

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