

平成26年度 消費生活相談状況（要約）

◇ 概 要

平成26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4,553件で、前年度（4,754件）に比べ201件減少し、対前年度比95.8%となっています。

相談のうち苦情の相談は3,778件で、全体の83.0%を占めています。

年 度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
相談件数	5,871	5,265	4,903	4,754	4,553
うち苦情相談件数	4,599	4,284	3,947	3,982	3,778

※県では、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26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36.1%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	133	341	421	606	680	696	948	728	4,553

（※）契約者：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

販売方法別では、特殊販売に関する相談が全体の54.7%を占めており、通信販売(1,380件)、電話勧誘販売(548件)、訪問販売(411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	411
	通 信 販 売	1,380
	連 鎖 販 売 取 引	49
	電 話 勧 誘 販 売	548
	ネガティブ・オプション	4
	訪 問 購 入	52
	そ の 他 無 店 舗	46
	小 計	2,490
店 舗 で の 購 入		1,108
不 明 ・ 無 関 係		955
合 計		4,553

商品・サービス別では、「運輸・通信サービス」(1,319件)と「金融・保険サービス」(434件)に関する相談が多く、全体の38.5%を占めています。

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」

携帯電話、スマートフォン、パソコンの有料サイト利用に係る「不当請求」の相談件数は440件で、前年度(411件)に比べ29件増加しており、多発しています。

(2) 振り込め詐欺

振り込め詐欺に関する相談は343件で、前年度(193件)に比べ150件増加しています。内訳は、携帯電話メールやはがきによる架空請求333件、融資保証金詐欺4件、オレオレ詐欺4件、還付金詐欺2件となっています。

区分	商品・サービス分類	総数	代表的な商品・サービス名
商 品	教養娯楽品	345	新聞、セキュリティソフト
	商品一般	269	特定できないもの
	食料品	230	健康食品、海産物
	被服品	168	アクセサリ、靴、洋服
	住居品	145	布団、浄水器、冷蔵庫
	土地・建物・設備	130	太陽光発電、中古住宅
	保健衛生品	122	化粧品、配置薬、メガネ
	車両・乗り物	112	自動車、オートバイ
	光熱水品	37	ガソリン、ガス
	他の商品	20	金、宝石
	商品計	1,578	
サ ー ビ ス	運輸・通信サービス	1,319	放送・コンテンツ等
	金融・保険サービス	434	融資（サラ金等）
	他の役務	210	冠婚葬祭互助会
	工事・建築・加工	160	リフォーム、新築、屋根
	保健・福祉サービス	155	医療、エステ
	レンタル・リース・貸借	143	アパート、レンタルビデオ
	教養・娯楽サービス	77	コンサートチケット、宝くじ
	修理・補修	62	車検、携帯電話
	他の行政サービス	38	消費者問題以外
	教育サービス	31	家庭教師、学習塾
	クリーニング	18	スーツ、ワイシャツ
	役務一般	18	複合サービス会員
	内職・副業・ねずみ講	7	パチンコ打ち子
管理・保管	2	タイヤ・車の保管	
	サービス計	2,674	
	その他相談	301	相隣関係等
	合計	4,553	

(3) 多重債務・ヤミ金融

多重債務に関する相談は79件で、前年度(83件)に比べ4件減少しています。ヤミ金融に関する相談は38件で、前年度(44件)に比べ6件減少しています。