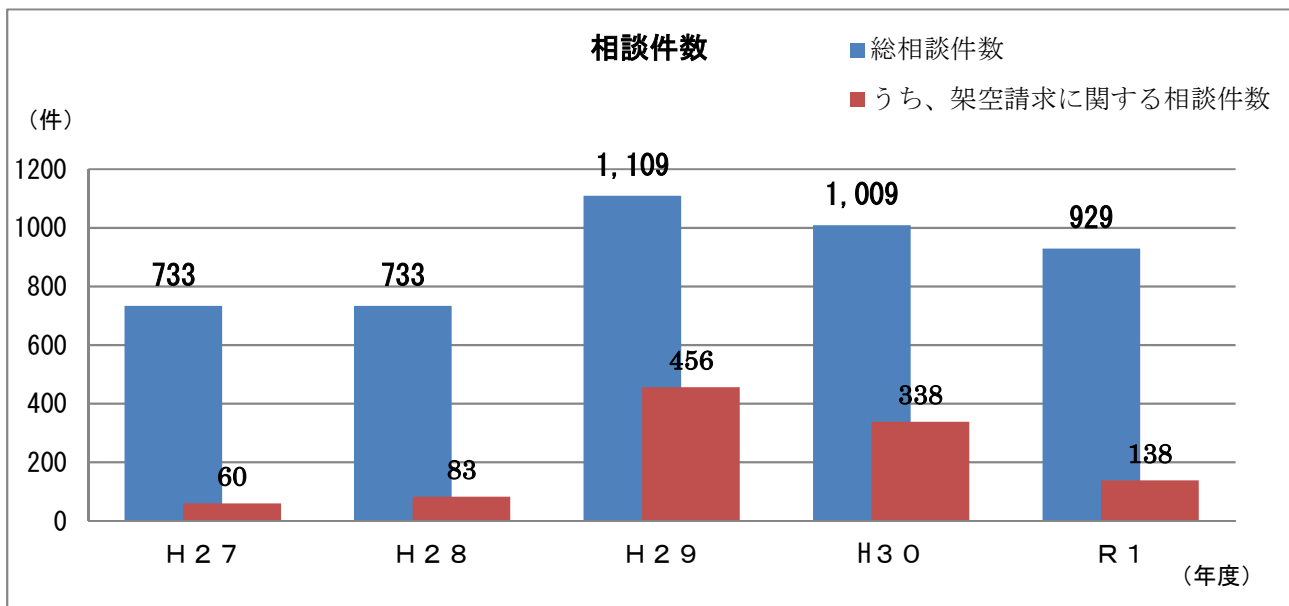


令和元年度 鳥取市消費生活センター相談概要

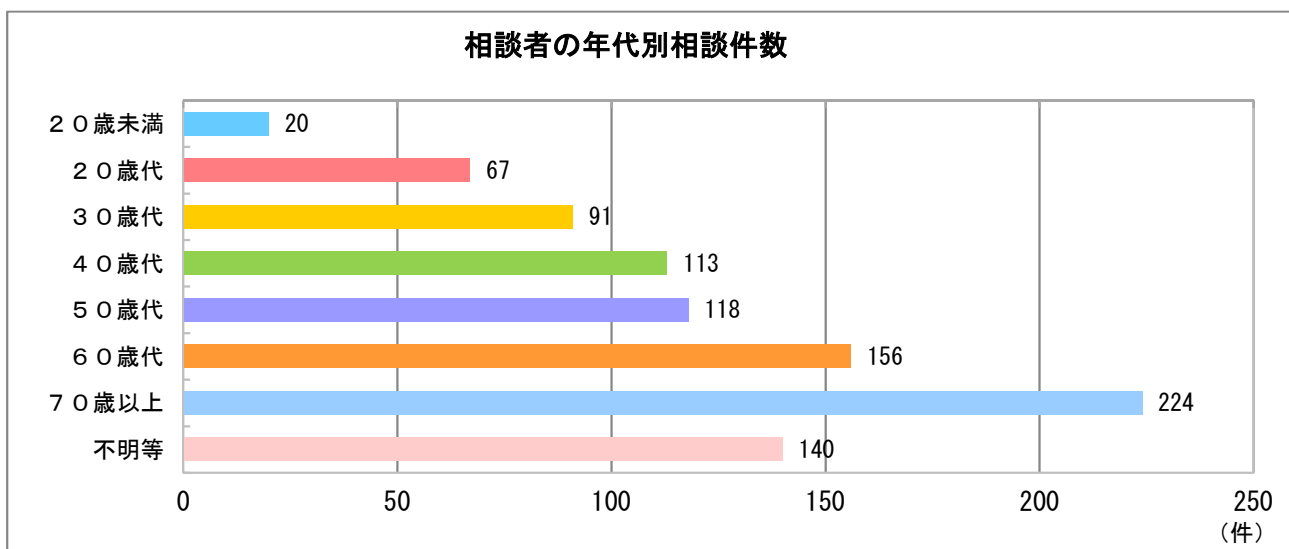
●相談件数

令和元年度に鳥取市消費生活センターが受け付けた相談件数は929件で、前年度と比べ80件、7.9%減少しました。身に覚えのない料金を請求するハガキやメールが届いたという架空請求に関する相談は138件で、前年度に比べて減少したものの、相談全体の14.9%を占め、依然として最も多い相談となっています。

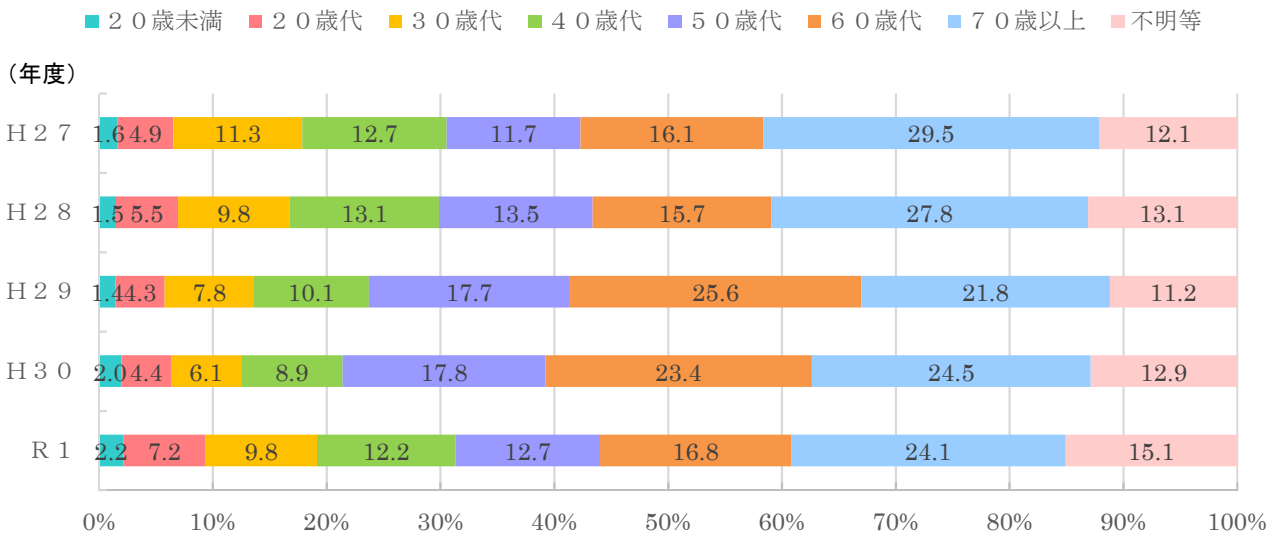


●相談者の年代別割合

年代別では、70歳以上の相談件数が224件で、相談全体の24%と最も大きな割合を占め、次いで60歳以上、50歳代の順と、高齢者層の相談が多い傾向が続いています。20歳代、30歳代の相談件数が、前年度に比べ、約1.5倍と増加しています。



相談者の年代別割合の推移

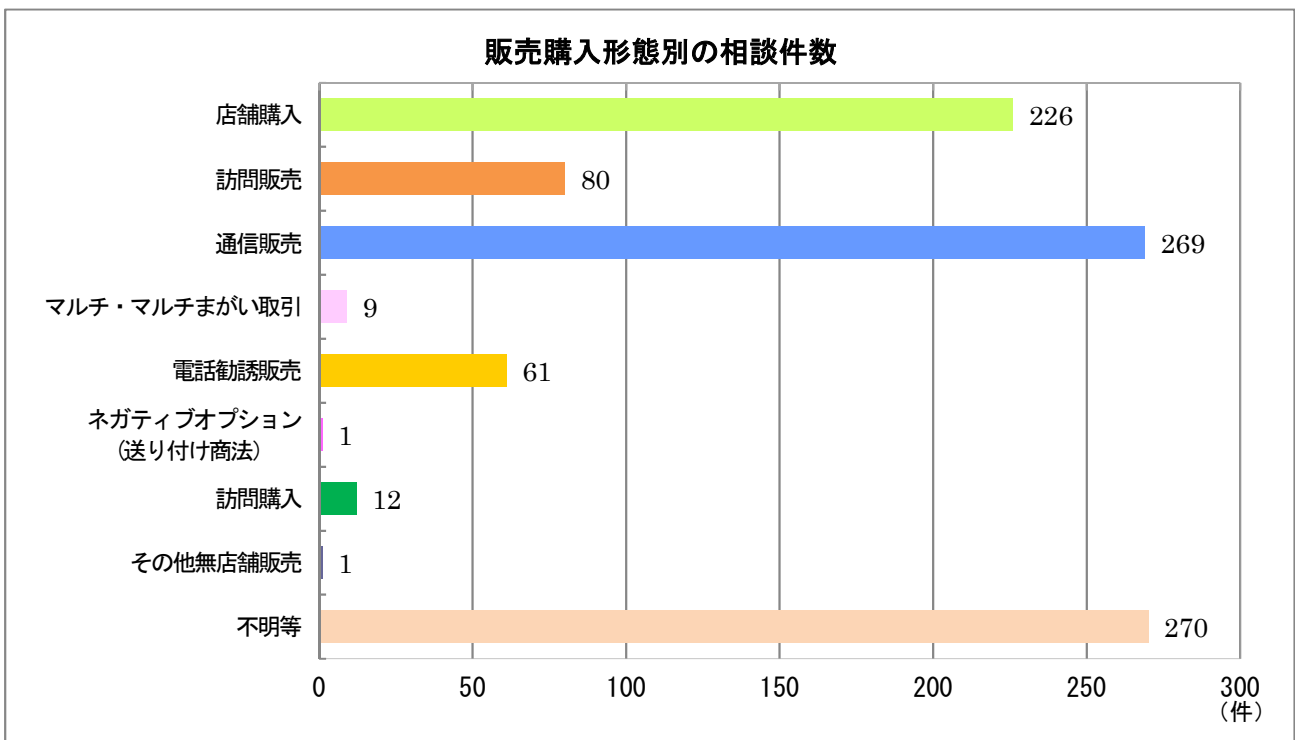


※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100となりません。

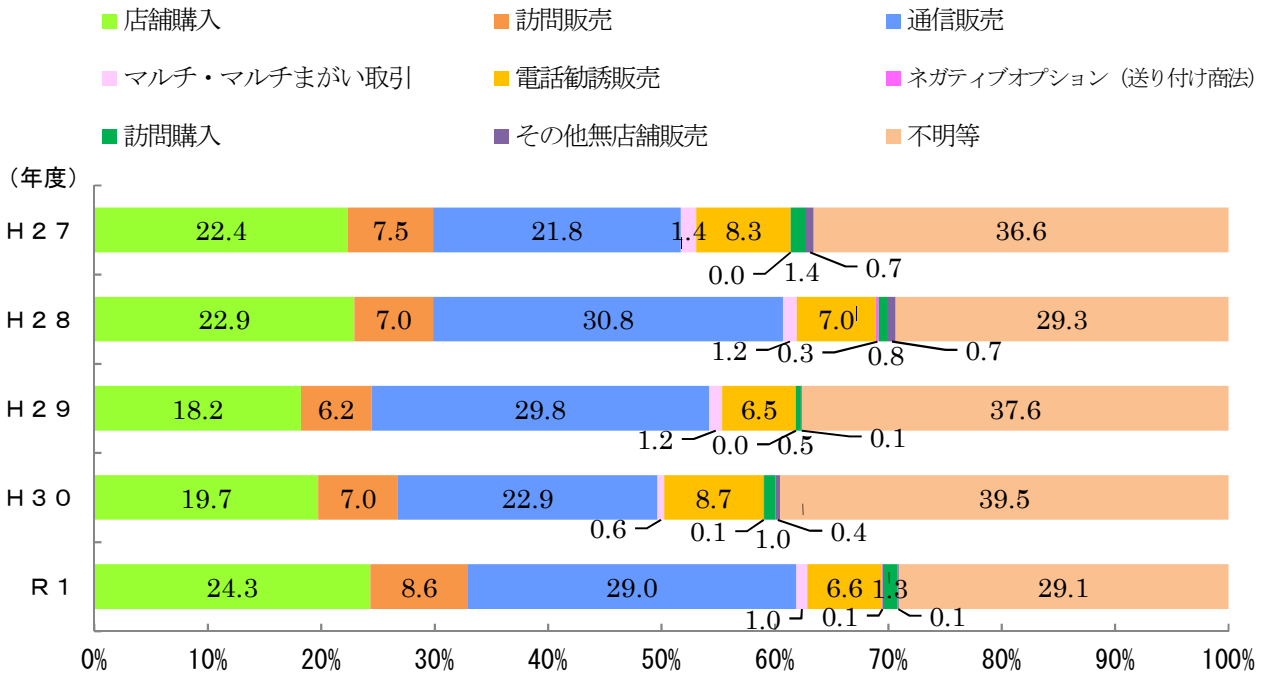
●販売購入形態別の相談件数

通信販売に関する相談では、269件のうちインターネット通販に関する相談が209件で、77.7%を占めています。不明等の項目には、販売購入形態が分からないもの等が分類され、架空請求の72.5%（100件）は、この分類に該当します。

販売購入形態別の相談件数



販売購入形態別相談割合の推移



※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100となりません。

●商品・役務別相談の上位5位

順位	商品・役務	件数	主な相談内容
1	商品一般	193	商品・サービス等の架空請求
2	放送・コンテンツ等	91	有料動画等の架空請求、アダルト情報サイト
3	健康食品	53	定期購入、解約
4	相談その他	44	不審な電話やメール
5	融資サービス	38	多重債務、消費者金融

相談件数が最も多かったのは「商品一般」で、相談全体の20.8%を占めています。このうち「覚えのないハガキが届いた」など架空請求に関する相談が102件で、52.8%を占めています。

2番目に多かった「放送・コンテンツ等」は相談全体の9.8%で、このうち、「有料サイトの未納料金がある」と身に覚えのないメールが届いたという架空請求メールの相談が33件で、36.3%を占めています。

「健康食品」に関する相談は53件で、このうち、定期購入に関する相談が34件と多く、64.2%を占めています。

●消費者教育・啓発事業等実施状況

【出前講座 開催回数 26回 受講者数 778名】

消費生活相談員による出前講座

18回 624名

開催日	テーマ	受講者数
6月5日	高齢者等の消費者トラブルを防ぐために「見守りと気づき」、そして「つなぐ」	62
7月3日	エシカル消費について	12
7月20日	中高生の遭いやすい消費者トラブル	150
8月5日	高齢者等の消費者トラブルを防ぐために「見守りと気づき」、そして「つなぐ」	5
8月16日	消費生活について	15
9月5日	消費者トラブルに遭わないために	16
9月13日	高齢者、アクティブシニア層の消費者トラブルの実例、最近の傾向	14
10月1日	スマホ関連の消費者トラブル	38
10月23日	スマホ関連の消費者トラブルについて	41
11月5日	消費者トラブルに遭わないために	37
11月9日	高齢者・アクティブシニアの消費者トラブルの実例と最近の傾向	11
11月9日	消費者トラブルに遭わないために	9
11月20日	高齢者（アクティブシニア）の消費者トラブルと見守りについて	62
11月27日	高齢者（アクティブシニア）の消費者トラブルと見守りについて	25
12月3日	消費者トラブルから身を守るために（センター制作DVD）	17
1月16日	消費者トラブルから身を守るために（センター制作DVD）	20
2月2日	スマホ関連の消費者トラブル	40
2月20日	消費者トラブルに遭わないために	50

鳥取市消費者団体連絡協議会と消費生活相談員による消費者寸劇

8回 154名

開催日	テーマ	受講者数
5月31日	消費者トラブルに遭わないために／訪問販売	26
6月7日	消費者トラブルに遭わないために／訪問販売	18
7月5日	消費者トラブルに遭わないために／SF商法	13
8月31日	消費者トラブルに遭わないために／訪問販売	16
10月9日	消費者トラブルに遭わないために／SF商法	17
11月20日	消費者トラブルに遭わないために／訪問販売	32
12月4日	消費者トラブルに遭わないために／訪問販売	17
2月26日	消費者トラブルに遭わないために／訪問販売	15

【外部講師による講座 開催回数3回 受講者数183名】

開催日	テーマ	受講者数
7月16日	消費者教育職員研修	99
7月28日	親子で学ぼうお金の使い方教室	48(20組)
2月20日	消費者問題講演会	36

【パネル展 開催回数33回】

展示時期	テーマ	回数
7月～3月	地区公民館巡回パネル展	28
5月、12月、1月、3月	消費者啓発パネル展	4
11月	消団連市場	1