

■平成30年度 消費生活相談の状況(個表)

表1 相談件数

月	平成30年度			平成29年度			前年度比 (件数)
	件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)	
4月	380	338	88.9%	281	241	85.8%	135.2%
5月	337	297	88.1%	257	224	87.2%	131.1%
6月	362	326	90.1%	340	298	87.6%	106.5%
7月	342	296	86.5%	338	297	87.9%	101.2%
8月	265	223	84.2%	306	253	82.7%	86.6%
9月	305	268	87.9%	310	265	85.5%	98.4%
10月	299	255	85.3%	371	312	84.1%	80.6%
11月	276	235	85.1%	339	300	88.5%	81.4%
12月	225	184	81.8%	374	332	88.8%	60.2%
1月	205	165	80.5%	366	313	85.5%	56.0%
2月	204	179	87.7%	343	307	89.5%	59.5%
3月	259	222	85.7%	521	476	91.4%	49.7%
合計	3,459	2,988	86.4%	4,146	3,618	87.3%	83.4%

表2 契約当事者の年代別相談件数

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
平成30年度	75	157	220	385	502	672	824	624	3,459
平成29年度	76	223	311	444	671	971	754	696	4,146
前年度比	98.7%	70.4%	70.7%	86.7%	74.8%	69.2%	109.3%	89.7%	83.4%

表3 契約当事者の男女別相談件数

区分	男性 (割合)	女性 (割合)	団体等・不明	合計
平成30年度	1,291 37.3%	1,931 55.8%	237	3,459
平成29年度	1,520 36.7%	2,398 57.8%	228	4,146

表4 販売購入形態別の相談件数

区 分		平成30年度			平成29年度			前年度比 (件数)
		件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)	
店舗外販売	通信販売	846	802	94.8%	1,225	1,164	95.0%	69.1%
	電話勧誘販売	311	285	91.6%	310	288	92.9%	100.3%
	訪問販売	224	200	89.3%	247	226	91.5%	90.7%
	マルチ・マルチまがい取引	35	35	100.0%	46	38	82.6%	76.1%
	訪問購入	19	17	89.5%	24	19	79.2%	79.2%
	ネガティブ・オプション	7	7	100.0%	6	5	83.3%	116.7%
	その他無店舗販売	21	19	90.5%	19	18	94.7%	110.5%
	小計	1,463	1,365	93.3%	1,877	1,758	93.7%	77.9%
店舗購入	693	580	83.7%	780	643	82.4%	88.8%	
不明・無関係	1,303	1,043	80.0%	1,489	1,217	81.7%	87.5%	
合計	3,459	2,988	86.4%	4,146	3,618	87.3%	83.4%	

表5 商品・サービス別の相談件数

区分	商品・サービス分類	平成30年度			平成29年度	代表的な商品・サービス名
		総数	苦情	(%)	総数	
商品	商品一般	780	752	96.4%	994	商品を特定できないもの(架空請求はがき等)
	食料品	218	189	86.7%	212	健康食品、サプリメント、海産物
	教養娯楽品	207	185	89.4%	223	新聞、スマートフォン、テレビ
	保健衛生品	108	92	85.2%	86	化粧品、医薬品
	被服品	103	90	87.4%	96	洋服、アクセサリ
	土地・建物・設備	99	76	76.8%	87	ソーラーシステム、中古住宅
	住居品	94	83	88.3%	98	空調・冷暖房機器、家具・寝具
	光熱水品	72	63	87.5%	28	電気、ガス、石油
	車両・乗り物	64	58	90.6%	70	自動車、自転車
	他の商品	7	6	85.7%	9	農機具
	商品計	1,752	1,594	91.0%	1,903	
サービス	運輸・通信サービス	654	608	93.0%	1,122	デジタルコンテンツ、携帯電話サービス、光回線
	金融・保険サービス	258	190	73.6%	256	フリーローン・サラ金、生命保険
	他の役務	160	135	84.4%	158	弁護士、個人情報削除サービス
	レンタル・リース・貸借	107	87	81.3%	122	賃貸アパート、借家
	保健・福祉サービス	91	65	71.4%	106	医療、シロアリ駆除、エステ
	工事・建築・加工	81	69	85.2%	80	リフォーム工事、新築、塗装
	教養・娯楽サービス	71	63	88.7%	83	コンサートチケット、ホテル、スポーツクラブ
	修理・補修	42	38	90.5%	46	トイレの修理、車の修理
	他の行政サービス	39	14	35.9%	43	行政サービス、調査
	教育サービス	23	20	87.0%	20	学習塾、家庭教師
	内職・副業・ねずみ講	12	10	83.3%	20	アフィリエイト、インターネット販売
	クリーニング	9	9	100.0%	13	ワイシャツのクリーニング、スーツのクリーニング
	役務一般	8	8	100.0%	23	複合サービス会員
	管理・保管	2	2	100.0%	7	駐車場
	サービス計	1,557	1,318	84.6%	2,099	
	他の相談	150	76	50.7%	144	相隣関係、相続等消費者問題以外
	合計	3,459	2,988	86.4%	4,146	

表6 相談の多い商品・サービス(契約当事者年代別)

順位	29歳以下		30～59歳		60歳以上	
	品目	件数	品目	件数	品目	件数
1	放送・コンテンツ等	62	商品一般	213	商品一般	488
2	レンタル・リース・貸借	19	放送・コンテンツ等	171	放送・コンテンツ等	136
3	健康食品	11	健康食品	46	インターネット通信サービス	53
4	商品一覧	11	レンタル・リース・貸借	42	相談その他	53
5	化粧品	9	移動通信サービス	39	役務その他	48
6	移動通信サービス	7	役務その他	36	健康食品	47
7	自動車	5	融資サービス	35	書籍・印刷物	44
8	融資サービス	5	インターネット通信サービス	34	工事・建築・加工	37
9	理美容	5	相談その他	27	化粧品	30
10	履物	4	自動車	24	ファンド型投資商品	25

表7 内容別の相談件数（上位10位）

区分	販売方法	契約解約	接客対応	価格料金	品質機能	表示広告	法規基準	安全衛生	買物相談	生活知識
30年度	1,846	1,684	340	278	258	207	111	86	52	26
29年度	2,380	2,155	399	267	285	428	114	90	64	27

※ 1つの相談に2つ以上の内容が含まれる場合があるため、延べ件数

表8 振り込め詐欺の相談件数

項目 年度	架空請求	融資保証金 詐欺	オレオレ 詐欺	還付金詐欺	合計
30年度	726	1	1	0	728
29年度	1,338	3	0	1	1,342

表9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

(左のうち)

項目 年度	多重債務	ヤミ金融
30年度	31	21
29年度	40	21

多重債務・ヤミ金の重複
4
2

表10 危害・危険に関する相談

順位	商品・サービス	件数	主な内容等
1	保健衛生品	10 (危害10)	<ul style="list-style-type: none"> まつ毛美容液を使ったら、目がかゆくなりコンタクトレンズが装着できなくなった。 美容液を使ったら、肌が荒れた。 デオドラントクリームを使ったら、肌がかゆくなった。 目周りの小じわの化粧品を使用したら、肌にチクチク感があった。 脱毛クリームを顔に塗ったら、肌が赤くなりヒリヒリした。 オールインワンクリームを試したら、肌がかゆくなった。 化粧品を使用したら、湿疹が出た。 二重のくせをつける化粧品を使ったら、まぶたがかぶれた。 ネットで漢方薬を注文し、服用したところ心臓がしめつけられるような感じがした。副作用だと思わずそのまま服用を続けていたところ、強い胃の痛みが出て病院を受診した。 イボ取りクリームを塗ったら、肌の調子が悪くなった。
2	食料品	9 (危害7)	<ul style="list-style-type: none"> コンビニで買ったクッキーに異物が入っていて、食べたら歯が欠けた。 酵素食品を飲んだら、じんましんが出た。 豊胸のサプリメントを飲んだら、吐き気やめまいがした。 酵素ドリンクを2回試しに飲んだら、めまいがした。 スーパーで購入したペットボトルの水を飲んだら、気分が悪くなり吐いた。 生酵素を服用すると、寝汗がひどく体調不良となった。 健康食品を飲んだら下痢になった。
		(危険2)	<ul style="list-style-type: none"> まんじゅうに5mmほどの金属片が入っていた。 パンに1.2cmのガラス片が入っていた。

3	車両・乗り物	4 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自転車で帰宅中に、片側のペダルの芯棒が突然折れて転倒した。右足の親指を骨折、頭部の打撲、首の捻挫、縫合が必要な唇の裂傷、前歯2本に傷が付き、1か月の通院加療を要するけがを負った。
		(危険3)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自転車のメンテナンススタンドを組み立てようとしたところ、突然角度調整レバーが上に跳ねてメガネを直撃し、メガネは片方のレンズにひびが入り使用不能となった。 ・ 軽自動車の後輪のブレーキシューにはがれが生じていた。 ・ オートマチック車で高速道路を走行中、急にギアがニュートラルにシフトした。
3	住居品	4 (危害2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 靴の消臭パウダーを使用したら、足が凍傷になった。 ・ 火災が発生し熱とすすで気管支に異常をきたした。消防の検分の結果、空気清浄機の周囲が最も激しく燃えていたが、商品テストの結果、出火原因として考えられる異常は確認されなかった。
		(危険2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子レンジから煙が出て部屋中に煙が充満した。 ・ 強化ガラスの飾り戸棚が突然破裂し、部屋中にガラス破片が飛び散った。
5	保健・福祉サービス	2 (危害2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 歯科医で歯の治療中に、機械が唇に当たり、切れて血が出た。 ・ 大腸の内視鏡検査後に腹痛を起し、検査の結果腸に穴が開いていた。
6	教養娯楽品	1 (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ワイヤレスヘッドホンを使用したら、とても熱くなった。
6	被服品	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ノースリーブのワンピースを着用すると、片側の脇の縫製が当たって刺激になり、脇がかゆくなった。
6	運輸・通信サービス	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宅配の荷物を受け取ろうとしたところ、うまく受け取れずタイルの玄関に倒れ込んだ。病院を受診したところ、両膝、顔、胸の打撲、右手親指の捻挫と診断された。
6	他の役務	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外食店で麺類に混入していた異物をかんで、インプラントが折れた。
計	危害 25件		
	危険 8件		