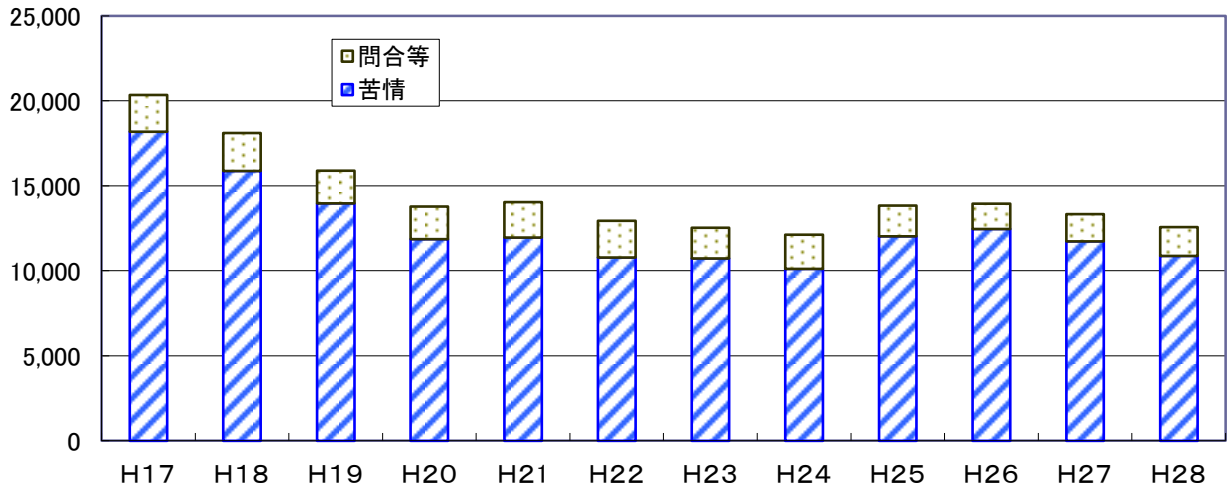


## VI 参考資料

- 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 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）
  
- 5 くらしのかわら版
  
- 6 貸出ビデオ・DVD ソフト一覧表
  
- 7 貸出パネル一覧表
  
- 8 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

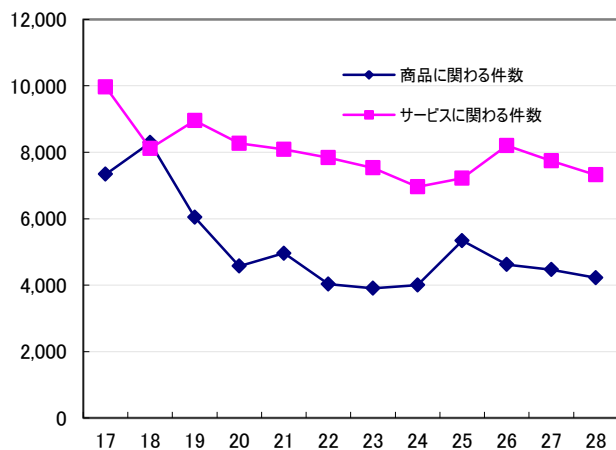


	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
問合等	2,154	2,243	1,919	1,918	2,089	2,164	1,814	2,007	1,803	1,484	1,591	1,690
苦情	18,188	15,877	13,979	11,876	11,965	10,777	10,728	10,114	12,038	12,465	11,746	10,887
総件数	20,342	18,120	15,898	13,794	14,054	12,941	12,542	12,121	13,841	13,949	13,337	12,577

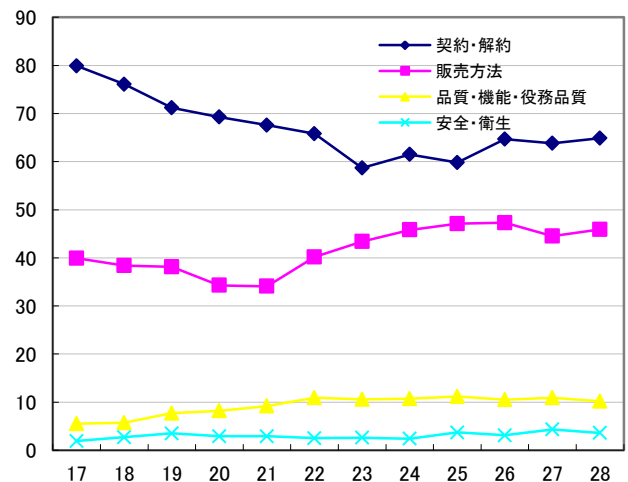
### 相談件数の推移

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: %)
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)
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%	10,887 (86.6)	6,759 (53.7)	6,549 (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		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
	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		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
	東近江市	629	548	258	569	521	272	521	493	267
	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
	野洲市	828	561	259	1,018	684	242	892	535	213
	甲賀市	244	172	133	221	185	130	206	179	130
	湖南市	356	296	134	339	272	130	349	304	149
	高島市	233	198	134	216	184	152	233	200	159
	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
	東近江市	529	484	290	568	525	304	543	501	290
	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
	野洲市	899	556	262	807	548	282	954	518	218
	甲賀市	197	186	147	247	221	175	327	290	171
	湖南市	362	323	165	370	322	206	316	275	151
	高島市	298	260	191	283	258	189	272	235	190
	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		年度	平成28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	3,818	3,469	2,192	
	県民活動生活課	79	64	23	
	計	3,897	3,533	2,215	
市 町	大津市	2,692	2,315	1,427	
	彦根市	416	399	229	
	長浜市	590	561	364	
	近江八幡市	527	471	302	
	東近江市	541	495	296	
	草津市	968	885	526	
	守山市	473	446	268	
	栗東市	221	207	122	
	野洲市	960	513	287	
	甲賀市	441	323	226	
	湖南市	332	285	181	
	高島市	272	238	171	
	米原市	157	135	86	
	日野町	49	44	37	
	竜王町	32	31	16	
	愛荘町	-	-	-	
	豊郷町	4	3	3	
	甲良町	4	2	2	
	多賀町	1	1	1	
	計	8,680	7,354	4,544	
合計		12,577	10,887	6,759	

## 2 平成 28 年度商品テスト依頼状況

	年月	商品名	相談内容	テスト依頼先
1	28 年 4 月	ゲーム用パチの破損	ゲーム用パチを 20 分ほど使用しただけで破損した。	国民生活センター
2	28 年 4 月	着物クリーニング	着物をクリーニングに出したら、色むらになって戻ってきた。	東北部工業技術センター
3	28 年 4 月	スカートクリーニング	スカートをクリーニングに出したら、前部分が毛羽立っていた。(大津市消費生活センター)	東北部工業技術センター
4	28 年 6 月	ネクタイクリーニング	ネクタイを染み抜きのためクリーニングに出したら、輪染みができた。(大津市消費生活センター)	東北部工業技術センター
5	28 年 6 月	家庭用電気マッサージ器	家庭用電気マッサージ器を使用した、広告でうたうようには使用できなかった。	国民生活センター
6	28 年 6 月	電子タバコ(危害)	電子タバコを使用中、過熱された液体が噴出し、のどにやけどを負った。	国民生活センター
7	28 年 8 月	ジャケットクリーニング	ジャケットをクリーニングに出したら、詩話になった部分が色落ちしていた。(大津市消費生活センター)	東北部工業技術センター
8	28 年 10 月	布団綿繊維種の確認	布団の打ち直し後の布団綿を調べてほしい。(大津市消費生活センター)	東北部工業技術センター
9	28 年 12 月	紳士スーツのクリーニング	紳士スーツをクリーニングに出したら、穴が開いていた。(草津市消費生活センター)	東北部工業技術センター
10	28 年 12 月	電動アシスト自転車(危害)	電動アシスト自転車のバッテリーから焦げ臭いにおいがした。	国民生活センター
11	29 年 3 月	ドライブレコーダー	走行中にドライブレコーダーの画面が暗くなり、電源が落ちる	国民生活センター