

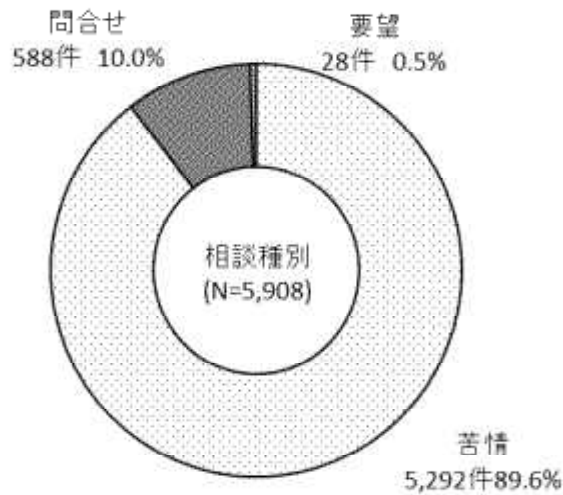
平成27年度

# 消費生活相談報告書(概要)

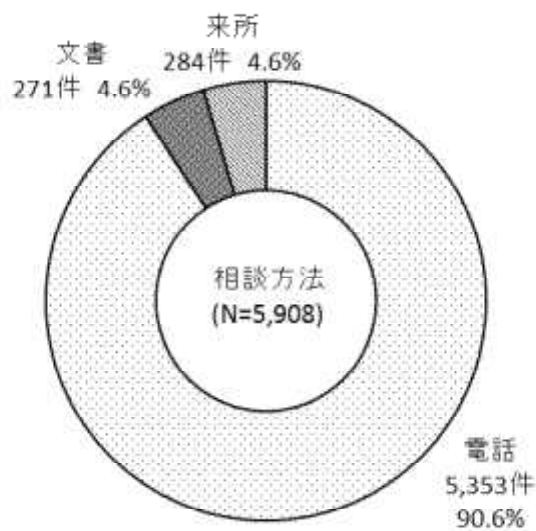
北海道立消費生活センター

# 1 消費生活相談の概要

平成27年度に当センターに寄せられた相談件数は、5,908件で、前年度を上回って21件(0.4%)微増となりました。うち「苦情」は5,292件で、前年度に比べ74件(1.4%)減少しました。「問合せ」・「要望」は616件で95件(18.2%)増加しました。

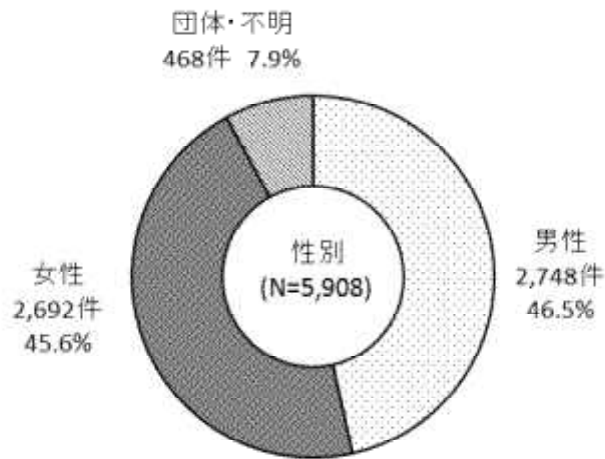


相談方法では「電話」によるものが5,353件(相談全体の90.6%)で、前年度5,281件に比べて72件増加しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、271件(同4.6%)と前年度に比べ4件減少し、「来訪」は284件(4.8%)で、前年度に比べ47件減少しました



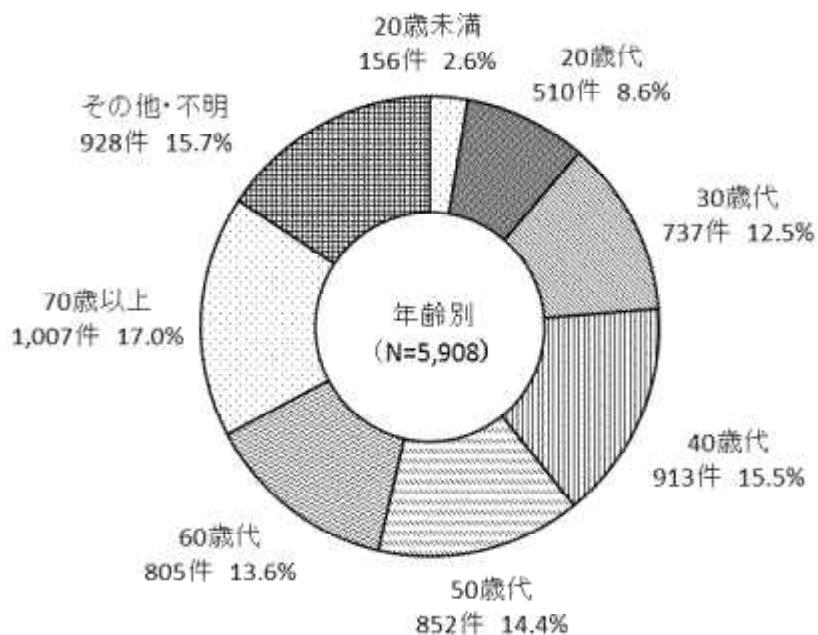
### 【契約当事者属性】

契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」2,748件(46.5%)、「女性」2,692件(45.6%)となり、男性の比率がやや高くなっています。

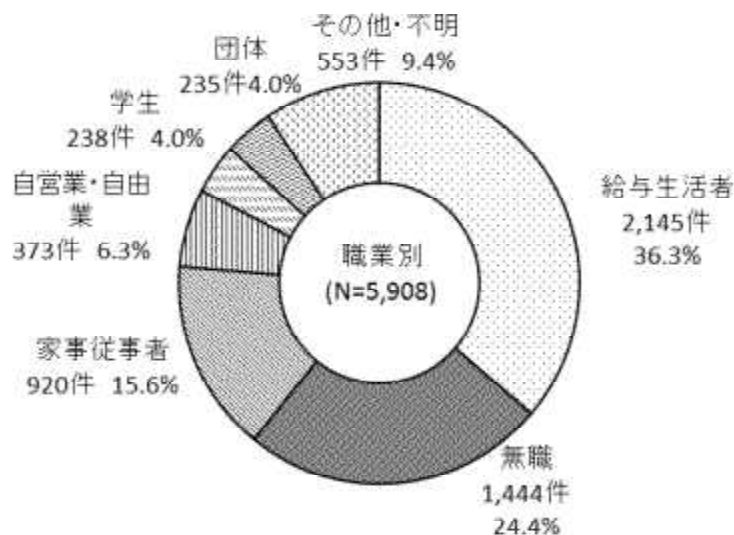


年齢別では「70歳以上」が最も多く1,007件(17.0%)、次いで「40歳代」913件(15.5%)、「50歳代」852件(14.4%)、「60歳代」805件(13.6%)、「30歳代」737件(12.5%)、「20歳代」510件(8.6%)、「20歳未満」156件(2.6%)の順となっています。

また、構成割合では、前年度に比べ、「20歳代」が9.0ポイント、「30歳代」が7.7ポイント、「20歳未満」6.1ポイント、増加し、それ以外の年代では、3.6～11.2ポイントの減少となりました。

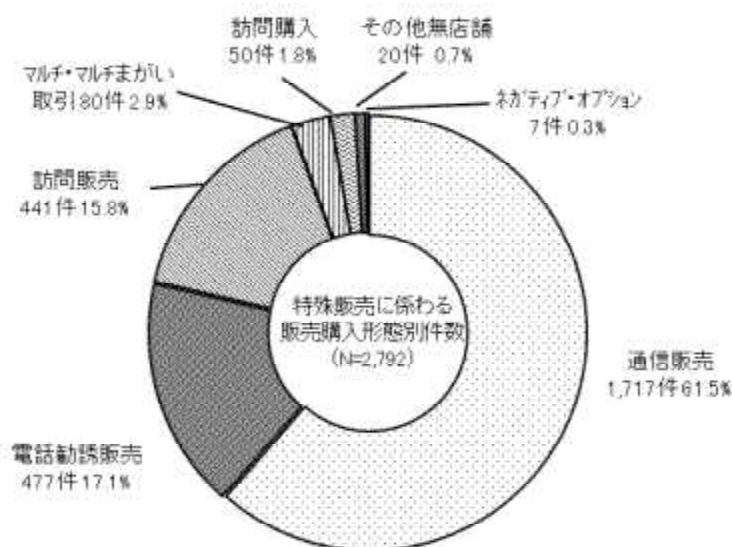


職業別では、「給与生活者」が最も多く2,145件(36.3%)ですが、前年度2,149件に比べて4件減少しています。次いで「無職」が1,444件(24.4%)で、前年度に比べて72件減少しています。なお、「給与生活者」と「無職」で3,589件と全体の約6割(60.7%)を占めています。



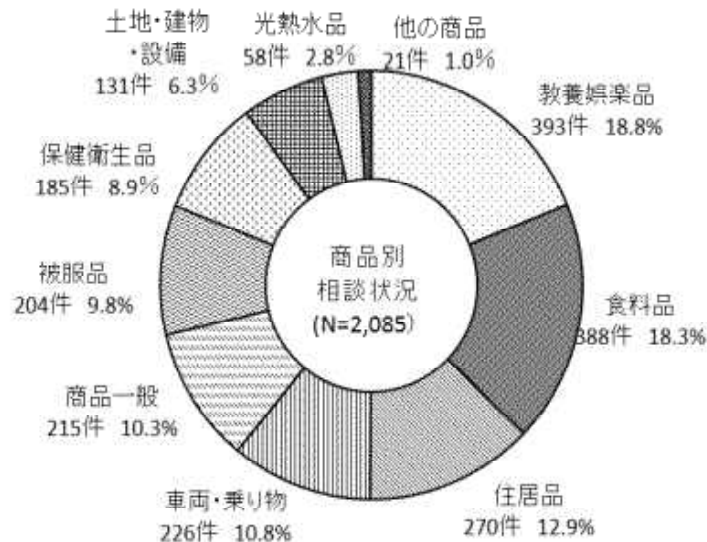
### 【特殊販売の相談状況】

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2,792件で、前年度2,914件より122件増加しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」1,717件(61.5%)、次いで「電話勧誘販売」477件(17.1%)、「訪問販売」441件(15.8%)、「マルチ・マルチまがい取引」80件(2.9%)、「訪問購入」50件(1.8%)、「その他無店舗販売」20件(0.7%)、「ネガティブ・オプション」7件(0.3%)の順でした。前年度比では「訪問購入」、「マルチ・マルチまがい取引」、「その他無店舗販売」が増加、「通信販売」「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「ネガティブ・オプション」は減少しました。



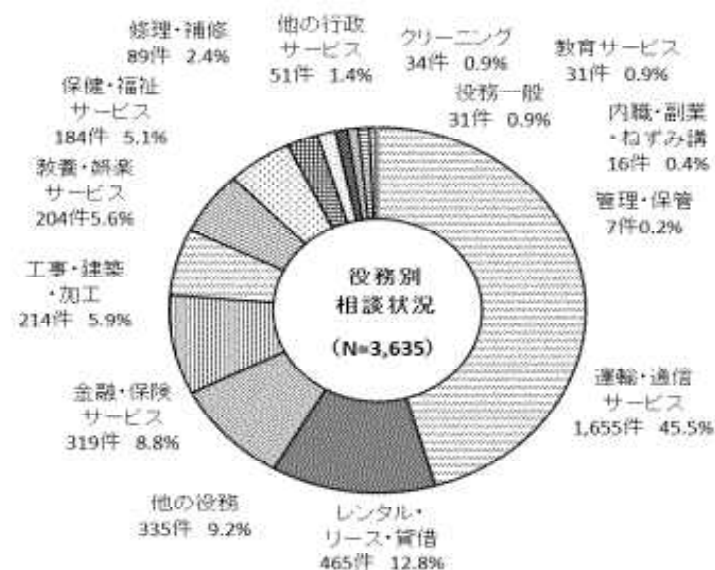
## 【商品部門】

「商品」に係わる相談は2,085件で前年度2,248件より163件減少、相談受付件数全体の35.3%となっています。うち苦情は1,832件で前年度2,043件より211件減少しています。商品分類別では、「教養娯楽品」（電話機・電話機器用品、書籍・印刷物、パソコン・パソコン関連用品など）が最も多く、次いで「食料品」（健康食品、野菜・海草、飲料など）、「住居品」（寝具、台所用品など）、「車両・乗り物」（普通・小型自動車など）、「商品一般」（架空請求など商品の特定されないもの）、「被服品」（紳士・婦人洋服、履物、アクセサリなど）の順となっています。



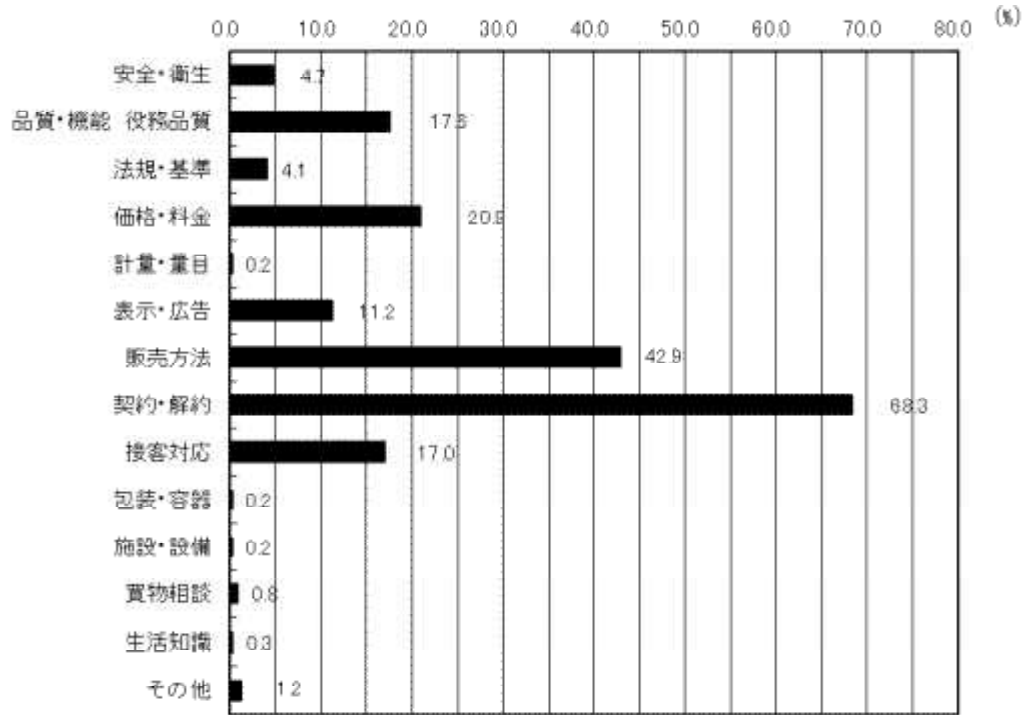
## 【役務部門】

「役務」に係わる相談は3,635件で、前年度3,469件より166件増加し、相談受付件数全体の61.5%となっています。うち苦情は3,380件で、前年度3,262件より118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）、「他の役務」（被害回復サービスなどの役務その他サービス、祈とうサービスなど）、「金融・保険サービス」（フリーローンなどの融資サービス、生命保険、預貯金・証券等、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、衛生設備など）の順となっています。



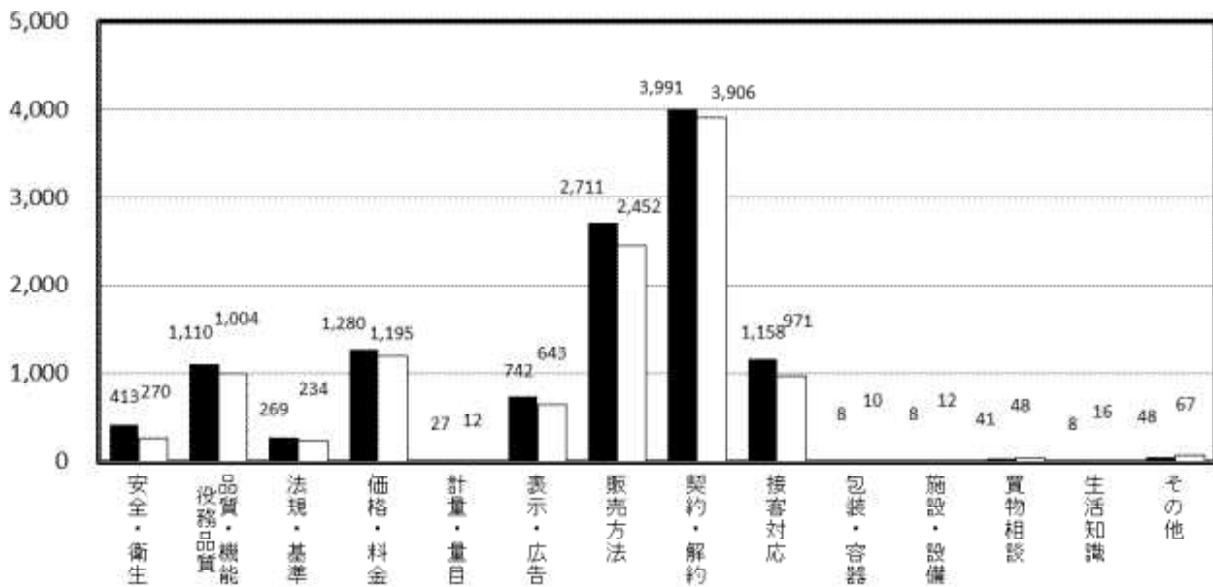
【内容別分類相談状況】

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3,906件(商品・役務の68.3%)でした。次いで「販売方法」2,452件(同42.9%)、「価格・料金」1,195件(同20.9%)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:%)。

■ 26年度 □ 27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27年度の特徴】** 平成27年度の主な特徴は次のとおりです。

(1) 平成27年度の消費生活相談の受付件数5,908件で、前年度より21件増加し、微増となりました。その内容を見ると、苦情件数が5,292件と相談受付件数全体の89.6%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2.7%減少、健康食品などの「食料品」、寝具や台所用品などの「住居品」、「光熱水品」、「被服品」、「教養娯楽品」、「土地・建物・設備」といずれも前年度比で減少しました。「保健衛生品」や「車両・乗り物」、「他の商品」は増加しました。

また、「教養娯楽品」、「食料品」、「住居品」は、前年度比では減少していますが、増加した「車両・乗り物」を含め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等の架空請求や不当請求、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45.5%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「他の役務」、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、パソコンやスマートフォン、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架空請求、インターネット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156件のうち96件61.5%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60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、1,812件（相談受付全体の30.7%）で、前年度より142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、マルチ・マルチまがい取引、訪問購入、その他無店舗、ネガティブ・オプション）による販売形態では、通信販売とネガティブ・オプションを除き、70歳以上の相談が最も多く寄せられています。

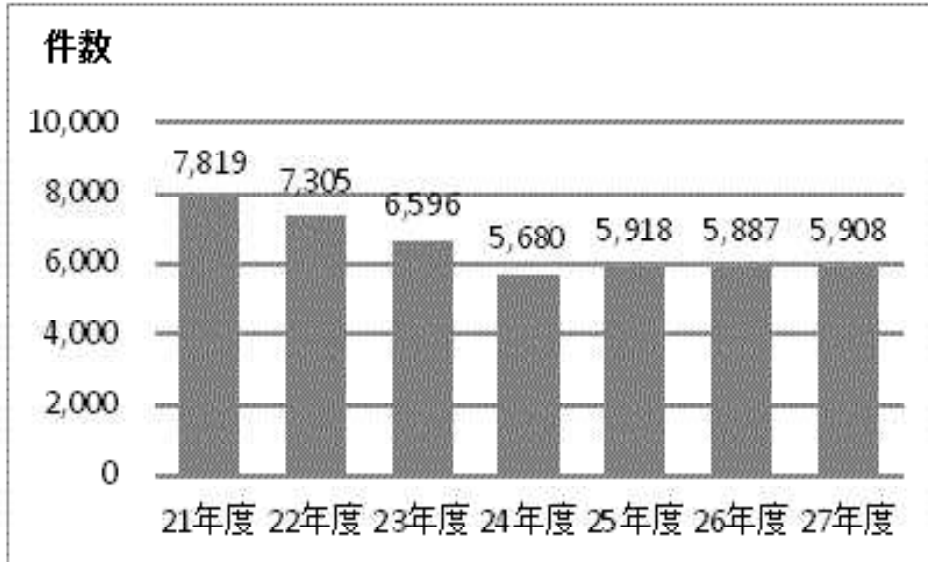
商品・役務では、販売形態に付随して、「訪問販売」による、インターネット通信サービスやテレビ放送サービスなどの「運輸・通信サービス」、住宅リフォームなどの「工事・建築・加工」、新聞などの「教養娯楽品」、ふとん等の「住居品」などの相談や、また、「電話勧誘販売」による、インターネット通信サービスなどの「運輸・通信サービス」の相談が多く寄せられています。特に70歳以上では、「訪問販売」による「工事・建築・加工」や「住居品」、また「通信販売」や「電話勧誘販売」による「運輸・通信サービス」、「訪問購入」による「被服品」が多く寄せられていました。

(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2,934件（相談全体の49.7%）の総額は約18億4千万円で、前年度に比べて約10億5千万円減少しました。「既支払金額」の総額は約9億1千万円で、前年度に比べて約2億3千万円減少しています。苦情相談のうち、「既支払金額」の合計額を見ると、最も多かったのは「新築工事」の約1億1千万円で前年度に比べ約1億6千万円減少しました。次いで、「普通預貯金」、「増改築工事」、「投資信託」などの相談が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

□ 苦情 ■ 問合せ・要望

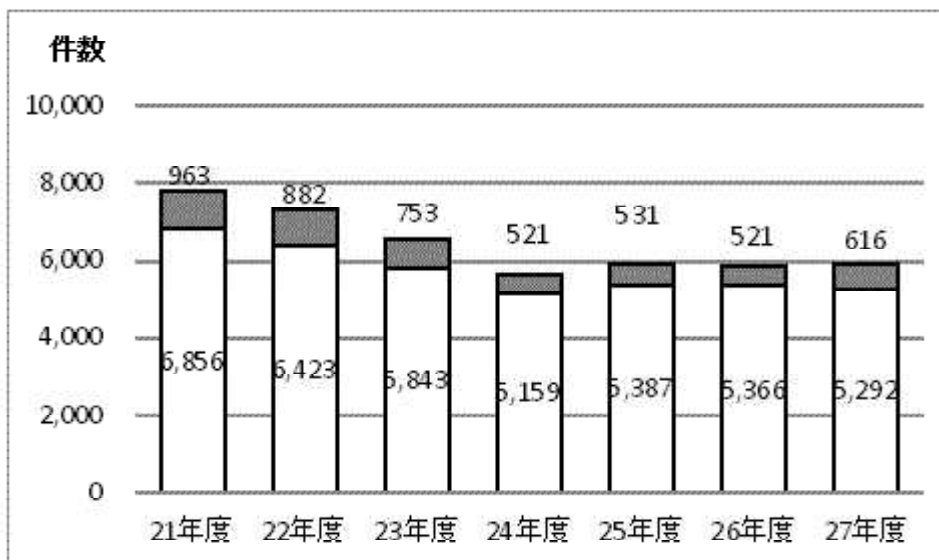




表1 受付状況

年度		27年度	26年度	前年度比		
相談件数		5,908	5,887	100.4%		
苦問要	苦情	5,292	5,366	98.6%		
	問合せ	588	506	116.2%		
	要望	28	15	186.7%		
	来訪	284	331	85.8%		
相談方法	電話	5,353	5,281	101.4%		
	文書	271	275	98.5%		
	男性	2,748	2,807	97.9%		
契約当事者属性	性別等	女性	2,692	2,663	101.1%	
		団体・不明	468	417	112.2%	
		20歳未満	156	147	106.1%	
	年齢別	20歳代	510	468	109.0%	
		30歳代	737	684	107.7%	
		40歳代	913	948	96.3%	
		50歳代	852	862	98.8%	
		60歳代	805	909	88.6%	
		70歳以上	1,007	1,045	96.4%	
		その他・不明	928	824	112.6%	
		職業別	給与生活者	2,145	2,149	99.8%
			自営・自由業	373	368	101.4%
	家事従事者		920	924	99.6%	
	学生		238	193	123.3%	
	無職		1,444	1,516	95.3%	
	団体		235	260	90.4%	
その他・不明	553		477	115.9%		
販売購入形態	店舗購入	1,599	1,644	97.3%		
	訪問販売	441	454	97.1%		
	通信販売	1,717	1,757	97.7%		
	マルチ・マルチまがい取引	80	72	111.1%		
	電話勧誘販売	477	556	85.8%		
	訪問購入	50	42	119.0%		
	ネガティブ・オプション	7	15	46.7%		
	その他無店舗	20	18	111.1%		
	不明・無関係	1,517	1,329	114.1%		

年度		27年度	26年度	前年度比	
相談内容分類	安全・衛生	270	413	65.4%	
	品質・機能 役務品質	1,004	1,110	90.5%	
	法規・基準	234	269	87.0%	
	価格・料金	1,195	1,280	93.4%	
	計量・量目	12	27	44.4%	
	表示・広告	643	742	86.7%	
	販売方法	2,452	2,711	90.4%	
	契約・解約	3,906	3,991	97.9%	
	接客対応	971	1,158	83.9%	
	包装・容器	10	8	125.0%	
	施設・設備	12	8	150.0%	
	買物相談	48	41	117.1%	
	生活知識	16	8	200.0%	
	その他	67	48	139.6%	
	商品大分類	商品一般	215	221	97.3%
		食料品	382	426	89.7%
住居品		270	273	98.9%	
光熱水品		58	80	72.5%	
被服品		204	262	77.9%	
保健衛生品		185	176	105.1%	
教養娯楽品		393	421	93.3%	
車両・乗り物		226	224	100.9%	
土地・建物・設備		131	153	85.6%	
他の商品		21	12	175.0%	
商品計		2,085	2,248	92.7%	
クリーニング		34	42	81.0%	
レンタル・リース・貸借		465	456	102.0%	
工事・建築・加工		214	210	101.9%	
修理・補修		89	65	136.9%	
管理・保管		7	18	38.9%	
役務一般		31	13	238.5%	
金融・保険サービス		319	389	82.0%	
運輸・通信サービス		1,655	1,547	107.0%	
教育サービス		31	34	91.2%	
教養・娯楽サービス		204	150	136.0%	
保健・福祉サービス		184	178	103.4%	
他の役務		335	320	104.7%	
内職・副業・ねずみ講		16	14	114.3%	
他の行政サービス		51	33	154.5%	
役務計		3,635	3,469	104.8%	
他の相談	188	170	110.6%		
総計	5,908	5,887	100.4%		

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	215	175	1	2	23	16	0
食料品	382	321	87	123	18	45	5
住居品	270	242	61	127	6	37	0
光熱水品	58	47	0	5	2	25	3
被服品	204	183	5	41	4	21	1
保健衛生品	185	170	27	63	5	31	0
教養娯楽品	393	363	13	120	18	47	0
車両・乗り物	226	208	15	84	13	50	1
土地・建物・設備	131	105	5	45	8	23	1
他の商品	21	18	2	6	0	3	0
<b>小計（商品部門）</b>	<b>2,085</b>	<b>1,832</b>	<b>216</b>	<b>616</b>	<b>97</b>	<b>298</b>	<b>11</b>
クリーニング	34	31	0	25	3	3	0
レンタル・リース・貸借	465	422	13	84	13	214	0
工事・建築・加工	214	189	7	93	7	56	0
修理・補修	89	84	1	14	3	29	0
管理・保管	7	6	0	1	1	3	0
役務一般	31	29	0	0	1	6	0
金融・保険サービス	319	263	0	4	28	43	0
運輸・通信サービス	1,655	1,622	1	86	33	390	0
教育サービス	31	28	0	1	0	8	0
教養・娯楽サービス	204	193	10	15	11	37	1
保健・福祉サービス	184	157	11	35	20	39	0
他の役務	335	315	9	27	7	66	0
内職・副業・ねずみ講	16	14	0	0	0	2	0
他の行政サービス	51	27	2	3	10	1	0
<b>小計（役務部門）</b>	<b>3,635</b>	<b>3,380</b>	<b>54</b>	<b>388</b>	<b>137</b>	<b>897</b>	<b>1</b>
<b>計（商品＋役務）</b>	<b>5,720</b>	<b>5,212</b>	<b>270</b>	<b>1,004</b>	<b>234</b>	<b>1,195</b>	<b>12</b>
他の相談	188	80	-	-	-	-	-
<b>総件数</b>	<b>5,908</b>	<b>5,292</b>	<b>270</b>	<b>1,004</b>	<b>234</b>	<b>1,195</b>	<b>12</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
17	74	114	37	1	0	2	0	10
87	134	155	63	2	1	2	2	3
29	97	134	45	2	0	1	2	1
1	8	17	9	0	1	2	1	1
40	101	136	32	0	0	2	3	2
33	80	103	34	3	0	2	0	2
47	156	250	94	1	1	6	1	1
30	46	165	47	0	0	2	0	2
7	21	65	22	0	0	2	3	6
2	7	12	4	0	0	2	0	0
293	724	1,151	387	9	3	23	12	28
2	2	15	15	0	0	0	0	0
6	36	382	87	0	0	1	0	2
5	47	126	55	0	2	4	0	0
5	36	65	19	0	0	1	0	0
0	0	3	4	0	0	0	0	0
0	17	23	0	0	0	0	0	0
28	93	226	40	0	0	6	1	8
203	1,207	1,387	196	1	1	3	2	2
3	4	27	5	0	0	0	0	0
21	73	152	46	0	2	0	0	2
6	32	100	51	0	1	4	1	9
66	168	226	53	0	2	5	0	2
4	13	10	0	0	0	1	0	0
1	0	13	13	0	1	0	0	14
350	1,728	2,755	584	1	9	25	4	39
643	2,452	3,906	971	10	12	48	16	67
-	-	-	-	-	-	-	-	-
643	2,452	3,906	971	10	12	48	16	67

**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 27年度			平成 26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	215	175	40	221	187	34
2	自動車 普通・小型自動車	189	175	14	201	191	10
3	健康食品	139	135	4	145	139	6
4	化粧品	77	72	5	59	57	2
5	電話機・電話機用品 スマートフォン	72	70	2	48	47	1
6	書籍・印刷物 新聞	66	63	3	62	57	5
7	家具・寝具 ふとん類	61	56	5	63	60	3
7	パソコン・パソコン関連用品 モバイル専用端末機器	61	58	3	83	83	0
8	食器・台所用品 食器、浄水器	59	52	7	53	47	6
9	他の教養娯楽 ペットフード、イス	54	42	12	76	73	3
10	紳士・婦人洋服	50	46	4	46	45	1

(2)役務小分類

順位	役務名	平成 27年度			平成 26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	1,015	1,007	8	1,013	1,008	5
2	レンタル・リース・貸借 集合住宅	465	422	43	456	425	31
3	インターネット通信サービス 光ファイバー	335	329	6	278	272	6
4	役務その他 役務その他サービス	260	246	14	257	239	18
5	工事・建築・加工 戸建住宅	214	189	25	210	198	12
6	移動通信サービス 携帯電話サービス	166	160	6	146	143	3
7	融資サービス フリーローン・サラ金	114	86	28	125	131	31
8	修理・補修 家具・寝具	89	84	5	65	63	2
9	医療	70	60	10	65	61	4
10	郵便・貨物運送サービス 引越	68	63	5	44	41	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	27 年 度 計	26 年 度 計
商 品	教養娯楽品	11	25	54	67	65	56	61	54	393	421
	(電話機・電話機用品)	2	4	9	13	18	12	6	8	72	48
	(書籍・印刷物)	4	5	5	3	5	10	24	10	66	62
	食料品	8	14	27	36	42	54	97	104	382	426
	(健康食品)	8	8	11	15	14	18	56	9	139	145
	(魚介類)	0	1	0	3	4	5	14	11	38	41
	住居品	0	12	15	25	42	40	79	57	270	273
	(家具・寝具)	0	0	5	5	8	8	27	8	61	63
	(食器・台所用品)	0	6	0	3	7	4	19	20	59	53
	車両・乗り物	1	30	37	38	40	27	22	31	226	224
	(自動車)	0	28	30	34	31	25	16	25	189	201
	(自動車用品)	0	0	3	2	5	2	5	4	21	13
	商品一般	4	13	20	20	21	17	57	63	215	221
役 務	運輸・通信サービス	96	191	239	328	262	242	164	133	1,655	1,655
	(放送・コンテンツ等)	87	131	164	214	164	129	66	60	1,015	1,013
	(インターネット通信サービス)	3	23	39	64	62	68	51	25	335	278
	レンタル・リース・貸借	4	77	105	84	44	33	30	88	465	456
	(集合住宅)	4	70	94	66	35	31	24	44	368	355
	他の役務	7	32	39	53	59	42	49	54	335	320
	(役務その他)	6	22	32	38	44	38	38	42	260	257
	(外食・食事宅配)	1	3	5	13	11	2	3	9	47	31
	金融・保険サービス	1	18	35	33	36	49	99	48	319	389
	(融資サービス)	1	15	22	16	16	13	15	16	114	162
	(生命保険)	0	0	3	4	4	5	22	7	45	47
	工事・建築・加工	0	2	10	13	30	37	68	54	214	210
	(戸建住宅)	0	2	8	9	17	27	51	22	136	146
(集合住宅)	0	0	0	0	1	2	2	10	15	13	

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	5,908	156	510	737	913	852	805	1,007	928	2,748	2,692	468	2,145	373	920	234	1,444
商品一般	215	4	13	20	20	21	17	57	63	106	72	37	53	6	26	7	64
食料品	382	8	14	27	36	42	54	97	104	101	221	60	80	21	81	9	105
住居品	270	0	12	15	25	42	40	79	57	97	133	40	55	18	58	1	81
光熱水品	58	1	4	8	5	8	10	10	12	23	31	4	20	3	12	1	14
被服品	204	10	19	28	35	29	24	40	19	51	145	8	66	15	57	12	36
保健衛生品	185	2	6	12	27	33	27	47	31	59	114	12	47	8	57	2	46
教養娯楽品	393	11	25	54	67	65	56	61	54	231	141	21	141	31	52	16	103
車両・乗り物	226	1	30	37	38	40	27	22	31	169	42	15	128	26	7	3	38
土地・建物・設備	131	0	3	8	17	21	25	31	26	72	45	14	41	10	23	0	36
他の商品	21	0	0	1	1	1	3	3	12	6	4	11	3	4	0	0	2
商品計	2,085	37	126	210	271	302	283	447	409	915	948	222	634	142	373	51	525
クリーニング	34	0	1	2	7	7	5	6	6	13	20	1	11	4	8	0	8
レンタル・リース・貸借	465	4	77	105	84	44	33	30	88	199	214	52	234	17	29	24	94
工事・建築・加工	214	0	2	10	13	30	37	68	54	99	86	29	49	15	36	0	70
修理・補修	89	0	1	3	11	13	12	39	10	38	46	5	20	3	17	1	36
管理・保管	7	0	1	2	0	1	1	0	2	2	3	2	3	0	1	0	1
役務一般	31	0	5	19	2	1	2	1	1	11	20	0	15	4	3	1	5
金融・保険サービス	319	1	18	35	33	36	49	99	48	157	145	17	100	18	45	2	110
運輸・通信サービス	1,655	96	191	239	328	262	242	164	133	949	657	49	760	116	201	126	350
教育サービス	31	2	2	5	11	4	2	0	5	11	18	2	12	2	9	4	1
教養・娯楽サービス	204	3	20	27	42	27	28	25	32	77	114	13	77	11	39	8	41
保健・福祉サービス	184	3	22	16	28	25	32	33	25	47	130	7	49	7	44	5	57
他の役務	335	7	32	39	53	59	42	49	54	148	153	34	128	23	58	11	69
内職・副業・ねずみ講	16	0	3	5	4	3	0	0	1	10	5	1	6	1	2	1	5
他の行政サービス	51	0	0	1	5	10	12	12	11	18	31	2	6	3	18	0	18
役務計	3,635	116	375	508	621	522	497	526	470	1,779	1,642	214	1,470	224	510	183	865
他の相談	188	3	9	19	21	28	25	34	49	54	102	32	41	7	37	4	54

**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	591	696	384	823	169	200	32	37	2	0	2,974	5,908	1,841,331,143	627,583	917,005,669	342,677
構成比	10.0	11.8	6.5	13.9	2.9	3.4	0.5	0.6	0.0	0.0	50.3	100.0				

※構成比は単位:%

※「平均金額」には、0円のものも含まれています。

**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 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
平成 27 年度	1,841,331,143	627,583	917,005,669	342,677

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		1,769,692,985	621,599	苦情相談全体		888,863,549	341,083
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	240,905,896	24,090,590	1	新築工事	117,500,000	13,055,556
2	普通預貯金	115,100,000	14,387,500	2	普通預貯金	113,100,000	16,157,143
3	普通・小型自動車	107,783,700	1,437,116	3	増改築工事	75,559,352	10,794,193
4	ファンド型投資商品	104,018,080	5,200,904	4	投資信託	72,000,000	36,000,000
5	増改築工事	98,206,352	7,554,335	5	ファンド型投資商品	60,018,080	4,001,205
6	中古分譲マンション	96,000,000	16,000,000	6	普通・小型自動車	41,776,000	1,228,706
7	投資信託	72,000,000	36,000,000	7	出会い系サイト	36,356,292	1,172,784
8	アダルト情報サイト	67,633,280	215,393	8	株	33,350,000	11,116,667
9	普通生命保険	54,422,396	10,884,479	9	工事・建築サービス	27,702,400	2,777,240
10	工事・建築サービス	47,579,400	2,643,300	10	屋根工事	21,024,452	2,102,445
11	出会い系サイト	45,245,585	882,647	11	普通生命保険	18,688,018	3,114,670
12	中古住宅	33,800,000	16,900,000	12	公社債	14,100,000	7,050,000
13	株	33,350,000	11,116,667	13	壁工事	13,847,200	2,307,867
14	他のデジタルコンテンツ	30,333,575	722,228	14	他のデジタルコンテンツ	13,821,787	987,271
15	新築分譲マンション	30,000,000	30,000,000	15	内装工事	12,990,000	2,598,000
16	公社債	29,100,000	9,700,000	16	不動産貸借サービス	11,050,000	3,683,333
17	賃貸アパート	28,351,022	187,755	17	塗装工事	10,713,840	973,986
18	塗装工事	27,490,640	1,309,078	18	健康食品	10,568,074	1,509,725
19	屋根工事	22,945,432	2,085,948	19	特定生命保険	10,000,000	10,000,000
20	役務その他サービス	21,039,341	356,599	20	軽自動車	8,652,502	508,971
合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	1,305,304,699 (73.8%)		合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	722,817,997 (81.3%)	

・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27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。

(本書に関するお問い合わせ先)

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