

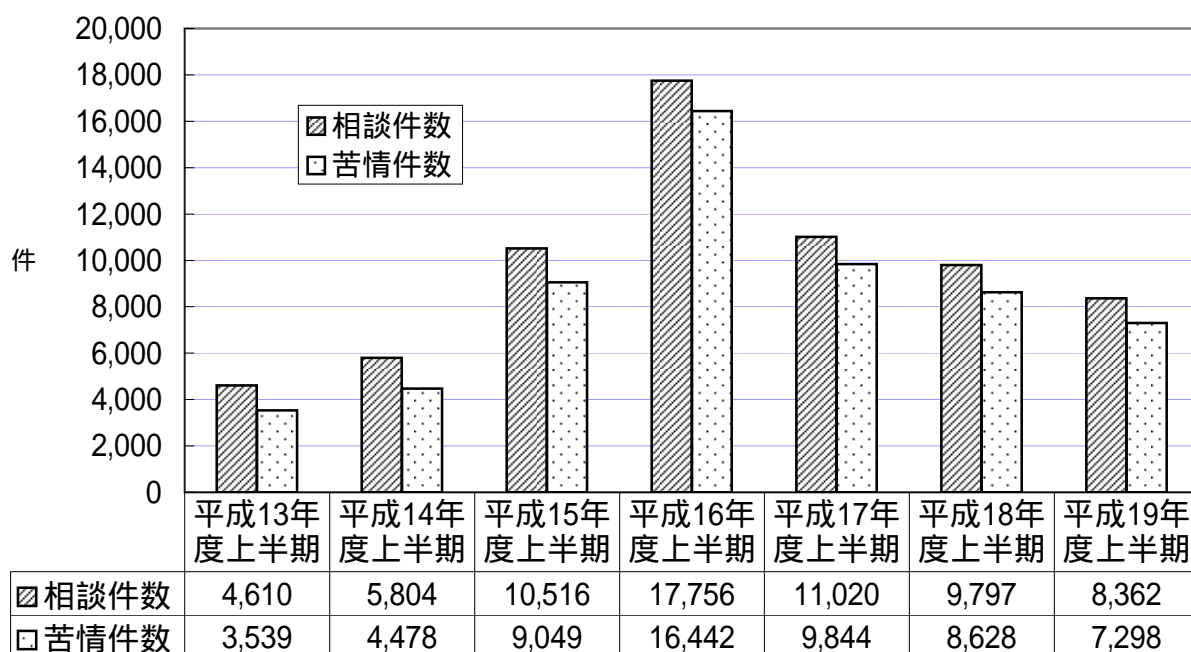
平成19年度上半期消費生活相談受付状況

滋賀県立消費生活センター

		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19年度上半期		8,362 (7,298)	87.3%	4,235 (4,047)	95.6%	50.6%
平成18年度上半期		9,797 (8,628)	88.1%	4,805 (4,559)	94.9%	49.0%
対前年度	増減	1,435 (1,330)	—	570 (512)	—	—
	比率	85.4% (84.6%)	—	88.1% (88.8%)	—	—

本相談件数は、県内18の相談窓口において受け付けた一般消費者、消費者団体、市町等の行政機関などからの苦情、問合せ、要望件数を取りまとめたものです。

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、カティア・オプション、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態です。



相談件数は8,362件で、前年度の85.4%(1,435件減)と減少しました。このうち苦情件数は7,298件で、前年度の84.6%(1,330件減)と減少し、全相談件数に占める割合は87.3%でした。

相談件数中の特殊販売(訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引等の通常の店舗以外の販売形態)に関する件数は4,235件で、前年度の88.1%(570件減)に減少し、全相談件数に占める割合は50.6%でした。

平成19年度上半期相談状況 — PIO-NET情報より —

全国の消費生活相談窓口で受け付けた相談情報は、国民生活センターが設置運営する全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に入力され、詳細な分析が可能となっています。

滋賀県では、18全窓口の情報（苦情・問合せ・要望）のうち一部窓口の「問合せ・要望」データを除き、県内の相談情報の98%以上が入力されています。

本資料は、このPIO-NET情報をもとに作成したもので、全体の傾向をほぼ反映していると考えられます。

1. 相談受付状況 (資料p1)

県内全相談窓口の受付件数は8,230件でした。このうち苦情は7,298件で88.7%を占めました。特殊販売は4,222件で、相談件数に占める割合は51.3%でした。

2. 契約当事者・相談者の属性 (資料p1)

契約当事者について、年齢別では、30歳代が最も多く、前年度との比較では、40歳代が特に増加したのに対し、60歳代から70歳以上の高齢者は大きく減少しています。

性別では、前年度と比較し、特に男性の60歳代から70歳以上の高齢者で減少しています。

相談者について、年齢別では、40歳代が最も多く、前年度との比較では、40歳代が増加し、60歳代から70歳以上の高齢者で大きく減少しています。

職業別では、契約当事者、相談者とも給与生活者が最も多く、全体の45%を超えています。

また、前年度と比較し、契約当事者、相談者とも給与生活者が増加し、無職の人が大きく減少しています。

3. 商品別の相談受付件数 (資料p2～p3)

相談件数を商品・役務・他の相談別に見ると、「商品一般」や「教養娯楽品」など「商品」に関するものが41.4%で、「運輸・通信サービス」や「金融・保険サービス」などの「役務」に関するものが53.7%でした。

商品と役務の割合は、前年度は商品が多かったのに対し、19年度は役務の方が多くなっています。これは商品で架空請求の相談件数が半減したことと、役務で多重債務に係る相談が増加したことが大きな要因と考えられます。

「相談件数の上位20品目」では、前年度と同じく1位は「商品一般」でした。これは商品を特定できないもので、多くは架空請求ですが、前年度との比較では半減しています。

2位は「オンライン等関連サービス」で、その多くはインターネット利用でのサイト情報料など不当請求に関するものでした。3位は「フリーローン・サラ金」で、多重債務に係る相談が増加し、これら上位3品目が相談件数の41.4%を占めました。

4. 内容別分類相談件数 (資料p4)

内容別分類（何に問題があったのか）では、「契約・解約」に関するものが72.3%で最も多く、次いで「販売方法」に関するものが38.4%、「価格・料金」に関するものが18.4%の順になっています。（1件の相談で複数の項目に該当するものがあります。）

この他、前年度と比較し、「品質・機能・役務品質」「表示・広告」「安全・衛生」等が増加しています。

5. 販売購入形態別相談件数 (資料p5)

販売購入形態別相談件数では、「通信販売」が最も多く相談件数の28.1%を占め、次いで「店舗購入」「訪問販売」でした。前年度と比べて、販売購入形態が不明な架空請求の相談が減少したことから「不明・無関係」が大きく減少し、店舗での借金契約による多重債務の相談が増加したことなどから「店舗購入」が増えました。

特殊販売の販売購入形態別上位5品目で最も多いのは、通信販売では「オンライン等関連サービス」、訪問販売では「工事・建築」、電話勧誘販売では「新築分譲マンション」、マルチ取引では「小型コンピューター」です。

特殊販売の販売購入形態別・契約当事者年齢別では、通信販売では30歳代が最も多く、次いで20歳代、40歳代の順で多くなっています。訪問販売は70歳以上が特に多く、電話勧誘販売は40歳代、次いで30歳代の順で各年代に渡っています。マルチ取引では20歳代に多く見られます。

6. 危害・危険商品に関する相談件数 (資料p6)

商品や役務で身体に危害が及んだという「危害」の相談が28件ありました。

「住居品」では、家具材の化学物質によるアレルギー被害、皮膚の炎症やノドの痛み、「保健福祉サービス」では、エステティックによる皮膚の熱傷や炎症、「食料品」では、食品による吐き気や下痢などでした。

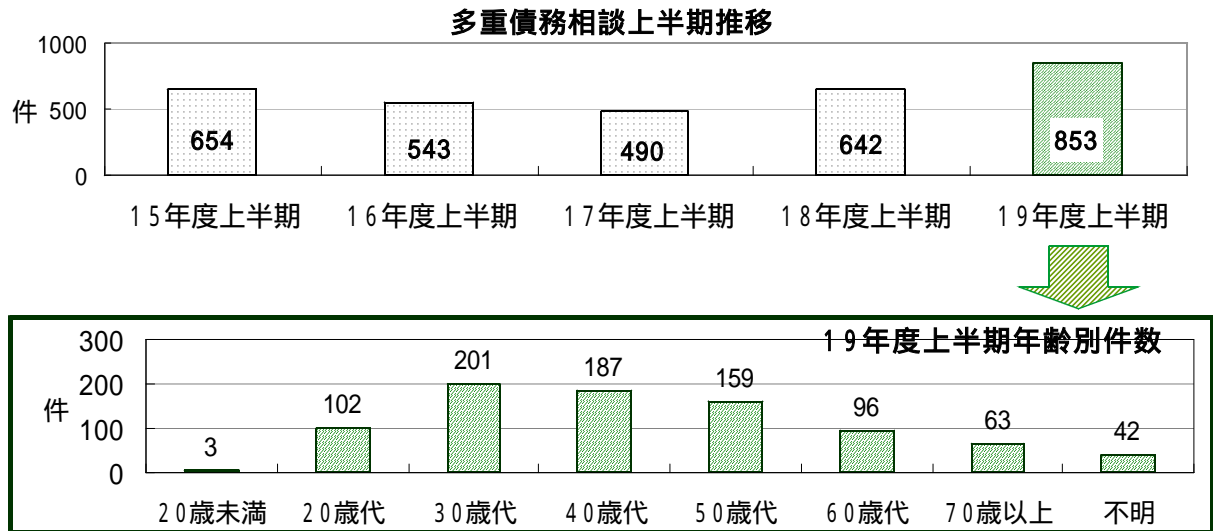
また、身体に危害を受けるおそれのある「危険」の相談が24件あり、「住居品」では、照明器具、ハロゲンヒーター、エアコン等の発煙・発火など、「車両・乗り物」では、ブレーキの作動不良、電気系統のショートによる発火などがありました。

7. 相談の特徴

【増加する多重債務の相談】

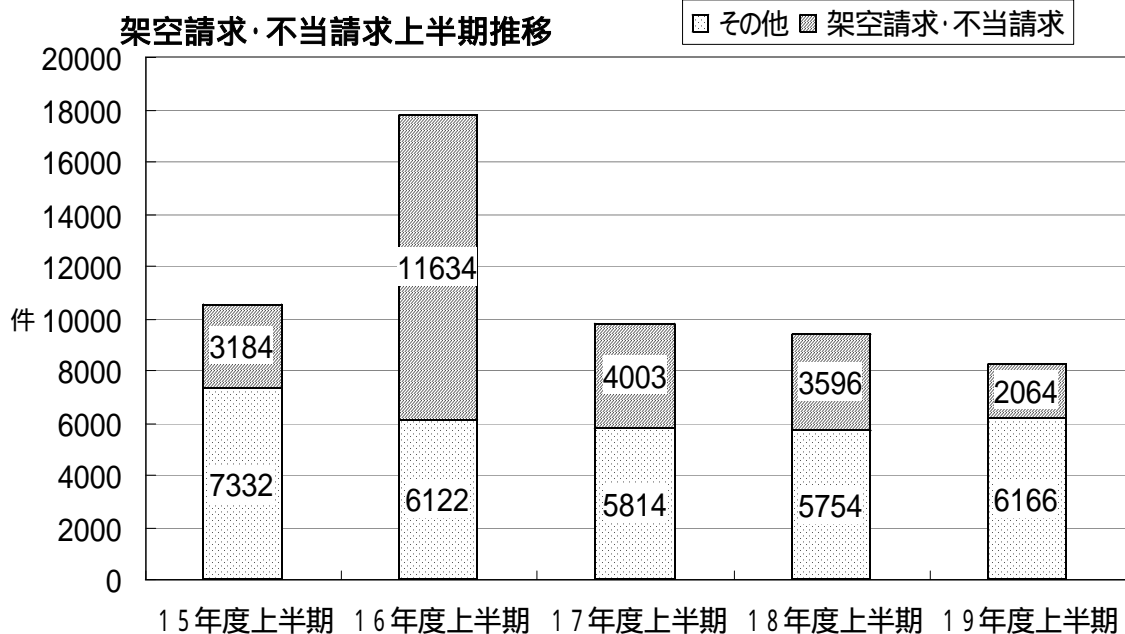
多重債務の相談は、853件で、前年同期の約1.3倍と増加しています。契約当事者年齢別では、30歳代が最も多く、次いで40歳代、50歳代となっています。

本年6月に滋賀県多重債務問題対策協議会が設置され、県をはじめ市町、関係団体等が啓発や相談体制の整備に向けて取り組んできたことが、相談件数増加の一因になったものと思われます。



【架空請求・不当請求の減少】

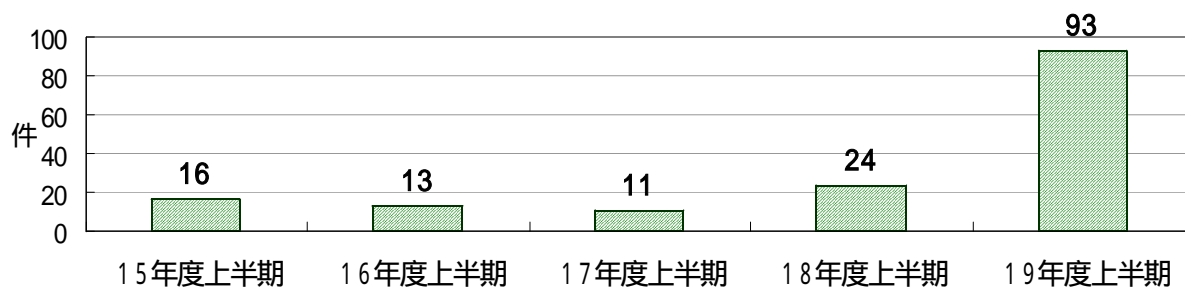
架空・不当請求に係る相談は2,064件で全体の25.1%（前年同期38.5%）を占めています。相談件数は平成16年度をピークに年々減少傾向にあります。消費者の不安をあまり、トラブルとは関わりたくないという心理をついた新たな手口が次々出てきていますので、注意が必要です。



【英会話教室の相談増加】

「外国語・会話教室」の相談件数が急増しています。主に英会話教室の閉鎖、中途解約時の清算金のトラブルなどの相談でした。

外国語・会話教室上半期推移



平成19年度上半期相談概況 - PIO-NET情報より -

《資料》

ここでは、平成19年度上半期の相談件数 8,362件のうち、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に入力された 8,230件(一部窓口の「問合せ・要望」データを除く)について、相談状況を示しています。

1 相談受付状況

受付件数： 8,230件 (内苦情：7,298件 88.7%)
 内特殊販売： 4,222件 (内苦情：4,047件 95.9%)
 特殊販売の割合 51.3%

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			
	19年度上半期		18年度上半期		19年度上半期		18年度上半期		19年度上半期		18年度上半期		19年度上半期		18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	190	5.1%	230	5.0%	131	3.1%	102	2.4%	3	1.0%	7	1.5%	324	3.9%	339	3.6%
20歳代	625	16.7%	662	14.3%	587	14.0%	585	13.7%	8	2.8%	8	1.8%	1,220	14.8%	1,255	13.4%
30歳代	811	21.6%	753	16.3%	900	21.5%	954	22.3%	8	2.8%	7	1.5%	1,719	20.9%	1,714	18.3%
40歳代	629	16.8%	550	11.9%	850	20.3%	724	17.0%	4	1.4%	5	1.1%	1,483	18.0%	1,279	13.7%
50歳代	511	13.6%	642	13.9%	732	17.4%	694	16.3%	5	1.7%	7	1.5%	1,248	15.2%	1,343	14.4%
60歳代	449	12.0%	669	14.5%	423	10.1%	498	11.7%	3	1.0%	6	1.3%	875	10.6%	1,173	12.5%
70歳以上	363	9.7%	734	15.9%	416	9.9%	441	10.3%	4	1.4%	18	3.9%	783	9.5%	1,193	12.8%
不明	168	4.5%	382	8.2%	155	3.7%	271	6.3%	159	54.8%	315	68.6%	482	5.9%	968	10.4%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	96	33.1%	86	18.8%	96	1.2%	86	0.9%
計	3,746	100.0%	4,622	100.0%	4,194	100.0%	4,269	100.0%	290	100.0%	459	100.0%	8,230	100.0%	9,350	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			
	19年度上半期		18年度上半期		19年度上半期		18年度上半期		19年度上半期		18年度上半期		19年度上半期		18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	55	1.6%	83	2.1%	46	1.0%	43	0.8%					101	1.2%	126	1.3%
20歳代	460	13.8%	503	12.8%	495	10.6%	500	9.6%					955	11.6%	1,003	10.7%
30歳代	701	21.0%	643	16.4%	955	20.5%	1,022	19.7%					1,656	20.1%	1,665	17.8%
40歳代	638	19.1%	567	14.4%	1,069	23.0%	990	19.1%					1,707	20.8%	1,557	16.7%
50歳代	551	16.5%	628	16.0%	1,025	22.0%	1,136	21.9%					1,576	19.2%	1,764	18.9%
60歳代	512	15.3%	661	16.8%	551	11.8%	749	14.5%					1,063	12.9%	1,410	15.1%
70歳以上	302	9.0%	616	15.7%	379	8.2%	436	8.4%					681	8.3%	1,052	11.3%
不明	124	3.7%	226	5.8%	134	2.9%	309	6.0%					258	3.1%	535	5.7%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	233	100.0%	238	100.0%	233	2.8%	238	2.5%
計	3,343	100.0%	3,927	100.0%	4,654	100.0%	5,185	100.0%	233	100.0%	238	100.0%	8,230	100.0%	9,350	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	19年度上半期		18年度上半期		19年度上半期		18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	3,738	45.4%	3,669	39.3%	3,749	45.6%	3,680	39.4%
家事従事者	1,557	18.9%	1,778	19.0%	2,110	25.6%	2,618	28.0%
無職	1,251	15.2%	1,886	20.2%	1,144	13.9%	1,836	19.6%
自営・自由業	477	5.8%	462	4.9%	533	6.5%	507	5.4%
学生	436	5.3%	461	4.9%	192	2.3%	233	2.5%
行政機関・相談窓口	21	0.3%	15	0.2%	130	1.6%	110	1.2%
団体・不明	750	9.1%	1,079	11.5%	372	4.5%	366	3.9%
計	8,230	100.0%	9,350	100.0%	8,230	100.0%	9,350	100.0%

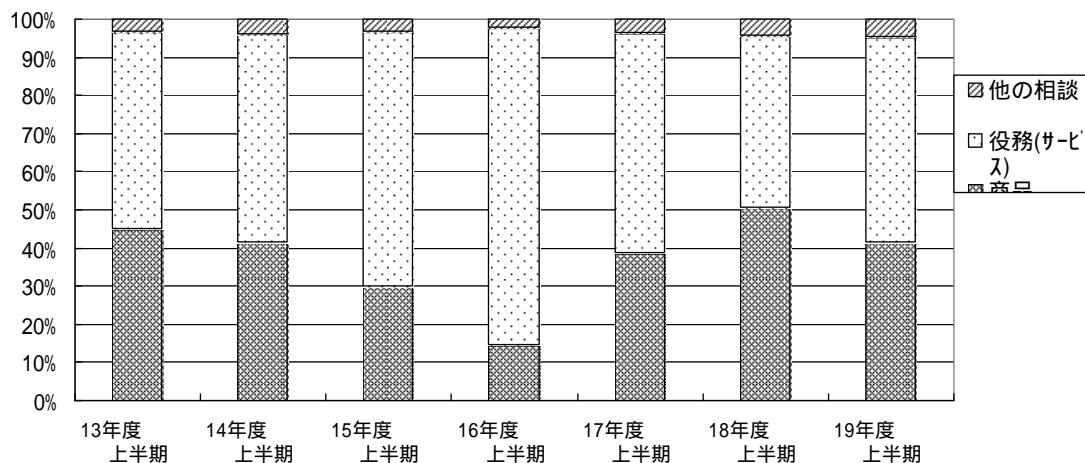
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別相談件数

項目		代表的な商品・サービスの例	平成19年度上半期		平成18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)	1,202	14.6	2,618	28.0
	食料品	健康食品、味噌	266	3.2	199	2.1
	住居品	布団類、浄水器、消火器、換気扇フィルター	359	4.4	297	3.2
	光熱水品	プロパンガス、電気、ガソリン	48	0.6	38	0.4
	被服品	ネックレス、婦人下着、着物	236	2.9	346	3.7
	保健衛生品	化粧品セット、電位治療器、美顔器	198	2.4	211	2.3
	教養娯楽品	新聞、ネットワーク専用端末、携帯電話機	582	7.1	554	5.9
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、他の自動車用品	171	2.1	132	1.4
	土地・建物・設備	新築分譲マンション、電気温水器、給湯システム	339	4.1	312	3.3
	他の商品	農機具	3	0.0	5	0.1
商 品 計			3,404	41.4	4,712	50.4
役 務	クリーニング		40	0.5	57	0.6
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	281	3.4	279	3.0
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事	226	2.7	184	2.0
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	77	0.9	61	0.7
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス	10	0.1	7	0.1
	役務一般	複合サービス会員	54	0.6	52	0.6
	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、生命保険、株	1,357	16.5	1,181	12.6
	運輸・通信サービス	オンライン等関連サービス	1,457	17.7	1,512	16.2
	教育サービス	家庭教師、学習塾、外国留学	55	0.7	39	0.4
	教養・娯楽サービス	外国語・会話教室、宝くじ、資格講座	328	4.0	336	3.6
務	保健・福祉サービス	医療サービス、脱毛エステ、社会保険、白蟻駆除サービス	186	2.3	191	2.0
	他の役務	結婚相手紹介サービス、冠婚葬祭互助会、 広告代理サービス	214	2.6	209	2.2
	内職・副業・相場	チラシ配り内職、ワプロ・パソコン内職、金相場	97	1.2	88	0.9
	他の行政サービス	アンケート調査等	38	0.5	28	0.3
役 務 計			4,420	53.7	4,224	45.2
他の相談		相続、婚姻、交通事故、相隣関係等消費者 問題以外の相談	406	4.9	414	4.4
総 件 数			8,230	100	9,350	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	13年度上半期	14年度上半期	15年度上半期	16年度上半期	17年度上半期	18年度上半期	19年度上半期
商品	2,057	2,402	3,128	2,528	3,786	4,712	3,404
役務	2,393	3,160	7,019	14,793	5,661	4,224	4,420
他の相談	160	242	369	435	370	414	406
合計	4,610	5,804	10,516	17,756	9,817	9,350	8,230



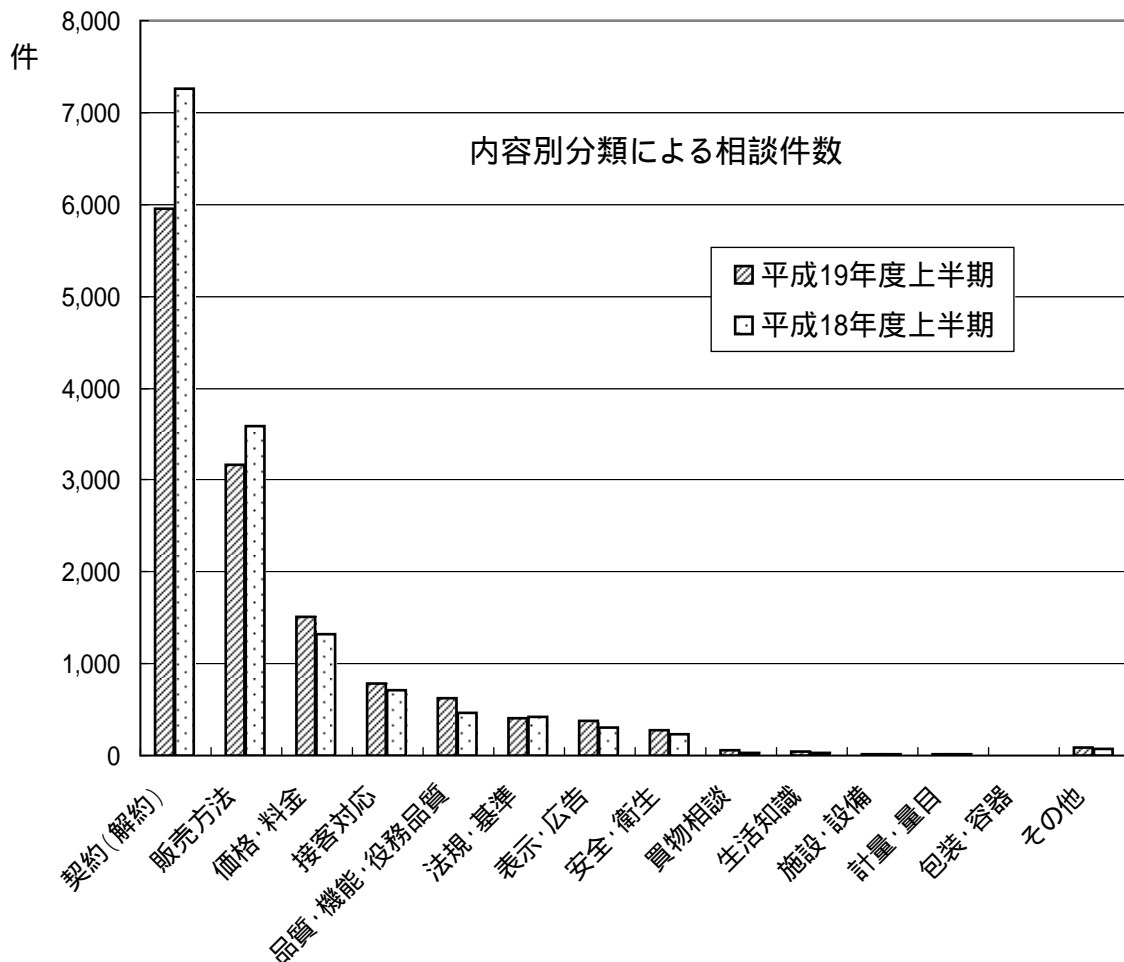
(3) 相談件数の上位20品目

順位	平成19年度上半期		平成18年度上半期	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1	商品一般	1,202	商品一般	2,618
2	オンライン等関連サービス	1,176	オンライン等関連サービス	1,281
3	フリーローン・サラ金	1,026	フリーローン・サラ金	885
4	不動産貸借	241	不動産貸借	210
5	工事・建築	219	工事・建築	175
6	電話サービス	167	電話サービス	134
7	四輪自動車	128	着物類	118
8	新聞	104	四輪自動車	99
9	外国語・会話教室	93	新聞	95
10	ふとん類	83	宝くじ	90
11	小型コンピューター	80	ふとん類	89
12	会社生命保険	76	他の台所用品	68
13	新築分譲マンション	74	資格講座	68
14	給湯システム	74	ネックレス	65
15	修理サービス	71	エステティックサービス	59
16	電話機類	58	クリーニング	57
17	他の健康食品	54	小型コンピューター	53
18	複合サービス会員	52	会社生命保険	52
19	エステティックサービス	50	複合サービス会員	50
20	資格講座	50	役務その他サービス	48

4 内容別分類件数

(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19年度上半期		平成18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	5,949	72.3	7,266	77.7
販売方法	3,162	38.4	3,591	38.4
価格・料金	1,511	18.4	1,320	14.1
接客対応	779	9.5	706	7.6
品質・機能・役務品質	623	7.6	458	4.9
法規・基準	403	4.9	423	4.5
表示・広告	379	4.6	302	3.2
安全・衛生	276	3.4	230	2.5
買物相談	52	0.6	35	0.4
生活知識	41	0.5	34	0.4
施設・設備	8	0.1	13	0.1
計量・量目	8	0.1	9	0.1
包装・容器	7	0.1	3	0.0
その他	91	1.1	72	0.8
受付総件数	8,230 (b)		9,350 (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19年度上半期		平成18年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
通信販売	2,315	28.1	2,740	29.3
店舗購入	2,265	27.5	1,855	19.8
訪問販売	981	11.9	987	10.6
電話勧誘販売	450	5.5	498	5.3
マルチ取引	204	2.5	140	1.5
その他無店舗	181	2.2	140	1.5
ネガティブ・オブション	37	0.5	45	0.5
不明・無関係	1,797	21.8	2,945	31.5
計	8,230	100	9,350	100

(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	ワライ等関連サービス	1,121	工事・建築	99	新築分譲マンション	46	小型コンピュータ	46
2	商品一般	493	新聞	88	電話サービス	40	商品一般	22
3	カーローン・貯金	153	ふとん類	65	カーローン・貯金	37	他の健康食品	17
4	電話サービス	40	給湯システム	55	資格講座	34	電話機類	11
5	宝くじ	35	会社生命保険	40	商品一般	23	婦人下着	10

(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	250	ワライ等関連サービス (193)	12	新聞 (2)	0		0	
20歳代	437	ワライ等関連サービス (271)	117	ふとん類 (14)	46	資格講座 (7)	91	小型コンピュータ (35)
30歳代	550	ワライ等関連サービス (302)	135	新聞 (14)	99	資格講座 (12)	20	小型コンピュータ (3)
40歳代	407	ワライ等関連サービス (174)	116	補習用教材 (17)	103	新築分譲マンション (21)	31	小型コンピュータ (6)
50歳代	276	商品一般 (93)	123	新聞 (15)	61	新築分譲マンション (8)	16	商品一般 (4)
60歳代	162	ワライ等関連サービス (50)	153	新聞 (19)	54	商品一般 (6)	21	他の健康食品 (4)
70歳以上	105	ワライ等関連サービス (18)	241	工事・建築 (46)	68	電話サービス (21)	15	他の健康食品 (3)
無回答	128		84		19		10	
計	2,315		981		450		204	

「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19年度 上半期	平成18年度 上半期	平成19年度 上半期	平成18年度 上半期
食料品	5	7	2	
住居品	6	2	10	4
光熱水品				
被服品	1	1		1
保健衛生品	4	2		
教養娯楽品		1	4	1
車両・乗り物	1		6	3
土地・建物・設備	2		2	2
賃貸住宅				
工事・建築・加工				
教養・娯楽サービス	1	1		
保健・福祉サービス	6	12		
他の役務(外食)	2	1		
計	28	27	24	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