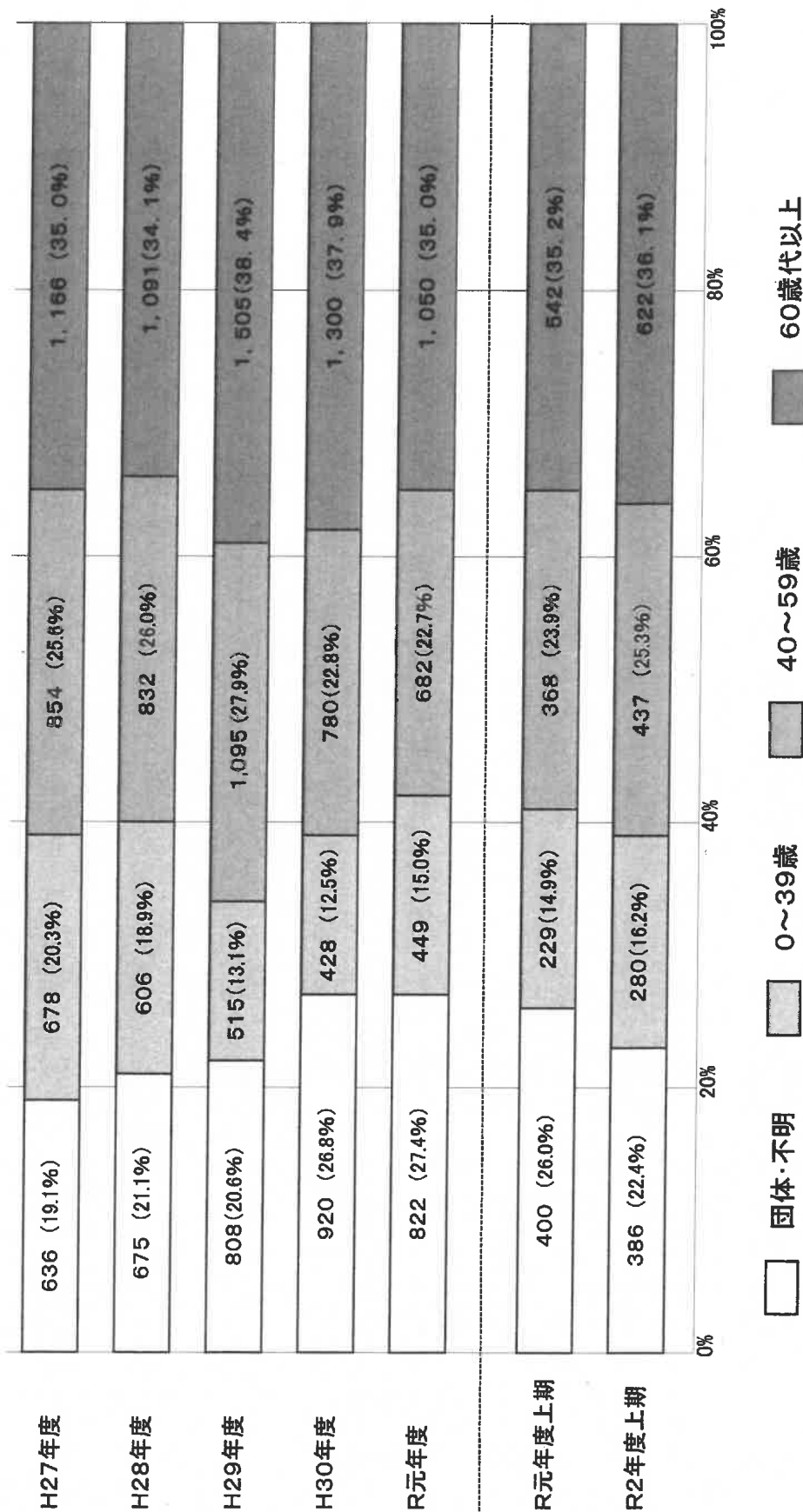


島根県消費者センターの相談状況 契約当事者の年次別・年代別相談件数とその割合の推移

相談件数
(苦情+問合せ)



令和元年度契約当事者年代別相談内容(苦情)

※相談件数=3,003件
(うち苦情相談=2,769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。

健康食品や化粧品は、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く、通信販売に関する相談が増加傾向にある。

未成年者

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	17
2	健康食品	12
3	化粧品	8
4	紳士・婦人洋服	2

20歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	36
2	商品一般	14
2	フリーローン・サラ金	14
4	インターネット通信サービス	10
5	健康食品	9
6	モバイルデータ通信	8
7	化粧品	7
7	不動産貸借	7
7	携帯電話サービス	7

30歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	24
2	商品一般	22
3	健康食品	13
4	フリーローン・サラ金	9
5	インターネット通信サービス	8
6	不動産貸借	7
7	紳士・婦人洋服	6
7	化粧品	6
9	自動車	5
9	内職・副業	5

40歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	47
2	デジタルコンテンツ	38
3	健康食品	28
4	自動車	12
5	化粧品	11
5	フリーローン・サラ金	11
7	携帯電話サービス	10
8	不動産貸借	8
9	工事・建築	7
9	複合サービス会員	7
9	インターネット通信サービス	7

50歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	59
2	デジタルコンテンツ	52
3	健康食品	25
4	インターネット通信サービス	20
5	化粧品	12
5	自動車	12
7	生命保険	8
8	理美容器具・用品	6
8	フリーローン・サラ金	6
8	金融関連サービスその他	6

60歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	70
2	デジタルコンテンツ	46
3	健康食品	25
4	インターネット通信サービス	21
5	化粧品	19
6	携帯電話サービス	12
7	生命保険	8
8	電気(料金等)	7
8	工事・建築	7
8	フリーローン・サラ金	7

70歳以上

順位	商品名	件数
1	商品一般	132
2	健康食品	46
3	デジタルコンテンツ	45
4	インターネット通信サービス	36
5	医薬品	14
6	新聞	13
7	携帯電話サービス	11
8	電気(料金等)	9
8	金融関連サービスその他	9
8	固定電話サービス	9

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	H27		H28		H29		H30		R元		R元(上期)		R2(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	132	デジタルコンテンツ	122	商品一般	330	商品一般	189	商品一般	70	商品一般	37	商品一般	38
2	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	健康食品	19
3	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	健康食品	25	インターネット通信サービス	14	他の保健衛生品	19
4	食料品	20	健康食品	18	工事・建築	11	健康食品	18	健康食品	21	健康食品	13	デジタルコンテンツ	18
5	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	化粧品	19	食料品	9	食料品	10
6	他の役務	14	食料品	11	自動車	10	ソラー・給湯システム	15	携帯電話サービス	12	化粧品	9	化粧品	8
7	他の相談	13	ソラーシステム	11	ソラー・給湯システム	10	電気	12	生命保険	8	工事・建築	7	自動車	8
8	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	電気(料金等)	7	生命保険	7	インターネット通信サービス	7
9	修理・補修	9	修理・補修	9	健康食品	8	音響・映像製品	10	工事・建築	7	他の行政サービス	7	ソラー・給湯システム	5
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	フリーローン・サラ金	7	フリーローン・サラ金	6	携帯電話サービス	4
			フリーローン・サラ金	9										

(70歳以上)

年度 順位	H27		H28		H29		H30		R元		R元(上期)		R2(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	71	デジタルコンテンツ	71	商品一般	148	商品一般	198	商品一般	132	商品一般	58	商品一般	39
2	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	46	健康食品	29	デジタルコンテンツ	23
3	デジタルコンテンツ	41	商品一般	54	健康食品	53	健康食品	43	デジタルコンテンツ	45	デジタルコンテンツ	24	健康食品	22
4	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	36	インターネット通信サービス	16	他の保健衛生品	16
5	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	医薬品	14	食料品	15	インターネット通信サービス	15
6	他の役務	22	修理・補修	18	医療用具	14	電気	18	新聞	13	書籍・印刷物	11	電気(料金等)	14
7	預貯金・証券等	16	教養娯楽品	15	工事・建築	14	書籍・印刷物	15	携帯電話サービス	11	他の教養・娯楽	8	食料品	13
8	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	電気(料金等)	9	新聞	7	他の行政サービス	11
9	他の相談	15	理美容器具・用品	11	新聞	12	工事・建築	14	金融関連サービスその他	9	金融関連サービスその他	7	預貯金・証券等	8
10	工事・建築	13	新聞	11	電気	10	医療用具	13	固定電話サービス	9	携帯電話サービス	7	金融関連サービスその他	8
					生命保険	10								

苦情相談の多い商品・役務上位

1. 令和元年度／平成30年度対比

順位	商品・役務	R元年度	H30年度	H30年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	423	747	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等
2	デジタルコンテンツ	282	400	2	インターネットによるアダルト情報サイト等のワンクリック請求、ウィルス対策ソフト、オンラインゲーム、情報商材等
3	健康食品	176	139	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、注文していないのに届いた等
4	インターネット通信サービス	135	160	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
5	化粧品	83	77	6	通信販売で1回だけのつもりで注文した化粧品が定期購入だった、肌に合わないので解約したい等
6	不動産貸借	66	55	10	借家・アパートを退出した際の原状回復の費用負担等
7	自動車	65	69	8	購入した自動車の不具合、購入や売却時の契約に関する事
8	フリーローン・サラ金	62	101	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
9	携帯電話サービス	61	40	13	料金プランの変更、解約金などに関する事
10	電気(料金等)	41	70	7	電話勧誘での電気の契約切り替えに関する事

2. 令和2年度上期(9月末時点)／令和元年度上期対比

順位	商品・役務	R2年度 9月末	R元年度 9月末	R元年度 上期順位	主 な 内 容
1	商品一般	182	236	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等
2	デジタルコンテンツ	137	156	2	インターネットによるアダルト情報サイト等のワンクリック請求、ウィルス対策ソフト、オンラインゲーム、情報商材等
3	健康食品	122	80	3	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、注文していないのに届いた等
4	他の保健衛生品	88	8	—	マスクの購入や送り付け等
5	インターネット通信サービス	59	74	4	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
6	化粧品	55	47	6	通信販売で1回だけのつもりで注文した化粧品が定期購入だった、肌に合わないので解約したい等
7	食料品	42	57	5	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	自動車	36	33	9	購入した自動車の不具合、購入や売却時の契約に関する事
9	不動産貸借	34	31	10	借家・アパートを退出した際の原状回復の費用負担等
10	携帯電話サービス	26	37	8	料金プランの変更、解約金などに関する事

過去5年間の苦情相談上位

年度	H27		H28		H29		H30		R元		R元上期 (4~9月)		R2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	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	423	商品一般	236	商品一般	182
2	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	282	デジタルコンテンツ	156	デジタルコンテンツ	137
3	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	健康食品	176	健康食品	80	健康食品	122
4	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	インターネット通信サービス	135	インターネット通信サービス	74	他の保健衛生品	88
5	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	化粧品	83	食料品	57	インターネット通信サービス	59
6	他の役務	105	不動産貸借	83	工事・建築	79	化粧品	77	不動産貸借	66	化粧品	47	化粧品	55
7	他の相談	83	自動車	77	自動車	66	電気(料金等)	70	自動車	65	フリーローン・サラ金	41	食料品	42
8	食料品	81	食料品	76	不動産貸借	62	自動車	69	フリーローン・サラ金	62	携帯電話サービス	37	自動車	36
9	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	携帯電話サービス	61	自動車	33	不動産貸借	34
10	不動産貸借	64	化粧品	49	化粧品	48	不動産貸借	55	電気(料金等)	41	不動産貸借	31	携帯電話サービス	26