

集計対象期間：2011年04月～2012年03月
 集計対象センター：葛飾区消費生活センター
 出力年月日：2012年05月31日

苦情・問合せ・要望

項 目		当該年	前年同期	前年同期比	
相談件数		2,816	2,917	96.5	
性別	男性	1,282	1,377	93.1	
	女性	1,383	1,391	99.4	
年齢別	20歳未満	76	66	115.2	
	20歳代	254	256	99.2	
	30歳代	445	481	92.5	
	40歳代	463	437	105.9	
	50歳代	365	339	107.7	
	60歳代	341	394	86.5	
	70歳以上	463	511	90.6	
	その他・不明	409	433	94.5	
	平均年齢	50	51	98.8	
	職業別	給与生活者	1,083	1,099	98.5
自営・自由業		222	274	81.0	
家事従事者		284	325	87.4	
学生		86	98	87.8	
無職		776	805	96.4	
団体		84	53	158.5	
その他・不明		281	263	106.8	
契約・購入金額		1万円未満	266	239	111.3
		5万円未満	234	276	84.8
		10万円未満	287	256	112.1
	50万円未満	254	245	103.7	
	100万円未満	80	85	94.1	
	500万円未満	136	156	87.2	
	1千万円未満	20	32	62.5	
	5千万円未満	58	52	111.5	
	1億円未満	5	9	55.6	
	1億円以上	0	2	0.0	
	その他・不明	1,476	1,565	94.3	
	合計金額	2,309,622,224	3,042,848,899	75.9	
	平均金額	1,723,599	2,250,628	76.6	
	商品大分類	商品一般	80	99	80.8
		食料品	131	106	123.6
住居品		118	132	89.4	
光熱水品		21	32	65.6	
被服品		79	93	84.9	
保健衛生品		73	60	121.7	
教養娯楽品		257	263	97.7	
車両・乗り物		55	49	112.2	
土地・建物・設備		108	136	79.4	
他の商品		3	2	150.0	
商品計		925	972	95.2	
クリーニング		24	26	92.3	
レンタル・リース・貸借		228	253	90.1	
工事・建築・加工		62	60	103.3	
修理・補修		39	38	102.6	
管理・保管		8	10	80.0	
役務一般		4	2	200.0	
金融・保険サービス		364	390	93.3	
運輸・通信サービス		585	607	96.4	
教育サービス		11	17	64.7	
教養・娯楽サービス		126	120	105.0	
保健・福祉サービス		113	91	124.2	
他の役務		138	147	93.9	
内職・副業・ねずみ講		19	20	95.0	
他の行政サービス		34	37	91.9	
役務計		1,755	1,818	96.5	
他の相談		136	127	107.1	
総計		2,816	2,917	96.5	

項 目		当該年	前年同期	前年同期比	
相談内容分類	安全・衛生	98	118	83.1	
	品質・機能 役務品質	441	441	100.0	
	法規・基準	205	219	93.6	
	価格・料金	356	407	87.5	
	計量・量目	2	7	28.6	
	表示・広告	135	109	123.9	
	販売方法	1,170	1,074	108.9	
	契約・解約	1,748	1,874	93.3	
	接客対応	273	233	117.2	
	包装・容器	0	4	0.0	
	施設・設備	1	2	50.0	
	買物相談	28	41	68.3	
	生活知識	21	16	131.3	
	その他	57	90	63.3	
	販売購入形態	店舗購入	1,047	1,147	91.3
訪問販売		305	352	86.6	
通信販売		740	661	112.0	
マルチ・マルチまがい取引		37	18	205.6	
電話勧誘販売		126	104	121.2	
ネガティブ・オプション		4	11	36.4	
その他無店舗販売		17	33	51.5	
不明・無関係		540	591	91.4	
商品・役務別相談件数(上位KW集計)		1 ホウソウ・コンテンツウ	438	466	94.0
		2 レンタル・リース・タイシヤク	228	253	90.1
	3 ユウシサービス	178	219	81.3	
	4 エキムソノタ	93	97	95.9	
	5 ショウビンツウハン	80	99	80.8	
	6 ソウダンソノタ	76	92	82.6	
	7 オンキョウ・エイソウセイセン	63	59	106.8	
	8 コウジ・ケンチク・カコウ	62	60	103.3	
	9 ヨチヨキン・ショウケンツウ	59	48	122.9	
	10 イドウツウシサービス	58	53	109.4	
	11 イリヨウ	53	41	129.3	
	12 ケンコウシヨクビン	50	27	185.2	
	13 タノキヨウヨウ・ゴラクサービス	49	38	128.9	
	14 ファントカ外ウシヨウビン	44	31	141.9	
	15 シトウシヤ	43	35	122.9	
内容キーワード	1 インターネットツウハン	406	334	121.6	
	2 カイヤク@	382	449	85.1	
	3 クレームシヨリ	229	179	127.9	
	4 ホルノ・フソウク	223	192	116.1	
	5 ケイヤク	206	296	69.6	
	6 ヘンキン	196	191	102.6	
	7 コウカカク・リヨウキン	189	237	79.7	
	8 カテイホウハン	175	183	95.6	
	9 セツメイブソク	169	152	111.2	
	10 テンワカンユウ	148	119	124.4	
	11 フトウセイキユウ@	146	191	76.4	
	12 ワンクワツクセイキユウ	144	70	205.7	
	13 ヤクソクフリコウ	140	143	97.9	
	14 シンヨウセイ	133	123	108.1	
	15 タジユウサイム	126	165	76.4	