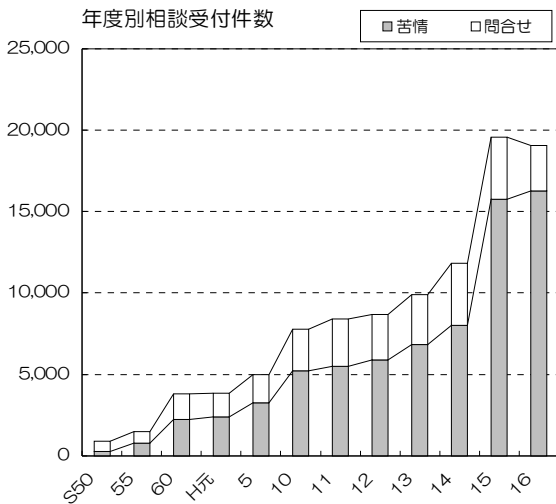


# 平成16年度消費生活相談状況（要約）

## 1. 相談件数

平成16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、19,042件で、前年度（19,573件）に比べて531件減少し、対前年度比97%となり、平成2年度以降、初めて相談件数が減少しました。

相談のうち、苦情相談が16,262件（相談件数全体の85%）で、前年度より506件増加しています。

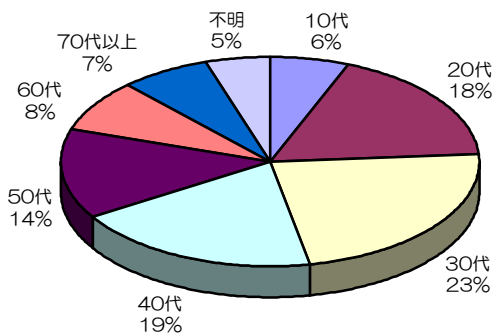


相談者は、40歳代が最も多くなり、次いで30歳代、50歳代、20歳代の順となっており、前年度と比べ、19歳以下、40歳代、60歳代の相談件数が増加しています。

また、相談の当事者は、30歳代が最も多く、次いで40歳代、20歳代の順となっており、前年度と比べ、19歳以下、40歳代、50歳代の相談件数が増加しています。

なお、男女別では、相談者、当事者ともに、女性が男性を上回っています。

年代別相談件数（当事者）



販売方法別では、特殊販売（訪問販売、通信販売、連鎖販売取引、電話勧誘販売等）に関する相談が14,516件（76%）、店舗購入に関する相談が2,398件（13%）となっています。特殊販売は、苦情相談の割合が高く、相談件数の95%を占めています。

## 2. 相談内容

内容別に見ると、「契約・解約」に関するものが16,184件で最も多く、次いで「販売方法」に関するものが13,272件、「表示・広告」に関するもの3,482件の順となっています。

相談の多い商品・サービス（上位10位）

| 順位 | 商品・サービス  | 件数     | 主な商品       |
|----|----------|--------|------------|
| 1  | 通信サービス   | 10,255 | 電話情報提供サービス |
| 2  | 融資サービス   | 2,270  | カード・サラ金    |
| 3  | 書籍・印刷物   | 497    | 新聞         |
| 4  | レンタル・賃貸  | 433    | 賃貸物件・借家    |
| 5  | 工事・建築・加工 | 272    | 新築・増改築工事   |
| 6  | 健康食品     | 248    | 健康食品       |
| 7  | 電報・電話    | 240    | 電話関連サービス   |
| 8  | 学習教材     | 224    | 資格取得用教材    |
| 8  | 自動車      | 205    | 自動車        |
| 10 | 家具・寝具    | 182    | ふとん類       |

※前年度に比べ、通信サービスは1.7倍に増加しましたが、融資サービスは半減しています。

## 3. 架空請求

架空請求に関する相談は、7月がピークで、17年1月以降、大幅に減少しています。

件数は、6,244件にのぼり、全相談件数の33%を占めています。

架空請求月別相談件数

