

26年度消費生活相談状況

表1 相談件数

月	平成26年度			平成25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	393	344	87.5%	466	382	82.0%	84.3%
5月	361	305	84.5%	447	372	83.2%	80.8%
6月	411	335	81.5%	438	377	86.1%	93.8%
7月	455	380	83.5%	456	388	85.1%	99.8%
8月	380	318	83.7%	335	278	83.0%	113.4%
9月	402	333	82.8%	344	287	83.4%	116.9%
10月	378	304	80.4%	385	328	85.2%	98.2%
11月	325	267	82.2%	385	318	82.6%	84.4%
12月	335	285	85.1%	367	307	83.7%	91.3%
1月	358	292	81.6%	372	310	83.3%	96.2%
2月	361	293	81.2%	346	296	85.5%	104.3%
3月	394	322	81.7%	413	339	82.1%	95.4%
合計	4,553	3,778	83.0%	4,754	3,982	83.8%	95.8%

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	31	235	410	702	866	800	754	755	4,553
契約者	133	341	421	606	680	696	948	728	4,553

※ 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	1,807	39.7%	2,344	51.5%	402	4,553
契約者	2,019	44.3%	2,255	49.5%	279	4,553

表4 販売方法別相談件数

区分	平成26年度			平成25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	411	367	89.3%	441	397	90.0%	93.2%
	通信販売	1,380	1,312	95.1%	1,318	1,252	95.0%	104.7%
	連鎖販売取引	49	44	89.8%	50	48	96.0%	98.0%
	電話勧誘販売	548	520	94.9%	661	633	95.8%	82.9%
	ネガティブ・オプション	4	4	100.0%	19	15	78.9%	21.1%
	訪問購入	52	47	90.4%	20	18	90.0%	260.0%
	その他無店舗	46	41	89.1%	40	32	80.0%	115.0%
	小計	2,490	2,335	93.8%	2,549	2,395	94.0%	97.7%
店舗での購入	1,108	904	81.6%	1,227	1,020	83.1%	90.3%	
不明・無関係	955	539	56.4%	978	567	58.0%	97.6%	
合計	4,553	3,778	83.0%	4,754	3,982	83.8%	95.8%	

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
26年度	2,361	1,830	583	447	323	172	130	125	98	62
25年度	2,344	2,018	624	428	413	214	147	138	89	52

※ 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26年度			平成25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	345	298	86.4%	404	新聞、セキュリティソフト、パソコン
	商品一般	269	217	80.7%	194	商品が特定できないもの
	食料品	230	189	82.2%	468	健康食品、海産物、サプリメント、米
	被服品	168	154	91.7%	184	アクセサリー、靴、洋服、財布
	住居品	145	120	82.8%	186	布団、浄水器、冷蔵庫、ミシン
	土地・建物・設備	130	106	81.5%	146	太陽光発電、中古住宅、マンション
	保健衛生品	122	111	91.0%	114	化粧品、配置薬、メガネ
	車両・乗り物	112	93	83.0%	147	自動車、オートバイ、自転車
	光熱水品	37	28	75.7%	38	ガソリン、ガス
	他の商品	20	16	80.0%	14	金、宝石
	商品計	1,578	1,332	84.4%	1,895	
サービス	運輸・通信サービス	1,319	1,271	96.4%	1,050	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	434	320	73.7%	532	融資 (フリーローン・サラ金)、ファンド型投資商品
	他の役務	210	161	76.7%	202	冠婚葬祭互助会、個人情報削除サービス
	工事・建築・加工	160	133	83.1%	153	リフォーム、新築、屋根、塗装
	保健・福祉サービス	155	102	65.8%	160	医療、エステ
	レンタル・リース・貸借	143	109	76.2%	195	アパート、レンタルビデオ
	教養・娯楽サービス	77	64	83.1%	103	コンサートチケット、海外宝くじ、旅行
	修理・補修	62	58	93.5%	62	車、携帯電話
	他の行政サービス	38	17	44.7%	47	統計調査、税金
	教育サービス	31	24	77.4%	30	家庭教師、学習塾
	クリーニング	18	16	88.9%	18	スーツ、ワイシャツ
	役務一般	18	18	100.0%	12	複合サービス会員
	内職・副業・ねずみ講	7	5	71.4%	12	パチンコ打ち子、在宅ワーク
	管理・保管	2	2	100.0%	3	タイヤの保管
		サービス計	2,674	2,300	86.0%	2,579
	その他相談	301	146	48.5%	280	相隣関係、慣習等消費者問題以外の相談
	合計	4,553	3,778	83.0%	4,754	

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	200	放送・コンテンツ等	487	放送・コンテンツ等	193
2	レンタル・リース・貸借	24	インターネット通信サービス	95	インターネット通信サービス	105
3	融資サービス	21	融資サービス	76	ファンド型投資商品	80
4	インターネット通信サービス	19	レンタル・リース・貸借	55	健康食品	73
5	移動通信サービス	15	工事・建築・加工	54	工事・建築・加工	69
6	自動車	10	自動車	48	書籍・印刷物	63
7	医療	9	書籍・印刷物	30	融資サービス	44
8	履物	8	移動通信サービス	28	預貯金・証券等	36
9	理美容	8	化粧品	23	自動車	27
10	化粧品	6	修理・補修	23	医療	26

※ 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	融資保証金 詐欺	オレオレ詐欺	還付金詐欺	合計
26年度	333	4	4	2	343
25年度	190	1	2	0	193

表9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

項目 年度	多重債務	ヤミ金融	多重債務 ヤミ金融 重複
26年度	79	38	4
25年度	83	44	9

表10 危害・危険相談 (57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12)	<ul style="list-style-type: none"> ・化粧水を使い、肌がカサカサになった。 ・化粧品を使い、かゆみが出た。 ・白髪染めシャンプーを使用したところ、髪の毛が細くなり切れる。 ・白髪を染めたらかゆみが出た。 ・日焼け止めクリームを顔に塗ったら、顔が腫れ皮膚がはがれた。 ・漢方薬を飲んだところ、かゆみが出た。 ・眼鏡を新調したが、眼鏡を掛けると左目が痛くなる。 ・石鹸を使うと顔がひりひりした。 ・クレンジングクリームを使用したところ、顔が赤くなった。
2	保健・福祉 サービス	10 (危害8) (危険2)	<ul style="list-style-type: none"> ・蜂に刺され診察を受け、処方された薬が体に合わない。 ・美容院で毛染めをしたところ、顔が真っ赤にはれ、かゆみもひどい。 ・診療所で採血したところ、内出血し痛みも出た。 ・卵アレルギーがあると伝え入所している施設で、食事にマヨネーズが出た。 ・銭湯で転倒し、腰骨と左腕を骨折した。 ・ピアノが倒れ右ひじを強打した。病院に行くと「テニス肘」と言われたが、別の病院で診察を受けたところ骨折していた。 ・カイロプラクティックの施術を受けたところ、豊胸シリコンの袋が破れ、痛みがあり、手術も必要となった。 ・エステで眉のアートメイクの施術を受けたところ、カミソリで少し傷を受けた。
3	食料品	8 (危害6) (危険2)	<ul style="list-style-type: none"> ・健康茶を飲んだところ、下痢をした。 ・健康食品を食べたところ、皮膚障害が出た。 ・豊胸サプリを飲んだところ、吐き気がした。 ・レンジ温め可能と表示のある容器が加熱で融け、食品と一緒に食べてしまったことに気づき、受診し下剤を飲んだが、翌日頭がくらくらした。 ・メロンパンの中に金属製の擦線が入っていた。 ・ビスケットの中に繊維が入っていた。 ・ワインの瓶の中から、ガラスの破片が出てきた。

3	住居品	8 (危害6) (危険2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者用クッションを使ったが、硬さや形が合わず、痛みが増した。 ・ 梱包し配送された商品を開けたところ、刃の出たカッターナイフが、一緒に入っていた。 ・ 浄水器の水を使用したところ、食欲が減退した。 ・ 香りの強い柔軟仕上げ剤のため、吐き気や頭痛が起こる。 ・ 外国製の電気ポットの湯に異臭がする。 ・ カセットガスコンロに新品のボンベをセットし点火すると、炎が上がり、顔を火傷し病院に行った。
5	光熱水品	6 (危害4) (危険2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 風力発電の騒音や低周波による振動に、悩まされている。 ・ プロパンガスのメーターが微小漏れを示すが、点検に来た業者では漏れ箇所がわからない。 ・ 乾電池をエアコンのリモコンに入れていたら、液漏れしてリモコンが壊れた。
6	教養娯楽品	5 (危害1) (危険4)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話をスマートフォンに変えたところ、めまいや吐き気を感じるようになった。 ・ スマートフォンを充電中に爆発した。 ・ タバコのサイズが細くなっていたため、キセルからはずれ、火の付いたタバコが落ち、シートが焦げた。 ・ おもちの刀に入っていた外国製の乾電池が破裂し、内蔵物が飛び散り部屋の壁が黒くなった。
7	車両・乗り物	3 (危害1) (危険2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自転車のブレーキがきかなくなり、転倒した。 ・ クラッチが滑るような事態が、再三発生する。 ・ 車を修理したところ、雨水が浸水し、フロアが濡れ、カビが発生した。
8	被服品	2 (危害1) (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 靴ずれができた。 ・ 購入したワンピースに縫い針が入っていた。
8	土地・建物 ・ 設備	2 (危害2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 太陽光発電を設置したところ、耳の調子が悪くなり、頭痛も始まった。 ・ 給湯機を3度修理したが、今度は設定温度以上の熱湯が出て火傷し、再び修理した。
10	運輸・通信 サービス	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅のエスカレーターに乗っていたところ、前の乗客が落としした手荷物がぶつかり転倒した。
計	危害	42件	
	危険	15件	