

平成23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23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
	・親子くらしの体験セミナー	7
	・高校生のための消費生活講演会	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（新聞紙面欄）掲載提供資料	
	4 くらしのかわら版	50
	5 貸出ビデオソフト一覧表	67
	6 貸出しパネル一覧表	81
	7 市町消費者行政担当課一覧表	82

I 沿革

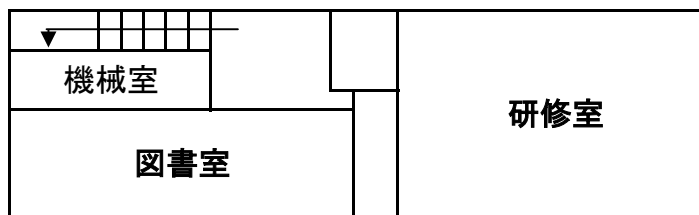
- 昭和46年 4月 彦根市に県立消費生活センター設立
- 昭和55年 7月 草津市に消費生活センター分室開設
- 昭和55年 7月 消費生活サロン設置
- 昭和61年 7月 全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)導入
- 平成 2年 4月 図書資料室整備
- 平成16年 4月 草津駅前に分室移転、分室において土日相談開始
- 平成17年 5月 消費生活相談カード即時入力システムへの移行
- 平成20年10月 消費生活センター分室を廃止し、本所に統合
- 平成21年 4月 行政機関となり、名称を「滋賀県消費生活センター」に改称
- 平成22年 1月 消費者ホットライン(ナビダイヤル)稼働

II 建物の概要

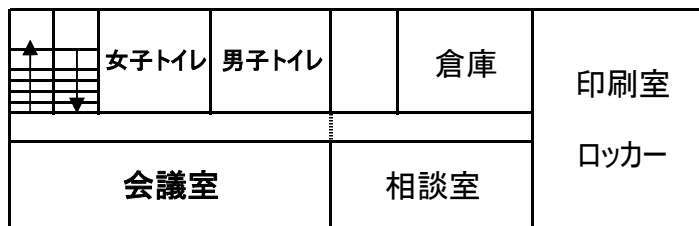
- (1)位 置 彦根市元町4-1
- (2)構造規模 鉄筋コンクリート造
- (3)面 積 延 595.07㎡

平面図

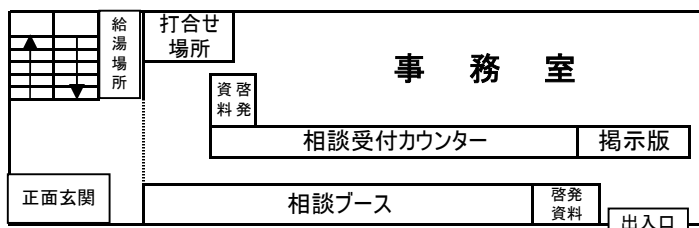
3階



2階



1階



Ⅲ 現員（平成24年4月1日現在）

区 分	消費生活センター
所 長	1
次 長	1
副主幹	2
主 査	1
主任主事	1
不正商取引 専門検査員	1
消費生活相談員	10

Ⅳ 業務内容（平成23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23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	高校生 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	3						318	271
	人数	782							
5月	回数	4				1		331	275
	人数	117				45			
6月	回数		1		1			353	303
	人数		47		35				
7月	回数	4		7	3			342	290
	人数	580		297	700				
8月	回数	2						358	314
	人数	32							
9月	回数	4						383	331
	人数	150							
10月	回数	4	1			1		364	298
	人数	250	28			44			
11月	回数	2			3	1	1	334	289
	人数	70			239	52	90		
12月	回数	1			4			301	266
	人数	60			341				
1月	回数	1			2			293	256
	人数	50			132				
2月	回数	4			1	1		339	279
	人数	320			19	34			
3月	回数	6	1					327	270
	人数	569	63						
合計	回数	35	3	7	14	4	1	4,043	3,442
	人数	2,980	138	297	1,466	175	90		
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8日	滋賀医科大学学生課	新入生	消費者トラブルの防止と解決について	170
2	4月8日	滋賀大学経済学部	新入生	「消費生活と基礎知識」 ～契約トラブル等に対する対処法～	600
3	4月12日	滋賀県老人クラブ連合会	高齢者	悪質商法・振り込め詐欺被害に対する 地域での対策	12
4	5月12日	甲良町長寺長寿会	高齢者	悪質商法の事例と対処法	25
5	5月17日	竜王町 消費生活学習グループ	消費者 グループ	最近の消費者トラブルの傾向 消費者トラブルの対処法	22
6	5月18日	甲良町小川原 高齢者ふれあいいきいき サロン「お楽しみ会」	高齢者	訪問販売・電話勧誘販売についての 注意・心がけについて	35
7	5月18日	日野町東桜谷公民館	高齢者	高齢者特有の消費者トラブルに関して	35
8	7月1日	彦根市甘呂町老人クラブ	高齢者	消費者トラブルの防止について	70
9	7月4日	栗東市下戸山 わくわくサロン	高齢者	悪質商法の手口と対処法を知ろう	60
10	7月13日	長浜市老人クラブ連合会 高月支部	高齢者	みんなで防ごう！ 悪質商法・振り込め詐欺被害	200
11	7月28日	甲賀市老人クラブ連合会	高齢者	高齢者の消費者被害の未然防止	250
12	8月9日	彦根市社会福祉協議会	よろず 相談員	消費生活相談センターに入る 相談事例と対処方法	8
13	8月26日	彦根市 南老人福祉センター	高齢者	悪質業者から身を守ろう	24
14	9月12日	滋賀県生活衛生営業 指導センター	生活衛生業 関係者	最近の消費者問題と事例	60
15	9月13日	竜王町 消費生活学習グループ	消費者 グループ	最近の相談事例紹介および当グループ 会員が地域にて活動できること	20
16	9月13日	滋賀県シルバー人材 センター連合会	介護員養成 講習受講者	高齢者の見守りの必要性について	35
17	9月16日	滋賀県シルバー人材 センター連合会	介護員養成 講習受講者	高齢者の見守りの必要性について	35
18	10月4日	彦根市楡町老友会	高齢者	消費者トラブルにあわないために	30
19	10月6日	彦根市城西小学校PTA	4年生保護者	子どもの携帯電話やネットトラブル	20
20	10月21日	豊郷町老人クラブ連合会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	150
21	10月26日	消費者ネット・しが	40～60歳	携帯電話とネットトラブル	50
22	11月9日	彦根市東地区公民館	高齢者	賢い消費者について	50

23	11月29日	竜王町美松台自治会	高齢者	悪質商法の手口を知ろう ～消費者トラブルの対処法について～	20
24	12月5日	彦根市開出今町老人クラブ	高齢者	振り込めサギ、悪質商法	60
25	1月6日	(社)滋賀県薬業協会	薬業協会 会員	配置薬に関する苦情について	50
26	2月9日	滋賀県手をつなぐ育成会	30～70歳	気をつけましょう！悪質商法 ～悪質商法から身を守るために～	60
27	2月11日	豊郷町教育委員会	40～60歳	次はあなたかも！！ 悪質商法から身を守るには・・・	80
28	2月17日	甲良町在土サロン	高齢者	高齢者を悪質業者から守る	30
29	2月20日	栗東市民生委員 児童委員協議会	民生委員 児童委員	高齢者の消費者トラブル	150
30	3月6日	東近江市御園地区 民生委員児童委員協議会	民生委員 児童委員	悪質商法が高齢者をねらっています	29
31	3月9日	甲賀市社会福祉協議会 甲賀地域福祉活動センター	高齢者	悪質商法から身を守る ～高齢者被害を中心に～	40
32	3月12日	滋賀県老人クラブ連合会 第3ブロック	高齢者	みんなで防ごう悪質商法	300
33	3月15日	野洲市消費生活研究会	消費者 グループ	悪質商法から高齢者を守ろう	40
34	3月15日	甲良町高齢者サロン 法養寺ニコニコ会	高齢者	高齢者の消費者トラブル	10
35	3月23日	日野町社会福祉協議会	福祉関係者 等	高齢者等の消費者被害の救済と 未然防止について	150
				計	2,980

○ 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10日	滋賀県公立高等学校PTA連合会	入学・入社前に知っておきたいこと ～性格別に見る巻き込まれやすい トラブル型とは～	90

○ 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30日(木) 13:30~15:00	消費生活センター	滋賀県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 熊谷 嘉隆 氏	知っておきたい！損害保険の基礎知識	138
2	10月19日(水) 13:30~16:20	消費生活センター	滋賀県地球温暖化 防止活動推進センター	家庭で取り組む省エネ・節電 「お得なエコ」を見つけましょう！ ①セミナー ②省エネ診断（1回目、2回目）	
3	3月9日(金) 13:30~15:30	消費生活センター	群馬大学教育学部教授 高橋 久仁子 氏	「健康食品」で健康は買えるか？ ～食品情報を正しく理解する チカラを持とう！～	

○ 消費者講座

① 「消費者被害の現状」

(1) 目的

高齢者や障害者など見守り支援を必要とする人たちを、地域で支援するために必要な法律知識を学ぶ。

(2) 対象者

県内の福祉関係者（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	10月6日(木) 13:30~16:00	高島市 新旭公民館	弁護士 佐口 裕之 氏	消費者被害の現状 ～見守りが必要な人の被害～	130
2	11月22日(火) 14:00~16:00	県立男女共同 参画センター			
3	2月25日(土) 10:00~12:00	消費生活 センター			

② 「ネット時代を生きる子どもたち」(消費生活センター40周年記念講演)

(1) 目的

子どもたちが陥りやすい携帯やネットのトラブル事例を交えながら、注意すべき点を学ぶ。

(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	5月29日(日) 13:30~15:00	びばり彦根 (消費生活フェスタ 講演会)	一般社団法人 ECネットワーク理事 原田 由里 氏	「ネット時代を生きる子どもたち」 ～親も知って安心、今時のネット・ 携帯サービス～	45

○ 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15日	甲賀市大原小学校	飲み物の糖分測定	親子 88名
2	7月26日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	手作り乾電池教室	親子 74名
3	7月27日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	飲み物の糖分測定	親子 78名
4	7月28日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	食品添加物って なんだろう？	親子 57名

○ 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	6月29日	野洲養護学校	—	消費生活センター相談員	35
2	7月14日	近江兄弟社高等学校	—	消費生活センター相談員	350
3	7月14日	彦根東高等学校	—	消費生活センター相談員	316
4	7月19日	野洲養護学校	—	野洲市相談員	34
5	11月9日	盲学校	—	消費生活センター相談員	20
6	11月9日	八幡商業高等学校	—	消費生活センター相談員	197
7	11月29日	新旭養護学校	—	消費生活センター相談員	22
8	12月3日	滋賀短期大学附属高校	黒田啓介氏	—	170
9	12月8日	鳥居本養護学校	—	消費生活センター相談員	16
10	12月15日	彦根総合高校	—	消費生活センター相談員	125
11	12月20日	八日市養護学校	—	消費生活センター相談員	30
12	1月18日	甲南高等学校	—	消費生活センター相談員	102
13	1月20日	甲良養護学校	—	消費生活センター相談員	30
14	2月9日	長浜高等養護学校	—	消費生活センター相談員	19
				計	1,466

○ 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	くらしのかわら版 (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	ネット・携帯電話のトラブルから 身を守るために	1,500
4	高齢者向け	高齢者のみなさんへ 悪質商法があなたを狙っています	1,500
5	高齢者向け	「いろは」で防ごう 身近な悪質商法	1,000
6	高齢者向け	悪質業者の視点 (消費者庁企画製作)	5,000
7	若者向け	あま〜い誘いにご用心! (近畿府県共同制作)	25,000
8	若者向け	消費者トラブル対策ワークブック	1,500
9	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)	3,000

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23年度	12,542 (10,728)	85.5%	6,163 (5,912)	95.9%	49.1%
平成22年度	12,941 (10,777)	83.3%	5,942 (5,664)	95.3%	45.9%
対前年度	増減	△399 (△49)	221 (248)		
	比率	96.9% (99.5%)	103.7% (104.4%)		

- ◆ 本相談件数は、県内20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、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態です。

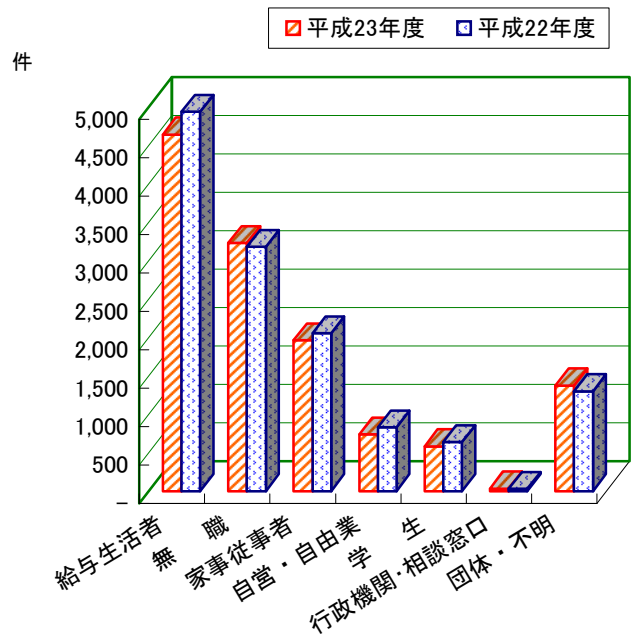
(2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	平成23年度			平成22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	4,043	3,442	2,131	4,452	3,644	2,066
滋賀県県民活動生活課	278	274	135	274	269	138
大津市消費生活センター	2,219	1,929	1,227	2,382	1,994	1,255
草津市	984	884	508	1,044	912	466
守山市	542	525	260	502	494	243
長浜市	481	448	267	535	471	262
近江八幡市	686	519	266	682	558	270
彦根市	500	478	228	315	273	123
栗東市	308	271	125	285	255	119
甲賀市	221	185	130	244	172	133
湖南市	339	272	130	356	296	134
野洲市	1,018	684	242	828	561	259
東近江市	569	521	272	629	548	258
高島市	216	184	152	233	198	134
米原市	119	94	78	156	114	70
日野町	9	9	6	15	12	8
竜王町	6	5	3	2	-	1
愛荘町	3	3	2	6	5	3
甲良町	-	-	-	1	1	-
多賀町	1	1	1	-	-	-
計	12,542	10,728	6,163	12,941	10,777	5,942

(3) 職業別相談受付件数

	平成23年度	平成22年度
給与生活者	4,634	4,931
無職	3,225	3,176
家事従事者	1,960	2,049
自営・自由業	736	827
学生	581	634
行政機関・相談窓口	34	27
団体・不明	1,372	1,297
計	12,542	12,941

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23年度		平成22年度		市町名	平成23年度		平成22年度	
大津市	2,795	2,795	2,838	2,838	彦根市	1,346		1,335	
草津市	1,177	3,422	1,184	3,204	愛荘町	140	1,636	155	1,654
守山市	707		661		56				
栗東市	492		474		54				
野洲市	1,046		885		54				
湖南市	468	940	517	1,013	長浜市	797	1,080	926	1,271
甲賀市	472		496		345				
近江八幡市	885	1,971	859	1,986	高島市	301	301	346	346
東近江市	873		926						
日野町	124		131		不明・他府県	397	397	629	629
竜王町	89		70						
合計	12,542	12,542	12,941	12,941					

(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	329	275	1	9	28	31	0	21	160	148	41	0	1	2	4	10	456
食料品	449	394	61	113	13	38	4	59	206	202	58	4	0	6	8	0	772
住居品	432	368	45	133	13	57	0	25	181	225	78	0	2	13	10	4	786
光熱水品	223	199	2	9	26	45	5	7	32	155	25	0	4	0	0	2	312
被服品	352	334	6	94	10	45	1	28	187	210	79	0	0	3	0	3	666
保健衛生品	303	284	50	91	11	47	1	27	169	180	31	1	0	2	1	2	613
教養娯楽品	969	885	19	202	47	124	1	62	490	636	171	1	3	7	5	15	1,783
車両・乗り物	295	269	15	85	19	55	1	18	76	197	58	0	1	3	2	2	532
土地・建物・設備	526	444	19	86	38	81	0	20	268	266	72	0	4	9	4	4	871
他の商品	31	27	1	3	1	3	0	1	19	12	3	0	0	0	1	1	45
商品計	3,909	3,479	219	825	206	526	13	268	1,788	2,231	616	6	15	45	35	43	6,836
クリーニング	71	67	3	47	8	7	0	2	4	32	26	0	1	0	0	0	130
レンタル・リース・貸借	474	403	17	50	51	172	1	6	74	345	59	0	4	2	1	4	786
工事・建設・加工	380	349	10	111	16	104	0	9	153	206	79	0	1	2	0	5	696
修理・補修	154	140	5	59	0	54	1	12	38	64	27	0	0	5	0	2	267
管理・保管	28	26	1	4	2	12	0	3	4	11	4	0	0	0	0	1	42
役務一般	27	27	0	0	1	5	0	1	20	24	0	0	0	0	0	0	51
金融・保険サービス	1,936	1,707	9	22	233	343	1	83	651	1,354	149	0	0	15	6	24	2,890
運輸・通信サービス	2,856	2,766	2	66	83	626	1	331	2,063	2,300	166	1	10	1	3	13	5,666
教育サービス	64	59	1	5	6	14	0	1	11	43	8	0	0	1	1	2	93
教養・娯楽サービス	487	459	6	23	29	61	0	71	306	260	44	0	2	3	0	4	809
保健・福祉サービス	398	304	33	62	67	89	2	26	98	140	69	0	3	10	2	13	614
他の役務	487	423	15	42	34	113	0	30	192	300	74	1	4	14	3	10	832
内職・副業・相場	50	46	0	5	3	14	0	11	35	35	2	0	0	0	0	0	105
他の行政サービス	119	65	2	5	42	8	0	1	12	15	17	0	1	2	5	18	128
役務計	7,531	6,841	104	501	575	1,622	6	587	3,661	5,129	724	2	26	55	21	96	13,109
他の相談	1,102	408	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の相談計	1,102	408	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	12,542	10,728	323	1,326	781	2,148	19	855	5,449	7,360	1,340	8	41	100	56	139	19,945

※ 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 23 年度			平成 22 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	329	2.6%	275	381	2.9%	307
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	449	3.6%	394	516	4.0%	448
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	432	3.4%	368	579	4.5%	488
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	223	1.8%	199	95	0.7%	85
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	352	2.8%	334	331	2.6%	310
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容器具	303	2.4%	284	296	2.3%	264
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	969	7.7%	885	969	7.5%	881
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	295	2.4%	269	287	2.2%	252
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	526	4.2%	444	550	4.2%	463
	他の商品	農機具、貴金属	31	0.2%	27	24	0.2%	20
商 品 計			3,909	31.2%	3,479	4,028	31.1%	3,518
役 務	クリーニング	クリーニング	71	0.6%	67	61	0.5%	53
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	474	3.8%	403	561	4.3%	464
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	380	3.0%	349	385	3.0%	341
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	154	1.2%	140	129	1.0%	109
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	28	0.2%	26	20	0.1%	19
	役 務 一 般	複合サービス会員	27	0.2%	27	33	0.3%	32
	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	1,936	15.4%	1,707	2,249	17.4%	1,952
	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	2,856	22.8%	2,766	2,788	21.5%	2,679
	教育サービス	学習塾、家庭教師	64	0.5%	59	65	0.5%	54
	教養・娯楽サービス	教室・講座、宝くじ、コンサート	487	3.9%	459	427	3.3%	403
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	398	3.2%	304	377	2.9%	286
	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	487	3.9%	423	504	3.9%	415
	内職・副業・相場	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	50	0.4%	46	86	0.7%	73
他の行政サービス	アンケート調査等	119	0.9%	65	154	1.2%	60	
役 務 計			7,531	60.0%	6,841	7,839	60.6%	6,940
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	1,102	8.8%	408	1,074	8.3%	319
総 件 数			12,542	100.0%	10,728	12,941	100.0%	10,777

(7) 相談件数の上位10品目

順位	平成23年度			平成22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	2,143	2,119	デジタルコンテンツ	2,115	2,078
2	フリーローン・サラ金	831	747	フリーローン・サラ金	1,311	1,148
3	工事・建築	371	340	賃貸住宅	437	372
4	賃貸住宅	354	306	商品一般	381	307
5	商品一般	329	275	工事・建築	376	334
6	自動車	248	225	自動車	243	210
7	ファンド型投資商品	215	206	新聞	202	196
8	新聞	201	197	インターネット通信サービス	198	176
9	放送サービス	192	161	健康食品	166	152
	空調・冷暖房・給湯設備	192	171	教室・講座	159	147
10	宝くじ	171	166			

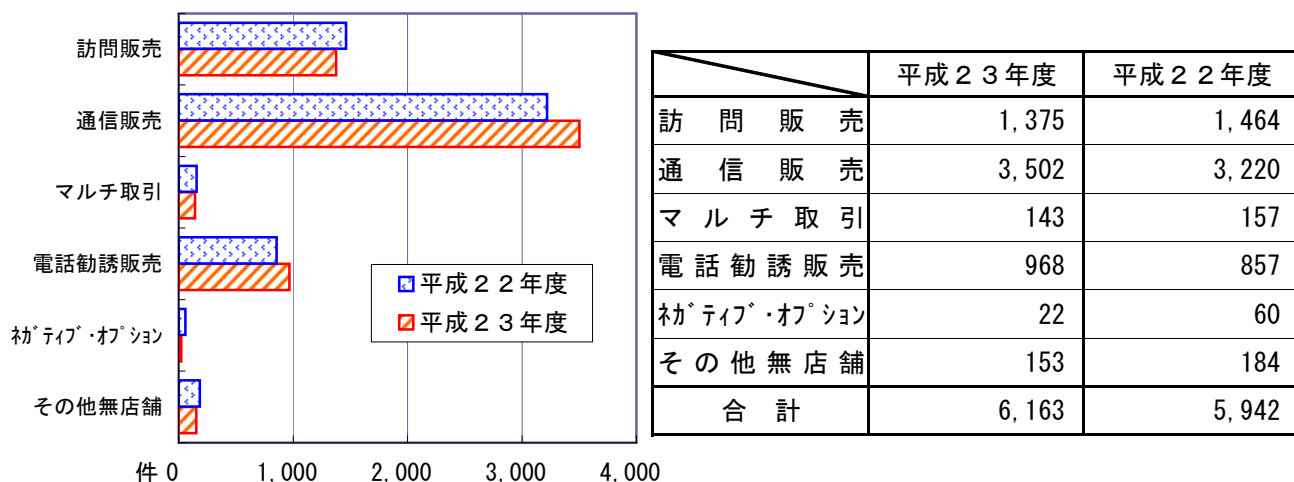
(8) 内容別分類件数

分類項目	平成23年度		平成22年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	7,360	58.7	8,512	65.8
販売方法	5,449	43.4	5,196	40.2
価格・料金	2,148	17.1	2,719	21.0
品質・機能・役務品質	1,326	10.6	1,409	10.9
接客対応	1,340	10.7	1,513	11.7
法規・基準	781	6.2	763	5.9
表示・広告	855	6.8	673	5.2
安全衛生	323	2.6	319	2.5
買物相談	100	0.8	95	0.7
生活知識	56	0.4	89	0.7
計量・量目	19	0.2	27	0.2
施設・設備	41	0.3	34	0.3
包装・容器	8	0.1	14	0.1
その他	139	1.1	214	1.7
受付総件数 a	12,542	—	12,941	—

※ 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23年度		平成22年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
家 庭 訪 販	813	778	873	838
点 検 商 法	91	86	97	95
アポイントメントセールス	37	37	36	36
S F 商 法	49	48	30	29
職 場 訪 販	31	27	43	40
キ ャ ッ チ セ ー ル ス	10	9	10	9
展 示 販 売	15	15	12	12

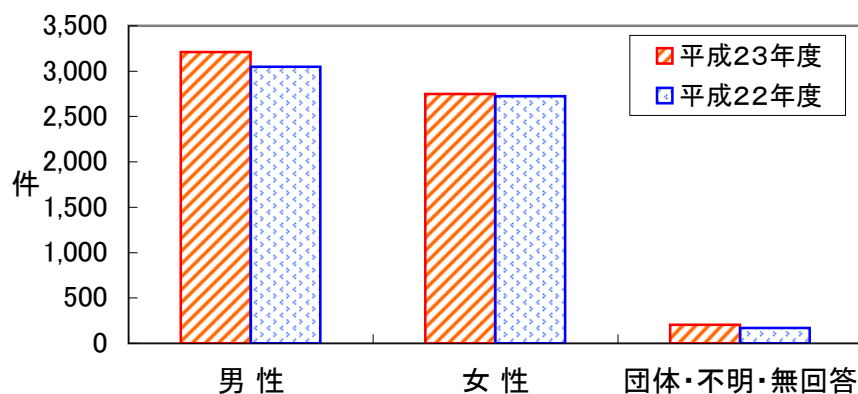
※ 通信販売の主な販売方法

方 法	平成23年度		平成22年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
電 子 商 取 引	2,214	2,175	2,024	1,984
(内 インターネット通販)	(2,103)	(2,070)	(1,886)	(1,854)
(内インターネットオークション)	(86)	(81)	(106)	(99)
電 子 広 告	298	297	147	145
ダ イ レ ク ト メ ー ル	153	148	76	73
新 聞 雑 誌 広 告	79	73	40	39
折 込 チ ラ シ	22	22	27	25
カ タ ロ グ 通 販	74	72	54	51
テ レ ビ シ ョ ッ ピ ン グ	54	51	41	39

② 契約当事者性別・年齢別件数

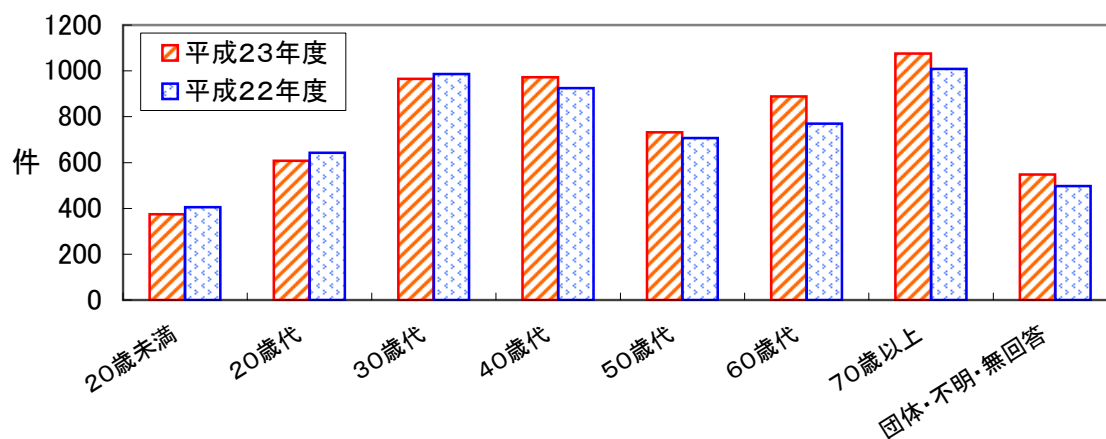
〔性別〕

	平成23年度	平成22年度
男性	3,210	3,049
女性	2,748	2,724
団体・不明・無回答	205	169
合計	6,163	5,942



〔年齢別〕

	平成23年度	平成22年度
20歳未満	375	405
20歳代	608	643
30歳代	965	986
40歳代	972	925
50歳代	732	707
60歳代	888	770
70歳以上	1,076	1,008
団体・不明・無回答	547	498
合計	6,163	5,942



③ 商品別件数

商品・役務名		平成23年度		平成22年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
A	商品一般	146	134	177	150
B	食料品	243	230	322	310
	B 22 カニ	27	26	67	67
	B 51 健康食品	133	125	140	132
	他の食料品	83	79	115	111
C	住居品	225	211	323	304
	C 22 換気扇フィルター	3	3	14	14
	C 22 浄水器	44	40	55	55
	C 23 ミシン	6	6	3	3
	C 24 掃除機類	12	11	19	18
	C 32 ふとん類	55	52	75	71
	C 40 防災・防犯用品	16	15	78	71
	他の住居品	89	84	79	72
D	光熱水品	27	24	13	11
E	被服品	195	189	171	168
	E 20 和服	9	9	6	6
	E 35 婦人下着	13	13	12	12
	E 42 かばん類	17	17	11	11
	E 43 アクセサリー	75	74	72	70
他の被服品	81	76	70	69	
F	保健衛生品	206	198	195	181
	F 20 配置薬	6	6	12	9
	F 30 医療用具	70	68	59	58
	F 40 化粧品	94	91	93	86
	F 50 理美容器具・用品	21	20	19	19
	他の保健衛生品	15	13	12	9
G	教養娯楽品	579	559	586	563
	G 20 文具・事務用品	7	7	9	9
	G 21 パソコン	77	74	58	57
	G 25 電話機類	21	20	29	28
	G 30 学習教材	9	9	10	8
	G 30 資格取得用教材	18	16	19	19
	G 40 新聞	174	174	177	174
	G 40 書籍・印刷物	69	65	85	78
	G 50 音響・映像製品	57	56	45	44
	G 60 スポーツ用品	22	20	11	10
	G 92 室内装飾品	21	21	20	20
	他の教養娯楽品	104	97	123	116
	H	車両・乗り物	82	77	57
H 20 自動車		55	52	40	36
他の車両・乗り物		27	25	17	16
I	土地・建物・設備	271	251	221	211
	I 20 土地	8	7	10	10
	I 32 集合住宅	58	56	61	60
	I 51 給湯システム	88	83	70	69
	I 51 ソーラーシステム	69	60	40	36
	他の土地・建物・設備	48	45	40	36
J	他の商品	17	17	12	12

商品・役務名		平成23年度		平成22年度		
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情	
K	クリーニング	4	4	4	3	
L	レンタル・リース・賃借	54	50	50	40	
MN	工事・建築／修理等 (土地・建物)	164	154	165	157	
	M N 工事・建築／修理等 (土地・建物以外)	67	61	49	43	
O	管理・保管	7	7	4	4	
P	役務一般	21	21	21	21	
Q	金融・保健サービス	673	638	473	454	
	Q20~ 35 生命保険・損害保険	76	67	91	85	
	Q 70 未公開株	108	102	81	81	
	Q 70 預貯金・証券等	125	122	51	46	
	Q 75 テリパティブ取引	29	27	36	36	
	Q 76 ファンド型投資商品	185	180	66	66	
	Q 80 フリーローン・サラ金	83	80	86	82	
	他の金融・保険サービス	67	60	62	58	
	R	運輸・通信サービス	2,437	2,404	2,435	2,383
	R70 ~72 運送サービス	29	27	23	22	
R 81 電報・固定電話	68	64	64	61		
R 82 携帯電話サービス	15	13	20	18		
R 83 デジタルコンテンツ	2,099	2,080	2,076	2,048		
R 83 放送サービス	109	107	97	92		
R 84 インターネット通信サービス	116	112	149	137		
他の運輸通信サービス	1	1	6	5		
S	教育サービス	14	14	25	20	
T	教養・娯楽サービス	348	335	244	234	
	T 40 資格講座	43	40	41	40	
	T 70 宝くじ	164	159	58	56	
他の教養・娯楽サービス	141	136	145	138		
U	保健・福祉サービス	59	48	70	67	
	U 24 衛生サービス	26	25	49	47	
	他の保健・福祉サービス	33	23	21	20	
V	他の役務	238	219	222	194	
	V 20 冠婚葬祭	65	63	52	49	
	V 40 広告代理サービス	43	38	34	30	
	V 40 廃品回収サービス	14	11	21	15	
	V 40 結婚相手紹介サービス	15	13	12	11	
	V 40 祈祷サービス	17	17	10	9	
	他の役務	84	77	93	80	
	W	内職・副業等	39	36	61	58
X	行政サービス	18	14	12	10	
Z	他の相談	29	17	30	14	
計		6,163	5,912	5,942	5,664	

④ 商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成23年度				平成22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	①30歳代、②40歳代、③20歳代		2,099 (2,080)	2,076 (2,048)
			職業	①給与生活者、②学生、③無職			
		販売形態	通信販売				
		商品・役務の内容	①アダルト情報サイト、②出会い系サイト、③デジタルコンテンツ				
		契約額	最高額	10,000千円	平均額		
2	ファンド型投資商品	契約当事者	年代	①70歳代、②60歳代、③50歳代		185 (180)	66 (66)
			職業	①無職、②家事従事者、③自営・自由業			
		販売形態	電話勧誘販売、通信販売				
		商品・役務の内容	①ファンド型投資商品				
		契約額	最高額	40,000千円	平均額		
3	新聞	契約当事者	年代	①30歳代、②40歳代、③70歳代		174 (174)	177 (174)
			職業	①無職、②給与生活者、③家事従事者			
		販売形態	訪問販売				
		商品・役務の内容	①新聞				
		契約額	最高額	180千円	平均額		
4	宝くじ	契約当事者	年代	①60歳代、②70歳代、③80歳代		164 (159)	58 (56)
			職業	①無職、②家事従事者、③給与生活者			
		販売形態	通信販売				
		商品・役務の内容	①宝くじ				
		契約額	最高額	5,000千円	平均額		
5	工事・建築	契約当事者	年代	①70歳代、②60歳代、③40歳代		164 (154)	165 (157)
			職業	①無職、②給与生活者、③家事従事者			
		販売形態	訪問販売				
		商品・役務の内容	①屋根工事、②塗装工事、③電気工事				
		契約額	最高額	250,000千円	平均額		
6	商品一般	契約当事者	年代	①30歳代、②40歳代、③70歳代		146 (134)	177 (150)
			職業	①給与生活者、②無職、③家事従事者			
		販売形態	通信販売、電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①商品一般				
		契約額	最高額	3,000千円	平均額		
7	健康食品	契約当事者	年代	①70歳代、②80歳代、③60歳代		133 (125)	140 (132)
			職業	①無職、②家事従事者、③給与生活者			
		販売形態	電話勧誘販売、通信販売、マルチ・マルチまがい				
		商品・役務の内容	①健康食品、②ニンニク食品、③きのこ粉末				
		契約額	最高額	3,175千円	平均額		
8	インターネット通信サービス	契約当事者	年代	①60歳代、②40歳代、③20歳代		116 (112)	149 (137)
			職業	①給与生活者、②無職、③家事従事者			
		販売形態	電話勧誘販売、訪問販売、通信販売				
		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	820千円	平均額		
9	未公開株	契約当事者	年代	①60歳代、②70歳代、③50・80歳代		108 (102)	81 (81)
			職業	①無職、②家事従事者、③給与生活者			
		販売形態	電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①未公開株				
		契約額	最高額	30,000千円	平均額		
10	化粧品	契約当事者	年代	①50歳代、②40歳代、③20歳代		94 (91)	93 (86)
			職業	①給与生活者、②家事従事者、③無職			
		販売形態	通信販売、マルチ・マルチまがい				
		商品・役務の内容	①化粧石鹸、②化粧品、③化粧品セット				
		契約額	最高額	5,000千円	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23年度		平成22年度		商品項目	平成23年度		平成22年度	
	危害	危険	危害	危険		危害	危険	危害	危険
商品一般	1	0	0	0	他の商品	0	0	0	1
食料品	15	3	13	2	レンタル・リース・賃借	3	1	1	0
住居品	8	17	6	26	工事・建築・加工	2	0	2	1
光熱水品	0	1	0	2	修理・補修	0	1	0	0
被服品	4	0	5	1	教育サービス	1	0	1	0
保健衛生品	37	3	14	1	教養・娯楽サービス	2	0	1	0
教養娯楽品	3	4	5	9	保健・福祉サービス	21	1	15	3
車両・乗り物	2	6	5	9	他の役務（外食）	6	3	5	1
土地・建物・設備	5	2	3	2	計	110	42	76	58

※ 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	サッシ	感覚機能の低下	1	メガネ
脱臼・捻挫	2	賃貸アパート、外食	熱傷	8	他の浴場、魔法びん、風呂釜、脱毛エステ
切断	0		凍傷	0	
擦過傷・挫傷・打撲傷	11	痩身エステ、いす、美顔器、電動自転車、車椅子	皮膚障害	30	化粧石鹸、乳液、パーム、背広、ハウスクリーニング
刺傷・切傷	2	石油ファンヒーター、ソックス	感覚障害	0	
頭蓋(内)損傷	0		中毒	2	さし身、魚卵塩蔵品
内臓損傷	0		呼吸器障害	6	化粧石鹸、新築工事、パン類
神経・脊髄の損傷	1	遊園地・レジャーランド	消化器障害	9	牛乳、せんべい、果実飲料、酵母食品、外食、出前
筋・腱の損傷	0		その他の症状及び諸症状	36	医療サービス、化粧石鹸、歯科治療、美顔エステ、痩身エステ
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	2	普通・小型自動車、ガス温水ボイラー	破損・折損	3	蛍光管、普通・小型自動車、電動自転車
発火・引火	7	他の電気暖房器、電気掃除機、自動二輪自動車	部品脱落	3	魔法びん、蛍光灯、他の医療用具
発煙・火花	1	テレビジョン	機能故障	8	普通・小型自動車、ガソリン、ガソリン、賃貸アパート
過熱・こげる	4	他の室内照明器具、無線機、縫ぐるみ	転落・転倒・不安定	3	ルームエアコン、他の机・テーブル、へい
ガス爆発	0		バリ・鋭利	1	石油ファンヒーター
ガス漏れ	0		操作・使用性の欠落	5	マット類、サッシ、保健衛生品その他
点火・燃焼・消火不良	1	石油ファンヒーター	腐敗・変質	2	牛乳、せんべい
漏電・電波等の障害	1	ソーラーシステム	異物の混入	8	外食、もち、豆腐、ソックス
燃料・液漏れ等	2	電気オーブンレンジ、消火器	異物の進入	1	歯科治療
化学物質による危険	5	新築工事、学習机、衛生サービス、ハウスクリーニング	その他	4	卓上ガスコンロ、電気コンロ、化粧石鹸、医療サービス
破裂	1	鍋	不明	0	
			計	62	「危害」の相談に「危険」の内容を含む場合があります。