

## 23年度 消費生活相談状況

表1 相談件数

| 月   | 平成23年度 |       |       | 平成22年度 |       |       | 前年度比<br>(件数) |
|-----|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------------|
|     | 件数     | 苦情件数  | (割合)  | 件数     | 苦情件数  | (割合)  |              |
| 4月  | 439    | 361   | 82.2% | 502    | 391   | 77.9% | 87.5%        |
| 5月  | 391    | 304   | 77.7% | 431    | 342   | 79.4% | 90.7%        |
| 6月  | 485    | 409   | 84.3% | 501    | 406   | 81.0% | 96.8%        |
| 7月  | 440    | 359   | 81.6% | 525    | 395   | 75.2% | 83.8%        |
| 8月  | 460    | 376   | 81.7% | 463    | 370   | 79.9% | 99.4%        |
| 9月  | 399    | 337   | 84.5% | 497    | 394   | 79.3% | 80.3%        |
| 10月 | 414    | 330   | 79.7% | 472    | 386   | 81.8% | 87.7%        |
| 11月 | 387    | 321   | 82.9% | 550    | 427   | 77.6% | 70.4%        |
| 12月 | 461    | 384   | 83.3% | 502    | 390   | 77.7% | 91.8%        |
| 1月  | 435    | 359   | 82.5% | 467    | 354   | 75.8% | 93.1%        |
| 2月  | 476    | 369   | 77.5% | 472    | 365   | 77.3% | 100.8%       |
| 3月  | 478    | 375   | 78.5% | 489    | 379   | 77.5% | 97.8%        |
| 合計  | 5,265  | 4,284 | 81.4% | 5,871  | 4,599 | 78.3% | 89.7%        |

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 | 51    | 304  | 708  | 889  | 919  | 907  | 669   | 818 | 5,265 |
| 契約者 | 203   | 391  | 665  | 740  | 703  | 812  | 869   | 882 | 5,265 |

※ 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 | 2,107 | 40.0% | 2,836 | 53.9% | 322 | 5,265 |
| 契約者 | 2,410 | 45.8% | 2,582 | 49.0% | 273 | 5,265 |

表4 販売方法別相談件数

| 区 分      |             | 平成23年度 |       |       | 平成22年度 |       |        | 前年度比<br>(件数) |
|----------|-------------|--------|-------|-------|--------|-------|--------|--------------|
|          |             | 件数     | 苦情件数  | (割合)  | 件数     | 苦情件数  | (割合)   |              |
| 特殊<br>販売 | 訪問販売        | 595    | 527   | 88.6% | 711    | 627   | 88.2%  | 83.7%        |
|          | 通信販売        | 1,514  | 1,433 | 94.6% | 1,375  | 1,301 | 94.6%  | 110.1%       |
|          | 連鎖販売取引      | 61     | 54    | 88.5% | 84     | 78    | 92.9%  | 72.6%        |
|          | 電話勧誘販売      | 536    | 509   | 95.0% | 560    | 527   | 94.1%  | 95.7%        |
|          | ネガティブ・オプション | 10     | 9     | 90.0% | 9      | 9     | 100.0% | 111.1%       |
|          | その他無店舗      | 38     | 31    | 81.6% | 42     | 37    | 88.1%  | 90.5%        |
|          | 小計          | 2,754  | 2,563 | 93.1% | 2,781  | 2,579 | 92.7%  | 99.0%        |
| 店舗での購入   |             | 1,444  | 1,132 | 78.4% | 1,793  | 1,358 | 75.7%  | 80.5%        |
| 不明・無関係   |             | 1,067  | 589   | 55.2% | 1,297  | 662   | 51.0%  | 82.3%        |
| 合計       |             | 5,265  | 4,284 | 81.4% | 5,871  | 4,599 | 78.3%  | 89.7%        |

表5 内容別相談件数

| 区分   | 契約<br>解約 | 販売<br>方法 | 接客<br>対応 | 価格<br>料金 | 品質<br>機能 | 表示<br>広告 | 安全<br>衛生 | 法規<br>基準 | 買物<br>相談 | 生活<br>知識 |
|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 23年度 | 2,559    | 2,119    | 691      | 535      | 522      | 229      | 201      | 165      | 110      | 83       |
| 22年度 | 3,258    | 2,363    | 687      | 709      | 477      | 221      | 177      | 256      | 74       | 95       |

※ 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23年度 |       |        | 平成22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      | 488    | 426   | 87.3%  | 566                | 新聞、パソコン、テレビ           |
|       | 食料品         | 262    | 222   | 84.7%  | 331                | 健康食品、牛肉、かに            |
|       | 保健衛生品       | 199    | 178   | 89.4%  | 188                | 石けん、化粧品、メガネ           |
|       | 土地・建物・設備    | 192    | 151   | 78.6%  | 230                | 太陽光発電、マンション           |
|       | 住居品         | 187    | 167   | 89.3%  | 220                | 寝具、浄水器、電子レンジ          |
|       | 商品一般        | 176    | 126   | 71.6%  | 186                | 商品が特定できないもの           |
|       | 車両・乗り物      | 146    | 109   | 74.7%  | 182                | 自動車、オートバイ             |
|       | 被服品         | 136    | 122   | 89.7%  | 165                | アクセサリ、着物、婦人服          |
|       | 光熱水品        | 35     | 27    | 77.1%  | 45                 | ガソリン、ガス               |
|       | 他の商品        | 14     | 8     | 57.1%  | 4                  |                       |
|       | 商品計         | 1,835  | 1,536 | 83.7%  | 2,117              |                       |
| サービス  | 運輸・通信サービス   | 1,310  | 1,252 | 95.6%  | 1,209              | 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   | 756    | 522   | 69.0%  | 1,008              | 融資（フリーローン・サラ金）、未公開株   |
|       | 他の役務        | 232    | 180   | 77.6%  | 257                | 冠婚葬祭、役務その他            |
|       | レンタル・リース・貸借 | 178    | 142   | 79.8%  | 255                | 不動産貸借、コピー機            |
|       | 保健・福祉サービス   | 178    | 117   | 65.7%  | 207                | 理美容、衛生サービス            |
|       | 工事・建築・加工    | 163    | 135   | 82.8%  | 147                | 新築・増改築工事、塗装・壁工事       |
|       | 教養・娯楽サービス   | 159    | 145   | 91.2%  | 152                | 海外宝くじ、各種チケット          |
|       | 修理・補修       | 57     | 50    | 87.7%  | 57                 | 車検、修理                 |
|       | 他の行政サービス    | 35     | 14    | 40.0%  | 33                 | 消費者問題に関係ない行政サービス      |
|       | クリーニング      | 31     | 29    | 93.5%  | 34                 | 衣類、布団                 |
|       | 教育サービス      | 26     | 14    | 53.8%  | 37                 | 家庭教師、入学金              |
|       | 内職・副業・ねずみ講  | 25     | 20    | 80.0%  | 32                 | 内職、ねずみ講               |
|       | 役務一般        | 12     | 11    | 91.7%  | 11                 | 複合サービス会員              |
|       | 管理・保管       | 6      | 6     | 100.0% | 4                  | 駐車場、マンション             |
| サービス計 | 3,168       | 2,637  | 83.2% | 3,443  |                    |                       |
| その他相談 | 262         | 111    | 42.4% | 311    | 相隣関係、慣習等消費者問題以外の相談 |                       |
| 合計    | 5,265       | 4,284  | 81.4% | 5,871  |                    |                       |

表7 相談の多い商品・サービス（契約者年代別）

| 順位 | 29歳以下     |     | 30-59歳        |     | 60歳以上     |     |
|----|-----------|-----|---------------|-----|-----------|-----|
|    | 品目        | 件数  | 品目            | 件数  | 品目        | 件数  |
| 1  | 放送・コンテンツ等 | 299 | 放送・コンテンツ等     | 590 | 放送・コンテンツ等 | 125 |
| 2  | 融資サービス    | 27  | 融資サービス        | 196 | 書籍・印刷物    | 107 |
| 3  | 自動車       | 25  | 戸建住宅          | 79  | 預貯金・証券等   | 74  |
| 4  | 集合住宅      | 24  | 集合住宅          | 73  | ファンド型投資商品 | 73  |
| 5  | 理美容       | 16  | 自動車           | 67  | 融資サービス    | 70  |
| 6  | 移動通信サービス  | 14  | 書籍・印刷物        | 56  | 戸建住宅      | 66  |
| 7  | 他の教養・娯楽   | 9   | インターネット通信サービス | 49  | 健康食品      | 62  |
| 8  | 化粧品       | 8   | 化粧品           | 43  | 他の教養・娯楽   | 50  |
| 9  | 健康食品      | 7   | 他の教養・娯楽       | 28  | 他の教養娯楽品   | 49  |
| 10 | 婦人洋服      | 7   | 空調・冷暖房・給湯設備   | 27  | 家具・寝具     | 37  |

※ 企業、団体等からの相談は含まない。

表8 振り込み詐欺の相談件数

| 年度   | 項目 | 架空請求 | 融資保証金詐欺 | 還付金詐欺 | オレオレ詐欺 | 合計  |
|------|----|------|---------|-------|--------|-----|
| 23年度 |    | 203  | 3       | 1     | 1      | 208 |
| 22年度 |    | 147  | 2       | 1     | 0      | 150 |

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<br>ヤミ金融<br>重複 |
|------|----|------|------|--------------------|
| 23年度 |    | 174  | 57   | 13                 |
| 22年度 |    | 270  | 73   | 6                  |

表10 危害・危険相談 (94件)

| 順位 | 商品・サービス | 件数                  | 主な内容等  |
|----|---------|---------------------|--|
| 1  | 保健衛生品   | 52<br>(危害51<br>危険1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・茶葉を使用した化粧石鹸を購入し使ったところ、小麦製品運動誘発性アレルギーのアナフィラキシーショック状態になった。</li> <li>・電動マッサージを使用中、背中押圧アームに挟まれて酷く締め付けられてあばら骨を折った。</li> <li>・新しい化粧品を使ったら顔にぶつぶつができた。</li> <li>・美容院で、自然由来のヘアカラーを使用し髪を染めてもらったら、こめかみが赤くなりかゆみが出た。</li> <li>・ネット上に男女兼用、顔にも使用可能とあった脱毛クリームを購入し使用したら、顔が荒れて腫れた。</li> <li>・100円ショップで購入したシャンプーを使ったところ、頭皮がかぶれて化膿した。</li> <li>・再生紙のトイレトペーパーで肌がかぶれた。</li> <li>・携帯用蚊取器を購入し使っていたら、煙がひどくなり燃えだしたので、すぐ身体から離れた。</li> </ul> |
| 2  | 食料品     | 12<br>(危害10<br>危険2) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・薬物野菜の粉末タイプの健康食品を飲んだところ、じんましんが出た。</li> <li>・ロイヤルゼリーのサプリメントの試供品を飲んだら、身体がかゆくなった。</li> <li>・体によいと健康食品をジュースに混ぜて飲んだら、便意を催さないのに下痢ではないが便が出る。</li> <li>・ヒアルロン酸入りの健康食品を飲んだところ、体中がかゆくなり発疹が出た。</li> <li>・黒酢でじんましんが出て、かゆくて仕方なかった。</li> <li>・物忘れの予防になるという健康食品を飲むと、頭痛や動悸がする。</li> <li>・短期出店の店で購入した、身体の悪いところを改善するという健康食品を飲むと血圧が上がり、服用を止めると正常値になる。</li> <li>・餅の中からゴム製の手袋の一部が出てきた。</li> <li>・購入したぶつ切りの魚に、釣り針が刺さっていた。</li> </ul>    |
| 3  | 住居品     | 7<br>(危害3<br>危険4)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ベッドマットを購入しマットの上に敷き布団を敷いて寝てみたところ、10分横になっただけで吐き気がした。</li> <li>・100円ショップで購入したゴム手袋を雨天時に着用したところ、両手首周りがかぶれてとても痒くなった。</li> <li>・脚立を使用中、突然1本の脚が曲がり転落して額を打った。</li> <li>・電子レンジでおでんを温めたら、電子レンジが爆発した。</li> <li>・シリコン樹脂のスチーマーにさつまいもを入れて電子レンジで加熱したら、発火した。</li> <li>・エアゾール式消火器が爆発し、消火器のかけらと消火剤が飛び散った。</li> </ul>  |

| 順位 | 商品・サービス       | 件数                | 主 な 内 容 等  |
|----|---------------|-------------------|--|
| 4  | 保健・福祉<br>サービス | 6<br>(危害6)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・病院の皮膚科で顔のシミ取りの治療を受けたが、やけどし顔に黒いシミが残った。</li> <li>・歯科のインプラント治療で神経を傷つけられ、唇半分のしびれが取れない。</li> <li>・脱毛エステで、ひじ上の皮膚が擦り傷状に赤く腫れあがった。</li> </ul>   |
| 5  | 他の役務          | 4<br>(危害4)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・飲食店で長椅子に座ったら、座面が落ちて腰と臀部を強打してしまった。</li> <li>・寿司店の従業員が寿司をにぎった手でタッチパネルを触り不衛生だったため下痢になった。</li> <li>・飲食店のトイレのドア下に敷いてあった鉄板に子どもの足が入り、10円玉程度の擦り傷を負った。</li> </ul>                             |
| 6  | 土地・建物<br>・設備  | 3<br>(危害3)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅近くに風力発電機があるが、その風音と低周波音で自律神経失調症になり苦しんでいる。</li> </ul>  |
| 6  | 被服品           | 3<br>(危害2<br>危険1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・セーターを購入したが、毛が飛び散り喉がいたくなった。</li> <li>・身体に良いというゲルマニウムのネックレスを購入し身に付けたところ、じんましんのようなものが出た。</li> <li>・シャツの裾の折り返しの中に、短い縫い針が入っていた。</li> </ul>  |
| 6  | 教養娯楽品         | 3<br>(危害2<br>危険1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・美脚用健康器具を購入し開脚運動をしていたところ、半月板損傷になった。</li> <li>・購入した100円ライターでタバコに火をつけようとしたら、炎が大きく出て鼻毛を焼いた。</li> <li>・液晶テレビの部品に不具合のあるものが一部混入し、まれに内部で発熱・発火するものがあるとのことだが、不具合の場合しか修理しないのは納得出来ない。</li> </ul> |
| 9  | 車両・乗り物        | 2<br>(危害1<br>危険1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・7年前に購入したがあまり使用していなかった自転車に乗ったら、突然ペダルが外れ足を踏み外し膝を擦りむいた。</li> <li>・油圧ジャッキで車を持ち上げて修理中、油圧が下がって車が落ちてキズが付いた。</li> </ul>  |
| 10 | 金融・保険<br>サービス | 1<br>(危害1)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分所有のバイクのエンジンを停止した後、足がバイクのマフラーに過って触れやけどをした。給付の対象となるか。</li> </ul>   |
| 10 | 教養・娯楽<br>サービス | 1<br>(危害1)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自然公園に大きな蜂の巣があり、黄色スズメバチに刺された。</li> </ul>  |
| 計  | 危 害           | 84件               |  |
|    | 危 険           | 10件               |  |