

# 平成20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21年7月)

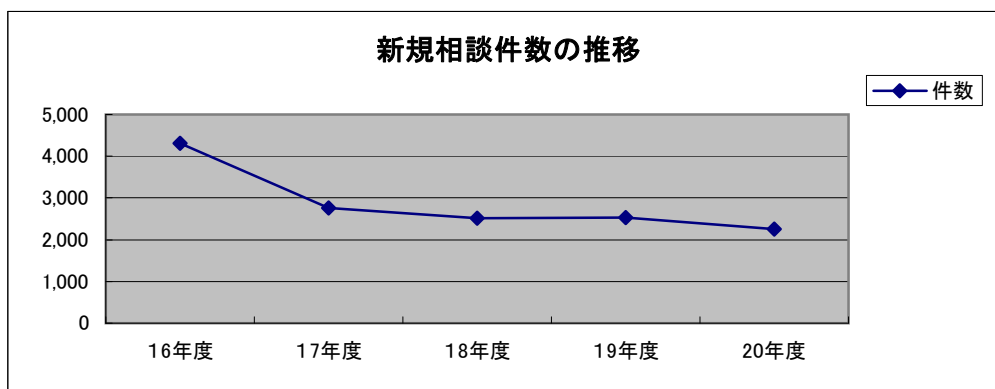
# 1. 相談の受付状況

## (1) 相談件数

区消費生活センターに寄せられた20年度の相談件数は、2,259件あり、前年度(2,526件)と比べて267件(10.6%)の減少となった。

(表-1) 相談件数 の推移

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
件数	4,311	2,757	2,513	2,526	2,259
前年比	17.3	△ 36.0	△ 8.9	0.5	△ 10.6

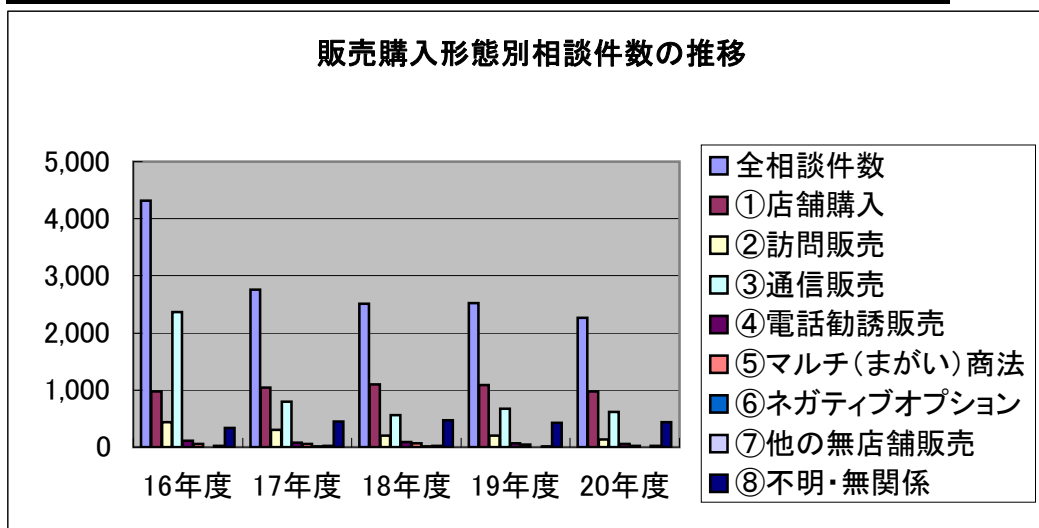


## (2) 販売購入形態別

相談を販売購入形態(店舗又はそれ以外の販売等で購入したか)別に示したのが、(表-2)である。「通信販売」「訪問販売」等店舗購入以外の販売方法を「特殊販売」と称するが、全体の37.5%を占めている。

(表-2) 販売購入形態別相談

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
全相談件数	4,311	2,757	2,513	2,526	2,259
①店舗購入	975	1,048	1,100	1,089	978
②訪問販売	438	299	207	206	136
③通信販売	2,370	795	556	674	611
④電話勧誘販売	115	75	89	69	56
⑤マルチ(まがい)商法	54	56	64	47	22
⑥ネガティブオプション	2	9	6	3	4
⑦他の無店舗販売	17	24	24	14	19
⑧不明・無関係	340	451	467	424	433

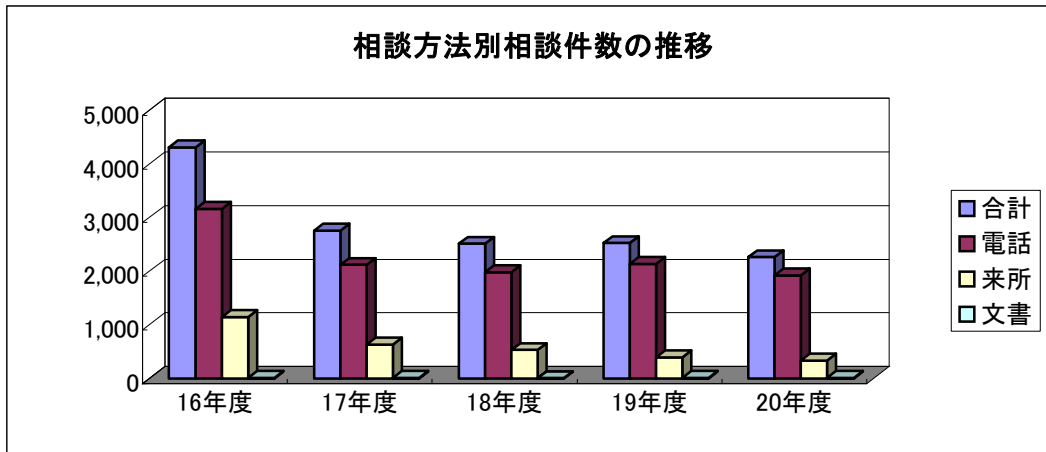


### (3) 相談方法別

相談の受付状況として、「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85.1%と圧倒的に多く、「来所受付け」は14.7%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
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
20年度	2,259	1,922	331	6



### (4) 相談内容区分(苦情・問合せ・要望)別

相談内容の3区分別では「苦情」が約92.5%で、次に「問合せ」の7.4%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
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
20年度	2,259	2,090	167	2

## 2. 相談者・契約当事者の属性等

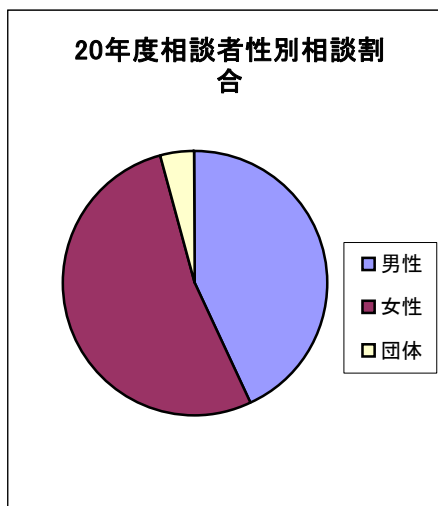
### (1) 性別等

相談者の属性として、「性別」、「年代別」に示したのが(表一5)と(表一6)である。性別で見ると、「女性」の占める割合が52.2%となっており、平成17年度から女性が男性を上回っている。(表一5)

又、相談者を年代別に見ると「30代」が最も多く17.2%を占め、続いて「20代」が14.8%となっている。(表一6)

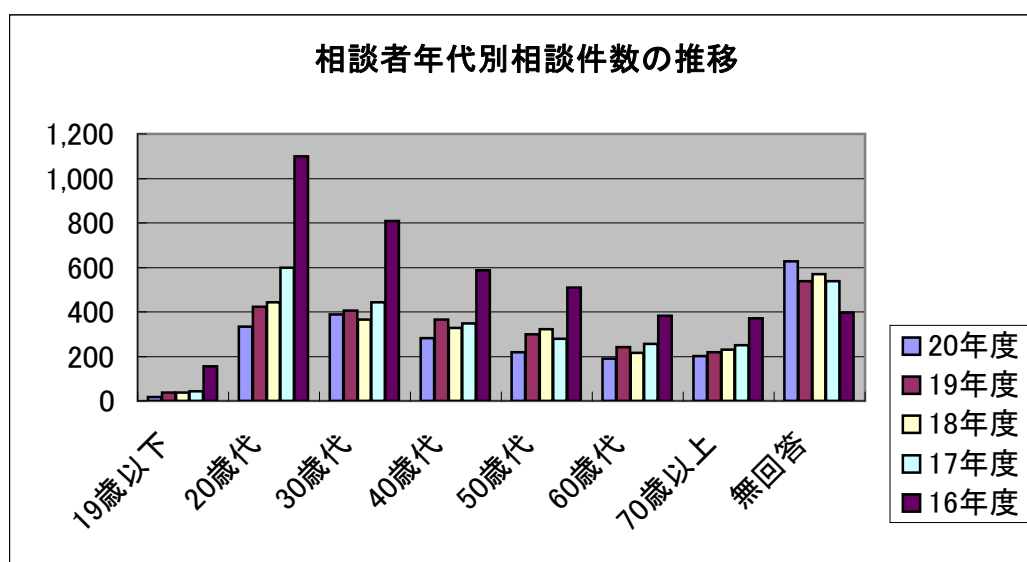
(表一5) 相談者性別相談件数

年度	合計	男性	女性	団体
20年度	2,259	937	1,179	143
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



(表一6) 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
20年度	18	335	388	281	220	189	202	626	2,259
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



## (2)職業別

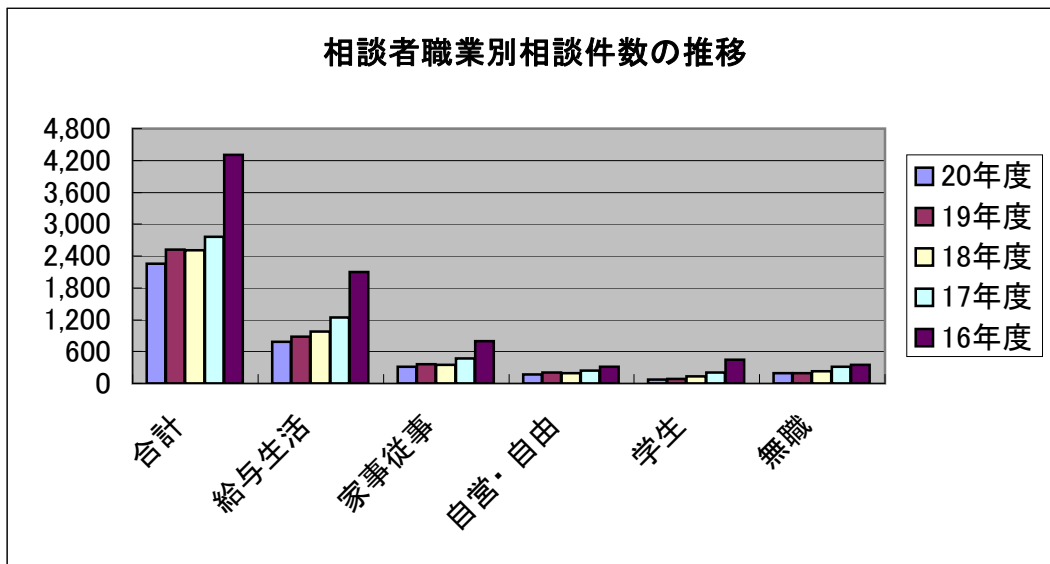
相談者を「職業別」に示したのが、(表一七)である。給与生活者が全体の34.8%を占め、以下、「家事従事者」、「無職」、「自営・自由業」、「学生」の順となっている。

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	家事従事	自営・自由	学生	無職
20年度	2,259	787	311	169	69	188
19年度	2,526	882	360	207	88	187
18年度	2,513	978	354	194	128	235
17年度	2,757	1,245	470	244	202	309
16年度	4,311	2,104	794	310	441	348

	相談窓口	行政機関	消費団体	企業・団体	不明	無回答
20年度	2	10	1	130	592	-
19年度	3	5	-	87	529	-
18年度	2	4	-	82	199	-
17年度	1	15	-	134	164	-
16年度	1	11	1	105	19	-



## (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83.8%、「他県・他」が11.1%となっている。

(表一八) 相談者居住地域別件数

地域名	18年度	19年度	20年度	地域名	18年度	19年度	20年度
豊島区	2,063	2,170	1,892	足立区	12	3	0
板橋区	32	14	33	中野区	6	4	3
練馬区	32	17	16	世田谷区	2	4	3
北区	17	16	9	他 区部	25	26	20
文京区	8	4	4	都 下	24	22	19
新宿区	10	6	5	他県・他	273	236	250
杉並区	9	4	5	合 計	2,513	2,526	2,259

### 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422件(18.7%)である。第2位に「金融保険サービス」の363件(16.1%)、第3位に「土地・設備・建物」の342件(15.1%)第4位に「教養・娯楽品」の181件(8.0%)、第5位に「教養・娯楽サービス」161件(7.1%)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	19年度	20年度	役務=サービス	19年度	20年度
商品一般	62	42	役務一般	7	7
食料品	65	81	金融・保険サービス	381	363
住居品	104	84	運輸・通信サービス	533	422
光熱水品	10	5	教育サービス	22	27
被服品	127	104	教養・娯楽サービス	162	161
保健衛生品	59	49	保健・福祉サービス	150	114
教養・娯楽品	212	181	他の役務サービス	140	125
車両・乗り物	35	29	内職・副業・相場	38	39
土地・設備・建物	328	342	他の行政サービス	9	16
他の商品	1	5	他の相談	81	63
			合計	2,526	2,259

#### (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。20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82.6%を占めている。次に「販売方法」が36.9%、「価格料金」が21.7%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
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
20年度	2,259	70	361	52	491	8	240	833
	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
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
20年度	1,865	203	2	1	5	3	7	63

### (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・保険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	19年度	20年度	商品名	19年度	20年度
総合計	2,526	2,259	土地・建物・設備	3	2
商品一般	62	42	土地	21	11
<b>商品一般 計</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	建物一般	2	2
食料品一般	-	4	集合住宅	204	225
穀類	6	6	戸建住宅	46	46
魚介類	-	6	他の建物	11	18
肉類	4	6	住宅構成材	3	3
乳卵類	1	3	空調・冷暖房	5	10
野菜・海草	7	8	衛生設備	19	15
油脂・調味料	5	7	屋外装備品	5	4
果物	1	1	他の住宅設備	9	6
菓子類	1	5	<b>土地・建物・設備 計</b>	<b>328</b>	<b>342</b>
飲料	6	11	他の商品	1	5
酒類	1	2	<b>他の商品 計</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
調理食品	6	4	役務一般	7	7
健康食品	27	17	<b>役務・サービス一般 計</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
食料品その他	-	1	金融・保険一般	2	1
<b>食料品 計</b>	<b>65</b>	<b>81</b>	生命保険	37	30
住居品一般	1	1	損害保険	6	8
食生活機器	11	8	銀行	-	-
食器・台所用品	32	15	証券・債権	-	-
洗濯・裁縫用具	2	4	他の金融機関	-	-
掃除用具	1	4	預貯金・証券等	49	68
洗浄剤等	2	-	融資サービス	270	241
空調・冷暖房機	11	10	他金融関連サービス	17	15
家具・寝具類	33	25	<b>金融・保険 計</b>	<b>381</b>	<b>363</b>
室内装備品	3	4	運輸・通信一般	-	-
照明器具	-	2	旅客運送	5	7
他の住居品	8	11	貨物運送	13	7
<b>住居品 計</b>	<b>104</b>	<b>84</b>	電報・電話	63	57
光熱水品一般	-	-	郵便	-	1
電気	4	2	他の運輸・通信	452	350
ガス	3	1	<b>運輸・通信サービス 計</b>	<b>533</b>	<b>422</b>
石油	2	1	教育一般	-	-
水道	-	1	学校教育	6	9
他の光熱水品	1	-	補習教育	15	18
<b>光熱水品 計</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	他の教育	1	-
被服品一般	1	1	<b>教育サービス 計</b>	<b>22</b>	<b>27</b>
和服	10	6	教養・娯楽一般	-	-
洋服一般	1	1	旅行代理業	11	24
紳士用洋服	24	20	宿泊施設	4	3
婦人用洋服	43	33	教室・講座	97	81
子供用洋服	2	2	観覧・鑑賞	4	6
洋装下着	1	9	各種会員権	5	6
履物	11	6	他の教養娯楽	41	41
靴	5	3	<b>教養・娯楽サービス 計</b>	<b>162</b>	<b>161</b>
アクセサリ-	27	17	保健・福祉一般	-	-
他の身の回り品	2	6	医療	39	29
生地・糸類	-	-	理美容	77	59
他の被服品	-	-	浴場	-	-
<b>被服品 計</b>	<b>127</b>	<b>104</b>	衛生サービス	11	5

保健衛生品一般	-	-	保育	3	-
医薬品	2	2	老人福祉サービス	3	2
医療用具	16	6	他の保健福祉	17	19
化粧品	27	29	保健・福祉サービス 計	150	114
理美容器具・用品	7	7	外食・食事宅配	19	16
他保健衛生用品	7	5	冠婚葬祭	17	14
保健衛生品 計	59	49	家事サービス	7	6
教養娯楽品一般	1	-	役務その他	97	89
文具・事務用品	78	82	他の役務・サービス 計	140	125
学習教材	13	10	内職・副業・相場	-	-
書籍・印刷物	45	28	商品相場	13	16
音響・映像製品	30	28	自動販売機	2	1
スポーツ用品	6	6	内職・副業	23	22
カメラ類	4	-	内職・副業・相場 計	38	39
時計	5	7	他の行政サービス	9	16
他の光学機器	1	-	他の行政サービス 計	9	16
玩具・遊具	4	5	消費者運動	1	2
楽器	1	3	家庭管理	1	1
教養娯楽その他	24	12	健康管理	-	-
教養・娯楽品 計	212	181	相隣関係	11	9
車両・乗り物	-	-	習慣・しきたり	1	2
自動車	28	22	婚姻	1	1
自動車用品	2	3	相続	5	1
自転車用品	4	4	相談その他	61	47
運搬用具	1	-	他の相談 計	81	63
他の車両・乗り物	-	-	NA	-	-
車両・乗り物 計	35	29			

## 4.商品・役務(サービス)別に関する相談

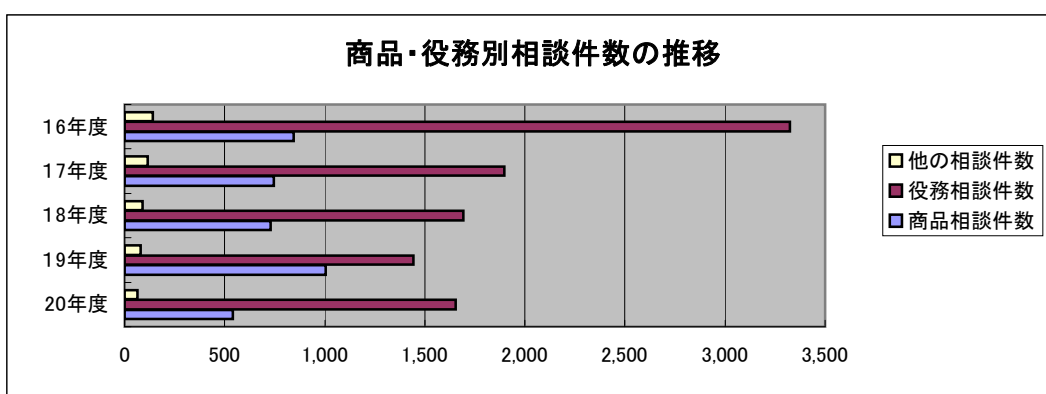
### (1)商品・役務別相談件数

相談を商品・役務別の件数を示したのが、(表一12)である。「商品」に関する相談が542件(24.0%)、「役務」に関する相談が1,654件(73.2%)、その他の相談が63件(2.8%)となっている。

今日の消費生活相談は、商品そのもに対する相談よりも「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。

(表一12) 商品・役務別相談件数

	20年度	19年度	18年度	17年度	16年度
商品相談件数	542	1,003	729	745	844
役務相談件数	1,654	1,442	1,694	1,896	3,325
他の相談件数	63	81	90	116	142
合計	2,259	2,526	2,513	2,757	4,311



## (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)

20年度		19年度		18年度		17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	350	他の運輸通信	452	他の運輸通信	362	他の運輸通信	526
融資サービス	241	融資サービス	270	融資サービス	343	融資サービス	323
集合住宅の家賃・敷金	225	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
役務その他	89	教室・講座	97	商品一般	134	商品一般	132
文具事務用品	82	役務その他	97	役務その他	84	相談その他	105
教室・講座	81	文具事務用品	78	文具事務用品	80	文具事務用品	97
預貯金証券等	68	理美容	77	相談その他	73	役務その他	95
理美容	59	電報・電話	63	教室・講座	65	教室・講座	78
電報・電話	57	商品一般	62	電報・電話	54	電報・電話	64
相談その他	47	相談その他	61	理美容	52	戸建住宅	62
合計	1,299	合計	1,461	合計	1,480	合計	1,697

### \* 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

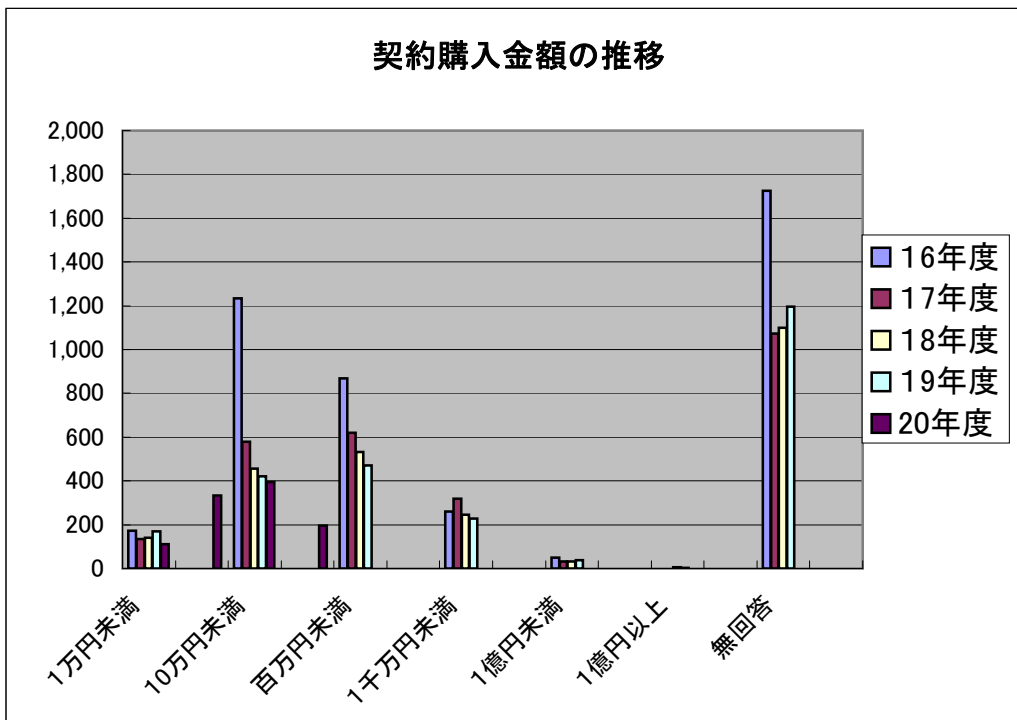
相談を契約購入金額別に示したのが(表-14)である。一番多いのが100万円未満の金額のもので395件(17.5%)、2番目が10万円未満で333件(14.7%)、3番目が1,000万円未満で197件(8.7%)、1万円未満111件(4.9%)の順になっている。

又、契約購入金額総額で見ると、20年度は17億9千万円とななっている。

(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
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
20年度	2,259	111	333	395	197
	1億円未満	1億円以上	無回答		金額合計
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
20年度	23	1	1,199	20年度	1,793,000

\* 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)毎年度上位に位置しているインターネットが第1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17年度	件数	平成18年度	件数	平成19年度	件数	平成20年度	件数
不当請求	662	解約	540	解約	541	インターネット	531
高価格料金	575	不当請求	486	インターネット	539	解約	491
解約	538	高価格料金	463	不当請求	519	不当請求	450
インターネット	418	インターネット	413	高価格料金	421	電子商取引	403
ポルノ風俗	384	返金	283	返金	387	返金	362
契約	300	ポルノ風俗	279	電子商取引	305	高価格料金	314
返金	258	契約	264	契約	246	説明不足	181
多重債務	239	多重債務	246	ポルノ風俗	226	約束不履行	170
信用性	206	信用性	208	約束不履行	188	ポルノ風俗	165
家庭訪販	157	約束不履行	171	信用性	186	多重債務	164
電話勧誘	146	電話勧誘	156	多重債務	178	信用性	161
保証	139	虚偽説明	144	契約書・書面	157	契約	150
クレーム処理	130	説明不足	140	説明不足	146	強引	148
説明不足	126	保証	137	電話勧誘	132	保証	145
クーリングオフ	125	クレーム処理	111	クレーム処理	124	契約書面	133
無料商法	117	強引	111	家庭訪販	124	他の接客対応	120
合計	4,520	合計	4,152	合計	4,419	合計	4,088