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５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57,921件(構成比44.7%)、「役務」に関する相談が68,620件(52.9%)、「他の相談」が3,140件(2.4%)である。「商品」の相談は令和４年度に増加したが、令和５年度は減少した。「役務」の相談は令和４年度に続き、令和５年度も増加した。

令和５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、他の教養・娯楽や教室・講座等の相談が含まれる「教養・娯楽サービス」(11,154件) で、全体の8.6%を占めている。

次に相談が多かったのは、他の教養娯楽品や書籍・印刷物等の相談を含む「教養娯楽品」(10,093件)であり、相談全体の7.8%を占めている。

第３位は、サービス業のうち、どの分類であるかを特定できない相談等を含む「他の役務」(9,885件：構成比7.6%) である。

第４位は、化粧品等の相談を含む「保健衛生品」(9,524件：構成比7.4%)、第５位は、どの商品・役務別分類であるかを特定できない相談等を分類する「商品一般」 (9,214件:構成比7.1%)の順になっている。

前年度より件数の増加が目立つものは、「管理・保管」「内職・副業・ねずみ講」「土地・建物・設備」、減少が目立つものは「光熱水費」「保健衛生品」「教育サービス」である。(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	令和元年度	２年度	３年度	４年度		５年度		対前年度比
A 商品一般	21,391	10,374	8,566	8,571	(6.6%)	9,214	(7.1%)	107.5%
B 食料品	9,517	10,697	6,917	6,961	(5.4%)	7,351	(5.7%)	105.6%
C 住居品	4,553	6,198	5,735	5,605	(4.3%)	5,305	(4.1%)	94.6%
D 光熱水品	2,524	2,483	2,907	2,933	(2.3%)	2,209	(1.7%)	75.3%
E 被服品	5,776	7,471	7,924	8,373	(6.4%)	7,558	(5.8%)	90.3%
F 保健衛生品	7,367	11,147	8,565	12,198	(9.4%)	9,542	(7.4%)	78.2%
G 教養娯楽品	8,808	10,526	10,229	10,407	(8.0%)	10,093	(7.8%)	97.0%
H 車両･乗り物	1,793	1,752	1,943	1,883	(1.4%)	2,337	(1.8%)	124.1%
I 土地･建物･設備	3,710	3,135	3,126	3,161	(2.4%)	4,097	(3.2%)	129.6%
J 他の商品	222	172	180	213	(0.2%)	215	(0.2%)	100.9%
商品　計	65,661	63,955	56,092	60,305	(46.4%)	57,921	(44.7%)	96.0%
K クリーニング	806	591	515	567	(0.4%)	558	(0.4%)	98.4%
L レンタル･リース･貸借	8,540	9,026	9,219	8,873	(6.8%)	9,091	(7.0%)	102.5%
M 工事・建築・加工	4,263	4,233	4,791	4,684	(3.6%)	4,411	(3.4%)	94.2%
N 修理・補修	1,951	2,843	3,041	2,745	(2.1%)	3,117	(2.4%)	113.6%
O 管理・保管	394	361	397	357	(0.3%)	470	(0.4%)	131.7%
P 役務一般	218	147	786	625	(0.5%)	688	(0.5%)	110.1%
Q 金融･保険サービス	7,396	6,411	6,831	7,137	(5.5%)	8,188	(6.3%)	114.7%
R 運輸･通信サービス	21,922	21,094	9,370	8,642	(6.6%)	9,199	(7.1%)	106.4%
S 教育サービス	716	730	609	642	(0.5%)	559	(0.4%)	87.1%
T 教養･娯楽サービス	6,953	6,557	11,388	11,789	(9.1%)	11,154	(8.6%)	94.6%
U 保健･福祉サービス	6,891	6,501	6,845	9,680	(7.4%)	8,819	(6.8%)	91.1%
V 他の役務	8,114	8,395	8,776	8,907	(6.8%)	9,885	(7.6%)	111.0%
W 内職･副業･ねずみ講	857	890	1,455	1,147	(0.9%)	1,492	(1.2%)	130.1%
X 他の行政サービス	964	1,496	747	955	(0.7%)	989	(0.8%)	103.6%
役務　計	69,985	69,275	64,770	66,750	(51.3%)	68,620	(52.9%)	102.8%
Z 他の相談	3,659	3,405	3,233	3,033	(2.3%)	3,140	(2.4%)	103.5%
合　計	139,305	136,635	124,095	130,088	(100.0%)	129,681	(100.0%)	99.7%

(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、ＰＣの警告解除サービス、副業サポート、有料質問サイト等の相談を分類する「役務その他」で1,045件の増加（15.8%増）であった。次いで「医療」が790件の増加（27.2%増）、「空調・冷暖房・給湯設備」が617件の増加（141.5%増）となっている。

表－12 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

	商品名	５年度	４年度	増減
A	商品一般	9,214	8,571	643
B	食料品	7,351	6,961	390
	食料品一般	220	173	47
	穀類	302	251	51
	魚介類	508	771	△ 263
	肉類	100	113	△ 13
	乳卵類	114	116	△ 2
	野菜・海草	159	171	△ 12
	油脂・調味料	129	128	1
	果物	266	189	77
	菓子類	391	432	△ 41
	飲料	818	745	73
	酒類	186	205	△ 19
	調理食品	536	460	76
	健康食品	3,602	3,196	406
	食料品その他	20	11	9
C	住居品	5,305	5,605	△ 300
	住居品一般	23	42	△ 19
	食生活機器	670	759	△ 89
	食器・台所用品	732	775	△ 43
	洗濯・裁縫用具	282	298	△ 16
	掃除用具	301	263	38
	洗浄剤等	200	183	17
	空調・冷暖房機器	975	976	△ 1
	家具・寝具	1,105	1,329	△ 224
	室内装備品	165	205	△ 40
	照明器具	209	190	19
	他の住居品	643	585	58
D	光熱水品	2,209	2,933	△ 724
	光熱水品一般	17	3	14
	電気	1,529	2,318	△ 789
	ガス	480	447	33
	石油	30	41	△ 11
	水道	94	76	18
	他の光熱水品	59	48	11
E	被服品	7,558	8,373	△ 815
	被服品一般	92	109	△ 17
	和服	208	222	△ 14
	洋服一般	151	122	29
	子供洋服	84	80	4
	洋装下着	467	509	△ 42
	紳士・婦人洋服	2,762	3,192	△ 430
	履物	1,046	1,174	△ 128
	かばん	1,246	1,225	21
	アクセサリー	841	1,047	△ 206
	他の身の回り品	611	619	△ 8
	生地・糸類	27	33	△ 6
	他の被服品	23	41	△ 18

	商品名	５年度	４年度	増減
F	保健衛生品	9,542	12,198	△ 2,656
	保健衛生品一般	9	12	△ 3
	医薬品	534	532	2
	医療用具	690	616	74
	化粧品	7,133	9,850	△ 2,717
	理美容器具・用品	517	507	10
	他の保健衛生品	659	681	△ 22
G	教養娯楽品	10,093	10,407	△ 314
	教養娯楽品一般	20	19	1
	文具・事務用品	192	188	4
	パソコン・パソコン関連用品	1,256	1,250	6
	電話機・電話機用品	1,234	1,242	△ 8
	学習教材	169	207	△ 38
	書籍・印刷物	1,580	1,536	44
	音響・映像製品	1,286	1,214	72
	スポーツ用品	621	663	△ 42
	カメラ類	166	159	7
	時計	486	729	△ 243
	他の光学機器	22	62	△ 40
	玩具・遊具	889	1,010	△ 121
	楽器	223	197	26
	他の教養娯楽品	1,949	1,931	18
H	車両・乗り物	2,337	1,883	454
	車両・乗り物一般	13	3	10
	自動車	1,535	1,169	366
	自動車用品	294	208	86
	自転車・用品	407	398	9
	運搬用具	59	75	△ 16
	他の乗り物	29	30	△ 1
I	土地・建物・設備	4,097	3,161	936
	土地・建物・設備一般	110	103	7
	土地	361	421	△ 60
	建物一般	90	37	53
	集合住宅	979	883	96
	戸建住宅	494	456	38
	他の建物	22	22	0
	住宅構成材	120	124	△ 4
	空調・冷暖房・給湯設備	1,053	436	617
	衛生設備	234	198	36
	屋外装備品	294	287	7
	他の住宅設備	340	194	146
J	他の商品	215	213	2
	商品計	57,921	60,305	△ 2,384

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、「化粧品」で2,717件の減少（27.6%減）であった。次いで、エステティックサービス等を分類する「理美容」が1,577件の減少（35.9%減）、「電気」が789件の減少（34.0%減）となっている。

単位：件

	商品名	5年度	4年度	増減
K	クリーニング	558	567	△ 9
L	レンタル・リース・貸借	9,091	8,873	218
M	工事・建築・加工	4,411	4,684	△ 273
N	修理・補修	3,117	2,745	372
O	管理・保管	470	357	113
P	役務一般	688	625	63
Q	金融・保険サービス	8,188	7,137	1,051
	金融・保険一般	90	60	30
	生命保険	563	626	△ 63
	損害保険	430	377	53
	その他の保険	159	219	△ 60
	預貯金・証券等	787	712	75
	デリバティブ取引	958	487	471
	ファンド型投資商品	818	660	158
	融資サービス	1,879	1,824	55
	他の金融関連サービス	2,504	2,172	332
R	運輸・通信サービス	9,199	8,642	557
	運輸・運送サービス一般	29	41	△ 12
	旅客運送サービス	719	688	31
	郵便・貨物運送サービス	1,031	949	82
	放送・通信サービス一般	74	29	45
	電報・固定電話	530	412	118
	移動通信サービス	3,027	2,770	257
	インターネット通信サービス	2,922	2,826	96
	放送	867	927	△ 60
	教育サービス	559	642	△ 83
S	教育一般	3	2	1
	学校教育	96	141	△ 45
	補習教育	419	464	△ 45
	他の教育	41	35	6
	教養・娯楽サービス	11,154	11,789	△ 635
T	教養・娯楽一般	15	12	3
	旅行代理業	640	703	△ 63
	宿泊施設	378	424	△ 46
	教室・講座	2,854	2,824	30
	観覧・鑑賞	796	854	△ 58
	娯楽等情報配信サービス	2,229	2,674	△ 445
	ソフトウェアライセンス	635	656	△ 21
	各種会員権	113	128	△ 15
	他の教養・娯楽	3,494	3,514	△ 20

	商品名	5年度	4年度	増減
U	保健・福祉サービス	8,819	9,680	△ 861
	保健・福祉一般	3	5	△ 2
	医療	3,693	2,903	790
	理美容	2,810	4,387	△ 1,577
	浴場	39	48	△ 9
	衛生サービス	839	534	305
	健康関連サービス	457	477	△ 20
	保育	62	69	△ 7
	老人福祉・サービス	386	397	△ 11
	他の保健・福祉	530	860	△ 330
V	他の役務	9,885	8,907	978
	外食・食事宅配	1,591	1,523	68
	冠婚葬祭	375	498	△ 123
	家事サービス	259	271	△ 12
	役務その他	7,660	6,615	1,045
W	内職・副業・ねずみ講	1,492	1,147	345
	内職・副業一般	55	37	18
	自動販売機	9	12	△ 3
	内職・副業	1,424	1,096	328
	無限連鎖講	4	2	2
X	他の行政サービス	989	955	34
	役務計	68,620	66,750	1,870
Z	他の相談	3,140	3,033	107
	消費者運動	25	24	1
	家庭管理	49	40	9
	健康管理	8	11	△ 3
	相隣関係	446	410	36
	慣習・しきたり	20	33	△ 13
	婚姻	14	17	△ 3
	相続	143	125	18
	相談その他	2,435	2,373	62
	合計	129,681	130,088	△ 407

(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」(9,214件)で、相談全体の7.1%を占める。主な内訳は、架空請求と思われる不審な電話やメールに関する相談である。

第２位は「レンタル・リース・貸借」(9,091件)で、相談全体の7.0%を占める。その約８割を占めるのが「賃貸アパート」に関する相談である。

第３位は「役務その他」(7,660件)で、相談全体の5.9%を占める。「廃品回収サービス」、「祈とうサービス」等の他の分類に属さないサービス業に関する相談である。

第４位は「化粧品」(7,133件) で、相談全体の5.5%を占める。ネットで表示された広告を見て、格安だと思い、お試しのつもりで商品購入の申込みをしたら、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多く寄せられた。

第５位は「工事・建築・加工」(4,411件)で、「屋根工事」に関する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、「医療」が3,693件で対前年度比127.2%と大きく増加している。

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	５年度	４年度	対前年度比
1	商品一般	9,214	8,571	107.5%
2	レンタル・リース・貸借	9,091	8,873	102.5%
	賃貸アパート	7,222	7,158	100.9%
	不動産貸借サービス	377	355	106.2%
3	役務その他	7,660	6,615	115.8%
	役務その他サービス	3,856	3,206	120.3%
	廃品回収サービス	484	487	99.4%
	申請代行サービス	423	328	129.0%
4	化粧品	7,133	9,850	72.4%
	化粧クリーム	969	1,775	54.6%
	養毛剤	969	351	276.1%
	乳液	956	1,526	62.6%
5	工事・建築・加工	4,411	4,684	94.2%
	屋根工事	1,461	1,737	84.1%
	衛生設備工事	477	537	88.8%
6	医療	3,693	2,903	127.2%
	医療サービス	2,534	1,870	135.5%
	歯科治療	846	727	116.4%
7	健康食品	3,602	3,196	112.7%
8	他の教養･娯楽	3,494	3,514	99.4%
	インターネットゲーム	972	829	117.2%
	教養・娯楽サービスその他	685	618	110.8%
	出会い系サイト・アプリ	639	932	68.6%
9	修理･補修	3,117	2,745	113.6%
10	移動通信サービス	3,027	2,770	109.3%
	携帯電話サービス	2,336	2,104	111.0%
	モバイルデータ通信	651	629	103.5%

	商品・役務名	５年度	４年度	対前年度比
11	インターネット通信サービス	2,922	2,826	103.4%
	光ファイバー	1,484	1,507	98.5%
12	教室･講座	2,854	2,824	101.1%
	スポーツ・健康教室	918	871	105.4%
	ビジネス教室	546	509	107.3%
13	理美容	2,810	4,387	64.1%
	エステティックサービス	2,256	3,854	58.5%
	脱毛エステ	1,634	3,167	51.6%
	痩身エステ	212	263	80.6%
	パーマ	249	238	104.6%
14	紳士･婦人洋服	2,762	3,192	86.5%
15	他の金融関連サービス	2,504	2,172	115.3%
	金融関連サービスその他	1,627	1,469	110.8%
	金融コンサルティング	642	515	124.7%
16	娯楽等情報配信サービス	2,229	2,674	83.4%
	他の娯楽等情報配信サービス	703	752	93.5%
	アダルト情報	614	1,012	60.7%
	映像配信サービス	501	555	90.3%
17	他の教養娯楽品	1,949	1,931	100.9%
18	融資サービス	1,879	1,824	103.0%
	フリーローン・サラ金	1,686	1,624	103.8%
19	外食･食事宅配	1,591	1,523	104.5%
	外食	1,231	1,138	108.2%
	食事宅配	343	358	95.8%
20	書籍･印刷物	1,580	1,536	102.9%
	新聞	791	769	102.9%
	書籍	562	580	96.9%
	全相談件数	129,681 (100.0%)	130,088 (100.0%)	99.7%

(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76.5%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の46.2%、次いで「接客対応」が15.0%となっている。

前年度からの増加率で見ると、「施設・設備」(49.1%増）が大幅に増加した。そのほかに、「法規・基準」(14.3%増)、「包装・容器」(12.9%増）等も増加している。(表－14)

表－14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	５年度		４年度		対前年度比
安全・衛生	4,018	(3.1%)	3,860	(3.0%)	104.1%
品質・機能・役務品質	17,006	(13.1%)	16,761	(12.9%)	101.5%
法規・基準	3,415	(2.6%)	2,987	(2.3%)	114.3%
価格・料金	16,484	(12.7%)	15,456	(11.9%)	106.7%
計量・量目	135	(0.1%)	120	(0.1%)	112.5%
表示・広告	10,385	(8.0%)	10,721	(8.2%)	96.9%
販売方法	59,899	(46.2%)	62,181	(47.8%)	96.3%
契約・解約	99,240	(76.5%)	101,380	(77.9%)	97.9%
接客対応	19,389	(15.0%)	20,503	(15.8%)	94.6%
包装・容器	105	(0.1%)	93	(0.1%)	112.9%
施設・設備	252	(0.2%)	169	(0.1%)	149.1%
買物相談	647	(0.5%)	590	(0.5%)	109.7%
生活知識	360	(0.3%)	359	(0.3%)	100.3%
その他	1,433	(1.1%)	1,424	(1.1%)	100.6%

（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」「返金」「電子広告」である。

前年度からの増加率で見ると、「詐欺」(24.3%増)が大幅に増加した。そのほかに、「ＳＮＳ」(16.2%増)、「電話勧誘」(13.0%増)等も増加している。

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	５年度	４年度	対前年度比
1	解約一般　※１	36,060	39,883	90.4%
2	インターネット通販	35,999	39,299	91.6%
3	返金	21,054	20,163	104.4%
4	電子広告	18,096	19,312	93.7%
5	高価格・料金	13,932	14,122	98.7%
6	連絡不能	13,419	16,386	81.9%
7	契約書・書面一般　※２	12,512	12,836	97.5%
8	説明不足	11,099	10,841	102.4%
9	信用性	10,714	9,666	110.8%
10	クレジットカード	9,991	9,627	103.8%
11	定期購入	9,960	12,091	82.4%
12	詐欺	9,828	7,906	124.3%
13	ＳＮＳ	9,824	8,456	116.2%
14	クレーム処理	9,584	9,306	103.0%
15	返品	8,946	9,226	97.0%
16	家庭訪販	8,083	7,355	109.9%
17	約束不履行	7,654	7,265	105.4%
18	個人情報	6,197	5,557	111.5%
19	電話勧誘	5,811	5,142	113.0%
20	クーリングオフ一般　※３	5,670	5,042	112.5%

（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
※３：クーリングオフに関する相談のうち「クーリングオフ回避」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５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	9,214	49	225	251	456	2	462
B 食料品	7,351	705	1,166	154	554	59	1,178
C 住居品	5,305	417	1,770	110	438	5	554
D 光熱水品	2,209	37	106	43	553	2	66
E 被服品	7,558	70	1,324	127	495	13	1,034
F 保健衛生品	9,542	590	1,181	103	928	20	1,859
G 教養娯楽品	10,093	172	1,703	214	785	12	873
H 車両・乗り物	2,337	205	682	99	254	0	158
I 土地・建物・設備	4,097	99	645	187	616	4	122
J 他の商品	215	2	15	3	21	1	9
K クリーニング	558	10	337	26	35	0	17
L レンタル・リース・貸借	9,091	324	1,769	423	2,316	3	143
M 工事・建築・加工	4,411	96	944	92	725	1	84
N 修理・補修	3,117	51	720	41	1,098	0	360
O 管理・保管	470	13	81	27	113	2	45
P 役務一般	688	0	9	17	44	0	31
Q 金融・保険サービス	8,188	11	205	340	755	0	333
R 運輸・通信サービス	9,199	53	951	201	1,385	2	313
S 教育サービス	559	3	53	25	89	0	18
T 教養・娯楽サービス	11,154	129	684	321	1,456	0	998
U 保健・福祉サービス	8,819	799	1,593	251	1,394	2	528
V 他の役務	9,885	170	747	241	1,774	6	1,010
W 内職・副業・ねずみ講	1,492	2	41	34	166	0	143
X 他の行政サービス	989	11	55	85	34	1	47
Z 他の相談 ※	3,140	0	0	0	0	0	0
合 計	129,681	4,018	17,006	3,415	16,484	135	10,385

※「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
4,237	6,312	831	1	9	20	37	182
4,244	5,503	957	44	2	21	24	51
2,546	3,782	950	12	7	51	35	55
843	1,544	355	2	7	11	7	31
4,964	6,451	1,085	4	1	26	8	24
6,849	8,444	1,081	21	1	11	4	19
5,944	8,228	1,663	7	4	41	30	46
893	1,823	458	0	0	10	5	22
1,787	2,745	550	0	44	45	16	76
113	166	26	0	1	4	1	3
85	408	216	0	0	3	1	2
1,267	7,338	1,925	1	50	9	11	51
2,274	3,195	707	1	8	49	1	42
1,541	2,233	468	0	12	75	3	23
54	291	134	0	4	3	0	7
377	590	74	0	0	1	0	3
3,412	6,850	898	1	1	33	29	107
3,455	7,252	1,981	1	10	29	25	88
153	480	108	0	1	2	1	8
6,159	9,697	1,523	2	49	17	8	41
2,591	6,836	1,720	1	18	58	44	186
4,738	7,404	1,465	4	21	120	29	124
1,179	1,328	76	1	0	2	0	6
194	340	138	2	2	6	41	236
0	0	0	0	0	0	0	0
59,899	99,240	19,389	105	252	647	360	1,433

（複数選択項目）