

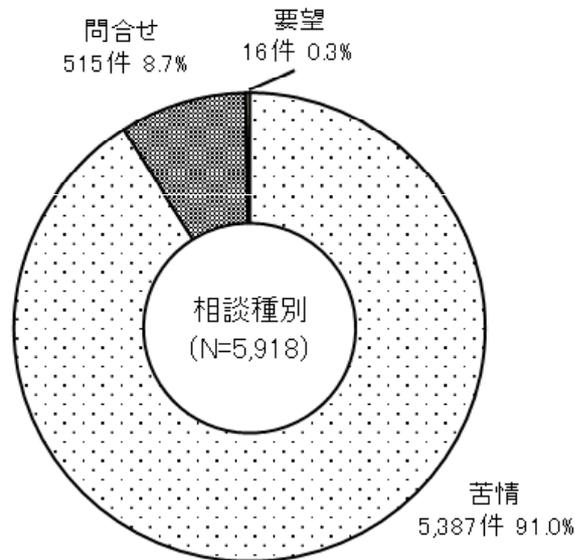
平成25年度

# 消費生活相談報告書(概要)

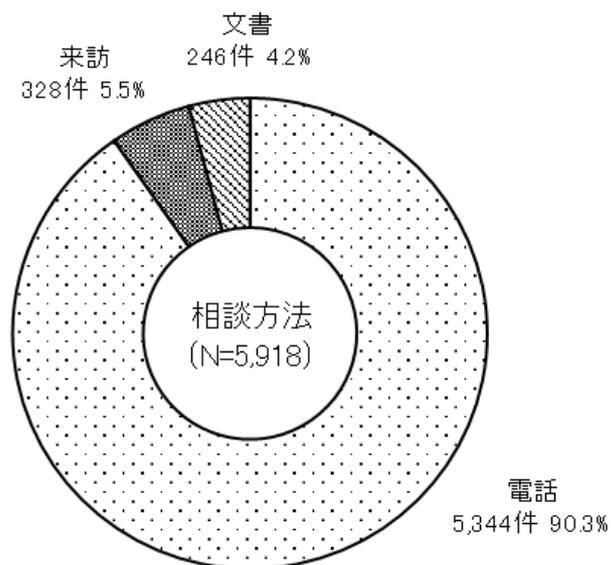
北海道立消費生活センター

# 1. 消費生活相談の概要

平成25年度に当センターに寄せられた相談件数は、5,918件で、9年ぶりに前年度を上回って238件(4.2%)増加しました。うち「苦情」は5,387件で、前年度に比べ228件(4.4%)増加しました。「問合せ」「要望」は531件で10件(1.9%)増加しました。

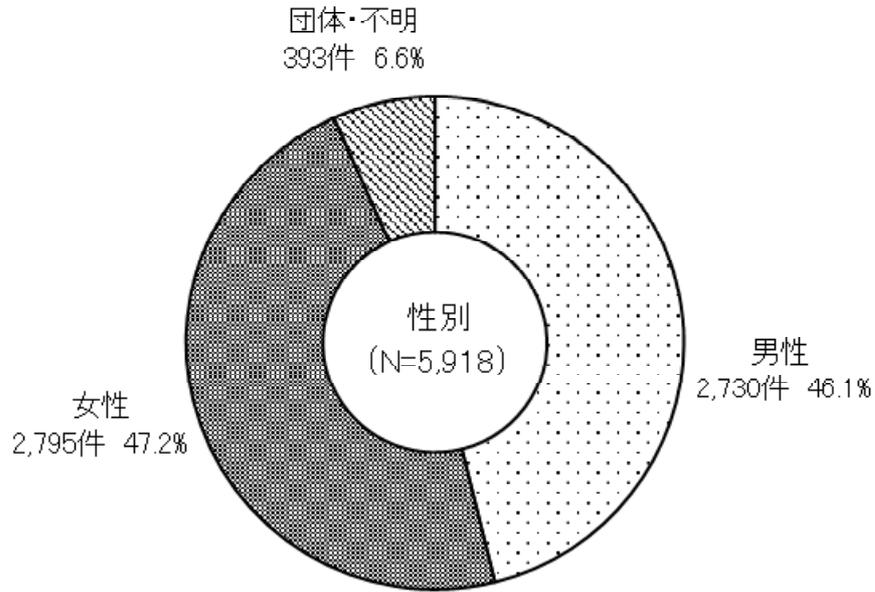


相談方法では「電話」によるものが5,344件(相談全体の90.3%)で、前年度5,126件に比べて218件(4.3%)増加しています。「来訪」は328件(5.5%)で、前年度に比べ13件(3.8%)減少し、「文書」による相談(メール相談を含む)は、246件(4.2%)と前年度に比べ33件(15.5%)増加しました。



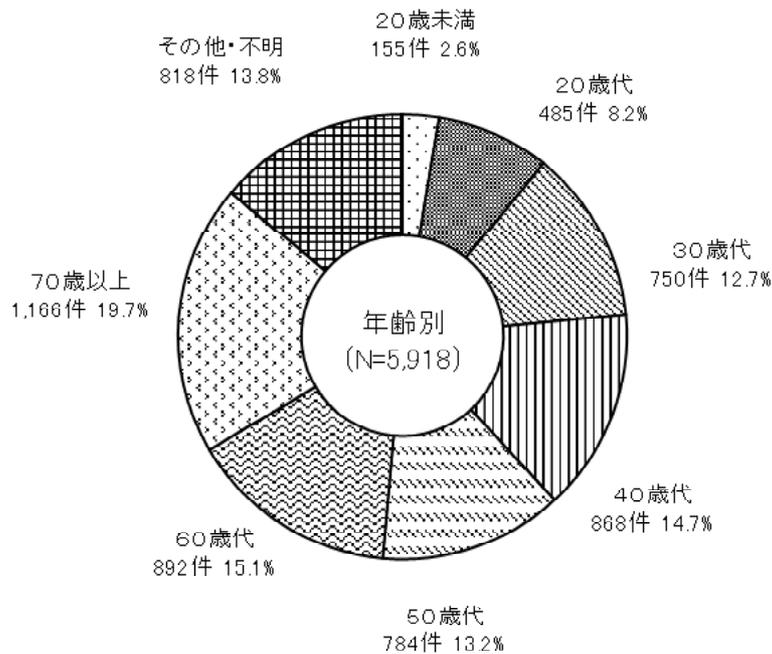
【契約当事者属性】

契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」2,730件(46.1%)、「女性」2,795件(47.2%)となり、女性の比率がやや高くなっています。

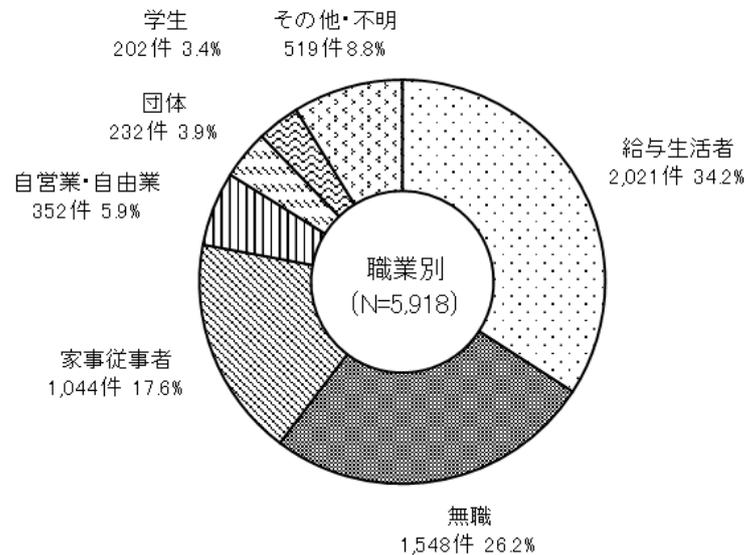


年齢別では「70歳以上」が最も多く1,166件(19.7%)、次いで「60歳代」892件(15.1%)、「40歳代」868件(14.7%)、「50歳代」784件(13.2%)、「30歳代」750件(12.7%)、「20歳代」485件(8.2%)、「20歳未満」155件(2.6%)の順となっています。

また、構成割合では、前年度に比べ、「70歳以上」が23.3ポイント、「60歳代」22.0ポイント、「20歳未満」9.9ポイント「50歳代」8.9ポイント増加し、それ以外の年代では、1.9～14.7ポイントの減少となりました。

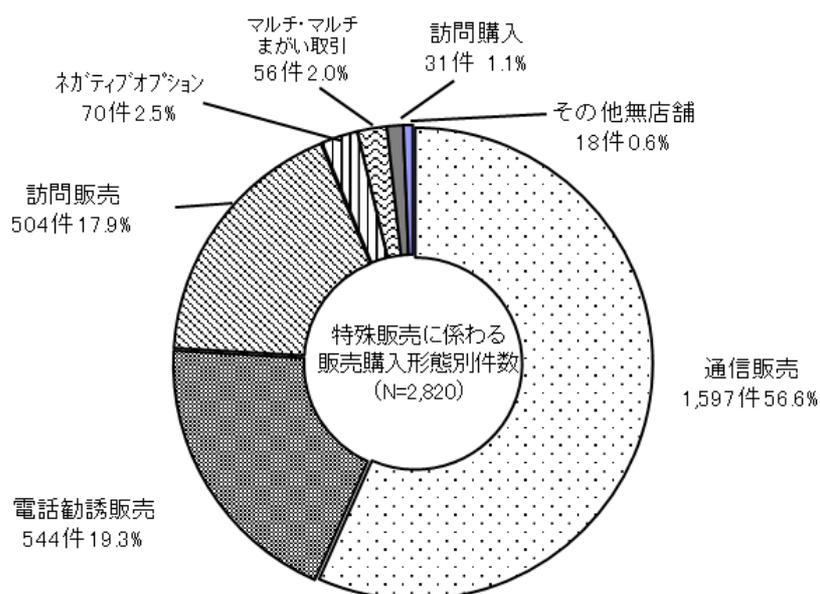


職業別では、「給与生活者」が最も多く2,021件(34.2%)ですが、前年度2,079件に比べて58件減少しています。次いで「無職」が1,548件(26.2%)で、前年度に比べて110件増加しています。なお、「給与生活者」と「無職」で3,569件と全体の約6割(60.3%)を占めています。



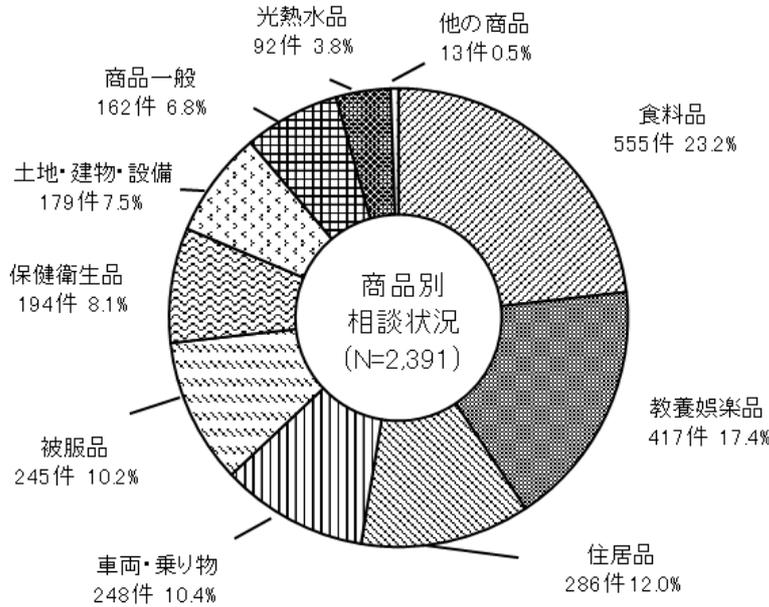
#### 【特殊販売の相談状況】

販売購入形態のうち、「店舗購入」と「不明・無関係」を除き本年度から「訪問購入」を含め、通信販売や訪問販売などの特殊販売は2,820件で、前年度2,724件より96件増加しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」1,597件(56.6%)、次いで「電話勧誘販売」544件(19.3%)、「訪問販売」504件(17.9%)、「ネガティブ・オプション」70件(2.5%)、「マルチ・マルチまがい取引」56件(2.0%)、「訪問購入」31件(1.1%)、「その他無店舗」18件(0.6%)の順で、前年度比では「通信販売」「訪問販売」「ネガティブ・オプション」が増加、その他は減少しました。



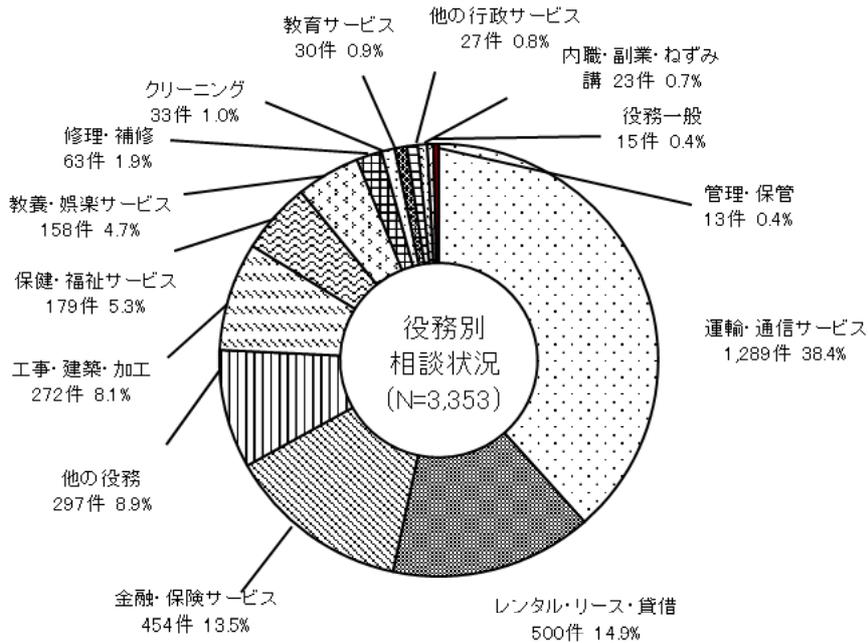
【商品部門】

「商品」に係わる相談は2,391件で前年度2,085件より306件増加、相談受付件数全体の40.4%となっています。うち苦情は2,189件で前年度1,880件より309件増加しています。商品分類別では、「食料品」(健康食品、カニ、米、冷凍調理食品など)が最も多く、次いで「教養娯楽品」(パソコン、テレビ、新聞、携帯電話、ペットなど)、「住居品」(ふとん類、浄水器など)、「車両・乗り物」(普通・小型自動車など)、「被服品」(アクセサリ、かばん、婦人洋服など)の順となっています。



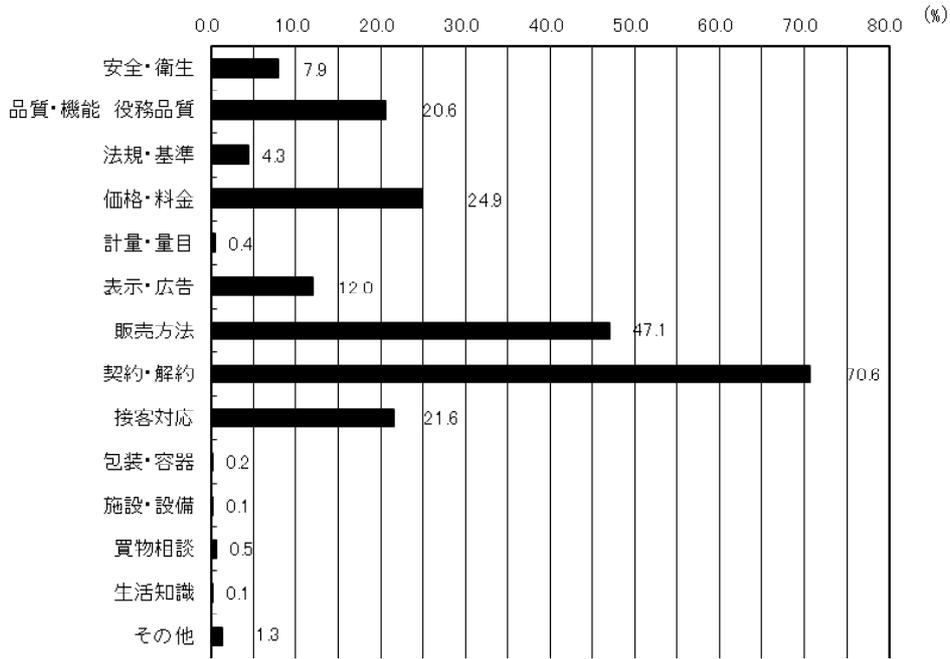
【役務部門】

「役務」に係わる相談は3,353件で、前年度3,381件より28件減少し、相談受付件数全体の56.7%となっています。うち苦情は3,119件で、前年度3,184件より65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「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)、「金融・保険サービス」(フリーローンなどの融資サービス、預貯金・証券、ファンド型投資商品など)、「他の役務」(役務その他サービス、折とうサービスなど)、「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。

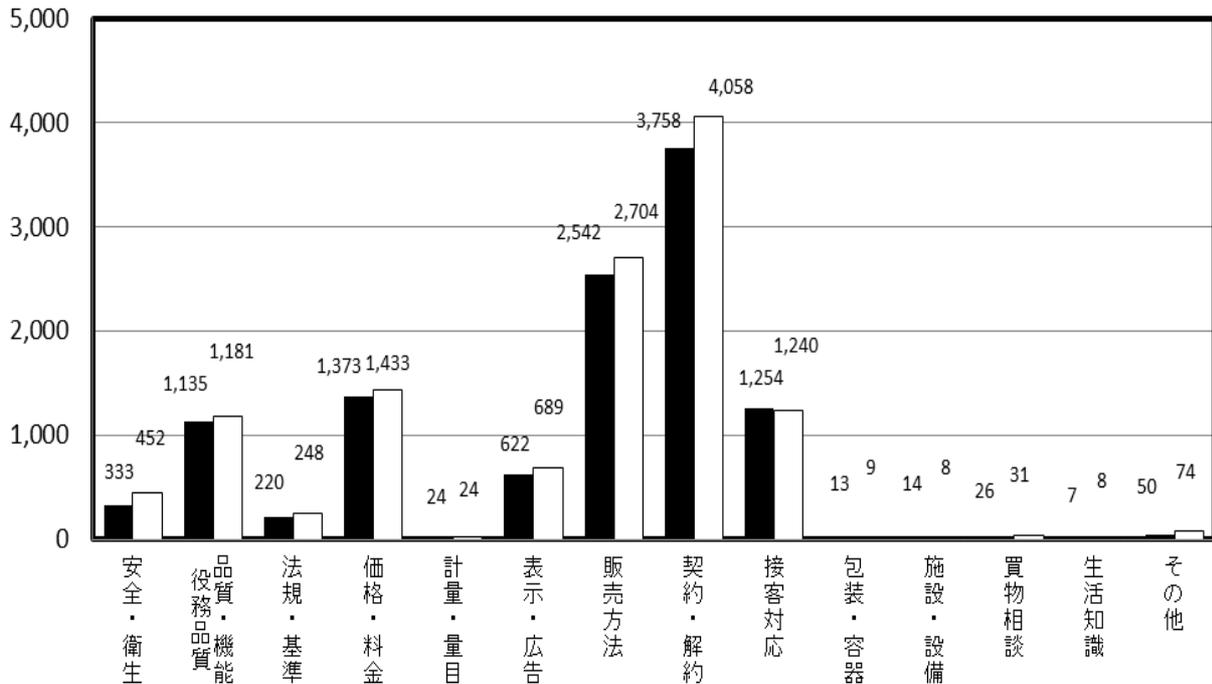


【内容別分類相談状況】

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4,058件(商品・役務の70.6%)でした。次いで「販売方法」2,704件(同47.1%)、「価格・料金」1,433件(同24.9%)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:%)。



※ 内容別分類相談件数は、複数カウントしています。

## 【平成25年度の特徴】

平成25年度の主な特徴は次のとおりです。

(1) 平成25年度の消費生活相談の受付件数5,918件で、9年ぶりに前年度を上回って238件増加しました。その内容を見ると、苦情件数が5,387件と相談受付件数全体の91.0%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」が前年度比45.9%増加、アクセサリやかばんなどの「被服品」は29.6%、「土地・建物・設備」は28.8%、ふとんや浄水器などの「住居品」は27.7%、架空請求などの商品が特定できない「商品一般」は23.7%、健康食品や魚介類・穀類・調理食品などの「食料品」が21.4%、「車両・乗り物」は1.6%といずれも前年度比で増加しました。また、携帯電話や新聞、テレビなどの「教養娯楽品」は前年度比では減少していますが、依然として相談受付の上位件数を占めています。

一方、役務部門では、総件数は前年度より減少していますが、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」の相談は依然として多く、役務部門の38.4%を占めています。さらに、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」や融資サービスや預貯金・証券等、ファンド型投資商品などの「金融・保険サービス」の相談件数も上位となっています。

(3) 契約当事者を年齢別に見ると、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歳未満をはじめとする幅広い年代からの相談が多く寄せられており、なかでも20歳未満においては、寄せられた相談件数155件のうち97件で62.6%を占めています。また、「運輸通信サービス」は、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。20歳代から40歳代では賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」も上位になっています。

60歳代から70歳以上の相談は、2,058件(相談全体の34.8%)で、前年度より381件増加しました。「特殊販売」(通信販売、電話勧誘販売、訪問販売、ネガティブ・オプション、マルチ・マルチまがい取引、訪問購入、その他無店舗)による販売形態では、通信販売とその他無店舗を除き、70歳以上の相談が最も多く寄せられており、通信販売とその他無店舗を除いた特殊販売全体では60歳代から70歳以上の相談が724件で60.1%を占めています。商品・役務では、販売形態に付随して、「訪問販売」による、ふとん等の「住居品」、ソーラーシステムなどの「空調・冷暖房・給湯設備」、新聞などの「教養娯楽品」、住宅リフォームなどの「工事・建築・加工」などの相談や、「電話勧誘販売」による、預貯金・証券等やファンド型投資商品などの「金融・保険サービス」の相談も多く寄せられています。

特に70歳以上では、「電話勧誘販売」や「ネガティブ・オプション」による健康食品などの「食料品」が最も多く寄せられました。

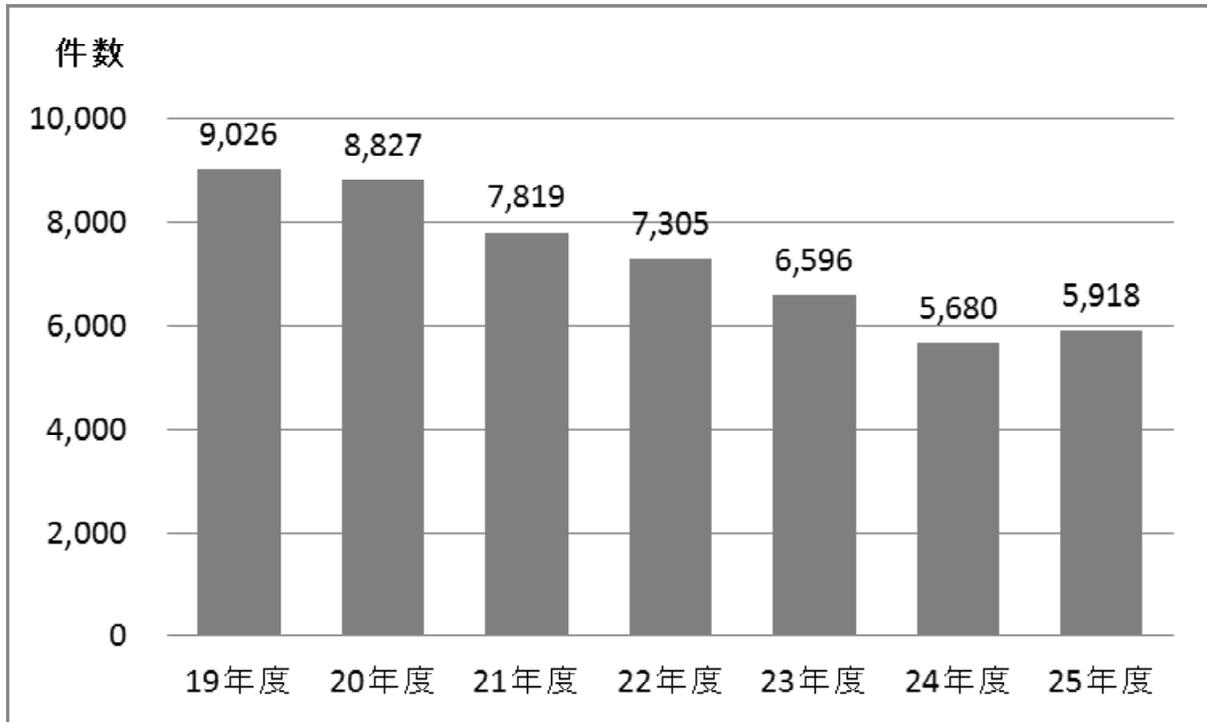
(4) 相談全体における「契約・購入金額」は前年度に比べて減少し、「既支払金額」は、増加しています。相談受付件数のうち「契約・購入金額」のわかる3,192件(相談全体の53.9%)の総額は約31億3千万円で、前年度に比べて約3億5千万円減少しました。「既支払金額」の総額は約15億4千万円で、前年度に比べて約8千万円増加しています。

苦情相談のうち、「既支払金額」の合計額を見ると、最も多かったのは「ファンド型投資商品」が約3億9千万円と前年度に比べ約2億9千万円増加し、詐欺的な劇場型勧誘の相談の被害が多く寄せられました。次いで、「新築工事」、賃貸用に購入契約した「新築・分譲マンション」、「住宅ローン」などの相談が上位になっています。前年度上位に入っていなかった「ソーラーシステム」では、平均して1件当たりの既支払金額が高額なものとなっています。

## 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

□ 苦情 ■ 問合せ・要望

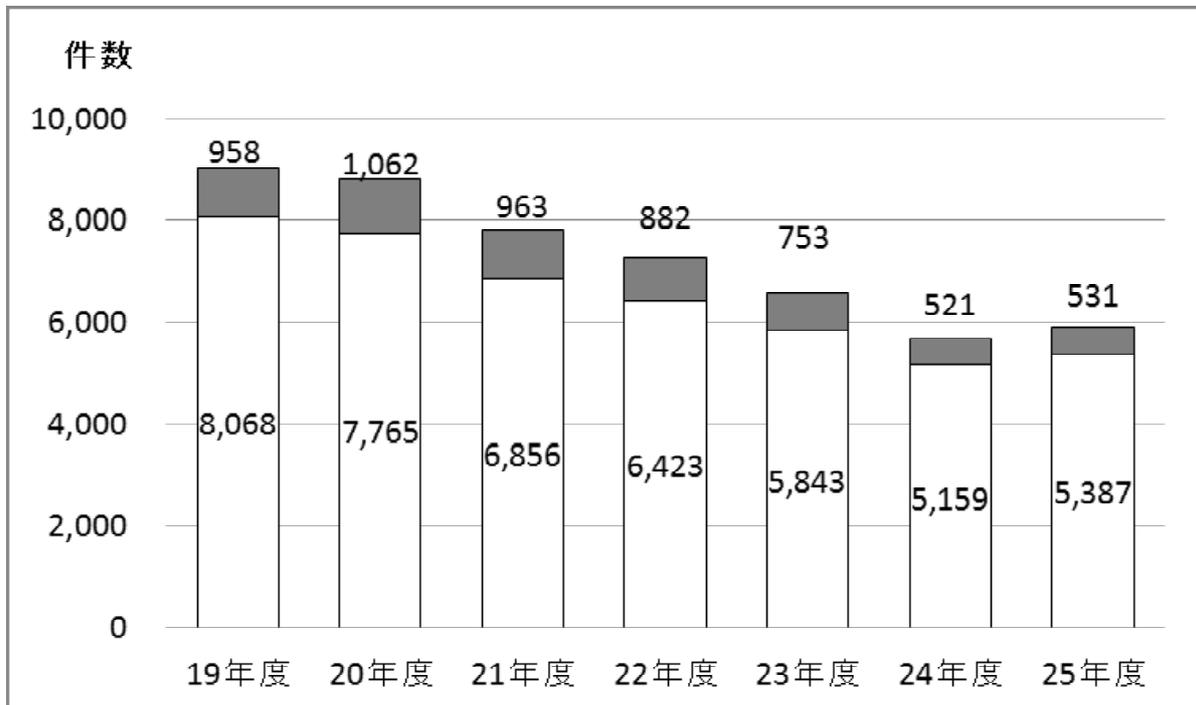


表1 受付状況

年度		25年度	24年度	前年変比	
相談件数		5,918	5,680	104.2%	
苦問要	苦情	5,387	5,159	104.4%	
	問合せ	515	515	100.0%	
	要望	16	6	266.7%	
相談方法	来訪	328	341	96.2%	
	電話	5,344	5,126	104.3%	
	文書	246	213	115.5%	
契約当事者属性	性別等	男性	2,730	2,779	98.2%
		女性	2,795	2,491	112.2%
		団体・不明	393	410	95.9%
	年齢別	20歳未満	155	141	109.9%
		20歳代	485	532	91.2%
		30歳代	750	879	85.3%
		40歳代	868	885	98.1%
		50歳代	784	720	108.9%
		60歳代	892	731	122.0%
		70歳以上	1,166	946	123.3%
		その他・不明	818	846	96.7%
	職業別	給与生活者	2,021	2,079	97.2%
		自営・自由業	352	394	89.3%
		家事従事者	1,044	827	126.2%
		学生	202	201	100.5%
		無職	1,548	1,438	107.6%
		団体	232	249	93.2%
		その他・不明	519	492	105.5%
	販売購入形態	店舗購入	1,721	1,706	100.9%
訪問販売		504	445	113.3%	
通信販売		1,597	1,560	102.4%	
マルチ・マルチまがい取引		56	78	71.8%	
電話勧誘販売		544	566	96.1%	
訪問購入		31	9	344.4%	
ネガティブ・オプション		70	43	162.8%	
その他無店舗		18	23	78.3%	
不明・無関係		1,377	1,250	110.2%	

年度		25年度	24年度	前年変比	
相談内容分類	安全・衛生	452	333	135.7%	
	品質・機能 役務品質	1,181	1,135	104.1%	
	法規・基準	248	220	112.7%	
	価格・料金	1,433	1,374	104.3%	
	計量・量目	24	24	100.0%	
	表示・広告	689	622	110.8%	
	販売方法	2,704	2,542	106.4%	
	契約・解約	4,058	3,758	108.0%	
	接客対応	1,240	1,254	98.9%	
	包装・容器	9	13	69.2%	
	施設・設備	8	14	57.1%	
	買物相談	31	26	119.2%	
	生活知識	8	7	114.3%	
	その他	74	50	148.0%	
	商品大分類	商品一般	162	131	123.7%
		食料品	555	457	121.4%
		住居品	286	224	127.7%
光熱水品		92	109	84.4%	
被服品		245	189	129.6%	
保健衛生品		194	133	145.9%	
教養娯楽品		417	443	94.1%	
車両・乗り物		248	244	101.6%	
土地・建物・設備		179	139	128.8%	
他の商品		13	16	81.3%	
商品計		2,391	2,085	114.7%	
クリーニング		33	40	82.5%	
レンタル・リース・貸借		500	481	104.0%	
工事・建築・加工		272	234	116.2%	
修理・補修		63	46	137.0%	
管理・保管		13	11	118.2%	
役務一般		15	7	214.3%	
金融・保険サービス		454	497	91.3%	
運輸・通信サービス		1,289	1,356	95.1%	
教育サービス		30	23	130.4%	
教養・娯楽サービス		158	177	89.3%	
保健・福祉サービス		179	183	97.8%	
他の役務		297	274	108.4%	
内職・副業・ねずみ講	23	19	121.1%		
他の行政サービス	27	33	81.8%		
役務計	3,353	3,381	99.2%		
他の相談	174	214	81.3%		
総計	5,918	5,680	104.2%		

表2 相談内容別分類件数

商品大分類	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	162	132	0	0	16	11	0
食料品	555	490	144	176	29	78	5
住居品	286	260	73	149	6	50	2
光熱水品	92	85	14	17	8	47	7
被服品	245	236	11	54	5	33	1
保健衛生品	194	180	55	80	9	39	3
教養娯楽品	417	400	36	131	13	58	2
車両・乗り物	248	239	18	90	9	65	0
土地・建物・設備	179	154	18	50	12	39	2
他の商品	13	13	2	5	0	3	0
<b>小計（商品部門）</b>	<b>2,391</b>	<b>2,189</b>	<b>371</b>	<b>752</b>	<b>107</b>	<b>423</b>	<b>22</b>
クリーニング	33	32	1	24	8	3	1
レンタル・リース・貸借	500	458	22	115	23	260	0
工事・建築・加工	272	247	14	122	3	62	0
修理・補修	63	58	4	23	1	24	0
管理・保管	13	10	0	0	1	4	0
役務一般	15	15	0	0	0	6	0
金融・保険サービス	454	416	2	8	36	115	0
運輸・通信サービス	1,289	1,256	9	74	26	379	0
教育サービス	30	25	0	0	3	10	0
教養・娯楽サービス	158	143	3	7	4	30	0
保健・福祉サービス	179	156	15	31	15	39	0
他の役務	297	268	9	24	20	70	1
内職・副業・ねずみ講	23	23	0	1	0	7	0
他の行政サービス	27	12	2	0	1	1	0
<b>小計（役務部門）</b>	<b>3,353</b>	<b>3,119</b>	<b>81</b>	<b>429</b>	<b>141</b>	<b>1,010</b>	<b>2</b>
<b>計（商品＋役務）</b>	<b>5,744</b>	<b>5,308</b>	<b>452</b>	<b>1,181</b>	<b>248</b>	<b>1,433</b>	<b>24</b>
他の相談	174	79	-	-	-	-	-
総件数	5,918	5,387	452	1,181	248	1,433	24

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
22	68	93	26	0	1	0	0	5
91	302	270	58	7	0	3	1	3
28	97	165	64	2	0	3	0	1
3	8	35	32	0	0	0	0	1
55	159	203	64	0	0	3	0	0
22	85	120	41	0	0	1	0	2
64	195	298	116	0	1	0	0	3
43	68	189	83	0	0	3	0	0
8	73	90	40	0	0	4	0	5
2	5	8	2	0	0	0	0	0
338	1,060	1,471	526	9	2	17	1	20
0	2	20	15	0	0	0	0	0
5	74	392	122	0	0	1	2	4
17	99	183	82	0	0	5	1	6
6	19	36	26	0	0	1	0	0
1	1	7	2	0	0	1	0	1
0	6	15	2	0	0	0	0	0
50	205	353	74	0	1	1	1	7
183	942	1,109	224	0	2	1	0	10
4	10	25	6	0	0	0	0	0
22	73	113	37	0	3	1	0	6
14	42	111	56	0	0	0	1	5
43	150	197	59	0	0	3	0	5
6	20	22	2	0	0	0	0	0
0	1	4	7	0	0	0	2	10
351	1,644	2,587	714	0	6	14	7	54
689	2,704	4,058	1,240	9	8	31	8	74
-	-	-	-	-	-	-	-	-
689	2,704	4,058	1,240	9	8	31	8	74

※ 相談内容別分類件数は、複数カウントしています。

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)

順位	商品名	平成25年度			平成24年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	健康食品	269	260	9	176	170	6
2	自動車 普通・小型自動車	219	211	8	222	209	13
3	商品一般	162	132	30	130	101	29
4	家具・寝具 ふとん	89	80	9	54	51	3
5	パソコン・パソコン関連用品 パソコンソフト	85	81	4	73	69	4
6	化粧品 化粧水	72	71	1	46	41	5
7	音響・映像製品 テレビジョン・デジタルディスクソフト	65	63	2	63	56	7
8	医療用具 電位治療器	63	57	6	40	40	0
8	空調・冷暖房・給湯設備 ソーラーシステム	63	57	6	28	27	1
10	書籍・印刷物 新聞	60	57	3	98	98	0

順位	役務名	平成25年度			平成24年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	放送・コンテンツ等 アダルト情報サイト	902	890	12	980	968	12
2	レンタル・リース・貸借 集合住宅	500	458	42	481	431	50
3	工事・建築・加工 戸建住宅	272	247	25	218	205	13
4	役務その他 役務その他サービス	227	210	17	234	224	10
5	インターネット通信サービス 光ファイバー	137	131	6	143	139	4
6	融資サービス フリーローン・サラ金	136	120	16	150	136	14
7	移動通信サービス 携帯電話サービス	124	119	5	129	125	4
8	預貯金・証券等 公社債	83	80	3	104	97	7
9	ファンド型投資商品	72	68	4	76	75	1
10	他の教養・娯楽 教養・娯楽サービスその他	68	65	3	99	95	4

※ 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	25 年 度 計	24 年 度 計
商 品	食料品	3	13	23	31	51	83	256	95	555	457
	(健康食品)	3	7	6	10	10	25	195	13	269	176
	(魚介類)	0	0	3	2	11	4	14	15	49	64
	教養娯楽品	12	36	50	67	56	68	81	47	417	443
	(パソコン・パソコン関連用品)	3	3	10	18	13	19	13	6	85	73
	(音響・映像製品)	1	4	4	9	9	16	13	9	65	62
	住居品	1	6	15	29	37	57	95	46	286	224
	(家具・寝具)	1	2	3	6	9	8	49	11	89	54
	(食器・台所用品)	0	2	3	4	5	11	15	5	45	44
	車両・乗り物	4	33	45	61	36	26	13	30	248	244
	(自動車)	3	31	43	49	32	24	10	27	219	222
	(自動車用品)	0	1	1	6	3	1	1	1	14	13
	被服品	11	42	39	43	29	33	31	17	245	189
	(アクセサリ)	1	5	3	6	6	10	17	6	54	40
(かばん)	1	7	9	10	8	4	0	2	41	21	
役 務	運輸・通信サービス	97	142	234	259	198	156	90	113	1,289	1,356
	(放送・コンテンツ等)	95	108	176	195	145	99	45	39	902	980
	(インターネット通信サービス)	1	14	20	17	21	29	21	14	137	143
	レンタル・リース・貸借	3	82	106	82	61	44	20	102	500	481
	(集合住宅)	2	78	98	69	47	34	15	46	389	368
	金融・保険サービス	2	30	42	49	65	81	134	51	454	497
	(融資サービス)	0	18	28	25	23	13	12	17	136	150
	(預貯金・証券等)	0	1	3	4	2	17	46	10	83	104
	他の役務	3	8	36	35	42	43	70	60	297	274
	(役務その他)	3	6	25	27	31	33	61	41	227	218
	(外食・食事宅配)	0	1	8	4	2	3	2	13	33	23
工事・建築・加工	0	4	18	35	36	70	70	39	272	234	
(戸建住宅)	0	1	17	20	25	62	50	25	200	168	
(集合住宅)	0	1	0	5	3	2	2	5	18	15	

表5 契約当事者属性別 商品・役務別件数

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	5,918	155	485	750	868	784	892	1,166	818	2,730	2,795	393	2,021	352	1,044	202	1,548
商品一般	162	0	5	20	15	13	28	41	40	60	79	23	37	8	29	0	47
食料品	555	3	13	23	31	51	83	256	95	139	354	62	61	21	171	5	203
住居品	286	1	6	15	29	37	57	95	46	103	163	20	56	12	80	1	101
光熱水品	92	1	8	8	12	15	19	14	15	52	36	4	29	6	15	2	27
被服品	245	11	42	39	43	29	33	31	17	55	179	11	105	10	62	15	34
保健衛生品	194	3	8	10	25	31	37	60	20	45	145	4	45	13	55	4	60
教養娯楽品	417	12	36	50	67	56	68	81	47	236	161	20	148	34	56	19	114
車両・乗り物	248	4	33	45	61	36	26	13	30	185	48	15	147	20	14	2	39
土地・建物・設備	179	0	4	11	27	22	47	42	26	93	70	16	51	14	32	0	57
他の商品	13	0	0	0	1	3	0	2	7	5	2	6	1	2	2	0	1
商品計	2,391	35	155	221	311	293	398	635	343	973	1,237	181	680	140	516	48	683
クリーニング	33	0	1	2	2	12	11	3	2	9	23	1	15	1	14	0	2
レンタル・リース・賃借	500	3	82	106	82	61	44	20	102	228	208	64	229	36	31	16	97
工事・建築・加工	272	0	4	18	35	36	70	70	39	141	107	24	86	23	47	0	79
修理・補修	63	0	2	6	8	4	13	19	11	18	42	3	17	2	14	0	19
管理・保管	13	0	0	2	2	2	2	1	4	5	4	4	4	0	3	0	2
役務一般	15	0	0	10	2	0	0	3	0	11	4	0	7	0	1	0	4
金融・保険サービス	454	2	30	42	49	65	81	134	51	242	194	18	117	40	81	4	159
運輸・通信サービス	1,289	97	142	234	259	198	156	90	113	750	498	41	600	70	168	109	233
教育サービス	30	2	6	1	12	3	0	0	6	11	16	3	11	1	6	5	3
教養・娯楽サービス	158	9	13	26	22	23	18	27	20	79	74	5	56	7	31	12	37
保健・福祉サービス	179	1	24	24	22	11	22	51	24	61	113	5	49	4	31	1	83
他の役務	297	3	8	36	35	42	43	70	60	118	152	27	90	13	56	5	84
内職・副業・ねずみ講	23	0	4	3	9	2	1	1	3	9	12	2	8	3	5	0	3
他の行政サービス	27	0	1	1	2	3	7	10	3	15	12	0	3	0	7	1	14
役務計	3,353	117	317	511	541	462	468	499	438	1,697	1,459	197	1,292	200	495	153	819
他の相談	174	3	13	18	16	29	26	32	37	60	99	15	49	12	33	1	46

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	641	705	584	647	185	311	36	78	4	1	2,726	5,918	3,125,234,586	979,084	1,539,378,759	473,218
構成比	10.8	11.9	9.9	10.9	3.1	5.3	0.6	1.3	0.1	0.0	46.1	100.0				

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 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
平成 24年度	3,476,078,460	1,167,645	1,461,974,275	475,130
平成 25年度	3,125,234,586	979,084	1,539,378,759	473,218

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

契約・購入金額(円)				既支払金額(円)			
苦情相談全体		3,035,459,666	979,181	苦情相談全体		1,505,644,969	475,117
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	ファンド型投資商品	531,274,300	10,842,333	1	ファンド型投資商品	389,674,300	7,793,486
2	新築工事	395,000,000	26,333,333	2	新築工事	207,000,000	15,923,077
3	新築分譲マンション	296,400,000	59,280,000	3	新築分譲マンション	148,000,000	49,333,333
4	普通・小型自動車	149,730,753	1,497,308	4	住宅ローン	82,000,000	41,000,000
5	住宅ローン	96,000,000	48,000,000	5	普通・小型自動車	59,256,148	750,078
6	ソーラーシステム	91,889,351	4,836,282	6	増改築工事	55,731,645	4,287,050
7	増改築工事	81,433,476	6,264,114	7	投資信託	50,300,000	7,185,714
8	農機具	61,300,000	12,260,000	8	農機具	46,400,000	11,600,000
9	投資信託	60,300,000	8,614,286	9	特定生命保険	36,000,000	7,200,000
10	他の建物	59,000,000	59,000,000	10	壁工事	27,778,890	1,634,052
11	壁工事	53,310,152	3,135,891	11	外国為替証拠金取引	18,399,600	2,628,514
12	他の四輪自動車	51,400,000	10,280,000	12	祈とうサービス	16,136,930	1,241,302
13	新築建売住宅	51,220,000	25,610,000	13	役務その他サービス	15,152,889	202,039
14	フリーローン・サラ金	49,979,311	703,934	14	普通生命保険	15,097,272	2,516,212
15	出会い系サイト	46,749,835	649,303	15	ソーラーシステム	14,909,201	931,825
16	アダルト情報サイト	43,382,863	115,688	16	塗装工事	14,864,910	646,300
17	デジタルコンテンツ	38,752,166	790,861	17	他の四輪自動車	11,300,000	5,650,000
18	特定生命保険	36,000,000	7,200,000	18	屋根工事	11,200,000	448,000
19	中古住宅	35,600,000	17,800,000	19	指輪	11,154,000	1,593,429
20	デジタルディスクソフト	32,955,796	4,707,971	20	軽自動車	10,779,100	371,693
合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	2,261,678,003 (74.5%)		合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	1,241,134,885 (82.4%)	

・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25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