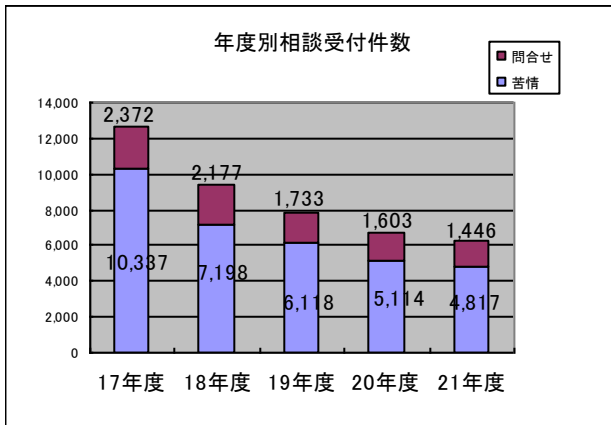


## 平成21年度 消費生活相談状況（要約）

### 1 相談状況

平成21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、6,263件で、前年度（6,717件）に比べて454件減少し、前年度の93%となりました。

相談のうち、苦情の相談は、4,817件（相談件数全体の77%）で、前年度（5,114件）に比べて297件減少しています。



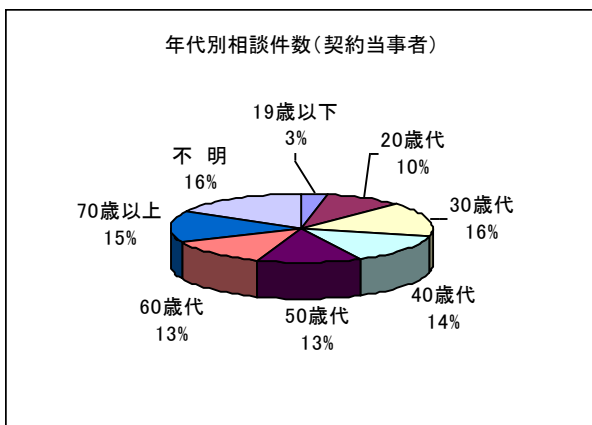
相談者の年代別件数は、50歳代、40歳代、30歳代、60歳代、70歳以上、20歳代、19歳以下の順となっています。

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

前年度と比べると、契約当事者は、19歳以下及び70歳以上が僅かに増加しています。

また、契約当事者のうち60歳以上の割合は、28%となっています。

なお、男女別では相談者は女性が多く、契約当事者も、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2,881件（46%）、店舗での購入に関する相談が2,042件（33%）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92%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3,885件で最も多く、次いで「販売方法」に関するものが2,408件、「接客対応」に関するものが837件の順となっています。（件数は延べ）

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34%を占めています。

前年度に比べ、サービスに関する相談は、651件減少していますが、商品に関する相談は236件増加しています。

区分	商品・サービス	件数	主な商品等	
商品	教養娯楽品	597	書籍・印刷物	
	食料品	345	健康食品	
	商品一般	293	特定できないもの	
	住居品	290	家具・寝具	
	土地・建物・設備	240	集合住宅	
	車両・乗り物	210	自動車	
	保健衛生品	190	医療用具、化粧品	
	被服品	158	アクセサリー	
	光熱水品	54	ガス、石油	
	他の商品	5		
	商品計	2,382		
サービス	運輸・通信サービス	1,215	放送・コンテンツ等	
	金融・保険サービス	901	融資サービス	
	他の役務	274	冠婚葬祭	
	レンタル・リース・貸借	264	不動産貸借等	
	保健・福祉サービス	250	理美容、衛生サービス	
	工事・建築・加工	178	新築・増改築工事	
	教養・娯楽サービス	157	他の教養娯楽	
	修理・補修	72	修理サービス	
	内職・副業・ねずみ講	56	内職・副業	
	クリーニング	51	衣類のクリーニング	
	他の行政サービス	48	消費者問題以外	
	教育サービス	39	補習教育	
	役務一般	10	複合サービス会員	
	管理・保管	4	パーキング	
		サービス計	3,519	
		その他相談	362	相隣関係等
		合計	6,263	

### 3 振り込め詐欺

振り込め詐欺の相談は413件で、前年度に比べ354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412件、融資保証金詐欺が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307件で、前年度に比べ187件、ヤミ金融の相談は97件で、前年度に比べ71件それぞれ減少しています。