

## 25年度消費生活相談状況

表1 相談件数

月	平成25年度			平成24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	466	382	82.0%	413	331	80.1%	112.8%
5月	447	372	83.2%	429	338	78.8%	104.2%
6月	438	377	86.1%	466	381	81.8%	94.0%
7月	456	388	85.1%	385	303	78.7%	118.4%
8月	335	278	83.0%	424	343	80.9%	79.0%
9月	344	287	83.4%	338	277	82.0%	101.8%
10月	385	328	85.2%	419	338	80.7%	91.9%
11月	385	318	82.6%	386	323	83.7%	99.7%
12月	367	307	83.7%	378	301	79.6%	97.1%
1月	372	310	83.3%	425	337	79.3%	87.5%
2月	346	296	85.5%	429	355	82.8%	80.7%
3月	413	339	82.1%	411	320	77.9%	100.5%
合計	4,754	3,982	83.8%	4,903	3,947	80.5%	97.0%

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	204	402	718	884	907	851	757	4,754
契約者	150	326	429	585	686	743	1,118	717	4,754

※ 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	1,846	38.8%	2,519	53.0%	389	4,754
契約者	2,125	44.7%	2,382	50.1%	247	4,754

表4 販売方法別相談件数

区分	平成25年度			平成24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	441	397	90.0%	517	454	87.8%	85.3%
	通信販売	1,318	1,252	95.0%	1,284	1,207	94.0%	102.6%
	連鎖販売取引	50	48	96.0%	61	57	93.4%	82.0%
	電話勧誘販売	661	633	95.8%	522	488	93.5%	126.6%
	ネガティブ・オプション	19	15	78.9%	6	6	100.0%	316.7%
	訪問購入	20	18	90.0%	1	1	100.0%	2000.0%
	その他無店舗	40	32	80.0%	25	19	76.0%	160.0%
小計	2,549	2,395	94.0%	2,416	2,232	92.4%	105.5%	
店舗での購入	1,227	1,020	83.1%	1,368	1,092	79.8%	89.7%	
不明・無関係	978	567	58.0%	1,119	623	55.7%	87.4%	
合計	4,754	3,982	83.8%	4,903	3,947	80.5%	97.0%	

※ 改正特定商取引法、平成25年2月21日施行（特定商取引法の取引類型として、訪問購入が追加された。）

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
25年度	2,344	2,018	624	428	413	214	147	138	89	52
24年度	2,330	1,898	629	473	523	228	119	173	95	64

※ 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25年度			平成24年度	代表的な商品・サービス名
		総数	苦情	(%)	総数	
商品	食料品	468	412	88.0%	263	健康食品、冷凍食品、海産物、米
	教養娯楽品	404	366	90.6%	486	新聞、携帯電話、パソコン
	商品一般	194	152	78.4%	182	商品が特定できないもの
	住居品	186	160	86.0%	158	漬物容器、ミシン、空気清浄機
	被服品	184	171	92.9%	154	財布、アクセサリ、バッグ、靴
	車両・乗り物	147	128	87.1%	165	自動車、オートバイ、自転車
	土地・建物・設備	146	119	81.5%	148	太陽光発電、床下換気扇、マンション
	保健衛生品	114	98	86.0%	161	化粧品、電位治療器、配置薬
	光熱水品	38	27	71.1%	52	ガス、ガソリン
	他の商品	14	9	64.3%	8	
	商品計	1,895	1,642	86.6%	1,777	
サービス	運輸・通信サービス	1,050	1,002	95.4%	1,104	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	532	413	77.6%	638	融資（フリーローン・サラ金）、社債、未公開株
	他の役務	202	169	83.7%	217	冠婚葬祭互助会、祈祷、過払い金返還請求
	レンタル・リース・貸借	195	157	80.5%	195	不動産貸借、レンタカー
	保健・福祉サービス	160	107	66.9%	159	医療、エステ、シロアリ駆除
	工事・建築・加工	153	129	84.3%	179	リフォーム、新築、屋根、塗装
	教養・娯楽サービス	103	92	89.3%	135	海外宝くじ、パソコン教室、スポーツジム
	修理・補修	62	54	87.1%	83	車検、屋根、エアコン
	他の行政サービス	47	20	42.6%	31	消費者問題に関係ない行政サービス
	教育サービス	30	26	86.7%	28	家庭教師、学習塾、予備校
	クリーニング	18	15	83.3%	37	布団、コート、礼服
	役務一般	12	12	100.0%	6	複合サービス会員、リゾート会員
	内職・副業・ねずみ講	12	11	91.7%	21	ネット販売、代理店契約
	管理・保管	3	3	100.0%	2	マンション、電話機
	サービス計	2,579	2,210	85.7%	2,835	
その他相談	280	130	46.4%	291	相隣関係、慣習等消費者問題以外の相談	
合計	4,754	3,982	83.8%	4,903		

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	162	放送・コンテンツ等	413	健康食品	242
2	レンタル・リース・貸借	38	融資サービス	88	放送・コンテンツ等	152
3	自動車	30	レンタル・リース・貸借	78	ファンド型投資商品	92
4	融資サービス	27	インターネット通信サービス	48	書籍・印刷物	83
5	インターネット通信サービス	21	工事・建築・加工	47	工事・建築・加工	74
6	履物	9	書籍・印刷物	45	預貯金・証券等	73
7	パソコン・パソコン関連用品	7	自動車	38	インターネット通信サービス	47
8	移動通信サービス	7	移動通信サービス	36	融資サービス	44
9	工事・建築・加工	7	パソコン・パソコン関連用品	27	自動車	35
10	電話機・電話機用品	7	空調・冷暖房・給湯設備	22	魚介類	33

※ 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
25年度	190	1	2	0	193
24年度	246	2	2	0	250

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
25年度	83	44	9
24年度	118	44	8

表10 危害・危険相談 (73件)

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
1	食料品	23 (危害14) (危険 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康食品を食べたら、ひどい便秘になった。</li> <li>健康食品を食べたら、下痢をするし体調が悪い。</li> <li>健康食品を食べると顔が真っ赤になり、頭が痛くなった。</li> <li>薬品が混入されたとして自主回収が発表された会社の缶詰を食べたら、体がかゆくなった。</li> <li>薬品が混入されたとして自主回収が発表された冷凍食品を食べて下痢をした。</li> </ul>
2	保健・福祉 サービス	17 (危害17)	<ul style="list-style-type: none"> <li>美容院に行き、パーマをかけてもらっていたところ、額にアイロンが当たり、やけどした。</li> <li>まつげのエクステをしたところ、目に炎症が出た。</li> <li>エステ店に行き、うつ伏せになり背中をマッサージしてもらったところ、肋骨にひびが入った。</li> <li>腰痛のためマッサージに行き、骨盤がゆがんでいると施術されたが、痛みがひどく歩くことも困難になった。</li> <li>マッサージを受けたところ、体に青あざができた。</li> <li>インプラント治療を受けたが、痛くて物がかめない。</li> <li>理髪店に行き、ひげを剃ってもらったら、切り傷ができた。</li> <li>理髪店でヘアアイロンをしてもらったら、液が目に入ってチクチクする。</li> </ul>
3	住居品	8 (危害 3) (危険 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>漆器の椀と箸を使用したところ、顔面にかゆみが生じた。</li> <li>伸縮ホースを使用中に、ホースが足に当たり、青あざができた。</li> <li>使用期限が過ぎていた、スプレー式の消火器が爆発した。</li> <li>買ったばかりの扇風機の羽根が、粉々に砕けた。</li> </ul>
3	保健衛生品	8 (危害8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ボディシャンプーを使用したところ、ひどいかゆみが出た。</li> <li>胸部に塗布する鼻づまり改善薬を子供に用いたところ、呼吸困難になった。</li> <li>ネット通販で購入したカラーコンタクトレンズを付けたところ、角膜に炎症が起きた。</li> <li>化粧品を使用したところ、顔などに皮膚障害が出た。</li> </ul>

5	教養・娯楽 サービス	4 (危害 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身長120センチ以上なら乗ることのできる遊具に、125センチ弱の子供が乗ったところ、胸部を圧迫骨折した。</li> <li>・スポーツジムの無料体験に行き、ぎっくり腰のようになった。</li> <li>・地元のライブハウスに行き、足下が暗く転倒した。</li> </ul>
5	車両・乗り物	4 (危険 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カーエアコン消臭スプレーを車内グローブボックス内に入れていたところ、破裂した。</li> </ul>
7	教養娯楽品	3 (危害 2) (危険 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガスライターの着火やすりが堅く、やすりを繰り返し回したところ、親指から出血した。</li> <li>・ナイロンカッター刃を取り付けて草刈り作業をしていたら、手にビリビリする感触があり、2～3秒後に強烈な電氣的刺激が走った。</li> </ul>
8	土地・建物・設備	2 (危険 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リコール商品の輸入住宅用換気扇が原因で火事になった。</li> </ul>
8	レンタル・リース ・賃借	2 (危害 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・100台収容できる駐車場に駐車してある車のガラスに西日が当たり、反射光がまぶしく、目が悪くなった。</li> </ul>
10	光熱水品	1 (危険 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガスメーターに微少漏れを表す表示が出たが、ガス漏れ場所が分からなかった。</li> </ul>
10	被服品	1 (危害 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・衣料品を購入に行った店で、店員とぶつかり、ももが腫れあがった。</li> </ul>
計	危害	51件	
	危険	22件	