

## 令和元年度消費生活相談受付状況（県消費生活センター受付分） （令和元年度9月末速報値）

長野県県民文化部くらし安全・消費生活課

### 1 相談受付状況

受付種別 (PIO-NET項目)	R1年度		30年度		対前年同期比		29年度
	A	Aの 構成比	B	Bの 構成比	(A-B)	率 (A/B)	
苦 情	(件) 3,355	(%) 93.5	(件) 3,536	(%) 93.6	(件) △ 181	(%) 94.9	(件) 3,330
問 合 せ	231	6.4	241	6.4	△ 10	95.9	309
要 望	2	0.1	1	0.0	1	-	0
<b>合 計</b>	<b>3,588</b>	<b>100.0</b>	<b>3,778</b>	<b>100.0</b>	<b>△ 190</b>	<b>95.0</b>	<b>3,639</b>

(注)受付種別は、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の項目による。

### 2 販売購入形態別の相談(苦情)受付状況

販売購入形態 (PIO-NET項目)	R1年度		30年度		対前年同期比		29年度
	A	Aの 構成比	B	Bの 構成比	件数 (A-B)	率 (A/B)	
0 店舗販売	(件) 558	(%) 16.6	(件) 548	(%) 15.5	(件) 10	(%) 101.8	(件) 667
1 訪問販売	308	9.2	295	8.3	13	104.4	338
2 通信販売	974	29.0	1,135	32.1	△ 161	85.8	1,181
3 マルチ・マルチまがい	58	1.7	53	1.5	5	109.4	59
4 電話勧誘販売	365	10.9	314	8.9	51	116.2	328
5 ネガティブ・オプション	26	0.8	15	0.4	11	173.3	29
6 訪問購入	13	0.4	36	1.0	△ 23	36.1	54
8 その他無店舗販売	11	0.3	7	0.2	4	157.1	11
9 不明・無関係	1,042	31.1	1,133	32.0	△ 91	92.0	663
<b>合 計</b>	<b>3,355</b>	<b>100.0</b>	<b>3,536</b>	<b>100.0</b>	<b>△ 181</b>	<b>94.9</b>	<b>3,330</b>

(注)販売購入形態は、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の項目による。

### 3 センター別・相談方法別の件数

区分		令和元年度(4～9月)					平成30年度(4～9月)					
		北信	中信	南信	東信	計	北信	中信	南信	東信	計	
苦情	来訪	件数	91	64	173	138	466	95	81	193	151	520
		構成比(%)	8.9	7.7	24.9	16.9	13.9	8.5	9.2	26.2	18.9	14.7
	電話	件数	923	762	521	676	2,882	1,022	795	543	650	3,010
		構成比(%)	90.8	92.0	75.1	82.8	85.9	91.1	90.6	73.8	81.1	85.1
	文書	件数	3	2	0	2	7	5	1	0	0	6
		構成比(%)	0.3	0.2	0.0	0.2	0.2	0.4	0.1	0.0	0.0	0.2
	計		1,017	828	694	816	3,355	1,122	877	736	801	3,536
	問合せ		103	34	58	36	231	101	43	58	39	241
	要望		1	1	0	0	2	1	0	0	0	1
	合計		1,121	863	752	852	3,588	1,224	920	794	840	3,778

### 4 センター別の相談(苦情)処理結果

区分		令和元年度(4～9月)					平成30年度(4～9月)				
		北信	中信	南信	東信	計	北信	中信	南信	東信	計
助言 (自主交渉)	件数	584	662	453	493	2,192	689	696	474	552	2,411
	構成比(%)	57.4	80.0	65.3	60.4	65.3	61.4	79.4	64.4	68.9	68.2
情報提供	件数	303	101	217	162	783	322	147	211	154	834
	構成比(%)	29.8	12.2	31.3	19.9	23.3	28.7	16.8	28.7	19.2	23.6
斡旋解決	件数	41	22	19	83	165	29	9	44	38	120
	構成比(%)	4.0	2.7	2.7	10.2	4.9	2.6	1.0	6.0	4.7	3.4
他機関紹介	件数	30	19	1	27	77	27	14	0	25	66
	構成比(%)	2.9	2.3	0.1	3.3	2.3	2.4	1.6	0.0	3.1	1.9
斡旋不調	件数	1	3	1	5	10	2	1	0	2	5
	構成比(%)	0.1	0.4	0.1	0.6	0.3	0.4	0.2	0.0	0.0	0.1
処理不能等	件数	38	13	3	36	90	44	7	3	30	84
	構成比(%)	3.7	1.6	0.4	4.4	2.7	3.9	0.8	0.4	3.7	2.4
継続中	件数	20	8	0	10	38	9	3	4	0	16
	構成比(%)	2.0	1.0	0.0	1.2	1.1	0.8	0.3	0.5	0.0	0.5
計		1,017	828	694	816	3,355	1,122	877	736	801	3,536

(注) 区分の説明

- 「助言(自主交渉)」… 自主解決の方法をアドバイス
- 「情報提供」… アドバイスをしながら、関係機関等を紹介
- 「斡旋解決」… 斡旋の結果、解決がみられた
- 「他機関紹介」… アドバイス等を一切せず、他機関を紹介
- 「斡旋不調」… 斡旋したが、解決できなかった
- 「処理不能等」… 相談者と連絡不能になった、事業者が倒産した、相談者が相談を取り下げた、等
- 「継続中」… まだ結果がでていないもの

## 5 販売購入形態別・年齢別の相談(苦情)受付状況

販売購入形態 (PIO-NET項目)			20才 未満	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才 以上	不明	合計	構成比 (%)
0	店舗購入	件数	4	37	60	81	87	92	114	83	558	16.6
		構成比 (%)	0.7	6.6	10.8	14.5	15.6	16.5	20.4	14.9	100.0	
1	訪問販売	件数	4	13	15	37	28	44	125	42	308	9.2
		構成比 (%)	1.3	4.2	4.9	12.0	9.1	14.3	40.6	13.6	100.0	
2	通信販売	件数	50	68	78	156	175	164	164	119	974	29.0
		構成比 (%)	5.1	7.0	8.0	16.0	18.0	16.8	16.8	12.2	100.0	
3	マルチ・マルチまがい	件数	0	17	7	6	4	4	11	9	58	1.7
		構成比 (%)	0.0	29.3	12.1	10.3	6.9	6.9	19.0	15.5	100.0	
4	電話勧誘販売	件数	1	6	10	35	31	75	150	57	365	10.9
		構成比 (%)	0.3	1.6	2.7	9.6	8.5	20.5	41.1	15.6	100.0	
5	初 <sup>テ</sup> ィブ・オプ <sup>シ</sup> ョン	件数	0	1	2	0	3	1	6	13	26	0.8
		構成比 (%)	0.0	3.8	7.7	0.0	11.5	3.8	23.1	50.0	100.0	
6	訪問購入	件数	0	1	0	0	2	1	7	2	13	0.4
		構成比 (%)	0.0	7.7	0.0	0.0	15.4	7.7	53.8	15.4	100.0	
7	その他無店舗販売	件数	0	3	2	0	0	0	4	2	11	0.3
		構成比 (%)	0.0	27.3	18.2	0.0	0.0	0.0	36.4	18.2	100.0	
9	不明・無関係	件数	5	24	55	91	118	235	291	223	1042	31.1
		構成比 (%)	0.5	2.3	5.3	8.7	11.3	22.6	27.9	21.4	100.0	
	合 計	件数	64	170	229	406	448	616	872	550	3,355	100.0
		構成比 (%)	1.9	5.1	6.8	12.1	13.4	18.4	26.0	16.4	100.0	
	30年度(同期)合計	件数	54	180	261	431	523	775	836	476	3,536	
		構成比 (%)	1.5	5.1	7.4	12.2	14.8	21.9	23.6	13.5	100.0	

## 6 投資・金融商品関連の相談状況

### (1)年代別の相談(苦情)の推移(同期比)

#### ア 公社債

年度	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	合計
平成29年度			1				2		3
平成30年度							1		1
令和元年度								1	1

#### イ 株(未公開株を含む)

年度	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	合計
平成29年度						1	2		3
平成30年度							2		2
令和元年度		1				2	2	1	6

#### ウ 未公開株(上記「株」に含まれる)

年度	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	計
平成29年度						1			1
平成30年度							1		1
令和元年度						1	1		2

#### エ 投資信託

年度	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	計
平成29年度					1		1		2
平成30年度			1			1			2
令和元年度					1	1	1		3

#### オ デリバティブ取引(商品先物取引、ロコ・ロンドンまがい取引、外国為替証拠金取引等 金融派生商品)

年度	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	計
平成29年度			1	2		1	1		5
平成30年度				2		2	1	1	6
令和元年度		2	1			1	1		5

#### カ ファンド型投資商品(一人又は複数の者から資金を集めて運用する集団投資スキーム)

年度	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	計
平成29年度		3		3	4	5	16	2	33
平成30年度		2	5	6	6	5	18	8	50
令和元年度		3	5	6	5	4	11	7	41

#### キ 合計

年度	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	計
平成29年度		3	2	5	5	7	22	2	46
平成30年度		2	6	8	6	8	22	9	61
令和元年度		6	6	6	6	8	15	9	56

#### ク 年度合計(令和元年度は4月～9月)

年度	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	計
平成29年度		4	6	16	14	28	71	11	150
平成30年度		9	10	14	15	14	42	17	121
令和元年度		6	6	6	6	8	15	9	56

(2) 契約・購入金額別の相談（苦情）件数

区 分		件 数	構成比(%)
1万円未満			
1万円以上5万円未満		3	5.4
5万円以上10万円未満		1	1.8
10万円以上50万円未満		7	12.5
50万円以上100万円未満		5	8.9
100万円以上500万円未満		14	25.0
500万円以上1,000万円未満		5	8.9
1,000万円以上5,000万円未満		5	8.9
5,000万円以上			
不明		16	28.6
計		56	100.0
参 考	合計金額(円)	128,353,960	
	平均金額(円) 金額が不明の件数を除く	3,208,849	

(3) 既支払額別の相談（苦情）件数

区 分		件 数	構成比(%)
0円		4	7.1
1万円未満			
1万円以上5万円未満		2	3.6
5万円以上10万円未満		1	1.8
10万円以上50万円未満		6	10.7
50万円以上100万円未満		4	7.1
100万円以上500万円未満		12	21.4
500万円以上1,000万円未満		4	7.1
1,000万円以上5,000万円未満		5	8.9
5,000万円以上			
不明		18	32.1
計		56	100.0
参 考	合計金額	116,163,960	
	平均金額(円) (不明の件数を除き、 0円を含めた件数)	3,056,946	

## 7 商品・役務別の相談（苦情）の状況

### (1) 分類別の件数

商品・役務別分類		R1年度	30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	520	652	△ 132	79.8	架空請求
	食料品	276	197	79	140.1	健康食品 魚介類 飲料
	住居品	88	111	△ 23	79.3	家具・寝具 食器・台所用品 食生活機器
	光熱水品	100	60	40	166.7	電気 ガス
	被服品	89	100	△ 11	89.0	洋装下着 紳士・婦人洋服 アクセサリー
	保健衛生品	146	103	43	141.7	化粧品 医療用具
	教養娯楽品	194	191	3	101.6	書籍・印刷物 パソコン・パソコン関連用品 電話機・電話機用品 音響・映像製品
	車両・乗り物	84	107	△ 23	78.5	四輪自動車 自動車用品
	土地・建物・設備	80	105	△ 25	76.2	空調・冷暖房・給湯設備 土地
	他の商品	7	13	△ 6	53.8	農機具
	商品（小計）	1,584	1,639	△ 55	96.6	
役務	クリーニング	7	11	△ 4	63.6	
	レンタル・リース・貸借	114	107	7	106.5	賃貸アパート 借家 リースサービス
	工事・建築・加工	108	90	18	120.0	新築工事 塗装工事 工事・建築サービス
	修理・補修	55	43	12	127.9	修理サービス
	管理・保管	3	3	0	-	
	役務一般	32	21	11	152.4	複合サービス会員
	金融・保険サービス	257	239	18	107.5	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 生命保険 預貯金・証券等
	運輸・通信サービス	763	952	△ 189	80.1	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	4	7	△ 3	57.1	
	教養・娯楽サービス	93	83	10	112.0	教室・講座 観覧・鑑賞
	保健・福祉サービス	88	79	9	111.4	医療 理美容 衛生サービス
	他の役務	146	123	23	118.7	広告代理サービス 祈とうサービス 廃品回収 サービス
	内職・副業	8	15	△ 7	53.3	
	他の行政サービス	8	15	△ 7	53.3	
役務（小計）	1,686	1,788	△ 102	94.3		
他の相談	85	109	△ 24	78.0	債権回収 交通事故	
合計	3,355	3,536	△ 181	94.9		

(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。