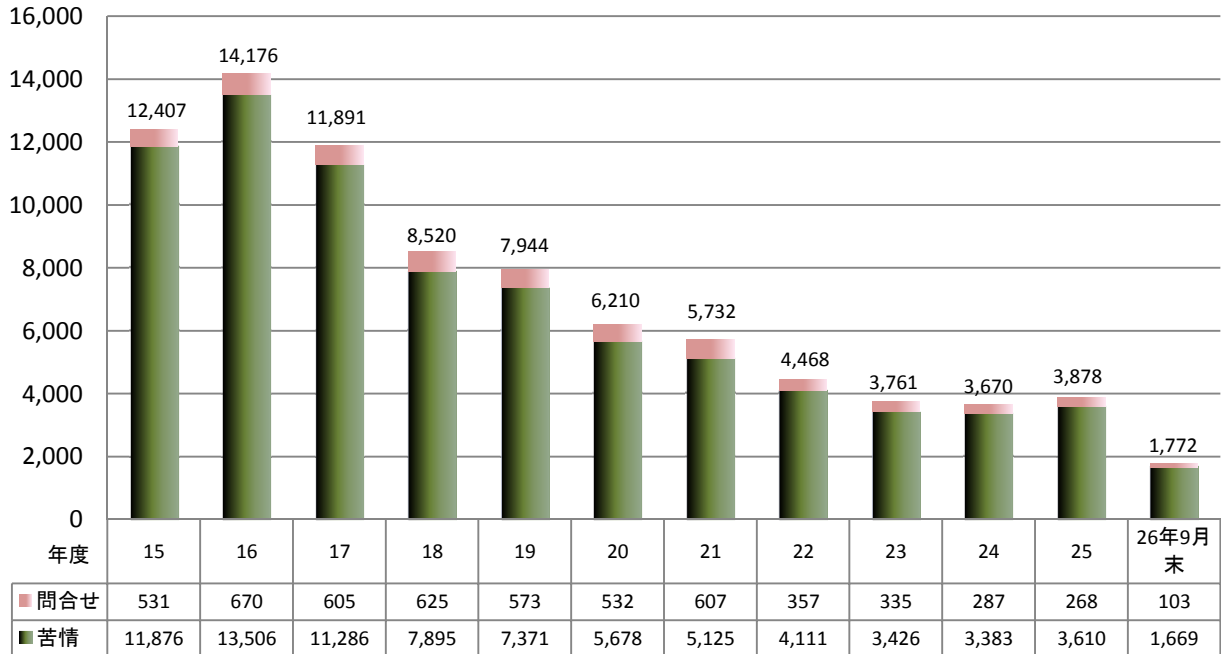


# 平成26年度上半期消費生活相談の概要

島根県消費者センター

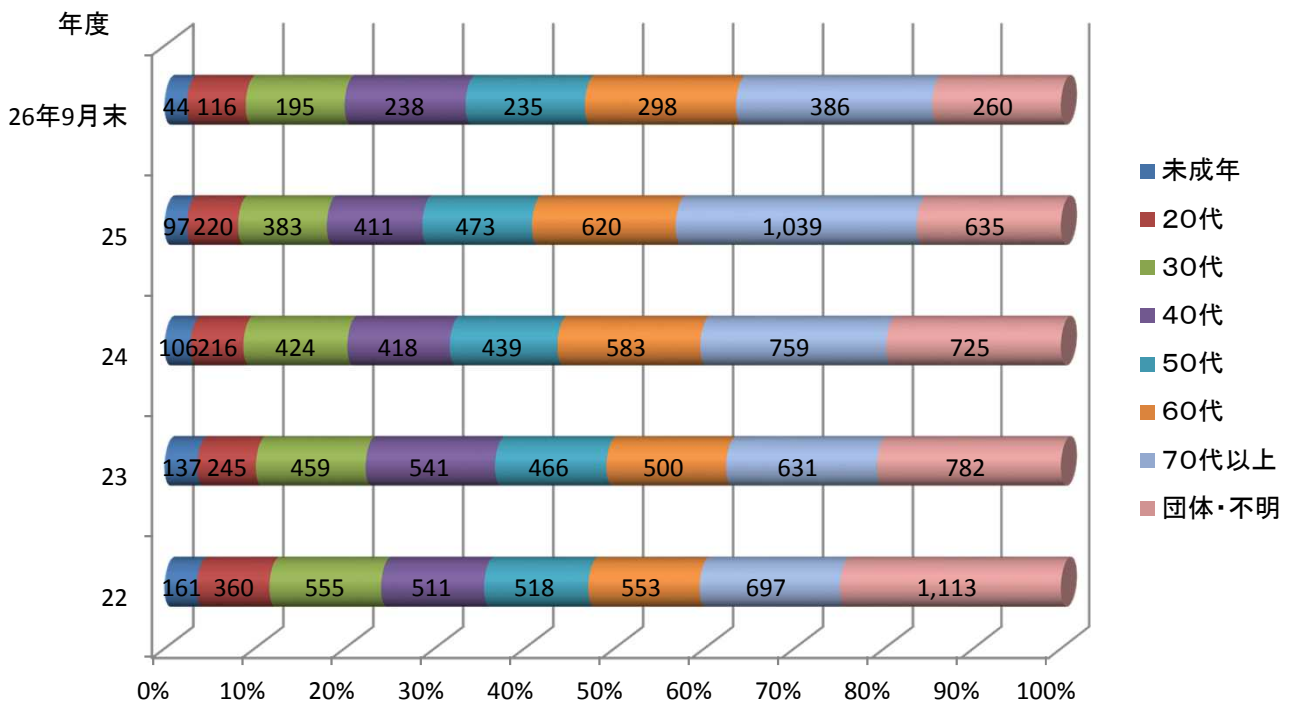
## 1 相談件数の推移

(図1)消費生活相談年次件数



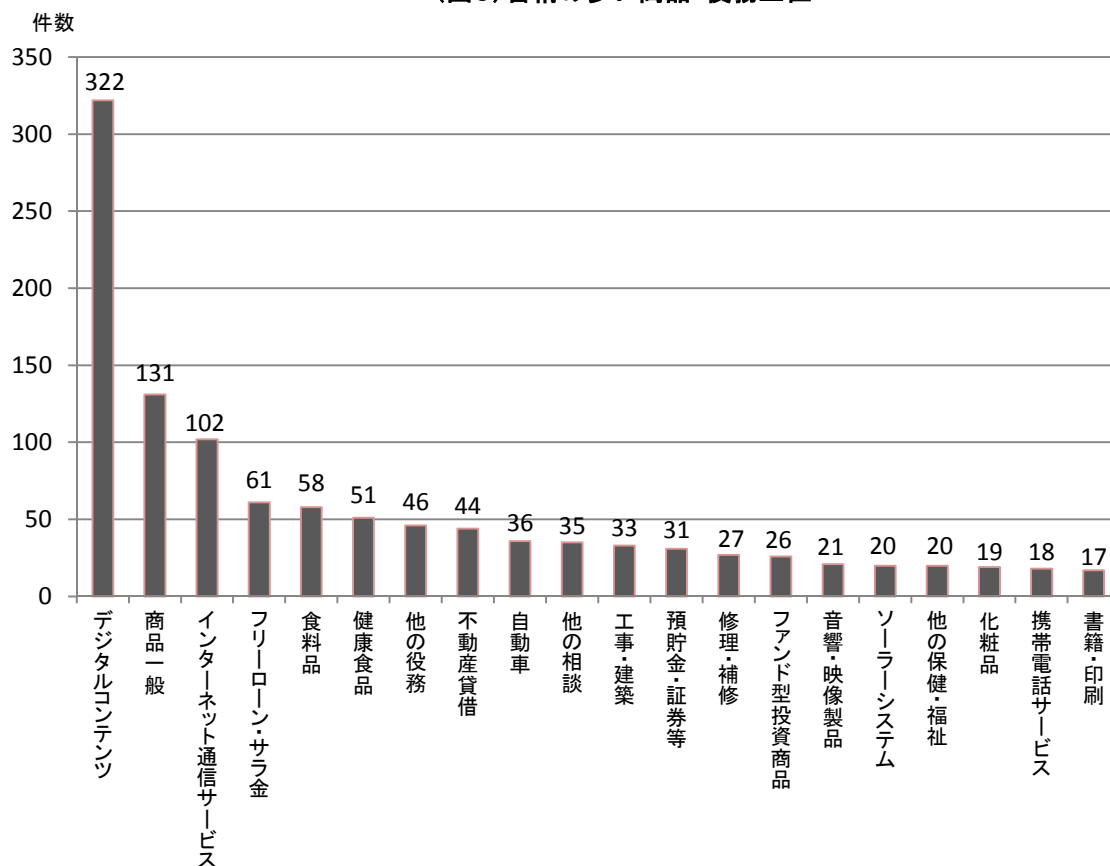
## 2 契約当事者年代別相談件数

(図2)年次別・年代別相談件数の割合



### 3 苦情相談の内容

(図3) 苦情の多い商品・役務上位



#### 苦情相談の多かった内容

順位	商品・役務	26年度 9月末	25年度 9月末	主な内容
1	デジタルコンテンツ	322	317	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に係る不当請求や架空請求等
2	商品一般	131	90	商品・サービスが特定できないもの(ハガキによる、身に覚えのない不当・架空請求で内容の特定できないものを含む)
3	インターネット通信サービス	102	69	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こと
4	フリーローン・サラ金	61	84	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
5	食料品	58	61	蟹など魚介類の電話勧誘や、消費期限、賞味期限などの表示に関すること
6	健康食品	51	291	強引な電話勧誘による注文した覚えのない健康食品の送り付けや、効能効果を過大に説明し購入させる等
7	他の役務	46	41	外食でのことや冠婚葬祭(互助会)、占い等
8	不動産貸借	44	31	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等
9	自動車	36	35	自動車の購入・納入時の契約との相違に関することや解約に関すること
10	他の相談	35	45	相隣関係や相続、個人間の債権回収など消費者問題以外の相談等(「売り手」対「買い手」という図式のない相談)

#### 4 契約当事者年代別の相談内容

20歳未満		
1	デジタルコンテンツ	28
2	テレビ放送サービス	3
3	理美容器具・用品	2

20歳代		
1	デジタルコンテンツ	28
2	フリーローン・サラ金	10
3	不動産貸借	9
4	インターネット通信サービス	7
5	化粧品	5
5	テレビ放送サービス	5
5	他の役務	5
8	自動車	4
8	理美容	4
10	商品一般	3

30歳代		
1	デジタルコンテンツ	49
2	商品一般	12
3	フリーローン・サラ金	10
3	インターネット通信サービス	10
5	自動車	8
6	不動産貸借	6
6	工事・建築	6
6	他の役務	6
9	携帯電話	5
9	他の相談	5

40歳代		
1	デジタルコンテンツ	80
2	インターネット通信サービス	15
3	商品一般	11
4	複合会員サービス	10
4	他の相談	10
6	音響・映像製品	7
6	他の役務	7
8	食料品	6
9	他の身の回り品	5
10	ソーラーシステム	4
10	不動産貸借	4
10	修理・補修	4

50歳代		
1	デジタルコンテンツ	63
2	インターネット通信サービス	23
3	食料品	11
4	フリーローン・サラ金	8
5	商品一般	7
6	自動車	6
6	工事・建築	6
8	食器・台所用品	5
9	不動産貸借	4
9	他の金融関連サービス	4
9	医療	4

60歳代		
1	デジタルコンテンツ	45
2	商品一般	30
3	インターネット通信サービス	19
4	食料品	11
4	フリーローン・サラ金	11
6	修理・補修	9
7	化粧品	7
7	ファンド型投資商品	7
7	他の役務	7

70歳代以上		
1	商品一般	54
2	健康食品	38
3	預貯金・証券等	20
4	食料品	17
5	ファンド型投資商品	16
5	インターネット通信サービス	16
7	デジタルコンテンツ	13
7	他の役務	13
9	工事・建築	12
10	ふとん類	9

## 5 相談者の居住市町村別相談件数

市 町 村 名	平成26年度(4月～9月)		平成25年度(4月～9月)	
	相 談 件 数	うち苦情件数	相 談 件 数	うち苦情件数
松 江 市	676	644	843	790
浜 田 市	87	87	84	80
出 雲 市	331	310	318	296
益 田 市	126	115	152	139
大 田 市	77	70	96	90
安 来 市	76	73	93	84
江 津 市	67	65	59	58
雲 南 市	83	78	103	93
市 計	1,523	1,442	1,748	1,630
奥 出 雲 町	15	14	15	13
飯 南 町	11	9	16	15
川 本 町	8	7	10	10
美 郷 町	13	12	9	9
邑 南 町	25	25	37	36
津 和 野 町	16	15	12	10
吉 賀 町	8	7	15	15
海 士 町	0	0	2	2
西ノ島町	4	4	4	4
知 夫 村	3	3	0	0
隠岐の島町	20	20	28	27
町 村 計	123	116	148	141
県 外	41	41	34	33
不 明	85	70	121	108
総 計	1,772	1,669	2,051	1,912

(参考)

## 過去5年間の苦情相談上位

年度	H21		H22		H23		H24		H25		H26(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
1	デジタルコンテンツ	845	デジタルコンテンツ	824	デジタルコンテンツ	708	デジタルコンテンツ	616	デジタルコンテンツ	647	デジタルコンテンツ	322
2	フリーローン・サラ金	683	フリーローン・サラ金	517	フリーローン・サラ金	300	フリーローン・サラ金	241	健康食品	367	商品一般	131
3	商品一般	423	食料品	155	商品一般	128	健康食品	185	商品一般	208	インターネット通信サービス	102
4	食料品	159	商品一般	134	食料品	100	商品一般	153	インターネット通信サービス	157	フリーローン・サラ金	61
5	健康食品	147	不動産貸借	104	他の相談	97	インターネット通信サービス	127	フリーローン・サラ金	147	食料品	58
6	不動産貸借	142	他の相談	98	不動産貸借	96	他の相談	96	食料品	135	健康食品	51
7	工事・建築	123	健康食品	93	預貯金・証券等	92	他の役務	94	ファンド型投資商品	111	他の役務	46
8	他の役務	111	他の教養娯楽	89	インターネット通信サービス	83	食料品	86	自動車	81	不動産貸借	44
9	自動車	109	自動車	86	ファンド型投資商品	67	ファンド型投資商品	86	他の役務	75	自動車	36
10	他の相談	89	他の役務	85	教養娯楽サービスその他	65	不動産貸借	79	他の相談	73	他の相談	35