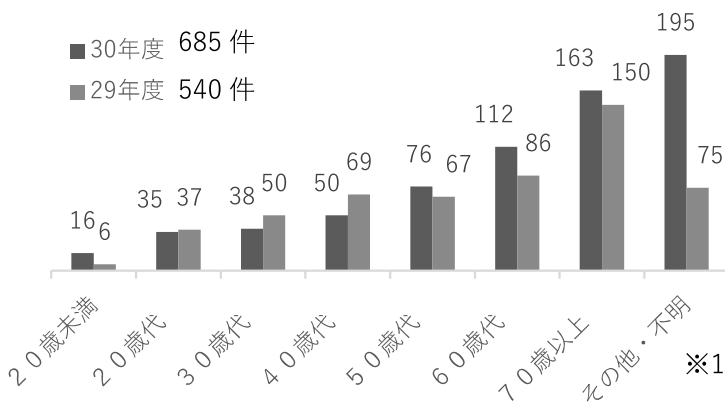
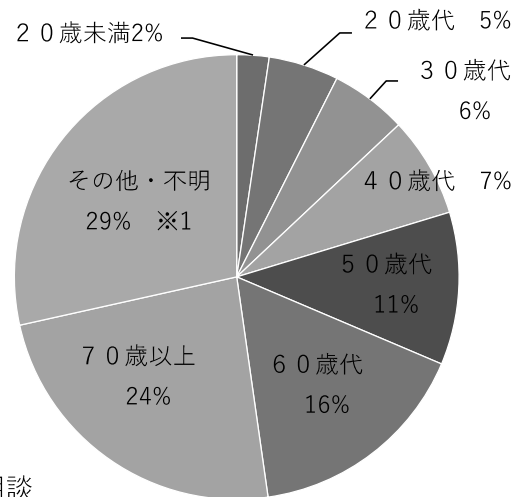


平成 30 年度に高砂市消費生活センターへ寄せられた相談・苦情についてまとめました

1 相談件数年齢別・前年度比

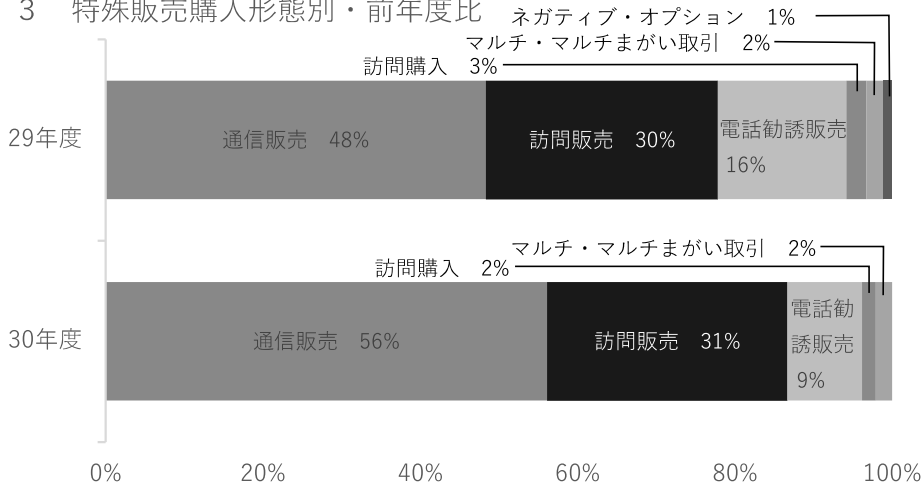


2 契約当事者年代



相談件数は 29 年度に比べ 145 件増加しており、50 歳代以上の相談件数が過半数を占めています。また、20 歳未満の相談件数が前年度比で 2.5 倍以上になっています（図 1・2）。
【※1 その他・不明には年齢を覚えていただけなかった方や事業者からの問い合わせ等が含まれています。】

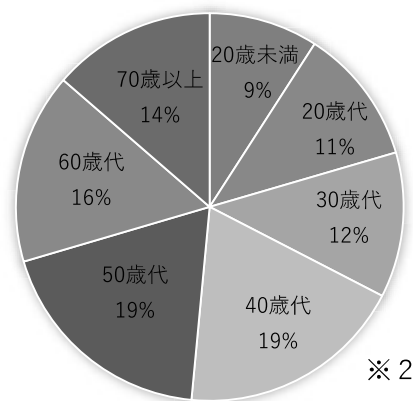
3 特殊販売購入形態別・前年度比



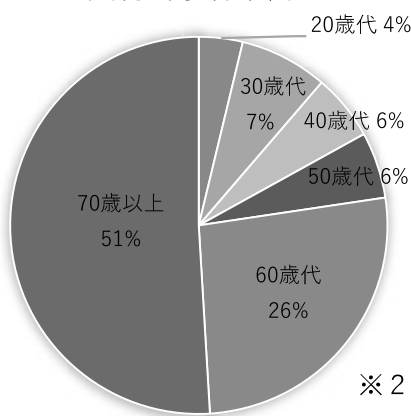
通信販売が特殊販売購入形態別相談件数の半数以上を占めています。通信販売は前年度の比較（28 年度と 29 年度の比較）では減少傾向にありましたが、30 年度にはかなり増加していることがうかがえます（図 3）。

また、訪問販売についても前年度同様大きな割合を占めています。

4 通信販売に関する契約当事者年代



5 訪問販売に関する契約当事者年代



通信販売のトラブルは年代に関わらず起こっている（図 4）のに対して、訪問販売のトラブルは 60 歳代から 70 歳代以上を合わせると全体の 4 分の 3 以上（77%）を占めています（図 5）。

（※2 その他・不明を除いています）

60 歳以上の高齢者がトラブルに巻き込まれるケースが目立っています。特に通信販売・訪問販売の相談が多く、『お試しのつもりで注文した商品が、実は定期購入となっており次の商品が届いてしまう』、『所定の回数を購入しないと解約ができない』といった相談が増えています。

通信販売はクーリング・オフ制度がありませんが、特約がなければ商品受取りを含めて 8 日間以内に返送することができます。

ご不明な点があれば、早急に消費生活センターへご相談ください。