

相談概要

集計データ種別： 地域データ
 集計対象期間： 2020年04月～2020年12月
 集計対象センター： 北海道立消費生活センター
 出力年月日： 2021年02月03日

苦情・問合せ・要望

項目		当該年	前年同期	前年同期比
相談件数		6,465	4,703	137.5
性別	男性	2,678	1,912	140.1
	女性	3,120	2,350	132.8
年齢別	20歳未満	187	122	153.3
	20歳代	561	271	207.0
	30歳代	587	364	161.3
	40歳代	855	565	151.3
	50歳代	963	575	167.5
	60歳代	853	773	110.3
	70歳以上	1,231	1,177	104.6
	その他・不明	1,228	856	143.5
	平均年齢	53	57	93.3
	職業別	給与生活者	2,317	1,419
自営・自由		351	249	141.0
家事従事者		805	868	92.7
学生		235	142	165.5
無職		1,731	1,329	130.2
団体		262	198	132.3
その他・不明		764	498	153.4
契約・購入金額	1万円未満	954	497	192.0
	5万円未満	1,048	691	151.7
	10万円未満	266	196	135.7
	50万円未満	598	438	136.5
	100万円未満	145	107	135.5
	500万円未満	179	132	135.6
	1千万円未満	15	12	125.0
	5千万円未満	20	23	87.0
	1億円未満	2	3	66.7
	1億円以上	0	1	0.0
	その他・不明	3,238	2,603	124.4
	合計金額	1,274,617,223	1,405,440,763	90.7
	平均金額	394,985	669,258	59.0
商品大分類	商品一般	475	525	90.5
	食料品	808	470	171.9
	住居品	287	173	165.9
	光熱水品	89	79	112.7
	被服品	285	172	165.7
	保健衛生品	596	251	237.5
	教養娯楽品	456	315	144.8
	車両・乗り物	185	129	143.4
	土地・建物・設備	85	83	102.4
	他の商品	13	7	185.7
	商品計	3,279	2,204	148.8
	クリーニング	18	27	66.7
	レンタル・リース・貸借	477	317	150.5
	工事・建築・加工	144	120	120.0
	修理・補修	50	61	82.0
	管理・保管	5	13	38.5
	役務一般	2	11	18.2
	金融・保険サービス	245	257	95.3
	運輸・通信サービス	1,257	947	132.7
	教育サービス	21	10	210.0
	教養・娯楽サービス	159	148	107.4
	保健・福祉サービス	209	139	150.4
	他の役務	292	220	132.7
	内職・副業・ねずみ講	11	8	137.5
	他の行政サービス	113	41	275.6
	役務計	3,003	2,319	129.5
	他の相談	183	180	101.7
	総計	6,465	4,703	137.5

項目		当該年	前年同期	前年同期比
相談内容分類	安全・衛生	241	191	126.2
	品質・機能、役務品質	900	735	122.4
	法規・基準	139	119	116.8
	価格・料金	549	421	130.4
	計量・量目	7	4	175.0
	表示・広告	454	336	135.1
	販売方法	1,855	1,479	125.4
	契約・解約	4,633	3,014	153.7
	接客対応	917	598	153.3
	包装・容器	7	6	116.7
	施設・設備	7	11	63.6
	買物相談	51	63	81.0
	生活知識	18	22	81.8
	その他	141	90	156.7
	販売購入形態	店舗購入	1,070	851
訪問販売		267	267	100.0
通信販売		2,649	1,414	187.3
マルチ・マルチまがい取引		54	46	117.4
電話勧誘販売		332	428	77.6
ネガティブ・オプション		75	14	535.7
訪問購入		41	48	85.4
その他無店舗販売		12	10	120.0
不明・無関係		1,965	1,625	120.9
商品・役務別相談件数(上位KW集計)		1 放送・コンテンツ等	619	377
	2 健康食品	555	303	183.2
	3 レンタル・リース・貸借	477	317	150.5
	4 商品一般	475	525	90.5
	5 インターネット通信サービス	272	314	86.6
	6 化粧品	251	167	150.3
	7 他の保健衛生品	237	10	2,370.0
	8 役務その他	229	187	122.5
	9 移動通信サービス	213	131	162.6
	10 自動車	160	108	148.1
	11 工事・建築・加工	144	120	120.0
	12 相談その他	139	122	113.9
	13 紳士・婦人洋服	116	60	193.3
	14 他の行政サービス	113	41	275.6
	15 他の教養娯楽品	104	49	212.2
内容等キーワード	1 解約@	2,296	1,393	164.8
	2 インターネット通販	2,069	1,078	191.9
	3 電子広告	1,108	609	181.9
	4 連絡不能	712	346	205.8
	5 返金	687	445	154.4
	6 高価格・料金	661	471	140.3
	7 契約書・書面@	529	419	126.3
	8 クレジットカード	443	269	164.7
	9 電話勧誘	418	493	84.8
	10 返品	413	272	151.8
	11 信用性	400	293	136.5
	12 説明不足	385	288	133.7
	13 販売態度	292	194	150.5
	14 詐欺	274	118	232.2
	15 迷惑メール	269	145	185.5