

平成28年度 消費生活相談受付状況（県消費生活センター受付分）

資料 3

速報値（平成29年5月15現在）

長野県県民文化部くらし安全・消費生活課

1 相談の受付状況

受付種別 (PIO-NET項目)	28年度		27年度		対前年同月比		26年度
	A	Aの 構成比	B	Bの 構成比	(A-B)	率 (A/B)	
苦 情	(件) 7,388	(%) 92.1	(件) 8,776	(%) 92.3	(件) △ 1,388	(%) 84.2	(件) 9,751
問 合 せ	633	7.9	725	7.6	△ 92	87.3	805
要 望	2	0.0	3	0.0	△ 1	66.7	6
合 計	8,023	100.0	9,504	100.0	△ 1,481	84.4	10,562

(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)	28年度		27年度		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) 1,420	(%) 19.2	(件) 1,717	(%) 19.6	(件) △ 297	(%) 82.7	(件) 1,906
1 訪問販売	782	10.6	777	8.9	5	100.6	1,077
2 通信販売	2,723	36.9	3,394	38.7	△ 671	80.2	3,282
3 マルチ・マルチまがい	139	1.9	140	1.6	△ 1	99.3	177
4 電話勧誘販売	743	10.1	897	10.2	△ 154	82.8	1,176
5 ネガティブ・オプション	36	0.5	41	0.5	△ 5	87.8	103
6 訪問購入	91	1.2	77	0.9	14	118.2	81
8 その他無店舗販売	28	0.4	38	0.4	△ 10	73.7	46
9 不明・無関係	1,426	19.3	1,695	19.3	△ 269	84.1	1,903
合 計	7,388	100.0	8,776	100.0	△ 1,388	84.2	9,751

(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 センターに係る相談方法別の相談件数

区分		平成28年度					27年度	26年度	25年度	24年度	23年度	
		北信 (長野)	中信 (松本)	南信 (飯田)	東信 (上田)	計	計	計	計	計	計	
苦 情	来 訪	件数	217	206	358	257	1,038	1,160	1,345	1,318	1,570	1,913
		構成比 (%)	9.5	10.6	24.3	15.2	14.0	13.2	13.8	13.2	15.2	17.3
	電 話	件数	2,062	1,737	1,114	1,426	6,339	7,603	8,372	8,625	8,742	9,124
		構成比 (%)	90.2	89.4	75.6	84.6	85.8	86.6	85.9	86.5	84.6	82.5
	文 書	件数	6	0	2	3	11	13	34	23	19	26
		構成比 (%)	0.3	0.0	0.1	0.2	0.1	0.1	0.3	0.2	0.2	0.2
計		2,285	1,943	1,474	1,686	7,388	8,776	9,751	9,966	10,331	11,063	
問合せ		247	109	154	123	633	725	805	823	973	1,069	
要 望		1	0	0	1	2	3	6	5	15	15	
合 計		2,533	2,052	1,628	1,810	8,023	9,504	10,562	10,794	11,319	12,147	

4 センターに係る苦情相談の処理結果

区分		平成28年度					27年度	26年度	25年度	24年度	23年度
		北信 (長野)	中信 (松本)	南信 (飯田)	東信 (上田)	計	計	計	計	計	計
助 言 (自主交渉)	件数	1,170	1,480	778	942	4,370	5,456	6,391	6,547	7,361	8,285
	構成比 (%)	51.2	76.2	52.8	55.9	59.1	62.2	65.5	65.7	71.3	74.9
情報提供	件数	855	255	441	286	1,837	1,968	2,089	2,241	1,912	1,796
	構成比 (%)	37.4	13.1	29.9	17.0	24.9	22.4	21.4	22.5	18.5	16.2
斡旋解決	件数	73	90	196	296	655	835	685	575	463	502
	構成比 (%)	3.2	4.6	13.3	17.6	8.9	9.5	7.0	5.8	4.5	4.5
他機関紹介	件数	52	60	1	76	189	193	229	238	249	206
	構成比 (%)	2.3	3.1	0.1	4.5	2.6	2.2	2.3	2.4	2.4	1.9
斡旋不調	件数	6	12	5	10	33	46	63	66	44	46
	構成比 (%)	0.3	0.6	0.3	0.6	0.4	0.5	0.6	0.7	0.4	0.4
処理不要等	件数	124	32	41	69	266	274	293	296	301	210
	構成比 (%)	5.4	1.6	2.8	4.1	3.6	3.1	3.0	3.0	2.9	1.9
継続中	件数	5	14	12	7	38	4	1	3	1	18
	構成比 (%)	0.2	0.7	0.8	0.4	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
計		2,285	1,943	1,474	1,686	7,388	8,776	9,751	9,966	10,331	11,063

(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 販売購入形態に係る年齢別の相談(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	14	121	189	239	214	238	253	152	1,420	19.2
		構成比 (%)	1.0	8.5	13.3	16.8	15.1	16.8	17.8	10.7	100.0	
1	訪問販売	件数	20	42	66	80	67	112	277	118	782	10.6
		構成比 (%)	2.6	5.4	8.4	10.2	8.6	14.3	35.4	15.1	100.0	
2	通信販売	件数	118	201	369	539	510	452	357	177	2,723	36.9
		構成比 (%)	4.3	7.4	13.6	19.8	18.7	16.6	13.1	6.5	100.0	
3	マルチ・マルチまがい	件数	0	19	26	24	14	19	25	12	139	1.9
		構成比 (%)	0.0	13.7	18.7	17.3	10.1	13.7	18.0	8.6	100.0	
4	電話勧誘販売	件数	1	26	36	92	87	129	271	101	743	10.1
		構成比 (%)	0.1	3.5	4.8	12.4	11.7	17.4	36.5	13.6	100.0	
5	初タイプ・オプション	件数	2	0	2	3	2	3	17	7	36	0.5
		構成比 (%)	5.6	0.0	5.6	8.3	5.6	8.3	47.2	19.4	100.0	
6	訪問購入	件数	0	0	0	7	10	21	46	7	91	1.2
		構成比 (%)	0.0	0.0	0.0	7.7	11.0	23.1	50.5	7.7	100.0	
7	その他無店舗販売	件数	0	2	1	3	1	5	14	2	28	0.4
		構成比 (%)	0.0	7.1	3.6	10.7	3.6	17.9	50.0	7.1	100.0	
9	不明・無関係	件数	8	74	139	165	166	225	344	305	1,426	19.3
		構成比 (%)	0.6	5.2	9.7	11.6	11.6	15.8	24.1	21.4	100.0	
合計		件数	163	485	828	1,152	1,071	1,204	1,604	881	7,388	100.0
		構成比 (%)	2.2	6.6	11.2	15.6	14.5	16.3	21.7	11.9	100.0	
27年度合計		件数	239	568	1,016	1,419	1,314	1,511	1,730	979	8,776	
		構成比 (%)	2.7	6.5	11.6	16.2	15.0	17.2	19.7	11.2	100.0	
26年度合計		件数	285	711	1,143	1,557	1,414	1,655	2,078	908	9,751	
		構成比 (%)	2.9	7.3	11.7	16.0	14.5	17.0	21.3	9.3	100.0	

6 投資・金融商品関連の相談（苦情）状況

(1) 年代別に係る相談（苦情）の推移（同期比）

ア 公社債

年度／年代	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24年度				3	9	30	83	6	131
平成25年度				2	5	28	52	5	92
平成26年度				3	2	18	43	6	72
平成27年度					2	4	7	2	15
平成28年度				1		2	3	1	7

イ 株（未公開株を含む）

年度／年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以	不明	合計
平成24年度			3	4	10	32	68	9	126
平成25年度			2	2	5	19	48	5	81
平成26年度					3	18	43	5	69
平成27年度					2	7	25	2	36
平成28年度						5	15	3	23

ウ 未公開株（2009年から項目新設。上記「株」に含まれる）

年度／年代	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24年度			2	4	7	29	44	8	94
平成25年度			2	2	3	8	23	2	40
平成26年度					1	10	16	1	28
平成27年度					1	1	5		7
平成28年度							5	1	6

エ 投資信託

年度／年代	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24年度						2	5		7
平成25年度		2			1	5	6		14
平成26年度			1	1	2		4	2	10
平成27年度					1	2	1		4
平成28年度					2	1	1	1	5

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／年代	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24年度		1	3	5	7	8	7	2	33
平成25年度		1	1	2	2	5	10	2	23
平成26年度	1	8	6	2	4	3	6		30
平成27年度		4		2	1	5	3	2	17
平成28年度		1	4	3	3	7	4	1	23

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／年代	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24年度		2	1	10	21	46	94	13	187
平成25年度		1	5	8	15	28	77	8	142
平成26年度		5	6	8	11	35	72	5	142
平成27年度			3	9	10	16	39	9	86
平成28年度		3	5	7	5	8	20	6	54

キ 合計

年度／年代	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24年度		3	7	22	47	118	257	30	484
平成25年度		4	8	14	28	85	193	20	352
平成26年度	1	13	13	14	22	74	168	18	323
平成27年度		4	3	11	16	34	75	15	158
平成28年度		4	9	11	10	23	43	12	112

7 商品・役務に係る相談（苦情）の状況

(1) 分類別の件数

商品・役務別分類		28年度	27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	367	481	△ 114	76.3	架空請求
	食料品	507	400	107	126.8	健康食品 魚介類 飲料
	住居品	271	379	△ 108	71.5	家具・寝具 食器・台所用品 食生活機器
	光熱水品	64	72	△ 8	88.9	電気 ガス
	被服品	259	287	△ 28	90.2	アクセサリ 和服 紳士・婦人洋服 履物
	保健衛生品	219	194	25	112.9	化粧品 医療用具 医薬品
	教養娯楽品	450	490	△ 40	91.8	パソコン・パソコン関連用品 書籍・印刷物 音響・映像製品
	車両・乗り物	236	264	△ 28	89.4	四輪自動車
	土地・建物・設備	213	203	10	104.9	空調・冷暖房・給湯設備 集合住宅 土地
	他の商品	31	21	10	147.6	農機具
	商品（小計）	2,617	2,791	△ 174	93.8	
役務	クリーニング	27	33	△ 6	81.8	
	レンタル・リース・貸借	286	291	△ 5	98.3	賃貸アパート リースサービス 借家
	工事・建築・加工	242	259	△ 17	93.4	新築工事 塗装工事 工事・建築サービス
	修理・補修	103	118	△ 15	87.3	修理サービス
	管理・保管	2	3	△ 1	66.7	
	役務一般	49	77	△ 28	63.6	複合サービス会員
	金融・保険サービス	584	798	△ 214	73.2	融資サービス 生命保険 預貯金・証券等
	運輸・通信サービス	2,379	3,171	△ 792	75.0	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	33	31	2	106.5	補習教育
	教養・娯楽サービス	198	191	7	103.7	教室・講座
	保健・福祉サービス	184	288	△ 104	63.9	医療 理美容 衛生サービス
	他の役務	437	429	8	101.9	折とうサービス 興信所 結婚相手紹介サービス 広告代理サービス
	内職・副業	40	39	1	102.6	
	他の行政サービス	28	56	△ 28	50.0	
役務（小計）	4,592	5,784	△ 1,192	79.4		
他の相談	179	201	△ 22	89.1	債権回収 相続	
合計	7,388	8,776	△ 1,388	84.2		

(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。

8 消費生活相談（苦情）における市町村と県との相談分担率の推移

コード	市町村名	平成28年度					平成27年度					平成26年度				
		相談受付件数			受付構成比		相談受付件数			受付構成比		相談受付件数			受付構成比	
		市町村	県センター	合計	市町村	県センター	市町村	県センター	合計	市町村	県センター	市町村	県センター	合計	市町村	県センター
201	長野市	1,204	1,158	2,362	51.0	49.0	1,404	1,258	2,662	52.7	47.3	1,055	1,443	2,498	42.2	57.8
202	松本市	1,062	771	1,833	57.9	42.1	911	1,026	1,937	47.0	53.0	925	1,195	2,120	43.6	56.4
203	上田市	693	891	1,584	43.8	56.3	484	1,060	1,544	31.3	68.7	105	1,300	1,405	7.5	92.5
204	岡谷市	328	75	403	81.4	18.6	339	66	405	83.7	16.3	319	102	421	75.8	24.2
205	飯田市	263	696	959	27.4	72.6	203	903	1,106	18.4	81.6	176	985	1,161	15.2	84.8
206	諏訪市	243	77	320	75.9	24.1	307	80	387	79.3	20.7	261	114	375	69.6	30.4
207	須坂市	126	134	260	48.5	51.5	96	130	226	42.5	57.5	22	171	193	11.4	88.6
208	小諸市	216	121	337	64.1	35.9	177	127	304	58.2	41.8	179	155	334	53.6	46.4
209	伊那市	382	156	538	71.0	29.0	394	166	560	70.4	29.6	360	167	527	68.3	31.7
210	駒ヶ根市	163	59	222	73.4	26.6	120	79	199	60.3	39.7	87	96	183	47.5	52.5
211	中野市	95	127	222	42.8	57.2	125	152	277	45.1	54.9	69	154	223	30.9	69.1
212	大町市	159	76	235	67.7	32.3	125	74	199	62.8	37.2	133	112	245	54.3	45.7
213	飯山市	83	45	128	64.8	35.2	105	39	144	72.9	27.1	121	67	188	64.4	35.6
214	茅野市	254	72	326	77.9	22.1	236	80	316	74.7	25.3	250	99	349	71.6	28.4
215	塩尻市	385	165	550	70.0	30.0	351	189	540	65.0	35.0	270	261	531	50.8	49.2
217	佐久市	304	255	559	54.4	45.6	286	313	599	47.7	52.3	290	323	613	47.3	52.7
218	千曲市	208	139	347	59.9	40.1	226	166	392	57.7	42.3	239	169	408	58.6	41.4
219	東御市	161	161	322	50.0	50.0	85	161	246	34.6	65.4	107	155	262	40.8	59.2
220	安曇野市	212	303	515	41.2	58.8	169	345	514	32.9	67.1	141	372	513	27.5	72.5
303	小海町	0	21	21	0.0	100.0	0	23	23	0.0	100.0	0	18	18	0.0	100.0
304	川上村	0	11	11	0.0	100.0	1	10	11	9.1	90.9	1	13	14	7.1	92.9
305	南牧村	0	13	13	0.0	100.0	0	12	12	0.0	100.0	0	8	8	0.0	100.0
306	南相木村	2	4	6	33.3	66.7	0	10	10	0.0	100.0	0	2	2	0.0	100.0
307	北相木村	0	6	6	0.0	100.0	1	3	4	25.0	75.0	0	5	5	0.0	100.0
309	佐久穂町	7	56	63	11.1	88.9	5	67	72	6.9	93.1	10	61	71	14.1	85.9
321	軽井沢町	5	70	75	6.7	93.3	6	110	116	5.2	94.8	36	115	151	23.8	76.2
323	御代田町	25	46	71	35.2	64.8	10	59	69	14.5	85.5	1	66	67	1.5	98.5
324	立科町	6	37	43	14.0	86.0	6	23	29	20.7	79.3	2	27	29	6.9	93.1
349	青木村	3	17	20	15.0	85.0	2	25	27	7.4	92.6	0	31	31	0.0	100.0
350	長和町	3	25	28	10.7	89.3	1	32	33	3.0	97.0	7	36	43	16.3	83.7
361	下諏訪町	39	38	77	50.6	49.4	25	25	50	50.0	50.0	6	41	47	12.8	87.2
362	富士見町	11	32	43	25.6	74.4	6	32	38	15.8	84.2	8	39	47	17.0	83.0
363	原村	8	12	20	40.0	60.0	4	22	26	15.4	84.6	10	36	46	21.7	78.3
382	辰野町	5	58	63	7.9	92.1	1	44	45	2.2	97.8	7	67	74	9.5	90.5
383	箕輪町	7	79	86	8.1	91.9	12	89	101	11.9	88.1	4	74	78	5.1	94.9
384	飯島町	6	46	52	11.5	88.5	9	48	57	15.8	84.2	2	54	56	3.6	96.4
385	南箕輪村	3	47	50	6.0	94.0	6	47	53	11.3	88.7	3	60	63	4.8	96.2
386	中川村	0	27	27	0.0	100.0	0	30	30	0.0	100.0	0	21	21	0.0	100.0
388	宮田村	0	26	26	0.0	100.0	1	41	42	2.4	97.6	5	36	41	12.2	87.8

8 消費生活相談（苦情）における市町村と県との相談分担率の推移

コード	市町村名	平成28年度					平成27年度					平成26年度				
		相談受付件数			受付構成比		相談受付件数			受付構成比		相談受付件数			受付構成比	
		市町村	県センター	合計	市町村	県センター	市町村	県センター	合計	市町村	県センター	市町村	県センター	合計	市町村	県センター
402	松川町	2	74	76	2.6	97.4	1	84	85	1.2	98.8	2	86	88	2.3	97.7
403	高森町	6	74	80	7.5	92.5	5	90	95	5.3	94.7	0	94	94	0.0	100.0
404	阿南町	5	20	25	20.0	80.0	2	32	34	5.9	94.1	2	34	36	5.6	94.4
407	阿智村	5	39	44	11.4	88.6	3	40	43	7.0	93.0	0	40	40	0.0	100.0
409	平谷村	0	1	1	0.0	100.0	0	0	0	0.0	0.0	1	0	1	100.0	0.0
410	根羽村	0	3	3	0.0	100.0	4	5	9	44.4	55.6	2	9	11	18.2	81.8
411	下條村	1	16	17	5.9	94.1	2	11	13	15.4	84.6	9	20	29	31.0	69.0
412	売木村	0	2	2	0.0	100.0	0	4	4	0.0	100.0	0	2	2	0.0	100.0
413	天龍村	3	6	9	33.3	66.7	1	9	10	10.0	90.0	0	11	11	0.0	100.0
414	泰阜村	2	8	10	20.0	80.0	1	6	7	14.3	85.7	2	5	7	28.6	71.4
415	喬木村	3	48	51	5.9	94.1	1	48	49	2.0	98.0	0	47	47	0.0	100.0
416	豊丘村	8	25	33	24.2	75.8	0	32	32	0.0	100.0	11	38	49	22.4	77.6
417	大鹿村	2	2	4	50.0	50.0	0	9	9	0.0	100.0	2	12	14	14.3	85.7
422	上松町	2	9	11	18.2	81.8	6	15	21	28.6	71.4	0	19	19	0.0	100.0
423	南木曾町	6	16	22	27.3	72.7	5	22	27	18.5	81.5	8	13	21	38.1	61.9
425	木祖村	10	9	19	52.6	47.4	11	13	24	45.8	54.2	3	10	13	23.1	76.9
429	王滝村	0	1	1	0.0	100.0	1	3	4	25.0	75.0	0	1	1	0.0	100.0
430	大桑村	4	4	8	50.0	50.0	3	14	17	17.6	82.4	4	13	17	23.5	76.5
432	木曾町	4	35	39	10.3	89.7	10	38	48	20.8	79.2	4	31	36	11.4	88.6
446	麻績村	3	7	10	30.0	70.0	2	10	12	16.7	83.3	6	8	14	42.9	57.1
448	生坂村	1	7	8	12.5	87.5	0	6	6	0.0	100.0	0	7	7	0.0	100.0
450	山形村	0	46	46	0.0	100.0	2	32	34	5.9	94.1	0	44	44	0.0	100.0
451	朝日村	1	20	21	4.8	95.2	1	15	16	6.3	93.8	3	16	19	15.8	84.2
452	筑北村	3	19	22	13.6	86.4	0	9	9	0.0	100.0	4	24	28	14.3	85.7
481	池田町	17	38	55	30.9	69.1	2	34	36	5.6	94.4	5	48	53	9.4	90.6
482	松川村	9	28	37	24.3	75.7	8	49	57	14.0	86.0	19	48	67	28.4	71.6
485	白馬村	0	42	42	0.0	100.0	5	42	47	10.6	89.4	8	53	61	13.1	86.9
486	小谷村	1	2	3	33.3	66.7	1	10	11	9.1	90.9	0	4	4	0.0	100.0
521	坂城町	4	43	47	8.5	91.5	2	76	78	2.6	97.4	0	64	64	0.0	100.0
541	小布施町	8	34	42	19.0	81.0	2	35	37	5.4	94.6	7	36	43	16.3	83.7
543	高山村	1	17	18	5.6	94.4	1	15	16	6.3	93.8	2	27	29	6.9	93.1
561	山ノ内町	11	40	51	21.6	78.4	21	50	71	29.6	70.4	14	45	59	23.7	76.3
562	木島平村	4	8	12	33.3	66.7	8	15	23	34.8	65.2	0	9	9	0.0	100.0
563	野沢温泉村	1	10	11	9.1	90.9	0	17	17	0.0	100.0	0	15	15	0.0	100.0
583	信濃町	10	37	47	21.3	78.7	8	41	49	16.3	83.7	1	34	35	2.9	97.1
588	小川村	2	14	16	12.5	87.5	6	16	22	27.3	72.7	5	18	23	21.7	78.3
590	飯綱町	7	44	51	13.7	86.3	9	70	79	11.4	88.6	4	59	63	6.3	93.7
602	栄村	0	6	6	0.0	100.0	0	5	5	0.0	100.0	0	4	4	0.0	100.0
	県外・不明		382	382	0.0	100.0		588	588	0.0	100.0		453	453	0.0	100.0
	(市町村計)	6,817	7,388	14,205	48.0	52.0	6,373	8,776	15,149	42.1	57.9	5,339	9,751	15,090	35.4	64.6