

# 平成20年度上半期相談受付状況

この上半期相談状況は、県および市の18相談窓口において受け付けた相談件数を取りまとめたものです。

1. 相談受付件数 (資料p1)

上半期相談受付件数は6,849件で、前年同期の81.9%(1,511件減)と減少しています。このうち、苦情は5,879件で、前年同期の80.6%(1,419件減)と減少し、全相談件数に占める割合は85.8%となっています。

相談件数中の特殊販売(訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引、ｶﾞﾃﾞｲﾌﾞ・ｵﾌﾟｼﾞｮﾝ、その他無店舗で、通常の店舗以外の販売形態)に関する件数は3,180件で、前年同期の76.1%(997件減)と減少し、全相談件数に占める割合は46.4%となっています。

相談方法別相談件数は、電話 4,750件(69.4%)、来訪 2,083件(30.4%)、文書16件(0.2%)となっています。
2. 契約当事者・相談者の属性 (資料p2)

契約当事者について、年齢別では、30歳代が最も多く、前年同期との比較では、70歳以上が増加したのに対し、20歳代から50歳代が大きく減少しています。

性別では、前年同期と比較し、特に女性の20歳代から50歳代で大きく減少しています。

相談者について、年齢別では、30歳代から50歳代が多く、前年同期との比較では、70歳以上が増加し、20歳代から50歳代で大きく減少しています。

性別では、前年同期と比較し、特に女性の30歳代から50歳代で大きく減少しています。

職業別では、契約当事者、相談者とも給与生活者が最も多く、全体の43%となっています。また、前年同期と比較し、契約当事者、相談者とも給与生活者と家事従事者が大きく減少し、契約当事者の無職の人が増加しています。
3. 商品別の相談受付件数 (資料p3～p4)

相談件数を商品・役務・他の相談別に見ると、「商品」に関するものが34.9%で、「役務」に関するものが58.2%となっています。

「商品」と「役務」の割合では、前年同期と同じく「役務」の方が多くなっています。これは商品で架空請求が大きく減少したことによると考えられます。

「相談件数の上位20品目」では、1位は「オンライン等関連サービス」で、その多くはインターネット利用でのサイト情報料など不当請求に関するものです。2位は「フリーローン・サラ金」で、多くは多重債務に関するものです。3位は「商品一般」で、これは商品を特定できないもので、多くは架空請求です。

これら上位3品目が相談件数の35.4%を占めています。

4. 内容別分類相談件数 (資料p5)  
内容別分類(何に問題があったのか)では、「契約・解約」に関するものが68.7%で最も多く、次いで「販売方法」に関するものが35.3%、「価格・料金」に関するものが16.3%の順になっています。(1件の相談で複数の項目に該当するものがあります。)

5. 販売購入形態別相談件数 (資料p6)  
販売購入形態別相談件数では、「店舗購入」が最も多く相談件数の31.7%を占め、次いで「通信販売」「訪問販売」となっています。  
前年同期と比べて、店舗での借金契約による相談が多く寄せられるなど「店舗購入」が多くなっています。  
特殊販売の販売購入形態別上位5品目で最も多いのは、通信販売では「オンライン等関連サービス」、訪問販売では「新聞」、電話勧誘販売では、詐欺まがいや不審な電話勧誘での「商品一般」、マルチ取引では「他の健康食品」です。  
特殊販売の販売購入形態別・契約当事者年齢別では、通信販売では30歳代が最も多く、次いで20歳代、40歳代の順で多くなっています。訪問販売は70歳以上が特に多く、電話勧誘販売は70歳以上、次いで30歳代から50歳代の各年代に渡っています。  
マルチ取引では20歳代に多く見られます。

6. 危害・危険商品に関する相談件数 (資料p7)  
商品や役務で身体に危害が及んだという「危害」の相談が40件あります。  
「食料品」では、健康食品によるじんま疹、嘔吐、下痢など、「保健衛生品」では、化粧品によるかぶれ、湿布薬での腫れなど、「住居品」では、アイロンや電磁調理器の過熱による火傷、「土地・建物・設備」では、家具材の化学物質によるアレルギー被害、サッシ窓の落下による骨折、「保健福祉サービス」では、薬の調剤誤りによる発疹、薬剤塗布によるただれなどとなっています。

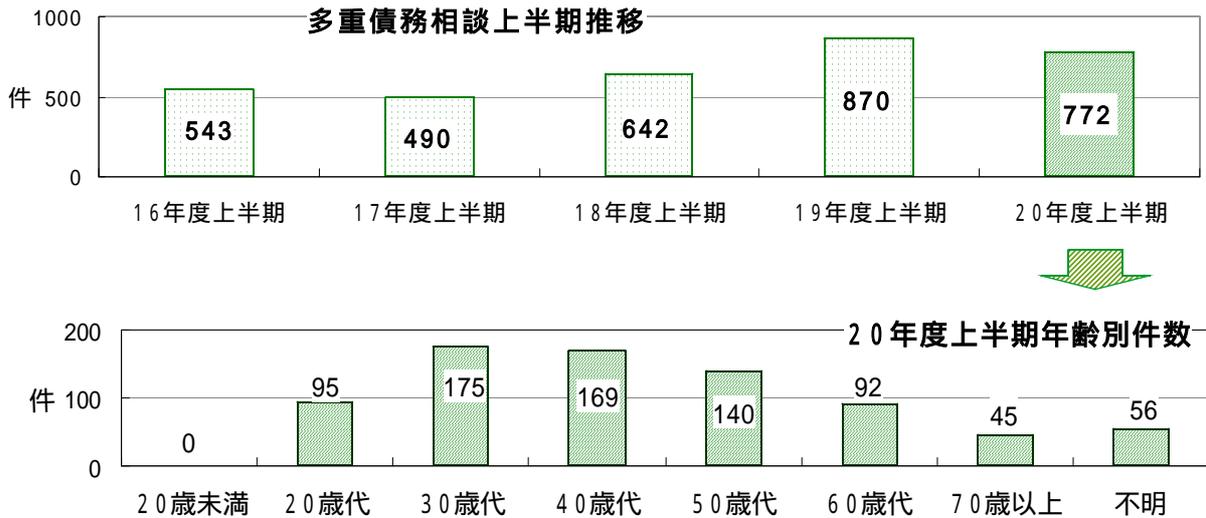
また、身体に危害を受けるおそれのある「危険」の相談が20件あり、「住居品」では、ハロゲンヒーター、石油ファンヒーター、生ゴミ処理機からの発煙・発火、電動ベッドの脚部折損による落下、「食料品」では異物混入、食品の腐敗など、「土地・建物・設備」では、石油ボイラーからの発煙・発火、室内壁の落下などとなっています。

## 7. 相談の特徴

### 【 多重債務相談が依然として高い水準に 】

多重債務の相談は、772件で、前年同期の約89%と減少していますが、過去5年間では高い水準にあります。契約当事者年齢別では、30歳代が最も多く、次いで40歳代、50歳代となっています。

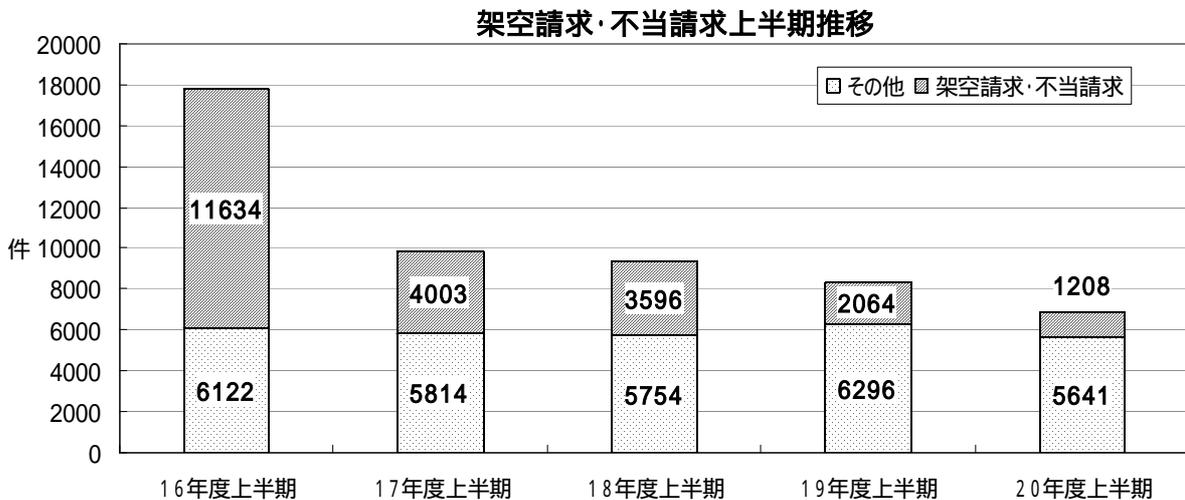
貸金業法改正以降、行政や関係団体等が多重債務問題の解決に向けて連携した取り組みが一層進められ、当県でも、滋賀県多重債務問題対策協議会を中心に県、市町、関係団体それぞれが連携した取り組みを行っています。



### 【 架空請求・不当請求がピーク時の1/10に 】

架空・不当請求に係る相談は1,208件で全体の17.6%を占めています。相談件数は、平成16年度上半期でのピーク時の1/10に落ち着いています。

消費者の不安をあおるように、裁判所申し立て後の強制執行や近隣調査等をする、また、信用情報機関へのブラックリスト登録、さらには給料差押の法的措置を取らざるを得ないなど、請求の内容が様々に変化してきていますので、注意が必要です。

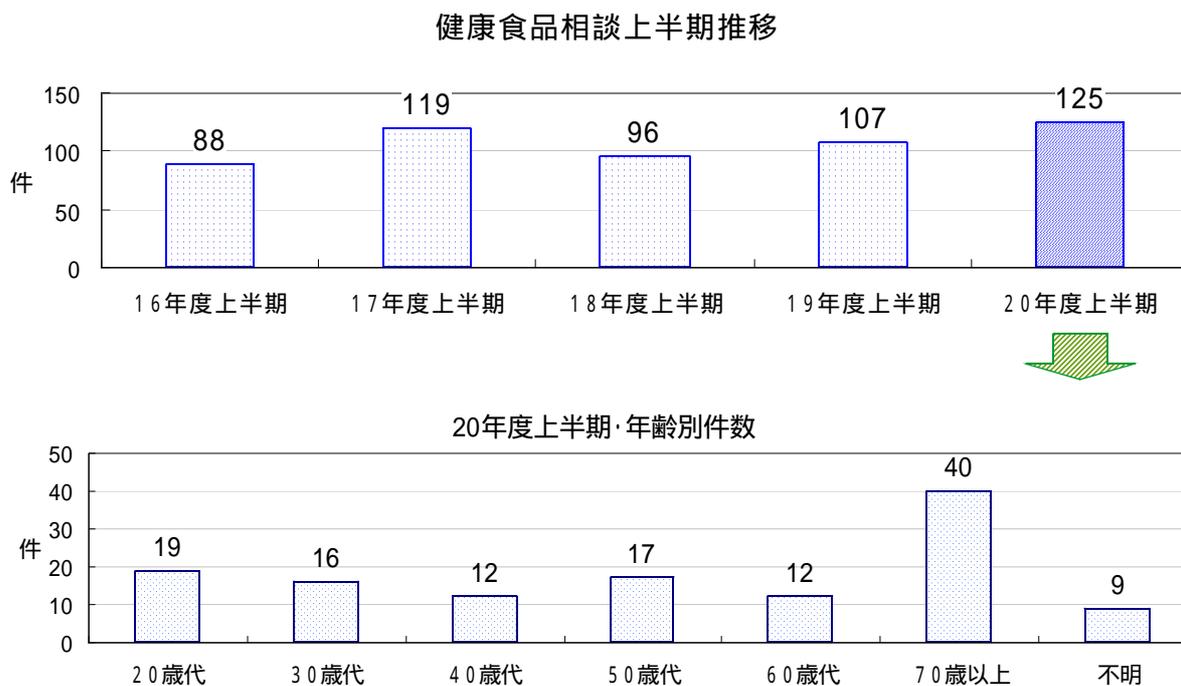


## 【健康食品での相談が過去最高に】

健康食品の相談件数は125件と、過去5年間で最も多くなっています。

また、契約当事者年齢別では70歳以上が特に多く、販売購入形態は、マルチ取引、電話勧誘販売、通信販売など様々です。

健康食品は「食品」として安易に口にしていまいがちですが、医薬品成分が検出されたという報告もありますので、十分な注意が必要です。



### （事例）健康食品の過量販売

高齢の親が、数ヶ月前、近隣会場で店を構え販売していた業者から健康食品を大量に購入させられていた。とても飲める量ではなく、今からでも解約できるだろうか。

### （事例）個人輸入の健康食品

カタログを見て、ダイエット用健康食品を注文した。商品は外国から送られてきた。

数日間続けて飲んだら動悸がし、発汗が激しくなるなど気分が悪くなった。販売店に言ってもメーカーは海外であり自社は個人輸入の手続きを代行しているだけと言う。医薬品成分が含まれていないか調べてほしい。

（個人輸入の健康食品等による健康被害については、原則として自己責任とされます。）

# 平成20年度上半期消費生活相談受付状況

滋賀県立消費生活センター

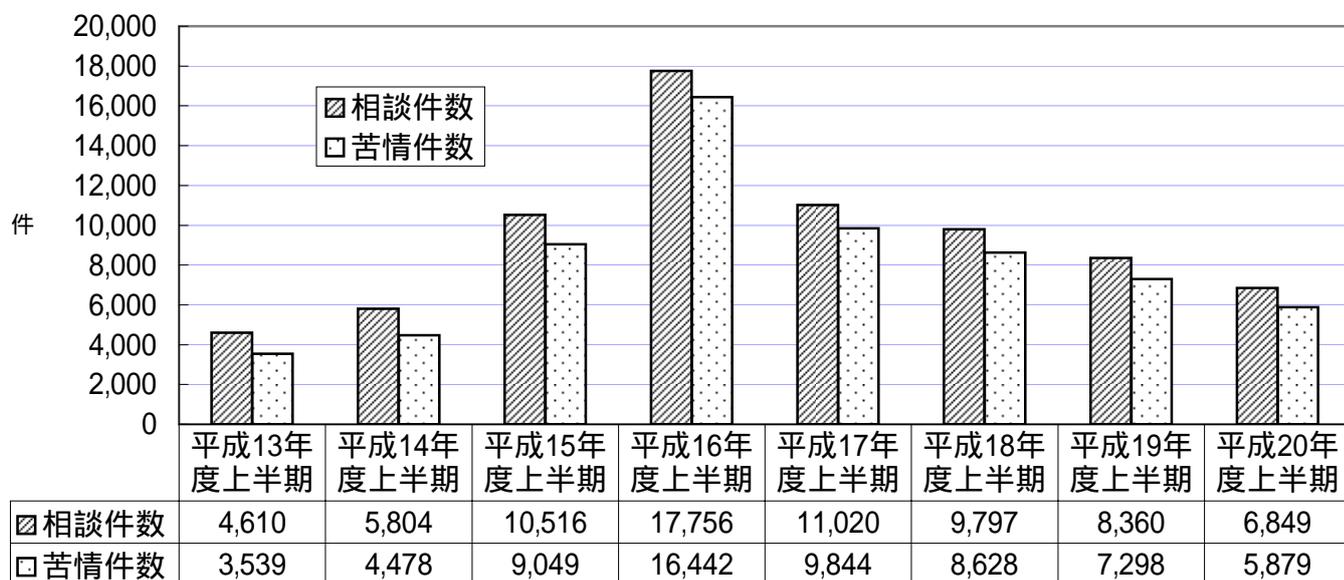
## 1 相談受付件数

### (1) 相談受付総件数・特殊販売件数

	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 上半期	6,849	5,879 (85.8%)	3,180	3,023 (95.1%)	46.4%
平成19年度 上半期	8,360	7,298 (87.3%)	4,177	3,997 (95.7%)	50.0%
前年 同期比	増減	1,511	1,419	997	974
	比率	81.9%	(80.6%)	76.1%	(75.6%)

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、カテゴリー・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) 相談受付総件数の推移



### (3) 相談方法別相談件数

	平成20年度上半期		平成19年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
来 訪	2,083	30.4%	2,417	28.9%
電 話	4,750	69.4%	5,922	70.8%
文 書	16	0.2%	21	0.3%
合 計	6,849	100.0%	8,360	100.0%

## 2 契約当事者・相談者の属性

### (1) 契約当事者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	20年度上半期		19年度上半期		20年度上半期		19年度上半期		20年度上半期		19年度上半期		20年度上半期		19年度上半期	
	件数	構成比														
20歳未満	135	4.0%	191	5.0%	76	2.4%	131	3.1%	3	1.1%	3	0.9%	214	3.1%	325	3.9%
20歳代	459	13.7%	631	16.7%	413	12.8%	595	14.0%	5	1.8%	8	2.5%	877	12.8%	1,234	14.8%
30歳代	681	20.3%	817	21.6%	613	19.0%	907	21.4%	8	2.9%	8	2.5%	1,302	19.0%	1,732	20.7%
40歳代	560	16.7%	637	16.8%	533	16.6%	859	20.2%	3	1.1%	4	1.2%	1,096	16.0%	1,500	17.9%
50歳代	468	13.9%	516	13.6%	512	15.9%	743	17.5%	1	0.4%	5	1.5%	981	14.3%	1,264	15.1%
60歳代	432	12.9%	454	12.0%	405	12.6%	433	10.2%	4	1.5%	3	0.9%	841	12.3%	890	10.6%
70歳以上	390	11.6%	368	9.7%	458	14.2%	418	9.8%	5	1.8%	4	1.2%	853	12.5%	790	9.5%
不明	231	6.9%	175	4.6%	209	6.5%	160	3.8%	148	54.0%	192	59.1%	588	8.6%	527	6.3%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	97	35.4%	98	30.2%	97	1.4%	98	1.2%
計	3,356	100.0%	3,789	100.0%	3,219	100.0%	4,246	100.0%	274	100.0%	325	100.0%	6,849	100.0%	8,360	100.0%

### (2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体				計			
	20年度上半期		19年度上半期		20年度上半期		19年度上半期		20年度上半期		19年度上半期		20年度上半期		19年度上半期	
	件数	構成比														
20歳未満	41	1.4%	55	1.6%	29	0.8%	46	1.0%					70	1.0%	101	1.2%
20歳代	338	11.6%	465	13.7%	383	10.4%	504	10.6%					721	10.5%	969	11.6%
30歳代	576	19.8%	705	20.8%	665	18.1%	969	20.5%					1,241	18.1%	1,674	20.0%
40歳代	523	18.0%	648	19.1%	741	20.2%	1,080	22.8%					1,264	18.5%	1,728	20.7%
50歳代	477	16.4%	557	16.4%	759	20.6%	1,040	22.0%					1,236	18.0%	1,597	19.1%
60歳代	445	15.3%	518	15.3%	525	14.3%	567	12.0%					970	14.2%	1,085	13.0%
70歳以上	345	11.8%	307	9.1%	361	9.8%	383	8.1%					706	10.3%	690	8.2%
不明	165	5.7%	134	4.0%	212	5.8%	140	3.0%					377	5.5%	274	3.3%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	264	100.0%	242	100.0%	264	3.9%	242	2.9%
計	2,910	100.0%	3,389	100.0%	3,675	100.0%	4,729	100.0%	264	100.0%	242	100.0%	6,849	100.0%	8,360	100.0%

### (3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	20年度上半期		19年度上半期		20年度上半期		19年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
給与生活者	2,930	42.8%	3,765	45.0%	2,971	43.4%	3,783	45.3%
家事従事者	1,122	16.4%	1,568	18.8%	1,524	22.2%	2,130	25.5%
無職	1,344	19.6%	1,266	15.1%	1,152	16.8%	1,164	13.9%
自営・自由業	398	5.8%	499	6.0%	432	6.3%	556	6.6%
学生	306	4.5%	438	5.2%	122	1.8%	194	2.3%
行政機関・相談窓口	31	0.4%	21	0.3%	151	2.2%	133	1.6%
団体・不明	718	10.5%	803	9.6%	497	7.3%	400	4.8%
計	6,849	100.0%	8,360	100.0%	6,849	100.0%	8,360	100.0%

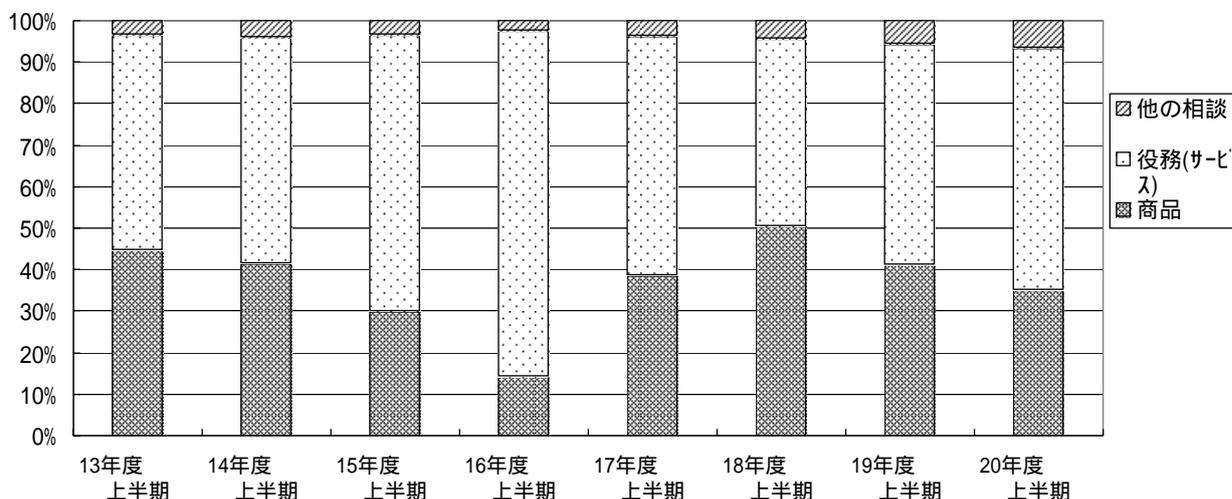
### 3 商品別の相談受付件数

#### (1) 商品別相談件数

項目		代表的な商品・サービスの例	平成20年度上半期		平成19年度上半期	
			相談件数	%	相談件数	%
商品	商品一般	架空請求（商品が特定できないもの）	467	6.8	1,203	14.4
	食料品	健康食品、米、かに、味噌	304	4.4	269	3.2
	住居品	布団類、浄水器、電気冷蔵庫、電動ミシン	301	4.4	361	4.3
	光熱水品	プロパンガス、電気、ガソリン	45	0.7	50	0.6
	被服品	ネックレス、婦人下着、着物類、指輪	184	2.7	239	2.9
	保健衛生品	温熱治療器、化粧品セット、イオン整水器	163	2.4	199	2.4
	教養娯楽品	新聞、携帯電話機、資格取得用教材	470	6.9	584	7.0
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品、カテレビ	138	2.0	172	2.1
	土地・建物・設備	新築分譲マンション、電気温水器、他の戸建住宅	314	4.6	343	4.1
	他の商品	コイン洗車場、鉄くず等廃材、営業用キット	3	0.0	3	0.0
商品計			2,389	34.9	3,423	40.9
役務	クリーニング		31	0.5	40	0.5
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	252	3.7	285	3.4
	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、屋根工事、塗装工事	187	2.7	226	2.7
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	74	1.1	78	0.9
	管理・保管	管理保管サービス、パーキング	24	0.3	10	0.1
	役務一般	複合サービス会員	29	0.4	54	0.7
	金融・保険サービス	フリーローン・貯金、会社生命保険、住宅ローン	1,237	18.1	1,380	16.5
	運輸・通信サービス	オンライン等関連サービス、電話関連サービス、CATV	1,234	18.0	1,458	17.4
	教育サービス	家庭教師、学習塾、予備校、外国留学	37	0.5	55	0.7
	教養・娯楽サービス	宝くじ、資格講座、外国語・会話教室	210	3.1	330	4.0
	保健・福祉サービス	社会保険、医療サービス、エステティックサービス、年金	282	4.1	186	2.2
	他の役務	冠婚葬祭互助会、結婚相手紹介サービス、 祈とうサービス	229	3.3	217	2.6
	内職・副業・相場	金相場、ウェブ・ロボ・パソコン内職、 アケサリ・工芸内職	89	1.3	97	1.2
他の行政サービス	アンケート調査、役所担当部署に関する相談	75	1.1	44	0.5	
役務計			3,990	58.2	4,460	53.4
他の相談		婚姻、相続、債権回収、交通事故、相隣関係等消費者問題以外の相談	470	6.9	477	5.7
総件数			6,849	100	8,360	100

( 2 ) 商品・役務別 相談の年度推移

	13年度上半期	14年度上半期	15年度上半期	16年度上半期	17年度上半期	18年度上半期	19年度上半期	20年度上半期
商品	2,057	2,402	3,128	2,528	3,786	4,712	3,423	2,389
役務	2,393	3,160	7,019	14,793	5,661	4,224	4,460	3,990
他の相談	160	242	369	435	370	414	477	470
合計	4,610	5,804	10,516	17,756	9,817	9,350	8,360	6,849



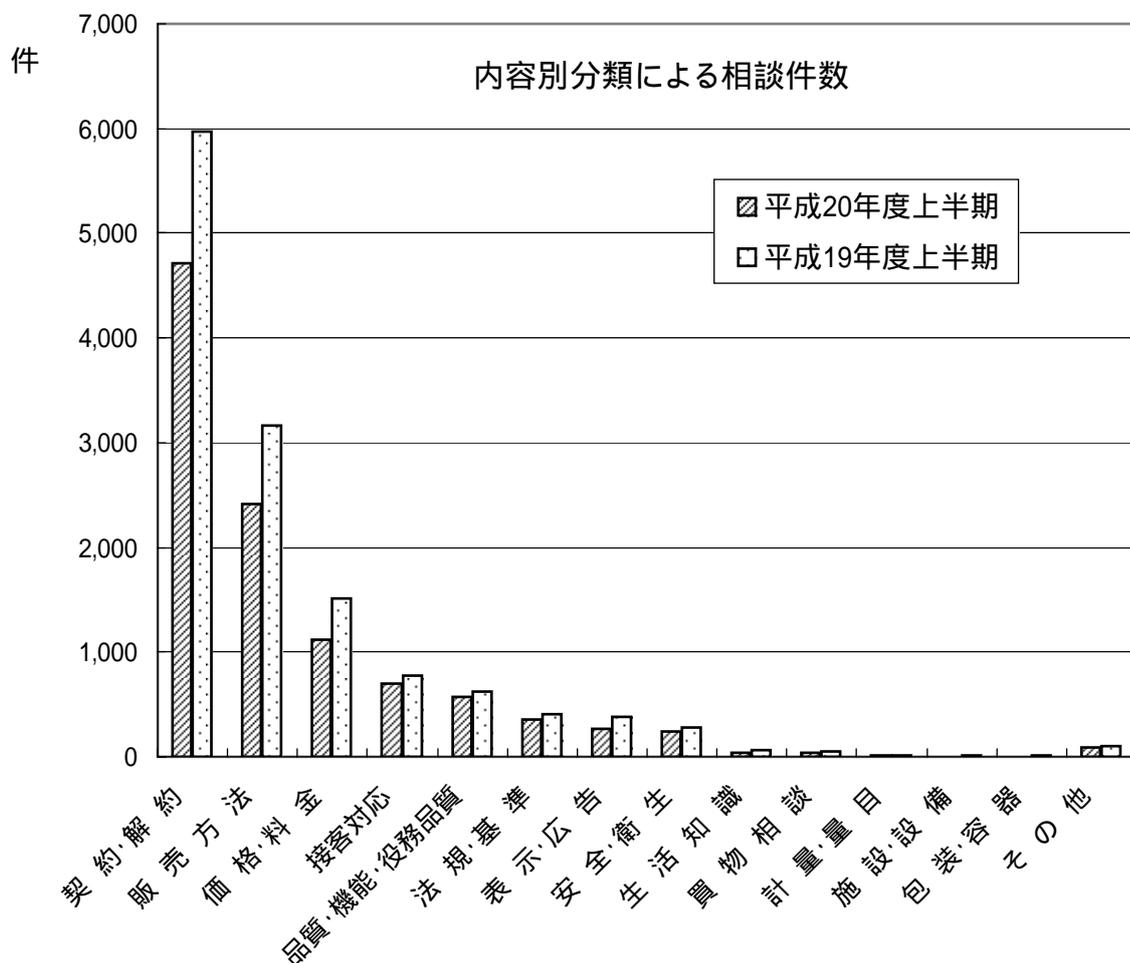
( 3 ) 相談件数の上位 20 品目

順位	平成20年度上半期		平成19年度上半期	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1	オンライン等関連サービス	1,038	商品一般	1,203
2	フリーローン・サラ金	918	オンライン等関連サービス	1,177
3	商品一般	467	フリーローン・サラ金	1,045
4	不動産貸借	193	不動産貸借	245
5	工事・建築	168	工事・建築	219
6	四輪自動車	98	電話サービス	167
7	電話サービス	93	四輪自動車	128
8	給湯システム	81	新聞	104
9	新聞	78	外国語・会話教室	93
10	他の行政サービス	75	ふとん類	83
11	会社生命保険	73	小型コンピューター	80
12	社会保険	72	会社生命保険	77
13	エステティックサービス	72	給湯システム	77
14	ふとん類	70	新築分譲マンション	74
15	他の健康食品	67	修理サービス	72
16	他の台所用品	60	電話機類	58
17	電話機類	60	他の健康食品	55
18	修理サービス	56	複合サービス会員	52
19	家庭用電気治療器具	53	資格講座	50
20	役務その他サービス	47	エステティックサービス	50

## 4 内容別分類相談件数

(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年度上半期		平成19年度上半期	
	相談件数(a)	相談件数に占める割合 a/b %	相談件数(c)	相談件数に占める割合 c/d %
契約・解約	4,708	68.7	5,967	71.4
販売方法	2,420	35.3	3,166	37.9
価格・料金	1,119	16.3	1,512	18.1
接客対応	700	10.2	780	9.3
品質・機能・役務品質	578	8.4	625	7.5
法規・基準	362	5.3	412	4.9
表示・広告	263	3.8	380	4.5
安全・衛生	239	3.5	276	3.3
生活知識	37	0.5	48	0.6
買物相談	36	0.5	60	0.7
計量・量目	16	0.2	8	0.1
施設・設備	5	0.1	8	0.1
包装・容器	1	0.0	7	0.1
その他	86	1.3	104	1.2
受付総件数	6,849 (b)		8,360 (d)	



## 5 販売購入形態別相談件数

### (1) 販売購入形態別相談件数

販売形態	平成20年度上半期		平成19年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	2,172	31.7	2,288	27.4
通信販売	1,663	24.3	2,318	27.7
訪問販売	811	11.8	986	11.8
電話勧誘販売	383	5.6	451	5.4
マルチ取引	184	2.7	204	2.4
その他無店舗	102	1.5	181	2.2
ネガティブ・オプション	37	0.5	37	0.4
不明・無関係	1,497	21.9	1,895	22.7
計	6,849	100	8,360	100

### (2) 特殊販売のうち主な販売購入形態別上位5品目

順位	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
1	オンライン等関連サービス	949	新聞	63	商品一般	29	他の健康食品	23
2	商品一般	120	工事・建築	59	フリーローン・サラ金	28	小型コンピュータ	20
3	フリーローン・サラ金	97	給湯システム	59	電話サービス	25	オンライン等関連サービス	17
4	宝くじ	39	ふとん類	59	新築分譲マンション	22	婦人下着	12
5	教養・娯楽サービス	23	他の台所用品	41	資格講座	17	商品一般	8

### (3) 特殊販売のうち主な販売購入形態別・契約当事者年齢別件数

年齢	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
	相談件数	主な商品・役務	相談件数	主な商品・役務	相談件数	主な商品・役務	相談件数	主な商品・役務
20歳未満	161	オンライン等関連サービス (146)	8	新聞 (1)	1	オンライン等関連サービス (1)	0	
20歳代	312	オンライン等関連サービス (224)	66	ふとん類 (10)	28	フリーローン・サラ金 (6)	62	婦人下着 (10)
30歳代	378	オンライン等関連サービス (249)	93	給湯システム (7)	69	資格講座 (6)	36	小型コンピュータ (9)
40歳代	279	オンライン等関連サービス (152)	90	新聞 (10)	62	新築分譲マンション (14)	28	他の健康食品 (6)
50歳代	188	商品一般 (82)	114	給湯システム (18)	60	フリーローン・サラ金 (6)	19	他の内職副業 (4)
60歳代	138	オンライン等関連サービス (55)	130	給湯システム (15)	47	電話サービス (6)	21	イオン整水器 (4)
70歳以上	105	宝くじ (28)	222	家庭用電気治療器具 (28)	76	商品一般 (9)	13	他の健康食品 (3)
無回答	102		88		40		5	
計	1,663		811		383		184	

「主な商品・役務」欄の記載は、最も相談の多い「商品・役務」名と相談件数を（ ）書きしたものです。

## 6 危害・危険に関する相談件数

商品・役務項目	危 害		危 険	
	平成20年度 上半期	平成19年度 上半期	平成20年度 上半期	平成19年度 上半期
商品一般	1			
食料品	11	5	4	2
住居品	4	6	11	10
光熱水品				
被服品	3	1		
保健衛生品	6	4		
教養娯楽品	4		2	4
車両・乗り物	2	1		6
土地・建物・設備	4	2	3	2
賃貸住宅				
工事・建築・加工				
教養・娯楽サービス	1	1		
保健・福祉サービス	4	6		
他の役務(外食)		2		
計	40	28	20	24

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