

4 商品・役務分類別及び相談内容別の相談件数

(1) 商品・役務大分類別の相談件数

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、前年度に引き続き「運輸・通信サービス」(36,532件)で、全体の25.6%を占めている。「運輸・通信サービス」の相談は、18年度に大きく減少したが、19年度は再び増加に転じた。この増加は、有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談が増加したことに起因する。次に多かったのはサラ金、株、生命保険等の相談を含む「金融・保険サービス」(17,701件)で全体の12.4%、第3位は賃貸アパートや増改築工事等を含む「土地・建物・設備」(16,906件)で全体の11.8%、第4位は携帯電話機や新聞等を含む「教養娯楽品」(11,107件;7.8%)、第5位は外国語教室等を含む「教養娯楽サービス」(9,987件;7.0%)の順になっている。

なお、表-9及び表-12での商品・役務大分類には、優先コードの「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」に分類されたものも、それぞれの対象商品によって被服品などの商品大分類のなかに含めている。一方、表-13の商品・役務中分類では、クリーニングから管理・保管まで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て優先コードの件数に分類している。

表-9 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

	15年度	16年度	17年度	18年度		19年度	
A 商 品 一 般	5,252	7,540	6,161	6,007	(4.4%)	4,355	(3.1%)
B 食 料 品	3,765	3,331	3,758	3,791	(2.8%)	4,841	(3.4%)
C 住 居 品	7,644	6,748	6,778	6,944	(5.1%)	6,651	(4.7%)
D 光 熱 水 品	398	382	539	615	(0.4%)	702	(0.5%)
E 被 服 品	6,565	6,074	6,287	6,282	(4.6%)	6,084	(4.3%)
F 保 健 衛 生 品	4,515	3,903	4,253	4,176	(3.1%)	3,645	(2.6%)
G 教 養 娯 楽 品	13,096	11,703	12,348	11,945	(8.7%)	11,107	(7.8%)
H 車 両 ・ 乗 り 物	2,198	2,283	2,415	2,338	(1.7%)	2,328	(1.6%)
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	16,137	16,397	18,802	16,740	(12.2%)	16,906	(11.8%)
J 他 の 商 品	66	79	67	86	(0.1%)	76	(0.1%)
P 役 務 一 般	1,412	1,518	929	804	(0.6%)	656	(0.5%)
Q 金 融 ・ 保 険 サービス	16,378	15,384	17,388	19,270	(14.1%)	17,701	(12.4%)
R 運 輸 ・ 通 信 サービス	58,038	101,123	42,882	30,954	(22.6%)	36,532	(25.6%)
S 教 育 サービス	1,079	1,017	1,176	940	(0.7%)	1,198	(0.8%)
T 教 養 ・ 娯 楽 サービス	7,853	6,159	8,841	7,220	(5.3%)	9,987	(7.0%)
U 保 健 ・ 福 祉 サービス	4,792	4,924	5,318	5,262	(3.8%)	6,913	(4.8%)
V 他 の 役 務	4,340	4,386	5,361	5,197	(3.8%)	5,237	(3.7%)
W 内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	3,951	3,410	3,114	2,021	(1.5%)	2,388	(1.7%)
X 他 の 行 政 サービス	190	263	428	565	(0.4%)	676	(0.5%)
Z 他 の 相 談	3,148	3,911	4,679	5,535	(4.0%)	4,777	(3.3%)
合 計	160,817	200,535	151,524	136,692	(100.0%)	142,760	(100.0%)

(優先コード)

K ク リ ー ニ ン グ	2,116	2,324	2,051	1,853	(1.4%)	1,851	(1.3%)
L レ ン タ ル	9,977	10,160	11,532	10,547	(7.7%)	10,340	(7.2%)
M 工 事 等	3,548	3,700	4,465	3,275	(2.4%)	3,240	(2.3%)
N 修 理 ・ 補 修	1,052	1,059	1,169	1,126	(0.8%)	1,420	(1.0%)
O 管 理 ・ 保 管	198	222	239	284	(0.2%)	327	(0.2%)

(2) 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77.1%を占めている。次に多いのが「販売方法」で34.3%、以下「価格・料金」が15.4%、「品質・機能・役務品質」が12.5%、「接客対応」が11.6%の順になっている。前年度と比べると、「品質・機能・役務品質」、「接客対応」の占める割合は、1.0ポイント以上の増加が見られる。(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
15年度	160,817 (100.0%)	2,374 (1.5%)	14,026 (8.7%)	9,274 (5.8%)	23,038 (14.3%)	150 (0.1%)	4,242 (2.6%)	59,060 (36.7%)
16年度	200,535 (100.0%)	2,726 (1.4%)	12,492 (6.2%)	7,012 (3.5%)	23,415 (11.7%)	192 (0.1%)	5,734 (2.9%)	79,968 (39.9%)
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%)

	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
15年度	127,260 (79.1%)	12,956 (8.1%)	53 (0.0%)	150 (0.1%)	1,154 (0.7%)	939 (0.6%)	1,314 (0.8%)	255,990
16年度	169,263 (84.4%)	11,655 (5.8%)	66 (0.0%)	130 (0.1%)	878 (0.4%)	671 (0.3%)	1,250 (0.6%)	315,452
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

*複数集計

(3) 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。上位のキーワード「不当請求」、「インターネット」、「ポルノ・風俗」等の多くは架空・不当請求に関連したものであり、「ネットで検索中にアダルトサイトにつながり、年齢認証をクリックしたところ、意図せず登録になってしまって料金を請求された。支払わなくてはならないか」等の相談が多く見られる。また、英会話教室やエステサロンの倒産が相次いだことが影響して、長期契約をしていた相談者から「サービスが受けられないので、返金して欲しい」といった相談が多く寄せられ、「約束不履行」、「返金」のキーワードが増加した。

表-11 内容キーワード別相談件数

順位	内容キーワード	19年度	18年度	増減件数	増減率
1	不当請求	32,742	30,538	2,204	107.2%
2	インターネット	32,288	22,840	9,448	141.4%
3	解約	28,408	25,378	3,030	111.9%
4	電子商取引	17,831	3,875	13,956	460.2%
5	返金	16,680	12,649	4,031	131.9%
6	ポルノ・風俗	16,582	18,936	△ 2,354	87.6%
7	高価格・料金	14,675	16,334	△ 1,659	89.8%
8	信用性	12,640	12,699	△ 59	99.5%
9	説明不足	9,934	9,160	774	108.4%
10	約束不履行	9,782	6,767	3,015	144.6%

*複数集計

(4) 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

	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	P 役 務 一 般	Q サ 金 ・ 融 ・ ビ 保 ス 險
01 安全・衛生	37	1,197	1,000	49	184	386	347	235	511	11	1	26
02 品質・機能	111	1,514	2,252	90	2,435	912	2,485	874	3,103	15	14	468
03 法規・基準	226	192	175	22	273	124	329	127	1,492	5	8	1,661
04 価格・料金	171	410	982	304	758	578	1,539	407	4,739	12	57	3,332
05 計量・量目	1	52	10	23	11	14	16	3	25	2	-	8
06 表示・広告	190	877	337	10	371	301	540	124	352	5	4	558
07 販売方法	1,877	1,408	2,372	160	1,410	1,711	4,329	346	2,802	20	436	3,723
08 契約(解約)	3,065	2,239	4,145	348	4,416	2,589	8,622	1,710	12,815	47	542	15,100
09 接客対応	312	682	979	116	1,458	411	1,991	532	2,493	12	20	1,637
10 包装・容器	4	41	5	-	3	12	8	-	-	-	-	1
11 施設・設備	9	2	4	6	6	-	4	6	52	2	-	8
12 買物相談	14	18	84	8	25	31	38	10	160	1	1	78
13 生活知識	17	45	38	6	12	6	18	3	31	-	-	22
14 その他	63	48	50	10	34	28	50	12	139	-	2	161
計	6,097	8,725	12,433	1,152	11,396	7,103	20,316	4,389	28,714	132	1,085	26,783

受付件数計	4,355 3.1%	4,841 3.4%	6,651 4.7%	702 0.5%	6,084 4.3%	3,645 2.6%	11,107 7.8%	2,328 1.6%	16,906 11.8%	76 0.1%	656 0.5%	17,701 12.4%
-------	---------------	---------------	---------------	-------------	---------------	---------------	----------------	---------------	-----------------	------------	-------------	-----------------

K クリーニング	5	-	110	-	1,731	-	3	-	1	1	-	-
L レンタル等	10	-	125	1	65	19	1,148	81	8,878	13	-	-
M 工事等	-	-	62	7	123	-	17	1	3,030	-	-	-
N 修理・補修	2	-	219	5	96	17	381	227	473	-	-	-
O 管理・保管	14	-	8	-	4	-	2	96	202	1	-	-

- (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 他の相談に分類したものは、内容別分類はしない。

単位：件 (優先コード)

R サ運 輸 ・ ビ通 ス信	S サ教 ビ ス育	T サ教 養 ・ ビ娛 ス楽	U サ保 健 ・ ビ福 ス社	V 他 の 役 務	W サ内 職 ・ ビ副 ス業 ス等	X サ他 の ビ行 ス政	Z 他 の 相 談	合 計
69	2	79	459	134	4	8	-	4,739
1,024	130	673	1,140	563	77	34	-	17,914
454	76	442	312	199	99	108	-	6,324
3,930	262	1,658	1,290	1,080	400	47	-	21,956
7	-	10	5	10	1	-	-	198
880	35	580	342	385	158	10	-	6,059
20,882	220	2,787	1,425	1,608	1,408	65	-	48,989
33,544	1,051	8,666	5,107	3,782	2,050	240	-	110,078
2,397	168	1,382	992	792	140	91	-	16,605
-	-	-	-	1	-	-	-	75
9	1	15	4	5	-	4	-	137
14	9	25	53	97	1	4	-	671
15	1	-	54	17	-	36	-	321
57	5	31	179	76	7	111	-	1,063
63,282	1,960	16,348	11,362	8,749	4,345	758	-	235,129

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
60	234	90	52	10
1,262	1,111	1,009	539	76
127	1,052	120	41	25
146	3,506	778	538	69
1	6	2	2	-
39	80	105	71	21
96	981	818	227	28
1,131	8,825	2,286	833	214
729	1,394	573	405	83
1	-	-	-	-
2	25	9	4	6
1	16	58	21	2
-	11	2	3	2
9	71	26	8	2
3,604	17,312	5,876	2,744	538

36,532	1,198	9,987	6,913	5,237	2,388	676	4,777	142,760
25.6%	0.8%	7.0%	4.8%	3.7%	1.7%	0.5%	3.3%	100.0%

1,851	10,340	3,240	1,420	327
1.3%	7.2%	2.3%	1.0%	0.2%

-	-	-	-	-	-	-	-	1,851
-	-	-	-	-	-	-	-	10,340
-	-	-	-	-	-	-	-	3,240
-	-	-	-	-	-	-	-	1,420
-	-	-	-	-	-	-	-	327

(5) 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-13」のとおりである。件数の増加が著しいのは、「他の運輸通信」で4,961件（対前年度比+18.8%）の増加であった。これは架空・不当請求に関する相談が増加した影響である。次いで、「教室・講座」が2,679件（78.3%）、「理美容」が1,108件（54.6%）の増加であった。いずれも英会話学校やエステサロン等の倒産に関連した相談が急増したことが増加の要因である。

一方、件数の減少が著しいのは「商品一般」で1,648件（27.6%）の減少、次いで「融資サービス」が1,379件（11.2%）の減少であった

表-13 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

商品名	19年度	18年度	増減	商品名	19年度	18年度	増減
商品一般	4,324	5,972	△ 1,648	婦人洋服	794	747	47
食料品一般	197	142	55	子供洋服	51	40	11
穀類	333	171	162	洋装下着	263	264	△ 1
魚貝類	255	159	96	履物	321	268	53
肉類	122	83	39	かばん	424	390	34
乳卵類	120	93	27	アクセサリー	1,183	1,410	△ 227
野菜・海藻	413	227	186	他の身の回り品	220	167	53
油脂・調味料	267	176	91	生地・糸類	26	26	0
果物	126	111	15	他の被服品	11	12	△ 1
菓子類	343	236	107	被服品計	4,065	4,327	△ 262
飲料	431	353	78	保健衛生品一般	12	11	1
酒類	96	78	18	医薬品	216	219	△ 3
調理食品	358	178	180	医療用具	1,011	1,408	△ 397
健康食品	1,771	1,770	1	化粧品	1,402	1,647	△ 245
食料品その他	9	14	△ 5	理美容器具・用品	604	557	47
食料品計	4,841	3,791	1,050	他の保健衛生品	364	309	55
住居品一般	44	48	△ 4	保健衛生品計	3,609	4,151	△ 542
食生活機器	600	531	69	教養娯楽品一般	20	27	△ 7
食器・台所用品	1,671	1,518	153	文具・事務用品	2,640	2,454	186
洗濯・裁縫用具	431	703	△ 272	学習教材	1,070	1,201	△ 131
掃除用具	242	252	△ 10	書籍・印刷物	2,449	3,092	△ 643
洗剤等	137	156	△ 19	音響・映像商品	1,169	1,083	86
空調・冷暖房機器	613	566	47	スポーツ用品	257	250	7
家具・寝具	1,470	1,714	△ 244	カメラ類	131	119	12
室内装飾品	118	149	△ 31	時計	227	264	△ 37
照明器具	106	75	31	他の光学機器	7	5	2
他の住居品	695	699	△ 4	玩具・遊具	312	258	54
住居品計	6,127	6,411	△ 284	楽器	102	94	8
光熱水品一般	1	8	△ 7	他の教養娯楽品	1,172	1,126	46
電気	133	111	22	教養娯楽品計	9,556	9,973	△ 417
ガス	364	290	74	車両・乗り物一般	3	2	1
石油	85	74	11	自動車	1,548	1,632	△ 84
水道	62	81	△ 19	自動車用品	127	125	2
他の光熱水品	44	31	13	自転車・用品	185	173	12
光熱水品計	689	595	94	運搬用具	56	53	3
被服品一般	50	57	△ 7	他の乗り物	4	8	△ 4
和服	364	604	△ 240	車両・乗り物計	1,923	1,993	△ 70
洋服一般	25	24	1	土地・建物・設備一般	67	63	4
紳士洋服	333	318	15	土地	496	443	53

単位：件

商品名	19年度	18年度	増減
建物一般	30	31	△ 1
集合住宅	1,545	1,772	△ 227
戸建住宅	859	1,006	△ 147
他の建物	38	36	2
住宅構成材	133	150	△ 17
空調・冷暖房・給湯設備	270	245	25
衛生設備	215	179	36
屋外装備品	312	310	2
他の住宅設備	357	334	23
土地・建物・設備計	4,322	4,569	△ 247
他の商品	61	57	4
商品計	39,517	41,839	△ 2,322
クリーニング	1,851	1,853	△ 2
レンタル・リース・貸借	10,340	10,547	△ 207
工事・建築・加工	3,240	3,275	△ 35
修理・補修	1,420	1,126	294
管理・保管	327	284	43
役務一般	656	804	△ 148
金融・保険一般	54	66	△ 12
生命保険	2,100	1,919	181
損害保険	1,081	1,027	54
預貯金・証券等	2,623	2,969	△ 346
融資サービス	10,897	12,276	△ 1,379
他の金融関連サービス	946	1,013	△ 67
金融・保険計	17,701	19,270	△ 1,569
運輸・通信一般	7	16	△ 9
旅客運送	405	348	57
貨物運送	858	785	73
電報・電話	3,673	3,219	454
郵便	170	128	42
他の運輸・通信	31,419	26,458	4,961
運輸・通信計	36,532	30,954	5,578
教育一般	2	3	△ 1
学校教育	269	229	40
補習教育	839	670	169
他の教育	88	38	50
教育計	1,198	940	258
教養・娯楽一般	23	11	12
旅行代理業	890	722	168

商品名	19年度	18年度	増減
宿泊施設	187	165	22
教室・講座	6,099	3,420	2,679
観覧・鑑賞	274	231	43
各種会員権	348	290	58
他の教養・娯楽	2,166	2,381	△ 215
教養・娯楽計	9,987	7,220	2,767
保健・福祉一般	16	2	14
医療	1,942	1,752	190
理美容	3,136	2,028	1,108
浴場	70	42	28
衛生サービス	425	405	20
保育	64	40	24
老人福祉・サービス	278	294	△ 16
他の保健・福祉	982	699	283
保健・福祉計	6,913	5,262	1,651
外食・食事宅配	610	462	148
冠婚葬祭	597	622	△ 25
家事サービス	260	250	10
役務その他	3,770	3,863	△ 93
他の役務計	5,237	5,197	40
内職・副業・相場一般	47	33	14
商品相場	897	941	△ 44
自動販売機	31	17	14
内職・副業	1,413	1,030	383
内職・副業・相場計	2,388	2,021	367
他の行政サービス	676	565	111
役務計	98,466	89,318	9,148
消費者運動	167	196	△ 29
家庭管理	76	87	△ 11
健康管理	17	14	3
相隣関係	539	658	△ 119
慣習・しきたり	179	176	3
婚姻	91	103	△ 12
相続	235	270	△ 35
相談その他	3,473	4,031	△ 558
合計	142,760	136,692	6,068