

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39,517件（27.7%）、役務に関する相談が98,466件（69.0%）、その他の相談が4,777件（3.3%）である。

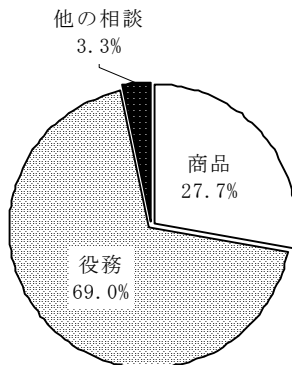
役務に関する相談の割合は、16年度をピークに減少していたが、19年度は前年度(89,318件;65.3%)に比べ9,148件、3.7ポイントの増加であった。これは、「オンライン等関連サービス」に分類される架空・不当請求に関する相談の増加や、外国語・会話教室、エステサロンの倒産に関連した相談が増加がしたことが影響している。（表-14、図-8）

表-14 商品・役務別相談件数の推移

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
商品相談件数	42,745 (26.6%)	40,975 (20.4%)	41,952 (27.7%)	41,839 (30.6%)	39,517 (27.7%)
役務（サービス）相談件数	114,924 (71.5%)	155,649 (77.6%)	104,893 (69.2%)	89,318 (65.3%)	98,466 (69.0%)
他の相談件数	3,148 (2.0%)	3,911 (2.0%)	4,679 (3.1%)	5,535 (4.0%)	4,777 (3.3%)
全相談件数	160,817 (100.0%)	200,535 (100.0%)	151,524 (100.0%)	136,692 (100.0%)	142,760 (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ある。
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19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、4,324件であった。このうち41.1%（1,776件）が架空・不当請求に関連した相談であり、商品を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「文具・事務用品」であり、18年度第3位から順位を上げた。このうち携帯電話機を含む「電話機類」が4割、「小型コンピューター」が3割を占めている。「電話機類」の相談は前年度と比べて240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6割を占めている。第4位は「健康食品」、第5位は浄水器を含む「食器・台所用品」であり、特に「鍋・釜類」の相談は前年度と比べて145件の増加であった。その他増加が目立つ商品として、テレビ等の「音響・映像製品」（86件増）、電子レンジや冷蔵庫を含む「食生活機器」（69件増）に関する相談がある。

表-15 商品中分類別相談件数（上位20位）

単位：件

商 品 名	19年度	18年度	商 品 名	19年度	18年度
1 商品一般	4,324	5,972	13 学習教材	1,070	1,201
2 文具・事務用品	2,640	2,454	補習用教材	421	443
電話機類	960	720	資格取得用教材	229	300
小型コンピューター	803	731	教養娯楽教材	172	197
コンピュータソフト	420	445	その他	248	261
その他	457	558	14 医療用具	1,011	1,408
3 書籍・印刷物	2,449	3,092	家庭用電気治療器具	344	576
新聞	1,413	1,588	磁気治療器具	183	328
雑誌	226	203	イオン整水器	86	110
単行本	207	242	その他	398	394
その他	603	1,059	15 戸建住宅	859	1,006
4 健康食品	1,771	1,770	新築建売住宅	487	549
5 食器・台所用品	1,671	1,518	中古住宅	150	207
浄水器	1,031	1,126	その他	222	250
鍋・釜類	281	136	16 婦人洋服	794	747
その他	359	256	17 他の住居品	695	699
6 自動車	1,548	1,632	消火器	227	202
7 集合住宅	1,545	1,772	その他	468	497
新築分譲マンション	1,032	1,204	18 空調・冷暖房機器	613	566
その他	513	568	ルームエアコン	211	191
8 家具・寝具	1,470	1,714	その他	402	375
ふとん類	885	1,111	19 理美容器具・用品	604	559
その他	585	603	美顔器	231	238
9 化粧品	1,402	1,647	女性用かつら	113	71
10 アクセサリー	1,183	1,410	その他	260	250
11 他の教養娯楽品	1,172	1,126	20 食生活機器	600	531
ペット動物	261	241	冷凍冷蔵機器	156	165
絵画・書画	233	306	その他	444	366
その他	678	579	その他	10,927	9,932
12 音響・映像製品	1,169	1,083	計	39,517	41,839
			平均契約金額（千円）	2,037	1,891
			平均既払金額（千円）	595	468

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、「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、トラブルがおきた時の販売会社等の「クレーム処理」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。

「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。

「食器・台所用品」では、「浄水器」がそのうちの6割を占めており、「家庭訪販で浄水器を購入したが、よく考えると高額なので解約したい」といった相談が多い。

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	詐欺	電話勧誘	プライバシー
2	文具・事務用品	解約	インターネット	早期故障	クレーム処理	返金
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	健康食品	解約	信用性	サイドビジネス商	効能・効果	高価格・料金
5	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
6	自動車	解約	早期故障	インターネット	クレーム処理	返金
7	集合住宅	電話勧誘	強引	解約	契約	補償
8	家具・寝具類	解約	家庭訪販	高価格・料金	返金	次々販売
9	化粧品	解約	キャッチセールス	サイドビジネス商	クーリングオフ	信用性
10	アクセサリ	解約	高価格・料金	アポイントメントセールス	返金	ダイヤモンド

(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。相談件数は前年度に比べて大きく増加（4,961件;18.8%増）して31,419件となり、役務全体（98,466件）の31.9%を占めている。このうちの95.9%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割が架空・不当請求に関する相談である。特に、携帯電話を介した架空請求の相談が増加し、「電話情報提供サービス」の相談件数が、前年度に比べて52.5%増加している。

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1,379件（11.2%）減少している。そのうち93.7%を占めているのが「フリーローン・サラ金」に関する相談で、そのうちの約6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74.3%、「リースサービス」に関するものが9.0%を占めている。「賃貸アパート」に関する相談は、前年度から3.5%(260件)増加している。

第4位は「教室・講座」であり、前年度と比べると2,679件、78.3%の増加である。特に「外国語・会話教室」に関する相談が急増し、その件数は前年度の3.7倍となっている。この相談件数急増は、英会話教室の倒産が相次いだことが大きな要因である。

第5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、「折とうサービス」、「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6位は「電報・電話」であり、そのうちの6割が「移動電話サービス」に関する相談、3割が「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」に関する相談は、前年度に比べて大きく増加（844件;59.5%増）している。「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。

相談件数の増加が顕著なサービスとして、「理美容」（1,108件;54.6%増）、「内職・副業」（383件;37.2%増）、「修理・補修」（294件;26.1%増）に関する相談がある。

「理美容」では、エステサロンの突然の閉鎖や倒産が相次ぎ、「未施術分の代金は返金されるのか」といった相談が多く寄せられた。「内職・副業」では、「預託内職」に関する相談が前年度の約4倍となっているが、これは、預託先の事業者が倒産したことが影響している。「修理・補修」では、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の修理サービスに関する相談が多く寄せられている。

表-17 役務中分類別相談件数（上位20位）

単位：件

役 務 名	19 年 度	18 年 度	役 務 名	19 年 度	18 年 度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	31,419	26,458	10 他 の 教 養 ・ 娯 楽	2,166	2,381
オンライン等関連サービス	30,120	25,128	宝 庫 じ	557	710
電話情報提供サービス	16,334	10,710	異性交際関連サービス	246	387
オンライン情報サービス	11,608	12,588	印 刷 サ ー ビ ス	169	68
プ ロ バ イ ダ	876	719	ペ ッ ト サ ー ビ ス	154	136
そ の 他	1,299	1,330	そ の 他	1,040	1,080
2 融 資 サ ー ビ ス	10,897	12,276	11 生 命 保 険	2,100	1,919
フリーローン・サラ金	10,209	11,509	会 社 生 命 保 険	1,576	1,362
住 宅 ロ ー ン	249	294	簡 易 生 命 保 険	185	231
そ の 他	439	473	そ の 他	339	326
3 レンタル・リース・貸借	10,340	10,547	12 医 療	1,942	1,752
賃 貸 ア パ ー ト	7,680	7,420	医 療 サ ー ビ ス	1,048	958
リ ー ス サ ー ビ ス	930	1,340	歯 科 治 療	573	477
レ ン タ ル ビ デ オ	264	372	そ の 他	321	317
そ の 他	1,466	1,415	13 ク リ ー ニ ン グ	1,851	1,853
4 教 室 ・ 講 座	6,099	3,420	14 修 理 ・ 補 修	1,420	1,126
外 国 語 ・ 会 話 教 室	3,523	947	修 理 サ ー ビ ス	1,274	1,021
資 格 講 座	703	798	そ の 他	146	105
タレント・モデル養成教室	278	255	15 内 職 ・ 副 業	1,413	1,030
そ の 他	1,595	1,420	ワ ー プ ロ ・ パ ソ コ ン 内 職	220	274
5 役 務 そ の 他	3,770	3,863	預 託 内 職	218	55
結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス	515	461	そ の 他	975	701
祈 とう サ ー ビ ス	310	267	16 損 害 保 険	1,081	1,027
広 告 代 理 サ ー ビ ス	285	442	自 動 車 保 険	341	345
興 信 所	235	269	火 災 保 険	334	269
そ の 他	2,425	2,424	そ の 他	406	413
6 電 報 ・ 電 話	3,673	3,219	17 他 の 保 険 ・ 福 祉	982	699
移 動 電 話 サ ー ビ ス	2,263	1,419	社 会 保 険	578	361
電 話 関 連 サ ー ビ ス	1,132	1,417	そ の 他	404	338
そ の 他	278	383	18 他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	946	1,013
7 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	3,240	3,275	19 商 品 相 場	897	941
新 築 工 事	542	499	金 相 場	379	276
増 改 築 工 事	462	589	為 替 相 場	122	108
衛 生 設 備 工 事	411	350	石 油 相 場	120	200
そ の 他	1,825	1,837	そ の 他	276	357
8 理 美 容	3,136	2,028	20 旅 行 代 理 業	890	723
エ ス テ ッ シ ャ ー ヴ ィ ス	2,723	1,696	主 催 旅 行 サ ー ビ ス	477	435
脱 毛 エ ス テ	1,218	425	旅 行 代 理 サ ー ビ ス	373	258
瘦 身 エ ス テ	507	464	そ の 他	40	30
美 顔 エ ス テ	382	324	そ の 他	7,581	6,799
そ の 他	413	332	計	98,466	89,318
9 預 貯 金 ・ 証 券 等	2,623	2,969	平均 契 約 金 額 (千 円)	1,370	1,270
株	1,006	1,504	平均 既 払 金 額 (千 円)	687	680
そ の 他	1,617	1,465			

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。「教室・講座」では、英会話教室の中途解約時の清算金や、倒産に関連して未消化分の授業料の返金に関する相談が多く寄せられた。「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多く、「電報・電話」では、高額なパケット料金の請求や、携帯電話サービスの解約料等に関する相談が多く寄せられている。

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	不当請求	インターネット	ポルノ・風俗	電子商取引	無料商法
2 融資サービス	多重債務	金利・利息	法律違反	信用性	契約
3 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
4 教室・講座	解約	返金	倒産	約束不履行	解約料
5 役務その他	信用性	解約	高価格・料金	返金	約束不履行
6 電報・電話	説明不足	解約	高価格・料金	クレーム処理	契約
7 工事・建築・加工	家庭訪販	高価格・料金	約束不履行	信用性	解約
8 理美容	解約	返金	倒産	約束不履行	連絡不能
9 預貯金・証券等	利殖商法	解約	返金	電話勧誘	信用性
10 他の教養・娯楽	D M 広告	返金	解約	詐欺	当選商法

(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。前年度とほぼ同様の相談件数であった。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。相談件数は減少しているものの、「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。「複合サービス会員」契約とのセット販売契約の相談件数は前年度に比べて減少しているが、「補習教育」契約と「教室・講座」契約のセット販売契約については、前年度と比べて相談件数が増加している。

表-19 商品・役務セット販売相談件数

単位：件

役 務 名	19年度	18年度	セットの商品	19年度	18年度
エステティックサービス	258	277	化粧品	148	159
			健康食品	73	75
			理美容器具・用品	25	24
			洋装下着	16	22
補習教育	230	194	補習用教材	167	145
教室・講座	130	76	英会話教材	44	19
複合サービス会員	79	118	アクセサリ	19	26
			教養娯楽教材	18	16
			コンピュータソフト	14	15
			絵画	11	24
その他	117	147			
計	814 (0.6%)	812 (0.6%)			
全相談件数	142,760 (100.0%)	136,692 (100.0%)			