

平成30年度消費生活相談の受付状況がまとまりました

平成30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7,678件でした。公的な機関をかたる架空請求のハガキに関する相談が多数寄せられるなど、前年度比102.3%と増加しました。

【平成30年度の消費生活相談の主な特徴】

○苦情相談は7,182件(前年度比+274件、+4.0%)(図-1)

○中でも60歳以上からの相談(苦情)が大きく増加。相談件数全体の5割弱。(図-2)

契約当事者の年代別では、60歳以上からの相談(苦情)が47.1%を占め、特に70歳以上は1,818件(構成比25.3%)となっています。

○放送・通信サービスに関する相談件数が、全体の4分の1(図-3)

商品・役務別では、アダルト情報サイトなどの「放送・コンテンツ等」に関する相談が1,143件(構成比15.9%)、「インターネット通信サービス」に関する相談が421件(構成比5.9%)などと放送・通信サービスに関する相談件数が、全体のおよそ4分の1を占めています。

○特殊販売に関する相談件数が減少する中、電話勧誘販売の相談が増加。(図-4、5、6)

販売購入形態別では、通信販売が全ての年代で最も多く2,167件で30.2%を占めています。

特殊販売に関する相談は全体としては減少していますが、電話勧誘販売については、717件となり、昨年と比べて45件増加しました。

○架空請求に関する相談が1,613件、昨年と比べて約1.3倍に増加(図-9)

「訴訟最終告知」などと記載された、公的な機関(法務省等)をかたる架空請求のはがきに関する相談が多数寄せられました。

○県と市町村の相談件数(苦情)の合計は、前年度と比較して1,298件増加(図-10)

詳細について、別紙資料をご覧ください。

— 確かな暮らしが営まれる美しい信州 —
学びと自治の力で拓く新時代

しあわせ信州創造プラン2.0(長野県総合5か年計画)推進中

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
世界を変えるための17の目標

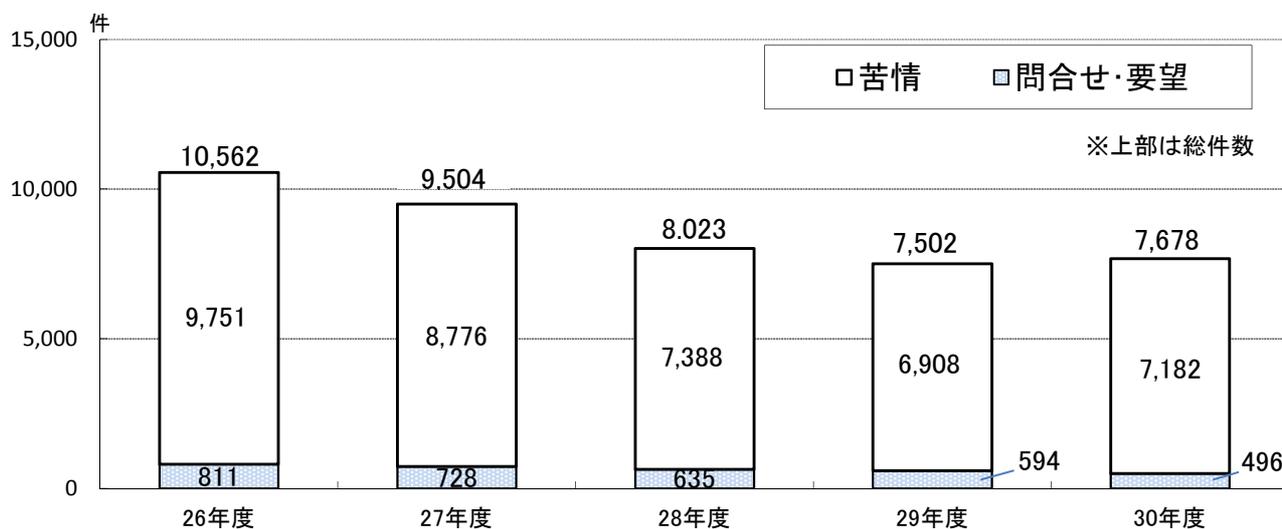
12 つくる責任
つかう責任

[長野県は「SDGs未来都市」です]

県民文化部くらし安全・消費生活課相談啓発係
(課長)古川 浩 (担当)田畑 大城
電話 : 026-223-6770(直通)
FAX : 026-223-6771
E-mail kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp

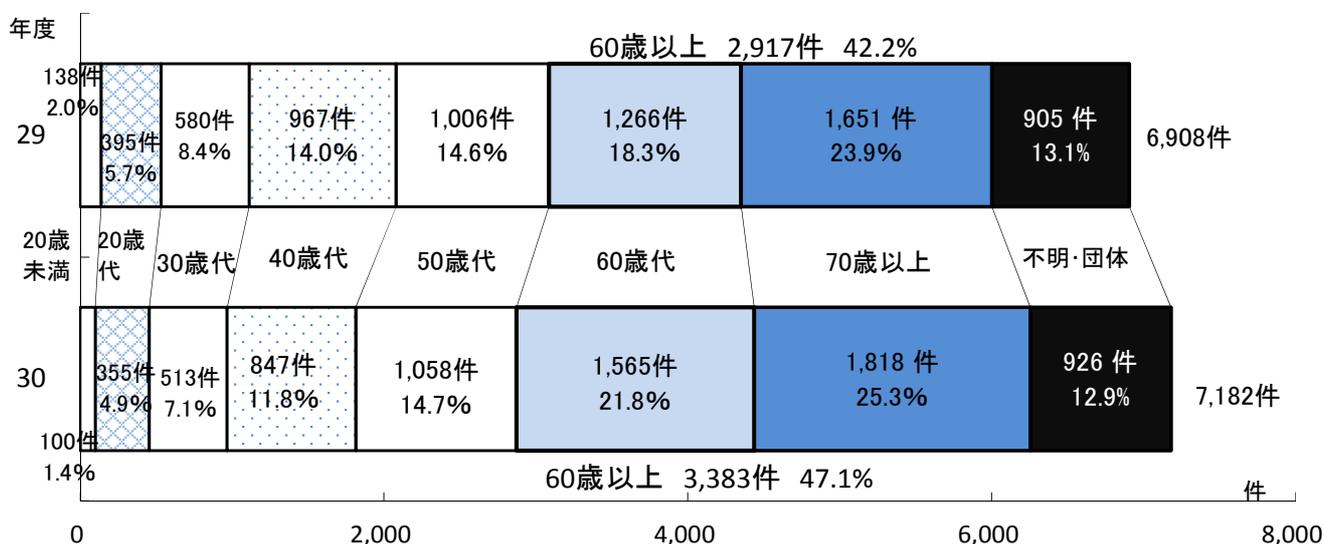
SDGs(持続可能な開発目標)は、美しく、誰もが安心して暮らし続けられる社会をめざし、世界みんなで取り組む目標です

〔図-1 相談件数の推移〕

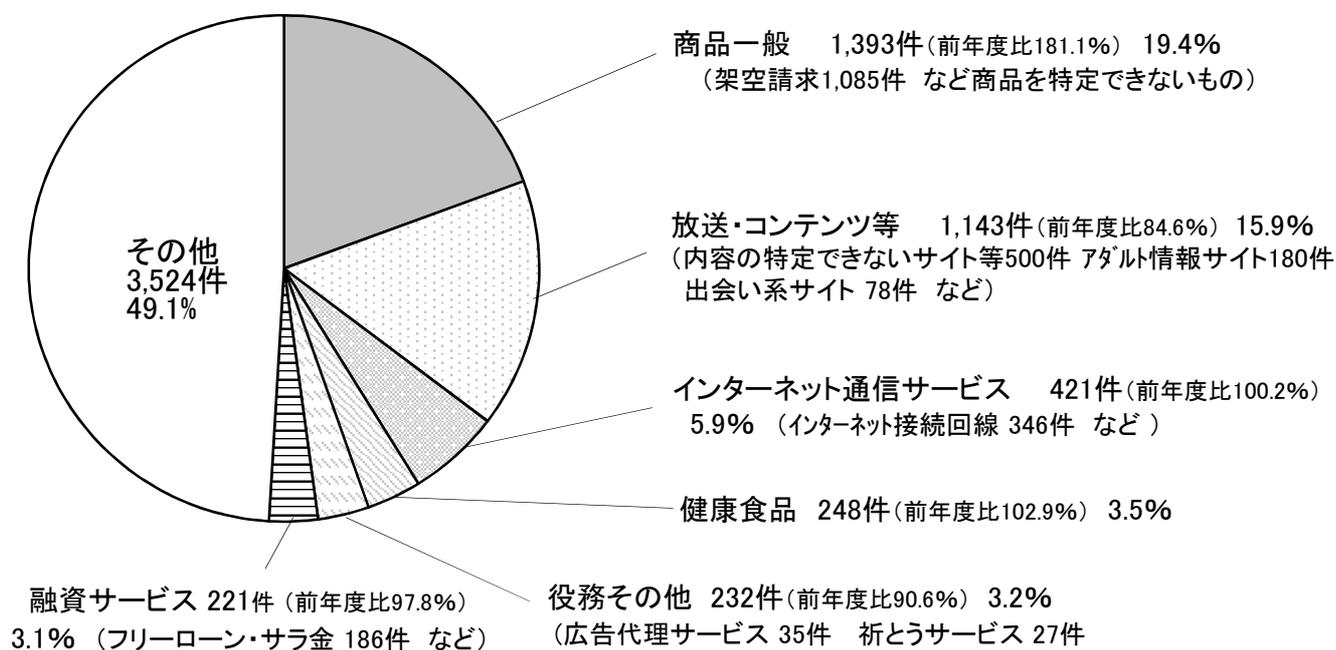


〔図-2 契約当事者年代別相談(苦情)件数・割合〕

※小数点以下第二位を四捨五入、以下同じ。

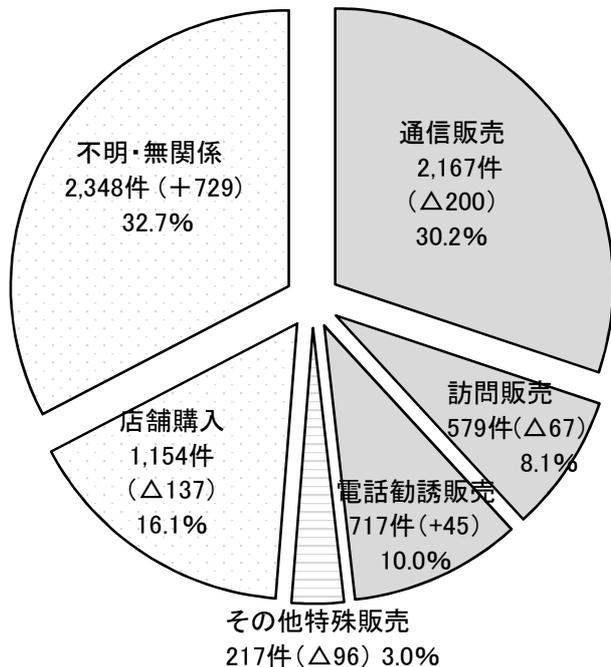


〔図-3 商品・役務別相談(苦情)件数・割合〕



〔図-4 販売購入形態別相談(苦情)件数・割合〕

※項目内の()は対前年度増減



【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、健康食品、化粧品 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、書籍、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、鮮魚販売、電話基本サービス など

【その他特殊販売】

(マルチ・マルチまがい商法(連鎖販売取引)・・・ファンド型投資商品、化粧品 など

〈ネガティブ・オプション(送り付け商法)〉・・・健康食品、書籍 など

〈訪問購入(事業者が訪問して買取)〉・・・貴金属、着物、洋服 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〕

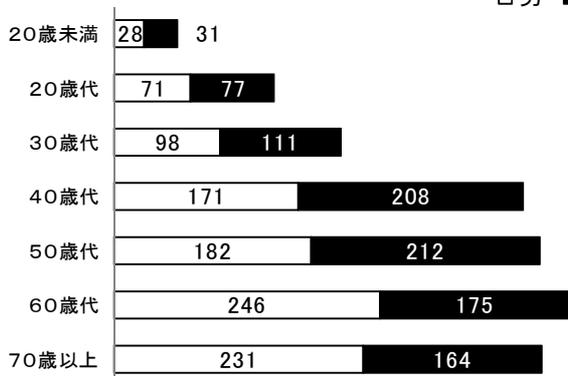
①通信販売 2,167件(対前年度200件減少 対前年度比91.6%)

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年度比(%)
放送・コンテンツ等(アダルト情報サイト等)	1,020	1,200	85.0
健康食品	151	140	107.9
商品一般	136	180	75.6
化粧品	102	84	121.4
インターネット通信サービス	50	41	122.0

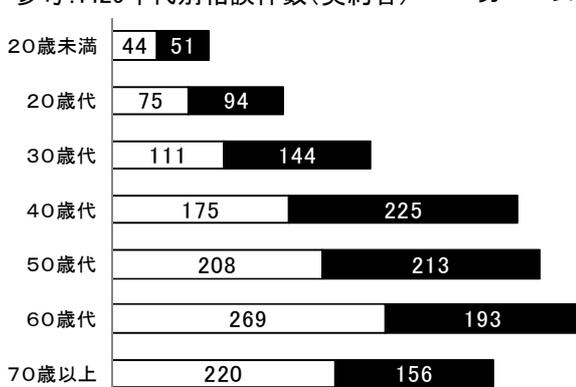
H30年代別相談件数(契約者)

□男 ■女



参考:H29年代別相談件数(契約者)

□男 ■女

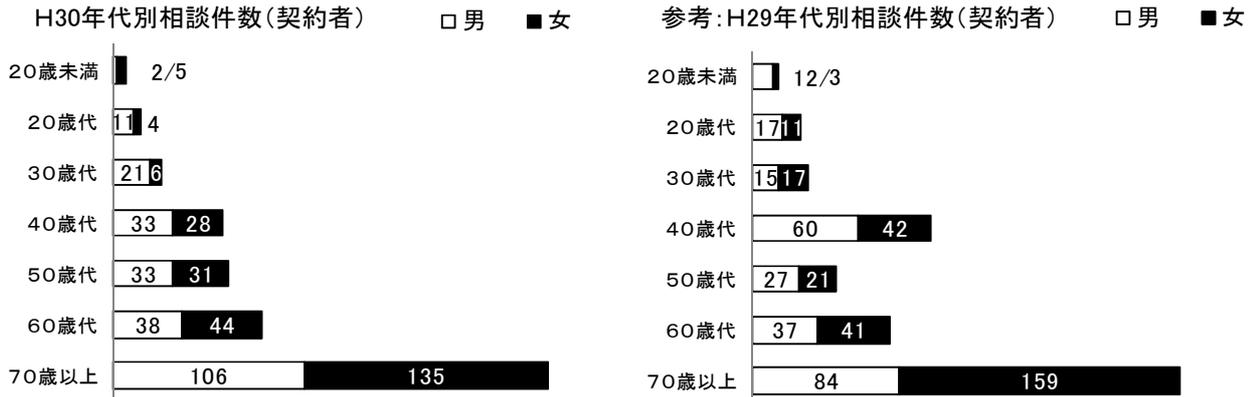


注)不明・団体の件数を除く

②訪問販売 579件(対前年度67件減少 対前年度比89.6%)

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年度比(%)
インターネット通信サービス	61	30	203.3
工事・建築・加工(塗装工事等)	46	55	83.6
空調・冷暖房・給湯設備	41	40	102.5
放送・コンテンツ等	36	51	70.6
役務その他(折とうサービス等)	36	56	64.3

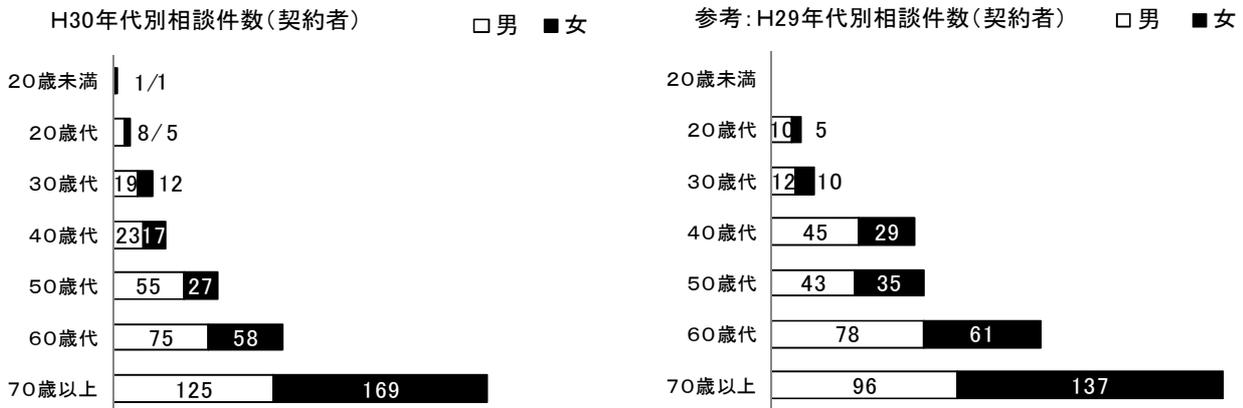


注)不明・団体の件数を除く

③電話勧誘販売 717件(対前年度45件増加 対前年度比106.7%)

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年度比(%)
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)	243	266	91.4
電気	99	23	430.4
電報・固定電話	68	33	206.1
役務その他	55	38	144.7
魚介類	37	38	97.4



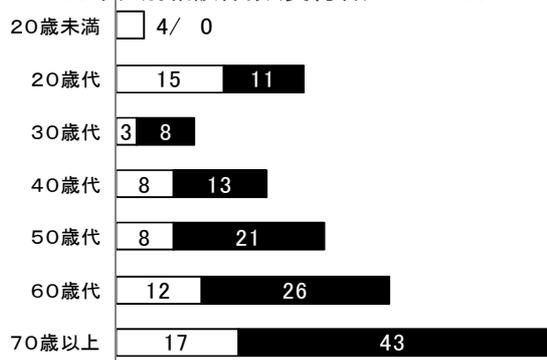
注)不明・団体の件数を除く

④その他特殊販売の計 217件(対前年度96件減少 対前年度比69.3%)

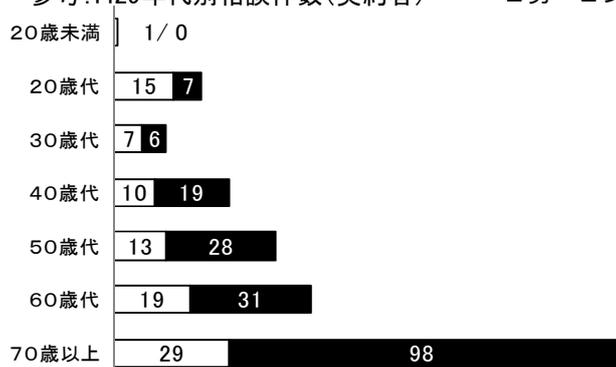
相談件数(上位販売購入形態)

商品・役務	件数	前年度件数	前年度比(%)
マルチ・マルチまがい(連鎖販売取引)	120	168	71.4%
訪問購入(押し買い)	53	78	67.9%
ネガティブ・オプション(送り付け商法)	34	44	77.3%
その他無店舗	10	23	43.5%

H30年代別相談件数(契約者) □男 ■女



参考: H29年代別相談件数(契約者) □男 ■女



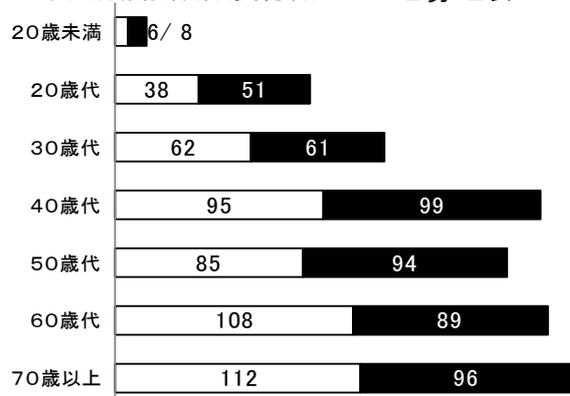
注)不明・団体の件数を除く

⑤特殊販売以外(店舗購入) 1,154件(対前年度137件減少 対前年度比89.4%)

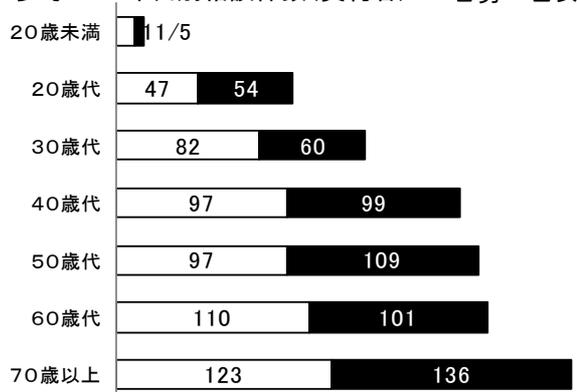
相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年度比(%)
レンタル・リース・貸借(賃貸アパート等)	125	140	89.3
自動車	107	118	90.7
融資サービス(フリーローン・サラ金等)	74	78	94.9
工事・建築・加工(新築工事等)	71	76	93.4
移動通信サービス(携帯電話サービス等)	69	72	95.8

H30年代別相談件数(契約者) □男 ■女

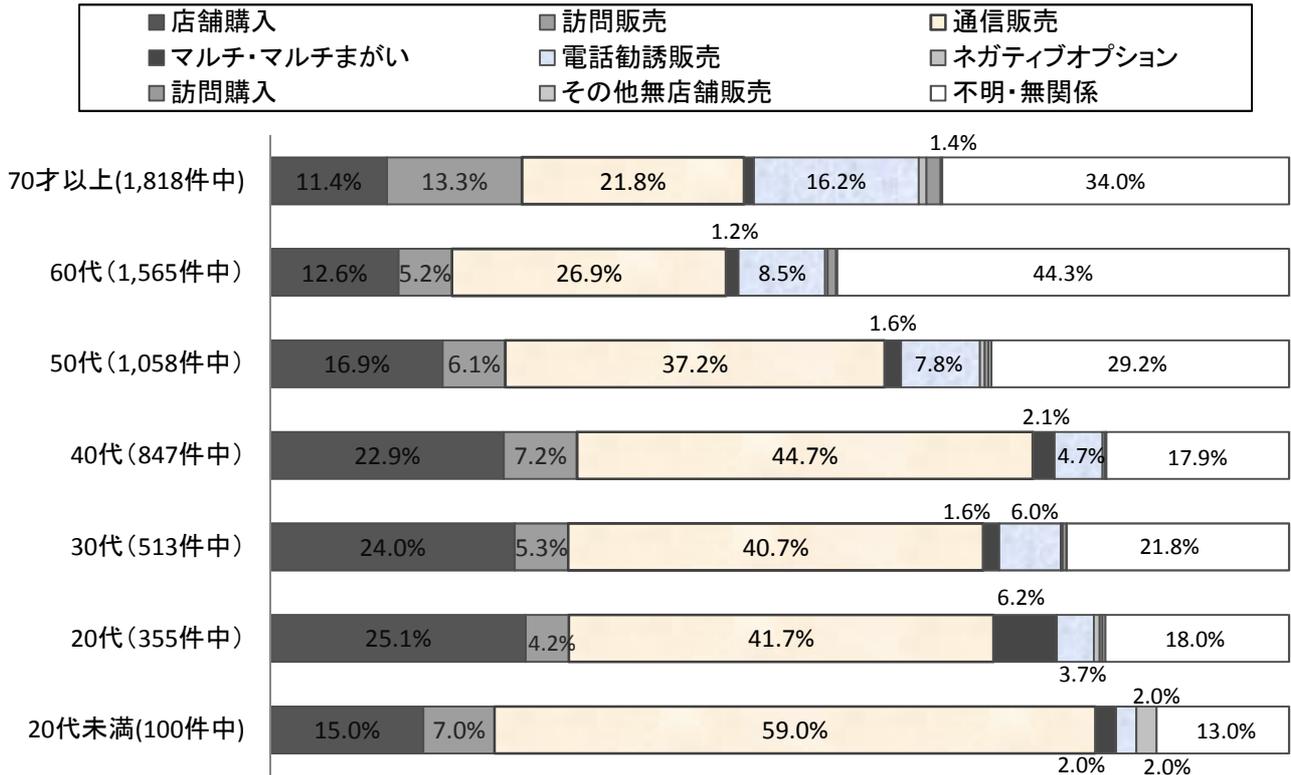


参考: H29年代別相談件数(契約者) □男 ■女



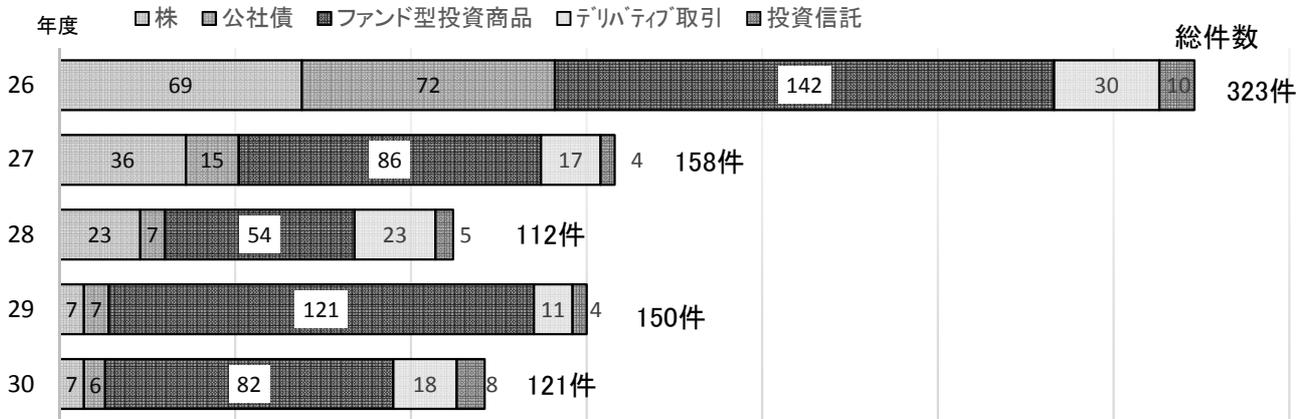
注)不明・団体の件数を除く

〔図-6 年齢別販売購入形態受付状況〕

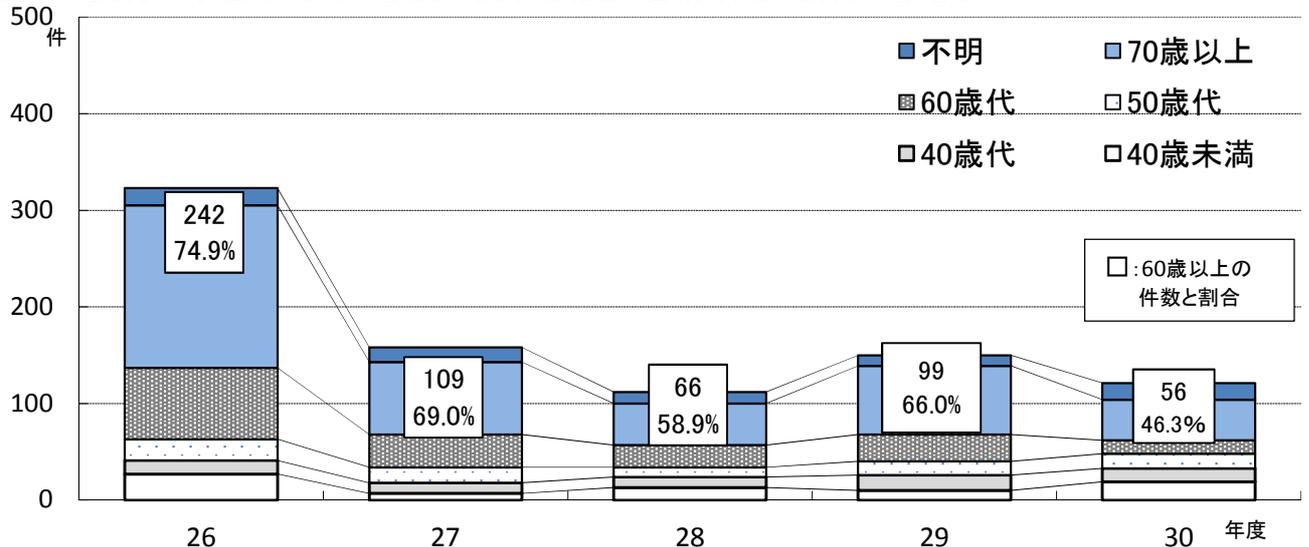


※1.0%以下の項目は記載を省略しています。

〔図-7 商品別投資に関する相談(苦情)件数の推移〕

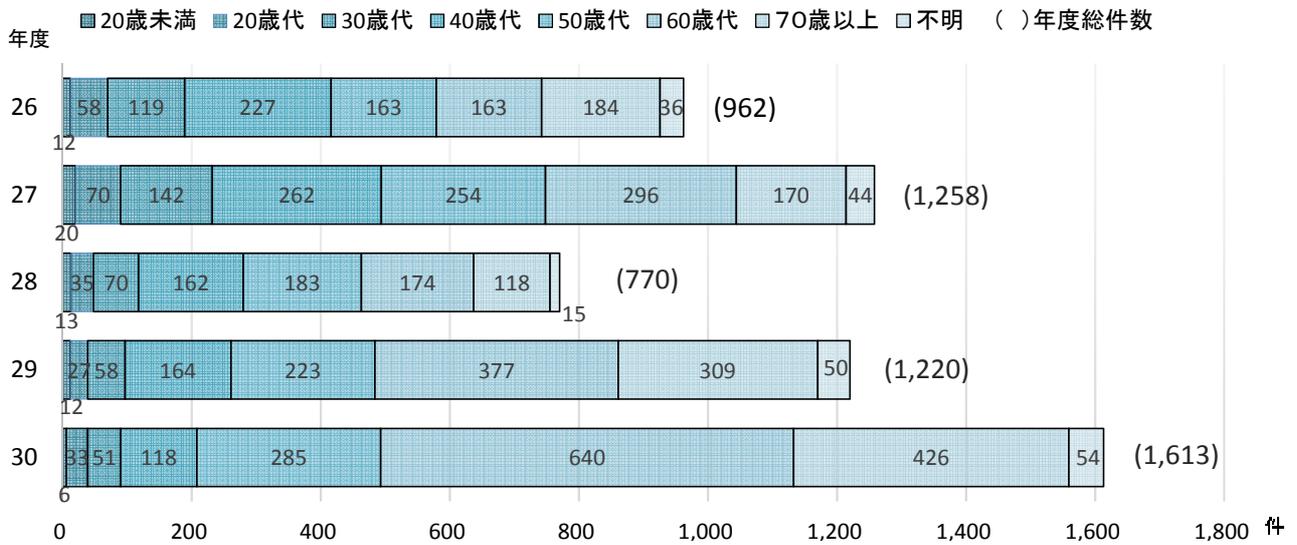


〔図-8 契約当事者年代別の投資に関する相談(苦情)件数・割合の推移〕

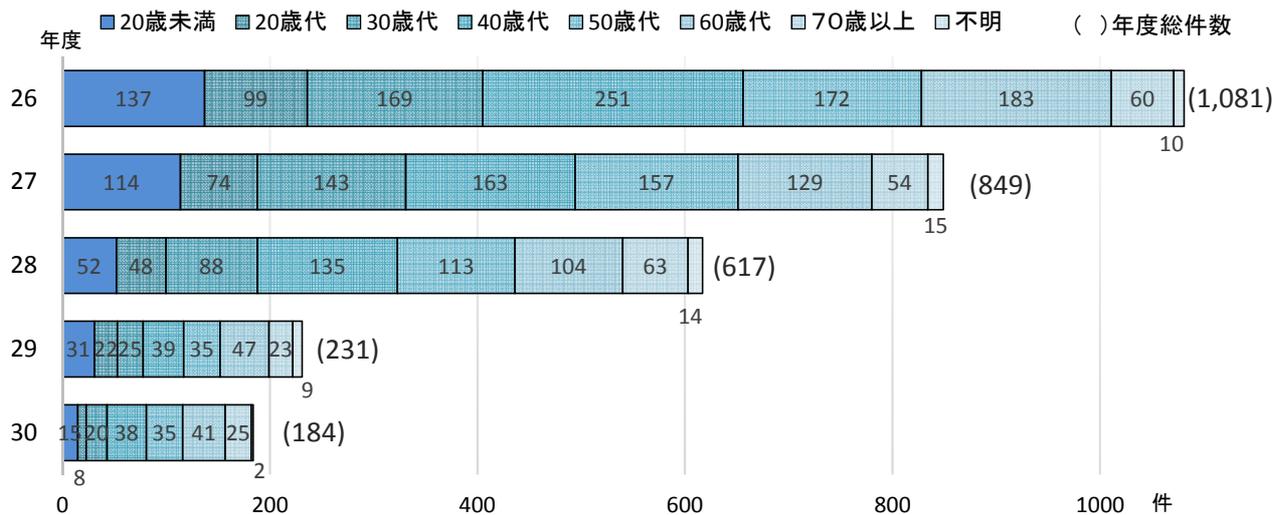


〔図-9 県のセンターに寄せられた架空請求とワンクリック請求に関する相談(苦情)件数の推移と年代別割合〕

架空請求



ワンクリック請求



〔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〕

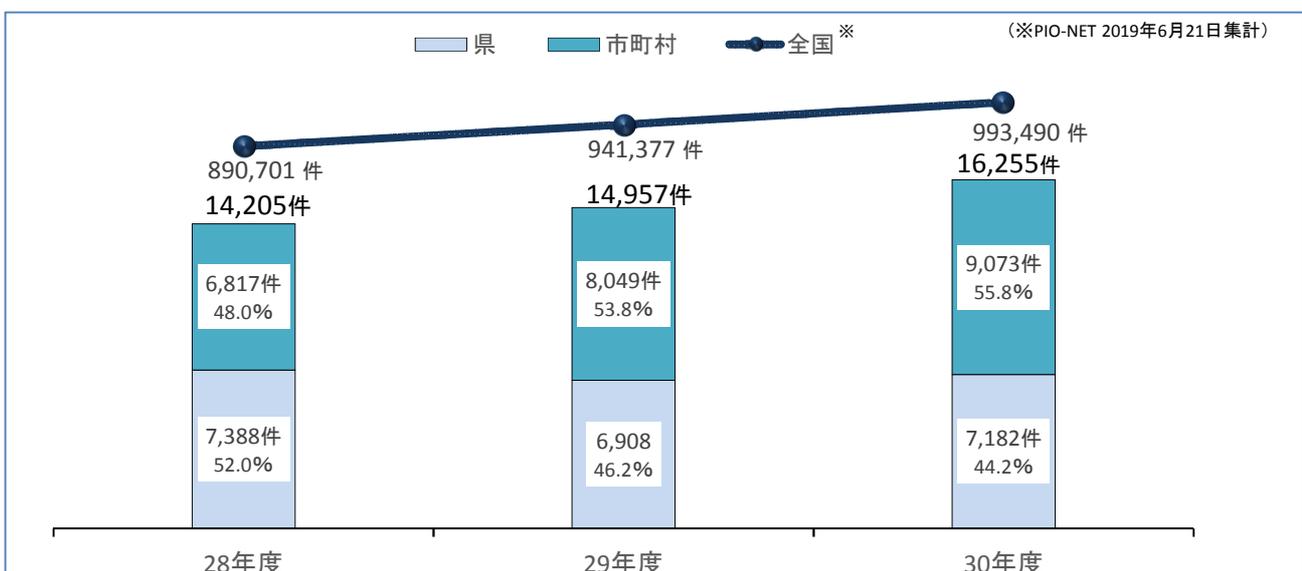


表 1

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
平成29年度	6,908	594	7,502	93.5
平成30年度	7,182	496	7,678	102.3

表2

契約当事者の年代・男女別の相談（苦情）件数

年 代	30年度					29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	49	49	2	100	1.4	72	65	1	138	2.0
20歳代	182	173	0	355	4.9	199	196	0	395	5.7
30歳代	265	248	0	513	7.1	295	284	1	580	8.4
40歳代	414	431	2	847	11.8	472	490	5	967	14.0
50歳代	458	599	1	1,058	14.7	486	519	1	1,006	14.6
60歳代	622	941	2	1,565	21.8	630	633	3	1,266	18.3
70歳以上	771	1,042	5	1,818	25.3	680	964	7	1,651	23.9
不明・団体	285	238	403	926	12.9	305	214	386	905	13.1
合 計	3,046	3,721	415	7,182	100.0	3,139	3,365	404	6,908	100.0
男女別 構成比 (%)	42.4	51.8	5.8	100.0	-	45.4	48.7	5.8	100.0	-
60歳以上 (再掲)	1,393	1,983	7	3,383	47.1	1,310	1,597	10	2,917	42.2
60歳以上の男女別 構成比 (%)	45.7	53.3	-	-	-	41.7	47.5	-	-	-

表3-1

商品・役務別の相談（苦情）件数

商品・役務別分類		30年度	29年度	対前年度比		主 な 相 談 内 容
		件 数	件 数	件 数	率(%)	
商 品	商品一般	1,393	769	624	181.1	架空請求
	食料品	410	435	△ 25	94.3	健康食品 魚介類 飲料
	住居品	213	235	△ 22	90.6	家具・寝具 食生活機器 他の住居品
	光熱水品	190	82	108	231.7	電気 石油
	被服品	208	237	△ 29	87.8	紳士・婦人洋服 アクセサリー かばん 和服
	保健衛生品	223	227	△ 4	98.2	化粧品 医療用具 医薬品
	教養娯楽品	378	439	△ 61	86.1	書籍・印刷物 パソコン・パソコン関連用品 他の教養娯楽品 電話機・電話機用品
	車両・乗り物	189	220	△ 31	85.9	四輪自動車
	土地・建物・設備	196	185	11	105.9	空調・冷暖房・給湯設備 土地 集合住宅
	他の商品	21	24	△ 3	87.5	農機具 貴金属
	商品（小計）	3,421	2,853	568	119.9	
役 務	クリーニング	22	30	△ 8	73.3	
	レンタル・リース・貸借	215	258	△ 43	83.3	賃貸アパート 借家 リースサービス
	工事・建築・加工	163	182	△ 19	89.6	新築工事 塗装工事 工事・建築サービス
	修理・補修	88	88	0	100.0	修理サービス
	管理・保管	11	6	5	183.3	パーキング マンション管理
	役務一般	43	74	△ 31	58.1	複合サービス会員
	金融・保険サービス	513	555	△ 42	92.4	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	1,838	2,007	△ 169	91.6	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	20	28	△ 8	71.4	補習教育
	教養・娯楽サービス	163	163	0	100.0	教室・講座 他の教養・娯楽
	保健・福祉サービス	164	157	7	104.5	医療 衛生サービス 理美容 他の保健・福祉
	他の役務	273	304	△ 31	89.8	広告代理サービス 解約代行サービス 冠婚葬祭
	内職・副業	24	21	3	114.3	
他の行政サービス	23	29	△ 6	79.3		
役務（小計）	3,560	3,902	△ 342	91.2		
他の相談	201	153	48	131.4	債権回収 交通事故 相続	
合 計	7,182	6,908	274	104.0		

(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。

表3-2

商品・役務別相談（苦情）件数

順位	平成30年度			平成29年度	
	商品役務名	件数	主な相談内容・件数	順位	件数
1	商品一般	1,393	架空請求 1,085	2	769
2	放送・コンテンツ等	1,143	内容の特定できないサイト 500 アダルト情報サイト 180 出会い系サイト 78 テレビ放送サービス 56	1	1,351
3	インターネット通信サービス	421	インターネット接続回線 346（うち光ファイバー321）	3	420
4	健康食品	248		6	241
5	役務その他	232	広告代理サービス 35 祈とうサービス 27 結婚相手紹介サービス 19 廃品回収サービス 13 興信所 11	5	256
6	融資サービス	221	フリーローン・サラ金（消費者金融） 186	7	226
7	レンタル・リース・貸借	215	賃貸アパート 141 借家 25 リースサービス 20	4	258
8	相談その他	168	相隣関係 24 債権回収 23	11	130
9	工事・建築・加工	163	新築工事 37 塗装工事 26 工事・建築サービス 19	8	182
10	自動車	157	普通・小型自動車 77 軽自動車 35	9	175
11	電気	149		30	47
12	化粧品	133	基礎化粧品 59	13	118
13	移動通信サービス	122	携帯電話サービス 75 モバイルデータ通信 47	10	146
14	電報・固定電話	105	固定電話サービス 105	29	50
15	修理・補修	88	修理サービス 82	15	88
16	ファンド型投資商品	82		12	121
17	空調・冷暖房・給湯設備	81	ソーラーシステム 46 電気温水器 23	19	72
18	他の金融関連サービス	75		16	77
19	家具・寝具	69	ふとん類 52	17	76
20	書籍・印刷物	64	新聞 29 書籍 18	14	107

- (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 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。
3 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。
4 多重債務に係る相談は、188件で、主に6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30年度			平成29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	2,167	30.2	91.6	2,367	34.3
	電話勧誘販売	717	10.0	106.7	672	9.7
	訪問販売	579	8.1	89.6	646	9.4
	マルチ・マルチまがい	120	1.7	71.4	168	2.4
	訪問購入	53	0.7	67.9	78	1.1
	ネガティブ・オプション	34	0.5	77.3	44	0.6
	その他無店舗	10	0.1	43.5	23	0.3
	小計	3,680	51.2	92.0	3,998	57.9
特殊 販売 以外	店舗購入	1,154	16.1	89.4	1,291	18.7
	不明・無関係	2,348	32.7	145.0	1,619	23.4
	小計	3,502	48.8	120.3	2,910	42.1
合 計		7,182	100.0	104.0	6,908	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30年度			平成29年度	
	件 数	構成比 (%)	対前年度比 (%)	件 数	構成比 (%)
1万円未満	612	22.1	100.7	608	21.5
1万円以上5万円未満	616	22.2	99.8	617	21.8
5万円以上10万円未満	237	8.5	90.5	262	9.3
10万円以上50万円未満	712	25.7	102.6	694	24.5
50万円以上100万円未満	192	6.9	79.7	241	8.5
100万円以上500万円未満	310	11.2	102.6	302	10.7
500万円以上1,000万円未満	39	1.4	108.3	36	1.3
1,000万円以上5,000万円未満	47	1.7	81.0	58	2.0
5,000万円以上	7	0.3	53.8	13	0.5
合 計	2,772	100.0	97.9	2,831	100.0
平均金額(円)	1,043,599			2,032,536	

(注) 金額が不明の件数を除く。

表6 平成30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	商品一般	1,393	レンタル・リース・貸借	125	インターネット通信サービス	61	放送・コンテンツ等	1,020	ファンド型投資商品	23	インターネット通信サービス	243	健康食品	8	アクセサリ	13	医療用具	3	商品一般	1,183
2	放送・コンテンツ等	1,143	自動車	107	工事・建築・加工	46	健康食品	151	健康食品	18	電気	99	商品一般	6	商品一般	9	管理・保管	2	相談その他	154
3	インターネット通信サービス	421	融資サービス	74	空調・冷暖房・給湯設備	41	商品一般	136	化粧品	16	電報・固定電話	68	書籍・印刷物	4	自動車	4	パソコン・パソコン関連用品	1	融資サービス	123
4	健康食品	248	工事・建築・加工	71	放送・コンテンツ等	36	化粧品	102	役務一般	8	役務その他	55	魚介類	2	洋服一般	3	他の教養娯楽品	1	レンタル・リース・貸借	75
5	役務その他	232	移動通信サービス	69	役務その他	36	インターネット通信サービス	50	飲料	7	魚介類	37	他の住居品	2	履物	3	修理・補修	1	役務その他	63
6	融資サービス	221	医療	38	家具・寝具	31	役務その他	42	放送・コンテンツ等	6	健康食品	36	紳士・婦人洋服	2	他の教養娯楽品	3	役務その他	1	インターネット通信サービス	55
7	レンタル・リース・貸借	215	修理・補修	37	修理・補修	28	紳士・婦人洋服	37	商品一般	4	商品一般	25	電話機・電話機用品	2	被服品一般	2	内職・副業	1	放送・コンテンツ等	53
8	相談その他	168	役務その他	31	書籍・印刷物	26	パソコン・パソコン関連用品	35	預貯金・証券等	4	放送・コンテンツ等	20	他の教養娯楽品	2	和服	2			工事・建築・加工	41
9	工事・建築・加工	163	他の金融関連サービス	28	役務一般	25	自動車	31	他の金融関連サービス	4	空調・冷暖房・給湯設備	12	調理食品	1	紳士・婦人洋服	2			他の金融関連サービス	34
10	自動車	157	理美容	25	衛生サービス	23	音響・映像製品	26	学習教材	3	学習教材	11	掃除用具	1	かばん	2			ファンド型投資商品	30
11	電気	149	電話機・電話機用品	24	他の住居品	19	他の教養娯楽品	24	デリバティブ取引	3	移動通信サービス	10	室内装備品	1	パソコン・パソコン関連用品	2			移動通信サービス	25
12	化粧品	133	医療用具	22	電気	16	かばん	21	役務その他	3	教室・講座	10	文具・事務用品	1	カメラ類	2			電報・固定電話	24
13	移動通信サービス	122	クリーニング	20	健康食品	15	他の教養・娯楽	21	電気	2	書籍・印刷物	9	音響・映像製品	1	空調・冷暖房機器	1			電気	23
14	電報・固定電話	105	教室・講座	19	レンタル・リース・貸借	14	電話機・電話機用品	19	洋装下着	2	化粧品	8	スポーツ用品	1	音響・映像製品	1			相隣関係	23
15	修理・補修	88	石油	18	商品一般	13	家具・寝具	17	パソコン・パソコン関連用品	2	ファンド型投資商品	8			時計	1			他の行政サービス	21
16	ファンド型投資商品	82	商品一般	17	他の住宅設備	13	食生活機器	16	油脂・調味料	1	融資サービス	8			他の商品	1			生命保険	20
17	空調・冷暖房・給湯設備	81	和服	17	医療用具	10	融資サービス	16	食器・台所用品	1	他の教養・娯楽	6			郵便・貨物運送サービス	1			損害保険	16
18	他の金融関連サービス	75	食生活機器	15	土地	9	教室・講座	16	和服	1	預貯金・証券等	5			役務その他	1			健康食品	15
19	家具・寝具	69	音響・映像製品	15	集合住宅	9	自動車用品	15	医薬品	1	内職・副業	4							空調・冷暖房・給湯設備	15
20	書籍・印刷物	64	家具・寝具	14	食器・台所用品	6	ファンド型投資商品	15	医療用具	1	電話機・電話機用品	3							他の保健・福祉	15
	その他	1,853	その他	368	その他	102	その他	357	その他	10	その他	40							その他	340
	合計	7,182	合計	1,154	合計	579	合計	2,167	合計	120	合計	717	合計	34	合計	53	合計	10	合計	2,348

(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(P10-NET)」の分類による。

表 7

平成30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	商品一般	1,393	放送・コンテンツ等	35	放送・コンテンツ等	79	放送・コンテンツ等	104	放送・コンテンツ等	198	放送・コンテンツ等	221	商品一般	556	商品一般	399	商品一般	115
2	放送・コンテンツ等	1,143	健康食品	9	商品一般	23	商品一般	39	商品一般	49	商品一般	207	放送・コンテンツ等	249	放送・コンテンツ等	204	役務その他	70
3	インターネット通信サービス	421	化粧品	7	レンタル・リース・貸借	23	レンタル・リース・貸借	37	融資サービス	42	インターネット通信サービス	68	インターネット通信サービス	106	インターネット通信サービス	124	インターネット通信サービス	55
4	健康食品	248	商品一般	5	自動車	20	インターネット通信サービス	30	レンタル・リース・貸借	41	健康食品	38	健康食品	40	健康食品	94	放送・コンテンツ等	53
5	役務その他	232	相談その他	5	融資サービス	20	融資サービス	29	役務一般	29	融資サービス	33	工事・建築・加工	38	電気	64	レンタル・リース・貸借	51
6	融資サービス	221	レンタル・リース・貸借	3	化粧品	13	自動車	21	自動車	28	役務その他	30	融資サービス	34	電報・固定電話	53	相談その他	50
7	レンタル・リース・貸借	215	紳士・婦人洋服	2	紳士・婦人洋服	12	電話機・電話機用品	12	役務その他	27	レンタル・リース・貸借	29	役務その他	33	役務その他	52	融資サービス	34
8	相談その他	168	電話機・電話機用品	2	移動通信サービス	12	工事・建築・加工	12	インターネット通信サービス	26	化粧品	28	電気	27	工事・建築・加工	49	電気	30
9	工事・建築・加工	163	他の教養娯楽品	2	教室・講座	11	移動通信サービス	11	健康食品	23	自動車	26	電報・固定電話	22	相談その他	40	健康食品	27
10	自動車	157	自動車	2	インターネット通信サービス	10	役務その他	11	移動通信サービス	21	空調・冷暖房・給湯設備	24	移動通信サービス	22	魚介類	39	工事・建築・加工	25
11	電気	149	移動通信サービス	2	理美容	10	相談その他	11	化粧品	20	工事・建築・加工	20	自動車	21	書籍・印刷物	35	自動車	24
12	化粧品	133	インターネット通信サービス	2	役務その他	9	健康食品	10	相談その他	18	相談その他	19	相談その他	21	家具・寝具	32	移動通信サービス	24
13	移動通信サービス	122	学校教育	2	健康食品	7	化粧品	10	工事・建築・加工	17	移動通信サービス	16	空調・冷暖房・給湯設備	19	ファンド型投資商品	28	電報・固定電話	22
14	電報・固定電話	105	教室・講座	2	ファンド型投資商品	7	音響・映像製品	9	教室・講座	16	電気	14	レンタル・リース・貸借	19	融資サービス	28	郵便・貨物運送サービス	16
15	修理・補修	88	観覧・鑑賞	2	かばん	6	空調・冷暖房・給湯設備	8	パソコン・パソコン関連用品	12	ファンド型投資商品	14	化粧品	18	修理・補修	27	修理・補修	15
16	ファンド型投資商品	82	穀類	1	電話機・電話機用品	6	教室・講座	8	家具・寝具	11	修理・補修	13	他の金融関連サービス	18	医療用具	26	他の金融関連サービス	13
17	空調・冷暖房・給湯設備	81	魚介類	1	内職・副業	6	紳士・婦人洋服	7	紳士・婦人洋服	10	紳士・婦人洋服	10	修理・補修	17	化粧品	25	化粧品	12
18	他の金融関連サービス	75	家具・寝具	1	パソコン・パソコン関連用品	5	他の教養・娯楽	7	空調・冷暖房・給湯設備	10	電話機・電話機用品	9	パソコン・パソコン関連用品	12	他の金融関連サービス	20	書籍・印刷物	12
19	家具・寝具	69	他の住居品	1	電気	4	パソコン・パソコン関連用品	6	他の教養・娯楽	10	他の教養娯楽品	8	他の教養娯楽品	11	衛生サービス	18	ファンド型投資商品	11
20	書籍・印刷物	64	ガス	1	修理・補修	4	他の教養娯楽品	6	学習教材	9	生命保険	8	電話機・電話機用品	10	他の住居品	17	食生活機器	10
	その他	1,853	その他	13	その他	68	その他	125	その他	230	その他	223	その他	272	その他	444	その他	257
	合計	7,182	合計	100	合計	355	合計	513	合計	847	合計	1,058	合計	1,565	合計	1,818	合計	926

(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	30 年 度		29 年 度		対前年度比	
	A	%	A	%	(A-B)	(A/B)%
安 全 ・ 衛 生	149	2.1	175	2.5	△ 26	85.1
品 質 ・ 機 能、 役 務 品 質	552	7.7	595	8.6	△ 43	92.8
法 規 ・ 基 準	84	1.2	130	1.9	△ 46	64.6
価 格 ・ 料 金	650	9.1	656	9.5	△ 6	99.1
計 量 ・ 量 目	2	0.0	7	0.1	△ 5	28.6
表 示 ・ 広 告	216	3.0	199	2.9	17	108.5
販 売 方 法	4,294	59.8	4,000	57.9	294	107.4
契 約 ・ 解 約	4,742	66.0	4,559	66.0	183	104.0
接 客 対 応	552	7.7	694	10.0	△ 142	79.5
包 装 ・ 容 器	5	0.1	3	0.0	2	166.7
施 設 ・ 設 備	8	0.1	7	0.1	1	114.3
(相 談 件 数)	(7,182)		(6,908)		274	104.0

(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