

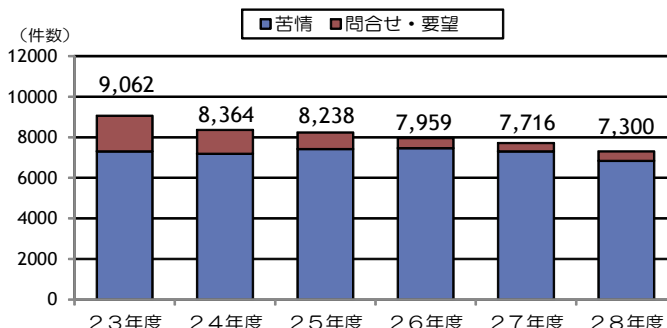
平成28年度 消費生活相談の概要

宮崎県消費生活センター

1 相談件数

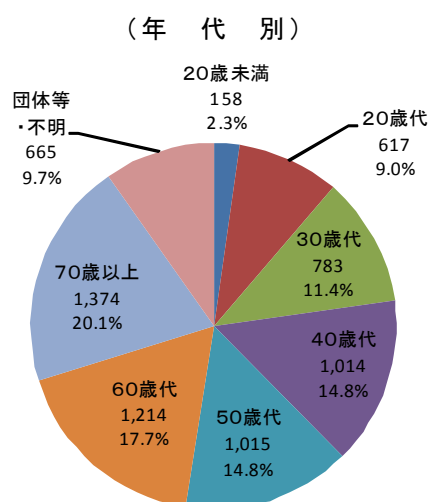
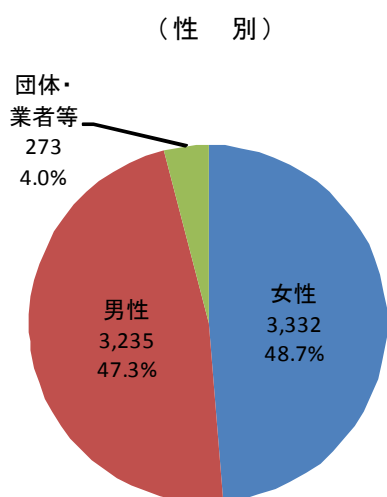
平成28年度に寄せられた相談件数は、前年度に比べ416件（5.4%）減少し、7,300件となった。このうち苦情相談は6,840件で、相談全体の93.7%を占めている。

年度	苦情	問合せ・要望	計
23	7,301	1,761	9,062
24	7,189	1,175	8,364
25	7,422	816	8,238
26	7,461	498	7,959
27	7,298	418	7,716
28	6,840	460	7,300



2 契約当事者の属性

苦情相談（6,840件）における契約当事者の性別は、女性が3,332件（48.7%）、男性が3,235件（47.3%）となっている。年代別では、70歳以上が1,374件（20.1%）で最も多くなっている。



3 苦情相談の多い品目

苦情相談のうち最も多い品目は、放送・コンテンツ等（情報サイト料金の不当請求等）に関する相談となっている。次いで、レンタル・リース・貸借（アパート退去時の敷金トラブル等）に関する相談、インターネット通信サービス（インターネット回線の契約トラブル等）に関する相談が多くなっている。

順位	品目	件数	主な相談内容
1(1)	放送・コンテンツ等	1,559 (1,591)	情報サイト料金の不当請求
2(2)	レンタル・リース・貸借	387 (431)	アパート退去時の敷金トラブル
3(4)	インターネット通信サービス	347 (358)	インターネット回線の契約トラブル
4(3)	融資サービス	327 (399)	多重債務・ヤミ金融
5(5)	商品一般	276 (336)	ハガキ等による架空請求
6(7)	健康食品	217 (197)	定期購入・解約時のトラブル
7(8)	自動車	197 (184)	中古車の購入後の不具合
8(6)	工事・建築・加工	179 (209)	訪問販売によるリフォーム工事
9(10)	移動通信サービス	171 (176)	携帯・スマートフォンの料金・解約トラブル
10(9)	書籍・印刷物	145 (177)	新聞の訪問販売

※ () は昨年度の順位及び件数

4 販売購入形態別の相談件数

販売購入形態別では、店舗購入等以外のいわゆる特殊販売が3, 800件で、そのうち通信販売が2, 342件(34.2%)と最も多くなっている。

・特殊販売に係る相談状況

順位	形態別	件数	主な品目
1	通信販売	2, 342	放送・コンテンツ等、健康食品
2	訪問販売	704	新聞、放送・コンテンツ等
3	電話勧誘販売	521	インターネット通信サービス、健康食品
4	マルチ・マルチまがい取引	111	健康食品、化粧品
5	訪問購入	61	アクセサリ
6	その他無店舗販売	46	移动通信サービス、飲料
7	祐 ^テ ティブ・オブ ^シ ョン(送りつけ商法)	15	書籍・印刷物、DVD

※その他無店舗販売：移動販売車、展示会等通常の店舗以外での販売

5 年代別の相談内容（契約当事者）

- ・20歳未満では、放送・コンテンツ等（情報サイト料金の不当請求等）に関する相談が約55%を占めている。
- ・20歳代、30歳代では、放送・コンテンツ等に関する相談が最も多く、レンタル・リース・貸借（アパート退去時の敷金トラブル等）に関する相談が2位となっている。
- ・40歳代、50歳代では、放送・コンテンツ等に関する相談が最も多く、40歳代ではレンタル・リース・貸借に関する相談が2位、50歳代では融資サービスに関する相談が2位となっている。
- ・60歳代では、放送・コンテンツ等に関する相談が最も多く、次いでインターネット通信サービス（インターネット回線の契約トラブル等）に関する相談が多くなっている。
- ・70歳以上では、放送・コンテンツに関する相談が最も多く、次いで健康食品（定期購入・解約時のトラブル）に関する相談が多くなっている。

年代別	件数	主な品目（上位3位の件数）					
20歳未満	158	放送・コンテンツ等	87	健康食品	6	商品一般	5
						化粧品	5
						インターネット通信サービス	5
20歳代	617	放送・コンテンツ等	135	レンタル・リース・貸借	64	融資サービス	42
30歳代	783	放送・コンテンツ等	188	レンタル・リース・貸借	71	融資サービス	53
40歳代	1,014	放送・コンテンツ等	314	レンタル・リース・貸借	73	融資サービス	65
50歳代	1,015	放送・コンテンツ等	304	融資サービス	59	インターネット通信サービス	58
60歳代	1,214	放送・コンテンツ等	324	インターネット通信サービス	64	商品一般	53
70歳以上	1,374	放送・コンテンツ等	143	健康食品	80	商品一般	75

6 多重債務に関する相談の状況

平成28年度の相談件数は前年度に比べ24件(8.7%)減少し、253件となった。

年 度	23	24	25	26	27	28
相談件数	552	437	308	303	277	253