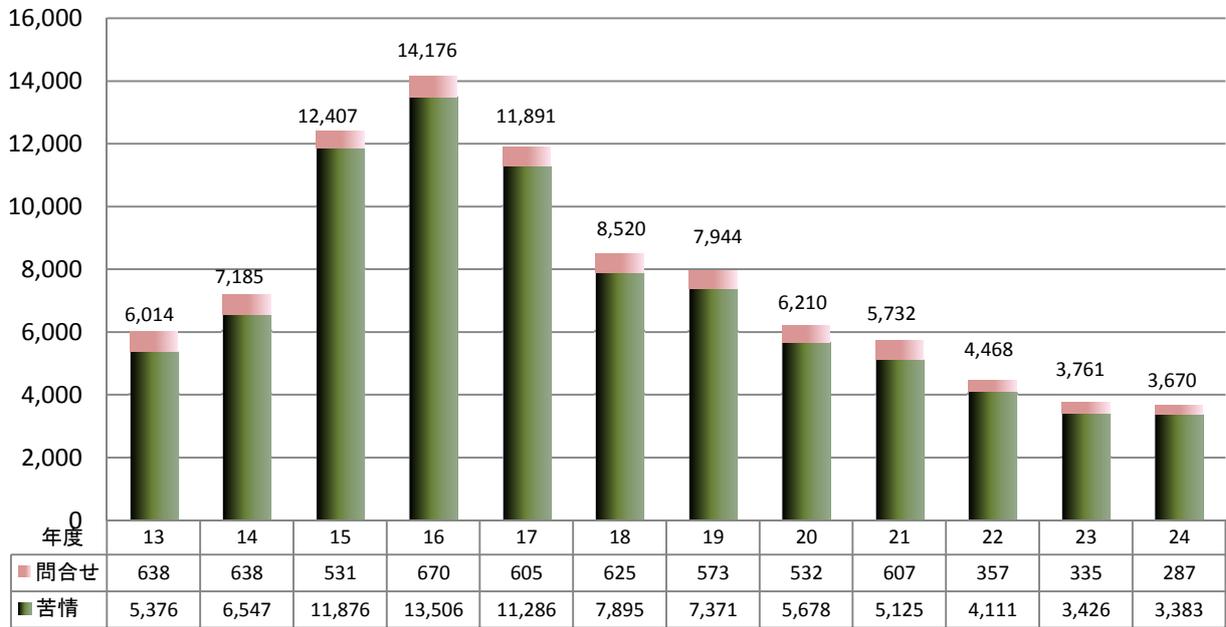


平成24年度消費生活相談の概要

島根県消費者センター

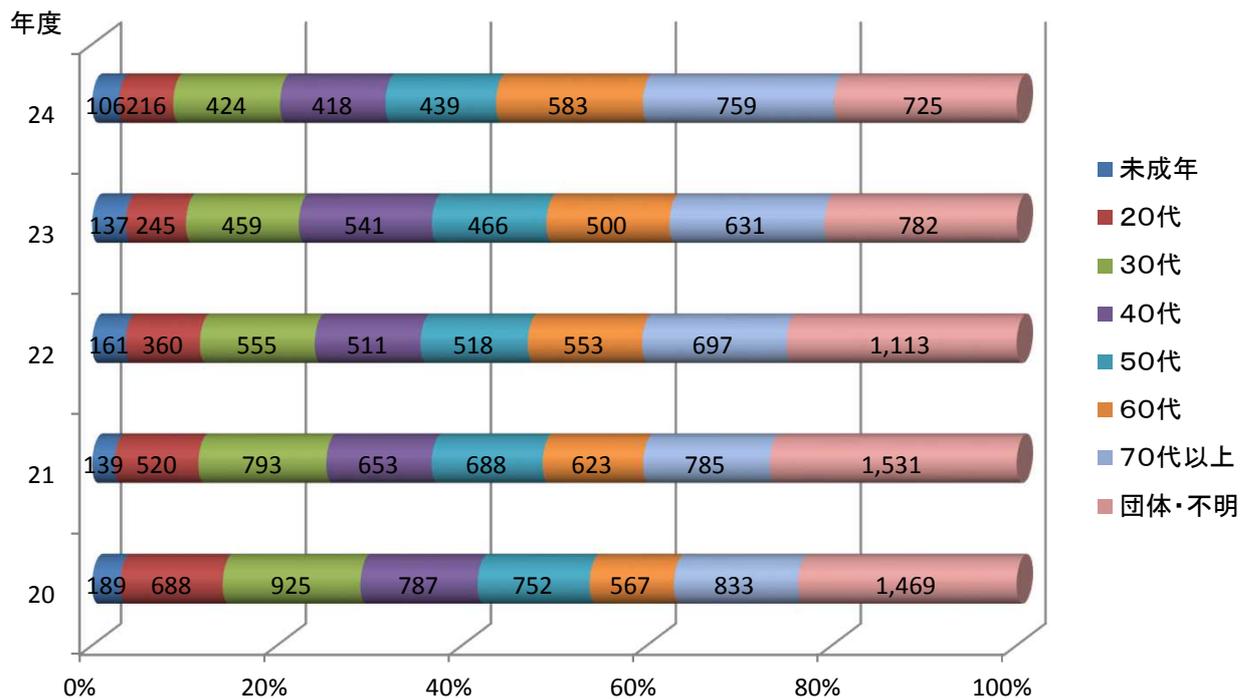
1 相談件数の推移

(図1)消費生活相談年次件数



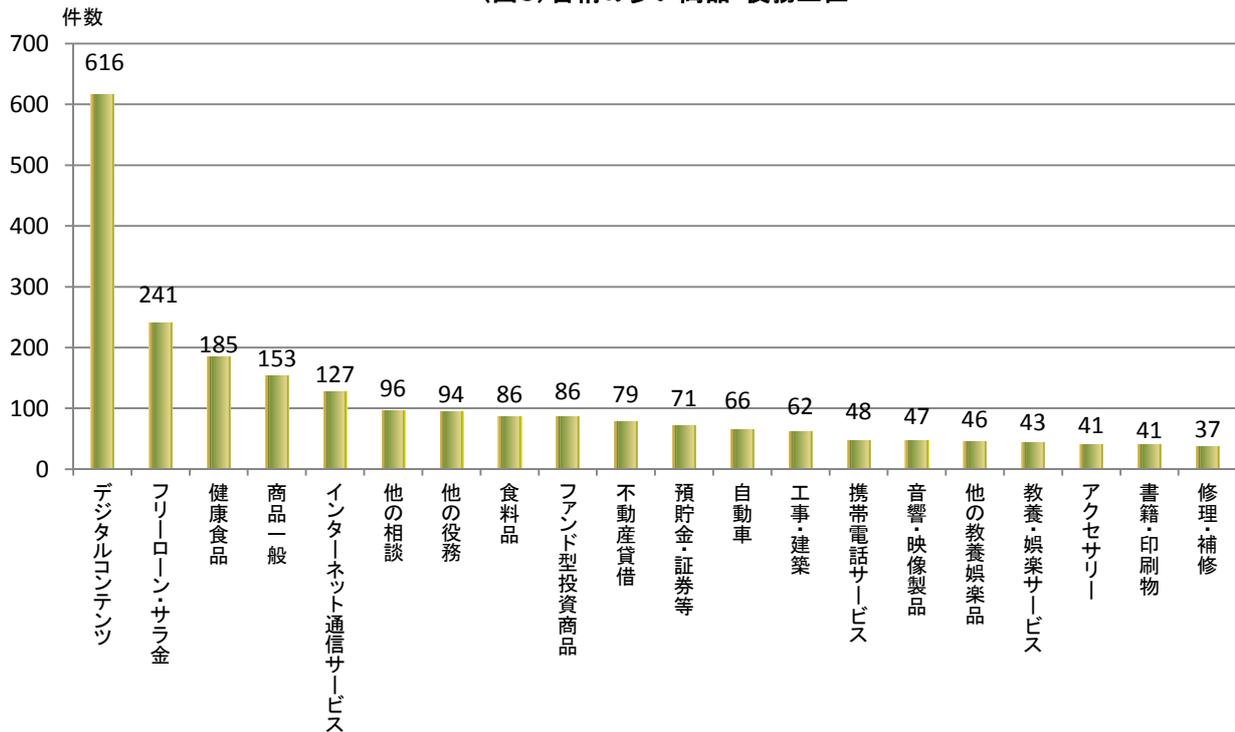
2 契約当事者年代別相談件数

(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	24年度	23年度	23年度 順位	主な内容
1	デジタルコンテンツ	616	708	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に係る不当請求や架空請求等
2	フリーローン・サラ金	241	300	2	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
3	健康食品	185	61	13	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
4	商品一般	153	128	3	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)
5	インターネット通信サービス	127	83	8	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
6	他の相談	96	97	5	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)
7	他の役務	94	63	12	外食でのことや冠婚葬祭(互助会)、占い等
8	食料品	86	100	4	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事
8	ファンド型投資商品	86	67	9	ファンド型投資名目の劇場型勧誘
10	不動産貸借	79	96	6	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等

4 年代別の苦情相談

20歳未満		
1	デジタルコンテンツ	65
2	履物	5
2	テレビ放送サービス	5

20歳代		
1	デジタルコンテンツ	72
2	フリーローン・サラ金	16
3	自動車	11
4	不動産貸借	9
5	商品一般	8
6	化粧品	7
7	健康食品	5
7	アクセサリ	5
7	テレビ放送サービス	5
7	他の役務	5

30歳代		
1	デジタルコンテンツ	130
2	フリーローン・サラ金	47
3	商品一般	14
3	不動産貸借	14
3	他の相談	14
6	自動車	12
7	インターネット通信サービス	10
7	他の役務	10
9	工事・建築	8
9	複合サービス会員	8

40歳代		
1	デジタルコンテンツ	125
2	フリーローン・サラ金	34
3	インターネット通信サービス	19
4	他の役務	16
5	商品一般	14
6	自動車	12
7	不動産貸借	10
8	学習教材	8
8	他の相談	8
10	携帯電話	7

50歳代		
1	デジタルコンテンツ	107
2	フリーローン・サラ金	48
3	インターネット通信サービス	18
4	他の役務	17
5	商品一般	13
6	食料品	11
6	健康食品	11
6	工事・建築	11
9	他の相談	9
10	音響・映像製品	7
10	不動産貸借	7
10	修理・補修	7
10	携帯電話サービス	7

60歳代		
1	デジタルコンテンツ	56
2	フリーローン・サラ金	39
3	商品一般	34
4	インターネット通信サービス	29
5	健康食品	27
6	ファンド型投資商品	22
7	食料品	21
8	預貯金・証券等	16
9	他の役務	14
10	工事・建築	12
10	教養・娯楽サービスその他	12

70歳代以上		
1	健康食品	128
2	ファンド型投資商品	47
3	預貯金・証券等	42
4	食料品	34
5	商品一般	30
6	インターネット通信サービス	24
7	フリーローン・サラ金	23
8	他の教養娯楽品	20
9	ふとん類	18
9	書籍・印刷物	18

5 市町村別相談件数（県消費者センター受付分）

市町村名	苦情	問合せ	合計
松江市	1,338	110	1,448
浜田市	149	12	161
出雲市	594	43	637
益田市	248	19	267
大田市	134	10	144
安来市	140	14	154
江津市	109	12	121
雲南市	157	12	169
市計	2,869	232	3,101
奥出雲町	47	3	50
飯南町	27	1	28
川本町	23	0	23
美郷町	26	1	27
邑南町	49	2	51
津和野町	29	2	31
吉賀町	19	0	19
海士町	5	0	5
西ノ島町	2	0	2
知夫村	1	0	1
隠岐の島町	38	5	43
町村計	266	14	280
県外	39	2	41
不明	209	39	248
総計	3,383	287	3,670

6 市町村別相談件数（県消費者センター受付分と市町村受付分の合計相談件数）

市町村名	県消費者センター受付	市町村受付	合 計
松 江 市	1,448	579	2,027
浜 田 市	161	150	311
出 雲 市	637	395	1,032
益 田 市	267	79	346
大 田 市	144	17	161
安 来 市	154	113	267
江 津 市	121	12	133
雲 南 市	169	49	218
市 計	3,101	1,394	4,495
奥出雲町	50	1	51
飯南町	28	4	32
川本町	23	3	26
美郷町	27	3	30
邑南町	51	6	57
津和野町	31	5	36
吉賀町	19	2	21
海士町	5	0	5
西ノ島町	2	0	2
知夫村	1	0	1
隠岐の島町	43	8	51
町 村 計	280	32	312
県 外	41	0	41
不 明	248	0	248
総 計	3,670	1,426	5,096