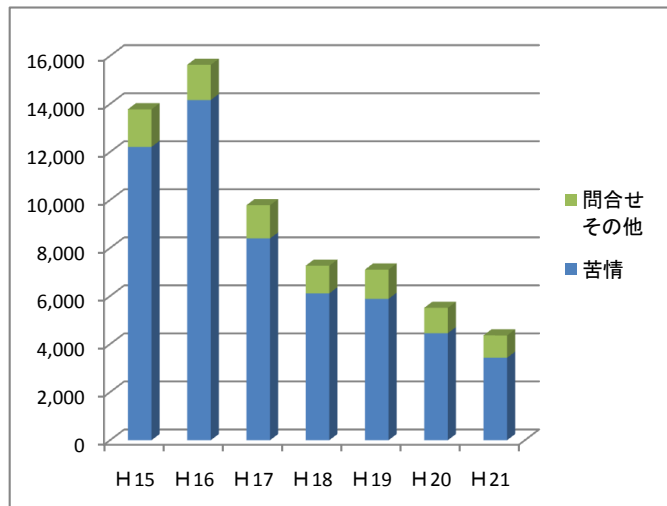


参考資料【単位:件数】

図1 年度別相談件数の推移



	苦情	問合せその他	合計
H15	12,212	1,565	13,777
H16	14,163	1,466	15,629
H17	8,400	1,382	9,782
H18	6,112	1,152	7,264
H19	5,886	1,216	7,102
H20	4,455	1,054	5,509
H21	3,432	930	4,362

相談1件あたりの対応回数(回)	
平成15年度	1.6
平成16年度	1.2
平成17年度	1.4
平成18年度	1.9
平成19年度	2.6
平成20年度	2.7
平成21年度	2.9

(4月分より推計)

表1 相談受付件数

区分	合計	苦情	問合せその他
平成21年度	4,362	3,432	930
平成20年度	5,509	4,455	1,054
前年度比(%)	▲20.8	▲23	▲11.8

表2 苦情相談の当事者男女別・年代別件数

区分		合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
平成21年度	男性	1,713	80	217	307	287	300	276	201	45
	女性	1,503	52	183	256	284	265	212	220	31
	団体・不明	216	0	0	0	0	0	0	0	216
	計	3,432	132	400	563	571	565	488	421	292
構成比(%)		100.0	3.8	11.7	16.4	16.6	16.5	14.2	12.3	8.5
平成20年度	男性	2,027	114	253	423	347	342	246	244	58
	女性	2,207	65	299	396	435	378	298	299	37
	団体・不明	221	0	0	0	0	0	0	0	221
	計	4,455	179	552	819	782	720	544	543	316
構成比(%)		100.0	4.0	12.4	18.4	17.6	16.2	12.2	12.2	7.1
前年度比(%)		▲23.0	▲26.3	▲27.5	▲31.3	▲27.0	▲21.5	▲10.3	▲22.5	▲31.7