

#### 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

商品・役務の大分類別の相談件数をみると、最も相談が多かったのはデジタルコンテンツや放送サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」（26,565件）で、前年度に引き続き全体の2割以上を占めている。ただし「運輸・通信サービス」の相談は17年度より減少傾向にあり、これは有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談が減少していることが影響している。次に多かったのは賃貸アパートや新築分譲マンション等を含む「土地・建物・設備」（19,764件）で、全体の15.4%を占める。第3位は、フリーローン・サラ金などの多重債務相談や、株等の金融商品の投資などの相談を含む「金融・保険サービス」（16,725件）で、全体の13.1%を占めている。第4位はパソコンや携帯電話機、新聞等を含む「教養娯楽品」（11,187件；構成比8.7%）、第5位は浄水器やふとん類、消火器等の契約トラブルを含む「住居品」（6,636件；構成比5.2%）の順になっている。（表-8）

<注> 商品・役務分類と優先コードについて

表-8及び表-12の商品・役務大分類では、「クリーニング」、「レンタル・リース・貸借」、「工事・建築・加工」、「修理・補修」及び「管理・保管」の優先コードに分類されたものも、それぞれの対象商品によって、商品大分類の中にも含めている。一方、表-9の商品・役務中分類では、上記の優先コードが付与されたものは、それぞれの商品分類とは切り離し、優先コードごとの件数として分類し表示している。

表-8 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
A 商品一般	6,161	6,007	4,355	3,625 (2.9%)	3,243 (2.5%)
B 食料品	3,758	3,791	4,841	4,921 (3.9%)	4,879 (3.8%)
C 住居品	6,778	6,944	6,651	5,731 (4.6%)	6,636 (5.2%)
D 光熱水品	539	615	702	768 (0.6%)	940 (0.7%)
E 被服品	6,287	6,282	6,084	5,817 (4.6%)	5,889 (4.6%)
F 保健衛生品	4,253	4,176	3,645	2,905 (2.3%)	3,363 (2.6%)
G 教養娯楽品	12,348	11,945	11,107	10,260 (8.2%)	11,187 (8.7%)
H 車両・乗り物	2,415	2,338	2,328	2,180 (1.7%)	2,705 (2.1%)
I 土地・建物・設備	18,802	16,740	16,906	16,984 (13.6%)	19,764 (15.4%)
J 他の商品	67	86	76	92 (0.1%)	87 (0.1%)
P 役務一般	929	804	656	320 (0.3%)	273 (0.2%)
Q 金融・保険サービス	17,388	19,270	17,701	16,996 (13.6%)	16,725 (13.1%)
R 運輸・通信サービス	42,882	30,954	36,532	28,378 (22.7%)	26,565 (20.7%)
S 教育サービス	1,176	940	1,198	904 (0.7%)	883 (0.7%)
T 教養・娯楽サービス	8,841	7,220	9,987	6,407 (5.1%)	6,134 (4.8%)
U 保健・福祉サービス	5,318	5,262	6,913	6,669 (5.3%)	5,745 (4.5%)
V 他の役務	5,361	5,197	5,237	5,225 (4.2%)	5,659 (4.4%)
W 内職・副業・ねずみ講	3,114	2,021	2,388	1,864 (1.5%)	1,362 (1.1%)
X 他の行政サービス	428	565	676	769 (0.6%)	911 (0.7%)
Z 他の相談	4,679	5,535	4,777	4,466 (3.6%)	5,204 (4.1%)
合計	151,524	136,692	142,760	125,281 (100.0%)	128,154 (100.0%)
(優先コード)					
K クリーニング	2,051	1,853	1,851	1,732 (1.4%)	1,561 (1.2%)
L レンタル・リース・貸借	11,532	10,547	10,340	10,175 (8.1%)	11,924 (9.3%)
M 工事・建築・加工	4,465	3,275	3,240	3,245 (2.6%)	3,347 (2.6%)
N 修理・補修	1,169	1,126	1,420	1,545 (1.2%)	1,719 (1.3%)
O 管理・保管	239	284	327	368 (0.3%)	432 (0.3%)

注：大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度では「内職・副業・相場」となっている。

「相場」は平成21年度から新設された「Q金融・保険サービス」の一部「デリバティブ取引」に区分変更された。

(2) 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務の中分類での相談件数は、「表-9」のとおりである。前年度より件数の増加が目立つ相談は、主に賃貸アパート等の相談を含む「レンタル・リース・貸借」で1,749件の増加（対前年度比17.2%増）であった。次いで消火器や火災警報器などの契約トラブルを含む「他の住居品」（475件；88.6%増）、食用油等の相談を含む「油脂・調味料」（463件；191.3%増）、ソーラーシステムの設置工事契約等の相談を含む「空調・冷暖房・給湯設備」（399件；119.8%増）などがある。

表-9 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

	商品名	21年度	20年度	増減
A	商品一般	3,209	3,588	△ 379
	食料品一般	191	198	△ 7
	穀類	295	417	△ 122
	魚貝類	432	395	37
	肉類	114	138	△ 24
	乳卵類	141	126	15
	野菜・海藻	297	384	△ 87
	油脂・調味料	705	242	463
	果物	157	148	9
	菓子類	320	338	△ 18
	飲料	425	461	△ 36
	酒類	103	108	△ 5
	調理食品	270	322	△ 52
	健康食品	1,417	1,630	△ 213
	食料品その他	10	11	△ 1
B	食料品計	4,877	4,918	△ 41
	住居品一般	57	34	23
	食生活機器	694	522	172
	食器・台所用品	1,079	1,255	△ 176
	洗濯・裁縫用具	408	342	66
	掃除用具	259	200	59
	洗浄剤等	156	125	31
	空調・冷暖房機器	652	665	△ 13
	家具・寝具	1,475	1,314	161
	室内装飾品	139	104	35
	照明器具	109	97	12
	他の住居品	1,011	536	475
C	住居品計	6,039	5,194	845
	光熱水品一般	7	10	△ 3
	電気	179	147	32
	ガス	506	372	134
	石油	91	115	△ 24
	水道	103	73	30
	他の光熱水品	35	28	7
D	光熱水品計	921	745	176
	被服品一般	61	59	2
	和服	265	316	△ 51
	洋服一般	25	31	△ 6
	紳士洋服	401	366	35
	婦人洋服	935	852	83
	子供洋服	76	40	36
	洋装下着	281	267	14
	履物	422	364	58
	かばん	475	404	71
	アクセサリ	903	918	△ 15
	他の身の回り品	256	257	△ 1
	生地・糸類	39	27	12
	他の被服品	20	11	9
E	被服品計	4,159	3,912	247
	保健衛生品一般	15	14	1
	医薬品	280	229	51
	医療用具	835	749	86
	化粧品	1,242	1,136	106
	理美容器具・用品	480	448	32
	他の保健衛生品	470	293	177
F	保健衛生品計	3,322	2,869	453
	教養娯楽品一般	34	20	14
	文具・事務用品	210	2,646	△ 2,436
*	パソコン・パソコン関連用品	1,704	-	-
*	電話機・電話機用品	1,237	-	-
	学習教材	575	692	△ 117
	書籍・印刷物	2,322	2,143	179
	音響・映像商品	1,431	1,129	302
	スポーツ用品	249	242	7
	カメラ類	113	110	3
	時計	263	236	27
	他の光学機器	12	8	4
	玩具・遊具	306	311	△ 5
	楽器	114	106	8
	他の教養娯楽品	1,070	1,103	△ 33
G	教養娯楽品計	9,640	8,746	894
	車両・乗り物一般	5	1	4
	自動車	1,720	1,362	358
	自動車用品	163	118	45
	自転車・用品	255	207	48
	運搬用具	64	77	△ 13
	他の乗り物	4	6	△ 2
H	車両・乗り物計	2,211	1,771	440
	土地・建物・設備一般	78	84	△ 6
	土地	432	415	17
	建物一般	42	36	6
	集合住宅	2,144	1,759	385
	戸建住宅	781	835	△ 54
	他の建物	32	29	3
	住宅構成材	138	119	19
	空調・冷暖房・給湯設備	732	333	399
	衛生設備	224	156	68
	屋外装備品	343	283	60
	他の住宅設備	321	354	△ 33
I	土地・建物・設備計	5,267	4,403	864
J	他の商品	65	72	△ 7
	商品計	39,710	36,218	3,492

一方、件数の減少が目立つ相談は、架空・不当請求の相談が多い「運輸・通信サービス」で1,813件の減少(6.4%減)であった。次いで、主に多重債務相談などの「融資サービス」(1,754件;16.5%減)、エステティックサービスなどの「理美容」(714件;27.3%減)などがある。ただし、平成21年度のPIO-NET分類・キーワード改定により、例えば20年度以前は「文具・事務用品」に含まれていた「パソコン・パソコン関連用品」及び「電話機・電話機用品」は21年度から項目が独立し、また「運輸・通信サービス」は全面的に分類が見直されるなど、単純な比較はできないことに注意する必要がある。

単位：件

	商品名	21年度	20年度	増減
K	クリーニング	1,561	1,732	△ 171
L	レンタル・リース・貸借	11,924	10,175	1,749
M	工事・建築・加工	3,347	3,245	102
N	修理・補修	1,719	1,545	174
O	管理・保管	432	368	64
P	役務一般	273	320	△ 47
	金融・保険一般	135	71	64
	生命保険	1,523	1,817	△ 294
	損害保険	633	854	△ 221
*	その他の保険	384	—	—
*	預貯金・証券等	2,825	2,852	△ 27
*	デリバティブ取引	896	—	—
*	ファンド型投資商品	622	—	—
	融資サービス	8,851	10,605	△ 1,754
	他の金融関連サービス	856	797	59
Q	金融・保険サービス計	16,725	16,996	△ 271
*	運輸・運送サービス一般	42	—	—
*	旅客運送サービス	497	—	—
*	郵便・貨物運送サービス	969	—	—
*	放送・通信サービス一般	18	—	—
*	電報・固定電話	942	—	—
*	移動通信サービス	2,510	—	—
*	放送・コンテンツ等	19,850	—	—
*	インターネット通信サービス	1,737	—	—
R	運輸・通信サービス計	26,565	28,378	△ 1,813
	教育一般	0	2	△ 2
	学校教育	264	255	9
	補習教育	574	563	11
	他の教育	45	84	△ 39
S	教育サービス計	883	904	△ 21
	教養・娯楽一般	18	13	5
	旅行代理業	816	838	△ 22
	宿泊施設	217	160	57
	教室・講座	2,489	2,843	△ 354
	観覧・鑑賞	347	245	102
	各種会員権	344	334	10
	他の教養・娯楽	1,903	1,974	△ 71
T	教養・娯楽サービス計	6,134	6,407	△ 273

	商品名	21年度	20年度	増減
	保健・福祉一般	14	12	2
	医療	2,141	1,853	288
	理美容	1,902	2,616	△ 714
	浴場	50	48	2
	衛生サービス	502	390	112
	保育	67	61	6
	老人福祉・サービス	368	416	△ 48
	他の保健・福祉	701	1,273	△ 572
U	保健・福祉サービス計	5,745	6,669	△ 924
	外食・食事宅配	734	637	97
	冠婚葬祭	749	659	90
	家事サービス	188	167	21
	役務その他	3,988	3,762	226
V	他の役務計	5,659	5,225	434
*	内職・副業一般	32	—	—
	自動販売機	25	26	△ 1
	内職・副業	1,290	1,036	254
*	無限連鎖講	15	—	—
W	内職・副業・ねずみ講計	1,362	1,864	△ 502
X	他の行政サービス計	911	769	142
	役務計	83,240	84,597	△ 1,357
	消費者運動	234	199	35
	家庭管理	105	68	37
	健康管理	20	12	8
	相隣関係	719	521	198
	慣習・しきたり	171	191	△ 20
	婚姻	91	98	△ 7
	相続	249	239	10
	相談その他	3,615	3,138	477
Z	他の相談計	5,204	4,466	738
	合計	128,154	125,281	2,873

注1：\*印は、平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。  
注2：平成20年度の大分類「計」の数字は、平成20年度で廃止された中分類キーワードの件数も含むため、ここに表示された中分類各項目の合計数と必ずしも一致しない。  
注3：大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度では「内職・副業・相場」となっている。「相場」は平成21年度から新設された「Q金融・保険サービス」の一部「デリバティブ取引」に区分変更された。  
<PIO-NET分類・キーワード改定については、74～77頁の資料を参照>

### (3) 内容分類別相談件数

相談内容別でみると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の71.7%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の約29.7%、次いで「価格・料金」が16.5%となっている。

「契約・解約」「販売方法」の相談件数は、平成17年度より減少傾向にある。一方で、「接客対応」「品質・機能・役務品質」「安全衛生」の相談件数は、過去5年間において増加傾向となっている。(表-10)

表-10 内容分類別相談件数の推移

単位：件

	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	販売方法
17年度	151,524 (100.0%)	3,508 (2.3%)	14,978 (9.9%)	6,567 (4.3%)	21,557 (14.2%)	166 (0.1%)	6,239 (4.1%)	63,105 (41.6%)
18年度	136,692 (100.0%)	3,646 (2.7%)	15,366 (11.2%)	7,108 (5.2%)	21,487 (15.7%)	182 (0.1%)	5,932 (4.3%)	50,276 (36.8%)
19年度	142,760 (100.0%)	4,739 (3.3%)	17,914 (12.5%)	6,324 (4.4%)	21,956 (15.4%)	198 (0.1%)	6,059 (4.2%)	48,989 (34.3%)
20年度	125,281 (100.0%)	4,727 (3.8%)	16,980 (13.6%)	5,615 (4.5%)	20,535 (16.4%)	209 (0.2%)	5,937 (4.7%)	38,740 (30.9%)
21年度	128,154 (100.0%)	4,897 (3.8%)	18,198 (14.2%)	5,295 (4.1%)	21,110 (16.5%)	191 (0.1%)	6,005 (4.7%)	38,098 (29.7%)

	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	計
17年度	124,253 (82.0%)	14,456 (9.5%)	70 (0.0%)	140 (0.1%)	944 (0.6%)	406 (0.3%)	1,865 (1.2%)	258,254
18年度	108,558 (79.4%)	14,287 (10.5%)	61 (0.0%)	127 (0.1%)	806 (0.6%)	392 (0.3%)	1,399 (1.0%)	229,627
19年度	110,078 (77.1%)	16,605 (11.6%)	75 (0.1%)	137 (0.1%)	671 (0.5%)	321 (0.2%)	1,063 (0.7%)	235,129
20年度	93,002 (74.2%)	16,038 (12.8%)	91 (0.1%)	154 (0.1%)	639 (0.5%)	436 (0.3%)	5,814 (4.6%)	208,917
21年度	91,870 (71.7%)	18,048 (14.1%)	119 (0.1%)	210 (0.2%)	780 (0.6%)	453 (0.4%)	1,391 (1.1%)	206,665

\* 複数集計

#### (4) 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10位まで抽出したのが「表-11」である。中でも多く寄せられているのが「解約」「電子商取引」「不当請求」である。前年度と比較すると、「電子商取引」の増加(26.6%増)が目立つ。これは、インターネットショッピングや、ドロップ SHIPPING・アフィリエイト等のサイドビジネス、オンラインゲームなど、インターネット等のネットワーク上で行う取引に関する相談が増加したことの影響である。また「不当請求」の減少(22.4%減)が目立つが、これは架空・不当請求の相談が前年度より減少したことを反映している。

表-11 内容キーワード別相談件数

順位	内容キーワード	21年度	20年度	増減件数	対前年度比
1	解約	25,404	23,460	1,944	108.3%
2	電子商取引	22,458	17,736	4,722	126.6%
3	不当請求	18,165	23,423	△ 5,258	77.6%
4	返金	15,098	14,355	743	105.2%
5	高価格・料金	13,747	12,867	880	106.8%
6	契約	10,780	9,176	1,604	117.5%
7	信用性	9,110	10,720	△ 1,610	85.0%
8	説明不足	8,977	9,114	△ 137	98.5%
9	クレーム処理	7,329	7,940	△ 611	92.3%
10	強引	7,304	6,983	321	104.6%

\*複数集計

注1: 「電子商取引」は、平成21年度より下位キーワード「インターネット通販」(20,777件)及び「インターネットオークション」(1,135件)が設置された。

注2: 「不当請求」は平成21年度より下位キーワード「架空請求」(5,637件)及び「ワンクリック請求」(4,716件)が設置された。

(5) 商品・役務大分類別内容別相談件数

商品・役務の大分類別における相談内容別の件数は、「表-12」のとおりである。

表-12 商品・役務大分類別の内容別相談件数（平成21年度）

	A 商 品 一 般	B 食 料 品	C 住 居 品	D 光 熱 水 品	E 被 服 品	F 保 健 衛 生 品	G 教 養 娛 楽 品	H 乗 車 物 両	I 設 土 地 ・ 建 備 物	J 他 の 商 品
01 安全・衛生	46	1,188	908	36	213	484	274	289	528	9
02 品質・機能	106	1,482	2,383	75	2,336	1,011	2,824	895	3,230	16
03 法規・基準	188	200	225	46	253	121	325	116	1,429	7
04 価格・料金	187	375	915	398	637	436	1,562	460	5,387	11
05 計量・量目	2	56	14	12	21	16	15	2	18	0
06 表示・広告	173	803	409	28	388	356	647	149	385	3
07 販売方法	1,051	1,449	2,009	261	1,305	1,238	3,793	413	3,602	19
08 契約（解約）	1,952	2,297	3,768	487	4,150	2,092	8,210	1,932	14,536	59
09 接客対応	419	837	1,094	179	1,508	501	2,369	597	2,974	11
10 包装・容器	3	48	20	0	0	21	10	0	0	0
11 施設・設備	22	3	7	5	4	0	7	9	90	4
12 買物相談	20	22	119	6	28	19	48	12	181	2
13 生活知識	20	42	97	13	20	7	41	4	33	0
14 その他	101	34	111	15	33	20	96	29	208	0
計	4,290	8,836	12,079	1,561	10,896	6,322	20,221	4,907	32,601	141

受付件数計	3,243	4,879	6,636	940	5,889	3,363	11,187	2,705	19,764	87
	2.5%	3.8%	5.2%	0.7%	4.6%	2.6%	8.7%	2.1%	15.4%	0.1%

K クリーニング	7	—	98	—	1,449	1	4	—	2	—
L レンタル等	13	2	112	3	90	15	996	115	10,563	15
M 工事等	2	—	107	7	101	2	28	5	3,094	1
N 修理・補修	0	—	273	7	88	23	511	265	549	3
O 管理・保管	12	—	7	2	2	—	8	109	289	3

- (注) 1 K～Oは商品（A～J）に関連した役務であり、この件数はA～Jに含まれている。  
2 Zについては、内容別分類はない。

単位：件（優先コード）

P 役 務 一 般	Q サ 金 融 ・ 保 険	R サ 運 輸 ・ 通 信	S サ 教 育	T サ 教 養 ・ 娯 楽	U サ 保 健 ・ 福 祉	V 他 の 役 務	W ね 内 職 ・ 副 業	X サ 他 の 行 政	Z 他 の 相 談	合 計
0	30	75	3	66	584	145	2	17	—	4,897
3	332	1,130	71	468	1,207	520	66	43	—	18,198
2	1,088	396	43	263	244	203	32	114	—	5,295
41	2,781	3,875	175	1,140	1,234	1,250	204	42	—	21,110
0	9	8	0	6	6	5	1	0	—	191
8	365	870	37	559	255	370	184	16	—	6,005
144	4,028	12,991	163	2,112	1,072	1,533	848	67	—	38,098
245	14,245	23,133	736	4,931	3,661	4,060	1,144	232	—	91,870
14	1,524	2,599	137	903	1,093	1,020	66	203	—	18,048
0	0	9	0	0	3	5	0	0	—	119
0	2	16	0	8	8	19	2	4	—	210
0	63	43	6	21	63	111	7	9	—	780
0	23	30	3	4	42	22	1	51	—	453
1	141	69	8	25	183	90	11	216	—	1,391
458	24,631	45,244	1,382	10,506	9,655	9,353	2,568	1,014	—	206,665

K ク リ ー ニ ン グ	L レ ン タ ル 等	M 工 事 等	N 修 理 ・ 補 修	O 管 理 ・ 保 管
46	219	119	81	13
1,063	1,211	997	754	67
111	949	104	39	27
108	3,996	805	612	114
1	4	7	0	1
31	101	119	60	33
63	978	871	258	33
905	10,029	2,327	934	275
601	1,709	585	518	127
0	0	0	0	0
1	40	11	3	16
4	15	58	31	2
1	7	3	1	1
11	75	36	14	7
2,946	19,333	6,042	3,305	716

273	16,725	26,565	883	6,134	5,745	5,659	1,362	911	5,204	128,154
0.2%	13.1%	20.7%	0.7%	4.8%	4.5%	4.4%	1.1%	0.7%	4.1%	100.0%

1,561	11,924	3,347	1,719	432
1.2%	9.3%	2.6%	1.3%	0.3%

—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1,561
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	11,924
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3,347
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1,719
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	432