

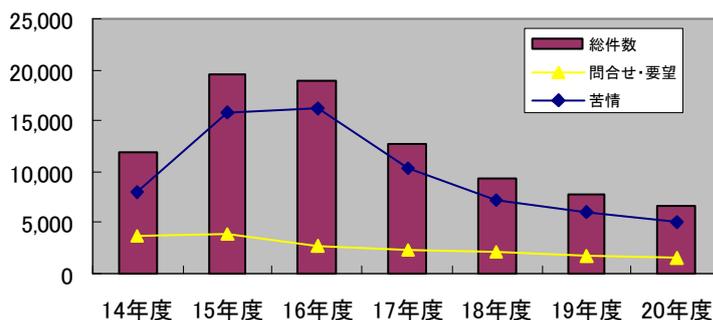
平成20年度 消費生活相談状況（要約）

1 相談受付状況

(1) 相談件数

平成20年度に山口県消費生活センターが受付けた相談件数は、6,717件で、前年度の7,851件に比べ1,134件減少（前年度比86%）しました。相談件数は、平成15年度をピークに、連続して前年度を下回っています。相談のうち苦情件数は5,114件（相談全体の76%）で前年度の6,118件に比べ1,004件減少しています。相談件数が減少した主な理由は、電話メールや封書等による架空請求の相談が減少したことによるものです。

相談件数の推移



【架空請求等相談件数・総相談件数の推移】

年 度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
架空請求等相談件数	6,547	6,244	2,897	827	954	767
総 相 談 件 数	19,573	19,042	12,709	9,375	7,851	6,717

(* 架空請求等には還付金詐欺、融資保証金詐欺、オレオレ詐欺を含む)

(2) 契約当事者の属性

契約当事者の性別では「女性」3,401件（53%）、「男性」3,046件（47%）で、女性の比率が男性を6ポイント上回っています。

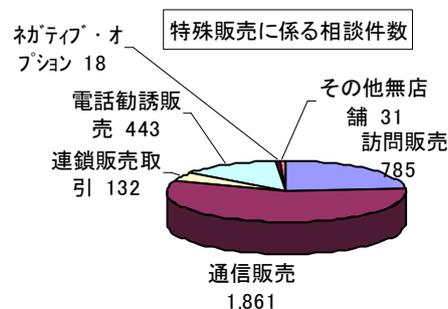
年齢別では「30歳代」が最も多く、次いで「40歳代」、「50歳代」、「70歳以上」、「60歳代」、「20歳代」、「20歳未満」の順となっています。

年齢別	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
件 数	196	724	1,162	1,046	1,020	859	881	829	6,717

2 販売購入形態別相談件数

販売購入形態別では、「訪問販売」や「通信販売」等の特殊販売に関する相談は3,270件で、前年度の3,915件に比べ645件減少しました。

特殊販売で最も多いのは「通信販売」で1,861件、次いで「訪問販売」785件、「電話勧誘」443件の順となっています。特殊販売では苦情の割合が92%と高くなっています。



3 内容別相談件数

内容別相談件数（複数カウント）では、「契約・解約」に関するものが最も多く4,583件、次いで「販売方法」に関するものが2,712件、「価格・料金」に関するものが781件、「接客対応」に関するものが633件、「品質・機能、役務品質」に関するものが426件の順となっています。

4 商品・サービス別相談状況

「商品」に関する相談の割合は32%、「サービス」に関する相談は62%となっています。

(1) 商品・サービス別相談件数

【商品】

商品で最も相談が多かったのは「教養娯楽品」の576件、次いで「食料品」が341件、「商品一般」が260件、「住居品」が239件、「土地・建物・設備」が234件、「保健衛生品」が158件、「車両・乗り物」が150件の順となっています。

【サービス】

サービスで最も相談が多かったのは「運輸・通信サービス」の1,477件、次いで「金融・保険サービス」が1,268件、「保健・福祉サービス」が275件、「他の役務」が246件、「レンタル・リース・貸借」が240件の順となっています。

【商品・サービス別相談件数】

商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
商品一般	260	商品計(32%)	2,146	教養・娯楽サービス	177
食料品	341	クリーニング	40	保健・福祉サービス	275
住居品	239	レンタル・リース・貸借	240	他の役務	246
光熱水品	44	工事・建築・加工	186	内職・副業	93
被服品	133	修理・補修	74	他の行政サービス	35
保健衛生品	158	管理・保管	2	役務計(62%)	4,170
教養娯楽品	576	役務一般	10	他の相談	401
車両・乗り物	150	金融・保険サービス	1,268	合計	6,717
土地・建物・設備	234	運輸・通信サービス	1,477		
他の商品	11	教育サービス	47		

(2) 相談の多い商品・サービス

相談の多い商品やサービスの上位についてみると、第1位は、上記表の「運輸・通信サービス」に含まれる「通信サービス」に関するものが1,303件、(代表的なものは携帯電話等による情報提供サービス利用に係る架空請求や不当請求)第2位は、「金融・保険サービス」中「融資サービス」に関するものが989件、(代表的なものは消費者ローン等に係る多重債務)第3位は、「教養娯楽品」中「書籍・印刷物」に関するものが286件、第4位は、「レンタル・リース・貸借」に関するものが240件、第5位は、「工事・建築・加工」に関するものが186件、第6位は、「運輸・通信サービス」中「電報・電話」に関するものが143件、第7位は、「食料品」中「健康食品」に関するものが134件、第8位は、「車両・乗り物」中「自動車」に関するものが127件、第9位は、「保健・福祉サービス」中「理美容」に関するものが98件、第10位は、「金融・保険サービス」中「生命保険」に関するものが96件となっています。

5 振り込め詐欺の相談状況

メールなどで根拠のない請求をしてくる「架空請求」や医療費などの過払い金を理由とした「還付金詐欺」、融資をしないのに保証金名目で送金させる「融資保証金詐欺」、家族などになりすまし借金返済などを名目に送金させる「オレオレ詐欺」などの振り込め詐欺に関する相談は、767件で、前年度の954件に比べ187件減少していますが、相変わらず多く寄せられています。

6 多重債務の相談状況

消費者金融などとの金銭消費貸借契約や商品の購入やサービスの利用に伴うクレジット契約に関する多重債務整理に関する相談は494件で、前年度の709件に比べ215件、ヤミ金融に関する相談は、168件で、前年度の276件に比べ108件それぞれ減少していますが、複数の金融機関等から多額の借金があり返済が困難になる深刻な多重債務の相談が多くなっています。