

## 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～2021年01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03月10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		7,129	5,218	136.6
性別	男性	2,969	2,115	140.4
	女性	3,441	2,614	131.6
年齢別	20歳未満	204	138	147.8
	20歳代	614	301	204.0
	30歳代	652	398	163.8
	40歳代	971	628	154.6
	50歳代	1,056	645	163.7
	60歳代	927	860	107.8
	70歳以上	1,366	1,308	104.4
	その他・不明	1,339	940	142.4
	平均年齢	53	57	93.3
職業別	給与生活者	2,566	1,585	161.9
	自営・自由	388	284	136.6
	家事従事者	884	943	93.7
	学生	258	158	163.3
	無職	1,920	1,477	130.0
	団体	286	222	128.8
	その他・不明	827	549	150.6
契約・購入金額	1万円未満	1,075	572	187.9
	5万円未満	1,147	775	148.0
	10万円未満	297	218	136.2
	50万円未満	656	489	134.2
	100万円未満	161	118	136.4
	500万円未満	195	146	133.6
	1千万円未満	16	13	123.1
	5千万円未満	22	25	88.0
	1億円未満	3	3	100.0
	1億円以上	0	1	0.0
	その他・不明	3,557	2,858	124.5
合計金額	1,438,016,824	1,529,995,706	94.0	
平均金額	402,580	648,303	62.1	
商品大分類	商品一般	530	569	93.1
	食料品	854	540	158.1
	住居品	332	198	167.7
	光熱水品	103	94	109.6
	被服品	322	190	169.5
	保健衛生品	651	299	217.7
	教養娯楽品	524	357	146.8
	車両・乗り物	198	138	143.5
	土地・建物・設備	90	88	102.3
	他の商品	15	8	187.5
	商品計	3,619	2,481	145.9
	クリーニング	18	32	56.3
	レンタル・リース・貸借	542	336	161.3
	工事・建築・加工	160	128	125.0
	修理・補修	57	71	80.3
	管理・保管	7	14	50.0
	役務一般	2	11	18.2
	金融・保険サービス	269	275	97.8
	運輸・通信サービス	1,374	1,071	128.3
	教育サービス	21	10	210.0
	教養・娯楽サービス	181	159	113.8
	保健・福祉サービス	225	151	149.0
	他の役務	324	238	136.1
	内職・副業・ねずみ講	15	9	166.7
	他の行政サービス	117	43	272.1
	役務計	3,312	2,548	130.0
	他の相談	198	189	104.8
総計	7,129	5,218	136.6	

項目		当該年	前年同期	前年同期比
相談内容分類	安全・衛生	263	218	120.6
	品質・機能、役務品質	1,025	848	120.9
	法規・基準	150	125	120.0
	価格・料金	603	455	132.5
	計量・量目	7	6	116.7
	表示・広告	498	384	129.7
	販売方法	2,051	1,658	123.7
	契約・解約	5,087	3,350	151.9
	接客対応	1,016	677	150.1
	包装・容器	8	9	88.9
	施設・設備	8	13	61.5
	買物相談	61	72	84.7
	生活知識	22	24	91.7
	その他	147	96	153.1
	販売購入形態	店舗購入	1,182	963
訪問販売		293	293	100.0
通信販売		2,930	1,599	183.2
マルチ・マルチまがい取引		55	52	105.8
電話勧誘販売		356	468	76.1
ネガティブ・オプション		76	14	542.9
訪問購入		44	52	84.6
その他無店舗販売		12	10	120.0
不明・無関係		2,181	1,767	123.4
商品・役務別相談件数（上位KW集計）		1 放送・コンテンツ等	692	430
	2 健康食品	580	343	169.1
	3 レンタル・リース・貸借	542	336	161.3
	4 商品一般	530	569	93.1
	5 インターネット通信サービス	296	355	83.4
	6 化粧品	290	199	145.7
	7 役務その他	256	201	127.4
	8 他の保健衛生品	240	12	2,000.0
	9 移動通信サービス	225	148	152.0
	10 自動車	169	117	144.4
	11 工事・建築・加工	160	128	125.0
	12 相談その他	147	126	116.7
	13 紳士・婦人洋服	131	68	192.6
	14 他の教養娯楽品	120	56	214.3
	15 他の行政サービス	117	43	272.1
内容等キーワード	1 解約@	2,523	1,574	160.3
	2 インターネット通販	2,282	1,231	185.4
	3 電子広告	1,250	704	177.6
	4 連絡不能	776	382	203.1
	5 返金	764	493	155.0
	6 高価格・料金	726	525	138.3
	7 契約書・書面@	580	461	125.8
	8 クレジットカード	483	300	161.0
	9 返品	457	312	146.5
	10 電話勧誘	444	536	82.8
	11 信用性	428	315	135.9
	12 説明不足	416	317	131.2
	13 SNS	321	129	248.8
	14 販売態度	316	218	145.0
	15 迷惑メール	307	160	191.9