

相談概要

集計データ種別： 地域データ
 集計対象期間： 2019年04月～2019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： 2020年02月04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		4,703	4,763	98.7	
性別	男性	1,912	1,817	105.2	
	女性	2,350	2,514	93.5	
年齢別	20歳未満	122	71	171.8	
	20歳代	271	299	90.6	
	30歳代	364	387	94.1	
	40歳代	565	560	100.9	
	50歳代	575	692	83.1	
	60歳代	773	857	90.2	
	70歳以上	1,177	1,081	108.9	
	その他・不明	856	816	104.9	
	平均年齢	57	56	100.9	
職業別	給与生活者	1,419	1,542	92.0	
	自営・自由	249	233	106.9	
	家事従事者	868	1,026	84.6	
	学生	142	102	139.2	
	無職	1,329	1,189	111.8	
	団体	198	233	85.0	
	その他・不明	498	438	113.7	
	契約・購入金額	1万円未満	497	461	107.8
		5万円未満	691	548	126.1
10万円未満		196	207	94.7	
50万円未満		438	484	90.5	
100万円未満		107	139	77.0	
500万円未満		132	181	72.9	
1千万円未満		12	27	44.4	
5千万円未満		23	25	92.0	
1億円未満		3	3	100.0	
1億円以上		1	0		
その他・不明		2,603	2,688	96.8	
合計金額		1,405,440,763	1,458,908,019	96.3	
平均金額		669,258	703,088	95.2	
商品大分類		商品一般	525	718	73.1
		食料品	470	317	148.3
		住居品	173	171	101.2
	光熱水品	79	88	89.8	
	被服品	172	157	109.6	
	保健衛生品	251	176	142.6	
	教養娯楽品	315	318	99.1	
	車両・乗り物	129	151	85.4	
	土地・建物・設備	83	100	83.0	
	他の商品	7	10	70.0	
	商品計	2,204	2,206	99.9	
	クリーニング	27	24	112.5	
	レンタル・リース・貸借	317	345	91.9	
	工事・建築・加工	120	143	83.9	
	修理・補修	61	39	156.4	
	管理・保管	13	6	216.7	
	役務一般	11	7	157.1	
	金融・保険サービス	257	287	89.5	
	運輸・通信サービス	949	1,003	94.6	
	教育サービス	10	9	111.1	
	教養・娯楽サービス	148	112	132.1	
	保健・福祉サービス	139	174	79.9	
	他の役務	218	191	114.1	
	内職・副業・ねずみ講	8	17	47.1	
	他の行政サービス	41	48	85.4	
	役務計	2,319	2,405	96.4	
	他の相談	180	152	118.4	
	総計	4,703	4,763	98.7	

項目		当該年	前年同期	前年同期比	
相談内容分類	安全・衛生	191	218	87.6	
	品質・機能、役務品質	735	667	110.2	
	法規・基準	119	89	133.7	
	価格・料金	421	380	110.8	
	計量・量目	4	3	133.3	
	表示・広告	336	271	124.0	
	販売方法	1,479	1,530	96.7	
	契約・解約	3,014	3,317	90.9	
	接客対応	598	649	92.1	
	包装・容器	6	4	150.0	
	施設・設備	11	7	157.1	
	買物相談	63	42	150.0	
	生活知識	22	12	183.3	
	その他	90	88	102.3	
	販売購入形態	店舗購入	851	1,000	85.1
訪問販売		267	290	92.1	
通信販売		1,414	1,247	113.4	
マルチ・マルチまがい取引		46	55	83.6	
電話勧誘販売		428	326	131.3	
ネガティブ・オプション		14	7	200.0	
訪問購入		48	60	80.0	
その他無店舗販売		10	9	111.1	
不明・無関係		1,625	1,769	91.9	
商品・役務別相談件数(上位KW集計)		1 商品一般	525	718	73.1
		2 放送・コンテンツ等	379	528	71.8
		3 レンタル・リース・貸借	317	345	91.9
		4 インターネット通信サービス	314	219	143.4
		5 健康食品	302	165	183.0
		6 役務その他	185	155	119.4
	7 化粧品	167	115	145.2	
	8 移动通信サービス	131	142	92.3	
	9 相談その他	122	112	108.9	
	10 工事・建築・加工	120	143	83.9	
	11 自動車	108	128	84.4	
	12 融資サービス	77	78	98.7	
	13 電報・固定電話	73	67	109.0	
	14 修理・補修	61	39	156.4	
	15 紳士・婦人洋服	60	45	133.3	
内容等キーワード	1 解約@	1,393	1,239	112.4	
	2 インターネット通販	1,078	858	125.6	
	3 電子広告	608	351	173.2	
	4 電話勧誘	493	399	123.6	
	5 高価格・料金	471	386	122.0	
	6 返金	445	530	84.0	
	7 契約書・書面@	419	514	81.5	
	8 架空請求	352	654	53.8	
	9 連絡不能	346	332	104.2	
	10 信用性	293	241	121.6	
	11 説明不足	288	291	99.0	
	12 返品	272	166	163.9	
	13 クレジットカード	269	224	120.1	
	14 家庭訪問	210	229	91.7	
	15 解約料	196	177	110.7	