

令和元年度長野県消費生活センター消費生活相談受付状況

長野県県民文化部くらし安全・消費生活課

【相談の概要】

○県消費生活センター（北信、中信、南信、東信）に寄せられた相談（苦情）件数は6,981件（前年度比97.2%）（図-1）

○60歳以上の相談が減少し、未成年、20歳代が増加（図-2）

契約当事者の年代別では、60歳以上の相談（3,042件、前年度比89.9%）が減少しましたが、全体の4割以上を占めています。20歳未満の相談（156件、前年度比156%）や、20代の相談（383件、前年度比107.9%）が増加しました。

○商品・役務別では、健康食品が増加。商品一般、放送・コンテンツは減少したが、多数を占める（図-3）

商品・役務別では、「健康食品」（397件、前年度比160.1%）に関する相談が増加しました。健康食品の相談では、1回限りのお試し商品と思っただが複数回購入が条件となっていた、といった「定期購入」に関するトラブルが多数寄せられています。

はがき等による架空請求などの「商品一般」（1,037件、前年度比74.4%）、有料サイト利用料名目の架空請求や、アダルトサイトなどの「放送・コンテンツ」（788件、68.9%）がいずれも大きく減少しましたが、依然として相談の多数を占めています。

○通信販売に関する相談が全体の3割。訪問販売などの相談が増加（図-4、5）

販売購入形態別では、通信販売が全ての年代で最も多く2,113件で30.3%を占めています。訪問販売（628件）、店舗購入（1,188件）などの相談が増加しました。

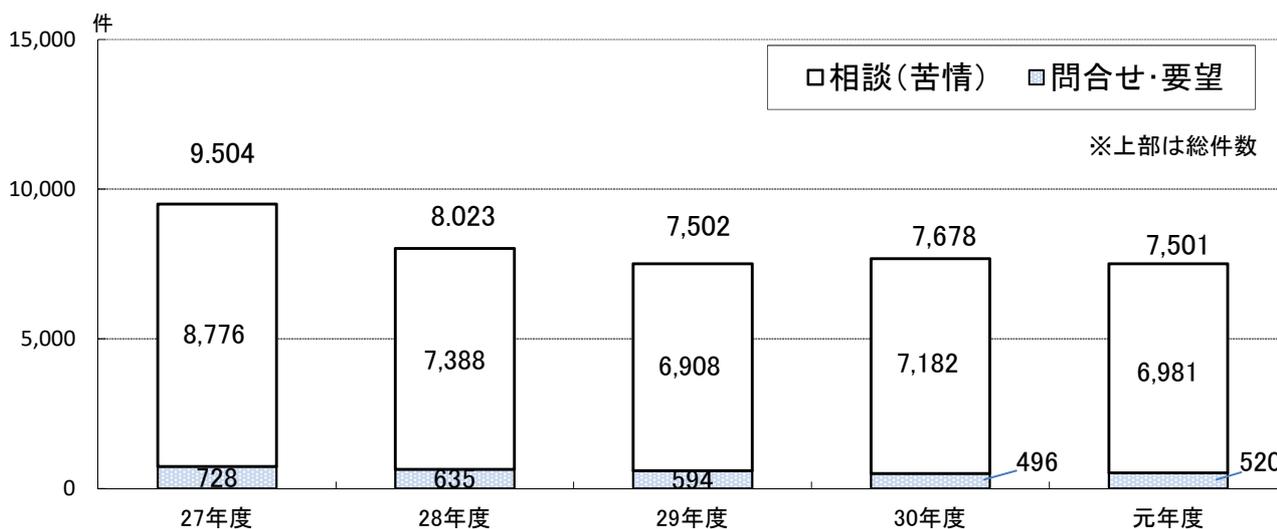
○架空請求に関する相談は大きく減少（881件、前年度比54.6%）（図-9）

前年度多数寄せられた「訴訟最終告知」といった公的な機関（法務省等）をかたる架空請求のはがきに関する相談などが、大きく減少しました。

○県と市町村の相談件数の合計は、前年度と比較して210件増加し、市町村の相談受付割合が増加（県：42.4% 市町村：57.6%）（図-10）

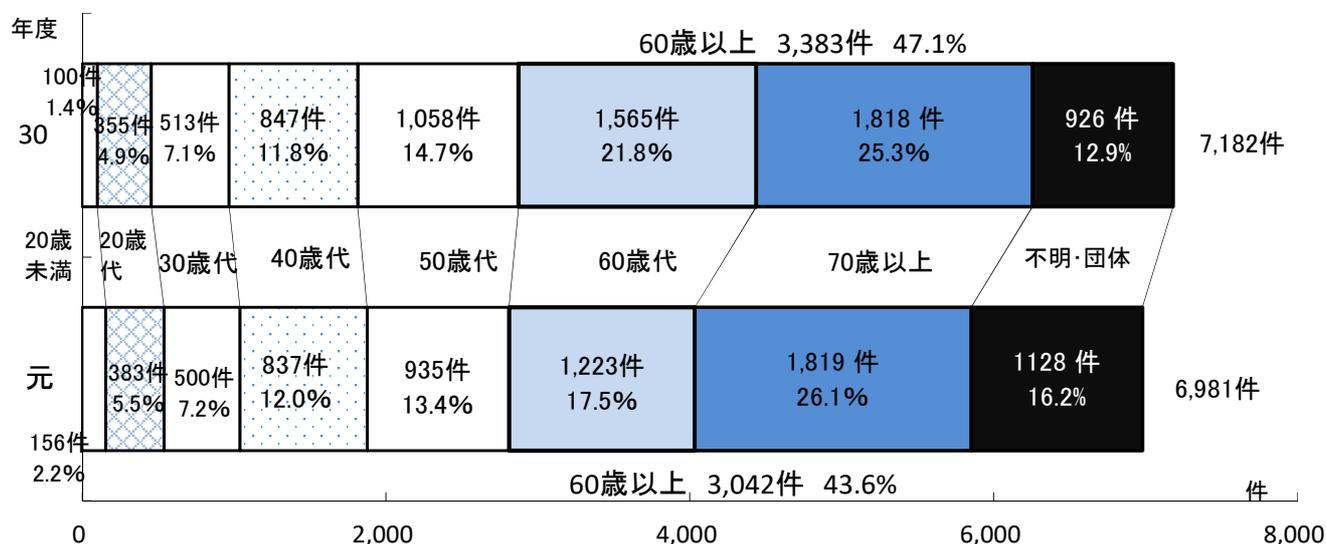
○令和元年東日本台風に関連した相談は30件、新型コロナウイルス感染症関連は80件（表-9）

〔図-1 受付件数の推移〕

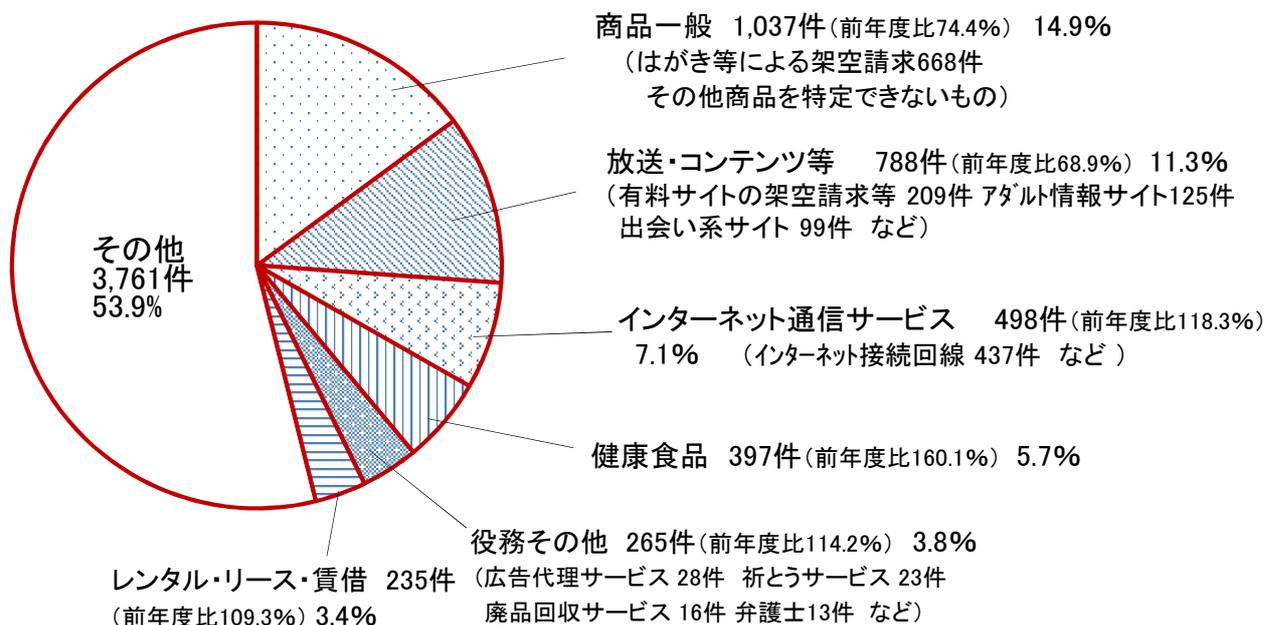


〔図-2 契約当事者年代別相談(苦情)件数・割合〕

※小数点以下第二位を四捨五入、以下同じ。

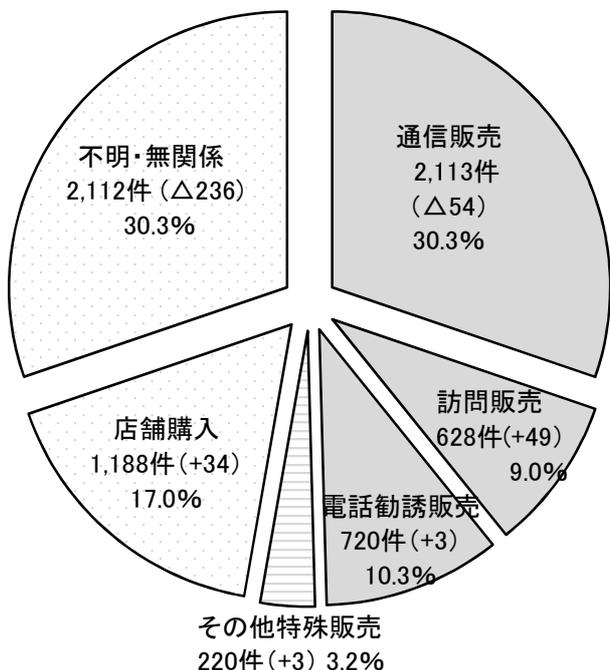


〔図-3 商品・役務別相談(苦情)件数・割合〕



〔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】

[]内は主な商品・役務

- ・通信販売 [アダルトサイトなどの放送コンテンツ、健康食品 など]
- ・訪問販売 [工事・建築・加工、インターネット通信サービス、電気 など]
- ・電話勧誘販売 [インターネット通信、電気、電話 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)
商品・サービスを契約させ、次は契約者が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージン(利益)が入るといふ販売形態
[ファンド型投資商品、健康食品 など]
- ・ネガティブ・オプション(送り付け商法)
消費者が申し込んでいないのに、一方的に商品を送付する販売形態
[書籍、健康食品 など]
- ・訪問購入
事業者が消費者宅などを訪問して物品を買い取る形態
[貴金属、和服 など]
- ・その他無店舗 [飲料、教室、講座 など]

【特殊販売以外】

- ・店舗購入 [レンタル・リース・貸借、自動車、融資サービスなど]
- ・不明・無関係 [架空請求に関するはぎ 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 2,113件(対前年度54件減少 対前年度比97.5%)

相談件数(上位5品目)

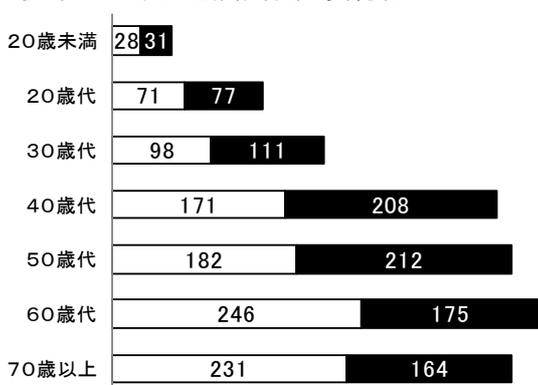
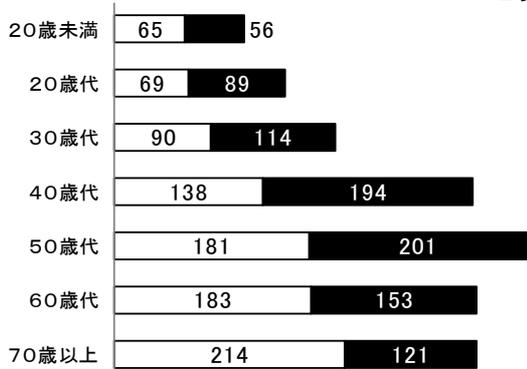
商品・役務	件数	前年度件数	前年度比(%)
放送・コンテンツ等(アダルト情報サイト等)	661	1,020	64.8
健康食品	310	151	205.3
化粧品	157	102	153.9
商品一般	134	136	98.5
役務その他	59	42	140.5

R1年代別相談件数(契約者)

□男 ■女

参考:H30年代別相談件数(契約者)

□男 ■女

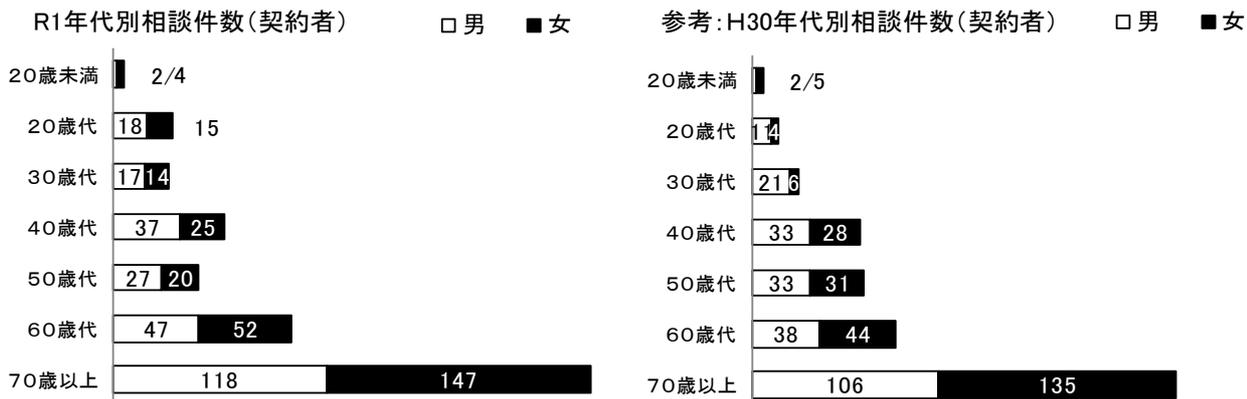


注)不明・団体の件数を除く

②訪問販売 628件(対前年度49件増加 対前年度比108.5%)

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年度比(%)
工事・建築・加工(塗装工事等)	69	46	150.0
インターネット通信サービス	66	61	108.2
役務その他(祈とうサービス等)	55	36	152.8
電気	50	16	312.5
役務一般	29	25	116.0

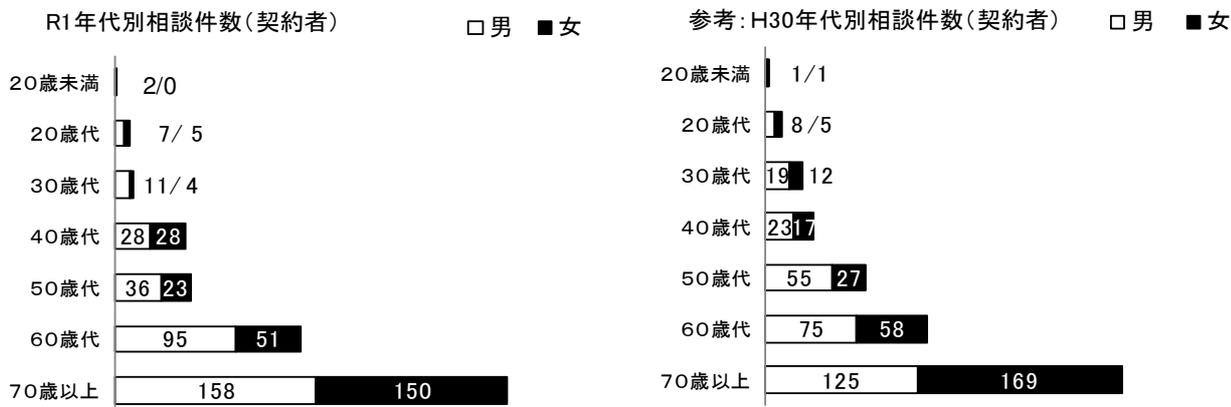


注)不明・団体の件数を除く

③電話勧誘販売 720件(対前年度3件増加 対前年度比100.4%)

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年度比(%)
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)	282	243	116.0
電気	105	99	106.1
電報・固定電話	50	68	73.5
役務その他	48	55	87.3
健康食品	35	36	97.2

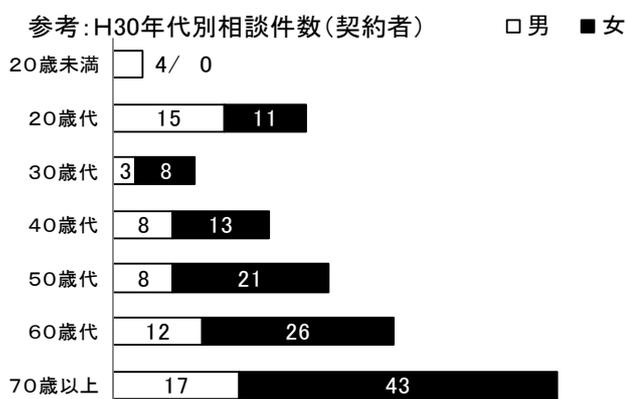
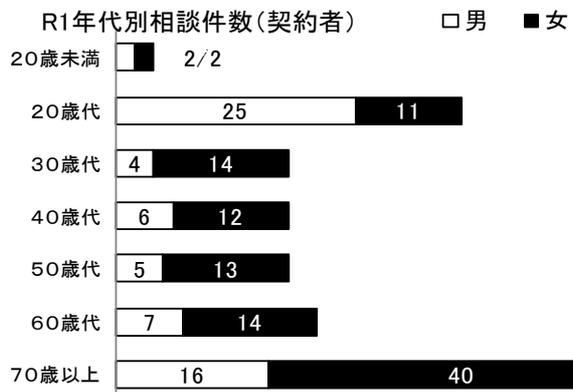


注)不明・団体の件数を除く

④その他特殊販売の計 220件(対前年度3件増加 対前年度比101.4%)

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)	133	120	110.8%
ネガティブ・オプション(送り付け商法)	40	34	117.6%
訪問購入(押し買い)	28	53	52.8%
その他無店舗	19	10	190.0%

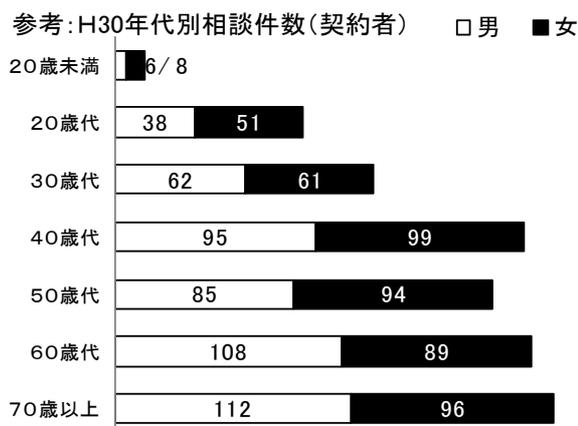
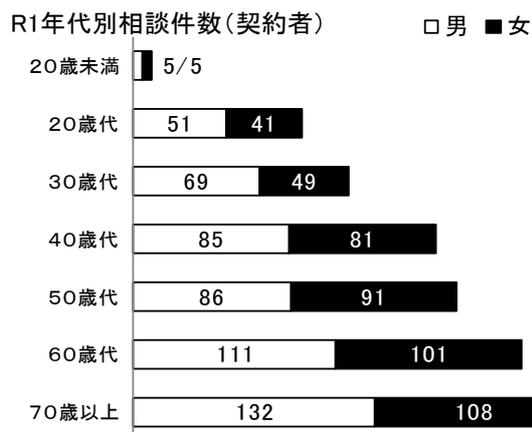


注)不明・団体の件数を除く

⑤特殊販売以外(店舗購入) 1,188件(対前年度34件増加 対前年度比102.9%)

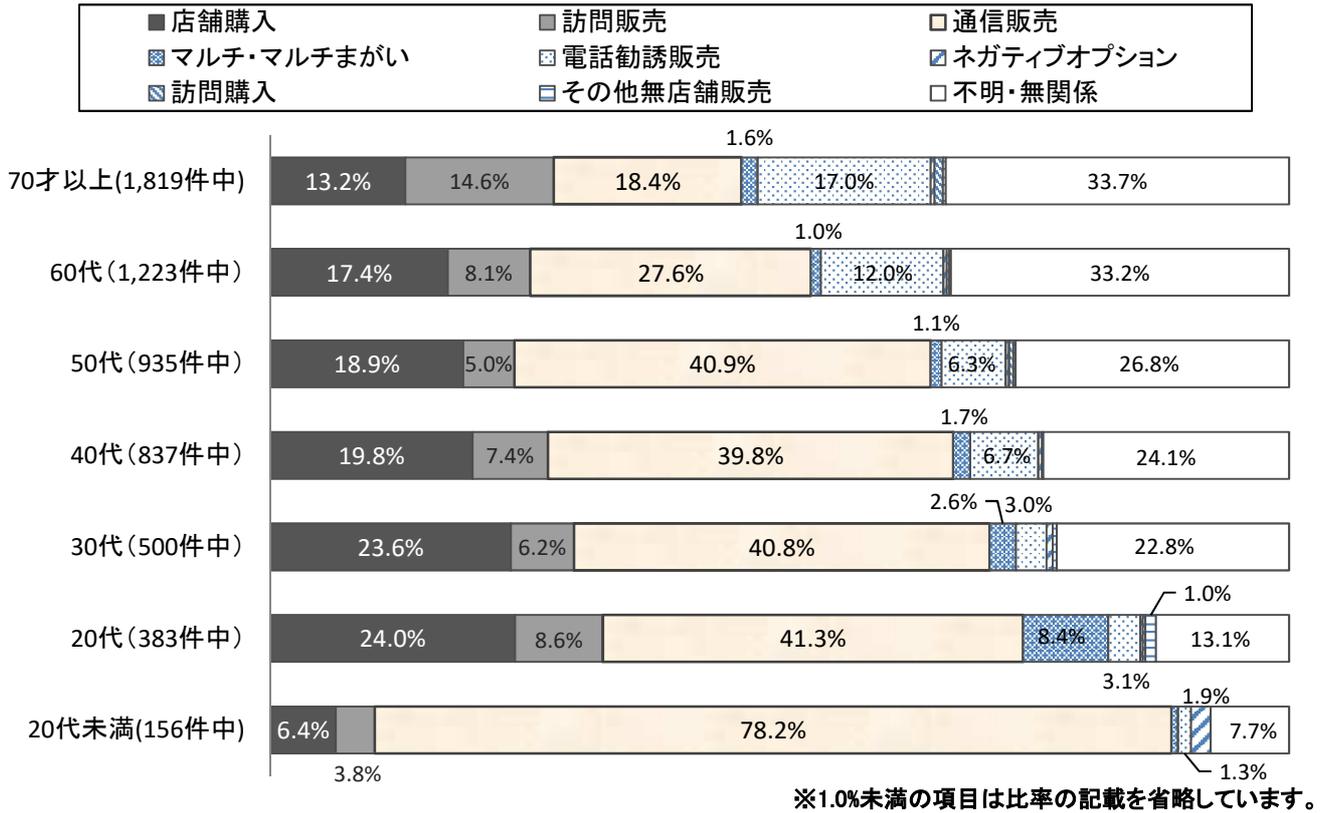
相談件数(上位5品目)

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)	123	125	98.4
自動車	80	107	74.8
融資サービス(フリーローン・サラ金等)	78	74	105.4
工事・建築・加工(新築工事等)	72	71	101.4
修理・補修	62	37	167.6

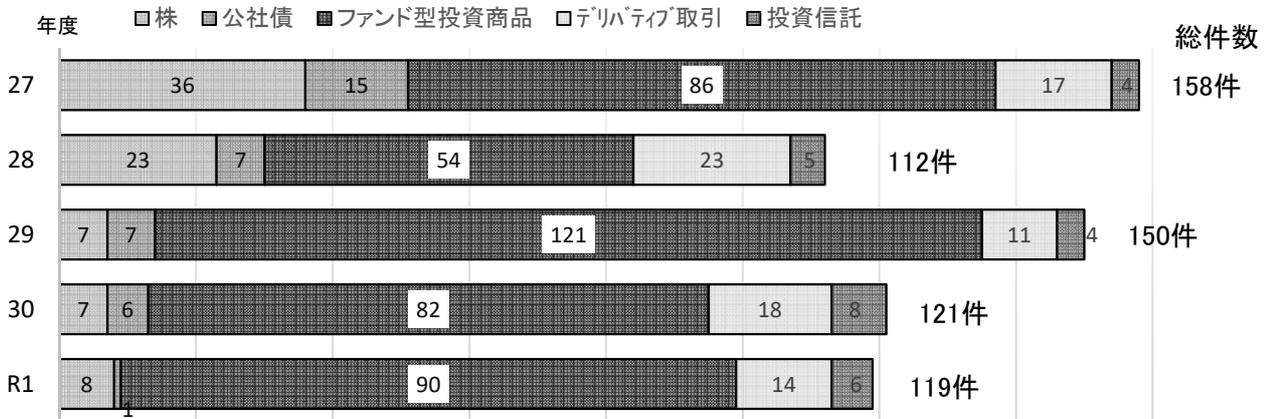


注)不明・団体の件数を除く

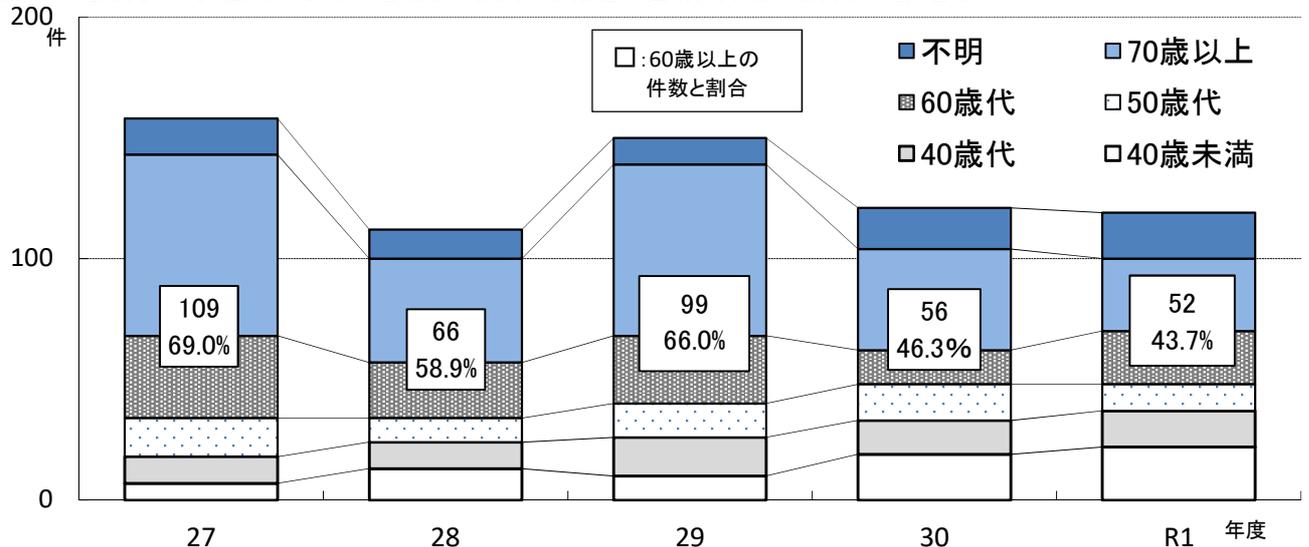
〔図-6 年齢別の販売購入形態別相談(苦情)の状況〕



〔図-7 商品別投資に関する相談(苦情)件数の推移〕

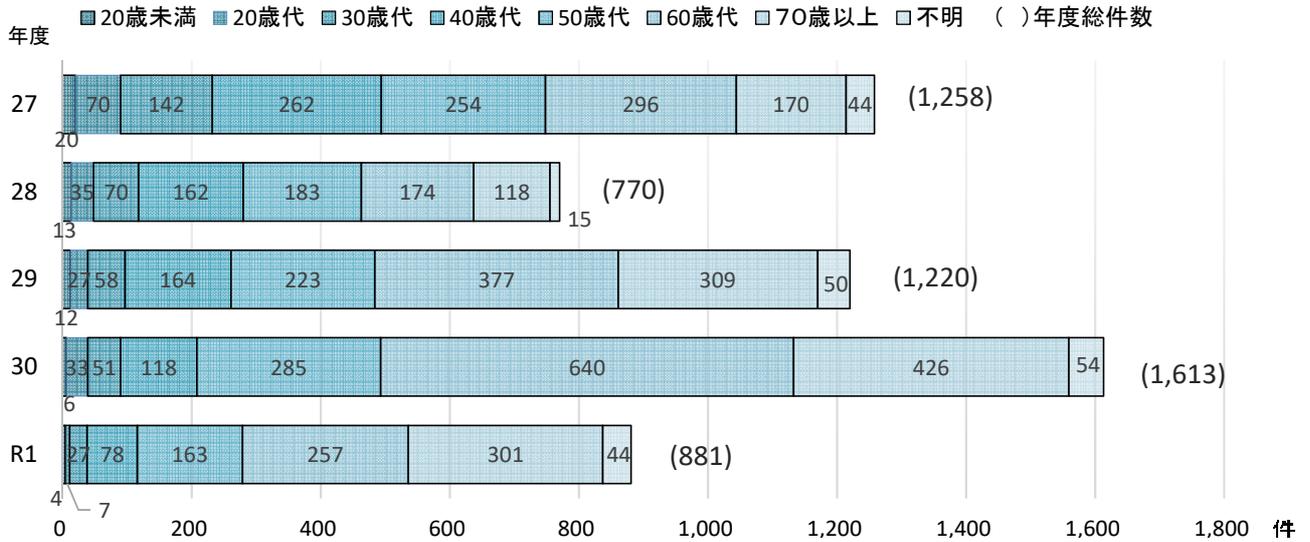


〔図-8 契約当事者年代別の投資に関する相談(苦情)件数・割合の推移〕

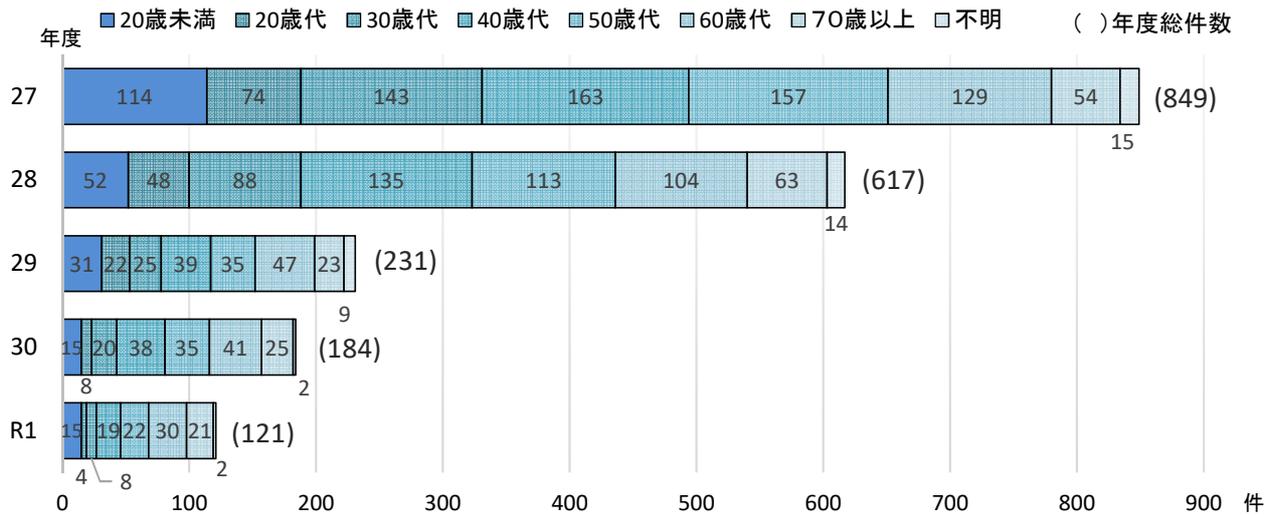


〔図-9 県のセンターに寄せられた架空請求とワンクリック請求に関する相談(苦情)件数の推移と年代別割合〕

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〕

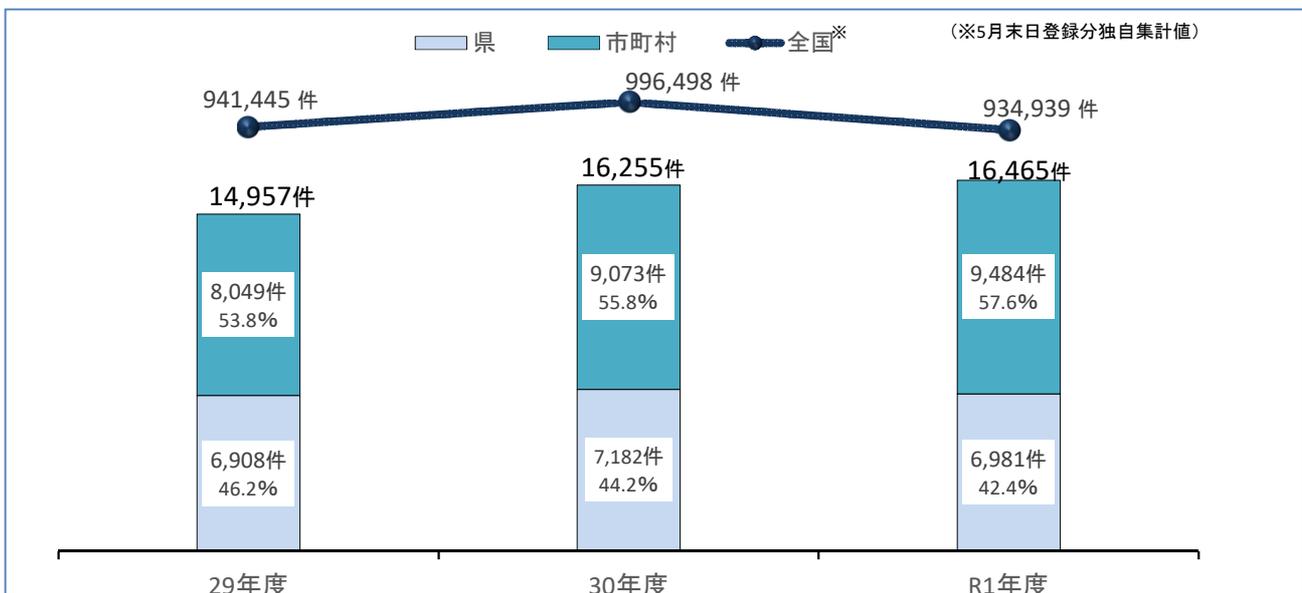


表 1

受付件数の推移

(単位：件)

年 度	相談（苦情）	問合せ・要望	計	対前年度比(%)
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
令和元（2019）年度	6,981	520	7,501	97.7

表2

契約当事者の年代・男女別の相談（苦情）件数

年 代	R1年度					30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	80	74	2	156	2.2	49	49	2	100	1.4
20歳代	199	181	3	383	5.5	182	173	0	355	4.9
30歳代	257	243	0	500	7.2	265	248	0	513	7.1
40歳代	392	444	1	837	12.0	414	431	2	847	11.8
50歳代	434	500	1	935	13.4	458	599	1	1,058	14.7
60歳代	576	644	3	1,223	17.5	622	941	2	1,565	21.8
70歳以上	847	969	3	1,819	26.1	771	1,042	5	1,818	25.3
不明・団体	349	317	462	1,128	16.2	285	238	403	926	12.9
合 計	3,134	3,372	475	6,981	100.0	3,046	3,721	415	7,182	100.0
男女別 構成比 (%)	44.9	48.3	6.8	100.0	-	42.4	51.8	5.8	100.0	-
60歳以上 (再掲)	1,423	1,613	6	3,042	43.6	1,393	1,983	7	3,383	47.1
60歳以上の男女別 構成比 (%)	45.4	47.8	-	-	-	45.7	53.3	-	-	-

表3-1

商品・役務別の相談（苦情）件数

商品・役務別分類		R1年度	30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	1,037	1,393	△ 356	74.4	架空請求
	食料品	582	410	172	142.0	健康食品 魚介類 飲料
	住居品	204	213	△ 9	95.8	家具・寝具 食生活機器
	光熱水品	227	190	37	119.5	電気 ガス
	被服品	216	208	8	103.8	紳士・婦人洋服 アクセサリー かばん 和服
	保健衛生品	324	223	101	145.3	化粧品 医療用具 理美容器具
	教養娯楽品	392	378	14	103.7	書籍・印刷物 パソコン・パソコン関連用品 電話機・電話機用品
	車両・乗り物	156	189	△ 33	82.5	四輪自動車
	土地・建物・設備	146	196	△ 50	74.5	空調・冷暖房・給湯設備 土地 集合住宅
	他の商品	23	21	2	109.5	農機具 貴金属
	商品（小計）	3,307	3,421	△ 114	96.7	
役 務	クリーニング	13	22	△ 9	59.1	
	レンタル・リース・貸借	235	215	20	109.3	賃貸アパート 借家 リースサービス
	工事・建築・加工	202	163	39	123.9	新築工事 塗装工事 工事・建築サービス
	修理・補修	119	88	31	135.2	修理サービス
	管理・保管	6	11	△ 5	54.5	管理・保管サービス パーキング
	役務一般	54	43	11	125.6	複合サービス会員
	金融・保険サービス	541	513	28	105.5	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	1,587	1,838	△ 251	86.3	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	15	20	△ 5	75.0	補習教育
	教養・娯楽サービス	193	163	30	118.4	教室・講座 観覧・鑑賞
	保健・福祉サービス	199	164	35	121.3	医療 衛生サービス 理美容 社会保険
	他の役務	313	273	40	114.7	冠婚葬祭 広告代理サービス 祈とうサービス
	内職・副業	19	24	△ 5	79.2	
他の行政サービス	19	23	△ 4	82.6		
役務（小計）	3,515	3,560	△ 45	98.7		
他の相談	159	201	△ 42	79.1	債権回収 相隣関係 相続	
合 計	6,981	7,182	△ 201	97.2		

(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。

表3-2

商品・役務別相談（苦情）件数

順位	令和元年度			平成30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	1,037	架空請求 668	1	1,393
2	放送・コンテンツ等	788	内容の特定できないサイト 209 アダルト情報サイト 125 出会い系サイト 99 テレビ放送サービス 38	2	1,143
3	インターネット通信サービス	498	インターネット接続回線 437（うち光ファイバー372）	3	421
4	健康食品	397		4	248
5	役務その他	265	広告代理サービス 28 祈とうサービス 23 廃品回収サービス 16 弁護士 13	5	232
6	レンタル・リース・貸借	235	賃貸アパート 139 リースサービス 30 借家 25	7	215
7	融資サービス	217	フリーローン・サラ金（消費者金融） 171	6	221
8	工事・建築・加工	202	新築工事 48 塗装工事 37 工事・建築サービス 28	9	163
9	化粧品	191	基礎化粧品 91	12	133
10	電気	187		11	149
11	移動通信サービス	146	携帯電話サービス 95 モバイルデータ通信 48	13	122
12	相談その他	131	債権回収 16	8	168
13	自動車	122	普通・小型自動車 69 軽自動車 14	10	157
14	修理・補修	119	修理サービス 106	15	88
15	電報・固定電話	103	固定電話サービス 102	14	105
16	ファンド型投資商品	90		16	82
17	他の金融関連サービス	75		18	75
18	書籍・印刷物	68	新聞 31 書籍 14	20	64
19	他の教養娯楽品	63	ペット動物 12 タバコ用品 7	23	58
20	パソコン・パソコン関連用品	61	モバイル専用端末機器 15 ノートパソコン 8	22	60

- (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。

表 4

販売購入形態別相談（苦情）件数

販売購入形態		令和元年度			平成30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	2,113	30.3	97.5	2,167	30.2
	電話勧誘販売	720	10.3	100.4	717	10.0
	訪問販売	628	9.0	108.5	579	9.4
	マルチ・マルチまがい	133	1.9	110.8	120	1.7
	訪問購入	28	0.4	52.8	53	0.7
	ネガティブ・オプション	40	0.6	117.6	34	0.5
	その他無店舗	19	0.3	190.0	10	0.1
	小計	3,681	52.7	100.0	3,680	51.2
特殊販売以外	店舗購入	1,188	17.0	102.9	1,154	16.1
	不明・無関係	2,112	30.3	89.9	2,348	32.7
	小計	3,300	47.3	94.2	3,502	48.8
合 計		6,981	100.0	97.2	7,182	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	令和元年度			平成30年度	
	件数	構成比(%)	対前年度比(%)	件数	構成比(%)
1万円未満	696	23.8	113.7	612	22.1
1万円以上5万円未満	810	27.7	131.5	616	22.2
5万円以上10万円未満	239	8.2	100.8	237	8.5
10万円以上50万円未満	590	20.2	82.9	712	25.7
50万円以上100万円未満	190	6.5	99.0	192	6.9
100万円以上500万円未満	309	10.6	99.7	310	11.2
500万円以上1,000万円未満	42	1.4	107.7	39	1.4
1,000万円以上5,000万円未満	43	1.5	91.5	47	1.7
5,000万円以上	1	0.0	14.3	7	0.3
合 計	2,920	100.0	105.3	2,772	100.0
平均金額(円)	723,109			1,043,599	

(注) 金額が不明の件数を除く。

表6 令和元年度 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	1,037	レンタル・リース・貸借	123	工事・建築・加工	69	放送・コンテンツ等	661	ファンド型投資商品	39	インターネット通信サービス	282	書籍・印刷物	8	商品一般	7	飲料	2	商品一般	837
2	放送・コンテンツ等	788	自動車	80	インターネット通信サービス	66	健康食品	310	健康食品	17	電気	105	商品一般	5	アクセサリ	6	教室・講座	2	相談その他	122
3	インターネット通信サービス	498	融資サービス	78	役務その他	55	化粧品	157	化粧品	16	電報・固定電話	50	健康食品	4	和服	2	役務その他	2	融資サービス	107
4	健康食品	397	工事・建築・加工	72	電気	50	商品一般	134	放送・コンテンツ等	13	役務その他	48	履物	3	食生活機器	1	相談その他	2	インターネット通信サービス	93
5	役務その他	265	修理・補修	62	役務一般	29	役務その他	59	役務一般	10	健康食品	35	アクセサリ	3	食器・台所用品	1	商品一般	1	レンタル・リース・貸借	88
6	レンタル・リース・貸借	235	移动通信サービス	62	空調・冷暖房・給湯設備	28	紳士・婦人洋服	42	飲料	4	放送・コンテンツ等	31	他の身の回り品	3	洋服一般	1	家具・寝具	1	役務その他	66
7	融資サービス	217	医療	52	書籍・印刷物	27	インターネット通信サービス	34	医療用具	3	魚介類	29	魚介類	2	履物	1	他の住居品	1	放送・コンテンツ等	56
8	工事・建築・加工	202	役務その他	32	修理・補修	23	観覧・鑑賞	34	移动通信サービス	3	商品一般	28	食料品一般	1	生地・糸類	1	理美容器具・用品	1	工事・建築・加工	54
9	化粧品	191	他の金融関連サービス	28	生命保険	23	パソコン・パソコン関連用品	32	内職・副業	3	融資サービス	18	穀類	1	音響・映像製品	1	時計	1	他の保健・福祉	47
10	電気	187	電話機・電話機用品	26	放送・コンテンツ等	22	かばん	28	商品一般	2	移动通信サービス	13	空調・冷暖房機器	1	時計	1	玩具・遊具	1	移动通信サービス	41
11	移动通信サービス	146	理美容	26	家具・寝具	18	自動車	28	学習教材	2	教室・講座	9	洋服一般	1	楽器	1	自動車	1	電報・固定電話	34
12	相談その他	131	インターネット通信サービス	23	衛生サービス	18	音響・映像製品	27	スポーツ用品	2	空調・冷暖房・給湯設備	7	洋装下着	1	他の教養娯楽品	1	屋外装備品	1	他の金融関連サービス	25
13	自動車	122	他の教養娯楽品	22	レンタル・リース・貸借	16	他の教養娯楽品	25	他の金融関連サービス	2	他の金融関連サービス	7	化粧品	1	土地	1	管理・保管	1	電気	24
14	修理・補修	119	商品一般	17	他の住居品	15	他の教養・娯楽	24	教室・講座	2	化粧品	5	理美容器具・用品	1	他の商品	1	ファンド型投資商品	1	生命保険	22
15	電報・固定電話	103	調理食品	17	医療用具	15	スポーツ用品	23	役務その他	2	パソコン・パソコン関連用品	4	他の保健衛生品	1	レンタル・リース・貸借	1	他の金融関連サービス	1	ファンド型投資商品	22
16	ファンド型投資商品	90	損害保険	17	ファンド型投資商品	13	移动通信サービス	21	食生活機器	1	学習教材	4	文具・事務用品	1	役務その他	1			修理・補修	20
17	他の金融関連サービス	75	教室・講座	17	健康食品	11	理美容器具・用品	20	食器・台所用品	1	ファンド型投資商品	4	パソコン・パソコン関連用品	1					郵便・貨物運送サービス	20
18	書籍・印刷物	68	冠婚葬祭	16	他の住宅設備	9	家具・寝具	18	家具・寝具	1	家具・寝具	3	スポーツ用品	1					他の行政サービス	18
19	他の教養娯楽品	63	医療用具	15	電報・固定電話	8	履物	17	電気	1	電話機・電話機用品	3	他の教養娯楽品	1					損害保険	16
20	パソコン・パソコン関連用品	61	和服	14	アクセサリ	7	玩具・遊具	15	洋装下着	1	書籍・印刷物	3							相隣関係	16
	その他	1,986	その他	389	その他	106	その他	404	その他	8	その他	32							その他	384
	合計	6,981	合計	1,188	合計	628	合計	2,113	合計	133	合計	720	合計	40	合計	28	合計	19	合計	2,112

(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

令和元年度 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	1,037	放送・コンテンツ等	54	放送・コンテンツ等	65	放送・コンテンツ等	74	放送・コンテンツ等	106	商品一般	163	商品一般	271	商品一般	356	商品一般	109
2	放送・コンテンツ等	788	健康食品	30	化粧品	25	健康食品	40	商品一般	96	放送・コンテンツ等	142	放送・コンテンツ等	130	インターネット通信サービス	180	役務その他	81
3	インターネット通信サービス	498	化粧品	21	レンタル・リース・貸借	25	レンタル・リース・貸借	34	健康食品	62	健康食品	73	インターネット通信サービス	117	放送・コンテンツ等	147	インターネット通信サービス	77
4	健康食品	397	商品一般	4	融資サービス	19	融資サービス	29	融資サービス	46	インターネット通信サービス	60	工事・建築・加工	49	電気	102	放送・コンテンツ等	70
5	役務その他	265	紳士・婦人洋服	4	移动通信サービス	16	商品一般	26	インターネット通信サービス	37	化粧品	32	健康食品	45	健康食品	93	レンタル・リース・貸借	68
6	レンタル・リース・貸借	235	レンタル・リース・貸借	4	健康食品	14	役務その他	21	レンタル・リース・貸借	36	融資サービス	30	役務その他	37	工事・建築・加工	65	相談その他	51
7	融資サービス	217	履物	3	自動車	13	工事・建築・加工	19	化粧品	28	役務その他	27	化粧品	36	役務その他	64	融資サービス	42
8	工事・建築・加工	202	アクセサリ	3	商品一般	12	インターネット通信サービス	16	役務一般	28	レンタル・リース・貸借	24	電気	31	電報・固定電話	51	健康食品	40
9	化粧品	191	役務その他	3	インターネット通信サービス	11	自動車	15	役務その他	27	工事・建築・加工	23	融資サービス	27	修理・補修	36	工事・建築・加工	27
10	電気	187	パソコン・パソコン関連用品	2	教室・講座	11	化粧品	14	自動車	21	移动通信サービス	21	移动通信サービス	25	移动通信サービス	34	電気	25
11	移动通信サービス	146	書籍・印刷物	2	理美容	11	紳士・婦人洋服	12	修理・補修	19	自動車	19	レンタル・リース・貸借	23	生命保険	29	書籍・印刷物	22
12	相談その他	131	音響・映像製品	2	電気	10	役務一般	12	移动通信サービス	18	修理・補修	13	修理・補修	19	相談その他	29	自動車	21
13	自動車	122	他の金融関連サービス	2	ファンド型投資商品	10	移动通信サービス	10	紳士・婦人洋服	17	教室・講座	13	自動車	17	魚介類	28	移动通信サービス	20
14	修理・補修	119	移动通信サービス	2	電話機・電話機用品	8	相談その他	10	工事・建築・加工	17	相談その他	13	電報・固定電話	17	家具・寝具	28	パソコン・パソコン関連用品	19
15	電報・固定電話	103	旅行代理業	2	紳士・婦人洋服	7	修理・補修	9	教室・講座	15	電報・固定電話	11	ファンド型投資商品	15	他の保健・福祉	28	修理・補修	17
16	ファンド型投資商品	90	飲料	1	冠婚葬祭	7	他の教養娯楽品	8	パソコン・パソコン関連用品	13	電気	10	空調・冷暖房・給湯設備	14	融資サービス	24	電報・固定電話	16
17	他の金融関連サービス	75	被服品一般	1	修理・補修	6	医療	8	ファンド型投資商品	13	パソコン・パソコン関連用品	10	他の金融関連サービス	14	他の金融関連サービス	24	ファンド型投資商品	15
18	書籍・印刷物	68	洋装下着	1	観覧・鑑賞	6	ファンド型投資商品	7	相談その他	11	他の金融関連サービス	10	相談その他	14	書籍・印刷物	23	郵便・貨物運送サービス	15
19	他の教養娯楽品	63	かばん	1	履物	5	他の身の回り品	5	他の教養・娯楽	10	他の保健衛生品	8	預貯金・証券等	11	医療用具	22	化粧品	14
20	パソコン・パソコン関連用品	61	理美容器具・用品	1	役務その他	5	理美容器具・用品	5	他の教養娯楽品	9	他の教養娯楽品	8	旅行代理業	11	ファンド型投資商品	22	他の教養娯楽品	12
	その他	1,986	その他	13	その他	97	その他	126	その他	208	その他	225	その他	300	その他	434	その他	367
	合計	6,981	合計	156	合計	383	合計	500	合計	837	合計	935	合計	1,223	合計	1,819	合計	1,128

(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	R1 年 度		30 年 度		対前年度比	
	A	%	A	%	(A-B)	(A/B)%
安 全 ・ 衛 生	198	2.8	149	2.1	49	132.9
品 質 ・ 機 能、 役 務 品 質	546	7.8	552	7.7	△ 6	98.9
法 規 ・ 基 準	133	1.9	84	1.2	49	158.3
価 格 ・ 料 金	550	7.9	650	9.1	△ 100	84.6
計 量 ・ 量 目	14	0.2	2	0.0	12	700.0
表 示 ・ 広 告	232	3.3	216	3.0	16	107.4
販 売 方 法	4,027	57.7	4,294	59.8	△ 267	93.8
契 約 ・ 解 約	4,701	67.3	4,742	66.0	△ 41	99.1
接 客 対 応	604	8.7	552	7.7	52	109.4
包 装 ・ 容 器	4	0.1	5	0.1	△ 1	80.0
施 設 ・ 設 備	3	0.0	8	0.1	△ 5	37.5
(相 談 件 数)	(6,981)		(7,182)		274	97.2

(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

表 9

令和元年東日本台風、新型コロナウイルス感染症関連受付件数

令和元年東日本台風（台風19号）関連	
種別	件数
相談（苦情）	30
問い合わせ・要望	6
合計	36

・主な相談事例

台風の後「お宅の屋根瓦がずれている」と事業者が自宅を訪問してきた。台風の影響が気になっていたので契約したが、後で知り合いの工務店に連絡をしたら、屋根に異常はなかったことが分かった。
(令和元年12月受付 70代男性)

台風19号の被害により借家が一部損壊した。大家に取り壊しのため退去するよう言われているが、病気の同居者がいて退去が難しい。
(令和元年12月受付 50代男性)

新型コロナウイルス感染症関連	
種別	件数
相談（苦情）	80
問い合わせ・要望	7
合計	87

・主な相談事例

通信サイトで1箱1,500円のマスクを見つけ3箱注文したところ、送料が11,000円になっていることに気づいた。
(令和2年2月受付 50代女性)

海外旅行を予定していたが、新型コロナウイルス感染症が発生している状況を鑑み、事業者キャンセルを申し出た。事業者の規定通りのキャンセル料を請求され不満。
(令和2年2月受付 70代男性)

(注) 件数は「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」による。