

平成23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

・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23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。

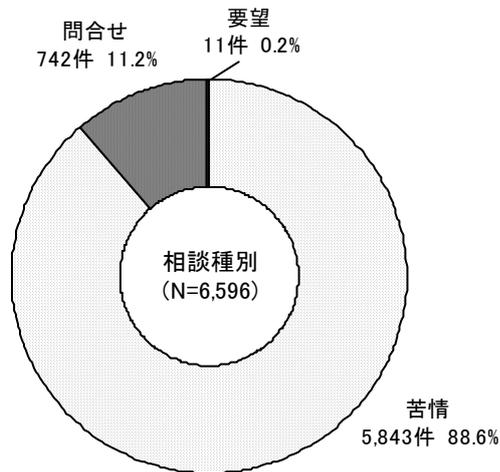
(本書に関する問い合わせ先)

北海道立消費生活センター相談支援グループ (電話) 011-221-0110

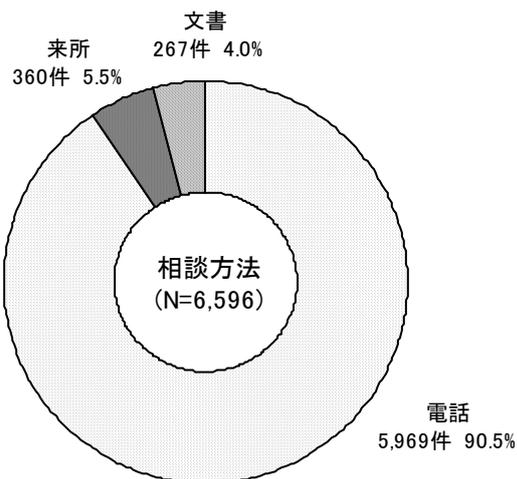
1. 消費生活相談の概要

【相談受付状況】

平成23年度に当センターに寄せられた相談件数は、6,596件で、前年度に比べ709件(9.7%)減少しています。うち「苦情」は5,843件で、前年度6,423件に比べ580件(9.0%)減少しました。「問合せ」等は753件で129件(14.6%)減少しました。

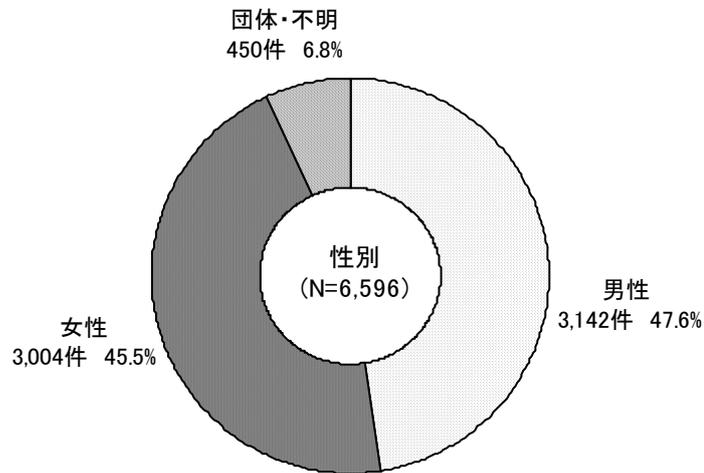


相談方法では「電話」によるものが5,969件(90.5%)で、前年度に比べて604件減少しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、267件(4.0%)と前年度に比べ120件減少しましたが、「来訪」は360件(5.5%)で、前年度比では15件増加しました。

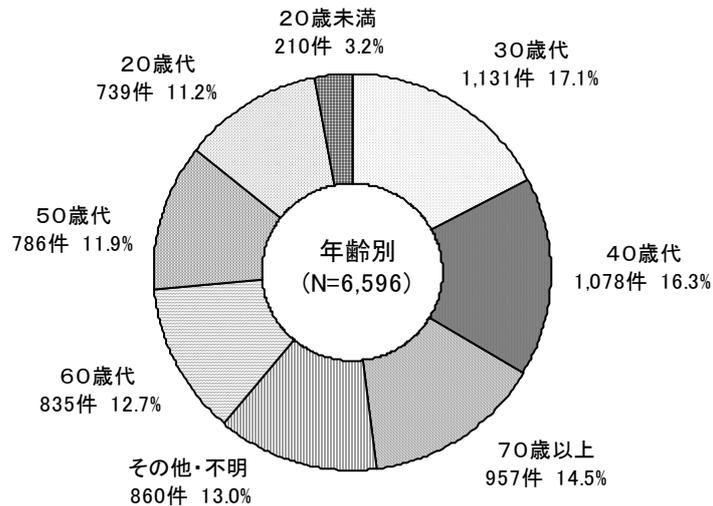


【契約当事者属性】

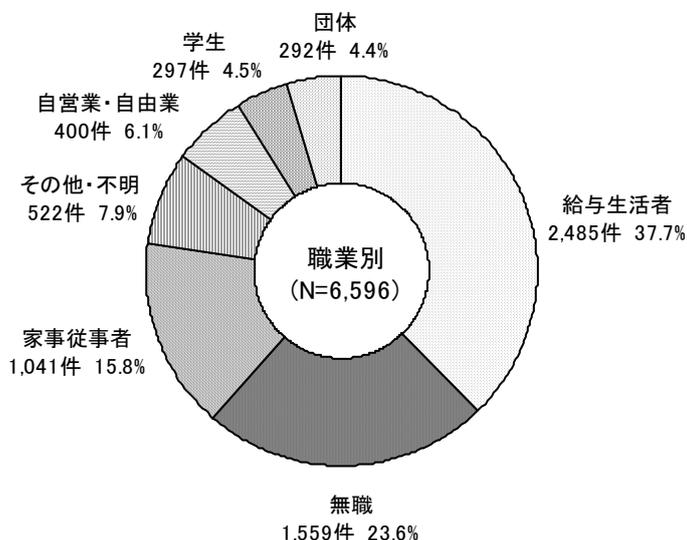
契約当事者の属性を性別でみると、「男性」3,142件(47.6%)、「女性」3,004件(45.5%)となり、男性の比率がやや高くなっています。



年齢別では「30歳代」が最も多く1,131件(17.1%)、次いで「40歳代」が1,078件(16.3%)、「70歳以上」が957件(14.5%)、「60歳代」が835件(12.7%)、「50歳代」が786件(11.9%)、「20歳代」が739件(11.2%)、「20歳未満」が210件(3.2%)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」が若干増加、それを除き「20歳代未満」「20歳代」「30歳代」「40歳代」「50歳代」「60歳代」は全て減少しました。

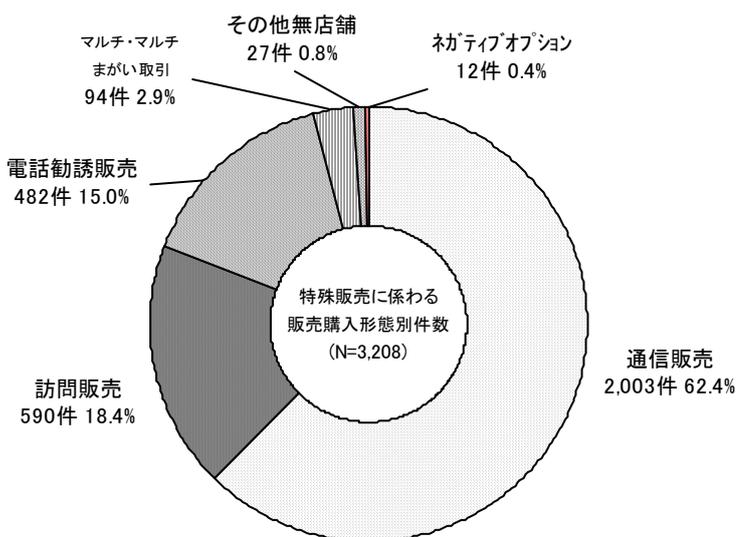


職業別では「給与生活者」が最も多く2,485件(37.7%)で前年度2,856件に比べて371件減少しています。次いで「無職」が1,559件(23.6%)ですが、前年度に比べて6件減少しています。なお、「給与生活者」と「無職」で全体の約6割(61.3%)を占めています。



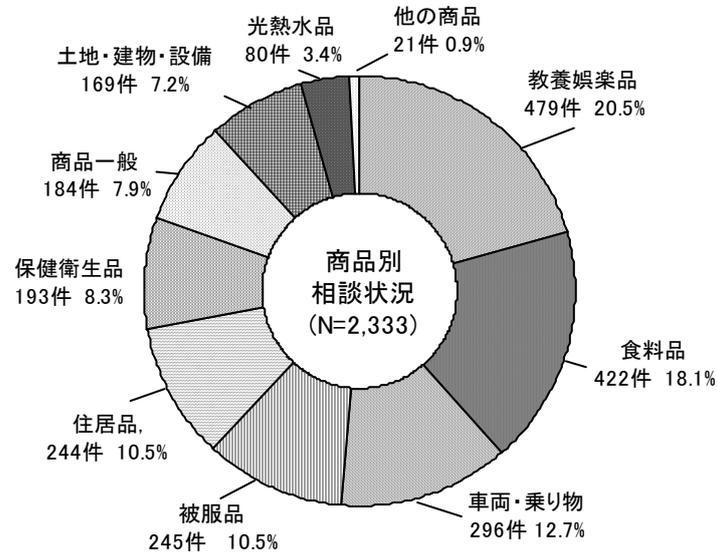
【特殊販売の相談状況】

販売購入形態のうち、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた特殊販売は3,208件で、前年度より75件減少しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」2,003件(62.4%)で、次いで「訪問販売」590件(18.4%)、「電話勧誘販売」482件(15.0%)、「マルチ・マルチまがい取引」94件(2.9%)、「その他無店舗」27件(0.8%)、「ネガティブ・オプション」12件(0.4%)の順で、前年度比では「通信販売」が増加、その他の「訪問販売」「マルチ・マルチまがい取引」「電話勧誘販売」「その他無店舗」は減少しました。



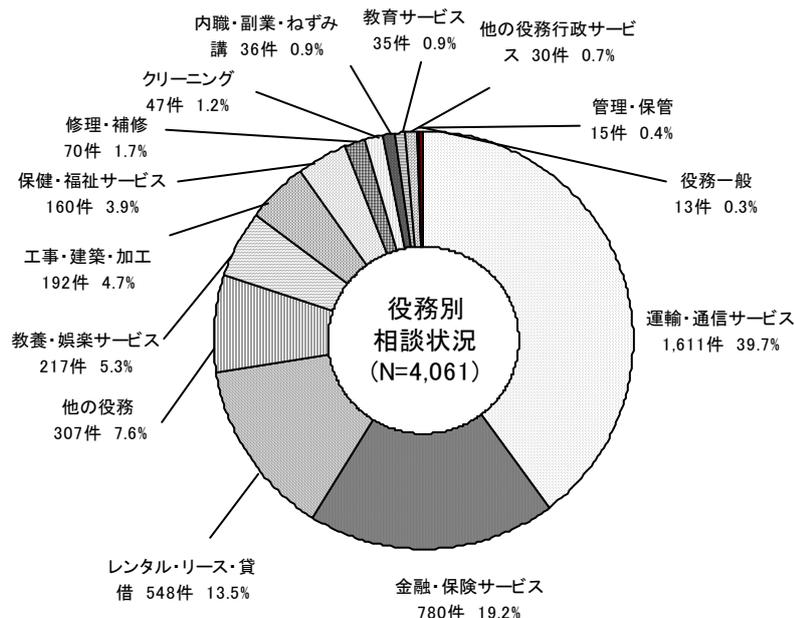
【商品部門】

「商品」に係わる相談は2,333件で前年度より223件減少し、相談全体の35.4%となっています。うち苦情は2,006件で前年度より178件減少しています。商品分類別では、「教養娯楽品」(テレビ、新聞、パソコンなど)が最も多く、次いで「食料品」(健康食品、魚介類、野菜・海草など)、「車両・乗り物」(普通・小型自動車など)、「被服品」(アクセサリ、婦人用洋服など)、「住居品」(ふとん類、浄水器など)の順となっています。



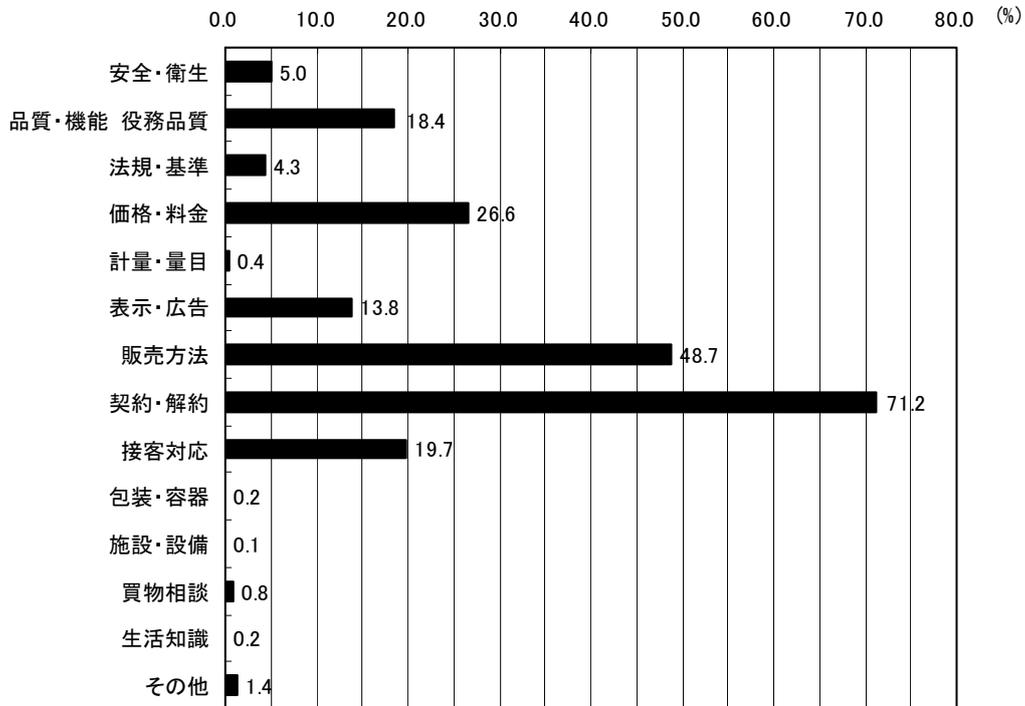
【役務部門】

「役務」に係わる相談は4,061件で、前年度より462件減少し、相談全体の61.6%となっています。うち苦情は3,751件で、前年度より374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や出会い系サイトなどの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・サラ金、預貯金・証券等、ファンド型投資商品など)、「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパート、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、結婚相手紹介サービスなど)の順となっています。



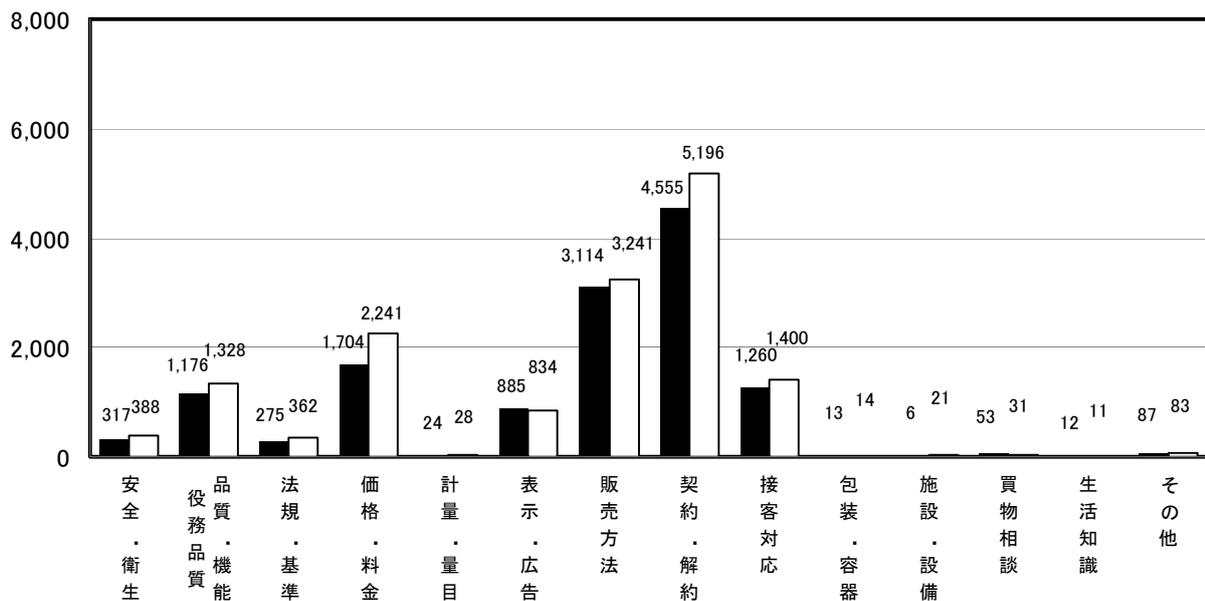
【内容別分類相談状況】

内容別分類相談件数(複数カウント)は、「契約・解約」に係わるものが最も多く4,555件(71.2%)、次いで「販売方法」に係わるものが3,114件(48.7%)、「価格・料金」に係わるものが1,704件(26.6%)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 □22年度



※ 内容分類別相談件数は、複数カウントしています。

【平成23年度の特徴】

平成23年度の主な特徴としては次のとおりです。

- (1)平成23年度の消費生活相談の受付件数6,596件は、前年度より709件減少しました。その内容をみると、苦情件数が5,843件と相談受付件数全体の88.6%と約9割となっています。
- (2)商品部門では、化粧品などの「保健衛生品」が前年度と比べて約2割近く増加しています。前年度と比べて件数は減少していますが、依然として携帯電話や新聞、テレビなどの「教養娯楽品」、健康食品や魚介類などの「食料品」が依然として相談受付の上位を占めています。また、「車両・乗り物」も上位となり、婦人洋服やアクセサリーなどの「被服品」や、ふとんや浄水器などの「住居品」も上位になっています。
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39.7%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)相談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、40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歳代から70歳以上の年代で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、「教育サービス」の相談も上位を占め、20歳代や30歳代、50歳代では、集合住宅の賃貸など「レンタル・リース・貸借」や「車両・乗り物」も上位になってきています。50歳代から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。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、前年度に比べて増加しています。相談受付件数のうち「契約・購入金額」のわかる3,688件(相談全体の55.9%)の総額は約44億6千円で、前年度に比べて約2億円増加しました。「既支払金額」の総額は約22億9千万円で、前年度に比べて約3億円増加しています。
苦情相談のうち、「既支払金額」の合計額をみると、前年度と同様「ファンド型投資商品」が最も多く、前年度よりも約4億7千万円増加しました。次いで、「公社債」、「投資信託」、「特定生命保険」「未公開株」など「金融・保険サービス」に係る役務が増額し、上位になっており、「特定生命保険」や「普通生命保険」等をなじみのある銀行を介して契約しトラブルとなる相談が寄せられています。
また、出会い系サイトでの既支払金額が依然として上位になっています。

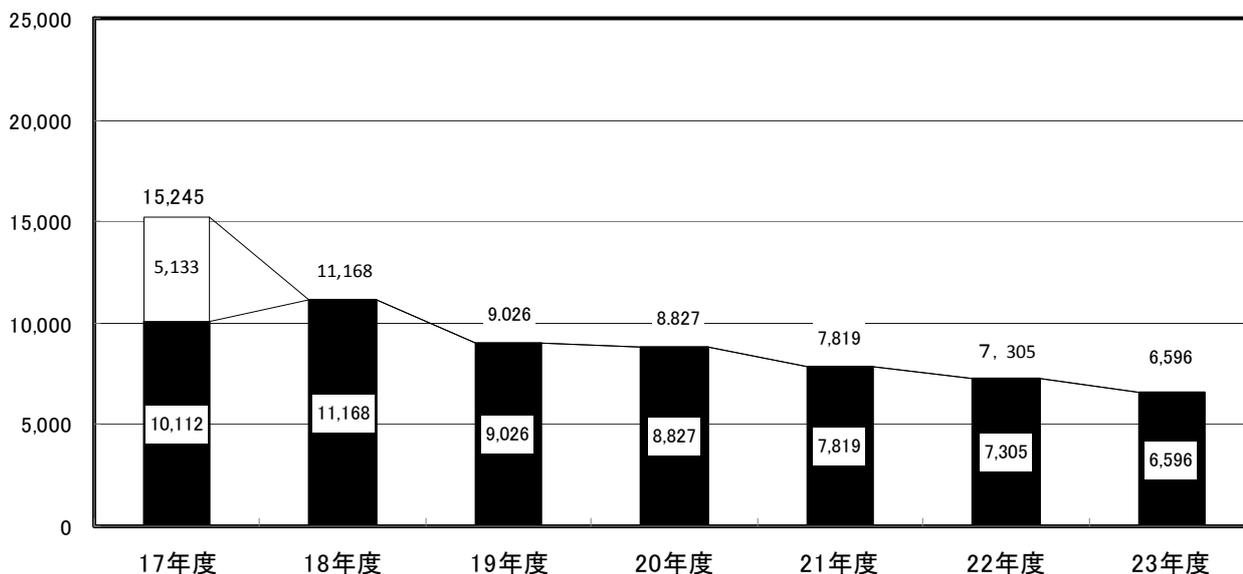
2. 資料編

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

■相談部 □地域相談所

件数

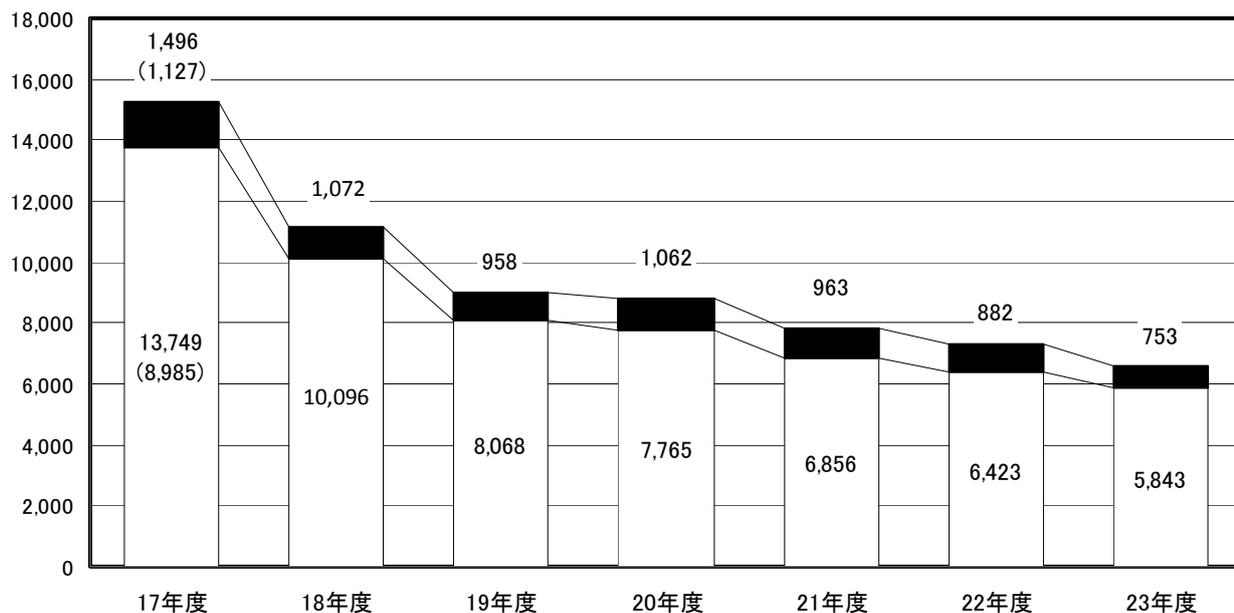


※□地域相談所は平成17年度で廃止。

・苦情、問合せ、要望受付件数の推移

■問合せ・要望 □苦情

件数



※平成17年度の()内は地域相談所を除いたもの。

表1 受付状況

項目		23年度	22年度	前年度比	
相談件数		6,596	7,305	90.3%	
苦問要	苦情	5,843	6,423	91.0%	
	問合せ	742	876	84.7%	
	要望	11	6	183.3%	
相談方法	来訪	360	345	104.3%	
	電話	5,969	6,573	90.8%	
	文書	267	387	69.0%	
契約当事者属性	性別等	男性	3,142	3,541	88.7%
		女性	3,004	3,211	93.6%
		団体・不明	450	553	81.4%
	年齢別	20歳未満	210	246	85.4%
		20歳代	739	864	85.5%
		30歳代	1,131	1,306	86.6%
		40歳代	1,078	1,142	94.4%
		50歳代	786	847	92.8%
		60歳代	835	860	97.1%
		70歳以上	957	937	102.1%
		その他・不明	860	1,103	78.0%
	職業別	給与生活者	2,485	2,856	87.0%
		自営・自由業	400	481	83.2%
		家事従事者	1,041	1,135	91.7%
		学生	297	334	88.9%
		無職	1,559	1,565	99.6%
		団体	292	387	75.5%
		その他・不明	522	547	95.4%
販売購入形態	店舗購入	1,830	2,228	82.1%	
	訪問販売	590	654	90.2%	
	通信販売	2,003	1,944	103.0%	
	マルチ・マルチまがい取引	94	99	94.9%	
	電話勧誘販売	482	531	90.8%	
	ネガティブ・オプション	12	23	52.2%	
	その他無店舗	27	32	84.4%	
	不明・無関係	1,558	1,794	86.8%	

項目		23年度	22年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	317	388	81.7%
	品質・機能 役務品質	1,176	1,328	88.6%
	法規・基準	275	362	76.0%
	価格・料金	1,704	2,241	76.0%
	計量・量目	24	28	85.7%
	表示・広告	885	834	106.1%
	販売方法	3,114	3,241	96.1%
	契約・解約	4,555	5,196	87.7%
	接客対応	1,260	1,400	90.0%
	包装・容器	13	14	92.9%
	施設・設備	6	21	28.6%
	買物相談	53	31	171.0%
	生活知識	12	11	109.1%
	その他	87	83	104.8%
商品大分類	商品一般	184	194	94.8%
	食料品	422	435	97.0%
	住居品	244	319	76.5%
	光熱水品	80	82	97.6%
	被服品	245	282	86.9%
	保健衛生品	193	167	115.6%
	教養娯楽品	479	585	81.9%
	車両・乗り物	296	304	97.4%
	土地・建物・設備	169	178	94.9%
	他の商品	21	10	210.0%
	商品計	2,333	2,556	84.2%
	クリーニング	47	52	90.4%
	レンタル・リース・貸借	548	639	85.8%
	工事・建築・加工	192	215	89.3%
	修理・補修	70	72	97.2%
	管理・保管	15	10	150.0%
	役務一般	13	12	108.3%
	金融・保険サービス	780	934	83.5%
	運輸・通信サービス	1,611	1,711	94.2%
	教育サービス	35	39	89.7%
	教養・娯楽サービス	217	255	85.1%
	保健・福祉サービス	160	206	77.7%
	他の役務	307	287	107.0%
	内職・副業・ねずみ講	36	57	63.2%
	他の行政サービス	30	34	88.2%
	役務計	4,061	4,523	89.8%
	他の相談	202	226	89.4%
総計	6,596	7,305	90.3%	

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	184	142	2	3	20	23	0
食料品	422	329	104	180	23	44	5
住居品	244	202	48	105	8	49	1
光熱水品	80	73	3	9	7	46	9
被服品	245	220	10	62	7	46	0
保健衛生品	193	168	49	77	10	31	2
教養娯楽品	479	434	14	158	26	59	2
車両・乗り物	296	274	11	112	7	69	0
土地・建物・設備	169	148	6	47	14	48	2
他の商品	21	16	1	6	3	6	0
小計（商品部門）	2,333	2,006	248	759	125	421	21
クリーニング	47	42	0	45	1	3	0
レンタル・リース・貸借	548	502	24	104	31	285	1
工事・建築・加工	192	170	5	76	6	64	0
修理・補修	70	66	3	29	4	33	0
管理・保管	15	14	1	3	1	5	0
役務一般	13	13	0	0	0	5	0
金融・保険サービス	780	694	0	9	41	195	0
運輸・通信サービス	1,611	1,584	8	83	17	506	2
教育サービス	35	31	1	4	4	11	0
教養・娯楽サービス	217	198	2	10	14	51	0
保健・福祉サービス	160	130	19	33	12	45	0
他の役務	307	257	5	19	14	67	0
内職・副業・ねずみ講	36	31	0	1	1	11	0
他の行政サービス	30	19	1	1	4	2	0
小計（役務部門）	4,061	3,751	69	417	150	1,283	3
計（商品＋役務）	6,394	5,757	317	1,176	275	1,704	24
他の相談	202	86	-	-	-	-	-
総件数	6,596	5,843	317	1,176	275	1,704	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
20	65	94	35	0	0	0	1	4
75	157	169	62	9	0	5	3	5
37	87	124	46	1	0	9	1	1
1	9	32	25	0	0	2	0	0
38	126	177	50	1	0	0	1	1
18	86	106	37	1	0	1	0	5
58	215	332	145	1	0	5	0	5
39	96	238	96	0	0	0	0	2
8	81	94	32	0	0	3	0	1
0	8	13	2	0	2	0	0	0
294	930	1,379	530	13	2	25	6	24
0	5	18	23	0	0	0	0	0
1	74	435	142	0	3	1	1	6
17	68	131	60	0	0	3	0	2
3	24	46	27	0	0	0	0	1
1	1	11	5	0	0	0	0	0
0	13	12	1	0	0	0	0	0
80	410	605	117	0	0	2	2	16
352	1,271	1,396	169	0	0	1	0	5
9	10	26	11	0	0	0	0	0
62	105	150	56	0	0	0	0	1
17	33	92	41	0	0	4	2	9
39	138	212	67	0	1	17	1	14
10	27	29	2	0	0	0	0	1
0	5	13	9	0	0	0	0	8
591	2,184	3,176	730	0	4	28	6	63
885	3,114	4,555	1,260	13	6	53	12	87
-	-	-	-	-	-	-	-	-
885	3,114	4,555	1,260	13	6	53	12	87

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 23年度			平成 22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	273	252	21	280	256	24
商品一般	184	142	42	194	148	46
健康食品 他の健康食品	114	108	6	100	93	7
音響・映像製品 テレビジョン	111	104	7	131	114	17
書籍・印刷物 新聞	96	87	9	99	96	3
化粧品 化粧石けん	79	71	8	46	42	4
アクセサリ ネックレス	70	64	6	42	38	4
パソコン・パソコン関連用品 パソコンソフト	68	64	4	83	78	5
家具・寝具 ふとん	66	59	7	87	79	8
電話機・電話機用品 携帯電話	65	60	5	54	52	2

役務名	平成 23年度			平成 22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	1,296	1,283	13	1,325	1,303	22
レンタル・リース・貸借 集合住宅	548	502	46	639	576	63
融資サービス フリーローン・サラ金	242	197	45	440	352	88
役務その他 役務その他サービス	230	185	45	217	179	38
工事・建築・加工 戸建住宅	192	170	22	215	196	19
預貯金・証券等 公社債	183	170	13	154	147	7
ファンド型投資商品	144	141	3	90	85	5
移动通信サービス 携帯電話サービス	118	115	3	146	143	3
インターネット通信サービス 光ファイバー	102	97	5	125	122	3
他の教養・娯楽 宝くじ	88	83	5	95	91	4

※ 商品名及び役務名欄の下端は、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	23 年 度 計	22 年 度 計
商 品	教養娯楽品	11	36	89	104	58	62	60	59	479	585
	(音響・映像製品)	0	3	25	24	16	19	19	5	111	131
	(書籍・印刷物)	3	6	13	14	12	11	19	18	96	99
	食料品	2	11	35	35	46	72	93	128	422	435
	(健康食品)	1	5	14	9	9	26	43	7	114	100
	(魚介類)	0	1	4	5	6	7	11	24	58	80
	車両・乗り物	4	64	68	66	32	28	13	21	296	304
	(自動車)	3	59	64	59	29	26	12	21	273	280
	(自動車用品)	0	4	1	5	2	0	0	0	12	11
	被服品	6	24	49	39	33	31	41	22	245	282
	(アクセサリー)	0	1	15	7	8	13	21	5	70	42
	(婦人洋服)	3	5	4	7	8	5	5	1	38	65
	住居品	0	12	29	31	23	34	67	48	244	319
	(家具・寝具)	0	2	12	9	5	9	23	6	66	87
(食器・台所用品)	0	5	6	2	4	7	9	16	49	68	
役 務	運輸・通信サービス	154	280	372	342	178	141	54	90	1,611	1,711
	(放送・コンテンツ等)	148	239	309	280	145	101	28	46	1,296	1,325
	(移動通信サービス)	1	18	28	23	9	19	5	15	118	146
	金融・保険サービス	3	50	71	95	107	155	229	70	780	934
	(融資サービス)	1	40	40	41	32	34	19	35	242	440
	(預貯金・証券等)	1	1	2	7	17	45	97	13	183	154
	レンタル・リース・貸借	3	103	136	87	52	29	36	102	548	639
	(集合住宅)	2	95	118	75	40	23	27	43	423	457
	他の役務	2	22	44	43	34	44	57	61	307	287
	(役務その他)	2	15	32	28	27	31	40	55	230	217
	(冠婚葬祭)	0	2	4	6	3	10	10	5	40	34
	教養・娯楽サービス	9	26	40	44	25	30	24	19	217	255
	(他の教養・娯楽)	4	13	8	15	9	13	21	5	88	106
(教室・講座)	2	7	12	17	3	4	1	7	53	95	

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	6,596	210	739	1,131	1,078	786	835	957	860	3,142	3,004	450	2,485	400	1,041	297	1,559
商品一般	184	3	13	20	24	20	24	35	45	66	95	23	49	9	34	1	52
食料品	422	2	11	35	35	46	72	93	128	118	220	84	76	21	95	5	110
住居品	244	0	12	29	31	23	34	67	48	76	145	23	63	9	62	1	69
光熱水品	80	0	9	15	8	14	13	12	9	43	29	8	33	5	6	1	23
被服品	245	6	24	49	39	33	31	41	22	52	181	12	80	14	74	6	48
保健衛生品	193	2	13	26	19	28	28	51	26	56	127	10	54	9	50	2	51
教養娯楽品	479	11	36	89	104	58	62	60	59	281	164	34	178	39	70	16	117
車両・乗り物	294	4	64	68	66	32	28	13	21	229	62	5	184	30	20	3	37
土地・建物・設備	169	0	4	20	35	22	25	30	33	103	53	13	74	11	20	0	38
他の商品	21	0	0	2	2	0	2	2	13	3	5	13	4	0	1	0	2
商 品 計	2,333	28	186	353	363	276	319	404	404	1,027	1,081	225	795	147	432	35	547
クリーニング	47	0	1	8	9	7	11	2	9	16	27	4	17	4	11	0	6
レンタル・リース・貸借	548	3	103	136	87	52	29	36	102	247	234	67	264	28	38	19	106
工事・建築・加工	192	0	2	20	10	37	39	52	32	122	51	19	54	11	28	0	68
修理・補修	70	1	5	11	10	10	10	19	4	35	32	3	28	5	10	3	19
管理・保管	15	0	1	2	1	4	0	1	6	8	3	4	8	1	0	0	0
役務一般	13	0	3	5	3	0	0	1	1	7	6	0	9	0	2	0	2
金融・保険サービス	780	3	50	71	95	107	155	229	70	347	405	28	231	68	143	8	252
運輸・通信サービス	1,611	154	280	372	342	178	141	54	90	953	619	39	764	84	179	202	293
教育サービス	35	4	1	11	11	4	0	1	3	12	21	2	13	1	11	5	2
教養・娯楽サービス	217	9	26	40	44	25	30	24	19	91	119	7	85	10	48	10	48
保健・福祉サービス	160	2	32	28	20	17	18	27	16	52	103	5	59	7	40	4	37
他の役務	307	2	22	44	43	34	44	57	61	114	165	28	84	17	52	5	97
内職・副業・ねずみ講	36	1	6	8	11	3	3	2	2	15	18	3	19	3	4	2	5
他の行政サービス	30	0	1	6	4	4	3	3	9	15	12	3	5	3	4	0	10
役 務 計	4,061	179	533	762	690	482	483	508	424	2,034	1,815	212	1,640	242	570	258	945
他の相談	202	3	20	16	25	28	33	45	32	81	108	13	50	11	39	4	67

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 (円)	平 均 金 額 (円)	総 合 計 金 額 (円)	平 均 金 額 (円)
件 数	615	659	810	768	269	353	98	108	8	0	2,908	6,596	4,464,058,455	1,210,428	2,291,270,252	632,773
構 成 比	9.3	10.0	12.3	615.0	4.1	5.4	1.5	1.6	0.1	0.0	44.1	100.0				

※構成比は単位:%

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(円)		既支払金額(円)	
	合計金額	平均金額	合計金額	平均金額
平成19年度	3,785,620,060	837,526	1,350,130,984	334,522
平成20年度	3,883,190,534	897,018	1,333,238,244	325,895
平成21年度	3,679,658,887	914,428	1,764,963,907	478,310
平成22年度	4,284,744,458	1,043,533	1,956,500,227	506,734
平成23年度	4,464,058,455	1,210,428	2,291,270,252	632,773

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:円)

契約・購入金額				既支払金額			
苦情相談全体		合計金額	平均金額	苦情相談全体		合計金額	平均金額
順位	商品・役務等			順位	商品・役務等		
1	ファンド型投資商品	976,092,000	9,122,355	1	ファンド型投資商品	756,022,000	6,811,009
2	公社債	583,482,008	10,050,035	2	公社債	248,082,008	4,001,323
3	新築工事	242,200,000	20,183,333	3	投資信託	125,750,000	5,239,583
4	普通・小型自動車	180,683,206	1,188,705	4	特定生命保険	101,700,000	12,712,500
5	新築分譲マンション	178,600,000	25,514,286	5	未公開株	87,200,000	3,963,636
6	フリーローン・サラ金	130,517,458	1,175,833	6	金融関連サービスその他	68,812,300	1,966,066
7	投資信託	125,750,000	5,239,583	7	普通・小型自動車	68,245,639	614,826
8	増改築工事	122,396,904	8,742,636	8	増改築工事	66,610,000	4,440,667
9	中古住宅	115,581,200	11,558,120	9	新築分譲マンション	60,030,000	6,670,000
10	金融関連サービスその他	105,248,200	3,289,006	10	出会い系サイト	55,562,680	279,209
11	未公開株	104,528,000	4,544,696	11	新築工事	54,212,500	4,928,409
12	特定生命保険	102,900,000	11,433,333	12	普通生命保険	36,879,933	3,073,328
13	出会い系サイト	86,121,964	463,021	13	フリーローン・サラ金	33,875,336	483,933
14	普通生命保険	62,973,431	4,198,229	14	中古住宅	31,680,000	4,525,714
15	アダルト情報サイト	52,092,165	87,845	15	普通預貯金	26,918,000	4,486,333
16	建物その他	50,000,000	50,000,000	16	他のデリバティブ取引	25,000,000	8,333,333
17	中古分譲マンション	48,800,000	16,266,667	17	金融・保険一般	20,780,000	20,780,000
18	役務その他サービス	43,182,150	1,727,286	18	商品デリバティブ取引	15,000,000	7,500,000
19	壁工事	42,543,133	2,836,209	19	内装工事	14,443,000	1,604,778
20	農機具	42,362,880	14,120,960	20	壁工事	14,402,890	1,028,778
合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	3,396,054,699 (80.8%)		合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	1,911,206,286 (86.7%)	