

がじまる

2012
夏号

平成24年8月1日

No.367

発行/沖縄県県民生活センター
電話 (098) 863-9212
〒900-0036 那覇市西3丁目11番1号
沖縄県三重城合同庁舎4階

「くらしの情報誌がじまる」は、沖縄県県民生活課のホームページでもご覧いただけます。 <http://www.pref.okinawa.jp/seikatsu/>

◆平成23年度 県民生活センター相談概要

■平成23年度の相談件数は、6,438件■

沖縄県県民生活センターに寄せられた平成23年度の消費生活に関する相談は、6,438件（苦情相談が6,039件、問合わせ394件、要望5件）で、前年度に比べて527件（△7.6%）減少した。

■苦情相談（6,039件）の商品・役務別 ワースト10 ■

23年度 順位	商品・役務	件数	増減(対 22年度)	23年度 順位	商品・役務	件数	増減(対 22年度)
1	デジタルコンテンツ	944	27	6	健康食品	160	32
2	サラ金・フリーローン	762	△275	7	インターネット通信サービス	125	△9
3	賃貸アパート・マンション	348	△125	8	商品一般	105	0
4	自動車	249	△17	9	携帯電話サービス	97	0
5	相談その他	244	△16	10	宝くじ	92	21

1位の「デジタルコンテンツ」（944件）（アダルト情報サイトや出会い系サイトなど、インターネットを通じて得られる情報サイトに関する相談）は、前年度に比べ27件増加した。

[相談事例]

○中学生の息子が携帯電話で誤ってアダルトサイトにアクセスしてしまった。高額な請求にどう対処したらいいか。
○パソコンサイトで元本保証とあった競馬情報サイトに投資した。しかし、お金をとられるばかりで、騙されてしまったと思うので対処法を知りたい。

2位の「サラ金・フリーローン」（762件）は、金融業者「富士」に関する相談が大幅に減ったことなどもあり、前年度に比べ275件減少した。

3位の「賃貸アパート・マンション」（348件）の相談は、退去時の敷金返還や原状回復義務のトラブルのほか、家賃保証会社からの請求に関する相談などが寄せられた。

4位の「自動車」（249件）の相談は、自動車購入後に不具合が生じたことに伴うトラブルの相談が多く、ほかに解約する際に生じたトラブルに関する相談などが寄せられた。

5位の「相談その他」（244件）の相談は、現代社会の複雑化に伴い、相談内容も多様化して、一般的な消費生活相談以外の相談も多く寄せられている。（個人間の金品の貸し借りの問題、不審な電話・文書、労働問題に関する相談など）

■ ■ ■ 年代別の苦情相談 ■ ■ ■

苦情相談における契約当事者の年代別件数については、40代が最も多く、次いで30代、50代と続いている。また、60代以上の割合は、全体の21.6%（1,303件）を占め、増加傾向にある。

年 代	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不 明	計
計(単位:件)	12	216	656	1,091	1,124	1,010	738	565	627	6,039

■ ■ ■ 特殊な販売形態に関する相談状況 ■ ■ ■

店舗購入以外の特殊な販売形態における苦情相談をみると、「通信販売」（1,672件）が増加したほか、「マルチ・マルチまがい商法」が183件、「訪問販売」（383件）、「電話勧誘販売」（298件）などであった。

■ ■ ■ 市町村別相談件数 ■ ■ ■

県民生活センターにおいて対応した相談の市町村別件数をみると、上位に那覇市（1,537件）、浦添市（458件）、うるま市（439件）などとなっていて、市部が全体の74.7%を占めている。

■ ■ ■ 東日本大震災後の関連相談 ■ ■ ■

東日本大震災後に関連する相談は、平成23年度に75件寄せられ、このうち、食品の安全性に関する相談などの放射能関連の相談が47件あった。

■ ■ ■ 利殖に絡む金融商品に関する相談 ■ ■ ■

未公開株や社債など、利殖に絡む金融商品に関する相談が増えており、平成23年度に139件あった。このうち、63件（45%）が60代以上の契約当事者であった。

◆ 消費生活のご相談・お問い合わせは、下記の相談窓口へ ◆

受付時間 月曜日～金曜日 9時～12時、13時～16時
(土・日・祝日は休みです)

- ・ 県民生活センター 消費生活相談室 ☎ 098-863-9214
- ・ 県民生活センター（宮古分室） ☎ 0980-72-0199
- ・ 県民生活センター（八重山分室） ☎ 0980-82-1289



まもろうよ みなを
● 消費者ホットライン ☎ 0570-064-370

(県民生活センターを含め、最寄りの消費生活相談窓口につながります。)