

平成28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	
・平成28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	4
・くらしの一日講座	4
・くらしの情報セミナー	6
・消費者講座	6
・大学生のための消費生活講演会	7
・高校生のための消費生活講演会	8
・親子くらしの体験セミナー	8
・啓発資料の配布	9
・消費者啓発パネル展	9
・消費生活フェスタ	10
2 消費生活相談	11
・県下の設置相談窓口総括概要	
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	30
・報道機関（中日新聞朝刊紙面欄）掲載提供資料	
4 しらしがメール配信状況	56
・しらしがメールによる消費者啓発	
5 くらしのかわら版	72
6 貸出ビデオ・DVDソフト一覧表	89
7 貸出パネル一覧表	104
8 県および市町消費生活相談窓口一覧表	105

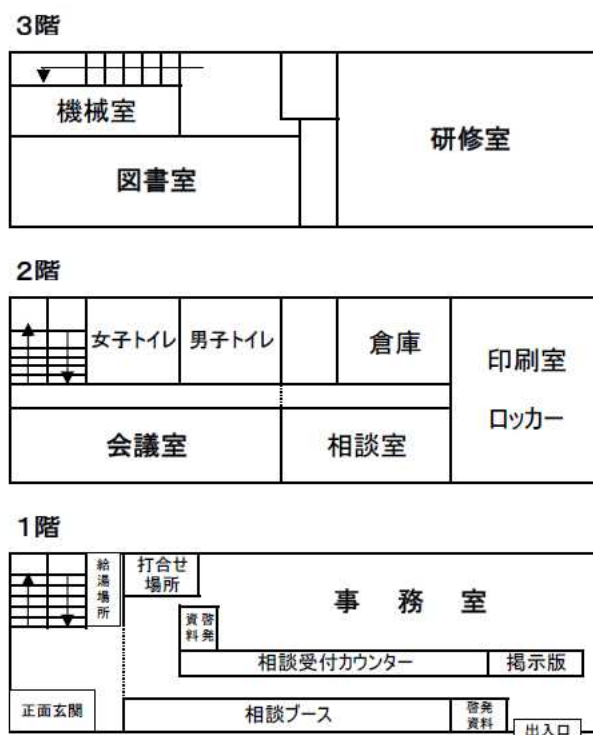
I 沿革

- 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 (PI0-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17年 5月 全国消費生活情報ネットワークシステム (PI0-NET) への相談情報直接入力システム採用
- 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22年 4月 全国消費生活情報ネットワークシステム (PI0-NET) の新システム稼働

II 建物の概要

- (1) 位置：彦根市元町4-1
- (2) 構造・規模：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（平成29年4月1日現在）

区分	消費生活センター
所長	1
次長	1
主幹	1
副主幹	1
主査	1
不正商取引専門検査員	1
消費生活主任相談員	1
消費生活相談員	9

Ⅳ 業務内容（平成28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

平成28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	くらしの 情報 セミナー	親子くらし の体験 セミナー	大 学 生 活 消費生活 講演会	高 校 生 活 消費生活 講演会	消 費 者 講座	消 費 者 啓 発 パネル展	総 数	苦 情 件 数
4月	回数	3			1				292	275
	人数	74			343					
5月	回数	2			3			3	346	303
	人数	113			665					
6月	回数	3				1			335	303
	人数	120				19				
7月	回数	10	1	3	1	2			286	253
	人数	290	60	111	165	174				
8月	回数	3							274	255
	人数	289								
9月	回数	2						1	322	292
	人数	165								
10月	回数	1				2			350	324
	人数	15				180				
11月	回数	6	1			4		2	333	310
	人数	566	45			218				
12月	回数	2				1		1	289	255
	人数	82				64				
1月	回数	1			1				290	264
	人数	22			73					
2月	回数	3				2	2		338	302
	人数	106				45	86			
3月	回数	2				1			363	333
	人数	144				40				
合計	回数	38	2	3	6	13	2	7	3,818	3,469
	人数	1,986	105	111	1,246	740	86	0		
備 考										

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	参加人数(人)	
1	4月7日	華頂看護専門学校	若者	ネットトラブルから身を守るために	34
2	4月8日	県警察県民センター	見守り	消費生活相談事例の紹介	15
3	4月21日	滋賀県職員退職者会彦根支部	見守り	見守り支援者のための消費生活講座	25
4	5月19日	レイカディア大学米原校	一般	最近の消費者トラブルの実態と対処法	101
5	5月20日	地域生活支援センターまな	障害者	身近な消費者トラブルの対処法を学ぼう	12
6	6月7日	多賀区福祉会	高齢者	だまされない賢い消費者になろう	45
7	6月15日	肥田町ひだまりの会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法を知る	30
8	6月16日	蚊野老人会	高齢者	悪質商法の事例と対策	45
9	7月1日	妙楽寺福寿会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	24
10	7月1日	くれおカレッジ	障害者(若者)	若者のための安心・安全な消費生活	28
11	7月6日	豊郷町	高齢者	悪質商法について学ぶ	11
12	7月19日	長浜市社会福祉協議会福祉ステーション	高齢者	暮らしの中に潜む危険について	30
13	7月21日	鳩の森地域サロン	高齢者	電力自由化の概要高齢者をねらう悪質商法	17
14	7月21日	大房町老人会	高齢者	高齢者を取り巻く悪質商法、特殊詐欺について	40
15	7月25日	親子暮らしの体験セミナー	親子	「消費生活センター」ってどんなところ？	41
16	7月26日	親子暮らしの体験セミナー	親子	「消費生活センター」ってどんなところ？	25
17	7月26日	親子暮らしの体験セミナー	親子	「消費生活センター」ってどんなところ？	45
18	7月28日	老人クラブ連合	見守り	高齢者の消費者被害の現状と防止	29
19	8月5日	レイカディア大学草津校	一般	最近の消費者トラブルの実態と対処法	233
20	8月27日	桜ヶ丘福祉の会	見守り	高齢者の見守り、高齢者を狙う悪質商法・詐欺について	25
21	8月31日	多賀町老人クラブ	高齢者	高齢者の消費者トラブルについて	31
22	9月6日	彦根商工会議所女性会	一般	マイナンバーの詐欺	25
23	9月6日	甲良町老壮会	高齢者	高齢者の消費生活問題について	140
24	10月27日	佐和町ふれあい給食実行委員会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法を知る	15
25	11月5日	甲良町	高齢者	高齢者の消費生活トラブルとその対処法	25
26	11月8日	長浜市図書館	高齢者	悪質商法の対処法	12

27	11月10日	ほほえみサロンいちば	高齢者	高齢者被害を防ぐために	63
28	11月12日	栗東市下鈎自治会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	47
29	11月25日	老人クラブ連合会大会	高齢者	高齢者の消費者被害の現状と防止について	400
30	11月30日	豊郷町企画振興課	高齢者	高齢者を取り巻く悪質商法を知り、対処法について学ぶ	19
31	12月9日	希望ヶ丘自治会	高齢者	高齢者のトラブル 悪徳商法&訪問販売	68
32	12月13日	竜王町消費生活学習グループ	高齢者	消費生活相談事例等の紹介	14
33	1月20日	山川原地域総合センター	高齢者	高齢者被害から身を守るために	22
34	2月2日	消費者講座（守山市）	見守り	高齢者の消費者被害を防ぐため地域でできること	50
35	2月16日	消費者講座（彦根市）	見守り	高齢者の消費者被害を防ぐため地域でできること	36
36	2月12日	子民家エトコロ	一般	子育て世代を中心に消費トラブルの対処法について	20
37	3月2日	彦根市立西中学校	若者	消費者トラブル対策講座	130
38	3月15日	滋賀県立高等技術専門校	若者	若者に被害多い消費者被害とその防止について	14
計					1,986

○ 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

番号	開催日時	会場	講師名	テーマ	人数(人)
1	7月5日(火) 13:30~15:00	消費生活センター	滋賀県金融広報委員会アドバイザー 丸山 高信 氏	大人のための経済学の基礎 ～金融の基本を知る～	105
2	11月24日(木) 14:00~16:00	消費生活センター	酪農家 但野 忠義 氏 農業生産法人代表 齋藤 登 氏 (福島県県外派遣事業)	震災から五年、ふくしまの今を語る人 ～酪農、乳業での安全、安心を求めて～	

○ 消費者講座

「地域の見守り」

(1) 目的

高齢者など見守り支援を必要とする人たちに対して、地域のみなさんが取り組める「見守り」について学ぶ。

(2) 対象者

県内に居住する人、福祉関係者（福祉施設関係者、民生委員等）等

(3) 事業実績

番号	開催日時	会場	講師名	テーマ	人数
1	2月2日(木) 14:00~16:00	守山市生涯学習・教育支援センター	京都産業大学法科大学院教授 高畠 英弘 氏	高齢者の消費者被害を防ぐため地域でできること	86
2	2月16日(木) 14:00~16:00	消費生活センター	滋賀県消費生活センター消費生活相談員		

○ 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

番号	開催日	大学名	テーマ	講師		受講者数 (人)
				弁護士	相談員等	
1	4月5日	滋賀短期大学	大人としての知識をもとう！		センター消費生活相談員	343
2	5月2日	滋賀大学	学生生活の危機管理		センター消費生活相談員	400
3	5月6日	滋賀大学	学生生活の危機管理		センター消費生活相談員	200
4	5月9日	滋賀県立大学	消費生活トラブルの予防と対処法	和合 佐登恵氏	センター消費生活相談員	65
5	7月12日	龍谷大学	こんなことホントにおこっているの		センター消費生活相談員	165
6	1月10日	滋賀短期大学	消費社会を生きる－新社会人の心構え－	西村 一彦 氏	センター消費生活相談員	73
計						1,246

○ 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	講師		受講者数 (人)
			弁護士	相談員	
1	6月17日	聾話学校		センター消費生活相談員	19
2	7月11日	瀬田高等学校	正木 大輔 氏	センター職員	114
3	7月11日	北大津養護学校		センター消費生活相談員	60
4	10月28日	比叡山高校		センター消費生活相談員	73
5	10月31日	愛知高等学校		センター消費生活相談員	107
6	11月7日	彦根総合高等学校		センター消費生活相談員	138
7	11月18日	愛知高等養護学校	平塚 崇 氏	センター消費生活相談員	34
8	11月22日	草津養護学校		センター消費生活相談員	28
9	11月22日	長浜北星高等養護学校	田嶋 明日香氏	センター消費生活相談員	18
10	12月16日	八日市養護学校		センター消費生活相談員	64
11	2月13日	甲良養護学校		センター消費生活相談員	25
12	2月16日	三雲養護学校石部分教室		センター消費生活相談員	20
13	3月17日	長浜北星高等学校（定時制）		センター消費生活相談員	40
計					740

○ 親子くらしの体験セミナー

(1) 目的

お金や食品に関する知識を身につけ、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

番号	開催日	会場	セミナー内容	参加者数
1	7月25日	(独法) 国立印刷局彦根工場	おさつの印刷工場見学&消費生活講座	親子 41名
2	7月26日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	飲み物の糖分をはかってみよう! & 消費生活講座	親子 70名

○ 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・冊子類

番号	対象者	リーフレット・冊子名	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4回)	18,000
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)	250
3	一般向け	迷惑電話撃退メモ帳	5,000
4	一般向け	「188」ボールペン(蛍光ペンつき)	1,000
5	一般向け	クーリング・オフってなに?	5,000
6	一般向け	これさえ読めばネットトラブル怖くない!	200
7	一般向け	知ってそなえる悪質商法	100
8	若者向け	消費者トラブル対策ワークブック	1,000
9	若者向け	あま〜い誘いにご用心! (近畿府県共同制作)	30,000
10	高齢者向け	高齢者の被害が急増中 悪質商法にだまされるものか	1,000

○ 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

①消費者月間啓発パネル展

番号	開催日	会場
1	平成28年 5月 2日(月)～平成28年 5月17日(火)	県庁3階連絡通路
2	平成28年 5月18日(水)～平成28年 5月29日(日)	県立図書館
3	平成28年 5月 9日(月)～平成28年 5月20日(金)	湖東合同庁舎1階玄関ロビー 彦根市役所1階ロビー

②消費者被害防止パネル展

番号	開催日	会場
1	平成28年 9月16日(金)～平成28年 9月21日(水)	ビバシティ彦根
2	平成28年11月 7日(月)～平成28年11月11日(金)	平和堂安曇川店
3	平成28年11月17日(木)～平成28年11月25日(金)	アル・プラザ長浜
4	平成28年12月 6日(火)～平成28年12月13日(火)	湖東合同庁舎1階玄関ロビー

○ 消費生活フェスタ

(1) 目的

「見て学んで楽しんでかしこい消費者になろう！」をテーマに、消費者啓発を行うと同時に消費生活相談窓口の周知をはかる。県警や市町、消費者団体、業界団体との共催で実施する。

(2) 対象者

一般県民

(3) 開催日時および会場

平成28年9月18日（月） 13:30～15:30 ビバシティ彦根（彦根市）

(4) 参加団体

滋賀県警察本部、彦根市、長浜市、近江八幡市、草津市、甲賀市、東近江市、米原市、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町、滋賀県地球温暖化防止活動推進センター、消費者ネット・しが、消費者関連専門家会議 (ACAP)

(5) 事業内容

<ステージ>

- ・滋賀レイクスターズチアスクールによる消費者ホットライン188PRパフォーマンス
- ・草津市相談員による消費生活啓発ステージ「悪質商法から身を守るには～クゥとかいな活やく～」
- ・ご当地キャラによる消費生活啓発ステージ「ご当地キャラ大集合！」
- ・消費者ネット・しがによる寸劇クイズ「未然に防ごう！消費者トラブル」
- ・県警音楽隊による特殊詐欺撃退演奏

<展示・出展>

- ・消費生活啓発パネル展示
- ・消費者関連専門家会議 (ACAP) による「お客さまの声を活かした製品展示」
- ・滋賀県警察本部による「詐欺撃退電話機案内」
- ・滋賀県地球温暖化防止活動推進センターによる「地球温暖化防止 環境学習実験」

滋賀県
消費生活センター開所
45周年!

見 て 学 んで 楽 しんで
「かしこい消費者」
になろう!

■「滋賀警察音楽隊」の大演奏!

■ご当地キャラ
大集合!

■「滋賀レイクスターズ
チアスクール」の
ダンス&ダンス

消費生活啓発
パネル展示を
同時実施!

9. 19 (祝)
13:30~15:30 参加無料
会場: ビバシティ彦根
センターフラザ
※消費生活啓発パネル展示は16日(金)~21日(水)

問合せ先: 滋賀県消費生活センター
滋賀県彦根市元町4-1 電話: 0749-27234

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、彦根市、長浜市、近江八幡市、草津市、甲賀市、東近江市、米原市、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町、滋賀県地球温暖化防止活動推進センター、特定非営利活動法人 消費者ネット・しが、公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP)

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	
平成28年度	12,577 (10,887)	86.6%	6,759 (6,549)	96.9%	53.7%
平成27年度	13,337 (11,746)	88.1%	6,856 (6,678)	97.4%	51.4%
対前年度	増減	△760 (△859)	△97 (△129)		
	比率	94.3% (92.7%)	98.6% (98.1%)		

- ◆ 本相談件数は、県内21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。

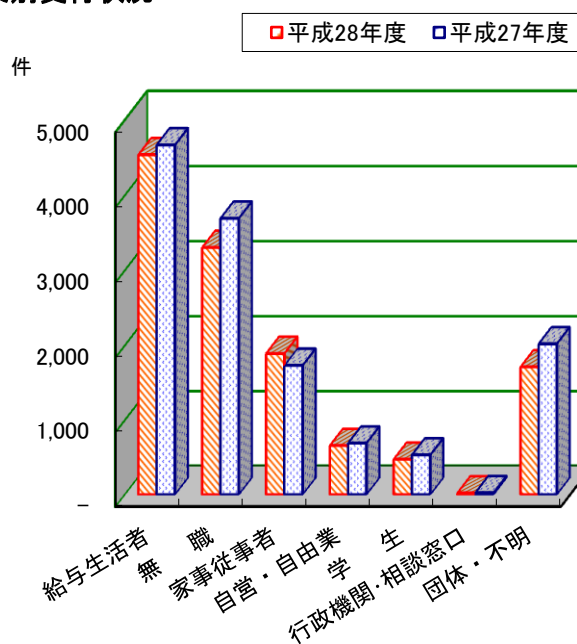
(2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	平成28年度			平成27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	3,818	3,469	2,192	4,241	3,924	2,335
滋賀県県民活動生活課	79	64	23	119	109	40
大津市	2,692	2,315	1,427	2,795	2,423	1,398
草津市	968	885	526	1,118	984	583
守山市	473	446	268	499	479	249
長浜市	590	561	364	571	547	363
近江八幡市	527	471	302	550	483	280
彦根市	416	399	229	543	531	308
栗東市	221	207	122	261	248	144
甲賀市	441	323	226	327	290	171
湖南市	332	285	181	316	275	151
野洲市	960	513	287	954	518	218
東近江市	541	495	296	543	501	290
高島市	272	238	171	272	235	190
米原市	157	135	86	165	140	95
日野町	49	44	37	37	34	26
竜王町	32	31	16	20	20	12
愛荘町	-	-	-	-	-	-
豊郷町	4	3	3	2	1	-
甲良町	4	2	2	2	2	2
多賀町	1	1	1	2	2	1
計	12,577	10,887	6,759	13,337	11,746	6,856

(3) 職業別相談受付件数

契約当事者	平成28年度	平成27年度
給与生活者	4,536	4,666
無職	3,301	3,688
家事従事者	1,887	1,729
自営・自由業	655	687
学生	471	529
行政機関・相談窓口	18	22
団体・不明	1,709	2,016
計	12,577	13,337

職業別受付状況



(4) 相談者の居住市町別受付件数

市町名	平成28年度		平成27年度		市町名	平成28年度		平成27年度	
大津市	3,148	3,148	3,340	3,340	彦根市	1,271		1,426	
草津市	1,085	3,133	1,186	3,356	愛荘町	132	1,567	135	1,737
守山市	659		680		55				
栗東市	445		496		52				
野洲市	944		994		69				
湖南市	399	761	398	848	長浜市	874		1,160	
甲賀市	362		450		305				
近江八幡市	684	1,651	726	1,710	高島市	357	357	363	363
東近江市	772		783						
日野町	126		132		不明・他府県	800	800	706	706
竜王町	69		69						
合計	12,577	12,577	13,337	13,337					

(5) 消費生活相談受付分類

内容別 分類項目 項目別 分類項目	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	581	506	5	6	28	18	0	46	329	278	47	1	3	2	3	22	788
食料品	778	722	106	123	19	70	8	135	425	492	138	2	1	2	7	1	1,529
住居品	460	420	53	145	8	47	0	25	218	254	72	1	2	4	4	3	836
光熱水品	136	107	12	8	7	35	1	4	63	47	18	0	1	2	2	3	203
被服品	404	382	11	69	18	28	0	43	220	295	67	1	0	4	1	2	759
保健衛生品	289	272	30	56	4	31	0	28	174	210	39	0	0	1	1	0	574
教養娯楽品	800	743	23	141	30	60	0	54	391	560	168	1	1	6	5	9	1,449
車両・乗り物	334	306	34	106	12	41	1	21	77	221	81	0	1	0	1	1	597
土地・建物・設備	424	343	22	89	49	45	2	9	182	221	58	0	9	5	2	14	707
他の商品	19	15	1	3	0	3	0	0	5	13	2	0	0	2	0	1	30
商品計	4,225	3,816	297	746	175	378	12	365	2,084	2,591	690	6	18	28	26	56	7,472
クリーニング	42	40	2	31	3	5	0	0	2	19	14	0	0	1	0	1	78
レンタル・リース・貸借	441	384	19	57	37	112	0	4	44	347	80	0	1	5	1	8	715
工事・建設・加工	363	340	30	109	18	76	1	9	123	233	83	0	2	4	1	1	690
修理・補修	193	180	10	64	5	55	0	1	74	111	47	0	1	2	0	1	371
管理・保管	28	23	1	2	4	5	0	4	6	18	8	0	1	0	0	0	49
役務一般	68	66	0	1	3	5	0	0	30	59	1	0	0	0	0	0	99
金融・保険サービス	1,022	907	3	16	136	122	0	20	259	805	98	0	2	11	7	12	1,491
運輸・通信サービス	3,520	3,435	6	106	75	380	1	292	2,469	3,011	237	0	1	3	0	14	6,595
教育サービス	57	51	2	3	2	12	0	3	20	41	9	0	2	1	1	2	98
教養・娯楽サービス	321	308	8	21	16	41	0	38	126	239	63	0	1	1	0	0	554
保健・福祉サービス	518	436	54	85	59	60	1	20	198	230	86	0	4	8	7	19	831
他の役務	536	474	15	34	25	80	2	41	240	354	67	0	2	11	2	13	886
内職・副業・相場	73	70	0	0	6	8	0	18	65	64	7	0	0	0	0	1	169
他の行政サービス	136	81	6	5	33	5	0	7	30	37	16	0	5	0	2	28	174
役務計	7,318	6,795	156	534	422	966	5	457	3,686	5,568	816	0	22	47	21	100	12,800
他の相談	1,034	276	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の相談計	1,034	276	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	12,577	10,887	453	1,280	597	1,344	17	822	5,770	8,159	1,506	6	40	75	47	156	20,272

※ 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	平成28年度			平成27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	581	4.6%	506	760	5.7%	716
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	778	6.2%	722	626	4.7%	583
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	460	3.7%	420	551	4.1%	511
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	136	1.1%	107	140	1.0%	117
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	404	3.2%	382	426	3.2%	417
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容器具	289	2.3%	272	260	1.9%	244
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	800	6.4%	743	863	6.5%	821
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	334	2.7%	306	328	2.5%	297
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	424	3.4%	343	487	3.7%	422
	他の商品	農機具、貴金属	19	0.2%	15	27	0.2%	24
商品計			4,225	33.8%	3,816	4,468	33.5%	4,152
役務	クリーニング	クリーニング	42	0.3%	40	65	0.5%	61
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	441	3.5%	384	502	3.8%	453
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	363	2.9%	340	379	2.8%	355
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	193	1.5%	180	204	1.5%	188
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	28	0.2%	23	48	0.4%	46
	役務一般	複合サービス会員	68	0.5%	66	70	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	1,022	8.1%	907	1,199	9.0%	1,109
	運輸・通信サービス	デジタルコンテンツ、インターネット通信サービス	3,520	28.0%	3,435	3,524	26.4%	3,453
	教育サービス	学習塾、家庭教師	57	0.5%	51	80	0.6%	69
	教養・娯楽サービス	教室・講座、宝くじ、コンサート	321	2.6%	308	305	2.3%	284
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	518	4.1%	436	541	4.1%	476
	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	536	4.3%	474	583	4.4%	532
	内職・副業・相場	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	73	0.6%	70	40	0.3%	37
他の行政サービス	アンケート調査等	136	1.1%	81	198	1.5%	106	
役務計			7,318	58.2%	6,795	7,738	58.0%	7,234
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	1,034	8.2%	276	1,131	8.5%	360
総件数			12,577	100.0%	10,887	13,337	100.0%	11,746

(7) 相談件数の上位10品目

順位	平成28年度			平成27年度		
	商品・役務名	件数	内苦情	商品・役務名	件数	内苦情
1	デジタルコンテンツ	2,380	2,359	デジタルコンテンツ	2,322	2,309
2	商品一般	581	506	商品一般	760	716
3	インターネット通信サービス	557	535	インターネット通信サービス	615	600
4	フリーローン・サラ金	440	403	フリーローン・サラ金	507	470
5	工事・建築	354	332	賃貸住宅	375	343
6	健康食品	353	340	工事・建築	361	339
7	賃貸住宅	344	310	健康食品	295	285
8	自動車	279	255	自動車	256	232
9	移動通信サービス	235	219	移動通信サービス	231	212
10	修理サービス	184	171	行政サービス	198	106

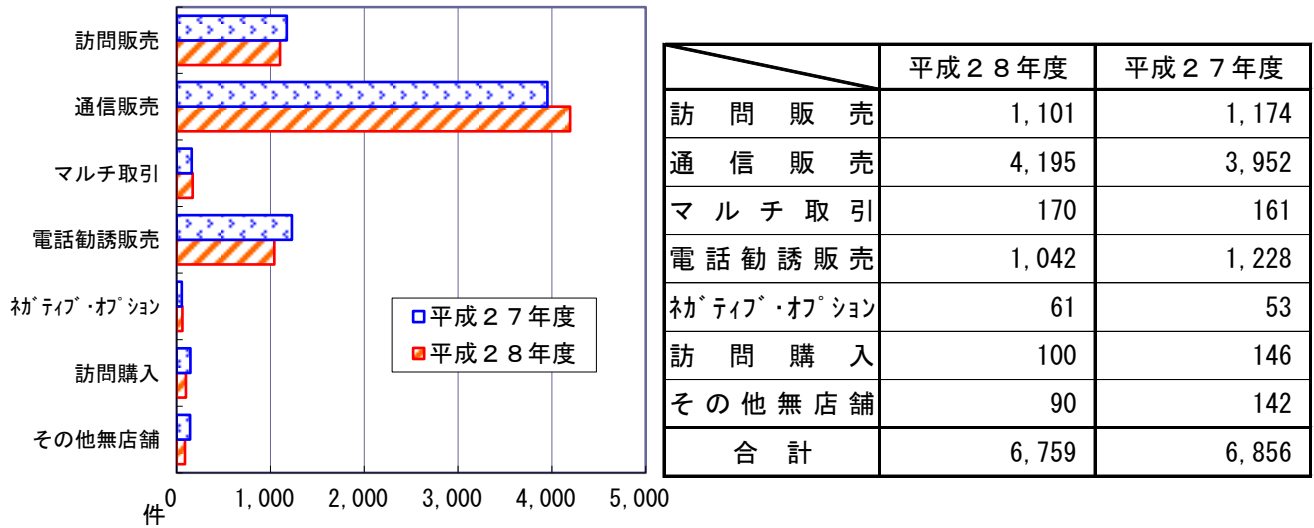
(8) 内容別分類件数

分類項目	平成28年度		平成27年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	8,159	64.7	8,508	63.8
販売方法	5,770	45.9	5,941	44.5
価格・料金	1,507	12.0	1,627	12.2
接客対応	1,344	10.7	1,671	12.5
品質・機能・役務品質	1,280	10.5	1,452	10.9
法規・基準	822	5.3	723	5.4
表示・広告	597	4.7	740	5.5
安全・衛生	453	3.6	568	4.3
買物相談	75	0.6	79	0.6
生活知識	47	0.4	30	0.2
施設・設備	40	0.3	36	0.3
計量・量目	17	0.1	13	0.1
包装・容器	6	0.0	15	0.1
その他	156	1.2	140	1.0
受付総件数 a	12,577	—	13,337	—

※ 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	平成28年度		平成27年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
家 庭 訪 販	792	755	847	821
点 検 商 法	109	106	124	122
アポイントメントセールス	28	28	32	31
S F 商 法	8	8	15	15
職 場 訪 販	17	17	38	38
キ ャ ッ チ セ ー ル ス	5	5	6	6
展 示 販 売	14	14	11	11

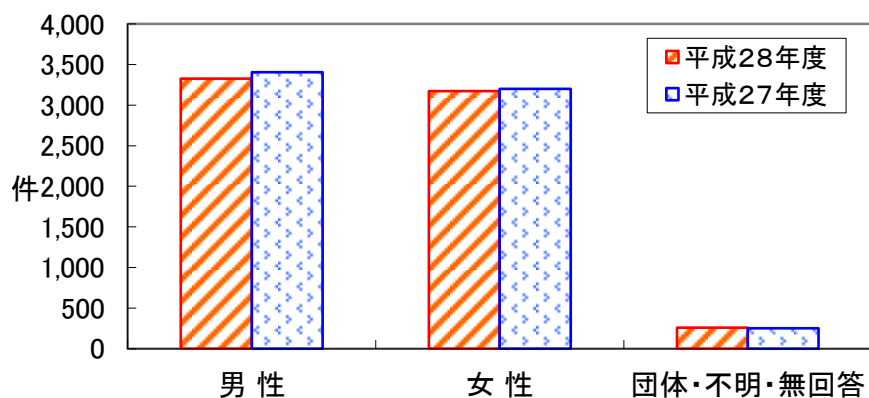
※ 通信販売の主な販売方法

方 法	平成28年度		平成27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)	3,184 (3,011) (94)	3,152 (2,983) (90)	2,912 (2,755) (78)	2,875 (2,721) (76)
電 子 広 告	542	531	314	308
ダ イ レ ク ト メ ー ル	55	53	60	59
新 聞 雑 誌 広 告	45	44	58	54
折 込 チ ラ シ	29	29	13	13
カ タ ロ グ 通 販	46	43	64	61
テ レ ビ シ ョ ッ ピ ン グ	72	68	76	73

② 契約当事者性別・年齢別件数

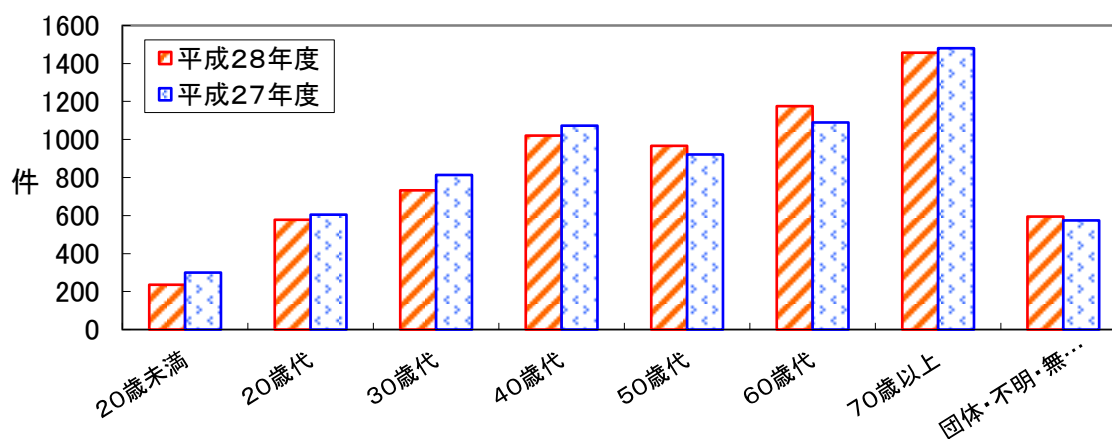
〔性別〕

	平成28年度	平成27年度
男性	3,327	3,405
女性	3,172	3,199
団体・不明・無回答	260	252
合計	6,759	6,856



〔年齢別〕

	平成28年度	平成27年度
20歳未満	235	299
20歳代	578	605
30歳代	733	814
40歳代	1,021	1,072
50歳代	966	921
60歳代	1,176	1,089
70歳以上	1,456	1,481
団体・不明・無回答	594	575
合計	6,759	6,856



③ 商品別件数

商品・役務名		平成28年度		平成27年度		
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情	
A	商品一般	297	277	387	376	
B	食料品	558	541	393	380	
	B 22 カニ	37	37	19	19	
	B 51 健康食品	332	322	257	252	
	他の食料品	189	182	117	109	
C	住居品	275	267	308	294	
	C 21 冷凍冷蔵機器	4	4	5	5	
	C 22 浄水器	62	60	64	62	
	C 23 ミシン	4	4	4	4	
	C 24 掃除機類	12	11	12	11	
	C 32 ふとん類	41	41	53	50	
	C 40 防災・防犯用品	22	21	19	17	
	他の住居品	130	126	151	145	
D	光熱水品	64	60	50	44	
E	被服品	295	288	299	294	
	E 20 和服	22	20	26	26	
	E 35 婦人下着	14	14	9	9	
	E 42 かばん類	32	32	27	27	
	E 43 アクセサリー	42	41	70	69	
	他の被服品	185	181	167	163	
F	保健衛生品	202	197	168	162	
	F 20 配置薬	8	8	16	15	
	F 30 医療用具	23	22	31	28	
	F 40 化粧品	133	130	89	87	
	F 50 理美容器具・用品	17	17	11	11	
	他の保健衛生品	21	20	21	21	
G	教養娯楽品	447	428	515	506	
	G 20 文具・事務用品	11	8	11	10	
	G 21 パソコン	41	38	42	42	
	G 25 電話機類	29	28	42	40	
	G 30 学習教材	34	33	52	52	
	G 30 資格取得用教材	6	6	11	11	
	G 40 新聞	104	100	102	101	
	G 40 書籍・印刷物	27	27	45	43	
	G 50 音響・映像製品	41	37	49	48	
	G 60 スポーツ用品	22	22	27	27	
	G 92 室内装飾品	9	8	12	12	
	他の教養娯楽品	123	121	122	120	
	H	車両・乗り物	73	71	87	81
		H 20 自動車	44	42	52	47
他の車両・乗り物		29	29	35	34	
I	土地・建物・設備	187	176	205	196	
	I 20 土地	11	11	15	13	
	I 32 集合住宅	15	13	29	28	
	I 51 給湯システム	65	64	57	54	
	I 51 ソーラーシステム	47	42	63	62	
	他の土地・建物・設備	49	46	41	39	
J	他の商品	9	8	19	18	

商品・役務名		平成28年度		平成27年度		
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情	
K	クリーニング	4	4	2	1	
L	レンタル・リース・賃借	29	28	44	41	
M	工事・建築／修理等 (土地・建物)	145	139	134	130	
						M
O	管理・保管	8	7	13	13	
P	役務一般	47	46	42	39	
Q	金融・保健サービス	256	242	344	336	
	Q ^{20~35} 生命保険・損害保険	52	46	62	61	
	Q 70 未公開株	4	4	4	4	
	Q 70 預貯金・証券等	29	29	32	32	
	Q 75 テリパティブ取引	21	21	22	22	
	Q 76 ファンド型投資商品	38	37	85	84	
	Q 80 フリーローン・サラ金	58	56	63	60	
	他の金融・保険サービス	54	49	76	73	
	R	運輸・通信サービス	3,010	2,963	3,012	2,983
		R ^{70~72} 運送サービス	24	22	23	22
R 81 電報・固定電話		25	22	36	35	
R 82 移动通信サービス		52	49	51	47	
R 83 デジタルコンテンツ		2,315	2,297	2,277	2,265	
R 83 放送サービス		115	111	111	108	
R 84 インターネット通信サービス		464	447	495	488	
他の運輸通信サービス		22	22	19	18	
S		教育サービス	20	20	25	24
T		教養・娯楽サービス	187	182	142	133
	T 20 旅行代理業	61	59	19	18	
	T 40 資格講座	21	20	20	17	
	T 70 宝くじ	10	10	11	11	
	他の教養・娯楽サービス	95	93	111	105	
U	保健・福祉サービス	148	143	145	140	
	U 24 衛生サービス	40	37	19	18	
	他の保健・福祉サービス	108	106	126	122	
V	他の役務	265	247	313	298	
	V 20 冠婚葬祭	32	32	38	36	
	V 40 興信所	59	58	35	35	
	V 40 広告代理サービス	20	17	19	15	
	V 40 廃品回収サービス	6	3	20	17	
	V 40 結婚相手紹介サービス	7	7	7	6	
	V 40 祈祷サービス	19	17	17	15	
	他の役務	122	113	212	209	
W	内職・副業等	67	65	33	31	
X	行政サービス	27	26	25	24	
Z	他の相談	44	33	38	29	
計		6,759	6,549	6,856	6,678	

④ 商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成28年度				平成27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	デジタルコンテンツ	契約当事者	年代	①60歳代、②40歳代、③50歳代		2,315 (2,297)	2,277 (2,265)
			職業	①給与生活者、②無職、③家事従事者			
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売、③訪問販売				
		商品・役務の内容	①デジタルコンテンツ、②アダルト情報サイト、③出会い系サイト				
		契約額	最高額	20,000千円	平均額		
2	インターネット通信サービス	契約当事者	年代	①60歳代、②70歳代、③40歳代		464 (447)	495 (488)
			職業	①給与生活者、②無職、③家事従事者			
		販売形態	①電話勧誘販売、②通信販売、③訪問販売				
		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、③インターネット通信サービス				
		契約額	最高額	1,450千円	平均額		
3	健康食品	契約当事者	年代	①70歳代、②80歳代、③40歳代		332 (322)	257 (252)
			職業	①給与生活者、無職、②家事従事者、③学生			
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売、③マルチ				
		商品・役務の内容	①健康食品、②酵素食品、③ニンニク食品				
		契約額	最高額	4,557千円	平均額		
4	商品一般	契約当事者	年代	①70歳代、60歳代、②40歳代		297 (277)	387 (376)
			職業	①無職、②給与生活者、③家事従事者			
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売、③マルチ				
		商品・役務の内容	①商品一般				
		契約額	最高額	30,000千円	平均額		
5	工事・建築／修理等（土地・建物）	契約当事者	年代	①70歳代、②60歳代、③50歳代		145 (139)	134 (130)
			職業	①無職、②給与生活者、③家事従事者			
		販売形態	①訪問販売、②電話勧誘販売、③通信販売				
		商品・役務の内容	①屋根工事、②塗装工事、③工事・建築サービス				
		契約額	最高額	20,000千円	平均額		
6	化粧品	契約当事者	年代	①20歳代、②50歳代、③40歳代		133 (130)	89 (87)
			職業	①給与生活者、②家事従事者、③無職			
		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化粧品、②化粧クリーム、③化粧石鹸				
		契約額	最高額	22,000千円	平均額		
7	放送サービス	契約当事者	年代	①70歳代、②60歳代、③30歳代		115 (111)	111 (108)
			職業	①給与生活者、②無職、③学生			
		販売形態	①訪問販売、②通信販売、③電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①テレビ放送サービス、②衛星テレビ放送、③ケーブルテレビ				
		契約額	最高額	199千円	平均額		
8	新聞	契約当事者	年代	①60歳代、70歳代、②80歳代、③40歳代		104 (100)	102 (101)
			職業	①無職、②家事従事者、③給与生活者			
		販売形態	①訪問販売、②通信販売、③電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①新聞				
		契約額	最高額	120千円	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、②60歳代、③80歳代		95 (91)	113 (105)
			職業	①無職、②給与生活者、③家事従事者			
		販売形態	①訪問販売、②通信販売、③電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①修理サービス、②リフォームサービス				
		契約額	最高額	3,000千円	平均額		
10	内職・副業等	契約当事者	年代	①20歳代、②40歳代、③30歳代、60歳代		67 (65)	33 (31)
			職業	①給与生活者、②学生、③家事従事者、無職			
		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他の内職・副業、②内職・副業、③ワープロ・パソコン内職				
		契約額	最高額	1,565千円	平均額		

※①②…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	平成28年度		平成27年度		商品項目	平成28年度		平成27年度	
	危害	危険	危害	危険		危害	危険	危害	危険
商品一般	4	0	1	1	他の商品	0	1	0	0
食料品	30	7	23	12	以外・リース・賃借	2	1	5	1
住居品	15	7	18	30	工事・建築・加工	0	2	2	2
光熱水品	1	0	0	2	修理・補修	0	1	0	1
被服品	5	1	3	1	運輸・通信サービス	0	1	1	0
保健衛生品	10	4	17	1	教養・娯楽サービス	3	0	4	0
教養娯楽品	5	2	1	2	保健・福祉サービス	32	0	38	0
車両・乗り物	2	10	2	13	他の役務（外食）	4	1	2	0
土地・建物・設備	1	2	2	1	他の行政サービス	0	0	0	1
計						114	40	119	68

※ 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	4	自転車	感覚機能の低下	2	除草剤、医療
脱臼・捻挫	0		熱傷	5	電子レンジ、電気ポット、ヘアドライヤー
切断	0		凍傷	0	
擦過傷・挫傷・打撲傷	9	掃除用品、ベッド類、婦人靴	皮膚障害	26	健康食品、化粧品
刺傷・切傷	6	食器、包丁、かばん	感電障害	0	
頭蓋(内)損傷	1		中毒	1	外食
内臓損傷	0		呼吸器障害	4	ベッド類、電動自転車
神経・脊髄の損傷	5	食卓、健康器具	消化器障害	17	健康食品、飲料、菓子類
筋・腱の損傷	0		その他の症状及び諸症状	34	健康食品、医療、歯科治療
窒息	0		不明	0	
計				114	

危険の内容

内容	件数	主な商品	内容	件数	主な商品
火災	1	ガス工事	破損・折損	2	コンタクトレンズ、車庫
発火・引火	1	ペット用品	部品脱落	3	扇風機、自動車、サッシ
発煙・火花	8	ヘアードライヤー、電動自転車	機能故障	4	自動車、電動自転車
過熱・こげる	0		転落・転倒・不安定	3	食卓、新築工事、引っ越し
ガス爆発	0		バリ・鋭利	1	ミネラルウォーター
ガス漏れ	0		操作・使用性の欠落	1	自動車
点火・燃焼・消火不良	0		腐敗・変質	1	健康食品
漏電・電波等の障害	0		異物の混入	7	鶏肉、ヨーグルト、ベビーフード
燃料・液漏れ等	1	石油ファンヒーター	異物の侵入	0	
化学物質による危険	1	農機具	その他	4	自動車、電気かみそり
破裂	2	携帯水筒、洗濯乾燥機	不明	0	
計				40	「危害」の相談に「危険」の内容を含む場合があります。

3 消費生活相談体制の充実強化

○ レベルアップ研修の開催

(1) 目的

県および市町の消費生活相談員、消費生活相談窓口担当職員の資質向上を図る。

(2) 事業実績

番号	開催日	テーマ・講師	研修受講者数
1	7月7日	消費生活相談に必要な美容医療の知識について 公益社団法人 日本美容医療協会	市町17名、県 10名
2	8月9日	消費者教育コーディネーターの役割とその活動について 岡山県消費生活センター 矢吹香月消費生活相談員	市町11名、県 9名
3	9月27日	消費生活相談に必要な屋根工事の知識 滋賀県瓦工事協同組合 旅行トラブルの解決のための基本的な知識について 一般社団法人 日本旅行業協会	市町14名、県12名 市町16名、県9名
4	11月10日 12月8日	民法改正について 滋賀弁護士会	市町25名、県 16名
5	2月23日	成年後見制度の概要と現状について 成年後見センター・リーガルサーポート滋賀支部	市町 12名、県8名

○ 相談事例研修会の開催

(1) 目的

県内相談窓口寄せられた処理困難事例について、滋賀弁護士会の協力のもと、法律解釈や処理方法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、消費生活相談窓口担当職員の資質向上を図る。

(2) 事業実績

- ・開催日 6月9日、10月13日、2月9日
- ・参加者 延べ 71名

○ 巡回訪問等の実施

(1) 目的

消費生活相談窓口の機能向上を図るため、県消費生活センターの職員、消費生活相談員等が市町に出向き、市町の実情に応じた支援を行うとともに、情報交換を図る。

(2) 事業実績

- ・巡回訪問 訪問市町：1市 6町 （訪問回数 延べ27回）
- ・合同相談会 2回 （うち2回は巡回訪問と兼ねる）