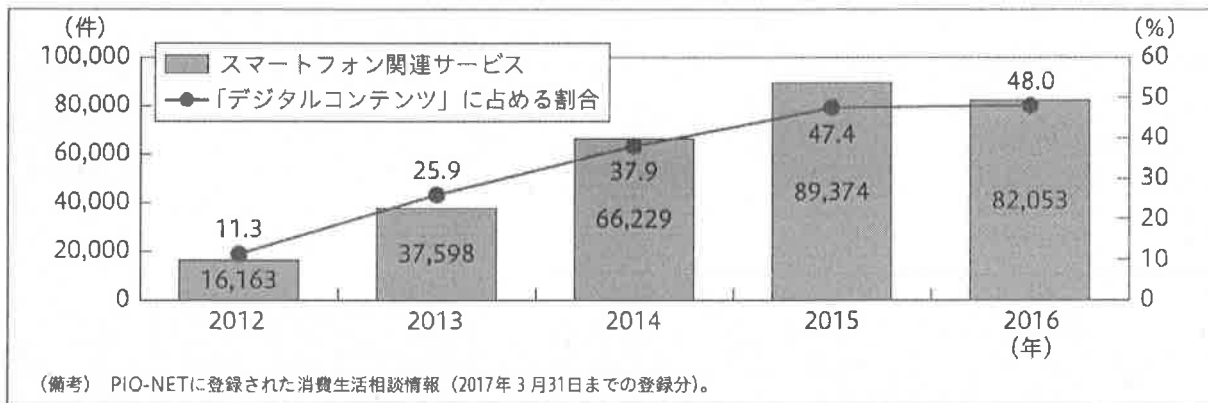


第3次「山口県消費者基本計画」(骨子案) 関連データ

◆インターネットに関する相談状況

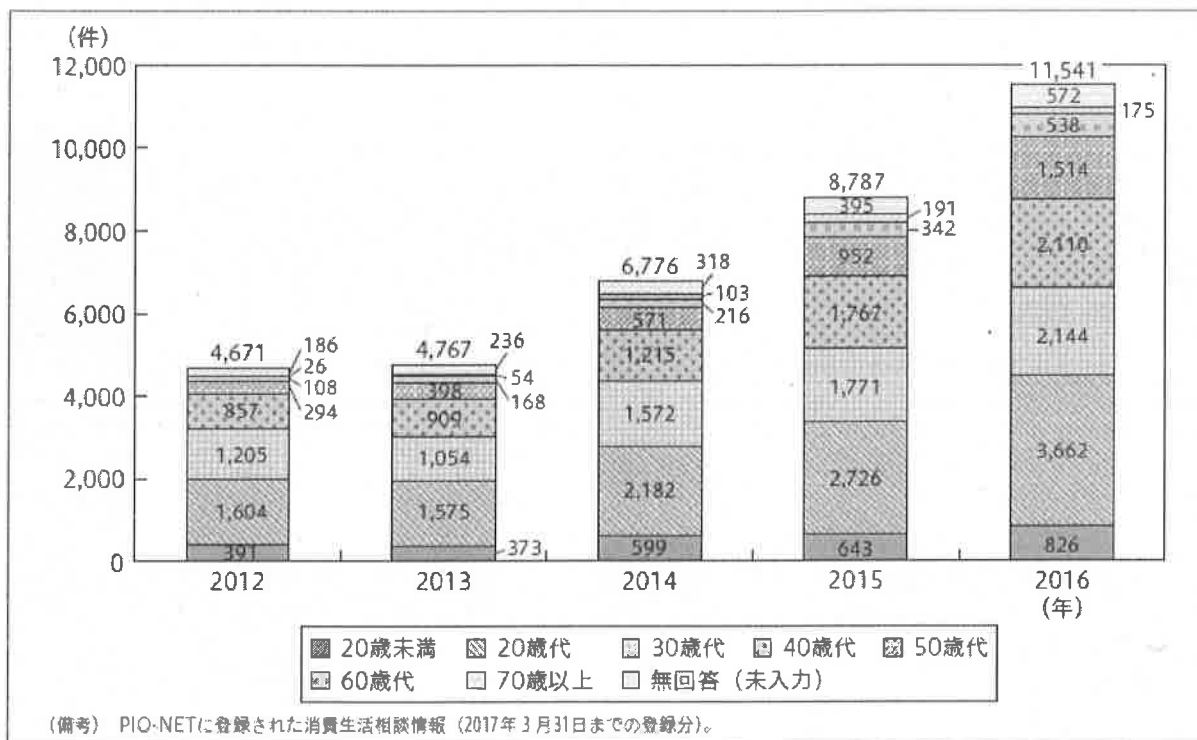
○スマートフォン関連サービスに関する相談



出典：消費者庁「平成28年度消費者政策の実施の状況・消費者事故等に関する情報の集約及び分析のとりまとめ結果の報告」(平成29年版消費者白書)

近年、スマートフォンの普及が大きな要因になり、インターネット関連のトラブルが増加している。

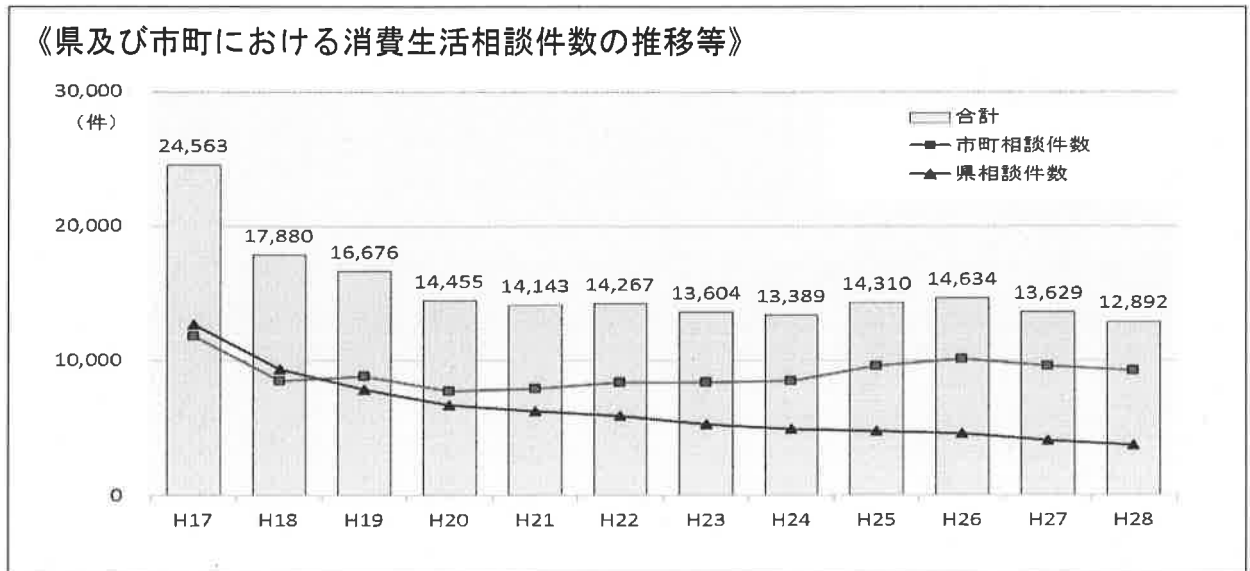
○SNSに関する相談



出典：消費者庁「平成28年度消費者政策の実施の状況・消費者事故等に関する情報の集約及び分析のとりまとめ結果の報告」(平成29年版消費者白書)

SNSに関連した消費生活相談は増加傾向にあり、特に中高年層で大きく増加している。

◆本県における消費生活相談の現状



出典：山口県消費生活審議会「本県の消費者行政の概況」

近年、県・市町の相談件数の合計は、おおむね横ばい傾向にあるが、相談内容は複雑・多様化している。また、住民の身近な相談窓口の充実が図られ、県受付の相談件数は減少傾向にある。

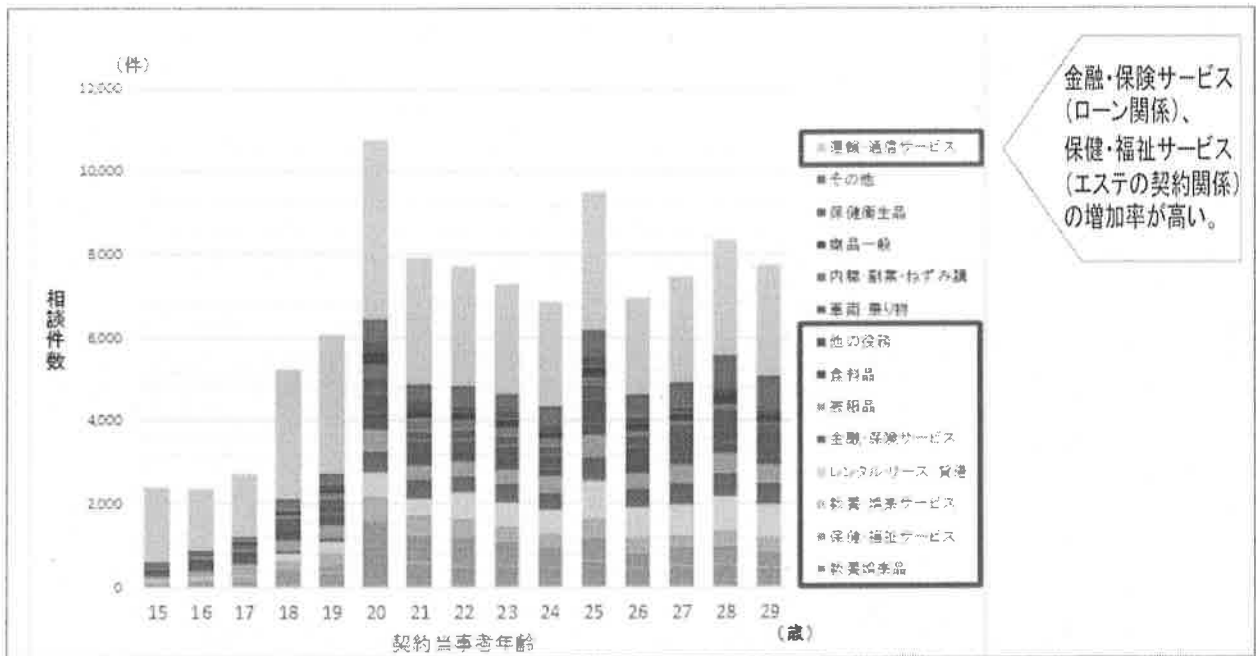
◆高齢者が当事者である相談件数

区分	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
受付合計（県+市町）	14,143	14,267	13,604	13,389	14,310	14,634	13,629	12,892
うち高齢者（65歳以上）	2,514	3,897	3,952	4,160	5,190	4,738	5,161	4,848
高齢者割合（%）	17.8	27.3	29.1	31.1	36.3	32.4	37.9	37.6

出典：山口県消費生活審議会「本県の消費者行政の概況」

高齢者が当事者である相談件数の割合は、増加傾向にある。

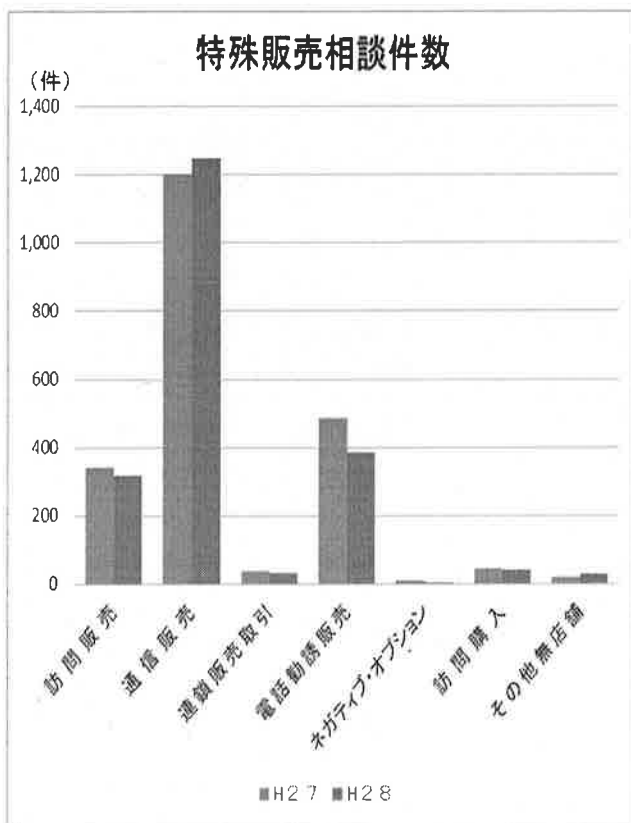
◆若年層の相談件数（平成 27 年度）



出典：消費者委員「若年層を中心とした消費者教育の効果的な推進に関する提言」（平成 28 年 6 月）

20 歳といった成年年齢に達する時に相談件数が大きく増加している。中でも、金融・保険サービス（ローン関係）や保健・福祉サービス（エステの契約関係）の増加率が高い。

◆販売方法別の相談件数



出典：山口県消費生活センター「平成 28 年度消費生活相談の状況」（山口県消費生活センターの相談状況）

特殊販売に係る相談のうち、通信販売・電話勧誘販売・訪問販売の順に相談件数が多くなっている。

◆うそ電話詐欺被害認知状況（平成29年11月末：暫定値）

	認知件数	うち未遂	被害金額
平成29年11月末	122件	7件	約1億9,972万円
平成28年11月末	98件	7件	約2億8,870万円
平成28年中	108件	7件	約3億1,948万円
平成27年中	114件	13件	約2億9,583万円
平成26年中	114件	5件	約5億0,344万円
平成25年中	64件	1件	約3億0,881万円
平成24年中	93件	6件	約3億6,780万円
平成23年中	58件	0件	約1億6,435万円

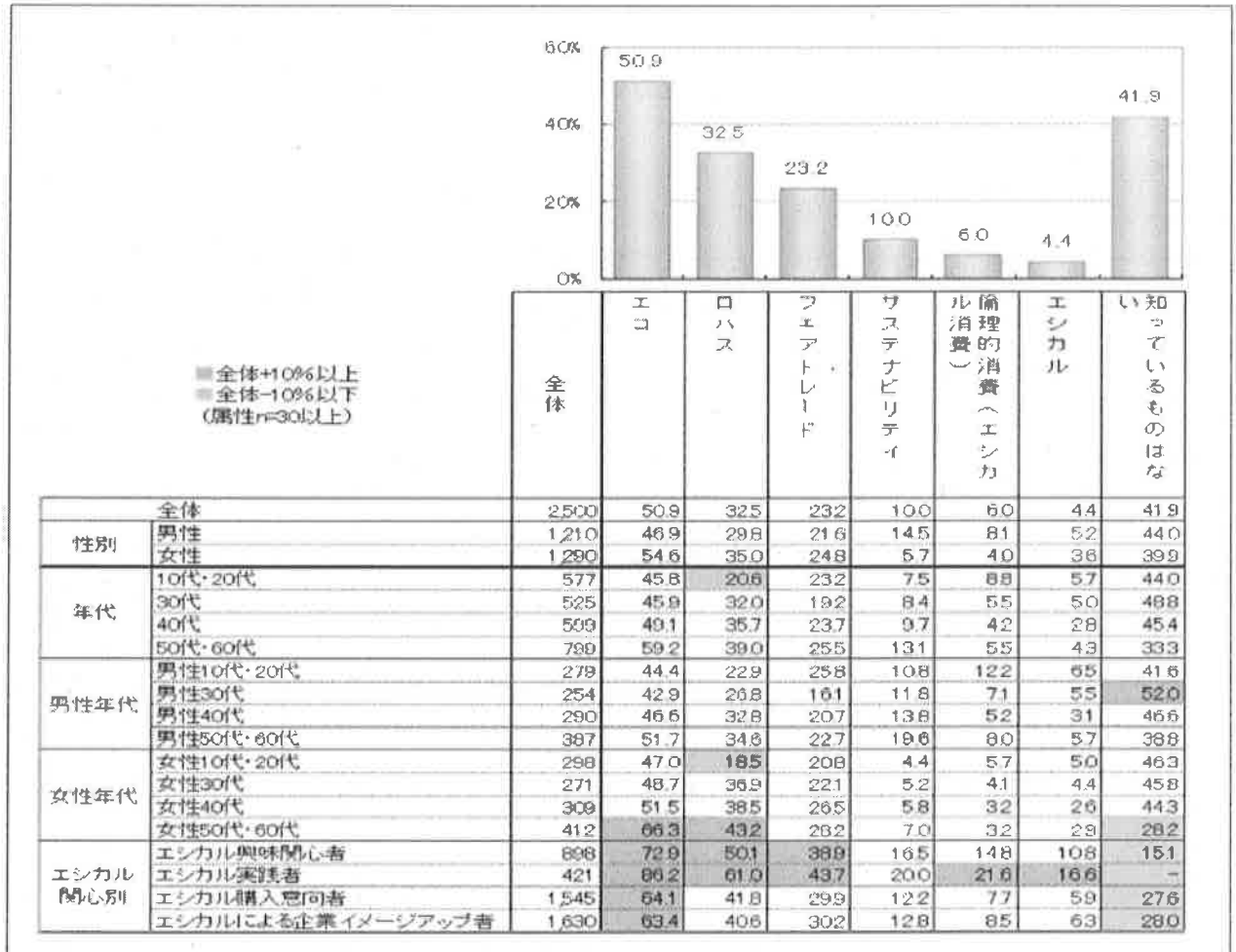
※ 「うそ電話詐欺」は「振り込め詐欺」「買え買え詐欺」の件数等の合計です。

※ 被害額は、万円以下四捨五入しています。

出典：山口県警察ホームページ

「うそ電話詐欺」の認知件数は、近年増加傾向にある。

◆倫理的消費（エシカル消費）に関連する言葉の認知度



出典：消費者庁「倫理的消費」調査研究会取りまとめ（平成29年4月19日）

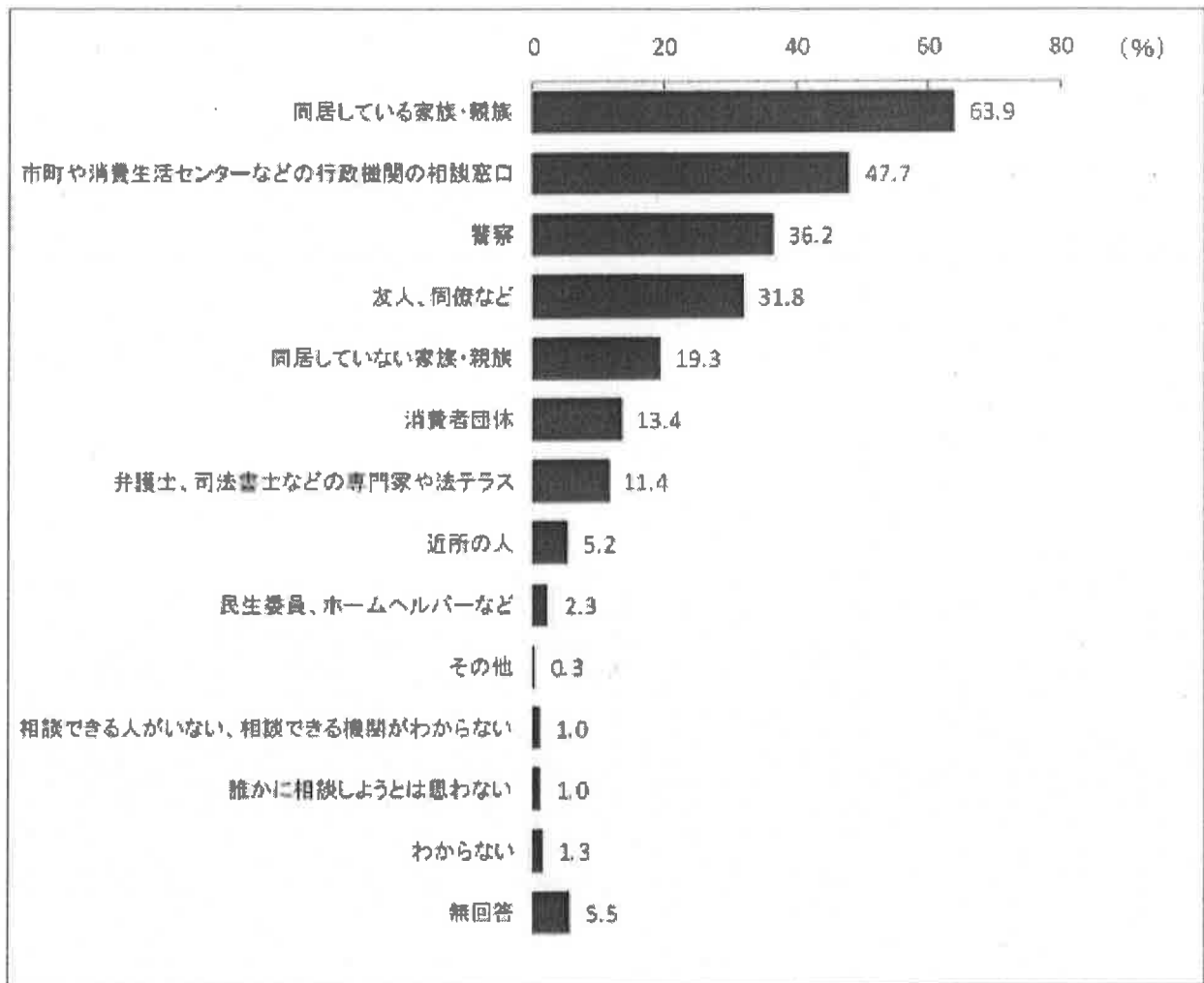
エシカルに関連する言葉の認知度について、「倫理的消費（エシカル消費）」、「エシカル」は1割未満に留まり、「知っているものはない」は、4割に上る。

◆市町の消費生活センター設置数の推移

～H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
5市	7市	9市	11市	11市	12市	12市	12市	13市4町	13市4町

H28年度までに全市に消費生活センターが設置された。また、H28年4月から柳井市、周防大島町、上関町、田布施町、平生町の1市4町において、広域消費生活センターが設置された。

◆消費者被害発生時の相談先



出典：平成29年度県政世論調査結果

被害を受けた時の相談相手について、「同居している家族・親族」（63.9%）が最も高く、次いで「市町や消費生活センターなどの行政機関の相談窓口」（47.7%）となっている。