

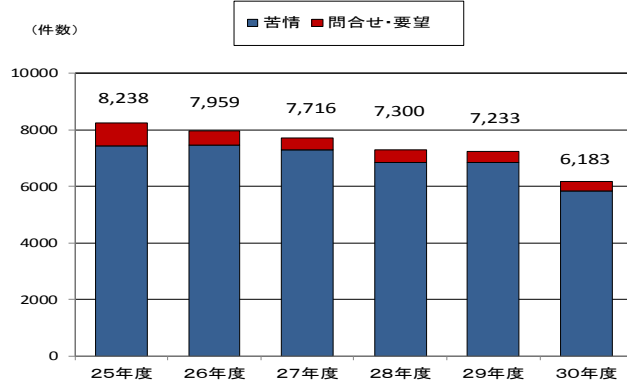
平成30年度 消費生活相談の概要

宮崎県消費生活センター

1 相談件数

平成30年度に寄せられた相談件数は、前年度に比べ1,050件(14.5%)減少し、6,183件となった。このうち苦情相談は5,830件で、相談全体の94.3%を占めている。

年度	苦情	問合せ・要望	計
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
30	5,830	353	6,183

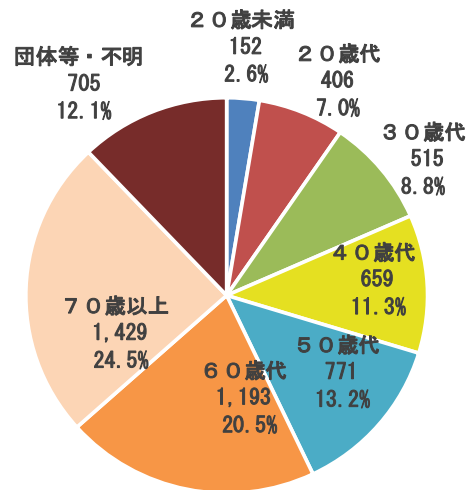
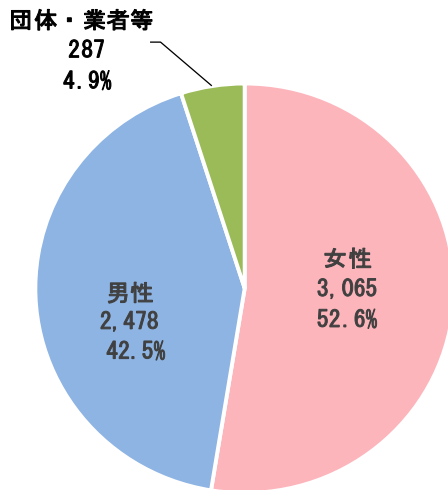


2 契約当事者の属性

苦情相談(5,830件)における契約当事者の性別は、女性が3,065件(52.6%)、男性が2,478件(42.5%)となっている。年代別では、70歳以上が1,429件(24.5%)で最も多くなっている。

(性別)

(年代別)



3 苦情相談の多い品目

苦情相談のうち最も多い品目は、商品一般(ハガキによる架空請求等)に関する相談となっている。次いで、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、レンタル・リース・貸借(アパート退去時の敷金トラブル等)に関する相談が多くなっている。

順位	品目	件数	主な相談内容
1(2)	商品一般	815 (1,098)	ハガキ等による架空請求
2(1)	放送・コンテンツ等	809 (1,419)	情報サイト料金の不当請求
3(4)	レンタル・リース・貸借	260 (299)	アパート退去時の敷金トラブル
4(3)	融資サービス	249 (301)	多重債務・ヤミ金融
5(6)	健康食品	242 (215)	定期購入・解約時のトラブル
6(5)	インターネット通信サービス	194 (253)	インターネット回線の契約トラブル
7(8)	工事・建築・加工	178 (167)	訪問販売によるリフォーム工事
8(7)	自動車	152 (179)	中古車の購入後の不具合
9(9)	移动通信サービス	147 (138)	携帯・スマートフォンの料金・解約トラブル
10(10)	修理・補修	125 (120)	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2, 780件で、そのうち通信販売が1, 724件(29.6%)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	1, 724	放送・コンテンツ等、健康食品
2	訪問販売	508	新聞、放送・コンテンツ等
3	電話勧誘販売	336	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	136	健康食品、化粧品
5	その他無店舗販売	39	移动通信サービス、飲料
6	訪問購入	29	アクセサリ
7	初タイプ・オプション(送りつけ商法)	8	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45%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歳代では、放送・コンテンツ等に関する相談が最も多く、商品一般、レンタル・リース・貸借、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（ハガキ等による架空請求等）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	152	放送・コンテンツ等	68	化粧品	14	健康食品	12
20歳代	406	放送・コンテンツ等	74	レンタル・リース・貸借	34	融資サービス	29
30歳代	515	放送・コンテンツ等	81	レンタル・リース・貸借	55	融資サービス	36
40歳代	659	放送・コンテンツ等	116	商品一般	48	自動車	29
				レンタル・リース・貸借	48		
				融資サービス	48		
50歳代	771	放送・コンテンツ等	144	商品一般	90	健康食品	48
60歳代	1,193	商品一般	310	放送・コンテンツ等	172	健康食品	46
70歳以上	1,429	商品一般	252	放送・コンテンツ等	112	健康食品	73

6 多重債務に関する相談の状況

平成30年度の相談件数は前年度に比べ47件(19.6%)減少し、193件となった。

年 度	25	26	27	28	29	30
相談件数	308	303	277	253	240	193