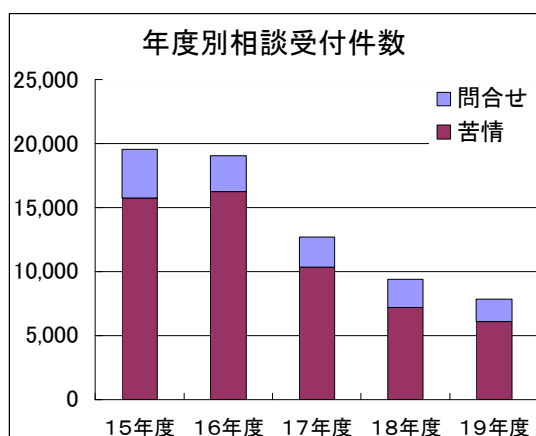


# 平成19年度 消費生活相談状況（要約）

## 1. 相談件数

平成19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、7,851件で、前年度(9,375件)に比べて1,524件減少し、前年度の84%となりました。

相談のうち、苦情の相談は6,118件（相談件数全体の78%）で、前年度より1,080件減少しています。

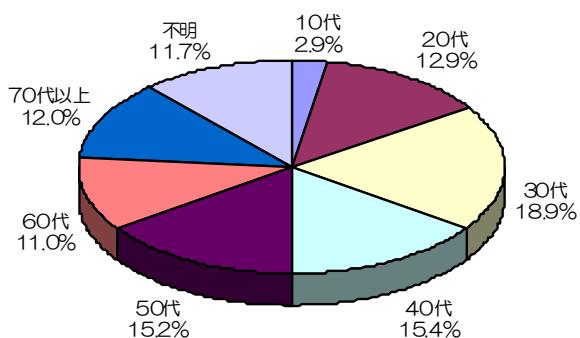


相談者は、50歳代が最も多く、次いで40歳代、30歳代、60歳代の順となっています。

一方、契約当事者は、30歳代が最も多く、次いで40歳代、50歳代、20歳代の順となっています。

なお、男女別では、相談者は女性が男性を大幅に上回っており、契約当事者は、女性が男性をわずかに上回っています。

年代別相談件数（当事者）



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3,915件（50%）、店舗での購入に関する相談が2,611件（33%）となっています。特殊販売は、苦情の割合が高く、相談件数の95%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5,645件で最も多く、次いで「販売方法」に関するものが3,512件、「価格・料金」に関するもの1,152件の順となっています。

また、商品・サービス別では、通信サービスと融資サービスに関する相談が多く、全体の40%を占めています。

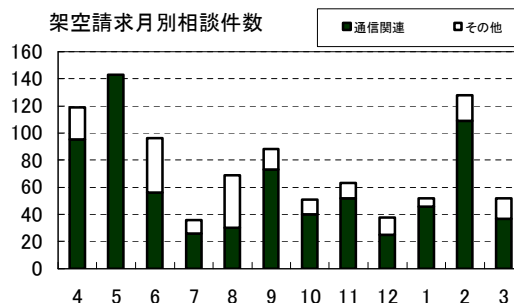
なお、昨年度最も多かった、融資サービスは、封書やハガキによる架空請求や多重債務に関する相談が大幅に減少したため、第2位に後退しました。

順位	商品・サービス	件数	主な商品
1	通信サービス	1,703	電話情報提供サービス
2	融資サービス	1,395	フリーローン・サラ金
3	書籍・印刷物	290	新聞
4	レンタル・賃貸	289	賃貸アパート・借家
5	工事・建築・加工	205	新築・増改築工事
6	教室・講座	150	外国語会話教室
7	自動車	150	自動車
8	健康食品	142	健康食品
9	電報・電話	134	携帯電話サービス
10	生命保険	134	会社生命保険

## 3. 架空請求

架空請求に関する相談は936件で、前年度に比べ109件増加しています。原因は、封書やハガキによる請求は減少したものの、携帯電話による請求が大幅に増加したため、平成15年度以降減少していましたが、19年度は増加に転じました。

架空請求月別相談件数



平成19年5月は主に個人情報を記載した携帯メール、また、20年2月は有料サイトの利用料等を名目に支払いを請求する携帯メールが集中したものです。