

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101,123件、全体の50.4%と半数以上を占め、一層の増加が見られた。次に多かったのは賃貸アパートや屋根工事等を含む「土地・建物・設備」が16,397件で全体の8.2%、第3位はサラ金等を含む「金融・保険サービス」が15,384件で全体の7.7%、第4位は学習教材等の「教養娯楽品」で11,703件（5.8%）、第5位は「商品一般」で7,540件（3.8%）となっている。最も件数の多かった「運輸・通信サービス」のうち、架空・不当請求が90,633件と89.6%を占めている。

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

	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
A 商品一般	1,622	1,959	2,125	5,252 (3.3%)	7,540 (3.8%)
B 食料品	3,934	4,108	4,383	3,765 (2.3%)	3,331 (1.7%)
C 住居品	8,557	8,058	7,824	7,644 (4.8%)	6,748 (3.4%)
D 光熱水品	511	435	489	398 (0.2%)	382 (0.2%)
E 被服品	7,918	6,825	6,763	6,565 (4.1%)	6,074 (3.0%)
F 保健衛生品	5,421	5,141	5,135	4,515 (2.8%)	3,903 (1.9%)
G 教養娯楽品	13,303	13,912	13,763	13,096 (8.1%)	11,703 (5.8%)
H 車両・乗り物	2,514	2,483	2,349	2,198 (1.4%)	2,283 (1.1%)
I 土地・建物・設備	11,786	12,152	14,300	16,137 (10.0%)	16,397 (8.2%)
J 他の商品	96	73	81	66 (0.0%)	79 (0.0%)
P 役務一般	909	708	895	1,412 (0.9%)	1,518 (0.8%)
Q 金融・保険サービス	9,319	9,939	12,439	16,378 (10.2%)	15,384 (7.7%)
R 運輸・通信サービス	7,754	14,673	17,643	58,038 (36.1%)	101,123 (50.4%)
S 教育サービス	982	973	1,053	1,079 (0.7%)	1,017 (0.5%)
T 教養・娯楽サービス	7,388	7,067	8,129	7,853 (4.9%)	6,159 (3.1%)
U 保健・福祉サービス	6,020	4,409	5,217	4,792 (3.0%)	4,924 (2.5%)
V 他の役務サービス	3,528	3,280	3,773	4,340 (2.7%)	4,386 (2.2%)
W 内職・副業等	2,877	3,348	4,096	3,951 (2.5%)	3,410 (1.7%)
X 他の行政サービス	257	154	181	190 (0.1%)	263 (0.1%)
Z 他の相談	3,726	3,058	2,932	3,148 (2.0%)	3,911 (2.0%)
合計	98,422	102,755	113,570	160,817 (100.0%)	200,535 (100.0%)

(優先コード)

K クリーニング	2,576	2,369	2,197	2,116 (1.3%)	2,324 (1.2%)
L レンタル	7,542	7,564	8,744	9,977 (6.2%)	10,160 (5.1%)
M 工事等	2,672	2,839	3,237	3,548 (2.2%)	3,700 (1.8%)
N 修理・補修	1,135	1,151	1,058	1,052 (0.7%)	1,059 (0.5%)
O 管理・保管	175	213	199	198 (0.1%)	222 (0.1%)

(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84.4%を占めている。次に多いのが「販売方法」で39.9%、「価格・料金」が11.7%、「品質・機能」が6.2%、「接客対応」が5.8%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」についても年々増加が見られる一方、「品質・機能」、「接客対応」については減少傾向が見られる。（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
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%)
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%)

	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
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
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

* 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 - 12」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、「携帯メールにあったURLをクリックしたら登録になり、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。

表 - 12 受付キーワード別相談件数

順位	受付キーワード	16年度	15年度	増減件数	増減率
1	不当請求	100,568	60,041	40,527	167.5%
2	インターネット	45,486	23,411	22,075	194.3%
3	ポルノ・風俗	39,329	24,604	14,725	159.8%
4	解約	23,644	23,550	94	100.4%
5	高価格・料金	19,102	20,401	1,299	93.6%
6	債権回収業者	12,866	15,953	3,087	80.6%
7	強迫	11,418	10,422	996	109.6%
8	プライバシー	10,918	4,233	6,685	257.9%
9	詐欺	10,507	5,435	5,072	193.3%
10	強引	9,791	8,402	1,389	116.5%

* 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 - 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 面	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	26	566	497	23	151	230	144	224	342	1	1	15
02 品質・機能	72	922	1,480	35	2,171	595	1,436	794	2,335	8	16	297
03 法規・基準	233	157	226	24	266	166	352	122	1,487	5	25	1,552
04 価格・料金	201	315	1,008	172	732	632	1,490	338	4,171	6	133	1,660
05 計量・量目	4	41	5	11	10	9	11	2	33	0	1	9
06 表示・広告	181	445	262	13	191	165	362	88	227	3	7	698
07 販売方法	2,829	1,265	3,227	67	1,620	2,194	5,808	390	4,046	36	1,076	4,454
08 契約(解約)	5,797	1,867	4,994	213	4,677	3,211	9,790	1,827	13,045	69	1,215	13,126
09 接客対応	251	361	623	63	1,299	282	1,274	449	1,790	5	45	1,012
10 包装・容器	5	23	7	0	3	13	1	0	3	0	0	3
11 施設・設備	7	3	1	0	2	1	5	6	61	0	0	4
12 買物相談	24	30	98	6	22	39	43	6	160	0	0	148
13 生活知識	54	61	59	4	38	11	44	5	80	0	1	98
14 その他	123	33	48	4	27	21	45	11	137	0	4	347
計	9,807	6,089	12,535	635	11,209	7,569	20,805	4,262	27,917	133	2,524	23,423

受付件数計	7,540 3.8%	3,331 1.7%	6,748 3.4%	382 0.2%	6,074 3.0%	3,903 1.9%	11,703 5.8%	2,283 1.1%	16,397 8.2%	79 0.0%	1,518 0.8%	15,384 7.7%
-------	---------------	---------------	---------------	-------------	---------------	---------------	----------------	---------------	----------------	------------	---------------	----------------

K クリーニング	5	-	161	-	2,146	-	11	-	1	-	-	-
L レンタル等	9	-	78	1	60	5	1,848	54	8,093	12	-	-
M 工事等	1	-	64	3	110	1	10	4	3,507	0	-	-
N 修理・補修	1	-	167	2	58	9	204	188	429	1	-	-
O 管理・保管	18	-	10	-	3	-	2	67	121	1	-	-

(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。件数の増加が著しいのは、「他の運輸・通信」であり、対前年度で77.5%増加している。次いで「商品一般」も43.5%の増加が見られるが、いずれも架空・不当請求の相談増加の影響である。一方、件数の減少が著しいのは、「融資サービス」で、1,815件（-13.9%）の減少、次いで「教室・講座」が1,169件（-25.7%）の減少となっている。

表 - 14 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

商品名	16年度	15年度	増減	商品名	16年度	15年度	増減
商品一般	7,506	5,232	2,274	婦人洋服	605	619	14
食料品一般	120	102	18	子供洋服	38	45	7
穀類	201	210	9	洋装下着	325	508	183
魚貝類	137	149	12	履物	189	217	28
肉類	69	63	6	かばん	293	389	96
乳卵類	76	111	35	アクセサリー	1,385	1,643	258
野菜・海草	204	180	24	他の身の回り品	134	135	1
油脂・調味料	147	161	14	生地・糸類	21	32	11
果物	72	90	18	他の被服品	9	3	6
菓子類	150	130	20	被服品計	3,697	4,372	675
飲料	265	322	57	保健衛生品一般	17	7	10
酒類	67	71	4	医薬品	182	169	13
調理食品	134	146	12	医療用具	1,028	1,172	144
健康食品	1,682	2,023	341	化粧品	1,692	2,080	388
食料品その他	7	6	1	理美容器具・用品	758	829	71
食料品計	3,331	3,764	433	他の保健衛生品	211	240	29
住居品一般	37	34	3	保健衛生品計	3,888	4,497	609
食生活機器	356	380	24	教養娯楽品一般	21	10	11
食器・台所用品	1,711	2,241	530	文具・事務用品	1,975	2,318	343
洗濯・裁縫用具	605	501	104	学習教材	1,936	2,675	739
掃除用具	256	444	188	書籍・印刷物	2,923	3,015	92
洗剤等	129	123	6	音響・映像商品	891	876	15
空調・冷暖房機器	364	356	8	スポーツ用品	222	223	1
家具・寝具	1,711	1,922	211	カメラ類	99	111	12
室内装飾品	101	106	5	時計	211	267	56
照明器具	57	38	19	他の光学機器	5	3	2
他の住居品	941	973	32	玩具・遊具	162	148	14
住居品計	6,268	7,118	850	楽器	96	82	14
光熱水品一般	-	3	3	他の教養娯楽品	1,087	1,400	313
電気	56	45	11	教養娯楽品計	9,628	11,128	1,500
ガス	191	216	25	車両・乗り物一般	5	0	5
石油	52	60	8	自動車	1,681	1,605	76
水道	64	58	6	自動車用品	128	137	9
他の光熱水品	13	11	2	自転車・用品	128	101	27
光熱水品計	376	393	17	運搬用具	21	31	10
被服品一般	44	35	9	他の乗り物	7	10	3
和服	398	496	98	車両・乗り物計	1,970	1,884	86
洋服一般	16	24	8	土地・建物・設備一般	60	92	32
紳士洋服	240	226	14	土地	320	299	21

単位：件

商品名	16年度	15年度	増減
建物一般	34	37	3
集合住宅	1,688	1,518	170
戸建住宅	893	866	27
他の建物	20	14	6
住宅構成材	135	115	20
空調・冷暖房・給湯設備	197	187	10
衛生設備	137	180	43
屋外装備品	253	293	40
他の住宅設備	509	709	200
土地・建物・設備計	4,246	4,310	64
他の商品	65	47	18
商品計	40,975	42,745	1,770
クリーニング	2,324	2,116	208
レンタル・リース・貸借	10,160	9,977	183
工事・建築・加工	3,700	3,548	152
修理・補修	1,059	1,052	7
管理・保管	222	198	24
役務一般	1,518	1,412	106
金融・保険一般	49	32	17
生命保険	1,121	1,155	34
損害保険	437	414	23
預貯金・証券等	1,222	946	276
融資サービス	11,225	13,040	1,815
他の金融関連サービス	1,330	791	539
金融・保険計	15,384	16,378	994
運輸・通信一般	16	14	2
旅客運送	218	242	24
貨物運送	708	688	20
電報・電話	2,815	2,209	606
郵便	88	75	13
他の運輸・通信	97,278	54,810	42,468
運輸・通信計	101,123	58,038	43,085
教育一般	3	1	2
学校教育	176	195	19
補習教育	755	789	34
他の教育	83	94	11
教育計	1,017	1,079	62
教養・娯楽一般	14	3	11
旅行代理業	563	769	206

商品名	16年度	15年度	増減
宿泊施設	157	122	35
教室・講座	3,387	4,556	1,169
観覧・鑑賞	264	235	29
各種会員権	259	270	11
他の教養・娯楽	1,515	1,898	383
教養・娯楽計	6,159	7,853	1,694
保健・福祉一般	2	0	2
医療	1,081	1,150	69
美容	2,466	2,148	318
浴場	22	25	3
衛生サービス	664	899	235
保育	28	30	2
老人福祉・サービス	108	104	4
他の保健・福祉	553	436	117
保健・福祉計	4,924	4,792	132
外食・食事宅配	368	366	2
冠婚葬祭	466	478	12
家事サービス	222	202	20
役務その他	3,330	3,294	36
他の役務計	4,386	4,340	46
内職・副業・相場一般	27	15	12
商品相場	1,743	1,451	292
自動販売機	22	7	15
内職・副業	1,618	2,478	860
内職・副業・相場計	3,410	3,951	541
他の行政サービス	263	190	73
役務計	155,649	114,924	40,725
消費者運動	111	165	54
家庭管理	58	66	8
健康管理	12	16	4
相隣関係	426	349	77
慣習・しきたり	131	148	17
婚姻	44	47	3
相続	168	154	14
相談その他	2,961	2,203	758
合計	200,535	160,817	39,718