



くらしの情報

夏号
2018

北九州市立消費生活センター

平成29年度

相談受付状況の

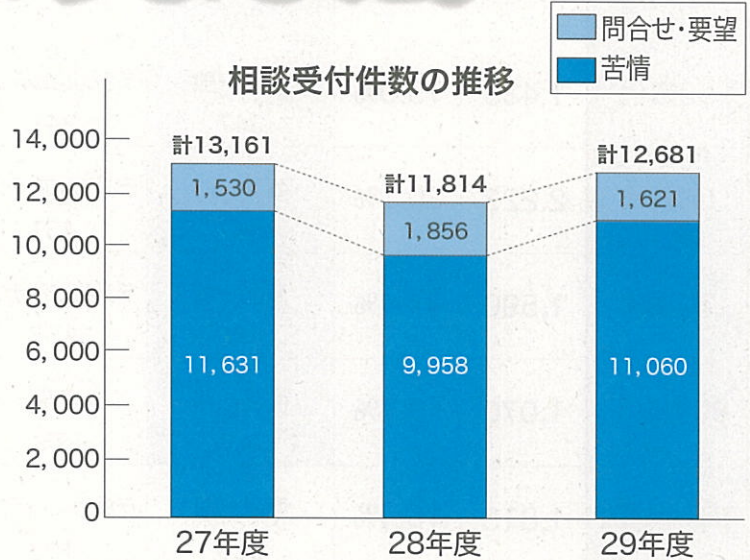
概要がまとまりました。



相談受付件数の推移

平成29年度に消費生活センターで受け付けた相談件数は、12,681件で、前年度と比べ、867件増加しました。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」だけでなく、総合消費料金請求などと書かれたハガキでの「架空請求」の相談も大幅に増加しました。

相談受付件数の推移

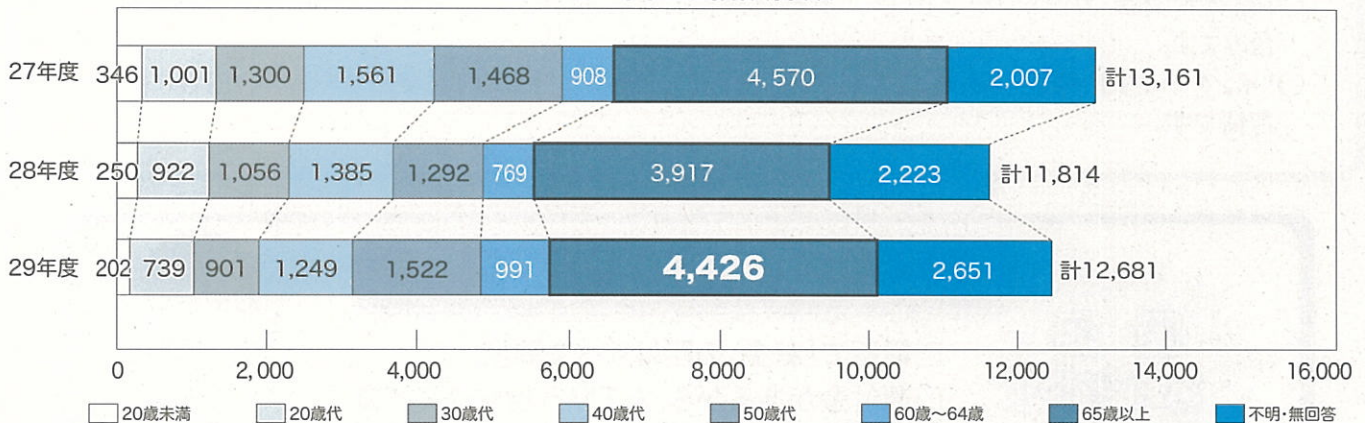


年代別相談件数

高齢者の相談が全相談の35%を占める!



年代別相談件数



「65歳以上」の相談件数が占める割合は、依然として高水準で推移しており、平成29年度は全相談の約35%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	192	1.7%	デジタルコンテンツ 66	健康食品 25	化粧品 8	テレビ放送サービス 6	四輪自動車 5
20歳代	705	6.4%	デジタルコンテンツ 129	エステティックサービス 55	不動産貸借 47	消費者金融・ カードローン 34	四輪自動車 28
30歳代	845	7.6%	デジタルコンテンツ 148	不動産貸借 91	消費者金融・ カードローン 41	商品一般 36	インターネット 接続回線 33
40歳代	1,182	10.7%	デジタルコンテンツ 291	商品一般 92	不動産貸借 62	消費者金融・ カードローン 58	健康食品 48
50歳代	1,438	13.0%	商品一般 347	デジタルコンテンツ 341	消費者金融・ カードローン 51	不動産貸借 36	携帯電話サービス 36
60歳代	2,223	20.1%	商品一般 847	デジタルコンテンツ 431	インターネット 接続回線 59	消費者金融・ カードローン 58	工事・建築 45
70歳代	1,590	14.4%	商品一般 428	デジタルコンテンツ 257	工事・建築 58	新聞 46	消費者金融・ カードローン 41
80歳以上	1,070	9.7%	商品一般 127	新聞 78	デジタルコンテンツ 75	健康食品 70	工事・建築 39
不明・無回答	1,815	16.4%	商品一般 229	デジタルコンテンツ 108	不動産貸借 106	工事・建築 74	消費者金融・ カードローン 73

- 20歳未満から40歳代までの1位は「デジタルコンテンツ」、50歳以上の年代の1位は「商品一般」となっています。
- 「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。
- 「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。
- 「消費者金融・カードローン」には、「多重債務」、消費者金融をかたった「架空請求」や「ヤミ金融」も含まれます。
- 「インターネット接続回線」とは、プロバイダーやインターネット回線の料金やサービスの内容に関する苦情です。

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

