

4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

(1) 商品・役務大分類別相談件数

令和4年度の相談件数を商品・役務別で見ると、「商品」に関する相談が60,305件(構成比46.4%)、「役務」に関する相談が66,750件(51.3%)、「他の相談」が3,033件(2.3%)である。「商品」の相談は令和元年度以降、減少し続けていたが、令和4年度増加に転じた。「役務」の相談は令和3年度いったん減少したが、令和4年度増加に転じた。

令和4年度における商品・役務の大分類別の相談件数を見ると、最も相談が多かったのは、化粧品等の相談が含まれる「保健衛生品」(12,198件)で、全体の9.4%を占めている。

次に相談が多かったのは、教室・講座や娯楽等情報配信サービス等の相談を含む「教養・娯楽サービス」(11,789件)であり、相談全体の9.1%を占めている。

第3位は、パソコン・パソコン関連用品等の相談を含む「教養娯楽品」(10,407件：構成比8.0%)である。

第4位は、医療や理美容等の相談を含む「保健・福祉サービス」(9,680件：構成比7.4%)、第5位は、サービス業のうち、どの分類であるかを特定できない相談等を含む「他の役務」(8,907件：構成比6.8%)の順になっている。

前年度より件数の増加が目立つものは「保健衛生品」「保健・福祉サービス」「被服品」、減少が目立つものは「運輸・通信サービス」「レンタル・リース・貸借」「内職・副業・ねずみ講」である。(表-11)

表-11 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度	対前年度比
A 商品一般	28,939	21,391	10,374	8,566 (6.9%)	8,571 (6.6%)	100.1%
B 食料品	6,668	9,517	10,697	6,917 (5.6%)	6,961 (5.4%)	100.6%
C 住居品	4,327	4,553	6,198	5,735 (4.6%)	5,605 (4.3%)	97.7%
D 光熱水品	1,961	2,524	2,483	2,907 (2.3%)	2,933 (2.3%)	100.9%
E 被服品	5,437	5,776	7,471	7,924 (6.4%)	8,373 (6.4%)	105.7%
F 保健衛生品	4,369	7,367	11,147	8,565 (6.9%)	12,198 (9.4%)	142.4%
G 教養娯楽品	8,512	8,808	10,526	10,229 (8.2%)	10,407 (8.0%)	101.7%
H 車両・乗り物	1,724	1,793	1,752	1,943 (1.6%)	1,883 (1.4%)	96.9%
I 土地・建物・設備	4,000	3,710	3,135	3,126 (2.5%)	3,161 (2.4%)	101.1%
J 他の商品	170	222	172	180 (0.1%)	213 (0.2%)	118.3%
商品 計	66,107	65,661	63,955	56,092 (45.2%)	60,305 (46.4%)	107.5%
K クリーニング	885	806	591	515 (0.4%)	567 (0.4%)	110.1%
L レンタル・リース・貸借	8,324	8,540	9,026	9,219 (7.4%)	8,873 (6.8%)	96.2%
M 工事・建築・加工	3,697	4,263	4,233	4,791 (3.9%)	4,684 (3.6%)	97.8%
N 修理・補修	1,918	1,951	2,843	3,041 (2.5%)	2,745 (2.1%)	90.3%
O 管理・保管	437	394	361	397 (0.3%)	357 (0.3%)	89.9%
P 役務一般	146	218	147	786 (0.6%)	625 (0.5%)	79.5%
Q 金融・保険サービス	7,574	7,396	6,411	6,831 (5.5%)	7,137 (5.5%)	104.5%
R 運輸・通信サービス	25,506	21,922	21,094	9,370 (7.6%)	8,642 (6.6%)	92.2%
S 教育サービス	688	716	730	609 (0.5%)	642 (0.5%)	105.4%
T 教養・娯楽サービス	5,930	6,953	6,557	11,388 (9.2%)	11,789 (9.1%)	103.5%
U 保健・福祉サービス	6,027	6,891	6,501	6,845 (5.5%)	9,680 (7.4%)	141.4%
V 他の役務	6,653	8,114	8,395	8,776 (7.1%)	8,907 (6.8%)	101.5%
W 内職・副業・ねずみ講	903	857	890	1,455 (1.2%)	1,147 (0.9%)	78.8%
X 他の行政サービス	695	964	1,496	747 (0.6%)	955 (0.7%)	127.8%
役務 計	69,383	69,985	69,275	64,770 (52.2%)	66,750 (51.3%)	103.1%
Z 他の相談	3,725	3,659	3,405	3,233 (2.6%)	3,033 (2.3%)	93.8%
合計	139,215	139,305	136,635	124,095 (100.0%)	130,088 (100.0%)	104.8%

(2) 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務を中分類別で見た相談件数は、「表-12」のとおりである。前年度より件数の増加が最も多い相談は、化粧クリーム、乳液、ファンデーション等の相談を分類する「化粧品」で4,073件の増加（70.5%増）であった。次いで「理美容」が2,702件の増加（160.4%増）、「外食・食事宅配」が419件の増加（38.0%増）、「医療」が361件の増加（14.2%増）となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

	商品名	4年度	3年度	増減		商品名	4年度	3年度	増減
A	商品一般	8,571	8,566	5	F	保健衛生品	12,198	8,565	3,633
B	食料品	6,961	6,917	44		保健衛生品一般	12	16	△ 4
	食料品一般	173	156	17		医薬品	532	446	86
	穀類	251	242	9		医療用具	616	799	△ 183
	魚介類	771	752	19		化粧品	9,850	5,777	4,073
	肉類	113	102	11		理美容器具・用品	507	532	△ 25
	乳卵類	116	119	△ 3		他の保健衛生品	681	995	△ 314
	野菜・海藻	171	171	0	G	教養娯楽品	10,407	10,229	178
	油脂・調味料	128	140	△ 12		教養娯楽品一般	19	14	5
	果物	189	192	△ 3		文具・事務用品	188	204	△ 16
	菓子類	432	375	57		パソコン・パソコン関連用品	1,250	1,444	△ 194
	飲料	745	698	47		電話機・電話機用品	1,242	1,329	△ 87
	酒類	205	215	△ 10		学習教材	207	222	△ 15
	調理食品	460	476	△ 16		書籍・印刷物	1,536	1,416	120
	健康食品	3,196	3,261	△ 65		音響・映像製品	1,214	1,178	36
	食料品その他	11	18	△ 7		スポーツ用品	663	675	△ 12
C	住居品	5,605	5,735	△ 130		カメラ類	159	169	△ 10
	住居品一般	42	42	0		時計	729	558	171
	食生活機器	759	836	△ 77		他の光学機器	62	69	△ 7
	食器・台所用品	775	809	△ 34		玩具・遊具	1,010	981	29
	洗濯・裁縫用具	298	300	△ 2		楽器	197	166	31
	掃除用具	263	248	15		他の教養娯楽品	1,931	1,804	127
	洗浄剤等	183	200	△ 17	H	車両・乗り物	1,883	1,943	△ 60
	空調・冷暖房機器	976	845	131		車両・乗り物一般	3	6	△ 3
	家具・寝具	1,329	1,292	37		自動車	1,169	1,215	△ 46
	室内装備品	205	200	5		自動車用品	208	214	△ 6
	照明器具	190	236	△ 46		自転車・用品	398	422	△ 24
	他の住居品	585	727	△ 142		運搬用具	75	62	13
D	光熱水品	2,933	2,907	26		他の乗り物	30	24	6
	光熱水品一般	3	10	△ 7	I	土地・建物・設備	3,161	3,126	35
	電気	2,318	2,160	158		土地・建物・設備一般	103	83	20
	ガス	447	566	△ 119		土地	421	459	△ 38
	石油	41	38	3		建物一般	37	19	18
	水道	76	77	△ 1		集合住宅	883	930	△ 47
	他の光熱水品	48	56	△ 8		戸建住宅	456	429	27
E	被服品	8,373	7,924	449		他の建物	22	22	0
	被服品一般	109	74	35		住宅構成材	124	129	△ 5
	和服	222	238	△ 16		空調・冷暖房・給湯設備	436	384	52
	洋服一般	122	114	8		衛生設備	198	212	△ 14
	子供洋服	80	97	△ 17		屋外装備品	287	269	18
	洋装下着	509	447	62		他の住宅設備	194	190	4
	紳士・婦人洋服	3,192	3,109	83	J	他の商品	213	180	33
	履物	1,174	837	337		商品計	60,305	56,092	4,213
	かばん	1,225	1,384	△ 159					
	アクセサリ	1,047	975	72					
	他の身の回り品	619	574	45					
	生地・糸類	33	38	△ 5					
	他の被服品	41	37	4					

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、「移動通信サービス」で922件の減少（25.0%減）であった。次いで、賃貸アパートなどを分類する「レンタル・リース・貸借」が346件の減少（3.8%減）、マスクなどを分類する「他の保健衛生品」が314件の減少（31.6%減）となっている。

単位：件

	商品名	4年度	3年度	増減
K	クリーニング	567	515	52
L	レンタル・リース・貸借	8,873	9,219	△ 346
M	工事・建築・加工	4,684	4,791	△ 107
N	修理・補修	2,745	3,041	△ 296
O	管理・保管	357	397	△ 40
P	役務一般	625	786	△ 161
Q	金融・保険サービス	7,137	6,831	306
	金融・保険一般	60	64	△ 4
	生命保険	626	593	33
	損害保険	377	437	△ 60
	その他の保険	219	184	35
	預貯金・証券等	712	660	52
	デリバティブ取引	487	657	△ 170
	ファンド型投資商品	660	624	36
	融資サービス	1,824	1,784	40
	他の金融関連サービス	2,172	1,828	344
R	運輸・通信サービス	8,642	9,370	△ 728
	運輸・運送サービス一般	41	16	25
	旅客運送サービス	688	407	281
	郵便・貨物運送サービス	949	829	120
	放送・通信サービス一般	29	47	△ 18
	電報・固定電話	412	506	△ 94
	移動通信サービス	2,770	3,692	△ 922
	インターネット通信サービス	2,826	3,109	△ 283
	放送	927	764	163
	教育サービス	642	609	33
S	教育一般	2	0	2
	学校教育	141	110	31
	補習教育	464	462	2
	他の教育	35	37	△ 2
	教養・娯楽サービス	11,789	11,388	401
T	教養・娯楽一般	12	11	1
	旅行代理業	703	344	359
	宿泊施設	424	262	162
	教室・講座	2,824	2,845	△ 21
	観覧・鑑賞	854	528	326
	娯楽等情報配信サービス	2,674	2,879	△ 205
	ソフトウェアライセンス	656	692	△ 36
	各種会員権	128	78	50
	他の教養・娯楽	3,514	3,749	△ 235

	商品名	4年度	3年度	増減
U	保健・福祉サービス	9,680	6,845	2,835
	保健・福祉一般	5	5	0
	医療	2,903	2,542	361
	理美容	4,387	1,685	2,702
	浴場	48	26	22
	衛生サービス	534	584	△ 50
	健康関連サービス	477	479	△ 2
	保育	69	61	8
	老人福祉・サービス	397	317	80
	他の保健・福祉	860	1,146	△ 286
V	他の役務	8,907	8,776	131
	外食・食事宅配	1,523	1,104	419
	冠婚葬祭	498	580	△ 82
	家事サービス	271	327	△ 56
	役務その他	6,615	6,765	△ 150
W	内職・副業・ねずみ講	1,147	1,455	△ 308
	内職・副業一般	37	38	△ 1
	自動販売機	12	13	△ 1
	内職・副業	1,096	1,399	△ 303
	無限連鎖講	2	5	△ 3
X	他の行政サービス	955	747	208
	役務計	66,750	64,770	1,980
Z	他の相談	3,033	3,233	△ 200
	消費者運動	24	28	△ 4
	家庭管理	40	45	△ 5
	健康管理	11	10	1
	相隣関係	410	487	△ 77
	慣習・しきたり	33	33	0
	婚姻	17	17	0
	相続	125	124	1
	相談その他	2,373	2,489	△ 116
	合計	130,088	124,095	5,993

(3) 相談件数の多い商品・役務

相談件数の多い商品・役務を、中分類別に上位20位まで示したものが「表-13」である。

最も多い相談は、「化粧品」(9,850件)で、相談全体の7.6%を占める。インターネットで無料の動画サイトに表示された広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで商品購入の申込みをしたら、実は、複数回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が多く寄せられた。特に「化粧クリーム」(1,775件、335.0%増)、「乳液」(1,526件、90.3%増)、「ファンデーション」(1,054件、166.8%増)が大きく増加している。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(8,873件)で、相談全体の6.8%を占める。その8割以上を占めるのが「賃貸アパート」に関する相談である。

第3位は「商品一般」(8,571件)で、相談全体の6.6%を占める。主な内訳は、架空請求と思われる不審な電話やメールに関する相談である。

第4位は「役務その他」(6,615件)で、相談全体の5.1%を占める。「廃品回収サービス」、「折とうサービス」などの他の分類に属さないサービス業に関する相談である。

第5位は「工事・建築・加工」(4,684件)で、「屋根工事」に関する相談が多く寄せられた。

前年度より増加が目立つ相談としては、「化粧品」が4,073件増加(70.5%増)、「理美容」が2,702件増加(160.4%増)となっている。

一方、前年度より減少が目立つ相談としては、「移動通信サービス」が922件減少(25.0%減)となっている。

表一13 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

単位：件

	商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比		商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1	化粧品	9,850	5,777	170.5%	9	紳士・婦人洋服	3,192	3,109	102.7%
	化粧品クリーム	1,775	408	435.0%	10	医療	2,903	2,542	114.2%
	乳液	1,526	802	190.3%		医療サービス	1,870	1,554	120.3%
	ファンデーション	1,054	395	266.8%		歯科治療	727	667	109.0%
2	レンタル・リース・貸借	8,873	9,219	96.2%	11	インターネット通信サービス	2,826	3,109	90.9%
	賃貸アパート	7,158	7,522	95.2%		光ファイバー	1,507	1,661	90.7%
	不動産貸借サービス	355	290	122.4%	12	教室・講座	2,824	2,845	99.3%
3	商品一般	8,571	8,566	100.1%		スポーツ・健康教室	871	844	103.2%
4	役務その他	6,615	6,765	97.8%		ビジネス教室	509	533	95.5%
	役務その他サービス	3,206	3,121	102.7%	13	移動通信サービス	2,770	3,692	75.0%
	廃品回収サービス	487	656	74.2%		携帯電話サービス	2,104	2,804	75.0%
	祈とうサービス	455	398	114.3%		モバイルデータ通信	629	843	74.6%
5	工事・建築・加工	4,684	4,791	97.8%	14	修理・補修	2,745	3,041	90.3%
	屋根工事	1,737	1,649	105.3%	15	娯楽等情報配信サービス	2,674	2,879	92.9%
	衛生設備工事	537	581	92.4%		アダルト情報	1,012	1,279	79.1%
	新築工事	379	407	93.1%		他の娯楽等情報配信サービス	752	708	106.2%
6	理美容	4,387	1,685	260.4%		映像配信サービス	555	521	106.5%
	エステティックサービス	3,854	1,264	304.9%	16	電気	2,318	2,160	107.3%
	脱毛エステ	3,167	662	478.4%	17	他の金融関連サービス	2,172	1,828	118.8%
	痩身エステ	263	221	119.0%		金融関連サービスその他	1,469	1,099	133.7%
	パーマ	238	206	115.5%		金融コンサルティング	515	517	99.6%
7	他の教養・娯楽	3,514	3,749	93.7%	18	他の教養娯楽品	1,931	1,804	107.0%
	出会い系サイト・アプリ	932	1,121	83.1%	19	融資サービス	1,824	1,784	102.2%
	インターネットゲーム	829	906	91.5%		フリーローン・サラ金	1,624	1,553	104.6%
	教養・娯楽サービスその他	618	651	94.9%	20	書籍・印刷物	1,536	1,416	108.5%
	スポーツ施設利用	287	232	123.7%		新聞	769	780	98.6%
8	健康食品	3,196	3,261	98.0%		書籍	580	413	140.4%

(4) 内容分類別相談件数

内容分類別で見ると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の77.9%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の47.8%、次いで「接客対応」が15.8%となっている。

前年度と比較すると、「契約・解約」が7,173件増加(7.6%増)、「販売方法」が3,872件増加(6.6%増)、「接客対応」は2,055件増加(11.1%増)している。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	令和4年度	令和3年度	対前年度比
安全・衛生	3,860 (3.0%)	3,923 (3.2%)	98.4%
品質・機能 ・役務品質	16,761 (12.9%)	16,694 (13.5%)	100.4%
法規・基準	2,987 (2.3%)	2,954 (2.4%)	101.1%
価格・料金	15,456 (11.9%)	14,932 (12.0%)	103.5%
計量・量目	120 (0.1%)	106 (0.1%)	113.2%
表示・広告	10,721 (8.2%)	9,849 (7.9%)	108.9%
販売方法	62,181 (47.8%)	58,309 (47.0%)	106.6%
契約・解約	101,380 (77.9%)	94,207 (75.9%)	107.6%
接客対応	20,503 (15.8%)	18,448 (14.9%)	111.1%
包装・容器	93 (0.1%)	147 (0.1%)	63.3%
施設・設備	169 (0.1%)	200 (0.2%)	84.5%
買物相談	590 (0.5%)	570 (0.5%)	103.5%
生活知識	359 (0.3%)	403 (0.3%)	89.1%
その他	1,424 (1.1%)	1,454 (1.2%)	97.9%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

相談内容を、内容キーワード別に上位20位まで示したものが「表-15」である。なかでも多いのが「解約一般」「インターネット通販」「返金」「電子広告」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「解約一般」の5,609件増加(16.4%増)、「定期購入」の4,470件増加(58.7%増)、「インターネット通販」の3,969件増加(11.2%増)であり、減少が目立つのは「家庭訪販」の1,335件減少(15.4%減)、「個人情報」の665件減少(10.7%減)となっている。

表-15 内容キーワード別相談件数 上位 20 位 単位：件

順位	内容キーワード	4年度	3年度	対前年度比
1	解約一般 ※1	39,883	34,274	116.4%
2	インターネット通販	39,299	35,330	111.2%
3	返金	20,163	17,972	112.2%
4	電子広告	19,312	16,423	117.6%
5	連絡不能	16,386	12,876	127.3%
6	高価格・料金	14,122	13,434	105.1%
7	契約書・書面一般 ※2	12,836	12,742	100.7%
8	定期購入	12,091	7,621	158.7%
9	説明不足	10,841	10,650	101.8%
10	信用性	9,666	9,592	100.8%
11	クレジットカード	9,627	8,382	114.9%
12	クレーム処理	9,306	8,969	103.8%
13	返品	9,226	7,662	120.4%
14	SNS	8,456	7,187	117.7%
15	詐欺	7,906	7,590	104.2%
16	家庭訪販	7,355	8,690	84.6%
17	約束不履行	7,265	6,167	117.8%
18	商品未着	5,570	4,963	112.2%
19	個人情報	5,557	6,222	89.3%
20	補償	5,463	5,312	102.8%

(複数選択項目)

※1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2：契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

商品・役務の大分類における内容分類の件数は、「表-16」のとおりである。

表-16 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数(令和4年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質 ・役務 ・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	8,571	57	169	204	345	0	482
B 食料品	6,961	553	970	147	470	42	1,110
C 住居品	5,605	417	1,743	91	379	9	545
D 光熱水品	2,933	35	105	48	905	8	52
E 被服品	8,373	61	1,550	135	435	6	1,166
F 保健衛生品	12,198	724	1,377	100	1,045	8	2,267
G 教養娯楽品	10,407	184	1,744	185	740	11	962
H 車両・乗り物	1,883	166	561	70	152	0	131
I 土地・建物・設備	3,161	93	568	153	415	4	153
J 他の商品	213	3	13	10	26	3	14
K クリーニング	567	18	356	28	42	0	18
L レンタル・リース・貸借	8,873	344	1,842	341	2,222	5	147
M 工事・建築・加工	4,684	102	1,015	77	795	5	114
N 修理・補修	2,745	48	690	34	924	1	327
O 管理・保管	357	9	51	11	96	0	54
P 役務一般	625	1	11	11	36	0	27
Q 金融・保険サービス	7,137	9	168	310	647	1	226
R 運輸・通信サービス	8,642	39	958	202	1,243	3	295
S 教育サービス	642	5	81	23	89	0	31
T 教養・娯楽サービス	11,789	111	614	287	1,518	2	1,016
U 保健・福祉サービス	9,680	727	1,473	205	1,292	2	475
V 他の役務	8,907	147	645	223	1,509	10	997
W 内職・副業・ねずみ講	1,147	1	24	22	107	0	84
X 他の行政サービス	955	6	33	70	24	0	28
Z 他の相談 ※	3,033	0	0	0	0	0	0
合計	130,088	3,860	16,761	2,987	15,456	120	10,721

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
4,025	5,946	794	5	21	17	27	183
4,223	5,236	936	34	3	11	16	35
2,881	4,113	1,003	14	5	48	24	51
1,041	2,171	520	0	5	4	9	22
5,731	7,213	1,203	5	4	22	3	20
9,163	11,035	1,535	15	3	14	6	30
6,303	8,579	1,672	9	7	33	21	53
790	1,491	387	0	0	11	2	13
1,270	2,087	494	1	17	48	22	53
124	168	21	0	1	1	0	4
83	410	204	0	0	1	0	1
1,263	7,230	1,862	0	34	14	18	55
2,535	3,379	754	1	7	51	2	29
1,229	1,990	470	0	5	72	10	23
50	217	98	0	7	0	0	8
387	546	51	0	0	0	0	1
2,608	6,041	957	1	1	35	35	99
3,248	6,875	2,058	1	4	26	28	71
160	544	140	0	1	2	1	5
6,960	10,311	1,629	1	19	18	8	37
2,860	7,594	2,094	3	12	64	51	236
4,134	6,824	1,438	3	11	93	27	128
903	1,047	64	0	0	0	0	5
210	333	119	0	2	5	49	262
0	0	0	0	0	0	0	0
62,181	101,380	20,503	93	169	590	359	1,424

(複数選択項目)