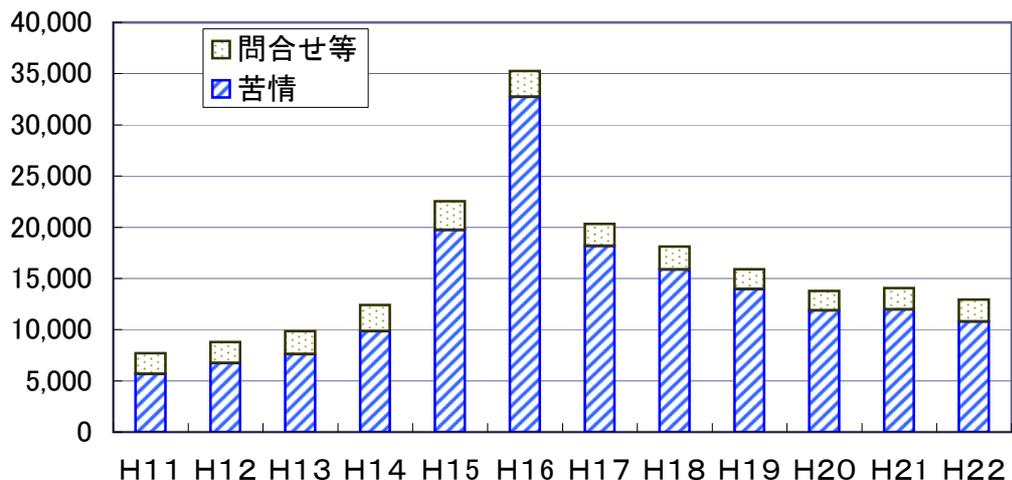


## VI 参 考 資 料

- 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

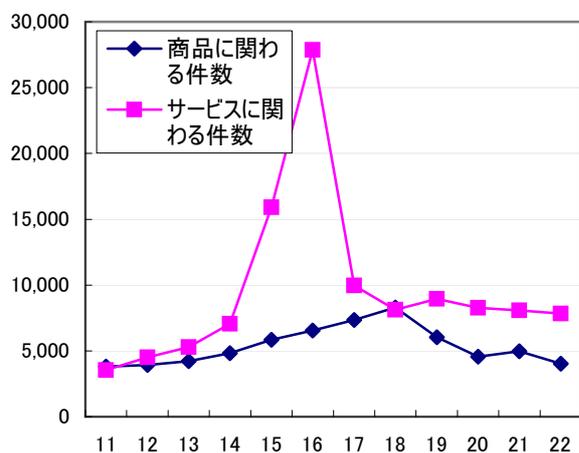


	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
苦情	5,680	6,726	7,593	9,837	19,742	32,725	18,188	15,877	13,979	11,876	11,965	10,777
等	2,031	2,067	2,266	2,559	2,788	2,537	2,154	2,243	1,919	1,918	2,089	2,164
総件数	7,711	8,793	9,859	12,396	22,530	35,262	20,342	18,120	15,898	13,794	14,054	12,941

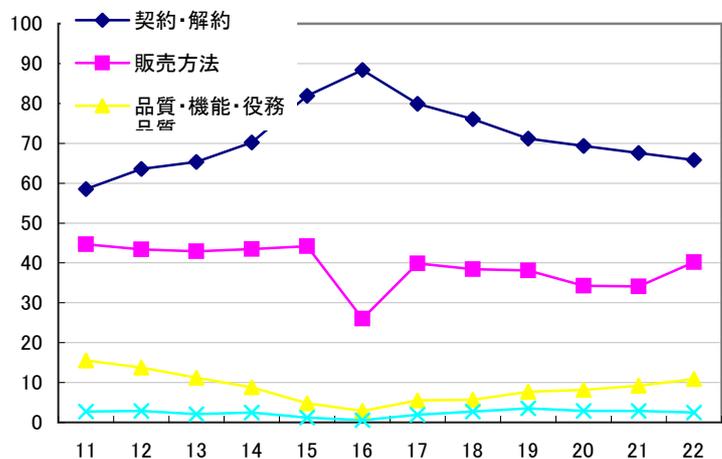
## 相談件数の推移

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	(%)	件数	(%)
11	7,711	113.7	5,680	(73.7)	4,367	(56.6)
12	8,793	114.0	6,726	(76.5)	5,079	(57.8)
13	9,859	112.1	7,593	(77.0)	6,138	(62.3)
14	12,396	125.7	9,837	(79.3)	7,840	(63.2)
15	22,530	181.8	19,742	(87.6)	15,724	(69.8)
16	35,262	156.5	32,725	(92.8)	28,864	(81.9)
17	20,342	57.7	18,188	(89.4)	12,902	(63.4)
18	18,120	89.1	15,877	(87.6)	9,033	(49.9)
19	15,898	87.7	13,979	(87.9)	7,916	(49.8)
20	13,794	86.8	11,876	(86.1)	6,413	(46.5)
21	14,054	101.9	11,965	(85.1)	6,235	(44.4)
22	12,941	92.1	10,777	(83.3)	5,942	(45.9)

## (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
	長 浜 市									
	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		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	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		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	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	—	—	—	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	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	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		
相談機関		相談	内 苦情	内特殊販売		
県	消費生活センター(本所)	4,452	3,644	2,066		
	県民活動生活課	274	269	138		
	計	4,726	3,913	2,204		
市 町	大津市	2,382	1,994	1,255		
	彦根市	315	273	123		
	長浜市	535	474	262		
	近江八幡市	682	558	270		
	東近江市	629	548	258		
	草津市	1,044	912	466		
	守山市	502	494	243		
	栗東市	285	255	119		
	野洲市	828	561	259		
	甲賀市	244	172	133		
	湖南市	356	296	134		
	高島市	233	198	134		
	米原市	156	114	70		
	日野町	15	12	8		
	竜王町	2	0	1		
	愛荘町	6	5	3		
	豊郷町	0	0	0		
	甲良町	1	1	0		
	多賀町	0	0	0		
		計	8,215	6,867	3,738	
合計		12,941	10,780	5,942		

### 3. 商品テスト依頼状況

	商品名	事故内容	テスト依頼先
平成22年4月	温熱マット	使用中の火傷	(独)国民生活センター
平成22年4月	石油ファンヒーター	炎が吹き出し絨毯と布団が焦げた	製品評価技術基盤機構
平成22年8月	テーブルタップ	差し込み口から煙が出た	製品評価技術基盤機構
平成22年10月	紳士靴	靴底の剥がれによる転倒	製品評価技術基盤機構
平成22年11月	屋外ガス給湯器	不完全燃焼による一酸化炭素中毒	製品評価技術基盤機構
平成22年12月	おもちゃのラッパ	子どもがラッパを吹いていて急にのどの痛みを訴えた	(独)国民生活センター
平成23年3月	石油ストーブ	消火しようとしたが消えなかった	製品評価技術基盤機構