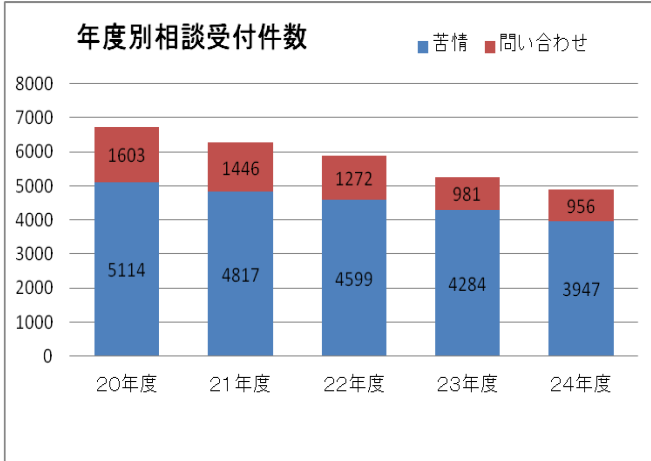


# 平成24年度 消費生活相談状況（参考）

## 1 相談状況

平成24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、4,903件で、前年度（5,265件）に比べ362件減少し、前年度の93.1%となりました。

相談のうち、苦情の相談は、3,947件（相談件数全体の80.5%）で、前年度（4,284件）に比べ337件減少しています。

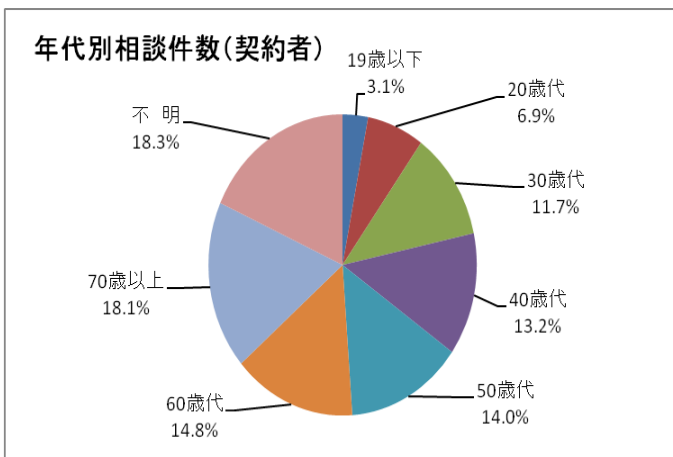


相談者の年代別相談件数は、50歳代を最多に、60歳代、40歳代、70歳以上、30歳代、20歳代、19歳以下の順となっています。

一方、契約者の年代別相談件数は、70歳以上を最多に、60歳代、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、契約者のうち60歳以上の割合は、32.9%となっています。

なお、男女別では、相談者・契約者とも、女性が男性を上回っています。



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2,416件（49.3%）、店舗での購入に関する相談が1,368件（27.9%）となっています。特殊販売は、苦情相談の割合が高く、相談のうち苦情の占める割合は92.4%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2,330件で最も多く、次いで「販売方法」に関するものが1,898件、「接客対応」に関するものが629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35.5%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・サービス分類	件数	主な商品等
商 品	教養娯楽品	486	新聞、携帯電話
	食料品	263	健康食品、健康飲料
	商品一般	182	特定できないもの
	車両・乗り物	165	自動車、オートバイ
	保健衛生品	161	化粧品、温熱治療器
	住居品	158	ミシン、浄水器
	被服品	154	アクセサリ
	土地・建物・設備	148	太陽光発電、宅地
	光熱水品	52	ガソリン、ガス
	他の商品	8	
	商品計	1,777	
サ ー ビ ス	運輸・通信サービス	1,104	放送・コンテンツ等
	金融・保険サービス	638	融資（サラ金等）
	他の役務	217	冠婚葬祭、祈祷
	レンタル・リース・貸借	195	不動産貸借
	工事・建築・加工	179	新築・増改築工事
	保健・福祉サービス	159	医療、エステ
	教養・娯楽サービス	135	海外宝くじ
	修理・補修	83	携帯電話、車検
	クリーニング	37	衣類、布団
	他の行政サービス	31	消費者問題外
	教育サービス	28	家庭教師、専門学校
	内職・副業・ねずみ講	21	ドロップシッピング
	役務一般	6	複合サービス会員
	管理・保管	2	駐車場、マンション
	サービス計	2,835	
その他相談	291	相隣関係等	
合計	4,903		

## 3 振り込め詐欺

振り込め詐欺の相談は250件で、前年度に比べ42件増加しました。

内訳は、携帯電話メールやはがきによる架空請求246件、融資保証金詐欺2件、オレオレ詐欺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118件で、前年度に比べ56件、またヤミ金融の相談は44件で、前年度に比べ13件とそれぞれ減少しています。

## 5 健康食品の送りつけ

注文していない健康食品の相談は66件で、前年に比べ39件増加しています。