

5 商品・役務（サービス）に関する相談

商品・役務別に見ると、商品に関する相談が41,952件（27.7%）、役務に関する相談が104,893件（69.2%）、その他の相談が4,679件（3.1%）である。

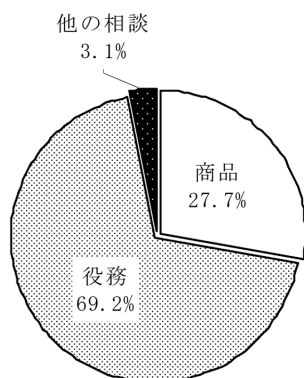
この5年間の推移を見ると、15年度から急増していた役務に関する相談の割合は、8.4ポイントの減少に転じた。これは、「オンライン等関連サービス」に分類される架空・不当請求に関する相談が減少したことが影響している。（表－14、図－8）

表－14 商品・役務別相談件数の推移

	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
商品相談件数	41,010 (39.9%)	41,777 (36.8%)	42,745 (26.6%)	40,975 (20.4%)	41,952 (27.7%)
役務（サービス）相談件数	58,687 (57.1%)	68,861 (60.6%)	114,924 (71.5%)	155,649 (77.6%)	104,893 (69.2%)
他の相談件数	3,058 (3.0%)	2,932 (2.6%)	3,148 (2.0%)	3,911 (2.0%)	4,679 (3.1%)
全相談件数	102,755 (100.0%)	113,570 (100.0%)	160,817 (100.0%)	200,535 (100.0%)	151,524 (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17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－15」である。

第1位は前年度に引き続き「商品一般」であり、6,138件であった。このうち58.6%（3,596件）が架空・不当請求に関連した相談であり、「消費料金未納分訴訟通告書が届いた。身に覚えがないが連絡しないと強制執行になると書かれている」など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割を占めており、「家庭訪販による強引な勧誘があり契約してしまったがクーリング・オフしたい」という相談が多い。第3位は「文具・事務用品」であり、このうち「電話機類」、「小型コンピューター」がそれぞれ3割を占めている。第4位は「健康食品」、第5位は「集合住宅」であり、このうち「新築分譲マンション」が約7割を占めている。

表－15 商品別相談件数

単位：件

商 品 名	17 年 度	16 年 度	商 品 名	17 年 度	16 年 度
1 商 品 一 般	6,138	7,506	13 医 療 用 具	1,161	1,028
2 書 籍 ・ 印 刷 物	2,768	2,923	家庭用電気治療器具	411	384
新 聞	1,653	1,633	磁 気 治 療 器 具	263	203
単 行 本	286	312	イ オ ン 整 水 器	120	142
紳 士 録 ・ 名 簿	152	317	そ の 他	367	299
そ の 他	677	661	14 音 響 ・ 映 像 製 品	1,127	891
3 文 具 ・ 事 務 用 品	2,202	1,975	15 戸 建 住 宅	1,112	893
電 話 機 類	688	652	新 築 建 売 住 宅	597	456
小 型 コ ン ピ ュ ー タ ー	678	627	中 古 住 宅	201	163
コ ン ピ ュ ー タ ソ フ ト	388	300	そ の 他	314	274
そ の 他	448	396	16 理 美 容 器 具 ・ 用 品	775	758
4 健 康 食 品	1,978	1,682	美 顔 器	356	369
5 集 合 住 宅	1,932	1,688	そ の 他	419	389
新 築 分 譲 マ ン シ ョ ン	1,354	1,220	17 他 の 住 居 品	768	941
そ の 他	578	468	消 火 器	219	406
6 自 動 車	1,761	1,681	乾 燥 剤	94	137
7 化 粧 品	1,737	1,692	そ の 他	455	398
8 家 具 ・ 寝 具	1,693	1,711	18 洗 濯 ・ 裁 縫 用 具	686	605
ふ と ん 類	1,202	1,289	ミ シ ン	404	387
そ の 他	491	422	電 気 洗 濯 機	157	125
9 ア ク セ サ リ ー	1,544	1,385	そ の 他	125	93
10 食 器 ・ 台 所 用 品	1,525	1,711	19 婦 人 洋 服	666	605
浄 水 器	1,138	1,374	20 他 の 住 宅 設 備	497	509
そ の 他	387	337	床 下 換 気 扇	210	198
11 他 の 教 養 娛 楽 品	1,388	1,087	活 水 ・ 浄 水 装 置	117	162
絵 画 ・ 書 画	366	352	そ の 他	170	149
そ の 他	1,022	735	そ の 他	9,203	7,768
12 学 習 教 材	1,291	1,936	計	41,952	40,975
補 習 用 教 材	478	531	平 均 契 約 金 額 (千 円)	2,053	2,326
資 格 取 得 用 教 材	350	659	平 均 既 払 金 額 (千 円)	488	518
教 養 娛 楽 教 材	184	343			
そ の 他	279	403			

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の多い順に5番目までを抽出したものが、「表－16」である。1位の「商品一般」の上位のキーワードは架空・不当請求に関するものが多い。2位以下の商品では、「家庭訪販」、「電話勧誘」、「キャッチセールス」、「解約」が上位を占めており、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6割を占めており、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。

「文具・事務用品」では、パソコンや携帯電話機の「早期故障」や販売会社の「クレーム処理」に関する相談が多い。

「健康食品」では、その「効能・効果」についての相談や「知人から健康食品を購入して人を紹介したらマージンが入ると勧誘されているが信用できるか」という「サイドビジネス商法」に関する相談が多く寄せられている。

「集合住宅」では、「新築分譲マンション」が7割を占めており、職場にマンション購入の執拗な「電話勧誘」があり困惑しているという相談が多い。

表－16 商品上位品目別主要相談内容

商 品 名	相 談 内 容				
	①	②	③	④	⑤
商 品 一 般	不 当 請 求	信 用 性	プ ラ イ バ シ ー	詐 欺	電 話 勧 誘
書 籍 ・ 印 刷 物	家 庭 訪 販	解 約	強 引	ク ー リ ン グ オ フ	無 断 契 約
文 具 ・ 事 務 用 品	解 約	イ ン タ ー ネ ッ ト	ク レ ー ム 処 理	早 期 故 障	交 換
健 康 食 品	解 約	信 用 性	効 能 ・ 効 果	サ イ ド ビ ジ ネ ス 商 法	高 価 格 ・ 料 金
集 合 住 宅	電 話 勧 誘	強 引	解 約	保 証 金 等	契 約
自 動 車	解 約	早 期 故 障	ク レ ー ム 処 理	約 束 不 履 行	新 車
化 粧 品	キ ャ ッ チ セ ー ル ス	解 約	ク ー リ ン グ オ フ	高 価 格 ・ 料 金	未 成 年 者 契 約
家 具 ・ 寝 具 類	家 庭 訪 販	解 約	高 価 格 ・ 料 金	ク ー リ ン グ オ フ	次 々 販 売
ア ク セ サ リ ー	解 約	高 価 格 ・ 料 金	ア ポ イ ン ト メ ン ト セ ー ル ス	ク ー リ ン グ オ フ	ダ イ ヤ モ ン ド
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

(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－17」である。

第1位は「他の運輸・通信」であり、相談件数は前年度に比べて大きく減少（－61.1%減）したものの、37,825件あり、役務全体（104,893件）の36.1%を占めている。このうちの96.9%が携帯電話やパソコンに関連した「オンライン等関連サービス」の相談であり、さらにそのうちの9割以上が架空・不当請求に関する相談である。

第2位は「レンタル・リース・貸借」で対前年度比1,372件（13.5%）の増加であった。内訳としては、「賃貸アパート」に関するものが67.7%、「リースサービス」に関するものが17.6%を占めている。

第3位は「融資サービス」であり、その93.4%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。

第4位は「工事・建築・加工」であり、前年度と比較して765件（20.7%）増加している。住宅リフォーム等の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社会問題化し、相談件数も急増した。

第5位は「役務その他」であり、前年度と比較して772件（23.2%）増加している。内訳としては、「結婚相手紹介サービス」が最も多く、「興信所」、「広告代理サービス」と続いている。

上記以外で相談件数の増加が目立つものとして、「電話関連サービス」（1,054件；91.9%増）、「異性交際関連サービス」（1,032件；349.8%増）、「株」（800件；258.1%増）などがあげられる。「電話関連サービス」は直収型固定電話サービスの勧誘に関する相談が多く寄せられている。「異性交際関連サービス」では、「身に覚えのない恋人紹介サービス事務手数料未納の請求書が突然届いた」等、架空・不当請求に関する相談が多くみられる。「株」の7割は「未公開株」に関する相談であり、「電話勧誘で、近く上場するので必ず儲かると言われて未公開株を購入したが、上場の予定はなかった」等の相談が特に高齢者から多く寄せられており、被害額も高額となっている。

表－17 役務別相談件数

単位：件

役 務 名	17 年 度	16 年 度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	37,825	97,278
オンライン等関連サービス	36,650	96,342
電話情報提供サービス	20,223	62,194
オンライン情報サービス	13,730	12,012
オンライン等関連サービスその他	1,650	21,033
そ の 他	1,175	936
2 レンタル・リース・貸借	11,532	10,160
賃 貸 ア パ ー ト	7,808	7,105
リ ー ス サ ー ビ ス	2,024	1,463
レ ン タ ル ビ デ オ	354	574
そ の 他	1,346	1,018
3 融 資 サ ー ビ ス	11,515	11,225
フリーローン・サラ金	10,752	10,611
住 宅 ロ ー ン	246	194
そ の 他	517	420
4 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	4,465	3,700
増 改 築 工 事	832	389
屋 根 工 事	658	746
新 築 工 事	507	432
そ の 他	2,468	2,133
5 役 務 そ の 他	4,102	3,330
結婚相手紹介サービス	555	374
興 信 所	407	246
広 告 代 理 サ ー ビ ス	304	254
そ の 他	2,836	2,456
6 電 報 ・ 電 話	3,822	2,815
電話関連サービス	2,201	1,147
移動電話サービス	1,142	958
国 際 電 話	115	408
そ の 他	364	302
7 他 の 教 養 ・ 娯 楽	3,789	1,515
異性交際関連サービス	1,327	295
宝 庫 じ	625	558
ス ポ ー ツ 施 設 利 用	84	63
そ の 他	1,753	599
8 教 室 ・ 講 座	3,695	3,387
外国語・会話教室	1,213	819
資 格 講 座	904	1,102
精 神 修 養 講 座	263	269
そ の 他	1,315	1,197
9 預 貯 金 ・ 証 券 等	2,327	1,222
株	1,110	310
そ の 他	1,217	912

役 務 名	17 年 度	16 年 度
10 理 美 容	2,120	2,466
エステティックサービス	1,740	2,109
瘦 身 エ ス テ	470	368
脱 毛 エ ス テ	391	862
美 顔 エ ス テ	324	326
そ の 他	380	357
11 ク リ ー ニ ン グ	2,051	2,324
12 生 命 保 険	1,684	1,121
会 社 生 命 保 険	1,218	746
簡 易 生 命 保 険	158	95
そ の 他	308	280
12 商 品 相 場	1,684	1,743
為 替 相 場	939	764
石 油 相 場	183	287
金 相 場	135	148
そ の 他	427	544
14 医 療	1,574	1,081
医 療 サ ー ビ ス	910	598
歯 科 治 療	414	296
そ の 他	250	187
15 内 職 ・ 副 業	1,394	1,618
ワープロ・パソコン内職	340	518
あて名書き内職	154	188
チ ラ シ 配 り 内 職	110	73
そ の 他	790	839
16 修 理 ・ 補 修	1,169	1,059
修 理 サ ー ビ ス	1,102	911
そ の 他	67	148
17 他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	1,134	1,330
18 役 務 一 般	929	1,518
複 合 サ ー ビ ス 会 員	881	1,450
そ の 他	48	68
19 補 習 教 育	850	755
学 習 塾	452	329
家 庭 教 師	252	314
そ の 他	146	112
20 貨 物 運 送	764	708
引 越 サ ー ビ ス	584	542
そ の 他	180	166
そ の 他	6,468	5,294
計	104,893	155,649
平均契約金額（千円）	1,141	714
平均既払金額（千円）	555	264

次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の多い順に5番目までを抽出したのが「表－18」である。

「他の運輸・通信」では、「携帯電話に利用したことのないアダルトサイトから利用料が未払いだと請求があった」、「パソコンでネットサーフィン中にアダルトサイトに繋がった。年齢認証をクリックしたら登録になり突然料金請求画面が表示された」等、架空・不当請求の相談がほとんどを占めている。

「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が依然として多い。また、電話機等のリース契約に関する相談が増加している。

また「融資サービス」では、多重債務や融資保証金詐欺に関する相談、事業者の信用性に関する相談が多く寄せられている。

表－18 役務上位品目別主要相談内容

商 品 名	相 談 内 容				
	①	②	③	④	⑤
他の運輸・通信	不 当 請 求	ポルノ・風俗	インターネット	プライバシー	高価格・料金
レンタル・リース・貸借	解 約	保 証 金 等	修 理 代	返 金	高価格・料金
融資サービス	多 重 債 務	金 利 ・ 利 息	法 律 違 反	信 用 性	D M 広 告
工事・建築・加工	家 庭 訪 販	高価格・料金	信 用 性	解 約	クリーニングオフ
役 務 そ の 他	信 用 性	解 約	高価格・料金	不 当 請 求	電 話 勧 誘
電 報 ・ 電 話	解 約	説 明 不 足	電 話 勧 誘	家 庭 訪 販	契 約
他の教養・娯楽	不 当 請 求	ポルノ・風俗	信 用 性	D M 広 告	詐 欺
教 室 ・ 講 座	解 約	返 金	電 話 勧 誘	倒 産	高価格・料金
預貯金・証券等	電 話 勧 誘	解 約	返 金	信 用 性	利 殖 商 法
理 美 容	解 約	クリーニングオフ	高価格・料金	瘦 身	返 金

(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－19」である。この中で最も多いのは「エステティックサービス」と「商品」とを組み合わせた契約である。「効果があがるなどと言葉たくみに勧誘されて高額な「化粧品」や「健康食品」等を契約させられた」、「キャッチセールスで勧誘されて事務所に行ったところエステサービスと高額な商品をセット契約させられた」などの相談が多い。

また、「複合会員サービス」契約と「アクセサリー」等とのセット販売、学習塾や家庭教師などの「補習教育」と「補習用教材」とのセット販売については、前年度と比較して減少している。

表－19 商品・役務セット販売相談件数

単位：件

役 務 名	17年度	16年度	セットの商品	17年度	16年度
エステティックサービス	210	189	化 粧 品	110	125
			健 康 食 品	67	47
			理 美 容 器 具 ・ 用 品	24	24
			洋 装 下 着	12	4
複 合 サ ー ビ ス 会 員	106	216	ア ク セ サ リ ー	15	41
			教 養 娛 楽 教 材	14	27
			コ ン ピ ュ ー タ ソ フ ト	13	40
			小 型 コ ン ピ ュ ー タ ー	13	30
			絵 画	11	22
			音 響 ・ 映 像 製 品	11	19
補 習 教 育	93	233	補 習 用 教 材	73	194
教 室 ・ 講 座	70	52	英 会 話 教 材	11	17
そ の 他	539	164			
計	1,018 (0.7%)	854 (0.4%)			
全 相 談 件 数	151,524 (100.0%)	200,535 (100.0%)			