

# 平成28年度上半期消費生活相談受付状況

滋賀県消費生活センター

(滋賀県内消費生活相談窓口で受け付けた相談について述べています。)

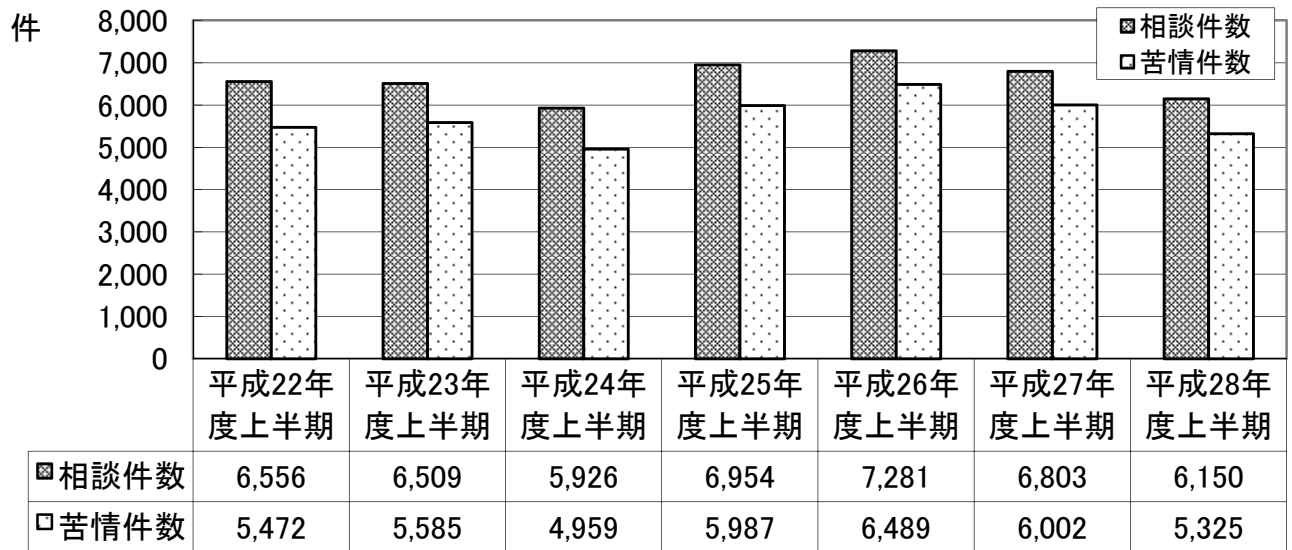
## 1 相談受付件数

### (1) 相談受付総件数・特殊販売件数

	相談件数		相談件数中の特殊販売件数		相談件数中の特殊販売の割合
		内 苦情件数 (苦情の割合)		内 苦情件数 (苦情の割合)	
平成28年度 上半期	6,150	5,325 (86.6%)	3,147	3,043 (96.7%)	51.2%
平成27年度 上半期	6,803	6,002 (88.2%)	3,563	3,463 (97.2%)	52.4%
前年 同期比	増減	△ 653	△ 677	△ 420	—
	比率	90.4%	(88.7%)	88.3%	

◆特殊販売とは、「訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引、初タイプ・オプション、訪問購入、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態です。

### (2) 相談受付総件数の推移



### (3) 相談方法別相談件数

	平成28年度上半期		平成27年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
来訪	1,570	25.5%	1,668	24.5%
電話	4,553	74.0%	5,108	75.1%
文書	27	0.4%	27	0.4%
合計	6,150	100.0%	6,803	100.0%

※比率は、小数点以下第2位で四捨五入していますので、計欄の数値と合わない場合があります。  
(以下の表も同様)

## 2 契約当事者・相談者の属性

### (1) 契約当事者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	28年度上半期		27年度上半期		28年度上半期		27年度上半期		28年度上半期		27年度上半期		28年度上半期		27年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	100	3.3%	125	3.7%	74	2.7%	70	2.2%	4	1.0%	5	1.7%	178	2.9%	200	2.9%
20歳代	237	7.8%	275	8.2%	206	7.6%	260	8.2%	5	1.2%	1	0.3%	448	7.3%	536	7.9%
30歳代	318	10.5%	449	13.5%	333	12.2%	389	12.3%	4	1.0%	1	0.3%	655	10.7%	839	12.3%
40歳代	442	14.6%	511	15.3%	456	16.8%	536	16.9%	6	1.5%	1	0.3%	904	14.7%	1,048	15.4%
50歳代	438	14.5%	481	14.4%	383	14.1%	380	12.0%	3	0.7%	1	0.3%	824	13.4%	862	12.7%
60歳代	581	19.2%	560	16.8%	412	15.1%	449	14.2%	1	0.2%	0	0.0%	994	16.2%	1,009	14.8%
70歳以上	639	21.1%	627	18.8%	641	23.6%	799	25.2%	5	1.2%	4	1.3%	1,285	20.9%	1,430	21.0%
不明	269	8.9%	308	9.2%	216	7.9%	283	8.9%	257	63.5%	166	55.1%	742	12.1%	757	11.1%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	120	29.6%	122	40.5%	120	2.0%	122	1.8%
計	3,024	100.0%	3,336	100.0%	2,721	100.0%	3,166	100.0%	405	100.0%	301	100.0%	6,150	100.0%	6,803	100.0%

### (2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	28年度上半期		27年度上半期		28年度上半期		27年度上半期		28年度上半期		27年度上半期		28年度上半期		27年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	26	0.9%	26	0.9%	27	0.9%	19	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	53	0.9%	45	0.7%
20歳代	183	6.7%	202	6.7%	189	6.0%	227	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	372	6.0%	429	6.3%
30歳代	287	10.5%	410	13.7%	396	12.6%	465	13.3%	0	0.0%	0	0.0%	683	11.1%	875	12.9%
40歳代	438	16.0%	530	17.7%	645	20.6%	712	20.4%	0	0.0%	1	0.3%	1,083	17.6%	1,243	18.3%
50歳代	463	16.9%	530	17.7%	563	18.0%	603	17.3%	0	0.0%	0	0.0%	1,026	16.7%	1,133	16.7%
60歳代	583	21.2%	557	18.6%	512	16.4%	564	16.2%	0	0.0%	0	0.0%	1,095	17.8%	1,121	16.5%
70歳以上	571	20.8%	526	17.6%	590	18.8%	640	18.4%	0	0.0%	0	0.0%	1,161	18.9%	1,166	17.1%
不明	194	7.1%	213	7.1%	209	6.7%	256	7.3%	6	2.2%	13	4.0%	409	6.7%	482	7.1%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	268	97.8%	309	95.7%	268	4.4%	309	4.5%
計	2,745	100.0%	2,994	100.0%	3,131	100.0%	3,486	100.0%	274	100.0%	323	100.0%	6,150	100.0%	6,803	100.0%

### (3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	28年度上半期		27年度上半期		28年度上半期		27年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
給与生活者	2,209	35.9%	2,386	35.1%	2,302	37.4%	2,520	37.0%
無職	1,612	26.2%	1,883	27.7%	1,485	24.1%	1,598	23.5%
家事従事者	899	14.6%	860	12.6%	1,173	19.1%	1,135	16.7%
自営・自由業	323	5.3%	361	5.3%	367	6.0%	401	5.9%
学生	243	4.0%	265	3.9%	116	1.9%	83	1.2%
行政機関・相談窓口	13	0.2%	10	0.1%	120	2.0%	135	2.0%
団体・不明	851	13.8%	1,038	15.3%	587	9.5%	931	13.7%
計	6,150	100.0%	6,803	100.0%	6,150	100.0%	6,803	100.0%

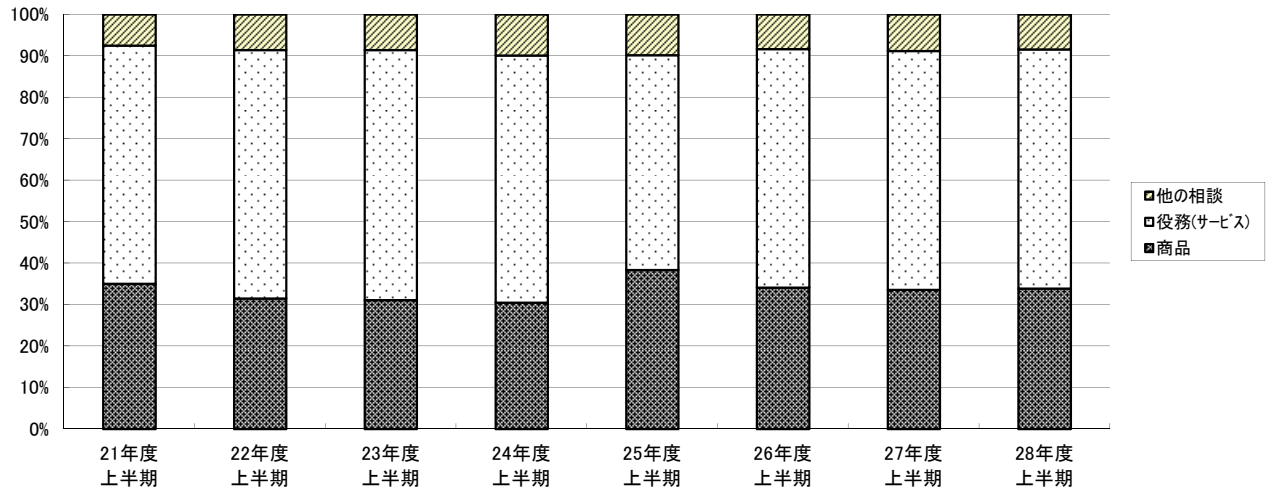
### 3 商品別の相談受付件数

#### (1) 商品別相談件数

項目		代表的な商品・サービスの例	平成28年度上半期		平成27年度上半期	
			相談件数	%	相談件数	%
商品	商品一般	架空請求（商品が特定できないもの）、商品券、カタログギフト	285	4.6	399	5.9
	食料品	健康食品、ミネラルウォーター、魚介類、肉、調理食品、飲料	387	6.3	305	4.5
	住居品	布団類、浄水器、ルームエアコン、消火器、冷蔵庫等	218	3.5	282	4.1
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	75	1.2	67	1.0
	被服品	アクセサリー、洋服、着物類	163	2.7	213	3.1
	保健衛生品	化粧品、治療器具、配置薬等医薬品、石けん	160	2.6	142	2.1
	教養娯楽品	新聞、携帯電話機、資格取得用教材、パソコン、単行本等書籍類、犬、テレビ、玩具	398	6.5	440	6.5
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	182	3.0	166	2.4
	土地・建物・設備	分譲マンション、戸建住宅、電気温水器、ソーラーシステム	205	3.3	252	3.7
	他の商品	貴金属	10	0.2	17	0.2
商品計			2,083	33.9	2,283	33.6
役	クリーニング		25	0.4	35	0.5
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、借家、リースサービス	241	3.9	260	3.8
	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、屋根工事、塗装工事	202	3.3	201	3.0
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	101	1.6	105	1.5
	管理・保管	倉庫サービス、パーキング	19	0.3	16	0.2
	役務一般	複合サービス会員	40	0.7	38	0.6
	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、生命保険、未公開株、住宅ローン、社債、ファンド	533	8.7	571	8.4
	運輸・通信サービス	デジタルコンテンツ、電話関連サービス、テレビ放送、インターネット通信サービス	1,608	26.1	1,830	26.9
	教育サービス	家庭教師、学習塾、予備校	31	0.5	35	0.5
	教養・娯楽サービス	宝くじ、資格講座、スポーツ・健康教室、コンサート	131	2.1	148	2.2
務	保健・福祉サービス	医療、エステティックサービス、駆除サービス	268	4.4	271	4.0
	他の役務	冠婚葬祭互助会、広告代理サービス、結婚相手紹介サービス、祈祷サービス、廃品回収	264	4.3	292	4.3
	内職・副業	ワープロ・パソコン内職、自販機、他の内職	27	0.4	20	0.3
	行政サービス	税金、アンケート調査、ゴミ収集、電波障害の点検	61	1.0	97	1.4
	役務計		3,551	57.7	3,919	57.6
他の相談		債権回収、相続、婚姻、相隣関係、交通事故等消費者問題以外の相談	516	8.4	601	8.8
総件数			6,150	100	6,803	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	21年度上半期	22年度上半期	23年度上半期	24年度上半期	25年度上半期	26年度上半期	27年度上半期	28年度上半期
商品	2,483	2,066	2,024	1,809	2,668	2,483	2,283	2,083
役務	4,070	3,928	3,929	3,529	3,605	4,190	3,919	3,551
他の相談	531	562	556	588	681	608	601	516
合計	7,084	6,556	6,509	5,926	6,954	7,281	6,803	6,150



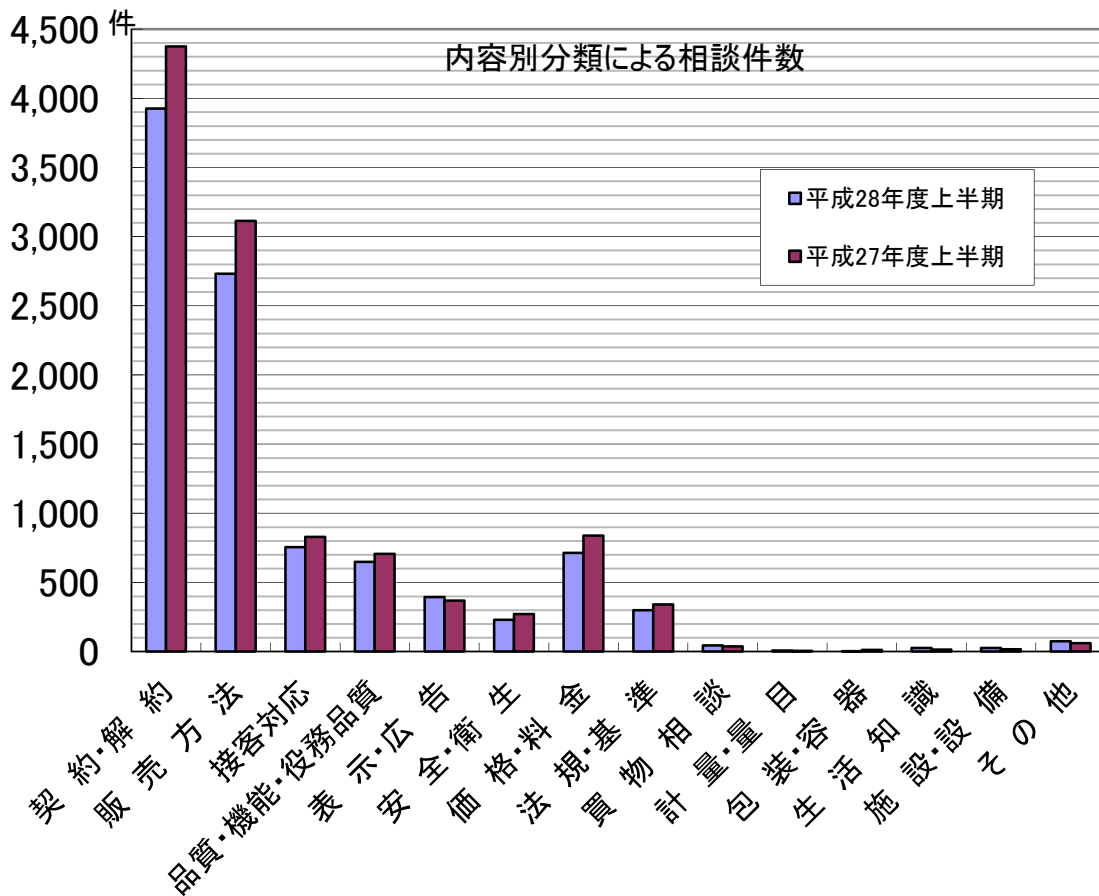
(3) 相談件数の上位20品目

平成28年度上半期			平成27年度上半期		
順位	商品・役務名	件数	順位	商品・役務名	件数
1	デジタルコンテンツ	1,013	1	デジタルコンテンツ	1,234
2	商品一般	285	2	商品一般	399
3	インターネット通信サービス	272	3	インターネット通信サービス	303
4	フリーローン・サラ金	236	4	フリーローン・サラ金	240
5	工事・建築	196	5	賃貸住宅	193
6	賃貸住宅	188	5	工事・建築	193
7	健康食品	186	7	健康食品	143
8	自動車	154	8	自動車	126
9	移动通信サービス	128	9	移动通信サービス	108
10	修理サービス	98	10	修理サービス	99
11	電話機・電話機用品	90	11	行政サービス	97
12	放送サービス	81	12	放送サービス	96
13	化粧品	80	13	役務その他サービス	88
14	医療	69	14	空調・冷暖房・給湯設備	81
15	相続	65	15	電話機・電話機用品	74
16	空調・冷暖房・給湯設備	63	16	相続	70
17	行政サービス	61	17	医療	68
17	相隣関係	61	17	相隣関係	68
19	融資サービス(フリーローン・サラ金除く)	57	19	理美容	65
20	生命保険	53	20	教室・講座	63

## 4 内容別分類相談件数

(1件の相談で複数項目に該当するものあり)

分類項目	平成28年度上半期		平成27年度上半期	
	相談件数(a)	相談件数に占める割合 a/b %	相談件数(c)	相談件数に占める割合 c/d %
契約・解約	3,927	63.9%	4,375	64.3%
販売方法	2,732	44.4%	3,114	45.8%
接客対応	756	12.3%	829	12.2%
品質・機能・役務品質	648	10.5%	707	10.4%
表示・広告	394	6.4%	368	5.4%
安全・衛生	231	3.8%	271	4.0%
価格・料金	715	11.6%	839	12.3%
法規・基準	299	4.9%	342	5.0%
買物相談	44	0.7%	39	0.6%
計量・量目	9	0.1%	6	0.1%
包装・容器	4	0.1%	12	0.2%
生活知識	27	0.4%	14	0.2%
施設・設備	26	0.4%	17	0.2%
その他	75	1.2%	61	0.9%
受付総件数	6,150 (b)		6,803 (d)	



## 5 販売購入形態別相談件数

### (1) 販売購入形態別相談件数

販売形態	平成28年度上半期		平成27年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	1,520	24.7%	1,516	22.3%
通信販売	1,822	29.6%	2,053	30.2%
訪問販売	582	9.5%	620	9.1%
電話勧誘販売	531	8.6%	627	9.2%
マルチ取引	74	1.2%	73	1.1%
その他無店舗	57	0.9%	76	1.1%
ネガティブ・オプション	35	0.6%	27	0.4%
訪問購入	46	0.7%	87	1.3%
不明・無関係	1,483	24.1%	1,724	25.3%
計	6,150	100.0%	6,803	100.0%

### (2) 特殊販売のうち主な販売購入形態別上位5品目

順位	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
1	デジタルコンテンツ	922	工事・建築	73	インターネット通信サービス	148	複合サービス会員	10
2	健康食品	109	放送サービス	44	商品一般	45	健康食品	9
3	商品一般	60	空調・冷暖房・給湯機器	38	魚介類	33	化粧品	8
4	化粧品	46	修理サービス	37	健康食品	32	ファンド型投資	
5	インターネット通信サービス	42	新聞	34	空調・冷暖房・給湯機器	11	他の内職・副業	

### (3) 特殊販売のうち主な販売購入形態別・契約当事者年齢別件数

年齢	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
	相談件数	※ 主な商品・役務	相談件数	※ 主な商品・役務	相談件数	※ 主な商品・役務	相談件数	※ 主な商品・役務
20歳未満	117	デジタルコンテンツ (80)	11	放送サービス (6)	4	インターネット通信サービス (2)	2	ビジネス教室 (1) 他の内職・副業 (1)
20歳代	193	デジタルコンテンツ (109)	20	複合サービス会員 (2)、放送サービス (2)	10	インターネット通信サービス (5)	38	化粧品 (7)
30歳代	247	デジタルコンテンツ (118)	35	複合サービス会員 (8)	26	インターネット通信サービス (12)	9	複合サービス会員 (3)
40歳代	299	デジタルコンテンツ (164)	70	空調・冷暖房・給湯機器 (11)	55	インターネット通信サービス (29)	8	複合サービス会員 (1)
50歳代	289	デジタルコンテンツ (165)	60	工事・建築 (10)	71	インターネット通信サービス (32)	2	商品一般 (1) ファンド型投資 (1)
60歳代	300	デジタルコンテンツ (180)	102	工事・建築 (19)	110	インターネット通信サービス (32)	7	健康食品 (2)、複合サービス会員 (2)
70歳以上	220	デジタルコンテンツ (106)	207	工事・建築 (36)	195	インターネット通信サービス (36)	5	ファンド型投資 (3)
無回答	157		77		60		3	
計	1,822		582		531		74	

※「主な商品・役務」欄の記載は、最も相談の多い「商品・役務」名と相談件数を（ ）書きしたものです。

## 6 危害・危険に関する相談件数

商品・役務項目	危 害		危 険	
	平成28年度 上半期	平成27年度 上半期	平成28年度 上半期	平成27年度 上半期
商品一般	2	1		1
食料品	12	11	3	9
住居品	6	11	3	14
光熱水品	1			1
被服品	2	3		
保健衛生品	4	10	3	
教養娯楽品	2	1	1	2
車両・乗り物	1	2	3	6
他の商品			1	
土地・建物・設備		1		
レンタル・リース・賃貸	2	4	1	
工事・建築・加工		1		1
修理・補修			1	1
運輸・通信サービス		1		
教養・娯楽サービス	1	2		
保健・福祉サービス	20	17		
他の行政サービス				1
計	53	65	16	36

危 害 : 商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談

危 険 : 危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談