

4 商品・役務分類別及び相談内容別の相談件数

(1) 商品・役務分類別の相談件数

商品・役務の大分類別の相談件数をみると、最も相談が多かったのは、前年度に引き続き「運輸・通信サービス」で58,038件、全体の36.1%を占め、増加が顕著である。次に多かったのはサラ金や外国為替証拠金取引等を含む「金融・保険サービス」で16,378件、全体の10.2%、第3位は賃貸アパート等を含む「土地・建物・設備」が16,137件、全体の10.0%、第4位は学習教材等の「教養娯楽品」で13,096件（8.1%）、第5位は教室・講座などの「教養・娯楽サービス」で7,853件（4.9%）になっている。

「運輸・通信サービス」の増加の要因は、有料サイトの利用料金等に関する「不当請求」の急増である。

なお、表 - 10及び表 - 12での商品・役務大分類には、優先コードの「クリーニング」、「レンタル・リース・貸借」、「工事・建築・加工」、「修理・補修」及び「管理・保管」に分類されたものも、それぞれの対象商品によって被服品などの商品大分類のなかに含めている。一方、表 - 13の商品・役務中分類では、クリーニングから管理・保管までの優先コードが付与されたものはそれぞれの商品分類とは切り離して優先コードの件数に分類している。

表 - 10 商品・役務分類別相談件数の推移

単位：件

	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
A 商 品 一 般	1,728	1,622	1,959	2,125 (1.9%)	5,252 (3.3%)
B 食 料 品	3,680	3,934	4,108	4,383 (3.9%)	3,765 (2.3%)
C 住 居 品	8,513	8,557	8,058	7,824 (6.9%)	7,644 (4.8%)
D 光 熱 水 品	520	511	435	489 (0.4%)	398 (0.2%)
E 被 服 品	8,172	7,918	6,825	6,763 (6.0%)	6,565 (4.1%)
F 保 健 衛 生 品	5,270	5,421	5,141	5,135 (4.5%)	4,515 (2.8%)
G 教 養 娛 楽 品	12,884	13,303	13,912	13,763 (12.1%)	13,096 (8.1%)
H 車 両 ・ 乗 り 物	2,206	2,514	2,483	2,349 (2.1%)	2,198 (1.4%)
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	10,242	11,786	12,152	14,300 (12.6%)	16,137 (10.0%)
J 他 の 商 品	109	96	73	81 (0.1%)	66 (0.0%)
P 役 務 一 般	926	909	708	895 (0.8%)	1,412 (0.9%)
Q 金 融 ・ 保 険 サービス	9,085	9,319	9,939	12,439 (11.0%)	16,378 (10.2%)
R 運 輸 ・ 通 信 サービス	6,159	7,754	14,673	17,643 (15.5%)	58,038 (36.1%)
S 教 育 サービス	1,186	982	973	1,053 (0.9%)	1,079 (0.7%)
T 教 養 ・ 娛 楽 サービス	7,512	7,388	7,067	8,129 (7.2%)	7,853 (4.9%)
U 保 健 ・ 福 祉 サービス	4,175	6,020	4,409	5,217 (4.6%)	4,792 (3.0%)
V 他 の 役 務 サービス	3,236	3,528	3,280	3,773 (3.3%)	4,340 (2.7%)
W 内 職 ・ 副 業 等	2,832	2,877	3,348	4,096 (3.6%)	3,951 (2.5%)
X 他 の 行 政 サービス	250	257	154	181 (0.2%)	190 (0.1%)
Z 他 の 相 談	3,698	3,726	3,058	2,932 (2.6%)	3,148 (2.0%)
合 計	92,383	98,422	102,755	113,570 (100.0%)	160,817 (100.0%)

(優先コード)

K ク リ ー ニ ン グ	2,479	2,576	2,369	2,197 (1.9%)	2,116 (1.3%)
L レ ン タ ル	5,666	7,542	7,564	8,744 (7.7%)	9,977 (6.2%)
M 工 事 等	2,491	2,672	2,839	3,237 (2.9%)	3,548 (2.2%)
N 修 理 ・ 補 修	1,150	1,135	1,151	1,058 (0.9%)	1,052 (0.7%)
O 管 理 ・ 保 管	154	175	213	199 (0.2%)	198 (0.1%)

(2) 内容別の相談件数

相談内容別でみると、「契約（解約）」が圧倒的に多く、全相談件数の約8割（79.1%）を占めている。次に多いのが「販売方法」で36.7%、「価格・料金」が14.3%、「品質・機能」が8.7%、「接客対応」が8.1%の順になっている。過去5年間の推移をみると、「契約（解約）」が年々増えて過去最高の割合となっている。「販売方法」については、12年度以降、年々増加が見られる一方、「品質・機能」については減少傾向が見られ、15年度は急激に割合の低下が見られる。（表 - 11）

表 - 11 内容別相談件数の推移

単位：件

	相談件数	安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法
11年度	92,383 (100.0%)	2,537 (2.7%)	16,318 (17.7%)	8,071 (8.7%)	12,844 (13.9%)	143 (0.2%)	2,692 (2.9%)	29,646 (32.1%)
12年度	98,422 (100.0%)	3,237 (3.3%)	16,121 (16.4%)	7,408 (7.5%)	12,325 (12.5%)	156 (0.2%)	2,735 (2.8%)	29,348 (29.8%)
13年度	102,755 (100.0%)	2,629 (2.6%)	15,412 (15.0%)	8,178 (8.0%)	13,704 (13.3%)	128 (0.1%)	3,009 (2.9%)	33,576 (32.7%)
14年度	113,570 (100.0%)	2,820 (2.5%)	14,945 (13.2%)	7,490 (6.6%)	14,978 (13.2%)	140 (0.1%)	3,540 (3.1%)	37,677 (33.2%)
15年度	160,817 (100.0%)	2,374 (1.5%)	14,026 (8.7%)	9,274 (5.8%)	23,038 (14.3%)	150 (0.1%)	4,242 (2.6%)	59,060 (36.7%)

	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	計
11年度	60,059 (61.0%)	10,791 (11.7%)	87 (0.1%)	180 (0.2%)	2,593 (2.8%)	1,313 (1.4%)	1,496 (1.6%)	148,770
12年度	66,523 (67.6%)	11,783 (12.0%)	95 (0.1%)	148 (0.2%)	2,362 (2.4%)	1,189 (1.2%)	1,308 (1.3%)	154,738
13年度	70,565 (68.7%)	11,340 (11.0%)	88 (0.1%)	325 (0.3%)	1,749 (1.7%)	1,256 (1.2%)	1,121 (1.1%)	163,080
14年度	80,295 (70.7%)	11,768 (10.4%)	75 (0.1%)	279 (0.2%)	1,338 (1.2%)	1,175 (1.0%)	1,309 (1.2%)	177,829
15年度	127,260 (79.1%)	12,956 (8.1%)	53 (0.0%)	150 (0.1%)	1,154 (0.7%)	939 (0.6%)	1,314 (0.8%)	255,990

(3) 受付キーワード別相談件数

相談内容を、受付キーワード別に上位10位まで抽出したのが「表 - 12」である。上位のキーワードの多くは「不当請求」に関連したものであり、「アダルトサイト利用料金が未納として債権回収業者を名乗るところから支払えと脅された」等の相談が多く見られる。

表 - 12 受付内容別相談件数（* 1相談に複数のキーワードを付与している）

順位	受付キーワード	15年度	14年度	増減件数	増減率
1	不当請求	60,041	17,733	42,308	238.6%
2	ポルノ・風俗	24,604	4,252	20,352	478.6%
3	解約	23,550	23,525	25	0.1%
4	インターネット	23,411	7,811	15,600	199.7%
5	高価格・料金	20,401	11,453	4,500	39.3%
6	債権回収業者	15,953	3,805	16,596	436.2%
7	強迫	10,422	2,155	8,267	383.6%
8	家庭訪販	10,381	10,767	386	3.6%
9	クーリングオフ	10,012	10,841	829	7.6%
10	返金	9,648	9,488	160	1.7%

(4) 商品・役務分類別の内容別相談件数

商品・役務の大分類別における相談内容別の件数は、表 - 13のとおりである。

表 - 13 商品・役務分類別の内容別相談件数

	A 商 品 一 般	B 食 料 品	C 住 居 品	D 光 熱 水 品	E 被 服 品	F 保 健 衛 生 品	G 教 養 娛 楽 品	H 乗 車 り 物 両	I 設 土 地 ・ 建 備 物	J 他 の 商 品	P 役 務 一 般	Q サ 金 融 ・ ビ 保 入 険
01 安全・衛生	16	552	344	15	151	265	129	149	273	0	1	12
02 品質・機能	143	1,034	1,441	56	2,345	725	1,618	798	2,448	8	36	411
03 法規・基準	230	169	234	30	299	170	470	121	2,011	3	26	1,978
04 価格・料金	251	322	977	134	692	594	1,505	271	3,588	7	136	1,661
05 計量・量目	0	31	8	4	8	13	8	1	25	1	0	7
06 表示・広告	113	499	210	6	217	121	353	75	160	1	10	507
07 販売方法	2,291	1,311	3,553	67	1,853	2,404	6,021	301	3,185	17	920	4,342
08 契約(解約)	3,454	2,038	5,558	215	4,796	3,599	10,658	1,709	12,616	58	1,091	13,431
09 接客対応	255	377	648	65	1,212	317	1,413	428	1,792	5	57	1,283
10 包装・容器	1	26	7	0	3	5	0	1	1	0	1	0
11 施設・設備	12	5	4	3	1	0	5	4	72	0	0	8
12 買物相談	27	56	131	11	22	67	51	8	217	0	0	148
13 生活知識	56	73	84	10	55	18	44	5	99	0	0	176
14 その他	118	49	50	6	31	22	56	10	121	2	2	412
計	6,967	6,542	13,249	622	11,685	8,320	22,331	3,881	26,608	102	2,280	24,376

受付件数計	5,252 3.3%	3,765 2.3%	7,644 4.8%	398 0.2%	6,565 4.1%	4,515 2.8%	13,096 8.1%	2,198 1.4%	16,137 10.0%	66 0.0%	1,412 0.9%	16,378 10.2%
-------	---------------	---------------	---------------	-------------	---------------	---------------	----------------	---------------	-----------------	------------	---------------	-----------------

K クリーニング	2	0	157	-	1,945	-	10	1	1	-	-	-
L レンタル等	1	1	92	1	86	8	1,729	59	7,981	19	-	-
M 工事等	-	-	75	2	97	-	19	8	3,347	-	-	-
N 修理・補修	-	-	195	2	59	10	207	185	394	-	-	-
O 管理・保管	17	0	7	-	6	-	3	61	104	-	-	-

- (注) 1 K～Oは商品(A～J)に関連した役務であり、この件数はA～Jに含まれている。
 2 Z他の相談に分類したものは、内容別分類はしない。

(5) 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務の中分類での相談件数は、表 - 14のとおりである。前年度と比較して増加が目立つのは、「他の運輸・通信」である。前年度相談件数の4.4倍にも上り、全相談件数の3分の1を占めている。次いで「融資サービス」(38.6%増加)、「レンタル・リース・賃借」(14.1%増加)と続いている。

表 - 14 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

商品名	15年度	14年度	増減
商品一般	5,232	2,104	3128
食料品一般	102	141	39
穀類	210	199	11
魚貝類	149	187	38
肉類	63	114	51
乳卵類	111	108	3
野菜・海草	180	325	145
油脂・調味料	161	209	48
果物	90	115	25
菓子類	130	178	48
飲料	322	375	53
酒類	71	80	9
調理食品	146	169	23
健康食品	2,023	2,173	150
食料品その他	6	8	2
食料品計	3,764	4,381	617
住居品一般	34	33	1
食生活機器	380	416	36
食器・台所用品	2,241	1,950	291
洗濯・裁縫用具	501	566	65
掃除用具	444	722	278
洗剤等	123	145	22
空調・冷暖房機器	356	456	100
家具・寝具	1,922	2,086	164
室内装飾品	106	72	34
照明器具	38	43	5
他の住居品	973	834	139
住居品計	7,118	7,323	205
光熱水品一般	3	2	1
電気	45	70	25
ガス	216	266	50
石油	60	73	13
水道	58	48	10
他の光熱水品	11	23	12
光熱水品計	393	482	89
被服品一般	35	24	11
和服	496	530	34
洋服一般	24	17	7
紳士洋服	226	293	67

商品名	15年度	14年度	増減
婦人洋服	619	661	42
子供洋服	45	35	10
洋装下着	508	357	151
履物	217	220	3
かばん	389	331	58
アクセサリー	1,643	1,821	178
他の身の回り品	135	139	4
生地・糸類	32	42	10
他の被服品	3	8	5
被服品計	4,372	4,478	106
保健衛生品一般	7	4	3
医薬品	169	181	12
医療用具	1,172	1,358	186
化粧品	2,080	2,131	51
理美容器具・用品	829	1,077	248
他の保健衛生品	240	371	131
保健衛生品計	4,497	5,122	625
教養娯楽品一般	10	5	5
文具・事務用品	2,318	2,524	206
学習教材	2,675	2,780	105
書籍・印刷物	3,015	3,598	583
音響・映像商品	876	740	136
スポーツ用品	223	245	22
カメラ類	111	101	10
時計	267	192	75
他の光学機器	3	3	0
玩具・遊具	148	157	9
楽器	82	90	8
他の教養娯楽品	1,400	1,368	32
教養娯楽品計	11,128	11,803	675
車両・乗り物一般	0	1	1
自動車	1,605	1,699	94
自動車用品	137	158	21
自転車・用品	101	99	2
運搬用具	31	22	9
他の乗り物	10	10	0
車両・乗り物計	1,884	1,989	105
土地・建物・設備一般	92	58	34
土地	299	239	60

単位：件

商品名	15年度	14年度	増減
建物一般	37	30	7
集合住宅	1,518	1,370	148
戸建住宅	866	764	102
他の建物	14	16	2
住宅構成材	115	130	15
空調・冷暖房・給湯設備	187	168	19
衛生設備	180	174	6
屋外装備品	293	260	33
他の住宅設備	709	824	115
土地・建物・設備計	4,310	4,033	277
他の商品	47	62	15
商品計	42,745	41,777	968
クリーニング	2,116	2,197	81
レンタル・リース・貸借	9,977	8,744	1,233
工事・建築・加工	3,548	3,237	311
修理・補修	1,052	1,058	6
管理・保管	198	199	1
役務一般	1,412	895	517
金融・保険一般	32	19	13
生命保険	1,155	1,037	118
損害保険	414	421	7
預貯金・証券等	946	942	4
融資サービス	13,040	9,409	3,631
他の金融関連サービス	791	611	180
金融・保険計	16,378	12,439	3,939
運輸・通信一般	14	0	14
旅客運送	242	220	22
貨物運送	688	672	16
電報・電話	2,209	4,353	2,144
郵便	75	67	8
他の運輸・通信	54,810	12,331	42,479
運輸・通信計	58,038	17,643	40,395
教育一般	1	1	0
学校教育	195	186	9
補習教育	789	791	2
他の教育	94	75	19
教育計	1,079	1,053	26
教養・娯楽一般	3	0	3
旅行代理業	769	988	219

商品名	15年度	14年度	増減
宿泊施設	122	110	12
教室・講座	4,556	5,050	494
観覧・鑑賞	235	310	75
各種会員権	270	274	4
他の教養・娯楽	1,898	1,397	501
教養・娯楽計	7,853	8,129	276
保健・福祉一般	0	8	8
医療	1,150	1,173	23
理美容	2,148	2,664	516
浴場	25	21	4
衛生サービス	899	895	4
保育	30	25	5
老人福祉・サービス	104	104	0
他の保健・福祉	436	327	109
保健・福祉計	4,792	5,217	425
外食・食事宅配	366	340	26
冠婚葬祭	478	467	11
家事サービス	202	217	15
役務その他	3,294	2,749	545
他の役務計	4,340	3,773	567
内職・副業・相場一般	15	11	4
商品相場	1,451	1,277	174
自動販売機	7	13	6
内職・副業	2,478	2,795	317
内職・副業・相場計	3,951	4,096	145
他の行政サービス	190	181	9
役務計	114,924	68,861	46,063
消費者運動	165	233	68
家庭管理	66	65	1
健康管理	16	12	4
相隣関係	349	367	18
慣習・しきたり	148	110	38
婚姻	47	40	7
相続	154	130	24
相談その他	2,203	1,975	228
合計	160,817	113,570	47,247