

はじめに

道では、消費生活行政施策の一環として、道民の消費生活の安定と向上を図ることを目的に北海道消費生活条例を制定しています。また、消費生活行政の第一線の推進機関として「北海道立消費生活センター」を位置づけ、消費者から寄せられる消費生活に関する苦情や問い合わせ等の解決のため助言、情報提供、斡旋等を行っています。本書は、平成15年度に消費者の皆様から北海道立消費生活センターに寄せられた苦情や問い合わせ等の内容をまとめたものです。

平成15年度に寄せられた消費生活相談は15,949件であり、これは平成14年度と比べて4,046件増加し、相談内容は複雑、多岐、広範に渡り、苦情件数も増加しています。

平成15年度の特徴としては、昨年度同様、パソコンや携帯電話などの有料情報提供サービス利用料の請求が一段と増加しているとともに、身に覚えのない債権に関する請求、融資に際して保証料を支払わせるなどの新たな手口に係わる相談も多数寄せられています。

相談内容を商品・役務別で見ると、「商品」に関するものでは、資格取得用教材、教養娯楽教材などの「教養娯楽品」、商品を特定することのできない「商品一般」、ふとん類などの「住居品」、健康食品などの「食料品」などに係わる相談が多く寄せられています。

「役務」に関するものでは、身に覚えのない携帯電話の有料サイト利用料請求といった電話情報提供サービスなどの「他の運輸・通信」、いわゆるサラ金やヤミ金融、多重債務などの「金融・保険サービス」、賃貸アパートや電話機リースなどの「レンタル・リース・貸借」についての相談が多くなっています。

また、相談内容別にみると、「契約・解約」に係わるものが最も多く、次いで「販売方法」、「価格・料金」に係わるものが多くを占めています。

本書には相談事例も掲載していますので、消費生活相談の一助として、また、消費生活行政の参考としてご活用いただければ幸いです。

平成16年9月

北海道立消費生活センター
所長 辻富美子