

平成27年度上半期消費生活相談受付状況

滋賀県消費生活センター

(県民活動生活課と滋賀県消費生活センターで受け付けた相談について述べています。)

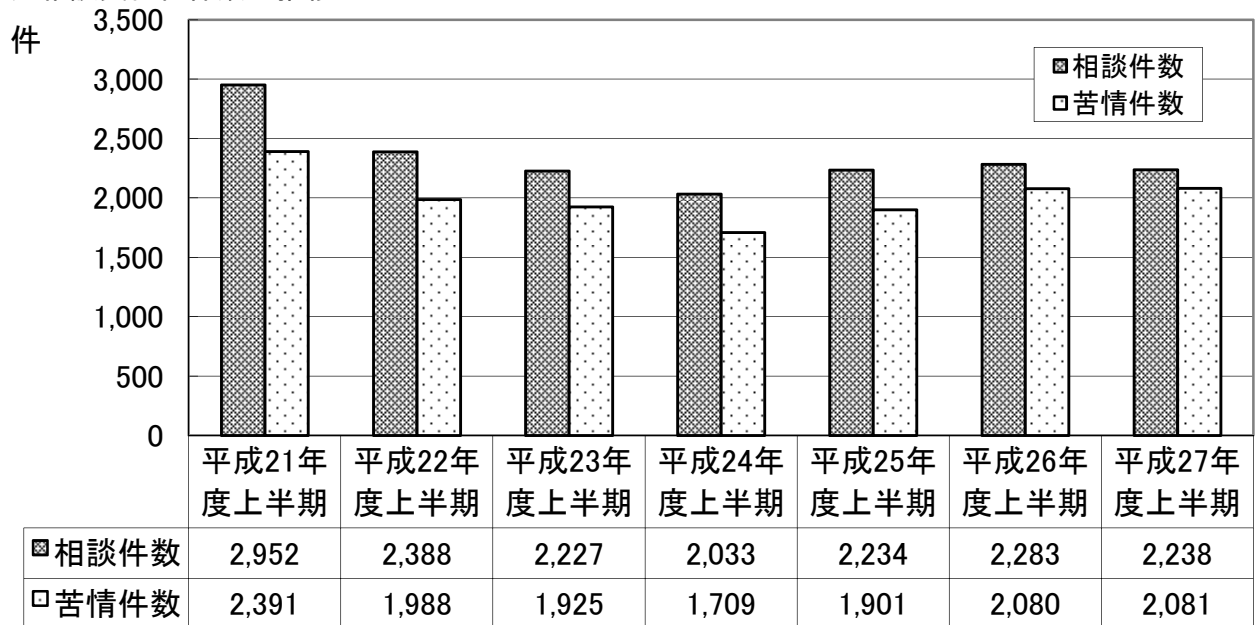
1 相談受付件数

(1) 相談受付総件数・特殊販売件数

		相 談 件 数		相談件数中の特殊販売件数		相談件数中の 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27年度 上半期		2,238	2,081 (93.0%)	1,244	1,221 (98.2%)	55.6%
平成26年度 上半期		2,283	2,080 (91.1%)	1,202	1,182 (98.3%)	52.7%
前 年 同 期 比	増 減	△ 45	1	42	39	—
	比 率	98.0%	(100.0%)	103.5%	(103.3%)	

◆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、初`タイプ`・オ`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) 相談受付総件数の推移



(3) 相談方法別相談件数

	平成27年度上半期		平成26年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
来 訪	336	15.0%	331	14.5%
電 話	1,894	84.6%	1,942	85.1%
文 書	8	0.4%	10	0.4%
合 計	2,238	100.0%	2,283	100.0%

※比率は、小数点以下第2位で四捨五入していますので、計欄の数値と合わない場合があります。
(以下の表も同様)

2 契約当事者・相談者の属性

(1) 契約当事者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	27年度上半期		26年度上半期		27年度上半期		26年度上半期		27年度上半期		26年度上半期		27年度上半期		26年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	37	3.2%	63	5.3%	28	2.9%	29	2.9%	2	1.7%	1	1.1%	67	3.0%	93	4.1%
20歳代	110	9.5%	108	9.1%	107	11.1%	90	9.0%	1	0.9%	0	0.0%	218	9.7%	198	8.7%
30歳代	177	15.3%	146	12.3%	127	13.2%	133	13.3%	0	0.0%	0	0.0%	304	13.6%	279	12.2%
40歳代	189	16.3%	177	14.9%	173	18.0%	187	18.6%	0	0.0%	0	0.0%	362	16.2%	364	15.9%
50歳代	186	16.1%	181	15.2%	131	13.6%	142	14.2%	1	0.9%	0	0.0%	318	14.2%	323	14.1%
60歳代	221	19.1%	235	19.8%	125	13.0%	150	15.0%	0	0.0%	0	0.0%	346	15.5%	385	16.9%
70歳以上	176	15.2%	191	16.1%	209	21.7%	200	19.9%	1	0.9%	0	0.0%	386	17.2%	391	17.1%
不明	62	5.4%	88	7.4%	63	6.5%	72	7.2%	54	46.2%	35	38.5%	179	8.0%	195	8.5%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	58	49.6%	55	60.4%	58	2.6%	55	2.4%
計	1,158	100.0%	1,189	100.0%	963	100.0%	1,003	100.0%	117	100.0%	91	100.0%	2,238	100.0%	2,283	100.0%

(2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	27年度上半期		26年度上半期		27年度上半期		26年度上半期		27年度上半期		26年度上半期		27年度上半期		26年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	8	0.8%	18	1.6%	11	1.0%	16	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	19	0.8%	34	1.5%
20歳代	77	7.2%	71	6.4%	87	8.0%	70	6.4%	0	0.0%	0	0.0%	164	7.3%	141	6.2%
30歳代	159	15.0%	140	12.6%	159	14.6%	142	12.9%	0	0.0%	0	0.0%	318	14.2%	282	12.4%
40歳代	204	19.2%	189	17.0%	239	22.0%	247	22.5%	0	0.0%	0	0.0%	443	19.8%	436	19.1%
50歳代	215	20.2%	203	18.3%	219	20.1%	211	19.2%	0	0.0%	0	0.0%	434	19.4%	414	18.1%
60歳代	229	21.5%	244	22.0%	161	14.8%	181	16.5%	0	0.0%	0	0.0%	390	17.4%	425	18.6%
70歳以上	150	14.1%	172	15.5%	164	15.1%	160	14.6%	0	0.0%	0	0.0%	314	14.0%	332	14.5%
不明	21	2.0%	72	6.5%	48	4.4%	72	6.6%	6	6.9%	5	6.7%	75	3.4%	149	6.5%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	81	93.1%	70	93.3%	81	3.6%	70	3.1%
計	1,063	100.0%	1,109	100.0%	1,088	100.0%	1,099	100.0%	87	100.0%	75	100.0%	2,238	100.0%	2,283	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	27年度上半期		26年度上半期		27年度上半期		26年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
給与生活者	955	42.7%	893	39.1%	1,024	45.8%	955	41.8%
無職	491	21.9%	522	22.9%	424	18.9%	458	20.1%
家事従事者	327	14.6%	366	16.0%	415	18.5%	445	19.5%
自営・自由業	115	5.1%	141	6.2%	135	6.0%	153	6.7%
学生	99	4.4%	115	5.0%	39	1.7%	49	2.1%
行政機関・相談窓口	0	0.0%	0	0.0%	5	0.2%	5	0.2%
団体・不明	251	11.2%	246	10.8%	196	8.8%	218	9.5%
計	2,238	100.0%	2,283	100.0%	2,238	100.0%	2,283	100.0%

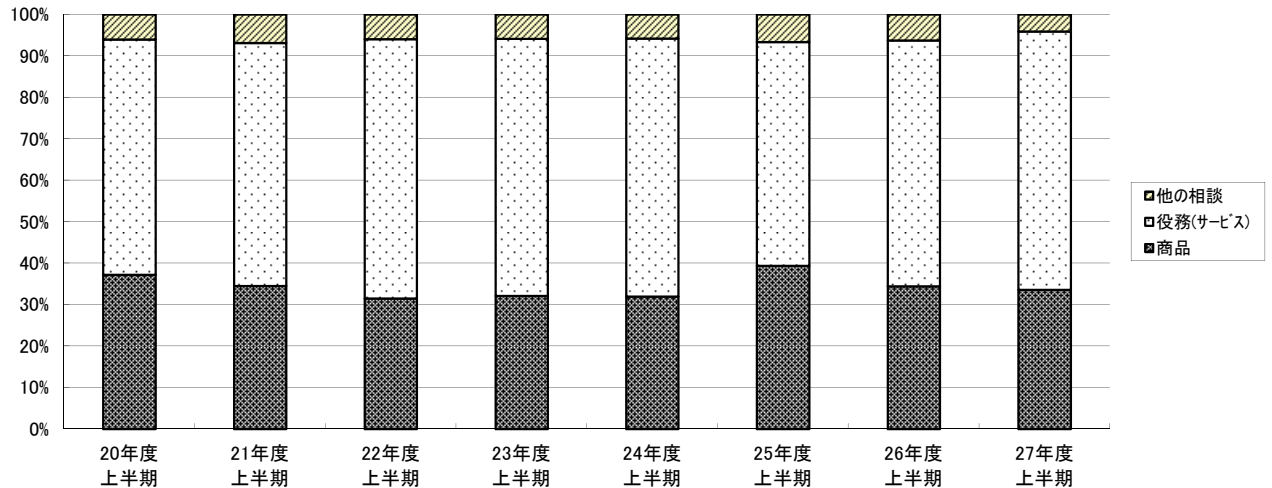
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別相談件数

項目		代表的な商品・サービスの例	平成27年度上半期		平成26年度上半期	
			相談件数	%	相談件数	%
商品	商品一般	架空請求（商品が特定できないもの）、商品券、カタログギフト	136	6.1	170	7.4
	食料品	健康食品、ミネラルウォーター、魚介類、肉、調理食品、飲料	80	3.6	95	4.2
	住居品	布団類、浄水器、ルームエアコン、消火器、冷蔵庫等	91	4.1	72	3.2
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	18	0.8	11	0.5
	被服品	アクセサリ、洋服、着物類	76	3.4	77	3.4
	保健衛生品	化粧品、治療器具、配置薬等医薬品、石けん	50	2.2	52	2.3
	教養娯楽品	新聞、携帯電話機、資格取得用教材、パソコン、単行本等書籍類、犬、テレビ、玩具	152	6.8	183	8.0
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	60	2.7	48	2.1
	土地・建物・設備	分譲マンション、戸建住宅、電気温水器、ソーラーシステム	85	3.8	70	3.1
	他の商品	貴金属	3	0.1	9	0.4
商品計			751	33.6	787	34.5
役	クリーニング		13	0.6	15	0.7
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、借家、リースサービス	99	4.4	86	3.8
	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、屋根工事、塗装工事	67	3.0	52	2.3
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	47	2.1	50	2.2
	管理・保管	倉庫サービス、パーキング	8	0.4	1	0.0
	役務一般	複合サービス会員	12	0.5	8	0.4
	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、住宅ローン、社債、ファンド	172	7.7	190	8.3
	運輸・通信サービス	デジタルコンテンツ、電話関連サービス、テレビ放送、インターネット通信サービス	676	30.2	681	29.8
	教育サービス	家庭教師、学習塾、予備校	19	0.8	9	0.4
	教養・娯楽サービス	宝くじ、資格講座、スポーツ・健康教室、コンサート	51	2.3	69	3.0
務	保健・福祉サービス	医療、エステティックサービス、駆除サービス	84	3.8	68	3.0
	他の役務	冠婚葬祭互助会、広告代理サービス、結婚相手紹介サービス、祈祷サービス、廃品回収	114	5.1	111	4.9
	内職・副業	ワープロ・パソコン内職、自販機、他の内職	14	0.6	4	0.2
	行政サービス	税金、アンケート調査、ゴミ収集、電波障害の点検	19	0.8	9	0.4
	役務計		1,395	62.3	1,353	59.3
他の相談		債権回収、相続、婚姻、相隣関係、交通事故等消費者問題以外の相談	92	4.1	143	6.3
総件数			2,238	100	2,283	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	20年度上半期	21年度上半期	22年度上半期	23年度上半期	24年度上半期	25年度上半期	26年度上半期	27年度上半期
商品	1,100	1,019	753	715	650	880	787	751
役務	1,676	1,731	1,493	1,382	1,265	1,205	1,353	1,395
他の相談	179	202	142	130	118	149	143	92
合計	2,955	2,952	2,388	2,227	2,033	2,234	2,283	2,238



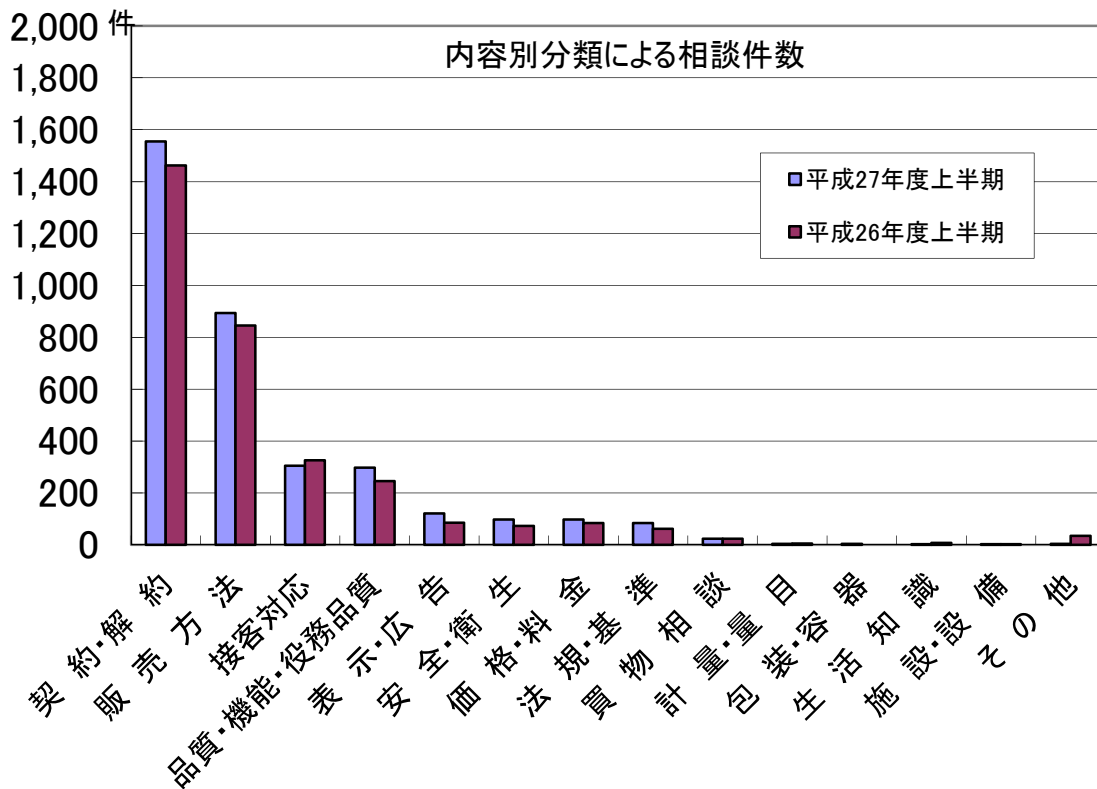
(3) 相談件数の上位20品目

平成27年度上半期			平成26年度上半期		
順位	商品・役務名	件数	順位	商品・役務名	件数
1	デジタルコンテンツ	476	1	デジタルコンテンツ	524
2	商品一般	136	2	商品一般	170
3	インターネット通信サービス	120	3	フリーローン・サラ金	70
4	賃貸住宅	74	3	インターネット通信サービス	70
5	フリーローン・サラ金	69	5	賃貸住宅	66
6	工事・建築	67	6	工事・建築	52
7	自動車	48	7	修理サービス	50
8	修理サービス	44	8	健康食品	44
8	健康食品	44	9	自動車	39
10	役務その他サービス	43	10	電話機・電話機用品	33
11	空調・冷暖房・給湯設備	36	11	放送サービス	32
12	放送サービス	33	12	空調・冷暖房・給湯設備	31
13	紳士・婦人洋服	27	13	役務その他サービス	30
13	移動通信サービス	27	14	冠婚葬祭	28
15	化粧品	26	15	教室・講座	27
16	教室・講座	25	16	医療	24
16	医療	25	16	生命保険	24
18	理美容	22	18	音響・映像機器	23
18	パソコン	22	19	新聞	21
20	老人福祉・サービス	20	20	移動通信サービス	20

4 内容別分類相談件数

(1件の相談で複数項目に該当するものあり)

分類項目	平成27年度上半期		平成26年度上半期	
	相談件数(a)	相談件数に占める割合 a/b %	相談件数(c)	相談件数に占める割合 c/d %
契約・解約	1,555	69.5%	1,462	64.0%
販売方法	894	39.9%	845	37.0%
接客対応	305	13.6%	326	14.3%
品質・機能・役務品質	297	13.3%	246	10.8%
表示・広告	121	5.4%	85	3.7%
安全・衛生	98	4.4%	73	3.2%
価格・料金	97	4.3%	84	3.7%
法規・基準	84	3.8%	62	2.7%
買物相談	24	1.1%	23	1.0%
計量・量目	4	0.2%	5	0.2%
包装・容器	4	0.2%	0	0.0%
生活知識	3	0.1%	8	0.4%
施設・設備	2	0.1%	2	0.1%
その他	4	0.2%	34	1.5%
受付総件数	2,238 (b)		2,283 (d)	



5 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

販売形態	平成27年度上半期		平成26年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	454	20.3%	445	19.5%
通信販売	766	34.2%	793	34.7%
訪問販売	203	9.1%	178	7.8%
電話勧誘販売	180	8.0%	175	7.7%
マルチ取引	33	1.5%	24	1.1%
その他無店舗	21	0.9%	4	0.2%
ネガティブ・オプション	11	0.5%	9	0.4%
訪問購入	30	1.3%	19	0.8%
不明・無関係	540	24.1%	636	27.9%
計	2,238	100.0%	2,283	100.0%

(2) 特殊販売のうち主な販売購入形態別上位5品目

順位	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
1	デジタルコンテンツ	472	修理サービス	23	インターネット通信サービス	77	健康食品	7
2	商品一般	25	空調・冷暖房・給湯設備	21	商品一般	19	化粧品	5
3	役務その他サービス	19	放送サービス	19	健康食品	10	商品一般	4
4	健康食品	14	工事・建築	15	老人福祉・サービス	8	内職・副業	
5	化粧品	13	新聞	13	役務その他サービス	6	飲料	3

(3) 特殊販売のうち主な販売購入形態別・契約当事者年齢別件数

年齢	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
	相談件数	※ 主な商品・役務	相談件数	※ 主な商品・役務	相談件数	※ 主な商品・役務	相談件数	※ 主な商品・役務
20歳未満	52	デジタルコンテンツ (47)	2	自動車(1) 放送サービス(1)	0		3	複合サービス会員(1)
20歳代	89	デジタルコンテンツ (43)	22	複合サービス会員(6)	5	インターネット通信サービス(4)	10	健康食品(4)
30歳代	116	デジタルコンテンツ (66)	23	新聞(4)	16	インターネット通信サービス(13)	4	健康食品(1) 化粧品(1)
40歳代	148	デジタルコンテンツ (93)	20	空調・冷暖房・給湯機器(4)	25	インターネット通信サービス(16)	2	健康食品(1)
50歳代	127	デジタルコンテンツ (88)	17	空調・冷暖房・給湯機器(4)	27	インターネット通信サービス(13)	7	飲料(2)
60歳代	127	デジタルコンテンツ (86)	33	空調・冷暖房・給湯機器(7)	33	インターネット通信サービス(15)	2	健康食品(1) 化粧品(1)
70歳以上	71	デジタルコンテンツ (41)	57	修理サービス(14)	62	インターネット通信サービス(13)	1	ふとん類(1)
無回答	36		29		12		4	
計	766		203		180		33	

※「主な商品・役務」欄の記載は、最も相談の多い「商品・役務」名と相談件数を（ ）書きしたものです。

6 危害・危険に関する相談件数

商品・役務項目	危 害		危 険	
	平成27年度 上半期	平成26年度 上半期	平成27年度 上半期	平成26年度 上半期
商品一般			1	
食料品	5	3	3	1
住居品	5	4	7	6
光熱水品			1	
被服品	1	1		
保健衛生品	5	6		
教養娯楽品		2		3
車両・乗り物	1		3	6
土地・建物・設備	1	2		2
レンタル・リース・賃貸	1			
工事・建築・加工		1		
教養・娯楽サービス	1			
保健・福祉サービス	6	3		
他の役務		1		
計	26	23	15	18

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