

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」(30,954件)で、全体の22.6%を占めているが、前年度に比べて11,928件減少している。これは、架空・不当請求に関する相談が減少したことに起因する。次に多かったのはサラ金等や未公開株の相談を含む「金融・保険サービス」(19,270件)で全体の14.1%、第3位は賃貸アパートや増改築工事等を含む「土地・建物・設備」(16,740件)で全体の12.2%、第4位は学習教材等の「教養娯楽品」(11,945件;8.7%)、第5位は「教養娯楽サービス」(7,220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

	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
A 商品一般	2,125	5,252	7,540	6,161 (4.1%)	6,007 (4.4%)
B 食料品	4,383	3,765	3,331	3,758 (2.5%)	3,791 (2.8%)
C 住居品	7,824	7,644	6,748	6,778 (4.5%)	6,944 (5.1%)
D 光熱水品	489	398	382	539 (0.4%)	615 (0.4%)
E 被服品	6,763	6,565	6,074	6,287 (4.1%)	6,282 (4.6%)
F 保健衛生品	5,135	4,515	3,903	4,253 (2.8%)	4,176 (3.1%)
G 教養娯楽品	13,763	13,096	11,703	12,348 (8.1%)	11,945 (8.7%)
H 車両・乗り物	2,349	2,198	2,283	2,415 (1.6%)	2,338 (1.7%)
I 土地・建物・設備	14,300	16,137	16,397	18,802 (12.4%)	16,740 (12.2%)
J 他の商品	81	66	79	67 (0.0%)	86 (0.1%)
P 役務一般	895	1,412	1,518	929 (0.6%)	804 (0.6%)
Q 金融・保険サービス	12,439	16,378	15,384	17,388 (11.5%)	19,270 (14.1%)
R 運輸・通信サービス	17,643	58,038	101,123	42,882 (28.3%)	30,954 (22.6%)
S 教育サービス	1,053	1,079	1,017	1,176 (0.8%)	940 (0.7%)
T 教養・娯楽サービス	8,129	7,853	6,159	8,841 (5.8%)	7,220 (5.3%)
U 保健・福祉サービス	5,217	4,792	4,924	5,318 (3.5%)	5,262 (3.8%)
V 他の役務	3,773	4,340	4,386	5,361 (3.5%)	5,197 (3.8%)
W 内職・副業・相場	4,096	3,951	3,410	3,114 (2.1%)	2,021 (1.5%)
X 他の行政サービス	181	190	263	428 (0.3%)	565 (0.4%)
Z 他の相談	2,932	3,148	3,911	4,679 (3.1%)	5,535 (4.0%)
合計	113,570	160,817	200,535	151,524 (100.0%)	136,692 (100.0%)
(優先コード)					
K クリーニング	2,197	2,116	2,324	2,051 (1.4%)	1,853 (1.4%)
L レンタル	8,744	9,977	10,160	11,532 (7.6%)	10,547 (7.7%)
M 工事等	3,237	3,548	3,700	4,465 (2.9%)	3,275 (2.4%)
N 修理・補修	1,058	1,052	1,059	1,169 (0.8%)	1,126 (0.8%)
O 管理・保管	199	198	222	239 (0.2%)	284 (0.2%)

(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79.4%を占めている。次に多いのが「販売方法」で36.8%、以下「価格・料金」が15.7%、「品質・機能・役務品質」が11.2%、「接客対応」が10.5%の順になっている。前年度と比べると、「品質・機能・役務品質」、「価格・料金」、「接客対応」の占める割合は、1.0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
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%)
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%)

	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物談	生活識	その他	計
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
18年度	108,558 (79.4%)	14,287 (10.5%)	61 (0.0%)	127 (0.1%)	806 (0.6%)	392 (0.3%)	6,935 (5.1%)	235,163

* 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「不当請求」、「インターネット」、「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、「インターネットでアダルトサイトを見つけ、年齢認証をクリックしたら意図せず登録になってしまい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。しかしながら、前年度に比べて架空・不当請求に関連したキーワードは、いずれも大きく減少している。

表-11 内容キーワード別相談件数

順位	内容キーワード	18年度	17年度	増減件数	増減率
1	不当請求	30,538	45,241	△ 14,703	67.5%
2	解約	25,378	27,642	△ 2,264	91.8%
3	インターネット	22,840	28,040	△ 5,200	81.5%
4	ポルノ・風俗	18,936	27,397	△ 8,461	69.1%
5	高価格・料金	16,334	17,777	△ 1,443	91.9%
6	信用性	12,699	13,882	△ 1,183	91.5%
7	返金	12,649	12,091	558	104.6%
8	契約	10,848	10,470	378	103.6%
9	強引	9,553	11,585	△ 2,032	82.5%
10	説明不足	9,160	9,620	△ 460	95.2%

* 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 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 ス 險
01 安全・衛生	42	676	660	46	156	337	230	218	585	5	-	35
02 品質・機能	93	1,040	1,873	82	2,280	749	2,036	840	2,975	12	10	413
03 法規・基準	234	199	229	32	323	168	453	162	1,540	7	24	2,076
04 価格・料金	185	401	1,278	234	935	837	1,785	386	4,502	15	102	3,225
05 計量・量目	4	41	9	15	14	15	11	1	34	-	-	6
06 表示・広告	156	606	337	26	306	229	531	112	354	1	2	839
07 販売方法	2,559	1,418	3,114	120	1,813	2,407	5,473	352	3,063	22	560	4,394
08 契約(解約)	4,661	2,133	4,991	345	5,025	3,304	9,802	1,844	13,279	69	695	16,890
09 接客対応	276	468	883	121	1,431	385	1,863	511	2,303	10	32	1,561
10 包装・容器	3	20	9	-	3	7	10	0	4	-	-	-
11 施設・設備	15	1	7	3	3	1	3	4	54	1	-	6
12 買物相談	10	22	101	9	14	27	30	18	160	1	-	127
13 生活知識	15	56	42	4	16	10	35	8	34	-	-	30
14 その他	107	47	50	15	50	27	78	18	186	1	3	266
計	8,360	7,128	13,583	1,052	12,369	8,503	22,340	4,474	29,073	144	1,428	29,868

受付件数計	6,007 4.4%	3,791 2.8%	6,944 5.1%	615 0.4%	6,282 4.6%	4,176 3.1%	11,945 8.7%	2,338 1.7%	16,740 12.2%	86 0.1%	804 0.6%	19,270 14.1%
-------	---------------	---------------	---------------	-------------	---------------	---------------	----------------	---------------	-----------------	------------	-------------	-----------------

K クリーニング	6	-	127	-	1,711	-	8	-	1	-	-	-
L レンタル等	11	-	131	4	63	14	1,691	79	8,532	22	-	-
M 工事等	1	-	81	10	119	4	7	6	3,046	1	-	-
N 修理・補修	1	-	188	6	56	7	258	184	423	3	-	-
O 管理・保管	16	-	6	-	6	-	8	76	169	3	-	-

単位：件 (優先コード)

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 サ内 職 ・ ビ副 業 ス等	X サ他 の ビ行 ス政	Z 他 の 相 談	合 計
67	4	60	413	105	2	5	-	3,646
775	90	491	1,029	507	56	15	-	15,366
583	62	402	247	174	122	71	-	7,108
3,557	178	1,319	1,241	942	342	23	-	21,487
9	-	6	7	10	-	-	-	182
901	41	704	271	368	137	11	-	5,932
17,462	236	2,920	1,207	1,753	1,356	47	-	50,276
28,900	827	6,114	3,818	3,962	1,680	219	-	108,558
1,785	128	868	812	658	111	81	-	14,287
3	-	-	-	2	-	-	-	61
8	-	9	4	7	1	-	-	127
23	3	50	75	128	5	3	-	806
7	1	5	64	26	1	38	-	392
74	4	48	176	110	17	123	-	1,400
54,154	1,574	12,996	9,364	8,752	3,830	636	-	229,628

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
58	235	117	40	7
1,246	978	945	411	53
128	1,085	136	41	24
139	3,424	811	443	62
-	7	7	2	-
27	63	101	68	14
100	1,271	950	202	31
1,285	9,452	2,493	716	200
759	1,236	540	292	74
1	2	1	-	-
1	30	3	1	7
2	13	62	20	2
-	5	3	1	1
17	81	41	11	6
3,763	17,882	6,210	2,248	481

30,954	940	7,220	5,262	5,197	2,021	565	5,535	136,692
22.6%	0.7%	5.3%	3.8%	3.8%	1.5%	0.4%	4.0%	100.0%

1,853	10,547	3,275	1,126	284
1.4%	7.7%	2.4%	0.8%	0.2%

-	-	-	-	-	-	-	-	1,853
-	-	-	-	-	-	-	-	10,547
-	-	-	-	-	-	-	-	3,275
-	-	-	-	-	-	-	-	1,126
-	-	-	-	-	-	-	-	284

(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、「融資サービス」で761件（対前年度比+6.6%）の増加であった。次いで「預貯金・証券等」が642件（+27.6%）の増加、「損害保険」が340件（+49.5%）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11,367件（-30.1%）の減少、次いで「他の教養・娯楽」が1,408件（-37.2%）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	18年度	17年度	増減	商品名	18年度	17年度	増減
商品一般	5,972	6,138	△ 166	婦人洋服	747	666	81
食料品一般	142	121	21	子供洋服	40	31	9
穀類	171	162	9	洋装下着	264	353	△ 89
魚貝類	159	130	29	履物	268	218	50
肉類	83	83	0	かばん	390	346	44
乳卵類	93	99	△ 6	アクセサリー	1,410	1,544	△ 134
野菜・海藻	227	203	24	他の身の回り品	167	152	15
油脂・調味料	176	177	△ 1	生地・糸類	26	19	7
果物	111	150	△ 39	他の被服品	12	7	5
菓子類	236	128	108	被服品計	4,327	4,106	221
飲料	353	295	58	保健衛生品一般	11	15	△ 4
酒類	78	70	8	医薬品	219	251	△ 32
調理食品	178	154	24	医療用具	1,408	1,161	247
健康食品	1,770	1,978	△ 208	化粧品	1,647	1,737	△ 90
食料品その他	14	6	8	理美容器具・用品	557	775	△ 218
食料品計	3,791	3,756	35	他の保健衛生品	309	292	17
住居品一般	48	38	10	保健衛生品計	4,151	4,231	△ 80
食生活機器	531	459	72	教養娯楽品一般	27	28	△ 1
食器・台所用品	1,518	1,525	△ 7	文具・事務用品	2,454	2,202	252
洗濯・裁縫用具	703	686	17	学習教材	1,201	1,291	△ 90
掃除用具	252	313	△ 61	書籍・印刷物	3,092	2,768	324
洗浄剤等	156	148	8	音響・映像商品	1,083	1,127	△ 44
空調・冷暖房機器	566	479	87	スポーツ用品	250	281	△ 31
家具・寝具	1,714	1,693	21	カメラ類	119	103	16
室内装飾品	149	139	10	時計	264	223	41
照明器具	75	59	16	他の光学機器	5	1	4
他の住居品	699	768	△ 69	玩具・遊具	258	188	70
住居品計	6,411	6,307	104	楽器	94	112	△ 18
光熱水品一般	8	5	3	他の教養娯楽品	1,126	1,388	△ 262
電気	111	63	48	教養娯楽品計	9,973	9,712	261
ガス	290	277	13	車両・乗り物一般	2	5	△ 3
石油	74	104	△ 30	自動車	1,632	1,761	△ 129
水道	81	60	21	自動車用品	125	134	△ 9
他の光熱水品	31	19	12	自転車・用品	173	147	26
光熱水品計	595	528	67	運搬用具	53	32	21
被服品一般	57	42	15	他の乗り物	8	2	6
和服	604	424	180	車両・乗り物計	1,993	2,081	△ 88
洋服一般	24	26	△ 2	土地・建物・設備一般	63	90	△ 27
紳士洋服	318	278	40	土地	443	424	19

単位：件

商品名	18年度	17年度	増減
建物一般	31	48	△ 17
集合住宅	1,772	1,932	△ 160
戸建住宅	1,006	1,112	△ 106
他の建物	36	42	△ 6
住宅構成材	150	225	△ 75
空調・冷暖房・給湯設備	245	268	△ 23
衛生設備	179	145	34
屋外装備品	310	264	46
他の住宅設備	334	497	△ 163
土地・建物・設備計	4,569	5,047	△ 478
他の商品	57	46	11
商品計	41,839	41,952	△ 113
クリーニング	1,853	2,051	△ 198
レンタル・リース・貸借	10,547	11,532	△ 985
工事・建築・加工	3,275	4,465	△ 1,190
修理・補修	1,126	1,169	△ 43
管理・保管	284	239	45
役務一般	804	929	△ 125
金融・保険一般	66	41	25
生命保険	1,919	1,684	235
損害保険	1,027	687	340
預貯金・証券等	2,969	2,327	642
融資サービス	12,276	11,515	761
他の金融関連サービス	1,013	1,134	△ 121
金融・保険計	19,270	17,388	1,882
運輸・通信一般	16	6	10
旅客運送	348	334	14
貨物運送	785	764	21
電報・電話	3,219	3,822	△ 603
郵便	128	131	△ 3
他の運輸・通信	26,458	37,825	△ 11,367
運輸・通信計	30,954	42,882	△ 11,928
教育一般	3	1	2
学校教育	229	213	16
補習教育	670	850	△ 180
他の教育	38	112	△ 74
教育計	940	1,176	△ 236
教養・娯楽一般	11	9	2
旅行代理業	722	681	41

商品名	18年度	17年度	増減
宿泊施設	165	120	45
教室・講座	3,420	3,695	△ 275
観覧・鑑賞	231	265	△ 34
各種会員権	290	282	8
他の教養・娯楽	2,381	3,789	△ 1,408
教養・娯楽計	7,220	8,841	△ 1,621
保健・福祉一般	2	3	△ 1
医療	1,752	1,574	178
理美容	2,028	2,120	△ 92
浴場	42	28	14
衛生サービス	405	640	△ 235
保育	40	35	5
老人福祉・サービス	294	199	95
他の保健・福祉	699	719	△ 20
保健・福祉計	5,262	5,318	△ 56
外食・食事宅配	462	417	45
冠婚葬祭	622	583	39
家事サービス	250	259	△ 9
役務その他	3,863	4,102	△ 239
他の役務計	5,197	5,361	△ 164
内職・副業・相場一般	33	22	11
商品相場	941	1,684	△ 743
自動販売機	17	14	3
内職・副業	1,030	1,394	△ 364
内職・副業・相場計	2,021	3,114	△ 1,093
他の行政サービス	565	428	137
役務計	89,318	104,893	△ 15,575
消費者運動	196	174	22
家庭管理	87	86	1
健康管理	14	15	△ 1
相隣関係	658	572	86
慣習・しきたり	176	196	△ 20
婚姻	103	76	27
相続	270	189	81
相談その他	4,031	3,371	660
合計	136,692	151,524	△ 14,832