

平成27年度 消費生活相談受付状況（県消費生活センター受付分） （平成27年6月末現在）

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)	27年度		26年度 (同期)		対前年同月比		26年度
	A	Aの 構成比	B	Bの 構成比	件数 (A-B)	率 (A/B)	
苦 情	(件) 2,087	(%) 92.7	(件) 2,558	(%) 93.1	(件) △ 471	(%) 81.6	(件) 9,751
問 合 せ	165	7.3	190	6.9	△ 25	86.8	805
要 望	0	0.0	1	0.0	△ 1	0.0	6
合 計	2,252	100.0	2,749	100.0	△ 497	81.9	10,562

2 販売方法別相談(苦情)受付状況

	販売購入形態 (PIO-NET項目)	27年度		26年度 (同期)		対前年同月比		26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) 415	(%) 19.9	(件) 523	(%) 20.4	(件) △ 108	(%) 79.3	1,906	
1	訪問販売	189	9.1	254	9.9	△ 65	74.4	1,077	
	内容による 内訳	キャッチセールス	0	-	4	-	△ 4	0.0	8
		アポイントメントセールス	10	-	14	-	△ 4	71.4	103
		S F（催眠）商法	6	-	5	-	1	120.0	19
		上記以外	173	-	231	-	△ 58	74.9	947
2	通信販売	723	34.6	832	32.5	△ 109	86.9	3,282	
3	マルチ・マルチまがい	27	1.3	40	1.6	△ 13	67.5	177	
4	電話勧誘販売	244	11.7	296	11.6	△ 52	82.4	1,176	
5	ネガティブ・オプション	14	0.7	42	1.6	△ 28	33.3	103	
6	訪問購入	19	0.9	37	1.4	△ 18	51.4	81	
8	その他無店舗販売	9	0.4	14	0.5	△ 5	64.3	46	
9	不明・無関係	447	21.4	520	20.3	△ 73	86.0	1,903	
	合 計	2,087	100.0	2,558	100.0	△ 471	81.6	9,751	

3 センター別相談方法別相談件数

区分		平成27年度					26年度	25年度	24年度	23年度	22年度	
		北 信	中 信	南 信	東 信	合 計	合 計	合 計	合 計	合 計	合 計	
苦 情 情	来 訪	件数	52	51	90	56	249	1,345	1,318	1,570	1,913	2,095
		構成比 (%)	8.7	9.0	22.7	10.7	11.9	13.8	13.2	15.2	17.3	18.8
	電 話	件数	544	516	306	468	1,834	8,372	8,625	8,741	9,124	9,060
		構成比 (%)	90.8	91.0	77.1	89.3	87.9	85.9	86.5	84.6	82.5	81.1
	文 書	件数	3	0	1	0	4	34	23	19	26	15
		構成比 (%)	0.5	0.0	0.3	0.0	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.1
	計		599	567	397	524	2,087	9,751	9,966	10,330	11,063	11,170
	問合せ		60	25	35	45	165	805	823	974	1,069	1,980
	要 望		0	0	0	0	0	6	5	15	15	-
	合 計		659	592	432	569	2,252	10,562	10,794	11,319	12,147	13,150

4 センター別苦情相談の処理結果

※平成26年度以前の数値は各年度の確定数値をそのまま使用した。

区分		平成27年度					26年度	25年度	24年度	23年度	22年度
		北 信	中 信	南 信	東 信	合 計	合 計	合 計	合 計	合 計	合 計
助 言 (自主交渉)	件数	336	454	196	328	1,314	6,371	6,540	7,359	8,285	7,994
	構成比 (%)	56.1	80.1	49.4	62.6	63.0	65.3	65.6	71.2	74.9	71.6
情報提供	件数	198	49	122	80	449	2,088	2,239	1,911	1,796	2,197
	構成比 (%)	33.1	8.6	30.7	15.3	21.5	21.4	22.5	18.5	16.2	19.7
斡旋解決	件数	29	31	63	69	192	669	564	460	502	565
	構成比 (%)	4.8	5.5	15.9	13.2	9.2	6.9	5.7	4.5	4.5	5.1
他機関紹介	件数	11	16	3	20	50	229	237	248	206	161
	構成比 (%)	1.8	2.8	0.8	3.8	2.4	2.3	2.4	2.4	1.9	1.4
斡旋不調	件数	1	2	5	2	10	62	63	41	46	57
	構成比 (%)	0.2	0.4	1.3	0.4	0.5	0.6	0.6	0.4	0.4	0.5
処理不要等	件数	19	11	3	22	55	288	290	299	210	196
	構成比 (%)	3.2	1.9	0.8	4.2	2.6	3.0	2.9	2.9	1.9	1.8
斡旋継続中	件数	5	4	5	3	17	44	33	12	18	
	構成比 (%)	0.8	0.7	1.3	0.6	0.8	0.5	0.3	0.1	0.2	0
計		599	567	397	524	2,087	9,751	9,966	10,330	11,063	11,170

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
処理不要等	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
斡旋継続中	斡旋に時間を要しており、まだ結果がでていないもの

5 販売購入形態別年齢別消費生活相談(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	2	25	60	65	76	65	65	57	415	19.9	
		構成比 (%)	0.5	6.0	14.5	15.7	18.3	15.7	15.7	13.7	100.0		
1	訪問販売	件数	9	11	14	17	18	30	60	30	189	9.1	
		構成比 (%)	4.8	5.8	7.4	9.0	9.5	15.9	31.7	15.9	100.0		
	内容による内訳	キャッチセールス	件数									0	
			構成比 (%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
		アポイントメントセールス	件数		2	4	1	1			2	10	
			構成比 (%)	0.0	20.0	40.0	10.0	10.0	0.0	0.0	20.0	100.0	
		SF(催眠)商法	件数						2	3	1	6	
			構成比 (%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	50.0	16.7	100.0	
上記以外	件数	9	9	10	16	17	28	57	27	173			
	構成比 (%)	5.2	5.2	5.8	9.2	9.8	16.2	32.9	15.6	100.0			
2	通信販売	件数	57	64	106	142	150	102	67	35	723	34.6	
		構成比 (%)	7.9	8.9	14.7	19.6	20.7	14.1	9.3	4.8	100.0		
3	マルチ・マルチまがい	件数		3		7	5	7	3	2	27	1.3	
		構成比 (%)	0.0	11.1	0.0	25.9	18.5	25.9	11.1	7.4	100.0		
4	電話勧誘販売	件数	1	7	15	32	29	44	96	20	244	11.7	
		構成比 (%)	0.4	2.9	6.1	13.1	11.9	18.0	39.3	8.2	100.0		
5	初体験・オプション	件数				1		3	5	5	14	0.7	
		構成比 (%)	0.0	0.0	0.0	7.1	0.0	21.4	35.7	35.7	100.0		
6	訪問購入	件数		1	2	2	2	3	9		19	0.9	
		構成比 (%)	0.0	5.3	10.5	10.5	10.5	15.8	47.4	0.0	100.0		
7	その他無店舗販売	件数			1	2	1	3	1	1	9	0.4	
		構成比 (%)	0.0	0.0	11.1	22.2	11.1	33.3	11.1	11.1	100.0		
9	不明・無関係	件数	5	15	47	53	70	60	113	84	447	21.4	
		構成比 (%)	1.1	3.4	10.5	11.9	15.7	13.4	25.3	18.8	100.0		
合計		件数	74	126	245	321	351	317	419	234	2,087	100.0	
		構成比 (%)	3.5	6.0	11.7	15.4	16.8	15.2	20.1	11.2	100.0		

6 投資・金融商品関連 相談(苦情)件数の推移

公社債

年度	合計	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
平成23年度	154			4	4	15	52	71	8
平成24年度	131				3	9	30	83	6
平成25年度	92				2	5	28	52	5
平成26年度	26						7	17	2
平成27年度	3						1	2	

株(未公開株を含む)

年度	合計	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
平成23年度	162		1	3	7	17	52	70	12
平成24年度	126			3	4	10	32	68	9
平成25年度	81			2	2	5	19	48	5
平成26年度	27					1	10	15	1
平成27年度	12					1	1	10	

未公開株(2009年から項目新設。上記「株」に含まれる)

年度	合計	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
平成23年度	138			1	6	14	48	61	8
平成24年度	94			2	4	7	29	44	8
平成25年度	40			2	2	3	8	23	2
平成26年度	13					1	5	7	
平成27年度	3						1	1	1

投資信託

年度	合計	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
平成23年度	15				1	2	5	6	1
平成24年度	7						2	5	
平成25年度	14		2			1	5	6	
平成26年度	3			1	1				1
平成27年度	0								

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	合計	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
平成23年度	53		1	5	3	6	10	22	6
平成24年度	33		1	3	5	7	8	7	2
平成25年度	23		1	1	2	2	5	10	2
平成26年度	3					1	1	1	
平成27年度	4				1		3		

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	合計	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
平成23年度	298		1	5	23	39	97	112	21
平成24年度	187		2	1	10	21	46	94	13
平成25年度	142		1	5	8	15	28	77	8
平成26年度	48		1	3	3	6	9	23	3
平成27年度	26			1	2	3	5	15	

(総計)

年度	合計	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
平成23年度	682		3	17	38	79	216	281	48
平成24年度	484		3	7	22	47	118	257	30
平成25年度	352		4	8	14	28	85	193	20
平成26年度	107		1	4	4	8	27	56	7
平成27年度	45			1	3	4	10	27	

区分		H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
公社債		3	24	123	154	131	92	72	3
株(未公開株を含む)		75	137	243	162	126	81	69	12
(内数)株		75	14	24	24	32	41	41	9
(内数)未公開株	H21～	-	123	219	138	94	40	28	3
投資信託		10	9	23	15	7	14	10	0
商品相場	～H20	92	-	-	-	-	-	-	-
ファンド型投資商品	H21～	-	58	119	298	187	142	142	26
デリバティブ取引	H21～	-	92	94	53	33	23	30	4
合計		180	320	602	682	484	352	323	45

※商品相場の内容:石油相場、金相場、コーヒー相場等

※未公開株の相談はH17年から出現(株に含む)

7 商品・役務別相談（苦情）件数

商品・役務別分類		27年度	26年度同期	対前年同期比		26年度	主な相談内容
		件数	件数	件数	率(%)	件数	
商品	商品一般	123	165	△ 42	74.5	627	商品を特定できないもの
	食料品	110	109	1	100.9	463	健康食品 調理食品 魚介類
	住居品	69	116	△ 47	59.5	417	空調・冷暖房機器 家具・寝具
	光熱水品	15	19	△ 4	78.9	71	ガス 電気
	被服品	63	107	△ 44	58.9	347	アクセサリ 履物
	保健衛生品	60	63	△ 3	95.2	215	化粧品 医療用具
	教養娯楽品	153	183	△ 30	83.6	629	書籍・印刷物 パソコン・パソコン関連製品
	車両・乗り物	61	60	1	101.7	239	四輪自動車
	土地・建物・設備	57	71	△ 14	80.3	265	空調・冷暖房・給湯設備 集合住宅
	他の商品	8	5	3	160.0	27	農機具
	商品（小計）	719	898	△ 179	80.1	3,300	
役務	クリーニング	8	18	△ 10	44.4	41	
	レンタル・リース・貸借	83	103	△ 20	80.6	350	賃貸アパート リースサービス
	工事・建築・加工	53	84	△ 31	63.1	301	新築工事 増改築工事
	修理・補修	33	61	△ 28	54.1	189	修理サービス
	管理・保管	1	3	△ 2	33.3	12	管理・保管サービス
	役務一般	18	7	11	257.1	138	複合サービス会員
	金融・保険サービス	191	295	△ 104	64.7	1,034	融資サービス ファンド型投資商品
	運輸・通信サービス	697	705	△ 8	98.9	3,026	放送・コンテンツ等 インターネット通信サービス
	教育サービス	11	9	2	122.2	33	補習教育
	教養・娯楽サービス	47	74	△ 27	63.5	250	教室・講座
	保健・福祉サービス	55	56	△ 1	98.2	250	医療サービス
	他の役務	91	174	△ 83	52.3	559	結婚相手紹介サービス 折とうサービス
	内職・副業	11	12	△ 1	91.7	36	ワープロ・パソコン内職
	他の行政サービス	10	11	△ 1	90.9	47	
役務（小計）	1,309	1,612	△ 303	81.2	6,266		
他の相談	59	48	11	122.9	185	交通事故	
総計	2,087	2,558	△ 471	81.6	9,751		

(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。