

平成21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、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21年度の相談件数は14,054件で、前年度の101.9%(260件増)とやや増加しています。

このうち、苦情は11,965件で、前年度の100.8%(89件増)と微増し、全相談件数に占める割合は85.1%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、ネット・オフショ、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6,235件で、前年度の97.2%(178件減)と減少し、全相談件数に占める割合は44.4%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歳未満では減少していますが40歳以上では増加しています。

性別では、前年度に比べ男女とも増加しており、男性が女性を上回っています。

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契約当事者と同様に、40歳未満では減少していますが40歳以上では増加しています。

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、契約当事者では全体の40.2%を占めています。前年度と比較し、契約当事者、相談者とも無職の人がさらに増加し、給与生活者、家事従事者、学生が減少しています。
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35.3%で、「役務」に関するものが57.5%となっています。

また、相続や離婚、交通事故など、消費者問題以外の相談も増加してきています。

「相談件数の上位20品目」では、1位は「デジタルコンテンツ(前年まで「オンライン等関連サービス」としていたところを細分化したもの)」で、その多くはサイトの情報料などを請求してくる架空・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、多重債務に係る相談、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33.9%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67.6%で最も多く、次いで「販売方法」に関するものが34.1%、「価格・料金」に関するものが14.2%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。)

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 30.5%を占め、次いで「通信販売」「訪問販売」となっています。

特殊販売の販売購入形態別で最も多い品目は、通信販売では「デジタルコンテンツ」、訪問販売では「新聞」、電話勧誘販売では「分譲マンション」、マルチ取引では「電話機類」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 40 歳代、20 歳代の順で多くなっています。訪問販売は年齢が上がるにつれて相談件数も増加し 70 歳以上が最も多くなっています。電話勧誘販売も 70 歳以上が最も多く、次いで 40 歳代、60 歳代となっています。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 85 件と前年より 1.3 倍に増加しています。

「食品」では魚介類などによる腹痛、果物やお茶などに残留農薬があるのでは？といった心配、健康食品による体調不良、「住居品」ではスライサーで切傷、鍋の柄が折れたり耐熱ガラスと思ったガラスが割れたりしての火傷、「保健衛生品」では、化粧品によるかぶれ、「教養娯楽品」では、健康器具による切傷、「保健福祉サービス」では、エステティックサービスにおける火傷やまつげパーマなどの皮膚障害、医療、歯科治療の不具合による症状等です。

また、身体に危害を受けるおそれのある「危険」の相談が 49 件あり、「住居品」が半数以上を占め、電子レンジや暖房器具等の発煙・発火、お菓子と紛らわしい芳香剤など、「教養娯楽品」ではテレビキャビネットの樹脂の劣化、熱帯魚用水槽ヒーターからの発火などとなっています。

7. 相談の特徴

相談の上位 3 品目は 3 年間変わらず

~減っているとはいうもののいまだ多い架空・不当請求の相談、そして多重債務相談~

平成 20 年度までオンライン等関連サービスとして計上していましたサイトの不当請求に関するトラブル等は平成 21 年度から「デジタルコンテンツ」として集計しています。

「デジタルコンテンツ」は 3 年連続相談件数では首位を占めています。第 3 位の「商品一般」もその多くは架空請求ハガキの相談で、両方で相談全体のおよそ 2 割を占めています。

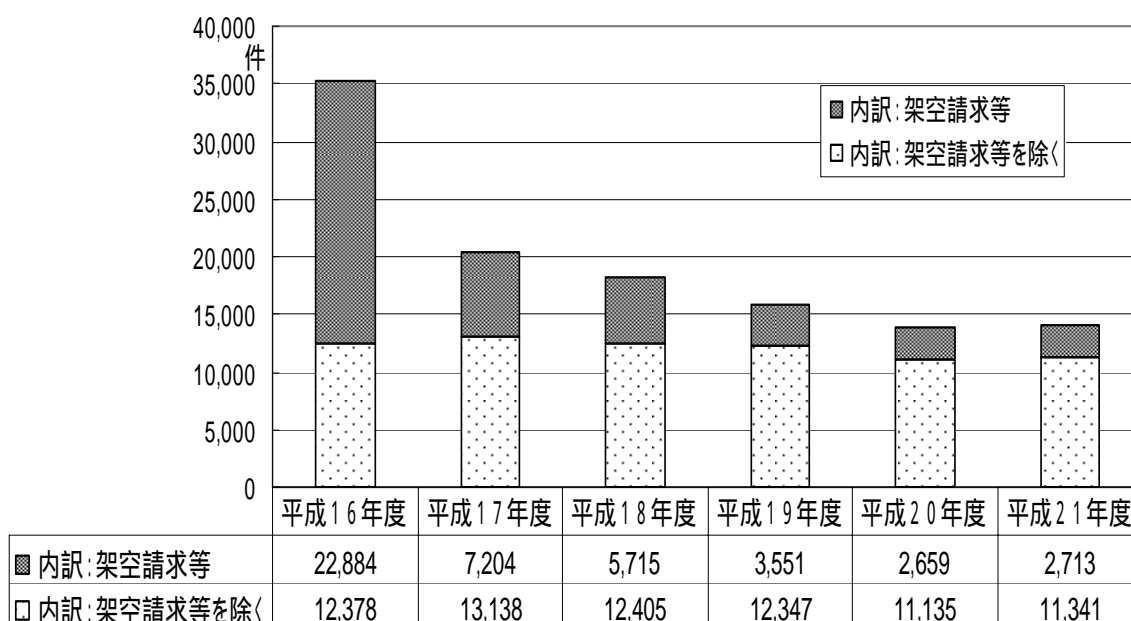
また、第 2 位の「フリーローン・サラ金」は、多くが多重債務に関する相談です。これら 1 位から 3 位までの品目はここ 3 年間全く同様に上位を占めており、それらの相談全体に対する割合は減少傾向とはいうものの平成 21 年度 33.9%となっています。

【上位3品目の相談推移】

順位	商品・役務名	平成19年度 件	平成20年度 件	平成21年度 件
1	デジタルコンテンツ(旧 オンライン等関連サービス)	2,407	2,363	2,115
2	フリーローン・サラ金	1,978	1,857	1,594
3	商品一般	1,829	880	1,049

架空・不当請求の相談

【架空請求・サイト料金等の不当請求】



《事例・・・デジタルコンテンツ》

無料期間中に退会処理がされていないので登録料金が未払いとなっていると、登録した覚えのない情報サイトの請求メールが届いた。メールが届いた翌日の正午までに連絡しないと身辺調査をして、自宅や勤務先に回収業者が集金に行くとか訴訟を起こすと記されている。どうしたらよいか。(40歳代 女性)

《事例・・・デジタルコンテンツ》

サイトの業者から依頼を受けたと言い、債権回収業者を名乗るものから携帯に高額な利用料金の支払要求メールが届いた。身に覚えがない。(20歳代 男性)

《事例・・・商品一般》

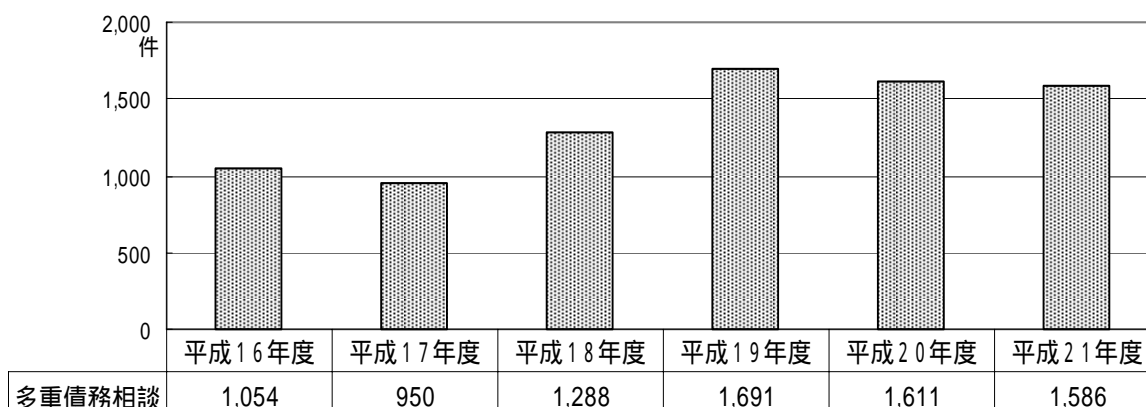
「消費者問題対策確認書」と言う不審なハガキが届いたので、ハガキに書かれた電話番号に問い合わせたら、弁護士を紹介された。その弁護士に聞くと私が以前に通販を利用したときの個人情報が出て、訴えられているのだという。取り下げ費用として高額請求されているが騙されているのだろうか。(30歳代 女性)

多重債務相談

多重債務相談は、平成 21 年度 1,586 件（対前年比 98.5%）と平成 19 年度をピークに減少傾向にあります。ピークの頃は過払金の相談もありましたが昨今は、失業や収入の減少で返済が困難になったなど、「仕事」や「住まい」にまで影響が及ぶような相談内容になっています。各自治体では相談窓口と各部局間の連携を進められています。

年齢別では 50 歳代 40 歳代が多く、次いで 30 歳代となっています。職業別では給与生活者が最も多く 53.1%を占めていますが、無職の方からの相談が増加しており、24.2%となっています。

【多重債務相談受付件数推移】



【多重債務者の年代別割合の推移】

	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明
平成 19 年度	13.5%	23.5%	20.3%	18.9%	12.0%	6.0%	5.8%
平成 20 年度	11.4%	22.0%	21.7%	20.0%	11.2%	5.5%	8.1%
平成 21 年度	10.5%	18.5%	21.1%	21.9%	13.4%	6.2%	8.4%

【多重債務者の職業別割合の推移】

	給与生活者	無職	自営・自由業	家事従事者	学生	団体・不明
平成 19 年度	59.2%	17.9%	7.7%	6.8%	0.3%	8.2%
平成 20 年度	57.8%	21.8%	7.4%	5.6%	0.1%	7.2%
平成 21 年度	53.1%	24.2%	9.1%	5.9%	0.1%	7.6%

《事例 …フリーローン・サラ金》

夫が病気で 2 ヶ月仕事を休んで、解雇された。住宅ローンや他のカードローン等毎月 30 万円の返済が困難になった。（50 歳代 女性）

《事例 …フリーローン・サラ金》

生活費として借金をし、更にその後離婚したため、子どもへの送金などで借金が膨れている。税金の滞納も嵩み、差し押さえをされるかも知れない。子どもへの送金は絶対に止めたくないが何とかならないだろうか。（50 歳代 男性）

《事例・・・フリーローン・サラ金》

他県に住む義父が借金していて、夫がその保証人になっていた。支払が滞っている。夫が家を新築しようと思ったが「ローンが組めない」と言われ困っている。

(20歳代 女性)

《事例・・・フリーローン・サラ金》

以前、任意整理をした。何とか返済してきたが今年に入り給料が5万円ほど減ることになった。この先返済していけるか目処が立たず、どうすればいいか知りたい。

(30歳代 男性)

《事例・・・フリーローン・サラ金》

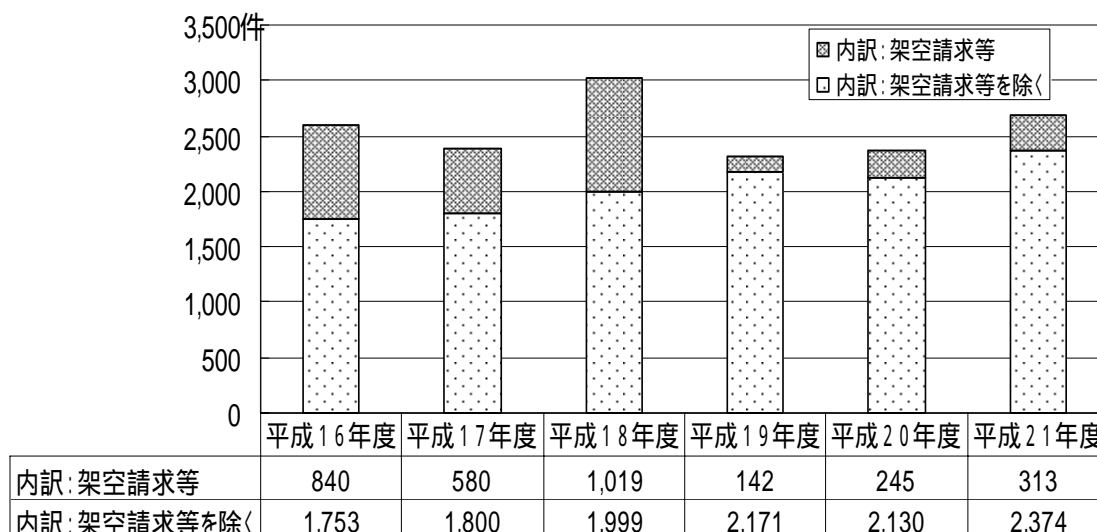
総額500万円の借金があり、「低金利で融資可能」というサイトを見て業者に連絡をしてしまった。すると、審査が通らないどころか「まず債務整理をする方がよい、安く整理してくれるところを紹介するからそちらへ連絡するように」と言われた。話すうちに不審に思い、電話を切ったが、しつこく連絡が来るので不安。

(40歳代 女性)

増加を続ける高齢者のトラブル

高齢者(65歳以上)については、平成18年度に比べると架空請求等が大きく減少していますが、架空請求等以外の相談がグラフのとおり年々増加してきており、引き続き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】



《事例・・・防犯機器》

防犯協会と思い玄関を開けたら、家の中まで入り込み、防犯機器をつけると警察が来てくれるので安心だと無理矢理契約させられた。初めそんなものは要らないと断っていたが、男性二人が上がり込んで登録したからと言われ、仕方なく契約した。取りやめたい。

(80歳代 女性)

《事例 ……修理サービス》

トイレが詰まったので24時間対応してくれるという業者に電話をして来てもらった。詰まりを解消するためだと言われ、便器を壊されて、大変なことになっている。

(70歳代 男性)

《事例 ……めがね》

近所の仮設店舗でいろいろな品を100円で売っていると誘われて出向いた80歳代の父が、30万円もするめがねの契約をしてしまった。父は認知症気味で、普段、めがねは使っておらず必要がない。解約できないか。

(50歳代 女性)

《事例 ……浄水器》

一人暮らしの母が3,4年前から浄水器を次々と買わされている。販売員が優しく、気に入っている様子で、試験紙を水に浸してテストして見せてくれ、結果「こんな汚い水を飲んでいたら体に悪い」と言われたので契約してしまったとのこと。今からでも解約できないものか。

(50歳代 女性)

こんな手口にご用心！

《劇場型 事例 ……未公開株》

未公開株を勧められ検討していたところ、その株を高額で買い取るという業者から連絡があった。そんなに値打ちがあるのならと思い、100株購入した。知人に騙されているのではないかと恐れ心配になった。

(50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。事例 も事業者役と弁護士役が登場します。事例 もその可能性が高いです。

《義務強調型 事例 ……消火器》

「この地域は消火器の設置が義務づけられている」と業者が訪問してきた。業者は既設の消火器が期限切れだからと言って引き取り、新しいものと振り込み用紙を置いていった。高いのでクーリングオフしたい。

(30歳代 女性)

- * 破裂事故の報道後、古い消火器が回収されるようになりましたが、上記のようなトラブルも発生しています。設置する時は風雨にさらされない、湿気の少ないところを選び、不要になった消火器は、専門の業者に廃棄処理を依頼しましょう。

《点検商法 事例 ……布団》

「使っている布団を見せて」と、業者が訪問し「カビが生えていて、処理が必要」と言い、使用中の布団を持ち帰って、新しい布団を敷かれたため仕方なしに契約書面にサインをした。解約したい。

(70歳代 女性)

- * 点検や手入れを口実に訪問し、別の高価な布団の契約を迫るケースがあります。以前に契約をした覚えのある方に、前の業者が再度訪問する場合や、全く別の業者が訪問するなど、次々契約させられる場合もあります。このままで良いと断っても「こんな布団を使っていたら体に悪い」と押し切られます。

《内職商法 事例・・・パチンコ関連内職》

求人広告を見て「市場調査員」として申し込んだところ、調査員の枠は一杯だからと、パチンコホールでのイベント用さくらを案内された。登録料を30万円支払い、一回目は元手の3倍ほど収入になったが、二回目はさっぱりという結果だった。会社に報告すると私が打ち方を間違えたためロックされてしまったもので、二週間は打てない状態になるとのこと。もっと良い条件にするには100万円程の攻略本を紹介すると言われた。

(40歳代 女性)

- * 仕事をするつもりで騙されてしまうこともあります。ギャンブルは情報に頼っても確実に勝てるものではありません。このほか求人広告で内職と称して登録料や教材費を払わせる手口にもご注意ください。

《マルチ商法 事例・・・携帯電話の充電器》

月々3万円の配当がもらえると誘われ家族に内緒で、携帯電話の充電器の契約をした。しかし話に聞いたような配当はなく、あった時も僅かなものだったので解約を申し出たところ、前までは解約できたが今は解約できない、そういう風になっていると言われた。不審に思っていたら、代表が逮捕されたと新聞に出ていた。

(60歳代 女性)

- * 貯金しても利息が少ないからそれより配当の多く受け取れる方へと大切な資金を動かした結果、トラブルに巻き込まれることもあります。

「自分だけはトラブルに巻き込まれない！」とは言い切れない状況です。

男女を問わず、年代を問わず、あの手この手で誘いがあります。

くれぐれもご注意ください。

困ったときは、お近くの相談窓口へご相談ください。

平成21年度消費生活相談受付状況

滋賀県県民文化生活部県民生活課
滋賀県消費生活センター

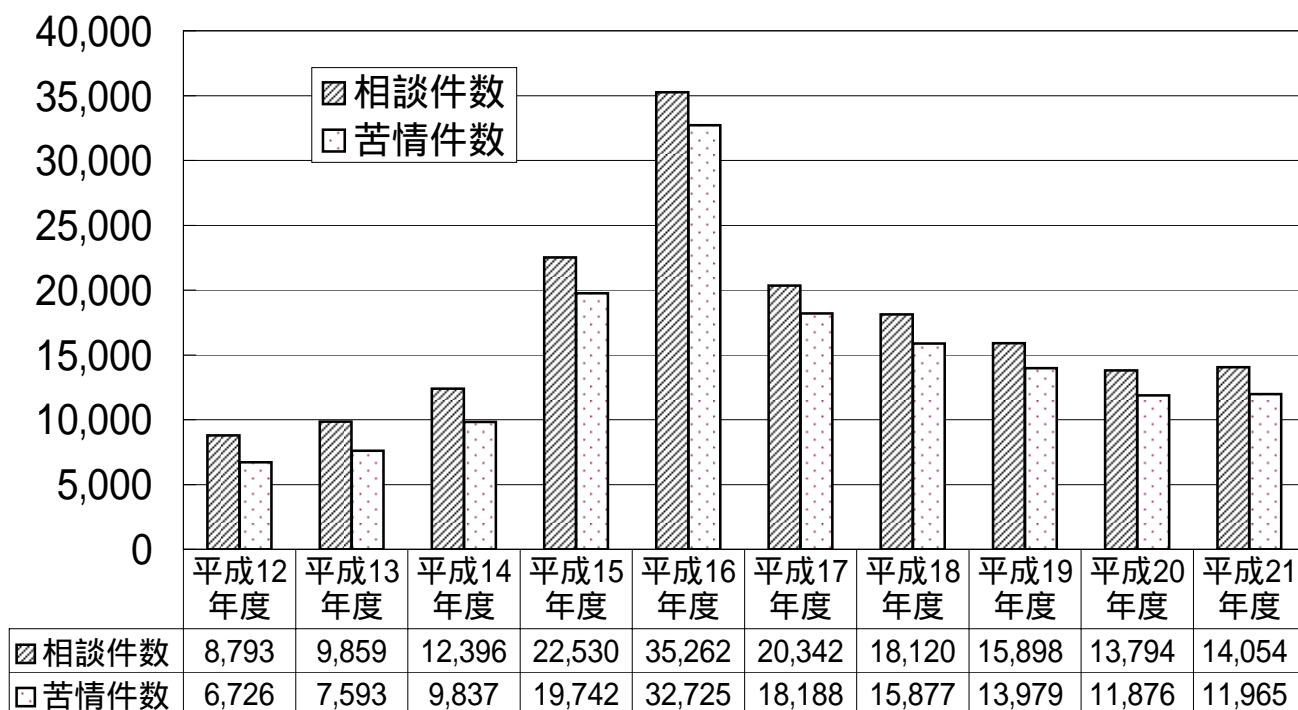
1 相談受付状況

	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21年度	14,054 (11,965)	85.1%	6,235 (5,947)	95.4%	44.4%
平成20年度	13,794 (11,876)	86.1%	6,413 (6,105)	95.2%	46.5%
対前年度	増減	260 (89)	178 (158)	—	—
	比率	101.9% (100.8%)	97.2% (97.4%)	—	—

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。

件数 相談件数の推移



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21年度	平成20年度	平成21年度	平成20年度	平成21年度	平成20年度	平成21年度	平成20年度
20歳未満	238	272	163	148	8	4	409	424
20歳代	803	914	755	812	9	7	1,567	1,733
30歳代	1,307	1,393	1,201	1,222	10	13	2,518	2,628
40歳代	1,173	1,132	1,145	1,067	11	8	2,329	2,207
50歳代	1,036	939	974	978	10	4	2,020	1,921
60歳代	1,055	888	899	813	7	7	1,961	1,708
70歳以上	904	819	980	891	7	13	1,891	1,723
不明	474	516	323	442	326	284	1,123	1,242
団体					236	208	236	208
計	6,990	6,873	6,440	6,373	624	548	14,054	13,794

(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21年度	平成20年度	平成21年度	平成20年度	平成21年度	平成20年度	平成21年度	平成20年度
20歳未満	65	76	66	62			131	138
20歳代	595	696	660	720			1,255	1,416
30歳代	1,133	1,194	1,328	1,365			2,461	2,559
40歳代	1,167	1,067	1,512	1,452			2,679	2,519
50歳代	1,069	967	1,368	1,443			2,437	2,410
60歳代	1,113	916	1,106	1,027			2,219	1,943
70歳以上	808	711	776	742			1,584	1,453
不明	334	375	329	433			663	808
団体					625	548	625	548
計	6,284	6,002	7,145	7,244	625	548	14,054	13,794

(3) 職業別相談件数

職業別	契約当事者		相談者	
	平成21年度	平成20年度	平成21年度	平成20年度
給与生活者	5,651	5,880	5,747	5,932
無職	3,207	2,712	2,880	2,359
家事従事者	2,142	2,196	2,796	2,973
自営・自由業	914	844	967	906
学生	535	601	231	249
行政機関・相談窓口	31	53	307	308
団体・不明	1,574	1,508	1,126	1,067
計	14,054	13,794	14,054	13,794

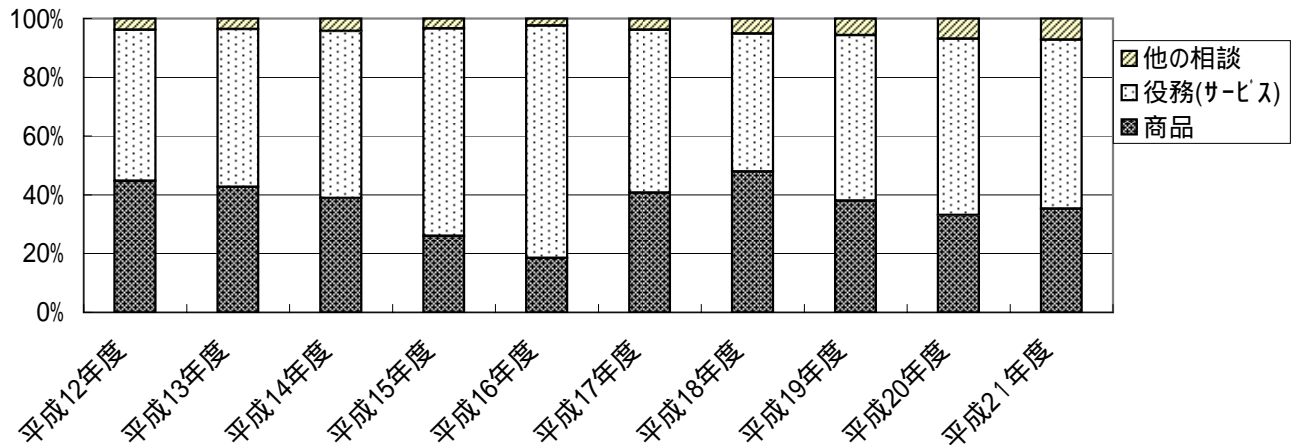
3 商品別の相談受付件数

(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21年度		平成20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	1,049	7.5	880	6.4
	食料品	健康食品、油脂類、魚介類、飲料、穀類	571	4.1	558	4.0
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器、消火器	568	4.0	561	4.1
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	117	0.8	81	0.6
	被服品	アクセサリー、婦人洋服、和服、かばん	331	2.4	353	2.6
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容器具	316	2.2	306	2.2
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	981	7.3	954	7.3
	車両・乗り物	自動車、オートバイ	373	2.7	287	2.1
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	643	4.6	585	4.2
	他の商品	農機具、貴金属	11	0.1	5	0.0
商 品 計			4,960	35.3	4,570	33.1
役 務	クリーニング	クリーニング	63	0.4	62	0.4
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	604	4.3	535	3.9
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	362	2.6	359	2.6
	修理・補修	修理サービス	146	1.0	144	1.0
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パークینگ	20	0.1	41	0.3
	役務一般	複合サービス会員	39	0.3	45	0.3
	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、生命保険、株	2,393	17.0	2,592	18.8
	運輸・通信サービス	デジタルコンテンツ、移動通信サービス	2,738	19.5	2,752	20.0
	教育サービス	学習塾、家庭教師、教育サービス	43	0.3	67	0.5
	教養・娯楽サービス	教室・講座、宝くじ、スポーツ施設利用	511	3.6	441	3.2
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、募金	327	3.0	425	3.0
	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	499	3.6	449	3.3
	内職・副業・相場	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	170	1.2	194	1.4
他の行政サービス	アンケート調査等	173	1.2	164	1.2	
役 務 計			8,088	57.5	8,270	60.0
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	1006	7.2	954	6.9
総 件 数			14,054	100	13,794	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	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	平成20年度	平成21年度
商品	3,936	4,213	4,821	5,854	6,541	7,338	8,290	6,045	4,570	4,960
役務	4,517	5,295	7,052	15,906	27,865	9,967	8,115	8,950	8,270	8,088
他の相談	340	351	523	770	856	685	878	903	954	1,006
合計	8,793	9,859	12,396	22,530	35,262	17,990	17,283	15,898	13,794	14,054



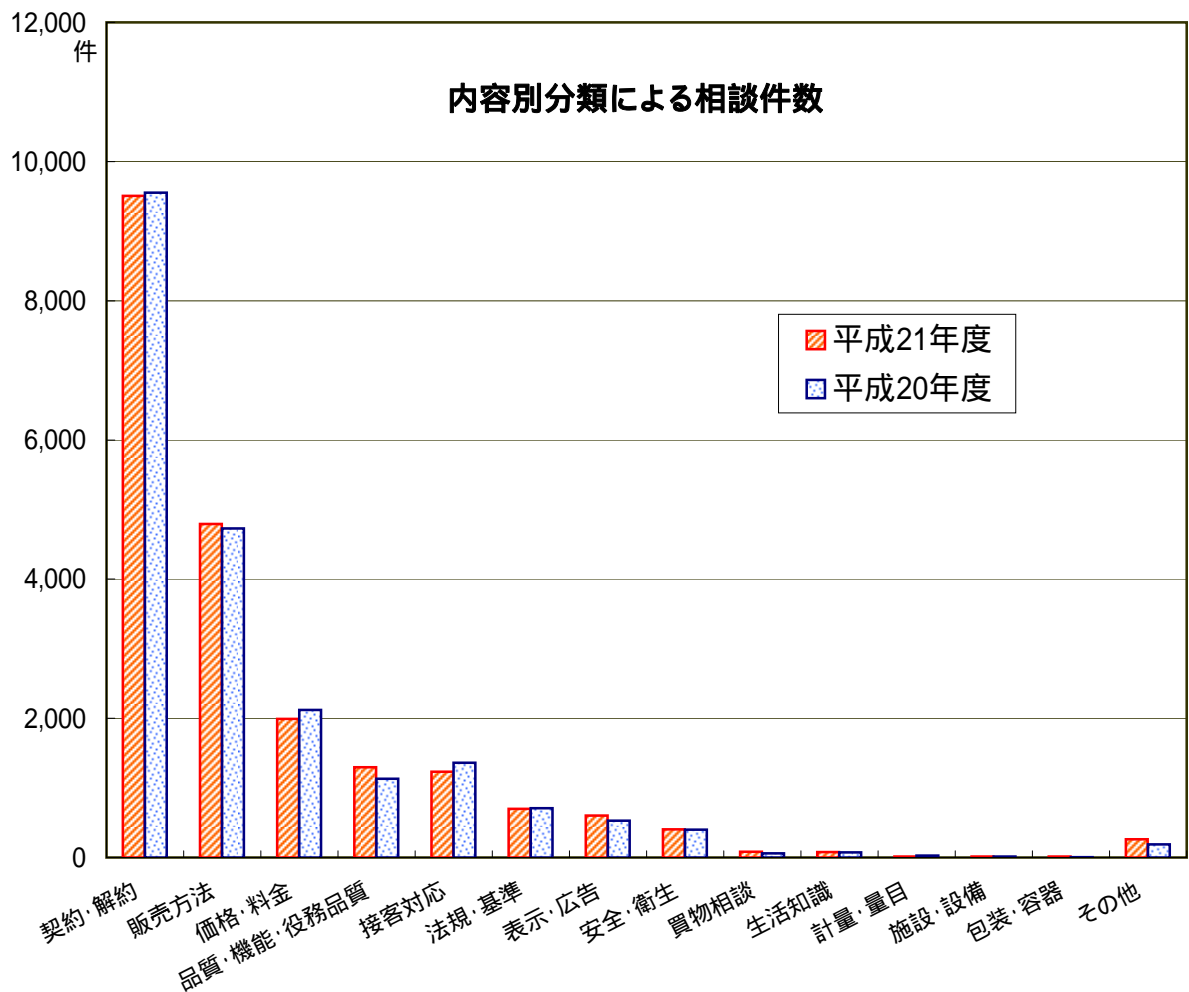
(3) 相談件数の上位20品目

平成21年度			平成20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	オンライン等関連サービス	2,363
2	フリーローン・サラ金	1,594	2	フリーローン・サラ金	1,857
3	商品一般	1,049	3	商品一般	880
4	賃貸住宅	411	4	賃貸住宅	370
5	工事・建築	351	5	工事・建築	328
6	自動車	326	6	自動車	258
7	新聞	181	7	生命保険	252
7	空調・冷暖房・給湯設備	181	8	健康食品	234
9	健康食品	176	9	空調・冷暖房・給湯設備	179
10	電話器類	175	10	新聞	178
11	行政サービス(調査等)	173	10	電話サービス	178
12	教室・講座	170	12	行政サービス(調査等)	164
13	移动通信サービス	163	13	年金・社会保険等	144
14	内職・副業	161	14	内職・副業	139
15	生命保険	152	14	布団類	139
16	分譲マンション	130	16	電話器類	123
17	宝くじ	127	17	資格・学習教材	120
17	インターネット通信サービス	127	18	宝くじ	116
19	修理サービス	126	19	医療用具	114
20	放送サービス	125	19	修理サービス	114

4 内容別分類相談件数

分類項目	平成21年度		平成20年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	9,505	67.6	9,555	68.0
販売方法	4,793	34.1	4,726	33.6
価格・料金	1,990	14.2	2,120	15.1
品質・機能・役務品質	1,299	9.2	1,133	8.1
接客対応	1,233	8.8	1,360	9.7
法規・基準	699	5.0	707	5.0
表示・広告	602	4.3	530	3.8
安全衛生	407	2.9	399	2.8
買物相談	82	0.6	62	0.4
生活知識	80	0.6	73	0.5
計量・量目	16	0.1	27	0.2
施設・設備	13	0.1	14	0.1
包装・容器	16	0.1	6	0.0
その他	262	1.9	188	1.3
受付総件数 a	14,054	-	13,794	-

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21年度		平成20年度	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	4,284	30.5	4,276	31.0
通信販売	3,593	25.6	3,598	26.1
訪問販売	1,425	10.1	1,511	11.0
電話勧誘販売	689	4.9	713	5.2
マルチ取引	296	2.1	324	2.3
その他無店舗	173	1.2	186	1.3
カテゴリー・ポジション	59	0.4	81	0.6
不明・無関係	3,535	25.2	3,105	22.5
計	14,054	100	13,794	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	2,050	新聞	157	分譲マンション	56	電話機類	52
2	商品一般	297	空調・冷暖房・給湯設備	139	教室・講座	48	健康食品	50
3	宝くじ	120	工事・建築	112	広告代理サービス	46	パソコン類	30
4	内職・副業	89	布団類	73	株	40	インターネット通信サービス	26
5	フリーランス・サラ金	60	浄水器	66	健康食品	39	化粧品	25

(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	314	デジタルコンテンツ (282)	10	放送サービス (5)	1	商品一般 (1)	1	化粧品 (1)
20歳代	621	デジタルコンテンツ (420)	102	布団類 (21)	43	教材 (14)	86	パソコン類 (18)
30歳代	830	デジタルコンテンツ (525)	142	空調・冷房・給湯設備 (25)	97	資格講座 (19)	52	健康食品 (11)
40歳代	637	デジタルコンテンツ (375)	176	新聞 (24)	112	分譲マンション (24)	40	電話機類 (9)
50歳代	404	デジタルコンテンツ (206)	190	空調・冷房・給湯設備 (32)	99	分譲マンション (14)	42	電話機類 (14)
60歳代	346	デジタルコンテンツ (146)	243	新聞 (34)	107	株 (19)	35	電話機類 (9)
70歳以上	270	宝くじ (62)	417	工事・建築 (45)	164	健康食品 (29)	24	健康食品 (8)
無回答	171		145		66		16	
計	3,593		1,425		689		296	

「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21年度	平成20年度	平成21年度	平成20年度
商品一般	2	1	0	0
食料品	18	20	2	8
住居品	8	8	27	24
光熱水品	1	0	2	0
被服品	3	3	0	0
保健衛生品	14	10	2	1
教養娯楽品	6	4	8	3
車両・乗り物	3	2	2	4
土地・建物・設備	2	2	3	3
他の商品	0	0	1	0
レンタル・リース・賃借	0	1	0	1
工事・建築・加工	0	2	2	0
金融・保険サービス	0	1	0	0
運輸・通信サービス	0	1	0	0
教養・娯楽サービス	2	1	0	0
保健・福祉サービス	19	10	0	0
他の役務（外食）	7	1	0	0
計	85	67	49	44

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