

平成28年度消費生活相談の受付状況がまとまりました

平成28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8,023件でした。(対前年度比84.4%)

【苦情相談の主な特徴】

- 相談件数のうち苦情は7,388件で、前年度(8,776件)に比べ1,388件の減少(△15.8%)となりました。(図-1)
- 契約当事者の年代別では、60歳以上が約4割を占め、特に70歳以上は1,604件であり、年代別では最も多くなっています。(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1,653件(22.4%)であり、昨年から682件減少しました。「役務その他」は、架空請求詐欺の二次被害とも言われる興信所(探偵業者)に関する相談が増えたことにより、前年と比べて7件増加し、「健康食品」は、『お試し・初回無料が実は定期購入の申し込みだった』との相談が増えたことなどにより、前年より80件増加しました。(図-3)
- 販売購入形態別では、「通信販売」が全ての年代で最も多くなっており、全体で36.9%を占めています。また、「訪問販売」に関する相談が前年より5件増加し、「その他特殊販売」の中では「訪問購入」(押し買い)に関する相談が前年より14件増加しています。(図-4~6)
- 投資に関する相談件数は112件で、契約当事者が60歳以上となる相談が58.9%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770件で、昨年と比べて約6割となりました。ワンクリック請求に係る相談は、過去5年で最も低い件数(617件)となりました。(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944件の減少となっていますが、市町村は444件の増加となっています。また全国の消費生活相談窓口から寄せられた総数(国民生活センターの集計)は、2年連続で減少しています。(図-10)

☆☆☆☆ 消費生活相談は、局番なしの ^{いやや}188へ! ☆☆☆☆

☆ ご自宅の電話からでも、携帯電話からでも「188」をダイヤルすると、県や市町村などお近くの消費生活相談窓口につながります!

(窓口が閉まっている時間帯は、窓口の相談受付時間をご案内します。)

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。



長野県PRキャラクター「アルクマ」
(徳州DCバージョン) ©長野県アルク

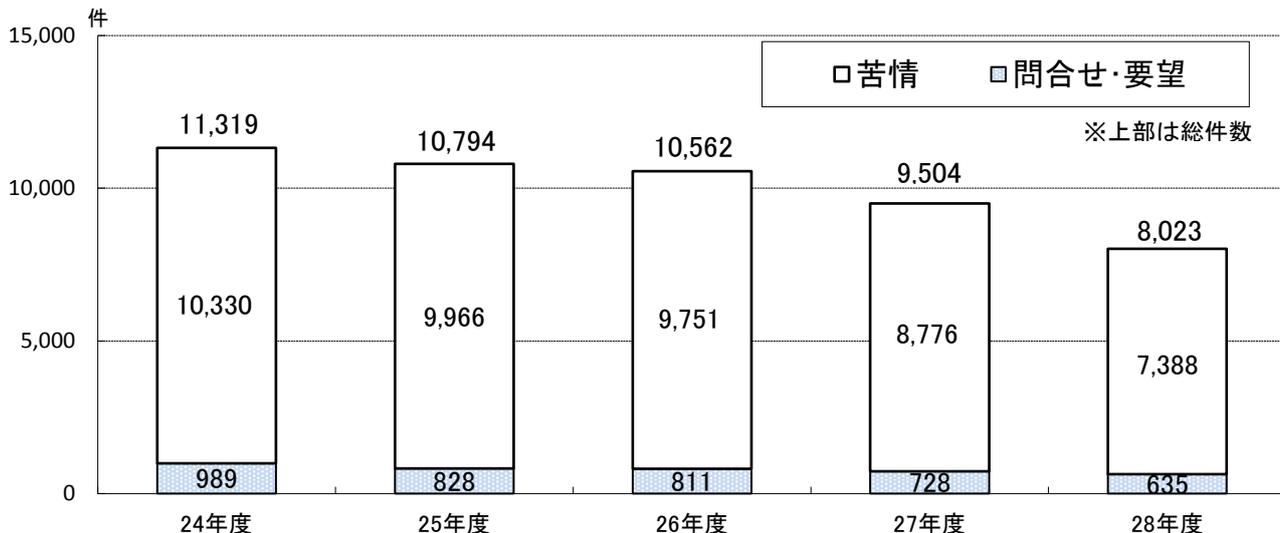


世界級リゾートへ、
ようこそ。山の信州
信州デスティネーションキャンペーン
2017.7.1-9.30

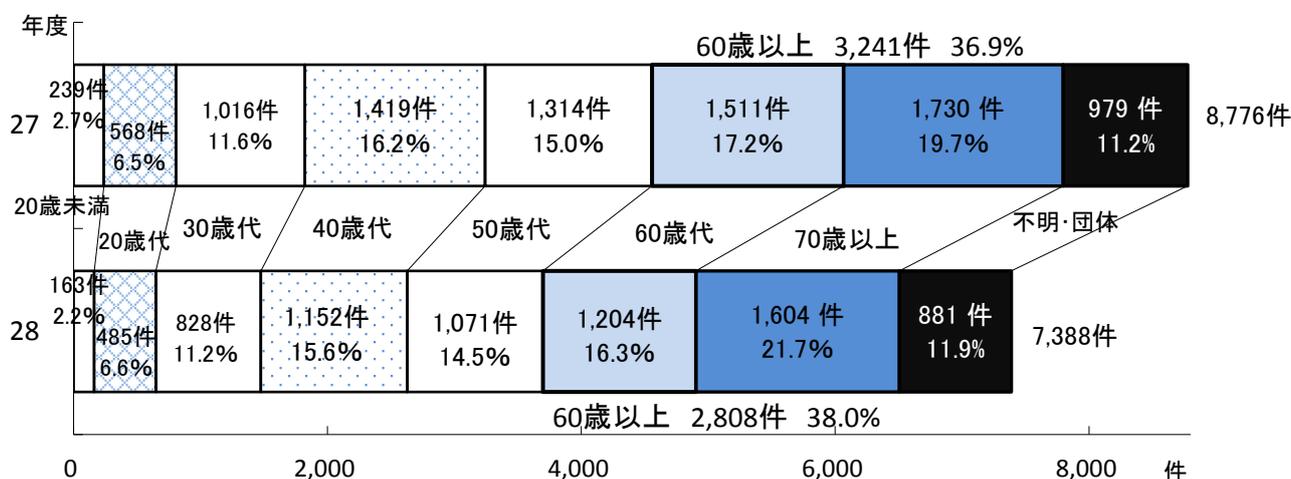
しあわせ信州創造プラン(長野県総合5か年計画)推進中

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

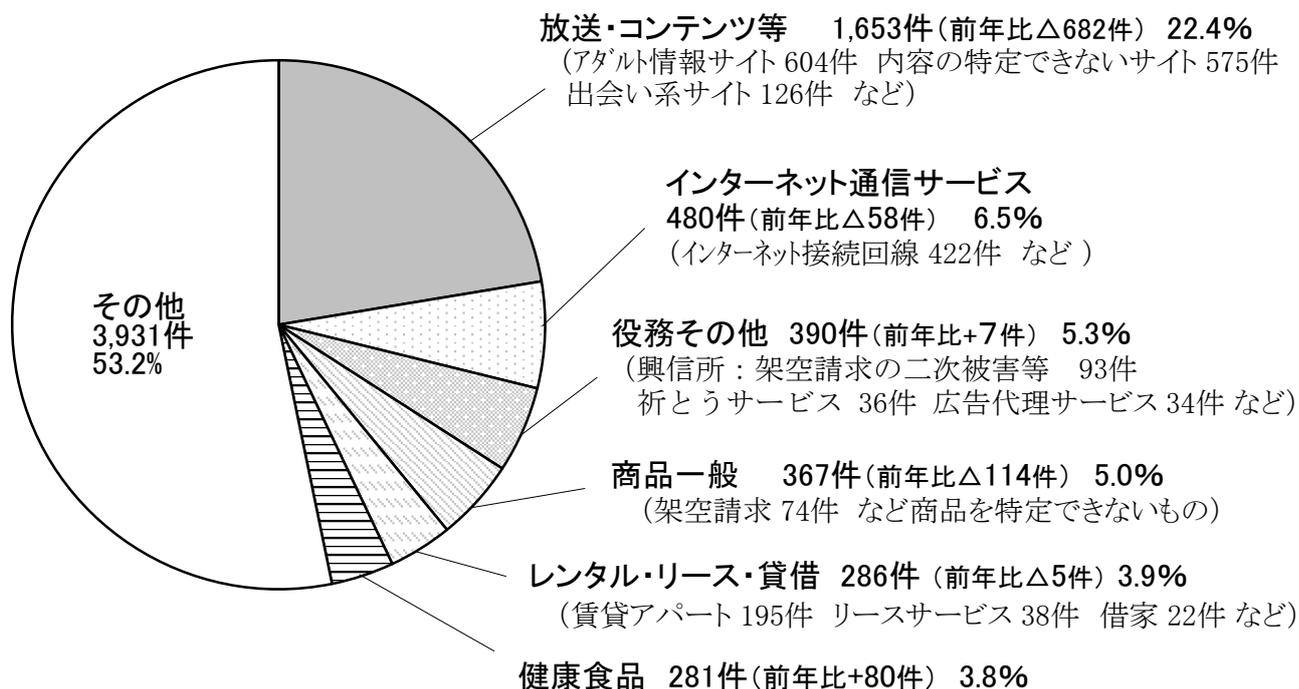
〔図-1 相談件数の推移〕



〔図-2 契約当事者年代別相談(苦情)件数・割合〕

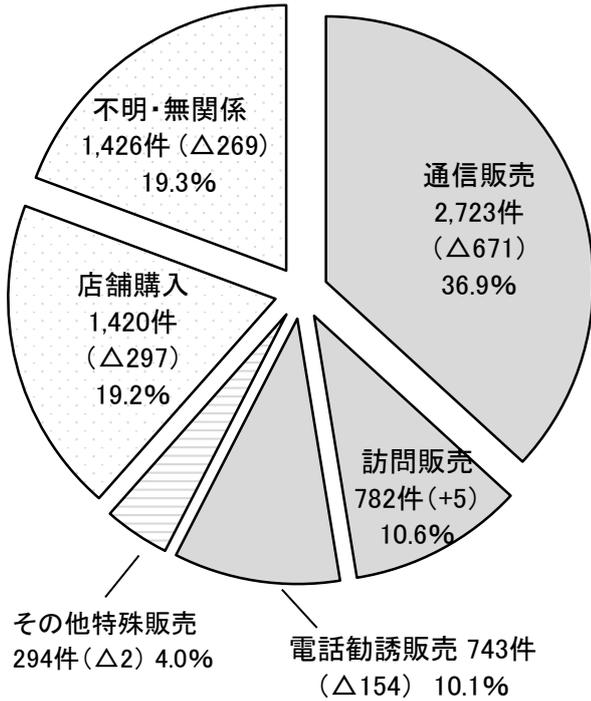


〔図-3 商品・役務別相談(苦情)件数・割合〕



〔図-4 販売購入形態別相談(苦情)件数・割合〕

※項目内の()は前年比



【特殊販売 □】

〈通信販売〉・・・アダルト情報サイトなどの放送コンテンツ、
興信所(架空請求二次被害)、健康食品など

〈訪問販売〉・・・テレビ放送サービス、塗装工事、インターネット通信サービス、
ソーラーシステム、ふとん類など

〈電話勧誘販売〉・・・インターネット通信サービス、健康食品、
電話基本サービス、鮮魚販売など

【その他特殊販売 ▨】

〈ネガティブ・オプション(送り付け商法)〉・・・健康食品、書籍、新聞など

〈訪問購入(事業者が訪問して買取)〉・・・洋服、着物、貴金属など

〈その他無店舗〉・・・家庭用電気治療器具、ミネラルウォーターなど

【特殊販売以外 □】

〈店舗購入〉・・・不動産貸借、自動車、新築工事、フリーローン・サラ金など

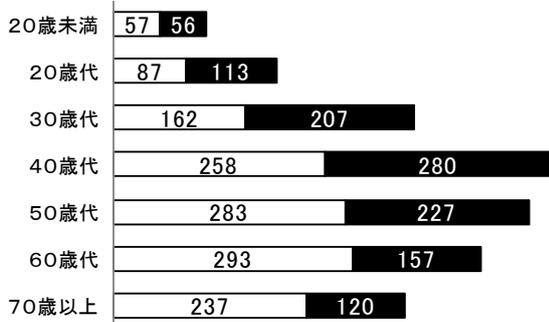
〔図-5 販売購入形態に係る商品・役務別の相談(苦情)件数・割合、年代・性別の件数〕

①通信販売 2,723件(対前年度671件減少 対前年度比80.2%)

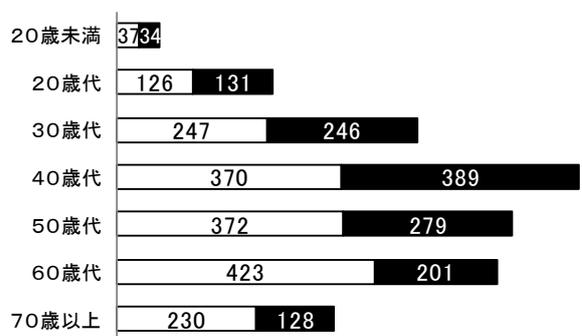
相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年比(%)
放送・コンテンツ等(アダルト情報サイト等)	1,501	2,195	68.4
役務その他(興信所等)	151	121	124.8
健康食品	130	78	166.7
商品一般	84	82	102.4
インターネット通信サービス(インターネット接続回線等)	61	63	96.8

H28年代別相談件数(契約者) □男 ■女



参考: H27年代別相談件数(契約者) □男 ■女



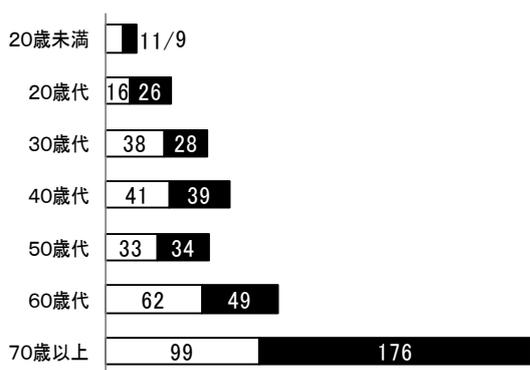
注)不明・団体の件数を除く

②訪問販売 782件(対前年度5件増加 対前年度比100.6%)

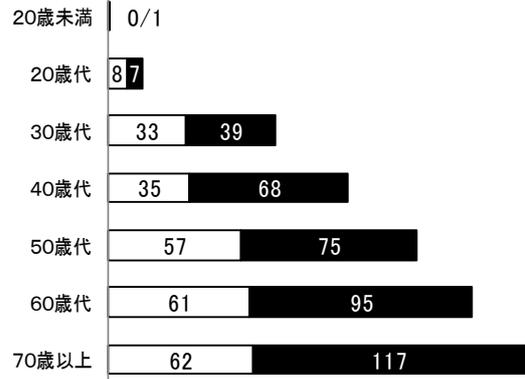
相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年比(%)
放送コンテンツ等(テレビ放送サービス等)	78	54	144.4
工事・建築・加工(塗装工事等)	75	74	101.4
役務その他(祈とうサービス等)	62	65	95.4
空調・冷暖房・給湯設備(ソーラーシステム等)	56	51	109.8
インターネット通信サービス(インターネット接続回線等)	44	32	137.5

H28年代別相談件数(契約者) □男 ■女



参考:H27年代別相談件数(契約者) □男 ■女



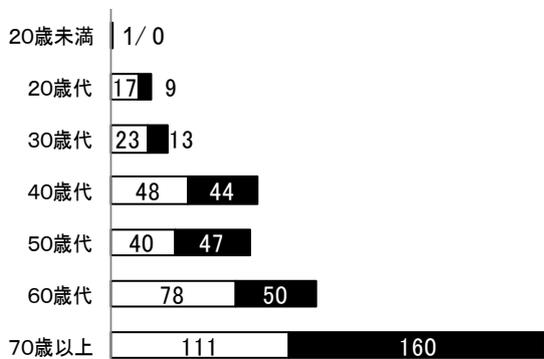
注)不明・団体の件数を除く

③電話勧誘販売 743件(対前年度154件減少 対前年度比82.8%)

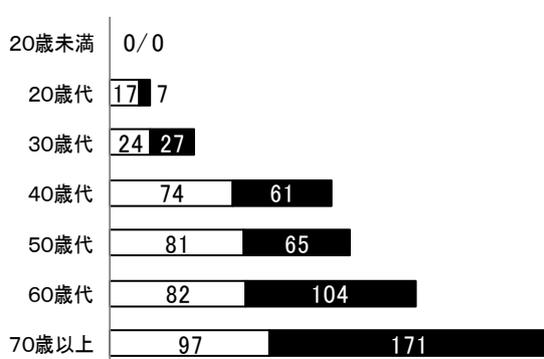
相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年比(%)
インターネット通信サービス(インターネット接続回線等)	291	369	78.9
健康食品	65	55	118.2
役務その他(広告代理サービス等)	50	72	69.4
商品一般	46	62	74.2
魚介類	34	20	170.0

H28年代別相談件数(契約者) □男 ■女



参考:H27年代別相談件数(契約者) □男 ■女



注)不明・団体の件数を除く

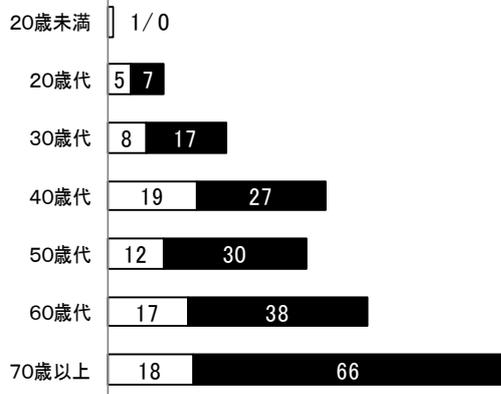
④その他特殊販売の計 294件(対前年度2件減少 対前年度比99.3%)

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年比(%)
マルチ・マルチまがい(連鎖販売取引)	139	140	99.3
ネガティブ・オプション(送り付け商法)	36	41	87.8
訪問購入(押し買い)	91	77	118.2
その他無店舗	28	38	73.7

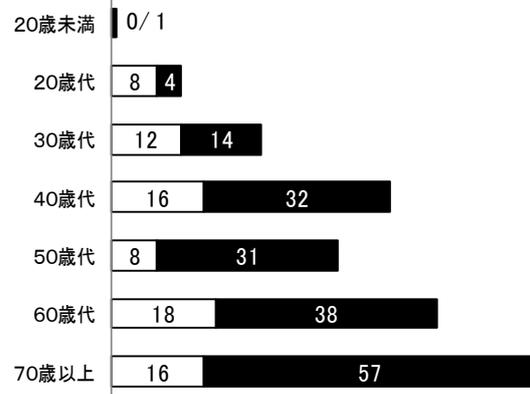
H28年代別相談件数(契約者)

□男 ■女



参考:H27年代別相談件数(契約者)

□男 ■女



注)不明・団体の件数を除く

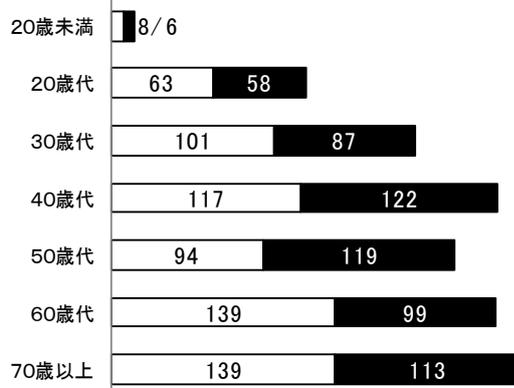
⑤特殊販売以外(店舗購入) 1,420件(対前年度297件減少 対前年度比82.7%)

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年比(%)
レンタル・リース・貸借(賃貸アパート等)	162	158	102.5
自動車	146	154	94.8
工事・建築・加工(新築工事等)	92	108	85.2
融資サービス(フリーローン・サラ金等)	89	146	61.0
移動通信サービス(携帯電話サービス等)	82	88	93.2

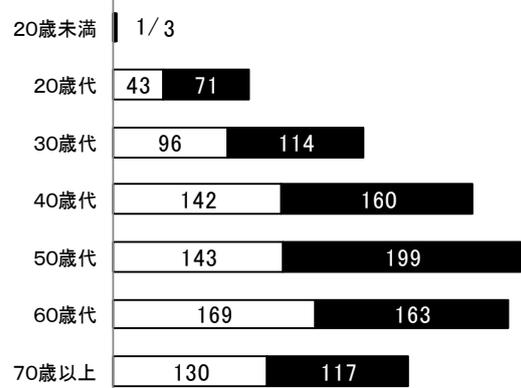
H28年代別相談件数(契約者)

□男 ■女



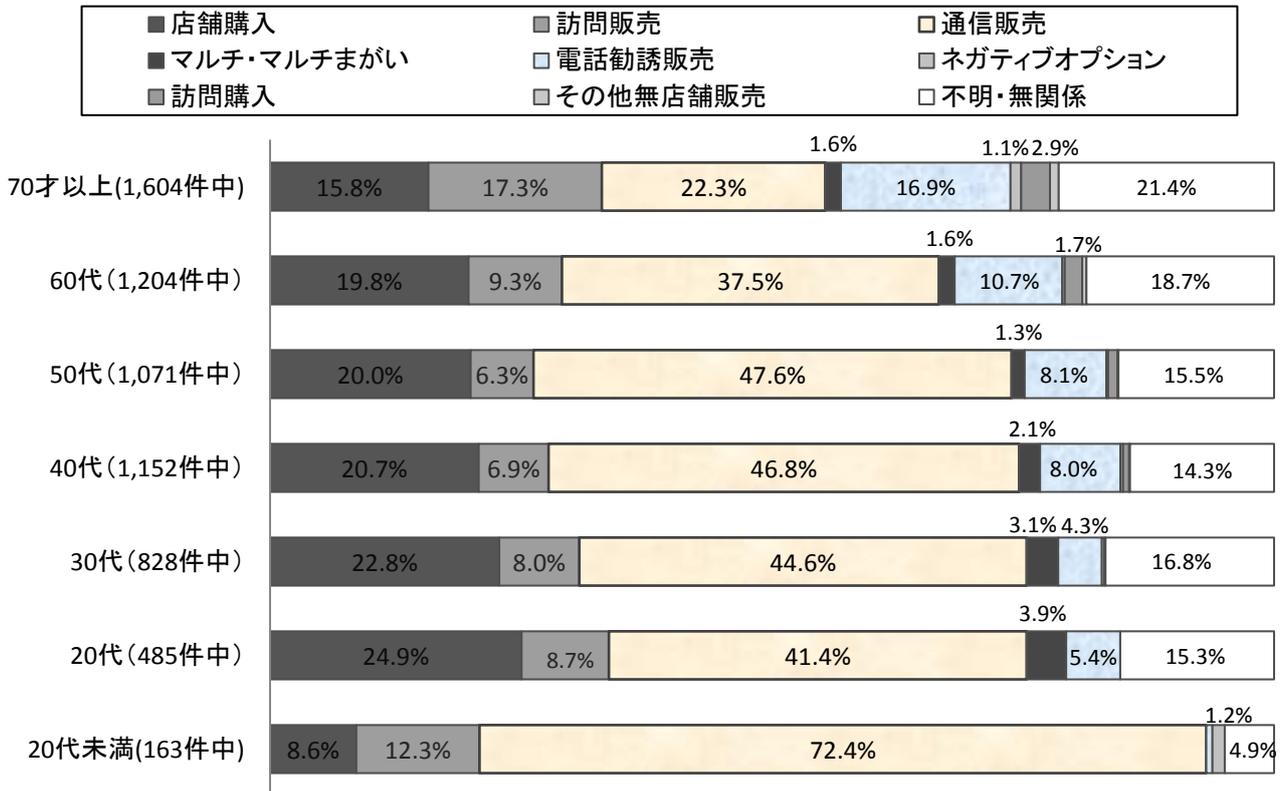
参考:H27年代別相談件数(契約者)

□男 ■女



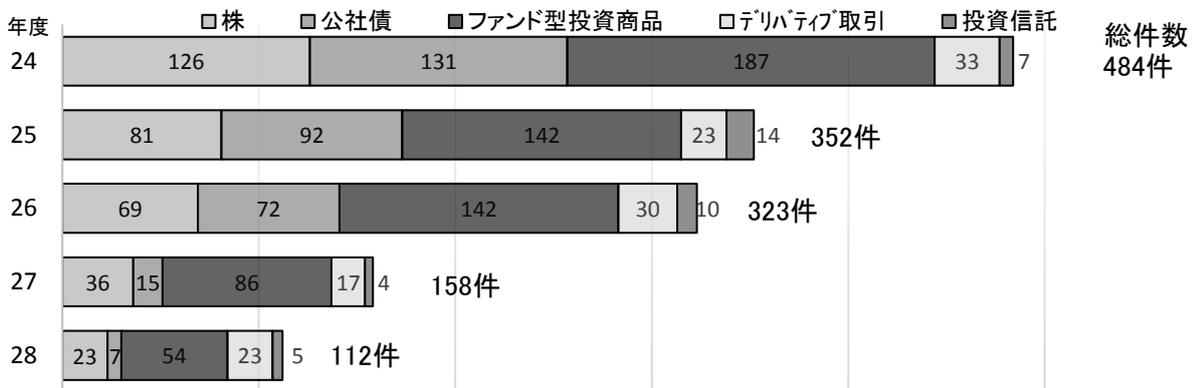
注)不明・団体の件数を除く

〔図-6 年齢別販売購入形態受付状況〕

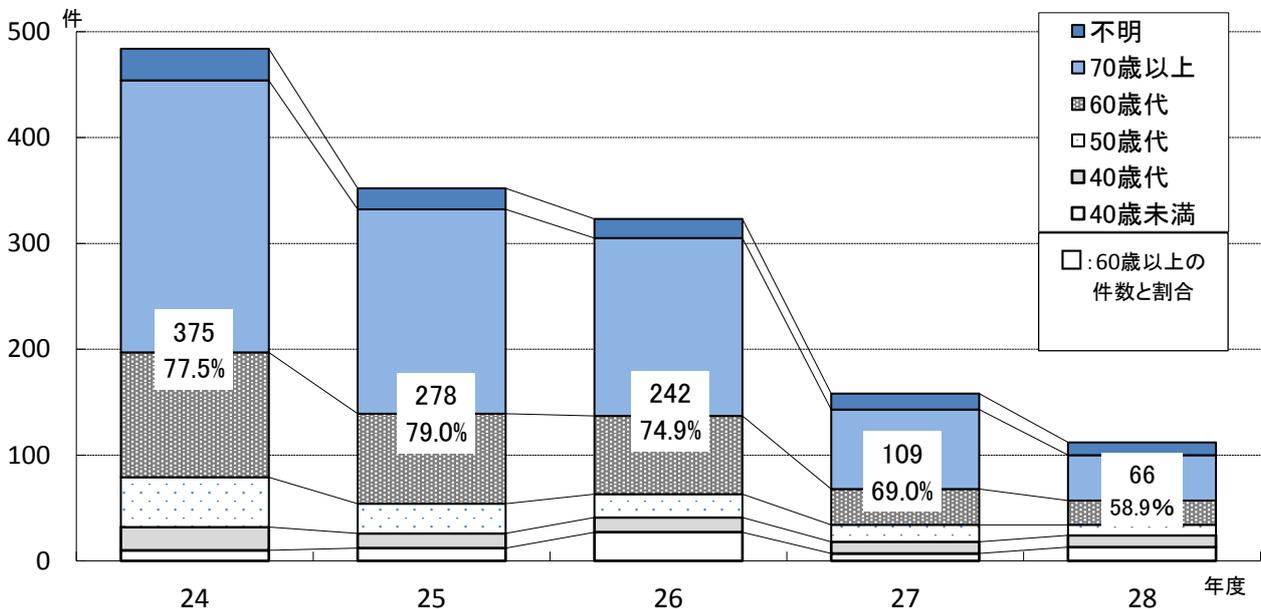


※1.0%以下の項目は記載を省略しています。

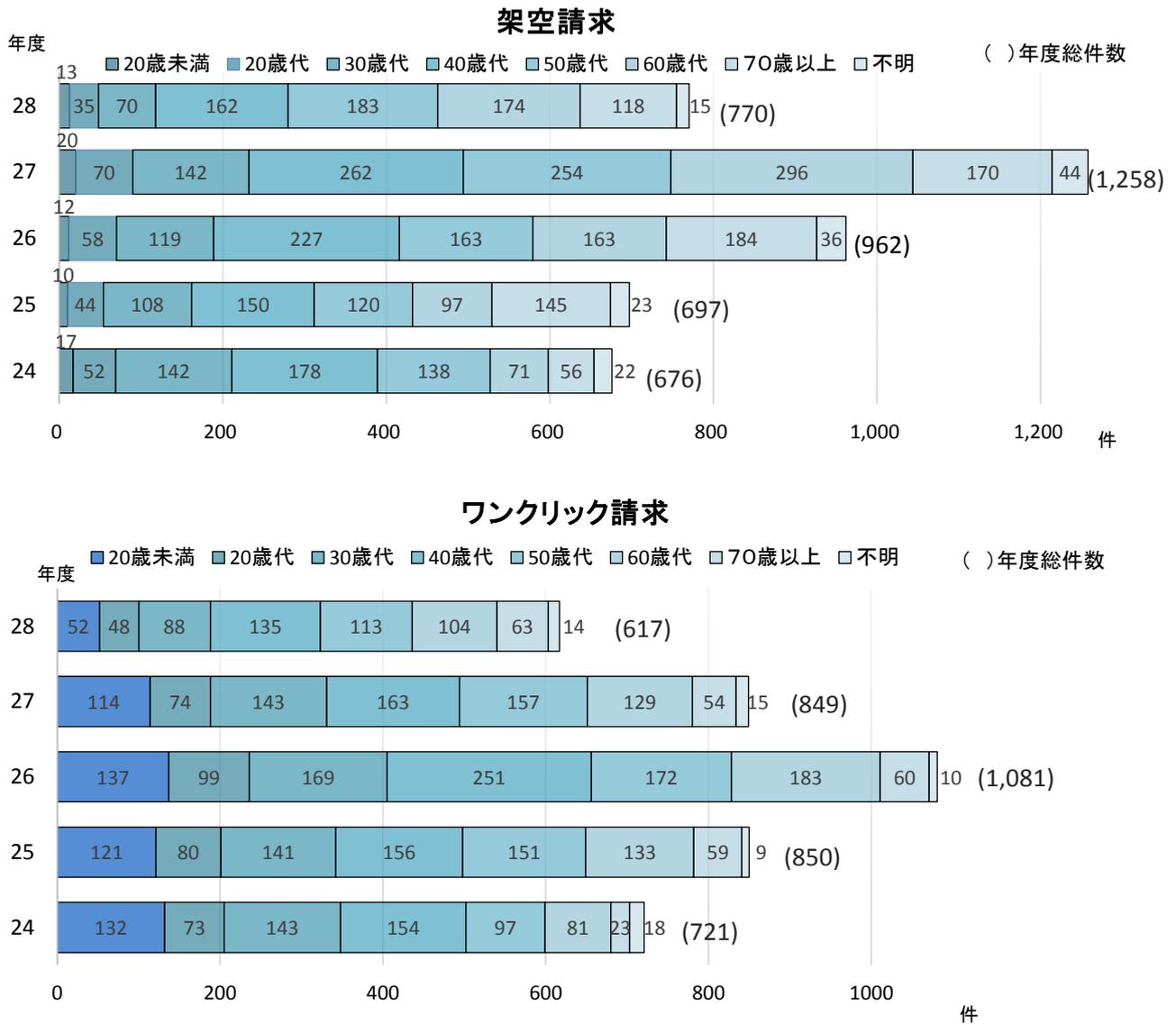
〔図-7 商品別投資に関する相談(苦情)件数の推移〕



〔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(苦情)件数の推移と年代別割合〕



〔図-10 全国と県・市町村における消費生活相談(苦情)件数の推移〕

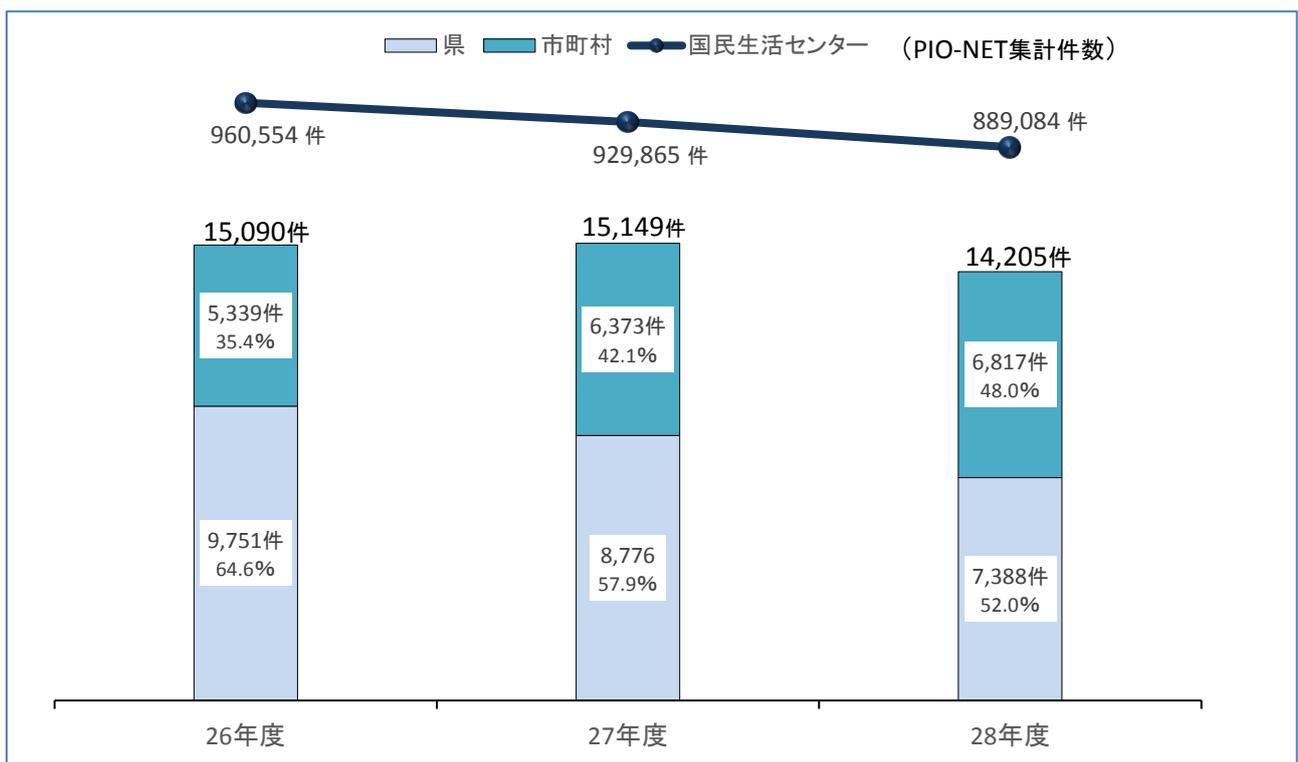


表 1

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
平成28年度	7,388	635	8,023	84.4

表2

契約当事者の年代・男女別の相談（苦情）件数

年 代	28年度					27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	84	74	5	163	2.2	137	93	9	239	2.7
20歳代	243	241	1	485	6.6	288	280		568	6.5
30歳代	429	397	2	828	11.2	568	446	2	1,016	11.6
40歳代	581	569	2	1,152	15.6	745	672	2	1,419	16.2
50歳代	539	530	2	1,071	14.5	725	588	1	1,314	15.0
60歳代	719	479	6	1,204	16.3	863	640	8	1,511	17.2
70歳以上	760	839	5	1,604	21.7	788	939	3	1,730	19.7
不明・団体	329	198	354	881	11.9	351	278	350	979	11.2
合 計	3,684	3,327	377	7,388	100.0	4,465	3,936	375	8,776	100.0
男女別 構成比 (%)	49.9	45.0	5.1	100.0	-	50.9	44.8	4.3	100.0	-
60歳以上 (再掲)	1,479	1,318	11	2,808	38.0	1,651	1,579	11	3,241	36.9
60歳以上の男女別 構成比 (%)	40.1	39.6	-	-	-	37.0	40.1	-	-	-

表3-1

商品・役務別の相談（苦情）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 水道
	被服品	259	287	△ 28	90.2	紳士・婦人洋服 アクセサリー 和服 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 旅行代理業 観覧・鑑賞
	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	興信所 析とうサービス 結婚相手紹介サービス 広告代理サービス
	内職・副業	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 交通事故 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。

(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28年度		主な相談内容・件数	平成27年度	
	商品役務名	件数		順位	件数
1	放送・コンテンツ等	1,653	アダルト情報サイト 604 内容の特定できないサイト 575 出会い系サイト 126 テレビ放送サービス 107	1	2,335
2	インターネット 通信サービス	480	インターネット接続回線 422（うち光ファイバー 364）	2	538
3	役務その他	390	興信所 93 祈とうサービス 36 広告代理サービス 34 結婚相手紹介サービス 28	5	383
4	商品一般	367	架空請求 74	3	481
5	レンタル・リース ・貸借	286	賃貸アパート 195 リースサービス 38 借家 22	6	291
6	健康食品	281		9	201
7	融資サービス	257	フリーローン・サラ金（消費者金融） 213	4	394
8	工事・建築・加工	242	新築工事 79 塗装工事 37 増改築工事 33 工事・建築サービス 19	7	259
9	自動車	204	普通・小型自動車 95 軽自動車 44 自動車部品 14	8	221
10	相談その他	154	債権回収 13	10	172
11	移動通信サービス	130	携帯電話サービス 77 モバイルデータ通信 50	11	170
12	修理・補修	103	修理サービス 95	13	118
13	化粧品	100	基礎化粧品 30 頭髪用化粧品 18 化粧品セット 14	22	80
14	書籍・印刷物	99	新聞 59 書籍 18	15	93
15	空調・冷暖房 ・給湯設備	95	ソーラーシステム 51 電気温水器 30	16	89
15	他の金融関連サービス	91		14	97
17	パソコン・ パソコン関連用品	81	パソコン 32 パソコンソフト 29	17	88
18	家具・寝具	78	ふとん類 57	12	121
19	教室・講座	75	資格講座 36	26	67
20	他の教養・娯楽	70	ペットサービス 10	24	76

- (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上位から掲載。
3 多重債務に係る相談は、201件で、主に7位の融資サービスに含まれる。

表4

販売購入形態別相談（苦情）件数

販売購入形態		平成28年度			平成27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	2,723	36.9	80.2	3,394	38.7
	訪問販売	782	10.6	100.6	777	8.9
	電話勧誘販売	743	10.1	82.8	897	10.2
	マルチ・マルチまがい	139	1.9	99.3	140	1.6
	訪問購入	91	1.2	118.2	77	0.9
	ネガティブ・オプション	36	0.5	87.8	41	0.5
	その他無店舗	28	0.4	73.7	38	0.4
	小計	4,542	61.5	84.7	5,364	61.1
特殊販売以外	店舗購入	1,420	19.2	82.7	1,717	19.6
	不明・無関係	1,426	19.3	84.1	1,695	19.3
	小計	2,846	38.5	83.4	3,412	38.9
合計		7,388	100.0	84.2	8,776	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28年度			平成27年度	
	件数	構成比(%)	対前年度比(%)	件数	構成比(%)
1万円未満	606	18.5	86.1	704	18.5
1万円以上5万円未満	719	21.9	105.6	681	17.9
5万円以上10万円未満	348	10.6	77.9	447	11.7
10万円以上50万円未満	944	28.8	73.9	1,277	33.5
50万円以上100万円未満	229	7.0	93.1	246	6.4
100万円以上500万円未満	333	10.1	97.1	343	9.0
500万円以上1,000万円未満	31	0.9	59.6	52	1.4
1,000万円以上5,000万円未満	68	2.1	117.2	58	1.5
5,000万円以上	3	0.1	42.9	7	0.2
合計	3,281	100.0	86.0	3,815	100.0
平均金額(円)	947,274			900,581	

(注) 金額が不明の件数を除く。

表6

平成28年度 販売購入形態に係る商品・役務別の相談（苦情）上位品目件数

順位	全体		店舗購入		訪問販売		通信販売		マルチ・マルチまがい		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	1,653	レンタル・リース・貸借	162	放送・コンテンツ等	78	放送・コンテンツ等	1,501	健康食品	23	インターネット通信サービス	291	書籍・印刷物	8	商品一般	22	医療用具	10	商品一般	170
2	インターネット通信サービス	480	自動車	146	工事・建築・加工	75	役務その他	151	ファンド型投資商品	21	健康食品	65	健康食品	7	アクセサリ	12	役務その他	4	相談その他	141
3	役務その他	390	工事・建築・加工	92	役務その他	62	健康食品	130	化粧品	14	役務その他	50	商品一般	6	和服	11	飲料	3	融資サービス	119
4	商品一般	367	融資サービス	89	空調・冷暖房・給湯設備	56	商品一般	84	商品一般	9	商品一般	46	音響・映像製品	3	洋服一般	9	食器・台所用品	2	レンタル・リース・貸借	91
5	レンタル・リース・貸借	286	移動通信サービス	82	インターネット通信サービス	44	インターネット通信サービス	61	内職・副業	9	魚介類	34	履物	2	自動車	7	和服	1	役務その他	76
6	健康食品	281	修理・補修	52	書籍・印刷物	40	化粧品	60	他の金融関連サービス	6	電報・固定電話	31	他の教養娯楽品	2	他の商品	7	アクセサリ	1	工事・建築・加工	69
7	融資サービス	257	医療	49	家具・寝具	35	パソコン・パソコン関連用品	42	飲料	5	書籍・印刷物	22	他の教養・娯楽	2	履物	5	集合住宅	1	インターネット通信サービス	56
8	工事・建築・加工	242	役務その他	44	役務一般	29	紳士・婦人洋服	40	食器・台所用品	4	放送・コンテンツ等	21	魚介類	1	紳士・婦人洋服	4	修理・補修	1	他の金融関連サービス	44
9	自動車	204	電話機・電話機用品	31	レンタル・リース・貸借	26	融資サービス	38	洋装下着	4	飲料	16	飲料	1	他の教養娯楽品	3	融資サービス	1	放送・コンテンツ等	38
10	相談その他	154	インターネット通信サービス	28	衛生サービス	26	他の教養娯楽品	30	放送・コンテンツ等	4	教室・講座	14	照明器具	1	被服品一般	2	旅客運送サービス	1	健康食品	36
11	移動通信サービス	130	理美容	27	修理・補修	23	自動車	27	教室・講座	4	預貯金・証券等	13	他の身の回り品	1	酒類	1	放送・コンテンツ等	1	他の保健・福祉	31
12	修理・補修	103	パソコン・パソコン関連用品	25	他の住居品	20	履物	22	医療用具	3	他の教養・娯楽	13	化粧品	1	洗濯・裁縫用具	1	医療	1	他の行政サービス	28
13	化粧品	100	他の金融関連サービス	25	健康食品	19	スポーツ用品	20	役務その他	3	化粧品	11	時計	1	家具・寝具	1	内職・副業	1	生命保険	26
14	書籍・印刷物	99	クリーニング	24	医療用具	15	他の教養・娯楽	20	家具・寝具	2	学習教材	10			生地・糸類	1			空調・冷暖房・給湯設備	22
15	空調・冷暖房・給湯設備	95	他の教養・娯楽	24	生命保険	14	電話機・電話機用品	19	理美容器具・用品	2	融資サービス	10			パソコン・パソコン関連用品	1			預貯金・証券等	20
16	他の金融関連サービス	91	教室・講座	22	電報・固定電話	13	飲料	18	他の保健衛生品	2	移動通信サービス	9			カメラ類	1			移動通信サービス	20
17	パソコン・パソコン関連用品	81	他の教養娯楽品	20	商品一般	11	内職・副業	18	他の教養娯楽品	2	電気	8			損害保険	1			自動車	19
18	家具・寝具	78	商品一般	19	アクセサリ	11	食生活機器	16	役務一般	2	ファンド型投資商品	8			郵便・貨物運送サービス	1			書籍・印刷物	17
19	教室・講座	75	医療用具	19	他の住宅設備	10	音響・映像製品	16	預貯金・証券等	2	他の保健・福祉	8			衛生サービス	1			電報・固定電話	17
20	他の教養・娯楽	70	外食・食事宅配	18	ファンド型投資商品	10	家具・寝具	15	デリバティブ取引	2	家具・寝具	7							相隣関係	17
	その他	2,152	その他	422	その他	165	その他	395	その他	16	その他	56							その他	369
	合計	7,388	合計	1,420	合計	782	合計	2,723	合計	139	合計	743	合計	36	合計	91	合計	28	合計	1,426

(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28年度 契約当事者の年代別に係る商品・役務別の相談（苦情）上位品目件数

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	1,653	放送・コンテンツ等	98	放送・コンテンツ等	121	放送・コンテンツ等	191	放送・コンテンツ等	352	放送・コンテンツ等	325	放送・コンテンツ等	303	放送・コンテンツ等	209	役務その他	76
2	インターネット通信サービス	480	健康食品	6	自動車	34	レンタル・リース・貸借	55	インターネット通信サービス	81	インターネット通信サービス	69	インターネット通信サービス	96	健康食品	113	レンタル・リース・貸借	67
3	役務その他	390	自動車	5	インターネット通信サービス	34	融資サービス	52	役務その他	62	商品一般	56	商品一般	60	商品一般	105	インターネット通信サービス	59
4	商品一般	367	インターネット通信サービス	5	レンタル・リース・貸借	33	インターネット通信サービス	44	レンタル・リース・貸借	60	役務その他	53	役務その他	60	インターネット通信サービス	92	商品一般	56
5	レンタル・リース・貸借	286	役務その他	5	役務その他	29	役務その他	39	自動車	50	レンタル・リース・貸借	36	融資サービス	43	工事・建築・加工	68	放送・コンテンツ等	54
6	健康食品	281	観覧・鑑賞	4	融資サービス	26	健康食品	32	融資サービス	47	融資サービス	29	工事・建築・加工	42	役務その他	66	書籍・印刷物	31
7	融資サービス	257	履物	3	商品一般	20	工事・建築・加工	32	商品一般	46	工事・建築・加工	28	自動車	28	相談その他	52	融資サービス	31
8	工事・建築・加工	242	化粧品	3	移动通信サービス	15	役務一般	31	工事・建築・加工	36	健康食品	27	空調・冷暖房・給湯設備	28	家具・寝具	41	工事・建築・加工	30
9	自動車	204	移动通信サービス	3	健康食品	13	商品一般	22	健康食品	35	自動車	26	修理・補修	28	医療用具	32	健康食品	29
10	相談その他	154	商品一般	2	内職・副業	9	自動車	22	移动通信サービス	21	移动通信サービス	19	健康食品	26	電報・固定電話	32	相談その他	28
11	移动通信サービス	130	紳士・婦人洋服	2	紳士・婦人洋服	8	移动通信サービス	20	教室・講座	17	教室・講座	19	移动通信サービス	21	魚介類	31	自動車	23
12	修理・補修	103	音響・映像製品	2	化粧品	8	化粧品	16	化粧品	15	空調・冷暖房・給湯設備	18	相談その他	21	書籍・印刷物	30	空調・冷暖房・給湯設備	19
13	化粧品	100	スポーツ用品	2	教室・講座	8	相談その他	16	学習教材	14	相談その他	17	他の金融関連サービス	19	融資サービス	29	電報・固定電話	18
14	書籍・印刷物	99	レンタル・リース・貸借	2	理美容	8	教室・講座	14	パソコン・パソコン関連用品	13	化粧品	16	パソコン・パソコン関連用品	18	修理・補修	28	移动通信サービス	15
15	空調・冷暖房・給湯設備	95	教室・講座	2	医療	7	紳士・婦人洋服	12	補習教育	13	パソコン・パソコン関連用品	16	食生活機器	16	預貯金・証券等	27	他の金融関連サービス	13
16	他の金融関連サービス	91	内職・副業	2	電話機・電話機用品	6	他の教養娯楽品	12	相談その他	13	修理・補修	16	書籍・印刷物	16	衛生サービス	25	預貯金・証券等	12
17	パソコン・パソコン関連用品	81	相談その他	2	工事・建築・加工	6	修理・補修	11	履物	12	紳士・婦人洋服	13	レンタル・リース・貸借	15	飲料	24	電話機・電話機用品	11
18	家具・寝具	78	飲料	1	他の金融関連サービス	6	他の金融関連サービス	8	書籍・印刷物	10	他の金融関連サービス	12	化粧品	14	生命保険	24	他の教養・娯楽	11
19	教室・講座	75	食生活機器	1	アクセサリ	5	パソコン・パソコン関連用品	7	集合住宅	10	他の教養・娯楽	12	医療	14	他の金融関連サービス	23	他の商品	10
20	他の教養・娯楽	70	他の身の回り品	1	外食・食事宅配	5	学習教材	7	空調・冷暖房・給湯設備	10	生命保険	11	他の教養娯楽品	13	アクセサリ	21	教室・講座	10
	その他	2,152	その他	12	その他	84	その他	185	その他	235	その他	253	その他	323	その他	532	その他	278
	合計	7,388	合計	163	合計	485	合計	828	合計	1,152	合計	1,071	合計	1,204	合計	1,604	合計	881

(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 類 別 分	28 年 度		27 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) %
契 約（ 解 約 ）	4,763	54.3	5,640	57.8	△ 877	84.5
販 売 方 法	4,305	49.1	5,169	53.0	△ 864	83.3
接 客 対 応	816	9.3	960	9.8	△ 144	85.0
価 格 ・ 料 金	752	8.6	989	10.1	△ 237	76.0
品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	747	8.5	881	9.0	△ 134	84.8
表 示 ・ 広 告	285	3.2	400	4.1	△ 115	71.3
法 規 ・ 基 準	185	2.1	218	2.2	△ 33	84.9
安 全 ・ 衛 生	179	2.0	221	2.3	△ 42	81.0
施 設 ・ 設 備	13	0.1	11	0.1	2	118.2
計 量 ・ 量 目	8	0.1	7	0.1	1	114.3
包 装 ・ 容 器	5	0.1	5	0.1	0	100.0
（ 相 談 件 数 ）	(7,388)		(8,776)		(△1,388)	84.2

(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