

平成22年度消費生活相談概要

鹿児島県消費生活センター

1 相談体制の強化

- ・ 平成22年4月：土曜日を開庁し相談業務を実施
- ・ 平成23年1月：新屋敷町に移転し、相談しやすい環境に整備

2 相談件数

○ 相談総件数は減少

H21：6,977件 → H22：6,578件（▲5.7%）

- * うち、多重債務に関する相談は減少
H21：900件 → H22：555件（▲38.3%）
- * うち、架空請求に関する相談は減少
H21：930件 → H22：760件（▲18.3%）
- * うち、放送・コンテンツ等（アダルト情報サイト、出会い系サイト等）に関する相談は増加
H21：910件 → H22：1,036件（+13.8%）

3 当事者年齢別相談件数

○ 高齢者層（60歳以上）の相談件数は増加

H21：2,064件 → H22：2,109件（+2.2%）

- * うち、投資に関する相談は増加
H21：50件 → H22：99件（+98.0%）
- * うち、健康食品に関する相談は増加
H21：104件 → H22：119件（+14.4%）
- * うち、商品一般（架空請求など）に関する相談は減少
H21：120件 → H22：71件（▲40.8%）

相談件数の多いもの ①融資サービス ②健康食品 ③工事・建築・加工（リフォーム工事など）

○ 若年者層（30歳未満）の相談件数は減少

H21：1,038件 → H22：908件（▲12.5%）

- * うち、放送・コンテンツ等（主に架空請求であるアダルト情報サイト）に関する相談は増加
H21：349件 → H22：370件（+6.0%）
- * うち、融資サービスに関する相談は減少
H21：150件 → H22：83件（▲44.7%）

相談件数の多いもの ①放送・コンテンツ等（アダルト情報サイトなど）
②融資サービス
③レンタル・リース・貸借（賃貸アパートなど）

4 目立った相談

- 高齢者に関する相談が増加
H21 : 2,064件 → H22 : 2,109件 (+2.2%)
- 高齢者の被害額は、大幅に増加
被害総額
H21 : 682,273千円 → H22 : 1,016,608千円 (+49.0%)
1人当たり被害額
H21 : 629千円 → H22 : 1,105千円 (+75.7%)
- 投資に関する相談の増加
H21 : 80件 → H22 : 128件 (+60.0%)
 - *うち、未公開株、公社債等に関する相談の増加
H21 : 30件 → H22 : 58件 (+93.3%)
 - *うち、高齢者の相談件数
H21 : 50件 → H22 : 99件 (+98.0%)
- 放送・コンテンツ等に関する相談件数の増加
H21 : 910件 → H22 : 1,036件 (+13.8%)
 - *うち、アダルト情報サイトに関する相談
H21 : 315件 → H22 : 564件 (+79.0%)
 - *うち、若年者の相談件数
H21 : 349件 → H22 : 370件 (+6.0%)
- インターネット通信サービスに関する相談件数の増加
H21 : 51件 → H22 : 110件 (+115.7%)
 - *うち、光ファイバーに関する相談
H21 : 15件 → H22 : 48件 (+220.0%)

5 ホットラインの活用

- ホットライン（市町村との専用電話回線）による市町村からの相談への助言
H21 : 381件 → H22 : 342件

6 救済額

- 助言やあっせんによる救済額
H21 : 3億2,850万円 → H22 : 2億6,995万円
(1,185件) (1,205件)
 - *救済額：相談案件について、助言による自主交渉や、あっせんなどを行うことにより、支払わずにすんだお金又は業者から返金があったお金のこと。県で把握した金額のみを計上。