

平成27年度消費生活相談の受付状況がまとまりました

平成27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9,504件でした。(対前年度比90.0%)

【苦情相談の主な特徴】

- 相談件数のうち苦情は8,776件で、前年度(9,751件)に比べ975件の減少(△10.0%)となりました。(図-1)
- 契約当事者の年代別では、60歳以上が36.9%を占め、前年度より相談件数、割合ともに減少しましたが、依然として高い割合を占めています。40代、50代は僅かながら2年連続で割合は上昇しています。(図-2)
- 商品・役務別で最も多いものは、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に係るものなど)の2,335件(26.6%)で、苦情総件数は10%減少している中で102件増加しています。次いでインターネット通信サービス(インターネット接続回線)の538件で、前年度に比べて68件増加しています。(図-3)
- 販売購入形態別では、通信販売が20歳未満から60歳代の各年代で最も比率が高くなっており、全体でも38.7%を占めています。(図-4,6)
- 投資に関する相談件数は158件で、前年度に比べ165件の減少(△51.1%)となりましたが、契約当事者60歳以上の相談が69.0%と高い割合を占めています。(図-7、8)
- 架空請求に関する相談は年々増加しており、この5年間で4倍近い相談が寄せられています。(図-9)
- 県と市町村の相談件数(苦情)の合計は、前年度と比較して59件(0.4%)の増加となっています。(図-10)

≪「特殊詐欺、ひとごとじゃない!」キャンペーン「俺の恩返し!」プロジェクト実施中!!≫

☆「特殊詐欺は決してひとごとじゃない!」ことを、家族みんなで話し合いましょう!

☆留守番電話の設定、家族の電話番号の登録、非通知電話拒否設定などの電話機設定をし、詐欺電話に出ないことも効果的です!

★今年度は「俺の恩返しプロジェクト!」を推進中!働き盛り世代による訓練型講座の受講、特殊詐欺被害防止啓発活動にご協力いただける企業・団体を募集しています!

この取組は、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。

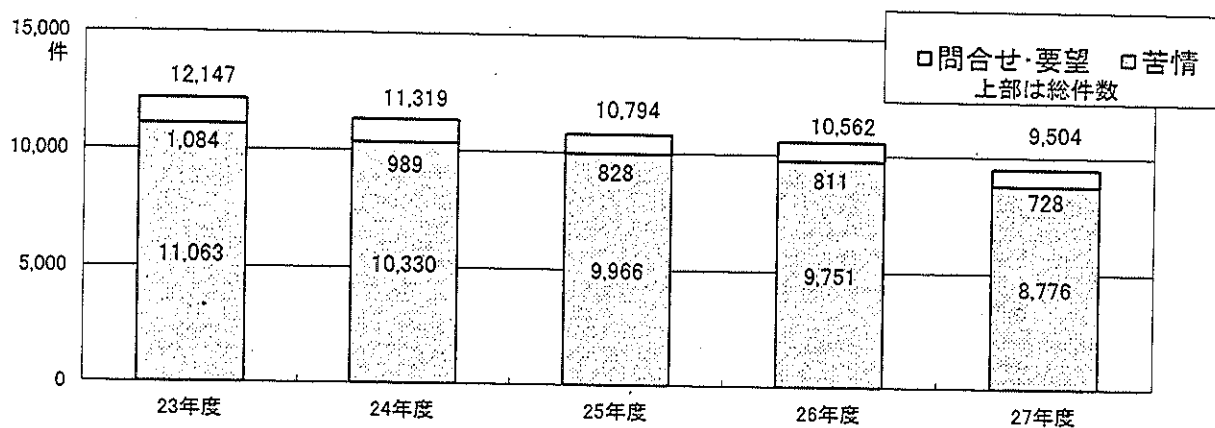
イベント満載 今年の信州!!

- 国際フラワーフォーラム 2016 (7月)
- 信州プレデスティネーションキャンペーン (7月~)
- 第1回「山の日」記念全国大会 (8月)
- G7 長野県・軽井沢交通大会 (9月)
- 第72回 国民体育大会冬季大会 (1月)

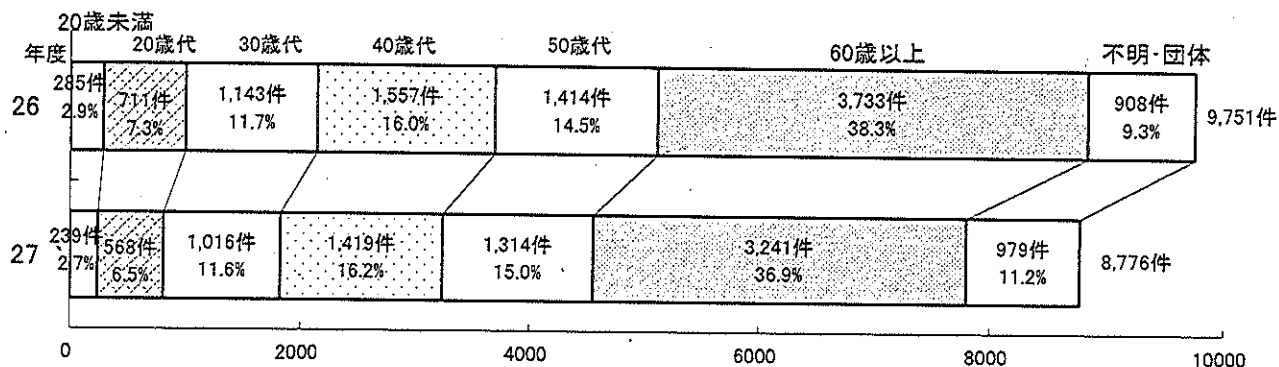
しあわせ信州創造プラン(長野県総合5か年計画)推進中

担当 : 県民文化部くらし安全・消費生活課
相談啓発係
(課長)戸田 智万 (担当)田中 利彦
電話 : 026-223-6770(直通)
FAX : 026-223-6771

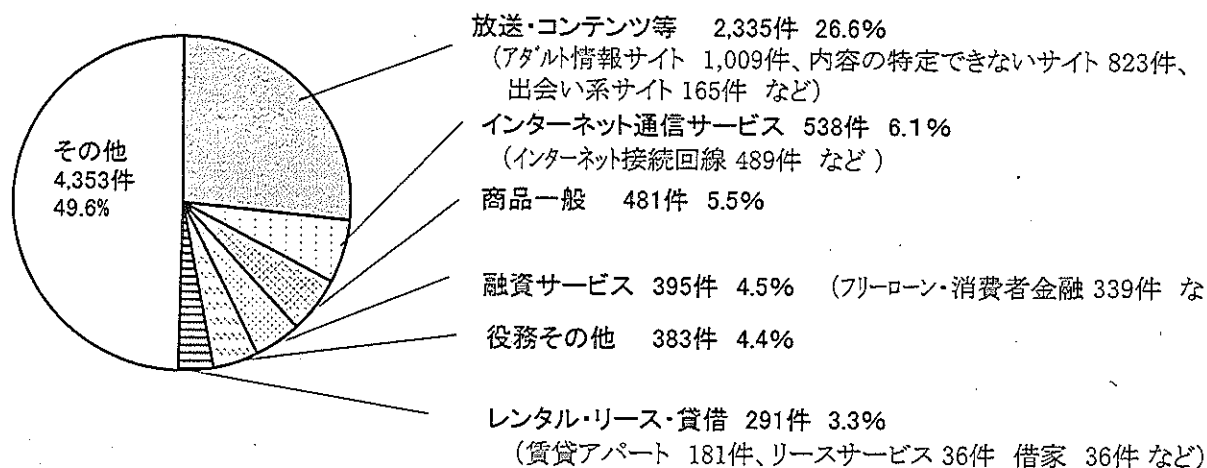
〔図-1 相談件数の推移〕



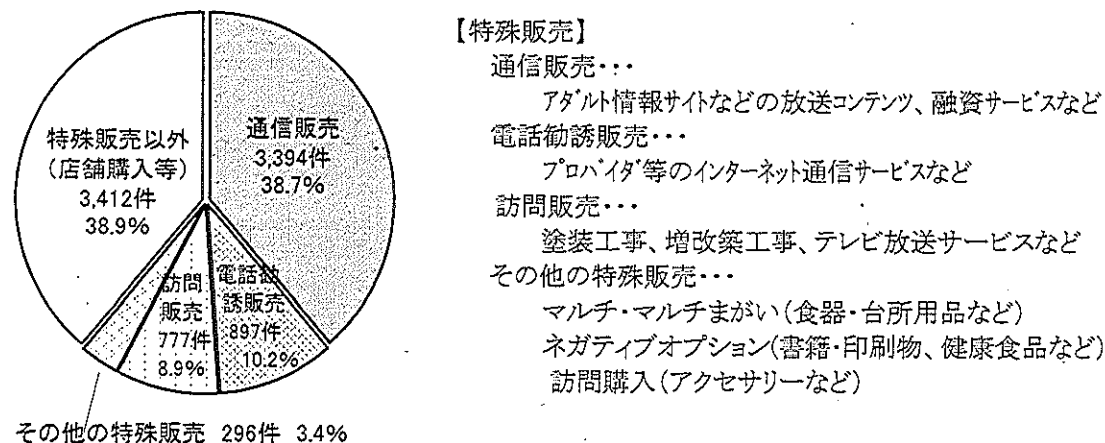
〔図-2 契約当事者年代別相談(苦情)件数・割合〕



〔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〕



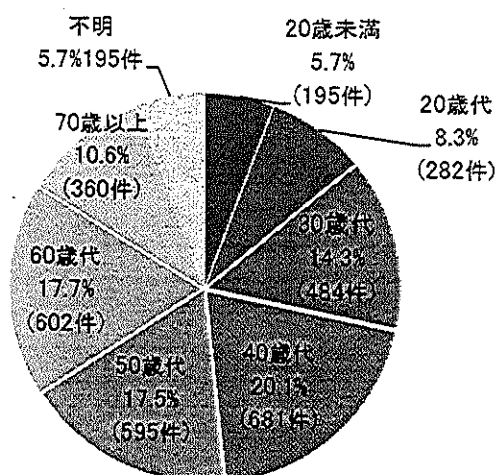
〔図-5 販売購入形態別(主なもの)の商品・役務別、年代別相談(苦情)件数〕

○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(アダルト情報サイト、内容の特定できないサイト、出会い系サイトなど)	2,195
役務その他(興信所、解約代行サービスなど)	121
商品一般	82
健康食品	78
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)	63

年齢別相談件数(3,394件中)

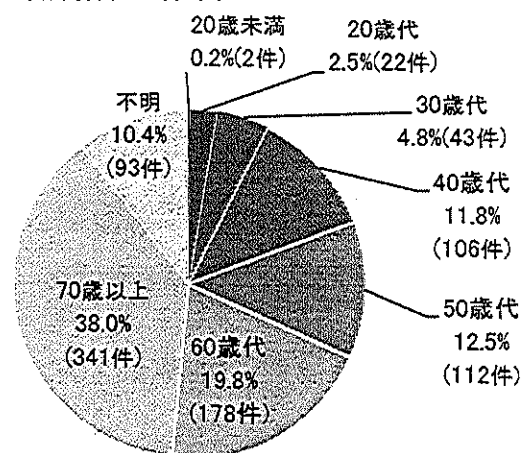


○電話勧誘販売

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数
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)	369
役務その他(広告代理サービス、結婚相手紹介サービスなど)	72
商品一般	62
健康食品	55
電話・固定電話	45

年齢別相談件数(897件中)

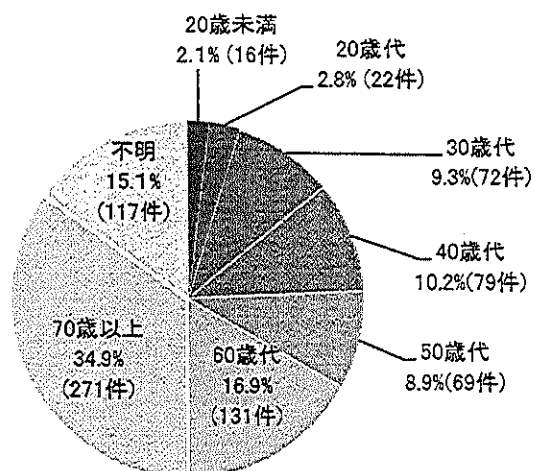


○訪問販売

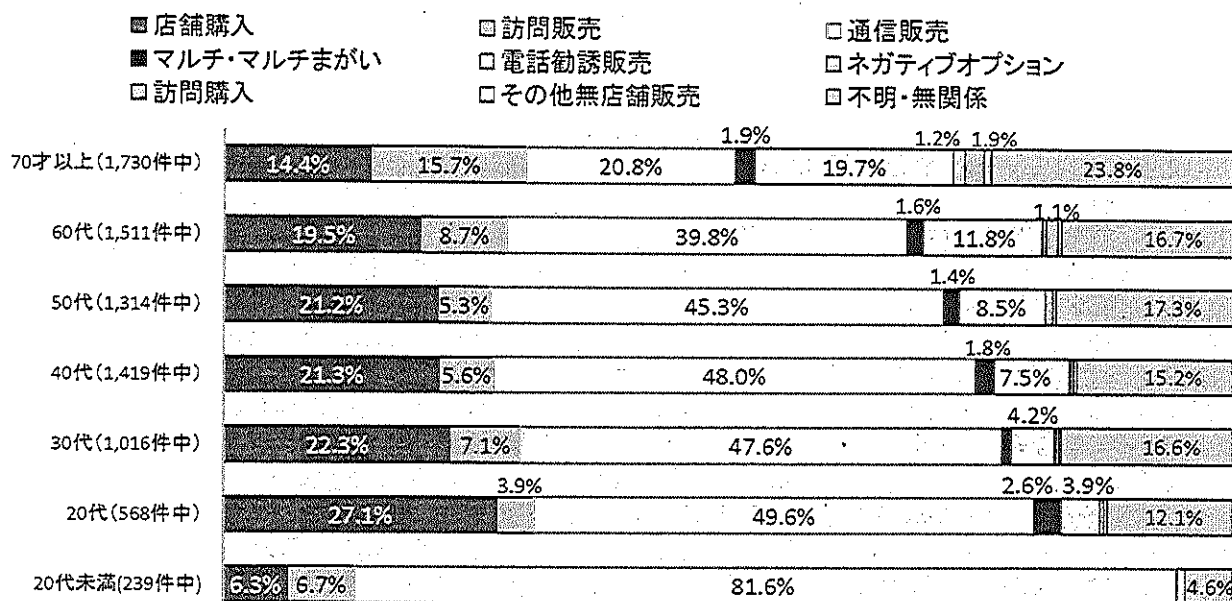
相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数
工事・建築・加工(塗装工事、増改築工事など)	74
商品一般	68
家具・寝具(ふとん類など)	68
役務その他(折とうサービス、結婚相手紹介サービスなど)	65
放送コンテンツ等(テレビ放送サービスなど)	54

年齢別相談件数(777件中)

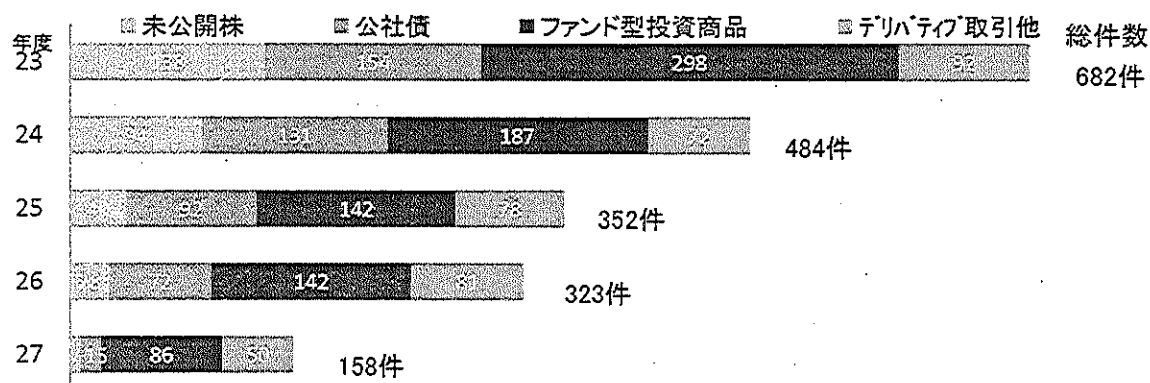


〔図-6 年齢別販売購入形態受付状況〕

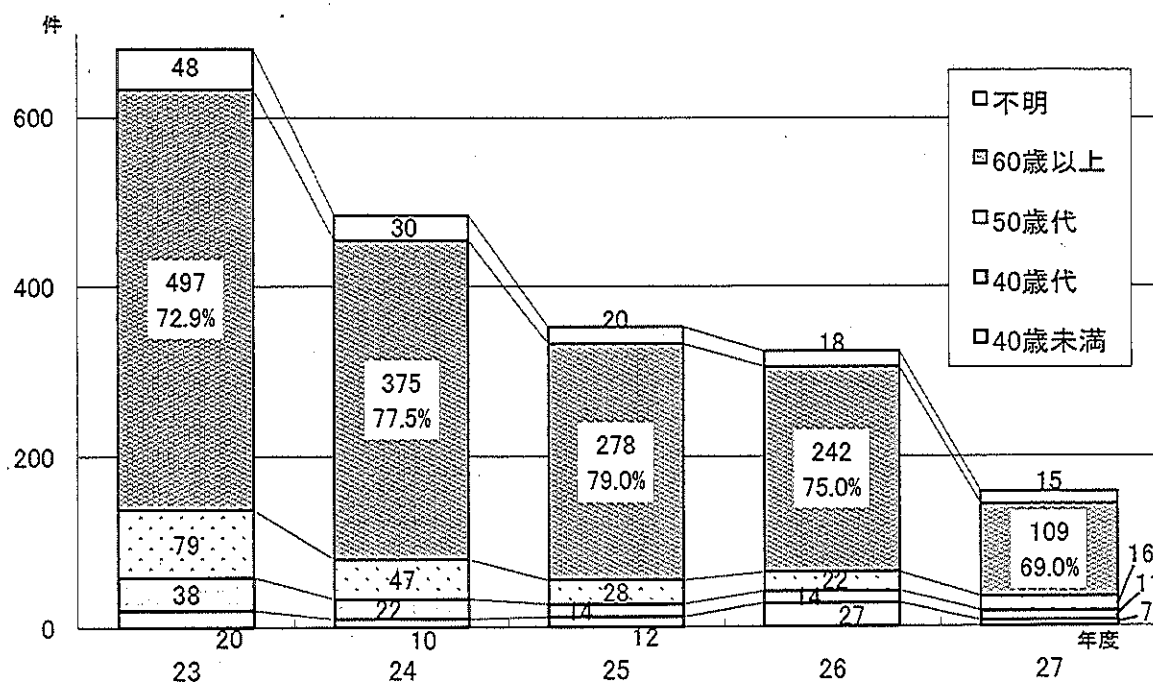


※1.0%以下の項目は記載を省略しています。

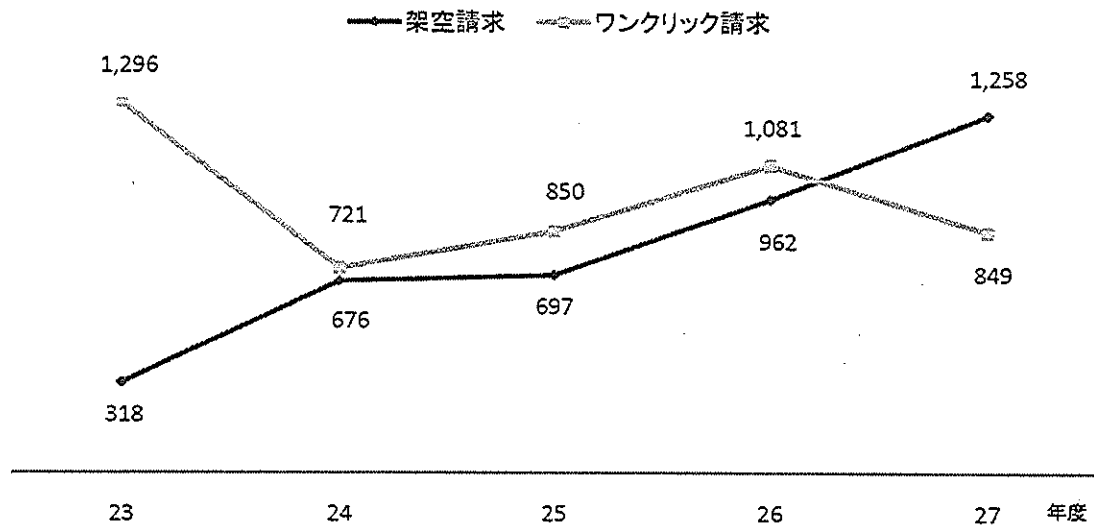
〔図-7 商品別投資に関する相談(苦情)件数の推移〕



〔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件数の推移〕



〔図-10 県と市町村の消費生活相談窓口相談件数(苦情)〕

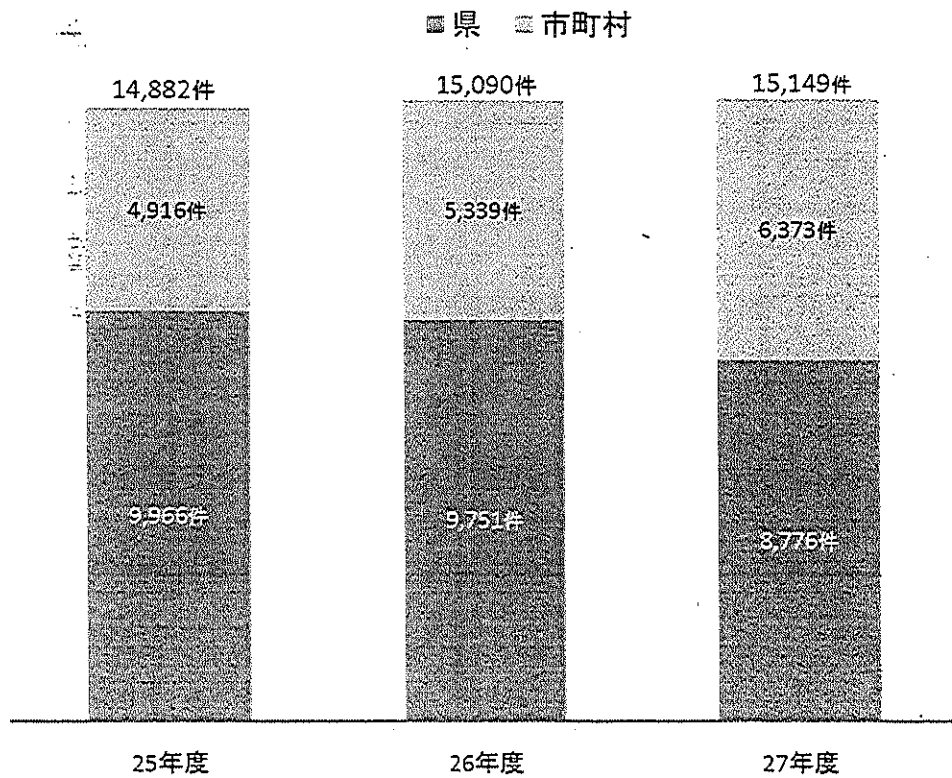


表 1

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
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

表2

契約当事者の年代別、男女別相談（苦情）件数

年 代	27年度					26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	137	93	9	239	2.7	197	85	3	285	2.9
20歳代	288	280		568	6.5	357	354		711	7.3
30歳代	568	446	2	1,016	11.6	626	515	2	1,143	11.7
40歳代	745	672	2	1,419	16.2	872	684	1	1,557	16.0
50歳代	725	588	1	1,314	15.0	771	641	2	1,414	14.5
60歳代	863	640	8	1,511	17.2	945	708	2	1,655	17.0
70歳以上	788	939	3	1,730	19.7	849	1,225	4	2,078	21.3
不明・団体	351	278	350	979	11.2	280	204	424	908	9.3
合 計	4,465	3,936	375	8,776	100.0	4,897	4,416	438	9,751	100.0
男女別 構成比 (%)	50.9	44.8	4.3	100.0	-	50.2	45.3	4.5	100.0	-
60歳以上 (再掲)	1,651	1,579	11	3,241	36.9	1,794	1,933	6	3,733	38.3
60歳以上の男女別 構成比 (%)	37.0	40.1	-	-	-	36.6	43.8	-	-	-

表 3 - 1

商品・役務別相談（苦情）件数

商品・役務別分類		27年度	26年度	対前年比		主 な 相 談 内 容
		件 数	件 数	件 数	率(%)	
商 品	商品一般	481	627	△ 146	76.7	架空請求
	食料品	400	463	△ 63	86.4	健康食品 魚介類 飲料
	住居品	379	417	△ 38	90.9	家具・寝具 食器・台所用品 食生活機器
	光熱水品	72	71	1	101.4	ガス 電気 石油
	被服品	287	347	△ 60	82.7	アクセサリ 履物 婦人洋服 かばん
	保健衛生品	194	215	△ 21	90.2	化粧品 医療用具 医薬品
	教養娯楽品	490	629	△ 139	77.9	書籍・印刷物 音響・映像製品 パソコン・パソコン関連用品
	車両・乗り物	263	239	24	110.0	四輪自動車
	土地・建物・設備	203	265	△ 62	76.6	空調・冷暖房・給湯設備 集合住宅 土地
	他の商品	21	27	△ 6	77.8	農機具
	商品（小計）	2,790	3,300	△ 510	84.5	
役 務	クリーニング	33	41	△ 8	80.5	
	レンタル・リース・貸借	291	350	△ 59	83.1	賃貸アパート リースサービス 借家
	工事・建築・加工	259	301	△ 42	86.0	新築工事 塗装工事 増改築工事 衛生設備工事
	修理・補修	118	189	△ 71	62.4	修理サービス
	管理・保管	3	12	△ 9	25.0	
	役務一般	77	138	△ 61	55.8	複合サービス会員
	金融・保険サービス	799	1,034	△ 235	77.3	融資サービス 預貯金・証券等 ファンド型投資商品
	運輸・通信サービス	3,171	3,026	145	104.8	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	31	33	△ 2	93.9	補習教育
	教養・娯楽サービス	191	250	△ 59	76.4	教室・講座
	保健・福祉サービス	288	250	38	115.2	医療 理美容 老人福祉・サービス
	他の役務	429	559	△ 130	76.7	投資等の二次被害 祈とうサービス 広告代理サービス 結婚相手紹介サービス
	内職・副業	39	36	3	108.3	
	他の行政サービス	56	47	9	119.1	
	役務（小計）	5,785	6,266	△ 481	92.3	
他の相談		201	185	16	108.6	債権回収 交通事故
合 計		8,776	9,751	△ 975	90.0	

(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27年度		平成26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	2,335	1	2,233	アダルト情報サイト 1,009、内容の特定できないサイト 823、出会い系サイト 165、テレビ放送サービス 85
2	インターネット通信サービス	538	4	470	インターネット接続回線 489
3	商品一般	481	2	627	架空請求 124
4	融資サービス	395	5	447	フリーローン・サラ金（消費者金融） 339
5	役務その他	383	3	499	祈とうサービス 42、結婚相手紹介サービス 39、興信所 35、投資の二次被害 34
6	レンタル・リース・貸借	291	6	350	賃貸アパート 181、リースサービス 36、借家 36、
7	工事・建築・加工	259	7	301	新築工事 72、塗装工事 47、増改築工事 33、工事・建築サービス 27
8	自動車	220	9	205	普通・小型自動車 98、軽自動車 50
9	健康食品	201	8	212	
10	相談その他	172	13	157	
11	移動通信サービス	170	17	134	携帯電話サービス 108、モバイルデータ通信 59
12	家具・寝具	121	14	146	ふとん類 103
13	修理・補修	118	11	189	修理サービス 99、車検サービス 14
14	他の金融関連サービス	97	21	92	
15	書籍・印刷物	93	12	168	新聞 52、書籍21
16	空調・冷暖房・給湯設備	89	19	119	ソーラーシステム 63、給湯システム 22
17	パソコン・パソコン関連用品	88	26	78	パソコンソフト 18、ノートパソコン 13
17	電報・固定電話	88	20	106	IP電話 39
17	医療	88	27	77	
20	ファンド型投資商品	86	15	142	

（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-NEET）」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、323件で、主に4位の融資サービスに含まれる。

4 「投資に関する相談件数」は158件で、20位のファンド型投資商品、ランク外の預貯金証券等のうち公社債、株・未公開株及び投資信託、並びに同じく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27年度			平成26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	3,394	38.7	103.4	3,282	33.7
	電話勧誘販売	897	10.2	76.3	1,176	12.1
	訪問販売	777	8.9	72.1	1,077	11.0
	マルチ・マルチまがい	140	1.6	79.1	177	1.8
	ネガティブ・オプション	41	0.5	39.8	103	1.1
	訪問購入	77	0.9	95.1	81	0.8
	その他無店舗	38	0.4	82.6	46	0.5
	小計	5,364	61.1	90.3	5,942	60.9
特殊販売以外	店舗購入	1,717	19.6	90.1	1,906	19.5
	不明・無関係	1,695	19.3	89.1	1,903	19.5
	小計	3,412	38.9	89.6	3,809	39.1
合 計		8,776	100.0	90.0	9,751	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27年度			平成26年度	
	件 数	構成比 (%)	対前年度比 (%)	件 数	構成比 (%)
1万円未満	704	18.5	90.8	775	18.0
1万円以上5万円未満	681	17.9	98.3	693	16.1
5万円以上10万円未満	447	11.7	45.0	993	23.1
10万円以上50万円未満	1,277	33.5	128.6	993	23.1
50万円以上100万円未満	246	6.4	102.5	240	5.6
100万円以上500万円未満	343	9.0	82.9	414	9.6
500万円以上1,000万円未満	52	1.4	70.3	74	1.7
1,000万円以上5,000万円未満	58	1.5	53.2	109	2.5
5,000万円以上	7	0.2	58.3	12	0.3
合 計	3,815	100.0	88.7	4,303	100.0
平 均 金 額 (円)	900,581			1,207,590	

(注) 金額が不明の件数を除く。

表 6

平成27年度 販売購入形態別、商品・役務別相談（苦情）件数

順 位	全体		店舗購入		訪問販売		通信販売		マルチ・マルチメディア		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	2,335	レンタル・リース・賃借	158	工事・建築・加工	74	放送・コンテンツ等	2193	ファン・ド型投資商品	28	インターネット型投資サービス	309	健康食品	14	アクセサリー	21	医療用具	6	商品一般	275
2	インターネット型サービス	538	自動車	154	商品一般	68	役務その他	121	健康食品	18	役務その他	72	書籍・印刷物	13	和服	10	移動通信サービス	6	融資サービス	188
3	商品一般	481	融資サービス	146	家具・寝具	68	商品一般	82	化粧品	14	商品一般	62	商品一般	3	商品一般	9	飲料	2	相談その他	150
4	融資サービス	395	工事・建築・加工	108	役務その他	65	健康食品	78	商品一般	10	健康食品	55	魚介類	3	自動車	9	家具・寝具	2	レンタル・リース・賃借	100
5	役務その他	383	移動通信サービス	88	放送・コンテンツ等	54	インターネット型投資サービス	63	無期限連環講	9	電報・固定電話	45	飲料	1	被服品一般	6	洗濯・裁縫用具	2	役務その他	84
6	レンタル・リース・賃借	291	医療	73	空調・冷暖房・給排水設備	51	融資サービス	54	役務一般	7	預貯金・証券等	30	菓子類	1	履物	4	役務一般	2	工事・建築・加工	67
7	工事・建築・加工	269	修理・補修	72	書籍・印刷物	36	家具・寝具	47	家具・寝具	6	老人福祉・サービス	23	食器・台所用品	1	食器・台所用品	3	教室・講座	2	放送・コンテンツ等	57
8	自動車	220	理美容	57	役務一般	34	化粧品	41	食器・台所用品	5	ファン・ド型投資商品	21	アクセサリー	1	酒類	2	役務その他	2	インターネット型投資サービス	57
9	健康食品	201	電気・電気機器	39	他の住居品	32	他の教養・娯楽	38	飲料	4	魚介類	20	化粧品	1	紳士・婦人洋服	2	魚介類	1	他の金融関連サービス	50
10	相談その他	172	役務その他	38	インターネット型投資サービス	32	自動車	36	パソコン・パソコン関連商品	3	書籍・印刷物	16	他の教養・娯楽品	1	他の商品	2	調理食品	1	他の行政サービス	49
11	移動通信サービス	170	和服	28	衛生サービス	25	移動通信サービス	31	洋装下着	3	放送・コンテンツ等	16	文具・事務用品	1	住居品一般	1	食生活機器	1	他の保健・福祉	38
12	家具・寝具	121	医療器具	28	医療用具	23	紳士・婦人洋服	27	預貯金・証券等	3	集合住宅	14	雑誌・電話帳用品	1	洋服一般	1	洋装下着	1	移動通信サービス	29
13	修理・補修	118	他の金融関連サービス	26	レンタル・リース・賃借	22	他の教養・娯楽品	26	他の金融関連サービス	3	教室・講座	12			他の保健衛生品	1	和服	1	役務一般	28
14	他の金融関連サービス	97	商品一般	25	修理・補修	21	履物	25	洗淨剤等	2	他の保険・福祉	11					パソコン・パソコン関連商品	1	預貯金・証券等	26
15	書籍・印刷物	93	クリーニング	24	生命保険	17	他の身の回り品	25	医療用具	2	家具・寝具	9			時計	1	音響・映像製品	1	ファン・ド型投資商品	23
16	空調・冷暖房・給排水設備	89	教室・講座	24	学習教材	16	音響・映像製品	24	学習教材	2	学習教材	8			他の教養・娯楽品	1	他の教養・娯楽品	1	生命保険	23
17	パソコン・パソコン関連用品	88	空調・冷暖房機器	24	健康食品	15	かばん	19	自動車用品	2	他の教養・娯楽品	7			集合住宅	1	レンタル・リース・賃借	1	修理・補修	20
18	電報・固定電話	88	他の教養・娯楽品	20	電報・固定電話	15	玩具・遊具	19	デリバティブ取引	2	工事・建築・加工	7			土地・建物・設備一般	1	修理・補修	1	損害保険	20
19	医療	88	調理食品	19	食器・台所用品	11	食生活機器	18	放送・コンテンツ等	2	融資サービス	7			役務その他	1	ファン・ド型投資商品	1	電気	18
20	ファン・ド型投資商品	86	アクセサリー	18	冠婚葬祭	10	家具・寝具	18	各種会員権	2	移動通信サービス	7					他の金融関連サービス	1	自動車	18
	その他	2,403	その他	548	その他	88	その他	407	その他	13	その他	86					その他		その他	375
	合計	8,776	合計	4,717	合計	777	合計	3,394	合計	140	合計	897	合計	41	合計	77	合計	38	合計	1,095

(注) 商品・役務の分類は「全国消費生活情報センター(P10-NEI)」の分類による。

表7

平成27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	2,335	放送・コンテンツ等	176	放送・コンテンツ等	326	放送・コンテンツ等	472	放送・コンテンツ等	442	放送・コンテンツ等	425	放送・コンテンツ等	223	放送・コンテンツ等	74		
2	インターネット接続サービス	538	健康食品	9	レンタル・リース・賃借	59	インターネット接続サービス	94	インターネット接続サービス	108	インターネット接続サービス	116	商品一般	147	商品一般	72		
3	商品一般	481	自動車	6	融資サービス	54	融資サービス	81	融資サービス	68	商品一般	106	健康食品	107	レンタル・リース・賃借	64		
4	融資サービス	395	玩具・遊具	5	自動車	27	レンタル・リース・賃借	59	役務その他	53	商品一般	56	役務その他	58	インターネット接続サービス	60		
5	役務その他	383	役務その他	5	理美容	23	自動車	47	商品一般	44	役務その他	48	融資サービス	50	役務その他	59		
6	レンタル・リース・賃借	291	相談その他	4	商品一般	22	役務その他	22	レンタル・リース・賃借	51	工事・建築・加工	42	工事・建築・加工	49	相談その他	57		
7	工事・建築・加工	259	商品一般	3	インターネット接続サービス	21	インターネット接続サービス	36	自動車	37	レンタル・リース・賃借	39	自動車	33	工事・建築・加工	37		
8	自動車	220	音響・映像製品	3	移動通信サービス	19	工事・建築・加工	35	工事・建築・加工	34	移動通信サービス	32	移動通信サービス	22	家具・寝具	28		
9	健康食品	201	学校教育	3	役務その他	18	移動通信サービス	25	移動通信サービス	30	自動車	30	相談その他	22	融資サービス	26		
10	相談その他	172	他の身の回り品	2	医療	11	商品一般	22	相談その他	27	修理・補修	23	健康食品	21	預貯金・証券等	26		
11	移動通信サービス	170	他の教養娯楽品	2	教室・講座	10	修理・補修	15	修理・補修	20	化粧品	20	健康食品	20	電報・固定電話	25		
12	家具・寝具	121	レンタル・リース・賃借	2	バス・タクシー・バス・タクシー	8	相談その他	13	教室・講座	19	バス・タクシー・バス・タクシー	17	書籍・印刷物	19	ファッション型投資商品	24		
13	修理・補修	118	移動通信サービス	2	相談その他	8	教室・講座	11	修理・補修	18	和服	16	レンタル・リース・賃借	19	老人福祉・サービス	23		
14	他の金融関連サービス	97	内職・副業	2	健康食品	7	健康食品	10	理美容	16	他の金融関連サービス	16	預貯金・証券等	19	書籍・印刷物	17		
15	書籍・印刷物	93	飲料	1	紳士・婦人洋服	7	健康食品	10	電話機・電話機用品	15	医療	14	家具・寝具	18	医療用具	16		
16	空調・冷暖房・給湯設備	89	調理食品	1	他の金融関連サービス	7	他の教養娯楽品	10	学習教材	14	電話機・電話機用品	13	修理・補修	18	他の金融関連サービス	15		
17	バス・タクシー・バス・タクシー	88	洗浄剤等	1	化粧品	6	他の金融関連サービス	9	他の金融関連サービス	14	食生活機器	12	電報・固定電話	17	レンタル・リース・賃借	15		
18	電報・固定電話	88	かばん	1	修理・補修	6	理美容	8	健康食品	13	アパレル・アクセサリー	12	和服	16	生命保険	13		
19	医療	88	洋服一般	1	冠婚葬祭	6	内職・副業	8	他の教養・娯楽	13	相談その他	12	ファッション型投資商品	16	他の保健・福祉	13		
20	ファッション型投資商品	86	書籍・印刷物	1	電話機・電話機用品	5	履物	7	医療	12	健康食品	11	他の教養娯楽品	14	他の住居品	12		
	その他	2,463	その他	9	その他	91	その他	214	その他	324	その他	286	その他	433	その他	303		
	合計	8,776	合計	239	合計	568	合計	1,016	合計	1,410	合計	1,314	合計	1,511	合計	1,730	合計	979

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

表 8

内容別相談（苦情）件数

相 談 内 容 別 分 類	27 年 度		26 年 度		対前年度比	
	件 数	相談件数に 占める割合	件 数	相談件数に 占める割合	件 数	率
	A	%	B	%	(A-B)	(A/B) %
契 約（解 約）	5,641	64.3	6,144	63.0	△ 503	91.8
販 売 方 法	5,169	58.9	5,992	61.5	△ 823	86.3
価 格 ・ 料 金	989	11.3	1,646	16.9	△ 657	60.1
接 客 対 応	960	10.9	1,237	12.7	△ 277	77.6
品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	881	10.0	937	9.6	△ 56	94.0
表 示 ・ 広 告	400	4.6	529	5.4	△ 129	75.6
法 規 ・ 基 準	218	2.5	276	2.8	△ 58	79.0
安 全 ・ 衛 生	221	2.5	239	2.5	△ 18	92.5
計 量 ・ 量 目	7	0.1	21	0.2	△ 14	33.3
包 装 ・ 容 器	5	0.1	19	0.2	△ 14	26.3
施 設 ・ 設 備	11	0.1	6	0.1	5	183.3
（ 相 談 件 数 ）	（8,776）		（9,751）		△ 975	90.0

（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