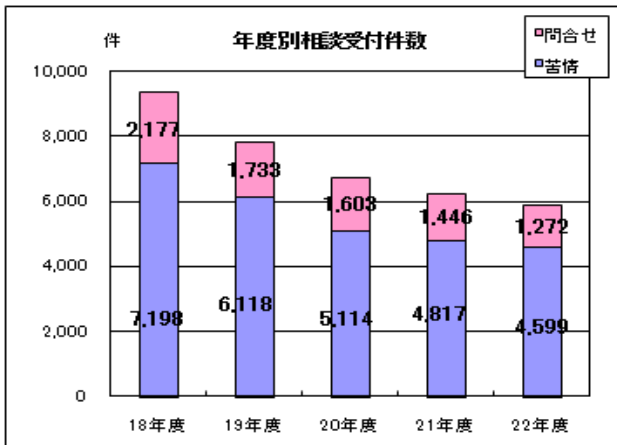


平成22年度 消費生活相談状況（参考）

1 相談状況

平成22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、5,871件で、前年度（6,263件）に比べて392件減少し、前年度の94%となりました。

相談のうち、苦情の相談は、4,599件（相談件数全体の78%）で、前年度（4,817件）に比べて218件減少しています。



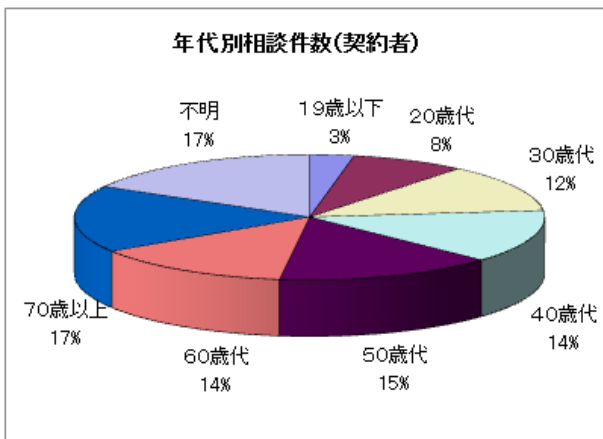
相談者の年代別件数は、50歳代、40歳代、60歳代、70歳以上、30歳代、20歳代、19歳以下の順となっています。

一方、契約者の年代別件数は、70歳以上、50歳代、60歳代、40歳代、30歳代、20歳代、19歳以下の順となっています。

前年度と比べ、契約者は、70歳以上が大幅に増加し、50歳代が僅かに増加しています。

また、契約者のうち60歳以上の割合は、31%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、女性が男性を僅かに上回っています。



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2,781件（47%）、店舗での購入に関する相談が1,793件（31%）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93%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3,258件で最も多く、次いで「販売方法」に関するものが2,363件、「価格・料金」に関するものが709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38%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	566	書籍・印刷物
	食料品	331	健康食品
	土地・建物・設備	230	給湯設備、集合住宅
	住居品	220	家具・寝具
	保健衛生品	188	医療用具、化粧品
	商品一般	186	特定できないもの
	車両・乗り物	182	自動車
	被服品	165	アクセサリ
	光熱水品	45	ガス、石油
	他の商品	4	
	商品計	2,117	
サービス	運輸・通信サービス	1,209	放送・コンテンツ等
	金融・保険サービス	1,008	融資サービス
	他の役務	257	冠婚葬祭
	レンタル・リース・貸借	255	不動産貸借等
	保健・福祉サービス	207	理美容、衛生サービス
	教養・娯楽サービス	152	他の教養娯楽
	工事・建築・加工	147	新築・増改築工事
	修理・補修	57	修理サービス
	教育サービス	37	補習教育
	クリーニング	34	衣類のクリーニング
	他の行政サービス	33	消費者問題以外
	内職・副業・ねずみ講	32	内職・副業
	役務一般	11	複合サービス会員
	管理・保管	4	パーキング
	サービス計	3,443	
	その他相談	311	相隣関係等
	合計	5,871	

3 振り込め詐欺

振り込め詐欺の相談は150件で、前年度に比べ263件減少しました。

内訳は携帯電話メールや葉書による架空請求が147件、還付金詐欺が1件、融資保証金詐欺が2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270件で、前年度に比べ37件、ヤミ金融の相談は73件で、前年度に比べ24件それぞれ減少しています。