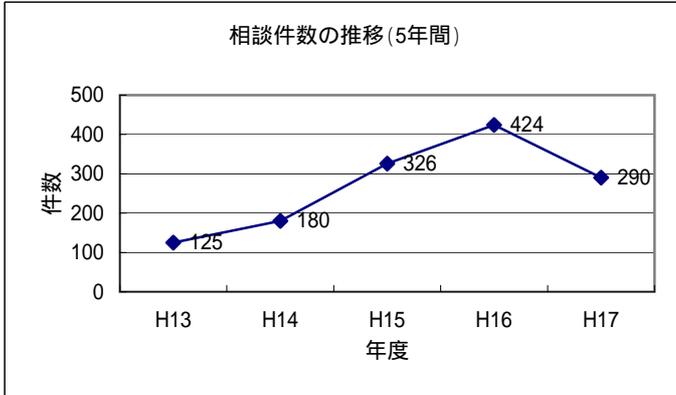


平成17年度勝山市消費生活相談年報

1 相談件数

勝山市消費者センターが平成17年度に受け付けた相談は290件。前年度に比べて31.6%の減少。内訳は苦情247件と問い合わせ43件。



2 苦情相談の傾向と特徴

相談者(契約当事者)の高齢化

60歳代が最も多く57人で23%、次いで70歳以上が55人で22%。

合計すると45%で相談の半数がこの年代に集中している。

昨年度と比較すると30歳代が減少して、60歳代及び70歳以上が増加傾向にある。

架空請求の変化

最も多い相談は依然として「架空請求」126件だが、昨年度251件と比較すると減少している。

また、65歳以上に29件(全体の23.1%)あり、高齢者にも多くみられる。

覚えのない請求には、「教材」や「会員権」等の商品も多くみられる。

その他の特徴

架空請求に次いで寝具等の訪問販売やSF商法による解約トラブルが多い。

金融・保険サービス(11件)の多くが多重債務問題やヤミ金融問題を含んでいる。

件数的には多くはないが、融雪設備の不具合(3件)、石油の値上がりに伴う苦情(1件)、

雪かきサービスの訪問販売(1件)という相談から平成17年度の雪害の影響がみられる。

高額な契約に伴うトラブルの増加

契約・購入金額が1億2千7百8十七万9千2円で52%の増加。

平均値は「5万円未満」の31人が最も多いが、高額なものは住宅関連の相談(3件)の6千万円に加え、100万円～1000万円未満が21件にのぼる。

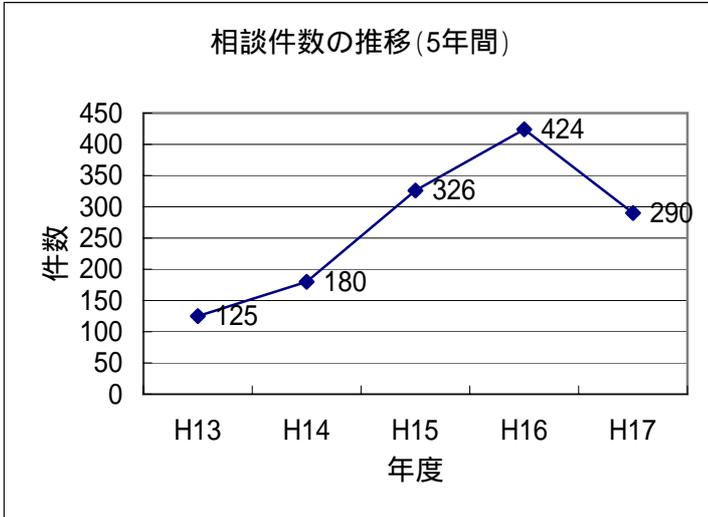
個人情報保護に関する相談は63件、全体の21.7%

架空請求相談に伴い「どうして個人情報 leaked のか」と不安を感じる相談者が多くいる。

勝山市消費生活相談データ一覧

1 相談件数の推移(5年間)

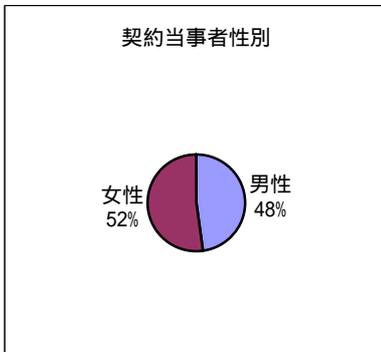
	H13	H14	H15	H16	H17
相談件数	125	180	326	424	290
(苦情)	115	159	304	383	247
(問合せ)	10	21	22	41	43



2 苦情247件の詳細

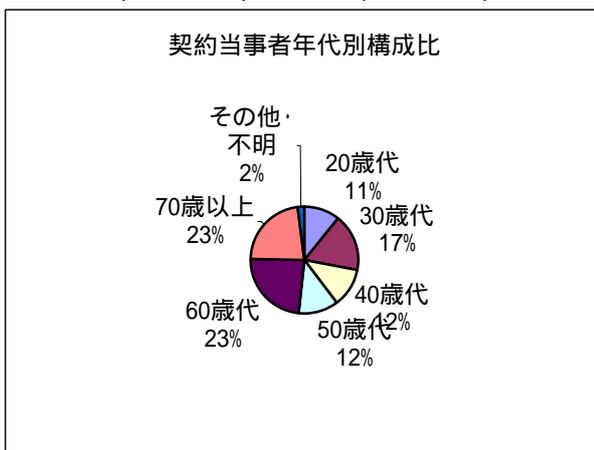
契約当事者性別

男性	女性
116	127



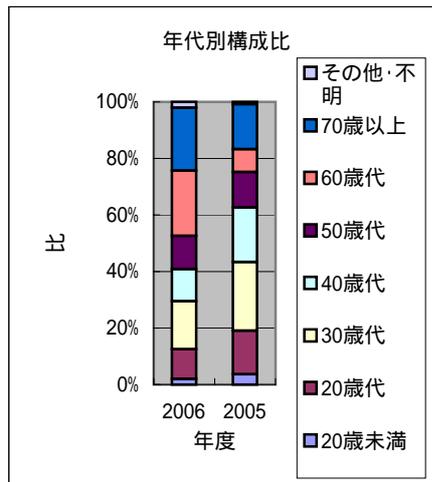
契約当事者年代別

20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明
26	42	28	29	57	55	5



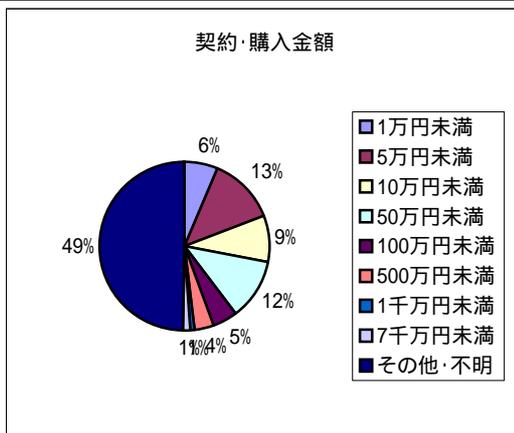
【昨年度比較】

	2006	2005
20歳未満	5	14
20歳代	26	59
30歳代	42	93
40歳代	28	74
50歳代	29	48
60歳代	57	31
70歳以上	55	61
その他・不明	5	3



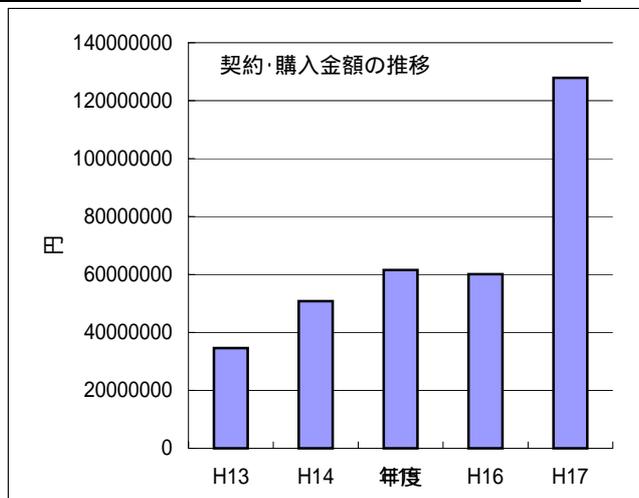
契約・購入金額

1万円未満	5万円未満	10万円未満	50万円未満	100万円未満	500万円未満	1千万円未満	7千万円未満	その他・不明
16	31	22	29	12	9	2	3	123



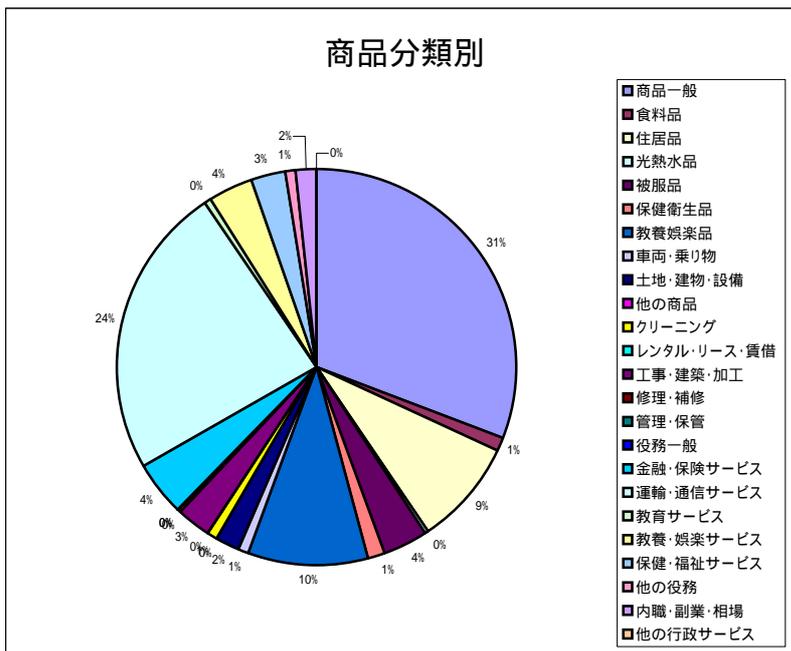
契約・購入金額の推移

H13	H14	H15	H16	H17
3.5E+07	5.1E+07	6.2E+07	6E+07	1.3E+08



商品分類別

項目	件数
商品一般	76
食料品	3
住居品	21
光熱水品	1
被服品	9
保健衛生品	3
教養娯楽品	24
車両・乗り物	2
土地・建物・設備	5
他の商品	0
クリーニング	2
レンタル・リース	0
工事・建築・加工	7
修理・補修	1
管理・保管	0
役務一般	0
金融・保険サービス	11
運輸・通信サービス	59
教育サービス	1
教養・娯楽サービス	9
保健・福祉サービス	7
他の役務	2
内職・副業・相場	4
他の行政サービス	0



販売購入形態

店舗購入	25
訪問販売	34
通信販売	75
マルチ・マルチマがい	1
電話勧誘販売	24
ネガティブ・オプション	2
その他無店舗	6
不明・無関係	80

