

# 平成20年度 消費生活相談状況

山口県消費生活センター

表1 相談件数

月	平成20年度			平成19年度			前年同期比 (件数)
	件数	苦情件数	割合%	件数	苦情件数	割合%	
4月	581	468	81%	713	580	81%	81%
5月	580	429	74%	786	620	79%	74%
6月	602	446	74%	740	582	79%	81%
7月	614	443	72%	724	555	77%	85%
8月	547	430	79%	698	549	79%	78%
9月	551	434	79%	639	498	78%	86%
10月	632	488	77%	655	505	77%	96%
11月	495	351	71%	626	502	80%	79%
12月	520	394	76%	495	359	73%	105%
1月	481	380	79%	584	441	76%	82%
2月	522	389	75%	638	501	79%	82%
3月	592	462	78%	553	426	77%	107%
合計	6,717	5,114	76%	7,851	6,118	78%	86%

表2 年代別相談件数

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
相談者	60	565	1,150	1,292	1,266	992	682	710	6,717
当事者	196	724	1,162	1,046	1,020	859	881	829	6,717

※ 当事者とは、相談の直接の関係者をいう。不明は団体等からの相談件数

表3 男女別相談件数

区分	男性	割合%	女性	割合%	団体等	合計
相談者	2,627	41%	3,842	59%	248	6,717
当事者	3,046	47%	3,401	53%	270	6,717

表4 販売方法別相談件数

区分	平成20年度			平成19年度			前年度比 (件)	
	件数	苦情件数	割合%	件数	苦情件数	割合%		
特殊販売	訪問販売	785	693	88%	848	766	90%	93%
	通信販売	1,861	1,754	94%	2,341	2,248	96%	79%
	連鎖販売取引	132	122	92%	175	168	96%	75%
	電話勧誘販売	443	412	93%	466	451	97%	95%
	初タイプ・オプション	18	16	89%	22	20	91%	82%
	その他無店舗	31	25	81%	63	48	76%	49%
	小計	3,270	3,022	92%	3,915	3,701	95%	84%
店舗での購入	2,178	1,519	70%	2,611	1,790	69%	83%	
不明・無関係	1,269	573	45%	1,325	627	47%	96%	
合計	6,717	5,114	76%	7,851	6,118	78%	86%	

## 平成20年度 消費生活相談状況

区 分	契約 解約	販売 方法	価格 料金	接客 対応	品質 機能	法規 基準	表示 広告	安全 衛生	生活 知識	買物 相談
20年度	4,583	2,712	781	633	426	391	339	199	70	43
19年度	5,645	3,512	1,152	793	621	700	594	258	73	32

※ 1つの相談に複数の内容が含まれるため延べ件数

表6 相談の多い商品・サービス（上位10位）

順位	商 品 サービス	平成20年度			平成19年度			代表的な商品・サービス(件数)
		総数	苦情	割合%	総数	苦情	割合%	
1	通信サービス	1,303	1,269	97%	1,703	1,673	98%	電話情報提供サービス (1029)
2	融資サービス	989	488	49%	1,395	748	54%	フリーローン・サラ金 (933)
3	書籍・印刷物	286	239	84%	290	248	86%	新聞 (220)
4	レンタル・貸借	240	186	78%	289	241	83%	賃貸アパート・借家 (166)
5	工事・建築・加工	186	154	83%	205	174	85%	新築・増改築工事 (144)
6	電報・電話	143	123	86%	134	124	93%	携帯電話サービス (66)
7	健康食品	134	115	86%	142	124	87%	健康食品 (134)
8	自動車	127	94	74%	150	127	85%	自動車 (110)
9	理美容	98	92	94%	61	52	85%	エステサービス (90)
10	生命保険	96	70	73%	134	108	81%	会社生命保険 (70)

表7 相談の多い商品・サービス（契約当事者：年代別）

順位	10-29歳		30-59歳		60歳以上	
	品 目	件数	品 目	件数	品 目	件数
1	通信サービス	380	通信サービス	737	融資サービス	184
2	融資サービス	101	融資サービス	608	書籍・印刷物	127
3	レンタル・貸借	51	レンタル・貸借	114	通信サービス	108
4	理美容	51	工事・建築・加工	87	工事・建築・加工	79
5	自動車	33	書籍・印刷物	86	健康食品	65
6	書籍・印刷物	19	電報・電話	73	医療用具	48
7	電報・電話	14	自動車	59	預貯金・証券等	45
8	家具・寝具	14	学習教材	56	生命保険	44
9	健康食品	12	健康食品	46	家具・寝具	43
10	アクセサリー	11	文具・事務用品	42	電報・電話	35

※企業、団体等からの相談は含まない。

表8 振り込め詐欺相談件数

項目 年度	架空請求	還付金詐欺	融資保証金詐欺	オレオレ詐欺	計
20年度	730	21	10	6	767
19年度	915	21	17	1	954

表9 危害・危険相談（49件）

## 平成20年度 消費生活相談状況

順位	商品・サービス	件数	主な内容等
1	保健・福祉サービス	12 (危害12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院で出された薬を服用し、1か月経過後40度の熱が出て首から下半身にかけて湿疹が出た。</li> <li>・気管の調子が悪く4年間通院し、喘息の治療を受けていたが、治らないので転院し検査を受けたところ、咽頭がんと判明した。</li> <li>・薬のアレルギーがあることを申し出た上で病院が出した薬を服用したところ、重篤なアレルギー症状を起こした。</li> <li>・要介護2の姉が、グループホームで大腿骨を骨折し病院に入院した。</li> <li>・エステで購入した美顔の化粧品を使用したら肌に合わずかぶれた。</li> <li>・美容院で染毛したら、頭皮がただれて体液が出た。</li> </ul>
2	住居品	8 (危害3 ・危険5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調理中の電気鍋が発火し、コンセントを抜こうとして指を3か所火傷した。</li> <li>・冷水筒に沸かした麦茶を注いだら急に容器が破裂し、麦茶が周囲に飛び散り両膝と左腕を火傷した。</li> <li>・10年以上前に購入したシャンデリアの中心部から煙が出た。</li> <li>・野菜スライサーでキャベツをスライスしていたところ、指先を切った。</li> <li>・ハロゲンヒーターをコンセントに繋いでいたところ、電源を入れていないのに、突然火力調整ダイヤル付近から煙が出た。</li> </ul>
3	食料品	7 (危害7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店で購入した弁当の中にスチールたわしのかけらが入っており、食べたなら具合が悪くなった。</li> <li>・テレビCMで知った健康食品を購入して服用したところ、ひどい便秘になった。</li> <li>・店で買った納豆を食べたらめまいや吐き気がした。</li> <li>・牛乳の試供品を飲んだが、アレルギー体質なので下痢をした。</li> <li>・コンビニでイカの燻製を購入し食べたところ、口の中がピリピリし舌の先が赤くなり、食べたものを全部吐いた。</li> </ul>
4	保健衛生品	6 (危害6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知人の紹介で化粧クリームを購入し、使用したところ肌が荒れた。</li> <li>・化粧品販売会社から送られてきたサンプルを使用したら、赤い湿疹らしいものができた。</li> <li>・なんにでも効くというセラミックチップを胸に着けていたところ低音火傷をした。</li> <li>・テレビショッピングで増毛剤を注文し使用したが、効果がなく抜け毛が多くなった。</li> <li>・通信販売でニキビ専用スキンケアセットを買ったが逆に悪化した。</li> </ul>

順位	商品・サービス	件数	主な内容等
5	教養娯楽品	4 (危害3 ・危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4歳の男の子がブロックで遊んでいて、ブロックの角で右手の親指の表面を薄く切り出血した。</li> <li>・通信販売で購入した高速振動美容器で腹部に火傷をした。</li> <li>・机の上に置いてあった電動鉛筆削りの位置をずらしたところ、バチッと音がして後ろ側付近から一瞬火花が出た。</li> <li>・コンビニでタバコを購入し、いつものように吸ったところ気分が悪くなり唇がしびれた。</li> </ul>
5	土地・建物・設備	4 (危害3 ・危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・借家の台所で吊戸棚の扉を開け、少し荷重をかけたところ突然、吊戸棚が落下した。</li> <li>・隣接地のガソリンスタンド解体工事の振動と騒音で心身が不調になった。</li> <li>・借家の台所で吊戸棚の扉を開けたところ、突然吊戸棚が落下した。</li> <li>・キッチンのガスコンロを初めて使用しようとしたら、燃え上がって中央部が焦げて使えなくなった。</li> </ul>
7	他の役務	3 (危害2 ・危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・焼肉屋で鉄板を落とされて手、顔、足を火傷した。</li> <li>・披露宴のキャンドルサービスでカップキャンドルの炎を吹き消したところ、蝋が衣服などに飛び散った。</li> <li>・食堂で食事をしたら食あたりになった。</li> </ul>
8	車両・乗り物	2 (危害2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バイクを止めるためにスタンドを立てたところ、サイドミラーが胸に当たり息ができないほど痛かった。</li> <li>・コインパーキングで降りてきたフラップに足を挟まれけがをした。</li> </ul>
9	被服品	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防寒ズボンの裾紐が外に垂れ下がるので家具に引っかけて転倒し、足首を捻挫した。</li> </ul>
9	運輸・通信サービス	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宅配でギフトが届き受け取ったところ、予想外に重かったので落としそうになり受け止めようとして手首を傷めた。</li> </ul>
9	教養・娯楽サービス	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スイミングスクールの更衣室で他人が閉めたドアに足を挟まれ、ひどい擦り傷を負った。</li> </ul>
計	危害	41件	
	危険	8件	