

# 16年度消費生活相談状況

表1 相談件数

月	平成16年度			平成15年度			前年同期比
	件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)	
4月	1,432	1,161	(81%)	1,155	823	(71%)	124%
5月	1,488	1,255	(84%)	1,385	1,030	(74%)	107%
6月	1,916	1,670	(87%)	1,445	1,100	(76%)	133%
7月	2,575	2,326	(90%)	1,432	1,081	(75%)	180%
8月	1,671	1,446	(87%)	1,266	951	(75%)	132%
9月	1,279	1,049	(82%)	1,739	1,375	(79%)	74%
10月	1,425	1,216	(85%)	1,845	1,543	(84%)	77%
11月	1,926	1,729	(90%)	1,350	1,063	(79%)	143%
12月	1,616	1,413	(87%)	1,410	1,162	(82%)	115%
1月	1,445	1,228	(85%)	2,436	2,172	(89%)	59%
2月	1,225	975	(80%)	2,326	2,046	(88%)	53%
3月	1,044	794	(76%)	1,784	1,410	(79%)	59%
合計	19,042	16,262	(85%)	19,573	15,756	(80%)	97%

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	443	2,843	3,988	4,252	3,574	2,039	1,161	742	19,042
当事者	1,051	3,388	4,391	3,715	2,654	1,495	1,406	942	19,042

※ 当事者とは、相談の直接の関係者をいう。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	女性	団体等	合計
相談者	7,640	10,921	481	19,042
当事者	8,669	9,803	570	19,042

表4 販売方法別相談件

区分		平成16年度			平成15年度		
		件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)
特殊販売	訪問販売	1,682	1,355	81%	2,165	1,655	76%
	通信販売	11,362	11,087	98%	7,798	7,352	94%
	連鎖販売取引	205	197	96%	286	265	93%
	電話勧誘販売	1,091	990	91%	1,576	1,406	89%
	ネガティブ・オフショーン	74	71	96%	63	58	92%
	その他無店舗	102	80	78%	80	60	75%
	小計	14,516	13,780	95%	11,968	10,796	90%
店舗購入		2,398	1,391	58%	3,156	1,633	52%
不明・無関係		2,128	1,091	51%	4,449	3,327	75%
合計		19,042	16,262	85%	19,573	15,756	80%

表5 内容別相談件数

区分	契約 解約	販売 方法	表示 広告	価格 料金	接客 対応	品質 機能	法規 基準	安全 衛生	生活 知識	買物 相談
16年度	16,184	13,272	3,482	1,246	733	676	641	156	81	55
15年度	15,292	12,191	275	1,766	826	810	257	232	73	77

※ 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 相談の多い商品・サービス（上位10位）

順位	商 品 サービス	平成16年度			平成15年度			主な商品 (件数)
		総数	苦情	(%)	総数	苦情	(%)	
1	通信サービス	10,255	10,131	(99%)	6,190	5,974	(97%)	電話情報提供サービス (9,605)
2	融資サービス	2,270	1,507	(66%)	5,491	4,370	(80%)	フリーローン・サラ金 2,220
3	書籍・印刷物	497	349	(70%)	708	452	(64%)	新聞 (324)
4	レンタル・賃貸	433	300	(69%)	473	311	(66%)	賃貸パート・借家 (290)
5	工事・建築・加工	272	200	(74%)	319	242	(76%)	新築・増改築工事 (261)
6	健康食品	248	201	(81%)	288	228	(79%)	健康食品 (248)
7	電報・電話	240	189	(79%)	150	97	(65%)	電話掛断サービス (240)
8	学習教材	224	210	(94%)	323	275	(85%)	資格取得用教材 (107)
9	自動車	205	147	(72%)	248	174	(70%)	自動車 (183)
10	家具・寝具	182	155	(85%)	305	241	(79%)	ふとん類 (161)

表7 相談の多い商品・サービス(年代別)

順位	10-29歳		30-59歳		60歳以上	
	品 目	件 数	品 目	件 数	品 目	件 数
1	通信サービス	3,082	通信サービス	6,377	通信サービス	636
2	融資サービス	334	融資サービス	1,470	融資サービス	319
3	レンタル・賃貸	111	レンタル・賃貸	190	書籍・印刷物	182
4	自動車	63	書籍・印刷物	179	健康食品	153
5	学習教材	59	学習教材	156	工事・建築	130
6	アクセサリ	58	教室・講座	114	医療用具	90
7	文具・事務用品	52	工事・建築	111	電報・電話	84
8	教室・講座	44	自動車	111	家具・寝具	81
9	理美容	43	電報・電話	108	食器・台所用品	81
10	内職・副業	42	内職・副業	85	衛生サービス	68

※ 企業、団体等からの相談は含まない。

表8 架空請求月別相談件数

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
通信関連	355	469	771	1,407	494	137	289	835	491	256	227	69	5,800
融資関連	13	29	6	8	9	24	18	57	78	97	68	37	444
計	368	498	777	1,415	503	161	307	892	569	353	295	106	6,244

表9 危害・危険相談（70件）

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
1	保健衛生品	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子針治療器を使用したら気分が悪くなった。</li> <li>・美容院でストレートパーマをかけたら髪がボロボロになった。</li> <li>・コンタクトレンズで眼球に傷がついた。</li> <li>・磁気器具と磁気ばんそうこうを使用したら心臓がドキドキし血圧が低下した。</li> <li>・エステでほくろ除去の施術をしたら腫れた。</li> <li>・美容院でコテがあたりやけどした。</li> <li>・足の裏を刺激する器具を使用したら痛くなった。</li> <li>・フラッシュ脱毛をやけどした。</li> <li>・髪を染めたら炎症をおこした。</li> <li>・温熱治療器を使用したら耳鳴りがする。</li> <li>・化粧品を使用したらアレルギー症状が出た。</li> <li>・マイナスイオンが出るというピアスで耳がただれた。</li> </ul>
2	食 料 品	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ダイエット食品を食べたら吐き気、頭痛、腹痛がおこった。</li> <li>・健康食品を服用したら尿が出なくなった。</li> <li>・健康食品を服用したら全身にかゆみ、湿疹が出た。</li> <li>・健康食品を服用したら便秘になった。</li> <li>・健康食品を服用したら下痢になった。</li> <li>・健康食品を服用したら血圧が上がり足が痺れた。</li> <li>・健康食品を1カ月服用したら肝臓が悪くなった。</li> <li>・スーパーの弁当を食べたら吐き気がした。</li> </ul>
3	住居品	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ラップフィルムを切る金属で指を切った。</li> <li>・家庭用の鋳物の椅子にすわったら折れてひっくりかえった。</li> <li>・床のフローリングを替えたら頭痛がするようになった。</li> <li>・洗濯機で脱水中ふたが飛んだ。</li> <li>・テンプラを揚げていたら、ガスコンロのごとくが折れた。</li> <li>・ハロゲンヒーターが発火しカーペットが焦げた。</li> <li>・灯油給湯器のタンクが破裂した。</li> <li>・タンスを購入したら喉が痛くなった。</li> <li>・温度調節が不具合で浴室の給湯器から熱湯が出た。</li> </ul>
4	車両・乗り物	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高速道路走行中に、マフラーが発煙、発火した。</li> <li>・一部むき出しの板金があり、指に怪我をした。</li> <li>・運転中、ブレーキがきかなくなり事故をおこした。</li> <li>・高速道路を運転中、加速ができなくなった。</li> <li>・運転中、車のクラッチが壊れた。</li> <li>・冬用タイヤの装着不具合で、自損事故した。</li> <li>・新品の自転車で走行中、後輪のタイヤが裂けた。</li> </ul>
5	他の役務	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外食後下痢になった。</li> <li>・レジャーランドの設備で子供が怪我をした。</li> </ul>

6	教養・娯楽品	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・購入した仏壇が塗料のせいで匂いが強い。</li> <li>・テレビの画面が変になり、発火した。</li> <li>・パソコンのプラグ部分から発煙した。</li> <li>・ラジコンの電池から液がもれ飛び散った。</li> <li>・炎天下の車に、ライターをおいていたら爆発した</li> </ul>
7	医療	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歯の治療をしたら頭が痛くなった。</li> <li>・盲腸の手術をしたら、足が麻痺した。</li> </ul>
7	医薬品	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・漢方薬を飲んだら、動悸がした。</li> <li>・温湿布を貼ったら、肌がただれた。</li> </ul>
8	ガソリン	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・セルフのスタンドでガソリンが単車のプラスチック部分にかかり変形した。</li> </ul>
8	工事・建築	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台風で屋根の瓦が飛んだ。</li> </ul>
8	他の商品	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務パン焼きガス釜のスイッチが勝手に切れる。</li> </ul>