

平成22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、消費生活相談情報が蓄積されている「全国消費生活情報ネットワークシステム」(通称:PIO-NET ~パイオネット。独立行政法人国民生活センター運営)のデータベースをもとに、平成22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22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22年度に寄せられた消費生活相談は7,305件で、そのうち苦情が6,423件と9割近くを占めています。また前年度との比較では514件減少しました。

平成22年度の特徴としては、パソコンや携帯電話などのサイト利用料の請求が、依然として上位となっており、フリーローンやサラ金などの融資サービスや多重債務に係わる相談、自動車に係わる相談も多数寄せられています。

相談内容を商品・役務別でみると、「商品」に関するものでは、テレビや新聞など「教養娯楽品」、健康食品や魚介類などの「食料品」、ふとん類・浄水器などの「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、パソコンや携帯電話のサイト利用料に係る不当請求などの「運輸・通信サービス」、フリーローン・サラ金やヤミ金融、預貯金・証券等などの「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、引き続き「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23年9月

北海道立消費生活センター  
所長 橋本 智子



## 目 次

1. 消費生活相談の概要	1
2. 特殊販売の相談状況	7
3. 商品・役務別相談状況	9
(1) 商品・役務別相談状況	9
(2) 主な商品・役務の相談状況	10
4. 内容別相談状況	14
5. 契約当事者の年代別相談状況	16
(1) 年代別相談の状況	16
(2) 主な商品・役務における年代別相談の傾向	16
6. 契約・購入金額及び既支払金額	21
7. 商品別分類でみた内容別相談状況	23
(1) 商品一般、食料品	23
(2) 住居品、光熱水品	24
(3) 被服品	25
(4) 保健衛生品、教養娯楽品	26
(5) 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品	27
(6) クリーニング、レンタル・リース・貸借	28
(7) 工事・建築・加工、修理・補修	29
(8) 管理・保管、役務一般、金融・保険サービス	30
(9) 運輸・通信サービス、教育サービス	31
(10) 教養・娯楽サービス、保健・福祉サービス	32
(11) 他の役務、内職・副業・ねずみ講、他の行政サービス、他の相談	33
8. 苦情相談事例	34

石狩振興局(旧石狩支庁)を除く13の総合振興局及び振興局(旧13支庁)に配置していた北海道立消費生活センター地域相談所は、平成17年度末に廃止となり、平成18年度から北海道立消費生活センター(札幌市)に一元化しています。

このため、前年度との比較においては、地域相談所を含んだ件数と地域相談所を除いた件数双方を比較対象としました。



平成22年度  
消費生活相談報告書

平成23年9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-syohi-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