

I

消費生活相談からみた  
この1年

## \* 相談関連情報を読むうえでのポイント

### 1 相談の分類について

国民生活センターおよび全国各地の消費生活センター等では、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」によっても分けている。

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している。

### 2 消費生活年報における統計等について

#### (1) PIO-NETにみる消費生活相談

国民生活センターと都道府県、政令指定都市および市区町村の消費生活センター等（約1,200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。以下、『PIO-NET』という）」に蓄積された消費生活相談情報（苦情相談）の集計。

#### (2) 国民生活センター相談窓口寄せられた消費生活相談

##### ① 平日に寄せられた相談

各地消費生活センター等の窓口で受け付けた相談について各地の消費生活センター等を経由して寄せられる「経由相談」、消費者庁の「消費者ホットライン」業務の補完として消費者からの相談を受ける「平日バックアップ相談」、地方支援の一環として消費者からの相談を受ける「お昼の消費生活相談」（2013年7月29日から開始）、特定テーマで消費者からの相談を受ける各種「110番」の集計。

##### ② 休日相談

消費者庁の「消費者ホットライン」業務の一環として、土日祝日（年末年始を除く）に、都道府県や政令指定都市などの消費生活センター等が開所していない場合に、国民生活センターが消費者からの相談を受ける「休日相談」の集計。

##### ③ 個人情報相談

国民生活センターの「経由相談」で受け付けた個人情報に関する相談の集計。

#### (3) 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

海外ネットショッピングなど、海外の事業所との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口である「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」で受け付けた相談の集計。