

平成26年度消費生活相談の状況がまとまりました。

平成26年度に、県の4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10,562件でした。(対前年度比97.9%)

【苦情相談の主な特徴】

- 相談件数のうち苦情は9,751件で、前年度(9,966件)に比べ215件の減少(Δ 2.2%)となりました。(図-1)
- 契約当事者の年代別では、60歳以上が38.3%を占め、前年度より相談件数、割合ともに減少しましたが、依然として高い割合を占めています。(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2,233件(22.9%)、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627件、投資等の二次被害などの役務その他の499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5,942件で、60.9%を占めています。(図-4、5)
- 投資に関する相談件数は323件で、前年度に比べ29件の減少となりましたが、契約当事者が60歳以上の相談が74.9%と高い割合を占めています。(図-6、7)

◀ 「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーン実施中！！ ▶

- ☆ 「特殊詐欺は決してひとごとじゃない」ことを、家族みんなで話し合ひましょう！
- ☆ 家族間で合言葉を決め、「オレ」からの電話が来たら、必ず合言葉で相手を確認しましょう！
- ☆ 留守番電話の設定、家族の電話番号の登録、非通知電話拒否設定などの電話機設定をし、詐欺電話に出ないことも効果的です！

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。

しあわせ信州創造プラン(長野県総合5か年計画) 推進中

信州 ACE(エース)プロジェクト

Action [体を動かす]

Check [健診を受ける]

Eat [健康に食べる]

世界で一番(ACE)の健康長寿を目指しましょう

担当 : 県民文化部くらし安全・消費生活課
相談啓発係

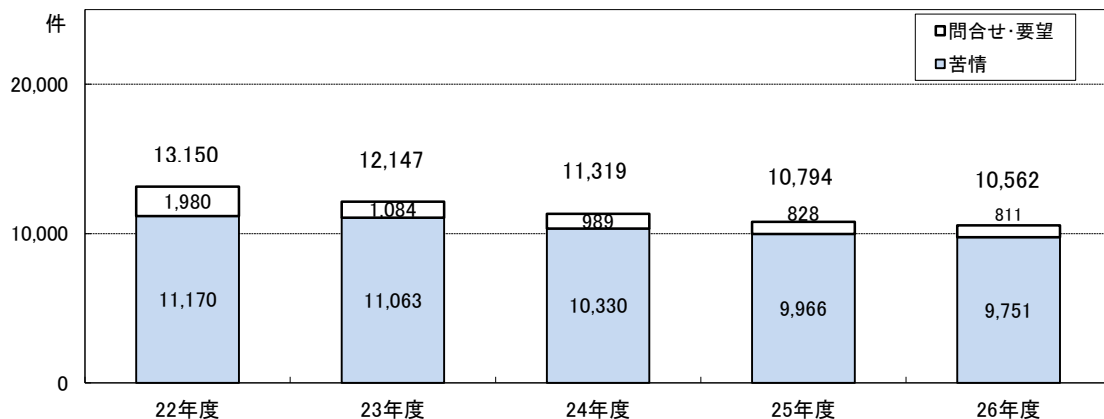
(課長)青木 淳 (担当)油井 順子

電話 : 026-223-6770(直通)

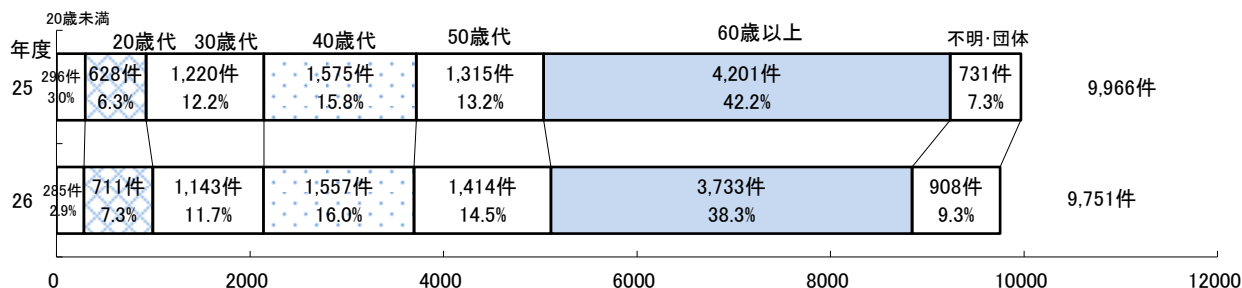
FAX : 026-223-6771

E-mail kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp

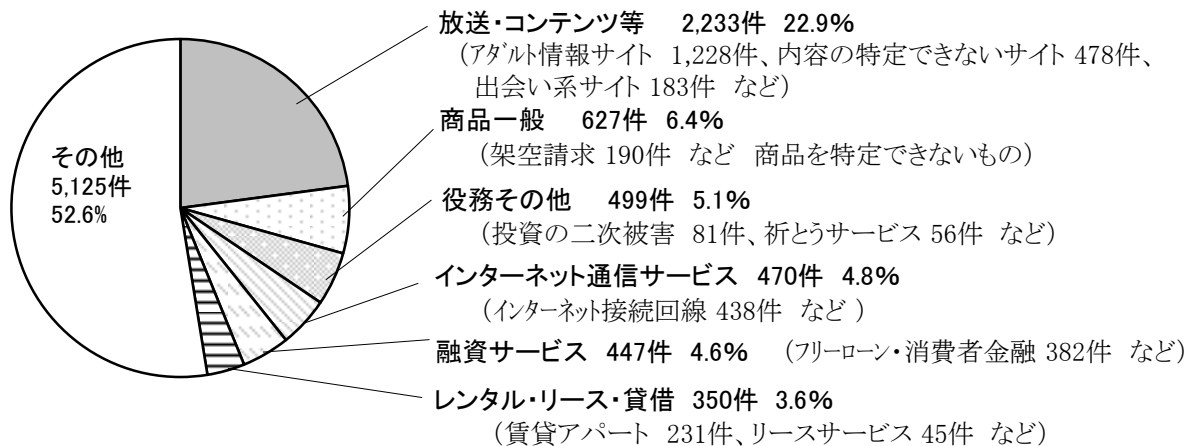
〔図-1 相談件数の推移〕



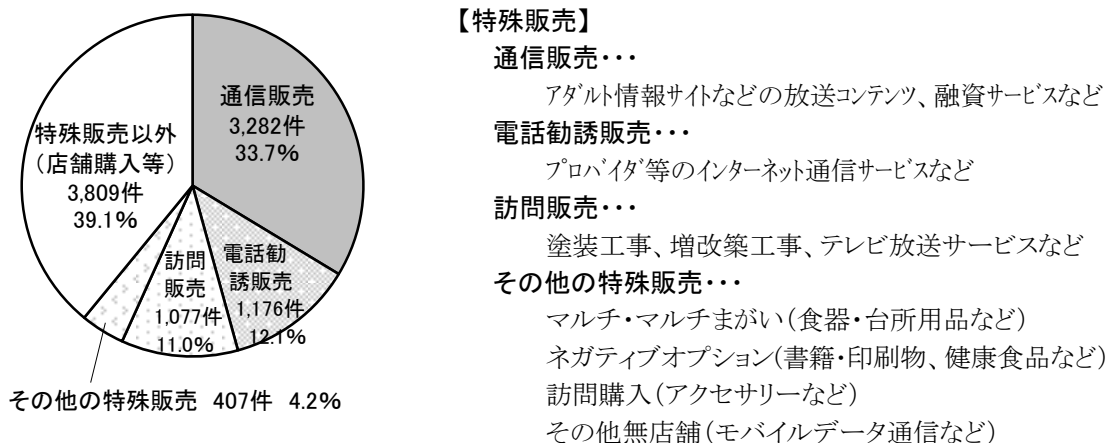
〔図-2 契約当事者年代別相談(苦情)件数・割合〕



〔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〕

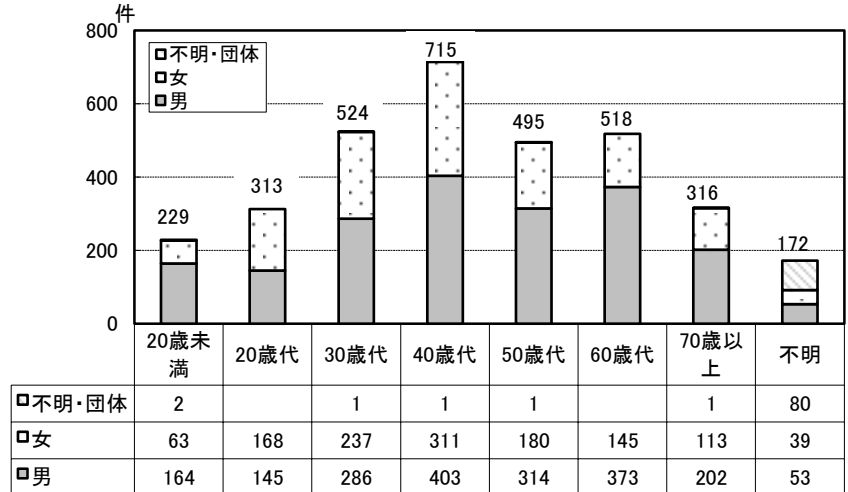


〔図-5 特殊販売(主なもの)の商品・役務別、男女別、年代別相談(苦情)件数〕

○通信販売

相談件数(上位5品目)

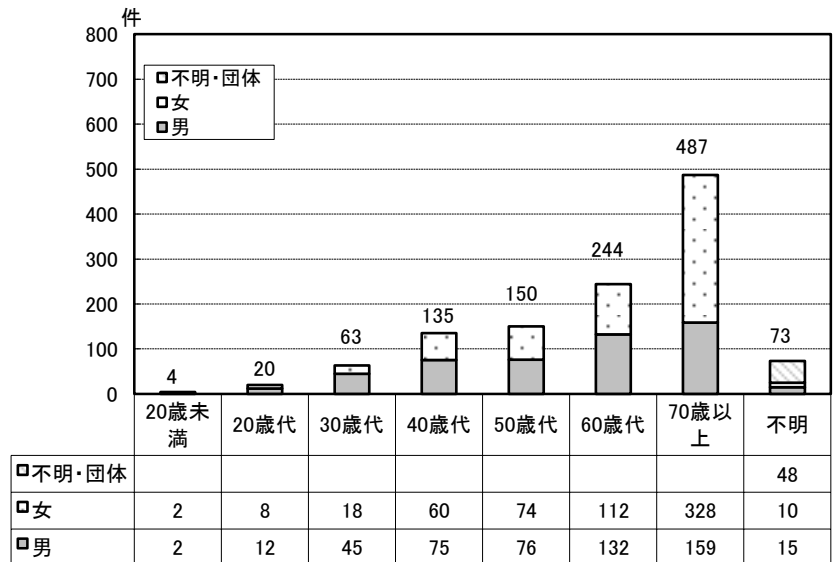
商品・役務	件数
放送・コンテンツ等(アダルト情報サイト、内容の特定できないサイト、出会い系サイトなど)	2,042
役務その他	105
商品一般	101
融資サービス	58
健康食品	53



○電話勧誘販売

相談件数(上位5品目)

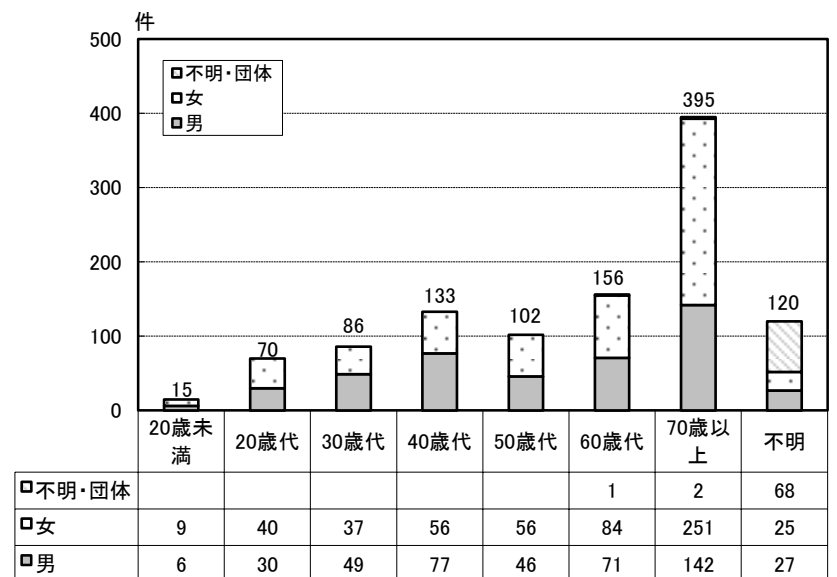
商品・役務	件数
インターネット通信サービス(インターネット接続回線など)	327
役務その他(投資等の二次被害、広告代理サービスなど)	138
預貯金・証券等(ファンド型投資商品、公社債、株など)	102
商品一般	76
健康食品	71



○訪問販売

相談件数(上位5品目)

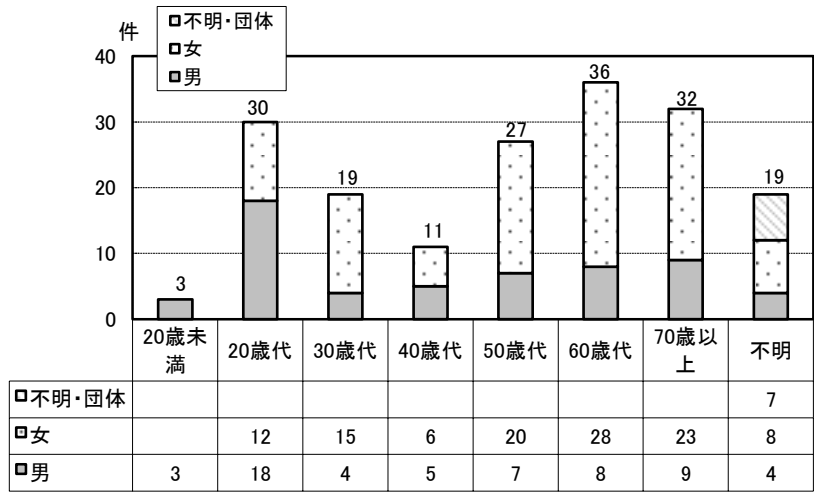
商品・役務	件数
工事・建築・加工(塗装工事、増改築工事など)	111
放送・コンテンツ等(テレビ放送サービスなど)	81
商品一般	79
役務一般	75
家具・寝具(ふとん類など)	73



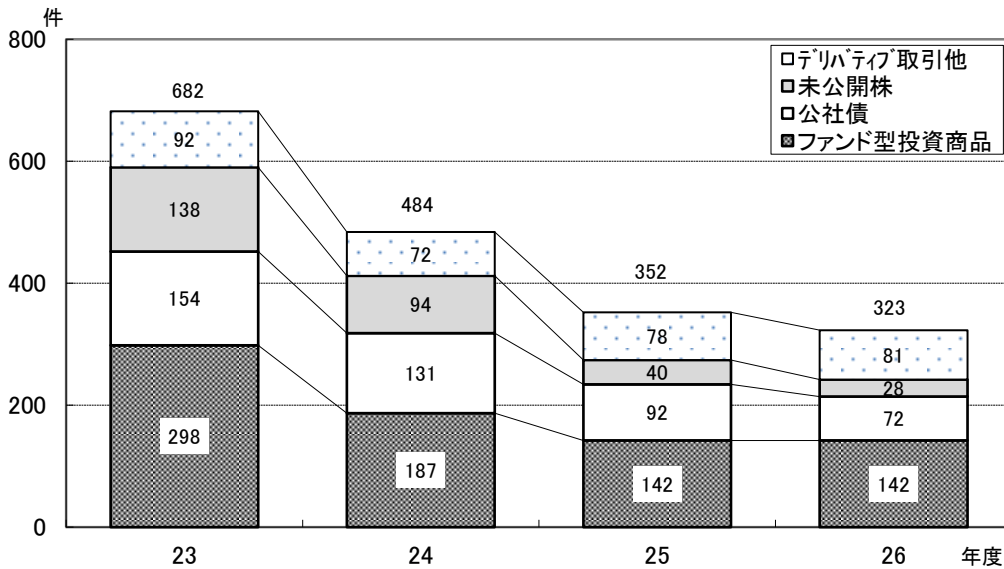
○マルチ・マルチまがい

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数
食器・台所用品	29
健康食品	28
商品一般	21
化粧品	16
ファンド型投資商品	14



〔図-6 商品別投資に関する相談(苦情)件数の推移〕



〔図-7 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〕

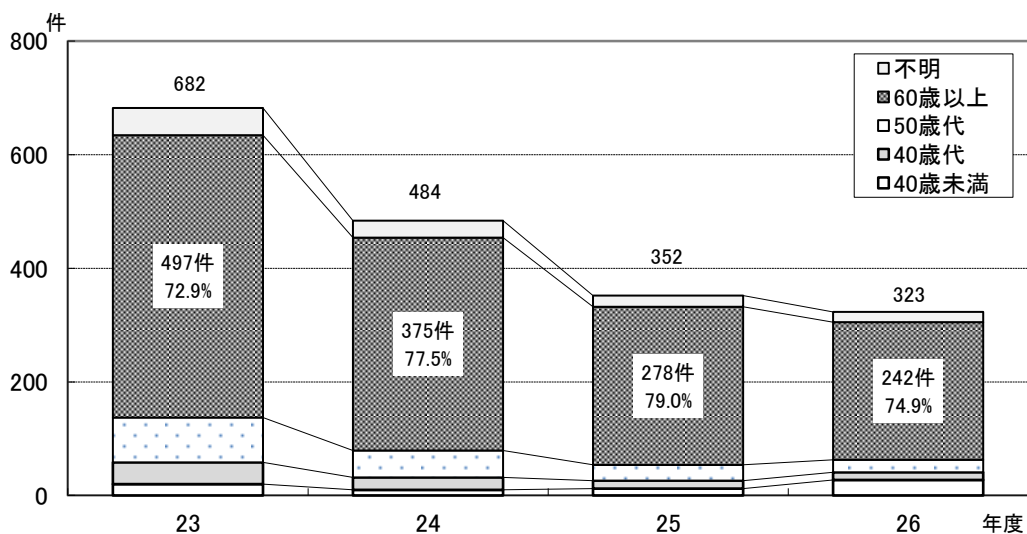


表 1

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

表2

契約当事者の年代別、男女別相談（苦情）件数

年 代	26年度					25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	197	85	3	285	2.9	199	93	4	296	3.0
20歳代	357	354		711	7.3	310	316	2	628	6.3
30歳代	626	515	2	1,143	11.7	650	567	3	1,220	12.2
40歳代	872	684	1	1,557	16.0	884	690	1	1,575	15.8
50歳代	771	641	2	1,414	14.5	702	611	2	1,315	13.2
60歳代	945	708	2	1,655	17.0	892	772	1	1,665	16.7
70歳以上	849	1,225	4	2,078	21.3	945	1,588	3	2,536	25.4
不明・団体	280	204	424	908	9.3	254	170	307	731	7.3
合 計	4,897	4,416	438	9,751	100.0	4,836	4,807	323	9,966	100.0
男女別 構成比 (%)	50.2	45.3	4.5	100.0	-	48.5	48.2	3.2	100.0	-
60歳以上 (再掲)	1,794	1,933	6	3,733	38.3	1,837	2,360	4	4,201	42.2
60歳以上の男女別 構成比 (%)	36.6	43.8	-	-	-	38.0	49.1	-	-	-

表 3 - 1

商品・役務別相談（苦情）件数

商品・役務別分類		26年度	25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	627	666	△ 39	94.1	架空請求
	食料品	463	1,016	△ 553	45.6	健康食品 魚介類 飲料
	住居品	417	422	△ 5	98.8	家具・寝具 食器・台所用品 食生活機器
	光熱水品	71	92	△ 21	77.2	ガス 電気 石油
	被服品	347	413	△ 66	84.0	アクセサリ 履物 婦人洋服 かばん
	保健衛生品	215	273	△ 58	78.8	化粧品 医療用具 医薬品
	教養娯楽品	629	636	△ 7	98.9	書籍・印刷物 音響・映像製品 パソコン・パソコン関連用品
	車両・乗り物	239	271	△ 32	88.2	四輪自動車
	土地・建物・設備	265	288	△ 23	92.0	空調・冷暖房・給湯設備 集合住宅 土地
	他の商品	27	46	△ 19	58.7	農機具
	商品（小計）	3,300	4,123	△ 823	80.0	
役 務	クリーニング	41	51	△ 10	80.4	
	レンタル・リース・貸借	350	345	5	101.4	賃貸アパート リースサービス 借家
	工事・建築・加工	301	325	△ 24	92.6	新築工事 塗装工事 増改築工事 衛生設備工事
	修理・補修	189	147	42	128.6	修理サービス
	管理・保管	12	12	0	100.0	
	役務一般	138	48	90	287.5	複合サービス会員
	金融・保険サービス	1,034	1,110	△ 76	93.2	融資サービス 預貯金・証券等 ファンド型投資商品
	運輸・通信サービス	3,026	2,375	651	127.4	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	33	47	△ 14	70.2	補習教育
	教養・娯楽サービス	250	310	△ 60	80.6	教室・講座
	保健・福祉サービス	250	253	△ 3	98.8	医療 理美容 老人福祉・サービス
	他の役務	559	514	45	108.8	投資等の二次被害、祈とうサービス 広告代理サービス 結婚相手紹介サービス
	内職・副業	36	33	3	109.1	
	他の行政サービス	47	37	10	127.0	
役務（小計）	6,266	5,607	659	111.8		
他の相談	185	236	△ 51	78.4	債権回収 交通事故	
総 計	9,751	9,966	△ 215	97.8		

(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26年度		平成25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	2,233	1	1,846	アダルト情報サイト 1,228(902)、内容の特定できないサイト 478(473)、出会い系サイト 183(192)
2	商品一般	627	2	666	内容の特定できない商品に関する相談
3	役務その他	499	5	456	投資等の二次被害 81(97)、祈とうサービス 56(55)、広告代理サービス 40(41)、結婚相手紹介サービス 39(49)
4	インターネット通信サービス	470	8	244	インターネット接続回線 438(214)
5	融資サービス	447	4	493	フリーローン・消費者金融 382(412)
6	レンタル・リース・貸借	350	6	345	賃貸アパート 231(199)、リースサービス 45(55)、借家 25(48)
7	工事・建築・加工	301	7	325	新築工事 71(88)、塗装工事 50(58)、増改築工事 43(47)
8	健康食品	212	3	629	
9	自動車	205	9	234	普通・小型自動車 105(122)、軽自動車 45(57)
10	預貯金・証券等	192	10	213	公社債 72(92)、株 41(41)、未公開株 28(40)
11	修理・補修	189	12	147	修理サービス 178(127)
12	書籍・印刷物	168	17	135	新聞 85(63)、雑誌 19(11)、単行本 16(21)
13	相談その他	157	11	194	債権回収 12(29)
14	家具・寝具	146	16	140	ふとん類 117(109)
15	ファンド型投資商品	142	15	142	
16	役務一般	138	41	48	複合サービス会員 131(40)
17	移動通信サービス	134	13	145	携帯電話サービス 89(77)、モバイルデータ通信 43(65)
18	他の教養・娯楽	125	14	145	宝くじ 44(73)
19	空調・冷暖房・給湯設備	119	20	110	ソーラーシステム 69(81)、給湯システム 42(27)
20	電報・固定電話	106	34	63	IP電話 69(40)

- (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25年度の件数
4 多重債務に係る相談は、359件で、主に5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323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26年度			平成25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	3,282	33.7	111.7	2,937	29.5
	電話勧誘販売	1,176	12.1	86.9	1,353	13.6
	訪問販売	1,077	11.0	102.8	1,048	10.5
	マルチ・マルチまがい	177	1.8	133.1	133	1.3
	ネガティブ・オプション	103	1.1	75.2	137	1.4
	訪問購入	81	0.8	87.1	93	0.9
	その他無店舗	46	0.5	139.4	33	0.3
	小計	5,942	60.9	103.6	5,734	57.5
特殊販売以外	店舗購入	1,906	19.5	90.4	2,108	21.2
	不明・無関係	1,903	19.5	89.6	2,124	21.3
	小計	3,809	39.1	90.0	4,232	42.5
合計		9,751	100.0	97.8	9,966	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26年度			平成25年度	
	件数	構成比(%)	対前年度比(%)	件数	構成比(%)
1万円未満	775	18.0	100.0	775	17.2
1万円以上5万円未満	693	16.1	70.9	977	21.6
5万円以上10万円未満	993	23.1	111.3	892	19.8
10万円以上50万円未満	993	23.1	109.4	908	20.1
50万円以上100万円未満	239	5.6	97.2	246	5.4
100万円以上500万円未満	414	9.6	79.2	523	11.6
500万円以上1,000万円未満	74	1.7	108.8	68	1.5
1,000万円以上5,000万円未満	109	2.5	92.4	118	2.6
5,000万円以上	12	0.3	133.3	9	0.2
合計	4,302	100.0	95.3	4,516	100.0
平均金額(円)	1,207,735		108.5	1,113,458	

(注) 金額が不明の件数を除く。

表6

平成26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		マルチ・マルチまがい		ネガティブ・オプション		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	2,233	放送・コンテンツ等	2,042	インターネット通信サービス	327	工事・建築・加工	111	食器・台所用品	29	書籍・印刷物	36	商品一般	14	役務その他	9	レンタル・リース・貸借	195	商品一般	275
2	商品一般	627	役務その他	105	役務その他	138	放送・コンテンツ等	81	健康食品	28	健康食品	20	アクセサリ	14	移动通信サービス	5	融資サービス	186	融資サービス	177
3	役務その他	499	商品一般	101	預貯金・証券等	102	商品一般	79	商品一般	21	商品一般	9	和服	12	他の教養娯楽品	4	自動車	140	相談その他	140
4	インターネット通信サービス	470	融資サービス	58	商品一般	76	役務一般	75	化粧品	16	魚介類	8	被服品一般	11	パソコン・パソコン関連用品	3	工事・建築・加工	114	役務その他	124
5	融資サービス	447	健康食品	53	健康食品	71	家具・寝具	73	ファンド型投資商品	14	食器・台所用品	5	郵便・貨物運送サービス	6	飲料	2	修理・補修	114	レンタル・リース・貸借	109
6	レンタル・リース・貸借	350	履物	53	ファンド型投資商品	61	空調・冷暖房・給湯設備	71	放送・コンテンツ等	9	音響・映像製品	4	洋服一般	4	理美容器具・用品	2	移动通信サービス	73	工事・建築・加工	71
7	工事・建築・加工	301	パソコン・パソコン関連用品	51	電報・固定電話	55	役務その他	66	医療用具	8	化粧品	3	自動車	3	旅客運送サービス	2	医療	66	放送・コンテンツ等	66
8	健康食品	212	他の教養・娯楽	49	書籍・印刷物	37	書籍・印刷物	51	飲料	6	洋装下着	2	音響・映像製品	2	他の教養・娯楽	2	役務その他	53	役務一般	52
9	自動車	205	音響・映像製品	41	魚介類	33	インターネット通信サービス	46	家具・寝具	4	アクセサリ	2	カメラ類	2	その他	17	商品一般	51	インターネット通信サービス	52
10	預貯金・証券等	192	かばん	39	融資サービス	24	修理・補修	44	洋装下着	4	他の教養娯楽品	2	他の教養娯楽品	2			他の金融関連サービス	45	ファンド型投資商品	44
11	修理・補修	189	自動車	38	放送・コンテンツ等	22	レンタル・リース・貸借	36	自動車用品	4	その他	12	他の商品	2			電話機・電話機用品	40	預貯金・証券等	43
12	書籍・印刷物	168	他の身の回り品	32	他の教養・娯楽	21	他の住居品	32	預貯金・証券等	4			その他	9			理美容	39	他の行政サービス	40
13	相談その他	157	他の教養娯楽品	32	老人福祉・サービス	20	医療用具	27	内職・副業	4							クリーニング	35	生命保険	39
14	家具・寝具	146	インターネット通信サービス	32	教室・講座	19	衛生サービス	25	無限連鎖講	4							他の教養・娯楽	31	他の金融関連サービス	39
15	ファンド型投資商品	142	家具・寝具	30	学習教材	15	医薬品	20	洗浄剤等	3							預貯金・証券等	25	他の保健・福祉	32
16	役務一般	138	化粧品	29	集合住宅	14	電報・固定電話	18	役務一般	3							教室・講座	23	損害保険	28
17	移动通信サービス	134	婦人洋服	25	他の教養娯楽品	12	健康食品	13	音響・映像製品	2							音響・映像製品	21	電報・固定電話	24
18	他の教養・娯楽	125	移动通信サービス	21	家具・寝具	10	生命保険	13	理美容	2							郵便・貨物運送サービス	21	健康食品	23
19	空調・冷暖房・給湯設備	119	教室・講座	21	相談その他	10	学習教材	12	役務その他	2							外食・食事宅配	19	空調・冷暖房・給湯設備	22
20	電報・固定電話	106	書籍・印刷物	20	移动通信サービス	9	他の教養娯楽品	11	その他	10							冠婚葬祭	19	自動車	21
	その他	2,791	その他	410	その他	100	その他	173									その他	596	その他	482
	合計	9,751	合計	3,282	合計	1,176	合計	1,077	合計	177	合計	103	合計	81	合計	46	合計	1,906	合計	1,903

(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26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	2,233	放送・コンテンツ等	210	放送・コンテンツ等	221	放送・コンテンツ等	352	放送・コンテンツ等	504	放送・コンテンツ等	364	放送・コンテンツ等	349	商品一般	255	レンタル・リース・貸借	79
2	商品一般	627	レンタル・リース・貸借	7	レンタル・リース・貸借	45	レンタル・リース・貸借	82	融資サービス	101	インターネット通信サービス	90	インターネット通信サービス	129	放送・コンテンツ等	162	放送・コンテンツ等	71
3	役務その他	499	役務その他	6	融資サービス	43	融資サービス	68	インターネット通信サービス	84	融資サービス	80	商品一般	100	役務その他	131	役務その他	69
4	インターネット通信サービス	470	商品一般	5	商品一般	34	役務一般	50	役務その他	80	商品一般	73	役務その他	85	健康食品	114	商品一般	66
5	融資サービス	447	健康食品	5	インターネット通信サービス	27	役務その他	41	役務一般	70	役務その他	63	工事・建築・加工	65	預貯金・証券等	106	書籍・印刷物	54
6	レンタル・リース・貸借	350	電話機・電話機用品	5	自動車	26	商品一般	40	商品一般	54	レンタル・リース・貸借	45	融資サービス	64	インターネット通信サービス	79	融資サービス	48
7	工事・建築・加工	301	婦人洋服	4	役務その他	24	インターネット通信サービス	35	工事・建築・加工	46	工事・建築・加工	40	預貯金・証券等	41	工事・建築・加工	78	工事・建築・加工	39
8	健康食品	212	履物	3	理美容	18	自動車	30	レンタル・リース・貸借	44	自動車	39	ファンド型投資商品	35	家具・寝具	72	インターネット通信サービス	24
9	自動車	205	玩具・遊具	3	教室・講座	17	工事・建築・加工	30	自動車	39	修理・補修	35	健康食品	33	ファンド型投資商品	72	預貯金・証券等	22
10	預貯金・証券等	192	自動車	3	移动通信サービス	13	移动通信サービス	21	移动通信サービス	31	空調・冷暖房・給湯設備	26	レンタル・リース・貸借	33	修理・補修	56	相談その他	22
11	修理・補修	189	移动通信サービス	3	相談その他	13	履物	18	修理・補修	30	パソコン・パソコン関連用品	22	修理・補修	33	相談その他	53	自動車	21
12	書籍・印刷物	168	他の身の回り品	2	健康食品	10	教室・講座	15	空調・冷暖房・給湯設備	22	食器・台所用品	19	自動車	32	書籍・印刷物	52	修理・補修	18
13	相談その他	157	学習教材	2	履物	9	学習教材	13	他の教養・娯楽	21	教室・講座	18	家具・寝具	31	融資サービス	43	移动通信サービス	14
14	家具・寝具	146	音響・映像製品	2	家具・寝具	8	他の教養・娯楽	13	相談その他	18	健康食品	17	電報・固定電話	29	電報・固定電話	41	健康食品	13
15	ファンド型投資商品	142	他の教養娯楽品	2	電話機・電話機用品	8	音響・映像製品	12	学習教材	16	書籍・印刷物	17	食器・台所用品	25	他の教養・娯楽	39	他の住居品	12
16	役務一般	138	インターネット通信サービス	2	修理・補修	8	他の教養娯楽品	12	補習教育	13	生命保険	17	空調・冷暖房・給湯設備	25	魚介類	37	家具・寝具	11
17	移动通信サービス	134	相談その他	2	デリバティブ取引	8	婦人洋服	11	健康食品	12	電報・固定電話	17	相談その他	24	医療用具	35	空調・冷暖房・給湯設備	11
18	他の教養・娯楽	125	その他	19	内職・副業	8	パソコン・パソコン関連用品	11	他の金融関連サービス	12	相談その他	17	書籍・印刷物	23	他の金融関連サービス	34	他の商品	11
19	空調・冷暖房・給湯設備	119			かばん	7	電話機・電話機用品	11	かばん	11	音響・映像製品	16	移动通信サービス	22	老人福祉・サービス	30	電報・固定電話	11
20	電報・固定電話	106			アクセサリ	7	かばん	10	他の身の回り品	11	移动通信サービス	16	他の教養・娯楽	21	他の教養娯楽品	27	電話機・電話機用品	10
	その他	2,791			その他	157	その他	268	その他	338	その他	383	その他	456	その他	562	その他	282
	合計	9,751	合計	285	合計	711	合計	1,143	合計	1,557	合計	1,414	合計	1,655	合計	2,078	合計	908

(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	26年度		25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）	6,144	63.0	5,663	56.8	481	108.5
販売方法	5,992	61.5	6,182	62.0	△190	96.9
価格・料金	1,646	16.9	1,708	17.1	△62	96.4
接客対応	1,237	12.7	1,134	11.4	103	109.1
品質・機能 ・役務品質	937	9.6	1,045	10.5	△108	89.7
表示・広告	529	5.4	488	4.9	41	108.4
法規・基準	276	2.8	398	4.0	△122	69.3
安全・衛生	239	2.5	351	3.5	△112	68.1
計量・量目	21	0.2	32	0.3	△11	65.6
包装・容器	19	0.2	10	0.1	9	190.0
施設・設備	6	0.1	9	0.1	△3	66.7
（相談件数）	（9,751）		（9,966）		△215	97.8

(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