

平成19年度 消費生活相談の概要

豊島区文化商工部生活産業課
消費生活センター

(平成20年7月)

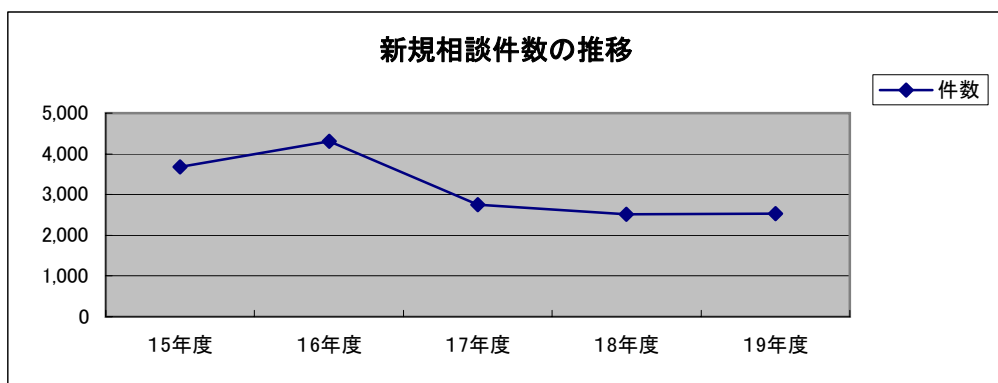
1. 相談の受付状況

(1) 相談件数

平成19年度の新規相談件数は、2,526件となり、対前年度比0.5%、13件とわずかに増加している。突出している15・16年度を除く、17～19年度の平均は2,599件となっている。(表-1)

(表-1) 相談件数 の推移

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
件数	3,675	4,311	2,757	2,513	2,526
前年比	47.7	17.3	△ 36.0	△ 8.9	0.5



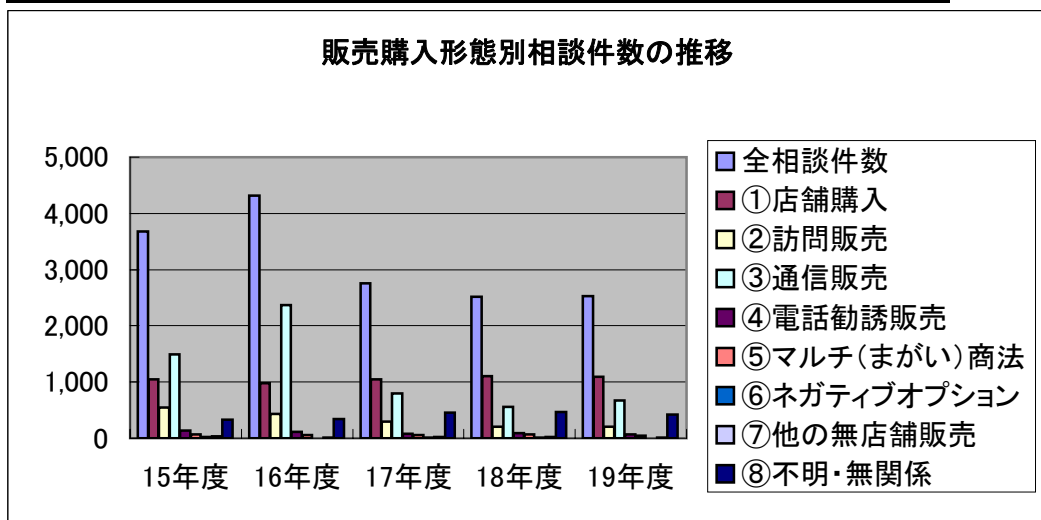
(2) 販売購入形態別

相談を販売購入形態別に示したのが、(表-2)である。「通信販売」「訪問販売」等の特殊販売が全体の40%を占めている。

②～⑦の「特殊販売」のなかで、前年度を比べて③の「通信販売」だけが118件(121%)増加している。

(表-2) 販売購入形態別相談

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
全相談件数	3,675	4,311	2,757	2,513	2,526
①店舗購入	1,048	975	1,048	1,100	1,089
②訪問販売	542	438	299	207	206
③通信販売	1,490	2,370	795	556	674
④電話勧誘販売	139	115	75	89	69
⑤マルチ(まがい)商法	72	54	56	64	47
⑥ネガティブオプション	21	2	9	6	3
⑦他の無店舗販売	30	17	24	24	14
⑧不明・無関係	333	340	451	467	424

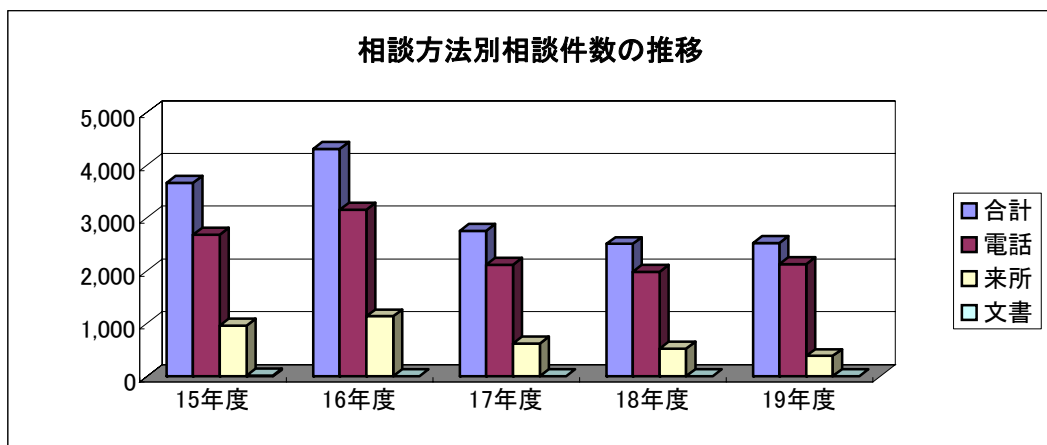


(3) 相談方法別

相談を「方法別」、「区分別」に示したのが、(表-3)、(表-4)である。「電話」での相談が全体の84.4%と圧倒的に多く、前年度比151件(7.6%)の増加であった。一方、「来所」は15.4%となっている。

(表-3) 相談方法別相談件数

年度	合計	電話	来所	文書
15年度	3,675	2,690	968	17
16年度	4,311	3,160	1,141	10
17年度	2,757	2,117	629	11
18年度	2,513	1,981	528	4
19年度	2,526	2,132	388	6



(4) 相談内容区分(苦情・問合せ・要望)別

相談内容の区分別では「苦情」が約91.7%で、次に「問合せ」の8.2%となっている。(表-4)

(表-4) 相談区分別相談件数

	合計	苦情	問合せ	要望
15年度	3,675	3,491	182	2
16年度	4,311	4,048	261	2
17年度	2,757	2,511	245	1
18年度	2,513	2,332	180	1
19年度	2,526	2,317	207	2

2. 相談者・契約当事者の属性等

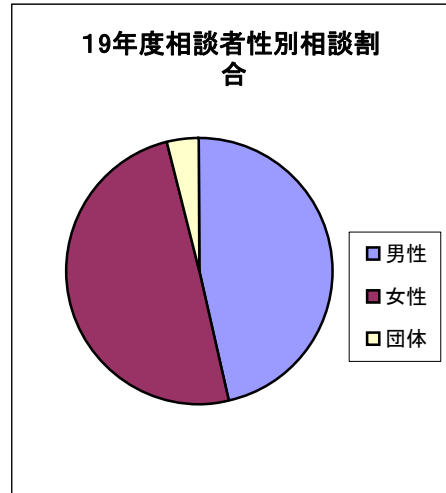
(1) 性別等

相談者の属性として、「性別」、「年代別」に示したのが(表一五)と(表一六)である。性別で見ると、「女性」の占める割合が52.7%となっており、前年度から80人増加しており、女性が男性を上回っている。(表一五)

又、相談者を年代別に見ると「20代」が最も多く16.7%を占め、続いて「30代」が16.0%となっている。(表一六)

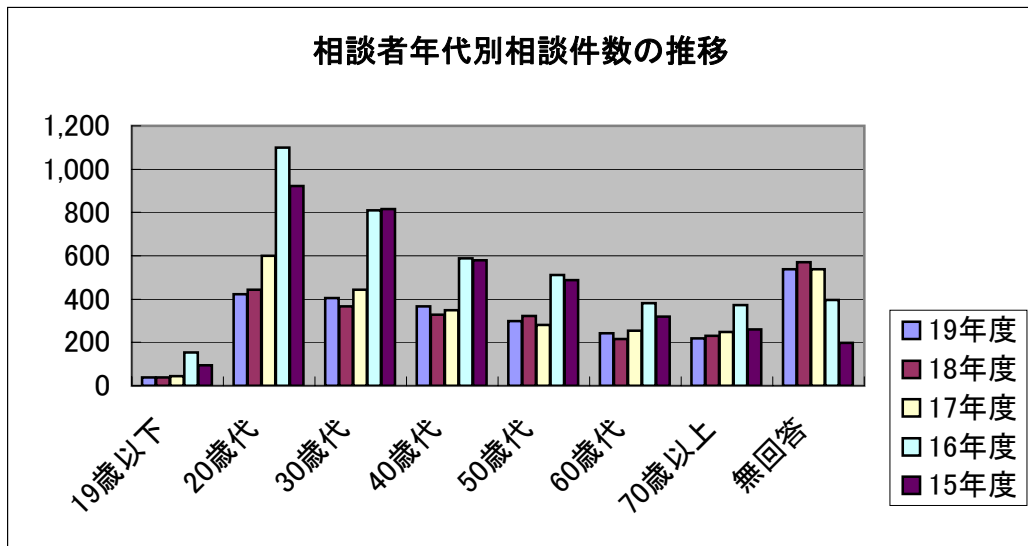
(表一五) 相談者性別相談件数

年度	合計	男性	女性	団体
19年度	2,526	1,090	1,332	104
18年度	2,513	1,166	1,252	95
17年度	2,757	1,289	1,380	88
16年度	4,311	2,167	1,994	150
15年度	3,675	1,776	1,781	118



(表一六) 相談者年代別相談件数

	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	合計
19年度	38	422	405	366	299	241	218	537	2,526
18年度	37	444	366	328	322	217	230	569	2,513
17年度	43	599	444	348	280	255	249	539	2,757
16年度	155	1,099	809	588	510	382	372	396	4,311
15年度	94	921	817	579	488	319	260	197	3,675



(2)職業別

相談者を「職業別」に示したのが、(表一七)である。給与生活者が全体の35%を占め、以下、「家事従事者」、「自営・自由業」、「無職」、「学生」の順となっている。

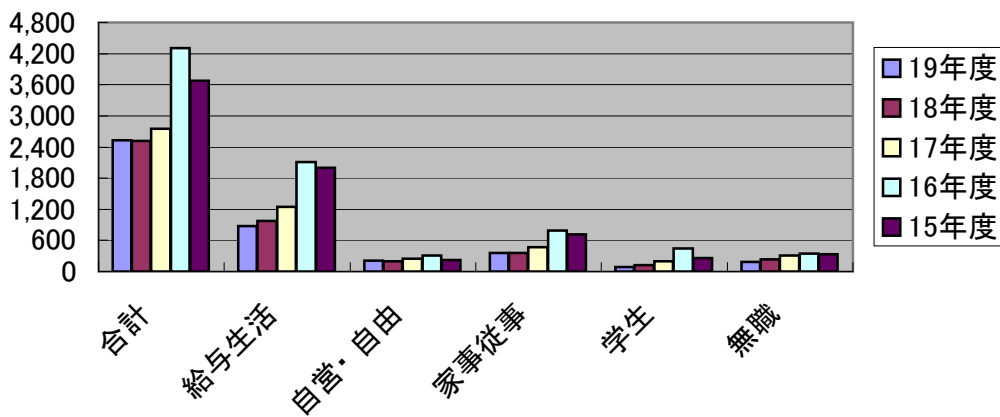
下段は経由機関からの相談者であるが、統計上、便宜的に職業別に組入れている。

(表一七) 相談者職業別相談件数

	合計	給与生活	自営・自由	家事従事	学生	無職
19年度	2,526	882	207	360	88	187
18年度	2,513	978	194	354	128	235
17年度	2,757	1,245	244	470	202	309
16年度	4,311	2,104	310	794	441	348
15年度	3,675	1,998	224	717	264	335

	相談窓口	行政機関	消費団体	企業・団体	不明	無回答
19年度	-	13	1	90	698	-
18年度	3	5	-	87	529	-
17年度	2	4	-	82	199	-
16年度	1	15	-	134	164	-
15年度	1	11	1	105	19	-

相談者職業別相談件数の推移



(3)地域別

相談者が居住する「地域別」で示したのが(表一八)である。「豊島区民」が85.9%、「他県・他」が9.3%となっている。

(表一八) 相談者居住地域別件数

地域名	17年度	18年度	19年度	地域名	17年度	18年度	19年度
豊島区	2,318	2,063	2,170	足立区	5	12	3
板橋区	36	32	14	中野区	2	6	4
練馬区	30	32	17	世田谷区	5	2	4
北区	16	17	16	他 区部	26	25	26
文京区	4	8	4	都 下	30	24	22
新宿区	5	10	6	他県・他	264	273	236
杉並区	16	9	4	合 計	2,757	2,513	2,526

3.商品・役務(サービス)分類別、相談内容別件数

(1)商品・役務大分類別

「商品・役務の大分類別」の件数を示したのが(表一9)である。第1位が昨年に引き続き「運輸・通信サービス」で533件(21.1%)である。第2位に「金融保険サービス」の381件(15.1%)、第3位に「土地・設備・建物」の328件(13.0%)第4位に「教養・娯楽品」の212件(8.4%)、第5位に「教養・娯楽サービス」162件(6.4%)の順になっている。

(表一9) 商品大分類別相談件数

商品全般	18年度	19年度	役務＝サービス	18年度	19年度
商品一般	134	62	役務一般	14	7
食料品	66	65	金融・保険サービス	439	381
住居品	111	104	運輸・通信サービス	444	533
光熱水品	5	10	教育サービス	23	22
被服品	99	127	教養・娯楽サービス	133	162
保健衛生品	83	59	保健・福祉サービス	108	150
教養・娯楽品	229	212	他の役務サービス	108	140
車両・乗り物	35	35	内職・副業・相場	47	38
土地・設備・建物	330	328	他の行政サービス	14	9
他の商品	1	1	他の相談	90	81
			合計	2,513	2,526

(2)相談内容別

相談を「内容別分類」を示したのが、(表一10)である。19年度では、第1位が契約・解約で例年と変わらず多く、全相談件数の83.2%を占めている。次に「販売方法」が35.9%、「価格料金」が29%となっている。

(表一10) 内容別相談件数(複数集計)

	合計	安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法
15年度	3,675	68	242	42	693	4	187	1,077
16年度	4,311	40	254	28	916	17	437	867
17年度	2,757	61	255	24	687	8	308	735
18年度	2,513	69	309	61	679	3	247	770
19年度	2,526	72	379	73	729	8	310	906
	契約解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他	無回答
15年度	2,853	176	0	1	33	10	5	110
16年度	3,726	156	0	3	26	7	6	142
17年度	2,264	173	1	1	7	6	13	116
18年度	2,118	169	2	0	10	1	4	90
19年度	2,102	202	2	1	4	3	1	81

(3)商品・役務小分類別

(表-11)は、表-9を、さらに商品・役務別に小分類化して示したものである。前年度と個別に比較すると1位の運輸・通信サービスの中では、「他の運輸・通信」が、次に金融・保健サービスの分野では、「融資サービス」がその大部分を占めている。

(表-11) 商品・役務小分類別相談件数

商品名	18年度	19年度	商品名	18年度	19年度
総合計	2,513	2,526	土地・建物・設備	2	3
商品一般	134	62	土地	11	21
商品一般 計	134	62	建物一般	-	2
食料品一般	3	-	集合住宅	233	204
穀類	3	6	戸建住宅	41	46
魚介類	1	-	他の建物	15	11
肉類	1	4	住宅構成材	4	3
乳卵類	2	1	空調・冷暖房	3	5
野菜・海藻	2	7	衛生設備	12	19
油脂・調味料	2	5	屋外装備品	4	5
果物	1	1	他の住宅設備	5	9
菓子類	5	1	土地・建物・設備 計	330	328
飲料	3	6	他の商品	1	1
酒類	1	1	他の商品 計	1	1
調理食品	8	6	役務一般	14	7
健康食品	34	27	役務・サービス一般 計	14	7
食料品その他	-	-	金融・保険一般	-	2
食料品 計	66	65	生命保険	26	37
住居品一般	2	1	損害保険	12	6
食生活機器	9	11	銀行	-	-
食器・台所用品	29	32	証券・債権	-	-
洗濯・裁縫用具	8	2	他の金融機関	-	-
掃除用具	3	1	預貯金・証券等	43	49
洗剤等	1	2	融資サービス	343	270
空調・冷暖房機	12	11	他金融関連サービス	15	17
家具・寝具類	24	33	金融・保険 計	439	381
室内装備品	3	3	運輸・通信一般	1	-
照明器具	1	-	旅客運送	10	5
他の住居品	19	8	貨物運送	14	13
住居品 計	111	104	電報・電話	54	63
光熱水品一般	-	-	郵便	3	-
電気	1	4	他の運輸・通信	362	452
ガス	-	3	運輸・通信サービス 計	444	533
石油	2	2	教育一般	-	-
水道	1	-	学校教育	6	6
他の光熱水品	1	1	補習教育	12	15
光熱水品 計	5	10	他の教育	5	1
被服品一般	1	1	教育サービス 計	23	22
和服	6	10	教養・娯楽一般	-	-
洋服一般	2	1	旅行代理業	14	11
紳士用洋服	14	24	宿泊施設	2	4
婦人用洋服	33	43	教室・講座	65	97
子供用洋服	1	2	観覧・鑑賞	3	4
洋装下着	3	1	各種会員権	7	5
履物	6	11	他の教養娯楽	42	41
靴	3	5	教養・娯楽サービス 計	133	162
アクセサリ	27	27	保健・福祉一般	-	-
他の身の回り品	3	2	医療	31	39
生地・糸類	-	-	理美容	52	77
他の被服品	-	-	浴場	-	-
被服品 計	99	127	衛生サービス	5	11

保健衛生品一般	-	-	保育	3	3
医薬品	4	2	老人福祉サービス	5	3
医療用具	19	16	他の保健福祉	12	17
化粧品	38	27	保健・福祉サービス計	108	150
理美容器具・用品	13	7	外食・食事宅配	11	19
他保健衛生用品	9	7	冠婚葬祭	9	17
保健衛生品計	83	59	家事サービス	4	7
教養娯楽品一般	-	1	役務その他	84	97
文具・事務用品	80	78	他の役務・サービス計	108	140
学習教材	21	13	内職・副業・相場	-	-
書籍・印刷物	41	45	商品相場	17	13
音響・映像製品	37	30	自動販売機	-	2
スポーツ用品	5	6	内職・副業	30	23
カメラ類	3	4	内職・副業・相場計	47	38
時計	7	5	他の行政サービス	14	9
他の光学機器	1	1	他の行政サービス計	14	9
玩具・遊具	6	4	消費者運動	1	1
楽器	4	1	家庭管理	1	1
教養娯楽その他	24	24	健康管理	-	-
教養・娯楽品計	229	212	相隣関係	6	11
車両・乗り物	-	-	習慣・しきたり	2	1
自動車	29	28	婚姻	6	1
自動車用品	1	2	相続	1	5
自転車用品	4	4	相談その他	73	61
運搬用具	1	1	他の相談計	90	81
他の車両・乗り物	-	-	NA	-	-
車両・乗り物計	35	35			

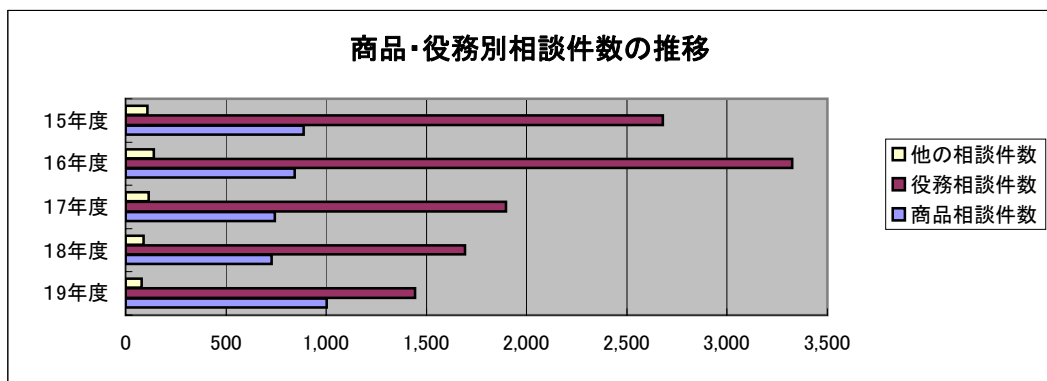
4.商品・役務(サービス)別に関する相談

(1)商品・役務別相談件数

相談を商品・役務別の件数を示したのが、(表-12)である。「商品」に関する相談が1,003件(39.7%)、「役務」に関する相談が1,442件(57.1%)、その他の相談が81件(3.2%)となっている。今日の消費生活相談は、「役務(サービス)」に関する相談が主流を占めていると云える。

(表-12) 商品・役務別相談件数

	19年度	18年度	17年度	16年度	15年度
商品相談件数	1,003	729	745	844	887
役務相談件数	1,442	1,694	1,896	3,325	2,678
他の相談件数	81	90	116	142	110
合計	2,526	2,513	2,757	4,311	3,675



(2) 商品別・役務別相談件数

商品・役務の小分類相談内容から上位10位までを示したのが(表-13)である。当センターで取扱った相談のうち上位3位までは4年間変化していない。具体的な例示として、「他の運輸・通信」は、携帯電話に利用したことのないアダルトサイトから利用料金が未払いだと請求を受けた等の不当・架空請求等、「融資サービス」は、カードローンや消費者ローンなどの多重債務や金利に関する相談等が挙げられる。

(表-13) 商品別・役務別相談件数(複数集計)

19年度		18年度		17年度		16年度	
商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
他の運輸通信	452	他の運輸通信	362	他の運輸通信	526	他の運輸通信	1,952
融資サービス	270	融資サービス	343	融資サービス	323	融資サービス	302
集合住宅の家賃・敷金	204	集合住宅の家賃・敷金	233	集合住宅の家賃・敷金	215	集合住宅の家賃・敷金	237
教室・講座	97	商品一般	134	商品一般	132	商品一般	176
役務その他	97	役務その他	84	相談その他	105	相談その他	111
文具事務用品	78	文具事務用品	80	文具事務用品	97	役務その他	103
理美容器具・用品	77	相談その他	73	役務その他	95	文具事務用品	101
電報・電話	63	教室・講座	65	教室・講座	78	教室・講座	81
商品一般	62	電報・電話	54	電報・電話	64	戸建住宅	76
相談その他	61	理美容	52	戸建住宅	62	理美容	75
合計	1,461	合計	1,480	合計	1,697	合計	3,214

* 商品・役務に関する主な内容の説明(表-11の商品小分類から抽出)

- 他の運輸・通信:(電話回線やオンラインを使って情報を得るサービスなど)
- 融資サービス:(消費者ローン、住宅ローン、サラ金等の融資サービス)
- 集合住宅の家賃・敷金(マンション、アパート等の入居、退去時等のトラブル)
- 商品一般(商品・役務のいずれかに特定する必要のない相談)
- 相談その他(近隣住民のトラブル等売り手対買い手の図式を持たない相談)
- 文具・事務用品:(文房具類、事務用品、パソコンなど)
- 役務・その他:(公営住宅申し込み代行、結婚相手紹介サービス、不動産仲介サービス
仕事紹介登録など)
- 教室・講座:(外国語会話教室、資格講座、精神修養講座、自動車運転教習所など)
- 電報・電話:(電話回線、電話加入権、電話関連サービスなど)
- 理美容器具・用品(人の身体を美化することを目的とする器具、用品)

5. 契約購入金額別相談件数

①契約購入金額別

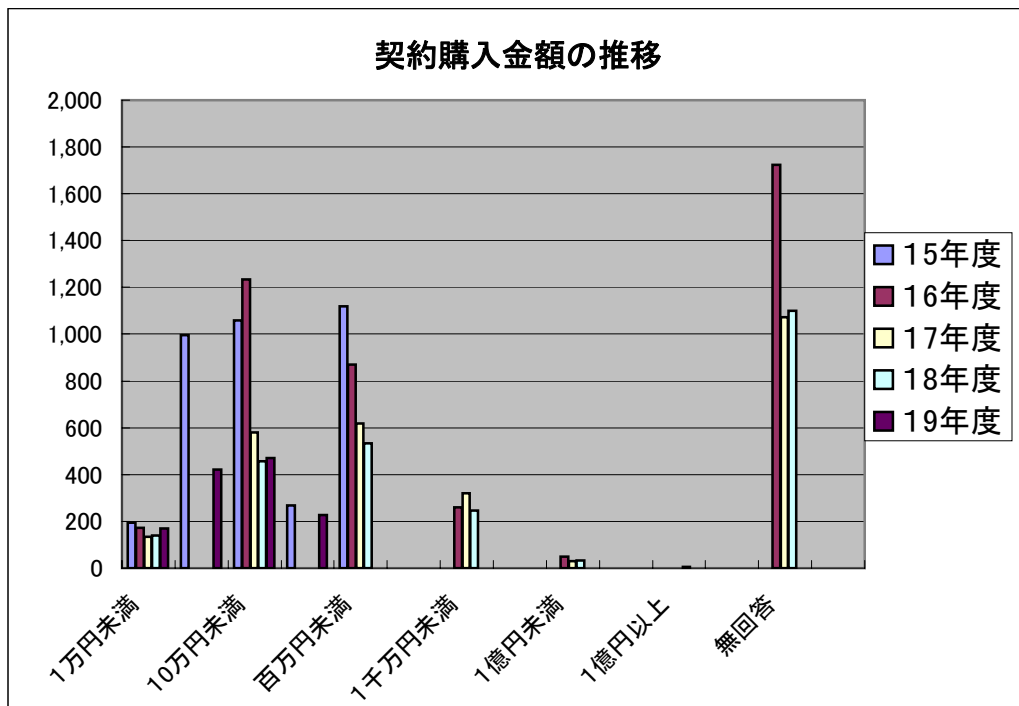
相談を契約購入金額別に示したのが(表-14)である。一番多いのが100万円未満の金額のもので470件(18.6%)、2番目が10万円未満で422件(16.7%)、3番目が1,000万円未満で228件(9.0%)、1万円未満169件(6.7%)の順になっている。

又、契約購入金額総額で見ると、18年度は23億5百万円となる。

(表-14)契約購入金額別相談件数

	件数計	1万円未満	10万円未満	百万円未満	1千万円未満
15年度	3,675	193	995	1,059	267
16年度	4,311	172	1,233	869	261
17年度	2,757	134	580	619	320
18年度	2,513	140	457	533	247
19年度	2,526	169	422	470	228
	1億円未満	1億円以上	無回答		金額合計
15年度	39	2	1,120	15年度	2,627,000
16年度	50	1	1,725	16年度	2,786,000
17年度	31	1	1,072	17年度	2,474,000
18年度	32	5	1,099	18年度	2,667,000
19年度	39	3	1,195	19年度	2,305,000

* 合計値の単位は千円



6.内容キーワード上位16位の比較

(1)3年連続の1位の不当請求が2位に

内容キーワードとは、苦情、被害等の相談の中で、その特性に着目してキーワード(表中の語彙等)を付与し、統計データ等に活用し、1件の相談で複数付与されるため、実際の件数と値が相違するものである。(表-15)はそれを示したものである。

(表-15)内容キーワード上位16位(複数集計)

平成16年度	件数	平成17年度	件数	平成18年度	件数	平成19年度	件数
不当請求	2,038	不当請求	662	解約	540	解約	541
ポルノ風俗	924	高価格料金	575	不当請求	486	インターネット	539
高価格料金	843	解約	538	高価格料金	463	不当請求	519
解約	560	インターネット	418	インターネット	413	高価格料金	421
債権回収業者	386	ポルノ風俗	384	返金	283	返金	387
インターネット	369	契約	300	ポルノ風俗	279	電子商取引	305
契約	268	返金	258	契約	264	契約	246
信用性	254	多重債務	239	多重債務	246	ポルノ風俗	226
返金	233	信用性	206	信用性	208	約束不履行	188
電子広告	227	家庭訪販	157	約束不履行	171	信用性	186
電話勧誘	211	電話勧誘	146	電話勧誘	156	多重債務	178
家庭訪販	210	保証	139	虚偽説明	144	契約書・書面	157
多重債務	208	クレーム処理	130	説明不足	140	説明不足	146
プライバシー	204	説明不足	126	保証	137	電話勧誘	132
未成年者契約	164	クーリングオフ	125	クレーム処理	111	クレーム処理	124
クーリングオフ	160	無料商法	117	強引	111	家庭訪販	124
合計	7,259	合計	4,520	合計	4,152	合計	4,419