

平成 15 年度

消費者相談報告書

経済産業省

まえがき

経済産業省では、当省所管の法律や物資について、消費者から苦情、相談、問い合わせなどを受け付け、助言や情報提供等の消費者相談業務を行っています。また、消費者から得られた情報をもとに消費者をめぐる状況を把握するとともに、これらを消費者行政に的確に反映させるよう努めています。

本報告書は、平成15年度に当省の消費者相談室が受け付け、処理を行った様々な消費者相談について、体系的に整理し、その概要をまとめたものです。

当省に寄せられる相談件数は、年々増加しており、平成15年度は、総件数18,329件と前年度に比較して28.2%の増加となりました。内訳としては、契約に関する相談が65.1%、商品の品質性能、安全性、規格等の製品に関する相談が4.2%となっています。また、契約に関する相談の内容をみると、いわゆる迷惑メールや出会い系サイトに係るものを含む通信販売や、訪問販売に関する相談が高水準で推移しています。

消費者トラブルを未然に防止し、また仮にトラブルが生じても消費者の十分な救済が図られるように「行政規制の強化」と「民事ルールの整備」という二つの柱の下、平成16年5月に特定商取引法の改正が行われ、11月に施行されました。引き続き関係法令の厳正な運用を図るとともに、消費者からの相談等に対する助言や情報提供を行っていくこととしています。また、併せて、トラブルの未然防止のためには、関係業界において適正な消費者取引を行うよう一層の自助努力を進めるとともに、消費者の方々が、常日頃からこうしたトラブルに巻き込まれないよう自ら注意することも重要です。

なお、経済産業省のホームページに、最近の特徴的な相談例と消費者の方々へのアドバイスを掲載しており、その時々々の相談傾向に合わせて随時更新していますので、この報告書と併せてご覧下さい。

本報告書が、関係行政機関はもとより、広く各方面において相談業務等の参考になれば幸いです。

平成16年12月

経済産業省商務情報政策局消費経済部消費経済対策課長 小林 渉

目次

・ 消費者相談受付システムの概要	1
1. 消費者相談の定義	1
2. 経済産業省の消費者相談受付体制	1
3. 消費者相談の分類	2
・ 平成15年度消費者相談件数	4
1. 消費者相談受付件数	4
2. 窓口別相談件数	4
3. 受付方法別相談件数	5
4. 相談者の属性別相談件数	6
5. 事項別消費者相談件数	7
6. 商品別消費者相談件数	8
・ 平成15年度消費者相談の動向	10
1. 事項別消費者相談の動向	10
(1) 契約関係	10
割賦	11
前払割賦	12
訪問販売	12
通信販売	13
電話勧誘販売	14
連鎖販売等	15
特定継続的役務提供	16
業務提供誘引販売取引	17
契約その他	19
(2) 製品関係	20
品質性能	21
安全性	21
サービス	22
表示	22
規格	22
計量・価格	23
(3) その他	24
2. 商品別消費者相談の動向	25
(1) 商品大分類別相談件数の推移	25
契約関係	25
製品関係	26

(2) 商品大分類別動向	2 7
繊維製品	2 7
電気製品	2 7
機械器具	2 7
住居	2 8
台所・家庭用品	2 8
文化・スポーツ用品	2 9
エネルギー	2 9
役務	2 9
その他	3 0
(3) 商品小分類別の相談件数	3 1
3. 契約に係る勧誘場所、勧誘方法、支払方法及び相談内容別の動向	3 2
(1) 勧誘場所、勧誘方法別相談件数	3 2
(2) 支払方法別相談の動向	3 3
(3) 相談内容別受付件数	3 4
(資料) 平成15年度消費者相談統計資料	3 5
第1表 受付局別相談件数	3 7
第2表 受付局別・受付方法別相談件数	3 7
第3表 事項別・商品大分類別相談件数	3 8
第4表 事項別・商品小分類別相談件数	3 9
第5表 勧誘場所・勧誘方法・支払方法・相談内容等集計表	4 5
(1) 勧誘場所	4 5
(2) 契約締結場所	4 5
(3) 勧誘方法	4 6
(3) - 2 契約(申込)方法	4 6
(4) 勧誘者	4 7
(5) 支払方法	4 7
(6) - 1 相談内容(苦情)	4 8
(6) - 2 相談内容(問い合わせ)	4 8
(6) - 3 事項別・相談内容別受付件数	4 9
(7) 国内及び海外商品先物取引	5 0
第6表 事項別・受付局別相談件数	5 1
第7表 商品別・受付局別相談件数	5 2
第8表 事項別相談件数推移	5 3
第9表 商品別相談件数推移	5 3
(参考1) 消費者トラブル連絡協議会	5 4
(参考2) 経済産業省消費者相談室一覧	6 1

．消費者相談受付システムの概要

1 ．消費者相談の定義

本報告書においては、経済産業省本省及び経済産業局の消費者相談室、東京中央郵便局私書箱1号に、一般消費者、地方公共団体、消費生活センター及び消費者団体等から寄せられた相談で、「相談受付カード」に記録された「苦情」、「問い合わせ」及び「要望」を総称して消費者相談と捉えている。

2 ．経済産業省の消費者相談受付体制

経済産業省では、昭和40年10月に消費生活改善苦情処理制度（現在は、経済産業省消費者相談処理制度）を発足させ、消費者からの相談を直接受け付けている。昭和48年4月には、東京中央郵便局私書箱1号による受付を開始した。

昭和50年7月には、本制度を更に拡充するため、通商産業省本省及び通商産業局（沖縄総合事務局を含む。）に消費者相談室を設け、消費者からの相談受付の一元化を行った。さらに、平成10年6月からは電子メールによる受付を開始した。

受け付けた消費者相談の内容は、消費者情報関連データベースに登録・蓄積している。その情報は、必要に応じて経済産業省内の関係各課に情報提供する等、消費者保護行政を進めていく上の資料として活用されている。

（消費者相談受付体制については、第1図を参照）

3 . 消費者相談の分類

(1) 事項別分類

消費者相談は、相談の種類を大きく「製品関係」、「契約関係」及び「その他」に分類し、関係法令又は行政領域の観点から、「製品関係」は、次の6項目に、分類している。

品質性能	安全性	サービス
表示	規格	計量・価格

また、「契約関係」は、次の9項目に分類している。

割賦	前払割賦	訪問販売
通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等
特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	契約その他

(2) 相談内容別分類

「契約関係」に分類されたものは、相談内容によっても分類している。(次の11項目)

勧誘・強引	勧誘・不実虚偽	書面不交付・不備
未成年等	債務不履行	クーリング・オフ関係
解約関係	業者の信頼性	違約金の妥当性
情報提供	その他	

(3) 商品別分類

消費者相談の対象となっている商品については、大きく次の9項目(以下「商品大分類」という。)に分類している。

繊維製品	電気製品	機械器具
住居	台所・家庭用品	文化・スポーツ用品
エネルギー	役務	その他

(中分類、小分類については、資料第4表を参照)

平成15年度消費者相談件数

1. 消費者相談受付件数

平成15年度の受付件数 : 18,329件 (対前年度比28.2%増)

2. 窓口別相談件数

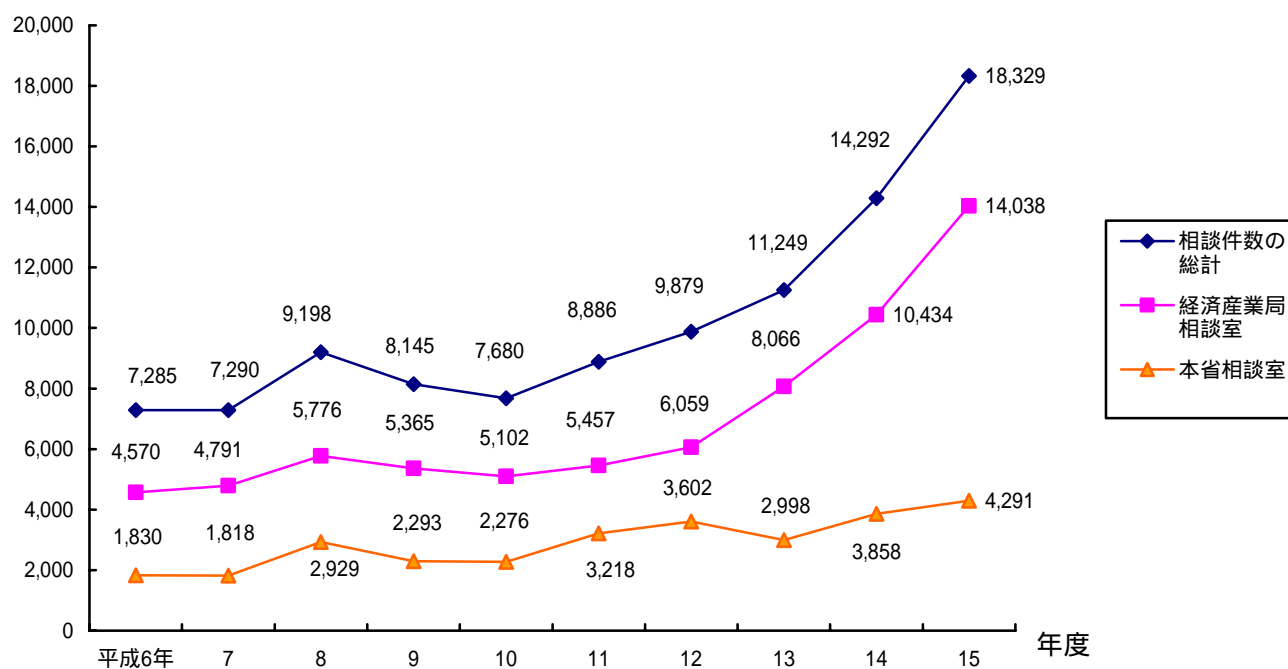
平成15年度の相談件数 : 18,329件 (対前年度比28.2%増)

内訳 : 本省消費者相談室 : 4,291件 (対前年度比11.2%増)

経済産業局消費者相談室 : 14,038件 (対前年度比34.5%増)

件数

(第2図)窓口別相談件数の推移



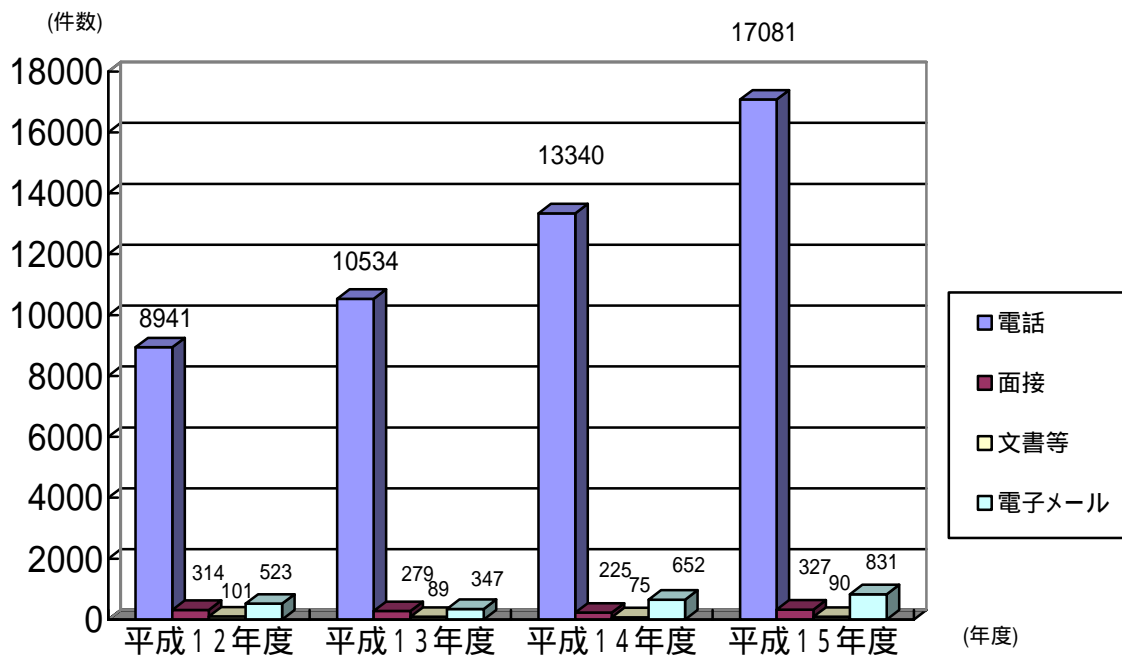
3. 受付方法別相談件数

電 話： 17,081件(対前年度比 28.0%増)
 面 接： 327件(対前年度比 45.3%増)
 文 書 等： 90件(対前年度比 20.0%増)
 電子メール： 831件(対前年度比 27.5%増)

年度別 受付方法	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
電 話	8,941(90.5)	10,534(93.6)	13,340(93.3)	17,081(93.2)
面 接	314(3.2)	279(2.5)	225(1.6)	327(1.8)
文 書 等	101(1.0)	89(0.8)	75(0.5)	90(0.5)
電子メール	523(5.3)	347(3.1)	652(4.6)	831(4.5)
計	9,879(100.0)	11,249(100.0)	14,292(100.0)	18,329(100.0)

(注) 電子メールでの相談受付は、平成10年6月から開始している。ただし、回答は、原則として電話により行っている。
 ()内の数値は、その年度に占める構成比を表している。

受付方法別相談件数の推移



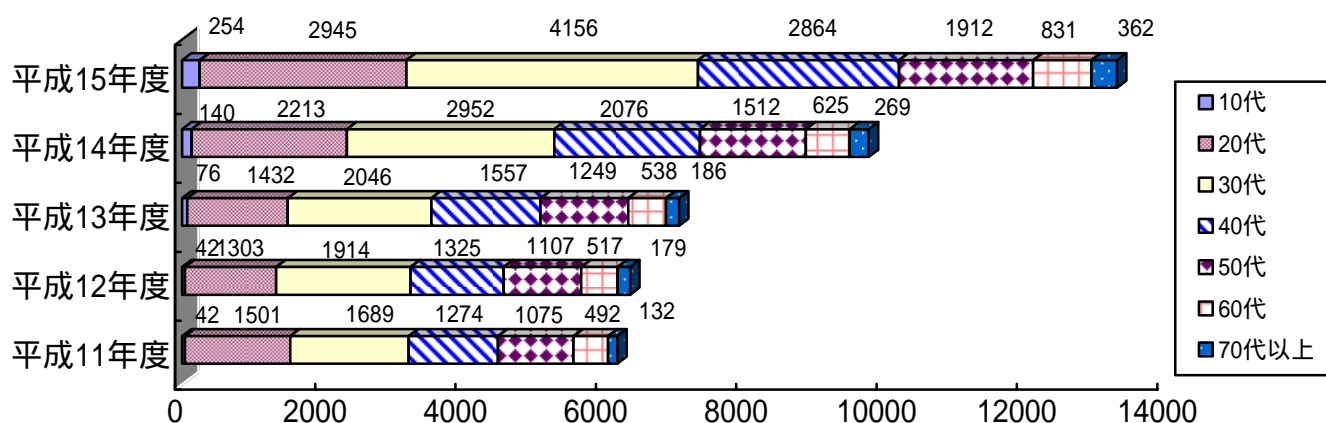
4. 相談者の属性別相談件数

相談者の性別及び年代別の内訳

年代 性別	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	団体等	合計	構成比
男	185	1,848	2,240	1,464	973	483	216	1,131		8,540	46.6%
女	69	1,097	1,916	1,400	939	348	146	638		6,553	35.8%
団体等									3,207	3,207	17.5%
不明								29		29	0.1%
合計	254	2,945	4,156	2,864	1,912	831	362	1,798	3,207	18,329	100.0%
構成比	1.4%	16.1%	22.7%	15.6%	10.4%	4.5%	2.0%	9.8%	17.5%	100.0%	

(注)団体等からの相談の場合、年齢は「無し」の欄に計上している。

年代別相談件数の推移



相談者の続柄別内訳

続柄	本人	妻 夫	親	子 孫	兄弟 姉妹	友人 知人	上司	消費生活 センター等	その他	不明	合計
件数	12,039	746	1,208	502	139	311	40	3,144	167	33	18,329
構成比	65.7%	4.1%	6.6%	2.7%	0.8%	1.7%	0.2%	17.1%	0.9%	0.2%	100.0%

(注)親戚等からの相談の場合、続柄は「その他」に計上している。

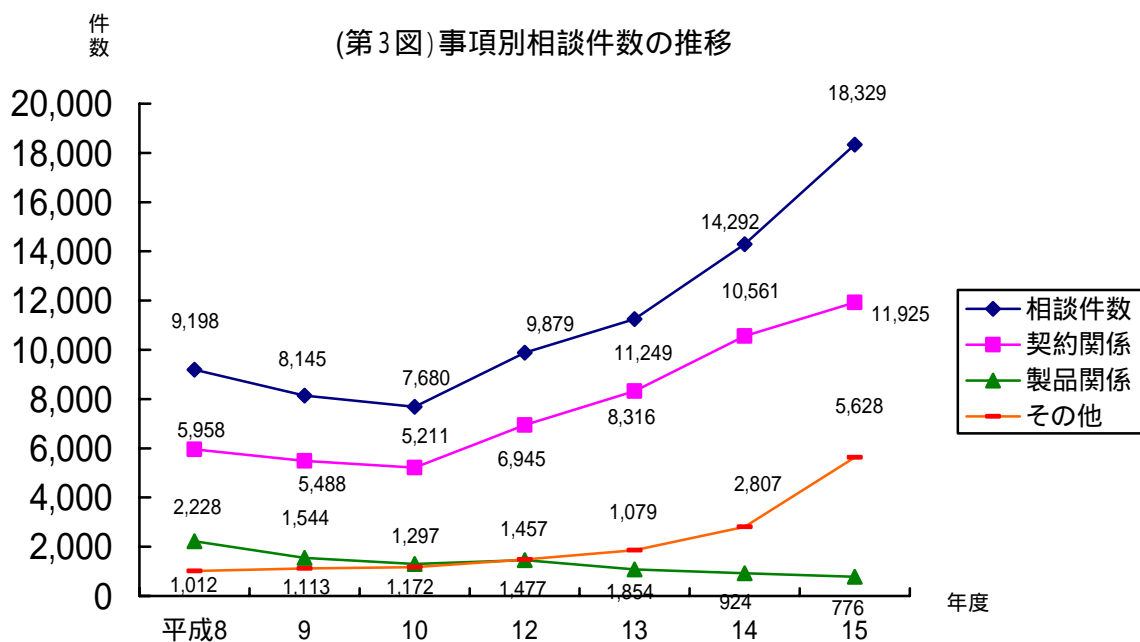
5 . 事項別消費者相談件数

契約関係： 11,925件(対前年度比 12.9%増)
 製品関係： 776件(対前年度比 16.0%減)
 その他： 5,628件(対前年度比 100.5%増)

平成15年度の「契約関係」に関する相談件数は、11,925件で前年度に比べ1,364件の増加となり、ここ数年増加傾向が続いている。また、架空請求等の根拠のない請求を含む「その他」に関する相談件数は、5,628件で前年度に比べ倍増し、相談件数全体に占める割合も大きく増加した。(第3図)

年 度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	9,879(100.0)	11,249(100.0)	14,292(100.0)	18,329(100.0)
契約関係	6,945(70.3)	8,316(73.9)	10,561(73.9)	11,925(65.1)
製品関係	1,457(14.7)	1,079(9.6)	924(6.5)	776(4.2)
そ の 他	1,477(15.0)	1,854(16.5)	2,807(19.6)	5,628(30.7)

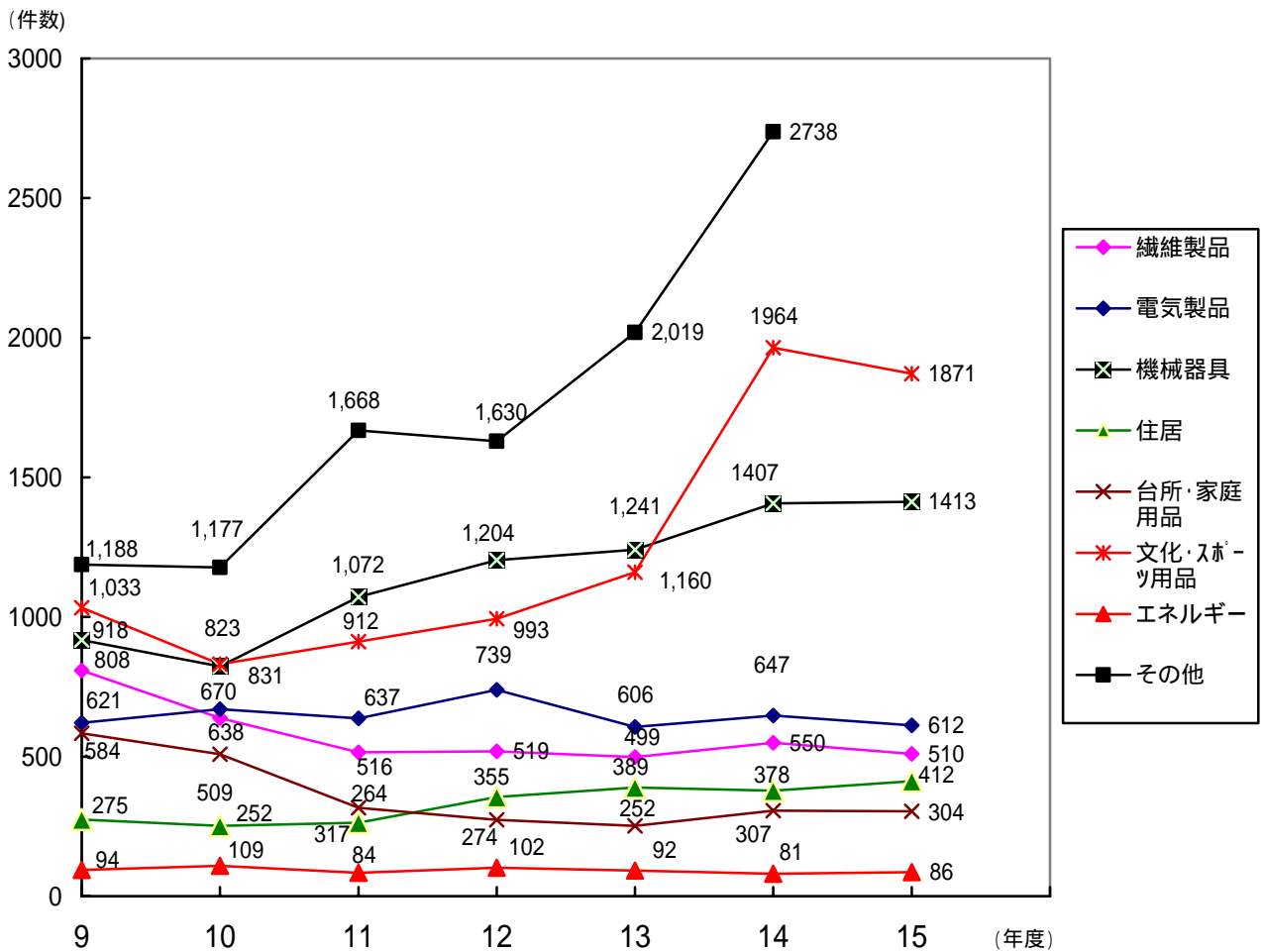
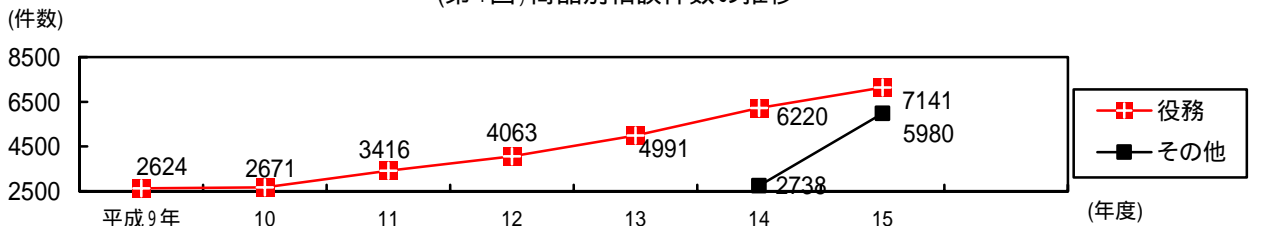
(注)()内の数値は、その年度に占める構成比を表している。



6. 商品別消費者相談件数

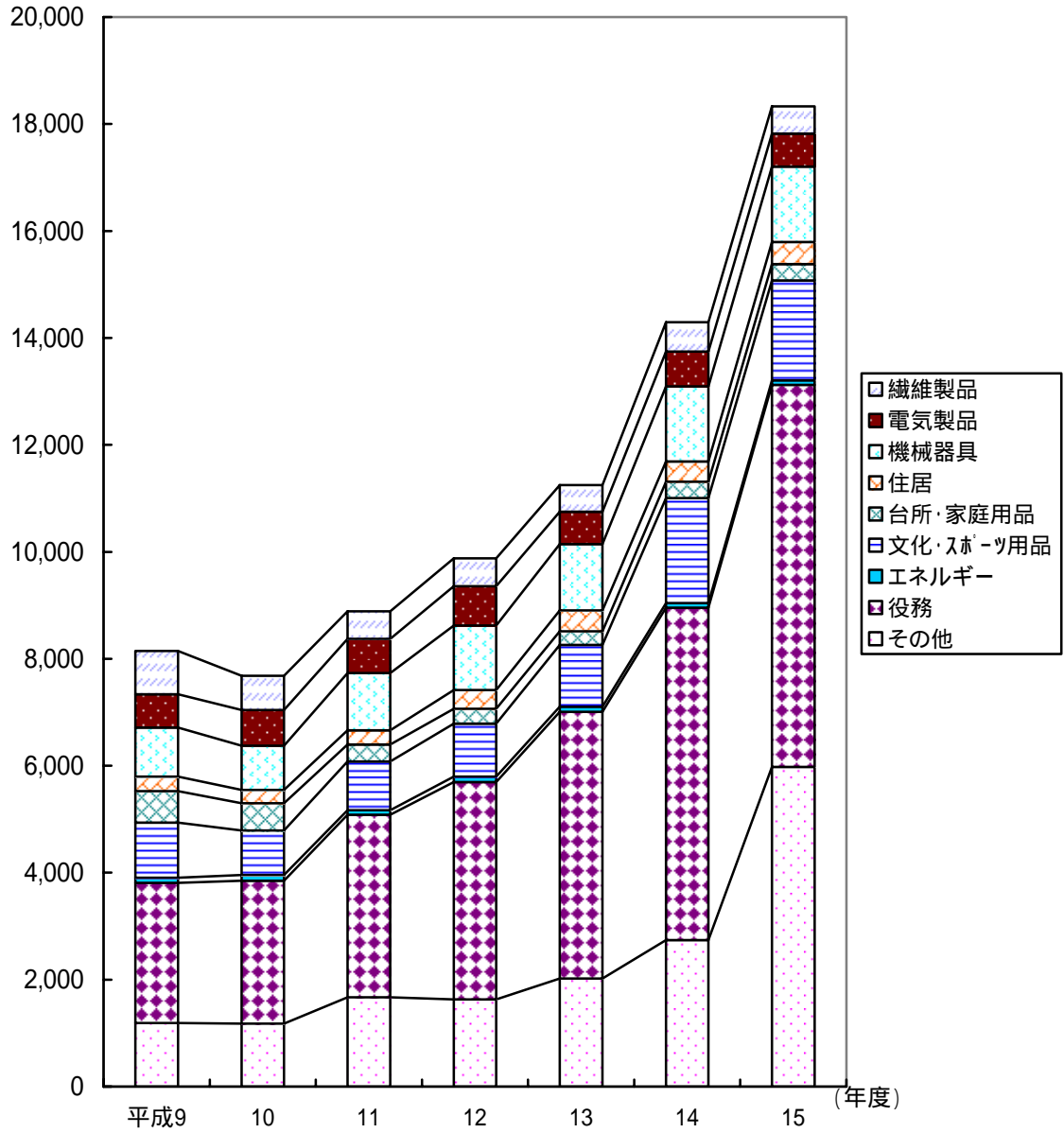
平成15年度の相談件数を商品大分類別で見ると、「役務」(7,141件)に関する相談件数が最も多く(全体の39.0%)ここ数年常に最上位を占めている。次いで「その他」(5,980件、全体の32.6%)、「文化・スポーツ用品」(1,871件、同10.2%)が続いている。

(第4図) 商品別相談件数の推移



(件数)

(第5図) 商品別相談件数の構成の推移



平成15年度消費者相談の動向

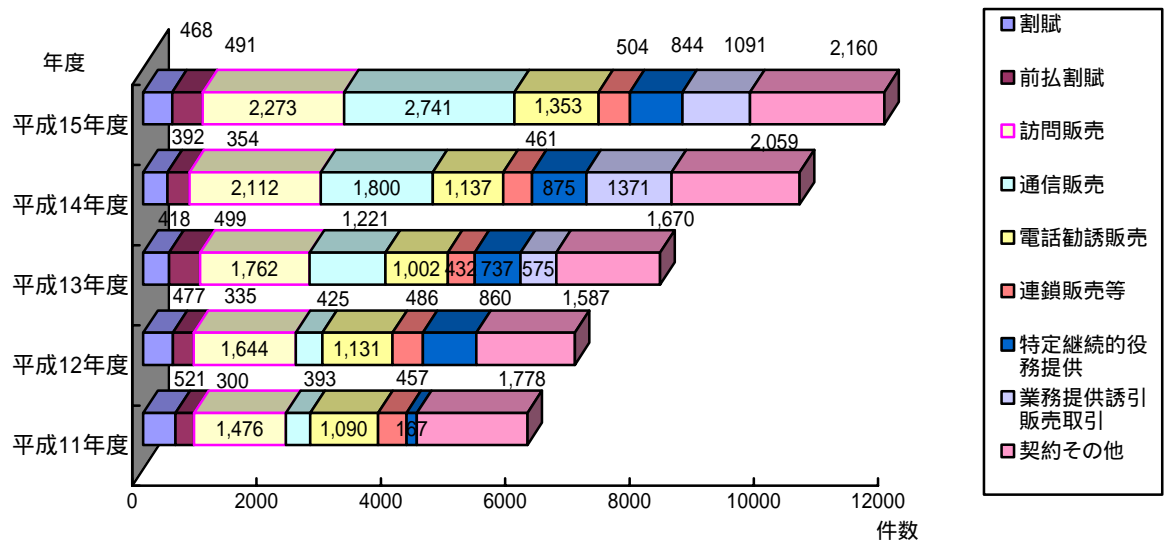
1. 事項別消費者相談の動向

(1) 契約関係

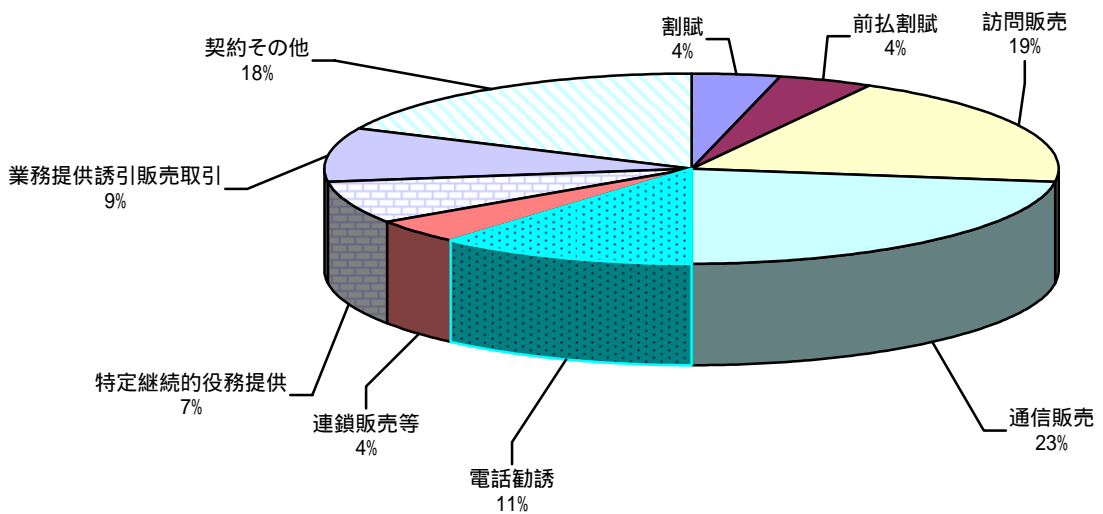
[件数 11,925件 : 構成比 65.1% : 対前年度比 12.9%増]

最近の「契約関係」の相談件数を事項別で見ると、「通信販売」が2,741件、「訪問販売」が2,273件と高水準で推移している。

(第6図) 事項別受付件数の推移 (契約関係)の内訳



(第7図) 事項別相談件数の構成比 (契約関係)の内訳



(注) 特定継続的役務提供は平成11年10月から集計、業務提供誘引販売取引は平成13年6月から集計。

割賦

[件数 468件 : 構成比 2.6% : 対前年度比 19.4%増]

割賦販売法にいう「割賦販売（前払式割賦販売を除く。）」、「ローン提携販売」、「割賦購入あっせん」に関する消費者相談を対象としている。

「割賦販売」に関する平成15年度の相談件数は468件で、ここ数年減少傾向にあったが、一転して前年度に比べて76件の増加となった（対前年度比19.4%増）。

商品別でみると、カードや信販会社等の「信用取引」に関する相談が217件と最も多く、前年度に比べて17件の増加となった（同 5.0%増）。

相談内容別でみると、問い合わせ等の「その他」（339件）が最も多く、「割賦」に関する相談件数の72.4%を占めている。

相談件数の推移（割賦）

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	477	418	392	468
対前年度比（%）	8.4	12.4	6.2	19.4

商品別相談件数順位（割賦）

年度	平成13年度		平成14年度		平成15年度	
	信用取引	222 (53.1)	信用取引	200 (51.0)	信用取引	217 (46.4)
	乗用自動車	53 (9.6)	乗用自動車	50 (12.8)	乗用自動車	51 (11.0)
	長着・襦袢着類	11 (1.9)	身近細貨品	12 (3.1)	自動販売機類	9 (1.9)
	身近細貨品	8 (1.7)	美術工芸装飾品	8 (2.0)	書籍・教材	12 (2.6)
	書籍・教材	7 (1.5)	書籍・教材	8 (2.0)	その他の機械器具	11 (2.4)
	電子計算機・関連機器類	6 (1.3)	長着・襦袢着類	6 (1.5)	身近細貨品	9 (1.9)
	自動販売機類	5 (1.3)	電子計算機・関連機器類	5 (1.3)	長着・襦袢着類	6 (1.3)
	資格講座	5 (1.3)	布団・毛布類	4 (1.0)	教育、エステ	5 (1.1)
	食料品	5 (1.3)	女性下着	4 (1.0)	女性下着	5 (1.1)
	頭髮・皮膚用化粧品	4 (1.3)	食料品	3 (1.0)	電子計算機・関連機器類	5 (1.1)
合計	418		392		468	

（注1）（ ）内の数値は、その年度に占める構成比を表している。

（注2）「その他役務」・・・家屋の改修、外壁の修繕等 「その他の機械器具」・・・浄水器、磁気治療器、健康機器等

前払割賦

[件数 491件 : 構成比 2.7% : 対前年度比 38.7%増]

割賦販売法にいう「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する消費者相談を対象としている。

「前払割賦」に関する平成15年度の相談件数は491件で、前年度に比べて137件の増加となった(対前年度比38.7%増)。

商品別でみると「互助会・友の会」が477件で、「前払割賦」に関する相談件数の97.1%を占めている。

相談内容別でみると「解約関係」(335件)が最も多く、「前払割賦」に関する相談件数の68.2%を占めている。

相談件数の推移(前払割賦)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	335	499	354	491
対前年度比(%)	11.7	49.0	29.1	38.7

訪問販売

[件数 2,273件 : 構成比12.4% : 対前年度比 7.6%増]

特定商取引に関する法律にいう「訪問販売」に関する消費者相談を対象としている。

「訪問販売」に関する平成15年度の相談件数は2,273件で、「契約関係」の各事項の中では「通信販売」の次に多く、前年度に比べて161件の増加となった(対前年度比7.6%増)。

商品別でみると、「工事・加工」が263件と多く、次いで浄水器、磁気治療器、健康機器等の「その他の機械器具」が191件、「布団・毛布類」が149件、「身近細貨品」が137件となっている。

相談内容別でみると、「クーリング・オフ関係」(1,113件)、「解約関係」(537件)が多く、この2項目で「訪問販売」に関する相談件数の72.6%を占めている。

相談件数の推移(訪問販売)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	1,644	1,762	2,112	2,273
対前年度比(%)	11.4	7.2	19.9	7.6

商品別相談件数順位（訪問販売）

年度	平成13年度		平成14年度		平成15年度	
	工事・加工	176 (10.0)	工事・加工	237 (11.2)	工事・加工	263 (11.6)
	その他の機械器具	127 (7.2)	布団・毛布類	170 (8.0)	その他の機械器具	191 (8.4)
	布団・毛布類	124 (7.0)	身近細貨品	125 (5.9)	布団・毛布類	149 (6.6)
	書籍・教材	92 (5.2)	その他の機械器具	122 (5.8)	身近細貨品	137 (6.0)
	身近細貨品	90 (5.1)	新聞・雑誌・定期刊行物等	103 (4.9)	その他の役務	104 (4.6)
	新聞・雑誌・定期刊行物等	88 (5.0)	書籍・教材	67 (3.2)	書籍・教材	95 (4.2)
	空調設備・機器	84 (4.8)	身近細貨品	51 (2.4)	食料品	84 (3.7)
	その他の役務	69 (3.9)	電気掃除機類	51 (2.4)	その他	80 (3.5)
	食料品	67 (3.8)	空調設備・機器	50 (2.4)	新聞・雑誌・定期刊行物等	80 (3.5)
	電気掃除機類	49 (2.8)	頭髮・皮膚用化粧品	38 (1.8)	その他の設備・機器	69 (3.0)
合計	1,762		2,112		2,273	

（注1）（ ）内の数値は、その年度に占める構成比を表している。

（注2）「その他の機械器具」・・・浄水器、磁気治療器、健康機器等

「その他の役務」・・・シロアリ駆除、宅配等「その他の設備・機器」・・・給水設備、排水設備等

通信販売

[件数 2,741件 : 構成比 15.0% : 対前年度比 52.3%増]

特定商取引に関する法律にいう「通信販売」に関する消費者相談を対象としている。「通信販売」に関する平成15年度の相談件数は2,741件で、前年度に比べて941件の大幅な増加となった（対前年度比52.3%増）。

商品別でみると、出会い系サイトを含む「その他の継続的役務」が880件、画像等を閲覧、鑑賞する「遊興、鑑賞」が610件、いわゆる迷惑メールを含む「その他の役務」が399件と、これらが「通信販売」に関する相談件数の68.9%を占めている。

相談内容別でみると、問い合わせ等の「その他」（1,879件）が最も多く、次いで「解約関係」が288件、「債務不履行」が114件となっている。

相談件数の推移（通信販売）

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	425	1,221	1,800	2,741
対前年度比(%)	8.1	187.3	47.4	52.3

商品別相談件数順位（通信販売）

年度	平成13年度		平成14年度		平成15年度	
	その他の役務	456 (37.4)	その他の役務	522 (29.0)	その他の継続的 役務	880 (32.1)
	その他の継続的 役務	250 (20.5)	その他の継続的 役務	468 (26.0)	遊興・鑑賞	610 (22.3)
	電子計算機・関 連機器類	63 (5.2)	その他	127 (7.1)	その他の役務	399 (14.6)
	食料品	54 (4.4)	遊興・鑑賞	112 (6.2)	食料品	200 (7.3)
	履物・かばん類	26 (2.1)	食料品	49 (2.7)	その他	149 (5.4)
	資格講座	22 (1.8)	情報処理・提供	37 (2.1)	電子計算機・関 連機器類	91 (3.3)
	書籍・教材	22 (1.8)	電子計算機・関 連機器類	36 (2.0)	情報処理・提供	69 (1.2)
	遊興・鑑賞	22 (1.8)	頭髮・皮膚用化 粧品	27 (1.5)	書籍・教材	33 (1.2)
	身近細貨品	16 (1.3)	書籍・教材	25 (1.4)	資格講座	27 (1.0)
	情報処理・提供	15 (1.2)	身近細貨品	23 (1.3)	身近細貨品	20 (0.7)
合 計	1, 2 2 1		1, 8 0 0		2, 7 4 1	

（注1）内の数値は、その年度に占める構成比を表している。

（注2）「その他の役務」・・・通信サービス、いわゆる迷惑メール等、
「その他の継続的役務」・・・いわゆる出会い系サイト等

電話勧誘販売

[件数 1, 3 5 3 件 : 構成比 7.4% : 対前年度比 19.0%増]

特定商取引に関する法律にいう「電話勧誘販売」に関する消費者相談を対象としている。

「電話勧誘販売」に関する平成15年度の相談件数は1, 3 5 3 件で、前年度に比べて2 1 6 件の増加となった（対前年度比19.0%増）。

商品別でみると、「資格講座」に関する相談件数が、5 7 2 件と最も多く、前年度に比べ1 5 2 件の増加となった。（対前年度比36.2%増）

相談内容別でみると「クーリング・オフ関係」（3 7 8 件）、「勧誘・強引」（2 6 2 件）、問い合わせ等の「その他」（1 9 3 件）が多くを占めている。

相談件数の推移（電話勧誘販売）

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	1,131	1,002	1,137	1,353
対前年度比（%）	3.8	11.4	13.5	19.0

商品別相談件数順位（電話勧誘販売）

年度	平成13年度		平成14年度		平成15年度	
	資格講座	434 (43.3)	資格講座	420 (36.9)	資格講座	572 (42.3)
	書籍・教材	165 (16.5)	書籍・教材	211 (18.6)	書籍・教材	245 (18.1)
	情報処理・提供	55 (5.5)	その他	95 (8.4)	その他	138 (10.2)
	電子計算機・関連機器類	44 (4.4)	食料品	43 (3.8)	情報処理・提供	122 (9.0)
	内職・副業	39 (4.0)	情報処理・提供	40 (3.5)	食料品	38 (2.8)
	その他の印刷物	23 (2.3)	その他の印刷物	31 (2.7)	電子計算機・関連機器類	29 (2.1)
	教養・娯楽	20 (2.0)	その他の役務	21 (1.8)	その他の役務	29 (2.1)
	頭髪・皮膚用化粧品	18 (1.8)	美術工芸装飾品	19 (1.7)	美術工芸装飾品	25 (1.8)
	食料品	15 (1.5)	頭髪・皮膚用化粧品	17 (1.5)	その他の印刷物	23 (1.7)
	美術工芸装飾品	14 (1.4)	電子計算機・関連機器類	12 (1.1)	会員権	12 (0.9)
合計	1,002		1,137		1,353	

（注1）（ ）内の数値は、その年度に占める構成比を表している。

（注2）「その他の印刷物」・・・・・・紳士録等

「その他の役務」・・・・・・飲食・宿泊・占い等

連鎖販売等

[件数 504件 : 構成比 2.7% : 対前年度比 9.3%増]

特定商取引に関する法律にいう「連鎖販売取引」及びその類似商法に関する消費者相談を対象としている。

「連鎖販売等」に関する平成15年度の相談件数は504件で、前年度に比べて43件の増加となった（対前年度比9.3%増）。

商品別でみると、健康食品を含む「食料品」が133件で最も多く、「連鎖販売等」に関する相談件数の26.4%を占めている。

相談内容別でみると、「クーリング・オフ関係」（153件）、業者や業そのものの信頼性に関する「業者の信頼性」（91件）が多くを占めている。

相談件数の推移（連鎖販売等）

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	486	432	461	504
対前年度比（％）	6.3	11.1	6.7	9.3

商品別相談件数順位（連鎖販売等）

年度	平成13年度		平成14年度		平成15年度	
	食料品	138 (31.9)	食料品	122 (26.5)	食料品	133 (26.4)
	頭髮・皮膚用化粧品	41 (9.5)	頭髮・皮膚用化粧品	74 (16.1)	その他	70 (13.9)
	通信装置・機器・付属品	35 (8.1)	その他	48 (10.4)	頭髮・皮膚用化粧品	68 (13.5)
	その他の役務	19 (4.4)	その他の機械器具	29 (6.3)	その他の機械器具	54 (10.7)
	その他の機械器具	17 (3.9)	女性下着	16 (3.5)	通信装置・機器・付属品	26 (5.2)
	女性下着	14 (3.2)	電子計算機・関連機器類	16 (3.5)	布団・毛布類	15 (3.0)
	電子計算機・関連機器類	12 (2.8)	布団・毛布類	15 (3.3)	電子計算機・関連機器類	13 (2.6)
	布団・毛布類	11 (2.5)	通信装置・機器・付属品	14 (3.0)	女性下着	12 (2.4)
	金融・保険	9 (2.1)	電気理美容機器	11 (2.4)	その他の役務	11 (2.2)
	電気理美容機器	8 (1.9)	その他の役務	10 (2.2)	電気理美容機器	10 (2.0)
合計	432		461		504	

（注1）（ ）内の数値は、その年度に占める構成比を表している。

（注2）「通信装置・機器・付属品」・・・電話機、ファクシミリ等

「その他の機械器具」・・・浄水器等

「その他の役務」・・・通信サービス等

特定継続的役務提供

[件数 844件 : 構成比 4.6% : 対前年度比 3.5%減]

特定商取引に関する法律にいう「特定継続的役務提供」に関する消費者相談を対象としている。

「特定継続的役務提供」に関する平成15年度の相談件数は844件で、前年度に比べて31件の減少となった（対前年度比3.5%減）。

商品別でみると、「エステティックサロン」が344件と依然として多い。次いで「家庭教師派遣」が227件と多くを占めている。

相談内容別でみると「解約関係」(520件)、「クーリング・オフ関係」(130件)が多く、この2項目で「特定継続的役務提供」の77%を占めている。

相談件数の推移(特定継続的役務提供)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
処理件数	860	737	875	844
対前年度比(%)	-	14.3	18.7	3.5

(注)集計は、平成11年10月から行っている。

商品別相談件数順位(特定継続的役務提供)

年度	平成13年度		平成14年度		平成15年度	
	エステティック	282 (38.3)	エステティック	379 (43.3)	エステティック	344 (40.8)
	家庭教師派遣	280 (38.0)	家庭教師派遣	263 (30.1)	家庭教師派遣	227 (26.9)
	外国語学校	114 (62.5)	外国語学校	127 (14.5)	外国語学校	149 (17.7)
	学習塾	47 (6.4)	学習塾	106 (12.2)	学習塾	70 (8.3)
					結婚情報	41 (4.9)
					パソコン教室	13 (1.5)
合計	737		875		844	

(注1)結婚情報及びパソコン教室は平成15年1月1日より特定継続的役務に加わった。

業務提供誘引販売取引

[件数 1,091件 : 構成比 6.0% : 対前年比 20.4%減]

特定商取引に関する法律にいう「業務提供誘引販売取引」に関する消費者相談を対象としている。

「業務提供誘引販売取引」に関する平成15年度の相談件数は1,091件で、前年度に比べ280件の減少となった(前年度比20.4%減)

商品別でみると、「書籍・教材」が503件と最も多く、「業務提供誘引販売取引」の46.1%を占めている。

相談内容別でみると「解約関係」(433件)、「クーリング・オフ関係」(249件)が多く、この2項目で「業務提供誘引販売取引」の62.5%を占めている。

相談件数の推移（業務提供誘引販売取引）

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
処 理 件 数	-	575	1,371	1,091
対前年度比（％）	-	-	138.4	20.4

商品別相談件数順位（業務提供誘引販売取引）

年度	平成13年度		平成14年度		平成15年度	
	電子計算機・関連機器類	152 (26.4)	書籍・教材	639 (46.6)	書籍・教材	503 (46.1)
	書籍・教材	114 (19.8)	電子計算機・関連機器類	209 (15.2)	電子計算機・関連機器類	165 (15.1)
	内職・副業	96 (16.7)	内職・副業	177 (12.9)	内職・副業	107 (9.8)
	資格講座	58 (10.1)	資格講座	98 (7.1)	その他の印刷物	84 (7.7)
	その他の印刷物	52 (9.0)	その他	45 (3.3)	資格講座	57 (5.2)
	レコード類・その他の記録物	13 (2.3)	その他の印刷物	42 (3.1)	その他	53 (4.9)
	その他の役務	13 (2.3)	教養・娯楽	25 (1.8)	教養・娯楽	30 (2.7)
	その他の機械器具	13 (2.3)	その他の機械器具	10 (0.7)	その他の役務	24 (2.2)
	教養・娯楽	10 (1.7)	レコード類・その他の記録物	10 (0.7)	レコード類・その他の記録物	18 (1.6)
	食料品	4 (0.7)	その他の役務	8 (0.6)	その他の機械器具	6 (0.5)
合 計	575		1,371		1,091	

（注1）（ ）内の数値は、その年度に占める構成比を表している。

（注2）「内職・副業」・・・業務提供誘引販売取引等に関する問い合わせ等

「その他の印刷物」・・・チラシ・カタログ等

「その他の役務」・・・運輸サービス等

「その他の機械器具」・・・健康機器等

契約その他

[件数 2,160件 : 構成比 11.8% : 対前年度比 4.9%増]

この事項は、「契約関係」のうち ～ に分類できないものであり、特定商取引に関する法律の対象とならない店頭販売等、商品先物取引などが含まれる。

「契約その他」に関する平成15年度の相談件数は2,160件で、前年度に比べて101件の増加となった(対前年度比4.9%増)。

商品別でみると「国内公設先物(経済省物資)」(489件)が最も多く、次いで宅配等の「その他役務」(157件)であった。

相談内容別でみると「解約関係」(817件)、「その他」(732件)が多くを占めている。

相談件数の推移(契約その他)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	1,587	1,670	2,059	2,160
対前年度比(%)	10.7	5.2	23.3	4.9

商品別相談件数順位(契約その他)

年度	平成13年度		平成14年度		平成15年度	
	国内公設先物 (経済省物資)	364 (21.8)	国内公設先物 (経済省物資)	445 (21.6)	国内公設先物 (経済省物資)	489 (22.6)
	その他の役務	171 (10.2)	その他の役務	248 (12.0)	その他の役務	157 (7.3)
	乗用自動車	94 (5.6)	乗用自動車	138 (6.7)	その他	151 (7.0)
	内職・副業	75 (4.5)	内職・副業	67 (3.3)	乗用自動車	143 (6.6)
	先物・先物類似 その他の先物	63 (3.8)	その他	67 (3.3)	先物・先物類似 その他の先物	92 (4.3)
	海外先物 (経済省物資)	57 (3.4)	海外先物 (経済省物資)	58 (3.3)	書籍・教材	75 (3.5)
	教育・エステ	49 (2.9)	先物・先物類似 その他の先物	42 (2.0)	教養・娯楽	71 (3.3)
	会員権	40 (2.4)	教養・娯楽	42 (2.0)	レンタル、リース、賃貸	60 (2.8)
	その他の継続的 役務	40 (2.4)	会員権	41 (2.0)	教育・エステ	55 (2.5)
	教養・娯楽	39 (2.3)	電子計算機・関 連機器類	40 (1.9)	その他の継続的 役務	55 (2.5)
合計	1,670		2,059		2,160	

(注1) 内の数値は、その年度に占める構成比を表している。

(注2) 「その他の役務」・・・宅配等 「その他の継続的役務」・・・育毛等

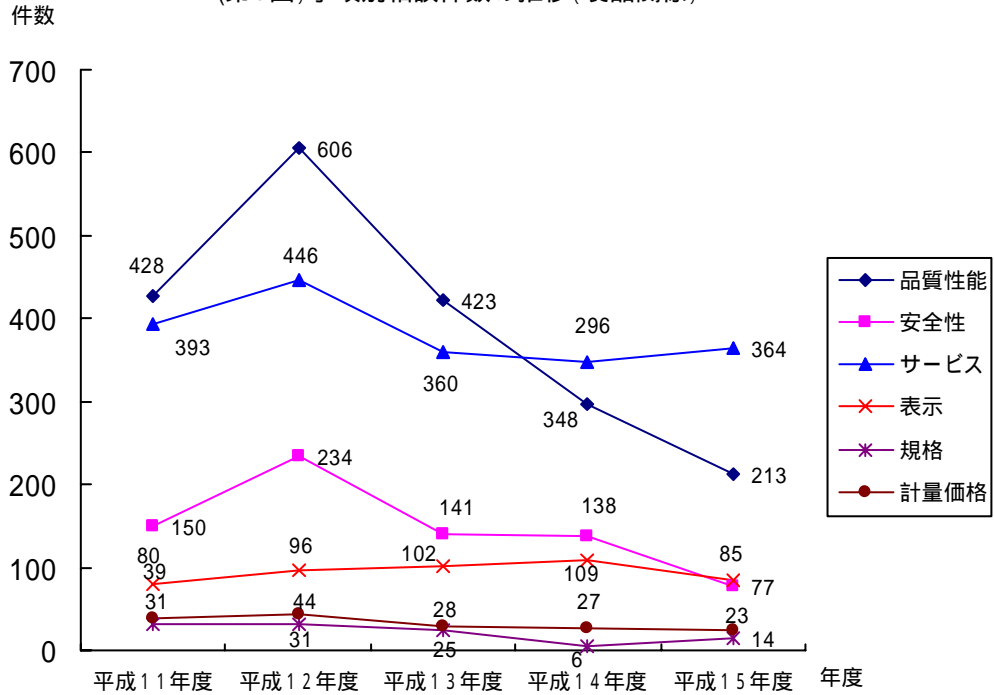
(2) 製品関係

[件数 776件 : 構成比 4.2% : 対前年度比 16.0%減]

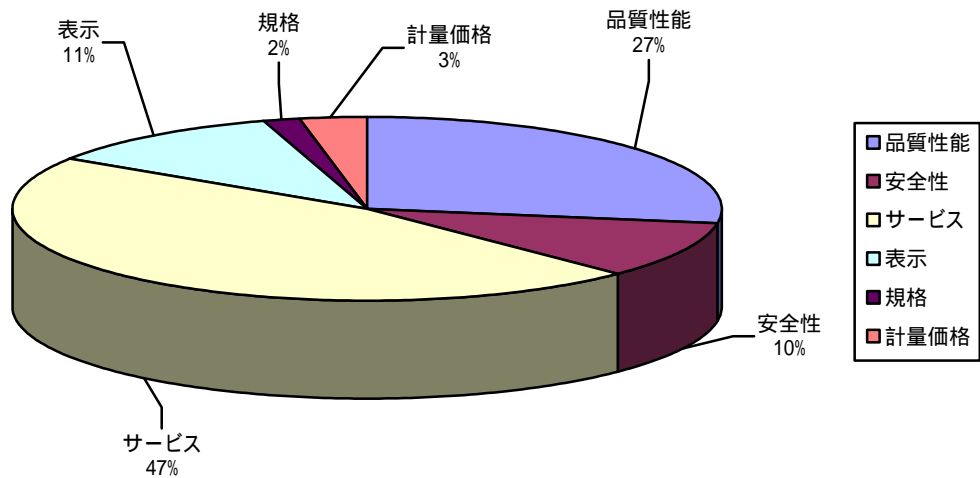
「製品関係」に関する平成15年度の処理件数は776件で、前年度に比べて148件の減少となった(対前年度比16.0%の減)。

事項別にみると、「サービス」(364件)、「品質性能」(213件)が多く、この2項目で製品に関する相談件数の74.4%を占めている。

(第8図) 事項別相談件数の推移(製品関係)



(第9図) 事項別相談件数の構成比(製品関係)



品質性能

[件数 213件 : 構成比 1.2% : 対前年度比 28.0%減]

商品の構造、材質、成分等について、本来備えるべき機能の問題に関する相談や、当該商品の使用又は保管による機能低下等の問題に関する消費者相談を対象としている。

「品質性能」に関する平成15年度の相談件数は213件で、前年度に比べて83件の大幅な減少となった(対前年度比28.0%減)。

商品別でみると、パソコン等「電子計算機・関連機器類」(35件)、「乗用自動車」(31件)に関する相談が多かった。

相談件数の推移(品質性能)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	606	423	296	213
対前年度比(%)	41.6	30.3	30.0	28.0

安全性

[件数 77件 : 構成比 0.4% : 対前年度比 44.2%減]

製品等による一般消費者の生命、身体又は財産に対する危険、傷害の発生又は発生のおそれのあるもの等に関する消費者相談を対象としている。

「安全性」に関する平成15年度の相談件数は77件で、前年度と比べて61件の減少となった(対前年度比44.2%減)。

商品別にみると、「自転車」(8件)、「乗用自動車」(4件)、「車両用品、その他の車両」(4件)、「その他の機械器具」(4件)の順に多いが、商品は多岐にわたっている。

相談件数の推移(安全性)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	234	141	138	77
対前年度比(%)	56.0	39.4	2.1	44.2

サービス

[件数 364件 : 構成比 2.0% : 対前年度比 4.6%増]

商品の品質・性能等その特性維持に必要な点検、修理、部品交換及び保守、保証書及び補修用部品の最低保有期間等のアフターサービス等に関する消費者相談を対象としている。

「サービス」に関する平成15年度の相談件数は364件で、前年度に比べて16件の増加となった(対前年度比4.6%増)。

商品別でみると、パソコン等「電子計算機、関連機器類」(91件)や「乗用自動車」(34件)に関する相談が多かった。

相談件数の推移(サービス)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	446	360	348	364
対前年度比(%)	13.5	19.3	3.4	4.6

表示

[件数 85件 : 構成比 0.5% : 対前年度比 22.0%減]

商品の成分、性能、用途、貯法、その他の品質等の表示に関する消費者相談を対象としている。

「表示」に関する平成15年度の処理件数は85件で、前年度と比べて24件の減少となった(対前年度比22.0%減)。

相談件数の推移(表示)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	96	102	109	85
対前年度比(%)	20.0	6.3	6.9	22.0

規格

[件数 14件 : 構成比 0.1% : 対前年度比 133.3%増]

JIS規格や商品規格に関する相談を対象としている。

「規格」に関する平成15年度の相談件数は14件で、前年度に比べて8件の増加となった。(対前年度比133.3%増)

相談件数の推移(規格)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	31	25	6	14
対前年度比(%)	0.0	19.4	76.0	133.3

計量・価格

[件数 23件 : 構成比 0.1% : 対前年度比 14.8%減]

計量及び価格全般に関する消費者相談を対象としている。

「計量・価格」に関する平成15年度の相談件数は23件で、前年度に比べて4件の減少となった(対前年度比14.8%減)。

相談件数の推移(計量・価格)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	44	28	27	23
対前年度比(%)	12.8	36.4	3.6	14.8

(3) その他

[件数 5,628件 : 構成比 30.7% : 対前年度比 100.5%増]

「契約関係」及び「製品関係」のいずれにも分類されない消費者相談を対象としている。

「その他」には、経済産業省の施策等に関する一般的な問い合わせや、経済産業省の所管とはならない「消費者金融」、「保険」、「不動産関係」等の問い合わせ・相談が含まれているが、架空請求等に関する相談の増加に伴い、平成15年度は5,628件と前年度に比べて倍増している。

相談件数の推移(その他)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
相談件数	1,477	1,854	2,807	5,628
対前年度比(%)	6.7	25.5	51.4	100.5

2. 商品別消費者相談の動向

(1) 商品大分類別相談件数の推移

契約関係

平成15年度の「契約関係」に関する相談件数を商品大分類別にみると、「役務」(5,714件)が最も多く、「契約関係」に関する相談件数の47.9%を占めている。

商品大分類別相談件数(契約関係)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
繊維製品	333(4.8)	327(3.9)	430(4.1)	421(3.5)
対前年度比(%)	3.7	1.8	31.5	2.1
電気製品	322(4.6)	309(3.7)	397(3.8)	409(3.4)
対前年度比(%)	10.6	4.0	28.5	3.0
機械器具	617(8.9)	796(9.6)	976(9.2)	1,003(8.4)
対前年度比(%)	0.3	29.0	22.6	2.8
住居	210(3.0)	290(3.5)	283(2.7)	311(2.6)
対前年度比(%)	50.0	38.1	2.4	9.9
台所・家庭用品	180(2.6)	180(2.2)	239(2.3)	246(2.1)
対前年度比(%)	6.3	0.0	32.8	2.9
文化・スポーツ用品	839(12.1)	1,037(12.5)	1,836(17.4)	1,750(14.7)
対前年度比(%)	8.7	23.6	7.6	4.7
エネルギー	18(0.3)	18(0.2)	17(0.2)	23(0.2)
対前年度比(%)	125.0	0.0	5.6	35.3
役務	3,308(47.6)	3,843(46.2)	4,622(43.8)	5,714(47.9)
対前年度比(%)	16.2	16.2	20.3	23.6
その他	1,118(16.1)	1,516(18.2)	1,761(16.7)	2,048(17.2)
対前年度比(%)	0.5	35.6	16.2	16.3
計	6,945(100.0)	8,316(100.0)	10,561(100.0)	11,925(100.0)
対前年度比(%)	12.3	19.7	27.0	12.9

()は構成比

製品関係

平成15年度の「製品関係」に関する相談件数を商品大分類別にみると、相談件数は776件と前年度に比べ148件減少した。「機械器具」(276件)が最も多く、次いで「電気製品」(157件)に関する相談が多く、この二つで「製品関係」の相談の55.8%を占めている。

商品大分類別相談件数(製品関係)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
繊維製品	155(10.6)	141(13.1)	90(9.7)	54(7.0)
対前年度比(%)	27.1	9.9	36.2	40.0
電気製品	349(24.0)	237(22.0)	203(22.0)	157(20.2)
対前年度比(%)	65.4	32.1	14.3	22.7
機械器具	497(34.1)	345(32.0)	322(34.8)	276(35.6)
対前年度比(%)	41.2	30.6	6.7	14.3
住居	93(6.4)	62(5.7)	50(5.4)	53(6.8)
対前年度比(%)	16.3	33.3	19.4	6.0
台所・家庭用品	81(5.6)	56(5.2)	52(5.6)	34(4.4)
対前年度比(%)	17.3	30.9	7.1	34.6
文化・スポーツ用品	85(5.8)	53(4.9)	68(7.4)	42(5.4)
対前年度比(%)	26.9	37.6	28.3	38.2
エネルギー	59(4.0)	47(4.4)	37(4.0)	35(4.5)
対前年度比(%)	20.4	20.3	21.3	5.4
役務	49(3.4)	74(6.9)	52(5.6)	69(8.9)
対前年度比(%)	3.9	51.0	29.7	32.7
その他	89(6.1)	64(5.9)	50(5.4)	56(7.2)
対前年度比(%)	117.1	28.1	21.9	12.0
計	1,457(100.0)	1,079(100.0)	924(100.0)	776(100.0)
対前年度比(%)	30.0	25.9	14.4	16.0

()は構成比

(2) 商品大分類別動向

繊維製品

[件数 510件 : 構成比 2.8% : 対前年度比 7.3%減]

平成15年度の「繊維製品」に関する相談件数は510件で、前年度の550件に比べて40件減少した(対前年度比7.3%減)。

小分類別商品順位(繊維製品)

年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
	布団・毛布類 (166)	布団・毛布類 (213)	布団・毛布類 (199)
	長着・襦袢着類 (55)	女性下着 (87)	長着・襦袢着類 (81)
	女性下着 (51)	長着・襦袢着類 (55)	女性下着 (65)

電気製品

[件数 612件 : 構成比 3.3% : 対前年度比 5.4%増]

平成15年度の「電気製品」に関する相談件数は612件で、前年度の647件に比べて35件減少した(対前年度比5.4%減)。

小分類別商品順位(電気製品)

年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
	通信装置・機器・付属品 (148)	通信装置・機器・付属品 (116)	通信装置・機器・付属品 (129)
	電気掃除機類 (59)	電気掃除機類 (64)	映像機器・付属機器 (70)
	電気理美容機器 (58)	電気理美容機器 (63)	電気理美容機器 (54)

機械器具

[件数 1,413件 : 構成比 7.7% : 対前年度比 0.4%増]

平成15年度の「機械器具」に関する相談件数は1,413件で、前年度の1,407件に比べて6件増加した(対前年度比0.4%増)。

小分類別商品順位（機械器具）

年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
	電子計算機・関連機器 (472)	電子計算機・関連機器 (554)	電子計算機・関連機器 (539)
	乗用自動車 (307)	乗用自動車 (365)	乗用自動車 (336)
	その他の機械器具 (215)	その他の機械器具 (269)	その他の機械器具 (308)

住居

[件数 412件 : 構成比 2.2% : 対前年度比 9.0%増]

平成15年度の「住居」に関する相談件数は412件で、前年度の378件に比べて34件増加した（対前年度比9.0%増）。

小分類別商品順位（住居）

年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
	空調設備・機器 (89)	空調設備・機器 (87)	その他の設備・機器 (100)
	その他の設備・機器 (58)	その他の設備・機器 (71)	空調設備・機器 (66)
	消火器 (36)	冷暖房給湯設備・機器 (40)	冷暖房給湯設備・機器 (51)

(注) 「その他の設備・機器」・・・給水設備、排水設備等

台所・家庭用品

[件数 304件 : 構成比 1.7% : 対前年度比 1.0%減]

平成15年度の「台所・家庭用品」に関する相談件数は304件で、前年度の307件に比べて3件減少した（対前年度比1.0%減）。

小分類別商品順位（台所・家庭用品）

年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
	頭皮・皮膚用化粧品 (131)	頭皮・皮膚用化粧品 (195)	頭皮・皮膚用化粧品 (169)
	家庭用化学製品 (25)	その他の家庭用品 (39)	その他の家庭用品 (56)
	その他の家庭用品 (24)	家庭用化学製品 (15)	料理用具 (18)

(注) 「その他の家庭用品」・・・物干し竿、簡易袋等

文化・スポーツ用品

[件数 1,871件 : 構成比 10.2% : 対前年度比 4.7%減]

平成15年度の「文化・スポーツ用品」に関する相談件数は1,871件で、前年度の1,964件に比べて93件減少した(対前年度比4.7%減)。

小分類別商品順位(文化・スポーツ用品)

年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
	書籍・教材 (440)	書籍・教材 (1,092)	書籍・教材 (995)
	身近細貨品 (163)	身近細貨品 (239)	身近細貨品 (240)
	その他の印刷物 (119)	新聞・雑誌・定期刊行物等 (122)	その他の印刷物 (145)

(注)「その他の印刷物」………ちらし、紳士録等

エネルギー

[件数 86件 : 構成比 0.5% : 対前年度比 6.2%増]

平成15年度の「エネルギー」に関する相談件数は86件で、前年度の81件に比べて5件増加した(対前年度比6.2%増)。

小分類別商品順位(エネルギー)

年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
	L P ガス (25)	ガソリン類 (29)	ガソリン類 (23)
	電力 (16)	L P ガス (18)	L P ガス (21)
	ガソリン類 (14)	電力 (17)	灯油類 (12)

役務

[件数 7,141件 : 構成比 39.0% : 対前年度比 14.8%増]

平成15年度の「役務」に関する相談件数は7,141件で、商品大分類の中で最も多く、前年度の6,220件に比べて921件増加し(対前年度比14.8%増)、相談件数全体の構成比も39.0%と大多数を占めている。

小分類別商品順位(役務)

年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
	その他の役務 (1,306)	その他の役務 (1,835)	その他の役務 (1,227)
	教育・エステ (819)	教育・エステ (904)	その他の継続的役務(1,014)
	資格講座 (570)	資格講座 (600)	教育・エステ (933)

(注1) 「その他の役務」・・・運輸・通信サービス等

(注2) 「その他の継続的役務」・・・恋人紹介・育毛等

その他

[件数 5,980件 : 構成比 32.6% : 対前年度比 118.4%増]

から までの商品群に該当しない商品についての消費者相談を対象としている。

平成15年度の「その他」に関する相談件数は5,980件で、前年度の2,738件に比べて3,242件増加した(対前年度比118.4%増)。

小分類別商品順位(その他)

年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
	食料品 (369)	国内公設先物 (経済省物資) (449)	その他 (4,551)
	国内公設先物 (経済省物資) (364)	食料品 (399)	食料品 (537)
	内職・副業 (222)	内職・副業 (262)	国内公設先物 (経済省物資) (489)

(注) 「その他」・・・いわゆる根拠のない請求等

(3) 商品小分類別の相談件数

平成15年度の相談件数を商品小分類別にみると、不当請求を含む「その他」が4,551件と突出しており、次いで通信サービス等を含む「その他の役務」が1,227件、「その他の継続的役務」が1,014件、「書籍・教材」が995件、「教育・エステ」が933件と続いている。

商品小分類の順位

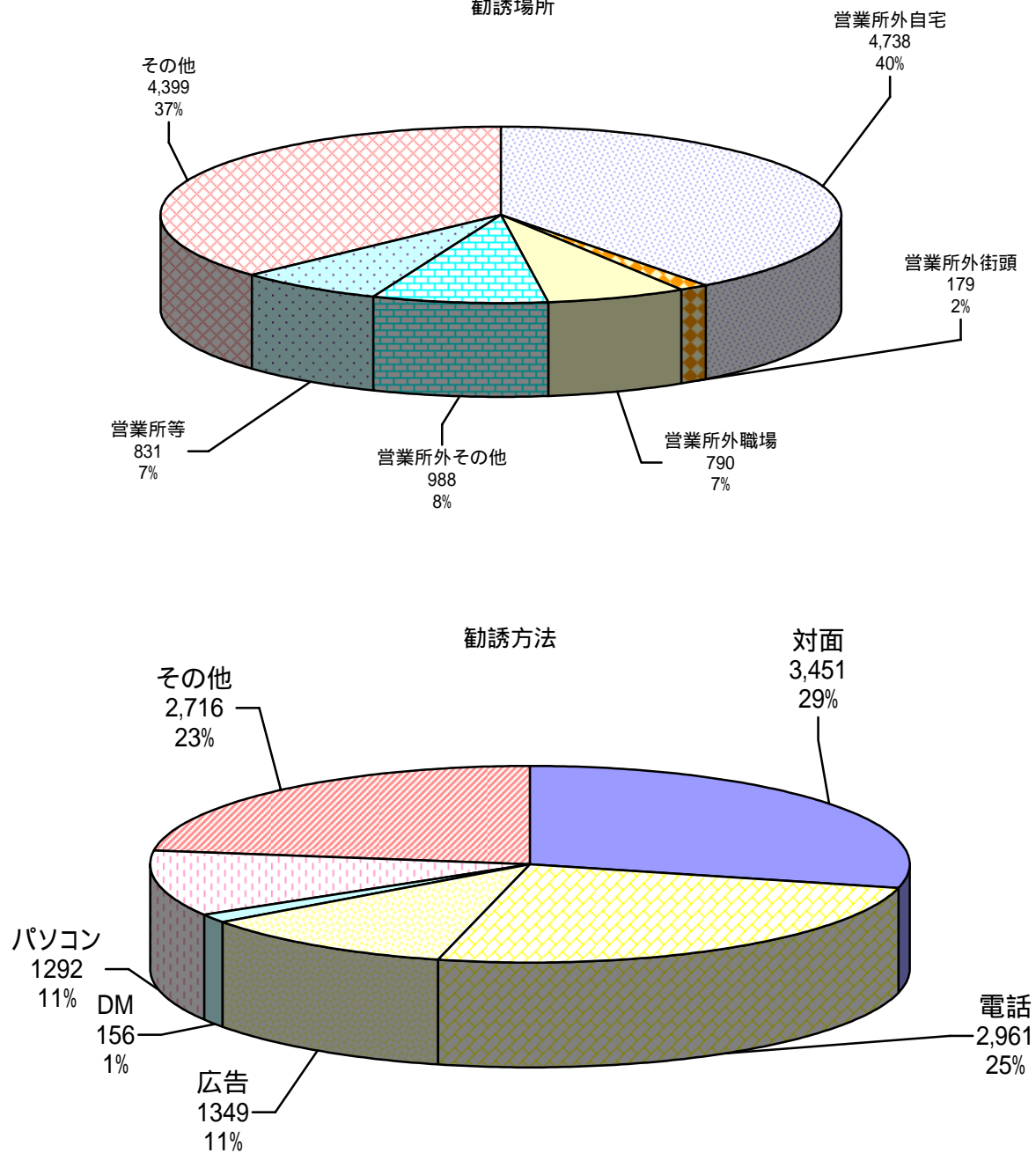
年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
	教育・IT (1,035)	その他の役務 (1,306)	その他の役務 (1,835)	その他 (4,551)
	その他 (744)	その他 (885)	その他 (1,441)	その他の役務 (1,227)
	資格講座 (666)	教育・エステ (819)	書籍・教材 (1,092)	その他の継続的役務 (1,014)
	その他の役務 (456)	資格講座 (570)	教育・エステ (904)	書籍・教材 (995)
	電子計算機・関連機器類 (420)	電子計算機・関連機器類 (472)	資格講座 (600)	教育・エステ (933)
	信用取引 (414)	書籍・教材 (440)	その他の継続的役務 (588)	資格講座 (723)
	乗用自動車 (367)	互助会・友の会 (436)	電子計算機・関連機器類 (554)	遊興・鑑賞 (655)
	書籍・教材 (339)	食料品 (369)	国内公設先物 (経済省物資) (449)	電子計算機・関連機器類 (539)
	互助会・友の会 (338)	国内公設先物 (経済省物資) (364)	金融・保険 (425)	食料品 (537)
	食料品 (295)	信用取引 (331)	食料品 (399)	金融・保険 (519)
	国内公設先物 (通産省物資) (268)	その他の継続的役務 (307)	乗用自動車 (365)	互助会・友の会 (507)
	情報処理・提供 (223)	乗用自動車 (307)	互助会・友の会 (358)	国内公設先物 (経済省物資) (489)
	金融・保険 (213)	金融・保険 (273)	信用取引 (323)	信用取引 (363)
	その他の機械器具 (178)	内職・副業 (222)	工事・加工 (287)	乗用自動車 (336)
	毛布・布団類 (168)	工事・加工 (220)	その他の機械器具 (269)	工事・加工 (332)
	通信装置・機器・付属品 (167)	その他の機械器具 (215)	内職・副業 (262)	その他の機械器具 (308)
	工事・加工 (161)	情報処理・提供 (167)	身近細貨品 (239)	情報処理・提供 (298)
	身近細貨品 (160)	布団・毛布類 (166)	情報処理・提供 (231)	身近細貨品 (240)
	頭髮・皮膚用化粧品 (156)	身近細貨品 (163)	布団・毛布類 (218)	布団・毛布類 (199)
	内職・副業 (155)		頭髮・皮膚用化粧品 (195)	内職・副業 (175)

(注) () の数値は、その商品小分類別の相談処理件数を表している。その他とは、不当請求等いずれにも属さない商品をさす。

3 . 契約に係る勧誘場所、勧誘方法、支払方法及び相談内容別の動向

(1) 勧誘場所、勧誘方法別相談件数

(第10図) 勧誘場所・勧誘方法別構成比



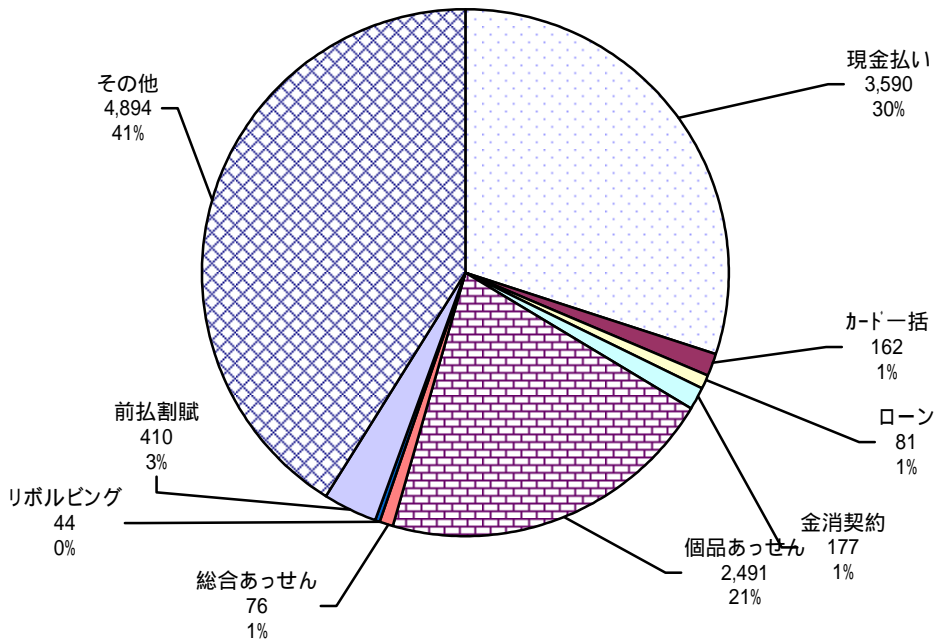
(2) 支払方法別相談の動向

平成15年度の「契約関係」に関する相談件数を支払方法別にみると、「現金払い」が3,590件(対前年度比12.9%増)で、個品あっせんを上回っている。

	現金払い	カード一括	ローン	金消契約	個品あっせん	総合あっせん	リボルビング	前払割賦	その他	計
13年度	2,221	115	76	128	1,938	55	22	413	3,348	8,316
14年度	3,180	145	48	169	2,593	82	37	268	4,039	10,561
15年度	3,590	162	81	177	2,491	76	44	410	4,894	11,925
対前年度比	12.9	11.7	68.8	4.7	3.9	7.3	18.9	53.0	21.2	12.9

(注) その他は支払方法が不明なものをいう。

(第11図) 契約の支払方法別構成比



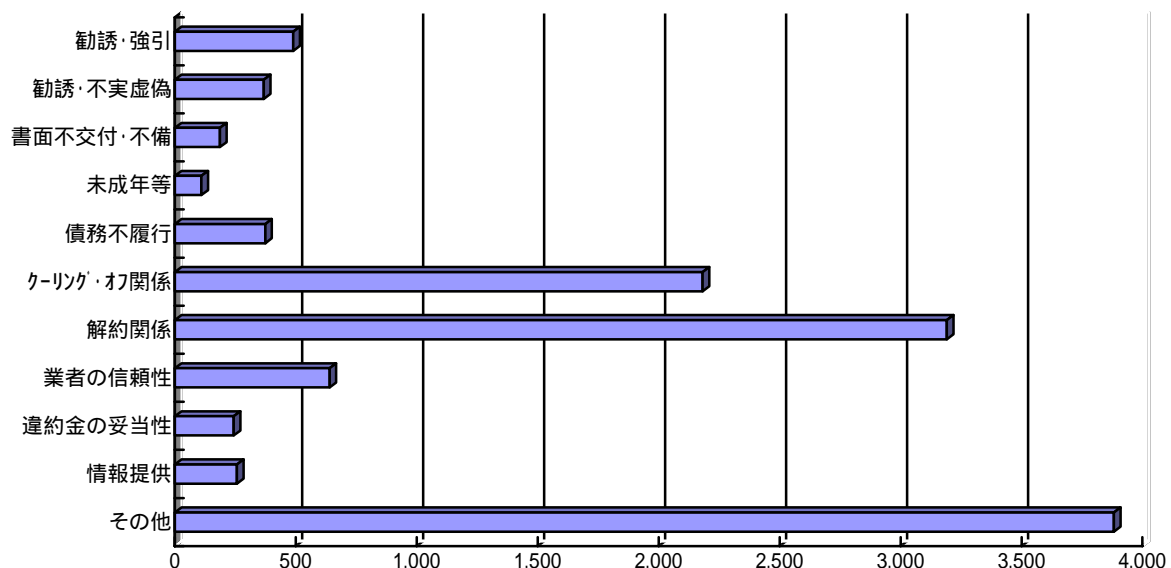
(3) 相談内容別相談件数

平成15年度の「契約関係」に関する相談件数を相談内容別にみると、「解約関係」(3 , 1 9 1 件) と「クーリング・オフ関係」(2 , 1 8 2 件) が多く、この2項目で、相談件数全体の45.1%を占めている。

相談の内容	件数	構成比	対前年度比
勧誘・強引	490	4.1	14.2
勧誘・不実虚偽	368	3.1	34.8
書面不交付・不備	187	1.6	0.1
未成年等	110	0.9	64.2
債務不履行	374	3.1	41.7
クーリング・オフ関係	2,182	18.3	2.3
解約関係	3,191	26.8	26.9
業者の信頼性	640	5.4	12.9
違約金の妥当性	244	2.0	7.5
情報提供	257	2.2	24.0
その他	3,882	32.5	22.2
合計	11,925	100.0	-

(注) その他・・・他の相談内容項目に該当しない問い合わせ等

(第11図) 契約の相談内容別相談件数



(資 料)

平 成 1 5 年 度 消 費 者 相 談 統 計 資 料

第1表 受付局別相談件数

区 分	北海道	東 北	関 東	中 部	近 畿	中 国	四 国	九 州	沖 縄	局 計	本 省	合 計
平成15年度受付件数	2,253	1,624	1,625	1,797	2,200	1,782	573	1,774	410	14,038	4,291	18,329

第2表 受付局別・受付方法別相談件数

区 分	北海道	東 北	関 東	中 部	近 畿	中 国	四 国	九 州	沖 縄	局 計	本 省	合 計
電 話	2,196	1,565	1,581	1,740	2,102	1,706	545	1,723	389	13,547	3,534	17,081
面 接	35	40	7	32	32	51	22	34	14	267	60	327
文 書 等	3	4	10	4	10	6	2	2	5	46	39	85
私 書 箱										0	5	5
電 子 メール	19	15	27	21	56	19	4	15	2	178	653	831
計	2,253	1,624	1,625	1,797	2,200	1,782	573	1,774	410	14,038	4,291	18,329

第3表 事項別・商品大分類別相談件数

事項別 商品別	製 品 安 全							契 約									その他	合 計	商品別比率	
	品質性能	安全性	サービス	表 示	規 格	計量価格	製品計	割 賦	前払割賦	訪 販	通 販	電話勧誘等	連鎖等	特定役務	業務誘引	契約その他				契約計
01 繊維製品	8		19	24	3		54	19		249	32	5	35		4	77	421	35	510	2.8%
02 電気製品	57	21	63	11	3	2	157	12		206	45	10	56		11	69	409	46	612	3.3%
03 機械器具	89	26	140	14	5	2	276	81	4	279	140	31	72		175	221	1003	134	1,413	7.7%
04 住 居	22	10	16	2	1	2	53	6	2	244	7	2	5		1	44	311	48	412	2.2%
05 台所・家庭用品	10	10	5	8		1	34	3		98	27	14	78		1	25	246	24	304	1.7%
06 文化・スポーツ用品	10	4	16	9		3	42	30	2	419	128	314	28	2	616	211	1,750	79	1,871	10.2%
07 エネルギー	10	1	14	1	1	8	35	1		3						19	23	28	86	0.5%
08 役 務			63	4		2	69	257	480	600	2,009	791	23	836	116	602	5,714	1,358	7,141	39.0%
09 その他	7	5	28	12	1	3	56	59	3	175	353	186	207	6	167	892	2048	3876	5,980	32.6%
合 計	213	77	364	85	14	23	776	468	491	2,273	2,741	1,353	504	844	1,091	2,160	11,925	5,628	18,329	100.0%
事項別比率	1.2%	0.4%	2.0%	0.5%	0.1%	0.1%	4.2%	2.6%	2.7%	12.4%	15.0%	7.4%	2.7%	4.6%	6.0%	11.8%	65.1%	30.7%	100.0%	

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製 品 安 全						契 約										その他	合 計
			品質性能	安全性	サービス	表 示	規 格	計量価格	製品計	割 賦	前払割賦	訪 販	通 販	電話勧誘等	連鎖等	特定役務	業務誘引	契約その他		
製 品	01 男 性 外 衣 中 衣	01 背広服類	1		1	2	2	6	2		5	3		3			1	14	2	22
		02 コート			3			3			1	3						4		7
		03 セーター類																		
		04 シャツ類	2		2	1	1	6				2						2	1	9
	02 女 性 外 衣 中 衣	01 スーツ・ワンピース類	1		6	2		9			2	4		1			8	15	3	27
		02 コート	1		4	1		6			3	1					1	5		11
		03 スカート・スラックス				1		1				5					1	6	1	8
		04 セーター類				1		1									1	1	1	3
		05 シャツ類				3		3				3		1			1	5	2	10
	03 子 供	01 制服類										1						1		1
		02 シャツ類																	1	1
	04 下 着	01 男性下着			1	1		2												2
		02 女性下着	1			1		2	5		31	2	1	12		1	11	63		65
		03 子供下着																		
	05和 服	01 長着・襦袢着類			1	1		2	6		35			1		1	33	76	3	81
		02 羽織・コート類																	1	1
		03 帯・和服小物類							2		8						8	18	3	21
	06寝 衣	01 寝衣				1		1												1
	07 寝 具	01 布団・毛布類	1			2		3	4		149	7	4	15		2	9	190	6	199
		02 シーツ・寝具カバー類				1		1			7	1					2	10		11
	08 わた・糸	01 わた・糸類															1	1		1
02 生地類					1		1											1	2	
09 繊維雑品	01 床敷物・クッション類	1			1		2			3			1				4		6	
	02 カーテン類									1							1		1	
	03 帽子・手袋・靴下類									1							1	2	3	
	04 小物類				1		1												1	
	05 衛生衣服類			1			1												1	
99その他	99 その他の繊維製品				3		3			3			1				4	8	15	
	繊維製品計	8		19	24	3	54	19		249	32	5	35		4	77	421	35	510	

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製 品 安 全					契 約								その他	合 計				
			品質性能	安全性	サービス	表 示	規 格	計量価格	製品計	割 賦	前払割賦	訪 販	通 販	電話勧誘等	連鎖等			特定役務	業務誘引	契約その他	契約計
電 気 製 品	01 電熱機器	01 暖房用電熱機器		1				1				3					1	4		5	
		02 調理用電熱機器	4	3	1	1		9			3							3		2	14
		03 工作・工芸用電熱機器																			
		04 電気アイロン類																			
		99 その他の電熱機器		1	2	1		4			9								9	3	16
	02 電動機器	01 電気冷暖房機器類	2		2	2		1	7			2	2	1				1	6	2	15
		02 電気掃除機類	1	1	2				4	3		27	4				1		35	3	42
		03 電気洗濯機類	4	1	3				8									2	2	3	13
		04 電気冷凍・冷蔵庫類	5		2		1		8				2					1	3	1	12
		05 電動工具類																			
	99 その他の電動機器	4	2	5	1			12			17	1			3		5	3	29	5	46
	03 電子機器	01 映像機器・付属機器	15		15		1		31	2		9	13	1	2			6	33	6	70
		02 音声機器・付属機器	5		11				16			3	6		5			2	16		32
		03 通信装置・機器・付属品	10	3	15	2			30	2		25	4	3	26		1	25	86	13	129
		04 上記の関連器具	2					1	3								1		1		4
	99 その他の電子機器										3							3		3	
	04 光源機器	01 白熱電球、蛍光ランプ・同器具				2			2					1				1	2		4
		99 その他の光源機器																		1	1
	99 その他	01 電気理美容機器	1	2					3	3		28	1	2	10			5	49	2	54
		02 電気脱毛・医療機器	1	2					3			28	1				1	7	37	1	41
03 電気水処理機器・付属品		2						2	1		26		1	7			1	36		38	
04 防犯警報機器											9					2		11		11	
05 電源・配線器具類		1	3	1	1	1		7			7		1				8	16	1	24	
99 その他の電気製品			2	4	1		7	1		10	8		3			6	28	3	38		
電 気 製 品 計			57	21	63	11	3	2	157	12		206	45	10	56		11	69	409	46	612

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製 品 安 全						契 約										その他	合 計		
			品質性能	安全性	サービス	表 示	規 格	計量価格	製品計	副 賦	前払副賦	訪 販	通 販	電話勧誘等	連鎖等	特定役務	業務誘引	契約その他			契約計	
03	01 車 両	01 乗用自動車	31	4	34	4		1	74	51	1	2	14		2		2	143	215	47	336	
		02 その他の自動車			1	1			2				2		1		2	2	7	1	10	
		03 二輪自動車	2	1	1				4	2		1	3					7	13	4	21	
		04 自転車	3	8	1			1	13			1	1					2	4	6	23	
		99 車両用品、その他の車両	1	4					5	1			2					1	4	4	13	
機 械	02事務・ サービス 機器	01 レジスター類															1	1		1		
		02 電子計算機、関連機器類	35	1	91	7	1	135	5		28	91	29	13		165	37	368	36	539		
		03 コピー機、事務用文書作成機器			2		1	3									1	1	2	6		
		04 自動販売機類							9		1			2			3	15		15		
器	03縫製機器	01 ミシン	1					1		3	35	1					3	42	1	44		
		04 精密・ 光学機器	01 時計	2		1	1		4	1		3	10					7	21	5	30	
		02 写真機器、付属品	3		6		1	10			4	7					1	12	1	23		
具	05 ガス器具	99 その他の精密・光学機器、付属品	1					1				1						1		2		
		01 ガス冷暖房、給湯機器類	1	2				3	1		3							1	5	7	15	
		02 調理用ガス器具	1					1													1	
		03 ガス風呂、付属品			1			1													1	
	06 石油器具	99 その他のガス器具		1				1				1						1	2	2	5	
		01 石油暖房、給湯機器類	3	1				4			5								5		9	
		99 その他の石油器具									3								3		3	
	99 その他	機械器具計	01 計量器、利器工匠具	1					1			1								1	2	4
			02 農林畜産用器具					1	1									1	1	2	4	
			99 その他の機械器具	4	4	2	1	1	12	11		191	8	2	54		6	10	282	14	308	
機 械 器 具 計			89	26	140	14	5	2	276	81	4	279	140	31	72		175	221	1,003	134	1,413	

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製 品 安 全					契 約										その他	合 計		
			品質性能	安全性	サービス	表 示	規 格	計量価格	製品計	割 賦	前払割賦	訪 販	通 販	電話勧誘等	連鎖等	特定役務	業務誘引			契約その他	契約計
住 居	04 住 宅	01 躯体		1	1				2			1						5	6	7	15
		02 建築材料	3						3			3						1	4	4	11
		03 建具	1	1			1		3			7						1	8	3	14
		04 住宅付属物	1	1	1				3			13	1					2	16	19	19
	02 住宅設備	01 空調設備・機器								4		62								66	66
		02 冷暖房給湯設備・機器	1		3				4	2		39					1	1	43	4	51
		03 キッチン設備・機器	1						1			2						1	3	1	5
		04 浴室、便所、洗面所設備・機器	5	1	2			1	9			12		2				1	15	1	25
		99 その他の設備・機器	4		8				12			69		2				2	73	15	100
	03 家 具	01 たんす、戸棚類			1				1		2							4	6	1	8
		02 机、テーブル類	1						1			1						3	4		5
		03 椅子、腰掛け類	1	4		2			7			2		1				2	5	4	16
		04 ベッド	2	2					4			2						1	3	1	8
		99 その他の家具	1						1			2		1				1	4	2	7
99 その他	01 消火器										20						15	35		35	
	99 その他の住居用品	1					1	2			14	1	1				4	20	5	27	
	住 居 計	22	10	16	2	1	2	53	6	2	244	7	2	5		1	44	311	48	412	
台 所 ・ 家 庭 用 品	05 台所用具	01 調理用具		1	1	1		3				2						2		5	
		02 料理用具	2	5				7			4	2		2			3	11		18	
		03 飲食器											1						1	1	2
		04 食卓用具	1					1			1	1							2	1	4
		99 その他の台所用具	1					1				1							1		2
	02石鹸・合成洗剤	01 石鹸										1	1		1				3	3	6
		02 合成洗剤			1	1		2						3				1	4	2	8
	03化粧品	01 頭髪・皮膚用化粧品	1	1	1	1		4		3		47	16	11	68		1	12	158	7	169
		02 香水・特殊化粧品										1	2	1	1				5	2	7
	99 その他	01 衛生用品・歯磨き	2	1				3				4	1						5		8
		02 家庭用薄葉紙			2			2												1	3
03 家庭用化学製品			1		1		2				2	1					1	4	2	8	
04 家庭用小物雑貨											5							5		5	
05 塗料・塗装用具					2		2												1	3	
99 その他の家庭用品	3	1		2		1	7			33		1	3			8	45	4	56		
	台所・家庭用品計	10	10	5	8		1	34	3		98	27	14	78		1	25	246	24	304	

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製 品 安 全						契 約										その他	合 計	
			品質性能	安全性	サービス	表 示	規 格	計量価格	製品計	割 賦	前払割賦	訪 販	通 販	電話勧誘等	連鎖等	特定役務	業務誘引	契約その他			契約計
文 化 ・ ス ポ ー ツ 用 品	01 印刷物	01 新聞、雑誌、定期刊行物等									80		2				16	98	8	106	
		02 書籍、教材			2				2	12	1	95	33	245	3	2	503	75	969	24	995
		99 その他の印刷物								3		4	11	23	3		84	7	135	10	145
	02レコード、 楽 器	01 レコード類、その他の記録物	2			1			3	2		18	16	10			18	12	76	8	87
		02 楽器	1			1			2			1						5	6	1	9
	03文具、 用紙	01 文具	1						1			23	1	1	3		2	3	33	6	40
		02 用紙類															3		3	2	5
	04 スポーツ、 レジャー用品	01 球技用具										2	2					1	5		5
		02 スキー、その他の運動用具	1						1			3	6		1		1	3	14	1	16
		03 レジャー、娯楽用品・装置	1			1			2			1	8				2	1	12		14
	05 装身具類	01 身近細貨品				2		1	3	9		137	20	8	9		2	43	228	9	240
		02 毛皮・合成樹脂製衣服類				1			1			3	1					4	8		9
		03 かつら、裁縫用小物				1			1			3	1					4	8		9
		04 履物、かばん類	2	2		2		1	7	1	1	3	9		1			15	30	3	40
		05 眼鏡、身の回り品	1			2	2		1	6			11	9				5	25	2	33
	06 子供用具	01 子供用車両																			
		02 子供用玩具		1	4	2			7				2		3			1	6	3	16
		03 子供用遊戯器具																			
		99 その他 文化・スポーツ用品計	1	1	3	1			6	3	2	419	128	314	28	2	616	211	1,750	79	1,871
07 エ ネ ル ギ ー	01電 力	01 電力			2			3	5								4	4	2	11	
	02 ガ ス	01 都市ガス			4			4									1	1	5	10	
		02 LPガス			5			1	6			1					9	10	5	21	
	03 石 油	01 灯油類	4						4			1					2	3	5	12	
		02 ガソリン類	5	1	2	1		2	11	1							3	4	8	23	
		99 その他	1		1				4										2	6	
	99その他 エネルギー計	10	1	14	1	1	8	35	1		3						19	23	28	86	

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品安全					契約										その他	合計		
			品質性能	安全性	サービス	表示規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪販	通販	電話勧誘等	連鎖等	特定役務	業務誘引	契約その他			契約計	
役務	01 商品役務	01 修理・修繕、調整			6	1		7	1		59	1	1				10	72	6	85	
		02 工事、加工			1			2	3	3		263	2	4			30	302	27	332	
		03 管理、保管																	1	1	
		04 レンタル、リース、賃借								1		28	1	1		1	60	92	11	103	
		99 その他の商品役務			27	1		28			60		8				2	70	5	103	
	02 一般役務	01 互助会、友の会							7	477						16	501	6	507		
		02 遊興、鑑賞							1		3	610				4	618	37	655		
		03 信用取引			10			10	217			1			2	19	239	114	363		
		04 商品券等			2			2			1	1				2	4	4	10		
		05 会員権							5	1	37	1	12	2		30	88	7	95		
		06 情報処理・提供			3			3	5		9	69	122	2		20	227	68	298		
		07 預託、利殖、代行											1			5	6	4	10		
		08 金融、保険							1			4	4	5		31	45	474	519		
	03 継続的 役務	01 教育、エステ				1		1	5		14	2	11	2	836	2	55	927	5	933	
		02 資格講座							4	1	6	27	572			57	35	702	21	723	
		03 教養、娯楽			1			1	2		12	11	12			30	71	138	9	148	
		04 上記に関連する役務									2		12					14	1	15	
		99 その他の継続的役務									2	880	2			55	939	75	1,014		
	99 その他の 役務	99 その他の役務			13	1		14	5	1	104	399	29	11		24	157	730	483	1,227	
		役務計			63	4		2	69	257	480	600	2,009	791	23	836	116	602	5,714	1,358	7,141
その他	01 商取引	01 国内公設先物（経済産業省物資）														489	489		489		
		02 海外先物（経済産業省物資）														47	47		47		
		03 先物類似、その他の先物（経済産業省物資）														7	7		7		
		04 先物、先物類似、その他の先物（他省庁）														92	92		92		
		05 内職、副業							1		1		8	1		107	53	171	4	175	
	99 その他	99 その他の商取引														25	25	24	49		
	02 その他	01 食料品	4	3	5	6		1	19	1		84	200	38	133		6	24	486	32	537
		02 家庭用医薬品類										6	3		2		1	3	15		15
03 加工用基礎材、産業用機械				1				1	2		4	1	2	1		1	11	6	18		
99 その他		99 その他	3	1	23	6	1	2	36	55	3	80	149	138	70	6	53	151	705	3,810	4,551
	その他計	7	5	28	12	1	3	56	59	3	175	353	186	207	6	167	892	2,048	3,876	5,980	
	合計	213	77	364	85	14	23	776	468	491	2,273	2,741	1,353	504	844	1,091	2,160	11,925	5,628	18,329	

第5表 勧誘場所・勧誘方法・支払方法・相談内容等集計表

(1) 勧誘場所

項 目		北海道	東 北	関 東	中 部	近 畿	中 国	四 国	九 州	沖 縄	局 計	本 省	合 計
営業所外	自 宅	398	329	651	422	582	405	170	515	96	3,568	1,170	4,738
	街 頭	14	11	39	11	29	11	5	9		129	50	179
	職 場	35	36	96	129	88	60	34	53	10	541	249	790
	その他	23	74	35	274	22	73	83	59	71	714	274	988
営業所等		105	36	85	136	80	65	31	114	16	668	163	831
その他		627	447	471	279	743	387	98	385	22	3,459	940	4,399
合 計		1202	933	1,377	1,251	1,544	1,001	421	1,135	215	9,079	2,846	11,925

(2) 契約締結場所

項 目		北海道	東 北	関 東	中 部	近 畿	中 国	四 国	九 州	沖 縄	局 計	本 省	合 計
営業所外	自 宅	338	263	576	355	462	349	161	468	92	3,064	888	3,952
	街 頭	6	6	3	3	4	9	4	1	1	37	11	48
	職 場	16	19	52	74	43	26	27	28	7	292	87	379
	その他	26	55	42	246	24	73	85	46	70	667	267	934
営業所等		143	74	220	169	192	108	36	153	22	1,117	399	1,516
その他		673	516	484	404	819	436	108	439	23	3,902	1,194	5,096
合 計		1,202	933	1,377	1,251	1,544	1,001	421	1,135	215	9,079	2,846	11,925

(3) 勧誘方法

項 目		北海道	東 北	関 東	中 部	近 畿	中 国	四 国	九 州	沖 縄	局 計	本 省	合 計
勧誘方法	対 面	333	165	418	444	401	305	171	504	94	2,835	616	3,451
	電 話	214	206	484	281	304	232	127	223	81	2,152	809	2,961
	広 告	86	45	184	111	133	101	27	157	19	863	486	1,349
	D M	8	11	21	8	14	8	3	17	3	93	63	156
	PC・FAX	232	126	47	159	283	86	11	44	6	994	298	1,292
	その他	329	380	223	248	409	269	82	190	12	2,142	574	2,716
	計	1,202	933	1,377	1,251	1,544	1,001	421	1,135	215	9,079	2,846	11,925

(3) - 2 契約 (申込) 方法

項 目		北海道	東 北	関 東	中 部	近 畿	中 国	四 国	九 州	沖 縄	局 計	本 省	合 計
契約方法	対面・口頭	49	41	56	53	60	56	19	60	27	421	102	523
	対面・書面	331	187	530	427	579	337	179	534	85	3,189	858	4,047
	郵便等	67	47	59	60	43	40	29	13	4	362	128	490
	電 話	88	84	380	106	140	127	86	196	70	1,277	451	1,728
	PC・FAX	227	127	44	144	240	82	12	64	5	945	350	1,295
	その他	440	447	308	461	482	359	96	268	24	2,885	957	3,842
	計	1,202	933	1,377	1,251	1,544	1,001	421	1,135	215	9,079	2,846	11,925

(4) 勧誘者

項 目		北海道	東 北	関 東	中 部	近 畿	中 国	四 国	九 州	沖 縄	局 計	本 省	合 計
勧 誘 者	販売員	490	362	703	720	745	519	262	665	84	4,550	1,376	5,926
	友 人	35	30	30	38	43	34	18	32	39	299	92	391
	その他	677	541	644	493	756	448	141	438	92	4,230	1,378	5,608
	計	1,202	933	1,377	1,251	1,544	1,001	421	1,135	215	9,079	2,846	11,925

(5) 支払方法

項 目	北海道	東 北	関 東	中 部	近 畿	中 国	四 国	九 州	沖 縄	局 計	本 省	合 計
現金払	217	188	403	250	508	300	157	384	112	2,519	1,071	3,590
カード一括	7	10	17	15	14	10	4	6	1	84	78	162
ローン(提携ロ-ソ)	15	9	11	2	7	7	15	4	1	71	10	81
金消契約	20	21	44	13	12	15	5	19	1	150	27	177
個品あっせん	214	169	340	267	324	174	99	265	44	1,896	595	2,491
総合あっせん	12	4	6	4	12	13	2	2	2	57	19	76
リボルビング	4	2	10	5	10		2			33	11	44
前払割賦	29	164	23	16	34	39	12	53	24	394	16	410
その他	684	366	523	679	623	443	125	402	30	3,875	1,019	4,894
合 計	1,202	933	1,377	1,251	1,544	1,001	421	1,135	215	9,079	2,846	11,925

(6) - 1 相談内容 (苦情)

項 目		北海道	東 北	関 東	中 部	近 畿	中 国	四 国	九 州	沖 縄	局 計	本 省	合 計
勧 誘	強 引	24	18	29	5	16	44	7	17	2	162	29	191
	不実虚偽	5	7	24	11	16	11	6	1	1	82	12	94
書面不交付・不備		2	7	24		5	2	1			41		41
未成年等		3	1	13			2				19		19
債務不履行		24	6	16	3	5	11	1	5	3	74	23	97
クーリング・オフ関係		106	29	307	8	18	48	3	16	22	557	3	560
解約関係		200	31	406	9	34	80	17	45	48	870	20	890
業者の信頼性		26	4	56			10	2	3	3	104		104
違約金の妥当性		4	6	27		4	5		4		50	2	52
情報提供		4	8	11	2	4	7	5	6	2	49	20	69
その他		417	21	354	8	49	67	7	45	67	1,035	47	1,082
合 計		815	138	1,267	46	151	287	49	142	148	3,043	156	3,199

(6) - 2 相談内容 (問い合わせ)

項 目		北海道	東 北	関 東	中 部	近 畿	中 国	四 国	九 州	沖 縄	局 計	本 省	合 計
勧 誘	強 引	1	20	1	18	54	23	8	24	2	151	148	299
	不実虚偽	1	11	1	25	63	7	7	29	1	145	129	274
書面不交付・不備		1	1		16	33	10	18	26		105	41	146
未成年等		1	10	1	6	38	8	4	7		75	16	91
債務不履行		2	15		16	20	5	4	23		85	192	277
クーリング・オフ関係		59	96	30	298	233	172	76	248	6	1,218	404	1,622
解約関係		88	244	36	331	370	160	100	247	15	1,591	710	2,301
業者の信頼性		31	53		56	45	67	9	54	12	327	209	536
違約金の妥当性		1	38	1	13	9	9	11	40	1	123	69	192
情報提供		2	9	2	12	17	27	20	13	1	103	85	188
その他		200	298	38	414	511	226	115	282	29	2,113	687	2,800
合 計		387	795	110	1,205	1,393	714	372	993	67	6,036	2,690	8,726

項 目	割 賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的 役務提供	業務提供誘 引販売取引	契約その他	合 計	構成比
勧誘・強引	2	2	52	40	262	6	5	3	118	490	4.1%
勧誘・不実虚偽	1	2	30	53	192	7	5	14	64	368	3.1%
書面不交付・不備	15	1	84	6	24	15	10	26	6	187	1.6%
未成年等	3		3	89		1	4		10	110	0.9%
債務不履行	5	2	22	114	3	6	17	77	128	374	3.1%
クーリング・オフ関係	13	7	1,113	29	378	153	130	249	110	2,182	18.3%
解約関係	56	335	537	288	128	76	520	433	817	3,190	26.8%
業者の信頼性	12	8	71	73	131	91	15	140	99	640	5.4%
違約金の妥当性	10	19	11	104	4	3	48	8	37	244	2.0%
情報提供	12	2	55	66	38	21	3	21	39	257	2.2%
その他	339	113	295	1,879	193	125	87	120	732	3,883	32.6%
合 計	468	491	2,273	2,741	1,353	504	844	1,091	2,160	11,925	100.0%

(7) 国内及び海外商品先物取引

項 目		北海道	東 北	関 東	中 部	近 畿	中 国	四 国	九 州	沖 縄	局 計	本 省	合 計
国内公設	経済省物資	8	8	16	27	173	23	21	44		320	171	491
	農林省物資	1				8	1	1	5		16	9	25
国内私設	経済省物資												
	農林省物資												
不 明			2	3	3	1	3				12	4	16
国内先物取引計		9	10	19	30	182	27	22	49		348	184	532
海外指定	経済省物資			5	1	1	2				9	31	40
	農林省物資				1	2		1			4	4	8
海 外 そ の 他	経済省物資			1							1	6	7
	農林省物資												
	金融商品		1			1					2		2
不 明											0	3	3
海外先物取引計			1	6	2	4	2	1			16	44	60
国内・海外不明		6	4	2	3	11	11	3			40	11	51
売買指示 場 所	営業所					3	2				5	5	10
	営業所外		4	8	8	28	4	12	18		82	108	190
	不 明	15	10	18	27	166	34	14	31		315	126	441
合 計		15	14	26	35	197	40	26	49		402	239	641

第6表 事項別・受付局別相談件数

事項別 局別		製 品							契 約										その他	合計
		品質性能	安全性	サービス	表 示	規 格	計量価格	製品計	割 賦	前払割賦	訪 販	通 販	電話勧誘	連鎖等	特定役務	業務誘引	契約その他	契約計		
経 済 産 業 局	北 海 道	26	7	23	11	1		68	58	33	216	420	95	51	46	79	204	1,202	983	2,253
	東 北	15	8	38	11	1	1	74	31	167	140	184	109	48	45	80	129	933	617	1,624
	関 東	8	1	4	2			15	48	25	302	311	163	36	171	135	186	1,377	233	1,625
	中 部	12	1	24	3	1	5	46	20	17	243	271	172	55	106	111	256	1,251	500	1,797
	近 畿	28	6	37	13	1	6	91	102	38	285	383	139	67	121	117	292	1,544	565	2,200
	中 国	14	4	32	5		2	57	38	48	247	182	148	40	76	64	158	1,001	724	1,782
	四 国	6	3	5	4			18	11	17	110	64	64	24	31	33	67	421	134	573
	九 州	6	3	10	5		1	25	46	64	275	235	118	49	93	74	181	1,135	614	1,774
	沖 縄	6	1	16	1			24	2	35	37	76	20	9	4	6	26	215	171	410
	計	121	34	189	55	4	15	418	356	444	1,855	2,126	1,028	379	693	699	1,499	9,079	4,541	14,038
本 省	92	43	175	30	10	8	358	112	47	418	615	325	125	151	392	661	2,846	1,087	4,291	
合 計	213	77	364	85	14	23	776	468	491	2,273	2,741	1,353	504	844	1,091	2,160	11,925	5,628	18,329	

第7表 商品別・受付局別相談件数

局別		商品別									
		繊維製品	電気製品	機械器具	住居	台所・ 家庭用品	文化スポ ーツ用品	エネルギー	役務	その他	合計
経 済 産 業 局	北海道	59	59	136	38	29	142	8	979	803	2,253
	東北	33	26	86	36	28	157	9	612	637	1,624
	関東	43	53	132	40	25	191	8	848	285	1,625
	中部	65	67	101	68	23	227	8	886	352	1,797
	近畿	70	83	144	39	34	205	7	765	853	2,200
	中国	62	63	111	50	38	154	10	594	700	1,782
	四国	30	14	41	25	19	63	5	211	165	573
	九州	50	40	123	43	31	151	7	668	661	1,774
	沖縄	10	7	35	7	8	20	3	198	122	410
	計	422	412	909	346	235	1,310	65	5,761	4,578	14,038
本省		88	200	504	66	69	561	21	1,380	1,402	4,291
合計		510	612	1,413	412	304	1,871	86	7,141	5,980	18,329

第8表 事項別相談件数推移

年 度	製 品							契 約									その他	合計	
	品 質	安全性	サ-ビ-ス	表 示	規 格	計 量	製品計	割 賦	前 払	訪 販	通 販	電話勧誘	連鎖等	特 定	業 務	契約その他			契約計
平成 10年	475	237	385	107	25	68	1,297	428	270	1,329	362	925	514	-	-	1,383	5,211	1,172	7,680
平成 11年	428	150	393	80	31	39	1,121	521	300	1,476	393	1,090	457	167	-	1,778	6,182	1,583	8,886
平成 12年	606	234	446	96	31	44	1,457	477	335	1,644	425	1,131	486	860	-	1,587	6,945	1,477	9,879
平成 13年	423	141	360	102	25	28	1,079	418	499	1,762	1,221	1,002	432	737	575	1,670	8,316	1,854	11,249
平成 14年	296	138	348	109	6	27	924	392	354	2,112	1,800	1,137	461	875	1,371	2,059	10,561	2,807	14,292
平成 15年	213	77	364	85	14	23	776	468	491	2,273	2,741	1,353	504	844	1,091	2,160	11,925	5,628	18,329
平成 15年 対前年度比	28.0	44.2	4.6	22.0	133.3	14.8	16.0	19.4	38.7	7.6	52.3	19.0	9.3	3.5	20.4	4.9	12.9	100.5	28.2

第9表 商品別相談件数推移

年 度	繊維製品	電気製品	機械器具	住 居	台所・家庭用品	文化・ホ-ム用品	エネルギー	役 務	その他	合計
1 0 年度	638	670	823	252	509	831	109	2,671	1,177	7,680
1 1 年度	516	637	1,072	264	317	912	84	3,416	1,668	8,886
1 2 年度	519	739	1,204	355	274	993	102	4,063	1,630	9,879
1 3 年度	499	606	1,241	389	252	1,160	92	4,991	2,019	11,249
1 4 年度	550	647	1,407	378	307	1,964	81	6,220	2,736	14,292
1 5 年度	510	612	1,413	412	304	1,871	86	7,141	5,980	18,329
平成15年度 対前年度比	7.3	5.4	0.4	9.0	1.0	4.7	6.2	14.8	118.6	28.2

(参考 1)

消費者トラブル連絡協議会

消費者と密接な関係にある下記 15 団体と経済産業省で「消費者トラブル連絡協議会」を構成し、消費者啓発のあり方等についての検討及び情報交換を行っている。

1. 消費者トラブル連絡協議会参加団体消費者相談件数

団 体 名 称	相 談 件 数	
	平成 14 年度	平成 15 年度
(社) 日本訪問販売協会	6,558	6,322
(社) 日本通信販売協会	3,942	4,762
(社) 日本テレマーケティング協会	241	212
(財) 日本消費者協会	2,400	2,371
(財) 日本産業協会	540	957
(社) 日本クレジット産業協会	2,271	2,428
(社) 日本広告審査機構	6,222	7,043
(社) 全日本冠婚葬祭互助協会	3,679	3,478
(社) 全国信販協会	1,399	1,426
(財) 製品安全協会	58	70
(財) 新聞広告審査協会	-	-
(社) 全日本広告連盟	-	-
(財) 日本クレジットカネリツク協会	8,811	9,176
(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会	1,563	3,192
(社) 全国求人情報協会	-	-
(経済産業省)	14,292	18,329
計	51,976	59,766

(注) 日本産業協会は、契約関係の相談件数を記載。

新聞広告審査協会は、消費者からの直接の相談は受け付けていない。

全日本広告連盟は、相談業務を実施していない。

日本クレジットカネリツク協会は、福岡センターを開設しており、当該センターで受けた相談も併算している。

全国求人情報協会は、消費者からの相談窓口は設けていない。

2. 消費者トラブル連絡協議会参加団体相談窓口一覧

(社) 日本訪問販売協会

相談窓口名称	訪問販売 110 番 ((社) 日本訪問販売協会・消費者相談室)	
所在地	〒160-0004 東京都新宿区四谷 4 - 1 細井ビル 4 F	
受付時間	月～金曜日 (年末年始・祝祭日は除く) 午前 10 時～12 時 午後 1 時～ 4 時	
受付内容及び 受付方法等	訪問販売に関する相談、質問等。 一般消費者だけでなく、消費者センターからの相談にも応じる。 電話による受付。 相談は会員、非会員にかかわらず受け、会員に関する相談であれば必要な指導も行う。	
受付電話番号	03-3357-6019 (東京) 011-221-6192 (札幌) 022-211-7989 (仙台) 052-931-5889 (名古屋) 06-6946-9654 (大阪) 082-222-7851 (広島) 087-834-9723 (高松) 092-575-2798 (福岡) 東京以外は転送電話 (各地域から相談室までの電話料金は協会負担)	

(社) 日本通信販売協会

相談窓口名称	通販 110 番 ((社) 日本通信販売協会 消費者相談室)	
所在地	〒103-0024 東京都中央区日本橋小舟町 3 - 2 リブラビル 2 F	
受付時間	月～金曜日 (年末年始・祝祭日は除く) 午前 10 時～12 時 午後 1 時～ 4 時	
受付内容及び 受付方法等	通信販売に関する相談、質問等 一般消費者だけでなく、消費者センターからの相談にも応じる。 電話、郵便もしくは E メールによる受付。 相談は会員、非会員にかかわらず受け、会員に関する相談であれば必要な指導も行う。 協会会員社からのカタログ及び DM を停止させる「メールプレファンサービス」も受け付ける。	
受付電話番号	03 - 5651 - 1122	
U R L	http://www.JADMA.org	

(社) 日本テレマーケティング協会

相談窓口名称	テレマーケティング電話相談室	
所在地	〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 3 5 アキビルディング 2 4 F	
受付時間	月～金曜日 (年末年始・祝祭日は除く) 午前 10 時～午後 4 時	
受付内容及び 受付方法等	テレマーケティングや電話勧誘に関する苦情相談。 会員・非会員に関わらず、一般消費者・消費者センター等からの相談に応じる。会員に関する相談であれば仲介することもある。	
受付電話番号	03 - 5289 - 0404	
U R L	http://www.jtasite.or.jp	

(財)日本消費者協会

相談窓口名称	日本消費者協会 相談室
所在地	〒101-0061 東京都千代田区三崎町1-3-12 水道橋ビル9F
受付時間	月～金曜日(年末年始・祝祭日は除く) 午前10時～12時 午後1時～3時
受付内容及び 受付方法等	消費生活に関する相談、質問等 一般消費者だけでなく、消費者センターからの相談にも応じる。 電話、郵便もしくは対面による受付。
受付電話番号	03-5282-5319
URL	http://www1.sphere.ne.jp/jca-home/

(財)日本産業協会

相談窓口名称	(財)日本産業協会 相談室
所在地	〒105-0001 東京都港区虎ノ門2-5-21 寿ビル5F
受付時間	月～金曜日(年末年始・祝祭日は除く) 午前10時～午後5時
受付内容	特定商取引法関連等各種相談(申出制度に関する指導・助言等) 企業の消費者志向体制整備並びに消費生活アドバイザー制度等、 その他当協会事業に関する相談。
受付電話番号	03-3501-3344(相談専用) 03-3501-7731(上記以外)
URL	http://www.nissankyo.or.jp/

(社)日本クレジット産業協会

相談窓口名称	消費者相談室
所在地	〒160-0016 東京都新宿区信濃町35 信濃町煉瓦館
受付時間	月～金曜日(年末年始・祝祭日は除く) 10時～12時 13時～16時
受付内容及び 受付方法等	クレジット全般に関する問い合わせ・相談等。 受け付けは原則として電話に限る。 相談は原則会員のものとし、会員や関係機関の相談窓口の紹介、 相談解決に向けての助言を行う。
受付電話番号	03-3359-3001

(社) 日本広告審査機構 (略称・JARO)

相談窓口名称	(社) 日本広告審査機構・審査部
所在地	〒104-0061 東京都中央区銀座2-16-7 第3恒産ビル
受付時間	月～金曜日(年末年始・祝祭日は除く) 9時30分～12時 13時～17時
受付内容及び受付方法等	広告・表示に関する苦情・問い合わせ 一般消費者だけでなく、消費者センター、企業からの相談にも応じる。電話、郵便もしくはFAXによる受け付け。 相談は会員、非会員にかかわらず受け付ける。不適正な広告・表示は審査し、必要に応じて企業への指導を行う。
受付電話番号	03-3541-2811(東京) 06-6344-5811(大阪) 011-221-2634(札幌・(社)北海道広告業協会内受付窓口) 052-221-1368(名古屋・(社)愛知広告協会内受付窓口)

(社) 全日本冠婚葬祭互助協会

相談窓口名称	全互協消費者相談センター
所在地	〒105-0001 東京都港区虎ノ門3-6-2 第2秋山ビル7F
受付時間	月～金曜日(年末年始・祝祭日は除く) 午前10時～午後4時
受付内容及び受付方法等	冠婚葬祭互助会に関する相談、質問等。 一般消費者だけでなく、消費者センターからの相談にも応じる。 電話もしくは郵便及びEメールによる受付。 相談は会員、非会員にかかわらず受け付け、会員に関する相談であれば必要な指導も行う。
受付電話番号	0120-03-4820 (フリーダイヤル)

(社) 全国信販協会

相談窓口名称	(社) 全国信販協会・消費者相談室
所在地	〒101-0044 東京都千代田区鍛冶町1-5-7 江原ビル8F
受付時間	月～金曜日(年末年始・祝祭日は除く) 午前10時～12時 午後 1時～ 4時
受付内容及び受付方法等	クレジット利用に関する相談、質問等。 一般消費者、消費生活センター、業界団体等からの相談に応じる。 受付は原則として電話に限る。相談内容に応じて会員窓口を紹介。
受付電話番号	03-3258-5260
URL	http://www.shinpanyo.or.jp

(財)製品安全協会

相談窓口名称	消費生活用製品PLセンター
所在地	〒103-0023 東京都中央区日本橋本町1-5-9 共同ビル(本町1丁目)7階
受付時間	月～金曜日(年末年始・祝祭日は除く) 午前10時～12時 午後 1時～ 4時
受付内容	SGマーク表示製品に関する事故等の申出。 消費生活用製品PLセンターでは、SGマーク表示製品に限らず、広く消費生活用製品を対象として製造物責任関連事故に係る紛争処理、製品の品質・安全性に関する相談、苦情等への対応を行っている。
受付電話番号	0120-11-5457(フリーダイヤル)

(財)新聞広告審査協会

相談窓口名称	苦情調査室
所在地	〒104-0061 東京都中央区銀座5-5-4 不二越ビル3階
受付時間	月～金曜日(年末年始・祝祭日は除く) 午前9時30分～午後5時
受付内容及び受付方法等	当協会は会員社(新聞・雑誌媒体22社、電波媒体15社、広告会社54社)の媒体社から依頼を受けて広告に関する事前審査、苦情調査を行う。対象となる広告は媒体社(会員社)の新聞・雑誌に掲載、テレビ・ラジオで放送されたものに限る。 一般消費者からの苦情を直接受けることはしていないが、媒体社(会員社)へ寄せられた苦情の中から、媒体社が調査する必要ありと判断して協会へ依頼をした時は、調査のうえ媒体社へ報告書を提出する。
受付電話番号	03-3571-4721(代)

(財)日本クレジットカウンセリング協会

相談窓口名称	カウンセリングセンター(東京センター・福岡センター)
所在地	〒160-0022 東京都新宿区新宿1-15-9 さわだビル4階
受付時間	月～金曜日(年末年始・祝祭日は除く) 午前10:00～12:40 午後 2:00～ 4:40
受付内容及び受付方法等	クレジットや消費者ローンの債務返済にお困りの方の相談に応じる。 電話で相談の上、予約をとりカウンセリングを受ける。カウンセリングは弁護士と消費生活アドバイザーが2人1組で行い、必要に応じ債権者との折衝、弁済契約の締結を行う。 秘密厳守・相談無料。
受付電話番号	東京センター 03-3226-0121 福岡センター 092-739-8104
URL	http://www.jcca-f.or.jp

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

相談窓口名称	NACSウィークエンド・テレホン
所在地	〒152-0031 東京都目黒区中根2-13-18 第百生命都立大学駅前ビル内 (協会事務所所在地)
受付時間	土・日曜日(年末年始は除く) 12時~17時
受付内容及び 受付方法等	消費生活に関する相談、質問等。 電話による相談 受付時間内に回答できない相談は平日斡旋・回答する。
受付電話番号	03-5729-3711 06-6366-0110(関西分室 毎週土曜日 10時~16時)
URL	http://www.nacs.or.jp
Eメールアドレス	nacs@muse.ocn.ne.jp

(参 考 2)

経 済 産 業 省 消 費 者 相 談 室 一 覧

相 談 室 名	所 在 地	電 話 番 号	F A X 番 号
経 済 産 業 省 消 費 者 相 談 室	〒100-8901 東京都千代田区霞ヶ関1-3-1	03-3501-4657	03-3501-6202
北 海 道 経 済 産 業 局 消 費 者 相 談 室	〒060-0808 札幌市北区北8条西2-1-1 札幌第1合同庁舎	011-709-1785	011-736-9627
東 北 経 済 産 業 局 消 費 者 相 談 室	〒980-8403 仙台市青葉区本町3-3-1 仙台第一合同庁舎	022-261-3011	022-223-2658
関 東 経 済 産 業 局 消 費 者 相 談 室	〒330-9715 さいたま市上落合2-11 さいたま新都心合同庁舎1号館	048-601-1239	048-601-1291
中 部 経 済 産 業 局 消 費 者 相 談 室	〒460-8510 名古屋市中区三の丸2-5-2	052-951-2836	052-961-9885
近 畿 経 済 産 業 局 消 費 者 相 談 室	〒540-8535 大阪府中央区大手前1-5-44	06-6966-6028	06-6966-6085
中 国 経 済 産 業 局 消 費 者 相 談 室	〒730-8531 広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎2号館	082-224-5673	082-224-6021
四 国 経 済 産 業 局 消 費 者 相 談 室	〒760-8512 高松市番町1-10-6	087-861-3237	087-835-5153
九 州 経 済 産 業 局 消 費 者 相 談 室	〒812-8546 福岡市博多区博多駅東2-11-1	092-482-5458	092-482-5959
沖 縄 総 合 事 務 局 経 済 産 業 部 消 費 者 相 談 室	〒900-8530 那覇市前島2-21-7	098-862-4373	098-869-7016

最近の消費者相談、消費者啓発用資料の紹介等は、経済産業省ホームページ
(<http://www.meti.go.jp/>) をご覧下さい。

平成15年度消費者相談報告書

平成16年12月

発行：経済産業省商務情報政策局

商務流通グループ

消費経済部消費経済対策課

消費者相談室

〒100 - 8901

東京都千代田区霞が関1 - 3 - 1

TEL 03-3501-4657

FAX 03-3501-6202

<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/index.html>

転載する場合は、必ずご連絡下さい。

その他、本報告書についての問い合わせは、
上記までお願いします。