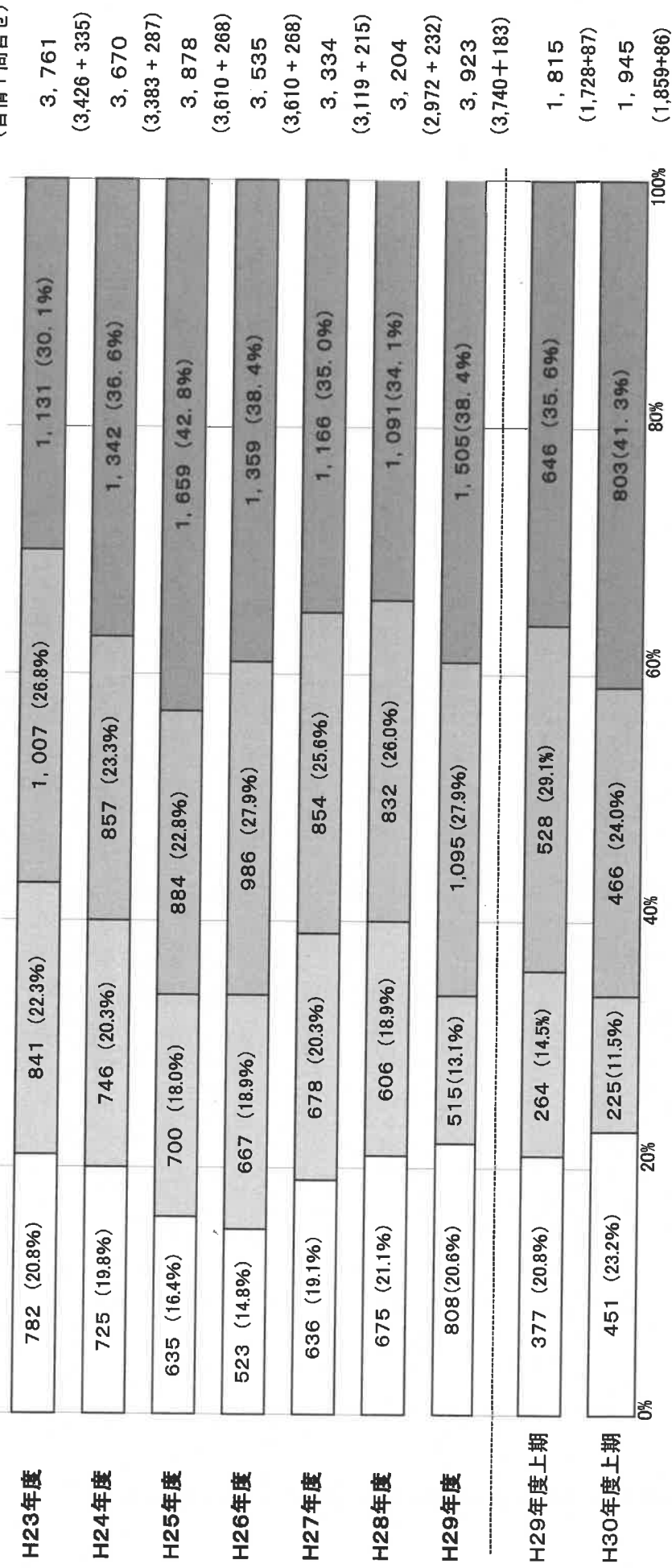


島根県消費者センターの相談状況 契約当事者の年次別・年代別相談件数とその割合の推移

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29年度契約当事者年代別相談内容(苦情)

※相談件数=3,923件
(うち苦情相談=3,740件)

50歳以上の女性を対象とする架空請求はがきに係る相談が急増したことから、50歳代以上で「商品一般」が1位となった。

平成20年度から連続最多であった「デジタルコンテンツ」は、アダルト情報サイト等での「ワンクリック請求」や出会い系サイトにおける有料メール交換等の不当・架空請求が依然続くことから全ての年代で上位となった。

「インターネット通信サービス」では「光コラボ」などの新しい通信サービスに関する苦情が多い。

20歳未満

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	15
2	インターネット通信サービス	5
3	テレビ放送サービス	5
4	商 品 一 般	4
5	健 康 食 品	2

20歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	51
2	商 品 一 般	15
3	インターネット通信サービス	9
4	自 動 車	8
5	健 康 食 品	7
5	紳 士 ・ 婦 人 服	7
5	不 動 産 貸 借	7
8	フリーローン・サラ金	6
8	化 粧 品	6

30歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	89
2	インターネット通信サービス	15
3	商 品 一 般	11
4	不 動 産 貸 借	9
5	健 康 食 品	8
6	工 事 ・ 建 築	7
7	自 動 車	6
7	フリーローン・サラ金	6
7	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	6

40歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	138
2	商 品 一 般	36
3	インターネット通信サービス	31
4	複 合 サ ー ビ ス 会 員	19
5	フリーローン・サラ金	12
5	自 動 車	12
7	健 康 食 品	9
7	紳 士 ・ 婦 人 洋 服	9
7	不 動 産 貸 借	9
10	化 粧 品	8

50歳代

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	206
2	デジタルコンテンツ	176
3	インターネット通信サービス	37
4	フリーローン・サラ金	15
5	自 動 車	10
5	ソーラー・給湯システム	10
7	化 粧 品	9
8	学 習 教 材	8
8	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	8
10	工 事 ・ 建 築	7
10	健 康 食 品	7

60歳代

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	330
2	デジタルコンテンツ	170
3	インターネット通信サービス	41
4	工 事 ・ 建 築	11
4	フリーローン・サラ金	11
6	自 動 車	10
6	ソーラー・給湯システム	10
8	不 動 産 貸 借	8
8	健 康 食 品	8
8	修 理 ・ 補 修	8

70歳以上

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	148
2	デジタルコンテンツ	82
3	健 康 食 品	53
4	インターネット通信サービス	43
5	書 籍 ・ 印 刷 物	22
6	医 療 用 具	14
6	工 事 ・ 建 築	14
8	教 養 娛 楽 品	13
9	新 聞	12
10	電 気	10
10	生 命 保 険	10

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	H25		H26		H27		H28		H29		H29(上期)		H30(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	70	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	82	商品一般	134
2	健康食品	47	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	商品一般	79	デジタルコンテンツ	46
3	商品一般	38	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	26	インターネット通信サービス	21
4	インターネット通信サービス	32	フリーローン・サラ金	28	食料品	20	健康食品	18	工事・建築	11	フリーローン・サラ金	7	健康食品	11
5	ファンド型投資商品	27	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	電話(固定・携帯)	7	光熱水品	9
6	フリーローン・サラ金	23	健康食品	15	他の役務	14	食料品	11	自動車	10	不動産賃借	6	化粧品	9
7	食料品	20	修理・保守	14	他の相談	13	フリーローン・サラ金	11	フリーローン・サラ金	10	工事・建築	6	音響・映像商品	9
8	工事・建築	20	他の相談	11	光熱水品	9	不動産賃借	11	不動産賃借	8	自動車	5	フリーローン・サラ金	9
9	他の保健・福祉	16	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	フリーローン・サラ金	5	食料品	5
10	他の相談 ほか	11	他の役務	10	健康食品 ほか	8	生命保険	9	修理・補修	8	他の役務	4	フリーローン・サラ金	5
							フリーローン・サラ金	9						

(70歳代以上)

年度 順位	H25		H26		H27		H28		H29		H29(上期)		H30(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	健康食品	286	商品一般	99	商品一般	71	デジタルコンテンツ	71	商品一般	148	デジタルコンテンツ	42	商品一般	153
2	商品一般	81	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	商品一般	41	健康食品	24
3	ファンド型投資商品	71	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	インターネット通信サービス	27	デジタルコンテンツ	21
4	食料品	38	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	健康食品	16	インターネット通信サービス	18
5	預貯金・証券等	38	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	電話(固定・携帯)	12	食料品	14
6	家庭用電気治療器具	26	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	工事・建築	8	光熱水品	13
7	インターネット通信サービス	23	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	フリーローン・サラ金	7	フリーローン・サラ金	12
8	デジタルコンテンツ	22	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	預貯金・証券等	6	工事・建築	10
9	書籍・印刷物	18	工事・建築	18	他の相談	15	理美容器具・用品	11	新聞	12	書籍	5	修理・補修	10
10	工事・建築 ほか	18	ふとん類	16	工事・建築	13	新聞	11	電気	10	新聞	5	他の役務	8
							生命保険	10						

苦情相談の多い商品・役務上位

2019.3.13 島根県消費者センター

1. H29年度／H28年度対比

順位	商品・役務	29年度	28年度	28年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	843	200	3	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	762	682	1	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	インターネット通信サービス	218	213	2	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	116	125	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
5	フリーローン・サラ金	89	93	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	工事・建築	79	40	12	住宅新築・増改築請負工事、門扉建築工事、衛生設備工事、電気・ガス工事、造園工事、解体工事等
7	自動車	66	77	7	購入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
8	不動産貸借	62	83	6	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等
9	ソーラー・給湯システム	49	33	—	太陽光発電システム、太陽熱発電システム、太陽熱温水器等に関する事
10	化粧品	48	49	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

2. H30年度上期(9月末時点)／H29年度上期対比

順位	商品・役務	30年度 9月末	29年度 9月末	29年度 上期順位	主 な 内 容
1	商品一般	515	254	2	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	227	390	1	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	インターネット通信サービス	82	123	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
4	健康食品	77	—	—	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
5	フリーローン・サラ金	57	50	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
6	光熱水品	56	—	—	電気(メーター、料金等)、ガス(都市ガス、LPガス、メーター)、石油、水道(水道水、簡易水道、井戸水等)、他の光熱水品
7	食料品	44	—	—	食品一般、調理食品(健康食品、医薬品や医薬部外品を除く)
8	化粧品	41	—	—	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
9	工事・建築	32	33	7	住宅新築・増改築請負工事、門扉建築工事、衛生設備工事、電気・ガス工事、造園工事、解体工事等
10	不動産貸借	31	36	6	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等

注)平成29年度で相談件数が20件未満の場合は(—)とした。

過去5年間の苦情相談上位

年度 順位	H25		H26		H27		H28		H29		H29上期 (4~9月)		H30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	647	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	デジタルコンテンツ	390	商品一般	515
2	健康食品	367	商品一般	255	インターネット通信サービス	217	デジタルコンテンツ	213	デジタルコンテンツ	762	商品一般	254	デジタルコンテンツ	227
3	商品一般	208	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	123	インターネット通信サービス	82
4	インターネット通信サービス	157	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	電話固定・携帯	59	健康食品	77
5	フリーローン・サラ金	147	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	50	フリーローン・サラ金	57
6	食料品	135	食料品	101	他の役務	105	不動産賃借	83	工事・建築	79	不動産賃借	36	光熱水品	56
7	ファンド型投資商品	111	他の役務	94	他の相談	83	自動車	77	自動車	66	工事・建築	33	食料品	44
8	自動車	81	不動産賃借	84	食料品	81	食料品	76	不動産賃借	62	健康食品	29	化粧品	41
9	他の役務	75	自動車	70	自動車	65	修理・補修	56	ソーラー・給湯システム	49	自動車	24	工事・建築	32
10	他の相談	73	工事・建築 他の相談	61	不動産賃借	64	化粧品	49	化粧品	48	ソーラーシステム	19	不動産賃借	31