

令和2年度の消費生活相談の状況

「定期購入」に関する相談が増加。「宅配便業者を装う偽SMS」に注意。

令和2年度に、香川県消費生活センターと県民センター（東讃・小豆・中讃・西讃）に寄せられた、商品やサービス等に関する苦情や問合せなどの消費生活相談の状況をとりとめました。

- 令和2年度の相談件数は、**全体で5,838件**となっており、前年度の5,452件と比べて**386件(7.1%)の増加**となっています。近年の年間相談件数は、通信販売の増加した平成29年度(6,498件)を除き、5,000件台で推移しています。【2P】
- 相談件数が増加した主な要因としては、**通信販売に関する相談の増加**が挙げられます。通信販売の相談件数は、2,162件で、前年度の1,597件と比較すると、**565件(35.4%)増加**しています。【2P】
- また、通信販売のうち、「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299件寄せられ**、前年度の234件と比べ、65件(27.8%)増加しました。【3P】
- **新型コロナウイルス関連の相談件数は、462件**となっています。「マスクが買えない」などのマスクに関する相談や、旅行やコンサート、結婚式などの中止等に伴う、キャンセル料の支払いや、代金の返金などに関するトラブルの相談が寄せられました。【3P】
- **宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMSに関する相談は69件寄せられ**、前年度の29件と比べ、40件(137.9%)増加しました。【4P】
- 「商品・役務別」の件数では、「放送・コンテンツ等」(553件、前年度比122.6%)、「健康食品」(396件、前年度比114.8%)、「化粧品」(206件、前年度比117.7%)の項目で増加が見られます。【6P、表4】
- 「販売購入形態別」の件数では、「**通信販売**」に関する相談が最も多く(**2,162件、構成比37.0%**)、次いで「店舗購入」(928件、同15.9%)、「電話勧誘販売」(408件、同7.0%)の順となっています。【7P、表6】
- 「年代別」では、**60歳代以上の相談が2,000件を超えて、全体の相談件数の約36%を占め**、依然として高齢者からの相談が多い状況にあります。また、「**30歳代以下**」の若年層からの相談が**1,000件を超え、増加**しています(221人増、25.7%増)。【6P、表2】

 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【全体】)

年 度	H28	H29	H30	R 元	R 2
年間件数	5,380	6,498	5,788	5,452	5,838
前年度比(%)	97.8	120.8	89.1	94.2	107.1

➡ 相談件数（全体）は5,838件で、前年度の5,452件に比べ386件（7.1%）増加しました。

近年の年間相談件数は、通信販売の増加した平成29年度（6,498件）を除き、5,000件台で推移しています。

2. 主な相談内容別件数の推移及び相談事例等

(1)通信販売に関する相談

(相談件数)

年 度	H28	H29	H30	R 元	R 2
年間件数	1,770	2,022	1,664	1,597	2,162
前年度比(%)	106.6	114.2	82.3	96	135.4

➡ 通信販売の相談は、平成30年度から減少傾向でしたが、令和2年度は565件（35.4%）増加しています。これは、インターネット通販の相談件数の増加が要因の一つとして挙げられます。

(相談事例)

- ①スマホで無料アダルトサイトを閲覧中突然「会員登録完了、登録基本料44万8千円」と表示された。画面に相手の電話番号が表示されて消えない。電話をした方がよいか。
- ②スマホに利用料金確認のSMS（ショートメッセージサービス）メールが届き架電した。有料サイトの課金を請求された。

(消費者へのアドバイス)

- 有料サイトに登録したと利用者に思わせて不当な請求をする、ワンクリック請求の手口です。表示された番号等には連絡しないようにしましょう。
画面表示を消去する方法については、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページを参考にしてください。
- 利用していなければ、相手には絶対に連絡せず、これ以上、電話番号などの個人情報を知らせないよう無視をしましょう。また、今後に備えて、SMS等は証拠として保管しておきましょう。

(2)「定期購入」に関する相談

(相談件数)

年 度	H28	H29	H30	R 元	R 2
年間件数	85	85	130	234	299
前年度比(%)	425	100	152.9	180	127.8

➡ 通信販売の相談のうち、「お試しのつもりが定期購入だった」といった「定期購入」の相談が依然増えています。令和2年度は299件と前年度の約1.3倍と増加傾向が続いています。

通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で定期購入が条件となっている、健康食品や飲料、化粧品等の通信販売に関する相談ですが、昨今、年齢を問わずネット利用が広がりを見せていることから、「定期購入」に関する相談も、各年代から多くの相談が寄せられています。

【30歳代以下：81人、40～50歳代：120人、60歳代以上：83人、年齢不詳：15人／計299人】

(相談事例)

- ①サイトに「いつでも解約可能」と書かれていたので、ダイエットサプリのお試しを申し込んだら、高額な定期購入だった。
- ②「お試し500円」と思い、ネットで除毛クリームを契約したが定期購入だった。

(消費者へのアドバイス)

- 「定期購入が条件となっていないか」「支払うこととなる総額はいくらか」など契約内容をしっかり確認しましょう。
- 「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」など解約条件をしっかりと確認しましょう。
- 事業者と連絡をした記録を残しておきましょう。

(3)「新型コロナウイルス」に関連する相談

(内容別相談件数)

内容	マスク関連	行事等の中止・延期	給付金・助成金	各種苦情・問合せ等	その他	合計
件数	103	79	56	169	55	462

➡ 内訳では、マスク関連の相談は103件と最も多く、品不足や高価格、「送り付け商法」に関する相談のほか、「商品が届かない」「不良品が届いた」など、インターネット通販に関する相談も見られました。

旅行やコンサート、結婚式などの中止等に伴う、キャンセル料の支払いやチケット代金の返金などに関する相談も79件寄せられました。

(相談事例)

- ①「家族の氏名、生年月日、職業を教えてください、78,000円を口座に振り込んでもらえば優先的にワクチン接種できる」という電話があった。
- ②着物の訪問販売業者が来て、「新型コロナウイルスの影響で困っている」と勧誘され、母が購入した。

(消費者へのアドバイス)

- ワクチン接種は無料です。電話・メールで個人情報を求めることはありません。
- 新型コロナウイルスに便乗した悪質な勧誘には注意しましょう。

(4) 「宅配便業者を装った不在通知の偽 SMS」に関する相談

(相談件数)

年 度	H30	R 元	R 2
年間件数	19	29	69
前年度比(%)	—	152.6	237.9

➡ 前年度の29件に比べて40件(137.9%)増加しました。

消費者に送られてくるSMSには偽サイトに誘導するためのURLが記載されており、偽サイトにアクセスして不正なアプリをインストールされたり、アクセスした偽サイトで入力したID・パスワード、暗証番号、認証コード等が携帯電話会社のキャリア決済などで不正利用されたりするケースもみられます。

(相談事例)

- ①宅配業者からスマホに「不在のため荷物を持ち帰りました」とURLが記載されたSMSメールが届き、URLをタップしたところ、セキュリティアプリか何かをバージョンアップするよう画面が表示された。
- ②スマホに「お荷物をお届けにあがりましたが、不在のため持ち帰りました」というSMSが届いた。荷物が届く予定があった為、SMS内のURLをタップした。SMSの電話番号に架電し、宅配業者かと聞いたところ、「違います」と言われた。

(消費者へのアドバイス)

- SMSやメールで「不在通知」が届いても、記載されているURLには安易にアクセスしないようにしましょう。
- URLにアクセスした場合でも、提供元不明のアプリをインストールしたり、ID・パスワード等を入力したりしないようにしましょう。

(5) 「訪問販売によるリフォーム工事」に関する相談

(相談件数)

年 度	H28	H29	H30	R 元	R 2
年間件数	43	46	45	39	65

➡ 訪問販売によるリフォーム工事では、「契約をせかされて不要なリフォーム工事をした」などといった相談が寄せられています。

(相談事例)

- ①高齢者宅に業者が訪問して来て、「ヒビが入っている、放っておくと屋根瓦の葺き替え工事をしなければいけなくなり大変なことになる。しかし、今、漆喰の補修工事をするとう大丈夫」と言われ、漆喰工事の契約をした。
- ②訪問販売業者に「屋根の瓦がずれている」と言われ、その場で見積もりが出て、23万円のところ20万円にするということで契約した。

(消費者へのアドバイス)

- 業者から契約をせかされても、複数の業者から見積りを取って比較検討しましょう。
- その場で契約せず、家族などの周りの人に相談しましょう。

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) 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。
- (3) 高齢者・障害者の方は特に狙われやすいので、周りの方が気をつけてあげましょう。
- (4) 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! ^{いやや}泣き寝入り)
(最寄りの消費生活センターなどの消費生活相談窓口をご案内します。)

【警察】

- 香川県警察 警察相談専用電話 #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

令和2年度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3年3月末現在

(表1)相談件数

単位:件

	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	前年比%
消費生活センター	3,755	4,315	3,838	3,656	4,145	113.4
4県民センター	1,625	2,183	1,950	1,796	1,693	94.3
計	5,380	6,498	5,788	5,452	5,838	107.1

(表2)年代別契約当事者数()は構成比

単位:人、%

	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	前年比%
20歳未満	92 (1.7)	85 (1.3)	91 (1.6)	142 (2.6)	187 (3.2)	131.7
20歳代	361 (6.7)	277 (4.3)	260 (4.5)	297 (5.4)	411 (7.0)	138.4
30歳代	528 (9.8)	475 (7.3)	357 (6.2)	420 (7.7)	482 (8.3)	114.8
40歳代	748 (13.9)	730 (11.2)	705 (12.2)	717 (13.2)	797 (13.7)	111.2
50歳代	714 (13.3)	1,104 (17.0)	775 (13.4)	767 (14.1)	740 (12.7)	96.5
60歳代	954 (17.7)	1,598 (24.6)	1,100 (19.0)	807 (14.8)	864 (14.8)	107.1
70歳代	650 (12.1)	725 (11.2)	1,033 (17.8)	813 (14.9)	820 (14.0)	100.9
80歳代	378 (7.0)	362 (5.6)	374 (6.5)	384 (7.0)	385 (6.6)	100.3
90歳以上	37 (0.7)	43 (0.7)	54 (0.9)	37 (0.7)	41 (0.7)	110.8
不明	918 (17.1)	1,099 (16.9)	1,039 (18.0)	1,068 (19.6)	1,111 (19.0)	104.0
合計	5,380 (100.0)	6,498 (100.0)	5,788 (100.0)	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	107.1

(表3)男女別契約当事者数()は構成比

単位:人、%

	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	前年比%
男性	2,404 (44.7)	2,272 (35.0)	2,091 (36.1)	2,279 (41.8)	2,509 (43.0)	110.1
女性	2,550 (47.4)	3,738 (57.5)	3,230 (55.8)	2,778 (51.0)	2,812 (48.2)	101.2
団体	177 (3.3)	188 (2.9)	155 (2.7)	158 (2.9)	222 (3.8)	140.5
不明	249 (4.6)	300 (4.6)	312 (5.4)	237 (4.3)	295 (5.1)	124.5
合計	5,380 (100.0)	6,498 (100.0)	5,788 (100.0)	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	107.1

(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	30年度		元年度		2年度	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	商品一般	1,429 (24.7)	商品一般	876 (16.1)	商品一般	677 (11.6)
2	放送・コンテンツ等	634 (11.0)	放送・コンテンツ等	451 (8.3)	放送・コンテンツ等	553 (9.5)
3	インターネット通信サービス	227 (3.9)	健康食品	345 (6.3)	健康食品	396 (6.8)
4	健康食品	209 (3.6)	役務その他	228 (4.2)	化粧品	206 (3.5)
5	レンタル・リース・貸借	196 (3.4)	インターネット通信サービス	210 (3.9)	レンタル・リース・貸借	197 (3.4)
6	役務その他	176 (3.0)	レンタル・リース・貸借	191 (3.5)	インターネット通信サービス	194 (3.3)
7	工事・建築・加工	165 (2.9)	化粧品	175 (3.2)	役務その他	184 (3.2)
8	融資サービス	135 (2.3)	工事・建築・加工	146 (2.7)	工事・建築・加工	170 (2.9)
9	工事・建築・加工	120 (2.1)	移動通信サービス	145 (2.7)	移動通信サービス	153 (2.6)
10	自動車	117 (2.0)	融資サービス	138 (2.5)	自動車	117 (2.0)

※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て情報を得る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。
融資サービス	銀行、消費者金融会社、クレジット会社等が扱うフリーローン・サラ金、住宅ローンなどに関する相談。多重債務を含む。
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。
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
移動通信サービス	携帯電話、PHS、モバイルデータ通信サービスに関する相談。

(表5)契約当事者年代別、商品・役務別件数(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	放送・コンテンツ等	63	放送・コンテンツ等	68	放送・コンテンツ等	44	放送・コンテンツ等	76	商品一般	90	商品一般	133	商品一般	192
2	健康食品	32	健康食品	27	健康食品	38	健康食品	72	健康食品	59	放送・コンテンツ等	117	健康食品	81
3	化粧品	24	レンタル・リース・貸借	25	自動車	25	商品一般	71	放送・コンテンツ等	59	健康食品	55	放送・コンテンツ等	81
4	商品一般	10	商品一般	20	レンタル・リース・貸借	25	紳士・婦人洋服	31	化粧品	43	化粧品	34	インターネット通信サービス	61
5	紳士・婦人洋服	5	紳士・婦人洋服	19	商品一般	22	移動通信サービス	31	工事・建築・加工	26	工事・建築・加工	32	化粧品	45

(表6)販売購入形態別件数 ()は構成比

単位:件、%

	28年度		29年度		30年度		元年度		2年度		前年比 %
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	
店舗購入	1,187	(22.1)	1,053	(16.2)	931	(16.1)	963	(17.7)	928	(15.9)	96.4
訪問販売	393	(7.3)	374	(5.8)	331	(5.7)	307	(5.6)	343	(5.9)	111.7
通信販売	1,770	(32.9)	2,022	(31.1)	1,664	(28.7)	1,597	(29.3)	2,162	(37.0)	135.4
マルチ・マルチまがい	61	(1.1)	57	(0.9)	75	(1.3)	72	(1.3)	67	(1.1)	93.1
電話勧誘販売	713	(13.3)	527	(8.1)	474	(8.2)	439	(8.1)	408	(7.0)	92.9
ネガティブ・オプション	36	(0.7)	31	(0.5)	40	(0.7)	27	(0.5)	16	(0.3)	59.3
訪問購入	40	(0.7)	59	(0.9)	32	(0.6)	31	(0.6)	38	(0.7)	122.6
その他無店舗	62	(1.2)	70	(1.1)	63	(1.1)	49	(0.9)	48	(0.8)	98.0
不明	1,118	(20.8)	2,305	(35.5)	2,178	(37.6)	1,967	(36.1)	1,828	(31.3)	92.9
合計	5,380	(100.0)	6,498	(100.0)	5,788	(100.0)	5,452	(100.0)	5,838	(100.0)	107.1

※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	12	89	98	127	119	126	182	175	928
訪問販売	2	18	25	23	35	49	115	76	343
通信販売	145	193	218	379	331	325	338	233	2,162
マルチ・マルチまがい	0	25	3	5	6	4	14	10	67
電話勧誘販売	1	10	21	37	29	69	147	94	408
ネガティブ・オプション	2	1	0	0	2	1	0	10	16
訪問購入	0	0	2	1	4	8	16	7	38
その他無店舗	1	4	4	8	5	6	15	5	48
不明・無関係	24	71	111	217	209	276	419	501	1,828
計	187	411	482	797	740	864	1,246	1,111	5,838

(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	レンタル・リース・貸借	84	工事・建築・加工	76	放送・コンテンツ等	444	ファンド型投資商品	15
2	自動車	77	電気	29	健康食品	344	役務一般	9
3	移動通信サービス	74	空調・冷暖房・給湯 「設備	28	化粧品	179	化粧品	8
4	修理・補修	35	書籍・印刷物	21	商品一般	167	商品一般	5
5	医療	35	インターネット通信サービス	19	紳士・婦人洋服	98	健康食品	4

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	インターネット通信 サービス	54	書籍・印刷物	6	商品一般	8	インターネット通信 サービス	4	商品一般	422
2	商品一般	42	洋装下着	2	アクセサリ	7	商品一般	3	相談その他	208
3	電気	34	かばん	2	時計	3	飲料	3	レンタル・リース・貸借	90
4	健康食品	27	化粧品	2	他の商品	3	健康食品	2	他の行政サービス	86
5	役務その他	25	魚介類	1	和服	2	洗濯・裁縫用具	2	融資サービス	73

(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み)

単位:円、%、件

	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	前年比 %
件数	2,451件	2,303件	2,280件	2,240件	2,574件	114.9
金額	2,112,098,083	1,750,428,057	2,874,190,905	1,913,495,838	2,090,838,253	
金額(1件あたり)	861,729	760,064	1,260,610	854,239	812,291	95.1

(表10)「振り込め詐欺」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	
27年度	相談件数	9	2	449	18	478	
	うち被害件数	0	1	10	0	11	
	被害金額	0	170,000	1,398,135	0	1,568,135	
	被害金額(1件あたり)	0	170,000	139,814	0	142,558	
28年度	相談件数	9	7	525	17	555	重複あり
	うち被害件数	0	2	15	1	18	
	被害金額	0	850,000	7,239,700	997,165	9,086,865	
	被害金額(1件あたり)	0	425,000	482,647	997,165	504,826	
29年度	相談件数	8	1	2,087	0	2,095	重複あり
	うち被害件数	1	1	23	0	25	
	被害金額	200,000	25,000	11,774,400	0	11,999,400	
	被害金額(1件あたり)	200,000	25,000	511,930	0	479,976	
30年度	相談件数	0	2	1,363	1	1,366	
	うち被害件数	0	0	9	0	9	
	被害金額	0	0	33,265,298	0	33,265,298	
	被害金額(1件あたり)	0	0	3,696,144	0	3,696,144	
元年度	相談件数	0	2	602	1	605	
	うち被害件数	0	0	3	0	3	
	被害金額	0	0	1,040,000	0	1,040,000	
	被害金額(1件あたり)	0	0	346,667	0	346,667	
2年度	相談件数	0	0	245	0	245	
	前年対比(%)			40.7		40.5	
	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)	0	0	149,800	0	149,800	

※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とる手口。

※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もちかけ、申込者から保証金等の名目で金をだましとる手口。

※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とる手口。

※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とる手口。

(表11)「多重債務」の相談件数

単位:件

	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	前年比%
件数	76	100	73	60	46	76.7

※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

	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	前年比%
件数	39	23	20	20	13	65.0

(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

	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	前年比%
件数	51	56	92	52	47	90.4
金額	17件 65,102,093	35件 101,420,380	62件 337,540,970	31件 71,291,280	31件 100,438,000	100.0
同(1件あたり)	3,829,535	2,897,725	5,444,209	2,299,719	3,239,935	140.9

(表14)処理結果

単位:件、%

区分	A2年度(～3月)	B元年度(～3月)	対比(A/B)
他機関紹介	313	332	94.3
助言(自主交渉)	2,288	2,474	92.5
その他情報提供	2,281	1,869	122.0
斡旋解決	502	426	117.8
斡旋不調	30	29	103.4
処理不能	149	151	98.7
処理不要	173	124	139.5
未完	102	47	217.0
計	5,838	5,452	107.1