

■平成28年度消費生活相談の状況(個表)

表1 相談件数

月	平成28年度			平成27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	316	254	80.4%	379	308	81.3%	83.4%
5月	323	255	78.9%	313	272	86.9%	103.2%
6月	286	226	79.0%	441	384	87.1%	64.9%
7月	288	220	76.4%	342	286	83.6%	84.2%
8月	311	257	82.6%	337	295	87.5%	92.3%
9月	294	228	77.6%	354	302	85.3%	83.1%
10月	318	274	86.2%	327	277	84.7%	97.2%
11月	317	260	82.0%	303	254	83.8%	104.6%
12月	286	231	80.8%	312	259	83.0%	91.7%
1月	283	230	81.3%	327	270	82.6%	86.5%
2月	312	260	83.3%	297	235	79.1%	105.1%
3月	351	283	80.6%	308	251	81.5%	114.0%
合計	3,685	2,978	80.8%	4,040	3,393	84.0%	91.2%

表2 年代別の相談件数

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	31	152	357	571	650	719	627	578	3,685
契約者	94	215	339	507	510	610	763	647	3,685

※ 不明は団体等からの相談件数

表3 男女別の相談件数

区分	男性	(割合)	女性	(割合)	団体等	合計
相談者	1,634	44.3%	1,890	51.3%	161	3,685
契約者	1,746	47.4%	1,728	46.9%	211	3,685

表4 販売方法別の相談件数

区分	平成28年度			平成27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	318	278	87.4%	341	306	89.7%	93.3%
	通信販売	1,248	1,173	94.0%	1,203	1,151	95.7%	103.7%
	連鎖販売取引	33	25	75.8%	39	35	89.7%	84.6%
	電話勧誘販売	386	350	90.7%	488	465	95.3%	79.1%
	ネガティブ・オプション	4	4	100.0%	10	9	90.0%	40.0%
	訪問購入	40	35	87.5%	43	37	86.0%	93.0%
	その他無店舗	29	21	72.4%	21	17	81.0%	138.1%
	小計	2,058	1,886	91.6%	2,145	2,020	94.2%	95.9%
店舗での購入	857	662	77.2%	905	742	82.0%	94.7%	
不明・無関係	770	430	55.8%	990	631	63.7%	77.8%	
合計	3,685	2,978	80.8%	4,040	3,393	84.0%	91.2%	

表5 商品・サービス別の相談件数

区分	商品・サービス分類	平成28年度			平成27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	291	237	81.4%	268	新聞、スマートフォン
	食料品	234	186	79.5%	238	健康食品、かに
	商品一般	196	147	75.0%	227	商品が特定できないもの
	被服品	120	107	89.2%	109	アクセサリ、洋服
	住居品	115	93	80.9%	156	冷蔵庫、ミシン
	車両・乗り物	97	84	86.6%	105	自動車、オートバイ
	保健衛生品	92	72	78.3%	115	化粧品、医薬品
	土地・建物・設備	89	68	76.4%	135	太陽光発電、マンション
	光熱水品	25	22	88.0%	30	電気、ガス
	他の商品	8	5	62.5%	7	農機具
	商品計	1,267	1,021	80.6%	1,390	
サービス	運輸・通信サービス	1,156	1,086	93.9%	1,215	放送・コンテンツ等（アダルト情報サイト等）
	金融・保険サービス	301	206	68.4%	326	融資（フリーローン・サラ金）、生命保険
	他の役務	177	136	76.8%	164	個人情報削除サービス、結婚相談所
	レンタル・リース・貸借	110	87	79.1%	131	アパート、借家、マンション
	保健・福祉サービス	102	68	66.7%	157	エステティック、医療、歯科治療
	教養・娯楽サービス	88	72	81.8%	65	海外旅行、パソコン教室
	工事・建築・加工	84	64	76.2%	105	リフォーム、外壁塗装、新築
	修理・補修	55	46	83.6%	60	水道、トイレ、スマートフォン
	他の行政サービス	45	24	53.3%	60	統計調査、税金
	役務一般	31	28	90.3%	19	複合サービス会員
	教育サービス	25	20	80.0%	27	学習塾、家庭教師
	内職・副業・ねずみ講	12	11	91.7%	20	オンラインカジノ
	クリーニング	11	10	90.9%	19	婦人服、背広、コート
	管理・保管	2	2	100.0%	1	コインパーキング
	サービス計	2,199	1,860	84.6%	2,369	
	その他相談	219	97	44.3%	281	相隣関係、相続等消費者問題以外の相談
	合計	3,685	2,978	80.8%	4,040	

表6 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	121	放送・コンテンツ等	416	放送・コンテンツ等	241
2	レンタル・リース・貸借	25	インターネット通信サービス	78	インターネット通信サービス	70
3	インターネット通信サービス	20	融資サービス	48	書籍・印刷物	64
4	自動車	18	レンタル・リース・貸借	45	健康食品	51
5	融資サービス	11	移動通信サービス	36	工事・建築・加工	39
6	健康食品	10	自動車	33	融資サービス	33
7	移動通信サービス	9	健康食品	30	修理・補修	31
8	電話機・電話機用品	5	工事・建築・加工	24	預貯金・証券等	31
9	書籍・印刷物	4	化粧品	20	生命保険	21
10	内職・副業	4	書籍・印刷物	18	移動通信サービス	20

※ 企業、団体等からの相談は含まない。

表7 内容別の相談件数

区分	契約 解約	販売 方法	接客 対応	品質 機能	表示 広告	価格 料金	法規 基準	安全 衛生	買物 相談	生活 知識
28年度	2,091	1,885	431	343	317	281	128	104	47	30
27年度	2,145	1,678	437	372	153	251	104	105	92	69

※ 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8 振り込め詐欺の相談件数

項目 年度	架空請求	融資保証金 詐欺	オレオレ 詐欺	還付金詐欺	合計
28年度	348	3	2	2	355
27年度	304	3	2	4	313

表9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

(左のうち)

項目 年度	多重債務	ヤミ金融
28年度	60	30
27年度	77	30

多重債務・ヤミ金の重複
3
6

表10 危害・危険に関する相談 (48件)

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
1	食料品	16 (危害10) (危険6)	<ul style="list-style-type: none"> スーパーで購入した米を炊き、食事をしていたところ、プラスチック片のような異物が出てきた。 わさび漬けの中に針金が入っていた。 袋ラーメンにプラスチック片が入っていた。 スーパーでエビを購入したら、待ち針が混入していた。 健康食品を数日間飲んだら、下痢、おう吐し、2日間入院した。 純米酒2本を購入し冷蔵庫に入れたところ、1本が破裂し、もう1本も冷蔵庫から出すと破裂した。 冷凍餃子を調理して食べたら、腹痛を伴う下痢になった。 健康飲料にカビが浮いていた。
2	保健・福祉 サービス	9 (危害8) (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> 手術後、異常のなかった右足のひざ下が麻痺した。 美容院でヘアアイロンを使用され、顔に当たりやけどを負った。 業者が、一般的な量の5倍ほどの薬剤を散布したため、口の中が苦くなり、喉や鼻がピリピリした。 リンパマッサージの施術を受けたら、持病のリウマチが悪化し、吐き気がした。 腰痛で接骨院に行き施術を受けたら、圧迫骨折した。 近隣の病院へ転院した。胃の調子が悪くなりその旨伝えると、薬を減らされ、元の処方にしてほしいと頼んだが、聞いてもらえず、体調が悪くなった。 18年前に、家の構造上一番重要な鉄骨を切断し、床下換気扇を設置された。土台にヒビが入りずれている。

3	保健衛生品	8 (危害8)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 閉め切った部屋で蚊取り線香に火をつけ就寝したところ、発熱、のどの痛み、頭痛、めまいなどの症状が出た。 ・ 補聴器を強く押し込まれ、耳の内側に傷がついた。 ・ 首もみマッサージャーを使用したら、水ぶくれができた。 ・ フットマッサージ器を使用したら足が赤くなり、翌日には熱を帯びて腫れ、打撲したような感じになった。 ・ 化粧品を使用したら、まぶたのあたりがちくちくした。 ・ 化粧品を使用したら、肌がカサカサになった。 ・ 毛染め剤を使用したところ、髪の毛の生えざわがピリピリし、かゆくなった。
4	住居品	6 (危害3) (危険3)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電気ケトルを購入後、1カ月経過したところから、沸騰後自動でスイッチが切れなくなり、返品交換した。交換後の電気ケトルも同じく一年経過後くらいから自動でスイッチが切れなくなった。 ・ クッションの中から針が出てきて、指に刺さった。 ・ カーテンを掛けたところ、防臭剤のにおいを感じ、くしゃみが出ると同時に息苦しくなった。
5	車両・乗り物	2 (危険2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ バッテリーが発熱状態になり、手袋をしたくらいでは取り出せないほど熱くなった。 ・ 2年半前に購入した自転車のクランクとスポークが数本破損した。
5	工事・建築・加工	2 (危害1) (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ リフォーム業者が放置した、釘が刺さった廃材を子供が踏み怪我をした。 ・ 工務店が庭に再生クラッシャーを撒いたら、アスベストが含まれていた。
5	他の役務	2 (危害2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外食をしたところ、胃と背中が痛み、おう吐と下痢になった。 ・ 外食をしたところ、生クリームが腐っており、しばらくしてじんましんが出た。
8	商品一般	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 店舗のトイレで便座から立ち上がろうとしたら、便座根元のボルトが外れ、そのはずみで転倒し全身打撲と顔面に切り傷を負った。
8	レンタル・リース ・ 賃借	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 借家の溶剤がきつく頭痛、鼻水が出た。
8	教養・娯楽サービス	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 肘掛けに手をのせて立ち上がろうとしたら、肘掛けが倒れ、肋骨と肘の3カ所にひびが入ったり、骨折した。
計	危害	35件	
	危険	13件	