

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27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40,502件(構成比31.7%)、「役務」に関する相談が83,167件(65.2%)、「他の相談」が3,977件(3.1%)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年度以降増加に転じ、平成26年度には5,707件増(7.5%増)、平成27年度も1,488件増(1.8%増)となった。

平成27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」(36,771件)で、相談全体の約3割を占めている。

次に相談が多かったのは、パソコンや携帯電話機、新聞等の相談を含む「教養娯楽品」(9,417件)で、全体の7.4%を占めている。第3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」(9,193件：構成比7.2%)を占める。第4位は金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金などの相談を含む「金融・保険サービス」(8,143件：構成比6.4%)、第5位は、公的機関を装った個人情報削除サービスなどの役務その他、外食などを含む「他の役務」(7,461件：構成比5.8%)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、デジタルコンテンツなどの「運輸・通信サービス」であり、減少しているものは「金融・保険サービス」「クリーニング」となっている。医療や理美容などの「保健・福祉サービス」は平成26年度まで増加していたが、平成27年度には減少に転じた。(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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	対前年度比
A 商品一般	2,923	3,166	3,894	4,519 (3.5%)	4,398 (3.4%)	97.3%
B 食料品	5,150	4,894	7,653	5,225 (4.0%)	5,770 (4.5%)	110.4%
C 住居品	5,073	4,682	5,712	5,933 (4.6%)	5,298 (4.2%)	89.3%
D 光熱水品	1,026	1,057	896	817 (0.6%)	841 (0.7%)	102.9%
E 被服品	4,736	5,195	7,209	6,868 (5.3%)	5,501 (4.3%)	80.1%
F 保健衛生品	3,147	2,787	3,354	3,134 (2.4%)	3,111 (2.4%)	99.3%
G 教養娯楽品	9,633	9,055	10,344	10,067 (7.8%)	9,417 (7.4%)	93.5%
H 車両・乗り物	1,991	1,809	2,101	1,862 (1.4%)	1,932 (1.5%)	103.8%
I 土地・建物・設備	4,610	4,694	4,772	4,262 (3.3%)	4,023 (3.2%)	94.4%
J 他の商品	239	215	268	240 (0.2%)	211 (0.2%)	87.9%
商品計	38,528	37,554	46,203	42,927 (33.3%)	40,502 (31.7%)	94.4%
K クリーニング	1,222	1,218	1,185	1,175 (0.9%)	1,115 (0.9%)	94.9%
L レンタル・リース・貸借	10,231	9,330	9,262	9,297 (7.2%)	9,193 (7.2%)	98.9%
M 工事・建築・加工	3,596	3,461	4,064	3,841 (3.0%)	3,708 (2.9%)	96.5%
N 修理・補修	1,738	1,620	1,658	1,611 (1.2%)	1,683 (1.3%)	104.5%
O 管理・保管	501	451	486	460 (0.4%)	478 (0.4%)	103.9%
P 役務一般	168	123	130	179 (0.1%)	201 (0.2%)	112.3%
Q 金融・保険サービス	14,673	11,944	11,180	10,075 (7.8%)	8,143 (6.4%)	80.8%
R 運輸・通信サービス	27,909	26,535	26,876	32,823 (25.4%)	36,771 (28.8%)	112.0%
S 教育サービス	771	760	787	815 (0.6%)	758 (0.6%)	93.0%
T 教養・娯楽サービス	6,026	5,938	5,615	5,380 (4.2%)	5,596 (4.4%)	104.0%
U 保健・福祉サービス	5,305	5,886	6,262	6,575 (5.1%)	6,181 (4.8%)	94.0%
V 他の役務	6,637	7,059	6,976	7,865 (6.1%)	7,461 (5.8%)	94.9%
W 内職・副業・ねずみ講	869	753	660	819 (0.6%)	871 (0.7%)	106.3%
X 他の行政サービス	854	799	831	764 (0.6%)	1,008 (0.8%)	131.9%
役務計	80,500	75,877	75,972	81,679 (63.3%)	83,167 (65.2%)	101.8%
Z 他の相談	4,718	4,777	4,776	4,434 (3.4%)	3,977 (3.1%)	89.7%
合計	123,746	118,208	126,951	129,040 (100.0%)	127,646 (100.0%)	98.9%

(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1,638件の増加（7.0%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1,516件の増加（51.2%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815件の増加（22.0%増）、「健康食品」で757件の増加（46.4%増）、スポーツ・健康教室やビジネス教室などを含む「教室・講座」の282件増（13.4%増）となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	27年度	26年度	増減		商品名	27年度	26年度	増減
A	商品一般	4,398	4,519	△ 121	F	保健衛生品	3,111	3,134	△ 23
B	食料品	5,770	5,225	545		保健衛生品一般	14	12	2
	食料品一般	167	213	△ 46		医薬品	244	197	47
	穀類	293	303	△ 10		医療用具	644	652	△ 8
	魚介類	334	427	△ 93		化粧品	1,392	1,388	4
	肉類	129	158	△ 29		理美容器具・用品	451	551	△ 100
	乳卵類	147	137	10		他の保健衛生品	366	334	32
	野菜・海草	253	308	△ 55	G	教養娯楽品	9,417	10,067	△ 650
	油脂・調味料	218	167	51		教養娯楽品一般	19	11	8
	果物	216	204	12		文具・事務用品	217	223	△ 6
	菓子類	336	366	△ 30		パソコン・パソコン関連用品	1,727	1,946	△ 219
	飲料	654	613	41		電話機・電話機用品	1,632	1,429	203
	酒類	128	143	△ 15		学習教材	468	646	△ 178
	調理食品	480	528	△ 48		書籍・印刷物	1,706	1,804	△ 98
	健康食品	2,390	1,633	757		音響・映像製品	1,008	1,267	△ 259
	食料品その他	25	25	0		スポーツ用品	395	410	△ 15
C	住居品	5,298	5,933	△ 635		カメラ類	139	151	△ 12
	住居品一般	40	29	11		時計	393	463	△ 70
	食生活機器	649	713	△ 64		他の光学機器	9	15	△ 6
	食器・台所用品	848	1,075	△ 227		玩具・遊具	457	452	5
	洗濯・裁縫用具	381	421	△ 40		楽器	150	113	37
	掃除用具	293	240	53		他の教養娯楽品	1,097	1,137	△ 40
	洗浄剤等	143	165	△ 22	H	車両・乗り物	1,932	1,862	70
	空調・冷暖房機器	685	694	△ 9		車両・乗り物一般	8	2	6
	家具・寝具	1,235	1,403	△ 168		自動車	1,234	1,235	△ 1
	室内装備品	137	157	△ 20		自動車用品	217	191	26
	照明器具	211	230	△ 19		自転車・用品	373	322	51
	他の住居品	676	806	△ 130		運搬用具	88	103	△ 15
D	光熱水品	841	817	24		他の乗り物	12	9	3
	光熱水品一般	9	4	5	I	土地・建物・設備	4,023	4,262	△ 239
	電気	408	231	177		土地・建物・設備一般	94	109	△ 15
	ガス	238	350	△ 112		土地	647	645	2
	石油	62	87	△ 25		建物一般	24	24	0
	水道	88	89	△ 1		集合住宅	1,184	1,342	△ 158
	他の光熱水品	36	56	△ 20		戸建住宅	672	689	△ 17
E	被服品	5,501	6,868	△ 1,367		他の建物	20	34	△ 14
	被服品一般	116	132	△ 16		住宅構成材	149	148	1
	和服	303	306	△ 3		空調・冷暖房・給湯設備	438	453	△ 15
	洋服一般	118	66	52		衛生設備	209	215	△ 6
	子供洋服	61	91	△ 30		屋外装備品	361	371	△ 10
	洋装下着	268	248	20		他の住宅設備	225	232	△ 7
	紳士・婦人洋服	1,503	1,780	△ 277	J	他の商品	211	240	△ 29
	履物	941	1,367	△ 426		商品計	40,502	42,927	△ 2,425
	かばん	825	1,079	△ 254					
	アクセサリ	771	1,031	△ 260					
	他の身の回り品	512	700	△ 188					
	生地・糸類	41	28	13					
	他の被服品	42	40	2					

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、フリーローン・サラ金、住宅ローンなどの「融資サービス」で745件の減少（19.4%減）であった。次いで、運動ぐつ、靴などの「履物」で426件の減（31.2%減）、いわゆる集団投資スキーム（各種ファンド、匿名組合への出資等）の「ファンド型投資商品」で423件の減（34.2%減）、「外食・食事宅配」で303件の減（23.1%減）、株、普通預貯金、公社債などの「預貯金・証券等」で281件減（18.5%減）となっている。

単位：件

	商品名	27年度	26年度	増減		商品名	27年度	26年度	増減
K	クリーニング	1,115	1,175	△ 60	U	保健・福祉サービス	6,181	6,575	△ 394
L	レンタル・リース・貸借	9,193	9,297	△ 104		保健・福祉一般	14	11	3
M	工事・建築・加工	3,708	3,841	△ 133		医療	2,467	2,644	△ 177
N	修理・補修	1,683	1,611	72		理美容	1,716	1,786	△ 70
O	管理・保管	478	460	18		浴場	29	66	△ 37
P	役務一般	201	179	22		衛生サービス	523	585	△ 62
Q	金融・保険サービス	8,143	10,075	△ 1,932		保育	94	92	2
	金融・保険一般	97	109	△ 12		老人福祉・サービス	657	629	28
	生命保険	895	1,016	△ 121	V	他の保健・福祉	681	762	△ 81
	損害保険	568	585	△ 17		他の役務	7,461	7,865	△ 404
	その他の保険	261	318	△ 57		外食・食事宅配	1,007	1,310	△ 303
	預貯金・証券等	1,234	1,515	△ 281		冠婚葬祭	787	790	△ 3
	デリバティブ取引	293	487	△ 194		家事サービス	217	248	△ 31
	ファンド型投資商品	815	1,238	△ 423		役務その他	5,450	5,517	△ 67
	融資サービス	3,089	3,834	△ 745	W	内職・副業・ねずみ講	871	819	52
	他の金融関連サービス	891	973	△ 82		内職・副業一般	28	21	7
R	運輸・通信サービス	36,771	32,823	3,948		自動販売機	28	29	△ 1
	運輸・運送サービス一般	13	27	△ 14		内職・副業	797	751	46
	旅客運送サービス	659	713	△ 54		無限連鎖講	18	18	0
	郵便・貨物運送サービス	1,047	1,118	△ 71	X	他の行政サービス	1,008	764	244
	放送・通信サービス一般	35	27	8		役務計	83,167	81,679	1,488
	電報・固定電話	857	747	110	Z	他の相談	3,977	4,434	△ 457
	移动通信サービス	4,518	3,703	815		消費者運動	58	88	△ 30
	放送・コンテンツ等	25,165	23,527	1,638		家庭管理	55	92	△ 37
	インターネット通信サービス	4,477	2,961	1,516		健康管理	15	22	△ 7
S	教育サービス	758	815	△ 57		相隣関係	554	600	△ 46
	教育一般	0	3	△ 3		慣習・しきたり	68	132	△ 64
	学校教育	153	168	△ 15		婚姻	49	55	△ 6
	補習教育	556	591	△ 35		相続	212	280	△ 68
	他の教育	49	53	△ 4		相談その他	2,966	3,165	△ 199
T	教養・娯楽サービス	5,596	5,380	216		合計	127,646	129,040	△ 1,394
	教養・娯楽一般	9	9	0					
	旅行代理業	1,078	862	216					
	宿泊施設	236	271	△ 35					
	教室・講座	2,381	2,099	282					
	観覧・鑑賞	384	417	△ 33					
	各種会員権	275	245	30					
	他の教養・娯楽	1,233	1,477	△ 244					

(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」(25,165件)であり、相談全体の19.7%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「アダルト情報サイト」(11,197件)と、有料サイト利用料の架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」(6,597件)である。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(9,193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(7,214件)である。

第3位は「役務その他」(5,450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」でその4割以上を占める。

第4位は「移动通信サービス」(4,518件)で、主な内訳は、その6割以上を占める「携帯電話サービス」と3割以上を占める「モバイルデータ通信」である。

第5位は「インターネット通信サービス」(4,477件)で、「光ファイバー」がその6割以上を占める。

前年度より増加が目立つ相談としては、「インターネット通信サービス」の中の、「光ファイバー」が1,310件増(80.8%増)となっているほか、「健康食品」が757件増(46.4%増)、「移动通信サービス」の中の「モバイルデータ通信」が427件増(39.4%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、「デジタルコンテンツ」の中の「アダルト情報サイト」が1,587件(12.4%減)となっているほか、「融資サービス」の中の「フリーローン・サラ金」が628件減(19.2%減)、「パソコン・パソコン関連用品」の中の「パソコンソフト」が294件減(40.5%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	27年度	26年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	25,165	23,527	107.0%
	デジタルコンテンツ	23,247	21,552	107.9%
	アダルト情報サイト	11,197	12,784	87.6%
	デジタルコンテンツ一般	6,597	6,458	102.2%
	出会い系サイト	1,179	1,452	81.2%
	テレビ放送サービス	1,010	993	101.7%
2	レンタル・リース・貸借	9,193	9,297	98.9%
	賃貸アパート	7,214	7,191	100.3%
	不動産貸借サービス	455	491	92.7%
	リースサービス	405	463	87.5%
3	役務その他	5,450	5,517	98.8%
	役務その他サービス	2,211	2,273	97.3%
	興信所	497	394	126.1%
	不動産仲介サービス	377	351	107.4%
	広告代理サービス	284	341	83.3%
4	移動通信サービス	4,518	3,703	122.0%
	携帯電話サービス	2,967	2,592	114.5%
	モバイルデータ通信	1,510	1,083	139.4%
5	インターネット通信サービス	4,477	2,961	151.2%
	光ファイバー	2,932	1,622	180.8%
6	商品一般	4,398	4,519	97.3%
7	工事・建築・加工	3,708	3,841	96.5%
	新築工事	638	716	89.1%
	塗装工事	495	444	111.5%
	屋根工事	492	416	118.3%
8	融資サービス	3,089	3,834	80.6%
	フリーローン・サラ金	2,646	3,274	80.8%
	住宅ローン	162	218	74.3%
9	医療	2,467	2,644	93.3%
	医療サービス	1,402	1,592	88.1%
	歯科治療	675	719	93.9%
10	健康食品	2,390	1,633	146.4%

※「相談その他」(2,966件)を除く

	商品・役務名	27年度	26年度	対前年度比
11	教室・講座	2,381	2,099	113.4%
	スポーツ・健康教室	519	428	121.3%
	外国語・会話教室	258	267	96.6%
	ビジネス教室	257	189	136.0%
12	パソコン・パソコン関連用品	1,727	1,946	88.7%
	パソコンソフト	432	726	59.5%
	モバイル専用端末機器	324	224	144.6%
	ノートパソコン	300	343	87.5%
13	理美容	1,716	1,786	96.1%
	エステティックサービス	1,321	1,315	100.5%
	脱毛エステ	532	525	101.3%
	痩身エステ	340	327	104.0%
	パーマ	217	264	82.2%
14	書籍・印刷物	1,706	1,804	94.6%
	新聞	1,179	1,225	96.2%
15	修理・補修	1,683	1,611	104.5%
16	電話機・電話機用品	1,632	1,429	114.2%
	携帯電話	1,266	1,076	117.7%
	電話関連機器・用品	247	241	102.5%
17	紳士・婦人洋服	1,503	1,778	84.5%
18	化粧品	1,392	1,388	100.3%
19	家具・寝具	1,235	1,403	88.0%
	ふとん類	529	594	89.1%
	椅子類	204	224	91.1%
	ベッド類	118	146	80.8%
20	自動車	1,234	1,235	99.9%
	四輪自動車	886	901	98.3%
	自動二輪車	185	192	96.4%

(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71.0%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の45.5%、次いで「品質・機能・役務品質」が14.1%となっている。

前年度と比較すると、「販売方法」が645件増加(1.1%増)する一方で、「接客対応」は2,433件減少(12.5%減)している。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	27年度	26年度	対前年度比
安全・衛生	4,521 (3.5%)	4,750 (3.7%)	95.2%
品質・機能 ・役務品質	18,007 (14.1%)	19,378 (15.0%)	92.9%
法規・基準	3,415 (2.7%)	4,291 (3.3%)	79.6%
価格・料金	17,193 (13.5%)	18,465 (14.3%)	93.1%
計量・量目	147 (0.1%)	191 (0.1%)	77.0%
表示・広告	7,022 (5.5%)	7,318 (5.7%)	96.0%
販売方法	58,105 (45.5%)	57,460 (44.5%)	101.1%
契約・解約	90,650 (71.0%)	91,225 (70.7%)	99.4%
接客対応	17,030 (13.3%)	19,463 (15.1%)	87.5%
包装・容器	112 (0.1%)	159 (0.1%)	70.4%
施設・設備	217 (0.2%)	252 (0.2%)	86.1%
買物相談	683 (0.5%)	632 (0.5%)	108.1%
生活知識	446 (0.3%)	453 (0.4%)	98.5%
その他	1,377 (1.1%)	1,263 (1.0%)	109.0%

(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」「説明不足」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「架空請求」の3,586件増(50.9%増)、「クレーム処理」の2,413件増(39.0%増)であり、減少が目立つのは「ワンクリック請求」の1,730件減(16.8%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	27年度	26年度	対前年度比
1	インターネット通販	34,841	32,905	105.9%
2	解約一般 ※1	27,201	26,918	101.1%
3	返金	13,877	15,202	91.3%
4	高価格・料金	12,055	12,819	94.0%
5	説明不足	11,010	9,839	111.9%
6	ポルノ・風俗	10,834	12,450	87.0%
7	架空請求	10,632	7,046	150.9%
8	契約書・書面一般 ※2	9,801	9,376	104.5%
9	信用性	9,445	9,777	96.6%
10	クレーム処理	8,599	6,186	139.0%
11	ワンクリック請求	8,556	10,286	83.2%
12	電話勧誘	8,080	8,955	90.2%
13	家庭訪販	7,135	6,979	102.2%
14	電子広告	7,006	7,224	97.0%
15	連絡不能	6,703	6,862	97.7%
16	約束不履行	6,624	6,387	103.7%
17	強引	6,533	6,738	97.0%
18	補償	5,826	5,990	97.3%
19	詐欺	5,697	6,375	89.4%
20	虚偽説明	5,587	5,806	96.2%

(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

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

商品・役務の大分類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27年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品 役質 ・品 機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	4,398	40	110	171	231	2	225
B 食料品	5,770	973	1,584	177	428	54	965
C 住居品	5,298	661	1,984	123	515	8	420
D 光熱水品	841	36	74	31	233	10	23
E 被服品	5,501	128	1,261	104	450	14	461
F 保健衛生品	3,111	393	895	82	343	13	342
G 教養娯楽品	9,417	292	2,150	187	966	7	612
H 車両・乗り物	1,932	218	702	74	248	0	112
I 土地・建物・設備	4,023	186	846	230	558	6	153
J 他の商品	211	1	17	12	22	1	3
K クリーニング	1,115	40	724	60	101	1	27
L レンタル・リース・貸借	9,193	290	1,390	478	2,919	2	125
M 工事・建築・加工	3,708	122	1,163	88	778	3	109
N 修理・補修	1,683	55	617	13	559	1	86
O 管理・保管	478	11	73	21	120	0	73
P 役務一般	201	0	5	3	25	0	1
Q 金融・保険サービス	8,143	19	170	425	833	1	220
R 運輸・通信サービス	36,771	99	1,592	387	4,302	9	1,582
S 教育サービス	758	0	66	42	140	0	52
T 教養・娯楽サービス	5,596	120	474	152	863	1	435
U 保健・福祉サービス	6,181	635	1,382	211	1,085	3	319
V 他の役務	7,461	188	661	212	1,350	10	600
W 内職・副業・ねずみ講	871	2	21	25	95	1	66
X 他の行政サービス	1,008	12	46	107	29	0	11
Z 他の相談 ※	3,977	0	0	0	0	0	0
合計	127,646	4,521	18,007	3,415	17,193	147	7,022

※「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
2,098	2,560	394	3	16	25	16	99
2,509	3,094	833	60	9	18	44	53
2,177	3,214	785	17	6	69	40	46
243	413	131	1	5	30	12	22
2,942	4,154	786	2	3	16	11	30
1,491	2,080	428	13	2	21	11	17
4,612	6,762	1,681	9	5	46	38	73
590	1,356	307	1	2	10	4	14
1,572	2,341	538	0	20	63	22	73
131	139	15	0	2	2	1	1
133	665	402	1	0	1	0	6
1,014	7,370	1,511	0	52	14	14	74
1,254	2,413	645	0	9	49	4	29
428	975	388	0	1	32	3	13
59	271	135	0	12	0	2	11
125	167	8	0	0	1	0	0
2,649	6,399	935	1	2	52	24	87
26,322	31,432	3,643	3	19	31	17	86
164	624	137	0	1	3	2	4
2,184	4,556	992	0	23	21	3	29
1,521	3,680	1,052	1	6	60	66	235
3,084	4,971	1,088	0	11	113	40	101
644	758	57	0	3	1	0	3
159	256	139	0	8	5	72	271
0	0	0	0	0	0	0	0
58,105	90,650	17,030	112	217	683	446	1,377

(複数選択項目)