

目 次

I 消費生活相談からみたこの1年	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
1 相談件数等	5
2 商品・役務等の傾向	7
3 相談内容別の傾向	10
4 販売購入形態別の傾向	12
5 契約金額等	15
6 販売方法や手口等	17
PIO-NETにみる危害・危険情報　－全国のデータから－	40
1 消費生活センター等に寄せられた危害情報の概要	41
2 消費生活センター等に寄せられた危険情報の概要	48
3 消費生活センター等に寄せられた危害・危険事例	52
医療機関ネットワークの情報と活用	59
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	63
国民生活センター訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談	68
II 消費生活関連資料	71
全国の商品テスト概要	72
1 苦情処理テスト	72
2 商品テスト（比較・試買テスト）	75
参考資料	77
1. 機関別テスト実施状況（件数）	77
2. 商品分類別商品テスト一覧	80