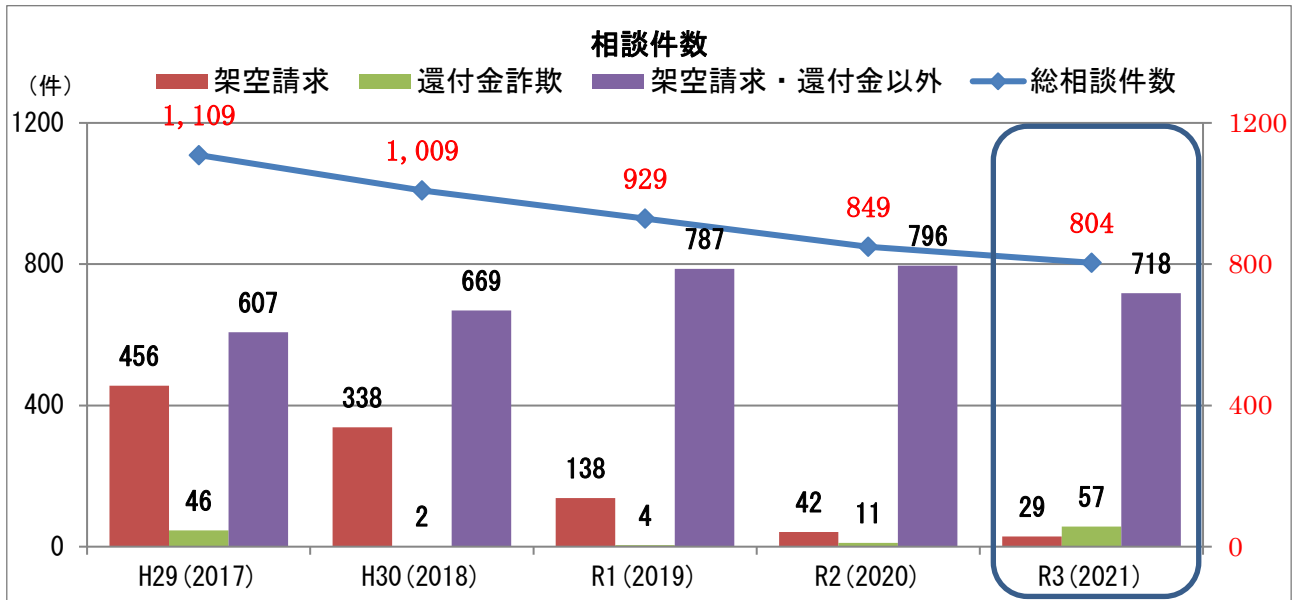


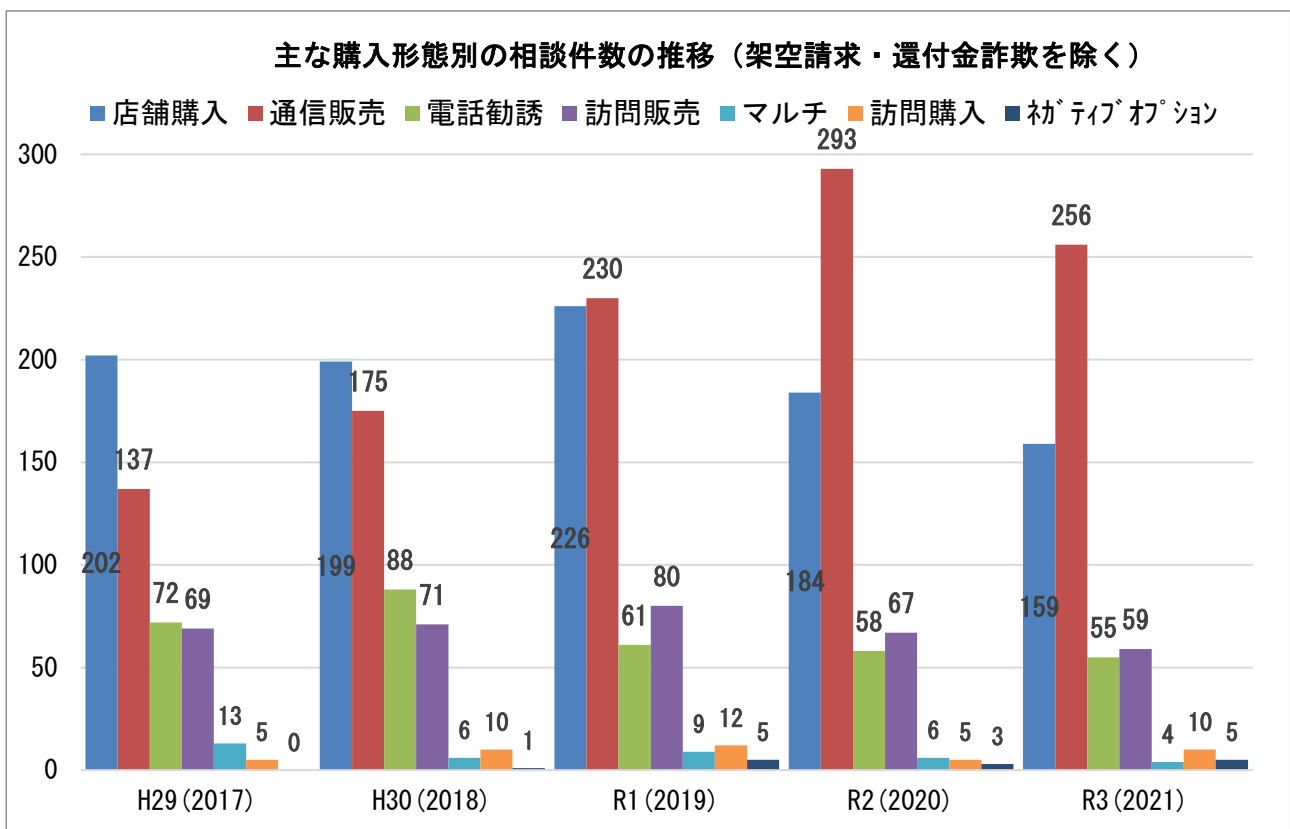
## 令和3年度 鳥取市消費生活センター相談概要

### ●相談件数

令和3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804件で、前年比94.7%でした。いわゆる架空請求に関する相談は昨年より減少していますが、前年度11件だった還付金詐欺に関する相談が57件と増加しました。それら以外の一般的な消費生活相談は718件で、相談件数同様、前年より減少していますが、高止まりしているとも言えます。

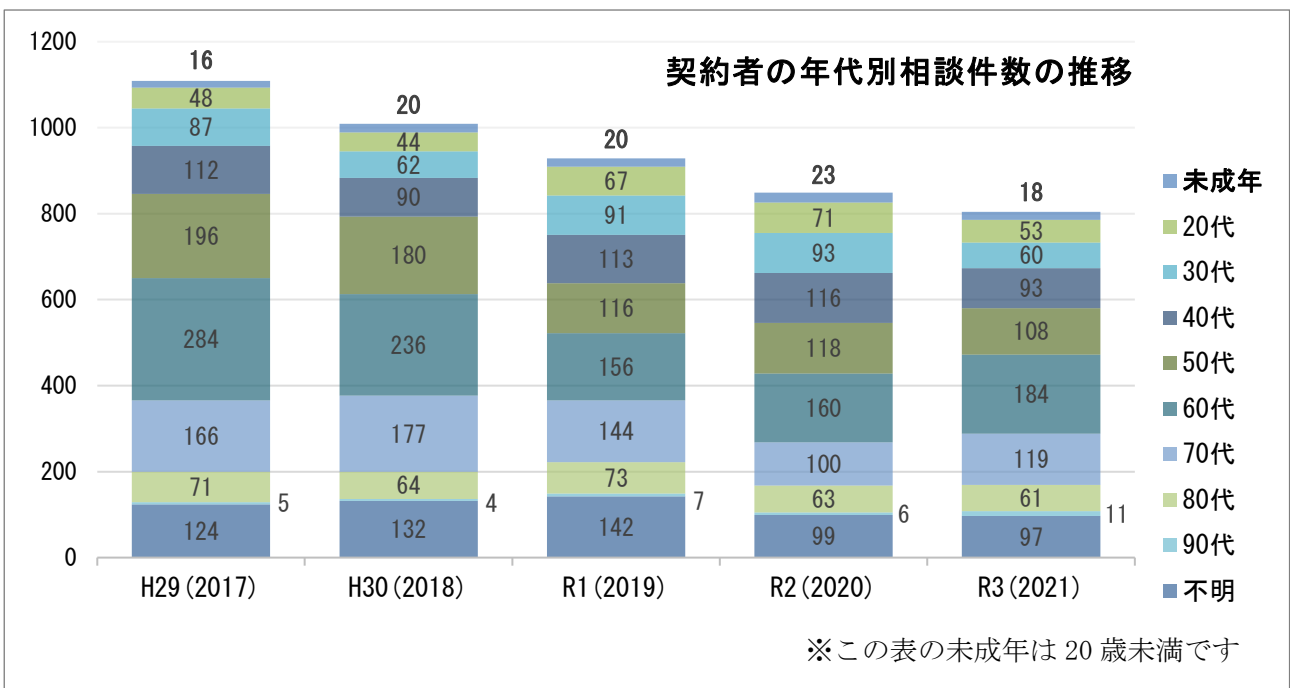
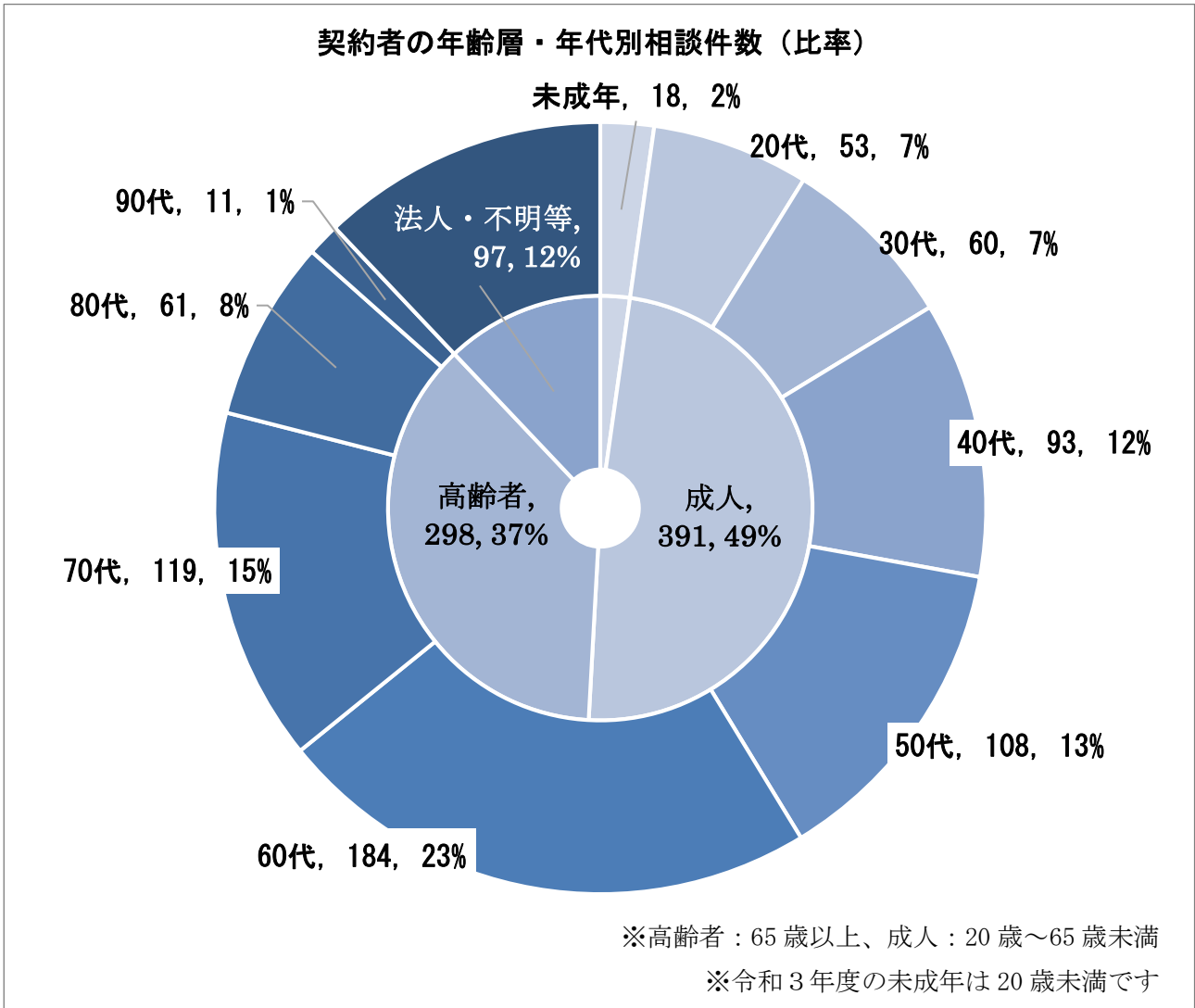


主な購入形態別の相談件数では、昨年度より件数は減りましたが、通信販売の相談が、引き続き大きな割合を占めています。架空請求や還付金詐欺を除いた相談件数718件中、256件（35.65%）が通信販売です。



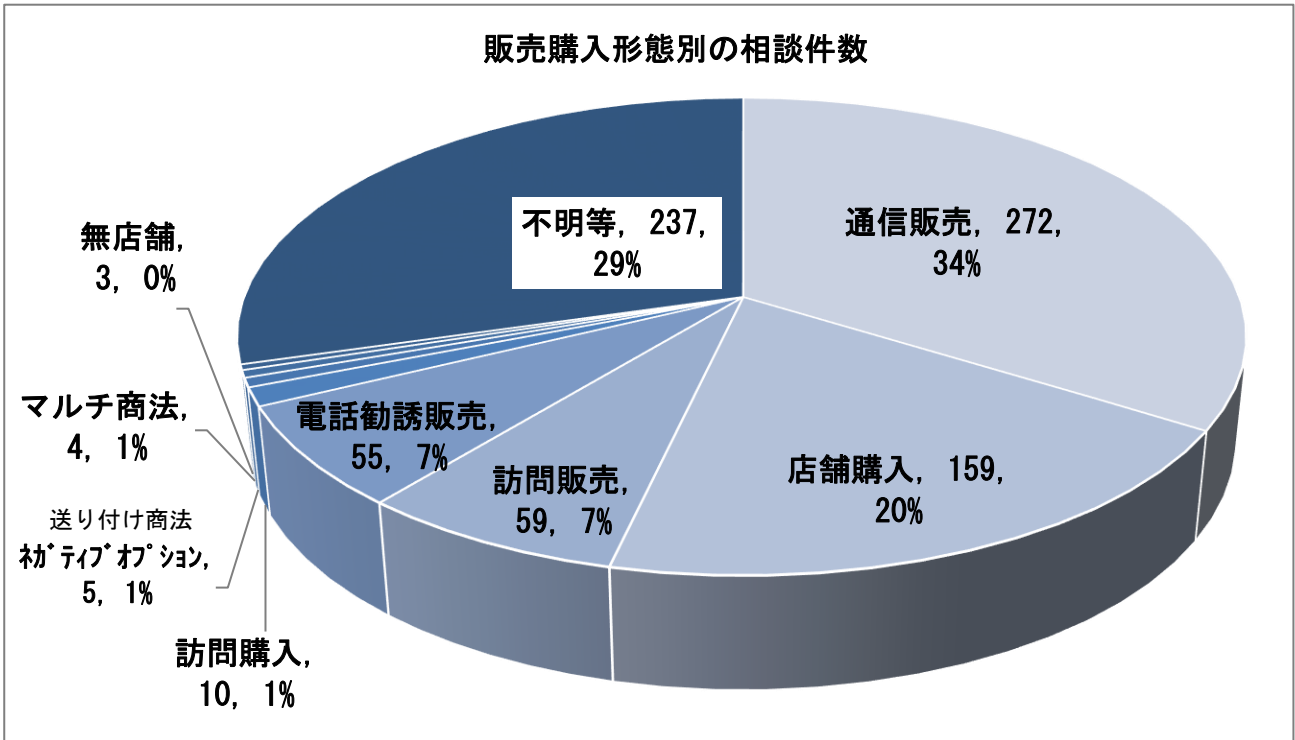
### ●契約者の年代別相談件数、比率

年代別では60歳代の相談件数が184件(22.8%)と最も多く、65歳以上の高齢者では298件と相談全体の37.1%を占めています。その他の年代では50歳代と40歳代が約12~13%を占めており、家計を担う世代からの相談が多いとも言えます。

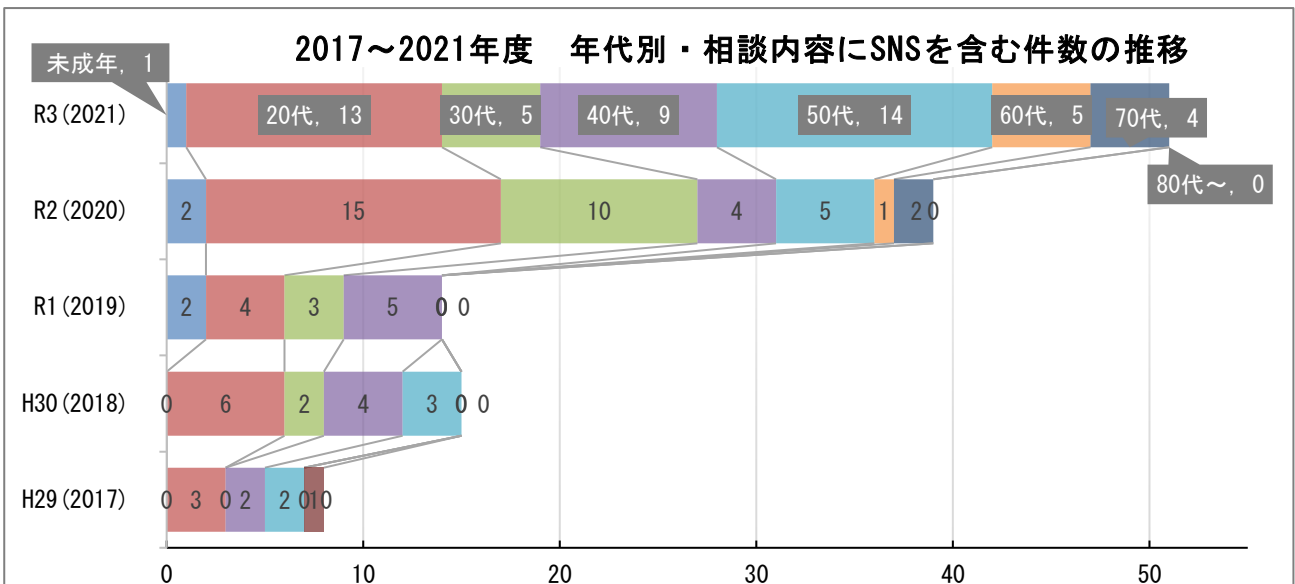


### ●販売購入形態別の相談件数

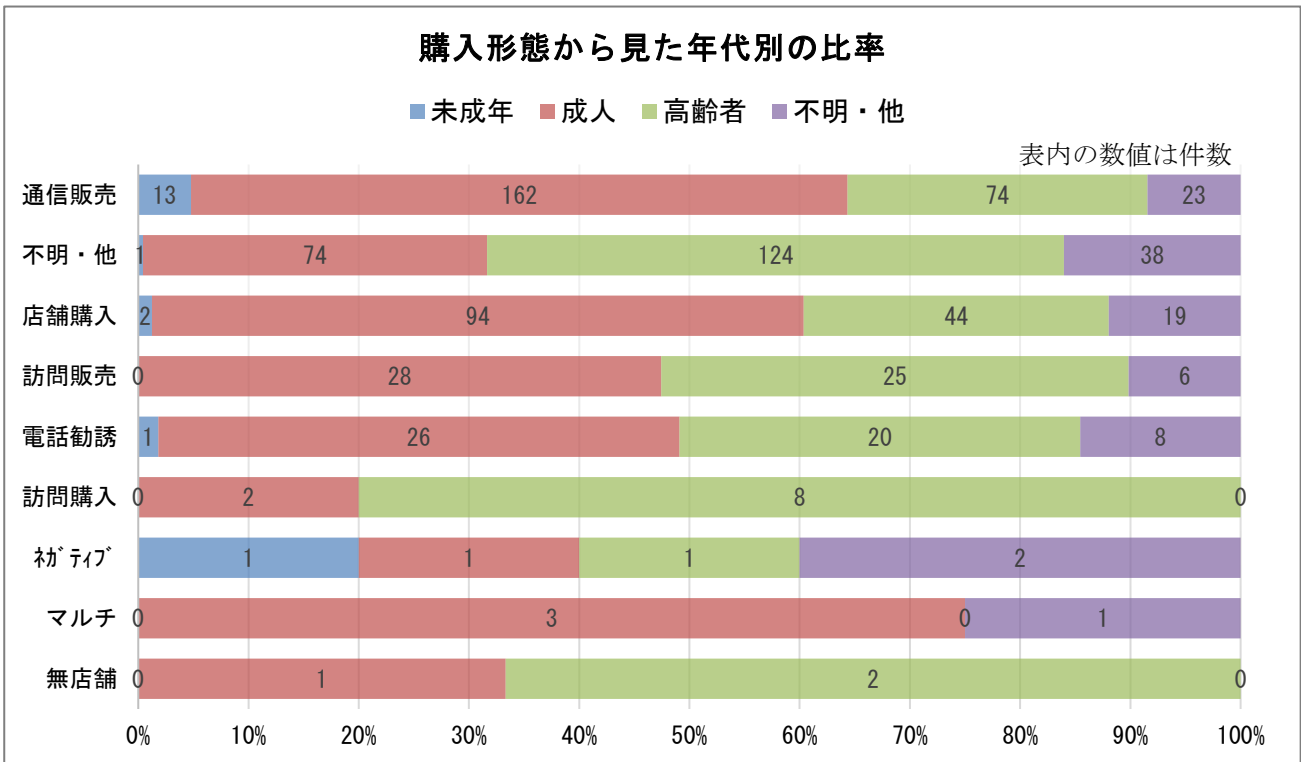
令和3年度で最も件数の多かった通信販売に関する相談（272件）では、インターネット通販に関する相談が209件（約76.8%）と大半を占めており、そのうち定期購入関連の相談は43件でした。店舗購入では、賃貸アパートとフリーローン等に関連する相談がともに20件で最も多く、以下、携帯電話サービスが12件、中古車を含む自動車購入に関する相談が9件ありました。訪問販売では、屋根工事など住居に関する相談が13件と多く、電話勧誘では、従来のインターネット光回線（5件）や電力契約（6件）の勧誘よりも、魚介類やその加工品の購入を勧める業者に関する相談（9件）が上位を占めました。不明等には、還付金詐欺（57件）や架空請求や不審メールについての相談など、販売形態によらない相談や購入形態が不明な相談を振り分けています。



昨年度からの傾向として、相談内容に SNS を含むトラブルが増加しています。SNS の広告を見て注文した定期購入、SNS で誘われて契約した情報商材や、マッチングアプリでのトラブルなど、様々な内容で若年層以外にも増加しています。



●年代別・購入形態の別の比較



●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	94	架空請求や商品が特定できない相談
2	他の保健・福祉	59	ほとんどが還付金詐欺
3	化粧品	44	定期購入、解約
4	役務その他	41	オンライン質問サイト、サポートサービス
5	融資サービス	31	カードローン等借金、多重債務について
5	相談その他	31	個人間借金、迷惑電話など

全体の相談（804件）の11.7%を占める**商品一般**には、架空請求メール（18件）や迷惑メール（25件）、不審な荷物に関する相談（8件）など、商品が特定できない相談が含まれています。2番目に多い**他の保健・福祉**は、還付金詐欺（57件）が介護保険料等の還付を装うものであることが原因です。**化粧品**に関する相談は、定期購入に関する相談が35件で、解約に係る相談が31件ありました。**役務その他**は、サービスに係わる相談で、インターネット上の質問サイト、副業等の情報商材のサポートサービス契約のほか、電話や訪問による保険の被害調査・申請代行の勧誘に関するトラブルが目立ちます。**相談その他**は、個人間取引（借金）や迷惑電話など消費に直接かかわらない相談です。

以下、**他の教養・娯楽**（30件）では出会い系サイト・アプリ関連の相談（13件）が、**役務一般**（25件）では退会済の複合サービス会費の請求（9件）のほか、サイトの未納料金がある、などのSMSによる架空請求（7件）の相談が続きます。**集合住宅**（25件）に関する相談では、退去時の原状回復費用などの請求に関する相談のほか、入居中のトラブルに関する相談もありました。

## 消費者教育・啓発事業等実施状況

【出前講座 開催回数 4 回 受講者数 65 名】

消費生活センター出前講座

2 回 34 名

開催日	テーマ／場所等	受講者数
令和 3 年 7 月 20 日	還付金詐欺について／シルバーアドバイザー研修会	20 名
令和 4 年 3 月 15 日	よくある消費者トラブルの実例と対策／若葉台地区ふれあい デイサービス	14 名

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

2 回 31 名

開催日	テーマ	受講者数
令和 3 年 4 月 14 日	消費者トラブルに遭わないために 寸劇「親切ない事業者」	12 名
令和 3 年 9 月 27 日	消費者トラブルに遭わないために 寸劇「親切ない事業者」	19 名

【消費者トラブル啓発パネル展 開催（実施）回数 2 回】

展示時期	テーマ	回数
令和 3 年 5 月 14 日～5 月 28 日	消費者月間パネル展（鳥取財務事務所共催） 鳥取市役所麒麟 square 1 階情報スペース	1 回
令和 4 年 1 月 28 日～2 月 10 日	消費者啓発パネル展（鳥取財務事務所共催） 鳥取市立中央図書館 ギャラリー	1 回