

平成24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24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
・親子くらしの体験セミナー.....	7
・高校生のための消費生活講演会.....	7
・啓発資料の配布.....	8
2 消費生活相談.....	9
・県下の設置相談窓口総括概要	
参考資料.....	19
1 消費生活相談状況.....	20
2 商品テスト依頼状況.....	25
3 消費生活相談事例集.....	26
・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.....	52
5 貸出ビデオソフト一覧表.....	69
6 貸出しパネル一覧表.....	83
7 市町消費者行政担当課一覧表.....	84

## 沿革

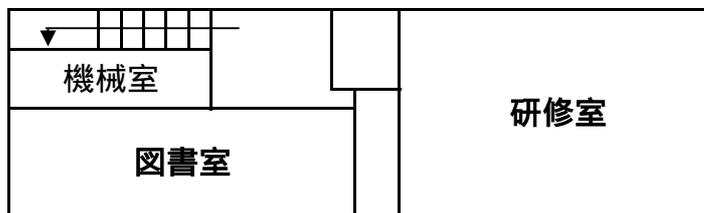
- 昭和46年 4月 彦根市に県立消費生活センター設立
- 昭和55年 7月 草津市に消費生活センター分室開設
- 昭和55年 7月 消費生活サロン設置
- 昭和61年 7月 全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)導入
- 平成 2年 4月 図書資料室整備
- 平成16年 4月 草津駅前に分室移転、分室において土日相談開始
- 平成17年 5月 消費生活相談カード即時入力システムへの移行
- 平成20年10月 消費生活センター分室を廃止し、本所に統合
- 平成21年 4月 行政機関となり、名称を「滋賀県消費生活センター」に改称
- 平成22年 1月 消費者ホットライン(ナビダイヤル)稼働

## 建物の概要

- (1)位 置 彦根市元町4 - 1
- (2)構造規模 鉄筋コンクリート造
- (3)面 積 延 595.07m<sup>2</sup>

## 平面図

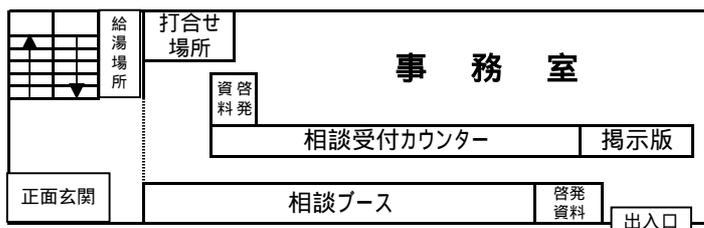
### 3階



### 2階



### 1階



## 現員（平成25年4月1日現在）

区 分	消費生活センター
所 長	1
次 長	1
副主幹	2
主 査	2
不正商取引 専門検査員	1
消費生活相談員	10

## 業務内容（平成24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24年度消費生活センター事業実績総括表

月	区分	啓発事業					相談事業	
		くらしの 一日講座	くらしの 情報セミナー	親子くらしの 体験セミナー	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
4月	回数	4					298	245
	人数	929						
5月	回数	4					320	254
	人数	142						
6月	回数	5	1				333	293
	人数	322	52					
7月	回数	3		6	1		329	281
	人数	313		236	50			
8月	回数	3					286	233
	人数	60						
9月	回数	7				2	359	304
	人数	390				134		
10月	回数	4			1		378	296
	人数	105			212			
11月	回数	1			1	1	309	240
	人数	31			19	100		
12月	回数	3			8		323	250
	人数	103			1,071			
1月	回数	2					352	281
	人数	118						
2月	回数	3	1		1		359	299
	人数	88	38		32			
3月	回数	1	1		2		356	294
	人数	20	69		114			
合計	回数	40	3	6	14	2	4,002	3,270
	人数	2,621	159	236	1,498	134		
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

### (3) 事業実績

番号	開催日	対 象		テ ー マ	参加人数
1	4月6日	滋賀医科大学	新入生	学生のリスクマネジメントについて	190
2	4月10日	滋賀大学経済学部	新入生	消費生活と基礎知識～契約トラブル等に対する対処法～知ると知らぬは大違い	700
3	4月6日	中沢サロン	高齢者	クーリング・オフの仕方 高齢者が被害にあわないようにするためには もし被害にあった時の対処法	19
4	4月10日	長寿会	高齢者	悪質商法が高齢者をねらっています	20
5	5月15日	長寺東だんらんの会	高齢者	訪問販売・オレオレ詐欺について	35
6	5月19日	躰光寺町自治会	高齢者	高齢者等の消費者被害の救済および未然防止について	38
7	5月21日	金屋あゆみの会	高齢者	だましの手口にご用心！	60
8	5月23日	多賀町消費生活学習会	高齢者	日常生活に潜む悪質商法 ～手口と対処方法を知ろう～	9
9	6月8日	日野町老人クラブ	高齢者	悪質商法が高齢者をねらっています	180
10	6月11日	笠縫東学区のんびり会	高齢者	悪質商法の事例と対策	18
11	6月18日	愛荘町 消費生活研究グループ	消費者 グループ	近年の消費者トラブルについて ～高齢者の見守りを中心に～	7
12	6月21日	レイカディア大学米原校	高齢者	「最近の消費者トラブルの実態」- 消費者 トラブルに巻き込まれないために -	60
13	6月23日	甲崎町喜老会	高齢者	悪質商法お断り！	57
14	7月18日	下鈎乙自治会 「ふれあい蓮台寺」	高齢者	悪質商法について クーリング・オフについて	20
15	7月19日	滋賀県立 聴覚障害者センター	障害者	架空請求・マルチ商法の消費者被害について	23
16	7月20日	レイカディア大学草津校	高齢者	「高齢者を狙った悪質商法の手口と対処法」 ～見守りが大切です～	270
17	8月6日	滋賀県小学校教育研究会 家庭科部会	小学校教員	「自立した消費者」を目指して ～契約と情報～	31
18	8月7日	彦根市社会福祉協議会	福祉関係者	「消費生活相談の最近の傾向と問題点および 相談のあり方」	9
19	8月27日	彦根市南老人福祉センター シニア元気塾	高齢者	狙われています！老後の資金～悪質業者・振り 込め詐欺から実を守ろう～	20
20	9月3日	木の岡町ふれあいサロン 「このか」	高齢者	高齢者の消費者トラブル・悪質業者の視点	30
21	9月5日	栗東市治田西学区民児協	民生委員	高齢者の見守り支援者育成	16
22	9月11日	彦根市野良田町和老会	高齢者	ねらわれています！老後の資金～高齢者が貴 重な財産を心ない人達にうばわれない様に～	35
23	9月14日	滋賀県地域女性団体連合会 エルダー婦人会	高齢者	「最近の消費者トラブルの実態」- 消費者ト ラブルに巻き込まれないために -	180

24	9月16日	多賀町中川原老人会	高齢者	消費者トラブルにご注意！！	29
25	9月20日	中藪1丁目 老人クラブ白山会	高齢者	～誰でもだまされる～ 「悪質商法の手口」とその対処法	60
26	9月26日	甲賀市希望ヶ丘自治会	高齢者	高齢者における振り込め詐欺やマルチ商法等、高齢者を取り巻く犯罪について	40
27	10月2日	楡町老友会	高齢者	悪質商法の被害にあわないために	40
28	10月9日	竜王町 消費生活学習グループ	消費者 グループ	消費者教育のために地域で活動できること	12
29	10月14日	日田福祉会	高齢者	悪質商法が高齢者を狙っています	25
30	10月26日	甲賀市ボランティア 連絡協議会土山支部	ボランティア 団体	消費者被害に遭わないために見守る側として 気をつけておくこと	28
31	11月8日	敏満寺清涼福祉会 ほほえみサロン	高齢者	高齢者をねらう悪徳商法、トラブルを防ぐために	31
32	12月5日	守山市消費生活研究会	消費者 グループ	「高齢者を狙う悪質商法」- 消費者トラブル に巻き込まれないために -	27
33	12月12日	多賀柏葉クラブ	高齢者	高齢者を狙った悪質商法	40
34	12月17日	小野老人クラブ道風会	高齢者	あなたは大丈夫？高齢者を狙う悪質商法から 身をまもるために	36
35	1月20日	北浜長寿会	高齢者	高齢者の消費者トラブルについて	58
36	1月30日	甲賀健康医療専門学校	学生	契約・悪質商法に関すること～社会人になる にあたり今後実際にトラブルに巻き込まれや すい事例・対処法～	60
37	2月1日	サロン馬渡	高齢者	誰でもだまされる ～悪質商法の手口とその対処法～	20
38	2月12日	J Aおうみ富士	女性団体	くらしを守る消費生活の知恵「基本のき」	23
39	2月23日	ぼてとふあーむ事業団	障害者	「サイトを使うとお金がかかるの？」- 携帯 電話のしくみを理解し使い方を学びましょう	45
40	3月15日	地域生活支援センターまな	障害者	上手い話、甘い話にひっかからないために	20
				計	2,621

## 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。

### (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
1	11月6日	滋賀県公立高等学校PTA連合会	若者の消費者被害 事例と啓発	100

## 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) 事業実績

番号	開催日時	会場	講師名	テーマ	人数
1	6月20日(水) 13:30～15:30	消費生活センター	A C A P西日本支部啓発・交流部会 パナソニック(株)CS本部 野崎 靖 氏	家電製品の上手な使い方～効果的な節電方法で「e c o」&「快適」を手に入れよう	159
2	2月22日(金) 13:30～15:30	消費生活センター	滋賀県立大学 人間文化学部教授 柴田 克己 氏	食品表示のキホンを学ぼう～表示の意味を知ってかしこい消費者を目指しましょう!～	
3	3月8日(金) 13:30～15:30	県庁東館 大会議室	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～	

## 消費者講座

「消費者被害の現状」

### (1) 目的

高齢者や障害者など見守り支援を必要とする人たちを、地域で支援するために必要な法律知識を学ぶ。

### (2) 対象者

県内の福祉関係者(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
1	9月6日(木) 14:00～16:00	県庁東館 大会議室	弁護士 佐口 裕之 氏	消費者被害の現状 ～見守りが必要な人の被害～	134
2	9月20日(木) 13:30～16:00	長浜市民 交流センター			

## 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22日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	手作り乾電池教室	親子 90名
2	7月23日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	飲み物の糖分測定	親子 76名
3	7月24日 (午前・午後の2回実施)	消費生活センター	洗剤について 調べてみよう	親子 70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、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	弁護士	相談員	受講者数
1	7月19日	野洲養護学校	-	消費生活センター相談員	50
2	10月3日	栗東高等学校	竹内雅和氏	消費生活センター相談員	212
3	11月28日	長浜高等養護学校	-	消費生活センター相談員	19
4	12月6日	近江兄弟社高等学校	見當正晃氏	消費生活センター相談員	360
5	12月10日	鳥居本養護学校	-	消費生活センター相談員	17
6	12月12日	草津養護学校	-	消費生活センター相談員	27
7	12月17日	彦根東高等学校定時制	森野有香氏	消費生活センター職員	109
8	12月17日	八日市養護学校	-	消費生活センター相談員	47
9	12月19日	野洲高等学校	西村一彦氏	消費生活センター相談員	127
10	12月19日	長浜高等学校	寺尾博行氏	消費生活センター相談員	194
11	12月19日	彦根総合高等学校	田嶋明日香氏	消費生活センター相談員	190
12	2月13日	甲良養護学校	-	消費生活センター相談員	32
13	3月11日	彦根西高等学校	-	消費生活センター相談員	79
14	3月12日	安曇川高等学校	-	消費生活センター相談員	35
				計	1,498

## 啓発資料の配付

### (1) 目的

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

### (2) リーフレット・冊子類

番号	対象者	リーフレット・冊子名	部数
1	一般向け	くらしのかわら版 (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	こんな言葉にご用心(県広報紙に差込配布) (増刷)	520,000 30,000
4	一般向け	「押し買い」の被害が急増しています!	300
5	一般向け	消費者啓発ポスター (JR車内広告、近畿府県共同啓発)	2,100
6	高齢者向け	悪質業者の視点 (消費者庁企画製作)	15,000
7	高齢者向け	消費者啓発用マグネット	15,000
8	高齢者向け	未然奉行かるた (政府広報/消費者庁、警察庁、金融庁)	5,000
9	高齢者向け	迷惑電話撃退メモ帳	10,000
10	高齢者向け	高齢者消費者被害防止啓発ポスター	5,700
11	若者向け	あま～い誘いにご用心! (近畿府県共同制作)	25,000
12	若者向け	消費者トラブルお悩み相談室	1,300
13	支援が必要な人を見守る人向け	高齢者見守りガイドブック (消費者庁著作)	3,000
14	支援が必要な人を見守る人向け	地域の見守りで高齢者の消費者被害を防ぎましょう	500

## 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24年度	12,121 (10,114)	83.4%	6,048 (5,753)	95.1%	49.9%
平成23年度	12,542 (10,728)	85.5%	6,163 (5,912)	95.9%	49.1%
対前年度	増減	421 ( 614)	115 ( 159)		
	比率	96.6% (94.3%)	98.1% (97.3%)		

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。

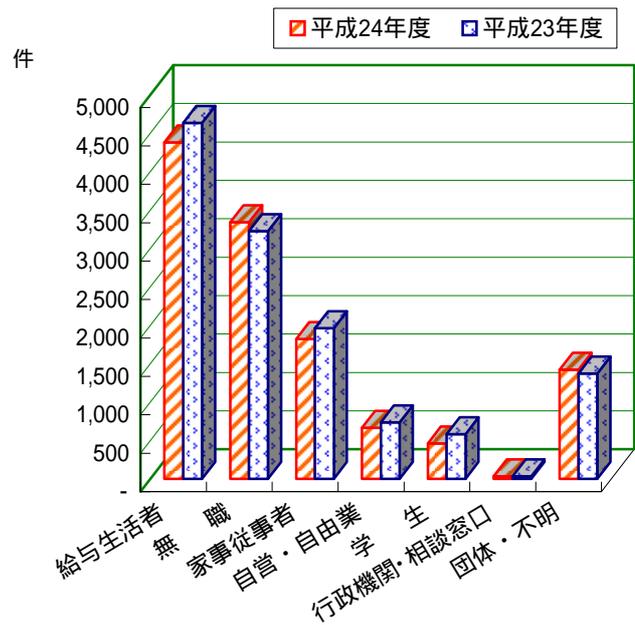
#### (2) 相談窓口別相談件数

消費生活相談窓口	平成24年度			平成23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	4,002	3,270	2,137	4,043	3,442	2,131
滋賀県県民活動生活課	179	164	78	278	274	135
大津市消費生活センター	2,255	1,905	1,222	2,219	1,929	1,227
草津市	951	833	458	984	884	508
守山市	454	442	240	542	525	260
長浜市	474	458	267	481	448	267
近江八幡市	643	464	292	686	519	266
彦根市	526	504	255	500	478	228
栗東市	283	228	120	308	271	125
甲賀市	206	179	130	221	185	130
湖南市	349	304	149	339	272	130
野洲市	892	535	213	1,018	684	242
東近江市	521	493	267	569	521	272
高島市	233	200	159	216	184	152
米原市	127	111	74	119	94	78
日野町	13	12	8	9	9	6
竜王町	13	12	12	6	5	3
愛荘町	-	-	-	3	3	2
甲良町	-	-	-	-	-	-
多賀町	-	-	-	1	1	1
計	12,121	10,114	6,081	12,542	10,728	6,163

### (3) 職業別相談受付件数

	平成24年度	平成23年度
給与生活者	4,379	4,634
無職	3,340	3,225
家事従事者	1,822	1,960
自営・自由業	665	736
学生	463	581
行政機関・相談窓口	32	34
団体・不明	1,420	1,372
計	12,121	12,542

### 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24年度		平成23年度		市町名	平成24年度		平成23年度	
大津市	2,813	2,813	2,795	2,795	彦根市	1,376		1,346	
草津市	1,119	3,113	1,177	3,422	愛荘町	108	1,618	140	1,636
守山市	593		707		44				
栗東市	479		492		61				
野洲市	922		1,046		45				
湖南市	469	949	468	940	長浜市	807	1,099	797	1,080
甲賀市	480		472		283				
近江八幡市	801	1,805	885	1,971	高島市	327	327	301	301
東近江市	796		873						
日野町	128		124		不明・他府県	397	397	397	397
竜王町	80		89						
合計	12,121	12,121	12,542	12,542					

### (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	357	288	2	3	12	19	0	19	196	177	37	0	0	2	1	11	479
食料品	796	736	62	114	27	91	3	48	555	496	78	4	0	4	6	3	1,491
住居品	426	376	42	125	15	66	1	16	223	213	47	2	0	11	5	6	772
光熱水品	117	96	4	12	16	44	7	4	24	49	20	0	3	1	2	4	190
被服品	363	335	4	65	10	43	2	37	205	246	68	0	0	4	1	2	687
保健衛生品	259	221	38	87	3	34	1	27	133	143	43	0	0	6	0	0	515
教養娯楽品	802	724	18	170	41	87	2	60	385	538	175	1	1	9	2	11	1,500
車両・乗り物	313	279	18	115	15	51	0	14	77	193	99	0	0	3	1	4	590
土地・建物・設備	539	434	14	103	60	87	2	13	243	300	69	0	9	8	4	14	926
他の商品	31	24	3	5	4	4	0	1	21	11	3	0	0	1	0	1	54
商品計	4,003	3,513	205	799	203	526	18	239	2,062	2,366	639	7	13	49	22	56	7,204
クリーニング	58	55	1	50	6	2	0	4	3	15	30	0	0	0	0	0	111
レンタル・リース・貸借	480	421	14	48	63	181	1	6	74	371	101	1	2	4	0	5	871
工事・建設・加工	338	296	11	109	15	79	1	15	132	198	75	0	1	3	1	4	644
修理・補修	136	117	8	47	3	47	0	7	56	56	33	0	3	3	0	2	265
管理・保管	18	14	0	0	1	10	0	5	5	5	4	0	0	1	0	0	31
役務一般	30	28	0	0	3	6	0	0	7	27	1	0	0	0	0	0	44
金融・保険サービス	1,601	1,377	3	13	226	251	0	49	536	1,179	125	0	1	15	2	27	2,427
運輸・通信サービス	2,796	2,702	6	65	86	406	2	290	2,103	2,379	170	0	1	3	2	19	5,532
教育サービス	56	48	0	6	1	16	0	0	19	42	9	0	0	1	0	1	95
教養・娯楽サービス	420	378	6	29	40	76	0	49	225	254	48	0	1	2	0	7	737
保健・福祉サービス	396	309	25	90	37	89	2	27	109	192	75	0	2	5	3	19	675
他の役務	446	370	6	37	34	121	1	25	180	300	74	0	1	9	2	12	802
内職・副業・相場	59	57	0	1	1	12	0	12	43	49	2	0	0	1	0	0	121
他の行政サービス	121	48	1	2	53	6	0	3	0	23	18	0	5	1	8	19	139
役務計	6,955	6,220	81	497	569	1,302	7	492	3,492	5,090	765	1	17	48	18	115	12,494
他の相談	1,163	381	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の相談計	1,163	381	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	12,121	10,114	286	1,296	772	1,828	25	731	5,554	7,456	1,404	8	30	97	40	171	19,698

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24年度			平成23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	357	2.9%	288	329	2.9%	275
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	796	6.6%	736	449	4.0%	394
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	426	3.5%	376	432	4.5%	368
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	117	1.0%	96	223	0.7%	199
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	363	3.0%	335	352	2.6%	334
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容器具	259	2.1%	221	303	2.3%	284
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	802	6.6%	724	969	7.5%	885
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	313	2.6%	279	295	2.2%	269
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	539	4.4%	434	526	4.2%	444
	他の商品	農機具、貴金属	31	0.3%	24	31	0.2%	27
商品計		4,003	33.0%	3,513	3,909	31.1%	3,479	
役務	クリーニング	クリーニング	58	0.5%	55	71	0.5%	67
	レール・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	480	4.0%	421	474	4.3%	403
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	338	2.8%	296	380	3.0%	349
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	136	1.1%	117	154	1.0%	140
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	18	0.1%	14	28	0.1%	26
	役務一般	複合サービス会員	30	0.2%	28	27	0.3%	27
	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	1,601	13.2%	1,377	1,936	17.4%	1,707
	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	2,796	23.1%	2,702	2,856	21.5%	2,766
	教育サービス	学習塾、家庭教師	56	0.5%	48	64	0.5%	59
	教養・娯楽サービス	教室・講座、宝くじ、コンサート	420	3.5%	378	487	3.3%	459
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	396	3.3%	309	398	2.9%	304
	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	446	3.7%	370	487	3.9%	423
	内職・副業・相場	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	59	0.5%	57	50	0.7%	46
他の行政サービス	アンケート調査等	121	1.0%	48	119	1.2%	65	
役務計		6,955	57.4%	6,220	7,531	60.6%	6,841	
他の相談		1,163	9.6%	381	1,102	8.3%	408	
総件数		12,121	100.0%	10,114	12,542	100.0%	10,728	

### (7) 相談件数の上位10品目

順位	平成24年度			平成23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	2,126	2,080	デジタルコンテンツ	2,143	2,119
2	フリーローン・サラ金	681	588	フリーローン・サラ金	831	747
3	健康食品	480	466	工事・建築	371	340
4	賃貸住宅	378	335	賃貸住宅	354	306
5	商品一般	357	288	商品一般	329	275
6	工事・建築	331	291	自動車	248	225
7	自動車	269	241	ファンド型投資商品	215	206
8	インターネット通信サービス	221	212	新聞	201	197
9	空調・冷暖房・給湯設備	207	175	放送サービス	192	161
				空調・冷暖房・給湯設備	192	171
10	ファンド型投資商品	188	177	宝くじ	171	166

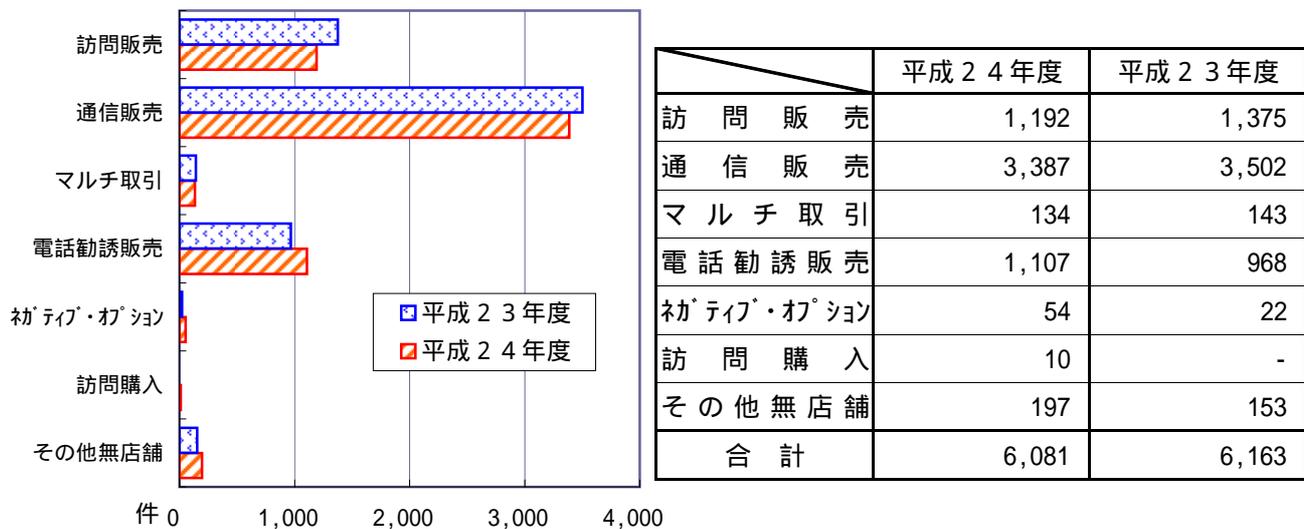
### (8) 内容別分類件数

分類項目	平成24年度		平成23年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	7,456	61.5	7,360	58.7
販売方法	5,554	45.8	5,449	43.4
価格・料金	1,828	15.1	2,148	17.1
接客対応	1,404	11.6	1,340	10.7
品質・機能・役務品質	1,296	10.7	1,326	10.6
法規・基準	772	6.4	781	6.2
表示・広告	731	6.0	855	6.8
安全・衛生	286	2.4	323	2.6
買物相談	97	0.8	100	0.8
生活知識	40	0.3	56	0.4
施設・設備	30	0.2	41	0.3
計量・量目	25	0.2	19	0.2
包装・容器	8	0.1	8	0.1
その他	171	1.4	139	1.1
受付総件数 a	12,121	-	12,542	-

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

販売形態別件数



訪問販売の主な販売方法

方 法	平成24年度		平成23年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
家 庭 訪 販	799	746	813	778
点 検 商 法	90	84	91	86
アポイントメントセールス	32	30	37	37
S F 商 法	17	15	49	48
職 場 訪 販	28	25	31	27
キ ャ ッ チ セ ー ル ス	7	7	10	9
展 示 販 売	12	12	15	15

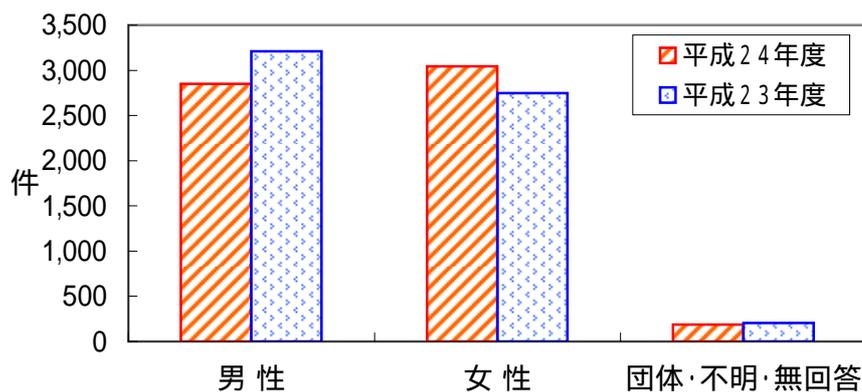
通信販売の主な販売方法

方 法	平成24年度		平成23年度	
	件 数	内苦情	件 数	内苦情
電 子 商 取 引	2,321	2,261	2,214	2,175
(内インターネット通販)	(2,175)	(2,127)	(2,103)	(2,070)
(内インターネットオークション)	(83)	(72)	(86)	(81)
電 子 広 告	254	250	298	297
ダ イ レ ク ト メ ー ル	127	118	153	148
新 聞 雑 誌 広 告	54	53	79	73
折 込 チ ラ シ	21	20	22	22
カ タ ロ グ 通 販	53	51	74	72
テ レ ビ シ ョ ッ ピ ン グ	28	27	54	51

## 契約当事者性別・年齢別件数

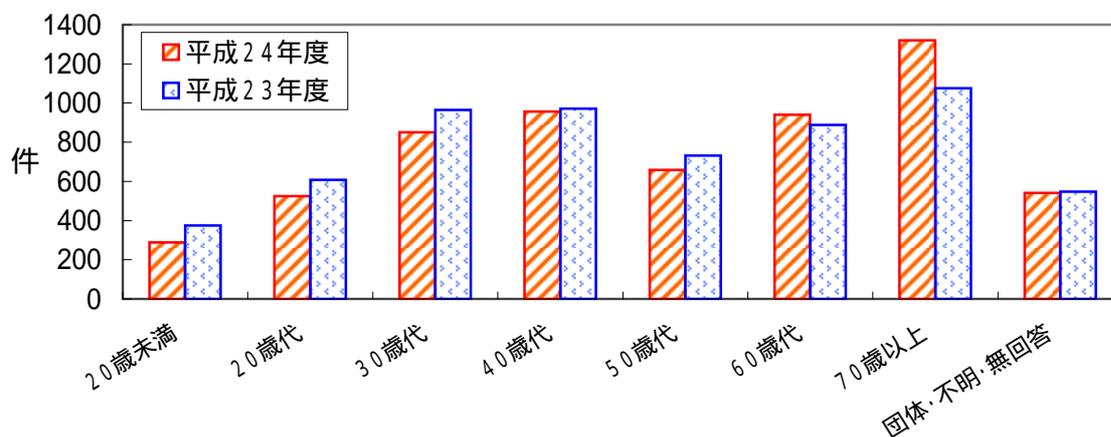
〔性別〕

	平成24年度	平成23年度
男性	2,851	3,210
女性	3,044	2,748
団体・不明・無回答	186	205
合計	6,081	6,163



〔年齢別〕

	平成24年度	平成23年度
20歳未満	288	375
20歳代	525	608
30歳代	850	965
40歳代	957	972
50歳代	659	732
60歳代	941	888
70歳以上	1,320	1,076
団体・不明・無回答	541	547
合計	6,081	6,163



# 商品別件数

商品・役務名		平成24年度		平成23年度		
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情	
A	商品一般	171	157	146	134	
B	食料品	588	573	243	230	
	B 22 カニ	31	31	27	26	
	B 51 健康食品	441	432	133	125	
	他の食料品	116	110	83	79	
C	住居品	249	232	225	211	
	C 22 換気扇フィルター	8	8	3	3	
	C 22 浄水器	51	49	44	40	
	C 23 ミシン	7	7	6	6	
	C 24 掃除機類	2	2	12	11	
	C 32 ふとん類	60	55	55	52	
	C 40 防災・防犯用品	18	17	16	15	
	他の住居品	103	94	89	84	
D	光熱水品	25	23	27	24	
E	被服品	247	236	195	189	
	E 20 和服	11	10	9	9	
	E 35 婦人下着	12	11	13	13	
	E 42 かばん類	26	25	17	17	
	E 43 アクセサリー	78	75	75	74	
	他の被服品	120	115	81	76	
F	保健衛生品	173	154	206	198	
	F 20 配置薬	16	16	6	6	
	F 30 医療用具	26	23	70	68	
	F 40 化粧品	80	72	94	91	
	F 50 理美容器具・用品	16	13	21	20	
	他の保健衛生品	35	30	15	13	
G	教養娯楽品	463	426	579	559	
	G 20 文具・事務用品	9	8	7	7	
	G 21 パソコン	27	27	77	74	
	G 25 電話機類	22	19	21	20	
	G 30 学習教材	36	34	9	9	
	G 30 資格取得用教材	10	9	18	16	
	G 40 新聞	119	111	174	174	
	G 40 書籍・印刷物	60	56	69	65	
	G 50 音響・映像製品	54	48	57	56	
	G 60 スポーツ用品	19	17	22	20	
	G 92 室内装飾品	6	4	21	21	
	他の教養娯楽品	101	93	104	97	
	H	車両・乗り物	68	62	82	77
		H 20 自動車	45	40	55	52
他の車両・乗り物		23	22	27	25	
I	土地・建物・設備	225	208	271	251	
	I 20 土地	11	11	8	7	
	I 32 集合住宅	21	21	58	56	
	I 51 給湯システム	61	57	88	83	
	I 51 ソーラーシステム	87	78	69	60	
	他の土地・建物・設備	45	41	48	45	
J	他の商品	21	18	17	17	

商品・役務名		平成24年度		平成23年度		
		相談件数	内苦情	相談件数	内苦情	
K	クリーニング	2	2	4	4	
L	レンタル・リース・賃借	46	44	54	50	
MN	工事・建築・修理等 (土地・建物)	140	128	164	154	
	M N 工事・建築・修理等 (土地・建物以外)	54	50	67	61	
O	管理・保管	6	5	7	7	
P	役務一般	16	14	21	21	
Q	金融・保健サービス	542	510	673	638	
	Q20-35 生命保険・損害保険	68	58	76	67	
	Q 70 未公開株	52	50	108	102	
	Q 70 預貯金・証券等	83	82	125	122	
	Q 75 デリバティブ取引	9	9	29	27	
	Q 76 ファンド型投資商品	159	153	185	180	
	Q 80 プリ・ローン・サラ金	72	66	83	80	
	他の金融・保険サービス	99	92	67	60	
	R	運輸・通信サービス	2,403	2,359	2,437	2,404
	R70-72 運送サービス	28	26	29	27	
R 81 電報・固定電話	44	42	68	64		
R 82 携帯電話サービス	32	30	15	13		
R 83 デジタルコンテンツ	2,053	2,021	2,099	2,080		
R 83 放送サービス	81	79	109	107		
R 84 インターネット通信サービス	131	128	116	112		
他の運輸通信サービス	34	33	1	1		
S	教育サービス	17	15	14	14	
T	教養・娯楽サービス	273	256	348	335	
	T 40 資格講座	18	15	43	40	
	T 70 宝くじ	110	103	164	159	
	他の教養・娯楽サービス	145	138	141	136	
U	保健・福祉サービス	63	57	59	48	
	U 24 衛生サービス	33	31	26	25	
	他の保健・福祉サービス	30	26	33	23	
V	他の役務	205	187	238	219	
	V 20 冠婚葬祭	45	42	65	63	
	V 40 広告代理サービス	21	19	43	38	
	V 40 廃品回収サービス	12	10	14	11	
	V 40 結婚相手紹介サービス	8	7	15	13	
	V 40 祈禱サービス	18	15	17	17	
	他の役務	101	94	84	77	
	W	内職・副業等	46	44	39	36
X	行政サービス	1	1	18	14	
Z	他の相談	37	24	29	17	
計		6,081	5,785	6,163	5,912	

商品別ワーストテン

順位	商品・役務名	平成24年度				平成23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	40歳代、30歳代、50歳代		2,053 (2,021)	2,099 (2,080)
			職業	給与生活者、無職、学生			
		販売形態	通信販売				
		商品・役務の内容	アダルト情報サイト、デジタルコンテンツ、出会い系サイト				
	契約額	最高額	10,000千円	平均額	160千円		
2	健康食品	契約当事者	年代	70歳代、80歳代、60歳代		441 (432)	133 (125)
			職業	無職、家事従事者、給与生活者			
		販売形態	電話勧誘販売、通信販売、マルチマブがいがい				
		商品・役務の内容	健康食品、きのこ粉末、ニンニク食品				
	契約額	最高額	5,120千円	平均額	75千円		
3	商品一般	契約当事者	年代	60歳代、70歳代、40歳代		171 (157)	146 (134)
			職業	無職、給与生活者、家事従事者			
		販売形態	通信販売、電話勧誘販売、訪問販売				
		商品・役務の内容	商品一般				
	契約額	最高額	6,625千円	平均額	625千円		
4	ファンド型投資商品	契約当事者	年代	60歳代、70歳代、80歳代		159 (153)	185 (180)
			職業	無職、家事従事者、給与生活者			
		販売形態	電話勧誘販売、通信販売、訪問販売				
		商品・役務の内容	ファンド型投資商品				
	契約額	最高額	60,000千円	平均額	8,013千円		
5	工事・建築	契約当事者	年代	60歳代、70歳代、40歳代		140 (128)	164 (154)
			職業	無職、給与生活者、家事従事者			
		販売形態	訪問販売、電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	屋根工事、塗装工事、増改築工事				
	契約額	最高額	278,250千円	平均額	4,594千円		
6	インターネット通信サービス	契約当事者	年代	40歳代、60歳代、70歳代		131 (128)	116 (112)
			職業	給与生活者、無職、家事従事者			
		販売形態	電話勧誘販売、訪問販売、通信販売				
		商品・役務の内容	光ファイバー、インターネット接続回線、インターネット通信関連サービス				
	契約額	最高額	360千円	平均額	26千円		
7	新聞	契約当事者	年代	40歳代、60歳代、80歳代		119 (111)	174 (174)
			職業	無職、給与生活者、家事従事者			
		販売形態	訪問販売、電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	新聞				
	契約額	最高額	116千円	平均額	38千円		
8	宝くじ	契約当事者	年代	70歳代、60歳代、80歳代		110 (103)	164 (159)
			職業	無職、家事従事者、給与生活者			
		販売形態	通信販売、電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	宝くじ				
	契約額	最高額	6,828千円	平均額	226千円		
9	ソーラーシステム	契約当事者	年代	30・60歳代、40・50歳代		87 (78)	69 (60)
			職業	給与生活者、家事従事者、無職			
		販売形態	訪問販売、電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	ソーラーシステム				
	契約額	最高額	8,970千円	平均額	2,973千円		
10	化粧品	契約当事者	年代	20歳代、60歳代、40歳代		80 (72)	94 (91)
			職業	給与生活者、家事従事者、無職			
		販売形態	通信販売、マルチマブがいがい、電話勧誘販売				
		商品・役務の内容	化粧品、化粧品セット、基礎化粧品				
	契約額	最高額	1,000千円	平均額	75千円		

... 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24年度		平成23年度		商品項目	平成24年度		平成23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	0	2	0	0
食料品	19	4	15	3	レンタル・リース・賃借	0	0	3	1
住居品	9	15	8	17	工事・建築・加工	2	0	2	0
光熱水品	0	1	0	1	修理・補修	1	4	0	1
被服品	1	1	4	0	運輸通信サービス	0	1	0	0
保健衛生品	23	2	37	3	教育サービス	0	0	1	0
教養娯楽品	3	4	3	4	教養・娯楽サービス	4	0	2	0
車両・乗り物	1	9	2	6	保健・福祉サービス	20	0	21	1
土地・建物・設備	1	2	5	2	他の役務（外食）	4	1	6	3
					計	89	46	110	42

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	1	一般用自転車	感覚機能の低下	0	
脱臼・捻挫	0		熱傷	7	電気ポット、ハロゲンヒーター
切断	0		凍傷	0	
擦過傷・挫傷・打撲傷	6	いす、プレスレット、美容サービス	皮膚障害	21	健康食品、化粧クリーム、美顔エステ
刺傷・切傷	6	調理パン、電気かみそり、医療サービス	感覚障害	0	
頭蓋(内)損傷	0		中毒	3	弁当、外食
内臓損傷	0		呼吸器障害	2	柔軟仕上げ剤、スポーツ施設利用
神経・脊髄の損傷	3	いす、ベッド、修理サービス	消化器障害	8	即席めん、牛乳、ふりかけ、弁当
筋・腱の損傷	0		その他の症状及び諸症状	31	医療サービス、歯科治療、染毛剤
窒息	1	保健衛生品	不明	0	
			計	89	

### 危険の内容

内容	件数	主な商品	内容	件数	主な商品
火災	1	台所用品	破損・折損	11	折りたたみベッド、扇風機、ユニット洗面台
発火・引火	4	IHクッキングヒーター、ハロゲンヒーター	部品脱落	2	石油ファンヒーター
発煙・火花	5	電子レンジ、テレビジョン、軽自動車	機能故障	12	普通・小型自動車、車検サービス
過熱・こげる	3	電気冷蔵庫、ファックス	転落・転倒・不安定	0	
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	他の商品	腐敗・変質	0	
漏電・電波等の障害	0		異物の混入	4	せんべい、レトルト食品、外食
燃料・液漏れ等	0		異物の進入	0	
化学物質による危険	0		その他	1	普通・小型自動車
破裂	2	蛍光管	不明	0	
			計	46	「危害」の相談に「危険」の内容を含む場合があります。