長野県（県民文化部）プレスリリース　平成30年（2018年）７月10日

平成29年度消費生活相談の受付状況がまとまりました

平成29年度に、県の４つの消費生活センター（北信、中信、南信、東信）に寄せられた相談件数（苦情･問合せ･要望）は7,502件でした。（対前年度比93.5%）

【平成29年度の消費生活相談の主な特徴】

○苦情相談は6,908件（対前年度比△480件、93.5%）（図-1）

○相談件数が減少する中で60歳以上からの相談は増加しており、相談件数全体の４割強。（図-2）

契約当事者の年代別では、60歳以上が42.2%を占め、特に70歳以上は1,651件（構成比23.9%）となっています。

○架空請求に関する相談は1,220件、昨年に比べて約1.6倍に増加（図-3、9）

公的な機関（法務省等）をかたる架空請求のはがきに関する相談が多数寄せられました。

○「放送・通信サービス」に関する相談件数が、全体の４分の１（図-3）

商品・役務別では、アダルト情報サイトや内容の特定できないサイトに係るものなどの相談1,351件（構成比19.6%）、インターネット接続回線に関する相談などの420件（構成比6.1%）などと「放送・通信サービス」に関する相談件数が、全体の25.7%を占めています。

○通信販売が全ての年代を通して最も多いほか、ネガティブオプション、マルチ・マルチまがい商法の相談も増加。（図-4、5、6）

販売購入形態別では、通信販売が全ての年代で最も多く2,367件で34.3%を占めています。
電話勧誘販売、訪問販売は減少しましたが、事業者から一方的に商品を送り、代金を請求する「送りつけ商法」といわれるネガティブオプション、マルチ・マルチまがい商法に区分される相談が増加しました。

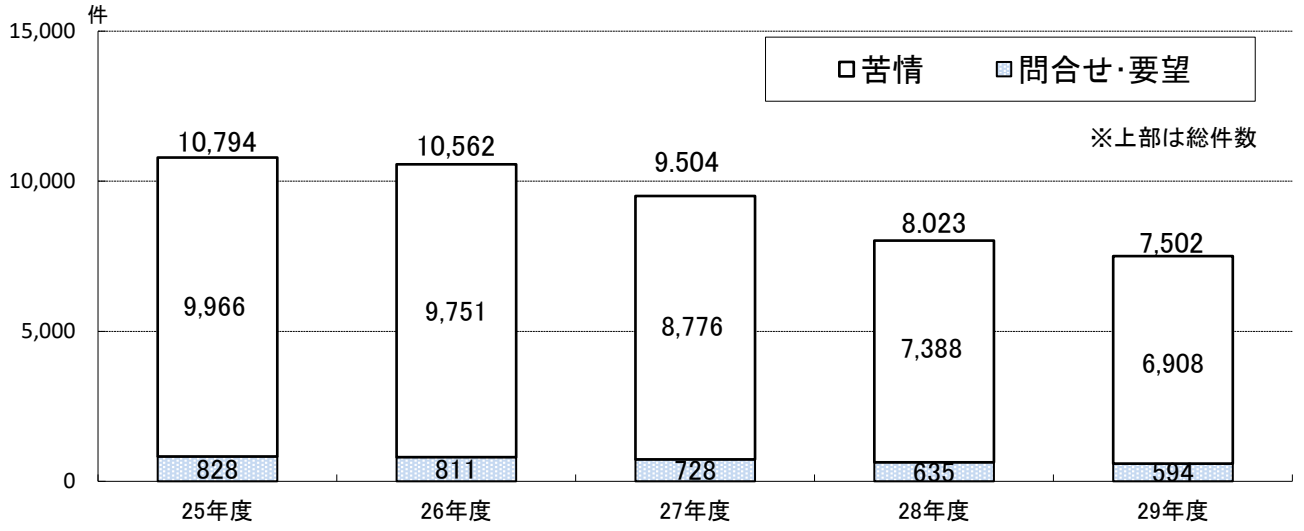
○県と市町村の相談件数（苦情）の合計は、前年度と比較して752件増加（図-10）

詳細について、別紙資料をご覧ください。

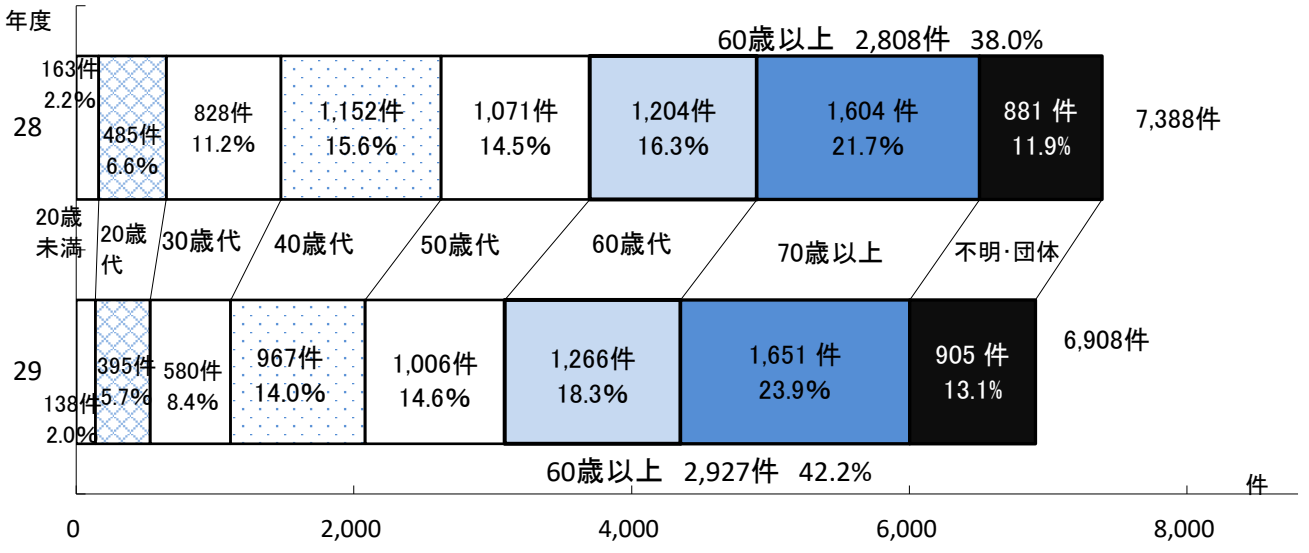
確かな暮らしが営まれる美しい信州
～学びと自治の力で拓く新時代～
しあわせ信州創造プラン2.0（長野県総合5か年計画）推進中

担当　：　県民文化部くらし安全･消費生活課
相談啓発係
（課長）古川　浩　（担当）小泉　美枝
電話　：　026-223-6770（直通）
FAX　：　026-223-6771
E-mail　kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp

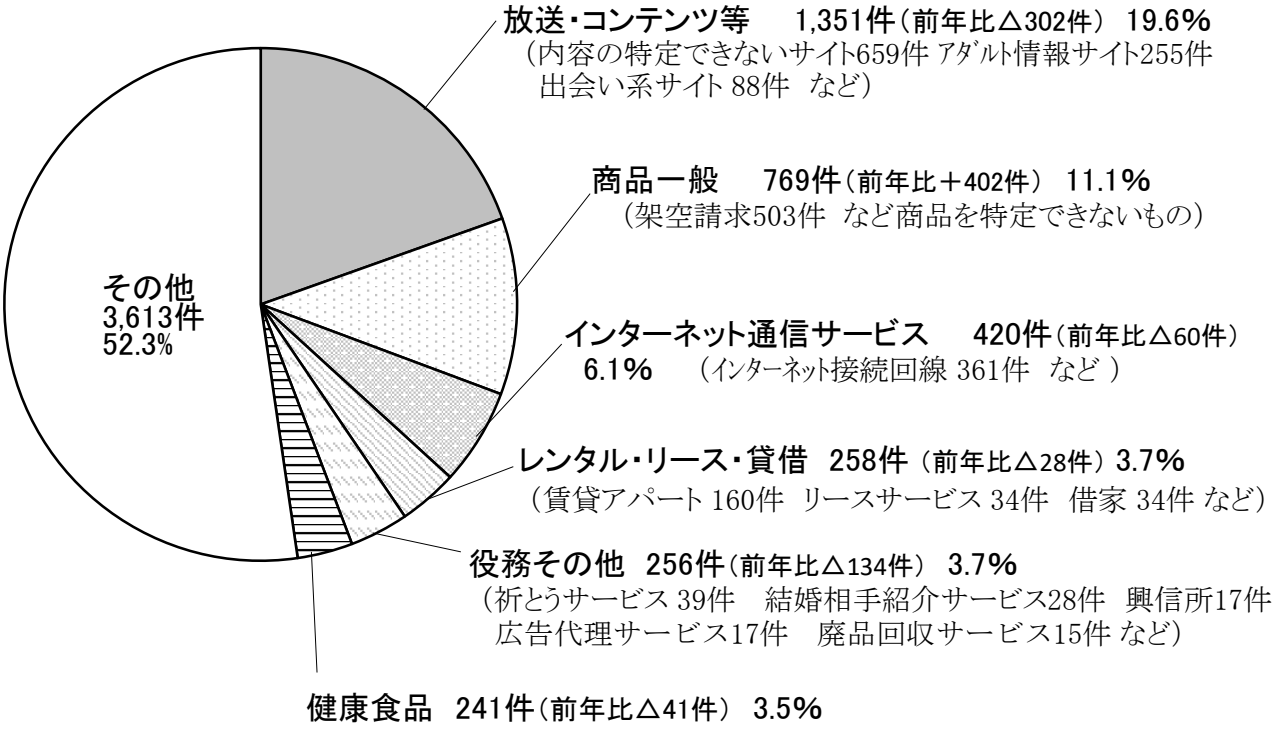
〔図-1　相談件数の推移〕



〔図-2　契約当事者年代別相談(苦情)件数・割合〕

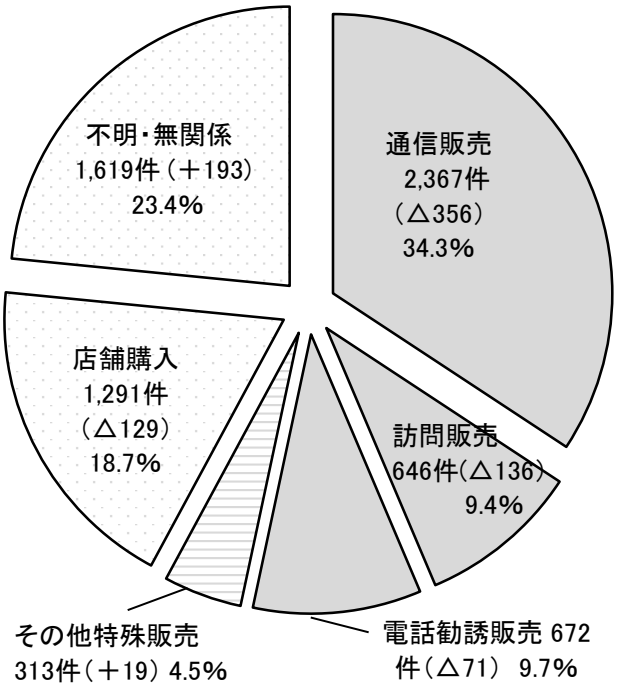


〔図-3　商品・役務別相談(苦情)件数・割合〕



〔図-4　販売購入形態別相談(苦情)件数・割合〕

※項目内の（　）は前年比



【特殊販売　】
〈通信販売〉・・・ｱﾀﾞﾙﾄ情報ｻｲﾄなどの放送ｺﾝﾃﾝﾂ、
健康食品、化粧品　など

〈訪問販売〉・・・ﾃﾚﾋﾞ放送ｻｰﾋﾞｽ、塗装工事、ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信ｻｰﾋﾞｽ、
書籍、ｿｰﾗｰｼｽﾃﾑ、ふとん類　など
〈電話勧誘販売〉・・・ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信ｻｰﾋﾞｽ、健康食品、
鮮魚販売、電話基本サービス　など

【その他特殊販売　】
（マルチ・マルチまがい商法（連鎖販売取引）
・・・　ファンド型投資商品、　化粧品　など

〈ﾈｶﾞﾃｨﾌ・ｵﾌﾟｼｮﾝ（送り付け商法）〉・・・健康食品、書籍　など

〈訪問購入（事業者が訪問して買取）〉・・・貴金属、着物、洋服　など

〈その他無店舗〉・・・家庭用電気治療器具、ﾐﾈﾗﾙｳｫｰﾀｰなど

【特殊販売以外　】
〈店舗購入〉・・・不動産貸借、自動車、新築工事、ﾌﾘｰﾛｰﾝ・ｻﾗ金　など

〈不明・無関係〉・・・架空請求に関するはがき　など

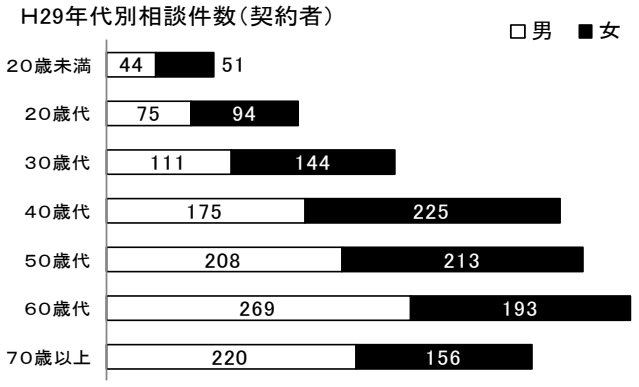
〔図-5　販売購入形態に係る商品・役務別の相談（苦情）件数・割合、年代・性別の件数〕

①通信販売　2,367件（対前年度356件減少　対前年度比86.9%）

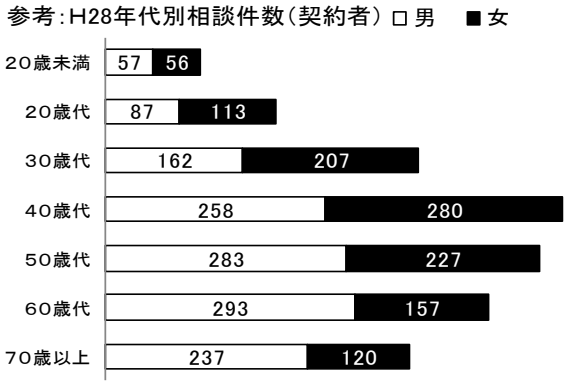
相談件数（上位5品目）

商品・役務	件数	前年度件数	前年比（%）
放送・コンテンツ等(ｱﾀﾞﾙﾄ情報ｻｲﾄ等）	1,200	1,501	79.9
商品一般	180	84	214.3
健康食品	140	130	107.7
化粧品	84	60	140.0
役務その他（興信所等）	49	151	32.5

H29年代別相談件数（契約者）



参考：H28年代別相談件数（契約者）



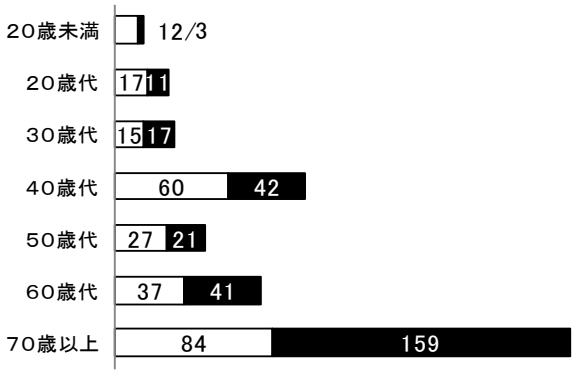
注）不明・団体の件数を除く

②訪問販売　646件（対前年度136件減少　対前年度比82.6%）

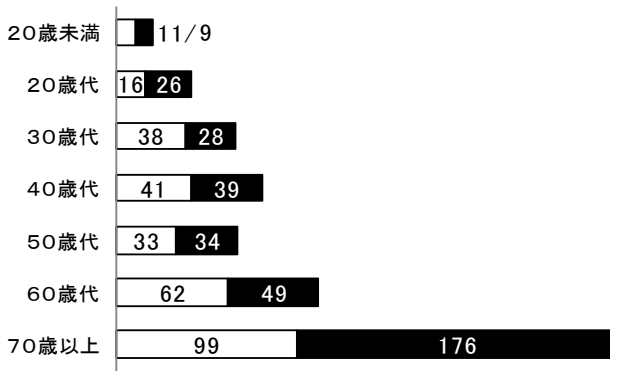
相談件数（上位5品目）

商品・役務	件数	前年度件数	前年比（%）
役務その他（祈とうサービス等）	56	62	90.3
工事・建築・加工（塗装工事等）	55	75	73.3
放送コンテンツ等（テレビ放送サービス等）	51	78	65.4
書籍・印刷物	46	40	115.0
役務一般	43	29	148.3

H29年代別相談件数（契約者）　□男　■女



参考：H28年代別相談件数（契約者）　□男　■女



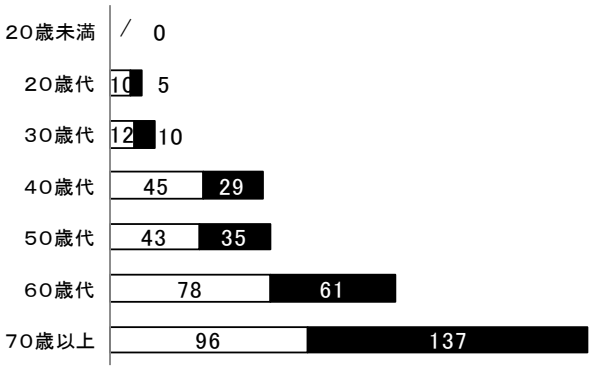
注）不明・団体の件数を除く

③電話勧誘販売　672件（対前年度71件減少　対前年度比90.4%）

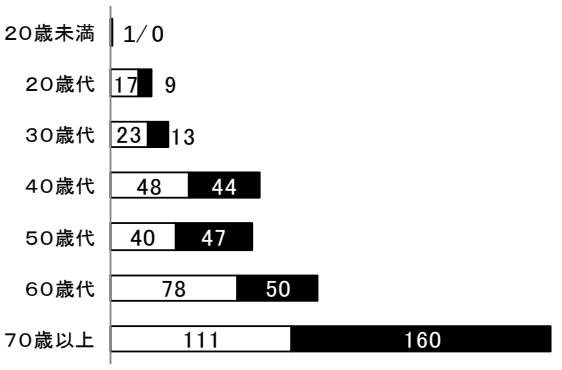
相談件数（上位5品目）

商品・役務	件数	前年度件数	前年比（%）
インターネット通信サービス（インターネット接続回線等）	266	291	91.4
健康食品	52	65	80.0
魚介類	38	34	111.8
役務その他	38	50	76.0
電報・固定電話	33	31	106.5

H29年代別相談件数（契約者）　□男　■女



参考：H28年代別相談件数（契約者）　□男　■女



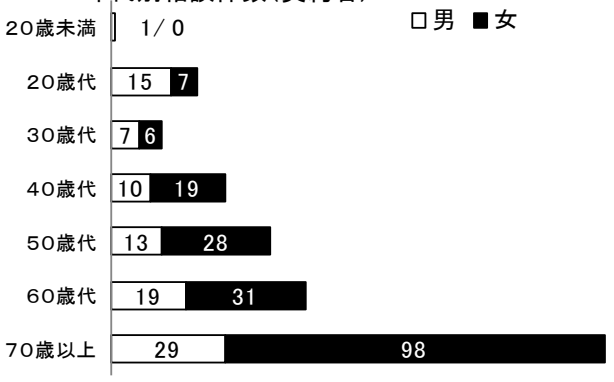
注）不明・団体の件数を除く

④その他特殊販売の計　313件（対前年度19件増加　対前年度比106.5%）

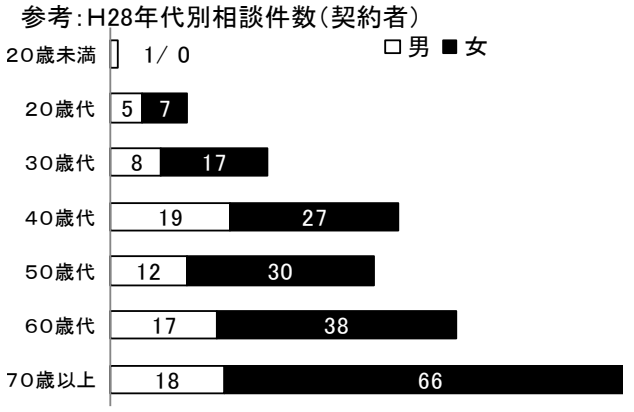
相談件数（上位5品目）

商品・役務	件数	前年度件数	前年比（%）
マルチ・マルチまがい（連鎖販売取引）	168	139	120.9
ネガティブ・オプション（送り付け商法）	44	36	122.2
訪問購入（押し買い）	78	91	85.7
その他無店舗	23	28	82.1

H29年代別相談件数（契約者）



参考：H28年代別相談件数（契約者）



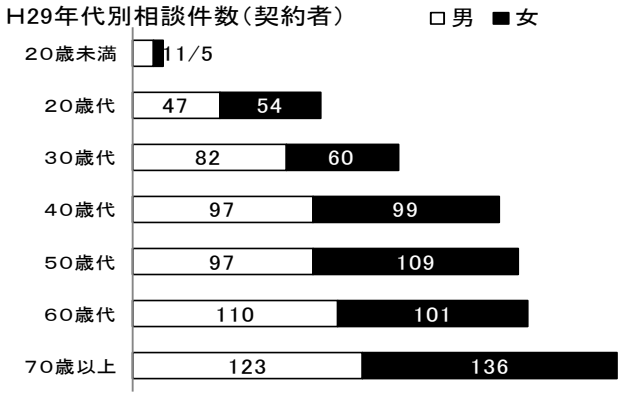
注）不明・団体の件数を除く

⑤特殊販売以外（店舗購入）1,291件（対前年度129件減少　対前年度比90.9%）

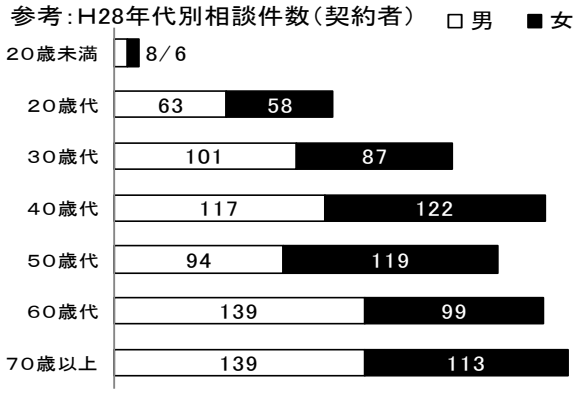
相談件数（上位5品目）

商品・役務	件数	前年度件数	前年比（%）
レンタル・リース・貸借（賃貸アパート等）	140	162	86.4
自動車	146	146	100.0
融資サービス（フリーローン・サラ金等）	78	89	87.6
工事・建築・加工（新築工事等）	76	92	82.6
移動通信サービス（携帯電話サービス等）	72	82	87.8

H29年代別相談件数（契約者）

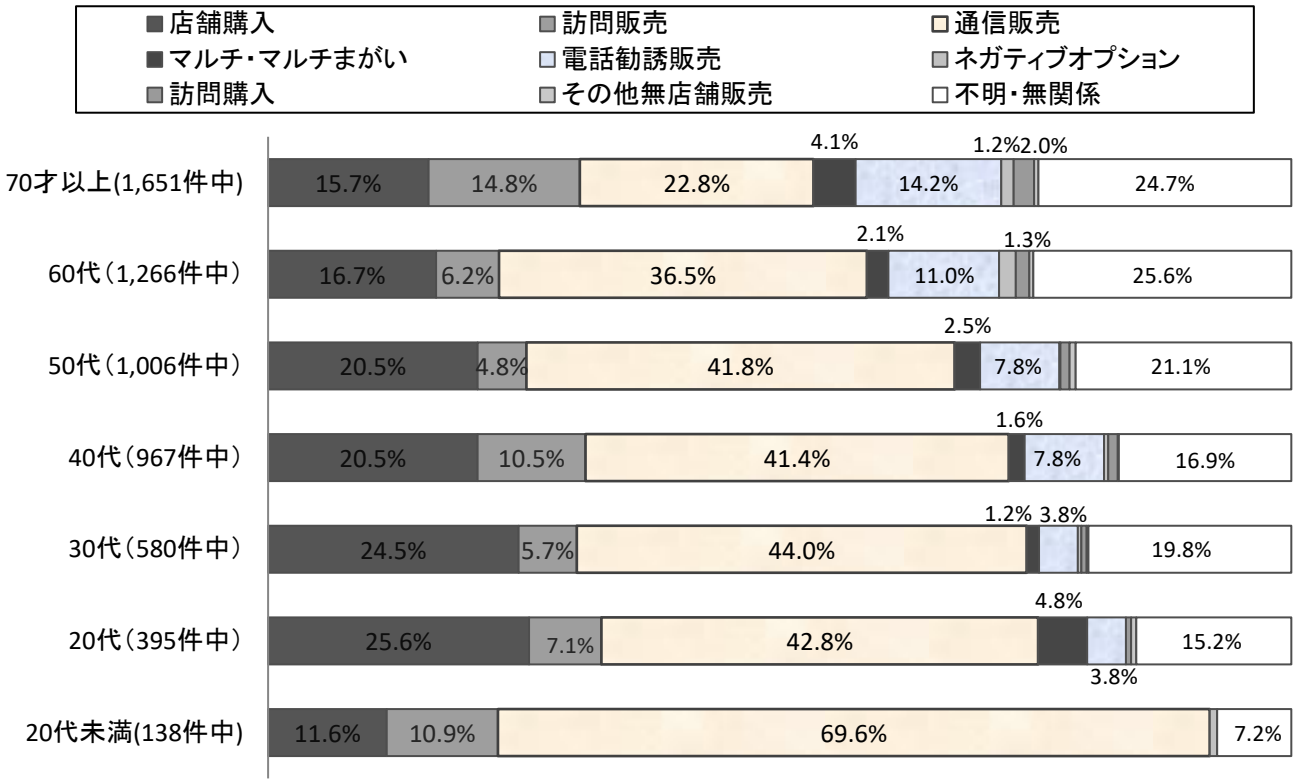


参考：H28年代別相談件数（契約者）



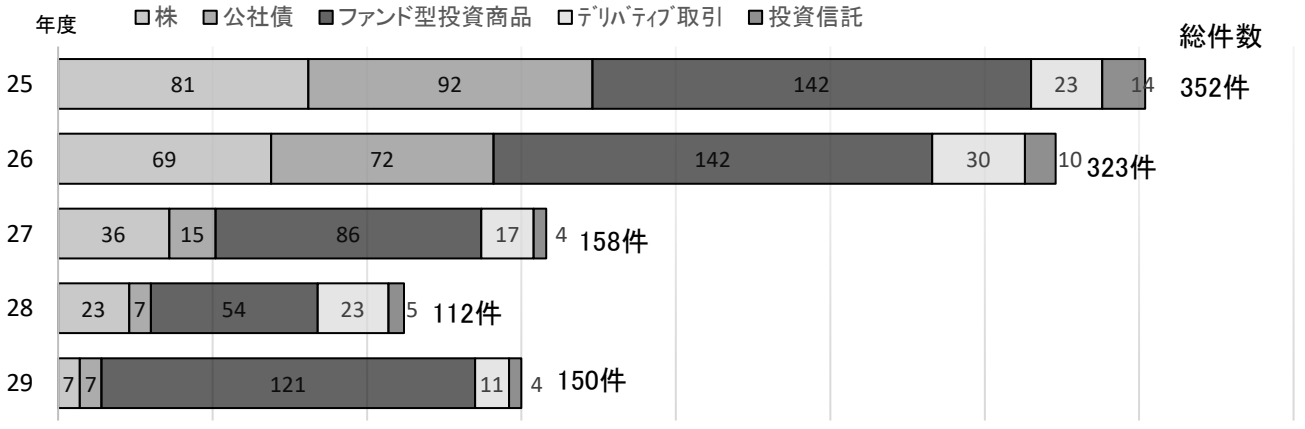
注）不明・団体の件数を除く

〔図-6　年齢別販売購入形態受付状況〕

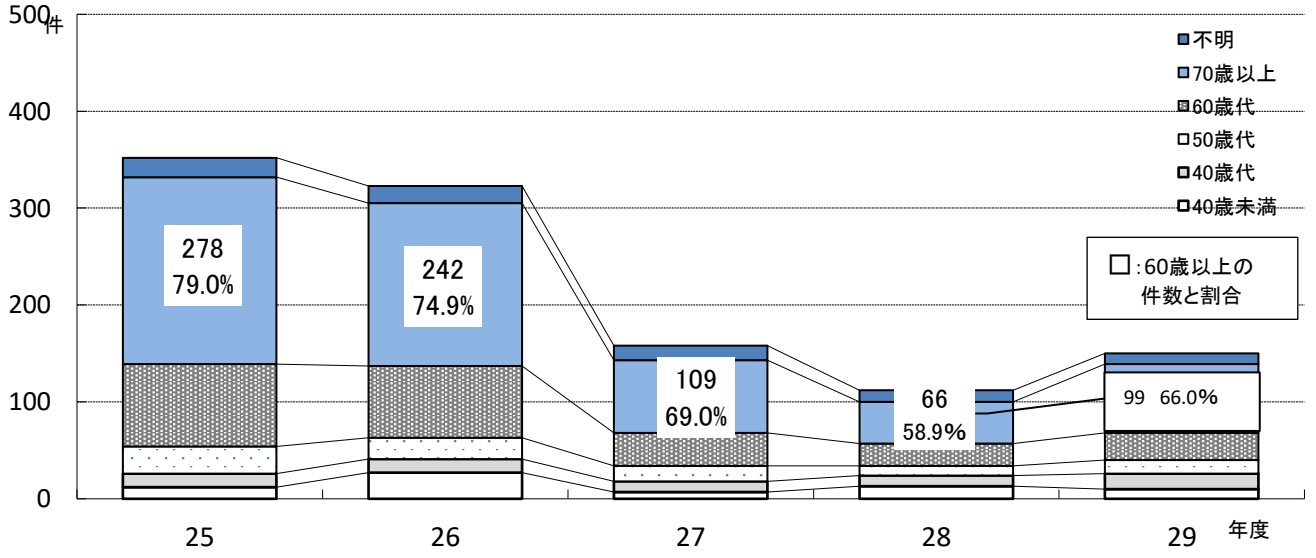


※1.0%以下の項目は記載を省略しています。

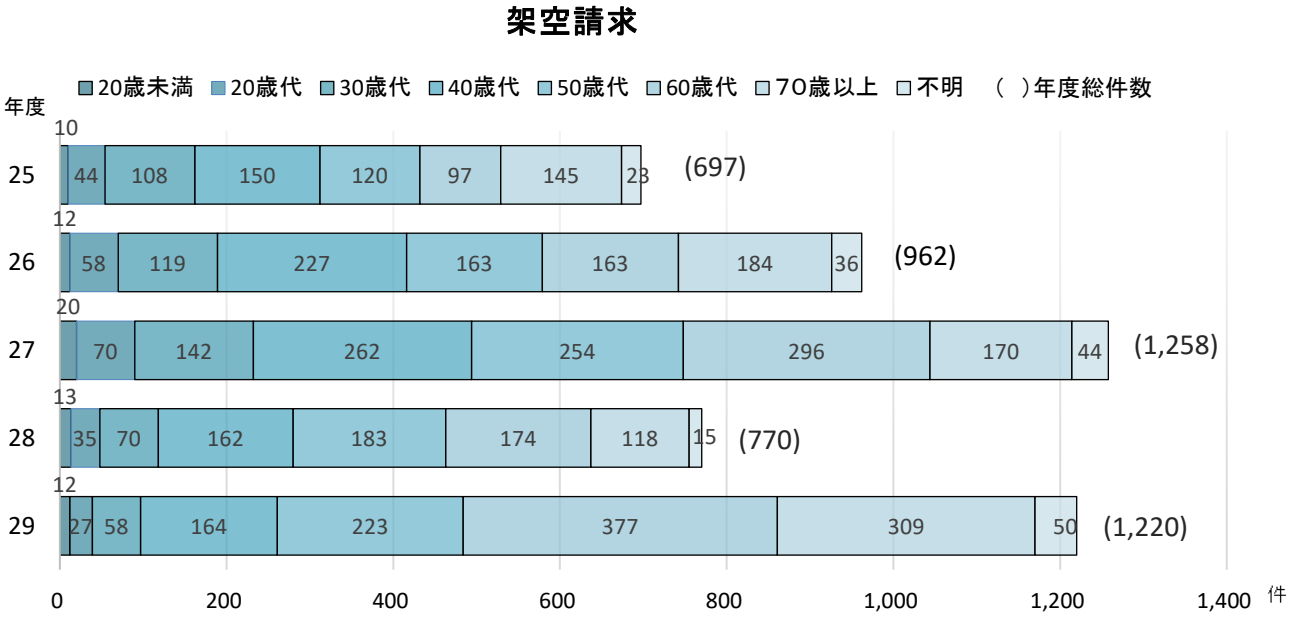
〔図-7　商品別投資に関する相談(苦情)件数の推移〕

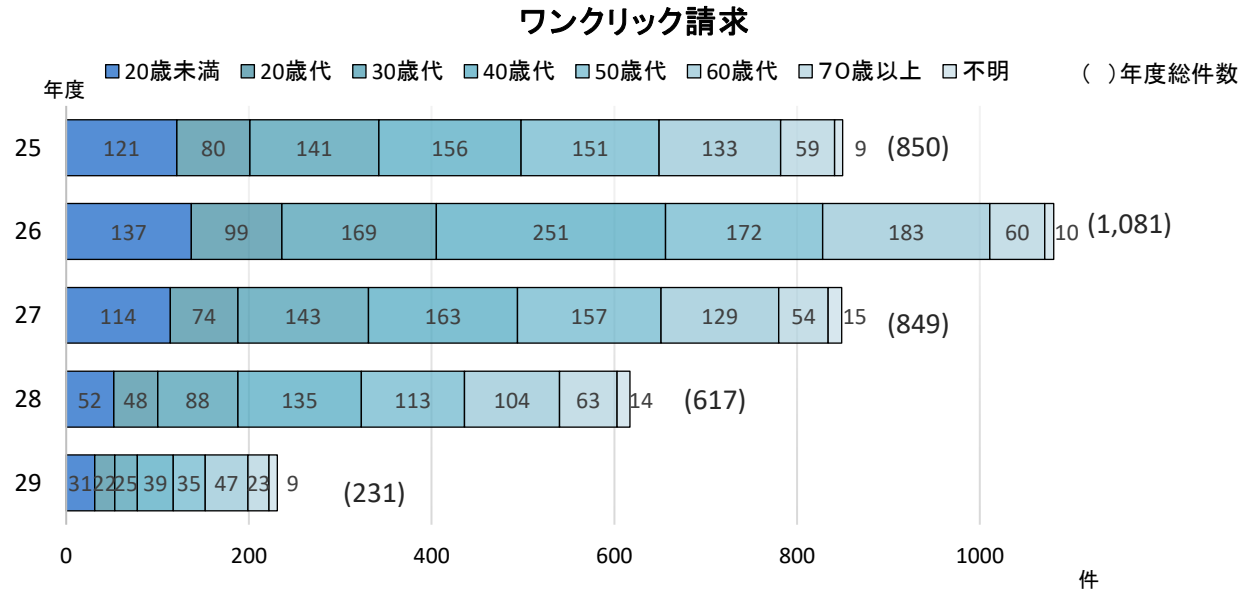


〔図-8　契約当事者年代別の投資に関する相談(苦情)件数・割合の推移〕



〔図−9　県のセンターに寄せられた架空請求とワンクリック請求に関する相談（苦情）件数の推移と年代別割合〕





〔図−10　全国と県・市町村における消費生活相談(苦情)件数の推移〕

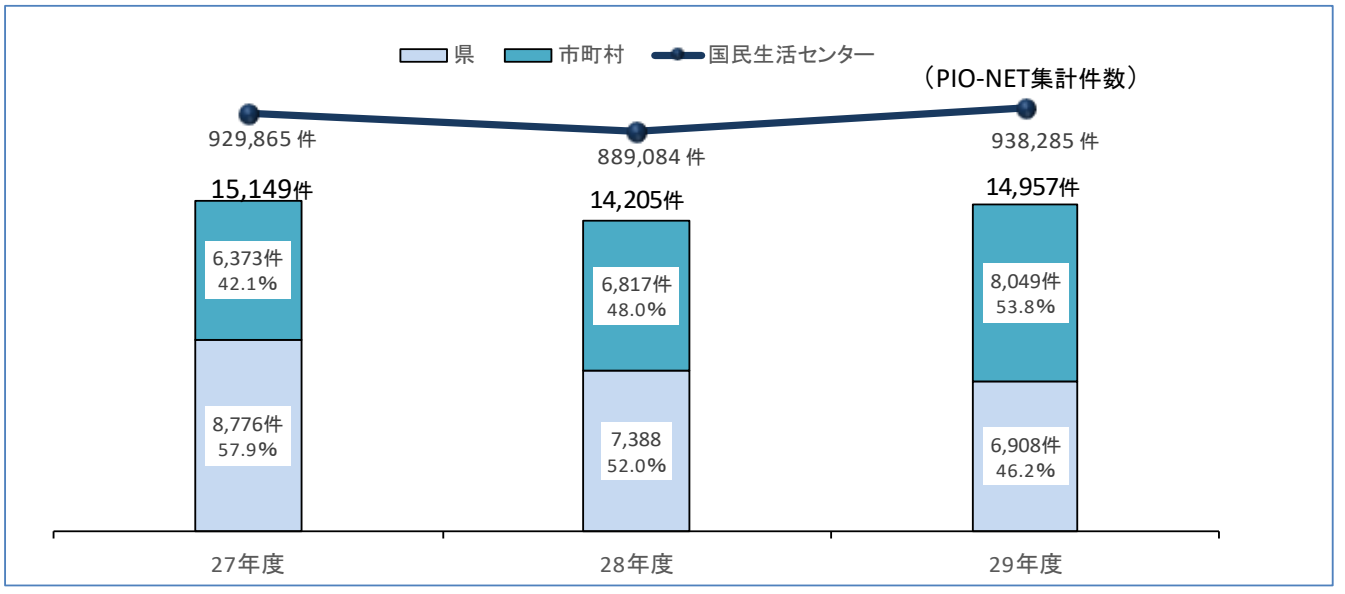


表１

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
平成25年度	9,966	828	10,794	95.4
平成26年度	9,751	811	10,562	97.9
平成27年度	8,776	728	9,504	90.0
平成28年度	7,388	635	8,023	84.4
平成29年度	6,908	594	7,502	93.5

表2

契約当事者の年代・男女別の相談（苦情）件数

年　代	29年度					28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	72	65	1	138	2.0	84	74	5	163	2.2
20歳代	199	196	0	395	5.7	243	241	1	485	6.6
30歳代	295	284	1	580	8.4	429	397	2	828	11.2
40歳代	472	490	5	967	14.0	581	569	2	1,152	15.6
50歳代	486	519	1	1,006	14.6	539	530	2	1,071	14.5
60歳代	630	633	3	1,266	18.3	719	479	6	1,204	16.3
70歳以上	680	964	7	1,651	23.9	760	839	5	1,604	21.7
不明・団体	305	214	386	905	13.1	329	198	354	881	11.9
合　計	3,139	3,365	404	6,908	100.0	3,684	3,327	377	7,388	100.0
男女別 構成比（%）	45.4	48.7	5.8	100.0	－	49.9	45.0	5.1	100.0	－
60歳以上 （再掲）	1,310	1,597	10	2,917	42.2	1,479	1,318	11	2,808	38.0
60歳以上の男女別 構成比（%）	41.7	47.5	－	－	－	40.1	39.6	－	－	－

表３－１

商品・役務別の相談（苦情）件数

商品・役務別分類		29年度	28年度	対前年同期比		主な相談内容
		件数	件数	件数	率(%)	
商品	商品一般	769	367	402	209.5	架空請求
	食料品	435	508	△ 73	85.6	健康食品　魚介類　飲料
	住居品	235	270	△ 35	87.0	家具・寝具　他の住居品　食器・台所用品　食生活機器
	光熱水品	82	64	18	128.1	電気　ガス
	被服品	237	259	△ 22	91.5	紳士・婦人洋服　アクセサリー　和服　履物
	保健衛生品	227	219	8	103.7	化粧品　医療用具　他の保健衛生品　理美容器具・用品
	教養娯楽品	439	450	△ 11	97.6	書籍・印刷物　パソコン・パソコン関連用品　他の教養娯楽品　音響・映像製品
	車両・乗り物	220	236	△ 16	93.2	四輪自動車
	土地・建物・設備	185	213	△ 28	86.9	集合住宅　空調・冷暖房・給湯設備　土地
	他の商品	24	31	△ 7	77.4	貴金属　農機具
	商品（小計）	2,853	2,617	236	109.0	
役務	クリーニング	30	27	3	111.1	
	レンタル・リース・貸借	258	286	△ 28	90.2	賃貸アパート　借家　リースサービス
	工事・建築・加工	182	242	△ 60	75.2	新築工事　塗装工事　増改築工事
	修理・補修	88	103	△ 15	85.4	修理サービス
	管理・保管	6	2	4	300.0	
	役務一般	74	49	25	151.0	複合サービス会員
	金融・保険サービス	555	584	△ 29	95.0	融資サービス　ファンド型投資商品　他の金融関連サービス
	運輸・通信サービス	2,007	2,379	△ 372	84.4	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	28	33	△ 5	84.8	補習教育
	教養・娯楽サービス	163	198	△ 35	82.3	教室・講座　他の教養・娯楽
	保健・福祉サービス	157	184	△ 27	85.3	医療　他の保健・福祉　衛生サービス　理美容
	他の役務	304	437	△ 133	69.6	祈とうサービス　結婚相手紹介サービス　興信所　広告代理サービス
	内職・副業	21	40	△ 19	52.5	
	他の行政サービス	29	28	1	103.6	
	役務（小計）	3,902	4,592	△ 690	85.0	
他の相談		153	179	△ 26	85.5	債権回収　交通事故　相続
合計		6,908	7,388	△ 480	93.5	

(注)１　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。

(注)２　相談（苦情）件数の上位20位までを掲載しているため、表の総数と相談件数の計は一致しない。

表３－２

商品・役務別相談（苦情）件数

順位	平成29年度			平成28年度	
	商品役務名	件数	主な相談内容・件数	順位	件数
1	放送・コンテンツ等	1,351	内容の特定できないサイト 659　アダルト情報サイト 255 テレビ放送サービス 92　出会い系サイト 88	1	1,653
2	商品一般	769	架空請求 503	4	367
3	インターネット 通信サービス	420	インターネット接続回線 361（うち光ファイバー327）	2	480
4	レンタル・リース・貸借	258	賃貸アパート 160　借家 34　リースサービス 34	5	286
5	役務その他	256	祈とうサービス 39　結婚相手紹介サービス 28 興信所 17　広告代理サービス 17　廃品回収サービス 15	3	390
6	健康食品	241		6	282
7	融資サービス	226	フリーローン・サラ金（消費者金融） 201	7	257
8	工事・建築・加工	182	新築工事 49　塗装工事 37　増改築工事　21	8	242
9	自動車	175	普通・小型自動車 74　軽自動車 48	9	204
10	移動通信サービス	146	携帯電話サービス 74　モバイルデータ通信 66	11	130
11	相談その他	130	債権回収 15	10	154
12	ファンド型投資商品	121		29	54
13	化粧品	118	他の化粧品　47　基礎化粧品　38	13	100
14	書籍・印刷物	107	新聞 59　書籍 27	14	99
15	修理・補修	88	修理サービス 78	12	103
16	他の金融関連サービス	77		16	91
17	家具・寝具	76	ふとん類 55	18	77
18	役務一般	74	複合会員サービス 72	32	49
19	空調・冷暖房 ・給湯設備	72	ソーラーシステム 46　電気温水器 17	15	95
20	パソコン・ パソコン関連用品	69	パソコン 34　パソコンソフト 11	17	81

（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上位から掲載。
３　多重債務に係る相談は、201件で、主に７位の融資サービスに含まれる。

表４

販売購入形態別相談（苦情）件数

販売購入形態		平成29年度			平成28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	2,367	34.3	86.9	2,723	36.9
	訪問販売	646	9.4	82.6	782	10.6
	電話勧誘販売	672	9.7	90.4	743	10.1
	マルチ・マルチまがい	168	2.4	120.9	139	1.9
	訪問購入	78	1.1	85.7	91	1.2
	ネガティブ・オプション	44	0.6	122.2	36	0.5
	その他無店舗	23	0.3	82.1	28	0.4
	小計	3,998	57.9	88.0	4,542	61.5
特殊販売以外	店舗購入	1,291	18.7	90.9	1,420	19.2
	不明・無関係	1,619	23.4	113.5	1,426	19.3
	小計	2,910	42.1	102.2	2,846	38.5
合　　計		6,908	100.0	93.5	7,388	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、ｱﾎﾟ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29年度			平成28年度	
	件　数	構成比(%)	対前年度比(%)	件　数	構成比(%)
１万円未満	608	21.5	100.3	606	18.5
１万円以上５万円未満	617	21.8	85.8	719	21.9
５万円以上１０万円未満	262	9.3	75.3	348	10.6
１０万円以上５０万円未満	694	24.5	73.5	944	28.8
５０万円以上１００万円未満	241	8.5	105.2	229	7.0
１００万円以上５００万円未満	302	10.7	90.7	333	10.1
５００万円以上１，０００万円未満	36	1.3	116.1	31	0.9
１，０００万円以上５，０００万円未満	58	2.0	85.3	68	2.1
５，０００万円以上	13	0.5	433.3	3	0.1
合　　計	2,831	100.0	86.3	3,281	100.0
平　均　金　額（円）	2,032,536			947,274	

（注）金額が不明の件数を除く。

表６

平成29年度　販売購入形態に係る商品・役務別の相談（苦情）上位品目件数

順位	全体		店舗購入		訪問販売		通信販売		マルチ・マルチまがい		電話勧誘販売		ネガティブ・オプション		訪問購入		その他無店舗		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	1,351	レンタル・リース・貸借	140	役務その他	56	放送・コンテンツ等	1,200	ファンド型投資商品	74	インターネット通信サービス	266	健康食品	14	商品一般	20	医療用具	3	商品一般	480
2	商品一般	769	自動車	118	工事・建築・加工	55	商品一般	180	化粧品	15	健康食品	52	書籍・印刷物	8	アクセサリー	11	飲料	3	相談その他	123
3	インターネット通信サービス	420	融資サービス	78	放送・コンテンツ等	51	健康食品	140	役務一般	13	魚介類	38	商品一般	7	和服	7	他の教養娯楽品	3	融資サービス	111
4	レンタル・リース・貸借	258	工事・建築・加工	76	書籍・印刷物	46	化粧品	84	健康食品	10	役務その他	38	化粧品	3	洋服一般	7	役務その他	3	レンタル・リース・貸借	90
5	役務その他	256	移動通信サービス	72	役務一般	43	役務その他	49	商品一般	4	電報・固定電話	33	魚介類	2	他の商品	7	油脂・調味料	1	放送・コンテンツ等	71
6	健康食品	241	役務その他	47	空調・冷暖房機器	40	インターネット通信サービス	41	自動車用品	5	商品一般	32	他の教養娯楽品	2	家具・寝具	4	食器・台所用品	1	インターネット通信サービス	66
7	融資サービス	226	修理・補修	46	家具・寝具	32	紳士・婦人洋服	39	飲料	4	電気	23	果物	1	自動車	4	石油	1	役務その他	60
8	工事・建築・加工	182	医療	42	インターネット通信サービス	30	自動車	32	他の金融関連サービス	4	移動通信サービス	23	油脂・調味料	1	被服品一般	3	アクセサリー	1	工事・建築・加工	45
9	自動車	175	商品一般	36	衛生サービス	23	融資サービス	32	食器・台所用品	3	書籍・印刷物	19	子供洋服	1	履物	2	文具・事務用品	1	他の金融関連サービス	28
10	移動通信サービス	146	電話機・電話機用品	29	レンタル・リース・貸借	20	パソコン・パソコン関連用品	27	医療用具	3	放送・コンテンツ等	17	紳士・婦人洋服	1	時計	2	スポーツ用品	1	移動通信サービス	28
11	相談その他	130	パソコン・パソコン関連用品	25	他の住居品	19	音響・映像製品	24	教室・講座	3	教室・講座	17	電話機・電話機用品	1	乳卵類	1	管理・保管	1	他の行政サービス	28
12	ファンド型投資商品	121	他の金融関連サービス	24	医療用具	19	家具・寝具	23	内職・副業	3	預貯金・証券等	9	放送・コンテンツ等	1	酒類	1	移動・通信サービス	1	ファンド型投資商品	20
13	化粧品	118	クリーニング	23	他の住宅設備	17	履物	21	無限連鎖講	3	パソコン・パソコン関連用品	8	役務その他	1	食生活機器	1	教室・講座	1	他の保健・福祉	20
14	書籍・印刷物	107	理美容	23	修理・補修	16	他の教養娯楽品	21	和服	2	学習教材	8	食器・台所用品	1	食器・台所用品	1	他の教養・娯楽	1	書籍・印刷物	19
15	修理・補修	88	医療用具	20	生命保険	15	他の金融関連サービス	19	他の教養娯楽品	2	空調・冷暖房・給湯設備	7			空調・冷暖房機器	1	他の保健・福祉	1	健康食品	18
16	他の金融関連サービス	77	他の教養娯楽品	20	学習教材	11	玩具・遊具	18	レンタル・リース・貸借	2	他の教養・娯楽	7			洗濯・裁縫用具	1			自動車	17
17	家具・寝具	76	預貯金・証券等	17	集合住宅	11	自動車用品	16	預貯金・証券等	2	化粧品	6			かばん	1			相続関係	17
18	役務一般	74	インターネット通信サービス	17	商品一般	10	移動通信サービ	16	放送・コンテンツ等	2	他の保健・福祉	6			医療用具	1			空調・冷暖房・給湯設備	16
19	空調・冷暖房機器	72	他の教養・娯楽	17	アクセサリー	9	かばん	15	食料品一般	1	飲料	5			パソコン・パソコン関連用品	1			役務一般	15
20	パソコン・パソコン関連用品	69	外食・食事手配	17	医薬品	8	電話機・電話機用品	15	役務その他	2	ファンド型投資商品	5			カメラ類	1			生命保険	15
	その他	1,952	その他	404	その他	115	その他	355	その他	11	その他	53			その他	1			その他	332
	合計	6,908	合計	1,291	合計	646	合計	2,367	合計	168	合計	672	合計	44	合計	78	合計	23	合計	1,619

（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29年度　契約当事者の年代別に係る商品・役務別の相談（苦情）上位品目件数

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	1,351	放送・コンテンツ等	79	放送・コンテンツ等	88	放送・コンテンツ等	124	放送・コンテンツ等	247	放送・コンテンツ等	257	放送・コンテンツ等	312	商品一般	287	商品一般	90
2	商品一般	769	商品一般	6	レンタル・リース・貸借	30	レンタル・リース・貸借	52	商品一般	58	商品一般	89	商品一般	206	放送・コンテンツ等	169	放送・コンテンツ等	75
3	インターネット通信サービス	420	健康食品	6	自動車	22	融資サービス	25	インターネット通信サービス	50	インターネット通信サービス	59	インターネット通信サービス	104	インターネット通信サービス	111	レンタル・リース・貸借	65
4	レンタル・リース・貸借	258	電話機・電話機用品	6	融資サービス	21	健康食品	22	役務一般	46	融資サービス	46	役務その他	36	健康食品	94	インターネット通信サービス	59
5	役務その他	256	履物	4	化粧品	20	インターネット通信サービス	22	融資サービス	45	健康食品	43	工事・建築・加工	33	役務その他	65	役務その他	52
6	健康食品	241	化粧品	4	健康食品	18	商品一般	21	レンタル・リース・貸借	33	役務その他	43	融資サービス	30	ファンド型投資商品	61	融資サービス	36
7	融資サービス	226	レンタル・リース・貸借	3	役務その他	17	自動車	21	自動車	28	自動車	41	自動車	26	工事・建築・加工	56	相談その他	32
8	工事・建築・加工	182	理美容	3	インターネット通信サービス	14	移動通信サービス	18	工事・建築・加工	26	レンタル・リース・貸借	35	移動通信サービス	25	家具・寝具	43	書籍・印刷物	29
9	自動車	175	紳士・婦人洋服	2	移動通信サービス	12	役務その他	16	役務その他	26	移動通信サービス	23	ファンド型投資商品	20	書籍・印刷物	39	工事・建築・加工	29
10	移動通信サービス	146	自動車	2	商品一般	12	工事・建築・加工	15	健康食品	25	工事・建築・加工	21	レンタル・リース・貸借	19	相談その他	32	移動通信サービス	27
11	相談その他	130	自転車・用品	2	紳士・婦人洋服	12	相談その他	14	教室・講座	21	化粧品	20	修理・補修	19	他の金融関連サービス	29	健康食品	17
12	ファンド型投資商品	121	移動通信サービス	2	教室・講座	11	紳士・婦人洋服	11	空調・冷暖房・給湯設備	20	ファンド型投資商品	13	相談その他	19	医療用具	28	パソコン・パソコン関連	16
13	化粧品	118	相談・その他	2	理美容	11	化粧品	11	化粧品	18	他の教養・娯楽	13	他の金融関連サービス	18	修理・補修	27	自動車	16
14	書籍・印刷物	107	食料品一般	1	相談その他	8	役務一般	10	移動通信サービス	16	相談その他	13	電気	16	魚介類	25	空調・冷暖房・給湯設備	12
15	修理・補修	88	家具・寝具	1	飲料	6	他の教養娯楽品	9	修理・補修	13	パソコン・パソコン関連	11	化粧品	15	融資サービス	23	修理・補修	12
16	他の金融関連サービス	77	洋装下着	1	アクセサリー	6	自動車用品	9	ファンド型投資商品	12	飲料	10	健康食品	16	化粧品	22	電報・固定電話	12
17	家具・寝具	76	かばん	1	書籍・印刷物	4	教室・講座	7	学習教材	11	書籍・印刷物	10	パソコン・パソコン関連	14	移動通信サービス	22	他の金融関連サービス	11
18	役務一般	74	他の身の回り品	1	冠婚葬祭	4	玩具・遊具	7	紳士・婦人洋服	10	教室・講座	10	書籍・印刷物	13	レンタル・リース・貸借	21	電気	10
19	空調・冷暖房・給湯設備	72	医療用具	1	食生活機器	3	飲料	6	電話機・電話機用品	10	家具・寝具	9	電報・固定電話	12	自動車	19	医療	10
20	パソコン・パソコン関連	69	理美容器具。用品	1	和服	3	かばん	6	相談・その他	10	修理・補修	9	魚介類	10	空調・冷暖房・給湯設備	19	医療用具	9
	その他	1,952	その他	10	その他	73	その他	154	その他	242	その他	231	その他	303	その他	459	その他	286
	合計	6,908	合計	138	合計	395	合計	580	合計	967	合計	1006	合計	1,266	合計	1,651	合計	905

表８

内容別相談（苦情）件数

相談内容別分類	29年度		28年度		対前年度比	
	A	%	A	%	(A-B)	(A/B)%
契約（解約）	4,559	66.0	4,763	64.5	△ 204	95.7
販売方法	4,000	57.9	4,305	58.3	△ 305	92.9
接客対応	694	10.0	816	11.0	△ 122	85.0
価格・料金	656	9.5	752	10.2	△ 96	87.2
品質・機能・役務品質	595	8.6	747	10.1	△ 152	79.7
表示・広告	199	2.9	285	3.9	△ 86	69.8
法規・基準	130	1.9	185	2.5	△ 55	70.3
安全・衛生	175	2.5	179	2.4	△ 4	97.8
施設・設備	7	0.1	13	0.2	△ 6	53.8
計量・量目	7	0.1	8	0.1	△ 1	87.5
包装・容器	3	0.0	5	0.1	△ 2	60.0
（相談件数）	(6,908)		(7,388)		(△480)	93.5

（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