

平成21年度

消費生活相談報告書

北海道立消費生活センター

- ・本書は、平成21年度に北海道立消費生活センターへ寄せられた相談情報を分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立てることを目的に発行しているものです。
- ・本書記載内容の転載等につきましては、下記までお問い合わせください。

(本書に関する問い合わせ先)

北海道立消費生活センター相談部 (電話) 011-221-0110

は じ め に

道では、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって道民の消費生活の安定及び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21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消費生活相談の内容をまとめたものです。

平成21年度に寄せられた消費生活相談は7,819件で、そのうち苦情が6,856件と9割近くを占めています。また前年度との比較では1,008件減少しました。

平成21年度の特徴としては、はがき・封書を用いた不当請求に関する相談が減少する一方で、昨年度多かったパソコンや携帯電話などの有料サイト利用料の請求が、依然として上位となっています。また、サラ金などの多重債務に係る相談も多数寄せられています。

相談内容を商品・役務別でみると、「商品」に関するものでは、携帯電話や新聞、コンピュータソフトなどの「教養娯楽品」、健康食品などの「食料品」、食器・台所用品などの「住居品」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、携帯電話の有料サイト利用料に係る不当請求といった「運輸・通信サービス」、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寄せられています。

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22年12月

北海道立消費生活センター
所 長 橋 本 智 子

平成21年度
消費生活相談報告書

平成22年12月発行

編集・発行 北海道立消費生活センター
〒060-0003
札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟
電話（代 表）011-221-0110
（相談専用）050-7505-0999
FAX（共 通）011-221-4210
URL <http://www.do-syouhi-c.jp/>

北海道立消費生活センターは、社団法人北海道消費者協会が設置者の北海道から指定管理者の指定を受けて管理・運営しています。

[指定管理者] 社団法人 北海道消費者協会

〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟
電話（代 表）011-221-4217 FAX 011-221-4219