

令和 2 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)	令和2年度		令和元年度		対前年度比		平成30年度
	A	Aの 構成比	B	Bの 構成比	(A-B)	率 (A/B)	
苦 情	(件) 6, 275	(%) 93. 6	(件) 6, 981	(%) 93. 1	(件) △ 706	(%) 89. 9	(件) 7, 182
問 合 せ	420	6. 3	516	6. 9	△ 96	81. 4	495
要 望	6	0. 1	4	0. 1	2	150. 0	1
合 計	6, 701	100. 0	7, 501	100. 0	△ 800	89. 3	7, 678

(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)		令和2年度		令和元年度		対前年度比		平成30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, 009	(%) 16. 1	(件) 1, 188	(%) 17. 0	(件) △ 179	(%) 84. 9	(件) 1, 154
1	訪問販売	517	8. 2	628	9. 0	△ 111	82. 3	579
2	通信販売	2, 397	38. 2	2, 113	30. 3	284	113. 4	2, 167
3	マルチ・マルチまがい	108	1. 7	133	1. 9	△ 25	81. 2	120
4	電話勧誘販売	483	7. 7	720	10. 3	△ 237	67. 1	717
5	ネガティブ・オプション	56	0. 9	40	0. 6	16	140. 0	34
6	訪問購入	47	0. 7	28	0. 4	19	167. 9	53
7	その他無店舗販売	13	0. 2	19	0. 3	△ 6	68. 4	10
8	不明・無関係	1, 645	26. 2	2, 112	30. 3	△ 467	77. 9	2, 348
合 計		6, 275	100. 0	6, 981	100. 0	△ 706	89. 9	7, 182

(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			令和 2 年度					R1年度	30年度	29年度	28年度	27年度
			北信 (長野)	中信 (松本)	南信 (飯田)	東信 (上田)	計	計	計	計	計	計
苦 情 情	来 訪	件数	110	106	165	190	571	987	1, 093	951	1, 038	1, 160
		構成比 (%)	6. 5	5. 7	16. 2	11. 3	9. 1	14. 1	15. 2	13. 8	14. 0	13. 2
	電 話	件数	1, 582	1, 764	854	1, 497	5, 697	5, 985	6, 075	5, 950	6, 339	7, 603
		構成比 (%)	93. 2	94. 2	83. 8	88. 7	90. 8	85. 7	84. 6	86. 1	85. 8	86. 6
	文 書	件数	5	2	0	0	7	9	14	7	11	13
		構成比 (%)	0. 3	0. 1	0. 0	0. 0	0. 1	0. 1	0. 2	0. 1	0. 1	0. 1
	計		1, 697	1, 872	1, 019	1, 687	6, 275	6, 981	7, 182	6, 908	7, 388	8, 776
	問合せ			185	97	91	47	420	516	495	590	633
要 望			5	1	0	0	6	4	1	4	2	3
合 計			1, 887	1, 970	1, 110	1, 734	6, 701	7, 501	7, 678	7, 502	8, 023	9, 504

4 センターに係る苦情相談の処理結果

区分		令和 2 年度					R1年度	30年度	29年度	28年度	27年度
		北信 （長野）	中信 （松本）	南信 （飯田）	東信 （上田）	計	計	4815	計	計	計
助 言 （自主交渉）	件数	928	1, 552	625	1, 074	4, 179	4, 605	4, 819	4, 414	4, 383	5, 456
	構成比 （％）	54. 7	82. 9	61. 3	63. 7	66. 6	66. 0	67. 1	63. 9	59. 3	62. 2
情報提供	件数	586	154	350	381	1, 471	1, 661	1, 772	1, 719	1, 838	1, 969
	構成比 （％）	34. 5	8. 2	34. 3	22. 6	23. 4	23. 8	24. 7	24. 9	24. 9	22. 4
斡旋解決	件数	28	56	38	104	226	374	253	384	675	836
	構成比 （％）	1. 6	3. 0	3. 7	6. 2	3. 6	5. 4	3. 5	5. 6	9. 1	9. 5
他機関紹介	件数	38	69	2	46	155	150	120	149	189	193
	構成比 （％）	2. 2	3. 7	0. 2	2. 7	2. 5	2. 1	1. 7	2. 2	2. 6	2. 2
斡旋不調	件数	3	4	0	15	22	19	12	19	33	46
	構成比 （％）	0. 2	0. 2	0. 0	0. 9	0. 4	0. 3	0. 2	0. 3	0. 4	0. 5
処理不要等	件数	96	30	4	64	194	171	203	223	267	274
	構成比 （％）	5. 7	1. 6	0. 4	3. 8	3. 1	2. 4	2. 8	3. 2	3. 6	3. 1
継続中	件数	18	7	0	3	28	1	3	0	3	2
	構成比 （％）	1. 1	0. 4	0. 0	0. 2	0. 4	0. 0	0. 0	0. 0	0. 0	0. 0
計		1, 697	1, 872	1, 019	1, 687	6, 275	6, 981	7, 182	6, 908	7, 388	8, 776

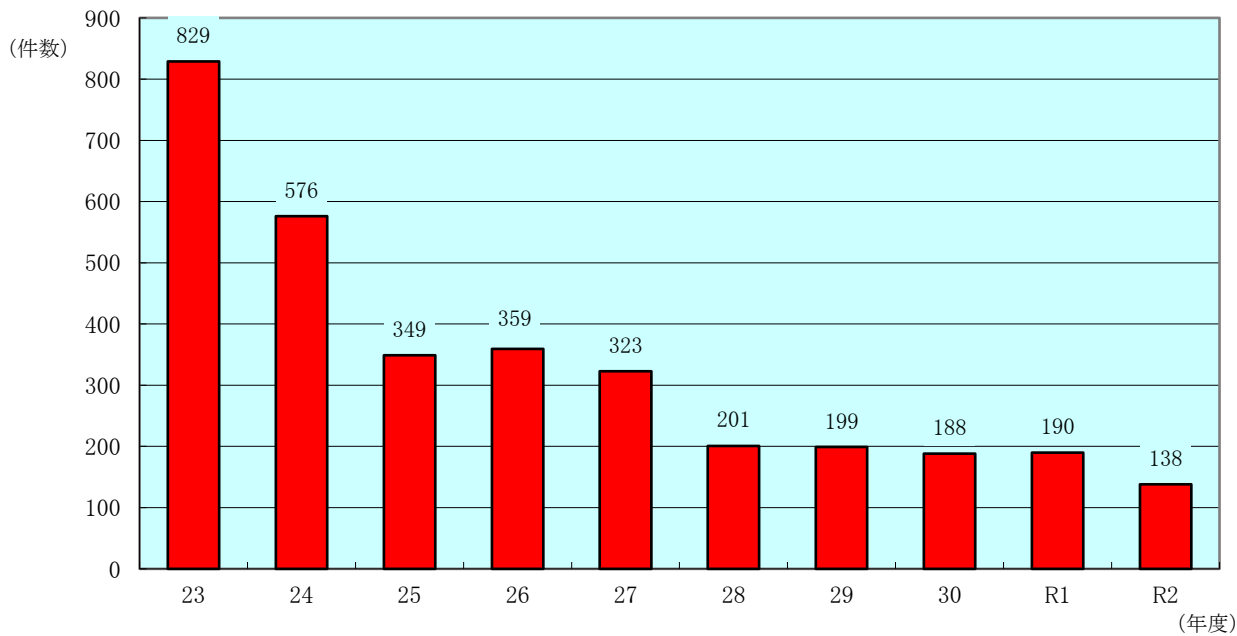
(注) 区分の説明
「助言(自主交渉)」… 自主解決の方法をアドバイス
「情報提供」… アドバイスをしながら、関係機関等を紹介
「斡旋解決」… 斡旋の結果、解決がみられた
「他機関紹介」… アドバイス等を一切せず、他機関を紹介
「斡旋不調」… 斡旋したが、解決できなかった
「処理不能等」… 相談者と連絡不能になった、事業者が倒産した、相談者が相談を取り下げた、等
「継続中」… まだ結果がでていないもの

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	9	78	90	130	140	159	229	174	1,009	16.1
		構成比 (%)	0.9	7.7	8.9	12.9	13.9	15.8	22.7	17.2	100.0	
1	訪問販売	件数	6	18	20	56	46	72	220	79	517	8.2
		構成比 (%)	1.2	3.5	3.9	10.8	8.9	13.9	42.6	15.3	100.0	
2	通信販売	件数	118	182	229	352	430	408	417	261	2,397	38.2
		構成比 (%)	4.9	7.6	9.6	14.7	17.9	17.0	17.4	10.9	100.0	
3	マルチ・マルチまがい	件数	2	28	8	8	15	16	22	9	108	1.7
		構成比 (%)	1.9	25.9	7.4	7.4	13.9	14.8	20.4	8.3	100.0	
4	電話勧誘販売	件数	1	8	15	34	47	99	198	81	483	7.7
		構成比 (%)	0.2	1.7	3.1	7.0	9.7	20.5	41.0	16.8	100.0	
5	ネットティブ・オプション	件数	1	6	5	10	4	12	10	8	56	0.9
		構成比 (%)	1.8	10.7	8.9	17.9	7.1	21.4	17.9	14.3	100.0	
6	訪問購入	件数	0	0	0	0	4	5	33	5	47	0.7
		構成比 (%)	0.0	0.0	0.0	0.0	8.5	10.6	70.2	10.6	100.0	
7	その他無店舗販売	件数	1	0	1	2	1	1	5	2	13	0.2
		構成比 (%)	7.7	0.0	7.7	15.4	7.7	7.7	38.5	15.4	100.0	
9	不明・無関係	件数	16	79	110	163	192	259	401	425	1,645	26.2
		構成比 (%)	1.0	4.8	6.7	9.9	11.7	15.7	24.4	25.8	100.0	
合 計		件数	154	399	478	755	879	1,031	1,535	1,044	6,275	100.0
		構成比 (%)	2.5	6.4	7.6	12.0	14.0	16.4	24.5	16.6	100.0	
令和元年度合計		件数	156	383	500	837	935	1,223	1,819	1,128	6,981	
		構成比 (%)	2.2	5.5	7.2	12.0	13.4	17.5	26.1	16.2	100.0	
平成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	

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

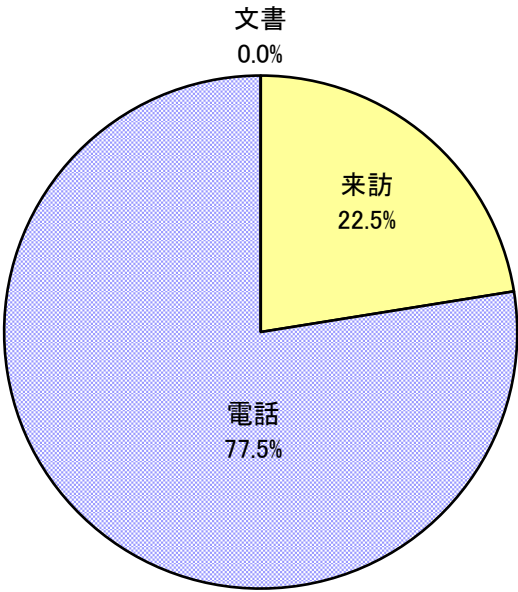
多重債務相談のうち「多重債務問題改善プログラム」により、弁護士又は司法書士に引継ぎした件数

センター／期間	R2.4～R2.6月				R2.4～R2.9月				R2.4～R2.12月				R2.4～R3.3月				令和元年度(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	4	4	0	4	11	8	0	8	21	11	1	12	31	17	1	18	46	4	0	4
中信消費生活センター	4	1	0	1	13	5	0	5	24	15	0	15	31	19	1	20	41	4	0	4
南信消費生活センター	3	3	0	3	13	7	2	9	21	11	3	14	27	14	3	17	53	16	0	16
東信消費生活センター	11	4	1	5	26	14	3	17	40	22	4	26	49	28	6	34	50	18	0	18
合計	22	12	1	13	63	34	5	39	106	59	8	67	138	78	11	89	190	42	0	42
前年度比	42.3%				64.3%				71.1%				72.6%				101.2%			
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※	59.1%				61.9%				63.2%				64.5%				22.1%			

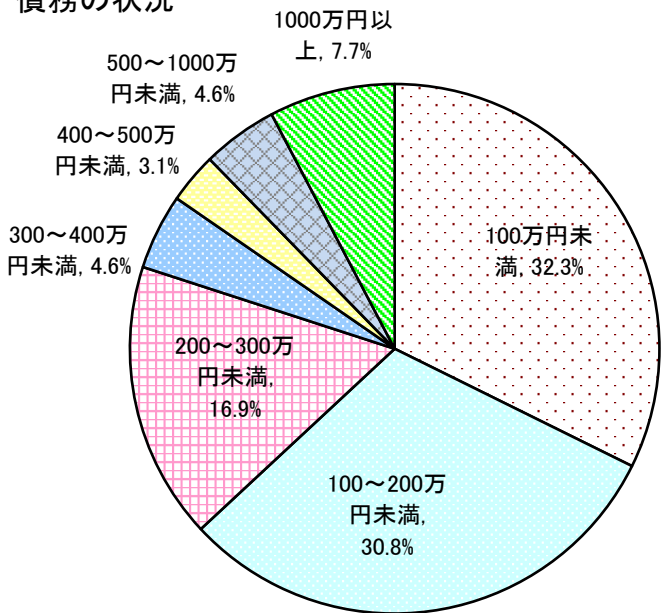
(3) 職業・年齢別の相談状況

		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(%)	令和元年度 対前年度比(%)
給与生活者	男	0	6	9	13	13	2	2	7	52	50.0	110
	女	0	3	1	4	6	3	0	0	17		
	不明									0		62.7
	計	0	9	10	17	19	5	2	7	69		
自営・自由業	男	0	1	0	0	2	2	0	2	7	5.8	11
	女	0	0	0	0	1	0	0	0	1		
	不明									0		72.7
	計	0	1	0	0	3	2	0	2	8		
家事従事者	男	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.3	8
	女	0	0	0	2	0	1	3	0	6		
	不明									0		75.0
	計	0	0	0	2	0	1	3	0	6		
学 生	男	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.7	1
	女	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	不明									0		100.0
	計	0	1	0	0	0	0	0	0	1		
無 職	男	0	3	2	2	1	7	6	1	22	27.5	36
	女	0	1	3	2	2	1	3	2	14		
	不明					1		1		2		105.6
	計	0	4	5	4	4	8	10	3	38		
団体・不明	男	0	0	0	1	1	1	0	8	11	11.6	24
	女	0	1	0	1	1	0	1	1	5		
	不明									0		66.7
	計	0	1	0	2	2	1	1	9	16		
合 計	男	0	11	11	16	17	12	8	18	93	67.4	190
	女	0	5	4	9	10	5	7	3	43	31.2	
	不明	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1.4	
	計	0	16	15	25	28	17	16	21	138	100.0	
	構成比(%)	0.0	11.6	10.9	18.1	20.3	12.3	11.6	15.2	100.0		72.6

(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65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30年度							4	2	6
令和元年度								1	1
令和2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30年度				1		2	4		7
令和元年度		1				3	2	2	8
令和2年度		2				2	3	2	9

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30年度				1		1	3		5
令和元年度						2	1		3
令和2年度						2	1	1	4

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30年度			1	1		2	4		8
令和元年度				1	1	2	2		6
令和2年度					1		3	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30年度		2	3	3	1	3	2	4	18
令和元年度		3	1	1	2	2	4	1	14
令和2年度		2	2		5	2	1	2	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30年度		7	6	9	14	7	28	11	82
令和元年度		10	7	13	8	15	22	15	90
令和2年度		8	6	9	8	12	24	10	77

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30年度		9	10	14	15	14	42	17	121
令和元年度		14	8	15	11	22	30	19	119
令和2年度		12	8	9	14	16	32	16	107

(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 万円以上 5 万円未満		1	0.9
5 万円以上10万円未満		1	0.9
10万円以上50万円未満		16	15.0
50万円以上100万円未満		3	2.8
100万円以上500万円未満		36	33.6
500万円以上1,000万円未満		6	5.6
1,000万円以上5,000万円未満		5	4.7
5,000万円以上		1	0.9
不明		38	35.5
計		107	100.0
参 考	合計金額(円)	318,878,640	
	平均金額(円)	4,621,430	
	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		6	5.6
1 万円未満			
1 万円以上 5 万円未満			
5 万円以上10万円未満		1	0.9
10万円以上50万円未満		11	10.3
50万円以上100万円未満		3	2.8
100万円以上500万円未満		31	29.0
500万円以上1,000万円未満		6	5.6
1,000万円以上5,000万円未満		5	4.7
5,000万円以上		1	0.9
不明		43	40.2
計		107	100.0
参 考	合計金額	309,415,640	
	平均金額 (円)	4,834,619	
	(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		R2年度	R1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	662	1,037	△ 375	63.8	架空請求
	食料品	611	582	29	105.0	健康食品 魚介類 飲料
	住居品	245	204	41	120.1	家具・寝具 空調・冷暖房機器
	光熱水品	143	227	△ 84	63.0	電気 ガス
	被服品	279	216	63	129.2	紳士・婦人洋服 かばん 和服
	保健衛生品	466	324	142	143.8	化粧品 医療用具 医薬品
	教養娯楽品	462	392	70	117.9	電話機・電話機用品 書籍・印刷物 音響・映像製品
	車両・乗り物	167	156	11	107.1	四輪自動車 自動車用品
	土地・建物・設備	137	146	△ 9	93.8	空調・冷暖房・給湯設備 集合住宅
	他の商品	18	23	△ 5	78.3	農機具
	商品（小計）	3,190	3,307	△ 117	96.5	
役 務	クリーニング	14	13	1	107.7	
	レンタル・リース・貸借	185	235	△ 50	78.7	賃貸アパート リースサービス 借家
	工事・建築・加工	208	202	6	103.0	新築工事 塗装工事 屋根工事
	修理・補修	95	119	△ 24	79.8	修理サービス
	管理・保管	3	6	△ 3	50.0	パーキング
	役務一般	32	54	△ 22	59.3	複合サービス会員
	金融・保険サービス	417	541	△ 124	77.1	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	1,311	1,587	△ 276	82.6	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	16	15	1	106.7	補習教育
	教養・娯楽サービス	161	193	△ 32	83.4	教室・講座 宿泊施設 観覧・鑑賞
	保健・福祉サービス	140	199	△ 59	70.4	医療 衛生サービス 理美容
	他の役務	266	313	△ 47	85.0	冠婚葬祭 外食・食事宅配
	内職・副業	26	19	7	136.8	
	他の行政サービス	50	19	31	263.2	
	役務（小計）	2,924	3,515	△ 591	83.2	
	他の相談	161	159	2	101.3	債権回収 相隣関係 相続
合 計		6,275	6,981	△ 706	89.9	

（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２年度		令和元年度		
		件数	主な相談内容・件数	順位	件数	主な相談内容・件数
1	放送・コンテンツ等	714	アダルト情報サイト 130 内容の特定できないサイト 116 出会い系サイト 91 オンラインゲーム 39	2	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 49
2	商品一般	662	架空請求 139	1	1,037	架空請求 668
3	健康食品	436		4	397	
4	インターネット通信サービス	337	インターネット接続回線 285 (うち光ファイバー234)	3	498	インターネット接続回線 437 (うち光ファイバー372)
5	化粧品	221	基礎化粧品 91	9	191	基礎化粧品 91
6	役務その他	219	広告代理サービス 27 祈とうサービス 18 弁護士 13 廃品回収サービス 12	5	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
7	工事・建築・加工	208	新築工事 39 塗装工事 38 屋根工事 34	8	202	新築工事 48 塗装工事 37 工事・建築サービス 28
8	レンタル・リース・貸借	185	賃貸アパート 115 リースサービス 22 借家 19	6	235	賃貸アパート 139 リースサービス 30 借家 25
9	融資サービス	156	フリーローン・サラ金(消費者金融) 135	7	217	フリーローン・サラ金(消費者金融) 171
10	移動通信サービス	151	携帯電話サービス 104 モバイルデータ通信 40	11	146	携帯電話サービス 95 モバイルデータ通信 48
11	自動車	139	普通・小型自動車 66 軽自動車 20	13	122	普通・小型自動車 69 軽自動車 14
12	相談その他	137	債権回収 14	12	131	債権回収 16
13	他の保健衛生品	132	保健衛生品その他 125	35	36	保健衛生品その他 21 ちり紙類6
14	電気	114		10	187	
15	修理・補修	95	修理サービス 88	14	119	修理サービス 106
16	紳士・婦人洋服	94	上着 15	25	55	上着 13
17	他の教養娯楽品	90	タバコ用品 25 種子 8	19	63	ペット動物 12 タバコ用品 7
18	ファンド型投資商品	77		16	90	
19	電話機・電話機用品	72	スマートフォン 54 電話関連機器 12	29	52	スマートフォン 35 電話関連機器 8
20	電報・固定電話	70	固定電話サービス 63	15	103	固定電話サービス 102

(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	放送・コンテンツ等	714	レンタル・リース・貸借	98	工事・建築・加工	85	放送・コンテンツ等	601	ファンド型投資商品	39	インターネット通信サービス	161	商品一般	9	商品一般	9	医療用具	2	商品一般	404
2	商品一般	662	自動車	97	インターネット通信サービス	59	健康食品	366	商品一般	10	役務その他	46	他の保健衛生品	9	アクセサリ	8	商品一般	1	相談その他	128
3	健康食品	436	工事・建築・加工	61	役務その他	37	化粧品	195	健康食品	10	電気	36	他の身の回り品	7	被服品一般	6	食生活機器	1	融資サービス	89
4	インターネット通信サービス	337	移動通信サービス	61	電気	32	商品一般	175	放送・コンテンツ等	8	電報・固定電話	36	書籍・印刷物	5	和服	5	電気	1	レンタル・リース・貸借	67
5	化粧品	221	融資サービス	52	書籍・印刷物	26	紳士・婦人洋服	77	化粧品	6	放送・コンテンツ等	29	健康食品	3	他の教養娯楽品	4	かばん	1	インターネット通信サービス	63
6	役務その他	219	修理・補修	38	修理・補修	25	他の保健衛生品	70	内職・副業	6	魚介類	27	紳士・婦人洋服	3	空調・冷暖房機器	2	他の教養娯楽品	1	役務その他	62
7	工事・建築・加工	208	医療	38	他の住宅設備	19	他の教養娯楽品	59	役務一般	5	商品一般	25	他の教養娯楽品	3	履物	2	修理・補修	1	放送・コンテンツ等	55
8	レンタル・リース・貸借	185	役務その他	34	家具・寝具	18	音響・映像製品	43	飲料	4	健康食品	23	飲料	2	自動車	2	生命保険	1	工事・建築・加工	54
9	融資サービス	156	商品一般	24	衛生サービス	17	電話機・電話機用品	40	教室・講座	4	移動通信サービス	13	他の住居品	2	他の商品	2	ファンド型投資商品	1	移動通信サービス	48
10	移動通信サービス	151	電話機・電話機用品	22	健康食品	16	役務その他	38	空調・冷暖房機器	2	教室・講座	9	化粧品	2	住居品一般	1	融資サービス	1	他の行政サービス	43
11	自動車	139	理美容	22	空調・冷暖房・給湯設備	16	インターネット通信サービス	35	パソコン・パソコン関連用品	2	学習教材	6	食器・台所用品	1	食生活機器	1	旅行代理業	1	他の金融関連サービス	40
12	相談その他	137	インターネット通信サービス	19	役務一般	14	かばん	31	預貯金・証券等	2	空調・冷暖房・給湯設備	6	洗濯・裁縫用具	1	紳士・婦人洋服	1	教室・講座	1	電気	39
13	他の保健衛生品	132	他の教養娯楽品	17	放送・コンテンツ等	13	自動車	28	役務その他	2	融資サービス	6	洋装下着	1	かばん	1			他の保健衛生品	36
14	電気	114	他の金融関連サービス	16	レンタル・リース・貸借	12	空調・冷暖房機器	27	洗浄剤等	1	化粧品	5	履物	1	カメラ類	1			電報・固定電話	25
15	修理・補修	95	冠婚葬祭	16	生命保険	12	家具・寝具	27	医療用具	1	相談その他	5	かばん	1	楽器	1			修理・補修	20
16	紳士・婦人洋品	94	医療用具	15	集合住宅	9	医療用具	27	学習教材	1	書籍・印刷物	4	アクセサリ	1	屋外装備品	1			書籍・印刷物	19
17	他の教養娯楽品	90	和服	14	他の住居品	8	玩具・遊具	27	スポーツ用品	1	家具・寝具	3	医療用具	1					ファンド型投資商品	19
18	ファンド型投資商品	77	教室・講座	14	乳卵類	7	移動通信サービス	26	金融・保険一般	1	医薬品	3	理美容器具・用品	1					教室・講座	18
19	電話機・電話機用品	72	家具・寝具	13	学習教材	7	パソコン・パソコン関連用品	23	デリバティブ取引	1	集合住宅	3	電話機・電話機用品	1					生命保険	17
20	電報・固定電話	70	他の保健衛生品	13	衣料品	6	医薬品	22	移動通信サービス	1	工事・建築・加工	3	玩具・遊具	1					相隣関係	17
	その他	1,966	その他	325	その他	79	その他	460	その他	1	その他	34	その他	1					その他	382
	合計	6,275	合計	1,009	合計	517	合計	2,397	合計	108	合計	483	合計	56	合計	47	合計	13	合計	1,645

(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	放送・コンテンツ等	714	放送・コンテンツ等	57	放送・コンテンツ等	64	放送・コンテンツ等	63	放送・コンテンツ等	81	放送・コンテンツ等	118	商品一般	152	商品一般	193	商品一般	99
2	商品一般	662	健康食品	29	健康食品	37	健康食品	42	健康食品	67	商品一般	88	放送・コンテンツ等	135	放送・コンテンツ等	136	役務その他	73
3	健康食品	436	化粧品	14	商品一般	28	商品一般	33	商品一般	59	健康食品	74	インターネット通信サービス	80	インターネット通信サービス	123	工事・建築・加工	61
4	インターネット通信サービス	337	商品一般	10	レンタル・リース・貸借	18	レンタル・リース・貸借	29	化粧品	34	化粧品	36	化粧品	55	健康食品	94	放送・コンテンツ等	60
5	化粧品	221	レンタル・リース・貸借	5	自動車	17	融資サービス	16	インターネット通信サービス	33	インターネット通信サービス	33	健康食品	54	役務その他	54	レンタル・リース・貸借	48
6	役務その他	219	電気	4	融資サービス	17	自動車	15	レンタル・リース・貸借	31	レンタル・リース・貸借	29	工事・建築・加工	44	工事・建築・加工	53	相談その他	47
7	工事・建築・加工	208	音響・映像製品	4	紳士・婦人洋服	14	インターネット通信サービス	15	役務一般	23	融資サービス	28	他の保健衛生品	29	化粧品	49	インターネット通信サービス	44
8	レンタル・リース・貸借	185	玩具・遊具	4	化粧品	10	役務その他	15	自動車	22	工事・建築・加工	22	移動通信サービス	29	電気	44	健康食品	39
9	融資サービス	156	他の教養娯楽品	2	移動通信サービス	10	紳士・婦人洋服	13	融資サービス	22	移動通信サービス	22	役務その他	29	移動通信サービス	40	自動車	29
10	移動通信サービス	151	修理・補修	2	インターネット通信サービス	9	工事・建築・加工	12	役務その他	19	紳士・婦人洋服	21	融資サービス	28	修理・補修	36	融資サービス	25
11	自動車	139	教室・講座	2	理美容	9	他の保健衛生品	11	他の保健衛生品	18	他の保健衛生品	21	電気	21	電報・固定電話	36	電気	24
12	相談その他	137	他の教養・娯楽	2	冠婚葬祭	9	他の金融関連サービス	11	紳士・婦人洋服	17	自動車	21	自動車	21	書籍・印刷物	34	移動通信サービス	24
13	他の保健衛生品	132	役務その他	2	ファンド型投資商品	8	移動通信サービス	11	他の教養娯楽品	15	役務その他	20	他の教養娯楽品	16	相談その他	29	音響・映像製品	21
14	電気	114	内職・副業	2	教室・講座	8	家具・寝具	9	相談その他	15	他の教養娯楽品	16	レンタル・リース・貸借	16	他の保健衛生品	29	他の行政サービス	21
15	修理・補修	95	他の行政サービス	2	他の教養・娯楽	6	化粧品	9	電話機・電話機用品	14	相談その他	16	相談その他	16	医療用具	26	他の保健衛生品	19
16	紳士・婦人洋服	94	魚介類	1	医療	6	修理・補修	9	工事・建築・加工	14	電話機・電話機用品	13	電報・固定電話	14	ファンド型投資商品	24	書籍・印刷物	18
17	他の教養娯楽品	90	菓子類	1	役務その板	6	教室・講座	9	移動通信サービス	14	かばん	12	パソコン・パソコン関連用品	12	家具・寝具	21	化粧品	14
18	ファンド型投資商品	77	食生活機器	1	相談その他	6	電話機・電話機用品	8	教室・講座	12	他の金融関連サービス	11	ファンド型投資商品	12	空調・冷暖房機器	15	他の教養娯楽品	14
19	電話機・電話機用品	72	食器・台所用品	1	電話機・電話機用品	5	他の教養娯楽品	8	かばん	11	修理・補修	10	空調・冷暖房・給湯設備	11	融資サービス	14	修理・補修	14
20	電報・固定電話	70	照明機器	1	他の教養娯楽品	5	冠婚葬祭	8	電気	10	教室・講座	10	魚介類	10	電話機・電話機用品	12	電報・固定電話	14
	その他	1,966	その他	8	その他	107	その他	132	その他	224	その他	258	その他	247	その他	473	その他	336
	合計	6,275	合計	154	合計	399	合計	478	合計	755	合計	879	合計	1,031	合計	1,535	合計	1,044

(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。