

臨時

くらしのフレッシュ便



広島県生活センター

平成14年度消費生活相談状況のまとめ

県及び市町村（広島市を含む）が平成14年度に受け付けた相談件数の合計は、21,897件（前年度比28.4%増）となり、初めて2万件を超えました。

身近な市町村に相談窓口が増えたことで相談しやすくなったことに加え、サラ金等の多重債務に関する相談や、不特定多数の者に対する情報料等の不当請求についての相談が多かったことなどが要因と考えられます。

このうち、苦情相談は20,381件で主な相談内容は次のとおりです。

苦情相談ワースト10

順位	商品・サービス	相談件数	相談の内容
1	情報提供サービス	3,490	ツーショットダイヤル、インターネット等の利用料や身に覚えのない有料情報番組の代金請求など
2	融資サービス	2,620	サラ金等の返済や多重債務、自己破産や保証人関係など
3	教室・講座	1,216	過去に契約した行政書士等の資格取得講座等にかかる二次被害など
4	電話サービス	968	使用した覚えのない国際電話料金の請求、携帯電話、PHSサービス等にかかるトラブルなど
5	書籍・印刷物	707	紳士録掲載や新聞購読等の執拗な勧誘や、書籍等の一方的な送り付けによるトラブルなど
6	家具・寝具類	592	SF（催眠）商法や強引な高齢者等への訪問販売による布団等の購入契約にかかるトラブルなど
7	学習教材	530	会員権と娯楽教材のセット販売にかかる契約トラブルや小・中学生の学習教材の過量販売など
8	健康食品	527	高齢者等に対する過量販売、高価格、痩身など効能効果にかかる健康・安全性上のトラブルなど
9	工事サービス	473	増改築、屋根、衛生設備等の工事にかかる不具合、不当請求、業者の不十分なクレーム処理など
10	文具・事務用品	458	内職商法に関係するパソコン購入やマルチ商法によるファックス購入等にかかるトラブルなど

広島県生活センター（環境生活部管理総室消費生活室）

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階

消費啓発グループ TEL 082-513-2731