

## ■平成29年度山口県消費生活センターの相談状況(個表)

表1 相談件数

月	平成29年度			平成28年度			前年度比 (件数)
	件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)	
4月	281	241	85.8%	316	254	80.4%	88.9%
5月	257	224	87.2%	323	255	78.9%	79.6%
6月	340	298	87.6%	286	226	79.0%	118.9%
7月	338	297	87.9%	288	220	76.4%	117.4%
8月	306	253	82.7%	311	257	82.6%	98.4%
9月	310	265	85.5%	294	228	77.6%	105.4%
10月	371	312	84.1%	318	274	86.2%	116.7%
11月	339	300	88.5%	317	260	82.0%	106.9%
12月	374	332	88.8%	286	231	80.8%	130.8%
1月	366	313	85.5%	283	230	81.3%	129.3%
2月	343	307	89.5%	312	260	83.3%	109.9%
3月	521	476	91.4%	351	283	80.6%	148.4%
合計	4,146	3,618	87.3%	3,685	2,978	80.8%	112.5%

表2 年代別の相談件数

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
相談者	18	162	305	534	774	1,016	704	633	4,146
契約者	76	223	311	444	671	970	754	697	4,146

※ 不明は団体等からの相談件数

表3 男女別の相談件数

区分	男性	(割合)	女性	(割合)	団体等	合計
相談者	1,519	36.6%	2,427	58.5%	200	4,146
契約者	1,520	36.7%	2,398	57.8%	228	4,146

表4 販売方法別の相談件数

区 分		平成29年度			平成28年度			前年度比 (件数)
		件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)	
特殊 販売	訪問販売	247	226	91.5%	318	278	87.4%	77.7%
	通信販売	1,225	1,164	95.0%	1,248	1,173	94.0%	98.2%
	電話勧誘販売	310	288	92.9%	386	350	90.7%	80.3%
	連鎖販売取引	46	38	82.6%	33	25	75.8%	139.4%
	訪問購入	24	19	79.2%	40	35	87.5%	60.0%
	ネガティブ・オプション	6	5	83.3%	4	4	100.0%	150.0%
	その他無店舗	19	18	94.7%	29	21	72.4%	65.5%
小 計		1,877	1,758	93.7%	2,058	1,886	91.6%	91.2%
店舗での購入		780	643	82.4%	857	662	77.2%	91.0%
不明・無関係		1,489	1,217	81.7%	770	430	55.8%	193.4%
合 計		4,146	3,618	87.3%	3,685	2,978	80.8%	112.5%

表5 商品・サービス別の相談件数

区分	商品・サービス分類	平成29年度			平成28年度	代表的な商品・サービス名
		総数	苦情	(%)	総数	
商品	商品一般	994	965	97.1%	196	商品が特定できないもの
	教養娯楽品	223	193	86.5%	291	新聞、スマートフォン
	食料品	212	179	84.4%	234	健康食品、かに
	住居品	98	79	80.6%	115	エアコン、浄水器
	被服品	96	85	88.5%	120	洋服、靴、アクセサリ
	土地・建物・設備	87	58	66.7%	89	太陽光発電システム、中古住宅
	保健衛生品	86	75	87.2%	92	化粧品、医薬品
	車両・乗り物	70	61	87.1%	97	自動車、自転車
	光熱水品	28	20	71.4%	25	電気、ガス
	他の商品	9	6	66.7%	8	農機具
	商品計	1,903	1,721	90.4%	1,267	
サービス	運輸・通信サービス	1,122	1,051	93.7%	1,156	放送・コンテンツ等（有料動画等）
	金融・保険サービス	256	190	74.2%	301	融資（フリーローン・サラ金）、生命保険
	他の役務	158	131	82.9%	177	個人情報削除サービス、冠婚葬祭互助会
	レンタル・リース・貸借	122	99	81.1%	110	アパート、借家
	保健・福祉サービス	106	73	68.9%	102	医療、エステサービス、歯科治療
	教養・娯楽サービス	83	77	92.8%	88	コンサートチケット、スポーツジム
	工事・建築・加工	80	69	86.3%	84	リフォーム、新築、塗装
	修理・補修	46	40	87.0%	55	エアコン、パソコン
	他の行政サービス	43	22	51.2%	45	税金、調査
	役務一般	23	21	91.3%	31	複合サービス会員
	教育サービス	20	15	75.0%	25	家庭教師、奨学金
	内職・副業・ねずみ講	20	17	85.0%	12	オンラインカジノ、情報商材
	クリーニング	13	13	100.0%	11	コート、上着、礼服
	管理・保管	7	7	100.0%	2	マンション、駐車場
	サービス計	2,099	1,825	86.9%	2,199	
その他相談	144	72	50.0%	219	相隣関係、相続等消費者問題以外の相談	
合計	4,146	3,618	87.3%	3,685		

表6 相談の多い商品・サービス（契約者年代別）

順位	29歳以下		30～59歳		60歳以上	
	品目	件数	品目	件数	品目	件数
1	放送・コンテンツ等	97	放送・コンテンツ等	356	放送・コンテンツ等	288
2	レンタル・リース・貸借	19	インターネット通信サービス	55	インターネット通信サービス	77
3	健康食品	13	レンタル・リース・貸借	42	書籍・印刷物	48
4	インターネット通信サービス	13	健康食品	41	健康食品	42
5	移動通信サービス	12	工事・建築・加工	33	修理・補修	23
6	自動車	10	融資サービス	33	工事・建築・加工	22
7	理美容	8	移動通信サービス	33	生命保険	20
8	内職・副業	8	自動車	28	預貯金・証券等	19
9	融資サービス	7	化粧品	25	レンタル・リース・貸借	17
10	紳士・婦人洋服	6	書籍・印刷物	14	電報・固定電話	17

※ 企業、団体等からの相談は含まない。

表7 内容別の相談件数

区分	販売方法	契約解約	表示広告	接客対応	品質機能	価格料金	法規基準	安全衛生	買物相談	生活知識
29年度	2,380	2,155	428	399	285	266	114	90	64	27
28年度	1,885	2,091	317	431	343	281	128	104	47	30

※ 1つの相談に2つ以上の内容が含まれるため延べ件数

表8 振り込め詐欺の相談件数

項目 年度	架空請求	融資保証金 詐欺	還付金詐欺	オレオレ 詐欺	合計
29年度	1,338	3	1	0	1,342
28年度	348	3	2	2	355

表9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

(左のうち)

項目 年度	多重債務	ヤミ金融
29年度	40	21
28年度	60	30

多重債務・ヤミ金の重複
2
3

表10 危害・危険に関する相談 (28件)

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
1	食料品	10 (危害10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ハムの真ん中あたりにポツポツと穴が開いており、食べると腹痛、下痢をした。</li> <li>・ 高齢の母親が不正出血し、医師からエストロゲン作用によるもので、長年飲んでいる健康食品をやめるよう言われた。</li> <li>・ 配食サービスの弁当を毎日食べていたところ、吐き気、夜中に汗が出る、顔に吹き出物ができる等の体調不良になった。</li> <li>・ スーパーで購入したねぎを食べると、しびれるような苦みがあり、下痢になった。</li> <li>・ サプリメントを飲んだら、吐き気や腹痛などがあり、体調が悪くなった。</li> <li>・ 酵素食品を食べたら、体中に吹き出物が出た。</li> </ul>
2	保健衛生品	6 (危害6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電位治療器を使用したら、おしりが低温やけどをした。</li> <li>・ リップクリームを使ったら、炎症を起こして滲出液までにじんだ。</li> <li>・ 眉毛の育毛剤を使用したら、眉の部分の皮膚がかゆくなった。</li> <li>・ 電磁波放電カードを腹部に載せて寝たら、翌朝頭痛、めまい、吐き気があり体調が悪化した。</li> <li>・ ダイエットパッチを腹部に貼ったら、赤くなった。</li> <li>・ 化粧品のサンプルを使ったら、肌がかぶれた。</li> </ul>

3	保健・福祉 サービス	3 (危害3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 理容院で毛染めとカット、うなじを剃ってもらったら、首筋が赤くなり、湿疹が出た。</li> <li>・ 認知症の母がショートステイを利用した際、頭の右側から出血、右大腿骨骨折をし、救急搬送された。</li> <li>・ 出血が止まらず、受診すると歯茎に神経を治療する器具が突き刺さっていた。</li> </ul>
3	他の役務	3 (危害3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 店員が、運んできた料理をひっくり返し、腕と脇腹にやけどを負った。</li> <li>・ 店舗入り口の扉で右手を挟み、親指から出血した。</li> <li>・ 飲食店で鶏肉の刺身を食べると、3日後におう吐と下痢を発症し、受診するとカンピロバクターによる食中毒だった。</li> </ul>
5	車両・乗り物	2 (危険2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中古車で高速道路を走行中、エンジントラブルが発生し、減速・停止した。</li> <li>・ 車のエンジンをかけたら、ドライブレコーダーから白煙が出た。</li> </ul>
6	被服品	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ハイソックスを使用したら、切り傷があった足首が化膿した。</li> </ul>
6	住居品	1 (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ トイレの敷きマットに足をのせたら、足が滑った。</li> </ul>
6	教養娯楽品	1 (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生後4か月の子犬を購入後、子犬が下痢やおう吐し、販売店に連れて行くと、線虫が原因で人間も感染すると言われた。</li> </ul>
6	土地・建物 ・ 設備	1 (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ソーラーシステムのパワーコンディショナーから煙が出た。</li> </ul>
計	危害	23件	
	危険	5件	