

19年度 消費生活相談状況

表1 相談件数

月	平成19年度			平成18年度			前年同期比
	件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)	
4月	713	580	(81%)	952	752	(79%)	75%
5月	786	620	(79%)	890	688	(77%)	88%
6月	740	582	(79%)	855	679	(79%)	87%
7月	724	555	(77%)	762	611	(80%)	95%
8月	698	549	(79%)	719	555	(77%)	97%
9月	639	498	(78%)	763	585	(77%)	84%
10月	655	505	(77%)	806	607	(75%)	81%
11月	626	502	(80%)	804	592	(74%)	78%
12月	495	359	(73%)	713	552	(77%)	69%
1月	584	441	(76%)	692	503	(73%)	84%
2月	638	501	(79%)	705	532	(75%)	90%
3月	553	426	(77%)	714	542	(76%)	77%
合計	7,851	6,118	(78%)	9,375	7,198	(77%)	84%

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	47	783	1,482	1,492	1,509	1,016	720	802	7,851
当事者	228	1,014	1,484	1,211	1,190	866	940	918	7,851

※ 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	女性	団体等	合計
相談者	3,087	4,495	269	7,851
当事者	3,638	3,910	303	7,851

表4 販売方法別相談件数

区分		平成19年度			平成18年度		
		件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)
特殊販売	訪問販売	848	766	90%	1,266	1,144	90%
	通信販売	2,341	2,248	96%	2,770	2,648	96%
	連鎖販売取引	175	168	96%	210	198	94%
	電話勧誘販売	466	451	97%	664	618	93%
	初タイプ・オプション	22	20	91%	14	13	93%
	その他無店舗	63	48	76%	84	70	83%
	小計	3,915	3,701	95%	5,008	4,691	94%
店舗での購入		2,611	1,790	69%	2,693	1,744	65%
不明・無関係		1,325	627	47%	1,674	763	46%
合計		7,851	6,118	78%	9,375	7,198	77%

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	法規 基準	品質 機能	表示 広告	安全 衛生	生活 知識	買物 相談
19年度	5,645	3,512	1,152	793	700	621	594	258	73	32
18年度	6,952	4,439	1,470	820	1,127	621	726	244	96	40

※ 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 相談の多い商品・サービス（上位10位）

順位	商 品 サービス	平成19年度			平成18年度			主な商品	件数
		総数	苦情	(%)	総数	苦情	(%)		
1	通信サービス	1,703	1,673	(98%)	1,509	1,464	(97%)	電話情報提供サービス	(1078)
2	融資サービス	1,395	748	(54%)	2,364	1,526	(65%)	フリーローン・サラ金	(1343)
3	書籍・印刷物	290	248	(86%)	369	333	(90%)	新聞	(211)
4	レンタル・賃貸	289	241	(83%)	332	266	(80%)	賃貸アパート・借家	(223)
5	工事・建築・加工	205	174	(85%)	229	183	(80%)	新築・増改築工事	(174)
6	教室・講座	150	140	(93%)	106	88	(83%)	外国語会話教室	(92)
7	自動車	150	127	(85%)	169	147	(87%)	自動車	(135)
8	健康食品	142	124	(87%)	197	177	(90%)	健康食品	(142)
9	電報・電話	134	124	(93%)	156	124	(79%)	移動電話サービス	(62)
10	生命保険	134	108	(81%)	136	109	(80%)	会社生命保険	(100)

表7 相談の多い商品・サービス（年代別）

順位	10-29歳		30-59歳		60歳以上	
	品 目	件数	品 目	件数	品 目	件数
1	通信サービス	528	通信サービス	1,006	融資サービス	220
2	融資サービス	179	融資サービス	862	書籍・印刷物	122
3	レンタル・賃貸	71	レンタル・賃貸	127	通信サービス	97
4	教室・講座	38	書籍・印刷物	92	工事・建築・加工	88
5	自動車	34	工事・建築・加工	90	健康食品	69
6	理美容	27	教室・講座	84	生命保険	55
7	書籍・印刷物	22	自動車	76	医療用具	54
8	電報・電話	20	学習教材	62	家具・寝具	51
9	アクセサリ	17	電報・電話	57	預貯金・証券等	47
10	文具・事務用品	14	生命保険	57	電報・電話	40

※ 企業、団体等からの相談は含まない。

表8 架空請求月別相談件数

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
19年度	119	143	96	36	69	89	51	63	38	52	128	52	936
18年度	172	138	87	78	56	62	29	51	77	15	7	55	827