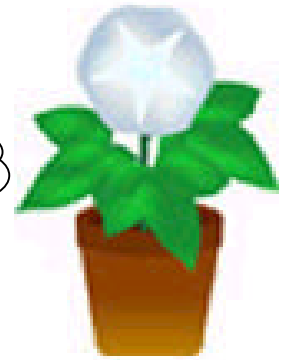


臨時

くらしのフレッシュ便



広島県生活センター

平成15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15年度に受け付けた相談件数の合計は、42,222件で、前年度の約2倍となりました。

これは、はがきやメールなどによる、いわゆる「架空請求」の相談が平成15年度になって急増し、前年度の6.5倍の22,720件と、相談件数の53.8%を占めたことが要因と考えられます。

このうち、苦情相談は41,274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	17,231	ツーショットダイヤル、インターネットなど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	7,936	サラ金等の返済や多重債務、自己破産や保証人関係、架空請求（カラ貸し）など
3	商品一般	1,618	身に覚えのない債権（何の代金かも不明）の債権を受けたとの連絡通知など
4	教室・講座	1,355	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
5	書籍・印刷物	754	紳士録掲載や新聞購読などの執拗な勧誘や、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	608	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	603	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	工事サービス	570	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
9	レンタル・リース	553	賃貸住宅退去の際に請求される修繕代の考え方や敷金の返還に関する相談など（不動産関係にかかるもの）
10	健康食品	473	高齢者等に対する過量販売、高価格、痩身など効果効果にかかる健康・安全性上のトラブルなど

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