

I 最近の消費生活相談の傾向と特徴	1
* 相談関連情報を読むうえでのポイント	6
* PIO-NETに見る消費生活相談 -用語の説明-	7
II 消費生活相談から見たこの1年	9
1. PIO-NETに見る消費生活相談 -全国のデータから-	10
(1) 相談件数等について	10
(2) 相談に関わる商品・役務	13
(3) 相談内容別の傾向について	15
(4) 販売購入形態別の傾向について	18
(5) 契約金額等について	21
(6) 販売方法や手口等	22
2. 東日本大震災に関する消費生活相談	46
(1) 相談件数等について	46
(2) 相談に関わる商品・役務	48
(3) 相談内容別の傾向について	51
(4) 販売購入形態別の傾向について	52
3. PIO-NETの危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報	54
(1) 危害・危険情報と医療機関ネットワーク	54
(2) 消費生活センターに寄せられた危害情報の概要	55
(3) 消費生活センターに寄せられた危険情報の概要	62
(4) 消費生活センターに寄せられた危害・危険事例	65
(5) 医療機関ネットワークに寄せられた危害情報の概要	66
4. 国民生活センター相談窓口寄せられた消費生活相談	81
(1) 平日に寄せられた相談（経由相談、平日バックアップ相談、各種110番）	81
(2) 土日祝日相談	94
(3) 個人情報相談	96
III 国民生活センターによる情報提供（2011年度）	101
IV 消費生活関連資料	107
1. 全国の商品テスト概要	108
(1) 苦情処理テスト	108
(2) 商品テスト（比較・試買テスト）	110
2. 消費者問題に関する2011年の10大項目	119