

平成27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27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	5
・消費者講座	5
・高校生のための消費生活講演会	6
・親子くらしの体験セミナー	6
・大学生のための消費生活講演会	7
・消費生活フェスタ	8
・啓発資料の配布	9
・消費者啓発パネル展	9
2 消費生活相談	10
3 消費生活相談体制の充実強化	20
VI 参考資料	21
1 消費生活相談状況	22
2 商品テスト依頼状況	27
3 消費生活相談事例集	28
・報道機関（中日新聞朝刊紙面欄）掲載提供資料	
4 くらしのかわら版	54
5 貸出ビデオ・DVDソフト一覧表	71
6 貸出パネル一覧表	86
7 県および市町消費生活相談窓口一覧表	87

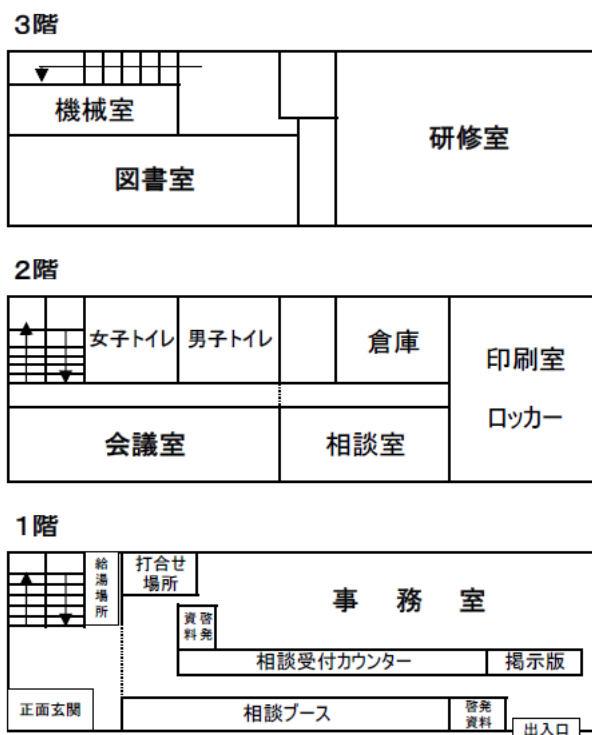
I 沿革

- 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
- 平成27年 9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28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27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27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				338	320
	人数	132			170					
5月	回数	1			2			1	325	299
	人数	35			610					
6月	回数	6							414	383
	人数	211								
7月	回数	5	1	4		1			355	324
	人数	515	38	197		29				
8月	回数	1		2					365	344
	人数	65		72						
9月	回数	4						1	373	346
	人数	144								
10月	回数	2				2		1	359	338
	人数	60				302				
11月	回数	3	1			3		1	362	336
	人数	115	60			136				
12月	回数		1			3		2	316	290
	人数		29			264				
1月	回数	1			1			1	344	317
	人数	30			70					
2月	回数					3	1	1	324	288
	人数					63	120			
3月	回数	1				1	1		366	339
	人数	30				41	72			
合計	回数	27	3	6	4	13	2	8	4,241	3,924
	人数	1,337	127	269	850	835	192	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14日	西沼波町長寿会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処方法	38
2	4月21日	宮司東町自治会	高齢者	悪質商法・詐欺にあわないために	35
3	4月23日	滋賀県レイカディア大学	高齢者	最近の消費者トラブルについて	59
4	5月18日	滋賀県友弘済会	高齢者	これだけは知っておきましょう！高齢者被害を防ぐために	35
5	6月2日	多賀区福祉会	高齢者	高齢者狙う悪質商法と詐欺にあわないために	30
6	6月6日	滋賀県退職公務員連盟	高齢者	日ごろの見守りで高齢者の消費者被害を防ぎま	70
7	6月10日	大柳ことぶき会	高齢者	悪質商法の現状と対策	29
8	6月11日	竜王町民生委員・児童委員協議会	民生委員	地域の見守りで高齢者被害を防ぎましょう	38
9	6月17日	就労支援センターあつぷでーと	障害者	あまーい誘いにご用心！	18
10	6月20日	西大路一区福祉会	高齢者	気をつけて！消費生活トラブル	26
11	7月9日	古沢鶴寿会	高齢者	悪質商法・詐欺にあわないために	30
12	7月10日	城北学区民生委員・児童委員協議会	民生委員	悪質商法にだまされないかしい消費者になり	93
13	7月15日	南志賀福王子寿楽会	高齢者	これだけは知っておきましょう！高齢者被害を防ぐために	30
14	7月21日	辻堂町老人会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	17
15	7月26日	滋賀県社会福祉協議会	介護支援専門員	高齢消費者被害	345
16	8月10日	滋賀県医療福祉推進課	認知症、高齢福祉担当者	県内における消費生活相談状況について	65
17	9月5日	建設連合・滋賀県建設組合	一般・組合員	県内の消費生活相談状況とトラブル事例について	30
18	9月18日	地域生活支援センターまな	障害者	身近にあるトラブルを知ろう	14
19	9月20日	建設連合・滋賀県建設組合	一般・組合員	県内の消費生活相談状況とトラブル事例について	10
20	9月27日	滋賀県社会福祉協議会	介護支援専門員	高齢消費者被害	90
21	10月3日	介護老人保健施設ケアポート栗東	高齢者介護者	高齢者を狙う悪質商法	30
22	10月23日	城東北部社会福祉協議会	高齢者	悪質な訪問販売、振込め詐欺の手口とその対応	30
23	11月11日	滋賀県立農業大学校	若者	若者に多い契約トラブル	50
24	11月25日	法養寺 にこにこ会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法と対策	15
25	11月25日	竜王町老人クラブ連合会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法と詐欺の手口	50
26	1月13日	甲良町老人クラブ長寺東だんらの会	高齢者	特殊詐欺を始めとした高齢者への悪質商法につ	30
27	3月24日	ボランティアグループ「きずな」	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	30
				計	1,337

○ 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3日(金) 13:30~15:30	消費生活 センター	独立行政法人 製品評価技術基盤機構 主査 田中 均 氏	暮らしの中の製品事故 ～事故から身を守るために～	127
2	11月26日(木) 14:00~15:30	消費生活 センター	滋賀県総合政策部情報政策課 副主幹 浪江 尚史 氏	マイナンバーってなに? ～わたしが知っておきたいこと～	
3	12月15日(火) 14:00~16:00	消費生活 センター	滋賀県地球温暖化防止活動 推進員 山本 悦子 氏	食生活と環境のつながりを学ぶ	

○ 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

福祉関係者（福祉施設関係者、民生委員等）、県内に居住する人等

(3) 事業実績

番号	開催日時	会場	講師名	テーマ	人数
1	2月9日(火) 13:30~16:00	明日都浜大津 ホール	京都産業大学法科大学院 教授 野々山 宏 氏 滋賀県警察本部生活安全部 調査官 松井 勇次 氏	最近の消費者トラブルの現状から被害 防止に向けて地域でできること ～高齢者の「見守り」を考える～	192
2	3月3日(木) 13:30~16:00	長浜市民交流 センター	京都産業大学法科大学院 教授 高嶋 英弘 氏 滋賀県警察本部生活安全部 調査官 松井 勇次 氏		

○ 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、主に弁護士と消費生活相談員と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

高等学校および特別支援学校高等部の生徒

(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	7月3日	豊話学校		センター消費生活相談員	29
2	10月26日	愛知高等学校	岡田 俊也 氏	県民活動生活課消費生活相談員	102
3	10月29日	滋賀短期大学附属高等学校	伊藤 建 氏	センター消費生活相談員	200
4	11月5日	能登川高等学校		センター消費生活相談員	120
5	11月6日	能登川高等学校		センター消費生活相談員	
6	11月26日	長浜高等養護学校	守田 恵 氏	センター消費生活相談員	16
7	12月14日	鳥居本養護学校	岡村 庸靖 氏	センター消費生活相談員	16
8	12月17日	彦根総合高等学校		センター消費生活相談員	183
9	12月21日	八日市養護学校		センター消費生活相談員	65
10	2月15日	甲良養護学校		センター消費生活相談員	20
11	2月16日	愛知高等養護学校	福井 達生 氏	センター消費生活相談員	34
12	2月24日	長浜養護学校	小山 英則 氏	センター消費生活相談員	9
13	3月17日	長浜北星高等学校（定時制）	小山 英則 氏	センター職員	41
計					835

○ 親子くらしの体験セミナー

(1) 目的

親子が共に体験学習し、食品に対する正しい知識を身につけ健康な生活を送ることができるよう、また消費生活への関心を深めてもらえるよう、消費者教育の機会を提供した。

(2) 対象者

小学校4・5・6年生とその保護者

(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28日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	デコポッキー作りと おいしいお菓子の食 べ方を学ぼう！	親子 84名
2	7月29日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	親子で学ぼう「お金っ てなあに？」～貯金箱 をつくろう！～	親子 113名
3	8月6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！	親子 72名

○ 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8日	滋賀医科大学	「学生のリスクマネジメントについて」	福井 達生 氏	センター職員	170
2	5月8日	滋賀大学経済学部	「学生生活の危機管理」		センター消費生活相談員	210
3	5月11日	滋賀大学経済学部	「学生生活の危機管理」		センター消費生活相談員	400
4	1月12日	滋賀短期大学	「大学生（新社会人）の心構え」	西村 一彦 氏	センター消費生活相談員	70

○ 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27年9月12日（土）13:00～15:30 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、草津市、守山市、甲賀市、東近江市、米原市、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町、消費者ネット・しが、消費者関連専門家会議(ACAP)、滋賀グリーン購入ネットワーク

(5) 事業内容

<ステージ>

- ・ご当地ユニット「Can'ce♡浜姫」による消費生活啓発ミニライブ
- ・消費者ネット・しがによる消費生活寸劇クイズ「未然に防ごう！消費者トラブル」
- ・ご当地キャラ紹介・ファミリーレストラン消費生活漫才
- ・草津市相談員による消費生活啓発ステージ「かしこい消費者になりまshow!!」
- ・滋賀レイクスターズチアスクールによる相談窓口PRパフォーマンス
- ・県警音楽隊による特殊詐欺撃退演奏

<展示・出展>

- ・滋賀グリーン購入ネットワークによる「グリーン購入お買いものゲーム」
- ・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」
- ・消費生活啓発・グリーン購入パネル展示
- ・ご当地キャラぬりえ

滋賀県
Shiga Prefecture

消費生活フェスタ!

2015

9. 12 (土)
13:00～15:30 参加無料

会場：ビバシティ彦根
センタープラザ（JR南彦根駅より徒歩5分）
※消費啓発パネル展示は9日(水)～16日(水)に開催

主催：滋賀県 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、守山市、甲賀市、東近江市、米原市、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町、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)、一般社団法人滋賀グリーン購入ネットワーク
問合せ先：滋賀県消費生活センター 彦根市元町4-1 Tel. : 0749-27-2234

■「ファミリーレストラン」(滋賀県住みます芸人) みなさ～ん、消費生活フェスタに『いらっしゃっせ～!!』

■「滋賀レイクスターズチアスクール」によるダンスで悪質商法お断り!

見 て 学 んで 楽 しんで
「かしこい消費者」
になろう!

ぬりえもあるよ♡

Can'ce♡浜姫
消費生活啓発ライブ!

■「滋賀県警察音楽隊」が特殊詐欺撃退!
♪詐欺防止啓発ソング「だまされたらあかん!」

大塚のキャラ

○ 啓発資料の配付

(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	くらしのかかわら版 (消費生活センター発行 年4回)	20,000
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	「188」啓発用マグネット	10,000
4	一般向け	STOP! 悪質商法 (救急絆創膏)	1,300
5	若者向け	消費者トラブル対策ワークブック	2,600
6	若者向け	あま〜い誘いにご用心! (近畿府県共同制作)	25,000
7	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	1,300
8	高齢者向け	日頃の見守りで 高齢者の消費者被害を防ぎましょう	2,500
9	高齢者向け	地域の見守りで 高齢者の消費者被害を防ぎましょう	3,100
10	高齢者向け	新手の悪質商法・詐欺が 高齢者をねらっています!	5,000

○ 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27年 5月19日(水)～平成27年 6月 2日(火)	県立図書館

②消費者被害防止パネル展

番号	開催日	会場
1	平成27年 9月 9日(水)～平成27年 9月16日(水)	ビバシティ彦根
2	平成27年10月21日(水)～平成27年10月28日(水)	平和堂安曇川店
3	平成27年11月 4日(水)～平成27年11月11日(水)	アル・プラザ長浜
4	平成27年12月 7日(月)～平成27年12月11日(金)	湖東合同庁舎1階玄関ロビー
5	平成27年12月22日(水)～平成28年 1月 7日(水)	ショッピングプラザ・アピア
6	平成28年 1月 7日(水)～平成28年 1月14日(水)	アル・プラザ水口
7	平成28年 2月17日(水)～平成28年 2月24日(水)	イオンモール草津

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27年度	13,337 (11,746)	88.1%	6,856 (6,678)	97.4%	51.4%
平成26年度	13,949 (12,465)	89.4%	7,418 (7,225)	97.4%	53.2%
対前年度	増減	△612 (△719)	△562 (△547)		
	比率	95.6% (94.2%)	92.4% (92.4%)		

- ◆ 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。

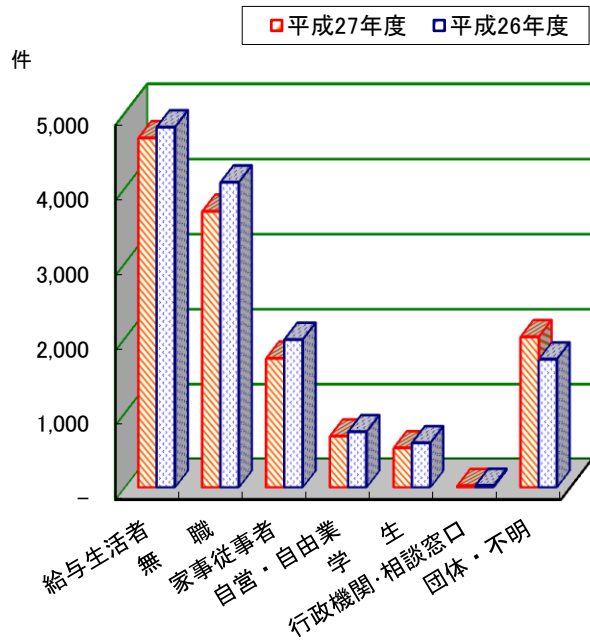
(2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	平成27年度			平成26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	4,241	3,924	2,335	4,365	3,998	2,409
滋賀県県民活動生活課	119	109	40	124	105	58
大津市	2,795	2,423	1,398	2,904	2,556	1,540
草津市	1,118	984	583	1,226	1,124	609
守山市	499	479	249	620	613	310
長浜市	571	547	363	629	575	385
近江八幡市	550	483	280	760	616	375
彦根市	543	531	308	572	558	312
栗東市	261	248	144	277	264	150
甲賀市	327	290	171	247	221	175
湖南市	316	275	151	370	322	206
野洲市	954	518	218	807	548	282
東近江市	543	501	290	568	525	304
高島市	272	235	190	283	258	189
米原市	165	140	95	162	149	97
日野町	37	34	26	8	8	6
竜王町	20	20	12	23	22	9
愛荘町	-	-	-	-	-	-
豊郷町	2	1	-	2	2	2
甲良町	2	2	2	2	1	-
多賀町	2	2	1	-	-	-
計	13,337	11,746	6,856	13,949	12,465	7,418

(3) 職業別相談受付件数

契約当事者	平成27年度	平成26年度
給与生活者	4,666	4,811
無職	3,688	4,075
家事従事者	1,729	1,980
自営・自由業	687	745
学生	529	596
行政機関・相談窓口	22	24
団体・不明	2,016	1,718
計	13,337	13,949

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27年度		平成26年度		市町名	平成27年度		平成26年度	
大津市	3,340	3,340	3,447	3,447	彦根市	1,426		1,497	
草津市	1,186	3,356	1,376	3,568	愛荘町	135	1,737	148	1,837
守山市	680		771		62				
栗東市	496		534		76				
野洲市	994		887		54				
湖南市	398	848	491	1,050	長浜市	972	1,277	1,012	1,319
甲賀市	450		559		307				
近江八幡市	726	1,710	941	1,990	高島市	363	363	391	391
東近江市	783		838						
日野町	132		111		不明・他府県	706	706	347	347
竜王町	69		100						
合計	13,337	13,337	13,949	13,949					

(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	760	716	7	12	30	23	0	50	401	454	48	0	1	4	0	6	1,036
食料品	626	583	116	147	37	67	5	116	315	317	84	7	0	2	4	4	1,221
住居品	551	511	102	203	18	59	1	36	257	288	96	2	2	2	5	4	1,075
光熱水品	140	117	3	8	8	40	2	3	47	54	28	0	1	7	3	2	206
被服品	426	417	8	71	12	60	0	53	242	295	73	1	0	1	1	0	817
保健衛生品	260	244	32	49	10	40	1	35	146	163	52	2	1	2	0	3	536
教養娯楽品	863	821	22	175	35	105	0	70	441	583	156	0	0	9	2	6	1,604
車両・乗り物	328	297	54	99	25	31	0	11	84	210	87	0	0	4	2	3	610
土地・建物・設備	487	422	36	90	56	85	1	13	188	254	87	0	7	8	1	10	836
他の商品	27	24	0	1	2	0	0	2	20	14	2	0	0	0	1	0	42
商品計	4,468	4,152	380	855	233	510	10	389	2,141	2,632	713	12	12	39	19	38	7,983
クリーニング	65	61	5	43	13	6	0	3	3	26	37	0	0	0	0	0	136
レンタル・リース・貸借	502	453	25	59	65	107	1	8	60	395	82	0	7	2	1	6	818
工事・建設・加工	379	355	36	139	14	74	0	8	126	233	105	0	0	5	0	1	741
修理・補修	204	188	9	61	10	54	0	8	86	106	56	0	1	2	1	0	394
管理・保管	48	46	3	4	4	7	0	5	15	36	11	0	1	0	0	2	88
役務一般	70	65	0	3	5	7	0	2	35	50	5	0	1	0	0	0	108
金融・保険サービス	1,199	1,109	5	14	137	144	0	18	321	955	100	2	0	6	0	8	1,710
運輸・通信サービス	3,524	3,453	9	97	84	493	1	208	2,479	3,055	296	0	2	6	1	7	6,738
教育サービス	80	69	1	5	6	13	0	3	23	56	15	0	1	0	1	3	127
教養・娯楽サービス	305	284	6	28	7	40	0	29	120	226	53	0	0	5	0	3	517
保健・福祉サービス	541	476	71	94	63	70	0	17	196	248	92	0	7	1	2	12	873
他の役務	583	532	11	42	30	94	1	42	261	409	78	1	0	12	1	8	990
内職・副業・相場	40	37	0	0	1	3	0	0	34	34	4	0	0	1	0	0	77
他の行政サービス	198	106	7	9	51	5	0	0	41	47	24	0	4	0	4	52	244
役務計	7,738	7,234	188	598	490	1,117	3	351	3,800	5,876	958	3	24	40	11	102	13,561
他の相談	1,131	360	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の相談計	1,131	360	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	13,337	11,746	568	1,453	723	1,627	13	740	5,941	8,508	1,671	15	36	79	30	140	21,544

※ 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27年度			平成26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	760	5.7%	716	959	6.9%	890
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	626	4.7%	583	585	4.2%	543
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	551	4.1%	511	474	3.4%	435
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	140	1.0%	117	132	0.9%	120
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	426	3.2%	417	447	3.2%	431
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容器具	260	1.9%	244	277	2.0%	263
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	863	6.5%	821	942	6.8%	883
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	328	2.5%	297	299	2.1%	276
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	487	3.7%	422	469	3.4%	432
	他の商品	農機具、貴金属	27	0.2%	24	38	0.3%	35
商品計			4,468	33.5%	4,152	4,622	33.2%	4,308
役務	クリーニング	クリーニング	65	0.5%	61	69	0.5%	66
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	502	3.8%	453	502	3.6%	447
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	379	2.8%	355	458	3.3%	434
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	204	1.5%	188	229	1.6%	210
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	48	0.4%	46	20	0.1%	18
	役務一般	複合サービス会員	70	0.5%	65	87	0.6%	87
	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	1,199	9.0%	1,109	1,423	10.2%	1,304
	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	3,524	26.4%	3,453	3,619	25.9%	3,566
	教育サービス	学習塾、家庭教師	80	0.6%	69	64	0.5%	62
	教養・娯楽サービス	教室・講座、宝くじ、コンサート	305	2.3%	284	342	2.5%	317
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	541	4.1%	476	549	3.9%	461
	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	583	4.4%	532	686	4.9%	608
	内職・副業・相場	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	40	0.3%	37	42	0.3%	36
他の行政サービス	アンケート調査等	198	1.5%	106	111	0.8%	70	
役務計			7,738	58.1%	7,234	8,201	58.8%	7,686
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	1,131	8.5%	360	1,126	8.1%	471
総件数			13,337	100.0%	11,746	13,949	100.0%	12,465

(7) 相談件数の上位10品目

順位	平成27年度			平成26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	2,322	2,309	デジタルコンテンツ	2,567	2,547
2	商品一般	760	716	商品一般	959	890
3	インターネット通信サービス	615	600	フリーローン・サラ金	554	502
4	フリーローン・サラ金	507	470	インターネット通信サービス	529	518
5	賃貸住宅	375	343	工事・建築	441	417
6	工事・建築	361	339	賃貸住宅	379	344
7	健康食品	295	285	健康食品	264	253
8	自動車	256	232	自動車	243	224
9	移動通信サービス	231	212	修理サービス	209	190
10	行政サービス	198	106	空調・冷暖房・給湯設備	173	166

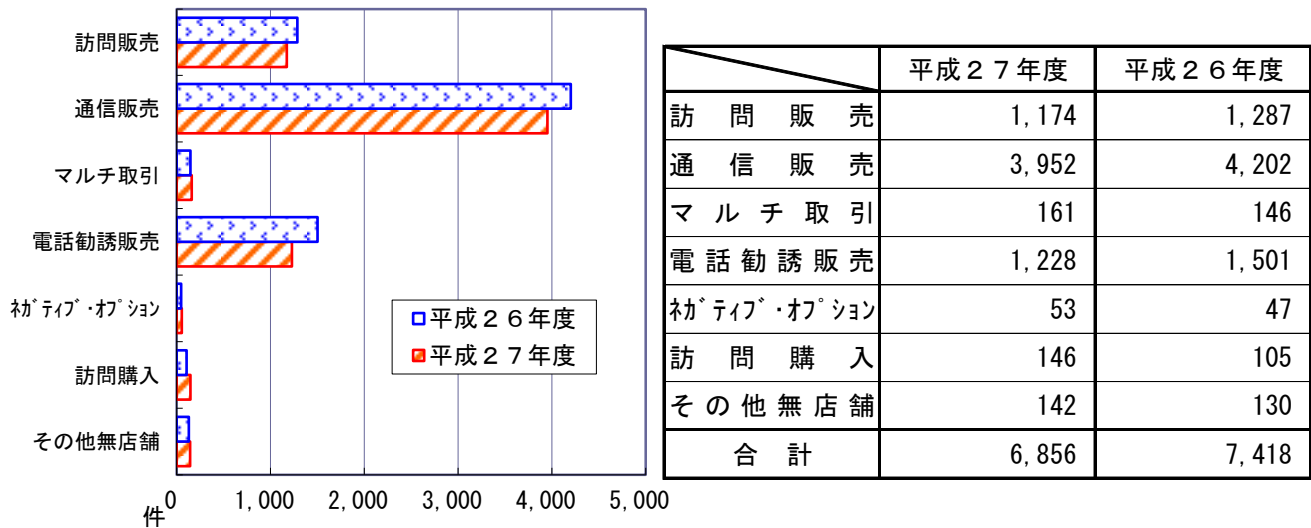
(8) 内容別分類件数

分類項目	平成27年度		平成26年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	8,508	64.7	9,018	64.6
販売方法	5,941	44.5	6,596	47.3
価格・料金	1,627	12.2	1,938	13.9
接客対応	1,671	12.5	1,761	12.6
品質・機能・役務品質	1,452	10.5	1,457	10.4
法規・基準	723	5.3	732	5.2
表示・広告	740	5.5	785	5.6
安全・衛生	568	4.3	434	3.1
買物相談	79	0.6	90	0.6
生活知識	30	0.2	36	0.3
施設・設備	36	0.3	26	0.2
計量・量目	13	0.1	18	0.1
包装・容器	15	0.1	10	0.1
その他	140	1.0	147	1.1
受付総件数 a	13,337	—	13,949	—

※ 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27年度		平成26年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
家 庭 訪 販	847	821	889	865
点 検 商 法	124	122	132	130
アポイントメントセールス	32	31	35	35
S F 商 法	15	15	14	13
職 場 訪 販	38	38	43	41
キャッチセールス	6	6	10	10
展 示 販 売	11	11	7	7

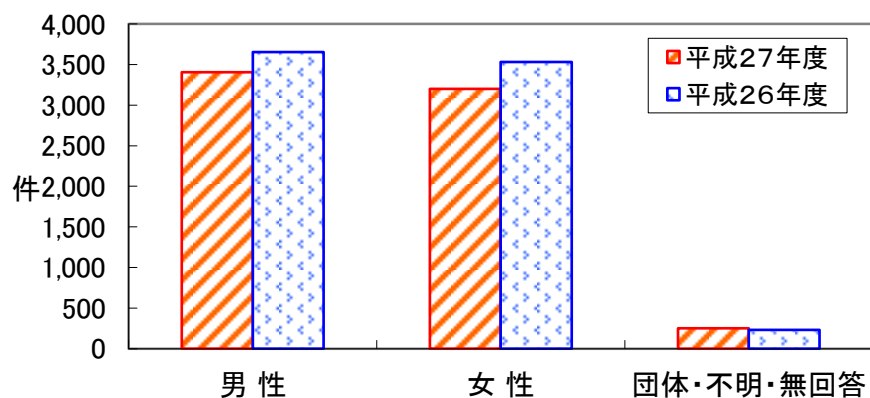
※ 通信販売の主な販売方法

方 法	平成27年度		平成26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)	2,912 (2,755) (78)	2,875 (2,721) (76)	3,051 (2,937) (83)	3,011 (2,902) (79)
電 子 広 告	314	308	412	404
ダ イ レ ク ト メ ー ル	60	59	106	104
新 聞 雑 誌 広 告	58	54	56	52
折 込 チ ラ シ	13	13	33	33
カ タ ロ グ 通 販	64	61	73	72
テ レ ビ シ ョ ッ ピ ン グ	76	73	56	53

② 契約当事者性別・年齢別件数

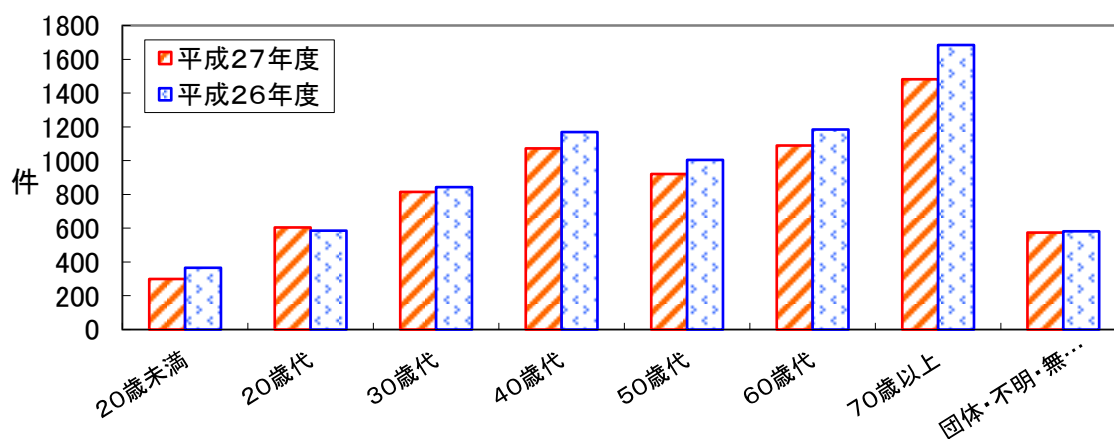
〔性別〕

	平成27年度	平成26年度
男性	3,405	3,653
女性	3,199	3,532
団体・不明・無回答	252	233
合計	6,856	7,152



〔年齢別〕

	平成27年度	平成26年度
20歳未満	299	365
20歳代	605	585
30歳代	814	844
40歳代	1,072	1,169
50歳代	921	1,005
60歳代	1,089	1,185
70歳以上	1,481	1,684
団体・不明・無回答	575	581
合計	6,856	7,152



③ 商品別件数

商品・役務名		平成27年度		平成26年度		
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情	
A	商品一般	387	376	443	426	
B	食料品	393	380	344	334	
	B 22 カニ	19	19	10	10	
	B 51 健康食品	257	252	232	226	
	他の食料品	117	109	102	98	
C	住居品	308	294	274	265	
	C 21 冷凍冷蔵機器	5	5	15	15	
	C 22 浄水器	64	62	82	81	
	C 23 ミシン	4	4	3	3	
	C 24 掃除機類	12	11	9	9	
	C 32 ふとん類	53	50	51	49	
	C 40 防災・防犯用品	19	17	14	13	
	他の住居品	151	145	100	95	
D	光熱水品	50	44	47	43	
E	被服品	299	294	319	312	
	E 20 和服	26	26	16	16	
	E 35 婦人下着	9	9	11	11	
	E 42 かばん類	27	27	37	36	
	E 43 アクセサリー	70	69	54	54	
	他の被服品	167	163	201	195	
F	保健衛生品	168	162	174	171	
	F 20 配置薬	16	15	16	16	
	F 30 医療用具	31	28	40	40	
	F 40 化粧品	89	87	76	75	
	F 50 理美容器具・用品	11	11	15	15	
	他の保健衛生品	21	21	27	25	
G	教養娯楽品	515	506	596	571	
	G 20 文具・事務用品	11	10	8	7	
	G 21 パソコン	42	42	39	35	
	G 25 電話機類	42	40	25	24	
	G 30 学習教材	52	52	66	61	
	G 30 資格取得用教材	11	11	6	6	
	G 40 新聞	102	101	142	139	
	G 40 書籍・印刷物	45	43	54	50	
	G 50 音響・映像製品	49	48	64	62	
	G 60 スポーツ用品	27	27	35	32	
	G 92 室内装飾品	12	12	7	7	
	他の教養娯楽品	122	120	150	148	
	H	車両・乗り物	87	81	78	70
		H 20 自動車	52	47	51	44
他の車両・乗り物		35	34	27	26	
I	土地・建物・設備	205	196	223	217	
	I 20 土地	15	13	13	13	
	I 32 集合住宅	29	28	27	27	
	I 51 給湯システム	57	54	36	35	
	I 51 ソーラーシステム	63	62	94	90	
	他の土地・建物・設備	41	39	53	52	
J	他の商品	19	18	19	19	

商品・役務名		平成27年度		平成26年度		
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情	
K	クリーニング	2	1	13	13	
L	レンタル・リース・賃借	44	41	41	34	
M	工事・建築／修理等 (土地・建物)	134	130	182	174	
						M
O	管理・保管	13	13	5	5	
P	役務一般	42	39	46	46	
Q	金融・保健サービス	344	336	511	497	
	Q20~ 35 生命保険・損害保険	62	61	53	52	
	Q 70 未公開株	4	4	25	25	
	Q 70 預貯金・証券等	32	32	126	125	
	Q 75 テリパティブ取引	22	22	22	22	
	Q 76 ファンド型投資商品	85	84	143	142	
	Q 80 フリーローン・サラ金	63	60	63	57	
	他の金融・保険サービス	76	73	79	74	
	R	運輸・通信サービス	3,012	2,983	3,214	3,185
		R70 ~72 運送サービス	23	22	30	29
R 81 電報・固定電話		36	35	66	66	
R 82 携帯電話サービス		51	47	31	30	
R 83 デジタルコンテンツ		2,277	2,265	2,512	2,493	
R 83 放送サービス		111	108	114	113	
R 84 インターネット通信サービス		495	488	449	442	
他の運輸通信サービス		19	18	12	12	
S	教育サービス	25	24	31	31	
T	教養・娯楽サービス	142	133	183	179	
	T 40 資格講座	20	17	17	16	
	T 70 宝くじ	11	11	31	31	
	他の教養・娯楽サービス	111	105	135	132	
U	保健・福祉サービス	145	140	125	122	
	U 24 衛生サービス	19	18	42	39	
	他の保健・福祉サービス	126	122	83	83	
V	他の役務	313	298	334	317	
	V 20 冠婚葬祭	38	36	62	61	
	V 40 広告代理サービス	19	15	16	14	
	V 40 廃品回収サービス	20	17	23	22	
	V 40 結婚相手紹介サービス	7	6	7	7	
	V 40 祈祷サービス	17	15	18	18	
	他の役務	212	209	208	195	
	W	内職・副業等	33	31	36	32
X	行政サービス	25	24	4	4	
Z	他の相談	38	29	39	29	
計		6,856	6,678	7,418	7,225	

④ 商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成27年度				平成26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	①40歳代、②50歳代、③60歳代		2,277 (2,265)	2,512 (2,493)
			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アダルト情報サイト、②デジタルコンテンツ、③出会い系サイト				
		契約額	最高額	18,900千円	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、②40歳代、③50歳代		495 (488)	449 (442)
			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	2,160千円	平均額		
3	商品一般	契約当事者	年代	①60歳代、70歳代、②40歳代		387 (376)	443 (426)
			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	3,550千円	平均額		
4	健康食品	契約当事者	年代	①80歳代、②70歳代、③20歳代		257 (252)	232 (226)
			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健康食品、②酵素食品、③深海鮫エキス				
		契約額	最高額	4,909千円	平均額		
5	工事・建築／修理等（土地・建物）	契約当事者	年代	①80歳代、②70歳代、③60歳代		134 (130)	182 (174)
			職業	①給与生活者、②無職、③家事従事者			
		販売形態	①訪問販売、②通信販売、③その他無店舗				
		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	200,000千円	平均額		
6	工事・建築／修理等（土地・建物以外）	契約当事者	年代	①70歳代、②80歳代、③50歳代		113 (105)	137 (129)
			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	2,370千円	平均額		
7	放送サービス	契約当事者	年代	①20歳代、②70歳代、③40歳代		111 (108)	114 (113)
			職業	①給与生活者、②無職、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	300千円	平均額		
8	新聞	契約当事者	年代	①70歳代、②60歳代、③40歳代、80歳代		102 (101)	142 (139)
			職業	①給与生活者、②無職、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新聞				
		契約額	最高額	144千円	平均額		
9	化粧品	契約当事者	年代	①20歳代、②50歳代、③40歳代、60歳代		89 (87)	76 (75)
			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化粧品セット、③基礎化粧品				
		契約額	最高額	10,000千円	平均額		
10	ファンド型投資商品	契約当事者	年代	①70歳代、②80歳代、③60歳代		85 (84)	143 (142)
			職業	①無職、②家事従事者、③給与生活者			
		販売形態	①電話勧誘販売、②マルチ、③訪問販売				
		商品・役務の内容	①ファンド型投資商品				
		契約額	最高額	43,200千円	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27年度		平成26年度		商品項目	平成27年度		平成26年度	
	危害	危険	危害	危険		危害	危険	危害	危険
商品一般	1	1	1	0	他の商品	0	0	1	0
食料品	23	12	19	13	以外・リース・賃借	5	1	2	0
住居品	18	30	19	17	工事・建築・加工	2	2	2	0
光熱水品	0	2	1	1	修理・補修	0	1	1	4
被服品	3	1	3	0	運輸・通信サービス	1	0	0	0
保健衛生品	17	1	28	2	教養・娯楽サービス	4	0	3	0
教養娯楽品	1	2	9	6	保健・福祉サービス	38	0	27	3
車両・乗り物	2	13	0	16	他の役務（外食）	2	0	8	2
土地・建物・設備	2	1	7	7	他の行政サービス	0	1	0	0
計						119	68	131	71

※ 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	医療サービス	感覚機能の低下	2	補聴器
脱臼・捻挫	1	骨つぎ整復	熱傷	2	麺類、美顔エステ
切断	0		凍傷	0	
擦過傷・挫傷・打撲傷	11	椅子、火災報知器、運動靴、浴場	皮膚障害	32	パーマ、基礎化粧品、乳液
刺傷・切傷	3	理髪サービス、パーマ	感電障害	0	
頭蓋(内)損傷	1	エクステリア	中毒	2	台所用洗剤
内臓損傷	0		呼吸器障害	4	台所用合成洗剤、賃貸アパート
神経・脊髄の損傷	4	スポーツ・健康教室、歯科治療	消化器障害	10	果物加工品、健康食品
筋・腱の損傷	0		その他の症状及び諸症状	37	歯科治療、医療サービス、調理パン
窒息	0		不明	6	
計			119		

危険の内容

内容	件数	主な商品	内容	件数	主な商品
火災	2	住居用電気器具	破損・折損	2	ビール、新築工事
発火・引火	7	洗濯機、電気ストーブ、ライター	部品脱落	0	
発煙・火花	6	電気掃除機、暖房機器、新築工事	機能故障	12	普通・小型自動車、軽自動車
過熱・こげる	6	厨房セット、食器洗い機	転落・転倒・不安定	2	自動車用ベビーチェア、駐車場
ガス爆発	0		バリ・鋭利	0	
ガス漏れ	0		操作・使用性の欠落	1	調理器具
点火・燃焼・消火不良	1	石油ストーブ	腐敗・変質	0	
漏電・電波等の障害	1	電気	異物の混入	10	塩干魚介、油脂、弁当、調理食品
燃料・液漏れ等	4	石油ファンヒーター	異物の侵入	0	
化学物質による危険	0		その他	11	石油ストーブ、石油ファンヒーター
破裂	3	圧力鍋、フライパン、消火器	不明	0	
計			68		「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	5月19日	生命保険にかかるトラブルとその対応について 公益財団法人 生命保険文化センター 損害保険にかかるトラブルとその対応について 一般社団法人 日本損害保険協会	市町17名、県 9名
2	7月23日	電気通信分野における消費者保護ルールの見直し 総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課 自動車製造物責任相談センターの概要とその活動 公益財団法人 自動車製造物責任相談センター	市町15名、県 9名
3	9月3日	多様な決済サービスの概要について 山本国際コンサルタンツ代表 山本正行氏	市町29名、県13名
4	11月10日	判例から学ぶ民法 滋賀弁護士会所属弁護士	市町28名、県 14名
5	2月23日	サクラサイトの被害救済について 岩城 善之弁護士 民事調停制度について 大津簡易裁判所裁判官、書記官	市町 15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23日、10月27日、2月23日
- ・参加者 延べ 73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28回）
- ・合同相談会 3回 （うち3回は巡回訪問と兼ねる）