

(区報平成28年8月21日号)

## 27年度の相談概要

平成27年度に寄せられた相談件数は前年度とほぼ同じ1,258件でした。

そのうち60歳以上の方の相談は433件で、前年度より10%増加しました。特に70歳以上の相談は、年代別で最多の259件でした。次いで30歳代が201件、40歳代が185件と続きます。

### ■分類別相談内容

#### ◎1位「デジタルコンテンツ」に関する相談

パソコンやスマートフォンでのサイトに関する相談が前年度より20%増え、2年続けて大幅増となりました。

アダルトサイトにアクセスしたら突然登録になり、コンビニ等で支払えと要求される「ワンクリック請求」、メールや電話で身に覚えのないサイト料金を請求される「架空請求」が主となります。

※デジタルコンテンツとはスマートフォン、パソコン等からのインターネットを通じて得られる情報です。

#### ◎2位 多重債務の相談

自己破産など債務整理についての相談、債権回収業者やヤミ金融などに関する相談で、昨年より15%の減少になりました。

#### ◎3位 賃貸アパート等の相談

退去時の敷金返還や契約更新に関する相談・賃貸住宅の修理に関する相談等でした。

### ■目立った相談

#### ①広告代理や廃品回収等サービスに関する相談

サービスの種類は様々で、弁護士や探偵、アダルトサイトの解約交渉や個人情報削除、過去の被害金を回復するという相談もここに含まれ、18%の増加になりました。

#### ②インターネット通信サービス

平成27年2月に光回線の卸売りが始まり、それに伴う相談が多数入りしました。料金が安くなると言われ契約したがオプションが付き高くなっていた、別会社との契約になるとは知らなかった等です。昨年に続き増加しました。

#### 27年度相談の多かった内容

順位	主な相談内容	件数
1	アダルト情報サイト・オンラインゲーム等	231
2	フリーローン・サラ金による多重債務等	92
3	賃貸アパート退去時のトラブル等	82
4	広告代理や廃品回収等サービスの相談	60
5	インターネット通信サービス（光回線等）	52
6	携帯電話・モバイルデータ通信等	46
7	商品一般	41
8	工事・建築 リフォーム工事等	35
9	美容医療・歯科治療等サービス	34
10	消費者契約以外・相続等	32