

平成25年度 消費生活相談状況（要約）

◇ 概 要

平成25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4,754件で、前年度（4,903件）に比べ149件減少し、対前年度比97.0%となっています。

相談のうち、苦情の相談は、3,982件（相談件数全体の83.8%）で、前年度（3,947件）に比べ35件増加しています。

年 度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
相談件数	6,263	5,871	5,265	4,903	4,754
うち苦情相談件数	4,818	4,599	4,284	3,947	3,982

【平成25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39.1%であり、平成23年度31.9%、平成24年度32.9%と増加傾向となっています。

（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	150	326	429	585	686	743	1,118	717	4,754

（※）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53.6%を占めており、通信販売(1,318件)、電話勧誘販売（661件）、訪問販売(441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	441
	通 信 販 売	1,318
	連 鎖 販 売 取 引	50
	電 話 勧 誘 販 売	661
	ネガティブ・オプション	19
	訪 問 購 入	20
	そ の 他 無 店 舗	40
	小 計	2,549
店 舗 で の 購 入		1,227
不 明 ・ 無 関 係		978
合 計		4,754

商品・サービス別では、「運輸・通信サービス」(1,050件)と「金融・保険サービス」(532件)に関する相談が多く、全体の33.3%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411件で、前年度(364件)に比べ47件増加しており、多発しています。

(2) 健康食品の送りつけ

注文していない健康食品を、「注文があった」と強引に送りつける、健康食品の送りつけに関する相談が193件あり、平成23年度27件、平成24年度66件に比べ急激に増加しました。

(3) 振り込め詐欺

振り込め詐欺に関する相談は193件で、前年度(250件)に比べ57件減少しています。内訳は、携帯電話メールやはがきによる架空請求190件、融資保証金詐欺1件、オレオレ詐欺2件となっています。

(4) 多重債務・ヤミ金融

多重債務に関する相談は83件で、前年度(118件)に比べ35件減少しています。ヤミ金融に関する相談は44件で、前年度(44件)と同数になっています。

	商品・サービス分類	総数	主な商品等
商 品	食料品	468	健康食品、冷凍食品
	教養娯楽品	404	新聞、携帯電話
	商品一般	194	特定できないもの
	住居品	186	漬物容器、ミシン
	被服品	184	財布、アクセサリ
	車両・乗り物	147	自動車、オートバイ
	土地・建物・設備	146	太陽光発電
	保健衛生品	114	化粧品、電位治療器
	光熱水品	38	ガス、ガソリン
	他の商品	14	
	商品計	1,895	
サ ル ビ ス	運輸・通信サービス	1,050	放送・コンテンツ等
	金融・保険サービス	532	融資(サラ金等)
	他の役務	202	冠婚葬祭互助会
	レンタル・リース・貸借	195	不動産貸借
	保健・福祉サービス	160	医療、エステ
	工事・建築・加工	153	新築、増改築
	教養・娯楽サービス	103	海外宝くじ
	修理・補修	62	車検、屋根
	他の行政サービス	47	消費者問題外
	教育サービス	30	家庭教師、学習塾
	クリーニング	18	布団、コート
	役務一般	12	複合サービス会員
	内職・副業・ねずみ講	12	ネット販売
	管理・保管	3	マンション、電話機
	サービス計	2,579	
その他相談	280	相隣関係等	
合計	4,754		