

平成27年度 消費生活相談状況（要約）

◇ 概 要

平成27年度に山口県消費生活センターが受け付けた相談件数は4,040件で、前年度（4,553件）に比べ513件減少し、対前年度比88.7%となっています。

相談のうち苦情の相談は3,393件で、全体の84.0%を占めています。

年 度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
相談件数	5,265	4,903	4,754	4,553	4,040
うち苦情相談件数	4,284	3,947	3,982	3,778	3,393

※県では、市町の消費生活相談窓口の充実・強化を促すとともに、悪質・巧妙化する相談事案に対し、市町や関係機関と連携して、対応に当たっています。

【平成27年度の特徴等】

1 年代別

契約者（※）の年代別相談件数は、「70歳以上」を最多に、「60歳代」、「40歳代」、「50歳代」、「30歳代」、「20歳代」、「19歳以下」の順となっています。

また、60歳以上の割合は36.7%となっています。

（単位：人）

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
契約者	126	243	369	574	572	625	856	675	4,040

（※）契約者：本人以外の者が相談者である場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を契約者として整理している。

2 販売方法別等

販売方法別では、特殊販売に関する相談が全体の53.1%を占めており、通信販売(1,203件)、電話勧誘販売（488件）、訪問販売(341件)の順に相談件数が多くなっています。

区 分		件 数
特 殊 販 売	訪 問 販 売	341
	通 信 販 売	1,203
	連 鎖 販 売 取 引	39
	電 話 勧 誘 販 売	488
	ネガティブ・オプション	10
	訪 問 購 入	43
	そ の 他 無 店 舗	21
小 計		2,145
店 舗 で の 購 入		905
不 明 ・ 無 関 係		990
合 計		4,040

商品・サービス別では、「運輸・通信サービス」(1,215件)と「金融・保険サービス」(326件)に関する相談が多く、全体の38.1%を占めています。

3 相談内容（主なもの）

(1) 携帯電話等の有料サイト利用に係る「不当請求」

携帯電話、スマートフォン、パソコンの有料サイト利用に係る「不当請求」の相談件数は380件で、前年度(440件)に比べ60件減少しています。

(2) 振り込め詐欺

振り込め詐欺に関する相談は313件で、前年度(343件)に比べ30件減少しています。内訳は、携帯電話メールやはがきによる架空請求304件、還付金詐欺4件、融資保証金詐欺3件、オレオレ詐欺2件、となっています。

(3) 多重債務・ヤミ金融

多重債務に関する相談は77件で、前年度(79件)に比べ2件減少しています。ヤミ金融に関する相談は30件で、前年度(38件)に比べ8件減少しています。

区分	商品・サービス分類	総数	代表的な商品・サービス名
商 品	教養娯楽品	268	新聞、パソコン
	食料品	238	健康食品、かに
	商品一般	227	特定できないもの
	住居品	156	石油ストーブ、浄水器
	土地・建物・設備	135	太陽光発電、中古住宅
	保健衛生品	115	化粧品、電位治療器
	被服品	109	洋服、靴、アクセサリ
	車両・乗り物	105	自動車、オートバイ
	光熱水品	30	電気、ガス、ガソリン
	他の商品	7	農機具
		商品計	1,390
サ ー ビ ス	運輸・通信サービス	1,215	アダルトサイト等不当・架空請求
	金融・保険サービス	326	融資（サラ金等）
	他の役務	164	冠婚葬祭互助会
	保健・福祉サービス	157	医療、年金
	レンタル・リース・貸借	131	アパート、マンション
	工事・建築・加工	105	新築、リフォーム
	教養・娯楽サービス	65	コンサートチケット
	修理・補修	60	車、スマートフォン
	他の行政サービス	60	マイナンバー、統計調査
	教育サービス	27	家庭教師と学習教材
	内職・副業・ねずみ講	20	オンラインカジノ
	クリーニング	19	シャツ、コート、布団
	役務一般	19	複合サービス会員
	管理・保管	1	駐車場
		サービス計	2,369
	その他相談	281	相続等
	合計	4,040	