

## 平成29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29年度9月末速報値）

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)	29年度		28年度		対前年同期比		27年度 (同期)
	A	Aの 構成比	B	Bの 構成比	(A-B)	率 (A/B)	
苦 情	(件) 3,330	(%) 91.5	(件) 3,699	(%) 92.5	(件) △ 369	(%) 90.0	(件) 4,142
問 合 せ	309	8.5	297	7.4	12	104.0	306
要 望	0	0.0	2	0.1	△ 2	-	0
<b>合 計</b>	<b>3,639</b>	<b>100.0</b>	<b>3,998</b>	<b>100.0</b>	<b>△ 359</b>	<b>91.0</b>	<b>4,448</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)	29年度		28年度		対前年同期比		27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) 667	(%) 20.0	(件) 711	(%) 19.2	(件) △ 44	(%) 93.8	(件) 818
1 訪問販売	338	10.2	375	10.1	△ 37	90.1	370
2 通信販売	1,181	35.5	1,395	37.7	△ 214	84.7	1,548
3 マルチ・マルチまがい	59	1.8	74	2.0	△ 15	79.7	57
4 電話勧誘販売	328	9.8	326	8.8	2	100.6	428
5 ネガティブ・オプション	29	0.9	11	0.3	18	263.6	26
6 訪問購入	54	1.6	47	1.3	7	114.9	36
8 その他無店舗販売	11	0.3	21	0.6	△ 10	52.4	19
9 不明・無関係	663	19.9	739	20.0	△ 76	89.7	840
<b>合 計</b>	<b>3,330</b>	<b>100.0</b>	<b>3,699</b>	<b>100.0</b>	<b>△ 369</b>	<b>90.0</b>	<b>4,142</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 センター別・相談方法別の件数

区分		平成29年度(4～9月)					平成28年度(4～9月速報値)					
		北信	中信	南信	東信	計	北信	中信	南信	東信	計	
苦 情	来 訪	件数	91	93	137	120	441	107	90	138	123	458
		構成比 (%)	8.2	10.7	22.4	16.1	13.2	9.0	9.4	20.8	13.9	12.4
	電 話	件数	1,013	772	475	626	2,886	1,079	868	525	764	3,236
		構成比 (%)	91.6	89.1	77.6	83.9	86.7	90.8	90.6	78.9	86.0	87.5
	文 書	件数	2	1	0	0	3	2	0	2	1	5
		構成比 (%)	0.2	0.1	0.0	0.0	0.1	0.2	0.0	0.3	0.1	0.1
	計		1,106	866	612	746	3,330	1,188	958	665	888	3,699
	問合せ		125	66	80	38	309	114	55	71	57	297
	要 望		0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
	合 計		1,231	932	692	784	3,639	1,303	1,013	736	946	3,998

### 4 センター別の相談（苦情）処理結果

区分		平成29年度(4～9月)					平成28年度(4～9月速報値)				
		北信	中信	南信	東信	計	北信	中信	南信	東信	計
助 言 (自主交渉)	件数	610	664	370	461	2,105	582	719	369	524	2,194
	構成比 (%)	55.2	76.7	60.5	61.8	63.2	49.0	75.1	55.5	59.0	59.3
情報提供	件数	365	130	197	108	800	458	116	199	151	924
	構成比 (%)	33.0	15.0	32.2	14.5	24.0	38.6	12.1	29.9	17.0	25.0
斡旋解決	件数	36	12	25	106	179	36	58	81	127	302
	構成比 (%)	3.3	1.4	4.1	14.2	5.4	3.0	6.1	12.2	14.3	8.2
他機関紹介	件数	22	25	3	30	80	32	28	0	36	96
	構成比 (%)	2.0	2.9	0.5	4.0	2.4	2.7	2.9	0.0	4.1	2.6
斡旋不調	件数	0	1	2	2	5	4	5	3	5	17
	構成比 (%)	0.0	0.1	0.3	0.3	0.2	0.3	0.5	0.5	0.6	0.5
処理不能等	件数	68	17	11	34	130	66	18	12	40	136
	構成比 (%)	6.1	2.0	1.8	4.6	3.9	5.6	1.9	1.8	4.5	3.7
継続中	件数	5	17	4	5	31	10	14	1	5	30
	構成比 (%)	0.5	2.0	0.7	0.7	0.9	0.8	1.5	0.2	0.6	0.8
計		1,106	866	612	746	3,330	1,188	958	665	888	3,699

(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	6	55	80	107	118	120	121	60	667	20.0
		構成比 (%)	0.9	8.2	12.0	16.0	17.7	18.0	18.1	9.0	100.0	
1	訪問販売	件数	10	17	19	47	28	41	130	46	338	10.2
		構成比 (%)	3.0	5.0	5.6	13.9	8.3	12.1	38.5	13.6	100.0	
2	通信販売	件数	63	79	135	205	210	234	172	83	1,181	35.5
		構成比 (%)	5.3	6.7	11.4	17.4	17.8	19.8	14.6	7.0	100.0	
3	マルチ・マルチまがい	件数	0	9	2	7	13	10	18	0	59	1.8
		構成比 (%)	0.0	15.3	3.4	11.9	22.0	16.9	30.5	0.0	100.0	
4	電話勧誘販売	件数	0	10	13	38	37	64	117	49	328	9.8
		構成比 (%)	0.0	3.0	4.0	11.6	11.3	19.5	35.7	14.9	100.0	
5	初タイプ・オプション	件数	0	0	1	3	1	2	16	6	29	0.9
		構成比 (%)	0.0	0.0	3.4	10.3	3.4	6.9	55.2	20.7	100.0	
6	訪問購入	件数	0	1	1	7	5	13	24	3	54	1.6
		構成比 (%)	0.0	1.9	1.9	13.0	9.3	24.1	44.4	5.6	100.0	
7	その他無店舗販売	件数	0	1	0	1	2	3	4	0	11	0.3
		構成比 (%)	0.0	9.1	0.0	9.1	18.2	27.3	36.4	0.0	100.0	
9	不明・無関係	件数	7	24	56	67	99	117	142	151	663	19.9
		構成比 (%)	1.1	3.6	8.4	10.1	14.9	17.6	21.4	22.8	100.0	
合計	合計	件数	86	196	307	482	513	604	744	398	3,330	100.0
		構成比 (%)	2.6	5.9	9.2	14.5	15.4	18.1	22.3	12.0	100.0	
28年度(同期)合計	28年度(同期)合計	件数	91	261	401	588	553	585	785	435	3,699	100.0
		構成比 (%)	2.5	7.1	10.8	15.9	14.9	15.8	21.2	11.8	100.0	