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６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58,517件（構成比44.1％）、「役務」に関する相談が70,676件（53.3％）、「他の相談」が3,349件（2.6％）である。

令和６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、サービス業のうち、Q金融・保険サービス～U保健・福祉サービスの各項目に該当しない「他の役務」（11,254件）で、全体の8.5％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相談等を分類する「商品一般」（10,716件）で、全体の8.1％を占めている。

第３位は、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」（10,639件：構成比8.0％）である。

第４位は、電報・固定電話や移動通信サービス等の相談が含まれる「運輸・通信サービス」（9,936件：構成比7.5％）、第５位は、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」（9,085件：構成比6.9％）の順になっている。

増加率でみると、空調・冷暖房・給湯設備等の「土地・建物・設備」（5,751件）が対前年度140.4％と大きく増加している。（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	令和２年度	３年度	４年度	５年度		６年度		対前年度比
A　商品一般	10,374	8,566	8,571	9,214	(7.1%)	10,716	(8.1%)	116.3%
B　食料品	10,697	6,917	6,961	7,351	(5.7%)	8,828	(6.7%)	120.1%
C　住居品	6,198	5,735	5,605	5,305	(4.1%)	5,485	(4.1%)	103.4%
D　光熱水品	2,483	2,907	2,933	2,209	(1.7%)	2,401	(1.8%)	108.7%
E　被服品	7,471	7,924	8,373	7,558	(5.8%)	6,680	(5.0%)	88.4%
F　保健衛生品	11,147	8,565	12,198	9,542	(7.4%)	7,567	(5.7%)	79.3%
G　教養娯楽品	10,526	10,229	10,407	10,093	(7.8%)	9,085	(6.9%)	90.0%
H　車両･乗り物	1,752	1,943	1,883	2,337	(1.8%)	1,813	(1.4%)	77.6%
I　土地･建物･設備	3,135	3,126	3,161	4,097	(3.2%)	5,751	(4.3%)	140.4%
J　他の商品	172	180	213	215	(0.2%)	191	(0.1%)	88.8%
商品　計	63,955	56,092	60,305	57,921	(44.7%)	58,517	(44.1%)	101.0%
K　クリーニング	591	515	567	558	(0.4%)	602	(0.5%)	107.9%
L　レンタル･リース･貸借	9,026	9,219	8,873	9,091	(7.0%)	9,884	(7.5%)	108.7%
M　工事・建築・加工	4,233	4,791	4,684	4,411	(3.4%)	4,337	(3.3%)	98.3%
N　修理・補修	2,843	3,041	2,745	3,117	(2.4%)	2,823	(2.1%)	90.6%
O　管理・保管	361	397	357	470	(0.4%)	441	(0.3%)	93.8%
P　役務一般	147	786	625	688	(0.5%)	649	(0.5%)	94.3%
Q　金融･保険サービス	6,411	6,831	7,137	8,188	(6.3%)	7,219	(5.4%)	88.2%
R　運輸･通信サービス	21,094	9,370	8,642	9,199	(7.1%)	9,936	(7.5%)	108.0%
S　教育サービス	730	609	642	559	(0.4%)	583	(0.4%)	104.3%
T　教養･娯楽サービス	6,557	11,388	11,789	11,154	(8.6%)	10,639	(8.0%)	95.4%
U　保健･福祉サービス	6,501	6,845	9,680	8,819	(6.8%)	9,931	(7.5%)	112.6%
V　他の役務	8,395	8,776	8,907	9,885	(7.6%)	11,254	(8.5%)	113.8%
W　内職･副業･ねずみ講	890	1,455	1,147	1,492	(1.2%)	1,508	(1.1%)	101.1%
X　他の行政サービス	1,496	747	955	989	(0.8%)	870	(0.7%)	88.0%
役務　計	69,275	64,770	66,750	68,620	(52.9%)	70,676	(53.3%)	103.0%
Z　他の相談	3,405	3,233	3,033	3,140	(2.4%)	3,349	(2.6%)	106.7%
合　計	136,635	124,095	130,088	129,681	(100.0%)	132,542	(100.0%)	102.2%

(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、不審な電話等の「商品一般」で1,502件の増加（16.3%増）だった。次に増加が多い相談は、医療脱毛の一部のクリニックの倒産による解約・返金トラブル等の「医療」で1,465件増加（39.7%増）した。次いで「役務その他」が1,187件の増加（15.5%増）、「健康食品」が1,180件の増加（32.8%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	６年度	５年度	増減
A	商品一般	10,716	9,214	1,502
B	食料品	8,828	7,351	1,477
	食料品一般	198	220	△ 22
	穀類	405	302	103
	魚介類	624	508	116
	肉類	88	100	△ 12
	乳卵類	93	114	△ 21
	野菜・海草	210	159	51
	油脂・調味料	116	129	△ 13
	果物	329	266	63
	菓子類	402	391	11
	飲料	802	818	△ 16
	酒類	187	186	1
	調理食品	576	536	40
	健康食品	4,782	3,602	1,180
	食料品その他	16	20	△ 4
C	住居品	5,485	5,305	180
	住居品一般	41	23	18
	食生活機器	729	670	59
	食器・台所用品	626	732	△ 106
	洗濯・裁縫用具	265	282	△ 17
	掃除用具	282	301	△ 19
	洗浄剤等	178	200	△ 22
	空調・冷暖房機器	1,230	975	255
	家具・寝具	1,078	1,105	△ 27
	室内装備品	180	165	15
	照明器具	186	209	△ 23
	他の住居品	690	643	47
D	光熱水品	2,401	2,209	192
	光熱水品一般	16	17	△ 1
	電気	1,616	1,529	87
	ガス	574	480	94
	石油	31	30	1
	水道	96	94	2
	他の光熱水品	68	59	9
E	被服品	6,680	7,558	△ 878
	被服品一般	105	92	13
	和服	217	208	9
	洋服一般	125	151	△ 26
	子供洋服	83	84	△ 1
	洋装下着	537	467	70
	紳士・婦人洋服	2,452	2,762	△ 310
	履物	892	1,046	△ 154
	かばん	924	1,246	△ 322
	アクセサリー	828	841	△ 13
	他の身の回り品	455	611	△ 156
	生地・糸類	30	27	3
	他の被服品	32	23	9

	商品名	６年度	５年度	増減
F	保健衛生品	7,567	9,542	△ 1,975
	保健衛生品一般	9	9	0
	医薬品	668	534	134
	医療用具	764	690	74
	化粧品	5,006	7,133	△ 2,127
	理美容器具・用品	476	517	△ 41
	他の保健衛生品	644	659	△ 15
G	教養娯楽品	9,085	10,093	△ 1,008
	教養娯楽品一般	16	20	△ 4
	文具・事務用品	176	192	△ 16
	パソコン・パソコン関連用品	1,281	1,256	25
	電話機・電話機用品	1,342	1,234	108
	学習教材	137	169	△ 32
	書籍・印刷物	1,393	1,580	△ 187
	音響・映像製品	1,039	1,286	△ 247
	スポーツ用品	444	621	△ 177
	カメラ類	184	166	18
	時計	404	486	△ 82
	他の光学機器	17	22	△ 5
	玩具・遊具	825	889	△ 64
	楽器	184	223	△ 39
	他の教養娯楽品	1,643	1,949	△ 306
H	車両・乗り物	1,813	2,337	△ 524
	車両・乗り物一般	4	13	△ 9
	自動車	1,154	1,535	△ 381
	自動車用品	205	294	△ 89
	自転車・用品	366	407	△ 41
	運搬用具	58	59	△ 1
	他の乗り物	26	29	△ 3
I	土地・建物・設備	5,751	4,097	1,654
	土地・建物・設備一般	110	110	0
	土地	468	361	107
	建物一般	31	90	△ 59
	集合住宅	1,039	979	60
	戸建住宅	461	494	△ 33
	他の建物	22	22	0
	住宅構成材	120	120	0
	空調・冷暖房・給湯設備	2,195	1,053	1,142
	衛生設備	273	234	39
	屋外装備品	283	294	△ 11
	他の住宅設備	749	340	409
J	他の商品	191	215	△ 24
	商品計	58,517	57,921	596

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、「化粧品」で2,127件の減少（29.8%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737件の減少（26.2%減）、「デリバティブ取引」が432件の減少（45.1%減）となっている。

単位：件

	商品名	6年度	5年度	増減
K	クリーニング	602	558	44
L	レンタル・リース・貸借	9,884	9,091	793
M	工事・建築・加工	4,337	4,411	△ 74
N	修理・補修	2,823	3,117	△ 294
O	管理・保管	441	470	△ 29
P	役務一般	649	688	△ 39
Q	金融・保険サービス	7,219	8,188	△ 969
	金融･保険一般	75	90	△ 15
	生命保険	463	563	△ 100
	損害保険	419	430	△ 11
	その他の保険	166	159	7
	預貯金･証券等	659	787	△ 128
	デリバティブ取引	526	958	△ 432
	ファンド型投資商品	648	818	△ 170
	融資サービス	1,912	1,879	33
	他の金融関連サービス	2,351	2,504	△ 153
R	運輸・通信サービス	9,936	9,199	737
	運輸･運送サービス一般	25	29	△ 4
	旅客運送サービス	666	719	△ 53
	郵便･貨物運送サービス	1,017	1,031	△ 14
	放送･通信サービス一般	56	74	△ 18
	電報・固定電話	1,229	530	699
	移動通信サービス	3,368	3,027	341
	インターネット通信サービス	2,979	2,922	57
	放送	596	867	△ 271
S	教育サービス	583	559	24
	教育一般	4	3	1
	学校教育	90	96	△ 6
	補習教育	453	419	34
	他の教育	36	41	△ 5
T	教養・娯楽サービス	10,639	11,154	△ 515
	教養･娯楽一般	14	15	△ 1
	旅行代理業	663	640	23
	宿泊施設	476	378	98
	教室･講座	2,889	2,854	35
	観覧･鑑賞	714	796	△ 82
	娯楽等情報配信サービス	2,039	2,229	△ 190
	ソフトウェアライセンス	598	635	△ 37
	各種会員権	125	113	12
	他の教養･娯楽	3,121	3,494	△ 373

	商品名	6年度	5年度	増減
U	保健・福祉サービス	9,931	8,819	1,112
	保健･福祉一般	10	3	7
	医療	5,158	3,693	1,465
	理美容	2,073	2,810	△ 737
	浴場	28	39	△ 11
	衛生サービス	1,155	839	316
	健康関連サービス	527	457	70
	保育	47	62	△ 15
	老人福祉･サービス	373	386	△ 13
	他の保健･福祉	560	530	30
V	他の役務	11,254	9,885	1,369
	外食･食事宅配	1,754	1,591	163
	冠婚葬祭	377	375	2
	家事サービス	276	259	17
	役務その他	8,847	7,660	1,187
W	内職・副業・ねずみ講	1,508	1,492	16
	内職･副業一般	46	55	△ 9
	自動販売機	9	9	0
	内職･副業	1,451	1,424	27
	無限連鎖講	2	4	△ 2
X	他の行政サービス	870	989	△ 119
	役務計	70,676	68,620	2,056
Z	他の相談	3,349	3,140	209
	消費者運動	15	25	△ 10
	家庭管理	45	49	△ 4
	健康管理	9	8	1
	相隣関係	413	446	△ 33
	慣習･しきたり	19	20	△ 1
	婚姻	21	14	7
	相続	169	143	26
	相談その他	2,658	2,435	223
	合計	132,542	129,681	2,861

(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」(10,716件)で、相談全体の8.1％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」(9,884件)で、相談全体の7.5％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」(8,847件)で、相談全体の6.7％を占める。「役務その他サービス」、「解錠サービス」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「医療」(5,158件)で、「医療サービス」に関する相談が多く寄せられた。これは、医療脱毛の一部の事業者が破産し相談件数が大幅に増加したことによるものである。

第５位は「化粧品」(5,006件）で、相談全体の3.8％を占める。ＳＮＳ広告を見て、初回特別価格で安い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」になっていた等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、「空調・冷暖房・給湯設備」が2,195件で対前年度比208.5％と激増している。ガス点検を装って家に入り込み、給湯器の交換を契約させるトラブルに関する相談等が多く寄せられた。

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	6年度	5年度	対前年度比
1	商品一般	10,716	9,214	116.3%
2	レンタル・リース・貸借	9,884	9,091	108.7%
	賃貸アパート	7,937	7,222	109.9%
	不動産貸借サービス	447	377	118.6%
3	役務その他	8,847	7,660	115.5%
	役務その他サービス	4,558	3,856	118.2%
	解錠サービス	557	225	247.6%
	廃品回収サービス	499	484	103.1%
4	医療	5,158	3,693	139.7%
	医療サービス	4,160	2,534	164.2%
	歯科治療	737	846	87.1%
5	化粧品	5,006	7,133	70.2%
	乳液	861	956	90.1%
	化粧クリーム	531	969	54.8%
	養毛剤	523	969	54.0%
6	健康食品	4,782	3,602	132.8%
7	工事・建築・加工	4,337	4,411	98.3%
	屋根工事	854	1,461	58.5%
	衛生設備工事	548	477	114.9%
8	移動通信サービス	3,368	3,027	111.3%
	携帯電話サービス	2,793	2,336	119.6%
	モバイルデータ通信	540	651	82.9%
9	他の教養･娯楽	3,121	3,494	89.3%
	インターネットゲーム	806	972	82.9%
	教養・娯楽サービスその他	676	685	98.7%
	出会い系サイト・アプリ	493	639	77.2%
10	インターネット通信サービス	2,979	2,922	102.0%
	光ファイバー	1,457	1,484	98.2%

	商品・役務名	6年度	5年度	対前年度比
11	教室･講座	2,889	2,854	101.2%
	スポーツ・健康教室	859	918	93.6%
	ビジネス教室	599	546	109.7%
12	修理･補修	2,823	3,117	90.6%
13	紳士･婦人洋服	2,452	2,762	88.8%
14	他の金融関連サービス	2,351	2,504	93.9%
	金融関連サービスその他	1,705	1,627	104.8%
	金融コンサルティング	445	642	69.3%
15	空調･冷暖房･給湯設備	2,195	1,053	208.5%
	給湯システム	1,611	754	213.7%
	ソーラーシステム	556	266	209.0%
16	理美容	2,073	2,810	73.8%
	エステティックサービス	1,479	2,256	65.6%
	脱毛エステ	934	1,634	57.2%
	痩身エステ	182	212	85.8%
	パーマ	254	249	102.0%
17	娯楽等情報配信サービス	2,039	2,229	91.5%
	他の娯楽等情報配信サービス	733	703	104.3%
	映像配信サービス	509	501	101.6%
	アダルト情報	438	614	71.3%
18	融資サービス	1,912	1,879	101.8%
	フリーローン・サラ金	1,729	1,686	102.6%
19	外食･食事宅配	1,754	1,591	110.2%
	外食	1,358	1,231	110.3%
	食事宅配	368	343	107.3%
20	他の教養娯楽品	1,643	1,949	84.3%
	全相談件数	132,542 (100.0%)	129,681 (100.0%)	102.2%

(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75.0%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の45.0%、次いで「接客対応」が14.9%となっている。

前年度からの増加率で見ると、「施設・設備」(7.1%増) が増加した。そのほかに、「安全・衛生」(5.6%増)、「品質・機能・役務品質」(3.9%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	6年度		5年度		対前年度比
安全・衛生	4,242	(3.2%)	4,018	(3.1%)	105.6%
品質・機能・役務品質	17,664	(13.3%)	17,006	(13.1%)	103.9%
法規・基準	3,103	(2.3%)	3,415	(2.6%)	90.9%
価格・料金	16,596	(12.5%)	16,484	(12.7%)	100.7%
計量・量目	128	(0.1%)	135	(0.1%)	94.8%
表示・広告	10,001	(7.5%)	10,385	(8.0%)	96.3%
販売方法	59,669	(45.0%)	59,899	(46.2%)	99.6%
契約・解約	99,435	(75.0%)	99,240	(76.5%)	100.2%
接客対応	19,739	(14.9%)	19,389	(15.0%)	101.8%
包装・容器	102	(0.1%)	105	(0.1%)	97.1%
施設・設備	270	(0.2%)	252	(0.2%)	107.1%
買物相談	611	(0.5%)	647	(0.5%)	94.4%
生活知識	367	(0.3%)	360	(0.3%)	101.9%
その他	1,595	(1.2%)	1,433	(1.1%)	111.3%

(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※１」「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、「電話勧誘」(38.5%増)が大きく増加した。そのほかに、「クーリングオフ一般※３」(18.7%増)、「家庭訪販」(18.5%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	６年度	５年度	対前年度比
1	解約一般　※１	34,085	36,060	94.5%
2	インターネット通販	31,774	35,999	88.3%
3	返金	21,425	21,054	101.8%
4	電子広告	17,626	18,096	97.4%
5	高価格・料金	13,904	13,932	99.8%
6	契約書・書面一般　※２	13,106	12,512	104.7%
7	連絡不能	12,583	13,419	93.8%
8	信用性	11,948	10,714	111.5%
9	説明不足	11,055	11,099	99.6%
10	クレジットカード	10,032	9,991	100.4%
11	詐欺	9,616	9,828	97.8%
12	家庭訪販	9,576	8,083	118.5%
13	ＳＮＳ	9,458	9,824	96.3%
14	定期購入	9,004	9,960	90.4%
15	返品	8,904	8,946	99.5%
16	クレーム処理	8,885	9,584	92.7%
17	電話勧誘	8,048	5,811	138.5%
18	約束不履行	7,720	7,654	100.9%
19	クーリングオフ一般　※	6,733	5,670	118.7%
20	個人情報	6,584	6,197	106.2%

（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６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	10,716	53	257	230	484	4	473
B 食料品	8,828	752	1,302	163	741	49	1,380
C 住居品	5,485	454	1,907	80	503	7	541
D 光熱水品	2,401	35	89	45	388	2	60
E 被服品	6,680	119	1,219	115	480	13	877
F 保健衛生品	7,567	556	1,186	71	733	12	1,266
G 教養娯楽品	9,085	171	1,640	186	671	10	789
H 車両･乗り物	1,813	156	586	71	204	3	127
I 土地･建物･設備	5,751	112	716	205	715	4	181
J 他の商品	191	1	12	11	22	1	9
K クリーニング	602	17	395	30	51	0	16
L レンタル･リース･貸借	9,884	419	2,073	348	2,427	3	165
M 工事･建築･加工	4,337	111	1,034	87	830	3	124
N 修理･補修	2,823	64	690	19	977	1	310
O 管理･保管	441	10	58	26	109	0	60
P 役務一般	649	1	15	5	43	0	41
Q 金融･保険サービス	7,219	16	214	272	695	0	284
R 運輸･通信サービス	9,936	52	1,009	180	1,194	2	275
S 教育サービス	583	3	67	34	83	0	32
T 教養･娯楽サービス	10,639	139	700	314	1,330	1	993
U 保健･福祉サービス	9,931	796	1,612	231	1,649	3	659
V 他の役務	11,254	195	799	291	2,057	10	1,142
W 内職･副業･ねずみ講	1,508	1	33	28	176	0	159
X 他の行政サービス	870	9	51	61	34	0	38
Z 他の相談 ※	3,349	0	0	0	0	0	0
合 計	132,542	4,242	17,664	3,103	16,596	128	10,001

※「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
4,940	6,925	976	7	18	25	35	239
5,485	6,872	1,105	43	9	20	15	44
2,573	3,908	1,021	11	15	55	33	53
1,118	1,715	340	0	4	2	9	25
4,163	5,614	1,007	2	3	11	10	26
5,192	6,534	832	16	2	14	6	24
4,997	7,260	1,619	7	4	36	25	67
691	1,360	351	0	1	8	4	14
3,173	3,762	672	3	57	56	21	91
114	144	20	0	0	2	1	2
94	435	210	0	1	2	0	2
1,230	8,008	2,074	0	47	7	17	73
2,004	3,180	688	0	13	52	1	42
1,310	2,063	455	0	6	68	6	21
44	290	105	0	7	0	1	10
340	561	72	0	1	2	1	3
2,524	5,949	963	3	2	19	39	129
4,111	7,645	1,901	4	7	27	24	85
146	491	120	0	1	1	0	4
5,656	9,236	1,532	0	37	7	4	56
3,012	7,720	1,785	2	10	65	36	191
5,436	8,184	1,651	3	22	127	31	154
1,186	1,322	102	1	1	1	0	7
130	257	138	0	2	4	48	233
0	0	0	0	0	0	0	0
59,669	99,435	19,739	102	270	611	367	1,595

（複数選択項目）