

# 平成28年度 相談件数

(平成28年4月1日～平成28年6月30日)

三重県消費生活センター

## 1. 相談件数

| 区分               | 相談件数 (件)   |        | 構成割合 (%) |        | 対前年度比 (%) |       |
|------------------|------------|--------|----------|--------|-----------|-------|
|                  | 平成28年度     | 平成27年度 | 平成28年度   | 平成27年度 |           |       |
| 総件数(実受付件数)       | 643        | 667    | 100.0    | 100.0  | 96.4      |       |
| 消費生活に関する苦情       | 591        | 634    | 91.9     | 95.1   | 93.2      |       |
| 販売購入形態           | 店舗購入       | 171    | 198      | 28.9   | 31.2      | 86.4  |
|                  | 無店舗販売(計)   | 365    | 383      | 61.8   | 60.4      | 95.3  |
|                  | 訪問販売       | 56     | 69       | 9.5    | 10.9      | 81.2  |
|                  | 通信販売       | 240    | 228      | 40.6   | 36.0      | 105.3 |
|                  | マルチ商法      | 16     | 17       | 2.7    | 2.7       | 94.1  |
|                  | 電話勧誘販売     | 44     | 56       | 7.4    | 8.8       | 78.6  |
|                  | ネガティブオプション | 3      | 5        | 0.5    | 0.8       | 60.0  |
|                  | 訪問購入       | 3      | 3        | 0.5    | 0.5       | 100.0 |
|                  | その他無店舗販売   | 3      | 5        | 0.5    | 0.8       | 60.0  |
|                  | 不明・無関係     | 55     | 53       | 9.3    | 8.4       | 103.8 |
| 消費苦情のうち架空請求・不当請求 | 153        | 132    | 25.9     | 20.8   | 115.9     |       |
| 問合せ・要望           | 52         | 33     | 8.1      | 4.9    | 157.6     |       |
| 個人情報みの苦情         | 0          | 0      | 0.0      | 0.0    | -         |       |

## 2. 商品・役務別件数 (消費苦情件数のみ)

| 順位 | 商品・役務名      | 主な相談内容                             | 件数 (件) |        | 構成割合 (%) |        |
|----|-------------|------------------------------------|--------|--------|----------|--------|
|    |             |                                    | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成28年度   | 平成27年度 |
| 1  | デジタルコンテンツ   | アダルト情報サイト、出会い系サイトなど悪質サイト料金の不当・架空請求 | 143    | 132    | 24.2     | 20.8   |
| 2  | インターネット接続回線 | プロバイダやインターネット回線の料金やサービスに関する相談      | 32     | 30     | 5.4      | 4.7    |
| 3  | 工事・建築       | 新築後の不具合や屋根工事、外壁塗装工事のトラブル           | 24     | 28     | 4.1      | 4.4    |
| 4  | 健康食品        | 通信販売やマルチ商法による不要な健康食品の解約            | 23     | 16     | 3.9      | 2.5    |
| 5  | 不動産貸借       | 賃貸住宅退去時の原状回復に関するトラブル               | 22     | 22     | 3.7      | 3.5    |
| 6  | 商品一般        | はがき、メール、電話による架空請求や商品を特定できない相談      | 21     | 21     | 3.6      | 3.3    |
| 7  | 四輪自動車       | 中古自動車購入時のトラブルや、購入後の不具合             | 18     | 15     | 3.0      | 2.4    |
| 8  | フリーローン・サラ金  | 多重債務の整理方法に関する相談                    | 13     | 14     | 2.2      | 2.2    |
| 9  | 携帯電話サービス    | 契約時の説明や料金に関するトラブル                  | 10     | 10     | 1.7      | 1.6    |
| 10 | ファンド型投資商品   | 訪問販売やマルチ商法、電話による投資勧誘               | 10     | 6      | 1.7      | 0.9    |

## 3. 契約当事者性別相談件数 (消費苦情件数のみ)

| 区分 | 相談件数 (件) |        | 構成割合 (%) |        |
|----|----------|--------|----------|--------|
|    | 平成28年度   | 平成27年度 | 平成28年度   | 平成27年度 |
| 男性 | 309      | 327    | 52.3     | 51.6   |
| 女性 | 253      | 284    | 42.8     | 44.8   |
| 団体 | 20       | 13     | 3.4      | 2.1    |
| 不明 | 9        | 10     | 1.5      | 1.6    |
| 合計 | 591      | 634    | 100.0    | 100.0  |

## 4. 契約当事者年代別相談件数 (消費苦情件数のみ)

| 区分    | 相談件数 (件) |        | 構成割合 (%) |        |
|-------|----------|--------|----------|--------|
|       | 平成28年度   | 平成27年度 | 平成28年度   | 平成27年度 |
| 未成年   | 21       | 20     | 3.6      | 3.2    |
| 20歳代  | 49       | 55     | 8.3      | 8.7    |
| 30歳代  | 79       | 64     | 13.4     | 10.1   |
| 40歳代  | 85       | 123    | 14.4     | 19.4   |
| 50歳代  | 93       | 116    | 15.7     | 18.3   |
| 60歳代  | 107      | 98     | 18.1     | 15.5   |
| 70歳以上 | 97       | 99     | 16.4     | 15.6   |
| 不明    | 60       | 59     | 10.2     | 9.3    |
| 合計    | 591      | 634    | 100.0    | 100.0  |