

平成 2 0 年度

事 業 年 報

滋賀県消費生活センター

目 次

沿革.....	1
建物の概要.....	1
現員.....	2
業務内容.....	2
事業概要	
・平成20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
・親子くらしの体験セミナー.....	8
・高校生のための消費生活講演会.....	9
・啓発資料の配布.....	10
2 商品テスト	
・商品テストの概要.....	11
3 消費生活相談.....	13
・県下の設置相談窓口総括概要	
参考資料.....	23
1 講座等の受講状況.....	24
2 商品テスト状況.....	24
3 テスト測定機器一覧表.....	25
4 消費生活相談状況.....	26
5 消費生活相談事例集.....	30
・報道機関＜新聞紙面欄＞掲載提供資料	
6 くらしのかわら版.....	55
7 貸出ビデオソフト一覧表.....	71
8 貸出しパネル一覧表.....	81
9 市町消費者行政担当課一覧表.....	82

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	消費生活サロン設立
昭和61年	7月	全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-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、分室において土日開所
平成17年	5月	消費生活相談カード即時入力システムへの移行
平成20年	10月	消費生活センター分室を統合
平成21年	4月	滋賀県消費生活センターと改称

建物の概要

1 県立消費生活センター

- (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) 面積 延 595.07m²

内部配置

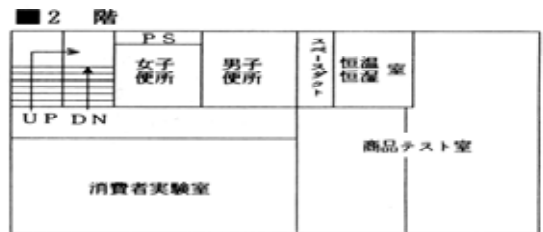
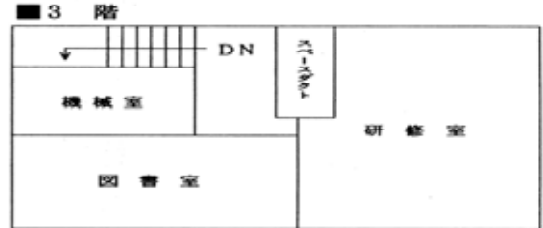
室名	面積
図書室	52.80 m ²
研修室	93.80
消費者相談室	46.50
商品テスト室	103.40
展示・資料コーナー 消費者サロン	96.68
相談室	18.00
所長室・事務室	33.22
機械室・その他	146.67

2 センター分室

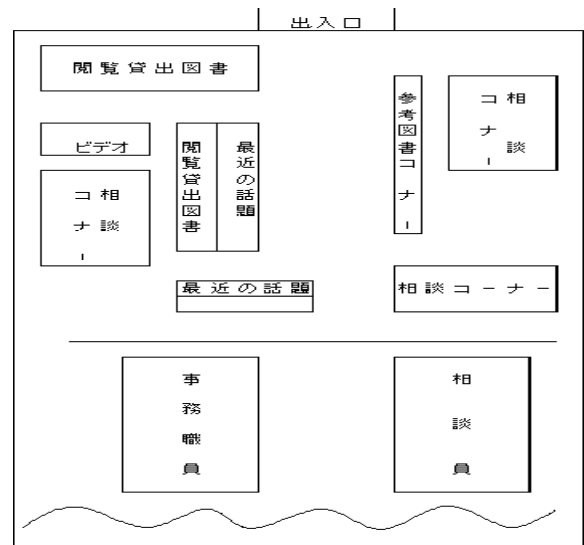
- (1) 位置 草津市大路一丁目1-1
エルテイ932 3階
- (2) 面積 延 96.0m²

平成20年10月閉所

平面図 (本所)



平面図 (分室)



現員（平成21年5月1日現在）

区 分	消費生活センター
所 長	1
次 長	1
副 参 事	1
副 主 幹	2
主 査	1
副主幹（化学）	（ 1 ）
主 査（薬剤）	（ 1 ）
主 幹（建築）	（ 1 ）
主 査（電気）	（ 1 ）
主任主査（機械）	（ 1 ）
主任主査（繊維）	（ 1 ）
不正商取引 専門検査員	1
消費生活相談員	10

（ ）は兼務

業務内容（平成20年度）

- 1 消費生活に関する相談および苦情の処理
- 2 消費生活に関する商品の試験
- 3 消費生活に関する情報の収集
- 4 全国消費生活情報ネットワーク・システム事業
- 5 消費者啓発のための講座、講習会、講演会の開催
- 6 消費者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

事業概要

平成20年度消費生活センター事業実績総括表

月	区分	啓発事業					テスト事業		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	高校生活 消費生活 講演会	市民講師 育成講座	商品 テスト	グループ 研究 および 一日講座	総数	苦情 件数
4月	回数	3						435	357	
	人数	915								
5月	回数		1		1		2	429	362	
	人数		28		30					
6月	回数	4		1	1		1	469	383	
	人数	201		79	91					
7月	回数	5	2		2		1	464	398	
	人数	516	92		540		4			
8月	回数	1	1	1	1			445	366	
	人数	80	47	8	50					
9月	回数	2			1			454	388	
	人数	35			161					
10月	回数	2					1	510	443	
	人数	34					1			
11月	回数	1	3					420	334	
	人数	50	104							
12月	回数	4			3		4	391	311	
	人数	151			620		47			
1月	回数				3			360	292	
	人数				466					
2月	回数	3			3	1		398	335	
	人数	110			66	20				
3月	回数	2						516	443	
	人数	100								
合計	回数	27	7	2	15	1	6	5,291	4,412	
	人数	2,192	271	87	2,024	20	52			
備考										

1 消費者教育啓発

くらしの一日講座

(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、く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

番号	月日	対 象		人数	テ - マ
1	4月8日	滋賀大学	新入生	700	消費生活と基礎知識～契約トラブル等に対する対処法～
2	4月11日	滋賀医科大学	大学生	155	マルチ商法等「悪質商法」～トラブル最前線～
3	4月23日	市民センターやすらぎ学級	高齢者	60	契約等トラブルについて(高齢者を狙ったサギ等の例、対策等)
4	6月10日	竹ヶ鼻老友会(彦根市)	高齢者	30	消費者トラブルの防止について
5	6月10日	多賀福社会	高齢者	31	悪質商法にひっかからないために
6	6月18日	県支部新聞公正取引協議会	その他	100	新聞を中心とした最近の相談内容
7	6月26日	上岡部老寿会(彦根市)	高齢者	40	悪質商法について
8	7月1日	彦根市泉福寿会	高齢者	55	悪質商法について
9	7月3日	県民生委員児童委員協議会湖北支部	民生児童員	140	悪質商法について
10	7月10日	東近江市建部コミュニティセンター	高齢者	90	悪質商法から身を守る
11	7月25日	彦根市東地区公民館	高齢者	48	詐欺やクーリングオフについて
12	7月30日	湖北町教育委員会	高齢者	183	悪質商法を防ぐために
13	8月5日	竜王町福祉課	高齢者、民生委員、福祉委員	80	高齢者をねらう悪質業者にだまされないために
14	9月2日	南比都佐地区社会福祉協議会	高齢者	20	消費者トラブルの・悪質商法
15	9月17日	愛荘町消費生活研究グループ	高齢者	15	悪質商法の手口や被害と対処法
16	10月1日	柳の中「にこにこサロン」(高月町)	高齢者	25	悪質商法について
17	10月14日	彦根市社会福祉協議会	よろず相談員	9	近年における消費生活センターに寄せられる相談について
18	11月21日	大藪町大老会	高齢者	50	最近の相談事例から
19	12月1日	宇尾町老友会(彦根市)	高齢者	70	高齢者に対する悪質商法 対処法
20	12月4日	県立学校初任者研修	教師	11	消費生活について

番号	月 日	対 象		人数	テ - マ
21	12月10日	多賀町民生児童委員協議会	民生児童委員	30	悪徳商法対策について
22	12月10日	城北老人クラブ松寿会	高齢者	40	クーリングオフについて
23	2月17日	日野町社会福祉協議会	よろず相談員	20	悪徳商法・多重債務の現状と相談の受け方
24	2月19日	特別支援学校PTA連絡協議会	PTA役員と学校関係者	42	いろいろな悪質商法の手口や被害と対処法
25	2月19日	甲南町民生委員児童員協議会	民生児童委員	48	クーリングオフ制度について
26	3月8日	伊吹婦人会	婦人会会員	50	消費者トラブルの防止について
27	3月9日	岡山公民館	高齢者	50	センターの業務と振り込め詐欺や悪質商法の手口と対処法
			計	280	

くらしの情報セミナー

- (1) 目 的　く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) 受 講 者　271名
- (4) 事業実績

開催日時・会場	講 座 名	講 師
5月27日(火) 13:30～15:30 会場：消費生活センター	セカンドライフの資産運用 ～失敗しない 金融商品の選び方～	滋賀県金融広報委員会 ファイナンシャルプランナー 松本 克彦 氏
7月30日(水) 2講座 午前の部10:00～11:00 午後の部14:00～15:00 会場：消費生活センター	夏休み特集 ～飲み物の 糖분을調べてみよう～	消費生活センター職員
7月31日(木) 2講座 午前の部 10:00～11:00 午後の部 14:00～15:00 会場：消費生活センター	夏休み特集 ～飲み物の 糖분을調べてみよう～	消費生活センター職員
8月 7日(木) 2講座 午前の部 10:00～11:00 午後の部 14:00～15:00 会場：消費生活センター	夏休み特集 ～飲み物の 糖분을調べてみよう～	消費生活センター職員
11月19日(水) 午前の部 10:00～12:00 会場：滋賀県農業技術振興 センター	「食」に関する連続講座 「食品の安全性～遺伝子組み換え農作物・食品の安全性は？」	筑波大学遺伝子実験センター 教授 鎌田 博

11月19日(水) 午後の部 13:30~16:00 会場:滋賀県農業技術振興センター	キッチンサイエンス 「調理師ながら遺伝子組み換え食品など先端技術について学びましょう」	筑波大学遺伝子実験センター 教授 鎌田 博
11月26日(水) 14:00~16:00 会場:消費生活センター	「もう一度食を見直そう」	料理研究家 坂本 廣子

市民講師育成講座

- (1) 目的 内閣府で策定された市民講師育成プログラムに沿ったカリキュラムに基づき、学校や社会教育施設等で専門家として消費者教育を実施する市民講師の育成を図るためのものです。滋賀県と内閣府開催の請負業者である(株)教育測定研究所が共同で実施。
- (2) 対象者 県内ですでに消費者啓発活動を行っているか、または今後消費者啓発活動予定のある方(グループ、個人は問わない)
- (3) 受講者 20名
- (4) 事業実績

開催日時・会場	講座名	カリキュラム
2月26日(木) ~27日(金)2日間 9:30~16:30 (各日とも) 会場:消費生活センター	消費者教育のための市民講師育成講座	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者問題概論 ・ 契約の基礎知識 ・ 消費者信用と多重債務 ・ 講師技能編準備 ・ 消費者教育概論 ・ 消費者教育指導法 ・ 講座プランの作成 ・ グループ発表

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

小学生低学年の親子

3. 事業概要

日 時	場 所	参 加 者 数	テ ス ト 内 容
H20.6.18	甲賀市大原小学校	親 子 79名	糖分テスト
H20.8.6	東近江市御園コミュニ ティーセンター	親 子 8名	糖分テスト

高校生のための消費生活講演会

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3年生の生徒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。

番号	開催日	学 校 名	受講者数	弁 護 士	相 談 員
1	5月23日	信楽高等学校（保護者）	30	-	消費生活センター職員
2	6月6日	信楽高等学校	91	宮原努氏	消費生活センター相談員
3	7月10日	彦根東高等学校（全日制）	348	-	消費生活センター相談員
4	7月11日	彦根西高等学校	192	森野有香氏	消費生活センター相談員
5	8月20日	滋賀県家庭科クラブ (八日市高校)	50	-	消費生活センター相談員
6	9月12日	日野高等学校	161	宮原努氏	消費生活センター職員
7	12月2日	野洲養護学校	24	黒田啓介氏	野洲市相談員
8	12月9日	石山高等学校	356	-	大津市相談員
9	12月12日	八幡高等学校	240	-	近江八幡市相談員
10	1月13日	八日市高等学校	35	-	消費生活センター相談員
11	1月20日	玉川高等学校	271	-	消費生活センター相談員
12	1月27日	甲西高等学校	160	辻井康喜氏	消費生活センター相談員
13	2月10日	八日市養護学校	30	-	消費生活センター相談員
14	2月13日	長浜高等養護学校	17	-	消費生活センター相談員
15	2月24日	甲良養護学校	19	-	消費生活センター相談員
		合 計	2,024		

啓発資料の配布

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。

リーフレット・冊子類

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)	12,000
	くらしの豆知識 (独立行政法人国民生活センター編集)	245
	葬儀でトラブル 業者任せで泣かないために? (独立行政法人国民生活センター編集)	7,000
高齢者向け	あの手この手であなたの財布をねらってる・・・!	7,000
若者向け	あま～い誘いにご用心! (近畿府県共同制作)	32,500
	ケータイでイタッ! (独立行政法人国民生活センター編集)	19,900
	警告! 携帯サイトへの情報露出 (独立行政法人国民生活センター編集)	20,100
地域の見守り役	高齢者見守りガイドブック (内閣府国民生活局著作)	2,000
	障害者見守りガイドブック (内閣府国民生活局著作)	500

商品テストの概要

商品テスト業務として、(1) 消費生活相談者からの苦情テスト、(2) テストを伴う一日講座、(3) 商品の問い合わせに対し助言および資料提供を実施した。

(1) 苦情商品テスト

品 名	事 故 内 容	事 故 原 因
石焼きプレート	受け皿のバリによるケガ、プレートのひび	バリについてはメーカーへの指導、ひびについては天然石のため避けられない
パジャマ	パジャマによる皮膚炎	ホルマリン検査で陰性であり、原因不明
卵焼きなべ	新品の卵焼き鍋の黒い塗装が最初の使用で剥がれた。	塗装は防錆塗料であり、最初は空焼きをして除去するもの
自動車のジャッキ	ジャッキを使用中歪んだ。	事故品はすでに歪んでいるため再現テストが不可能であるが、国の機関での試買テストでは同種のものには異常がなかった。
中間スイッチ付きコード	使用中にスイッチから発煙した。	スイッチに塗布されたグリスが接点部の接触不良を起こしたものの。
ポップコーン	ポップコーンの料理中に引火した。	実施テストでは再現できず原因不明

商品分類名	件 数
食料品	1
住居品	3
被服品	1
車両関係	1
(計)	6

(2) テストを伴う講座

概要：講座内容は食に関するもので、清涼飲料水の糖分、みそ汁の塩分、食用油の劣化度について測定実習

年 月 日	場 所	参加者数	備 考
H20. 6.18	甲賀市大原小学校	親子79名	親子くらしの体験セミナー
H20. 8. 6	東近江御園コミュニティセンター、東近江市湖東保健センター	親子 8名	親子くらしの体験セミナー
H20.7.30 ~ 8. 7	消費生活センター	親子約 140名	くらしの情報セミナー 6講座
H20. 8.12	消費生活センター	親子 2名	一日講座
H20. 9.12	消費生活センター	9名	一日講座
H20.12. 1	消費生活センター	23名	一日講座
(計)		261名	

(3) 商品の問い合わせ

商品分類名	問い合わせ件数
住居品	5
クリーニング	2
食料品	1
被服品	1
嗜好品	1
(計)	10

3 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20年度	13,794 (11,876)	86.1%	6,413 (6,105)	95.2%	46.5%
平成19年度	15,898 (13,979)	87.9%	7,916 (7,578)	95.7%	49.8%
対前年度	増減	2,104 (2,103)	1,503 (1,473)	-	
	比率	86.8% (85.0%)	81.0% (80.6%)		

本相談件数は、県内17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、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態です。

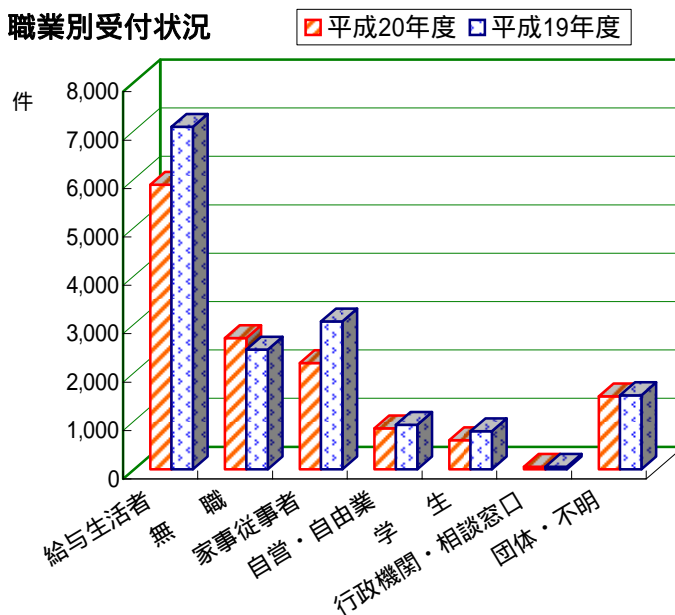
(2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	平成20年度			平成19年度		
	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県立消費生活センター(本所)	4,341	3,604	2,072	3,919	3,248	1,889
県立消費生活センター(分室)	950	808	412	2,741	2,426	1,313
滋賀県県民生活課	296	295	152	294	293	187
東近江地域振興局	178	170	78	464	455	345
湖北地域振興局	153	137	63	183	149	109
大津市消費生活センター	2,344	2,005	1,166	2,682	2,325	1,362
草津市市民課	1,082	990	516	1,026	920	468
守山市市民生活課	529	516	221	535	524	215
長浜市環境保全課	396	365	219	467	444	307
近江八幡市まちづくり支援課	500	451	246	590	529	263
彦根市生活環境課	302	263	105	296	274	134
栗東市生活環境課	309	275	133	340	309	181
甲賀市生活環境課	249	198	152	313	281	202
湖南市安心安全課	297	232	108	330	235	131
野洲市市民生活相談室	772	629	291	591	513	276
東近江市消費生活課	625	553	269	668	648	336
高島市市民課	293	250	123	252	236	106
米原市自治振興課	178	135	87	207	170	92
計	13,794	11,876	6,413	15,898	13,979	7,916

(3) 職業別相談受付件数

	平成20年度	平成19年度
給与生活者	5,880	7,078
無職	2,712	2,474
家事従事者	2,196	3,057
自営・自由業	844	919
学生	601	788
行政機関・相談窓口	53	52
団体・不明	1,508	1,530
計	13,794	15,898

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20年度		平成19年度		市町名	平成20年度		平成19年度		
大津市	2,989	2,989	3,512	3,512	長浜市	758		922		
草津市	1,486	3,661	1,708	4,131	米原市	330	1,290	439		
守山市	747		864		31					
栗東市	593		755		57					
野洲市	835		804		79					
湖南市	474	1,015	584	1,267	高月町	47			41	
甲賀市	541		683		14					
近江八幡市	683	2,126	815	2,596	西浅井町	16			25	1,608
東近江市	1,145		1,390							
安土町	69		81							
日野町	139		214							
竜王町	90		96							
彦根市	1,524	1,872	1,627	2,056	高島市	401	401	413	413	
愛荘町	166		199							
豊郷町	53		91		不明・他府県	440	440	315	315	
甲良町	54		56							
多賀町	75		83							
合計	13,794		15,898		合計	13,794		15,898		

(5) 消費生活相談受付分類

(1件の相談で複数項目に該当するものあり)

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	
商 品 一 般	880	824	4	7	13	19	0	16	363	711	18	0	1	2	0	14	1,168
食 料 品	558	476	114	119	23	55	9	75	220	276	72	4	0	2	12	5	986
住 居 品	561	471	84	143	14	102	2	25	243	318	78	2	2	4	11	16	1,044
光 熱 水 品	81	62	4	11	4	33	4	4	18	36	11	0	0	0	2	1	128
被 服 品	353	326	7	55	10	52	3	23	149	272	63	0	0	2	1	3	640
保 健 衛 生 品	306	281	23	48	12	49	1	12	178	227	40	0	0	3	2	1	596
教 養 娯 楽 品	954	887	18	139	30	132	1	62	475	714	161	0	0	5	2	2	1,741
車 両 ・ 乗 り 物	287	258	23	83	17	59	0	17	45	198	73	0	0	3	0	5	523
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	585	502	23	84	41	120	1	9	237	388	89	0	2	10	0	7	1,011
他 の 商 品	5	4	0	1	0	2	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	6
商 品 計	4,570	4,091	300	690	164	623	21	243	1,929	3,142	605	6	5	31	30	54	7,843
ク リ ー ニ ン グ	62	60	2	37	8	12	0	1	8	32	29	0	0	0	0	0	129
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	535	480	19	48	73	198	0	6	75	438	68	0	1	1	4	5	936
工 事 ・ 建 設 ・ 加 工	359	312	23	96	12	83	2	9	117	245	89	0	0	8	2	1	687
修 理 ・ 補 修	144	131	6	50	4	54	0	12	45	71	38	0	1	2	1	1	285
管 理 ・ 保 管	41	36	1	3	3	7	0	1	14	23	8	0	0	0	0	1	61
役 務 一 般	45	42	0	2	2	10	0	0	26	42	2	0	0	0	0	0	84
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	2,592	2,312	7	38	292	472	1	43	412	2,069	168	0	1	6	11	29	3,549
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	2,752	2,678	4	59	38	355	0	80	1,377	2,418	129	0	1	4	5	13	4,483
教 育 サ ー ビ ス	67	59	1	6	7	13	0	3	14	51	9	0	0	1	0	3	108
教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	441	423	2	17	16	76	0	48	250	309	50	0	1	1	0	2	772
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	425	352	24	45	25	80	1	22	126	228	56	0	0	3	13	19	642
他 の 役 務	449	381	6	18	22	96	2	43	185	323	77	0	0	5	1	7	785
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	194	175	1	13	5	32	0	18	129	146	8	0	1	0	0	1	354
他 の 行 政 サ ー ビ ス	164	76	3	11	36	9	0	1	19	18	24	0	3	0	6	52	182
役 務 計	8,270	7,517	99	443	543	1,497	6	287	2,797	6,413	755	0	9	31	43	134	13,057
他 の 相 談	954	268	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他 の 相 談 計	954	268	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	13,794	11,876	399	1,133	707	2,120	27	530	4,726	9,555	1,360	6	14	62	73	188	20,900

「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20年度			平成19年度			
		相談件数	%	(内苦情件数)	相談件数	%	(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)	880	6.4	824	1,829	11.5	1,769
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、穀類、菓子類	558	4.0	476	542	3.4	456
	住居品	布団類、浄水器、冷暖房機器、ミシン、消火器	561	4.1	471	684	4.3	609
	光熱水品	プロパンガス、ガソリン、電気、水道水	81	0.6	62	85	0.5	66
	被服品	アパレル、婦人洋服、婦人下着、和服	353	2.6	326	425	2.7	377
	保健衛生品	医療用具、化粧品、理美容器具、医薬品	306	2.2	281	377	2.4	344
	教養娯楽品	新聞、電話機類、学習教材、ネット専用端末	954	6.9	887	1,170	7.4	1,100
	車両・乗り物	自動車、オートバイ	287	2.1	258	289	1.8	262
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	585	4.2	502	636	4.0	564
	他の商品	農機具	5	0.0	4	8	0.1	8
商 品 計			4,570	33.1	4,091	6,045	38.0	5,555
役 務	クリーニング		62	0.4	60	79	0.5	75
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス、借家	535	3.9	480	558	3.5	476
	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、屋根工事、衛生設備工事	359	2.6	312	399	2.5	356
	修理・補修	修理サービス	144	1.0	131	149	0.9	134
	管理・保管	管理保管サービス、マンション管理	41	0.3	36	27	0.2	26
	役 務 一 般	複合サービス会員	45	0.3	42	96	0.6	94
	金融・保険サービス	クレジットカード、生命保険、預貯金・証券等	2,592	18.8	2,312	2,625	16.5	2,285
	運輸・通信サービス	電話情報提供サービス、オンライン情報サービス	2,752	20.0	2,678	2,881	18.1	2,803
	教育サービス	学習塾、家庭教師、予備校	67	0.5	59	120	0.8	108
	教養・娯楽サービス	宝くじ、資格講座、外国語・会話教室	441	3.2	423	765	4.8	724
	保健・福祉サービス	社会保険、介護サービス、医療サービス	425	3.1	352	467	2.9	398
	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、祈とうサービス	449	3.3	381	434	2.7	373
	内職・副業・相場	商品相場、ウェブ・パソコン内職、工芸内職	194	1.4	175	199	1.3	182
他の行政サービス	アンケート調査等	164	1.2	76	151	0.9	93	
役 務 計			8,270	60.0	7,517	8,950	56.3	8,127
他 の 相 談		相続、婚姻、債権回収、相隣関係等消費者問題以外の相談	954	6.9	268	903	5.7	297
総 件 数			13,794	100.0	11,876	15,898	100.0	13,979

(7) 相談件数の上位 10 品目

順位	平成 20 年度			平成 19 年度		
	商品・役務名	件数	内苦情	商品・役務名	件数	内苦情
1	オンライン等 関連サービス	2,363	2,338	オンライン等 関連サービス	2,407	2,379
2	フリーローン・サラ金	1,857	1,691	フリーローン・サラ金	1,978	1,755
3	商品一般	880	824	商品一般	1,829	1,769
4	賃貸住宅	370	330	賃貸住宅	395	344
5	工事・建築	328	285	工事・建築	382	342
6	自動車	258	230	教室	314	304
7	生命保険	252	228	電話サービス	292	269
8	健康食品	234	214	自動車	256	233
9	空調・冷暖房・給湯設備	179	158	新聞	196	191
10	新聞	178	171	健康食品	194	175

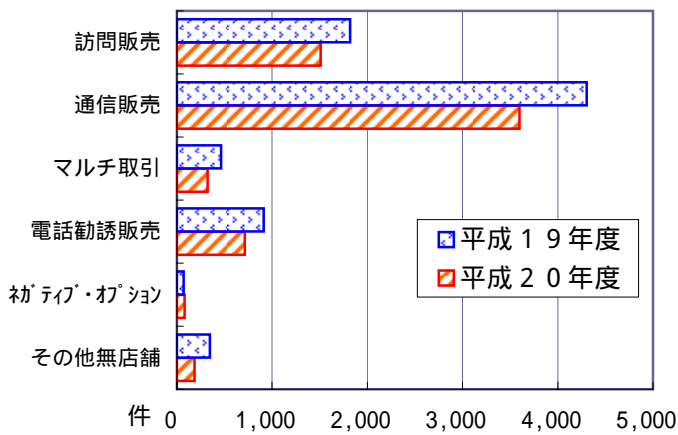
(8) 内容別分類件数

(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 20 年度		平成 19 年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	9,555	69.3	11,322	71.2
販売方法	4,726	34.3	6,060	38.1
価格・料金	2,120	15.4	2,808	17.7
接客対応	1,360	9.9	1,592	10.0
品質・機能・役務品質	1,133	8.2	1,217	7.7
法規・基準	707	5.1	812	5.1
表示・広告	530	3.8	728	4.6
安全衛生	399	2.9	512	3.2
買物相談	62	0.4	106	0.7
生活知識	73	0.5	101	0.6
計量・量目	27	0.2	15	0.1
施設・設備	14	0.1	15	0.1
包装・容器	6	0.0	12	0.1
その他	188	1.4	192	1.2
受付総件数 a	13,794	-	15,898	-

(9) 特殊販売における相談件数

販売形態別件数



	平成20年度	平成19年度
訪問販売	1,511	1,820
通信販売	3,598	4,305
マルチ取引	324	465
電話勧誘販売	713	910
カタイプ・オプション	81	69
その他無店舗	186	347
合計	6,413	7,916

訪問販売の主な販売方法

方 法	平成20年度		平成19年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
家庭訪販	982	920	1,285	1,214
点検商法	77	76	131	124
アポイントメントセールス	76	75	104	101
S F 商法	65	63	49	46
職場訪販	28	27	38	34
キャッチセールス	18	16	32	31
展示販売	7	7	8	8

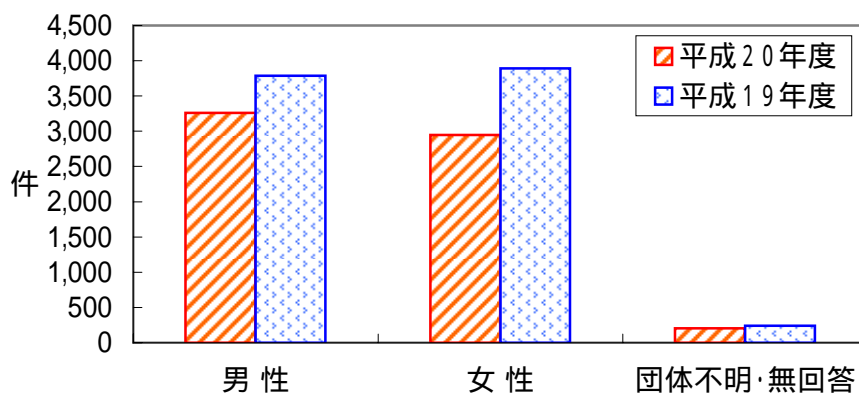
通信販売の主な販売方法

方 法	平成20年度		平成19年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
電子商取引	1,219	1,198	1,266	1,245
電子広告	163	161	160	155
ダイレクトメール	158	155	155	149
新聞雑誌広告	88	86	128	120
折込チラシ	81	79	60	55
カタログ通販	31	30	40	38
テレビショッピング	15	15	27	25

契約当事者性別・年齢別件数

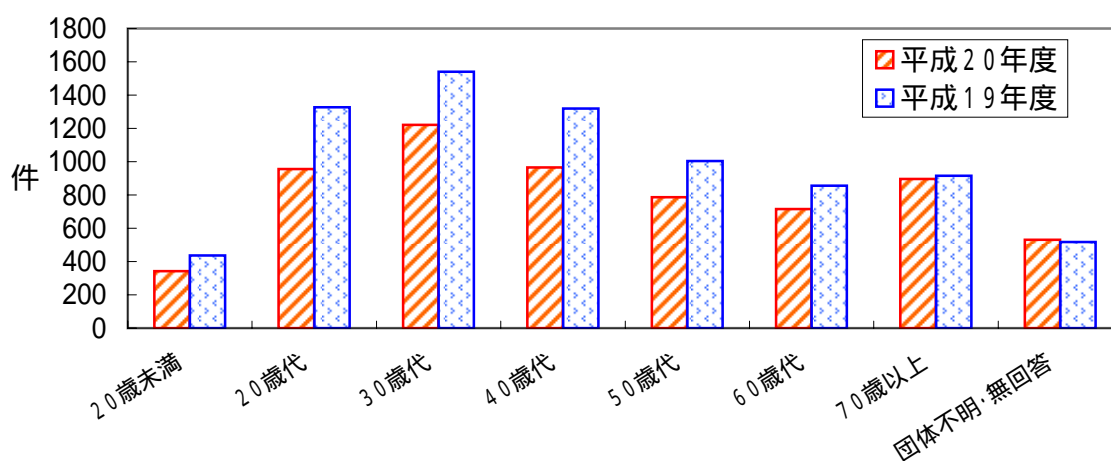
〔性別〕

	平成20年度	平成19年度
男性	3,261	3,785
女性	2,948	3,890
団体不明・無回答	204	241
合計	6,413	7,916



〔年齢別〕

	平成20年度	平成19年度
20歳未満	342	437
20歳代	956	1,326
30歳代	1,222	1,541
40歳代	965	1,320
50歳代	786	1,004
60歳代	715	855
70歳以上	897	915
団体不明・無回答	530	518
合計	6,413	7,916



特殊販売の商品別件数

商品・役務名		平成20年度		平成19年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
A	商品一般	333	312	900	872
B 22	力二	26	26	4	4
B 51	健康食品	212	196	171	157
B	他の食料品	70	62	75	67
C 22	鍋・釜類	9	7	11	10
C 22	換気扇フィルター	8	8	26	25
C 22	浄水器	81	75	103	99
C 23	ミシン	13	13	24	24
C 24	掃除機類	7	7	8	8
C 25	洗剤等	9	8	3	3
C 32	ふとん類	128	119	144	136
C 40	消火器	11	11	16	13
C	他の住居品	69	62	109	102
D	光熱水品	17	14	19	13
E 20	和服	18	18	29	27
E 35	婦人下着	31	31	43	43
E 43	アクセサリー	56	54	92	88
E	他の被服品	85	79	63	58
F 20	配置薬	17	17	21	19
F 30	産制具	3	2	8	8
F 30	医療用具	75	70	69	65
F 40	化粧品	87	82	120	114
F 50	理美容器具・用品	25	24	38	36
F	他の保健衛生品	12	12	28	27
G 20	小型コンピュータ	45	42	113	109
G 20	電話機類	29	28	37	35
G 20	他の文具・事務用品	43	42	54	53
G 30	学習教材	69	66	134	124
G 30	資格取得用教材	43	43	35	35
G 40	新聞	157	153	179	175
G 40	書籍・印刷物	120	116	134	131
G 50	音響・映像製品	40	38	65	63
G 60	スポーツ用品	8	7	12	11
G 92	室内装飾品	18	15	29	28
G	他の教養娯楽品	54	48	54	50
H 20	自動車	38	32	24	23
H	他の車両・乗り物	7	7	6	5
I 20	土地	3	2	5	5

商品・役務名		平成20年度		平成19年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
I 32	集合住宅	65	61	103	101
I 51	給湯システム	123	111	123	115
I 51	ソーラーシステム	34	31	25	25
I 52	衛生設備	1	1	7	7
I	他の土地・建物・設備	65	60	56	49
J	他の商品	1	1	4	4
K	クリーニング	5	5	5	4
L	レンタル・リース・貸借	73	66	64	61
M~N	工事・建築・修理等(土地・建物)	162	146	219	202
M~N	工事・建築・修理等(土地・建物以外)	27	26	27	27
O	管理・保管	9	8	8	8
P	役務一般	37	36	69	68
Q 20~30	生命保険・損害保険	138	129	143	125
Q 70	預貯金・証券等	60	58	67	63
Q 80	フリーローン・サラ金	240	234	419	406
Q	他の金融・保険サービス	28	26	40	34
R 10~30	運送サービス	18	15	16	15
R 60	電話情報サービス	1498	1489	1044	1032
R 60	オンライン情報サービス	624	616	1010	1005
R 60	ケーブルテレビ	34	31	16	14
R 40~60	通信サービス	287	270	509	490
S 30	家庭教師	13	12	51	50
S	教育サービス	3	3	17	16
T 40	資格講座	51	50	94	90
T 70	宝くじ	115	115	75	73
T	他の教養・娯楽サービス	119	116	150	148
U 22	理美容	6	6	9	9
U 24	衛生サービス	20	18	29	25
U	他の保険・福祉サービス	45	41	44	41
V 20	冠婚葬祭	47	46	47	45
V 40	広告代理サービス	36	35	35	35
V 40	結婚相手紹介サービス	9	9	20	18
V 40	祈祷サービス	26	25	22	20
V	他の役務	91	70	94	75
W 20	商品相場	40	37	37	36
W 40	内職・副業	127	117	131	120
W	他の内職・副業・相場	6	5	6	6
XZ	他の行政サービス・他の相談	54	32	76	51

計	6,413	6,105	7,916	7,578
---	-------	-------	-------	-------

商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成20年度 件数 (内苦情件数)	平成19年度 件数 (内苦情件数)	主な販売形態
		主な契約当事者		
	年代	職業別		商品・役務名
1	オンライン等 関連サービス	2,251 (2,230)	2,304 (2,283)	通信販売
	30歳代・20歳代	給与生活者・ 学生・家事従事者	5,500 (149)	電話情報提供サービス オンライン情報サービス
2	商品一般	333 (312)	900 (872)	通信販売
	70歳以上・40歳代	給与生活者・ 家事従事者・無職	3,000 (482)	商品一般
3	フリーローン・サラ金	240 (234)	419 (406)	通信販売
	40歳代・30歳代	給与生活者・ 無職	9,000 (989)	フリーローン・サラ金
4	健康食品	212 (196)	171 (157)	マルチ取引・通信販売・ 電話勧誘販売
	70歳以上・20歳代	無職・給与生活者 家事従事者	15,683 (375)	健康食品
5	空調・給湯設備	159 (144)	151 (143)	訪問販売
	50歳代・60歳代	給与生活者・ 無職	10,942 (1,827)	電気温水器、ソーラーシステム
6	新聞	157 (153)	179 (175)	訪問販売
	70歳以上・ 60歳代・50歳代	家事従事者・ 給与生活者・無職	214 (52)	新聞
7	ふとん類	128 (119)	144 (136)	訪問販売
	70歳以上・20歳代	無職・給与生活者・ 家事従事者	5,000 (597)	ふとん、羽毛ふとん
8	内職・副業	127 (117)	131 (120)	通信販売
	30歳代	家事従事者・ 給与生活者	22,000 (794)	内職副業、パソコン内職、 アクセサリ工芸内職
9	生命保険	118 (109)	120 (108)	訪問販売
	70歳以上・60歳代	無職・給与生活者・ 家事従事者	50,000 (6,111)	会社生命保険 共済生命保険
10	宝くじ	115 (115)	75 (73)	通信販売
	70歳以上・60歳代	無職	530 (39)	宝くじ

(10) 危害・危険に関する相談件数

商品項目	危 害		危 険	
	平成20年度	平成19年度	平成20年度	平成19年度
商 品 一 般	1	1	0	0
食 料 品	20	14	8	6
住 居 品	8	10	24	25
被 服 品	3	3	0	0
保 健 衛 生 品	10	11	1	0
教 養 娛 楽 品	4	0	3	8
車 両 ・ 乗 り 物	2	2	4	8
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	2	2	3	3
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	1	0	1	0
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	2	0	0	0
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	1	0	0	0
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1	0	0	0
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	1	1	0	0
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	10	11	0	0
他 の 役 務 (外 食)	1	2	0	0
他 の 行 政 サ ー ビ ス	0	1	0	0
計	67	58	44	50

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
皮 膚 障 害	24	食品、化粧品、エステサービス、パーマ、帽子、靴
刺 傷 ・ 切 傷	7	鍋、電動ドリル、あめ、炭酸飲料、バイク、老人ホーム
熱 傷	6	鍋、電磁調理器、調理テーブル、アイロン、花火、接着剤
擦 過 傷 ・ 挫 傷 ・ 打 撲 傷	5	食料品、コップ、花火、陳列商品、遊興施設
消 化 器 障 害	4	調理食品、飲料、魚介加工品、冷凍食品
感 覚 機 能 の 低 下	2	あめ、美顔エステ
骨 折	1	サッシ
神 経 ・ 脊 髄 の 損 傷	1	デイケアサービス
筋 ・ 腱 の 損 傷	1	マッサージ器
呼 吸 器 障 害	1	内装工事
そ の 他 の 傷 病 及 び 諸 症 状	14	健康食品、飲料、調理食品、染毛剤、たばこ、銀行、美容
不 明	1	医療サービス
計	67	

危険の内容

内 容	件 数	主 な 商 品
発 火 ・ 引 火	9	暖房機器、こんろ、電子レンジ、ドライヤー、便器、スナック菓子
発 煙 ・ 火 花	8	暖房機器、電子レンジ、加湿器、灯油温水ボイラー、デジタルプレイルコダー
過 熱 ・ こ げ る	7	暖房機器、電子レンジ、電源コード
異 物 の 混 入	6	雑穀、魚介瓶詰め、ビール、鮮魚、鶏肉、チルド食品
破 損 ・ 折 損	4	扇風機、折りたたみベッド、厨房セット、自動車修理工具
破 裂	3	タイヤ、魔法瓶
点 火 ・ 燃 焼 ・ 消 火 不 良	1	石油ファンヒーター
燃 料 ・ 液 漏 れ 等	1	卓上ガスコンロ
部 品 脱 落	1	集合住宅
機 能 故 障	1	オートバイ
転 落 ・ 転 倒 ・ 不 安 定	1	月極駐車場
腐 敗 ・ 変 質	1	菓子パン
そ の 他	1	テレビ
計	44	