

2. 内容で見ると

(1) 相談件数の多い商品・役務と相談内容

- ① 平成24年度の相談で最も多い商品・役務は、インターネットを利用した架空・不当請求、オンラインゲームに関する相談などの「放送・コンテンツ等」であり、相談全体の16.3%を占める。(表-3)

【表-3】 相談件数の多い商品・役務分類 上位 10 位

(単位：件)

| 順位 | 商品・役務分類 | 24年度 | 23年度 | 対前年度比 | 主な項目 |
|----|-------------|--------|--------|--------|--|
| 1 | 放送・コンテンツ等 | 19,304 | 21,139 | 91.3% | インターネットを利用した架空・不当請求、オンラインゲーム等 |
| 2 | レンタル・リース・貸借 | 9,330 | 10,231 | 91.2% | 賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等 |
| 3 | 役務その他 | 5,068 | 4,861 | 104.3% | 金融商品等の損失回復をうたうサービス、興信所、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス等 |
| 4 | 融資サービス | 4,599 | 5,794 | 79.4% | 借金による多重債務、金利・利息等 |
| 5 | 工事・建築・加工 | 3,461 | 3,596 | 96.2% | 新築工事、増改築工事、塗装工事等 |
| 6 | 商品一般 | 3,166 | 2,923 | 108.3% | 代金の内容が不明な請求、不用品訪問買取の電話勧誘、店員への苦情など商品を特定できないもの |
| 7 | 移动通信サービス | 2,880 | 2,684 | 107.3% | 携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等 |
| 8 | 医療 | 2,301 | 2,088 | 110.2% | 医療サービス、歯科治療、レーザー脱毛や美容整形などの美容医療等 |
| 9 | 預貯金・証券等 | 2,243 | 3,049 | 73.6% | 公社債、未公開株、普通預貯金等 |
| 10 | 教室・講座 | 2,109 | 2,217 | 95.1% | スポーツ・健康教室、英会話教室、タレント・モデル養成教室等 |

- ② 平成24年度の相談で最も多い相談内容は「インターネット通販」であり、相談全体の20.6%を占める。また、前年度より増加が目立つのは、「その他の接客対応」(14.2%増)、「契約書・書面」(13.9%増)等である。(表-4)

【表-4】 相談件数の多い内容キーワード分類 上位 10 位

(単位：件)

| 順位 | 内容キーワード分類 | 24年度 | 23年度 | 対前年度比 |
|----|-------------|--------|--------|--------|
| 1 | インターネット通販 | 24,371 | 24,850 | 98.1% |
| 2 | 解約一般 ※1 | 23,802 | 23,001 | 103.5% |
| 3 | 返金 | 14,855 | 15,524 | 95.7% |
| 4 | 高価格・料金 | 11,763 | 12,487 | 94.2% |
| 5 | 説明不足 | 9,140 | 9,154 | 99.8% |
| 6 | 信用性 | 8,786 | 9,247 | 95.0% |
| 7 | その他の接客対応 ※2 | 8,674 | 7,597 | 114.2% |
| 8 | 契約書・書面 ※3 | 8,660 | 7,602 | 113.9% |
| 9 | 電話勧誘 | 8,452 | 8,649 | 97.7% |
| 10 | 契約 | 7,818 | 7,178 | 108.9% |

※1 「解約一般」は、解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2 「その他の接客対応」は、接客対応に関する相談のうち「販売態度」「クレーム処理」「部品保有期間」「アフターサービス」「連絡不能」以外のもの

※3 「契約書・書面」は、「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの