

5 商品・役務（サービス）に関する相談

商品・役務（サービス）別に見ると、商品に関する相談が 39,710 件（31.0%）、役務に関する相談が 83,240 件（65.0%）、その他の相談が 5,204 件（4.1%）である。平成 19 年度以降、商品相談件数は増加傾向にあり、役務の相談件数は減少傾向にある。（表-13, 図-8）

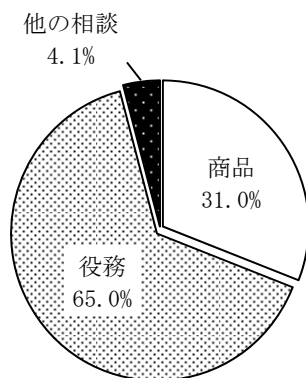
表-13 商品・役務別相談件数の推移

単位：件

| | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 | 21年度 |
|-----------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 商 品 | 41,952 (27.7%) | 41,839 (30.6%) | 39,517 (27.7%) | 36,218 (28.9%) | 39,710 (31.0%) |
| 役 務（サービス） | 104,893 (69.2%) | 89,318 (65.3%) | 98,466 (69.0%) | 84,597 (67.5%) | 83,240 (65.0%) |
| 他 の 相 談 | 4,679 (3.1%) | 5,535 (4.0%) | 4,777 (3.3%) | 4,466 (3.6%) | 5,204 (4.1%) |
| 計 | 151,524 (100.0%) | 136,692 (100.0%) | 142,760 (100.0%) | 125,281 (100.0%) | 128,154 (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 21 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 15 位までを取り上げたものが「表-14」である。商品に関する相談は 39,710 件となり、前年度より 9.6%増加している。

最も多い相談は「商品一般」であり、3,209 件であったが、前年度と比べると 379 件の減少（10.6%減）であった。このうち 17.1%が架空・不当請求に関連した相談であり、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「書籍・印刷物」であり、このうち「新聞」が 6 割以上を占めている。第 3 位は「集合住宅」であり、このうち 66.2%が「新築分譲マンション」であった。

前年度と比較して増加が目立つ相談は、消火器や住宅用火災警報器に関する相談の「他の住居品」（475 件；88.6%増）、投資用など新築分譲マンションの「集合住宅」（385 件；21.9%増）、テレビジョンやデジタルディスクソフト等に関する相談の「音響・映像製品」（302 件；26.7%増）などがある。

表-14 商品中分類別相談件数（上位 15 位）

単位：件

| 商 品 名 | 21 年 度 | 20 年 度 | 商 品 名 | 21 年 度 | 20 年 度 |
|-------------------------------|--------|--------|------------------------|--------|--------|
| 1 商 品 一 般 | 3,209 | 3,588 | * 10 電 話 機 ・ 電 話 機 用 品 | 1,237 | — |
| 2 書 籍 ・ 印 刷 物 | 2,322 | 2,143 | * 携 帯 電 話 | 1,010 | — |
| 新 聞 | 1,439 | 1,239 | そ の 他 | 227 | — |
| そ の 他 | 883 | 904 | 11 食 器 ・ 台 所 用 品 | 1,079 | 1,255 |
| 3 集 合 住 宅 | 2,144 | 1,759 | 浄 水 器 | 592 | 735 |
| 新 築 分 譲 マン シ ョ ン | 1,419 | 1,206 | そ の 他 | 487 | 520 |
| そ の 他 | 725 | 553 | 12 他 の 教 養 娛 楽 品 | 1,070 | 1,103 |
| 4 自 動 車 | 1,720 | 1,362 | 室 内 装 飾 品 | 273 | 368 |
| * 5 パ ソ コ ン ・ パ ソ コ ン 関 連 用 品 | 1,704 | — | ペ ッ ト 動 物 | 251 | 228 |
| 6 家 具 ・ 寝 具 | 1,475 | 1,314 | そ の 他 | 546 | 507 |
| ふ と ん 類 | 834 | 691 | 13 他 の 住 居 品 | 1,011 | 536 |
| そ の 他 | 641 | 623 | 消 火 器 | 415 | 156 |
| 7 音 響 ・ 映 像 製 品 | 1,431 | 1,129 | * 住 宅 用 火 災 警 報 器 | 197 | — |
| * テ レ ビ ジ ョ ン | 542 | — | そ の 他 | 399 | 380 |
| * デ ジ タ ル デ ィ ス ク ソ フ ト | 295 | — | 14 婦 人 洋 服 | 935 | 852 |
| そ の 他 | 594 | 1,129 | 15 ア ク セ サ リ ー | 903 | 918 |
| 8 健 康 食 品 | 1,417 | 1,630 | 小 計 | 22,899 | 18,725 |
| 9 化 粧 品 | 1,242 | 1,136 | そ の 他 | 16,811 | 17,493 |
| | | | 計 | 39,710 | 36,218 |
| | | | 平均 契 約 金 額 (千 円) | 1,915 | 2,251 |
| | | | 平均 既 払 金 額 (千 円) | 518 | 666 |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

(2) 役務（サービス）に関する相談

役務（サービス）に関する相談について、中分類で多い順に 15 位までを取り上げたものが、「表-15」である。役務に関する相談件数は 83,240 件で、前年度より 1.6%減少している。

最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」（19,850 件）であり、役務全体の 23.8%を占める。その 9 割近くが「デジタルコンテンツ」であり、さらにその中で多くの割合を占めるのが架空・不当請求に関する相談等の「アダルト情報サイト」である。第 2 位が「レンタル・リース・貸借」（1,924 件）であり、全体の 14.3%を占める。その 4 分の 3 を占めるのが「賃貸アパート」に関する相談である。

第 3 位は「融資サービス」（8,851 件）で、その 9 割が多重債務相談などの「フリーローン・サラ金」である。

増加が目立つ役務としては、前述の「賃貸アパート」（1,480 件；19.3%増）のほか、「預貯金・証券等」の「株」（589 件；61.0%増）や「公社債」（175 件；176.8%増）、「医療」の「医療サービス」（195 件；20.0%増）、「役務その他」の「弁護士」（342 件；41.3%増）などがある。中でも「株」「公社債」「弁護士」については、それぞれの増加率もともに大きくなっている。

相談件数の減少が顕著なサービスとしては、前述の「フリーローン・サラ金」（1,792 件；18.3%減）のほか、「理美容」の「エステティックサービス」（714 件；32.2%減）、「教室・講座」の「スポーツ・健康教室」（137 件；30.0%減）などがある。中でも「エステティックサービス」「スポーツ・健康教室」については、減少率もともに大きい。

表-15 役務中分類別相談件数（上位 15 位）

単位：件

| 役 務 名 | 21 年 度 | 20 年 度 |
|---------------------|--------|--------|
| * 1 放送・コンテンツ等 | 19,850 | — |
| * デジタルコンテンツ | 17,532 | — |
| * アダルト情報サイト | 6,683 | — |
| * 有線テレビ放送 | 1,095 | — |
| * テレビ放送サービス | 635 | — |
| そ の 他 | 588 | — |
| 2 レンタル・リース・貸借 | 11,924 | 10,175 |
| 賃 貸 ア パ ー ト | 9,135 | 7,655 |
| リ ー ス サ ー ビ ス | 871 | 954 |
| そ の 他 | 1,918 | 1,566 |
| 3 融 資 サ ー ビ ス | 8,851 | 10,605 |
| フ リ ー ロ ー ン ・ サ ラ 金 | 8,020 | 9,812 |
| 住 宅 ロ ー ン | 374 | 312 |
| そ の 他 | 457 | 481 |
| 4 役 務 そ の 他 | 3,988 | 3,762 |
| 結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス | 501 | 490 |
| 弁 護 士 | 342 | 242 |
| 広 告 代 理 サ ー ビ ス | 288 | 296 |
| そ の 他 | 2,857 | 2,734 |
| 5 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工 | 3,347 | 3,245 |
| 新 築 工 事 | 565 | 594 |
| 衛 生 設 備 工 事 | 440 | 465 |
| 増 改 築 工 事 | 439 | 401 |
| そ の 他 | 1,903 | 1,785 |
| 6 預 貯 金 ・ 証 券 等 | 2,825 | 2,852 |
| 株 | 1,555 | 966 |
| * 普 通 預 貯 金 | 563 | — |
| 公 社 債 | 274 | 99 |
| 投 資 信 託 | 245 | 307 |
| そ の 他 | 188 | 1,480 |
| * 7 移 動 通 信 サ ー ビ ス | 2,510 | — |
| * 携 帯 電 話 サ ー ビ ス | 2,024 | — |
| そ の 他 | 486 | — |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

| 役 務 名 | 21 年 度 | 20 年 度 |
|-----------------------|--------|--------|
| 8 教 室 ・ 講 座 | 2,489 | 2,843 |
| 外 国 語 ・ 会 話 教 室 | 518 | 509 |
| 資 格 講 座 | 444 | 587 |
| ス ポ ー ツ ・ 健 康 教 室 | 320 | 457 |
| そ の 他 | 1,207 | 1,290 |
| 9 医 療 | 2,141 | 1,853 |
| 医 療 サ ー ビ ス | 1,171 | 976 |
| 歯 科 治 療 | 635 | 562 |
| そ の 他 | 335 | 315 |
| 10 他 の 教 養 ・ 娯 楽 | 1,903 | 1,974 |
| 宝 く じ | 519 | 554 |
| 異 性 交 際 関 連 サ ー ビ ス | 151 | 200 |
| ス ポ ー ツ 施 設 利 用 | 123 | 103 |
| * 留 学 等 斡 旋 サ ー ビ ス | 112 | — |
| そ の 他 | 998 | 1,117 |
| 11 理 美 容 | 1,902 | 2,616 |
| エ ス テ テ ィ ッ ク サ ー ビ ス | 1,502 | 2,216 |
| 脱 毛 エ ス テ | 536 | 978 |
| 瘦 身 エ ス テ | 408 | 458 |
| 美 顔 エ ス テ | 270 | 325 |
| そ の 他 | 400 | 400 |
| * 12 インターネット通信サービス | 1,737 | — |
| * 光 ファイバー | 694 | — |
| そ の 他 | 1,043 | — |
| 13 修 理 ・ 補 修 | 1,719 | 1,545 |
| 修 理 サ ー ビ ス | 1,515 | 1,391 |
| そ の 他 | 204 | 154 |
| 14 ク リ ー ニ ン グ | 1,561 | 1,732 |
| 15 生 命 保 険 | 1,523 | 1,817 |
| * 普 通 生 命 保 険 | 996 | — |
| * 特 定 生 命 保 険 | 136 | — |
| そ の 他 | 391 | 1,817 |
| 小 計 | 68,270 | 45,019 |
| そ の 他 | 14,970 | 39,578 |
| 計 | 83,240 | 84,597 |
| 平均契約金額（千円） | 1,595 | 1,852 |
| 平均既払金額（千円） | 862 | 923 |