

目 次

I 最近の消費生活相談の傾向と特徴	1
2015年度の消費生活相談の傾向と特徴	2
* 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
II 消費生活相談からみたこの1年	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	11
3 相談内容別の傾向	14
4 販売購入形態別の傾向	16
5 契約金額等	19
6 販売方法や手口等	21
PIO-NETの危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報	44
1 危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報	44
2 消費生活センターに寄せられた危害情報の概要	45
3 消費生活センターに寄せられた危険情報の概要	52
4 消費生活センターに寄せられた危害・危険事例	56
5 医療機関ネットワークの情報とその活用	58
国民生活センター相談窓口寄せられた消費生活相談	64
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）	64
2 休日相談	73
3 個人情報相談	76
国民生活センター越境消費者センター（CCJ）に寄せられた相談	78
III 国民生活センターによる情報提供（2015年度）	83
IV 消費生活関連資料	87
全国の商品テスト概要	88
1 苦情処理テスト	88
2 商品テスト（比較・試買テスト）	90
消費者問題に関する2015年の10大項目	100