

5 商品・役務（サービス）に関する相談

商品と役務別に見てみると、商品に関する相談が42,745件（26.6%）、役務に関する相談が114,924件（71.5%）、その他の相談が3,148件（2.0%）である。

この5年間の推移を見ると、商品に関する相談の占める割合は、11年度の44.8%から徐々に低下し、逆に役務に関する相談は、全体の7割を超すまでに増加している。特に15年度は対前年度66.9%の急激な相談件数の増加が見られる。（表 - 15, 図 - 8）

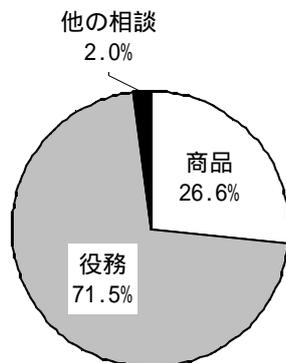
表 - 15 商品・役務別相談件数の推移

単位:件

| | 11年度 | 12年度 | 13年度 | 14年度 | 15年度 |
|------------------|--------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 商品相談件数 | 41,384 (44.8%) | 41,562 (42.2%) | 41,010 (39.9%) | 41,777 (36.8%) | 42,745 (26.6%) |
| 役務（サービス） 相談件数 | 47,301 (51.2%) | 53,134 (54.0%) | 58,687 (57.1%) | 68,861 (60.6%) | 114,924 (71.5%) |
| 他の相談 相談件数 | 3,698 (4.0%) | 3,726 (3.8%) | 3,058 (3.0%) | 2,932 (2.6%) | 3,148 (2.0%) |
| 全相談件数 | 92,383 (100.0%) | 98,422 (100.0%) | 102,755 (100.0%) | 113,570 (100.0%) | 160,817 (100.0%) |

- (注) 1 商品相談件数には、商品と役務とのセット契約で商品に分類したものを含む。
 2 役務（サービス）相談件数には、優先コード（K～O）に係る相談を含めてあり、商品とのセット契約で商品に分類したものは含まない。
 3 他の相談は、商品分類Zの「他の相談」である。

図 - 8 商品・役務別相談件数構成比（平成15年度）



(1) 商品に関する相談

商品に関する相談について中分類で多い順に20位までを取り上げたものが、「表 - 16」である。

第1位は「商品一般」であり、5,232件と前年度の2.5倍の相談件数となっている。このうち2,661件が「不当請求」に関連した相談であり、「何の料金かわからない請求ハガキが届いた」等、身に覚えのない請求についての事例が多く見られる。

第2位は「書籍・印刷物」であり、このうち「新聞」が6割を占め、最も多くなっている。次いで「紳士録・名簿」が多い。第3位は「学習教材」であり、「資格取得用教材」が4割近くを占め、「教養娯楽教材」、「補習用教材」がほぼ同程度でこれに続いている。

第4位は「文具・事務用品」であり、「小型コンピューター」が最も多い

第5位は「食器・台所用品」であり、このうち「浄水器」が8割以上を占めている。

表 - 16 商品別相談件数

単位：件

| 商 品 名 | 15 年 度 | 14 年 度 | 商 品 名 | 15 年 度 | 14 年 度 |
|-------------------|--------|--------|--------------------|--------|--------|
| 1 商 品 一 般 | 5,232 | 2,104 | 12 他 の 教 養 娯 楽 品 | 1,400 | 1,368 |
| 2 書 籍 ・ 印 刷 物 | 3,015 | 3,598 | 絵 画 ・ 書 画 | 481 | 683 |
| 新 聞 | 1,831 | 1,970 | そ の 他 | 919 | 685 |
| 紳 士 録 ・ 名 簿 | 445 | 380 | 13 医 療 用 具 | 1,172 | 1,358 |
| 単 行 本 | 256 | 302 | 家 庭 用 電 気 治 療 器 具 | 399 | 495 |
| そ の 他 | 483 | 946 | 磁 気 治 療 器 具 | 266 | 302 |
| 3 学 習 教 材 | 2,675 | 2,780 | メ ガ ネ | 117 | 131 |
| 資 格 取 得 用 教 材 | 1,039 | 1,019 | そ の 他 | 390 | 430 |
| 教 養 娯 楽 教 材 | 640 | 686 | 14 他 の 住 居 品 | 973 | 834 |
| 補 習 用 教 材 | 621 | 701 | 防 災 ・ 防 犯 用 品 | 365 | 309 |
| そ の 他 | 2,054 | 2,079 | 風 呂 用 具 | 96 | 72 |
| 4 文 具 ・ 事 務 用 品 | 2,318 | 2,524 | そ の 他 | 512 | 453 |
| 小 型 コ ン ピ ュ ー タ ー | 721 | 872 | 15 音 響 ・ 映 像 製 品 | 876 | 740 |
| 電 話 機 類 | 667 | 673 | 16 戸 建 住 宅 | 866 | 764 |
| コ ン ピ ュ ー タ ソ フ ト | 442 | 516 | 新 築 建 売 住 宅 | 529 | 448 |
| そ の 他 | 488 | 463 | 中 古 住 宅 | 136 | 132 |
| 5 食 器 ・ 台 所 用 品 | 2,241 | 1,950 | そ の 他 | 201 | 184 |
| 浄 水 器 | 1,878 | 1,503 | 17 理 美 容 器 具 ・ 用 品 | 829 | 1,077 |
| 台 所 消 耗 品 | 101 | 164 | 美 顔 器 | 471 | 619 |
| そ の 他 | 262 | 283 | そ の 他 | 358 | 458 |
| 6 化 粧 品 | 2,080 | 2,131 | 18 他 の 住 宅 設 備 | 709 | 824 |
| 7 健 康 食 品 | 2,023 | 2,173 | 給 水 設 備 | 213 | 215 |
| ク ロ レ ヲ | 68 | 60 | 住 居 管 理 設 備 | 387 | 531 |
| そ の 他 | 1,955 | 2,113 | そ の 他 | 109 | 78 |
| 8 家 具 ・ 寝 具 | 1,922 | 2,086 | 19 婦 人 洋 服 | 619 | 661 |
| ふ と ん 類 | 1,484 | 1,603 | 20 洋 装 下 着 | 508 | 357 |
| そ の 他 | 438 | 483 | そ の 他 | 8,521 | 9,558 |
| 9 ア ク セ サ リ ー | 1,643 | 1,821 | 計 | 42,745 | 41,777 |
| 10 自 動 車 | 1,605 | 1,699 | 平均 契 約 金 額 (千 円) | 1,688 | 1,582 |
| 11 集 合 住 宅 | 1,518 | 1,370 | 平均 既 払 金 額 (千 円) | 437 | 356 |
| 新 築 分 譲 マ ン シ ョ ン | 1,128 | 995 | | | |
| そ の 他 | 390 | 375 | | | |

つぎに相談件数の多い商品上位10品目について相談内容キーワードが多い順に5番目までを抽出したものが、表 - 17である。1位の「商品一般」の上位のキーワードは「不当請求」に関するものがほとんどだと思われるが、2位以下の商品では、「家庭訪販」、「電話勧誘」、「解約」がほとんどの品目で上位を占め、販売方法や契約（解約）に関するトラブルが多いことを示している。

「書籍・印刷物」では、「新聞」が半数を占めており、トラブルの事例としては、「家庭訪販で強引に勧誘され契約したが、解約したい」といったものが多い。その他「紳士録・名簿」に関するトラブルとしては「電話勧誘」がきっかけになる場合が多い。

「学習教材」では、「電話勧誘」や「家庭訪販」をきっかけに契約に至るケースが多いが、「解約」、「虚偽説明」も上位に挙げられており、強引な勧誘等の問題があると思われる。

「文具・事務用品」では「パソコン」や「携帯電話機」の性能や料金に関する相談が多い。

「食器・台所用品」では家庭訪販で「浄水器」を強引に販売しているケースが多く見られる。

表 - 17 商品上位品目別主要相談内容

| 商品名 | 相談内容 | | | | |
|---------|-------|-----------------|---------|---------|------------------------|
| | | | | | |
| 商品一般 | 不当請求 | 債権回収業者 | 強 | 迫 | 電話勧誘 詐欺 |
| 書籍・印刷物 | 家庭訪販 | 解約 | クーリングオフ | 強引 | 電話勧誘 |
| 学習教材 | 電話勧誘 | 解約 | クーリングオフ | 家庭訪販 | 虚偽説明 |
| 文具・事務用品 | 解約 | インターネット | クレーム処理 | 高価格・料金 | クーリングオフ |
| 食器・台所用品 | 家庭訪販 | クーリングオフ | 解約 | 高価格・料金 | 虚偽説明 |
| 化粧品 | キャンセル | チス | 解約 | クーリングオフ | 未成年者契約 サイドビジネス 法 |
| 健康食品 | 解約 | サイドビジネス 法 | 信用性 | 効能・効果 | クーリングオフ |
| 家具・寝具類 | 家庭訪販 | 解約 | クーリングオフ | 高価格・料金 | S F 商法 |
| アクセサリ | 解約 | アポイントメント セール | 高価格・料金 | ダイヤモンド | クーリングオフ |
| 自動車 | 解約 | 早期故障 | クレーム処理 | 新車 | 約束不履行 |

(2) 役務（サービス）に関する相談

役務に関する相談について中分類で多い順に20位までを取り上げたものが、表 - 18である。

第1位は「他の運輸・通信」であり、役務全体（114,924件）の47.7%を占める54,810件と急増しているが、その8割を「電話情報提供サービス」が占め、相談件数は43,532件と前年度の4.6倍に達している。

第2位は「融資サービス」であり、その95.3%を占めているのが「フリーローン・サラ金」（主にサラ金等に関する相談・多重債務やヤミ金融等に関するものも含む）である。前年度より39.3%の増加が見られるが、14年度の対前年度増加率53.2%と比較すると伸び率の低下が見られる。これは「貸金業の規制等に関する法律及び出資の受入れ、預り金および金利等の取締りに関する法律の一部を改正する法律（ヤミ金融対策法）」が平成15年9月から施行され、規制強化されたことによると思われる。

第3位は「レンタル・リース・貸借」であり、「賃貸アパート」に関するものが72.6%を占めており、前年度より1,233件（14.1%）増加している。この中には退去時の敷金返還に関するトラブルが多く見られる。

第4位は「教室・講座」であり、「資格講座」が最も多く、「外国語・会話教室」、「パソコン・ワープロ教室」と続いている。英会話教室の閉鎖に伴う相談が多く寄せられた前年度に比べ、「外国語・会話教室」の相談件数が大きく減少している。

第5位は「工事・建築・加工」であり、点検商法や次々販売など特に高齢者が被害にあうケースが目立っている。

表 - 18 役務別相談件数

単位：件

| 役 務 名 | 15 年 度 | 14 年 度 |
|-----------------------|--------|--------|
| 1 他 の 運 輸 ・ 通 信 | 54,810 | 12,331 |
| 電話情報提供サービス | 43,532 | 9,470 |
| ブ ロ バ イ ダ | 655 | 517 |
| オンライン情報サービス | 3,525 | 759 |
| そ の 他 | 7,098 | 1,585 |
| 2 融 資 サ ー ビ ス | 13,040 | 9,409 |
| フリーローン・サラ金 | 12,424 | 8,921 |
| 住 宅 ロ ー ン | 249 | 233 |
| そ の 他 | 367 | 255 |
| 3 レンタル・リース・貸借 | 9,977 | 8,744 |
| 賃 貸 ア パ ー ト | 7,242 | 6,107 |
| リ ー ス サ ー ビ ス | 1,308 | 1,311 |
| レ ン タ ル ビ デ オ | 473 | 447 |
| そ の 他 | 954 | 879 |
| 4 教 室 ・ 講 座 | 4,556 | 5,050 |
| 資 格 講 座 | 1,855 | 1,860 |
| 外 国 語 ・ 会 話 教 室 | 923 | 1,413 |
| パ ソ コ ン ・ ワ ー プ ロ 教 室 | 321 | 357 |
| そ の 他 | 1,457 | 1,420 |
| 5 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工 | 3,548 | 3,237 |
| 新 築 工 事 | 405 | 419 |
| 屋 根 工 事 | 560 | 424 |
| 衛 生 設 備 工 事 | 451 | 429 |
| そ の 他 | 2,132 | 1,965 |
| 6 役 務 そ の 他 | 3,294 | 2,749 |
| 結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス | 435 | 371 |
| 広 告 代 理 サ ー ビ ス | 287 | 287 |
| 公 営 住 宅 申 込 代 行 | 116 | 204 |
| そ の 他 | 2,456 | 1,887 |
| 7 内 職 ・ 副 業 | 2,478 | 2,795 |
| ワ ー プ ロ ・ パ ソ コ ン 内 職 | 997 | 968 |
| あ て 名 書 き 内 職 | 217 | 264 |
| チ ラ シ 配 り 内 職 | 213 | 181 |
| そ の 他 | 1,051 | 1,382 |
| 8 電 報 ・ 電 話 | 2,209 | 4,353 |
| 国 際 電 話 | 235 | 2,831 |
| 電 話 関 連 サ ー ビ ス | 663 | 503 |
| 移 動 電 話 サ ー ビ ス | 924 | 769 |
| そ の 他 | 387 | 250 |
| 9 理 美 容 | 2,148 | 2,664 |
| エ ス テ ッ ッ ク サ ー ビ ス | 1,787 | 2,239 |
| 脱 毛 エ ス テ | 408 | 670 |
| 美 顔 エ ス テ | 323 | 363 |
| そ の 他 | 361 | 425 |
| 10 ク リ ー ニ ン グ | 2,116 | 2,197 |
| 被 服 品 | | 2,048 |
| そ の 他 | 2,116 | 149 |

| 役 務 名 | 15 年 度 | 14 年 度 |
|------------------------|---------|--------|
| 11 他 の 教 養 ・ 娯 楽 | 1,898 | 1,397 |
| 宝 庫 じ | 973 | 689 |
| ス ポ ー ツ 施 設 利 用 | 79 | 87 |
| 異 性 交 際 関 連 サ ー ビ ス | 233 | 129 |
| そ の 他 | 613 | 492 |
| 12 商 品 相 場 | 1,451 | 1,277 |
| 為 替 相 場 | 425 | 196 |
| 石 油 相 場 | 238 | 252 |
| 金 相 場 | 206 | 213 |
| そ の 他 | 582 | 616 |
| 13 役 務 一 般 | 1,412 | 895 |
| 複 合 サ ー ビ ス 会 員 | 1,382 | 877 |
| そ の 他 | 30 | 18 |
| 14 生 命 保 険 | 1,155 | 1,037 |
| 会 社 生 命 保 険 | 862 | 809 |
| 簡 易 生 命 保 険 | 82 | 98 |
| そ の 他 | 211 | 130 |
| 15 医 療 | 1,150 | 1,173 |
| 医 療 サ ー ビ ス | 664 | 655 |
| 歯 科 治 療 | 289 | 339 |
| そ の 他 | 197 | 179 |
| 16 修 理 ・ 補 修 | 1,052 | 1,058 |
| 修 理 サ ー ビ ス | 958 | 1,003 |
| そ の 他 | 94 | 55 |
| 17 預 貯 金 ・ 証 券 等 | 946 | 942 |
| 銀 行 等 預 金 | 358 | 316 |
| そ の 他 | 588 | 626 |
| 18 衛 生 サ ー ビ ス | 899 | 895 |
| 駆 除 サ ー ビ ス | 347 | 343 |
| 建 物 清 掃 サ ー ビ ス | 409 | 409 |
| そ の 他 | 143 | 143 |
| 19 他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス | 791 | 2 |
| 20 補 習 教 育 | 789 | 791 |
| 学 習 塾 | 336 | 351 |
| 家 庭 教 師 | 339 | 337 |
| そ の 他 | 114 | 103 |
| そ の 他 | 5,205 | 5,865 |
| 計 | 114,924 | 68,861 |
| 平均契約金額(千円) | 773 | 1,143 |
| 平均既払金額(千円) | 369 | 505 |

つぎに相談件数の多い役務上位10品目について相談内容キーワードが多い順に5番目までを抽出したものが「表 - 19」である。「不当請求」に関連したキーワードが上位に多い。

「他の運輸・通信」では、「使った覚えのないアダルトサイトの料金が未納として高額な請求をされた」、「携帯電話に届いたメールを開いたところ、登録されたと高額な請求がきた」等、有料サイト等の利用料金に関する「不当請求」が大半を占めている。

「融資サービス」では、多重債務の事例や「債権回収業者を名乗るところから身に覚えのない借金の督促を受けた」等の「不当請求」の事例が見られる。

「レンタル・リース・貸借」では、賃貸アパートの退去に伴う敷金の返還や修繕料に関するトラブルを含む「保証金等」が最も多くなっている。

表 - 19 役務上位品目別主要相談内容

| 商品名 | 相談内容 | | | | |
|-------------|----------|---------|------------|---------|--------|
| | | | | | |
| 他の運輸・通信 | 不当請求 | ポルノ・風俗 | インターネット | 債権回収業者 | 高価格・料金 |
| 融資サービス | 多重債務 | 不当請求 | 債権回収業者 | 法律違反 | 金利・利息 |
| レンタル・リース・貸借 | 保証金等 | 解約 | 修理代 | 返金 | 高価格・料金 |
| 教室・講座 | 解約 | 電話勧誘 | 二次被害 | クーリングオフ | 虚偽説明 |
| 工事・建築・加工 | 家庭訪販 | クーリングオフ | 高価格・料金 | 解約 | 約束不履行 |
| 役務その他 | 信用性 | 解約 | 電話勧誘 | 高価格・料金 | 不当請求 |
| 内職・副業 | サイドビジネス商 | 解約 | 内職・商品セット契 | 信用性 | 電話勧誘 |
| 電報・電話 | 不当請求 | 解約 | 高価格・料金 | 説明不足 | 契約 |
| 理美容 | 解約 | クーリングオフ | 返金 | キャンセル | 高価格・料金 |
| クリーニング | 補償 | クレーム処理 | ドラッグクリーニング | 紛失 | シミ |

(3) 商品・役務セット販売

商品と役務（サービス）のセット販売に関する相談件数を示したのが「表 - 20」である。前年度に比べ、どの役務でも件数の減少が見られるが、この中で最も多いのは「複合サービス会員」と「商品」とを組み合わせた契約である。旅行、レジャー施設、買い物が安価にできるというセールストークの「会員契約」と、「アクセサリ」、「絵画」あるいは「コンピュータソフト」などの商品を販売するケースであり、主としてアポイントメントセールスによる契約が多い。

また、「エステティックサービス」と「化粧品」などのセット販売は、路上のキャッチセールスによる勧誘によって事務所等に連れて行かれ、エステサービスと化粧品をセット契約させたり、エステ無料体験のつもりで出かけたが、エステサービスと併せて高額な化粧品を次々と契約させられたというケースが多い。

学習塾や家庭教師などの「補習教育」と「補習用教材」と組み合わせたもの、同様のケースとして英会話教室などの「教室・講座」と「英会話教材」などのセット販売がある。（表 - 20）

表 - 20 商品・役務セット販売相談件数

単位：件

| 役 務 名 | 15年度 | 14年度 | セットの商品 | 15年度 | 14年度 |
|-------------|---------------------|---------------------|-----------|------|------|
| 複合サービス会員 | 404 | 750 | コンピュータソフト | 114 | 201 |
| | | | アクセサリ | 77 | 187 |
| | | | 絵画 | 56 | 130 |
| | | | 小型コンピュータ | 35 | 79 |
| | | | 教養娯楽教材 | 37 | 82 |
| | | | 音響・映像製品 | 38 | 46 |
| エステティックサービス | 218 | 391 | 化粧品 | 148 | 269 |
| | | | 健康食品 | 56 | 96 |
| | | | 理美容器具・用品 | 25 | 47 |
| | | | 洋装下着 | 12 | 13 |
| 補習教育 | 219 | 314 | 補習用教材 | 190 | 281 |
| 教室・講座 | 70 | 276 | 英会話教材 | 20 | 196 |
| その他 | 125 | 124 | | | |
| 計 | 1,036 (0.6%) | 1,855 (1.6%) | | | |
| 全相談件数 | 160,817 (100.0%) | 113,570 (100.0%) | | | |