

令和3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	
・ 令和3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	
・ 暮らしの一日講座	4
・ 大学生のための消費生活講演会	5
・ 高校生のための消費生活講演会	6
・ 暮らしの情報セミナー	7
・ 親子暮らしの体験セミナー	7
・ 消費者啓発パネル展	8
・ 啓発資料の配布	8
・ 消費生活フェスタ	9
2 消費生活相談	
・ 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	
・ パワーアップ研修の開催	20
・ 相談事例研修会の開催	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	28
3 消費者教育なんでも相談所	29
4 消費生活相談事例集（新聞掲載提供資料）	30
5 しらしがメール配信状況（しらしがメールによる消費者啓発）	31
6 Webサイト・SNSの運営	33
7 暮らしのかわら版	33
8 貸出DVDソフト一覧表	34
9 県および市町消費生活相談窓口一覧表	39

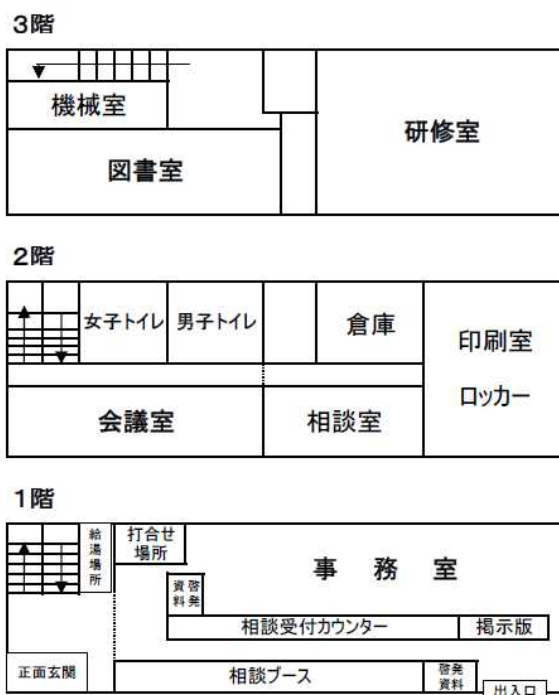
## I 沿革

- 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 (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、分室において土日相談開始
- 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27年 7月 消費者ホットライン 3桁化 (188番)
- 令和 2年 7月 開所日を変更 (日曜日の閉所)

## II 建物の概要

- 1 位置： 彦根市元町4-1
- 2 構造： 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（令和４年３月３１日現在）

区分	消費生活センター
所長	1
次長	1
主幹	1
主査	1
主事	1
不正商取引専門検査員	1
消費生活相談員	10

### Ⅳ 業務内容（令和３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

令和3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	大学生 消費生活 講演会	高校生 消費生活 講演会	くらしの 情報セ ミナー	親子く らしの 体験 セミナー	消費 者啓 発 パ ネ ル 展	総 数	苦 情 件 数
4月	回数		1				1	263	247
	人数		170						
5月	回数						1	304	273
	人数								
6月	回数	2						295	263
	人数	73							
7月	回数	1		1				271	248
	人数	97		196					
8月	回数							244	223
	人数								
9月	回数						3	292	258
	人数								
10月	回数	2					6	298	252
	人数	35							
11月	回数	3		3			3	268	234
	人数	70		286					
12月	回数	2		1				288	257
	人数	197		56					
1月	回数			2				275	244
	人数			140					
2月	回数	1						267	238
	人数	9							
3月	回数	1		2				329	301
	人数	20		60					
合計	回数	12	1	9	0	0	14	3,394	3,038
	人数	501	170	738	0	0			

※新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、くらしの情報セミナー、親子くらしの体験セミナーは開催を見送り。

# 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	人数 (人)
1	6月1日	多賀福社会	高齢者	高齢者をターゲットとした悪質商法の手口と対処法	36
2	6月9日	彦根市立鳥居本小学校	小学生	「e-ネットキャラバン」	37
3	7月6日	彦根市立城陽小学校	小学生	「e-ネットキャラバン」	97
4	10月8日	沓掛老人会	高齢者	高齢者をターゲットとした悪質商法の手口と対処法	20
5	10月26日	竜王町消費生活学習グループ	見守り	悪質商法の手口や被害と対処法を知る	15
6	11月11日	栗東市教育委員会事務局生涯学習課	高齢者	悪質商法の手口と対処方法を知ろう	23
7	11月17日	社会福祉法人 豊郷町社会福祉協議会 生きがいデイサービス	高齢者	高齢者をターゲットとした悪質商法の手口と対処法	27
8	11月25日	滋賀県ろうあ協会高齢部	障害者	悪質商法の手口と対処方法を知ろう	20
9	12月10日	働き・暮らしコト支援センター	障害者	あなたは大丈夫？インターネットトラブル急増中！	23
10	12月17日	米原市伊吹老人クラブ連合会	高齢者	悪質商法の手口と対処方法を知ろう	174
11	2月22日	はちはびひろば	一般	子育てサポーター養成講座 インターネットに潜む危険と安全に使う注意点	9
12	3月11日	淡海学園	小中学生	小学生・中学生のあなたも消費者です 契約でこまったら・・・どうする？	20
計					501

## ○ 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：1校

滋賀医科大学 開催日：4月5日 テーマ：「若者が陥りやすい消費生活の落とし穴」 参加人数：170名

## ○ 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。

令和3年度の講演会においては、令和4年4月1日に成年年齢が18歳に引き下げられることを取り上げ、高校生に対して重点的に注意喚起を行った。

### (2) 対象者

高校生

### (3) 事業実績

番号	開催日	学校名	テーマ	講師		人数 (人)
				弁護士	相談員等	
1	7月13日	滋賀学園高等学校	成年年齢引き下げ～責任と危険は隣り合わせ?～		センター消費生活相談員	196
2	11月9日	彦根総合高等学校	若者をターゲットとした悪質商法の手口と対処法		センター消費生活相談員	177
3	11月22日	愛知高等学校	若者が陥りやすい消費生活の落とし穴	西村 一彦 氏	センター消費生活相談員	85
4	11月26日	愛知高等養護学校 (3年生)	「知っていると安心!」社会へ出る前に知っておきましょう!		センター消費生活相談員	24
5	12月20日	北大津養護学校	契約トラブル こんなときどうする?		センター消費生活相談員	56
6	1月13日	北大津高等学校	若者が陥りやすい消費生活の落とし穴		センター消費生活相談員	130
8	1月25日	長浜北星高等養護学校	困ったら相談しましょう。	小山 英則 氏	センター消費生活相談員	10
9	3月18日	愛知高等養護学校 (2年生)	成年年齢引き下げと予測されるトラブルについて		センター消費生活相談員	24
10	3月18日	長浜北星高等学校 (定時制)	若者が陥りやすい消費生活の落とし穴		センター消費生活相談員	36
計						738



## ○ 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 なし

## ○ 親子暮らしの体験セミナー

(1) 目的

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 なし

## ○ 消費者啓発パネル展

### (1) 目的

消費者被害を未然に防止し、確かな選択の眼を持った消費者を育てるため、パネル展を行った。

### (2) 事業実績

番号	開催日	会場
1	令和3年4月21日(水)～令和3年5月9日(日)	滋賀県立図書館 1階談話室
2	令和3年5月11日(火)～令和3年5月28日(金)	県庁 3階渡り廊下
3	令和3年9月14日(火)～令和3年11月25日(木)	県内12市町

## ○ 啓発資料の配布

### (1) 目的

消費者被害を未然に防止し、確かな選択の眼を持った消費者を育てるため、各種パンフレット等を作成・配布した。

### (2) リーフレット・啓発物品類

番号	対象者	リーフレット・啓発物品類	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)	9,000
2	若者向け	あま〜い誘いにご用心! (近畿府県共同制作)	30,000
3	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)	265
4	一般向け	マルチ商法のカラクリ教えます!	5,000
5	一般向け	とりあわないで悪質商法	7,000
6	一般向け	SNSをきっかけとした消費者被害が急増しています。	1,000
7	一般向け	じっくり調べてトラブル回避 通信販売安心利用のポイント	2,000
8	若者向け	気をつけて!悪質業者は若者を狙っています!	1,000
9	若者向け	そのネット通販サイト、詐欺じゃない!?	1,000
10	一般向け	消費者被害防止啓発ステッカー	5,000
11	一般向け	消費者被害防止啓発ふせんセット	7,000

## ○ 消費生活フェスタ

### (1) 目的

例年、滋賀県消費者被害防止共同キャンペーン期間（9月～11月）に合わせ、県警察本部、市町および消費者団体等の協力の下、開催している。

令和4年4月1日に成年年齢が20歳から18歳に引き下げられるのに合わせて、令和3年度は「未来を変える みんなの消費生活 ～令和4年4月1日から18歳で大人に～」をテーマとして、消費者問題に関する啓発を行うとともに相談窓口の周知を図った。

### (2) 対象者

一般県民

### (3) 開催期間

令和3年9月～11月

### (4) 主催および参加団体

主催：滋賀県、滋賀県金融広報委員会

参加団体：滋賀県CO<sub>2</sub>ネットゼロ推進課・環境政策課・循環社会推進課・障害福祉課・国スポ・障スポ大会課、滋賀県警、特定非営利活動法人消費者ネット・しが、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）、大津市、草津市、長浜市、彦根市、栗東市、湖南市、日野町、竜王町、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町

### (5) 事業内容

番号	項目	内容
1	消費生活川柳の募集	<p>9月13日（月）～11月30日（水）の期間中、消費生活にちなんだ川柳「消費生活川柳」を県民から広く募集。594作品の応募があり、下記のとおり入賞作品を決定した。入賞者には賞品を贈呈し、入賞作品はセンター広報誌に掲載するなどして啓発事業に活用した。</p> <p>○最優秀賞： 口車 乗ったらアカン 火の車 （しなやかーる さん）</p> <p>○部門賞（消費生活一般部門）： 見覚えの ない番号は まずググる （いしかわつよし さん） キャッシュレス 気軽に使えて 貯金レス （びわ さん） オレオレの 君に聞きたい 君の名を （鳩の浜子 さん）</p> <p>○部門賞（188部門）： 「まあいいか」 あきらめる前に まず188（いやや） （北村 薫 さん）</p> <p>○部門賞（成年年齢引き下げ部門）： 育もう 大人の自覚 18歳 （しでかす さん）</p> <p>○滋賀県消費生活センター所長賞： いま8さい あと10年で もう大人？ （小学2年生 さん）</p>
2	消費生活パネルキャラバン	<p>9月14日（火）～11月25日（木）の期間中、消費生活に関するパネルを県内12市町（大津市、草津市、長浜市、彦根市、栗東市、湖南市、日野町、竜王町、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町）で巡回展示。</p>
3	商業施設におけるパネル展	<p>9月11日（土）～9月26日（日）の期間中、ビバシティ彦根（彦根市竹ヶ鼻町43-1）において、消費者問題に関するパネル、関係課・関係団体のパネル等を展示。</p>

## 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	
令和3年度	11,913 (10,471)	87.9%	6,064 (5,876)	96.9%	50.9%
令和2年度	13,360 (11,809)	88.4%	6,922 (6,705)	96.9%	51.8%
対前年度	増減	△ 1,447 △ 1,338	△ 858 (△829)	87.6% (87.6%)	
	比率	89.2% (88.7%)			

- ◆ 本相談件数は、県内20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。

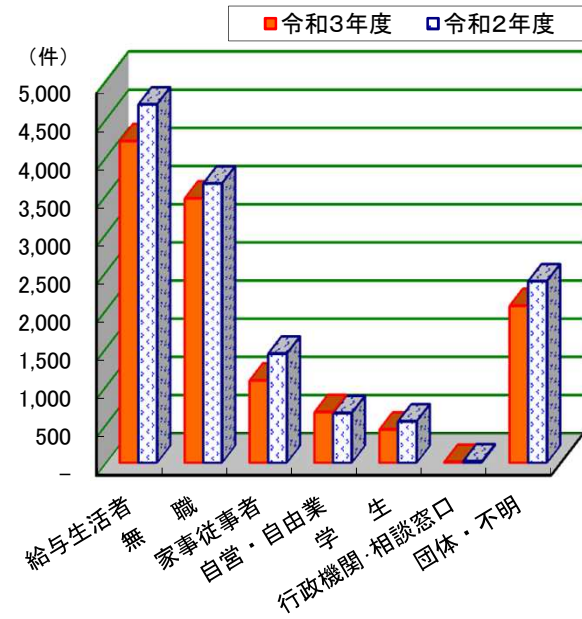
#### (2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	令和3年度			令和2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	3,394	3,038	1,802	3,928	3,426	2,158
大津市	2,498	2,197	1,172	2,842	2,491	1,368
彦根市	448	423	234	495	473	256
長浜市	637	602	394	645	617	385
近江八幡市	496	455	274	577	533	325
草津市	1,052	988	577	1,081	1,039	608
守山市	580	491	264	599	547	288
栗東市	205	195	104	223	217	119
甲賀市	448	410	256	500	467	299
野洲市	811	455	198	938	601	211
湖南市	304	275	198	367	322	205
高島市	302	264	180	323	284	199
東近江市	557	520	296	576	549	337
米原市	108	99	56	155	141	87
日野町	34	31	30	41	37	34
竜王町	33	27	24	38	37	24
愛荘町	-	-	-	29	25	17
豊郷町	-	-	-	-	-	-
甲良町	-	-	-	-	-	-
多賀町	6	1	5	3	3	2
計	11,913	10,471	6,064	13,360	11,809	6,922

(3) 職業別相談受付件数

契約当事者	令和3年度	令和2年度
給与生活者	4,212	4,693
無職	3,461	3,656
家事従事者	1,077	1,427
自営・自由業	663	650
学生	435	541
行政機関・相談窓口	12	18
団体・不明	2,053	2,375
計	11,913	13,360

職業別受付状況



(4) 相談者の居住市町別受付件数

市町名	令和3年度		令和2年度		市町名	令和3年度		令和2年度	
大津市	2,915	2,915	3,442	3,442	彦根市	1,102		1,150	
草津市	1,150	3,115	1,257	3,548	愛荘町	124	1,366	187	1,479
守山市	692		764		48				
栗東市	399		499		44				
野洲市	874		1,028		50				
湖南市	412	1,073	497	1,172	長浜市	909	1,132	953	1,218
甲賀市	661		675		265				
近江八幡市	623	1,559	737	1,757	高島市	377	377	442	442
東近江市	765		829						
日野町	106		119		不明・他府県	376	376	302	302
竜王町	65		72						
合計	11,913		11,913				13,360	13,360	

(5) 消費生活相談受付分類

項目別 分類項目	内容 分類	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		1,275	1,177	4	16	35	68	1	218	649	809	101	1	3	6	3	20	1,934
食 料 品		679	625	44	75	21	70	4	155	439	473	94	5	0	4	6	8	1,398
住 居 品		560	527	40	130	6	56	1	77	318	395	81	2	0	4	3	8	1,121
光 熱 水 品		257	232	5	14	4	70	0	4	160	162	33	0	1	3	2	5	463
被 服 品		598	585	7	81	7	63	2	115	425	478	65	0	1	2	0	4	1,250
保 健 衛 生 品		721	704	46	91	7	74	0	146	513	604	102	4	0	3	0	1	1,591
教 養 娛 楽 品		859	813	22	143	16	79	2	103	476	636	138	3	0	4	3	5	1,630
車 両 ・ 乗 り 物		296	279	11	78	11	46	2	22	107	217	78	1	0	1	2	2	578
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備		352	320	20	73	19	53	2	16	165	221	63	0	1	4	2	4	643
他 の 商 品		23	19	0	5	1	2	0	2	12	18	4	0	0	1	0	0	45
商 品 計		5,620	5,281	199	706	127	581	14	858	3,264	4,013	759	16	6	32	21	57	10,653
ク リ ー ニ ン グ		23	22	1	13	0	0	0	1	4	8	9	0	0	0	0	0	36
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借		414	371	14	55	38	135	0	9	55	314	79	0	2	2	1	4	708
工 事 ・ 建 設 ・ 加 工		337	304	14	78	12	79	1	9	131	224	82	0	6	4	1	2	643
修 理 ・ 補 修		198	176	7	52	5	85	1	11	75	125	48	0	2	4	1	5	421
管 理 ・ 保 管		20	20	2	2	1	7	0	4	6	11	5	0	0	0	0	0	38
役 務 一 般		93	92	0	1	1	13	0	10	47	81	1	0	1	0	0	0	155
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス		901	815	3	7	62	97	0	46	247	752	89	0	1	2	2	12	1,320
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス		766	716	5	50	12	140	0	53	344	545	174	1	1	2	0	10	1,337
教 育 サ ー ビ ス		46	41	0	2	3	8	0	3	10	39	12	0	0	0	0	1	78
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス		929	911	3	20	20	178	0	158	625	760	60	2	0	3	0	5	1,834
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス		620	538	36	54	23	111	1	101	243	287	104	1	2	8	12	25	1,008
他 の 役 務		673	628	9	18	23	149	0	102	375	495	87	4	0	2	3	11	1,278
内 職 ・ 副 業		180	173	0	3	2	34	0	42	146	154	14	0	0	0	0	1	396
他 の 行 政 サ ー ビ ス		167	88	4	5	25	7	0	7	35	47	26	0	2	1	7	48	214
役 務 計		5,367	4,895	98	360	227	1,043	3	556	2,343	3,842	790	8	17	28	27	124	9,466
他 の 相 談		926	295	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他 の 相 談 計		926	295	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数		11,913	10,471	297	1,066	354	1,624	17	1,414	5,607	7,855	1,549	24	23	60	48	181	20,119

※ 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	令和3年度			令和2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	1,275	10.7%	1,177	1,466	11.0%	1,372
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	679	5.7%	625	1,064	8.0%	1,008
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	560	4.7%	527	514	3.8%	478
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	257	2.2%	232	227	1.7%	204
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	598	5.0%	585	543	4.1%	522
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容用具、マスク	721	6.1%	704	1,013	7.6%	958
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	859	7.2%	813	936	7.0%	888
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	296	2.5%	279	291	2.2%	277
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	352	3.0%	320	350	2.6%	304
	他の商品	農機具、貴金属	23	0.2%	19	19	0.1%	17
商 品 計			5,620	47.2%	5,281	6,423	48.1%	6,028
役 務	クリーニング	クリーニング	23	0.2%	22	18	0.1%	16
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	414	3.5%	371	434	3.2%	391
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	337	2.8%	304	320	2.4%	295
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	198	1.7%	176	200	1.5%	189
	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	0.2%	20	22	0.2%	19
	役 務 一 般	複合サービス会員	93	0.8%	92	59	0.4%	58
	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	901	7.6%	815	900	6.7%	780
	運輸・通信サービス	光回線・プロバイダ関連サービス、移動通信サービス	766	6.4%	716	2,080	15.6%	1,987
	教育サービス	学習塾、家庭教師	46	0.4%	41	53	0.4%	48
	教養・娯楽サービス	旅行、講座、ネットゲーム、娯楽等情報配信サービス、出会い系サイト	929	7.8%	911	341	2.6%	322
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	620	5.2%	538	510	3.8%	417
	他の役務	冠婚葬祭互助会、広告代理サービス、外食、申請代行サービス	673	5.6%	628	731	5.5%	643
	内職・副業	パソコン内職、配送内職、転売ビジネス、アフィリエイト	180	1.5%	173	68	0.5%	66
他の行政サービス	アンケート調査等	167	1.4%	88	252	1.9%	137	
役 務 計			5,367	45.1%	4,895	5,988	44.8%	5,368
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	926	7.8%	295	949	8.0%	413
総 件 数			11,913	100.0%	10,471	13,360	100.0%	11,809

## (7) 相談件数の上位10品目

順位	令和3年度			令和2年度		
	商品・役務名	件数	内苦情	商品・役務名	件数	内苦情
1	化粧品	477	470	インターネット情報サービス	1,197	1,163
2	健康食品	342	326	健康食品	727	713
3	フリーローン・サラ金	339	307	化粧品	436	425
4	工事・建築	330	299	保健衛生品その他	339	312
5	娯楽等情報配信サービス	326	320	フリーローン・サラ金	337	292
6	賃貸住宅	311	282	賃貸住宅	330	304
7	移動通信サービス	272	261	光回線・プロバイダ関連サービス	313	299
8	光回線・プロバイダ関連サービス	272	257	工事・建築	311	288
9	自動車	227	214	移動通信サービス	279	269
10	紳士・婦人洋服	225	223	行政サービス	252	137

※ 令和3年度に商品別分類が変更され、従前の「インターネット情報サービス」は、「娯楽等情報配信サービス」、「出会い系サイト」、「インターネットゲーム」等に分割されました。

## (8) 内容別分類件数

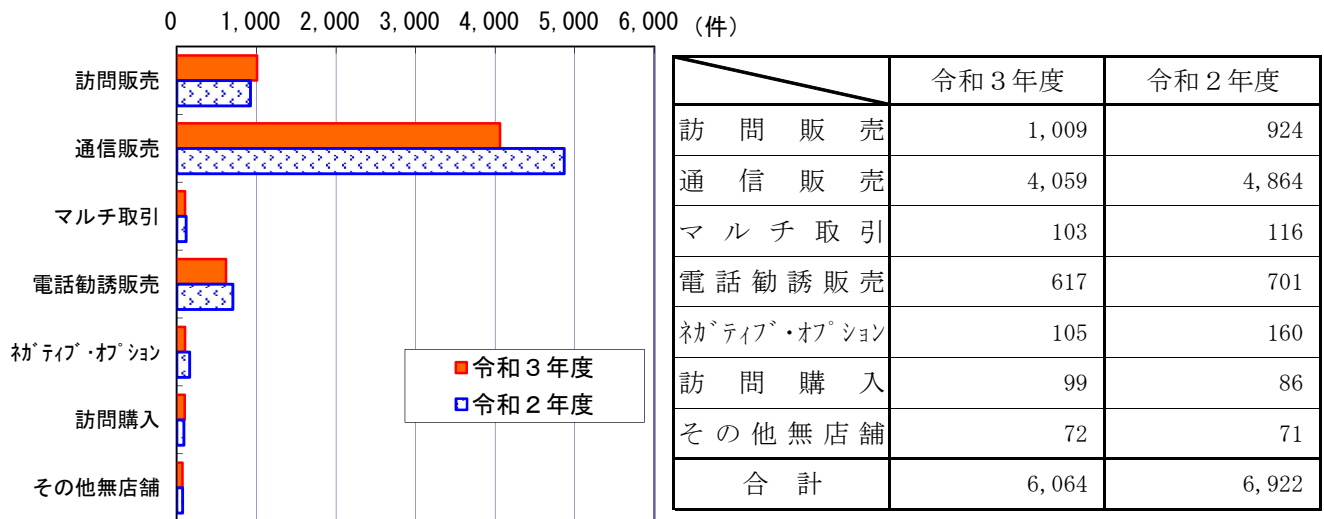
分類項目	令和3年度		令和2年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	7,855	65.9	8,865	66.4
販売方法	5,607	47.1	6,075	45.5
価格・料金	1,624	13.6	1,615	12.1
接客対応	1,549	13.0	1,839	13.8
表示・広告	1,414	11.9	1,355	10.1
品質・機能・役務品質	1,066	8.9	1,162	8.7
法規・基準	354	3.0	416	3.1
安全・衛生	298	2.5	396	3.0
買物相談	60	0.5	56	0.4
生活知識	48	0.4	45	0.3
包装・容器	24	0.2	12	0.1
施設・設備	23	0.2	26	0.2
計量・量目	17	0.1	13	0.1
その他	181	1.5	243	1.8
受付総件数 a	11,913	—	13,360	—

※ 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	令和3年度		令和2年度	
	件数	内苦情	件数	内苦情
家 庭 訪 販	753	721	680	653
点 検 商 法	79	77	145	142
アポイントメントセールス	19	19	42	42
S F 商 法	8	8	28	28
職 場 訪 販	13	13	19	19
キ ャ ッ チ セ ー ル ス	13	13	14	14
展 示 販 売	9	9	11	11

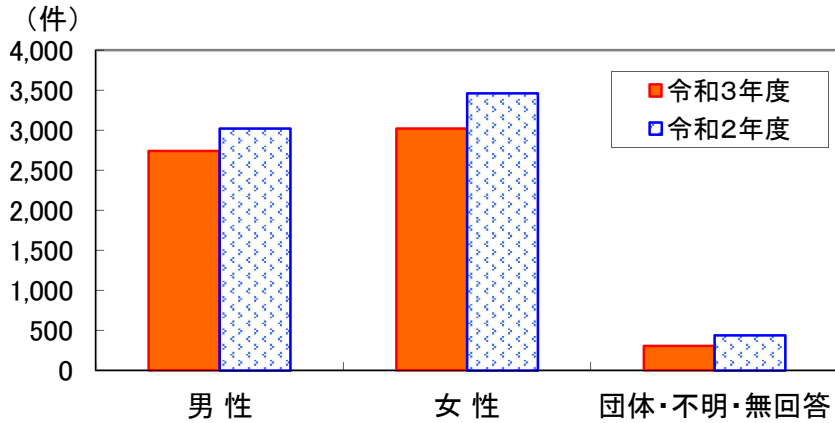
※ 通信販売の主な販売方法

方 法	令和3年度		令和2年度	
	件数	内苦情	件数	内苦情
電 子 商 取 引	2,900	2,854	3,595	3,511
(内インターネット通販)	(2,706)	(2,665)	(3,502)	(3,423)
(内インターネットオークション)	(32)	(30)	(53)	(51)
(内フリマサービス)	(132)	(129)	—	—
電 子 広 告	800	794	1,065	1,037
ダ イ レ ク ト メ ー ル	53	53	134	126
新 聞 雑 誌 広 告	45	39	67	62
折 込 チ ラ シ	18	16	83	72
カ タ ロ グ 通 販	47	44	72	69
テ レ ビ シ ョ ッ ピ ン グ	92	87	135	131

② 契約当事者性別・年齢別件数

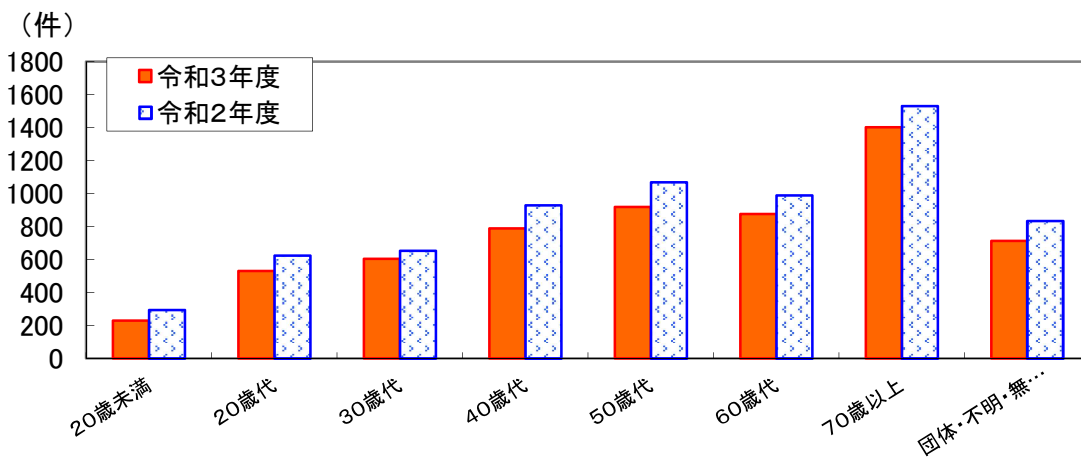
[性別]

	令和3年度	令和2年度
男性	2,740	3,024
女性	3,020	3,460
団体・不明・無回答	304	438
合計	6,064	6,922



[年齢別]

	令和3年度	令和2年度
20歳未満	230	294
20歳代	531	624
30歳代	605	654
40歳代	788	929
50歳代	918	1,068
60歳代	876	989
70歳以上	1,403	1,531
団体・不明・無回答	713	833
合計	6,064	6,922



③ 商品別件数

商品・役務名		令和3年度		令和2年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
A	商品一般	570	535	644	617
B	食料品	507	493	875	854
	B 22 魚介類	86	85	27	27
	B 33 飲料	34	32	59	57
	B 51 健康食品	318	309	697	685
	他の食料品	69	67	92	85
C	住居品	385	376	340	333
	C 22 浄水器	34	32	47	47
	C 31 空調・冷暖房機器	51	51	49	46
	C 32 椅子類	30	29	21	21
	C 32 ふとん類	53	51	32	32
	C 40 防災・防犯用品	13	13	16	15
	他の住居品	204	200	175	172
D	光熱水品	156	146	131	122
E	被服品	500	494	455	443
	E 20 和服	9	7	14	13
	E 36 紳士・婦人洋服	200	199	181	175
	E 41 履物	58	58	51	49
	E 42 かばん類	69	69	58	58
	E 43 アクセサリー	44	42	33	33
	他の被服品	120	119	118	115
F	保健衛生品	604	595	795	778
	F 20 医薬品	35	33	57	54
	F 30 医療用具	37	35	59	57
	F 40 化粧品	447	443	411	406
	F 50 理美容器具・用品	33	32	24	22
	他の保健衛生品	52	52	244	239
G	教養娯楽品	567	552	629	609
	G 21 パソコン	56	55	73	70
	G 25 電話機類	51	50	78	77
	G 30 学習教材	17	16	17	17
	G 30 資格取得用教材	4	4	2	2
	G 40 新聞	53	52	69	65
	G 40 書籍・印刷物	31	31	43	40
	G 50 音響・映像製品	57	57	71	66
	G 60 スポーツ用品	34	34	31	31
	G 72 時計	42	41	39	38
	G 80 玩具・遊具	60	58	46	45
	他の教養娯楽品	162	154	160	158
H	車両・乗り物	93	89	89	86
	H 20 自動車	49	45	50	48
	他の車両・乗り物	44	44	39	38
I	土地・建物・設備	171	164	166	161
	I 20 土地	6	5	14	13
	I 32 集合住宅	12	12	11	11
	I 51 給湯システム	49	45	41	40
	I 51 ソーラーシステム	30	29	50	49
	他の土地・建物・設備	74	73	50	48
J	他の商品	16	15	13	13

商品・役務名		令和3年度		令和2年度	
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情
K	クリーニング	1	1	4	3
L	レンタル・リース・賃借	22	21	32	32
M N	工事・建築／修理等 (土地・建物)	128	120	141	134
M N	工事・建築／修理等 (土地・建物以外)	92	84	98	97
O	管理・保管	7	7	7	6
P	役務一般	69	69	36	35
Q	金融・保健サービス	245	237	222	206
	Q20～ 35 生命保険・損害保険	41	38	48	45
	Q 70 預貯金・証券等	7	7	9	8
	Q 75 テレバティブ取引	51	50	39	35
	Q 76 ファンド型投資商品	38	35	44	41
	Q 80 プリーローン・お預金	24	24	17	16
	他の金融・保険サービス	84	83	65	61
R	運輸・通信サービス	375	360	1,493	1,462
	R70 ～72 運送サービス	31	30	49	48
	R 81 電報・固定電話	31	29	16	14
	R 82 移动通信サービス	96	95	87	87
	R 83 インターネット情報サービス※1	-	-	1,081	1,060
	R 83 放送サービス	26	23	37	36
	R 84 光回線・プロバイダ関連サービス	189	181	220	214
	他の運輸通信サービス	2	2	3	3
S	教育サービス	13	13	17	17
T	教養・娯楽サービス	763	751	141	137
	T 20 旅行代理業	8	8	24	23
	T 40 資格講座	10	10	10	10
	T 50 コンサート	15	14	17	17
	T 55 娯楽等情報配信サービス※2	299	296	-	-
	T 70 出会い系サイト・アプリ※2	101	100	-	-
	T 70 インターネットゲーム※2	89	89	-	-
	他の教養・娯楽サービス	241	234	90	87
U	保健・福祉サービス	186	182	105	103
	U 24 駆除サービス	16	15	18	18
	U 24 建物清掃サービス	73	72	18	16
	U 40 社会保険	18	18	15	15
	他の保健・福祉サービス	79	77	54	54
V	他の役務	404	391	385	365
	V 20 冠婚葬祭	20	20	21	21
	V 40 広告代理サービス	39	38	28	26
	V 40 ホームページ作成代行	8	8	6	5
	V 40 廃品回収サービス	22	20	21	18
	V 40 祈とうサービス	36	36	12	12
	V 40 申請代行サービス※2	46	45	-	-
	他の役務	233	224	297	283
W	内職・副業	161	157	60	59
X	行政サービス	20	18	21	15
Z	他の相談	9	6	23	18
計		6,064	5,876	6,922	6,705

※1 令和3年度から廃止。 ※2 令和3年度から新設。(商品別分類変更による)

④ 商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	令和3年度				令和2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	商品一般	契約当事者年代	①50歳代、②70歳代、③60歳代			570 (535)	644 (617)
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①商品一般				
		契約額	最高額	4,140千円	平均額		
2	化粧品	契約当事者年代	①60歳代、②50歳代、③40歳代			447 (443)	411 (406)
		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シャンプー、②乳液、③化粧品一般				
		契約額	最高額	307千円	平均額		
3	健康食品	契約当事者年代	①50歳代、②40歳代、③80歳代			318 (309)	697 (685)
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①健康食品一般、②酵素食品、③高麗人参茶、プロテイン				
		契約額	最高額	945千円	平均額		
4	娯楽等情報配信サービス	契約当事者年代	①70歳代、②60歳代、③50歳代			299 (296)	—
		販売形態	①通信販売				
		商品・役務の内容	①アダルト情報、②映像配信サービス				
		契約額	最高額	4,300千円	平均額		
5	紳士・婦人洋服	契約当事者年代	①40歳代、②50歳代、③30歳代			200 (199)	181 (175)
		販売形態	①通信販売				
		商品・役務の内容	①紳士・婦人洋服一般、②上着、③シャツ類				
		契約額	最高額	2,140千円	平均額		
6	光回線・プロバイダ関連サービス	契約当事者年代	①60歳代、②70歳代、②50歳代			189 (181)	220 (214)
		販売形態	①電話勧誘販売、②通信販売				
		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	16,000千円	平均額		
7	内職・副業	契約当事者年代	①20歳代、②30歳代、②40歳代			161 (157)	60 (59)
		販売形態	①通信販売、②電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①内職、副業				
		契約額	最高額	3,200千円	平均額		
8	光熱水品	契約当事者年代	①20歳代、②70歳代、③60歳代			156 (146)	131 (122)
		販売形態	①訪問販売、②電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	①電気、②ガス				
		契約額	最高額	56千円	平均額		
9	工事・建築／修理等（土地・建物）	契約当事者年代	①60歳代、②80歳代、③50歳代			128 (120)	141 (134)
		販売形態	①訪問販売、②通信販売				
		商品・役務の内容	①塗装工事、②屋根工事、③衛生設備工事、工事・建築サービス一般				
		契約額	最高額	7,500千円	平均額		
10	出会い系サイト・アプリ	契約当事者年代	①20歳代、②50歳代、③30歳代			101 (100)	—
		販売形態	①通信販売				
		商品・役務の内容	①出会い系サイト・アプリ				
		契約額	最高額	7,571千円	平均額		

※ ① ② … 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	令和3年度		令和2年度		商品項目	令和3年度		令和2年度	
	危害	危険	危害	危険		危害	危険	危害	危険
商品一般	4	0	2	0	クリーニング	0	0	1	0
食料品	18	1	49	3	レンタル・リース・貸借	1	0	7	0
住居品	19	5	13	7	工事・建築・加工	1	1	0	2
光熱水品	1	2	0	1	金融・保険サービス	0	0	2	0
被服品	2	0	0	0	運輸・通信サービス	0	1	0	0
保健衛生品	38	0	38	1	教養・娯楽サービス	2	0	1	0
教養娯楽品	2	3	4	3	保健・福祉サービス	25	0	13	0
車両・乗り物	0	2	0	2	他の役務	3	2	7	0
土地・建物・設備	1	4	1	0	他の行政サービス	0	0	1	0
他の商品	0	0	0	1	計	117	21	139	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

危害の内容

内容	件数	主な商品	内容	件数	主な商品
骨折	4	机・テーブル、脚立	感覚機能の低下	1	医療
脱臼・捻挫	0		熱傷	8	脱毛エステ、医療、電気ポット
切断	0		凍傷	0	
擦過傷・挫傷・打撲傷	1	椅子	皮膚障害	43	化粧品、エステ
刺傷・切傷	5	美容サービス、旅行かばん	感電障害	0	
頭蓋(内)損傷	0		中毒	1	魚
内臓損傷	0		呼吸器障害	5	洗浄剤、柔軟剤
神経・脊髄の損傷	2	電気掃除機、健康器具	消化器障害	15	健康食品
筋・腱の損傷	0		その他の症状及び諸症状	29	歯科治療、健康食品
窒息	0		不明	3	
			計	117	

危険の内容

内容	件数	主な商品	内容	件数	主な商品
火災	1	電池	破損・折損	1	電気冷蔵庫
発火・引火	4	トースター、スマートフォン	部品脱落	2	自動車
発煙・火花	3	電気ストーブ、洗面設備	機能故障	1	自動車
過熱・こげる	1	ソーラーシステム	転落・転倒・不安定	1	光学機器
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	0		腐敗・変質	0	
漏電・電波等の障害	0		異物の混入	2	菓子類、外食
燃料・液漏れ等	1	電気鍋	異物の侵入	1	玩具・遊具
化学物質による危険	1	増改築工事	その他	2	ガソリン、インターホン
破裂	0		不明	0	
			計	21	「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

#### ○ パワーアップ研修の開催

(1) 目的

外部講師を招き、時勢に応じたテーマを選定して研修会を実施することで、県および市町の消費生活相談員および担当職員の資質向上を図る。令和2年度に続き、令和3年度においても、感染症対策および受講機会拡充の観点から、オンラインによる受講形式を併用した。

(2) 開催実績

番号	開催日	テーマ・講師	受講者数
1	6月1日	民法～成年年齢引き下げを見据えて～ 滋賀弁護士会 弁護士 黒田 啓介	28名
2	7月8日	『社会の扉』の実践結果から～小中高の教育のポイント 鳴門教育大学 坂本 有芳	27名
3	7月29日	キャッシュレス決済 山本国際コンサルタンツ 山本 正行	88名
4	9月16日	SNSを中心とした消費者トラブル ECネットワーク 原田 由里	71名
5	1月17日	インターネット取引に関する相談対応に必要な法律知識 司法書士 山田 茂樹	27名

※すべてオンライン開催（希望者は会場受講）

#### ○ 相談事例研修会の開催

(1) 目的

滋賀弁護士会の協力の下、処理困難事例の法的解釈および対処方法等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および担当職員の資質向上を図る。令和2年度に続き、令和3年度においても、感染症対策および受講機会拡充の観点から、オンラインによる受講形式を併用した。

(2) 事業実績

- ・開催日 6月29日、10月21日、2月15日
- ・参加者 延べ75名

#### ○ 巡回訪問等の実施

(1) 目的

県内市町の消費生活相談窓口の相談対応能力向上のため、県消費生活センターの消費生活相談員および担当職員が市町を訪問し、地域の実情に応じた支援を行うとともに、情報交換を行う。令和3年度は、新型コロナウイルスの影響が継続し、訪問回数は従来より低水準（R2：延べ8回、R1：同28回）ではあったが、電話等の手段も活用して必要な支援を行った。

(2) 事業実績

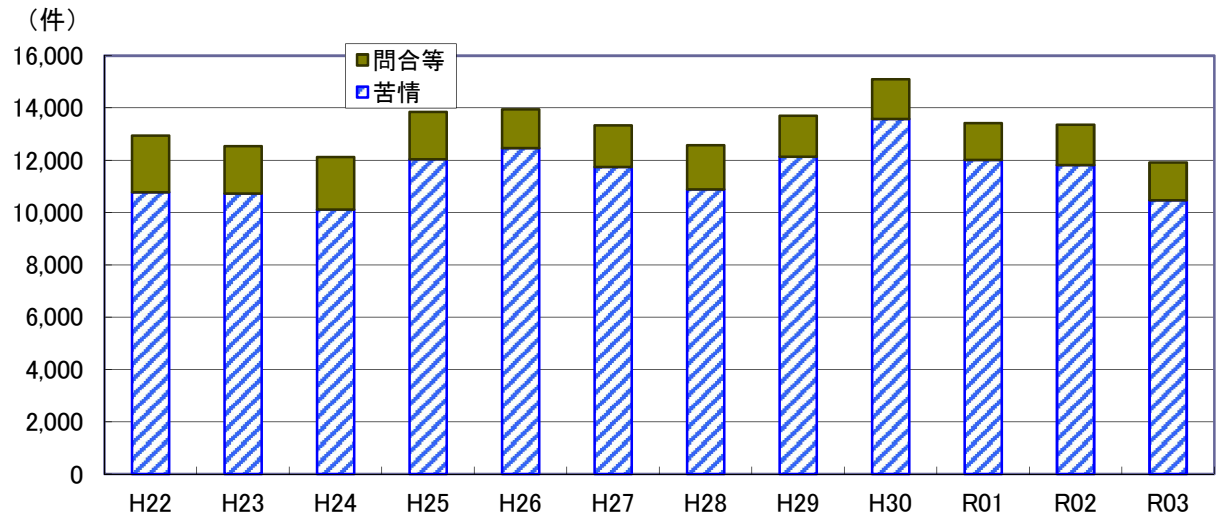
- ・巡回訪問 訪問市町：2市6町（訪問回数 延べ15回）

## VI 参考資料

- 1 消費生活相談状況
  - (1) 相談件数の推移
  - (2) 商品と役務（サービス）の相談件数の推移
  - (3) 相談内容の割合の推移
  - (4) 窓口別消費生活相談件数の推移
  - (5) ICTを活用した消費生活相談
  
- 2 商品テスト依頼状況
  
- 3 消費者教育なんでも相談所
  
- 4 消費生活相談事例集（新聞掲載提供資料）
  
- 5 しらしがメールの配信状況（しらしがメールによる消費者啓発）
  
- 6 Webサイト・SNSの運営
  
- 7 くらしのかわら版
  
- 8 貸出DVDソフト一覧表
  
- 9 県および市町消費生活相談窓口一覧表

# 1 消費生活相談状況

(1) 相談件数の推移

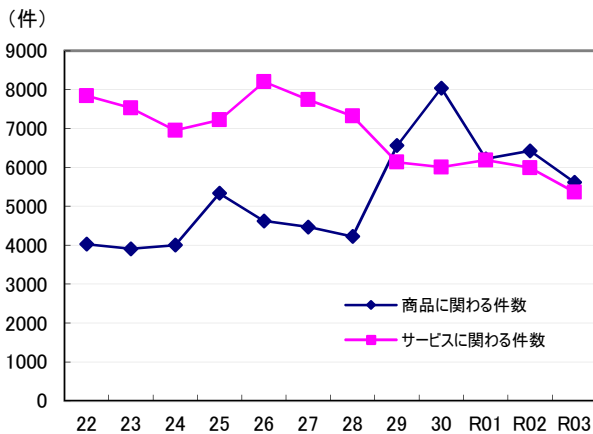


	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01	R02	R03
問合等	2,164	1,814	2,007	1,803	1,484	1,591	1,691	1,576	1,520	1,408	1,551	1,442
苦情	10,777	10,728	10,114	12,038	12,465	11,746	10,886	12,128	13,578	12,008	11,809	10,471
総件数	12,941	12,542	12,121	13,841	13,949	13,337	12,577	13,704	15,098	13,416	13,360	11,913

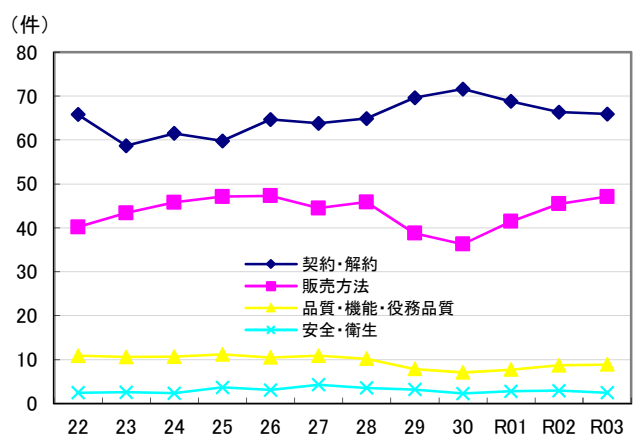
相談件数の推移

年度 (平成)	相談件数	対前年比	相談件数中苦情件数 (苦情の割合：%)	相談件数中の特殊販売状況	
				件数 (相談件数に占める割合：%)	苦情件数 (苦情の割合：%)
22	12,941	92.1%	10,777 (83.3)	5,942 (45.9)	5,664 (95.3)
23	12,542	96.9%	10,728 (85.5)	6,163 (49.1)	5,912 (95.9)
24	12,121	96.6%	10,114 (83.4)	6,081 (50.2)	5,785 (95.1)
25	13,841	114.2%	12,038 (87.0)	7,152 (51.7)	6,914 (96.7)
26	13,949	100.8%	12,465 (89.4)	7,418 (53.2)	7,225 (97.4)
27	13,337	95.6%	11,746 (88.1)	6,856 (51.4)	6,678 (97.4)
28	12,577	94.3%	10,886 (86.6)	6,759 (53.7)	6,549 (96.9)
29	13,704	109.0%	12,128 (88.5)	6,080 (44.4)	5,865 (96.5)
30	15,098	110.2%	13,578 (89.9)	6,178 (40.9)	5,981 (96.8)
R01	13,416	88.9%	12,008 (89.5)	6,197 (46.2)	6,016 (97.1)
R02	13,360	99.6%	11,809 (88.4)	6,922 (51.8)	6,705 (96.9)
R03	11,913	89.2%	10,471 (87.9)	6,064 (50.9)	5,876 (96.9)

(2) 商品・役務(サービス)の相談件数の推移



(3) 相談内容の割合の推移





(4) 窓口別消費生活相談件数の推移

項目 \ 年度		平成4年度			平成5年度			平成6年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター(本所)	1,558	727	553	1,875	1,125	945	1,897	1,173	862
	消費生活センター(分室)	571	301	213	560	312	263	658	414	310
	県民生活課	120	79	59	103	93	65	102	94	51
	水口県事務所	130	91	54	172	132	114	151	114	80
	八日市県事務所	215	172	130	251	220	175	206	178	128
	長浜県事務所	155	115	115	163	136	126	195	175	111
	今津県事務所	79	53	47	91	72	53	65	53	33
	計	2,828	1,538	1,171	3,215	2,090	1,741	3,274	2,201	1,575
市町	大津市	918	545	347	1,128	803	533	1,050	763	475
	草津市	174	91	67	232	160	115	192	133	78
	守山市	115	78	48	129	105	76	115	93	59
	栗東町	78	55	27	122	77	50	124	76	49
	計	1,285	769	489	1,611	1,145	774	1,481	1,065	661
合計	4,113	2,307	1,660	4,826	3,235	2,515	4,755	3,266	2,236	

項目 \ 年度		平成7年度			平成8年度			平成9年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター(本所)	2,057	1,214	943	2,355	1,454	1,028	2,351	1,476	1,121
	消費生活センター(分室)	821	550	444	1,069	589	480	1,162	775	596
	県民生活課	165	148	89	174	130	88	178	145	94
	水口県事務所	131	96	79	148	106	90	137	105	86
	八日市県事務所	210	167	123	222	177	136	192	154	122
	長浜県事務所	205	163	141	128	83	73	182	129	100
	今津県事務所	101		55	114	80	56	101	82	59
	計	3,690	2,338	1,874	4,210	2,619	1,951	4,303	2,866	2,178
市町	大津市	1,107	850	521	1,134	879	515	1,279	1,035	707
	長浜市	34	18	19	55	39	23	57	21	25
	近江八幡市							127	93	68
	草津市	195	131	93	207	125	74	244	182	110
	守山市	86	60	46	124	77	54	119	69	52
	栗東町	142	74	52	166	76	47	185	68	58
	水口町	4	2	3	5	3	5	1	1	1
	計	1,568	1,135	734	1,691	1,199	718	2,012	1,469	1,021
合計	5,258	3,473	2,608	5,901	3,818	2,669	6,315	4,335	3,199	

項目 \ 年度		平成10年度			平成11年度			平成12年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター(本所)	2,497	1,651	1,247	2,734	1,793	1,532	2,884	1,972	1,619
	消費生活センター(分室)	1,516	1,078	744	1,272	941	668	1,611	1,273	870
	県民生活課	201	162	102	186	160	97	237	223	162
	水口県事務所	142	99	71	175	147	117	213	170	174
	八日市県事務所	214	178	141	250	216	174	290	257	211
	長浜県事務所	182	127	106	282	206	192	260	203	197
	今津県事務所	102	82	64	139	106	96	141	119	94
	計	4,854	3,377	2,475	5,038	3,569	2,876	5,636	4,217	3,327
市町	大津市	1,175	979	660	1,560	1,337	911	1,716	1,504	1,002
	彦根市	—	—	—	10	5	2	107	79	41
	長浜市	55	34	30	57	38	29	95	75	66
	近江八幡市	139	107	67	186	134	111	278	224	179
	草津市	266	170	139	343	278	178	345	247	190
	守山市	123	78	59	163	99	92	175	98	75
	栗東市	162	69	58	184	117	89	218	121	103
	野洲町	/	/	/	162	95	7	214	152	87
	甲西町	2	2	1	6	6	6	6	6	6
	水口町	2	1	2	2	2	2	3	3	3
計	1,924	1,440	1,016	2,673	2,111	1,427	3,157	2,509	1,752	
合計	6,778	4,817	3,491	7,711	5,680	4,303	8,793	6,726	5,079	

項目 \ 年度		平成13年度			平成14年度			平成15年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター(本所)	2,968	2,019	1,847	3,837	2,587	2,402	7,186	5,918	4,953
	消費生活センター(分室)	1,671	1,337	1,033	2,270	1,805	1,365	4,459	3,857	2,945
	県民生活課	230	223	149	232	232	129	400	400	298
	甲賀地域振興局	264	205	187	269	224	199	486	437	411
	東近江地域振興局	379	325	264	480	467	363	799	786	635
	湖北地域振興局	401	321	306	522	461	385	613	606	527
	湖西地域振興局	141	127	96	169	159	136	322	300	255
	計	6,054	4,557	3,882	7,779	5,935	4,979	14,265	12,304	10,024
市町	大津市	1,801	1,574	1,176	2,066	1,822	1,411	3,412	3,151	2,433
	彦根市	172	123	93	228	178	121	456	387	284
	長浜市	99	67	72	193	132	118	471	410	340
	近江八幡市	323	238	182	388	337	241	748	680	487
	八日市市	/	/	/	65	63	45	461	378	306
	草津市	406	317	248	456	408	265	666	622	467
	守山市	373	242	190	405	306	230	641	554	451
	栗東市	280	181	128	326	253	183	514	448	360
	野洲町	311	260	135	408	344	194	681	630	430
	甲西町	14	14	14	4	4	4	4	4	4
	水口町	26	20	18	78	55	49	211	174	138
計	3,805	3,036	2,256	4,617	3,902	2,861	8,265	7,438	5,700	
合計	9,859	7,593	6,138	12,396	9,837	7,840	22,530	19,742	15,724	

項目		平成16年度			平成17年度			平成18年度		
相 談 機 関		相 談	内 苦 情	内 特 殊 販 売	相 談	内 苦 情	内 特 殊 販 売	相 談	内 苦 情	内 特 殊 販 売
県	消費生活センター(本所)	9,942	9,069	7,993	5,668	4,935	3,646	4,699	3,897	1,977
	消費生活センター(分室)	7,732	7,206	6,258	3,723	3,352	2,561	3,228	2,816	1,462
	県 民 生 活 課	675	675	581	479	479	400	374	374	272
	甲 賀 地 域 振 興 局	656	603	587	/	/	/	/	/	/
	東 近 江 地 域 振 興 局	1,032	1,019	871	535	527	338	502	486	391
	湖 北 地 域 振 興 局	839	790	715	423	379	314	289	253	204
	湖 西 地 域 振 興 局	460	437	388	/	/	/	/	/	/
	計	21,336	19,799	17,393	10,828	9,672	7,259	9,092	7,826	4,306
市 町	大 津 市	5,613	5,306	4,655	3,344	2,974	1,873	3,255	2,819	1,429
	彦 根 市	753	696	592	382	330	208	283	263	112
	長 浜 市	770	701	686	629	564	527	591	520	433
	近 江 八 幡 市	1,210	1,153	983	652	582	351	606	553	292
	草 津 市	1,620	1,497	1,373	776	699	602	638	566	395
	守 山 市	961	842	723	655	573	265	558	548	236
	栗 東 市	636	568	501	492	454	305	400	378	254
	甲 賀 市	514	455	456	423	361	320	431	355	315
	野 洲 市	1,175	1,113	945	803	735	513	758	678	456
	湖 南 市	5	5	5	283	237	61	353	279	154
	高 島 市	/	/	/	297	278	140	285	268	133
	東 近 江 市	669	590	552	642	602	435	667	645	454
	米 原 市	/	/	/	136	127	43	203	179	64
	計	13,926	12,926	11,471	9,514	8,516	5,643	9,028	8,051	4,727
合 計	35,262	32,725	28,864	20,342	18,188	12,902	18,120	15,877	9,033	

項目		平成19年度			平成20年度			平成21年度		
相 談 機 関		相 談	内 苦 情	内 特 殊 販 売	相 談	内 苦 情	内 特 殊 販 売	相 談	内 苦 情	内 特 殊 販 売
県	消費生活センター(本所)	3,919	3,248	1,889	4,341	3,604	2,072	5,490	4,461	2,410
	消費生活センター(分室)	2,741	2,426	1,313	950	808	412	/	/	/
	県 民 生 活 課	294	293	187	296	295	152	424	422	184
	東 近 江 地 域 振 興 局	464	455	345	178	170	78	/	/	/
	湖 北 地 域 振 興 局	183	149	109	153	137	63	/	/	/
	計	7,601	6,571	3,843	5,918	5,014	2,777	5,914	4,883	2,594
市 町	大 津 市	2,682	2,325	1,362	2,344	2,005	1,166	2,512	2,137	1,200
	彦 根 市	296	274	134	302	263	105	265	222	106
	長 浜 市	467	444	307	396	365	219	493	448	274
	近 江 八 幡 市	590	529	263	500	451	246	508	469	227
	草 津 市	1,026	920	468	1,082	990	516	1,027	929	493
	守 山 市	535	524	215	529	516	221	546	540	205
	栗 東 市	340	309	181	309	275	133	343	296	149
	甲 賀 市	313	281	202	249	198	152	218	176	134
	野 洲 市	591	513	276	772	629	291	832	634	313
	湖 南 市	330	235	131	297	232	108	373	323	145
	高 島 市	252	236	106	293	250	123	230	194	105
	東 近 江 市	668	648	336	625	553	269	658	591	232
	米 原 市	207	170	92	178	135	87	112	104	45
	安 土 町	/	/	/	/	/	/	6	2	1
	日 野 町	/	/	/	/	/	/	11	11	8
愛 荘 町	/	/	/	/	/	/	6	6	4	
計	8,297	7,408	4,073	7,876	6,862	3,636	8,140	7,082	3,641	
合 計	15,898	13,979	7,916	13,794	11,876	6,413	14,054	11,965	6,235	

項目		平成22年度			平成23年度			平成24年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター	4,452	3,644	2,066	4,043	3,442	2,131	4,002	3,270	2,137
	県民活動生活課	274	269	138	278	274	135	179	164	78
	計	4,726	3,913	2,204	4,321	3,716	2,266	4,181	3,434	2,215
市 町	大津市	2,382	1,994	1,255	2,219	1,929	1,227	2,255	1,905	1,222
	彦根市	315	273	123	500	478	228	526	504	255
	長浜市	535	471	262	481	448	267	474	458	267
	近江八幡市	682	558	270	686	519	266	643	464	292
	草津市	1,044	912	466	984	884	508	951	833	458
	守山市	502	494	243	542	525	260	454	442	240
	栗東市	285	255	119	308	271	125	283	228	120
	甲賀市	244	172	133	221	185	130	206	179	130
	野洲市	828	561	259	1,018	684	242	892	535	213
	湖南市	356	296	134	339	272	130	349	304	149
	高島市	233	198	134	216	184	152	233	200	159
	東近江市	629	548	258	569	521	272	521	493	267
	米原市	156	114	70	119	94	78	127	111	74
	日野町	15	12	8	9	9	6	13	12	8
	竜王町	2	-	1	6	5	3	13	12	12
	愛荘町	6	5	3	3	3	2	-	-	-
	豊郷町	-	-	-	-	-	-	-	-	-
甲良町	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
多賀町	-	-	-	1	1	1	-	-	-	
計	8,215	6,864	3,738	8,221	7,012	3,897	7,940	6,680	3,866	
合計		12,941	10,777	5,942	12,542	10,728	6,163	12,121	10,114	6,081

項目		平成25年度			平成26年度			平成27年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター	4,385	3,830	2,298	4,365	3,998	2,409	4,241	3,924	2,335
	県民活動生活課	143	126	58	124	105	58	119	109	40
	計	4,528	3,956	2,356	4,489	4,103	2,467	4,360	4,033	2,375
市 町	大津市	2,820	2,448	1,606	2,904	2,556	1,540	2,795	2,423	1,398
	彦根市	640	610	359	572	558	312	543	531	308
	長浜市	561	521	334	629	575	385	571	547	363
	近江八幡市	785	623	357	760	616	375	550	483	280
	草津市	1,120	1,021	545	1,226	1,124	609	1,118	984	583
	守山市	624	619	283	620	613	310	499	479	249
	栗東市	250	234	124	277	264	150	261	248	144
	甲賀市	197	186	147	247	221	175	327	290	171
	野洲市	899	556	262	807	548	282	954	518	218
	湖南市	362	323	165	370	322	206	316	275	151
	高島市	298	260	191	283	258	189	272	235	190
	東近江市	529	484	290	568	525	304	543	501	290
	米原市	190	165	111	162	149	97	165	140	95
	日野町	15	14	10	8	8	6	37	34	26
	竜王町	8	7	4	23	22	9	20	20	12
	愛荘町	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	豊郷町	12	8	5	2	2	2	2	1	-
甲良町	2	2	2	2	1	-	2	2	2	
多賀町	1	1	1	-	-	-	2	2	1	
計	9,313	8,082	4,796	9,460	8,362	4,951	8,977	7,713	4,481	
合計		13,841	12,038	7,152	13,949	12,465	7,418	13,337	11,746	6,856

項目		平成28年度			平成29年度			平成30年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター	3,818	3,468	2,192	3,803	3,410	1,738	3,978	3,561	1,585
	県民活動生活課	79	64	23	92	82	32	79	75	33
	計	3,897	3,532	2,215	3,895	3,492	1,770	4,057	3,636	1,618
市 町	大津市	2,692	2,315	1,427	2,900	2,529	1,230	3,167	2,830	1,186
	彦根市	416	399	229	579	544	321	715	675	421
	長浜市	590	561	364	764	701	313	687	641	267
	近江八幡市	527	471	302	621	549	254	669	616	283
	草津市	968	885	526	1,009	971	577	1,202	1,157	757
	守山市	473	446	268	537	531	194	795	757	222
	栗東市	221	207	122	243	230	91	360	353	81
	甲賀市	441	323	226	496	398	343	506	449	371
	野洲市	960	513	287	1,069	715	220	1,258	900	191
	湖南市	332	285	181	353	325	225	426	390	273
	高島市	272	238	171	341	308	142	316	281	123
	東近江市	541	495	296	600	559	283	628	605	278
	米原市	157	135	86	172	160	49	201	181	55
	日野町	49	44	37	51	48	43	44	43	38
	竜王町	32	31	16	62	59	18	62	62	12
	愛荘町	-	-	-	1	1	1	-	-	-
	豊郷町	4	3	3	6	3	3	2	-	2
	甲良町	4	2	2	3	3	2	-	-	-
多賀町	1	1	1	2	2	1	3	2	-	
計	8,680	7,354	4,544	9,809	8,636	4,310	11,041	9,942	4,560	
合計	12,577	10,886	6,759	13,704	12,128	6,080	15,098	13,578	6,178	

項目		令和元年度			令和2年度			令和3年度		
相談機関		相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売	相談	内苦情	内特殊販売
県	消費生活センター	3,767	3,354	1,890	3,928	3,426	2,158	3,394	3,038	1,802
	計	3,767	3,354	1,890	3,928	3,426	2,158	3,394	3,038	1,802
市 町	大津市	2,937	2,647	1,257	2,842	2,491	1,368	2,498	2,197	1,172
	彦根市	464	441	176	495	473	256	448	423	234
	長浜市	694	658	372	645	617	385	637	602	394
	近江八幡市	580	529	306	577	533	325	496	455	274
	草津市	1,147	1,102	657	1,081	1,039	608	1,052	988	577
	守山市	623	575	241	599	547	288	580	491	264
	栗東市	211	206	96	223	217	119	205	195	104
	甲賀市	497	456	223	500	467	299	448	410	256
	野洲市	969	669	201	938	601	211	811	455	198
	湖南市	381	340	231	367	322	205	304	275	198
	高島市	332	290	157	323	284	199	302	264	180
	東近江市	562	523	280	576	549	337	557	520	296
	米原市	172	143	68	155	141	87	108	99	56
	日野町	40	38	28	41	37	34	34	31	30
	竜王町	35	35	12	38	37	24	33	27	24
	愛荘町	-	-	-	29	25	17	-	-	-
	豊郷町	3	-	2	-	-	-	-	-	-
	甲良町	1	1	-	-	-	-	-	-	-
多賀町	1	1	-	3	3	2	6	1	5	
計	9,649	8,654	4,307	9,432	8,383	4,764	8,519	7,433	4,262	
合計	13,416	12,008	6,197	13,360	11,809	6,922	11,913	10,471	6,064	

## (5) ICTを活用した消費生活相談

### ○インターネット消費生活相談

県消費生活センターでは、平成29年11月、インターネット上に消費生活相談窓口を開設。常時相談を受付しており、開所時間内に相談ができない相談者の受け皿となっている。

区分 \ 年度	H29	H30	R1	R2	R3
相談全体	3,895件	4,057件	3,767件	3,928件	3,394件
インターネット相談	11件	40件	24件	47件	67件

### ○Zoom消費生活オンライン相談

県消費生活センターでは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、令和2年5月より、Zoomアプリを活用した「オンラインでの対面相談」に対応している。

## 2 商品テスト依頼状況

令和3年度実績

時期	商品名	相談内容	依頼先
5月	バランスボール	2年前に購入したバランスボールを使用中、突然破裂し、転倒して腰椎を圧迫骨折した。	国民生活センター

### 3 消費者教育なんでも相談所

令和3年5月開設。センターの有する情報や人材を各学校・地域の学習に活用するため、消費者教育に関する相談や要望を受け付け、各種提案等を行っている。

#### 令和3年度活動実績

	項目	件数
1	出前講座派遣	22件
2	DVD・教材貸し出し	21件
3	リーフレット・チラシ等の提供	26件
4	その他・問い合わせ・協力	22件

時期	活動内容
6月	・啓発動画『「成年（おとな）」になるということ』をyoutubeで配信し、CD-Rを各高校等に配布
7月	・滋賀県消費生活センターHPに「成年年齢引き下げ特設ページ」を開設 ・県内高校3年生を対象に成年年齢引き下げ啓発クリアファイルを配布 ・成年年齢引き下げにかかる彦根東高校新聞部の取材対応
8月	・成年年齢引き下げにかかる高校教員向けオンライン研修を実施、オンデマンド配信
9月	・大学へ消費者教育協力依頼（相談窓口の周知等）
12月	・大学へ成年年齢引き下げ啓発リーフレットを配布
2月	・啓発動画『新生活のスタートに向けて』をyoutubeで配信し、CD-Rを県内13大学に配布
3月	・消費者ホットライン啓発ステッカーを商業施設や大学等へ配布

## 4 消費生活相談事例集（新聞掲載提供資料）

報道機関（中日新聞朝刊紙面欄）掲載提供資料

掲載日	タイトル
4月8日	お試しサプリア解約後に追加の請求書
4月22日	コロナ禍 手頃な通販、トラブルも増加
5月13日	ネットで契約の車 状態が悪かった
5月27日	無料サイト アクセスで料金請求
6月10日	訪問の「点検商法」で高額契約請求
6月24日	20代前半に多い消費者トラブル
7月8日	定期購入の解約 電話つながらず
7月22日	警告音のパソコン 修復の遠隔操作で請求
8月5日	送り付け商法
8月19日	不用品回収 見積額より高く
9月2日	スマホに身に覚えのない料金発生メール
9月16日	オンラインゲーム子どもが課金
9月30日	ネット購入したバッグ届かず連絡なし
10月14日	投資用ソフト断り切れず借金して支払う
10月28日	副業サイト ポイント購入するも収入得られず
11月11日	低価格で配管洗浄うたい実際は高額請求
11月25日	「サブスク」配信など定期定額サービス注意点は
12月9日	投資持ち掛けられ大金失う被害 後を絶たず
12月23日	成年年齢来年4月から18歳に
1月13日	訪問販売で契約 解約したいが、...
1月27日	占いサイトメール送信でポイント料金
2月10日	「もうかる副業」誘い、高額サポート契約
2月24日	偽サイトで注文原因？海外から商品届く
3月11日	来月から成年年齢引き下げ 18、19歳は注意
3月24日	「賃貸住宅の管理会社と関連ある」と訪問販売



## 5 しらしがメール配信状況（しらしがメールによる消費者啓発）

配信日	タイトル
4月6日	新型コロナウイルスの検査キットに注意
4月16日	宅配業者を装った不在通知SMSに注意！
4月30日	宅配業者を装った不在通知SMSに注意！（再度）
5月10日	偽ショッピングサイトに注意！
5月10日	「成年年齢引き下げ直前討論」受講者募集
5月17日	新型コロナワクチン詐欺に注意！
6月9日	家庭用蓄電池の勧誘トラブルに注意！
6月10日	大手通販サイトを騙る架空請求SMS
6月25日	消費生活相談員になりませんか？
7月9日	「成人（おとな）」になるということ
7月16日	エアコンや携帯用扇風機の発火事故に注意！
8月4日	排水管の点検や洗浄の勧誘にご注意！
8月25日	オンラインゲームの高額課金に注意！
8月27日	新型コロナに便乗した電話勧誘販売に注意！
8月31日	くらしのかわら版第63号を発行しました
9月3日	ネット通販のトラブルに注意！
9月9日	消費生活フェスタ2021開催！
9月30日	保険金が使えると勧誘する住宅勧誘事業者
10月10日	転倒予防の取り組みを！
10月13日	「消費生活川柳」募集中！
10月27日	海産物の電話勧誘販売に注意！
10月28日	インターネット通販トラブルに注意！
10月29日	ワンクリック請求に注意！
11月2日	火災保険申請サポートを行う事業者に注意！
11月2日	「消費生活川柳」募集中！残り1か月！
11月18日	悪質な羽毛布団リフォーム業者に注意！
12月6日	百貨店を騙る偽通販サイトに注意！

12月13日	「高齢者消費生活110番」開設中！
12月16日	着衣着火にご注意を！
12月17日	大掃除中の転落事故に注意！
12月23日	電気料金が安くなるという勧誘に注意！
12月24日	年末年始のインターネットトラブルに注意！
12月27日	餅による窒息に注意！
1月5日	くらしのかわら版第64号を発行しました
2月1日	商品の定期購入トラブルに注意！
2月4日	災害に便乗した悪質な修理業者に注意！
2月4日	クレジットカードの明細は必ず確認を！
3月1日	電気料金が安くなるという勧誘に注意！
3月4日	くらしのかわら版第64号を発行しました
3月15日	公式通信販売サイトを装った偽サイトに注意
3月16日	不用品回収サービスに関するトラブルに注意
3月18日	賃貸住宅退去時のトラブルを防ぐには

## 6 Webサイト・SNSの運営

滋賀県消費生活センター公式ホームページ

<https://www.pref.shiga.lg.jp/shohi/>

滋賀県消費生活センター公式ツイッター（平成30年10月開設）

[https://twitter.com/shiga\\_shohi](https://twitter.com/shiga_shohi)

滋賀県消費生活センター公式YouTube（平成29年10月開設）

<https://www.youtube.com/channel/UC5ZF1gmbMvoM7MHEq1sNy2Q>

ミニドラマ「オレオレ詐欺」

啓発アニメ「フリマに注意」

「インターネットのこわさ」ってなんだろう

「成年（おとな）」になるということ

「新生活のスタートに向けて」

## 7 くらしのかわら版

タイトル	発行年月
くらしのかわら版 第62号 宅配便業者を装った偽SMSに注意しましょう等	令和 3年 5月
くらしのかわら版 第63号 令和2年度の消費生活相談の状況等	令和 3年 8月
くらしのかわら版 第64号 令和3年度上半期消費生活相談受付状況等	令和 3年12月
くらしのかわら版 第65号 令和4年4月1日から成年年齢は18歳になります等	令和 4年 3月

## 8 貸出DVDソフト一覧表

### ◇ 経済・法律

番号	題名	年度	時間	企画・製作等	対象
経1	ここが危ない！振り込め詐欺	H20	17分	アクターズファクトリー 鹿児島	一般向
経2	悪質業者の視点 ～次の狙いはあなたかも～	H20	24分	内閣府国民生活局	一般向
経3	法六津探偵の金融犯罪を防げ	H21	28分	全国銀行協会	一般向
経4	青空球児・好児のお年寄りの安全生活術 だまされるな！振り込め詐欺・悪徳商法	H21	20分	東映株式会社教育事業部	高齢者向
経5	悪質商法ネタばらし～若者を狙うだましの手口	H22	30分	東京都消費生活総合センター	若者向
経6	断るチカラの磨き方 心の隙を狙う悪質商法	H22	27分	東京都消費生活総合センター	知的障害や発達障害のある方へ
経7	気にかけて 声かけて トラブル撃退！悪質商法捕物帖	H22	24分	東京都消費生活総合センター	高齢者向 見守り者向
経8	新家庭科ベストセレクション 消費生活とトラブル防止	H22	24分	NHKエンタープライズ	中高生向
経9	自分らしい明日のために 早見優が案内する成年後見制度	H23	30分	財団法人民事法務協会	一般向
経10	伝えたい、実現したい 自分の生き方 三遊亭円楽が案内する任意後見制度	H23	33分	財団法人民事法務協会	一般向
経11	新家庭科ベストセレクション 将来のための経済計画	H23	19分	NHKエンタープライズ	中高生向
経12	大人社会へのパスポート～身近なマネートラブルを考えよう～	H23	20分	中央ろうきん社会貢献基金	高校生向
経13	高齢者を狙う悪質商法	H24	46分	大阪府消費生活センター	高齢者向 見守り者向
経14	いっこく堂の消費者トラブル見守り隊	H24	38分	神奈川県消費生活課	高齢者向 見守り者向
経15	振り込め詐欺にだまされたらあきまへんで	H24	12分	滋賀県警察本部	一般向
経16	ストップ！悪質商法～絶対にダメされへん！～	H24	30分	高槻市消費生活センター	一般向
経17	消費者被害防止 啓発DVD	H24	25分	和歌山県消費生活センター	高齢者向
経18	なのの消費生活ものがたり	H25	34分	愛媛県消費生活センター	若者向 高齢者向
経19	ちょっと待った！その契約 賃貸住宅の契約トラブルを防ぐために	H25	22分	東京都消費生活総合センター	若者向 一般向
経20	ねらわれています！あなたも多発する振り込め詐欺	H25	22分	映学社	一般向
経21	岡山県消費生活サポーター講座	H25	28分	岡山県くらし安全安心課	サポーター向
経22	気をつけられ！悪質商法～こんな手口にご用心～	H25	44分	富山県県民生活課	高齢者向 一般向
経23	みんなが主役！安全・安心は消費生活へ向けて	H25	73分	山梨県消費生活安全課	高齢者向 一般向
経24	みえてくる！悪質商法の手口～狙われる高齢者～	H25	29分	三重県消費生活センター	高齢者向
経25	みえる？みえない？みえてきた！！契約・クレジット・消費者トラブルのコト	H25	19分	三重県消費生活センター	若者向
経26	高めよう！「見守り力」	H26	40分	消費者庁	見守り者向

経27	消費者トラブル惨英傑？	H26	25分	名古屋消費生活センター	若者向
経28	急増！高齢者をねらう特殊詐欺・悪質商法	H26	19分	映学社	高齢者向
経29	公益通報者保護法、内部通報制度とは？	H26	23分	消費者庁	一般向
経30	私は、だまされない！？～悪質商法の被害を防ぐ鉄則集～	H26	24分	東京都消費生活総合センター	高齢者向
経31	見つけよう！マイルーム お部屋探しの基礎知識	H26	24分	教育図書株式会社	一般向 若者向
経32	だまされない方法教えます！消費者トラブル撃退 虎の巻	H27	46分	福島県消費生活センター	一般向
経33	消費者啓発 ワンポイント講座！	H27	29分	神戸市市民参画推進局市民生活部消費生活課	一般向
経34	リーガル★レッスン♪民法と契約の基礎を学ぶ	H27	32分	東京都消費生活総合センター	高校生向 若者向
経35	「私は大丈夫」その自信が危ない！	H28	24分	映学社	高齢者向
経36	新家庭科ベストセレクション エシカルコンシューマーを目指して～持続可能な消費生活～	H29	18分	NHKエンタープライズ	中高生向
経37	巧妙化する詐欺手口に備えるーだまされないための五箇条ー	H28	21分	株式会社教配	高齢者向
経38	山田家の消費者団体訴訟制度	H29	27分	消費者庁	一般向
経39	思わず伝えたくなる「消費者市民社会」の話 付属教材	H30	—	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会	中高生向
経40	林家木久扇・木久蔵の高齢者を狙う詐欺・悪質商法	H31	30分	東映株式会社教育事業部	高齢者向
経41	事例で学ぶ！高齢者を狙った詐欺・悪質商法の手口と対策	H31	35分	株式会社東京法規出版	高齢者向
経42	18歳成人 できることできないこと	H31	25分	NHKエンタープライズ	中高生向
経43	なぜ、騙されるのか？ 高齢者を狙う悪質商法・詐欺に対処するには（字幕版付）	R02	23分	東映株式会社教育事業部	高齢者向
経44	ホントに” いいね！”？その契約	R02	33分	東京都消費生活総合センター	高校生・若者・一般向
経45	事例で学ぶ若者を狙った悪質商法・詐欺の手口と対策	R02	28分	株式会社東京法規出版	若者向
経46	SDGs 今、私たちにできること	R03	26分	NHKエンタープライズ	中高生向 一般向け
経47	アクティブに学ぼうvol.2暮らしと消費	R03	26分	NHKエンタープライズ	中高生向
経48	中学校家庭分野vol.4 消費生活・環境を見つめる	R03	27分	NHKエンタープライズ	中高生向
経49	笑費者になろう！～笑って学ぶ消費生活～	R03	47分	教育図書株式会社	高校生向 若者向

#### ◇ 金融・保険

番号	題 名	年度	時間	企画・製作等	対象
金1	はじめての金融ガイド 金融取引の基礎知識	H19	33分	金融庁	一般向

金2	やさしい信託のはなし ～信託のしくみと役割	H20	25分	信託協会	一般向
金3	ご存知ですか？投資信託 ～知っておきたい投資信託の基礎	—	42分	NHKエンタープライズ	一般向
金4	マギー司郎が教える 金融犯罪のタネと仕掛け	—	26分	全国銀行協会	一般向
金5	なるほどナットク！くらしの損害保険	—	—	日本損害保険協会	一般向
金6	それでもお金、借りますか？多重債務の落とし穴	H19	27分	東京都消費生活総合センター	若者向
金7	全銀協 金融犯罪シャットアウトTV	H24	—	一般社団法人全国銀行協会	一般向
金8	明日のためのクレジット活用法～賢い大人のカード利用術	H23	24分	東京都消費生活総合センター	一般向
金9	知りたいけど聞けなかったお金の話 金融商品を選ぶ、その前に	—	27分	一般社団法人全国銀行協会	一般向
金10	新家庭科ベストセレクション 知っておきたいクレジットカードの基本	H24	17分	NHKエンタープライズ	中学生向
金11	クレジット博士と学ぶクレジットカード入門	—	—	社団法人日本クレジット協会	若者向
金12	ちびまる子ちゃんと学ぶ大切な3つのお話	—	37分	生命保険協会	小学生向
金13	わたしのクレジットカード体験記	—	31分	社団法人日本クレジット協会	若者向
金14	全国銀行協会のあんしん一郎くんがご案内するこれで安心！金融商品のご購入	H26	25分	一般社団法人全国銀行協会	一般向
金15	金融犯罪防止啓発ビデオ 家族で防ごう！金融犯罪	H26	35分	一般社団法人全国銀行協会	一般向
金16	いま詐欺はオレオレだけじゃない～未公開株等詐欺にご注意を！～	H24	3分	日本証券業協会	一般向
金17	DVDで学ぶ！クレジットカード	H22	16分	社団法人日本クレジット協会	一般向
金18	クレジットカードセキュリティ対策DVD「JCAホットチャンネル」	H29	12分	一般社団法人日本クレジット協会	一般向
金19	パピ君と学ぶ！キャッシュレス社会の歩き方	R02	36分	東京都消費生活総合センター	高校生向 若者向

## ◇ 情報

番号	題名	年度	時間	企画・製作等	対象
情1	ケータイ・ネット社会の落とし穴 Vol.1 ネット社会の道しるべ	H19	25分	東映（株）教育映像部	小中生向
情2	ケータイ・ネット社会の落とし穴 Vol.2 ケータイ社会の落とし穴	H19	25分	東映（株）教育映像部	小中生向
情3	ケータイ・ネット社会の落とし穴 Vol.3 ブログ社会の落とし穴	H19	25分	東映（株）教育映像部	小中生向
情4	ケータイ安全教室	H20	各20分	NTTドコモケータイ	小学生向 中高生向 保護者・教員向
情5	若者の契約トラブル しまった！こまった！だまされた！？	H21	25分	全国消費生活相談員協会	若者向
情6	ネットのトラブル、ブルブル！インターネットに振り回されないために	H20	19分	東京都消費生活総合センター	中学生向
情7	消費者センスを身につけよう	H22	22分	消費者庁	中学生向
情8	ケータイ安全教室（①入門編、②応用編、③保護者・教員編）	H23	①27分 ②37分 ③45分	NTTドコモ	①小中学生向 ②中高生向 ③保護者・教員向

情9	ケータイ安全教室（シニア向け）	H23	30分	NTTドコモ	高齢者向
情10	もしあなたが消費者トラブルにあったら・・・消費者センスを高めよう！	H23	23分	消費者庁	若者向 高校生向
情11	インターネットの危ない世界～君も体験！サイバーの罠～	H24	45分	神奈川県消費生活課	若者向
情12	考えよう、ケータイ～情報モラル授業プログラム～	H20	35分	ソフトバンクモバイル	中高生向
情13	家庭、学校みんなで考えよう！ケータイ～情報モラル学習プログラム～	H22	27分	ソフトバンクモバイル	保護者向け
情14	考えよう、ケータイ スマートフォン～情報モラル授業プログラム	H24	①27分 ②37分 ③45分	ソフトバンクモバイル	中高生向
情15	滋賀県 子どもと学ぶネット社会	H25	28分	滋賀県民活動生活課	小中学生向 保護者向
情16	暮らしに身近なサイバー犯罪～ネットワークに潜む罠～	H25	15分	鹿児島県文化企画	一般向
情17	情報セキュリティ対策の基礎知識	H25	93分	独立行政法人情報処理推進機構	一般向
情18	ネット世界の歩き方	H25	35分	神奈川県消費生活課	小学生向
情19	インターネット×リアル より良いコミュニケーションを築いていくために	H25	88分	千葉県県民生活課	中高生向
情20	若者たちを狙う悪質商法 SNSを悪用した出会いにご用心	H26	24分	東京都消費生活総合センター	若者向
情21	被害多発！危険なクリック 20代30代をねらうネットの罠	H26	19分	(株)映学社	若者向
情22	ケータイやスマホを安全に使おう（PDF版教材）	H27	—	(公社)日本消費者アドバイザー・コンサルタント・相談員協会	小中学生向
情23	そのクリックは危険です！～被害にあった10代20代の若者たち～	H26	18分	(株)映学社	若者向
情24	事例で学ぶ スマートフォンのトラブルと対策	H26	39分	NHKエンタープライズ	小中学生向
情25	映像で知る情報セキュリティ	H27	119分	独立行政法人情報処理推進機構	一般向
情26	マイナンバー 社会保障・税番号制度が始まります	H26	35分	内閣府	一般向
情27	正しく使おう！インターネット 事例に学ぶ情報モラル（パワーポイント教材）	H26	—	グリー(株)	小学校高学年向
情28	正しく使おう！インターネット 事例に学ぶ情報モラル（パワーポイント教材）	H26	—	グリー(株)	中高生向
情29	みんなで考えよう、ケータイスマートフォン	H27	38分	ソフトバンクモバイル	中学生以上・一般
情30	その情報、誰のもの？～情報社会と権利侵害～	H28	24分	東京都消費生活総合センター	中高生向

#### ◇ 食生活

番号	題名	年度	時間	企画・製作等	対象
食1	きょうから実践！食中毒予防	H20	23分	NHKエンタープライズ	中高生向
食2	見直そう、あなたの食生活 欠食・ダイエットの怖～い影響	H20	16分	NHKエンタープライズ	中高生向
食3	食品をしっかり選ぶ 表示についてもっと知ろう	H20	16分	NHKエンタープライズ	中高生向
食4	気になる食品添加物	H20	27分	NHKエンタープライズ	中高生向
食5	よくわかる食品安全委員会～食品の安全性をどう守るの？～	H20	本編15分 要約10分	内閣府 食品安全委員会	小中向
食6	聞いてみよう！ 食物アレルギーのこと	—	81分	キューピー株式会社	一般向

食7	考えてみよう！食べ物の安全性～食品添加物や残留農薬について～	—	16分	内閣府 食品安全委員会	小学校高学年向
食8	気になる食品の安全性～みんなで学ぼうリスク分析～	H20	19分	内閣府 食品安全委員会	小学生向
食9	食品安全の基礎知識 クイズで学ぶリスク評価	H20	12分	内閣府 食品安全委員会	一般向
食10	新家庭科ベストセレクション 朝食と生活習慣の科学	H22	18分	NHKエンタープライズ	中高生向
食11	新家庭科ベストセレクション 日本の食生活と文化	H23	20分	NHKエンタープライズ	中高生向
食12	新家庭科ベストセレクション 食の安全と輸入大国日本	H23	20分	NHKエンタープライズ	中高生向
食13	女子サッカー部員と男子マネージャーが考えた食事戦略	H23	24分	東京都消費生活総合センター	高校生向
食14	新家庭科ベストセレクション 栄養の科学～五大栄養素を科学する～	H25	18分	NHKエンタープライズ	中高生向
食15	新家庭科ベストセレクション 身近な食品添加物を知ろう～安全・安心な食生活のために～	H29	20分	NHKエンタープライズ	中高生向

#### ◇ 住まい・暮らし

番号	題名	年度	時間	企画・製作等	対象
住1	ほんとに安全？合成洗剤 身近な化学物質合成界面活性剤を検証する	H19	30分	(株)シーズビジョン	一般向
住2	図解！よくわかる 暮らしの製品安全知識	H20	18分	東京都消費生活相談センター	一般向
住3	青空球児・好児のお年寄りの安全生活術 防ごう！家庭内・外出時の事故	H21	20分	東映株式会社教育事業部	高齢者向
住4	新家庭科ベストセレクション 日本の住居	H22	18分	NHKエンタープライズ	中高生向
住5	新家庭科ベストセレクション 環境と共生する暮らし	H22	20分	NHKエンタープライズ	中高生向
住6	製品安全教育DVDハンドブック「くらしの中の身近な製品事故」小学校高学年向け	H22	20分	独立行政法人製品評価技術基盤機構製品安全センター	小学校高学年向
住7	ヒヤリ・ハットから子供まもり隊	H22	18分	東京都消費生活相談センター	保護者
住8	改訂版 大地震発生！東日本大震災・阪神・淡路大震災から学ぶ	H23	18分	東映(株)教育映像部	一般向
住9	新家庭科ベストセレクション 安全な住居～防災・防犯編～	H24	20分	NHKエンタープライズ	中高生
住10	新家庭科ベストセレクション 快適に暮らす住居～掃除を科学する～	H25	21分	NHKエンタープライズ	中高生
住11	ヒヤリ・ハットりくん只今参上!!～高齢者の身の回りの危険を防ぐでござる～	H24	23分	東京都消費生活相談センター	高齢者向
住12	洗濯の心得 洗濯とクリーニングの基本	H25	23分	(株)文化工房	高校生
住13	家の中の安全を考えよう 安全教育授業プログラム 超能力少女☆アイ	—	—	(株)LIXIL	
住14	ルールを守って正しく使おう！カセットコンロの安全な使い方	H23	5分	一般社団法人日本ガス石油機器工業会	一般向
住15	異常を感じたらまず点検 ガス給湯器が経年劣化!?	H24	4分	一般社団法人日本ガス石油機器工業会	一般向
住16	記号をよく見て 洗濯上手に！新しい洗濯表示の記号	H28	—	内閣府	一般向
住17	住まいの知識は一生の知識～安全で快適な住生活のために～	H29	38分	東京都消費生活相談センター	高校生向
住18	窒息事故から子どもを守る	H29	8分	消費者庁	一般向
住19	慣れと油断は事故のもと！～製品事故から身を守るために～	H30	33分	東京都消費生活相談センター	高齢者向



## 9 県および市町消費生活相談窓口一覧表

令和4年11月現在

県・市町名	部署名	住所	電話番号	相談時間
滋賀県	消費生活センター※	522-0071 彦根市元町4-1	0749-23-0999 FAX 23-9030	9:15～16:00
大津市	消費生活センター※	520-0047 大津市浜大津4丁目1-1明日都浜大津4F	077-528-2662 FAX 521-2193	9:00～17:00
彦根市	消費生活センター※	522-0074 彦根市元町4-2	0749-30-6144 FAX 27-0395	9:00～12:00、 13:00～16:15
長浜市	消費生活相談室※	526-8501 長浜市八幡東町632	0749-65-6567 FAX 64-1437	9:00～16:00
近江八幡市	消費生活センター※	523-8501 近江八幡市桜宮町236	0748-36-5566 FAX 36-5553	8:30～12:00、 13:00～16:30
草津市	消費生活センター※	525-8588 草津市草津3丁目13-30	077-561-2353 FAX 561-2334	9:00～16:30
守山市	消費生活センター※	524-8585 守山市吉身2-5-22	077-582-1146 FAX 582-1138	9:00～17:00
栗東市	消費生活相談窓口※	520-3088 栗東市安養寺1-13-33	077-551-0115 FAX 551-0432	9:15～12:00、 13:00～16:00
甲賀市	消費生活センター※	528-8502 甲賀市水口町水口6053	0748-69-2147 FAX 63-4582	9:00～17:00
野洲市	消費生活センター※	520-2395 野洲市小篠原2100-1	077-587-6063 FAX 586-3677	9:00～17:00
湖南市	消費生活センター※	520-3288 湖南市中央1-1	0748-71-2360 FAX 72-3788	9:00～15:30
高島市	消費生活センター※	520-1592 高島市新旭町北畑565	0740-25-8106 FAX 25-8102	8:30～17:00
東近江市	消費生活センター※	527-8527 東近江市八日市緑町10-5	0748-24-5659 FAX 24-0217	9:00～12:00、 13:00～16:00
米原市	自治協働課※	521-8501 米原市米原1016	0749-53-5110 FAX 53-5138	9:30～16:00
日野町	住民課※	529-1698 蒲生郡日野町河原1-1	0748-52-2500 FAX 52-2003	9:00～17:00
竜王町	生活安全課※	520-2592 蒲生郡竜王町小口3	0748-58-3703 FAX 58-2573	8:30～17:15
愛荘町	くらし安全環境課	529-1380 愛知郡愛荘町愛知川72	0749-42-7699 FAX 42-7377	8:30～17:15
豊郷町	企画振興課	529-1169 犬上郡豊郷町石畑375	0749-35-8112 FAX 35-4575	8:30～17:15
甲良町	総務課	522-0244 犬上郡甲良町在土353-1	0749-38-3311 FAX 38-3421	8:30～17:15
多賀町	総務課	522-0341 犬上郡多賀町多賀324	0749-48-8120 FAX 48-0157	8:30～17:15

「※」の窓口は消費生活相談員を配置



発行：滋賀県消費生活センター

〒522-0071

滋賀県彦根市元町4番1号

TEL：0749-27-2234 FAX：0749-23-9030

URL：<https://www.pref.shiga.lg.jp/shohi/>