

平成29年度 消費生活相談の状況（要約）

◇ 概 要

【相談件数】

平成29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4,146件で、前年度（3,685件）に比べ461件増加し、対前年度比112.5%となっています。

このうち苦情の相談は3,618件で、全体の87.3%を占めています。

なお、県消費生活センターでは、市町の消費生活相談窓口の充実・強化を促すとともに、悪質・巧妙化する相談事案に対し、市町や関係機関と連携して対応に当たっています。

年 度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
相談件数	4,754	4,553	4,040	3,685	4,146
うち苦情相談件数	3,982	3,778	3,393	2,978	3,618

【平成29年度の特徴等】

1 年代別

契約者（※）の年代別相談件数は、「60歳代」を最多に、「70歳以上」、「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41.6%となっています。

※ 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。

（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	76	223	311	444	671	970	754	697	4,146

2 販売方法別等

(1) 販売方法別では、特殊販売に関する相談が全体の45.3%を占めており、通信販売(1,225件)、電話勧誘販売(310件)、訪問販売(247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	247
	通 信 販 売	1,225
	電 話 勧 誘 販 売	310
	連 鎖 販 売 取 引	46
	訪 問 購 入	24
	ネガティブ・オプション	6
	そ の 他 無 店 舗	19
小 計		1,877
店 舗 で の 購 入		780
不 明 ・ 無 関 係		1,489
合 計		4,146

(2) 商品・サービス別では、「運輸・通信サービス」(1,122 件)と「商品一般」(994 件)に関する相談が多く、全体の 51.0%を占めています。

	商 品			サ ー ビ ス		
	分 類	総数	代表的な商品・サービス名	分 類	総数	代表的な商品・サービス名
	商 品 一 般	994	商品が特定できないもの	運輸・通信サービス	1,122	有料動画等不当・架空請求
	教 養 娛 楽 品	223	新聞、スマートフォン	金融・保険サービス	256	融資（サラ金等）
	食 料 品	212	健康食品、かに	他 の 役 務	158	個人情報削除サービス
	住 居 品	98	エアコン、浄水器	レンタル・リース・貸借	122	アパート、借家
	被 服 品	96	洋服、靴、アクセサリ	保健・福祉サービス	106	医療、エステサービス
	土地・建物・設備	87	太陽光発電、中古住宅	教養・娯楽サービス	83	コンサートチケット
	保 健 衛 生 品	86	化粧品、医薬品	工事・建築・加工	80	リフォーム、新築、塗装
	車 両 ・ 乗 り 物	70	自動車、自転車	修 理 ・ 補 修	46	エアコン、パソコン
	光 熱 水 品	28	電気、ガス	他の行政サービス	43	税金、調査
	他 の 商 品	9	農機具	役 務 一 般	23	複合サービス会員
	商 品 計	1,903		教 育 サ ー ビ ス	20	家庭教師、奨学金
	その他	144	相隣関係等	内職・副業・ねずみ講	20	オンラインカジノ
				ク リ ー ニ ン グ	13	コート、上着、礼服
				管 理 ・ 保 管	7	マンション、駐車場
				サ ー ビ ス 計	2,099	
合計	4,146					

3 相談内容（主なもの）

(1) スマートフォン等の有料サイト利用に係る「不当請求」

スマートフォン、パソコン等を検索中、画面をよく見ないままクリックしたところ高額な登録料や利用料を請求される「不当請求」の相談件数は 99 件で、前年度(284 件)に比べ 185 件減少しています。

(2) 振り込み詐欺（架空請求・融資保証金詐欺・還付金詐欺）

振り込み詐欺に関する相談は 1,342 件で、前年度（355 件）に比べ 987 件増加しています。内訳は、はがきや携帯電話のメール等で身に覚えのない支払いを要求してくる架空請求は 1,338 件、融資保証金詐欺 3 件、還付金詐欺 1 件となっています。

(3) 多重債務・ヤミ金融

多重債務に関する相談は 40 件で、前年度（60 件）に比べ 20 件減少しています。ヤミ金融に関する相談は 21 件で、前年度（30 件）に比べ 9 件減少しています。