

平成 1 9 年度

事 業 年 報

平成 20 年 6 月

滋賀県立消費生活センター

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19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
・高校生のための消費生活講演会.....	8
・啓発資料の配布.....	9
2 商品テスト	
・商品テストの概要.....	10
3 消費生活相談.....	12
・県下の設置相談窓口総括概要	
参考資料.....	22
1 講座等の受講状況.....	23
2 商品テスト状況.....	23
3 テスト測定機器一覧表.....	24
4 消費生活相談状況.....	25
5 消費生活相談事例集.....	29
・報道機関＜新聞紙面欄＞掲載提供資料	
6 くらしのかわら版.....	55
7 貸出ビデオソフト一覧表.....	71
8 貸出しパネル一覧表.....	81
9 市町消費者行政担当課一覧表.....	82

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 消費生活サロン設立
- 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、分室において土日開所
- 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統合<予定>

建物の概要

1 県立消費生活センター

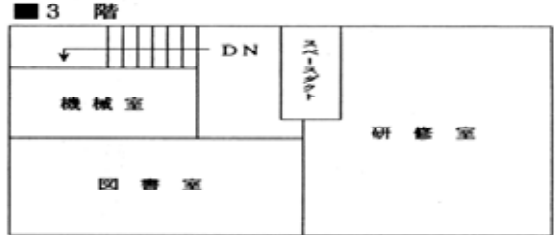
- (1) 位置 彦根市元町4-1
- (2) 構造規模 鉄筋コンクリート造
- (3) 面積 延 595.07㎡

内部配置

室名	面積
図書室	52.80 m ²
研修室	93.80
消費者相談室	46.50
商品テスト室	103.40
展示・資料コーナー 消費者サロン	96.68
相談室	18.00
所長室・事務室	33.22
機械室・その他	146.67

平面図
(分室)

平面図 (本所)



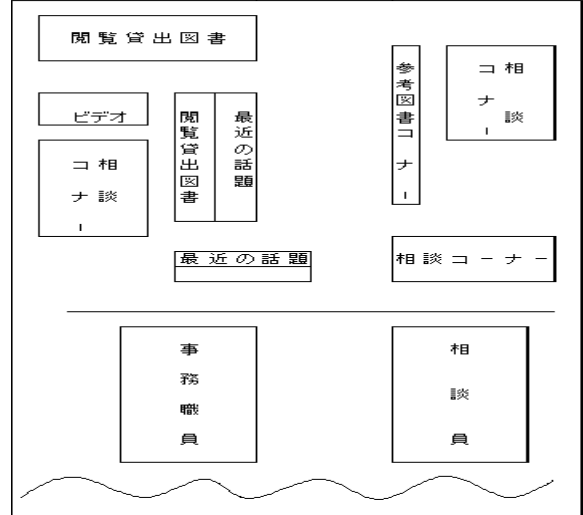
■2階



■1階



出入口



2 センター分室

- (1) 位置 草津市大路一丁目1-1
エルテイ932 3階
- (2) 面積 延 96.0 m²

現員（平成20年5月1日現在）

区 分	消費生活センター	分 室
所 長	1	
次 長	1	
副 参 事	1	
主 幹	1	1
主 査	1	
主任主事		1
主 幹（建築）	（ 1 ）	
主 査（電気）	（ 1 ）	
専門員（機械）	（ 1 ）	
主任主査（繊維）	（ 1 ）	
不正商取引 専門検査員	1	
消費生活相談員	6	3
臨時的任用職員		1

（ ）は兼務

業務内容

- 1 消費生活に関する相談および苦情の処理
- 2 消費生活に関する商品の試験
- 3 消費生活に関する情報の収集
- 4 全国消費生活情報ネットワーク・システム事業
- 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19年度消費生活センター事業実績総括表

月	区分	啓発事業				テスト事業		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	商 品 テスト	グループ 研究 および 一日講座	総 数	苦 情 件 数
4月	回数	2				1	1	520	419
	人数	835					3		
5月	回数	2	1					518	431
	人数	88	27						
6月	回数	2			1	試テ (20)		694	574
	人数	49			150				
7月	回数	2		1	2	2		599	503
	人数	230		83	475				
8月	回数	1	1	2	1	3		680	602
	人数	40	15	70	200				
9月	回数	4			2	1	1	569	497
	人数	110			193		13		
10月	回数	4				1		637	560
	人数	331							
11月	回数	3			2			542	464
	人数	247			198				
12月	回数	2	1		4		2	460	403
	人数	50	48		962		21		
1月	回数				4	2		436	375
	人数				304				
2月	回数	2			3	3		503	426
	人数	65			214				
3月	回数	1	1					502	420
	人数	25	25						
合計	回数	25	4	3	19	13	4	6,660	5,674
	人数	2,070	115	153	2,696	(20)	37		
備 考									

()内は試買テスト

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9日	滋賀大学経済学部<新入生>	680	消費生活と基礎知識～契約トラブル等に対する対処法～
2	4月10日	滋賀医科大学<新入生>	155	消費者トラブルの防止と解決について
3	5月17日	榆町老友会(彦根市)<高齢者>	35	高齢者への対応
4	5月21日	甲良町社会福祉協議会 <75歳以上の高齢者>	53	いろいろな悪質商法の手口や被害と対処法
5	6月5日	ワボウ電子株式会社 <50～60歳代役職職員>	20	詐欺まがい商法の対処法
6	6月19日	近江八幡市 緑生会<高齢者>	29	悪質商法・業者からあなたを守るポイント対策
7	7月19日	愛荘町生涯学習課<60歳以上>	180	悪質商法への対処方法
8	7月26日	甲良町社会福祉協議会<高齢者>	50	高齢者の消費者被害について～最近の傾向と対処法～
9	8月6日	草津市民生・児童委員協議会 高齢者福祉部会	40	「ストップ・ザ・悪質商法」
10	9月10日	竹ヶ鼻老友会(彦根市)<高齢者>	25	悪質業者への対応の仕方
11	9月19日	大藪町大老会(彦根市)<高齢者>	50	最近の消費者トラブル
12	9月20日	県障害者雇用支援センター<障害者>	15	携帯電話使用のトラブル、糖度計測定
13	9月21日	甲良町社会福祉協議会<高齢者>	20	高齢者の消費者被害について～最近の傾向と対処法～
14	10月9日	甲南高等養護学校<初任者教諭>	11	消費生活の今日的な話題
15	10月11日	愛荘町民生・児童委員協議会<高齢者>	50	悪質商法と架空請求について
16	10月19日	甲賀市柏木公民館<高齢者>	30	悪質商法や「だましのテクニック」を知ろう
17	10月26日	レイカディア大学草津校<高齢者>	240	気をつけよう悪質商法 & コント
18	11月1日	レイカディア大学米原校<高齢者>	170	悪質商法から身を守る
19	11月12日	守山市民生委員児童委員協議会 <高齢者>	27	悪質商法から高齢者や障害者を守る
20	11月15日	蒲生郡母子福祉推進員協議会 <高齢者>	(20)	最近の相談傾向について (東近江地域振興局対応)

番号	月日		人 数	テ ー マ
21	11月20日	草津市・渋川北楽寿会<高齢者>	50	悪質商法にひっかからないために
22	12月11日	県立農業大学校<生徒>	20	若者の消費生活トラブル
23	12月13日	愛荘町香之庄老人クラブ<高齢者>	30	悪質商法の対処法
24	2月5日	甲良町社会福祉協議会 (甲良東だんらん会)<高齢者>	50	高齢者の消費者被害について～最近の傾向と対処法～
25	2月13日	湖南市シルバー人材センター<高齢者>	15	いろいろな悪質商法の手口や被害と対処法
26	3月3日	大津市栗林自治会<高齢者>	25	悪質商法の被害にあわないために
計			2,070	

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　115名
- (4) 事業実績

開催日時・会場	講座名	講師
5月30日(水) 13:30～15:30 会場：消費生活センター	どうなる年金？ ～自分らしい 豊かなくらしを考える～	滋賀県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 下田 祥子 氏
8月7日(火) 13:30～15:00 会場：ピバシティ彦根	携帯デビューその前に ～携帯電話の安全で安心な 使い方をマスターしましょう～	(株)NTTドコモ関西 社会環境室派遣講師
12月11日(火) 13:30～15:30 会場：消費生活センター	食の安全と滋賀の地産地消 ～食べる側からできること～	滋賀大学教育学部教授 堀越 昌子氏
3月11日(火) 13:30～15:30 会場：草津まちづくりセンター	原油価格高騰の背景と今後の見 通し	石油連盟石油講座講師 河原 一夫氏

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

小学生低学年の親子

3. 事業概要

日 時	場 所	参 加 数	テスト内容
H19.7.18 午後	甲賀市大原小学校	親 36名 子 47名	糖分テスト
H19.8.21 午前	東近江市建部公民館	親子 18組 40名	糖分テスト
H19.8.21 午後	東近江市蒲生公民館	親子 22組 30名	糖分テスト

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28日	滋賀女子高校	150	辻井康喜氏	消費生活センター相談員
2	7月12日	野洲高校	115	宮原努氏	野洲市相談員
3	7月19日	彦根東高校(全日制)	360	-	消費生活センター相談員
4	8月24日	甲西高校	200	-	消費生活センター相談員
5	9月7日	日野高校	169	片山聡氏	消費生活センター相談員
6	9月14日	大津商業高校	24	佐口裕之氏	消費生活センター相談員
7	11月21日	草津高校	152	-	消費生活センター相談員
8	11月28日	彦根総合高校	46	高橋陽一氏	彦根市相談員
9	12月11日	石山高等学校	360	-	大津市相談員
10	12月13日	長浜農業高校	140	-	消費生活センター相談員
11	12月13日	守山北高校	182	原浩崇氏	消費生活センター相談員
12	12月18日	玉川高校	280	-	消費生活センター職員
13	1月10日	彦根東高校(定時制)	78	森野有香氏	-
14	1月15日	八日市高校	30	坂梨勝彦氏	消費生活センター相談員
15	1月16日	愛知高校	76	-	消費生活センター相談員
16	1月28日	甲西高校	120	中井陽一氏	消費生活センター相談員
17	2月5日	伊吹高校	155	中村正哉氏	米原市相談員
18	2月18日	八日市養護学校	45	-	消費生活センター相談員
19	2月22日	甲良養護学校	14	-	消費生活センター相談員
		合 計	2,696		

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制作または購入し、配布した。

対 象	名 称	部 数
一 般	くらしのかわら版	3 , 2 4 0
"	くらしの豆知識（国民生活センター編集）	2 4 5
"	うまい話には、気をつける！（国民生活センター制作）	1 6 , 0 0 0
"	借金の悩みは、必ず解決できます！	1 6 , 0 0 0
"	お金を借りるときのチェックポイント	1 6 , 0 0 0
	高齢者のための見守りガイドブック（内閣府編集）	8 5 0
若 者	高校生トラブル警報	4 , 1 0 0
"	警告！携帯サイトへ情報露出（国民生活センター制作）	2 8 , 9 0 0
"	あま～い誘いにご用心！（近畿府県共同制作）	2 6 , 0 0 0

くらしのかわら版は年4回発行。記載の部数は平成20年2月発行分のもの。

商品テストの概要

商品テスト業務として、(1) 諸費生活相談者からの苦情テスト、(2) テストを伴う一日講座、(3) 商品の問い合わせに対し助言および資料提供を実施した。

(1) 苦情商品テスト

概要：平成19年度は、原因究明テスト件数が16件あり、電気製品が5件またクリーニングが4件、その他7件でした。

品名	事故内容	事故原因
婦人靴	靴底に針状のものが入っているのではないか。	検査の結果見あたらなかった。
ラジオ付きライト	電池式もので、スイッチ部分から発煙	電氣的ショートによる発煙、製造上のミスと思われる。
ドッグフード	ドッグフードにカビ様のものが見られる。	マイクロスコープによる検査でもそのように見られた。
事務用いす	背もたれ調整ねじの外れによる転倒事故	取説に調整ねじの取り付けについて注意書きを追加することとなった。
電気スタンド	発煙事故	電球の熱にプラスチック部品が接触したため。
小型自動車	駐車中の発火事故	直接の原因は、ステアリング部分ダイナミックダンパーの金属ウエイトの脱着により、結果としてスパイラルコイルに過剰な電流が流れたため
婦人用式服	クリーニング後、生地が波打った。	生地のポリウレタンの劣化による。
男性用ズボン	クリーニング後、変色した。	脱色作用のある液体が付いたもので、着用時と推定される。
フライパン	フライパンに金属製の蓋がはまり込んだ。	金属の温度収縮によるもの
スラックス	クリーニング後、白っぽいシミが付いた。	繊維の間に白っぽいものが見られるが、どこで付着したか不明
グリルパン	使用中破裂した	原因不明
スラックス	クリーニング後、変色した。	漂白性のものが付着したように見えるが、原因不明
ハロゲンヒーター	プラスチック部分から発煙事故	調査の結果、通常使用ではこのプラスチック部分は高温にならず原因不明
テレビ	使用中の発煙	コンデンサーの破裂で、内部液の噴出
ズボン	発毛生地の抜け毛	コール天生地では摩擦で生じる可能性がある事故
オープンレンジ	使用中の発火	フラットテーブルの汚れが電波により炭化してきて発火になったと推定

月別苦情件数

年 月	件 数
H19. 4	1
5	0
6	0
7	2
8	3
9	1
10	1
11	0
12	0
H20. 1	2
2	3
3	3
(計)	16

商品分類

商品分類名	件 数
住居品	9
クリーニング	4
被服品	2
車両・乗物	1
(計)	16

(2) テストを伴う一日講座

概要：講座は4回実施した。参加人数は39名であった。講座内容は食に関するもので、清涼飲料水の糖分、みそ汁の塩分、食用油の劣化度についての測定実習

参加者数と試料数

年 月	回 数	参加者数	試料数
H19. 4	1	5	18
9	1	13	13
12	2	21	58
(計)	4	39	89

(3) 商品の問い合わせ

概要：商品の問い合わせは11件であり、助言および資料提供を行った。

問い合わせ商品分類

商品分類名	問い合わせ件数
食料品	1
住居品	7
被服品	2
土地・建物・設備	1
(計)	11

3 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		相談販売件数中の 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19年度	15,898 (13,979)	87.9%	7,916 (7,578)	95.7%	49.8%
平成18年度	18,120 (15,877)	87.6%	9,033 (8,582)	95.0%	49.9%
対前年度	増減	2,222 (1,898)	1,117 (1,004)	-	
	比率	87.7% (88.0%)	87.6% (88.3%)	-	

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

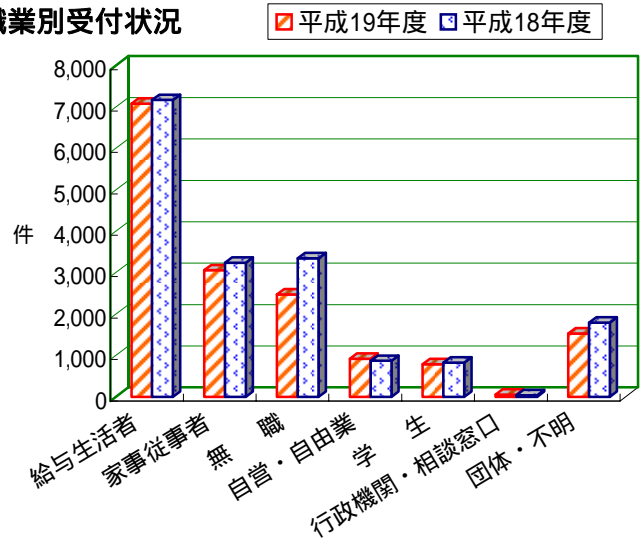
消費生活相談窓口	平成19年度			平成18年度		
	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県立消費生活センター(本所)	3,919	3,248	1,889	4,699	3,897	1,977
県立消費生活センター(分室)	2,741	2,426	1,313	3,228	2,816	1,462
滋賀県県民生活課	294	293	187	374	374	272
東近江地域振興局	464	455	345	502	486	391
湖北地域振興局	183	149	109	289	253	204
大津市消費生活センター	2,682	2,325	1,362	3,255	2,819	1,429
草津市市民課	1,026	920	468	638	566	395
守山市市民生活課	535	524	215	558	548	236
長浜市環境保全課	467	444	307	591	520	433
近江八幡市市民環境課	590	529	263	606	553	292
彦根市生活環境課	296	274	134	283	263	112
栗東市生活環境課	340	309	181	400	378	254
甲賀市生活環境課	313	281	202	431	355	315
湖南市安心安全課	330	235	131	353	279	154
野洲市市民課	591	513	276	758	678	456
東近江市消費生活課	668	648	336	667	645	454
高島市市民課	252	236	106	285	268	133
米原市自治振興課	207	170	92	203	179	64
計	15,898	13,979	7,916	18,120	15,877	9,033

平成19年度は、相談件数15,898件（18相談窓口）について、平成18年度は、相談件数18,120件（18相談窓口）の内、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)にデータ入力された17,283件(16相談窓口)について、相談状況を示しています。

(3) 職業別相談受付件数

	平成19年度	平成18年度
給与生活者	7,078	7,169
家事従事者	3,057	3,238
無職	2,474	3,347
自営・自由業	919	869
学生	788	830
行政機関・相談窓口	52	39
団体・不明	1,530	1,791
計	15,898	17,283

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19年度		平成18年度		市町名	平成19年度		平成18年度		
大津市	3,512	3,512	4,183	4,183	長浜市	922	1,608	1,113	1,693	
志賀町	-		-		びわ町	-		-		
草津市	1,708	4,131	1,620	4,280	浅井町	-		-		-
守山市	864		908		米原市	439		277		
栗東市	755		849		近江町	-		-		
野洲市	804		903		虎姫町	31		35		
湖南市	584	1,267	592	970	湖北町	57		61		
甲賀市	683		378		高月町	79		103		
近江八幡市	815	2,596	883	2,869	木之本町	41		61		
東近江市	1,390		1,505		余呉町	14		24		
安土町	81		128		西浅井町	25	19			
蒲生町	-		-		高島市	413	413	464	464	
日野町	214		241							
竜王町	96		112							
能登川町	-	-								
彦根市	1,627	2,056	2,033	2,512	不明・他府県	315	315	312	312	
愛荘町	199		239							
秦荘町	-		-							
愛知川町	-		-							
豊郷町	91		65							
甲良町	56		75							
多賀町	83	100								
合計	15,898		17,283							

(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	1,829	1,769	8	8	31	97	0	17	802	1,527	65	0	1	2	5	12	2,575
食 料 品	542	456	115	140	26	55	5	113	179	221	80	6	0	8	12	5	965
住 居 品	684	609	96	139	23	121	1	22	334	421	86	1	0	9	12	8	1,273
光 熱 水 品	85	66	4	6	9	39	3	7	13	29	18	0	0	0	1	4	133
被 服 品	425	377	14	77	12	98	0	25	207	334	54	0	0	2	3	9	835
保 健 衛 生 品	377	344	33	56	14	70	0	30	215	267	38	3	0	0	3	6	735
教 養 娛 楽 品	1,170	1,100	34	168	47	171	0	56	588	909	170	1	1	6	4	8	2,163
車 両 ・ 乗 り 物	289	262	34	98	20	51	1	17	52	197	70	0	0	4	1	5	550
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	636	564	27	81	48	149	0	11	296	366	110	0	2	9	3	10	1,112
他 の 商 品	8	8	0	3	0	1	0	1	3	5	1	0	0	0	0	0	14
商 品 計	6,045	5,555	365	776	230	852	10	299	2,689	4,276	692	11	4	40	44	67	10,355
ク リ ー ニ ン グ	79	75	7	60	5	2	0	2	7	50	34	0	0	0	0	2	169
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	558	476	18	35	51	215	0	5	79	447	58	0	4	5	5	3	925
工 事 ・ 建 設 ・ 加 工	399	356	18	92	13	122	3	11	156	269	97	0	3	7	0	4	795
修 理 ・ 補 修	149	134	2	51	3	64	0	13	52	67	33	0	0	2	2	3	292
管 理 ・ 保 管	27	26	2	3	0	2	0	1	7	21	7	0	0	0	0	0	43
役 務 一 般	96	94	1	1	3	17	0	1	57	88	2	0	0	0	0	0	170
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	2,625	2,285	26	27	359	636	0	81	534	2,065	209	0	0	26	23	36	4,022
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	2,881	2,803	7	60	29	492	0	181	1,566	2,575	190	1	1	3	8	6	5,119
教 育 サ ー ビ ス	120	108	1	4	7	29	0	2	52	104	11	0	0	0	0	3	213
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	765	724	11	21	31	149	0	48	324	606	92	0	0	3	0	4	1,289
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	467	398	35	43	35	85	0	17	184	272	61	0	1	7	9	16	765
他 の 役 務	434	373	13	26	20	97	1	29	174	286	82	0	1	11	2	14	756
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	199	182	2	12	4	40	0	37	142	160	11	0	0	0	0	3	411
他 の 行 政 サ ー ビ ス	151	93	4	6	22	6	1	1	37	36	13	0	1	2	8	33	170
役 務 計	8,950	8,127	147	441	582	1,956	5	429	3,371	7,046	900	1	11	66	57	127	15,139
他 の 相 談	903	297	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他 の 相 談 計	903	297	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	15,898	13,979	512	1,217	812	2,808	15	728	6,060	11,322	1,592	12	15	106	101	194	25,494

「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19年度			平成18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)	1,829	11.5	1,769	3,997	23.1	3,901
	食料品	健康食品、魚介類、穀類、冷凍調理食品	542	3.4	456	388	2.2	325
	住居品	布団類、浄水器、換気扇フィルター、電動ミシン	684	4.3	609	657	3.8	593
	光熱水品	プロパンガス、電気、ガソリン、水道水	85	0.5	66	75	0.4	61
	被服品	アパレル、和服、婦人洋服、婦人下着	425	2.7	377	602	3.5	564
	保健衛生品	化粧品、医療用具、理美容器具、医薬品	377	2.4	344	388	2.2	356
	教養娯楽品	新聞、学習教材、社専用端末、携帯電話機	1,170	7.4	1,100	1,251	7.2	1,175
	車両・乗り物	自動車、オートバイ	289	1.8	262	287	1.7	257
	土地・建物・設備	分譲マンション、電気温水器、戸建住宅	636	4.0	564	635	3.7	553
	他の商品	農機具	8	0.1	8	10	0.1	10
商 品 計			6,045	38.0	5,555	8,290	48.0	7,795
役 務	クリーニング		79	0.5	75	95	0.5	88
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス、借家	558	3.5	476	530	3.1	467
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、衛生設備工事	399	2.5	356	348	2.0	312
	修理・補修	修理サービス	149	0.9	134	115	0.7	107
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス	27	0.2	26	11	0.1	9
	役 務 一 般	複合サービス会員	96	0.6	94	115	0.7	112
	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	2,625	16.5	2,285	2,382	13.8	1,992
	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	2,881	18.1	2,803	2,771	16.0	2,660
	教育サービス	家庭教師、学習塾、外国留学	120	0.8	108	88	0.5	78
	教養・娯楽サービス	外国語・会話教室、宝くじ、資格講座	765	4.8	724	635	3.7	605
	保健・福祉サービス	社会保険、介護サービス、医療サービス	467	2.9	398	352	2.0	282
	他の役務	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、祈とうサービス	434	2.7	373	442	2.6	378
	内職・副業・相場	商品相場、ウェブ・モバイル・パソコン内職、フリマ配り内職	199	1.3	182	174	1.0	160
他の行政サービス	アンケート調査	151	0.9	93	57	0.3	18	
役 務 計			8,950	56.3	8,127	8,115	47.0	7,268
他 の 相 談		相隣関係、相続、婚姻、交通事故等消費者問題以外の相談	903	5.7	297	878	5.0	280
総 件 数			15,898	100.0	13,979	17,283	100.0	15,343

(7) 相談件数の上位10品目

順位	平成19年度			平成18年度		
	商品・役務名	件数	内苦情	商品・役務名	件数	内苦情
1	オンライン等 関連サービス	2,363	2,336	商品一般	3,997	3,901
2	フリーローン・サラ金	1,978	1,755	オンライン等 関連サービス	2,331	2,283
3	商品一般	1,829	1,769	フリーローン・サラ金	1,735	1,473
4	不動産貸借	478	405	不動産貸借	402	351
5	工事・建築	382	342	工事・建築	330	299
6	外国語・会話教室	297	289	電話サービス	261	221
7	電話サービス	292	269	新 聞	218	207
8	四輪自動車	207	191	四輪自動車	204	184
9	新 聞	196	191	ふとん類	174	171
10	ふとん類	159	147	着 物類	171	166

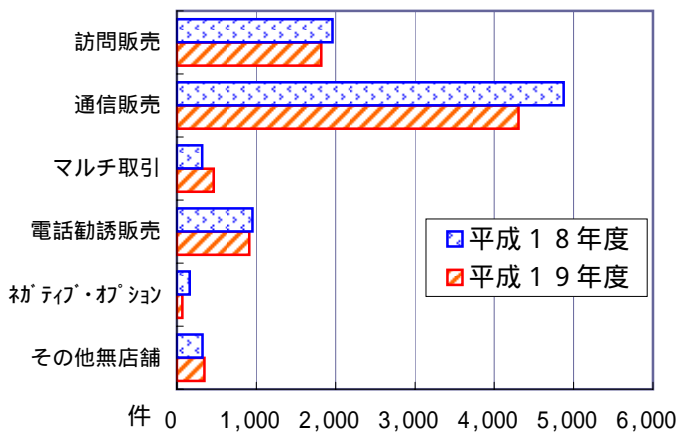
(8) 内容別分類件数

(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19年度		平成18年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	11,322	71.2	13,153	82.7
販売方法	6,060	38.1	6,643	41.8
価格・料金	2,808	17.7	2,826	17.8
接客対応	1,592	10.0	1,421	8.9
品質・機能・役務品質	1,217	7.7	979	6.2
法規・基準	812	5.1	796	5.0
表示・広告	728	4.6	579	3.6
安全衛生	512	3.2	462	2.9
買物相談	106	0.7	90	0.6
生活知識	101	0.6	64	0.4
計量・量目	15	0.1	20	0.1
施設・設備	15	0.1	17	0.1
包装・容器	12	0.1	7	0.0
その他	192	1.2	149	0.9
受付総件数 a	15,898	-	17,283	-

(9) 特殊販売における相談件数

販売形態別件数



	平成19年度	平成18年度
訪問販売	1,820	1,961
通信販売	4,305	4,876
マルチ取引	465	319
電話勧誘販売	910	953
カタログ・オプション	69	163
その他無店舗	347	323
合計	7,916	8,595

訪問販売の主な販売方法

方 法	平成19年度		平成18年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
家庭訪販	1,285	1,214	1,362	1,300
点検商法	131	124	152	148
アポイントメントセールス	104	101	143	140
S F 商法	49	46	50	47
職場訪販	38	34	32	29
キャッチセールス	32	31	34	32
展示販売	8	8	17	17

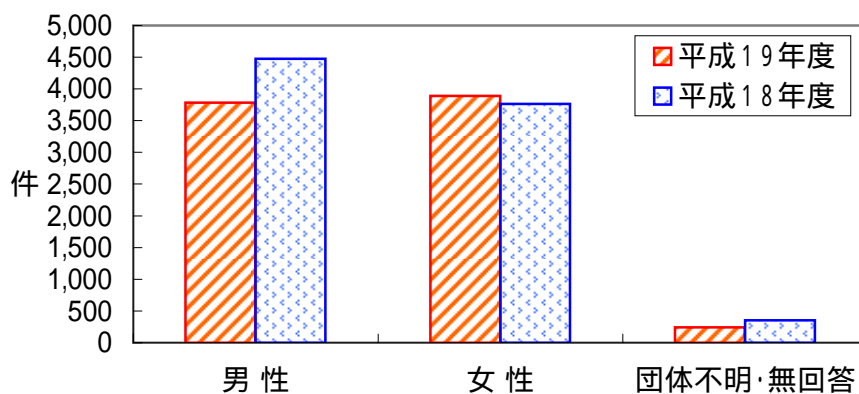
通信販売の主な販売方法

方 法	平成19年度		平成18年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
電子商取引	1,266	1,245	336	333
電子広告	160	155	95	93
ダイレクトメール	155	149	235	229
新聞雑誌広告	128	120	153	150
折込チラシ	60	55	91	78
カタログ通販	40	38	37	35
テレビショッピング	27	25	16	16

契約当事者性別・年齢別件数

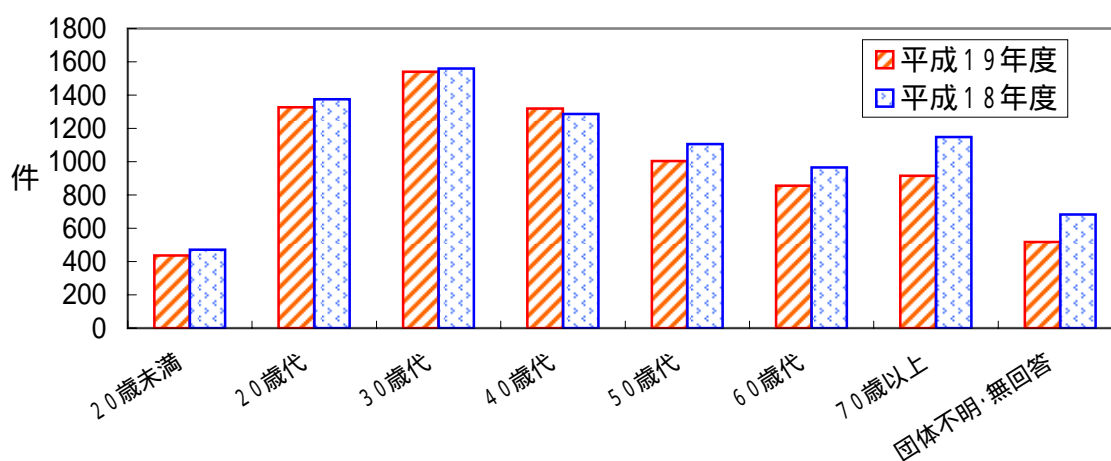
〔性別〕

	平成19年度	平成18年度
男性	3,785	4,475
女性	3,890	3,765
団体不明・無回答	241	355
合計	7,916	8,595



〔年齢別〕

	平成19年度	平成18年度
20歳未満	437	471
20歳代	1,326	1,375
30歳代	1,541	1,559
40歳代	1,320	1,286
50歳代	1,004	1,106
60歳代	855	966
70歳以上	915	1,149
団体不明・無回答	518	683
合計	7,916	8,595



特殊販売の商品別件数

商品・役務名		平成19年度		平成18年度		商品・役務名		平成19年度		平成18年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情			相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
A	商品一般	900	872	1,280	1,255	I 51	給湯システム	123	115	71	65
B 51	健康食品	171	157	180	167	I 51	ソーラーシステム	25	25	32	32
B	他の食料品	79	71	54	52	I 52	衛生設備	7	7	13	13
C 22	鍋・釜類	11	10	6	5	I 54	床下換気扇	7	5	7	7
C 22	換気扇フィルター	26	25	9	9	I	他の土地・建物・設備	49	44	76	66
C 22	浄水器	103	99	120	115	J	他の商品	4	4	3	3
C 23	ミシン	24	24	48	44	K	クリーニング	5	4	4	4
C 24	掃除機類	8	8	14	14	L	レンタル・リース・貸借	64	61	76	67
C 25	洗剤等	3	3	5	3	M~N	工事・建築・修理等（土地・建物）	219	202	191	178
C 32	ふとん類	144	136	164	161	M~N	工事・建築・修理等（土地・建物以外）	27	27	18	17
C 40	消火器	16	13	21	19	O	管理・保管	8	8	3	2
C	他の住居品	109	102	82	80	P	役務一般	69	68	85	83
D	光熱水品	19	13	16	12	Q 20~30	生命保険・損害保険	143	125	133	119
E 20	和服	29	27	69	68	Q 70	預貯金・証券等	67	63	44	40
E 35	婦人下着	43	43	23	22	Q 80	フリーローン・サラ金	419	406	510	482
E 43	アクセサリー	92	88	127	120	Q	他の金融・保険サービス	40	34	26	22
E	他の被服品	63	58	106	102	R 10~30	運送サービス	16	15	16	15
F 20	配置薬	21	19	61	59	R 60	電話情報サービス	1044	1032	882	866
F 30	産制具	8	8	3	3	R 60	オンライン情報サービス	1010	1005	1056	1044
F 30	医療用具	69	65	80	76	R 40~60	通信サービス	525	504	550	519
F 40	化粧品	120	114	77	70	S 30	家庭教師	51	50	32	31
F 50	理美容器具・用品	38	36	50	48	S	教育サービス	17	16	12	11
F	他の保健衛生品	28	27	44	42	T 40	資格講座	94	90	104	101
G 20	小型コンピューター	113	109	104	91	T 70	宝くじ	75	73	136	135
G 20	電話機類	37	35	34	33	T	他の教養・娯楽サービス	150	148	186	180
G 20	文具・事務用品	54	53	67	64	U 21	医療	5	5	4	2
G 30	学習教材	134	124	131	127	U 22	理美容	9	9	6	5
G 30	資格取得用教材	35	35	75	73	U 24	衛生サービス	29	25	42	41
G 40	新聞	179	175	197	190	U	他の保険・福祉サービス	39	36	12	11
G 40	書籍・印刷物	134	131	254	242	V 20	冠婚葬祭	47	45	53	52
G 50	音響・映像製品	65	63	67	66	V 40	広告代理サービス	35	35	52	49
G 60	スポーツ用品	12	11	9	9	V 40	結婚相手紹介サービス	20	18	12	12
G 92	室内装飾品	29	28	24	24	V	他の役務	116	95	141	123
G	他の教養娯楽品	54	50	51	47	W 20	商品相場	37	36	35	34
H 20	自動車	24	23	33	30	W 30	自動販売機	3	3	6	6
H	他の車両・乗り物	6	5	10	9	W 40	内職・副業	131	120	103	95
I 20	土地	5	5	12	12	W	他の内職・副業・相場	3	3	0	0
I 32	集合住宅	103	101	85	83	XZ	他の行政サービス・他の相談	76	51	71	46
計		7,916	7,578	8,595	8,224						

商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成19年度 件数 (内苦情件数)	平成18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	オンライン等 関連サービス	2,304 (2,283)	2,243 (2,207)	通信販売
	10歳代~70歳以上	給与生活者・学生・ 家事従事者・無職	6,300 (118)	電話情報提供サービス オンライン情報サービス
2	商品一般	900 (872)	1,280 (1,255)	通信販売
	10歳代~70歳以上	給与生活者・家事 従事者・自営自由業	11,546 (742)	商品一般
3	フリーローン・サラ金	419 (406)	510 (482)	通信販売
	20歳代~60歳代	給与生活者・無職・ 自営自由業	10,000 (924)	フリーローン・サラ金
4	新聞	179 (175)	197 (190)	訪問販売
	20歳代~70歳以上	無職・家事従事者・ 給与生活者	140,219 (40)	新聞
5	工事・建築	178 (168)	154 (145)	訪問販売
	30歳代~70歳以上	無職・給与生活者・ 家事従事者	500,000 (5,894)	屋根工事・電気工事 塗装工事・工事建築サービス
6	電話サービス	156 (148)	165 (146)	通信販売・電話勧誘販売 ・訪問販売
	10歳代~70歳以上	無職・家事従事者・ 給与生活者	1,465 (156)	電話関連サービス
7	ふとん類	144 (136)	164 (161)	訪問販売
	20歳代 70歳以上	無職・給与生活者・ 家事従事者	5,235 (533)	ふとん、羽毛ふとん
8	給湯システム	123 (115)	71 (65)	訪問販売
	30歳代~70歳以上	給与生活者・ 家事従事者・無職	6,003 (1,398)	電気温水器、給湯システム
9	小型コンピューター	113 (109)	104 (91)	マルチ・マルチまがい
	20歳代~60歳代	給与生活者・学生・ 家事従事者	7,422 (551)	ネットワーク専用端末
10	他の台所用品	105 (101)	122 (117)	訪問販売
	20歳代~30歳代 50歳代~70歳以上	家事従事者・ 給与生活者・無職	1,681 (464)	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19年度	平成18年度	平成19年度	平成18年度
商 品 一 般	1	0	0	0
食 料 品	14	8	6	1
住 居 品	10	8	25	8
光 熱 水 品	0	1	0	0
被 服 品	3	1	0	1
保 健 衛 生 品	11	7	0	0
教 養 娛 楽 品	0	1	8	2
車 両 ・ 乗 り 物	2	0	8	4
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	2	1	3	3
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	1	1	0	0
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	11	17	0	0
他 の 役 務 (外 食)	2	2	0	0
他 の 行 政 サ ー ビ ス	1	0	0	0
計	58	47	50	19

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	19	基礎化粧品、エステツカサービス、化粧品、パーマ、タンス
消 化 器 障 害	8	調理食品、外食、飲料、魚介加工品、イスタ食品
骨 折	5	自転車、いす類、家庭用工具
熱 傷	4	エステツカサービス、クリーニング、鍋・釜類、住居用電気器具
刺 傷 ・ 切 傷	4	歯科治療、スポーツ施設利用、医療サービス、給水設備
呼 吸 器 障 害	3	タンス、ふとん類、ケーキ
感 覚 機 能 の 低 下	3	医療サービス、ひげそり用具
擦 過 傷 ・ 挫 傷 ・ 打 撲 傷	1	寝巻
脱 臼 ・ 捻 挫	1	いす類
中 毒	1	生鮮肉
その他の傷病及び諸症状	9	エステツカサービス、ぎょうざ、外食、加工肉、防虫・殺虫用品
計	58	

危険の内容

内 容	件 数	主 な 商 品
発 煙 ・ 火 花	12	電気暖房機器、音響・映像機器、電子レンジ類、自動車用品
発 火 ・ 引 火	5	電気暖房機器、こんろ、厨房セット、工事・建築
異 物 の 混 入	5	調理食品、天ぷら、トルパ好食品、ケーキ、いす類
過 熱 ・ こ げ る	4	照明器具、住居用電気器具、音響・映像機器、電子レンジ類
部 品 脱 落	4	四輪自動車、スノーチェーン、園芸用品、マンション管理
破 裂	3	厨房セット、ホットプレート、台所用品
機 能 故 障	3	四輪自動車、トイレ設備
火 災	3	給湯システム、住居用電気器具、四輪自動車
点 火 ・ 燃 焼 ・ 消 火 不 良	2	石油空調・冷暖房機器、タバコ用品
破 損 ・ 折 損	2	照明器具
ガ ス 洩 れ	1	石油空調・冷暖房機器
漏 電 ・ 電 波 等 の 障 害	1	電磁調理器
転 落 ・ 転 倒 ・ 不 安 定	1	音響・映像機器
バ リ ・ 鋭 利	1	四輪自動車
腐 敗 ・ 変 質	1	果物加工品
そ の 他	1	鍋・釜類
不 明	1	調理食品
計	50	