

平成22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。)

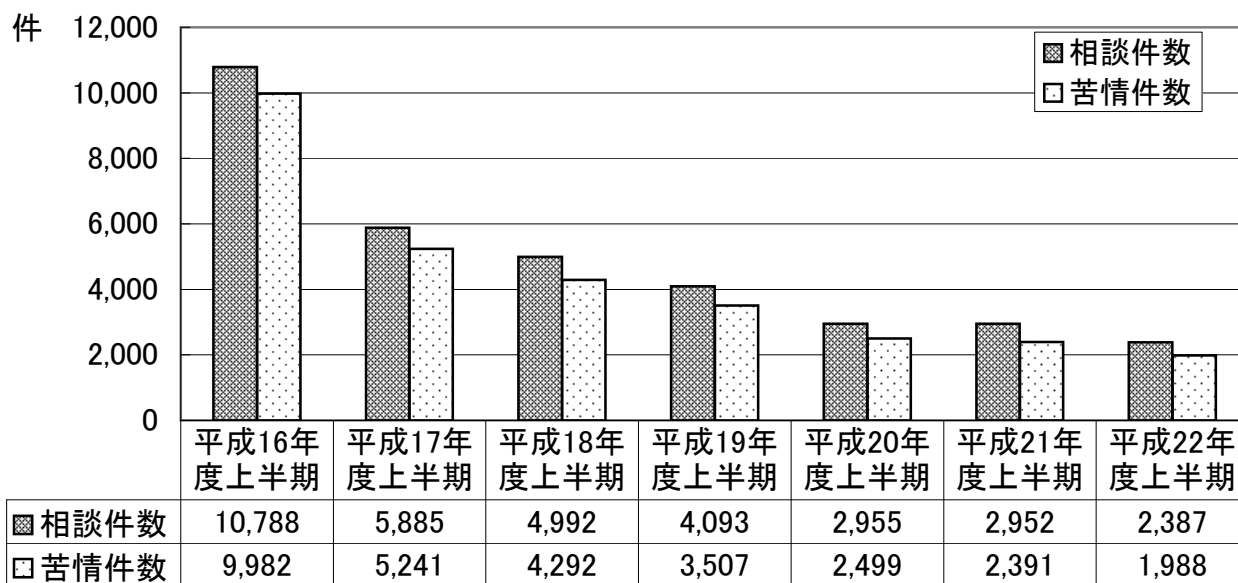
1 相談受付件数

(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22年度 上半期	2,388	1,988 (83.2%)	1,146	1,079 (94.2%)	48.0%
平成21年度 上半期	2,952	2,391 (81.0%)	1,328	1,247 (93.9%)	45.0%
前 年 同 期 比	増 減	△ 564	△ 182	△ 168	—
	比 率	80.9%	(83.1%)	86.3%	

◆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・オプション、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22年度上半期		平成21年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
来 訪	385	16.1%	478	16.2%
電 話	1,998	83.7%	2,463	83.4%
文 書	5	0.2%	11	0.4%
合 計	2,388	100.0%	2,952	100.0%

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			
	22年度上半期		21年度上半期		22年度上半期		21年度上半期		22年度上半期		21年度上半期		22年度上半期		21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	88	6.5%	60	3.9%	40	4.2%	50	3.9%	5	5.3%	4	2.9%	133	5.6%	114	3.9%
20歳代	164	12.2%	199	13.1%	119	12.6%	201	15.5%	0	0.0%	5	3.7%	283	11.9%	405	13.7%
30歳代	249	18.5%	310	20.4%	189	20.0%	268	20.7%	0	0.0%	4	2.9%	438	18.3%	582	19.7%
40歳代	237	17.6%	299	19.7%	162	17.2%	265	20.5%	2	2.1%	6	4.4%	401	16.8%	570	19.3%
50歳代	215	15.9%	240	15.8%	129	13.7%	201	15.5%	0	0.0%	4	2.9%	344	14.4%	445	15.1%
60歳代	164	12.2%	200	13.1%	116	12.3%	114	8.8%	1	1.1%	3	2.2%	281	11.8%	317	10.7%
70歳以上	122	9.0%	131	8.6%	121	12.8%	127	9.8%	3	3.2%	1	0.7%	246	10.3%	259	8.8%
不明	110	8.2%	82	5.4%	68	7.2%	69	5.3%	46	48.4%	52	38.2%	224	9.4%	203	6.9%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	38	40.0%	57	41.9%	38	1.6%	57	1.9%
計	1,349	100.0%	1,521	100.0%	944	100.0%	1,295	100.0%	95	100.0%	136	100.0%	2,388	100.0%	2,952	100.0%

(2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体				計			
	22年度上半期		21年度上半期		22年度上半期		21年度上半期		22年度上半期		21年度上半期		22年度上半期		21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	29	2.4%	19	1.3%	11	1.0%	24	1.7%					40	1.7%	43	1.4%
20歳代	131	10.7%	161	11.3%	114	10.4%	188	13.2%					245	10.3%	349	11.2%
30歳代	243	19.9%	284	19.9%	225	20.6%	283	19.9%					468	19.6%	567	18.2%
40歳代	252	20.6%	314	22.0%	265	24.3%	335	23.6%					517	21.6%	649	20.8%
50歳代	248	20.3%	260	18.2%	188	17.2%	276	19.4%					436	18.3%	536	17.2%
60歳代	167	13.6%	205	14.3%	148	13.6%	159	11.2%					315	13.2%	364	11.7%
70歳以上	93	7.6%	126	8.8%	79	7.2%	104	7.3%					172	7.2%	230	7.4%
不明	61	5.0%	61	4.3%	61	5.6%	53	3.7%					122	5.1%	114	3.7%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	73	100.0%	264	100.0%	73	3.1%	264	8.5%
計	1,224	100.0%	1,430	100.0%	1,091	100.0%	1,422	100.0%	73	100.0%	264	100.0%	2,388	100.0%	3,116	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	22年度上半期		21年度上半期		22年度上半期		21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	1,063	44.5%	1,407	47.7%	1,149	48.1%	1,455	49.3%
無職	419	17.5%	489	16.6%	360	15.1%	471	16.0%
家事従事者	344	14.4%	420	14.2%	461	19.3%	556	18.8%
自営・自由業	161	6.7%	175	5.9%	178	7.5%	190	6.4%
学生	170	7.1%	146	4.9%	71	3.0%	68	2.3%
行政機関・相談窓口	0	0.0%	4	0.1%	27	1.1%	25	0.8%
団体・不明	231	9.7%	311	10.5%	142	5.9%	187	6.3%
計	2,388	100.0%	2,952	100.0%	2,388	100.0%	2,952	100.0%

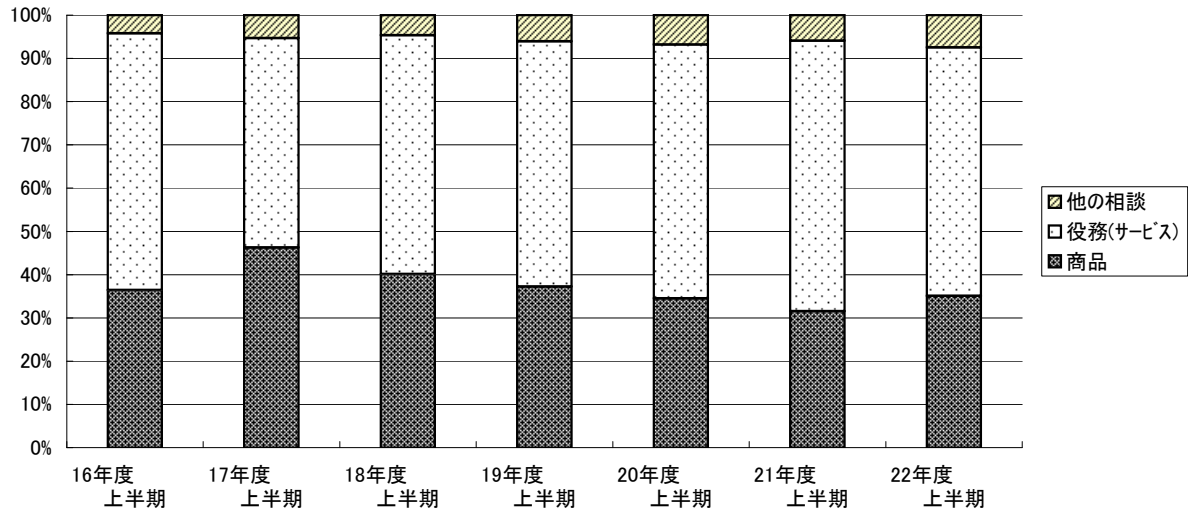
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別相談件数

項目		代表的な商品・サービスの例	平成22年度上半期		平成21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）	44	1.8	174	5.9
	食料品	健康食品、油脂、ミネラルウォーター、かに	94	3.9	101	3.4
	住居品	布団類、浄水器、ルームエアコン、消火器	104	4.4	112	3.8
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水	16	0.7	25	0.8
	被服品	アクセサリ、洋服、着物類	60	2.5	53	1.8
	保健衛生品	化粧品、治療器具、配置薬、美顔器	52	2.2	89	3.0
	教養娯楽品	新聞、携帯電話機、単行本、資格取得用教材	192	8.0	200	6.8
	車両・乗り物	自動車、自動車税、オートバイ、自動車用品	90	3.8	126	4.3
	土地・建物・設備	分譲マンション、電気温水器、ソーラーシステム	98	4.1	137	4.6
	他の商品	貴金属	3	0.1	2	0.1
商 品 計			753	31.5	1,019	34.5
役 務	クリーニング		10	0.4	10	0.3
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	103	4.3	114	3.9
	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、屋根工事、塗装工事	66	2.8	72	2.4
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	30	1.3	23	0.8
	管理・保管	管理サービス、マンション管理	1	0.0	3	0.1
	役務一般	複合サービス会員	5	0.2	5	0.2
	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、生命保険、株、住宅ローン	310	13.0	416	14.1
	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	681	28.5	727	24.6
	教育サービス	家庭教師、学習塾、予備校	9	0.4	10	0.3
	教養・娯楽サービス	宝くじ、資格講座、外国語・会話教室	84	3.5	113	3.8
	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	81	3.4	64	2.2
	他の役務	相手紹介サービス、祈祷サービス、廃品回収	73	3.1	105	3.6
	内職・副業	パチンコ関連内職、ワフーロボ・パソコン内職、他の内職	23	1.0	42	1.4
行政サービス	エコポイント、定額給付金、調査	17	0.7	27	0.9	
役 務 計			1,493	62.6	1,731	58.6
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	142	5.9	202	6.8
総 件 数			2,388	100	2,952	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	16年度上半期	17年度上半期	18年度上半期	19年度上半期	20年度上半期	21年度上半期	22年度上半期	21年度上半期
商品	1,603	2,141	2,311	1,642	1,100	1,019	753	2,484
役務	8,885	3,496	2,416	2,261	1,676	1,731	1,493	4,068
他の相談	300	248	265	190	179	202	142	531
合計	10,788	5,885	4,992	4,093	2,955	2,952	2,388	7,083



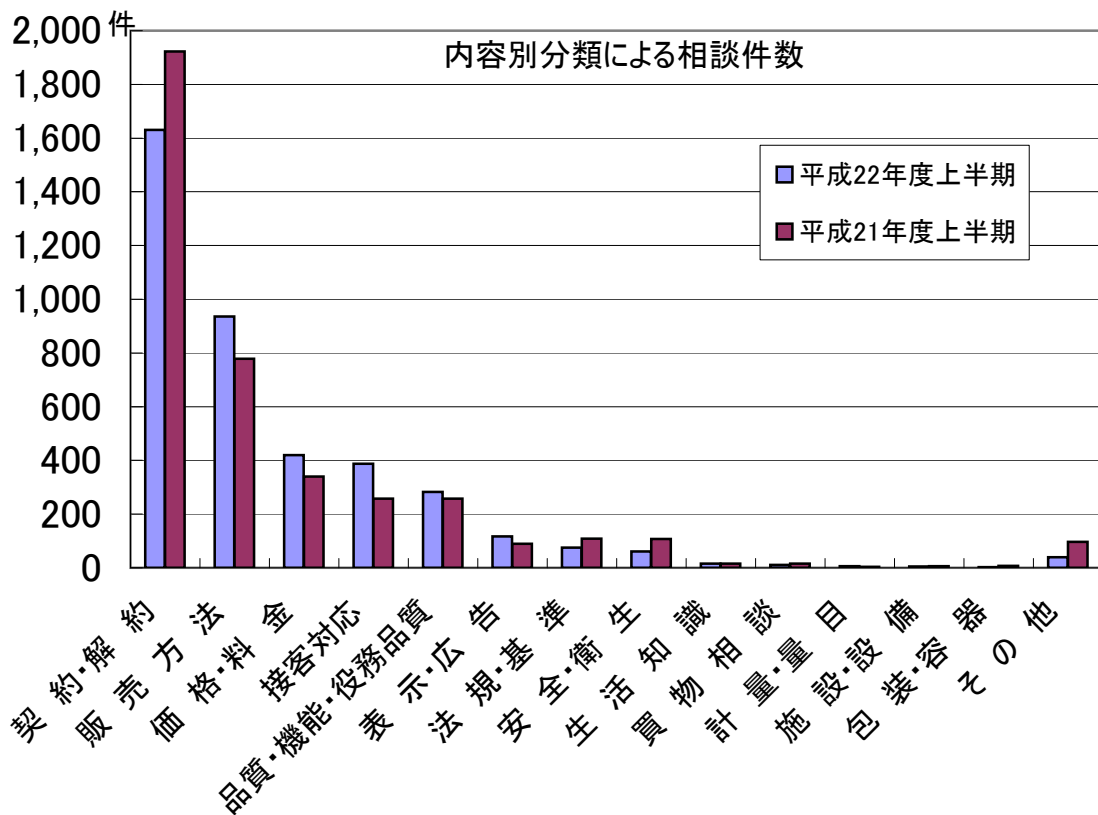
(3) 相談件数の上位20品目

順位	平成22年度上半期		平成21年度上半期	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1	デジタルコンテンツ	550	デジタルコンテンツ	597
2	フリーローン・サラ金	184	フリーローン・サラ金	281
3	賃貸住宅	81	商品一般	174
4	自動車	80	自動車	113
5	工事・建築	65	工事・建築	69
6	商品一般	44	賃貸住宅	64
7	電話サービス	44	電話サービス	60
8	インターネット通信サービス	36	内職・副業	39
9	金融関連サービス	35	空調・冷暖房・給湯設備	36
10	健康食品	34	新聞	31
11	新聞	33	健康食品	30
12	分譲マンション	31	分譲マンション	30
13	放送	31	化粧品	29
14	医療	28	医療	29
15	空調・冷暖房・給湯設備	26	電話機類	27
16	修理サービス	25	ふとん類	27
17	内職・副業	23	行政サービス	27
18	理美容	23	パソコン	24
19	アクセサリ	22	生命保険	24
20	電話機類	21	金融関連サービス	24

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22年度上半期		平成21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	1,630	68.3%	1,922	65.1%
販売方法	936	39.2%	778	26.4%
価格・料金	419	17.5%	340	11.5%
接客対応	387	16.2%	257	8.7%
品質・機能・役務品質	283	11.9%	257	8.7%
表示・広告	117	4.9%	89	3.0%
法規・基準	75	3.1%	108	3.7%
安全・衛生	61	2.6%	107	3.6%
生活知識	15	0.6%	15	0.5%
買物相談	11	0.5%	15	0.5%
計量・量目	6	0.3%	4	0.1%
施設・設備	5	0.2%	6	0.2%
包装・容器	2	0.1%	7	0.2%
その他	39	1.6%	96	3.3%
受付総件数	2,388 (b)		2,952 (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22年度上半期		平成21年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	651	27.3%	834	28.3%
通信販売	745	31.2%	877	29.7%
訪問販売	209	8.8%	244	8.3%
電話勧誘販売	134	5.6%	121	4.1%
マルチ取引	24	1.0%	45	1.5%
その他無店舗	17	0.7%	20	0.7%
ネガティブ・オプション	17	0.7%	21	0.7%
不明・無関係	591	24.7%	790	26.8%
計	2,388	100.0%	2,952	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	534	新聞	27	鮮魚(かに等)	18	健康食品	5
2	自動車	16	空調・冷暖房・給湯設備	20	ネット通信回線	17	化粧品	2
3	書籍・印刷物	11	工事・建築	20	資格講座	10	パソコン・関連機器	2
4	教養娯楽サービス	10	ふとん類	13	株	8	洗浄剤	2
5	内職・副業	9	補助用教材	12	健康食品・化粧品	6	電話機・関連機器	2

(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	107	デジタルコンテンツ(94)	9	換気扇フィルター(3)	1	印刷サービス(1)	0	
20歳代	125	デジタルコンテンツ(94)	19	ふとん類、アケサリ、放送(3)	4	フリーローン・サラ金(2)	6	補整下着(2)
30歳代	162	デジタルコンテンツ(123)	21	教材(5)	24	鮮魚、広告代理サービス(2)	2	パソコン関連機器、ネット接続回線(4)
40歳代	134	デジタルコンテンツ(101)	23	工事・建築(5)	24	分譲マンション(5)	4	健康食品(2)
50歳代	89	デジタルコンテンツ(62)	29	空調・冷暖房・給湯機器(6)	24	資格講座(4)	2	洗浄剤、ベッド(1)
60歳代	50	デジタルコンテンツ(31)	34	新聞(6)	22	鮮魚(6)	3	洗浄剤、健康食品、テレビ(1)
70歳以上	30	デジタルコンテンツ(6)	49	工事・建築(8)	26	鮮魚(7)	3	電話関連機器(2)
無回答	48		25		9		4	
計	745		209		134		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22年度 上半期	平成21年度 上半期	平成22年度 上半期	平成21年度 上半期
商品一般				
食料品	1	4	1	1
住居品			2	6
光熱水品				1
被服品	1	1		
保健衛生品	5	4		1
教養娯楽品	2	4	2	3
車両・乗り物	1		1	
土地・建物・設備	1	2	1	1
教養・娯楽サービス		1		
保健・福祉サービス	1	3	1	
他の役務(外食)	3	3	3	
計	15	22	11	13

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