

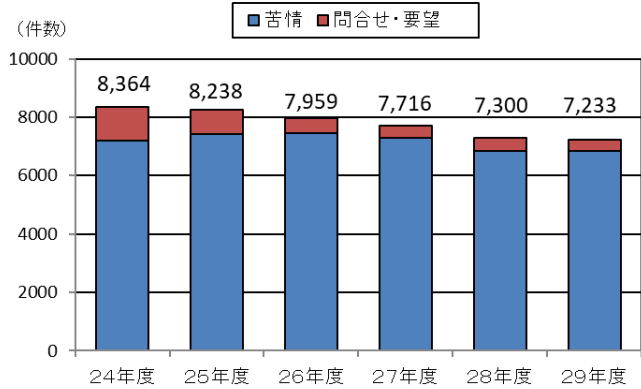
平成29年度 消費生活相談の概要

宮崎県消費生活センター

1 相談件数

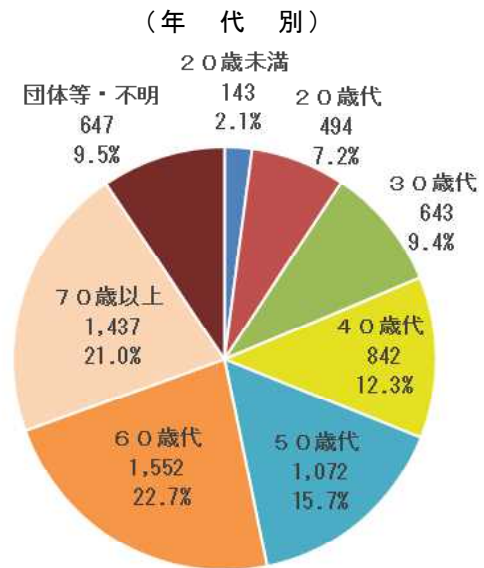
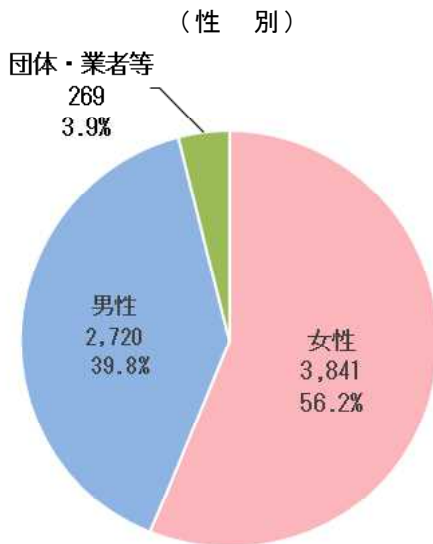
平成29年度に寄せられた相談件数は、前年度に比べ67件（0.9%）減少し、7,233件となった。このうち苦情相談は6,830件で、相談全体の94.4%を占めている。

年度	苦情	問合せ・要望	計
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
29	6,830	403	7,233



2 契約当事者の属性

苦情相談（6,830件）における契約当事者の性別は、女性が3,841件（56.2%）、男性が2,720件（39.8%）となっている。年代別では、60歳代が1,552件（22.7%）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、商品一般（ハガキによる架空請求）に関する相談、融資サービス（多重債務・ヤミ金融）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	1,419 (1,559)	情報サイト料金の不当請求
2(5)	商品一般	1,098 (276)	ハガキ等による架空請求
3(4)	融資サービス	301 (327)	多重債務・ヤミ金融
4(2)	レンタル・リース・貸借	299 (387)	アパート退去時の敷金トラブル
5(3)	インターネット通信サービス	253 (347)	インターネット回線の契約トラブル
6(6)	健康食品	215 (217)	定期購入・解約時のトラブル
7(7)	自動車	179 (197)	中古車の購入後の不具合
8(8)	工事・建築・加工	167 (179)	訪問販売によるリフォーム工事
9(9)	移动通信サービス	138 (171)	携帯・スマートフォンの料金・解約トラブル
10(11)	修理・補修	120 (94)	住宅・自動車の修理・補修

※（ ）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, 314件で、そのうち通信販売が2, 216件(32.4%)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, 216	放送・コンテンツ等、健康食品
2	訪問販売	578	新聞、放送・コンテンツ等
3	電話勧誘販売	330	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	113	健康食品、化粧品
5	訪問購入	40	アクセサリ
6	その他無店舗販売	32	移动通信サービス、飲料
7	ネット・オフショ(送りつけ商法)	5	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40%を占めている。
- ・20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。
- ・30歳代、40歳代では、放送・コンテンツ等に関する相談が最も多く、融資サービスに関する相談が2位となっている。
- ・50歳代では、放送・コンテンツ等に関する相談が最も多く、次いで商品一般（ハガキ等による）に関する相談が多くなっている。
- ・60歳代及び70歳以上では、商品一般に関する相談が最も多く、次いで放送コンテンツ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	143	放送・コンテンツ等	65	健康食品	10	レンタル・リース・貸借	6
						教室・講座	6
20歳代	494	放送・コンテンツ等	102	レンタル・リース・貸借	42	融資サービス	36
30歳代	643	放送・コンテンツ等	140	融資サービス	53	レンタル・リース・貸借	52
40歳代	842	放送・コンテンツ等	228	融資サービス	54	レンタル・リース・貸借	39
50歳代	1,072	放送・コンテンツ等	268	商品一般	248	融資サービス	50
60歳代	1,552	商品一般	506	放送・コンテンツ等	361	インターネット通信サービス	54
70歳以上	1,437	商品一般	211	放送・コンテンツ等	198	健康食品	75

6 多重債務に関する相談の状況

平成29年度の相談件数は前年度に比べ13件(5.1%)減少し、240件となった。

年 度	24	25	26	27	28	29
相談件数	437	308	303	277	253	240