

平成16年度

# 事業年報

滋賀県立消費生活センター

# 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	8
	・親子くらしの体験セミナー	10
	・高校生のための消費生活講演会	11
	・啓発資料の作成	12
2	商品テスト	
	・商品テストの概要	13
3	消費生活相談	16
	・県下の設置相談窓口総括概要	
VI	参考資料	26
1	講座等の受講状況	27
2	商品テスト状況	27
3	テスト測定機器一覧表	28
4	消費生活相談状況	29
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	79
7	貸出しパネル一覧表	88
8	市町消費者行政担当課一覧表	89

# 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 58 年 4 月 消費者サロン設立
- 昭和 61 年 7 月 消費生活情報ネットワークシステム（P I O N E T）導入
- 平成 2 年 4 月 図書資料室整備
- 平成 9 年 11 月 消費生活情報ネットワークシステムシステム（P I O N E T）2 台導入
- 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

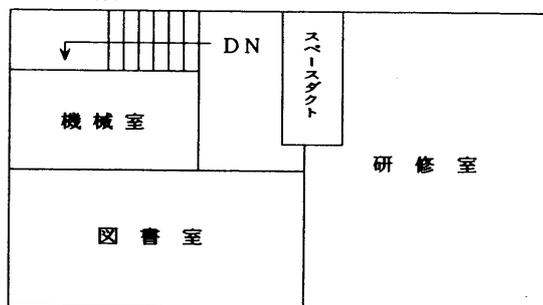
- (1) 位 置 彦根市元町 4-1
- (2) 構造規模 鉄筋コンクリート造り
- (3) 面 積 延 595.07 m<sup>2</sup>

### 内部配置

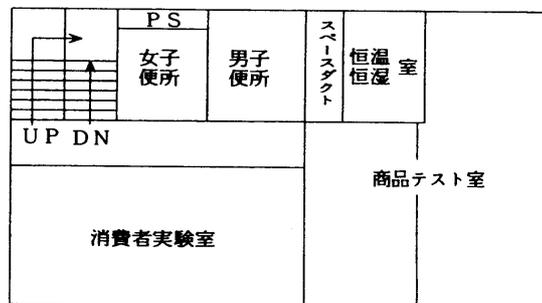
室 名	面 積
図 書 室	52.8m <sup>2</sup>
研 修 室	93.8
消 費 者 実 験 室	48.5
商 品 テ ス ト 室	103.4
展 示 ・ 資 料 コ ー ナ ー 消 費 者 サ ロ ン	96.68
相 談 室	18.0
所 長 室	10.0
事 務 室	23.22
機 械 室 ・ そ の 他	148.67

平面図 (本所)

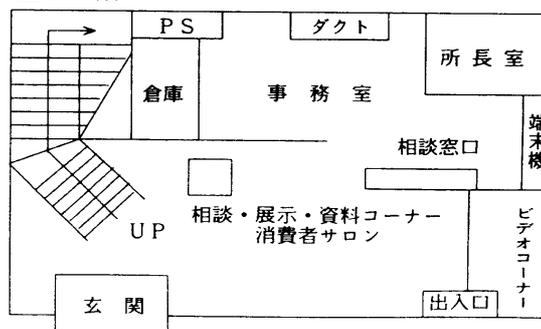
■ 3 階



■ 2 階



■ 1 階



## 2 センター分室

- (1) 位 置 草津市大路一丁目1-1  
エルティ草津3階
- (2) 面 積 延 96.0㎡

## Ⅲ 現員 (平成16年5月1日現在)

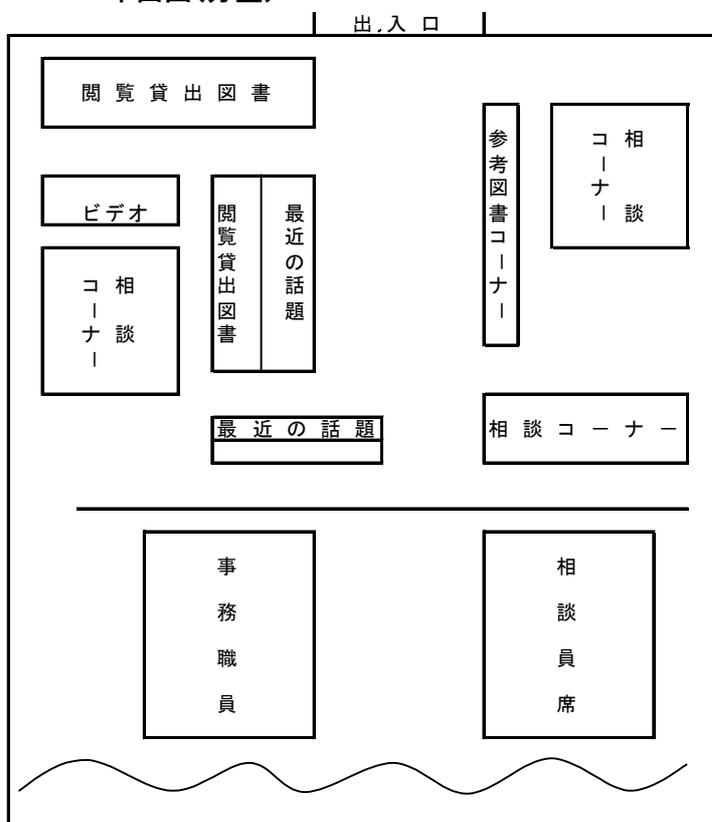
### 1 県立消費生活センター

区 分	現員	備 考
所 長	1	
次 長	1	
副 参 事	1	
主 幹	1	
主任主事	1	
主任主査	(1)	(兼務)
主 査	(1)	(兼務)
主任技師	(1)	(兼務)
相 談 員	6	

## 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および提供
- 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

### 平面図(分室)



### 2 センター分室

区 分	現員	備 考
主 幹	1	
主 査	1	
相 談 員	5	
臨 時 職 員	1	

## Ⅴ 事業概要

平成16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	3									
	人数	519					2			1,562	1,432
5月	回数	5	1			2					
	人数	207	51			440	2			1,187	1,093
6月	回数	2	1					1			
	人数	40	44				50	13		1,358	1,225
7月	回数	4	2		4	1					
	人数	448	69		59	360	4			1,680	1,543
8月	回数	5	1								
	人数	322	34				1			2,131	2,017
9月	回数	3	1			1					
	人数	150	37			201	1			1,053	932
10月	回数	2	1			3					
	人数	65	67			992	2			1,344	1,228
11月	回数	6	2			1					
	人数	306	70			270	2			2,058	1,950
12月	回数	2	1	2		7		2			
	人数	100	30	83		1,463	132	45		1,923	1,804
1月	回数	1	1	2		3					
	人数	27	9	72		483	1			1,246	1,138
2月	回数	2		1							
	人数	32		36						1,193	1,078
3月	回数	3	1			1					
	人数	145	22			50	1			939	835
合計	回数	38	12	5	4	19		3	0		
	人数	2,361	433	191	59	4,259	198	58	0	17,674	16,275
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	4.5	長浜キャノン(株)新入社員	13	社会人に必要な消費生活知識
2	4.12	滋賀大学経済学部新入生	500	消費生活の基礎知識 契約トラブル対処法
3	4.27	西浅井町消費学習グループ	6	最近の消費者トラブル
4	5.14	愛知川町豊満会館地域住民	12	悪質商法について
5	5.24	湖南地区消費者グループ連絡会	50	消費者を取り巻く最近の動きについて
6	5.25	日野町必佐公民館地域高齢者	90	あなたの身近にある悪質商法
7	5.26	草津市立西一会館ほっと事業対象者	15	ご用心!高齢者をねらう悪質商法
8	5.27	安土町女性講座受講者	40	消費者防犯対策講座「ザ・解決」
9	6.16	甲南町森尻区ホットサロン	20	ご用心!高齢者をねらう悪質商法
10	6.29	能登川町社会福祉協議会ふれあい相談員	20	あなたはその請求に覚えがありますか
11	7.7	守山市伊勢町すこやかサロン参加者	32	高齢者が被害に遭わないための心得
12	7.9	多賀町民生委員	40	悪質商法の防止について
13	7.13	稲枝地区民生児童委員協議会	26	消費生活のトラブル
14	7.16	愛知川町高齢学級「はつらつ」	350	悪質商法に騙されないように
15	8.5	米原町サマーボランティアスクール	25	牛乳パックを利用した手すきハガキ
16	8.19	彦根市南地区公民館地域高齢者	200	高齢者をねらう悪質商法の手口
17	8.20	甲賀町一般家庭薬共和会	25	悪徳商法にご注意
18	8.24	彦根市大藪大老会	55	高齢者の悪質商法被害を防ぐ
19	8.31	甲南町シルバー人材センター	17	知っておきたいこれだけは
20	9.7	秦荘町総合センター地域住民	20	あなたは大丈夫!ちょっと待った!その振り込み



## 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　　4 3 3 名
- 4 事業実績

開催日時・会場	講 座 名	講 師
5月18日(火) 13:30～15:30 会場：県立消費生活センター	白アリ駆除の契約で失敗しない ために	(社)日本しろあり対策協会
6月 4日(金) 13:30～15:30 会場：県立消費生活センター	電気通信契約に強くなろう～I P 電話・デジタル放送～	総務省近畿総合通信局職員
7月 9日(金) 13:30～15:30 会場：県立消費生活センター	我が家のリフォーム、その注意点	建築家 阿部重幸氏
7月30日(金) 13:30～15:30 会場：湖南地域振興局	かかわらないで架空請求～電話情 報料の不当請求にどう対処するか ～	弁護士 平田佳之氏
8月17日(火) 13:30～15:30 会場：大津合同庁舎	よく考えたい生活設計～そもそも 生活設計とは～	金融広報アドバイザー 栗本大介氏
9月 8日(水) 13:30～15:30 会場：大津合同庁舎	気を付けたい悪徳商法の手口と消 費者を守るための法律	全国消費生活相談員協会 消費生活相談員 松本久美子氏
10月25日(月) 13:30～15:30 会場：甲賀地域振興局	知っておきたい生命保険の知識	(財)生命保険文化センター 吉村拓郎氏
11月 5日(金) 13:30～15:30 会場：県立消費生活センター	自動車の契約トラブルを防ぐため に	(社)自動車公正取引協議会 北村勝弘氏

<p>1 1月17日（水） 13:30～15:30 会場：湖北地域振興局</p>	<p>あなたの家の安全は？ ～住まいの防犯対策～</p>	<p>松下電工（株）CS部北村勝弘氏</p>
<p>1 2月16日（木） 13:30～15:30 会場：草津市立まちづくりセンター</p>	<p>大丈夫ですか？その使い方 ～ガス石油機器を安全に 使うために～</p>	<p>独立行政法人製品評価技術基盤 機構生活福祉技術福祉センター 職員 （社）日本ガス石油機器工業会職 員</p>
<p>1 月28日（金） 10:30～正午 会場：県立消費生活センター</p>	<p>食品に充実と表示～食の安心・安 全の構築に向けて～</p>	<p>農林水産技術センター神戸セン ター職員 消費者リーダ研修会参加者</p>
<p>3 月24日（木） 13:30～15:30 会場：草津市立まちづくりセンター</p>	<p>貯めて買う？買ってから返す？ ～多重債務の解決方法～</p>	<p>弁護士 小川恭子氏</p>

## 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

- (1) くらしサポート隊登録者
- (2) くらしのサポーター養成講座修了生
- (3) 消費者問題に関心を持ち、学習意欲のある県内在住・在勤・在学者とする。

### 3 事業実績

受講者 延べ191人

月日 (曜)	時間	テーマ	講師
12/6 (月)	10:00～10:05	開講式・オリエンテーション	
	10:05～10:40	これからの消費者	消費生活センター所長
	10:45～12:15	魅力的な話し方	元 KBS 京都滋賀放送局長 中島武彦氏
	12:15～13:00	昼食休憩	
	13:00～15:00	IT 社会のトラブル ～インターネットショッピングを中心として～	愛知学院大学助教授 渡辺隆俊氏
12/10 (金)	10:00～12:00	私の歩み ～ガラスに魅せられて～	ガラス工房エヴァグリーン 安澤久子氏
	12:00～13:00	昼食休憩	
	13:00～15:00	契約自由の原則とその修正 ～民法と消費者契約法～	弁護士 土井裕明氏
		*ガラス作品製作	ガラス工房エヴァグリーン 安澤久子氏
1/18 (火)	10:00～12:00	コトで学ぶ悪質商法 ～楽しくおかしく伝えたい～	滋賀女子短期大学講師 長岡正代氏 消費生活専門相談員 中橋都美子氏
	12:00～13:00	昼食休憩	
	13:00～15:00	不招請勧誘と特殊な販売方法 ～特定商取引法～	弁護士 土井裕明氏
1/28 (金)	10:00～12:00	食品の充実と表示 ～食の安全・安心の構築に向けて～	独立行政法人農林水産技術 センター神戸センター職員
	12:00～13:00	昼食休憩	
	13:00～15:00	クリーニング苦情の現状について	消費生活センター職員

月日（曜）	時間	テーマ	講師
2/4（金）	10:00～12:00	ハイ消費生活センターです！ ～日々の事例と私の体験～	消費生活センター相談員
	12:00～13:00	昼食休憩	
	13:00～15:00	クレジット取引の仕組みと信販会社の 責任 ～割賦販売法～	弁護士 土井裕明氏

## 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的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うよう消費者教育の機会を提供した。
- 2 対象者 小学4年生～6年生の親子
- 3 受講者数 28組の親子（成人28人、子ども31人）
- 4 事業実績

日時	7月22日、23日
場所	午前10:00～12:00、午後1:30～午後3:30
テーマ	おやつの中身を調べてみよう
内容	糖度、塩分、ビタミンC、カルシウム測定（実習）

## 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	5月18日	水口東高等学校	320	佐口 裕之氏	甲賀市相談員
2	5月28日	信楽高等学校	120	土井 裕明氏	甲賀地域振興局相談員
3	7月15日	彦根東高等学校	360	平井 建志氏	消費生活センター相談員
4	9月15日	日野高等学校	201	久米 知之氏	東近江地域振興局相談員
5	10月27日	伊香高等学校	182	生駒 英司氏	湖北地域振興局相談員
6	10月27日	比叡山高等学校	370	田口 勝之氏	大津市相談員
7	10月28日	膳所高等学校	440	野嶋 直氏	大津市相談員
8	11月17日	八幡工業高等学校	270	土井 裕明氏	消費生活センター相談員
9	12月 8日	長浜農業高等学校	123	藤井 浩一氏	消費生活センター相談員
10	12月 8日	石山高等学校	356	中原 淳一氏	大津市相談員
11	12月 9日	彦根翔陽高等学校	196	佐口 裕之氏	消費生活センター相談員
12	12月10日	湖南農業高等学校	139	竹下 育男氏	消費生活センター相談員
13	12月13日	瀬田工業高等学校	258	土井 裕明氏	大津市相談員
14	12月14日	北大津高等学校	241	—	消費生活センター相談員
15	12月15日	甲南高等学校	150	土井 裕明氏	消費生活センター相談員
16	1月12日	彦根西高等学校	63	土井 裕明氏	彦根市粗運員
17	1月13日	長浜北星高等学校	200	荒川 葉子氏	長浜市相談員
18	1月27日	甲西高等学校	220	土井 裕明氏	消費生活センター相談員
19	3月 1日	大津清陵高等学校	50	—	大津市相談員
	合計		4,259		

## 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	ご存知ですか クーリング・オフ	20,000
	架空請求にご用心	20,000
	くらしの豆知識	250
	賃貸住宅をかしこく利用するために	10,000
高齢者向け	悪質商法はあなたを狙う！！	15,000
若者向け	あま〜い誘いにご用心！	26,000
	おいしい話にやワナがある！！	15,000

## 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商品の処理テスト、(2)テストを伴う一日講座、(3)商品に対する問い合わせおよび資料提供を実施した。

#### (1) 苦情商品の処理テスト

概要：平成16年度は、原因究明テスト件数が18件（21検体）あり、その内危害・危険に関わるものは2件であった。

原因究明テスト商品としては、クリーニングトラブルに係わる衣料品が9件（9検体）で最も多かった。

#### 危害・危険に関わる苦情処理一覧

受付年月日	品名	分類	苦情内容	処理状況
平成16年4月15日	グリル鍋	危害	使用後蓋を洗っている時、取手の内側にある溝に左手人さし指が入ってしまい、指を切ってしまった。	溝にあるバリで指を切ったものである。独立行政法人 製品評価技術基盤機構に事故通知書を提出した。
平成16年12月20日	ヘアドライヤー	危険	使用中、吹出し口の中が赤くなり炎が噴き出した。	メーカーから同じ製品を取り寄せ再現性テストを実施したが、事故の再現はできなかった。独立行政法人 製品評価技術基盤機構に事故通知書を提出した。

#### 月別検体数

年月	検体数
H. 16. 4	2
5	2
6	3
7	4
8	1
9	1
10	2
11	2
12	2
H. 17. 1	1
2	0
3	1
(計)	21

#### テストの内容

商品の分類	検体数
衣類（クリーニング）	9
婦人用バッグ	2
和装下着類	2
頭髮用具	2
寝巻	1
ふとん類	1
鍋・釜類	1
ミネラルウォーター	1
防虫・殺虫用品	1
他の台所用品	1
(計)	21

## (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3回実施した。参加人員は59名であった。

講座の内容はどれも食に関するもので、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
H. 16. 6	1	13	47
12	2	45	130
(計)	3	58	177

テストの内容

商品の分類	検 体 数
食 品	177

## (3) 商品に対する問い合わせおよび資料提供

概要：商品に対する問い合わせは、21件あり口答で回答した。そのうち10件は資料の提供も行った。

商品等に対する問い合わせ内容

商品の分類	問い合わせ件数	資料提供件数
食料品	4	3
住居品	4	3
被服品	1	0
光熱水品	2	0
保健衛生品	1	1
教養娯楽品	2	1
車両・乗り物	2	0
土地・建物・設備	1	0
その他	4	2
(計)	21	10

## 2. 商品テスト状況 (1) 概 要

### ○ 検査検体数の年次推移

年 度	講座等に 伴うテスト	苦情・依頼・行政指導テスト			試買テスト	合 計
		計	食 品	その他		
7	236	97	38	59	30	363
8	263	118	76	42	18	399
9	275	116	63	53	75	466
10	530	52	4	48	25	607
11	384	53	3	50	28	465
12	229	39	7	32	15	283
13	260	36	0	36	17	313
14	267	33	1	32	7	307
15	444	37	3	26	8	489
16	177	21	1	20	0	198

## (2) 商品テスト内容

### 《食 品》

一 般 試 験 : 屈折率・pH・など

一 般 成 分 : 水分(固形分)・灰分・金属(カルシウム・鉄・カリウム・ナトリウムなど)・窒素化合物・炭水化物(糖類・でんぷん)・脂質(酸価・過酸化物価・油分)・ビタミン類・塩分・糖分など

添 加 物 : 保存料・甘味料・酸化防止剤・着色料・殺菌料・発色料・漂白剤・香料など

異 物 : ダニ・昆虫・毛髪・土砂など

### 《衣料品》

繊維組成・厚さ・強度(耐摩擦)・防しわ性・毛羽立ち・吸水性・撥水性・染色堅牢度・ホルマリン溶出・変退色など

### 《住居品》

合成樹脂製品 : 材質・耐熱性・衝撃性・衛生試験(ホルマリン・フェノール・重金属(鉛・カドミウムなど)溶出・過マンガン酸カリウム消費量)

電 気 器 具 : 消費電力・照度・温度(表面温度・温度上昇)・騒音・絶縁・耐電圧

ガラス製食器 : 耐熱性・衛生試験(重金属の溶出)

金属製食器 : 材料・衛生試験(重金属の溶出)

厨房備品(食器棚・水屋・流しなど) : ホルマリン試験

### 《環 境》

水 質 : pH・COD・濁度・硬度・陽イオン・陰イオンなど

### 《その他》

洗剤(石けん・合成洗剤) : 成分(アルコール可溶分・純石けん分)・pH・水分・洗浄力(人工汚染布等による検査)

灯油・ガソリン・軽油 : 蒸留試験・揮発成分

化 粧 品 : 重金属・色素・pHなど

玩 具 : STマークに基づくテスト他、合成樹脂製品に準ずる。

### 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16年度	35,262 (32,725)	92.8%	28,864 (28,269)	97.9%	81.9%
平成15年度	22,530 (19,742)	87.6%	15,724 (14,982)	95.3%	69.8%
対前年度	増減	12,732 (12,983)	—	13,140 (13,287)	—
	比率	156.5% (165.8%)		183.6% (188.7%)	

◆ 本相談件数は、県内相談窓口において、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、要望を消費生活相談として、カードに記録し、集計したものです。

◆ 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

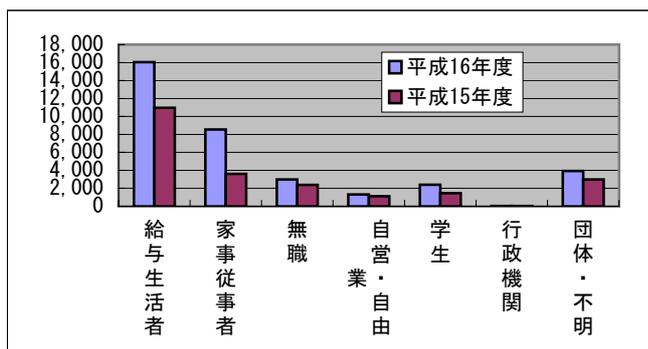
消費生活相談窓口	平成16年度			平成15年度		
	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県立消費生活センター(本所)	9,942	9,069	7,993	7,186	5,918	4,953
県立消費生活センター(分室)	7,732	7,206	6,258	4,459	3,857	2,945
滋賀県県民生活課	675	675	581	400	400	298
甲賀地域振興局	656	603	587	486	437	411
東近江地域振興局	1,032	1,019	871	799	786	635
湖北地域振興局	839	790	715	613	606	527
湖西地域振興局	460	437	388	322	300	255
大津市消費生活センター	5,613	5,306	4,655	3,412	3,151	2,433
草津市生活安全課	1,620	1,497	1,373	666	622	467
守山市市民生活課	961	842	723	641	554	451
長浜市自治防災課	770	701	686	471	410	340
近江八幡市環境課	1,210	1,153	983	748	680	487
彦根市生活環境課	753	696	592	456	387	284
栗東市生活環境課	636	568	501	514	448	360
※東近江市生活環境課	669	590	552	461	378	306
※甲賀市市民生活課	514	455	456	211	174	138
※湖南市安心安全課	5	5	5	4	4	4
※野洲市市民課	1,175	1,113	945	681	630	430
計	35,262	32,725	28,864	22,530	19,742	15,724

注) ※印の窓口は、平成16年度末の表記にしております。

(3) 職業別相談受付件数

	平成16年度	平成15年度
給与生活者	16,040	10,960
家事従事者	8,551	3,601
無職	2,979	2,379
自営・自由業	1,317	1,114
学生	2,406	1,454
行政機関	44	39
団体・不明	3,925	2,983
計	35,262	22,530

職業別



(4) 相談者の居住市町村別受付件数

市町村名	平成16年度	平成15年度	市町村名	平成16年度	平成15年度
大津市	7,778	4,472	湖東町	196	136
志賀町	284	150	秦荘町	191	149
草津市	3,371	2,106	愛知川町	270	179
守山市	1,749	1,158	豊郷町	188	148
栗東市	1,488	1,060	甲良町	174	103
野洲市	911		多賀町	196	157
中主町	92	133	長浜市	1,664	1,223
野洲町	811	982	米原市	61	
湖南市	466		山東町	227	182
石部町	98	120	伊吹町	91	79
甲西町	418	507	米原町	311	210
甲賀市	967		近江町	215	128
水口町	528	527	浅井町	242	185
土山町	85	87	虎姫町	96	58
甲賀町	104	115	湖北町	151	113
甲南町	182	229	びわ町	156	88
信楽町	97	148	高月町	165	100
近江八幡市	1,866	1,175	木之本町	143	83
東近江市	152		余呉町	57	39
八日市市	1,087	951	西浅井町	74	48
安土町	281	177	高島市	144	
蒲生町	262	210	マキノ町	48	64
日野町	352	234	今津町	185	149
竜王町	202	178	朽木村	16	19
永源寺町	86	66	安曇川町	158	136
五箇荘町	219	202	高島町	77	72
能登川町	565	372	新旭町	124	97
彦根市	4,752	2,673	不明・他府県	299	483
愛東町	90	70	県計	35,262	22,530

## (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)

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	1,348	1,067	0	5	22	30	0	25	416	1,067	44	0	0	3	9	19	1,640
食料品	434	220	40	86	11	36	3	53	168	220	43	1	1	8	21	9	700
住居品	854	648	22	115	12	114	2	18	503	648	73	0	0	10	9	7	1,533
光熱水品	44	11	2	5	3	16	2	2	11	11	7	0	0	0	1	0	60
被服品	505	437	2	54	6	65	1	25	277	437	39	0	0	3	3	5	917
保健衛生品	1,194	1,105	18	40	4	47	0	29	329	1,105	32	0	0	3	2	5	1,614
教養娯楽品	1,398	1,126	5	103	31	100	0	37	805	1,126	143	1	0	11	5	7	2,374
車両・乗り物	278	202	18	94	13	31	0	11	41	202	65	0	0	2	2	5	484
土地・建物・設備	474	328	14	80	24	58	1	9	190	328	62	0	0	8	3	10	787
他の商品	12	10	1	1	1	2	0	2	3	10	3	0	0	0	0	0	23
商品計	6,541	5,154	122	583	127	499	9	211	2,743	5,154	511	2	1	48	55	67	10,132
クリーニング	104	43	2	75	9	3	0	1	8	43	43	0	0	1	0	2	187
レンタル・リース・貸借	702	624	12	41	43	169	0	4	82	624	71	0	1	5	2	9	1,063
工事・建設・加工	447	318	14	117	9	68	0	7	152	318	82	0	1	6	1	5	780
修理・補修	178	112	1	50	4	46	0	17	60	112	49	0	0	5	0	3	347
管理・保管	18	10	1	1	3	3	0	1	4	10	6	0	0	1	0	0	30
役務一般	77	65	0	0	1	4	0	2	45	65	6	0	0	1	0	1	2,407
金融・保検サービス	2,402	1,957	1	23	110	178	0	81	456	1,957	203	0	0	62	29	133	3,233
運輸・通信サービス	21,864	21,395	6	37	15	913	4	522	4,631	21,395	393	1	0	6	9	14	27,946
教育サービス	110	90	0	4	0	7	0	8	29	90	12	0	0	3	0	6	159
教養・娯楽サービス	594	449	3	23	8	62	1	41	348	449	44	0	0	6	1	5	991
保健・福祉サービス	475	319	26	56	11	69	0	26	186	319	49	0	0	10	5	22	779
他の役務	449	304	7	17	10	46	0	25	182	304	58	0	1	28	7	11	696
内職・副業・相場	406	317	1	5	5	37	-	23	242	317	27	0	0	5	4	4	670
他の行政サービス	39	3	0	0	4	2	0	1	2	3	10	0	0	2	2	15	41
役務計	27,865	26,006	74	449	232	1,607	5	759	6,427	26,006	1,053	1	3	141	60	230	37,047
他の相談	856	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他の計	856	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	35,262	31,160	196	1,032	359	2,106	14	970	9,170	31,160	1,564	3	4	189	115	297	47,179

※「他の役務」は、広告代理サービス、冠根葬祭互助会、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16年度			平成15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	1,348	3.8	1,067	1,389	3.9	1,252	
	食料品	健康食品、穀類、飲料	434	1.2	220	401	1.1	301
	住居品	布団類、浄水器、消火器、節電器	854	2.4	648	991	2.8	863
	光熱水品	プロパンガス、電気、灯油	44	0.1	11	66	0.2	43
	被服品	アパレル、和服、婦人下着	505	1.4	437	488	1.4	421
	保健衛生品	医療用具、化粧品、理美容具	1194	3.4	1105	336	1.0	285
	教養娯楽品	学習教材、新聞、小型コンピューター	1,398	4.0	1,126	1,526	4.3	1,393
	車両・乗り物	自動車	278	0.8	202	262	0.7	228
	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	474	1.3	328	387	1.1	322
	他の商品		12	0.0	10	8	0.0	6
商品計		6,541	18.5	5,154	5,854	16.6	5,114	
役	クリーニング		104	0.3	43	113	0.3	107
	レタールース・賃借	賃貸アパート、借家、リースサービス	702	2.0	624	695	2.0	580
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事	447	1.3	318	457	1.3	401
	修理・補修	品物の修理	178	0.5	112	172	0.5	158
	管理・保管	マンション管理	18	0.1	10	19	0.1	18
	役務一般	複合サービス会員	77	0.2	65	96	0.3	90
	金融・保険サービス	サラ金、生命保険、預貯金・証券	2,402	6.8	1,957	3,913	11.1	3,232
	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	21,864	62.0	21,395	8,142	23.1	8,003
	教育サービス	家庭教師、学習塾、	110	0.3	90	79	0.2	58
	教養・娯楽サービス	資格講座、宝くじ、ワープロパソコン教室	594	1.7	449	904	2.6	849
務	保健・福祉サービス	建物清掃、エステサービス、医療サービス	475	1.3	319	510	1.4	401
	他の役務		449	1.3	304	350	1.0	273
	内職・副業・相場	ワープロパソコン内職、フジ配り内職、商品相場	406	1.2	317	439	1.2	386
	他の行政サービス		39	0.1	3	17	0.0	4
役務計		27,865	79.0	26,006	15,906	45.1	14,560	
他の相談		856	2.4	0	770	2.2	68	
総件数		35,262	100.0	31,160	22,530	63.9	19,742	

「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。

## (7) 相談件数の上位10品目

順位	平成16年度			平成15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	21,350	21,271	オンライン等関連サービス	7,829	7,743
2	フリーローン・サラ金	1,920	1,422	フリーローン・サラ金	3,339	2,833
3	商品一般	1,348	1,231	商品一般	1,389	1,252
4	理美容具	609	608	資格講座	523	500
5	賃貸住宅	533	431	賃貸住宅	515	427
6	工事・建築	434	385	学習教材	475	449
7	電話サービス	391	352	工事・建築	441	385
8	化粧品	383	374	内職・副業	312	274
9	学習教材	355	340	布団類	261	240
10	内職・副業	253	218	衛生サービス	235	193

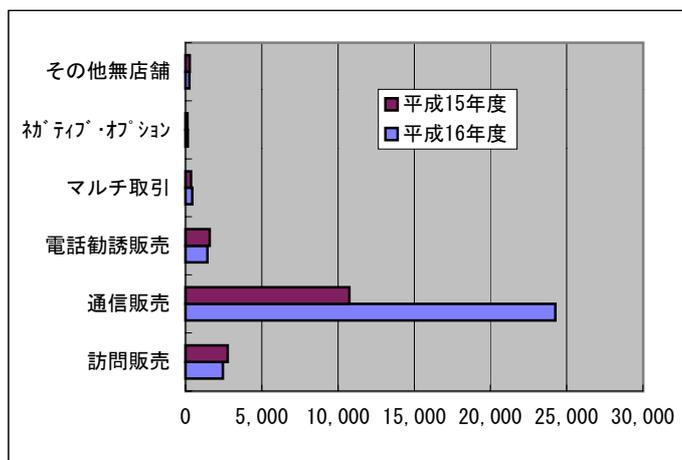
## (8) 内容別相談件数

(相談1件につき複数項目あり)

分類項目	平成16年度		平成15年度	
	相談件数	%	相談件数	%
契約(解約)	31,160	88.4	18,447	52.3
販売方法	9,170	26.0	9,965	28.3
価格・料金	2,106	6.0	4,032	11.4
接客対応	1,564	4.4	1,088	3.1
品質・機能・役務品質	1,032	2.9	1,291	3.7
表示・広告	970	2.8	559	1.6
法規・基準	359	1.0	314	0.9
安全衛生	196	0.6	280	0.8
買物相談	189	0.5	218	0.6
生活知識	115	0.3	88	0.2
計量・量目	14	0.0	16	0.0
施設・設備	4	0.0	13	0.0
包装・容器	3	0.0	4	0.0
その他	297	0.8	256	0.7
受付総件数	35,262	-	22,530	-

## (9) 特殊販売における相談件数

販売形態別件数



	平成16年度	平成15年度
訪問販売	2,434	2,751
通信販売	24,235	10,729
電話勧誘販売	1,420	1,564
マルチ取引	418	332
ソ	128	104
その他無店舗	229	244
計	28,864	15,724

訪問販売の方法・手口

方法・手口	平成16年度		平成15年度	
	件数	内苦情	件数	内苦情
家庭訪問販売	1,488	1,407	1,677	1,557
アポイントメントセールス	157	151	237	223
S F 商法	58	55	83	75
キャッチセールス	56	56	66	62
職場訪問販売	66	61	73	61
点検商法	265	259	283	274
無料商法	113	111	109	106
モニター商法	8	8	10	10
見本工事商法	11	11	6	5
アンケート商法	54	54	51	51
その他	158	80	166	165

訪問販売の方法・手口は、相談1件につき重複して該当する項目があります。

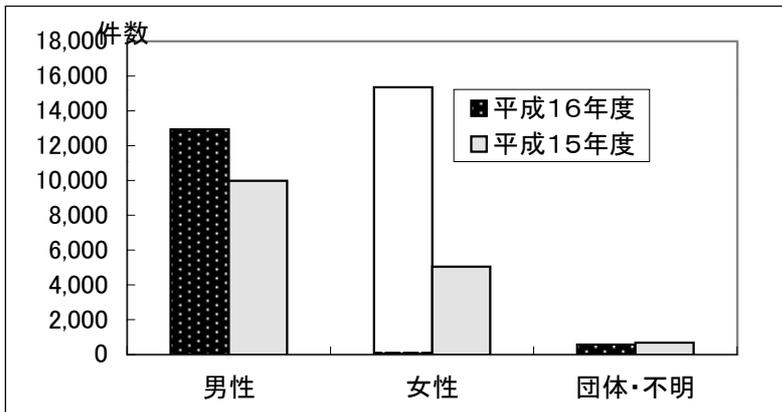
通信販売の方法・手口

方法・手口	平成16年度		平成15年度	
	件数	内苦情	件数	内苦情
通信販売	23,535	27,604	10,010	9,774
折込チラシ	78	67	161	138
新聞雑誌広告	234	223	202	182
電子商取引	372	361	338	328
テレビ・ショッヒソク	16	14	18	15
計	24,235	28,269	10,729	10,437

契約当事者性別・年齢別件数

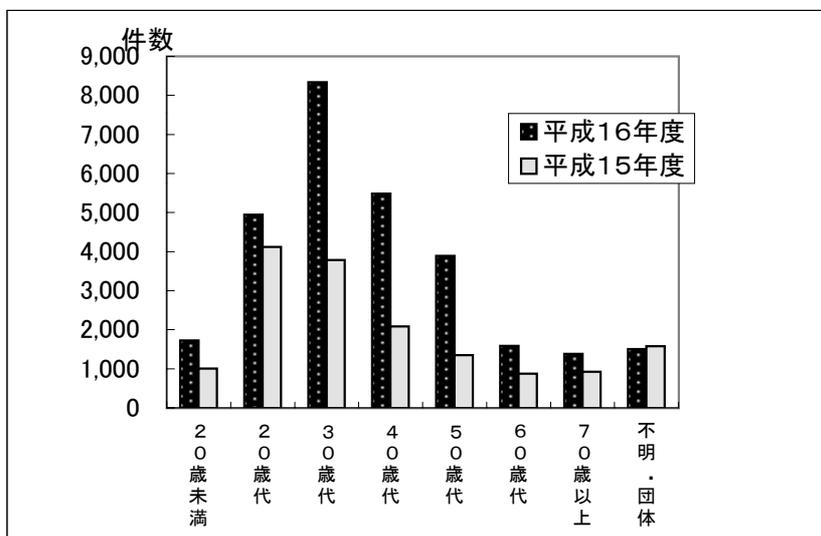
〔性別〕

	平成16年度	平成15年度
男性	12,928	9,982
女性	15,361	5,054
団体・不明	575	688
合計	28,864	15,724



〔年齢別〕

	平成16年度	平成15年度
20歳未満	1,725	1,008
20歳代	4,947	4,118
30歳代	8,340	3,783
40歳代	5,482	2,086
50歳代	3,893	1,351
60歳代	1,589	877
70歳以上	1,380	921
不明・団体	1,508	1,580
合計	28,864	15,724



③ 特殊販売の商品別件数

商品・役務名	平成16年度		平成15年度	
	相談 件数	内苦情	相談 件数	内苦情
A 00 商 品 一 般	730	683	566	502
B 51 健 康 食 品	201	168	195	163
B 他 の 食 料 品	66	55	45	39
C 22 鍋 ・ 釜 類	3	3	9	9
C 22 浄 水 器	217	209	183	170
C 23 ミ シ ン	36	33	40	37
C 24 掃 除 機	23	21	27	25
C 25 洗 剤	4	4	4	3
C 32 寝 具 類	230	209	242	226
C 40 消 火 器	33	28	78	72
C 他 の 住 居 品	141	130	204	180
D 光 熱 水 品	6	4	11	8
E 20 和 服	59	59	57	52
E 35 婦 人 下 着	39	34	38	35
E 43 アクセサリー	185	172	176	167
E 他 の 被 服 品	61	60	59	48
F 30 産 制 具	7	7	5	5
F 30 医 療 用 具	123	110	94	87
F 40 化 粧 品	174	169	113	95
F 50 理 美 容 器 具	543	543	29	27
F 他 の 保 健 衛 生 品	166	164	21	18
G 20 小 型 コ ン ピ ュ ー タ ー	129	124	138	125
G 20 電 話 機	57	52	45	39

商品・役務名	平成16年度		平成15年度	
	相談 件数	内苦情	相談 件数	内苦情
G 20 文 具 ・ 事 務 用 品	54	53	55	50
G 30 学 習 教 材	209	198	248	230
G 30 資 格 取 得 用 教 材	122	118	215	209
G 40 新 聞	189	174	180	165
G 40 書 籍 ・ 印 刷 物	267	256	308	282
G 50 音 響 映 像	44	42	38	35
G 60 健 康 器 具	3	3	7	5
G 92 室 内 装 飾 品	28	26	51	45
G 他 の 教 養 娛 楽 品	53	47	46	43
H 20 自 動 車	33	31	22	17
H 他 の 乗 り 物 ・ 用 品	8	7	11	10
I 20 土 地	7	6	2	2
I 32 集 合 住 宅	21	20	25	25
I 51 ソーラーシステム	66	60	35	29
I 52 衛 生 設 備	7	7	5	4
I 54 床 下 換 気 扇	31	27	38	35
I 他 の 建 物 ・ 設 備	109	102	90	82
J 00 他 の 商 品	6	5	3	3
K クリーニング	7	7	19	19
L レンタル・リース	88	80	131	116
M~N 工 事 ・ 建 築 ・ 修 理 等 ( 土 地 ・ 建 物 )	281	261	299	261
M~N 工 事 ・ 建 築 ・ 修 理 等 ( 土 地 ・ 建 物 以 外 )	19	19	32	30
O 管 理 ・ 保 管	1	0	2	2

商品・役務名	平成16年度		平成15年度	
	相談 件数	内苦情	相談 件数	内苦情
P 役 務 一 般	61	57	82	80
Q 20 生 保 ・ 損 保	77	64	87	68
Q 他 の 金 融	747	711	1,681	1,633
R 10 ~30 運 送 サ ー ビ ス	8	5	13	12
R 40 ~60 通 信 サ ー ビ ス	21,649	21,548	7,935	7,831
S 教 育 サ ー ビ ス	66	61	37	33
T 40 資 格 講 座	238	230	503	487
T 70 宝 庫 じ	74	70	101	91
T 他 の 教 養 娛 楽 サ ー ビ ス	166	148	157	149
U 21 医 療 サ ー ビ ス	4	4	8	7
U 22 理 美 容 サ ー ビ ス	43	43	32	32
U 24 衛 生 サ ー ビ ス	138	127	211	186
U 他 の 保 険 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	43	31	26	14
V 20 互 助 会	30	29	33	30
V 40 広 告 代 理 サ ー ビ ス	84	83	59	54
V 40 結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス	6	6	10	7
V 他 の 役 務	146	118	96	77
W 20 商 品 相 場	134	126	107	98
W 30 自 動 販 売 機	4	3	10	8
W 40 内 職 ・ 副 業	222	195	277	249
W 他 の 副 業	1	1	3	2
XZ 他 の 相 談	38	20	15	3
計	28,865	28,270	15,724	14,982

④ 商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成16年度 件数 ( )はうち 苦情件数	平成15年度 件数 ( )はうち 苦情件数	主な販売形態
1	通 信 サ ー ビ ス	21649 (21548)	7935 (7831)	通信販売
	主な契約当事者 20~50歳代 30~50歳代	給与生活者 家事従事者	最高契約額(千円) 10,000 (95)	商品・役務名 オンライン情報サービス 電話情報提供サービス
2	他 の 金 融	747 (711)	1681 (1633)	通信販売 電話勧誘販売
	主な契約当事者 20~50歳代	給与生活者	最高契約額(千円) 65,000 (1,299)	商品・役務名 フリーローン・サラ金
3	商 品 一 般	730 (683)	299 (261)	通信販売
	主な契約当事者 20~50歳代 30~60歳代	給与生活者 家事従事者	最高契約額(千円) 5,241 (565)	商品・役務名 商品一般
4	理 美 容 器 具	543 (543)	299 (261)	通信販売
	主な契約当事者 30~50歳代 30~50歳代	給与生活者 家事従事者	最高契約額(千円) 1,351 (474)	商品・役務名 理美容器具
5	工 事 ・ 建 築 ・ 修 理 等 ( 土 地 ・ 建 物 )	281 (261)	299 (261)	訪問販売
	主な契約当事者 60~70歳代 40~60歳代	無職 家事従事者	最高契約額(千円) 72,437 (2,141)	商品・役務名 修理サービス、屋根工事 衛生設備工事
6	書 籍 ・ 印 刷 物	267 (256)	308 (282)	電話勧誘販売 通信販売
	主な契約当事者 60~70歳代 50~60歳代	無職 自営・自由業	最高契約額(千円) 2,800 (85)	商品・役務名 単行本 紳士録、名簿
7	資 格 講 座	238 (230)	503 (487)	電話勧誘販売
	主な契約当事者 20~40歳代 30~40歳代	給与生活者 家事従事者	最高契約額(千円) 1,280 (477)	商品・役務名 行政書士資格講座 旅行資格講座
8	寝 具 類	230 (209)	242 (226)	訪問販売
	主な契約当事者 20歳代 60~70歳以上	給与生活者 無職	最高契約額(千円) 5,680 (702)	商品・役務名 ふとん、羽毛ふとん
9	内 職 ・ 副 業	222 (195)	215 (209)	電話勧誘販売 通信販売
	主な契約当事者 20~40歳代 30~40歳代	給与生活者 家事従事者	最高契約額(千円) 11,000 (494)	商品・役務名 ワープロ・パソコン内職 あて名書き内職
10	浄 水 器	217 (209)	211 (186)	訪問販売
	主な契約当事者 20歳代 60~70歳以上	給与生活者 無職	最高契約額(千円) 3,000 (443)	商品・役務名 マルチ・マルチまがい 浄水器

## (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16年度	平成15年度	平成16年度	平成15年度
食料品	6	18	2	4
住居品	3	9	6	8
被服品	0	3	0	0
保健衛生品	9	9	1	0
教養娯楽品	1	0	0	2
車両・乗り物	0	2	4	7
土地・建物・設備	3	4	1	0
修理サービス	0	0	0	2
教養娯楽サービス	1	2	0	0
保健福祉サービス	12	10	0	0
外食	3	1	0	0
広告代理サービス	1	0	0	0
計	39	58	14	23

### 危害の内容

危害内容	件数	主な商品
皮膚障害	15	ワックス、化粧品、薬、化粧品、染毛剤、医療、エステ
消化器障害	8	健康食品、フライ類、茶、痩身エステ
擦過傷・挫傷・打撲傷	3	電気ポットプレート、美顔エステ、賃貸マンション
呼吸器障害	2	白アリ駆除・イタチ駆除
筋・腱の損傷	2	エステ、公衆浴場
刺傷・切傷	5	コンロ、事務用戸棚、玩具、排水管
骨折	1	公衆浴場
その他の傷病及諸症状	3	旅館、パーマ、外食

### 危険の内容

危険内容	件数	主な商品
破損・折損	1	自転車
機能故障	3	自動車、スチームアイロン、
発火・引火	3	石油ファンヒーター、ドライヤー、自動車
発煙・火花	1	石油ファンヒーター、
過熱・こげる	2	空気清浄機、電気ポット
点火・燃焼・消火不良	1	ガスコンロ
異物の混入	2	牛肉、和菓子
その他	1	中古住宅