

平成18年度

# 事業年報

平成19年7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18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
・くらしのリーダー研修会.....	7
・親子くらしの体験セミナー.....	9
・高校生のための消費生活講演会.....	10
・啓発資料の作成.....	11
2 商品テスト	
・商品テストの概要.....	12
3 消費生活相談.....	15
・県下の設置相談窓口総括概要	
参考資料.....	25
1 講座等の受講状況.....	26
2 商品テスト状況.....	26
3 テスト測定機器一覧表.....	27
4 消費生活相談状況.....	28
5 消費生活相談事例集.....	31
・報道機関＜新聞紙面欄＞掲載提供資料	
6 貸出ビデオソフト一覧表.....	57
7 貸出しパネル一覧表.....	66
8 市町消費者行政担当課一覧表.....	67

## 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

## 建物の概要

### 1 県立消費生活センター

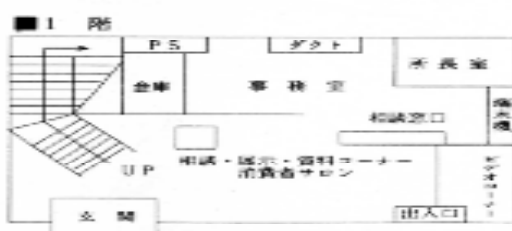
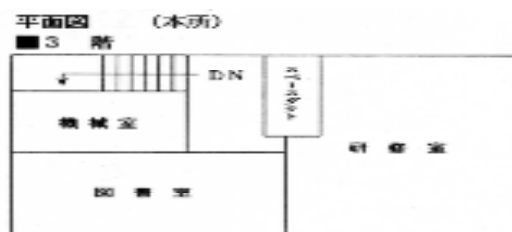
- (1) 位置 彦根市元町4-1
- (2) 構造規模 鉄筋コンクリート造
- (3) 面積 延 595.07㎡

#### 内部配置

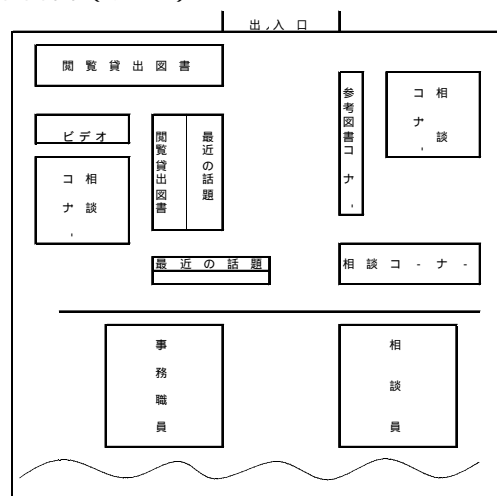
室名	面積
図書室	52.80 m <sup>2</sup>
研修室	93.80
消費者相談室	46.50
商品テスト室	103.40
展示・資料コーナー 消費者サロン	96.68
相談室	18.00
所長室・事務室	33.22
機械室・その他	146.67

### 2 センター分室

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



#### 平面図 (分室)



現員（平成19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	4
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18年度消費生活センター事業実績総括表

月	区分	くらしの 一日講座	くらしの 情報セミナー	くらしの リーダー 研修会	親子くらしの 体験 セミナー	高校生 消費生活 講演会	テスト事業		相談事業	
							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		788	649
	人数	705								
5月	回数	4	1				1		738	625
	人数	177	40							
6月	回数	3					4		752	629
	人数	220								
7月	回数	5				3	0	1	665	576
	人数	272				579		4		
8月	回数	2	1		2		0		664	559
	人数	57	50		43					
9月	回数	3				1	1		756	656
	人数	80				160				
10月	回数	1	1	2		2	1	1	563	472
	人数	10	40	105		580		1		
11月	回数	8		2		5	2		660	561
	人数	1,932		98		937				
12月	回数	2		1		4	1	4	633	532
	人数	52		43		812		47		
1月	回数					2	3		520	440
	人数					375				
2月	回数	2				4	0		602	510
	人数	68				407				
3月	回数	4				1	0		586	504
	人数	295				167				
合計	回数	36	3	5	2	22	14	6	7,927	6,713
	人数	3,868	130	246	43	4,017		52		
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7日	滋賀大学経済学部新入生(彦根市)	550	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7日	滋賀医科大学新入生(近江八幡市)	155	マルチ商法等の指導
3	5月10日	八坂老人クラブ(彦根市)	80	悪質商法に注意
4	5月11日	彦根ロータリークラブ会員	54	消費生活センターの概要について
5	5月12日	余呉町消費生活グループ	3	消費生活センターの概要、相談受付の概要について
6	5月19日	日の出町年輪会(栗東市)	40	悪質商法の被害に遭わないために
7	6月8日	愛荘町民生児童委員	30	消費者問題対応研修
8	6月12日	日野町老人クラブ連合会	160	悪質商法から私たちを守ろう
9	6月13日	愛荘町民生児童委員	30	消費者問題対応研修
10	7月4日	安孫子福寿会(愛荘町)	80	悪質商法の手口や被害の対処法
11	7月12日	生活協同組合委員(野洲市)	60	県内でどんな消費者被害があるのか?その事例と対処について
12	7月12日	彦根市西地区(50～70代)	32	見抜くちから、悪徳商法を
13	7月14日	小泉老泉会(彦根市)	50	高齢者を狙う悪質商法
14	7月20日	愛荘町元持老人クラブ	50	悪徳商法などの被害に遭わない為に
15	8月9日	米原市伊吹民生委員児童委員協議会	17	高齢者をターゲットとした悪徳商法の事例やその対処法
16	8月24日	長寺西長寿会(甲良町)	40	悪質商法を防ぐために ～悪質商法の手口と対処法～
17	9月6日	長塚地域総合センター(高齢者)	10	悪質商法に注意
18	9月12日	本町シルバークラブ(虎姫町)	15	悪徳商法と簡単な対処法
19	9月20日	大藪大老会(彦根市)	55	高齢者を狙う悪質商法
20	10月10日	県立聾話学校職員	10	消費生活に関する今日的な課題 トラブルに巻きこまれない予防策等
21	11月7日	滋賀県医薬品配置協議会<配置販売従事者>	280	販売に対する問題点
22	11月8日	日野町社会福祉協議会(民生委員・児童委員・区長等地域の高齢者)	115	悪特商法にひっかからないために
23	11月8日	滋賀県老人クラブ大会(老人クラブ代表者、老人福祉担当職員)	1,400	消費生活相談について
24	11月10日	生活協同組合コープしが長浜センター	9	最近の消費者被害について ～現状と対策～
25	11月17日	彦根手話サークル指音(聾啞者と通訳者)	30	聾啞者を狙ったサギへの対策

番号	月日	対 象	人数	テ - マ
26	11月24日	県社会福祉協議会 (主任介護専門員研修)	58	悪質商法について
27	11月28日	愛犬地区母子福祉推進員(豊郷町)	20	最近の相談の傾向について
28	12月5日	老上市民センター(成人一般)	20	振り込め詐欺と悪徳商法の事例から
29	12月5日	守山市社会福祉協議会(くらしサロンの世話係の方々)	25	最近の消費者被害について ~現状と対策~
30	12月12日	米原近江民生児童委員協議会(民生委員)	27	悪質商法について
31	2月27日	民生委員、児童委員(信楽)	43	悪質商法の手口や被害の対処法
32	2月23日	守山市玉津学区民生児童委員協議会	25	いろいろな悪質商法の手口や被害の対処法
33	3月1日	甘呂町老人クラブ(彦根市)	100	悪質商法対策
34	3月12日	鳥居本町老人会(彦根市)	27	悪質商法と簡単な対処法について
35	3月14日	ホームヘルパー(元気長寿福祉課)	150	高齢者を狙う悪質商法
36	3月23日	安食南老人クラブ(豊郷町)	18	中高年齢者に多い消費者被害~最近の事例から~
計			3,868	

## 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　130名
- (4) 事業実績

開催日時・会場	講座名	講師
5月31日(水) 13:30～15:30 会場：エルティ932 (草津市)	もっと知りたい食肉の安全 ～世界の中の日本～	滋賀県食肉衛生検査所 副主幹 長宗 学 氏
8月22日(火) 13:30～15:30 会場：草津市立まちづくり センター	デジタル放送を楽しむために	総務省 近畿総合通信局 放送部放送課 上席電波検査官 中田清勝氏
10月20日(金) 10:00～12:00 会場：県立消費生活センター (彦根市)	デジタル放送を楽しむために	総務省 近畿総合通信局 放送部放送課 上席電波検査官 中田清勝氏



## くらしのリーダー研修会

(1) 目的

複雑多様化する消費者問題を理解した、自立した消費者の育成を目指すとともに、各地域で活動できる消費者リーダーの養成を目的とする。

(2) 対象者

消費者問題に関心を持ち、学習意欲があり、今後地域等で活動する意欲のある県内在住・在勤・在学者。原則として全講座通じて8割以上出席できる方。

(3) 事業実績

受講者 延べ246人

月日(曜)	時間	テーマ	講師
10/6(金)	10:00~10:15	開講式・オリエンテーション	
	10:15~12:00	地域の見守りの重要性 ～地域リーダーとして～	滋賀県社会福祉協議会 権利擁護センター 宿久博康氏
	12:00~13:00	昼食休憩	
	13:00~15:00	くらしと身近な法律 ～特定商取引法～	滋賀弁護士会 弁護士 森野有香氏
10/20(金)	10:00~12:00	くらしと通信 ～デジタル放送を楽しむために～	総務省 近畿総合通信局 放送部放送課 上席電波検査官 中田清勝氏
	12:00~13:00	昼食休憩	
	13:00~15:00	くらしと通信 ～携帯電話とネットトラブル～	愛知学院大学 助教授 渡辺隆俊氏
11/8(水)	10:00~12:00	話し方教室 ～正しく話す・楽しく話す～	エフエム滋賀 e-ラジオパーソナリテ ィ中野栄美子氏
	12:00~13:00	昼食休憩	
	13:00~15:00	くらしと身近な法律 ～消費者契約法～	滋賀弁護士会 弁護士 佐口裕之氏
11/24(金)	10:00~12:00	ご存じですか?「法テラス」	日本司法支援センター 滋賀地方事務所 副所長 生駒英司氏
	12:00~13:00	昼食休憩	
	13:00~15:00	裁判員制度を理解する ～裁判所見学・法廷傍聴～	大津地方裁判所事務局 庶務係長 曾我真之氏

月日（曜）	時間	テーマ	講師
12/6（水）	10:00～12:00	・安心・安全なまちづくり ・くらし守り隊活動紹介	滋賀県県民生活課 参事 堀井一樹氏 消費生活センター職員
	12:00～13:00	昼食休憩	
	13:00～15:00	多重債務を考える	滋賀弁護士会 弁護士 土井裕明氏
	15:00～15:15	閉校式	

## 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する。

(2) 対象者

小学生低学年の親子

(3) 参加者

親子20組(43名)

[能登川公民館：8組(18名)、愛東公民館：12組(25名)]

(4) 事業内容

日時

平成18年8月25日午前および午後

場所

東近江市能登川公民館および愛東公民館

テーマ

・清涼飲料水の糖分測定

・清涼飲料水のビタミンCの検出測定

(試料数：66検体)

## 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未然に防止するため、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を行う。滋賀弁護士会との共催で実施する。

番号	講演日	高等学校名	受講者数	弁護士	相談員
1	7月14日	湖南農業高等学校	117	河村 憲司氏	消費生活センター相談員
2	7月18日	野洲高等学校	109	辻井 康喜氏	野洲市相談員
3	7月19日	彦根東高等学校	353	森野 有香氏	消費生活センター相談員
4	9月27日	日野高等学校	160	遠藤 大輔氏	消費生活センター相談員
5	10月 7日	滋賀女子高等学校	135	佐口 裕之氏	大津市相談員
6	10月25日	比叡山高等学校	445	中井 陽一氏	大津市相談員
7	11月 1日	膳所高等学校	440	辻井 康喜氏	大津市相談員
8	11月 9日	甲南高等学校	128		消費生活センター相談員
9	11月15日	守山北高等学校	222	岩崎 敏郎氏	守山市相談員
10	11月28日	三雲養護学校	27	佐口 裕之氏	消費生活センター相談員
11	11月29日	瀬田高等学校 (定時制)	120	岩崎 敏郎氏	大津市相談員
12	12月12日	石山高等学校	360	河村 憲司氏	大津市相談員
13	12月14日	長浜農業高等学校	138		消費生活センター相談員
14	12月18日	彦根工業高等学校 (定時制)	50		消費生活センター相談員
15	12月20日	瀬田工業高等学校	264	森野 有香氏	大津市相談員
16	1月10日	栗東高等学校	175		消費生活センター相談員
17	1月29日	甲西高等学校	200	遠藤 大輔氏	消費生活センター相談員
18	2月 6日	伊吹高等学校	154	遠藤 大輔氏	米原市相談員
19	2月13日	甲良養護学校	10		消費生活センター相談員
20	2月15日	八日市養護学校	45	佐口 裕之氏	消費生活センター相談員
21	2月20日	長浜高等学校	198	辻井 康喜氏	湖北地域振興局相談員
22	3月20日	彦根西高等学校	167	佐口 裕之氏	消費生活センター相談員
		合 計	4017		

## 啓発資料の作成

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製・配布した。

### リーフレット・冊子類

< 作製部数 >

一般向け	くらしの豆知識	280
	この広告ヤミ金融？	5,000
高齢者向け	それって、本当？	20,000
	あなたの虎の子が危ない！！	5,000
若者向け	相談窓口案内カード（QRコード付）	9,000
	あま～い誘いにご用心！	21,000
	その誘いは、友だちからやってくる。	20,000

## 2. 商品テスト

### 商品テストの概要

商品テスト業務として、(1) 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18年度は、原因究明テスト件数が14件あり、その内クリーニングに関するものが10件と最も多く、危険・危害に関するものが残りの4件でした。

#### クリーニングに関する主な苦情一覧

品名	事故内容	事故原因
ジャンパー	外国製のジャンパーをドライクリーニングに出したところ、生地がゴワゴワになり縮んでしまった。洗濯表示はドライクリーニングが可能であった。また、生地の素材表示はウレタン100%となっていた。	ジャンパーの生地はウレタンではなく、ナイロン生地の裏側に塩化ビニールを貼り合わせた二重構造になっており、その塩化ビニールシートには素材をしなやかにするための可塑剤が混入されており、この可塑剤がドライ溶剤により溶出したために起こったものである。
男性用スーツ	外国製の男性用スーツをドライクリーニングに出したところ、スーツ全体に白い色むらが見られるようになった。洗濯表示はドライクリーニングのみ可能となっていた。また、生地の素材は絹100%となっていました。	この白い色むらの物質からナトリウムイオンと塩素イオンが検出された。これは汗の主成分と考えられます。汗の主成分である塩化ナトリウムは水溶性の物質であるため、ドライクリーニングでは取り除くことができないために、生地の上に残り白い色むらになったものである。
ハーフコート	外国製の合成皮革ハーフコートをドライクリーニングに出したところ、生地の表面の一部が剥がれたり、ベトツキが見られた。洗濯表示はドライクリーニングが可能であり、また素材は基布のポリエステルにポリウレタンコーティングされ、皮革製品の風合いを持たせたものである。	この原因はポリウレタンの経年変化によるもので、劣化したポリウレタンがドライクリーニングの機械的作用で剥がれたり、ドライ溶剤によって一部溶解したために起こった事故である。また、ポリウレタンコーティングの耐用年数は3年程度といわれている。因みに、当製品は購入後5年から6年経過したもので、製造時期からはそれ以上経過しているものである。

危険・危害に関する苦情一覧

品名	事故内容	事故原因
照明器具	天井に取り付けていた照明器具が突然落下した。	この照明器具は通常のものより重く3.7Kgでしたが、本来2本の木ねじで天井に固定すべきところ、事実上1本の木ねじで固定されていたために、(他の1本の木ねじは天井のコードの穴に突き抜けていた。)落下したものと判明。取り付け方法に問題のあったものである。
炭焼きコンロ	コンロをプラスチック製ピクニック用テーブルの上で使用中に、テーブルが焦げて手にやけどをした。	炭が燃焼する発熱部分の下に、水を入れる受け皿があったが、コンロの使用中に受け皿の水が蒸発により無くなり、その結果コンロ自体が高温になり事故になったものと思われる。(NITEに事故通知および調査依頼)
ほ乳瓶(ガラス製)	60度のお湯を入れたほ乳瓶を、水につけてテーブルの上に置き冷却している時に突然破裂した。	耐熱温度差テストの結果から特に異常は見いだせず。また、当ほ乳瓶の材質が強化ガラスでもなく、破裂の可能性が考えられず、原因は不明であった。(NITEへ事故通知および調査依頼)
電気ホームごたつ	今シーズン初めて出してスイッチを入れたところ、2分後に発煙した。	(事故品を確認後、NITEへ事故通知および調査依頼)調査中

注：NITEとは独立行政法人 製品評価技術基盤機構のことです。

月別苦情件数

年 月	件 数
H18. 4	1
5	1
6	4
7	0
8	0
9	1
10	1
11	2
12	1
H19. 1	3
2	0
3	0
計	14

商品分類

商品分類名	件 数
クリーニング	10
住居品	4
計	14

(2) テストを伴う一日講座

概要：講座は6回実施した。参加人数は52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・ビタミンC、みそ汁の塩分、食用油の劣化度、スナック菓子の油脂量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
H18. 7	1	4	8
10	1	1	12
12	4	47	124
計	6	52	144

(3) 商品の問い合わせ

概要：商品の問い合わせは7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	2
被服品	2
保健衛生品	1
土地・建物・設備	1
計	7



### 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18年度		18,120 (15,877)	87.6%	9,033 (8,582)	95.0%	49.9%
平成17年度		20,342 (18,188)	89.4%	12,902 (12,397)	96.1%	63.4%
対前 年度	増減	2,222 ( 2,311)	-	3,869 ( 3,815)	-	
	比率	89.1% (87.3%)		70.0% (69.2%)		

本相談件数は、県内18の相談窓口において、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、要望件数を取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

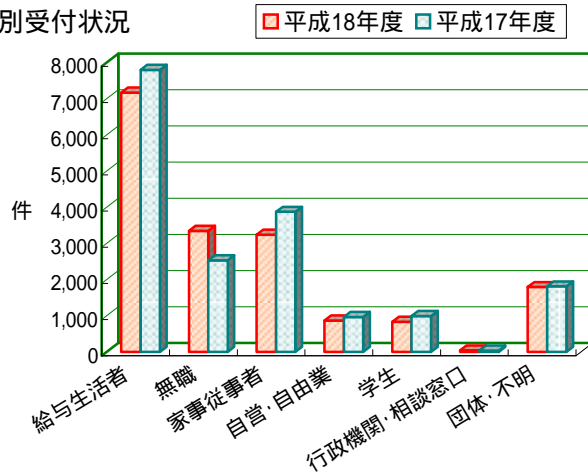
消費生活相談窓口	平成18年度			平成17年度		
	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県立消費生活センター(本所)	4,699	3,897	1,977	5,668	4,935	3,646
県立消費生活センター(分室)	3,228	2,816	1,462	3,723	3,352	2,561
滋賀県県民生活課	374	374	272	479	479	400
東近江地域振興局	502	486	391	535	527	338
湖北地域振興局	289	253	204	423	379	314
大津市消費生活センター	3,255	2,819	1,429	3,344	2,974	1,873
草津市生活安全課	638	566	395	776	699	602
守山市市民生活課	558	548	236	655	573	265
長浜市自治防災課	591	520	433	629	564	527
近江八幡市環境課	606	553	292	652	582	351
彦根市生活環境課	283	263	112	382	330	208
栗東市生活環境課	400	378	254	492	454	305
東近江市生活環境課	667	645	454	642	602	435
甲賀市市民生活課	431	355	315	423	361	320
湖南市安心安全課	353	279	154	283	237	61
野洲市市民課	758	678	456	803	735	513
高島市市民課	285	268	133	297	278	140
米原市自治振興課	203	179	64	136	127	43
計	18,120	15,877	9,033	20,342	18,188	12,902

以下の集計は、平成18年度の相談件数18,120件（18相談窓口）のうち、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)にデータが入力された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18年度	平成17年度
給与生活者	7,169	7,798
無職	3,347	2,528
家事従事者	3,238	3,873
自営・自由業	869	962
学生	830	988
行政機関・相談窓口	39	33
団体・不明	1,791	1,808
計	17,283	17,990

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18年度		平成17年度		市町名	平成18年度		平成17年度	
大津市	4,183	4,183	4,307	4,544	長浜市	1,113	1,693	511	1,500
志賀町	-		237		70				
草津市	1,620	4,280	1,834	4,476	びわ町	-		141	
守山市	908		1,114		355				
栗東市	849		451		50				
野洲市	903		1,077		53				
湖南市	592	970	433	916	虎姫町	35		80	
甲賀市	378		483		98				
近江八幡市	883		982		52				
東近江市	1,505	2,869	1,161	2,974	湖北町	61		28	
安土町	128		139		62				
蒲生町	-		139		201				
日野町	241		207		201				
竜王町	112		113						
能登川町	-		233						
彦根市	2,033		2,481						
愛荘町	239	32							
秦荘町	-	95							
愛知川町	-	146							
豊郷町	65	2,512	92	3,061	高島市	464	464	201	201
甲良町	75		86						
多賀町	100		129						
不明・他府県						312		318	
合計	17,283		17,990		合計	17,283		17,990	

## (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	3,997	3,901	8	5	48	310	0	11	1,790	3,626	44	0	0	0	2	6	5,850
食 料 品	388	325	70	66	13	45	2	56	171	206	45	3	0	2	12	5	696
住 居 品	657	593	62	117	15	125	2	25	347	450	90	2	0	12	6	2	1,255
光 熱 水 品	75	61	5	7	6	30	4	3	11	26	9	0	2	0	1	0	104
被 服 品	602	564	11	69	26	138	0	25	303	520	71	1	0	1	2	3	1,170
保 健 衛 生 品	388	356	31	43	9	73	0	24	241	271	40	0	0	0	0	0	732
教 養 娛 楽 品	1,251	1,175	32	119	42	213	1	50	741	965	149	1	0	4	4	5	2,326
車 両 ・ 乗 り 物	287	257	24	88	20	66	0	15	61	192	73	0	0	4	0	5	548
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	635	553	44	116	58	130	5	3	250	373	93	0	6	3	4	17	1,102
他 の 商 品	10	10	0	0	0	1	0	0	3	8	2	0	0	0	0	0	14
商 品 計	8,290	7,795	287	630	237	1,131	14	212	3,918	6,637	616	7	8	26	31	43	13,797
ク リ ー ニ ン グ	95	88	13	59	5	8	0	2	6	53	31	0	0	0	0	2	179
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	530	467	13	29	65	202	0	4	75	456	68	0	1	2	0	6	921
工 事 ・ 建 設 ・ 加 工	348	312	28	77	14	81	1	6	124	249	81	0	1	10	0	3	675
修 理 ・ 補 修	115	107	2	27	6	40	0	3	28	66	22	0	1	2	0	1	198
管 理 ・ 保 管	11	9	0	1	2	4	0	0	2	6	3	0	0	0	0	0	18
役 務 一 般	115	112	3	2	7	36	0	1	75	95	13	0	0	0	0	0	232
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	2,382	1,992	27	20	284	473	2	124	542	1,912	193	0	0	32	8	44	3,661
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	2,771	2,660	14	50	32	481	2	109	1,083	2,501	187	0	1	3	5	16	4,484
教 育 サ ー ビ ス	88	78	1	3	10	35	0	2	39	72	9	0	0	0	1	2	174
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	635	605	8	14	66	119	0	65	334	428	64	0	3	2	0	3	1,106
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	352	282	48	44	27	79	0	14	95	215	61	0	1	7	5	7	603
他 の 役 務	442	378	15	17	23	91	0	21	205	314	56	0	1	5	4	11	763
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	174	160	1	5	6	38	0	15	113	137	12	0	0	1	0	1	329
他 の 行 政 サ ー ビ ス	57	18	2	1	12	8	1	1	4	12	5	0	0	0	10	10	66
役 務 計	8,115	7,268	175	349	559	1,695	6	367	2,725	6,516	805	0	9	64	33	106	13,409
他 の 相 談	878	280	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他 の 相 談 計	878	280	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	17,283	15,343	462	979	796	2,826	20	579	6,643	13,153	1,421	7	17	90	64	149	27,206

「他の役務」は、冠婚葬祭互助会、広告代理サービス、結婚相手紹介サービスなどです。

「他の相談」は、相隣関係、相続、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18年度			平成17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)	3,997	23.1	3,901	3,212	17.9	3,150
	食料品	健康食品、飲料、穀類	388	2.2	325	362	2.0	307
	住居品	布団類、浄水器、電動ミシン、消火器	657	3.8	593	792	4.4	702
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、灯油	75	0.4	61	71	0.4	60
	被服品	和服、アパレル、婦人下着	602	3.5	564	444	2.5	410
	保健衛生品	医療用具、化粧品、医薬品、理美容器具	388	2.2	356	370	2.1	337
	教養娯楽品	学習教材、新聞、小型コンピューター	1,251	7.2	1,175	1,255	7.0	1,178
	車両・乗り物	自動車、オートバイ	287	1.7	257	285	1.6	255
	土地・建物・設備	戸建住宅、分譲マンション、ソーラシステム	635	3.7	553	536	3.0	420
	他の商品	農機具、営業用キット	10	0.1	10	11	0.1	10
商 品 計			8,290	48.0	7,795	7,338	40.8	6,829
役 務	クリーニング		95	0.5	88	78	0.4	72
	レール・リース・賃借	賃貸アパート、リースサービス、借家	530	3.1	467	538	3.0	455
	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、屋根工事、塗装工事	348	2.0	312	452	2.5	396
	修理・補修	修理サービス	115	0.7	107	159	0.9	142
	管理・保管	マンション管理	11	0.1	9	8	0.0	7
	役 務 一 般	複合サービス会員	115	0.7	112	76	0.4	76
	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	2,382	13.8	1,992	2,035	11.3	1,652
	運輸・通信サービス	オンライン情報サービス、電話情報提供サービス	2,771	16.0	2,660	4,902	27.2	4,825
	教育サービス	家庭教師、学習塾	88	0.5	78	112	0.6	104
	教養・娯楽サービス	宝くじ、資格講座、外国語・会話教室	635	3.7	605	497	2.8	471
	保健・福祉サービス	エステサービス、衛生サービス、医療サービス	352	2.0	282	399	2.2	324
	他の役務	冠婚葬祭互助会、広告代理服务、結婚相手紹介サービス、祈とうサービス、外食	442	2.6	378	416	2.3	345
	内職・副業・相場	商品相場、ワープロパソコン内職、写真配り内職	174	1.0	160	241	1.3	225
他の行政サービス	アンケート調査等	57	0.3	18	54	0.3	24	
役 務 計			8,115	47.0	7,268	9,967	55.4	9,118
他 の 相 談		相隣関係、相続、交通事故等消費者問題以外の相談	878	5.1	280	685	3.8	220
総 件 数			17,283	100.0	15,343	17,990	100.0	16,167

(7) 相談件数の上位10品目

順位	平成18年度			平成17年度		
	商品・役務名	件数	内苦情	商品・役務名	件数	内苦情
1	商品一般	3,997	3,901	オンライン等 関連サービス	4,519	4,476
2	オンライン等 関連サービス	2,331	2,283	商品一般	3,212	3,150
3	フリーローン・サラ金	1,735	1,473	フリーローン・サラ金	1,483	1,219
4	不動産貸借	402	351	工事・建築	430	378
5	工事・建築	330	299	不動産貸借	379	316
6	電話サービス	261	221	電話サービス	260	240
7	新聞	218	207	他の台所用品	222	202
8	四輪自動車	204	184	新聞	199	191
9	ふとん類	174	171	ふとん類	194	183
10	着物類	171	166	四輪自動車	193	177

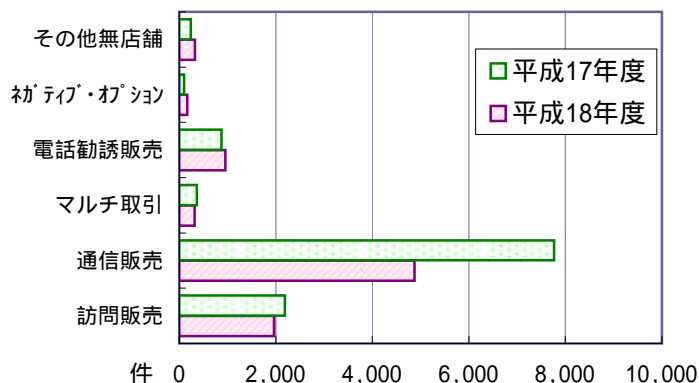
(8) 内容別分類件数

(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18年度		平成17年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	13,153	76.1	14,372	79.9
販売方法	6,643	38.4	7,172	39.9
価格・料金	2,826	16.4	2,577	14.3
接客対応	1,421	8.2	1,291	7.2
品質・機能・役務品質	979	5.7	994	5.5
法規・基準	796	4.6	654	3.6
表示・広告	579	3.4	673	3.7
安全衛生	462	2.7	337	1.9
買物相談	90	0.5	112	0.6
生活知識	64	0.4	72	0.4
計量・量目	20	0.1	17	0.1
施設・設備	17	0.1	18	0.1
包装・容器	7	0.0	7	0.0
その他	149	0.9	133	0.7
受付総件数 a	17,283	-	17,990	-

## (9) 特殊販売における相談件数

販売形態別件数



	平成18年度	平成17年度
訪問販売	1,961	2,189
通信販売	4,876	7,766
マルチ取引	319	367
電話勧誘販売	953	875
ネガティブ・オプション	163	97
その他無店舗	323	239
合計	8,595	11,533

訪問販売の主な販売方法

方 法	平成18年度		平成17年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
家庭訪販	1,362	1,300	1,534	1,430
点検商法	152	148	223	213
アポイントメントセールス	143	140	116	110
S F 商 法	50	47	47	44
キャッチセールス	34	32	48	47
職場訪販	32	29	31	27
展示販売	17	17	19	18

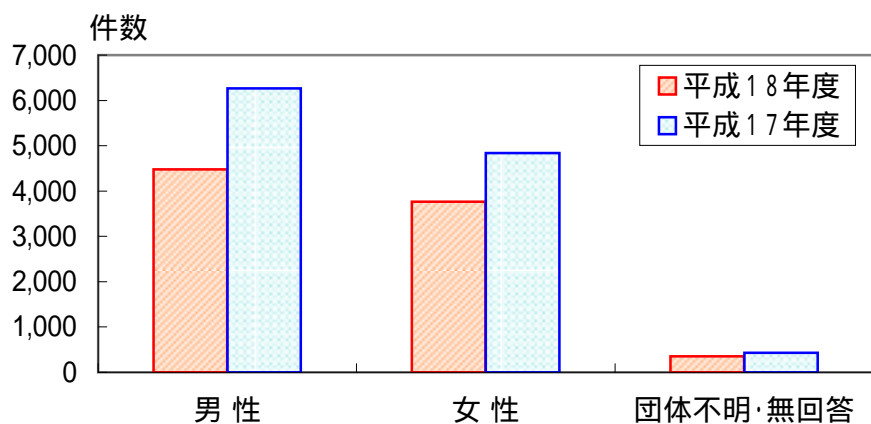
通信販売の主な販売方法

方 法	平成18年度		平成17年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
電子商取引	336	333	317	307
ダイレクトメール	235	229	278	273
新聞雑誌広告	153	150	244	241
電子広告	95	93	100	100
折込チラシ	91	78	76	66
カタログ通販	37	35	42	42
テレビショッピング	16	16	23	21

## 契約当事者性別・年齢別件数

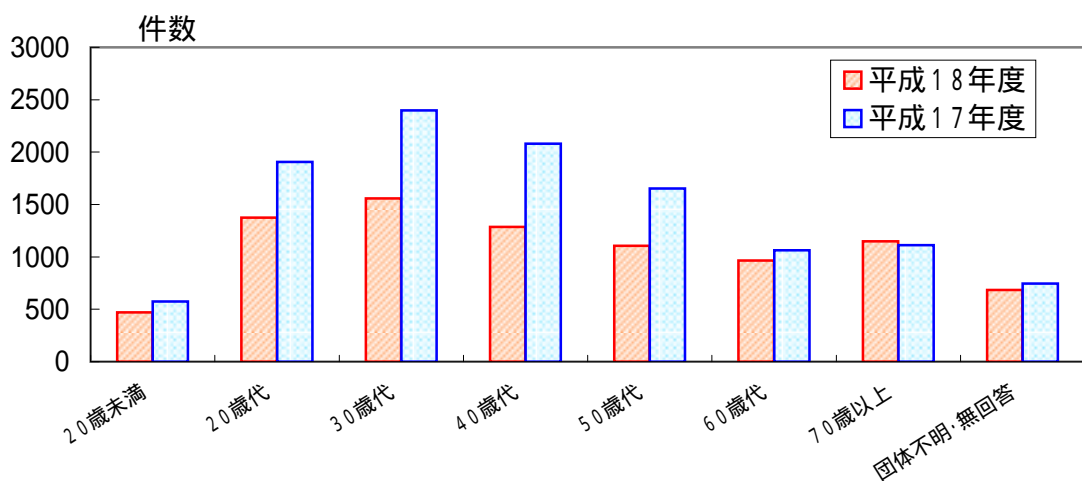
〔性別〕

	平成18年度	平成17年度
男性	4,475	6,265
女性	3,765	4,836
団体不明・無回答	355	432
合計	8,595	11,533



〔年齢別〕

	平成18年度	平成17年度
20歳未満	471	575
20歳代	1,375	1,907
30歳代	1,559	2,399
40歳代	1,286	2,080
50歳代	1,106	1,654
60歳代	966	1,062
70歳以上	1,149	1,111
団体不明・無回答	683	745
合計	8,595	11,533



特殊販売の商品別件数

商品・役務名		平成18年度		平成17年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
A 00	商品一般	1,280	1,255	1,831	1,807
B 51	健康食品	180	167	179	164
B	他の食料品	54	52	53	46
C 22	鍋・釜類	6	5	6	5
C 22	浄水器	120	115	211	194
C 23	ミシン	48	44	29	27
C 24	掃除機類	14	14	17	16
C 25	洗剤等	5	3	11	9
C 32	ふとん類	164	161	187	179
C 40	消火器	21	19	22	21
C	他の住居品	91	89	135	122
D	光熱水品	16	12	14	9
E 20	和服	69	68	58	56
E 35	婦人下着	23	22	24	24
E 43	アクセサリー	127	120	127	120
E	他の被服品	106	102	66	59
F 30	産制具	3	3	2	2
F 30	医療用具	80	76	106	101
F 40	化粧品	77	70	55	51
F 50	理美容器具・用品	50	48	44	44
F	他の保健衛生品	105	101	73	70
G 20	小型コンピューター	104	91	116	109
G 20	電話機類	34	33	30	29

商品・役務名		平成18年度		平成17年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
G 20	文具・事務用品	67	64	53	48
G 30	学習教材	131	127	133	126
G 30	資格取得用教材	75	73	86	84
G 40	新聞	197	190	182	178
G 40	書籍・印刷物	254	242	176	169
G 50	音響・映像製品	67	66	113	113
G 60	スポーツ用品	9	9	8	8
G 92	室内装飾品	24	24	23	23
G	他の教養娯楽品	51	47	85	80
H 20	自動車	33	30	37	36
H	他の車両・乗り物	10	9	16	13
I 20	土地	12	12	7	7
I 32	集合住宅	85	83	43	43
I 51	ソーラーシステム	32	32	39	30
I 52	衛生設備	13	13	7	7
I 54	床下換気扇	7	7	19	18
I	他の土地・建物・設備	147	131	103	77
J 00	他の商品	3	3	4	4
K	クリーニング	4	4	2	2
L	レンタル・リース・貸借	76	67	84	71
M~N	工事・建築・修理等（土地・建物・構築物以外）	191	178	287	262
M~N	工事・建築・修理等（土地・建物・構築物以外）	18	17	32	30
O	管理・保管	3	2	1	1

商品・役務名		平成18年度		平成17年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
P	役務一般	85	83	71	71
Q 20~30	生命保険・損害保険	133	119	110	92
Q	他の金融・保険サービス	580	544	608	584
R 10~30	運送サービス	16	15	12	10
R 40~60	通信サービス	2,488	2,429	4,704	4,648
S	教育サービス	44	42	72	68
T 40	資格講座	104	101	116	110
T 70	宝くじ	136	135	105	101
T	他の教養・娯楽サービス	186	180	152	149
U 21	医療	4	2	3	1
U 22	理美容	6	5	18	17
U 24	衛生サービス	42	41	98	95
U	他の保険・福祉サービス	12	11	27	18
V 20	冠婚葬祭	53	52	50	49
V 40	広告代理サービス	52	49	25	25
V 40	結婚相手紹介サービス	12	12	9	9
V	他の役務	141	123	144	110
W 20	商品相場	35	34	68	64
W 30	自動販売機	6	6	15	14
W 40	内職・副業	103	95	124	116
W	他の内職・副業・相場	0	0	2	1
XZ	他の行政サービス・他の相談	71	46	64	33

計	8,595	8,224	11,533	11,079
---	-------	-------	--------	--------



商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成18年度 件数 (内苦情件数)	平成17年度 件数 (内苦情件数)	主な販売形態
		主な契約当事者		最高契約額(千円) (平均契約額 千円)
	年代	職業別		
1	オンライン等 関連サービス	2,243 (2,207)	4,466 (4,428)	通信販売
	10歳未満~70歳以上	給与生活者・学生 無職・家事従事者	8,900 (117)	オンライン情報サービス 電話情報提供サービス
2	商品一般	1,280 (1,255)	1,831 (1,807)	通信販売
	20~70歳以上	給与生活者・無職 家事従事者	2,000 (273)	商品一般
3	フリーローン・サラ金	510 (482)	508 (493)	通信販売
	20~50歳代	給与生活者 家事従事者・無職	30,000 (1,214)	フリーローン・サラ金
4	新聞	197 (190)	182 (178)	訪問販売
	30~70歳以上	給与生活者 家事従事者・無職	219 (37)	新聞
5	電話サービス	165 (146)	190 (176)	通信販売・電話勧誘販売 ・訪問販売
	20~70歳以上	無職・給与生活者 家事従事者	2,236 (254)	電話関連サービス 携帯電話機
6	ふとん類	164 (161)	187 (179)	訪問販売
	20歳代 70歳以上	給与生活者 無職・家事従事者	5,393 (665)	ふとん、羽毛ふとん マットレス
7	工事・建築	154 (145)	219 (201)	訪問販売
	30~70歳以上	無職・給与生活者 家事従事者	100,000 (3,470)	屋根工事・電気工事 塗装工事
8	宝くじ	136 (135)	105 (101)	通信販売
	40~70歳以上	無職・給与生活者 家事従事者	1,600 (78)	宝くじ
9	他の書籍・印刷物	122 (120)	35 (34)	ネガティブ・オプション
	50~70歳以上	無職・給与生活者 自営・自由業	320 (11)	他の書籍・印刷物
10	他の台所用品	122 (117)	214 (197)	訪問販売
	20~40歳代 60~70歳以上	給与生活者 家事従事者・無職	11,817 (683)	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18年度	平成17年度	平成18年度	平成17年度
食 料 品	8	8	1	1
住 居 品	8	7	8	3
光 熱 水 品	1	0	0	0
被 服 品	1	0	1	0
保 健 衛 生 品	7	7	0	0
教 養 娯 楽 品	1	2	2	1
車 両 ・ 乗 り 物	0	1	4	1
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	1	2	3	0
賃 貸 住 宅	0	2	0	0
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	0	2	0	0
教 養 ・ 娯 楽 サービス	1	0	0	0
保 健 ・ 福 祉 サービス	17	8	0	0
他 の 役 務 ( 外 食 )	2	2	0	1
計	47	41	19	7

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

危 害 内 容	件 数	主 な 商 品
皮 膚 障 害	17	エステックサービス、理美容、基礎化粧品、食料品、医療サービス
消 化 器 障 害	6	エステックサービス、他の健康食品、ケチャ、果実、他の調理食品
熱 傷	5	パーム、エステックサービス、屋外食生活器具、頭髮用具
刺 傷 ・ 切 傷	3	外食、食器、ペット用品
骨 折	2	いす類、デイクサービス
擦 過 傷 ・ 挫 傷 ・ 打 撲 傷	2	サングル、建具
呼 吸 器 障 害	2	敷物類、電気暖房機器
脱 臼 ・ 捻 挫	1	マッサージ・指圧
中 毒	1	ホテル・旅館
その他の傷病及び諸症状	8	いす類、他の健康食品、外食、敷物類、生鮮肉、灯油
計	47	

### 危険の内容

危 険 内 容	件 数	主 な 商 品
発 煙 ・ 火 花	4	電気暖房機器、音響・映像機器、電球類
発 火 ・ 引 火	2	石油空調・冷暖房機器、四輪自動車
過 熱 ・ こ げ る	2	室内照明器具、浴室設備
破 裂	2	自動車用タイヤ、清酒
機 能 故 障	2	他の自動車用品
異 物 の 侵 入	2	着物類、掃除用品
ガ ス 爆 発	1	給湯システム
漏 電 ・ 電 波 等 の 障 害	1	電気設備
燃 料 ・ 液 漏 れ 等	1	他の住居雑品
破 損 ・ 折 損	1	照明器具
部 品 脱 落	1	小型コンピューター
計	19	