

平成 24 年度消費生活相談の概要

「岩手県立県民生活センター」（盛岡市中央通三丁目 10 番 2 号、消費者相談専用電話番号：019-624-2209）では、消費者被害の防止に役立てるために、毎年、消費生活相談窓口寄せられた相談の傾向を分析し、消費生活相談の概要として公表しています。

このたび、平成 24 年度の相談概要を別添のとおり取りまとめましたので、お知らせします。なお、今年度からは、本県全体としての相談動向を把握するため、市町村消費生活センター等で受理した相談を含めた形での取りまとめを行います。

【主な特徴等】

- ① 岩手県及び市町村消費生活相談窓口寄せられた、消費生活相談の総相談件数は 10,045 件で、前年度の 10,275 件に比べて 230 件、2.2%減少しました。
- ② 相談方法別では、電話による相談が 6,371 件と 63.4%を占め、来所による相談が 3,661 件 (36.4%)となっています。
- ③ 男女別では、男性からの相談が 4,544 件（構成比 45.2%）、女性からの相談が 4,495 件（構成比 44.7%）となっています。
- ④ 年代別では、70 歳以上が 1,955 件（構成比 19.5%）と最も多く、次いで、60 歳代、40 歳代となっています。
- ⑤ 商品・サービス別（大分類）では、ローン・サラ金、投資商品などの「金融・保険サービス」に関する相談が 2,063 件（構成比 20.5%）と最も多く、次いで、携帯電話サービスやアダルトサイトなどの「運輸・通信サービス」に関する相談が 1,916 件（構成比 19.1%）と多くなっています。
- ⑥ 20 歳未満から 40 歳代までにおいては、パソコンや携帯電話におけるアダルトサイトや携帯電話のコンテンツ料金などの「放送・コンテンツ等」に関する相談が 最も多くなっています。
70 歳以上では、「健康食品」に関する相談が 最も多くなっています。
- ⑦ 販売購入形態別では、「店舗購入」が 2,868 件と最も多く、次いで、「通信販売」が 1,985 件と多く、この 2 つで約 48%を占めています。

[目 次]

| | | |
|-----|-----------------------------|---------------|
| 1 | 消費生活相談件数 | |
| (1) | 総相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・ | 1 ページ～2 ページ |
| (2) | 相談窓口別、相談種別、方法別件数・・・・・・・・ | 2 ページ |
| (3) | 契約当事者の男女別、年代別件数・・・・・・・・ | 3 ページ |
| 2 | 消費生活相談の内容 | |
| (1) | 商品・サービス別件数（大分類）・・・・・・・・ | 4 ページ～5 ページ |
| (2) | 内容別件数・・・・・・・・・・・・・・・・ | 6 ページ |
| (3) | 年代別における相談の多い商品・サービス（中分類）・・ | 6 ページ～8 ページ |
| (4) | 相談の多い販売購入形態・・・・・・・・・・・・・・・・ | 9 ページ |
| | [参考資料] | |
| | 注視する相談内容（県受付分） | 10 ページ～16 ページ |