

令和2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	
・ 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	
・ 暮らしの一日講座	4
・ 大学生のための消費生活講演会	5
・ 高校生のための消費生活講演会	6
・ 暮らしの情報セミナー	7
・ 親子暮らしの体験セミナー	7
・ 消費者啓発パネル展	8
・ 啓発資料の配布	8
・ 消費生活フェスタ	9
2 消費生活相談	
・ 県下の設置相談窓口総括概要	10
3 新型コロナウイルス感染症に関する相談状況	20
4 消費生活相談体制の充実強化	
・ パワーアップ研修の開催	21
・ 相談事例研修会の開催	21
・ 巡回訪問等の実施	21
VI 参考資料	22
1 消費生活相談状況	23
2 商品テスト依頼状況	29
3 消費生活相談事例集（新聞掲載提供資料）	30
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）	31
5 Webサイト・SNSの運営	33
6 暮らしのかわら版	33
7 貸出DVDソフト一覧表	34
8 県および市町消費生活相談窓口一覧表	40

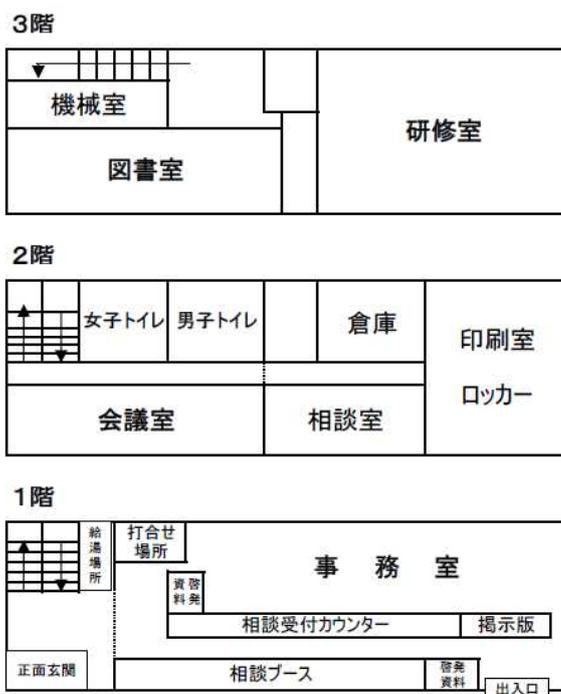
## I 沿革

- 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 (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)
- 令和 2年 7月 開所日を変更 (日曜日の閉所)

## II 建物の概要

- 1 位置： 彦根市元町4-1
- 2 構造： 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3年3月31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	10

### Ⅳ 業務内容（令和2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2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 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
4月	回数						438	376
	人数							
5月	回数						383	341
	人数							
6月	回数						376	330
	人数							
7月	回数	3					306	268
	人数	43						
8月	回数	1					311	268
	人数	45						
9月	回数	2		3		4	321	280
	人数	53		119				
10月	回数	1		4		8	331	285
	人数	15		222				
11月	回数	6		4		2	311	267
	人数	110		309				
12月	回数			1			308	261
	人数			238				
1月	回数			1			257	226
	人数			18				
2月	回数	1					271	237
	人数	110						
3月	回数			1			315	287
	人数			35				
合計	回数	14	0	14	0	0	3,928	3,426
	人数	376	0	941	0	0		

※新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、くらしの情報セミナー、親子くらしの体験セミナーは開催を見送り。

# 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	7月8日	滋賀県立聴覚障害センター	障害者	新型コロナウイルス禍における詐欺・悪質商法の事例とその対策	8
2	7月16日	美輪湖マノーナファーム	障害者	ネットの「あやしい」を見きわめよう	15
3	7月17日	大津市シルバー人材センター	見守り	高齢者を狙った悪質商法の手口と対処法	20
4	8月4日	まいはらっ子クラブA	小学生	「おかねのね教室」	45
5	9月7日	NPO法人滋賀県社会就労事業振興センター	障害者	生活に必要な知識「使うときには、よく考えよう！」	11
6	9月8日	コミュニティセンター葉山	高齢者	高齢者を狙う悪質商法を知り、対処法を学ぶ	42
7	10月22日	愛荘町民生児童委員高齢部会	見守り	「特殊詐欺の被害に遭わないために」～地域を守る視点を考えよう	15
8	11月5日	旭森地区公民館（福寿大学）	高齢者	悪質商法の手口と対処法を知ろう！	30
9	11月5日	愛荘町消費生活相談に係る意見交換会	高齢者	消費者被害の気づきのポイントと対処まで～地域を守る視点を考えよう	16
10	11月11日	のんびりの会	高齢者	悪質商法の被害に遭わないために	10
11	11月10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
12	11月17日	大津市教育センター	教員	学校における消費者教育実践のポイント [小学校教員向け]	21
13	11月19日	大津市教育センター	教員	学校における消費者教育実践のポイント [小学校教員向け]	21
14	2月12日	彦根市立西中学校	中学生	知っておこう！契約の基本とネットトラブル	110
計					376

## ○ 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   なし

## ○ 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	9月11日	ECC学園高等学校	若者が陥りやすい消費生活の落とし穴		センター消費生活相談員	22
2	9月15日	ECC学園高等学校	若者が陥りやすい消費生活の落とし穴		センター消費生活相談員	17
3	9月29日	長浜北星高等養護学校	消費者トラブルの実態とその対処法について	西村 一彦 氏	センター消費生活相談員	80
4	10月5日	愛知高等学校3年生	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	120
5	10月5日	愛知高等学校3年生	〃		センター消費生活相談員	
6	10月26日	愛知高等学校2年生	若者が陥りやすい消費生活の落とし穴		センター消費生活相談員	102
7	10月26日	愛知高等学校2年生	〃		センター消費生活相談員	
8	11月10日	彦根総合高等学校	18歳成人～できること できないこと～		センター消費生活相談員	180
9	11月26日	北大津高等学校	若者が陥りやすい消費生活の落とし穴		センター消費生活相談員	107
10	11月26日	北大津高等学校	若者が陥りやすい消費生活の落とし穴		センター消費生活相談員	
11	11月27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！		センター消費生活相談員	22
12	12月21日	八幡商業高等学校	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	238
13	1月25日	鳥居本養護学校	若者が陥りやすい消費生活の落とし穴	平塚 崇 氏	センター消費生活相談員	18
14	3月18日	長浜北星高等学校（定時制）	あなたは大丈夫？インターネットトラブル急増中！！		センター消費生活相談員	35
計						941

## ○ 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 なし

## ○ 親子暮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 なし

## ○ 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	令和2年9月28日(月)～令和2年10月4日(日)	ビバシティ彦根
2	令和2年9月30日(水)～令和2年11月25日(水)	13市町
3	令和2年5月11日(月)～令和2年7月2日(木)	彦根市役所耐震工事仮囲い
4	令和2年7月2日(木)～令和2年9月30日(水)	彦根市役所耐震工事仮囲い
5	令和2年10月1日(木)～令和3年2月4日(木)	彦根市役所耐震工事仮囲い
6	令和3年2月5日(金)～令和3年2月19日(金)	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3回)	7,000
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	はじめませんかエシカル消費	1,000
6	一般向け	消費者啓発用マスクケース	7,000
7	一般向け	消費者啓発用ボールペン	4,000
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	若者向け	若者のための消費生活安全安心ガイド(やさしい消費者力向上シリーズ)	1,000
10	若者向け	気を付けて!悪質業者は若者を狙っています。	1,000
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	障がい者の消費者被害みんなで見守り気付いてつながろう!	1,000
13	見守り	見守りワークブック	500

## ○ 消費生活フェスタ

### (1) 目的

「コロナに負けない豊かな未来へ ～安全安心な消費生活～」をテーマに、消費者問題に関する啓発を行うとともに相談窓口の周知を図る。滋賀県消費者被害防止共同キャンペーン期間（9月～11月）に合わせ、県警察本部、市町および消費者団体等と共同で開催。

### (2) 対象者

一般県民

### (3) 開催期間

令和2年9月15日（火）～11月30日（月）

### (4) 主催および参加団体

主催：滋賀県、滋賀県金融広報委員会

参加団体：滋賀県警察本部、大津市、彦根市、長浜市、近江八幡市、草津市、栗東市、湖南市、日野町、竜王町、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町、一般社団法人滋賀グリーン活動ネットワーク、特定非営利活動法人消費者ネット・しが、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

令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、Web等を活用した非対面型のメニューを充実させた。また、例年の商業施設内の「特設会場」においても、啓発イベントを実施した。

番号	項目	内容
1	消費生活川柳の募集	<p>9月～11月の期間中、消費生活にちなんだ川柳「消費生活川柳」を県民から広く募集。177名から471作品の応募があった。入賞者には賞品を贈呈し、優秀作品はセンター広報誌に掲載するなどして啓発事業に活用。</p> <p><b>【最優秀賞】</b> ウイルスと 詐欺の方法 変異する（とこさんまさん）</p> <p><b>【優秀賞】</b> 赤ペンで 誤字直したい 詐欺ハガキ（いくちゃんさん） キャッシュレス カード探して レジが混む（ふじやんさん） マスクつけ エコバッグ持ち 新様式（村内一夫さん） AIと 勝負させたい 特殊詐欺（池内すみ子さん） フードロス 無くして家計の 無駄をロス（わんちんさん）</p>
2	バーチャルスタンプラリーの実施	<p>9月～11月の期間中、ホームページ上で消費生活に関するクイズを出題し、一定数以上正解した参加者を対象に、抽選で啓発グッズを贈呈。応募者数410名。</p>
3	消費生活パネルキャラバン	<p>9月～11月の期間中、消費生活に関するパネルを県内13市町で巡回展示。</p>
4	特設会場における啓発イベント	<p>10月4日（日）、ビバシティ彦根（彦根市竹ヶ鼻町43-1）1階センタープラザにおいて、庁内関係課および関係団体がブースを出展。 9月28日（月）～10月4日（日）には、同センターモールにおいてパネル展を開催。</p>

## 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2年度		13,360 (11,809)	88.4%	6,922 (6,705)	96.9%	51.8%
令和元年度		13,416 (12,008)	89.5%	6,197 (6,016)	97.1%	46.2%
対前年度	増減	△ 56		725		
	比率	△ 199 99.6% (98.3%)		(689) 111.7% (111.5%)		

- ◆ 本相談件数は、県内20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。

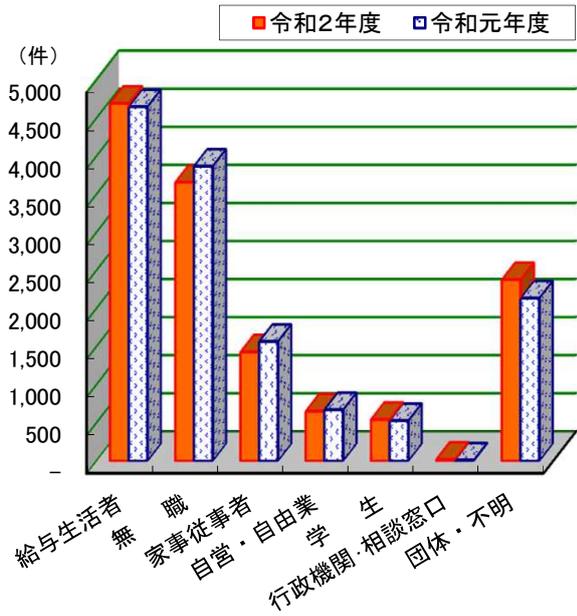
#### (2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	令和2年度			令和元年度		
	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	3,928	3,426	2,158	3,767	3,354	1,890
大津市	2,842	2,491	1,368	2,937	2,647	1,257
彦根市	495	473	256	464	441	176
長浜市	645	617	385	694	658	372
近江八幡市	577	533	325	580	529	306
草津市	1,081	1,039	608	1,147	1,102	657
守山市	599	547	288	623	575	241
栗東市	223	217	119	211	206	96
甲賀市	500	467	299	497	456	223
野洲市	938	601	211	969	669	201
湖南市	367	322	205	381	340	231
高島市	323	284	199	332	290	157
東近江市	576	549	337	562	523	280
米原市	155	141	87	172	143	68
日野町	41	37	34	40	38	28
竜王町	38	37	24	35	35	12
愛荘町	29	25	17	-	-	-
豊郷町	-	-	-	3	-	2
甲良町	-	-	-	1	1	-
多賀町	3	3	2	1	1	-
計	13,360	11,809	6,922	13,416	12,008	6,197

(3) 職業別相談受付件数

契約当事者	令和2年度	令和元年度
給与生活者	4,693	4,648
無職	3,656	3,866
家事従事者	1,427	1,564
自営・自由業	650	669
学生	541	526
行政機関・相談窓口	18	9
団体・不明	2,375	2,134
計	13,360	13,416

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2年度		令和元年度		市町名	令和2年度		令和元年度	
大津市	3,442	3,442	3,433	3,433	彦根市	1,150		1,201	
草津市	1,257	3,548	1,249	3,509	愛荘町	187	1,479	140	1,500
守山市	764		771		54				
栗東市	499		451		45				
野洲市	1,028		1,038		60				
湖南市	497	1,172	497	1,153	長浜市	953		1,218	
甲賀市	675		656		300				
近江八幡市	737	1,757	711	1,690	高島市	442	442	427	427
東近江市	829		776						
日野町	119		113		不明・他府県	302	302	386	386
竜王町	72		90						
合計	13,360		13,360		合計	13,360		13,416	

(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		1,466	1,372	7	9	17	56	0	224	751	944	112	1	1	2	2	23	2,149
食 料 品		1,064	1,008	79	119	15	115	3	222	714	824	181	3	3	1	2	6	2,287
住 居 品		514	478	59	153	11	53	1	55	261	305	107	1	2	5	3	4	1,020
光 熱 水 品		227	204	5	10	3	43	1	6	118	130	30	1	0	2	1	7	357
被 服 品		543	522	2	77	11	29	2	78	381	440	83	1	0	0	1	5	1,110
保 健 衛 生 品		1,013	958	71	126	20	86	1	173	633	764	147	0	0	5	2	8	2,036
教 養 娛 楽 品		936	888	14	147	23	79	0	107	503	714	180	2	0	2	2	9	1,782
車 両 ・ 乗 り 物		291	277	19	76	14	48	0	13	99	219	63	0	1	0	0	3	555
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備		350	304	13	51	29	50	0	5	156	209	59	0	1	3	1	6	583
他 の 商 品		19	17	2	4	0	0	0	3	12	8	3	0	0	0	0	2	34
商 品 計		6,423	6,028	271	772	143	559	8	886	3,628	4,557	965	9	8	20	14	73	11,913
ク リ ー ニ ン グ		18	16	6	13	3	1	0	0	2	6	4	0	0	0	0	1	36
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借		434	391	21	50	30	143	0	7	53	311	85	0	4	0	2	10	716
工 事 ・ 建 設 ・ 加 工		320	295	21	83	12	74	0	14	143	194	74	0	3	2	0	3	623
修 理 ・ 補 修		200	189	12	60	7	74	0	12	74	106	51	0	2	2	0	3	403
管 理 ・ 保 管		22	19	0	0	1	6	0	0	6	15	8	0	2	0	0	0	38
役 務 一 般		59	58	1	0	2	12	0	0	32	56	1	0	0	0	0	0	104
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス		900	780	2	9	73	90	1	49	217	737	76	1	0	4	5	19	1,283
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス		2,080	1,987	7	79	18	328	1	227	1,228	1,684	280	0	0	3	8	16	3,879
教 育 サ ー ビ ス		53	48	0	1	2	16	0	5	12	43	7	0	0	0	0	1	87
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス		341	322	5	12	10	61	1	21	96	273	88	0	3	0	1	9	580
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス		510	417	28	50	34	77	0	37	164	261	74	0	0	7	5	37	774
他 の 役 務		731	643	13	27	29	163	2	83	325	493	91	0	2	10	2	15	1,255
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場		68	66	1	1	0	7	0	7	56	51	4	0	0	0	0	0	127
他 の 行 政 サ ー ビ ス		252	137	9	7	52	4	0	7	39	79	32	2	2	8	8	56	305
役 務 計		5,988	5,368	126	392	273	1,056	5	469	2,447	4,309	875	3	18	36	31	170	10,210
他 の 相 談		949	413	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他 の 相 談 計		949	413	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数		13,360	11,809	397	1,164	416	1,615	13	1,355	6,075	8,866	1,840	12	26	56	45	243	22,123

※ 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2年度			令和元年度			
		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	1,466	11.0%	1,372	2,036	15.2%	1,962
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	1,064	8.0%	1,008	872	6.5%	812
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	514	3.8%	478	421	3.1%	379
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	227	1.7%	204	287	2.1%	260
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	543	4.1%	522	440	3.3%	419
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容器具、マスク	1,013	7.6%	958	636	4.7%	613
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	936	7.0%	888	826	6.2%	770
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	291	2.2%	277	309	2.3%	288
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	350	2.6%	304	379	2.8%	326
	他の商品	農機具、貴金属	19	0.1%	17	13	0.1%	13
商 品 計			6,423	48.1%	6,028	6,219	46.4%	5,842
役 務	クリーニング	クリーニング	18	0.1%	16	29	0.2%	28
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	434	3.2%	391	435	3.2%	392
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	320	2.4%	295	344	2.6%	312
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	200	1.5%	189	209	1.6%	192
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	22	0.2%	19	26	0.2%	24
	役 務 一 般	複合サービス会員	59	0.4%	58	67	0.5%	65
	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	900	6.7%	780	1,086	8.1%	1,003
	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	2,080	15.6%	1,987	2,191	16.3%	2,109
	教育サービス	学習塾、家庭教師	53	0.4%	48	53	0.4%	51
	教養・娯楽サービス	旅行・宿泊、教室・講座、オンラインゲーム、コンサート	341	2.6%	322	337	2.5%	323
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	510	3.8%	417	591	4.4%	508
	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	731	5.5%	643	591	4.4%	543
	内職・副業・相場	副業サイト、情報商材、アフィリエイト	68	0.5%	66	60	0.4%	56
他の行政サービス	アンケート調査等	252	1.9%	137	166	1.2%	116	
役 務 計			5,988	44.8%	5,368	6,185	46.1%	5,722
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	949	7.1%	413	1,012	7.6%	444
総 件 数			13,360	100.0%	11,809	13,416	100.0%	12,008

## (7) 相談件数の上位10品目

順位	令和2年度			令和元年度		
	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	1,197	1,163	インターネット情報サービス	1,224	1,193
2	健康食品	727	713	ハガキによる架空請求	994	990
3	化粧品	436	425	健康食品	599	585
4	保健衛生品その他	339	312	フリーローン・サラ金	440	406
5	フリーローン・サラ金	337	292	化粧品	380	371
6	賃貸住宅	330	304	光回線・プロバイダ関連サービス	362	349
7	光回線・プロバイダ関連サービス	313	299	工事・建築	332	301
8	工事・建築	311	288	賃貸住宅	332	308
9	移動通信サービス	279	269	移動通信サービス	255	242
10	行政サービス	252	137	自動車	247	232

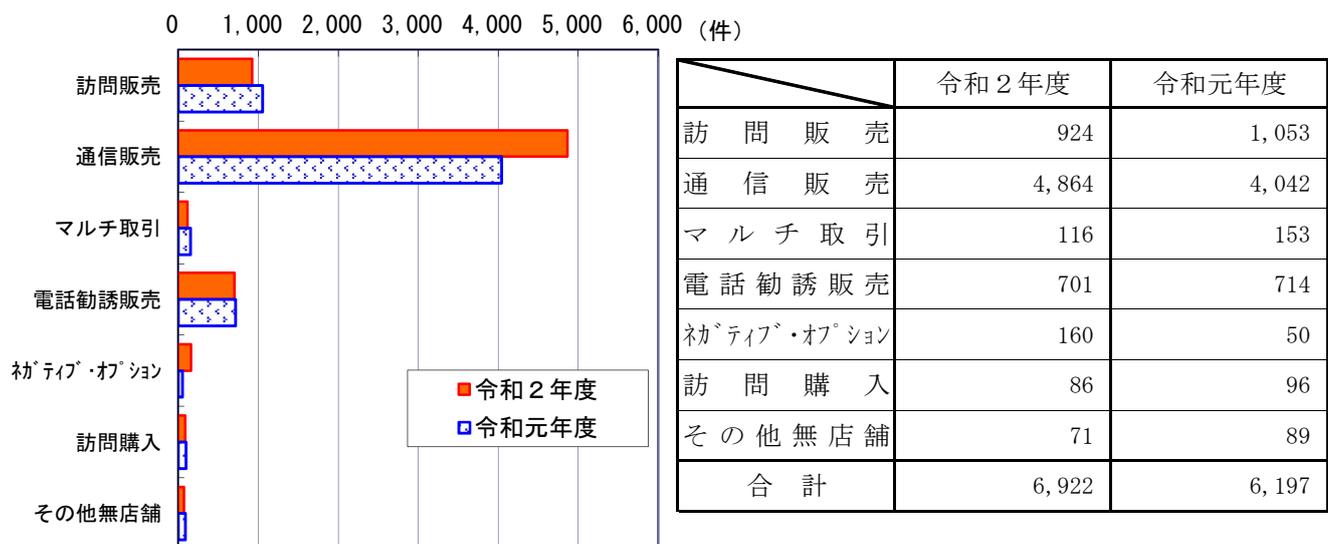
## (8) 内容別分類件数

分類項目	令和2年度		令和元年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	8,865	66.4	9,229	68.8
販売方法	6,075	45.5	5,564	41.5
価格・料金	1,615	12.1	1,472	11.0
接客対応	1,839	13.8	1,416	10.6
表示・広告	1,355	10.1	1,240	9.2
品質・機能・役務品質	1,162	8.7	1,040	7.8
法規・基準	416	3.1	420	3.1
安全・衛生	396	3.0	380	2.8
生活知識	45	0.3	63	0.5
買物相談	56	0.4	58	0.4
施設・設備	26	0.2	19	0.1
包装・容器	12	0.1	12	0.1
計量・量目	13	0.1	8	0.1
その他	243	1.8	145	1.1
受付総件数 a	13,360	—	13,416	—

※ 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2年度		令和元年度	
	件数	内苦情	件数	内苦情
家 庭 訪 販	680	653	699	676
点 検 商 法	145	142	59	59
アポイントメントセールス	42	42	34	34
S F 商 法	28	28	22	22
職 場 訪 販	19	19	20	19
キ ャ ッ チ セ ー ル ス	14	14	12	12
展 示 販 売	11	11	11	11

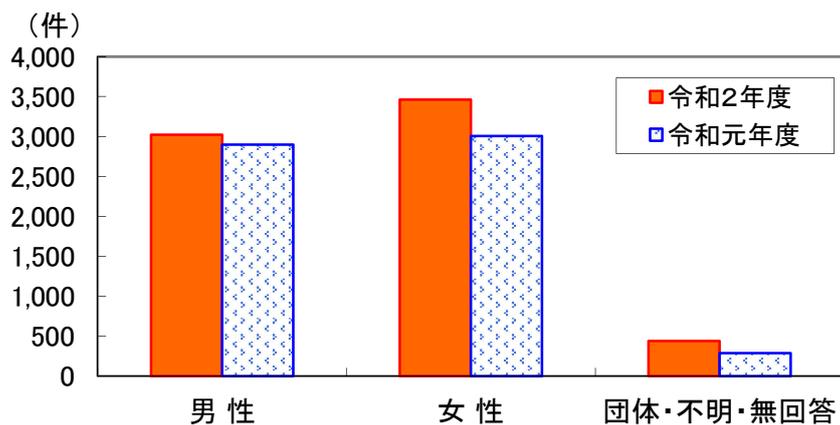
※ 通信販売の主な販売方法

方 法	令和2年度		令和元年度	
	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)	3,595 (3,502) (53)	3,511 (3,423) (51)	2,735 (2,650) (61)	2,667 (2,584) (59)
電 子 広 告	1,065	1,037	734	719
ダ イ レ ク ト メ ー ル	134	126	96	91
新 聞 雑 誌 広 告	67	62	27	27
折 込 チ ラ シ	83	72	21	21
カ タ ロ グ 通 販	72	69	36	35
テ レ ビ シ ョ ッ ピ ン グ	135	131	83	80

② 契約当事者性別・年齢別件数

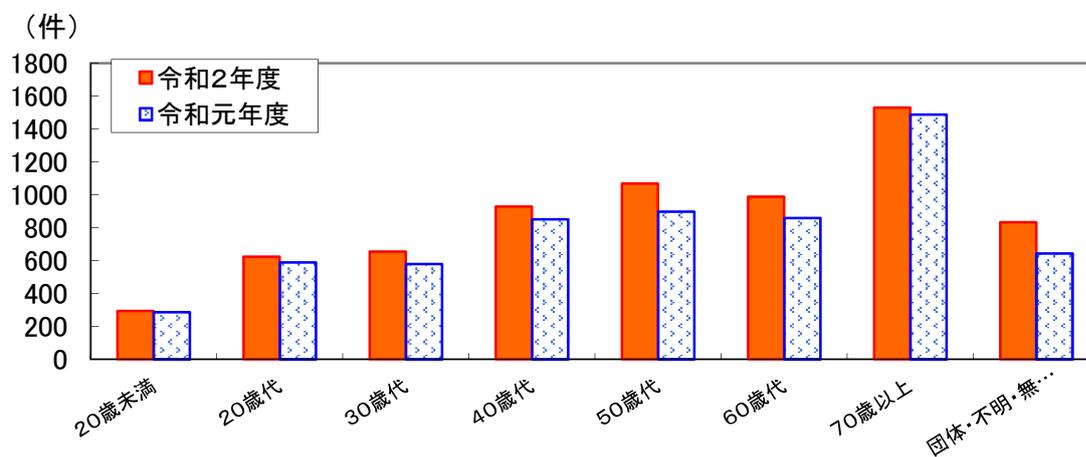
[性別]

	令和2年度	令和元年度
男性	3,024	2,899
女性	3,460	3,008
団体・不明・無回答	438	290
合計	6,922	6,197



[年齢別]

	令和2年度	令和元年度
20歳未満	294	286
20歳代	624	590
30歳代	654	579
40歳代	929	852
50歳代	1,068	899
60歳代	989	859
70歳以上	1,531	1,489
団体・不明・無回答	833	643
合計	6,922	6,197



③ 商品別件数

商品・役務名		令和2年度		令和元年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
A	商品一般	644	617	648	623
B	食料品	875	854	701	681
	B 22 魚介類	27	27	38	38
	B 33 飲料	59	57	35	34
	B 51 健康食品	697	685	568	557
	他の食料品	92	85	60	52
C	住居品	340	333	241	236
	C 22 浄水器	47	47	33	33
	C 31 空調・冷暖房機器	49	46	22	22
	C 32 椅子類	21	21	15	15
	C 32 ふとん類	32	32	30	29
	C 40 防災・防犯用品	16	15	17	17
	他の住居品	175	172	124	120
D	光熱水品	131	122	179	171
E	被服品	455	443	337	326
	E 20 和服	14	13	16	13
	E 36 紳士・婦人洋服	181	175	111	111
	E 41 履物	51	49	50	48
	E 42 かばん類	58	58	46	43
	E 43 アクセサリー	33	33	37	37
	他の被服品	118	115	77	74
F	保健衛生品	795	778	486	478
	F 20 医薬品	57	54	19	17
	F 30 医療用具	59	57	38	37
	F 40 化粧品	411	406	355	350
	F 50 理美容器具・用品	24	22	49	49
	他の保健衛生品	244	239	25	25
G	教養娯楽品	629	609	505	484
	G 21 パソコン	73	70	44	41
	G 25 電話機類	78	77	55	55
	G 30 学習教材	17	17	24	24
	G 30 資格取得用教材	2	2	2	2
	G 40 新聞	69	65	86	84
	G 40 書籍・印刷物	43	40	30	29
	G 50 音響・映像製品	71	66	56	52
	G 60 スポーツ用品	31	31	30	29
	G 72 時計	39	38	24	24
	G 80 玩具・遊具	46	45	36	35
	他の教養娯楽品	160	158	118	109
H	車両・乗り物	89	86	104	101
	H 20 自動車	50	48	59	58
	他の車両・乗り物	39	38	45	43
I	土地・建物・設備	166	161	162	154
	I 20 土地	14	13	17	15
	I 32 集合住宅	11	11	18	18
	I 51 給湯システム	41	40	41	39
	I 51 ソーラーシステム	50	49	53	49
	他の土地・建物・設備	50	48	33	33
J	他の商品	13	13	10	10
K	クリーニング	4	3	2	2
L	レンタル・リース・賃借	32	32	26	26
M	工事・建築／修理等 (土地・建物)	141	134	108	106
M	工事・建築／修理等 (土地・建物以外)	98	97	86	86
O	管理・保管	7	6	8	8
P	役務一般	36	35	47	47
Q	金融・保健サービス	222	206	263	253
	Q20～ 35 生命保険・損害保険	48	45	94	90
	Q 70 預貯金・証券等	9	8	19	19
	Q 75 テリパティブ取引	39	35	18	18
	Q 76 ファンド型投資商品	44	41	55	54
	Q 80 プリーローン・サラ金	17	16	30	30
	他の金融・保険サービス	65	61	47	42
R	運輸・通信サービス	1,493	1,462	1,592	1,557
	R70 ～72 運送サービス	49	48	51	50
	R 81 電報・固定電話	16	14	24	22
	R 82 移动通信サービス	87	87	48	47
	R 83 インターネット情報サービス	1,081	1,060	1,112	1,086
	R 83 放送サービス	37	36	102	101
	R 84 光回線・ブロードバンド関連サービス	220	214	247	243
	他の運輸通信サービス	3	3	8	8
S	教育サービス	17	17	15	14
T	教養・娯楽サービス	141	137	189	184
	T 20 旅行代理業	24	23	34	33
	T 40 資格講座	10	10	8	8
	T 50 コンサート	17	17	23	23
	他の教養・娯楽サービス	90	87	124	120
U	保健・福祉サービス	105	103	109	108
	U 24 駆除サービス	18	18	21	20
	U 24 建物清掃サービス	18	16	21	21
	U 40 社会保険	15	15	4	4
	他の保健・福祉サービス	54	54	63	63
V	他の役務	385	365	285	279
	V 20 冠婚葬祭	21	21	23	23
	V 40 広告代理サービス	28	26	24	24
	V 40 ホームページ作成代行	6	5	22	21
	V 40 廃品回収サービス	21	18	10	9
	V 40 祈祷サービス	12	12	5	4
	他の役務	297	283	201	198
W	内職・副業等	60	59	51	48
X	行政サービス	21	15	15	14
Z	他の相談	23	18	28	20
計		6,922	6,705	6,197	6,016

④ 商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	令和2年度				令和元年度	
		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	①50歳代、②60歳代、③20歳代			1,081 (1,060)	1,112 (1,086)
		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	7,800千円	平均額		
2	健康食品	契約当事者年代	①50歳代、②40歳代、③60歳代			697 (685)	568 (557)
		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酵素食品、③高麗人参茶				
		契約額	最高額	720千円	平均額		
3	商品一般	契約当事者年代	①60歳代、②70歳代、③50歳代			644 (617)	648 (623)
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①商品一般				
		契約額	最高額	10,000千円	平均額		
4	化粧品	契約当事者年代	①60歳代、②50歳代、③70歳代			411 (406)	355 (350)
		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シャンプー、②化粧品一般、化粧クリーム				
		契約額	最高額	300千円	平均額		
5	他の保健衛生品	契約当事者年代	①40歳代、50歳代、②70歳代			244 (239)	25 (25)
		販売形態	①通信販売、②ネガティブ・オプション				
		商品・役務の内容	①マスク、②除菌グッズ				
		契約額	最高額	527千円	平均額		
6	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、②40歳代			220 (214)	247 (243)
		販売形態	①電話勧誘販売、②通信販売				
		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				
		契約額	最高額	700千円	平均額		
7	紳士・婦人洋服	契約当事者年代	①40歳代、50歳代、③30歳代			181 (175)	111 (111)
		販売形態	①通信販売、②ネガティブオプション				
		商品・役務の内容	①紳士・婦人洋服一般、②上着、ズボン、スカート・ワンピース				
		契約額	最高額	245千円	平均額		
8	工事・建築／修理等（土地・建物）	契約当事者年代	①70歳代、②60歳代、③80歳代			141 (134)	108 (106)
		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、工事・建築サービス一般				
		契約額	最高額	42,000千円	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、③50歳代			98 (97)	86 (86)
		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				
		契約額	最高額	3,846千円	平均額		
10	移動通信サービス	契約当事者年代	①50歳代、②40歳代、③20歳代、30歳代			87 (87)	48 (47)
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①携帯電話サービス、②モバイルデータ通信				
		契約額	最高額	700千円	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2年度		令和元年度		商品項目	令和2年度		令和元年度	
	危害	危険	危害	危険		危害	危険	危害	危険
商品一般	2	0	2	0	他の商品	0	1	0	0
食料品	49	3	41	8	クリーニング	1	0	1	0
住居品	13	7	8	10	レンタル・リース・賃借	7	0	2	0
光熱水品	0	1	0	3	工事・建築・加工	0	2	2	1
被服品	0	0	3	0	金融・保険サービス	2	0	0	0
保健衛生品	38	1	27	2	教養・娯楽サービス	1	0	1	1
教養娯楽品	4	3	2	4	保健・福祉サービス	13	0	28	0
車両・乗り物	0	2	1	7	他の役務	7	0	10	2
土地・建物・設備	1	0	0	0	他の行政サービス	1	0	0	0
					計	139	20	128	38

※ 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	3	医療	感覚機能の低下	0	
脱臼・捻挫	0		熱傷	6	理美容
切断	0		凍傷	0	
擦過傷・挫傷・打撲傷	6	理美容用具	皮膚障害	42	化粧品、健康食品
刺傷・切傷	5	外食	感電障害	0	
頭蓋(内)損傷	0		中毒	5	外食
内臓損傷	0		呼吸器障害	8	洗浄剤、賃貸アパート
神経・脊髄の損傷	3	医療	消化器障害	32	健康食品
筋・腱の損傷	0		その他の症状及び諸症状	25	健康食品、保健衛生品
窒息	0		不明	4	
			計	139	

危険の内容

内容	件数	主な商品	内容	件数	主な商品
火災	1	新築工事	破損・折損	1	電子レンジ類
発火・引火	0		部品脱落	0	
発煙・火花	3	食生活機器、理美容器具	機能故障	2	自動車
過熱・こげる	5	電気暖房機器	転落・転倒・不安定	2	家具・寝具、屋根工事
ガス爆発	0		バリ・鋭利	0	
ガス漏れ	0		操作・使用性の欠落	1	農機具
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	3	菓子類、飲料、調理用品
燃料・液漏れ等	0		異物の侵入	0	
化学物質による危険	0		その他	1	敷物類
破裂	1	電話関連機器・用品	不明	0	
			計	20	「危害」の相談に「危険」の内容を含む場合があります。

### 3 新型コロナウイルスに関する相談状況

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の流行により、新型コロナウイルス関連の消費生活相談が多数寄せられました。

#### (1) 令和2年度における新型コロナウイルス関連の相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
コロナ 関連	363	263	102	65	42	39	53	41	38	49	34	31
相談 総数	1,311	1,202	1,258	1,120	1,016	1,178	1,151	946	1,082	950	971	1,175



※新型コロナウイルス関連の消費生活相談とは、消費者からの相談の背景に「新型コロナウイルス」が関連していると思われる相談を集計したものです。

#### (2) 商品・サービス別相談件数

順位	商品・サービス等	件数	割合
1	保健衛生品	305	27.2%
2	行政サービス	102	9.1%
3	結婚式	48	4.3%
4	スポーツ・健康教室	33	2.9%
5	フリーローン・サラ金	26	2.3%
6	航空サービス	25	2.2%
7	医療用具	23	2.1%
7	インターネット情報サービス	23	2.1%
9	賃貸アパート	21	1.9%
10	コンサート	20	1.8%

## 4 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

外部講師を招き、時勢に応じたテーマを選定して研修会を実施することで、県および市町の消費生活相談員および担当職員の資質向上を図る。令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止および受講者の利便性向上のため、オンラインによる受講形式を導入した。

#### (2) 開催実績

番号	開催日	テーマ・講師	受講者数
1	11月19日	割賦販売法～相談現場で役立てるために～ 弁護士 松尾 善紀 氏	55名
2	12月22日	情報モラル教育 (一財) LINEみらい財団 鈴木 利絵氏	24名
3	3月4日	改正民法を学ぶ 弁護士 小山 英則氏	27名

※すべてオンライン開催（希望者は会場受講）

### ○ 相談事例研修会の開催

#### (1) 目的

滋賀弁護士会の協力の下、処理困難事例の法的解釈および対処方法等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および担当職員の資質向上を図る。令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止および受講者の利便性向上のため、オンラインによる受講形式を導入した。

#### (2) 事業実績

- ・開催日 10月22日、2月16日
- ・参加者 延べ46名

### ○ 巡回訪問等の実施

#### (1) 目的

県内市町の消費生活相談窓口の相談対応能力向上のため、県消費生活センターの消費生活相談員および担当職員が市町を訪問し、地域の実情に応じた支援を行うとともに、情報交換を行う。令和2年度においては、新型コロナウイルスの影響による外出自粛要請等に伴い、訪問回数が減少した（R1：延べ28回、H30：同38回）が、電話等の手段により必要な支援を行った。

#### (2) 事業実績

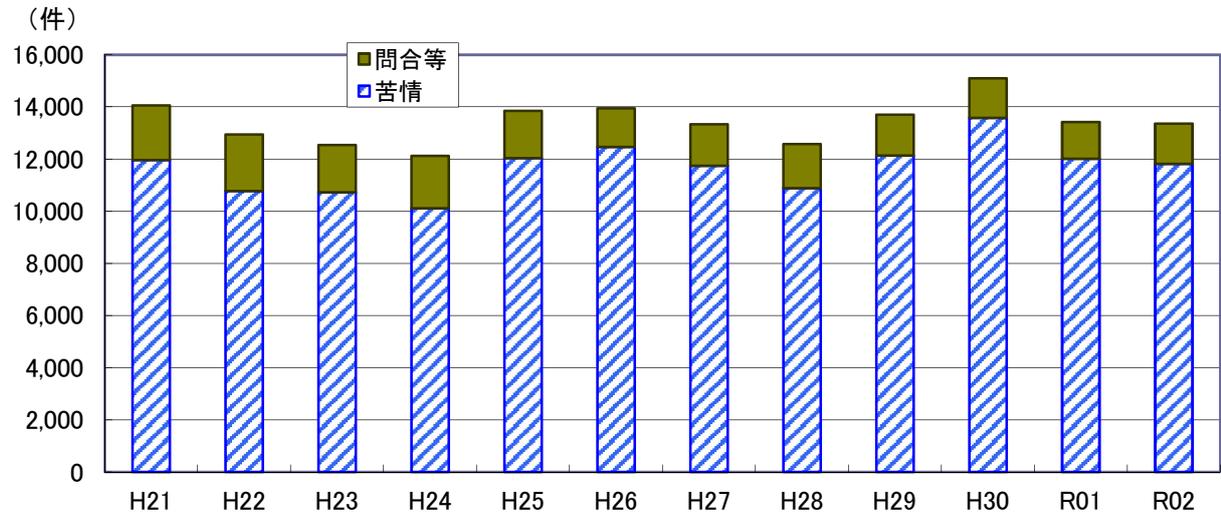
- ・巡回訪問 訪問市町：2市5町（訪問回数 延べ8回）

## VI 参考資料

- 1 消費生活相談状況
  - (1) 相談件数の推移
  - (2) 商品と役務（サービス）の相談件数の推移
  - (3) 相談内容の割合の推移
  - (4) 窓口別消費生活相談件数の推移
  
- 2 商品テスト依頼状況
  
- 3 消費生活相談事例集（新聞掲載提供資料）
  
- 4 しらしがメールの配信状況（しらしがメールによる消費者啓発）
  
- 5 Webサイト・SNSの運営
  
- 6 くらしのかわら版
  
- 7 貸出DVDソフト一覧表
  
- 8 県および市町消費生活相談窓口一覧表

# 1 消費生活相談状況

## (1) 相談件数の推移

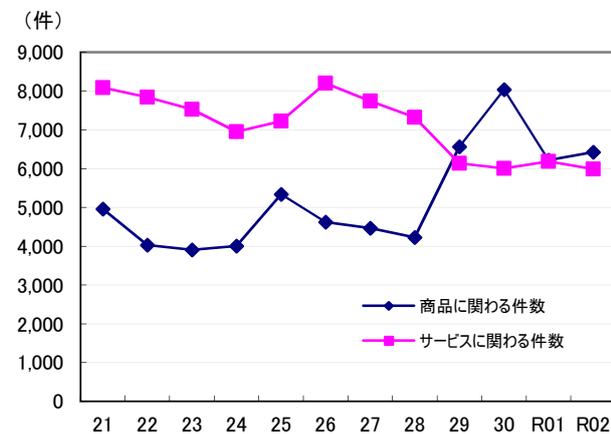


	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01	R02
問合等	2,089	2,164	1,814	2,007	1,803	1,484	1,591	1,691	1,576	1,520	1,408	1,551
苦情	11,965	10,777	10,728	10,114	12,038	12,465	11,746	10,886	12,128	13,578	12,008	11,809
総件数	14,054	12,941	12,542	12,121	13,841	13,949	13,337	12,577	13,704	15,098	13,416	13,360

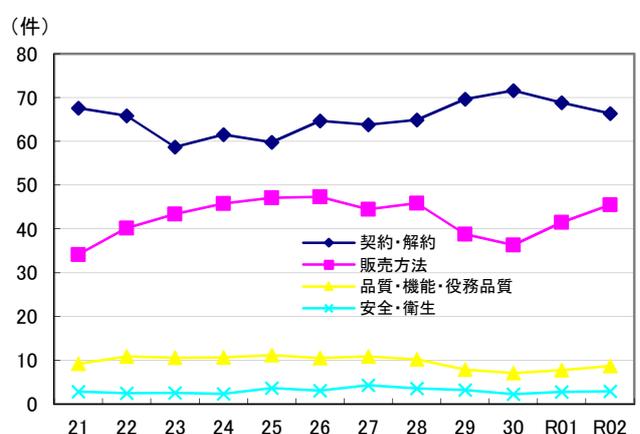
## 相談件数の推移

年度 (平成)	相談件数	対前年比	相談件数中苦情件数 (苦情の割合：%)	相談件数中の特殊販売状況	
				件数 (相談件数に占める割合：%)	苦情件数 (苦情の割合：%)
21	14,054	101.9%	11,965 (85.1)	6,235 (44.4)	5,947 (95.4)
22	12,941	92.1%	10,777 (83.3)	5,942 (45.9)	5,664 (95.3)
23	12,542	96.9%	10,728 (85.5)	6,163 (49.1)	5,912 (95.9)
24	12,121	96.6%	10,114 (83.4)	6,081 (50.2)	5,785 (95.1)
25	13,841	114.2%	12,038 (87.0)	7,152 (51.7)	6,914 (96.7)
26	13,949	100.8%	12,465 (89.4)	7,418 (53.2)	7,225 (97.4)
27	13,337	95.6%	11,746 (88.1)	6,856 (51.4)	6,678 (97.4)
28	12,577	94.3%	10,886 (86.6)	6,759 (53.7)	6,549 (96.9)
29	13,704	109.0%	12,128 (88.5)	6,080 (44.4)	5,865 (96.5)
30	15,098	110.2%	13,578 (89.9)	6,178 (40.9)	5,981 (96.8)
R01	13,416	88.9%	12,008 (89.5)	6,197 (46.2)	6,016 (97.1)
R02	13,360	99.6%	11,809 (88.4)	6,922 (51.8)	6,705 (96.9)

## (2) 商品・役務(サービス)の相談件数の推移



## (3) 相談内容の割合の推移



(4) 窓口別消費生活相談件数の推移

項目 \ 年度		平成4年度			平成5年度			平成6年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター(本所)	1,558	727	553	1,875	1,125	945	1,897	1,173	862
	消費生活センター(分室)	571	301	213	560	312	263	658	414	310
	県民生活課	120	79	59	103	93	65	102	94	51
	水口県事務所	130	91	54	172	132	114	151	114	80
	八日市県事務所	215	172	130	251	220	175	206	178	128
	長浜県事務所	155	115	115	163	136	126	195	175	111
	今津県事務所	79	53	47	91	72	53	65	53	33
	計	2,828	1,538	1,171	3,215	2,090	1,741	3,274	2,201	1,575
市町	大津市	918	545	347	1,128	803	533	1,050	763	475
	草津市	174	91	67	232	160	115	192	133	78
	守山市	115	78	48	129	105	76	115	93	59
	栗東町	78	55	27	122	77	50	124	76	49
	計	1,285	769	489	1,611	1,145	774	1,481	1,065	661
合計	4,113	2,307	1,660	4,826	3,235	2,515	4,755	3,266	2,236	

項目 \ 年度		平成7年度			平成8年度			平成9年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター(本所)	2,057	1,214	943	2,355	1,454	1,028	2,351	1,476	1,121
	消費生活センター(分室)	821	550	444	1,069	589	480	1,162	775	596
	県民生活課	165	148	89	174	130	88	178	145	94
	水口県事務所	131	96	79	148	106	90	137	105	86
	八日市県事務所	210	167	123	222	177	136	192	154	122
	長浜県事務所	205	163	141	128	83	73	182	129	100
	今津県事務所	101		55	114	80	56	101	82	59
	計	3,690	2,338	1,874	4,210	2,619	1,951	4,303	2,866	2,178
市町	大津市	1,107	850	521	1,134	879	515	1,279	1,035	707
	長浜市	34	18	19	55	39	23	57	21	25
	近江八幡市							127	93	68
	草津市	195	131	93	207	125	74	244	182	110
	守山市	86	60	46	124	77	54	119	69	52
	栗東町	142	74	52	166	76	47	185	68	58
	水口町	4	2	3	5	3	5	1	1	1
	計	1,568	1,135	734	1,691	1,199	718	2,012	1,469	1,021
合計	5,258	3,473	2,608	5,901	3,818	2,669	6,315	4,335	3,199	

項目 \ 年度		平成10年度			平成11年度			平成12年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター(本所)	2,497	1,651	1,247	2,734	1,793	1,532	2,884	1,972	1,619
	消費生活センター(分室)	1,516	1,078	744	1,272	941	668	1,611	1,273	870
	県民生活課	201	162	102	186	160	97	237	223	162
	水口県事務所	142	99	71	175	147	117	213	170	174
	八日市県事務所	214	178	141	250	216	174	290	257	211
	長浜県事務所	182	127	106	282	206	192	260	203	197
	今津県事務所	102	82	64	139	106	96	141	119	94
	計	4,854	3,377	2,475	5,038	3,569	2,876	5,636	4,217	3,327
市町	大津市	1,175	979	660	1,560	1,337	911	1,716	1,504	1,002
	彦根市	—	—	—	10	5	2	107	79	41
	長浜市	55	34	30	57	38	29	95	75	66
	近江八幡市	139	107	67	186	134	111	278	224	179
	草津市	266	170	139	343	278	178	345	247	190
	守山市	123	78	59	163	99	92	175	98	75
	栗東市	162	69	58	184	117	89	218	121	103
	野洲町	/	/	/	162	95	7	214	152	87
	甲西町	2	2	1	6	6	6	6	6	6
	水口町	2	1	2	2	2	2	3	3	3
計	1,924	1,440	1,016	2,673	2,111	1,427	3,157	2,509	1,752	
合計	6,778	4,817	3,491	7,711	5,680	4,303	8,793	6,726	5,079	

項目 \ 年度		平成13年度			平成14年度			平成15年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター(本所)	2,968	2,019	1,847	3,837	2,587	2,402	7,186	5,918	4,953
	消費生活センター(分室)	1,671	1,337	1,033	2,270	1,805	1,365	4,459	3,857	2,945
	県民生活課	230	223	149	232	232	129	400	400	298
	甲賀地域振興局	264	205	187	269	224	199	486	437	411
	東近江地域振興局	379	325	264	480	467	363	799	786	635
	湖北地域振興局	401	321	306	522	461	385	613	606	527
	湖西地域振興局	141	127	96	169	159	136	322	300	255
	計	6,054	4,557	3,882	7,779	5,935	4,979	14,265	12,304	10,024
市町	大津市	1,801	1,574	1,176	2,066	1,822	1,411	3,412	3,151	2,433
	彦根市	172	123	93	228	178	121	456	387	284
	長浜市	99	67	72	193	132	118	471	410	340
	近江八幡市	323	238	182	388	337	241	748	680	487
	八日市市	/	/	/	65	63	45	461	378	306
	草津市	406	317	248	456	408	265	666	622	467
	守山市	373	242	190	405	306	230	641	554	451
	栗東市	280	181	128	326	253	183	514	448	360
	野洲町	311	260	135	408	344	194	681	630	430
	甲西町	14	14	14	4	4	4	4	4	4
	水口町	26	20	18	78	55	49	211	174	138
計	3,805	3,036	2,256	4,617	3,902	2,861	8,265	7,438	5,700	
合計	9,859	7,593	6,138	12,396	9,837	7,840	22,530	19,742	15,724	

項目		平成16年度			平成17年度			平成18年度		
相 談 機 関		相 談	内 苦 情	内 特 殊 販 売	相 談	内 苦 情	内 特 殊 販 売	相 談	内 苦 情	内 特 殊 販 売
県	消費生活センター(本所)	9,942	9,069	7,993	5,668	4,935	3,646	4,699	3,897	1,977
	消費生活センター(分室)	7,732	7,206	6,258	3,723	3,352	2,561	3,228	2,816	1,462
	県 民 生 活 課	675	675	581	479	479	400	374	374	272
	甲 賀 地 域 振 興 局	656	603	587	/	/	/	/	/	/
	東 近 江 地 域 振 興 局	1,032	1,019	871	535	527	338	502	486	391
	湖 北 地 域 振 興 局	839	790	715	423	379	314	289	253	204
	湖 西 地 域 振 興 局	460	437	388	/	/	/	/	/	/
	計	21,336	19,799	17,393	10,828	9,672	7,259	9,092	7,826	4,306
市 町	大 津 市	5,613	5,306	4,655	3,344	2,974	1,873	3,255	2,819	1,429
	彦 根 市	753	696	592	382	330	208	283	263	112
	長 浜 市	770	701	686	629	564	527	591	520	433
	近 江 八 幡 市	1,210	1,153	983	652	582	351	606	553	292
	草 津 市	1,620	1,497	1,373	776	699	602	638	566	395
	守 山 市	961	842	723	655	573	265	558	548	236
	栗 東 市	636	568	501	492	454	305	400	378	254
	甲 賀 市	514	455	456	423	361	320	431	355	315
	野 洲 市	1,175	1,113	945	803	735	513	758	678	456
	湖 南 市	5	5	5	283	237	61	353	279	154
	高 島 市	/	/	/	297	278	140	285	268	133
	東 近 江 市	669	590	552	642	602	435	667	645	454
	米 原 市	/	/	/	136	127	43	203	179	64
	計	13,926	12,926	11,471	9,514	8,516	5,643	9,028	8,051	4,727
合 計	35,262	32,725	28,864	20,342	18,188	12,902	18,120	15,877	9,033	

項目		平成19年度			平成20年度			平成21年度		
相 談 機 関		相 談	内 苦 情	内 特 殊 販 売	相 談	内 苦 情	内 特 殊 販 売	相 談	内 苦 情	内 特 殊 販 売
県	消費生活センター(本所)	3,919	3,248	1,889	4,341	3,604	2,072	5,490	4,461	2,410
	消費生活センター(分室)	2,741	2,426	1,313	950	808	412	/	/	/
	県 民 生 活 課	294	293	187	296	295	152	424	422	184
	東 近 江 地 域 振 興 局	464	455	345	178	170	78	/	/	/
	湖 北 地 域 振 興 局	183	149	109	153	137	63	/	/	/
	計	7,601	6,571	3,843	5,918	5,014	2,777	5,914	4,883	2,594
市 町	大 津 市	2,682	2,325	1,362	2,344	2,005	1,166	2,512	2,137	1,200
	彦 根 市	296	274	134	302	263	105	265	222	106
	長 浜 市	467	444	307	396	365	219	493	448	274
	近 江 八 幡 市	590	529	263	500	451	246	508	469	227
	草 津 市	1,026	920	468	1,082	990	516	1,027	929	493
	守 山 市	535	524	215	529	516	221	546	540	205
	栗 東 市	340	309	181	309	275	133	343	296	149
	甲 賀 市	313	281	202	249	198	152	218	176	134
	野 洲 市	591	513	276	772	629	291	832	634	313
	湖 南 市	330	235	131	297	232	108	373	323	145
	高 島 市	252	236	106	293	250	123	230	194	105
	東 近 江 市	668	648	336	625	553	269	658	591	232
	米 原 市	207	170	92	178	135	87	112	104	45
	安 土 町	/	/	/	/	/	/	6	2	1
	日 野 町	/	/	/	/	/	/	11	11	8
愛 荘 町	/	/	/	/	/	/	6	6	4	
計	8,297	7,408	4,073	7,876	6,862	3,636	8,140	7,082	3,641	
合 計	15,898	13,979	7,916	13,794	11,876	6,413	14,054	11,965	6,235	

項目		平成22年度			平成23年度			平成24年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター	4,452	3,644	2,066	4,043	3,442	2,131	4,002	3,270	2,137
	県民活動生活課	274	269	138	278	274	135	179	164	78
	計	4,726	3,913	2,204	4,321	3,716	2,266	4,181	3,434	2,215
市 町	大津市	2,382	1,994	1,255	2,219	1,929	1,227	2,255	1,905	1,222
	彦根市	315	273	123	500	478	228	526	504	255
	長浜市	535	471	262	481	448	267	474	458	267
	近江八幡市	682	558	270	686	519	266	643	464	292
	草津市	1,044	912	466	984	884	508	951	833	458
	守山市	502	494	243	542	525	260	454	442	240
	栗東市	285	255	119	308	271	125	283	228	120
	甲賀市	244	172	133	221	185	130	206	179	130
	野洲市	828	561	259	1,018	684	242	892	535	213
	湖南市	356	296	134	339	272	130	349	304	149
	高島市	233	198	134	216	184	152	233	200	159
	東近江市	629	548	258	569	521	272	521	493	267
	米原市	156	114	70	119	94	78	127	111	74
	日野町	15	12	8	9	9	6	13	12	8
	竜王町	2	-	1	6	5	3	13	12	12
	愛荘町	6	5	3	3	3	2	-	-	-
	豊郷町	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	甲良町	1	1	-	-	-	-	-	-	-
多賀町	-	-	-	1	1	1	-	-	-	
計	8,215	6,864	3,738	8,221	7,012	3,897	7,940	6,680	3,866	
合計	12,941	10,777	5,942	12,542	10,728	6,163	12,121	10,114	6,081	

項目		平成25年度			平成26年度			平成27年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター	4,385	3,830	2,298	4,365	3,998	2,409	4,241	3,924	2,335
	県民活動生活課	143	126	58	124	105	58	119	109	40
	計	4,528	3,956	2,356	4,489	4,103	2,467	4,360	4,033	2,375
市 町	大津市	2,820	2,448	1,606	2,904	2,556	1,540	2,795	2,423	1,398
	彦根市	640	610	359	572	558	312	543	531	308
	長浜市	561	521	334	629	575	385	571	547	363
	近江八幡市	785	623	357	760	616	375	550	483	280
	草津市	1,120	1,021	545	1,226	1,124	609	1,118	984	583
	守山市	624	619	283	620	613	310	499	479	249
	栗東市	250	234	124	277	264	150	261	248	144
	甲賀市	197	186	147	247	221	175	327	290	171
	野洲市	899	556	262	807	548	282	954	518	218
	湖南市	362	323	165	370	322	206	316	275	151
	高島市	298	260	191	283	258	189	272	235	190
	東近江市	529	484	290	568	525	304	543	501	290
	米原市	190	165	111	162	149	97	165	140	95
	日野町	15	14	10	8	8	6	37	34	26
	竜王町	8	7	4	23	22	9	20	20	12
	愛荘町	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	豊郷町	12	8	5	2	2	2	2	1	-
	甲良町	2	2	2	2	1	-	2	2	2
多賀町	1	1	1	-	-	-	2	2	1	
計	9,313	8,082	4,796	9,460	8,362	4,951	8,977	7,713	4,481	
合計	13,841	12,038	7,152	13,949	12,465	7,418	13,337	11,746	6,856	

項目		平成28年度			平成29年度			平成30年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター	3,818	3,468	2,192	3,803	3,410	1,738	3,978	3,561	1,585
	県民活動生活課	79	64	23	92	82	32	79	75	33
	計	3,897	3,532	2,215	3,895	3,492	1,770	4,057	3,636	1,618
市 町	大津市	2,692	2,315	1,427	2,900	2,529	1,230	3,167	2,830	1,186
	彦根市	416	399	229	579	544	321	715	675	421
	長浜市	590	561	364	764	701	313	687	641	267
	近江八幡市	527	471	302	621	549	254	669	616	283
	草津市	968	885	526	1,009	971	577	1,202	1,157	757
	守山市	473	446	268	537	531	194	795	757	222
	栗東市	221	207	122	243	230	91	360	353	81
	甲賀市	441	323	226	496	398	343	506	449	371
	野洲市	960	513	287	1,069	715	220	1,258	900	191
	湖南市	332	285	181	353	325	225	426	390	273
	高島市	272	238	171	341	308	142	316	281	123
	東近江市	541	495	296	600	559	283	628	605	278
	米原市	157	135	86	172	160	49	201	181	55
	日野町	49	44	37	51	48	43	44	43	38
	竜王町	32	31	16	62	59	18	62	62	12
	愛荘町	-	-	-	1	1	1	-	-	-
	豊郷町	4	3	3	6	3	3	2	-	2
	甲良町	4	2	2	3	3	2	-	-	-
多賀町	1	1	1	2	2	1	3	2	-	
計	8,680	7,354	4,544	9,809	8,636	4,310	11,041	9,942	4,560	
合計	12,577	10,886	6,759	13,704	12,128	6,080	15,098	13,578	6,178	

項目		令和元年度			令和2年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター	3,767	3,354	1,890	3,928	3,426	2,158
	計	3,767	3,354	1,890	3,928	3,426	2,158
市 町	大津市	2,937	2,647	1,257	2,842	2,491	1,368
	彦根市	464	441	176	495	473	256
	長浜市	694	658	372	645	617	385
	近江八幡市	580	529	306	577	533	325
	草津市	1,147	1,102	657	1,081	1,039	608
	守山市	623	575	241	599	547	288
	栗東市	211	206	96	223	217	119
	甲賀市	497	456	223	500	467	299
	野洲市	969	669	201	938	601	211
	湖南市	381	340	231	367	322	205
	高島市	332	290	157	323	284	199
	東近江市	562	523	280	576	549	337
	米原市	172	143	68	155	141	87
	日野町	40	38	28	41	37	34
	竜王町	35	35	12	38	37	24
	愛荘町	-	-	-	29	25	17
	豊郷町	3	-	2	-	-	-
	甲良町	1	1	-	-	-	-
多賀町	1	1	-	3	3	2	
計	9,649	8,654	4,307	9,432	8,383	4,764	
合計	13,416	12,008	6,197	13,360	11,809	6,922	

## 2 商品テスト依頼状況

令和2年度商品テスト依頼状況

	年月	商品名	相談内容	テスト依頼先
1	R2年 8月	婦人ブラウスのクリーニング	毛 100%のブラウスをクリーニングに出したところ、シワ加工が伸びて身幅や袖丈が大きくなった。	東北部工業技術センター
2	R2年 10月	ダウンコートのクリーニング	有名ブランドのロングダウンコートをクリーニングに出したらシミができ、前身ごろの左半身生地の間合いが変化した。	東北部工業技術センター

### 3 消費生活相談事例集（新聞掲載提供資料）

報道機関（中日新聞朝刊紙面欄）掲載提供資料

掲載日	タイトル
4月9日	賃貸住宅の「修繕」費用の負担は？
4月23日	「モノなしマルチ商法」の相談増加
5月14日	新型コロナで相談件数急増
5月28日	ネット通販「定期購入」と知らずに契約
6月11日	修復歴ある中古車安く購入も不調に
6月25日	ネットで副業 トラブル増加
7月9日	カードや給付金狙う不審電話
7月23日	ウォーターサーバーの定期契約
8月6日	「持続化給付金」不正受給の誘い
8月20日	未使用の電子マネー、ギフト券
9月3日	台風後の住宅に「無料診断、修理」
9月17日	ゲーム課金など未成年のネットトラブル
10月1日	小売り電気事業者への契約変更
10月15日	注文していない商品が届いて困った
10月29日	ネット通販トラブルが急増
11月12日	格安販売の偽サイト詐欺
11月26日	トイレ修理など生活トラブルのサービス
12月10日	目立つ健康食品のトラブル相談
12月24日	宅配かたった「不在通知」の偽SMS
1月14日	成年年齢22年春から18歳に
1月28日	身に覚えのないサイト料金請求ハガキ
2月11日	借金で高額決済を求める投資勧誘
2月25日	転売サイトで購入の電子ギフト券トラブル
3月11日	「コロナで困窮」同情誘い魚介類送り付け
3月25日	無料点検を装い製品売り付け

#### 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）

配信日	タイトル
4月17日	布製マスクの全戸配布に便乗した悪質商法！
4月20日	消費生活相談についてのお願いとお知らせ
4月23日	新型コロナ関連消費者向け情報
4月24日	特別定額給付金を装った詐欺に注意
5月9日	偽ショッピングサイトに注意
5月13日	注意「お試しのつもりが定期購入に！」
5月15日	官公庁の偽サイトに注意！
5月25日	家庭にある洗剤で身近なものの消毒ができます
6月16日	「インターネットのこわさ」ってなんだろう
6月25日	消費生活相談員になりませんか？
6月25日	消費生活相談員資格講座受付停止のお知らせ
6月30日	消費生活センター開所日変更のお知らせ
7月1日	新型コロナウイルスの消毒・除菌方法
7月1日	エアコンや扇風機の発火事故に注意！
7月1日	消費生活相談員資格講座追加募集のお知らせ
7月13日	持続化給付金の不正受給の勧誘に注意！
7月20日	災害に便乗した悪質商法に御注意ください
8月4日	鍵開けや修理の高額請求にご注意ください
8月6日	海外から届いた「謎」の種
8月17日	夏に多発するスプレー缶による事故に注意！
9月8日	災害に便乗した悪質な修理業者に注意！
9月10日	くらしのかかわら版第59号を発行しました。
9月11日	「消費生活フェスタ2020」開催
9月11日	ドコモ口座を利用した不正な預金引き出し
9月30日	「バーチャルスタンプラリー」に挑戦！
10月2日	「消費生活川柳」募集中
10月8日	格安をうたう家電品等の模倣サイトに注意

10月21日	身に覚えのない不正な出金にご注意！
10月28日	大手通販サイトを名乗るフィッシングメール
11月5日	「消費生活川柳」まだまだ募集中です！
11月13日	「バーチャルスタンプラリー」後半戦開催中
11月24日	「消費生活川柳」〆切まであと1週間
11月25日	偽ショッピングサイトに注意！
12月1日	「もうけ話・副業トラブル110番」開催中
12月11日	宅配業者を装った偽SMSに注意！
12月14日	くらしのかわら版第60号を発行しました。
12月15日	年末年始に旅行を予定されている方へ
12月22日	年末に増加する詐欺の手口に注意！
12月25日	年末年始に増加する詐欺の手口に注意！
1月18日	鍵開けの出張サービスに係るトラブルに注意
2月1日	新型コロナウイルス感染症に便乗した電話勧誘に注意
2月5日	副業や投資のもうけ話に注意！
2月15日	ワクチン接種に便乗した電話勧誘等に注意！
3月11日	賃貸住宅退去時のトラブルを防ぐには
3月16日	新料金プランへの契約時はよく確認を！

## 5 Webサイト・SNSの運営

滋賀県消費生活センター公式ホームページ

<https://www.pref.shiga.lg.jp/shohi/>

滋賀県消費生活センター公式ツイッター（平成30年10月開設）

[https://twitter.com/shiga\\_shohi](https://twitter.com/shiga_shohi)

滋賀県消費生活センター公式YouTube（平成29年10月開設）

<https://www.youtube.com/channel/UC5ZF1gmbMvoM7MHEq1sNy2Q>

ミニドラマ「オレオレ詐欺」

啓発アニメ「フリマに注意」

「インターネットのこわさ」ってなんだろう

消費者教育支援サイト「ネットの畏体験ショップ」（平成30年11月開設）

<http://shishohi.main.jp/>

## 6 くらしのかわら版

タイトル	発行年月
くらしのかわら版 第59号 令和元年度の消費生活相談の状況等	令和 2年 8月
くらしのかわら版 第60号 インターネット通販のトラブルが急増しています！等	令和 2年12月
くらしのかわら版 第61号 滋賀県消費生活センターは開設50周年を迎えます！等	令和 3年 3月

## 7 貸出DVDソフト一覧表

### ◇ 経済・法律

番号	題名	年度	時間	企画・製作等	対象
経1	ここが危ない！振り込め詐欺	H20	17分	アクターズファクトリー 鹿児島	一般向
経2	悪質業者の視点 ～次の狙いはあなたかも～	H20	24分	内閣府国民生活局	一般向
経3	法六津探偵の金融犯罪を防げ	H21	28分	全国銀行協会	一般向
経4	青空球児・好児のお年寄りの安全生活術 だまされるな！振り込め詐欺・悪徳商法	H21	20分	東映株式会社教育事業部	高齢者向
経5	悪質商法ネタばらし～若者を狙うだましの手口	H22	30分	東京都消費生活総合センター	若者向
経6	断るチカラの磨き方 心の隙を狙う悪質商法	H22	27分	東京都消費生活総合センター	知的障害や発達障害のある方へ
経7	気にかけて 声かけて トラブル撃退！悪質商法捕物帖	H22	24分	東京都消費生活総合センター	高齢者向 見守り者向
経8	新家庭科ベストセレクション 消費生活とトラブル防止	H22	24分	NHKエンタープライズ	中高生向
経9	自分らしい明日のために 早見優が案内する成年後見制度	H23	30分	財団法人民事法務協会	一般向
経10	伝えたい、実現したい 自分の生き方 三遊亭円楽が案内する任意後見制度	H23	33分	財団法人民事法務協会	一般向
経11	新家庭科ベストセレクション 将来のための経済計画	H23	19分	NHKエンタープライズ	中高生向
経12	大人社会へのパスポート～身近なマネートラブルを考えよう～	H23	20分	中央ろうきん社会貢献基金	高校生向
経13	高齢者を狙う悪質商法	H24	46分	大阪府消費生活センター	高齢者向 見守り者向
経14	いっこく堂の消費者トラブル見守り隊	H24	38分	神奈川県消費生活課	高齢者向 見守り者向
経15	振り込め詐欺にだまされたらあきまへんで	H24	12分	滋賀県警察本部	一般向
経16	ストップ！悪質商法～絶対にダメされへん！～	H24	30分	高槻市消費生活センター	一般向
経17	消費者被害防止 啓発DVD	H24	25分	和歌山県消費生活センター	高齢者向
経18	なのの消費生活ものがたり	H25	34分	愛媛県消費生活センター	若者向 高齢者向
経19	ちょっと待った！その契約 賃貸住宅の契約トラブルを防ぐために	H25	22分	東京都消費生活総合センター	若者向 一般向
経20	ねらわれています！あなたも多発する振り込め詐欺	H25	22分	映学社	一般向
経21	岡山県消費生活サポーター講座	H25	28分	岡山県くらし安全安心課	サポーター向
経22	気いつけられ！悪質商法～こんな手口にご用心～	H25	44分	富山県県民生活課	高齢者向 一般向
経23	みんなが主役！安全・安心は消費生活へ向けて	H25	73分	山梨県消費生活安全課	高齢者向 一般向
経24	みえてくる！悪質商法の手口～狙われる高齢者～	H25	29分	三重県消費生活センター	高齢者向
経25	みえる？みえない？みえてきた！！契約・クレジット・消費者トラブルのコト	H25	19分	三重県消費生活センター	若者向
経26	高めよう！「見守り力」	H26	40分	消費者庁	見守り者向

経27	消費者トラブル惨英傑？	H26	25分	名古屋市消費生活センター	若者向
経28	急増！高齢者をねらう特殊詐欺・悪質商法	H26	19分	映学社	高齢者向
経29	公益通報者保護法、内部通報制度とは？	H26	23分	消費者庁	一般向
経30	私は、だまされない！？～悪質商法の被害を防ぐ鉄則集～	H26	24分	東京都消費生活総合センター	高齢者向
経31	見つけよう！マイルーム お部屋探しの基礎知識	H26	24分	教育図書株式会社	一般向 若者向
経32	だまされない方法教えます！消費者トラブル撃退 虎の巻	H27	46分	福島県消費生活センター	一般向
経33	消費者啓発 ワンポイント講座！	H27	29分	神戸市市民参画推進局市民生活部消費生活課	一般向
経34	リーガル★レッスン♪民法と契約の基礎を学ぶ	H27	32分	東京都消費生活総合センター	高校生向 若者向
経35	「私は大丈夫」その自信が危ない！	H28	24分	映学社	高齢者向
経36	新家庭科ベストセレクション エシカルコンシューマーを目指して～持続可能な消費生活～	H29	18分	NHKエンタープライズ	中高生向
経37	巧妙化する詐欺手口に備えるーだまされないための五箇条ー	H28	21分	株式会社教配	高齢者向
経38	山田家の消費者団体訴訟制度	H29	27分	消費者庁	一般向
経39	思わず伝えたくなる「消費者市民社会」の話 付属教材	H30	—	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会	中高生向
経40	林家木久扇・木久蔵の高齢者を狙う詐欺・悪質商法	H31	30分	東映株式会社教育事業部	高齢者向
経41	事例で学ぶ！高齢者を狙った詐欺・悪質商法の手口と対策	H31	35分	株式会社東京法規出版	高齢者向
経42	18歳成人 できることできないこと	H31	25分	NHKエンタープライズ	中高生向
経43	なぜ、騙されるのか？ 高齢者を狙う悪質商法・詐欺に対処するには（字幕版付）	R02	23分	東映株式会社教育事業部	高齢者向
経44	ホントに” いいね！”？その契約	R02	33分	東京都消費生活総合センター	高校生・若者・一般向
経45	事例で学ぶ若者を狙った悪質商法・詐欺の手口と対策	R02	28分	株式会社東京法規出版	若者向

#### ◇ 金融・保険

番号	題名	年度	時間	企画・製作等	対象
金1	はじめての金融ガイド 金融取引の基礎知識	H19	33分	金融庁	一般向
金2	やさしい信託のはなし ～信託のしくみと役割	H20	25分	信託協会	一般向
金3	ご存知ですか？投資信託 ～知っておきたい投資信託の基礎	—	42分	NHKエンタープライズ	一般向
金4	マギー司郎が教える 金融犯罪のタネと仕掛け	—	26分	全国銀行協会	一般向
金5	なるほどナットク！くらしの損害保険	—	—	日本損害保険協会	一般向

金6	それでもお金、借りますか？多重債務の落とし穴	H19	27分	東京都消費生活総合センター	若者向
金7	全銀協 金融犯罪シャットアウトTV	H24	—	一般社団法人全国銀行協会	一般向
金8	明日のためのクレジット活用法～賢い大人のカード利用術	H23	24分	東京都消費生活総合センター	一般向
金9	知りたいけど聞けなかったお金の話 金融商品を選ぶ、その前に	—	27分	一般社団法人全国銀行協会	一般向
金10	新家庭科ベストセレクション 知っておきたいクレジットカードの基本	H24	17分	NHKエンタープライズ	中学生向
金11	クレジット博士と学ぶクレジットカード入門	—	—	社団法人日本クレジット協会	若者向
金12	ちびまる子ちゃんと学ぶ大切な3つのお話	—	37分	生命保険協会	小学生向
金13	わたしのクレジットカード体験記	—	31分	社団法人日本クレジット協会	若者向
金14	全国銀行協会のあんしん一郎くんがご案内するこれで安心！金融商品のご購入	H26	25分	一般社団法人全国銀行協会	一般向
金15	金融犯罪防止啓発ビデオ 家族で防ごう！金融犯罪	H26	35分	一般社団法人全国銀行協会	一般向
金16	いま詐欺はオレオレだけじゃない～未公開株等詐欺にご注意を！～	H24	3分	日本証券業協会	一般向
金17	DVDで学ぶ！クレジットカード	H22	16分	社団法人日本クレジット協会	一般向
金18	クレジットカードセキュリティ対策DVD「JCAホットチャンネル」	H29	12分	一般社団法人日本クレジット協会	一般向

#### ◇ 情報

番号	題名	年度	時間	企画・製作等	対象
情1	ケータイ・ネット社会の落とし穴 Vol.1 ネット社会の道しるべ	H19	25分	東映（株）教育映像部	小中生向
情2	ケータイ・ネット社会の落とし穴 Vol.2 ケータイ社会の落とし穴	H19	25分	東映（株）教育映像部	小中生向
情3	ケータイ・ネット社会の落とし穴 Vol.3 ブログ社会の落とし穴	H19	25分	東映（株）教育映像部	小中生向
情4	ケータイ安全教室	H20	各20分	NTTドコモケータイ	小学生向 中高生向 保護者・教員向
情5	若者の契約トラブル しまった！こまった！だまされた！？	H21	25分	全国消費生活相談員協会	若者向
情6	ネットのトラブル、ブルブル！インターネットに振り回されないために	H20	19分	東京都消費生活総合センター	中学生向
情7	消費者センスを身につけよう	H22	22分	消費者庁	中学生向
情8	ケータイ安全教室（①入門編、②応用編、③保護者・教員編）	H23	①27分 ②37分 ③45分	NTTドコモ	①小中学生向 ②中高生向 ③保護者・教員向
情9	ケータイ安全教室（シニア向け）	H23	30分	NTTドコモ	高齢者向
情10	もしあなたが消費者トラブルにあったら・・・消費者センスを高めよう！	H23	23分	消費者庁	若者向 高校生向
情11	インターネットの危ない世界～君も体験！サイバーの罠～	H24	45分	神奈川県消費生活課	若者向

情12	考えよう、ケータイ～情報モラル授業プログラム～	H20	35分	ソフトバンクモバイル	中高生向
情13	家庭、学校みんなで考えよう！ケータイ～情報モラル学習プログラム～	H22	27分	ソフトバンクモバイル	保護者向け
情14	考えよう、ケータイ スマートフォン～情報モラル授業プログラム	H24	①27分 ②37分 ③45分	ソフトバンクモバイル	中高生向
情15	滋賀県 子どもと学ぶネット社会	H25	28分	滋賀県県民活動生活課	小中学生向 保護者向
情16	暮らしに身近なサイバー犯罪～ネットワークに潜む罠～	H25	15分	鹿児島県文化企画	一般向
情17	情報セキュリティ対策の基礎知識	H25	93分	独立行政法人情報処理推進機構	一般向
情18	ネット世界の歩き方	H25	35分	神奈川県消費生活課	小学生向
情19	インターネット×リアル より良いコミュニケーションを築いていくために	H25	88分	千葉県県民生活課	中高生向
情20	若者たちを狙う悪質商法 SNSを悪用した出会いにご用心	H26	24分	東京都消費生活総合センター	若者向
情21	被害多発！危険なクリック 20代30代をねらうネットの罠	H26	19分	(株)映学社	若者向
情22	ケータイやスマホを安全に使おう (PDF版教材)	H27	—	(公社) 日本消費者アドバイザー・コンサルタント・相談員協会	小中学生向
情23	そのクリックは危険です！～被害にあった10代20代の若者たち～	H26	18分	(株)映学社	若者向
情24	事例で学ぶ スマートフォンのトラブルと対策	H26	39分	NHKエンタープライズ	小中学生向
情25	映像で知る情報セキュリティ	H27	119分	独立行政法人情報処理推進機構	一般向
情26	マイナンバー 社会保障・税番号制度が始まります	H26	35分	内閣府	一般向
情27	正しく使おう！インターネット 事例に学ぶ情報モラル (パワーポイント教材)	H26	—	グリーン(株)	小学校高学年向
情28	正しく使おう！インターネット 事例に学ぶ情報モラル (パワーポイント教材)	H26	—	グリーン(株)	中高生向
情29	みんなで考えよう、ケータイスマートフォン	H27	38分	ソフトバンクモバイル	中学生以上・一般
情30	その情報、誰のもの？～情報社会と権利侵害～	H28	24分	東京都消費生活総合センター	中高生向

#### ◇ 食生活

番号	題名	年度	時間	企画・製作等	対象
食1	きょうから実践！食中毒予防	H20	23分	NHKエンタープライズ	中高生向
食2	見直そう、あなたの食生活 欠食・ダイエットの怖～い影響	H20	16分	NHKエンタープライズ	中高生向
食3	食品をしっかり選ぶ 表示についてもっと知ろう	H20	16分	NHKエンタープライズ	中高生向
食4	気になる食品添加物	H20	27分	NHKエンタープライズ	中高生向
食5	よくわかる食品安全委員会～食品の安全性をどう守るの？～	H20	本編15分 要約10分	内閣府 食品安全委員会	小中向
食6	聞いてみよう！ 食物アレルギーのこと	—	81分	キューピー株式会社	一般向

食7	考えてみよう！食べ物の安全性～食品添加物や残留農薬について～	—	16分	内閣府 食品安全委員会	小学校高学年向
食8	気になる食品の安全性～みんなで学ぼうリスク分析～	H20	19分	内閣府 食品安全委員会	小学生向
食9	食品安全の基礎知識 クイズで学ぶリスク評価	H20	12分	内閣府 食品安全委員会	一般向
食10	新家庭科ベストセレクション 朝食と生活習慣の科学	H22	18分	NHKエンタープライズ	中高生向
食11	新家庭科ベストセレクション 日本の食生活と文化	H23	20分	NHKエンタープライズ	中高生向
食12	新家庭科ベストセレクション 食の安全と輸入大国日本	H23	20分	NHKエンタープライズ	中高生向
食13	女子サッカー部員と男子マネージャーが考えた食事戦略	H23	24分	東京都消費生活総合センター	高校生向
食14	新家庭科ベストセレクション 栄養の科学～五大栄養素を科学する～	H25	18分	NHKエンタープライズ	中高生向
食15	新家庭科ベストセレクション 身近な食品添加物を知ろう～安全・安心な食生活のために～	H29	20分	NHKエンタープライズ	中高生向

#### ◇ 住まい・暮らし

番号	題名	年度	時間	企画・製作等	対象
住1	ほんとに安全？合成洗剤 身近な化学物質合成界面活性剤を検証する	H19	30分	(株)シーズビジョン	一般向
住2	図解！よくわかる 暮らしの製品安全知識	H20	18分	東京都消費生活相談センター	一般向
住3	青空球児・好児のお年寄りの安全生活術 防ごう！家庭内・外出時の事故	H21	20分	東映株式会社教育事業部	高齢者向
住4	新家庭科ベストセレクション 日本の住居	H22	18分	NHKエンタープライズ	中高生向
住5	新家庭科ベストセレクション 環境と共生する暮らし	H22	20分	NHKエンタープライズ	中高生向
住6	製品安全教育DVDハンドブック「くらしの中の身近な製品事故」小学校高学年向け	H22	20分	独立行政法人製品評価技術基盤機構製品安全センター	小学校高学年向
住7	ヒヤリ・ハットから子供まもり隊	H22	18分	東京都消費生活相談センター	保護者
住8	改訂版 大地震発生！東日本大震災・阪神・淡路大震災から学ぶ	H23	18分	東映(株)教育映像部	一般向
住9	新家庭科ベストセレクション 安全な住居～防災・防犯編～	H24	20分	NHKエンタープライズ	中高生
住10	新家庭科ベストセレクション 快適に暮らす住居～掃除を科学する～	H25	21分	NHKエンタープライズ	中高生
住11	ヒヤリ・ハットりくん只今参上!!～高齢者の身の回りの危険を防ぐでござる～	H24	23分	東京都消費生活相談センター	高齢者向
住12	洗濯の心得 洗濯とクリーニングの基本	H25	23分	(株)文化工房	高校生
住13	家の中の安全を考えよう 安全教育授業プログラム 超能力少女☆アイ	—	—	(株)LIXIL	
住14	ルールを守って正しく使おう！カセットコンロの安全な使い方	H23	5分	一般社団法人日本ガス石油機器工業会	一般向
住15	異常を感じたらまず点検 ガス給湯器が経年劣化!?	H24	4分	一般社団法人日本ガス石油機器工業会	一般向
住16	記号をよく見て 洗濯上手に！新しい洗濯表示の記号	H28	—	内閣府	一般向

住17	住まいの知識は一生の知識～安全で快適な住生活のために～	H29	38分	東京都消費生活相談センター	高校生向
住18	窒息事故から子どもを守る	H29	8分	消費者庁	一般向

## 8 県および市町消費生活相談窓口一覧表

令和3年11月現在

県・市町名	部署名	住所	電話番号	相談受付時間
滋賀県	消費生活センター※	522-0071 彦根市元町4-1	0749-23-0999 FAX 23-9030	9:15～16:00
大津市	消費生活センター※	520-0047 大津市浜大津4丁目1-1明日都浜大津4F	077-528-2662 FAX 521-2193	9:00～17:00
彦根市	消費生活センター※	522-0074 彦根市元町4-2	0749-30-6144 FAX 27-0395	9:00～12:00、 13:00～16:15
長浜市	消費生活相談室※	526-8501 長浜市八幡東町632	0749-65-6567 FAX 64-1437	9:00～16:00
近江八幡市	消費生活センター※	523-8501 近江八幡市桜宮町236	0748-36-5566 FAX 36-5553	8:30～12:00、 13:00～16:30
草津市	消費生活センター※	525-8588 草津市草津3丁目13-30	077-561-2353 FAX 561-2334	9:00～16:30
守山市	消費生活センター※	524-8585 守山市吉身2-5-22	077-582-1146 FAX 582-1138	9:00～17:00
栗東市	消費生活相談窓口※	520-3088 栗東市安養寺1-13-33	077-551-0115 FAX 551-0432	9:15～12:00、 13:00～16:00
甲賀市	消費生活センター※	528-8502 甲賀市水口町水口6053	0748-69-2147 FAX 63-4582	9:00～17:00
野洲市	消費生活センター※	520-2395 野洲市小篠原2100-1	077-587-6063 FAX 586-3677	9:00～17:00
湖南市	消費生活センター※	520-3288 湖南市中央1-1	0748-71-2360 FAX 72-3788	9:00～15:30
高島市	消費生活センター※	520-1592 高島市新旭町北畑565	0740-25-8106 FAX 25-8102	8:30～17:00
東近江市	消費生活センター※	527-8527 東近江市八日市緑町10-5	0748-24-5659 FAX 24-0217	9:00～12:00、 13:00～16:00
米原市	自治協働課※	521-8501 米原市米原1016	0749-53-5110 FAX 53-5138	9:30～16:00
日野町	住民課※	529-1698 蒲生郡日野町河原1-1	0748-52-2500 FAX 52-2003	8:30～17:15
竜王町	生活安全課※	520-2592 蒲生郡竜王町小口3	0748-58-3703 FAX 58-2573	8:30～17:15
愛荘町	くらし安全環境課	529-1380 愛知郡愛荘町愛知川72	0749-42-7699 FAX 42-7377	8:30～17:15
豊郷町	企画振興課	529-1169 犬上郡豊郷町石畑375	0749-35-8112 FAX 35-4575	8:30～17:15
甲良町	総務課	522-0244 犬上郡甲良町在土353-1	0749-38-3311 FAX 38-3421	8:30～17:15
多賀町	総務課	522-0341 犬上郡多賀町多賀324	0749-48-8120 FAX 48-0157	8:30～17:15

「※」の窓口は消費生活相談員を配置





発行：滋賀県消費生活センター

〒522-0071

滋賀県彦根市元町4番1号

TEL：0749-27-2234 FAX：0749-23-9030

URL：<https://www.pref.shiga.lg.jp/shohi/>