

平成18年度 消費生活相談状況

山口県消費生活センター

1 概要

(1) 相談件数 (表1)

平成18年4月から平成19年3月までの1年間に受け付けた相談件数は9,375件で、前年度に比べ3,334件減少し、前年度の74%となりました。

また、相談のうち、苦情相談は7,198件で、前年度に比べ3,139件減少しています。

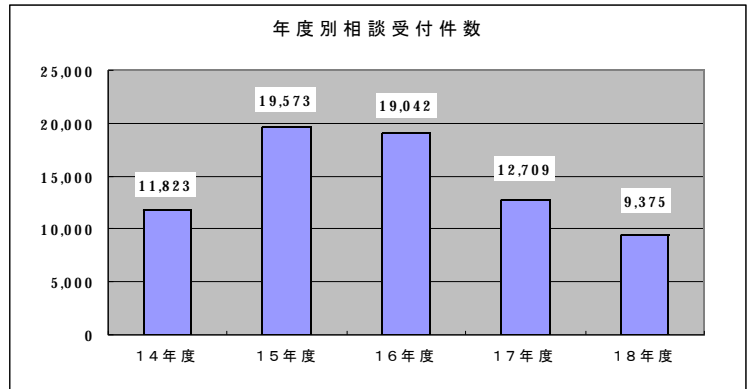


表1 相談件数

月	平成18年度			平成17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	952	752	(79%)	977	791	(81%)	97%
5月	890	688	(77%)	1,004	823	(82%)	89%
6月	855	679	(79%)	1,003	780	(78%)	85%
7月	762	611	(80%)	1,040	842	(81%)	73%
8月	719	555	(77%)	1,222	1,047	(86%)	59%
9月	763	585	(77%)	1,085	891	(82%)	70%
10月	806	607	(75%)	1,173	954	(81%)	69%
11月	804	592	(74%)	1,017	795	(78%)	79%
12月	713	552	(77%)	1,084	905	(83%)	66%
1月	692	503	(73%)	958	795	(83%)	72%
2月	705	532	(75%)	1,097	888	(81%)	64%
3月	714	542	(76%)	1,049	826	(79%)	68%
合計	9,375	7,198	(77%)	12,709	10,337	(81%)	74%

(2) 年代別の相談件数 (表2)

相談者は50歳代が最も多く、次いで40歳代、30歳代、60歳代の順となっています。

一方、契約当事者は30歳代が最も多く、次いで50歳代、40歳代、20歳代の順となっています。

なお、契約当事者のうち60歳以上の高齢者層の割合は、相談件数全体の約4分の1を占めています。

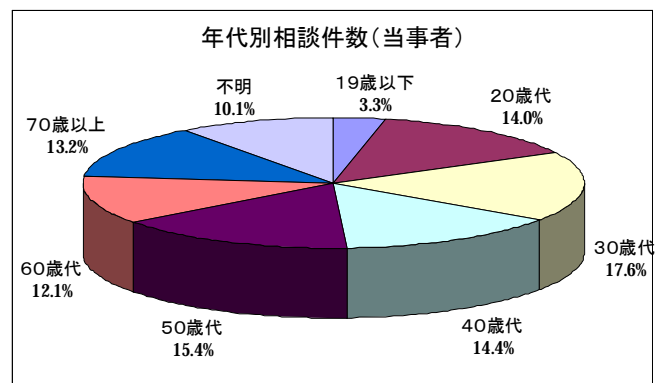


表2 年代別相談件数

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	85	987	1,634	1,715	1,912	1,301	899	842	9,375
当事者	308	1,308	1,646	1,352	1,446	1,133	1,237	945	9,375

(3) 男女別の相談件数（表3）

相談者を男女別にみると、女性が59%、男性が41%で、女性の比率が男性を大幅に上回っています。

一方、契約当事者は、女性が51%、男性が49%で、女性の比率が男性をわずかに上回っています。

表3 男女別相談件数

区 分	男性	女性	団体等	合計
相談者	3,714	5,344	317	9,375
当事者	4,419	4,561	395	9,375

(4) 販売方法別の相談件数（表4）

特殊販売（訪問販売、通信販売、連鎖販売取引、電話勧誘販売等）に関する相談は5,008件で、前年度より3,413件減少し、前年度の59%と大幅に減少しています。

一方、店舗での購入に関する相談は2,693件で、前年度より129件増加しています。

また、特殊販売は苦情の割合が高く、相談のうち苦情が94%を占めています。

なお、通信販売に関する相談は、前年度の48%と大幅に減少しています。

表4 販売方法別相談件数

区 分	平成18年度			平成17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	1,266	1,144	90%	1,618	1,381	85%
	通信販売	2,770	2,648	96%	5,746	5,539	96%
	連鎖販売取引	210	198	94%	200	186	93%
	電話勧誘販売	664	618	93%	725	670	92%
	初タイプ・オプション	14	13	93%	18	18	100%
	その他無店舗	84	70	83%	114	99	87%
小 計	5,008	4,691	94%	8,421	7,893	94%	
店舗での購入	2,693	1,744	65%	2,564	1,620	63%	
不明・無関係	1,674	763	46%	1,724	824	48%	
合 計	9,375	7,198	77%	12,709	10,337	81%	

(5) 内容別の相談件数（表5）

最も多い相談内容は「契約・解約」で、次いで「販売方法」、「価格・料金」、「法規・基準」、「接客・対応」、「表示・広告」の順となっています。

表5 内容別相談件数

区分	契約 解約	販売 方法	価格 料金	法規 基準	接客 対応	表示 広告	品質 機能	安全 衛生	生活 知識	買物 相談
18年度	6,952	4,439	1,470	1,127	820	726	621	244	96	40
17年度	9,108	7,377	1,431	2,578	771	804	647	358	97	51

※ 1つの相談に2つ以上の内容が含まれるため延べ件数

(6) 相談の多い商品・サービス (表6)

融資サービス(2,364件)と通信サービス(1,509件)に関する相談が多く、この2つで全体の41%を占めています。

なお、相談件数は、融資サービス、通信サービスのいずれも前年度の約60%と大幅に減少しています。

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18年度			平成17年度			主な商品	(件数)
		総数	苦情	(%)	総数	苦情	(%)		
1	融資サービス	2,364	1,526	(65%)	3,881	3,203	(83%)	フリーローン・サラ金	(2309)
2	通信サービス	1,509	1,464	(97%)	2,437	2,355	(97%)	電話情報提供サービス	(722)
3	書籍・印刷物	369	333	(90%)	480	382	(80%)	新聞	(240)
4	レンタル・賃貸	332	266	(80%)	421	328	(78%)	賃貸アパート・借家	(222)
5	工事・建築・加工	229	183	(80%)	286	232	(81%)	新築・増改築工事	(219)
6	健康食品	197	177	(90%)	209	180	(86%)	健康食品	(197)
7	自動車	169	147	(87%)	205	149	(73%)	自動車	(154)
8	電報・電話	156	124	(79%)	138	105	(76%)	電話関連サービス	(77)
9	学習教材	145	132	(91%)	162	145	(90%)	資格取得用教材	(54)
10	生命保険	136	109	(80%)	117	80	(68%)	会社生命保険	(94)

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	637	融資サービス	1,351	融資サービス	569
2	融資サービス	268	通信サービス	724	書籍・印刷物	141
3	レタ・賃貸	74	レタ・賃貸	136	健康食品	110
4	自動車	46	書籍・印刷物	124	工事・建築・加工	96
5	理美容	46	学習教材	114	通信サービス	86
6	アクセサリー	43	工事・建築・加工	104	家具・寝具	69
7	書籍・印刷物	37	自動車	89	電報・電話	69
8	教室・講座	27	教室・講座	73	医療用具	66
9	内職・副業	26	生命保険	59	生命保険	59
10	家具・寝具	15	健康食品	55	レタ・賃貸	46

※ 企業、団体等からの相談は含まない。

(7) 架空請求の相談件数 (表8)

架空請求の相談件数は827件で、前年度の29%と大幅に減少しています。

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
18年度	172	138	87	78	56	62	29	51	77	15	7	55	827
17年度	175	173	83	136	376	329	352	199	346	241	298	189	2,897

2 全体的に目立った事例と対応

(1) 訪問販売等による高齢者の契約トラブルの多発

60歳以上の契約当事者の相談件数は2,370件で、前年度に比べ1,352件減少しましたが、相談件数全体の約4分の1を占めており、依然として多くの相談が寄せられています。

高齢者の相談には様々なものがありますが、特徴的な相談としては、書籍・印刷物、健康食品、住宅リフォーム、ふとん類、健康器具などのトラブルです。

相談は契約者本人からだけでなく、親族や福祉関係者などからも寄せられており、しかも次々と契約させられて被害金額も高額になる傾向にあり、預貯金を使い果たしたり年金が支払いに充てられ、生活が脅かされるという深刻な事例もあります。

訪問販売等で言葉巧みに勧誘されても、その場ですぐに契約せずに、まず、本当に必要なものか、また、価格は適正かなど、地元の複数の事業者に見学したり、身近な人に相談し、必要がなければ「いりません。帰って下さい。」と、はっきり断ることが大切です。

高齢者は、訪問販売や電話勧誘販売などを受ける機会が多いことから、トラブルの未然防止や早期発見には、福祉関係者や近親者など周囲の人達が頻繁に声をかけ、近況を尋ねるなどの配慮や支援が必要です。

また、判断能力の低下がみられる場合は、日常的な金銭管理サービスなどを実施している地域福祉権利擁護事業（社会福祉協議会）や判断能力が十分でない方を保護・支援する成年後見制度（家庭裁判所）の紹介や利用等を勧めています。

なお、昨年10月から高齢者や介護職員などを対象とした啓発講座に、当センターの相談員を派遣して事例紹介などを行い、啓発活動の充実を図っています。

(2) 携帯電話やパソコンの出会い系サイトなどに関する苦情が多発

携帯電話やパソコンの出会い系サイトやアダルトサイトの「不当請求」に関する相談は1,133件で、前年度に比べ497件減少しましたが、相変わらず多発しています。

最近では、ネットサーフィン中に突然有料サイトにつながり、高額な登録料を請求されたというような「ワンクリック詐欺」などのトラブル相談も寄せられています。

不当請求は、未成年者や20歳代、30歳代を中心に、携帯電話やパソコンで、出会い系サイトやアダルトサイトなどの有料サイトにアクセスしたら、高額な利用料や登録料を請求されたという苦情が多発しています。

これらは、画面をよく確認しないまま、うっかり「画像」や「18歳以上」などの表示をクリックしただけで登録となり、高額な登録料・利用料を請求されたというものです。

契約は、当事者間の「申し込み」と「承諾」が自由な意思と正しい内容に基づいて合致して、初めて成立するものです。

事業者は、消費者が最終的に申し込みの承諾をクリックする前に、消費者が申し込み内容の意思の確認をできる画面を設けなくてはなりません。事業者側が適切な措置を講じていない状態では、消費者に申し込みの意思がないのに、誤って申し込みボタンをクリックしたとしても、錯誤による操作ミスですから契約の無効を主張できます。

操作した本人が判断して不当な請求といえる場合は、支払い請求に応じることなく、また、安易に返信したり連絡を取ることで、自分の住所、氏名、電話番号などの個人情報相手を教えることのないよう注意が必要です。

悪質な請求が続くようであれば、携帯電話の着信拒否や番号変更、メールアドレス

スの変更などの自衛手段を取ることも一つの方法です。

また、実際に申し込みをして利用したとしても、いろいろな条件が設定されていますので、利用規約はよく確認することが大切です。例えば、無料ポイントの範囲内であれば、請求があっても支払う必要はありません。実際に利用した有料サイトの利用料の請求があったときは、まず、その請求者が正規のサイト運営事業者であるか、また、利用明細は適正であるかを確認することが大切です。

トラブルに巻き込まれないためには、次のような注意が必要です。

- 不審な（迷惑）メールは、開かないで削除する。
- 不明な有料サイトへのアクセスは慎重にする。
- 無料または低額の料金表示に惑わされない。
- 個人情報の登録は、よく検討した上で慎重に行う。
- 不審に思ったら、県や市の消費生活センターまたは市や町の消費者相談窓口
に相談する。
- 脅迫めいた悪質な請求があれば、すぐに最寄りの警察署に届ける。

(3) 多重債務に関する相談の多発とヤミ金融の横行

多重債務に関する相談は平成18年4月から平成19年3月までに923件、また、ヤミ金融に関する相談は360件寄せられています。

多重債務に関する相談内容は、融資サービスでの金銭消費貸借契約、商品の購入・サービスの利用に伴うクレジット契約などの債務整理に関するもので、その状況も深刻化しています。

また、多重債務や自己破産につけ込み、無登録で融資を行い、法外な高金利で債務者から強引な取り立てを行うヤミ金融が依然として横行しています。

相談の内容は、「低利で融資するというダイレクトメールが届き、融資を申し込んだところ、保証料などの名目で次々に要求され、数回にわたりお金を振り込んだのに融資されない。」というようなものです。

このようなヤミ金融の被害に遭わないためには、ダイレクトメールや雑誌、広告などによる「低金利」、「借金一本化」などの誘いに軽い気持ちで絶対にのらないことが大切です。特に、融資より先に保証金などの名目でお金を要求してくるケースは信用できません。

(4) 悪質な手口の「架空請求」が横行

電話、ハガキ、封書又はメールなどで、身に覚えのない要求をしてくる架空請求に関する相談は、平成18年度は827件で、17年度の30%弱と大幅に減少しましたが、相変わらず寄せられています。

また、その手口も「民事訴訟最終通告書」などの名目で、法務省の関係機関と思われるような紛らわしい名称や消費生活センターに類似した名称を使用し、担当者の訪問や給料などの差押えをほのめかして消費者を不安に陥らせ、至急、連絡を求めるといった巧妙な内容になっています。

これらの請求は、何らかの理由により流出した個人情報をもとに、何の根拠もなく無差別に送りつけるものです。

このような架空請求ハガキなど、根拠のない請求は無視して絶対に連絡をしない。また、一人で判断して慌ててお金を振り込まないように注意が必要です。

問い合わせをすると、電話番号等の個人情報を相手に知られることになります。

なお、脅迫めいた悪質な要求が続くようであれば、すぐに最寄りの警察署へ届け出ることも必要です。

(5) 未成年者からの相談が多発

契約当事者が未成年者となっているトラブルの相談は308件で、前年度に比べ89件減少しましたが、相変わらず多発しています。

主な相談内容は、携帯電話やパソコンの有料サイトに係る登録料、利用料の不当請求に関するもので、未成年者の相談件数全体の65%を占めています。

また、若年者をねらった通信販売、電話勧誘販売等が後を絶たないことから、若年者向けの教材パンフレットの配布や高等学校などで啓発講座を開催し、注意を呼びかけています。

(6) 食品に関する相談

県消費生活センターでは、「食の安心・安全相談窓口」を開設しており、こちらに寄せられた相談は322件で、主な内容は、健康食品、原産地・消費期限等の表示及び食品への異物混入等についての苦情や問い合わせでした。

なお、センターでは、関係部署に必要な応じて情報提供を行い、連携を取りながら被害の未然防止を図っています。

3 相談事例（表6、表7）

～平成18年度に多かった相談の事例～

(1) パソコンで18歳以上をクリックしたところ料金を請求する画面が出た。

パソコンから芸能人サイトに接続してリンクをたどって行き、あるサイトで18歳以上の表示をクリックしたところ、料金を請求する画面が出た。支払わないといけないのか。いろいろ書いてあって不安だ。なお、確認画面はなかった。

【処理結果】

料金など契約の重要事項について分かりやすい表示がなく、クリックしただけで自動登録となるのは契約不成立と考えられる。また、誤操作でクリックしてしまっても、事業者が申込み内容を確認し、訂正できる画面を設定していない場合は、錯誤による契約の無効を主張できる。

したがって、安易に返信したり連絡を取ることがないよう助言した。

(2) 「民事訴訟最終通告書」というハガキが届いた。

NPO法人を名乗る業者から、「民事訴訟最終通告書」と書かれたハガキが届いた。連絡がない場合は裁判となり、給料および不動産の差し押さえを強制執行することとなるので、早急に指定された電話番号に連絡するよう、また、万が一、身に覚えがない場合も連絡するよう書かれている。

【処理結果】

何らかの理由により流出した個人名簿等を基に、根拠もなく不特定多数の人に送付された架空請求である。「裁判取り下げ期日 本書到達後3日以内」など、ハガキに記載されている内容は、全て根拠のないものであるため、一切無視して、連絡先

には絶対に連絡しないように助言した。

(3) 融資を申し込んだら、保証料などの名目で次々と請求された。

お金を貸すというダイレクトメールが届き、500万円の融資を申し込んだところ、保証料として25万円送れと言われて支払った。次に、弁護士の手数料25万円、セキュリティの保証料25万円、コンピューター故障の解除費用20万円と次々に請求されてすべて支払った。おかしいので解約すると言ったがだまされたのだろうか。

【処理結果】

当センターで金融庁のホームページを確認したところ無登録のヤミ金融だったので、振り込みの領収書など関係資料を持って、至急、地元警察署の窓口に行くよう助言した。

(4) 新聞の継続契約を勧められ、断ったのに販売店は全く対応しない。

独居の母が、今年3月に、6月で契約期間が終了する新聞の継続契約を勧誘員に勧められた。断ったのにポストに勧誘員が書いたらしい契約書があったので、苦情を言って販売店に送り返した。7月から新聞が入るので苦情を言ったが、販売店は全く対応しない。

【処理結果】

新聞公正取引協議会に契約書をファックスし、販売店との斡旋を依頼した結果、販売店から配達を止めると回答があった。

(5) 賃貸アパート退去時にハウスクリーニング費用などを請求された。

10ヵ月前に、息子が賃貸アパートを2年契約で借りた。この度、退去することになったが、敷金の返金があると思っていたら、不動産業者から畳表の交換費用、ハウスクリーニング及び敷引金1ヵ月分を請求された。入居時、畳表は新品ではなく、十分な説明もなかったし、ハウスクリーニングも納得いかない。

【処理結果】

国土交通省の原状回復についてのガイドラインを説明した。畳表の交換、ハウスクリーニング、敷引金など納得のいかない項目について、内容証明郵便でガイドラインでは原状回復義務がないことを家主に主張してみるよう助言した。それでも解決できない場合は、少額訴訟で敷金の返還請求をする方法もあることを付け加えた。

(6) 10年前に契約した業者が再度訪問し、外壁工事の契約をした。

10年前に貸家の外壁工事を契約した業者が再度訪問し、母屋の外壁工事を勧められた。焼杉で手入れが大変だったが、サイディング工事をすれば一生もつ、30年は保証すると言われ、話に乗せられて契約した。契約書には契約者と連帯保証人の欄だけ書き、後はすべて業者が書いた。また、450万円の工事が3日間で終わった。あまりにも高いので弁護士に相談したことを伝えたら、100万円値引きすると言ったので了解したが、信販会社から450万円の一括払いの通知がきたので、担当者に苦情を言ったら、そんなことは約束していないと言う。

【処理結果】

販売方法の問題点及び契約書面の不備を理由に、契約解除及び取消し通知を事業者と信販会社に内容証明郵便で提出した。その後、現地調査等を行い、事業者及び信販会社と交渉を重ねた結果、契約は取り消しとなった。

(7) **健康食品を購入したが、高価だし効能も定かではないので解約したい。**

健康食品のことで事業者から電話があり、担当者が訪問してきた。日ごろから高血圧を患っており、高血圧に効くというので健康食品1年分を34万2千円で契約した。2晩考えたが高価で効能も定かではないし、1年分も不要なので解約したい。

【処理結果】

契約書を見せてもらい、クーリング・オフの期間内であったので、クーリング・オフを助言し、通知の書き方及び出し方等について説明した。

(8) **新車を購入したが、エンジン停止のトラブルが発生した。**

2ヶ月前に新車を350万円で購入し現金で支払った。納車後1週間でエンジン停止のトラブルが発生した。販売店に苦情を言うと、一応コンピューター制御装置を全部取り替えてくれた。ところが2、3日前、また同様のエンジン停止になった。販売店に新車と交換して欲しい旨告げると、責任者が何らかの対応をしましようと言ってくれたが不安だ。

【処理結果】

販売店の誠意は一応見受けられるので、今後の対応を見て検討判断するよう助言した。なお、参考に自動車公正取引協議会及び自動車PLセンターを紹介した。

(9) **電話会社固定型優先接続サービスの変更をしないかと事業者がきた。**

電話会社固定型優先接続サービスの変更をしないかと事業者が来て契約したが、よく考えれば必要ない。解約したい。

【処理結果】

センターより事業者に連絡し、相談者の意向を伝えて解約を申し出たところ、申込書を破棄し、解約に応じるとの回答があった。その旨を相談者に伝え納得された。

(10) **旅行業の資格を取ったら、助成金を出すと言われて承諾したが解約したい。**

携帯電話に旅行業の国家資格を取ると、助成金として100万円出すから講座を受けないかと言われ、翌日、再度電話があったので承諾した。後日やめたいと電話したら、承諾しているので取り消せないと言われた。教材は70万円と高額なので解約したい。

【処理結果】

クーリング・オフの期間内であったので、クーリング・オフを助言し、通知書の書き方及び出し方等について説明した。

(11) **母がガンで亡くなったが、ガン保険の給付がなかった。**

母が肝硬変からくるガンで亡くなった。医師の死亡診断書は肝硬変になっていたもので、入院保険金は出たがガン保険金は出なかった。肝硬変の末期はみんなガンであると言うと、担当者が医師に話しを聞いて、保険金は出ないと電話をしてきたが納得できない。

【処理結果】

ガンの診断書が取れるかどうか確認すること。また、保険金が出ない理由をよく聞き、それが約款のどの項目に該当するのか確認するよう助言した。加えて、山口県生命保険協会及び住所地の無料法律相談で確認してみるよう伝えた。

※ 掲載した事例は、処理の模範事例として取り上げたものではありませんのでご注意ください。

4 危害・危険に関する相談（表9）

商品やサービスで、体調が悪化するなど危害・危険を受けたという相談は68件で、内訳は危害が57件、危険が11件でした。商品・サービスの内容別では、保健福祉サービスに関するものが15件で最も多く、次いで食料品と住居品がそれぞれ11件、保健衛生品が10件、車両・乗り物が8件、工事・建築・加工が3件、そのほかアクセサリ、光熱水品、土地・建物・設備及び教養娯楽品がそれぞれ2件などとなっています。

なお、昨年10月には、県内に住む2歳の男児が、凍ったこんにやく入りゼリーを食べ、喉に詰まらせて低酸素状態になり、救急車で病院に搬送されたという事故が発生しました。

表9 危害・危険相談（68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	・足のしびれの治療で抗てんかん薬を投与され、全身に発疹ができた。
			・抜歯をしたら歯根が残っていたことが原因で歯茎から鼻の方まで化膿した。
			・薬局でアレルギーがあると問診票に記載し、その上で処方された薬を飲んだら体調が悪くなった。
			・誤診で受けた電気治療が原因で腕に力が入らなくなった。
			・アロママッサージを受けて背中が内出血した。
			・美顔エステで使用している化粧品が合わず、肌荒れがひどくなった。
			・美顔エステを受けたが、ニキビが治るところか顔が赤くなり、状態がひどくなった。
2	食料品	11	・2歳の男児が、凍ったこんにやく入りゼリーを食べたところ、喉に詰まらせて低酸素状態になり入院した。
			・パック詰めのアサリのむき身を食べたら薬の臭いがして、食後に腹痛を起こした。
			・賞味期限切れの健康食品を料理に入れて食べたら、下痢になった。
			・健康食品を飲んだら吐き気がし、発疹ができた。
			・パン屋でマドレーヌを買って食べたら、舌に鋭い痛みが走り、確認するととがった木片が入っていた。
			・子どもがスーパーで購入した惣菜を食べ、下痢になった。
			・自販機で購入したお茶を飲んだところ、お腹をこわした。確認すると賞味期限が切れていた。
2	住居品	11	・ベッドを購入し、3日ほど使用したら腰痛が起こった。
			・マンションに入居後、異臭がするので調べてもらったところ、ホルムアルデヒドが検出され、基準値を上回っていた。
			・大型店舗で購入したハロゲンヒーターの一部が、熱で変形した。
			・使用し始めて1年も経たない電子炊飯ジャーが、保温中に出火した。

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
2	住居品	11	・2年以上前に購入した電気コタツから出火し、やけどをした。
			・82歳の母が、最近使い出した圧力鍋でやけどをした。
			・電気コタツから出火し、確認したらリコール品だった。
4	保健衛生品	10	・かつらを購入し着用したところ、蒸れてかぶれ、デキモノができた。
			・基礎化粧品のサンプルを使ったら、ひどい湿疹ができた。
			・髪を染めたあと、長時間洗髪しないで放置していたら髪が多量に抜けた。
			・ブレスレットを着けたら体調がおかしくなり、ふらふらして血圧が高くなった。
			・カラーコンタクトを購入し、使用したら目に傷が入った。
			・青みかんから抽出した頭髮の育毛に効果があるという薬剤を購入し、十日ほど使用したところ、頭皮にかゆみが生じかぶれ
5	車両・乗り物	8	・自転車で走行中、急にブレーキがかかり転倒した。
			・高速道路で走行中、ミッションの調子が悪くなった。
			・バイクのヘルメットを使用したら、頭に湿疹ができたのでヘルメット内部を確認したところ、硬い突起物があった。
			・新車が、購入直後からタイヤにきしみ音がしたり、泥よけホイールが外れるなどトラブルが続いた。
			・輸入外車の新車を購入したが、1週間でエンジン停止のトラブルが発生した。
6	工事・建築・加工	3	・自宅の上下に開閉する窓枠が突然落ちてきて、左手の指を挟んだ。
			・検査で血液に繊維が入っていると言われたが、アスベストではないか。築後18年の家の壁が不安だ。
			・中古住宅を購入したが、家にいると髪がじつとりと湿り、夜、寝ていても下着がびしょになるほど湿気が多い。
7	アクセサリー	2	・ダイヤのネックレスを素肌に装着したところ、円錐状にカットされた先端が、皮膚に接触してけがをした。
			・ゲルマニウムの入ったネックレスが原因で血圧上昇や動悸等の症状が現れた。
7	光熱水品	2	・変質灯油を使用したら、ストーブから突然白煙が上がり、自動消火した。
			・灯油を購入に行き、給油中に従業員が誤って灯油缶を落下させ、飛び散った灯油が自分の目に入った。
7	土地・建物・設備	2	・販売員が、ガス瞬間湯沸かし器に危険性があるので取り替えると言ってきた。
			・風呂の手すりが、風呂桶の中に落ち脊髄と頭を打つ大けがをした。
7	教養娯楽品	2	・ペットショップで猫ノミに刺され、あとがひどくなった。
			・草刈機で草を刈っていたらチップソーが外れ、足のスネに飛んできて刺さった。
11	商品一般	1	・ショッピングセンターの入口付近に敷かれたマットにつまづき、転倒して手首を捻挫した。

5 個人情報保護法に関する相談

個人情報保護に関する相談は14件で、クレジット契約など個人情報の管理に関する相談が寄せられています。内容は金融関係の相談が3件、クレジット契約に関する相談が2件、そのほか公共料金の滞納者の情報流出、インターネットなどIT関係、会員の情報管理などの相談がありました。

なお、相談件数は昨年度の44件に比べ、大幅に減少しました。