

平成30年度

事業年報

滋賀県消費生活センター

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	3
・平成30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	7
・事業者向け講座	7
・大学生のための消費生活講演会	8
・高校生のための消費生活講演会	9
・親子くらしの体験セミナー	9
・啓発資料の配布	10
・消費者啓発パネル展	10
・消費生活フェスタ	11
2 消費生活相談	12
・県下の設置相談窓口総括概要	12
3 消費生活相談体制の充実強化	22
・レベルアップ研修の開催	22
・相談事例研修会の開催	22
・巡回訪問等の実施	22
VI 参考資料	23
1 消費生活相談状況	24
2 商品テスト依頼状況	30
3 消費生活相談事例集（新聞掲載提供資料）	31
4 しらしがメール配信状況（しらしがメールによる消費者啓発）	32
5 くらしのかわら版	34
6 貸出DVDソフト一覧表	35
7 県および市町消費生活相談窓口一覧表	40

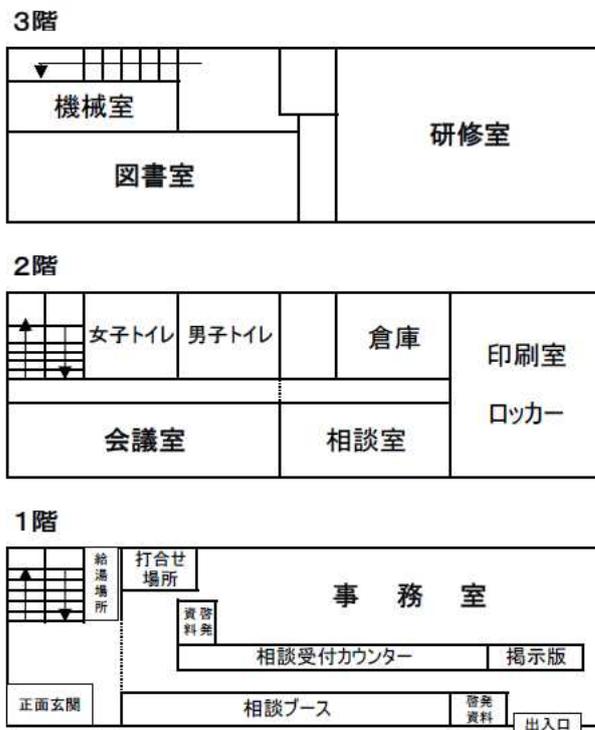
I 沿革

- 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 (PI0-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20年10月 消費生活センター分室を廃止し、本所に統合 (土日相談は本所で継続)
- 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
- 平成27年 7月 消費者ホットライン 3桁化 (188番)

II 建物の概要

- (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階建て
- (3) 面積 : 延595.07㎡

平面図



Ⅲ 現員（平成31年4月1日現在）

区分	消費生活センター
所長	1
次長	1
主査	1
主任主事	1
不正商取引専門検査員	1
消費生活相談員	9

Ⅳ 業務内容（平成30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 消費者教育啓発のための講座、講習会、講演会の開催
- 6 消費者教育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

V 事業概要

平成30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	大 学 生 消費生活 講演会	高 校 生 消費生活 講演会	事 業 者 向け講 座	消 費 者 啓 発 パネル 展	総 数	苦 情 件 数
4月	回数	3			1			363	333	
	人数	269			300					
5月	回数	5	1		1		2	324	287	
	人数	419	51		64					
6月	回数	5						397	350	
	人数	135								
7月	回数	14		2		1		394	367	
	人数	1,048		78		100				
8月	回数	13		2				327	284	
	人数	645		100						
9月	回数	6					1	369	330	
	人数	260								
10月	回数	3				1		395	358	
	人数	426				100				
11月	回数	5	1			3		330	305	
	人数	144	54			239				
12月	回数	3			1	2		314	284	
	人数	142			61	985				
1月	回数	2				1		251	220	
	人数	195				168				
2月	回数	1				1		234	194	
	人数	120				40				
3月	回数	1				1	1	280	249	
	人数	30				45	52			
合計	回数	61	2	4	3	10	1	3,978	3,561	
	人数	3,833	105	178	425	1,677	52			
備考										

1 消費者教育啓発

○ 暮らしの一日講座

(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、暮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	開催日	対 象	テ ー マ	参加人数(人)	
1	4月4日	湖北みみの里	見守り	トラブルに巻き込まれたとき、あなたならどうする？	20
2	4月12日	稲里老人クラブ	高齢者	あなたのお財布は狙われています	32
3	4月13日	レイカディア大学草津校	高齢者	最近の消費者トラブルの実態と対処法～賢い消費者になりましょう～	217
4	5月10日	おやじのたまり場	一般	高齢者被害から身を守るためには	37
5	5月17日	レイカディア大学米原校	高齢者	最近の消費者トラブルの実態と対処法～賢い消費者になりましょう～	95
6	5月25日	暮らしの情報セミナー	一般	消費生活センター紹介と相談事例	51
7	5月26日	余呉小中学校	若者	「e-ネットキャラバン」	216
8	5月28日	滋賀調停協会大津支部	一般	消費生活のトラブルについて	20
9	6月5日	多賀区福祉会	見守り	かしこい消費者になりましょう～高齢者を狙う悪質商法・詐欺～	37
10	6月12日	稲枝民児協	見守り	特殊詐欺の被害に遭わないために	29
11	6月12日	城東一民児協	見守り	高齢者の消費者被害対策	12
12	6月21日	石山団地「共に生きるまちづくり」委員会	一般	だまされるものか！消費者被害から身を守るためには	40
13	6月28日	湯田まちづくりセンター	一般	知って安心！悪質商法の事例と対処法	17
14	7月5日	太平団地ひまわりの会	一般	特殊詐欺や悪質商法の手口	30
15	7月10日	竜王町消費生活学習グループ	見守り	「知って安心！悪質商法の事例と対処法」と講座の組立について	15
16	7月11日	下岡部町ことぶき会	高齢者	狙われやすい高齢者	22
17	7月13日	長浜市立西中	若者	「e-ネットキャラバン」	590
18	7月14日	見守り隊金沢町	見守り	特殊詐欺に遭わないために	27
19	7月20日	守山市岡町寿会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法	29
20	7月23日	開出今町老人クラブ	高齢者	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法を知る	48
21	7月24日	長浜市 すみれクラブ	学童保育	「おかねのね教室」	62
22	7月25日	親子暮らしの体験セミナー	親子	「消費生活センター」ってどんなところ？	38
23	7月25日	親子暮らしの体験セミナー	親子	「消費生活センター」ってどんなところ？	40
24	7月26日	八日市 ひだまりの家	学童保育	「おかねのね教室」	63

番号	開催日	対 象	テ ー マ	参加人数(人)	
25	7月27日	柏原児童クラブ のびっ子	学童保育	「おかねのね教室」	30
26	7月27日	稲枝北放課後児童クラブ	学童保育	「おかねのね教室」	26
27	7月31日	長浜市 ひばりクラブ	学童保育	「おかねのね教室」	28
28	8月1日	草津市 くじら	学童保育	「おかねのね教室」	38
29	8月6日	長浜市 さざんかクラブ	学童保育	「おかねのね教室」	50
30	8月7日	親子くらしの体験セミナー	親子	「消費生活センター」ってどんなところ？	50
31	8月7日	親子くらしの体験セミナー	親子	「消費生活センター」ってどんなところ？	50
32	8月7日	愛荘町香之庄老人会	高齢者	高齢者に対する電話詐欺にかからないために	40
33	8月7日	三上学童保育所	学童保育	「おかねのね教室」	45
34	8月8日	多賀町放課後クラブ	学童保育	「おかねのね教室」	55
35	8月10日	小松児童クラブ	学童保育	「おかねのね教室」	34
36	8月17日	五個荘子ども家	学童保育	「おかねのね教室」	47
37	8月20日	瀬田北児童クラブ	学童保育	「おかねのね教室」	147
38	8月21日	長浜市 わくわく	学童保育	「おかねのね教室」	18
39	8月22日	のびっこ草津学童保育所	学童保育	「おかねのね教室」	53
40	8月23日	近江八幡 スマイル	学童保育	「おかねのね教室」	18
41	9月2日	老人クラブ白山会	高齢者	悪質商法の対処法	44
42	9月10日	城南民児協	見守り	高齢者をめぐる消費者トラブル	17
43	9月16日	大藪町自治会	一般	詐欺・悪質商法からくらしを守る	45
44	9月17日	本庄老人クラブ	高齢者	特殊詐欺の被害に遭わないために	90
45	9月18日	竜王町消費生活学習グループ	見守り	自分たちでできる出前講座の学習	14
46	9月22日	西山福祉委員会	見守り	特殊詐欺と悪質商法の被害と対策について	50
47	10月9日	竜王町消費生活学習グループ	見守り	自分たちでできる出前講座の学習	11
48	10月20日	竜王町林自治会	見守り	あなたは大丈夫？消費者であるあなたの権利を守るために	35
49	10月26日	彦根市立西中学校	若者	「e-ネットキャラバン」	380
50	11月6日	くらしの情報セミナー	一般	消費生活相談状況	54
51	11月10日	佐和町ふれあい給食実行委員会	見守り	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法を知る	11
52	11月14日	イワタニランド寿楽会	見守り	高齢者をめぐる悪質商法	45
53	11月24日	滋賀県網膜色素変性症協会	見守り	特殊詐欺、視覚障害者が気をつけること	14
54	11月29日	大津市月ヶ岡自治会	見守り	だまされるものか！消費者被害から身を守るためには	20
55	12月11日	伊吹小学校	若者	「e-ネットキャラバン」	64
56	12月14日	希望ヶ丘自治会	見守り	だまされるものか！消費者被害から身を守るためには	62
57	12月20日	愛荘町民生委員協議会高齢者福祉部会	見守り	詐欺・悪質商法からくらしを守る	16

番号	開催日	対 象		テ ー マ	参加人数(人)
58	1月8日	日本司法支援センター滋賀地方事務所	一般	特殊詐欺に騙されない	90
59	1月24日, 25日	稲枝中学校	若者	「私たちの消費生活」	105
60	2月25日	彦根市立西中学校	若者	あやしいお金の請求への対処法 ネットのあやしいのを見つけ方	120
61	3月19日	安土町東町老人会睦会	見守り	高齢者を狙う悪質商法・対処法	30
計					3,833

○ 暮らしの情報セミナー

(1) 目的

暮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) 事業実績

番号	開催日時	会場	講師名	テーマ	人数 (人)
1	5月25日 14:00～16:00	消費生活センター	京都女子大学名誉教授 小波 秀雄 氏	ご注意！巷にあふれるニセの「科学」 ～インチキを見破る眼力をつけまじょう～	51人
2	11月6日 14:00～16:00	草津市立市民交流プラザ	公認会計士 荻窪 輝明 氏	「公認会計士から学ぶ！経済・時事 ニュースの見方～話題になった企業を 会計から読み解く～」	54人

○ 事業者向け講座

(1) 目的

消費者にとって安全・安心な社会を実現するため、事業者を対象に消費者関連法の知識を深めていただくとともに、先進事例等を知ってもらう機会を提供する。

(2) 対象者

県内事業者 および 関心のある消費者

(3) 事業実績

番号	開催日時	会場	講師名	テーマ	人数
1	3月14日 13:30～16:15	消費生活センター	株式会社平和堂 CS推進部 品質管理室長 川村 貢氏 滋賀県職員（県民活動生活課・生活衛生課食の安全推進室・食のブランド推進課）	景品表示法および食品表示法の基礎知識	52

○ 大学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防止するために、弁護士、消費生活相談員等が大学生を対象に講演会を行う。

(2) 対象者

大学生

(3) 事業実績

番号	開催日	大学名	テーマ	講師		受講者数 (人)
				弁護士	相談員等	
1	4月5日	滋賀短期大学	新生活スタート応援！契約時に注意したいポイント		センター消費生活相談員	300
2	5月7日	滋賀県立大学	消費生活とは～大人としての知識を持とう～		センター消費生活相談員	64
3	12月19日	滋賀短期大学	学生に多い悪質商法・契約トラブル		センター消費生活相談員	61
計						425

○ 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防止するために、弁護士と消費生活相談員等が高校生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。

(2) 対象者

高校生

(3) 事業実績

番号	開催日	学校名	講師		受講者数 (人)
			弁護士	相談員	
1	7月12日	瀬田工業高校定時制		センター消費生活相談員	100
2	10月1日	愛知高等学校	岡田 俊也氏	センター消費生活相談員	100
3	11月9日	長浜北星高等養護学校	小山 英則氏	センター消費生活相談員	13
4	11月14日	彦根総合高校		センター消費生活相談員	205
5	11月21日	愛知高等養護学校		センター消費生活相談員	21
6	12月18日	八日市養護学校		センター消費生活相談員	35
7	12月19日	玉川高校		センター消費生活相談員	950
8	1月21日	北大津高校		センター消費生活相談員	168
9	2月6日	甲良養護学校		センター消費生活相談員	40
10	3月15日	長浜北星高校定時制		センター消費生活相談員	45
計					1,677

○ 親子くらしの体験セミナー

(1) 目的

消費生活への関心を深めてもらえるよう、親子で体験しながら学べる消費者教育の場を提供する。

(2) 対象者

小学生高学年の親子

(3) 事業実績

番号	開催日	会場	セミナー内容	参加者数
1	7月25日 (午前・午後の2回実施)	(独法) 国立印刷局彦根工場	おさつの印刷工場見学&消費生活ミニ講座	親子 78名
2	8月7日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	おやつのみみつ&消費生活ミニ講座	親子 100名

○ 啓発資料の配布

(1) 目的

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。

(2) リーフレット・啓発物品類

番号	対象者	リーフレット・啓発物品類	部数
1	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)	10,000
2	一般向け	くらしの豆知識 (独立行政法人国民生活センター編集)	265
3	一般向け	SNSをきっかけとした消費者被害が急増しています!	1,000
4	一般向け	じっくり調べてトラブル回避 通信販売安心利用のポイント	1,000
5	一般向け	知っておきたい! 賃貸住宅退去時トラブル	4,000
6	一般向け	消費者啓発用クリアファイル	8,000
7	一般向け	消費者啓発用ポリ袋	10,000
8	高齢者向け	いろはで防ぐ 詐欺悪質商法撃退7カ条!	5,000
9	高齢者向け	迷惑電話撃退メモ	10,000
10	若者向け	マルチ商法のカラクリ教えます!	5,000
11	若者向け	あま〜い誘いにご用心! (近畿府県共同制作)	30,000
12	見守り	高齢者の消費者被害を防ぎましょう	1,000

○ 消費者啓発パネル展

(1) 目的

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、パネル展を行った。

(2) 事業実績

番号	開催日	会場
1	平成30年 5月 3日(木)~平成30年 5月13日(日)	県立図書館
2	平成30年 5月15日(火)~平成30年 5月31日(木)	県庁3階連絡通路
3	平成30年 9月10日(月)~平成30年 9月17日(月)	ビバンティ彦根
4	平成30年 6月19日(火)~平成31年 3月31日(日)	彦根市役所耐震工事仮囲い

○ 消費生活フェスタ

(1) 目的

「見て学んで楽しんでかしこい消費者になろう！」をテーマに、消費者啓発を行うと同時に消費生活相談窓口の周知を図る。県警や市町、消費者団体、業界団体との共催で実施する。

(2) 対象者

一般県民

(3) 開催日時および会場

平成30年9月17日（月）13:00～15:50 ビバシティ彦根（彦根市）

(4) 参加団体

滋賀県警察本部、彦根市、近江八幡市、草津市、甲賀市、東近江市、米原市、豊郷町、多賀町、滋賀県地球温暖化防止活動推進センター、消費者ネット・しが、製品評価技術基盤機構(NITE)、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)

(5) 事業内容

<講演>

- ・暮らしのお金講演会「落語で笑って楽しく学ぶ！～かしこい消費者のススメ～」
講師：立川平林（たてかわひらりん）氏

<ステージ>

- ・滋賀レイクスターズチアスクールによる「消費トラブル防止ダンス」
- ・草津市による寸劇クイズ「知識を得て身を守ろう」
- ・県警音楽隊による「特殊詐欺撃退演奏」

<展示・出展>

- ・「消費生活啓発パネル」展示
- ・NITEによる「製品事故 事故品・実験品」展示
- ・消費者ネット・しがによる「消費生活に関する体験型クイズ」出展
- ・滋賀県地球温暖化防止活動推進センターによる「地球温暖化防止 環境学習実験」出展
- ・NACSによる「NACS業務紹介パネル」展示



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		相談件数に占める特殊販売の割合
	(内苦情件数)	苦情の割合	(内苦情件数)	苦情の割合	
平成30年度	15,098 (13,578)	89.9%	6,178 (5,981)	96.8%	40.9%
平成29年度	13,704 (12,128)	88.5%	6,080 (5,865)	96.5%	44.4%
対前年度	増減	1,394 (1,450)	98 (116)		
	比率	110.2% (112.0%)	101.6% (102.0%)		

- ◆ 本相談件数は、県内21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、訪問購入、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態です。

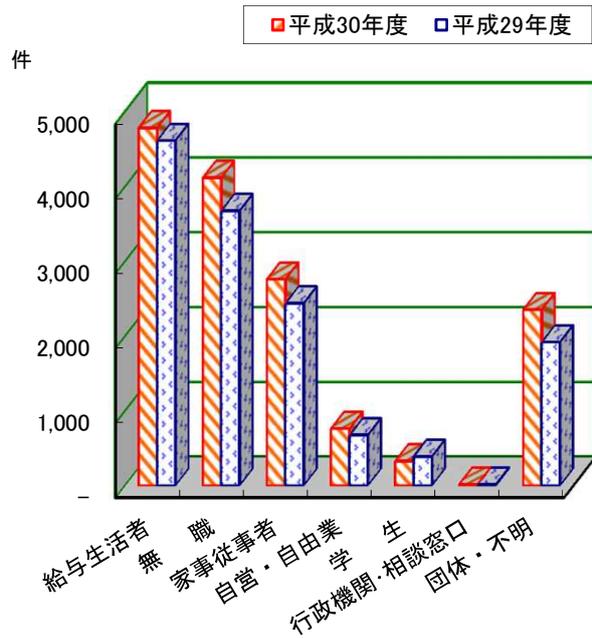
(2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	平成30年度			平成29年度		
	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
滋賀県消費生活センター	3,978	3,561	1,585	3,803	3,410	1,738
滋賀県県民活動生活課	79	75	33	92	82	32
大津市	3,167	2,830	1,186	2,900	2,529	1,230
草津市	1,202	1,157	757	1,009	971	577
守山市	795	757	222	537	531	194
長浜市	687	641	267	764	701	313
近江八幡市	669	616	283	621	549	254
彦根市	715	675	421	579	544	321
栗東市	360	353	81	243	230	91
甲賀市	506	449	371	496	398	343
湖南市	426	390	273	353	325	225
野洲市	1,258	900	191	1,069	715	220
東近江市	628	605	278	600	559	283
高島市	316	281	123	341	308	142
米原市	201	181	55	172	160	49
日野町	44	43	38	51	48	43
竜王町	62	62	12	62	59	18
愛荘町	-	-	-	1	1	1
豊郷町	2	-	2	6	3	3
甲良町	-	-	-	3	3	2
多賀町	3	2	-	2	2	1
計	15,098	13,578	6,178	13,704	12,128	6,080

(3) 職業別相談受付件数

契約当事者	平成30年度	平成29年度
給与生活者	4,781	4,611
無職	4,114	3,672
家事従事者	2,757	2,435
自営・自由業	760	672
学生	323	385
行政機関・相談窓口	14	13
団体・不明	2,349	1,916
計	15,098	13,704

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30年度		平成29年度		市町名	平成30年度		平成29年度	
大津市	3,745	3,745	3,449	3,449	彦根市	1,632		1,399	
草津市	1,326	4,161	1,130	3,445	愛荘町	162	1,957	129	1,706
守山市	942		730		70				
栗東市	557		452		46				
野洲市	1,336		1,133		62				
湖南市	571	1,169	476	996	長浜市	962	1,290	1,001	1,304
甲賀市	598		520		303				
近江八幡市	804	1,904	758	1,849	高島市	387	387	441	441
東近江市	869		876						
日野町	122		115		不明・他府県	485	485	514	514
竜王町	109		100						
合計	15,098	15,098	13,704	13,704					

(5) 消費生活相談受付分類

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														
			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	その他	計
商 品 一 般	4,595	4,508	3	9	18	41	0	223	1,442	4,130	48	0	1	5	4	13	5,937
食 料 品	622	586	67	100	16	36	6	103	320	409	103	2	0	1	1	3	1,167
住 居 品	361	315	39	117	7	40	1	18	137	200	45	2	1	3	4	11	625
光 熱 水 品	240	219	7	11	3	61	4	7	118	126	34	0	4	2	3	0	380
被 服 品	432	408	11	70	6	40	0	40	242	327	65	0	0	4	0	1	806
保 健 衛 生 品	333	316	20	45	3	27	0	58	198	265	38	1	0	0	1	2	658
教 養 娛 楽 品	733	676	19	128	17	77	0	57	344	524	110	1	1	3	1	10	1,292
車 両 ・ 乗 り 物	280	251	27	74	8	38	0	15	92	191	40	0	1	2	1	4	493
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	423	364	29	78	31	74	0	10	144	226	56	0	6	5	2	8	669
他 の 商 品	20	19	0	5	0	4	0	1	9	11	2	0	0	0	0	0	32
商 品 計	8,039	7,662	222	637	109	438	11	532	3,046	6,409	541	6	14	25	17	52	12,059
ク リ ー ニ ン グ	34	34	1	23	1	2	0	4	3	13	16	0	0	0	0	0	63
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	416	380	23	52	35	125	0	4	38	322	57	0	3	0	3	5	667
工 事 ・ 建 設 ・ 加 工	349	323	25	111	12	86	1	16	111	201	63	0	2	3	0	5	636
修 理 ・ 補 修	252	224	9	61	4	85	0	15	81	138	44	0	2	4	1	10	454
管 理 ・ 保 管	31	30	1	1	0	5	0	0	8	24	6	0	1	0	0	0	46
役 務 一 般	69	64	0	0	1	3	0	1	26	60	1	0	0	0	0	1	93
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	1,070	953	0	7	82	118	0	45	273	882	94	0	1	8	3	20	1,533
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	2,313	2,235	6	79	25	280	0	268	1,376	1,853	225	0	4	3	5	16	4,140
教 育 サ ー ビ ス	52	47	1	7	3	11	0	4	14	37	7	0	0	0	0	1	85
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	298	288	4	13	10	45	0	26	134	229	57	0	1	0	0	1	520
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	443	385	40	60	21	73	0	31	129	240	72	0	3	4	4	20	697
他 の 役 務	479	415	11	22	19	97	0	48	159	292	85	0	1	10	0	14	758
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	67	61	0	1	2	13	0	4	61	61	1	0	0	0	0	0	143
他 の 行 政 サ ー ビ ス	136	73	4	3	24	5	0	5	21	43	12	0	0	0	7	27	151
役 務 計	6,009	5,512	125	440	239	948	1	471	2,434	4,395	740	0	18	32	23	120	9,986
他 の 相 談	1,050	404	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他 の 相 談 計	1,050	404	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	15,098	13,578	347	1,077	348	1,386	12	1,003	5,480	10,804	1,281	6	32	57	40	172	22,045

※ 内容別相談件数の計と受付件数の計が合致しないのは、1件の相談で複数項目に該当するものがあるためです。

※ 「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30年度			平成29年度			
		相談件数	構成比	(内苦情件数)	相談件数	構成比	(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	4,595	30.4%	4,508	3,247	23.7%	3,159
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	622	4.1%	586	653	4.8%	599
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	361	2.4%	315	334	2.4%	303
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	240	1.6%	219	143	1.0%	128
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	432	2.9%	408	405	3.0%	385
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容器具	333	2.2%	316	328	2.4%	307
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	733	4.9%	676	756	5.5%	702
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	280	1.9%	251	284	2.1%	257
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	423	2.8%	364	395	2.9%	330
	他の商品	農機具、貴金属	20	0.1%	19	17	0.1%	16
商品計			8,039	53.2%	7,662	6,562	47.9%	6,186
役務	クリーニング	クリーニング	34	0.2%	34	36	0.3%	34
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	416	2.8%	380	414	3.0%	377
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	349	2.3%	323	314	2.3%	286
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	252	1.7%	224	209	1.5%	191
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	31	0.2%	30	35	0.3%	34
	役務一般	複合サービス会員	69	0.5%	64	93	0.7%	91
	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、生命保険、未公開株、ファンド型投資商品、公社債	1,070	7.1%	953	995	7.3%	888
	運輸・通信サービス	インターネット情報サービス、光回線・プロバイダ関連サービス	2,313	15.3%	2,235	2,664	19.4%	2,529
	教育サービス	学習塾、家庭教師	52	0.3%	47	43	0.3%	37
	教養・娯楽サービス	教室・講座、海外宝くじ、コンサート	298	2.0%	288	272	2.0%	255
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	443	2.9%	385	433	3.2%	364
	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、外食	479	3.2%	415	461	3.4%	401
	内職・副業・相場	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	67	0.4%	61	71	0.5%	64
他の行政サービス	アンケート調査等	136	0.9%	73	93	0.7%	52	
役務計			6,009	39.8%	5,512	6,133	44.8%	5,603
他の相談		個人間借金、相続、婚姻、交通事故等消費者問題以外の相談	1,050	7.0%	404	1,009	7.4%	339
総件数			15,098	100.0%	13,578	13,704	100.0%	12,128

(7) 相談件数の上位10品目

順位	平成30年度			平成29年度		
	商品・役務名	件数	内苦情	商品・役務名	件数	内苦情
1	ハガキによる架空請求	3,626	3,621	ハガキによる架空請求	2,513	2,500
2	インターネット情報サービス	1,308	1,284	インターネット情報サービス	1,495	1,457
3	光回線・プロバイダ関連サービス	406	394	フリーローン・サラ金	434	395
4	フリーローン・サラ金	386	346	光回線・プロバイダ関連サービス	412	398
5	健康食品	348	342	賃貸住宅	322	293
6	工事・建築	340	314	健康食品	311	300
7	賃貸住宅	321	297	放送サービス	310	266
8	修理サービス	241	213	工事・建築	304	276
9	自動車	231	204	移动通信サービス	242	226
10	放送サービス	213	195	自動車	220	196

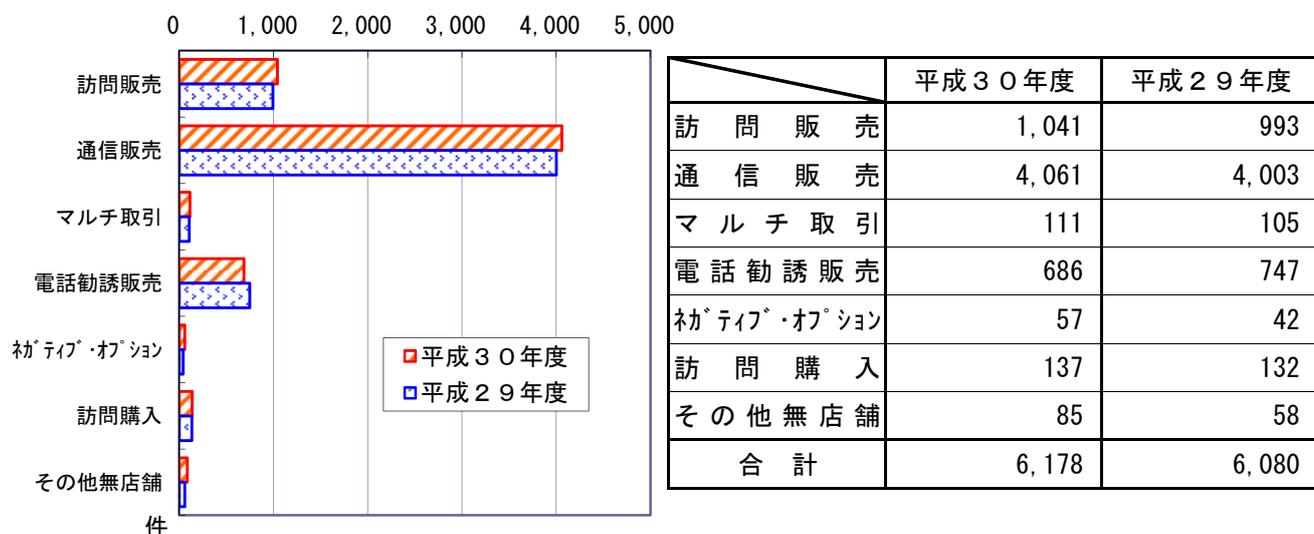
(8) 内容別分類件数

分類項目	平成30年度		平成29年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	10,804	71.6	9,542	69.6
販売方法	5,480	36.3	5,312	38.8
価格・料金	1,386	9.2	1,346	9.8
接客対応	1,281	8.5	1,199	8.7
品質・機能・役務品質	1,077	7.1	1,079	7.9
表示・広告	1,003	6.6	818	6.0
法規・基準	348	2.3	377	2.8
安全・衛生	347	2.3	439	3.2
買物相談	57	0.4	43	0.3
生活知識	40	0.3	34	0.2
施設・設備	32	0.2	41	0.3
計量・量目	12	0.1	16	0.1
包装・容器	6	0.0	17	0.1
その他	172	1.1	148	1.1
受付総件数 a	15,098	—	13,704	—

※ 1件の相談で複数項目に該当するものがあります。

(9) 特殊販売における相談件数

① 販売形態別件数



※ 訪問販売の主な販売方法

方 法	平成30年度		平成29年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
家 庭 訪 販	690	658	650	620
点 検 商 法	66	65	69	65
アポイントメントセールス	35	34	37	37
S F 商 法	6	6	6	6
職 場 訪 販	16	16	18	17
キ ャ ッ チ セ ー ル ス	10	8	13	13
展 示 販 売	12	6	8	6

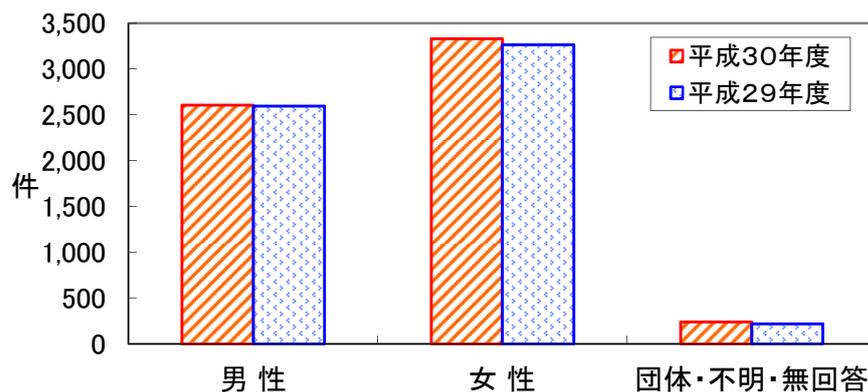
※ 通信販売の主な販売方法

方 法	平成30年度		平成29年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
電 子 商 取 引 (内 インターネット通販) (内インターネットオークション)	2,102 (2,029) (56)	2,053 (1,986) (51)	2,380 (2,274) (75)	2,336 (2,238) (69)
電 子 広 告	515	508	467	454
ダ イ レ ク ト メ ー ル	159	157	107	104
新 聞 雑 誌 広 告	28	26	34	30
折 込 チ ラ シ	14	13	18	16
カ タ ロ グ 通 販	52	52	42	39
テ レ ビ シ ョ ッ ピ ン グ	77	71	53	52

② 契約当事者性別・年齢別件数

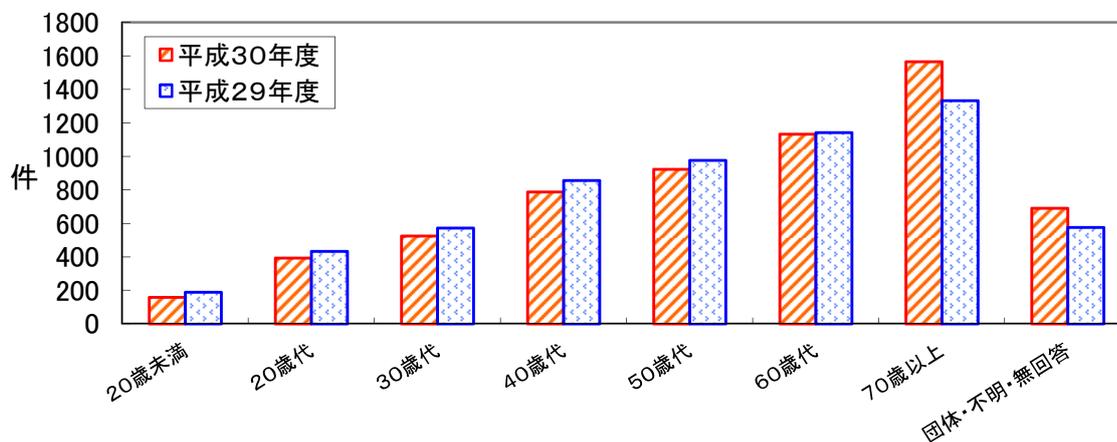
〔性別〕

	平成30年度	平成29年度
男性	2,606	2,597
女性	3,332	3,265
団体・不明・無回答	240	218
合計	6,178	6,080



〔年齢別〕

	平成30年度	平成29年度
20歳未満	160	190
20歳代	393	433
30歳代	525	572
40歳代	789	857
50歳代	923	976
60歳代	1,133	1,143
70歳以上	1,565	1,333
団体・不明・無回答	690	576
合計	6,178	6,080



③ 商品別件数

商品・役務名		平成30年度		平成29年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
A	商品一般	1,271	1,246	1,011	988
B	食料品	449	438	474	457
	B 22 魚介類	47	47	39	38
	B 33 飲料	34	30	78	78
	B 51 健康食品	328	323	287	280
	他の食料品	40	38	70	61
C	住居品	191	182	170	160
	C 22 浄水器	30	30	24	23
	C 31 空調・冷暖房機器	22	21	11	11
	C 32 椅子類	11	11	7	7
	C 32 ふとん類	24	24	32	30
	C 40 防災・防犯用品	9	9	8	8
	他の住居品	95	87	88	81
D	光熱水品	122	116	67	59
E	被服品	327	315	309	303
	E 20 和服	12	10	23	22
	E 36 紳士・婦人洋服	99	96	100	97
	E 41 履物	48	46	46	45
	E 42 かばん類	34	34	23	23
	E 43 アクセサリー	45	44	53	52
	他の被服品	89	85	64	64
F	保健衛生品	272	260	255	247
	F 20 医薬品	15	15	18	18
	F 30 医療用具	22	21	28	26
	F 40 化粧品	201	195	183	179
	F 50 理美容器具・用品	20	17	17	16
	他の保健衛生品	14	12	9	8
G	教養娯楽品	445	422	450	428
	G 21 パソコン	34	31	23	22
	G 25 電話機類	28	28	43	42
	G 30 学習教材	24	21	31	31
	G 30 資格取得用教材	4	4	7	6
	G 40 新聞	92	89	80	77
	G 40 書籍・印刷物	26	25	36	32
	G 50 音響・映像製品	53	53	48	45
	G 60 スポーツ用品	16	16	11	11
	G 72 時計	25	24	26	24
	G 80 玩具・遊具	20	19	49	47
	他の教養娯楽品	123	112	96	91
H	車両・乗り物	71	67	85	77
	H 20 自動車	42	38	45	39
	他の車両・乗り物	29	29	40	38
I	土地・建物・設備	158	152	166	157
	I 20 土地	16	15	7	6
	I 32 集合住宅	16	16	17	16
	I 51 給湯システム	34	33	69	65
	I 51 ソーラーシステム	48	47	41	39
	他の土地・建物・設備	44	41	32	31
J	他の商品	10	10	10	10

商品・役務名		平成30年度		平成29年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
K	クリーニング	3	3	6	5
L	レンタル・リース・賃借	30	28	40	39
M	工事・建築／修理等	121	117	113	107
N	(土地・建物)				
M	工事・建築／修理等	97	93	92	89
N	(土地・建物以外)				
O	管理・保管	1	1	7	7
P	役務一般	37	35	53	51
Q	金融・保健サービス	294	282	238	223
	^{Q20~35} 生命保険・損害保険	74	70	54	49
	Q 70 預貯金・証券等	26	26	22	21
	Q 75 デリバティブ取引	22	22	20	18
	Q 76 ファンド型投資商品	86	84	56	52
	Q 80 フリーローン・サラ金	25	22	39	38
	他の金融・保険サービス	61	58	47	
R	運輸・通信サービス	1,724	1,691	2,040	1,991
	^{R70~72} 運送サービス	47	46	25	25
	R 81 電報・固定電話	25	23	37	36
	R 82 移动通信サービス	31	30	56	53
	R 83 インターネット情報サービス	1,162	1,146	1,433	1,403
	R 83 放送サービス	143	137	136	130
	R 84 光回線・プロバイダ関連サービス	307	300	334	326
	他の運輸通信サービス	9	9	19	18
S	教育サービス	16	15	17	15
T	教養・娯楽サービス	154	151	129	124
	T 20 旅行代理業	30	30	24	24
	T 40 資格講座	17	17	10	9
	T 50 コンサート	20	20	15	14
	他の教養・娯楽サービス	87	84	80	77
U	保健・福祉サービス	100	97	79	78
	U 24 駆除サービス	16	16	10	9
	U 24 建物清掃サービス	25	25	16	16
	U 40 社会保険	23	23	12	12
	他の保健・福祉サービス	36	33	41	41
V	他の役務	196	185	172	162
	V 20 冠婚葬祭	23	22	32	32
	V 40 広告代理サービス	29	28	23	21
	V 40 ホームページ作成代行	12	10	6	6
	V 40 廃品回収サービス	10	10	18	17
	V 40 祈祷サービス	10	10	5	5
	他の役務	112	105	88	81
W	内職・副業等	61	56	67	64
X	行政サービス	4	1	4	2
Z	他の相談	24	18	26	22
計		6,178	5,981	6,080	5,865

④ 商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成30年度			平成29年度	
		契約の主な状況			相談件数 (うち苦情件数)	
1	商品一般	契約当事者年代	①60歳代、②70歳代、③50歳代		1,271 (1,246)	1,011 (988)
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売、③訪問購入			
		商品・役務の内容	①商品一般			
		契約額	最高額	平均額		
2	インターネット情報サービス	契約当事者年代	①60歳代、②50歳代、③40歳代		1,162 (1,146)	1,433 (1,403)
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売			
		商品・役務の内容	①インターネット情報サービス一般、②アダルト情報サイト、③出会い系サイト			
		契約額	最高額	平均額		
3	健康食品	契約当事者年代	①40歳代、②60歳代、③50歳代		328 (323)	287 (280)
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売、③マルチ			
		商品・役務の内容	①酵素食品、②健康食品一般、③ニンニク食品			
		契約額	最高額	平均額		
4	光回線・プロバイダ関連サービス	契約当事者年代	①70歳代、②60歳代、③50歳代		307 (300)	334 (326)
		販売形態	①電話勧誘販売、②通信販売、③訪問販売			
		商品・役務の内容	①光ファイバー、②インターネット接続回線、③光回線・プロバイダ関連サービス一般			
		契約額	最高額	平均額		
5	化粧品	契約当事者年代	①40歳代、②50歳代、③70歳代		201 (195)	183 (179)
		販売形態	①通信販売、②マルチ、③電話勧誘販売			
		商品・役務の内容	①化粧品一般、②化粧クリーム、③乳液			
		契約額	最高額	平均額		
6	放送サービス	契約当事者年代	①70歳代、②60歳代、③80歳代		145 (139)	136 (130)
		販売形態	①訪問販売、②通信販売			
		商品・役務の内容	①テレビ放送サービス一般、②ケーブルテレビ、③衛星テレビ放送			
		契約額	最高額	平均額		
7	工事・建築／修理等（土地・建物）	契約当事者年代	①60歳代、②70歳代、③40歳代		121 (117)	113 (107)
		販売形態	①訪問販売、②通信販売、③その他無店舗			
		商品・役務の内容	①屋根工事、②塗装工事、③工事・建築サービス			
		契約額	最高額	平均額		
8	紳士・婦人洋服	契約当事者年代	①40歳代、②20歳代、③30歳代		99 (96)	100 (97)
		販売形態	①通信販売、②訪問購入			
		商品・役務の内容	①上着、②コート、③紳士・婦人洋服一般			
		契約額	最高額	平均額		
9	工事・建築／修理等（土地・建物以外）	契約当事者年代	①70歳代、②80歳代、③60歳代		97 (93)	92 (89)
		販売形態	①訪問販売、②通信販売			
		商品・役務の内容	①修理サービス、②修理・補修一般			
		契約額	最高額	平均額		
10	新聞	契約当事者年代	①80歳代、②70歳代、③60歳代		92 (89)	80 (77)
		販売形態	①訪問販売			
		商品・役務の内容	①新聞			
		契約額	最高額	平均額		

※ ① ② … は各属性の多い順を示します。

(10) 危害・危険に関する相談件数

商品項目	平成30年度		平成29年度		商品項目	平成30年度		平成29年度	
	危害	危険	危害	危険		危害	危険	危害	危険
商品一般	1	1	1	0	レンタル・リース・賃借	3	0	5	0
食料品	31	6	22	8	工事・建築・加工	0	0	2	1
住居品	11	11	13	11	修理・補修	0	2	0	2
光熱水品	1	1	1	2	運輸・通信サービス	1	0	0	0
被服品	6	0	1	0	教育サービス	1	0	0	0
保健衛生品	17	1	22	0	教養・娯楽サービス	3	0	1	0
教養娯楽品	4	3	3	5	保健・福祉サービス	25	1	29	2
車両・乗り物	3	8	0	12	他の役務（外食）	8	0	7	2
土地・建物・設備	2	3	1	1	他の行政サービス	0	0	1	0
他の商品	0	0	1	0	計	117	37	110	46

※ 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	内容	件数	主な商品
骨折	4	他の教養・娯楽	感覚機能の低下	3	医療
脱臼・捻挫	0		熱傷	6	外食
切断	0		凍傷	0	
擦過傷・挫傷・打撲傷	8	家具・寝具	皮膚障害	36	化粧品、健康食品、理美容
刺傷・切傷	10	ワイン、食器・台所用品	感電障害	0	
頭蓋(内)損傷	0		中毒	2	魚介類、外食
内臓損傷	0		呼吸器障害	4	賃貸アパート
神経・脊髄の損傷	2	医療用具	消化器障害	22	魚介類、健康食品、外食
筋・腱の損傷	2	医療	その他の症状及び諸症状	16	医療
窒息	0		不明	2	
			計	117	

危険の内容

内容	件数	主な商品	内容	件数	主な商品
火災	0		破損・折損	1	商品一般
発火・引火	7	食生活機器、空調・冷暖房機器	部品脱落	0	
発煙・火花	4	電子レンジ類	機能故障	7	自動車
過熱・こげる	3	電子レンジ類、電話関連機器・用品	転落・転倒・不安定	1	家具・寝具
ガス爆発	0		バリ・鋭利	0	
ガス漏れ	0		操作・使用性の欠落	1	自動車用品
点火・燃焼・消火不良	0		腐敗・変質	1	水道
漏電・電波等の障害	0		異物の混入	5	肉類、調理食品
燃料・液漏れ等	1	空調・冷暖房機器	異物の侵入	0	
化学物質による危険	1	化粧品	その他	5	
破裂	0		不明	0	
			計	37	「危害」の相談に「危険」の内容を含む場合があります。

3 消費生活相談体制の充実強化

○ レベルアップ研修の開催

(1) 目的

県および市町の消費生活相談員、消費生活相談窓口担当職員の資質向上を図る。

(2) 事業実績

番号	開催日	テーマ・講師	研修受講者数
1	5月19日	連鎖販売取引の解説ならびに最近の手口と相談対応について 明治学院大学 圓山茂夫准教授	市町20名、県11名
2	9月6日	子ども消費者の保護と健全な消費者への育成 親子消費者教育サポートセンター 加藤絵美氏	市町13名、県12名 他府縣市町10名
3	10月30日	業務提供誘引販売取引の解説ならびに最近の手口と相談対応について 佐口裕之弁護士	市町14名、県11名
4	11月20日 11月27日	民法の成年年齢引き下げに係る解説・成年年齢引き下げによる問題点と啓発の取り組み 滋賀弁護士会	市町11名、県7名 市町15名、県8名
5	2月19日	改正消費者契約法の解説 平尾 嘉晃弁護士	市町15名、県9名

○ 相談事例研修会の開催

(1) 目的

県内相談窓口寄せられた処理困難事例について、滋賀弁護士会の協力のもと、法律解釈や処理方法について多角的に検討することにより、県および市町の消費生活相談員、消費生活相談窓口担当職員の資質向上を図る。

(2) 事業実績

- ・開催日 6月5日、10月2日、2月5日
- ・参加者 延べ 63名

○ 巡回訪問等の実施

(1) 目的

消費生活相談窓口の機能向上を図るため、県消費生活センターの職員、消費生活相談員等が市町に出向き、市町の実情に応じた支援を行うとともに、情報交換を図る。

(2) 事業実績

- ・巡回訪問 訪問市町：7市6町（訪問回数 延べ38回）
- ・合同相談会 1回（巡回訪問と兼ねる）