



平成24年度消費生活相談の状況がまとまりました。

平成24年度に、県の4消費生活センター（長野、松本、飯田、上田）に寄せられた相談件数（苦情・問合せ・要望）は11,319件でした。（対前年度比93.2%）

【苦情相談の主な特徴】

- 相談件数のうち苦情は10,330件で、前年度(11,063件)に比べ733件の減少(△6.6%)となりました。(図-1)
- 契約当事者の年代別では、60歳以上が38.6%を占め、全体の相談件数が減少する中、相談件数、割合ともに増加しました。(図-2)
- 商品・役務別では、最も多いものは、放送・コンテンツ等(アダルト情報サイトや内容の特定できないサイトなどの不当請求・架空請求に係るもの等)の2,097件(20.3%)、次いで融資サービス(多重債務等)の717件、健康食品の596件となっています。(図-3)
なかでも、健康食品は前年度(178件)に比べ418件の増加(+234.8%)と急増しました。
- 販売購入形態別では、特殊販売(通信販売、訪問販売、電話勧誘販売、マルチ・マルチまがい等)に関する相談が5,939件で57.5%を占めています。(図-4、5)
なかでも、高齢者を狙った健康食品の送り付け商法(電話勧誘販売やネガティブオプション)が増加しました。
- 投資に関する相談件数は484件で、前年度に比べ198件の減少となりましたが、60歳以上からの相談が77.5%を占め、割合は増加しています。(図-6、7)
また、過去の投資の被害を取り戻すなどと騙り、手数料などを支払わせるといった二次被害の相談も寄せられています。

【消費者被害にあわないためには ～だまされないための心得5か条～】

- 1 はっきり断る
- 2 うまい話はまず疑う
- 3 気軽に財産の内容を教えない
- 4 署名、押印はうかつにしない
- 5 迷ったら一人で悩まず、まず相談

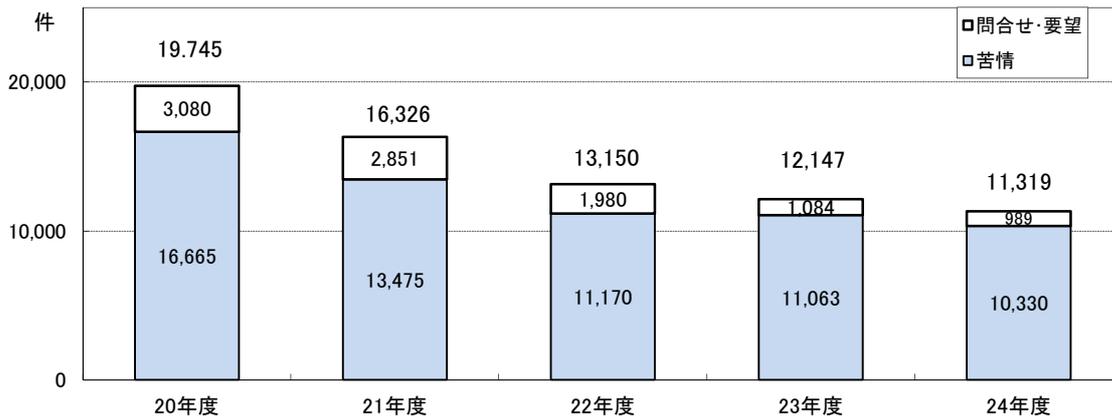
この取り組みは、しあわせ信州創造プラン(長野県総合5か年計画)の政策推進の基本方針「2 豊かさが実感できる暮らしの実現」に基づくものです。

しあわせ信州創造プラン（長野県総合5か年計画）推進中

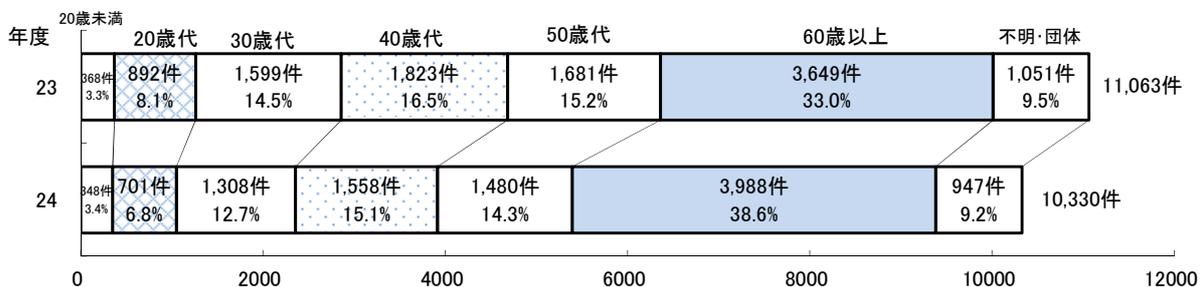
※消費生活に関する情報はこちら
(平成24年度消費生活情報の詳細を掲載しています)
<http://www.nagano-shohi.net/>

担当	企画部消費生活室相談啓発係 (室長)逢沢 正文 (担当)小山 裕子
電話	: 026-223-6770(直通)
FAX	: 026-223-6771
E-mail	shohi@pref.nagano.lg.jp

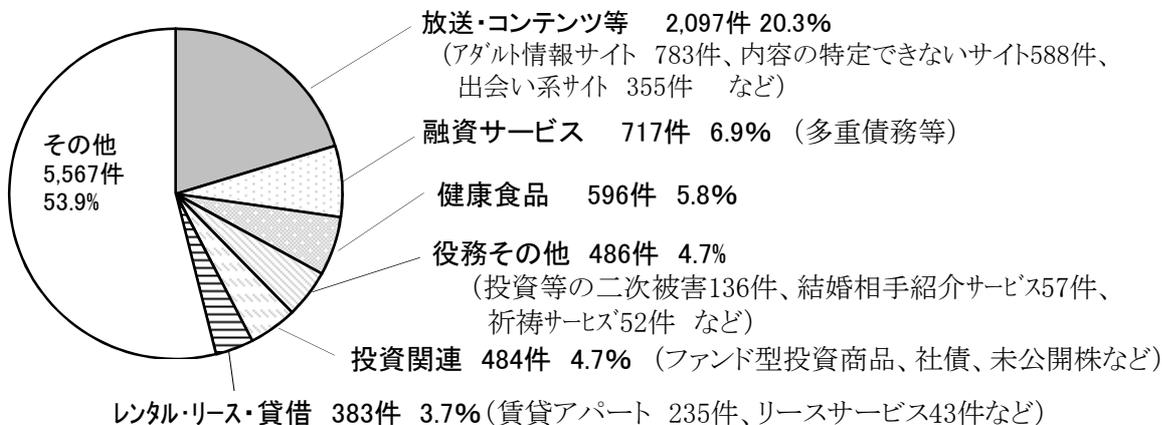
〔図-1 相談件数の推移〕



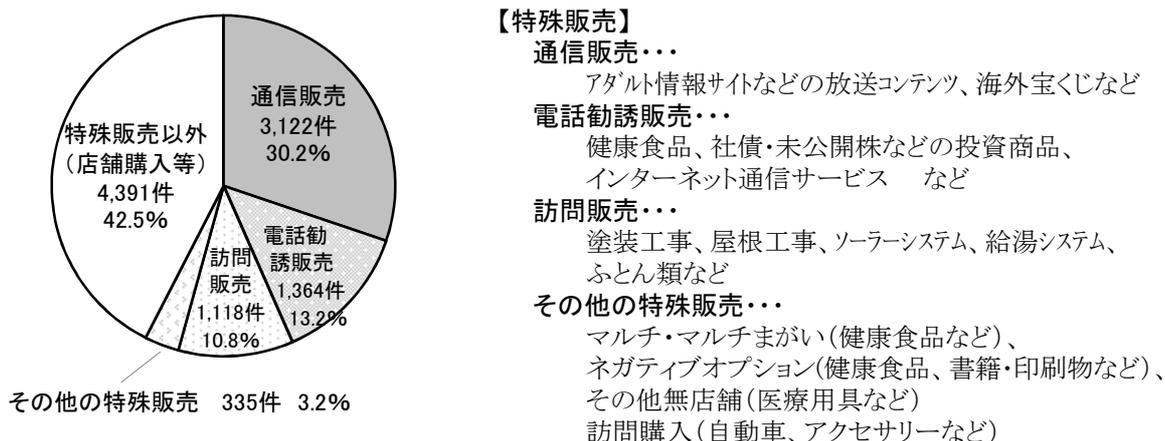
〔図-2 契約当事者年代別相談(苦情)件数・割合〕



〔図-3 商品・役務別相談(苦情)件数・割合〕



〔図-4 販売購入形態別相談(苦情)件数・割合〕

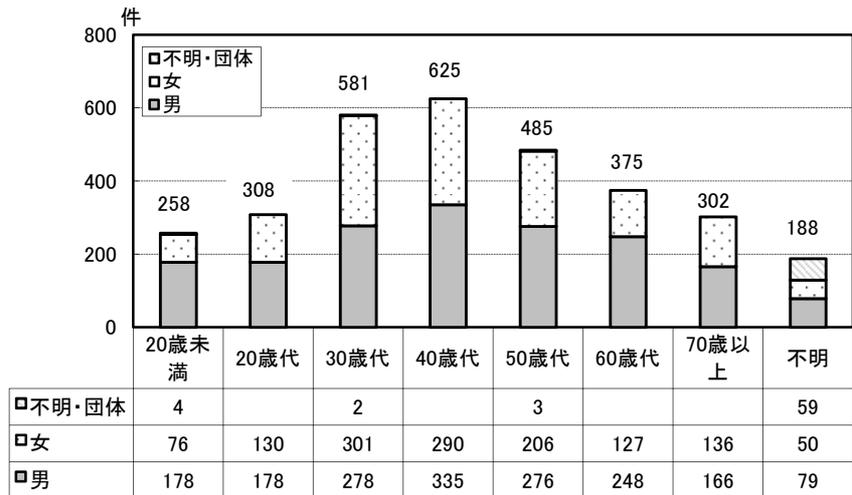


〔図-5 特殊販売(主なもの)の商品・役務別、性別、年代別相談(苦情)件数〕

○通信販売

相談件数(上位5品目)

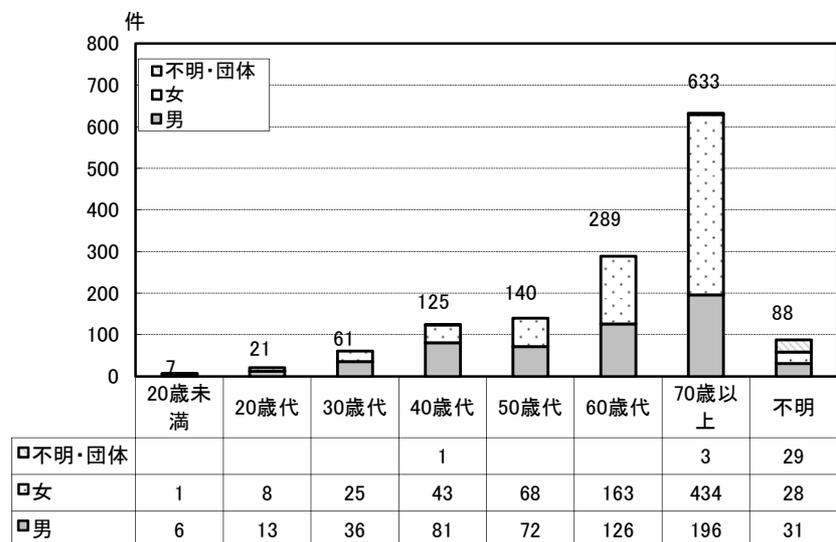
商品・役務	件数
放送コンテンツ等(アタル情報サイト、内容の特定できないサイト、出会い系サイトなど)	1,948
他の教養・娯楽(宝くじなど)	130
健康食品	72
役務その他	63
商品一般	52
融資サービス	51



○電話勧誘販売

相談件数(上位5品目)

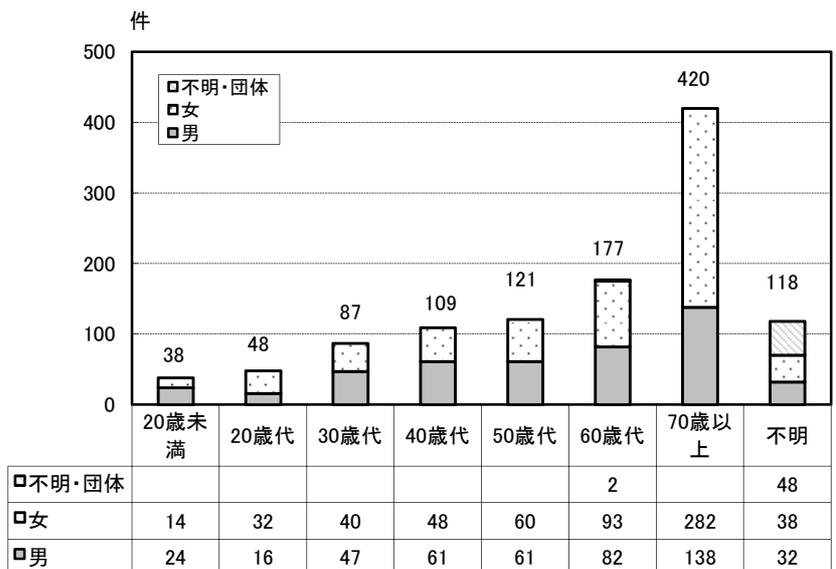
商品・役務	件数
健康食品	313
預貯金・証券等(未公開株、公社債など)	144
インターネット通信サービス(インターネット接続回線など)	140
役務その他(投資等の二次被害、広告代理サービスなど)	127
ファンド型投資商品	86



○訪問販売

相談件数(上位5品目)

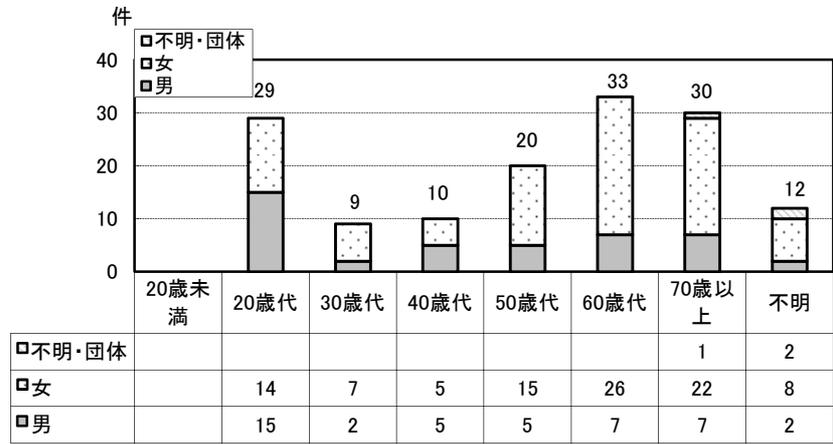
商品・役務	件数
工事・建築・加工(塗装、屋根工事など)	107
空調・冷暖房・給湯設備(ソーラーシステム、給湯システムなど)	94
家具・寝具(ふとん類など)	81
役務その他(祈祷サービス、結婚相手紹介サービスなど)	76
書籍・印刷物(新聞など)	70



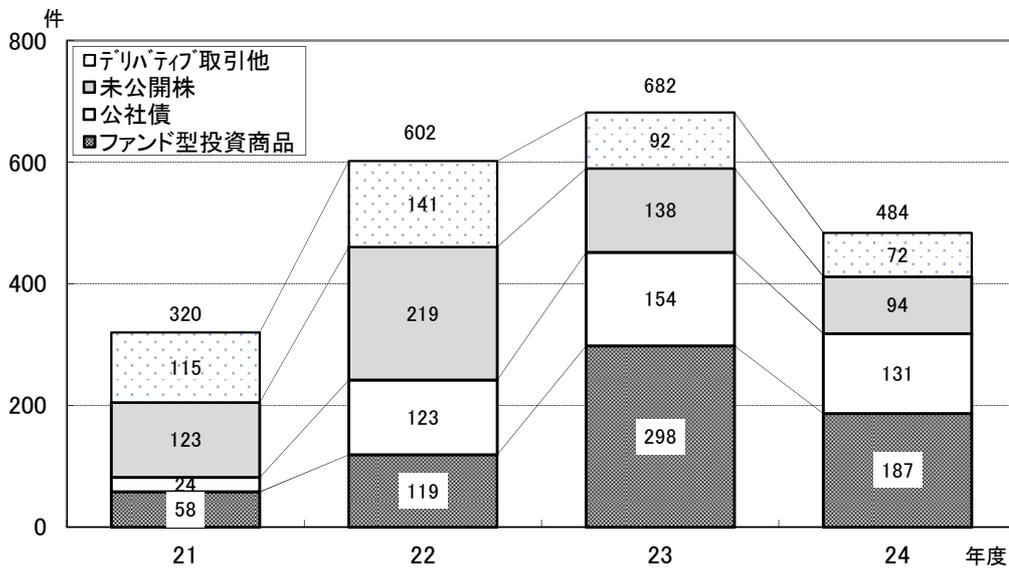
○マルチ・マルチまがい

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数
健康食品	42
化粧品	16
商品一般	15
ファンド型投資商品	14
医療用具	7



〔図-6 商品別投資に関する相談(苦情)件数〕



〔図-7 年代別投資に関する相談(苦情)件数〕

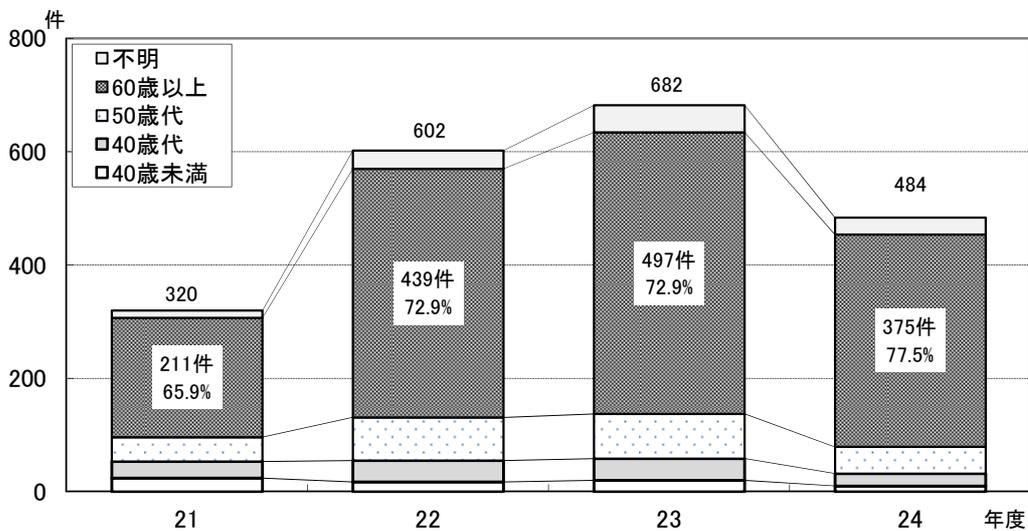


表 1

相談件数の推移

(単位：件)

年 度	苦 情	問合せ・要望	計	対前年度比(%)
平成15年度	34,439	5,133	39,572	206.1
平成16年度	38,945	5,405	44,350	112.1
平成17年度	28,113	5,022	33,135	74.7
平成18年度	21,550	3,677	25,227	76.1
平成19年度	18,449	2,784	21,233	84.2
平成20年度	16,665	3,080	19,745	93.0
平成21年度	13,475	2,851	16,326	82.7
平成22年度	11,170	1,980	13,150	80.5
平成23年度	11,063	1,084	12,147	92.4
平成24年度	10,330	989	11,319	93.2

表2

契約当事者の年代・男女別相談（苦情）件数

年 代	24年度					23年度				
	男性	女性	不明	計	構成比 (%)	男性	女性	不明	計	構成比 (%)
20歳未満	236	108	4	348	3.4	258	98	12	368	3.3
20歳代	386	314	1	701	6.8	478	409	5	892	8.1
30歳代	674	630	4	1,308	12.7	894	704	1	1,599	14.5
40歳代	853	704	1	1,558	15.1	1,042	776	5	1,823	16.5
50歳代	780	696	4	1,480	14.3	930	751	0	1,681	15.2
60歳代	885	782	6	1,673	16.2	1,005	762	2	1,769	16.0
70歳以上	916	1,393	6	2,315	22.4	903	972	5	1,880	17.0
不明・団体	375	263	309	947	9.2	425	288	338	1,051	9.5
合 計	5,105	4,890	335	10,330	100.0	5,935	4,760	368	11,063	100.0
男女別 構成比 (%)	49.4	47.3	3.2	100.0	-	53.6	43.0	3.3	100.0	-
60歳以上 (再掲)	1,801	2,175	12	3,988	38.6	1,908	1,734	7	3,649	33.0
60歳以上の男女別 構成比 (%)	35.3	44.5	-	-	-	32.1	36.4	-	-	-

表3-1

商品・役務別相談（苦情）件数

商品・役務別分類		24年度	23年度	対前年度比		主な相談内容
		件数	件数	件数	率(%)	
商 品	商品一般	364	315	49	115.6	架空請求
	食料品	897	465	432	192.9	健康食品 魚介類 飲料
	住居品	417	416	1	100.2	家具・寝具 防災・防犯用品 洗濯・裁縫用具
	光熱水品	60	77	△ 17	77.9	ガス 石油
	被服品	327	310	17	105.5	アクセサリ 婦人洋服 和服
	保健衛生品	293	314	△ 21	93.3	化粧品 医療用具 医薬品
	教養娯楽品	718	822	△ 104	87.3	書籍・印刷物 音響・映像製品 学習教材
	車両・乗り物	261	289	△ 28	90.3	自動車 自動車用品
	土地・建物・設備	341	393	△ 52	86.8	空調・冷暖房・給湯設備 集合住宅 土地
	他の商品	49	19	30	257.9	貴金属 農機具
	商品（小計）	3,727	3,420	307	109.0	
役 務	クリーニング	45	41	4	109.8	
	レンタル・リース・貸借	383	439	△ 56	87.2	賃貸アパート リースサービス 借家
	工事・建築・加工	281	292	△ 11	96.2	新築工事 塗装工事 増改築工事 屋根工事
	修理・補修	135	186	△ 51	72.6	修理サービス 車検サービス
	管理・保管	8	14	△ 6	57.1	
	役務一般	44	31	13	141.9	複合サービス会員
	金融・保険サービス	1,509	2,004	△ 495	75.3	融資サービス 預貯金・証券 ファンド型投資商品
	運輸・通信サービス	2,645	2,911	△ 266	90.9	放送・コンテンツ等 インターネット通信サービス 移動通信サービス
	教育サービス	36	44	△ 8	81.8	補習教育
	教養・娯楽サービス	324	485	△ 161	66.8	宝くじ 教室・講座
	保健・福祉サービス	255	233	22	109.4	医療 理美容 衛生サービス
	他の役務	557	585	△ 28	95.2	投資等の二次被害 結婚相手紹介サービス 祈とうサービス 広告代理服务
	内職・副業	40	61	△ 21	65.6	ワープロ・パソコン内職 パチンコ関連内職
	他の行政サービス	38	39	△ 1	97.4	
役務（小計）	6,300	7,365	△ 1,065	85.5		
他の相談	303	278	25	109.0	債権回収 相隣関係 相続	
総計	10,330	11,063	△ 733	93.4		

(注) 商品・役務別分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

表3-2

商品・役務別相談（苦情）件数

順位	平成24年度		平成23年度		主な相談内容・件数
	商品役務名	件数	順位	件数	
1	放送・コンテンツ等	2,097	1	2,462	アダルト情報サイト 783(1,399)、内容の特定できないサイト 588(313)、出会い系サイト 355(437)
2	融資サービス	717	2	1,003	フリーローン・消費者金融 608(887)、住宅ローン 29(44)
3	健康食品	596	15	178	
4	役務その他	486	3	515	投資等の二次被害 136(136)、結婚相手紹介サービス 57(62)、 祈とうサービス 52(61)、広告代理サービス 29(31)
5	レンタル・リース・貸借	383	4	439	賃貸アパート 235(289)、リースサービス 43(51)、借家 42(48)、不動産貸借サービス 17(15)
6	商品一般	364	7	315	内容の特定できない商品に関する相談
7	預貯金・証券等	310	5	367	公社債 131(154)、株・未公開株 126(162)、普通預貯金 24(21)
8	工事・建築・加工	281	9	292	新築工事 61(95)、増改築工事 48(31)、塗装工事 48(49)、屋根 工事 24(24)
9	相談その他	259	13	216	債権回収 55(40)
10	インターネット通信サービス	251	12	226	インターネット接続回線 230(197)
11	自動車	228	10	244	普通・小型乗用車 109(144)、軽自動車 54(40)
12	他の教養・娯楽	210	6	320	宝くじ 116(212)
13	ファンド型投資商品	187	8	298	
14	移動通信サービス	170	25	101	モバイルデータ通信 90(36)、携帯電話サービス 78(64)
15	書籍・印刷物	168	11	229	新聞 79(85)、単行本 33(55)、雑誌 14(28)、紳士録・名簿 10(27)
16	家具・寝具	151	17	162	ふとん類 127(140)
17	空調・冷暖房・給湯設備	143	16	170	ソーラーシステム 93(98)、給湯システム47(70)
18	修理・補修	135	14	186	修理サービス 123(170)
19	他の金融関連サービス	128	19	132	クレジットカード 65(47)
20	他の教養娯楽品	123	18	146	仏具・神具 41(47)、室内装飾品 24(37)、ペット動物 18(14)
21	魚介類	121	33	75	鮮魚 69(46)
22	アクセサリー	114	21	117	ネックレス 35(35)、ブレスレット 20(10)、指輪 11(29)
23	医療用具	110	26	89	家庭用電気治療器具 54(36)、磁気治療器具 15(5)、メガネ 13(29)
24	音響・映像製品	109	22	110	デジタルディスクソフト 35(24)、テレビジョン 22(34)、デジ タルプレイレコーダー 11(16)
25	化粧品	103	20	122	頭髮用化粧品 19(6)、基礎化粧品 17(16)、化粧品セット 13(15)、化粧石鹸 11(61)

- (注) 1 商品・役務の分類は「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の分類による。
2 本表は表3-1より詳細な分類による商品役務について件数が100件以上のものを上位から掲載。
3 ()内は23年度の件数
4 多重債務に係る相談は、576件で、主に2位の融資サービスに含まれる。
5 「投資に関する相談件数」は484件で、7位の預貯金証券等のうち公社債、株・未公開株及び投資信託、13位のファンド型投資商品並びにランク外のデリバティブ取引を合計

表4

販売購入形態別相談（苦情）件数

販売購入形態		平成24年度			平成23年度	
		件数	構成比(%)	対前年度比(%)	件数	構成比(%)
特殊 販売	通信販売	3,122	30.2	85.6	3,646	33.0
	電話勧誘販売	1,364	13.2	118.1	1,155	10.4
	訪問販売	1,118	10.8	88.9	1,257	11.4
	マルチ・マルチまがい	143	1.4	94.1	152	1.4
	ネガティブ・オプション	122	1.2	312.8	39	0.4
	その他無店舗	65	0.6	95.6	68	0.6
	訪問購入	5	0.0	-	-	-
	小計	5,939	57.5	94.0	6,317	57.1
特殊 販売 以外	店舗購入	2,044	19.8	85.7	2,385	21.6
	不明・無関係	2,347	22.7	99.4	2,361	21.3
	小計	4,391	42.5	92.5	4,746	42.9
合 計		10,330	100.0	93.4	11,063	100.0

(注) 1 販売購入形態の分類は「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の分類による。

2 訪問販売に、キャッチセールス、ポイントメントセールス及びSF（催眠）商法を含む。

表5

契約・購入金額別相談（苦情）件数

区 分	平成24年度			平成23年度	
	件数	構成比(%)	対前年度比(%)	件数	構成比(%)
1万円未満	683	14.4	102.9	664	13.1
1万円以上5万円未満	955	20.2	125.7	760	15.0
5万円以上10万円未満	877	18.5	73.9	1,187	23.4
10万円以上50万円未満	988	20.9	92.6	1,067	21.0
50万円以上100万円未満	392	8.3	106.8	367	7.2
100万円以上500万円未満	583	12.3	83.8	696	13.7
500万円以上1,000万円未満	109	2.3	88.6	123	2.4
1,000万円以上5,000万円未満	136	2.9	69.4	196	3.9
5,000万円以上	12	0.3	52.2	23	0.5
合 計	4,735	100.0	93.2	5,083	100.0
平均金額(円)	1,237,614		61.9	1,997,878	

(注) 金額が不明の件数を除く。

表6

平成24年度 販売購入形態別、商品・役務別相談（苦情）件数

順位	全体		通信販売		電話勧誘販売		訪問販売		マルチ・マルチまがい		ネガティブ・オプション		その他無店舗		訪問購入		店舗購入		不明・無関係	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	放送・コンテンツ等	2,097	放送・コンテンツ等	1,948	健康食品	313	工事・建築・加工	107	健康食品	42	健康食品	67	医療用具	8	自動車	3	融資サービス	288	融資サービス	343
2	融資サービス	717	他の教養・娯楽	130	預貯金・証券等	144	空調・冷暖房・給湯設備	94	化粧品	16	書籍・印刷物	13	役務その他	8	アクセサリ	1	レンタル・リース・貸借	214	相談その他	227
3	健康食品	596	健康食品	72	インターネット通信サービス	140	家具・寝具	81	商品一般	15	商品一般	11	飲料	6	郵便・貨物運送サービス	1	自動車	158	商品一般	187
4	役務その他	486	役務その他	63	役務その他	127	役務その他	76	ファンド型投資商品	14	魚介類	8	他の教養娯楽品	4			工事・建築・加工	88	役務その他	145
5	レンタル・リース・貸借	383	商品一般	52	ファンド型投資商品	86	放送・コンテンツ等	71	医療用具	7	化粧品	7	移動通信サービス	3			移動通信サービス	78	レンタル・リース・貸借	123
6	商品一般	364	融資サービス	51	魚介類	81	書籍・印刷物	70	家具・寝具	5	他の教養娯楽品	3	工事・建築・加工	3			修理・補修	76	預貯金・証券等	94
7	預貯金・証券等	310	音響・映像製品	46	商品一般	53	衛生サービス	55	洗浄剤等	4	音響・映像製品	2	集合住宅	3			役務その他	66	工事・建築・加工	81
8	工事・建築・加工	281	インターネット通信サービス	40	移動通信サービス	39	医療用具	44	預貯金・証券等	4	医療用具	1	レンタル・リース・貸借	2			電話機・電話機用品	65	健康食品	80
9	相談その他	259	預貯金・証券等	39	他の教養娯楽品	36	アクセサリ	37	洋装下着	4	果物	1	修理・補修	2			医療	61	ファンド型投資商品	63
10	インターネット通信サービス	251	書籍・印刷物	36	融資サービス	34	他の住居品	35	飲料	3	菓子類	1	商品一般	2			理美容	56	他の金融関連サービス	56
11	自動車	228	化粧品	32	電報・固定電話	27	レンタル・リース・貸借	31	空調・冷暖房機器	3	食器・台所用品	1	洗濯・裁縫用具	2			他の金融関連サービス	33	放送・コンテンツ等	51
12	他の教養・娯楽	210	パソコン・パソコン関連用品	31	学習教材	21	修理・補修	28	食器・台所用品	3	紳士洋服	1	調理食品	2			クリーニング	29	生命保険	34
13	ファンド型投資商品	187	自動車	31	書籍・印刷物	21	インターネット通信サービス	26	電話機・電話機用品	3	相談その他	1	内職・副業	2			和服	28	インターネット通信サービス	30
14	移動通信サービス	170	他の教養娯楽品	26	他の教養・娯楽	20	商品一般	23	理美容器具・用品	3	他の教養・娯楽	1	アクセサリ	1			医療用具	26	他の教養・娯楽	30
15	書籍・印刷物	168	アクセサリ	22	アクセサリ	18	集合住宅	22	パソコン・パソコン関連用品	2	他の保健衛生品	1	パソコン・パソコン関連用品	1			他の教養娯楽品	26	他の行政サービス	30
16	家具・寝具	151	婦人洋服	21	他の金融関連サービス	18	学習教材	21	レンタル・リース・貸借	2	調理食品	1	衛生サービス	1			音響・映像製品	25	他の保健・福祉	30
17	空調・冷暖房・給湯設備	143	移動通信サービス	20	放送・コンテンツ等	17	生命保険	21	スポーツ用品	1	放送・コンテンツ等	1	化粧品	1			他の教養・娯楽	23	音響・映像製品	27
18	修理・補修	135	他の金融関連サービス	20	教室・講座	15	健康食品	20	デリバティブ取引	1	役務その他	1	家具・寝具	1			アクセサリ	21	空調・冷暖房・給湯設備	26
19	他の金融関連サービス	128	内職・副業	20	デリバティブ取引	14	掃除用具	17	医薬品	1			金融・保険一般	1			家具・寝具	21	集合住宅	26
20	他の教養娯楽品	123	ファンド型投資商品	18	集合住宅	13	役務一般	16	音響・映像製品	1			戸建住宅	1			冠婚葬祭	21	自動車	25
	その他	2,943	その他	404	その他	127	その他	223	その他	9			その他	11			その他	641	その他	639
	合計	10,330	合計	3,122	合計	1,364	合計	1,118	合計	143	合計	122	合計	65	合計	5	合計	2,044	合計	2,347

(注) 商品・役務の分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

表7

平成24年度 年代別、商品・役務別相談（苦情）件数

順位	全体		20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上		不明・団体	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	放送・コンテンツ等	2,097	放送・コンテンツ等	249	放送・コンテンツ等	223	放送・コンテンツ等	463	放送・コンテンツ等	480	放送・コンテンツ等	316	放送・コンテンツ等	203	健康食品	419	放送・コンテンツ等	81
2	融資サービス	717	インターネット通信サービス	8	レンタル・リース・貸借	57	融資サービス	111	融資サービス	177	融資サービス	117	融資サービス	118	預貯金・証券等	181	融資サービス	76
3	健康食品	596	自動車	8	融資サービス	52	レンタル・リース・貸借	78	役務その他	55	役務その他	82	健康食品	93	役務その他	126	役務その他	69
4	役務その他	486	電話機・電話機用品	8	自動車	30	役務その他	49	レンタル・リース・貸借	53	レンタル・リース・貸借	53	役務その他	85	商品一般	107	レンタル・リース・貸借	65
5	レンタル・リース・貸借	383	移動通信サービス	6	移動通信サービス	23	相談その他	38	自動車	45	商品一般	50	商品一般	84	ファンド型投資商品	94	相談その他	44
6	商品一般	364	レンタル・リース・貸借	5	相談その他	20	自動車	34	インターネット通信サービス	44	インターネット通信サービス	49	預貯金・証券等	69	家具・寝具	89	商品一般	40
7	預貯金・証券等	310	音響・映像製品	5	インターネット通信サービス	18	商品一般	25	相談その他	38	工事・建築・加工	49	工事・建築・加工	68	放送・コンテンツ等	82	工事・建築・加工	34
8	工事・建築・加工	281	書籍・印刷物	4	役務その他	18	移動通信サービス	22	商品一般	37	相談その他	42	インターネット通信サービス	66	工事・建築・加工	75	書籍・印刷物	29
9	相談その他	259	商品一般	4	アクセサリ	17	役務一般	22	移動通信サービス	35	自動車	37	ファンド型投資商品	46	他の教養・娯楽	67	健康食品	27
10	インターネット通信サービス	251	相談その他	4	商品一般	17	工事・建築・加工	20	工事・建築・加工	29	他の教養・娯楽	34	空調・冷暖房・給湯設備	42	融資サービス	65	預貯金・証券等	22
11	自動車	228	婦人洋服	4	理美容	16	電話機・電話機用品	20	集合住宅	27	空調・冷暖房・給湯設備	30	他の教養・娯楽	42	魚介類	62	移動通信サービス	19
12	他の教養・娯楽	210	学習教材	3	書籍・印刷物	13	音響・映像製品	19	学習教材	25	健康食品	29	自動車	39	書籍・印刷物	61	他の教養・娯楽	19
13	ファンド型投資商品	187	時計	3	化粧品	11	他の教養・娯楽	19	修理・補修	25	移動通信サービス	28	レンタル・リース・貸借	36	医療用具	59	電報・固定電話	18
14	移動通信サービス	170	他の身の回り品	3	教室・講座	11	インターネット通信サービス	18	音響・映像製品	22	修理・補修	25	相談その他	34	他の教養娯楽品	58	インターネット通信サービス	17
15	書籍・印刷物	168	補習教育	3	健康食品	8	教室・講座	17	電話機・電話機用品	22	預貯金・証券等	25	移動通信サービス	30	衛生サービス	41	修理・補修	17
16	家具・寝具	151	アクセサリ	2	他の教養・娯楽	8	他の金融関連サービス	15	教室・講座	21	ファンド型投資商品	21	他の金融関連サービス	29	相談その他	39	魚介類	15
17	空調・冷暖房・給湯設備	143	パソコン・パソコン関連用品	2	電話機・電話機用品	8	修理・補修	14	他の教養・娯楽	20	化粧品	20	修理・補修	26	他の金融関連サービス	38	自動車	14
18	修理・補修	135	医療	2	医療	7	書籍・印刷物	14	空調・冷暖房・給湯設備	18	パソコン・パソコン関連用品	19	家具・寝具	25	レンタル・リース・貸借	36	ファンド型投資商品	13
19	他の金融関連サービス	128	医療用具	2	音響・映像製品	7	空調・冷暖房・給湯設備	13	理美容	16	生命保険	18	アクセサリ	21	アクセサリ	31	空調・冷暖房・給湯設備	13
20	他の教養娯楽品	123	観覧・鑑賞	2	冠婚葬祭	7	アクセサリ	11	他の金融関連サービス	13	医療	17	医療用具	20	インターネット通信サービス	31	化粧品	12
	その他	2,943	その他	21	その他	130	その他	286	その他	356	その他	419	その他	497	その他	554	その他	303
	合計	10,330	合計	348	合計	701	合計	1,308	合計	1,558	合計	1,480	合計	1,673	合計	2,315	合計	947

(注) 商品・役務の分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

表 8

内容別相談（苦情）件数

相 談 内 容 類 別 分 類	24 年 度		23 年 度		対前年度比	
	件 数 A	相談件数に 占める割合 %	件 数 B	相談件数に 占める割合 %	件 数 (A-B)	率 (A/B) %
販 売 方 法	6,644	64.3	6,705	60.6	△ 61	99.1
契 約（解 約）	5,671	54.9	5,834	52.7	△ 163	97.2
価 格 ・ 料 金	1,687	16.3	2,034	18.4	△ 347	82.9
接 客 対 応	1,253	12.1	1,478	13.4	△ 225	84.8
品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	1,029	10.0	1,003	9.1	26	102.6
表 示 ・ 広 告	435	4.2	407	3.7	28	106.9
法 規 ・ 基 準	399	3.9	398	3.6	1	100.3
安 全 ・ 衛 生	279	2.7	297	2.7	△ 18	93.9
計 量 ・ 量 目	35	0.3	21	0.2	14	166.7
施 設 ・ 設 備	13	0.1	19	0.2	△ 6	68.4
包 装 ・ 容 器	8	0.1	9	0.1	△ 1	88.9
（ 相 談 件 数 ）	(10,330)		(11,063)		△ 733	93.4

(注) 1 相談内容別分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

2 複数選択項目