

# 平成31・令和元年度 県消費生活相談の概要(奈良県)

## 【1】相談の概要

平成31・令和元年度に県が受け付けた消費生活相談の件数は4,384件(奈良県消費生活センター3,207件、同中南和相談所1,177件)で、前年度よりも79件(1.8%)の減少となりました。<表1>

相談種別の内訳としては、4,384件の全相談のうち、苦情の件数が3,950件で、問合せ・要望件数が434件となっています。<図1>

契約当事者の傾向を見ると、60歳以上の高齢者からの相談が1,655件で、前年度よりも190件(10.3%)減少しましたが、全体の37.8%を占め依然として高い水準にあります。<図2>

販売方法別では、特定商取引法の対象となる取引に関する相談が2,045件(46.6%)となっています。<図3>

その内「通信販売」に関する相談が1,428件(32.6%)と最も多く、その中でも、デジタルコンテンツその他(※)、健康食品に関する相談が上位となっています<図4、図5>

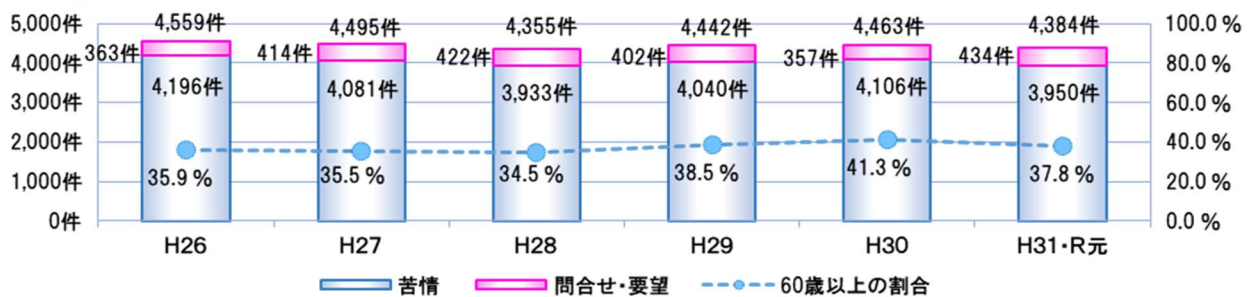
相談の多かった「通信販売」「訪問販売」「電話勧誘販売」については次頁に示します。

(※)インターネット関連サービスのうち「アダルト情報サイト」などを除いたもので、「映画配信サービス、投資情報サイト、オンラインゲーム」などの情報サービスをいう。

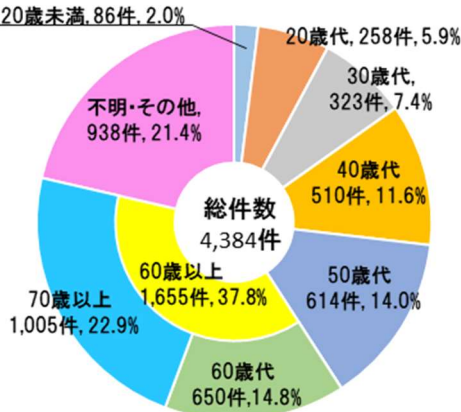
<表1：相談件数の推移>

年度	H26	H27	H28	H29	H30	H31・R元
件数	4,559	4,495	4,355	4,442	4,463	4,384
対前年度比(%)	—	98.6	96.9	102.0	100.5	98.2

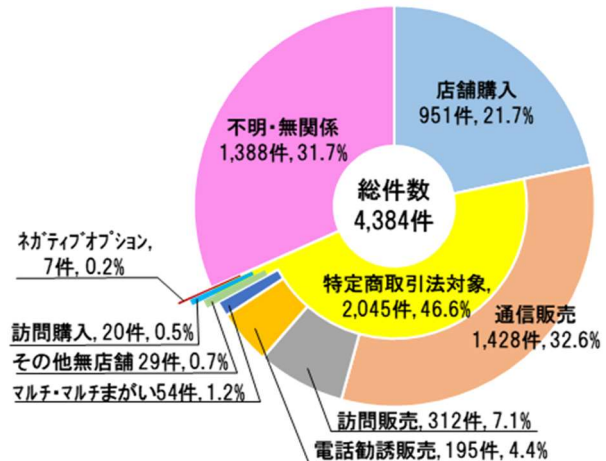
<図1：相談種別の内訳>



<図2：契約者の傾向(年代別)>



<図3：販売方法別割合>



<参考：県内消費生活相談窓口における年度別相談件数>



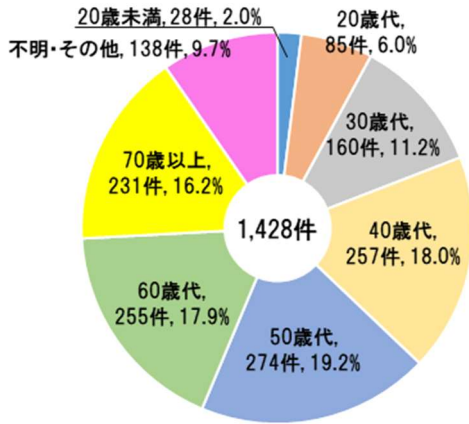
＜特定商取引法の対象となる取引に関する相談概要＞

○通信販売

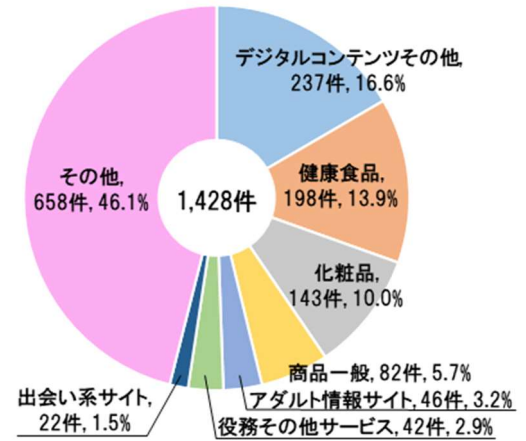
各年代層から多くの相談があり、デジタルコンテンツその他は前年度より54件(18.6%)減少したものの、健康食品が91件(85%)、化粧品が74件(107%)と増加し、全体的には175件(14%)の増加となっています。

＜図4、図5＞

＜図4：通信販売の契約者（年代別）＞



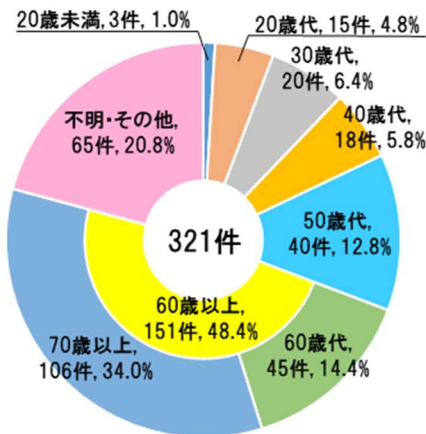
＜図5：通信販売の商品・役務別内訳数＞



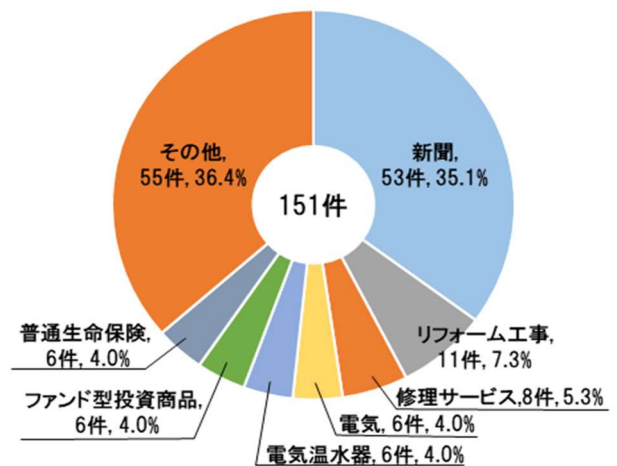
○訪問販売

契約者の48.4%が60歳以上の高齢者で、この中では「新聞」「リフォーム工事」「修理サービス」などといった相談が上位となっており、前年度より5件(3.4%)増加しています。＜図6、図7＞

＜図6：訪問販売の契約者（年代別）＞



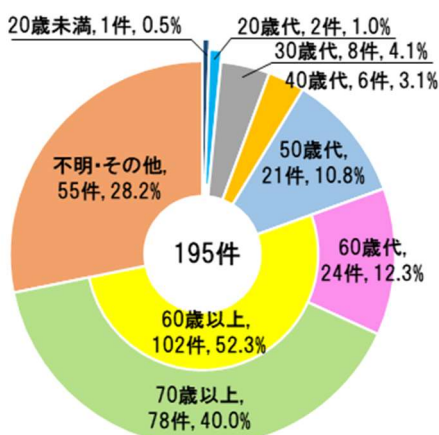
＜図7：訪問販売の商品・役務別内訳件数（60歳以上）＞



○電話勧誘販売

60歳以上の高齢者の割合が55.5%（前年度比+4.5%）と高く、前年度と同様に「光ファイバー」、「健康食品」が上位となっています。＜図8、図9＞

＜図8：電話勧誘販売の契約者（年代別）＞



＜図9：電話勧誘販売の商品・役務別内訳件数（60歳以上）＞

