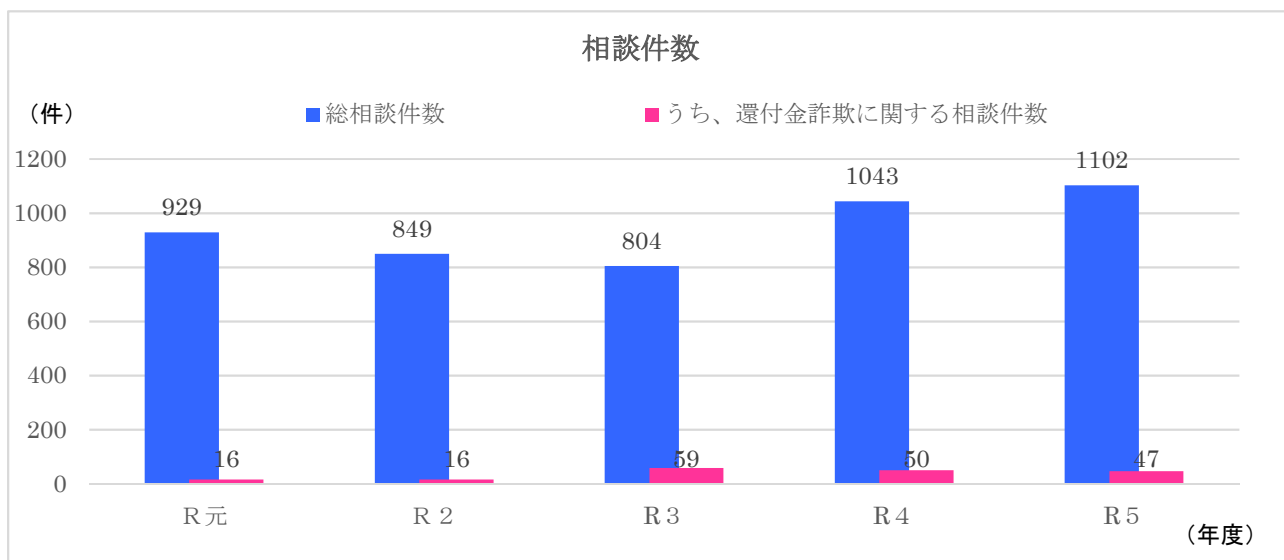


令和5年度 鳥取市消費生活センター相談概要

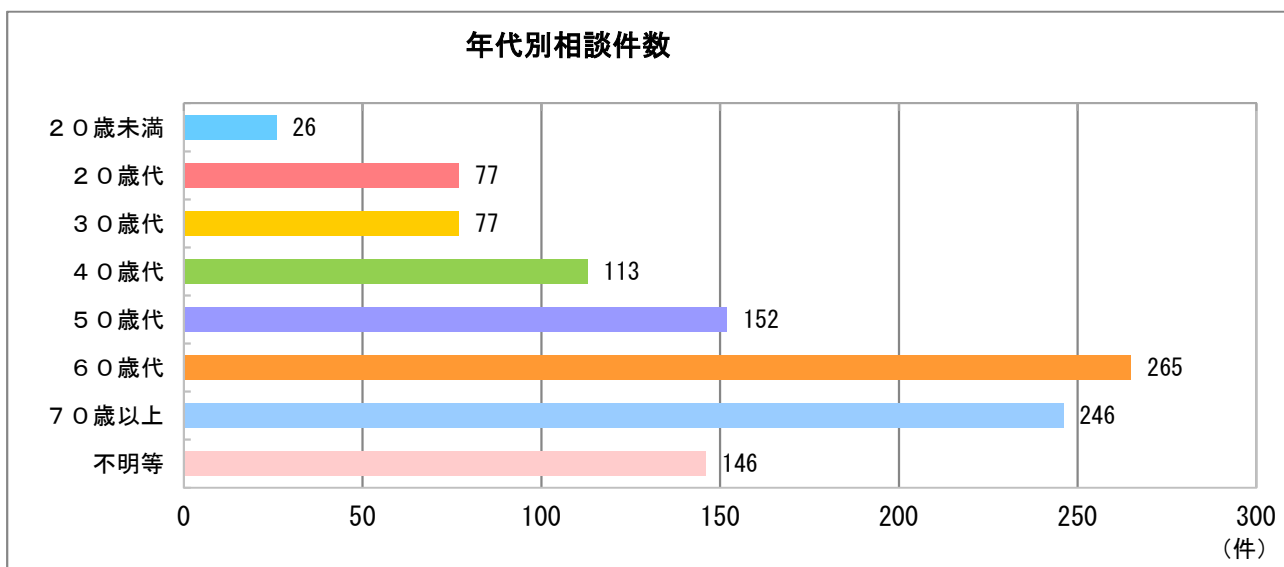
●相談件数

令和5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1,102件で、前年度比で59件増加しました。そのうち、還付金詐欺に関する相談件数は47件でした。

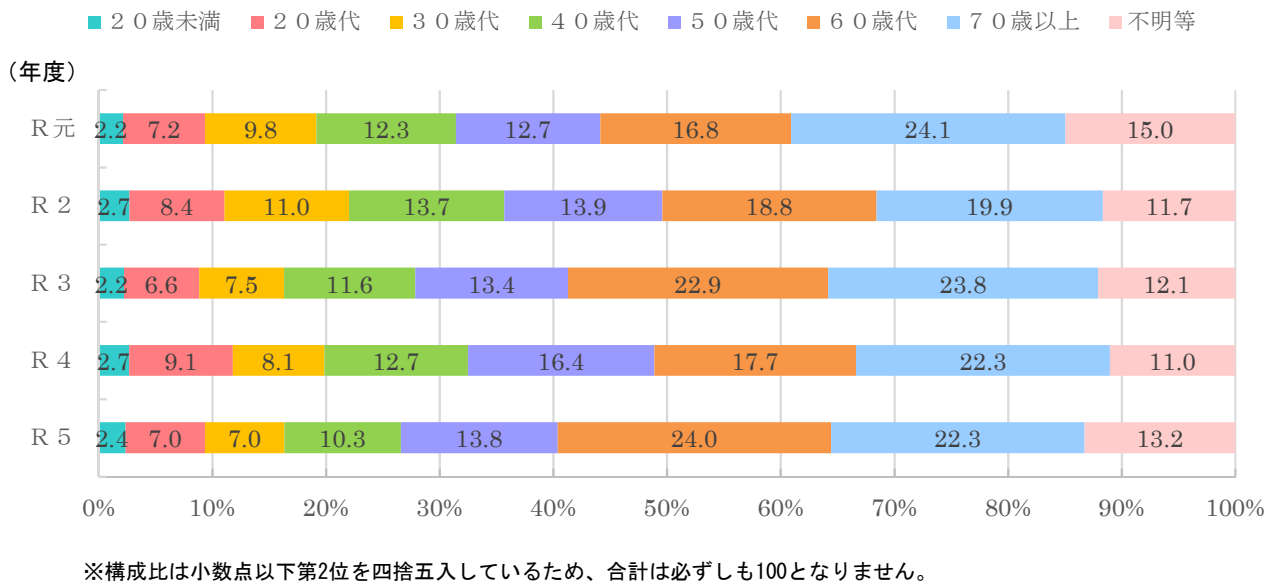


●年代別割合

60歳代の相談件数が最も多く、次いで70歳以上と、高齢者層の相談が多い傾向が続いています。



年代別割合の推移



●販売購入形態別の相談件数

相談件数は、上位から「通信販売」、「不明等」、「店舗購入」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」となっており、ここ数年同様の傾向が続いています。

「通信販売」のうちインターネット通販に関する相談が81.1%を占めています。いずれの年代でも「通信販売」の相談件数が最も多くなっています。

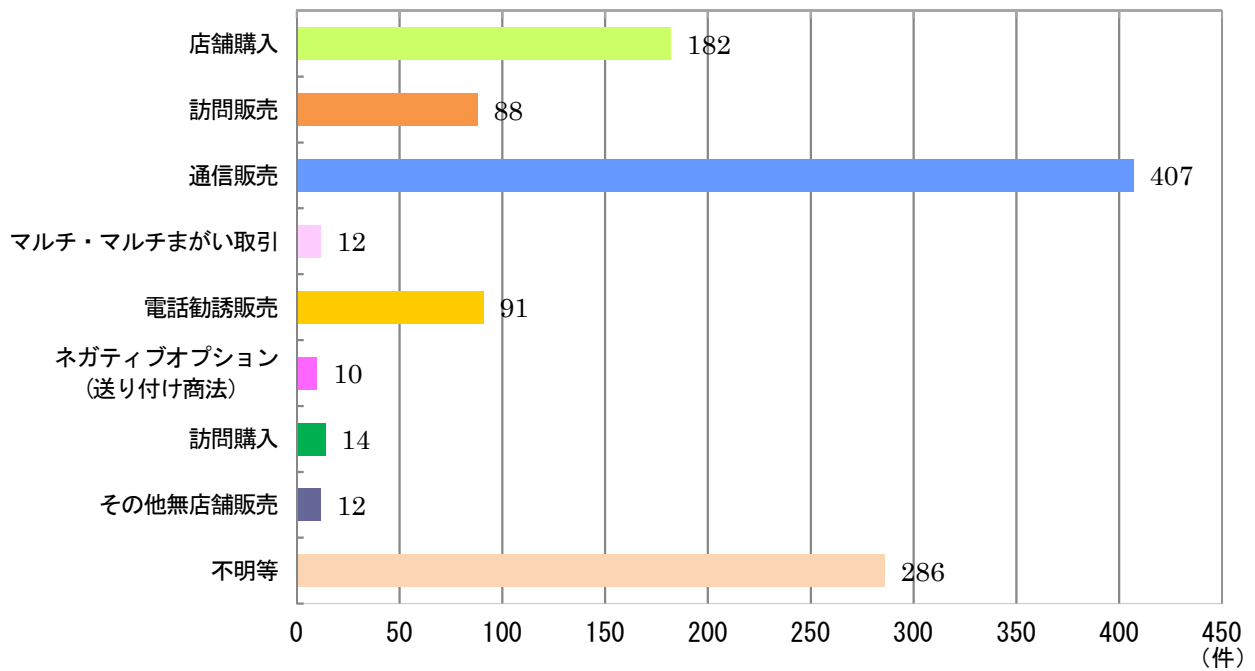
「不明等」は、販売購入形態が分からないものが含まれます。還付金詐欺、不審なメールや電話はこの分類に含まれています。

「店舗購入」は、主に賃貸アパートや携帯電話の契約に関する相談が寄せられました。

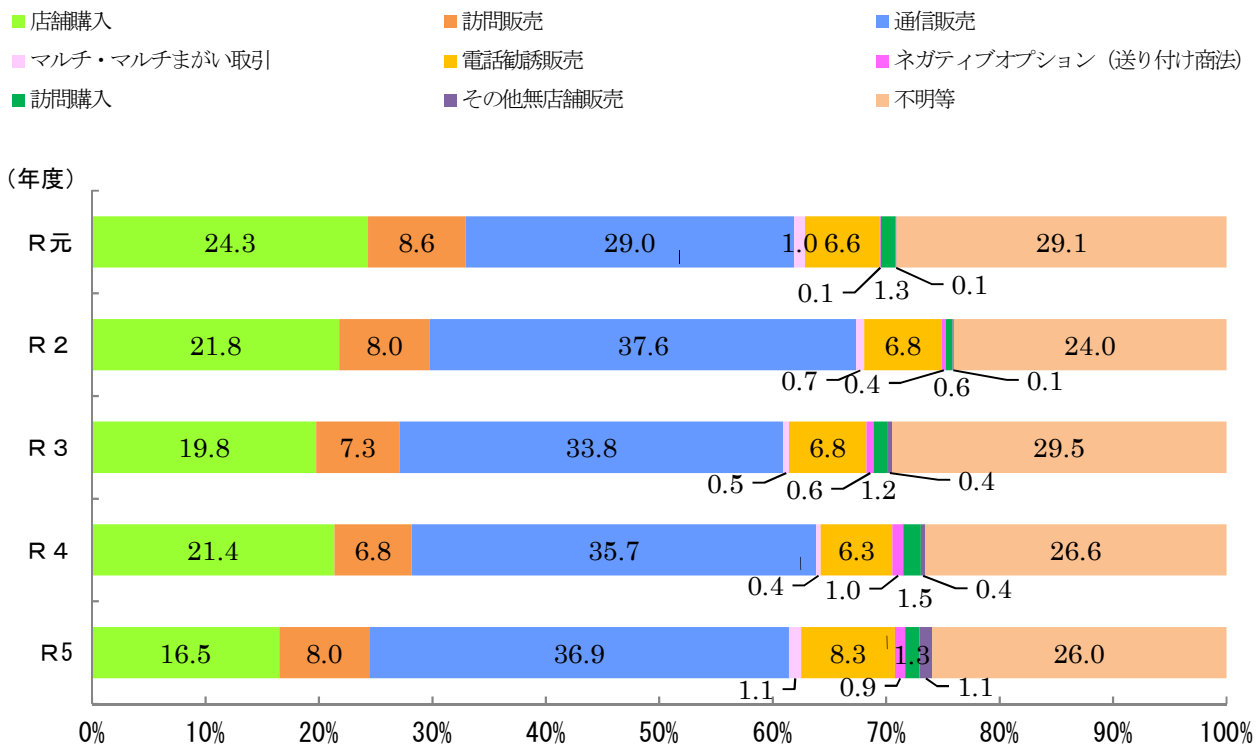
「電話勧誘販売」は、副業に関するサポート契約や光回線契約、海産物の強引な勧誘に関する相談が多く寄せられました。

「訪問販売」は、屋根や外壁塗装工事など工事・建築に関する相談が多く寄せられました。

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・役務別相談の上位件数

順位	商品・役務	件数	主な相談内容
1	商品一般	142	不審なメールや電話、覚えのない荷物や請求
2	化粧品	67	定期購入
3	役務その他	60	副業サポート、廃品回収サービス
4	他の保健・福祉	50	還付金詐欺
5	健康食品	46	定期購入

相談件数が最も多かったのは「商品一般」で、実在する事業者をかたって未納料金を請求する電話やフィッシングサイトに誘導するメールに関する相談が多く寄せられました。

「化粧品」は、すべて定期購入に関する相談です。

「役務その他」は、SNSでの広告やメッセージから勧誘され、高額な契約を勧められる相談が寄せられています。

「他の保健・福祉」は、医療費や介護保険料の還付金詐欺に関する相談が多く寄せられました。

「健康食品」は、「化粧品」と同じく定期購入に関する相談が多く寄せられました。

定期購入や副業サポートなど、SNSをきっかけとした相談は、令和元年度19件から令和5年度99件と5倍近く増加しています。

●消費者教育・啓発事業等実施状況

【出前講座 開催回数 15 回 受講者数 517 人】

消費生活相談員による出前講座

開催回数 5 回 受講者数 62 人

開催日	テーマ	受講者数
6月12日	賢い消費者になるために	8
8月1日	賢い消費者になるために	12
11月17日	賢い消費者になるために	20
11月21日	消費者トラブルに遭わないために	15
令和6年1月29日	最近の消費者被害・クーリングオフの書き方	7

団体等訪問啓発

開催回数 1 回 受講者数 40 人

開催日	テーマ	受講者数
10月25日	小学校教育研究会家庭科部会	40

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

開催回数 10 回 受講者数 455 人

開催日	テーマ	受講者数
6月6日	親切的な工事業者・最近の消費者トラブル	71
6月6日	親切的な工事業者・最近の消費者トラブル	44
7月15日	親切的な工事業者・最近の消費者トラブル	7
9月14日	親切的な工事業者・最近の消費者トラブル	20
9月16日	親切的な工事業者・還付金詐欺・最近の消費者トラブル	186
10月5日	親切的な工事業者・還付金詐欺・最近の消費者トラブル	20
10月13日	親切的な工事業者・還付金詐欺・最近の消費者トラブル	50
令和6年2月6日	親切的な工事業者・還付金詐欺・最近の消費者トラブル	11
2月23日	親切的な工事業者・還付金詐欺・最近の消費者トラブル	23
3月16日	親切的な工事業者・還付金詐欺・最近の消費者トラブル	23

【外部講師による講座 開催回数 4 回 受講者数 135 人】

開催日	テーマ	受講者数
令和6年1月8日	親子で学ぼう「お金のはなし」	18
3月7日	消費者教育の推進に係る職員研修	78
3月8日	“終活”何をすればいいの？～家族のためにできること～	21
3月8日	もうすぐオトナ！？中学生のための「成年年齢引き下げ」講座	18

【パネル展 開催回数 12 回】

展示時期	テーマ	回数
5月9日～22日	消費者月間啓発パネル展	1
10月14日	エシカル消費について（消団連市場）	1
11月 3日	特殊詐欺被害防止パネル展（木のまつり）	1
11月6日～8日	消費者啓発・金融犯罪防止パネル展	1
12月4日～18日	消費者啓発 巡回パネル展示（地区公民館）	2
12月18日～令和6年1月9日	消費者啓発 巡回パネル展示（地区公民館）	2
令和6年1月9日～23日	消費者啓発 巡回パネル展示（地区公民館）	2
令和6年1月23日～2月6日	消費者啓発 巡回パネル展示（地区公民館）	1
令和6年1月26日～2月6日	消費者啓発・金融犯罪防止パネル展	1