

# 目 次

<b>I 消費生活相談からみたこの1年</b> .....	1
* 相談関連情報を読むうえでのポイント.....	2
* PIO-NETにみる消費生活相談　－用語の説明－ .....	3
PIO-NETにみる消費生活相談　－全国のデータから－ .....	4
<b>1</b> 相談件数等 .....	4
<b>2</b> 相談にかかわる商品・役務 .....	7
<b>3</b> 相談内容別の傾向 .....	10
<b>4</b> 販売購入形態別の傾向 .....	12
<b>5</b> 契約金額等 .....	15
<b>6</b> 販売方法や手口等 .....	17
PIO-NETの危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報 .....	40
<b>1</b> 危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報 .....	40
<b>2</b> 消費生活センター等に寄せられた危害情報の概要 .....	41
<b>3</b> 消費生活センター等に寄せられた危険情報の概要 .....	48
<b>4</b> 消費生活センター等に寄せられた危害・危険事例 .....	52
<b>5</b> 医療機関ネットワークの情報とその活用 .....	55
国民生活センター相談窓口寄せられた消費生活相談.....	62
<b>1</b> 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）...	62
<b>2</b> 休日相談 .....	74
<b>3</b> 個人情報相談 .....	77
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 .....	80
<b>II 消費生活関連資料</b> .....	85
全国の商品テスト概要.....	86
<b>1</b> 苦情処理テスト .....	86
<b>2</b> 商品テスト（比較・試買テスト）.....	88