

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

平成 24 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 37,554 件(構成比 31.8%)、「役務」に関する相談が 75,877 件(64.2%)、「他の相談」が 4,777 件(4.0%)である。「役務」の相談は平成 20 年度以降減少傾向にある。

平成 24 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デジタルコンテンツや放送サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(26,535 件)で、前年度に引き続き相談全体の 2 割以上を占めている。「運輸・通信サービス」の相談は平成 16 年度をピークとして減少傾向にあり、平成 23 年度は架空・不当請求に関する相談が増えた影響により増加となったが、平成 24 年度は再び減少に転じた。

次に相談が多かったのは、金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金などの多重債務相談を含む「金融・保険サービス」(11,944 件)で、全体の 10.1%を占めている。第 3 位は、賃貸アパートやリースサービスなどの相談を含む「レンタル・リース・貸借」(9,330 件)で、全体の 7.9%を占める。第 4 位はパソコンや携帯電話機、新聞等の相談を含む「教養娯楽品」(9,055 件:構成比 7.7%)、第 5 位は外食・食事宅配や冠婚葬祭等の相談を含む「他の役務」(7,059 件:構成比 6.0%)の順になっている。

過去 5 年間の推移を見ると、増加傾向にあるものは、洋服やアクセサリーなどの相談を含む「被服品」や、外食や興信所、過去に受けた投資等の損失被害回復をうたう二次被害に関する相談が多い「他の役務」がある。一方、減少しているものは、被服品等の「クリーニング」、学習塾や家庭教師などの相談を含む「教育サービス」となっている。(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 | 20年度 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 対前年度比 |
|----------------|---------|---------|---------|------------------|------------------|--------|
| A 商品一般 | 3,588 | 3,209 | 3,141 | 2,923 (2.4%) | 3,166 (2.7%) | 108.3% |
| B 食料品 | 4,918 | 4,877 | 4,539 | 5,150 (4.2%) | 4,894 (4.1%) | 95.0% |
| C 住居品 | 5,194 | 6,039 | 5,460 | 5,073 (4.1%) | 4,682 (4.0%) | 92.3% |
| D 光熱水品 | 745 | 921 | 1,239 | 1,026 (0.8%) | 1,057 (0.9%) | 103.0% |
| E 被服品 | 3,912 | 4,159 | 4,267 | 4,736 (3.8%) | 5,195 (4.4%) | 109.7% |
| F 保健衛生品 | 2,869 | 3,322 | 2,875 | 3,147 (2.5%) | 2,787 (2.4%) | 88.6% |
| G 教養娯楽品 | 8,746 | 9,640 | 9,821 | 9,633 (7.8%) | 9,055 (7.7%) | 94.0% |
| H 車両・乗り物 | 1,771 | 2,211 | 2,117 | 1,991 (1.6%) | 1,809 (1.5%) | 90.9% |
| I 土地・建物・設備 | 4,403 | 5,267 | 5,177 | 4,610 (3.7%) | 4,694 (4.0%) | 101.8% |
| J 他の商品 | 72 | 65 | 167 | 239 (0.2%) | 215 (0.2%) | 90.0% |
| 商品計 | 36,218 | 39,710 | 38,803 | 38,528 (31.1%) | 37,554 (31.8%) | 97.5% |
| K クリーニング | 1,732 | 1,561 | 1,299 | 1,222 (1.0%) | 1,218 (1.0%) | 99.7% |
| L レンタル・リース・貸借 | 10,175 | 11,924 | 10,805 | 10,231 (8.3%) | 9,330 (7.9%) | 91.2% |
| M 工事・建築・加工 | 3,245 | 3,347 | 3,366 | 3,596 (2.9%) | 3,461 (2.9%) | 96.2% |
| N 修理・補修 | 1,545 | 1,719 | 1,743 | 1,738 (1.4%) | 1,620 (1.4%) | 93.2% |
| O 管理・保管 | 368 | 432 | 496 | 501 (0.4%) | 451 (0.4%) | 90.0% |
| P 役務一般 | 320 | 273 | 160 | 168 (0.1%) | 123 (0.1%) | 73.2% |
| Q 金融・保険サービス | 16,996 | 16,725 | 17,990 | 14,673 (11.9%) | 11,944 (10.1%) | 81.4% |
| R 運輸・通信サービス | 28,378 | 26,565 | 26,252 | 27,909 (22.6%) | 26,535 (22.4%) | 95.1% |
| S 教育サービス | 904 | 883 | 802 | 771 (0.6%) | 760 (0.6%) | 98.6% |
| T 教養・娯楽サービス | 6,407 | 6,134 | 6,012 | 6,026 (4.9%) | 5,938 (5.0%) | 98.5% |
| U 保健・福祉サービス | 6,669 | 5,745 | 4,924 | 5,305 (4.3%) | 5,886 (5.0%) | 111.0% |
| V 他の役務 | 5,225 | 5,659 | 6,064 | 6,637 (5.4%) | 7,059 (6.0%) | 106.4% |
| W 内職・副業・ねずみ講 ※ | 1,864 | 1,362 | 1,125 | 869 (0.7%) | 753 (0.6%) | 86.7% |
| X 他の行政サービス | 769 | 911 | 890 | 854 (0.7%) | 799 (0.7%) | 93.6% |
| 役務計 | 84,597 | 83,240 | 81,928 | 80,500 (65.1%) | 75,877 (64.2%) | 94.3% |
| Z 他の相談 | 4,466 | 5,204 | 4,975 | 4,718 (3.8%) | 4,777 (4.0%) | 101.3% |
| 合計 | 125,281 | 128,154 | 125,706 | 123,746 (100.0%) | 118,208 (100.0%) | 95.5% |

※ 大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度以前では「内職・副業・相場」となっている。
「相場」は平成21年度から新設された「Q金融・保険サービス」の一部「デリバティブ取引」に区分変更された。

(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、注文をした覚えの無い健康食品が送りつけられるなどといった相談を含む「健康食品」で445件の増加(32.5%増)であった。次いで、建物清掃サービスやシロアリ駆除サービスを含む「衛生サービス」の246件増(71.1%増)、医療サービスや歯科治療などを含む「医療」の213件増(10.2%増)、光ファイバーなど「インターネット通信サービス」の210件増(12.6%増)、興信所や不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービスなどを含む「役務その他」の207件増(4.3%増)となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

| | 商品名 | 24年度 | 23年度 | 増減 |
|---|----------|-------|-------|-------|
| A | 商品一般 | 3,166 | 2,923 | 243 |
| B | 食料品 | 4,894 | 5,150 | △ 256 |
| | 食料品一般 | 167 | 209 | △ 42 |
| | 穀類 | 289 | 411 | △ 122 |
| | 魚介類 | 332 | 375 | △ 43 |
| | 肉類 | 114 | 178 | △ 64 |
| | 乳卵類 | 103 | 169 | △ 66 |
| | 野菜・海草 | 293 | 384 | △ 91 |
| | 油脂・調味料 | 127 | 164 | △ 37 |
| | 果物 | 164 | 216 | △ 52 |
| | 菓子類 | 265 | 240 | 25 |
| | 飲料 | 756 | 1,040 | △ 284 |
| | 酒類 | 106 | 106 | 0 |
| | 調理食品 | 340 | 274 | 66 |
| | 健康食品 | 1,814 | 1,369 | 445 |
| | 食料品その他 | 24 | 15 | 9 |
| C | 住居品 | 4,682 | 5,073 | △ 391 |
| | 住居品一般 | 38 | 36 | 2 |
| | 食生活機器 | 547 | 568 | △ 21 |
| | 食器・台所用品 | 731 | 784 | △ 53 |
| | 洗濯・裁縫用具 | 373 | 361 | 12 |
| | 掃除用具 | 216 | 221 | △ 5 |
| | 洗浄剤等 | 115 | 112 | 3 |
| | 空調・冷暖房機器 | 573 | 730 | △ 157 |
| | 家具・寝具 | 1,146 | 1,233 | △ 87 |
| | 室内装備品 | 137 | 140 | △ 3 |
| | 照明器具 | 203 | 218 | △ 15 |
| | 他の住居品 | 603 | 670 | △ 67 |
| D | 光熱水品 | 1,057 | 1,026 | 31 |
| | 光熱水品一般 | 6 | 12 | △ 6 |
| | 電気 | 410 | 299 | 111 |
| | ガス | 409 | 469 | △ 60 |
| | 石油 | 88 | 79 | 9 |
| | 水道 | 106 | 114 | △ 8 |
| | 他の光熱水品 | 38 | 53 | △ 15 |
| E | 被服品 | 5,195 | 4,736 | 459 |
| | 被服品一般 | 115 | 98 | 17 |
| | 和服 | 244 | 281 | △ 37 |
| | 洋服一般 | 52 | 40 | 12 |
| | 紳士洋服 | 482 | 437 | 45 |
| | 婦人洋服 | 1,038 | 1,016 | 22 |
| | 子供洋服 | 62 | 42 | 20 |
| | 洋装下着 | 211 | 225 | △ 14 |
| | 履物 | 789 | 616 | 173 |
| | かばん | 656 | 541 | 115 |
| | アクセサリー | 1,030 | 1,086 | △ 56 |
| | 他の身の回り品 | 453 | 294 | 159 |
| | 生地・糸類 | 28 | 29 | △ 1 |
| | 他の被服品 | 35 | 31 | 4 |

| | 商品名 | 24年度 | 23年度 | 増減 |
|---|---------------|--------|--------|-------|
| F | 保健衛生品 | 2,787 | 3,147 | △ 360 |
| | 保健衛生品一般 | 3 | 7 | △ 4 |
| | 医薬品 | 212 | 239 | △ 27 |
| | 医療用具 | 620 | 712 | △ 92 |
| | 化粧品 | 1,130 | 1,248 | △ 118 |
| | 理美容器具・用品 | 480 | 459 | 21 |
| | 他の保健衛生品 | 342 | 482 | △ 140 |
| G | 教養娯楽品 | 9,055 | 9,633 | △ 578 |
| | 教養娯楽品一般 | 16 | 11 | 5 |
| | 文具・事務用品 | 183 | 220 | △ 37 |
| | パソコン・パソコン関連用品 | 1,639 | 1,538 | 101 |
| | 電話機・電話機用品 | 1,490 | 1,395 | 95 |
| | 学習教材 | 294 | 405 | △ 111 |
| | 書籍・印刷物 | 1,929 | 2,094 | △ 165 |
| | 音響・映像製品 | 1,352 | 1,791 | △ 439 |
| | スポーツ用品 | 289 | 246 | 43 |
| | カメラ類 | 124 | 112 | 12 |
| | 時計 | 338 | 307 | 31 |
| | 他の光学機器 | 19 | 9 | 10 |
| | 玩具・遊具 | 330 | 362 | △ 32 |
| | 楽器 | 106 | 115 | △ 9 |
| | 他の教養娯楽品 | 946 | 1,028 | △ 82 |
| H | 車両・乗り物 | 1,809 | 1,991 | △ 182 |
| | 車両・乗り物一般 | 2 | 4 | △ 2 |
| | 自動車 | 1,327 | 1,447 | △ 120 |
| | 自動車用品 | 173 | 189 | △ 16 |
| | 自転車・用品 | 245 | 279 | △ 34 |
| | 運搬用具 | 51 | 57 | △ 6 |
| | 他の乗り物 | 11 | 15 | △ 4 |
| I | 土地・建物・設備 | 4,694 | 4,610 | 84 |
| | 土地・建物・設備一般 | 98 | 104 | △ 6 |
| | 土地 | 534 | 527 | 7 |
| | 建物一般 | 31 | 50 | △ 19 |
| | 集合住宅 | 1,571 | 1,736 | △ 165 |
| | 戸建住宅 | 712 | 609 | 103 |
| | 他の建物 | 29 | 41 | △ 12 |
| | 住宅構成材 | 148 | 160 | △ 12 |
| | 空調・冷暖房・給湯設備 | 671 | 543 | 128 |
| | 衛生設備 | 234 | 215 | 19 |
| | 屋外装備品 | 413 | 412 | 1 |
| | 他の住宅設備 | 253 | 213 | 40 |
| J | 他の商品 | 215 | 239 | △ 24 |
| | 商品計 | 37,554 | 38,528 | △ 974 |

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、デジタルコンテンツやケーブルテレビ等に関する相談を含む「放送・コンテンツ等」で1,835件の減少(8.7%減)であった。次いで、フリーローン・サラ金の相談を含む「融資サービス」で1,195件の減(20.6%減)、賃貸アパート等の「レンタル・リース・貸借」901件減(8.8%減)、公社債等の「預貯金・証券等」806件減(26.4%減)、商品ファンドや組合型ファンド等、運用者への出資により利益を得る契約などの「ファンド型投資商品」604件減(26.9%減)である。

単位：件

| | 商品名 | 24年度 | 23年度 | 増減 |
|---|---------------|--------|--------|---------|
| K | クリーニング | 1,218 | 1,222 | △ 4 |
| L | レンタル・リース・貸借 | 9,330 | 10,231 | △ 901 |
| M | 工事・建築・加工 | 3,461 | 3,596 | △ 135 |
| N | 修理・補修 | 1,620 | 1,738 | △ 118 |
| O | 管理・保管 | 451 | 501 | △ 50 |
| P | 役務一般 | 123 | 168 | △ 45 |
| Q | 金融・保険サービス | 11,944 | 14,673 | △ 2,729 |
| | 金融・保険一般 | 105 | 119 | △ 14 |
| | 生命保険 | 1,166 | 1,172 | △ 6 |
| | 損害保険 | 570 | 565 | 5 |
| | その他の保険 | 333 | 291 | 42 |
| | 預貯金・証券等 | 2,243 | 3,049 | △ 806 |
| | デリバティブ取引 | 362 | 432 | △ 70 |
| | ファンド型投資商品 | 1,642 | 2,246 | △ 604 |
| | 融資サービス | 4,599 | 5,794 | △ 1,195 |
| | 他の金融関連サービス | 924 | 1,005 | △ 81 |
| R | 運輸・通信サービス | 26,535 | 27,909 | △ 1,374 |
| | 運輸・運送サービス一般 | 17 | 25 | △ 8 |
| | 旅客運送サービス | 640 | 497 | 143 |
| | 郵便・貨物運送サービス | 1,098 | 1,154 | △ 56 |
| | 放送・通信サービス一般 | 15 | 48 | △ 33 |
| | 電報・固定電話 | 705 | 696 | 9 |
| | 移動通信サービス | 2,880 | 2,684 | 196 |
| | 放送・コンテンツ等 | 19,304 | 21,139 | △ 1,835 |
| | インターネット通信サービス | 1,876 | 1,666 | 210 |
| S | 教育サービス | 760 | 771 | △ 11 |
| | 教育一般 | 2 | 1 | 1 |
| | 学校教育 | 213 | 236 | △ 23 |
| | 補習教育 | 499 | 480 | 19 |
| | 他の教育 | 46 | 54 | △ 8 |
| T | 教養・娯楽サービス | 5,938 | 6,026 | △ 88 |
| | 教養・娯楽一般 | 14 | 4 | 10 |
| | 旅行代理業 | 778 | 806 | △ 28 |
| | 宿泊施設 | 300 | 217 | 83 |
| | 教室・講座 | 2,109 | 2,217 | △ 108 |
| | 観覧・鑑賞 | 345 | 382 | △ 37 |
| | 各種会員権 | 313 | 367 | △ 54 |
| | 他の教養・娯楽 | 2,079 | 2,033 | 46 |

| | 商品名 | 24年度 | 23年度 | 増減 |
|---|------------|---------|---------|---------|
| U | 保健・福祉サービス | 5,886 | 5,305 | 581 |
| | 保健・福祉一般 | 7 | 6 | 1 |
| | 医療 | 2,301 | 2,088 | 213 |
| | 理美容 | 1,749 | 1,682 | 67 |
| | 浴場 | 26 | 62 | △ 36 |
| | 衛生サービス | 592 | 346 | 246 |
| | 保育 | 73 | 69 | 4 |
| | 老人福祉・サービス | 422 | 399 | 23 |
| | 他の保健・福祉 | 716 | 653 | 63 |
| V | 他の役務 | 7,059 | 6,637 | 422 |
| | 外食・食事宅配 | 1,000 | 889 | 111 |
| | 冠婚葬祭 | 724 | 698 | 26 |
| | 家事サービス | 267 | 189 | 78 |
| | 役務その他 | 5,068 | 4,861 | 207 |
| W | 内職・副業・ねずみ講 | 753 | 869 | △ 116 |
| | 内職・副業一般 | 11 | 31 | △ 20 |
| | 自動販売機 | 27 | 30 | △ 3 |
| | 内職・副業 | 704 | 798 | △ 94 |
| | 無限連鎖講 | 11 | 10 | 1 |
| X | 他の行政サービス | 799 | 854 | △ 55 |
| | 役務計 | 75,877 | 80,500 | △ 4,623 |
| Z | 他の相談 | 4,777 | 4,718 | 59 |
| | 消費者運動 | 133 | 141 | △ 8 |
| | 家庭管理 | 94 | 74 | 20 |
| | 健康管理 | 23 | 19 | 4 |
| | 相隣関係 | 577 | 637 | △ 60 |
| | 慣習・しきたり | 184 | 161 | 23 |
| | 婚姻 | 83 | 109 | △ 26 |
| | 相続 | 265 | 295 | △ 30 |
| | 相談その他 | 3,418 | 3,282 | 136 |
| | 合計 | 118,208 | 123,746 | △ 5,538 |

(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、「放送・コンテンツ等」(19,304 件)であり、相談全体の 16.3%を占める。その 9 割が「デジタルコンテンツ」であり、その中の多くが架空・不当請求に関する相談を含む「アダルト情報サイト」(7,631 件)であり、相談全体の 6.5%を占める。

第 2 位は「レンタル・リース・貸借」(9,330 件)であり、全体の 7.9%を占める。その 8 割近くを占めるのが「賃貸アパート」に関する相談である。

第 3 位は「役務その他」(5,068 件)で、主な内訳は、過去に受けた投資等の損失被害回復をうたう契約などを含む「役務その他サービス」や「興信所」「不動産仲介サービス」「結婚相手紹介サービス」などの役務サービスである。

第 4 位は「融資サービス」(4,599 件)で、その 8 割以上が多重債務相談などの「フリーローン・サラ金」である。

第 5 位は「工事・建築・加工」(3,461 件)で、その半数近くを「新築工事」「増改築工事」「塗装工事」が占める。

前年度より増加が目立つ相談としては、「インターネット通信サービス」の中の「光ファイバー」が 169 件増(22.4%増)となっているほか、「移動通信サービス」の中の「モバイルデータ通信」165 件増(25.3%増)、「医療」の中の「医療サービス」141 件増(12.2%増)となっている。

一方、相談件数の上位ではあるが前年度より減少が目立つ相談としては、「放送・コンテンツ等」の中の「アダルト情報サイト」が 3,867 件減(33.6%減)となっており、そのほか、「融資サービス」の中の「フリーローン・サラ金」1,151 件減(22.7%減)、「レンタル・リース・貸借」の中の「賃貸アパート」660 件減(8.4%減)となっている。

表-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 | 24年度 | 23年度 | 対前年度比 | 商品・役務名 | 24年度 | 23年度 | 対前年度比 |
|---------------|--------|--------|--------|------------------|-------|-------|--------|
| 1 放送・コンテンツ等 | 19,304 | 21,139 | 91.3% | 11 他の教養・娯楽 | 2,079 | 2,033 | 102.3% |
| デジタルコンテンツ | 17,481 | 18,915 | 92.4% | 宝くじ | 556 | 669 | 83.1% |
| アダルト情報サイト | 7,631 | 11,498 | 66.4% | スポーツ施設利用 | 155 | 133 | 116.5% |
| テレビ放送サービス | 812 | 875 | 92.8% | 印刷サービス | 126 | 127 | 99.2% |
| 有線テレビ放送 | 727 | 1,026 | 70.9% | 12 書籍・印刷物 | 1,929 | 2,094 | 92.1% |
| 2 レンタル・リース・貸借 | 9,330 | 10,231 | 91.2% | 新聞 | 1,254 | 1,294 | 96.9% |
| 賃貸アパート | 7,189 | 7,849 | 91.6% | 13 インターネット通信サービス | 1,876 | 1,666 | 112.6% |
| リースサービス | 527 | 585 | 90.1% | 光ファイバー | 923 | 754 | 122.4% |
| 3 役務その他 | 5,068 | 4,861 | 104.3% | 14 健康食品 | 1,814 | 1,369 | 132.5% |
| 役務その他サービス | 1,945 | 1,626 | 119.6% | 15 理美容 | 1,749 | 1,682 | 104.0% |
| 興信所 | 359 | 320 | 112.2% | エステティックサービス | 1,206 | 1,295 | 93.1% |
| 不動産仲介サービス | 357 | 362 | 98.6% | 痩身エステ | 406 | 347 | 117.0% |
| 結婚相手紹介サービス | 353 | 372 | 94.9% | 脱毛エステ | 320 | 506 | 63.2% |
| 4 融資サービス | 4,599 | 5,794 | 79.4% | 美顔エステ | 191 | 209 | 91.4% |
| フリーローン・サラ金 | 3,914 | 5,065 | 77.3% | 16 ファンド型投資商品 | 1,642 | 2,246 | 73.1% |
| 住宅ローン | 305 | 314 | 97.1% | 17 パソコン・パソコン関連用品 | 1,639 | 1,538 | 106.6% |
| 5 工事・建築・加工 | 3,461 | 3,596 | 96.2% | パソコンソフト | 527 | 428 | 123.1% |
| 新築工事 | 727 | 741 | 98.1% | ノートパソコン | 332 | 360 | 92.2% |
| 増改築工事 | 468 | 529 | 88.5% | モバイル専用端末機器 | 136 | 63 | 215.9% |
| 塗装工事 | 437 | 392 | 111.5% | 18 修理・補修 | 1,620 | 1,738 | 93.2% |
| 6 商品一般 | 3,166 | 2,923 | 108.3% | 19 集合住宅 | 1,571 | 1,736 | 90.5% |
| 7 移动通信サービス | 2,880 | 2,684 | 107.3% | 新築分譲マンション | 879 | 1,023 | 85.9% |
| 携帯電話サービス | 2,033 | 2,011 | 101.1% | 20 電話機・電話機用品 | 1,490 | 1,395 | 106.8% |
| モバイルデータ通信 | 818 | 653 | 125.3% | 携帯電話 | 1,247 | 1,169 | 106.7% |
| 8 医療 | 2,301 | 2,088 | 110.2% | | | | |
| 医療サービス | 1,295 | 1,154 | 112.2% | | | | |
| 歯科治療 | 692 | 652 | 106.1% | | | | |
| 9 預貯金・証券等 | 2,243 | 3,049 | 73.6% | | | | |
| 株 | 801 | 1,102 | 72.7% | | | | |
| 公社債 | 597 | 1,111 | 53.7% | | | | |
| 普通預貯金 | 437 | 405 | 107.9% | | | | |
| 投資信託 | 211 | 267 | 79.0% | | | | |
| 10 教室・講座 | 2,109 | 2,217 | 95.1% | | | | |
| スポーツ・健康教室 | 420 | 414 | 101.4% | | | | |
| 資格講座 | 263 | 285 | 92.3% | | | | |
| 外国語・会話教室 | 234 | 302 | 77.5% | | | | |

※「相談その他」(3,418件)を除く

(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 67.9%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の 39.9%、次いで「品質・機能・役務品質」が 16.6%となっている。

前年度と比較すると、「接客対応」が 431 件増加(2.4%増)する一方で、「価格・料金」の相談件数は、1,694 件減少(8.9%減)している。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

| 内容分類 | 24年度 | 23年度 | 対前年度比 |
|----------------|----------------|----------------|--------|
| 安全・衛生 | 4,445 (3.8%) | 4,849 (3.9%) | 91.7% |
| 品質・機能 ・役務品質 | 19,662 (16.6%) | 19,999 (16.2%) | 98.3% |
| 法規・基準 | 4,306 (3.6%) | 4,882 (3.9%) | 88.2% |
| 価格・料金 | 17,364 (14.7%) | 19,058 (15.4%) | 91.1% |
| 計量・量目 | 174 (0.1%) | 164 (0.1%) | 106.1% |
| 表示・広告 | 6,453 (5.5%) | 6,534 (5.3%) | 98.8% |
| 販売方法 | 47,124 (39.9%) | 46,995 (38.0%) | 100.3% |
| 契約・解約 | 80,272 (67.9%) | 81,492 (65.9%) | 98.5% |
| 接客対応 | 18,233 (15.4%) | 17,802 (14.4%) | 102.4% |
| 包装・容器 | 109 (0.1%) | 122 (0.1%) | 89.3% |
| 施設・設備 | 228 (0.2%) | 245 (0.2%) | 93.1% |
| 買物相談 | 748 (0.6%) | 823 (0.7%) | 90.9% |
| 生活知識 | 491 (0.4%) | 525 (0.4%) | 93.5% |
| その他 | 1,227 (1.0%) | 1,391 (1.1%) | 88.2% |

(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。なかでも多く寄せられているのが「インターネット通販」「解約一般」「返金」「高価格・料金」「説明不足」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「架空請求」の 2,620 件増(2.1 倍)、「他の接客対応」の 1,077 件増(14.2% 増)、「契約書・書面一般」の 1,058 件増(13.9% 増)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 | 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 | 他の接客対応 | 8,674 | 7,597 | 114.2% |
| 8 | 契約書・書面一般 ※2 | 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% |
| 11 | ポルノ・風俗 | 7,615 | 10,936 | 69.6% |
| 12 | クレーム処理 | 7,027 | 7,241 | 97.0% |
| 13 | 家庭訪販 | 6,922 | 6,878 | 100.6% |
| 14 | ワンクリック請求 | 6,400 | 9,656 | 66.3% |
| 15 | 補償 | 6,273 | 6,342 | 98.9% |
| 16 | 強引 | 6,223 | 6,434 | 96.7% |
| 17 | 約束不履行 | 6,220 | 6,439 | 96.6% |
| 18 | 電子広告 | 5,713 | 5,047 | 113.2% |
| 19 | 虚偽説明 | 5,041 | 4,960 | 101.6% |
| 20 | 架空請求 | 5,003 | 2,383 | 209.9% |

(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(平成24年度)

| 商品大分類 \ 内容分類 | 相談件数 | 安全・衛生 | ・品 役質 務・ 品機 質能 | 法規・基準 | 価格・料金 | 計量・量目 | 表示・広告 |
|---------------|---------|-------|----------------------------|-------|--------|-------|-------|
| A 商品一般 | 3,166 | 54 | 125 | 221 | 187 | 2 | 190 |
| B 食料品 | 4,894 | 848 | 1,334 | 198 | 370 | 52 | 671 |
| C 住居品 | 4,682 | 632 | 1,960 | 129 | 565 | 8 | 372 |
| D 光熱水品 | 1,057 | 37 | 103 | 36 | 461 | 16 | 22 |
| E 被服品 | 5,195 | 129 | 1,490 | 151 | 465 | 13 | 504 |
| F 保健衛生品 | 2,787 | 474 | 1,006 | 85 | 338 | 15 | 309 |
| G 教養娯楽品 | 9,055 | 298 | 2,662 | 268 | 886 | 13 | 612 |
| H 車両・乗り物 | 1,809 | 206 | 783 | 76 | 238 | 1 | 111 |
| I 土地・建物・設備 | 4,694 | 196 | 1,092 | 328 | 643 | 11 | 209 |
| J 他の商品 | 215 | 5 | 18 | 9 | 38 | 1 | 7 |
| K クリーニング | 1,218 | 38 | 820 | 59 | 114 | 0 | 36 |
| L レンタル・リース・貸借 | 9,330 | 250 | 1,412 | 617 | 3,035 | 8 | 140 |
| M 工事・建築・加工 | 3,461 | 130 | 1,193 | 132 | 736 | 9 | 108 |
| N 修理・補修 | 1,620 | 47 | 710 | 33 | 607 | 1 | 55 |
| O 管理・保管 | 451 | 16 | 78 | 25 | 127 | 0 | 43 |
| P 役務一般 | 123 | 1 | 2 | 3 | 10 | 0 | 5 |
| Q 金融・保険サービス | 11,944 | 30 | 275 | 657 | 1,488 | 4 | 410 |
| R 運輸・通信サービス | 26,535 | 92 | 1,573 | 431 | 3,424 | 5 | 1,070 |
| S 教育サービス | 760 | 3 | 93 | 35 | 141 | 0 | 33 |
| T 教養・娯楽サービス | 5,938 | 103 | 549 | 198 | 954 | 1 | 600 |
| U 保健・福祉サービス | 5,886 | 668 | 1,558 | 235 | 1,094 | 5 | 362 |
| V 他の役務 | 7,059 | 174 | 750 | 267 | 1,331 | 8 | 500 |
| W 内職・副業・ねずみ講 | 753 | 1 | 37 | 18 | 76 | 1 | 72 |
| X 他の行政サービス | 799 | 13 | 39 | 95 | 36 | 0 | 12 |
| Z 他の相談 ※ | 4,777 | — | — | — | — | — | — |
| 合計 | 118,208 | 4,445 | 19,662 | 4,306 | 17,364 | 174 | 6,453 |

※「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 |
|--------|--------|--------|-------|-------|------|------|-------|
| 1,334 | 1,642 | 406 | 3 | 20 | 15 | 26 | 75 |
| 2,082 | 2,460 | 763 | 40 | 7 | 27 | 35 | 34 |
| 1,536 | 2,632 | 838 | 14 | 7 | 72 | 46 | 39 |
| 197 | 497 | 271 | 1 | 3 | 11 | 11 | 11 |
| 2,339 | 3,754 | 997 | 7 | 0 | 15 | 17 | 25 |
| 1,203 | 1,686 | 448 | 17 | 1 | 17 | 4 | 23 |
| 3,705 | 6,296 | 2,003 | 11 | 9 | 36 | 42 | 59 |
| 400 | 1,255 | 417 | 0 | 1 | 10 | 3 | 7 |
| 1,884 | 2,637 | 720 | 0 | 22 | 58 | 26 | 70 |
| 133 | 127 | 15 | 0 | 1 | 2 | 0 | 4 |
| 83 | 702 | 497 | 1 | 0 | 7 | 4 | 2 |
| 907 | 7,694 | 1,598 | 1 | 36 | 24 | 13 | 51 |
| 1,008 | 2,223 | 685 | 1 | 11 | 57 | 9 | 37 |
| 359 | 865 | 480 | 1 | 4 | 48 | 3 | 7 |
| 54 | 289 | 132 | 0 | 16 | 0 | 1 | 12 |
| 60 | 99 | 9 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 4,421 | 9,168 | 1,321 | 0 | 6 | 80 | 35 | 123 |
| 18,148 | 22,156 | 2,927 | 5 | 18 | 28 | 29 | 86 |
| 140 | 639 | 157 | 1 | 0 | 4 | 1 | 6 |
| 2,529 | 4,445 | 1,024 | 2 | 24 | 22 | 3 | 28 |
| 1,369 | 3,506 | 1,164 | 1 | 15 | 86 | 77 | 207 |
| 2,663 | 4,698 | 1,150 | 2 | 19 | 117 | 46 | 110 |
| 512 | 614 | 41 | 0 | 0 | 1 | 0 | 12 |
| 58 | 188 | 170 | 1 | 7 | 10 | 60 | 198 |
| — | — | — | — | — | — | — | — |
| 47,124 | 80,272 | 18,233 | 109 | 228 | 748 | 491 | 1,227 |

(複数選択項目)