

Ⅱ章以降の消費生活相談、個人情報保護相談の データや記事を読む際のポイント

1 相談の分類について

国民生活センター及び全国各地の消費生活センターでは、寄せられる消費生活相談について共通の分類を行っている。

相談は大きく分けるとまず「苦情」「問合せ」「要望」となる。その中で、①相談の主体となる商品・役務（サービス）等を分類する「商品・役務等別分類」（商品別分類）と、②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」によっても分けられる。

すなわち、1件の相談について、原則として2種類の分類を行っている。①は1件の相談について1つだが、②は4つを上限としてマルチ分類されている。

2 消費生活年報における統計等について

(1)PIO-NETに見る消費生活相談

国民生活センターと都道府県、政令指定都市及び市区町村の消費生活センター（端末設置箇所2011年3月末現在872カ所）をオンラインネットワークで結んだシステム「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET：パイオネット。Practical Living Information Online Network Systemの略）」に蓄積された消費生活相談情報（苦情相談）の集計。

(2)国民生活センターにおける消費生活相談

国民生活センターにおいて相談者から直接受け付けた消費生活相談（直接相談）と、各地の消費生活センターの窓口から受け付けた消費生活相談（経由相談）の集計。

(3)国民生活センターにおける土日祝日相談

消費者庁の「消費者ホットライン」業務の一環として、国民生活センターが土日祝日（年末年始を除く）に、都道府県や市区町村の消費生活センター等が開所していない場合に受け付けた相談の集計。

(4)国民生活センターにおける個人情報相談

国民生活センターにおいて相談者から直接受け付けた個人情報相談の集計と各地の個人情報相談窓口等から受け付けた個人情報相談の集計と関連情報。