

令和元年度

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
・ 令和元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
・ 暮らしの一日講座	4
・ 大学生のための消費生活講演会	7
・ 高校生のための消費生活講演会	8
・ 暮らしの情報セミナー	9
・ 親子暮らしの体験セミナー	9
・ 消費者啓発パネル展	10
・ 啓発資料の配布	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
・ パワーアップ研修の開催	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 Webサイト・SNSの運営	34
6 暮らしのかわら版	35
7 貸出DVDソフト一覧表	36
8 県および市町消費生活相談窓口一覧表	41

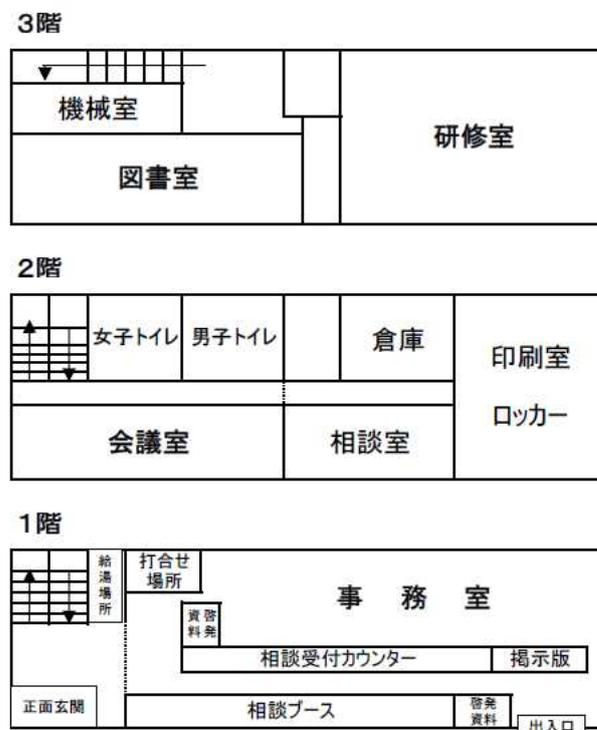
I 沿革

- 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 (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（令和2年4月1日現在）

区分	消費生活センター
所長	1
次長	1
主幹	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（令和元年度）

- 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

令和元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	大学生 消費生活 講演会	高校生 消費生活 講演会	くらしの 情報報 セミナー	親子くらし の体験 セミナー	消費者 啓発 パネル展	総数	苦情 件数
4月	回数	4	2				1	281	255
	人数	311	460						
5月	回数	2					1	276	241
	人数	205							
6月	回数	5						291	245
	人数	158							
7月	回数	14	1	1		4		357	316
	人数	455	65	569		123			
8月	回数	12						324	286
	人数	357							
9月	回数	5		1			1	306	271
	人数	148		108					
10月	回数	2		1				352	319
	人数	551		160					
11月	回数	6		4	1			304	276
	人数	221		240	51				
12月	回数	5	1	2				333	300
	人数	331	52	107					
1月	回数	4		1				283	250
	人数	419		160					
2月	回数	4		2	1			313	283
	人数	178		33	35				
3月	回数	2						347	312
	人数	23							
合計	回数	65	4	12	2	4	3	3,767	3,354
	人数	3,357	577	1,377	86	123			
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	人数 (人)	
1	4月12日	私立近江高等学校	若者	「e-ネットキャラバン」	180
2	4月14日	上野ゆうゆうクラブ	高齢者	特殊詐欺について	100
3	4月16日	彦根市地域包括支援センター いなえ	見守り	「高齢者の消費者被害」～対処と見守りに向けて～	19
4	4月19日	滋賀県警察本部警務部警察県 民センター	見守り	滋賀県消費生活センターに寄せられる相談の 現状	12
5	5月16日	小泉町老泉クラブ	高齢者	悪質商法、詐欺から暮らしを守ろう	55
6	5月27日	公益社団法人守山市シルバー 人材センター	高齢者	特殊詐欺・悪質商法に騙されない！「私は大 丈夫」って本当？	150
7	6月2日	御林山いきいきサロン	高齢者	健康食品のアレコレを知って賢く利用～食品 表示を中心に～	25
8	6月4日	多賀町多賀区福祉会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法を知 り、見守り活動にも生かす	40
9	6月6日	木川いこいの会	高齢者	悪質商法の被害に遭わないために	50
10	6月12日	公益社団法人大津市シルバー 人材センター	見守り	悪質商法・特殊詐欺から暮らしを守る	18
11	6月21日	米原市立河南小学校	小学生と 保護者	「e-ネットキャラバン」	25
12	7月1日	甘呂町老人クラブ	高齢者	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法を知る	60
13	7月4日	びわ湖ワークス	障害者	スマホ・ネットの落とし穴	23
14	7月7日	愛慈彩の会	高齢者	悪質商法・特殊詐欺の被害に遭わないために	30
15	7月9日	守山商工会議所	事業者	「事業者が狙われる！トラブルの実態を知り ましょう」	30
16	7月12日	つばきはらファクトリー	障害者	こんなときどうする？～トラブルにあわない ために！おぼえておくと良いこと～	23
17	7月20日	宇尾町ひだまりサロン	高齢者	高齢者を狙う特殊詐欺・悪質商法	47
18	7月21日	滋賀県立聴覚障害者センター	障害者	あなたにも忍び寄る 詐欺にご用心！！	21
19	7月22日	竜王町消費生活学習グループ	見守り	最近の消費者トラブル／地域への啓発活動に ついて	19
20	7月23日	五個荘こどもの家第一（1、 2年生）	学童保育	「おかねのね教室」	40

番号	開催日	対 象		テ ー マ	人数 (人)
21	7月23日	五個荘こどもの家第一(3～6年生)	学童保育	「おかねのね教室」	39
22	7月24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？	40
23	7月24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？	40
24	7月30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？	23
25	7月30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？	20
26	8月2日	大津市立膳所児童クラブ	学童保育	「おかねのね教室」	22
27	8月5日	大津市立堅田児童クラブ	学童保育	「おかねのね教室」	28
28	8月6日	能登川北こどもの家	学童保育	「おかねのね教室」	25
29	8月8日	山上こどもの家	学童保育	「おかねのね教室」	27
30	8月9日	ピングーイングリッシュ淡海	学童保育	「おかねのね教室」	72
31	8月19日	学童やまびこ	学童保育	「おかねのね教室」	47
32	8月20日	大津市立伊香立児童クラブ	学童保育	「おかねのね教室」	24
33	8月20日	東近江障害児(者)サービス調整会議	障害者見守り	障害者に関する消費者トラブルについて	30
34	8月21日	湖東第二こどもの家	学童保育	「おかねのね教室」	28
35	8月22日	治田西第一学童保育所	学童保育	「おかねのね教室」	25
36	8月26日	しえんからさき	障害者	障害者に多い消費者トラブル	15
37	8月30日	滋賀アイステーション	障害者	消費者トラブル 事例と対処法を知ろう！	14
38	9月6日	きぬがさ福祉会	障害者	インターネット・スマホのトラブルと対処法～トラブルの実態と対処法を知ろう～	12
39	9月10日	稲枝民生委員児童委員協議会	見守り	悪質商法の手口や被害の対処法～気づいてつなぐ地域の見守り～	27
40	9月19日	ワークステーションわかたけ	障害者	知っていますか？”消費”生活の落とし穴	19
41	9月26日	城陽学区高齢者ふれあいサロン	高齢者	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法を知る	70
42	9月28日	NPO法人縁活	障害者	お金のトラブル こんなときあなたならどうする？	20
43	10月18日	長浜小学校	小学生と保護者	「e-ネットキャラバン」	530
44	10月23日	のんびりの会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法を知る～かしこい消費者になりましょう～	21
45	11月7日	びわこみみの里	障害者	消費者トラブル注意報！こんなとき、あなたならどうする？	25
46	11月8日	滋賀県専任手話通訳者協議会	障害者見守り	こんなときどうすればいい？「消費生活センター」に相談しよう！	15

番号	開催日	対 象		テ ー マ	人数 (人)
47	11月11日	ワークスさかた（振興センター）	障害者	インターネット・スマホのトラブルと対処法	30
48	11月17日	く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
49	11月19日	マキノ西小学校	小学生と保護者	ネットのあやしさを見きわめよう！	70
50	11月24日	上屋自治会	高齢者	インターネットと人権	30
51	12月12日	滋賀アイステーション	障害者	キャッシュレスについて知っておこう	14
52	12月12日	近江八幡商工会議所	事業者	事業者が狙われる！トラブルの実態を知りましょう	25
53	12月13日	希望が丘自治会	高齢者	高齢者の消費者トラブル 悪質商法の手口と最近の事例	54
54	12月15日	東近江市身体障害者厚生会	障害者	高齢者を狙う悪質商法・特殊詐欺からくらしを守る	223
55	12月18日	滋賀県就労移行支援事業所協議会（ワークステーションわかたけ）	障害者見守り	「こんな時どうする？」消費生活センターに相談しよう！	15
56	1月21日	目加田老人クラブ福寿会	高齢者	悪質商法の被害に遭わないために～かしこい消費者になりましょう～	50
57	1月29日	池寺ふれあい部会	高齢者	悪質商法の被害に遭わないために～かしこい消費者になりましょう～	30
58	1月29日、31日	稲枝中学校	中学生	契約（ネット）トラブルの対処法	107
59	1月31日	レイカディア大学（草津）	見守り	高齢者を狙った悪質商法の手口と対処法～賢い消費者になりましょう～	232
60	2月5日	滋賀県手をつなぐ育成会	障害者見守り	知的障がい者に関わる消費者トラブルについて	50
61	2月6日	く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	35
62	2月6日	レイカディア大学（米原）	見守り	高齢者を狙った悪質商法の手口と対処法～賢い消費者になりましょう～	81
63	2月27日	NPO法人滋賀県社会就労事業振興センター（草津）	障害者	生活に必要な知識「使う時には、よく考えよう！」	12
64	3月10日	豊栄のさと	高齢者	撃退！詐欺・悪質商法 消費者トラブルの処方箋	17
65	3月19日	NPO法人滋賀県社会就労事業振興センター（近江八幡）	障害者	生活に必要な知識「使う時には、よく考えよう！」	6
計					3,357

○ 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		人数 (人)
				弁護士	相談員等	
1	4月3日	滋賀医科大学	「あなたがとるべき行動は？」契約トラブルの対処法を知る		センター消費生活相談員	170
2	4月4日	滋賀短期大学	もうすぐ大人になるあなたに知っていてほしいこと		センター消費生活相談員	290
3	7月22日	滋賀県立大学	消費生活とは～あなたはどんな行動をとりますか～		センター消費生活相談員	65
4	12月18日	滋賀短期大学	消費社会を生きる－大学生のための消費生活講演会		センター消費生活相談員	52
計						577

○ 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	テーマ	講師		人数 (人)
				弁護士	相談員等	
1	7月12日	守山北高等学校	社会への扉		センター消費生活相談員	569
2	9月30日、10月7日	愛知高等学校	知っておこう！消費者トラブル事例と対処法		センター消費生活相談員	108
3	10月30日	伊吹高等学校	社会への扉		センター消費生活相談員	160
4	11月12日	彦根総合高等学校	社会への扉+消費者トラブル事例		センター消費生活相談員	181
5	11月13日	長浜北星高等養護学校	スマホ・パソコン利用の注意点、消費者トラブル事例と対処法	小山英則氏	センター消費生活相談員	18
6	11月15日	MIHO美学院中等教育学校	社会への扉		センター消費生活相談員	9
7	11月26日	愛知高等養護学校	「知っていると安心！」社会へ出る前に知っておきましょう！(消費者トラブル事例)		センター消費生活相談員	32
8	12月17日	八日市養護学校	ネット消費者トラブルって何だろう？知って対処をまなぼう！		センター消費生活相談員	57
9	12月17日	北大津養護学校	スマホ・ケータイで困ったときあなたならどうする？		センター消費生活相談員	50
10	1月20日	北大津高等学校	消費者トラブル事例(ネット含む)と対処法		センター消費生活相談員	160
11	2月6日	甲良養護学校	知ってますか？消費生活の落とし穴		センター消費生活相談員	16
12	2月20日	長浜養護学校高等部伊吹分教室	トラブルに巻き込まれたとき、あなたならどうする？		センター消費生活相談員	17
計						1,377

○ 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) 事業実績

番号	開催日時	会場	講師名	テーマ	人数 (人)
1	11月7日 14:00～16:00	消費生活センター	整理収納アドバイザー 柳澤知伽氏	みんなのための整理・収納のキホン～お片付けでエシカルな暮らしを実現しましょう～	51
2	2月6日 14:00～15:45	消費生活センター	金融広報アドバイザー 長棟治夫氏	シニアのためのお金の基礎知識とライフプラン～これからの人生を生き活きと過ごすために～	35

○ 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	人数
1	7月24日 (午前・午後の2回実施)	(独法) 国立印刷局彦根工場	お札の印刷工場見学&消費生活ミニ講座	親子 80名
2	7月30日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	ネットのあやしさを見きわめよう！&消費生活ミニ講座	親子 43名

○ 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31年 4月24日(水)～令和元年 5月12日(日)	県立図書館
2	令和元年 5月14日(火)～令和元年 5月31日(金)	県庁3階連絡通路
3	令和元年 9月 5日(木)～令和元年 9月16日(月)	ビバシティ彦根
4	平成31年 4月19日(金)～令和元年 6月30日(日)	彦根市役所耐震工事仮囲い
5	令和元年 7月 1日(月)～令和元年11月 5日(火)	彦根市役所耐震工事仮囲い
6	令和元年11月 6日(水)～令和 2年 2月16日(日)	彦根市役所耐震工事仮囲い
7	令和 2年 2月17日(月)～令和 2年 3月31日(火)	彦根市役所耐震工事仮囲い

○ 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	クーリング・オフってなに?	5,000
4	一般向け	みんなで防ごう! 消費者トラブル	8,000
5	高齢者向け	高齢者の被害が急増中 悪質商法にだまされるものか	2,000
6	高齢者向け	いろはで防ぐ 詐欺悪質商法撃退7カ条!	3,000
7	高齢者向け	消費者啓発用定規	7,000
8	若者向け	成年になったらできること	1,000
9	若者向け	あま〜い誘いにご用心! (近畿府県共同制作)	30,000
10	見守り	高齢者の消費者被害を防ぎましょう	1,000

○ 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

令和元年9月16日（月）13:30～15:30 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、長浜市、近江八幡市、草津市、東近江市、甲賀市、竜王町、愛荘町、甲良町、フードバンクびわ湖、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

<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」
- ・草津市によるミュージカル寸劇
- ・竜王町消費生活学習グループによる寸劇
- ・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
- ・エンカールを楽しく学べる「等身大すごろく」
- ・フードバンクびわ湖による「フードドライブ活動」
- ・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
- ・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	
令和元年度	13,416 (12,008)	89.5%	6,197 (6,016)	97.1%	46.2%
平成30年度	15,098 (13,578)	89.9%	6,178 (5,981)	96.8%	40.9%
対前年度	増減	△ 1,682 -(1,570)	19 (35)		
	比率	88.9% (88.4%)	100.3% (100.6%)		

- ◆ 本相談件数は、県内20相談窓口（平成30年度は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、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。

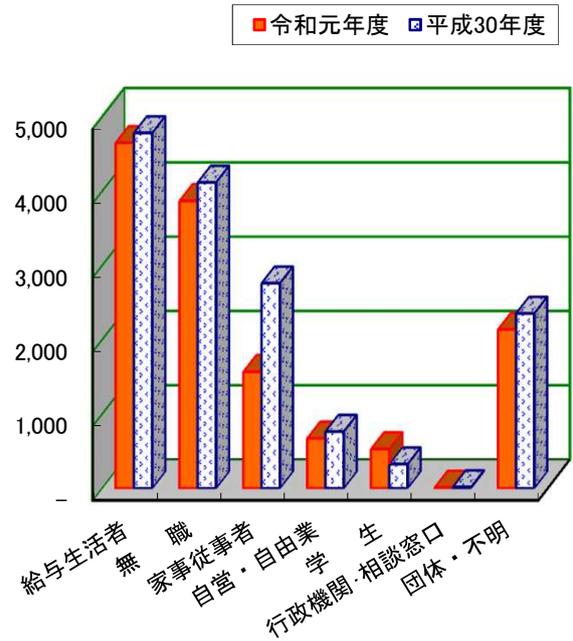
(2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	令和元年度			平成30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	3,767	3,354	1,890	3,978	3,561	1,585
滋賀県県民活動生活課	-	-	-	79	75	33
大津市	2,937	2,647	1,257	3,167	2,830	1,186
彦根市	464	441	176	715	675	421
長浜市	694	658	372	687	641	267
近江八幡市	580	529	306	669	616	283
草津市	1,147	1,102	657	1,202	1,157	757
守山市	623	575	241	795	757	222
栗東市	211	206	96	360	353	81
甲賀市	497	456	223	506	449	371
野洲市	969	669	201	1,258	900	191
湖南市	381	340	231	426	390	273
高島市	332	290	157	316	281	123
東近江市	562	523	280	628	605	278
米原市	172	143	68	201	181	55
日野町	40	38	28	44	43	38
竜王町	35	35	12	62	62	12
愛荘町	-	-	-	-	-	-
豊郷町	3	-	2	2	-	2
甲良町	1	1	-	-	-	-
多賀町	1	1	-	3	2	-
計	13,416	12,008	6,197	15,098	13,578	6,178

(3) 職業別相談受付件数

契約当事者	令和元年度	平成30年度
給与生活者	4,648	4,781
無職	3,866	4,114
家事従事者	1,564	2,757
自営・自由業	669	760
学生	526	323
行政機関・相談窓口	9	14
団体・不明	2,134	2,349
計	13,416	15,098

職業別受付状況



(4) 相談者の居住市町別受付件数

市町名	令和元年度		平成30年度		市町名	令和元年度		平成30年度	
大津市	3,433	3,433	3,745	3,745	彦根市	1,201		1,632	
草津市	1,249	3,509	1,326	4,161	愛荘町	140	1,500	162	1,957
守山市	771		942		49				
栗東市	451		557		58				
野洲市	1,038		1,336		56				
湖南市	497	1,153	571	1,169	長浜市	1,018	1,318	962	1,290
甲賀市	656		598		328				
近江八幡市	711	1,690	804	1,904	高島市	427	427	387	387
東近江市	776		869						
日野町	113		122		不明・他府県	386	386	485	485
竜王町	90		109						
合計	13,416	13,416	15,098	15,098					

(5) 消費生活相談受付分類

項目別 分類項目	内容 分類	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	その他	
商 品 一 般		2,036	1,962	4	7	20	48	0	215	873	1,606	68	0	3	2	5	17	2,868
食 料 品		872	812	78	102	21	80	2	195	537	666	106	7	1	2	7	2	1,806
住 居 品		421	379	36	116	7	55	1	29	188	253	67	0	0	5	16	7	780
光 熱 水 品		287	260	9	16	4	50	1	14	156	177	29	0	1	2	3	0	462
被 服 品		440	419	8	64	11	23	0	37	260	346	68	0	0	3	2	0	822
保 健 衛 生 品		636	613	46	68	12	69	0	149	400	494	71	1	0	1	4	3	1,318
教 養 娛 楽 品		826	770	20	142	19	75	0	62	389	597	135	3	1	4	5	10	1,462
車 両 ・ 乗 り 物		309	288	26	101	12	37	0	12	88	208	58	0	0	2	0	3	547
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備		379	326	23	57	30	53	2	10	164	213	49	0	2	2	2	9	616
他 の 商 品		13	13	0	0	0	1	0	2	7	8	1	0	0	0	0	0	19
商 品 計		6,219	5,842	250	673	136	491	6	725	3,062	4,568	652	11	8	23	44	51	10,700
ク リ ー ニ ン グ		29	28	4	19	3	1	0	1	2	20	6	0	0	0	0	0	56
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借		435	392	20	49	32	133	0	6	43	320	74	0	2	2	1	6	688
工 事 ・ 建 設 ・ 加 工		344	312	17	94	12	70	0	10	110	229	84	0	0	9	1	3	639
修 理 ・ 補 修		209	192	8	47	4	72	0	18	66	127	38	0	2	2	1	2	387
管 理 ・ 保 管		26	24	1	1	3	9	0	7	4	13	7	0	0	1	0	0	46
役 務 一 般		67	65	0	0	0	10	0	2	33	60	3	0	0	0	0	0	108
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス		1,086	1,003	2	4	75	117	0	31	264	918	109	0	1	4	4	8	1,537
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス		2,191	2,109	6	57	42	284	0	262	1,308	1,813	217	0	2	2	1	9	4,003
教 育 サ ー ビ ス		53	51	0	2	5	6	0	1	15	42	6	0	0	1	0	1	79
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス		337	323	6	6	17	56	0	48	150	269	42	0	1	0	0	0	595
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス		591	508	40	55	47	90	1	39	165	336	76	0	2	11	4	24	890
他 の 役 務		591	543	21	29	26	121	0	75	255	404	74	1	0	3	2	11	1,022
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場		60	56	0	0	3	7	0	7	52	55	3	0	0	0	0	0	127
他 の 行 政 サ ー ビ ス		166	116	5	4	15	5	1	8	35	55	25	0	1	0	5	30	189
役 務 計		6,185	5,722	130	367	284	981	2	515	2,502	4,661	764	1	11	35	19	94	10,366
他 の 相 談		1,012	444	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他 の 相 談 計		1,012	444	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数		13,416	12,008	380	1,040	420	1,472	8	1,240	5,564	9,229	1,416	12	19	58	63	145	21,066

※ 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	令和元年度			平成30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	2,036	15.2%	1,962	4,595	30.4%	4,508
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	872	6.5%	812	622	4.1%	586
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	421	3.1%	379	361	2.4%	315
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	287	2.1%	260	240	1.6%	219
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	440	3.3%	419	432	2.9%	408
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容器具	636	4.7%	613	333	2.2%	316
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	826	6.2%	770	733	4.9%	676
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	309	2.3%	288	280	1.9%	251
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	379	2.8%	326	423	2.8%	364
	他の商品	農機具、貴金属	13	0.1%	13	20	0.1%	19
商 品 計			6,219	46.4%	5,842	8,039	53.2%	7,662
役 務	クリーニング	クリーニング	29	0.2%	28	34	0.2%	34
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	435	3.2%	392	416	2.8%	380
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	344	2.6%	312	349	2.3%	323
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	209	1.6%	192	252	1.7%	224
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	26	0.2%	24	31	0.2%	30
	役 務 一 般	複合サービス会員	67	0.5%	65	69	0.5%	64
	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	1,086	8.1%	1,003	1,070	7.1%	953
	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	2,191	16.3%	2,109	2,313	15.3%	2,235
	教育サービス	学習塾、家庭教師	53	0.4%	51	52	0.3%	47
	教養・娯楽サービス	教室・講座、海外宝くじ、コンサート	337	2.5%	323	298	2.0%	288
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	591	4.4%	508	443	2.9%	385
	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	591	4.4%	543	479	3.2%	415
	内職・副業・相場	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	60	0.4%	56	67	0.4%	61
他の行政サービス	アンケート調査等	166	1.2%	116	136	0.9%	73	
役 務 計			6,185	46.1%	5,722	6,009	39.8%	5,512
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	1,012	7.5%	444	1,050	7.0%	404
総 件 数			13,416	100.0%	12,008	15,098	100.0%	13,578

(7) 相談件数の上位10品目

順位	令和元年度			平成30年度		
	商品・役務名	件数	内苦情	商品・役務名	件数	内苦情
1	インターネット情報サービス	1,224	1,193	ハガキによる架空請求	3,626	3,621
2	ハガキによる架空請求	994	990	インターネット情報サービス	1,308	1,284
3	健康食品	599	585	光回線・プロバイダ関連サービス	406	394
4	フリーローン・サラ金	440	406	フリーローン・サラ金	386	346
5	化粧品	380	371	健康食品	348	342
6	光回線・プロバイダ関連サービス	362	349	工事・建築	340	314
7	工事・建築	332	301	賃貸住宅	321	297
8	賃貸住宅	332	308	修理サービス	241	213
9	移動通信サービス	255	242	自動車	231	204
10	自動車	247	232	放送サービス	213	195

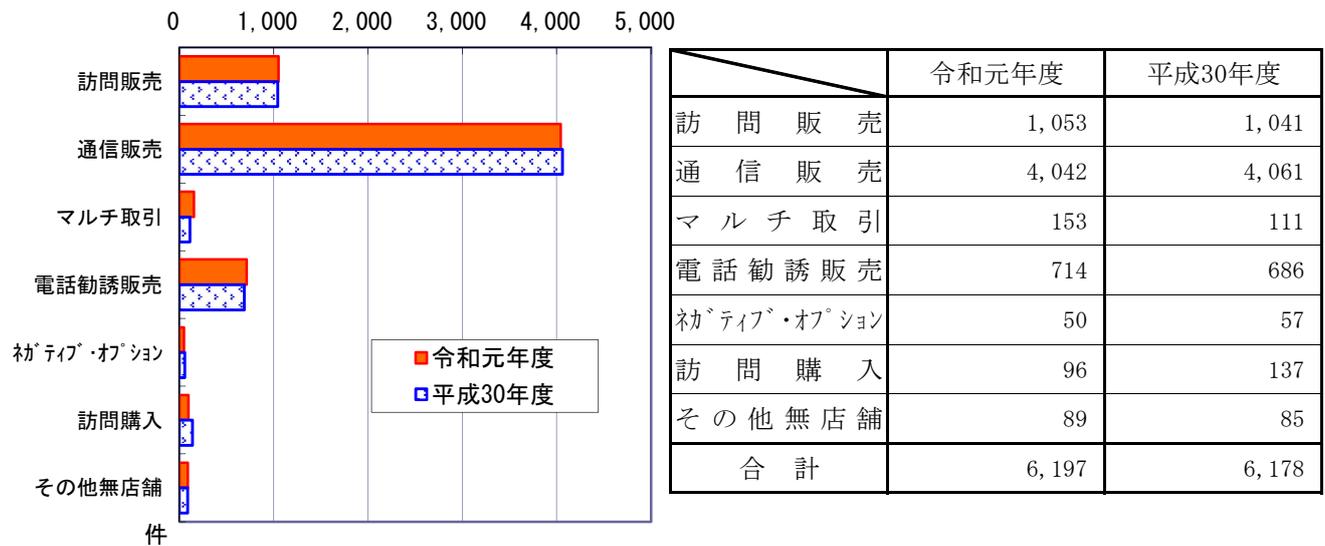
(8) 内容別分類件数

分類項目	令和元年度		平成30年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	9,229	68.8	10,804	71.6
販売方法	5,564	41.5	5,480	36.3
価格・料金	1,472	11.0	1,386	9.2
接客対応	1,416	10.6	1,281	8.5
表示・広告	1,240	9.2	1,003	6.6
品質・機能・役務品質	1,040	7.8	1,077	7.1
法規・基準	420	3.1	348	2.3
安全・衛生	380	2.8	347	2.3
生活知識	63	0.5	40	0.3
買物相談	58	0.4	57	0.4
施設・設備	19	0.1	32	0.2
包装・容器	12	0.1	6	0.0
計量・量目	8	0.1	12	0.1
その他	145	1.1	172	1.1
受付総件数 a	13,416	—	15,098	—

※ 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	令和元年度		平成30年度	
	件数	内苦情	件数	内苦情
家 庭 訪 販	699	676	690	658
点 検 商 法	59	59	66	65
アポイントメントセールス	34	34	35	34
S F 商 法	22	22	6	6
職 場 訪 販	20	19	16	16
キ ャ ッ チ セ ー ル ス	12	12	10	8
展 示 販 売	11	11	12	6

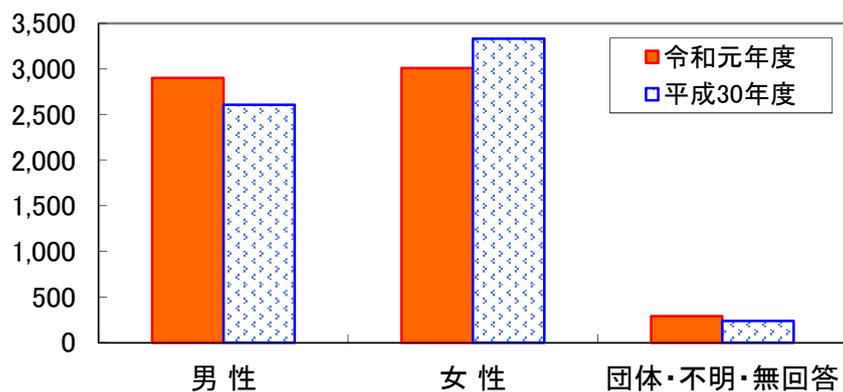
※ 通信販売の主な販売方法

方 法	令和元年度		平成30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)	2,735 (2,650) (61)	2,667 (2,584) (59)	2,102 (2,029) (56)	2,053 (1,986) (51)
電 子 広 告	734	719	515	508
ダ イ レ ク ト メ ー ル	96	91	159	157
新 聞 雑 誌 広 告	27	27	28	26
折 込 チ ラ シ	21	21	14	13
カ タ ロ グ 通 販	36	35	52	52
テ レ ビ シ ョ ッ ピ ン グ	83	80	77	71

② 契約当事者性別・年齢別件数

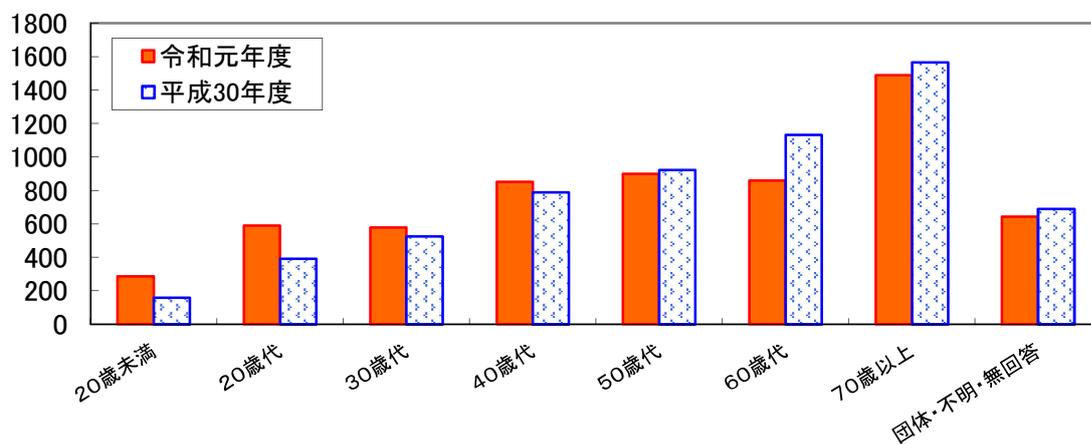
[性別]

	令和元年度	平成30年度
男性	2,899	2,606
女性	3,008	3,332
団体・不明・無回答	290	240
合計	6,197	6,178



[年齢別]

	令和元年度	平成30年度
20歳未満	286	160
20歳代	590	393
30歳代	579	525
40歳代	852	789
50歳代	899	923
60歳代	859	1,133
70歳以上	1,489	1,565
団体・不明・無回答	643	690
合計	6,197	6,178



③ 商品別件数

商品・役務名		令和元年度		平成30年度		商品・役務名		令和元年度		平成30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	648	623	1,271	1,246	K	クリーニング	2	2	3	3
B	食料品	701	681	449	438	L	レンタル・リース・賃借	26	26	30	28
	B 22 魚介類	38	38	47	47	M N	工事・建築／修理等 (土地・建物)	108	106	121	117
	B 33 飲料	35	34	34	30	M N	工事・建築／修理等 (土地・建物以外)	86	86	97	93
	B 51 健康食品	568	557	328	323	O	管理・保管	8	8	1	1
	他の食料品	60	52	40	38	P	役務一般	47	47	37	35
C	住居品	241	236	191	182	Q	金融・保健サービス	263	253	294	282
	C 22 浄水器	33	33	30	30		Q20～ 35 生命保険・損害保険	94	90	74	70
	C 31 空調・冷暖房機器	22	22	22	21		Q 70 預貯金・証券等	19	19	26	26
	C 32 椅子類	15	15	11	11		Q 75 テレバティブ取引	18	18	22	22
	C 32 ふとん類	30	29	24	24		Q 76 ファンド型投資商品	55	54	86	84
	C 40 防災・防犯用品	17	17	9	9		Q 80 フリーローン・貯金	30	30	25	22
	他の住居品	124	120	95	87		他の金融・保険サービス	47	42	61	58
D	光熱水品	179	171	122	116	R	運輸・通信サービス	1,592	1,557	1,724	1,691
E	被服品	337	326	327	315		R70 ～72 運送サービス	51	50	47	46
	E 20 和服	16	13	12	10		R 81 電報・固定電話	24	22	25	23
	E 36 紳士・婦人洋服	111	111	99	96		R 82 移動通信サービス	48	47	31	30
	E 41 履物	50	48	48	46		R 83 インターネット情報サービス	1,112	1,086	1,162	1,146
	E 42 かばん類	46	43	34	34		R 83 放送サービス	102	101	143	137
	E 43 アクセサリー	37	37	45	44		R 84 光回線・ブロードバンド関連サービス	247	243	307	300
	他の被服品	77	74	89	85		他の運輸通信サービス	8	8	9	9
F	保健衛生品	486	478	272	260	S	教育サービス	15	14	16	15
	F 20 医薬品	19	17	15	15	T	教養・娯楽サービス	189	184	154	151
	F 30 医療用具	38	37	22	21		T 20 旅行代理業	34	33	30	30
	F 40 化粧品	355	350	201	195		T 40 資格講座	8	8	17	17
	F 50 理美容器具・用品	49	49	20	17		T 50 コンサート	23	23	20	20
	他の保健衛生品	25	25	14	12		他の教養・娯楽サービス	124	120	87	84
G	教養娯楽品	505	484	445	422	U	保健・福祉サービス	109	108	100	97
	G 21 パソコン	44	41	34	31		U 24 駆除サービス	21	20	16	16
	G 25 電話機類	55	55	28	28		U 24 建物清掃サービス	21	21	25	25
	G 30 学習教材	24	24	24	21		U 40 社会保険	4	4	23	23
	G 30 資格取得用教材	2	2	4	4		他の保健・福祉サービス	63	63	36	33
	G 40 新聞	86	84	92	89	V	他の役務	285	279	196	185
	G 40 書籍・印刷物	30	29	26	25		V 20 冠婚葬祭	23	23	23	22
	G 50 音響・映像製品	56	52	53	53		V 40 広告代理サービス	24	24	29	28
	G 60 スポーツ用品	30	29	16	16		V 40 ホームページ作成代行	22	21	12	10
	G 72 時計	24	24	25	24		V 40 廃品回収サービス	10	9	10	10
	G 80 玩具・遊具	36	35	20	19		V 40 祈祷サービス	5	4	10	10
	他の教養娯楽品	118	109	123	112		他の役務	201	198	112	105
H	車両・乗り物	104	101	71	67	W	内職・副業等	51	48	61	56
	H 20 自動車	59	58	42	38	X	行政サービス	15	14	4	1
	他の車両・乗り物	45	43	29	29	Z	他の相談	28	20	24	18
I	土地・建物・設備	162	154	158	152	計		6,197	6,016	6,178	5,981
	I 20 土地	17	15	16	15						
	I 32 集合住宅	18	18	16	16						
	I 51 給湯システム	41	39	34	33						
	I 51 ソーラーシステム	53	49	48	47						
	他の土地・建物・設備	33	33	44	41						
J	他の商品	10	10	10	10						

④ 商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	令和元年度				平成30年度	
		契約の主な状況				相談件数 (うち苦情件数)	相談件数 (うち苦情件数)
1	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、③70歳代			1,112 (1,086)	1,162 (1,146)
		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	59,354千円	平均額		
2	商品一般	契約当事者年代	①70歳代、②60歳代、③50歳代			648 (623)	1,271 (1,246)
		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	4,000千円	平均額		
3	健康食品	契約当事者年代	①50歳代、②40歳代、③70歳代			568 (557)	328 (323)
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①健康食品一般、②高麗人参茶、③酵素食品				
		契約額	最高額	1,213千円	平均額		
4	化粧品	契約当事者年代	①50歳代、②10歳代、③40歳代			355 (350)	201 (195)
		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脱毛剤、②化粧品一般、化粧クリーム				
		契約額	最高額	927千円	平均額		
5	光回線・プロバイダ関連サービス	契約当事者年代	①70歳代、60歳代、②50歳代			247 (243)	307 (300)
		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	490千円	平均額		
6	紳士・婦人洋服	契約当事者年代	①30歳代、40歳代、②20歳代			111 (111)	99 (96)
		販売形態	①通信販売、②訪問購入、訪問販売				
		商品・役務の内容	①紳士・婦人洋服一般、②上着、③シャツ				
		契約額	最高額	65千円	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、③50歳代			108 (106)	121 (117)
		販売形態	①訪問販売、②電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①屋根工事、②塗装工事、③衛生設備工事				
		契約額	最高額	70,000千円	平均額		
8	放送サービス	契約当事者年代	①70歳代、②60歳代、③80歳代			102 (101)	145 (139)
		販売形態	①訪問販売、②通信販売、電話勧誘販売				
		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	195千円	平均額		
9	生命保険・損害保険	契約当事者年代	①70歳代、②80歳代、③60歳代			94 (90)	74 (70)
		販売形態	①訪問販売、②通信販売				
		商品・役務の内容	①普通生命保険、②生命保険一般、③共済生命保険				
		契約額	最高額	70,000千円	平均額		
10	工事・建築／修理等（土地・建物以外）	契約当事者年代	①70歳代、②60歳代、③80歳代			86 (86)	97 (93)
		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車検サービス				
		契約額	最高額	2,000千円	平均額		
10	新聞	契約当事者年代	①70歳代、②80歳代、③60歳代			86 (84)	92 (89)
		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	145千円	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	令和元年度		平成30年度		商品項目	令和元年度		平成30年度	
	危害	危険	危害	危険		危害	危険	危害	危険
商品一般	2	0	1	1	レンタル・リース・賃借	2	0	3	0
食料品	41	8	31	6	工事・建築・加工	2	1	0	0
住居品	8	10	11	11	修理・補修	0	0	0	2
光熱水品	0	3	1	1	運輸・通信サービス	0	0	1	0
被服品	3	0	6	0	教育サービス	0	0	1	0
保健衛生品	27	2	17	1	教養・娯楽サービス	1	1	3	0
教養娯楽品	2	4	4	3	保健・福祉サービス	28	0	25	1
車両・乗り物	1	7	3	8	他の役務	10	2	8	0
土地・建物・設備	0	0	2	3	計	128	38	117	37
クリーニング	1	0	0	0					

※ 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	医療、浴場	感覚機能の低下	1	医療
脱臼・捻挫	2	工事・建築・加工	熱傷	5	外食
切断	0		凍傷	0	
擦過傷・挫傷・打撲傷	4	家具・寝具、玩具・遊具	皮膚障害	37	化粧品、健康食品、理美容
刺傷・切傷	5	魚介類、履物、理美容	感電障害	0	
頭蓋(内)損傷	1	医療	中毒	2	外食
内臓損傷	0		呼吸器障害	6	洗浄剤
神経・脊髄の損傷	3	医療、浴場	消化器障害	31	健康食品、外食
筋・腱の損傷	1	家具・寝具	その他の症状及び諸症状	21	医療
窒息	0		不明	5	
			計	128	

危険の内容

内容	件数	主な商品	内容	件数	主な商品
火災	2	食生活機器、自動車	破損・折損	2	家具・寝具、自動車
発火・引火	3	光熱水品、電話機・電話機用品	部品脱落	1	自動車
発煙・火花	8	食生活機器	機能故障	2	自動車
過熱・こげる	5	照明器具	転落・転倒・不安定	0	
ガス爆発	0		バリ・鋭利	0	
ガス漏れ	1	食生活機器	操作・使用性の欠落	0	
点火・燃焼・消火不良	0		腐敗・変質	0	
漏電・電波等の障害	0		異物の混入	7	調理食品
燃料・液漏れ等	1	自動車	異物の侵入	0	
化学物質による危険	0		その他	4	
破裂	1	役務	不明	1	
			計	38	「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

○ パワーアップ研修の開催

(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	受講者数(人)
1	6月13日	旅行に関する相談対応と最近の事例 ～オンライン旅行取引など～ 一般社団法人 日本旅行業協会 消費者相談室 高林しおり氏	24
2	9月24日	相談者への対応と相談員のメンタルヘルス 聖泉大学人間学部教授 高橋啓子氏	17
3	9月24日	住宅に関する相談対応について ～欠陥住宅の被害と救済の実態を中心に～ 欠陥住宅京都ネット 弁護士 上田敦氏 建築士 川端眞氏	18
4	12月3日 12月12日	民法（債権法等）改正のポイント 滋賀弁護士会	17
5	2月14日	発達・知的障害者への相談対応のポイント 滋賀県発達障害者支援センター支援相談員 巽亮太氏	20

○ 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4日、10月21日、2月4日
- ・参加者 延べ 60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：3市6町 （訪問回数 延べ28回）