

平成26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26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
・消費者教育セミナー	5
・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	6
・高校生のための消費生活講演会	7
・親子くらしの体験セミナー	7
・滋賀県消費生活フェスタ	8
・啓発資料の配布	9
2 消費生活相談	10
・県下の設置相談窓口総括概要	10
3 消費生活相談体制の充実強化	20
・レベルアップ研修の開催	20
・相談事例研修の開催	20
・巡回訪問等の実施	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	55
5 貸出ビデオ・DVDソフト一覧表	72
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

Ⅲ 現員（平成27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26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26年度消費生活センター事業実績総括表

月	区分	消費者教育啓発事業							消費生活相談事業	
		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	大学生消費生活講演会	高校生消費生活講演会	消費者講座	消費者教育セミナー	総数	苦情数
4月	回数	2			3				372	333
	人数	40			760					
5月	回数	6	1						309	282
	人数	228	50							
6月	回数	5							387	347
	人数	204								
7月	回数	4		6		2			395	361
	人数	370		230		58				
8月	回数	2							324	299
	人数	90								
9月	回数	4				1			433	402
	人数	181				16				
10月	回数	6				2	1		412	375
	人数	188				123	41			
11月	回数	4				1	1	1	340	307
	人数	146				28	52	100		
12月	回数	1	1			1			303	280
	人数	38	66			61				
1月	回数	6							351	324
	人数	258								
2月	回数	3				4			350	325
	人数	79				383				
3月	回数	1	1			1			389	363
	人数	30	74			45				
合計	回数	44	3	6	3	12	2	1	4,365	3,998
	人数	1,852	190	230	760	714	93	100		
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11日	滋賀県警	警察相談員	消費生活相談・センターの役割とは	15
2	4月14日	(株)ダイフク	障がい者	インターネット、携帯のトラブルと対処法	25
3	5月1日	妙楽寺福寿会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	25
4	5月8日	長寺東だんらんの会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	50
5	5月11日	島川自治会	高齢者・一般	高齢者を狙う悪質商法	40
6	5月12日	竜王町民児協	民生委員	高齢者を狙う悪質商法・対処方法	42
7	5月15日	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	55
8	5月27日	愛荘町民児協高齢者部会	民生委員	高齢者を狙う悪質商法と見守り活動	16
9	6月2日	瀬田南公民館ふれあいサロン	高齢者	高齢者を狙う悪質商法・現状と対策	28
10	6月2日	喜多老人クラブ	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	21
11	6月13日	笠縫東学区社協のんびりの会	高齢者	高島市観光 物産プラザ	25
12	6月15日	聴覚障害者センター	障がい者	米原市米原 公民館	20
13	6月18日	寺庄千寿会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	110
14	7月1日	川瀬馬場町老ク白寿会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	30
15	7月4日	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	274
16	7月10日	大江桧山サロン	高齢者	高齢者被害を防ごう！悪徳商法とその対応	18
17	7月26日	蚊野老人クラブ愛寿会	高齢者	悪質商法の事例と対策	48
18	8月29日	彦根市地域包括支援センター ハピネス	高齢者	悪質商法の事例と対策	30
19	8月30日	労協OB あしたば会	見守り	ちょっと待って！だまされていませんか ～詐欺にあわないために～	60
20	9月1日	宇尾町老友会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法と詐欺の手口	57
21	9月4日	栗東大宝学区民児協	民生委員	悪質商法の事例と対策	20
22	9月16日	竜王町消費学習グループ	消費者グループ	出前講座のための基礎知識	14
23	9月25日	旭森公民館	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	90
24	10月16日	ゆうゆう甲賀クラブ (甲賀老老人クラブ)	高齢者	高齢者を狙う悪質商法と詐欺の手口	65
25	10月20日	地域サロン中出アコチャン会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	25
26	10月25日	彦根西中PTA	中学PTA	子どもが関係するインターネットトラブル	25
27	10月28日	八幡学区第4区ふれあいサロン	高齢者・一般	高齢者の消費者被害防止について	25

28	10月30日	佐和町ふれあい給食の集い	高齢者	最近の消費者トラブルを知りましょう ～知ると知らないでは大違い！～	18
29	10月31日	甲南町龍法師区おたっしや広場	高齢者	高齢者を狙う悪質商法の手口	30
30	11月7日	甲南地域福祉活動センター	高齢者	高齢者の消費者被害・悪質商法	28
31	11月20日	湖東コミュニティセンター	高齢者	高齢者を狙う悪質商法	40
32	11月20日	五個荘地区社会福祉協議会	福祉委員	高齢者が巻き込まれる詐欺	50
33	11月21日	小谷上山田いきいきサロン	高齢者	悪質商法の手口とその対処方法	28
34	12月3日	信楽民児協	民生委員	地域で見守ろう 高齢者被害を防ぐために	38
35	1月9日	甲南町希望ヶ丘自治会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法について	30
36	1月11日	御林山いきいきサロン	高齢者	高齢者を狙う悪質商法について	28
37	1月14日	農業大学校	学生	新社会人のための消費者契約 トラブル防止法	20
38	1月19日	甲良町社協金屋あゆみ会	高齢者	高齢者を狙う悪質商法について	60
39	1月23日	生活支援センターまな	障がい者	地域で起こる消費者トラブル	20
40	1月24日	ホームヘルパー協議会	ヘルパー見守り	高齢者の消費トラブルについて	100
41	2月5日	老ク連女性部長会	見守り	高齢者を狙う悪質商法の 手口や被害と対処法	23
42	2月21日	伊野部自治会ふれあいサロン	小学生・高齢者	高齢者を狙う悪質商法について	45
43	2月27日	日野町（合同相談）	高齢者	悪質商法の手口とその対処方法	11
44	3月28日	栗東ふぁざ〜ず倶楽部	ボランティア団体	高齢者を狙う悪質商法 インターネット・携帯のトラブル	30
計					1,852

○ 消費者教育セミナー

(1) 目的

教育関係者に消費者被害の現状や、早い時期からの消費者教育の必要性について理解してもらうことにより、各学校現場での消費者教育の充実を図ることを目的として開催する。

(2) 対象者

高等学校PTA評議員および教員

(3) 事業実績

番号	開催日	団体名	テーマ	参加人数 (人)
1	11月11日	滋賀県公立高等学校PTA連合会	若者をめぐる消費者トラブルの実態とその対応策	100

○ 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	5月29日(木) 10:00~12:00	消費生活 センター	元 独立行政法人 国民生活センター理事長 弁護士 野々山 宏 氏	消費者トラブルに対応できる 「賢い消費者になろう」 ～最近の消費者問題と期待される消費行動～	190
2	12月25日(木) 13:30~15:30	コラボしが 21	N I T 情報技術推進 ネットワーク 篠原 嘉一 氏	危険！スマホ・ネットに潜むワナ ～トラブルにあわないために 知っておきたい基礎知識～	
3	3月5日(木) 13:30~15:30	消費生活 センター	至学館大学 健康科学部 栄養科学学科教授 小塚 諭 氏	買物する時、何をしたらいいの？ 知っておきたい食品のあれこれ	

○ 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 (人)
1	10月24日(金) 13:30~16:00	高島市観光 物産プラザ	椋山女学園大学教授 東 珠実 氏	地域の見守り ～地域の悪質商法被害防止をめざして～	93
2	11月21日(金) 13:30~16:00	米原市米原 公民館			

○ 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7日	滋賀医科大学学生課	「学生のリスクマネジメントについて」 -詐欺商法、靈感商法等-	福井 達生 氏	センター職員	180
2	4月21日	滋賀大学経済学部	「消費生活の基礎知識」		センター消費生活相談員	370
3	4月25日	滋賀大学経済学部	「消費生活の基礎知識」		センター消費生活相談員	210
計						760

○ 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

高校3年生

(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	7月14日	野洲養護学校		センター消費生活相談員	29
2	7月15日	野洲養護学校		センター消費生活相談員	29
3	9月24日	日野高等学校		県民活動生活課消費生活相談員	16
4	10月10日	聾話学校		センター消費生活相談員	28
5	10月27日	愛知高等学校	伊藤 建 氏	センター消費生活相談員	95
6	11月26日	長浜高等養護学校	伊藤 建 氏	センター消費生活相談員	28
7	12月19日	八日市養護学校		センター消費生活相談員	61
8	2月3日	国際情報高等学校	西村 一彦 氏	センター消費生活相談員	240
9	2月5日	鳥居本養護宇学校	岡田 俊也 氏	センター消費生活相談員	17
10	2月13日	八幡商業高等学校	木下 康代 氏	県民活動生活課消費生活相談員	100
11	2月16日	甲良養護学校		センター消費生活相談員	26
12	3月19日	北星高等学校（定時制）	小山 英則 氏	センター消費生活相談員	45
計					714

○ 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23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 50名
2	7月24日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	手作りLEDランプ教室	親子 82名
3	7月25日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	デコボッキー作りとおいしいお菓子の食べ方を学ぼう！	親子 98名

○ 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26年9月15日（祝） 13:15～15:30 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、米原市、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)

(5) 事業内容

- ・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」による消費生活クイズ
- ・ご当地キャラによる「だまされない宣言」
- ・草津市相談員による消費生活啓発寸劇およびダンス
- ・滋賀レイクスターズチアスクールによる消費生活センターおよび消費者ホットラインのPR
- ・県警音楽隊による特殊詐欺防止啓発演奏
- ・消費者関連専門家会議 (ACAP) による消費者啓発製品展示
- ・消費生活パネル展示
- ・消費生活ぬりえ

滋賀県
Shiga Prefecture

消費生活フェスタ!

9.15 (祝)
13:15～15:30 参加無料

会場：ビバシティ彦根
センタープラザ
※消費啓発パネル展示は10日(水)～19日(金)に開催

■「滋賀レイクスターズチアスクール」や「草津市消費生活相談員」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!

■「滋賀県警察音楽隊」の演奏で特殊詐欺を撃退！
♪振り込め詐欺 防止啓発ソング「だまされたらあかん！」ほか

■ゆるキャラ大集合!

■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!

主催：滋賀県 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、米原市、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) 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 TEL: 0749-27-2234

○ 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・配布する。

(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)	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	ソーシャルメディア世界の安全な歩き方	500
4	一般向け	消費者啓発用シール	1,000
5	一般向け	みんなで防ごう!消費者トラブル (県広報誌) (増刷)	503,000 22,000
6	小学生～高齢者まで	スマホを使うあなたへ	5,000
7	中学生向け	消費者センスを身に付けよう	3,000
8	中学生向け(教師用)	消費者センスを身に付けよう 教師用解説書	300
9	若者向け	消費者トラブル対策ワークブック	300
10	若者向け	あま～い誘いにご用心! (近畿府県共同制作)	25,000
11	高齢者向け	高齢者のみなさんへ 悪質商法があなたを狙っています!	700
12	高齢者向け	新卒の悪質商法・詐欺が 高齢者をねらっています!	700
13	支援が必要な人を見守る人向け	障害者の消費者トラブル 見守りガイドブック	1,000
14	支援が必要な人を見守る人向け	高齢者の消費者トラブル 見守りガイドブック	3,000

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26年度	13,949 (12,465)	89.4%	7,418 (7,225)	97.4%	53.2%
平成25年度	13,841 (12,038)	87.0%	7,152 (6,914)	96.7%	51.7%
対前年度	増減	108 (427)	266 (311)		
	比率	100.8% (103.5%)	103.7% (104.5%)		

- ◆ 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。

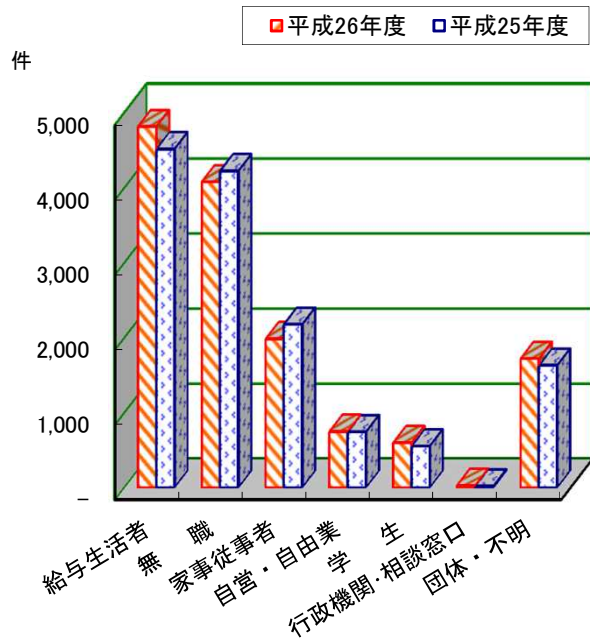
(2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	平成26年度			平成25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	4,365	3,998	2,409	4,385	3,830	2,298
滋賀県県民活動生活課	124	105	58	143	126	58
大津市	2,904	2,556	1,540	2,820	2,448	1,606
草津市	1,226	1,124	609	1,120	1,021	545
守山市	620	613	310	624	619	283
長浜市	629	575	385	561	521	334
近江八幡市	760	616	375	785	623	357
彦根市	572	558	312	640	610	359
栗東市	277	264	150	250	234	124
甲賀市	247	221	175	197	186	147
湖南市	370	322	206	362	323	165
野洲市	807	548	282	899	556	262
東近江市	568	525	304	529	484	290
高島市	283	258	189	298	260	191
米原市	162	149	97	190	165	111
日野町	8	8	6	15	14	10
竜王町	23	22	9	8	7	4
愛荘町	-	-	-	-	-	-
豊郷町	2	2	2	12	8	5
甲良町	2	1	-	2	2	2
多賀町	-	-	-	1	1	1
計	13,949	12,465	7,418	13,841	12,038	7,152

(3) 職業別相談受付件数

契約当事者	平成26年度	平成25年度
給与生活者	4,811	4,513
無職	4,075	4,220
家事従事者	1,980	2,174
自営・自由業	745	740
学生	596	550
行政機関・相談窓口	24	17
団体・不明	1,718	1,627
計	13,949	13,841

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26年度		平成25年度		市町名	平成26年度		平成25年度	
大津市	3,447	3,447	3,446	3,446	彦根市	1,497		1,563	
草津市	1,376	3,568	1,271	3,478	愛荘町	148	1,837	139	1,883
守山市	771		791		77				
栗東市	534		473		39				
野洲市	887		943		65				
湖南市	491	1,050	488	980	長浜市	1,012		1,319	
甲賀市	559		492		米原市	307		375	
近江八幡市	941	1,990	950	1,974	高島市	391	391	413	413
東近江市	838		818						
日野町	111		141						
竜王町	100		65						
不明・他府県						347	347	428	428
合計	13,949	13,949	13,841	13,841					

(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	959	890	2	6	47	39	0	56	485	605	56	0	1	2	3	27	1,329
食料品	585	543	81	131	39	52	4	93	313	314	75	5	2	4	7	2	1,122
住居品	474	435	60	166	9	66	1	38	228	262	85	1	1	7	7	7	938
光熱水品	132	120	9	13	12	49	5	5	49	62	20	0	1	2	0	0	227
被服品	447	431	11	71	20	47	2	55	284	305	66	1	0	2	1	2	867
保健衛生品	277	263	45	78	9	29	0	27	144	169	48	0	0	0	2	2	553
教養娯楽品	942	883	30	194	26	123	0	70	477	648	208	0	1	10	3	7	1,797
車両・乗り物	299	276	39	104	14	43	0	18	77	195	87	0	1	2	1	4	585
土地・建物・設備	469	432	30	103	31	85	1	15	210	266	65	0	4	5	0	11	826
他の商品	38	35	1	9	1	3	0	3	18	16	7	0	0	1	0	0	59
商品計	4,622	4,308	308	875	208	536	13	380	2,285	2,842	717	7	11	35	24	62	8,303
クリーニング	69	66	3	50	5	11	0	1	9	26	44	0	0	0	0	0	149
レンタル・リース・貸借	502	447	18	54	77	146	0	6	58	388	92	0	3	3	1	11	857
工事・建設・加工	458	434	9	152	31	98	0	11	162	273	144	0	2	4	2	2	890
修理・補修	229	210	15	46	12	66	0	14	119	102	51	0	0	3	0	1	429
管理・保管	20	18	0	0	1	7	0	1	8	16	2	0	0	0	0	0	35
役務一般	87	87	0	0	0	16	0	2	32	81	1	0	0	0	0	0	132
金融・保険サービス	1,423	1,304	3	24	142	175	0	32	546	1,049	135	0	2	13	2	14	2,137
運輸・通信サービス	3,619	3,566	6	97	95	586	0	223	2,646	3,175	261	1	2	5	1	7	7,105
教育サービス	64	62	0	3	7	9	0	2	28	45	8	0	0	0	0	1	103
教養・娯楽サービス	342	317	7	30	20	72	1	42	159	236	58	0	1	6	0	2	634
保健・福祉サービス	549	461	46	77	55	69	1	16	191	279	123	2	2	7	2	17	887
他の役務	686	608	14	44	39	131	2	48	299	453	107	0	3	13	2	13	1,168
内職・副業・相場	42	36	0	0	2	8	0	4	34	32	3	0	0	0	0	1	84
他の行政サービス	111	70	5	5	38	8	1	3	20	21	15	0	0	1	2	16	135
役務計	8,201	7,686	126	582	524	1,402	5	405	4,311	6,176	1,044	3	15	55	12	85	14,745
他の相談	1,126	471	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の相談計	1,126	471	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	13,949	12,465	434	1,457	732	1,938	18	785	6,596	9,018	1,761	10	26	90	36	147	23,048

※ 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26年度			平成25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	959	6.9%	890	683	4.9%	632
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	585	4.2%	543	1,308	9.5%	1,214
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	474	3.4%	435	579	4.2%	518
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	132	0.9%	120	127	0.9%	112
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	447	3.2%	431	471	3.4%	449
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容器具	277	2.0%	263	303	2.2%	284
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	942	6.8%	883	952	6.9%	892
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	299	2.1%	276	325	2.3%	297
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	469	3.4%	432	540	3.9%	469
	他の商品	農機具、貴金属	38	0.3%	35	48	0.3%	44
商 品 計			4,622	33.2%	4,308	5,336	38.5%	4,911
役 務	クリーニング	クリーニング	69	0.5%	66	54	0.4%	50
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	502	3.6%	447	488	3.5%	433
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	458	3.3%	434	408	2.9%	379
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	229	1.6%	210	212	1.5%	193
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	20	0.1%	18	31	0.2%	29
	役 務 一 般	複合サービス会員	87	0.6%	87	37	0.3%	37
	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	1,423	10.2%	1,304	1,531	11.1%	1,360
	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	3,619	25.9%	3,566	2,835	20.5%	2,766
	教育サービス	学習塾、家庭教師	64	0.5%	62	73	0.5%	68
	教養・娯楽サービス	教室・講座、宝くじ、コンサート	342	2.5%	317	335	2.4%	310
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	549	3.9%	461	549	4.0%	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	686	4.9%	608	483	3.5%	415
	内職・副業・相場	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	42	0.3%	36	47	0.3%	40
他の行政サービス	アンケート調査等	111	0.8%	70	137	1.0%	72	
役 務 計			8,201	58.7%	7,686	7,220	52.2%	6,613
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	1,126	8.1%	471	1,285	9.3%	514
総 件 数			13,949	100.0%	12,465	13,841	100.0%	12,038

(7) 相談件数の上位10品目

順位	平成26年度			平成25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	2,567	2,547	デジタルコンテンツ	1,998	1,973
2	商品一般	959	890	健康食品	800	770
3	フリーローン・サラ金	554	502	商品一般	683	632
4	インターネット通信サービス	529	518	フリーローン・サラ金	575	512
5	工事・建築	441	417	工事・建築	399	371
6	賃貸住宅	379	344	賃貸住宅	358	326
7	健康食品	264	253	自動車	264	240
8	自動車	243	224	インターネット通信サービス	262	253
9	修理サービス	209	190	ファンド型投資商品	225	217
10	空調・冷暖房・給湯設備	173	166	移動通信サービス	199	185

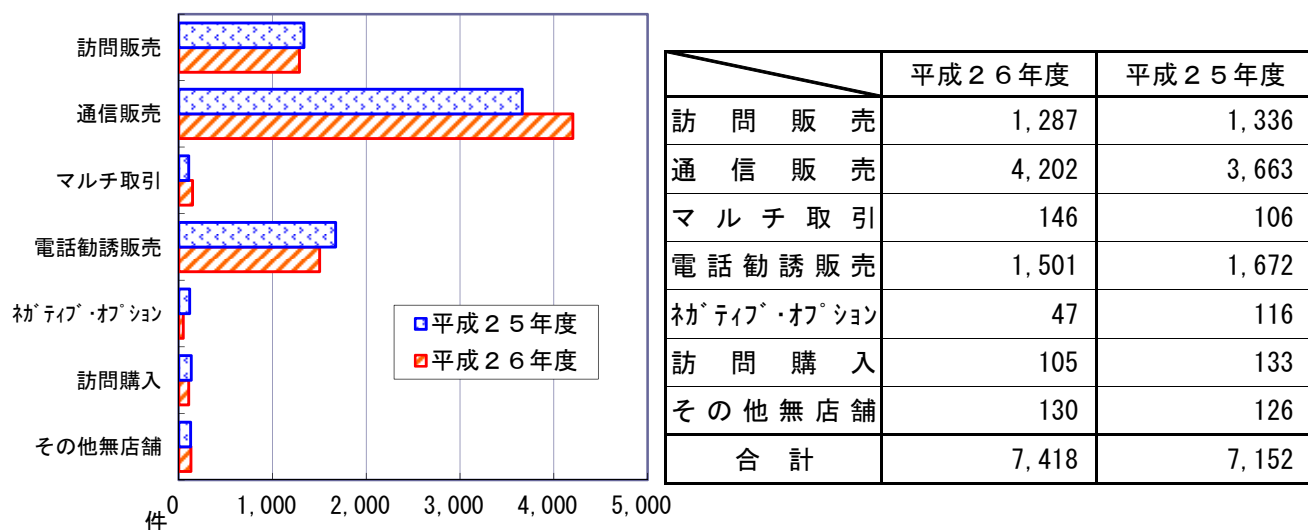
(8) 内容別分類件数

分類項目	平成26年度		平成25年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	9,018	64.7	8,271	59.8
販売方法	6,596	47.3	6,517	47.1
価格・料金	1,938	13.9	1,904	13.8
接客対応	1,761	12.6	1,904	13.8
品質・機能・役務品質	1,457	10.5	1,555	11.2
法規・基準	732	5.3	837	6.0
表示・広告	785	5.6	825	6.0
安全・衛生	434	3.1	518	3.7
買物相談	90	0.6	141	1.0
生活知識	36	0.3	39	0.3
施設・設備	26	0.2	32	0.2
計量・量目	18	0.1	28	0.2
包装・容器	10	0.1	19	0.1
その他	147	1.1	136	1.0
受付総件数 a	13,949	—	13,841	—

※ 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26年度		平成25年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
家 庭 訪 販	889	865	875	839
点 検 商 法	132	130	135	128
アポイントメントセールス	35	35	29	29
S F 商 法	14	13	27	26
職 場 訪 販	43	41	37	35
キ ャ ッ チ セ ー ル ス	10	10	9	8
展 示 販 売	7	7	20	17

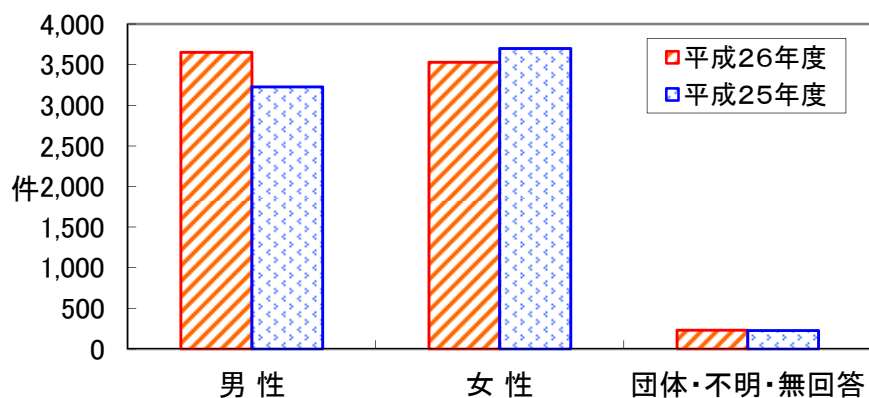
※ 通信販売の主な販売方法

方 法	平成26年度		平成25年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
電 子 商 取 引	3,051	3,011	2,478	2,443
(内 インターネット通販)	(2,937)	(2,902)	(2,370)	(2,337)
(内 インターネットオークション)	(83)	(79)	(69)	(67)
電 子 広 告	412	404	314	311
ダ イ レ ク ト メ ー ル	106	104	118	114
新 聞 雑 誌 広 告	56	52	55	52
折 込 チ ラ シ	33	33	12	11
カ タ ロ グ 通 販	73	72	81	79
テ レ ビ シ ョ ッ ピ ン グ	56	53	62	59

② 契約当事者性別・年齢別件数

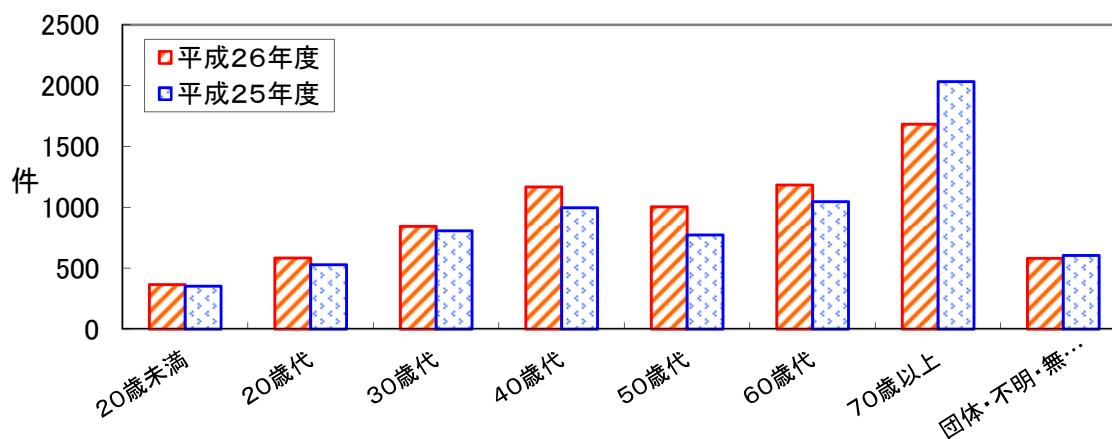
〔性別〕

	平成26年度	平成25年度
男性	3,653	3,227
女性	3,532	3,699
団体・不明・無回答	233	226
合計	7,418	7,152



〔年齢別〕

	平成26年度	平成25年度
20歳未満	365	354
20歳代	585	528
30歳代	844	809
40歳代	1,169	998
50歳代	1,005	774
60歳代	1,185	1,048
70歳以上	1,684	2,035
団体・不明・無回答	581	606
合計	7,418	7,152



③ 商品別件数

商品・役務名		平成26年度		平成25年度		
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情	
A	商品一般	443	426	399	382	
B	食料品	344	334	922	892	
	B 22 カニ	10	10	29	29	
	B 51 健康食品	232	226	758	737	
	他の食料品	102	98	135	126	
C	住居品	274	265	331	320	
	C 21 冷凍冷蔵機器	15	15	2	2	
	C 22 浄水器	82	81	95	94	
	C 23 ミシン	3	3	7	7	
	C 24 掃除機類	9	9	7	7	
	C 32 ふとん類	51	49	56	55	
	C 40 防災・防犯用品	14	13	27	55	
	他の住居品	100	95	138	101	
D	光熱水品	47	43	40	39	
E	被服品	319	312	357	352	
	E 20 和服	16	16	19	17	
	E 35 婦人下着	11	11	15	15	
	E 42 かばん類	37	36	47	47	
	E 43 アクセサリー	54	54	65	64	
	他の被服品	201	195	211	209	
F	保健衛生品	174	171	192	185	
	F 20 配置薬	16	16	20	17	
	F 30 医療用具	40	40	51	50	
	F 40 化粧品	76	75	83	81	
	F 50 理美容器具・用品	15	15	16	15	
	他の保健衛生品	27	25	22	22	
G	教養娯楽品	596	571	616	595	
	G 20 文具・事務用品	8	7	9	8	
	G 21 パソコン	39	35	48	46	
	G 25 電話機類	25	24	27	25	
	G 30 学習教材	66	61	38	36	
	G 30 資格取得用教材	6	6	8	8	
	G 40 新聞	142	139	157	154	
	G 40 書籍・印刷物	54	50	65	64	
	G 50 音響・映像製品	64	62	51	49	
	G 60 スポーツ用品	35	32	28	27	
	G 92 室内装飾品	7	7	11	11	
	他の教養娯楽品	150	148	174	167	
	H	車両・乗り物	78	70	86	82
		H 20 自動車	51	44	55	51
他の車両・乗り物		27	26	31	31	
I	土地・建物・設備	223	217	231	220	
	I 20 土地	13	13	11	11	
	I 32 集合住宅	27	27	32	31	
	I 51 給湯システム	36	35	64	63	
	I 51 ソーラーシステム	94	90	77	73	
	他の土地・建物・設備	53	52	47	42	
J	他の商品	19	19	35	35	

商品・役務名		平成26年度		平成25年度		
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情	
K	クリーニング	13	13	2	2	
L	レンタル・リース・賃借	41	34	33	30	
M	工事・建築／修理等 (土地・建物)	182	174	148	141	
N						
M	工事・建築／修理等 (土地・建物以外)	137	129	102	93	
N						
O	管理・保管	5	5	2	1	
P	役務一般	46	46	25	25	
Q	金融・保健サービス	511	497	570	550	
	Q20~ 35 生命保険・損害保険	53	52	64	61	
	Q 70 未公開株	25	25	36	36	
	Q 70 預貯金・証券等	126	125	79	77	
	Q 75 テリパティブ取引	22	22	12	11	
	Q 76 ファンド型投資商品	143	142	195	190	
	Q 80 フリーローン・サラ金	63	57	92	89	
	他の金融・保険サービス	79	74	92	86	
	R	運輸・通信サービス	3,214	3,185	2,421	2,393
		R70 ~72 運送サービス	30	29	30	29
R 81 電報・固定電話		66	66	50	50	
R 82 携帯電話サービス		31	30	49	47	
R 83 デジタルコンテンツ		2,512	2,493	1,956	1,936	
R 83 放送サービス		114	113	121	120	
R 84 インターネット通信サービス		449	442	197	193	
他の運輸通信サービス		12	12	18	18	
S		教育サービス	31	31	32	31
T		教養・娯楽サービス	183	179	184	175
	T 40 資格講座	17	16	13	13	
	T 70 宝くじ	31	31	55	53	
	他の教養・娯楽サービス	135	132	116	109	
U	保健・福祉サービス	125	122	133	121	
	U 24 衛生サービス	42	39	50	43	
	他の保健・福祉サービス	83	83	83	78	
V	他の役務	334	317	206	186	
	V 20 冠婚葬祭	62	61	41	38	
	V 40 広告代理サービス	16	14	25	24	
	V 40 廃品回収サービス	23	22	14	11	
	V 40 結婚相手紹介サービス	7	7	12	12	
	V 40 祈禱サービス	18	18	8	8	
	他の役務	208	195	106	93	
	W	内職・副業等	36	32	33	31
X	行政サービス	4	4	10	8	
Z	他の相談	39	29	42	25	
計		7,418	7,225	7,152	6,914	

④ 商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成26年度				平成25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		2,512 (2,493)	1,956 (1,936)
			職業	①給与生活者、②無職、③学生			
		販売形態	①通信販売				
		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	9,196千円	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、②50歳代、③70歳代		449 (442)	197 (193)
			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				
		契約額	最高額	127千円	平均額		
3	商品一般	契約当事者	年代	①70歳代、②60歳代、③80歳代		443 (426)	399 (382)
			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訪問販売				
		商品・役務の内容	①商品一般				
		契約額	最高額	4,180千円	平均額		
4	健康食品	契約当事者	年代	①80歳代、②70歳代、③60歳代		232 (226)	758 (737)
			職業	①無職、②給与生活者、③家事従事者			
		販売形態	①電話勧誘販売、②通信販売、③マルチ				
		商品・役務の内容	①健康食品				
		契約額	最高額	6,000千円	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		182 (174)	148 (141)
			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				
		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	300,000千円	平均額		
6	ファンド型投資商品	契約当事者	年代	①70歳代、②60歳代、③80歳代		143 (142)	195 (190)
			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	50,000千円	平均額		
7	新聞	契約当事者	年代	①60歳代、②80歳代、③70歳代		142 (139)	157 (154)
			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				
		商品・役務の内容	①新聞				
		契約額	最高額	129千円	平均額		
8	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、③50歳代		137 (129)	102 (93)
			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修理サービス				
		契約額	最高額	4,240千円	平均額		
9	預貯金・証券等	契約当事者	年代	①70歳代、②60歳代、③80歳代		126 (125)	79 (77)
			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通信販売				
		商品・役務の内容	①公社債				
		契約額	最高額	40,000千円	平均額		
10	放送サービス	契約当事者	年代	①20歳未満、②20歳代、③40歳代		114 (113)	121 (120)
			職業	①給与生活者、②無職、③家事従事者、④学生			
		販売形態	①訪問販売、②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				
		契約額	最高額	83千円	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26年度		平成25年度		商品項目	平成26年度		平成25年度	
	危害	危険	危害	危険		危害	危険	危害	危険
商品一般	1	0	1	0	他の商品	1	0	0	1
食料品	19	13	46	68	レンタル・リース・賃借	2	0	1	1
住居品	19	17	19	22	工事・建築・加工	2	0	3	1
光熱水品	1	1	0	0	修理・補修	1	4	0	3
被服品	3	0	3	2	教養・娯楽サービス	3	0	2	0
保健衛生品	28	2	32	1	保健・福祉サービス	27	3	28	1
教養娯楽品	9	6	3	4	他の役務（外食）	8	2	3	1
車両・乗り物	0	16	2	14					
土地・建物・設備	7	7	3	4					
					計	131	71	146	123

※ 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	電気マッサージ器、医療サービス	感覚機能の低下	1	畳
脱臼・捻挫	0		熱傷	8	携帯魔法びん、電源コード、携帯電話
切断	0		凍傷	0	
擦過傷・挫傷・打撲傷	5	ユニット洗面台、ホテル・旅館・外食	皮膚障害	23	化粧品、シャンプー、洗濯用合成洗剤
刺傷・切傷	8	スナック菓子、厨房セット、指輪	関電障害	2	全自動洗濯機、デジタルプレイ・レコーダー
頭蓋(内)損傷	1	男性用かつら	中毒	4	外食、冷凍調理食品
内臓損傷	0		呼吸器障害	9	電気掃除機、電位治療器、園芸用肥料
神経・脊髄の損傷	2	ガラス密閉容器、医療サービス	消化器障害	17	さし身、医療サービス、外食
筋・腱の損傷	0		その他の症状及び諸症状	44	電気温水器、医療サービス、パーマ
窒息	0		不明	3	
			計	131	

危険の内容

内容	件数	主な商品	内容	件数	主な商品
火災	2	機会油、住居用電気器具	破損・折損	10	やかん、プロパンガス、自転車
発火・引火	2	除湿器、事務用接着剤	部品脱落	2	軽自動車、オートバイ
発煙・火花	5	電子レンジ、普通・小型自動車	機能故障	11	軽自動車、普通・小型自動車
過熱・こげる	9	卓上ガスコンロ、電気掃除機	転落・転倒・不安定	2	いす、ソーラーシステム
ガス爆発	0		バリ・鋭利	0	
ガス漏れ	0		操作・使用性の欠落	0	
点火・燃焼・消火不良	1	石油ストーブ	腐敗・変質	2	ぶどう、ベビーフード
漏電・電波等の障害	1	電気温水器	異物の混入	13	弁当、外食、調理パン、牛肉
燃料・液漏れ等	2	石油ストーブ	異物の侵入	0	
化学物質による危険	1	エアゾール殺虫剤	その他	7	電気温水器、医療サービス
破裂	1	I Hクッキングヒーター	不明	0	
			計	71	「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29日	行政における消費生活相談の特徴・役割と消費者教育推進法など新しい法律への対応 弁護士 野々山 宏 氏	市町18名、県 9名
2	7月30日	自動車に関する相談の現状と対応の考え方 一般社団法人自動車公正協議会 消費者関連部 係長 三堀 豪気 氏	市町16名、県 9名
3	9月11日	①過剰・不当な要求をする相談者への対応について ②金融商品にかかる相談に必要な知識と対応のポイント 弁護士 加藤 進一郎 氏	市町21名、県16名
4	11月6日	①住宅相談の概要と相談事例 公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター 住宅相談部相談課調査役 佐々木 敦志 氏 ②判例に学ぶ民法 ・時効について 弁護士 平塚 崇 氏 ・未成年者の取消しとその周辺 弁護士 玉井 裕明 氏 ・瑕疵担保責任について 弁護士 森野 有香 氏	市町15名、県 9名
5	1月20日	国民生活センターADR 国民生活センター紛争解決委員会事務局 事務局長 藤森 典子 氏 弁護士 堀川 直資 氏 非常勤職員 関口 純恵 氏	市町 6名、県10名

○ 相談事例研修の開催

(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24日、10月21日、2月24日
- ・参加者 延べ 64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： 6町 (訪問回数 延べ 19回)
- ・合同相談会 4回 (うち3回は巡回訪問と兼ねる)