

17年度 消費生活相談状況

表1 相談件数

月	平成17年度			平成16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	977	791	(81%)	1,432	1,161	(81%)	68%
5月	1,004	823	(82%)	1,488	1,255	(84%)	67%
6月	1,003	780	(78%)	1,916	1,670	(87%)	52%
7月	1,040	842	(81%)	2,575	2,326	(90%)	40%
8月	1,222	1,047	(86%)	1,671	1,446	(87%)	73%
9月	1,085	891	(82%)	1,279	1,049	(82%)	85%
10月	1,173	954	(81%)	1,425	1,216	(85%)	82%
11月	1,017	795	(78%)	1,926	1,729	(90%)	53%
12月	1,084	905	(83%)	1,616	1,413	(87%)	67%
1月	958	795	(83%)	1,445	1,228	(85%)	66%
2月	1,097	888	(81%)	1,225	975	(80%)	90%
3月	1,049	826	(79%)	1,044	794	(76%)	100%
合計	12,709	10,337	(81%)	19,042	16,262	(85%)	67%

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	134	1,275	2,171	2,247	2,442	2,269	1,177	994	12,709
当事者	397	1,596	2,156	1,772	1,809	2,136	1,586	1,257	12,709

※ 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	5,266	6,998	445	12,709
当事者	6,118	6,003	588	12,709

表4 販売方法別相談件数

区分		平成17年度			平成16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	1,618	1,381	85%	1,682	1,355	81%
	通信販売	5,746	5,539	96%	11,362	11,087	98%
	連鎖販売取引	200	186	93%	205	197	96%
	電話勧誘販売	725	670	92%	1,091	990	91%
	ネガティブ・オフ・ショーン	18	18	100%	74	71	96%
	その他無店舗	114	99	87%	102	80	78%
	小計	8,421	7,893	94%	14,516	13,780	95%
店舗購入		2,564	1,620	63%	2,398	1,391	58%
不明・無関係		1,724	824	48%	2,128	1,091	51%
合計		12,709	10,337	81%	19,042	16,262	85%

表5 内容別相談件数

区分	契約 解約	販売 方法	法規 基準	価格 料金	表示 広告	接客 対応	品質 機能	安全 衛生	生活 知識	買物 相談
17年度	9,108	7,377	2,578	1,431	804	771	647	358	97	51
16年度	16,184	13,272	641	1,246	3,482	733	676	156	81	55

※ 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17年度			平成16年度			主な商品 (件数)
		総数	苦情	(%)	総数	苦情	(%)	
1	融資サービス	3,881	3,203	(83%)	2,270	1,507	(66%)	フリーローン・サラ金 (3,832)
2	通信サービス	2,437	2,355	(97%)	10,255	10,131	(99%)	電話情報提供サービス (1,610)
3	書籍・印刷物	480	382	(80%)	497	349	(70%)	新聞 (325)
4	レンタル・賃貸	421	328	(78%)	433	300	(69%)	賃貸アパート・借家 (255)
5	工事・建築・加工	286	232	(81%)	272	200	(74%)	新築・増改築工事 (280)
6	健康食品	209	180	(86%)	248	201	(81%)	健康食品 (209)
7	自動車	205	149	(73%)	205	147	(72%)	自動車 (193)
8	家具・寝具	193	173	(90%)	182	155	(85%)	ふとん類 (168)
9	食器・台所用品	175	152	(87%)	145	125	(86%)	浄水器 (136)
10	学習教材	162	145	(90%)	224	210	(94%)	資格取得用教材 (79)

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	848	融資サービス	1,666	融資サービス	1,604
2	融資サービス	308	通信サービス	1,338	書籍・印刷物	171
3	レンタル・賃貸	98	レンタル・賃貸	167	通信サービス	142
4	自動車	47	書籍・印刷物	156	工事・建築・加工	140
5	書籍・印刷物	46	自動車	120	健康食品	116
6	アクセサリ	41	学習教材	116	家具・寝具	99
7	教室・講座	40	工事・建築・加工	115	食器・台所用品	85
8	文具・事務用品	38	教室・講座	85	医療用具	65
9	理美容	35	内職・副業	60	衛生サービス	49
10	学習教材	34	食器・台所用品	59	生命保険	44

※ 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
17年度	175	173	83	136	376	329	352	199	346	241	298	189	2,897
16年度	368	498	777	1,415	503	161	307	892	569	353	295	106	6,244

表9 危害・危険相談（67件）

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
1	保健衛生品	27	<ul style="list-style-type: none"> ・ゲルマニウムのブレスレットを使用したら、左半身しびれ、足のむくみ、痒みなどの症状が出た。 ・磁気ネックレスを使用したら肩が痛くなった。 ・化粧品をつけたら肌がかぶれ、湿疹ができた。 ・白髪染めクリームを使用したら、頭皮が赤くなり湿疹ができた。 ・白髪染めの液で頭皮がやけどし、ただれた。 ・通販で購入したハンドクリームを使用したら、痒くなりただれた。 ・クレンジングクリームを使用したら湿疹ができた。 ・友人に勧められた化粧品で顔にしわができた。 ・パーマとカラー染めをしたら、頭皮がただれた。
2	食料品	16	<ul style="list-style-type: none"> ・健康食品を摂取したら湿疹、痒み、食欲不振、顔に吹き出物、便秘や腹部の膨張、下痢の症状が出た。 ・牡蠣を食べたら吐き気や頭痛がした。 ・きな粉の菓子を食べたら腹痛を起こした。 ・サンドイッチを食べたらバックの切れ端で喉にケガをした。 ・牛乳とパンを食べたら腹痛がして下痢になった。
3	住居品	7	<ul style="list-style-type: none"> ・給湯器を設置した直後に、煙が出てきた。 ・洗浄スプレーを吸い込みアレルギー症状がでた。 ・食卓セットの椅子が壊れ、腰を強打した。 ・IHヒーターを使うと圧迫感があり、胸が痛くなった。 ・石油ストーブを点火したら、突然煙が出た。
3	車両・乗り物	7	<ul style="list-style-type: none"> ・ブレーキパッドが剥がれて落ちた。 ・ハンドルブレやノッキングがひどい。 ・走行中にエンジンから出火し、炎上した。 ・プレジャーボートのエンジンとクラッチが故障し、遭難しかけた。
5	他の役務	4	<ul style="list-style-type: none"> ・車で待機中に車が爆発炎上し、内臓破裂で即死した。 ・天井の低い薄暗い通路を通っていて、頭を強打した。 ・小指の骨折を捻挫と診断され、放置していたら腫れた。
6	工事・建築・加工	2	<ul style="list-style-type: none"> ・増改築後、体調が悪くなった。 ・室内壁紙の接着剤で皮膚がただれた。
6	土地・建物・設備	2	<ul style="list-style-type: none"> ・ガス給湯器を点火しようとスイッチを入れたら爆発した。 ・湯沸器の燃焼温度が低いため、排水口からススが出る。
7	被服品	1	<ul style="list-style-type: none"> ・プラチナネックレスを着けたら、肩から足まで痛くなり、歩行困難になった。
7	光熱水品	1	<ul style="list-style-type: none"> ・引き込み線の電圧不良でテレビから煙が出た。