

平成22年度消費生活相談の概要 < 資料編 >

富山県消費生活センター

項目		当該年	前年同期	前年同月比
相談件数		5,773	6,766	85.3
性別	男性	3,128	3,125	100.1
	女性	2,373	3,263	72.7
年齢別	20歳未満	190	188	101.1
	20歳代	523	684	76.5
	30歳代	907	1,131	80.2
	40歳代	845	1,048	80.6
	50歳代	752	905	83.1
	60歳代	828	888	93.2
	70歳以上	883	849	104.0
	その他・不明	845	1,073	78.8
	平均年齢	50	49	102.0
	職業別	給与生活者	2,589	3,191
	自営・自由業	391	393	99.5
	家事従事者	505	613	82.4
	学生	231	226	102.2
	無職	1,582	1,769	89.4
	団体	212	277	76.5
	その他・不明	263	297	88.6
商品大分類	商品一般	145	461	31.5
	食料品	271	284	95.4
	住居品	193	277	69.7
	光熱水品	36	36	100.0
	被服品	145	174	83.3
	保健衛生品	119	141	84.4
	教養娯楽品	456	532	85.7
	車両・乗り物	137	197	69.5
	土地・建物・設備	244	312	78.2
	商品計	1,746	2,414	72.3
	クリーニング	35	58	60.3
	レンタル・リース・賃借	188	264	71.2
	工事・建築・加工	137	182	75.3
	修理・補修	106	92	115.2
	役務一般	40	37	108.1
	金融・保険サービス	1,263	1,345	93.9
	運輸・通信サービス	1,235	1,146	107.8
	教育サービス	30	27	111.1
	教養・娯楽サービス	139	165	84.2
	保健・福祉サービス	141	181	77.9
	他の役務	346	422	82.0
	内職・副業・ねずみ講	41	57	71.9
	他の行政サービス	30	27	111.1
	役務計	3,731	4,003	93.2
	他の相談	296	349	84.8
	総計	5,773	6,766	85.3

項目		当該年	前年同期	前年同月比	
相談内容分類	安全・衛生	99	154	64.3	
	品質・機能・役務品質	667	773	86.3	
	法規・基準	1,247	787	158.4	
	価格・料金	2,068	1,384	149.4	
	表示・広告	240	195	123.1	
	販売方法	2,701	2,984	90.5	
	契約・解約	4,080	4,781	85.3	
	接客方法	632	523	120.8	
	包装・容器	4	2	200.0	
	施設・設備	19	4	475.0	
	買物相談	20	23	87.0	
	生活知識	12	27	44.4	
	その他	57	53	107.5	
	販売購入形態	店舗購入	1,883	2,366	79.6
		訪問販売	592	781	75.8
通信販売		1,320	1,739	75.9	
マルチ・マルチまがい取引		65	132	49.2	
電話勧誘販売		480	396	121.2	
カテイク・オプション		19	29	65.5	
その他無店舗販売		73	68	107.4	
不明・無関係		1,341	1,255	106.9	

販売購入形態別の契約当事者の年齢構成

		件数											
販売購入形態		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計	前年同期	増減	前年同月比 (%)
店舗購入		19	164	311	308	301	323	218	239	1,883	2,366	-483	79.6
前年同期		19	252	435	357	368	333	199	403	2,366			
増減		0	-88	-124	-49	-67	-10	19	-164	-483			
店舗外販売 (特殊販売)	訪問販売	6	37	73	56	64	89	150	117	592	781	-189	75.8
	通信販売	150	202	277	230	164	117	88	92	1,320	1739	-419	75.9
	マルチ・マルチまがい取引	1	19	4	7	7	11	10	6	65	132	-67	49.2
	電話勧誘販売	1	19	52	66	56	74	157	55	480	396	84	121.2
	ネガティブ・オプション	1	0	0	1	0	1	10	6	19	29	-10	65.5
	その他無店舗販売	0	11	10	10	6	13	15	8	73	68	5	107.4
	特殊販売全体	159	288	416	370	297	305	430	284	2,549	3,145	-596	81.0
	前年同期	157	351	533	526	383	344	473	388	3,155			
	増減	2	-63	-117	-156	-86	-39	-43	-104	-606			

商品に関する相談の上位3位の相談内容

項		目		H22 (件数)	H21 (件数)	対前年度比 (%)
1位	教養娯楽品	1	契約・解約	386	448	86.2
		2	販売方法	309	331	93.4
		3	価格・料金	125	112	111.6
		4	接客対応	88	57	154.4
		5	品質・機能、役務品質	76	79	96.2
2位	食料品	1	販売方法	193	102	189.2
		2	契約・解約	160	120	133.3
		3	価格・料金	48	38	126.3
		4	表示・広告	38	32	118.8
		5	品質・機能、役務品質	35	92	38.0
3位	土地・建物 ・設備	1	契約・解約	404	509	79.4
		2	法規・基準	254	194	130.9
		3	価格・料金	252	232	108.6
		4	販売方法	175	251	69.7
		5	品質・機能、役務品質	129	141	91.5

役務に関する相談の上位3位の相談内容

項		目		H22 (件数)	H21 (件数)	対前年度比 (%)
1位	金融・保険 サービス	1	契約・解約	1,104	1,152	95.8
		2	法規・基準	802	428	187.4
		3	価格・料金	641	129	496.9
		4	販売方法	247	195	126.7
		5	接客対応	81	70	115.7
2位	運輸・通信 サービス	1	販売方法	1,008	943	106.9
		2	契約・解約	1,001	986	101.5
		3	価格・料金	581	397	146.3
		4	接客対応	102	50	204
		5	品質・機能、役務品質	71	28	253.6
3位	他の役務	1	契約・解約	242	293	82.6
		2	販売方法	193	226	85.4
		3	価格・料金	114	126	90.5
		4	品質・機能、役務品質	43	48	89.6
		5	接客対応	35	48	72.9

販売購入形態別上位商品・役務の内容

項 目			H22		H21		
			件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	
1位	店舗購入 (1,883件)	1	フリーローン・サラ金	657	34.9	784	33.1
		2	賃貸アパート	66	3.5	123	5.2
		3	修理サービス	62	3.3	51	2.2
		4	普通・小型自動車	59	3.1	83	3.5
		5	クリーニング	34	1.8	56	2.4
2位	通信販売 (1,320件)	1	アダルト情報サイト	579	43.9	392	22.5
		2	出会い系サイト	159	12.0	202	11.6
		3	デジタルコンテンツ	67	5.1	125	7.2
		4	他のデジタルコンテンツ	55	4.2	121	7.0
		5	宝くじ	23	1.7	48	2.7
3位	訪問販売 (592件)	1	結婚相手紹介サービス	65	11.0	51	6.5
		2	新聞	64	10.8	78	10.0
		3	複合サービス会員	28	4.7	30	3.8
		4	リースサービス	27	4.6	47	6.0
		5	普通生命保険	22	3.7	24	3.1
4位	電話勧誘販売 (480件)	1	カニ	68	14.2	3	0.8
		2	インターネット接続回線	34	7.1	10	2.5
		3	公社債	29	6.0	7	1.8
		4	広告代理サービス	27	5.6	32	8.1
		5	未公開株	23	4.8	10	2.5
5位	その他無店舗 (73件)	1	フリーローン・サラ金	20	27.4	7	10.3
		2	新築工事	4	5.5		
		3	ネックレス	3	4.1		
		4	着物セット	2	2.7	1	1.5
		5	電気治療器具	2	2.7	2	2.9
6位	マルチ取引 (65件)	1	化粧品	5	7.7	4	3.0
		2	化粧品セット	5	7.7	9	6.8
		3	商品一般	4	6.2	12	9.1
		4	健康食品	4	6.2	14	10.6
		5	営業用キット	4	6.2		
7位	ネガティブ・ オプション (19件)	1	単行本	6	31.6	6	20.7
		2	カニ	2	10.5	2	6.9
		3	書籍・印刷物	2	10.5	4	13.8
		4	文庫本	2	10.5		
		5	他の健康食品	1	5.3	1	3.4

高齢者の上位商品・役務の内容

項 目			H22		H21	
			件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
高齢者(65歳以上) (1224件)	1	フリーローン・サラ金	137	11.2	97	7.7
	2	カニ	43	3.5	3	0.2
	3	商品一般(1)	37	3.0	122	9.7
	4	相談その他	36	2.9	25	2.0
	5	結婚相手紹介サービス	35	2.9	22	1.7

若者の上位商品・役務の内容

項 目			H22		H21	
			件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
若者(29歳以下) (713件)	1	アダルト情報サイト	202	28.3	145	16.6
	2	フリーローン・サラ金	72	10.1	102	11.7
	3	出会い系サイト	47	6.6	81	9.3
	4	賃貸アパート	24	3.4	40	4.6
	5	デジタルコンテンツ(2)	19	2.7	27	3.1

- 1 商品が特定できないもの(例 架空請求)
- 2 有料サイト(例 占い、ゲーム、懸賞)

年代別にみた苦情相談の多い商品・役務

件数

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	1	アダルト情報サイト	114	アダルト情報サイト	88	フリーローン・サラ金	152	フリーローン・サラ金	164	フリーローン・サラ金	135	フリーローン・サラ金	158	フリーローン・サラ金
2	デジタルコンテンツ	9	フリーローン・サラ金	72	アダルト情報サイト	128	アダルト情報サイト	95	アダルト情報サイト	75	アダルト情報サイト	54	カニ	39
3	出会い系サイト	8	出会い系サイト	39	出会い系サイト	55	出会い系サイト	35	相談その他	19	結婚相手紹介サービス	25	相談その他	28
4	携帯電話	5	賃貸アパート	22	賃貸アパート	29	結婚相手紹介サービス	30	商品一般	18	商品一般	22	商品一般	25
5	テレビ放送サービス	5	商品一般	12	結婚相手紹介サービス	29	普通・小型自動車	23	結婚相手紹介サービス	18	相談その他	17	未公開株	25