

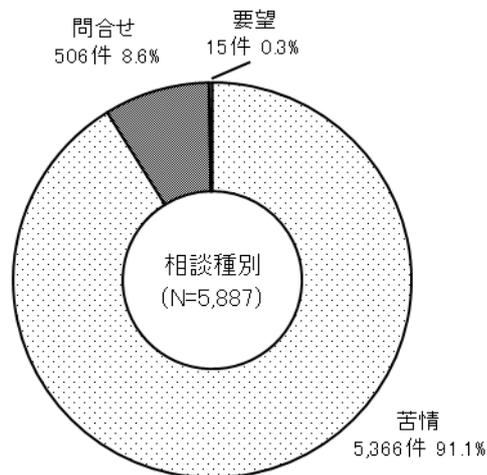
平成26年度

# 消費生活相談報告書(概要)

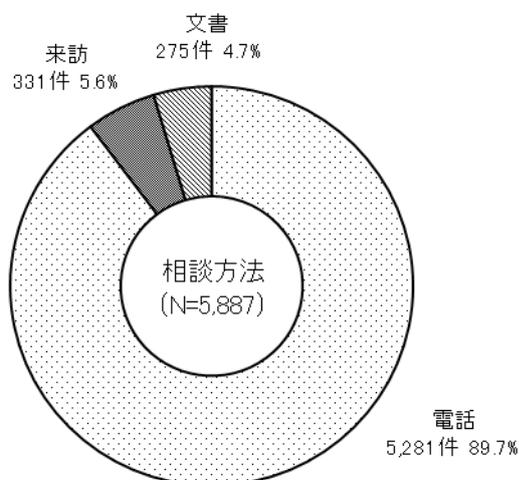
北海道立消費生活センター

## 1. 消費生活相談の概要

平成26年度に当センターに寄せられた相談件数は、5,887件で、前年度を下回って31件(0.5%)減少しました。うち「苦情」は5,366件で、前年度に比べ21件(0.4%)減少しました。「問合せ」・「要望」は521件で10件(1.9%)減少しました。

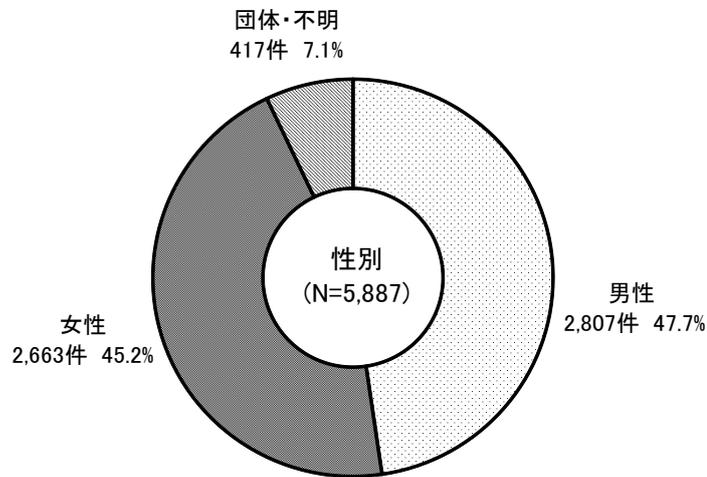


相談方法では「電話」によるものが5,281件(相談全体の89.7%)で、前年度5,344件に比べて63件減少しています。「来訪」は331件(5.6%)で、前年度に比べ3件減少し、「文書」による相談(メール相談を含む)は、275件(4.7%)と前年度に比べ29件増加しました。



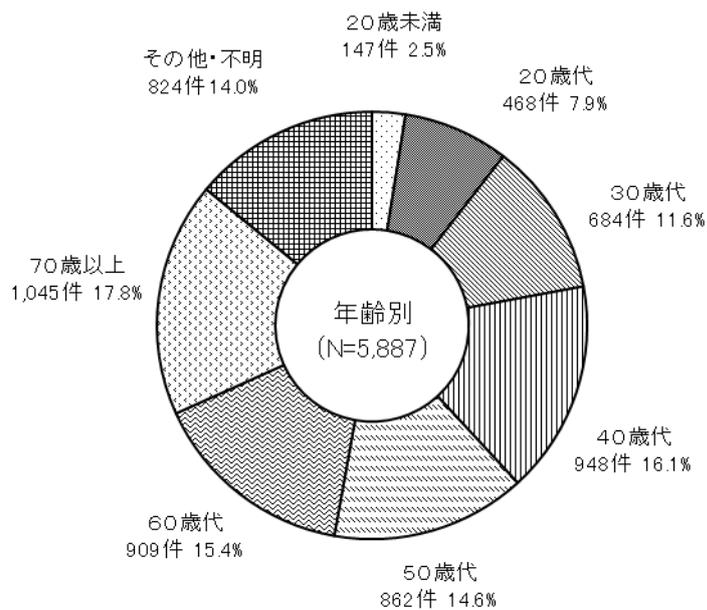
### 【契約当事者属性】

契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」2,807件(47.7%)、「女性」2,663件(45.2%)となり、男性の比率がやや高くなっています。

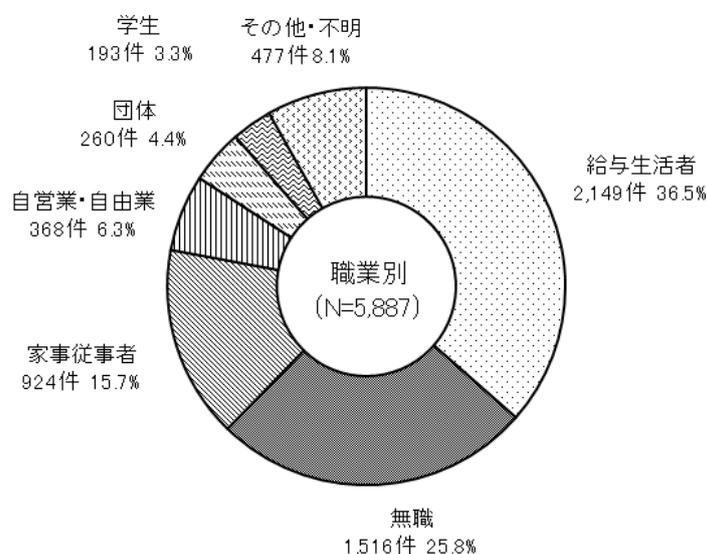


年齢別では「70歳以上」が最も多く1,045件(17.8%)、次いで「40歳代」948件(16.1%)、「60歳代」909件(15.4%)、「50歳代」862件(14.6%)、「30歳代」684件(11.6%)、「20歳代」468件(7.9%)、「20歳未満」147件(2.5%)の順となっています。

また、構成割合では、前年度に比べ、「40歳代」と「50歳代」が1.4ポイント、「60歳代」0.3ポイント、「70歳以上」0.1ポイント増加し、それ以外の年代では、0.1～1.1.ポイントの減少となりました。

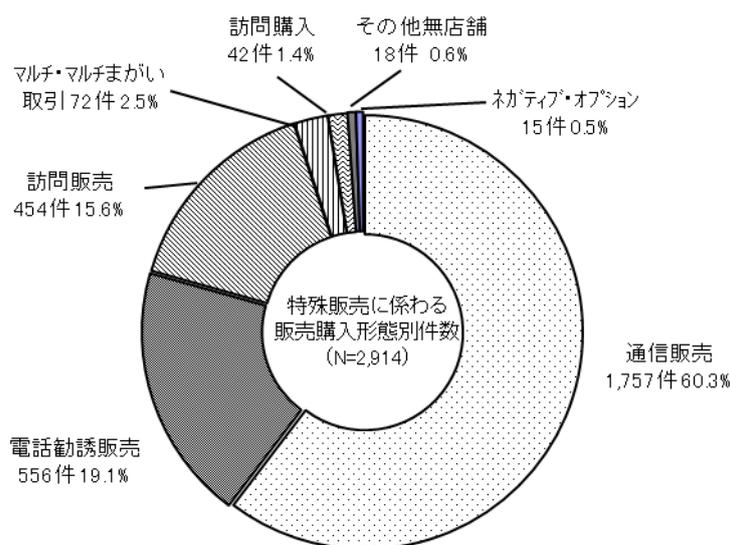


職業別では、「給与生活者」が最も多く2,149件(36.5%)ですが、前年度2,021件に比べて128件増加しています。次いで「無職」が1,516件(25.8%)で、前年度に比べて32件減少しています。なお、「給与生活者」と「無職」で3,665件と全体の約6割(62.3%)を占めています。



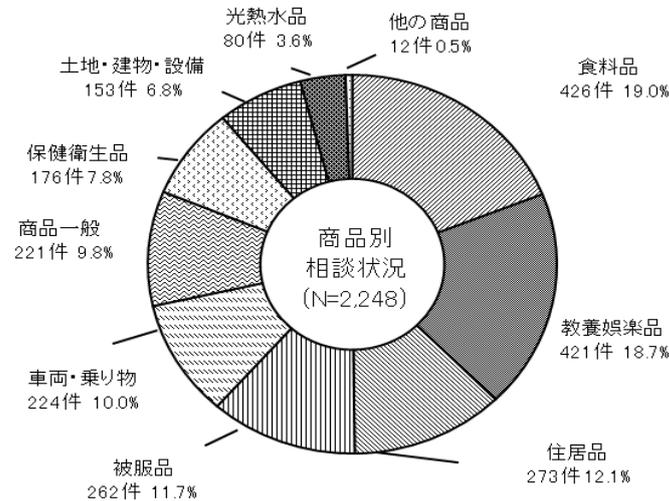
### 【特殊販売の相談状況】

販売購入形態のうち、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた通信販売や訪問販売などの特殊販売は2,914件で、前年度2,820件より94件増加しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」1,757件(60.3%)、次いで「電話勧誘販売」556件(19.1%)、「訪問販売」454件(15.6%)、「マルチ・マルチまがい取引」72件(2.5%)、「訪問購入」42件(1.4%)、「その他無店舗販売」18件(0.6%)、「ネガティブ・オプション」15件(0.5%)の順で、前年度比では「通信販売」「電話勧誘販売」「マルチ・マルチまがい取引」「訪問購入」が増加、その他は減少しました。



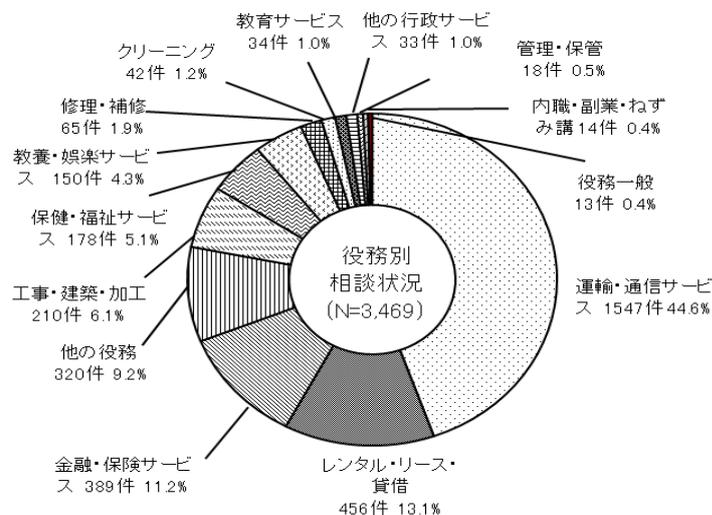
## 【商品部門】

「商品」に係わる相談は2,248件で前年度2,391件より143件減少、相談受付件数全体の38.2%となっています。うち苦情は2,043件で前年度2,189件より146件減少しています。商品分類別では、「食料品」(健康食品、野菜・海草、穀類など)が最も多く、次いで「教養娯楽品」(パソコン・パソコン関連用品、他の教養娯楽品、新聞など)、「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、履物、婦人洋服など)の順となっています。



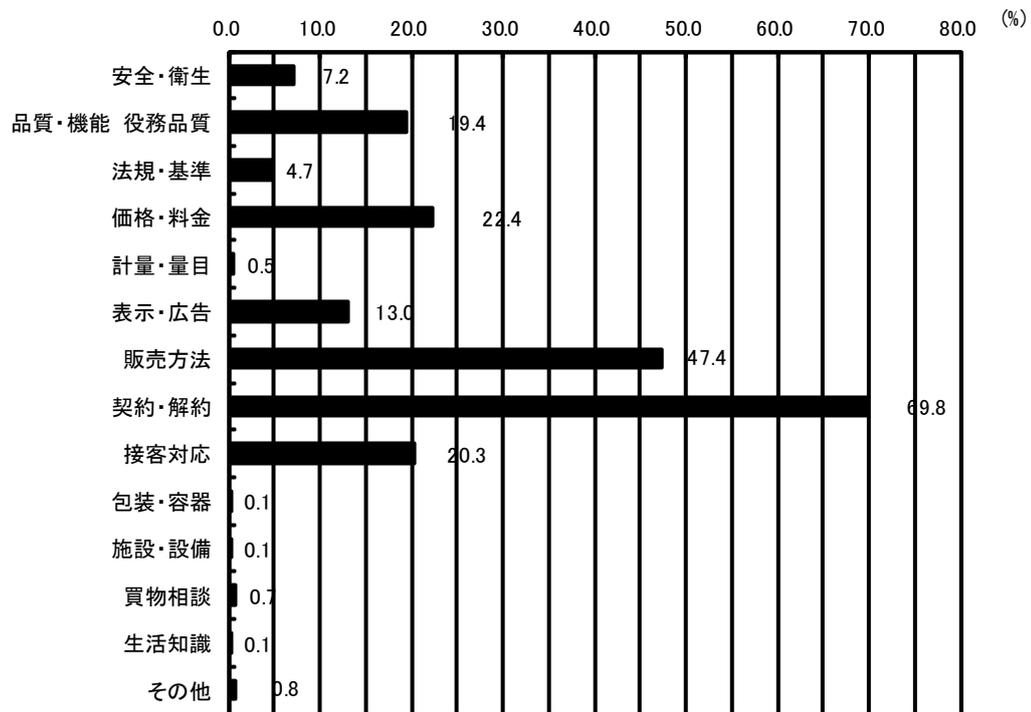
## 【役務部門】

「役務」に係わる相談は3,469件で、前年度3,353件より116件増加し、相談受付件数全体の58.9%となっています。うち苦情は3,262件で、前年度3,119件より143件増加しています。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、光回線やプロバイダ等などの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、生命保険、預貯金・証券等、ファンド型投資商品など)、「他の役務」(被害回復サービスなどの役務その他サービス、折とうサービスなど)、「工事・建築・加工」(戸建住宅の新築工事や増改築、壁工事、塗装工事など)の順となっています。



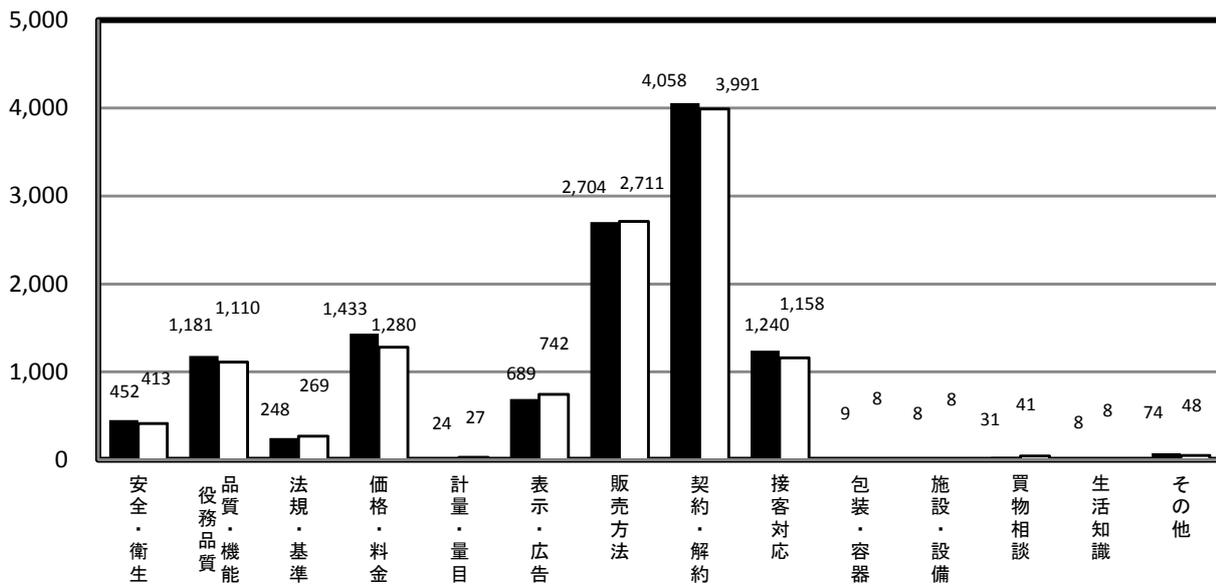
### 【内容別分類相談状況】

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3,991件(商品・役務の69.8%)でした。次いで「販売方法」2,711件(同47.4%)、「価格・料金」1,280件(同22.4%)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:%)。

■ 25年度 □ 26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26年度の特徴】

平成26年度の主な特徴は次のとおりです。

- (1) 平成26年度の消費生活相談の受付件数5,887件で、前年度より31件減少し、ほぼ横ばいとなりました。その内容を見ると、苦情件数が5,366件と相談受付件数全体の91.1%と約9割となっています。
- (2) 商品部門では、架空請求などの商品を特定できない「商品一般」が前年度比36.4%増加、アクセサリーや履物などの「被服品」は6.9%、新聞代や携帯電話などの「教養娯楽品」は、1.0%といずれも前年度比で増加しました。

また、健康食品や野菜・海草、穀類、魚介類などの「食料品」、ふとん類や浄水器などの「住居品」、「車両・乗り物」は、前年度比では減少していますが、相談受付件数の上位を占めています。

一方、役務部門では、総件数が前年度より増加しています。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44.6%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」や融資サービスや生命保険、預貯金・証券等などの「金融・保険サービス」の相談件数も上位になっています。

- (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多くの相談が寄せられており、なかでも20歳未満においては、寄せられた相談件数147件のうち98件66.7%を占めています。また、「運輸通信サービス」は、全ての年代で最も多い相談となっており、20歳代から50歳代では約3割がこの相談となっています。また、20歳代から50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、1,954件（相談受付全体の33.2%）で、前年度より104件減少しました。「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歳代以上の相談が577件で50.7%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、テレビ放送サービスなどの「運輸・通信サービス」、住宅リフォームなどの「工事・建築・加工」、新聞などの「教養娯楽品」、ふとん等の「住居品」などの相談や、また、「電話勧誘販売」による、インターネット通信サービスなどの「運輸・通信サービス」の相談が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「通信販売」による健康食品などの「食料品」や「電話勧誘販売」、「訪問販売」によるファンド型投資商品や公社債などの「金融・保険サービス」が多く寄せられました。

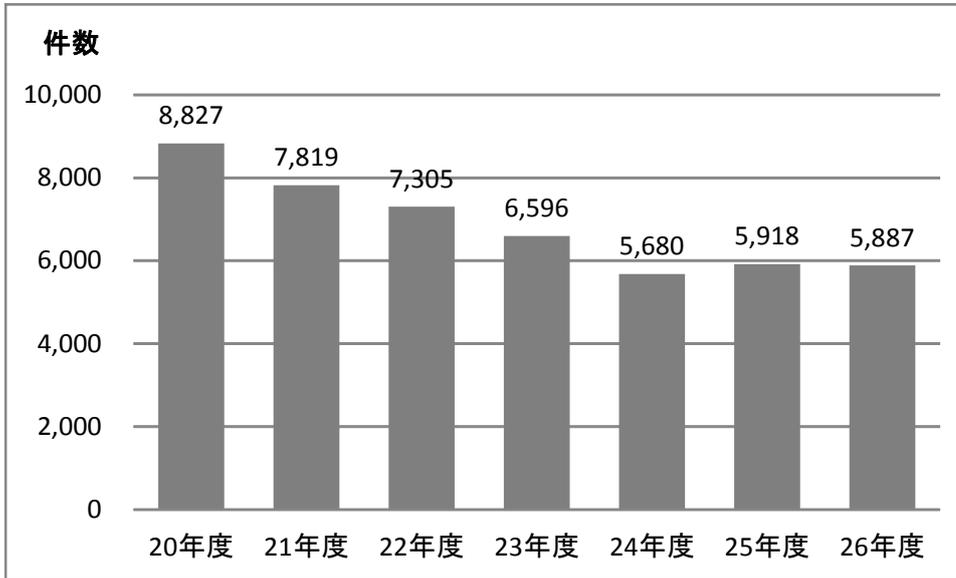
- (4) 相談全体における「契約・購入金額」と「既支払金額」は前年度に比べて減少しています。相談受付件数のうち「契約・購入金額」のわかる3,062件（相談全体の52.0%）の総額は約28億9千万円で、前年度に比べて約2億4千万円減少しました。「既支払金額」の総額は約11億4千万円で、前年度に比べて約4億円減少しています。

苦情相談のうち、「既支払金額」の合計額を見ると、最も多かったのは「新築工事」が約2億7千万円と前年度に比べ約6千3百万円増加しました。次いで、「ファンド型投資商品」、「特定生命保険」、「公社債」などの相談が上位になっています。前年度入っていなかった「フリーローン・サラ金」や、「内装工事」や「屋根工事」など工事に関連するものが上位に入ってきています。

## 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

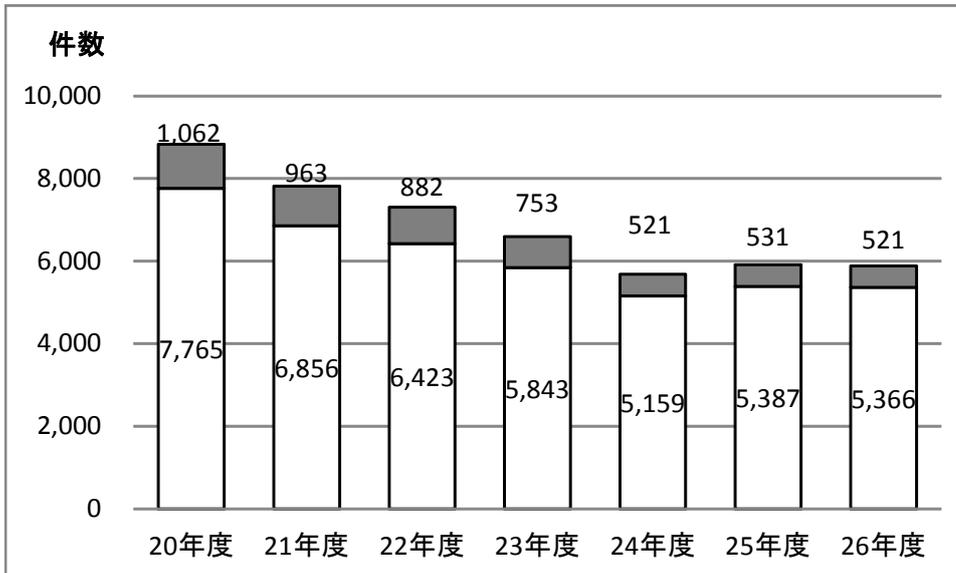


表1 受付状況

年度		26年度	25年度	前年度比	
相談件数		5,887	5,918	99.5%	
苦問要	苦情	5,366	5,387	99.6%	
	問合せ	506	515	98.3%	
	要望	15	16	93.8%	
相談方法	来訪	331	328	100.9%	
	電話	5,281	5,344	98.8%	
	文書	275	246	111.8%	
契約当事者属性	性別等	男性	2,807	2,730	102.8%
		女性	2,663	2,795	95.3%
		団体・不明	417	393	106.1%
	年齢別	20歳未満	147	155	94.8%
		20歳代	468	485	96.5%
		30歳代	684	750	91.2%
		40歳代	948	868	109.2%
		50歳代	862	784	109.9%
		60歳代	909	892	101.9%
		70歳以上	1,045	1,166	89.6%
	その他・不明	824	818	100.7%	
	職業別	給与生活者	2,149	2,021	106.3%
		自営・自由業	368	352	104.5%
		家事従事者	924	1,044	88.5%
		学生	193	202	95.5%
		無職	1,516	1,548	97.9%
		団体	260	232	112.1%
		その他・不明	477	519	91.9%
販売購入形態	店舗購入	1,644	1,721	95.5%	
	訪問販売	454	504	90.1%	
	通信販売	1,757	1,597	110.0%	
	マルチ・マルチまがい取引	72	56	128.6%	
	電話勧誘販売	556	544	102.2%	
	訪問購入	42	31	135.5%	
	ネガティブ・オプション	15	70	21.4%	
	その他無店舗	18	18	100.0%	
	不明・無関係	1,329	1,377	96.5%	

年度		26年度	25年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	413	452	91.4%
	品質・機能 役務品質	1,110	1,181	94.0%
	法規・基準	269	248	108.5%
	価格・料金	1,280	1,433	89.3%
	計量・量目	27	24	112.5%
	表示・広告	742	689	107.7%
	販売方法	2,711	2,704	100.3%
	契約・解約	3,991	4,058	98.3%
	接客対応	1,158	1,240	93.4%
	包装・容器	8	9	88.9%
	施設・設備	8	8	100.0%
	買物相談	41	31	132.3%
	生活知識	8	8	100.0%
	その他	48	74	64.9%
商品大分類	商品一般	221	162	136.4%
	食料品	426	555	76.8%
	住居品	273	286	95.5%
	光熱水品	80	92	87.0%
	被服品	262	245	106.9%
	保健衛生品	176	194	90.7%
	教養娯楽品	421	417	101.0%
	車両・乗り物	224	248	90.3%
	土地・建物・設備	153	179	85.5%
	他の商品	12	13	92.3%
	商品計	2,248	2,391	94.0%
	クリーニング	42	33	127.3%
	レンタル・リース・貸借	456	500	91.2%
	工事・建築・加工	210	272	77.2%
	修理・補修	65	63	103.2%
	管理・保管	18	13	138.5%
	役務一般	13	15	86.7%
	金融・保険サービス	389	454	85.7%
	運輸・通信サービス	1,547	1,289	120.0%
	教育サービス	34	30	113.3%
	教養・娯楽サービス	150	158	94.9%
	保健・福祉サービス	178	179	99.4%
	他の役務	320	297	107.7%
	内職・副業・ねずみ講	14	23	60.9%
他の行政サービス	33	27	122.2%	
役務計	3,469	3,353	103.5%	
他の相談	170	174	97.7%	
総計	5,887	5,918	99.5%	

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	221	187	4	2	25	20	2
食料品	426	369	112	168	35	43	6
住居品	273	246	74	139	4	36	2
光熱水品	80	74	10	15	1	44	5
被服品	262	254	24	73	10	28	3
保健衛生品	176	150	35	74	9	23	3
教養娯楽品	421	402	21	124	18	52	2
車両・乗り物	224	213	24	84	9	50	0
土地・建物・設備	153	137	23	57	9	26	0
他の商品	12	11	1	1	1	1	0
<b>小計（商品部門）</b>	<b>2,248</b>	<b>2,043</b>	<b>328</b>	<b>737</b>	<b>121</b>	<b>323</b>	<b>23</b>
クリーニング	42	40	0	33	2	5	0
レンタル・リース・貸借	456	425	23	100	30	201	1
工事・建築・加工	210	198	18	87	12	43	1
修理・補修	65	63	6	21	5	24	0
管理・保管	18	14	0	2	0	8	0
役務一般	13	13	0	0	0	6	0
金融・保険サービス	389	339	2	4	31	79	0
運輸・通信サービス	1,547	1,528	4	52	24	431	0
教育サービス	34	32	0	2	3	7	0
教養・娯楽サービス	150	141	2	9	10	32	0
保健・福祉サービス	178	149	19	43	14	39	1
他の役務	320	292	9	18	12	80	1
内職・副業・ねずみ講	14	13	0	0	1	2	0
他の行政サービス	33	15	2	2	4	0	0
<b>小計（役務部門）</b>	<b>3,469</b>	<b>3,262</b>	<b>85</b>	<b>373</b>	<b>148</b>	<b>957</b>	<b>4</b>
<b>計（商品＋役務）</b>	<b>5,717</b>	<b>5,305</b>	<b>413</b>	<b>1,110</b>	<b>269</b>	<b>1,280</b>	<b>27</b>
他の相談	170	61	-	-	-	-	-
<b>総件数</b>	<b>5,887</b>	<b>5,366</b>	<b>413</b>	<b>1,110</b>	<b>269</b>	<b>1,280</b>	<b>27</b>

※ 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
16	76	124	28	0	2	1	0	5
82	172	181	77	2	1	4	1	2
36	86	157	58	2	0	3	2	1
2	5	26	21	0	1	1	0	0
54	134	188	55	1	0	0	0	0
21	69	102	35	0	0	2	1	0
74	190	275	108	0	0	4	1	0
30	66	174	60	0	0	0	0	0
9	49	87	38	0	0	3	0	1
3	6	7	2	0	0	0	0	1
327	853	1,321	482	5	4	18	5	10
2	3	21	16	0	0	0	0	0
9	54	348	130	0	1	2	0	1
12	70	147	62	0	0	3	0	3
1	24	42	22	0	0	1	0	1
2	0	11	10	0	1	0	0	1
0	8	12	0	0	0	0	0	0
33	151	285	61	1	1	5	1	2
248	1,226	1,345	216	1	0	3	0	1
5	14	23	11	0	0	0	0	0
30	67	104	40	0	1	2	0	0
10	40	86	49	0	0	1	1	14
58	188	227	49	1	0	6	0	2
5	12	11	0	0	0	0	0	0
0	1	8	10	0	0	0	1	13
415	1,858	2,670	676	3	4	23	3	38
742	2,711	3,991	1,158	8	8	41	8	48
-	-	-	-	-	-	-	-	-
742	2,711	3,991	1,158	8	8	41	8	48

**表3 商品小分類及び役務小分類に見る主な相談(上位10位)**

(1)商品小分類

順位	商品名	平成 26 年度			平成 25 年度		
		合計	苦情	問合せ・要望	合計	苦情	問合せ・要望
1	商品一般	221	187	34	162	132	30
2	自動車 普通・小型自動車	201	191	10	219	211	8
3	健康食品	145	139	6	269	260	9
4	パソコン・パソコン関連用品 パソコンソフト	83	83	0	85	81	4
5	他の教養娯楽品 教養娯楽品その他	76	73	3	58	54	4
6	家具・寝具 ふとん類	63	60	3	89	80	9
7	書籍・印刷物 新聞	62	57	5	60	57	3
8	化粧品	59	57	2	72	71	1
8	食器・台所用品 浄水器	53	47	6	45	40	5
10	アクセサリ	50	49	1	54	51	3

(2)役務小分類

順位	役務名	平成 26 年度			平成 25 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	1,013	1,008	5	902	890	12
2	レンタル・リース・貸借 集合住宅	456	425	31	500	458	42
3	インターネット通信サービス 光ファイバー	278	272	6	137	131	6
4	役務その他 役務その他サービス	257	239	18	227	210	17
5	工事・建築・加工 戸建住宅	210	198	12	272	247	25
6	融資サービス フリーローン・サラ金	162	131	31	136	120	16
7	移动通信サービス 携帯電話サービス	146	143	3	125	119	5
8	修理・補修 家具・寝具	65	63	2	63	58	5
8	医療	65	61	4	57	52	5
9	他の教養・娯楽 教養・娯楽サービスその他	61	56	5	68	65	3
10	生命保険	47	42	5	55	47	8

※ 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	26 年 度 計	25 年 度 計
商 品	食料品	2	11	22	39	49	66	131	106	426	555
	(健康食品)	1	8	7	13	17	23	63	13	145	269
	(野菜・海藻)	0	0	1	2	6	5	14	21	49	35
	教養娯楽品	12	30	60	69	52	57	80	61	421	417
	(パソコン・パソコン関連用品)	2	10	14	10	13	16	9	9	83	85
	(他の教養娯楽品)	0	1	10	15	11	10	17	12	76	58
	住居品	0	10	28	30	50	57	67	31	273	286
	(家具・寝具)	0	4	7	6	13	7	23	3	63	89
	(食器・台所用品)	0	2	3	9	8	19	11	1	53	45
	被服品	8	28	42	54	34	38	29	29	262	245
	(アクセサリー)	0	2	2	20	5	8	9	4	50	54
	(履物)	1	10	16	5	3	1	4	6	46	33
	車両・乗り物	4	26	38	38	38	33	22	25	224	248
	(自動車)	3	23	33	35	33	32	19	23	201	219
(自動車用品)	0	1	3	2	3	1	2	1	13	14	
役 務	運輸・通信サービス	98	185	213	316	279	235	135	86	1,547	1,289
	(放送・コンテンツ等)	86	133	161	223	170	129	76	35	1,013	902
	(インターネット通信サービス)	4	16	22	48	74	63	31	20	278	137
	レンタル・リース・貸借	5	77	82	79	56	35	35	87	456	500
	(集合住宅)	5	69	70	64	45	25	25	52	355	389
	金融・保険サービス	1	24	29	56	50	60	111	58	389	454
	(融資サービス)	0	14	20	37	20	24	15	32	162	136
	(生命保険)	0	3	0	2	5	11	18	8	47	55
	他の役務	2	17	29	41	40	50	80	61	320	297
	(役務その他)	2	13	23	31	31	43	61	53	257	227
	(外食・食事宅配)	0	2	5	8	4	3	2	7	31	33
工事・建築・加工	2	5	18	21	24	52	54	34	210	272	
(戸建住宅)	0	4	15	15	20	36	38	18	146	200	
(集合住宅)	0	0	0	0	2	1	3	7	13	18	

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	5,887	147	468	684	948	862	909	1,045	824	2,807	2,663	417	2,149	368	924	193	1,516
商品一般	221	1	8	16	30	24	36	56	50	111	93	17	64	10	38	2	63
食料品	426	2	11	22	39	49	66	131	106	144	215	67	79	16	95	4	135
住居品	273	0	10	28	30	50	57	67	31	104	153	16	58	24	80	1	78
光熱水品	80	0	2	4	11	19	11	15	18	49	24	7	18	6	12	0	30
被服品	262	8	28	42	54	34	38	29	29	68	186	8	95	23	67	10	41
保健衛生品	176	0	5	12	18	28	40	47	26	47	109	20	42	12	42	0	56
教養娯楽品	421	12	30	60	69	52	57	80	61	236	153	32	146	29	48	13	126
車両・乗り物	224	4	26	38	38	38	33	22	25	163	44	17	119	30	13	4	40
土地・建物・設備	153	0	2	20	23	25	23	31	29	87	52	14	67	8	18	0	33
他の商品	12	0	0	0	1	0	2	1	8	3	3	6	2	2	1	0	1
商品計	2,248	27	122	242	313	319	363	479	383	1,012	1,032	204	690	160	414	34	603
クリーニング	42	0	1	5	9	11	9	4	3	9	33	0	13	2	22	0	3
レンタル・リース・貸借	456	5	77	82	79	56	35	35	87	199	211	46	209	20	33	18	101
工事・建築・加工	210	2	5	18	21	24	52	54	34	110	85	15	69	12	43	1	57
修理・補修	65	0	3	3	11	8	13	22	5	32	33	0	18	6	12	1	25
管理・保管	18	0	1	1	2	0	6	1	7	8	3	7	3	2	3	0	3
役務一般	13	0	0	7	4	0	1	0	1	7	6	0	9	2	2	0	0
金融・保険サービス	389	1	24	29	56	50	60	111	58	192	169	28	125	25	53	4	131
運輸・通信サービス	1,547	98	185	213	316	279	235	135	86	890	623	34	731	93	195	112	335
教育サービス	34	5	1	5	13	6	1	0	3	12	22	0	11	2	7	8	3
教養・娯楽サービス	150	3	13	20	29	21	23	23	18	72	71	7	67	10	23	8	31
保健・福祉サービス	178	3	13	20	29	23	16	52	22	48	123	7	47	4	34	3	72
他の役務	320	2	17	29	41	40	50	80	61	131	147	42	102	15	50	2	91
内職・副業・ねずみ講	14	0	1	2	3	4	0	1	3	6	6	2	8	1	0	1	1
他の行政サービス	33	0	0	2	5	4	7	6	9	10	14	9	7	4	3	0	8
役務計	3,469	119	341	436	618	526	508	524	397	1,726	1,546	197	1,419	198	480	158	861
他の相談	170	1	5	6	17	17	38	42	44	69	85	16	40	10	30	1	52

表6 相談全体における契約・購入金額及び既支払

	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	665	633	605	652	168	227	42	64	5	1	2,825	5,887	2,887,937,556	943,154	1,142,549,281	379,836
構 成 比	11.3	10.8	10.3	11.1	2.9	3.9	0.7	1.1	0.1	0.0	48.0	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 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
平成 26年度	2,887,937,556	943,154	1,142,549,281	379,836

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		2,442,027,607	815,096	苦情相談全体		1,105,980,232	374,781
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	529,607,004	25,219,381	1	新築工事	269,825,000	13,491,250
2	中古住宅	132,300,000	18,900,000	2	ファンド型投資商品	111,968,000	5,331,810
3	ファンド型投資商品	126,518,000	6,658,842	3	特定生命保険	96,000,000	24,000,000
4	普通・小型自動車	105,735,386	1,174,838	4	公社債	52,537,000	7,505,286
5	特定生命保険	98,400,000	24,600,000	5	増改築工事	40,720,000	2,545,000
6	増改築工事	89,217,544	4,956,530	6	中古住宅	39,620,000	13,206,667
7	ソーラーシステム	79,390,329	4,410,574	7	普通・小型自動車	34,297,570	489,965
8	フリーローン・サラ金	78,488,389	1,353,248	8	他のレンタルサービス	34,050,000	17,025,000
9	新築建売住宅	72,300,000	24,100,000	9	株	25,000,000	2,500,000
10	アダルト情報サイト	65,621,334	150,854	10	住宅ローン	24,000,000	24,000,000
11	公社債	62,637,000	8,948,143	11	出会い系サイト	20,849,646	267,303
12	未公開株	60,400,000	15,100,000	12	フリーローン・サラ金	20,046,456	626,452
13	中古分譲マンション	58,000,000	11,600,000	13	内装工事	19,503,000	2,786,143
14	株	40,000,000	20,000,000	14	屋根工事	12,221,294	718,900
15	リースサービス	38,539,480	2,569,299	15	外国為替証拠金取引	12,097,000	3,024,250
16	住宅ローン	38,000,000	38,000,000	16	他の戸建住宅	11,900,000	11,900,000
17	出会い系サイト	34,255,901	450,736	17	ソーラーシステム	10,840,000	903,333
18	他のレンタルサービス	34,050,500	11,350,167	18	普通生命保険	10,719,226	1,191,025
19	内装工事	31,960,000	3,196,000	19	灯油	10,000,000	10,000,000
20	賃貸アパート	30,872,834	163,348	19	海外商品先物等	10,000,000	10,000,000
合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	1,806,693,701 (74.0%)		合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	866,194,192 (79.2%)	

・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26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