



まもりん

くらしの情報

夏号
2017

北九州市立消費生活センター

平成28年度 相談受付状況の 概要がまとまりました。

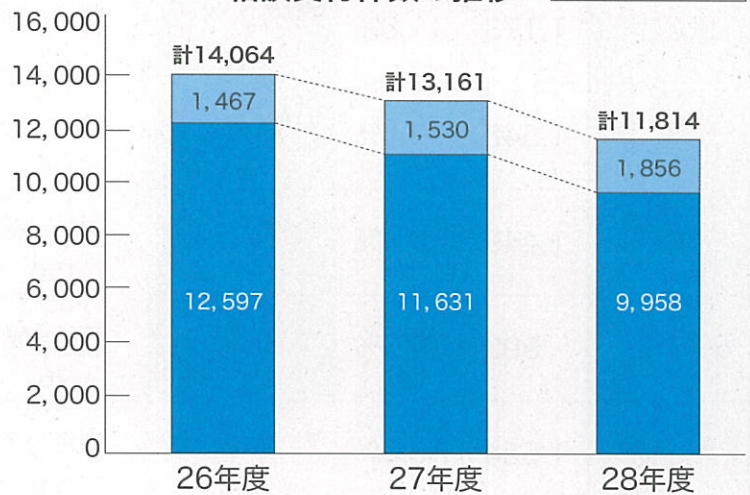


■ 問合せ・要望
■ 苦情

相談受付件数の推移

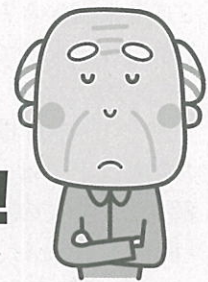
相談受付件数の推移

平成28年度に消費生活センターで受け付けた相談件数は、11,814件で、前年度と比べ、1,347件減少しました。有料動画サイトの未納料金という名目で送られてくるSMS(ショートメール)による「架空請求」の相談やスマートフォンやパソコン等の利用に伴う「ワンクリック詐欺」に関する相談が依然として多く寄せられました。

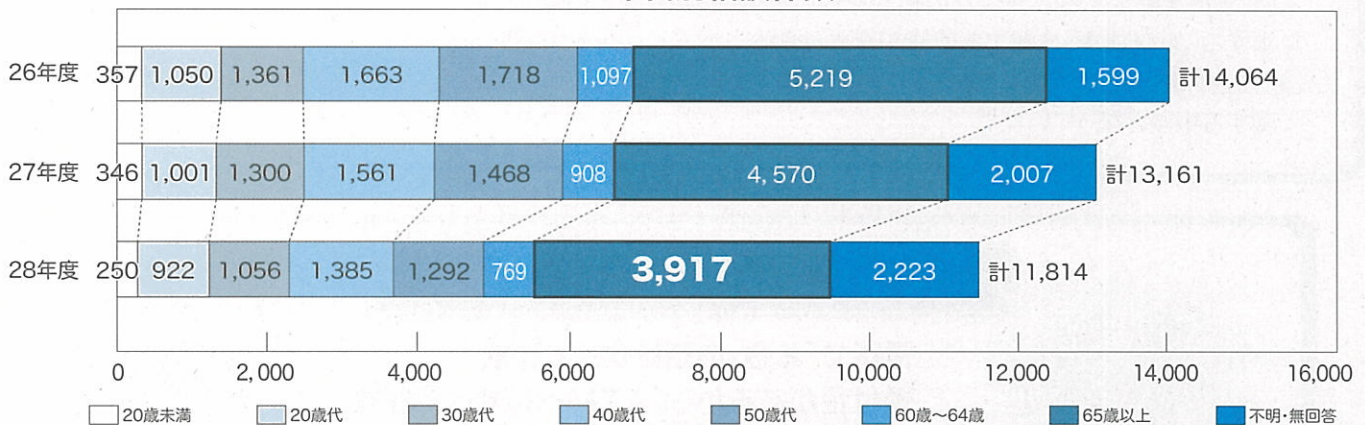


年代別相談件数

高齢者の相談が
全相談の **33%** を占める!



年代別相談件数



「65歳以上」の相談件数の占める割合は、依然として高水準で推移しており、平成28年度は全相談の約33%を占めました。

年代別・商品別苦情件数

※全相談のうち、商品・サービスへの苦情に関するもの

年代	件数	構成比	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	229	2.3%	デジタルコンテンツ 115	健康食品 11	レンタルサービス 9	商品一般 8	不動産貸借 7
20歳代	843	8.5%	デジタルコンテンツ 150	不動産貸借 74	エステティックサービス 45	モバイルデータ通信 38	消費者金融・ カードローン 33
30歳代	942	9.4%	デジタルコンテンツ 187	不動産貸借 63	消費者金融・ カードローン 49	商品一般 32	インターネット 接続回線 31
40歳代	1,264	12.7%	デジタルコンテンツ 278	不動産貸借 75	消費者金融・ カードローン 58	商品一般 56	インターネット 接続回線 42
50歳代	1,173	11.8%	デジタルコンテンツ 316	商品一般 67	インターネット 接続回線 52	不動産貸借 43	役務その他サービス 36
60歳代	1,542	15.5%	デジタルコンテンツ 433	商品一般 101	インターネット 接続回線 65	不動産貸借 54	工事・建築 53
70歳代	1,449	14.5%	デジタルコンテンツ 210	商品一般 130	社会保険 63	インターネット 接続回線 59	工事・建築 52
80歳以上	992	10.0%	新聞 96	商品一般 76	デジタルコンテンツ 60	社会保険 47	健康食品 45
不明・無回答	1,524	15.3%	デジタルコンテンツ 112	商品一般 109	不動産貸借 83	消費者金融・ カードローン 57	インターネット 接続回線 56

- 20歳未満から70歳代まではいずれも「デジタルコンテンツ」についての苦情が1位となっています。特に20歳未満では苦情の5割以上が「デジタルコンテンツ」に関するものでした。
- 「デジタルコンテンツ」とは、携帯電話やパソコン等でのインターネット利用に伴うサービスのことで、主に「ワンクリック詐欺」や「オンラインゲーム」などに関する苦情です。
- 80歳以上では「新聞」の苦情が1位となっています。先付け契約や重複契約などの契約に関する相談や、解約についての相談が多く寄せられています。
- 「商品一般」とは、「店員の態度が悪い」、「注文した覚えのないものが送られてきた」等、商品を特定できない、または特定する必要がない相談をいいます。この中には、電話やメールで全く身に覚えのない料金を請求する「架空請求」に関する苦情が含まれます。
- 「社会保険」とは、「健康保険」や「介護保険」に関するもので、大半が市職員等を騙った「還付金詐欺」に関する相談となっています。

ニセ電話詐欺に注意!

**防犯
ポイント!**

- 電話で「お金」の話はすべて詐欺
- 還付金があるから、ATMへはすべて詐欺
- 一人で悩まずに警察や消費生活センターにすぐ相談

