

## ■令和元年度 消費生活相談の状況(個表)

表1 相談件数

月	令和元年度			平成30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	212	179	84.4%	380	338	88.9%	55.8%
5月	212	178	84.0%	337	297	88.1%	62.9%
6月	271	235	86.7%	362	326	90.1%	74.9%
7月	269	234	87.0%	342	296	86.5%	78.7%
8月	233	193	82.8%	265	223	84.2%	87.9%
9月	235	206	87.7%	305	268	87.9%	77.0%
10月	274	245	89.4%	299	255	85.3%	91.6%
11月	224	194	86.6%	276	235	85.1%	81.2%
12月	183	157	85.8%	225	184	81.8%	81.3%
1月	218	183	83.9%	205	165	80.5%	106.3%
2月	220	192	87.3%	204	179	87.7%	107.8%
3月	294	252	85.7%	259	222	85.7%	113.5%
合計	2,845	2,448	86.0%	3,459	2,988	86.4%	82.2%

表2 契約当事者の年代別相談件数

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
令和元年度	88	174	215	324	377	412	687	568	2,845
平成30年度	75	157	220	385	502	672	824	624	3,459
前年度比	117.3%	110.8%	97.7%	84.2%	75.1%	61.3%	83.4%	91.0%	82.2%

表3 契約当事者の男女別相談件数

区分	男性 (割合)	女性 (割合)	団体等・不明	合計
令和元年度	1,184 41.6%	1,402 49.3%	259	2,845
平成30年度	1,291 37.3%	1,931 55.8%	237	3,459

表4 販売購入形態別の相談件数

区分	令和元年度			平成30年度			前年度比 (件数)	
	件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)		
店舗外販売	通信販売	811	781	96.3%	846	802	94.8%	95.9%
	電話勧誘販売	212	200	94.3%	311	285	91.6%	68.2%
	訪問販売	208	189	90.9%	224	200	89.3%	92.9%
	マルチ・マルチまがい取引	44	43	97.7%	35	35	100.0%	125.7%
	訪問購入	22	19	86.4%	19	17	89.5%	115.8%
	ネガティブ・オプション	0	0	—	7	7	100.0%	0.0%
	その他無店舗販売	25	24	96.0%	21	19	90.5%	119.0%
	小計	1,322	1,256	95.0%	1,463	1,365	93.3%	90.4%
店舗購入	528	462	87.5%	693	580	83.7%	76.2%	
不明・無関係	995	730	73.4%	1,303	1,043	80.0%	76.4%	
合計	2,845	2,448	86.0%	3,459	2,988	86.4%	82.2%	

表5 商品・サービス別の相談件数

区分	商品・サービス分類	令和元年度			平成30年度 (件数)	前年度比 (件数)	代表的な商品・サービス名
		件数	苦情件数	(割合)			
商品	商品一般	378	344	91.0%	780	48.5%	商品を特定できないもの(架空請求はがき等)
	食料品	227	206	90.7%	218	104.1%	健康食品、サプリメント、海産物
	教養娯楽品	195	168	86.2%	207	94.2%	新聞、スマートフォン、テレビ
	保健衛生品	178	165	92.7%	108	164.8%	化粧品、医薬品、マスク
	被服品	83	76	91.6%	103	80.6%	洋服、アクセサリ、靴
	住居品	81	68	84.0%	94	86.2%	空調・冷暖房機器、家具・寝具
	土地・建物・設備	72	57	79.2%	99	72.7%	ソーラーシステム、不動産、給湯器
	車両・乗り物	67	62	92.5%	64	104.7%	自動車、自転車
	光熱水品	49	43	87.8%	72	68.1%	電気、ガス、ガソリン
	他の商品	4	4	100.0%	7	57.1%	農機具
	商品計	1,334	1,193	89.4%	1,752	76.1%	
サービス	運輸・通信サービス	526	502	95.4%	654	80.4%	デジタルコンテンツ、携帯電話サービス、光回線
	金融・保険サービス	221	174	78.7%	258	85.7%	フリーローン・サラ金、生命保険
	他の役務	129	112	86.8%	160	80.6%	個人情報削除、冠婚葬祭互助会、司法書士
	レンタル・リース・貸借	120	104	86.7%	107	112.1%	賃貸住宅、ウォーターサーバー
	保健・福祉サービス	100	73	73.0%	91	109.9%	医療、エステティック、社会保険
	教養・娯楽サービス	73	68	93.2%	71	102.8%	ホテル、コンサートチケット、スポーツクラブ
	工事・建築・加工	73	60	82.2%	81	90.1%	リフォーム工事、新築工事、塗装工事
	他の行政サービス	54	22	40.7%	39	138.5%	行政サービス、アンケート調査
	修理・補修	40	36	90.0%	42	95.2%	トイレの修理、車の修理、車検
	内職・副業・ねずみ講	16	16	100.0%	12	133.3%	アフィリエイト、ネットビジネス
	役務一般	15	15	100.0%	8	187.5%	複合サービス会員
	教育サービス	14	10	71.4%	23	60.9%	学習塾、家庭教師、専門学校
	クリーニング	11	10	90.9%	9	122.2%	洋服のクリーニング、靴のクリーニング
	管理・保管	4	3	75.0%	2	200.0%	保管サービス
	サービス計	1,396	1,205	86.3%	1,557	89.7%	
他の相談	115	50	43.5%	150	76.7%	相隣関係、相続等消費者問題以外	
合計	2,845	2,448	86.0%	3,459	82.2%		

表6 相談の多い商品・サービスの品目及び相談件数(契約当事者年代別)

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	44	放送・コンテンツ等	108	商品一般	216
2	化粧品	27	商品一般	102	放送・コンテンツ等	105
3	健康食品	27	健康食品	62	健康食品	65
4	レンタル・リース・貸借	18	レンタル・リース・貸借	52	インターネット通信サービス	41
5	商品一般	12	インターネット通信サービス	36	役務その他	38
6	移动通信サービス	11	化粧品	36	相談その他	33
7	インターネット通信サービス	10	融資サービス	30	移动通信サービス	31
8	電気	9	役務その他	28	工事・建築・加工	30
9	ファンド型投資商品	7	自動車	27	書籍・印刷物	30
10	融資サービス	6	移动通信サービス	25	他の金融関連サービス	26

表7 内容別の相談件数（上位10位）

区分	契約・解約	販売方法	接客対応	品質・機能	価格・料金	表示・広告	安全・衛生	法規・基準	買物相談	生活知識
令和元年度	1,466	1,195	285	242	236	161	94	73	45	20
平成30年度	1,684	1,846	340	258	278	207	86	111	52	26

※ 1つの相談に2つ以上の内容が含まれる場合があるため、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
令和元年度	255	2	1	0	258
平成30年度	726	1	1	0	728

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	多重債務・ヤミ金の重複
令和元年度	36	10	0
平成30年度	31	21	4

表10 危害・危険に関する相談

順位	商品・サービス	件数	主な内容等
1	食料品	14 (危害14)	<ul style="list-style-type: none"> <li>育毛錠剤を飲んだら、血圧が上がった。</li> <li>健康飲料を飲んだら、腹痛になった。</li> <li>健康食品を摂取したら、アレルギー症状が出た。</li> <li>健康食品を飲んだら、おなかの調子が悪くなり、下痢をした。</li> <li>口臭防止サプリを飲んだら、胃がチクチク痛み出した。</li> <li>子供が炭酸飲料を飲んだ後、発熱した。</li> <li>サプリメントを飲んだら、体がだるくなり、下痢をし、血圧が上昇した。</li> <li>サプリメントを飲んだら、血圧が上昇し頭が痛くなった。</li> <li>サプリメントを飲んだら、便秘になった。</li> <li>ダイエットサプリメントを飲んだら、胃のむかつきが起きた。</li> <li>ダイエットサプリメントを飲んだら、体が痒くなった。</li> <li>ダイエットサプリメントを飲んだら、下痢をした。</li> <li>ダイエット食品を飲んだら、下痢になった。</li> <li>冷凍の魚を食べたら、体に蕁麻疹が出た。</li> </ul>
2	保健衛生品	12 (危害11)	<ul style="list-style-type: none"> <li>イオン導入器を使用したら、鼻血が出て顔の左側がへこみ、しわが深くなった。</li> <li>育毛ローションを使用したら、頭皮やおでこが痒くなり赤く腫れた。</li> <li>イボが取れるという美容オイルを使用したら、肌が痒くなった。</li> <li>化粧クリームを使用したら、発疹が出た。</li> <li>化粧品を使用したら、湿疹が出た。</li> <li>シャンプーを使ったら、かぶれてしまった。</li> <li>妻が半年前から使っていた化粧品が最近肌に合わず、顔が腫れるようになった。</li> <li>電気マッサージ機を使用したら、骨盤が締め付けられ動けなくなった。</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>ペースメーカーの植え込み手術を受けている姉が、足首用磁気サポーターを使用したら、頭痛がするようになった。</li> <li>まつ毛用美容液を使用したら、瞼が痒くなった。</li> <li>目の周りの乾燥を防ぐ美容液を使ったら、目の周りが赤く腫れた。</li> </ul>
		(危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>2年ほど使用したヘアードライヤーから火花が出て、焦げる臭いがした。</li> </ul>
3	保健・福祉サービス	5 (危害5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>カイロプラクティックの施術後、首の痛みと吐き気が起こった。</li> <li>高齢の妻が歯科医で紹介された総合病院で手術を受けた後、具合が悪い。</li> <li>高齢の母が骨折の手術後寝たきりになり、言葉を発したり食事をする事もできなくなった。</li> <li>鍼灸院で施術を受けた後、肩や腕に打撲の痛みがあり、青あざができていた。</li> <li>痩身エステでダイエットのために断食をしたら、体のふらつきとめまいが発生した。</li> </ul>
4	住居品	3 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>生後8か月の子供が台所のタオルハンガーを持ってつかまり立ちをした際、タオルハンガーの隙間に指を挟み、指を切った。</li> </ul>
		(危険2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>脱衣所に設置してある電球が発火し、ソケットカバーが燃えた。</li> <li>天井に設置しているシーリングライトのセンターキャップが劣化し、縁がポロポロに割れていた。</li> </ul>
5	教養・娯楽品	2 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用後に床に置いていたハンドテーパーカッターを誤って踏んで、刃で足の裏を切った。</li> </ul>
		(危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>何十年も前、自宅で使用していたポータブルテレビが発火した。</li> </ul>
5	土地・建物・設備	2 (危害2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>新築住宅に入居したら、咳が止まらなくなった。</li> <li>2年前に新築建売住宅に入居してから、私と夫と子供に呼吸障害やめまいの症状が出た。</li> </ul>
7	商品一般	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>3年前、大型商業施設内のスーパーで床に水があり転倒。いまだに臀部の痛みが取れない。</li> </ul>
7	光熱水品	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>メーカーの正規品ではないリチウムイオンバッテリーが、充電中に突然発火した。</li> </ul>
7	教養・娯楽サービス	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルで開いた親睦会で、参加者にノロウイルス食中毒が発生した。</li> </ul>
7	他の行政サービス	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>市の施設を利用中、座っていた椅子の部品が取れ転倒し、腰部を打撲した。</li> </ul>
計	危害 38件		
	危険 4件		