

平成21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

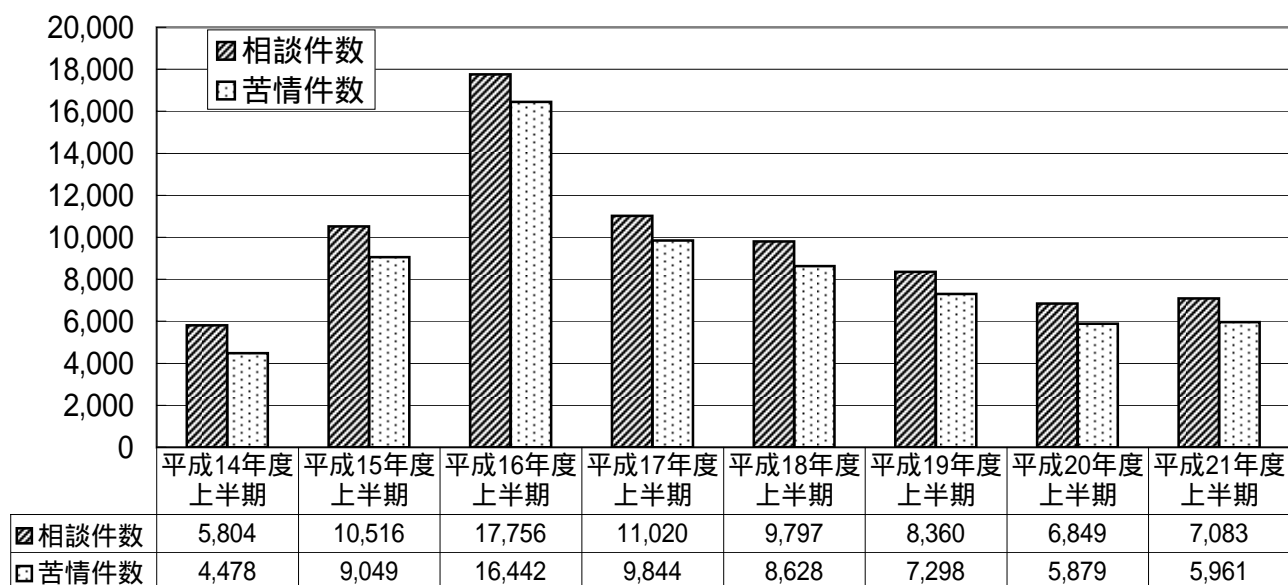
1 相談受付件数

(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21年度 上半期	7,083	5,961 (84.2%)	3,186	3,025 (95.0%)	45.0%
平成20年度 上半期	6,849	5,879 (85.8%)	3,180	3,023 (95.1%)	46.4%
前年 同期比	増減	234	82	6	2
	比率	103.4%	(101.4%)	100.2%	(100.1%)

特殊販売とは、「訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マル取引、カタイプ・マシン、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21年度上半期		平成20年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
来訪	2,019	28.5%	2,083	30.4%
電話	5,032	71.0%	4,750	69.4%
文書	32	0.5%	16	0.2%
合計	7,083	100.0%	6,849	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			
	21年度上半期		20年度上半期		21年度上半期		20年度上半期		21年度上半期		20年度上半期		21年度上半期		20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	127	3.6%	135	4.0%	93	2.8%	76	2.4%	6	1.9%	3	1.1%	226	3.2%	214	3.1%
20歳代	410	11.8%	459	13.7%	419	12.8%	413	12.8%	6	1.9%	5	1.8%	835	11.8%	877	12.8%
30歳代	688	19.7%	681	20.3%	650	19.8%	613	19.0%	5	1.6%	8	2.9%	1,343	19.0%	1,302	19.0%
40歳代	597	17.1%	560	16.7%	624	19.0%	533	16.6%	8	2.5%	3	1.1%	1,229	17.4%	1,096	16.0%
50歳代	516	14.8%	468	13.9%	481	14.7%	512	15.9%	5	1.6%	1	0.4%	1,002	14.1%	981	14.3%
60歳代	488	14.0%	432	12.9%	397	12.1%	405	12.6%	3	1.0%	4	1.5%	888	12.5%	841	12.3%
70歳以上	426	12.2%	390	11.6%	448	13.6%	458	14.2%	2	0.6%	5	1.8%	876	12.4%	853	12.5%
不明	234	6.7%	231	6.9%	171	5.2%	209	6.5%	157	50.0%	148	54.0%	562	7.9%	588	8.6%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	122	38.9%	97	35.4%	122	1.7%	97	1.4%
計	3,486	100.0%	3,356	100.0%	3,283	100.0%	3,219	100.0%	314	100.0%	274	100.0%	7,083	100.0%	6,849	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			
	21年度上半期		20年度上半期		21年度上半期		20年度上半期		21年度上半期		20年度上半期		21年度上半期		20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	42	1.3%	41	1.4%	37	1.0%	29	0.8%					79	1.1%	70	1.0%
20歳代	306	9.8%	338	11.6%	377	10.4%	383	10.4%					683	9.6%	721	10.5%
30歳代	592	18.9%	576	19.8%	711	19.7%	665	18.1%					1,303	18.4%	1,241	18.1%
40歳代	590	18.8%	523	18.0%	788	21.8%	741	20.2%					1,378	19.5%	1,264	18.5%
50歳代	541	17.2%	477	16.4%	687	19.0%	759	20.7%					1,228	17.3%	1,236	18.0%
60歳代	525	16.7%	445	15.3%	504	13.9%	525	14.3%					1,029	14.5%	970	14.2%
70歳以上	374	11.9%	345	11.9%	345	9.5%	361	9.8%					719	10.2%	706	10.3%
不明	168	5.4%	165	5.7%	164	4.5%	212	5.8%					332	4.7%	377	5.5%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	332	100.0%	264	100.0%	332	4.7%	264	3.9%
計	3,138	100.0%	2,910	100.0%	3,613	100.0%	3,675	100.0%	332	100.0%	264	100.0%	7,083	100.0%	6,849	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	21年度上半期		20年度上半期		21年度上半期		20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	2,895	40.9%	2,930	42.8%	2,950	41.6%	2,971	43.4%
無職	1,546	21.8%	1,344	19.6%	1,372	19.4%	1,152	16.8%
家事従事者	1,067	15.1%	1,122	16.4%	1,390	19.6%	1,524	22.3%
自営・自由業	436	6.2%	398	5.8%	449	6.3%	432	6.3%
学生	271	3.8%	306	4.5%	116	1.6%	122	1.8%
行政機関・相談窓口	14	0.2%	31	0.5%	161	2.3%	151	2.2%
団体・不明	854	12.1%	718	10.5%	645	9.1%	497	7.3%
計	7,083	100.0%	6,849	100.0%	7,083	100.0%	6,849	100.0%

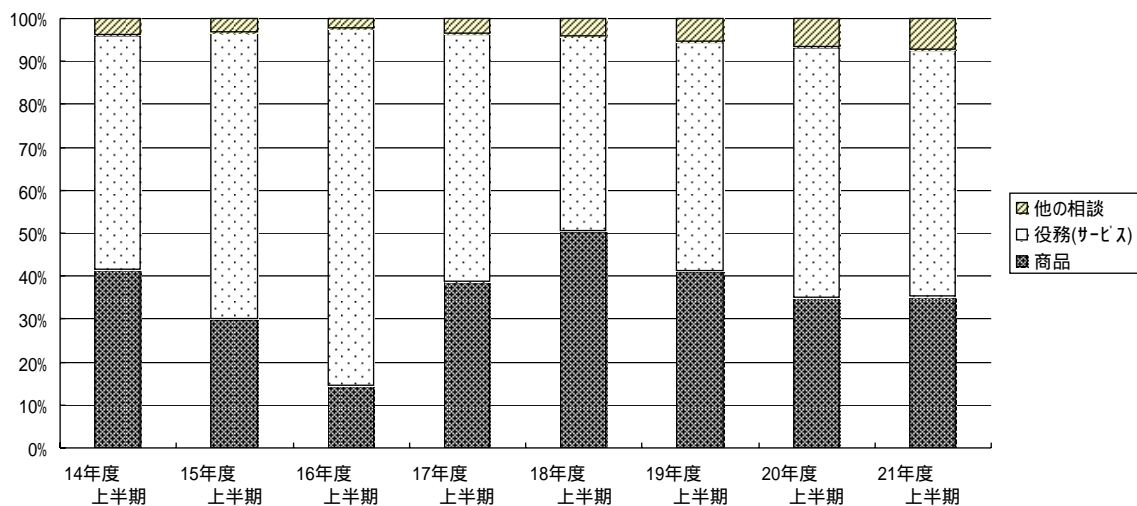
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別相談件数

項目		代表的な商品・サービスの例	平成21年度上半期		平成20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）	526	7.4	467	6.8
	食料品	健康食品、油脂、ミネラルウォーター、かに	276	3.9	304	4.4
	住居品	布団類、浄水器、ルームエアコン、消火器	288	4.1	301	4.4
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水	59	0.8	45	0.7
	被服品	アクセサリー、洋服、着物類	157	2.2	184	2.7
	保健衛生品	化粧品、治療器具、配置薬、美顔器	181	2.6	163	2.4
	教養娯楽品	新聞、携帯電話機、単行本、資格取得用教材	467	6.6	470	6.9
	車両・乗り物	自動車、自動車税、オートバイ、自動車用品	211	3.0	138	2.0
	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	316	4.5	314	4.6
	他の商品	貴金属	3	0.0	3	0.0
商品計			2,484	35.1	2,389	34.9
役務	クリーニング		32	0.5	31	0.5
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	306	4.3	252	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	167	2.4	187	2.7
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	67	0.9	74	1.1
	管理・保管	管理サービス、マンション管理	7	0.1	24	0.4
	役務一般	複合サービス会員	18	0.3	29	0.4
	金融・保険サービス	フリーローン・貯金、生命保険、株、住宅ローン	1,189	16.8	1,237	18.1
	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	1,416	20.0	1,234	18.0
	教育サービス	家庭教師、学習塾、予備校	22	0.3	37	0.5
	教養・娯楽サービス	宝くじ、資格講座、外国語・会話教室	273	3.9	210	3.1
	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	156	2.2	282	4.1
	他の役務	相手紹介サービス、祈祷サービス、廃品回収	251	3.5	229	3.3
	内職・副業	パチンコ関連内職、ウェブ・パソコン内職、他の内職	95	1.3	89	1.3
行政サービス	エコポイント、定額給付金、調査	69	1.0	75	1.1	
役務計			4,068	57.5	3,990	58.3
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	531	7.5	470	6.9
総件数			7,083	100	6,849	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	14年度上半期	15年度上半期	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
商品	2,402	3,128	2,528	3,786	4,712	3,423	2,389	2,484
役務	3,160	7,019	14,793	5,661	4,224	4,460	3,990	4,068
他の相談	242	369	435	370	414	477	470	531
合計	5,804	10,516	17,756	9,817	9,350	8,360	6,849	7,083



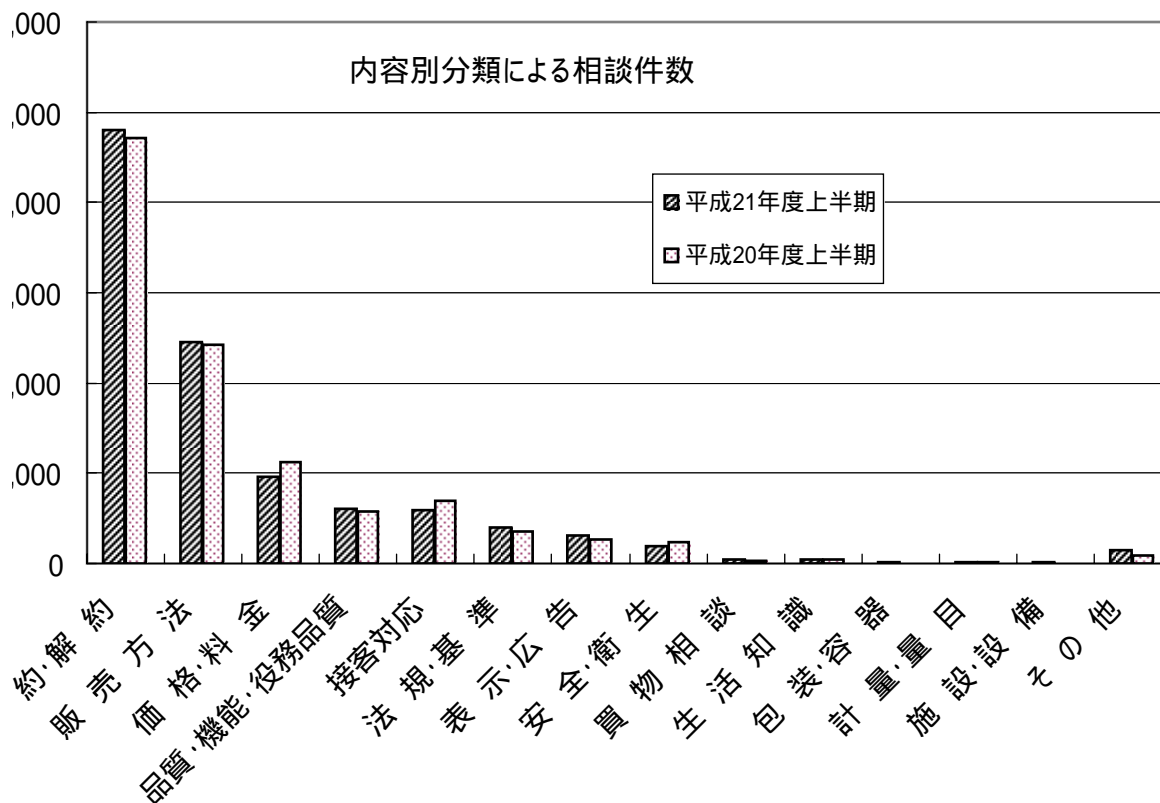
(3) 相談件数の上位 20 品目

順位	平成21年度上半期		平成20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 (オンライン等関連サービス)	1,134	オンライン等関連サービス	1,038
2	フリーローン・サラ金	823	フリーローン・サラ金	918
3	商品一般	526	商品一般	467
4	賃貸住宅	198	工事・建築	168
5	工事・建築	162	賃貸住宅	164
6	電話サービス	136	健康食品	125
7	自動車	118	自動車	123
8	健康食品	94	年金・社会保険等	109
9	内職・副業	91	空調・冷暖房・給湯設備	99
10	新聞	85	生命保険	98
11	空調・冷暖房・給湯設備	77	電話サービス	93
12	預貯金・証券	72	理美容	86
13	電話機類	69	新聞	78
14	行政サービス	69	医療用具	77
15	分譲マンション	66	行政サービス	75
16	ふとん類	63	ふとん類	70
17	生命保険	62	教材	63
18	浄水器	61	戸建住宅	62
19	宝くじ	61	電話機類	60
20	医療	60	浄水器	59

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21年度上半期		平成20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	4,798	67.7%	4,708	68.7%
販売方法	2,446	34.5%	2,420	35.3%
価格・料金	967	13.7%	1,119	16.3%
品質・機能・役務品質	611	8.6%	578	8.4%
接客対応	598	8.4%	700	10.2%
法規・基準	393	5.5%	362	5.3%
表示・広告	315	4.4%	263	3.8%
安全・衛生	185	2.6%	239	3.5%
買物相談	44	0.6%	36	0.5%
生活知識	41	0.6%	37	0.5%
包装・容器	10	0.1%	1	0.0%
計量・量目	9	0.1%	16	0.2%
施設・設備	9	0.1%	5	0.1%
その他	149	2.1%	86	1.3%
受付総件数	7,083 (b)		6,849 (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21年度上半期		平成20年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	2,140	30.2%	2,171	31.7%
通信販売	1,885	26.6%	1,663	24.3%
訪問販売	727	10.3%	811	11.8%
電話勧誘販売	353	5.0%	384	5.6%
マルチ取引	109	1.5%	184	2.7%
その他無店舗	78	1.1%	101	1.5%
ネガティブ・オプション	34	0.5%	37	0.5%
不明・無関係	1,757	24.8%	1,498	21.9%
計	7,083	100.0%	6,849	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 1,077	新聞 73	分譲マンション 31	健康食品 25
2	商品一般 150	空調・冷暖房・給湯設備 67	資格講座 25	化粧品 12
3	宝くじ 58	工事・建築 48	健康食品 21	パソコン・関連機器 11
4	内職・副業 54	浄水器 47	株 20	商品一般 6
5	電話サービス 41	ふとん類 44	内職・副業 19	電話機・関連機器 6

(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	175	デジタルコンテンツ (152)	5	換気扇フィルター (2)	2	商品一般・デジタルコンテンツ各(1)	1	化粧品 (1)
20歳代	331	デジタルコンテンツ (226)	61	ふとん類 (12)	21	資格取得教材 (5)	40	健康食品 (8)
30歳代	441	デジタルコンテンツ (275)	76	空調・冷暖房・給湯機器 (14)	58	資格講座 (9)	16	健康食品 (4)
40歳代	343	デジタルコンテンツ (186)	96	新聞 (12)	60	分譲マンション(14)	19	健康食品 (4)
50歳代	229	デジタルコンテンツ (122)	94	空調・冷暖房・給湯機器 (17)	52	分譲マンション(13)	10	パソコン・関連機器 (2)
60歳代	150	デジタルコンテンツ (60)	111	新聞 (13)	55	株 (11)	9	健康食品 (3)
70歳以上	127	宝くじ (30)	209	ふとん類 (22)	77	健康食品 (17)	9	健康食品 (4)
無回答	89		75		28		5	
計	####		727		353		109	

「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21年度 上半期	平成20年度 上半期	平成21年度 上半期	平成20年度 上半期
商品一般	2	1		
食料品	9	11	2	4
住居品	2	4	7	11
被服品	2	3		
保健衛生品	6	6	1	
教養娯楽品	4	4	4	2
車両・乗り物		2		
土地・建物・設備		4	1	3
他の商品			1	
教養・娯楽サービス	1	1		
保健・福祉サービス	7	4		
他の役務(外食)	3			
計	36	40	16	20

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