

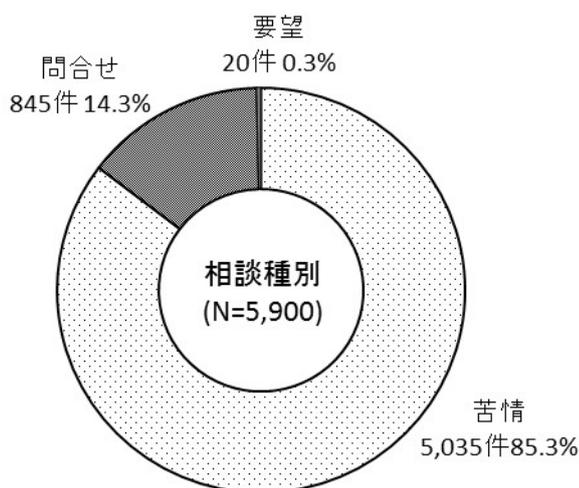
平成28年度

消費生活相談報告書(概要)

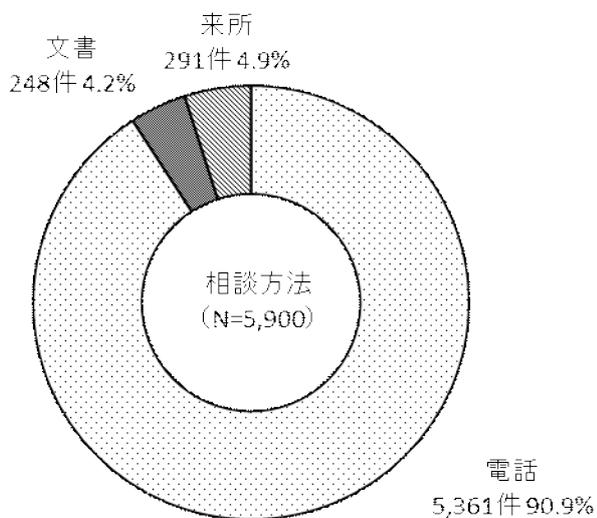
北海道立消費生活センター

1 消費生活相談の概要

平成28年度に当センターに寄せられた相談件数は、5,900件で、前年度より8件(0.1%)の微減となりました。うち「苦情」は5,035件で、前年度に比べ257件(4.9%)減少しました。「問合せ」・「要望」は865件で249件(40.4%)増加しました。

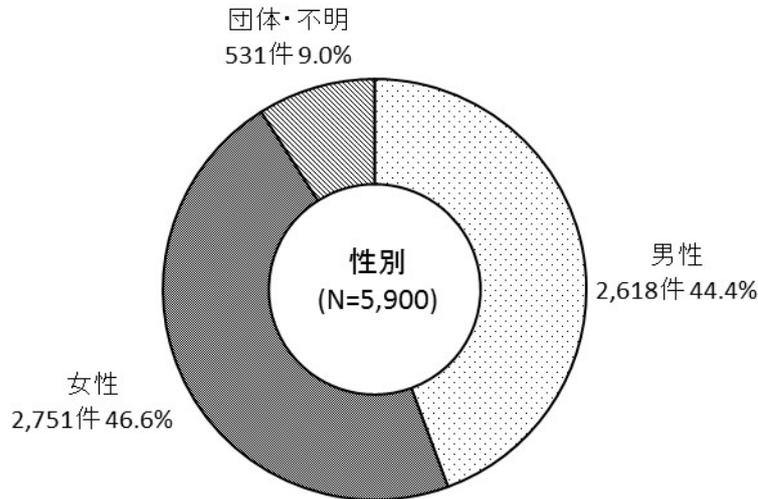


相談方法では「電話」によるものが5,361件(相談全体の90.9%)で、前年度5,353件に比べて8件増加しています。「文書」による相談(メール相談を含む)は、248件(同4.2%)と前年度に比べ23件減少し、「来訪」は291件(同4.9%)で、前年度に比べ7件増加しました



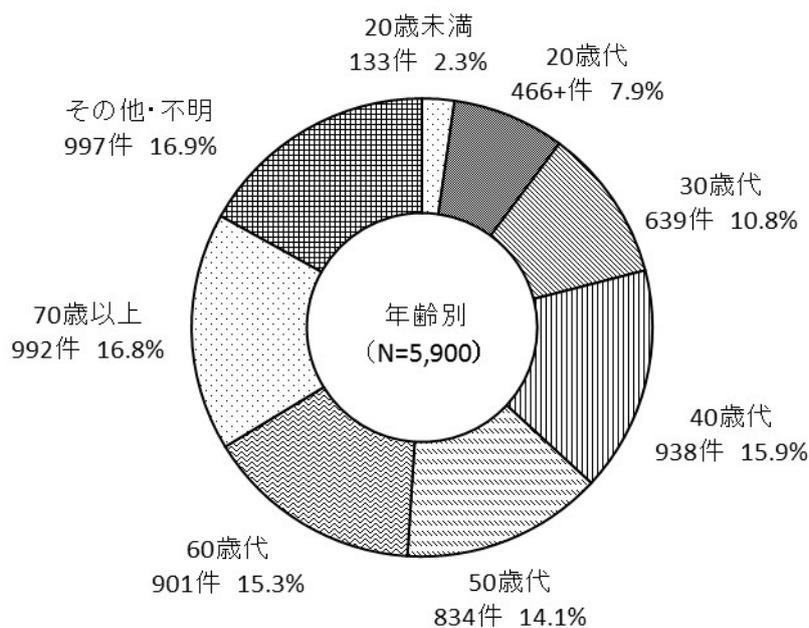
【契約当事者属性】

契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」2,618件(同44.4%)、「女性」2,751件(46.6%)となり、女性の比率がやや高くなっています。

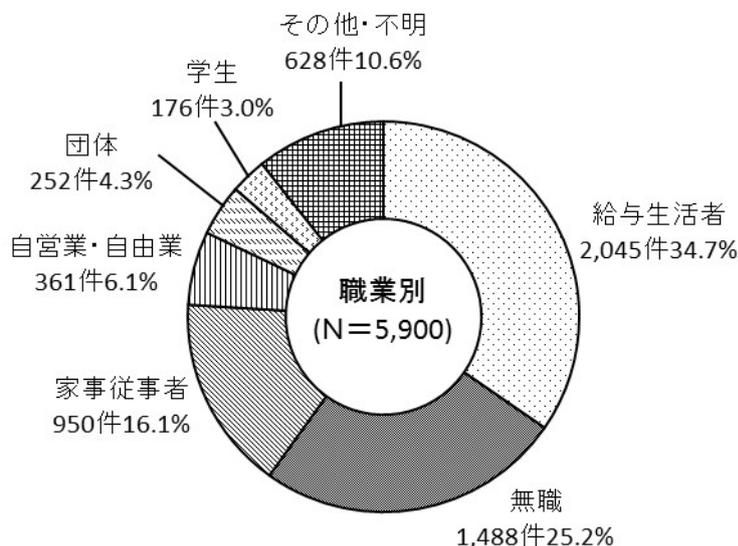


年齢別では「70歳以上」が最も多く992件(同16.8%)、次いで「40歳代」938件(同15.9%)、「60歳代」901件(同15.3%)、「50歳代」834件(同14.1%)、「30歳代」639件(同10.8%)、「20歳代」466件(同7.9%)、「20歳未満」133件(同2.3%)の順となっています。

また、構成割合では、前年度に比べ、「60歳代」が11.9ポイント、「40歳代」が2.7ポイント増加し、それ以外の年代では、2.1～14.7ポイントの減少となりました。

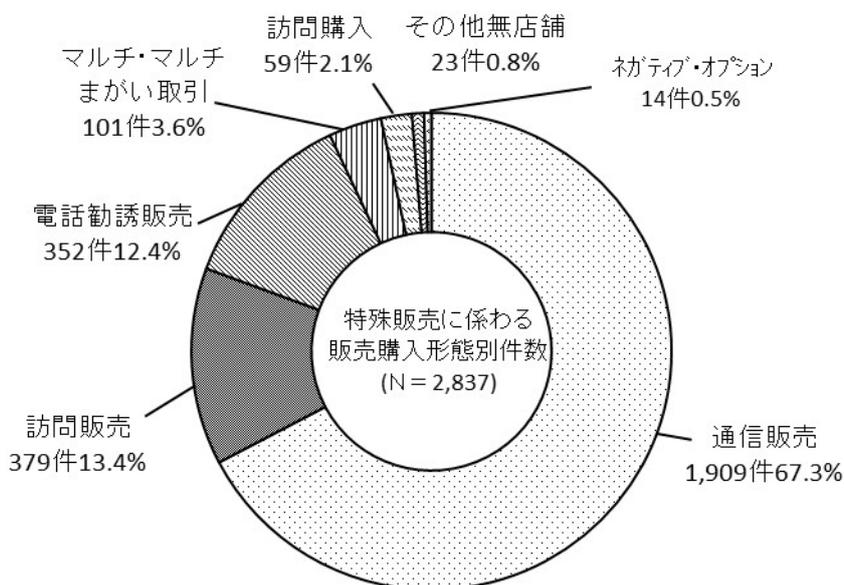


職業別では、「給与生活者」が最も多く2,045件(同34.7%)ですが、前年度2,145件に比べて100件減少しています。次いで「無職」が1,488件(同25.2%)で、前年度に比べて44件増加しています。なお、「給与生活者」と「無職」で3,533件と全体の約6割(59.9%)を占めています。



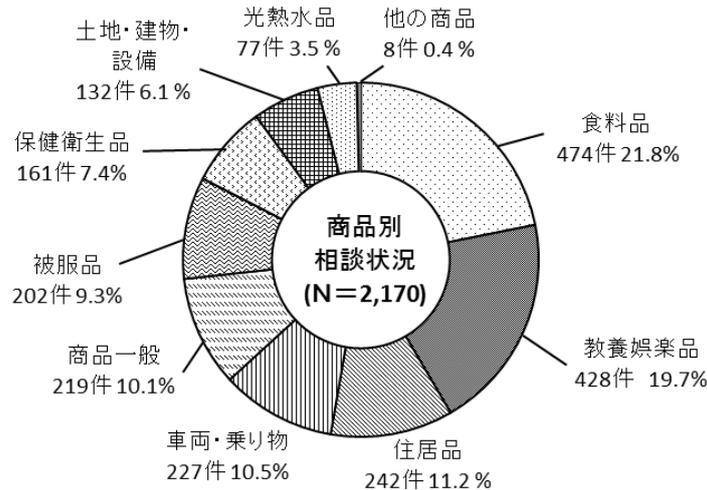
【特殊販売の相談状況】

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、2,837件で、前年度2,792件より45件増加しています。特殊販売で最も多いのは「通信販売」1,909件(特殊販売全体の67.3%)、次いで「訪問販売」379件(同13.4%)、「電話勧誘販売」352件(同12.4%)、「マルチ・マルチまがい取引」101件(同3.6%)、「訪問購入」59件(同2.1%)、「その他無店舗販売」23件(同0.8%)、「ネガティブ・オプション」14件(同0.5%)の順でした。前年度比では「通信販売」、「マルチ・マルチまがい取引」、「訪問購入」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗販売」が増加、「訪問販売」、「電話勧誘販売」は減少しました。



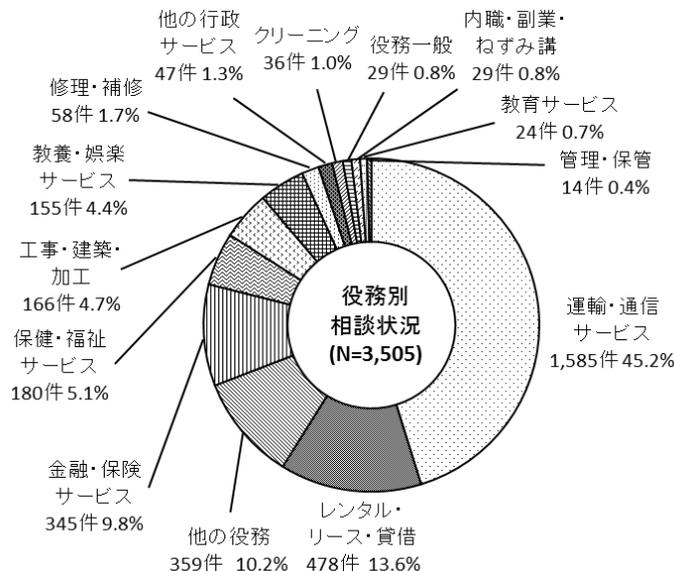
【商品部門】

「商品」に係わる相談は2,170件で前年度2,085件より85件増加、相談受付件数全体の36.8%となっています。うち苦情は1,837件で前年度1,832件より5件増加しています。商品分類別では、「食料品」(健康食品、飲料、野菜・海草など)が最も多く、次いで「教養娯楽品」(書籍・印刷物、電話機・電話機用品など)、「住居品」(家具・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。



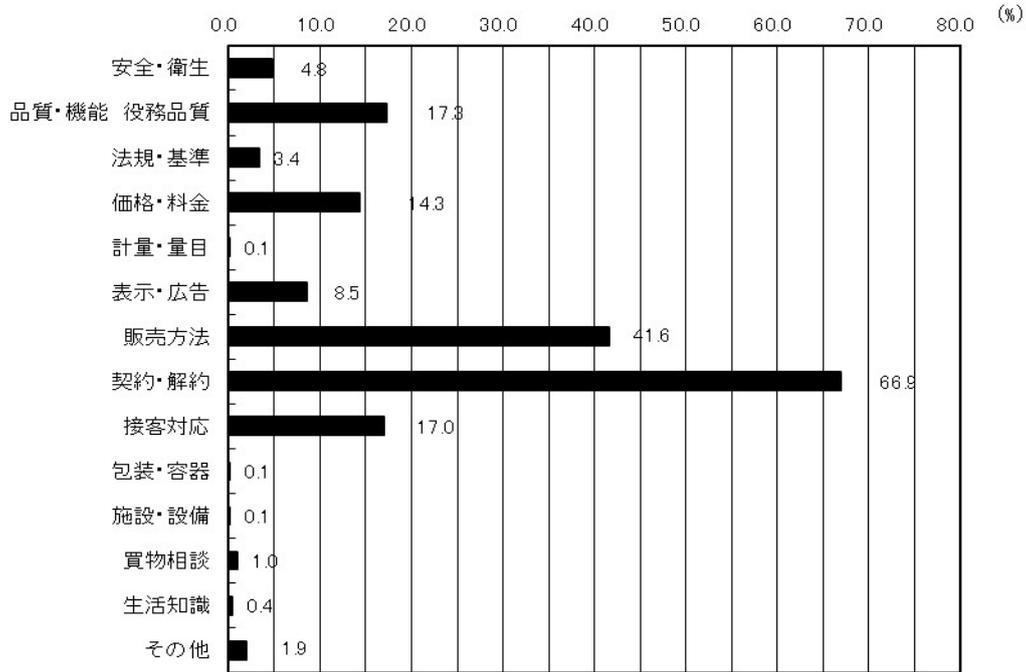
【役務部門】

「役務」に係わる相談は3,505件で、前年度3,635件より130件減少し、相談受付件数全体の59.4%となっています。うち苦情は3,118件で、前年度3,380件より262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、出会い系サイトなどの放送・コンテンツ、光回線やプロバイダ等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、ファンド型投資商品など)、「保健・福祉サービス」(医療、理美容など)の順となっています。



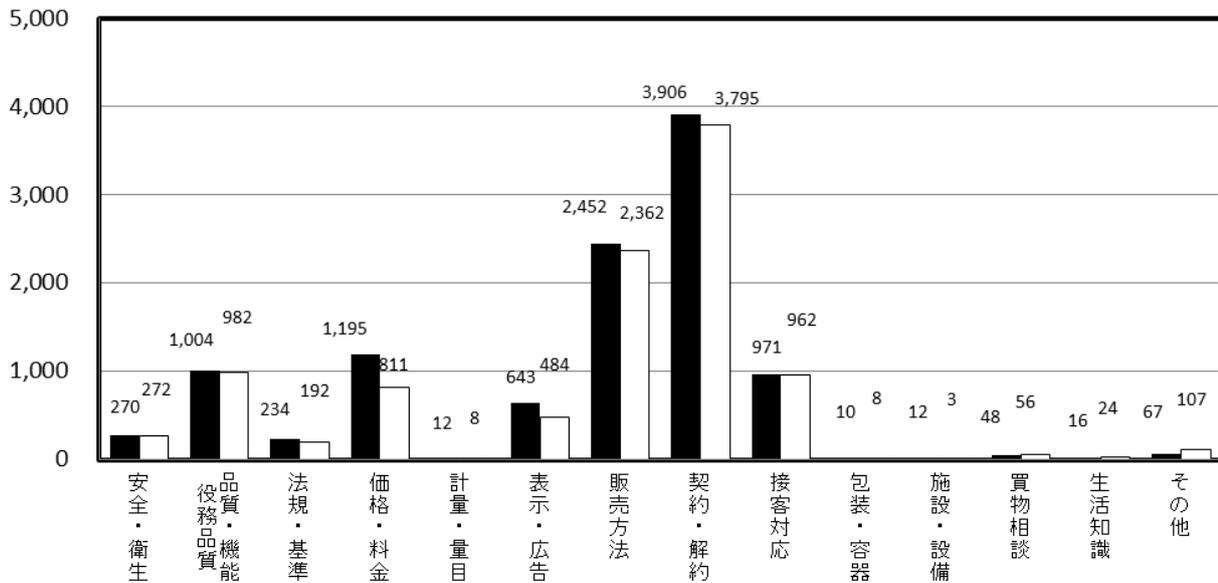
【内容別分類相談状況】

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3,795件(商品・役務合計5,675件の66.9%)でした。次いで「販売方法」2,362件(同41.6%)、「品質・機能、役務品質」982件(同17.3%)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:%)。

■ 27年度 □ 28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28年度の特徴】 平成28年度の主な特徴は次のとおりです。

- (1) 平成28年度の消費生活相談の受付件数5,900件で、前年度より8件減少しました。その内容を見ると、苦情件数が5,035件と相談受付件数全体の85.3%となっています。
- (2) 商品部門では、総件数が前年度より増加しています。架空請求などの商品を特定できない「商品一般」、健康食品などの「食料品」、「光熱水品」、「教養娯楽品」、「車両・乗り物」、「土地・建物・設備」といずれも前年度比で増加しました。「住居品」、「被服品」、「保健衛生品」、「他の商品」は減少しました。

また、「食料品」、「教養娯楽品」、「住居品」、「車両・乗り物」、「被服品」は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減少しています。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、前年度より減少したものの役務部門の45.2%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」、医療や理美容を含む「保健・福祉サービス」、融資サービスや生命保険、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133件のうち71件53.4%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、1,989件(相談受付全体の27.0%)で、前年度より177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、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、通信販売を除き、70歳以上の方の相談が最も多く寄せられています。

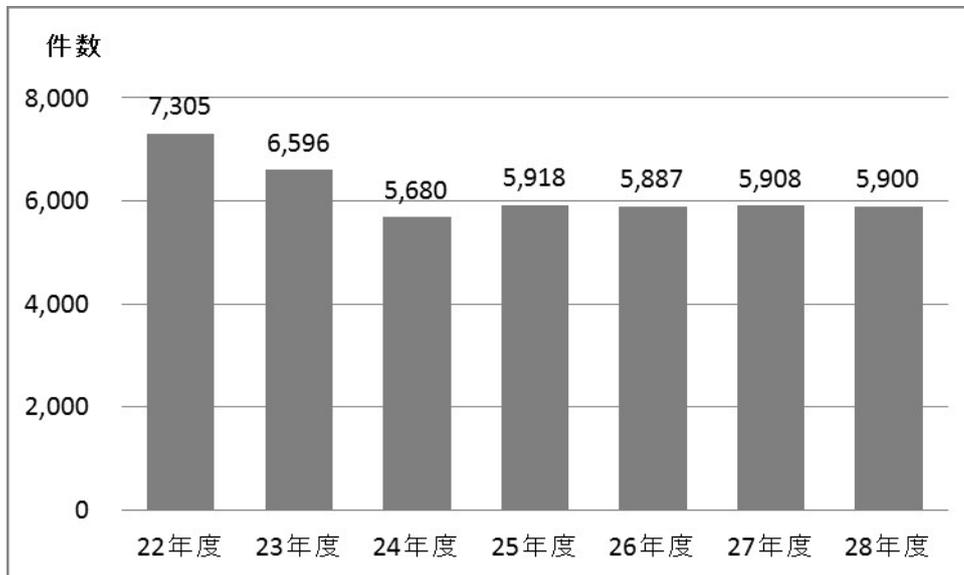
商品・役務では、販売形態に付随して、「通信販売」による、インターネット通信サービスなどの「運輸・通信サービス」、被害回復をうたうサービスなどの「役務その他」や「食料品」、「訪問販売」ではテレビ放送サービスなどの運輸・通信サービス、住宅リフォームなどの「工事・建築・加工」、新聞などの「教養娯楽品」、ふとん等の「住居品」などの相談、また、「電話勧誘販売」による、インターネット通信サービスなどの「運輸・通信サービス」や「役務その他」、「食料品」の相談が多く寄せられています。特に70歳以上では、「通信販売」や「電話勧誘販売」による「運輸・通信サービス」、「食料品」、「訪問販売」による「教養娯楽品」、「工事・建築・加工」や「住居品」、また「訪問購入」による「被服品」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2,826件(相談全体の47.9%)の総額は約15億9千万円で、前年度に比べて約2億5千万円減少しました。「既支払金額」の総額は約6億2千万円で、前年度に比べて約2億9千万円減少しています。苦情相談のうち、「既支払金額」の合計額を見ると、前年度に比べ約3千9百万円減少しましたが、最も多かったのは「ファンド型投資商品」の約6億3千万円で、次いで「増改築工事」、「新築工事」、「外国為替証拠金取引」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

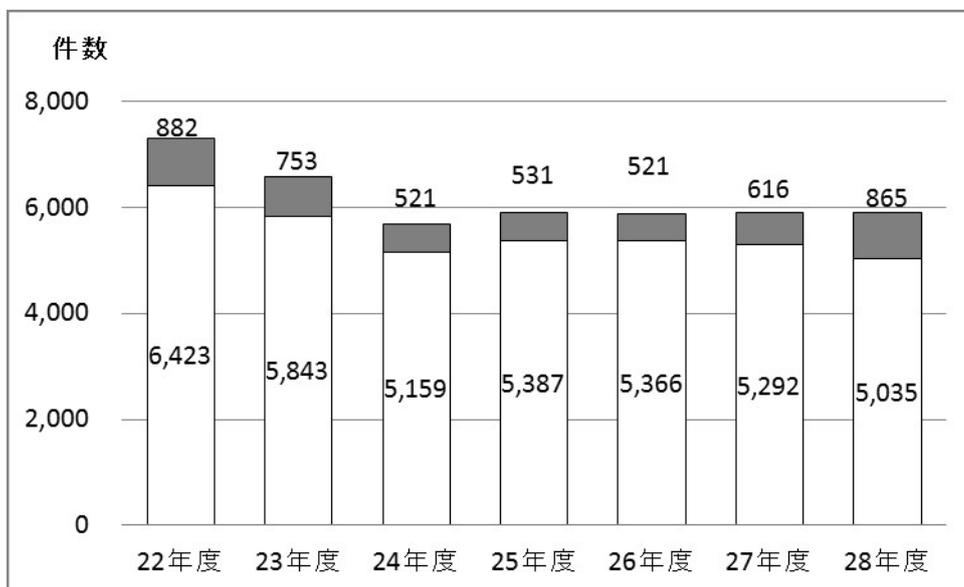


表1 受付状況

年 度		28年度	27年度	前年度比	
相談件数		5,900	5,908	99.9%	
苦問要	苦 情	5,035	5,292	95.1%	
	問合せ	845	588	143.7%	
	要 望	20	28	71.4%	
	来 訪	291	284	102.5%	
相談方法	電 話	5,361	5,353	100.1%	
	文 書	248	271	91.5%	
	性 別 等	男 性	2,618	2,748	95.3%
契約当事者属性	年 齢 別	女 性	2,751	2,692	102.2%
		団体・不明	531	468	113.5%
		20歳未満	133	156	85.3%
	20歳代	466	510	91.4%	
	30歳代	639	737	86.7%	
	40歳代	938	913	102.7%	
	50歳代	834	852	97.9%	
	60歳代	901	805	111.9%	
	70歳以上	992	1,007	98.5%	
	その他・不明	997	928	107.4%	
職 業 別	給与生活者	2,045	2,145	95.3%	
	自営・自由業	361	373	96.8%	
	家事従事者	950	920	103.3%	
	学 生	176	238	73.9%	
	無 職	1,488	1,444	103.0%	
	団 体	252	235	107.2%	
	その他・不明	628	553	113.6%	
	販売購入形態	店舗購入	1,497	1,599	93.6%
訪問販売		379	441	85.9%	
通信販売		1,909	1,717	111.2%	
マルチ・マルチまがい取引		101	80	126.3%	
電話勧誘販売		352	477	73.8%	
訪問購入		59	50	118.0%	
ネガティブ・オプション		14	7	200.0%	
その他無店舗		23	20	115.0%	
不明・無関係		1,566	1,517	103.2%	

年 度		28年度	27年度	前年度比
相談内容分類	安全・衛生	272	270	100.7%
	品質・機能 役務品質	982	1,004	97.8%
	法規・基準	192	234	82.1%
	価格・料金	811	1,195	67.9%
	計量・量目	8	12	66.7%
	表示・広告	484	643	75.3%
	販売方法	2,362	2,452	96.3%
	契約・解約	3,795	3,906	97.2%
	接客対応	962	971	99.1%
	包装・容器	8	10	80.0%
	施設・設備	3	12	25.0%
	買物相談	56	48	116.7%
	生活知識	24	16	150.0%
	その他	107	67	159.7%
商品大分類	商品一般	219	215	101.9%
	食料品	474	382	124.1%
	住居品	242	270	89.6%
	光熱水品	77	58	132.8%
	被服品	202	204	99.0%
	保健衛生品	161	185	87.0%
	教養娯楽品	428	393	108.9%
	車両・乗り物	227	226	100.4%
	土地・建物・設備	132	131	100.8%
	他の商品	8	21	38.1%
	商品計	2,170	2,085	104.1%
	クリーニング	36	34	105.9%
	レンタル・リース・貸借	478	465	102.8%
	工事・建築・加工	166	214	77.6%
	修理・補修	58	89	65.2%
	管理・保管	14	7	200.0%
	役務一般	29	31	93.5%
	金融・保険サービス	345	319	108.2%
	運輸・通信サービス	1,585	1,655	95.8%
	教育サービス	24	31	77.4%
	教養・娯楽サービス	155	204	76.0%
	保健・福祉サービス	180	184	97.8%
	他の役務	359	335	107.2%
	内職・副業・ねずみ講	29	16	181.3%
他の行政サービス	47	51	92.2%	
役務計	3,505	3,635	96.4%	
他の相談	225	188	119.7%	
総計	5,900	5,908	99.9%	

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	219	160	1	4	22	12	0
食料品	474	392	100	133	17	28	2
住居品	242	192	48	123	6	18	2
光熱水品	77	62	5	16	1	36	1
被服品	202	173	2	56	3	16	0
保健衛生品	161	138	25	47	6	16	0
教養娯楽品	428	398	14	126	14	36	2
車両・乗り物	227	217	15	87	6	35	0
土地・建物・設備	132	99	9	44	6	20	1
他の商品	8	6	0	1	0	0	0
小計（商品部門）	2,170	1,837	219	637	81	217	8
クリーニング	36	32	0	27	0	1	0
レンタル・リース・貸借	478	401	12	78	15	156	0
工事・建築・加工	166	150	5	76	7	17	0
修理・補修	58	56	2	22	1	22	0
管理・保管	14	11	0	1	2	2	0
役務一般	29	27	0	0	0	10	0
金融・保険サービス	345	273	0	1	24	26	0
運輸・通信サービス	1,585	1,511	1	68	26	252	0
教育サービス	24	20	0	2	0	6	0
教養・娯楽サービス	155	140	4	7	7	20	0
保健・福祉サービス	180	136	16	38	9	22	0
他の役務	359	309	11	22	8	57	0
内職・副業・ねずみ講	29	28	0	0	3	3	0
他の行政サービス	47	24	2	3	9	0	0
小計（役務部門）	3,505	3,118	53	345	111	594	0
計（商品＋役務）	5,675	4,955	272	982	192	811	8
他の相談	225	80	-	-	-	-	-
総件数	5,900	5,035	272	982	192	811	8

※ 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
18	67	101	39	0	1	1	0	25
74	197	254	70	5	0	2	1	4
24	69	108	34	1	0	4	2	0
2	8	19	14	0	0	0	1	1
30	104	139	25	0	0	1	1	0
31	71	97	32	1	0	2	0	1
37	164	284	109	1	0	3	1	5
27	48	160	56	0	0	0	0	1
4	38	65	23	0	0	6	1	4
1	3	7	1	0	0	0	0	0
248	769	1,234	403	8	1	19	7	41
0	4	12	9	0	0	0	1	1
7	38	376	83	0	0	3	0	7
8	34	95	52	0	0	5	0	2
2	14	26	17	0	0	0	0	0
1	0	8	4	0	0	0	0	2
0	22	23	0	0	0	0	0	0
16	118	245	55	0	0	8	1	11
103	1,091	1,301	182	0	0	4	5	9
0	0	17	7	0	0	0	0	2
22	47	108	35	0	0	2	0	0
11	34	72	42	0	2	6	5	9
59	168	251	56	0	0	9	0	9
6	22	25	1	0	0	0	0	0
1	1	2	16	0	0	0	5	14
236	1,593	2,561	559	0	2	37	17	66
484	2,362	3,795	962	8	3	56	24	107
-	-	-	-	-	-	-	-	-
484	2,362	3,795	962	8	3	56	24	107

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28年度			平成27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	219	160	59	215	175	40
2	自動車 普通・小型自動車	201	192	9	189	175	14
3	健康食品	187	180	7	139	135	4
4	書籍・印刷物	73	70	3	66	63	3
5	電話機・電話機用品 スマートフォン	72	69	3	72	70	2
6	飲料	71	58	13	35	21	14
6	化粧品	71	64	7	77	72	5
7	紳士・婦人洋服	68	50	18	50	46	4
7	パソコン・パソコン関連用品 モバイル専用端末機器	68	62	6	61	58	3
8	他の教養娯楽 ペット動物	66	58	8	54	42	12
9	家具・寝具 ふとん類	56	48	8	61	56	5
10	音響・映像製品	45	41	4	49	47	2

(2)役務小分類

順位	役務名	平成28年度			平成27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	1,014	988	26	1,015	1,007	8
2	レンタル・リース・貸借 集合住宅	478	401	77	465	422	43
3	役務その他 役務その他サービス	304	266	38	260	246	14
4	インターネット通信サービス 光ファイバー	263	252	11	335	329	6
5	移動通信サービス 携帯電話サービス	184	171	13	166	160	6
6	工事・建築・加工 戸建住宅	166	150	16	214	189	25
7	融資サービス フリーローン・サラ金	103	72	31	114	86	28
8	医療	75	60	15	70	60	10
9	修理・補修 家具・寝具	58	56	2	89	84	5
10	電報・固定電話	56	41	15	36	31	5

※ 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）

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	28 年 度 計	27 年 度 計
商 品	食料品	8	18	34	64	64	72	119	95	474	382
	（健康食品）	4	8	20	35	21	20	61	18	187	139
	（飲料）	2	7	4	9	14	14	9	12	71	35
	教養娯楽品	13	32	38	77	73	51	93	51	428	393
	（書籍・印刷物）	1	5	2	10	6	10	29	10	73	66
	（電話機・電話機用品）	0	6	10	14	13	7	13	9	72	72
	住居品	0	6	16	34	24	55	62	45	242	270
	（家具・寝具）	0	1	8	9	6	8	18	6	56	61
	（食器・台所用品）	0	2	3	2	2	6	12	10	37	59
	車両・乗り物	3	20	36	46	42	29	15	36	227	226
	（自動車）	3	19	31	41	35	24	14	34	201	189
	（自動車用品）	0	0	5	3	3	5	1	2	19	21
	商品一般	1	11	16	27	23	30	45	66	219	215
役 務	運輸・通信サービス	71	155	196	285	257	262	204	155	1,585	1,655
	（放送・コンテンツ等）	64	97	139	202	179	174	104	55	1,014	1,015
	（インターネット通信サービス）	1	23	25	34	44	47	44	45	263	335
	レンタル・リース・貸借	9	64	74	89	55	39	33	115	478	465
	（集合住宅）	6	57	64	74	41	34	25	69	370	368
	他の役務	4	26	48	93	49	38	38	63	359	335
	（役務その他）	4	23	37	86	38	30	31	55	304	260
	（外食・食事宅配）	0	3	6	5	10	1	0	3	28	47
	金融・保険サービス	1	17	35	37	56	52	90	57	345	319
	（融資サービス）	0	8	16	14	25	9	8	23	103	114
	（生命保険）	0	0	4	2	11	11	17	6	51	45
	保健・福祉サービス	3	28	17	14	17	36	40	25	180	184
	（医療）	2	5	5	7	9	18	16	13	75	70
（理美容）	1	21	9	4	4	1	2	0	42	46	

※()内は、その商品・役務のうち上位のもの

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	5,900	133	466	639	938	834	901	992	997	2,618	2,751	531	2,045	361	950	176	1,488
商品一般	219	1	11	16	27	23	30	45	66	103	81	35	53	10	30	0	66
食料品	474	8	18	34	64	64	72	119	95	110	313	51	116	23	126	9	122
住居品	242	0	6	16	34	24	55	62	45	76	139	27	48	7	74	0	74
光熱水品	77	0	1	6	6	18	18	10	18	44	22	11	22	7	8	0	23
被服品	202	3	19	26	36	37	21	51	9	44	153	5	72	7	56	7	52
保健衛生品	161	4	9	10	14	27	35	41	21	36	112	13	37	9	51	5	35
教養娯楽品	428	13	32	38	77	73	51	93	51	239	163	26	136	43	61	17	127
車両・乗り物	227	3	20	36	46	42	29	15	36	162	49	16	123	30	14	1	31
土地・建物・設備	132	0	2	13	17	10	30	28	32	74	45	13	48	8	21	0	36
他の商品	8	0	0	1	0	0	0	0	7	1	1	6	1	1	0	0	0
商品計	2,170	32	118	196	321	318	341	464	380	889	1,078	203	656	145	441	39	566
クリーニング	36	0	1	4	4	4	9	5	9	6	27	3	9	1	15	1	4
レンタル・リース・貸借	478	9	64	74	89	55	39	33	115	206	204	68	213	12	35	15	104
工事・建築・加工	166	0	2	8	24	17	42	35	38	83	62	21	47	12	31	0	41
修理・補修	58	0	0	5	5	6	12	20	10	26	31	1	15	2	14	0	22
管理・保管	14	0	1	0	3	1	3	1	5	6	4	4	4	0	1	0	5
役務一般	29	0	6	14	6	0	1	0	2	19	10	0	17	4	3	0	3
金融・保険サービス	345	1	17	35	37	56	52	90	57	182	145	18	102	13	41	2	132
運輸・通信サービス	1,585	71	155	196	285	257	262	204	155	854	657	74	660	121	209	82	371
教育サービス	24	5	2	3	5	6	0	0	3	5	16	3	7	2	2	8	2
教養・娯楽サービス	155	4	23	19	31	21	21	16	20	61	82	12	52	9	21	10	40
保健・福祉サービス	180	3	28	17	14	17	36	40	25	52	122	6	53	7	35	7	61
他の役務	359	4	26	48	93	49	38	38	63	128	191	40	154	20	42	7	75
内職・副業・ねずみ講	29	1	10	5	7	1	1	0	4	11	16	2	17	4	3	0	1
他の行政サービス	47	0	3	1	2	4	12	11	14	19	20	8	9	1	11	0	14
役務計	3,505	98	338	429	605	494	528	493	520	1,658	1,587	260	1,359	208	463	132	875
他の相談	225	3	10	14	12	22	32	35	97	71	86	68	30	8	46	5	47

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	561	669	407	761	179	198	27	22	1	1	3,074	5,900	1,597,867,168	565,417	628,669,163	254,522
構 成 比	9.5	11.3	6.9	12.9	3.0	3.4	0.5	0.4	0.0	0.0	52.1	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 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
平成 28年度	1,597,867,168	565,417	628,669,163	254,522

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		1,473,940,341	549,363	苦情相談全体		613,128,663	260,352
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	142,475,000	47,491,667	1	ファンド型投資商品	63,969,900	2,665,413
2	新築分譲マンション	132,000,000	44,000,000	2	増改築工事	52,300,000	8,716,667
3	普通・小型自動車	119,492,565	1,357,870	3	新築工事	51,740,000	25,870,000
4	ファンド型投資商品	95,959,900	3,427,139	4	外国為替証拠金取引	47,850,000	9,570,000
5	中古分譲マンション	92,500,000	15,416,667	5	普通・小型自動車	40,940,096	871,066
6	アダルト情報サイト	68,917,714	282,450	6	戸建住宅	26,000,000	26,000,000
7	増改築工事	68,470,000	11,411,667	7	山林	24,000,000	12,000,000
8	外国為替証拠金取引	47,850,000	9,570,000	8	公社債	20,514,716	5,128,679
9	公社債	30,514,716	6,102,943	9	中古住宅	17,300,000	5,766,667
10	壁工事	30,366,508	2,530,542	10	アダルト情報サイト	15,415,400	770,770
11	賃貸アパート	26,690,739	192,020	11	壁工事	14,415,000	2,059,286
12	軽自動車	26,327,710	877,590	12	他の健康食品	13,078,476	2,179,746
13	戸建住宅	26,000,000	26,000,000	13	出会い系サイト	11,811,910	328,109
14	山林	24,000,000	12,000,000	14	屋根工事	11,535,781	961,315
15	普通生命保険	22,278,351	4,455,670	15	軽自動車	10,287,470	642,967
16	中古住宅	20,800,000	5,200,000	16	金融関連サービスその他	10,250,000	3,416,667
17	出会い系サイト	18,985,131	316,419	17	未公開株	10,000,000	10,000,000
18	屋根工事	18,393,383	1,021,855	18	賃貸アパート	9,498,177	131,919
19	フリーローン・サラ金	16,761,474	620,795	19	絵画	7,360,000	7,360,000
20	他のデジタルコンテンツ	16,194,624	449,851	20	弁護士	6,750,000	1,125,000
合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	1,044,977,815 (70.9%)		合計	上位 20 位まで (苦情相談全体との 比較)	465,016,926 (75.8%)	

・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28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