

平成25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	
・平成25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
・消費者教育セミナー	5
・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	6
・高校生のための消費生活講演会	7
・親子くらしの体験セミナー	7
・啓発資料の配布	8
2 消費生活相談	9
・県下の設置相談窓口総括概要	
VI 参考資料	19
1 消費生活相談状況	20
2 商品テスト依頼状況	25
3 消費生活相談事例集	26
・報道機関（中日新聞朝刊紙面欄）掲載提供資料	
4 くらしのかわら版	52
5 貸出ビデオ・DVDソフト一覧表	69
6 貸出パネル一覧表	83
7 県および市町消費生活相談窓口一覧表	84

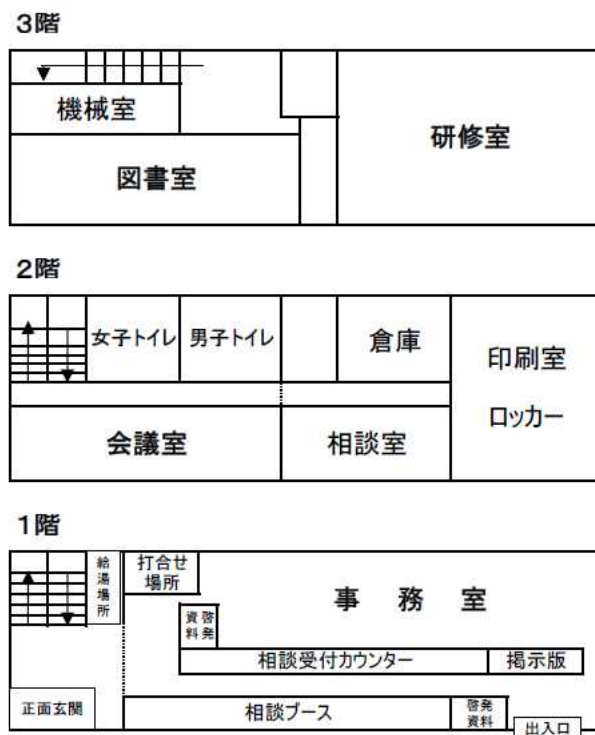
I 沿革

- 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（PIO-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17年 5月 消費生活相談カード即時入力システムへの移行
- 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

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26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
副主幹	1
主査	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25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 消費者啓発のための講座、講習会、講演会の開催
- 6 消費者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25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	大学生生活 消費生活 講演会	高校生活 消費生活 講演会	消費者 講座	消費者 教育 セミナー	総数	苦情 件数
4月	回数	6							371	312
	人数	721								
5月	回数	3							394	345
	人数	81								
6月	回数	2	1						342	293
	人数	56	21							
7月	回数	2		2		4			377	328
	人数	52		69		151				
8月	回数	3		4					310	256
	人数	78		168						
9月	回数	6					2		382	319
	人数	173					82			
10月	回数	4							379	340
	人数	81								
11月	回数	8				3			352	318
	人数	387				640				
12月	回数	1	1			2			333	291
	人数	15	62			135				
1月	回数	3	1					1	372	336
	人数	220	45					100		
2月	回数	1			1	3			361	326
	人数	50			114	79				
3月	回数	1	1						412	366
	人数	30	53							
合計	回数	40	4	6	1	12	2	1	4,385	3,830
	人数	1,944	181	237	114	1,005	82	100		
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
1	4月2日	レイカディア大学	高齢者	インターネット、携帯のトラブルと対処法	9
2	4月5日	滋賀医科大学学生課	新入生	学生のリスクマネジメント（悪質商法）について	180
3	4月11日	リハビリセンターあゆみ	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	40
4	4月22日	メディケア訪問介護事業所	介護ヘルパー	高齢者の消費者トラブル時の対応について	12
5	4月22日	滋賀大学経済学部	新入生	「消費生活の基礎知識」	270
6	4月26日	滋賀大学経済学部	新入生	「消費生活の基礎知識」	210
7	5月16日	レイカディア大学	高齢者	最近の消費者トラブルについて	35
8	5月23日	ひばり山ふれあいサロン	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	31
9	5月24日	安土すこやかクラブ	高齢者	最近の消費者トラブル、被害予防、対処など	15
10	6月13日	稲枝民生委員児童委員協議会	民生委員	最近の消費者トラブルについて～サギの手口～	26
11	6月28日	日野町西大路三区福祉会	高齢者	気をつけて消費生活のトラブル	30
12	7月16日	落合イキイキサロンなかよし会	高齢者	悪質商法の事例と対策	20
13	7月27日	大津中央学区社会福祉協議会	民生委員	消費生活センターの役割と最近の消費者トラブル	32
14	8月21日	横関やすらぎ会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	35
15	8月23日	彦根市南老人福祉センター	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	12
16	8月29日	行政評価事務所（大津）	行政相談員	最近の消費者トラブルについて	31
17	9月4日	行政評価事務所（彦根）	行政相談員	最近の消費者トラブルについて	32
18	9月6日	行政評価事務所（近江八幡）	行政相談員	最近の消費者トラブルについて	40
19	9月3日	多賀福祉会	高齢者	高齢者の消費者トラブル時の対応について	35
20	9月3日	彦根市役所消費生活講座	市民講座	悪質業者の常識 あなたにとっては非常識！	20
21	9月19日	しが女性の会	女性団体	学んで知ろう『だましの手口』	25
22	9月27日	四手福祉会	高齢者	高齢者の消費者トラブル時の対応について	21
23	10月8日	彦根市社会福祉協議会	よろず相談員	最近の消費者トラブルについて～センターの事例～	8
24	10月15日	栗東市介護支援専門員連絡会	介護支援員	高齢者の消費者被害の現状と対処法	25
25	10月17日	社会福祉法人千歳会	高齢者 ・介護職員	消費者被害にあわないために	20
26	10月25日	佐和町ふれあい給食実行委員会	高齢者	振り込め詐欺について	28
27	11月3日	豊郷町消費学習グループ	学習グループ ・一般	最近の消費者トラブルについて	25

28	11月6日	農業大学校	学生	消費生活の基礎知識～契約トラブルの対処法～	40
29	11月11日	鳥居平福祉会	高齢者	気をつけて！高齢者の消費者トラブルについて	25
30	11月12日	蚊野老人クラブ愛寿会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法の手口	40
31	11月15日	金城学区社会福祉協議会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	80
32	11月22日	宇津呂学区老人クラブ連合会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	65
33	11月28日	中之郷福祉会	高齢者	気をつけて！高齢者の消費者トラブルについて	30
34	11月29日	ルネサンスプラザ実行委員会	一般	最近の消費者トラブルの現状と対処法・ 高齢者被害を中心に	82
35	12月7日	北原区自治会	高齢者	消費と人権	15
36	1月12日	安部居区自治会	高齢者	多発する振り込め詐欺に注意	55
37	1月16日	甲賀健康医療専門学校	学生	悪質商法にだまされない賢い消費者になろう	55
38	1月17日	日野町社会福祉協議会	高齢者	だまされないで”悪質商法”	110
39	2月19日	彦根市母子福祉のぞみ会	一般	消費者被害にあわないために	50
40	3月12日	滋賀県労働者福祉協議会	一般	巻き込まれやすい消費トラブル	30
				計	1,944

○ 消費者教育セミナー

(1) 目的

教育関係者に消費者被害の現状や、早い時期からの消費者教育の必要性について理解してもらうことにより、各学校現場での消費者教育の充実を図ることを目的として開催。

(2) 対象者

高等学校PTA評議員および教員

(3) 事業実績

番号	開催日	団 体 名	テ ー マ	参加人数
1	11月8日	滋賀県公立高等学校PTA連合会	若者にまつわる消費者問題	100

○ 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
1	6月27日(木) 13:30～15:30	消費生活センター	滋賀県消費生活センター 消費生活相談員	もっと知って!『消費生活センター』 ～消費生活センターのお仕事をわかりやすくお伝えします～	181
2	12月13日(金) 13:30～15:00	消費生活センター	金融・投資 教育コンサルタント、 ファイナンシャルプランナー 須原 光生 氏	今話題のN I S A (ニーサ) って なに～さ?	
3	1月23日(木) 13:30～15:30	消費生活センター	近畿農政局 東近江地域センター	知っていますか?食品の表示	
4	3月13日(木) 10:00～12:00	消費生活センター	N I T 情報技術推進 ネットワーク 篠原 嘉一 氏	危険!スマホ・ネットに潜むワナ ～トラブルにあわないために知って おきたい基礎知識～	

○ 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	9月12日(木) 14:00～16:00	消費生活センター	椋山女学園大学教授 東 珠実 氏	地域の見守り ～地域の悪質商法被害防止をめざして～	82
3	9月27日(金) 13:30～15:30	滋賀県 甲賀合同庁舎			

○ 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	学校名	弁護士	相談員	受講者数
1	2月13日	滋賀県立大学	土井 裕明 氏	県消費生活センター相談員	114
				計	114

○ 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、主に弁護士と消費生活相談員と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3年生

(3) 事業実績

番号	開催日	学校名	弁護士	相談員	受講者数
1	7月12日	野洲養護学校	-	県消費生活センター相談員	40
2	7月16日	野洲養護学校	-	県消費生活センター相談員	30
3	7月16日	新旭養護学校	-	県民活動生活課相談員	35
4	7月18日	大津清陵高等学校馬場分校	松林 慧 氏	大津市消費生活センター職員	46
5	11月6日	栗東高校	-	県消費生活センター相談員	204
6	11月20日	長浜高校	小山 英則 氏	県消費生活センター相談員	196
7	11月26日	八幡工業高校	西村 一彦 氏	県消費生活センター相談員	240
8	12月16日	彦根東高等学校定時制	森野 有香 氏	県消費生活センター職員	90
9	12月17日	八日市養護学校	-	県消費生活センター相談員	45
10	2月7日	甲良養護学校	-	県消費生活センター相談員	36
11	2月10日	鳥居本養護学校	田嶋 明日香 氏	県消費生活センター相談員	17
12	2月13日	長浜高等養護学校	-	県消費生活センター相談員	26
				計	1,005

○ 親子くらしの体験セミナー

(1) 目的

親子が共に体験学習し、食品に対する正しい知識を身につけ健康な生活を送ることができるよう、また消費生活への関心を深めてもらえるよう、消費者教育の機会を提供した。

(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31日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	飲み物の糖分を はかってみよう！	親子 69名
2	8月1日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	おやつについて学ぼう！ ～パッケージ表示の見方 と、おやつの量と時間～	親子 88名
3	8月3日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	手作りLEDランプ 教室	親子 80名

○ 啓発資料の配付

(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・冊子類

番号	対象者	リーフレット・冊子名	部数
1	一般向け	くらしのかかわり版 (消費生活センター発行 年4回)	20,000
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)	250
3	一般向け	日頃の見守りで高齢者の消費者被害を防ぎましょう。(県広報紙に差込配布) (増刷)	520,000 22,000
4	一般向け	「押し買い」の被害が急増しています!	300
5	一般向け	みんなで防ごう悪質商法	300
6	一般向け	新たなインターネットトラブルが急増しています!	500
7	一般向け	ソーシャルメディア世界の安全な歩き方	500
8	高齢者向け	こんな言葉に要注意!	5,000
9	高齢者向け	うまい話にご用心/クロスワードパズル	10,000
10	高齢者向け	新手の悪質商法・詐欺が高齢者をねらっています!	1,000
11	高齢者向け	迷惑電話撃退メモ帳	10,000
12	高齢者向け	啓発用うちわ	3,000
13	若者向け	あま〜い誘いにご用心! (近畿府県共同制作)	25,000
14	若者向け	もしあなたが消費者トラブルにあったら・・・	3,000
15	幼児・小学生の保護者向け	クレジットカード 大人にだまされてさわらない	3,000
16	支援が必要な人を見守る人向け	高齢者見守りガイドブック (消費者庁著作)	1,500
17	支援が必要な人を見守る人向け	地域の見守りで高齢者の消費者被害を防ぎましょう	7,500

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25年度	13,841 (12,038)	87.0%	7,152 (6,914)	96.7%	51.7%
平成24年度	12,121 (10,114)	83.4%	6,048 (5,753)	95.1%	49.9%
対前年度	増減	1,720 (1,924)	1,104 (1,161)		
	比率	114.2% (119.0%)	118.3% (120.2%)		

- ◆ 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。

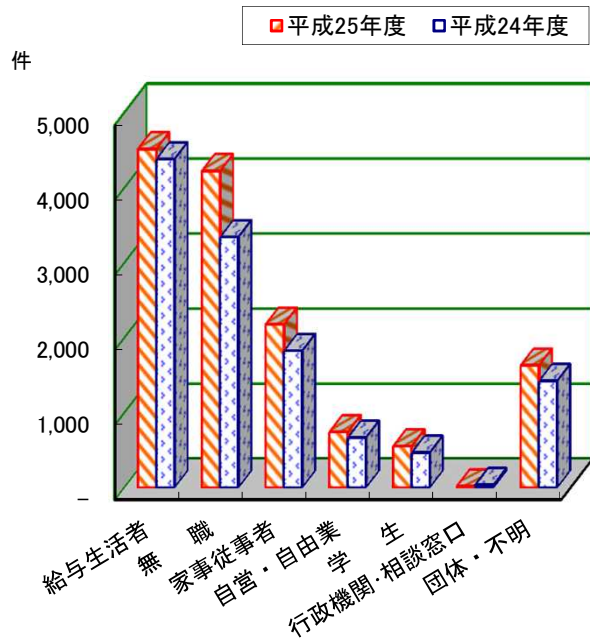
(2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	平成25年度			平成24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	4,385	3,830	2,298	4,002	3,270	2,137
滋賀県県民活動生活課	143	126	58	179	164	78
大津市	2,820	2,448	1,606	2,255	1,905	1,222
草津市	1,120	1,021	545	951	833	458
守山市	624	619	283	454	442	240
長浜市	561	521	334	474	458	267
近江八幡市	785	623	357	643	464	292
彦根市	640	610	359	526	504	255
栗東市	250	234	124	283	228	120
甲賀市	197	186	147	206	179	130
湖南市	362	323	165	349	304	149
野洲市	899	556	262	892	535	213
東近江市	529	484	290	521	493	267
高島市	298	260	191	233	200	159
米原市	190	165	111	127	111	74
日野町	15	14	10	13	12	8
竜王町	8	7	4	13	12	12
愛荘町	-	-	-	-	-	-
豊郷町	12	8	5	-	-	-
甲良町	2	2	2	-	-	-
多賀町	1	1	1	-	-	-
計	13,841	12,038	7,152	12,121	10,114	6,081

(3) 職業別相談受付件数

契約当事者	平成25年度	平成24年度
給与生活者	4,513	4,379
無職	4,220	3,340
家事従事者	2,174	1,822
自営・自由業	740	665
学生	550	463
行政機関・相談窓口	17	32
団体・不明	1,627	1,420
計	13,841	12,121

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25年度		平成24年度		市町名	平成25年度		平成24年度	
大津市	3,446	3,446	2,813	2,813	彦根市	1,563		1,376	
草津市	1,271	3,478	1,119	3,113	愛荘町	139	1,883	108	1,618
守山市	791		593		49				
栗東市	473		479		33				
野洲市	943		922		52				
湖南市	488	980	469	949	長浜市	864	1,239	807	1,099
甲賀市	492		480		292				
近江八幡市	950	1,974	801	1,805	高島市	413	413	327	327
東近江市	818		796						
日野町	141		128		不明・他府県	428	428	397	397
竜王町	65		80						
合計	13,841	13,841	12,121	12,121					

(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	683	632	1	5	49	33	0	45	417	365	46	1	3	4	1	7	977
食料品	1,308	1,214	192	249	36	115	7	98	846	759	150	10	0	10	9	5	2,486
住居品	579	518	73	202	24	61	2	38	252	279	134	1	1	19	8	5	1,099
光熱水品	127	112	5	11	8	40	5	3	50	51	26	0	0	2	2	1	204
被服品	471	449	6	73	20	47	1	51	313	317	93	2	0	5	2	2	932
保健衛生品	303	284	41	76	18	34	4	26	174	180	43	1	0	2	2	1	602
教養娯楽品	952	892	22	163	35	115	1	95	531	669	171	2	3	9	3	6	1,825
車両・乗り物	325	297	33	110	22	49	0	21	81	212	102	1	1	2	0	3	637
土地・建物・設備	540	469	24	101	55	84	5	16	222	281	106	0	4	9	2	10	919
他の商品	48	44	2	7	0	3	0	4	34	23	4	0	0	1	0	1	79
商品計	5,336	4,911	399	997	267	581	25	397	2,920	3,136	875	18	12	63	29	41	9,760
クリーニング	54	50	4	40	8	4	0	0	5	19	22	0	0	0	0	0	102
レンタル・リース・貸借	488	433	19	44	83	159	0	5	49	393	92	0	7	6	0	4	861
工事・建設・加工	408	379	15	139	31	98	0	15	147	248	106	0	2	6	0	0	807
修理・補修	212	193	8	71	2	69	0	6	80	91	67	0	2	6	0	0	402
管理・保管	31	29	4	2	3	9	0	5	5	18	14	0	0	1	0	0	61
役務一般	37	37	0	0	1	5	0	3	17	32	3	0	0	0	0	0	61
金融・保険サービス	1,531	1,360	3	19	184	226	1	43	564	1,100	136	1	0	13	2	22	2,314
運輸・通信サービス	2,835	2,766	5	101	70	458	0	238	2,069	2,369	288	0	5	6	0	10	5,619
教育サービス	73	68	0	3	7	10	0	2	24	56	15	0	0	0	0	2	119
教養・娯楽サービス	335	310	3	18	29	63	0	30	180	212	52	0	0	2	1	3	593
保健・福祉サービス	549	461	44	96	65	98	0	32	222	225	120	0	1	11	2	16	932
他の役務	483	415	9	25	44	105	2	41	186	312	90	0	1	22	3	9	849
内職・副業・相場	47	40	0	0	1	9	0	5	31	32	1	0	0	4	0	0	83
他の行政サービス	137	72	4	1	42	10	0	3	18	27	23	0	2	1	2	29	162
役務計	7,220	6,613	118	559	570	1,323	3	428	3,597	5,134	1,029	1	20	78	10	95	12,965
他の相談	1,285	514	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の相談計	1,285	514	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	13,841	12,038	517	1,556	837	1,904	28	825	6,517	8,270	1,904	19	32	141	39	136	22,725

※ 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25年度			平成24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	683	4.9%	632	357	2.9%	288
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	1,308	9.5%	1,214	796	6.6%	736
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	579	4.2%	518	426	3.5%	376
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	127	0.9%	112	117	1.0%	96
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	471	3.4%	449	363	3.0%	335
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容器具	303	2.2%	284	259	2.1%	221
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	952	6.9%	892	802	6.6%	724
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	325	2.3%	297	313	2.6%	279
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	540	3.9%	469	539	4.4%	434
	他の商品	農機具、貴金属	48	0.3%	44	31	0.3%	24
商品計			5,336	38.6%	4,911	4,003	33.0%	3,513
役務	クリーニング	クリーニング	54	0.4%	50	71	0.5%	55
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	488	3.5%	433	474	4.3%	421
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	408	2.9%	379	380	3.0%	296
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	212	1.5%	193	154	1.0%	117
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	31	0.2%	29	28	0.1%	14
	役務一般	複合サービス会員	37	0.3%	37	27	0.3%	28
	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	1,531	11.1%	1,360	1,936	17.4%	1,377
	運輸・通信サービス	デジタルコンテンツ、インターネット通信サービス	2,835	20.5%	2,766	2,856	21.5%	2,702
	教育サービス	学習塾、家庭教師	73	0.5%	68	64	0.5%	48
	教養・娯楽サービス	教室・講座、宝くじ、コンサート	335	2.4%	310	487	3.3%	378
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	549	4.0%	461	398	2.9%	309
	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	483	3.5%	415	487	3.9%	370
	内職・副業・相場	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	47	0.3%	40	50	0.7%	57
他の行政サービス	アンケート調査等	137	1.0%	72	119	1.2%	48	
役務計			7,220	52.2%	6,613	7,531	60.6%	6,220
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	1,285	9.3%	514	1,102	8.3%	381
総件数			13,841	100.1%	12,038	12,636	101.9%	10,114

(7) 相談件数の上位10品目

順位	平成25年度			平成24年度		
	商品・役務名	件数	内苦情	商品・役務名	件数	内苦情
1	デジタルコンテンツ	1,998	1,973	デジタルコンテンツ	2,126	2,080
2	健康食品	800	770	フリーローン・サラ金	681	588
3	商品一般	683	632	健康食品	480	466
4	フリーローン・サラ金	575	512	賃貸住宅	378	335
5	工事・建築	399	371	商品一般	357	288
6	賃貸住宅	358	326	工事・建築	331	291
7	自動車	264	240	自動車	269	241
8	インターネット通信サービス	262	253	インターネット通信サービス	221	212
9	ファンド型投資商品	225	217	空調・冷暖房・給湯設備	207	175
10	移動通信サービス	199	185	ファンド型投資商品	188	177

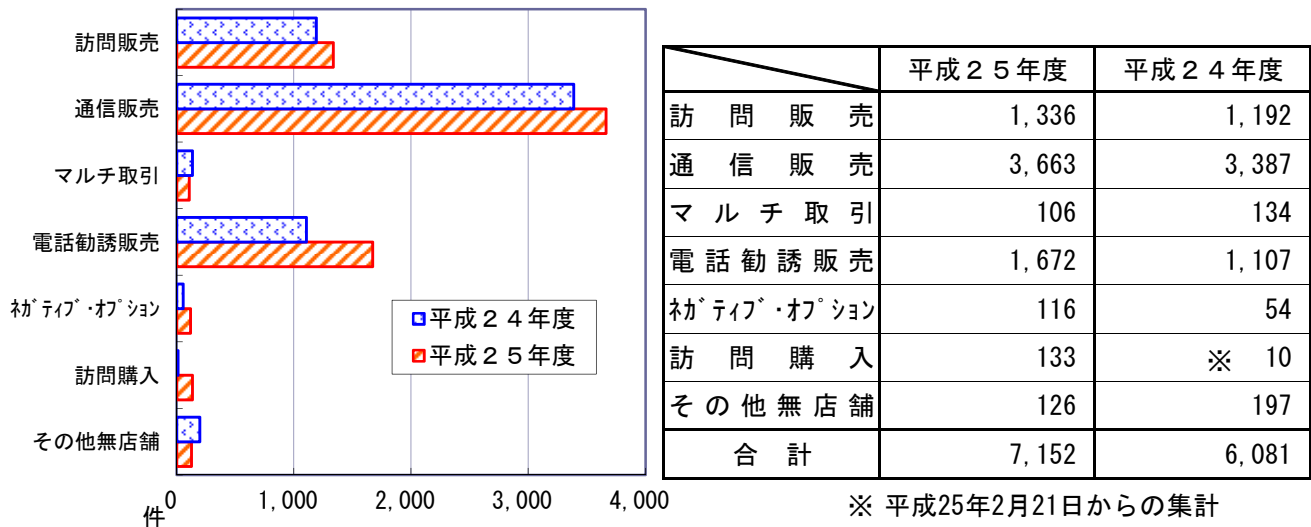
(8) 内容別分類件数

分類項目	平成25年度		平成24年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	8,271	59.8	7,456	61.5
販売方法	6,517	47.1	5,554	45.8
価格・料金	1,904	13.8	1,828	15.1
接客対応	1,904	13.8	1,404	11.6
品質・機能・役務品質	1,555	11.2	1,296	10.7
法規・基準	837	6.0	772	6.4
表示・広告	825	6.0	731	6.0
安全・衛生	518	3.7	286	2.4
買物相談	141	1.0	97	0.8
生活知識	39	0.3	40	0.3
施設・設備	32	0.2	30	0.2
計量・量目	28	0.2	25	0.2
包装・容器	19	0.1	8	0.1
その他	136	1.0	171	1.4
受付総件数 a	13,841	—	12,121	—

※ 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25年度		平成24年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
家 庭 訪 販	875	839	799	746
点 検 商 法	135	128	90	84
アポイントメントセールス	29	29	32	30
S F 商 法	27	26	17	15
職 場 訪 販	37	35	28	25
キ ャ ッ チ セ ー ル ス	9	8	7	7
展 示 販 売	20	17	12	12

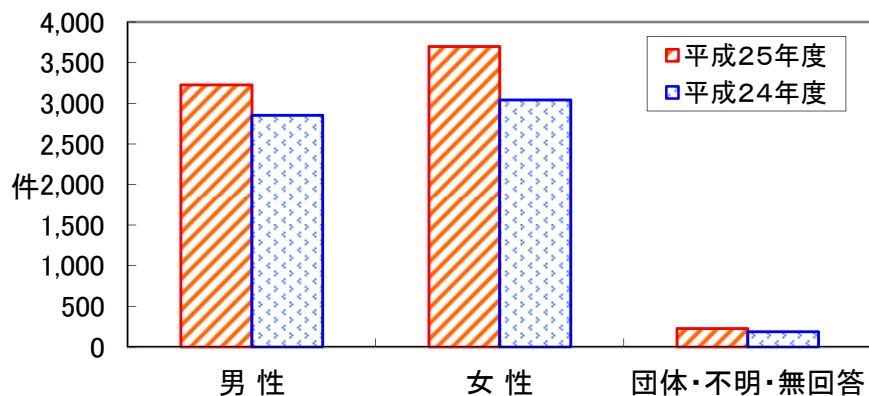
※ 通信販売の主な販売方法

方 法	平成25年度		平成24年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
電 子 商 取 引 (内 インターネット通販) (内インターネットオークション)	2,478 (2,370) (69)	2,443 (2,337) (67)	2,321 (2,175) (83)	2,261 (2,127) (72)
電 子 広 告	314	311	254	250
ダ イ レ ク ト メ ー ル	118	114	127	118
新 聞 雑 誌 広 告	55	52	54	53
折 込 チ ラ シ	12	11	21	20
カ タ ロ グ 通 販	81	79	53	51
テ レ ビ シ ョ ッ ピ ン グ	62	59	28	27

② 契約当事者性別・年齢別件数

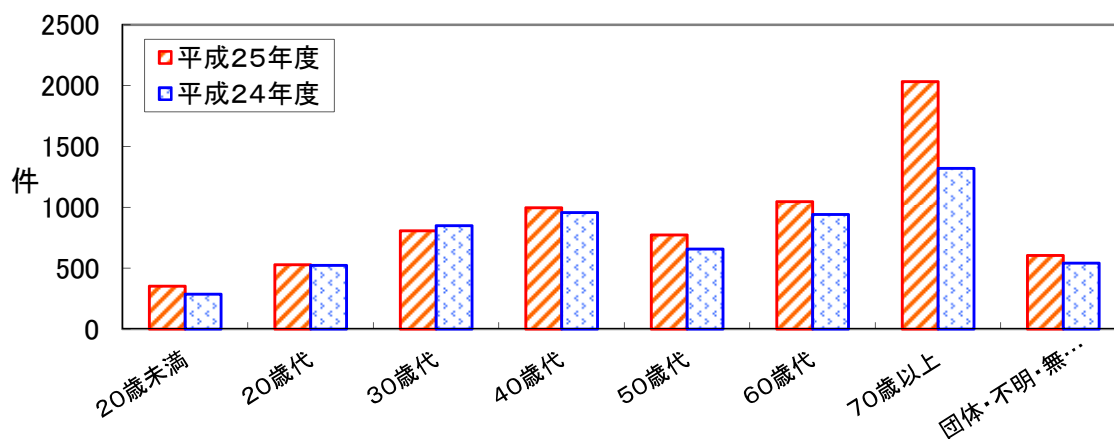
〔性別〕

	平成25年度	平成24年度
男性	3,227	2,851
女性	3,699	3,044
団体・不明・無回答	226	186
合計	7,152	6,081



〔年齢別〕

	平成25年度	平成24年度
20歳未満	354	288
20歳代	528	525
30歳代	809	850
40歳代	998	957
50歳代	774	659
60歳代	1,048	941
70歳以上	2,035	1,320
団体・不明・無回答	606	541
合計	7,152	6,081



③ 商品別件数

商品・役務名		平成25年度		平成24年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
A	商品一般	399	382	171	157
B	食料品	922	892	588	573
	B 22 カニ	29	29	31	31
	B 51 健康食品	758	737	441	432
	他の食料品	135	126	116	110
C	住居品	331	320	249	232
	C 22 換気扇フィルター	1	1	8	8
	C 22 浄水器	95	94	51	49
	C 23 ミシン	7	7	7	7
	C 24 掃除機類	7	7	2	2
	C 32 ふとん類	56	55	60	55
	C 40 防災・防犯用品	27	55	18	17
	他の住居品	138	101	103	94
D	光熱水品	40	39	25	23
E	被服品	357	352	247	236
	E 20 和服	19	17	11	10
	E 35 婦人下着	15	15	12	11
	E 42 かばん類	47	47	26	25
	E 43 アクセサリー	65	64	78	75
	他の被服品	211	209	120	115
F	保健衛生品	192	185	173	154
	F 20 配置薬	20	17	16	16
	F 30 医療用具	51	50	26	23
	F 40 化粧品	83	81	80	72
	F 50 理美容器具・用品	16	15	16	13
	他の保健衛生品	22	22	35	30
G	教養娯楽品	616	595	463	426
	G 20 文具・事務用品	9	8	9	8
	G 21 パソコン	48	46	27	27
	G 25 電話機類	27	25	22	19
	G 30 学習教材	38	36	36	34
	G 30 資格取得用教材	8	8	10	9
	G 40 新聞	157	154	119	111
	G 40 書籍・印刷物	65	64	60	56
	G 50 音響・映像製品	51	49	54	48
	G 60 スポーツ用品	28	27	19	17
	G 92 室内装飾品	11	11	6	4
	他の教養娯楽品	174	167	101	93
	H	車両・乗り物	86	82	68
H 20 自動車		55	51	45	40
他の車両・乗り物		31	31	23	22
I	土地・建物・設備	231	220	225	208
	I 20 土地	11	11	11	11
	I 32 集合住宅	32	31	21	21
	I 51 給湯システム	64	63	61	57
	I 51 ソーラーシステム	77	73	87	78
	他の土地・建物・設備	47	42	45	41
J	他の商品	35	35	21	18

商品・役務名		平成25年度		平成24年度		
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情	
K	クリーニング	2	2	2	2	
L	レンタル・リース・賃借	33	30	46	44	
MN	工事・建築／修理等 (土地・建物)	148	141	140	128	
	M N 工事・建築／修理等 (土地・建物以外)	102	93	54	50	
O	管理・保管	2	1	6	5	
P	役務一般	25	25	16	14	
Q	金融・保健サービス	570	550	542	510	
	Q20~ 35 生命保険・損害保険	64	61	68	58	
	Q 70 未公開株	36	36	52	50	
	Q 70 預貯金・証券等	79	77	83	82	
	Q 75 テリパティブ取引	12	11	9	9	
	Q 76 ファンド型投資商品	195	190	159	153	
	Q 80 フリーローン・サラ金	92	89	72	66	
	他の金融・保険サービス	92	86	99	92	
	R	運輸・通信サービス	2,421	2,393	2,403	2,359
	R70 ~72 運送サービス	30	29	28	26	
R 81 電報・固定電話	50	50	44	42		
R 82 携帯電話サービス	49	47	32	30		
R 83 デジタルコンテンツ	1,956	1,936	2,053	2,021		
R 83 放送サービス	121	120	81	79		
R 84 インターネット通信サービス	197	193	131	128		
他の運輸通信サービス	18	18	34	33		
S	教育サービス	32	31	17	15	
T	教養・娯楽サービス	184	175	273	256	
	T 40 資格講座	13	13	18	15	
	T 70 宝くじ	55	53	110	103	
	他の教養・娯楽サービス	116	109	145	138	
U	保健・福祉サービス	133	121	63	57	
	U 24 衛生サービス	50	43	33	31	
	他の保健・福祉サービス	83	78	30	26	
V	他の役務	206	186	205	187	
	V 20 冠婚葬祭	41	38	45	42	
	V 40 広告代理サービス	25	24	21	19	
	V 40 廃品回収サービス	14	11	12	10	
	V 40 結婚相手紹介サービス	12	12	8	7	
	V 40 祈祷サービス	8	8	18	15	
	他の役務	106	93	101	94	
	W	内職・副業等	33	31	46	44
X	行政サービス	10	8	1	1	
Z	他の相談	42	25	37	24	
計		7,152	6,914	6,081	5,785	

④ 商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成25年度				平成24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	デジタルコンテンツ	契約当事者	年代	①40歳代、②30歳代、③50歳代		1,956 (1,936)	2,053 (2,021)
			職業	①給与生活者、②学生、③無職			
		販売形態	①通信販売				
		商品・役務の内容	①アダルト情報サイト、②デジタルコンテンツ、③出会い系サイト				
		契約額	最高額	14,000千円	平均額		
2	健康食品	契約当事者	年代	①80歳代、②70歳代、③60歳代		758 (737)	441 (432)
			職業	①無職、②家事従事者、③給与生活者			
		販売形態	①電話勧誘販売、②通信販売、③ネット通販				
		商品・役務の内容	①健康食品、②深海鮫エキス、③ニンニク食品				
		契約額	最高額	633千円	平均額		
3	商品一般	契約当事者	年代	①70歳代、②80歳代、③60歳代		399 (382)	171 (157)
			職業	①無職、②家事従事者、③給与生活者			
		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商品一般				
		契約額	最高額	15,000千円	平均額		
4	インターネット通信サービス	契約当事者	年代	①60歳代、50歳代、②70歳代		197 (193)	131 (128)
			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	248千円	平均額		
5	ファンド型投資商品	契約当事者	年代	①70歳代、②60歳代、③80歳代		195 (190)	159 (153)
			職業	①無職、②家事従事者、③給与生活者			
		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ファンド型投資商品				
		契約額	最高額	60,000千円	平均額		
6	新聞	契約当事者	年代	①70歳代、②80歳代、③60歳代		157 (154)	119 (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通信販売				
		商品・役務の内容	①新聞				
		契約額	最高額	480千円	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、②40歳代、60歳代、80歳代		148 (141)	140 (128)
			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、③通信販売				
		商品・役務の内容	①屋根工事、②塗装工事、③増改築工事				
		契約額	最高額	360,000千円	平均額		
8	放送サービス	契約当事者	年代	①30歳代、②20歳代、③40歳代、60歳代		121 (120)	81 (79)
			職業	①給与生活者、②無職、③学生			
		販売形態	①訪問販売、②通信販売、③電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①テレビ放送サービス、②衛星テレビ放送、③有線テレビ放送				
		契約額	最高額	200千円	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、②80歳代、③60歳代		102 (93)	54 (50)
			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、③電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①修理サービス				
		契約額	最高額	787千円	平均額		
10	浄水器	契約当事者	年代	①70歳代、②60歳代、③80歳代		95 (94)	51 (49)
			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電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①浄水器				
		契約額	最高額	1,620千円	平均額		

※①②…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25年度		平成24年度		商品項目	平成25年度		平成24年度	
	危害	危険	危害	危険		危害	危険	危害	危険
商品一般	1	0	1	0	他の商品	0	1	0	2
食料品	46	68	19	4	レンタル・リース・賃借	1	1	0	0
住居品	19	22	9	15	工事・建築・加工	3	1	2	0
光熱水品	0	0	0	1	修理・補修	0	3	1	4
被服品	3	2	1	1	運輸通信サービス	0	0	0	1
保健衛生品	32	1	23	2	教養・娯楽サービス	2	0	4	0
教養娯楽品	3	4	3	4	保健・福祉サービス	28	1	20	0
車両・乗り物	2	14	1	9	他の役務（外食）	3	1	4	1
土地・建物・設備	3	4	1	2					
					計	146	123	89	46

※ 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	1	役務その他サービス	感覚機能の低下	1	四輪自動車
脱臼・捻挫	0		熱傷	8	電気あんか、携帯電話、オートバイ
切断	0		凍傷	0	
擦過傷・挫傷・打撲傷	7	空気清浄器、食器戸棚、学習机	皮膚障害	43	化粧品、パーマ、美顔エステ
刺傷・切傷	10	炭酸飲料、卓上ガスコンロ、外食	感覚障害	0	
頭蓋(内)損傷	0		中毒	0	
内臓損傷	0		呼吸器障害	4	柔軟仕上げ剤、ふとん、胃腸薬
神経・脊髄の損傷	4	医療サービス、他の健康器具	消化器障害	29	冷凍調理食品、せんべい
筋・腱の損傷	1	他のエステティックサービス	その他の症状及び諸症状	36	新築工事、医療サービス、美顔エステ
窒息	0		不明	2	そうざい材料セット、医療サービス
			計	146	

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	5	ミネラルウォーター、やかん、軽自動車
発火・引火	5	卓上ガスコンロ、パネルヒーター	部品脱落	4	シャンデリア、オートバイ
発煙・火花	8	蛍光灯、電気ストーブ、テレビジョン	機能故障	13	普通・小型自動車、軽自動車
過熱・こげる	7	食器洗い器、携帯電話、テレビジョン	転落・転倒・不安定	1	新築工事
ガス爆発	0		バリ・鋭利	0	
ガス漏れ	1	賃貸アパート	操作・使用性の欠落	1	給湯システム
点火・燃焼・消火不良	0		腐敗・変質	0	
漏電・電波等の障害	0		異物の混入	68	冷凍調理食品、ぎょうざ、小麦粉
燃料・液漏れ等	1	石油ファンヒーター	異物の進入	0	
化学物質による危険	1	鍋	その他	6	電気洗濯乾燥機、空調冷房暖房機器
破裂	2	清酒、消火器	不明	0	
			計	123	「危害」の相談に「危険」の内容を含む場合があります。