

## 平成29年度 消費生活相談受付状況（県消費生活センター受付分）

速報値（平成30年5月1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<br>(PIO-NET項目) | 29年度         |             | 28年度         |             | 対前年同期比       |             | 27年度<br>(同期) |
|---------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
|                     | A            | Aの<br>構成比   | B            | Bの<br>構成比   | (A-B)        | 率<br>(A/B)  |              |
| 苦 情                 | (件)<br>6,908 | (%)<br>92.1 | (件)<br>7,388 | (%)<br>92.1 | (件)<br>△ 480 | (%)<br>93.5 | (件)<br>8,776 |
| 問 合 せ               | 590          | 7.9         | 633          | 7.9         | △ 43         | 93.2        | 725          |
| 要 望                 | 4            | 0.0         | 2            | 0.0         | 2            | 200.0       | 3            |
| 合 計                 | 7,502        | 100.0       | 8,023        | 100.0       | △ 521        | 93.5        | 9,504        |

(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<br>(PIO-NET項目) | 29年度         |             | 28年度         |             | 対前年同期比       |             | 27年度<br>(同期) |
|-----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
|                       | A            | Aの<br>構成比   | B            | Bの<br>構成比   | 件数<br>(A-B)  | 率<br>(A/B)  |              |
| 0 店舗購入                | (件)<br>1,292 | (%)<br>18.7 | (件)<br>1,420 | (%)<br>19.2 | (件)<br>△ 128 | (%)<br>91.0 | (件)<br>1,717 |
| 1 訪問販売                | 646          | 9.4         | 782          | 10.6        | △ 136        | 82.6        | 777          |
| 2 通信販売                | 2,367        | 34.3        | 2,723        | 36.9        | △ 356        | 86.9        | 3,394        |
| 3 マルチ・マルチまがい          | 168          | 2.4         | 139          | 1.9         | 29           | 120.9       | 140          |
| 4 電話勧誘販売              | 672          | 9.7         | 743          | 10.1        | △ 71         | 90.4        | 897          |
| 5 ネガティブ・オプション         | 44           | 0.6         | 36           | 0.5         | 8            | 122.2       | 41           |
| 6 訪問購入                | 78           | 1.1         | 91           | 1.2         | △ 13         | 85.7        | 77           |
| 7 その他無店舗販売            | 23           | 0.3         | 28           | 0.4         | △ 5          | 82.1        | 38           |
| 8 不明・無関係              | 1,618        | 23.4        | 1,426        | 19.3        | 192          | 113.5       | 1,695        |
| 合 計                   | 6,908        | 100.0       | 7,388        | 100.0       | △ 480        | 93.5        | 8,776        |

(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29年度     |            |            |            |       | 28年度  | 27年度  | 26年度  | 25年度   | 24年度   |        |
|--------|-----|------------|------------|------------|------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
|        |     | 北信<br>(長野) | 中信<br>(松本) | 南信<br>(飯田) | 東信<br>(上田) | 計     | 計     | 計     | 計     | 計      | 計      |        |
| 苦<br>情 | 来 訪 | 件数         | 188        | 174        | 326        | 263   | 951   | 1,038 | 1,160 | 1,345  | 1,318  | 1,570  |
|        |     | 構成比<br>(%) | 8.5        | 9.7        | 23.3       | 17.3  | 13.8  | 14.0  | 13.2  | 13.8   | 13.2   | 15.2   |
|        | 電 話 | 件数         | 2,008      | 1,616      | 1,071      | 1,255 | 5,950 | 6,339 | 7,602 | 8,372  | 8,625  | 8,741  |
|        |     | 構成比<br>(%) | 91.2       | 90.2       | 76.7       | 82.6  | 86.1  | 85.8  | 86.6  | 85.9   | 86.5   | 84.6   |
|        | 文 書 | 件数         | 5          | 1          | 0          | 1     | 7     | 11    | 14    | 34     | 23     | 19     |
|        |     | 構成比<br>(%) | 0.2        | 0.1        | 0          | 0.1   | 0.1   | 0.1   | 0.2   | 0.3    | 0.2    | 0.2    |
|        | 計   |            | 2,201      | 1,791      | 1,397      | 1,519 | 6,908 | 7,388 | 8,776 | 9,751  | 9,966  | 10,330 |
|        | 問合せ |            | 237        | 107        | 165        | 81    | 590   | 633   | 725   | 805    | 823    | 974    |
|        | 要 望 |            | 1          | 2          | 0          | 1     | 4     | 2     | 3     | 6      | 5      | 15     |
|        | 合 計 |            | 2,439      | 1,900      | 1,562      | 1,601 | 7,502 | 8,023 | 9,504 | 10,562 | 10,794 | 11,319 |

### 4 センターに係る苦情相談の処理結果

| 区分            |            | 平成29年度     |            |            |            |       | 28年度  | 27年度  | 26年度  | 25年度  | 24年度   |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|               |            | 北信<br>(長野) | 中信<br>(松本) | 南信<br>(飯田) | 東信<br>(上田) | 計     | 計     | 計     | 計     | 計     | 計      |
| 助 言<br>(自主交渉) | 件数         | 1,213      | 1,429      | 824        | 936        | 4,402 | 4,378 | 5,449 | 6,371 | 6,540 | 7,361  |
|               | 構成比<br>(%) | 55.1       | 79.8       | 59.0       | 61.6       | 63.7  | 59.3  | 62.1  | 65.6  | 65.6  | 71.3   |
| 情報提供          | 件数         | 744        | 266        | 471        | 237        | 1,718 | 1,837 | 1,967 | 2,088 | 2,239 | 1,912  |
|               | 構成比<br>(%) | 33.8       | 14.9       | 33.7       | 15.6       | 24.9  | 24.9  | 22.4  | 21.4  | 22.5  | 18.5   |
| 斡旋解決          | 件数         | 82         | 22         | 68         | 201        | 373   | 663   | 823   | 669   | 564   | 463    |
|               | 構成比<br>(%) | 3.7        | 1.2        | 4.9        | 13.2       | 5.4   | 9.0   | 9.4   | 6.9   | 5.7   | 4.5    |
| 他機関紹介         | 件数         | 45         | 33         | 5          | 66         | 149   | 189   | 193   | 229   | 237   | 249    |
|               | 構成比<br>(%) | 2          | 1.8        | 0.4        | 4.3        | 2.2   | 2.6   | 2.2   | 2.3   | 2.4   | 2.4    |
| 斡旋不調          | 件数         | 1          | 5          | 3          | 7          | 16    | 33    | 44    | 62    | 63    | 44     |
|               | 構成比<br>(%) | 0          | 0.3        | 0.2        | 0.5        | 0.2   | 0.4   | 0.5   | 0.6   | 0.6   | 0.4    |
| 処理不要等         | 件数         | 112        | 26         | 20         | 65         | 223   | 267   | 273   | 288   | 290   | 301    |
|               | 構成比<br>(%) | 5.1        | 1.5        | 1.4        | 4.3        | 3.2   | 3.6   | 3.1   | 3.0   | 2.9   | 2.9    |
| 継続中           | 件数         | 4          | 10         | 6          | 7          | 27    | 21    | 27    | 44    | 33    | 1      |
|               | 構成比<br>(%) | 0.2        | 0.6        | 0.4        | 0.5        | 0.4   | 0.3   | 0.3   | 0.5   | 0.3   | 0      |
| 計             |            | 2,201      | 1,791      | 1,397      | 1,519      | 6,908 | 7,388 | 8,776 | 9,751 | 9,966 | 10,331 |

(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<br>(PIO-NET項目) |            |            | 20才<br>未満 | 20才代 | 30才代  | 40才代  | 50才代  | 60才代  | 70才<br>以上 | 不明   | 合計    | 構成比<br>(%) |
|-----------------------|------------|------------|-----------|------|-------|-------|-------|-------|-----------|------|-------|------------|
| 0                     | 店舗購入       | 件数         | 16        | 101  | 142   | 198   | 206   | 211   | 259       | 159  | 1,292 | 18.7       |
|                       |            | 構成比<br>(%) | 1.2       | 7.8  | 11    | 15.3  | 15.9  | 16.3  | 20.0      | 12.3 | 100.0 |            |
| 1                     | 訪問販売       | 件数         | 15        | 28   | 33    | 102   | 48    | 79    | 244       | 97   | 646   | 9.4        |
|                       |            | 構成比<br>(%) | 2.3       | 4.3  | 5.1   | 15.8  | 7.4   | 12.2  | 37.8      | 15   | 100.0 |            |
| 2                     | 通信販売       | 件数         | 96        | 169  | 255   | 400   | 421   | 462   | 377       | 187  | 2,367 | 34.3       |
|                       |            | 構成比<br>(%) | 4.1       | 7.1  | 10.8  | 16.9  | 17.8  | 19.5  | 15.9      | 7.9  | 100.0 |            |
| 3                     | マルチ・マルチまがい | 件数         | 0         | 18   | 7     | 15    | 25    | 27    | 68        | 8    | 168   | 2.4        |
|                       |            | 構成比<br>(%) | 0.0       | 10.7 | 4.2   | 8.9   | 14.9  | 16.1  | 40.5      | 4.8  | 100.0 |            |
| 4                     | 電話勧誘販売     | 件数         | 0         | 15   | 22    | 75    | 78    | 139   | 235       | 108  | 672   | 9.7        |
|                       |            | 構成比<br>(%) | 0         | 2.2  | 3.3   | 11.2  | 11.6  | 20.7  | 35        | 16.1 | 100.0 |            |
| 5                     | 初タイプ・オプション | 件数         | 1         | 0    | 2     | 4     | 1     | 2     | 20        | 14   | 44    | 0.6        |
|                       |            | 構成比<br>(%) | 2.3       | 0.0  | 4.5   | 9.1   | 2.3   | 4.5   | 45.5      | 31.8 | 100.0 |            |
| 6                     | 訪問購入       | 件数         | 0         | 2    | 3     | 9     | 9     | 17    | 33        | 5    | 78    | 1.1        |
|                       |            | 構成比<br>(%) | 0.0       | 2.6  | 3.8   | 11.5  | 11.5  | 21.8  | 42.3      | 6.4  | 100.0 |            |
| 7                     | その他無店舗販売   | 件数         | 0         | 2    | 1     | 1     | 6     | 5     | 7         | 1    | 23    | 0.3        |
|                       |            | 構成比<br>(%) | 0.0       | 8.7  | 4.3   | 4.3   | 26.1  | 21.7  | 30.4      | 4.3  | 100.0 |            |
| 8                     | 不明・無関係     | 件数         | 10        | 60   | 115   | 163   | 212   | 324   | 408       | 326  | 1,618 | 23.4       |
|                       |            | 構成比<br>(%) | 0.6       | 3.7  | 7.1   | 10.1  | 13.1  | 20    | 25.2      | 20.1 | 100.0 |            |
| 合計                    |            | 件数         | 138       | 395  | 580   | 967   | 1,006 | 1,266 | 1,651     | 905  | 6,908 | 100.0      |
|                       |            | 構成比<br>(%) | 2.0       | 5.7  | 8.4   | 14.0  | 14.6  | 18.3  | 23.9      | 13.1 | 100.0 |            |
| 28年度合計                |            | 件数         | 163       | 485  | 828   | 1,152 | 1,071 | 1,204 | 1,604     | 881  | 7,388 |            |
|                       |            | 構成比<br>(%) | 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<br>(%) | 2.7       | 6.5  | 11.6  | 16.2  | 15.0  | 17.2  | 19.7      | 11.2 | 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／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  |
| 平成29年度 |       |      | 1    |      |      | 1    | 5     |    | 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歳以上 | 不明 | 合計 |
|--------|-------|------|------|------|------|------|-------|----|----|
| 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 |
| 平成29年度 |       |      | 1    |      |      | 3    | 3     |    | 7  |

#### 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  |
| 平成29年度 |       |      |      |      |      | 2    | 1     |    | 3  |

#### 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  |
| 平成29年度 |       |      |      | 1    | 1    | 1    | 1     |    | 4  |

#### 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 |
| 平成29年度 |       | 1    | 1    | 3    |      | 3    | 1     | 2  | 11 |

#### 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  |
| 平成29年度 |       | 3    | 3    | 12   | 13   | 20   | 61    | 9  | 121 |

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   | 48    | 13 | 118 |
| 平成29年度 |       | 4    | 6    | 16   | 14   | 30   | 72    | 11 | 153 |

## 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 |             | 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        | 771   | 367   | 404    | 210.1 | 架空請求                                    |
|          | 食料品         | 433   | 507   | △ 74   | 85.4  | 健康食品 飲料 魚介類                             |
|          | 住居品         | 236   | 271   | △ 35   | 87.1  | 家具・寝具 食器・台所用品 他の住居品 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 履物 和服 アクセサリー                    |
|          | 保健衛生品       | 228   | 219   | 9      | 104.1 | 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  | パソコン・パソコン関連用品 書籍・印刷物<br>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  | 空調・冷暖房・給湯設備 集合住宅 土地                     |
|          | 他の商品        | 24    | 31    | △ 7    | 77.4  | 農機具                                     |
|          | 商品（小計）      |       | 2,855 | 2,617  | 238   | 109.1                                   |
| 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 リースサービス 借家                       |
|          | 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   | 554   | 584   | △ 30   | 94.9  | 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        | 303   | 437   | △ 134  | 69.3  | 祈とうサービス 警備サービス 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       | 21    | 40    | △ 19   | 52.5  |   |
|          | 他の行政サービス    | 29    | 28    | 1      | 103.6 |   |
| 役務（小計）   |             | 3,900 | 4,592 | △ 692  | 84.9  |   |
| 他の相談     |             | 153   | 179   | △ 26   | 85.5  | 債権回収 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。