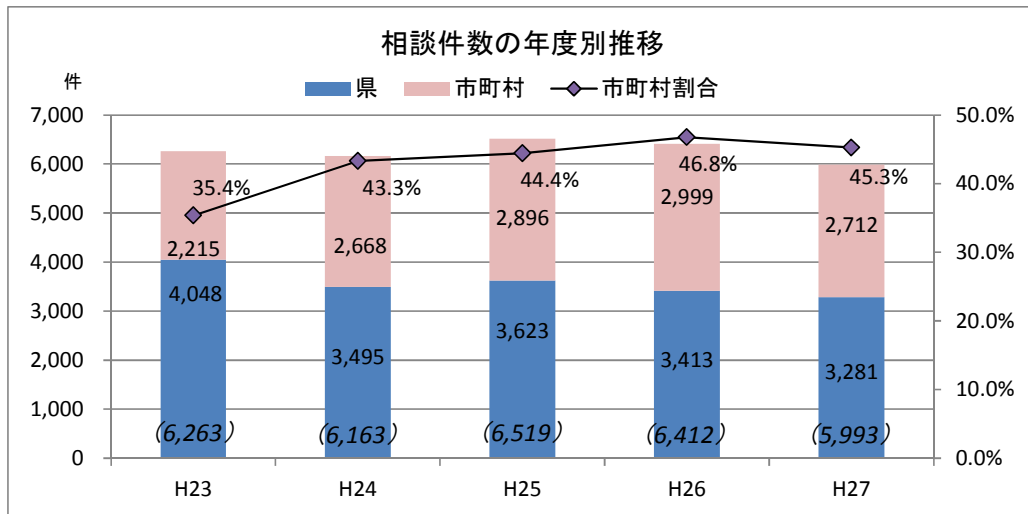


平成27年度消費生活相談の概要について

平成28年6月1日
消費生活センター

1 概況

- 県の平成27年度相談件数は3,281件で、前年度比で3.87%（132件）減少した。
…H15年度(12,999件)をピークに減少し、H25年度に微増後、H26、27年度は再び減少した。
- 市町村窓口への相談件数は2,712件で、前年度比で9.57%（287件）減少した。
…相談件数はH26年度まで増加傾向にあったが、H27年度で減少した。
…市町村割合はH24年度以降43.3～46.8%で推移し、身近な相談窓口として定着化している。
- 放送・コンテンツ等の相談件数が増加し、すべての年代で相談内容の1位となった。
…H26年度は中年層(30歳代～50歳代)を中心に増加した「放送・コンテンツ等(アダルト、出会い系など)」の相談が、H27年度は高齢層(60歳代以上)を中心に増加した。



- 【県の相談内容上位3位】
- ① 放送・コンテンツ等
〔アダルト、出会い系等〕
708件 (21.6%)
 - ② 融資サービス
〔消費者金融等〕
242件 (7.4%)
 - ③ 商品一般
〔架空請求、不審電話等〕
173件 (5.3%)

2 県の年代別相談状況 …高齢層の相談件数及び割合が増加し、中年層が減少した。

区分	H27 (件)	H27 (%)	H26 (件)	H26 (%)	差引 (ポイント)
19歳以下	31	(0.9)	24	(0.7)	7 (0.2)
20歳代	166	(5.1)	168	(4.9)	△ 2 (0.2)
30歳代	408	(12.4)	460	(13.5)	△ 52 (△ 1.1)
40歳代	579	(17.7)	650	(19.0)	△ 71 (△ 1.3)
50歳代	591	(18.0)	678	(19.9)	△ 87 (△ 1.9)
60歳代	632	(19.3)	611	(17.9)	21 (1.4)
70歳以上	644	(19.6)	637	(18.7)	7 (0.9)
不明	230	(7.0)	185	(5.4)	45 (1.6)
計	3,281	(100.0)	3,413	(100.0)	△ 132 (0.0)

- 【主な要因】
- 高齢層を中心に「放送・コンテンツ等」(アダルト、出会い系など)の相談が増加 (H26) 673件→(H27) 708件
 - 高齢層を中心に「商品一般」(身に覚えのない料金の請求(架空請求)、不審電話など)の相談が増加 (H26) 140件→(H27) 173件
 - 中年層を中心に「融資サービス」(消費者金融など)の相談が減少 (H26) 281件→(H27) 242件

3 今後の取組

消費者被害を未然に防止するため、平成28年3月に策定した鳥取県消費者教育推進計画の重点項目に沿って、市町村や関係機関等と連携しながら消費者教育及び啓発活動をさらに充実する。

- (1) 消費者の消費生活に関する知識・情報を習得できる機会の拡充のため、消費生活センターが中心となり関係機関・団体と連携しながら、「とっとり消費者大学」による講座を実施する。
- (2) 学校現場での消費者教育を推進するため、ワーキングチームを立ち上げ、教材開発等に取り組む。
- (3) 高齢者を中心とした特殊詐欺の被害を食い止めるため、地域ぐるみで被害防止に取り組むモデル地区を設定し、その取組の検証・普及を通じて、被害防止モデルの構築・発信を行う。
- (4) 地域の見守り関係者が一堂に会した研修を開催し、高齢者の見守りネットワークを強化する。