

平成21年度消費生活相談統計表（説明）

● 相談総件数（表1）

- ・ 相談総件数は6,977件で、前年度に比べ281件（3.9%）減少した。
- ・ 減少の大きな要因は、覚えのない債務や電話情報提供サービス等の架空請求に関する相談件数が前年度に比べ358件（27.8%）の減少となったことなどによる。
なお、架空請求は930件と相談件数の13.3%を占めている。
- ・ 一方、多重債務に関する相談件数が576件（177.8%）の増となっている。これは、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鹿児島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ものである。

● 商品・役務（サービス）別相談件数（表2）

- ・ 「商品」で最も多かったのが、昨年度に引き続き「教養娯楽品」（新聞購読、情報誌等）の411件であるが、昨年度より128件の減となった。
- ・ 「役務」で最も多かったのは、「金融・保険サービス」（消費者金融等）で1,481件であった。昨年度最も多かった「運輸・通信サービス」（電話情報提供サービスの架空請求等）は1,148件であった。

● 内容別相談件数（表3）

- ・ 前年度と同様に「契約・解約」が最も多く、相談全体の79.4%を占めている。その内容は、クーリング・オフや中途解約などに関する相談であった。
- ・ 次いで多いのが、強引な訪問販売や執拗な電話勧誘など「販売方法」の相談で、相談全体の38.3%を占めている。

● 販売形態別相談件数（表4）

- ・ 「訪問販売」など「無店舗販売」の相談件数が3,024件で、相談件数全体の43.3%を占めている。
- ・ 「無店舗販売」は前年度比18.5%減少している。中でもマルチ・マルチまがい商法（29.7%の減少）や通信販売（23.1%）は大幅に減少している。

● 当事者年代別の相談件数・相談内容（表5～8）

- ・ 年代別相談件数は、70歳以上が1,139件と最も多い。20歳未満を除いて各年齢層ともほぼ1,000件前後の相談件数となっている。
- ・ 若年者（30歳未満）と高齢者（60歳以上）で相談全体の44.5%を占めている。
- ・ 若年者の相談件数は1,038件で、前年度比222件（17.6%）減少した。相談件数が多かったのは、①放送・コンテンツ等（携帯電話などの有料情報サイトの使用料等の架空請求など）、②融資サービス（消費者金融やクレジットなど）、③レンタル・リース・貸借（賃貸アパートなど）の順であった。
- ・ 高齢者の相談件数は、2,064件で、前年度比70件（3.5%）の増で2年度続けての増となった。相談件数で多かったのは、①融資サービス、②商品一般（架空請求など）、③健康食品の順であった。