

## ○年度別にみた消費生活相談の相談内容別分類の件数

年度 内容	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
契約・解約	375,716	461,341	640,834	1,244,569	1,646,361	1,086,432	918,997	855,872	761,630	705,962	675,299	616,790	601,443	660,135
販売方法	217,680	270,273	361,562	650,923	872,671	583,342	480,369	426,138	369,053	344,088	369,986	401,553	403,279	469,740
価格・料金	80,763	100,561	130,810	159,208	131,508	144,760	155,049	163,332	151,326	150,259	173,799	162,707	146,440	154,657
品質・機能 ・役務品質	88,788	87,216	95,029	83,617	79,261	89,128	90,531	104,472	102,765	111,313	116,839	124,610	118,882	130,805
接客対応	54,296	56,403	66,557	65,152	64,176	81,804	86,876	101,125	99,876	115,088	121,222	126,507	128,246	140,691
表示・広告	15,948	21,356	28,689	32,006	47,090	45,229	41,492	45,360	41,820	41,503	46,083	50,916	49,492	57,536
消費生活相談 全体に対する 比率 (%)	2.9	3.3	3.3	2.1	2.5	3.5	3.7	4.3	4.4	4.6	5.2	5.9	5.9	6.2
法規・基準	17,324	20,789	30,074	37,019	37,520	43,430	41,312	39,823	36,120	32,378	37,625	34,732	32,373	35,373
安全・衛生	18,029	16,709	20,318	16,958	16,641	24,701	24,571	31,259	30,237	33,214	30,203	33,998	29,139	36,756

2000～2012年度の件数は、国民生活センター「消費生活年報」（以下「年報」という）による  
（2000年度は「年報2010」、2001年度は「年報2011」、2002年度は「年報2012」、2003年度～2012年度は「年報2013」）

2013年度については、年報の集計基準（登録日）に準じてPIO-NETデータを集計したもの

※相談内容別分類は複数回答項目