

平成24年度

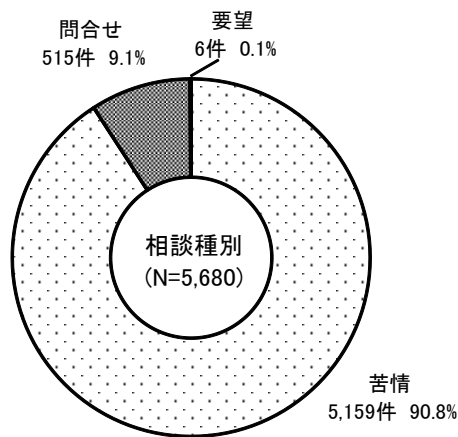
消費生活相談報告書(概要)

北海道立消費生活センター

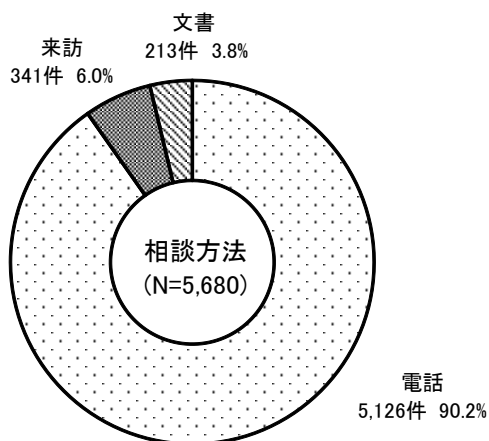
1. 消費生活相談の概要

【相談受付状況】

平成24年度に当センターに寄せられた相談件数は、5,680件で、前年度6,596件に比べ916件(13.9%)減少しています。うち「苦情」は5,159件で、前年度に比べ684件(11.7%)減少しました。「問合せ」等は521件で232件(30.8%)減少しました。

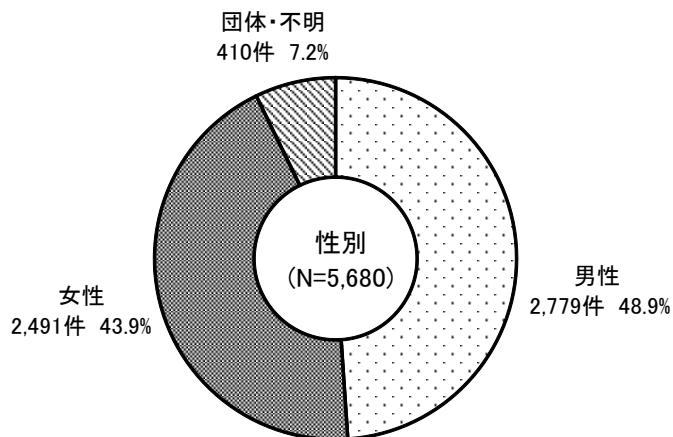


相談方法では「電話」によるものが5,126件(相談全体の90.2%)で、前年度5,969件に比べて843件減少しています。「来訪」は341件(6.0%)で、前年度に比べ19件減少し、「文書」による相談(メール相談を含む)は、213件(3.8%)と前年度に比べ54件減少しました。

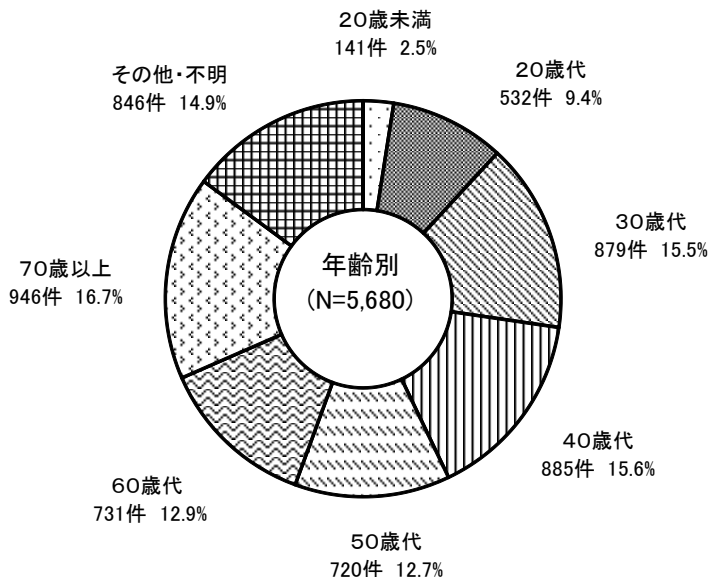


【契約当事者属性】

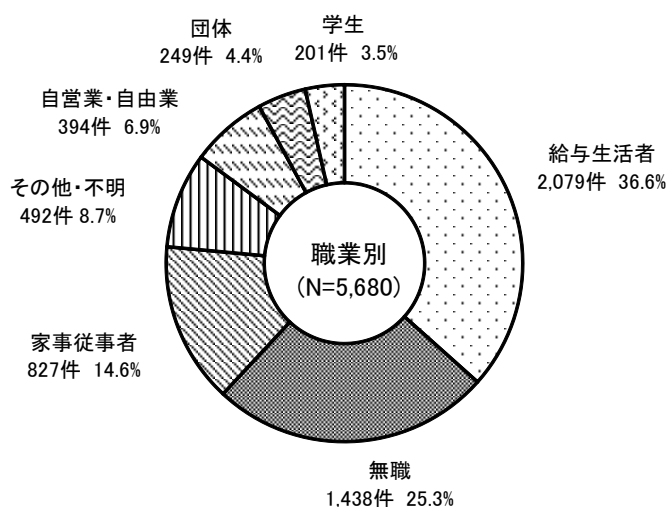
契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」2,779件(48.9%)、「女性」2,491件(43.9%)となり、男性の比率がやや高くなっています。



年齢別では「70歳以上」が最も多く946件(16.7%)、次いで「40歳代」885件(15.6%)、「30歳代」879件(15.5%)、「60歳代」731件(12.9%)、「50歳代」720件(12.7%)、「20歳代」532件(9.4%)、「20歳未満」141件(2.5%)の順となっています。また、構成割合では、前年度に比べ、「70歳以上」が2.2%増加し、それ以外の年代では、0.8%の増加から1.8%の減少となりました。

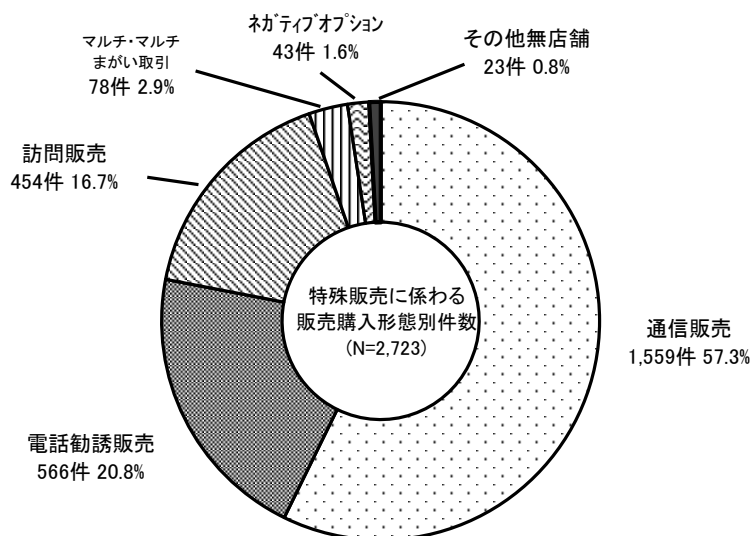


職業別では、「給与生活者」が最も多く2,079件(36.6%)ですが、前年度2,485件に比べて406件減少しています。次いで「無職」が1,438件(25.3%)で、前年度に比べて121件減少しています。なお、「給与生活者」と「無職」で3,517件と全体の約6割(61.9%)を占めています。



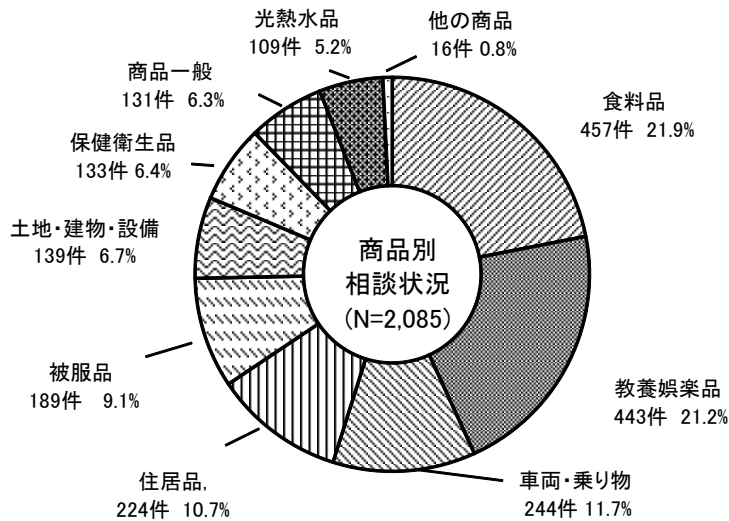
【特殊販売の相談状況】

販売購入形態のうち、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた通信販売や訪問販売などの特殊販売は2,723件で、前年度3,208件より485件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」1,559件(57.3%)、次いで「電話勧誘販売」566件(20.8%)、「訪問販売」454件(16.7%)、「マルチ・マルチまがい取引」78件(2.9%)、「ネガティブ・オプション」43件(1.6%)、「その他無店舗」23件(0.8%)の順で、前年度比では「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」が増加、その他の「訪問販売」「通信販売」「マルチ・マルチまがい取引」「その他無店舗」は減少しました。



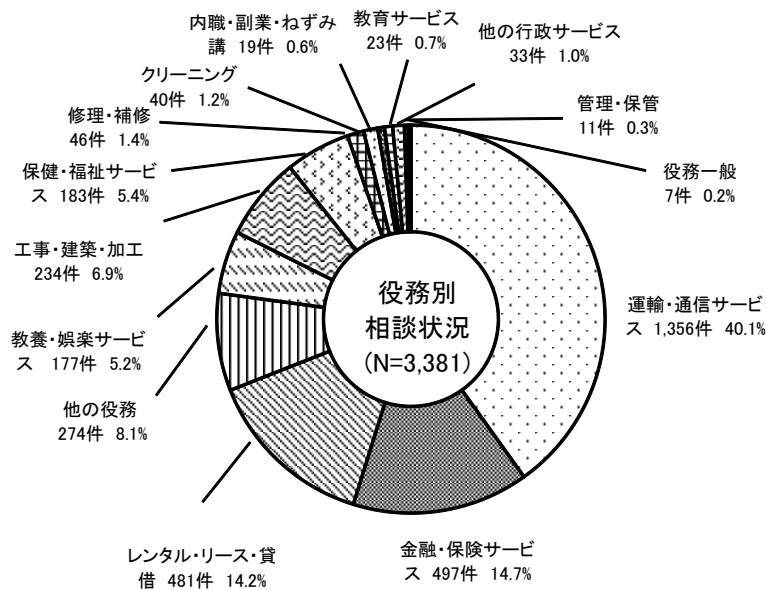
【商品部門】

「商品」に係わる相談は2,085件で前年度2,333件より248件減少、相談受付件数全体の36.7%となっています。うち苦情は1,880件で前年度2,006件より126件減少しています。商品分類別では、「食料品」(健康食品、カニ、米、野菜など)が最も多く、次いで「教養娯楽品」(携帯電話、新聞、テレビ、パソコンソフト、ペットなど)、「車両・乗り物」(普通・小型自動車など)、「住居品」(ふとん類、浄水器など)、「被服品」(婦人洋服、アクセサリーなど)の順となっています。



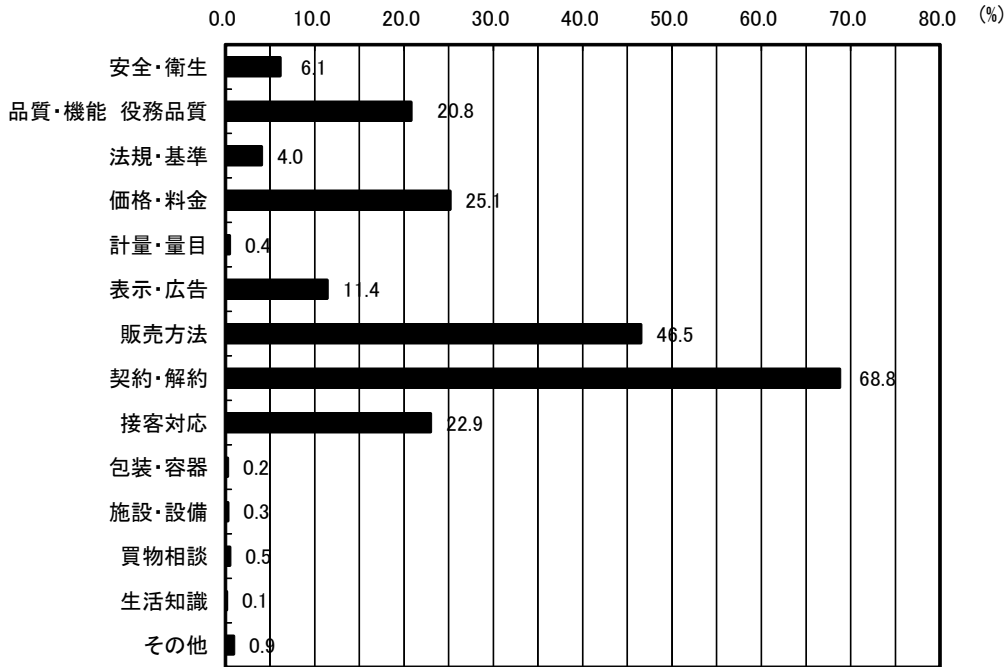
【役務部門】

「役務」に係わる相談は3,381件で、前年度4,061件より680件減少し、相談受付件数全体の59.5%となっています。うち苦情は3,184件で、前年度3,751件より567件減少しています。役務分類別では、「運輸・通信サービス」(アダルト情報サイト、出会い系サイト、デジタルコンテンツ、携帯電話サービス、インターネット通信サービスなど)が最も多く、次いで「金融・保険サービス」(フリーローンなどの融資サービス、ファンド型投資商品、預貯金・証券など)、「レンタル・リース・貸借」(集合住宅の賃貸、電話機・電話機用品のリースサービスなど)、「他の役務」(役務その他サービス、弁護士、祈とうサービスなど)、「工事・建築・加工」(新築工事や増改築、壁工事、塗装工事など)の順となっています。



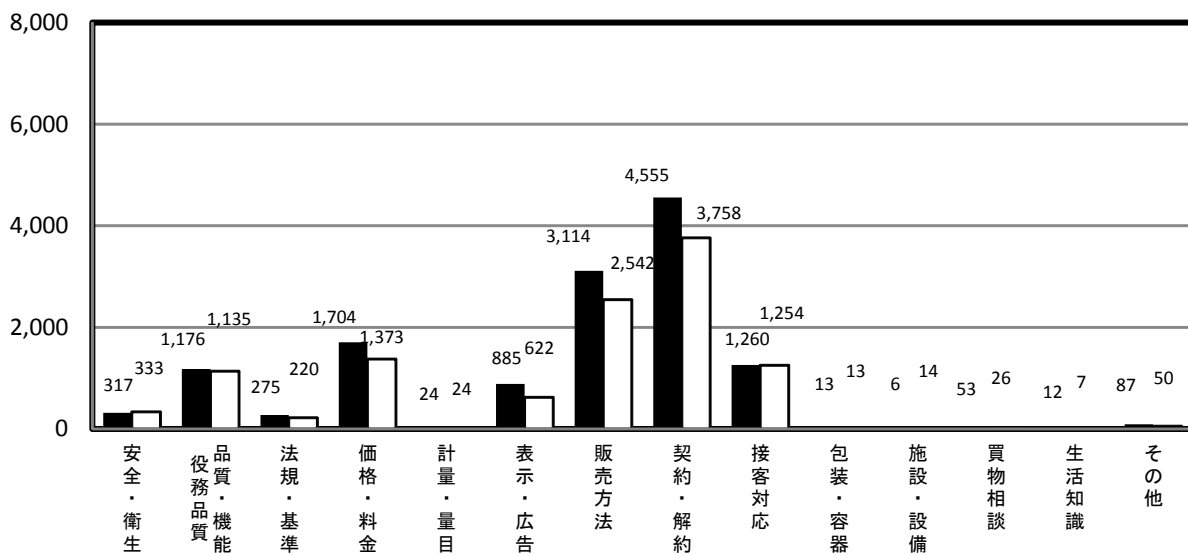
【内容別分類相談状況】

内容別分類の相談状況(複数カウント)は、「契約・解約」が最も多く3,758件(商品・役務の68.8%)でした。次いで「販売方法」2,542件(同46.5%)、「価格・料金」1,373件(同25.1%)の順となっています。



※ 商品・役務の受付総件数に対する割合です(単位:%)。

■23年度 □24年度



※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

【平成24年度の特徴】

平成24年度の主な特徴は次のとおりです。

(1) 平成24年度の消費生活相談の受付件数5,680件は、前年度6,596件より916件減少しました。その内容をみると、苦情件数が5,159件と相談受付件数全体の90.8%となっています。

(2) 商品部門では、総件数が減少にある中、ガスや電気など「光熱水品」が前年度比36.3%増加、健康食品や野菜・魚介類などの「食料品」が8.3%増加しました。また、件数は減少していますが、携帯電話や新聞、テレビなどの「教養娯楽品」、「車両・乗り物」、ふとんや浄水器などの「住居品」も、依然として相談受付の上位を占めています。

一方、役務部門では、パソコンや携帯電話を介したサイトに係るワンクリック請求や不当請求、携帯電話サービスやインターネット通信サービスなどを含む「運輸・通信サービス」の相談が依然として多く、役務部門の40.1%を占めています。さらに、融資サービスやファンド型投資商品、預貯金・証券等などの「金融・保険サービス」の相談や「レンタル・リース・貸借」も上位となっています。

(3) 契約当事者を年齢別にみると、パソコンや携帯電話のサイトを介したワンクリック請求等の不当請求や移動通信サービスなどの「運輸・通信サービス」については、20歳未満をはじめとして幅広い年代から相談が多く寄せられており、70歳以上を除く全ての年代で最も多い相談となっています。また、「金融・保険サービス」のうちサラ金やヤミ金融などの「融資サービス」は、30歳代から60歳代に多く、ファンド型投資商品や公社債などの預貯金・証券等は、60歳代及び70歳以上の年代から相談が多く寄せられています。

20歳未満は、「運輸・通信サービス」が圧倒的に多くを占め、20歳代や30歳代では、集合住宅の賃貸など「レンタル・リース・貸借」が上位になっています。60歳代及び70歳以上では「工事・建築・加工」も多く住宅リフォームに係わるものが多くなっています。また、60歳代や70歳以上の年代では、健康食品などの「食料品」についての相談が上位に入っています。70歳以上になると、被害回復サービスなどの「役務その他」や「弁護士」、「祈祷サービス」などの相談も上位になっています。

(4) 相談全体における「契約・購入金額」及び「既支払金額」は、前年度に比べて減少しています。相談受付件数のうち「契約・購入金額」のわかる2,977件(相談全体の52.4%)の総額は約34億8千円で、前年度に比べて711件約9億9千万円減少しました。「既支払金額」の総額は約14億6千万円で、前年度に比べて約8億3千万円減少しています。

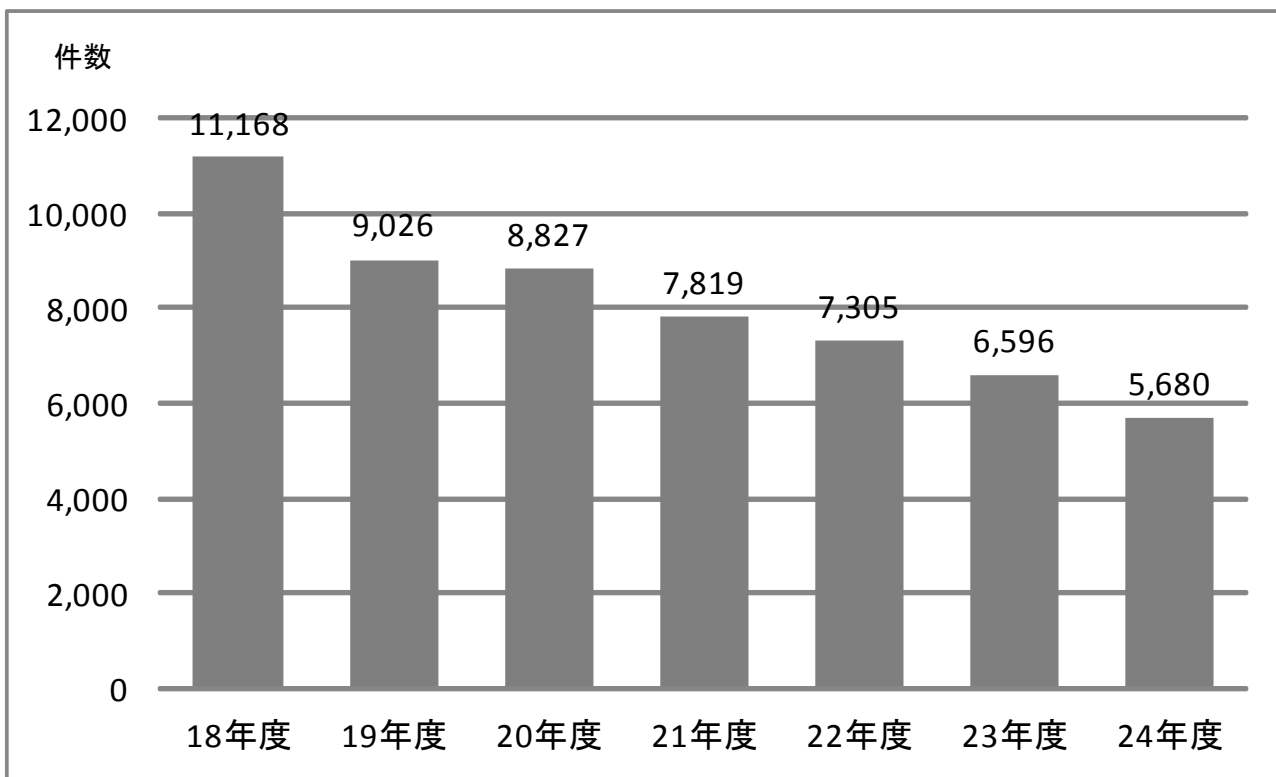
苦情相談のうち、「既支払金額」の合計額をみると、最も多かったのは「新築工事」が約1億6千万円と前年度に比べ約1億増加しました。次いで、「投資信託」、「公社債」、「ファンド型投資商品」など「金融・保険サービス」の役務に係るものが前年度同様上位になっているほか、DMを通じたパチンコ攻略法、競馬情報の購入、宝くじ当選情報などの相談が寄せられた「教養・娯楽サービスその他」が新たに上位に入っています。

また、出会い系サイトでの既支払金額も依然として上位になっています。

2. 資料編

総受付件数及び苦情、問合せ、要望受付件数の推移

・総受付件数の推移



・苦情、問合せ、要望受付件数の推移

■問合せ・要望 □苦情

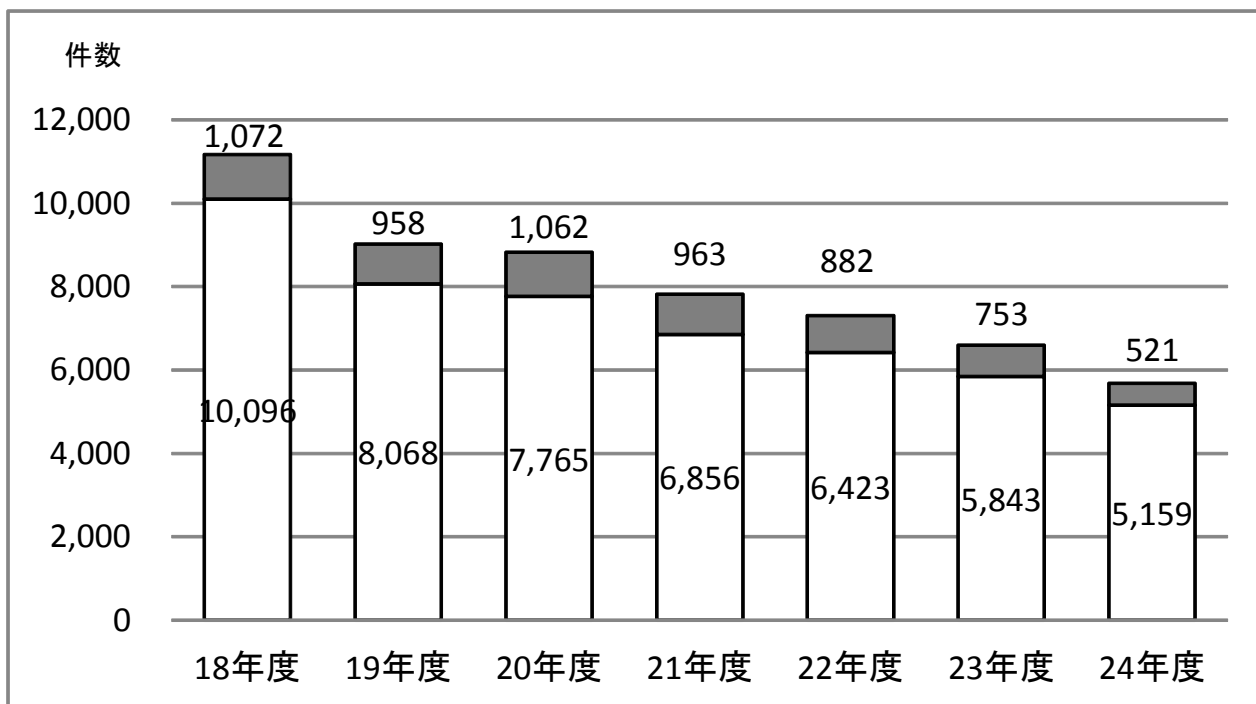


表1 受付状況

項目		24年度	23年度	前年度比	
相談件数		5,680	6,596	86.1%	
苦問要	苦情	5,159	5,843	88.3%	
	問合せ	515	742	69.4%	
	要望	6	11	54.5%	
相談方法	来訪	341	360	94.7%	
	電話	5,126	5,969	85.9%	
	文書	213	267	79.8%	
契約当事者属性	性別等	男性	2,779	3,142	88.4%
		女性	2,491	3,004	82.9%
		団体・不明	410	450	91.1%
	年齢別	20歳未満	141	210	67.1%
		20歳代	532	739	72.0%
		30歳代	879	1,131	77.7%
		40歳代	885	1,078	82.1%
		50歳代	720	786	91.6%
		60歳代	731	835	87.5%
		70歳以上	946	957	98.9%
		その他・不明	846	860	98.4%
	職業別	給与生活者	2,079	2,485	83.7%
		自営・自由業	394	400	98.5%
		家事従事者	827	1,041	79.4%
		学生	201	297	67.7%
		無職	1,438	1,559	92.2%
		団体	249	292	85.3%
		その他・不明	492	522	94.3%
	販売購入形態	店舗購入	1,707	1,830	93.3%
訪問販売		454	590	76.9%	
通信販売		1,559	2,003	77.8%	
マルチ・マルチまがい取引		78	94	83.0%	
電話勧誘販売		566	482	117.4%	
ネガティブ・オプション		43	12	358.3%	
その他無店舗		23	27	85.2%	
不明・無関係		1,250	1,558	80.2%	

項目		24年度	23年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	333	317	105.0%
	品質・機能 役務品質	1,135	1,176	96.5%
	法規・基準	220	275	80.0%
	価格・料金	1,373	1,704	80.6%
	計量・量目	24	24	100.0%
	表示・広告	622	885	70.3%
	販売方法	2,542	3,114	81.6%
	契約・解約	3,758	4,555	82.5%
	接客対応	1,254	1,260	99.5%
	包装・容器	13	13	100.0%
	施設・設備	14	6	233.3%
	買物相談	26	53	49.1%
	生活知識	7	12	58.3%
	その他	50	87	57.5%
商品大分類	商品一般	131	184	71.2%
	食料品	457	422	108.3%
	住居品	224	244	91.8%
	光熱水品	109	80	136.3%
	被服品	189	245	77.1%
	保健衛生品	133	193	68.9%
	教養娯楽品	443	479	92.5%
	車両・乗り物	244	296	82.4%
	土地・建物・設備	139	169	82.2%
	他の商品	16	21	76.2%
	商品計	2,085	2,333	89.4%
	クリーニング	40	47	85.1%
	レンタル・リース・貸借	481	548	87.8%
	工事・建築・加工	234	192	121.9%
	修理・補修	46	70	65.7%
	管理・保管	11	15	73.3%
	役務一般	7	13	53.8%
	金融・保険サービス	497	780	63.7%
	運輸・通信サービス	1,356	1,611	84.2%
	教育サービス	23	35	65.7%
	教養・娯楽サービス	177	217	81.6%
	保健・福祉サービス	183	160	114.4%
	他の役務	274	307	89.3%
内職・副業・お祝い講	19	36	52.8%	
他の行政サービス	33	30	110.0%	
役務計	3,381	4,061	83.3%	
他の相談	214	202	105.9%	
総計	5,680	6,596	86.1%	

表2 相談内容別分類件数

商品大分類 ＼相談内容別分類	受付件数		安全・衛生	品質・機能 役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目
		うち苦情					
商品一般	131	101	1	1	12	10	0
食料品	457	397	109	179	25	53	8
住居品	224	199	48	134	5	28	0
光熱水品	109	102	7	15	12	70	7
被服品	189	178	7	50	4	28	0
保健衛生品	133	128	26	57	5	30	0
教養娯楽品	443	419	24	132	18	68	4
車両・乗り物	244	229	25	94	12	63	1
土地・建物・設備	139	113	15	51	13	26	1
他の商品	16	14	1	5	1	5	0
小計（商品部門）	2,085	1,880	263	718	107	381	21
クリーニング	40	38	0	34	2	6	0
レンタル・リース・貸借	481	431	14	111	20	260	0
工事・建築・加工	234	224	11	86	7	64	1
修理・補修	46	45	5	22	2	22	0
管理・保管	11	10	1	2	0	3	0
役務一般	7	7	0	0	0	3	0
金融・保険サービス	497	451	0	8	32	88	0
運輸・通信サービス	1,356	1,331	5	67	22	373	0
教育サービス	23	22	0	6	0	5	0
教養・娯楽サービス	177	165	3	9	3	51	1
保健・福祉サービス	183	165	27	53	8	50	1
他の役務	274	256	4	19	10	59	0
内職・副業・ねずみ講	19	18	0	0	1	4	0
他の行政サービス	33	21	0	0	6	4	0
小計（役務部門）	3,381	3,184	70	417	113	992	3
計（商品＋役務）	5,466	5,064	333	1,135	220	1,373	24
他の相談	214	95	-	-	-	-	-
総件数	5,680	5,159	333	1,135	220	1,373	24

※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
10	50	67	26	0	2	1	0	5
59	203	181	61	9	1	2	2	1
20	68	105	61	0	0	2	1	2
6	8	42	37	0	1	1	0	0
39	101	139	55	0	1	1	0	1
17	61	82	36	1	0	0	0	1
59	200	297	137	2	1	2	0	1
33	69	177	82	0	0	0	1	1
5	35	78	32	0	3	3	1	1
1	8	11	2	0	0	0	0	1
249	803	1,179	529	12	9	12	5	14
2	2	18	16	0	0	0	0	0
5	53	365	139	1	3	1	0	2
5	102	170	80	0	0	2	0	0
4	15	28	17	0	0	0	0	0
0	3	6	4	0	0	0	0	0
0	7	7	0	0	0	0	0	0
45	233	392	79	0	0	5	0	7
216	999	1,134	231	0	0	1	1	2
4	6	15	9	0	0	0	0	0
42	94	124	42	0	1	1	0	2
15	55	95	55	0	0	2	0	8
28	154	205	43	0	1	2	1	4
7	15	15	0	0	0	0	0	0
0	1	5	10	0	0	0	0	11
373	1,739	2,579	725	1	5	14	2	36
622	2,542	3,758	1,254	13	14	26	7	50
-	-	-	-	-	-	-	-	-
622	2,542	3,758	1,254	13	14	26	7	50

表3 商品小分類及び役務小分類にみる主な相談(上位10位)

商品名	平成24年度			平成23年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
自動車 普通・小型自動車	222	209	13	273	252	21
健康食品 他の健康食品	176	170	6	114	108	6
商品一般	130	101	29	184	142	42
書籍・印刷物 新聞	98	98	0	96	87	9
他の教養娯楽品 他の仏具・神具	78	68	10	53	45	8
パソコン・パソコン関連用品 パソコンソフト	73	69	4	68	64	4
魚介類 かに	64	56	8	58	53	5
音響・映像製品 テレビジョン	63	56	7	111	104	7
電話機・電話機用品 携帯電話	54	52	2	65	60	5
家具・寝具 ふとん	54	51	3	66	59	7

役務名	平成24年度			平成23年度		
	合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
放送・コンテンツ等 アダルト情報サイト	980	968	12	1,296	1,283	13
レンタル・リース・貸借 集合住宅	481	431	50	548	502	46
工事・建築・加工 戸建住宅	234	224	10	192	170	22
役務その他 被害回復サービス	218	205	13	230	185	45
融資サービス フリーローン・サラ金	150	136	14	242	197	45
インターネット通信サービス 光ファイバー	143	139	4	102	97	5
移動通信サービス 携帯電話サービス	129	125	4	118	115	3
預貯金・証券等 未公開株	104	97	7	183	170	13
他の教養・娯楽 教養・娯楽サービスその他	99	95	4	88	83	5
ファンド型投資商品	76	75	1	144	141	3

※ 商品名及び役務名欄の下段は、その分類における代表的な商品・役務です。また「レンタル・リース・貸借」、「工事・建築・加工」は、その分類における代表的な商品です。

表4 主な商品・役務に関する年代別の相談件数(上位5位) ※()内は、その商品・役務のうち上位のもの

区 分		20 歳 未 満	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 以 上	不そ の 明他	24 年 度 計	23 年 度 計
商 品	食料品	1	11	18	40	46	64	146	131	457	422
	(健康食品)	1	4	6	10	13	24	106	12	176	114
	(魚介類)	0	1	2	6	9	11	17	18	64	58
	教養娯楽品	5	40	68	80	66	52	66	66	443	479
	(書籍印刷物)	1	6	8	8	9	10	37	19	98	96
	(他の教養娯楽品)	0	2	16	14	15	8	12	11	78	53
	車両・乗り物	6	32	49	48	29	34	16	30	244	296
	(自動車)	5	29	45	45	25	32	15	26	222	273
	(自動車用品)	0	1	3	2	2	1	1	3	13	12
	住居品	1	7	20	23	49	43	40	41	224	244
	(家具・寝具)	1	2	6	3	10	10	17	5	54	66
	(食器・台所用品)	0	0	6	1	10	12	6	9	44	49
	被服品	6	27	33	37	16	24	29	17	189	245
	(アクセサリー)	0	2	4	6	5	8	10	5	40	70
(婦人洋服)	0	6	5	5	4	2	7	2	31	38	
役 務	運輸・通信サービス	97	173	302	306	177	138	78	85	1,356	1,611
	(放送・コンテンツ等)	89	131	229	241	130	87	32	41	980	1,296
	(インターネット通信サービス)	1	15	27	26	25	24	14	11	143	102
	金融・保険サービス	0	32	54	55	72	73	159	52	497	780
	(融資サービス)	0	21	36	31	21	11	15	15	150	242
	(預貯金・証券等)	0	0	3	5	6	20	59	11	104	183
	レンタル・リース・貸借	6	96	113	55	49	37	26	99	481	548
	(集合住宅)	5	91	98	46	41	22	18	47	368	423
	他の役務	4	12	23	30	26	34	87	58	274	307
	(役務その他)	2	7	13	23	24	23	74	52	218	230
	(冠婚葬祭)	1	3	4	2	1	6	8	5	30	40
	工事・建築・加工	1	2	31	28	30	52	60	30	234	192
	(戸建住宅)	0	1	22	20	20	44	44	17	168	141
(屋外装備品)	0	0	5	6	2	4	0	3	20	6	

表5 契約当事者属性別 商品・役務別件数

当事者属性 商品大分類	全 体	年齢								性別			職業等				
		20 歳 未 満	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 以 上	そ の 他 ・ 不 明	男 性	女 性	そ の 他 ・ 不 明	給 与 生 活 者	自 営 ・ 自 由 業	家 事 従 事 者	学 生	無 職
総計	5,680	141	532	879	885	720	731	946	846	2,779	2,491	410	2,079	394	827	201	1,438
商品一般	131	2	10	17	11	13	17	27	34	56	53	22	31	8	10	5	37
食料品	457	1	11	18	40	46	64	146	131	127	248	82	66	20	109	0	137
住居品	224	1	7	20	23	49	43	40	41	83	124	17	61	10	56	0	62
光熱水品	109	0	11	14	13	16	12	16	27	68	32	9	39	6	11	1	28
被服品	189	6	27	33	37	16	24	29	17	58	126	5	78	12	37	10	36
保健衛生品	133	1	9	10	8	26	25	36	18	34	91	8	25	5	40	2	46
教養娯楽品	443	5	40	68	80	66	52	66	66	247	166	30	149	35	55	9	134
車両・乗り物	244	6	32	49	48	29	34	16	30	182	46	16	141	29	16	3	28
土地・建物・設備	139	0	2	13	21	26	20	26	31	77	46	16	50	10	18	1	33
他の商品	16	0	0	0	1	1	2	6	6	6	4	6	1	2	1	0	5
商品計	2,085	22	149	242	282	288	293	408	401	938	936	211	641	137	353	31	546
クリーニング	40	0	2	4	5	7	4	5	13	16	19	5	10	4	13	0	5
レンタル・リース・賃借	481	6	96	113	55	49	37	26	99	223	199	59	233	26	38	22	81
工事・建築・加工	234	1	2	31	28	30	52	60	30	150	70	14	80	29	31	0	75
修理・補修	46	0	2	4	8	11	4	13	4	25	19	2	16	8	12	0	7
管理・保管	11	0	1	1	2	0	3	0	4	5	2	4	3	0	1	0	3
役務一般	7	0	1	5	1	0	0	0	0	6	1	0	6	0	0	0	1
金融・保険サービス	497	0	32	54	55	72	73	159	52	246	228	23	141	33	82	3	192
運輸・通信サービス	1,356	97	173	302	306	177	138	78	85	766	559	31	653	95	151	123	251
教育サービス	23	1	2	3	13	1	0	0	3	10	12	1	12	0	4	2	2
教養・娯楽サービス	177	3	11	35	36	21	19	32	20	82	89	6	78	9	33	5	39
保健・福祉サービス	183	2	26	33	26	15	32	29	20	67	115	1	64	12	39	3	55
他の役務	274	4	12	23	30	26	34	87	58	121	117	36	65	21	33	4	105
内職・副業・ねずみ講	19	0	4	2	5	2	2	1	3	9	10	0	6	1	5	0	4
他の行政サービス	33	0	1	3	3	4	2	12	8	24	7	2	8	0	4	0	15
役務計	3,381	114	365	613	573	415	400	502	399	1,750	1,447	184	1,375	238	446	162	835
他の相談	214	5	18	24	30	17	38	36	46	91	108	15	63	19	28	8	57

表6 相談全体における契約・購入金額及び既支払金額

	契約・購入金額												既支払金額			
	1 万 円 未 満	5 万 円 未 満	10 万 円 未 満	50 万 円 未 満	100 万 円 未 満	500 万 円 未 満	1 千 万 円 未 満	5 千 万 円 未 満	1 億 円 未 満	1 億 円 以 上	そ の 他 ・ 不 明	総 件 数 (件)	総 合 計 金 額 (千円)	平 均 金 額 (千円)	総 合 計 金 額 (千円)	平 均 金 額 (千円)
件 数	561	625	539	628	217	280	46	73	6	2	2,703	5,680	3,476,078	1,167	1,461,974	475
構 成 比	9.9	11.0	9.5	561.0	3.8	4.9	0.8	1.3	0.1	0.0	47.6	100.0				

※構成比は単位:% 千円未満は切り捨て

表7 相談全体における年度別契約・購入金額及び既支払金額の推移

年度	契約・購入金額(千円)		既支払金額(千円)	
	合計金額	平均金額	合計金額	平均金額
平成20年度	3,883,190	897	1,333,238	325
平成21年度	3,679,658	914	1,764,963	478
平成22年度	4,284,744	1,043	1,956,500	506
平成23年度	4,464,058	1,210	2,291,270	632
平成24年度	3,476,078	1,167	1,461,974	475

※千円未満は切り捨て

表8 苦情相談における契約・購入金額及び既支払金額別上位商品・役務等

(単位:千円)

契約・購入金額				既支払金額			
苦情相談全体		3,355,656	1,155	苦情相談全体		1,409,349	468
順位	商品・役務等	合計金額	平均金額	順位	商品・役務等	合計金額	平均金額
1	新築工事	904,199	41,099	1	新築工事	157,964	7,180
2	ファンド型投資商品	228,338	4,757	2	投資信託	121,000	17,285
3	公社債	186,062	7,752	3	公社債	117,162	4,506
4	新築分譲マンション	161,200	20,150	4	ファンド型投資商品	99,893	1,921
5	投資信託	131,000	21,833	5	出会い系サイト	58,624	398
6	普通・小型自動車	128,349	1,026	6	増改築工事	54,435	4,187
7	増改築工事	82,767	6,366	7	宝くじ	50,005	2,272
8	出会い系サイト	80,585	592	8	多宝塔	50,000	50,000
9	未公開株	70,021	4,118	9	新築分譲マンション	48,830	8,138
10	フリーローン・サラ金	64,153	855	10	教養・娯楽サービスその他	48,439	1,670
11	新築建売住宅	58,360	29,180	11	未公開株	47,660	2,166
12	株	56,800	11,360	12	株	46,700	9,340
13	教養・娯楽サービスその他	56,643	2,022	13	普通・小型自動車	46,507	505
14	中古住宅	53,800	13,450	14	他の磁気治療器具	31,450	31,450
15	宝くじ	50,056	2,502	15	フリーローン・サラ金	28,036	609
16	多宝塔	50,000	50,000	16	普通生命保険	22,412	2,801
17	ソーラーシステム	40,758	5,822	17	祈とうサービス	20,134	1,830
18	貴金属	38,000	6,333	18	外国為替証拠金取引	20,000	20,000
19	パチンコ関連内職	36,200	18,100	19	屋根工事	19,838	1,322
20	他の磁気治療器具	36,000	36,000	20	特定生命保険	18,000	4,500
合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	2,513,295 (74.9%)		合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	1,107,093 (78.6%)	

※構成比は単位:% 千円未満は切り捨て

・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24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その概要をまとめたものです。

・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支援グループ (電話) 011-221-0110