

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 36,218 件（28.9%）、役務に関する相談が 84,597 件（67.5%）、その他の相談が 4,466 件（3.6%）である。

役務に関する相談の割合は、16年度からの減少傾向から 19年度にはいったん増加に転じたが、20年度には再び減少し、前年度（98,466 件；69.0%）に比べ 13,869 件、1.5 ポイントの減少であった。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の減少や、「外国語・会話教室」の倒産に関連した相談が減少したことが影響している。（表-14, 図-8）

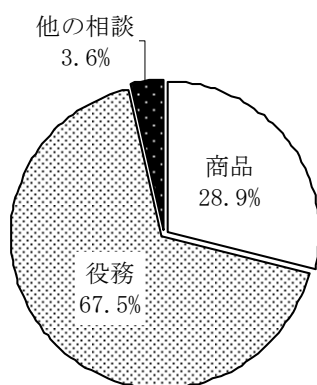
表-14 商品・役務別相談件数の推移

単位：件

| | 16年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 |
|--------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 商品相談件数 | 40,975 (20.4%) | 41,952 (27.7%) | 41,839 (30.6%) | 39,517 (27.7%) | 36,218 (28.9%) |
| 役務（サービス）相談件数 | 155,649 (77.6%) | 104,893 (69.2%) | 89,318 (65.3%) | 98,466 (69.0%) | 84,597 (67.5%) |
| 他の相談件数 | 3,911 (2.0%) | 4,679 (3.1%) | 5,535 (4.0%) | 4,777 (3.3%) | 4,466 (3.6%) |
| 全相談件数 | 200,535 (100.0%) | 151,524 (100.0%) | 136,692 (100.0%) | 142,760 (100.0%) | 125,281 (100.0%) |

- (注) 1 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いる。
2 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 20 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、3,588 件であったが、前年度と比べて 736 件 (17.0%) の減少であった。このうち 28.8% (1,033 件) が架空・不当請求に関連した相談であり、「消費税」などといった商品特定しない料金や債権等といった名目でハガキ等を送りつける手口が多く見られる。第 2 位は前年度に引き続き「文具・事務用品」であり、このうち携帯電話機を含む「電話機類」が 38.4%、「小型コンピューター」が 27.9%を占めている。「電話機類」の相談は前年度と比べて 56 件の増加であった。第 3 位は「書籍・印刷物」であり、このうち「新聞」が 57.8%を占めている。第 4 位は「集合住宅」、第 5 位は「健康食品」であり、特に「集合住宅」のうち「新築分譲マンション」の相談は前年度と比べて 174 件の増加であった。なお、前年度第 5 位の「食器・台所用品」は、416 件 (24.9%) の減少となっている。

表-15 商品中分類別相談件数 (上位 20 位)

単位：件

| 商 品 名 | 20 年 度 | 19 年 度 | 商 品 名 | 20 年 度 | 19 年 度 |
|-------------------|--------|--------|--------------------|--------|--------|
| 1 商 品 一 般 | 3,588 | 4,324 | 12 ア ク セ サ リ ー | 918 | 1,183 |
| 2 文 具 ・ 事 務 用 品 | 2,646 | 2,640 | 13 婦 人 洋 服 | 852 | 794 |
| 電 話 機 類 | 1,016 | 960 | 14 戸 建 住 宅 | 835 | 859 |
| 小 型 コ ン ピ ュ ー タ ー | 738 | 803 | 新 築 建 売 住 宅 | 467 | 487 |
| コ ン ピ ュ ー タ ソ フ ト | 402 | 420 | 中 古 住 宅 | 167 | 150 |
| そ の 他 | 490 | 457 | そ の 他 | 201 | 222 |
| 3 書 籍 ・ 印 刷 物 | 2,143 | 2,449 | 15 医 療 用 具 | 749 | 1,011 |
| 新 聞 | 1,239 | 1,413 | 家 庭 用 電 気 治 療 器 具 | 285 | 344 |
| 雑 誌 | 169 | 226 | 磁 気 治 療 器 具 | 81 | 183 |
| 単 行 本 | 199 | 207 | イ オ ン 整 水 器 | 37 | 86 |
| そ の 他 | 536 | 603 | そ の 他 | 346 | 398 |
| 4 集 合 住 宅 | 1,759 | 1,545 | 16 学 習 教 材 | 692 | 1,070 |
| 新 築 分 譲 マ ン シ ョ ン | 1,206 | 1,032 | 補 習 用 教 材 | 239 | 421 |
| そ の 他 | 553 | 513 | 資 格 取 得 用 教 材 | 151 | 229 |
| 5 健 康 食 品 | 1,630 | 1,771 | 教 養 娛 楽 教 材 | 142 | 172 |
| 6 自 動 車 | 1,362 | 1,548 | そ の 他 | 160 | 248 |
| 7 家 具 ・ 寝 具 | 1,314 | 1,470 | 17 空 調 ・ 冷 暖 房 機 器 | 665 | 613 |
| ふ と ん 類 | 691 | 885 | ル ー ム エ ア コ ン | 188 | 211 |
| そ の 他 | 623 | 585 | そ の 他 | 477 | 402 |
| 8 食 器 ・ 台 所 用 品 | 1,255 | 1,671 | 18 他 の 住 居 品 | 536 | 695 |
| 浄 水 器 | 735 | 1,031 | 消 火 器 | 156 | 227 |
| 鍋 ・ 釜 類 | 208 | 281 | そ の 他 | 380 | 468 |
| そ の 他 | 312 | 359 | 19 食 生 活 機 器 | 522 | 600 |
| 9 化 粧 品 | 1,136 | 1,402 | 冷 凍 冷 蔵 機 器 | 130 | 156 |
| 10 音 響 ・ 映 像 製 品 | 1,129 | 1,169 | そ の 他 | 392 | 444 |
| 11 他 の 教 養 娛 楽 品 | 1,103 | 1,172 | 20 飲 料 | 461 | 431 |
| ペ ッ ト 動 物 | 228 | 261 | そ の 他 | 10,923 | 11,100 |
| 絵 画 ・ 書 画 | 210 | 233 | 計 | 36,218 | 39,517 |
| そ の 他 | 665 | 678 | 平均 契 約 金 額 (千 円) | 2,251 | 2,037 |
| | | | 平均 既 払 金 額 (千 円) | 666 | 595 |

次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、「解約」のキーワードが上位にあがっており、契約・解約に関するトラブルが多いことを示している。

「文具・事務用品」では、携帯電話機やネット通販で購入したパソコン等の「早期故障」や、インターネット等のネット上で行う取引を示す「電子商取引」に関する相談が多い。

「書籍・印刷物」では、「新聞」がそのうちの 6 割弱を占めていることから「家庭訪販」に関するものが多い。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、クーリング・オフできるか」といったものが多い。

「集合住宅」では、「マンション販売員が頻繁に訪問し、購入を勧誘されて契約してしまったが、解約できるか」といった相談が目立つ。

「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」といった事業者の信用性、「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。

表-16 相談件数上位商品の主要相談内容

| 商品名 | 相談内容 | | | | |
|------------|---------|---------|----------|---------|---------|
| | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 1 商品一般 | 不当請求 | 信用性 | 電話勧誘 | プライバシー | インターネット |
| 2 文具・事務用品 | 解約 | インターネット | 早期故障 | 電子商取引 | クレーム処理 |
| 3 書籍・印刷物 | 家庭訪販 | 解約 | 強引 | クーリングオフ | 景品付販売 |
| 4 集合住宅 | 電話勧誘 | 強引 | 解約 | 契約 | 保証金等 |
| 5 健康食品 | 解約 | 信用性 | サイドビジネス商 | 効能・効果 | 返金 |
| 6 自動車 | 解約 | インターネット | 約束不履行 | 返金 | クレーム処理 |
| 7 家具・寝具類 | 解約 | 家庭訪販 | 返金 | 高価格・料金 | インターネット |
| 8 食器・台所用品 | 家庭訪販 | 解約 | 高価格・料金 | クーリングオフ | 虚偽説明 |
| 9 化粧品 | 解約 | 返金 | サイドビジネス商 | インターネット | 信用性 |
| 10 音響・映像設備 | インターネット | 解約 | 電子商取引 | 返金 | 早期故障 |

(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 位は前年度に引き続き「他の運輸・通信」である。しかし相談件数は前年度に比べて大きく減少（7,345 件;23.4%減）して 24,074 件となり、役務全体（84,597 件）の 28.5%となっている。これは、19 年度に急増した携帯電話の番号対応メールを悪用した手口の相談が落ち着きを見せたためである。

「他の運輸・通信」のうち 94.2%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 84.9%が架空・不当請求に関する相談である。

第 2 位は前年度と同様「融資サービス」であるが、前年度と比較して 292 件（2.7%）減少している。そのうち 92.5%を占めているのが「フリーローン・サラ金」に関する相談で、そのうちの 7 割が多重債務に関する相談である。

第 3 位は「レンタル・リース・貸借」であり、内訳としては、「賃貸アパート」に関するものが 75.2%、「リースサービス」に関するものが 9.4%を占めている。

第 4 位は「役務その他」であり、内訳としては、「結婚相手紹介サービス」が最も多く、「祈とうサービス」、「広告代理サービス」、「興信所」に関する相談も多く寄せられている。

第 5 位は「工事・建築・加工」であり、前年度と比べると若干増加し、中でも「新築工事」に関する相談が 52 件（9.6%）増加している。

第 6 位は「電報・電話」であり、そのうちの 65.4%が「移動電話サービス」に関する相談、28.0%が「電話関連サービス」に関する相談である。「移動電話サービス」では高額なパケット通信料の請求に関連した相談が多く、「電話関連サービス」では、直収電話や電話優先接続サービス等、固定電話サービスの多様化に伴い、相談が多く寄せられている。

相談件数が増加しているサービスとしては、「預貯金・証券等」（229 件;8.7%増）、「修理・補修」（125 件;8.8%増）、「他の保健・福祉」（291 件;29.6%増）に関する相談がある。

「預貯金・証券等」では、株に関する相談のほか銀行預貯金や投資信託等に関する相談も多く寄せられた。「修理・補修」では、主に携帯電話機、小型コンピュータ、自動車、トイレなどの水回り等の修理サービスに関する相談が目立つ。「他の保健・福祉」では、健康保険・医療保険などの「社会保険」に関する相談が多く寄せられた。

相談件数の減少が顕著なサービスとしては、「他の運輸・通信」のほか、「教室・講座」（3,256 件;53.4%減）に関する相談がある。これは、前年度に英会話教室の倒産が相次いだことによる相談件数の増加が落ち着きを見せたことが要因である。

表-17 役務中分類別相談件数（上位 20 位）

単位：件

| 役 務 名 | 20 年 度 | 19 年 度 | 役 務 名 | 20 年 度 | 19 年 度 |
|-----------------------|--------|--------|------------------------|--------|--------|
| 1 他 の 運 輸 ・ 通 信 | 24,074 | 31,419 | 10 他 の 教 養 ・ 娯 楽 | 1,974 | 2,166 |
| オンライン等関連サービス | 22,682 | 30,120 | 宝 庫 じ | 554 | 557 |
| 電話情報提供サービス | 15,681 | 16,334 | 異性交際関連サービス | 200 | 246 |
| オンライン情報サービス | 5,183 | 11,608 | 印 刷 サ ー ビ ス | 92 | 169 |
| プ ロ バ イ ダ | 982 | 876 | ペ ッ ト サ ー ビ ス | 114 | 154 |
| そ の 他 | 1,392 | 1,299 | そ の 他 | 1,014 | 1,040 |
| 2 融 資 サ ー ビ ス | 10,605 | 10,897 | 11 医 療 | 1,853 | 1,942 |
| フリーローン・サラ金 | 9,812 | 10,209 | 医 療 サ ー ビ ス | 976 | 1,048 |
| 住 宅 ロ ー ン | 312 | 249 | 歯 科 治 療 | 562 | 573 |
| そ の 他 | 481 | 439 | そ の 他 | 315 | 321 |
| 3 レンタル・リース・貸借 | 10,175 | 10,340 | 12 生 命 保 険 | 1,817 | 2,100 |
| 賃 貸 ア パ ー ト | 7,655 | 7,680 | 会 社 生 命 保 険 | 1,350 | 1,576 |
| リ ー ス サ ー ビ ス | 954 | 930 | 簡 易 生 命 保 険 | 130 | 185 |
| レ ン タ ル ビ デ オ | 154 | 264 | そ の 他 | 337 | 339 |
| そ の 他 | 1,412 | 1,466 | 13 ク リ ー ニ ン グ | 1,732 | 1,851 |
| 4 役 務 そ の 他 | 3,762 | 3,770 | 14 修 理 ・ 補 修 | 1,545 | 1,420 |
| 結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス | 490 | 515 | 修 理 サ ー ビ ス | 1,391 | 1,274 |
| 祈 と う サ ー ビ ス | 326 | 310 | そ の 他 | 154 | 146 |
| 広 告 代 理 サ ー ビ ス | 296 | 285 | 15 他 の 保 健 ・ 福 祉 | 1,273 | 982 |
| 興 信 所 | 228 | 235 | 社 会 保 険 | 806 | 578 |
| そ の 他 | 2,422 | 2,425 | そ の 他 | 467 | 404 |
| 5 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工 | 3,245 | 3,240 | 16 内 職 ・ 副 業 | 1,036 | 1,413 |
| 新 築 工 事 | 594 | 542 | ワ ー プ ロ ・ パ ソ コ ン 内 職 | 206 | 220 |
| 衛 生 設 備 工 事 | 465 | 411 | 預 託 内 職 | 76 | 218 |
| 増 改 築 工 事 | 401 | 462 | そ の 他 | 754 | 975 |
| そ の 他 | 1,785 | 1,825 | 17 損 害 保 険 | 854 | 1,081 |
| 6 電 報 ・ 電 話 | 2,952 | 3,673 | 火 災 保 険 | 274 | 334 |
| 移 動 電 話 サ ー ビ ス | 1,932 | 2,263 | 自 動 車 保 険 | 257 | 341 |
| 電 話 関 連 サ ー ビ ス | 825 | 1,132 | そ の 他 | 323 | 406 |
| そ の 他 | 195 | 278 | 18 旅 行 代 理 業 | 838 | 890 |
| 7 預 貯 金 ・ 証 券 等 | 2,852 | 2,623 | 主 催 旅 行 サ ー ビ ス | 412 | 477 |
| 株 | 966 | 1,006 | 旅 行 代 理 サ ー ビ ス | 391 | 373 |
| 銀 行 等 預 金 | 617 | 530 | そ の 他 | 35 | 40 |
| 投 資 信 託 | 307 | 174 | 19 他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス | 797 | 946 |
| そ の 他 | 962 | 913 | 20 商 品 相 場 | 772 | 897 |
| 8 教 室 ・ 講 座 | 2,843 | 6,099 | 金 相 場 | 253 | 379 |
| 外 国 語 ・ 会 話 教 室 | 509 | 3,523 | 為 替 相 場 | 109 | 122 |
| 資 格 講 座 | 587 | 703 | 石 油 相 場 | 183 | 120 |
| タレント・モデル養成教室 | 235 | 278 | そ の 他 | 227 | 276 |
| そ の 他 | 1,512 | 1,595 | そ の 他 | 6,982 | 7,581 |
| 9 理 美 容 | 2,616 | 3,136 | 計 | 84,597 | 98,466 |
| エ ス テ テ ィ ッ ク サ ー ビ ス | 2,216 | 2,723 | 平均 契 約 金 額 (千 円) | 1,852 | 1,370 |
| 脱 毛 エ ス テ | 978 | 1,218 | 平均 既 払 金 額 (千 円) | 923 | 687 |
| 瘦 身 エ ス テ | 458 | 507 | | | |
| 美 顔 エ ス テ | 325 | 382 | | | |
| そ の 他 | 400 | 413 | | | |

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、「無料だと思って年齢認証をクリックしたら登録になり料金を請求された」「携帯電話に身に覚えのない有料サイトの利用料金の請求があった」等の架空・不当請求の相談が多い。「融資サービス」では、多重債務や金利・利息に関する相談、融資事業者の信用性に関する相談が多く寄せられている。「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。「役務その他」では、事業者の信用性や、高価格に関する相談が目立つ。「工事・建築・加工」では、訪問販売等で勧誘された屋根やトイレ、水まわりの補修工事等の契約について、料金が高額であり納得できない、また解約したい、といった相談が多くみられる。

表-18 相談件数上位役務の主要相談内容

| 商品名 | 相談内容 | | | | |
|---------------|---------|--------|--------|----------|---------|
| | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 1 他の運輸・通信 | インターネット | 不当請求 | 電子商取引 | ポルノ・風俗 | 高価格・料金 |
| 2 融資サービス | 多重債務 | 金利・利息 | 法律違反 | クレジットカード | 信用性 |
| 3 レンタル・リース・貸借 | 解約 | 保証金等 | 修理代 | 返金 | 契約 |
| 4 役務その他 | 信用性 | 解約 | 高価格・料金 | 返金 | インターネット |
| 5 工事・建築・加工 | 家庭訪販 | 高価格・料金 | 約束不履行 | 解約 | 信用性 |
| 6 電報・電話 | 説明不足 | 解約 | 高価格・料金 | 契約 | クレーム処理 |
| 7 預貯金・証券等 | 利殖商法 | 解約 | 返金 | 電話勧誘 | 信用性 |
| 8 教室・講座 | 解約 | 返金 | 約束不履行 | 高価格・料金 | 信用性 |
| 9 理美容 | 解約 | 返金 | 倒産 | 約束不履行 | 連絡不能 |
| 9 他の教養・娯楽 | D M 広告 | 返金 | 解約 | 当選商法 | 詐欺 |

(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。前年度と比較して261件、32%の減少であった。

この中で最も多いのは前年に引き続き「エステティックサービス」と化粧品など「商品」とを組み合わせさせた契約である。「痩身の効果があがるなどと勧誘されて高額な「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」などの相談が依然として多い。

その他のセット販売では、学習塾や家庭教師などの「補習教育」契約と「補習用教材」とのセット販売、英会話教室などの「教室・講座」契約と「英会話教材」、「複合サービス会員」契約と「アクセサリ」等とのセット販売等の相談がある。いずれも前年度と比べて相談件数が減少している。

表-19 商品・役務セット販売相談件数

単位：件

| 役 務 名 | 20年度 | 19年度 | セットの商品 | 20年度 | 19年度 |
|-------------|---------------------|---------------------|-----------|------|------|
| エステティックサービス | 211 | 258 | 化粧品 | 115 | 148 |
| | | | 健康食品 | 46 | 73 |
| | | | 理美容器具・用品 | 37 | 25 |
| | | | 洋装下着 | 13 | 16 |
| 補習教育 | 103 | 230 | 補習用教材 | 82 | 167 |
| 教室・講座 | 94 | 130 | 英会話教材 | 22 | 44 |
| 複合サービス会員 | 35 | 79 | アクセサリ | 11 | 19 |
| | | | 学習教材 | 12 | 27 |
| | | | 絵画 | 4 | 11 |
| | | | 小型コンピューター | 4 | 6 |
| その他 | 110 | 117 | | | |
| 計 | 553 (0.4%) | 814 (0.6%) | | | |
| 全相談件数 | 125,281 (100.0%) | 142,760 (100.0%) | | | |