

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29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43,863件(構成比37.1%)、「役務」に関する相談が70,842件(59.9%)、「他の相談」が3,656件(3.1%)である。「商品」の相談は、年々減少傾向にあったが、平成29年度は増加に転じた。「役務」の相談は、年々増加傾向にあったが、平成28年度以降は減少に転じている。

平成29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インターネット通信サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(28,339件)で、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、パソコンや携帯電話機、新聞などの相談を含む「教養娯楽品」(8,294件)で、全体の7.0%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」(8,293件:構成比7.0%)である。第4位はどの商品・役務別分類であるかを特定できない、また特定する必要のない相談を含める「商品一般」(7,299件:構成比6.2%)、第5位は、金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金などの相談を含む「金融・保険サービス」(7,031件:構成比5.9%)の順になっている。

過去5年間の推移を見ると、減少が目立つものは「金融・保険サービス」「教養娯楽品」である。デジタルコンテンツなどの「運輸・通信サービス」は平成27年度まで増加していたが、平成28年度以降は減少に転じている。「内職・副業・ねずみ講」は増加傾向にある。(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 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 対前年度比 |
|---------------|---------|---------|---------|------------------|------------------|--------|
| A 商品一般 | 3,894 | 4,519 | 4,398 | 4,592 (3.8%) | 7,299 (6.2%) | 159.0% |
| B 食料品 | 7,653 | 5,225 | 5,770 | 6,693 (5.5%) | 6,849 (5.8%) | 102.3% |
| C 住居品 | 5,712 | 5,933 | 5,298 | 4,806 (4.0%) | 4,429 (3.7%) | 92.2% |
| D 光熱水品 | 896 | 817 | 841 | 1,099 (0.9%) | 1,453 (1.2%) | 132.2% |
| E 被服品 | 7,209 | 6,868 | 5,501 | 5,167 (4.3%) | 5,660 (4.8%) | 109.5% |
| F 保健衛生品 | 3,354 | 3,134 | 3,111 | 3,350 (2.8%) | 3,883 (3.3%) | 115.9% |
| G 教養娯楽品 | 10,344 | 10,067 | 9,417 | 8,674 (7.2%) | 8,294 (7.0%) | 95.6% |
| H 車両・乗り物 | 2,101 | 1,862 | 1,932 | 1,883 (1.6%) | 1,670 (1.4%) | 88.7% |
| I 土地・建物・設備 | 4,772 | 4,262 | 4,023 | 3,793 (3.1%) | 4,138 (3.5%) | 109.1% |
| J 他の商品 | 268 | 240 | 211 | 212 (0.2%) | 188 (0.2%) | 88.7% |
| 商品 計 | 46,203 | 42,927 | 40,502 | 40,269 (33.3%) | 43,863 (37.1%) | 108.9% |
| K クリーニング | 1,185 | 1,175 | 1,115 | 985 (0.8%) | 983 (0.8%) | 99.8% |
| L レンタル・リース・貸借 | 9,262 | 9,297 | 9,193 | 8,289 (6.9%) | 8,293 (7.0%) | 100.0% |
| M 工事・建築・加工 | 4,064 | 3,841 | 3,708 | 3,396 (2.8%) | 3,390 (2.9%) | 99.8% |
| N 修理・補修 | 1,658 | 1,611 | 1,683 | 1,793 (1.5%) | 1,695 (1.4%) | 94.5% |
| O 管理・保管 | 486 | 460 | 478 | 451 (0.4%) | 485 (0.4%) | 107.5% |
| P 役務一般 | 130 | 179 | 201 | 208 (0.2%) | 186 (0.2%) | 89.4% |
| Q 金融・保険サービス | 11,180 | 10,075 | 8,143 | 7,366 (6.1%) | 7,031 (5.9%) | 95.5% |
| R 運輸・通信サービス | 26,876 | 32,823 | 36,771 | 32,452 (26.9%) | 28,339 (23.9%) | 87.3% |
| S 教育サービス | 787 | 815 | 758 | 681 (0.6%) | 720 (0.6%) | 105.7% |
| T 教養・娯楽サービス | 5,615 | 5,380 | 5,596 | 5,834 (4.8%) | 5,690 (4.8%) | 97.5% |
| U 保健・福祉サービス | 6,262 | 6,575 | 6,181 | 5,825 (4.8%) | 6,020 (5.1%) | 103.3% |
| V 他の役務 | 6,976 | 7,865 | 7,461 | 7,813 (6.5%) | 6,462 (5.5%) | 82.7% |
| W 内職・副業・ねずみ講 | 660 | 819 | 871 | 874 (0.7%) | 921 (0.8%) | 105.4% |
| X 他の行政サービス | 831 | 764 | 1,008 | 714 (0.6%) | 627 (0.5%) | 87.8% |
| 役務 計 | 75,972 | 81,679 | 83,167 | 76,681 (63.5%) | 70,842 (59.9%) | 92.4% |
| Z 他の相談 | 4,776 | 4,434 | 3,977 | 3,863 (3.2%) | 3,656 (3.1%) | 94.6% |
| 合計 | 126,951 | 129,040 | 127,646 | 120,813 (100.0%) | 118,361 (100.0%) | 98.0% |

(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、どの商品・役務別分類であるかを特定できない、また特定する必要のない相談を含める「商品一般」で2,707件の増加（59.0%増）であった。次いで、「化粧品」で555件の増加（30.3%増）、「紳士・婦人洋服」で466件の増加（29.8%増）、「ガス」で374件の増加（129.4%増）、「土地」で343件の増加（45.9%増）となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

| | 商品名 | 29年度 | 28年度 | 増減 | | 商品名 | 29年度 | 28年度 | 増減 |
|---|----------|-------|-------|-------|---|---------------|--------|--------|-------|
| A | 商品一般 | 7,299 | 4,592 | 2,707 | F | 保健衛生品 | 3,883 | 3,350 | 533 |
| B | 食料品 | 6,849 | 6,693 | 156 | | 保健衛生品一般 | 6 | 10 | △ 4 |
| | 食料品一般 | 153 | 138 | 15 | | 医薬品 | 232 | 249 | △ 17 |
| | 穀類 | 221 | 237 | △ 16 | | 医療用具 | 592 | 562 | 30 |
| | 魚介類 | 365 | 364 | 1 | | 化粧品 | 2,385 | 1,830 | 555 |
| | 肉類 | 102 | 103 | △ 1 | | 理美容器具・用品 | 367 | 384 | △ 17 |
| | 乳卵類 | 113 | 117 | △ 4 | | 他の保健衛生品 | 301 | 315 | △ 14 |
| | 野菜・海草 | 220 | 220 | 0 | G | 教養娯楽品 | 8,294 | 8,674 | △ 380 |
| | 油脂・調味料 | 129 | 145 | △ 16 | | 教養娯楽品一般 | 12 | 12 | 0 |
| | 果物 | 167 | 176 | △ 9 | | 文具・事務用品 | 177 | 189 | △ 12 |
| | 菓子類 | 280 | 271 | 9 | | パソコン・パソコン関連用品 | 1,437 | 1,731 | △ 294 |
| | 飲料 | 951 | 887 | 64 | | 電話機・電話機用品 | 1,390 | 1,498 | △ 108 |
| | 酒類 | 126 | 113 | 13 | | 学習教材 | 398 | 292 | 106 |
| | 調理食品 | 426 | 418 | 8 | | 書籍・印刷物 | 1,395 | 1,424 | △ 29 |
| | 健康食品 | 3,573 | 3,482 | 91 | | 音響・映像製品 | 885 | 996 | △ 111 |
| | 食料品その他 | 23 | 22 | 1 | | スポーツ用品 | 361 | 371 | △ 10 |
| C | 住居品 | 4,429 | 4,806 | △ 377 | | カメラ類 | 142 | 123 | 19 |
| | 住居品一般 | 36 | 24 | 12 | | 時計 | 347 | 312 | 35 |
| | 食生活機器 | 618 | 803 | △ 185 | | 他の光学機器 | 31 | 11 | 20 |
| | 食器・台所用品 | 587 | 648 | △ 61 | | 玩具・遊具 | 481 | 451 | 30 |
| | 洗濯・裁縫用具 | 277 | 308 | △ 31 | | 楽器 | 106 | 119 | △ 13 |
| | 掃除用具 | 190 | 196 | △ 6 | | 他の教養娯楽品 | 1,132 | 1,145 | △ 13 |
| | 洗浄剤等 | 188 | 145 | 43 | H | 車両・乗り物 | 1,670 | 1,883 | △ 213 |
| | 空調・冷暖房機器 | 638 | 532 | 106 | | 車両・乗り物一般 | 2 | 6 | △ 4 |
| | 家具・寝具 | 1,054 | 1,235 | △ 181 | | 自動車 | 1,046 | 1,228 | △ 182 |
| | 室内装備品 | 122 | 122 | 0 | | 自動車用品 | 209 | 214 | △ 5 |
| | 照明器具 | 205 | 238 | △ 33 | | 自転車・用品 | 321 | 350 | △ 29 |
| | 他の住居品 | 514 | 555 | △ 41 | | 運搬用具 | 70 | 65 | 5 |
| D | 光熱水品 | 1,453 | 1,099 | 354 | | 他の乗り物 | 22 | 20 | 2 |
| | 光熱水品一般 | 8 | 4 | 4 | I | 土地・建物・設備 | 4,138 | 3,793 | 345 |
| | 電気 | 606 | 623 | △ 17 | | 土地・建物・設備一般 | 85 | 83 | 2 |
| | ガス | 663 | 289 | 374 | | 土地 | 1,090 | 747 | 343 |
| | 石油 | 46 | 63 | △ 17 | | 建物一般 | 31 | 24 | 7 |
| | 水道 | 86 | 74 | 12 | | 集合住宅 | 1,070 | 1,128 | △ 58 |
| | 他の光熱水品 | 44 | 46 | △ 2 | | 戸建住宅 | 548 | 551 | △ 3 |
| E | 被服品 | 5,660 | 5,167 | 493 | | 他の建物 | 25 | 23 | 2 |
| | 被服品一般 | 97 | 121 | △ 24 | | 住宅構成材 | 149 | 117 | 32 |
| | 和服 | 402 | 257 | 145 | | 空調・冷暖房・給湯設備 | 444 | 386 | 58 |
| | 洋服一般 | 111 | 130 | △ 19 | | 衛生設備 | 213 | 209 | 4 |
| | 子供洋服 | 76 | 95 | △ 19 | | 屋外装備品 | 282 | 314 | △ 32 |
| | 洋装下着 | 354 | 277 | 77 | | 他の住宅設備 | 201 | 211 | △ 10 |
| | 紳士・婦人洋服 | 2,031 | 1,565 | 466 | J | 他の商品 | 188 | 212 | △ 24 |
| | 履物 | 803 | 804 | △ 1 | | 商品計 | 43,863 | 40,269 | 3,594 |
| | かばん | 585 | 654 | △ 69 | | | | | |
| | アクセサリ | 741 | 777 | △ 36 | | | | | |
| | 他の身の回り品 | 417 | 433 | △ 16 | | | | | |
| | 生地・糸類 | 25 | 20 | 5 | | | | | |
| | 他の被服品 | 18 | 34 | △ 16 | | | | | |

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テレビ放送サービスに関する相談などの「放送・コンテンツ等」で3,429件の減少（15.9%減）であった。次いで、様々な役務サービスの相談が分類される「役務その他」で1,259件の減少（20.9%減）、「インターネット通信サービス」で473件の減少（10.9%減）、「旅行代理業」で374件の減少（29.2%減）、フリーローン・サラ金、住宅ローンなどの「融資サービス」で369件の減少（13.7%減）となっている。

単位：件

| | 商品名 | 29年度 | 28年度 | 増減 | | 商品名 | 29年度 | 28年度 | 増減 |
|---|---------------|--------|--------|---------|---|------------|---------|---------|---------|
| K | クリーニング | 983 | 985 | △ 2 | U | 保健・福祉サービス | 6,020 | 5,825 | 195 |
| L | レンタル・リース・貸借 | 8,293 | 8,289 | 4 | | 保健・福祉一般 | 8 | 13 | △ 5 |
| M | 工事・建築・加工 | 3,390 | 3,396 | △ 6 | | 医療 | 2,199 | 2,259 | △ 60 |
| N | 修理・補修 | 1,695 | 1,793 | △ 98 | | 理美容 | 2,018 | 1,744 | 274 |
| O | 管理・保管 | 485 | 451 | 34 | | 浴場 | 38 | 28 | 10 |
| P | 役務一般 | 186 | 208 | △ 22 | | 衛生サービス | 610 | 517 | 93 |
| Q | 金融・保険サービス | 7,031 | 7,366 | △ 335 | | 保育 | 96 | 103 | △ 7 |
| | 金融・保険一般 | 92 | 73 | 19 | | 老人福祉・サービス | 390 | 519 | △ 129 |
| | 生命保険 | 792 | 978 | △ 186 | | 他の保健・福祉 | 661 | 642 | 19 |
| | 損害保険 | 469 | 475 | △ 6 | V | 他の役務 | 6,462 | 7,813 | △ 1,351 |
| | その他の保険 | 238 | 228 | 10 | | 外食・食事宅配 | 909 | 934 | △ 25 |
| | 預貯金・証券等 | 814 | 999 | △ 185 | | 冠婚葬祭 | 578 | 653 | △ 75 |
| | デリバティブ取引 | 278 | 297 | △ 19 | | 家事サービス | 203 | 195 | 8 |
| | ファンド型投資商品 | 800 | 694 | 106 | | 役務その他 | 4,772 | 6,031 | △ 1,259 |
| | 融資サービス | 2,329 | 2,698 | △ 369 | W | 内職・副業・ねずみ講 | 921 | 874 | 47 |
| | 他の金融関連サービス | 1,219 | 924 | 295 | | 内職・副業一般 | 35 | 45 | △ 10 |
| R | 運輸・通信サービス | 28,339 | 32,452 | △ 4,113 | | 自動販売機 | 18 | 17 | 1 |
| | 運輸・運送サービス一般 | 15 | 26 | △ 11 | | 内職・副業 | 856 | 805 | 51 |
| | 旅客運送サービス | 607 | 553 | 54 | | 無限連鎖講 | 12 | 7 | 5 |
| | 郵便・貨物運送サービス | 961 | 950 | 11 | X | 他の行政サービス | 627 | 714 | △ 87 |
| | 放送・通信サービス一般 | 38 | 25 | 13 | | 役務計 | 70,842 | 76,681 | △ 5,839 |
| | 電報・固定電話 | 659 | 777 | △ 118 | Z | 他の相談 | 3,656 | 3,863 | △ 207 |
| | 移動通信サービス | 4,033 | 4,193 | △ 160 | | 消費者運動 | 33 | 41 | △ 8 |
| | 放送・コンテンツ等 | 18,151 | 21,580 | △ 3,429 | | 家庭管理 | 51 | 62 | △ 11 |
| | インターネット通信サービス | 3,875 | 4,348 | △ 473 | | 健康管理 | 10 | 14 | △ 4 |
| S | 教育サービス | 720 | 681 | 39 | | 相隣関係 | 444 | 506 | △ 62 |
| | 教育一般 | 1 | 2 | △ 1 | | 慣習・しきたり | 74 | 76 | △ 2 |
| | 学校教育 | 136 | 160 | △ 24 | | 婚姻 | 29 | 35 | △ 6 |
| | 補習教育 | 532 | 472 | 60 | | 相続 | 167 | 216 | △ 49 |
| | 他の教育 | 51 | 47 | 4 | | 相談その他 | 2,848 | 2,913 | △ 65 |
| T | 教養・娯楽サービス | 5,690 | 5,834 | △ 144 | | 合計 | 118,361 | 120,813 | △ 2,452 |
| | 教養・娯楽一般 | 12 | 5 | 7 | | | | | |
| | 旅行代理業 | 905 | 1,279 | △ 374 | | | | | |
| | 宿泊施設 | 307 | 282 | 25 | | | | | |
| | 教室・講座 | 2,582 | 2,383 | 199 | | | | | |
| | 観覧・鑑賞 | 507 | 401 | 106 | | | | | |
| | 各種会員権 | 209 | 302 | △ 93 | | | | | |
| | 他の教養・娯楽 | 1,168 | 1,182 | △ 14 | | | | | |

(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」(18,151件)で、相談全体の15.3%を占める。その9割近くを占めるのが「デジタルコンテンツ」であるが、「デジタルコンテンツ」の中で最も多いのが、大手通信販売サイト事業者等を名乗る架空請求の相談が多く含まれる「デジタルコンテンツ一般」(7,661件)である。次いで多いのが「アダルト情報サイト」(2,595件)である。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(8,293件)で、全体の7.0%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(6,409件)である。

第3位は「商品一般」(7,299件)で、主に架空請求と思われる不審な電話やメールなどの相談であるが、平成29年度は、「法務省管轄支局」など国の機関を想起させる名称ではがきを送り付ける架空請求の相談が多く寄せられた。

第4位は「役務その他」(4,772件)で、「役務その他サービス」が多くを占めるが、ESTA申請代行、パソコンのウィルス駆除・遠隔操作サービス、公的機関を装った個人情報削除、火災保険申請代行といったたぐいの相談が多く寄せられた。

第5位は「移動通信サービス」(4,033件)で、その7割近くを占めるのが「携帯電話サービス」であり、約3割を占めるのが「モバイルデータ通信」である。

前年度より増加が目立つ相談としては、「商品一般」が2,707件増加(59.0%増)となっているほか、「化粧品」が555件増加(30.3%増)、「紳士・婦人洋服」が466件増加(29.8%増)、「理美容」の中の「脱毛エステ」が361件増加(60.1%増)、「放送・コンテンツ等」の中の「テレビ放送サービス」が341件増加(27.5%増)、「他の金融関連サービス」の中の「金融関連サービスその他」が276件増加(37.8%増)となっている。「金融関連サービスその他」は、クレジットカードに関する相談や仮想通貨に関する相談が多くを占めている。

一方、前年度より減少が目立つ相談としては、「デジタルコンテンツ」の中の「アダルト情報サイト」が3,649件減少(58.4%減)となっているほか、「インターネット通信サービス」の中の「光ファイバー」が375件減少(14.0%減)、「役務その他」の中の「役務その他サービス」が349件減少(13.8%減)、「融資サービス」の中の「フリーローン・サラ金」が328件減少(14.3%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 | 29年度 | 28年度 | 対前年度比 |
|-----------------|--------|--------|--------|
| 1 放送・コンテンツ等 | 18,151 | 21,580 | 84.1% |
| デジタルコンテンツ | 15,927 | 19,606 | 81.2% |
| デジタルコンテンツ一般 | 7,661 | 7,906 | 96.9% |
| アダルト情報サイト | 2,595 | 6,244 | 41.6% |
| 出会い系サイト | 916 | 1,046 | 87.6% |
| テレビ放送サービス | 1,581 | 1,240 | 127.5% |
| 2 レンタル・リース・貸借 | 8,293 | 8,289 | 100.0% |
| 賃貸アパート | 6,409 | 6,491 | 98.7% |
| 不動産貸借サービス | 345 | 381 | 90.6% |
| リースサービス | 294 | 300 | 98.0% |
| 3 商品一般 | 7,299 | 4,592 | 159.0% |
| 4 役務その他 | 4,772 | 6,031 | 79.1% |
| 役務その他サービス | 2,178 | 2,527 | 86.2% |
| 廃品回収サービス | 333 | 283 | 117.7% |
| 不動産仲介サービス | 321 | 357 | 89.9% |
| 弁護士 | 281 | 226 | 124.3% |
| 5 移動通信サービス | 4,033 | 4,193 | 96.2% |
| 携帯電話サービス | 2,647 | 2,749 | 96.3% |
| モバイルデータ通信 | 1,330 | 1,412 | 94.2% |
| 6 インターネット通信サービス | 3,875 | 4,348 | 89.1% |
| 光ファイバー | 2,303 | 2,678 | 86.0% |
| 7 健康食品 | 3,573 | 3,482 | 102.6% |
| 8 工事・建築・加工 | 3,390 | 3,396 | 99.8% |
| 屋根工事 | 543 | 464 | 117.0% |
| 新築工事 | 464 | 516 | 89.9% |
| 塗装工事 | 395 | 421 | 93.8% |
| 9 教室・講座 | 2,582 | 2,383 | 108.4% |
| スポーツ・健康教室 | 629 | 574 | 109.6% |
| ビジネス教室 | 434 | 311 | 139.5% |
| 外国語・会話教室 | 252 | 247 | 102.0% |
| 10 化粧品 | 2,385 | 1,830 | 130.3% |

| 商品・役務名 | 29年度 | 28年度 | 対前年度比 |
|------------------|-------|-------|--------|
| 11 融資サービス | 2,329 | 2,698 | 86.3% |
| フリーローン・サラ金 | 1,969 | 2,297 | 85.7% |
| 住宅ローン | 122 | 156 | 78.2% |
| 12 医療 | 2,199 | 2,259 | 97.3% |
| 医療サービス | 1,116 | 1,287 | 86.7% |
| 歯科治療 | 611 | 571 | 107.0% |
| 13 紳士・婦人洋服 | 2,031 | 1,565 | 129.8% |
| 14 理美容 | 2,018 | 1,744 | 115.7% |
| エステティックサービス | 1,641 | 1,375 | 119.3% |
| 脱毛エステ | 962 | 601 | 160.1% |
| 痩身エステ | 316 | 309 | 102.3% |
| パーマ | 195 | 216 | 90.3% |
| 15 修理・補修 | 1,695 | 1,793 | 94.5% |
| 16 パソコン・パソコン関連用品 | 1,437 | 1,731 | 83.0% |
| パソコンソフト | 314 | 450 | 69.8% |
| モバイル専用端末機器 | 307 | 325 | 94.5% |
| ノートパソコン | 257 | 300 | 85.7% |
| 17 書籍・印刷物 | 1,395 | 1,424 | 98.0% |
| 新聞 | 891 | 953 | 93.5% |
| 18 電話機・電話機用品 | 1,390 | 1,498 | 92.8% |
| 携帯電話 | 1,036 | 1,080 | 95.9% |
| 電話関連機器・用品 | 265 | 301 | 88.0% |
| 19 他の金融関連サービス | 1,219 | 925 | 131.8% |
| 金融関連サービスその他 | 1,007 | 731 | 137.8% |
| 振込・送金サービス | 78 | 81 | 96.3% |
| 20 他の教養・娯楽 | 1,168 | 1,182 | 98.8% |
| 教養・娯楽サービスその他 | 390 | 397 | 98.2% |
| スポーツ施設利用 | 148 | 129 | 114.7% |
| ペットサービス | 125 | 115 | 108.7% |

※「相談その他」(2,848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72.6%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の44.7%、次いで「接客対応」が13.9%となっている。

前年度と比較すると、「接客対応」が249件増加(1.5%増)する一方で、「販売方法」は2,089件減少(3.8%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 | 29年度 | 28年度 | 対前年度比 |
|----------------|----------------|----------------|--------|
| 安全・衛生 | 4,104 (3.5%) | 4,238 (3.5%) | 96.8% |
| 品質・機能 ・役務品質 | 15,921 (13.5%) | 16,690 (13.8%) | 95.4% |
| 法規・基準 | 2,601 (2.2%) | 2,804 (2.3%) | 92.8% |
| 価格・料金 | 14,034 (11.9%) | 14,535 (12.0%) | 96.6% |
| 計量・量目 | 109 (0.1%) | 124 (0.1%) | 87.9% |
| 表示・広告 | 6,998 (5.9%) | 7,258 (6.0%) | 96.4% |
| 販売方法 | 52,959 (44.7%) | 55,048 (45.6%) | 96.2% |
| 契約・解約 | 85,936 (72.6%) | 86,342 (71.5%) | 99.5% |
| 接客対応 | 16,459 (13.9%) | 16,210 (13.4%) | 101.5% |
| 包装・容器 | 143 (0.1%) | 92 (0.1%) | 155.4% |
| 施設・設備 | 241 (0.2%) | 190 (0.2%) | 126.8% |
| 買物相談 | 572 (0.5%) | 577 (0.5%) | 99.1% |
| 生活知識 | 456 (0.4%) | 448 (0.4%) | 101.8% |
| その他 | 1,306 (1.1%) | 1,304 (1.1%) | 100.2% |

(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。なかでも多いのが「インターネット通販」「解約一般」「返金」「架空請求」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「架空請求」の2,475件増加(25.5%増)、「家庭訪販」の711件増加(11.1%増)であり、減少が目立つのは「インターネット通販」の2,121件減少(6.4%減)、「電話勧誘」の671件減少(9.2%減)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 | 29年度 | 28年度 | 対前年度比 |
|----|-------------|--------|--------|--------|
| 1 | インターネット通販 | 31,260 | 33,381 | 93.6% |
| 2 | 解約一般 ※1 | 29,129 | 28,600 | 101.8% |
| 3 | 返金 | 14,586 | 14,215 | 102.6% |
| 4 | 架空請求 | 12,180 | 9,705 | 125.5% |
| 5 | 説明不足 | 10,986 | 11,097 | 99.0% |
| 6 | 契約書・書面一般 ※2 | 10,877 | 10,457 | 104.0% |
| 7 | 高価格・料金 | 10,379 | 10,770 | 96.4% |
| 8 | 信用性 | 8,590 | 8,992 | 95.5% |
| 9 | 電子広告 | 8,282 | 8,334 | 99.4% |
| 10 | クレーム処理 | 8,085 | 8,277 | 97.7% |
| 11 | 連絡不能 | 7,303 | 7,479 | 97.6% |
| 12 | 家庭訪販 | 7,093 | 6,382 | 111.1% |
| 13 | 電話勧誘 | 6,654 | 7,325 | 90.8% |
| 14 | 約束不履行 | 6,431 | 6,008 | 107.0% |
| 15 | クレジットカード | 6,159 | 5,451 | 113.0% |
| 16 | 強引 | 5,728 | 5,946 | 96.3% |
| 17 | 補償 | 5,421 | 5,721 | 94.8% |
| 18 | 虚偽説明 | 5,342 | 5,674 | 94.1% |
| 19 | 詐欺 | 5,186 | 5,785 | 89.6% |
| 20 | プライバシー | 4,939 | 5,180 | 95.3% |

(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・役務の大分類別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29年度)

| 商品大分類 \ 内容分類 | 相談件数 | 安全・衛生 | ・品質 役務・機能 | 法規・基準 | 価格・料金 | 計量・量目 | 表示・広告 |
|---------------|---------|-------|--------------|-------|--------|-------|-------|
| A 商品一般 | 7,299 | 36 | 130 | 174 | 240 | 1 | 300 |
| B 食料品 | 6,849 | 912 | 1,463 | 114 | 494 | 34 | 1,164 |
| C 住居品 | 4,429 | 528 | 1,721 | 81 | 369 | 9 | 332 |
| D 光熱水品 | 1,453 | 47 | 90 | 21 | 288 | 10 | 27 |
| E 被服品 | 5,660 | 101 | 1,144 | 94 | 378 | 11 | 491 |
| F 保健衛生品 | 3,883 | 447 | 942 | 76 | 321 | 10 | 504 |
| G 教養娯楽品 | 8,294 | 237 | 1,907 | 153 | 719 | 3 | 512 |
| H 車両・乗り物 | 1,670 | 222 | 600 | 48 | 182 | 0 | 112 |
| I 土地・建物・設備 | 4,138 | 145 | 687 | 173 | 467 | 4 | 148 |
| J 他の商品 | 188 | 2 | 18 | 8 | 18 | 0 | 8 |
| K クリーニング | 983 | 39 | 642 | 38 | 79 | 0 | 26 |
| L レンタル・リース・貸借 | 8,293 | 273 | 1,326 | 306 | 2,371 | 4 | 135 |
| M 工事・建築・加工 | 3,390 | 103 | 958 | 56 | 605 | 2 | 120 |
| N 修理・補修 | 1,695 | 34 | 515 | 17 | 524 | 0 | 100 |
| O 管理・保管 | 485 | 6 | 52 | 21 | 136 | 1 | 72 |
| P 役務一般 | 186 | 0 | 2 | 8 | 9 | 0 | 5 |
| Q 金融・保険サービス | 7,031 | 17 | 131 | 277 | 662 | 1 | 192 |
| R 運輸・通信サービス | 28,339 | 87 | 1,277 | 389 | 3,006 | 7 | 1,327 |
| S 教育サービス | 720 | 5 | 99 | 16 | 123 | 1 | 19 |
| T 教養・娯楽サービス | 5,690 | 75 | 386 | 122 | 822 | 5 | 432 |
| U 保健・福祉サービス | 6,020 | 632 | 1,255 | 163 | 1,015 | 4 | 319 |
| V 他の役務 | 6,462 | 151 | 539 | 170 | 1,102 | 2 | 589 |
| W 内職・副業・ねずみ講 | 921 | 0 | 21 | 23 | 77 | 0 | 51 |
| X 他の行政サービス | 627 | 5 | 16 | 53 | 27 | 0 | 13 |
| Z 他の相談 ※ | 3,656 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 118,361 | 4,104 | 15,921 | 2,601 | 14,034 | 109 | 6,998 |

※「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 |
|--------|--------|--------|-------|-------|------|------|-------|
| 3,709 | 5,316 | 537 | 1 | 24 | 14 | 27 | 126 |
| 3,596 | 4,717 | 956 | 77 | 6 | 13 | 35 | 22 |
| 1,678 | 2,639 | 700 | 14 | 4 | 62 | 49 | 59 |
| 660 | 891 | 220 | 0 | 8 | 17 | 11 | 20 |
| 3,160 | 4,420 | 786 | 4 | 11 | 23 | 20 | 27 |
| 2,000 | 2,898 | 570 | 19 | 0 | 24 | 5 | 18 |
| 3,813 | 6,007 | 1,575 | 15 | 6 | 32 | 29 | 79 |
| 564 | 1,129 | 312 | 1 | 0 | 12 | 2 | 19 |
| 1,902 | 2,584 | 492 | 0 | 24 | 50 | 31 | 73 |
| 119 | 136 | 11 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 128 | 621 | 346 | 0 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 959 | 6,597 | 1,425 | 1 | 66 | 17 | 19 | 61 |
| 1,335 | 2,270 | 586 | 0 | 12 | 59 | 5 | 39 |
| 522 | 1,024 | 370 | 0 | 2 | 31 | 4 | 12 |
| 63 | 301 | 136 | 0 | 11 | 0 | 1 | 3 |
| 110 | 152 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 2,350 | 5,683 | 899 | 0 | 5 | 40 | 28 | 119 |
| 18,872 | 23,806 | 3,237 | 4 | 13 | 30 | 27 | 99 |
| 147 | 606 | 119 | 0 | 2 | 3 | 4 | 7 |
| 2,462 | 4,725 | 954 | 0 | 21 | 12 | 6 | 33 |
| 1,547 | 3,945 | 992 | 4 | 12 | 49 | 53 | 184 |
| 2,492 | 4,497 | 1,056 | 1 | 11 | 75 | 46 | 96 |
| 692 | 824 | 68 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| 79 | 148 | 103 | 0 | 0 | 6 | 50 | 201 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 52,959 | 85,936 | 16,459 | 143 | 241 | 572 | 456 | 1,306 |

(複数選択項目)