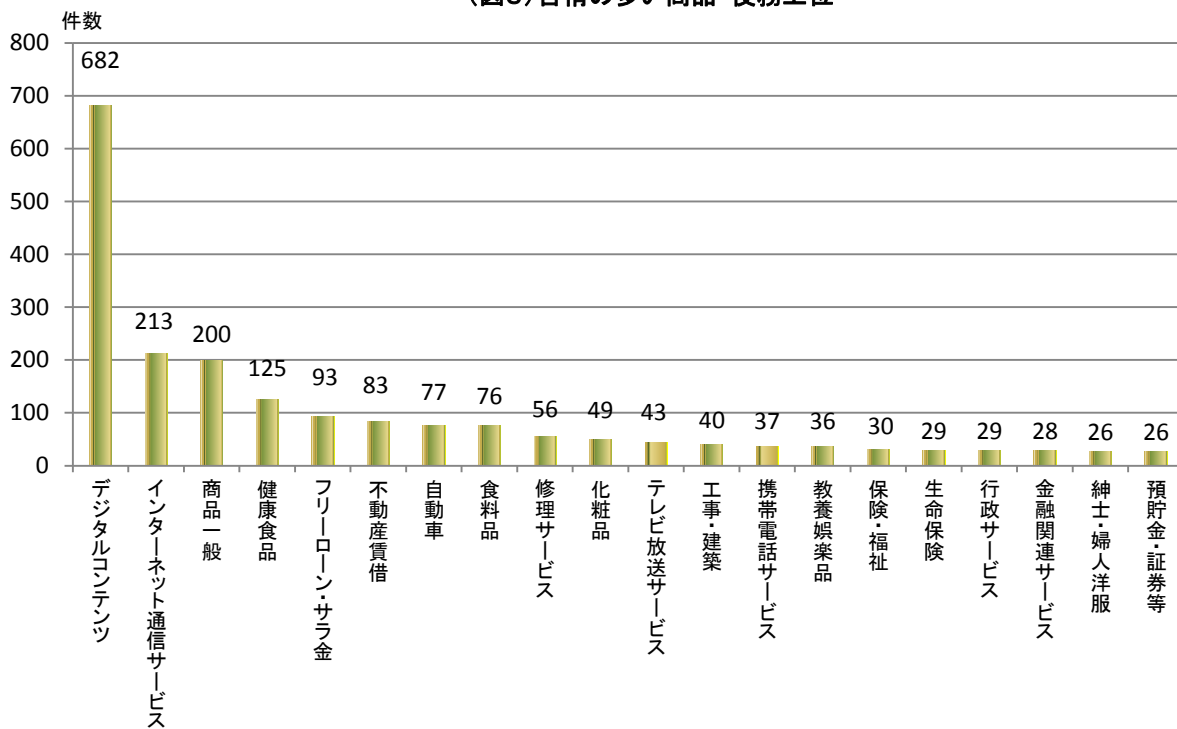


### 3 苦情相談の内容

(図3) 苦情の多い商品・役務上位



#### 苦情相談の多かった内容

順位	商品・役務	28年度	27年度	27年度 順位	主な内容
1	デジタルコンテンツ	682	789	1	インターネットによるアダルト情報サイト、有料メール交換サイトの利用料等に係る不当請求や架空請求
2	インターネット通信サービス	213	217	2	プロバイダやインターネット回線の勧誘方法・料金・サービス等の内容に関する事
3	商品一般	200	214	3	高齢者等を対象に不審な電話、はがき、メール等による商品・サービスの勧誘、架空請求や訴訟通知、不用品買取勧誘等
4	健康食品	125	118	5	通信販売で1回限りのつもりで申し込んだ健康食品が毎月届いた、効果効能を過大に説明し購入させた等
5	フリーローン・サラ金	93	125	4	多重債務の整理方法、消費者金融等に係る過払い請求、ヤミ金融等
6	不動産賃貸	83	64	10	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等
7	自動車	77	65	9	購入時の契約に関する事や購入した自動車の不具合に関する事等
8	食料品	76	81	8	電話での魚介類等の強引な売り込み、ミネラルウォーター継続購入契約、消費期限等
9	修理・補修	56	40	12	電化製品等の修理後の不具合、過大な請求額、不十分なアフターサービス等
10	化粧品	49	33	14	知人の紹介で高額な化粧品を購入、通信販売で一度買った化粧品が継続購入契約になっていた等