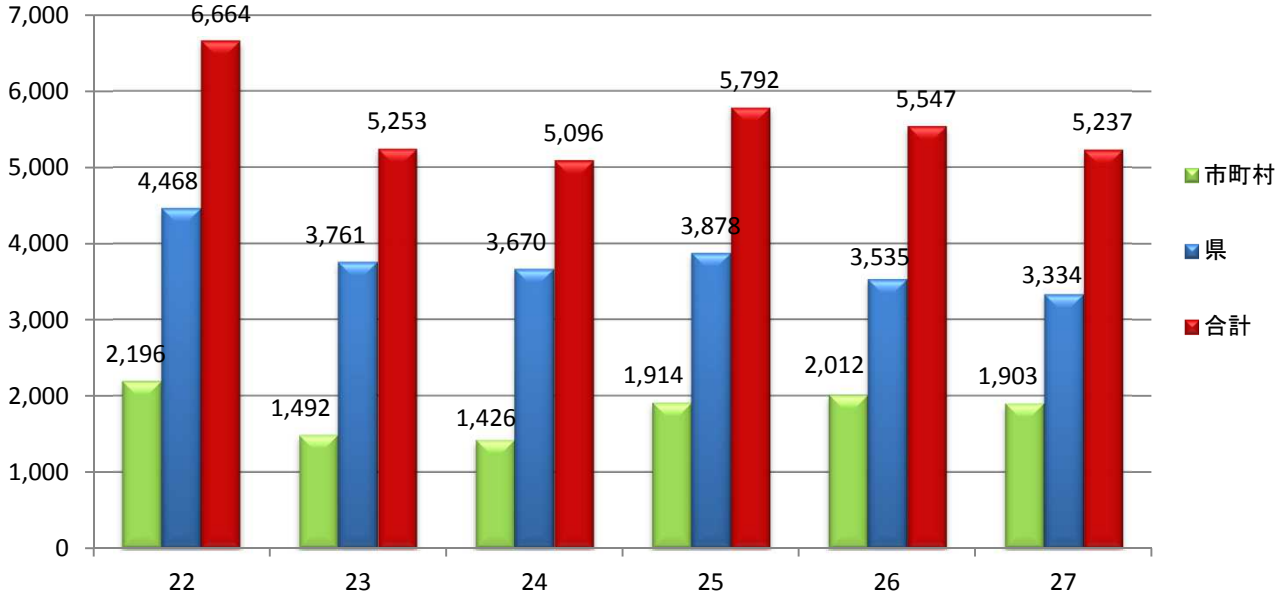


平成27年度消費生活相談の概要

島根県消費者センター

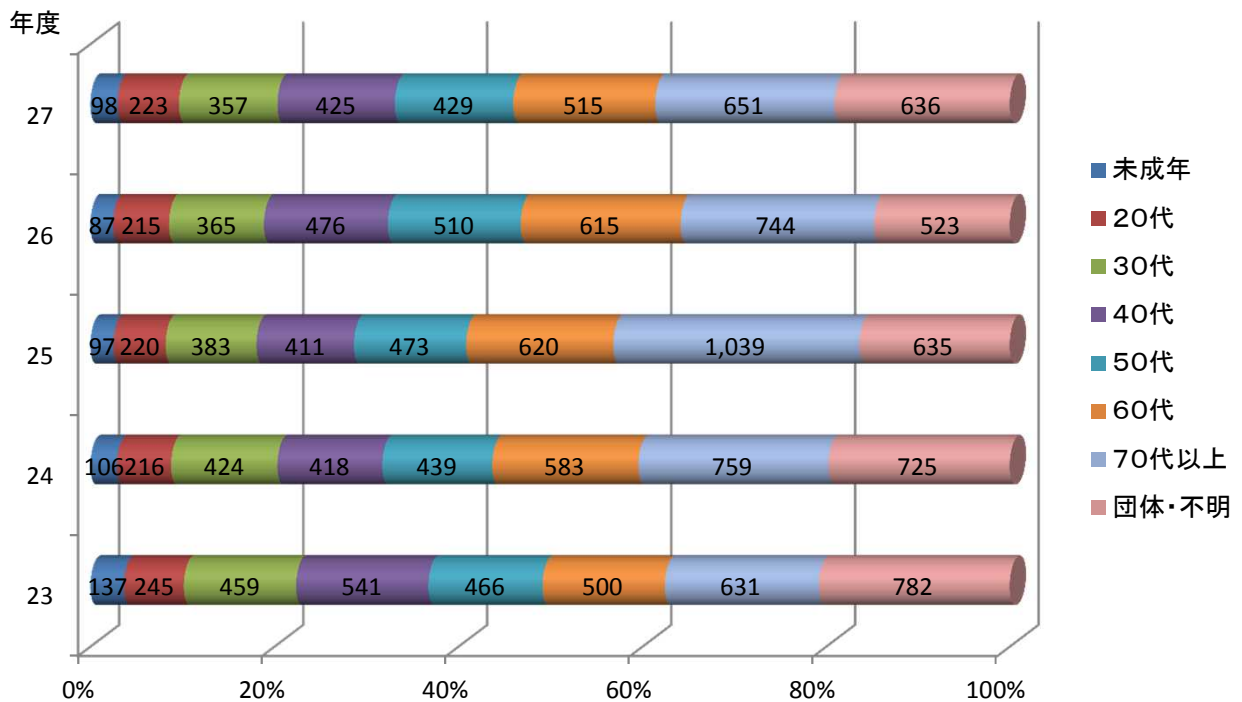
1 相談件数の推移

(図1) 県消費者センター・市町村相談窓口 相談件数



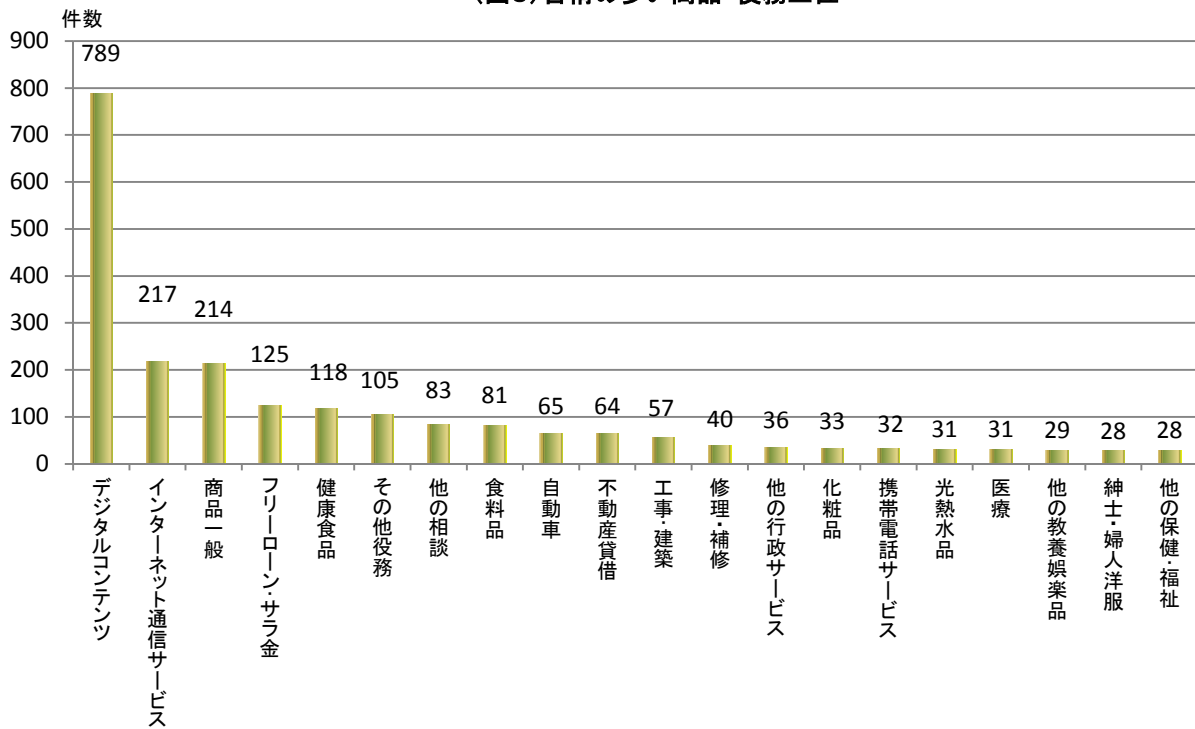
2 契約当事者年代別相談件数

(図2) 県消費者センターにおける年次別・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	27年度	26年度	26年度 順位	主な内容
1	デジタルコンテンツ	789	659	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
2	インターネット通信サービス	217	215	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
3	商品一般	214	255	2	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)
4	フリーローン・サラ金	125	158	4	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	健康食品	118	109	5	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
6	他の役務	105	94	7	外食でのことや冠婚葬祭(互助会)、占い等
7	他の相談	83	61	10	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)
8	食料品	81	101	6	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
9	自動車	65	70	9	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
10	不動産賃借	64	85	8	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等

4 年代別の苦情相談の多いもの

20歳未満		
1	デジタルコンテンツ	67
2	健康食品	8
3	テレビ放送サービス	4
4	インターネット通信サービス	3
5	履物	2

20歳代		
1	デジタルコンテンツ	80
2	不動産貸借	14
3	フリーローン・サラ金	12
4	商品一般	9
4	他の役務	9
6	インターネット通信サービス	8
7	自動車	6
8	健康食品	5
8	内職・副業	5
10	化粧品	4
10	他の相談	4

30歳代		
1	デジタルコンテンツ	113
2	フリーローン・サラ金	24
3	インターネット通信サービス	21
4	不動産貸借	13
4	他の相談	13
6	商品一般	12
7	複合サービス会員	11
8	他の役務	10
9	自動車	9
10	工事・建築	8

40歳代		
1	デジタルコンテンツ	156
2	インターネット通信サービス	41
3	商品一般	16
3	他の役務	16
5	フリーローン・サラ金	12
6	健康食品	10
6	不動産貸借	10
8	工事・建築	9
9	自動車	8
10	他の教養・娯楽	7

50歳代		
1	デジタルコンテンツ	160
2	インターネット通信サービス	39
3	フリーローン・サラ金	17
4	商品一般	16
5	自動車	15
6	他の役務	13
7	健康食品	6
7	金融関連サービスその他	6
7	他の教養娯楽	6
7	他の相談	6

60歳代		
1	デジタルコンテンツ	132
2	インターネット通信サービス	45
3	商品一般	37
4	食料品	20
5	フリーローン・サラ金	18
6	他の役務	14
7	他の相談	13
8	光熱水品	9
8	修理・補修	9
10	健康食品	8
10	食器・台所用品	8
10	工事・建築	8

70歳以上		
1	商品一般	71
2	健康食品	64
3	デジタルコンテンツ	41
4	インターネット通信サービス	34
5	食料品	22
5	他の役務	22
7	預貯金・証券等	16
8	他の行政サービス	15
8	他の相談	15
10	工事・建築	13

5 相談者の居住市町村別相談件数

市町村名	苦情	問合せ	合計
松江市	1,210	83	1,293
浜田市	155	5	160
出雲市	504	31	535
益田市	244	16	260
大田市	101	8	109
安来市	145	11	156
江津市	97	5	102
雲南市	129	13	142
市計	2,585	172	2,757
奥出雲町	36	3	39
飯南町	15	1	16
川本町	4	1	5
美郷町	18	2	20
邑南町	43	0	43
津和野町	30	2	32
吉賀町	16	2	18
海士町	8	0	8
西ノ島町	4	0	4
知夫村	3	0	3
隠岐の島町	34	1	35
町村計	211	12	223
県外	52	3	55
不明	271	28	299
総計	3,119	215	3,334