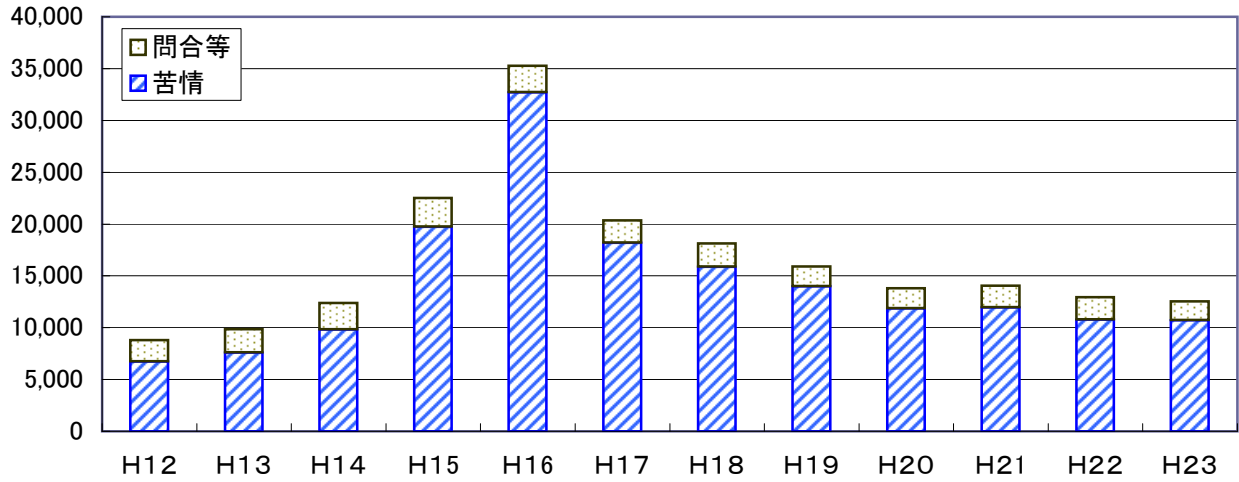


## VI 参考資料

- 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
- 2 商品テスト依頼状況
- 3 消費生活相談事例集（新聞掲載提供資料）
- 4 暮らしのかわら版
- 5 貸出ビデオ・DVD ソフト一覧表
- 6 貸出パネル一覧表
- 7 市町消費者行政担当課一覧表

# 1 消費生活相談状況

## (1) 相談件数の推移

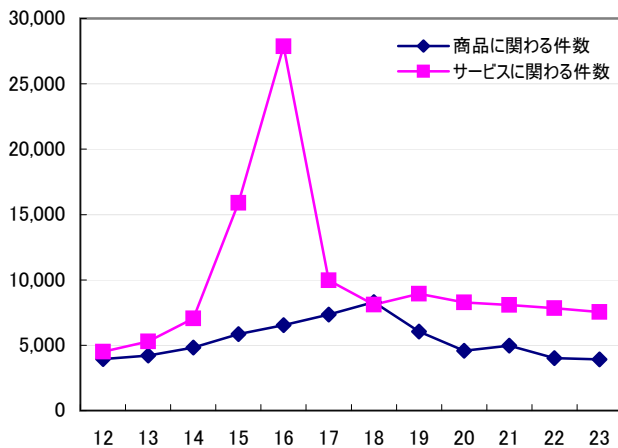


	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23
問合等	2,067	2,266	2,559	2,788	2,537	2,154	2,243	1,919	1,918	2,089	2,164	1,814
苦情	6,726	7,593	9,837	19,742	32,725	18,188	15,877	13,979	11,876	11,965	10,777	10,728
総件数	8,793	9,859	12,396	22,530	35,262	20,342	18,120	15,898	13,794	14,054	12,941	12,542

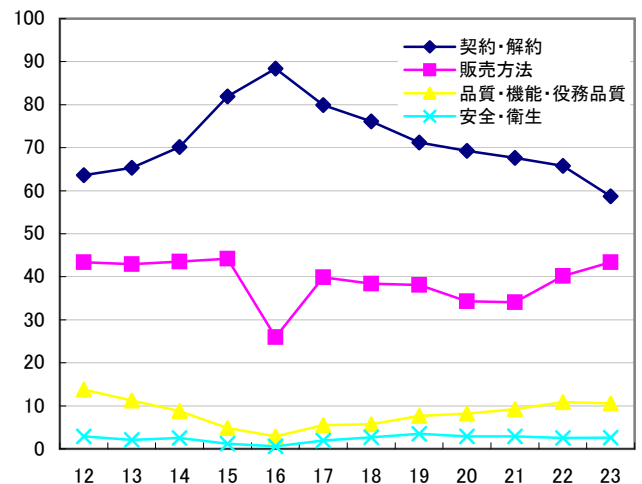
### 相談件数の推移

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: %)
12	8,793	114.0%	6,726 (76.5)	5,079 (57.8)	4,417 (87.0)
13	9,859	112.1%	7,593 (77.0)	6,138 (62.3)	5,321 (86.7)
14	12,396	125.7%	9,837 (79.3)	7,840 (63.2)	7,037 (89.8)
15	22,530	181.8%	19,742 (87.6)	15,724 (69.8)	14,982 (95.3)
16	35,262	156.5%	32,725 (92.8)	28,864 (81.9)	28,269 (97.9)
17	20,342	57.7%	18,188 (89.4)	12,902 (63.4)	12,397 (96.1)
18	18,120	89.1%	15,877 (87.6)	9,033 (49.9)	8,582 (95.0)
19	15,898	87.7%	13,979 (87.9)	7,916 (49.8)	7,578 (95.7)
20	13,794	86.8%	11,876 (86.1)	6,413 (46.5)	6,105 (95.2)
21	14,054	101.9%	11,965 (85.1)	6,235 (44.4)	5,947 (95.4)
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)

## (2) 商品・役務(サビ・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
	甲賀地域振興局	131	96	79	148	106	90	137	105	86
	東近江地域振興局	210	167	123	222	177	136	192	154	122
	湖北地域振興局	205	163	141	128	83	73	182	129	100
	湖西地域振興局	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
	甲賀地域振興局	142	99	71	175	147	117	213	170	174
	東近江地域振興局	214	178	141	250	216	174	290	257	211
	湖北地域振興局	182	127	106	282	206	192	260	203	197
	湖西地域振興局	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
	水口町	2	1	2	2	2	2	3	3	3
	甲西町	2	2	1	6	6	6	6	6	6
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
	水口町	26	20	18	78	55	49	211	174	138
	甲西町	14	14	14	4	4	4	4	4	4
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
	東近江市	669	590	552	642	602	435	667	645	454
	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
	野洲市	1,175	1,113	945	803	735	513	758	678	456
	甲賀市	514	455	456	423	361	320	431	355	315
	湖南市	5	5	5	283	237	61	353	279	154
	高島市	/	/	/	297	278	140	285	268	133
	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
	東近江市	668	648	336	625	553	269	658	591	232
	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
	野洲市	591	513	276	772	629	291	832	634	313
	甲賀市	313	281	202	249	198	152	218	176	134
	湖南市	330	235	131	297	232	108	373	323	145
	高島市	252	236	106	293	250	123	230	194	105
	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		年度		平成22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		
相談機関		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		
	県民活動生活課	274	269	138	278	274	135		
	計	4,726	3,913	2,204	4,321	3,716	2,266		
市 町	大津市	2,382	1,994	1,255	2,219	1,929	1,227		
	彦根市	315	273	123	500	478	228		
	長浜市	535	471	262	481	448	267		
	近江八幡市	682	558	270	686	519	266		
	東近江市	629	548	258	569	521	272		
	草津市	1,044	912	466	984	884	508		
	守山市	502	494	243	542	525	260		
	栗東市	285	255	119	308	271	125		
	野洲市	828	561	259	1,018	684	242		
	甲賀市	244	172	133	221	185	130		
	湖南市	356	296	134	339	272	130		
	高島市	233	198	134	216	184	152		
	米原市	156	114	70	119	94	78		
	日野町	15	12	8	9	9	6		
	竜王町	2	-	1	6	5	3		
	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			
合計		12,941	10,777	5,942	12,542	10,728	6,163		

## 2 商品テスト依頼状況

	商品名	事故内容	テスト依頼先
平成23年8月	礼服 (クリーニング)	クリーニングに出した後、礼服に穴が空いていることに気づいた	東北部工業技術センター
平成23年8月	卓上ポット	お湯を注いだ後の切れが悪く、お湯が手にかかり火傷	(独)国民生活センター
平成23年11月	紳士ズボン (クリーニング)	クリーニングに出したらズボンが変色し、一部穴があいた	東北部工業技術センター
平成23年12月	ダウンコート (クリーニング)	クリーニング半年後全体的に色あせていることに気づいた	東北部工業技術センター
平成23年12月	子ども靴	当該靴を履くとよく転ぶ	(独)国民生活センター
平成24年1月	パソコンデスク	組み立て式パソコンデスクを移動させたところ倒れて打撲	(独)製品評価技術基盤機構