

平成24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。)

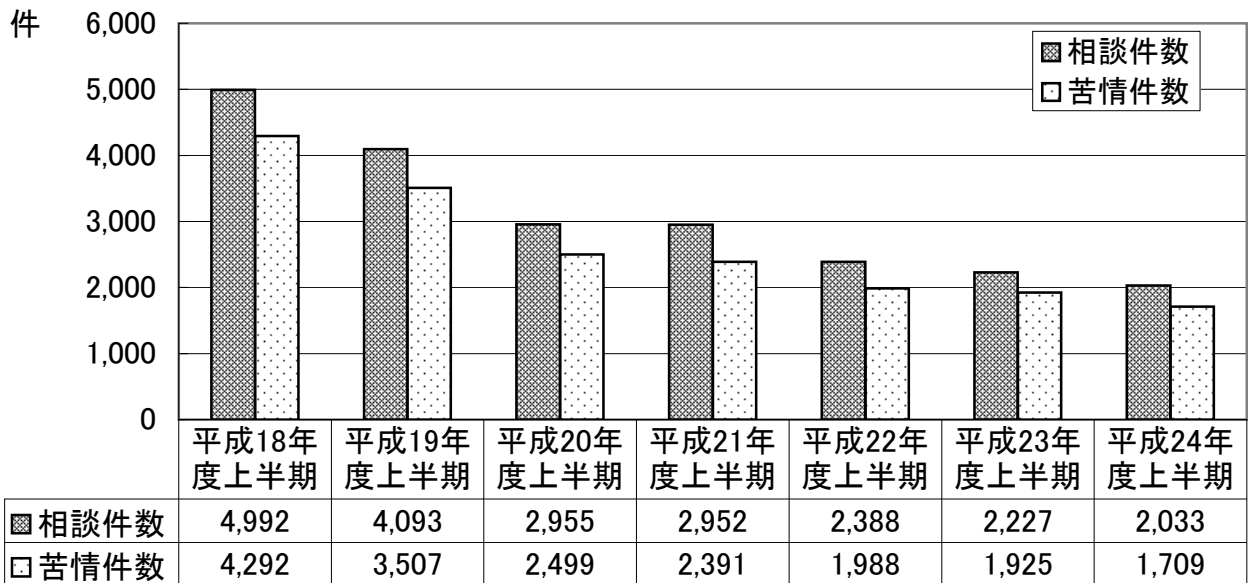
1 相談受付件数

(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24年度 上半期		2,033	1,709 (84.1%)	1,070	996 (93.1%)	52.6%
平成23年度 上半期		2,227	1,925 (86.4%)	1,176	1,123 (95.5%)	52.8%
前 年 同 期 比	増 減	△ 194	△ 216	△ 106	△ 127	—
	比 率	91.3%	(88.8%)	91.0%	(88.7%)	

◆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`、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24年度上半期		平成23年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
来 訪	314	15.4%	328	14.7%
電 話	1,716	84.4%	1,888	84.8%
文 書	3	0.1%	11	0.5%
合 計	2,033	100.0%	2,227	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			
	24年度上半期		23年度上半期		24年度上半期		23年度上半期		24年度上半期		23年度上半期		24年度上半期		23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	50	4.6%	96	8.1%	29	3.4%	26	2.7%	0	0.0%	6	7.3%	79	3.9%	128	5.7%
20歳代	107	9.9%	141	11.8%	93	10.9%	123	12.9%	0	0.0%	1	1.2%	200	9.8%	265	11.9%
30歳代	176	16.2%	209	17.5%	158	18.5%	153	16.1%	2	2.1%	0	0.0%	336	16.5%	362	16.3%
40歳代	187	17.2%	212	17.8%	173	20.3%	173	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	360	17.7%	385	17.3%
50歳代	161	14.8%	179	15.0%	100	11.7%	135	14.2%	0	0.0%	0	0.0%	261	12.8%	314	14.1%
60歳代	179	16.5%	147	12.3%	124	14.6%	135	14.2%	0	0.0%	0	0.0%	303	14.9%	282	12.7%
70歳以上	125	11.5%	120	10.1%	127	14.9%	134	14.1%	0	0.0%	0	0.0%	252	12.4%	254	11.4%
不明	101	9.3%	88	7.4%	48	5.6%	74	7.8%	37	38.9%	41	50.0%	186	9.1%	203	9.1%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	56	58.9%	34	41.5%	56	2.8%	34	1.5%
計	1,086	100.0%	1,192	100.0%	852	100.0%	953	100.0%	95	100.0%	82	100.0%	2,033	100.0%	2,227	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			
	24年度上半期		23年度上半期		24年度上半期		23年度上半期		24年度上半期		23年度上半期		24年度上半期		23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	1.6%	21	2.0%	3	0.3%	8	0.7%					18	0.9%	29	1.3%
20歳代	81	8.5%	110	10.4%	83	8.3%	107	9.5%					164	8.1%	217	9.7%
30歳代	171	17.9%	195	18.5%	193	19.3%	202	18.0%					364	17.9%	397	17.8%
40歳代	191	20.0%	222	21.1%	257	25.6%	258	23.0%					448	22.0%	480	21.6%
50歳代	169	17.7%	200	19.0%	158	15.8%	207	18.5%					327	16.1%	407	18.3%
60歳代	183	19.2%	151	14.3%	169	16.9%	167	14.9%					352	17.3%	318	14.3%
70歳以上	104	10.9%	101	9.6%	103	10.3%	102	9.1%					207	10.2%	203	9.1%
不明	39	4.1%	54	5.1%	36	3.6%	70	6.2%	5	6.4%			80	3.9%	124	5.6%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	73	93.6%	52	100.0%	73	3.6%	52	2.3%
計	953	100.0%	1,054	100.0%	1,002	100.0%	1,121	100.0%	78	100.0%	52	100.0%	2,033	100.0%	2,227	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	24年度上半期		23年度上半期		24年度上半期		23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	872	42.9%	994	44.6%	923	45.4%	1,095	49.2%
無職	396	19.5%	370	16.6%	336	16.5%	296	13.3%
家事従事者	317	15.6%	351	15.8%	443	21.8%	458	20.6%
自営・自由業	115	5.7%	152	6.8%	120	5.9%	174	7.8%
学生	98	4.8%	150	6.7%	33	1.6%	45	2.0%
行政機関・相談窓口	4	0.2%	0	0.0%	17	0.8%	14	0.6%
団体・不明	231	11.4%	210	9.4%	161	7.9%	145	6.5%
計	2,033	100.0%	2,227	100.0%	2,033	100.0%	2,227	100.0%

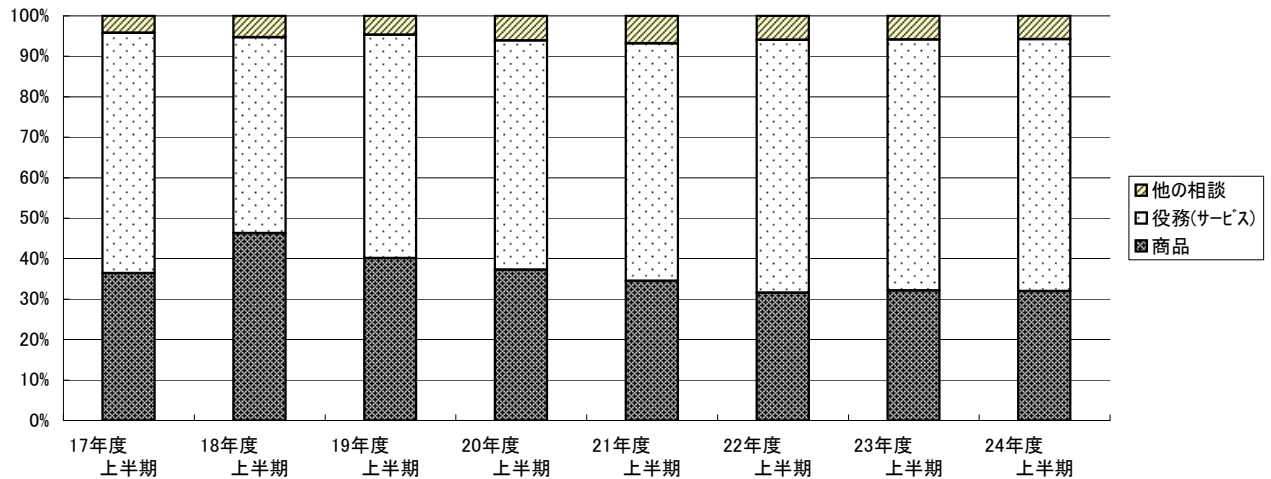
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別相談件数

項目		代表的な商品・サービスの例	平成24年度上半期		平成23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	60	3.0	66	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	90	4.4	75	3.4
	住居品	布団類、浄水器、ルームエアコン、消火器、冷蔵庫等	69	3.4	79	3.5
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	19	0.9	41	1.8
	被服品	アクセサリー、洋服、着物類	55	2.7	69	3.1
	保健衛生品	化粧品、治療器具、配置薬等医薬品、石けん	48	2.4	43	1.9
	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	148	7.3	183	8.2
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	67	3.3	65	2.9
	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	90	4.4	91	4.1
	他の商品	貴金属	4	0.2	3	0.1
商 品 計			650	32.0	715	32.1
役 務	クリーニング		13	0.6	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	69	3.4	90	4.0
	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、屋根工事、塗装工事	63	3.1	56	2.5
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	24	1.2	23	1.0
	管理・保管	倉庫サービス、パーキング	3	0.1	7	0.3
	役務一般	複合サービス会員	8	0.4	5	0.2
	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	252	12.4	271	12.2
	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	597	29.4	662	29.7
	教育サービス	家庭教師、学習塾、予備校	9	0.4	17	0.8
	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	78	3.8	86	3.9
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	54	2.7	51	2.3
	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	78	3.8	76	3.4
	内職・副業	ワープロ・パソコン内職、自販機、他の内職	6	0.3	12	0.5
	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	11	0.5	13	0.6
役 務 計			1,265	62.2	1,382	62.1
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	118	5.8	130	5.8
総 件 数			2,033	100	2,227	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	17年度上半期	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
商品	2,141	2,311	1,642	1,100	1,019	753	715	650
役務	3,496	2,416	2,261	1,676	1,731	1,493	1,382	1,265
他の相談	248	265	190	179	202	142	130	118
合計	5,885	4,992	4,093	2,955	2,952	2,388	2,227	2,033



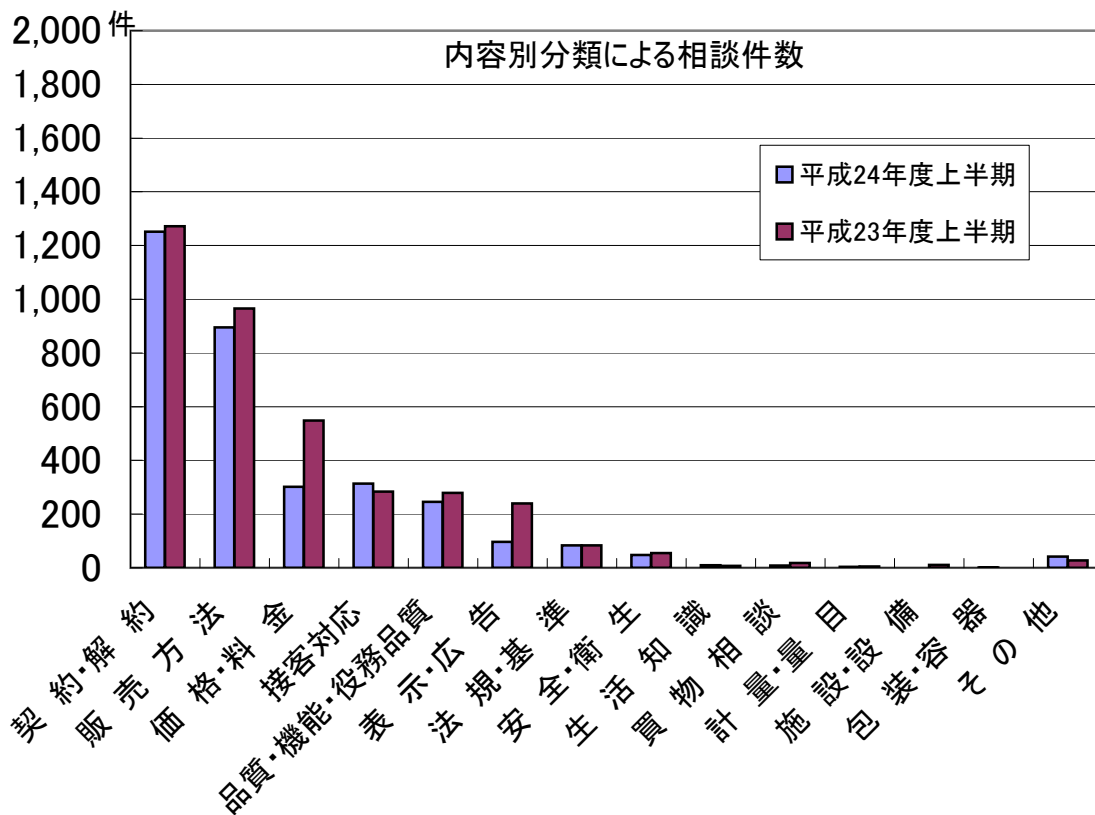
(3) 相談件数の上位20品目

平成24年度上半期			平成23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	486	1	デジタルコンテンツ	547
2	フリーローン・サラ金	110	2	フリーローン・サラ金	102
3	工事・建築	63	3	商品一般	66
4	商品一般	60	3	賃貸住宅	66
5	賃貸住宅	57	5	自動車	57
6	自動車	56	6	工事・建築	54
7	空調・冷暖房・給湯設備	43	6	ファンド型投資商品	46
8	インターネット通信サービス	39	8	空調・冷暖房・給湯設備	43
9	ファンド型投資商品	31	9	新聞	34
10	健康食品	30	10	健康食品	33
11	電話機・電話機用品	25	11	インターネット通信サービス	30
11	放送サービス	25	12	教室・講座	27
13	移动通信サービス	24	12	放送サービス	25
13	化粧品	24	14	ガソリン	24
13	修理サービス	24	15	修理サービス	23
16	教室・講座	23	15	生命保険	23
17	生命保険	22	17	パソコン	22
18	アクセサリ	19	18	宝くじ	21
18	新聞	19	19	アクセサリ	20
18	書籍・印刷物(新聞除く)	19	19	移动通信サービス	20
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24年度上半期		平成23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	1,252	61.6%	1,272	57.1%
販売方法	895	44.0%	965	43.3%
価格・料金	301	14.8%	548	24.6%
接客対応	313	15.4%	284	12.8%
品質・機能・役務品質	245	12.1%	279	12.5%
表示・広告	97	4.8%	240	10.8%
法規・基準	84	4.1%	84	3.8%
安全・衛生	48	2.4%	55	2.5%
生活知識	9	0.4%	7	0.3%
買物相談	8	0.4%	18	0.8%
計量・量目	3	0.1%	5	0.2%
施設・設備	0	0.0%	11	0.5%
包装・容器	1	0.0%	0	0.0%
その他	42	2.1%	27	1.2%
受付総件数	2,033 (b)		2,227 (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24年度上半期		平成23年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	422	20.8%	514	23.1%
通信販売	695	34.2%	804	36.1%
訪問販売	198	9.7%	203	9.1%
電話勧誘販売	122	6.0%	122	5.5%
マルチ取引	29	1.4%	35	1.6%
その他無店舗	14	0.7%	8	0.4%
ネガティブ・オプション	12	0.6%	4	0.2%
不明・無関係	541	26.6%	537	24.1%
計	2,033	100.0%	2,227	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	471	空調・冷暖房・給湯設備	29	インターネット通信サービス	13	化粧品	7
2	ファンド型投資商品	13	工事・建築	18	ファンド型投資商品	11	健康食品	4
3	宝くじ	11	放送サービス	17	商品一般	10	商品一般	3
4	教養娯楽サービスその他	10	新聞	10	魚介類	9	飲料	3
5	商品一般	9	ふとん類 アクセサリ	9	健康食品	8	パソコンソフト	2

(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	59	デジタルコンテンツ (54)	7	放送サービス (5)	0		0	
20歳代	80	デジタルコンテンツ (48)	22	放送サービス (6) アクセサリ (6)	2	アクセサリ (1)	12	健康食品 (3)
30歳代	144	デジタルコンテンツ (108)	27	空調・冷暖房・給湯機器 (4)	8	学習教材 (2)	2	化粧品 (1) 浄水器 (1)
40歳代	152	デジタルコンテンツ (112)	28	空調・冷暖房・給湯機器 (8)	17	インターネット通信サービス (7)	3	化粧品 (2)
50歳代	80	デジタルコンテンツ (61)	18	空調・冷暖房・給湯機器 (6)	15	教室・講座 (3)	4	健康食品 (1) 飲料 (1)
60歳代	93	デジタルコンテンツ (58)	29	空調・冷暖房・給湯機器 (8)	36	ファンド型投資商品 (6)	5	化粧品 (1) 飲料 (1)
70歳以上	47	デジタルコンテンツ (14)	42	ふとん類 (7)	35	健康食品 (8)	2	医療用具 (1)
無回答	40		25		9		1	
計	695		198		122		29	

※「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24年度 上半期	平成23年度 上半期	平成24年度 上半期	平成23年度 上半期
商品一般		1		
食料品	3	2		
住居品	1	3		2
光熱水費				
被服品		1		
保健衛生品	4	6		1
教養娯楽品	1	1	1	1
車両・乗り物			2	1
土地・建物・設備		2		
修理・補修				1
保健・福祉サービス	4	4		1
他の役務(外食)	1	2	1	1
計	14	22	4	8

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