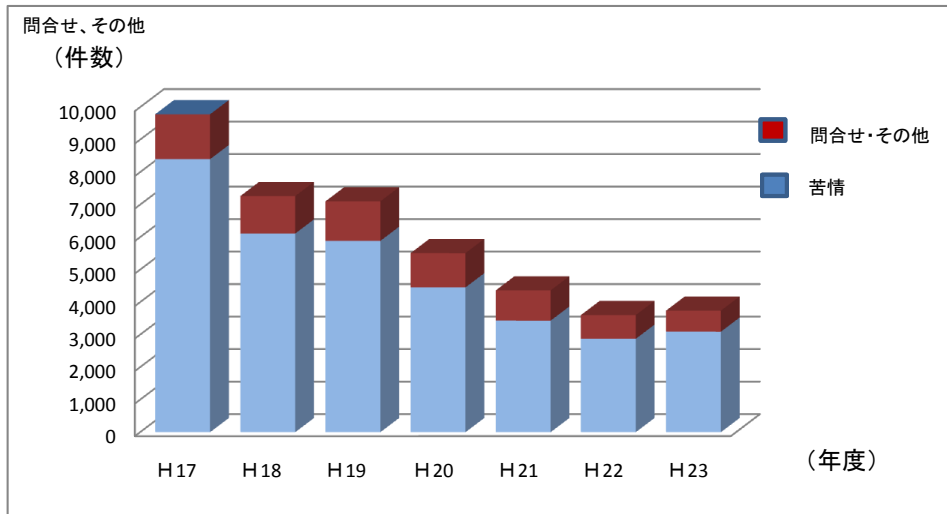


参考資料

【資料 1】 相談件数

年度別相談件数の推移



相談受付件数

	苦情		問合せその他		合計	
	件数(件)	前年度比(%)	件数(件)	前年度比(%)	件数(件)	前年度比(%)
平成23年度	3,092	107.6	647	88.8	3,739	103.8
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

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23年度	男性	1,579	91	139	286	261	270	240	267	25
	女性	1,403	57	105	190	253	224	229	331	14
	団体・不明	110	0	0	0	0	0	0	0	110
	計	3,092	148	244	476	514	494	469	598	149
	構成比(%)	100.0	4.8	7.9	15.4	16.6	16.0	15.2	19.3	4.8
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
前年度比(%)	107.6	107.2	84.1	106.7	101.2	103.6	111.1	141.4	88.2	