

2. 内容でみると

(1) 相談件数の多い商品・役務と相談内容

- ① 平成22年度の相談について最も多い商品・役務は、インターネット等で情報を得るサービスやケーブルテレビ・地上デジタル放送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15.7%を占める。(表-4)

【表-4】 相談件数の多い商品・役務分類 上位10位 (平成22年度)

(単位：件)

	商品・役務分類	22年度	21年度	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	19,697	19,850	99.2%	インターネットを利用した架空・不当請求、ケーブルテレビ・地上デジタル放送等
2	レンタル・リース・貸借	10,805	11,924	90.6%	賃貸アパートの修理費や敷金などの返金等
3	融資サービス	8,967	8,851	101.3%	借金による多重債務、金利・利息等
4	役務その他	4,305	3,988	107.9%	結婚相手紹介サービス、弁護士、廃品回収サービス等
5	預貯金・証券等	3,543	2,825	125.4%	未公開株、公社債、預貯金等
6	工事・建築・加工	3,366	3,347	100.6%	新築工事、増改築工事、塗装工事等
7	商品一般	3,141	3,209	97.9%	商品を特定しない架空請求、商品券や店員への苦情など、商品を特定できないもの等
8	教室・講座	2,471	2,489	99.3%	外国語・会話教室、スポーツ・健康教室、資格講座、等
9	移动通信サービス	2,273	2,510	90.6%	携帯電話サービス等
10	書籍・印刷物	2,214	2,322	95.3%	新聞、雑誌等

- ② 平成22年度の相談で最も多い相談内容は「解約一般」であり、相談全体の18.3%を占める。また、前年度より増加が目立つのは、「ポルノ・風俗」(39.5%増)、「ワンクリック請求」(68.4%増)等である。(表-5)

【表-5】 相談件数の多い内容キーワード分類 上位10位 (平成22年度)

(単位：件)

	内容キーワード分類	22年度	21年度	対前年度比
1	解約一般※	22,973	25,516	90.0%
2	インターネット通販	21,564	20,777	103.8%
3	返金	15,204	15,098	100.7%
4	高価格・料金	13,204	13,747	96.1%
5	契約	9,373	10,780	86.9%
6	ポルノ・風俗	9,322	6,681	139.5%
7	説明不足	8,832	8,977	98.4%
8	信用性	8,528	9,110	93.6%
9	電話勧誘	8,093	7,014	115.4%
10	ワンクリック請求	7,940	4,716	168.4%

(複数回答)

※「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