

平成25年度消費生活相談の状況がまとまりました。

平成25年度に、県の4消費生活センター(長野、松本、飯田、上田)に寄せられた相談件数(苦情・問合せ・要望)は10,794件でした。(対前年度比95.4%)

【苦情相談の主な特徴】

- 相談件数のうち苦情は9,966件で、前年度(10,330件)に比べ364件の減少(△3.5%)となりました。(図-1)
- 契約当事者の年代別では、60歳以上が42.2%を占め、全体の相談件数が減少する中、相談件数、割合ともに増加しました。(図-2)
- 商品・役務別では、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1,846件(18.5%)、次いで商品一般(架空請求等の商品を特定できないものなど)の666件、健康食品の629件となっています。(図-3)
- 販売購入形態別では、特殊販売(通信販売、電話勧誘販売、訪問販売、マルチ・マルチまがい等)に関する相談が5,734件で、昨年と同様57.5%を占めています。(図-4、5)
- 投資に関する相談件数は352件で、前年度に比べ132件の減少となりましたが、60歳以上からの相談が79.0%を占め、割合は増加しています。(図-6、7)

【特殊詐欺非常事態宣言発令中】

～県民一丸となって防ごう特殊詐欺被害！～

電話でこの言葉を言われたら、それは詐欺です！！

- 風邪を引いて声がおかしい！ 携帯電話の番号が変わった！
- 名義だけ貸してください！ 必ずもうかります！
- トラブル解決のため、至急、現金が必要！
- レターパックや宅配便で現金を送って！

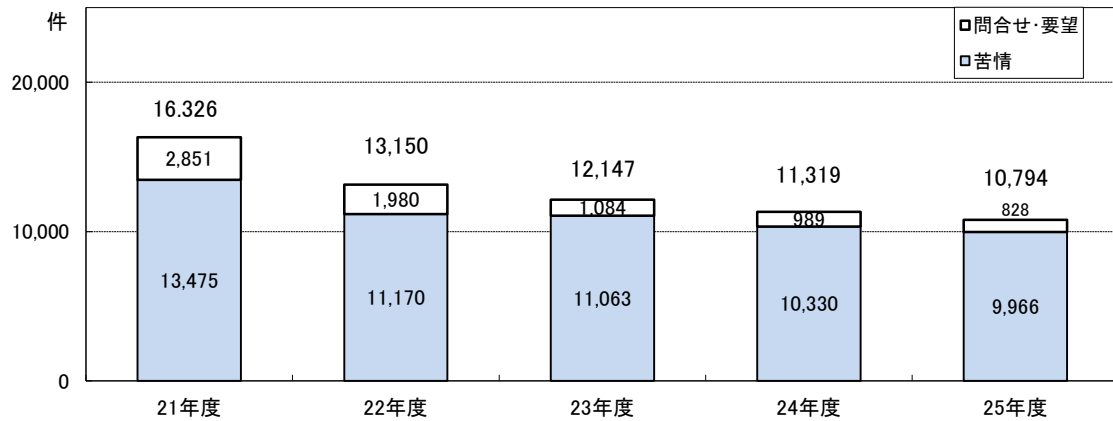
この取り組みは、しあわせ信州創造プラン(長野県総合5か年計画)の政策推進の基本方針「2 豊かさが実感できる暮らしの実現」に基づくものです。

しあわせ信州創造プラン(長野県総合5か年計画) 推進中

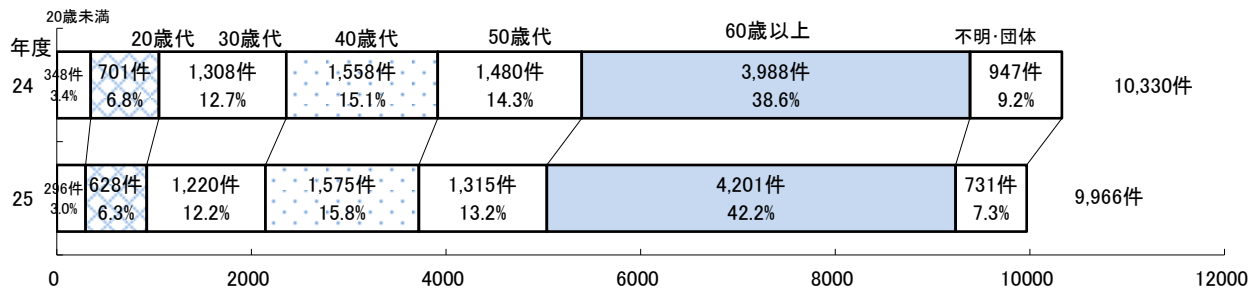
※消費生活に関する情報はこちら
(平成25年度消費生活相談状況の詳細を掲載
しています)
<http://www.nagano-shohi.net/>

担当 : 県民文化部消費生活室相談啓発係
(室長)逢沢 正文 (担当)油井 順子
電話 : 026-223-6770(直通)
FAX : 026-223-6771
E-mail shohi@pref.nagano.lg.jp

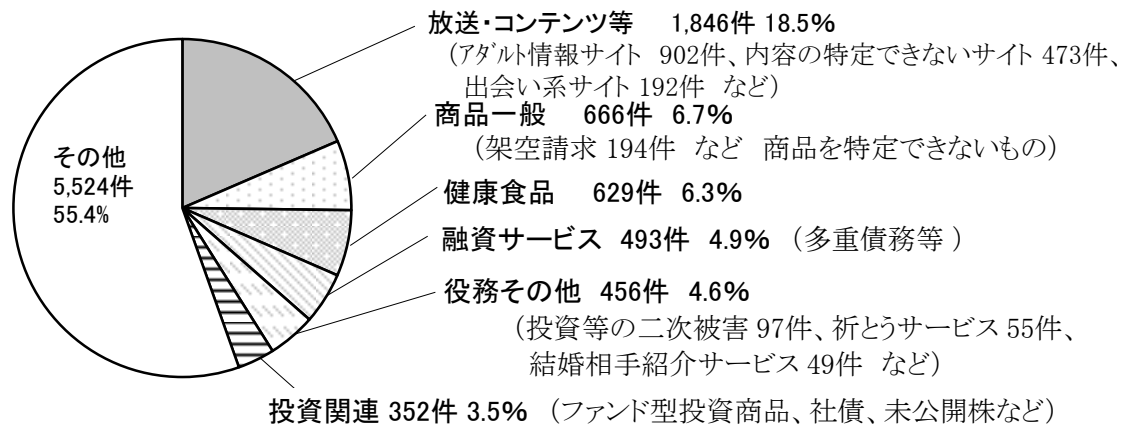
〔図-1 相談件数の推移〕



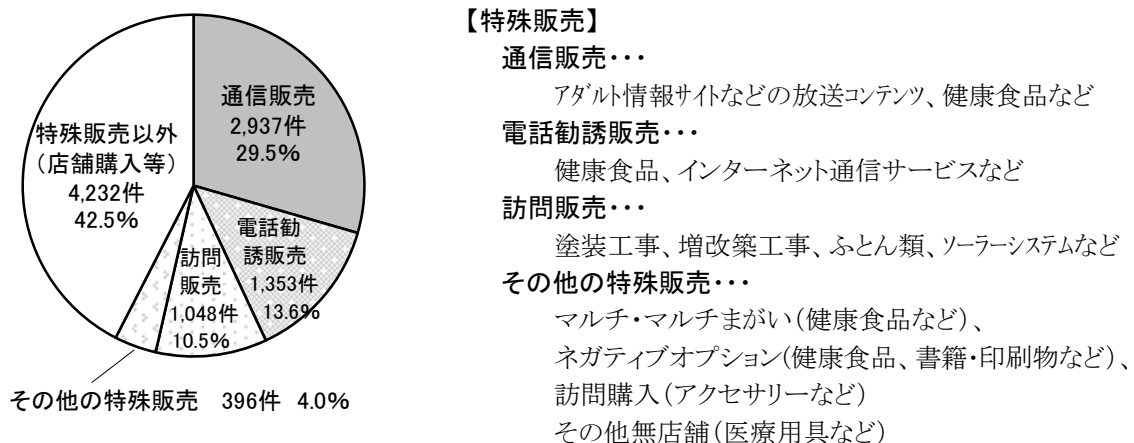
〔図-2 契約当事者年代別相談(苦情)件数・割合〕



〔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〕

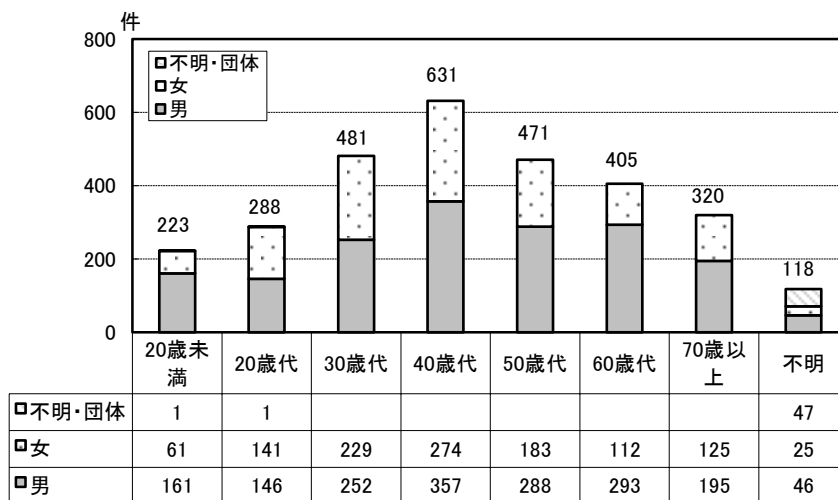


〔図-5 特殊販売(主なもの)の商品・役務別、性別、年代別相談(苦情)件数〕

○通信販売

相談件数(上位5品目)

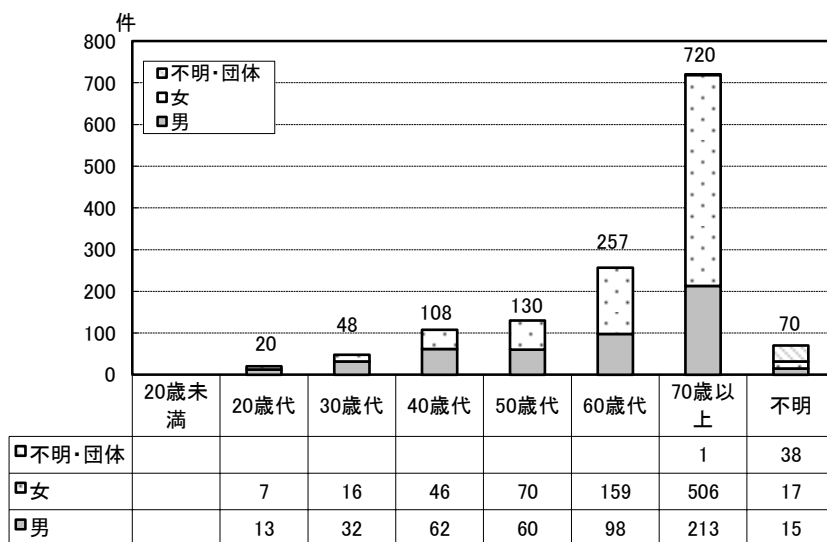
商品・役務	件数
放送コンテンツ等(アダルト情報サイト、内容の特定できないサイト、出会い系サイトなど)	1,686
健康食品	83
商品一般	81
役務その他	75
パソコン・パソコン関連用品	71



○電話勧誘販売

相談件数(上位5品目)

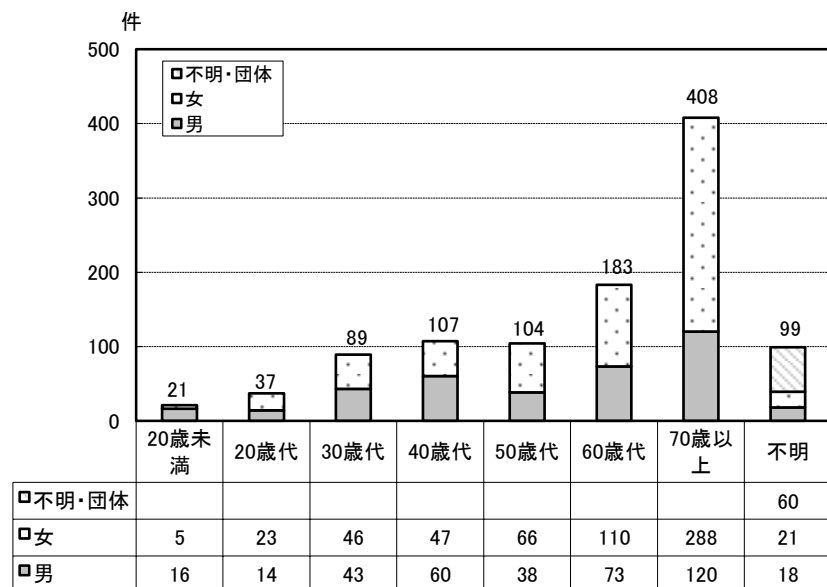
商品・役務	件数
健康食品	385
インターネット通信サービス(インターネット接続回線など)	126
預貯金・証券等(未公開株、公社債など)	109
役務その他(投資等の二次被害、広告代理サービスなど)	104
商品一般	89



○訪問販売

相談件数(上位5品目)

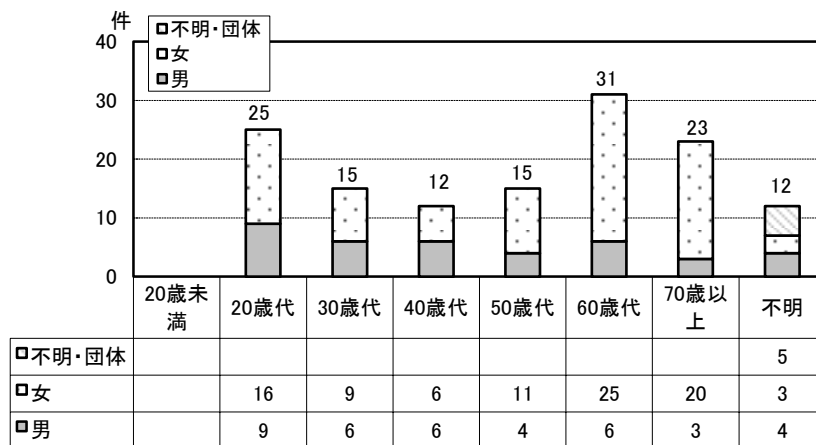
商品・役務	件数
工事・建築・加工(塗装工事、増改築工事など)	93
商品一般	87
役務その他(祈とうサービス、結婚相手紹介サービスなど)	71
空調・冷暖房・給湯設備	67
家具・寝具(ふとん類など)	65



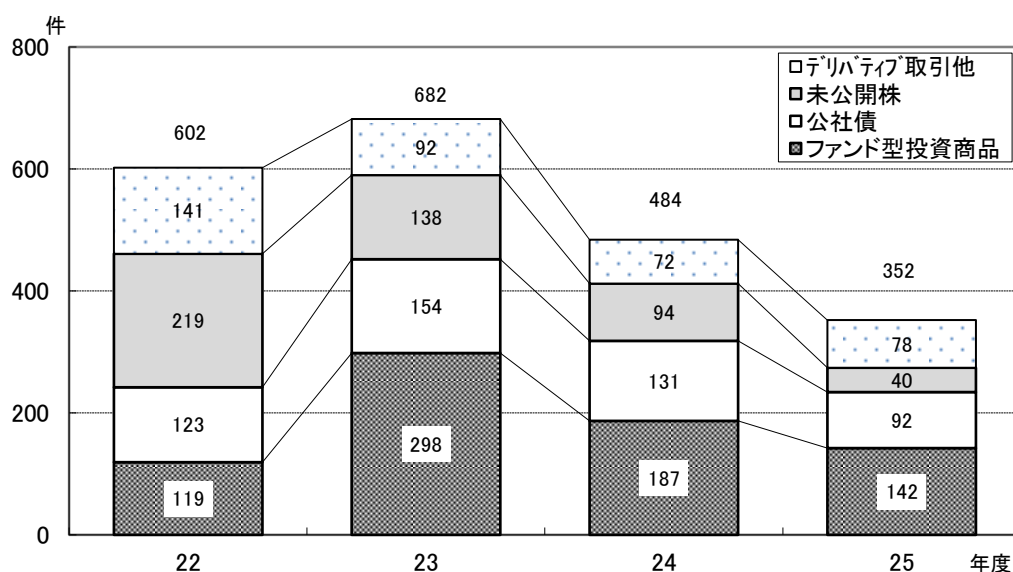
○マルチ・マルチまがい

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数
健康食品	37
化粧品	17
商品一般	15
家具・寝具	12
ファンド型投資商品	10



〔図-6 商品別投資に関する相談(苦情)件数の推移〕



〔図-7 年代別投資に関する相談(苦情)件数・割合の推移〕

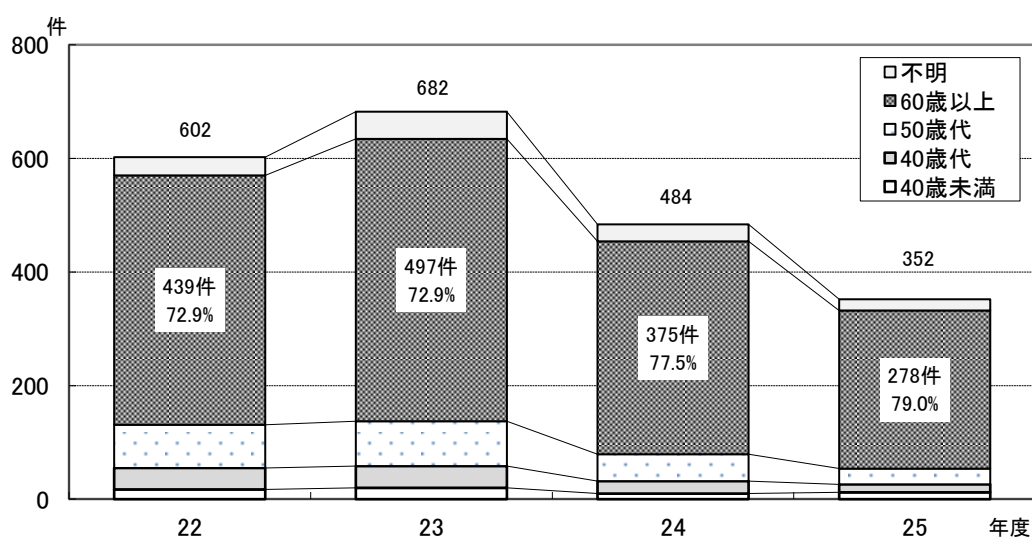


表 1

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16年度	38,945	5,405	44,350	112.1
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

表2

契約当事者の年代・男女別相談（苦情）件数

年 代	25年度					24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	199	93	4	296	3.0	236	108	4	348	3.4
20歳代	310	316	2	628	6.3	386	314	1	701	6.8
30歳代	650	567	3	1,220	12.2	674	630	4	1,308	12.7
40歳代	884	690	1	1,575	15.8	853	704	1	1,558	15.1
50歳代	702	611	2	1,315	13.2	780	696	4	1,480	14.3
60歳代	892	772	1	1,665	16.7	885	782	6	1,673	16.2
70歳以上	945	1,588	3	2,536	25.4	916	1,393	6	2,315	22.4
不明・団体	254	170	307	731	7.3	375	263	309	947	9.2
合 計	4,836	4,807	323	9,966	100.0	5,105	4,890	335	10,330	100.0
男女別 構成比 (%)	48.5	48.2	3.2	100.0	－	49.4	47.3	3.2	100.0	－

60歳以上 (再掲)	1,837	2,360	4	4,201	42.2	1,801	2,175	12	3,988	38.6
60歳以上の男女別 構成比 (%)	38.0	49.1	－	－	－	35.3	44.5	－	－	－

表 3 - 1

商品・役務別相談（苦情）件数

商品・役務別分類		25年度	24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	666	364	302	183.0	架空請求
	食料品	1,016	897	119	113.3	健康食品 魚介類 調理食品
	住居品	422	417	5	101.2	家具・寝具 食器・台所用品 空調・冷暖房機器
	光熱水品	92	60	32	153.3	電気 石油 ガス
	被服品	413	327	86	126.3	アクセサリ 履物 かばん 婦人洋服 和服
	保健衛生品	273	293	△ 20	93.2	化粧品 医療用具 医薬品
	教養娯楽品	636	718	△ 82	88.6	書籍・印刷物 パソコン・パソコン関連製品 音響・映像製品
	車両・乗り物	271	261	10	103.8	四輪自動車 自動二輪車
	土地・建物・設備	288	341	△ 53	84.5	空調・冷暖房・給湯設備 集合住宅 土地
	他の商品	46	49	△ 3	93.9	原石 農機具 貴金属
	商品（小計）	4,123	3,727	396	110.6	
役 務	クリーニング	51	45	6	113.3	
	レンタル・リース・貸借	345	383	△ 38	90.1	賃貸アパート リースサービス 借家
	工事・建築・加工	325	281	44	115.7	新築工事 塗装工事 増改築工事 衛生設備工事
	修理・補修	147	135	12	108.9	修理サービス 車検サービス
	管理・保管	12	8	4	150.0	
	役務一般	48	44	4	109.1	複合サービス会員
	金融・保険サービス	1,110	1,509	△ 399	73.6	融資サービス 預貯金・証券 ファンド型投資商品
	運輸・通信サービス	2,375	2,645	△ 270	89.8	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	47	36	11	130.6	補習教育
	教養・娯楽サービス	310	324	△ 14	95.7	宝くじ 教室・講座
	保健・福祉サービス	253	255	△ 2	99.2	医療 理美容 衛生サービス
	他の役務	514	557	△ 43	92.3	投資等の二次被害、祈とうサービス 結婚相手紹介サービス 広告代理サービス
	内職・副業	33	40	△ 7	82.5	ワープロ・パソコン内職
	他の行政サービス	37	38	△ 1	97.4	
	役務（小計）	5,607	6,300	△ 693	89.0	
他の相談		236	303	△ 67	77.9	債権回収 相隣関係
総 計		9,966	10,330	△ 364	96.5	

（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。

表 3 - 2

商品・役務別相談（苦情）件数

順位	平成25年度		平成24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	1,846	1	2,097	アダルト情報サイト 902(783)、内容の特定できないサイト 473 (588)、出会い系サイト 192 (355)
2	商品一般	666	6	364	内容の特定できない商品に関する相談
3	健康食品	629	3	596	
4	融資サービス	493	2	717	フリーローン・消費者金融 412(608)
5	役務その他	456	4	486	投資等の二次被害 97(136)、祈とうサービス 55(52)、結婚相手紹介サービス 49(57)、広告代理サービス 41(29)
6	レンタル・リース・貸借	345	5	383	賃貸アパート 199(235)、リースサービス 55(43)、借家 48(42)
7	工事・建築・加工	325	8	281	新築工事 88(61)、塗装工事 58(48)、増改築工事 47(48)
8	インターネット通信サービス	244	10	251	インターネット接続回線 214(230)
9	自動車	234	11	228	普通・小型自動車 122(109)、軽自動車 57(54)
10	預貯金・証券等	213	7	310	公社債 92(131)、株・未公開株 81(126)、普通預貯金 14(24)
11	相談その他	194	9	259	債権回収 29(55)
12	修理・補修	147	18	135	修理サービス 127(123)
13	移動通信サービス	145	14	170	携帯電話サービス 77(78)、モバイルデータ通信 65(90)
14	他の教養・娯楽	145	12	210	宝くじ 73(116)
15	ファンド型投資商品	142	13	187	
16	家具・寝具	140	16	151	ふとん類 109(127)
17	書籍・印刷物	135	15	168	新聞 63(79)、単行本 21(33)、雑誌 11(14)、紳士録・名簿 11(10)
18	魚介類	119	21	121	鮮魚 60(69)
19	パソコン・パソコン関連用品	118	27	81	パソコンソフト 58(43)、パソコン 41(29)
20	空調・冷暖房・給湯設備	110	17	143	ソーラーシステム 81(93)、給湯システム 27(47)
21	アクセサリ	106	22	114	ネックレス 28(35)、ブレスレット 19(20)、指輪 16(11)
22	他の教養娯楽品	106	20	123	室内装飾品 30(24)、仏具・神具 24(41)、ペット動物 13(18)

- (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-NET)」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件数が100件以上のものを上位から掲載。
3 () 内は24年度の件数
4 多重債務に係る相談は、349件で、主に4位の融資サービスに含まれる。
5 「投資に関する相談件数」は352件で、10位の預貯金証券等のうち公社債、株・未公開株及び投資信託、15位のファンド型投資商品並びに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25年度			平成24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	2,937	29.5	94.1	3,122	30.2
	電話勧誘販売	1,353	13.6	99.2	1,364	13.2
	訪問販売	1,048	10.5	93.7	1,118	10.8
	マルチ・マルチまがい	133	1.3	93.0	143	1.4
	ネガティブ・オプション	137	1.4	112.3	122	1.2
	その他無店舗	33	0.3	50.8	65	0.6
	訪問購入	93	0.9	1,860.0	5	0.0
	小計	5,734	57.5	96.5	5,939	57.5
特殊販売以外	店舗購入	2,108	21.2	103.1	2,044	19.8
	不明・無関係	2,124	21.3	90.5	2,347	22.7
	小計	4,232	42.5	96.4	4,391	42.5
合 計		9,966	100.0	96.5	10,330	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25年度			平成24年度	
	件 数	構成比 (%)	対前年度比 (%)	件 数	構成比 (%)
1 万円未満	775	17.2	113.5	683	14.4
1 万円以上 5 万円未満	977	21.6	102.3	955	20.2
5 万円以上 10 万円未満	892	19.8	101.7	877	18.5
10 万円以上 50 万円未満	908	20.1	91.9	988	20.9
50 万円以上 100 万円未満	246	5.4	62.8	392	8.3
100 万円以上 500 万円未満	523	11.6	89.7	583	12.3
500 万円以上 1,000 万円未満	68	1.5	62.4	109	2.3
1,000 万円以上 5,000 万円未満	118	2.6	86.8	136	2.9
5,000 万円以上	9	0.2	75.0	12	0.3
合 計	4,516	100.0	95.4	4,735	100.0
平 均 金 額 (円)	1,113,458		90.0	1,237,614	

(注) 金額が不明の件数を除く。

表 6

平成25年度 販売購入形態別、商品・役務別相談（苦情）件数

順位	全体		通信販売		電話勧誘販売		訪問販売		ネガティブ・オプション		マルチ・マルチまがい		訪問購入		その他無店舗		店舗購入		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	1,846	放送・コンテンツ等	1,686	健康食品	385	工事・建築・加工	93	健康食品	67	健康食品	37	アクセサリ	27	医療用具	7	レンタル・リース・貸借	193	商品一般	332
2	商品一般	666	健康食品	83	インターネット通信サービス	126	商品一般	87	商品一般	18	化粧品	17	商品一般	15	他の教養娯楽品	3	融資サービス	186	融資サービス	225
3	健康食品	629	商品一般	81	預貯金・証券等	109	役務その他	71	書籍・印刷物	10	商品一般	15	被服品一般	8	移动通信サービス	3	自動車	171	相談その他	173
4	融資サービス	493	役務その他	75	役務その他	104	空調・冷暖房・給湯設備	67	化粧品	9	家具・寝具	12	和服	6	役務その他	3	工事・建築・加工	135	役務その他	138
5	役務その他	456	パソコン・パソコン関連用品	71	商品一般	89	家具・寝具	65	魚介類	3	ファンド型投資商品	10	自動車	6	工事・建築・加工	2	修理・補修	80	レンタル・リース・貸借	103
6	レンタル・リース・貸借	345	他の教養・娯楽	65	魚介類	72	書籍・印刷物	53	他の教養娯楽品	3	飲料	7	他の商品	6	果物	1	医療	80	工事・建築・加工	86
7	工事・建築・加工	325	融資サービス	60	ファンド型投資商品	63	放送・コンテンツ等	53	野菜・海草	2	食器・台所用品	6	婦人洋服	5	菓子類	1	移动通信サービス	79	放送・コンテンツ等	77
8	インターネット通信サービス	244	履物	54	電報・固定電話	34	医療用具	46	果物	2	理美容器具・用品	5	役務その他	4	石油	1	調理食品	69	預貯金・証券等	70
9	自動車	234	かばん	42	書籍・印刷物	33	レンタル・リース・貸借	43	菓子類	2	パソコン・パソコン関連用品	3	かばん	3	アクセサリ	1	役務その他	59	インターネット通信サービス	45
10	預貯金・証券等	213	他の身の回り品	40	他の教養・娯楽	30	他の住居品	34	医薬品	2	内職・副業	3	郵便・貨物運送サービス	3	医薬品	1	理美容	44	ファンド型投資商品	43
11	相談その他	194	音響・映像製品	40	教室・講座	27	インターネット通信サービス	33	パソコン・パソコン関連用品	2	洗浄剤等	2	家具・寝具	2	屋外装備品	1	他の金融関連サービス	35	健康食品	37
12	修理・補修	147	自動車	31	他の教養娯楽品	20	生命保険	31	音響・映像製品	2	洋装下着	2	他の教養娯楽品	2	レンタル・リース・貸借	1	クリーニング	34	他の金融関連サービス	36
13	移动通信サービス	145	アクセサリ	28	融資サービス	20	修理・補修	30	食料品一般	1	他の商品	2	他の住居品	1	修理・補修	1	電話機・電話機用品	33	他の行政サービス	28
14	他の教養・娯楽	145	化粧品	24	集合住宅	17	衛生サービス	27	穀類	1	他の住居品	1	洋服一般	1	管理・保管	1	他の教養娯楽品	30	修理・補修	26
15	ファンド型投資商品	142	インターネット通信サービス	24	移动通信サービス	16	役務一般	21	油脂・調味料	1	電話機・電話機用品	1	書籍・印刷物	1	ファンド型投資商品	1	教室・講座	30	生命保険	25
16	家具・寝具	140	スポーツ用品	23	放送・コンテンツ等	16	集合住宅	20	飲料	1	衛生設備	1	音響・映像製品	1	融資サービス	1	商品一般	29	損害保険	25
17	書籍・印刷物	135	婦人洋品	22	老人福祉・サービス	16	掃除用具	18	家具・寝具	1	レンタル・リース・貸借	1	時計	1	旅客運送サービス	1	医療用具	25	他の保健・福祉	25
18	魚介類	119	他の教養娯楽品	21	学習教材	14	健康食品	15	他の住居品	1	役務一般	1	他の保健・福祉	1	教室・講座	1	パソコン・パソコン関連用品	24	他の教養・娯楽	24
19	パソコン・パソコン関連用品	118	教室・講座	20	他の商品	12	医薬品	15	紳士洋服	1	預貯金・証券等	1			他の教養・娯楽	1	アクセサリ	22	役務一般	23
20	空調・冷暖房・給湯設備	110	家具・寝具	19	家具・寝具	10	学習教材	13	履物	1	デリバティブ取引	1			理美容	1	外食・食事宅配	22	移动通信サービス	23
	その他	3,120	その他	428	その他	140	その他	213	その他	7	その他	5					その他	728	その他	560
	合計	9,966	合計	2,937	合計	1,353	合計	1,048	合計	137	合計	133	合計	93	合計	33	合計	2,108	合計	2,124

(注) 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-NET)」の分類による。

表 7

平成25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	1,846	放送・コンテンツ等	207	放送・コンテンツ等	169	放送・コンテンツ等	335	放送・コンテンツ等	427	放送・コンテンツ等	311	放送・コンテンツ等	240	健康食品	435	商品一般	72
2	商品一般	666	レンタル・リース・貸借	10	レンタル・リース・貸借	49	融資サービス	90	融資サービス	130	融資サービス	72	商品一般	122	商品一般	302	レンタル・リース・貸借	59
3	健康食品	629	他の身の回り品	6	融資サービス	46	レンタル・リース・貸借	57	レンタル・リース・貸借	66	商品一般	62	健康食品	85	役務その他	144	役務その他	54
4	融資サービス	493	教室・講座	6	商品一般	24	役務その他	52	自動車	62	役務その他	54	役務その他	77	預貯金・証券等	122	融資サービス	49
5	役務その他	456	相談その他	5	自動車	20	自動車	46	役務その他	61	インターネット通信サービス	52	工事・建築・加工	75	放送・コンテンツ等	111	放送・コンテンツ等	46
6	レンタル・リース・貸借	345	商品一般	4	履物	18	工事・建築・加工	38	商品一般	50	工事・建築・加工	48	融資サービス	63	工事・建築・加工	86	工事・建築・加工	34
7	工事・建築・加工	325	履物	4	理美容	17	商品一般	30	工事・建築・加工	42	自動車	46	インターネット通信サービス	61	家具・寝具	81	健康食品	22
8	インターネット通信サービス	244	自動車	4	インターネット通信サービス	16	役務一般	29	移動通信サービス	40	健康食品	42	預貯金・証券等	57	ファンド型投資商品	77	インターネット通信サービス	16
9	自動車	234	旅客運送サービス	4	教室・講座	15	移動通信サービス	24	インターネット通信サービス	39	レンタル・リース・貸借	37	レンタル・リース・貸借	42	相談その他	64	相談その他	16
10	預貯金・証券等	213	インターネット通信サービス	4	他の身の回り品	14	空調・冷暖房・給湯設備	22	修理・補修	30	パソコン・パソコン関連用品	31	他の教養・娯楽	35	書籍・印刷物	56	他の住居品	14
11	相談その他	194	時計	3	移動通信サービス	13	相談その他	22	相談その他	26	移動通信サービス	25	自動車	28	魚介類	55	他の教養・娯楽	14
12	修理・補修	147	医療	3	役務その他	13	修理・補修	21	健康食品	24	修理・補修	23	空調・冷暖房・給湯設備	28	医療用具	53	書籍・印刷物	13
13	移動通信サービス	145	紳士洋服	2	健康食品	10	インターネット通信サービス	18	教室・講座	24	相談その他	23	ファンド型投資商品	28	他の教養・娯楽	45	自動車	12
14	他の教養・娯楽	145	婦人洋服	2	相談その他	10	教室・講座	18	パソコン・パソコン関連用品	22	他の教養・娯楽	18	相談その他	28	融資サービス	42	損害保険	11
15	ファンド型投資商品	142	かばん	2	化粧品	9	アクセサリ	16	集合住宅	22	集合住宅	17	魚介類	25	インターネット通信サービス	38	預貯金・証券等	11
16	家具・寝具	140	書籍・印刷物	2	スポーツ用品	9	電話機・電話機用品	15	化粧品	19	アクセサリ	16	家具・寝具	24	アクセサリ	36	郵便・貨物運送サービス	11
17	書籍・印刷物	135	音響・映像製品	2	内職・副業	9	履物	14	音響・映像製品	18	化粧品	16	修理・補修	24	修理・補修	35	電報・固定電話	11
18	魚介類	119	他の教養娯楽品	2	かばん	8	医療	13	他の教養・娯楽	18	魚介類	15	医療用具	22	他の教養娯楽品	35	医療	9
19	パソコン・パソコン関連用品	118	他の教養・娯楽	2	他の金融関連サービス	8	調理食品	11	補習教育	17	調理食品	15	パソコン・パソコン関連用品	22	他の金融関連サービス	27	魚介類	8
20	空調・冷暖房・給湯設備	110	魚介類	1	書籍・印刷物	7	かばん	11	学習教材	16	空調・冷暖房・給湯設備	15	他の金融関連サービス	22	生命保険	25	家具・寝具	8
	その他	3,120	その他	21	その他	144	その他	338	その他	422	その他	377	その他	557	その他	667	その他	241
	合計	9,966	合計	296	合計	628	合計	1,220	合計	1,575	合計	1,315	合計	1,665	合計	2,536	合計	731

（注） 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-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	25 年 度		24 年 度		対前年度比	
	件 数 A	相談件数に 占める割合 %	件 数 B	相談件数に 占める割合 %	件 数 (A-B)	率 (A/B) %
販 売 方 法	6,182	62.0	6,644	64.3	△ 462	93.0
契 約（解 約）	5,663	56.8	5,671	54.9	△ 8	99.9
価 格 ・ 料 金	1,708	17.1	1,687	16.3	21	101.2
接 客 対 応	1,134	11.4	1,253	12.1	△ 119	90.5
品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	1,045	10.5	1,029	10.0	16	101.6
表 示 ・ 広 告	488	4.9	435	4.2	53	112.2
法 規 ・ 基 準	398	4.0	399	3.9	△ 1	99.7
安 全 ・ 衛 生	351	3.5	279	2.7	72	125.8
計 量 ・ 量 目	32	0.3	35	0.3	△ 3	91.4
包 装 ・ 容 器	10	0.1	8	0.1	2	125.0
施 設 ・ 設 備	9	0.1	13	0.1	△ 4	69.2
（ 相 談 件 数 ）	(9,966)		(10,330)		△ 364	96.5

(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