

平成29年度

# 事業年報

滋賀県消費生活センター

## 目 次

I 沿革	1
II 建物の概要	1
III 現員	2
IV 業務内容	2
V 事業概要	3
・平成29年度消費生活センター事業実績総括表	3
1 消費者教育啓発	4
・くらしの一日講座	4
・くらしの情報セミナー	6
・消費者講座	6
・大学生のための消費生活講演会	7
・高校生のための消費生活講演会	8
・親子くらしの体験セミナー	8
・啓発資料の配布	9
・消費者啓発パネル展	9
・消費生活フェスタ	10
2 消費生活相談	11
・県下の設置相談窓口総括概要	11
3 消費生活相談体制の充実強化	21
・レベルアップ研修の開催	21
・相談事例研修会の開催	21
・巡回訪問等の実施	21
VI 参考資料	22
1 消費生活相談状況	23
2 商品テスト依頼状況	29
3 消費生活相談事例集（新聞掲載提供資料）	30
4 しらしがメール配信状況（しらしがメールによる消費者啓発）	31
5 くらしのかわら版	33
6 貸出DVDソフト一覧表	34
7 県および市町消費生活相談窓口一覧表	39

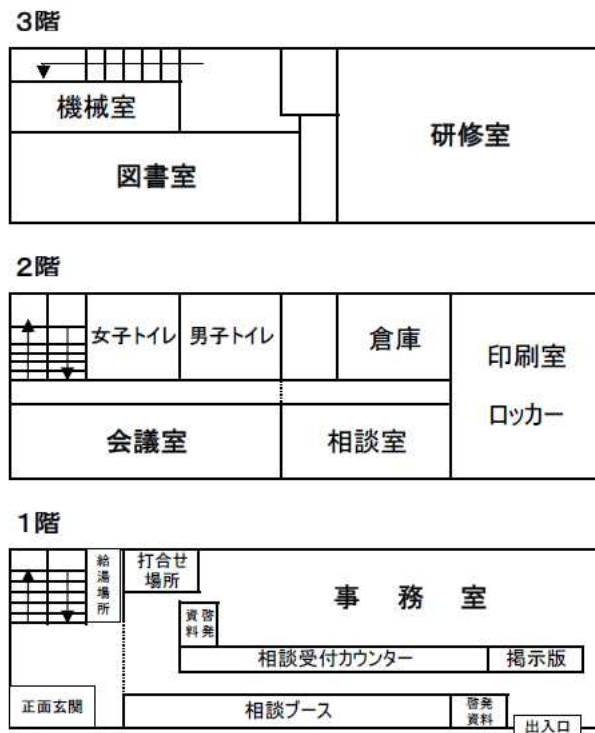
## I 沿革

- 昭和46年 4月 彦根市に県立消費生活センター設立
- 昭和55年 7月 草津市に消費生活センター分室開設
- 昭和55年 7月 消費生活サロン設置
- 昭和61年 7月 全国消費生活情報ネットワーク・システム (PI0-NET) 導入
- 平成 2年 4月 図書資料室整備
- 平成16年 4月 草津駅前に分室移転、分室において土日相談開始
- 平成20年10月 消費生活センター分室を廃止し、本所に統合 (土日相談は本所で継続)
- 平成21年 4月 行政機関となり、名称を「滋賀県消費生活センター」に改称
- 平成22年 1月 消費者ホットライン (ナビダイヤル) 稼働
- 平成27年 7月 消費者ホットライン 3桁化 (188番)

## II 建物の概要

- (1) 位置：彦根市元町4-1
- (2) 構造・規模：鉄筋コンクリート造 3階建て
- (3) 面積：延595.07㎡

### 平面図



### Ⅲ 現員（平成30年4月1日現在）

区分	消費生活センター
所長	1
次長	1
主幹	1
主査	1
主任主事	1
不正商取引専門検査員	1
消費生活主任相談員	1
消費生活相談員	9

### Ⅳ 業務内容（平成29年度）

- 1 消費生活に関する相談および苦情の処理
- 2 消費生活に関する情報の収集
- 3 全国消費生活情報ネットワーク・システム事業
- 4 特定商取引法等の適正な運用
- 5 消費者教育啓発のための講座、講習会、講演会の開催
- 6 消費者教育啓発のための資料等の展示、貸出し
- 7 その他消費者の利益の擁護および増進を図るために必要な事業

## V 事業概要

平成29年度消費生活センター事業実績総括表

月	区分	啓発事業							相談事業	
		くらしの 一日講座	くらしの 情報 セミナー	親子くらしの 体験 セミナー	大 学 生 活 消費生活 講演会	高 校 生 活 消費生活 講演会	消 費 者 座 講 義	消 費 者 発 啓 パネル 展	総 数	苦 情 件 数
4月	回数	1			1			291	249	
	人数	18			285					
5月	回数	1	1		1		2	293	246	
	人数	28	32		86					
6月	回数	1						266	230	
	人数	40								
7月	回数	7		3		1		313	276	
	人数	401		124		83				
8月	回数	12						309	278	
	人数	443								
9月	回数	3				1	1	298	271	
	人数	81				50				
10月	回数	4				2		354	316	
	人数	167				101				
11月	回数	2				2	1	322	297	
	人数	107				219				
12月	回数	3	1		2	1		325	302	
	人数	111	52		132	52				
1月	回数	1				1		322	298	
	人数	73				9				
2月	回数	6				2	1	354	317	
	人数	271				38	42			
3月	回数	1				1		356	330	
	人数	47				55				
合計	回数	42	2	3	4	11	1	3,803	3,410	
	人数	1,787	84	124	503	607	42			
備考										

# 1 消費者教育啓発

## ○ 暮らしの一日講座

### (1) 目的

各種団体・消費生活学習グループ等の要請に応じて、センター所内または要請元の会場へ出向き、暮らしの身近な問題について学習する機会と情報を提供する。

### (2) 対象者

県内に居住する消費者等

### (3) 事業実績

番号	開催日	対 象	テ ー マ	参加人数(人)	
1	4月21日	地域生活支援センターまな	障害者	甘い話に乗らないために	18
2	5月17日	ふれあいサロン蓮台寺	高齢者	高齢者向け消費者トラブルの対処法	28
3	6月6日	多賀町民生委員	見守り	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法を知る	40
4	7月8日	百済寺老人クラブ	高齢者	振り込め詐欺や高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法	38
5	7月20日	上西川老人会	高齢者	振り込め詐欺や高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法	30
6	7月20日	キッズクラブまあむ	学童保育	「おかねのね教室」	74
7	7月24日	親子暮らしの体験セミナー	親子	「消費生活センター」ってどんなところ？	41
8	7月25日	チャイルドハウス放課後児童クラブ	学童保育	「おかねのね教室」	118
9	7月28日	えちっ子クラブ	学童保育	「おかねのね教室」	60
10	7月30日	彦根市人権政策課	見守り	消費者の権利を学ぶ	40
11	8月2日	みんなの家 にこにこ	学童保育	「おかねのね教室」	40
12	8月2日	愛東北こどもの家	学童保育	「おかねのね教室」	24
13	8月7日	湖南市三雲学童保育所	学童保育	「おかねのね教室」	59
14	8月9日	キッズパーク放課後児童クラブ	学童保育	「おかねのね教室」	40
15	8月10日	親子暮らしの体験セミナー	親子	「消費生活センター」ってどんなところ？	43
16	8月10日	親子暮らしの体験セミナー	親子	「消費生活センター」ってどんなところ？	40
17	8月18日	治田西第二学童保育所	学童保育	「おかねのね教室」	55
18	8月22日	大津さくら児童クラブ	学童保育	「おかねのね教室」	20
19	8月23日	大路まちづくりセンター	高齢者	悪質商法から暮らしを守る	50
20	8月24日	愛荘町消費生活グループ	見守り	高齢者をめぐる悪質商法	4
21	8月24日	八日市西こどもの家	学童保育	「おかねのね教室」	46
22	8月24日	しみんふくしの家八日市	学童保育	「おかねのね教室」	22
23	9月9日	日夏自治会	見守り	特殊詐欺・トラブル予防はみんなが主役	26
24	9月16日	米原市梅ヶ原梅サロン	高齢者	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法を知る	30
25	9月21日	つづら町老人会	高齢者	特殊詐欺に遭わないために	25

番号	開催日	対 象	テ ー マ	参加人数(人)	
26	10月11日	長浜市立永原小学校	若者	スマホ・インターネットトラブルから子どもを守るために	40
27	10月12日	米原市社会福祉協議会	見守り	高齢者の消費者被害と地域の見守り	40
28	10月20日	彦根市高齢者福祉部会	見守り	悪質商法の被害に遭わないために	47
29	10月29日	米原市母子福祉のぞみ会	見守り	高齢者の消費者トラブル	40
30	11月19日	彦根市若葉地区	見守り	暮らしを守る消費生活のまなび	50
31	11月27日	地域生活支援センター（草津）	見守り	悪質業者・詐欺に負けない	57
32	12月5日	竜王町	見守り	悪質商法の被害に遭わないために	12
33	12月8日	希望ヶ丘自治会	高齢者	高齢者の消費者トラブル	63
34	12月21日	長浜市立永原小学校	若者	インターネットの基本	36
35	1月30日	滋賀県立農業大学校	若者	契約トラブル攻略法	73
36	2月11日	村居田長楽会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法	35
37	2月16日	西番場あじさいサロン	高齢者	最近の悪質商法から	30
38	2月20日	渋川北楽寿会	高齢者	高齢者の消費者トラブル	40
39	2月23日	くれおカレッジ	若者	安心・安全な消費生活	20
40	2月27日	彦根市立西中学校	若者	中学生のための消費生活講座	104
41	2月28日	消費者講座（湖南市）	見守り	高齢者の消費者被害を防ぐため地域でできること	42
42	3月17日	上鉤長寿会	高齢者	特殊詐欺と悪質商法の被害と対策について	47
				計	1,787

## ○ 暮らしの情報セミナー

### (1) 目的

暮らしに関するタイムリーな情報を提供することにより、適切な判断・行動・自己責任が果たせる「自立した消費者」を育成することを目的に開催する。

### (2) 対象者

県内に居住する者

### (3) 事業実績

番号	開催日時	会場	講師名	テーマ	人数 (人)
1	5月31日 14:00～16:00	消費生活 センター	公益社団法人日本通信販売 協会 石川 康博氏	通販のメリットとデメリット ～思わぬトラブルにあわないために～	32人
2	12月6日 14:00～15:30	大津合同 庁舎	金融広報アドバイザー 丸山 高信 氏	終活のススメ～老後資金と相続の基礎 知識～	52人

## ○ 消費者講座

### 「地域の見守り」

#### (1) 目的

高齢者など見守り支援を必要とする人たちに対して、地域のみなさんが取り組める「見守り」について学ぶ。

#### (2) 対象者

県内に居住する人、福祉関係者（福祉施設関係者、民生委員等）等

#### (3) 事業実績

番号	開催日時	会場	講師名	テーマ	人数
1	2月28日 14:00～16:00	湖南市立共同 福祉施設	京都産業大学法科大学院 教授 高嶋 英弘 氏 滋賀県消費生活センター 消費生活相談員	高齢者の消費者被害を防ぐため地域で できること	42



## ○ 大学生のための消費生活講演会

(1) 目的

悪質商法による若者の被害を防止するために、弁護士、消費生活相談員等が大学生を対象に講演会を行う。

(2) 対象者

大学生

(3) 事業実績

番号	開催日	大学名	テーマ	講師		受講者数 (人)
				弁護士	相談員等	
1	4月6日	滋賀短期大学	消費者トラブル対策講座		センター消費生活相談員	285
2	5月22日	滋賀県立大学	消費生活とは～大人としての知識を持とう～		センター消費生活相談員	86
3	12月6日	びわこ学院大学	こんなことホントにおこっているの		センター消費生活相談員	60
4	12月20日	滋賀短期大学	若者に多い契約トラブルの手口と対処法	平塚 崇 氏	センター消費生活相談員	72
計						503

## ○ 高校生のための消費生活講演会

### (1) 目的

悪質商法による若者の被害を防止するために、弁護士と消費生活相談員等が高校生を対象に講演会を行う。滋賀弁護士会との共催で実施する。

### (2) 対象者

高校生

### (3) 事業実績

番号	開催日	学校名	講師		受講者数 (人)
			弁護士	相談員	
1	7月11日	北大津養護学校		センター消費生活相談員	83
2	9月22日	大津清陵高等学校馬場分校		センター消費生活相談員	50
3	10月4日	聾話学校		センター消費生活相談員	6
4	10月30日	愛知高等学校		センター消費生活相談員	95
5	11月15日	彦根総合高等学校		センター消費生活相談員	196
6	11月22日	愛知高等養護学校	小山 英則 氏	センター消費生活相談員	23
7	12月15日	八日市養護学校		センター消費生活相談員	52
8	1月12日	盲学校		センター消費生活相談員	9
9	2月7日	甲良養護学校		センター消費生活相談員	17
10	2月9日	長浜北星高等養護学校		センター消費生活相談員	21
11	3月16日	長浜北星高等学校（定時制）		センター職員	55
計					607

## ○ 親子くらしの体験セミナー

### (1) 目的

消費生活への関心を深めてもらえるよう、親子で体験しながら学べる消費者教育の場を提供する。

### (2) 対象者

小学生高学年の親子

### (3) 事業実績

番号	開催日	会場	セミナー内容	参加者数
1	7月24日	(独法) 国立印刷局彦根工場	おさつの印刷工場見学&消費生活ミニ講座	親子 41名
2	8月10日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	LEDランプ工作教室&消費生活ミニ講座	親子 83名

## ○ 啓発資料の配布

### (1) 目的

消費者被害を未然に防止し、確かな選択の眼をもった消費者を育てるために、各種パンフレット等を作成・配布した。

### (2) リーフレット・啓発物品類

番号	対象者	リーフレット・啓発物品類	部数
1	一般向け	くらしのかかわら版 (消費生活センター発行 年4回)	15,000
2	一般向け	くらしの豆知識 (独立行政法人国民生活センター編集)	265
3	一般向け	キャッシュレス時代	500
4	一般向け	それって契約!?こんなときどうする?	1,000
5	一般向け	ネット・携帯電話のトラブルから身を守るために	1,000
6	一般向け	クーリング・オフってなに?	5,000
7	一般向け	高齢者トラブル見守りガイドブック	3,000
8	一般向け	「188」ボールペン(蛍光ペンつき)	1,000
9	高齢者向け	いろはで防ぐ 詐欺悪質商法撃退7カ条!	3,000
10	高齢者向け	高齢者の被害が急増中 悪質商法にだまされるものか	1,600
11	高齢者向け	「押し買い」の被害が急増しています!	1,000
12	高齢者向け	「188」マグネットクリップ	7,000
13	若者向け	若者のための消費生活安全安心ガイド	1,000
14	若者向け	消費者センスを身につけよう	3,000
15	若者向け	社会への扉	5,000
16	若者向け	あま〜い誘いにご用心! (近畿府県共同制作)	30,000

## ○ 消費者啓発パネル展

### (1) 目的

消費者被害を未然に防止し、確かな選択の眼をもった消費者を育てるために、パネル展を行った。

### (2) 事業実績

番号	開催日	会場
1	平成29年 5月 3日(水)～平成29年 5月14日(月)	県立図書館
2	平成29年 5月16日(火)～平成29年 5月31日(水)	県庁3階連絡通路
3	平成29年 9月15日(金)～平成29年 9月20日(水)	ビバシティ彦根
4	平成29年10月22日(日)～平成29年11月30日(木)	彦根市役所耐震工事仮囲い



## 2 消費生活相談

### ○ 県下の設置相談窓口総括概要

#### (1) 相談受付件数

	相談件数		相談件数中の特殊販売件数		相談件数に占める特殊販売の割合
	(内苦情件数)	苦情の割合	(内苦情件数)	苦情の割合	
平成29年度	13,704 (12,128)	88.5%	6,080 (5,865)	96.5%	44.4%
平成28年度	12,577 (10,886)	86.6%	6,759 (6,549)	96.9%	53.7%
対前年度	増減	1,127 (1,242)	△679 (△684)		
	比率	109.0% (111.4%)	90.0% (89.6%)		

- ◆ 本相談件数は、県内21相談窓口において、一般消費者・消費者団体・市町等の行政機関などから寄せられた、苦情、問合せ、要望件数をと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、ネガティブ・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。

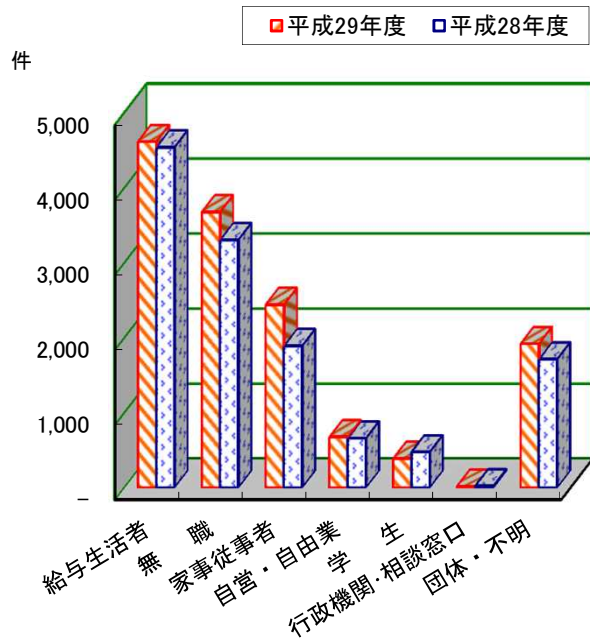
#### (2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	平成29年度			平成28年度		
	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
滋賀県消費生活センター	3,803	3,410	1,738	3,818	3,468	2,192
滋賀県県民活動生活課	92	82	32	79	64	23
大津市	2,900	2,529	1,230	2,692	2,315	1,427
草津市	1,009	971	577	968	885	526
守山市	537	531	194	473	446	268
長浜市	764	701	313	590	561	364
近江八幡市	621	549	254	527	471	302
彦根市	579	544	321	416	399	229
栗東市	243	230	91	221	207	122
甲賀市	496	398	343	441	323	226
湖南市	353	325	225	332	285	181
野洲市	1,069	715	220	960	513	287
東近江市	600	559	283	541	495	296
高島市	341	308	142	272	238	171
米原市	172	160	49	157	135	86
日野町	51	48	43	49	44	37
竜王町	62	59	18	32	31	16
愛荘町	1	1	1	-	-	-
豊郷町	6	3	3	4	3	3
甲良町	3	3	2	4	2	2
多賀町	2	2	1	1	1	1
計	13,704	12,128	6,080	12,577	10,886	6,759

### (3) 職業別相談受付件数

契約当事者	平成29年度	平成28年度
給与生活者	4,611	4,536
無職	3,672	3,301
家事従事者	2,435	1,887
自営・自由業	672	655
学生	385	471
行政機関・相談窓口	13	18
団体・不明	1,916	1,709
計	13,704	12,577

### 職業別受付状況



### (4) 相談者の居住市町別受付件数

市町名	平成29年度		平成28年度		市町名	平成29年度		平成28年度	
大津市	3,449	3,449	3,148	3,148	彦根市	1,399		1,271	
草津市	1,130	3,445	1,085	3,133	愛荘町	129	1,706	132	1,567
守山市	730		659		62				
栗東市	452		445		42				
野洲市	1,133		944		60				
湖南市	476	996	399	761	長浜市	1,001	1,304	874	1,160
甲賀市	520		362		286				
近江八幡市	758	1,849	684	1,651	高島市	441	441	357	357
東近江市	876		772						
日野町	115		126		不明・他府県	514	514	800	800
竜王町	100		69						
合計	13,704	13,704	12,577	12,577					

### (5) 消費生活相談受付分類

内容別 分類項目 項目別 分類項目	受付 件数	苦情 件数	内容別相談件数														計
			安全・衛生	品質・機能、 役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	
商品一般	3,247	3,159	7	7	20	83	0	107	1,193	2,857	58	0	1	2	1	15	4,351
食料品	653	599	85	100	6	56	8	105	327	428	78	8	0	3	5	5	1,214
住居品	334	303	59	131	3	22	0	24	130	162	48	3	1	2	2	2	589
光熱水品	143	128	4	15	3	40	0	6	59	59	16	0	1	2	0	2	207
被服品	405	385	4	55	7	31	0	49	237	293	52	0	2	3	1	4	738
保健衛生品	328	307	33	59	8	34	3	31	170	250	52	1	1	2	1	2	647
教養娯楽品	756	702	21	156	15	71	0	49	351	523	143	3	2	4	1	5	1,344
車両・乗り物	284	257	45	97	7	38	0	14	67	180	51	1	1	1	1	2	505
土地・建物・設備	395	330	27	57	38	79	2	8	144	226	40	0	5	1	6	12	645
他の商品	17	16	4	2	0	2	0	0	10	6	2	0	0	1	0	0	27
商品計	6,562	6,186	289	679	107	456	13	393	2,688	4,984	540	16	14	21	18	49	10,267
クリーニング	36	34	0	22	2	4	0	0	5	16	11	0	0	0	0	0	60
レンタル・リース・貸借	414	377	21	37	32	118	0	5	47	317	51	0	3	2	0	3	636
工事・建設・加工	314	286	35	93	8	71	1	10	100	186	70	0	1	2	0	4	581
修理・補修	209	191	14	56	4	57	0	11	65	116	24	0	2	3	1	3	356
管理・保管	35	34	2	0	4	13	0	4	8	20	11	0	2	0	0	0	64
役務一般	93	91	0	0	2	11	0	1	39	84	0	0	0	0	0	0	137
金融・保険サービス	995	888	3	1	92	84	0	26	249	847	68	0	1	1	1	13	1,386
運輸・通信サービス	2,664	2,529	8	74	43	324	1	269	1,620	2,150	220	0	5	1	2	24	4,741
教育サービス	43	37	0	3	0	9	0	4	13	36	4	0	0	0	0	1	70
教養・娯楽サービス	272	255	2	14	8	37	0	22	108	194	45	0	2	2	2	2	438
保健・福祉サービス	433	364	45	64	23	72	0	19	136	201	73	0	4	3	5	21	666
他の役務	461	401	16	32	29	79	1	37	164	304	69	1	3	8	3	8	754
内職・副業・相場	71	64	0	0	1	7	0	13	62	63	1	0	0	0	0	2	149
他の行政サービス	93	52	4	5	22	4	0	4	8	24	12	0	4	0	2	18	107
役務計	6,133	5,603	150	401	270	890	3	425	2,624	4,558	659	1	27	22	16	99	10,145
他の相談	1,009	339	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の相談計	1,009	339	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	13,704	12,128	439	1,080	377	1,346	16	818	5,312	9,542	1,199	17	41	43	34	148	20,412

※ 内容別相談件数の計と受付件数の計が合致しないのは、1件の相談で複数項目に該当するものがあるためです。

※ 「他の役務」は、結婚相手紹介サービス、冠婚葬祭互助会、広告代理サービスなどです。

※ 「他の相談」は、相隣関係、相続、婚姻、交通事故等消費者問題以外の相談です。

(6) 商品別の相談受付件数

商品項目	代表的な商品・サービスの例	平成29年度			平成28年度			
		相談件数	構成比	(内苦情件数)	相談件数	構成比	(内苦情件数)	
商品	商品一般	架空請求、商品が特定できないもの	3,247	23.7%	3,159	581	4.6%	506
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	653	4.8%	599	778	6.2%	722
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	334	2.4%	303	460	3.7%	420
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	143	1.0%	128	136	1.1%	107
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	405	3.0%	385	404	3.2%	382
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容器具	328	2.4%	307	289	2.3%	272
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	756	5.5%	702	800	6.4%	743
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	284	2.1%	257	334	2.7%	306
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	395	2.9%	330	424	3.4%	343
	他の商品	農機具、貴金属	17	0.1%	16	19	0.2%	15
商品計			6,562	47.9%	6,186	4,225	33.8%	3,816
役務	クリーニング	クリーニング	36	0.3%	34	42	0.3%	40
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	414	3.0%	377	441	3.5%	384
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	314	2.3%	286	363	2.9%	340
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	209	1.5%	191	193	1.5%	180
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	35	0.3%	34	28	0.2%	23
	役務一般	複合サービス会員	93	0.7%	91	68	0.5%	66
	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、ファンド型投資商品、公社債	995	7.3%	888	1,022	8.1%	907
	運輸・通信サービス	インターネット情報サービス、光回線・プロバイダ関連サービス	2,664	19.4%	2,529	3,520	28.0%	3,435
	教育サービス	学習塾、家庭教師	43	0.3%	37	57	0.5%	51
	教養・娯楽サービス	教室・講座、海外宝くじ、コンサート	272	2.0%	255	321	2.6%	308
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	433	3.2%	364	518	4.1%	436
	他の役務	冠婚葬祭互助会、結婚相手紹介サービス、広告代理サービス、外食	461	3.4%	401	536	4.3%	474
	内職・副業・相場	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	71	0.5%	64	73	0.6%	70
他の行政サービス	アンケート調査等	93	0.7%	52	136	1.1%	81	
役務計			6,133	44.9%	5,603	7,318	58.2%	6,795
他の相談		個人間借金、相続、婚姻、交通事故等消費者問題以外の相談	1,009	7.4%	339	1,034	8.2%	276
総件数			13,704	100.0%	12,128	12,577	100.0%	10,887



### (7) 相談件数の上位10品目

順位	平成29年度			平成28年度		
	商品・役務名	件数	内苦情	商品・役務名	件数	内苦情
1	ハガキによる架空請求	2,513	2,500	インターネット情報サービス	2,380	2,359
2	インターネット情報サービス	1,495	1,457	光回線・プロバイダ関連サービス	557	506
3	フリーローン・サラ金	434	395	フリーローン・サラ金	440	403
4	光回線・プロバイダ関連サービス	412	398	工 事 ・ 建 築	354	332
5	賃 貸 住 宅	322	293	健 康 食 品	353	340
6	健 康 食 品	311	300	賃 貸 住 宅	344	310
7	放 送 サ ー ビ ス	310	266	自 動 車	279	255
8	工 事 ・ 建 築	304	276	移 動 通 信 サ ー ビ ス	235	219
9	移 動 通 信 サ ー ビ ス	242	226	修 理 サ ー ビ ス	184	171
10	自動車	220	196	電話機・電話機用品	159	145

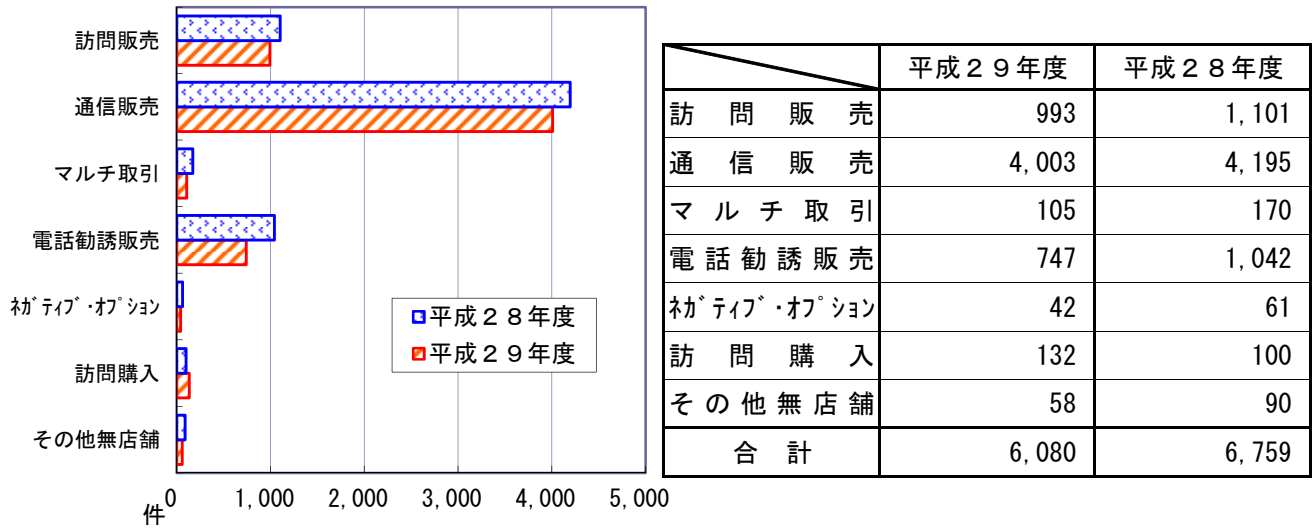
### (8) 内容別分類件数

分類項目	平成29年度		平成28年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契 約 ・ 解 約	9,542	69.6	8,159	64.9
販 売 方 法	5,312	38.8	5,770	45.9
価 格 ・ 料 金	1,346	9.8	1,344	10.7
接 客 対 応	1,199	8.7	1,507	12.0
品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	1,079	7.9	1,280	10.2
表 示 ・ 広 告	818	6.0	822	6.5
安 全 ・ 衛 生	439	3.2	453	3.6
法 規 ・ 基 準	377	2.8	597	4.7
買 物 相 談	43	0.3	75	0.6
施 設 ・ 設 備	41	0.3	40	0.3
生 活 知 識	34	0.2	47	0.4
包 装 ・ 容 器	17	0.1	6	0.0
計 量 ・ 量 目	16	0.1	17	0.1
そ の 他	148	1.1	156	1.2
受 付 総 件 数 a	13,704	—	12,577	—

※ 1件の相談で複数項目に該当するものがあります。

## (9) 特殊販売における相談件数

### ① 販売形態別件数



#### ※ 訪問販売の主な販売方法

方 法	平成29年度		平成28年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
家 庭 訪 販	650	620	792	755
点 検 商 法	69	65	109	106
アポイントメントセールス	37	37	28	28
S F 商 法	6	6	8	8
職 場 訪 販	18	17	17	17
キャッチセールス	13	13	5	5
展 示 販 売	8	6	14	14

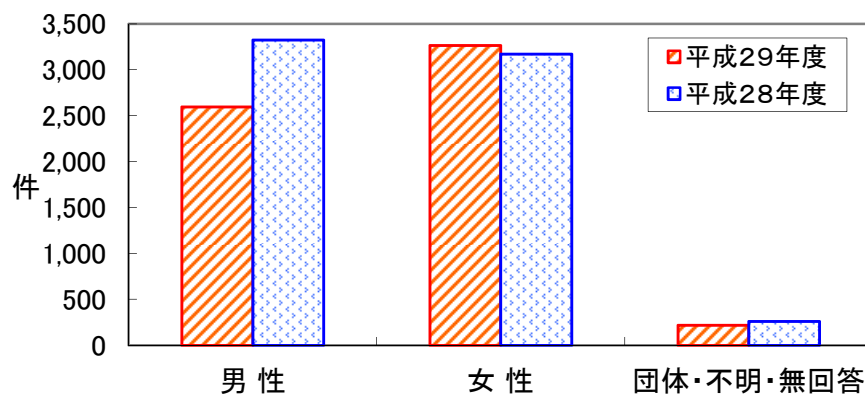
#### ※ 通信販売の主な販売方法

方 法	平成29年度		平成28年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
電 子 商 取 引	2,380	2,336	3,184	3,152
(内 インターネット通販)	(2,274)	(2,238)	(3,011)	(2,983)
(内 インターネットオークション)	(75)	(69)	(94)	(90)
電 子 広 告	467	454	542	531
ダイレクトメール	107	104	55	53
新聞雑誌広告	34	30	45	44
折込チラシ	18	16	29	29
カタログ通販	42	39	46	43
テレビショッピング	53	52	72	68

## ② 契約当事者性別・年齢別件数

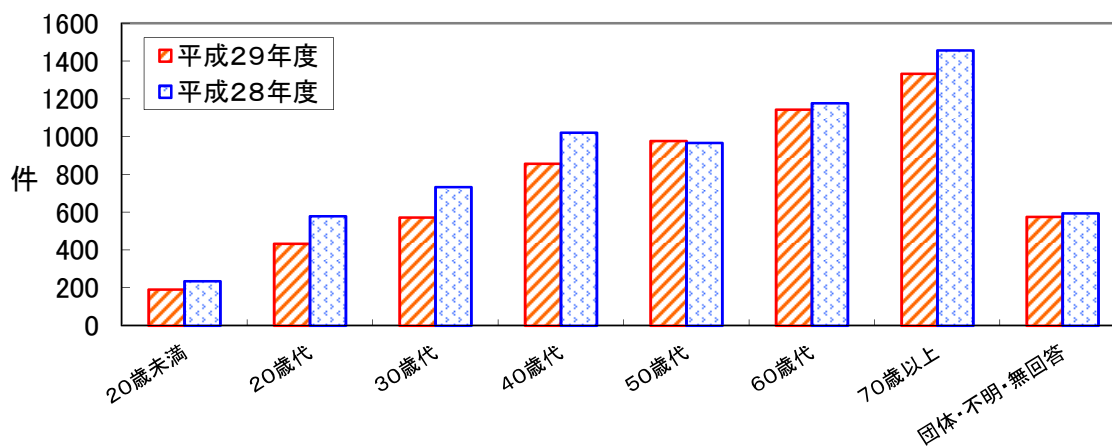
〔性別〕

	平成29年度	平成28年度
男性	2,597	3,327
女性	3,265	3,172
団体・不明・無回答	218	260
合計	6,080	6,759



〔年齢別〕

	平成29年度	平成28年度
20歳未満	190	235
20歳代	433	578
30歳代	572	733
40歳代	857	1,021
50歳代	976	966
60歳代	1,143	1,176
70歳以上	1,333	1,456
団体・不明・無回答	576	594
合計	6,080	6,759



③ 商品別件数

商品・役務名		平成29年度		平成28年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
<b>A</b>	<b>商品一般</b>	<b>1,011</b>	<b>988</b>	<b>297</b>	<b>277</b>
<b>B</b>	<b>食料品</b>	<b>474</b>	<b>457</b>	<b>558</b>	<b>541</b>
	B 22 魚介類	39	38	72	72
	B 33 飲料	78	78	88	87
	B 51 健康食品	287	280	332	322
	他の食料品	70	61	66	60
<b>C</b>	<b>住居品</b>	<b>170</b>	<b>160</b>	<b>275</b>	<b>267</b>
	C 22 浄水器	24	23	62	60
	C 24 掃除機類	9	6	12	11
	C 31 空調・冷暖房機器	11	11	23	23
	C 32 ふとん類	32	30	41	41
	C 40 防災・防犯用品	8	8	22	21
	他の住居品	86	82	115	111
<b>D</b>	<b>光熱水品</b>	<b>67</b>	<b>59</b>	<b>64</b>	<b>60</b>
<b>E</b>	<b>被服品</b>	<b>309</b>	<b>303</b>	<b>295</b>	<b>288</b>
	E 20 和服	23	22	22	20
	E 36 紳士・婦人洋服	100	97	84	83
	E 41 履物	46	45	40	40
	E 42 かばん類	23	23	32	32
	E 43 アクセサリー	53	52	42	41
	他の被服品	64	64	75	72
<b>F</b>	<b>保健衛生品</b>	<b>255</b>	<b>247</b>	<b>202</b>	<b>197</b>
	F 20 配置薬	8	8	8	8
	F 30 医療用具	28	26	23	22
	F 40 化粧品	183	179	133	130
	F 50 理美容器具・用品	17	16	17	17
	他の保健衛生品	19	18	21	20
<b>G</b>	<b>教養娯楽品</b>	<b>450</b>	<b>428</b>	<b>447</b>	<b>428</b>
	G 21 パソコン	23	22	41	38
	G 25 電話機類	43	42	29	28
	G 30 学習教材	31	31	34	33
	G 30 資格取得用教材	7	6	6	6
	G 40 新聞	80	77	104	100
	G 40 書籍・印刷物	36	32	27	27
	G 50 音響・映像製品	48	45	41	37
	G 72 時計	26	24	8	8
	G 80 玩具・遊具	49	47	30	29
	G 92 仏具・神具	13	13	7	7
	他の教養娯楽品	94	89	120	115
<b>H</b>	<b>車両・乗り物</b>	<b>85</b>	<b>77</b>	<b>73</b>	<b>71</b>
	H 20 自動車	45	39	44	42
	他の車両・乗り物	40	38	29	29
<b>I</b>	<b>土地・建物・設備</b>	<b>166</b>	<b>157</b>	<b>187</b>	<b>176</b>
	I 20 土地	7	6	11	11
	I 32 集合住宅	17	16	15	13
	I 51 給湯システム	69	65	65	64
	I 51 ソーラーシステム	41	39	47	42
	他の土地・建物・設備	32	31	49	46
<b>J</b>	<b>他の商品</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

商品・役務名		平成29年度		平成28年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
<b>K</b>	<b>クリーニング</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>L</b>	<b>レンタル・リース・賃借</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>29</b>	<b>28</b>
<b>M</b>	<b>工事・建築／修理等</b>	<b>113</b>	<b>107</b>	<b>145</b>	<b>139</b>
<b>N</b>	<b>(土地・建物)</b>				
<b>M</b>	<b>工事・建築／修理等</b>	<b>92</b>	<b>89</b>	<b>95</b>	<b>91</b>
<b>N</b>	<b>(土地・建物以外)</b>				
<b>O</b>	<b>管理・保管</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
<b>P</b>	<b>役務一般</b>	<b>53</b>	<b>51</b>	<b>47</b>	<b>46</b>
<b>Q</b>	<b>金融・保健サービス</b>	<b>238</b>	<b>223</b>	<b>256</b>	<b>242</b>
	Q20~ 35 生命保険・損害保険	54	49	52	46
	Q 70 預貯金・証券等	22	21	29	29
	Q 75 デリバティブ取引	20	18	21	21
	Q 76 ファンド型投資商品	56	52	38	37
	Q 80 フリーローン・サラ金	39	38	58	56
	他の金融・保険サービス	47	45	58	53
	<b>運輸・通信サービス</b>	<b>2,040</b>	<b>1,991</b>	<b>3,010</b>	<b>2,963</b>
<b>R</b>	R70 ~72 運送サービス	25	25	24	22
	R 81 電報・固定電話	37	36	25	22
	R 82 移动通信サービス	56	53	52	49
	R 83 デジタルコンテンツ	1,433	1,403	2,315	2,297
	R 83 放送サービス	136	130	115	111
	R 84 インターネット通信サービス	334	326	464	447
	他の運輸通信サービス	19	18	15	15
	<b>教育サービス</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>S</b>	<b>教養・娯楽サービス</b>	<b>129</b>	<b>124</b>	<b>187</b>	<b>182</b>
<b>T</b>	T 20 旅行代理業	24	24	61	59
	T 40 資格講座	10	9	21	20
	T 70 宝くじ	14	14	10	10
	他の教養・娯楽サービス	81	77	95	93
	<b>保健・福祉サービス</b>	<b>79</b>	<b>78</b>	<b>148</b>	<b>143</b>
<b>U</b>	U 24 衛生サービス	26	25	40	37
	U 32 老人福祉・サービス	11	11	15	14
	他の保健・福祉サービス	42	42	93	92
<b>V</b>	<b>他の役務</b>	<b>172</b>	<b>162</b>	<b>265</b>	<b>247</b>
	V 20 冠婚葬祭	32	32	32	32
	V 40 興信所	4	3	59	58
	V 40 広告代理サービス	23	21	20	17
	V 40 廃品回収サービス	18	17	6	3
	V 40 結婚相手紹介サービス	8	8	7	7
	V 40 祈祷サービス	5	5	19	17
	他の役務	82	76	122	113
<b>W</b>	<b>内職・副業等</b>	<b>67</b>	<b>64</b>	<b>67</b>	<b>65</b>
<b>X</b>	<b>行政サービス</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>26</b>
<b>Z</b>	<b>他の相談</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>44</b>	<b>33</b>
<b>計</b>		<b>6,080</b>	<b>5,865</b>	<b>6,759</b>	<b>6,549</b>

④ 商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成29年度				平成28年度	
		契約の主な状況				相談件数 (うち苦情件数)	相談件数 (うち苦情件数)
1	インターネット情報サービス	契約当事者	年代	①60歳代、②50歳代、③40歳代		1,433 (1,403)	2,315 (2,297)
			職業	①給与生活者、②無職、③家事従事者			
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売、③訪問販売				
		商品・役務の内容	①デジタルコンテンツ一般、②アダルト情報サイト、③出会い系サイト				
		契約額	最高額	15,000千円	平均額		
2	商品一般	契約当事者	年代	①60歳代、②50歳代、③70歳代		1,011 (988)	464 (447)
			職業	①給与生活者、②無職、③家事従事者			
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売、③訪問購入				
		商品・役務の内容	①商品一般				
		契約額	最高額	2,539千円	平均額		
3	光回線・プロバイダ関連サービス	契約当事者	年代	①60歳代、②70歳代、③40歳代		334 (326)	332 (322)
			職業	①給与生活者、②無職、③家事従事者			
		販売形態	①電話勧誘販売、②通信販売、③訪問販売				
		商品・役務の内容	①光ファイバー、②インターネット接続回線、③インターネット通信サービス				
		契約額	最高額	2,400千円	平均額		
4	健康食品	契約当事者	年代	①40歳代、80歳代、②50歳代		287 (280)	297 (277)
			職業	①給与生活者、②無職、③家事従事者			
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売、③訪問販売				
		商品・役務の内容	①健康食品一般、②酵素食品、③プロテイン				
		契約額	最高額	3,000千円	平均額		
5	化粧品	契約当事者	年代	①40歳代、②20歳代、③30歳代、50歳代		183 (179)	145 (139)
			職業	①給与生活者、②家事従事者、③無職			
		販売形態	①通信販売、②マルチ、③電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①脱毛剤、②化粧品一般、③化粧クリーム				
		契約額	最高額	503千円	平均額		
6	放送サービス	契約当事者	年代	①60歳代、②40歳代、70歳代、③50歳代		136 (130)	133 (130)
			職業	①給与生活者、②無職、③家事従事者			
		販売形態	①訪問販売、②電話勧誘販売、③通信販売				
		商品・役務の内容	①テレビ放送サービス一般、②衛星テレビ放送、ケーブルテレビ				
		契約額	最高額	270千円	平均額		
7	工事・建築／修理等（土地・建物）	契約当事者	年代	①70歳代、②60歳代、③80歳代		113 (107)	115 (111)
			職業	①無職、②給与生活者、③家事従事者			
		販売形態	①訪問販売、②電話勧誘販売、その他無店舗				
		商品・役務の内容	①塗装工事、②屋根工事、③工事・建築サービス				
		契約額	最高額	80,279千円	平均額		
8	紳士・婦人洋服	契約当事者	年代	①20歳代、②30歳代、③40歳代		100 (97)	104 (100)
			職業	①給与生活者、②家事従事者、学生、③無職			
		販売形態	①通信販売、②訪問購入				
		商品・役務の内容	①コート、②上着、③紳士・婦人洋服一般				
		契約額	最高額	250千円	平均額		
9	工事・建築／修理等（土地・建物以外）	契約当事者	年代	①70歳代、②60歳代、③50歳代、80歳代		92 (89)	95 (91)
			職業	①無職、②給与生活者、③家事従事者			
		販売形態	①訪問販売、②通信販売				
		商品・役務の内容	①修理サービス、②リフォームサービス				
		契約額	最高額	3,000千円	平均額		
10	新聞	契約当事者	年代	①70歳代、②80歳代、③60歳代		80 (77)	67 (65)
			職業	①無職、②家事従事者、③給与生活者			
		販売形態	①訪問販売、②通信販売				
		商品・役務の内容	①新聞				
		契約額	最高額	144千円	平均額		

※ ① ② … は各属性の多い順を示します。

## (10) 危害・危険に関する相談件数

商品項目	平成29年度		平成28年度		商品項目	平成29年度		平成28年度	
	危害	危険	危害	危険		危害	危険	危害	危険
商品一般	1	0	4	0	他の商品	1	0	0	1
食料品	22	8	30	7	レンタル・リース・賃借	5	0	2	1
住居品	13	11	15	7	工事・建築・加工	2	1	0	2
光熱水品	1	2	1	0	修理・補修	0	2	0	1
被服品	1	0	5	1	運輸・通信サービス	0	0	0	1
保健衛生品	22	0	10	4	教養・娯楽サービス	1	0	3	0
教養娯楽品	3	5	5	2	保健・福祉サービス	29	2	32	0
車両・乗り物	0	12	2	10	他の役務（外食）	7	2	4	1
土地・建物・設備	1	1	1	2	他の行政サービス	1	0	0	0
					計	110	46	114	40

※ 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

### 危害の内容

内容	件数	主な商品	内容	件数	主な商品
骨折	2	塗装工事	感覚機能の低下	3	医療
脱臼・捻挫	0		熱傷	6	医療、痩身エステ
切断	0		凍傷	1	医療
擦過傷・挫傷・打撲傷	8	農機具、賃貸アパート	皮膚障害	31	化粧品、健康食品
刺傷・切傷	5	台所用合成洗剤、鍵	感電障害	2	電動家庭用工具
頭蓋(内)損傷	0		中毒	3	外食
内臓損傷	0		呼吸器障害	4	柔軟仕上げ剤、賃貸アパート
神経・脊髄の損傷	5	骨接ぎ整復、有料老人ホーム	消化器障害	15	健康食品、飲料
筋・腱の損傷	1	ガソリン	その他の症状及び諸症状	24	医療、健康食品
窒息	0		不明	0	
			計	110	

### 危険の内容

内容	件数	主な商品	内容	件数	主な商品
火災	0		破損・折損	3	自動車、自転車
発火・引火	3	テレビ、タバコ用品	部品脱落	2	自動車
発煙・火花	1	床暖房システム	機能故障	9	自動車、電動自転車
過熱・こげる	7	電気ポット、洗濯機	転落・転倒・不安定	1	戸棚
ガス爆発	0		バリ・鋭利	0	
ガス漏れ	0		操作・使用性の欠落	0	
点火・燃焼・消火不良	1	石油ストーブ	腐敗・変質	1	調理食品
漏電・電波等の障害	0		異物の混入	9	菓子、調理食品
燃料・液漏れ等	1	芝刈り機	異物の侵入	0	
化学物質による危険	0		その他	4	医療
破裂	4	トースター類、鍋	不明	0	
			計	46	「危害」の相談に「危険」の内容を含む場合があります。

### 3 消費生活相談体制の充実強化

#### ○ レベルアップ研修の開催

- (1) 目的  
県および市町の消費生活相談員、消費生活相談窓口担当職員の資質向上を図る。
- (2) 事業実績

番号	開催日	テーマ・講師	研修受講者数
1	5月25日	賃貸住宅のトラブルとその対処方法・原状回復ガイドラインの解説 一般財団法人 不動産適正取引推進機構 村川隆生氏	市町16名、県9名
2	8月1日	特定商取引法の解説・割賦販売法の解説 神戸さきがけ法律事務所 上田孝治弁護士	市町16名、県15名
3	9月26日	出前講座における効果的な金銭教育の手法 一般社団法人 全国銀行協会 資金決済法の解説 一般社団法人 日本資金決済業協会	市町14名、県13名 市町14名、県10名
4	11月16日	消費者教育教材「すごろくゲーム」の使い方 県民活動生活課 消費者契約法の解説（国民生活センター講師派遣事業） 御池総合法律事務所 野々山宏弁護士	市町14名、県8名 市町24名、県10名
5	12月12日 12月19日	相続と民事裁判制度の解説 滋賀弁護士会	市町12名、県6名 市町11名、県6名
6	1月30日	啓発教材「あやしいサイトの見つけ方」 株式会社カスペルスキー	市町15名、県12名
7	2月27日	情報商材事例検討会 木内総合法律事務所 加藤進一郎弁護士	市町8名、県7名

#### ○ 相談事例研修会の開催

- (1) 目的  
県内相談窓口寄せられた処理困難事例について、滋賀弁護士会の協力のもと、法律解釈や処理方法について多角的に検討することにより、県および市町の消費生活相談員、消費生活相談窓口担当職員の資質向上を図る。
- (2) 事業実績
- ・開催日 6月8日、10月12日、2月8日
  - ・参加者 延べ 71名

#### ○ 巡回訪問等の実施

- (1) 目的  
消費生活相談窓口の機能向上を図るため、県消費生活センターの職員、消費生活相談員等が市町に出向き、市町の実情に応じた支援を行うとともに、情報交換を図る。
- (2) 事業実績
- ・巡回訪問 訪問市町：6町（訪問回数 延べ22回）
  - ・合同相談会 1回（巡回訪問と兼ねる）