

## 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

平成26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42,927件(構成比33.3%)、「役務」に関する相談が81,679件(63.3%)、「他の相談」が4,434件(3.4%)である。「役務」の相談は平成20年度以降減少傾向にあったが、平成25年度はわずかながら増加に転じ、平成26年度も5,707件増(7.5%増)となった。

平成26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」(32,823件)で、相談全体の4分の1以上を占めている。

次に相談が多かったのは、金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金などの多重債務相談を含む「金融・保険サービス」(10,075件)で、全体の7.8%を占めている。第3位は、パソコンや携帯電話機、新聞等の相談を含む「教養娯楽品」(10,067件)で、同じく全体の7.8%を占める。第4位は賃貸アパートやリースサービスなどの相談を含む「レンタル・リース・貸借」(9,297件:構成比7.2%)、第5位は、公的機関を装った個人情報削除契約などの役務その他、外食などを含む「他の役務」(7,865件:構成比6.1%)の順になっている。

過去5年間の推移を見ると、増加しているものは、医療や理美容などの相談を含む「保健・福祉サービス」であり、減少傾向にあるものは「クリーニング」、「金融・保険サービス」となっている。(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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	対前年度比
A 商品一般	3,141	2,923	3,166	3,894 (3.1%)	4,519 (3.5%)	116.1%
B 食料品	4,539	5,150	4,894	7,653 (6.0%)	5,225 (4.0%)	68.3%
C 住居品	5,460	5,073	4,682	5,712 (4.5%)	5,933 (4.6%)	103.9%
D 光熱水品	1,239	1,026	1,057	896 (0.7%)	817 (0.6%)	91.2%
E 被服品	4,267	4,736	5,195	7,209 (5.7%)	6,868 (5.3%)	95.3%
F 保健衛生品	2,875	3,147	2,787	3,354 (2.6%)	3,134 (2.4%)	93.4%
G 教養娯楽品	9,821	9,633	9,055	10,344 (8.1%)	10,067 (7.8%)	97.3%
H 車両・乗り物	2,117	1,991	1,809	2,101 (1.7%)	1,862 (1.4%)	88.6%
I 土地・建物・設備	5,177	4,610	4,694	4,772 (3.8%)	4,262 (3.3%)	89.3%
J 他の商品	167	239	215	268 (0.2%)	240 (0.2%)	89.6%
商品 計	38,803	38,528	37,554	46,203 (36.4%)	42,927 (33.3%)	92.9%
K クリーニング	1,299	1,222	1,218	1,185 (0.9%)	1,175 (0.9%)	99.2%
L レンタル・リース・貸借	10,805	10,231	9,330	9,262 (7.3%)	9,297 (7.2%)	100.4%
M 工事・建築・加工	3,366	3,596	3,461	4,064 (3.2%)	3,841 (3.0%)	94.5%
N 修理・補修	1,743	1,738	1,620	1,658 (1.3%)	1,611 (1.2%)	97.2%
O 管理・保管	496	501	451	486 (0.4%)	460 (0.4%)	94.7%
P 役務一般	160	168	123	130 (0.1%)	179 (0.1%)	137.7%
Q 金融・保険サービス	17,990	14,673	11,944	11,180 (8.8%)	10,075 (7.8%)	90.1%
R 運輸・通信サービス	26,252	27,909	26,535	26,876 (21.2%)	32,823 (25.4%)	122.1%
S 教育サービス	802	771	760	787 (0.6%)	815 (0.6%)	103.6%
T 教養・娯楽サービス	6,012	6,026	5,938	5,615 (4.4%)	5,380 (4.2%)	95.8%
U 保健・福祉サービス	4,924	5,305	5,886	6,262 (4.9%)	6,575 (5.1%)	105.0%
V 他の役務	6,064	6,637	7,059	6,976 (5.5%)	7,865 (6.1%)	112.7%
W 内職・副業・ねずみ講	1,125	869	753	660 (0.5%)	819 (0.6%)	124.1%
X 他の行政サービス	890	854	799	831 (0.7%)	764 (0.6%)	91.9%
役務 計	81,928	80,500	75,877	75,972 (59.8%)	81,679 (63.3%)	107.5%
Z 他の相談	4,975	4,718	4,777	4,776 (3.8%)	4,434 (3.4%)	92.8%
合計	125,706	123,746	118,208	126,951 (100.0%)	129,040 (100.0%)	101.6%

(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、デジタルコンテンツやテレビ放送サービスに関する相談などの「放送・コンテンツ等」で4,747件の増加（25.3%増）であった。次いで、光ファイバー、プロバイダー契約などを含む「インターネット通信サービス」で788件の増加（36.3%増）、興信所などを含む「役務その他」で667件の増加（13.8%増）、携帯電話サービスやモバイルデータ通信などを含む「移動通信サービス」で375件の増加（11.3%増）、有料老人ホームなどを含む「老人福祉・サービス」の235件増（59.6%増）となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	26年度	25年度	増減		商品名	26年度	25年度	増減
A	商品一般	4,519	3,894	625	F	保健衛生品	3,134	3,354	△ 220
B	食料品	5,225	7,653	△ 2,428		保健衛生品一般	12	4	8
	食料品一般	213	239	△ 26		医薬品	197	286	△ 89
	穀類	303	372	△ 69		医療用具	652	771	△ 119
	魚介類	427	515	△ 88		化粧品	1,388	1,399	△ 11
	肉類	158	145	13		理美容器具・用品	551	555	△ 4
	乳卵類	137	191	△ 54		他の保健衛生品	334	339	△ 5
	野菜・海草	308	325	△ 17	G	教養娯楽品	10,067	10,344	△ 277
	油脂・調味料	167	186	△ 19		教養娯楽品一般	11	15	△ 4
	果物	204	227	△ 23		文具・事務用品	223	253	△ 30
	菓子類	366	353	13		パソコン・パソコン関連用品	1,946	2,005	△ 59
	飲料	613	752	△ 139		電話機・電話機用品	1,429	1,507	△ 78
	酒類	143	138	5		学習教材	646	420	226
	調理食品	528	875	△ 347		書籍・印刷物	1,804	1,999	△ 195
	健康食品	1,633	3,320	△ 1,687		音響・映像製品	1,267	1,417	△ 150
	食料品その他	25	15	10		スポーツ用品	410	422	△ 12
C	住居品	5,933	5,712	221		カメラ類	151	156	△ 5
	住居品一般	29	38	△ 9		時計	463	499	△ 36
	食生活機器	713	664	49		他の光学機器	15	11	4
	食器・台所用品	1,075	864	211		玩具・遊具	452	437	15
	洗濯・裁縫用具	421	443	△ 22		楽器	113	115	△ 2
	掃除用具	240	228	12		他の教養娯楽品	1,137	1,088	49
	洗浄剤等	165	200	△ 35	H	車両・乗り物	1,862	2,101	△ 239
	空調・冷暖房機器	694	809	△ 115		車両・乗り物一般	2	0	2
	家具・寝具	1,403	1,394	9		自動車	1,235	1,396	△ 161
	室内装備品	157	160	△ 3		自動車用品	191	210	△ 19
	照明器具	230	208	22		自転車・用品	322	358	△ 36
	他の住居品	806	704	102		運搬用具	103	130	△ 27
D	光熱水品	817	896	△ 79		他の乗り物	9	7	2
	光熱水品一般	4	7	△ 3	I	土地・建物・設備	4,262	4,772	△ 510
	電気	231	276	△ 45		土地・建物・設備一般	109	126	△ 17
	ガス	350	393	△ 43		土地	645	643	2
	石油	87	79	8		建物一般	24	43	△ 19
	水道	89	88	1		集合住宅	1,342	1,578	△ 236
	他の光熱水品	56	53	3		戸建住宅	689	697	△ 8
E	被服品	6,868	7,209	△ 341		他の建物	34	40	△ 6
	被服品一般	132	134	△ 2		住宅構成材	148	177	△ 29
	和服	306	306	0		空調・冷暖房・給湯設備	453	487	△ 34
	洋服一般	66	59	7		衛生設備	215	259	△ 44
	紳士洋服	547	589	△ 42		屋外装備品	371	469	△ 98
	婦人洋服	1,233	1,135	98		他の住宅設備	232	253	△ 21
	子供洋服	91	87	4	J	他の商品	240	268	△ 28
	洋装下着	248	255	△ 7		商品計	42,927	46,203	△ 3,276
	履物	1,367	1,498	△ 131					
	かばん	1,079	1,201	△ 122					
	アクセサリ	1,031	1,078	△ 47					
	他の身の回り品	700	804	△ 104					
	生地・糸類	28	26	2					
	他の被服品	40	37	3					

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、注文した覚えのない健康食品が送りつけられるなどといった相談を含む「健康食品」で1,687件の減少(50.8%減)であった。次いで、CO2排出権取引、匿名組合への出資等を含む「ファンド型投資商品」で522件の減(29.7%減)、株、普通預貯金、公社債等の「預貯金・証券等」で516件の減(25.4%減)、弁当や冷凍調理食品などを含む「調理食品」の347件減(39.7%減)、マンション・アパートなどの「集合住宅」236件減(15.0%減)である。

単位：件

	商 品 名	26年度	25年度	増減
K	ク リ ー ニ ン グ	1,175	1,185	△ 10
L	レンタル・リース・貸借	9,297	9,262	35
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	3,841	4,064	△ 223
N	修 理 ・ 補 修	1,611	1,658	△ 47
O	管 理 ・ 保 管	460	486	△ 26
P	役 務 一 般	179	130	49
Q	金融・保険サービス	10,075	11,180	△ 1,105
	金融・保険一般	109	105	4
	生命保険	1,016	1,058	△ 42
	損害保険	585	595	△ 10
	その他の保険	318	318	0
	預貯金・証券等	1,515	2,031	△ 516
	デリバティブ取引	487	366	121
	ファンド型投資商品	1,238	1,760	△ 522
	融資サービス	3,834	3,999	△ 165
	他の金融関連サービス	973	948	25
R	運輸・通信サービス	32,823	26,876	5,947
	運輸・運送サービス一般	27	18	9
	旅客運送サービス	713	821	△ 108
	郵便・貨物運送サービス	1,118	1,119	△ 1
	放送・通信サービス一般	27	30	△ 3
	電報・固定電話	747	607	140
	移動通信サービス	3,703	3,328	375
	放送・コンテンツ等	23,527	18,780	4,747
	インターネット通信サービス	2,961	2,173	788
S	教育サービス	815	787	28
	教育一般	3	1	2
	学校教育	168	188	△ 20
	補習教育	591	535	56
	他の教育	53	63	△ 10
T	教養・娯楽サービス	5,380	5,615	△ 235
	教養・娯楽一般	9	7	2
	旅行代理業	862	825	37
	宿泊施設	271	281	△ 10
	教室・講座	2,099	2,191	△ 92
	観覧・鑑賞	417	371	46
	各種会員権	245	262	△ 17
	他の教養・娯楽	1,477	1,678	△ 201

	商 品 名	26年度	25年度	増減
U	保健・福祉サービス	6,575	6,262	313
	保健・福祉一般	11	8	3
	医療	2,644	2,538	106
	理美容	1,786	1,916	△ 130
	浴場	66	51	15
	衛生サービス	585	602	△ 17
	保育	92	66	26
	老人福祉・サービス	629	394	235
	他の保健・福祉	762	687	75
V	他 の 役 務	7,865	6,976	889
	外食・食事宅配	1,310	1,117	193
	冠婚葬祭	790	702	88
	家事サービス	248	307	△ 59
	役務その他	5,517	4,850	667
W	内職・副業・ねずみ講	819	660	159
	内職・副業一般	21	22	△ 1
	自動販売機	29	30	△ 1
	内職・副業	751	598	153
	無限連鎖講	18	10	8
X	他 の 行 政 サービス	764	831	△ 67
	役 務 計	81,679	75,972	5,707
Z	他 の 相 談	4,434	4,776	△ 342
	消費者運動	88	105	△ 17
	家庭管理	92	82	10
	健康管理	22	17	5
	相隣関係	600	585	15
	慣習・しきたり	132	133	△ 1
	婚姻	55	69	△ 14
	相続	280	286	△ 6
	相談その他	3,165	3,499	△ 334
	合 計	129,040	126,951	2,089

### (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、「放送・コンテンツ等」(23,527件)であり、相談全体の18.2%を占める。その約9割が「デジタルコンテンツ」であり、そのうちの多くが架空・不当請求に関する相談を含む「アダルト情報サイト」(12,784件)で、相談全体の9.9%を占める。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(9,297件)であり、全体の7.2%を占める。その8割近くを占めるのが「賃貸アパート」に関する相談(7,191件)である。

第3位は「役務その他」(5,517件)で、主な内訳は、公的機関を装った個人情報削除サービスなどを含む「役務その他サービス」がその4割以上を占める。

第4位は「商品一般」(4,519件)で、主な内訳は、不審な商品代金の請求などである。

第5位は「工事・建築・加工」(3,841件)で、「新築工事」「増改築工事」「塗装工事」がその4割以上を占める。

前年度より増加が目立つ相談としては、「放送・コンテンツ等」の中の、「アダルト情報サイト」が3,622件増(39.5%増)となっているほか、「デジタルコンテンツ一般」が3,106件増(92.7%増)、「インターネット通信サービス」の中の「光ファイバー」が561件増(52.9%増)となっている。

一方、相談件数の上位ではあるが前年度より減少が目立つ相談としては、「健康食品」が1,687件(50.8%減)、「預貯金・証券等」が516件減(25.4%減)となっており、そのうち、「株」が261件減(37.4%減)となっている。そのほか、「理美容」の中の「エステティックサービス」199件減(13.1%減)、「他の教養・娯楽」の中の「宝くじ」165件減(49.8%減)となっている。

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	26年度	25年度	対前年度比		商品・役務名	26年度	25年度	対前年度比	
1	放送・コンテンツ等	23,527	18,780	125.3%	11	パソコン・パソコン関連用品	1,946	2,005	97.1%	
	デジタルコンテンツ	21,552	16,923	127.4%		パソコンソフト	726	869	83.5%	
	アダルト情報サイト	12,784	9,162	139.5%		ノートパソコン	343	326	105.2%	
	デジタルコンテンツ一般	6,458	3,352	192.7%		モバイル専用端末機器	224	200	112.0%	
	テレビ放送サービス	993	950	104.5%		12	書籍・印刷物	1,804	1,999	90.2%
	有線テレビ放送	705	654	107.8%			新聞	1,225	1,320	92.8%
2	レンタル・リース・貸借	9,297	9,262	100.4%	13	理美容	1,786	1,916	93.2%	
	賃貸アパート	7,191	7,072	101.7%		エステティックサービス	1,315	1,514	86.9%	
	不動産貸借サービス	491	517	95.0%		脱毛エステ	525	498	105.4%	
	リースサービス	463	467	99.1%		痩身エステ	327	391	83.6%	
3	役務その他	5,517	4,850	113.8%		美顔エステ	188	199	94.5%	
	役務その他サービス	2,273	1,807	125.8%	14	健康食品	1,633	3,320	49.2%	
	興信所	394	302	130.5%		15	修理・補修	1,611	1,658	97.2%
	不動産仲介サービス	351	361	97.2%	16		預貯金・証券等	1,515	2,031	74.6%
広告代理サービス	341	304	112.2%	株		437	698	62.6%		
4	商品一般	4,519	3,894	116.1%		普通預貯金	398	380	104.7%	
	5	工事・建築・加工	3,841	4,064		94.5%	公社債	375	530	70.8%
		新築工事	716	802	89.3%	投資信託	129	213	60.6%	
増改築工事		498	531	93.8%	17	他の教養・娯楽	1,477	1,678	88.0%	
塗装工事	444	511	86.9%	宝くじ		166	331	50.2%		
6	融資サービス	3,834	3,999	95.9%		スポーツ施設利用	159	161	98.8%	
	フリーローン・サラ金	3,274	3,383	96.8%		ペットサービス	132	94	140.4%	
7	住宅ローン	218	255	85.5%	18	電話機・電話機用品	1,429	1,507	94.8%	
	移動通信サービス	3,703	3,328	111.3%		携帯電話	1,076	1,193	90.2%	
8	携帯電話サービス	2,592	2,339	110.8%		電話関連機器・用品	241	214	112.6%	
	モバイルデータ通信	1,083	962	112.6%		19	家具・寝具	1,403	1,394	100.6%
9	インターネット通信サービス	2,961	2,173	136.3%	ふとん・羽毛布団		221	216	102.3%	
	光ファイバー	1,622	1,061	152.9%	ベッド		128	113	113.3%	
10	医療	2,644	2,538	104.2%	いす	94	92	102.2%		
	医療サービス	1,592	1,497	106.3%	20	化粧品	1,388	1,399	99.2%	
10	歯科治療	719	651	110.4%						
	教室・講座	2,099	2,191	95.8%						
	スポーツ・健康教室	428	460	93.0%						
	外国語・会話教室	267	213	125.4%						
	資格講座	210	219	95.9%						

※「相談その他」(3,165件)を除く

#### (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70.7%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の44.5%、次いで「接客対応」が15.1%となっている。

前年度と比較して増加が目立つのは、「販売方法」の4,526件増(8.6%増)、「契約・解約」の3,677件増(4.2%増)、「価格・料金」の489件増(2.7%増)となっている。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	26年度	25年度	対前年度比
安全・衛生	4,750 (3.7%)	5,278 (4.2%)	90.0%
品質・機能 ・役務品質	19,378 (15.0%)	20,722 (16.3%)	93.5%
法規・基準	4,291 (3.3%)	4,367 (3.4%)	98.3%
価格・料金	18,465 (14.3%)	17,976 (14.2%)	102.7%
計量・量目	191 (0.1%)	182 (0.1%)	104.9%
表示・広告	7,318 (5.7%)	7,780 (6.1%)	94.1%
販売方法	57,460 (44.5%)	52,934 (41.7%)	108.6%
契約・解約	91,225 (70.7%)	87,548 (69.0%)	104.2%
接客対応	19,463 (15.1%)	19,237 (15.2%)	101.2%
包装・容器	159 (0.1%)	168 (0.1%)	94.6%
施設・設備	252 (0.2%)	251 (0.2%)	100.4%
買物相談	632 (0.5%)	688 (0.5%)	91.9%
生活知識	453 (0.4%)	451 (0.4%)	100.4%
その他	1,263 (1.0%)	1,421 (1.1%)	88.9%

(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。なかでも多く寄せられているのが「インターネット通販」「解約一般」「返金」「高価格・料金」「ポルノ・風俗」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「インターネット通販」の4,953件増(17.7%増)、「ポルノ・風俗」の3,495件増(39.0%増)であり、減少が目立つのは「電話勧誘」の773件減(7.9%減)となっている。

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	26年度	25年度	対前年度比
1	インターネット通販	32,905	27,952	117.7%
2	解約一般 ※1	26,918	25,877	104.0%
3	返金	15,202	16,126	94.3%
4	高価格・料金	12,819	12,509	102.5%
5	ポルノ・風俗	12,450	8,955	139.0%
6	ワンクリック請求	10,286	7,736	133.0%
7	説明不足	9,839	9,494	103.6%
8	信用性	9,777	9,367	104.4%
9	他の接客対応	9,666	9,457	102.2%
10	契約	9,539	8,588	111.1%
11	契約書・書面一般 ※2	9,376	8,671	108.1%
12	電話勧誘	8,955	9,728	92.1%
13	電子広告	7,224	6,685	108.1%
14	架空請求	7,046	4,029	174.9%
15	家庭訪販	6,979	7,088	98.5%
16	連絡不能	6,862	6,937	98.9%
17	強引	6,738	7,320	92.0%
18	約束不履行	6,387	6,365	100.3%
19	詐欺	6,375	5,696	111.9%
20	クレーム処理	6,186	6,821	90.7%

(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



(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(平成26年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質・機能 ・品役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	4,519	51	156	264	285	1	301
B 食料品	5,225	881	1,536	201	451	54	883
C 住居品	5,933	755	2,232	152	611	16	480
D 光熱水品	817	57	117	28	299	28	19
E 被服品	6,868	143	1,470	164	568	12	629
F 保健衛生品	3,134	441	901	95	332	20	304
G 教養娯楽品	10,067	272	2,260	281	1,040	5	649
H 車両・乗り物	1,862	209	722	58	240	3	139
I 土地・建物・設備	4,262	188	936	281	612	6	193
J 他の商品	240	1	27	9	25	1	12
K クリーニング	1,175	27	798	71	107	2	39
L レンタル・リース・貸借	9,297	307	1,483	626	3,079	6	118
M 工事・建築・加工	3,841	136	1,316	121	826	3	135
N 修理・補修	1,611	50	590	31	576	0	60
O 管理・保管	460	8	56	24	121	0	58
P 役務一般	179	0	7	4	11	0	6
Q 金融・保険サービス	10,075	32	217	548	1,152	4	308
R 運輸・通信サービス	32,823	75	1,537	438	4,250	10	1,386
S 教育サービス	815	7	93	50	153	1	42
T 教養・娯楽サービス	5,380	104	495	231	874	1	445
U 保健・福祉サービス	6,575	763	1,588	245	1,237	9	389
V 他の役務	7,865	229	755	270	1,486	9	653
W 内職・副業・ねずみ講	819	2	26	31	100	0	60
X 他の行政サービス	764	12	60	68	30	0	10
Z 他の相談 ※	4,434	0	0	0	0	0	0
合計	129,040	4,750	19,378	4,291	18,465	191	7,318

※「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
2,072	2,534	498	6	22	15	18	87
1,995	2,658	829	67	4	15	41	40
2,367	3,624	1,048	25	7	56	55	44
182	382	164	1	4	8	9	16
3,863	5,325	1,103	4	7	26	8	26
1,483	2,088	460	19	2	18	11	17
4,899	7,290	2,031	9	6	43	39	69
497	1,291	417	2	1	9	4	11
1,629	2,488	635	1	23	43	32	71
145	158	18	0	0	1	2	2
127	726	491	1	1	3	1	4
1,018	7,552	1,738	3	40	10	23	59
1,259	2,547	810	2	24	44	6	29
411	880	431	1	5	36	3	12
56	292	122	0	7	1	4	8
102	145	16	0	0	0	0	0
3,675	7,873	1,141	0	14	58	22	105
23,656	28,253	3,509	9	21	21	15	88
162	676	159	0	1	5	3	6
2,168	4,314	1,039	4	23	20	4	24
1,749	3,942	1,330	3	15	80	55	231
3,291	5,305	1,301	2	18	117	38	106
570	686	47	0	0	0	1	6
84	196	126	0	7	3	59	202
0	0	0	0	0	0	0	0
57,460	91,225	19,463	159	252	632	453	1,263

(複数選択項目)