

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40,975件（20.4%）、役務に関する相談が155,649件（77.6%）、その他の相談が3,911件（2.0%）である。

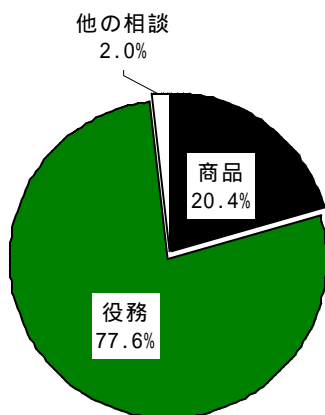
この5年間の推移を見ると、商品に関する相談の占める割合は年々低下が見られるが、一方、役務に関する相談は、全体の8割近くにまで増加している。15年度に対前年度66.9%の著しい増加が見られたが、16年度は引き続き対前年度35.4%の増加が見られる。（表 - 15, 図 - 8）

表 - 15 商品・役務別相談件数の推移

	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
商品相談件数	41,562 (42.2%)	41,010 (39.9%)	41,777 (36.8%)	42,745 (26.6%)	40,975 (20.4%)
役務（サービス）相談件数	53,134 (54.0%)	58,687 (57.1%)	68,861 (60.6%)	114,924 (71.5%)	155,649 (77.6%)
他の相談件数	3,726 (3.8%)	3,058 (3.0%)	2,932 (2.6%)	3,148 (2.0%)	3,911 (2.0%)
全相談件数	98,422 (100.0%)	102,755 (100.0%)	113,570 (100.0%)	160,817 (100.0%)	200,535 (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16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位は昨年度に引き続き「商品一般」であり、7,506件と前年度の1.4倍の相談件数となっている。

このうち4,797件が架空・不当請求に関連した相談であり、「身に覚えのない総合消費料金という請求督促通知が届いた」等の架空請求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割を占めている。家庭訪販による強引な勧誘についての相談が多く見られる。第3位は「文具・事務用品」であり、このうち「電話機類」と「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「学習教材」であり、「資格取得用教材」、「補習用教材」、「教養娯楽教材」に関する相談が多い。第5位は「家具・寝具」であり、このうち「ふとん類」が約8割を占めている。

表 - 16 商品別相談件数

単位：件

商 品 名	16 年 度	15 年 度	商 品 名	16 年 度	15 年 度
1 商 品 一 般	7,506	5,232	13 医 療 用 具	1,028	1,172
2 書 籍 ・ 印 刷 物	2,923	3,015	家庭用電気治療器具	384	399
新 聞	1,633	1,831	磁気治療器具	203	266
紳 士 録 ・ 名 簿	317	445	イオン整水器	142	193
単 行 本	312	256	そ の 他	299	314
そ の 他	661	483	14 他 の 住 居 品	941	973
3 文 具 ・ 事 務 用 品	1,975	2,318	消 火 器	406	250
電 話 機 類	652	667	風 呂 水 浄 化 装 置	44	64
小 型 コ ン ピ ュ ー タ ー	627	721	そ の 他	491	659
コ ン ピ ュ ー タ ソ フ ト	300	442	15 戸 建 住 宅	893	866
そ の 他	1,048	1,155	新 築 建 売 住 宅	456	529
4 学 習 教 材	1,936	2,675	中 古 住 宅	163	136
資 格 取 得 用 教 材	659	1,039	そ の 他	274	201
補 習 用 教 材	531	621	16 音 響 ・ 映 像 製 品	891	876
教 養 娯 楽 教 材	343	640	17 理 美 容 器 具 ・ 用 品	758	829
そ の 他	1,405	2,054	美 顔 器	369	471
5 家 具 ・ 寝 具	1,711	1,922	そ の 他	389	358
ふ と ん 類	1,289	1,484	18 洗 濯 ・ 裁 縫 用 具	605	501
そ の 他	422	438	ミ シ ン	387	329
5 食 器 ・ 台 所 用 品	1,711	2,241	電 気 洗 濯 機	125	95
浄 水 器	1,374	1,878	そ の 他	218	172
そ の 他	337	363	19 婦 人 洋 服	605	619
7 化 粧 品	1,692	2,080	20 他 の 住 宅 設 備	509	709
8 集 合 住 宅	1,688	1,518	床 下 換 気 扇	198	362
新 築 分 譲 マ ン シ ョ ン	1,220	1,128	活 水 ・ 浄 水 装 置	162	174
そ の 他	468	390	そ の 他	149	173
9 健 康 食 品	1,682	2,023	そ の 他	7,768	8,528
10 自 動 車	1,681	1,605	計	40,975	42,745
11 ア ク セ サ リ ー	1,385	1,643	平均 契 約 金 額 (千 円)	2,326	1,688
12 他 の 教 養 娯 楽 品	1,087	1,400	平均 既 払 金 額 (千 円)	518	437
絵 画 ・ 書 画	352	481			
そ の 他	735	919			

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架空・不当請求に関するものがほとんどである。2位以下の商品では、「家庭訪販」、「電話勧誘」、「解約」、「クーリングオフ」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。

「文具・事務用品」では、インターネットで購入した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。

「学習教材」では、「電話勧誘」や「家庭訪販」による強引な勧誘等で契約に至るケースが多く、解約したいといった相談が多く見られる。

「家具・寝具」では家庭訪販で高齢者等に対して「ふとん類」を次々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	プライバシー	詐欺	電話勧誘
書籍・印刷物	家庭訪販	解約	クーリングオフ	強引	電話勧誘
文具・事務用品	解約	インターネット	クレーム処理	電子商取引	早期故障
学習教材	電話勧誘	解約	クーリングオフ	家庭訪販	高価格・料金
家具・寝具類	家庭訪販	解約	クーリングオフ	高価格・料金	次々販売
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	解約	クーリングオフ	高価格・料金	未成年者契約
集合住宅	電話勧誘	強引	解約	保証金等	利殖商法
健康食品	解約	サイドビジネス商	信用性	効能・効果	高価格・料金
自動車	解約	クレーム処理	早期故障	約束不履行	解約料

(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、97,278件と役務全体（155,649件）の62.5%を占めている。このうちの89,912件、99.0%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、さらにこのうちの9割以上が架空・不当請求の相談である。

第2位は「融資サービス」であり、その94.5%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14.6%の減少が見られるが、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69.9%を占めているが、16年度の相談件数は前年度より137件、1.9%減少している。これは、平成16年10月から東京都賃貸住宅紛争防止条例が施行されるなど、新たな取り組みの成果が徐々に顕れ始めていると思われる。

第4位は「工事・建築・加工」であり、前年度と比較して152件、4.3%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目立っている。

第5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。

上記以外で相談件数の増加が目立つのは、「電話関連サービス」（484件；73.0%増）、「脱毛エステ」（454件；111.3%増）、「為替相場」（339件；79.8%増）などである。「電話関連サービス」は電話回線優先接続サービスの勧誘に関する相談が多く寄せられている。「脱毛エステ」は「無期限でサービスが受けられると勧誘され契約したが、突然サービスを終了するという通知が届いた」という相談が多く見られる。「為替相場」のほとんどは「外国為替証拠金取引」に関する相談であり、取引の仕組みを理解していない高齢者などに必ず儲かる等と虚偽の説明をして契約をさせるケースが多く見られる。

表 - 18 役務別相談件数

単位：件

役 務 名	16 年 度	15 年 度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	97,278	54,810
オンライン等関連サービス	96,342	54,085
電話情報提供サービス	62,194	43,532
オンライン等関連サービスその他	21,033	5,821
オンライン情報サービス	12,012	3,525
そ の 他	936	725
2 融 資 サ ー ビ ス	11,225	13,040
フリーローン・サラ金	10,611	12,424
住 宅 ロ ー ン	194	249
そ の 他	420	367
3 レンタル・リース・貸借	10,160	9,977
賃 貸 ア パ ー ト	7,105	7,242
リ ー ス サ ー ビ ス	1,463	1,308
レ ン タ ル ビ デ オ	574	473
そ の 他	1,018	954
4 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	3,700	3,548
屋 根 工 事	746	560
衛 生 設 備 工 事	473	451
新 築 工 事	432	405
そ の 他	3,268	3,143
5 教 室 ・ 講 座	3,387	4,556
資 格 講 座	1,102	1,855
外 国 語 ・ 会 話 教 室	819	923
パ ソ コ ン ・ ワ ー プ ロ 教 室	204	321
そ の 他	1,262	1,457
6 役 務 そ の 他	3,330	3,294
結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス	374	435
広 告 代 理 サ ー ビ ス	254	287
興 信 所	246	267
そ の 他	2,456	2,305
7 電 報 ・ 電 話	2,815	2,209
電 話 関 連 サ ー ビ ス	1,147	663
移 動 電 話 サ ー ビ ス	958	924
国 際 電 話	408	235
そ の 他	2,407	1,974
8 理 美 容	2,466	2,148
エ ス テ ッ テ ィ ッ ク サ ー ビ ス	2,109	1,787
脱 毛 エ ス テ	862	408
瘦 身 エ ス テ	368	401
美 顔 エ ス テ	326	323
そ の 他	357	361
9 ク リ ー ニ ン グ	2,324	2,116
10 商 品 相 場	1,743	1,451
為 替 相 場	764	425
石 油 相 場	287	238
金 相 場	148	206
そ の 他	544	582

役 務 名	16 年 度	15 年 度
11 内 職 ・ 副 業	1,618	2,478
ワ ー プ ロ ・ パ ソ コ ン 内 職	518	997
あ て 名 書 き 内 職	188	217
チ ラ シ 配 り 内 職	73	213
そ の 他	839	1,051
12 役 務 一 般	1,518	1,412
複 合 サ ー ビ ス 会 員	1,450	1,382
そ の 他	68	30
13 他 の 教 養 ・ 娯 楽	1,515	1,898
宝 庫	558	973
異 性 交 際 関 連 サ ー ビ ス	295	233
ス ポ ー ツ 施 設 利 用	63	79
そ の 他	599	613
14 他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	1,330	791
15 預 貯 金 ・ 証 券 等	1,222	946
銀 行 等 預 金	419	358
そ の 他	803	588
16 生 命 保 険	1,121	1,155
会 社 生 命 保 険	746	862
簡 易 生 命 保 険	95	82
そ の 他	280	211
17 医 療	1,081	1,150
医 療 サ ー ビ ス	598	664
歯 科 治 療	296	289
そ の 他	187	197
18 修 理 ・ 補 修	1,059	1,052
修 理 サ ー ビ ス	911	958
そ の 他	148	94
19 補 習 教 育	755	789
学 習 塾	329	336
家 庭 教 師	314	339
そ の 他	112	114
20 貨 物 運 送	708	688
引 越 サ ー ビ ス	542	539
そ の 他	166	149
そ の 他	5,294	5,416
計	155,649	114,924
平均契約金額(千円)	714	773
平均既払金額(千円)	264	369

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が多い順に5番目までを抽出したのが「表 - 19」である。

「他の運輸・通信」では、「身に覚えのない総合電子料金が未納というハガキが届いた」、「携帯電話に届いたメールにあったURLをクリックしたら登録になり、料金を請求された」等の架空・不当請求の相談がほとんどを占めている。

「融資サービス」では、多重債務の事例や「DM広告を見て融資を申し込んだら、保証金として10万円振り込めと言われたので振り込んだのに融資されない」等の融資保証金詐欺の事例が多く見られる。

「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が引き続き多い。

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	インターネット	ポルノ・風俗	債権回収業者	強 迫
融資サービス	多重債務	不当請求	金利・利息	法律違反	D M 広 告
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
工事・建築・加工	家 庭 訪 販	高価格・料金	クーリングオフ	解 約	信 用 性
教室・講座	解 約	電 話 勧 誘	返 金	信 用 性	クーリングオフ
役務その他	信 用 性	解 約	高価格・料金	電 話 勧 誘	虚 偽 説 明
電報・電話	解 約	不 当 請 求	説 明 不 足	高価格・料金	電 話 勧 誘
理 美 容	解 約	約 束 不 履 行	クーリングオフ	高価格・料金	返 金
ク リ ー ニ ン グ	補 償	ク レ ー ム 処 理	ド ラ イ ク リ ー ニ ン グ	約 束 不 履 行	紛 失
商 品 相 場	解 約	電 話 勧 誘	利 殖 商 法	強 引	家 庭 訪 販

(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「コンピューターソフト」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	16年度	15年度	セットの商品	16年度	15年度
補 習 教 育	233	219	補 習 用 教 材	194	190
複 合 サ ー ビ ス 会 員	216	404	コ ン プ ュ ー タ ソ フ ト	40	114
			ア ク セ サ リ ー	41	77
			絵 画	22	56
			小 型 コ ン プ ュ ー タ ー	30	35
			教 養 娯 楽 教 材	27	37
			音 響 ・ 映 像 製 品	19	38
エ ス テ ヲ ヲ ヲ ヲ ヲ ヲ ヲ ヲ ヲ ヲ ヲ	189	218	化 粧 品	125	148
			健 康 食 品	47	56
			理 美 容 器 具 ・ 用 品	24	25
			洋 装 下 着	4	12
教 室 ・ 講 座	52	70	英 会 話 教 材	17	20
そ の 他	164	125			
計	854 (0.4%)	1,036 (0.6%)			
全 相 談 件 数	200,535 (100.0%)	160,817 (100.0%)			