

## 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25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46,203件(構成比36.4%)、「役務」に関する相談が75,972件(59.8%)、「他の相談」が4,776件(3.8%)である。「役務」の相談は平成20年度以降減少傾向にあったが、平成25年度はわずかながら増加に転じた。

平成25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」(26,876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。

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」(11,180件)で、全体の8.8%を占めている。第3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」(10,344件)で、全体の8.1%を占める。第4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」(9,262件:構成比7.3%)、第5位は調理食品や健康食品等の相談を含む「食料品」(7,653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、洋服やアクセサリなどの相談を含む「被服品」があり、減少しているものは「クリーニング」、「レンタル・リース・貸借」や「内職・副業・ねずみ講」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	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	対前年度比
A 商品一般	3,209	3,141	2,923	3,166 (2.7%)	3,894 (3.1%)	123.0%
B 食料品	4,877	4,539	5,150	4,894 (4.1%)	7,653 (6.0%)	156.4%
C 住居品	6,039	5,460	5,073	4,682 (4.0%)	5,712 (4.5%)	122.0%
D 光熱水品	921	1,239	1,026	1,057 (0.9%)	896 (0.7%)	84.8%
E 被服品	4,159	4,267	4,736	5,195 (4.4%)	7,209 (5.7%)	138.8%
F 保健衛生品	3,322	2,875	3,147	2,787 (2.4%)	3,354 (2.6%)	120.3%
G 教養娯楽品	9,640	9,821	9,633	9,055 (7.7%)	10,344 (8.1%)	114.2%
H 車両・乗り物	2,211	2,117	1,991	1,809 (1.5%)	2,101 (1.7%)	116.1%
I 土地・建物・設備	5,267	5,177	4,610	4,694 (4.0%)	4,772 (3.8%)	101.7%
J 他の商品	65	167	239	215 (0.2%)	268 (0.2%)	124.7%
商品 計	39,710	38,803	38,528	37,554 (31.8%)	46,203 (36.4%)	123.0%
K クリーニング	1,561	1,299	1,222	1,218 (1.0%)	1,185 (0.9%)	97.3%
L レンタル・リース・貸借	11,924	10,805	10,231	9,330 (7.9%)	9,262 (7.3%)	99.3%
M 工事・建築・加工	3,347	3,366	3,596	3,461 (2.9%)	4,064 (3.2%)	117.4%
N 修理・補修	1,719	1,743	1,738	1,620 (1.4%)	1,658 (1.3%)	102.3%
O 管理・保管	432	496	501	451 (0.4%)	486 (0.4%)	107.8%
P 役務一般	273	160	168	123 (0.1%)	130 (0.1%)	105.7%
Q 金融・保険サービス	16,725	17,990	14,673	11,944 (10.1%)	11,180 (8.8%)	93.6%
R 運輸・通信サービス	26,565	26,252	27,909	26,535 (22.4%)	26,876 (21.2%)	101.3%
S 教育サービス	883	802	771	760 (0.6%)	787 (0.6%)	103.6%
T 教養・娯楽サービス	6,134	6,012	6,026	5,938 (5.0%)	5,615 (4.4%)	94.6%
U 保健・福祉サービス	5,745	4,924	5,305	5,886 (5.0%)	6,262 (4.9%)	106.4%
V 他の役務	5,659	6,064	6,637	7,059 (6.0%)	6,976 (5.5%)	98.8%
W 内職・副業・ねずみ講	1,362	1,125	869	753 (0.6%)	660 (0.5%)	87.6%
X 他の行政サービス	911	890	854	799 (0.7%)	831 (0.7%)	104.0%
役務 計	83,240	81,928	80,500	75,877 (64.2%)	75,972 (59.8%)	100.1%
Z 他の相談	5,204	4,975	4,718	4,777 (4.0%)	4,776 (3.8%)	100.0%
合計	128,154	125,706	123,746	118,208 (100.0%)	126,951 (100.0%)	107.4%

(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1,506件の増加(83.0%増)であった。次いで、運動ぐつや婦人靴、紳士靴などを含む「履物」の709件増(89.9%増)、婦人用バッグや旅行かばんなどを含む「かばん」の545件増(83.1%増)、弁当や冷凍調理食品などを含む「調理食品」の535件増(157.4%増)、携帯電話サービスやモバイルデータ通信などを含む「移動通信サービス」の448件増(15.6%増)となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	25年度	24年度	増減
A	商品一般	3,894	3,166	728
B	食料品	7,653	4,894	2,759
	食料品一般	239	167	72
	穀類	372	289	83
	魚介類	515	332	183
	肉類	145	114	31
	乳卵類	191	103	88
	野菜・海草	325	293	32
	油脂・調味料	186	127	59
	果物	227	164	63
	菓子類	353	265	88
	飲料	752	756	△4
	酒類	138	106	32
	調理食品	875	340	535
	健康食品	3,320	1,814	1,506
	食料品その他	15	24	△9
C	住居品	5,712	4,682	1,030
	住居品一般	38	38	0
	食生活機器	664	547	117
	食器・台所用品	864	731	133
	洗濯・裁縫用具	443	373	70
	掃除用具	228	216	12
	洗剤等	200	115	85
	空調・冷暖房機器	809	573	236
	家具・寝具	1,394	1,146	248
	室内装備品	160	137	23
	照明器具	208	203	5
	他の住居品	704	603	101
D	光熱水品	896	1,057	△161
	光熱水品一般	7	6	1
	電気	276	410	△134
	ガス	393	409	△16
	石油	79	88	△9
	水道	88	106	△18
	他の光熱水品	53	38	15
E	被服品	7,209	5,195	2,014
	被服品一般	134	115	19
	和服	306	244	62
	洋服一般	59	52	7
	紳士洋服	589	482	107
	婦人洋服	1,135	1,038	97
	子供洋服	87	62	25
	洋装下着	255	211	44
	履物	1,498	789	709
	かばん	1,201	656	545
	アクセサリー	1,078	1,030	48
	他の身の回り品	804	453	351
	生地・糸類	26	28	△2
	他の被服品	37	35	2

	商品名	25年度	24年度	増減
F	保健衛生品	3,354	2,787	567
	保健衛生品一般	4	3	1
	医薬品	286	212	74
	医療用具	771	620	151
	化粧品	1,399	1,130	269
	理美容器具・用品	555	480	75
	他の保健衛生品	339	342	△3
G	教養娯楽品	10,344	9,055	1,289
	教養娯楽品一般	15	16	△1
	文具・事務用品	253	183	70
	パソコン・パソコン関連用品	2,005	1,639	366
	電話機・電話機用品	1,507	1,490	17
	学習教材	420	294	126
	書籍・印刷物	1,999	1,929	70
	音響・映像製品	1,417	1,352	65
	スポーツ用品	422	289	133
	カメラ類	156	124	32
	時計	499	338	161
	他の光学機器	11	19	△8
	玩具・遊具	437	330	107
	楽器	115	106	9
	他の教養娯楽品	1,088	946	142
H	車両・乗り物	2,101	1,809	292
	車両・乗り物一般	0	2	△2
	自動車	1,396	1,327	69
	自動車用品	210	173	37
	自転車・用品	358	245	113
	運搬用具	130	51	79
	他の乗り物	7	11	△4
I	土地・建物・設備	4,772	4,694	78
	土地・建物・設備一般	126	98	28
	土地	643	534	109
	建物一般	43	31	12
	集合住宅	1,578	1,571	7
	戸建住宅	697	712	△15
	他の建物	40	29	11
	住宅構成材	177	148	29
	空調・冷暖房・給湯設備	487	671	△184
	衛生設備	259	234	25
	屋外装備品	469	413	56
	他の住宅設備	253	253	0
J	他の商品	268	215	53
	商品計	46,203	37,554	8,649

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、フリーローン・サラ金の相談を含む「融資サービス」で600件の減少(13.0%減)であった。次いで、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524件の減(2.7%減)、宝くじ等の「他の教養・娯楽」401件減(19.3%減)、興信所等の「役務その他」218件減(4.3%減)、株や公社債等の「預貯金・証券等」212件減(9.5%減)である。

単位：件

	商品名	25年度	24年度	増減		商品名	25年度	24年度	増減
K	クリーニング	1,185	1,218	△ 33	U	保健・福祉サービス	6,262	5,886	376
L	レンタル・リース・貸借	9,262	9,330	△ 68		保健・福祉一般	8	7	1
M	工事・建築・加工	4,064	3,461	603		医療	2,538	2,301	237
N	修理・補修	1,658	1,620	38		理美容	1,916	1,749	167
O	管理・保管	486	451	35		浴場	51	26	25
P	役務一般	130	123	7		衛生サービス	602	592	10
Q	金融・保険サービス	11,180	11,944	△ 764		保育	66	73	△ 7
	金融・保険一般	105	105	0		老人福祉・サービス	394	422	△ 28
	生命保険	1,058	1,166	△ 108	V	他の保健・福祉	687	716	△ 29
	損害保険	595	570	25		他の役務	6,976	7,059	△ 83
	その他の保険	318	333	△ 15		外食・食事宅配	1,117	1,000	117
	預貯金・証券等	2,031	2,243	△ 212		冠婚葬祭	702	724	△ 22
	デリバティブ取引	366	362	4		家事サービス	307	267	40
	ファンド型投資商品	1,760	1,642	118		役務その他	4,850	5,068	△ 218
	融資サービス	3,999	4,599	△ 600	W	内職・副業・ねずみ講	660	753	△ 93
	他の金融関連サービス	948	924	24		内職・副業一般	22	11	11
R	運輸・通信サービス	26,876	26,535	341		自動販売機	30	27	3
	運輸・運送サービス一般	18	17	1		内職・副業	598	704	△ 106
	旅客運送サービス	821	640	181		無限連鎖講	10	11	△ 1
	郵便・貨物運送サービス	1,119	1,098	21	X	他の行政サービス	831	799	32
	放送・通信サービス一般	30	15	15		役務計	75,972	75,877	95
	電報・固定電話	607	705	△ 98	Z	他の相談	4,776	4,777	△ 1
	移動通信サービス	3,328	2,880	448		消費者運動	105	133	△ 28
	放送・コンテンツ等	18,780	19,304	△ 524		家庭管理	82	94	△ 12
	インターネット通信サービス	2,173	1,876	297		健康管理	17	23	△ 6
S	教育サービス	787	760	27		相隣関係	585	577	8
	教育一般	1	2	△ 1		慣習・しきたり	133	184	△ 51
	学校教育	188	213	△ 25		婚姻	69	83	△ 14
	補習教育	535	499	36		相続	286	265	21
	他の教育	63	46	17		相談その他	3,499	3,418	81
T	教養・娯楽サービス	5,615	5,938	△ 323		合計	126,951	118,208	8,743
	教養・娯楽一般	7	14	△ 7					
	旅行代理業	825	778	47					
	宿泊施設	281	300	△ 19					
	教室・講座	2,191	2,109	82					
	観覧・鑑賞	371	345	26					
	各種会員権	262	313	△ 51					
	他の教養・娯楽	1,678	2,079	△ 401					

### (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」(18,780件)であり、相談全体の14.8%を占める。その約9割が「デジタルコンテンツ」であり、そのうちの多くが架空・不当請求に関する相談を含む「アダルト情報サイト」(9,162件)で、相談全体の7.2%を占める。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(9,262件)であり、全体の7.3%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(7,072件)である。

第3位は「役務その他」(4,850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「不動産仲介サービス」「広告代理サービス」「興信所」などの役務サービスである。

第4位は「工事・建築・加工」(4,064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。

第5位は「融資サービス」(3,999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。

前年度より増加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1,531件増(20.1%増)となっているほか、「パソコン・パソコン関連用品」の中の「パソコンソフト」342件増(64.9%増)、「理美容」の中の「エステティックサービス」308件増(25.5%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「デジタルコンテンツ一般」が992件減(22.8%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」531件減(13.6%減)、「他の教養・娯楽」の中の「宝くじ」225件減(40.5%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	25年度	24年度	対前年度比		商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比					
1	放送・コンテンツ等	18,780	19,304	97.3%	11	インターネット通信サービス	2,173	1,876	115.8%					
	デジタルコンテンツ	16,923	17,481	96.8%		光ファイバー	1,061	923	115.0%					
	アダルト情報サイト	9,162	7,631	120.1%		12	預貯金・証券等	2,031	2,243	90.5%				
	デジタルコンテンツ一般	3,352	4,344	77.2%			株	698	801	87.1%				
	テレビ放送サービス	950	812	117.0%			公社債	530	597	88.8%				
	有線テレビ放送	654	727	90.0%			普通預貯金	380	437	87.0%				
				投資信託	213		211	100.9%						
2	レンタル・リース・貸借	9,262	9,330	99.3%	13	パソコン・パソコン関連用品	2,005	1,639	122.3%					
	賃貸アパート	7,072	7,189	98.4%		パソコンソフト	869	527	164.9%					
	不動産貸借サービス	517	510	101.4%		ノートパソコン	326	332	98.2%					
	リースサービス	467	527	88.6%		モバイル専用端末機器	200	136	147.1%					
3	役務その他	4,850	5,068	95.7%	14	書籍・印刷物	1,999	1,929	103.6%					
	役務その他サービス	1,807	1,945	92.9%		新聞	1,320	1,254	105.3%					
	不動産仲介サービス	361	357	101.1%		15	理美容	1,916	1,749	109.5%				
	広告代理サービス	304	273	111.4%	エステティックサービス		1,514	1,206	125.5%					
4	興信所	302	359	84.1%	16	脱毛エステ	498	320	155.6%					
	工事・建築・加工	4,064	3,461	117.4%		17	瘦身エステ	391	406	96.3%				
							美顔エステ	199	191	104.2%	18	ファンド型投資商品	1,760	1,642
					ファンド型投資商品		1,760	1,642	107.2%					
新築工事					802	727	110.3%	19	他の教養・娯楽	1,678	2,079	80.7%		
増改築工事	531	468	113.5%	宝くじ	331	556	59.5%							
塗装工事	511	437	116.9%	スポーツ施設利用	161	155	103.9%							
5	融資サービス	3,999	4,599	87.0%	20	留学等斡旋サービス	105	103	101.9%					
						フリーローン・サラ金	3,383	3,914	86.4%	18	修理・補修	1,658	1,620	102.3%
						住宅ローン	255	305	83.6%		19	集合住宅	1,578	1,571
6	商品一般	3,894	3,166	123.0%	20	新築分譲マンション	815	879	92.7%					
						7	移動通信サービス	3,328	2,880	115.6%	中古分譲マンション	429	355	120.8%
携帯電話サービス	2,339	2,033	115.1%	20	電話機・電話機用品						1,507	1,490	101.1%	
8	健康食品	3,320	1,814		183.0%	20	携帯電話	1,193	1,247	95.7%				
							9	医療	2,538	2,301	110.3%	電話関連機器・用品	214	142
医療サービス	1,497	1,295	115.6%											
10	教室・講座	2,191	2,109	103.9%										
					歯科治療	651	692	94.1%						
					スポーツ・健康教室	460	420	109.5%						
					資格講座	219	263	83.3%						
	外国語・会話教室	213	234	91.0%										

※「相談その他」(3,499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69.0%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の41.7%、次いで「品質・機能・役務品質」が16.3%となっている。

前年度と比較して増加が目立つのは、「契約・解約」の7,276件増(9.1%増)、「販売方法」の5,810件増(12.3%増)、「表示・広告」の1,327件増(20.6%増)となっている。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	25年度	24年度	対前年度比
安全・衛生	5,278 (4.2%)	4,445 (3.8%)	118.7%
品質・機能 ・役務品質	20,722 (16.3%)	19,662 (16.6%)	105.4%
法規・基準	4,367 (3.4%)	4,306 (3.6%)	101.4%
価格・料金	17,976 (14.2%)	17,364 (14.7%)	103.5%
計量・量目	182 (0.1%)	174 (0.1%)	104.6%
表示・広告	7,780 (6.1%)	6,453 (5.5%)	120.6%
販売方法	52,934 (41.7%)	47,124 (39.9%)	112.3%
契約・解約	87,548 (69.0%)	80,272 (67.9%)	109.1%
接客対応	19,237 (15.2%)	18,233 (15.4%)	105.5%
包装・容器	168 (0.1%)	109 (0.1%)	154.1%
施設・設備	251 (0.2%)	228 (0.2%)	110.1%
買物相談	688 (0.5%)	748 (0.6%)	92.0%
生活知識	451 (0.4%)	491 (0.4%)	91.9%
その他	1,421 (1.1%)	1,227 (1.0%)	115.8%

(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」「電話勧誘」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「インターネット通販」の3,581件増(14.7%増)、「連絡不能」の2,279件増(48.9%増)、「解約一般」の2,075件増(8.7%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	25年度	24年度	対前年度比
1	インターネット通販	27,952	24,371	114.7%
2	解約一般 ※1	25,877	23,802	108.7%
3	返金	16,126	14,855	108.6%
4	高価格・料金	12,509	11,763	106.3%
5	電話勧誘	9,728	8,452	115.1%
6	説明不足	9,494	9,140	103.9%
7	他の接客対応	9,457	8,674	109.0%
8	信用性	9,367	8,786	106.6%
9	ポルノ・風俗	8,955	7,615	117.6%
10	契約書・書面一般 ※2	8,671	8,660	100.1%
11	契約	8,588	7,818	109.8%
12	ワンクリック請求	7,736	6,400	120.9%
13	強引	7,320	6,223	117.6%
14	家庭訪販	7,088	6,922	102.4%
15	連絡不能	6,937	4,658	148.9%
16	クレーム処理	6,821	7,027	97.1%
17	電子広告	6,685	5,713	117.0%
18	約束不履行	6,365	6,220	102.3%
19	補償	6,124	6,273	97.6%
20	虚偽説明	5,792	5,041	114.9%

(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25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	3,894	50	143	214	241	1	278
B 食料品	7,653	1,293	1,944	227	521	77	1,002
C 住居品	5,712	758	2,314	161	624	11	474
D 光熱水品	896	34	74	32	338	10	29
E 被服品	7,209	156	1,600	175	567	12	703
F 保健衛生品	3,354	613	1,205	145	352	16	367
G 教養娯楽品	10,344	307	2,561	276	1,021	8	776
H 車両・乗り物	2,101	241	833	72	265	2	174
I 土地・建物・設備	4,772	207	1,066	312	666	10	198
J 他の商品	268	12	23	17	28	1	12
K クリーニング	1,185	34	842	52	100	0	29
L レンタル・リース・貸借	9,262	262	1,412	622	2,965	7	145
M 工事・建築・加工	4,064	150	1,290	137	862	1	151
N 修理・補修	1,658	42	586	37	568	1	88
O 管理・保管	486	8	82	37	140	0	67
P 役務一般	130	0	1	4	20	0	6
Q 金融・保険サービス	11,180	38	299	581	1,339	4	352
R 運輸・通信サービス	26,876	72	1,581	422	3,618	3	1,368
S 教育サービス	787	4	103	41	159	0	33
T 教養・娯楽サービス	5,615	82	509	221	949	4	478
U 保健・福祉サービス	6,262	690	1,496	234	1,207	5	384
V 他の役務	6,976	206	685	251	1,297	8	599
W 内職・副業・ねずみ講	660	3	28	16	78	0	51
X 他の行政サービス	831	16	45	81	51	1	16
Z 他の相談 ※	4,776	—	—	—	—	—	—
合計	126,951	5,278	20,722	4,367	17,976	182	7,780

※「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
1,698	2,161	467	5	21	17	17	95
3,784	4,053	1,048	67	10	16	56	43
2,078	3,405	1,059	22	2	66	39	50
240	430	181	1	6	6	13	14
3,925	5,615	1,217	6	3	26	17	35
1,440	2,075	524	21	4	24	2	21
4,929	7,504	2,044	17	7	40	27	69
542	1,504	465	2	3	3	2	12
1,932	2,734	677	0	27	68	27	77
152	179	24	0	3	1	0	7
96	706	457	1	0	0	2	5
919	7,560	1,642	3	56	17	11	75
1,220	2,720	803	1	14	57	7	38
368	934	405	1	2	59	3	18
65	312	144	0	9	0	0	11
70	106	9	0	0	0	0	1
4,295	8,576	1,210	3	12	51	28	116
18,185	22,715	3,042	7	20	35	39	117
160	670	137	1	1	5	0	8
2,192	4,343	1,037	0	16	17	4	32
1,605	3,918	1,226	4	9	51	58	212
2,498	4,612	1,228	5	19	127	41	124
448	558	32	1	0	0	1	4
93	158	159	0	7	2	57	237
—	—	—	—	—	—	—	—
52,934	87,548	19,237	168	251	688	451	1,421

(複数選択項目)