

21年度 消費生活相談状況

表1 相談件数

月	平成21年度			平成20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	580	452	78%	581	468	81%	100%
5月	521	399	77%	580	429	74%	90%
6月	593	472	80%	602	446	74%	99%
7月	535	404	76%	614	443	72%	87%
8月	478	367	77%	547	430	79%	87%
9月	587	449	76%	551	434	79%	107%
10月	558	442	79%	632	488	77%	88%
11月	488	382	78%	495	351	71%	99%
12月	478	362	76%	520	394	76%	92%
1月	451	330	73%	481	380	79%	94%
2月	479	362	76%	522	389	75%	92%
3月	515	396	77%	592	462	78%	87%
合計	6,263	4,817	77%	6,717	5,114	76%	93%

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	59	468	974	1,055	1,115	938	707	947	6,263
当事者	206	608	990	863	820	814	920	1,042	6,263

※ 当事者とは、相談の直接の関係者をいう。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	2,579	43%	3,389	57%	295	6,263
当事者	2,940	49%	3,014	51%	309	6,263

表4 販売方法別相談件数

区分	平成21年度			平成20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	801	725	91%	785	693	88%	102%
	通信販売	1,585	1,466	92%	1,861	1,754	94%	85%
	連鎖販売取引	84	77	92%	132	122	92%	64%
	電話勧誘販売	350	329	94%	443	412	93%	79%
	ネガティブ・オプション	12	10	83%	18	16	89%	67%
	その他無店舗	49	39	80%	31	25	81%	158%
	小計	2,881	2,646	92%	3,270	3,022	92%	88%
店舗での購入	2,042	1,507	74%	2,178	1,519	70%	94%	
不明・無関係	1,340	664	50%	1,269	573	45%	106%	
合計	6,263	4,817	77%	6,717	5,114	76%	93%	

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	安全 衛生	法規 基準	生活 知識	買物 相談
21年度	3,885	2,408	837	755	567	268	265	255	61	43
20年度	4,583	2,712	633	781	426	339	199	391	70	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21年度			平成20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	597	525	88%	577	書籍・印刷物
	食料品	345	282	82%	341	健康食品
	商品一般	293	204	70%	260	商品が特定できないもの
	住居品	290	230	79%	239	家具・寝具
	土地・建物・設備	240	187	78%	234	空調・冷暖房・給湯設備、集合住宅
	車両・乗り物	210	160	76%	150	自動車
	保健衛生品	190	164	86%	157	医療用具、化粧品
	被服品	158	137	87%	133	アクセサリ
	光熱水品	54	46	85%	44	ガス、石油
	他の商品	5	5	100%	11	
	商品計	2,382	1,940	81%	2,146	
サービス	運輸・通信サービス	1,215	1,147	94%	1,477	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	901	489	54%	1,268	融資サービス（フリーローン・サラ金）、生命保険
	他の役務	274	206	75%	246	冠婚葬祭、役務その他
	レンタル・リース・貸借	264	214	81%	240	不動産貸借、リースサービス
	保健・福祉サービス	250	174	70%	275	理美容、衛生サービス
	工事・建築・加工	178	154	87%	185	新築・増改築工事、塗装・壁工事
	教養・娯楽サービス	157	145	92%	177	他の教養娯楽、旅行代理業
	修理・補修	72	69	96%	74	修理サービス
	内職・副業・ねずみ講	56	49	88%	93	内職・副業
	クリーニング	51	48	94%	40	衣類のクリーニング
	他の行政サービス	48	32	67%	36	消費者問題に関係ない行政サービス
	教育サービス	39	31	79%	47	補習教育
	役務一般	10	10	100%	10	複合サービス会員
管理・保管	4	4	100%	2	パーキング	
	サービス計	3,519	2,772	79%	4,170	
	その他相談	362	105	29%	401	相隣関係、相続等消費者問題以外の相談
	合計	6,263	4,817	77%	6,717	

表7 相談の多い商品・サービス（当事者年代別）

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	339	放送・コンテンツ等	516	書籍・印刷物	129
2	融資サービス	62	融資サービス	355	融資サービス	108
3	自動車	50	レンタル・リース・貸借	130	工事・建築・加工	67
4	レンタル・リース・貸借	38	自動車	87	放送・コンテンツ等	64
5	書籍・印刷物	22	工事・建築・加工	86	健康食品	63
6	理美容	21	書籍・印刷物	73	油脂・調味料	59
7	アクセサリ	17	学習教材	41	医療用具	58
8	婦人洋服	12	家具・寝具	37	預貯金・証券等	47
9	インターネット通信サービス	12	内職・副業	36	家具・寝具	44
10	移動通信サービス	11	移動通信サービス	34	衛生サービス	44

※ 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
21年度		412	0	1	0	413
20年度		730	21	10	6	767

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
21年度		307	97	8
20年度		494	168	21

表10 危害・危険相談 (69件)

順位	商品・サービス	件数	主な内容等
1	保健・福祉 サービス	15 (危害)	<ul style="list-style-type: none"> ・歯の矯正で治療していたが悪化し、歯根が溶けた。 ・歯科医院で抜歯後、血圧が上昇し嘔吐の症状が出、救急で内科を受診した。 ・ネイルサロンでつけ爪をした際、自分の爪が剥がれ、激しい痛みが出た。 ・エステ店で脇の脱毛をしたところ、肌が赤くなり夜から痛みだした。 ・エステの練習台になってほしいと頼まれ顔のマッサージを受けたところ顔がかぶれ、少しだれた。 ・エステ店でまつげエクステをしたところ、目が痛くなった。 ・美容整形外科でシミとたるみを取る施術を受けたが、顔が腫れた。 ・美容整形で縫合の仕方が悪く、目の形がいびつになった。 ・関節痛の診察を受け、患部への注射でばい菌が入り、痛みが激しくなった。 ・整体院で、すりこぎや金槌で手の甲や関節をたたかれ、あざになりあちこち痛い。
2	食料品	14 (危害10 危険4)	<ul style="list-style-type: none"> ・駅の売店でソバ饅頭を購入し、息子が食したところアレルギーを発症した。 ・折込み広告で知った健康食品を味噌汁に入れて食したところ、食後10分で胸がむかつき、嘔吐と酷い下痢になった。 ・知人が景品として取ったお米をもらい、食したところ血圧が上昇しめまいや吐き気がした。 ・3個1組のヨーグルトの外パッケージの台紙で指を切った。 ・グループ購入の清涼飲料水を飲んだら、体調不良になった。 ・耳鳴りに良いという健康食品を飲んだら、目が充血し飛蚊症の酷い症状になった。 ・食べた後の缶詰を素手で洗っていたら、指が切れた。 ・スーパーで購入した外国産の岩塩入りハーブ調味料にガラス片のような異物が混入していた。 ・配達された弁当の餃子の中にガラス片が入っていた。
3	保健衛生品	11 (危害)	<ul style="list-style-type: none"> ・脂肪吸引でダイエットできるとの美容器具を使用したら痣ができた。 ・化学薬品が入っていないという化粧品を使用したところ、顔や身体がかゆくなった。 ・家庭用マッサージチェアで、ローラーに髪の毛を巻き込まれ頸椎を捻挫した。 ・搾乳機を使用していたところ乳腺炎になり、乳腺が切れた。 ・ネットで注文した化粧クリームを使用後、肌に吹き出物ができた。 ・医薬品を購入し約1年間服用したところ副作用が生じた。 ・化粧液付きパックを使用したところ、赤く腫れた。 ・皮膚科受診時にもらった薬と同じような薬を薬局で求め使用したところ、さらにひどい湿疹になった。

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
4	住居品	10 (危害4 危険6)	<ul style="list-style-type: none"> ・子供が携帯している防犯ブザーの電池を交換しようとしたところ、中のボタン電池が破裂した。 ・ネットオークションで落札した低反発マットに針金が入っていて、腕に引っかき傷を負った。 ・椅子から出た釘で怪我をした。 ・1年半前、業者が取り付けた台所の吊戸棚が落ちた。 ・ドラム式洗濯機にフィルター詰まりのエラー表示が出て停止し、上部のパネルが加熱で変形した。 ・1年くらい前に購入したIH圧力式炊飯器の蓋が炊飯中に飛んだ。 ・ミキサーから煙が出た。
5	教養娯楽品	5 (危害2 危険3)	<ul style="list-style-type: none"> ・幼児が、子供用三輪車の安全ガードの穴に指を突っ込み抜けなくなったため、無理やり抜いたところ中指の皮が剥けた。 ・児童が飛び縄を2本結んで遊んでいたところとび縄のグリップが目当たり、水晶体を損傷した。 ・自宅のテレビのプラグとアダプターの接続部分から発火し、部屋に煙が充満し壁もひどく焦げた。 ・100円ライターが点火しにくく、いじっていたら大きな炎が出た。
6	車両・乗り物	4 (危害3 危険1)	<ul style="list-style-type: none"> ・購入した新車に乗ったところ、足首周囲がかゆくなった。 ・夫が3歳の娘を車から降ろそうとしドアを後ろに引いたら、娘の頭と首がドアに引きずられた。 ・折りたたみ自転車のブレーキが利かず、転倒しすり傷を負った。 ・タイヤチェーンを積雪のない高速で使用したら、チェーンが切れ車体が傷ついた。
7	他の役務	3 (危害)	<ul style="list-style-type: none"> ・料亭で法事の飲食をし、食中毒になった。(2件) ・食中毒報道の同店で同一メニューを同日食した。4日後家族がひどい下痢になり、診察を受けた。
8	土地・建物 ・設備	2 (危害1 危険1)	<ul style="list-style-type: none"> ・リフォーム工事した床が滑りやすく高齢の夫婦が滑って転んだ。 ・13年前建てた家の屋根瓦が突然落下し、隣家の車を傷つけた。
9	被服品	1 (危害)	<ul style="list-style-type: none"> ・原産国が外国の下着を使用したところ、首や背中にかゆみと湿疹ができた。
9	金融・保険 サービス	1 (危険)	<ul style="list-style-type: none"> ・エンジンを掛けたままの車が突然動き出し、河口に落ちた。
9	運輸・通信 サービス	1 (危害)	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話の修理中の代替品で怪我をした。
9	教養・娯楽 サービス	1 (危害)	<ul style="list-style-type: none"> ・旅行会社主催の旅行で宿泊中、サウナで転倒し複雑骨折をした。
9	他の商品	1 (危険)	<ul style="list-style-type: none"> ・両親の建具屋で、建具の圧縮機から2、3度火が出た。
計	危 害	52件	
	危 険	17件	