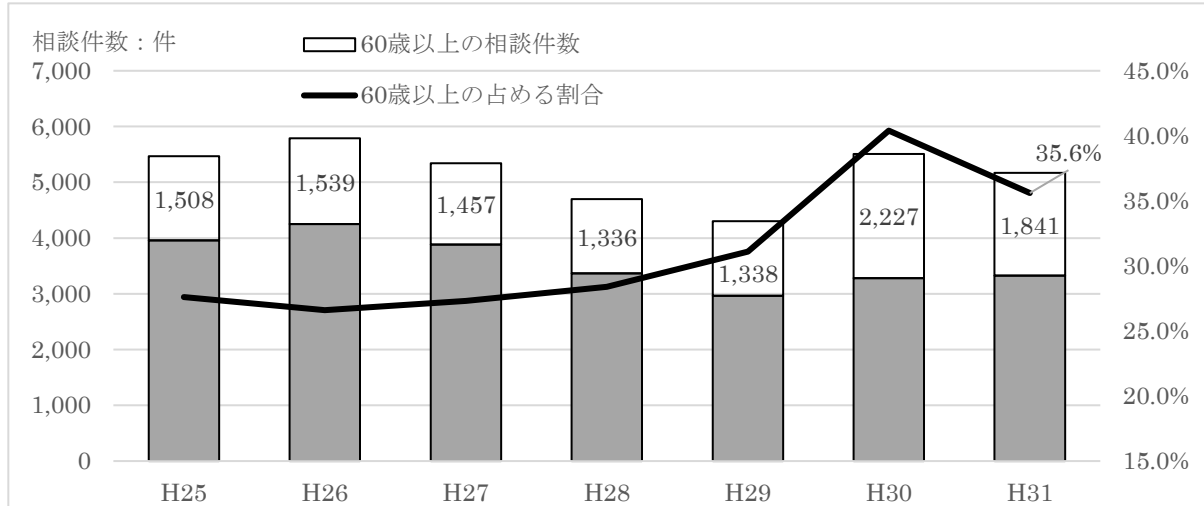


茨城県消費生活センターにおける高齢者の苦情相談状況（平成 31 年度）

平成 31（令和元）年度中に茨城県消費生活センター等に寄せられた高齢者（60 歳以上）の相談件数は、1,841 件となり、全相談件数の約 4 割を占めています。

相談件数の推移



| 年度 | 全相談件数 | うち 60 歳以上 | |
|----------|---------|-----------|-------|
| | | 相談件数 | 占める割合 |
| 平成 25 年度 | 5,467 件 | 1,508 件 | 27.6% |
| 平成 26 年度 | 5,789 件 | 1,539 件 | 26.6% |
| 平成 27 年度 | 5,342 件 | 1,457 件 | 27.3% |
| 平成 28 年度 | 4,700 件 | 1,336 件 | 28.4% |
| 平成 29 年度 | 4,300 件 | 1,338 件 | 31.1% |
| 平成 30 年度 | 5,510 件 | 2,227 件 | 40.4% |
| 平成 31 年度 | 5,169 件 | 1,841 件 | 35.6% |

主な商品とサービスの相談件数

| | 相談件数 (平成 31 年度) | 主な相談事例 |
|-----------------|--------------------|---|
| 商品一般 | 330 件 | 「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが届いた。身に覚えがない。どうしたらよいか。 |
| デジタルコンテンツ | 157 件 | スマートフォンで、無料のアダルトサイトを検索した。サイトを見ていたら登録完了になり、無料のはずが料金を請求されている。どうしたらよいか。 |
| インターネット接続 回線 | 156 件 | 電話で「電話料金が安くなる」と言われ、光回線を契約してしまった。インターネットを使う環境ではないので解約したい。どうしたらよいか。 |
| 工事・建築 | 67 件 | 訪問してきた業者に住宅を点検すると言われてみてもらうと、「屋根瓦がずれている」と言われ、その場で屋根の補修工事を依頼した。工事は終わったが、瓦がずれているなど杜撰な工事に高額な料金を請求された。 |
| 修理サービス | 51 件 | 訪問してきた業者に勧誘されて不要になったアンテナを撤去してもらった。業者に「壊れている屋根を、台風で壊れたことにして火災保険で修理できる」と言われて契約したが、信用できないので解約したい。 |