

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30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66,107件(構成比47.5%)、「役務」に関する相談が69,383件(49.8%)、「他の相談」が3,725件(2.7%)である。「商品」の相談は、年々減少傾向にあったが、平成29年度以降は増加に転じた。「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30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、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などを分類する「商品一般」(28,939件)で、相談全体の20.8%を占めている。

次に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」(25,506件)で、全体の18.3%を占めている。第3位は、携帯電話機や音響・映像機器、新聞などの相談を含む「教養娯楽品」(8,512件：構成比6.1%)である。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」(8,324件：構成比6.0%)、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」(7,574件：構成比5.4%)の順になっている。

過去5年間の推移を見ると、増加が目立つものは「商品一般」、減少が目立つものは「運輸・通信サービス」である。「商品一般」は、平成29年度に大きく増加に転じ、平成30年度には激増した。デジタルコンテンツ等の「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。(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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	対前年度比
A 商品一般	4,519	4,398	4,592	7,299 (6.2%)	28,939 (20.8%)	396.5%
B 食料品	5,225	5,770	6,693	6,849 (5.8%)	6,668 (4.8%)	97.4%
C 住居品	5,933	5,298	4,806	4,429 (3.7%)	4,327 (3.1%)	97.7%
D 光熱水品	817	841	1,099	1,453 (1.2%)	1,961 (1.4%)	135.0%
E 被服品	6,868	5,501	5,167	5,660 (4.8%)	5,437 (3.9%)	96.1%
F 保健衛生品	3,134	3,111	3,350	3,883 (3.3%)	4,369 (3.1%)	112.5%
G 教養娯楽品	10,067	9,417	8,674	8,294 (7.0%)	8,512 (6.1%)	102.6%
H 車両・乗り物	1,862	1,932	1,883	1,670 (1.4%)	1,724 (1.2%)	103.2%
I 土地・建物・設備	4,262	4,023	3,793	4,138 (3.5%)	4,000 (2.9%)	96.7%
J 他の商品	240	211	212	188 (0.2%)	170 (0.1%)	90.4%
商品 計	42,927	40,502	40,269	43,863 (37.1%)	66,107 (47.5%)	150.7%
K クリーニング	1,175	1,115	985	983 (0.8%)	885 (0.6%)	90.0%
L レンタル・リース・貸借	9,297	9,193	8,289	8,293 (7.0%)	8,324 (6.0%)	100.4%
M 工事・建築・加工	3,841	3,708	3,396	3,390 (2.9%)	3,697 (2.7%)	109.1%
N 修理・補修	1,611	1,683	1,793	1,695 (1.4%)	1,918 (1.4%)	113.2%
O 管理・保管	460	478	451	485 (0.4%)	437 (0.3%)	90.1%
P 役務一般	179	201	208	186 (0.2%)	146 (0.1%)	78.5%
Q 金融・保険サービス	10,075	8,143	7,366	7,031 (5.9%)	7,574 (5.4%)	107.7%
R 運輸・通信サービス	32,823	36,771	32,452	28,339 (23.9%)	25,506 (18.3%)	90.0%
S 教育サービス	815	758	681	720 (0.6%)	688 (0.5%)	95.6%
T 教養・娯楽サービス	5,380	5,596	5,834	5,690 (4.8%)	5,930 (4.3%)	104.2%
U 保健・福祉サービス	6,575	6,181	5,825	6,020 (5.1%)	6,027 (4.3%)	100.1%
V 他の役務	7,865	7,461	7,813	6,462 (5.5%)	6,653 (4.8%)	103.0%
W 内職・副業・ねずみ講	819	871	874	921 (0.8%)	903 (0.6%)	98.0%
X 他の行政サービス	764	1,008	714	627 (0.5%)	695 (0.5%)	110.8%
役務 計	81,679	83,167	76,681	70,842 (59.9%)	69,383 (49.8%)	97.9%
Z 他の相談	4,434	3,977	3,863	3,656 (3.1%)	3,725 (2.7%)	101.9%
合計	129,040	127,646	120,813	118,361 (100.0%)	139,215 (100.0%)	117.6%

(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分類する「商品一般」で21,640件の増加（296.5%増）であった。次いで、「電気」で568件の増加（93.7%増）、「ファンダ型投資商品」で561件の増加（70.1%増）、「化粧品」で501件の増加（21.0%増）、「工事・建築・加工」で307件の増加（9.1%増）となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	30年度	29年度	増減
A	商品一般	28,939	7,299	21,640
B	食料品	6,668	6,849	△ 181
	食料品一般	144	153	△ 9
	穀類	213	221	△ 8
	魚介類	384	365	19
	肉類	91	102	△ 11
	乳卵類	123	113	10
	野菜・海草	208	220	△ 12
	油脂・調味料	114	129	△ 15
	果物	181	167	14
	菓子類	303	280	23
	飲料	676	951	△ 275
	酒類	122	126	△ 4
	調理食品	435	426	9
	健康食品	3,652	3,573	79
	食料品その他	22	23	△ 1
C	住居品	4,327	4,429	△ 102
	住居品一般	24	36	△ 12
	食生活機器	588	618	△ 30
	食器・台所用品	499	587	△ 88
	洗濯・裁縫用具	280	277	3
	掃除用具	210	190	20
	洗浄剤等	118	188	△ 70
	空調・冷暖房機器	741	638	103
	家具・寝具	1,077	1,054	23
	室内装備品	110	122	△ 12
	照明器具	185	205	△ 20
	他の住居品	495	514	△ 19
D	光熱水品	1,961	1,453	508
	光熱水品一般	13	8	5
	電気	1,174	606	568
	ガス	607	663	△ 56
	石油	39	46	△ 7
	水道	82	86	△ 4
	他の光熱水品	46	44	2
E	被服品	5,437	5,660	△ 223
	被服品一般	86	97	△ 11
	和服	236	402	△ 166
	洋服一般	114	111	3
	子供洋服	70	76	△ 6
	洋装下着	295	354	△ 59
	紳士・婦人洋服	1,806	2,031	△ 225
	履物	771	803	△ 32
	かばん	766	585	181
	アクセサリー	784	741	43
	他の身の回り品	446	417	29
	生地・糸類	28	25	3
	他の被服品	35	18	17

	商品名	30年度	29年度	増減
F	保健衛生品	4,369	3,883	486
	保健衛生品一般	1	6	△ 5
	医薬品	261	232	29
	医療用具	581	592	△ 11
	化粧品	2,886	2,385	501
	理美容器具・用品	332	367	△ 35
	他の保健衛生品	308	301	7
G	教養娯楽品	8,512	8,294	218
	教養娯楽品一般	13	12	1
	文具・事務用品	199	177	22
	パソコン・パソコン関連用品	1,394	1,437	△ 43
	電話機・電話機用品	1,424	1,390	34
	学習教材	465	398	67
	書籍・印刷物	1,301	1,395	△ 94
	音響・映像製品	1,051	885	166
	スポーツ用品	423	361	62
	カメラ類	109	142	△ 33
	時計	405	347	58
	他の光学機器	33	31	2
	玩具・遊具	478	481	△ 3
	楽器	122	106	16
	他の教養娯楽品	1,095	1,132	△ 37
H	車両・乗り物	1,724	1,670	54
	車両・乗り物一般	5	2	3
	自動車	1,121	1,046	75
	自動車用品	195	209	△ 14
	自転車・用品	320	321	△ 1
	運搬用具	69	70	△ 1
	他の乗り物	14	22	△ 8
I	土地・建物・設備	4,000	4,138	△ 138
	土地・建物・設備一般	106	85	21
	土地	1,009	1,090	△ 81
	建物一般	31	31	0
	集合住宅	1,092	1,070	22
	戸建住宅	549	548	1
	他の建物	23	25	△ 2
	住宅構成材	116	149	△ 33
	空調・冷暖房・給湯設備	418	444	△ 26
	衛生設備	202	213	△ 11
	屋外装備品	275	282	△ 7
	他の住宅設備	179	201	△ 22
J	他の商品	170	188	△ 18
	商品計	66,107	43,863	22,244

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2,763件の減少（15.2%減）であった。次いで、エステティックサービスなどの「理美容」で561件の減少（27.8%減）、「飲料」で275件の減少（28.9%減）、「紳士・婦人洋服」で225件の減少（11.1%減）、「和服」で166件の減少（41.3%減）となっている。

単位：件

	商品名	30年度	29年度	増減
K	クリーニング	885	983	△ 98
L	レンタル・リース・貸借	8,324	8,293	31
M	工事・建築・加工	3,697	3,390	307
N	修理・補修	1,918	1,695	223
O	管理・保管	437	485	△ 48
P	役務一般	146	186	△ 40
Q	金融・保険サービス	7,574	7,031	543
	金融・保険一般	72	92	△ 20
	生命保険	823	792	31
	損害保険	482	469	13
	その他の保険	219	238	△ 19
	預貯金・証券等	941	814	127
	デリバティブ取引	326	278	48
	ファンド型投資商品	1,361	800	561
	融資サービス	2,220	2,329	△ 109
	他の金融関連サービス	1,130	1,219	△ 89
R	運輸・通信サービス	25,506	28,339	△ 2,833
	運輸・運送サービス一般	21	15	6
	旅客運送サービス	656	607	49
	郵便・貨物運送サービス	1,040	961	79
	放送・通信サービス一般	41	38	3
	電報・固定電話	746	659	87
	移動通信サービス	3,893	4,033	△ 140
	放送・コンテンツ等	15,388	18,151	△ 2,763
	インターネット通信サービス	3,721	3,875	△ 154
S	教育サービス	688	720	△ 32
	教育一般	1	1	0
	学校教育	172	136	36
	補習教育	461	532	△ 71
	他の教育	54	51	3
T	教養・娯楽サービス	5,930	5,690	240
	教養・娯楽一般	11	12	△ 1
	旅行代理業	874	905	△ 31
	宿泊施設	368	307	61
	教室・講座	2,705	2,582	123
	観覧・鑑賞	704	507	197
	各種会員権	201	209	△ 8
	他の教養・娯楽	1,067	1,168	△ 101

	商品名	30年度	29年度	増減
U	保健・福祉サービス	6,027	6,020	7
	保健・福祉一般	6	8	△ 2
	医療	2,418	2,199	219
	理美容	1,457	2,018	△ 561
	浴場	47	38	9
	衛生サービス	653	610	43
	保育	105	96	9
	老人福祉・サービス	396	390	6
	他の保健・福祉	945	661	284
V	他の役務	6,653	6,462	191
	外食・食事宅配	977	909	68
	冠婚葬祭	560	578	△ 18
	家事サービス	295	203	92
	役務その他	4,821	4,772	49
W	内職・副業・ねずみ講	903	921	△ 18
	内職・副業一般	25	35	△ 10
	自動販売機	17	18	△ 1
	内職・副業	851	856	△ 5
	無限連鎖講	10	12	△ 2
X	他の行政サービス	695	627	68
	役務計	69,383	70,842	△ 1,459
Z	他の相談	3,725	3,656	69
	消費者運動	35	33	2
	家庭管理	49	51	△ 2
	健康管理	10	10	0
	相隣関係	467	444	23
	慣習・しきたり	51	74	△ 23
	婚姻	31	29	2
	相続	182	167	15
	相談その他	2,900	2,848	52
	合計	139,215	118,361	20,854

(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、「商品一般」(28,939件)で、相談全体の20.8%を占める。主な内訳は、訴訟を想起させる名称でハガキを送り付ける架空請求の相談であった。

第2位は「放送・コンテンツ等」(15,388件)で、相談全体の11.1%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「デジタルコンテンツ一般」(4,956件)である。「デジタルコンテンツ一般」には、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寄せられている。次いで多いのが情報商材やセキュリティソフトなどの「他のデジタルコンテンツ」(4,207件)である。

第3位は「レンタル・リース・貸借」(8,324件)で、全体の6.0%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(6,623件)である。

第4位は「役務その他」(4,821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、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」(3,893件)で、そのうち7割以上を占めるのが「携帯電話サービス」であり、約4分の1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21,640件増加(296.5%増)と激増したほか、「放送・コンテンツ等」の中の「他のデジタルコンテンツ」が681件増加(19.3%増)、「電気」が568件増加(93.7%増)、「ファンド型投資商品」が561件増加(70.1%増)、「化粧品」が501件増加(21.0%増)となっている。

一方、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2,705件減少(35.3%減)、「アダルト情報サイト」が733件(28.2%減)となっているほか、「理美容」の中の「脱毛エステ」が558件減少(58.0%減)、「移動通信サービス」の中の「モバイルデータ通信」が331件減少(24.9%減)、「インターネット通信サービス」の中の「光ファイバー」が172件減少(7.5%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

	商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1	商品一般	28,939	7,299	396.5%
2	放送・コンテンツ等	15,388	18,151	84.8%
	デジタルコンテンツ	13,282	15,927	83.4%
	デジタルコンテンツ一般	4,956	7,661	64.7%
	他のデジタルコンテンツ	4,207	3,526	119.3%
	アダルト情報サイト	1,862	2,595	71.8%
	出会い系サイト	897	916	97.9%
	テレビ放送サービス	1,493	1,581	94.4%
3	レンタル・リース・貸借	8,324	8,293	100.4%
	賃貸アパート	6,623	6,409	103.3%
	不動産貸借サービス	414	345	120.0%
	リースサービス	242	294	82.3%
4	役務その他	4,821	4,772	101.0%
	役務その他サービス	2,267	2,178	104.1%
	廃品回収サービス	366	333	109.9%
	不動産仲介サービス	322	321	100.3%
	結婚相手紹介サービス	281	235	119.6%
5	移动通信サービス	3,893	4,033	96.5%
	携帯電話サービス	2,840	2,647	107.3%
	モバイルデータ通信	999	1,330	75.1%
6	インターネット通信サービス	3,721	3,875	96.0%
	光ファイバー	2,131	2,303	92.5%
7	工事・建築・加工	3,697	3,390	109.1%
	屋根工事	699	543	128.7%
	新築工事	483	464	104.1%
	塗装工事	437	395	110.6%
8	健康食品	3,652	3,573	102.2%
9	化粧品	2,886	2,385	121.0%
10	教室・講座	2,705	2,582	104.8%
	スポーツ・健康教室	726	629	115.4%
	ビジネス教室	301	434	69.4%
	タレント・モデル養成教室	294	242	121.5%

※「相談その他」(2,900件)を除く

単位：件

	商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
11	医療	2,418	2,199	110.0%
	医療サービス	1,167	1,116	104.6%
	歯科治療	665	611	108.8%
12	融資サービス	2,220	2,329	95.3%
	フリーローン・サラ金	1,876	1,969	95.3%
	住宅ローン	121	122	99.2%
13	修理・補修	1,918	1,695	113.2%
14	紳士・婦人洋服	1,806	2,031	88.9%
15	理美容	1,457	2,018	72.2%
	エステティックサービス	1,074	1,641	65.4%
	脱毛エステ	404	962	42.0%
	痩身エステ	283	316	89.6%
	パーマ	224	195	114.9%
16	電話機・電話機用品	1,424	1,390	102.4%
	携帯電話	1,067	1,036	103.0%
	電話関連機器・用品	265	265	100.0%
17	パソコン・パソコン関連用品	1,394	1,437	97.0%
	パソコンソフト	441	314	140.4%
	ノートパソコン	225	257	87.5%
	モバイル専用端末機器	219	307	71.3%
18	ファンド型投資商品	1,361	800	170.1%
19	書籍・印刷物	1,301	1,395	93.3%
	新聞	843	891	94.6%
20	電気	1,174	606	193.7%

(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76.3%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の48.7%、次いで「接客対応」が11.8%となっている。

前年度と比較すると、「契約・解約」が20,297件増加(23.6%増)、「販売方法」が14,770件増加(27.9%増)する一方で、「品質・機能・役務品質」は519件減少(3.3%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	30年度	29年度	対前年度比
安全・衛生	3,987 (2.9%)	4,104 (3.5%)	97.1%
品質・機能 ・役務品質	15,402 (11.1%)	15,921 (13.5%)	96.7%
法規・基準	2,577 (1.9%)	2,601 (2.2%)	99.1%
価格・料金	13,712 (9.8%)	14,034 (11.9%)	97.7%
計量・量目	88 (0.1%)	109 (0.1%)	80.7%
表示・広告	7,480 (5.4%)	6,998 (5.9%)	106.9%
販売方法	67,729 (48.7%)	52,959 (44.7%)	127.9%
契約・解約	106,233 (76.3%)	85,936 (72.6%)	123.6%
接客対応	16,405 (11.8%)	16,459 (13.9%)	99.7%
包装・容器	110 (0.1%)	143 (0.1%)	76.9%
施設・設備	275 (0.2%)	241 (0.2%)	114.1%
買物相談	587 (0.4%)	572 (0.5%)	102.6%
生活知識	403 (0.3%)	456 (0.4%)	88.4%
その他	1,370 (1.0%)	1,306 (1.1%)	104.9%

(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「解約一般」「インターネット通販」「架空請求」「身分詐称」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「架空請求」の17,196件増加(141.2%増)、「身分詐称」の14,291件増加(402.3%増)であり、減少が目立つのは「インターネット通販」の1,377件減少(4.4%減)、「説明不足」の284件減少(2.6%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	30年度	29年度	対前年度比
1	解約一般 ※1	31,239	29,129	107.2%
2	インターネット通販	29,883	31,260	95.6%
3	架空請求	29,376	12,180	241.2%
4	身分詐称	17,843	3,552	502.3%
5	返金	15,161	14,586	103.9%
6	契約書・書面一般 ※2	11,821	10,877	108.7%
7	高価格・料金	10,780	10,379	103.9%
8	説明不足	10,702	10,986	97.4%
9	信用性	10,634	8,590	123.8%
10	電子広告	9,555	8,282	115.4%
11	詐欺	9,170	5,186	176.8%
12	クレーム処理	8,394	8,085	103.8%
13	連絡不能	8,256	7,303	113.0%
14	家庭訪販	7,161	7,093	101.0%
15	虚偽説明	6,826	5,342	127.8%
16	電話勧誘	6,652	6,654	100.0%
17	クレジットカード	6,556	6,159	106.4%
18	プライバシー	6,508	4,939	131.8%
19	約束不履行	6,400	6,431	99.5%
20	強引	5,918	5,728	103.3%

(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30年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質・機能 ・役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	28,939	43	137	175	352	0	748
B 食料品	6,668	849	1,295	134	421	25	1,041
C 住居品	4,327	434	1,585	73	370	7	282
D 光熱水品	1,961	57	105	29	360	6	46
E 被服品	5,437	87	1,044	101	369	9	488
F 保健衛生品	4,369	502	931	59	362	8	579
G 教養娯楽品	8,512	252	1,823	156	749	6	575
H 車両・乗り物	1,724	171	538	42	155	0	109
I 土地・建物・設備	4,000	128	638	179	465	4	143
J 他の商品	170	2	13	7	17	0	2
K クリーニング	885	33	588	24	61	0	18
L レンタル・リース・貸借	8,324	315	1,354	281	2,264	2	118
M 工事・建築・加工	3,697	122	994	98	637	3	112
N 修理・補修	1,918	33	554	13	543	2	105
O 管理・保管	437	10	61	15	111	0	81
P 役務一般	146	0	1	1	11	0	4
Q 金融・保険サービス	7,574	19	125	289	652	1	185
R 運輸・通信サービス	25,506	50	1,229	321	2,691	4	1,264
S 教育サービス	688	0	77	25	102	0	21
T 教養・娯楽サービス	5,930	106	429	155	789	2	481
U 保健・福祉サービス	6,027	596	1,272	171	984	2	375
V 他の役務	6,653	168	553	166	1,161	5	630
W 内職・副業・ねずみ講	903	1	20	13	60	0	54
X 他の行政サービス	695	9	36	50	26	2	19
Z 他の相談 ※	3,725	0	0	0	0	0	0
合計	139,215	3,987	15,402	2,577	13,712	88	7,480

※「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
18,719	25,378	730	3	28	10	22	133
3,538	4,741	901	64	6	13	44	34
1,711	2,744	727	6	7	59	38	54
975	1,277	259	1	8	20	18	18
3,105	4,324	818	3	2	18	15	22
2,523	3,453	564	9	2	19	7	24
4,284	6,403	1,457	15	7	25	27	63
620	1,296	288	0	1	3	6	11
1,885	2,535	503	0	23	46	30	57
102	133	21	0	0	1	0	0
106	601	289	0	0	1	0	0
999	6,676	1,427	1	61	16	7	59
1,497	2,509	585	0	20	59	6	45
615	1,182	392	0	9	51	6	13
51	259	121	0	5	2	3	7
92	112	6	0	0	0	1	2
2,612	6,291	917	1	3	40	19	129
16,388	21,186	3,061	5	20	33	32	137
147	594	108	0	0	1	1	11
2,550	5,010	1,038	0	31	13	2	29
1,775	3,813	1,020	0	13	58	44	191
2,640	4,696	1,047	1	24	97	33	115
705	815	45	0	1	0	0	6
90	205	81	1	4	2	42	210
0	0	0	0	0	0	0	0
67,729	106,233	16,405	110	275	587	403	1,370

(複数選択項目)