

## ■平成27年度消費生活相談の状況(個表)

表1 相談件数

月	平成27年度			平成26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	379	308	81.3%	393	344	87.5%	96.4%
5月	313	272	86.9%	361	305	84.5%	86.7%
6月	441	384	87.1%	411	335	81.5%	107.3%
7月	342	286	83.6%	455	380	83.5%	75.2%
8月	337	295	87.5%	380	318	83.7%	88.7%
9月	354	302	85.3%	402	333	82.8%	88.1%
10月	327	277	84.7%	378	304	80.4%	86.5%
11月	303	254	83.8%	325	267	82.2%	93.2%
12月	312	259	83.0%	335	285	85.1%	93.1%
1月	327	270	82.6%	358	292	81.6%	91.3%
2月	297	235	79.1%	361	293	81.2%	82.3%
3月	308	251	81.5%	394	322	81.7%	78.2%
合計	4,040	3,393	84.0%	4,553	3,778	83.0%	88.7%

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	37	185	368	668	735	714	728	605	4,040
契約者	126	243	369	574	572	625	856	675	4,040

※ 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	1,796	44.5%	2,024	50.1%	220	4,040
契約者	1,897	47.0%	1,892	46.8%	251	4,040

表4 販売方法別相談件数

区分	平成27年度			平成26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	341	306	89.7%	411	367	89.3%	83.0%
	通信販売	1,203	1,151	95.7%	1,380	1,312	95.1%	87.2%
	連鎖販売取引	39	35	89.7%	49	44	89.8%	79.6%
	電話勧誘販売	488	465	95.3%	548	520	94.9%	89.1%
	ネガティブ・オプション	10	9	90.0%	4	4	100.0%	250.0%
	訪問購入	43	37	86.0%	52	47	90.4%	82.7%
	その他無店舗	21	17	81.0%	46	41	89.1%	45.7%
小計	2,145	2,020	94.2%	2,490	2,335	93.8%	86.1%	
店舗での購入	905	742	82.0%	1,108	904	81.6%	81.7%	
不明・無関係	990	631	63.7%	955	539	56.4%	103.7%	
合計	4,040	3,393	84.0%	4,553	3,778	83.0%	88.7%	

表5 内容別相談件数

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
27年度	2,145	1,678	437	372	251	153	105	104	92	69
26年度	2,361	1,830	583	447	323	172	130	125	98	62

※ 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27年度			平成26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	268	221	82.5%	345	新聞、パソコン、スマートフォン
	食料品	238	202	84.9%	230	健康食品、かに
	商品一般	227	194	85.5%	269	商品が特定できないもの
	住居品	156	139	89.1%	145	石油ストーブ、浄水器、節電器、布団
	土地・建物・設備	135	92	68.1%	130	太陽光発電、中古住宅、土地
	保健衛生品	115	93	80.9%	122	化粧品、電位治療器、配置薬
	被服品	109	97	89.0%	168	洋服、靴、アクセサリ
	車両・乗り物	105	90	85.7%	112	自動車、オートバイ、タイヤ
	光熱水品	30	20	66.7%	37	電気、ガス、ガソリン
	他の商品	7	4	57.1%	20	農機具
	商品計	1,390	1,152	82.9%	1,578	
サービス	運輸・通信サービス	1,215	1,161	95.6%	1,319	アダルト情報サイト等不当・架空請求、プロバイダ
	金融・保険サービス	326	234	71.8%	434	融資（フリーローン・サラ金）、生命保険
	他の役務	164	127	77.4%	210	冠婚葬祭互助会、個人情報削除サービス
	保健・福祉サービス	157	117	74.5%	155	医療、年金、歯科治療
	レンタル・リース・貸借	131	106	80.9%	143	アパート、マンション
	工事・建築・加工	105	93	88.6%	160	新築、リフォーム、屋根、塗装
	教養・娯楽サービス	65	61	93.8%	77	コンサートチケット、資格講座
	修理・補修	60	54	90.0%	62	車、スマートフォン、トイレ
	他の行政サービス	60	27	45.0%	38	マイナンバー、統計調査
	教育サービス	27	21	77.8%	31	家庭教師と学習教材、奨学金
	内職・副業・ねずみ講	20	18	90.0%	7	オンラインカジノ、内職
	クリーニング	19	19	100.0%	18	シャツ、コート、布団
	役務一般	19	19	100.0%	18	複合サービス会員
	管理・保管	1	1	100.0%	2	駐車場
サービス計	2,369	2,058	86.9%	2,674		
その他相談	281	183	65.1%	301	相続、相隣関係等消費者問題以外の相談	
合計	4,040	3,393	84.0%	4,553		

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	件数	30～59歳	件数	60歳以上	件数
	品目		品目		品目	
1	放送・コンテンツ等	176	放送・コンテンツ等	426	放送・コンテンツ等	205
2	インターネット通信サービス	20	インターネット通信サービス	92	インターネット通信サービス	99
3	レンタル・リース・貸借	15	融資サービス	68	健康食品	69
4	融資サービス	12	レンタル・リース・貸借	52	書籍・印刷物	59
5	自動車	9	自動車	48	工事・建築・加工	43
6	移動通信サービス	9	工事・建築・加工	36	融資サービス	35
7	健康食品	8	移動通信サービス	28	ファンド型投資商品	33
8	書籍・印刷物	5	書籍・印刷物	26	医療用具	27
9	理美容	5	紳士・婦人洋服	20	修理・補修	25
10	内職・副業	5	化粧品	18	生命保険	25

※ 企業、団体等からの相談は含まない。

表8 振り込め詐欺の相談件数

項目 年度	架空請求	還付金詐欺	融資保証金 詐欺	オレオレ 詐欺	合 計
27年度	304	4	3	2	313
26年度	333	2	4	4	343

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 ヤミ金融 重複	
	多重債務	ヤミ金融	重複	
27年度	77	30	6	
26年度	79	38	4	

表10 危害・危険相談 (38件)

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
1	保健衛生品	12 (危害11) (危険 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老眼鏡を新調したが、度が強すぎて新聞を読むと頭痛がする。</li> <li>・度付きカラーコンタクトレンズを使い、目が充血し涙が止まらなくなった。</li> <li>・ゲルマニウム繊維の腰用ベルトを着用すると体中に湿疹が出た。</li> <li>・ヘアドライヤーのコード根元がショートして発火し、金属片が飛び散った。</li> <li>・配置薬の軟膏を乾皮症の5歳児に塗ると全身湿疹が出た。</li> <li>・基礎化粧品を使い、顔にぶつぶつができた。</li> <li>・ファンデーションを使い、顔がピリピリするようになった。</li> <li>・通信販売で購入したファンデーションを使ったところ、顔が腫れた。</li> <li>・訪問販売でもらった化粧品サンプルを使い、肌荒れになった。</li> <li>・通信販売で購入した化粧品を使い、皮膚がかぶれた。</li> <li>・化粧品を使い、かゆみが出た。</li> </ul>
2	食料品	9 (危害 7) (危険 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知人からもらった米粉パン専門店の米粉パンを食べたところ、小麦アレルギーを発症した。</li> <li>・健康食品を数日間飲んだところ、胃が痛くなった。</li> <li>・健康食品を一週間飲んだところ、発疹が出た。</li> <li>・ペットボトルのリングの切り口の先が尖っていて、唇が切れ出血した。</li> <li>・キャンディにネジのような金属片が混入していた。</li> <li>・ハンバーガーにネジが混入しており、歯が欠けた。</li> <li>・スーパーで買った鰯の刺身を食べると、翌朝激しい腹痛が起こり受診すると寄生虫がいた。</li> </ul>
3	保健・福祉 サービス	6 (危害 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医院で豊胸手術と顔にヒアルロン酸注射の施術治療を受けたところ、アレルギーショック症状で黄疸や全身発疹が出た。</li> <li>・医院で注射をしてもらったところ、止血が悪く血が止まらなかった。</li> <li>・病院で採血をしたところ、痛くアザになった。</li> <li>・肌に光を当てる美容エステを受け、肌の奥が火傷を負った感じがし、痛くなり肌荒れでしわやたるみが表れた。</li> <li>・美容院でカラーリング染をしたところ、頭皮がかぶれた。</li> </ul>

4	住居品	5 (危害 2) (危険 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 延長コードの一部がショートし、足置き台の一部が焦げた。</li> <li>・ こたつを使用していたところ、焦げ付いていた。</li> <li>・ 洗濯機から異音がしたので停止させ、蓋のロックが解除されたので手を入れたところ、回転が止まっておらず、指を骨折した。</li> <li>・ 隣家のトイレ用芳香剤の臭いがきつく、喉が痛く、目がしょぼしょぼするようになった。</li> </ul>
5	教養娯楽品	2 (危害 1) (危険 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電子書籍を受信する端末にSDカードを入れて電源を入れると、発熱・発煙した。</li> <li>・ マンションの隣室からのスプレーやお香の臭いで、口はしびれ、目は開かない、吐き気はする、声も枯れて話し辛くなった。</li> </ul>
6	車両・乗り物	1 (危険 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生後1か月の乳児をチャイルドシートに乗せ車を走行すると、チャイルドシートが90度に傾き、乳児の首がガクツとなった。</li> </ul>
6	工事・建築加工	1 (危害 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自宅の壁、床等のリフォームを行ったところ、アレルギー症状を発症した。</li> </ul>
6	土地・建物設備	1 (危害 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 隣接地の墓石石材切り込み作業によりほこりが発生し、アレルギー体質のため健康を害した。</li> </ul>
6	教養・娯楽サービス	1 (危害 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 体操講座で二人一組で運動したところ、肩がはずれそうになった。</li> </ul>
計	危害	30件	
	危険	8件	