

平成22年度消費生活相談状況

滋賀県 総合政策部 県民活動生活課
滋賀県消費生活センター

滋賀県内の消費生活相談窓口で平成22年度に受け付けた消費生活相談の概要を取りまとめたものです。

1. 相談件数

県および市町の消費生活相談窓口に寄せられた相談件数は12,941件。
前年に比べ1,113件の減少（対前年度比 7.9%減）。

2. 契約当事者を年代別に見ると

30歳代の方からの相談が最も多くなっています。
20歳未満および70歳以上の方からの相談が増加しています。

3. 商品別に見ると

「デジタルコンテンツ」（インターネット上で得られる情報・サービスに関するもの）に関する相談が最も多く、2,115件あり、全体の16.3%を占めています。このうち、61.5%がアダルト情報サイトに関する相談でした。
2番目は、「フリーローン・サラ金」、3番目は「賃貸住宅」となっています。

4. 販売購入形態別に見ると

特殊販売に関する相談が45.9%を占め、件数では通信販売、訪問販売、電話勧誘販売、マルチ取引の順になっています。このうち、電話勧誘販売は昨年度の689件から857件と増加しています。

5. 「危害」「危険」について見ると

商品や役務で身体に危害が及んだという「危害」の相談は、76件ありました。
身体に危害を受けるおそれのある「危険」の相談が58件ありました。

6. 東日本大震災に関連した相談

3月11日に発生した東日本大震災に関連した相談が、3月に41件ありました。
内容は、旅行等の契約や震災に便乗した悪質商法に関する相談等となっています。

平成 22 年度相談の特徴

1. アダルト情報サイトに関する相談急増	844 件	1,300 件
2. 未成年者のトラブル相談が増加	409 件	477 件
3. 増加を続ける高齢者(65 歳以上)のトラブル	2,687 件	2,743 件
4. 東日本大震災に関連した相談		41 件
5. フリーローン・サラ金と多重債務 「フリーローン・サラ金」中の多重債務の占める割合		79.3%

1 アダルト情報サイトに関する相談が急増

「デジタルコンテンツ」は平成 22 年度においても依然、相談件数において首位を占めています。中でもアダルト情報サイトに関する相談の増加が著しく、デジタルコンテンツ全体の 6 割以上を占める結果となりました。また、各年代ともアダルト情報サイトの占める割合は首位でした。

【第 1 位デジタルコンテンツの内訳】

	H22		H21		件数差 (H21-H22)
	件数	比率	件数	比率	
デジタルコンテンツ一般	205	9.7%	452	21.4%	247
アダルト情報サイト	1,300	61.5%	844	39.9%	456
出会い系サイト	367	17.3%	449	21.2%	82
オンラインゲーム	20	0.9%	19	0.9%	1
音楽情報サイト	16	0.8%	11	0.5%	5
ギャンブル情報サイト	12	0.6%	17	0.8%	5
投資情報サイト	0	0.0%	1	0.1%	1
他のデジタルコンテンツ	195	9.2%	322	15.2%	127
デジタルコンテンツ計	2,115	100%	2,115	100%	0

《事例 …… デジタルコンテンツ(アダルト情報サイト)》

パソコンの無料アダルトサイトを検索し年齢認証後、利用規約確認の画面になった。利用規約は見あたらなかったが、「はい」とクリックした途端に料金を請求された。パソコンから請求画面が消えない。どうしたらよいか。
(60 歳代 男性)

《事例 …… デジタルコンテンツ(出会い系サイト)》

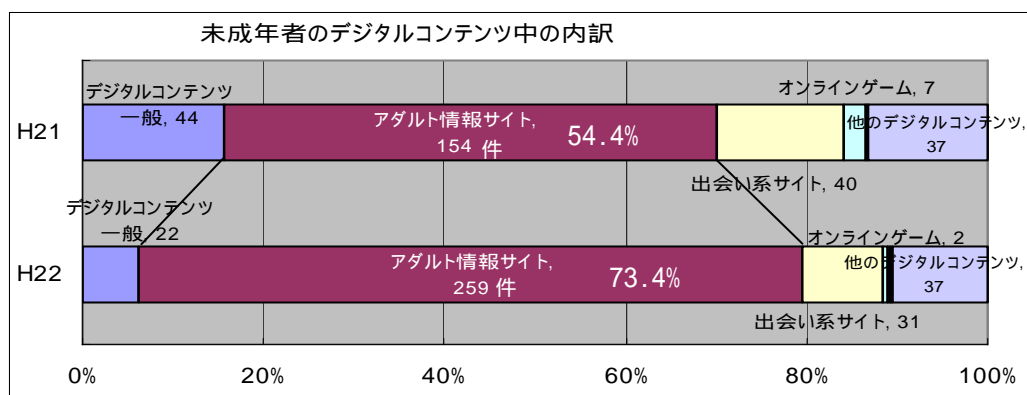
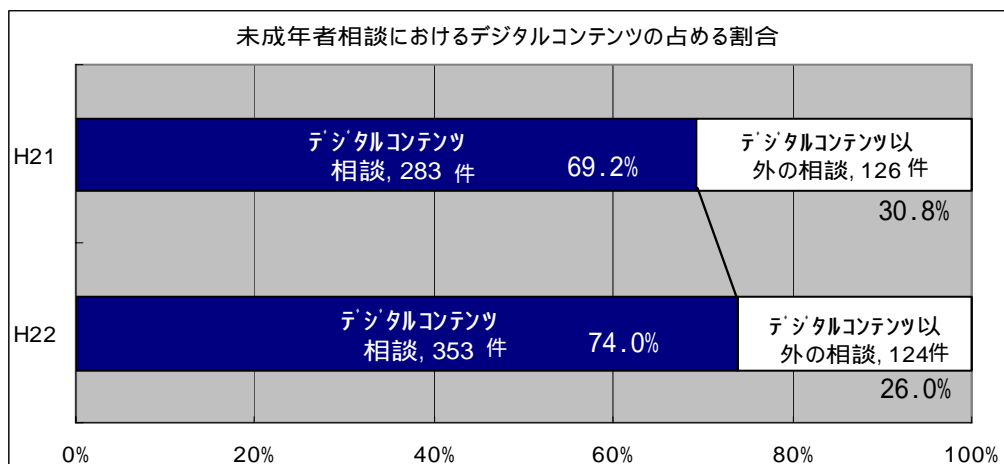
完全無料との雑誌広告を見て携帯から出会い系サイトに登録した。退会しようとしたら料金を払わないと退会できないとメールが来た。有料とわかる表記がしてあれば登録しなかった。
(20 歳代 男性)

2 未成年者のトラブル相談が増加

未成年者が契約当事者となる相談件数は477件で、平成21年度に比べ68件増加しており、全体に占める割合も2.9%から3.7%に増加しています。

その未成年者トラブルの7割強は、デジタルコンテンツに関するものですが、その中でもアダルト情報サイトに関する相談が圧倒的に多く、平成22年度は平成21年度を大きく上回り7割にもなっています。

もしトラブルになった場合は、家族に相談できるよう日頃からのコミュニケーションが大切です。身近な携帯電話等の使い方やトラブルに巻き込まれないような対策など、改めて家族内で話してみる必要があります。



《事例 ……音楽サイトから》

携帯で音楽サイトに入りダウンロードしたら、年齢確認ボタンがあり年齢を入れた途端アダルトサイトの入会画面に切り替わった。画面には、「退会するには99,800円を銀行振込してください。その後に退会になります。」と出てきた。支払わなければならないか。
(19歳 学生)

《事例 ……アニメ動画サイトから》

携帯でアニメの動画をダウンロードするのに年齢を偽って18歳以上とクリックした途端「登録完了」となり99,800円を請求された。携帯会社に個人情報を開示請求して法的に手続きすると書かれている。退会メールを送ったが、払わないと退会できないと返信がきた。
(中学生)

《事例・・・スポーツサイトから》

子どもが一人で昼間にネットでスポーツのサイトを触っていたところ「はい」「いいえ」の画面となりクリックしたら「登録完了」となった。子どもに聞くが内容を覚えていないらしい。高額請求画面も消えずどうしたらよいか。 (小学生)

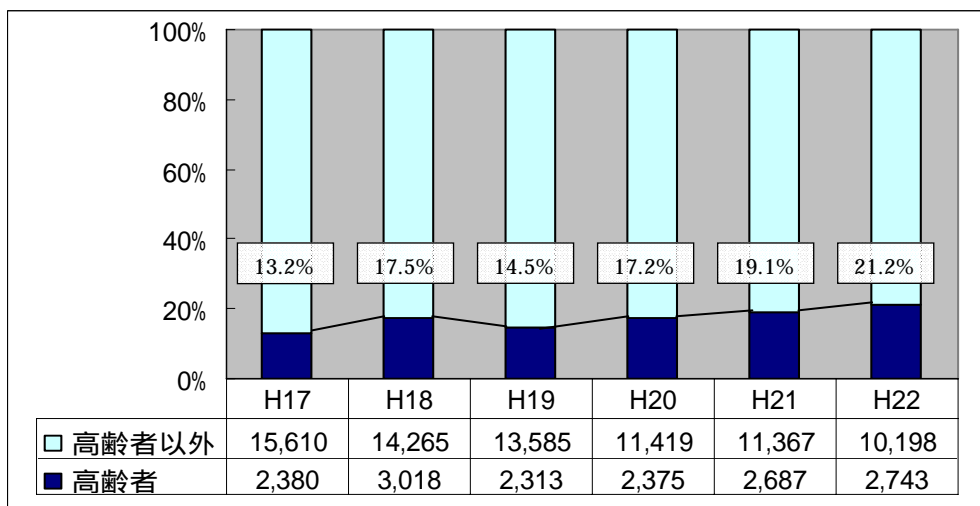
3 増加を続ける高齢者(65歳以上)のトラブル

高齢者(65歳以上)については、平成19年度以降、件数とともに全体に占める割合も年々増加しています。

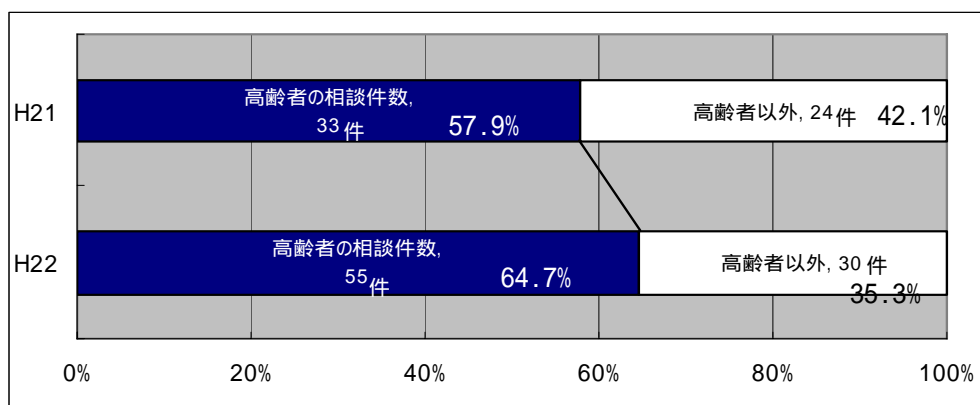
特徴的なのが未公開株に関する相談で、高齢者が占める割合は6割を超えており、以前に被害に遭われた方がねらわれるケースが多くあります。

県においても引き続き高齢者に対する家族、地域などの見守りの必要性を呼びかけているところです。悪質な事業者については行政指導・処分や警察と連携を行うなど被害の拡大防止を図っています。

【高齢者の相談が全体に占める割合】



【未公開株の相談のうち高齢者が占める割合】



《事例・・・カニ》

父は高齢で少し記憶が曖昧なところがある。数日前「カニはいらないか」との電話に「送ってほしい」と返事をしたとのこと。父が書いたメモには業者名があるが、連絡先はわからない。どのような商品が送られてくるのかわからないので解約したい。 (90歳代 男性)

《事例・・・未公開株》

自宅にA社から電話があり「未公開株買い取り」の話があった。過去に未公開株で損をしていたので、不信感があったが一応話を聞いた。次にB社から「自社株上場予定」と株購入の電話が入った。それを聞いてA社のお話を信用し結局960万円分買うことを了承。その後「注意喚起」だといろいろなところから電話が入ってきたため、やはり怪しいのではないかと思いB社に契約解除を申し入れたが、「支払わなかったら訴訟に持ち込む」と言われた。契約は解除したい。どうしたらいいか。(60歳代 女性)

《事例・・・海外宝くじ》

エアメール封筒で「1000万円保証付き、ラッキー支払い金額に関する通知。返信が必要です。今すぐ幸運を呼び込むために開封してください」とあるが、このまま開封せず捨てた方がいいのか。(70歳代 女性)

4 東日本大震災に関連した相談

震災や原発に対する不安を煽ったり、悪用して、あの手この手で商品を売りつける手口があります。

また、「震災の義援金にする」と人の優しさに付け入ったり、行政等の団体名を語りアンケートや調査といって近寄ってきたりという事例、資材等が入らないために納品や施工が遅れるといったトラブルもあります。

相談件数は減ってきていますが、今後も注意が必要です。

《事例・・・CO2排出権》

原発が駄目になったら火力発電が盛んになると予想される。そのためにCO2排出権取引相場が必ず上がるので契約しないかとしつこく勧誘され契約したが、やはり解約したい。(60歳代 男性)

《事例・・・浄水器》

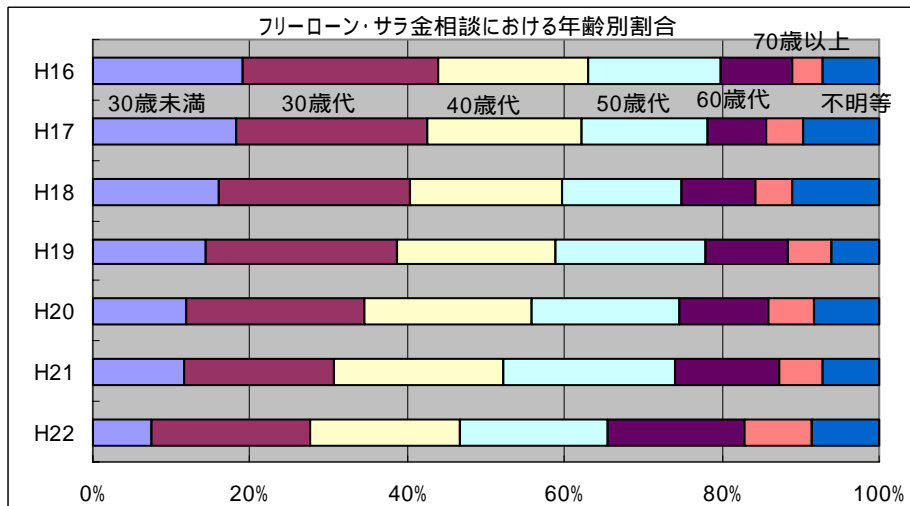
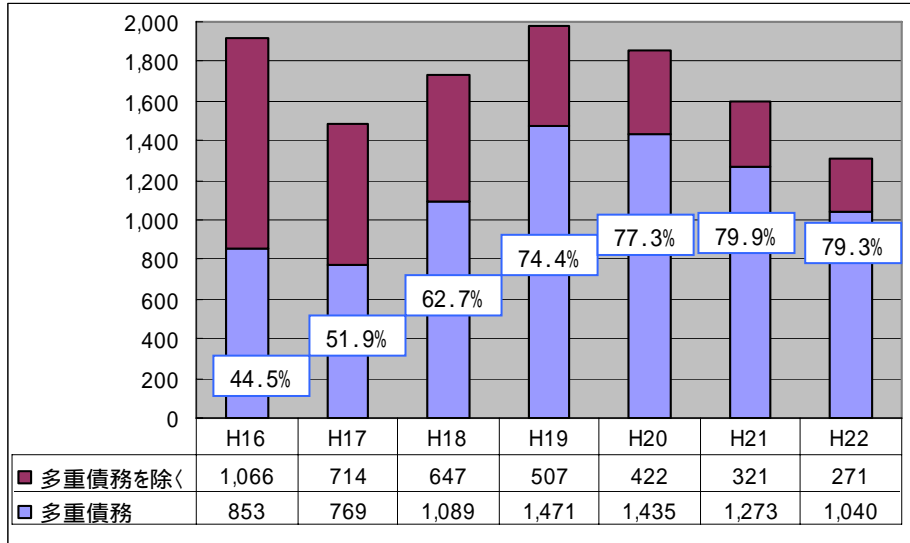
浄水器のメンテナンスに行くと電話があり夜に来訪。点検は無料と聞いていたが、点検後に「浄水器内部が汚れている。68万円の浄水器を今日ならキャンペーン価格で安く提供する。」と言われた。震災の影響が心配で放射能等の有害物質も除去できるのかと聞くと「大丈夫」と言われたので契約した。(50歳代 女性)

5 フリーローン・サラ金と多重債務

平成22年度のフリーローン・サラ金に関する相談件数は、平成19年度以降減少傾向にあるものの、依然相談件数全体の中で1割を占めており、商品役務の品目別の相談件数としてはデジタルコンテンツに次いで第2位となっています。また、フリーローン・サラ金に関する相談中の多重債務相談は、約8割を占めています。

さらに、フリーローン・サラ金に関する相談においては、高い年齢層の占める割合が増えつつあります。

【フリーローン・サラ金に関する相談中の多重債務相談件数】



《事例 …フリーローン・サラ金》

10年ぐらい前から生活費のために借り始めた。月々の返済を何とかして来たが、先月は1社の返済ができなかった。収入も全くないのでどうすればいいのかわからない。

(60歳代 男性)

《事例 …フリーローン・サラ金》

7・8年前に債務整理を行った。最近またお金を借りてしまい、返すことができなくなった。2万5千円借りて6万円返した。他にも利息がいくらになるのかわからないような返済をしている。借りたきっかけは出会い系サイトだが、返せる見込みもない。どうすればいいか。

(50歳代 女性)

《事例 …フリーローン・サラ金》

夫は2002年に借金を完済した。先日、突然、金融業者からフリーダイヤルで電話するようにというはがきが届いた。電話すると過払い金の返還があるという。更生債権届出書が届いた。手続きをしてもよいか。

(70歳代 男性)

* 過払い金が返還されるケースがあります。発送元等をよく確認した上で必要な手続きを取るようになしてください。

危害・危険の相談

商品や役務で身体に危害が及んだという「危害」の相談が76件ありました。

化粧品によるかぶれ、医療用具による火傷に関する相談やエステティックサービスにおける火傷や皮膚障害に関する相談等です。

重大事故として、賃貸アパートの屋外ガス給湯器の不完全燃焼による一酸化炭素中毒がありました。

身体に危害を受けるおそれのある「危険」の相談が58件ありました。

暖房器具等の発煙・発火、携帯電話や携帯音楽プレイヤーが充電中に発煙した、おもちゃのラッパから金属片が出てきたなどの相談等となっています。

こんな手口にご用心！

《劇場型 事例・・・温泉付き有料老人ホーム利用権》

知らないA社から「有料老人ホームのパンフレットは届いていないか」と電話が入った。しばらくするとと言われていたパンフレットがB社から届き、再びA社から「権利を高額で買い取りたい」と言われた。最初は興味がなく断ったが、何度も執拗に言われ契約してしまった。できれば契約を辞めたい。(60歳代 男性)

* 直接勧誘する役、信用させるための煽り役と、それぞれ役割を分担して消費者に接触を謀る劇場型で「儲かる」「うまい話！」と錯覚させる手口が横行しています。依然、未公開株に関するものが主流ですが、社債、イラクディナール、温泉付き有料老人ホーム利用権、仏像と多岐にわたっています。今後も注意が必要です。

《SF商法 事例・・・温熱治療器》

突然自宅に業者がやってきた。「商品を説明するから出て来て」と言われて出てみると、「車庫を貸して」と言われ、最終的には家の中を貸すことになり、近所の人が集まってきた。まず日用品の説明があり、「欲しい人！」と聞かれ、手を挙げた人はもらっていた。その後に温熱治療器の説明が始まり、またタダでもらえると思えば手を挙げたら、22万円と言われた。「そんなお金持っていない」と言ったら、お金を引き出すため近くのATMまで車で連れて行かれた。高額なので解約したい。(80歳代 男性)

* 「景品を配っているのを見に来てほしい。」など甘い言葉で呼び出され、高額な温熱治療器を購入してしまったという、高齢者やそのご家族からの相談が増えています。閉鎖的な場所で、言葉巧みな販売員の話術に乗せられてしまい、冷静な判断ができない高揚した雰囲気の中で、高額な商品売りつけられる商法です。催眠商法ともハイハイ商法とも呼ばれます。

《買い取りサービス 事例・・・貴金属等》

夜7時半過ぎに突然訪問してきて、不要の貴金属を引き取るという話だった。「ない」と言っても「とにかく探してください」と帰ってくれない。何とか戸を閉めたが、その後もドンドンとドアをたたかれたりして怖い思いをした。(60歳代 女性)

* 販売ではなく買い取りであるため、契約したとしても現在のところ特定商取引法の適用は受けません。また、あとで思い直して返してほしいと言っても、すでに買い取り業者の手元にはないとして、返却されない場合が多いのが現状です。

なかなか帰ってもらえず怖い思いをした場合などは、すぐに警察へ連絡してください。

各事例において記載している年齢、性別等は、契約当事者に関する内容です。

契約トラブル・製品事故・多重債務など

消費生活に関する相談は

☎ 0749-23-0999

滋賀県消費生活センターまで

(平日・土日 9時15分から4時まで)
(祝日・年末年始は除く)

消費者ホットライン

☎ 0570-064-370

センターや最寄りの市町の相談窓口につながります



平成22年度消費生活相談受付状況

滋賀県総合政策部県民活動生活課
滋賀県消費生活センター

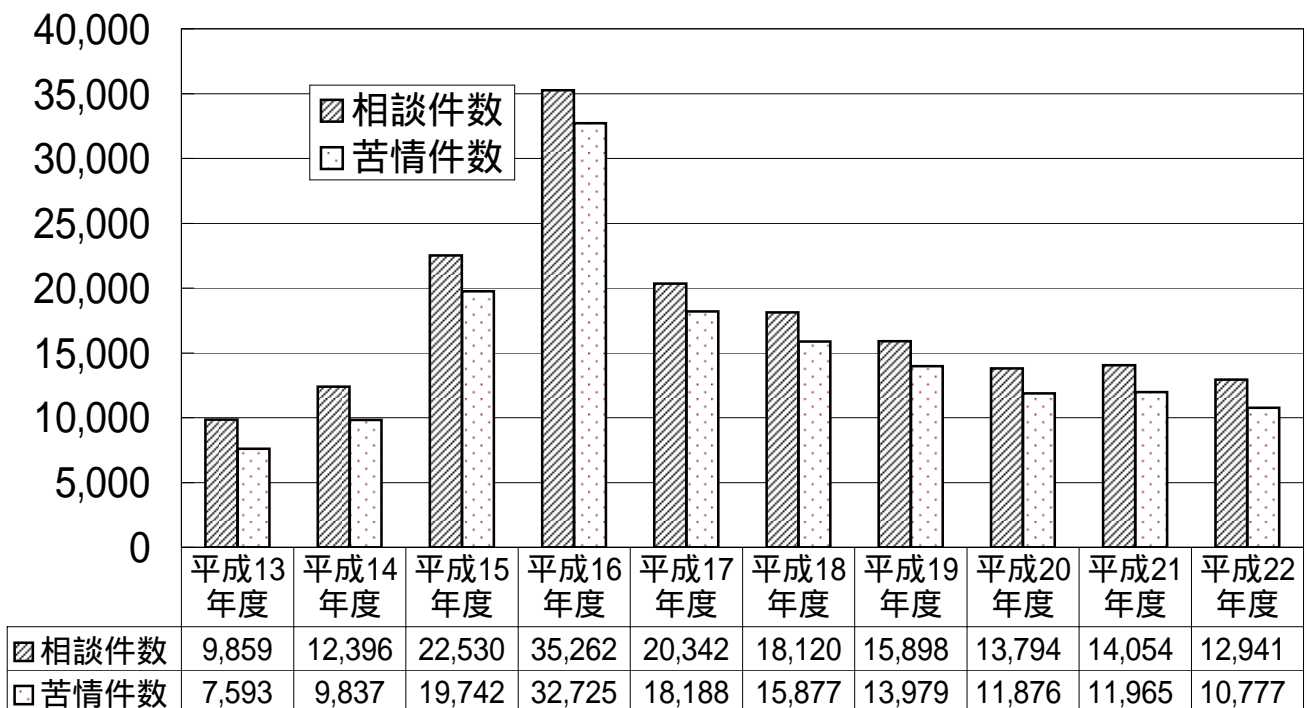
1 相談受付状況

	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22年度	12,941 (10,777)	83.3%	5,942 (5,664)	95.3%	45.9%
平成21年度	14,054 (11,965)	85.1%	6,235 (5,947)	95.4%	44.4%
対前年度	増減	1,113 (1,188)	—	293 (283)	—
	比率	92.1% (90.1%)	—	95.3% (95.2%)	—

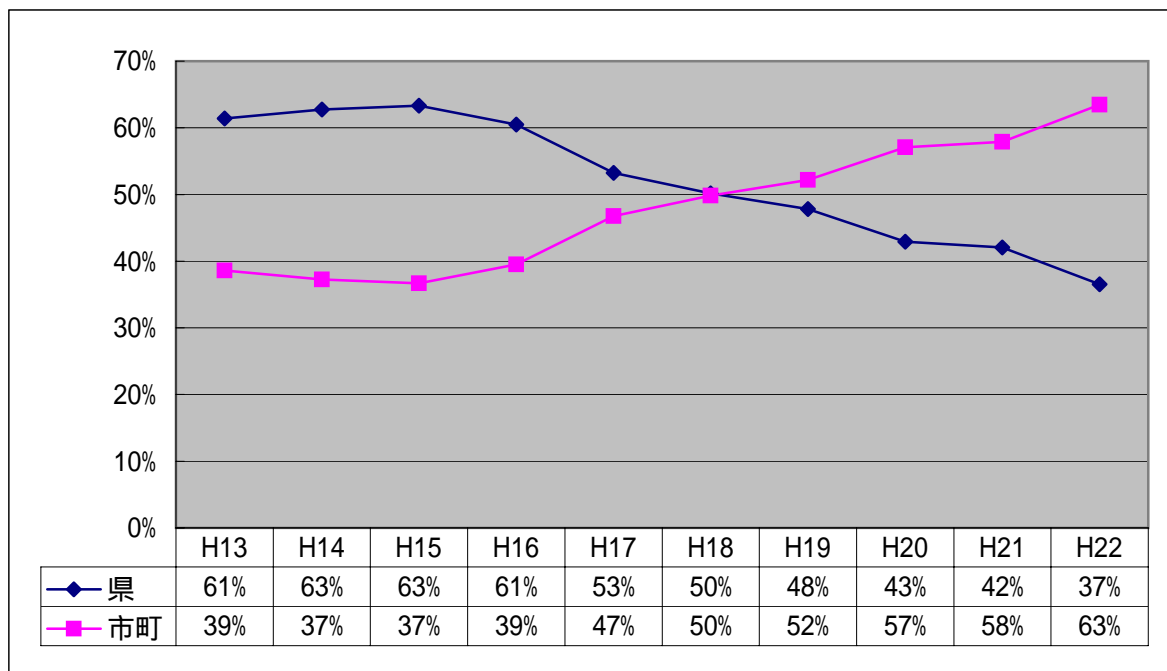
本相談件数は、県内18の相談窓口において受け付けた一般消費者、団体、市町等の行政機関などからの苦情、問合せ、要望件数を取りまとめたものです。

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、カータイプ・マシン、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態です。

件数 相談件数の推移



県・市町別消費生活相談受付比率の推移



市町における消費生活相談体制の充実とともに、身近な相談窓口である市町の消費生活相談窓口の相談受付割合が増加しています。

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		割合	
	平成22年度	平成21年度	平成22年度	平成21年度	平成22年度	平成21年度	平成22年度	平成21年度	平成22年度	平成21年度
20歳未満	320	238	151	163	6	8	477	409	3.7%	2.9%
20歳代	658	803	569	755	1	9	1,228	1,567	9.5%	11.1%
30歳代	1,096	1,307	1,068	1,201	2	10	2,166	2,518	16.7%	17.9%
40歳代	1,108	1,173	938	1,145	4	11	2,050	2,329	15.9%	16.6%
50歳代	914	1,036	749	974	2	10	1,665	2,020	12.9%	14.4%
60歳代	1,022	1,055	829	899	3	7	1,854	1,961	14.3%	13.9%
70歳以上	959	904	1,014	980	9	7	1,982	1,891	15.3%	13.5%
不明	587	474	457	323	251	326	1,295	1,123	10.0%	8.0%
団体					224	236	224	236	1.7%	1.7%
計	6,664	6,990	5,775	6,440	502	624	12,941	14,054	100.0%	100.0%

(2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男		女		団体・不明		計		割合	
	平成22年度	平成21年度	平成22年度	平成21年度	平成22年度	平成21年度	平成22年度	平成21年度	平成22年度	平成21年度
20歳未満	87	65	52	66	0	0	139	131	1.1%	0.9%
20歳代	496	595	517	660	0	0	1,013	1,255	7.8%	8.9%
30歳代	968	1,133	1,207	1,328	2	0	2,177	2,461	16.8%	17.5%
40歳代	1,085	1,167	1,367	1,512	0	0	2,452	2,679	19.0%	19.1%
50歳代	963	1,069	1,112	1,368	1	0	2,076	2,437	16.0%	17.3%
60歳代	1,049	1,113	996	1,106	1	0	2,046	2,219	15.8%	15.8%
70歳以上	789	808	798	776	1	0	1,588	1,584	12.3%	11.3%
不明	407	334	458	329	11	0	876	663	6.8%	4.7%
団体					574	625	574	625	4.4%	4.5%
計	5,844	6,284	6,507	7,145	590	625	12,941	14,054	100.0%	100.0%

(3) 職業別相談件数

職業別	契約当事者		割合		相談者		割合	
	平成22年度	平成21年度	平成22年度	平成21年度	平成22年度	平成21年度	平成22年度	平成21年度
給与生活者	4,931	5,651	38.1%	40.2%	5,115	5,747	39.5%	40.9%
無職	3,176	3,207	24.6%	22.8%	2,651	2,880	20.5%	20.5%
家事従事者	2,049	2,142	15.8%	15.3%	2,700	2,796	20.9%	19.9%
自営・自由業	827	914	6.4%	6.5%	905	967	7.0%	6.9%
学生	634	535	4.9%	3.8%	263	231	2.0%	1.6%
行政機関・相談窓口	27	31	0.2%	0.2%	280	307	2.2%	2.2%
団体・不明	1,297	1,574	10.0%	11.2%	1,027	1,126	7.9%	8.0%
計	12,941	14,054	100.0%	100.0%	12,941	14,054	100.0%	100.0%

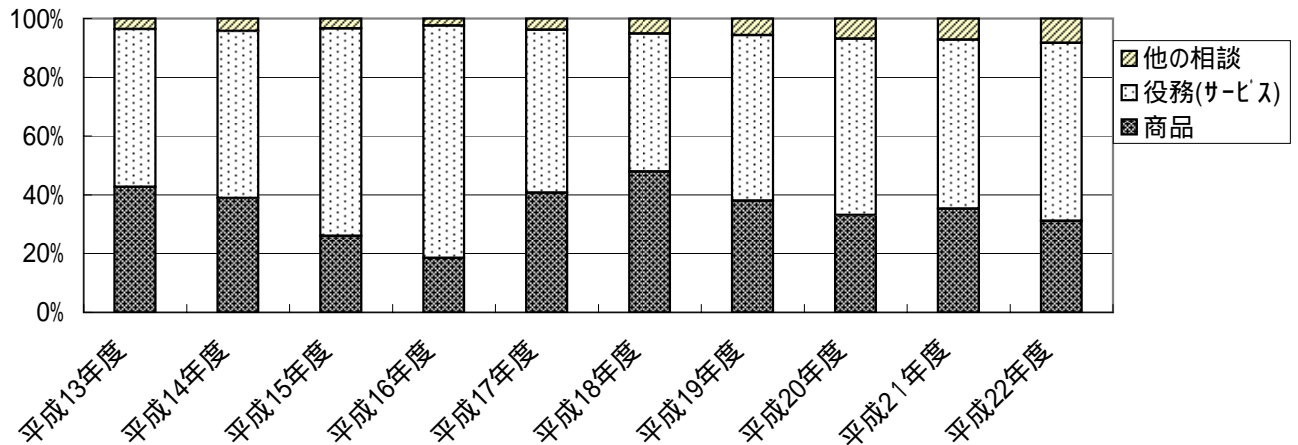
3 商品別の相談受付件数

(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22年度		平成21年度	
			相談件数	割合	相談件数	割合
商 品	商品一般	架空請求、商品が特定できないもの	381	2.9%	1,049	7.5%
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、穀類、野菜類	516	4.0%	571	4.1%
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器、消火器	579	4.5%	568	4.0%
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	95	0.7%	117	0.8%
	被服品	アクセサリー、婦人洋服、和服、かばん	331	2.6%	331	2.4%
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容器具	296	2.3%	316	2.2%
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	969	7.5%	981	7.0%
	車両・乗り物	自動車、オートバイ	287	2.2%	373	2.6%
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	550	4.2%	643	4.6%
	他の商品	農機具、貴金属	24	0.2%	11	0.1%
商 品 計			4,028	31.1%	4,960	35.3%
役 務	クリーニング	クリーニング	61	0.5%	63	0.5%
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	561	4.3%	604	4.3%
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	385	3.0%	362	2.6%
	修理・補修	修理サービス	129	1.0%	146	1.0%
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	20	0.1%	20	0.1%
	役務一般	複合サービス会員	33	0.3%	39	0.3%
	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、生命保険、株	2,249	17.4%	2,393	17.0%
	運輸・通信サービス	デジタルコンテンツ、インターネット通信サービス	2,788	21.5%	2,738	19.5%
	教育サービス	学習塾、家庭教師、教育サービス	65	0.5%	43	0.3%
	教養・娯楽サービス	教室・講座、宝くじ、スポーツ施設利用	427	3.3%	511	3.6%
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、募金	377	2.9%	327	2.3%
	他の役務	冠婚葬祭互助会、結婚相手紹介サービス、広告代理サービス、外食	504	3.9%	499	3.6%
	内職・副業・相場	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	86	0.7%	170	1.2%
他の行政サービス	アンケート調査等	154	1.2%	173	1.2%	
役 務 計			7,839	60.6%	8,088	57.5%
他の相談		個人間借金、相続、婚姻、交通事故等 消費者問題以外の相談	1,074	8.3%	1,006	7.2%
総 件 数			12,941	100%	14,054	100%

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	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	平成20年度	平成21年度	平成22年度
商品	4,213	4,821	5,854	6,541	7,338	8,290	6,045	4,570	4,960	4,028
役務	5,295	7,052	15,906	27,865	9,967	8,115	8,950	8,270	8,088	7,839
他の相談	351	523	770	856	685	878	903	954	1,006	1,074
合計	9,859	12,396	22,530	35,262	17,990	17,283	15,898	13,794	14,054	12,941



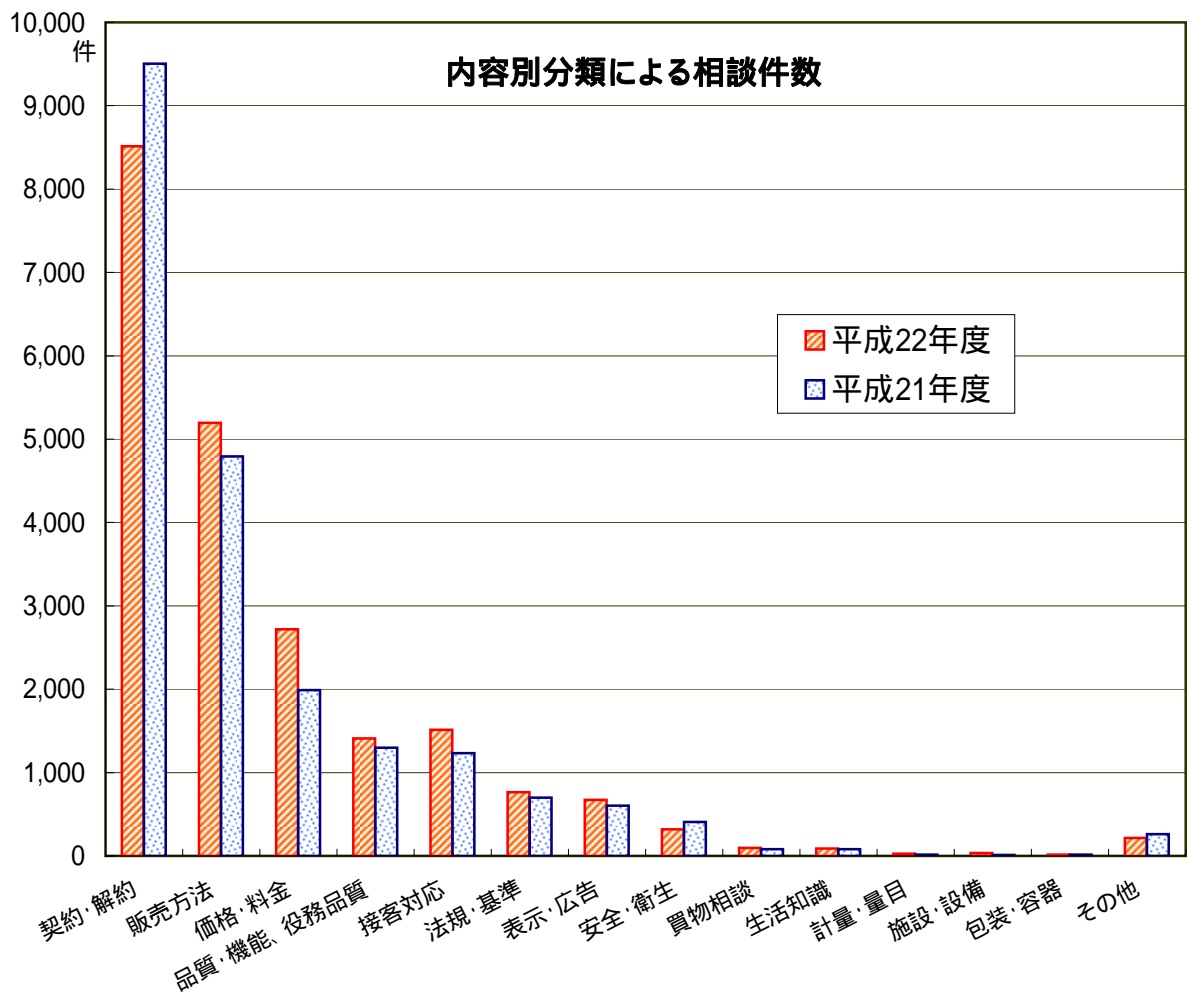
(3) 相談件数の上位20品目

平成22年度			平成21年度		
順位	商品・役務名	件数	順位	商品・役務名	件数
1	デジタルコンテンツ	2,115	1	デジタルコンテンツ	2,115
2	フリーローン・サラ金	1,311	2	フリーローン・サラ金	1,594
3	賃貸住宅	437	3	商品一般	1,049
4	商品一般	381	4	賃貸住宅	411
5	工事・建築	376	5	工事・建築	351
6	自動車	243	6	自動車	326
7	新聞	202	7	新聞	181
8	インターネット通信サービス	198	7	空調・冷暖房・給湯設備	181
9	健康食品	166	9	健康食品	176
10	教室・講座	159	10	電話器類	175
11	行政サービス(調査等)	154	11	行政サービス(調査等)	173
12	放送サービス	145	12	教室・講座	170
13	金融関連サービス	140	13	移動通信サービス	163
14	空調・冷暖房・給湯設備	138	14	内職・副業	161
15	生命保険	137	15	生命保険	152
16	移動通信サービス	136	16	分譲マンション	130
17	医療	122	17	宝くじ	127
18	アクセサリ	118	17	インターネット通信サービス	127
19	分譲マンション	114	19	修理サービス	126
20	化粧品	111	20	放送サービス	125

4 内容別分類相談件数

分類項目	平成 22 年 度		平成 21 年 度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	8,512	65.8	9,505	67.6
販売方法	5,196	40.2	4,793	34.1
価格・料金	2,719	21.0	1,990	14.2
品質・機能、役務品質	1,409	10.9	1,299	9.2
接客対応	1,513	11.7	1,233	8.8
法規・基準	763	5.9	699	5.0
表示・広告	673	5.2	602	4.3
安全・衛生	319	2.5	407	2.9
買物相談	95	0.7	82	0.6
生活知識	89	0.7	80	0.6
計量・量目	27	0.2	16	0.1
施設・設備	34	0.3	13	0.1
包装・容器	14	0.1	16	0.1
その他	214	1.7	262	1.9
受付総件数 a	12,941	-	14,054	-

1件の相談で複数項目に該当するものあり



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22年度		平成21年度	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	3,852	29.8	4,284	30.5
通信販売	3,220	24.9	3,593	25.6
訪問販売	1,464	11.3	1,425	10.1
電話勧誘販売	857	6.6	689	4.9
マルチ取引	157	1.2	296	2.1
その他無店舗	184	1.4	173	1.2
カテゴリー・ポジション	60	0.5	59	0.4
不明・無関係	3,147	24.3	3,535	25.2
計	12,941	100	14,054	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	デジタルコンテンツ	2,064	新聞	173	魚介類	88	健康食品	30
2	商品一般	98	工事・建築	158	インターネット通信サービス	78	化粧品	28
3	宝くじ	57	空調・冷暖房・給湯設備	98	株	78	インターネット通信サービス	12
4	インターネット通信サービス	38	消火器	70	ファンド型投資商品	43	パソコン類	11
5	健康食品	37	生命保険	62	健康食品	43	医療用具	8

(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	
	件数	主な商品・役務	件数	主な商品・役務	件数	主な商品・役務	件数	主な商品・役務
20歳未満	384	デジタルコンテンツ (350)	18	換気扇フィルター (5)	2	魚介類 (1)	0	
20歳代	471	デジタルコンテンツ (348)	76	布団類 (8)	23	内職・副業 (4)	56	化粧品 (15)
30歳代	686	デジタルコンテンツ (475)	154	新聞 (25)	94	インターネット通信サービス (8)	21	化粧品 (5)
40歳代	578	デジタルコンテンツ (369)	178	新聞 (30)	117	インターネット通信サービス (24)	17	健康食品 (8)
50歳代	357	デジタルコンテンツ (228)	162	新聞 (23)	133	インターネット通信サービス (14)	21	化粧品 (4)
60歳代	319	デジタルコンテンツ (158)	254	工事・建築 (30)	154	株 (22)	10	内職・副業 (2)
70歳以上	218	デジタルコンテンツ (42)	454	工事・建築 (68)	258	魚介類 (44)	21	健康食品 (7)
無回答	207		168		76		11	
計	3,220		1,464		857		157	

「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22年度	平成21年度	平成22年度	平成21年度
商品一般	0	2	0	0
食料品	13	18	2	2
住居品	6	8	26	27
光熱水品	0	1	2	2
被服品	5	3	1	0
保健衛生品	14	14	1	2
教養娯楽品	5	6	9	8
車両・乗り物	5	3	9	2
土地・建物・設備	3	2	2	3
他の商品	0	0	1	1
レンタル・リース・賃借	1	0	0	0
工事・建築・加工	2	0	1	2
教育サービス	1	0	0	0
教養・娯楽サービス	1	2	0	0
保健・福祉サービス	15	19	3	0
他の役務（外食）	5	7	1	0
計	76	85	58	49

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