

がじまる

2011
夏号
平成23年8月1日
No.363

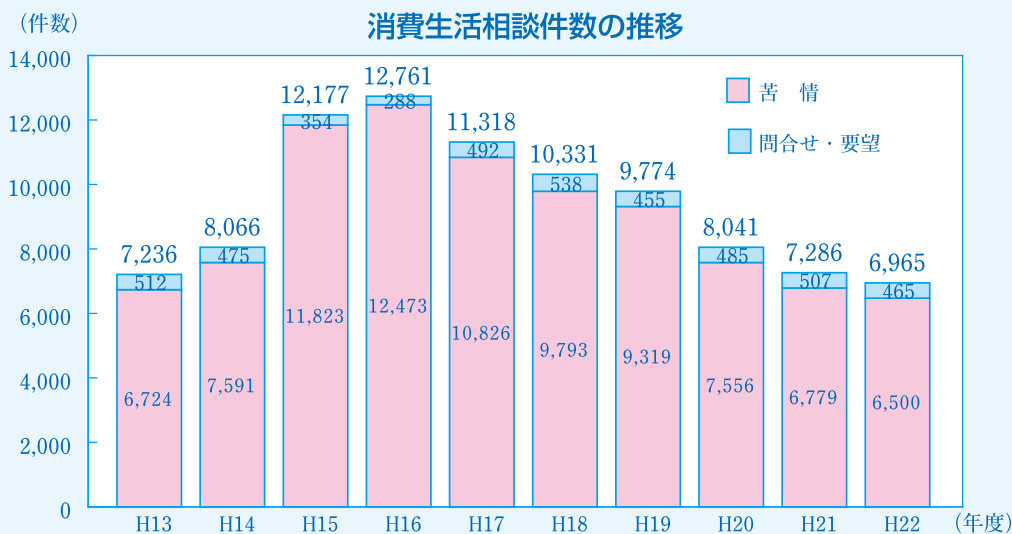
発行/沖縄県県民生活センター
電話 (098) 863-9212
〒900-0036 那覇市西3丁目11番1号
沖縄県三重城合同庁舎4階

「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 22 年度県民生活センター相談概要

■平成 22 年度の相談件数は、6,965 件■

沖縄県県民生活センターに寄せられた平成22年度の消費生活に関する相談件数は、6,965件（苦情6,500件、問合せ463件、要望2件）で、平成21年度の7,286件に比べて321件（4.4%）減少した。平成17年度以降6年連続の減少となっている。



■苦情相談（6,500件）の商品・役務別 ワースト10 ■

22年度順位	商品・役務	件数	増減(対21年度)	22年度順位	商品・役務	件数	増減(対21年度)
1	サラ金・フリーローン	1,037	18	6	インターネット通信サービス	134	30
2	デジタルコンテンツ	917	△98	7	健康食品	128	△42
3	賃貸アパート・マンション	473	16	8	商品一般	105	△18
4	自動車	266	7	9	テレビ放送サービス	101	22
5	相談その他	260	5	10	携帯電話サービス	97	△40

1位の「サラ金・フリーローン」（1,037件）は、平成22年9月に会社更生法を申請した金融業者「武富士」の影響もあり、過払い金に関する相談が多かった。

2位の「デジタルコンテンツ（アダルト情報サイト、出会い系サイトに関する相談等）」（917件）は、

（裏面に続く）

21年度に比べ減少したものの多数の相談があった。主な相談事例はつぎのとおり

- ①小学生の息子がパソコンでアニメサイトを閲覧した際、アダルトサイトに繋がったようで、料金請求画面が立ち上がるようになった。
- ②息子が出会い系サイトにお金を支払い続けている。本人は騙されている自覚がない。
- ③登録した覚えのない出会い系サイトから、500万円あげるとメールが届いたので口座番号をサイトに教えたが、信用できるか。

3位の「賃貸アパート・マンション」（473件）に関する相談は、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等が寄せられた。

4位の「自動車」（266件）に関する相談は、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が寄せられた。

5位の「相談その他」（260件）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（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等）も多く寄せられている。

契約当事者の年代別の特徴として、20代以下では「デジタルコンテンツ」、30代以上では「サラ金・フリーローン」が1位となっている。

「訪問販売」など、店舗購入以外の特殊な販売形態における苦情相談は、悪質商法など消費者被害を防ぐため、特定商取引法と割賦販売法が改正・施行されたことも影響し、「マルチ・マルチまがい商法」など、一時期と比べ全体的に減少傾向にある。

しかし、「電話勧誘販売」については、依然300件前後で推移している。

沖縄県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（1,704件）、浦添市（532件）、沖縄市（472件）、石垣市（395件）、宜野湾市（379件）となっており、市部が全体の72.7%を占めている。

相談件数は、全体的