

## 平成14年度北海道立消費生活センターにおける消費生活相談の概要

平成15年8月12日  
環境生活部生活振興課

### 1. 受付相談件数等

平成14年度に北海道立消費生活センター（相談部及び13地域相談所）で受けた相談件数は、11,903件で、平成13年度に比べて1,810件（対前年比で117.9%）増加しました。そのうち、「苦情」は11,063件で、相談件数の92.9%を占め、前年度に比べて2,417件（対前年比128.0%）増加しました。

### 2. 相談方法

相談方法では「電話」によるものが10,776件（90.5%）で、前年度に比べて1,701件増加しました。「来訪」は849件（7.1%）で、前年と比べて75件増加しています。「文書」による相談は278件2.3%で、前年に比べて34件増加しました。

### 3. 契約当事者の属性

契約当事者の性別は、「女性」5,624件（47.2%）、「男性」5,597件（47.0%）で、女性と男性がほぼ同数でした。

年齢別では、「20歳代」が3,098件（26.0%）で最も多く、次いで、「30歳代」の2,758件（23.2%）、「40歳代」の1,780件（15.0%）、「50歳代」の1,444件（12.1%）、「60歳代」の886件（7.4%）、「70歳以上」の824件（6.9%）、「20歳未満」の521件（4.4%）の順でした。前年度と比べて「20歳未満」と「20歳代」に著しい増加が見られます。

職業別では、「給与所得者」が5,339件（44.9%）で最も多く、前年度に比べて912件増加しました。次いで、「家事従事者」の2,376件（20.0%）で前年度に比べて128件減少しました。「学生」は711件（前年度比204.3%）と件数は他に比べて少ないものの、前年度より363件増加し約2倍となっています。

### 4. 商品・役務等の内訳

#### （1）商品

商品に関する相談は、4,610件で前年度と比べて247件、対前年比は105.7%と増加しています。しかし、商品の相談件数の増加よりも役務の件数が大幅に増加したため、相談件数の割合では、38.7%と前年度に比べて4.5ポイント減少しています。1位は、前年同様「教養娯楽品」の1,252件（対前年度比104.1%）で、2位も昨年同様「住居品」の907件（対前年比98.2%）、3位も同様に「食料品」の737件（対前年比107.4%）となりました。上位3商品の内訳をみると、次のようになります。

1位「教養娯楽品」	1,252 件
・ 学習教材	520 件
・ 文具・事務用品	274 件
・ 書籍・印刷物	229 件
2位「住居品」	907 件
・ 家具・寝具類	364 件
・ 食器・台所用品	231 件
・ 他の住居品	94 件
3位「食料品」	737 件
・ 健康食品	374 件
・ 穀物	81 件
・ 油脂・調味料	70 件

1位の「教養娯楽品」では「学習教材」が520件で、対前年度比125.9%と増加しました。内訳は、資格取得を目的とした資格取得用教材が307件、補習用教材(セット)が38件、一般向けの教養娯楽教材が84件となっています。「文具・事務用品」は274件で30件減少し、「書籍・印刷物」もまた229件と前年比26件減少しました。

2位の「住居品」では、「家具・寝具類」が364件と前年比25件減少しました。内訳は、ふとん関係が334件(91.8%)と「家具・寝具」の大半を占めています。次いで、「食器・台所用品」の231件で、前年度比8件増加しました。「他の住居品」は94件と前年度比29件増加しました。

3位の「食料品」では、「健康食品」が374件と前年度より49件も増加しています。

## (2) 役務

役務に関する相談は、7,087件と前年度に比べて1,559件(対前年度比128.2%)と増加し、全相談件数の59.5%(前年度54.8%)を占めています。

1位は、「運輸・通信サービス」の2,377件(対前年比206.3% 前年度2位)、2位は「金融・保険サービス」の1,850件(対前年比160.6% 前年度1位)、3位は「レンタル・リース・貸借」の791件(対前年比101.9% 前年度4位)でした。特に、「運輸・通信サービス」は、前年度に比べて1,225件も増加しています。上位3位の内訳は次のとおりです。

1位 「運輸・通信サービス」	2,377 件
・ 他の運輸・通信サービス	1,913 件
・ 電報・電話	409 件

2位 「金融・保険サービス」	1,850 件
・ 金融サービス	1,631 件
・ 生命保険	94 件

3位 「レンタル・リース・貸借」	791 件
・ 土地等（土地・集合住宅等）	640 件
・ 他の商品	130 件

1位の「運輸・通信サービス」では、「他の運輸・通信」が1,913件と前年度に比べて1,215件も増加しており、内訳では、携帯電話の有料サイトの利用等に関する「電話情報通信サービス」が1,764件（92.2%）と約9割を占めています。

2位の「金融・保険サービス」では、「融資サービス」が1,631件と前年より390件も増加しています。その内容は、多重債務やヤミ金融などに関する「フリ・ローン・サラ金」が1,570件（96.3%）が大半を占めています。なお、「生命保険」は94件と前年度比で34件減少しました。

3位の「レンタル・リース・貸借」は640件で、主に賃貸アパートの退去に係わる相談でした。

## 5. 特徴的な相談

情報通信関連で携帯電話やパソコンに係わるインターネット関連の相談は、前年度の336件から1,085件（対前年比322.9%）と著しく増加しています。また、携帯電話の有料サイト使用料の請求などの「電話情報提供サービス」が1,764件（対前年比310.0%）と増加し、さらに、国際電話料金に係わる相談が289件（対前年比196.6%）と増加しています。なお、契約当事者の年齢では、20歳代から30歳代で約6割を占めています。

## 6. 特殊販売

販売購入形態のうち「店舗購入」及び「不明・無関係」を除く特殊販売の件数は7,128件で、前年度に比べて1,921件（対前年比136.9%）増加しています。

特殊販売で最も多いものは「通信販売」の3,286件（対前年比150.0%）、次いで「訪問販売」の2,135件（対前年比136.2%）、「電話勧誘販売」の1,239件（対前年比115.0%）、「マルチ」の332件（対前年比121.6%）、「ネガティブオプション」の36件（対前年比144.0%）、「その他無店舗販売」の100件（対前年比133.3%）の順で、いずれの販売方法も増加しています。特に、「通信販売」は、前年度に比べて1,096件も増加しました。

この分類は、国民生活センターのPIO-NETの分類によります。

担当(連絡先) 環境生活部生活文化・青少年室 生活振興課消費生活室消費生活グループ 電話：011-231-4111（内24-176）
---

