

## 4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

### (1) 商品・役務大分類別相談件数

平成 23 年度の相談件数を商品・役務別で見ると、「商品」に関する相談が 38,528 件(構成比 31.1%)、「役務」に関する相談が 80,500 件(65.1%)、「他の相談」が 4,718 件(3.8%)である。「役務」の相談は平成 19 年度には全体の 7 割近くに達したが、平成 20 年度以降は減少傾向にある。

平成 23 年度における商品・役務の大分類別の相談件数を見ると、最も相談が多かったのはデジタルコンテンツや放送サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(27,909 件)で、前年度に引き続き相談全体の 2 割以上を占めている。「運輸・通信サービス」の相談は平成 20 年度以降減少傾向にあったが、平成 23 年度は増加に転じた。これは、有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談の増加による影響である。

次に相談が多かったのは、株・公社債等の金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金などの多重債務相談を含む「金融・保険サービス」(14,673 件)で、全体の 11.9%を占めている。第 3 位は、賃貸アパートやリースサービスなどの相談を含む「レンタル・リース・貸借」(10,231 件)で、全体の 8.3%を占める。第 4 位はパソコンや携帯電話機、新聞等の相談を含む「教養娯楽品」(9,633 件:構成比 7.8%)、第 5 位は外食・食事宅配や冠婚葬祭等の相談を含む「他の役務」(6,637 件:構成比 5.4%)の順になっている。

過去 5 年間を通じて増加傾向にあるものを見ると、屋根工事やリフォーム工事などの相談を含む「工事・建築・加工」や、パーキングに関する相談が多い「管理・保管」がある。一方、過去 5 年間を通じて減少しているものは、「利用した覚えのない買い物の請求書が届いたが、店舗名や商品名などの具体的なことが書いていない」といった代金の内容がわからない架空請求などの相談を含む「商品一般」や被服品等の「クリーニング」、学習塾や家庭教師などの相談を含む「教育サービス」となっている。(表-11)

表-11 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

| 商品大分類         | 19年度    | 20年度    | 21年度    | 22年度             | 23年度             | 対前年度比  |
|---------------|---------|---------|---------|------------------|------------------|--------|
| A 商品一般        | 4,324   | 3,588   | 3,209   | 3,141 (2.5%)     | 2,923 (2.4%)     | 93.1%  |
| B 食料品         | 4,841   | 4,918   | 4,877   | 4,539 (3.6%)     | 5,150 (4.2%)     | 113.5% |
| C 住居品         | 6,127   | 5,194   | 6,039   | 5,460 (4.3%)     | 5,073 (4.1%)     | 92.9%  |
| D 光熱水品        | 689     | 745     | 921     | 1,239 (1.0%)     | 1,026 (0.8%)     | 82.8%  |
| E 被服品         | 4,065   | 3,912   | 4,159   | 4,267 (3.4%)     | 4,736 (3.8%)     | 111.0% |
| F 保健衛生品       | 3,609   | 2,869   | 3,322   | 2,875 (2.3%)     | 3,147 (2.5%)     | 109.5% |
| G 教養娯楽品       | 9,556   | 8,746   | 9,640   | 9,821 (7.8%)     | 9,633 (7.8%)     | 98.1%  |
| H 車両・乗り物      | 1,923   | 1,771   | 2,211   | 2,117 (1.7%)     | 1,991 (1.6%)     | 94.0%  |
| I 土地・建物・設備    | 4,322   | 4,403   | 5,267   | 5,177 (4.1%)     | 4,610 (3.7%)     | 89.0%  |
| J 他の商品        | 61      | 72      | 65      | 167 (0.1%)       | 239 (0.2%)       | 143.1% |
| 商品 計          | 39,517  | 36,218  | 39,710  | 38,803 (30.9%)   | 38,528 (31.1%)   | 99.3%  |
| K クリーニング      | 1,851   | 1,732   | 1,561   | 1,299 (1.0%)     | 1,222 (1.0%)     | 94.1%  |
| L レンタル・リース・貸借 | 10,340  | 10,175  | 11,924  | 10,805 (8.6%)    | 10,231 (8.3%)    | 94.7%  |
| M 工事・建築・加工    | 3,240   | 3,245   | 3,347   | 3,366 (2.7%)     | 3,596 (2.9%)     | 106.8% |
| N 修理・補修       | 1,420   | 1,545   | 1,719   | 1,743 (1.4%)     | 1,738 (1.4%)     | 99.7%  |
| O 管理・保管       | 327     | 368     | 432     | 496 (0.4%)       | 501 (0.4%)       | 101.0% |
| P 役務一般        | 656     | 320     | 273     | 160 (0.1%)       | 168 (0.1%)       | 105.0% |
| Q 金融・保険サービス   | 17,701  | 16,996  | 16,725  | 17,990 (14.3%)   | 14,673 (11.9%)   | 81.6%  |
| R 運輸・通信サービス   | 36,532  | 28,378  | 26,565  | 26,252 (20.9%)   | 27,909 (22.6%)   | 106.3% |
| S 教育サービス      | 1,198   | 904     | 883     | 802 (0.6%)       | 771 (0.6%)       | 96.1%  |
| T 教養・娯楽サービス   | 9,987   | 6,407   | 6,134   | 6,012 (4.8%)     | 6,026 (4.9%)     | 100.2% |
| U 保健・福祉サービス   | 6,913   | 6,669   | 5,745   | 4,924 (3.9%)     | 5,305 (4.3%)     | 107.7% |
| V 他の役務        | 5,237   | 5,225   | 5,659   | 6,064 (4.8%)     | 6,637 (5.4%)     | 109.4% |
| W 内職・副業・ねずみ講  | 2,388   | 1,864   | 1,362   | 1,125 (0.9%)     | 869 (0.7%)       | 77.2%  |
| X 他の行政サービス    | 676     | 769     | 911     | 890 (0.7%)       | 854 (0.7%)       | 96.0%  |
| 役務 計          | 98,466  | 84,597  | 83,240  | 81,928 (65.2%)   | 80,500 (65.1%)   | 98.3%  |
| Z 他の相談        | 4,777   | 4,466   | 5,204   | 4,975 (4.0%)     | 4,718 (3.8%)     | 94.8%  |
| 合計            | 142,760 | 125,281 | 128,154 | 125,706 (100.0%) | 123,746 (100.0%) | 98.4%  |

注：大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度以前では「内職・副業・相場」となっている。  
「相場」は平成21年度から新設された「Q金融・保険サービス」の一部「デリバティブ取引」に区分変更された。

(2) 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務を中分類別で見た相談件数は、「表-12」のとおりである。前年度より件数の増加が最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」で1,442件の増加(7.3%増)で、主にデジタルコンテンツやケーブルテレビ、地上デジタル放送に関する相談である。次いで、和牛オーナー契約や組合型ファンド等、運用者への出資により利益を得る契約などの「ファンド型投資商品」の1,057件増(88.9%増)、結婚相手紹介サービスや不動産仲介サービスを含む「役務その他」の556件増(12.9%増)、携帯電話サービスなど「移动通信サービス」の411件増(18.1%増)となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

|   | 商品名      | 23年度  | 22年度  | 増減    |
|---|----------|-------|-------|-------|
| A | 商品一般     | 2,923 | 3,141 | △ 218 |
| B | 食料品      | 5,150 | 4,539 | 611   |
|   | 食料品一般    | 209   | 174   | 35    |
|   | 穀類       | 411   | 331   | 80    |
|   | 魚介類      | 375   | 410   | △ 35  |
|   | 肉類       | 178   | 117   | 61    |
|   | 乳卵類      | 169   | 127   | 42    |
|   | 野菜・海草    | 384   | 295   | 89    |
|   | 油脂・調味料   | 164   | 221   | △ 57  |
|   | 果物       | 216   | 222   | △ 6   |
|   | 菓子類      | 240   | 263   | △ 23  |
|   | 飲料       | 1,040 | 647   | 393   |
|   | 酒類       | 106   | 105   | 1     |
|   | 調理食品     | 274   | 325   | △ 51  |
|   | 健康食品     | 1,369 | 1,279 | 90    |
|   | 食料品その他   | 15    | 23    | △ 8   |
| C | 住居品      | 5,073 | 5,460 | △ 387 |
|   | 住居品一般    | 36    | 40    | △ 4   |
|   | 食生活機器    | 568   | 704   | △ 136 |
|   | 食器・台所用品  | 784   | 883   | △ 99  |
|   | 洗濯・裁縫用具  | 361   | 363   | △ 2   |
|   | 掃除用具     | 221   | 232   | △ 11  |
|   | 洗浄剤等     | 112   | 129   | △ 17  |
|   | 空調・冷暖房機器 | 730   | 731   | △ 1   |
|   | 家具・寝具    | 1,233 | 1,318 | △ 85  |
|   | 室内装備品    | 140   | 121   | 19    |
|   | 照明器具     | 218   | 163   | 55    |
|   | 他の住居品    | 670   | 776   | △ 106 |
| D | 光熱水品     | 1,026 | 1,239 | △ 213 |
|   | 光熱水品一般   | 12    | 9     | 3     |
|   | 電気       | 299   | 274   | 25    |
|   | ガス       | 469   | 522   | △ 53  |
|   | 石油       | 79    | 239   | △ 160 |
|   | 水道       | 114   | 139   | △ 25  |
|   | 他の光熱水品   | 53    | 56    | △ 3   |
| E | 被服品      | 4,736 | 4,267 | 469   |
|   | 被服品一般    | 98    | 72    | 26    |
|   | 和服       | 281   | 278   | 3     |
|   | 洋服一般     | 40    | 25    | 15    |
|   | 紳士洋服     | 437   | 453   | △ 16  |
|   | 婦人洋服     | 1,016 | 880   | 136   |
|   | 子供洋服     | 42    | 80    | △ 38  |
|   | 洋装下着     | 225   | 235   | △ 10  |
|   | 履物       | 616   | 487   | 129   |
|   | かばん      | 541   | 446   | 95    |
|   | アクセサリ    | 1,086 | 996   | 90    |
|   | 他の身の回り品  | 294   | 265   | 29    |
|   | 生地・糸類    | 29    | 31    | △ 2   |
|   | 他の被服品    | 31    | 19    | 12    |

|   | 商品名           | 23年度   | 22年度   | 増減    |
|---|---------------|--------|--------|-------|
| F | 保健衛生品         | 3,147  | 2,875  | 272   |
|   | 保健衛生品一般       | 7      | 11     | △ 4   |
|   | 医薬品           | 239    | 275    | △ 36  |
|   | 医療用具          | 712    | 770    | △ 58  |
|   | 化粧品           | 1,248  | 1,002  | 246   |
|   | 理美容器具・用品      | 459    | 441    | 18    |
|   | 他の保健衛生品       | 482    | 376    | 106   |
| G | 教養娯楽品         | 9,633  | 9,821  | △ 188 |
|   | 教養娯楽品一般       | 11     | 21     | △ 10  |
|   | 文具・事務用品       | 220    | 237    | △ 17  |
|   | パソコン・パソコン関連用品 | 1,538  | 1,527  | 11    |
|   | 電話機・電話機用品     | 1,395  | 1,196  | 199   |
|   | 学習教材          | 405    | 430    | △ 25  |
|   | 書籍・印刷物        | 2,094  | 2,214  | △ 120 |
|   | 音響・映像製品       | 1,791  | 1,883  | △ 92  |
|   | スポーツ用品        | 246    | 280    | △ 34  |
|   | カメラ類          | 112    | 116    | △ 4   |
|   | 時計            | 307    | 234    | 73    |
|   | 他の光学機器        | 9      | 16     | △ 7   |
|   | 玩具・遊具         | 362    | 357    | 5     |
|   | 楽器            | 115    | 118    | △ 3   |
|   | 他の教養娯楽品       | 1,028  | 1,192  | △ 164 |
| H | 車両・乗り物        | 1,991  | 2,117  | △ 126 |
|   | 車両・乗り物一般      | 4      | 3      | 1     |
|   | 自動車           | 1,447  | 1,561  | △ 114 |
|   | 自動車用品         | 189    | 170    | 19    |
|   | 自転車・用品        | 279    | 305    | △ 26  |
|   | 運搬用具          | 57     | 67     | △ 10  |
|   | 他の乗り物         | 15     | 11     | 4     |
| I | 土地・建物・設備      | 4,610  | 5,177  | △ 567 |
|   | 土地・建物・設備一般    | 104    | 107    | △ 3   |
|   | 土地            | 527    | 443    | 84    |
|   | 建物一般          | 50     | 53     | △ 3   |
|   | 集合住宅          | 1,736  | 1,999  | △ 263 |
|   | 戸建住宅          | 609    | 770    | △ 161 |
|   | 他の建物          | 41     | 39     | 2     |
|   | 住宅構成材         | 160    | 163    | △ 3   |
|   | 空調・冷暖房・給湯設備   | 543    | 721    | △ 178 |
|   | 衛生設備          | 215    | 237    | △ 22  |
|   | 屋外装備品         | 412    | 374    | 38    |
|   | 他の住宅設備        | 213    | 271    | △ 58  |
| J | 他の商品          | 239    | 167    | 72    |
|   | 商品計           | 38,528 | 38,803 | △ 275 |

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、フリーローン・サラ金の相談を含む「融資サービス」で3,173件の減少(35.4%減)であった。次いで、賃貸アパート等の相談を含む「レンタル・リース・貸借」で574件の減(5.3%減)、株や公社債等の「預貯金・証券等」494件減(13.9%減)、海外商品先物等の「デリバティブ取引」427件減(49.7%減)がある。

単位：件

|   | 商品名           | 23年度   | 22年度   | 増減      |
|---|---------------|--------|--------|---------|
| K | クリーニング        | 1,222  | 1,299  | △ 77    |
| L | レンタル・リース・貸借   | 10,231 | 10,805 | △ 574   |
| M | 工事・建築・加工      | 3,596  | 3,366  | 230     |
| N | 修理・補修         | 1,738  | 1,743  | △ 5     |
| O | 管理・保管         | 501    | 496    | 5       |
| P | 役 務 一 般       | 168    | 160    | 8       |
| Q | 金融・保険サービス     | 14,673 | 17,990 | △ 3,317 |
|   | 金融・保険一般       | 119    | 99     | 20      |
|   | 生命保険          | 1,172  | 1,262  | △ 90    |
|   | 損害保険          | 565    | 630    | △ 65    |
|   | その他の保険        | 291    | 323    | △ 32    |
|   | 預貯金・証券等       | 3,049  | 3,543  | △ 494   |
|   | デリバティブ取引      | 432    | 859    | △ 427   |
|   | ファンド型投資商品     | 2,246  | 1,189  | 1,057   |
|   | 融資サービス        | 5,794  | 8,967  | △ 3,173 |
|   | 他の金融関連サービス    | 1,005  | 1,118  | △ 113   |
| R | 運輸・通信サービス     | 27,909 | 26,252 | 1,657   |
|   | 運輸・運送サービス一般   | 25     | 17     | 8       |
|   | 旅客運送サービス      | 497    | 530    | △ 33    |
|   | 郵便・貨物運送サービス   | 1,154  | 1,126  | 28      |
|   | 放送・通信サービス一般   | 48     | 58     | △ 10    |
|   | 電報・固定電話       | 696    | 803    | △ 107   |
|   | 移動通信サービス      | 2,684  | 2,273  | 411     |
|   | 放送・コンテンツ等     | 21,139 | 19,697 | 1,442   |
|   | インターネット通信サービス | 1,666  | 1,748  | △ 82    |
| S | 教育サービス        | 771    | 802    | △ 31    |
|   | 教育一般          | 1      | 1      | 0       |
|   | 学校教育          | 236    | 181    | 55      |
|   | 補習教育          | 480    | 569    | △ 89    |
|   | 他の教育          | 54     | 51     | 3       |
| T | 教養・娯楽サービス     | 6,026  | 6,012  | 14      |
|   | 教養・娯楽一般       | 4      | 6      | △ 2     |
|   | 旅行代理業         | 806    | 849    | △ 43    |
|   | 宿泊施設          | 217    | 212    | 5       |
|   | 教室・講座         | 2,217  | 2,471  | △ 254   |
|   | 観覧・鑑賞         | 382    | 286    | 96      |
|   | 各種会員権         | 367    | 352    | 15      |
|   | 他の教養・娯楽       | 2,033  | 1,836  | 197     |

|   | 商品名        | 23年度    | 22年度    | 増減      |
|---|------------|---------|---------|---------|
| U | 保健・福祉サービス  | 5,305   | 4,924   | 381     |
|   | 保健・福祉一般    | 6       | 10      | △ 4     |
|   | 医療         | 2,088   | 2,015   | 73      |
|   | 理美容        | 1,682   | 1,420   | 262     |
|   | 浴場         | 62      | 26      | 36      |
|   | 衛生サービス     | 346     | 424     | △ 78    |
|   | 保育         | 69      | 71      | △ 2     |
|   | 老人福祉・サービス  | 399     | 356     | 43      |
|   | 他の保健・福祉    | 653     | 602     | 51      |
| V | 他 の 役 務    | 6,637   | 6,064   | 573     |
|   | 外食・食事宅配    | 889     | 789     | 100     |
|   | 冠婚葬祭       | 698     | 773     | △ 75    |
|   | 家事サービス     | 189     | 197     | △ 8     |
|   | 役務その他      | 4,861   | 4,305   | 556     |
| W | 内職・副業・ねずみ講 | 869     | 1,125   | △ 256   |
|   | 内職・副業一般    | 31      | 34      | △ 3     |
|   | 自動販売機      | 30      | 28      | 2       |
|   | 内職・副業      | 798     | 1,051   | △ 253   |
|   | 無限連鎖講      | 10      | 12      | △ 2     |
| X | 他の行政サービス   | 854     | 890     | △ 36    |
|   | 役 務 計      | 80,500  | 81,928  | △ 1,428 |
| Z | 他 の 相 談    | 4,718   | 4,975   | △ 257   |
|   | 消費者運動      | 141     | 169     | △ 28    |
|   | 家庭管理       | 74      | 90      | △ 16    |
|   | 健康管理       | 19      | 29      | △ 10    |
|   | 相隣関係       | 637     | 628     | 9       |
|   | 慣習・しきたり    | 161     | 179     | △ 18    |
|   | 婚姻         | 109     | 87      | 22      |
|   | 相続         | 295     | 281     | 14      |
|   | 相談その他      | 3,282   | 3,512   | △ 230   |
|   | 合 計        | 123,746 | 125,706 | △ 1,960 |

### (3) 相談件数の多い商品・役務

相談件数の多い商品・役務を、中分類別に上位 20 位まで示したものが「表-13」である。

最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」(21,139 件)であり、相談全体の 17.1%を占める。その 9 割近くが「デジタルコンテンツ」であり、その中の多くが架空・不当請求に関する相談を含む「アダルト情報サイト」(11,498 件)であり、相談全体の 9.3%を占める。

第 2 位は「レンタル・リース・貸借」(10,231 件)であり、全体の 8.3%を占める。そのうちの 4 分の 3 を占めるのが「賃貸アパート」に関する相談である。

第 3 位は「融資サービス」(5,794 件)で、その 9 割近くが多重債務相談などの「フリーローン・サラ金」である。

第 4 位は「役務その他」(4,861 件)で、主な内訳は「結婚相手紹介サービス」「不動産仲介サービス」「廃品回収サービス」などの役務サービスである。

第 5 位は「工事・建築・加工」(3,596 件)で、その半数近くを「新築工事」「増改築工事」「塗装工事」が占める。

前年度より増加が目立つ相談としては、「アダルト情報サイト」が 1,400 件増(13.9%増)となっているほか、「理美容」の中の「エステティックサービス」216 件増(20.0%増)、「他の教養・娯楽」の中の「宝くじ」214 件増(47.0%増)となっている。

一方、相談件数の上位ではあるが前年度より減少が目立つ相談としては、「融資サービス」の中の「フリーローン・サラ金」が 3,090 件減(37.9%減)となっており、そのほか、「預貯金・証券等」の中の「株」460 件減(29.4%減)、「教室・講座」の中の「外国語・会話教室」127 件減(29.6%減)となっている。

表-13 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

単位：件

| 商品・役務名           | 23年度   | 22年度   | 対前年度比  |
|------------------|--------|--------|--------|
| 1 放送・コンテンツ等      | 21,139 | 19,697 | 107.3% |
| デジタルコンテンツ        | 18,915 | 17,489 | 108.2% |
| アダルト情報サイト        | 11,498 | 10,098 | 113.9% |
| 有線テレビ放送          | 1,026  | 1,044  | 98.3%  |
| テレビ放送サービス        | 875    | 796    | 109.9% |
| 2 レンタル・リース・貸借    | 10,231 | 10,805 | 94.7%  |
| 賃貸アパート           | 7,849  | 8,391  | 93.5%  |
| リースサービス          | 585    | 679    | 86.2%  |
| 3 融資サービス         | 5,794  | 8,967  | 64.6%  |
| フリーローン・サラ金       | 5,065  | 8,155  | 62.1%  |
| 住宅ローン            | 314    | 356    | 88.2%  |
| 4 役務その他          | 4,861  | 4,305  | 112.9% |
| 結婚相手紹介サービス       | 372    | 406    | 91.6%  |
| 不動産仲介サービス        | 362    | 336    | 107.7% |
| 廃品回収サービス         | 344    | 338    | 101.8% |
| 5 工事・建築・加工       | 3,596  | 3,366  | 106.8% |
| 新築工事             | 741    | 665    | 111.4% |
| 増改築工事            | 529    | 460    | 115.0% |
| 塗装工事             | 392    | 369    | 106.2% |
| 6 預貯金・証券等        | 3,049  | 3,543  | 86.1%  |
| 公社債              | 1,111  | 1,042  | 106.6% |
| 株                | 1,102  | 1,562  | 70.6%  |
| 普通預貯金            | 405    | 505    | 80.2%  |
| 投資信託             | 267    | 264    | 101.1% |
| 7 商品一般           | 2,923  | 3,141  | 93.1%  |
| 8 移動通信サービス       | 2,684  | 2,273  | 118.1% |
| 携帯電話サービス         | 2,011  | 1,859  | 108.2% |
| 9 ファンド型投資商品      | 2,246  | 1,189  | 188.9% |
| 10 教室・講座         | 2,217  | 2,471  | 89.7%  |
| スポーツ・健康教室        | 414    | 388    | 106.7% |
| 外国語・会話教室         | 302    | 429    | 70.4%  |
| 11 書籍・印刷物        | 2,094  | 2,214  | 94.6%  |
| 新聞               | 1,294  | 1,298  | 99.7%  |
| 12 医療            | 2,088  | 2,015  | 103.6% |
| 医療サービス           | 1,154  | 1,155  | 99.9%  |
| 歯科治療             | 652    | 578    | 112.8% |
| 13 他の教養・娯楽       | 2,033  | 1,836  | 110.7% |
| 宝くじ              | 669    | 455    | 147.0% |
| スポーツ施設利用         | 133    | 165    | 80.6%  |
| 印刷サービス           | 127    | 121    | 105.0% |
| ペットサービス          | 114    | 88     | 129.5% |
| 14 音響・映像製品       | 1,791  | 1,883  | 95.1%  |
| テレビジョン           | 575    | 688    | 83.6%  |
| デジタルディスクソフト      | 401    | 378    | 106.1% |
| 15 修理・補修         | 1,738  | 1,743  | 99.7%  |
| 16 集合住宅          | 1,736  | 1,999  | 86.8%  |
| 新築分譲マンション        | 1,023  | 1,184  | 86.4%  |
| 17 理美容           | 1,682  | 1,420  | 118.5% |
| エステティックサービス      | 1,295  | 1,079  | 120.0% |
| 脱毛エステ            | 506    | 313    | 161.7% |
| 痩身エステ            | 347    | 312    | 111.2% |
| 美顔エステ            | 209    | 228    | 91.7%  |
| 18 インターネット通信サービス | 1,666  | 1,748  | 95.3%  |
| 光ファイバー           | 754    | 744    | 101.3% |
| 19 パソコン・パソコン関連用品 | 1,538  | 1,527  | 100.7% |
| 20 自動車           | 1,447  | 1,561  | 92.7%  |

※「相談その他」(3,282件)を除く

#### (4) 内容分類別相談件数

内容分類別で見ると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の 65.9%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の 38.0%、次いで「品質・機能・役務品質」が 16.2%となっている。

前年度と比較すると、「販売方法」が 3,285 件増加(7.5%増)する一方で、「契約・解約」の相談件数は、5,591 件減少(6.4%減)している。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

| 内容分類           | 23年度           | 22年度           | 対前年度比  |
|----------------|----------------|----------------|--------|
| 安全・衛生          | 4,849 (3.9%)   | 4,885 (3.9%)   | 99.3%  |
| 品質・機能<br>・役務品質 | 19,999 (16.2%) | 18,924 (15.1%) | 105.7% |
| 法規・基準          | 4,882 (3.9%)   | 5,658 (4.5%)   | 86.3%  |
| 価格・料金          | 19,058 (15.4%) | 21,913 (17.4%) | 87.0%  |
| 計量・量目          | 164 (0.1%)     | 194 (0.2%)     | 84.5%  |
| 表示・広告          | 6,534 (5.3%)   | 6,165 (4.9%)   | 106.0% |
| 販売方法           | 46,995 (38.0%) | 43,710 (34.8%) | 107.5% |
| 契約・解約          | 81,492 (65.9%) | 87,083 (69.3%) | 93.6%  |
| 接客対応           | 17,802 (14.4%) | 17,286 (13.8%) | 103.0% |
| 包装・容器          | 122 (0.1%)     | 156 (0.1%)     | 78.2%  |
| 施設・設備          | 245 (0.2%)     | 312 (0.2%)     | 78.5%  |
| 買物相談           | 823 (0.7%)     | 969 (0.8%)     | 84.9%  |
| 生活知識           | 525 (0.4%)     | 584 (0.5%)     | 89.9%  |
| その他            | 1,391 (1.1%)   | 1,415 (1.1%)   | 98.3%  |

(複数選択項目)

### (5) 内容キーワード別相談件数

相談内容を、内容キーワード別に上位 20 位まで示したものが「表-15」である。なかでも多く寄せられているのが「インターネット通販」「解約一般」「返金」「高価格・料金」「ポルノ・風俗」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「インターネット通販」の 3,286 件増(15.2%増)、「ワンクリック請求」の 1,716 件増(21.6%増)、「ポルノ・風俗」の 1,614 件増(17.3%増)となっている。

表-15 内容キーワード別相談件数 上位 20 位

単位：件

| 順位 | 内容キーワード     | 23年度   | 22年度   | 対前年度比  |
|----|-------------|--------|--------|--------|
| 1  | インターネット通販   | 24,850 | 21,564 | 115.2% |
| 2  | 解約一般 ※1     | 23,001 | 22,973 | 100.1% |
| 3  | 返金          | 15,524 | 15,204 | 102.1% |
| 4  | 高価格・料金      | 12,487 | 13,204 | 94.6%  |
| 5  | ポルノ・風俗      | 10,936 | 9,322  | 117.3% |
| 6  | ワンクリック請求    | 9,656  | 7,940  | 121.6% |
| 7  | 信用性         | 9,247  | 8,528  | 108.4% |
| 8  | 説明不足        | 9,154  | 8,832  | 103.6% |
| 9  | 電話勧誘        | 8,649  | 8,093  | 106.9% |
| 10 | 契約書・書面一般 ※2 | 7,602  | 6,960  | 109.2% |
| 11 | 他の接客対応      | 7,597  | 7,058  | 107.6% |
| 12 | クレーム処理      | 7,241  | 7,029  | 103.0% |
| 13 | 契約          | 7,178  | 9,373  | 76.6%  |
| 14 | 家庭訪販        | 6,878  | 6,861  | 100.2% |
| 15 | 約束不履行       | 6,439  | 6,149  | 104.7% |
| 16 | 強引          | 6,434  | 6,529  | 98.5%  |
| 17 | 補償          | 6,342  | 6,207  | 102.2% |
| 18 | 不当請求一般 ※3   | 5,500  | 5,979  | 92.0%  |
| 19 | 電子広告        | 5,047  | 4,448  | 113.5% |
| 20 | 虚偽説明        | 4,960  | 4,828  | 102.7% |

(複数選択項目)

※1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2：契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

※3：架空・不当請求に関する相談のうち「架空請求」「ワンクリック請求」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

商品・役務の大分類別における内容分類の件数は、「表-16」のとおりである。

表-16 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数(平成23年度)

| 商品大分類 \ 内容分類  | 計       | 安全・衛生 | ・品質・機能<br>・役務・品質 | 法規・基準 | 価格・料金  | 計量・量目 | 表示・広告 |
|---------------|---------|-------|------------------|-------|--------|-------|-------|
| A 商品一般        | 2,923   | 71    | 147              | 217   | 182    | 1     | 188   |
| B 食料品         | 5,150   | 1,132 | 1,602            | 261   | 378    | 40    | 917   |
| C 住居品         | 5,073   | 668   | 2,157            | 160   | 608    | 12    | 387   |
| D 光熱水品        | 1,026   | 64    | 113              | 41    | 447    | 11    | 21    |
| E 被服品         | 4,736   | 113   | 1,457            | 138   | 486    | 17    | 488   |
| F 保健衛生品       | 3,147   | 585   | 1,180            | 99    | 338    | 20    | 328   |
| G 教養娯楽品       | 9,633   | 295   | 2,826            | 328   | 1,058  | 9     | 642   |
| H 車両・乗り物      | 1,991   | 238   | 817              | 88    | 287    | 0     | 124   |
| I 土地・建物・設備    | 4,610   | 201   | 937              | 336   | 617    | 7     | 197   |
| J 他の商品        | 239     | 8     | 27               | 10    | 24     | 2     | 12    |
| K クリーニング      | 1,222   | 29    | 828              | 83    | 94     | 0     | 22    |
| L レンタル・リース・貸借 | 10,231  | 306   | 1,401            | 780   | 3,329  | 6     | 112   |
| M 工事・建築・加工    | 3,596   | 121   | 1,197            | 122   | 872    | 3     | 124   |
| N 修理・補修       | 1,738   | 51    | 709              | 43    | 704    | 2     | 62    |
| O 管理・保管       | 501     | 15    | 89               | 37    | 130    | 0     | 52    |
| P 役務一般        | 168     | 0     | 4                | 2     | 21     | 0     | 11    |
| Q 金融・保険サービス   | 14,673  | 26    | 384              | 775   | 2,009  | 9     | 408   |
| R 運輸・通信サービス   | 27,909  | 78    | 1,428            | 452   | 3,874  | 7     | 951   |
| S 教育サービス      | 771     | 8     | 101              | 38    | 135    | 1     | 31    |
| T 教養・娯楽サービス   | 6,026   | 64    | 482              | 222   | 942    | 4     | 608   |
| U 保健・福祉サービス   | 5,305   | 586   | 1,324            | 269   | 1,055  | 5     | 242   |
| V 他の役務        | 6,637   | 159   | 683              | 253   | 1,346  | 7     | 479   |
| W 内職・副業・ねずみ講  | 869     | 4     | 52               | 18    | 73     | 0     | 108   |
| X 他の行政サービス    | 854     | 27    | 54               | 110   | 49     | 1     | 20    |
| Z 他の相談        | 4,718   | —     | —                | —     | —      | —     | —     |
| 合計            | 123,746 | 4,849 | 19,999           | 4,882 | 19,058 | 164   | 6,534 |

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

| 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   |
|--------|--------|--------|-------|-------|------|------|-------|
| 1,095  | 1,500  | 415    | 2     | 26    | 26   | 16   | 97    |
| 1,762  | 2,140  | 763    | 45    | 4     | 27   | 52   | 35    |
| 1,641  | 2,674  | 983    | 20    | 10    | 73   | 52   | 40    |
| 263    | 470    | 200    | 1     | 4     | 6    | 13   | 10    |
| 1,848  | 3,180  | 903    | 5     | 7     | 27   | 28   | 39    |
| 1,195  | 1,804  | 492    | 15    | 2     | 28   | 15   | 20    |
| 3,750  | 6,349  | 2,106  | 15    | 8     | 58   | 54   | 88    |
| 438    | 1,353  | 442    | 1     | 0     | 11   | 3    | 17    |
| 1,851  | 2,356  | 590    | 2     | 30    | 87   | 28   | 69    |
| 114    | 125    | 22     | 2     | 0     | 8    | 0    | 3     |
| 102    | 679    | 494    | 1     | 1     | 4    | 2    | 3     |
| 981    | 8,118  | 1,668  | 1     | 50    | 19   | 13   | 82    |
| 946    | 2,239  | 685    | 2     | 11    | 56   | 6    | 34    |
| 364    | 836    | 483    | 1     | 4     | 43   | 4    | 11    |
| 51     | 309    | 137    | 0     | 6     | 2    | 0    | 15    |
| 91     | 139    | 6      | 0     | 0     | 0    | 0    | 2     |
| 5,514  | 11,176 | 1,320  | 1     | 13    | 75   | 36   | 177   |
| 18,295 | 22,973 | 2,735  | 5     | 27    | 30   | 18   | 65    |
| 132    | 629    | 144    | 0     | 1     | 4    | 2    | 6     |
| 2,466  | 4,308  | 952    | 1     | 15    | 35   | 4    | 36    |
| 1,049  | 3,056  | 1,005  | 1     | 9     | 70   | 70   | 192   |
| 2,429  | 4,236  | 1,043  | 1     | 8     | 119  | 63   | 100   |
| 572    | 653    | 52     | 0     | 1     | 3    | 4    | 9     |
| 46     | 190    | 162    | 0     | 8     | 12   | 42   | 241   |
| —      | —      | —      | —     | —     | —    | —    | —     |
| 46,995 | 81,492 | 17,802 | 122   | 245   | 823  | 525  | 1,391 |

(複数選択項目)