

平成17年度

事業年報

平成18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16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.....	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.....	13
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＞掲載提供一覧表	
6 貸出ビデオソフト一覧表.....	55
7 貸出しパネル一覧表.....	63
8 市町消費者行政担当課一覧表.....	65

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 消費生活サロン設立
- 昭和61年 7月 消費生活情報ネットワーク（PIONET）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

II 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り
- (3) 面積 延 595.07㎡

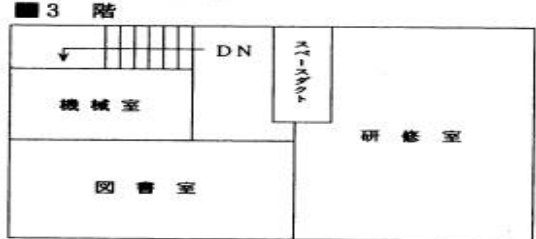
内部配置

室名	面積
図書室	52.8㎡
研修室	93.8
消費者相談室	46.5
商品テスト室	103.4
展示・資料コーナー 消費者サロン	96.68
相談室	18.0
所長室・事務室	33.22
機械室・その他	146.67

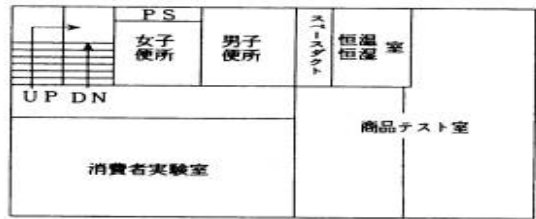
2 センター分室

- (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 (本所)



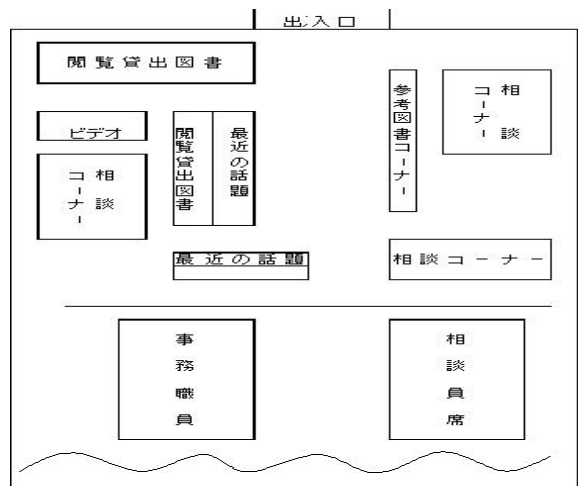
■ 2 階



■ 1 階



平面図 (分室)



Ⅲ 現員（平成18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	(1)	
主任主査	(1)	
主 査	(1)	
主任技師	(1)	
検 査 員	1	
相 談 員	6	4
臨時的任用職員		1

() は兼務

Ⅳ 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 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17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	消費者 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	6	1							836	735
	人数	838	58				1				
5月	回数	1								863	753
	人数	50					1				
6月	回数	5				1				911	822
	人数	134				278	3				
7月	回数	3				2		3		870	757
	人数	190				1,006	71	37			
8月	回数	2	1		2			3		846	753
	人数	95	47		24		33	24			
9月	回数	3	1			1				738	629
	人数	239	28			160	0				
10月	回数	5	1	2		4				763	675
	人数	2,170	28	126		1,084	2				
11月	回数	4	1	2		3				1,067	978
	人数	133	64	153		731	2				
12月	回数	3		1		4		2		561	480
	人数	250		59		965	41	45			
1月	回数	1				2				542	477
	人数	70				290	0				
2月	回数	5								678	605
	人数	420					0				
3月	回数	5								716	623
	人数	205					2				
合計	回数	43	5	5	2	17		8	0	9,391	8,287
	人数	4,794	225	338	24	4,514	156	106	0		
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

(3) 事業実績

番号	月日	対象	人数	テーマ
1	4.7	彦根市稲里町老人クラブ	90	悪質商法から身を守る
2	4.7	滋賀医科大学新入生	160	若者を狙う悪質商法
3	4.11	滋賀大学経済学部新入生	500	消費生活の基礎知識 - 若者契約トラブル
4	4.12	能登川町総合福祉健康福祉センター なごみ～民生委員	53	悪質商法を防ぐために
5	4.26	生活協同組合コープしが会員・職員	20	いろいろな悪質商法の被害と対処方法
6	4.26	草津市芦浦いこいの教室	15	悪質商法の対応について
7	5.17	東近江市消費学習グループ連絡会	50	これって悪質商法？
8	6.2	湖南市市民学習交流センター	10	シルバーを狙う悪質商法の被害に遭わないために
9	6.13	彦根市福祉保健センター相談員および職員	9	消費者を取り巻く悪質商法
10	6.16	長寿社会福祉介護ヘルパー研修	70	シルバーを狙う悪質商法
11	6.22	コープしが甲賀	15	騙されないで悪質商法
12	6.29	湖南市下田公民館教室	30	だまされないで！商法から身を守る
13	7.5	浅井町民生委員・児童委員協議会	40	悪徳商法から高齢者等を守る
14	7.21	介護支援専門員現地教室	100	
15	7.22	彦根市城東北部ボランティアの会	50	気を付けたい悪徳商法
16	8.29	余呉町坂口ふれあいサロン	25	悪質業者に狙われないために
17	8.29	長寿社会福祉介護ヘルパー研修	70	高齢者をねらう悪質商法
18	9.13	守山市民生児童委員	34	悪質商法について
19	9.20	彦根市大藪大老会	55	悪質商法にひっかからないために
20	9.21	介護支援専門員現任研修	150	高齢者消費生活相談

番号	月日	対 象	人数	テーマ
21	10.19	彦根市古沢町鶴寿会	30	シルバー世代をねらう悪質商法
22	10.21	安全衛生大会（辻虎建設）	150	悪質商法の被害に遭わないために
23	10.25	老人クラブ総会	150	悪質商法にあわないために
24	10.26	滋賀県老人クラブ大会	1800	消費生活相談について
25	10.28	彦根市城東北部福祉協会	40	悪質商法対策（コント上演と講義）
26	11.9	彦根市やすらぎ・ふれあい館	30	だれでもできる悪質商法対策（コント上演と講座）
27	11.14	愛知川町民生委員、(主任)児童委員	30	悪質商法の手口とその対策
28	11.14	日野町よろず相談員、生活支援員	23	悪質商法対策
29	11.17	県立老人福祉センター「和風荘」	50	悪質商法の被害に遭わないために
30	12.1	滋賀県レイカディア大学米原校	160	「最近の消費者トラブル」あなたをねらう悪質商法
31	12.9	甲良町長寺東老人憩いの家	60	高齢者の消費者被害について
32	12.14	秦荘町いきいきセンター	30	高齢者に多い訪問販売と架空請求被害
33	1.19	米原市心配ごと相談所法的支援ケース学習会	70	悪徳商法、悪質商法について
34	2.2	滋賀県心配事相談所	100	悪質商法の滋賀県内の状況について
35	2.16	滋賀県障害者雇用センター	20	悪質商法などの金銭トラブルについて
36	2.17	彦根市西平田高齢者憩いの会	30	悪質商法・振り込め詐欺対策について
37	2.21	甲良町高齢者の会	30	悪質商法
38	2.24	滋賀県レイカディア大学	240	高齢者と契約トラブル～こんな相談ありました～
39	3.1	彦根市甘呂町老人クラブ	75	悪質商法対策（センター相談員・リーダー研修会修了者によるコント上演と講義）
40	3.2	彦根市鳥居本自治連合会女性部	30	最近の消費者トラブル
41	3.10	彦根市松原松寿会	40	クーリング・オフについて
42	3.11	湖国住まいスルール	30	すまいに関する相談事例
43	3.17	守山市笠原地区老人ミニサロン	30	悪質商法について
計			4,794	

くらしの情報セミナー

(1) 目的 くらしの基礎的な情報を提供することにより、消費生活問題に関心をもち、適切な判断・行動ができる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 225名

(4) 事業実績

開催日時・会場	講座名	講師
4月20日(水) 13:30~16:00 会場: 県立消費生活センター	くらしの中の法の知識 ~ 架空請求のウソを見破る ~	滋賀弁護士会 弁護士 土井裕明氏
8月9日(火) 13:30~15:30 会場: 草津市立まちづくりセンター	ネットに潜むワナ~その危険性を どのように伝えるか~	滋賀大学 教授 宮田仁氏
9月8日(木) 13:30~15:30 会場: 高島地域地場産業振興センター	最近の相談事例から~悪質商法の 被害に遭わないために~	県立消費生活センター相談員 西田佳子氏
10月26日(水) 13:30~15:30 会場: 東近江地域振興局	遺言 ~ 自分の思いを正しく伝えたい ~	滋賀弁護士会 弁護士 野嶋直氏
11月2日(水) 10:00~12:00 会場: 県立消費生活センター	高齢者社会の歩き方 ~ 成年後見制度 ~	(社)成年後見センターリーガル サポート滋賀支部 司法書士 嶋川敏之氏

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、学習意欲のあり、今後地域等で活動する意欲のある県内在住・在勤・在学者。原則として全講座出席できる方

(3) 事業実績

受講者 延べ338人

月日(曜)	時間	テーマ	講師
10/7(金)	10:00~10:15	開講式・オリエンテーション	
	10:15~12:00	消費者問題のあゆみとこれからのあり方	関西消費者協会理事 入口ユキコ氏
	12:00~13:00	昼食休憩	
	13:00~15:00	くらしとIT社会 ~消費者のネットトラブル~	愛知学院大学助教授 渡辺隆俊氏
10/21(金)	10:00~12:00	地震に備えた住環境 ~復興まちづくりの取組より~	NPO法人神戸まちづくり 研究所 石東直子氏
	12:00~13:00	昼食休憩	
	13:00~15:00	くらしと身近な法律 ~民法と消費者契約法~	滋賀弁護士会 弁護士 土井裕明氏
11/2(水)	10:00~12:00	高齢者社会の歩き方 ~成年後見制度~	(社)成年後見センターリ ーガルサポート滋賀支部 司法書士 嶋川敏之氏
	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 佐口裕之氏
11/15(火)	10:00~12:00	くらしと食 ~食のリスクとコミュニケーション~	NPO法人くらしとバイオ プラザ21 佐々義子氏
	12:00~13:00	昼食休憩	
	13:00~15:00	くらしと食 ~DNA・遺伝子抽出実験~	農業技術振興センター職員

月日（曜）	時間	テーマ	講師
12/7（水）	10:00～12:00	最近の消費生活相談の状況 ～相談員の目から～	消費生活センター相談員
	12:00～13:00	昼食休憩	
	13:00～15:00	裁判員制度を考える	滋賀弁護士会 弁護士 永芳明氏
	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的な生活をおく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4年生 ～ 6年生の親子

(3) 参加者

親子16組

(4) 事業実績

日時	場所	テーマ	内容
平成17年 8月18日	消費生活 センター	遺伝子組み換え農産物って何だろう？	ブロッコリーから DNA・遺伝子を抽出実験
平成17年 8月25日	消費生活 センター	測ってみよう。お菓子やジュースの成分	糖分、塩分、カルシウム、ビタミンCを測る

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未然に防止するため、弁護士と消費生活相談員とが主に高校3年生の生徒を対象に講演を行う。大津市消費生活センター、滋賀弁護士会との共催で実施した。

番号	講演日	高等学校名	受講者数	弁護士	相談員
1	6月 8日	河瀬高等学校	278	藤井 浩一氏	消費生活センター相談員
2	7月14日	彦根東高等学校	356	平井 建志氏	消費生活センター相談員
3	7月20日	滋賀学園	650	佐口 裕之氏	消費生活センター相談員
4	9月 9日	日野高等学校	160	中井 陽一氏	消費生活センター相談員
5	10月12日	米原高等学校	237	土井 裕明氏	米原市相談員
6	10月19日	比叡山高等学校	336	野嶋 直氏	大津市相談員
7	10月20日	彦根西高等学校	71	佐口 裕之氏	消費生活センター相談員
8	10月28日	膳所高等学校	440	土井 裕明氏	大津市相談員
9	11月 9日	盲学校	60	多賀 安彦氏	消費生活センター相談員
10	11月16日	高島高等学校	400	相馬 宏行氏	高島市相談員
11	11月30日	八幡工業高等学校	271	藤井 浩一氏	消費生活センター相談員
12	12月 7日	瀬田高等学校	144	稲野 正明氏	大津市相談員
13	12月 8日	石山高等学校	358	佐口 裕之氏	大津市相談員
14	12月15日	彦根翔陽高等学校	193	中 睦氏	消費生活センター相談員
15	12月21日	瀬田工業高等学校	270	松本 則夫氏	大津市相談員
16	1月16日	甲西高等学校	200	原 浩崇氏	消費生活センター相談員
17	1月18日	愛知高等学校	90		消費生活センター相談員
	合計		4,514		

啓発資料の作成

消費者被害を未然に防止し、確かな選択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し、配布した。

リーフレット・冊子類

< 作成部数 >

一般向け	くらしの豆知識	280
高齢者向け	悪質商法にご用心！（カード）	30,000
	悪質商法前線活発化！	20,000
若者向け	あま～い誘いにご用心！	26,000
	世にも恐ろしいケータイトラブル	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) 消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

(1) 苦情商品の処理テスト

概要：平成17年度は、原因究明テスト件数が18件あり、その内危害・危険に関わるものは2件であった。また、最も多かったものはクリーニングトラブルに係わるもので9件であった。

危害・危険に関わる苦情処理一覧

品名	分類	苦情内容	処理状況
電気スタンド	危険	インバーター式の電気スタンドの樹脂製反射板が、一部焦げて変色した。	事故品を確認後、独立行政法人 製品評価技術機構に事故通知書を提出した。
ヘアードライヤー	危険	ヘアードライヤーの使用中に吹き出し口から火花が飛びだした。	直接の原因はヘアードライヤー内部のニクロム線が何らかの原因による過剰な温度上昇により、一部が溶けて切断され、赤く熱せられたまま吹き出し口から飛び出したものである。独立行政法人 製品評価技術機構に事故調査書を提出した。

月別検体数

年月	検体数
H17. 4	1
5	1
6	3
7	4
8	2
9	0
10	2
11	2
12	1
H18. 1	0
2	0
3	2
(計)	18

テスト内容

商品の分類	検体数
クリーニング	7
照明器具	2
被服品	2
台所用品	2
住居品	3
造成地	1
その他	1
(計)	18

(2) テストを伴う一日講座

概要：商品テストに関わる講座等を5回実施した。参加人数は82名であった。

講座内容は食に関するもので、ジュースやスポーツ飲料等の糖分とビタミンC、みそ汁の塩分、食用油の劣化度をそれぞれ測定した。

参加者数と検体数

年 月	回 数	参加者数	検体数
H17. 7	3	37	67
12	2	45	40
(計)	5	82	107

テスト内容

商品の分類	検体数
食 品	107

(3) 商品の問い合わせに対する助言および資料提供

概要：商品の問い合わせは14件あり、助言及び資料提供を行った。

商品等の問い合わせ内容

商品の分類	問い合わせ件数
食料品	3
住居品	4
被服品	4
光熱水品	
保健衛生品	2
教養娯楽品	
車両・乗り物	
土地・建物・設備	1
その他	
(計)	14

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17年度		20,342 (18,188)	89.4%	12,902 (12,397)	96.1%	63.4%
平成16年度		35,262 (32,725)	92.8%	28,864 (28,269)	97.9%	81.9%
対前年度	増減	△ 14,920 (△14,537)	—	△ 15,962 (△15,872)	—	
	比率	57.7% (55.6%)		44.7% (43.9%)		

- ◆ 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・市町村等の行政機関などから寄せられた、苦情、問い合わせ、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、マルチ取引等、通常の店舗以外の販売形態です。

(2) 相談窓口別相談件数

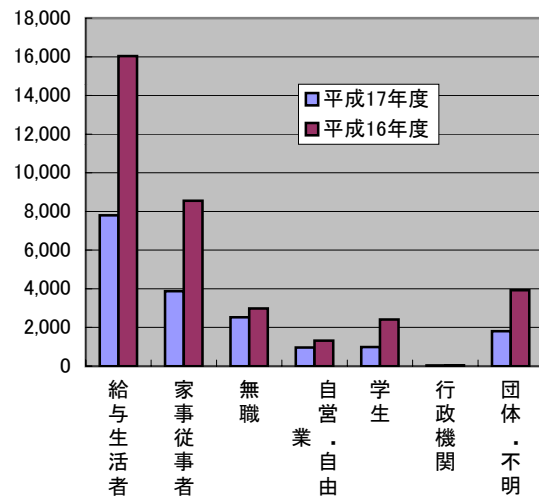
消費生活相談窓口	平成17年度			平成16年度		
	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県立消費生活センター（本所）	5,668	4,935	3,646	9,942	9,069	7,993
県立消費生活センター（分室）	3,723	3,352	2,561	7,732	7,206	6,258
滋賀県県民生活課	479	479	400	675	675	581
甲賀地域振興局				656	603	587
東近江地域振興局	535	527	338	1,032	1,019	871
湖北地域振興局	423	379	314	839	790	715
湖西地域振興局				460	437	388
大津市消費生活センター	3,344	2,974	1,873	5,613	5,306	4,655
草津市生活安全課	776	699	602	1,620	1,497	1,373
守山市市民生活課	655	573	265	961	842	723
長浜市自治防災課	629	564	527	770	701	686
近江八幡市環境課	652	582	351	1,210	1,153	983
彦根市生活環境課	382	330	208	753	696	592
栗東市生活環境課	492	454	305	636	568	501
東近江市生活環境課	642	602	435	669	590	552
甲賀市市民生活課	423	361	320	514	455	456
湖南市安心安全課	283	237	61	5	5	5
野洲市市民課	803	735	513	1,175	1,113	945
高島市市民課	297	278	140			
米原市自治振興課	136	127	43			

以下の集計は平成17年度P I O-NETシステムに相談データが集積された12窓口のデータに基づき作成しています。

(3) 職業別相談受付件数

	平成17年度	平成16年度
給与生活者	7,798	16,040
家事従事者	3,873	8,551
無職	2,528	2,979
自営・自由業	962	1,317
学生	988	2,406
行政機関	33	44
団体・不明	1,808	3,925
計	17,990	35,262

職業別



(4) 相談者の居住市町村別受付件数

市町村名	平成17年度	平成16年度	市町村名	平成17年度	平成16年度
大津市	4,307	7,778	湖東町	—	196
志賀町	237	284	秦荘町	95	191
草津市	1,834	3,371	愛知川町	146	270
守山市	1,114	1,749	豊郷町	92	188
栗東市	451	1,488	甲良町	86	174
野洲市	1,077	911	多賀町	129	196
中主町	—	92	長浜市	511	1,664
野洲町	—	811	米原市	355	61
湖南市	433	466	山東町	—	227
石部町	—	98	伊吹町	—	91
甲西町	—	418	米原町	—	311
甲賀市	483	967	近江町	50	215
水口町	—	528	浅井町	141	242
土山町	—	85	虎姫町	53	96
甲賀町	—	104	湖北町	80	151
甲南町	—	182	びわ町	70	156
信楽町	—	97	高月町	98	165
近江八幡市	982	1,866	木之本町	52	143
東近江市	1,161	152	余呉町	28	57
八日市市	—	1,087	西浅井町	62	74
安土町	139	281	高島市	201	144
蒲生町	139	262	マキノ町	—	48
日野町	207	352	今津町	—	185
竜王町	113	202	朽木村	—	16
永源寺町	—	86	安曇川町	—	158
五個荘町	—	219	高島町	—	77
能登川町	233	565	新旭町	—	124
彦根市	2,481	4,752	不明・他府県	318	299
愛荘町	32	—	県計	17,990	35,262
愛東町	—	90			

(5) 消費生活相談受付分類

(相談件数1件につき複数項目あり)

項目別 分類項目	内容別 分類項目	受 付 件 数	苦 情 件 数	内 容 別 相 談 件 数														
				安 全 ・ 衛 生	品 質 ・ 機 能	役 務 品 質	法 規 ・ 基 準	価 格 ・ 料 金	計 量 ・ 量 目	計 量 ・ 量 目	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		3,212	3,150	6	4	30	202	1	26	1,600	2,917	55	0	1	2	7	10	4,861
食 料 品		362	307	57	66	15	49	4	62	157	213	36	5	0	7	10	2	683
住 居 品		792	702	49	116	26	153	2	27	461	563	71	1	0	9	6	2	1,486
光 熱 水 品		71	60	4	8	4	31	2	4	11	31	17	0	1	0	3	0	116
被 服 品		444	410	4	50	5	88	0	25	229	370	58	0	0	4	1	0	834
保 健 衛 生 品		370	337	23	50	3	76	1	17	191	272	39	1	0	1	0	2	676
教 養 娛 楽 品		1,255	1,178	13	99	41	169	0	51	646	1,013	143	0	0	2	5	6	2,188
車 両 ・ 乗 り 物		285	255	28	95	21	48	1	14	57	212	54	0	0	1	1	1	533
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備		536	420	44	106	44	86	1	12	173	314	51	0	6	9	4	11	861
他 の 商 品		11	10	0	2	1	4	0	0	2	6	1	0	1	0	0	0	17
商 品 計		7,338	6,829	228	596	190	906	12	238	3,527	5,911	525	7	9	35	37	34	12,255
ク リ ー ニ ン グ		78	72	2	56	7	8	0	2	3	38	38	0	0	1	0	0	155
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借		538	455	13	33	67	181	1	5	89	473	71	0	2	2	1	7	945
工 事 ・ 建 設 ・ 加 工		452	396	23	111	24	106	2	7	176	327	99	0	2	4	1	6	888
修 理 ・ 補 修		159	142	10	36	5	60	0	10	59	101	24	0	1	4	0	0	310
管 理 ・ 保 管		8	7	0	2	1	2	0	0	1	5	3	0	0	0	0	0	14
役 務 一 般		76	76	0	2	2	20	0	1	50	72	3	0	0	0	0	0	2,312
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス		2,035	1,652	3	15	234	315	0	89	512	1,673	158	0	0	38	14	42	3,093
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス		4,902	4,825	4	43	41	677	0	185	1,960	4,552	162	0	0	4	2	6	7,636
教 育 サ ー ビ ス		112	104	1	5	0	26	0	7	42	95	15	0	0	2	0	0	193
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス		497	471	4	18	33	86	0	60	272	373	52	0	0	4	1	2	905
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス		399	324	38	49	16	85	0	23	161	250	53	0	1	5	6	14	701
他 の 役 務		416	345	9	21	13	55	1	29	152	304	63	0	1	11	7	7	673
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場		241	225	0	7	12	49	0	17	159	183	18	0	0	1	0	0	446
他 の 行 政 サ ー ビ ス		54	24	2	0	9	1	1	0	9	15	7	0	2	1	3	15	65
役 務 計		9,967	9,118	109	398	464	1,671	5	435	3,645	8,461	766	0	9	77	35	99	18,336
他 の 相 談		685	220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
そ の 他 計		685	220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数		17,990	16,167	337	994	654	2,577	17	673	7,172	14,372	1,291	7	18	112	72	133	28,429

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

※「他の相談」は、消費者運動、相隣関係、相談その他などです。

(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17年度			平成16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	商品が特定できないもの、他品目にまたがる相談	3,212	17.9	3,150	1,348	7.5	1,067
	食料品	健康食品、穀類、飲料	362	2.0	307	434	2.4	220
	住居品	布団類、浄水器、消火器、節電	792	4.4	702	854	4.7	648
	光熱水品	プロパンガス、電気、灯油	71	0.4	60	44	0.2	11
	被服品	アパレル、和服、婦人下着	444	2.5	410	505	2.8	437
	保健衛生品	医療用具、化粧品、理美容具	370	2.1	337	1,194	6.6	1,105
	教養娯楽品	学習教材、新聞、小型コンピユ	1,255	7.0	1,178	1,398	7.8	1,126
	車両・乗り物	自動車	285	1.6	255	278	1.5	202
	土地・建物・設備	分譲マンション、建売住宅、ソーラーシステム	536	3.0	420	474	2.6	328
	他の商品	営業用キット、農機具	11	0.1	10	12	0.1	10
商 品 計			7,338	40.8	6,829	6,541	36.4	5,154
役 務	クリーニング		78	0.4	72	104	0.6	43
	以外・リース・賃借	賃貸アパート、借家、リースサービス	538	3.0	455	702	3.9	624
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工	452	2.5	396	447	2.5	318
	修理・補修	品物の修理	159	0.9	142	178	1.0	112
	管理・保管	マンション管理	8	0.0	7	18	0.1	10
	役 務 一 般	複合サービス会員	76	0.4	76	77	0.4	65
	金融・保険サービス	サラ金、生命保険、預貯金・証券	2,035	11.3	1,652	2,402	13.4	1,957
	運輸・通信サービス	オンライン等関連サービス、電話サービス	4,902	27.2	4,825	21,864	121.5	21,395
	教育サービス	家庭教師、学習塾、	112	0.6	104	110	0.6	90
	教養・娯楽サービス	資格講座、宝くじ、ワークショップ教	497	2.8	471	594	3.3	449
	保健・福祉サービス	建物清掃、エステサービス、医療サービ	399	2.2	324	475	2.6	319
	他の役務	会、結婚相手紹介サービス	416	2.3	345	449	2.5	304
	内職・副業・相場	ワークショップ内職、手配り内職、商品相場	241	1.3	225	406	2.3	317
他の行政サービス	上記に区分できない行政サービス、行政が行うアンケート調査	54	0.3	24	39	0.2	3	
役 務 計			9,967	55.4	9,118	27,865	154.9	26,006
他 の 相 談			685	3.8	220	856	4.8	0
総 件 数			17,990	100.0	16,167	35,262	196.0	31,160

(7) 相談件数の上位10品目

順位	平成17年度			平成16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	4,540	4,497	オンライン等関連サービス	21,350	21,271
2	商品一般	3,212	3,150	フリーローン・サブ金	1,920	1,422
3	フリーローン・サブ金	1,483	1,219	商品一般	1,348	1,231
4	工事・建築	439	385	理美容具	609	608
5	賃貸住宅	328	277	賃貸住宅	533	431
6	電話サービス	260	240	工事・建築	434	385
7	自動車	248	224	電話サービス	391	352
8	学習教材	229	219	化粧品	383	374
9	浄水器	219	199	学習教材	355	340
10	健康食品	203	182	内職・副業	253	218

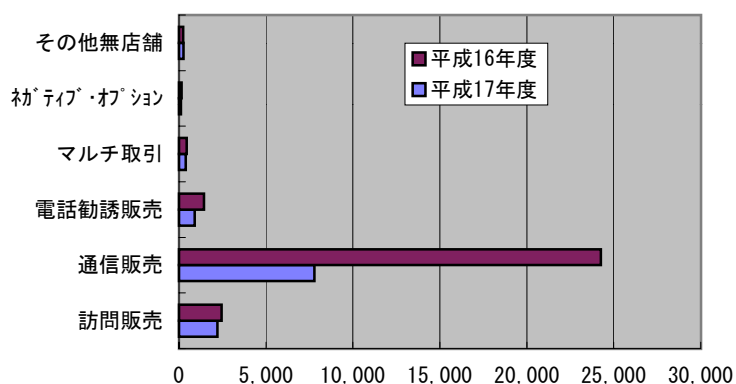
(8) 内容別相談件数

(相談1件につき複数項目あり)

分類項目	平成17年度		平成16年度	
	相談件数	%	相談件数	%
契約(解約)	14,372	79.9	31,160	88.4
販売方法	7,172	39.9	9,170	26.0
価格・料金	2,577	14.3	2,106	6.0
接客対応	1,291	7.2	1,564	4.4
品質・機能・役務品質	994	5.5	1,032	2.9
表示・広告	673	3.7	970	2.8
法規・基準	654	3.6	359	1.0
安全衛生	337	1.9	196	0.6
買物相談	112	0.6	189	0.5
生活知識	72	0.4	115	0.3
計量・量目	17	0.1	14	0.0
施設・設備	18	0.1	4	0.0
包装・容器	7	0.0	3	0.0
その他	133	0.7	297	0.8
受付総件数	17,990	-	35,262	-

(9) 特殊販売における相談件数

販売形態別件数



	平成17年度	平成16年度
訪問販売	2,189	2,434
通信販売	7,766	24,235
電話勧誘販売	875	1,420
マルチ取引	367	418
その他無店舗	239	229
計	11,533	28,864

訪問販売の方法

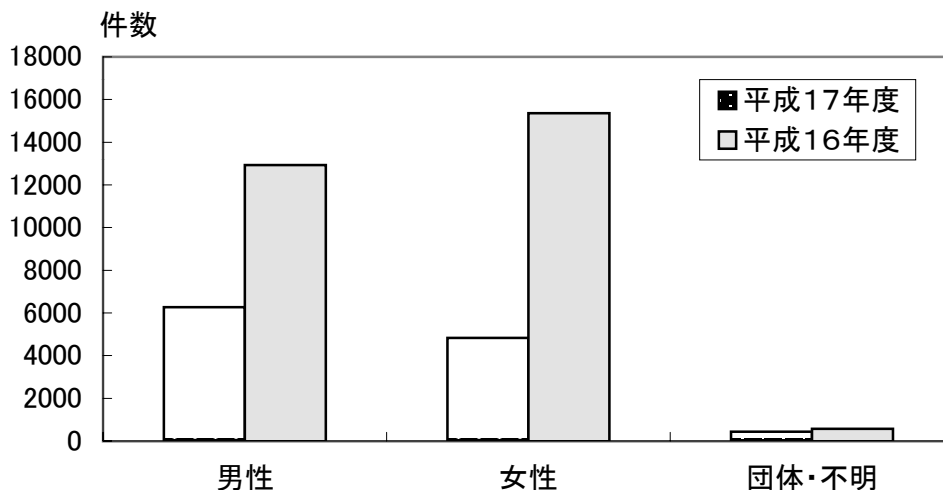
方 法	平成17年度		平成16年度	
	件数	内苦情	件数	内苦情
家 庭 訪 販	1,534	1,430	1,488	1,407
ア ホ ° イ ン ト メ ン ト セ ー ル ス	116	110	157	151
キ ャ ッ チ セ ー ル ス	48	47	56	56
S F 商 法	47	44	58	55
職 場 訪 販	31	27	66	61
展 示 販 売	19	18	21	20

通信販売の方法

方 法	平成17年度		平成16年度	
	件数	内苦情	件数	内苦情
電 子 商 取 引	317	307	372	361
ダ イ レ ク ト メ ー ル	278	273	349	327
新 聞 雑 誌 広 告	244	241	234	223
電 子 広 告	100	100	308	304
折 込 チ ラ シ	76	66	78	67
カ タ ロ グ 通 販	42	42	40	38
テ レ ビ シ ョ ッ ピ ン グ	23	21	16	14

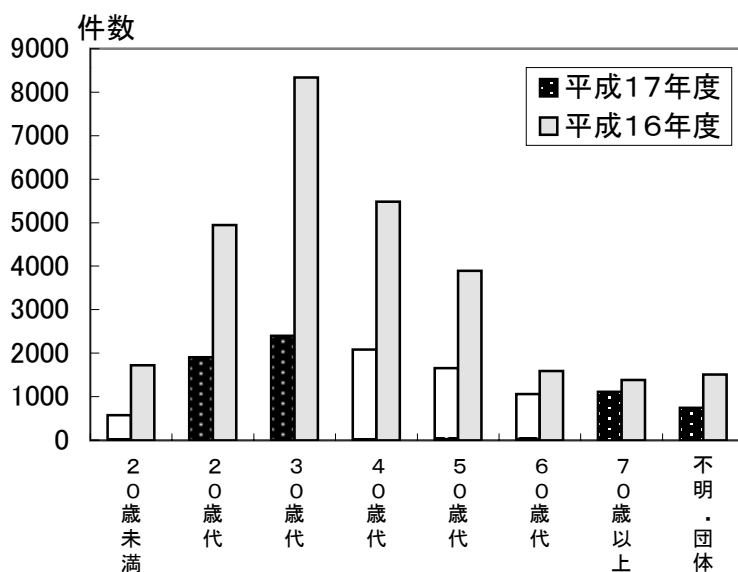
契約当事者性別・年齢別件数
〔性別〕

	平成17年度	平成16年度
男性	6,265	12,928
女性	4,836	15,361
団体・不明	432	575
合計	11,533	28,864



〔年齢別〕

	平成17年度	平成16年度
20歳未満	575	1,725
20歳代	1,907	4,947
30歳代	2,399	8,340
40歳代	2,080	5,482
50歳代	1,654	3,893
60歳代	1,062	1,589
70歳以上	1,111	1,380
不明・団体	745	1,508
合計	11,533	28,864



③ 特殊販売の商品別件数

商品・役務名		平成17年度		平成16年度	
		相談 件数	内苦情	相談 件数	内苦情
A 00	商品一般	1,831	1,807	730	683
B 51	健康食品	179	164	201	168
B	他の食料品	53	46	66	55
C 22	鍋・釜類	6	5	3	3
C 22	浄水器	211	194	217	209
C 23	ミシン	29	27	36	33
C 24	掃除機	17	16	23	21
C 25	洗剤	11	9	4	4
C 32	寝具類	187	179	230	209
C 40	消火器	22	21	33	28
C	他の住居品	135	122	141	130
D	光熱水品	14	9	6	4
E 20	和服	58	56	59	59
E 35	婦人下着	24	24	39	34
E 43	アクセサリ	127	120	185	172
E	他の被服品	66	59	61	60
F 30	産制具	2	2	7	7
F 30	医療用具	106	101	123	110
F 40	化粧品	55	51	174	169
F 50	理美容器具	44	44	543	543
F	他の保健衛生品	73	70	166	164
G 20	小型コンピュータ	116	109	129	124
G 20	電話機	30	29	57	52

商品・役務名		平成17年度		平成16年度	
		相談 件数	内苦情	相談 件数	内苦情
G 20	文具・事務用品	53	48	54	53
G 30	学習教材	133	126	209	198
G 30	資格取得用教材	86	84	122	118
G 40	新聞	182	178	189	174
G 40	書籍・印刷物	176	169	267	256
G 50	音響映像	113	113	44	42
G 60	スポーツ用品	8	8	3	3
G 92	室内装飾品	23	23	28	26
G	他の教養娯楽品	85	80	53	47
H 20	自動車	37	36	33	31
H	他の乗り物・用品	16	13	8	7
I 20	土地	7	7	7	6
I 32	集合住宅	43	43	21	20
I 51	ソーラーシステム	39	30	66	60
I 52	衛生設備	7	7	7	7
I 54	床下換気扇	19	18	31	27
I	他の建物・設備	103	77	109	102
J 00	他の商品	4	4	6	5
K	クリーニング	2	2	7	7
L	レンタル・リース	84	71	88	80
M~N	工事・建築・修理等 (土地・建物)	287	262	281	261
M~N	工事・建築・修理等 (土地・建物以外)	32	30	19	19
O	管理・保管	1	1	1	0

商品・役務名		平成17年度		平成16年度	
		相談 件数	内苦情	相談 件数	内苦情
P	役務一般	71	71	61	57
Q 20	生保・損保	110	92	77	64
Q	他の金融	608	584	747	711
R 10~30	運送サービス	12	10	8	5
R 40~60	通信サービス	4,704	4,648	21,649	21,548
S	教育サービス	72	68	66	61
T 40	資格講座	116	110	238	230
T 70	宝くじ	105	101	74	70
T	他の教養娯楽サービス	152	149	166	148
U 21	医療サービス	3	1	4	4
U 22	理美容サービス	18	17	43	43
U 24	衛生サービス	98	95	138	127
U	他の保険・福祉サービス	27	18	43	31
V 20	互助会	50	49	30	29
V 40	広告代理サービス	25	25	84	83
V 40	結婚相手紹介サービス	9	9	6	6
V	他の役務	144	110	146	118
W 20	商品相場	68	64	134	126
W 30	自動販売機	15	14	4	3
W 40	内職・副業	124	116	222	195
W	他の副業	2	1	1	1
XZ	他の相談	64	33	38	20

計	11,533	11,079	28,865	28,270
---	--------	--------	--------	--------

④ 商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成17年度 件数 (うち苦情件数)	平成16年度 件数 (うち苦情件数)	主な販売形態
		主な契約当事者 年代	職業別	
1	通 信 サ ー ビ ス	4,704 (4,648)	21,649 (21,548)	通信販売
	20~40歳代	給与生活者 学生	8,000 (127)	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	1,831 (1,807)	730 (683)	通信販売
	20~70歳代	給与生活者 家事従事者	5,400 (221)	商品一般
3	他 の 金 融	608 (584)	747 (711)	通信販売 電話勧誘販売
	30~40歳代	給与生活者	45,000 (1,009)	フリーローン・サラ金
4	工 事 ・ 建 築 ・ 修 理 等 (土 地 ・ 建 物)	287 (262)	281 (261)	訪問販売
	70歳以上	無職 家事従事者	250,000 (3,289)	修理サービス、屋根工事 工事建築サービス
5	浄 水 器	211 (194)	217 (209)	訪問販売
	20歳代 70歳以上	無職 家事従事者	1,467 (426)	マルチ・マルチまがい 浄水器
6	寝 具 類	187 (179)	230 (209)	訪問販売
	20歳代 70歳以上	給与生活者 無職/家事従事者	3,320 (764)	ふとん、羽毛ふとん
7	新 聞	182 (178)	189 (174)	訪問販売
	30~70歳代以上	給与生活者 無職/家事従事者	220 (51)	新聞
8	健 康 食 品	179 (164)	201 (168)	マルチ・マルチまがい 訪問販売/通信販売
	20~70歳以上	無職 家事従事者	3,000 (282)	健康食品
9	書 籍 ・ 印 刷 物	176 (169)	267 (256)	電話勧誘販売 通信販売
	50~70歳代	給与生活者/無職 自営・自由業	1,200 (57)	単行本 紳士録、名簿
10	他 の 教 養 娯 楽 サ ー ビ ス	152 (149)	166 (148)	通信販売
	20~40歳代	給与生活者 家事従事者	7,000 (393)	パチンコ攻略情報/会員権 外国語会話教室

(10) 危害・危険商品に関する相談件数

(相談を受けた時点で、すでに身体に危害を受けた商品・役務を「危害商品」、身体に危害を受ける危険性のある商品・役務を「危険商品」という。)

商品項目	危害商品		危険商品	
	平成17年度	平成16年度	平成17年度	平成16年度
食料品	8	6	1	2
住居品	7	3	3	6
保健衛生品	7	9	0	1
教養娯楽品	2	1	1	0
車両・乗り物	1	0	1	4
土地・建物・設備	2	3	0	1
賃貸住宅	2	0	0	0
工事・建築・加工	2	0	0	0
教養娯楽サービス	0	1	0	0
保健福祉サービス	8	12	0	0
外食	2	3	1	0
広告代理サービス	0	1	0	0
計	41	39	7	14

危害の内容

危害内容	件数	主な商品
皮膚障害	13	パーマ、化粧品、かつら、内装工事
その他の傷病及諸症状	10	健康食品、医療、新築工事、めがね、外食
擦過傷・挫傷・打撲傷	3	自動車、ドア、下駄箱
刺傷・切傷	2	ペット用品、和菓子
感覚機能の低下	2	健康食品、パーマ
消化器障害	2	出前、惣菜材料
不明	2	美顔エステ、オール電化設備
骨折	1	デイケアサービス
頭蓋(内)損傷	1	薬
筋・腱の損傷	1	包丁
熱傷	1	保温ポット
呼吸器障害	1	衣類防虫剤
感電障害	1	電気ポット
中毒	1	カニ

危険の内容

危険内容	件数	主な商品
火災	1	温風ヒーター
発火・引火	1	風呂水浄化装置
発煙・火花	1	電気スタンド
過熱・こげる	1	携帯電話
部品脱落	1	自動車
腐敗・変質	1	てんぷら
異物の侵入	1	外食