

24年度 消費生活相談状況

表1 相談件数

月	平成24年度			平成23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	413	331	80.1%	439	361	82.2%	94.1%
5月	429	338	78.8%	391	304	77.7%	109.7%
6月	466	381	81.8%	485	409	84.3%	96.1%
7月	385	303	78.7%	440	359	81.6%	87.5%
8月	424	343	80.9%	460	376	81.7%	92.2%
9月	338	277	82.0%	399	337	84.5%	84.7%
10月	419	338	80.7%	414	330	79.7%	101.2%
11月	386	323	83.7%	387	321	82.9%	99.7%
12月	378	301	79.6%	461	384	83.3%	82.0%
1月	425	337	79.3%	435	359	82.5%	97.7%
2月	429	355	82.8%	476	369	77.5%	90.1%
3月	411	320	77.9%	478	375	78.5%	86.0%
合計	4,903	3,947	80.5%	5,265	4,284	81.4%	93.1%

表2 年代別相談件数

区分	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
相談者	36	246	552	772	887	815	693	902	4,903
契約者	150	337	573	647	688	726	887	895	4,903

※ 不明は団体等からの相談件数

表3 男女別相談件数

区分	男性	割合%	女性	割合%	団体等	合計
相談者	1,936	39.5%	2,524	51.5%	443	4,903
契約者	2,182	44.5%	2,383	48.6%	338	4,903

表4 販売方法別相談件数

区分	平成24年度			平成23年度			前年度比 (件数)	
	件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)		
特殊販売	訪問販売	517	454	87.8%	595	527	88.6%	86.9%
	通信販売	1,284	1,207	94.0%	1,514	1,433	94.6%	84.8%
	連鎖販売取引	61	57	93.4%	61	54	88.5%	100.0%
	電話勧誘販売	522	488	93.5%	536	509	95.0%	97.4%
	ネガティブ・オプション	6	6	100.0%	10	9	90.0%	60.0%
	訪問購入	1	1	100.0%				
	その他無店舗	25	19	76.0%	38	31	81.6%	65.8%
小計	2,416	2,232	92.4%	2,754	2,563	93.1%	87.7%	
店舗での購入	1,368	1,092	79.8%	1,444	1,132	78.4%	94.7%	
不明・無関係	1,119	623	55.7%	1,067	589	55.2%	104.9%	
合計	4,903	3,947	80.5%	5,265	4,284	81.4%	93.1%	

※ 改正特定商取引法、平成25年2月21日施行（特定商取引法の取引類型として、訪問購入が追加された。）

表5 内容別相談件数

区分	契約 解約	販売 方法	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
24年度	2,330	1,898	629	523	473	228	173	119	95	64
23年度	2,559	2,119	691	535	522	229	165	201	110	83

※ 1つの相談に2つ以上の内容が含まれるため延べ件数

表6 商品・サービス別相談件数

区分	商品・サービス分類	平成24年度			平成23年度	代表的な商品・サービス名
		総数	苦情	(%)	総数	
商品	教養娯楽品	486	424	87.2%	488	新聞、携帯電話、仏像、テレビ
	食料品	263	216	82.1%	262	健康食品、健康飲料、カニ、米、
	商品一般	182	141	77.5%	176	商品が特定できないもの
	車両・乗り物	165	141	85.5%	146	自動車、オートバイ
	保健衛生品	161	137	85.1%	199	化粧品、温熱治療器、配置薬、石けん
	住居品	158	127	80.4%	187	ミシン、浄水器、寝具、エアコン
	被服品	154	140	90.9%	136	アクセサリー、バッグ、着物、婦人服
	土地・建物・設備	148	113	76.4%	192	太陽光発電、宅地、マンション
	光熱水品	52	39	75.0%	35	ガソリン、ガス
	他の商品	8	7	87.5%	14	
	商品計	1,777	1,485	83.6%	1,835	
サービス	運輸・通信サービス	1,104	1,052	95.3%	1,310	放送・コンテンツ等（インターネットの情報）
	金融・保険サービス	638	449	70.4%	756	融資（フリーローン・サラ金）、社債、未公開株
	他の役務	217	162	74.7%	232	冠婚葬祭互助会、祈祷、結婚相手紹介
	レンタル・リース・貸借	195	149	76.4%	178	不動産貸借、カラオケ機器
	工事・建築・加工	179	148	82.7%	163	新築、リフォーム、屋根、塗装
	保健・福祉サービス	159	104	65.4%	178	医療、エステ、シロアリ駆除
	教養・娯楽サービス	135	120	88.9%	159	海外宝くじ、パチンコ攻略法、各種講座
	修理・補修	83	69	83.1%	57	携帯電話、車検、トイレ、エアコン
	クリーニング	37	34	91.9%	31	セーター、カーディガン、コート
	他の行政サービス	31	21	67.7%	35	消費者問題に関係ない行政サービス
	教育サービス	28	18	64.3%	26	家庭教師、専門学校
	内職・副業・ねずみ講	21	16	76.2%	25	ドロップシッピング、アフリエイト、競馬モニター
	役務一般	6	6	100.0%	12	複合サービス会員
	管理・保管	2	2	100.0%	6	駐車場、マンション
	サービス計	2,835	2,350	82.9%	3,168	
その他相談	291	112	38.5%	262	相隣関係、慣習等消費者問題以外の相談	
合計	4,903	3,947	80.5%	5,265		

表7 相談の多い商品・サービス（契約者年代別）

順位	29歳以下	件数	30-59歳	件数	60歳以上	件数
	品目		品目		品目	
1	放送・コンテンツ等	195	放送・コンテンツ等	487	放送・コンテンツ等	117
2	自動車	34	融資サービス	162	書籍・印刷物	99
3	レンタル・リース・貸借	27	レンタル・リース・貸借	75	健康食品	86
4	融資サービス	24	自動車	69	融資サービス	82
5	インターネット通信サービス	19	工事・建築・加工	60	工事・建築・加工	80
6	理美容	12	書籍・印刷物	54	預貯金・証券等	59
7	移動通信サービス	10	インターネット通信サービス	42	ファンド型投資商品	58
8	修理・補修	8	修理・補修	33	インターネット通信サービス	45
9	玩具・遊具	7	移動通信サービス	29	他の教養娯楽品	38
10	健康食品	6	電話機・電話機用品	26	他の教養・娯楽	34

※ 企業、団体等からの相談は含まない。

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
24年度	246	2	2	0	250
23年度	203	3	1	1	208

表9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

項目 年度	多重債務	ヤミ金融	多重債務 ヤミ金融 重複
24年度	118	44	8
23年度	174	57	13

表10 危害・危険相談（48件）

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
1	保健衛生品	18 (危害16) (危険2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 化粧石けんを使用したところ、顔全体にぶつぶつが出る皮膚障害になった。使用は2年前にやめ、皮膚障害は治っている。 ・ 2年前、通信販売の事業者から購入した化粧石けんを使用していた。運動した後に息苦しくなるアナフィラキシーショック症状がでた。 ・ 最近、目がかゆくなったり、はれぼったくなったりするが、化粧石けんが原因かもしれない。 ・ ソフトコンタクトレンズを使用し、片目に違和感を感じレンズを見たら、レンズの厚みが均一ではなかった。外そうとしたが、なかなか外せず、目に傷が付きそうになった。 ・ 美白化粧品を使用したところ、顔がかゆく、少し赤くなってブツブツができた。 ・ 半年前購入したドライヤーから、パチパチと火花が出た。
2	食料品	8 (危害6) (危険2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢の父が、栄養ドリンクを飲んでいるが、体調が悪いため栄養士の健康指導を受けると血圧が高かった。メーカーに問い合わせると、血圧の高い人は飲まないように言われた。 ・ しめ鯖を購入し食べたところ、激しい腹痛を起こした。しめ鯖の寄生虫が原因だった。 ・ クッキーを購入し息子に食べさせたところ、アレルギー症状が出た。息子は卵アレルギー体質だが、クッキーが入っていた袋には、卵の成分の表示はなかった。 ・ ワインの瓶の口が割れていて、手が切れた。 ・ 自動販売機で飲料水を購入し飲んだところ、吐き気がした。
3	保健・福祉 サービス	6 (危害6)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 病院で診察を受け、漢方薬を4週間分処方された。4日分服用した時点で気分が悪くなった。 ・ 日焼けサロンに行き1時間利用したところ、全身がヒリヒリし赤く腫れ、水泡ができ、一晩中頭痛と吐き気がした。後日皮膚がはがれた。 ・ アルコール中毒治療のため入院した。投与された薬が影響したのか、背中がつつばるようになった。 ・ エステサロンで施術中、皮膚の表面から赤い発疹が出た。
4	住居品	5 (危害2) (危険3)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 隣の家が、強いにおいの洗剤を使っており、気分が悪くなった。 ・ 2週間前に購入したカーボンヒーターのガラス管から火が出た。 ・ オイルヒーターをつけたところ、火花が出、下のカーペットの一部が焦げた。

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
5	商品一般	3 (危害3)	<ul style="list-style-type: none"> 商品を入れたカートを押す勢いよく押したところ、カートが段差に引っかかり、足をとられ転倒した。 スーパーの、鮮魚コーナーの床に流れていた水で、足を滑らせ転倒し、打撲等の怪我をし、頭痛や歩行困難になった。 ショッピングモールの床に段差があったため、つまずき膝を怪我した。
6	被服品	2 (危害1) (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> バスケットボールの試合中、シューズの破損により転倒し、靭帯を断裂した。 はんでんから、7センチもある針が出てきた。
6	教養娯楽品	2 (危害1) (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> 草刈機のエンジンをかけようとして、指の肉が切れた。 2005年頃購入した、携帯型音響映像機器を充電していたら、火花が出、部屋中に煙が充満した。
8	車両・乗り物	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> トラックの後部座席の下から工具を取り出し、その後、席を元に戻そうといすを下におろしたところ、いすとパイプの間に小指を挟み、骨折した。
8	土地・建物 ・設備	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> 庭に子供部屋を作ったが、その部屋を使用し始めてから子供の具合が悪くなった。
8	工事・建築 ・加工	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> 床の張り替え、窓の取り替え、ドアの取り替え等の工事をしたところ、食欲不振、めまい、頭痛が始まった。
8	他の役務	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> 飲食店で飲んだほうじ茶の中に、ガラスかプラスチックのようなものが入っていた。
計	危 害	39件	
	危 険	9件	