

5 商品・役務（サービス）に関する相談

商品・役務別に見ると、商品に関する相談が41,839件（30.6%）、役務に関する相談が89,318件（65.3%）、その他の相談が5,535件（4.0%）である。

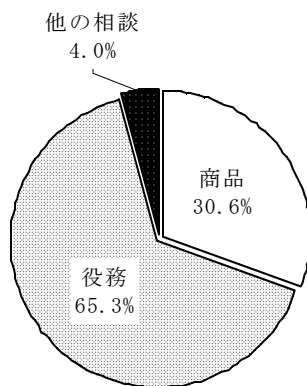
役務に関する相談の割合は、16年度をピークに減少しており、18年度は前年度（104,893件；69.2%）に比べ3.9ポイント、15,575件の減少であった。これは、「オンライン等関連サービス」に分類される架空・不当請求に関する相談が減少したことが影響している。（表-14, 図-8）

表-14 商品・役務別相談件数の推移

	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
商品相談件数	41,777 (36.8%)	42,745 (26.6%)	40,975 (20.4%)	41,952 (27.7%)	41,839 (30.6%)
役務（サービス） 相談件数	68,861 (60.6%)	114,924 (71.5%)	155,649 (77.6%)	104,893 (69.2%)	89,318 (65.3%)
他の相談 件数	2,932 (2.6%)	3,148 (2.0%)	3,911 (2.0%)	4,679 (3.1%)	5,535 (4.0%)
全相談件数	113,570 (100.0%)	160,817 (100.0%)	200,535 (100.0%)	151,524 (100.0%)	136,692 (100.0%)

- (注) 1 役務（サービス）相談件数には、優先コード（K～O）に係る相談を含めてある。
2 他の相談は、商品分類Zの「他の相談」である。

図-8 商品・役務別相談件数構成比（平成18年度）



(1) 商品に関する相談

商品に関する相談について中分類で多い順に20位までを取り上げたものが、「表-15」である。

第1位は前年度に引き続き「商品一般」であり、5,972件であった。このうち54.9% (3,276件) が架空・不当請求に関連した相談であり、商品特定しない総合消費料金、債権等といった名目でハガキ等を送りつける手口が多く見られる。第2位は「書籍・印刷物」であり、このうち「新聞」が5割を占めている。「家庭訪販による強引な勧誘があり契約してしまったがクーリング・オフしたい」という相談が多い。第3位は「文具・事務用品」であり、このうち「小型コンピューター」、「電話機類」がそれぞれ3割を占めている。第4位は「集合住宅」であり、このうち「新築分譲マンション」が約7割を占めている。第5位は「健康食品」であった。また増加が目立つ商品としては、「医療用具」(+247件)、「和服」(+180件)に関する相談がある。

表-15 商品中分類別相談件数 (上位20位)

単位：件

商品中分類別相談件数 (上位20位)				商品中分類別相談件数 (上位20位)			
順位	商品名	18年度	17年度	順位	商品名	18年度	17年度
1	商品一般	5,972	6,138	12	学習教材	1,201	1,291
2	書籍・印刷物	3,092	2,768	12	補習用教材	443	478
3	新聞	1,588	1,653		資格取得用教材	300	350
	単行本	242	286		教養娯楽教材	197	184
	紳士録・名簿	203	152		その他	261	279
	その他	1,059	677		13	他の教養娯楽品	1,126
	文具・事務用品	2,454	2,202	絵画・書画	306	366	
4	小型コンピューター	731	678	その他	820	1,022	
	電話機類	720	688	14	音響・映像製品	1,083	1,127
	コンピュータソフト	445	388	15	戸建住宅	1,006	1,112
	その他	558	448	15	新築建売住宅	549	597
	集合住宅	1,772	1,932		中古住宅	207	201
新築分譲マンション	1,204	1,354	その他		250	314	
5	その他	568	578	16	婦人洋服	747	666
	健康食品	1,770	1,978	17	洗濯・裁縫用具	703	686
6	家具・寝具	1,714	1,693	17	シン	428	404
	ふとん類	1,111	1,202		電気洗濯機	163	157
	その他	603	491		その他	112	125
7	化粧品	1,647	1,737	18	他の住居品	699	768
8	自動車	1,632	1,761	18	消火器	202	219
9	食器・台所用品	1,518	1,525		その他	497	549
	浄水器	1,126	1,138	19	和服	604	424
	その他	392	387	20	空調・冷暖房機器	566	479
10	アクセサリー	1,410	1,544	20	ルームエアコン	191	172
11	医療用具	1,408	1,161		その他	375	307
	家庭用電気治療器具	576	411		その他	9,715	9,572
	磁気治療器具	328	263	計	41,839	41,952	
	イオン整水器	110	120	平均契約金額(千円)	1,891	2,053	
	その他	394	367	平均既払金額(千円)	468	488	

つぎに相談件数の多い商品上位10品目について、相談内容キーワードの多い順に5番目までを抽出したものが、「表-16」である。1位の「商品一般」の上位のキーワードは架空・不当請求に関するものが多い。2位以下の商品では、「解約」のキーワードが上位にあがっており、契約・解約に関するトラブルが多いことを示している。

「書籍・印刷物」では、「新聞」がそのうちの5割を占めていることから「家庭訪販」に関するものが多い。トラブルの事例としては、「家庭訪販で強引に勧誘され契約したが、解約したい」といったものが多い。その他、「福祉関連と思われる団体から注文していないカレンダーや絵はがきが送られてきた」といったネガティブオプションに関する相談も多く寄せられた。

「文具・事務用品」では、ネット通販等で購入したパソコンや、携帯電話機の「早期故障」や、販売会社等の「クレーム処理」に関する相談が多い。

「集合住宅」では、「新築分譲マンション」が7割を占めており、職場にマンション購入の執拗な「電話勧誘」があり困惑しているという相談が多い。

「健康食品」では、その「効能・効果」についての相談や「知人から健康食品を購入して人を紹介したらマージンが入ると勧誘されているが信用できるか」という「サイドビジネス商法」に関する相談が多く寄せられている。

表-16 相談件数上位商品の主要相談内容

	商品名	相談内容				
		①	②	③	④	⑤
1	商品一般	不当請求	信用性	プライバシー	詐欺	電話勧誘
2	書籍・印刷物	家庭訪販	解約	ネガティブオプション	強引	クーリングオフ
3	文具・事務用品	解約	インターネット	クレーム処理	早期故障	返金
4	集合住宅	電話勧誘	強引	解約	契約	保証金等
5	健康食品	解約	信用性	効能・効果	高価格・料金	サイドビジネス商
6	家具・寝具類	解約	家庭訪販	高価格・料金	クーリングオフ	次々販売
7	化粧品	解約	キャッチセールス	クーリングオフ	サイドビジネス商	高価格・料金
8	自動車	解約	早期故障	クレーム処理	返金	解約料
9	食器・台所用品	家庭訪販	クーリングオフ	解約	高価格・料金	販売目的隠匿
10	アクセサリー	解約	高価格・料金	アポイントメントセールス	クーリングオフ	虚偽説明

(2) 役務（サービス）に関する相談

役務に関する相談について中分類で多い順に20位までを取り上げたものが、「表-17」である。

第1位は前年度に引き続き「他の運輸・通信」である。相談件数は前年度に比べて大きく減少（-30.1%減）したものの、26,458件あり、役務全体（89,318件）の29.6%を占めている。このうちの95.0%が携帯電話やパソコンに関連した「オンライン等関連サービス」の相談であり、さらにそのうちの9割が架空・不当請求に関する相談である。

第2位は「融資サービス」であり、前年度と比較して761件（+6.6%）増加している。そのうち93.8%を占めているのが「フリーローン・サラ金」に関する相談で多重債務や金利・利息に関する相談が多い。

第3位は「レンタル・リース・貸借」であり、内訳としては、「賃貸アパート」に関するものが70.4%、「リースサービス」に関するものが12.7%を占めている。

第4位は「役務その他」であり、内訳としては、「結婚相手紹介サービス」が最も多く、「広告代理サービス」、「興信所」と続くが、「耐震診断サービス」等「役務その他サービス」に分類される相談も多い。

第5位は「教室・講座」であり、「外国語・会話教室」、「資格講座」、「精神修養講座」の相談が多い。

相談件数の増加が顕著なものとして、「株」（394件；35.5%増）、「損害保険」（340件；49.5%増）、「移動電話サービス」（277件；24.3%増）、「生命保険」（235件；14.0%増）などがあげられる。「株」の8割は「未公開株」に関する相談であり、「近く上場するので必ず儲かると言われて未公開株を購入したが、上場しない」等の相談が特に高齢者から多く寄せられている。「損害保険」、「生命保険」では、保険会社の不払い等が社会問題化したことにより、相談が急増した。「移動電話サービス」では、平成18年10月に開始されたナンバーポータビリティ制度をきっかけに新しいサービス等が提供されるようになった背景もあり、利用料金や新規サービスに関する相談が多く寄せられた。

その他増加した件数は少ないものの、「金相場」（141件；104.4%増）、「宝くじ」（85件；13.6%増）、「ペットサービス」（54件；65.9%増）に関する相談の増加が目立つ。「金相場」では、ロンドン市場での金の証拠金取引について、取引の仕組みをよく理解していない高齢者が強引な勧誘によって契約してしまい高額な被害が生じたといった相談が多く寄せられている。「宝くじ」は「海外宝くじに当選したので事務手数料と送料を送金するようにという不審なエアメールがきた」という相談が高齢者から寄せられている。「ペットサービス」では動物病院の治療内容や料金等についての相談が多い。

表-17 役務中分類別相談件数（上位20位）

単位：件

役 務 名	18 年 度	17 年 度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	26,458	37,825
オンライン等関連サービス	25,128	36,650
オンライン情報サービス	12,588	13,730
電話情報提供サービス	10,710	20,223
プ ロ バ イ ダ	719	734
そ の 他	1,330	1,175
2 融 資 サ ー ビ ス	12,276	11,515
フリーローン・サラ金	11,509	10,752
住 宅 ロ ー ン	294	246
そ の 他	473	517
3 レンタル・リース・貸借	10,547	11,532
賃 貸 ア パ ー ト	7,420	7,808
リ ー ス サ ー ビ ス	1,340	2,024
レ ン タ ル ビ デ オ	372	354
そ の 他	1,415	1,346
4 役 務 そ の 他	3,863	4,102
結婚相手紹介サービス	461	555
広 告 代 理 サ ー ビ ス	442	304
興 信 所	269	407
そ の 他	2,691	2,836
5 教 室 ・ 講 座	3,420	3,695
外 国 語 ・ 会 話 教 室	947	1,213
資 格 講 座	798	904
精 神 修 養 講 座	287	263
そ の 他	1,388	1,315
6 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	3,275	4,465
増 改 築 工 事	589	832
新 築 工 事	499	507
内 装 工 事	358	403
そ の 他	1,829	2,723
7 電 報 ・ 電 話	3,219	3,822
移 動 電 話 サ ー ビ ス	1,419	1,142
電 話 関 連 サ ー ビ ス	1,417	2,201
国 際 電 話	66	115
そ の 他	317	364
8 預 貯 金 ・ 証 券 等	2,969	2,327
株	1,504	1,110
そ の 他	1,465	1,217
9 他 の 教 養 ・ 娯 楽	2,381	3,789
宝 庫 じ	710	625
異 性 交 際 関 連 サ ー ビ ス	387	1,327
ペ ッ ト サ ー ビ ス	136	82
そ の 他	1,148	1,755

役 務 名	18 年 度	17 年 度
10 理 美 容	2,028	2,120
エ ス テ テ ィ ッ ク サ ー ビ ス	1,696	1,740
瘦 身 エ ス テ	464	470
脱 毛 エ ス テ	425	391
美 顔 エ ス テ	324	324
そ の 他	332	380
11 生 命 保 険	1,919	1,684
会 社 生 命 保 険	1,362	1,218
簡 易 生 命 保 険	231	158
そ の 他	326	308
12 ク リ ー ニ ン グ	1,853	2,051
13 医 療	1,752	1,574
医 療 サ ー ビ ス	958	910
歯 科 治 療	477	414
そ の 他	317	250
14 修 理 ・ 補 修	1,126	1,169
修 理 サ ー ビ ス	1,021	1,102
そ の 他	105	67
15 内 職 ・ 副 業	1,030	1,394
ワ ー プ ロ ・ パ ソ コ ン 内 職	274	340
そ の 他	756	1,054
16 損 害 保 険	1,027	687
自 動 車 保 険	345	223
火 災 保 険	269	170
そ の 他	413	294
17 他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	1,013	1,134
18 商 品 相 場	941	1,684
金 相 場	276	135
石 油 相 場	200	183
為 替 相 場	108	939
そ の 他	357	427
19 役 務 一 般	804	929
複 合 サ ー ビ ス 会 員	748	881
そ の 他	56	48
20 貨 物 運 送	785	764
引 越 サ ー ビ ス	543	584
そ の 他	242	180
そ の 他	6,632	6,631
計	89,318	104,893
平均契約金額（千円）	1,270	1,141
平均既払金額（千円）	680	555

次に相談件数の多い役務上位10品目について、相談内容キーワードの多い順に5番目までを抽出したのが「表-18」である。

「他の運輸・通信」では、「パソコンでネットサーフィン中にアダルトサイトに繋がった。年齢認証をクリックしたら登録になり突然料金請求画面が表示された」、「携帯電話に利用したことのないアダルトサイトから利用料金が未払いだと請求があった」等、架空・不当請求の相談がほとんどを占めている。

「融資サービス」では、多重債務や金利・利息に関する相談、事業者の信用性に関する相談が多く寄せられている。「レンタル・リース・貸借」では、賃貸アパートの退去に伴う敷金の返還や修繕料に関するトラブルが依然として多い。

表-18 相談件数上位役務の主要相談内容

商品名	相談内容				
	①	②	③	④	⑤
1 他の運輸・通信	不当請求	ポルノ・風俗	インターネット	プライバシー	高価格・料金
2 融資サービス	多重債務	金利・利息	法律違反	信用性	契約
3 レンタル・リース・貸借	解約	保証金等	修理代	返金	高価格・料金
4 役務その他	信用性	解約	高価格・料金	契約	電話勧誘
5 教室・講座	解約	返金	信用性	高価格・料金	電話勧誘
6 工事・建築・加工	家庭訪販	高価格・料金	信用性	解約	約束不履行
7 電報・電話	解約	説明不足	高価格・料金	電話勧誘	契約
8 預貯金・証券等	解約	利殖商法	返金	電話勧誘	虚偽説明
9 他の教養・娯楽	DM広告	信用性	解約	当選商法	返金
10 理美容	解約	高価格・料金	クーリングオフ	返金	痩身

(3) 商品・役務セット販売

商品と役務（サービス）のセット販売に関する相談件数を示したのが「表-19」である。前年度と比べて20.2%の減少であった。この中で最も多いのは「エステティックサービス」と「商品」とを組み合わせた契約である。相談件数は減少しているものの、「痩身の効果があがるなどと言葉たくみに勧誘されて高額な「化粧品」や「健康食品」等を契約させられた」、「キャッチセールスで勧誘されて事務所に行ったところエステサービスと高額な商品をセット契約させられた」などの相談が依然として多い。

その他のセット販売では、学習塾や家庭教師などの「補習教育」と「補習用教材」とのセット販売、「複合サービス会員」契約と「アクセサリ」等とのセット販売のいずれについても、前年度と比較して減少している。

表-19 商品・役務セット販売相談件数

単位：件

役 務 名	18年度	17年度	セットの商品	18年度	17年度
エステティックサービス	277	314	化粧品	159	174
			健康食品	75	94
			理美容器具・用品	24	45
			洋装下着	22	16
補習教育	194	247	補習用教材	145	212
複合サービス会員	118	201	アクセサリ	26	45
			絵画	24	16
			教養娯楽教材	16	28
			コンピュータソフト	15	30
			小型コンピュータ	15	19
教室・講座	76	87	英会話教材	19	13
その他	147	169			
計	812 (0.6%)	1,018 (0.7%)			
全相談件数	136,692 (100.0%)	151,524 (100.0%)			