

平成23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。)

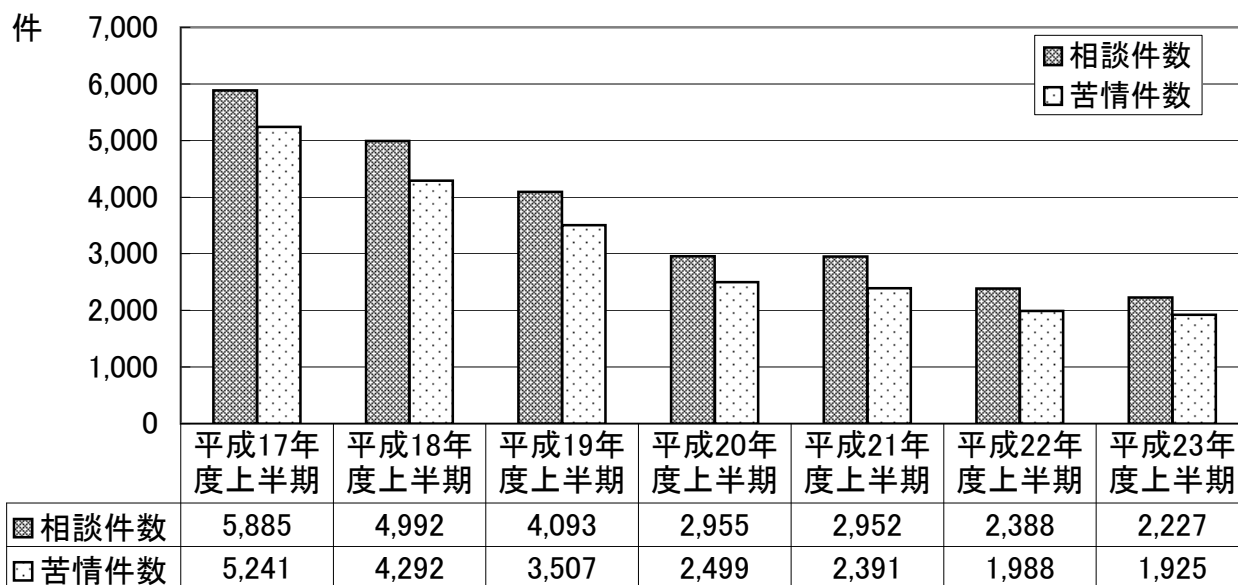
1 相談受付件数

(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23年度 上半期	2,227	1,925 (86.4%)	1,176	1,123 (95.5%)	52.8%	
平成22年度 上半期	2,388	1,988 (83.2%)	1,146	1,079 (94.2%)	48.0%	
前 年 同 期 比	増 減	△ 161	△ 63	30	44	—
	比 率	93.3%	(96.8%)	102.6%	(104.1%)	

◆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23年度上半期		平成22年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
来 訪	328	14.7%	385	16.1%
電 話	1,888	84.8%	1,998	83.7%
文 書	11	0.5%	5	0.2%
合 計	2,227	100.0%	2,388	100.0%

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			
	23年度上半期		22年度上半期		23年度上半期		22年度上半期		23年度上半期		22年度上半期		23年度上半期		22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	96	8.1%	88	6.5%	26	2.7%	40	4.2%	6	7.3%	5	5.3%	128	5.7%	133	5.6%
20歳代	141	11.8%	164	12.1%	123	12.9%	119	12.6%	1	1.2%	0	0.0%	265	11.9%	283	11.9%
30歳代	209	17.5%	249	18.5%	153	16.0%	189	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	362	16.3%	438	18.3%
40歳代	212	17.8%	237	17.6%	173	18.1%	162	17.2%	0	0.0%	2	2.1%	385	17.3%	401	16.8%
50歳代	179	15.0%	215	15.9%	135	14.2%	129	13.7%	0	0.0%	0	0.0%	314	14.1%	344	14.4%
60歳代	147	12.3%	164	12.2%	135	14.2%	116	12.3%	0	0.0%	1	1.0%	282	12.7%	281	11.7%
70歳以上	120	10.1%	122	9.0%	134	14.1%	121	12.8%	0	0.0%	3	3.2%	254	11.4%	246	10.3%
不明	88	7.4%	110	8.2%	74	7.8%	68	7.2%	41	50.0%	46	48.4%	203	9.1%	224	9.4%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	34	41.5%	38	40.0%	34	1.5%	38	1.6%
計	1,192	100.0%	1,349	100.0%	953	100.0%	944	100.0%	82	100.0%	95	100.0%	2,227	100.0%	2,388	100.0%

(2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体				計			
	23年度上半期		22年度上半期		23年度上半期		22年度上半期		23年度上半期		22年度上半期		23年度上半期		22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	21	2.0%	29	2.4%	8	0.7%	11	1.0%					29	1.3%	40	1.7%
20歳代	110	10.4%	131	10.7%	107	9.6%	114	10.5%					217	9.7%	245	10.3%
30歳代	195	18.5%	243	19.9%	202	18.0%	225	20.6%					397	17.8%	468	19.5%
40歳代	222	21.1%	252	20.5%	258	23.0%	265	24.3%					480	21.6%	517	21.6%
50歳代	200	19.0%	248	20.3%	207	18.5%	188	17.2%					407	18.3%	436	18.3%
60歳代	151	14.3%	167	13.6%	167	14.9%	148	13.6%					318	14.3%	315	13.2%
70歳以上	101	9.6%	93	7.6%	102	9.1%	79	7.2%					203	9.1%	172	7.2%
不明	54	5.1%	61	5.0%	70	6.2%	61	5.6%					124	5.6%	122	5.1%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	52	100.0%	73	100.0%	52	2.3%	73	3.1%
計	1,054	100.0%	1,224	100.0%	1,121	100.0%	1,091	100.0%	52	100.0%	73	100.0%	2,227	100.0%	2,388	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	23年度上半期		22年度上半期		23年度上半期		22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	994	44.7%	1,063	44.5%	1,095	49.2%	1,149	48.1%
無職	370	16.6%	419	17.6%	296	13.3%	360	15.1%
家事従事者	351	15.8%	344	14.4%	458	20.6%	461	19.3%
自営・自由業	152	6.8%	161	6.7%	174	7.8%	178	7.5%
学生	150	6.7%	170	7.1%	45	2.0%	71	3.0%
行政機関・相談窓口	0	0.0%	0	0.0%	14	0.6%	27	1.1%
団体・不明	210	9.4%	231	9.7%	145	6.5%	142	5.9%
計	2,227	100.0%	2,388	100.0%	2,227	100.0%	2,388	100.0%

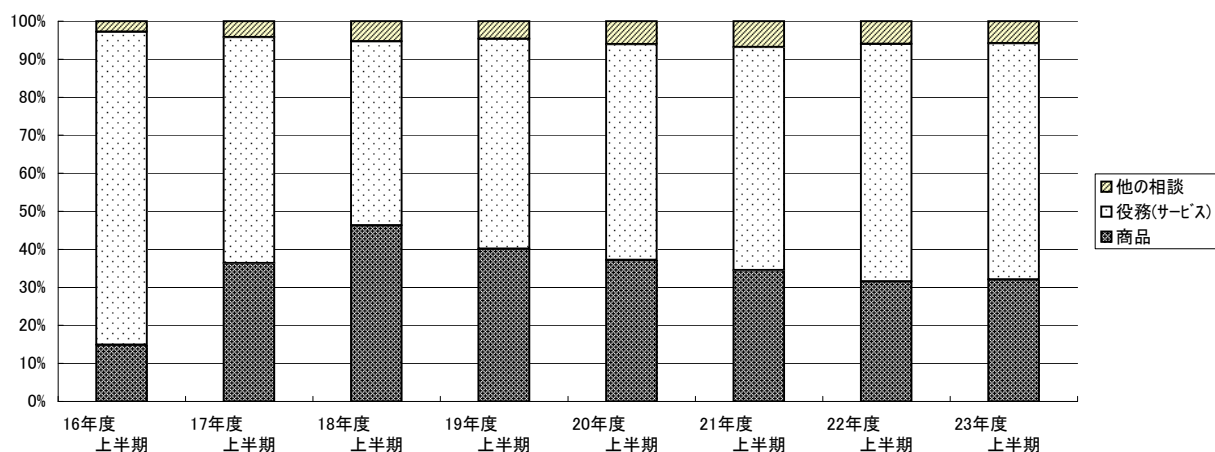
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別相談件数

項目		代表的な商品・サービスの例	平成23年度上半期		平成22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	66	3.0	44	1.8
	食料品	健康食品、油脂、ミネラルウォーター、海産物、米、肉	75	3.4	94	3.9
	住居品	布団類、浄水器、ルームエアコン、火災報知器	79	3.6	104	4.4
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水	41	1.8	16	0.7
	被服品	アクセサリ、洋服、着物類	69	3.1	60	2.5
	保健衛生品	化粧品、治療器具、配置薬、美顔器、石けん	43	1.9	52	2.2
	教養娯楽品	新聞、携帯電話機、資格取得用教材、仏像、地デジチューナー、パソコン	183	8.2	192	8.0
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	65	2.9	90	3.8
	土地・建物・設備	分譲マンション、電気温水器、ソーラーシステム	91	4.1	98	4.1
	他の商品	貴金属	3	0.1	3	0.1
商 品 計			715	32.1	753	31.5
役 務	クリーニング		13	0.6	10	0.4
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	90	4.0	103	4.3
	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、屋根工事、塗装工事	56	2.5	66	2.8
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	23	1.0	30	1.3
	管理・保管	管理サービス、マンション管理、パーキング	7	0.3	1	0.0
	役務一般	複合サービス会員	5	0.2	5	0.2
	金融・保険サービス	フリーローン・貯金、生命保険、株、住宅ローン、社債、ファンド	271	12.2	310	13.0
	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	662	29.7	681	28.5
	教育サービス	家庭教師、学習塾、予備校	17	0.8	9	0.4
	教養・娯楽サービス	宝くじ、資格講座、外国語・会話教室	86	3.9	84	3.5
務	保健・福祉サービス	医療、リハビリサービス、駆除サービス	51	2.3	81	3.4
	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	76	3.4	73	3.1
	内職・副業	パチンコ関連内職、ワフロ・パティシエ内職、他の内職	12	0.5	23	1.0
	行政サービス	アンケート調査、福祉	13	0.6	17	0.7
役 務 計			1,382	62.0	1,493	62.6
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	130	5.9	142	5.9
総 件 数			2,227	100	2,388	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	16年度上半期	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
商品	1,603	2,141	2,311	1,642	1,100	1,019	753	715
役務	8,885	3,496	2,416	2,261	1,676	1,731	1,493	1,382
他の相談	300	248	265	190	179	202	142	130
合計	10,788	5,885	4,992	4,093	2,955	2,952	2,388	2,227



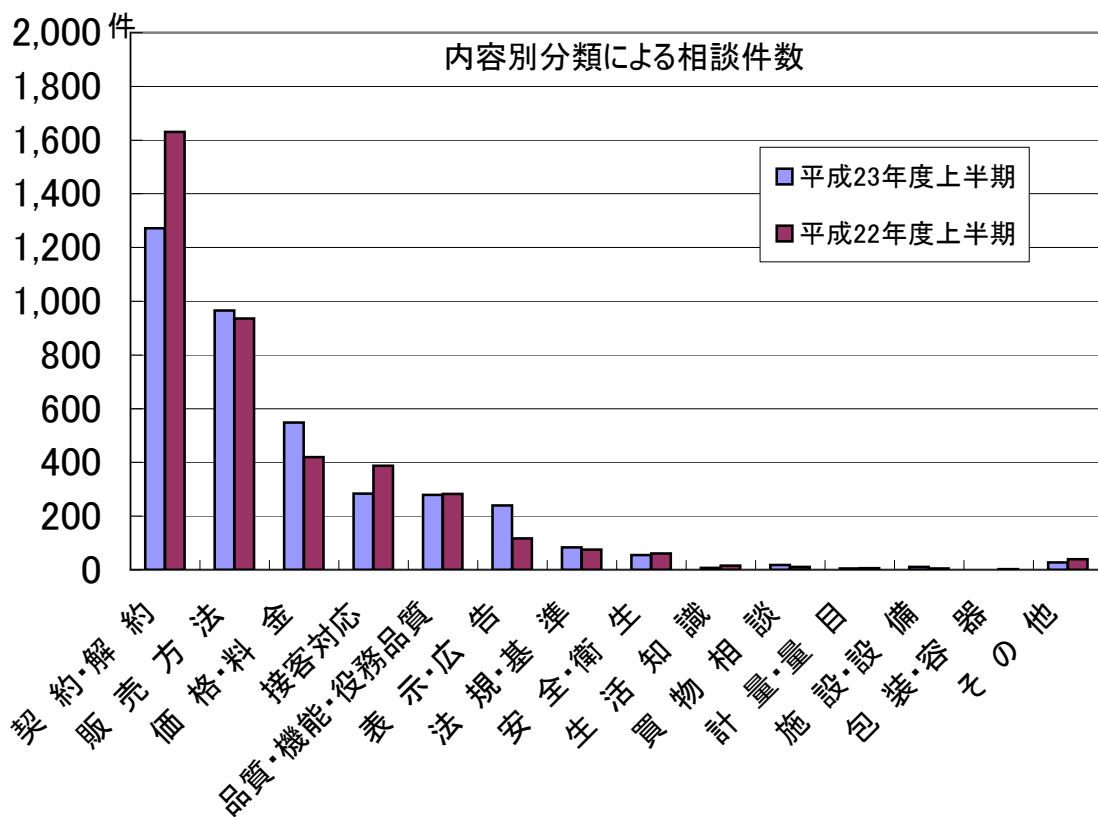
(3) 相談件数の上位20品目

平成23年度上半期			平成22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	547	1	デジタルコンテンツ	550
2	フリーローン・サラ金	102	2	フリーローン・サラ金	184
3	商品一般	66	3	賃貸住宅	81
3	賃貸住宅	66	4	自動車	80
5	自動車	57	5	工事・建築	65
6	工事・建築	54	6	商品一般	44
7	ファンド型投資商品	46	6	電話サービス	44
8	空調・冷暖房・給湯設備	43	8	インターネット通信サービス	36
9	新聞	34	9	金融関連サービス	35
10	健康食品	33	10	健康食品	34
11	インターネット通信サービス	30	11	新聞	33
12	教室・講座	27	12	分譲マンション	31
13	放送サービス	25	12	放送	31
14	ガソリン	24	14	医療	28
15	修理サービス	23	15	空調・冷暖房・給湯設備	26
15	生命保険	23	16	修理サービス	25
17	パソコン	22	17	内職・副業	23
18	宝くじ	21	17	理美容	23
19	アクセサリ	20	19	アクセサリ	22
19	移動通信サービス	20	20	電話機類	21

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23年度上半期		平成22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	1,272	57.1%	1,630	68.3%
販売方法	965	43.3%	936	39.2%
価格・料金	548	24.6%	419	17.5%
接客対応	284	12.8%	387	16.2%
品質・機能・役務品質	279	12.5%	283	11.9%
表示・広告	240	10.8%	117	4.9%
法規・基準	84	3.8%	75	3.1%
安全・衛生	55	2.5%	61	2.6%
生活知識	7	0.3%	15	0.6%
買物相談	18	0.8%	11	0.5%
計量・量目	5	0.2%	6	0.3%
施設・設備	11	0.5%	5	0.2%
包装・容器	0	0.0%	2	0.1%
その他	27	1.2%	39	1.6%
受付総件数	2,227 (b)		2,388 (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23年度上半期		平成22年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	514	23.0%	651	27.3%
通信販売	804	36.1%	745	31.2%
訪問販売	203	9.1%	209	8.8%
電話勧誘販売	122	5.5%	134	5.6%
マルチ取引	35	1.6%	24	1.0%
その他無店舗	8	0.4%	17	0.7%
ネガティブ・オプション	4	0.2%	17	0.7%
不明・無関係	537	24.1%	591	24.7%
計	2,227	100.0%	2,388	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	536	新聞	29	ファンド型投資商品	15	インターネット通信サービス	8
2	ファンド型投資商品	18	空調・冷暖房・給湯設備	27	健康食品	12	化粧品	6
3	宝くじ	17	工事・建築	14	未公開株	11	健康食品	4
4	自動車	14	アクセサリ	14	教室・講座	7	浄水器	2
5	商品一般	12	ふとん類	9	魚介類	6	電話機・関連機器	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	101	デジタルコンテンツ (95)	3	住宅用火災報知器 (1)	1	魚介類 (1)	0	
20歳代	118	デジタルコンテンツ (83)	11	複合サービス会員 (2)	4	商品一般 (2)	8	化粧品 (2)
30歳代	155	デジタルコンテンツ (100)	15	新聞 (4)	10	フリーローン・サラ金 (3)	6	インターネット通信サービス (3)
40歳代	166	デジタルコンテンツ (111)	40	空調・冷暖房・給湯機器 (5)	12	ファンド型投資商品 (2)	4	健康食品 (1)
50歳代	118	デジタルコンテンツ (78)	21	空調・冷暖房・給湯機器 (8)	19	教室・講座 (3)	8	化粧品 (3)
60歳代	69	デジタルコンテンツ (45)	30	空調・冷暖房・給湯機器 (6)	22	ファンド型投資商品 (3)	3	DVDソフト (1)
70歳以上	49	デジタルコンテンツ (13)	54	新聞 (11)	36	ファンド型投資商品 (8)	3	電話機・関連機器 (2)
無回答	28		29		18		3	
計	804		203		122		35	

※「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23年度 上半期	平成22年度 上半期	平成23年度 上半期	平成22年度 上半期
商品一般	1			
食料品	2	1		1
住居品	3		2	2
光熱水費				
被服品	1	1		
保健衛生品	6	5	1	
教養娯楽品	1	2	1	2
車両・乗り物		1	1	1
土地・建物・設備	2	1		1
修理・補修			1	
保健・福祉サービス	4	1	1	1
他の役務(外食)	2	3	1	3
計	22	15	8	11

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