

平成25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

(県民活動生活課と滋賀県消費生活センターで受け付けた相談について述べています。)

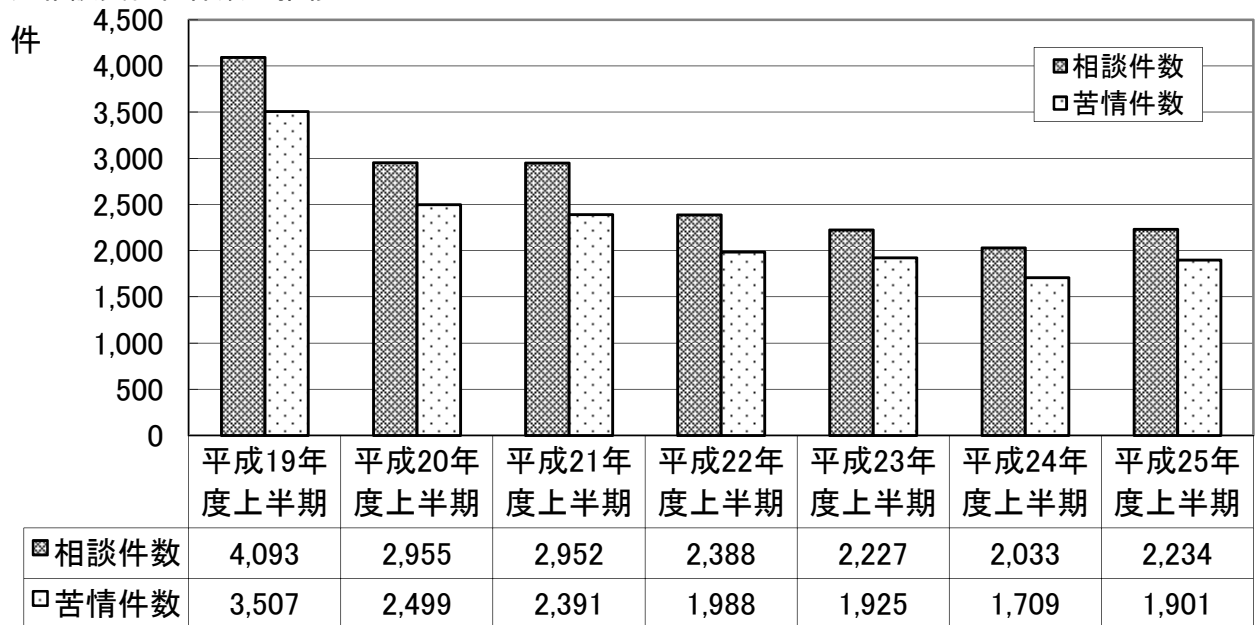
1 相談受付件数

(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25年度 上半期	2,234	1,901 (85.1%)	1,177	1,129 (95.9%)	52.7%
平成24年度 上半期	2,033	1,709 (84.1%)	1,070	996 (93.1%)	52.6%
前 年 同 期 比	増 減	201	192	107	—
	比 率	109.9%	(111.2%)	110.0%	

◆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`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25年度上半期		平成24年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
来 訪	354	15.8%	314	15.4%
電 話	1,872	83.8%	1,716	84.4%
文 書	8	0.4%	3	0.1%
合 計	2,234	100.0%	2,033	99.9%

※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			
	25年度上半期		24年度上半期		25年度上半期		24年度上半期		25年度上半期		24年度上半期		25年度上半期		24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	67	6.0%	50	4.6%	26	2.6%	29	3.4%	2	1.8%	0	0.0%	95	4.3%	79	3.9%
20歳代	96	8.6%	107	9.9%	82	8.1%	93	10.9%	0	0.0%	0	0.0%	178	8.0%	200	9.8%
30歳代	143	12.8%	176	16.2%	139	13.8%	158	18.5%	0	0.0%	2	2.1%	282	12.6%	336	16.5%
40歳代	177	15.9%	187	17.2%	144	14.3%	173	20.3%	1	0.9%	0	0.0%	322	14.4%	360	17.7%
50歳代	171	15.4%	161	14.8%	113	11.2%	100	11.7%	0	0.0%	0	0.0%	284	12.7%	261	12.8%
60歳代	180	16.2%	179	16.5%	116	11.5%	124	14.6%	1	0.9%	0	0.0%	297	13.3%	303	14.9%
70歳以上	180	16.2%	125	11.5%	305	30.3%	127	14.9%	0	0.0%	0	0.0%	485	21.7%	252	12.4%
不明	100	9.0%	101	9.3%	83	8.2%	48	5.6%	51	45.5%	37	38.9%	234	10.5%	186	9.1%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	57	50.9%	56	58.9%	57	2.6%	56	2.8%
計	1,114	100.0%	1,086	100.0%	1,008	100.0%	852	100.0%	112	100.0%	95	100.0%	2,234	100.0%	2,033	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			
	25年度上半期		24年度上半期		25年度上半期		24年度上半期		25年度上半期		24年度上半期		25年度上半期		24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	15	1.5%	15	1.6%	12	1.1%	3	0.3%					27	1.2%	18	0.9%
20歳代	68	6.8%	81	8.5%	73	6.4%	83	8.3%					141	6.3%	164	8.1%
30歳代	128	12.7%	171	17.9%	166	14.6%	193	19.3%					294	13.2%	364	17.9%
40歳代	200	19.9%	191	20.0%	222	19.5%	257	25.6%					422	18.9%	448	22.0%
50歳代	194	19.3%	169	17.7%	214	18.8%	158	15.8%					408	18.3%	327	16.1%
60歳代	180	17.9%	183	19.2%	145	12.7%	169	16.9%					325	14.5%	352	17.3%
70歳以上	151	15.0%	104	10.9%	224	19.6%	103	10.3%					375	16.8%	207	10.2%
不明	70	7.0%	39	4.1%	84	7.4%	36	3.6%	9	10.2%	5	6.4%	163	7.3%	80	3.9%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	79	89.8%	73	93.6%	79	3.5%	73	3.6%
計	1,006	100.0%	953	100.0%	1,140	100.0%	1,002	100.0%	88	100.0%	78	100.0%	2,234	100.0%	2,033	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	25年度上半期		24年度上半期		25年度上半期		24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	848	38.0%	872	42.9%	922	41.3%	923	45.4%
無職	481	21.5%	396	19.5%	396	17.7%	336	16.5%
家事従事者	367	16.4%	317	15.6%	467	20.9%	443	21.8%
自営・自由業	129	5.8%	115	5.7%	142	6.4%	120	5.9%
学生	105	4.7%	98	4.8%	41	1.8%	33	1.6%
行政機関・相談窓口	1	0.0%	4	0.2%	9	0.4%	17	0.8%
団体・不明	303	13.6%	231	11.4%	257	11.5%	161	7.9%
計	2,234	100.0%	2,033	100.0%	2,234	100.0%	2,033	100.0%

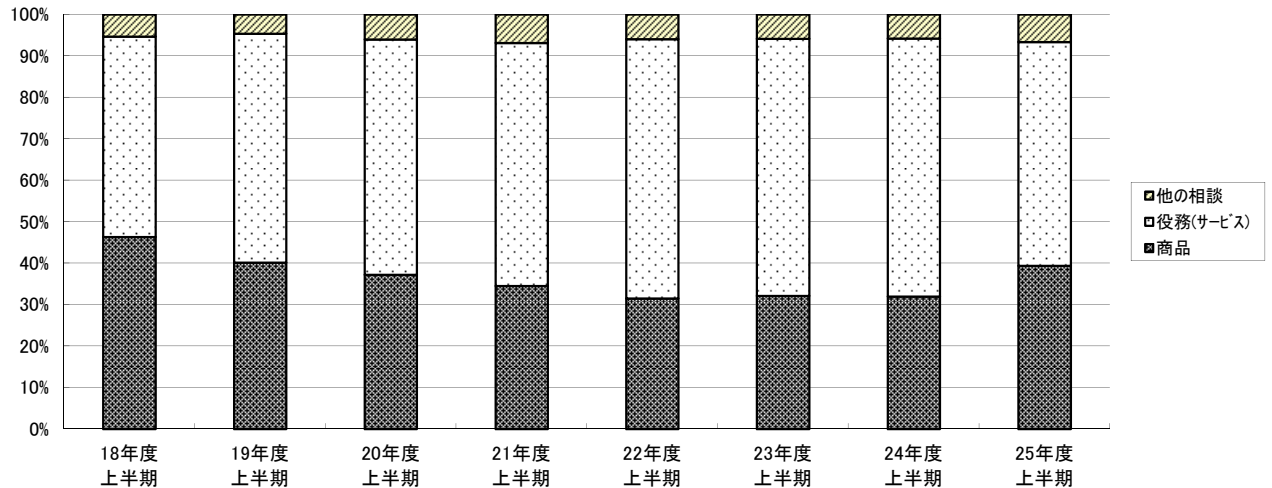
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別相談件数

項目		代表的な商品・サービスの例	平成25年度上半期		平成24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	89	4.0	60	3.0
	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	241	10.8	90	4.4
	住居品	布団類、浄水器、ルームエアコン、消火器、冷蔵庫等	112	5.0	69	3.4
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	18	0.8	19	0.9
	被服品	アクセサリー、洋服、着物類	58	2.6	55	2.7
	保健衛生品	化粧品、治療器具、配置薬等医薬品、石けん	61	2.7	48	2.4
	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	149	6.7	148	7.3
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	64	2.9	67	3.3
	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	81	3.6	90	4.4
	他の商品	貴金属	7	0.3	4	0.2
商品計			880	39.4	650	32.0
役務	クリーニング		9	0.4	13	0.6
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、借家、リースサービス	82	3.7	69	3.4
	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、屋根工事、塗装工事	71	3.2	63	3.1
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	40	1.8	24	1.2
	管理・保管	倉庫サービス、パーキング	7	0.3	3	0.1
	役務一般	複合サービス会員	4	0.2	8	0.4
	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	219	9.8	252	12.4
	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	520	23.3	597	29.4
	教育サービス	家庭教師、学習塾、予備校	22	1.0	9	0.4
	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	58	2.6	78	3.8
	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	66	3.0	54	2.7
	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	77	3.4	78	3.8
	内職・副業	ワープロ・パソコン内職、自販機、他の内職	10	0.4	6	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	20	0.9	11	0.5	
役務計			1,205	53.9	1,265	62.2
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	149	6.7	118	5.8
総件数			2,234	100	2,033	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	18年度上半期	19年度上半期	20年度上半期	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
商品	2,311	1,642	1,100	1,019	753	715	650	880
役務	2,416	2,261	1,676	1,731	1,493	1,382	1,265	1,205
他の相談	265	190	179	202	142	130	118	149
合計	4,992	4,093	2,955	2,952	2,388	2,227	2,033	2,234



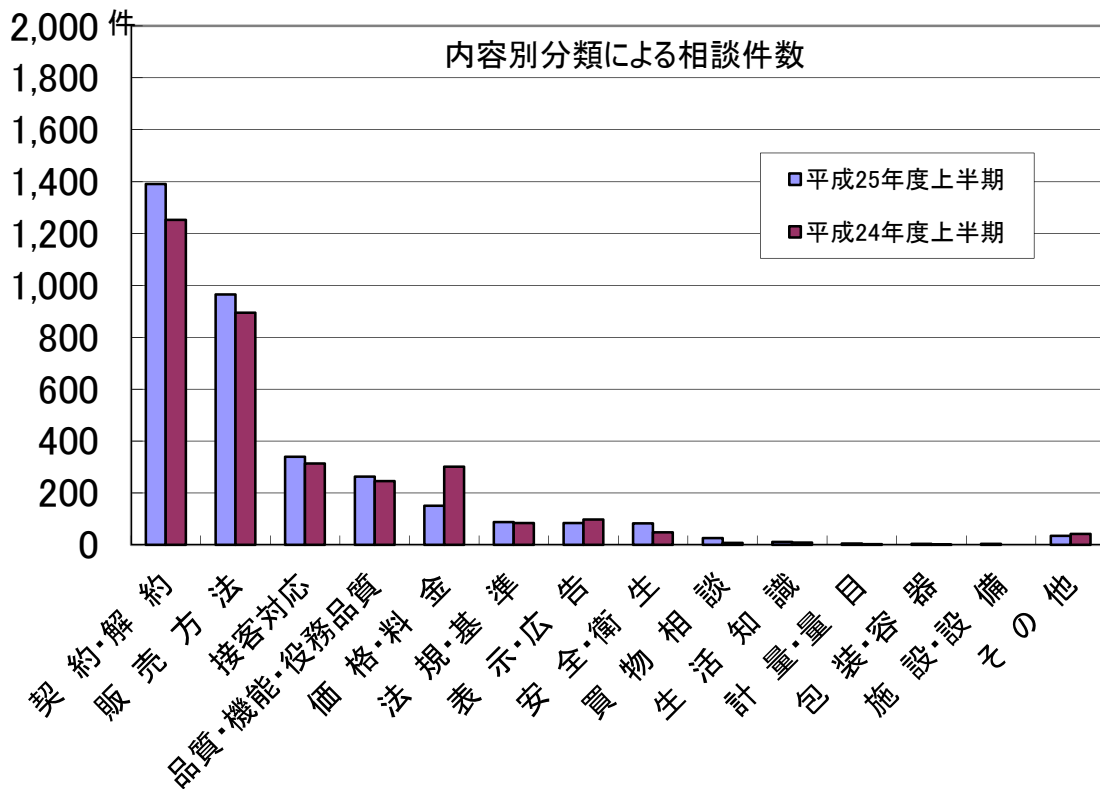
(3) 相談件数の上位20品目

平成25年度上半期			平成24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	390	1	デジタルコンテンツ	486
2	健康食品	182	2	フリーローン・サラ金	110
3	商品一般	89	3	工事・建築	63
4	フリーローン・サラ金	83	4	商品一般	60
5	工事・建築	71	5	賃貸住宅	57
6	賃貸住宅	58	6	自動車	56
7	自動車	56	7	空調・冷暖房・給湯設備	43
8	インターネット通信サービス	40	8	インターネット通信サービス	39
8	修理サービス	40	9	ファンド型投資商品	31
10	空調・冷暖房・給湯設備	33	10	健康食品	30
11	ファンド型投資商品	31	11	電話機・電話機用品	25
11	放送サービス	31	11	放送サービス	25
13	化粧品	29	13	移動通信サービス	24
14	電話機・電話機用品	28	13	化粧品	24
15	医療	25	13	修理サービス	24
16	生命保険	24	16	教室・講座	23
17	新聞	23	17	生命保険	22
18	行政サービス	20	18	アクセサリ	19
19	ふとん類	19	18	新聞	19
19	電報・固定電話	19	18	書籍・印刷物(新聞除く)	19
			18	損害保険	19
			18	役務その他サービス	19

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25年度上半期		平成24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	1,391	62.3%	1,252	61.6%
販売方法	965	43.2%	895	44.0%
接客対応	339	15.2%	313	15.4%
品質・機能・役務品質	263	11.8%	245	12.1%
価格・料金	151	6.8%	301	14.8%
法規・基準	88	3.9%	84	4.1%
表示・広告	84	3.8%	97	4.8%
安全・衛生	83	3.7%	48	2.4%
買物相談	26	1.2%	8	0.4%
生活知識	11	0.5%	9	0.4%
計量・量目	5	0.2%	3	0.1%
包装・容器	4	0.2%	1	0.0%
施設・設備	4	0.2%	0	0.0%
その他	35	1.6%	42	2.1%
受付総件数	2,234 (b)		2,033 (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25年度上半期		平成24年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	439	19.7%	422	20.8%
通信販売	648	29.0%	695	34.2%
訪問販売	201	9.0%	198	9.7%
電話勧誘販売	262	11.7%	122	6.0%
マルチ取引	21	0.9%	29	1.4%
その他無店舗	12	0.5%	14	0.7%
ネガティブ・オプション	26	1.2%	12	0.6%
訪問購入 ※	7	0.3%	—	—
不明・無関係	618	27.7%	541	26.6%
計	2,234	100.0%	2,033	100.0%

※ 平成25年2月の特定商取引に関する法律の一部改正に伴い、平成25年度上半期は「訪問購入」の件数も集計しています。

(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	383	空調・冷暖房・給湯設備	19	健康食品	134	商品一般	5
2	健康食品	18	工事・建築		ファンド型投資商品	15	健康食品	
3	フリーローン・サラ金	11	放送サービス		インターネット通信サービス		補正下着セット	3
4	漬物容器	10	新聞		商品一般	12	食料品ほか	1
5	自動車	9	ふとん類		15	電報・固定電話ほか		

(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	76	デジタルコンテンツ (66)	6	放送サービス (3)	0		0	
20歳代	73	デジタルコンテンツ (43)	16	ふとん類 (6)	1	フリーローン・サラ金 (1)	9	健康食品ほか (2)
30歳代	122	デジタルコンテンツ (74)	20	新聞 (3)	2	ファンド型投資商品ほか (1)	1	健康食品 (1)
40歳代	111	デジタルコンテンツ (72)	22	工事・建築 (7)	17	化粧品 (4)	1	健康食品 (1)
50歳代	84	デジタルコンテンツ (54)	23	工事・建築 (5)	21	インターネット通信サービス (5)	1	内職・副業 (1)
60歳代	65	デジタルコンテンツ (43)	27	空調・冷暖房・給湯機器 (6)	41	健康食品 (14)	3	補正下着セットほか (1)
70歳以上	75	デジタルコンテンツ (21)	62	新聞 (9)	152	健康食品 (107)	2	健康食品 (1) 商品一般 (1)
無回答	42		25		28		4	
計	648		201		262		21	

※ 「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25年度 上半期	平成24年度 上半期	平成25年度 上半期	平成24年度 上半期
食料品	6	3	1	
住居品	2	1	4	
保健衛生品	14	4		
教養娯楽品	2	1		1
車両・乗り物	1		7	2
土地・建物・設備	2		1	
他の商品			1	
工事・建築・加工	2			
修理・補修			3	
保健・福祉サービス	6	4		
他の役務(外食)		1		1
計	35	14	17	4

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