

平成 2 1 年度

事 業 年 報

滋賀県消費生活センター

目 次

沿革.....	1
建物の概要.....	1
現員.....	2
業務内容.....	2
事業概要	
・平成21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
・親子くらしの体験セミナー.....	7
・消費者講座.....	8
・高校生のための消費生活講演会.....	9
・啓発資料の配布.....	10
2 消費生活相談.....	11
・県下の設置相談窓口総括概要	

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

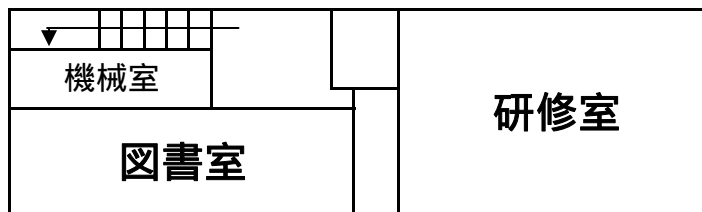
建物の概要

1 県消費生活センター

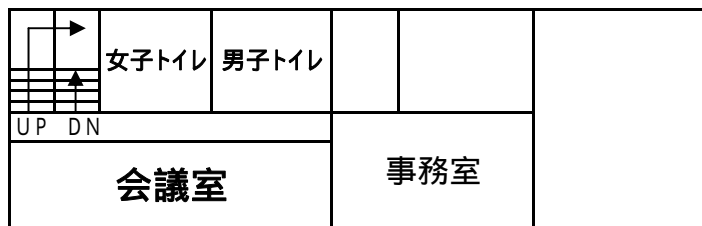
- (1)位 置 彦根市元町4 - 1
- (2)構造規模 鉄筋コンクリート造
- (3)面 積 延 595.07㎡

平面図

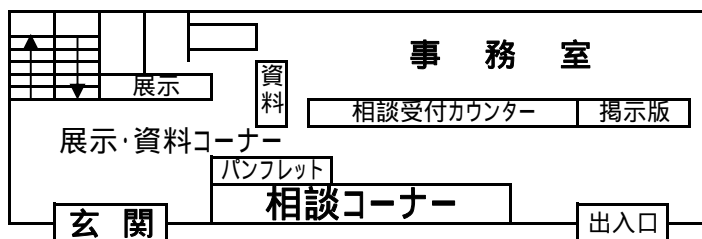
3階



2階



1階



現員（平成22年5月1日現在）

区 分	消費生活センター
所 長	1
次 長	1
副 参 事	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	8

業務内容（平成21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

事業概要

平成21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
4月	回数	7					446	354
	人数	2,446						
5月	回数						381	314
	人数							
6月	回数	2		1	1		462	363
	人数	130		93	91			
7月	回数	3	2		1		461	382
	人数	82	69		354			
8月	回数	5		6	1		410	325
	人数	145		194	50			
9月	回数	2					577	439
	人数	100						
10月	回数	2			1	1	513	417
	人数	31			400	94		
11月	回数	1	1			1	417	331
	人数	63	32			22		
12月	回数	1	1		4	1	443	368
	人数	24	30		343	51		
1月	回数	2			1	1	460	393
	人数	255			16	30		
2月	回数				3	1	442	371
	人数				54	15		
3月	回数	2					478	404
	人数	100						
合計	回数	27	4	7	12	4	5,490	4,461
	人数	3,376	131	287	1,308	118		
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 - マ
1	4月6日	住友電工プリントサーキット(株)	新入社員	26	若者の消費生活トラブルについて
2	4月7日	彦根市健康福祉推進員協議会	彦根市健康福祉推進員	130	消費者被害の未然防止について
3	4月7日	龍谷大学	新入生	1,500	悪質商法について
4	4月8日	龍谷大学	新入生		悪質商法について
5	4月9日	滋賀大学	経済学部新入生	700	消費生活と基礎知識
6	4月23日	滋賀県消費生活グループ連絡会	県消費生活グループ	30	悪質商法について
7	4月24日	消費生活啓発員講座	消費生活啓発員	60	消費者問題の現状と滋賀県消費生活条例
8	6月17日	近江八幡市小船木町老人クラブ	高齢者	40	悪質商法について
9	6月18日	新聞公正取引協議会滋賀県支部	販売店関係者	90	新聞を含む最近の販売訪問の状況について
10	7月10日	日野町立西王子公民館	40~60代女性	14	マルチ・悪質商法の手口と対処方法について
11	7月24日	滋賀県立視覚障害者センター	視覚障害者	48	消費者トラブルとクーリングオフについて
12	7月30日	湖南市岩根まちづくりセンター	高齢者	20	自分を守る
13	8月11日	彦根市社会福祉協議会	30-70歳	10	消費生活センターによせられた相談事例のその後
14	8月21日	滋賀行政評価事務所	行政相談委員・市町職員	35	滋賀県における消費生活相談の現状
15	8月25日	滋賀行政評価事務所	〃	26	〃
16	8月31日	滋賀行政評価事務所	〃	34	〃
17	8月31日	NPO法人マンションセンター京都	マンション管理人受講者	40	マンションと訪問販売
18	9月14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	50	高齢者への見守りの必要性について

番号	月日	対 象		人数	テ - マ
19	9月15日	(社)滋賀県シルバー人材センター連 合会	〃	50	〃
20	10月21日	老人クラブ京寿会	高齢者	11	悪質業者はあなたを狙う
21	10月21日	愛荘町消費生活研究グループ	60-70歳	20	様々な悪質商法について
22	10月23日	高等学校PTA連合会評議員研修会	PTA評議員 高等学校長	94	身近な暮らしに潜む消費者トラブル
23	11月19日	全労済滋賀県本部	各支部職員 30-50歳	63	様々な消費生活トラブルと対処法
24	12月8日	甲良町民生委員児童委員協議会	民生委員	24	多重債務・自己破産について
25	1月8日	県社会福祉協議会 レイカディア大学	受講者	240	「気をつけよう悪質商法」
26	1月22日	彦根市鳥居本公民館「生活講座」	60歳代	15	暮らしの中の身近な危険について
27	3月1日	彦根市甘呂町老人クラブ	65歳以上	70	悪徳商法の被害防止について
28	3月17日	甲良町地域包括支援センター	介護支援専 門員	30	高齢者をとりまく悪質商法等金銭トラブルにつ いて
			計	3,470	

くらしの情報セミナー

- (1) 目的　く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　131名
- (4) 事業実績

開催日時・会場	講座名	講師
7月 7日(火) 13:30～15:00 会場：消費生活センター	多重債務問題を考える ～生活再建への第一歩～	司法書士 馬殿 貞爾 氏
7月28日(火) 13:30～15:00 会場：消費生活センター	セカンドライフの資産運用 ～投資信託の基礎知識～	(社)投資信託協会 渡邊 信之 氏
11月27日(金) 13:30～15:30 会場：消費生活センター	食品添加物のこと ～ホントにいるの？ホントに いないの？～	三栄源エフエフアイ(株) 品質保証部次長 中村 博男 氏
12月 9日(水) 13:30～16:10 会場：彦根勤労福祉会館	すまいとくらしを守る！ 第1部「侵入者から守る！」 第2部「悪質商法から守る！」 第3部「災害から守る！」 (「湖国すまいスクール&くらしの情報セミナー」として、湖国すまい・まちづくり推進協議会と共催で開催)	防犯アドバイザー 西堀 勝 氏 消費生活相談員 平岩 とも江 (社)滋賀県建築士会 河島 明美 氏

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
H21.6.17	甲賀市大原小学校	親 子 93名	糖分テスト
H21.8.3 (午前・午後の 2回実施)	消費生活センター	親 子 38名	糖分テスト
H21.8.4 (午前・午後の 2回実施)	消費生活センター	親 子 35名	糖分テスト
H21.8.5 (午前・午後の 2回実施)	消費生活センター	親 子 121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や啓発方法を学ぶ。
- (2) 対象者 県内の福祉関係者(福祉施設関係者、民生委員等)、県内ですでに消費者啓発活動を行っているかまたは今後消費者啓発活動予定のある方
- (3) 受講者 118名
- (4) 事業実績

開催日時・会場	講座名	講師
11月6日(金)・9日(月) 2日間 9:30~16:00(各日とも) 会場:消費生活センター	消費者教育のための 啓発技能向上講座	椋山女学園大学 教授 東 珠実 氏
12月17日(木) 13:30~15:30 会場:消費生活センター	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
1月21日(木) 13:30~15:30 会場:消費生活センター	契約の基礎知識 ~特商法の改正点について~	弁護士 森野 有香 氏
2月25日(木)・26日(金) 2日間 9:30~16:00(各日とも) 会場:消費生活センター	消費者教育のための 啓発技能向上講座	椋山女学園大学 教授 東 珠実 氏

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	6月5日	信楽高校	91	-	消費生活センター職員
2	8月18日	滋賀県家庭科クラブ・彦根翔陽高校	50	-	消費生活センター相談員
3	7月16日	彦根東高校	354	-	消費生活センター相談員
4	10月30日	堅田高等学校	400	中井陽一氏	大津市相談員
5	12月9日	八日市南高校	105	中村正哉氏	消費生活センター相談員
6	12月11日	八日市高校	20	-	消費生活センター相談員
7	12月15日	野洲高等学校	136	黒田啓介氏	野洲市相談員
8	12月16日	彦根東高校(定時制)	82	森野有香氏	消費生活センター職員
9	1月18日	鳥居本養護学校	16	-	消費生活センター相談員
10	2月8日	八日市養護学校	24	-	消費生活センター相談員
11	2月16日	長浜高等養護学校	16	-	消費生活センター相談員
12	2月23日	甲良養護学校	14	-	消費生活センター相談員
		合 計	1,308		

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)	12,000
	くらしの豆知識 (独立行政法人国民生活センター編集)	250
	ご存知ですかクーリングオフ	30,000
	架空請求にご用心	30,000
高齢者向け	悪質業者の視点 (内閣府国民生活局企画製作)	30,000
若者向け	あま～い誘いにご用心! (近畿府県共同制作)	30,000
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 (内閣府国民生活局著作)	3,000
	障害者見守りガイドブック (内閣府国民生活局著作)	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21年度	14,054 (11,965)	85.1%	6,235 (5,947)	95.4%	44.4%
平成20年度	13,794 (11,876)	86.1%	6,413 (6,105)	95.2%	46.5%
対前年度	増減	260 (89)	178 (158)	-	
	比率	101.9% (100.8%)	97.2% (97.4%)		

本相談件数は、県内17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。

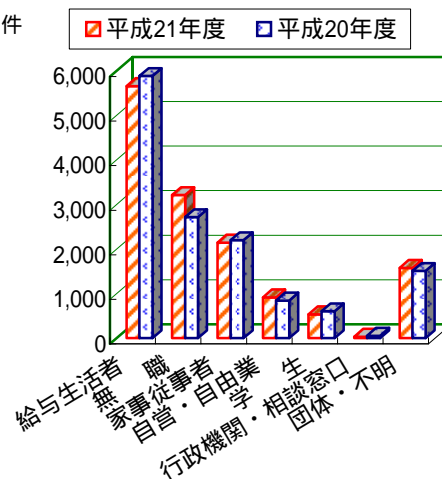
(2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	平成21年度			平成20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)	5,490	4,461	2,410	4,341	3,604	2,072
県立消費生活センター(分室)	0	0	0	950	808	412
滋賀県県民生活課	424	422	184	296	295	152
東近江地域振興局	0	0	0	178	170	78
湖北地域振興局	0	0	0	153	137	63
大津市消費生活センター	2,512	2,137	1,200	2,344	2,005	1,166
草津市	1,027	929	493	1,082	990	516
守山市	546	540	205	529	516	221
長浜市	493	448	274	396	365	219
近江八幡市	508	469	227	500	451	246
彦根市	265	222	106	302	263	105
栗東市	343	296	149	309	275	133
甲賀市	218	176	134	249	198	152
湖南市	373	323	145	297	232	108
野洲市	832	634	313	772	629	291
東近江市	658	591	232	625	553	269
高島市	230	194	105	293	250	123
米原市	112	104	45	178	135	87
安土町	6	2	1	0	0	0
日野町	11	11	8	0	0	0
愛荘町	6	6	4	0	0	0
計	14,054	11,965	6,235	13,794	11,876	6,413

(3) 職業別相談受付件数

	平成21年度	平成20年度
給与生活者	5,651	5,880
無職	3,207	2,712
家事従事者	2,142	2,196
自営・自由業	914	844
学生	535	601
行政機関・相談窓口	31	53
団体・不明	1,574	1,508
計	14,054	13,794

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21年度		平成20年度		市町名	平成21年度		平成20年度			
大津市	3,235	3,235	2,989	2,989	長浜市	924		758			
草津市	1,273	3,487	1,486	3,661	米原市	321	1,386	330	1,290		
守山市	750		747		22						
栗東市	575		593		69						
野洲市	889		835		47						
湖南市	527	1,092	474	1,015	高月町	47				47	
甲賀市	565		541		31						
近江八幡市	738	2,117	683	2,126	木之本町	25				17	
東近江市	1,066		1,145		16						
安土町	71		69		401	401					
日野町	162		139								
竜王町	80		90								
彦根市	1,544	1,916	1,524	1,872	高島市	360	360	401	401		
愛荘町	171		166								
豊郷町	63		53		不明・他府県	461	461	440	440		
甲良町	56		54								
多賀町	82		75								
合計	14,054		13,794		合計	14,054		13,794			

(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	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	
商 品 一 般	1,049	1,002	6	5	19	26	0	21	434	831	24	0	1	4	0	9	1,380
食 料 品	571	491	127	152	14	42	5	86	190	242	89	7	0	3	14	9	980
住 居 品	568	492	76	180	15	60	0	30	242	283	77	2	1	9	17	6	998
光 熱 水 品	117	101	9	14	11	41	3	1	26	52	26	0	1	0	3	1	188
被 服 品	331	310	5	70	8	63	2	29	145	264	42	0	0	1	2	2	633
保 健 衛 生 品	316	275	27	69	14	42	0	29	149	201	35	0	0	1	3	3	573
教 養 娛 楽 品	981	895	23	166	32	151	0	50	459	747	138	5	0	5	2	12	1,790
車 両 ・ 乗 り 物	373	256	16	85	27	53	0	21	44	192	68	0	0	4	0	82	592
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	643	542	28	76	43	135	2	14	284	366	67	0	2	5	5	18	1,045
他 の 商 品	11	8	1	2	0	1	0	0	5	7	0	0	0	1	0	0	17
商 品 計	4,960	4,372	318	819	183	614	12	281	1,978	3,185	566	14	5	33	46	142	8,196
ク リ ー ニ ン グ	63	59	3	47	2	3	0	1	3	34	31	0	0	1	1	0	126
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	604	525	9	39	70	227	1	5	84	499	62	1	0	4	0	9	1,010
工 事 ・ 建 設 ・ 加 工	362	328	10	101	12	104	1	13	106	255	88	0	0	4	0	2	696
修 理 ・ 補 修	146	131	1	57	1	51	0	10	39	73	38	0	0	1	0	2	273
管 理 ・ 保 管	20	15	0	1	2	4	0	2	4	15	6	0	0	0	0	0	34
役 務 一 般	39	36	0	0	2	3	0	1	19	37	2	0	0	0	0	0	64
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	2,393	2,108	9	34	257	332	0	27	363	1,997	125	0	0	19	11	19	3,193
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	2,738	2,667	5	45	50	330	0	128	1,520	2,323	120	0	5	1	3	7	4,537
教 育 サ ー ビ ス	43	37	0	2	0	4	0	4	11	37	4	0	0	0	0	1	63
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	511	479	7	30	33	92	0	55	277	339	40	1	1	1	1	5	882
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	327	255	29	73	25	65	0	16	69	164	53	0	0	8	9	13	524
他 の 役 務	499	429	14	38	28	128	1	22	194	372	60	0	0	6	2	13	878
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	170	153	1	4	5	19	0	32	117	135	5	0	0	1	0	0	319
他 の 行 政 サ ー ビ ス	173	83	1	10	29	14	1	5	9	40	33	0	2	3	7	49	203
役 務 計	8,088	7,305	89	481	516	1,376	4	321	2,815	6,320	667	2	8	49	34	120	12,802
他 の 相 談	1,006	288	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他 の 相 談 計	1,006	288	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	14,054	11,965	407	1,300	699	1,990	16	602	4,793	9,505	1,233	16	13	82	80	262	20,998

「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21年度			平成20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)	1,049	7.5	1,002	880	6.4	824
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、穀類、菓子類	571	4.1	491	558	4.0	476
	住居品	布団類、浄水器、冷暖房機器、ミシン、消火器	568	4.0	492	561	4.1	471
	光熱水品	プロパンガス、ガソリン、電気、水道水	117	0.8	101	81	0.6	62
	被服品	アパレル、婦人洋服、婦人下着、和服	331	2.4	310	353	2.6	326
	保健衛生品	医療用具、化粧品、理美容器具、医薬品	316	2.2	275	306	2.2	281
	教養娯楽品	新聞、電話機類、学習教材、ネット専用端末	981	7.0	895	954	6.9	887
	車両・乗り物	自動車、オートバイ	373	2.7	256	287	2.1	258
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	643	4.6	542	585	4.2	502
	他の商品	農機具	11	0.1	8	5	0.0	4
商品計			4,960	35.3	4,372	4,570	33.1	4,091
役	クリーニング		63	0.4	59	62	0.4	60
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス、借家	604	4.3	525	535	3.9	480
	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、屋根工事、衛生設備工事	362	2.6	328	359	2.6	312
	修理・補修	修理サービス	146	1.0	131	144	1.0	131
	管理・保管	管理保管サービス、マンション管理	20	0.1	15	41	0.3	36
	役務一般	複合サービス会員	39	0.3	36	45	0.3	42
	金融・保険サービス	クレジットカード、生命保険、預貯金・証券等	2,393	17.0	2,108	2,592	18.8	2,312
	運輸・通信サービス	電話情報提供サービス、オンライン情報サービス	2,738	19.5	2,667	2,752	20.0	2,678
	教育サービス	学習塾、家庭教師、予備校	43	0.3	37	67	0.5	59
	教養・娯楽サービス	宝くじ、資格講座、外国語・会話教室	511	3.6	479	441	3.2	423
	保健・福祉サービス	社会保険、介護サービス、医療サービス	327	2.3	255	425	3.1	352
	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、祈とうサービス	499	3.6	429	449	3.3	381
	内職・副業・相場	商品相場、ウェブ・パソコン内職、工芸内職	170	1.2	153	194	1.4	175
他の行政サービス	アンケート調査等	173	1.2	83	164	1.2	76	
役務計			8,088	57.5	7,305	8,270	60.0	7,517
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		1006	7.2	288	954	6.9	268
総件数			14,054	100.0	11,965	13,794	100.0	11,876

(7) 相談件数の上位 10 品目

順位	平成 2 1 年度			平成 2 0 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	2,099	オンライン等 関連サービス	2,363	2,338
2	フリーローン・サラ金	1594	1,425	フリーローン・サラ金	1,857	1,691
3	商品一般	1049	1,002	商品一般	880	824
4	賃貸住宅	411	365	賃貸住宅	370	330
5	工事・建築	351	317	工事・建築	328	285
6	自動車	326	211	自動車	258	230
7	新聞	181	172	生命保険	252	228
7	空調・冷暖房・給湯設備	181	163	健康食品	234	214
9	健康食品	176	165	空調・冷暖房・給湯設備	179	158
10	電話器類	175	169	新聞	178	171

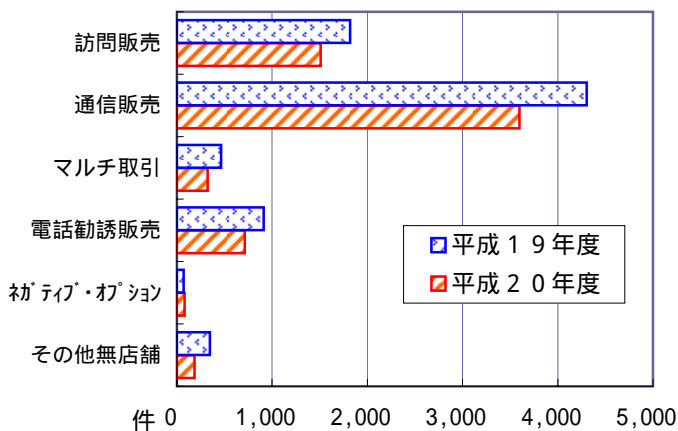
(8) 内容別分類件数

(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 2 1 年度		平成 2 0 年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	9,505	67.6	9,555	69.3
販売方法	4,793	34.1	4,726	34.3
価格・料金	1,990	14.2	2,120	15.4
品質・機能・役務品質	1,299	9.2	1,133	8.2
接客対応	1,233	8.8	1,360	9.9
法規・基準	699	5.0	707	5.1
表示・広告	602	4.3	530	3.8
安全衛生	407	2.9	399	2.9
買物相談	82	0.6	62	0.4
生活知識	80	0.6	73	0.5
計量・量目	16	0.1	27	0.2
施設・設備	13	0.1	14	0.1
包装・容器	16	0.1	6	0.0
その他	262	1.9	188	1.4
受付総件数 a	14,054	-	13,794	-

(9) 特殊販売における相談件数

販売形態別件数



	平成21年度	平成20年度
訪問販売	1,425	1,511
通信販売	3,593	3,598
マルチ取引	296	324
電話勧誘販売	689	713
カタログ・オークション	59	81
その他無店舗	173	186
合計	6,235	6,413

訪問販売の主な販売方法

方 法	平成21年度		平成20年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
家庭訪販	968	916	982	920
点検商法	88	87	77	76
アポイントメントセールス	57	51	76	75
S F 商法	48	47	65	63
職場訪販	34	34	28	27
キャッチセールス	15	14	18	16
展示販売	6	5	7	7

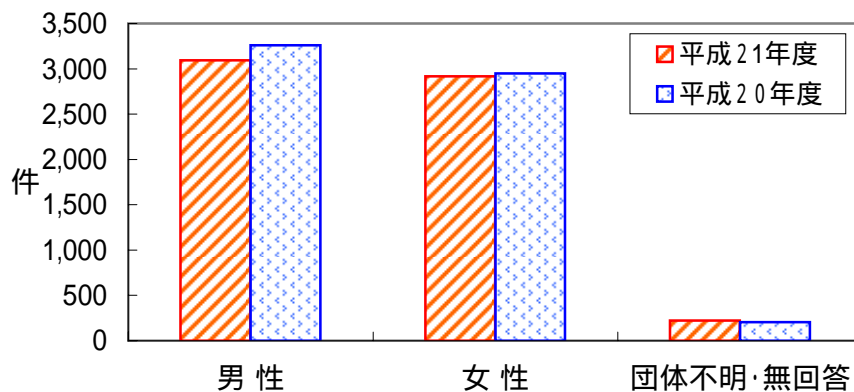
通信販売の主な販売方法

方 法	平成21年度		平成20年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
電子商取引	1,859	1,836	1,219	1,198
(内 インターネット通販)	(1650)	(1638)	—	—
(内 インターネットオークション)	(78)	(71)	—	—
電子広告	165	163	163	161
ダイレクトメール	129	124	158	155
新聞雑誌広告	58	56	88	86
折込チラシ	72	65	81	79
カタログ通販	52	50	31	30
テレビショッピング	29	26	15	15

契約当事者性別・年齢別件数

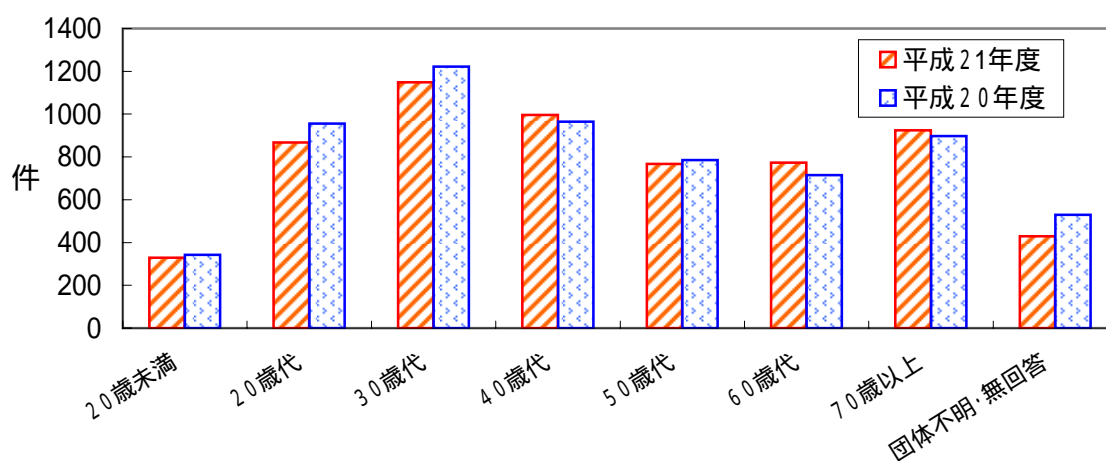
〔性別〕

	平成21年度	平成20年度
男性	3,095	3,261
女性	2,916	2,948
団体不明・無回答	224	204
合計	6,235	6,413



〔年齢別〕

	平成21年度	平成20年度
20歳未満	329	342
20歳代	867	956
30歳代	1,149	1,222
40歳代	996	965
50歳代	767	786
60歳代	773	715
70歳以上	925	897
団体不明・無回答	429	530
合計	6,235	6,413



特殊販売の商品別件数

商品・役務名		平成21年度		平成20年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
A	商品一般	356	340	333	312
B 22	力二	19	19	26	26
B 51	健康食品	163	157	212	196
B	他の食料品	92	84	70	62
C 22	換気扇フィルター	11	11	8	8
C 22	浄水器	91	89	81	75
C 23	ミシン	3	3	13	13
C 24	掃除機類	11	11	7	7
C 32	ふとん類	89	85	128	119
C 40	防災・防犯用品	31	24	15	13
C	他の住居品	71	68	83	75
D	光熱水品	21	21	17	14
E 20	和服	18	18	18	18
E 35	婦人下着	19	17	31	31
E 42	かばん類	19	17	7	6
E 43	アクセサリー	53	53	56	54
E	他の被服品	70	69	78	73
F 20	配置薬	22	21	17	17
F 30	医療用具	34	32	78	72
F 40	化粧品	77	77	87	82
F 50	理美容器具・用品	21	19	25	24
F	他の保健衛生品	36	27	12	12
G 20	文具・事務用品	19	18	43	42
G 21	パソコン	21	21	45	42
G 25	電話機類	87	85	29	28
G 30	学習教材	8	7	69	66
G 30	資格取得用教材	63	59	43	43
G 40	新聞	163	157	157	153
G 40	書籍・印刷物	103	94	120	116
G 50	音響・映像製品	41	38	40	38
G 60	スポーツ用品	7	7	8	7
G 92	室内装飾品	16	16	18	15
G	他の教養娯楽品	127	115	54	48
H 20	自動車	33	31	38	32
H	他の車両・乗り物	16	16	7	7
I 20	土地	10	9	3	2
I 32	集合住宅	88	87	65	61
I 51	給湯システム	94	93	124	112
I 51	ソーラーシステム	54	47	34	31
I	他の土地・建物・設備	59	55	65	60
J	他の商品	3	2	1	1
K	クリーニング	1	1	5	5
L	レンタル・リース・貸借	71	66	73	66
M~N	工事・建築・修理等(土地・建物)	151	139	162	146
M~N	工事・建築・修理等(土地・建物以外)	20	20	27	26
O	管理・保管	5	5	9	8
P	役務一般	28	27	37	36
Q 20~35	生命保険・損害保険	117	106	138	129
Q 70	未公開株	49	48	16	16
Q 70	預貯金・証券等	32	30	44	42
Q 75	商品相場	32	31	39	36
Q 80	フリーローン・サラ金	112	107	240	234
Q	他の金融・保険サービス	48	45	36	33
R 70~72	運送サービス	18	18	18	15
R 81	電報・固定電話	68	63		
R 82	移動電話サービス	53	53	107	96
R 83	デジタルコンテンツ	2090	2073	2260	2239
R 83	放送サービス	61	58	31	30
R 84	インターネット通信サービス	89	84		
R	他の運輸通信サービス	3	3	45	41
S	教育サービス	15	14	16	15
T 40	資格講座	53	53	51	50
T 70	宝くじ	120	117	115	115
T	他の教養・娯楽サービス	152	136	119	116
U 24	衛生サービス	25	19	20	18
U	他の保健・福祉サービス	28	20	51	47
V 20	冠婚葬祭	54	53	47	46
V 40	広告代理サービス	67	61	36	35
V 40	廃品回収サービス	16	12	8	4
V 40	結婚相手紹介サービス	10	10	9	9
V 40	祈祷サービス	11	10	26	25
V	他の役務	90	76	83	66
W	内職・副業等	143	129	126	116
X	行政サービス	24	18	11	9
Z	他の相談	40	23	43	23
計		6,235	5,947	6,413	6,105

G・Q・R・Wは分類に変更がありましたので前年との対比が困難な部分があります。

商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成21年度 件数 (内苦情件数)	平成20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	2,090 (2,073)	2,251 (2,230)	通信販売
	30歳代・20歳代	給与生活者・ 学生・家事従事者	13,000 (207)	デジタルコンテンツ 電話音声情報
2	商品一般	356 (340)	333 (312)	通信販売
	60歳以上・40歳代	給与生活者・ 家事従事者・無職	2,000 (407)	商品一般
3	健康食品	163 (157)	212 (196)	マルチ取引・通信販売・ 電話勧誘販売
	70歳以上・50歳代	無職・給与生活者 家事従事者	4,223 (182)	健康食品
4	新聞	163 (157)	157 (153)	訪問販売
	70歳以上・ 60歳代	無職・給与生活者 家事従事者	194 (44)	新聞
5	空調・給湯設備	149 (141)	159 (144)	訪問販売
	50歳代・60歳代	給与生活者・ 家事従事者	5,946 (2,022)	給湯システム ソーラーシステム
6	内職・副業	136 (122)	127 (117)	通信販売
	30歳代・20歳代	給与生活者・ 家事従事者	30,000 (695)	内職副業、パソコン内職、 パチンコ関連内職
7	宝くじ	120 (117)	115 (115)	通信販売
	70歳以上	無職	168,000 (4417)	宝くじ
8	工事・建築	119 (67)	118 (109)	訪問販売
	70歳以上・50歳代	無職・給与生活者・ 家事従事者	101,850 (4,308)	屋根工事、塗装工事 衛生設備工事
9	フリーローン・サラ金	112 (107)	240 (234)	通信販売
	40歳代・50歳代	給与生活者・ 無職・自営	5,000 (807)	フリーローン・サラ金
10	浄水器	91 (89)	90 (81)	訪問販売
	70歳以上・50歳代	家事従事者・無職 給与生活者	1,000 (310)	浄水器

(10) 危害・危険に関する相談件数

商品項目	危 害		危 険	
	平成21年度	平成20年度	平成21年度	平成20年度
商 品 一 般	2	1	0	0
食 料 品	18	20	2	8
住 居 品	8	8	27	24
高 熱 水 品	1	0	2	0
被 服 品	3	3	0	0
保 健 衛 生 品	14	10	2	1
教 養 娛 楽 品	6	4	8	3
車 両 ・ 乗 り 物	3	2	2	4
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	2	2	3	3
他 の 商 品	0	0	1	0
レンタル・リース・貸借	0	1	0	1
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	0	2	2	0
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	0	1	0	0
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	0	1	0	0
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	2	1	0	0
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	19	10	0	0
他 の 役 務 (外 食)	7	1	0	0
計	85	67	49	44

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	15	化粧品、エステ、衣服、アクセサリ、腕時計、パーマ
消 化 器 障 害	13	外食、調理食品、飲料、魚介加工品、健康食品、医療
刺 傷 ・ 切 傷	10	外食、弁当、調理器具、玩具、理美容具、車、理髪
熱 傷	9	鍋、カップ、電気あんか、照明器具、電池、脱毛エステ
擦 過 傷 ・ 挫 傷 ・ 打 撲 傷	6	調理ポウル、車、自転車、スポーツ施設利用
呼 吸 器 障 害	2	ソファ、白蟻駆除サービス
中 毒	2	外食、出前
切 断	1	健康器具
その他の傷病及び諸症状	27	健康食品、パン、補聴器、歯科治療、近視矯正、針灸
計	85	

危険の内容

内 容	件 数	主 な 商 品
異 物 の 混 入	12	外食、パン、弁当、レトルト食品、あめ、玩具
発 火 ・ 引 火	11	暖房機器、こんろ、電子レンジ、ドライヤー、除湿器、ペット用品
発 煙 ・ 火 花	11	暖房機器、電子レンジ、ドライヤー、電源コード、テレビ
破 損 ・ 折 損	9	鍋、オープンレンジ、いす、テレビ、玩具、車庫、針灸
過 熱 ・ こ げ る	7	暖房機器、洗濯機、スチームクリーナー、電池、電気工事
機 能 故 障	5	自動車、バイク、理美容具
破 裂	3	調理ポウル、コップ
化学物質による危険	3	入歯安定剤、腕時計、白蟻駆除サービス
操作・使用性の欠落	3	調理器具、自動車、医療
燃 料 ・ 液 漏 れ 等	2	石油ファンヒーター、電気ポット
部 品 脱 落	2	自転車
火 災	2	店舗事務所
転 落 ・ 転 倒 ・ 不 安 定	1	台所用品
腐 敗 ・ 変 質	1	魚介干物
漏 電 ・ 電 波 等 の 障 害	1	新築建売住宅
そ の 他	3	鍋、芳香剤、電気器具
計	44	