

平成28年度 消費生活相談の状況（要約）

◇ 概 要

【相談件数】

平成28年度に山口県消費生活センターが受け付けた相談件数は3,685件で、前年度（4,040件）に比べ355件減少し、対前年度比91.2%となっています。

相談のうち苦情の相談は2,978件で、全体の80.8%を占めています。

年 度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
相談件数	4,903	4,754	4,553	4,040	3,685
うち苦情相談件数	3,947	3,982	3,778	3,393	2,978

※県消費生活センターでは、市町の消費生活相談窓口の充実・強化を促すとともに、悪質・巧妙化する相談事案に対し、市町や関係機関と連携して対応に当たっています。

【平成28年度の特徴等】

1 年代別

契約者（※）の年代別相談件数は、「70歳以上」を最多に、「60歳代」、「50歳代」、「40歳代」、「30歳代」、「20歳代」、「19歳以下」の順となっています。

また、60歳以上の割合は37.3%となっています。

（単位：人）

区 分	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不 明	合 計
契約者	94	215	339	507	510	610	763	647	3,685

（※） 本人以外の者が相談者である場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を「契約者」として整理している。

2 販売方法別等

(1) 販売方法別では、特殊販売に関する相談が全体の55.8%を占めており、通信販売(1,248件)、電話勧誘販売(386件)、訪問販売(318件)の順に相談件数が多くなっています。

区 分		件数
特 殊 販 売	訪 問 販 売	318
	通 信 販 売	1,248
	連 鎖 販 売 取 引	33
	電 話 勧 誘 販 売	386
	ネガティブ・オプション	4
	訪 問 購 入	40
	そ の 他 無 店 舗	29
小 計		2,058
店 舗 で の 購 入		857
不 明 ・ 無 関 係		770
合 計		3,685

(2) 商品・サービス別では、「運輸・通信サービス」(1,156件)と「金融・保険サービス」(301件)に関する相談が多く、全体の39.5%を占めています。

	商 品			サ ー ビ ス	サ ー ビ ス		
	分 類	総数	代表的な商品・サービス名		分 類	総数	代表的な商品・サービス名
	教 養 娛 楽 品	291	新聞、スマートフォン		運 輸 ・ 通 信 サービス	1,156	アパルトサイト等不当・架空請求
	食 料 品	234	健康食品、かに		金 融 ・ 保 険 サービス	301	融資(サラ金等)
	商 品 一 般	196	商品が特定できないもの		他 の 役 務	177	個人情報削除サービス
	被 服 品	120	アクセサリ、洋服		レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	110	アパート、借家
	住 居 品	115	冷蔵庫、ミシン		保 健 ・ 福 祉 サービス	102	エステティック、医療
	車 両 ・ 乗 り 物	97	自動車、オートバイ		教 養 ・ 娛 楽 サービス	88	海外旅行、パソコン教室
	保 健 衛 生 品	92	化粧品、医薬品		工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	84	リフォーム、外壁塗装
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	89	太陽光発電、マンション		修 理 ・ 補 修	55	水道、トイレ
	光 熱 水 品	25	電気、ガス		他 の 行 政 サービス	45	統計調査、税金
	他 の 商 品	8	農機具		役 務 一 般	31	複合サービス会員
	商 品 計	1,267			教 育 サービス	25	学習塾、家庭教師
	そ の 他	219	相隣関係等		内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	12	オンラインカジノ
					ク リ ー ニ ン グ	11	婦人服、背広、コート
					管 理 ・ 保 管	2	コインパーキング
					サ ー ビ ス 計	2,199	
合計					3,685		

3 相談内容(主なもの)

(1) 携帯電話等の有料サイト利用に係る「不当請求」

スマートフォン、パソコン、携帯電話の有料サイト利用に係る「不当請求の相談件数は284件で、前年度(380件)に比べ96件減少しています。

(2) 振り込め詐欺

振り込め詐欺に関する相談は355件で、前年度(313件)に比べ42件増加しています。内訳は、携帯電話やメール等による架空請求348件、融資保証金詐欺3件、オレオレ詐欺2件、還付金詐欺2件となっています。

(3) 多重債務・ヤミ金融

多重債務に関する相談は60件で、前年度(77件)に比べ17件減少しています。ヤミ金融に関する相談は30件で、前年度(30件)と同数となっています。