

## 平成23年度 消費生活相談状況（参考）

### 1 相談状況

平成23年度に、山口県消費生活センターが受け付けた相談の件数は、5,265件で、前年度（5,871件）に比べて606件減少し、前年度の89.7%となりました。

相談のうち、苦情の相談は、4,284件（相談件数全体の81.4%）で、前年度（4,599件）に比べて315件減少しています。

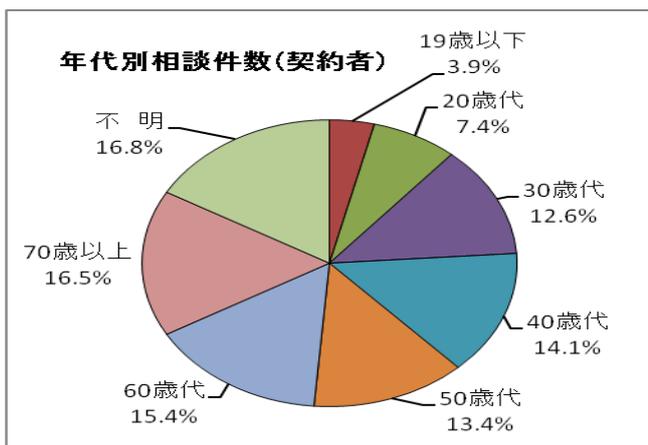


相談者の年代別相談件数は、50歳代を最多に、60歳代、40歳代、30歳代、70歳以上、20歳代、19歳以下の順となっています。

一方、契約者の年代別相談件数は、70歳以上を最多に、60歳代、40歳代、50歳代、30歳代、20歳代、19歳以下の順となっています。

また、契約者のうち60歳以上の割合は、31.9%となっています。

なお、男女別では相談者は女性が多く、契約者も、女性が男性を上回っています。



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2,754件（52.3%）、店舗での購入に関する相談が1,444件（27.4%）となっています。特殊販売は、苦情相談の割合が高く、相談のうち苦情の占める割合は93.1%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2,559件で最も多く、次いで「販売方法」に関するものが2,119件、「接客対応」に関するものが691件の順となっています。

また、商品・サービス別では、運輸・通信サービスと金融・保険サービスに関する相談が多く、全体の39.2%を占めています。

前年度に比べ、商品・サービスともに相談件数は減少しています。

区分	商品・サービス	件数	主な商品等
商品	教養娯楽品	488	新聞、パソコン
	食料品	262	健康食品、牛肉
	保健衛生品	199	石けん、化粧品
	土地・建物・設備	192	太陽光発電
	住居品	187	寝具、浄水器
	商品一般	176	特定できないもの
	車両・乗り物	146	自動車、オートバイ
	被服品	136	アクセサリ
	光熱水品	35	ガソリン、ガス
	他の商品	14	
	商品計	1,835	
サービス	運輸・通信サービス	1,310	放送・コンテンツ等
	金融・保険サービス	756	融資（サラ金等）
	他の役務	232	冠婚葬祭
	レンタル・リース・貸借	178	不動産貸借
	保健・福祉サービス	178	理美容、衛生サービス
	工事・建築・加工	163	新築・増改築工事
	教養・娯楽サービス	159	海外宝くじ
	修理・補修	57	車検、修理
	他の行政サービス	35	消費者問題外
	クリーニング	31	衣類、布団
	教育サービス	26	家庭教師、入学金
	内職・副業・ねずみ講	25	内職、ねずみ講
	役務一般	12	複合サービス会員
	管理・保管	6	駐車場、マンション
		サービス計	3,168
	その他相談	262	相隣関係
	合計	5,265	

### 3 振り込め詐欺

振り込め詐欺の相談は208件で、前年度に比べ58件増加しました。

内訳は携帯電話メールやはがきによる架空請求203件、還付金詐欺1件、融資保証金詐欺3件、オレオレ詐欺1件となっています。

### 4 多重債務・ヤミ金融

多重債務の相談は174件で、前年度に比べ96件、またヤミ金融の相談は57件で、前年度に比べ16件とそれぞれ減少しています。