

# 目 次

<b>I 最近の消費生活相談の傾向と特徴</b> .....	1
2013年度の消費生活相談の傾向と特徴 .....	2
1 高齢者の相談が引き続き増加、70歳以上の割合は10年で約3倍に増加 .....	2
2 インターネット関連の相談は引き続き増加、トラブルも国際化 .....	3
3 「安全・品質」に関する相談が2004年度以降最多 .....	3
* 相談関連情報を読むうえでのポイント .....	4
* PIO-NETにみる消費生活相談 -用語の説明-	5
<b>II 消費生活相談から見たこの1年</b> .....	7
PIO-NETにみる消費生活相談 -全国のデータから-	8
1 相談件数等 .....	8
2 相談にかかわる商品・役務 .....	12
3 相談内容別の傾向 .....	15
4 販売購入形態別の傾向 .....	18
5 契約金額等 .....	21
6 販売方法や手口等 .....	23
PIO-NETの危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報 .....	46
1 危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報 .....	46
2 消費生活センターに寄せられた危害情報の概要 .....	47
3 消費生活センターに寄せられた危険情報の概要 .....	54
4 消費生活センターに寄せられた危害・危険事例 .....	58
5 医療機関ネットワークの情報とその活用 .....	60
国民生活センター相談窓口寄せられた消費生活相談 .....	66
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、お昼の消費生活相談、各種110番） .....	66
2 土日祝日相談 .....	77
3 個人情報相談 .....	80
<b>III 国民生活センターによる情報提供（2013年度）</b> .....	83
<b>IV 消費生活関連資料</b> .....	89
全国の商品テスト概要 .....	90
1 苦情処理テスト .....	90
2 商品テスト（比較・試買テスト） .....	92
消費者問題に関する2013年の10大項目 .....	102