

## 消費生活相談の状況 ＜令和5年度上半期（4月～9月）＞

**相談件数は増加、「定期購入」「儲け話」「フィッシング詐欺」に要注意。**

- 令和5年4月から9月(上半期)までに、県消費生活センター・県民センター(東讃・小豆・中讃・西讃)に寄せられた消費生活相談の件数は2,700件で、昨年度同期の2,615件に比べ、85件(3.3%)増加しました。【2P、6P表1】
- 「年代別」では、70歳以上の方からの相談が最も多くなっています(22.6%)。  
増加率の高い年代として、30歳代の相談は221件で、昨年度同期の182件と比較すると、39件(21.4%)増加、20歳未満の相談は66件で、昨年度同期の56件と比較すると、10件(17.9%)増加しています。【6P表2】
- 「販売購入形態別」では、「通信販売」に関する相談が 1,020件(37.8%)と最も多くなっており、昨年同期の996件と比較すると、24件(2.4%)増加しています。  
次いで「店舗購入」489件(18.1%)、「電話勧誘販売」162件(6.0%)の順となっています。【7P表6】
- 「相談内容別」では、「通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入だった」といった「定期購入」に関する相談は 133件で、昨年度同期の127件と比較すると、6件(4.7%)増加し、依然多くの相談が寄せられています。【2P】  
また、「副業で簡単に儲かる」などの相談は 81件で、昨年度同期の64件と比較すると、17件(26.6%)増加し、依然多くの相談が寄せられています。【3P】  
さらに、実在する組織をかたって、アカウントID、パスワード、クレジットカード番号といった個人情報を詐取する「フィッシング詐欺」に関する相談は58件で、昨年度同期の69件と比較すると、11件(15.9%)減少していますが、依然多くの相談が寄せられています。【4P】

 **困った時は一人で悩まず、消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう！**

## 1. 相談件数

(相談件数)

年 度	元	2	3	4	5
年間件数	5,452	5,838	5,064	5,482	—
上半期件数	2,778	3,005	2,492	2,615	2,700

➡相談件数は2,700件で、昨年度同期の2,615件に比べ85件(3.3%)増加しました。

## 2. 主な相談内容別件数の推移及び相談事例等

### (1) 「定期購入」に関する相談

(相談件数)

年度別

年 度	元	2	3	4	5
年間件数	234	299	211	319	—
上半期件数	114	179	101	127	133

➡相談件数は133件で、昨年度同期の127件に比べ6件(4.7%)増加しました。

契約当事者年齢別

年度	50歳未満	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
4上半期	32	29	40	23	3	127
5上半期	35	30	34	29	5	133

(相談事例)

- ① スマホの広告に、「初回安価」「1回だけ送る」「2回目は送らない」とあったのでクリームを注文して、初回代金はコンビニで支払った。1週間くらい前に届いた荷物が2回目のクリームで請求金額が高額だった。「2回目は送らない」という広告から注文したので、慌てて事業者へ返品した。
- ② ネット通販で定期購入が条件となっていないシャンプーを申込んだつもりだった。念のため1回で解約しようと電話すると「次回からは2本送ってくることになっていること、解約するには条件があって、お買い上げ明細書と現物のシャンプーの返送が必要」と言われた。

(消費者へのアドバイス)

- 商品を注文する前に、「定期購入が条件となっていないか」「支払うことになる総額はいくらか」など、契約条件をしっかりと確認しましょう。
- 「解約・返品できるかどうか」など解約条件・解約方法をしっかりと確認しましょう。特に、解約方法が電話だけの場合、「何度電話してもつながらない。」という相談が非常に多くありますので、注意しましょう。
- 販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットを撮るなど、契約内容を記録しておくことも大切です。

## (2)副業サイト等に関する相談

(相談件数)

年 度	元	2	3	4	5
年間件数	77	94	116	125	—
上半期件数	38	45	65	64	81

➡相談件数は81件で、昨年度同期の64件に比べ17件(26.6%)増加しました。

### 契約当事者年齢別

年度	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳以上	60歳以上	不明
4上半期	3	26	8	11	5	5	6
5上半期	2	24	14	13	13	8	7

### 契約金額

金額	～10万円未満	～50万円未満	～100万円未満	～500万円未満	500万円以上	不明
5上半期	20	23	8	13	0	17

➡契約金額の平均は約62万円で、最大は460万円でした。

### (相談事例)

- ① スマホで副業サイトを検索していると、「頭金ゼロ円から投資ができ、一人で不安なら運用サポートをする。メッセージアプリで丁寧に指導するので知識がなくても大丈夫だ」というサイトを見つけ、儲かっているという体験談を見て、48万円のコースを申し込んだ。サイトからメッセージアプリで連絡があり、消費者金融で48万円を借り入れさせられ、指定されたネット銀行へ48万円を振り込んだ。事業者の住所を調べると全く関係のない施設の住所と同じだったので不審に思い、ネット銀行へ連絡すると、「口座残高はゼロ円である」と言われた。
- ② ネットニュースで「簡単に儲かる」という広告を見つけたためタップしたところ、占いサイトに画面遷移した。当該サイトに登録したところ、「貴方は宝くじが当たる」「気が素晴らしい」等と言われ、言われるままポイントを購入し、3人の占い師に占ってもらっていた。占いは1通返信をもらうたびに1,500円の料金が発生し、次第に支払額が多くなり、続けていくことが苦しかったが、占いにお金を使っていることを人に話してはいけないと占い師から言われていたため、誰にも相談できなかった。これまで支払った金額は約500万円だ。

### (消費者へのアドバイス)

- 無料通話アプリ、SNS、オンラインサロン又はマッチングアプリ等のインターネットで勧誘される“もうけ話”は、まず疑ってみましょう。
- 契約前に契約条件、契約内容を確認しましょう。トラブルに備えて無料通話アプリやSNS等のやり取りの記録は消さずに残しましょう。

### (3) フィッシング詐欺に関する相談

年 度	3	4	5
年間件数	95	141	—
上半期件数	33	69	58

➡ 相談件数は 58 件で、昨年度同期の 69 件に比べ 11 件(15.9%)減少しました。

#### (相談事例)

- ① 携帯電話に宅配事業者名はないが「お荷物をお届けしましたがご不在でした。受取りの申し込みはこちらからご確認ください」と URL が記載されたショートメッセージが届いた。在宅していたが宅配事業者も誰も来ていない。そもそも通販で何かを頼んでもいない。
- ② 自宅の固定電話に自動音声で「大手電力会社である。電力切替の電話だ。1 番を押すように」と電話があった。そのまま切電し、大手電力会社に問い合わせたところ「当社からの電話ではない。同様の問い合わせが多い」とのことだった。個人情報聞き出すフィッシングではないか。

#### (消費者へのアドバイス)

- 通販サイト、クレジットカード会社、フリマサービス運営事業者、携帯電話会社などの実在する組織をかたり、パスワード、アカウント ID、クレジットカード番号などの情報を詐取するフィッシングの手口が多く発生しています。
- メールに記載された URL には安易にアクセスせず、事業者の正規のホームページでフィッシングに関する情報がないか確認しましょう。日ごろから公式アプリやブックマークした事業者のサイトにアクセスすることを習慣にしましょう。
- メール URL にアクセスし、個人の情報を入力してしまうと、クレジットカードや個人情報を不正利用されるおそれがあります。もし、アクセスしてしまっても、個人情報は絶対に入力してはいけません。

## 3. 県民への呼びかけ

- (1) 巧妙・悪質な手口による悪質商法の被害が引き続き発生しており、十分注意する必要があります。
- (2) 定期購入に関するトラブル相談が依然多くあります。事前に契約条件等をよく確認しましょう。
- (3) 一人一人が常に自分と自分の財産を守る自己防衛意識を持つことが大切です。
  - ① 安易に契約しない。事前に価格比較などをして十分納得してから、契約や購入をしましょう。
  - ② 大きな契約などを決定するときは、一人で決めずに身近な人に相談しましょう。
  - ③ 必要のないものや納得できないものは、きっぱりと断りましょう。
  - ④ 心当たりのない請求には決して応じてはいけません。
  - ⑤ 「うまい話、甘い話」には乗らないことです。
- (4) 高齢者・障害者の方は特に狙われやすいので、まわりの方が気をつけてあげましょう。
- (5) 困った時は、一人で悩まずに消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう。

## 【県の消費生活相談窓口】

### 【県消費生活センター・県民センター】

- 県消費生活センター
  - 消費生活相談 (087)833-0999
  - 多重債務・ヤミ金融専用相談 (087)834-0008
- 東讃県民センター (0879)42-1200
- 小豆県民センター (0879)62-2269
- 中讃県民センター (0877)62-9600
- 西讃県民センター (0875)25-5135

### 【全国共通消費者ホットライン】

- 局番なし 188 番 (188! <sup>いやや</sup>泣き寝入り)  
(消費生活センターなどの身近な消費生活相談窓口をご案内します。)

### 【警察】

- 警察総合相談センター #9110 または (087)831-0110
- 各警察署の「警察安全相談」 — 各警察署の代表番号へ

消費生活相談の状況(香川県消費生活センター、東讃・小豆・中讃・西讃県民センター)

令和5年9月末現在

(表1)相談件数

単位:件

	元年度	2年度	3年度	4年度	4年9月末現在	5年9月末現在	前年比(%)
消費生活センター	3,656	4,145	3,481	3,830	1,879	1,848	98.4
県民センター(4か所)	1,796	1,693	1,583	1,652	736	852	115.8
計	5,452	5,838	5,064	5,482	2,615	2,700	103.3

(表2)年代別契約当事者数( )は構成比

単位:人、%

	元年度	2年度	3年度	4年度	4年9月末現在	5年9月末現在	前年比
20歳未満	142 (2.6)	187 (3.2)	126 (2.5)	118 (2.2)	56 (2.1)	66 (2.4)	117.9
うち18,19歳	49 (0.9)	83 (1.4)	43 (0.8)	42 (0.8)	20 (0.8)	21 (0.8)	105.0
20歳代	297 (5.4)	411 (7.0)	411 (8.1)	463 (8.4)	233 (8.9)	161 (6.0)	69.1
30歳代	420 (7.7)	482 (8.3)	395 (7.8)	387 (7.1)	182 (7.0)	221 (8.2)	121.4
40歳代	717 (13.2)	797 (13.7)	681 (13.4)	635 (11.6)	289 (11.1)	319 (11.8)	110.4
50歳代	767 (14.1)	740 (12.7)	764 (15.1)	729 (13.3)	370 (14.1)	394 (14.6)	106.5
60歳代	807 (14.8)	864 (14.8)	658 (13.0)	863 (15.7)	402 (15.4)	405 (15.0)	100.7
70歳以上	1,234 (22.6)	1,246 (21.3)	1,108 (21.9)	1,303 (23.8)	576 (22.0)	610 (22.6)	105.9
不明	1,068 (19.6)	1,111 (19.0)	921 (18.2)	984 (17.9)	507 (19.4)	524 (19.4)	103.4
合計	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	5,064 (100.0)	5,482 (100.0)	2,615 (100.0)	2,700 (100.0)	103.3

(表3)男女別契約当事者数( )は構成比

単位:人、%

	元年度	2年度	3年度	4年度	4年9月末現在	5年9月末現在	前年比
男性	2,279 (35.0)	2,509 (35.0)	2,173 (42.9)	2,264 (41.3)	1,111 (42.5)	1,206 (44.7)	108.6
女性	2,778 (57.5)	2,812 (57.5)	2,480 (49.0)	2,760 (50.3)	1,253 (47.9)	1,267 (46.9)	101.1
団体	158 (2.9)	222 (2.9)	179 (3.5)	233 (4.3)	127 (4.9)	120 (4.4)	94.5
不明	237 (4.6)	295 (4.6)	232 (4.6)	225 (4.1)	124 (4.7)	107 (4.0)	86.3
合計	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	5,064 (100.0)	5,482 (100.0)	2,615 (100.0)	2,700 (100.0)	103.3

(表4)商品・役務別件数(上位10位)( )は構成比(対全体)

単位:件、%

順位	3年度		4年度		4年9月末現在		5年9月末現在	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	商品一般	617 (12.2)	商品一般	628 (11.5)	商品一般	262 (10.0)	商品一般	318 (11.8)
2	化粧品	274 (5.4)	化粧品	480 (8.8)	化粧品	181 (6.9)	化粧品	186 (6.9)
3	相談その他	237 (4.7)	役務その他	257 (4.7)	役務その他	147 (5.6)	役務その他	131 (4.9)
4	役務その他	227 (4.5)	相談その他	230 (4.2)	相談その他	109 (4.2)	健康食品	116 (4.3)
5	健康食品	188 (3.7)	健康食品	188 (3.4)	他の教養・娯楽	99 (3.8)	相談その他	107 (4.0)
6	レンタル・リース・貸借	176 (3.5)	理美容	177 (3.2)	レンタル・リース・貸借	89 (3.4)	レンタル・リース・貸借	96 (3.6)
7	工事・建築・加工	164 (3.2)	他の教養・娯楽	173 (3.2)	理美容	84 (3.2)	自動車	86 (3.2)
8	他の教養・娯楽	164 (3.2)	工事・建築・加工	157 (2.9)	工事・建築・加工	79 (3.0)	他の教養・娯楽	85 (3.1)
9	移动通信サービス	154 (3.0)	レンタル・リース・貸借	153 (2.8)	インターネット通信サービス	75 (2.9)	工事・建築・加工	84 (3.1)
10	インターネット通信サービス	149 (2.9)	インターネット通信サービス	143 (2.6)	健康食品	74 (2.8)	娯楽等情報配信サービス	63 (2.3)

※主な用語の説明

放送・コンテンツ等	電波・衛星放送を利用した放送サービスや電話回線・インターネットを使った情報提供サービスに関する相談。携帯電話やインターネットのサイト利用に係る不当請求や架空請求などを含む。
相談その他	交通事故、債権回収、労働問題など消費者問題以外の相談で他に分類されない相談。
商品一般	具体的な商品等の種類が特定できない相談、複数の商品等に係るものや、ハガキ等による請求の根拠(商品等)を明示しない架空請求など。
他の教養・娯楽	入場料を支払って利用するスポーツ施設、遊興施設、ペットサービス、出会い系サイト、宝くじなど他に分類されない教養・娯楽サービス。
レンタル・リース・貸借	各種商品(自動車、衣装など)や不動産の賃貸借などに関する相談。
役務その他	興信所、HP作成代行、結婚相手紹介、耐震診断サービスなど他に分類されない役務。
工事・建築・加工	家屋や門塀等の工事、商品(衣服・指輪等)の加工に関する相談(修理に類するものを除く)。
インターネット通信サービス	光ファイバー、ADSL等のインターネット接続回線サービス、レンタルサーバ契約、ドメイン取得契約等。

(表5)商品・役務別、契約当事者年代別件数(上位5位)

単位:件

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	他の教養・娯楽	15	内職・副業	12	商品一般	24	商品一般	29	化粧品	43	商品一般	52	商品一般	106
2	化粧品	8	レンタル・リース・貸借	11	レンタル・リース・貸借	13	化粧品	28	商品一般	42	化粧品	50	化粧品	40
3	娯楽等情報配信サービス	5	商品一般	9	理美容	12	レンタル・リース・貸借	20	健康食品	22	役務その他	32	健康食品	38
4	健康食品	4	理美容	9	工事・建築・加工	11	健康食品	17	役務その他	17	自動車	15	工事・建築・加工	31
5	理美容	4	他の金融関連サービス	8	役務その他	11	他の教養・娯楽	13	娯楽等情報配信サービス	14	健康食品	14	役務その他	27

(表6)販売購入形態別件数 ( )は構成比

単位:件、%

	元年度		2年度		3年度		4年度		4年9月末現在		5年9月末現在		前年比
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	
店舗購入	963	(17.7)	928	(15.9)	782	(15.4)	988	(18.0)	473	(18.1)	489	(18.1)	103.4
訪問販売	307	(5.6)	343	(5.9)	322	(6.4)	316	(5.8)	158	(6.0)	156	(5.8)	98.7
通信販売	1,597	(29.3)	2,162	(37.0)	1,857	(36.7)	2,101	(38.3)	996	(38.1)	1,020	(37.8)	102.4
マルチ・マルチまがい	72	(1.3)	67	(1.1)	68	(1.3)	53	(1.0)	33	(1.3)	20	(0.7)	60.6
電話勧誘販売	439	(8.1)	408	(7.0)	338	(6.7)	342	(6.2)	176	(6.7)	162	(6.0)	92.0
ネガティブ・オプション	27	(0.5)	16	(0.3)	30	(0.6)	45	(0.8)	17	(0.7)	37	(1.4)	217.6
訪問購入	31	(0.6)	38	(0.7)	56	(1.1)	61	(1.1)	27	(1.0)	33	(1.2)	122.2
その他無店舗	49	(0.9)	48	(0.8)	34	(0.7)	39	(0.7)	15	(0.6)	20	(0.7)	133.3
不明	1,967	(36.1)	1,828	(31.3)	1,577	(31.1)	1,537	(28.0)	720	(27.5)	763	(28.3)	106.0
合計	5,452	(100.0)	5,838	(100.0)	5,064	(100.0)	5,482	(100.0)	2,615	(100.0)	2,700	(100.0)	103.3

## ※用語の説明

店舗購入	専門店やスーパーなど店舗での販売購入。
訪問販売	家庭等への訪問による販売や催眠(SF)商法、キャッチセールス、アポイントメントセールスなど。
通信販売	郵便や電話、インターネットなどによる販売購入(他の分類にあるものを除く)。架空請求を含む。
マルチ・マルチまがい	組織に加入し、友人などを勧誘して、ピラミッド型に会員を増やしながら商品を販売等する方法。
電話勧誘販売	電話での勧誘による販売方法。
ネガティブ・オプション	注文していないのに一方的に商品を送りつける販売方法。
訪問購入	消費者の自宅など、営業所等以外の場所において、購入業者が売買契約の申込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
その他無店舗	移動する店舗(露店、屋台、トラックでの物品販売等)、及びホテル・集会場などで2日以上以上の展示販売。

(表7)販売購入形態別、契約者年代別件数

単位:件

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
店舗購入	10	39	55	67	65	67	98	88	489
訪問販売	1	9	6	14	15	19	58	34	156
通信販売	48	62	99	155	202	177	170	107	1,020
マルチ・マルチまがい	0	1	2	2	4	1	7	3	20
電話勧誘販売	2	17	10	16	19	30	41	27	162
ネガティブ・オプション	0	0	2	4	5	11	6	9	37
訪問購入	0	0	0	2	2	13	15	1	33
その他無店舗	0	3	0	2	3	2	7	3	20
不明・無関係	5	30	47	57	79	85	208	252	763
計	66	161	221	319	394	405	610	524	2,700

(表8)販売購入形態別、商品・役務別件数(上位5位)

単位:件

順位	店舗購入		訪問販売		通信販売		マルチ・マルチまがい	
1	自動車	53	工事・建築・加工	26	化粧品	172	商品一般	3
2	レンタル・リース・貸借	45	空調・冷暖房・給湯設備	17	健康食品	83	健康食品	3
3	修理・補修	37	衛生サービス	14	商品一般	69	化粧品	2
4	理美容	32	インターネット通信サービス	12	他の教養・娯楽	66	電話機・電話機用品	2
5	移動通信サービス	28	役務その他	12	娯楽等情報配信サービス	57	内職・副業	2

順位	電話勧誘販売		ネガティブ・オプション		訪問購入		その他無店舗		不明・無関係	
1	商品一般	27	商品一般	11	商品一般	20	アクセサリ	3	商品一般	179
2	役務その他	22	書籍・印刷物	6	アクセサリ	2	食生活機器	2	相談その他	106
3	内職・副業	17	他の身の回り品	3	他の教養娯楽品	2	空調・冷暖房機器	2	融資サービス	34
4	健康食品	15	空調・冷暖房機器	2	食器・台所用品	1	医療用具	2	レンタル・リース・貸借	33
5	電気	12	家具・寝具	2	空調・冷暖房機器	1	レンタル・リース・貸借	2	役務その他	32

(表9)相談に係る商品・役務の契約金額(金額が明らかなものの件数、合計額)

単位:円

	元年度	2年度	3年度	4年度	4年9月末現在	5年9月末現在	前年比(%)
件数	2,240件	2,574件	2,338件	2,647件	1,061件	1,266件	119.3
合計額	1,913,495,838	2,090,838,253	1,606,795,140	1,713,656,326	657,161,721	985,001,627	149.9
1件あたりの契約金額	854,239	812,291	687,252	647,396	619,380	778,042	125.6

(表10)「振り込み詐欺」の相談件数( )は前年度比

単位:件、円

		オレオレ詐欺	融資保証金詐欺	架空請求	還付金等詐欺	計
元年度	相談件数	0	0	602	2	604
	うち被害件数	0	0	3	1	4
	被害金額	0	0	1,040,000	500,000	1,540,000
	被害金額(1件あたり)	-	-	346,667	500,000	385,000
2年度	相談件数	0	0	245	0	245
	うち被害件数	0	0	2	0	2
	被害金額	0	0	299,600	0	299,600
	被害金額(1件あたり)	-	-	149,800	-	149,800
3年度	相談件数	2	0	102	10	114
	うち被害件数	0	0	2	0	2
	被害金額	0	0	329,020	0	329,020
	被害金額(1件あたり)	0	0	164,510	0	164,510
4年度	相談件数	6	0	83	8	97
	うち被害件数	1	0	3	0	4
	被害金額	15,200	0	3,888,400	0	3,903,600
	被害金額(1件あたり)	15,200	-	1,296,133	-	975,900
4年度(9月末現在)	相談件数	0	0	26	3	29
	うち被害件数	0	0	1	0	1
	被害金額	0	0	40,000	0	40,000
	被害金額(1件あたり)	-	-	40,000	-	40,000
5年度(9月末現在)	相談件数	2	0	72	1	75
	前年対比(%)	-	-	276.9	33.3	258.6
	うち被害件数	0	0	1	0	1
	被害金額	0	0	20,100	0	20,100
	被害金額(1件あたり)	-	-	20,100	-	20,100

※オレオレ詐欺:電話により、家族や警察官等を装い、トラブル解決等の名目で金をだまし取る手口。

※融資保証金詐欺:DMなどにより、金融機関などを装いその融資話を持ちかけ、申込者から保証金等の名目で金をだまし取る手口。

※架空請求:ハガキやメールなどにより、不特定多数を対象に、何の根拠もない請求をして金をだまし取る手口。

※還付金等詐欺:電話により、税務署など公的機関の職員を装い、税金等の還付を名目にATMを操作させて金をだまし取る手口。



(表11)「多重債務」の相談件数

単位:件

	元年度	2年度	3年度	4年度	4年9月末現在	5年9月末現在	前年比(%)
件数	60	46	49	53	12	31	258.3

※多重債務:複数の消費者金融等からの借入金があり、その返済のために次々と借入をしなければならない状況のこと。

(表12)「ヤミ金融」の相談件数

単位:件

	元年度	2年度	3年度	4年度	4年9月末現在	5年9月末現在	前年比(%)
件数	20	13	16	18	5	5	100.0

(表13)「うまいもうけ話(ファンド型投資商品、劇場型勧誘)」の相談件数・金額 (金額は明らかなもののみ)

単位:件、円

	元年度	2年度	3年度	4年度	4年9月末現在	5年9月末現在	前年比(%)
件数	52	47	33	43	18	25	138.9
金額	31件	31件	20件	25件	11件	18件	163.6
	71,291,280	100,438,000	112,682,000	202,569,000	56,361,000	64,106,534	113.7
同(1件あたり)	2,299,719	3,239,935	5,634,100	8,102,760	5,123,727	3,561,474	69.5

(表14)処理結果

単位:件、%

区分	5年度(～9月)(A)	4年度(～9月)(B)	対比(A/B)
他機関紹介	182	170	107.1
助言(自主交渉)	985	864	114.0
その他情報提供	916	1,014	90.3
斡旋解決	419	296	141.6
斡旋不調	25	23	108.7
処理不能	67	74	90.5
処理不要	77	79	97.5
未完	29	95	30.5
計	2,700	2,615	103.3