

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」（42,882件）で、全体の28.3%を占めているが、前年度に比べて58,241件減少している。これは、15、16年度にかけて急増した架空・不当請求に関する相談が大幅に減少したことに起因する。次に多かったのは賃貸アパートや増改築工事等を含む「土地・建物・設備」（18,802件）で全体の12.4%、第3位はサラ金等を含む「金融・保険サービス」（17,388件）で全体の11.5%、第4位は学習教材等の「教養娯楽品」（12,348件;8.1%）、第5位は「教養娯楽サービス」（8,841件;5.8%）の順になっている。

なお、表－9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－9 商品・役務分類別相談件数の推移

単位：件

	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
A 商 品 一 般	1,959	2,125	5,252	7,540 (3.8%)	6,161 (4.1%)
B 食 料 品	4,108	4,383	3,765	3,331 (1.7%)	3,758 (2.5%)
C 住 居 品	8,058	7,824	7,644	6,748 (3.4%)	6,778 (4.5%)
D 光 熱 水 品	435	489	398	382 (0.2%)	539 (0.4%)
E 被 服 品	6,825	6,763	6,565	6,074 (3.0%)	6,287 (4.1%)
F 保 健 衛 生 品	5,141	5,135	4,515	3,903 (1.9%)	4,253 (2.8%)
G 教 養 娯 楽 品	13,912	13,763	13,096	11,703 (5.8%)	12,348 (8.1%)
H 車 両 ・ 乗 り 物	2,483	2,349	2,198	2,283 (1.1%)	2,415 (1.6%)
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	12,152	14,300	16,137	16,397 (8.2%)	18,802 (12.4%)
J 他 の 商 品	73	81	66	79 (0.0%)	67 (0.0%)
P 役 務 一 般	708	895	1,412	1,518 (0.8%)	929 (0.6%)
Q 金 融 ・ 保 険 サービス	9,939	12,439	16,378	15,384 (7.7%)	17,388 (11.5%)
R 運 輸 ・ 通 信 サービス	14,673	17,643	58,038	101,123 (50.4%)	42,882 (28.3%)
S 教 育 サ ー ビ ス	973	1,053	1,079	1,017 (0.5%)	1,176 (0.8%)
T 教 養 ・ 娯 楽 サービス	7,067	8,129	7,853	6,159 (3.1%)	8,841 (5.8%)
U 保 健 ・ 福 祉 サービス	4,409	5,217	4,792	4,924 (2.5%)	5,318 (3.5%)
V 他 の 役 務 サービス	3,280	3,773	4,340	4,386 (2.2%)	5,361 (3.5%)
W 内 職 ・ 副 業 等	3,348	4,096	3,951	3,410 (1.7%)	3,114 (2.1%)
X 他 の 行 政 サービス	154	181	190	263 (0.1%)	428 (0.3%)
Z 他 の 相 談	3,058	2,932	3,148	3,911 (2.0%)	4,679 (3.1%)
合 計	102,755	113,570	160,817	200,535 (100.0%)	151,524 (100.0%)
(優先コード)					
K ク リ ー ニ ン グ	2,369	2,197	2,116	2,324 (1.2%)	2,051 (1.4%)
L レ ン タ ル	7,564	8,744	9,977	10,160 (5.1%)	11,532 (7.6%)
M 工 事 等	2,839	3,237	3,548	3,700 (1.8%)	4,465 (2.9%)
N 修 理 ・ 補 修	1,151	1,058	1,052	1,059 (0.5%)	1,169 (0.8%)
O 管 理 ・ 保 管	213	199	198	222 (0.1%)	239 (0.2%)

(2) 内容別相談件数

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82.0%を占めている。次に多いのが「販売方法」で41.6%、以下「価格・料金」が14.2%、「品質・機能」が9.9%、「接客対応」が9.5%の順になっている。過去5年間の推移をみると、「販売方法」の占める割合は年々増加しており、17年度には約4割を占める結果となった。「品質・機能」、「接客対応」の占める割合は、16年度まで減少傾向が見られたが、17年度には3ポイント以上の増加が見られる。（表－10）

表－10 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
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%)
16年 度	200,535 (100.0%)	2,726 (1.4%)	12,492 (6.2%)	7,012 (3.5%)	23,415 (11.7%)	192 (0.1%)	5,734 (2.9%)	79,968 (39.9%)
17年 度	151,524 (100.0%)	3,508 (2.3%)	14,978 (9.9%)	6,567 (4.3%)	21,557 (14.2%)	166 (0.1%)	6,239 (4.1%)	63,105 (41.6%)

	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
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
16年 度	169,263 (84.4%)	11,655 (5.8%)	66 (0.0%)	130 (0.1%)	878 (0.4%)	671 (0.3%)	1,250 (0.6%)	315,452
17年 度	124,253 (82.0%)	14,456 (9.5%)	70 (0.0%)	140 (0.1%)	944 (0.6%)	406 (0.3%)	1,865 (1.2%)	258,254

* 複数集計

(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－11」である。上位のキーワードの多くは架空・不当請求に関連したものであり、「ネットサーフィン中にアダルトサイトを見つけ、無料と思いクリックしたら登録になって料金を請求されたが、支払わなくてはならないか」等の相談が多く見られる。「信用性」のキーワードが付与された相談は、約1.5倍の件数となっている。

表－11 受付キーワード別相談件数

順位	受付キーワード	17年度	16年度	増減件数	増減率
1	不当請求	45,241	100,568	△ 55,327	45.0%
2	インターネット	28,040	45,486	△ 17,446	61.6%
3	解約	27,642	23,644	3,998	116.9%
4	ポルノ・風俗	27,397	39,329	△ 11,932	69.7%
5	高価格・料金	17,777	19,102	△ 1,325	93.1%
6	信用性	13,882	8,778	5,104	158.1%
7	返金	12,091	9,003	3,088	134.3%
8	強引	11,585	9,791	1,794	118.3%
9	契約	10,470	9,525	945	109.9%
10	家庭訪販	10,427	9,176	1,251	113.6%

* 複数集計

(4) 商品・役務分類別内容別相談件数

商品・役務の大分類別における相談内容別の件数は、「表－12」のとおりである。

表－12 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 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 ス 険
01 安全・衛生	35	657	584	29	170	384	191	228	623	3	－	37
02 品質・機能	89	1,041	1,609	68	2,272	747	1,836	865	3,167	7	9	345
03 法規・基準	222	180	186	26	315	163	398	122	1,641	7	14	1,709
04 価格・料金	212	424	1,219	238	859	732	1,829	402	4,827	8	95	2,160
05 計量・量目	1	31	12	11	11	17	10	4	27	1	1	8
06 表示・広告	139	476	363	17	265	207	457	100	321	2	5	847
07 販売方法	2,982	1,553	3,326	129	1,947	2,473	6,125	404	4,582	17	636	4,924
08 契約（解約）	4,973	2,268	5,065	272	5,055	3,437	10,398	1,958	14,875	55	817	15,171
09 接客対応	264	430	830	94	1,422	369	1,735	541	2,520	6	27	1,511
10 包装・容器	2	24	10	－	2	10	10	1	3	－	－	2
11 施設・設備	8	6	3	1	2	3	3	－	77	1	－	4
12 買物相談	19	27	111	10	22	30	46	11	205	－	－	140
13 生活知識	19	54	48	3	19	11	20	5	47	1	－	59
14 その他	108	47	67	16	36	24	73	20	279	2	1	328
計	9,073	7,218	13,433	914	12,397	8,607	23,131	4,661	33,194	110	1,605	27,245

受 付 件 数 計	6,161 4.1%	3,758 2.5%	6,778 4.5%	539 0.4%	6,287 4.1%	4,253 2.8%	12,348 8.1%	2,415 1.6%	18,802 12.4%	67 0.0%	929 0.6%	17,388 11.5%
-----------	---------------	---------------	---------------	-------------	---------------	---------------	----------------	---------------	-----------------	------------	-------------	-----------------

K クリーニング	－	－	132	－	1,907	－	11	－	1	－	－	－
L レンタル等	9	－	91	3	79	11	2,358	86	8,877	18	－	－
M 工事等	－	－	81	5	137	1	11	8	4,222	－	－	－
N 修理・補修	－	－	163	3	56	10	254	187	495	1	－	－
O 管理・保管	14	2	4	－	2	－	2	53	160	2	－	－

- (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。

単位：件

(優先コード)

R サ運 ー ビ通 ス信	S サ教 ー ビ ス育	T サ教 ー ビ娛 ス楽	U サ保 ー 健・ ビ福 ス祉	V サ他 ー の ビ役 ス務	W サ内 職・ ビ副 ス業 ス等	X サ他 ー の ビ行 ス政	Z 他 ー の 相 談	合 計
44	3	40	377	92	3	8	－	3,508
778	133	499	969	439	86	19	－	14,978
611	52	358	227	173	129	34	－	6,567
4,378	250	1,352	1,122	913	522	15	－	21,557
10	－	4	7	9	2	－	－	166
1,490	55	681	205	418	185	6	－	6,239
23,909	367	3,967	1,548	2,026	2,173	17	－	63,105
40,555	1,037	7,716	3,847	3,964	2,682	108	－	124,253
1,931	162	872	718	624	354	46	－	14,456
2	－	2	－	1	1	－	－	70
11	－	9	5	7	－	－	－	140
37	2	32	88	143	17	4	－	944
21	2	4	45	24	1	23	－	406
122	14	56	304	159	31	178	－	1,865
73,899	2,077	15,592	9,462	8,992	6,186	458	－	258,254

42,882	1,176	8,841	5,318	5,361	3,114	428	4,679	151,524
28.3%	0.8%	5.8%	3.5%	3.5%	2.1%	0.3%	3.1%	100.0%

－	－	－	－	－	－	－	－	2,051
－	－	－	－	－	－	－	－	11,532
－	－	－	－	－	－	－	－	4,465
－	－	－	－	－	－	－	－	1,169
－	－	－	－	－	－	－	－	239

K ク リ ー ニ ン グ	L レ ン タ ル 等	M 工 事 等	N 修 理 ・ 補 修	O 管 理 ・ 保 管
81	191	102	32	5
1,422	970	1,070	388	33
187	1,196	153	24	22
136	3,618	1,044	413	48
2	10	7	1	－
27	78	90	51	14
117	2,041	1,883	252	25
1,388	10,396	3,507	771	161
804	1,361	604	309	48
1	2	1	－	－
－	39	9	－	3
3	22	89	21	3
3	16	9	1	3
11	94	67	8	11
4,182	20,034	8,635	2,271	376

2,051	11,532	4,465	1,169	239
1.4%	7.6%	2.9%	0.8%	0.2%

(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－13」のとおりである。件数の増加が著しいのは、「他の教養・娯楽」で2,274件（対前年度比＋150.1％）の増加であった。次いで「レンタル・リース・賃借」が1,372件（＋13.5％）の増加、「預貯金・証券等」が1,105件（＋90.4％）の増加となっている。

一方、件数の減少が著しいのは「他の運輸・通信」で59,453件（－61.1％）の減少、次いで「商品一般」が1,368件（－18.2％）の減少であり、いずれも架空・不当請求に関する相談が減少した影響である。

表－13 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

商 品 名	17 年 度	16 年 度	増 減	商 品 名	17 年 度	16 年 度	増 減
商 品 一 般	6,138	7,506	△ 1,368	婦 人 洋 服	666	605	61
食 料 品 一 般	121	120	1	子 供 洋 服	31	38	△ 7
穀 類	162	201	△ 39	洋 装 下 着	353	325	28
魚 貝 類	130	137	△ 7	履 物	218	189	29
肉 類	83	69	14	か ば ん	346	293	53
乳 卵 類	99	76	23	ア ク セ サ リ ー	1,544	1,385	159
野 菜 ・ 海 草	203	204	△ 1	他 の 身 の 回 り 品	152	134	18
油 脂 ・ 調 味 料	177	147	30	生 地 ・ 糸 類	19	21	△ 2
果 物	150	72	78	他 の 被 服 品	7	9	△ 2
菓 子 類	128	150	△ 22	被 服 品 計	4,106	3,697	409
飲 料	295	265	30	保 健 衛 生 品 一 般	15	17	△ 2
酒 類	70	67	3	医 薬 品	251	182	69
調 理 食 品	154	134	20	医 療 用 具	1,161	1,028	133
健 康 食 品	1,978	1,682	296	化 粧 品	1,737	1,692	45
食 料 品 そ の 他	6	7	△ 1	理 美 容 器 具 ・ 用 品	775	758	17
食 料 品 計	3,756	3,331	425	他 の 保 健 衛 生 品	292	211	81
住 居 品 一 般	38	37	1	保 健 衛 生 品 計	4,231	3,888	343
食 生 活 機 器	459	356	103	教 養 娯 楽 品 一 般	28	21	7
食 器 ・ 台 所 用 品	1,525	1,711	△ 186	文 具 ・ 事 務 用 品	2,202	1,975	227
洗 濯 ・ 裁 縫 用 具	686	605	81	学 習 教 材	1,291	1,936	△ 645
掃 除 用 具	313	256	57	書 籍 ・ 印 刷 物	2,768	2,923	△ 155
洗 淨 剤 等	148	129	19	音 響 ・ 映 像 商 品	1,127	891	236
空 調 ・ 冷 暖 房 機 器	479	364	115	ス ポ ー ツ 用 品	281	222	59
家 具 ・ 寝 具	1,693	1,711	△ 18	カ メ ラ 類	103	99	4
室 内 装 飾 品	139	101	38	時 計	223	211	12
照 明 器 具	59	57	2	他 の 光 学 機 器	1	5	△ 4
他 の 住 居 品	768	941	△ 173	玩 具 ・ 遊 具	188	162	26
住 居 品 計	6,307	6,268	39	楽 器	112	96	16
光 熱 水 品 一 般	5	-	5	他 の 教 養 娯 楽 品	1,388	1,087	301
電 気	63	56	7	教 養 娯 楽 品 計	9,712	9,628	84
ガ ス	277	191	86	車 両 ・ 乗 り 物 一 般	5	5	0
石 油	104	52	52	自 動 車	1,761	1,681	80
水 道	60	64	△ 4	自 動 車 用 品	134	128	6
他 の 光 熱 水 品	19	13	6	自 転 車 ・ 用 品	147	128	19
光 熱 水 品 計	528	376	152	運 搬 用 具	32	21	11
被 服 品 一 般	42	44	△ 2	他 の 乗 り 物	2	7	△ 5
和 服	424	398	26	車 両 ・ 乗 り 物 計	2,081	1,970	111
洋 服 一 般	26	16	10	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備 一 般	90	60	30
紳 士 洋 服	278	240	38	土 地	424	320	104

単位：件

商 品 名	17 年 度	16 年 度	増 減
建 物 一 般	48	34	14
集 合 住 宅	1,932	1,688	244
戸 建 住 宅	1,112	893	219
他 の 建 物	42	20	22
住 宅 構 成 材	225	135	90
空 調・冷 暖 房・給 湯 設 備	268	197	71
衛 生 設 備	145	137	8
屋 外 装 備 品	264	253	11
他 の 住 宅 設 備	497	509	△ 12
土 地・建 物・設 備 計	5,047	4,246	801
他 の 商 品	46	65	△ 19
商 品 計	41,952	40,975	977
ク リ ー ニ ン グ	2,051	2,324	△ 273
レ ン タ ル・リ ー ス・貸 借	11,532	10,160	1,372
工 事・建 築・加 工	4,465	3,700	765
修 理・補 修	1,169	1,059	110
管 理・保 管	239	222	17
役 務 一 般	929	1,518	△ 589
金 融・保 険 一 般	41	49	△ 8
生 命 保 険	1,684	1,121	563
損 害 保 険	687	437	250
預 貯 金・証 券 等	2,327	1,222	1,105
融 資 サ ー ビ ス	11,515	11,225	290
他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	1,134	1,330	△ 196
金 融・保 険 計	17,388	15,384	2,004
運 輸・通 信 一 般	6	16	△ 10
旅 客 運 送	334	218	116
貨 物 運 送	764	708	56
電 報・電 話	3,822	2,815	1,007
郵 便	131	88	43
他 の 運 輸・通 信	37,825	97,278	△ 59,453
運 輸・通 信 計	42,882	101,123	△ 58,241
教 育 一 般	1	3	△ 2
学 校 教 育	213	176	37
補 習 教 育	850	755	95
他 の 教 育	112	83	29
教 育 計	1,176	1,017	159
教 養・娛 楽 一 般	9	14	△ 5
旅 行 代 理 業	681	563	118

商 品 名	17 年 度	16 年 度	増 減
宿 泊 施 設	120	157	△ 37
教 室・講 座	3,695	3,387	308
観 覧・鑑 賞	265	264	1
各 種 会 員 権	282	259	23
他 の 教 養・娛 楽	3,789	1,515	2,274
教 養・娛 楽 計	8,841	6,159	2,682
保 健・福 祉 一 般	3	2	1
医 療	1,574	1,081	493
理 美 容	2,120	2,466	△ 346
浴 場	28	22	6
衛 生 サ ー ビ ス	640	664	△ 24
保 育	35	28	7
老 人 福 祉・サ ー ビ ス	199	108	91
他 の 保 健・福 祉	719	553	166
保 健・福 祉 計	5,318	4,924	394
外 食・食 事 宅 配	417	368	49
冠 婚 葬 祭	583	466	117
家 事 サ ー ビ ス	259	222	37
役 務 そ の 他	4,102	3,330	772
他 の 役 務 計	5,361	4,386	975
内 職・副 業・相 場 一 般	22	27	△ 5
商 品 相 場	1,684	1,743	△ 59
自 動 販 売 機	14	22	△ 8
内 職・副 業	1,394	1,618	△ 224
内 職・副 業・相 場 計	3,114	3,410	△ 296
他 の 行 政 サ ー ビ ス	428	263	165
役 務 計	104,893	155,649	△ 50,756
消 費 者 運 動	174	111	63
家 庭 管 理	86	58	28
健 康 管 理	15	12	3
相 隣 関 係	572	426	146
慣 習・し き た り	196	131	65
婚 姻	76	44	32
相 続	189	168	21
相 談 そ の 他	3,371	2,961	410
合 計	151,524	200,535	△ 49,011