

芦屋市の消費者教育の現状と課題

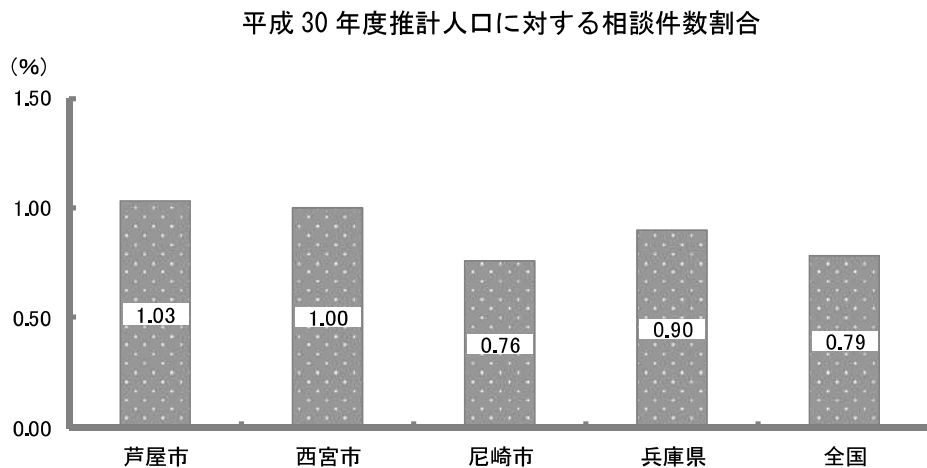
1 消費生活相談の状況

本市では、昭和 50 年から消費生活相談を開始しました。主な業務は消費生活相談及び消費者啓発事業であり、昭和 48 年から活躍していた芦屋市消費者協会*と連携して幅広い消費生活に関する事業に取り組んできました。

(1) 相談件数

① 平成 30 年度推計人口に対する相談件数割合

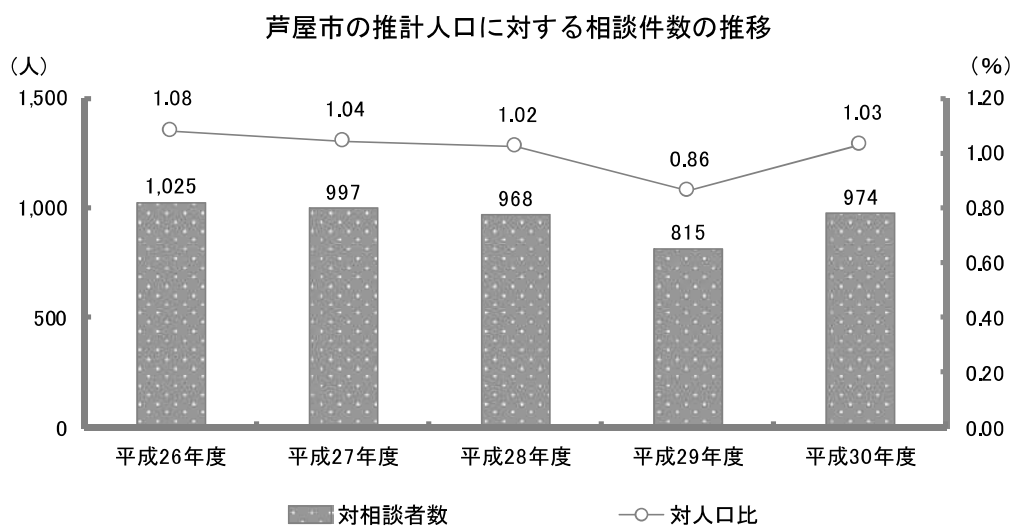
平成 30 年度の本市の相談件数は 974 件で、平成 30 年度推計人口に対する相談件数割合は、全国、兵庫県、近隣 2 市と比べても上回っています。



資料：PIO-NET*に登録された消費生活相談情報件数と
平成 30 年 10 月 1 日時点の推計人口より積算

② 芦屋市の推計人口に対する相談件数の推移

平成 26 年度からの経過を見ると、対相談者数、対人口比いずれも増減をくり返し
ながら横ばい傾向となっています。



項目	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
対人口比	1.08%	1.04%	1.02%	0.86%	1.03%
対相談者数	1,025 人	997 人	968 人	815 人	974 人

資料：PIO-NET に登録した消費生活相談情報件数と平成 30 年 10 月 1 日時点の推計人口より積算



(2) 相談内容

平成 26 年度から平成 29 年度は、身に覚えのない有料サイト利用料金を電子メールなどで請求されたという架空請求*の相談が最も多くありましたが、平成 30 年度は電子メールではなくハガキによる架空請求が急増しました。架空請求が社会問題化して以降、消費者が自衛できるよう注意喚起を実施し、さまざまな再発防止策が各機関により講じられていますが、ハガキというここ数年主流ではなかった手段が用いられ、住所や氏名が知られているということが、消費者の不安をあまり、相談件数の増加につながったと考えられます。

また、インターネット関連の契約に関する相談も多く、よくわからないまま契約してしまい、トラブルにつながる事例が目立ちます。さらに、平成 30 年度は、不用品を買い取るという訪問し、売るつもりのなかった貴金属を安価に買い取られるといった「訪問買取（押し買い）」に関する相談も多くありました。

芦屋市消費生活相談内容（上位 5 位）

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
1 位	インターネット 有料サイト 利用料	インターネット 有料サイト 利用料	インターネット 有料サイト 利用料	インターネット 有料サイト 利用料	ハガキによる 架空請求
2 位	不用品回収・ 結婚相談所	インターネット 光回線契約	インターネット 光回線契約	インターネット 光回線契約	インターネット 有料サイト 利用料（SMS*、 ワンクリック 詐欺*等）
3 位	インターネット、 テレビの契約	賃貸住宅・ 住宅の売買契約・ リフォーム	住宅改修・ 設備工事・ リフォーム等	携帯電話・ タブレット*・ Wi-Fi*等の通信 サービス	訪問買取
4 位	賃貸住宅・ 住宅の売買契約・ リフォーム	健康食品	携帯電話・ タブレット・ Wi-Fi 等の通信 サービス	通信販売による 定期購入 （化粧品・ 健康食品）	通信販売による 定期購入 （化粧品・ 健康食品）
5 位	健康食品 送り付け	医療サービス （歯科・美容）	健康食品	賃貸住宅・ 住宅改修・ 設備工事・ リフォーム等	賃貸住宅・ 住宅改修・ 設備工事・ リフォーム等

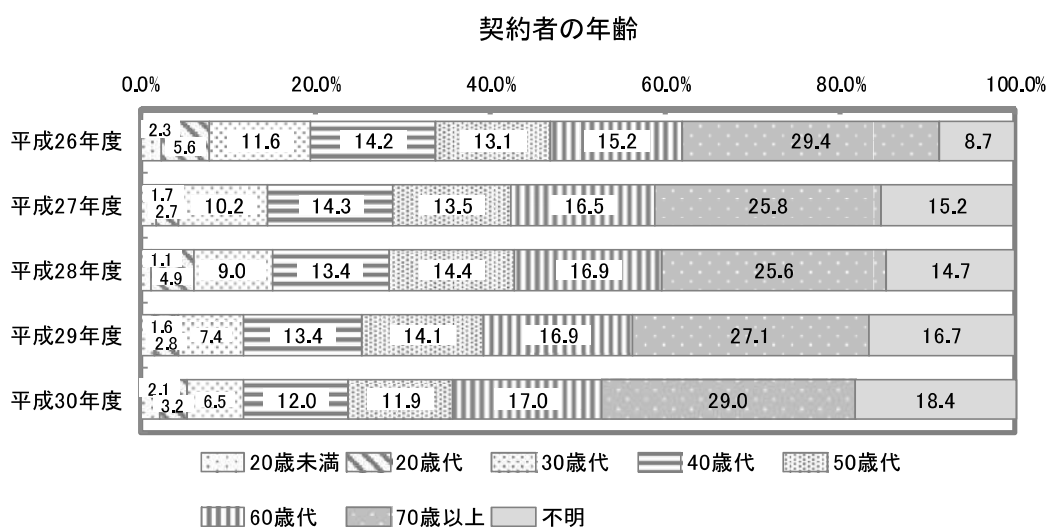
資料：PIO-NET に登録した消費生活相談情報より分析

(3) 相談から見える契約者の属性

① 年齢別に見える相談

契約者の年齢でみると、60歳以上が多く、平成30年度には46.0%に達しており、高齢者が約半数を占める状況となっています。

また、10歳代、20歳代の消費生活トラブルの相談は、毎年一定数あり、インターネット利用に関する相談や、情報商材、マルチ商法などのトラブルに関する相談が寄せられています。



資料：PIO-NETに登録した消費生活相談情報より積算

※PIO-NETのデータ管理は機能上10歳刻みのため、便宜上60歳以上を高齢者としています。

コラム 情報商材とは？

1日数分の作業で月100万円稼げます！」

本当にそんな方法があれば、誰にも教えな
いと思いませんか？

インターネットの通信販売等では、高額収入を得るためのノウハウと称した「情報」が販売されています。その情報をもとに実際にやってみても、全く儲からなかったり、稼ぐためにはさらに情報が必要などと、次々と高額な契約をさせられることもあります。

「うまい話」にはご用心…

マルチ商法とは？

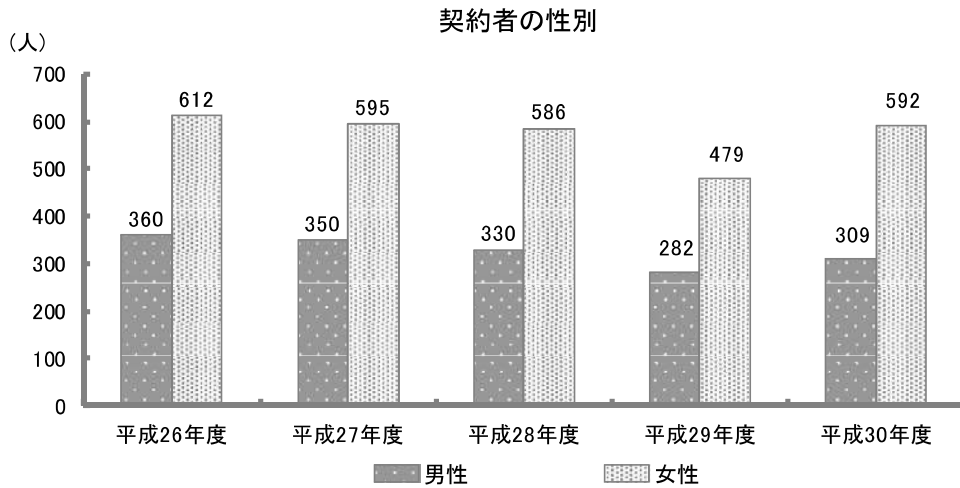
商品やサービスを契約して組織に加入し、次は自分が友人を組織に勧誘したり、商品を再販したりすれば儲かると勧誘される商法。

健康食品や化粧品などの商材が多いですが、最近では、SNS*で知り合った友人から「仮想通貨*での配当や投資による儲け話」など実態や仕組みがよく分からない「モノなしマルチ商法」に誘われるケースが流行っています。

契約してしまっても、クーリング・オフ*が可能な場合もありますので、早めにご相談ください。

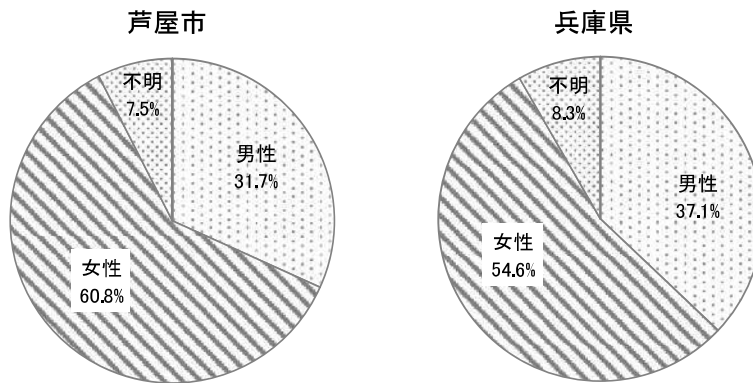
② 性別に見える相談

性別では、女性が男性を大きく上回っており、総数が増加してもその構成比の変化はみられません。平成30年度の性別構成比について、兵庫県と比較すると、女性の契約者の比率が高いことが芦屋市の特徴です。



資料：PIO-NET に登録された消費生活相談情報より積算

平成30年度の契約者性別



平成27年度の契約者性別（前回調査）

