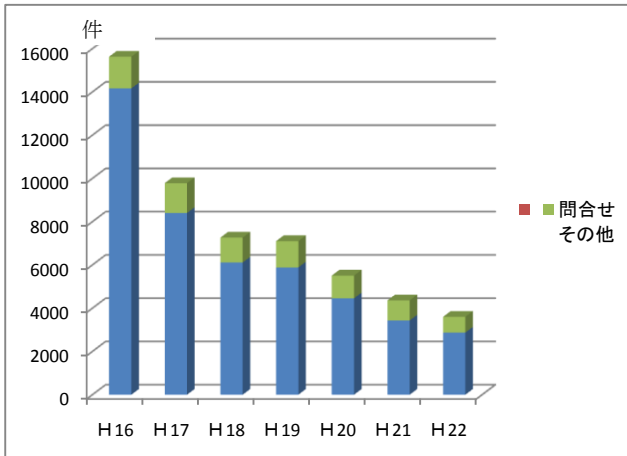


参考資料

【資料1】相談件数

年度別相談件数の推移



相談受付件数

区分	苦情		問合せその他		合計	
	件数	前年度比(%)	件数	前年度比(%)	件数	前年度比(%)
平成22年度	2,873	83.7	729	78.4	3,602	82.6
平成21年度	3,432	77.0	930	88.2	4,362	79.2
平成20年度	4,455	75.7	1,054	86.7	5,509	77.6
平成19年度	5,886	96.3	1,216	105.6	7,102	97.8
平成18年度	6,112	72.8	1,152	83.4	7,264	74.3
平成17年度	8,400	59.3	1,382	94.3	9,782	62.6
平成16年度	14,163	116.0	1,466	93.7	15,629	113.4

相談1件あたりの対応回数(回)	
平成22年度	3.1
平成21年度	2.9
平成20年度	2.7
平成19年度	2.6
平成18年度	1.9
平成17年度	1.4
平成16年度	1.2

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22年度	男性	1,510	91	145	238	278	288	239	208	23
	女性	1,233	47	145	208	230	189	183	215	16
	団体・不明	130	0	0	0	0	0	0	0	130
	計	2,873	138	290	446	508	477	422	423	169
	構成比(%)	100.0	4.8	10.1	15.5	17.7	16.6	14.7	14.7	5.9
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
前年度比(%)	83.7	104.5	72.5	79.2	89.0	84.4	86.5	100.5	57.9	