

平成 2 2 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22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	4
	・くらしの情報セミナー	5
	・親子くらしの体験セミナー	6
	・消費者講座	7
	・高校生のための消費生活講演会	8
	・啓発資料の配布	9
2	消費生活相談	10
	・県下の設置相談窓口総括概要	
VI	参考資料	22
1	消費生活相談状況	22
2	商品テスト依頼状況	27
3	消費生活相談事例集	28
	・報道機関＜新聞紙面欄＞掲載提供資料	
6	くらしのかわら版	48
7	貸出ビデオソフト一覧表	64
8	貸出しパネル一覧表	75
9	市町消費者行政担当課一覧表	76

I 沿革

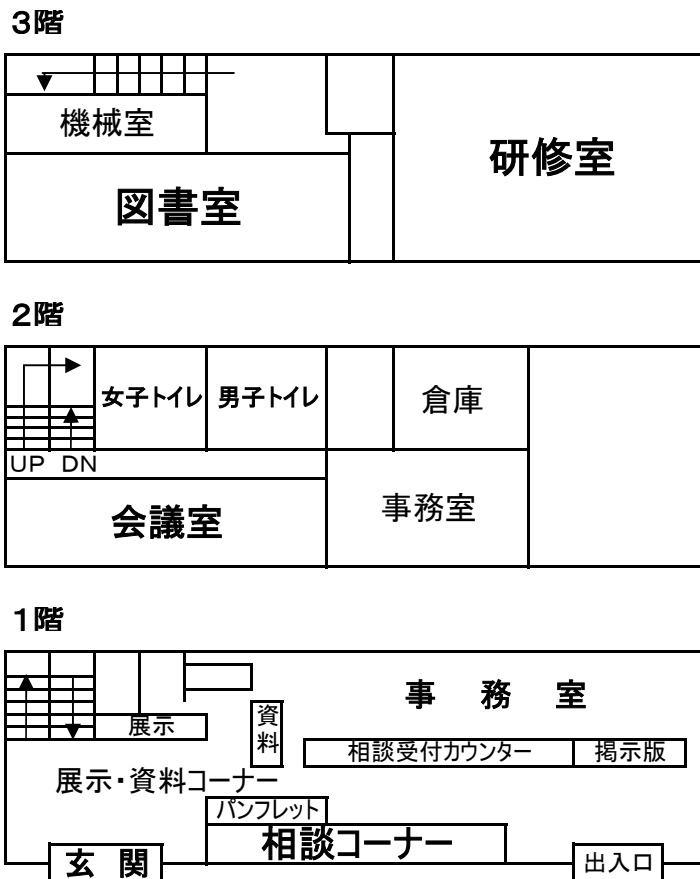
- 昭和46年 4月 彦根市に県立消費生活センター設立
- 昭和55年 7月 草津市に消費生活センター分室開設
- 昭和55年 7月 消費生活サロン設置
- 昭和61年 7月 全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)導入
- 平成 2年 4月 図書資料室整備
- 平成16年 4月 草津駅前に分室移転、分室において土日相談開始
- 平成17年 5月 消費生活相談カード即時入力システムへの移行
- 平成20年10月 消費生活センター分室を廃止し、本所に統合
- 平成21年 4月 行政機関となり、名称を「滋賀県消費生活センター」に改称
- 平成22年 1月 消費者ホットライン(ナビダ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

II 建物の概要

1 県消費生活センター

- (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



Ⅲ 現員（平成23年5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	2
主 査	1
兼務職員	6 (化学、薬剤、建築、電気、機械 繊維)
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22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22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	2						385	311
	人数	620							
5月	回数							359	282
	人数								
6月	回数	2	1	1				413	343
	人数	43	26	91					
7月	回数	5				1		384	325
	人数	460				360			
8月	回数				6	1		370	311
	人数				229	60			
9月	回数	3						339	279
	人数	140							
10月	回数	1				1		369	304
	人数	31				270			
11月	回数	2				1	1	381	302
	人数	39				51	90		
12月	回数		1			6		352	298
	人数		35			318			
1月	回数					2	1	315	251
	人数					181	55		
2月	回数	1	1			3	1	374	312
	人数	11	30			498	76		
3月	回数					1		411	326
	人数					200			
合計	回数	16	3	7	14	4	1	4,452	3,644
	人数	1,344	91	320	1,617	452	90		
備考									

1 消費者教育啓発

くらしの一日講座

(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、く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

番号	月 日	対 象	人数	テ ー マ
1	4月6日	住友電工プリントサーキット 新入社員	20	若者の消費生活トラブルについて
2	4月7日	滋賀大学経済学部 新入生	600	若者に多い消費生活トラブル
3	6月17日	サロン・ドウ・シニア 高齢者	11	悪質商法の手口と対処法
4	6月18日	磯野ニコニコ会女性部 高齢者	32	悪質商法の事例と対処法
5	7月6日	甲良町教育委員会 老荘大学受講者	250	悪質商法に騙されないぞ
6	7月9日	青少年県民育成会議 構成団体メンバー	60	若者の消費者被害の防止について
7	7月15日	県立聴覚障害者センター 聴覚障害者	20	消費生活トラブルについて
8	7月20日	新聞公正取引協議会 新聞販売店所長	100	新聞販売に関する契約トラブル
9	7月27日	甲良町社会福祉協議会 高齢者	30	悪質商法の被害に遭わないために
10	9月13日	(社) 滋賀県シルバー人材センター連合会 介護員養成講座受講者	45	高齢者への見守りの必要性について
11	9月16日	白山会老人会 高齢者	50	詐欺や悪質商法の手口と防止対策について
12	9月21日	(社) 滋賀県シルバー人材センター連合会 介護員養成講座受講者	45	高齢者への見守りの必要性について
13	10月19日	三津町尚和会 高齢者	31	オレオレ詐欺、悪質商法の被害防止について
14	11月6日	消費者ネット・しが 消費者力パワーアップ講座受講者	20	知らないうちに加害者になるマルチ商法
15	11月11日	滋賀県生協連合会 会員	19	携帯電話のトラブルや被害から子どもを守るには
16	2月1日	滋賀県生協連合会 会員	11	知っておきたい子どもの携帯トラブル
		計	1,344	

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

高等学校PTA評議員、教員

月 日	団 体 名	人数	テ ー マ
11月4日	滋賀県公立高等学校PTA連合会	90	インターネットをめぐる若者の消費生活トラブル

くらしの情報セミナー

- (1) 目 的 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) 受 講 者 91名
- (4) 事業実績

開催日時・会場	講 座 名	講 師
6月 29日 (火) 13:30～15:00 会場：消費生活センター	生活設計における保険の役割	滋賀県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 牧 伸英 氏
12月9日 (木) 14:00～15:30 会場：消費生活センター	食の安全からみた地産地消 ～大人気♪おうみんちのバイキング レストランの取り組み から～	J Aおうみ富士ファーマーズ マーケット おうみんちリーダー 今西 昌子 氏
2月15日 (火) 14:00～15:30 会場：消費生活センター	ケータイ安全教室 (シニア編)	NTTドコモ派遣講師

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. 事業概要

日 時	場 所	参 加 者 数	セミナー内容
6月16日(水)	甲賀市大原小学校	親 子 91名	飲み物の糖分測定
8月6日(金) (午前・午後の 2回実施)	消費生活センター	親 子 92名	食品添加物って何だ ろう？
8月9日(月) (午前・午後の 2回実施)	消費生活センター	親 子 44名	飲み物の糖分測定
8月10日(火) (午前・午後の 2回実施)	消費生活センター	親 子 93名	手作り乾電池教室

消費者講座

- (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) 受講者 452名
- (4) 事業実績

開催日時・会場	講座名	講師
10月15日（金） 13:00～15:00 会場：レイカディア大学 草津校	消費者被害の現状 ～見守りが必要な人の被害～	弁護士 佐口 裕之 氏
11月11日（木） 14:00～16:00 会場：県甲賀合同庁舎		
1月27日（木） 13:30～15:30 会場：県消費生活センター ー		
2月17日（木） 10:00～12:00 会場：レイカディア大学 米原校		

高 校 生 の た め の 消 費 生 活 講 演 会

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3年生の生徒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。

番号	開催日	学 校 名	受講者数	弁 護 士	相 談 員
1	7月15日	彦根東高校	360	坂 梨 勝 彦 氏	消費生活センター相談員
2	8月23日	高等学校家庭クラブ連盟	60	—	消費生活センター相談員
3	12月8日	八日市高校	16	—	消費生活センター相談員
4	12月10日	鳥居本養護学校	22	—	消費生活センター相談員
5	12月16日	新旭養護学校	22	—	消費生活センター相談員
6	12月16日	彦根東高校	100	森 野 有 香 氏	消費生活センター職 員
7	12月20日	八日市南高校	118	—	消費生活センター相談員
8	12月21日	八日市養護学校	40	—	消費生活センター相談員
9	1月12日	彦根総合高校	140	小 山 英 則 氏	消費生活センター相談員
10	1月21日	甲良養護学校	41	—	消費生活センター相談員
11	2月9日	長浜高等養護学校	18	—	消費生活センター相談員
12	2月9日	膳所高等学校	440	黒 田 啓 介 氏	消費生活センター相談員
13	2月14日	野洲養護学校	40	福 井 達 夫 氏	消費生活センター相談員
14	3月17日	北星高等学校	200	—	消費生活センター相談員
		合 計	1,617		

啓発資料の配布

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。

リーフレット・冊子類

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)	16,000
〃	くらしの豆知識 (独立行政法人国民生活センター編集)	250
〃	消費生活センターのご案内	50,000
〃	ストップザ・悪質商法 総集編	1,300
高齢者向け	あなたの財布が狙われている (独立行政法人国民生活センター編集)	5,000
若者向け	あま〜い誘いにご用心! (近畿府県共同制作)	30,000
〃	みんなで目指そう カシコイ消費者	5,000
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)	5,000

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22年度	12,941 (10,777)	83.3%	5,942 (5,664)	95.3%	45.9%
平成21年度	14,054 (11,965)	85.1%	6,235 (5,947)	95.4%	44.4%
対前年度	増減	△1,113 (△1,188)	△293 (△283)	—	
	比率	92.1% (90.1%)	95.3% (95.2%)	—	

- ◆ 本相談件数は、県内18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。

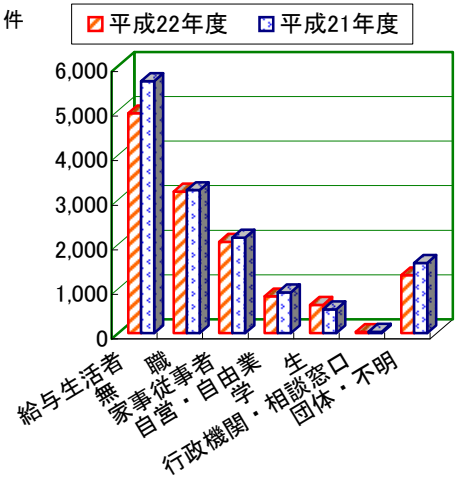
(2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	平成22年度			平成21年度		
	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県立消費生活センター(本所)	4,452	3,644	2,066	5,490	4,461	2,410
滋賀県県民生活課	274	269	138	424	422	184
大津市消費生活センター	2,382	1,994	1,255	2,512	2,137	1,200
草津市	1,044	912	466	1,027	929	493
守山市	502	494	243	546	540	205
長浜市	535	471	262	493	448	274
近江八幡市 (安土町)	682	558	270	508	469	227
彦根市	315	273	123	265	222	106
栗東市	285	255	119	343	296	149
甲賀市	244	172	133	218	176	134
湖南市	356	296	134	373	323	145
野洲市	828	561	259	832	634	313
東近江市	629	548	258	658	591	232
高島市	233	198	134	230	194	105
米原市	156	114	70	112	104	45
日野町	15	12	8	11	11	8
竜王町	2	0	1	—	—	—
愛荘町	6	5	3	6	6	4
甲良町	1	1	0	—	—	—
計	12,941	10,777	5,942	14,054	11,965	6,235

(3) 職業別相談受付件数

	平成22年度	平成21年度
給与生活者	4,931	5,651
無職	3,176	3,207
家事従事者	2,049	2,142
自営・自由業	827	914
学生	634	535
行政機関・相談窓口	27	31
団体・不明	1,297	1,574
計	12,941	14,054

職業別受付状況 件



(4) 相談者の居住市町別受付件数

市町名	平成22年度		平成21年度		市町名	平成22年度		平成21年度		
大津市	2,838	2,838	3,235	3,235	長浜市			924		
草津市	1,184	3,204	1,273	3,487	(虎姫町)	926	1,271	20	1,386	
守山市	661		750		(湖北町)			24		
栗東市	474		575		(高月町)			47		
野洲市	885		889		(木之本町)			25		
湖南市	517	1,013	527	1,092	(余呉町)			13		
甲賀市	496	565	(西浅井町)	12						
近江八幡市	859	738			米原市			345		
東近江市	926	1,986	1,066	2,117	高島市	346	346	360	360	
(安土町)			71							
日野町	131		162							
竜王町	70		80							
彦根市	1,335	1,654	1,544	1,916	不明・他府県	629	629	461	461	
愛荘町	155		171							
豊郷町	56		63							
甲良町	54		56							
多賀町	54		82							
合計	12,941		14,054		合計	12,941		14,054		

(5) 消費生活相談受付分類

(1件の相談で複数項目に該当するものあり)

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	役務品質	品質・機能、	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	
商 品 一 般	381	307	0	13	25	30	0	13	174	225	40	0	1	4	3	9	537
食 料 品	516	448	68	107	24	55	11	54	280	260	70	6	1	3	13	1	953
住 居 品	579	488	55	178	14	109	0	23	264	331	99	4	1	13	12	14	1,117
光 熱 水 品	95	85	7	13	10	44	2	3	13	39	17	0	2	1	1	0	152
被 服 品	331	310	7	78	9	60	3	32	156	239	55	0	0	0	0	4	643
保 健 衛 生 品	296	264	26	61	12	59	0	22	174	198	36	1	1	3	2	3	598
教 養 娛 楽 品	969	881	23	199	51	154	3	56	522	710	178	2	2	11	7	14	1,932
車 両 ・ 乗 り 物	287	252	27	112	13	55	1	10	62	206	79	0	0	1	3	5	574
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	550	463	25	86	35	108	0	19	260	327	89	0	6	9	8	10	982
他 の 商 品	24	20	2	3	2	4	0	2	11	10	3	0	0	0	0	2	39
商 品 計	4,028	3,518	240	850	195	678	20	234	1,916	2,545	666	13	14	45	49	62	7,527
ク リ ー ニ ン グ	61	53	1	44	3	10	1	0	6	29	27	0	0	0	0	0	121
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	561	464	9	41	63	257	0	11	79	444	94	1	4	4	3	4	1,014
工 事 ・ 建 設 ・ 加 工	385	341	11	115	20	115	2	10	146	269	85	0	0	3	0	4	780
修 理 ・ 補 修	129	109	4	44	5	64	0	1	32	77	34	0	0	4	2	1	268
管 理 ・ 保 管	20	19	0	5	1	6	0	2	5	13	8	0	0	0	0	0	40
役 務 一 般	33	32	0	0	1	8	0	0	20	29	6	0	0	0	0	0	64
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	2,249	1,952	2	24	284	558	1	45	418	1,805	175	0	0	14	9	38	3,373
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	2,788	2,679	4	100	55	661	1	224	1,939	2,365	169	0	5	3	3	20	5,549
教 育 サ ー ビ ス	65	54	1	8	3	21	0	2	20	54	6	0	0	0	1	1	117
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	427	403	7	34	25	94	0	48	244	294	56	0	2	4	0	1	809
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	377	286	27	82	29	86	2	23	104	175	58	0	1	6	9	29	631
他 の 役 務	504	415	12	49	38	130	0	47	201	330	96	0	6	8	4	8	929
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	86	73	0	5	3	21	0	22	57	64	6	0	0	0	0	2	180
他 の 行 政 サ ー ビ ス	154	60	1	10	39	10	0	4	9	18	27	0	2	4	9	44	177
役 務 計	7,839	6,940	79	561	569	2,041	7	439	3,280	5,966	847	1	20	50	40	152	14,052
他 の 相 談	1074	319	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他 の 相 談 計	1,074	319	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	12,941	10,777	319	1,411	764	2,719	27	673	5,196	8,511	1,513	14	34	95	89	214	21,579

※「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22年度			平成21年度		
			相談件数	%	(内苦情件数)	相談件数	%	(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	381	2.9%	307	1,049	7.5%	1,002
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、穀類、野菜類	516	4.0%	448	571	4.1%	491
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器、消火器	579	4.5%	488	568	4.0%	492
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガスリン	95	0.7%	85	117	0.8%	101
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	331	2.6%	310	331	2.4%	310
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容器具	296	2.3%	264	316	2.2%	275
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	969	7.5%	881	981	7.0%	895
	車両・乗り物	自動車、オートバイ	287	2.2%	252	373	2.7%	256
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	550	4.2%	463	643	4.6%	542
	他の商品	農機具、貴金属	24	0.2%	20	11	0.1%	8
商 品 計			4,028	31.1%	3,518	4,960	35.3%	4,372
役 務	クリーニング	クリーニング	61	0.5%	53	63	0.4%	59
	以外・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	561	4.3%	464	604	4.3%	525
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	385	3.0%	341	362	2.6%	328
	修理・補修	修理サービス	129	1.0%	109	146	1.0%	131
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	20	0.1%	19	20	0.1%	15
	役 務 一 般	複合サービス会員	33	0.3%	32	39	0.3%	36
	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、生命保険、株	2,249	17.4%	1,952	2,393	17.0%	2,108
	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	2,788	21.5%	2,679	2,738	19.5%	2,667
	教育サービス	学習塾、家庭教師、教育サービス	65	0.5%	54	43	0.3%	37
	教養・娯楽サービス	教室・講座、宝くじ、スポーツ施設利用	427	3.3%	403	511	3.6%	479
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、募金	377	2.9%	286	327	2.3%	255
	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	504	3.9%	415	499	3.6%	429
	内職・副業・相場	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	86	0.7%	73	170	1.2%	153
他の行政サービス	アンケート調査等	154	1.2%	60	173	1.2%	83	
役 務 計			7,839	60.6%	6,940	8,088	57.5%	7,305
他 の 相 談		相続、婚姻、債権回収、相隣関係等消費者問題以外の相談	1,074	8.3%	319	1006	7.2%	288
総 件 数			12,941	100%	10,777	14,054	100.0%	11,965

(7) 相談件数の上位10品目

順位	平成22年度			平成21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	2115	2,078	デジタルコンテンツ	2115	2,099
2	フリーローン・サラ金	1311	1,148	フリーローン・サラ金	1594	1,425
3	賃貸住宅	437	372	商品一般	1049	1,002
4	商品一般	381	307	賃貸住宅	411	365
5	工事・建築	376	334	工事・建築	351	317
6	自動車	243	210	自動車	326	211
7	新聞	202	196	新聞	181	172
7	インターネット通信サービス	198	176	空調・冷暖房・給湯設備	181	163
9	健康食品	166	152	健康食品	176	165
10	教室・講座	159	147	電話器類	175	169

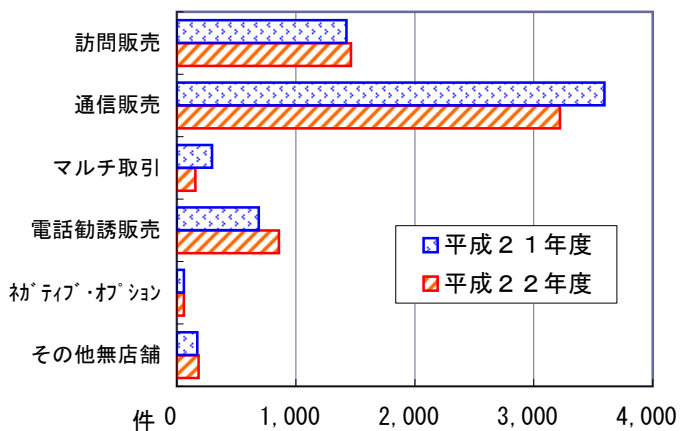
(8) 内容別分類件数

(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22年度		平成21年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	8,512	65.8	9,505	67.6
販売方法	5,196	40.2	4,793	34.1
価格・料金	2,719	21.0	1,990	14.2
品質・機能・役務品質	1,409	10.9	1,299	9.2
接客対応	1,513	11.7	1,233	8.8
法規・基準	763	5.9	699	5.0
表示・広告	673	5.2	602	4.3
安全衛生	319	2.5	407	2.9
買物相談	95	0.7	82	0.6
生活知識	89	0.7	80	0.6
計量・量目	27	0.2	16	0.1
施設・設備	34	0.3	13	0.1
包装・容器	14	0.1	16	0.1
その他	214	1.7	262	1.9
受付総件数 a	12,941	—	14,054	—

(9) 特殊販売における相談件数

① 販売形態別件数



	平成22年度	平成21年度
訪問販売	1,464	1,425
通信販売	3,220	3,593
マルチ取引	157	296
電話勧誘販売	857	689
カタログ・オークション	60	59
その他無店舗	184	173
合計	5,942	6,235

※ 訪問販売の主な販売方法

方 法	平成22年度		平成21年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
家庭訪販	873	838	968	916
点検商法	97	95	88	87
アポイントメントセールス	36	36	57	51
S F 商 法	30	29	48	47
職 場 訪 販	43	40	34	34
キャッチセールス	10	9	15	14
展 示 販 売	12	12	6	5

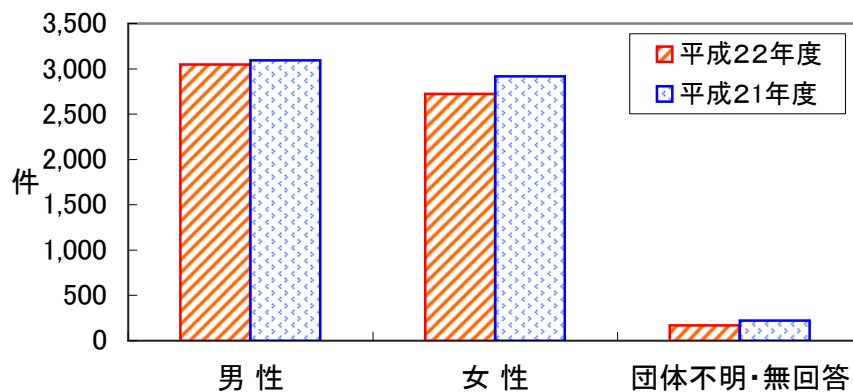
※ 通信販売の主な販売方法

方 法	平成22年度		平成21年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
電 子 商 取 引	2,024	1,984	1,859	1,836
(内 インターネット通販)	(1,886)	(1,854)	(1650)	(1638)
(内 インターネットオークション)	(106)	(99)	(78)	(71)
電 子 広 告	147	145	165	163
ダイレクトメール	76	73	129	124
新聞雑誌広告	40	39	58	56
折込チラシ	27	25	72	65
カタログ通販	54	51	52	50
テレビショッピング	41	39	29	26

② 契約当事者性別・年齢別件数

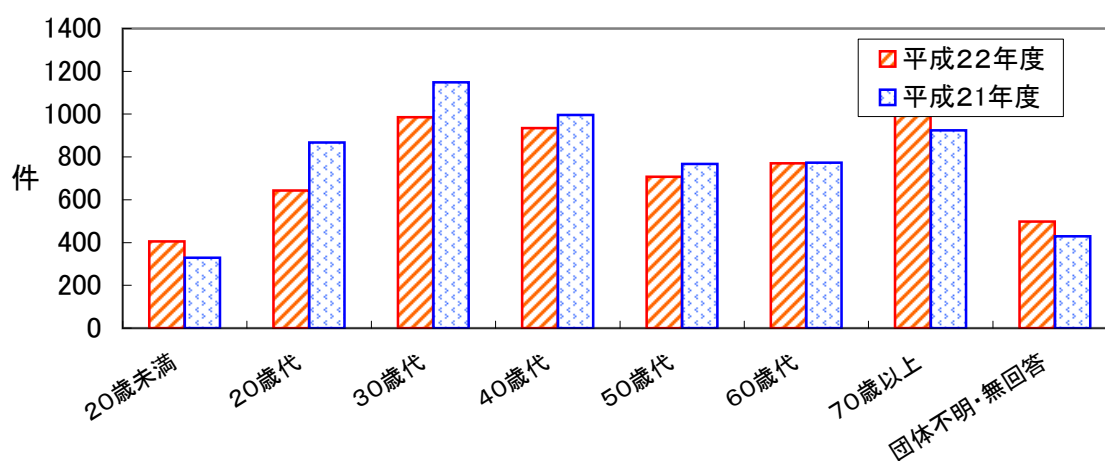
〔性別〕

	平成22年度	平成21年度
男性	3,049	3,095
女性	2,724	2,916
団体不明・無回答	169	224
合計	5,942	6,235



〔年齢別〕

	平成22年度	平成21年度
20歳未満	405	329
20歳代	643	867
30歳代	986	1,149
40歳代	935	996
50歳代	707	767
60歳代	770	773
70歳以上	1,008	925
団体不明・無回答	498	429
合計	5,952	6,235



③ 特殊販売の商品別件数

商品・役務名		平成22年度		平成21年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
A	商品一般	177	150	356	340
B 22	力二	67	67	19	19
B 51	健康食品	140	132	163	157
B	他の食料品	115	111	92	84
C 22	換気扇フィルター	14	14	11	11
C 22	浄水器	55	55	91	89
C 23	ミシン	3	3	3	3
C 24	掃除機類	19	18	11	11
C 32	ふとん類	75	71	89	85
C 40	防災・防犯用品	78	71	31	24
C	他の住居品	79	72	71	68
D	光熱水品	13	11	21	21
E 20	和服	6	6	18	18
E 35	婦人下着	12	12	19	17
E 42	かばん類	11	11	19	17
E 43	アクセサリー	72	70	53	53
E	他の被服品	70	69	70	69
F 20	配置薬	12	9	22	21
F 30	医療用具	59	58	34	32
F 40	化粧品	93	86	77	77
F 50	理美容器具・用品	19	19	21	19
F	他の保健衛生品	12	9	36	27
G 20	文具・事務用品	9	9	19	18
G 21	パソコン	58	57	21	21
G 25	電話機類	29	28	87	85
G 30	学習教材	10	8	8	7
G 30	資格取得用教材	19	19	63	59
G 40	新聞	177	174	163	157
G 40	書籍・印刷物	85	78	103	94
G 50	音響・映像製品	45	44	41	38
G 60	スポーツ用品	11	10	7	7
G 92	室内装飾品	20	20	16	16
G	他の教養娯楽品	123	116	127	115
H 20	自動車	40	36	33	31
H	他の車両・乗り物	17	16	16	16
I 20	土地	10	10	10	9
I 32	集合住宅	61	60	88	87
I 51	給湯システム	70	69	94	93
I 51	ソーラーシステム	40	36	54	47
I	他の土地・建物・設備	40	36	59	55
J	他の商品	12	12	3	2
K	クリーニング	4	3	1	1
L	レンタル・リース・貸借	50	40	71	66
M~N	工事・建築・修理等 (土地・建物)	165	157	151	139
M~N	工事・建築・修理等 (土地・建物以外)	49	43	20	20
O	管理・保管	4	4	5	5
P	役務一般	21	21	28	27
Q 20~35	生命保険・損害保険	91	85	117	106
Q 70	未公開株	81	81	49	48
Q 70	預貯金・証券等	51	46	32	30
Q 75	デリバティブ取引	36	36	32	31
Q 80	フリーローン・サラ金	86	82	112	107
Q	他の金融・保険サービス	128	124	48	45
R 70~72	運送サービス	23	22	18	18
R 81	電報・固定電話	64	61	68	63
R 82	移動電話サービス	20	18	53	53
R 83	デジタルコンテンツ	2076	2048	2090	2073
R 83	放送サービス	97	92	61	58
R 84	インターネット通信サービス	149	137	89	84
R	他の運輸通信サービス	6	5	3	3
S	教育サービス	25	20	15	14
T 40	資格講座	41	40	53	53
T 70	宝くじ	58	56	120	117
T	他の教養・娯楽サービス	145	138	152	136
U 24	衛生サービス	49	47	25	19
U	他の保健・福祉サービス	21	20	28	20
V 20	冠婚葬祭	52	49	54	53
V 40	広告代理サービス	34	30	67	61
V 40	廃品回収サービス	21	15	16	12
V 40	結婚相手紹介サービス	12	11	10	10
V 40	祈祷サービス	10	9	11	10
V	他の役務	93	80	90	76
W	内職・副業等	61	58	143	129
X	行政サービス	12	10	24	18
Z	他の相談	30	14	40	23
計		5,942	5,664	6,235	5,947

④ 商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成22年度 件数 (内苦情件数)	平成21年度 件数 (内苦情件数)	主な販売形態
		主な契約当事者		
		年代	職業別	商品・役務名
1	デジタルコンテンツ	2,076 (2,048)	2,090 (2,073)	通信販売
	30歳代	給与生活者・ 学生・無職	10,000 (145)	アダルト情報サイト 出会い系サイト
2	商品一般	177 (150)	356 (340)	通信販売
	60歳代・70歳以上	給与生活者・無職・ 家事従事者	10,000 (696)	商品一般
3	新聞	177 (174)	163 (157)	訪問販売
	70歳以上	無職・家事従事者・ 給与生活者	194 (56)	新聞
4	工事・建築	165 (157)	119 (67)	訪問販売
	70歳以上	無職・給与生活者・ 家事従事者	102,000 (4,326)	屋根工事 塗装工事
5	インターネット通信サービス	149 (137)	89 (84)	電話勧誘販売
	40歳代	給与生活者・ 家事従事者・無職	1,680 (140)	インターネット通信回線 光ファイバー
6	健康食品	140 (132)	163 (157)	電話勧誘販売
	70歳以上	無職・家事従事者 ・給与生活者	5,600 (238)	健康食品
7	化粧品	120 (117)	77 (77)	通信販売
	20歳代・30歳代	給与生活者・ 家事従事者	1,146 (110)	化粧品 化粧品セット
8	フリーローン・サラ金	93 (86)	112 (107)	その他無店舗
	50歳代	給与生活者・無職	213,579 (6,576)	フリーローン・サラ金
9	未公開株	81 (81)	49 (48)	電話勧誘販売
	70歳以上・60歳代	無職・給与生活者・ 家事従事者	54,000 (4,122)	未公開株
10	生命保険	80 (75)	67 (67)	訪問販売
	70歳以上・60歳代	無職・給与生活者・ 家事従事者	127,905 (7,090)	普通生命保険

(10) 危害・危険に関する相談件数

商品項目	危 害		危 険	
	平成22年度	平成21年度	平成22年度	平成21年度
商 品 一 般	0	2	0	0
食 料 品	13	18	2	2
住 居 品	6	8	26	27
光 熱 水 品	0	1	2	2
被 服 品	5	3	1	0
保 健 衛 生 品	14	14	1	2
教 養 娛 楽 品	5	6	9	8
車 両 ・ 乗 り 物	5	3	9	2
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	3	2	2	3
他 の 商 品	0	0	1	1
レンタル・リース・賃借	1	0	0	0
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	2	0	1	2
教 育 サ ー ビ ス	1	0	0	0
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	1	2	0	0
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	15	19	3	0
他 の 役 務 (外 食)	5	7	1	0
計	76	85	58	49

※ 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
皮 膚 障 害	14	化粧品、エステ、菓子パン、衣料、医療サービス
熱 傷	12	温熱治療器、喫煙用ライター、即席めん、フライパン
刺 傷 ・ 切 傷	10	厨房セット、卓上ガスコンロ、電気かみそり、自転車
消 化 器 障 害	7	外食、パン、ケーキ、果実飲料、サラダ
擦過傷・挫傷・打撲傷	7	紳士靴、靴中敷、自転車、医療サービス、痩身エステ
骨 折	5	外食、ユニット洗面台、
中 毒	3	外食、賃貸アパート
切 断	1	おもちゃ楽器
神 経 ・ 脊 髄 の 損 傷	1	医療サービス
不 明	1	石油ファンヒーター
その他の傷病及び諸症状	16	医療サービス、食料品、健康食品、石油ファンヒーター
計	77	

危険の内容

内 容	件 数	主 な 商 品
発 煙 ・ 火 花	10	石油ファンヒーター、パソコン出力機器、携帯電話
破 損 ・ 折 損	9	自転車、冷蔵庫、電気ポット、紳士靴、電気かみそり
点 火 ・ 燃 焼 ・ 消 火 不 良	7	石油ストーブ、喫煙用ライター、石油ファンヒーター
機 能 故 障	7	自動車、IHクッキングヒーター
発 火 ・ 引 火	7	石油ファンヒーター、電子レンジ、ルームエアコン
異 物 の 混 入	6	外食、ソーセージ、豆腐、女子学生服
破 裂	6	電子レンジ、ハロゲンヒーター、消火器、電池
部 品 脱 落	6	フライパン、おもちゃ楽器、自転車、空気入れ
過 熱 ・ こ げ る	5	電気掃除機、扇風機、白熱電球、テーブルタップ
燃 料 ・ 液 漏 れ 等	4	圧力鍋、石油ファンヒーター、電池、農機具
化学物質による危険	2	造園工事、白蟻駆除サービス
操作・使用性の欠落	2	ルームランナー、ソーラーシステム
転落・転倒・不安定	2	衣装ロッカー、原動機付自転車
腐 敗 ・ 変 質	2	ケーキ、サラダ
漏電・電波等の障害	2	ルームエアコン、電気温水器
ガ ス 漏 れ	1	調理器具
バ リ 、 鋭 利	1	新築建売住宅
そ の 他	3	医療サービス、ブランコ
計	82	