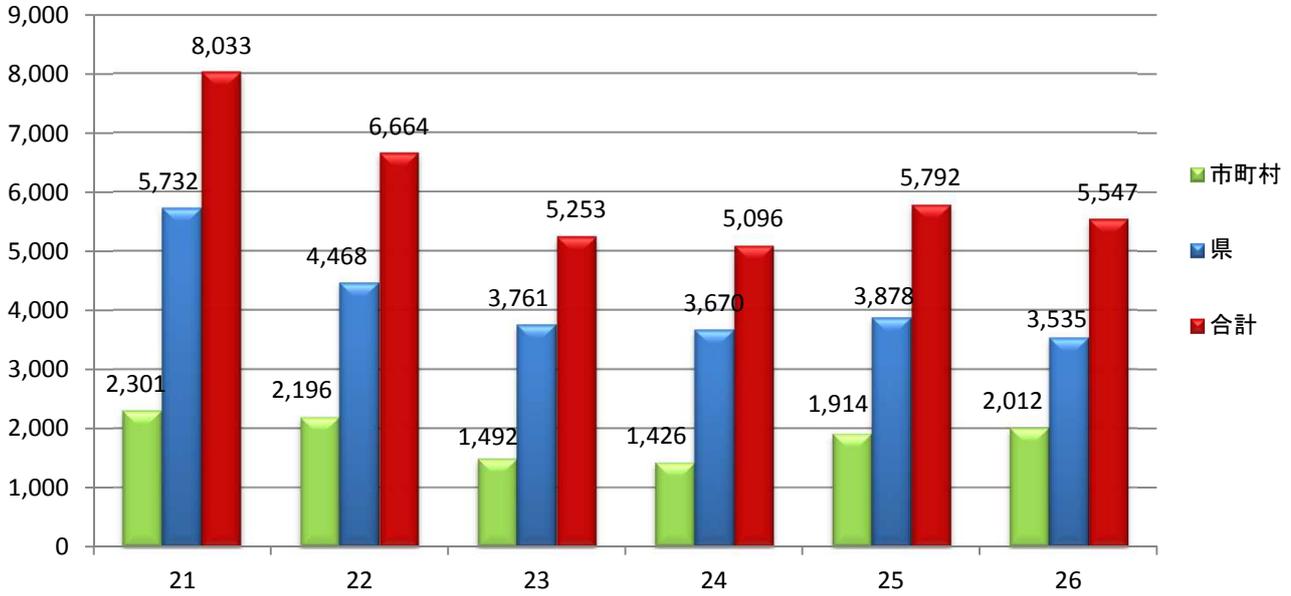


平成26年度消費生活相談の概要

島根県消費者センター

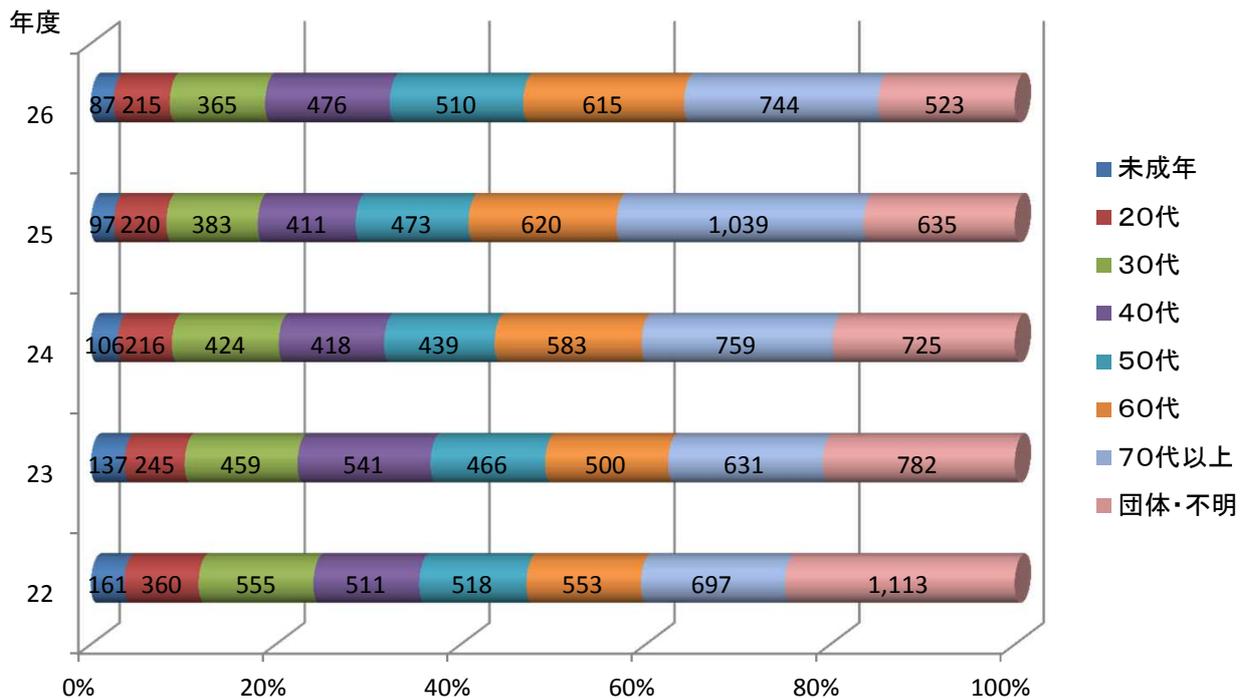
1 相談件数の推移

(図1) 県消費者センター・市町村相談窓口 相談件数



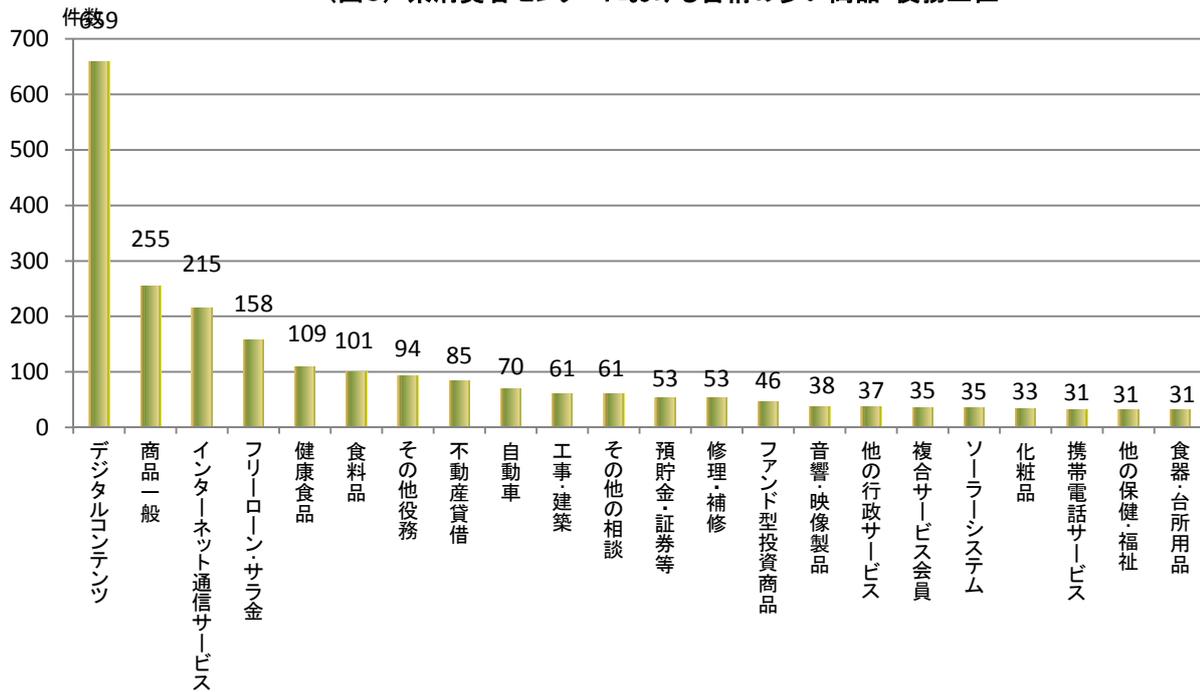
2 契約当事者年代別相談件数

(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【県消費者センター分】

(図3) 県消費者センターにおける苦情の多い商品・役務上位



苦情相談の多かった内容

順位	商品・役務	26年度	25年度	25年度 順位	主な内容
1	デジタルコンテンツ	659	647	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	商品一般	255	208	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)
3	インターネット通信サービス	215	157	4	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	フリーローン・サラ金	158	147	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
5	健康食品	109	367	2	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	食料品	101	135	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
7	他の役務	94	75	9	外食でのことや冠婚葬祭(互助会)、占い等
8	不動産賃借	85	57	12	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等
9	自動車	70	81	8	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	工事・建築	61	71	11	虚偽の説明で不安をあおり、増改築・屋根工事を契約させる等
10	他の相談	61	73	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)

4 年代別の苦情相談の多いもの【県消費者センター分】

20歳未満		
1	デジタルコンテンツ	54
2	テレビ放送サービス	4
2	インターネット通信サービス	4
4	履物	2
4	理美容器具・用品	2
4	自動車	2
4	宅配サービス	2

20歳代		
1	デジタルコンテンツ	56
2	フリーローン・サラ金	15
3	不動産貸借	14
4	インターネット通信サービス	12
5	自動車	9
6	化粧品	8
7	商品一般	7
7	健康食品	7
7	他の役務	7
10	テレビ放送サービス	5
10	理美容	5

30歳代		
1	デジタルコンテンツ	99
2	フリーローン・サラ金	28
3	インターネット通信サービス	18
4	商品一般	15
5	他の役務	12
6	不動産貸借	11
6	自動車	11
8	他の相談	9
9	複合サービス会員	7
9	工事・建築	7
11	食器・台所用品	6
11	学習教材	6

40歳代		
1	デジタルコンテンツ	148
2	インターネット通信サービス	30
3	複合サービス会員	25
4	商品一般	21
5	他の役務	18
6	不動産貸借	15
6	フリーローン・サラ金	15
6	他の相談	15
9	音響・映像製品	12
10	食料品	11

50歳代		
1	デジタルコンテンツ	137
2	インターネット通信サービス	47
3	フリーローン・サラ金	35
4	商品一般	21
5	食料品	14
6	工事・建築	12
7	自動車	11
7	不動産貸借	11
9	食器・台所用品	9
10	ソーラーシステム	7

60歳代		
1	デジタルコンテンツ	111
2	商品一般	59
3	インターネット通信サービス	52
4	フリーローン・サラ金	28
5	食料品	19
6	健康食品	15
7	修理・保守	14
8	他の相談	11
9	ファンド型投資商品	10
9	他の役務	10

70歳代以上		
1	商品一般	99
2	健康食品	71
3	預貯金・証券等	36
4	インターネット通信サービス	33
5	食料品	31
6	デジタルコンテンツ	30
7	ファンド型投資商品	28
8	他の役務	25
9	工事・建築	18
10	ふとん類	16

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	1,288	85	1,373
浜田市	172	2	174
出雲市	618	40	658
益田市	269	18	287
大田市	134	14	148
安来市	141	7	148
江津市	111	3	114
雲南市	165	12	177
市計	2,898	181	3,079
奥出雲町	33	1	34
飯南町	14	2	16
川本町	15	1	16
美郷町	20	2	22
邑南町	42	1	43
津和野町	25	3	28
吉賀町	17	1	18
海士町	2	1	3
西ノ島町	4	0	4
知夫村	3	0	3
隠岐の島町	34	1	35
町村計	209	13	222
県外	56	2	58
不明	146	30	176
総計	3,309	226	3,535