

平成 16 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16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16年度は、総件数17,103件と前年度に比較して6.7%の減少となりました。内訳としては、契約に関する相談が65.4%、商品の品質性能、安全性、規格等の製品に関する相談が4.7%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17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消費者相談室

# 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16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16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	23
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
<b>(資料) 平成16年度消費者相談統計資料</b>	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
<b>(参考1) 消費者トラブル連絡協議会</b>	5 4
<b>(参考2) 経済産業省消費者相談室一覧</b>	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	

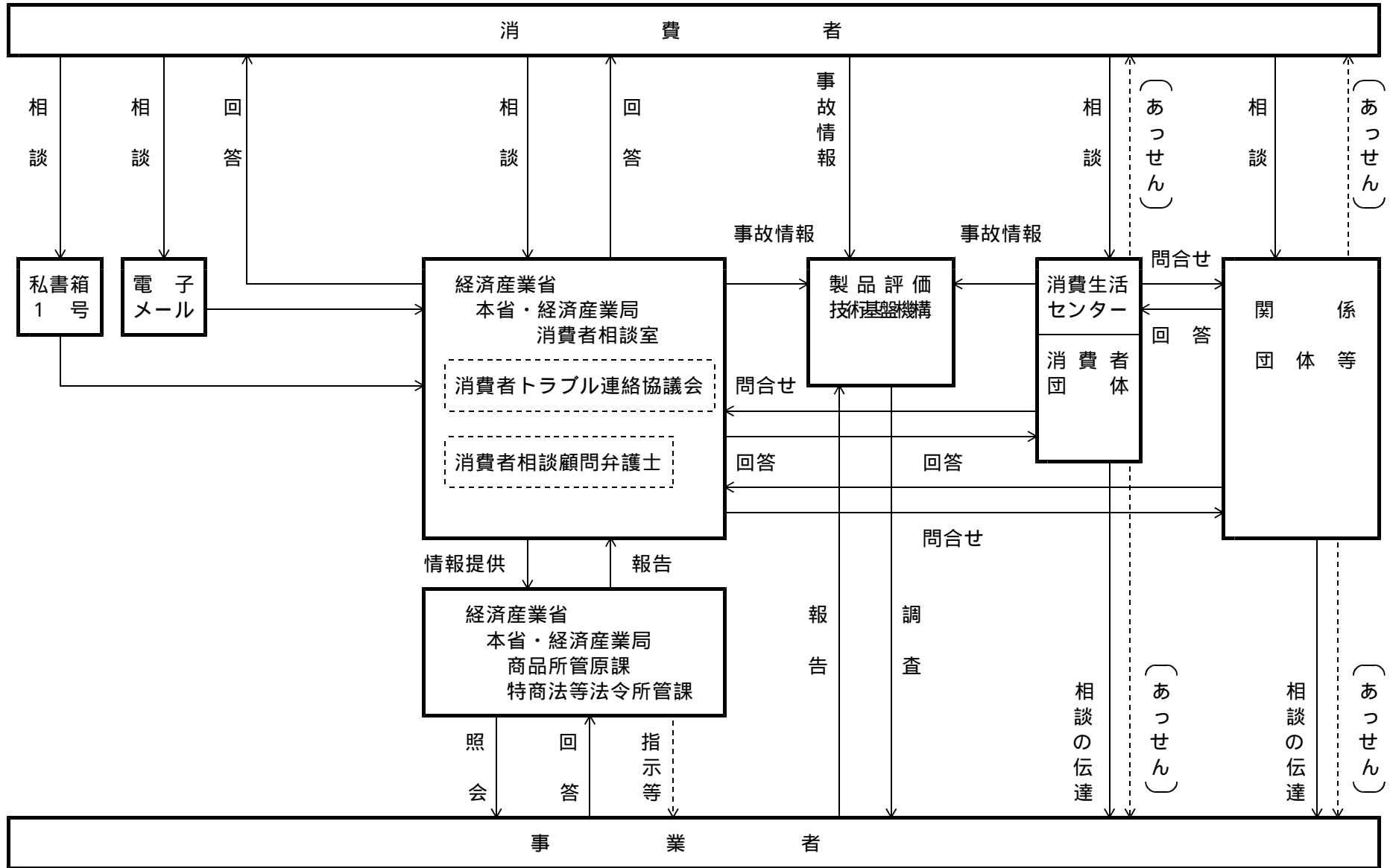
#### (3) 商品別分類

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)

(第1図) 経済産業省の消費者相談受付システム



# 平成16年度消費者相談件数

## 1. 消費者相談受付件数

平成16年度の受付件数 : 17,103件 (対前年度比6.7%減)

## 2. 窓口別相談件数

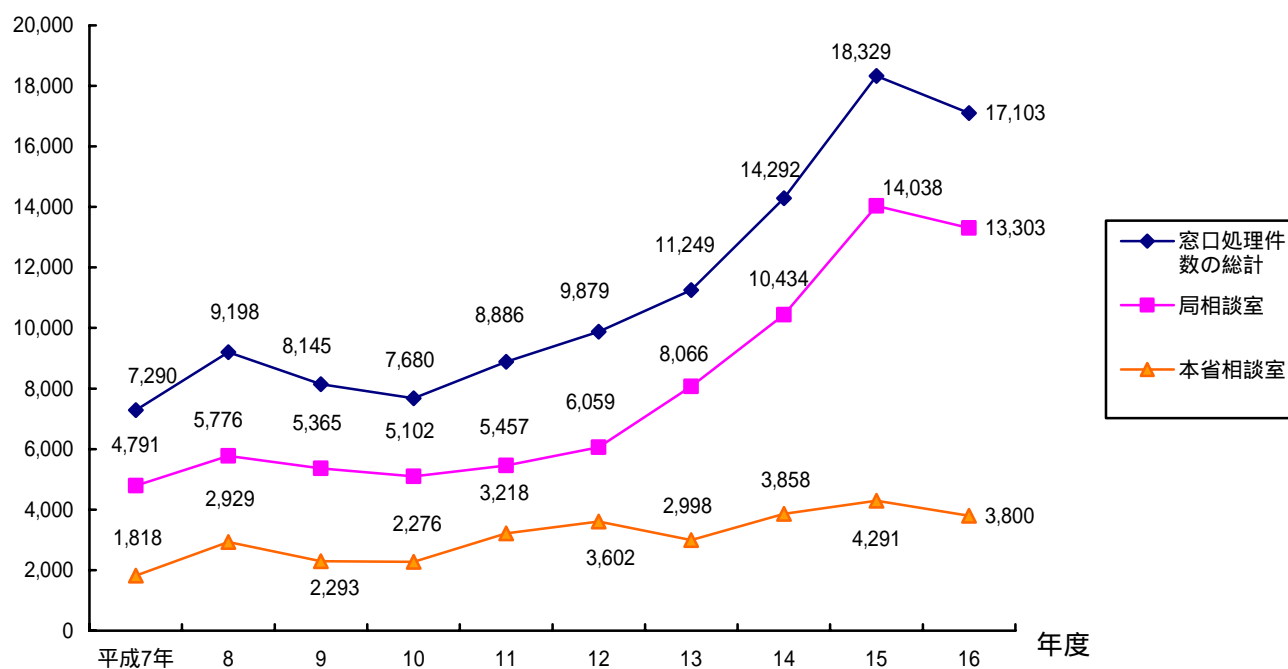
平成16年度の相談件数 : 17,103件 (対前年度比6.7%減)

内訳: 本省消費者相談室: 3,800件 (対前年度比11.4%減)

経済産業局消費者相談室: 13,303件 (対前年度比5.2%減)

件数

(第2図) 相談窓口別処理件数の推移



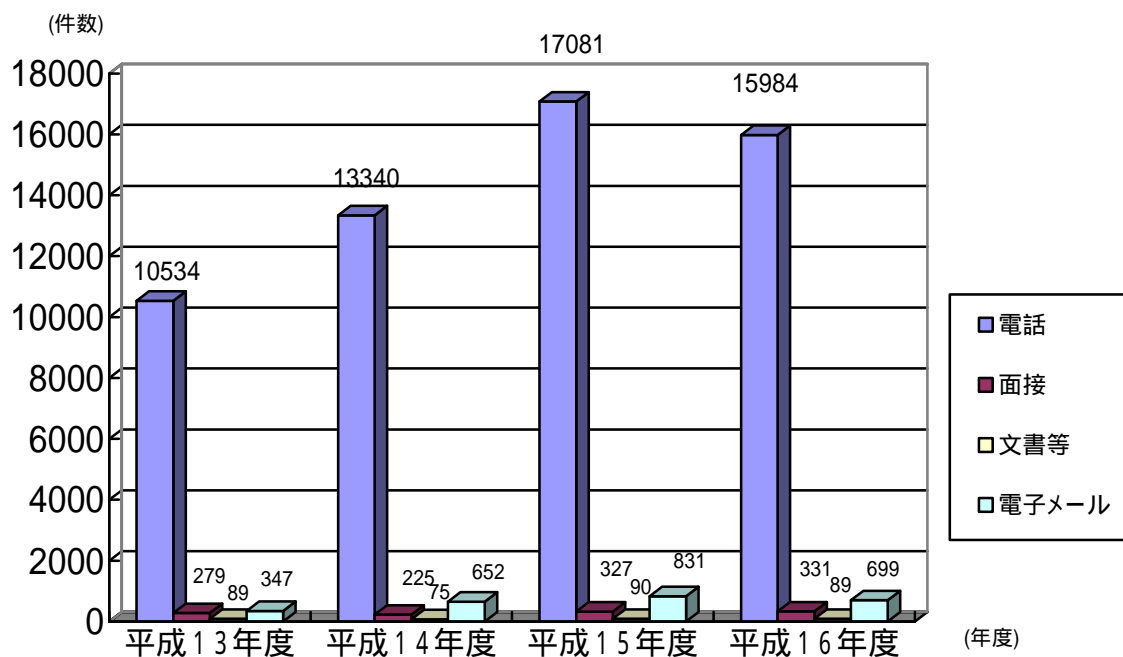
### 3. 受付方法別相談件数

電話： 15,984件(対前年度比 6.4%減)  
 面接： 331件(対前年度比 1.2%増)  
 文書等： 89件(対前年度比 1.1%減)  
 電子メール： 699件(対前年度比 15.9%減)

年度別 受付方法	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
電話	10,534(93.6)	13,340(93.3)	17,081(93.2)	15,984(93.5)
面接	279( 2.5)	225( 1.6)	327( 1.8)	331(1.9)
文書等	89( 0.8)	75( 0.5)	90( 0.5)	89(0.5)
電子メール	347( 3.1)	652( 4.6)	831( 4.5)	699(4.1)
計	11,249(100.0)	14,292(100.0)	18,329(100.0)	17,103(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



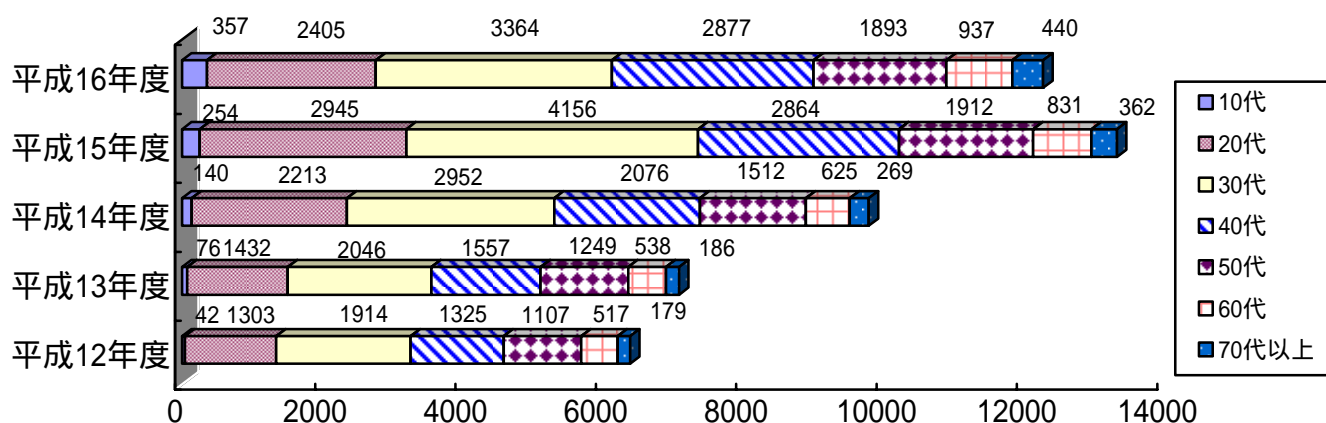
## 4. 相談者の属性別相談件数

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	245	1,534	1,762	1,414	928	544	268	1,126		7,821	45.7%
女	112	871	1,602	1,463	965	393	172	682		6,260	36.6%
団体等									3,000	3,000	17.5%
不明								22		22	0.1%
合計	357	2,405	3,364	2,877	1,893	937	440	1,830	3,000	17,103	100.0%
構成比	2.1%	14.1%	19.7%	16.8%	11.1%	5.5%	2.6%	10.7%	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	11,394	598	992	459	140	288	39	2,963	197	33	17,103
構成比	66.6%	3.5%	5.8%	2.7%	0.8%	1.7%	0.2%	17.3%	1.2%	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： 11,187件 (対前年度比 6.2%減)

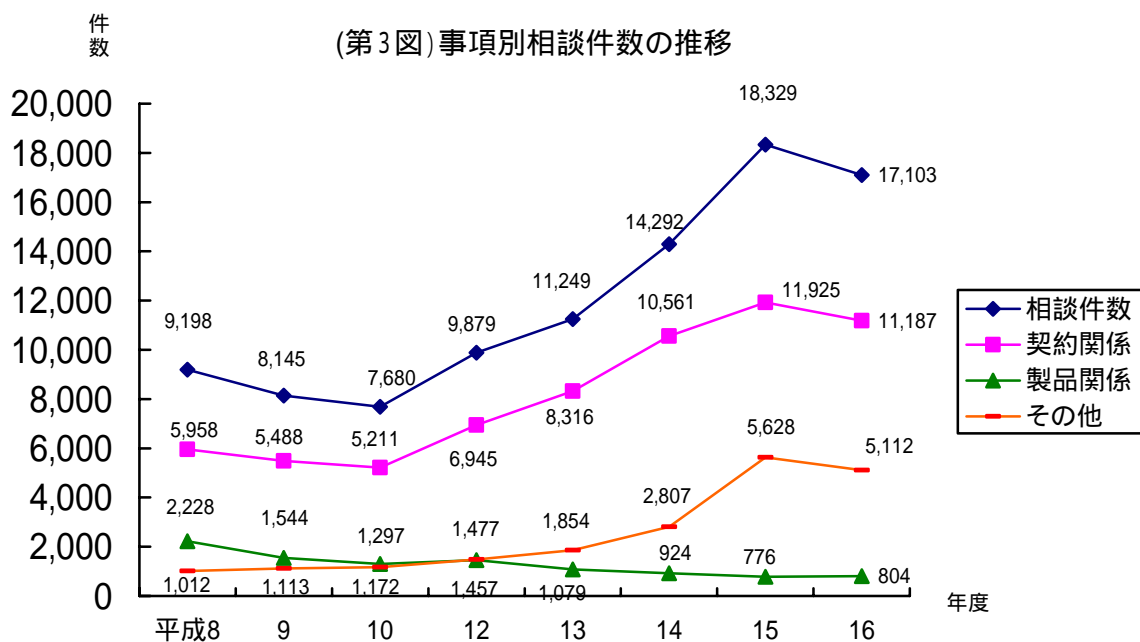
製品関係： 804件 (対前年度比 3.6%増)

その他： 5,112件 (対前年度比 9.2%減)

平成16年度の「契約関係」に関する相談件数は、11,187件で前年度に比べ738件減少となった。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、5,112件で前年度に比べ516件の減少となった。(第3図)

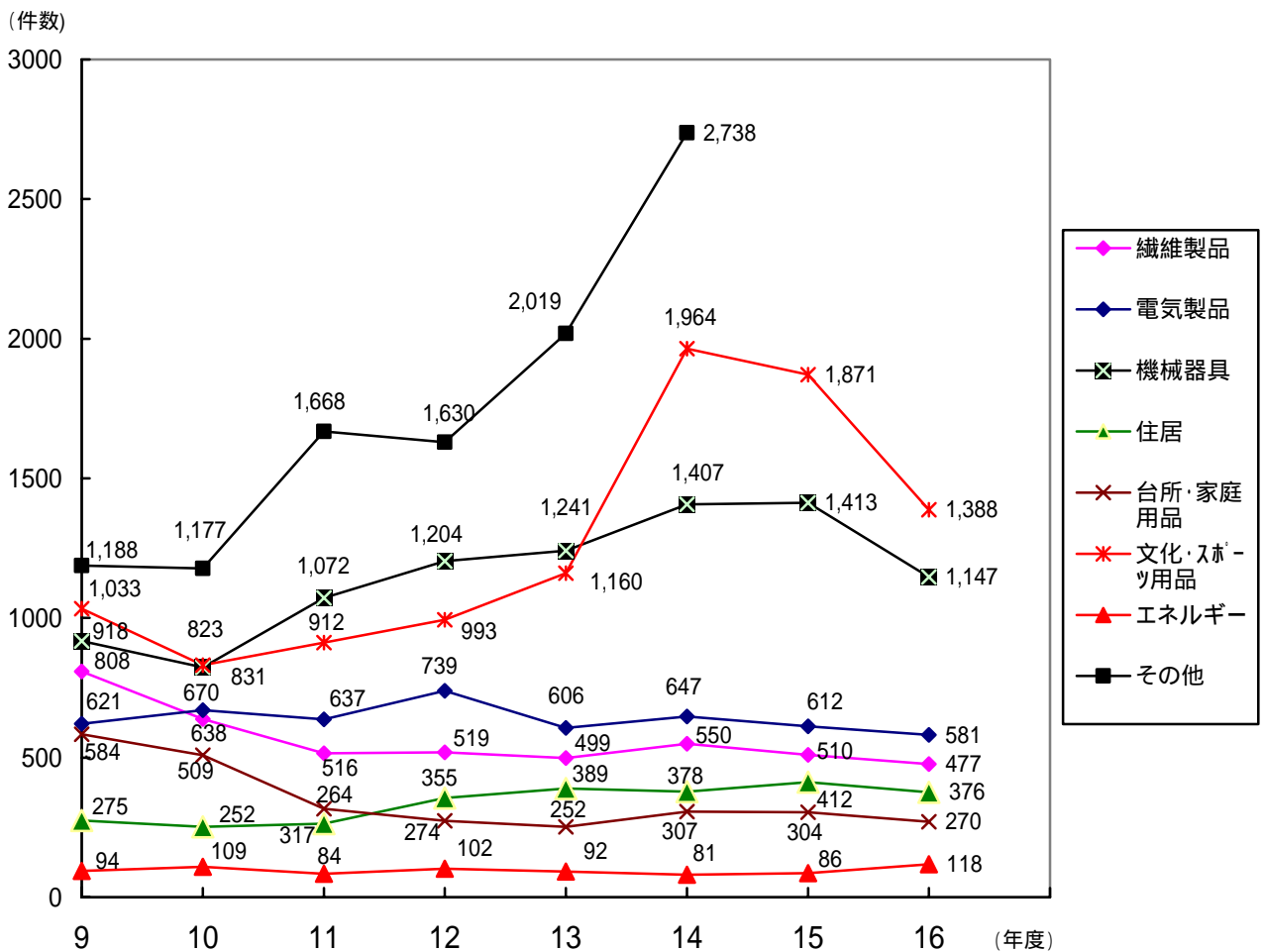
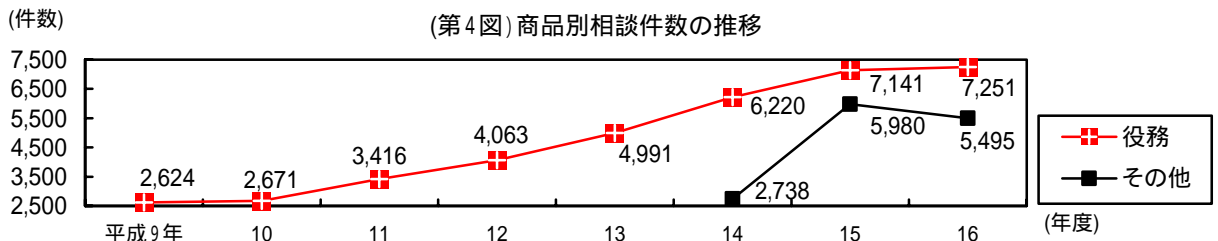
年 度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	11,249(100.0)	14,292(100.0)	18,329(100.0)	17,103(100.0)
契約関係	8,316( 73.9)	10,561( 73.9)	11,925( 65.1)	11,187( 65.4)
製品関係	1,079( 9.6)	924( 6.5)	776( 4.2)	804( 4.7)
そ の 他	1,854( 16.5)	2,807( 19.6)	5,628( 30.7)	5,112( 29.9)

(注)( )内の数値は、その年度に占める構成比を表している。



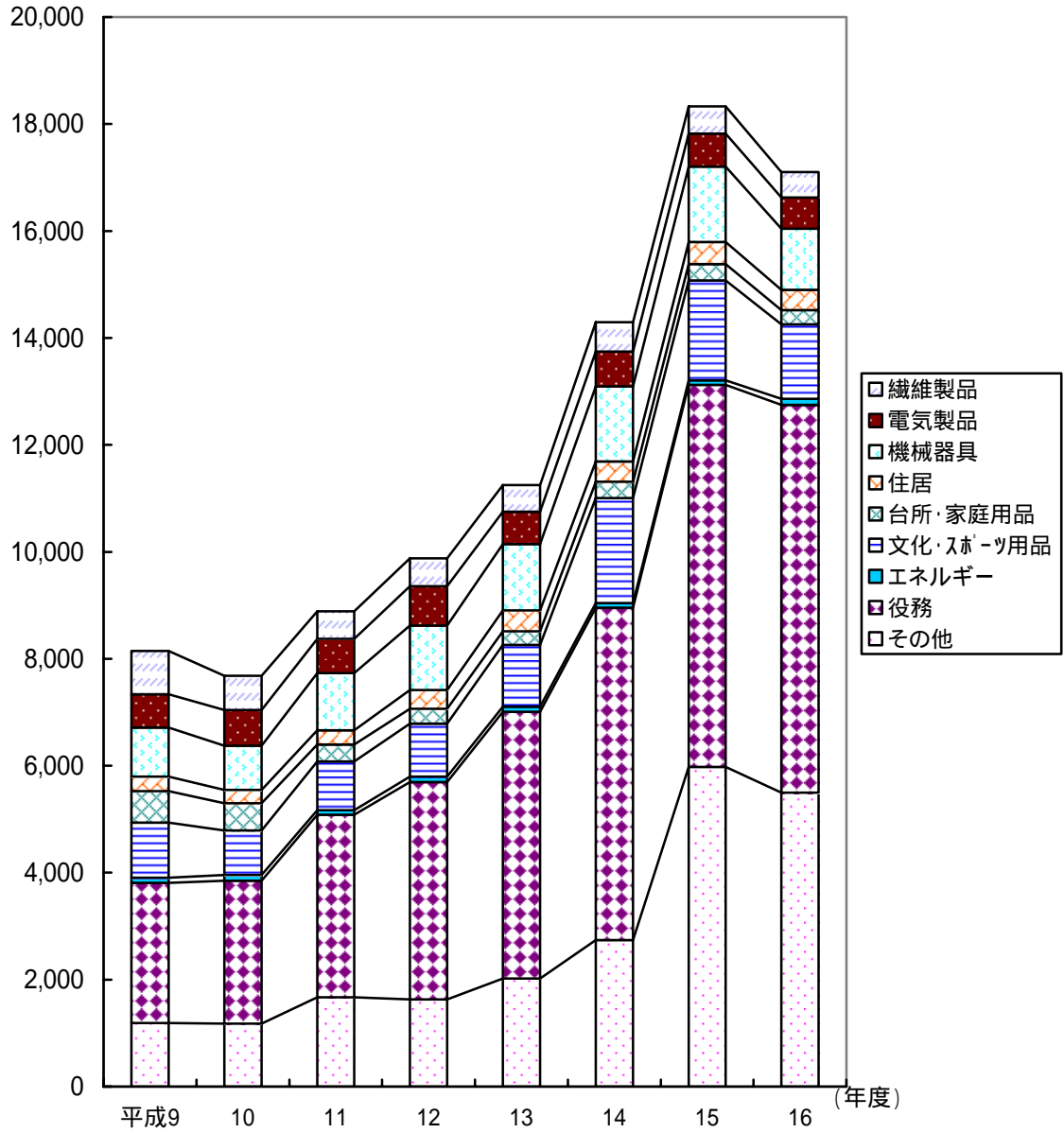
## 6. 商品別消費者相談件数

平成16年度の相談件数を商品大分類別で見ると、「役務」(7,251件)に関する相談件数が最も多く(全体の42.4%)ここ数年常に最上位を占めている。次いで「その他」(5,495件、全体の32.1%)、「文化・スポーツ用品」(1,388件、同8.1%)が続いている。



(件数)

(第5図) 商品別処理件数の構成の推移



# 平成16年度消費者相談の動向

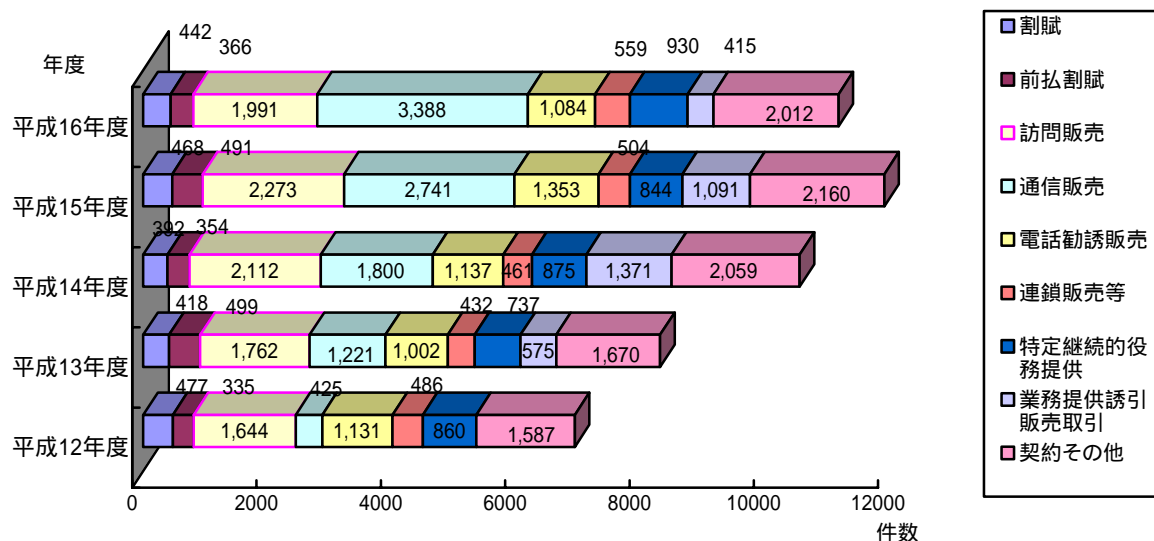
## 1. 事項別消費者相談の動向

### (1) 契約関係

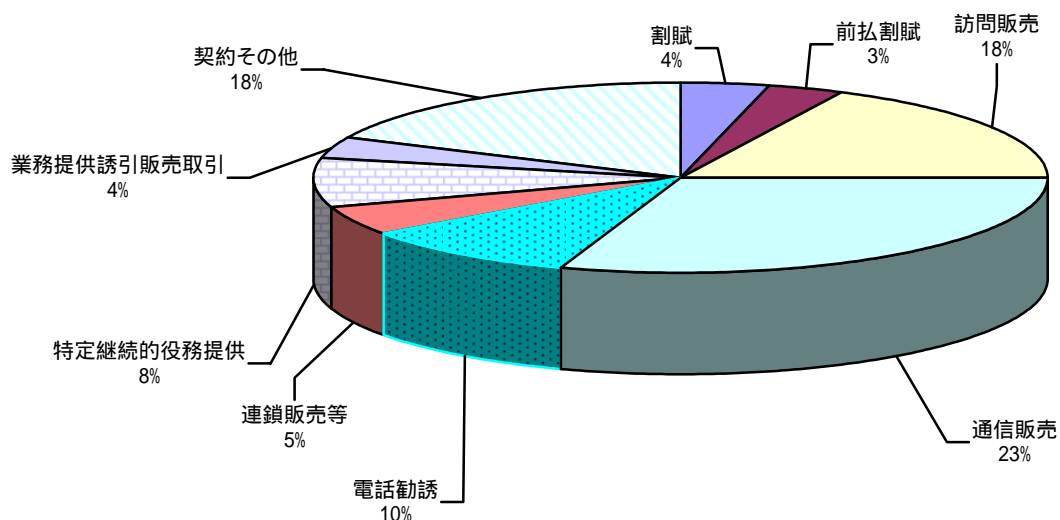
[件数 11,187件 : 構成比 65.4% : 対前年度比 6.2%減]

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3,388件、「訪問販売」が1,991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 442件 : 構成比 2.6% : 対前年度比 5.6%減 ]

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16年度の相談件数は442件で、前年度に比べて26件の減少となった（対前年度比5.6%減）。

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197件と最も多く、前年度に比べて20件の増加となった（同 9.2%減）。

相談内容別でみると、問い合わせ等の「その他」（338件）が最も多く、「割賦」に関する相談件数の76.5%を占めている。

### 相談件数の推移（割賦）

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	418	392	468	442
対前年度比（%）	12.4	6.2	19.4	5.6

### 商品別相談件数順位（割賦）

年度	平成14年度		平成15年度		平成16年度	
	信用取引	200 (51.0)	信用取引	217 (46.4)	信用取引	197 (44.6)
	乗用自動車	50 (12.8)	乗用自動車	51 (11.0)	乗用自動車	61 (13.8)
	身近細貨品	12 (3.1)	書籍・教材	12 (2.6)	書籍・教材	17 (3.8)
	美術工芸装飾品	8 (2.0)	その他の機械器具	11 (2.4)	身近細貨品	12 (2.7)
	書籍・教材	8 (2.0)	自動販売機類	9 (1.9)	長着・襦袢着類	10 (2.3)
	長着・襦袢着類	6 (1.5)	身近細貨品	9 (1.9)	教育、エステ	8 (1.8)
	電子計算機・関連機器類	5 (1.3)	長着・襦袢着類	6 (1.3)	自動販売機類	7 (1.6)
	布団・毛布類	4 (1.0)	教育、エステ	5 (1.1)	電子計算機・関連機器類	6 (1.4)
	女性下着	4 (1.0)	女性下着	5 (1.1)	情報処理・提供	6 (1.4)
	食料品	3 (1.0)	電子計算機・関連機器類	5 (1.1)	その他の機械器具	5 (1.1)
合計	392		468		442	

（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 366件 : 構成比 2.1% : 対前年度比 25.5%減 ]

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16年度の相談件数は366件で、前年度に比べて125件の減少となった(対前年度比25.5%減)。

商品別でみると「互助会・友の会」が357件で、「前払割賦」に関する相談件数の97.5%を占めている。

相談内容別でみると「解約関係」(243件)が最も多く、「前払割賦」に関する相談件数の66.4%を占めている。

### 相談件数の推移(前払割賦)

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	499	354	491	366
対前年度比(%)	49.0	29.1	38.7	25.5

## 訪問販売

[ 件数 1,991件 : 構成比11.6% : 対前年度比 12.4%減 ]

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16年度の相談件数は1,991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282件の減少となった(対前年度比12.4%減)。

商品別でみると、「工事・加工」が231件と多く、次いで「布団・毛布類」が145件、浄水器、磁気治療器、健康機器等の「その他の機械器具」が138件、「身辺細貨品」が113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」(900件)、「解約関係」(494件)が多く、この2項目で「訪問販売」に関する相談件数の70.0%を占めている。

### 相談件数の推移(訪問販売)

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	1,762	2,112	2,273	1,991
対前年度比(%)	7.2	19.9	7.6	12.4

商品別相談件数順位（訪問販売）

年度	平成14年度		平成15年度		平成16年度	
	工事・加工	237 (11.2)	工事・加工	263 (11.6)	工事・加工	231 (11.6)
	布団・毛布類	170 (8.0)	その他の機械器具	191 (8.4)	布団・毛布類	145 (7.3)
	身近細貨品	125 (5.9)	布団・毛布類	149 (6.6)	その他の機械器具	138 (6.9)
	その他の機械器具	122 (5.8)	身近細貨品	137 (6.0)	身近細貨品	113 (5.7)
	新聞・雑誌・定期行物等	103 (4.9)	その他の役務	104 (4.6)	その他の役務	104 (5.2)
	書籍・教材	67 (3.2)	書籍・教材	95 (4.2)	食料品	104 (5.2)
	身近細貨品	51 (2.4)	食料品	84 (3.7)	その他	96 (4.8)
	電気掃除機類	51 (2.4)	その他	80 (3.5)	書籍・教材	82 (4.1)
	空調設備・機器	50 (2.4)	新聞・雑誌・定期行物等	80 (3.5)	新聞・雑誌・定期行物等	69 (3.5)
	頭髮・皮膚用化粧品	38 (1.8)	その他の設備・機器	69 (3.0)	空調設備・機器	67 (3.4)
合計	2,112		2,273		1,991	

（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 3,388件 : 構成比 19.8% : 対前年度比 23.6%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16年度の相談件数は3,388件で、前年度に比べて647件の大幅な増加となった（対前年度比23.6%増）。

商品別でみると、画像等を閲覧、鑑賞する「遊興、鑑賞」が1,891件、出会い系サイトを含む「その他の継続的役務」が472件、いわゆる迷惑メールを含む「その他の役務」が316件と、これらが「通信販売」に関する相談件数の79.1%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」（2,694件）が最も多く、次いで「解約関係」が249件、「債務不履行」が98件となっている。

相談件数の推移（通信販売）

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	1,221	1,800	2,741	3,388
対前年度比(%)	187.3	47.4	52.3	23.6

商品別相談件数順位（通信販売）

年度	平成14年度		平成15年度		平成16年度	
	その他の役務	522 (29.0)	その他の継続的 役務	880 (32.1)	遊興・鑑賞	1,891 (55.8)
	その他の継続的 役務	468 (26.0)	遊興・鑑賞	610 (22.3)	その他の継続的 役務	472 (13.9)
	その他	127 (7.1)	その他の役務	399 (14.6)	その他の役務	316 (9.3)
	遊興・鑑賞	112 (6.2)	食料品	200 (7.3)	その他	169 (5.0)
	食料品	49 (2.7)	その他	149 (5.4)	電子計算機・関 連機器類	101 (3.0)
	情報処理・提供	37 (2.1)	電子計算機・関 連機器類	91 (3.3)	食料品	49 (1.4)
	電子計算機・関 連機器類	36 (2.0)	情報処理・提供	69 (1.2)	情報処理・提供	39 (1.2)
	頭髮・皮膚用化 粧品	27 (1.5)	書籍・教材	33 (1.2)	書籍・教材	35 (1.0)
	書籍・教材	25 (1.4)	資格講座	27 (1.0)	レコード類、そ の他の記録物	20 (0.6)
	身近細貨品	23 (1.3)	身近細貨品	20 (0.7)	スキー、その他 の運動用具	16 (0.5)
					身近細貨品	
合計		1,800		2,741		3,388

（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 1,084件 : 構成比 6.3% : 対前年度比 19.9%減 ]

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16年度の相談件数は1,084件で、前年度に比べて269件の減少となった（対前年度比19.9%減）。

商品別でみると、「資格講座」に関する相談件数が、358件と最も多く、次いで書籍・教材が240件の順となっている。

相談内容別でみると「クーリング・オフ関係」（236件）、「勧誘・強引」（231件）、問い合わせ等の「その他」（203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13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	1,002	1,137	1,353	1,084
対前年度比（％）	11.4	13.5	19.0	19.9

商品別相談件数順位（電話勧誘販売）

年度	平成14年度		平成15年度		平成16年度	
	資格講座	420 (36.9)	資格講座	572 (42.3)	資格講座	358 (33.0)
	書籍・教材	211 (18.6)	書籍・教材	245 (18.1)	書籍・教材	240 (22.1)
	その他	95 (8.4)	その他	138 (10.2)	その他	160 (14.8)
	食料品	43 (3.8)	情報処理・提供	122 (9.0)	情報処理・提供	97 (8.9)
	情報処理・提供	40 (3.5)	食料品	38 (2.8)	食料品	40 (3.7)
	その他の印刷物	31 (2.7)	電子計算機・関連機器類	29 (2.1)	その他の役務	32 (3.0)
	その他の役務	21 (1.8)	その他の役務	29 (2.1)	その他の印刷物	18 (1.7)
	美術工芸装飾品	19 (1.7)	美術工芸装飾品	25 (1.8)	美術工芸装飾品	15 (1.4)
	頭髮・皮膚用化粧品	17 (1.5)	その他の印刷物	23 (1.7)	会員権	14 (1.3)
	電子計算機・関連機器類	12 (1.1)	会員権	12 (0.9)	電子計算機・関連機器類	13 (1.2)
合計	1,137		1,353		1,084	

（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 559件 : 構成比 3.3% : 対前年度比 10.9%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16年度の相談件数は559件で、前年度に比べて55件の増加となった（対前年度比10.9%増）。

商品別でみると、健康食品を含む「食料品」が132件で最も多く、「連鎖販売等」に関する相談件数の23.6%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」（138件）、「クーリング・オフ関係」（136件）、「解約関係」（128件）が多くを占めている。

相談件数の推移（連鎖販売等）

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	432	461	504	559
対前年度比（％）	11.1	6.7	9.3	10.9

商品別相談件数順位（連鎖販売等）

年度	平成14年度		平成15年度		平成16年度	
	食料品	122 (26.5)	食料品	133 (26.4)	食料品	132 (23.6)
	頭髮・皮膚用化粧品	74 (16.1)	その他	70 (13.9)	その他	119 (21.3)
	その他	48 (10.4)	頭髮・皮膚用化粧品	68 (13.5)	頭髮・皮膚用化粧品	55 (9.8)
	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	51 (9.1)
	女性下着	16 (3.5)	通信装置・機器・付属品	26 (5.2)	通信装置・機器・付属品	39 (7.0)
	電子計算機・関連機器類	16 (3.5)	布団・毛布類	15 (3.0)	その他の電動機器	30 (5.4)
	布団・毛布類	15 (3.3)	電子計算機・関連機器類	13 (2.6)	女性下着	17 (3.0)
	通信装置・機器・付属品	14 (3.0)	女性下着	12 (2.4)	電子計算機・関連機器類	15 (2.7)
	電気理美容機器	11 (2.4)	その他の役務	11 (2.2)	身近細貨品	11 (2.0)
	その他の役務	10 (2.2)	電気理美容機器	10 (2.0)	その他の役務	11 (2.0)
合計	461		504		559	

（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 930件 : 構成比 5.4% : 対前年度比 10.2%増]

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16年度の相談件数は930件で、前年度に比べて86件の増加となった（対前年度比10.2%増）。

商品別でみると、「エステティックサロン」が316件と依然として多い。次いで「家庭教師派遣」が191件と多くを占めている。

相談内容別でみると「解約関係」（556件）、「クーリング・オフ関係」（157件）が多く、この2項目で「特定継続的役務提供」の76.7%を占めている。

相談件数の推移（特定継続的役務提供）

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
処 理 件 数	737	875	844	930
対前年度比（%）	14.3	18.7	3.5	10.2

（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14年度		平成15年度		平成16年度	
	エステティック	379 (43.3)	エステティック	344 (40.8)	エステティック	316 (34.0)
	家庭教師派遣	263 (30.1)	家庭教師派遣	227 (26.9)	家庭教師派遣	191 (20.5)
	外国語学校	127 (14.5)	外国語学校	149 (17.7)	結婚情報	155 (16.7)
	学習塾	106 (12.2)	学習塾	70 (8.3)	外国語学校	140 (15.1)
			結婚情報	41 (4.9)	学習塾	74 (7.9)
			パソコン教室	13 (1.5)	パソコン教室	54 (5.8)
合 計	875		844		930	

（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 415件 : 構成比 2.4% : 対前年比 62.0%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16年度の相談件数は415件で、前年度に比べ676件の減少となった（前年度比62.0%減）

商品別でみると、「書籍・教材」が165件と最も多く、「業務提供誘引販売取引」の39.8%を占めている。

相談内容別でみると「解約関係」（161件）、「クーリング・オフ関係」（104件）が多く、この2項目で「業務提供誘引販売取引」の63.8%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13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
処 理 件 数	575	1,371	1,091	415
対前年度比（％）	-	138.4	20.4	62.0

商品別相談件数順位（業務提供誘引販売取引）

年度	平成14年度		平成15年度		平成16年度	
	書籍・教材	639 (46.6)	書籍・教材	503 (46.1)	書籍・教材	165 (39.8)
	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	98 (23.6)
	内職・副業	177 (12.9)	内職・副業	107 (9.8)	電子計算機・関 連機器類	35 (8.4)
	資格講座	98 (7.1)	その他の印刷物	84 (7.7)	資格講座	22 (5.3)
	その他	45 (3.3)	資格講座	57 (5.2)	その他の印刷物	19 (4.6)
	その他の印刷物	42 (3.1)	その他	53 (4.9)	その他	14 (3.4)
	教養・娯楽	25 (1.8)	教養・娯楽	30 (2.7)	教養・娯楽	14 (3.4)
	その他の機械器 具	10 (0.7)	その他の役務	24 (2.2)	レコード類・そ の他の記録物	8 (1.9)
	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)	その他の役務	7 (1.7)
	その他の役務	8 (0.6)	その他の機械器 具	6 (0.5)	情報処理提供	4 (1.0)
合 計	1,371		1,091		415	

（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 2,012件 : 構成比 11.8% : 対前年度比 6.9%減 ]

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16年度の相談件数は2,012件で、前年度に比べて148件の減少となった(対前年度比6.9%減)。

商品別でみると「国内公設先物(経済省物資)」(390件)が最も多く、次いで宅配等の「その他役務」(193件)であった。

相談内容別でみると問い合わせ等の「その他」(811件)、「解約関係」(647件)が多くを占めている。

### 相談件数の推移(契約その他)

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	1,670	2,059	2,160	2,012
対前年度比(%)	5.2	23.3	4.9	6.9

### 商品別相談件数順位(契約その他)

年度	平成14年度		平成15年度		平成16年度	
	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)	国内公設先物 (経済省物資)	390 (19.4)
	その他の役務	248 (12.0)	その他の役務	157 (7.3)	その他の役務	193 (9.6)
	乗用自動車	138 (6.7)	その他	151 (7.0)	その他	172 (8.5)
	内職・副業	67 (3.3)	乗用自動車	143 (6.6)	乗用自動車	158 (7.9)
	その他	67 (3.3)	先物・先物類似 その他の先物	92 (4.3)	先物・先物類似 その他の先物	100 (5.0)
	海外先物 (経済省物資)	58 (3.3)	書籍・教材	75 (3.5)	教育・エステ	71 (3.5)
	先物・先物類似 その他の先物	42 (2.0)	教養・娯楽	71 (3.3)	書籍・教材	67 (3.3)
	教養・娯楽	42 (2.0)	レンタル、リース、賃貸	60 (2.8)	海外先物 (経済省物資)	66 (3.3)
	会員権	41 (2.0)	教育・エステ	55 (2.5)	その他の商取引	47 (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)	金融保険	44 (2.2)
合計	2,059		2,160		2,012	

(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

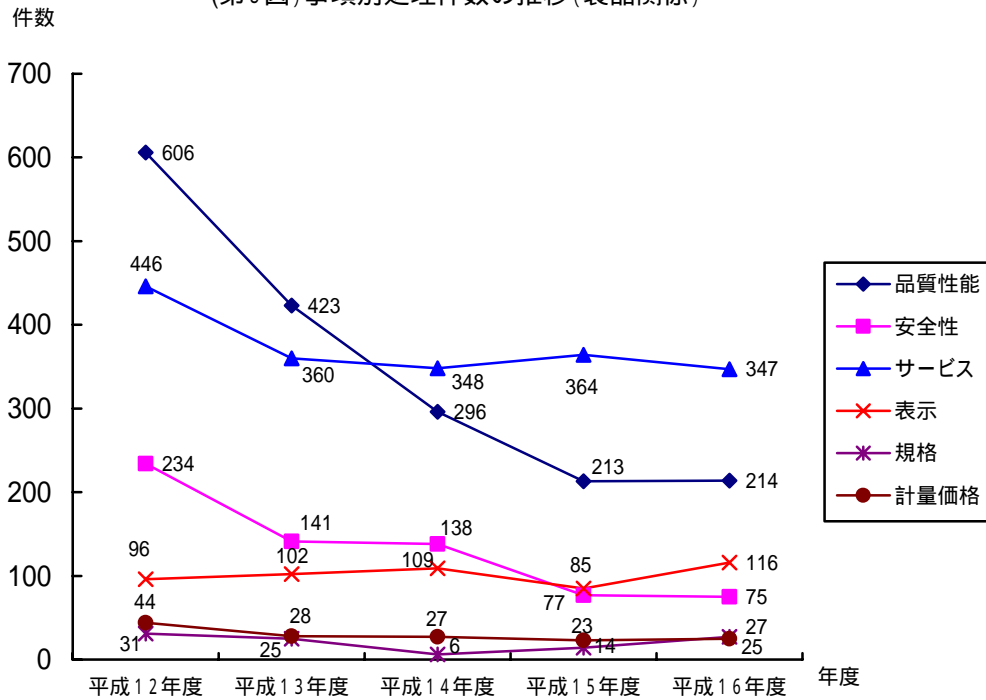
## (2) 製品関係

[件数 804件 : 構成比 4.7% : 対前年度比 3.6%増]

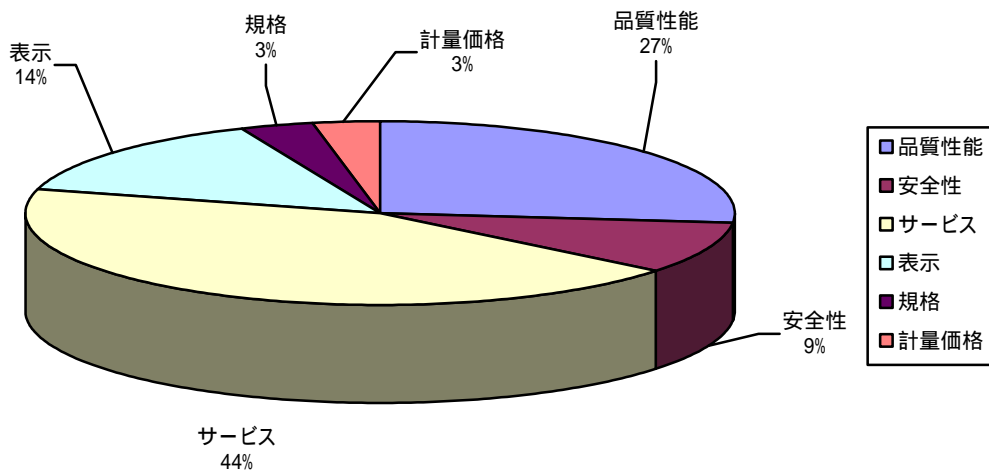
「製品関係」に関する平成16年度の処理件数は804件で、前年度に比べて28件の増加となった(対前年度比3.6%の増)。

事項別にみると、「サービス」(347件)、「品質性能」(214件)が多く、この2項目で製品に関する相談件数の70.0%を占めている。

(第8図) 事項別処理件数の推移(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 214件 : 構成比 1.3% : 対前年度比 0.5%増 ]

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16年度の相談件数は214件で、前年度に比べて1件の増加となった(対前年度比0.5%増)。

商品別でみると、「乗用自動車」(26件)、パソコン等「電子計算機・関連機器類」(25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13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	423	296	213	214
対前年度比(%)	30.3	30.0	28.0	0.5

## 安全性

[ 件数 75件 : 構成比 0.4% : 対前年度比 2.6%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16年度の相談件数は75件で、前年度と比べて2件の減少となった(対前年度比2.6%減)。

商品別にみると、「乗用自動車」(6件)、「調理用電熱器」(5件)、「自転車」(4件)、「眼鏡、身の回り品」(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13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	141	138	77	75
対前年度比(%)	39.4	2.1	44.2	2.6

## サービス

[ 件数 347件 : 構成比 2.0% : 対前年度比 4.7%減 ]

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16年度の相談件数は347件で、前年度に比べて17件の減少となった(対前年度比4.7%減)。

商品別でみると、パソコン等「電子計算機、関連機器類」(64件)や「乗用自動車」(40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13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	360	348	364	347
対前年度比(%)	19.3	3.4	4.6	4.7

## 表示

[ 件数 116件 : 構成比 0.7% : 対前年度比 36.5%増 ]

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16年度の処理件数は116件で、前年度と比べて31件の増加となった(対前年度比36.5%増)。

### 相談件数の推移(表示)

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	102	109	85	116
対前年度比(%)	6.3	6.9	22.0	36.5

## 規格

[ 件数 27件 : 構成比 0.2% : 対前年度比 92.9%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16年度の相談件数は27件で、前年度に比べて13件の増加となった。(対前年度比92.9%増)

### 相談件数の推移(規格)

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	25	6	14	27
対前年度比(%)	19.4	76.0	133.3	92.9

## 計量・価格

[ 件数 25件 : 構成比 0.1% : 対前年度比 8.7%増 ]

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16年度の相談件数は25件で、前年度に比べて2件の増加となった(対前年度比8.7%増)。

### 相談件数の推移(計量・価格)

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	28	27	23	25
対前年度比(%)	36.4	3.6	14.8	8.7

### (3) その他

**[件数 5,112件 : 構成比 29.9% : 対前年度比 9.2%減]**

「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、平成16年度は5,112件と前年度に比べて516件の減少となった。(対前年度比9.2%減)

#### 相談件数の推移(その他)

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
相談件数	1,854	2,807	5,628	5,112
対前年度比(%)	25.5	51.4	100.5	9.2

## 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16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」(5,997件)が最も多く、「契約関係」に関する相談件数の53.6%を占めている。

#### 商品大分類別相談件数(契約関係)

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
繊維製品	327( 3.9)	430( 4.1)	421( 3.5)	392( 3.5)
対前年度比(%)	1.8	31.5	2.1	6.9
電気製品	309( 3.7)	397( 3.8)	409( 3.4)	340( 3.0)
対前年度比(%)	4.0	28.5	3.0	16.9
機械器具	796( 9.6)	976( 9.2)	1,003( 8.4)	791( 7.1)
対前年度比(%)	29.0	22.6	2.8	21.1
住居	290( 3.5)	283( 2.7)	311( 2.6)	272( 2.4)
対前年度比(%)	38.1	2.4	9.9	12.5
台所・家庭用品	180( 2.2)	239( 2.3)	246( 2.1)	207( 1.9)
対前年度比(%)	0.0	32.8	2.9	15.9
文化・スポーツ用品	1,037( 12.5)	1,836( 17.4)	1,750( 14.7)	1,244( 11.1)
対前年度比(%)	23.6	7.6	4.7	28.9
エネルギー	18( 0.2)	17( 0.2)	23( 0.2)	25( 0.2)
対前年度比(%)	0.0	5.6	35.3	8.7
役務	3,843( 46.2)	4,622( 43.8)	5,714( 47.9)	5,997( 53.6)
対前年度比(%)	16.2	20.3	23.6	5.0
その他	1,516( 18.2)	1,761( 16.7)	2,048( 17.2)	1,919( 17.2)
対前年度比(%)	35.6	16.2	16.3	6.3
計	8,316(100.0)	10,561(100.0)	11,925(100.0)	11,187(100.0)
対前年度比(%)	19.7	27.0	12.9	6.2

( )は構成比

## 製品関係

平成16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804件と前年度に比べ28件増加した。「機械器具」(243件)が最も多く、次いで「電気製品」(184件)に関する相談が多く、この二つで「製品関係」の相談の53.1%を占めている。

商品大分類別相談件数(製品関係)

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
繊維製品	141(13.1)	90(9.7)	54(7.0)	54(6.7)
対前年度比(%)	9.9	36.2	40.0	0.0
電気製品	237(22.0)	203(22.0)	157(20.2)	184(22.9)
対前年度比(%)	32.1	14.3	22.7	17.2
機械器具	345(32.0)	322(34.8)	276(35.6)	243(30.2)
対前年度比(%)	30.6	6.7	14.3	12.0
住居	62(5.7)	50(5.4)	53(6.8)	58(7.2)
対前年度比(%)	33.3	19.4	6.0	9.4
台所・家庭用品	56(5.2)	52(5.6)	34(4.4)	32(4.0)
対前年度比(%)	30.9	7.1	34.6	5.9
文化・スポーツ用品	53(4.9)	68(7.4)	42(5.4)	46(5.7)
対前年度比(%)	37.6	28.3	38.2	9.5
エネルギー	47(4.4)	37(4.0)	35(4.5)	52(6.5)
対前年度比(%)	20.3	21.3	5.4	48.6
役務	74(6.9)	52(5.6)	69(8.9)	70(8.7)
対前年度比(%)	51.0	29.7	32.7	1.4
その他	64(5.9)	50(5.4)	56(7.2)	65(8.1)
対前年度比(%)	28.1	21.9	12.0	16.1
計	1,079(100.0)	924(100.0)	776(100.0)	804(100.0)
対前年度比(%)	25.9	14.4	16.0	3.6

( )は構成比

## (2) 商品大分類別動向

### 繊維製品

[ 件数 477件 : 構成比 2.8% : 対前年度比 6.5%減 ]

平成16年度の「繊維製品」に関する相談件数は477件で、前年度の510件に比べて33件減少した(対前年度比6.5%減)。

#### 小分類別商品順位(繊維製品)

年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
	布団・毛布類 (213)	布団・毛布類 (199)	布団・毛布類 (185)
	女性下着 (87)	長着・襦袢着類 (81)	長着・襦袢着類 (64)
	長着・襦袢着類 (55)	女性下着 (65)	女性下着 (56)

### 電気製品

[ 件数 581件 : 構成比 3.4% : 対前年度比 5.1%減 ]

平成16年度の「電気製品」に関する相談件数は581件で、前年度の612件に比べて31件減少した(対前年度比5.1%減)。

#### 小分類別商品順位(電気製品)

年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
	通信装置・機器・付属品 (116)	通信装置・機器・付属品 (129)	通信装置・機器・付属品 (138)
	電気掃除機類 (64)	映像機器・付属機器 (70)	映像機器・付属機器 (70)
	電気理美容機器 (63)	電気理美容機器 (54)	その他の電動機器 (63)

### 機械器具

[ 件数 1,147件 : 構成比 6.7% : 対前年度比 18.8%減 ]

平成16年度の「機械器具」に関する相談件数は1,147件で、前年度の1,413件に比べて266件減少した(対前年度比18.8%減)。

小分類別商品順位（機械器具）

年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
	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 (347)
	乗用自動車 (365)	乗用自動車 (336)	電子計算機・関連機器 (330)
	その他の機械器具 (269)	その他の機械器具 (308)	その他の機械器具 (237)

住居

[ 件数 376件 : 構成比 2.2% : 対前年度比 8.7%減 ]

平成16年度の「住居」に関する相談件数は376件で、前年度の412件に比べて36件減少した（対前年度比8.7%減）。

小分類別商品順位（住居）

年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
	空調設備・機器 (87)	その他の設備・機器 (100)	その他の設備・機器 (72)
	その他の設備・機器 (71)	空調設備・機器 (66)	空調設備・機器 (71)
	冷暖房給湯設備・機器 (40)	冷暖房給湯設備・機器 (51)	冷暖房給湯設備・機器 (40)

(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 270件 : 構成比 1.6% : 対前年度比11.2%減 ]

平成16年度の「台所・家庭用品」に関する相談件数は270件で、前年度の304件に比べて34件減少した（対前年度比11.2%減）。

小分類別商品順位（台所・家庭用品）

年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
	頭皮・皮膚用化粧品 (195)	頭皮・皮膚用化粧品 (169)	頭皮・皮膚用化粧品 (154)
	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 (40)
	家庭用化学製品 (15)	料理用具 (18)	家庭用小物雑貨 (14)

(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 1,388件 : 構成比 8.1% : 対前年度比 25.8%減 ]

平成16年度の「文化・スポーツ用品」に関する相談件数は1,388件で、前年度の1,871件に比べて483件減少した(対前年度比25.8%減)。

### 小分類別商品順位(文化・スポーツ用品)

年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
	書籍・教材 (1,092)	書籍・教材 (995)	書籍・教材 (634)
	身近細貨品 (239)	身近細貨品 (240)	身近細貨品 (199)
	新聞・雑誌・定期刊行物等 (122)	その他の印刷物 (145)	新聞・雑誌・定期刊行物等 (105)

(注)「その他の印刷物」………ちらし、紳士録等

## エネルギー

[ 件数 118件 : 構成比 0.7% : 対前年度比 37.2%増 ]

平成16年度の「エネルギー」に関する相談件数は118件で、前年度の86件に比べて32件増加した(対前年度比37.2%増)。

### 小分類別商品順位(エネルギー)

年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
	ガソリン類 (29)	ガソリン類 (23)	LPGガス (29)
	LPGガス (18)	LPGガス (21)	ガソリン類 (28)
	電力 (17)	灯油類 (12)	電力 (22)

## 役務

[ 件数 7,251件 : 構成比 42.4% : 対前年度比 1.5%増 ]

平成16年度の「役務」に関する相談件数は7,251件で、商品大分類の中で最も多く、前年度の7,141件に比べて110件増加している(対前年度比1.5%増)。

小分類別商品順位( 役務 )

年度	平成 1 4 年度	平成 1 5 年度	平成 1 6 年度
	その他の役務 (1,835)	その他の役務 (1,227)	遊興、鑑賞 (1,950)
	教育・エステ (904)	その他の継続的役務(1,014)	教育・エステ (1,047)
	資格講座 (600)	教育・エステ (933)	その他の役務 (991)

(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 5,495 件 : 構成比 32.1% : 対前年度比 8.1%減 ]

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 1 6 年度の「その他」に関する相談件数は 5,495 件で、前年度の 5,980 件に比べて 485 件減少した(対前年度比 8.1%減)。

小分類別商品順位( その他 )

年度	平成 1 4 年度	平成 1 5 年度	平成 1 6 年度
	国内公設先物 ( 経済省物資 ) (449)	その他 (4,551)	その他 (4,273)
	食料品 (399)	食料品 (537)	食料品 (412)
	内職・副業 (262)	国内公設先物 ( 経済省物資 ) (489)	国内公設先物 ( 経済省物資 ) (390)

(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16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4,273件と突出しており、次いで「遊興・鑑賞」が1,950件、「教育・エステ」が1,047件と続いている。

商品小分類の順位

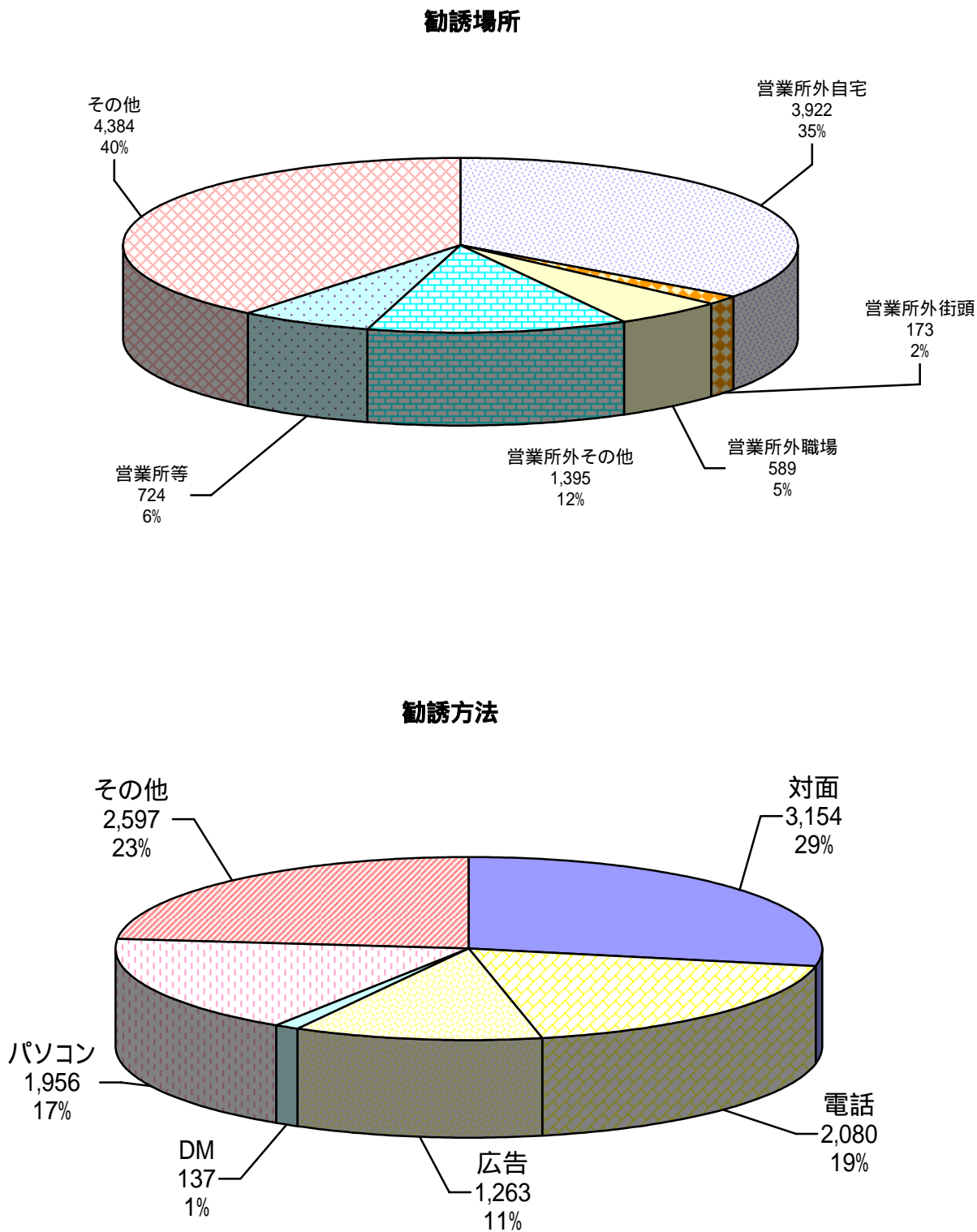
年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
	その他の役務(1,306)	その他の役務(1,835)	その他(4,551)	その他(4,273)
	その他(885)	その他(1,441)	その他の役務(1,227)	遊興・鑑賞(1,950)
	教育・エステ(819)	書籍・教材(1,092)	その他の継続的役務(1,014)	教育・エステ(1,047)
	資格講座(570)	教育・エステ(904)	書籍・教材(995)	その他の役務(991)
	電子計算機・関連機器類(472)	資格講座(600)	教育・エステ(933)	書籍・教材(634)
	書籍・教材(440)	その他の継続的役務(588)	資格講座(723)	金融・保険(583)
	互助会・友の会(436)	電子計算機・関連機器類(554)	遊興・鑑賞(655)	その他の継続的役務(516)
	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)	資格講座(444)
	国内公設先物(経済省物資)(364)	金融・保険(425)	食料品(537)	食料品(412)
	信用取引(331)	食料品(399)	金融・保険(519)	国内公設先物(経済省物資)(390)
	その他の継続的役務(307)	乗用自動車(365)	互助会・友の会(507)	互助会・友の会(363)
	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)	乗用自動車(347)
	金融・保険(273)	信用取引(323)	信用取引(363)	電子計算機・関連機器類(330)
	内職・副業(222)	工事・加工(287)	乗用自動車(336)	信用取引(326)
	工事・加工(220)	その他の機械器具(269)	工事・加工(332)	工事・加工(297)
	その他の機械器具(215)	内職・副業(262)	内職・副業(262)	情報処理・提供(266)
	情報処理・提供(167)	身近細貨品(239)	情報処理・提供(298)	その他の機械器具(237)
	布団・毛布類(166)	情報処理・提供(231)	身近細貨品(240)	身近細貨品(199)
	身近細貨品(163)	布団・毛布類(218)	布団・毛布類(199)	布団・毛布類(185)
		頭髮・皮膚用化粧品(195)	内職・副業(175)	頭髮・皮膚用化粧品(154)

(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



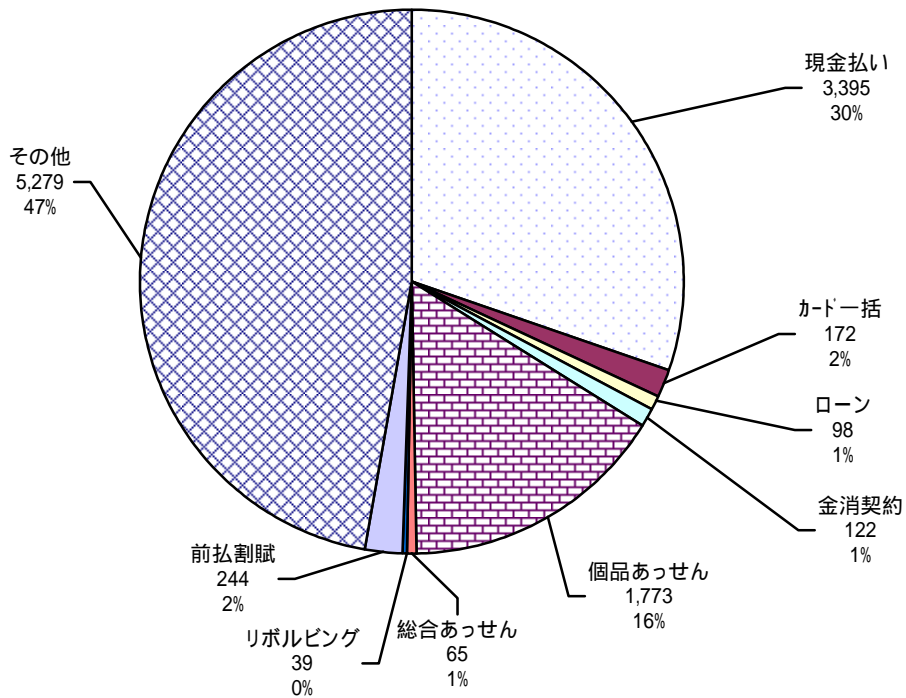
## (2) 支払方法別相談の動向

平成16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3,395件(対前年度比5.4%減)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
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
16年度	3,395	172	98	122	1,773	65	39	244	5,279	11,187
対前年度比	5.4	6.2	21.0	31.1	28.8	14.5	11.4	40.5	7.8	6.2

(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



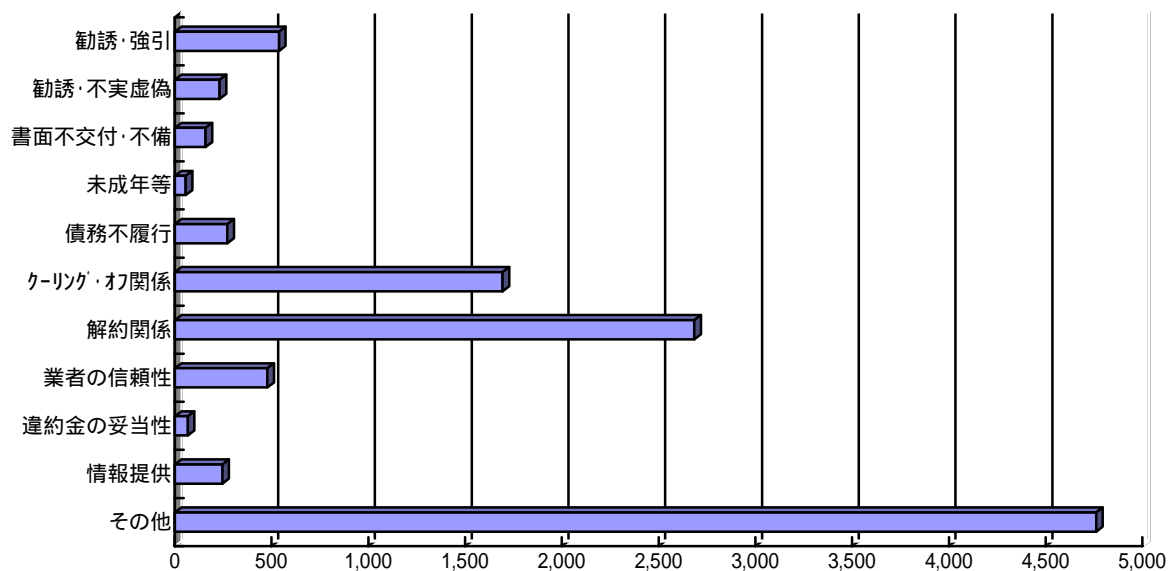
### ( 3 ) 相談内容別相談件数

平成16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」(2,684件)と「クーリング・オフ関係」(1,694件)が多く、この2項目で、相談件数全体の39.1%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	539	4.8	10.0
勧誘・不実虚偽	232	2.1	37.0
書面不交付・不備	159	1.4	15.0
未成年等	57	0.5	48.2
債務不履行	272	2.4	27.3
クーリング・オフ関係	1,694	15.1	22.4
解約関係	2,684	24.0	15.9
業者の信頼性	478	4.3	25.3
違約金の妥当性	67	0.6	72.5
情報提供	246	2.2	4.3
その他	4,759	42.5	22.6
合計	11,187	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 6 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16年度受付件数	2,945	1,417	1,742	1,439	2,014	1,528	537	1,365	316	13,303	3,800	17,103

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	2,871	1,367	1,669	1,379	1,875	1,443	509	1,318	297	12,728	3,256	15,984
面 接	66	36	6	32	31	55	25	23	11	285	46	331
文 書 等	4	2	11	2	13	2	1	5	1	41	47	88
私 書 箱										0	1	1
電 子 メール	3	12	56	26	95	28	2	19	7	249	450	699
計	2,945	1,417	1,742	1,439	2,014	1,528	537	1,365	316	13,303	3,800	17,103

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	6	1	18	27	2		54	19	2	209	54	6	36		3	63	392	31	477	2.8%
02 電気製品	70	22	71	14	7		184	14		137	31	8	87		6	57	340	57	581	3.4%
03 機械器具	77	22	123	12	7	2	243	82	2	207	148	13	68		42	229	791	113	1,147	6.7%
04 住 居	22	8	15	9	4		58	2		221	12	6	5			26	272	46	376	2.2%
05 台所・家庭用品	8	6	2	15	1		32	3		77	21	19	64		1	22	207	31	270	1.6%
06 文化・スポーツ用品	10	11	13	11	1		46	34		353	153	292	16		193	203	1,244	98	1,388	8.1%
07 エネルギー	12	1	10	8	2	19	52	1		5	1					18	25	41	118	0.7%
08 役 務	2	1	64	3			70	233	360	557	2,747	534	31	925	55	555	5,997	1,184	7,251	42.4%
09 その他	7	3	31	17	3	4	65	54	2	225	221	206	252	5	115	839	1,919	3,511	5,495	32.1%
合 計	214	75	347	116	27	25	804	442	366	1,991	3,388	1,084	559	930	415	2,012	11,187	5,112	17,103	100.0%
事項別比率	1.3%	0.4%	2.0%	0.7%	0.2%	0.1%	4.7%	2.6%	2.1%	11.6%	19.8%	6.3%	3.3%	5.4%	2.4%	11.8%	65.4%	29.9%	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	契約計
01	男性 外衣 中衣	01 背広服類			4	4		8	1		2	4	1	3				3	14	1	23
		02 コート				1		1												1	2
		03 セーター類					1	1	1										1		2
		04 シャツ類	1					1				4						1	5		6
	女性 外衣 中衣	01 スーツ・ワンピース類			2	2		4	1		2	8		3				6	20	4	28
		02 コート	1		1	3		5			4	2		1				3	10	2	17
		03 スカート・スラックス			3	1		4				6						2	8	4	16
		04 セーター類	1		1	2		4				1							1		5
		05 シャツ類	1		2	4		7			1	3						1	5		12
	03 子供	01 制服類			1			1													1
02 コート・セーター類					1		1				1								1	2	
04 下着 05 和服 06 寝具 07 わた・糸 08 繊維雑品 99 その他	01 女性下着							1		17	5		17		1	13		54	2	56	
	01 長着・襦袢着類							10	1	23			2		2	21		59	5	64	
	02 羽織・コート類																		1	1	
	03 帯・和服小物類									5	1					1		7	1	8	
	01 布団・毛布類		1	2	4		7	4		145	7	5	9			5		175	3	185	
	02 シーツ・寝具カバー類										1		1						2	2	
	01 生地類									1									1	1	2
	01 床敷物・クッション類			1	1		2				4						1		5	1	8
	02 カーテン類				1		1				1	2					3		6	1	8
	03 カバー類	1					1														1
04 帽子・手袋・靴下類			1	1		2				2	1							3	1	6	
05 小物類				1		1														1	
06 衛生衣服類																			1	1	
99 その他	99 その他の繊維製品	1			1	1	3	1		2	9					3		15	2	20	
繊維製品計			6	1	18	27	2	54	19	2	209	54	6	36		3	63	392	31	477	

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
電 気 製 品	02 電熱機器	01 暖房用電熱機器	2					2			1							1	1	4
		02 調理用電熱機器	3	5				8			2							2	1	11
		04 電気アイロン類		1				1												1
		99 その他の電熱機器	3	1				4	1	11								12	2	18
	02 電動機器	01 電気冷暖房機器類	7	1	9		1	18	1								2	3	2	23
		02 電気掃除機類	1	1				2	1	15	2				1	2	21	1	24	
		03 電気洗濯機類	4		2			6								4	4		10	
		04 電気冷凍・冷蔵庫類	7	1	4	1		13	1	1						1	3	3	19	
		05 電動工具類	1				1	2												2
		99 その他の電動機器	1	2	7	1		11		14	3	1	30			1	49	3	63	
	03 電子機器	01 映像機器・付属機器	11		17	3	1	32	2	9	9		3			5	28	10	70	
		02 音声機器・付属機器	4	1	6			11	1	1	4					3	9	5	25	
		03 通信装置・機器・付属品	14	1	21	1	2	39	3	15	4	2	39		1	22	86	13	138	
		04 上記の関連器具	1					1								3	3	2	6	
	04 光源機器	01 白熱電球、蛍光灯・同器具	1	1		1		3			1						1	1	5	
		99 その他の光源機器	1					1										1	2	
	99 その他	01 電気理美容機器	1	1	1	3		6	2	23	1	1	2			6	35	2	43	
		02 電気脱毛・医療機器		1	1			2	2	22	4	1	4		1	4	38	1	41	
		03 電気水処理機器・付属品	2					2		15			3				18		20	
04 防犯警報機器		2					2		3	1	3	1		3		11		13		
05 電源・配線器具類		2	2	1	3	1	9		3			3			2	8		17		
99 その他の電気製品		2	3	2	1	1	9		2	2		2			2	8	9	26		
電気製品計			70	22	71	14	7	184	14		137	31	8	87		6	57	340	57	581

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		
03	車 両	01 乗用自動車	26	6	40	2		74	61		2	8				3	158	232	41	347
		02 その他の自動車	1		2			3	1			1				1	1	4		7
		03 二輪自動車	2		2			4	1		1	6					8	16	4	24
		04 自転車	3	4	1		1	9			2	2					1	5		14
		99 車両用品、その他の車両	4	2	1		1	8	1			3		1			5	10	2	20
機 器	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	25	3	64	6	1	99	6		10	101	10	15		35	19	196	35	330
		03 コピー機、事務用文書作成機器	1					1			2	1					1	4		5
		04 自動販売機類							7		3			1		1	3	15	3	18
機 器	03縫製機器	01 ミシン			1		1	2		1	29	2				5	37		39	
		04 精密・光学機器	01 時計	3		2			5			2	4				9	15	6	26
		02 写真機器、付属品	2		4			6			2	13				3	18	2	26	
機 具	05 ガス器具	99 その他の精密・光学機器、付属品			1			1											1	
		01 ガス冷暖房、給湯機器類	1	1	1	1	1	5			4					2	6	2	13	
		02 調理用ガス器具		2	1			3			2							2	1	6
		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		2			1					2	3	1	6	
		01 石油暖房、給湯機器類	4	2	2			8			1							1	9	
	99 その他	機械器具計	99 その他の石油器具									7						7	1	8
01 計量器、利器工匠具							2	2								1	1	1	4	
02 農林畜産用器具			1		1			2			1	1						2	1	5
		99 その他の機械器具	4	1		1	2	8	5	1	138	5	3	51	2	11	216	13	237	
		機 械 器 具 計	77	22	123	12	7	2	243	82	2	207	148	13	68	42	229	791	113	1,147

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
04	住宅	01 躯体	1					1									2	2	6	9
		02 建築材料	1		2			3			5						1	6	6	15
		03 建具	2	2	6			10			6						2	8	3	21
		04 住宅付属物	1	1	1		2	5			7	1					3	11	5	21
	住宅設備	02 01 空調設備・機器	1					1			67		2				1	70		71
		02 02 冷暖房給湯設備・機器	1		1		1	3	2		28		1				4	35	2	40
		03 キッチン設備・機器	1	1		1		3			3	1						4	1	8
		04 浴室、便所、洗面所設備・機器	1		2			3			4		2					6	2	11
		99 その他の設備・機器	3	1	1		1	6			55	1	1				2	59	7	72
	居家具	03 01 たんす、戸棚類	1		1	1		3				3					1	4	4	11
		02 机、テーブル類	1		1			2				1					1	2		4
		03 椅子、腰掛け類	2			3		5				3		2			2	7		12
		04 ベッド	1	2		2		5					1				1	2		7
99 その他の家具					1		1			3						2	5	1	7	
99 01 消火器	4					4			30	1					2	33		37		
その他	99 その他の住居用品	1	1		1		3			13	1	2			2	18	9	30		
住居計			22	8	15	9	4	58	2		221	12	6	5		26	272	46	376	
05	台所用具	01 料理用具	3	2				5				1		1			2	4		9
		02 飲食器				1		1				1						1	1	3
		03 食卓用具	1	1		1		3												3
		99 その他の台所用具				1		1			1	1						2	2	5
	台所用洗剤	02 01 石鹸			1			1						5				5	3	9
		02 合成洗剤				2		2			1	1		1				3	3	8
	家庭用品	03 01 化粧品		1	1	1		3	3		41	14	13	55		1	13	140	11	154
		02 香水・特殊化粧品									2	2						4		4
		99 01 衛生用品・歯磨き				1		1			3							3	2	6
		その他	02 家庭用薄葉紙				1		1											1
		03 家庭用化学製品	2	1		2		5			3		1				1	5	3	13
	04 家庭用小物雑貨	1					1			8	1	3					12	1	14	
	05 塗料・塗装用具					1		1											1	
99 01 99 99 99 99	1	1		5		7				18		2	2			6	28	5	40	
台所・家庭用品計			8	6	2	15	1	32	3		77	21	19	64		1	22	207	31	270

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									69	4	3				20	96	9	105	
		02 書籍、教材			1	1				2	17	82	35	240	1		165	67	607	25	634
		99 その他の印刷物				1				1		14	11	18	3		19	13	78	6	85
	02レコード、 楽 器	01 レコード類、その他の記録物										8	20	9	1		8	10	56	12	68
		02 楽器									1	1	5					3	10	3	13
	03文具、 用紙	01 文具	1		1					2		20	2	1				3	26	1	29
		02 用紙類											1	1			1	2	5		5
	04 スポーツ、 レジャー用品	01 球技用具	1							1			1						1		2
		02 スキー、その他の運動用具			1	1				2		2	16	1				2	21	3	26
	05 装身具類	03 レジャー、娯楽用品・装置	1	2	2		1			6			7					9	16	2	24
		01 身近細貨品		2	2	1				5	12	113	16	3	11			31	186	8	199
		02 毛皮・合成樹脂製衣服類				1				1			1					2	3		4
		03 かつら、裁縫用小物									1	3						2	6	1	7
		04 履物、かばん類	2	1	2	2				7		4	15					14	33	10	50
	06 子供用具	05 眼鏡、身の回り品	2	4	3					9		13	4					7	24	10	43
		01 子供用車両	2	2						4			1					1	2		6
		02 子供用玩具	1		1	2				4			1					1	2	2	8
99 美術工芸装飾品					1				1	3	23	4	15				11	56	5	62	
その他 99 その他の文化・スポーツ用品					1				1		1	9	1				5	16	1	18	
文化・スポーツ用品計		10	11	13	11	1			46	34	353	153	292	16		193	203	1,244	98	1,388	
07 エ ネ ル ギ ー	01電 力	01 電力			3		1	5	9								3	3	10	22	
		02 都市ガス			3	1			4											3	7
	02ガ ス	02 LPガス			1				4	5		2						12	14	10	29
		01 灯油類	2		1	1			6	10								2	2	6	18
	03石 油	02 ガソリン類	7		2	6			4	19	1							1	2	7	28
		99 その他の石油製品	3				1			4										2	6
99その他 エネルギー計	99 その他のエネルギー		1					1			3	1						4	3	8	
			12	1	10	8	2	19	52	1	5	1					18	25	41	118	

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	1		10	1		12	2		61	1						13	77	8	97	
		02 工事、加工		1	4			5	3		231	5	3					27	269	23	297	
		03 管理、保管																			1	1
		04 レンタル、リース、賃借							2		33	1					2	40	78	5	83	
		99 その他の商品役務			21	1		22		1	35		5					5	46	17	85	
	02 一般役務	01 互助会、友の会							2	357							4	363		363		
		02 遊興、鑑賞			2			2	1		7	1,891	1	1			6	1,907	41	1,950		
		03 信用取引			9			9	197	1							16	214	103	326		
		04 商品券等			1			1			2						5	7	14	22		
		05 会員権			2			2	2		29	1	14	2			31	79	7	88		
		06 情報処理・提供			2			2	6		16	39	97	7			4	26	195	69	266	
		07 預託、利殖、代行											1					3	4	1	5	
		08 金融、保険			1			1	1	1		3		7			1	44	57	525	583	
	03 継続的役務	01 教育、エステ							8		20		4	3	925	4	71	1,035	12	1,047		
		02 資格講座							3		9	10	358				22	27	429	15	444	
		03 教養、娯楽							2		10	8	7				14	31	72	6	78	
		04 上記に関連する役務											9						9		9	
		99 その他の継続的役務										472	3				1	13	489	27	516	
	99 その他の役務	1		12	1		14	4		104	316	32	11		7	193	667	310	991			
	役 務 計	2	1	64	3		70	233	360	557	2,747	534	31	925	55	555	5,997	1,184	7,251			
そ の 他	01 商取引	01 国内公設先物（経済産業省物資）															390	390		390		
		02 海外先物（経済産業省物資）															66	66		66		
		03 先物類似、その他の先物（経済産業省物資）															12	12		12		
		04 先物、先物類似、その他の先物（他省庁）															100	100		100		
		99 その他の商取引							2				3			98	22	125	7	132		
	99 その他	01 食料品	3	1	7	4	1	3	19	2	104	49	40	132		3	28	358	35	412		
		02 家庭用医薬品類				1		1	1	1	15	1	2	1			1	21	3	25		
		03 加工用基礎材、産業用機械	1					1	1		9	2	1				1	13	3	17		
		99 その他	3	2	24	12	2	1	44	49	2	96	169	160	119	5	14	172	786	3,443	4,273	
		そ の 他 計	7	3	31	17	3	4	65	54	2	225	221	206	252	5	115	839	1,919	3,511	5,495	
合 計	214	75	347	116	27	25	804	442	366	1,991	3,388	1,084	559	930	415	2,012	11,187	5,112	17,103			

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	410	281	584	276	573	351	146	365	64	3,050	872	3,922
	街 頭	22	5	46	9	15	10	1	18		126	47	173
	職 場	33	36	69	62	77	41	23	49	7	397	192	589
	その他	21	210	57	329	33	117	50	41	64	922	473	1,395
営業所等		72	79	80	93	100	45	22	66	17	574	150	724
その他		793	183	623	314	762	266	135	345	8	3,429	955	4,384
合 計		1,351	794	1,459	1,083	1,560	830	377	884	160	8,498	2,689	11,187

(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	269	224	495	229	439	269	128	291	66	2,410	646	3,056
	街 頭	5	2	10	4	4	2	1	2	1	31	8	39
	職 場	12	16	32	23	40	12	15	13	6	169	98	267
	その他	26	153	84	275	33	99	55	37	62	824	397	1,221
営業所等		132	101	267	118	182	91	25	95	19	1,030	335	1,365
その他		907	298	571	434	862	357	153	446	6	4,034	1,205	5,239
合 計		1,351	794	1,459	1,083	1,560	830	377	884	160	8,498	2,689	11,187

## (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	338	224	476	329	437	208	137	346	61	2,576	578	3,154
	電 話	238	143	329	162	242	160	95	179	71	1,619	461	2,080
	広 告	58	44	124	61	94	54	26	91	11	563	700	1,263
	D M	11	15	23	9	20	10	8	5	1	102	35	137
	PC・FAX	398	224	62	290	441	194	33	48	9	1,699	257	1,956
	その他	308	124	445	232	326	204	78	215	7	1,939	658	2,597
	計	1,351	794	1,459	1,083	1,560	830	377	884	160	8,498	2,689	11,187

## (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	34	48	76	46	62	34	34	41	17	392	70	462
	対面・書面	328	219	689	316	540	225	129	341	62	2,849	720	3,569
	郵便等	25	26	26	19	31	12	9	11	1	160	57	217
	電 話	92	57	136	74	91	68	77	76	62	733	252	985
	PC・FAX	369	215	51	258	380	193	30	56	10	1,562	536	2,098
	その他	503	229	481	370	456	298	98	359	8	2,802	1,054	3,856
	計	1,351	794	1,459	1,083	1,560	830	377	884	160	8,498	2,689	11,187

## (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	445	364	744	480	676	376	193	502	60	3,850	1,005	4,855
	友 人	45	27	43	37	51	28	12	44	11	298	80	378
	その他	851	403	672	566	833	426	172	338	89	4,350	1,608	5,954
	計	1,351	794	1,459	1,083	1,560	830	377	884	160	8,498	2,693	11,187

## (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	222	229	428	233	516	265	157	241	103	2,394	1,001	3,395
カード一括	19	18	31	20	18	7		3	1	117	55	172
ローン(提携ローン)	33	6	13	2	8	8	7	15		92	6	98
金消契約	16	10	37	6	13	7	6	11	3	109	13	122
個品あっせん	157	119	342	201	270	111	66	161	25	1,452	321	1,773
総合あっせん	6	6	13	1	17	4		6		53	12	65
リボルビング	3	2	6	3	6	2	1	1		24	15	39
前払割賦	9	11	42	8	31	28	9	40	19	197	47	244
その他	886	393	547	609	681	398	131	406	9	4,060	1,219	5,279
合 計	1,351	794	1459	1,083	1,560	830	377	884	160	8,498	2,689	11,187

## (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	16	11	37	1	38	23	2	9	1	138	28	166
	不実虚偽	14	2	35	4	7		1	1		64	4	68
書面不交付・不備		2	2	14		3					21	1	22
未成年等		9		5		1	1				16		16
債務不履行		8		17	2	16	3		2		48	13	61
クーリング・オフ関係		93	3	292	1	45	2	1	9	11	457	2	459
解約関係		172	5	488		69	21		32	34	821	16	837
業者の信頼性		31		21		6			2	1	61		61
違約金の妥当性		1		5				1	1		8		8
情報提供		12	3	17	2	3	4		2	1	44	10	54
その他		562	5	403	14	177	22	3	29	44	1,259	30	1,289
合 計		920	31	1,334	24	365	76	8	87	92	2,937	104	3,041

## (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	5	20	2	19	23	25	20	40		154	219	373
	不実虚偽	2	13	2	10	20	10	10	10		77	87	164
書面不交付・不備		3	18	1	9	28	11	14	21		105	32	137
未成年等			7			9	10	8	2		36	5	41
債務不履行		2	15		13	15	10	5	12		72	139	211
クーリング・オフ関係		61	103	29	221	210	138	73	165	3	1,003	233	1,236
解約関係		80	157	35	250	281	153	60	194	18	1,228	616	1,844
業者の信頼性		46	35	10	40	39	69	12	49	6	306	111	417
違約金の妥当性		1	7	1	9	2	6	7	7		40	19	59
情報提供		4	7	1	13	14	12	22	14	1	88	104	192
その他		227	381	44	475	554	310	138	283	40	2,452	1,020	3,472
合 計		431	762	125	1,059	1,195	754	369	797	68	5,561	2,585	8,146

## ( 6 ) - 3 事項別・相談内容別受付件数

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	3	59	100	231	5	5	3	131	539	4.8%
勧誘・不実虚偽	1		24	30	119	8	1	2	47	232	2.1%
書面不交付・不備	11	1	66	1	14	21	25	17	3	159	1.4%
未成年等			1	51	1	2			2	57	0.5%
債務不履行	7	2	13	98	3	15	15	9	110	272	2.4%
クーリング・オフ関係	8	7	900	28	236	136	157	104	118	1,694	15.1%
解約関係	52	243	494	249	154	128	556	161	647	2,684	24.0%
業者の信頼性	9	12	68	52	86	92	22	52	85	478	4.3%
違約金の妥当性	4	8	7	13	1		11	1	22	67	0.6%
情報提供	10	7	46	72	36	14	12	13	36	246	2.2%
その他	338	83	313	2,694	203	138	126	53	811	4,759	42.5%
合 計	442	366	1,991	3,388	1,084	559	930	415	2,012	11,187	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	7	16	17	28	122	29	9	40		268	123	391
	農林省物資			1	1	5	2				9	4	13
国内私設	経済省物資											1	1
	農林省物資					1					1		1
不 明				2	6	9			3		20	9	29
国内先物取引計		7	16	20	35	137	31	9	43	0	298	137	435
海外指定	経済省物資		4	9	3	1			2	1	20	33	53
	農林省物資				1	2		1			4	1	5
海 外 そ の 他	経済省物資					1	1				2	11	13
	農林省物資					1					1		1
	金融商品					1					1	1	2
不 明		1							1		2	4	6
海外先物取引計		1	4	9	4	6	1	1	3	1	30	50	80
国内・海外不明		5	6	4	3	12	5	1	3		39	18	57
売買指示 場 所	営業所					5			1		6	2	8
	営業所外		5	13	13	22	4	4	12		73	81	154
	不 明	13	21	20	29	128	33	7	36	1	288	122	410
合 計		13	26	33	42	155	37	11	49	1	367	205	572

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	29	10	47	14	6	9	115	51	17	228	586	98	62	71	42	196	1,351	1,479	2,945
	東 北	15	6	39	5	1	2	68	24	14	130	272	90	31	68	16	149	794	555	1,417
	関 東	15		20	11	1	1	48	67	47	343	293	160	50	197	58	244	1,459	235	1,742
	中 部	18	2	12	4	2		38	29	8	207	328	112	62	95	41	201	1,083	318	1,439
	近 畿	32	15	45	23	5	3	123	68	36	261	480	105	87	141	81	301	1,560	331	2,014
	中 国	19	4	22	4	3	3	55	27	39	167	238	106	38	64	24	127	830	643	1,528
	四 国	3	1	4	3			11	11	11	104	107	44	12	28	11	49	377	149	537
	九 州	4	2	9	17		3	35	39	79	209	142	104	61	66	37	147	884	446	1,365
	沖 縄	1	1	14				16	2	30	18	70	14	4	7	1	14	160	140	316
	計	136	41	212	81	18	21	509	318	281	1,667	2,516	833	407	737	311	1,428	8,498	4,296	13,303
本 省	78	34	135	35	9	4	295	124	85	324	872	251	152	193	104	584	2,689	816	3,800	
合 計	214	75	347	116	27	25	804	442	366	1,991	3,388	1,084	559	930	415	2,012	11,187	5,112	17,103	

第7表 商品別・受付局別相談件数

局別		商品別									合計
		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	
経済 産業 局	北海道	61	58	155	53	28	156	17	1,171	1,246	2,945
	東北	31	26	58	37	22	106	18	562	557	1,417
	関東	61	73	116	42	21	198	16	919	296	1,742
	中部	48	49	100	30	27	139	11	696	339	1,439
	近畿	62	84	138	37	34	175	16	880	588	2,014
	中国	42	45	75	43	18	106	8	570	621	1,528
	四国	20	15	26	32	10	56	1	222	155	537
	九州	49	53	83	33	44	106	9	502	486	1,365
	沖縄	6	6	24	1		14		166	99	316
	計	380	409	775	308	204	1,056	96	5,688	4,387	13,303
本省		97	172	372	68	66	332	22	1,563	1,108	3,800
合計		477	581	1,147	376	270	1,388	118	7,251	5,495	17,103

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 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 16年	214	75	347	116	27	25	804	442	366	1,991	3,388	1,084	559	930	415	2,012	11,187	5,112	17,103
平成 16年 対前年度比	0.5	2.6	4.7	36.5	92.9	8.7	3.6	5.6	25.5	12.4	23.6	19.9	10.9	10.2	62.0	6.9	6.2	9.2	6.7

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・スポーツ用品	エネルギー	役 務	その他	合計
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
1 6 年度	477	581	1,147	376	270	1,388	118	7,251	5,495	17,103
平成16年度 対前年度比	6.5	5.1	18.8	8.7	11.2	25.8	37.2	1.5	8.1	6.7

(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 15 年度	平成 16 年度
(社) 日本訪問販売協会	6,322	4,407
(社) 日本通信販売協会	4,762	4,209
(社) 日本テレマーケティング協会	212	54
(財) 日本消費者協会	2,371	1,982
(財) 日本産業協会	957	1,037
(社) 日本クレジット産業協会	2,428	1,990
(社) 日本広告審査機構	7,043	6,094
(社) 全日本冠婚葬祭互助協会	3,478	3,244
(社) 全国信販協会	1,426	1,330
(財) 製品安全協会	70	39
(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ング協会	9,176	10,483
(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会	3,192	4,588
(社) 全国求人情報協会	-	-
(経済産業省)	18,329	17,103
計	59,766	56,560

- (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ング協会は、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 )	10時～12時 13時～16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 )	10時～12時 13時～16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	<a href="http://www.JADMA.org">http://www.JADMA.org</a>	

### (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 )	10時～16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	<a href="http://www.jtasite.or.jp">http://www.jtasite.or.jp</a>	

## (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) 10時～12時 13時～15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	<a href="http://www1.sphere.ne.jp/jca-home/">http://www1.sphere.ne.jp/jca-home/</a>

## (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	〒101-0047 東京都千代田区内神田2-11-1 島田ビル3F
受付時間	月～金曜日(年末年始・祝祭日は除く) 10時～17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	03-3256-3344(相談専用) 03-3256-7731(上記以外)
URL	<a href="http://www.nissankyo.or.jp/">http://www.nissankyo.or.jp/</a>

## (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) 10時～16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) 10時～12時 13時～16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	<a href="http://www.shinpankyo.or.jp">http://www.shinpankyo.or.jp</a>

## (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) 10時～12時 13時～16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	〒100-0006 東京都千代田区有楽町1-7-1 有楽町電気ビル北館8階
受付時間	月～金曜日(年末年始・祝祭日は除く)9時30分～17時30分
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出す。
受付電話番号	03-5288-6201(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) 10時～12時40分 14時～16時40分
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 名古屋センター 052-957-1211 福岡センター 092-739-8104
URL	<a href="http://www.jcca-f.or.jp">http://www.jcca-f.or.jp</a>

## (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 Consumer ADR
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	消費生活に関する電話相談。 裁判外紛争解決処理。
受付電話番号	03-5729-3711 06-4790-8110(関西分室 毎週土曜日 10時~16時)
URL	<a href="http://www.nacs.or.jp">http://www.nacs.or.jp</a>
Eメールアドレス	nacs_wet@s7.dion.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16年度消費者相談報告書

平成17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お問い合わせは、  
上記までお願いします。