

22年度 消費生活相談状況

表1 相談件数

月	平成22年度			平成21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	502	391	78%	580	452	78%	87%
5月	431	342	79%	521	399	77%	83%
6月	501	406	81%	593	472	80%	84%
7月	525	395	75%	535	404	76%	98%
8月	463	370	80%	478	367	77%	97%
9月	497	394	79%	587	449	76%	85%
10月	472	386	82%	558	442	79%	85%
11月	550	427	78%	488	382	78%	113%
12月	502	390	78%	478	362	76%	105%
1月	467	354	76%	451	330	73%	104%
2月	472	365	77%	479	362	76%	99%
3月	489	379	78%	515	396	77%	95%
合計	5,871	4,599	78%	6,263	4,817	77%	94%

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	42	354	735	987	1,108	930	768	947	5,871
契約者	179	463	726	803	884	810	1,014	992	5,871

※ 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	2,325	39.6%	3,119	53.1%	427	5,871
契約者	2,669	45.5%	2,841	48.4%	361	5,871

表4 販売方法別相談件数

区分	平成22年度			平成21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	711	627	88%	801	725	91%	89%
	通信販売	1,375	1,301	95%	1,585	1,466	92%	87%
	連鎖販売取引	84	78	93%	84	77	92%	100%
	電話勧誘販売	560	527	94%	350	329	94%	160%
	ネガティブ・オプション	9	9	100%	12	10	83%	75%
	その他無店舗	42	37	88%	49	39	80%	86%
	小計	2,781	2,579	93%	2,881	2,646	92%	97%
店舗での購入	1,793	1,358	76%	2,042	1,507	74%	88%	
不明・無関係	1,297	662	51%	1,340	664	50%	97%	
合計	5,871	4,599	78%	6,263	4,817	77%	94%	

表5 内容別相談件数

区分	契約 解約	販売 方法	価格 料金	接客 対応	品質 機能	法規 基準	表示 広告	安全 衛生	生活 知識	買物 相談
22年度	3,258	2,363	709	687	477	256	221	177	95	74
21年度	3,885	2,408	755	837	567	255	268	265	61	43

※ 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22年度			平成21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	566	494	87%	597	書籍・印刷物
	食料品	331	269	81%	345	健康食品
	土地・建物・設備	230	176	77%	240	空調・冷暖房・給湯設備、集合住宅
	住居品	220	181	82%	290	家具・寝具
	保健衛生品	188	153	81%	190	医療用具、化粧品
	商品一般	186	124	67%	293	商品が特定できないもの
	車両・乗り物	182	146	80%	210	自動車
	被服品	165	135	82%	158	アクセサリ
	光熱水品	45	37	82%	54	ガス、石油
	他の商品	4	1	25%	5	
	商品計	2,117	1,716	81%	2,382	
サービス	運輸・通信サービス	1,209	1,161	96%	1,215	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	1,008	656	65%	901	融資サービス（フリーローン・サラ金）、生命保険
	他の役務	257	204	79%	274	冠婚葬祭、役務その他
	レンタル・リース・貸借	255	195	76%	264	不動産貸借、リースサービス
	保健・福祉サービス	207	141	68%	250	理美容、衛生サービス
	教養・娯楽サービス	152	133	88%	157	他の教養娯楽、旅行代理業
	工事・建築・加工	147	122	83%	178	新築・増改築工事、塗装・壁工事
	修理・補修	57	48	84%	72	修理サービス
	教育サービス	37	30	81%	39	補習教育
	クリーニング	34	28	82%	51	衣類のクリーニング
	他の行政サービス	33	15	45%	48	消費者問題に関係ない行政サービス
	内職・副業・ねずみ講	32	29	91%	56	内職・副業
	役務一般	11	11	100%	10	複合サービス会員
	管理・保管	4	3	75%	4	パーキング
サービス計	3,443	2,776	81%	3,519		
その他相談	311	107	34%	362	相隣関係、相続等消費者問題以外の相談	
合計	5,871	4,599	78%	6,263		

表7 相談の多い商品・サービス（契約者年代別）

順位	10-29歳	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	291	放送・コンテンツ等	512	書籍・印刷物	131
2	融資サービス	38	融資サービス	353	融資サービス	129
3	集合住宅	37	集合住宅	102	放送・コンテンツ等	105
4	自動車	35	自動車	88	預貯金・証券等	85
5	理美容	16	戸建住宅	77	戸建住宅	64
6	書籍・印刷物	14	書籍・印刷物	64	魚介類	63
7	移動通信サービス	13	インターネット通信サービス	55	医療用具	60
8	アクセサリ	10	音響・映像製品	32	健康食品	51
9	音響・映像製品	9	空調・冷暖房・給湯設備	32	金融関連サービス	39
10	生命保険	8	健康食品	31	教養・娯楽サービス	37

※ 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

年度	項目	架空請求	還付金詐欺	融資保証金詐欺	オレオレ詐欺	合計
22年度		147	1	2	0	150
21年度		412	0	1	0	413

表9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

年度	項目	多重債務	ヤミ金融	多重債務 ヤミ金融 重複
22年度		270	73	6
21年度		307	97	8

表10 危害・危険相談 (66件)

順位	商品・サービス	件数	主な内容等
1	住居品	15 (危害10 危険5)	<ul style="list-style-type: none"> ・購入したばかりの笛吹きケトルで沸かした湯を飲んだら、薬品のようなおいがして嘔吐した。 ・掃除機のプラグがとても熱くなり軽い火傷をした。 ・購入したカーペットを敷いたところ、家族全員の脚に赤い小さなポツポツができてかゆい。 ・テレビラックの強化ガラスが外出中木っ端微塵になっていた。 ・ソファの肘掛部に釘の先端が突出しており、座った拍子に臀部に刺さり出血した。 ・血流がよくなるというゲルマニウム入りのマットレスを購入し使用したところ、頭が痛くなった。 ・建築関係の作業員がアルミの脚立に乗り作業していたところ、突然脚立の一部が折れた。 ・IHクッキングヒーターを使用したところ、一部ひび割れ箇所から発煙した。 ・衣類乾燥機を使用しシートを取り出したところ焦げていた。 ・キッチンのつり戸棚が突然落下した。 ・消灯中の丸型蛍光灯が突然破損し、落下した。
2	食料品	12 (危害10 危険2)	<ul style="list-style-type: none"> ・テレビCMをみて注文した青汁を飲んだところ、吐き気がする。 ・バイト先で炭酸飲料を運搬中、突然瓶が破裂して怪我をした。 ・コンビニで購入したおにぎりで腹痛・下痢をした。 ・内臓全部が良くなり血液もきれいになるという健康食品で、吐き気や足元のふらつきが生じた。 ・痩せるための外国製の健康栄養食品を飲んでいるが、多少下痢はするが痩せてきた。高血圧だが飲み続けてよいか成分を調べてほしい。 ・精神不安定の症状に効くというサプリメントを飲み始めたところ、頭髮が多量に抜け出した。 ・貧血が治り血がラサラになるという健康食品を勧められ、下痢の症状が出た。 ・通信販売で購入したダイエット食品にお湯を注いだら、丸い鉄片が浮いてきた。 ・もずくを食べたら、ホッチキスの針が入っていた。

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
3	保健・福祉 サービス	11 (危害)	<ul style="list-style-type: none"> ・歯科医に勧められた矯正器具を装着したら、痛みが酷く、前歯がぐらぐら動き出した。 ・医院で処方された湿布薬で、足のふくらはぎに発疹が出て腫れあがり、激痛が走る。 ・クリニック診察による抗生物質の薬を飲んだところ、臭覚や味覚がおかしくなった。 ・病院で採血された時、注射針を深く入れられ、皮膚が少し腫れた。 ・美顔エステと自宅での手入れ用の基礎化粧品で肌が荒れた。 ・脱毛エステの1回目の施術を受けたところ、肌に赤みが出た。 ・美容院でのカット後の、男性による肩・首等へのマッサージで力が強すぎてきつく、頭痛がする。 ・白蟻駆除が原因で化学物質過敏症を引き起こした。
4	土地・建物 ・設備	7 (危害5 危険2)	<ul style="list-style-type: none"> ・シックハウス症候群に悩まされているので、患者支援の公営住宅等のガイドラインについて対応を知りたい。 ・バスタブの取っ手の裏側のメッキが剥げ、手を怪我した。 ・15年前に設置した太陽熱温水器が落下し、隣家の車に損害を与えた。
5	保健衛生品	5 (危害)	<ul style="list-style-type: none"> ・メガネのクリングスの調節の仕方が悪く、目頭の付近から出血した。 ・化粧品店で購入したしみ取りクリームで顔が酷くかぶれた。 ・フッ素歯磨き粉を使用したら、激しく頭髪が抜けた。 ・ハンドソープを使用すると手が荒れる。 ・カミソリを使用中先端部分のカバーが折損脱落し、直接刃が皮膚にくい込んで切り傷を負った。
5	車両・乗り物	5 (危害4 危険1)	<ul style="list-style-type: none"> ・バッテリー購入後車に運ぶ途中液漏れし、頭痛と皮膚障害を起こしジーパンも破れた。 ・車の清掃中指の肉が殺げ通院したが、しびれが残る。 ・半年前に購入の自転車に乗っていて、突然ハンドルがとれ自転車が倒れて手を擦りむいた。 ・転んだ際、購入したばかりの自転車の空気入れの上に手を突き、指を深く切った。 ・外国の有名メーカー製バイクの改造三輪車を走行中事故を起こした。
7	光熱水品	2 (危害1 危険1)	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅近くに風力発電用風車があり、騒音と低周波によるめまいと吐き気に悩まされている。 ・車のトランクに置いていた灯油缶へ給油後、店員が給油の元を閉めずにノズルを引き抜いたので、車中灯油が飛び散った。
7	教養娯楽品	2 (危害1 危険1)	<ul style="list-style-type: none"> ・園芸店の植物に付いていた毛虫に刺されて、腫れて痛みも酷い。 ・3年前にノート型パソコンの予備バッテリーとして購入した電池が、衝撃・熱等を加えていないのに破裂した。
7	運輸・通信 サービス	2 (危害)	<ul style="list-style-type: none"> ・プロバイダを変えたら、パソコンの電磁波が強くなって、顔のしびれや動悸がひどくなった。 ・タクシーの車内の悪臭が酷く、気分が悪くなった。

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
10	商品一般	1 (危害)	・デパートのトイレのカギが閉まりにくく、力を入れて閉めたため爪が割れた。
10	被服品	1 (危害)	・エナメルの靴を履いたら、靴の左右がくっついてころんで骨折した。
10	教養・娯楽 サービス	1 (危害)	・パチンコ台のハンドルのメッキがはがれていて、指にスイバリが刺さった。
10	他の役務	1 (危害)	・レストランで食事し、帰宅3～4時間後に腹痛と下痢が始まった。
10	他の行政 サービス	1 (危害)	・国策での風車で不眠・頭痛に悩まされている。行政に撤去をして欲しい。
計	危 害	54件	
	危 険	12件	