

## 平成30年度 消費生活相談受付状況（県消費生活センター受付分）

（平成31年度5月7日速報値）

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 (PIO-NET項目)	30年度		29年度		対前年同期比		28年度 (同期)
	A	Aの 構成比	B	Bの 構成比	(A-B)	率 (A/B)	
苦 情	(件) 7,173	(%) 93.5	(件) 6,908	(%) 92.1	(件) 265	(%) 103.8	(件) 7,388
問 合 せ	494	6.4	590	7.9	△ 96	83.7	633
要 望	1	0.0	4	0.1	△ 3	25.0	2
<b>合 計</b>	<b>7,668</b>	<b>100.0</b>	<b>7,502</b>	<b>100.0</b>	<b>166</b>	<b>102.2</b>	<b>8,023</b>

（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 (PIO-NET項目)	30年度		29年度		対前年同期比		28年度 (同期)
	A	Aの 構成比	B	Bの 構成比	件数 (A-B)	率 (A/B)	
0 店舗購入	(件) 1,153	(%) 16.1	(件) 1,291	(%) 18.7	(件) △ 138	(%) 89.3	(件) 1,420
1 訪問販売	579	8.1	646	9.4	△ 67	89.6	782
2 通信販売	2,164	30.2	2,367	34.3	△ 203	91.4	2,723
3 マルチ・マルチまがい	119	1.7	168	2.4	△ 49	70.8	139
4 電話勧誘販売	714	10.0	672	9.7	42	106.3	743
5 ネガティブ・オプション	34	0.5	44	0.6	△ 10	77.3	36
6 訪問購入	53	0.7	78	1.1	△ 25	67.9	91
7 その他無店舗販売	10	0.1	23	0.3	△ 13	43.5	28
8 不明・無関係	2,347	32.7	1,619	23.4	728	145.0	1,426
<b>合 計</b>	<b>7,173</b>	<b>100.0</b>	<b>6,908</b>	<b>100.0</b>	<b>265</b>	<b>103.8</b>	<b>7,388</b>

（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30年度					29年度	28年度
			北信 (長野)	中信 (松本)	南信 (飯田)	東信 (上田)	計	計	計
苦 情	来 訪	件数	191	166	422	311	1,090	951	1,038
		構成比 (%)	8.5	9.5	28.1	18.4	15.2	14.0	14.0
	電 話	件数	2,036	1,580	1,078	1,375	6,069	5,950	6,339
		構成比 (%)	91.1	90.4	71.9	81.4	84.6	85.8	85.8
	文 書	件数	9	1	0	4	14	7	11
		構成比 (%)	0.4	0.1	0	0.2	0.2	0.1	0.1
	計		2,236	1,747	1,500	1,690	7,173	6,908	7,388
	問合せ		223	85	91	95	494	590	633
	要 望		1	0	0	0	1	4	2
	合 計		2,460	1,832	1,591	1,785	7,668	7,502	8,023

### 4 センターに係る苦情相談の処理結果

区分			平成30年度					29年度	28年度
			北信 (長野)	中信 (松本)	南信 (飯田)	東信 (上田)	計	計	計
助 言 (自主交渉)	件数	1,338	1,375	952	1,138	4,803	4,412	4,378	
	構成比 (%)	59.8	78.7	63.5	67.3	67	63.9	59.3	
情報提供	件数	677	293	451	346	1,767	1,719	1,837	
	構成比 (%)	30.3	16.8	30.1	20.5	24.6	24.9	24.9	
斡旋解決	件数	68	17	79	75	239	381	663	
	構成比 (%)	3	1	5.3	4.4	3.3	5.5	9.0	
他機関紹介	件数	51	27	1	41	120	149	189	
	構成比 (%)	2.3	1.5	0.1	2.4	1.7	2.2	2.6	
斡旋不調	件数	4	2	0	5	11	17	33	
	構成比 (%)	0.2	0.1	0	0.3	0.2	0.2	0.4	
処理不要等	件数	93	20	13	77	203	223	267	
	構成比 (%)	4.2	1.1	0.9	4.6	2.8	3.2	3.6	
継続中	件数	5	13	4	8	30	7	21	
	構成比 (%)	0.2	0.7	0.3	0.5	0.4	0.1	0.3	
計		2,236	1,747	1,500	1,690	7,173	6,908	7,388	

(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 販売購入形態別・年齢別の相談(苦情)受付状況

販売購入形態 (PIO-NET項目)			20才 未満	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才 以上	不明	合計	構成比 (%)
0	店舗購入	件数	15	89	123	193	179	197	208	149	1,153	16.1
		構成比 (%)	1.3	7.7	10.7	16.7	15.5	17.1	18.0	12.9	100.0	
1	訪問販売	件数	7	15	27	61	65	82	240	82	579	8.1
		構成比 (%)	1.2	2.6	4.7	10.5	11.2	14.2	41.5	14.2	100.0	
2	通信販売	件数	59	148	209	379	394	418	396	161	2,164	30.2
		構成比 (%)	2.7	6.8	9.7	17.5	18.2	19.3	18.3	7.4	100.0	
3	マルチ・マルチまがい	件数	2	21	8	18	17	19	18	16	119	1.7
		構成比 (%)	1.7	17.6	6.7	15.1	14.3	16	15.1	13.4	100.0	
4	電話勧誘販売	件数	2	13	31	40	81	131	294	122	714	10
		構成比 (%)	0.3	1.8	4.3	5.6	11.3	18.3	41.2	17.1	100.0	
5	ネガティブ・オプション	件数	2	2	1	0	5	4	14	6	34	0.5
		構成比 (%)	5.9	5.9	2.9	0.0	14.7	11.8	41.2	17.6	100.0	
6	訪問購入	件数	0	1	2	2	4	13	25	6	53	0.7
		構成比 (%)	0.0	1.9	3.8	3.8	7.5	24.5	47.2	11.3	100.0	
7	その他無店舗販売	件数	0	1	0	1	3	2	3	0	10	0.1
		構成比 (%)	0.0	10.0	0.0	10.0	30.0	20	30	0.0	100.0	
9	不明・無関係	件数	13	64	112	152	309	694	618	385	2,347	32.7
		構成比 (%)	0.6	2.7	4.8	6.5	13.2	29.6	26.3	16.4	100.0	
合 計		件数	100	354	513	846	1,057	1,560	1,816	927	7,173	100.0
		構成比 (%)	1.4	4.9	7.2	11.8	14.7	21.7	25.3	12.9	100.0	
29年度合計		件数	138	395	580	967	1,006	1,266	1,651	905	6,908	
		構成比 (%)	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 (%)	2.2	6.6	11.2	15.6	14.5	16.3	21.7	11.9	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28年度				1		2	3	1	7
平成29年度			1			1	5		7
平成30年度							4	2	6

#### 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28年度						5	15	3	23
平成29年度			1			3	3		7
平成30年度				1		2	4		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28年度							5	1	6
平成29年度						2	1		3
平成30年度				1		1	3		5

#### 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28年度					2	1	1	1	5
平成29年度				1	1	1	1		4
平成30年度			1	1		2	4		8

#### 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28年度		1	4	3	3	7	4	1	23
平成29年度		1	1	3		3	1	2	11
平成30年度		2	2	3	1	3	2	4	17

#### 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28年度		3	5	7	5	8	20	6	54
平成29年度		3	3	12	13	20	61	9	121
平成30年度		7	6	9	14	7	28	11	82

#### 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28年度		4	9	11	10	23	43	12	150
平成29年度		4	6	16	14	28	71	11	150
平成30年度		9	9	15	15	15	45	17	125

## 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	30年度	29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	1392	769	623	181.0	架空請求
	食料品	409	435	△ 26	94.0	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	222	227	△ 5	97.8	化粧品 医療用具 医薬品
	教養娯楽品	377	439	△ 62	85.9	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）	3,417	2,853	564	119.8	
	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		512	555	△ 43	92.3	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		1,834	2,007	△ 173	91.4	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		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）	3,555	3,902	△ 347	91.1		
他の相談	201	153	48	131.4	債権回収 交通事故 相続	
合計	7,173	6,908	265	103.8		

(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。

## 8 消費生活相談（苦情）における市町村と県との相談分担率の推移

コード	市町村名	平成30年度					平成29年度					平成28年度				
		相談受付件数			受付構成比		相談受付件数			受付構成比		相談受付件数			受付構成比	
		市町村	県センター	合計	市町村	県センター	市町村	県センター	合計	市町村	県センター	市町村	県センター	合計	市町村	県センター
201	長野市	1,949	1,024	2,973	65.6	34.4	1,567	1,078	2,645	59.2	40.8	1,204	1,158	2,362	51.0	49.0
202	松本市	1,303	738	2,041	63.8	36.2	1,151	617	1,768	65.1	34.9	1,062	771	1,833	57.9	42.1
203	上田市	832	890	1,722	48.3	51.7	797	780	1,577	50.5	49.5	693	891	1,584	43.8	56.3
204	岡谷市	321	65	386	83.2	16.8	389	68	457	85.1	14.9	328	75	403	81.4	18.6
205	飯田市	480	809	1,289	37.2	62.8	408	738	1,146	35.6	64.4	263	696	959	27.4	72.6
206	諏訪市	273	69	342	79.8	20.2	239	77	316	75.6	24.4	243	77	320	75.9	24.1
207	須坂市	283	115	398	71.1	28.9	267	114	381	70.1	29.9	126	134	260	48.5	51.5
208	小諸市	246	84	330	74.5	25.5	213	87	300	71.0	29.0	216	121	337	64.1	35.9
209	伊那市	379	116	495	76.6	23.4	358	149	507	70.6	29.4	382	156	538	71.0	29.0
210	駒ヶ根市	191	60	251	76.1	23.9	152	52	204	74.5	25.5	163	59	222	73.4	26.6
211	中野市	157	100	257	61.1	38.9	120	90	210	57.1	42.9	95	127	222	42.8	57.2
212	大町市	274	67	341	80.4	19.6	207	91	298	69.5	30.5	159	76	235	67.7	32.3
213	飯山市	115	47	162	71.0	29.0	110	41	151	72.8	27.2	83	45	128	64.8	35.2
214	茅野市	289	60	349	82.8	17.2	246	73	319	77.1	22.9	254	72	326	77.9	22.1
215	塩尻市	484	113	597	81.1	18.9	489	165	654	74.8	25.2	385	165	550	70.0	30.0
217	佐久市	367	246	613	59.9	40.1	288	247	535	53.8	46.2	304	255	559	54.4	45.6
218	千曲市	277	164	441	62.8	37.2	246	176	422	58.3	41.7	208	139	347	59.9	40.1
219	東御市	58	154	212	27.4	72.6	260	106	366	71.0	29.0	161	161	322	50.0	50.0
220	安曇野市	292	267	559	52.2	47.8	236	285	521	45.3	54.7	212	303	515	41.2	58.8
303	小海町	4	12	16	25.0	75.0	0	11	11	0.0	100.0	0	21	21	0.0	100.0
304	川上村	4	15	19	21.1	78.9	6	16	22	27.3	72.7	0	11	11	0.0	100.0
305	南牧村	0	3	3	0.0	100.0	0	3	3	0.0	100.0	0	13	13	0.0	100.0
306	南相木村	5	3	8	62.5	37.5	2	6	8	25.0	75.0	2	4	6	33.3	66.7
307	北相木村	2	5	7	28.6	71.4	0	2	2	0.0	100.0	0	6	6	0.0	100.0
309	佐久穂町	12	60	72	16.7	83.3	11	54	65	16.9	83.1	7	56	63	11.1	88.9
321	軽井沢町	11	101	112	9.8	90.2	4	77	81	4.9	95.1	5	70	75	6.7	93.3
323	御代田町	27	62	89	30.3	69.7	16	68	84	19.0	81.0	25	46	71	35.2	64.8
324	立科町	10	45	55	18.2	81.8	7	35	42	16.7	83.3	6	37	43	14.0	86.0
349	青木村	3	21	24	12.5	87.5	2	21	23	8.7	91.3	3	17	20	15.0	85.0
350	長和町	4	31	35	11.4	88.6	1	33	34	2.9	97.1	3	25	28	10.7	89.3
361	下諏訪町	70	25	95	73.7	26.3	80	32	112	71.4	28.6	39	38	77	50.6	49.4
362	富士見町	4	10	14	28.6	71.4	7	25	32	21.9	78.1	11	32	43	25.6	74.4
363	原村	7	14	21	33.3	66.7	5	13	18	27.8	72.2	8	12	20	40.0	60.0
382	辰野町	5	53	58	8.6	91.4	11	48	59	18.6	81.4	5	58	63	7.9	92.1
383	箕輪町	20	67	87	23.0	77.0	4	71	75	5.3	94.7	7	79	86	8.1	91.9
384	飯島町	10	45	55	18.2	81.8	3	36	39	7.7	92.3	6	46	52	11.5	88.5
385	南箕輪村	17	61	78	21.8	78.2	4	44	48	8.3	91.7	3	47	50	6.0	94.0
386	中川村	3	22	25	12.0	88.0	0	27	27	0.0	100.0	0	27	27	0.0	100.0
388	宮田村	2	23	25	8.0	92.0	5	21	26	19.2	80.8	0	26	26	0.0	100.0
402	松川町	9	91	100	9.0	91.0	4	78	82	4.9	95.1	2	74	76	2.6	97.4
403	高森町	2	69	71	2.8	97.2	3	74	77	3.9	96.1	6	74	80	7.5	92.5
404	阿南町	3	17	20	15.0	85.0	2	15	17	11.8	88.2	5	20	25	20.0	80.0

## 8 消費生活相談（苦情）における市町村と県との相談分担率の推移

コード	市町村名	平成30年度					平成29年度					平成28年度				
		相談受付件数			受付構成比		相談受付件数			受付構成比		相談受付件数			受付構成比	
		市町村	県センター	合計	市町村	県センター	市町村	県センター	合計	市町村	県センター	市町村	県センター	合計	市町村	県センター
407	阿智村	6	46	52	11.5	88.5	7	44	51	13.7	86.3	5	39	44	11.4	88.6
409	平谷村	0	2	2	0.0	100.0	0	3	3	0.0	100.0	0	1	1	0.0	0.0
410	根羽村	6	2	8	75.0	25.0	4	3	7	57.1	42.9	0	3	3	0.0	100.0
411	下條村	5	26	31	16.1	83.9	0	22	22	0.0	100.0	1	16	17	5.9	94.1
412	売木村	2	0	2	100.0	0.0	2	5	7	28.6	71.4	0	2	2	0.0	100.0
413	天龍村	0	9	9	0.0	100.0	0	4	4	0.0	100.0	3	6	9	33.3	66.7
414	泰阜村	3	5	8	37.5	62.5	3	4	7	42.9	57.1	2	8	10	20.0	80.0
415	喬木村	13	51	64	20.3	79.7	4	33	37	10.8	89.2	3	48	51	5.9	94.1
416	豊丘村	5	38	43	11.6	88.4	0	40	40	0.0	100.0	8	25	33	24.2	75.8
417	大鹿村	2	11	13	15.4	84.6	4	12	16	25.0	75.0	2	2	4	50.0	50.0
422	上松町	4	18	22	18.2	81.8	3	9	12	25.0	75.0	2	9	11	18.2	81.8
423	南木曾町	32	17	49	65.3	34.7	17	12	29	58.6	41.4	6	16	22	27.3	72.7
425	木祖村	3	20	23	13.0	87.0	0	10	10	0.0	100.0	10	9	19	52.6	47.4
429	王滝村	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0	4	4	0.0	100.0	0	1	1	0.0	100.0
430	大桑村	0	13	13	0.0	100.0	0	9	9	0.0	100.0	4	4	8	50.0	50.0
432	木曾町	11	37	48	22.9	77.1	9	33	42	21.4	78.6	4	35	39	10.3	89.7
446	麻績村	9	9	18	50.0	50.0	4	11	15	26.7	73.3	3	7	10	30.0	70.0
448	生坂村	0	9	9	0.0	100.0	1	14	15	6.7	93.3	1	7	8	12.5	87.5
450	山形村	0	39	39	0.0	100.0	2	28	30	6.7	93.3	0	46	46	0.0	100.0
451	朝日村	4	22	26	15.4	84.6	3	13	16	18.8	81.2	1	20	21	4.8	95.2
452	筑北村	0	23	23	0.0	100.0	2	11	13	15.4	84.6	3	19	22	13.6	86.4
481	池田町	5	34	39	12.8	87.2	4	25	29	13.8	86.2	17	38	55	30.9	69.1
482	松川村	17	33	50	34.0	66.0	9	28	37	24.3	75.7	9	28	37	24.3	75.7
485	白馬村	30	31	61	49.2	50.8	3	33	36	8.3	91.7	0	42	42	0.0	100.0
486	小谷村	14	4	18	77.8	22.2	0	8	8	0.0	100.0	1	2	3	33.3	66.7
521	坂城町	12	73	85	14.1	85.9	5	71	76	6.6	93.4	4	43	47	8.5	91.5
541	小布施町	15	35	50	30.0	70.0	4	31	35	11.4	88.6	8	34	42	19.0	81.0
543	高山村	6	12	18	33.3	66.7	5	20	25	20.0	80.0	1	17	18	5.6	94.4
561	山ノ内町	40	43	83	48.2	51.8	19	36	55	34.5	65.5	11	40	51	21.6	78.4
562	木島平村	0	17	17	0.0	100.0	6	18	24	25.0	75.0	4	8	12	33.3	66.7
563	野沢温泉村	0	5	5	0.0	100.0	2	7	9	22.2	77.8	1	10	11	9.1	90.9
583	信濃町	4	33	37	10.8	89.2	7	29	36	19.4	80.6	10	37	47	21.3	78.7
588	小川村	4	5	9	44.4	55.6	0	7	7	0.0	100.0	2	14	16	12.5	87.5
590	飯綱町	17	46	63	27.0	73.0	0	44	44	0.0	100.0	7	44	51	13.7	86.3
602	栄村	0	2	2	0.0	100.0	0	2	2	0.0	100.0	0	6	6	0.0	100.0
	県外・不明		360	360	0.0	100.0		381	381	0.0	100.0		382	382	0.0	100.0
	(市町村計)	9,073	7,173	16,246	55.8	44.2	8,049	6,908	14,957	53.8	46.2	6,817	7,388	14,205	48.0	52.0