

令和元年度 消費生活相談受付状況（県消費生活センター受付分） （確定値）

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)	R1年度		30年度		対前年度比		29年度
	A	Aの 構成比	B	Bの 構成比	(A-B)	率 (A/B)	
苦 情	(件) 6,981	(%) 93.1	(件) 7,182	(%) 93.5	(件) △ 201	(%) 97.2	(件) 6,908
問 合 せ	516	6.9	495	6.4	21	104.2	590
要 望	4	0.1	1	0.0	3	400.0	4
合 計	7,501	100.0	7,678	100.0	△ 177	97.7	7,502

(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。□
構成比等の比率は小数点以下第二位四捨五入（以下同じ）。

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)	R1年度		30年度		対前年度比		29年度
	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) 1,188	(%) 17.0	(件) 1,154	(%) 16.1	(件) 34	(%) 102.9	(件) 1,291
1 訪問販売	628	9.0	579	8.1	49	108.5	646
2 通信販売	2,113	30.3	2,167	30.2	△ 54	97.5	2,367
3 マルチ・マルチまがい	133	1.9	120	1.7	13	110.8	168
4 電話勧誘販売	720	10.3	717	10.0	3	100.4	672
5 ネガティブ・オプション	40	0.6	34	0.5	6	117.6	44
6 訪問購入	28	0.4	53	0.7	△ 25	52.8	78
7 その他無店舗販売	19	0.3	10	0.1	9	190.0	23
8 不明・無関係	2,112	30.3	2,348	32.7	△ 236	89.9	1,619
合 計	6,981	100.0	7,182	100.0	△ 201	97.2	6,908

(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		R1年度					30年度	29年度	28年度	27年度	26年度	
		北信 (長野)	中信 (松本)	南信 (飯田)	東信 (上田)	計	計	計	計	計		
苦 情 情	来 訪	件数	193	151	355	288	987	1,093	951	1,038	1,160	1,345
		構成比 (%)	9.5	8.2	25.4	16.9	14.1	15.2	13.8	14.0	13.2	13.8
	電 話	件数	1,834	1,697	1,041	1,413	5,985	6,075	5,950	6,339	7,603	8,372
		構成比 (%)	90.3	91.7	74.6	82.9	85.7	84.6	86.1	85.8	86.6	85.9
	文 書	件数	4	2	0	3	9	14	7	11	13	34
		構成比 (%)	0.2	0.1	0	0.2	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.3
	計		2,031	1,850	1,396	1,704	6,981	7,182	6,908	7,388	8,776	9,751
	問合せ		216	100	126	74	516	495	590	633	725	805
	要 望		2	2	0	0	4	1	4	2	3	6
	合 計		2,249	1,952	1,522	1,778	7,501	7,678	7,502	8,023	9,504	10,562

4 センターに係る苦情相談の処理結果

区分		R1年度					30年度	29年度	28年度	27年度	26年度
		北信 (長野)	中信 (松本)	南信 (飯田)	東信 (上田)	計	計	計	計	計	
助 言 (自主交渉)	件数	1,195	1,472	910	1,020	4,597	4,815	4,412	4,378	5,456	6,391
	構成比 (%)	58.8	79.6	65.2	59.9	65.9	67.0	63.9	59.3	62.2	65.5
情報提供	件数	607	227	436	391	1,661	1,771	1,719	1,837	1,968	2,089
	構成比 (%)	29.9	12.3	31.2	22.9	23.8	24.7	24.9	24.9	22.4	21.4
斡旋解決	件数	85	68	42	172	367	244	381	663	835	685
	構成比 (%)	4.2	3.7	3.0	10.1	5.3	3.4	5.5	9.0	9.5	7.0
他機関紹介	件数	59	49	1	41	150	120	149	189	193	229
	構成比 (%)	2.9	2.6	0.1	2.4	2.1	1.7	2.2	2.6	2.2	2.3
斡旋不調	件数	2	5	1	11	19	11	17	33	46	63
	構成比 (%)	0.1	0.3	0.1	0.6	0.3	0.2	0.2	0.4	0.5	0.6
処理不要等	件数	80	27	4	60	171	203	223	267	274	293
	構成比 (%)	3.9	1.5	0.3	3.5	2.4	2.8	3.2	3.6	3.1	3.0
継続中	件数	3	2	2	9	16	18	7	21	4	1
	構成比 (%)	0.1	0.1	0.1	0.5	0.2	0.3	0.1	0.3	0.3	0.0
計		2,031	1,850	1,396	1,704	6,981	7,182	6,908	7,388	8,776	9,751

(注) 区分の説明

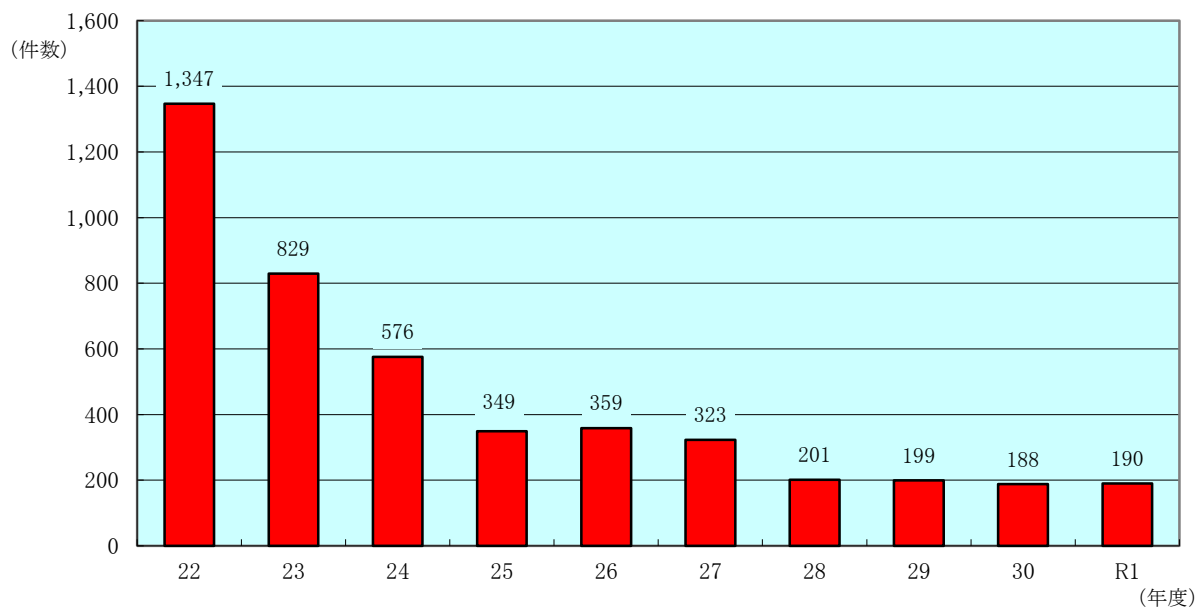
- 「助言(自主交渉)」… 自主解決の方法をアドバイス
- 「情報提供」… アドバイスをしながら、関係機関等を紹介
- 「斡旋解決」… 斡旋の結果、解決がみられた
- 「他機関紹介」… アドバイス等を一切せず、他機関を紹介
- 「斡旋不調」… 斡旋したが、解決できなかった
- 「処理不能等」… 相談者と連絡不能になった、事業者が倒産した、相談者が相談を取り下げた、等
- 「継続中」… まだ結果がでていないもの

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	10	92	118	166	177	213	241	171	1,188	17.0
		構成比 (%)	0.8	7.7	9.9	14.0	14.9	17.9	20.3	14.4	100.0	
1	訪問販売	件数	6	33	31	62	47	99	265	85	628	9.0
		構成比 (%)	1.0	5.3	4.9	9.9	7.5	15.8	42.2	13.5	100.0	
2	通信販売	件数	122	158	204	333	382	337	335	242	2,113	30.3
		構成比 (%)	5.8	7.5	9.7	15.8	18.1	15.9	15.9	11.5	100.0	
3	マルチ・マルチまがい	件数	1	32	13	14	10	12	29	22	133	1.9
		構成比 (%)	0.8	24.1	9.8	10.5	7.5	9	21.8	16.5	100.0	
4	電話勧誘販売	件数	2	12	15	56	59	147	309	120	720	10.3
		構成比 (%)	0.3	1.7	2.1	7.8	8.2	20.4	42.9	16.7	100.0	
5	初タイプ・オプション	件数	3	1	3	3	3	4	7	16	40	0.6
		構成比 (%)	7.5	2.5	7.5	7.5	7.5	10.0	17.5	40.0	100.0	
6	訪問購入	件数	0	1	0	1	4	3	15	4	28	0.4
		構成比 (%)	0.0	3.6	0.0	3.6	14.3	10.7	53.6	14.3	100.0	
7	その他無店舗販売	件数	0	4	2	0	2	2	5	4	19	0.3
		構成比 (%)	0.0	21.1	10.5	0.0	10.5	10.5	26.3	21.1	100.0	
9	不明・無関係	件数	12	50	114	202	251	406	613	464	2,112	30.3
		構成比 (%)	0.6	2.4	5.4	9.6	11.9	19.2	29.0	22.0	100.0	
合計		件数	156	383	500	837	935	1,223	1,819	1,128	6,981	100.0
		構成比 (%)	2.2	5.5	7.2	12.0	13.4	17.5	26.1	16.2	100.0	
30年度合計		件数	100	355	513	847	1,058	1,565	1,818	926	7,182	
		構成比 (%)	1.4	4.9	7.1	11.8	14.7	21.8	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	

6 多重債務者の相談状況

(1) 相談状況の推移



(2) 法律専門家への引継ぎ件数

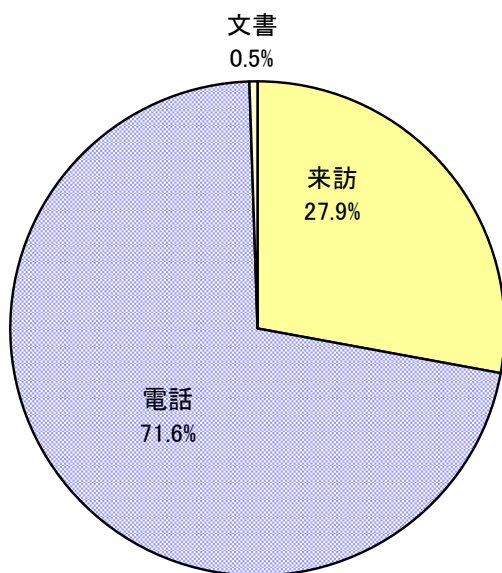
多重債務相談のうち「多重債務問題改善プログラム」により、弁護士又は司法書士に引継ぎした件数

センター／期間	4～6月				4～9月				4～12月				4～3月				30年度(同期)			
区分	多重債務	弁護士	司法書士	引継ぎ計	多重債務	弁護士	司法書士	引継ぎ計	多重債務	弁護士	司法書士	引継ぎ計	多重債務	弁護士	司法書士	引継ぎ計	多重債務	弁護士	司法書士	引継ぎ計
北信消費生活センター	15	1	0	1	28	3	0	3	36	4	0	4	46	4	0	4	29	2	1	3
中信消費生活センター	12	0	0	0	25	0	0	0	37	3	0	3	41	4	0	4	64	7	0	7
南信消費生活センター	13	4	0	4	23	6	0	6	36	9	0	9	53	16	0	16	51	18	1	19
東信消費生活センター	12	6	0	6	22	7	0	7	40	14	0	14	50	18	0	18	44	16	6	22
合計	52	11	0	11	98	16	0	16	149	30	0	30	190	42	0	42	188	43	8	51
前年度比	162.5%				124.1%				104.9%				101.1%				94.5%			
多重債務相談のうち 弁護士・司法書士への 引継ぎ件数の比率※	21.2%				16.3%				20.1%				22.1%				27.1%			

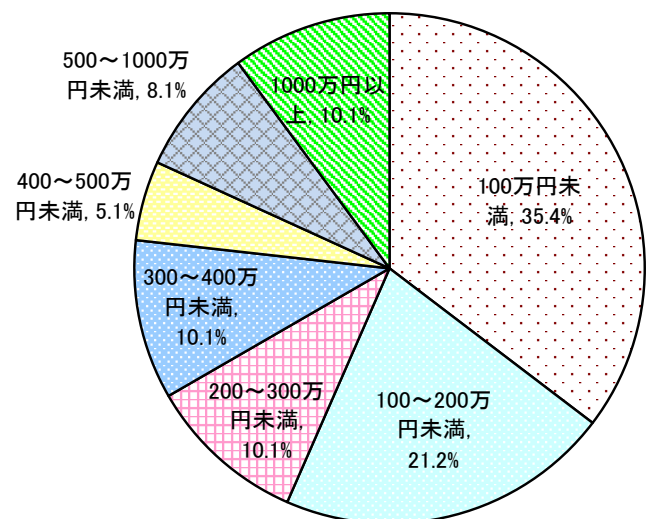
(3) 職業・年齢別の相談状況

		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 (%)	30年度 対前年度比 (%)
給与生活者	男		8	15	19	16	6	3	6	73	57.9	107
	女		8	7	8	7	1	3	2	36		102.8
	不明								1	1		
	計	0	16	22	27	23	7	6	9	110		
自営・自由業	男				3		5			8	5.8	16
	女					1	1	1		3		68.8
	不明									0		
	計	0	0	0	3	1	6	1	0	11		
家事従事者	男			1						1	4.2	9
	女				2	2		2	1	7		88.9
	不明									0		
	計	0	0	1	2	2	0	2	1	8		
学生	男									0	0.5	2
	女		1							1		50.0
	不明									0		
	計	0	1	0	0	0	0	0	0	1		
無職	男		4	3	6	7	5	4		29	18.9	37
	女			1	1	1		3	1	7		97.3
	不明									0		
	計	0	4	4	7	8	5	7	1	36		
団体・不明	男				3	1		1	5	10	12.6	17
	女				1		1	1	4	7		141.2
	不明								7	7		
	計	0	0	0	4	1	1	2	16	24		
合計	男	0	12	19	31	24	16	8	11	121	63.7	188
	女	0	9	8	12	11	3	10	8	61	32.1	
	不明	0	0	0	0	0	0	0	8	8	4.2	
	計	0	21	27	43	35	19	18	27	190	100.0	
	構成比 (%)	0.0	11.1	14.2	22.6	18.4	10	9.5	14.2	100.0		

(4) 相談方法の割合



(5) 債務の状況



(債務確認により把握した99人の内訳)

7 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29年度			1			1	5		7
平成30年度							4	2	6
令和元年度								1	1

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29年度			1			3	3		7
平成30年度				1		2	4		7
令和元年度		1				3	2	2	8

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29年度						2	1		3
平成30年度				1		1	3		5
令和元30年度						2	1		3

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29年度				1	1	1	1		4
平成30年度			1	1		2	4		8
令和元年度				1	1	2	2		6

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29年度		1	1	3		3	1	2	11
平成30年度		2	3	3	1	3	2	4	18
令和元年度		3	1	1	2	2	4	1	14

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29年度		3	3	12	13	20	61	9	121
平成30年度		7	6	9	14	7	28	11	82
令和元年度		10	7	13	8	15	22	15	90

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29年度		4	6	16	14	28	71	11	150
平成30年度		9	10	14	15	14	42	17	121
令和元年度		14	8	15	11	22	30	19	119

(2) 契約・購入金額別の相談（苦情）件数

区 分		件 数	構成比 (%)
1万円未満		1	0.8
1万円以上5万円未満		5	4.2
5万円以上10万円未満		1	0.8
10万円以上50万円未満		13	10.9
50万円以上100万円未満		10	8.4
100万円以上500万円未満		31	26.1
500万円以上1,000万円未満		10	8.4
1,000万円以上5,000万円未満		8	6.7
5,000万円以上			
不明		40	33.6
計		119	100.0
参 考	合計金額(円)	255,662,720	
	平均金額(円)	3,236,237	
	金額が不明の件数を除く		

(3) 既支払額別の相談（苦情）件数

区 分		件 数	構成比 (%)
0円		12	10.1
1万円未満		1	0.8
1万円以上5万円未満		3	2.5
5万円以上10万円未満		1	0.8
10万円以上50万円未満		10	8.4
50万円以上100万円未満		7	5.9
100万円以上500万円未満		24	20.2
500万円以上1,000万円未満		8	6.7
1,000万円以上5,000万円未満		7	5.9
5,000万円以上			
不明		46	38.7
計		119	100.0
参 考	合計金額	210,797,120	
	平均金額(円)	2,887,632	
	(不明の件数を除き、0円を含めた件数)		

8 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		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。

(2) 主な相談内容・件数

順位	商品・役務	令和元年度		平成30年度		
		件数	主な相談内容・件数	順位	件数	主な相談内容・件数
1	商品一般	1,037	架空請求 668	1	1,393	架空請求 1085
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	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
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	インターネット接続回線 346 (うち光ファイバー321)
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	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
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	賃貸アパート 141 借家 25 リースサービス 20
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	フリーローン・サラ金 (消費者金融) 186
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	新築工事 37 塗装工事 26 工事・建築サービス 19
9	化粧品	191	基礎化粧品 91	12	133	基礎化粧品 59
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	携帯電話サービス 75 モバイルデータ通信 47
12	相談その他	131	債権回収 16	8	168	債権回収 23
13	自動車	122	普通・小型自動車 69 軽自動車 14	10	157	普通・小型自動車 77 軽自動車 35
14	修理・補修	119	修理サービス 106	15	88	修理サービス 82
15	電報・固定電話	103	固定電話サービス 102	14	105	固定電話サービス 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	新聞 29 書籍 18
19	他の教養娯楽品	63	ペット動物 12 タバコ用品 7	23	58	ペット用品 11 室内装飾品 9
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	ノートパソコン 10 モバイル専用端末機器 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。

(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。

(3) 販売購入形態別の相談(苦情)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。

(4) 年代別の相談(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	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	移動通信サービス	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	移動通信サービス	21	移動通信サービス	25	移動通信サービス	34	電気	25
11	移動通信サービス	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	移動通信サービス	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	移動通信サービス	10	紳士・婦人洋服	17	教室・講座	13	自動車	17	魚介類	28	移動通信サービス	20
14	修理・補修	119	移動通信サービス	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。