

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、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つ選択するが、②は4つを上限として複数選択できる。

### 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1,250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。

#### (3) 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

日本滞在中に消費者トラブルにあった外国人観光客のための国民生活センターの相談窓口「訪日観光客消費者ホットライン（Consumer Hotline for Tourists）」で受け付けた相談の集計。