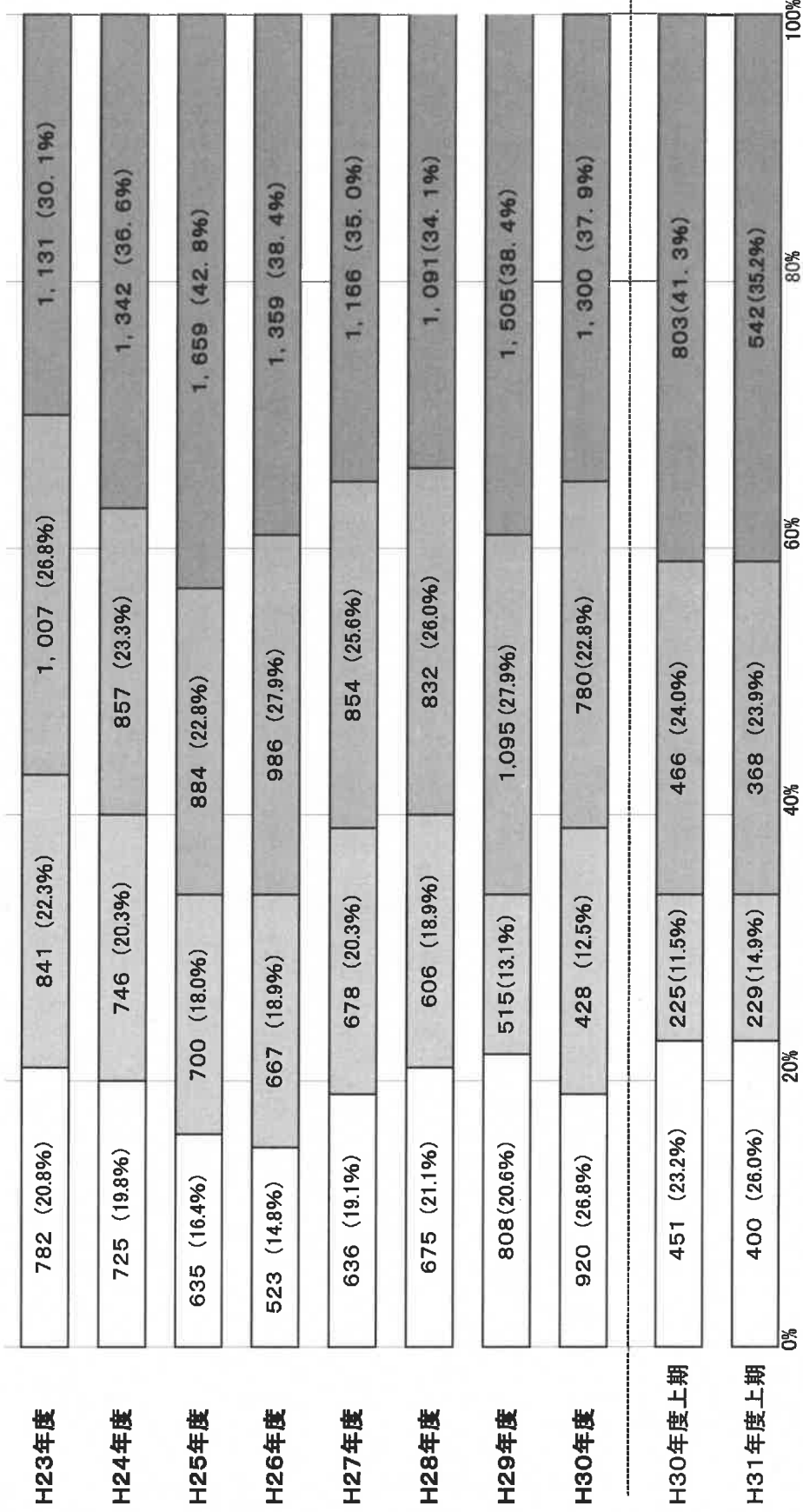


# 島根県消費者センターの相談状況 契約当事者の年次別・年代別相談件数とその割合の推移

相談件数  
(苦情+問合せ)



団体・不明   
  0~39歳   
  40~59歳   
  60歳代以上

## 平成30年度契約当事者年代別相談内容(苦情)

※相談件数=3,428件  
(うち苦情相談=3,234件)

30歳代以下で「デジタルコンテンツ」が多く、40歳代以上では「商品一般」が多かった。後者では、はがきやSMSによる架空請求に関する苦情相談が主である。

インターネット通信サービスやフリーローン・サラ金は、20歳代以上の幅広い年代で10位内にランク入りしており、年齢を問わず相談が多い。

健康食品は、20歳代を除く年代で上位となっており、相談が増えている。

### 20歳未満

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	14
2	健 康 食 品	4
3	商 品 一 般	3
3	紳 士 ・ 婦 人 洋 服	3
3	テレビ放送サービス	3

### 20歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	31
2	商 品 一 般	15
3	フリーローン・サラ金	14
4	紳 士 ・ 婦 人 洋 服	7
4	自 動 車	7
6	化 粧 品	6
6	不 動 産 貸 借	6
6	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	6
9	インターネット通信サービス	5

### 30歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	47
2	商 品 一 般	17
3	健 康 食 品	11
4	フリーローン・サラ金	9
5	自 動 車	8
6	不 動 産 貸 借	7
7	化 粧 品	6
7	インターネット通信サービス	6
9	電 気	5
9	ク リ ー ニ ン グ	5

### 40歳代

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	68
2	デジタルコンテンツ	61
3	健 康 食 品	16
4	複 合 サ ー ビ ス 会 員	14
5	自 動 車	11
5	フリーローン・サラ金	11
5	インターネット通信サービス	11
8	紳 士 ・ 婦 人 洋 服	6
8	教 室 ・ 講 座	6

### 50歳代

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	144
2	デジタルコンテンツ	70
3	健 康 食 品	30
4	インターネット通信サービス	23
5	化 粧 品	16
6	金 融 関 連 サ ー ビ ス	10
7	フリーローン・サラ金	8
8	自 動 車	6
8	修 理 ・ 補 修	6

### 60歳代

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	189
2	デジタルコンテンツ	82
3	インターネット通信サービス	36
4	健 康 食 品	18
5	化 粧 品	15
5	ソーラー・給湯システム	15
7	電 気	12
7	フリーローン・サラ金	12
9	音 響 ・ 映 像 製 品	10
10	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	9

### 70歳以上

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	198
2	デジタルコンテンツ	48
3	健 康 食 品	43
4	インターネット通信サービス	37
5	フリーローン・サラ金	19
6	電 気	18
7	書 籍 ・ 印 刷 物	15
7	修 理 ・ 補 修	15
9	工 事 ・ 建 築	14
10	医 療 用 具	13

# 契約当事者60歳代・70歳以上の過去5年間の苦情相談上位

## (60歳代)

年度 順位	H26		H27		H28		H29		H30		H30(上期)		H31(上期)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	111	デジタルコンテンツ	132	デジタルコンテンツ	122	商品一般	330	デジタルコンテンツ	189	商品一般	134	商品一般	37
2	商品一般	59	インターネット通信サービス	45	商品一般	44	デジタルコンテンツ	170	デジタルコンテンツ	82	デジタルコンテンツ	46	デジタルコンテンツ	27
3	インターネット通信サービス	52	商品一般	37	インターネット通信サービス	43	インターネット通信サービス	41	インターネット通信サービス	36	インターネット通信サービス	21	インターネット通信サービス	14
4	フリーローン・サラ金	28	食料品	20	健康食品	18	工事・建築	11	健康食品	18	健康食品	11	健康食品	13
5	食料品	19	フリーローン・サラ金	18	自動車	13	フリーローン・サラ金	11	化粧品	15	光熱水品	9	食料品	9
6	健康食品	15	他の役務	14	食料品	11	自動車	10	ソーラー・給湯システム	15	化粧品	9	化粧品	9
7	修理・保守	14	他の相談	13	ソーラーシステム	11	ソーラー・給湯システム	10	電気	12	音響・映像商品	9	工事・建築	7
8	他の相談	11	光熱水品	9	不動産賃借	11	不動産賃借	8	フリーローン・サラ金	12	フリーローン・サラ金	9	生命保険	7
9	ファンド型投資商品	10	修理・補修	9	修理・補修	9	健康食品	8	音響・映像製品	10	食料品	5	他の行政サービス	7
10	他の役務	10	健康食品 ほか	8	生命保険	9	修理・補修	8	携帯電話サービス	9	ソーラーシステム	5	フリーローン・サラ金	6
					フリーローン・サラ金	9							携帯電話サービス	6

## (70歳以上)

年度 順位	H26		H27		H28		H29		H30		H30(上期)		H31(上期)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	商品一般	99	商品一般	71	デジタルコンテンツ	71	食品一般	148	商品一般	198	商品一般	153	商品一般	58
2	健康食品	71	健康食品	64	健康食品	55	デジタルコンテンツ	82	デジタルコンテンツ	48	健康食品	24	健康食品	29
3	預貯金・証券等	36	デジタルコンテンツ	41	食品一般	54	健康食品	53	健康食品	43	デジタルコンテンツ	21	デジタルコンテンツ	24
4	インターネット通信サービス	33	インターネット通信サービス	34	食料品	26	インターネット通信サービス	43	インターネット通信サービス	37	インターネット通信サービス	18	インターネット通信サービス	16
5	食料品	31	食料品	22	インターネット通信サービス	26	書籍・印刷物	22	フリーローン・サラ金	19	食料品	14	食料品	15
6	デジタルコンテンツ	30	他の役務	22	修理・補修	18	医療用具	14	電気	18	光熱水品	13	書籍・印刷物	11
7	ファンド型投資商品	28	預貯金・証券等	16	教養娯楽品	15	工事・建築	14	書籍・印刷物	15	フリーローン・サラ金	12	他の教養・娯楽	8
8	他の役務	25	他の行政サービス	15	預貯金・証券等	14	教養娯楽品	13	修理・補修	15	工事・建築	10	新聞	7
9	工事・建築	18	他の相談	15	理美容器具・用品	11	新聞	12	工事・建築	14	修理・補修	10	他の金融関連サービス	7
10	ふとん類	16	工事・建築	13	新聞	11	電気	10	医療用具	13	他の役務	8	携帯電話サービス	7
							生命保険	10					衛生サービス	7

## 苦情相談の多い商品・役務上位

### 1. H30年度／H29年度対比

順位	商品・役務	30年度	29年度	29年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	747	843	1	不審な電話、はがき、メール等による商品・サービスの勧誘、架空請求や訴訟通知、不用品買取勧誘等
2	デジタルコンテンツ	400	762	2	インターネットによるアダルト情報サイト、有料メール交換サイトの利用料等に係る不当請求や架空請求
3	インターネット通信サービス	160	218	3	プロバイダやインターネット回線の勧誘方法・料金・サービス等の内容に関する事
4	健康食品	139	116	4	通信販売で1回だけのつもりで注文した健康食品が定期購入だった、効果効能を過大に説明し購入させた等
5	フリーローン・サラ金	101	89	5	多重債務の整理方法、消費者金融等に係る過払い請求、ヤミ金融等
6	化粧品	77	48	10	知人の紹介で高額な化粧品を購入、通信販売で一度買った化粧品が継続購入契約になっていた等
7	電気(料金等)	70	27	15	電話勧誘での電気の契約切り替えに関する事
8	自動車	69	66	7	購入や売却時の契約に関する事や購入した自動車の不具合に関する事等
9	工事・建築	58	79	6	造成工事、新築請負工事、増改築工事、屋根・壁・塗装・内装・衛生設備等各種工事、解体工事等
10	不動産貸借	55	62	8	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等

### 2. H31年度上期(9月末時点)／H30年度上期対比

順位	商品・役務	31年度 9月末	30年度 9月末	30年度 上期順位	主 な 内 容
1	商品一般	236	515	1	高齢者等を対象に不審な電話、はがき、メール等による商品・サービスの勧誘、架空請求や訴訟通知、不用品買取勧誘等
2	デジタルコンテンツ	156	227	2	インターネットによるアダルト情報サイト、有料メール交換サイトの利用料等に係る不当請求や架空請求等
3	健康食品	80	77	4	通信販売で1回限りのつもりで申し込んだ健康食品が毎月届いた、効果効能を過大に説明し購入させた等
4	インターネット通信サービス	74	82	3	プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関する事
5	食料品	57	44	7	食品一般、調理食品（健康食品、医薬品や医薬部外品を除く）
6	化粧品	47	41	8	通信販売で買った化粧品が定期購入の契約になっていた等
7	フリーローン・サラ金	41	57	5	借金の整理方法、消費者金融等に係る過払い請求、ヤミ金融等
8	携帯電話サービス	37	16	15	料金プラン、機種変更、解約、携帯会社の変更などに関する事
9	自動車	33	30	11	購入や売却時の契約に関する事や購入した自動車の不具合に関する事等
10	不動産貸借	31	31	10	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等

## 過去5年間の苦情相談上位

年度	H26		H27		H28		H29		H30		H30上期 (4~9月)		H31上期 (4~9月)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	659	デジタルコンテンツ	789	デジタルコンテンツ	682	商品一般	843	商品一般	747	商品一般	515	商品一般	236
2	商品一般	255	インターネット通信サービス	217	インターネット通信サービス	213	デジタルコンテンツ	762	デジタルコンテンツ	400	デジタルコンテンツ	227	デジタルコンテンツ	156
3	インターネット通信サービス	215	商品一般	214	商品一般	200	インターネット通信サービス	218	インターネット通信サービス	160	インターネット通信サービス	82	健康食品	80
4	フリーローン・サラ金	158	フリーローン・サラ金	125	健康食品	125	健康食品	116	健康食品	139	健康食品	77	インターネット通信サービス	74
5	健康食品	109	健康食品	118	フリーローン・サラ金	93	フリーローン・サラ金	89	フリーローン・サラ金	101	フリーローン・サラ金	57	食料品	57
6	食料品	101	他の役務	105	不動産貸借	83	工事・建築	79	化粧品	77	化粧品	56	化粧品	47
7	他の役務	94	他の相談	83	自動車	77	自動車	66	電気(料金等)	70	食料品	44	フリーローン・サラ金	41
8	不動産貸借	84	食料品	81	食料品	76	不動産貸借	62	自動車	69	化粧品	41	携帯電話サービス	37
9	自動車	70	自動車	65	修理・補修	56	ソーラー・給湯システム	49	工事・建築	58	工事・建築	32	自動車	33
10	工事・建築 他の相談	61	不動産貸借	64	化粧品	49	化粧品	48	不動産貸借	55	不動産貸借	31	不動産貸借	31