

電子メールによる消費生活相談の受付状況について

島根県消費者センターでは、平成29年1月4日から電子メールによる消費生活相談の受付を行っています。

受付開始から1年間で50件の相談があり、利用者は40歳代が最も多く、休日や夜間（消費者センターが開設していない時間帯）の相談が多くありました。

また、相談内容で多かったのは、「スマートフォンに身に覚えのないアダルトサイトの利用料金を請求するメールが来た」等のデジタルコンテンツに関することでした。

受付状況の詳細やその特徴については下記のとおりです。

記

1. 受付件数及び利用者内訳

▶ 受付件数

50件（平成29年12月末時点）※平成29年1月～12月の受付件数3,626件中1.4%

▶ 性別件数

男性29名、女性21名

▶ 年代別件数

30歳未満8名、30歳代11名、40歳代12名、50歳代11名、60歳代以上8名

▶ 市町村別件数

松江市26件、出雲市10件、安来市5件、雲南市2件、隠岐の島2件、その他5件

▶ 相談内容内訳（相談概要は別紙のとおり）

デジタルコンテンツ17件、商品一般10件、役務一般6件

インターネット通信サービス5件、健康食品4件、その他8件

2. 利用者及び相談内容の特徴

利用者は40歳代が最も多く、休日や夜間（消費者センターが開設していない時間帯）の利用が26件あった。これは、平日及び昼間に仕事等で電話や来所での相談が難しい方が利用していると考えられる。

また、相談内容については、「スマートフォンに身に覚えのないアダルトサイトの利用料金を請求するメールが来た。」等のデジタルコンテンツに関することが最も多かった。その背景には、電話及び来所での相談がしづらい内容であるため、電子メールによる消費生活相談を利用したと考えられる。

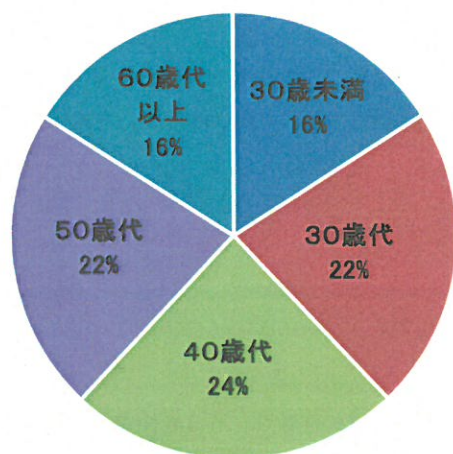
3. 今後の取り組み

メール相談は、平日や昼間の相談が難しい方も利用でき、直接相談のしづらい内容でも相談しやすいことから、引き続き幅広い年齢層に周知し、利用者数の増加を図る。

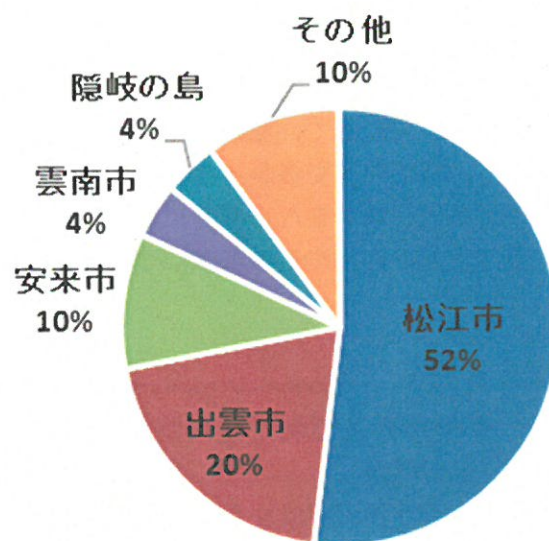
また、県消費者センター全体の相談件数からみても若者からの相談が少ないことや、近年若者を標的にした特殊詐欺被害が多発していることから、若者に対する周知を重点的に行う。

以上

・年代別件数



・市町村別件数



・相談内容概要

	内容	件数	主な内容
1	デジタルコンテンツ	17	インターネットによるアダルト情報サイト等の不当請求や架空請求
2	商品一般	10	不審なはがき・電話等による商品・サービスの勧誘、架空請求
3	役務一般	6	プロバイダやインターネット回線の勧誘方法・料金など
4	インターネット通信サービス	5	教育サービスや理美容等の契約など
5	健康食品	3	健康食品の契約など

