

平成21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21年4月：相談専門員を2名増員（サラリーマン金融苦情相談所の廃止に伴う相談体制の強化等）
- 平成22年1月：消費者ホットライン開設
- 平成22年4月：土曜日を開庁し相談業務を実施

2 相談件数

○ 相談総件数は減少

H20：7,258件 → H21：6,977件（▲3.9%）

- * うち、架空請求に関する相談件数は減少
H20：1,288件 → H21：930件（▲27.8%）
- * うち、多重債務に関する相談件数は増加
H20：324件 → H21：900件（+177.8%）
 - * 21年度の多重債務相談件数の増加は「サラリーマン金融苦情相談所」が廃止されたことに伴い、県における相談窓口が県消費生活センター及び大島消費生活相談所に一元化されたことによる。

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

H20：1,994件 → H21：2,064件（+3.5%）

- * うち、融資サービス（消費者金融・クレジットなど）に関する相談件数は増加
H20：146件 → H21：236件（+61.6%）
- * うち、商品一般（主として架空請求）に関する相談件数は増加
H20：81件 → H21：120件（+48.1%）
- * うち、健康食品に関する相談件数は減少
H20：161件 → H21：104件（▲35.4%）

相談件数の多いもの ①融資サービス ②商品一般（架空請求など）
③健康食品

○ 若年者層（30歳未満）の相談件数は減少

H20：1,260件 → H21：1,038件（▲17.6%）

- * うち、融資サービスに関する相談件数は増加
H20：100件 → H21：150件（+50.0%）
- * うち、放送・コンテンツ等（主として架空請求）に関する相談件数は減少
H20：505件 → H21：349件（▲30.9%）

- * うち、理美容（エステ等）に関する相談件数は減少
H20：99件 → H21：43件（▲56.6%）

相談件数の多いもの ①放送・コンテンツ等 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

○ 相談件数は減少したが、内容は複雑化、悪質・巧妙化

- ・ いわゆる「サクラ」が介在すると思われ、かつ決済代行業者等が介在する出会い系サイトや、無料サイトから有料サイトへ巧みに誘引する架空請求などに関する相談
- ・ 高齢者を中心に悪質な点検商法に関する相談
- ・ 過去に消費者トラブルにあった人の二次被害が懸念される相談
- ・ 未公開株などの投資に関する相談

○ 出会い系サイトの相談件数の増加

H20：72件 → H21：96件（+33.3%）

○ 融資サービスに関する相談件数の増加

H20：813件 → H21：1,142件（+40.5%）

- * うち、多重債務に関する相談件数の増加
H20：324件 → H21：900件（+177.8%）

○ レンタル・リース・貸借に関する相談件数の増加

H20：352件 → H21：385件（+9.4%）

- * うち、賃貸アパート・マンションに関する相談件数の増加
H20：177件 → H21：221件（+24.9%）

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

H20：413件 → H21：381件

6 救済額

○ 助言やあっせんによる救済額

H20：3億7,737万円 → H21：3億2,850万円
(1,472件) (1,185件)

- * 救済額：相談案件について、助言による自主交渉や、当センターによるあっせんなどをすることにより、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。センターで把握した金額のみを計上