

4 商品・役務分類別及び相談内容別の相談件数

(1) 商品・役務大分類別の相談件数

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」（28,378件）で、全体の22.7%を占めている。「運輸・通信サービス」の相談は、17年度より減少の傾向にあり、19年度にいったん増加に転じたが、20年度には再び減少となった。この減少は、有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談が減少していることに起因する。次に多かったのはサラ金、生命保険、株等の相談を含む「金融・保険サービス」（16,996件）、第3位は賃貸アパートや新築マンション等を含む「土地・建物・設備」（16,984件）で、ともに全体の13.6%を占めている。第4位は携帯電話機や新聞等を含む「教養娯楽品」（10,260件;8.2%）、第5位はエステティックサービスや医療サービス等を含む「保健・福祉サービス」（6,669件;5.3%）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・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

	16年度	17年度	18年度	19年度		20年度	
A 商品一般	7,540	6,161	6,007	4,355	(3.1%)	3,625	(2.9%)
B 食料品	3,331	3,758	3,791	4,841	(3.4%)	4,921	(3.9%)
C 住居品	6,748	6,778	6,944	6,651	(4.7%)	5,731	(4.6%)
D 光熱水品	382	539	615	702	(0.5%)	768	(0.6%)
E 被服品	6,074	6,287	6,282	6,084	(4.3%)	5,817	(4.6%)
F 保健衛生品	3,903	4,253	4,176	3,645	(2.6%)	2,905	(2.3%)
G 教養娯楽品	11,703	12,348	11,945	11,107	(7.8%)	10,260	(8.2%)
H 車両・乗り物	2,283	2,415	2,338	2,328	(1.6%)	2,180	(1.7%)
I 土地・建物・設備	16,397	18,802	16,740	16,906	(11.8%)	16,984	(13.6%)
J 他の商品	79	67	86	76	(0.1%)	92	(0.1%)
P 役務一般	1,518	929	804	656	(0.5%)	320	(0.3%)
Q 金融・保険サービス	15,384	17,388	19,270	17,701	(12.4%)	16,996	(13.6%)
R 運輸・通信サービス	101,123	42,882	30,954	36,532	(25.6%)	28,378	(22.7%)
S 教育サービス	1,017	1,176	940	1,198	(0.8%)	904	(0.7%)
T 教養・娯楽サービス	6,159	8,841	7,220	9,987	(7.0%)	6,407	(5.1%)
U 保健・福祉サービス	4,924	5,318	5,262	6,913	(4.8%)	6,669	(5.3%)
V 他の役務	4,386	5,361	5,197	5,237	(3.7%)	5,225	(4.2%)
W 内職・副業・相場	3,410	3,114	2,021	2,388	(1.7%)	1,864	(1.5%)
X 他の行政サービス	263	428	565	676	(0.5%)	769	(0.6%)
Z 他の相談	3,911	4,679	5,535	4,777	(3.3%)	4,466	(3.6%)
合計	200,535	151,524	136,692	142,760	(100.0%)	125,281	(100.0%)
(優先コード)							
K クリーニング	2,324	2,051	1,853	1,851	(1.3%)	1,732	(1.4%)
L レンタル	10,160	11,532	10,547	10,340	(7.2%)	10,175	(8.1%)
M 工事等	3,700	4,465	3,275	3,240	(2.3%)	3,245	(2.6%)
N 修理・補修	1,059	1,169	1,126	1,420	(1.0%)	1,545	(1.2%)
O 管理・保管	222	239	284	327	(0.2%)	368	(0.3%)

(2) 内容分類別相談件数

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74.2%を占めている。次に多いのが「販売方法」で30.9%、以下「価格・料金」が16.4%、「品質・機能・役務品質」が13.6%、「接客対応」が12.8%の順になっている。前年度と比べると、「契約・解約」、「販売方法」が件数・割合ともに大きく減少した一方で、「価格・料金」、「品質・機能・役務品質」、「接客対応」の占める割合は、1ポイント以上の増加が見られる。（表-10）

表-10 内容分類別相談件数の推移

単位：件

	相談件数	安全・衛生	品質・機能・役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法
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%)
18年度	136,692 (100.0%)	3,646 (2.7%)	15,366 (11.2%)	7,108 (5.2%)	21,487 (15.7%)	182 (0.1%)	5,932 (4.3%)	50,276 (36.8%)
19年度	142,760 (100.0%)	4,739 (3.3%)	17,914 (12.5%)	6,324 (4.4%)	21,956 (15.4%)	198 (0.1%)	6,059 (4.2%)	48,989 (34.3%)
20年度	125,281 (100.0%)	4,727 (3.8%)	16,980 (13.6%)	5,615 (4.5%)	20,535 (16.4%)	209 (0.2%)	5,937 (4.7%)	38,740 (30.9%)

	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
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
18年度	108,558 (79.4%)	14,287 (10.5%)	61 (0.0%)	127 (0.1%)	806 (0.6%)	392 (0.3%)	1,399 (1.0%)	229,627
19年度	110,078 (77.1%)	16,605 (11.6%)	75 (0.1%)	137 (0.1%)	671 (0.5%)	321 (0.2%)	1,063 (0.7%)	235,129
20年度	93,002 (74.2%)	16,038 (12.8%)	91 (0.1%)	154 (0.1%)	639 (0.5%)	436 (0.3%)	5,814 (4.6%)	208,917

*複数集計

(3) 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10位まで抽出したのが「表-11」である。上位のキーワード「インターネット」、「不当請求」、「電子商取引」、「ポルノ・風俗」等の多くは架空・不当請求に関連したものであり、「無料の懸賞サイトに登録したら、出会い系サイトに自動的に登録になり、そこから料金請求のメールが大量に送られてくるようになった。支払わなくてはならないか」等の相談が多く見られる。また、エステサロンや不動産業者等の倒産が相次いだことから、契約をしていた相談者から「当初の契約内容と異なるので、解約したい」といった相談が多く寄せられ、「解約」、「返金」、「契約」のキーワードが上位にあがっている。

表-11 内容キーワード別相談件数

順位	内容キーワード	20年度	19年度	増減件数	対前年度比
1	インターネット	27,110	32,288	△ 5,178	84.0%
2	解約	23,460	28,408	△ 4,948	82.6%
3	不当請求	23,423	32,742	△ 9,319	71.5%
4	電子商取引	17,736	17,831	△ 95	99.5%
5	返金	14,355	16,680	△ 2,325	86.1%
6	高価格・料金	12,867	14,675	△ 1,808	87.7%
7	信用性	10,720	12,640	△ 1,920	84.8%
8	契約	9,176	9,695	△ 519	94.6%
9	説明不足	9,114	9,934	△ 820	91.7%
10	ポルノ・風俗	8,588	16,582	△ 7,994	51.8%

*複数集計

(4) 商品・役務大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・役務大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
01 安全・衛生	41	1,191	895	26	247	371	323	220	519	6	0
02 品質・機能	91	1,566	2,050	72	2,421	813	2,497	810	3,002	18	4
03 法規・基準	209	197	154	44	244	109	313	118	1,399	5	3
04 価格・料金	173	425	829	325	765	444	1,553	416	4,720	13	57
05 計量・量目	6	73	17	13	17	16	14	1	21	0	0
06 表示・広告	162	860	337	31	346	271	558	137	372	6	6
07 販売方法	1,359	1,477	1,894	177	1,205	1,168	3,753	319	3,075	9	200
08 契約(解約)	2,325	2,211	3,489	364	4,175	1,977	7,696	1,577	12,706	63	282
09 接客対応	314	730	942	147	1,520	404	2,059	490	2,658	10	14
10 包装・容器	3	47	15	-	2	8	6	1	0	1	0
11 施設・設備	16	8	10	5	1	1	5	7	51	0	0
12 買物相談	19	14	82	4	28	22	43	13	126	1	0
13 生活知識	16	52	41	16	16	7	35	4	26	0	0
14 その他	88	44	55	20	33	18	57	17	177	1	0
計	4,822	8,895	10,810	1,244	11,020	5,629	18,912	4,130	28,852	133	566

受付件数計	3,625 2.9%	4,921 3.9%	5,731 4.6%	768 0.6%	5,817 4.6%	2,905 2.3%	10,260 8.2%	2,180 1.7%	16,984 13.6%	92 0.1%	320 0.3%
-------	---------------	---------------	---------------	-------------	---------------	---------------	----------------	---------------	-----------------	------------	-------------

K クリーニング	5	-	113	-	1,607	1	5	-	1	-	-
L レンタル等	14	3	125	3	77	13	1,016	80	8,827	17	-
M 工事等	1	-	68	12	144	3	21	6	2,990	-	-
N 修理・補修	2	-	221	7	74	19	471	227	521	3	-
O 管理・保管	15	-	10	1	3	-	1	96	242	0	-

- (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）

Q サ金 融 ビ保 ス除	R サ運 輸 ビ通 ス信	S サ教 ビ ス育	T サ教 養 ビ娛 ス楽	U サ保 健 ビ福 ス社	V 他 の 役 務	W 等内 サ職 ・ ビ副 ス業	X サ他 の ビ行 ス政	Z 他 の 相 談	合 計
33	85	3	68	524	148	3	24	-	4,727
375	933	102	476	1,107	532	65	46	-	16,980
1,476	403	45	278	274	191	62	91	-	5,615
3,335	3,537	190	1,129	1,212	1,074	282	56	-	20,535
11	4	0	2	4	8	1	1	-	209
474	901	33	623	317	355	144	4	-	5,937
3,204	14,324	162	2,254	1,422	1,504	1,158	76	-	38,740
14,589	25,531	747	5,259	4,494	3,725	1,559	233	-	93,002
1,413	2,206	129	924	1,003	825	107	143	-	16,038
1	1	0	1	1	3	0	1	-	91
3	13	0	14	8	6	1	5	-	154
76	27	6	22	58	90	4	4	-	639
21	27	1	3	108	22	1	40	-	436
174	78	17	33	271	92	13	160	-	1,348
25,185	48,070	1,435	11,086	10,803	8,575	3,400	884	-	204,451

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
56	257	90	52	6
1,181	1,086	986	667	58
127	955	116	34	26
148	3,376	834	608	98
0	8	4	2	1
29	99	109	67	26
80	1,009	875	259	33
1,055	8,673	2,287	847	240
740	1,489	631	461	96
0	0	0	0	0
0	22	14	0	6
1	13	51	22	1
0	8	1	0	1
3	70	25	9	8
3,420	17,065	6,023	3,028	600

16,996	28,378	904	6,407	6,669	5,225	1,864	769	4,466	125,281
13.6%	22.7%	0.7%	5.1%	5.3%	4.2%	1.5%	0.6%	3.6%	100.0%

1,732	10,175	3,245	1,545	368
1.4%	8.1%	2.6%	1.2%	0.3%

-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,732
-	-	-	-	-	-	-	-	-	10,175
-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,245
-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,545
-	-	-	-	-	-	-	-	-	368

(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。件数の減少が著しいのは、「他の運輸・通信」で7,345件（対前年度比23.4%減）の減少であった。これは架空・不当請求に関する相談が減少した影響である。次いで、「教室・講座」が3,256件（53.4%）の減少である。これは、外国語会話教室の倒産に関連した相談が落ち着きをみせたことによる。次いで「電報・電話」が721件（19.6%）の減少であった。これは、携帯電話サービスの加入・利用契約や、固定電話の利用契約に関する相談が減少したことが原因である。

一方、件数の増加が目立つのは、健康・雇用保険や年金に関する相談を含む「他の保健・福祉」で291件（29.6%）の増加、次いで未公開株等の相談を含む「預貯金・証券等」が229件（8.7%）の増加であった。

表-13 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

商品名	20年度	19年度	増減
商品一般	3,588	4,324	△736
食料品一般	198	197	1
穀類	417	333	84
魚貝類	395	255	140
肉類	138	122	16
乳卵類	126	120	6
野菜・海藻	384	413	△29
油脂・調味料	242	267	△25
果物	148	126	22
菓子類	338	343	△5
飲料	461	431	30
酒類	108	96	12
調理食品	322	358	△36
健康食品	1,630	1,771	△141
食料品その他	11	9	2
食料品計	4,918	4,841	77
住居品一般	34	44	△10
食生活機器	522	600	△78
食器・台所用品	1,255	1,671	△416
洗濯・裁縫用具	342	431	△89
掃除用具	200	242	△42
洗浄剤等	125	137	△12
空調・冷暖房機器	665	613	52
家具・寝具	1,314	1,470	△156
室内装飾品	104	118	△14
照明器具	97	106	△9
他の住居品	536	695	△159
住居品計	5,194	6,127	△933
光熱水品一般	10	1	9
電気	147	133	14
ガス	372	364	8
石油	115	85	30
水道	73	62	11
他の光熱水品	28	44	△16
光熱水品計	745	689	56
被服品一般	59	50	9
和服	316	364	△48
洋服一般	31	25	6
紳士洋服	366	333	33

商品名	20年度	19年度	増減
婦人洋服	852	794	58
子供洋服	40	51	△11
洋装下着	267	263	4
履物	364	321	43
かばん	404	424	△20
アクセサリー	918	1,183	△265
他の身の回り品	257	220	37
生地・糸類	27	26	1
他の被服品	11	11	0
被服品計	3,912	4,065	△153
保健衛生品一般	14	12	2
医薬品	229	216	13
医療用具	749	1,011	△262
化粧品	1,136	1,402	△266
理美容器具・用品	448	604	△156
他の保健衛生品	293	364	△71
保健衛生品計	2,869	3,609	△740
教養娯楽品一般	20	20	0
文具・事務用品	2,646	2,640	6
学習教材	692	1,070	△378
書籍・印刷物	2,143	2,449	△306
音響・映像商品	1,129	1,169	△40
スポーツ用品	242	257	△15
カメラ類	110	131	△21
時計	236	227	9
他の光学機器	8	7	1
玩具・遊具	311	312	△1
楽器	106	102	4
他の教養娯楽品	1,103	1,172	△69
教養娯楽品計	8,746	9,556	△810
車両・乗り物一般	1	3	△2
自動車	1,362	1,548	△186
自動車用品	118	127	△9
自転車・用品	207	185	22
運搬用具	77	56	21
他の乗り物	6	4	2
車両・乗り物計	1,771	1,923	△152
土地・建物・設備一般	84	67	17
土地	415	496	△81

単位：件

商品名	20年度	19年度	増減
建物一般	36	30	6
集合住宅	1,759	1,545	214
戸建住宅	835	859	△ 24
他の建物	29	38	△ 9
住宅構成材	119	133	△ 14
空調・冷暖房・給湯設備	333	270	63
衛生設備	156	215	△ 59
屋外装備品	283	312	△ 29
他の住宅設備	354	357	△ 3
土地・建物・設備計	4,403	4,322	81
他の商品	72	61	11
商品計	36,218	39,517	△ 3,299
クリーニング	1,732	1,851	△ 119
レンタル・リース・貸借	10,175	10,340	△ 165
工事・建築・加工	3,245	3,240	5
修理・補修	1,545	1,420	125
管理・保管	368	327	41
役務一般	320	656	△ 336
金融・保険一般	71	54	17
生命保険	1,817	2,100	△ 283
損害保険	854	1,081	△ 227
預貯金・証券等	2,852	2,623	229
融資サービス	10,605	10,897	△ 292
他の金融関連サービス	797	946	△ 149
金融・保険計	16,996	17,701	△ 705
運輸・通信一般	5	7	△ 2
旅客運送	433	405	28
貨物運送	760	858	△ 98
電報・電話	2,952	3,673	△ 721
郵便	154	170	△ 16
他の運輸・通信	24,074	31,419	△ 7,345
運輸・通信計	28,378	36,532	△ 8,154
教育一般	2	2	0
学校教育	255	269	△ 14
補習教育	563	839	△ 276
他の教育	84	88	△ 4
教育計	904	1,198	△ 294
教養・娯楽一般	13	23	△ 10
旅行代理業	838	890	△ 52

商品名	20年度	19年度	増減
宿泊施設	160	187	△ 27
教室・講座	2,843	6,099	△ 3,256
観覧・鑑賞	245	274	△ 29
各種会員権	334	348	△ 14
他の教養・娯楽	1,974	2,166	△ 192
教養・娯楽計	6,407	9,987	△ 3,580
保健・福祉一般	12	16	△ 4
医療	1,853	1,942	△ 89
理美容	2,616	3,136	△ 520
浴場	48	70	△ 22
衛生サービス	390	425	△ 35
保育	61	64	△ 3
老人福祉・サービス	416	278	138
他の保健・福祉	1,273	982	291
保健・福祉計	6,669	6,913	△ 244
外食・食事宅配	637	610	27
冠婚葬祭	659	597	62
家事サービス	167	260	△ 93
役務その他	3,762	3,770	△ 8
他の役務計	5,225	5,237	△ 12
内職・副業・相場一般	30	47	△ 17
商品相場	772	897	△ 125
自動販売機	26	31	△ 5
内職・副業	1,036	1,413	△ 377
内職・副業・相場計	1,864	2,388	△ 524
他の行政サービス	769	676	93
役務計	84,597	98,466	△ 13,869
消費者運動	199	167	32
家庭管理	68	76	△ 8
健康管理	12	17	△ 5
相隣関係	521	539	△ 18
慣習・しきたり	191	179	12
婚姻	98	91	7
相続	239	235	4
相談その他	3,138	3,473	△ 335
他の相談計	4,466	4,777	△ 311
合計	125,281	142,760	△ 17,479