

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

令和元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65,661件(構成比47.1%)、「役務」に関する相談が69,985件(50.2%)、「他の相談」が3,659件(2.6%)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、30年度と増加し、令和元年度は再び減少した。「役務」の相談は、年々増加傾向にあったが、平成28年度以降は減少していたが、令和元年度増加に転じた。

令和元年度における商品・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」(21,922件)で、全体の15.7%を占めている。

次に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」(21,391件)で、相談全体の15.4%を占めている。

第3位は、健康食品などの定期購入に関する相談を含む「食料品」(9,517件：構成比6.8%)である。

第4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」(8,808件：構成比6.3%)

第5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」(8,540件：構成比6.1%)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「食料品」「保健衛生品」、減少が目立つものは「商品一般」「運輸通信サービス」である。「商品一般」は、平成30年度に大きく増加に転じ、令和元年度には激減した。(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	27年度	28年度	29年度	平成30年度	令和元年度	対前年度比
A 商品一般	4,398	4,592	7,299	28,939 (20.8%)	21,391 (15.4%)	73.9%
B 食料品	5,770	6,693	6,849	6,668 (4.8%)	9,517 (6.8%)	142.7%
C 住居品	5,298	4,806	4,429	4,327 (3.1%)	4,553 (3.3%)	105.2%
D 光熱水品	841	1,099	1,453	1,961 (1.4%)	2,524 (1.8%)	128.7%
E 被服品	5,501	5,167	5,660	5,437 (3.9%)	5,776 (4.1%)	106.2%
F 保健衛生品	3,111	3,350	3,883	4,369 (3.1%)	7,367 (5.3%)	168.6%
G 教養娯楽品	9,417	8,674	8,294	8,512 (6.1%)	8,808 (6.3%)	103.5%
H 車両・乗り物	1,932	1,883	1,670	1,724 (1.2%)	1,793 (1.3%)	104.0%
I 土地・建物・設備	4,023	3,793	4,138	4,000 (2.9%)	3,710 (2.7%)	92.8%
J 他の商品	211	212	188	170 (0.1%)	222 (0.2%)	130.6%
商品 計	40,502	40,269	43,863	66,107 (47.5%)	65,661 (47.1%)	99.3%
K クリーニング	1,115	985	983	885 (0.6%)	806 (0.6%)	91.1%
L レンタル・リース・貸借	9,193	8,289	8,293	8,324 (6.0%)	8,540 (6.1%)	102.6%
M 工事・建築・加工	3,708	3,396	3,390	3,697 (2.7%)	4,263 (3.1%)	115.3%
N 修理・補修	1,683	1,793	1,695	1,918 (1.4%)	1,951 (1.4%)	101.7%
O 管理・保管	478	451	485	437 (0.3%)	394 (0.3%)	90.2%
P 役務一般	201	208	186	146 (0.1%)	218 (0.2%)	149.3%
Q 金融・保険サービス	8,143	7,366	7,031	7,574 (5.4%)	7,396 (5.3%)	97.6%
R 運輸・通信サービス	36,771	32,452	28,339	25,506 (18.3%)	21,922 (15.7%)	85.9%
S 教育サービス	758	681	720	688 (0.5%)	716 (0.5%)	104.1%
T 教養・娯楽サービス	5,596	5,834	5,690	5,930 (4.3%)	6,953 (5.0%)	117.3%
U 保健・福祉サービス	6,181	5,825	6,020	6,027 (4.3%)	6,891 (4.9%)	114.3%
V 他の役務	7,461	7,813	6,462	6,653 (4.8%)	8,114 (5.8%)	122.0%
W 内職・副業・ねずみ講	871	874	921	903 (0.6%)	857 (0.6%)	94.9%
X 他の行政サービス	1,008	714	627	695 (0.5%)	964 (0.7%)	138.7%
役務 計	83,167	76,681	70,842	69,383 (49.8%)	69,985 (50.2%)	100.9%
Z 他の相談	3,977	3,863	3,656	3,725 (2.7%)	3,659 (2.6%)	98.2%
合計	127,646	120,813	118,361	139,215 (100.0%)	139,305 (100.0%)	100.1%

(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、定期購入等の相談を分類する「健康食品」で2,962件の増加（81.1%増）であった。次いで、「化粧品」で1,783件の増加（61.8%増）、「役務その他」で1,123件の増加（23.3%増）、「他の保健衛生品」で717件の増加（232.8%増）、「他の保健・福祉」で687件の増加（72.7%増）となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	元年度	30年度	増減
A	商品一般	21,391	28,939	△ 7,548
B	食料品	9,517	6,668	2,849
	食料品一般	153	144	9
	穀類	226	213	13
	魚介類	371	384	△ 13
	肉類	73	91	△ 18
	乳卵類	128	123	5
	野菜・海草	176	208	△ 32
	油脂・調味料	108	114	△ 6
	果物	169	181	△ 12
	菓子類	260	303	△ 43
	飲料	630	676	△ 46
	酒類	151	122	29
	調理食品	430	435	△ 5
	健康食品	6,614	3,652	2,962
	食料品その他	28	22	6
C	住居品	4,553	4,327	226
	住居品一般	42	24	18
	食生活機器	649	588	61
	食器・台所用品	515	499	16
	洗濯・裁縫用具	268	280	△ 12
	掃除用具	234	210	24
	洗浄剤等	153	118	35
	空調・冷暖房機器	744	741	3
	家具・寝具	1,158	1,077	81
	室内装備品	100	110	△ 10
	照明器具	160	185	△ 25
	他の住居品	530	495	35
D	光熱水品	2,524	1,961	563
	光熱水品一般	8	13	△ 5
	電気	1,735	1,174	561
	ガス	547	607	△ 60
	石油	46	39	7
	水道	91	82	9
	他の光熱水品	97	46	51
E	被服品	5,776	5,437	339
	被服品一般	94	86	8
	和服	230	236	△ 6
	洋服一般	98	114	△ 16
	子供洋服	82	70	12
	洋装下着	325	295	30
	紳士・婦人洋服	2,059	1,806	253
	履物	688	771	△ 83
	かばん	881	766	115
	アクセサリ	779	784	△ 5
	他の身の回り品	493	446	47
	生地・糸類	27	28	△ 1
	他の被服品	20	35	△ 15
F	保健衛生品	7,367	4,369	2,998
	保健衛生品一般	13	1	12
	医薬品	327	261	66
	医療用具	600	581	19
	化粧品	4,669	2,886	1,783
	理美容器具・用品	733	332	401
	他の保健衛生品	1,025	308	717
G	教養娯楽品	8,808	8,512	296
	教養娯楽品一般	5	13	△ 8
	文具・事務用品	223	199	24
	パソコン・パソコン関連用品	1,337	1,394	△ 57
	電話機・電話機用品	1,459	1,424	35
	学習教材	681	465	216
	書籍・印刷物	1,322	1,301	21
	音響・映像製品	923	1,051	△ 128
	スポーツ用品	415	423	△ 8
	カメラ類	152	109	43
	時計	366	405	△ 39
	他の光学機器	14	33	△ 19
	玩具・遊具	441	478	△ 37
	楽器	160	122	38
	他の教養娯楽品	1,310	1,095	215
H	車両・乗り物	1,793	1,724	69
	車両・乗り物一般	4	5	△ 1
	自動車	1,158	1,121	37
	自動車用品	190	195	△ 5
	自転車・用品	358	320	38
	運搬用具	68	69	△ 1
	他の乗り物	15	14	1
I	土地・建物・設備	3,710	4,000	△ 290
	土地・建物・設備一般	118	106	12
	土地	601	1,009	△ 408
	建物一般	17	31	△ 14
	集合住宅	1,138	1,092	46
	戸建住宅	547	549	△ 2
	他の建物	28	23	5
	住宅構成材	127	116	11
	空調・冷暖房・給湯設備	424	418	6
	衛生設備	192	202	△ 10
	屋外装備品	300	275	25
	他の住宅設備	218	179	39
J	他の商品	222	170	52
	商品計	65,661	66,107	△ 446

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、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7,548件の減少（26.1%減）であった。次いで、「放送・コンテンツ等」で4,052件の減少（26.3%減）、「ファンド型投資商品」で542件の減少（39.8%減）、「土地」で408件の減少（40.4%減）、「音響・映像製品」で128件の減少（12.2%減）となっている。

単位：件

	商品名	元年度	30年度	増減		商品名	元年度	30年度	増減
K	クリーニング	806	885	△ 79	U	保健・福祉サービス	6,891	6,027	864
L	レンタル・リース・貸借	8,540	8,324	216		保健・福祉一般	14	6	8
M	工事・建築・加工	4,263	3,697	566		医療	2,665	2,418	247
N	修理・補修	1,951	1,918	33		理美容	1,491	1,457	34
O	管理・保管	394	437	△ 43		浴場	27	47	△ 20
P	役務一般	218	146	72		衛生サービス	597	653	△ 56
Q	金融・保険サービス	7,396	7,574	△ 178		保育	78	105	△ 27
	金融・保険一般	102	72	30		老人福祉・サービス	387	396	△ 9
	生命保険	1,058	823	235		他の保健・福祉	1,632	945	687
	損害保険	524	482	42	V	他の役務	8,114	6,653	1,461
	その他の保険	241	219	22		外食・食事宅配	1,216	977	239
	預貯金・証券等	977	941	36		冠婚葬祭	669	560	109
	デリバティブ取引	292	326	△ 34		家事サービス	285	295	△ 10
	ファンド型投資商品	819	1,361	△ 542		役務その他	5,944	4,821	1,123
	融資サービス	2,170	2,220	△ 50	W	内職・副業・ねずみ講	857	903	△ 46
	他の金融関連サービス	1,213	1,130	83		内職・副業一般	10	25	△ 15
R	運輸・通信サービス	21,922	25,506	△ 3,584		自動販売機	10	17	△ 7
	運輸・運送サービス一般	12	21	△ 9		内職・副業	826	851	△ 25
	旅客運送サービス	775	656	119		無限連鎖講	11	10	1
	郵便・貨物運送サービス	929	1,040	△ 111	X	他の行政サービス	964	695	269
	放送・通信サービス一般	40	41	△ 1		役務計	69,985	69,383	602
	電報・固定電話	720	746	△ 26	Z	他の相談	3,659	3,725	△ 66
	移动通信サービス	4,142	3,893	249		消費者運動	28	35	△ 7
	放送・コンテンツ等	11,336	15,388	△ 4,052		家庭管理	50	49	1
	インターネット通信サービス	3,968	3,721	247		健康管理	9	10	△ 1
S	教育サービス	716	688	28		相隣関係	477	467	10
	教育一般	2	1	1		慣習・しきたり	41	51	△ 10
	学校教育	161	172	△ 11		婚姻	31	31	0
	補習教育	506	461	45		相続	183	182	1
	他の教育	47	54	△ 7		相談その他	2,840	2,900	△ 60
T	教養・娯楽サービス	6,953	5,930	1,023		合計	139,305	139,215	90
	教養・娯楽一般	5	11	△ 6					
	旅行代理業	1,195	874	321					
	宿泊施設	409	368	41					
	教室・講座	2,717	2,705	12					
	観覧・鑑賞	1,305	704	601					
	各種会員権	140	201	△ 61					
	他の教養・娯楽	1,182	1,067	115					

(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」(21,391件)で、相談全体の15.4%を占める。主な内訳は、訴訟を想起させる名称でハガキや封書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」(11,336件)で、相談全体の8.1%を占める。その約7割を占めるのが「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、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」(3,449件)である。

次いで多いのが「デジタルコンテンツ一般」(2,095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。

第3位は「レンタル・リース・貸借」(8,540件)で、全体の6.1%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(6,710件)である。

第4位は「健康食品」(6,614件)で、インターネットで無料の動画サイトに表示された広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで申し込んだら、実は、複数回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が著しく増加した。

第5位は「役務その他」(5,944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。

前年度より増加が目立つ相談としては、「健康食品」が2,962件増加(81.1%増)と激増したほか、第6位「化粧品」が1,783件増加(61.8%増)、「役務その他」のうち「役務その他サービス」が1,062件増加(46.8%増)、「電気」が561件増加(47.8%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、「商品一般」が7,548件減少(26.1%減)、「放送・コンテンツ等」の中の「デジタルコンテンツ一般」が2,861件減少(57.7%減)、「他のデジタルコンテンツ」が758件減少(18.0%減)となっているほか、「アダルト情報サイト」が516件(27.7%減)、「テレビ放送サービス」が135件減少(9.0%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	元年度	30年度	対前年度比
1	商品一般	21,391	28,939	73.9%
2	放送・コンテンツ等	11,336	15,388	73.7%
	デジタルコンテンツ	9,312	13,282	70.1%
	他のデジタルコンテンツ	3,449	4,207	82.0%
	デジタルコンテンツ一般	2,095	4,956	42.3%
	アダルト情報サイト	1,346	1,862	72.3%
	出会い系サイト	976	897	108.8%
	テレビ放送サービス	1,358	1,493	91.0%
3	レンタル・リース・貸借	8,540	8,324	102.6%
	賃貸アパート	6,710	6,623	101.3%
	不動産貸借サービス	387	414	93.5%
	リースサービス	289	242	119.4%
4	健康食品	6,614	3,652	181.1%
5	役務その他	5,944	4,821	123.3%
	役務その他サービス	3,329	2,267	146.8%
	廃品回収サービス	409	366	111.7%
	不動産仲介サービス	333	322	103.4%
	広告代理サービス	310	242	128.1%
6	化粧品	4,669	2,886	161.8%
7	工事・建築・加工	4,263	3,697	115.3%
	屋根工事	953	699	136.3%
	工事・建築サービス	506	411	123.1%
	新築工事	487	483	100.8%
8	移動通信サービス	4,142	3,893	106.4%
	携帯電話サービス	2,960	2,840	104.2%
	モバイルデータ通信	1,124	999	112.5%
9	インターネット通信サービス	3,968	3,721	106.6%
	光ファイバー	2,335	2,131	109.6%
10	教室・講座	2,717	2,705	100.4%
	スポーツ・健康教室	783	726	107.9%
	ビジネス教室	383	301	127.2%
	外国語・会話教室	233	227	102.6%
11	医療	2,665	2,418	110.2%
	医療サービス	1,345	1,167	115.3%
	歯科治療	717	665	107.8%
12	融資サービス	2,170	2,220	97.7%
	フリーローン・サラ金	1,875	1,876	99.9%
	住宅ローン	112	121	92.6%
13	紳士・婦人洋服	2,059	1,806	114.0%
14	修理・補修	1,951	1,918	101.7%
15	電気	1,735	1,174	147.8%
16	他の保健・福祉	1,632	945	172.7%
	社会保険	1,061	569	186.5%
17	理美容	1,491	1,457	102.3%
	エステティックサービス	1,071	1,074	99.7%
	脱毛エステ	404	404	100.0%
	痩身エステ	295	283	104.2%
	パーマ	209	224	93.3%
18	電話機・電話機用品	1,459	1,424	102.5%
	携帯電話	1,086	1,067	101.8%
	電話関連機器・用品	286	265	107.9%
19	パソコン・パソコン関連用品	1,337	1,394	95.9%
	パソコンソフト	310	441	70.3%
	ノートパソコン	274	225	121.8%
	モバイル専用端末機器	205	219	93.6%
20	書籍・印刷物	1,322	1,301	101.6%
	新聞	853	843	101.2%

※「相談その他」(2,840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76.2%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の46.9%、次いで「接客対応」が12.2%となっている。

前年度と比較すると、「販売方法」が2,341件減少(3.5%減)、「契約・解約」が138件減少(0.1%減)する一方で、「表示・広告」は1,081件増加(14.5%増)している。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	令和元年度	平成30年度	対前年度比
安全・衛生	4,292 (3.1%)	3,987 (2.9%)	107.6%
品質・機能 ・役務品質	15,992 (11.5%)	15,402 (11.1%)	103.8%
法規・基準	2,836 (2.0%)	2,577 (1.9%)	110.1%
価格・料金	14,405 (10.3%)	13,712 (9.8%)	105.1%
計量・量目	111 (0.1%)	88 (0.1%)	126.1%
表示・広告	8,561 (6.1%)	7,480 (5.4%)	114.5%
販売方法	65,388 (46.9%)	67,729 (48.7%)	96.5%
契約・解約	106,095 (76.2%)	106,233 (76.3%)	99.9%
接客対応	17,044 (12.2%)	16,405 (11.8%)	103.9%
包装・容器	86 (0.1%)	110 (0.1%)	78.2%
施設・設備	203 (0.1%)	275 (0.2%)	73.8%
買物相談	611 (0.4%)	587 (0.4%)	104.1%
生活知識	530 (0.4%)	403 (0.3%)	131.5%
その他	1,620 (1.2%)	1,370 (1.0%)	118.2%

(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「解約一般」「インターネット通販」「架空請求」「返金」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「解約一般」の5,529件増加(17.7%増)、「インターネット通販」の3,792件増加(12.7%増)であり、減少が目立つのは「架空請求」の11,803件減少(40.2%減)、「身分詐称」の8,675件減少(48.6%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	元年度	30年度	対前年度比
1	解約一般 ※1	36,768	31,239	117.7%
2	インターネット通販	33,675	29,883	112.7%
3	架空請求	17,573	29,376	59.8%
4	返金	15,885	15,161	104.8%
5	電子広告	13,294	9,555	139.1%
6	契約書・書面一般 ※2	12,563	11,821	106.3%
7	高価格・料金	12,310	10,780	114.2%
8	説明不足	11,214	10,702	104.8%
9	信用性	10,816	10,634	101.7%
10	連絡不能	10,028	8,256	121.5%
11	身分詐称	9,168	17,843	51.4%
12	クレーム処理	8,808	8,394	104.9%
13	家庭訪販	7,528	7,161	105.1%
14	クレジットカード	7,218	6,556	110.1%
15	詐欺	7,136	9,170	77.8%
16	電話勧誘	6,667	6,652	100.2%
17	約束不履行	6,486	6,400	101.3%
18	返品	6,381	5,234	121.9%
19	虚偽説明	5,917	6,826	86.7%
20	解約料	5,771	4,863	118.7%

(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(令和元年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質 ・品機能 ・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	21,391	48	131	203	355	3	503
B 食料品	9,517	1,008	1,502	150	778	25	1,640
C 住居品	4,553	448	1,483	85	366	10	361
D 光熱水品	2,524	47	104	32	348	9	49
E 被服品	5,776	88	1,090	102	336	8	531
F 保健衛生品	7,367	622	1,112	110	592	18	1,052
G 教養娯楽品	8,808	206	1,704	146	710	10	596
H 車両・乗り物	1,793	157	556	53	180	3	125
I 土地・建物・設備	3,710	146	630	173	451	4	175
J 他の商品	222	4	17	14	18	0	6
K クリーニング	806	33	544	38	55	1	26
L レンタル・リース・貸借	8,540	324	1,571	329	2,075	3	118
M 工事・建築・加工	4,263	115	1,093	100	715	3	105
N 修理・補修	1,951	53	527	24	562	0	97
O 管理・保管	394	9	51	20	95	0	46
P 役務一般	218	0	2	6	15	0	3
Q 金融・保険サービス	7,396	16	136	269	630	0	175
R 運輸・通信サービス	21,922	60	1,324	297	2,646	2	1,113
S 教育サービス	716	3	83	26	107	0	32
T 教養・娯楽サービス	6,953	104	415	205	936	0	573
U 保健・福祉サービス	6,891	634	1,258	183	986	4	344
V 他の役務	8,114	156	588	199	1,363	8	810
W 内職・副業・ねずみ講	857	1	21	13	61	0	63
X 他の行政サービス	964	10	50	59	25	0	18
Z 他の相談 ※	3,659	0	0	0	0	0	0
合計	139,305	4,292	15,992	2,836	14,405	111	8,561

※「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
13,607	18,347	657	4	22	15	46	183
5,936	7,491	1,083	41	7	16	40	42
1,985	2,995	694	7	4	55	52	46
1,327	1,800	323	0	9	22	11	32
3,230	4,629	768	5	1	29	13	21
4,449	6,007	777	13	1	29	9	43
4,580	6,738	1,380	9	7	42	28	75
613	1,342	363	1	1	6	3	12
1,466	2,364	459	0	16	42	18	72
127	179	22	0	2	0	0	1
74	496	264	0	0	2	1	4
1,004	6,794	1,573	0	45	13	12	76
1,741	2,981	691	0	14	49	9	38
631	1,239	329	0	5	55	7	16
44	251	102	0	2	0	2	6
121	195	9	0	0	1	0	0
2,451	6,003	894	1	2	39	34	113
12,545	18,097	3,028	3	9	39	35	144
160	604	130	0	2	0	1	3
3,116	5,951	1,088	1	23	4	5	27
2,053	4,514	1,078	0	10	45	93	262
3,336	6,041	1,175	1	16	100	33	130
658	754	43	0	0	2	0	4
134	283	114	0	5	6	78	270
0	0	0	0	0	0	0	0
65,388	106,095	17,044	86	203	611	530	1,620

(複数選択項目)