

平成26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。)

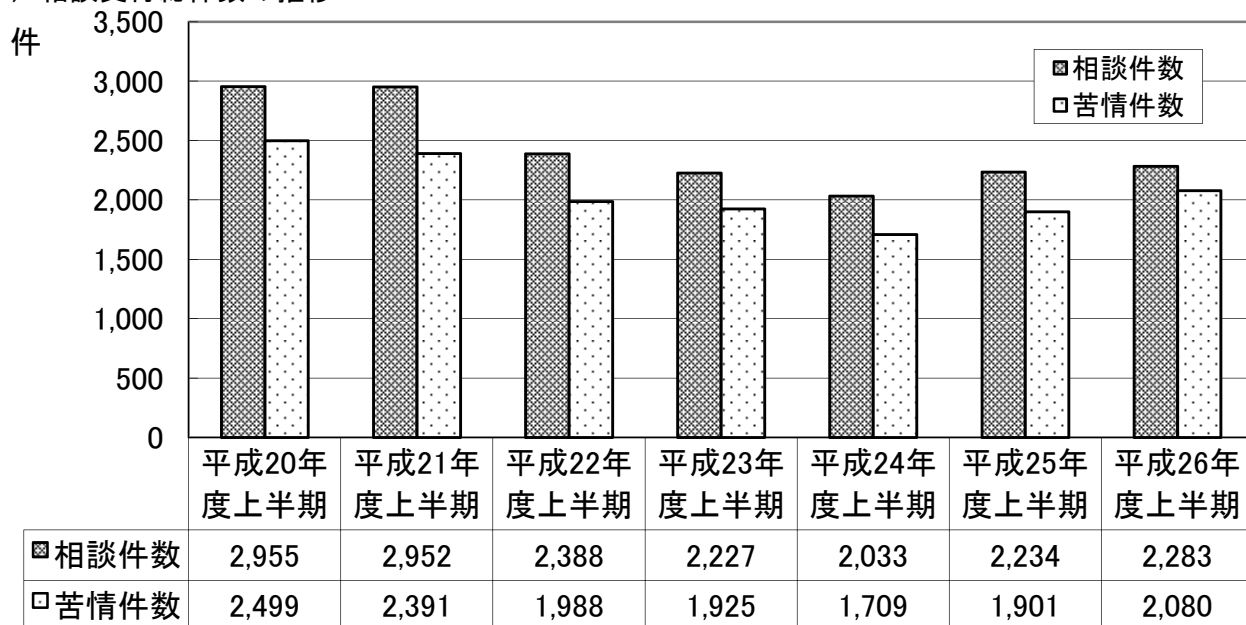
1 相談受付件数

(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26年度 上半期	2,283	2,080 (91.1%)	1,202	1,182 (98.3%)	52.7%	
平成25年度 上半期	2,234	1,901 (85.1%)	1,177	1,129 (95.9%)	52.7%	
前 年 同 期 比	増 減	49	179	25	53	—
	比 率	102.2%	(109.4%)	102.1%	(104.7%)	

◆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26年度上半期		平成25年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
来 訪	331	14.5%	354	15.8%
電 話	1,942	85.1%	1,872	83.8%
文 書	10	0.4%	8	0.4%
合 計	2,283	100.0%	2,234	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			
	26年度上半期		25年度上半期		26年度上半期		25年度上半期		26年度上半期		25年度上半期		26年度上半期		25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	63	5.3%	67	6.0%	29	2.9%	26	2.6%	1	1.1%	2	1.8%	93	4.1%	95	4.3%
20歳代	108	9.1%	96	8.6%	90	9.0%	82	8.1%	0	0.0%	0	0.0%	198	8.7%	178	8.0%
30歳代	146	12.3%	143	12.8%	133	13.3%	139	13.8%	0	0.0%	0	0.0%	279	12.2%	282	12.6%
40歳代	177	14.9%	177	15.9%	187	18.6%	144	14.3%	0	0.0%	1	0.9%	364	15.9%	322	14.4%
50歳代	181	15.2%	171	15.4%	142	14.2%	113	11.2%	0	0.0%	0	0.0%	323	14.1%	284	12.7%
60歳代	235	19.8%	180	16.2%	150	15.0%	116	11.5%	0	0.0%	1	0.9%	385	16.9%	297	13.3%
70歳以上	191	16.1%	180	16.2%	200	19.9%	305	30.3%	0	0.0%	0	0.0%	391	17.1%	485	21.7%
不明	88	7.4%	100	9.0%	72	7.2%	83	8.2%	35	38.5%	51	45.5%	195	8.5%	234	10.5%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	55	60.4%	57	50.9%	55	2.4%	57	2.6%
計	1,189	100.0%	1,114	100.0%	1,003	100.0%	1,008	100.0%	91	100.0%	112	100.0%	2,283	100.0%	2,234	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			
	26年度上半期		25年度上半期		26年度上半期		25年度上半期		26年度上半期		25年度上半期		26年度上半期		25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	18	1.6%	15	1.5%	16	1.5%	12	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	34	1.5%	27	1.2%
20歳代	71	6.4%	68	6.8%	70	6.4%	73	6.4%	0	0.0%	0	0.0%	141	6.2%	141	6.3%
30歳代	140	12.6%	128	12.7%	142	12.9%	166	14.6%	0	0.0%	0	0.0%	282	12.4%	294	13.2%
40歳代	189	17.0%	200	19.9%	247	22.5%	222	19.5%	0	0.0%	0	0.0%	436	19.1%	422	18.9%
50歳代	203	18.3%	194	19.3%	211	19.2%	214	18.8%	0	0.0%	0	0.0%	414	18.1%	408	18.3%
60歳代	244	22.0%	180	17.9%	181	16.5%	145	12.7%	0	0.0%	0	0.0%	425	18.6%	325	14.5%
70歳以上	172	15.5%	151	15.0%	160	14.6%	224	19.6%	0	0.0%	0	0.0%	332	14.5%	375	16.8%
不明	72	6.5%	70	7.0%	72	6.6%	84	7.4%	5	6.7%	9	10.2%	149	6.5%	163	7.3%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	70	93.3%	79	89.8%	70	3.1%	79	3.5%
計	1,109	100.0%	1,006	100.0%	1,099	100.0%	1,140	100.0%	75	100.0%	88	100.0%	2,283	100.0%	2,234	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	26年度上半期		25年度上半期		26年度上半期		25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	893	39.1%	848	38.0%	955	41.8%	922	41.3%
無職	522	22.9%	481	21.5%	458	20.1%	396	17.7%
家事従事者	366	16.0%	367	16.4%	445	19.5%	467	20.9%
自営・自由業	141	6.2%	129	5.8%	153	6.7%	142	6.4%
学生	115	5.0%	105	4.7%	49	2.1%	41	1.8%
行政機関・相談窓口	0	0.0%	1	0.0%	5	0.2%	9	0.4%
団体・不明	246	10.8%	303	13.6%	218	9.5%	257	11.5%
計	2,283	100.0%	2,234	100.0%	2,283	100.0%	2,234	100.0%

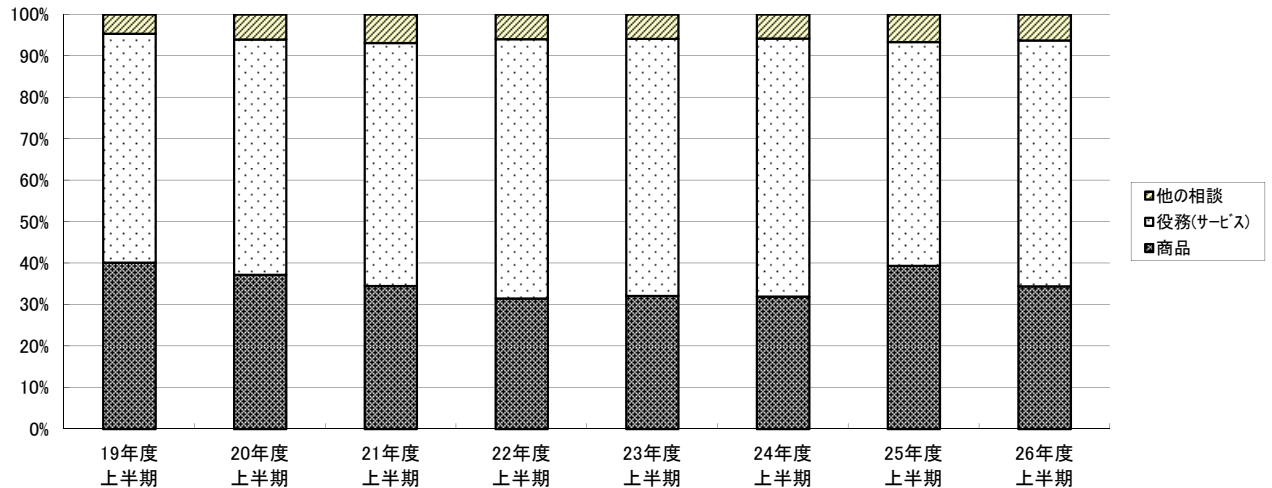
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別相談件数

項目		代表的な商品・サービスの例	平成26年度上半期		平成25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	170	7.4	89	4.0
	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	95	4.2	241	10.8
	住居品	布団類、浄水器、ルームエアコン、消火器、冷蔵庫等	72	3.2	112	5.0
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	11	0.5	18	0.8
	被服品	アクセサリー、洋服、着物類	77	3.4	58	2.6
	保健衛生品	化粧品、治療器具、配置薬等医薬品、石けん	52	2.3	61	2.7
	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	183	8.0	149	6.7
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	48	2.1	64	2.9
	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	70	3.1	81	3.6
	他の商品	貴金属	9	0.4	7	0.3
商 品 計			787	34.5	880	39.4
役 務	クリーニング		15	0.7	9	0.4
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、借家、リースサービス	86	3.8	82	3.7
	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、屋根工事、塗装工事	52	2.3	71	3.2
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	50	2.2	40	1.8
	管理・保管	倉庫サービス、パーキング	1	0.0	7	0.3
	役務一般	複合サービス会員	8	0.4	4	0.2
	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	190	8.3	219	9.8
	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	681	29.8	520	23.3
	教育サービス	家庭教師、学習塾、予備校	9	0.4	22	1.0
	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	69	3.0	58	2.6
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	68	3.0	66	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	111	4.9	77	3.4
	内職・副業	ワープロ・パソコン内職、自販機、他の内職	4	0.2	10	0.4
	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	9	0.4	20	0.9
役 務 計			1,353	59.3	1,205	53.9
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	143	6.3	149	6.7
総 件 数			2,283	100	2,234	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	19年度上半期	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
商品	1,642	1,100	1,019	753	715	650	880	787
役務	2,261	1,676	1,731	1,493	1,382	1,265	1,205	1,353
他の相談	190	179	202	142	130	118	149	143
合計	4,093	2,955	2,952	2,388	2,227	2,033	2,234	2,283



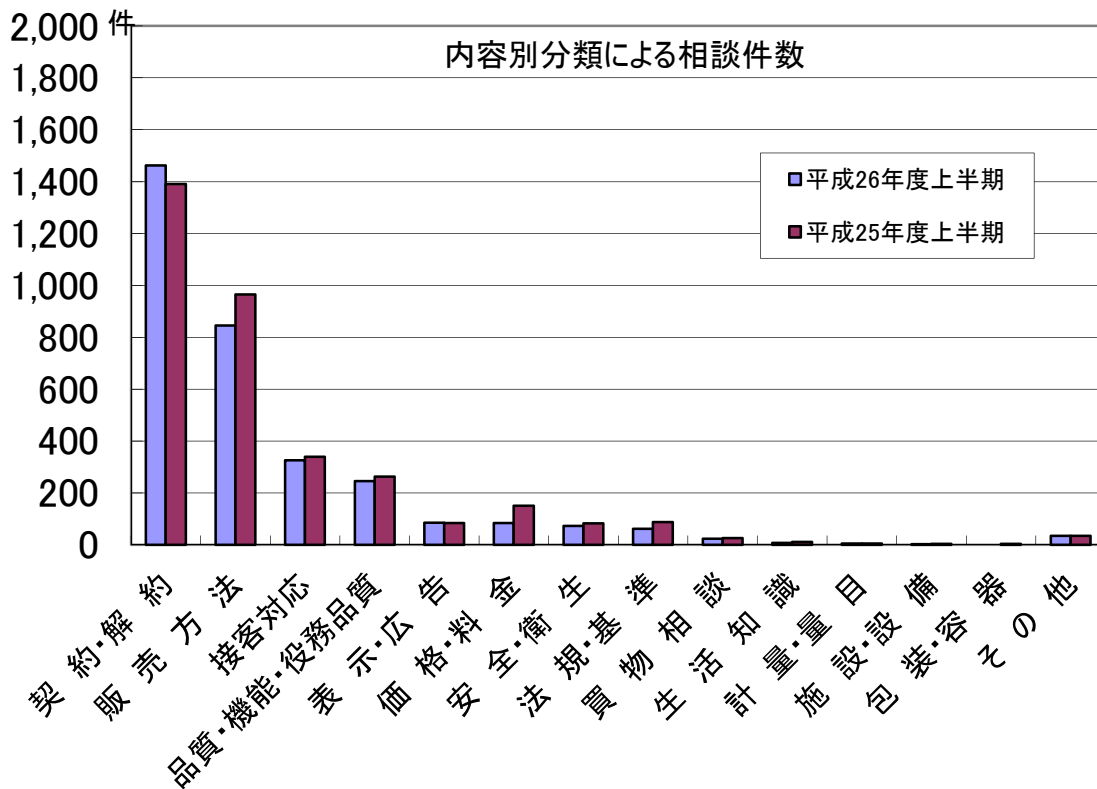
(3) 相談件数の上位20品目

平成26年度上半期			平成25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	524	1	デジタルコンテンツ	390
2	商品一般	170	2	健康食品	182
3	フリーローン・サラ金	70	3	商品一般	89
3	インターネット通信サービス	70	4	フリーローン・サラ金	83
5	賃貸住宅	66	5	工事・建築	71
6	工事・建築	52	6	賃貸住宅	58
7	修理サービス	50	7	自動車	56
8	健康食品	44	8	インターネット通信サービス	40
9	自動車	39	8	修理サービス	40
10	電話機・電話機用品	33	10	空調・冷暖房・給湯設備	33
11	放送サービス	32	11	ファンド型投資商品	31
12	空調・冷暖房・給湯設備	31	11	放送サービス	31
13	役務その他サービス	30	13	化粧品	29
14	冠婚葬祭	28	14	電話機・電話機用品	28
15	教室・講座	27	15	医療	25
16	医療	24	16	生命保険	24
16	生命保険	24	17	新聞	23
18	音響・映像機器	23	18	行政サービス	20
19	新聞	21	19	ふとん類	19
20	移動通信サービス	20	19	電報・固定電話	19

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26年度上半期		平成25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	1,462	64.0%	1,391	62.3%
販売方法	845	37.0%	965	43.2%
接客対応	326	14.3%	339	15.2%
品質・機能・役務品質	246	10.8%	263	11.8%
表示・広告	85	3.7%	84	3.8%
価格・料金	84	3.7%	151	6.8%
安全・衛生	73	3.2%	83	3.7%
法規・基準	62	2.7%	88	3.9%
買物相談	23	1.0%	26	1.2%
生活知識	8	0.4%	11	0.5%
計量・量目	5	0.2%	5	0.2%
施設・設備	2	0.1%	4	0.2%
包装・容器	0	0.0%	4	0.2%
その他	34	1.5%	35	1.6%
受付総件数	2,283 (b)		2,234 (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26年度上半期		平成25年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	445	19.5%	439	19.7%
通信販売	793	34.7%	648	29.0%
訪問販売	178	7.8%	201	9.0%
電話勧誘販売	175	7.7%	262	11.7%
マルチ取引	24	1.1%	21	0.9%
その他無店舗	4	0.2%	12	0.5%
ネガティブ・オプション	9	0.4%	26	1.2%
訪問購入	19	0.8%	7	0.3%
不明・無関係	636	27.9%	618	27.7%
計	2,283	100.0%	2,234	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	513	空調・冷暖房・給湯設備	23	インターネット通信サービス	44	健康食品	8
2	音響・映像機器	17	放送サービス	20	商品一般	17	化粧品	4
3	商品一般	16	新聞	17	修理サービス	12	商品一般	2
4	健康食品	14	修理サービス	15	電報・固定電話	11	飲料	
5	フリーローン・サラ金	12	浄水器	13	役務その他サービス		11	医療用具

(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	73	デジタルコンテンツ (64)	6	放送サービス (6)	0		0	
20歳代	90	デジタルコンテンツ (50)	12	放送サービス (3)	2	複合サービス会員ほか (1)	7	健康食品 (3)
30歳代	102	デジタルコンテンツ (57)	20	学習教材 (6)	7	インターネット通信サービス (4)	3	健康食品 (2)
40歳代	156	デジタルコンテンツ (102)	24	空調・冷暖房・給湯機器 (5)	21	インターネット通信サービス (6)	1	健康食品 (1)
50歳代	130	デジタルコンテンツ (89)	19	空調・冷暖房・給湯機器 (8)	27	インターネット通信サービス (8)	4	医療用具ほか (1)
60歳代	133	デジタルコンテンツ (87)	27	新聞 (5)	32	インターネット通信サービス (11)	2	飲料 (1) 化粧品 (1)
70歳以上	56	デジタルコンテンツ (36)	51	浄水器 (9) 修理サービス (9)	67	インターネット通信サービス (12)	4	健康食品 (2)
無回答	53		19		19		3	
計	793		178		175		24	

※「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26年度 上半期	平成25年度 上半期	平成26年度 上半期	平成25年度 上半期
食料品	3	6	1	1
住居品	4	2	6	4
被服品	1			
保健衛生品	6	14		
教養娯楽品	2	2	3	
車両・乗り物		1	6	7
土地・建物・設備	2	2	2	1
他の商品				1
工事・建築・加工	1	2		
修理・補修				3
保健・福祉サービス	3	6		
他の役務(外食)	1			
計	23	35	18	17

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