

平成19年度消費生活相談状況

滋賀県県民文化生活部県民生活課
滋賀県立消費生活センター

この相談状況は、県内18の相談窓口において受け付けた一般消費者、消費者団体、市町等の行政機関などからの苦情、問合せ、要望件数を取りまとめたものです。

1. 相談受付件数 (資料p1)

平成19年度の相談件数は15,898件で、前年度の87.7%(2,222件減)と減少しています。このうち、苦情は13,979件で、前年度の88.0%(1,898件減)と減少し、全相談件数に占める割合は87.9%となっています。

相談件数中の特殊販売(訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引、カテゴリー・オプション、その他無店舗で、通常の店舗以外の販売形態)に関する件数は7,916件で、前年度の87.6%(1,117件減)と減少し、全相談件数に占める割合は49.8%となっています。

相談方法別相談件数は、来訪 4,656件(29.3%)、電話 11,199件(70.4%)、文書 43件(0.3%)となっています。

2. 契約当事者・相談者の属性 (資料p2)

契約当事者について、年齢別では、30歳代が最も多く、前年度との比較では、40歳代が増加したのに対し、60歳代から70歳以上が大きく減少しています。

性別では、前年度と比較し、特に男性の60歳代から70歳以上で減少しています。

相談者について、年齢別では、30歳代から50歳代が多く、前年度との比較では、40歳代が増加し、50歳代から70歳以上で大きく減少しています。

性別では、前年度と比較し、男性の50歳代から70歳以上で減少しています。

職業別では、契約当事者、相談者とも給与生活者が最も多く、全体の45%近くとなっています。また、前年度と比較し、無職の人が契約当事者、相談者とも大きく減少しています。

3. 商品別の相談受付件数 (資料p3~p4)

相談件数を商品・役務・他の相談別に見ると、「商品」に関するものが38.0%で、「役務」に関するものが56.3%となっています。

商品と役務の割合は、前年度は「商品」が多かったのに対し、19年度は「役務」の方が多くなっています。これは商品で架空請求の相談件数が半減したことと、役務で多重債務に関係する相談が増加したことが大きな要因と考えられます。

「相談件数の上位20品目」では、1位は「オンライン等関連サービス」で、その多くはインターネット利用でのサイト情報料など不当請求に関するものです。2位は「フリーローン・サラ金」で、多重債務に関係する相談が増加し、3位は「商品一般」で、これは商品を特定できないもので、多くは架空請求です。

これら上位3品目が相談件数の38.8%を占めています。

4 .内容別分類相談件数 (資料p5)

内容別分類(何に問題があったのか)では、「契約・解約」に関するものが71.2%で最も多く、次いで「販売方法」に関するものが38.1%、「価格・料金」に関するものが17.7%の順になっています。(1件の相談で複数の項目に該当するものがあります。)また、商品に対する安全性や品質について消費者の関心が高まったこと、多重債務や有料サイトの悪質な勧誘、手口に関する相談が増加したことなどから、前年度と比較し、「品質・機能・役務品質」「接客・対応」「表示・広告」等が増加しています。

5 .販売購入形態別相談件数 (資料p6)

販売購入形態別相談件数では、「店舗購入」が最も多く相談件数の29.0%を占め、次いで「通信販売」「訪問販売」となっています。前年度と比べて、販売購入形態が不明な架空請求の相談が減少したことから「不明・無関係」が大きく減少し、店舗での借金による多重債務の相談が増加したことなどから「店舗購入」が増えています。

特殊販売の販売購入形態別上位5品目で最も多いのは、通信販売では「オンライン等関連サービス」、訪問販売では「新聞」、電話勧誘販売では「資格講座」、マルチ取引では「小型コンピューター」です。

特殊販売の販売購入形態別・契約当事者年齢別では、通信販売では30歳代が最も多く、次いで20歳代、40歳代の順で多くなっています。訪問販売は70歳以上が特に多く、電話勧誘販売は40歳代が多くなっています。マルチ取引では20歳代に特に多く見られます。

6 .危害・危険に関する相談件数 (資料p7)

商品や役務で身体に危害が及んだという「危害」の相談が58件あります。

「食料品」では、食品による嘔吐や下痢、健康食品による発疹、「保健衛生品」では、化粧品による皮膚障害、染毛剤によるかぶれ、「保健福祉サービス」では、エステティックで施術後の皮膚の熱傷や炎症、「住居品」では、家具材の部品脱落による転倒打撲、家具材の化学物質によるアレルギー被害、皮膚の炎症やノドの痛みなどです。

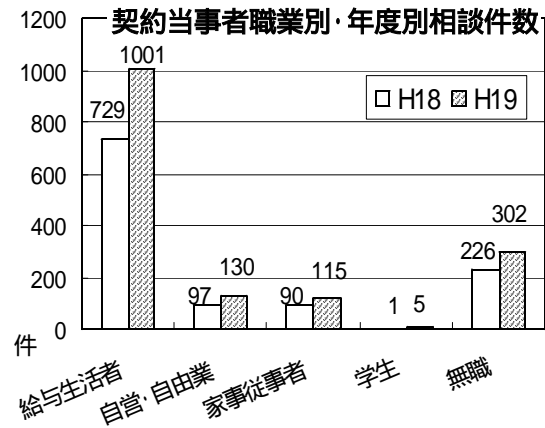
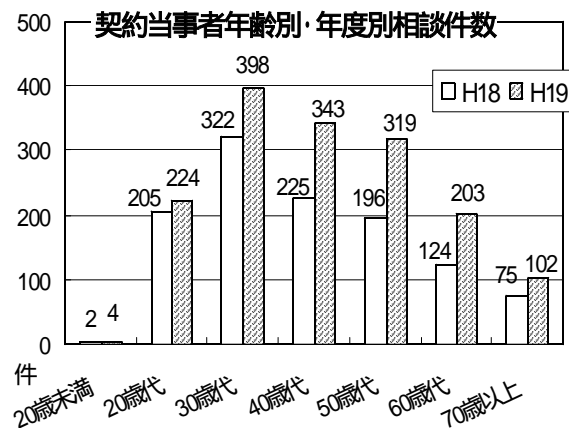
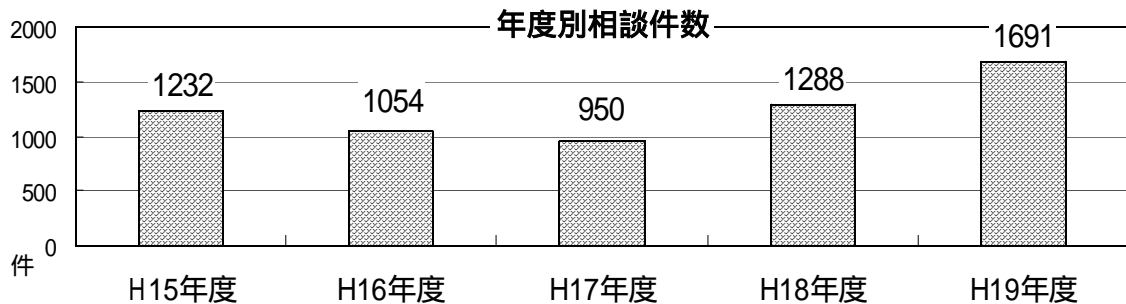
また、身体に危害を受けるおそれのある「危険」の相談が50件あり、前年度と比較して「住居品」で大きく増加し、ガスコンロ、ハロゲンヒーター、エアコン等の発煙・発火など、「教養娯楽品」では、テレビからの発煙やパソコン電源ユニットからの発火、「車両・乗り物」では、ブレーキの不具合、電気系統のショートによる発火、「食料品」では、食品に異物混入などとなっています。

増加する多重債務者の相談

多重債務者の相談は1,691件で、前年度と比較し約1.3倍と増加し、過去5年間で最も多くなっています。契約当事者年齢別では30歳代が最も多く、次いで40歳代、50歳代となっており、職業別では、特に給与生活者が多く、職業別、年齢別とも、それぞれ前年度を上回っています。

このことは、平成18年12月の貸金業法等の一部改正に伴い、国をはじめ全国の地方自治体や関係団体が多重債務者対策に取り組み、社会的な気運が醸成されたためと考えられます。

当県においても昨年6月には滋賀県多重債務問題対策協議会を設置し、県、市町、関係団体がそれぞれが連携した取り組みを行ってきています。特に、弁護士会や司法書士会による無料法律相談窓口が開設され、消費生活相談窓口から繋ぎやすくなったことが、相談件数増加の一因になったものと思われます。



(事例) 保証金詐欺

インターネットを見て、低金利で融資可能と書かれていたので申し込んだ。60万円の融資を受けるのに、先に5万円の保証金が必要と言われたので振り込んだ。しかし、その後更に7万円が必要だと言われたので、解約をしたいと業者に伝えたが、解約する場合も名簿から削除するため、7万円は必要だと言う。支払わないといけないうか。

(相談者 20歳代 女性)

(事例) 金利引直しと債務整理

クレジットカード会社3社に総額130万円の借金がある。内1社には7年前から借りている。他の所から、7年も前から借りている場合は、お金が返してもらえると聞いたので、方法を教えてほしい。これを機会に、債務整理をしたいと考えている。

(相談者 40歳代 女性)

(事例) 年金生活と不動産担保融資

サラ金業者1社から2年間で合計2千万円の借り入れができてしまった。毎月支払額が20数万円あり、不法な取立てがあるわけではないが、年金生活であり、これ以上支払っていくことは無理な状態になっている。家屋を担保にしているのでも、手放す覚悟はしているが、少しでも有利な方法で手放したい。弁護士費用もどれくらいか知りたい。

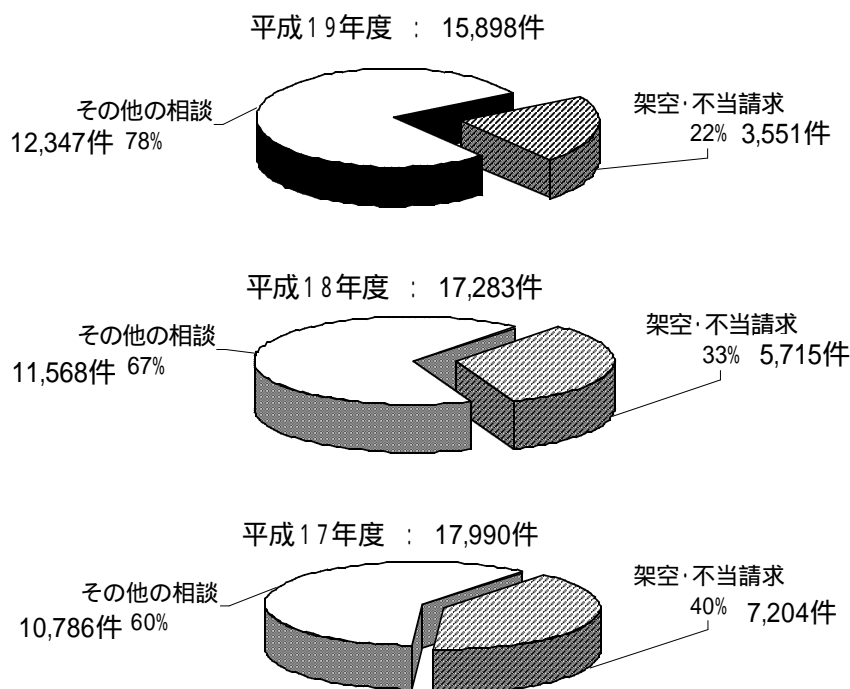
(相談者 70歳代 男性)

まだまだご注意！ 油断ならない架空・不当請求

購入した覚えのない商品代金未払いで訴訟すると脅し業者へ連絡をさせたり、インターネットで検索中に有料サイトに入ってしまう料金請求のメールが次々と送られたりするなど、架空・不当請求の相談が依然として寄せられています。

平成19年度の相談件数は3,551件で全体の22.3%の割合を占めています。相談件数は平成16年度をピークに年々減少の傾向にあり、件数も割合も共に減少していますが、これは架空請求が広く周知されてきたことや種々の対策が講じられたことによるものと考えられます。

しかしながら、その手口はより巧妙になってきており、まだまだ架空請求や不当請求に対する注意が必要です。



(事例) 封書による民事訴訟告知書

「民事訴訟告知書」なる封書が通信販売業者と法律事務所の連名で届いた。通販で商品を購入したことがあるが、業者に連絡したら、その件で訴訟になったと言われ、指示どおり法律事務所に電話をした。弁護士と名乗る人が電話に出て、今日中に35万円振り込まないと和解手続きができないと言われ振り込んだ。返金してもらうことはできるか。

(相談者 10歳代 女性)

(事例) 架空請求メール

携帯に登録した覚えのないサイト業者から、退会処理ができていないため料金が発生しているという内容のメールが送られてきた。すぐに連絡するよう書いてあるが、対処方法を知りたい。

(相談者 40歳代 女性)

(事例) 雑誌の無料広告

雑誌に掲載されていた無料出会い系サイトに登録した。無料ポイントの範囲内でメールを見ていたつもりが有料ポイントに移行していた。明日までに1万円振り込まなければ、簡易裁判所に訴訟を起こすとのメールが届いたが、支払わねばならないか。

(相談者 40歳代 男性)

(事例) 有料サイト

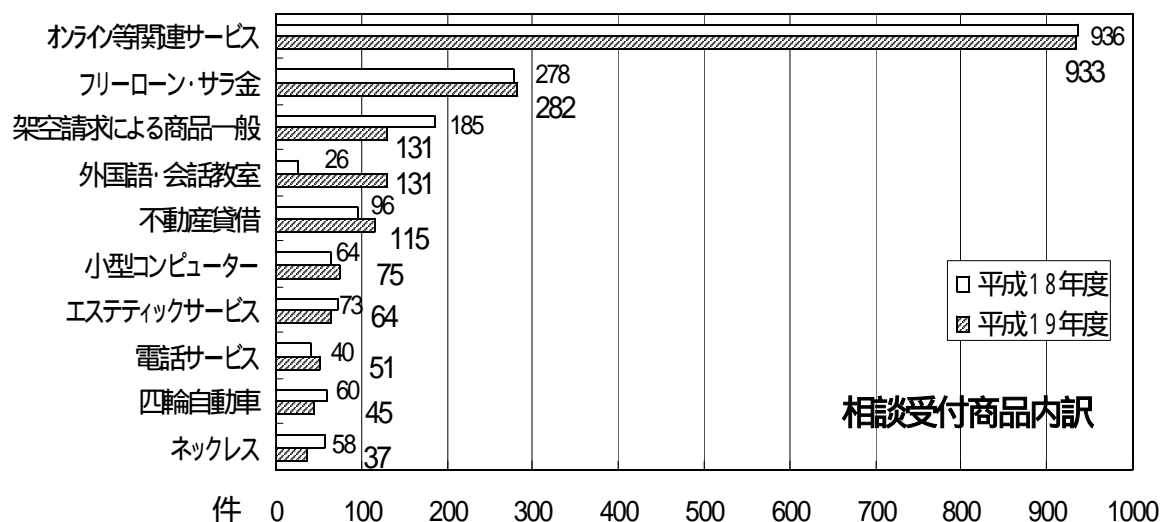
パソコンで無料サンプルをクリックしたところ、急に入会登録となった。画面には、支払無きときには、訴訟すると書かれている。パソコンを切っても、立ち上げた時には、この画面が出てくる。このまま放っておいていいか。

(相談者 70歳代 男性)

若者(20歳未満・20歳代)に係る相談の状況

契約当事者が20歳未満、20歳代である相談は、2,895件(全体の18.2%)で、前年度の2,945件(17.0%)から件数では減少していますが、全体に占める割合では増加しています。

商品別では「オンライン等関連サービス」「フリーローン・サラ金」や「不動産貸借」などの相談が多く寄せられ、「外国語会話教室」が特に増加しています。



(事例) 布団の訪問販売

布団のクリーニングをしませんかと言って業者がやってきた。クリーニングできる布団かどうか見ますと言って、家に上がり込んだ。布団を見て、これなら買い換えた方がいいと、新しい布団を勧めた。話を聞いた後に断ると、買う気が無いなら最初から断るのが常識でしょうと説教され、仕方なく契約したが、クーリングオフしたい。

(相談者 20歳代 男性)

(事例) 小型コンピューターのマルチ取引

セミナーに出向き、大勢の人に囲まれ知人の紹介者を信用していたこともありインターネット端末機器の契約をした。家族に内緒にしたかったので、機器は知人が預かっていて手元にはない。サービス料については解約したが、機器の支払だけが残った。高額な金利で、クレジットの支払ができないので解約したい。

(相談者 20歳代 女性)

(事例) 脱毛エステ

友人の紹介でカウンセリングを受けてエステの契約をした。よく見ると高額なクレジット契約で支払っていく自信がない。一度サービスを受けたが、その時、化粧品を勧められ契約した。次々と勧められるのではないかと心配で解約したい。

(相談者 20歳代 女性)

(事例) 外国語・会話教室

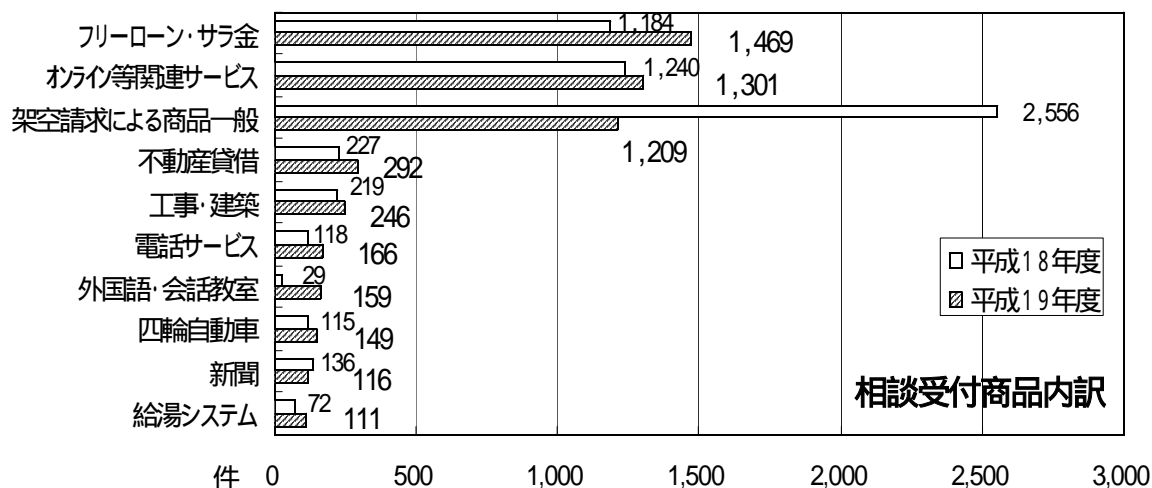
通っていた大手の英会話教室が閉鎖された。クレジットの支払いが続いているが、現在の状況が分からず、そのままになっている。クレジットの支払いを止めたい。

(相談者 20歳代 男性)

中高年(30歳代から60歳代)に係る相談の状況

契約当事者が30歳代から60歳代である相談は、10,153件(全体の63.9%)で、前年度の10,532件(60.9%)から件数では減少していますが、全体に占める割合では増加しています。

商品別では「フリーローン・サラ金」「オンライン等関連サービス」「不動産貸借」や「工事建築」などに関する相談が増えており、「架空請求」が大きく減少しています。



(事例) 賃貸アパートの退去

近くアパートを退去する予定だが、契約書には畳やクロスは全面張替、ハウスクリーニング、鍵の交換は借主負担等の条件が書かれている。全部負担するとなると、既に払っている敷金の額を超えてしまうと思う。どうすればよいか。

(相談者 30歳代 男性)

(事例) 外壁の工事契約

近所で工事をしているのでと挨拶に来た業者に、外壁工事を勧められた。元々工事を考えていたので話を聞いてしまったが、あまりに高額だったので断ると、業者はモデルハウスにするので160万円かどうかと言ってきた。それでも断ると、いくらなら工事をするのかと聞かれ、適当に答えると、その金額で契約をすることになってしまった。しかし、工事内容は杜撰であり、クーリングオフしたい。

(相談者 30歳代 女性)

(事例) 電話回線サービス

A社を名乗って電話があり、料金請求にミスがあったので印鑑を用意して待っておくようにと言われた。翌日、約束どおり待っていると、業者が訪ねてきたが、実際には電話回線の変更をしないかという販売であった。苦情を言うと、その販売員は、単に約束が取れたので販売に行くように言われ、訪ねてきただけのようなであった。

(相談者 40歳代 女性)

(事例) マンション投資勧誘

職場に電話勧誘があり、「ワンルームマンションの経営をしてみないか。」「オーナーになれば、収益もあり税金も戻ってくる。」と投資話を続ける。断ったが押し切られ昨夜レストランで会った。興味がないと言うと、「関東から2人で来ているのに、会っておいて契約を断るとは営業妨害ではないか。話を聞く前に断るべきではないか。」などと脅す。

明日夜再度会うこととしたが、どのように対処すべきか。

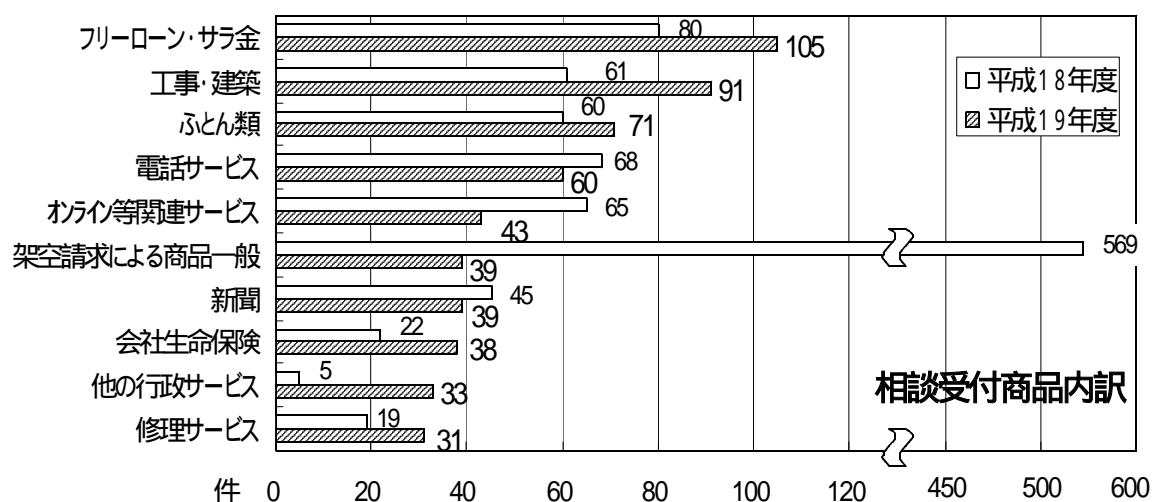
(相談者 30歳代 男性)

高齢者(70歳以上)に係る相談の状況

契約当事者が70歳以上の高齢者である相談は、1,623件(全体の10.2%)で、前年度の2,087件(12.1%)から件数、全体に占める割合とも減少しています。

商品別では、「架空請求」が大きく減少しており、「フリーローン・サラ金」「工事・建築」「ふとん類」「会社生命保険」や「他の行政サービス」などに関する相談が増えています。

「工事・建築」では高額なリフォームの工事契約をさせる事例が見受けられ、「他の行政サービス」では公的機関の名を騙る還付金詐欺についての相談が含まれています。



(事例) リフォーム工事の次々販売

親戚の高齢者が、高額な工事の契約をしている。訪問してきた業者から配水管の掃除を7,000円でしてあげると言われ頼んだ。その後、台所、風呂場の水道管のタンクも見てもらったところ、床下の柱が芯は大丈夫だが、このままでは家が古いため、水漏れを起こし腐ってくるので水道管を替えた方がいいと言われ、一緒にオール電化工事をする事になった。

その工事の前日には、風呂場もリフォームする契約をしたらしい。

悪徳商法に引っ掛かっているのではないかと。(相談者 30歳代 男性)

(事例) 布団の訪問販売

訪問販売で布団の業者が突然やって来た。布団は要らないと言って断ったのに、勝手に家に上がり込み、布団を袋から取り出し、ラベルをはがしカバーを掛けた。それ以上断りにくくなり契約した。業者は以前に買った羽布団を下取りすると言って持って帰った。

他にも支払があり、これ以上払えない。(相談者 70歳代 男性)

(事例) 生命保険の満期金

20年前に契約した生命保険が、今年11月に満期を迎えた。2週間前に生命保険会社の担当が書類を持って手続きにやって来た。やっと満期のお金が入ってくると思ったら、「先週、満期金を10年間据え置く手続きができました。」との通知が届いた。理解できず、子供に見てもらったら、これではお金が入らないと言われた。(相談者 70歳代 女性)

(事例) 医療費の還付

社会保険事務所の名を騙って医療費を返還するという電話があった。医療費が3割負担から1割負担に変わったので、その差額分を返還すると言われた。キャッシュカードを持って手続きをしてくれと言われたが、最近の振り込め詐欺の手口ではないかと思い、相手に連絡先と名前を教えて欲しいと言うと切れてしまった。(相談者 70歳代 男性)

平成19年度消費生活相談状況

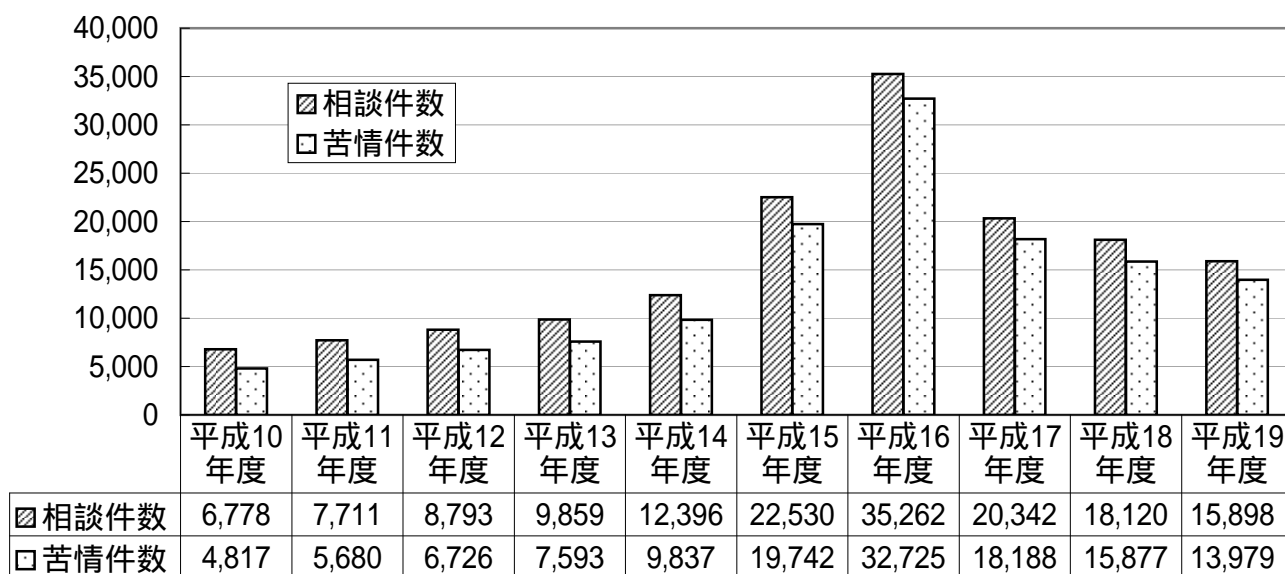
1 相談受付件数

(1) 相談受付総件数・特殊販売件数

	相談件数		相談件数中の特殊販売件数		相談件数中の特殊販売の割合
		内 苦情件数 (苦情の割合)		内 苦情件数 (苦情の割合)	
平成19年度	15,898	13,979 (87.9%)	7,916	7,578 (95.7%)	49.8%
平成18年度	18,120	15,877 (87.6%)	9,033	8,582 (95.0%)	49.9%
対前年度	増減	2,222	1,898	1,117	
	比率	87.7%	(88.0%)	87.6%	(88.3%)

◆ 特殊販売とは、「訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引、カテゴリー・オプション、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態です。

(2) 相談受付総件数の推移



以下の表より、県内の18相談窓口において全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に入力された平成19年度、平成18年度の相談受付件数の状況を示しています。

(3) 相談方法別相談件数

	平成19年度		平成18年度	
	件数	構成比	件数	構成比
来訪	4,656	29.3%	4,905	28.4%
電話	11,199	70.4%	12,343	71.4%
文書	43	0.3%	35	0.2%
合計	15,898	100.0%	17,283	100.0%

2 契約当事者・相談者の属性

(1) 契約当事者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	平成19年度		平成18年度		平成19年度		平成18年度		平成19年度		平成18年度		平成19年度		平成18年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	312	4.2%	387	4.5%	233	2.9%	176	2.2%	3	0.5%	10	1.3%	548	3.4%	573	3.3%
20歳代	1,202	16.4%	1,225	14.1%	1,133	14.3%	1,137	14.4%	12	2.0%	10	1.3%	2,347	14.8%	2,372	13.7%
30歳代	1,542	21.0%	1,546	17.9%	1,676	21.1%	1,770	22.5%	14	2.3%	16	2.1%	3,232	20.3%	3,332	19.3%
40歳代	1,235	16.8%	1,202	13.9%	1,513	19.0%	1,346	17.1%	8	1.3%	12	1.6%	2,756	17.3%	2,560	14.8%
50歳代	1,010	13.7%	1,234	14.3%	1,342	16.9%	1,274	16.2%	12	2.0%	10	1.3%	2,364	14.9%	2,518	14.6%
60歳代	906	12.3%	1,226	14.2%	886	11.2%	887	11.3%	9	1.5%	9	1.2%	1,801	11.3%	2,122	12.3%
70歳以上	773	10.5%	1,222	14.1%	839	10.6%	841	10.7%	11	1.8%	24	3.1%	1,623	10.2%	2,087	12.1%
不明	373	5.1%	608	7.0%	316	4.0%	438	5.6%	337	55.5%	494	64.7%	1,026	6.5%	1,540	8.9%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	201	33.1%	179	23.4%	201	1.3%	179	1.0%
計	7,353	100.0%	8,650	100.0%	7,938	100.0%	7,869	100.0%	607	100.0%	764	100.0%	15,898	100.0%	17,283	100.0%

(2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体				計			
	平成19年度		平成18年度		平成19年度		平成18年度		平成19年度		平成18年度		平成19年度		平成18年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	84	1.3%	136	1.8%	81	0.9%	70	0.7%					165	1.0%	206	1.2%
20歳代	916	14.1%	910	12.3%	977	11.0%	982	10.4%					1,893	11.9%	1,892	11.0%
30歳代	1,324	20.4%	1,315	17.7%	1,794	20.1%	1,884	20.0%					3,118	19.6%	3,199	18.5%
40歳代	1,198	18.5%	1,183	16.0%	1,991	22.3%	1,860	19.8%					3,189	20.1%	3,043	17.6%
50歳代	1,041	16.1%	1,239	16.7%	1,893	21.2%	2,052	21.8%					2,934	18.5%	3,291	19.0%
60歳代	992	15.3%	1,214	16.4%	1,145	12.8%	1,315	14.0%					2,137	13.4%	2,529	14.6%
70歳以上	675	10.4%	1,064	14.3%	747	8.4%	776	8.2%					1,422	8.9%	1,840	10.7%
不明	256	3.9%	359	4.8%	293	3.3%	478	5.1%					549	3.5%	837	4.8%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	491	100.0%	446	100.0%	491	3.1%	446	2.6%
計	6,486	100.0%	7,420	100.0%	8,921	100.0%	9,417	100.0%	491	100.0%	446	100.0%	15,898	100.0%	17,283	100.0%

(3) 職業別相談件数

職業別	契約当事者				相談者			
	平成19年度		平成18年度		平成19年度		平成18年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
給与生活者	7,078	44.5%	7,169	41.5%	7,071	44.5%	7,055	40.8%
家事従事者	3,057	19.2%	3,238	18.7%	4,114	25.9%	4,770	27.6%
無職	2,474	15.6%	3,347	19.4%	2,252	14.1%	3,174	18.4%
自営・自由業	919	5.8%	869	5.0%	1,015	6.4%	971	5.6%
学生	788	5.0%	830	4.8%	350	2.2%	439	2.5%
行政機関・相談窓口	52	0.3%	39	0.2%	285	1.8%	215	1.3%
団体・不明	1,530	9.6%	1,791	10.4%	811	5.1%	659	3.8%
計	15,898	100.0%	17,283	100.0%	15,898	100.0%	17,283	100.0%

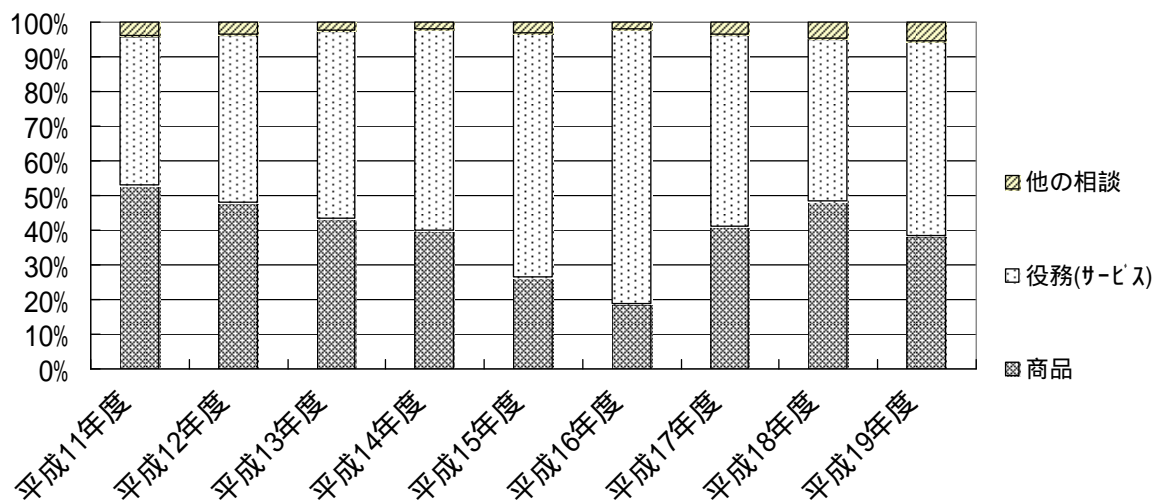
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別(商品・役務・他の相談)相談件数

商品項目		代表的な商品・サービスの例	平成19年度		平成18年度	
			相談件数	%	相談件数	%
商 品	商品一般	架空請求(商品が特定できないもの)	1,829	11.5	3,997	23.1
	食料品	健康食品、魚介類、穀類、冷凍調理食品	542	3.4	388	2.2
	住居品	布団類、浄水器、換気扇フィルター、電動ミシン	684	4.3	657	3.8
	光熱水品	プロパンガス、電気、ガソリン、水道水	85	0.5	75	0.4
	被服品	アクセサリー、和服、婦人洋服、婦人下着	425	2.7	602	3.5
	保健衛生品	化粧品、医療用具、理美容器具、医薬品	377	2.4	388	2.2
	教養娯楽品	新聞、学習教材、ネット専用端末、携帯電話機	1,170	7.3	1,251	7.2
	車両・乗り物	自動車、オートバイ	289	1.8	287	1.7
	土地・建物・設備	分譲マンション、電気温水器、戸建住宅	636	4.0	635	3.7
	他の商品	農機具	8	0.1	10	0.1
商 品 計			6,045	38.0	8,290	48.0
役 務	クリーニング		79	0.5	95	0.5
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス、借家	558	3.5	530	3.1
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、衛生設備工事	399	2.5	348	2.0
	修理・補修	修理サービス	149	0.9	115	0.7
	管理・保管	管理保管サービス、マンション管理	27	0.2	11	0.1
	役務一般	複合サービス会員	96	0.6	115	0.7
	金融・保険サービス	クレジットカード、生命保険、預貯金・証券等	2,625	16.5	2,382	13.8
	運輸・通信サービス	電話情報提供サービス、オンライン情報サービス	2,881	18.1	2,771	16.0
	教育サービス	家庭教師、学習塾、外国留学	120	0.8	88	0.5
	教養・娯楽サービス	外国語・会話教室、宝くじ、資格講座	765	4.8	635	3.7
	保健・福祉サービス	社会保険、エステサービス、医療サービス	467	3.0	352	2.0
	他の役務	結婚相手紹介サービス、冠婚葬祭互助会、広告代理サービス、祈とうサービス	434	2.7	442	2.6
	内職・副業・相場	商品相場、ウェブ・パソコン内職、ファッション配り内職	199	1.3	174	1.0
他の行政サービス	アンケート調査等	151	0.9	57	0.3	
役 務 計			8,950	56.3	8,115	47.0
他の相談		相隣関係、相続、婚姻、交通事故等消費者問題以外の相談	903	5.7	878	5.0
総 件 数			15,898	100	17,283	100

(2) 商品・役務別相談の年度推移

	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
商品	3,808	3,936	4,213	4,821	5,854	6,541	7,338	8,290	6,045
役務	3,547	4,517	5,295	7,052	15,906	27,865	9,967	8,115	8,950
他の相談	356	340	351	523	770	856	685	878	903
合計	7,711	8,793	9,859	12,396	22,530	35,262	17,990	17,283	15,898



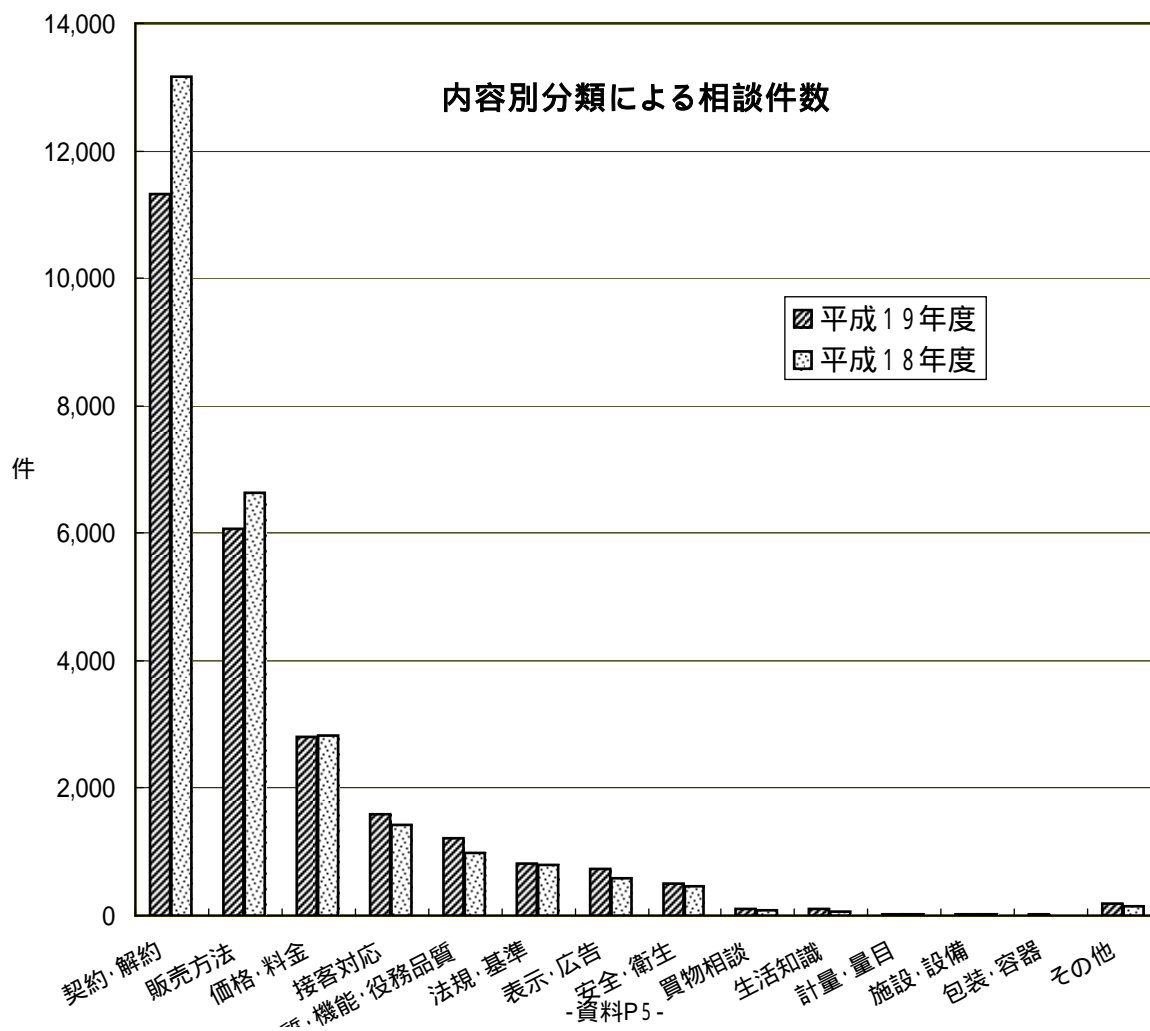
(3) 相談件数の上位20品目

順位	平成19年度		平成18年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1	オンライン等関連サービス	2,363	商品一般	3,997
2	フリーローン・サラ金	1,978	オンライン等関連サービス	2,331
3	商品一般	1,829	フリーローン・サラ金	1,735
4	不動産貸借	478	不動産貸借	402
5	工事・建築	382	工事・建築	330
6	外国語・会話教室	297	電話サービス	261
7	電話サービス	292	新聞	218
8	四輪自動車	207	四輪自動車	204
9	新聞	196	布団類	174
10	布団類	159	着物類	171
11	他の行政サービス	151	宝くじ	144
12	小型コンピューター	142	小型コンピューター	134
13	会社生命保険	141	会社生命保険	130
14	給湯システム	139	他の台所用品	128
15	修理サービス	139	他の書籍・印刷物	126
16	社会保険	122	資格講座	122
17	新築分譲マンション	114	役務その他サービス	115
18	他の台所用品	110	複合サービス会員	108
19	電話機類	109	エステティックサービス	106
20	資格講座	107	ネックレス	99

4 内容別分類相談件数

(1件の相談で複数項目に該当するものあり)

分類項目	平成19年度		平成18年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	11,322	71.2	13,153	76.1
販売方法	6,060	38.1	6,643	38.4
価格・料金	2,808	17.7	2,826	16.4
接客対応	1,592	10.0	1,421	8.2
品質・機能・役務品質	1,217	7.7	979	5.7
法規・基準	812	5.1	796	4.6
表示・広告	728	4.6	579	3.4
安全衛生	512	3.2	462	2.7
買物相談	106	0.7	90	0.5
生活知識	101	0.6	64	0.4
計量・量目	15	0.1	20	0.1
施設・設備	15	0.1	17	0.1
包装・容器	12	0.1	7	0.0
その他	192	1.2	149	0.9
受付総件数 a	15,898	-	17,283	-



5 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

販売形態	平成19年度		平成18年度	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	4,604	29.0	3,784	21.9
通信販売	4,305	27.1	4,876	28.2
訪問販売	1,820	11.5	1,961	11.3
電話勧誘販売	910	5.7	953	5.5
マルチ取引	465	2.9	319	1.8
その他無店舗	347	2.2	323	1.9
カテゴリー・ポジション	69	0.4	163	0.9
不明・無関係	3,378	21.2	4,904	28.4
計	15,898	100	17,283	100

(2) 特殊販売のうち主な販売購入形態別上位5品目

順位	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
1	オンライン等関連サービス	2,208	新聞	172	資格講座	74	小型コンピュータ	77
2	商品一般	754	工事・建築	155	新築分譲マンション	70	オンライン等関連サービス	44
3	フリーローン・キャッシング	263	布団類	123	商品一般	62	商品一般	36
4	宝くじ	75	給湯システム	106	フリーローン・キャッシング	59	他の健康食品	27
5	電話サービス	72	補習用教材	78	電話サービス	58	電話機類	22

(3) 特殊販売のうち主な販売購入形態別・契約当事者年齢別件数

年齢	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
	相談件数	主な商品・役務	相談件数	主な商品・役務	相談件数	主な商品・役務	相談件数	主な商品・役務
20歳未満	416	オンライン等関連サービス (332)	16	新聞 (3)	0		0	
20歳代	804	オンライン等関連サービス (550)	200	布団類 (24)	80	資格講座 (9)	195	小型コンピュータ (60)
30歳代	975	オンライン等関連サービス (557)	262	新聞 (27)	195	資格講座 (30)	57	オンライン等関連サービス (7)
40歳代	748	オンライン等関連サービス (359)	249	補習用教材 (45)	201	新築分譲マンション (33)	63	小型コンピュータ (7)
50歳代	534	オンライン等関連サービス (190)	224	新聞 (25)	123	電話サービス (12)	52	音響・映像機器 (6)
60歳代	333	オンライン等関連サービス (110)	283	工事・建築 (34)	121	商品一般 (17)	41	他の健康食品 (5)
70歳以上	245	商品一般 (43)	437	布団類 (64)	139	電話サービス (26)	27	他の健康食品 (5)
無回答	250		149		51		30	
計	4,305		1820		910		465	

「主な商品・役務」欄の記載は、最も相談の多い「商品・役務」名と相談件数を()書きしたものです。

6 危害・危険に関する相談件数

商品項目	危 害		危 険	
	平成19年度	平成18年度	平成19年度	平成18年度
商品一般	1	0	0	0
食料品	14	8	6	1
住居品	10	8	25	8
光熱水品	0	1	0	0
被服品	3	1	0	1
保健衛生品	11	7	0	0
教養娯楽品	0	1	8	2
車両・乗り物	2	0	8	4
土地・建物・設備	2	1	3	3
教養・娯楽サービス	1	1	0	0
保健・福祉サービス	11	17	0	0
他の役務（外食）	2	2	0	0
他の行政サービス	1	0	0	0
計	58	47	50	19

危 害 : 商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談

危 険 : 危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談