

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28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40,269件(構成比33.3%)、「役務」に関する相談が76,681件(63.5%)、「他の相談」が3,863件(3.2%)である。「役務」の相談は、年々増加傾向にあったが、平成28年度は減少に転じた。

平成28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インターネット通信サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(32,452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、パソコンや携帯電話機、新聞などの相談を含む「教養娯楽品」(8,674件)で、全体の7.2%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」(8,289件：構成比6.9%)である。第4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」(7,813件：構成比6.5%)、第5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」(7,366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、減少しているものは「金融・保険サービス」「クリーニング」である。デジタルコンテンツなどの「運輸・通信サービス」は平成27年度まで増加していたが、平成28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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度比
A 商品一般	3,166	3,894	4,519	4,398 (3.4%)	4,592 (3.8%)	104.4%
B 食料品	4,894	7,653	5,225	5,770 (4.5%)	6,693 (5.5%)	116.0%
C 住居品	4,682	5,712	5,933	5,298 (4.2%)	4,806 (4.0%)	90.7%
D 光熱水品	1,057	896	817	841 (0.7%)	1,099 (0.9%)	130.7%
E 被服品	5,195	7,209	6,868	5,501 (4.3%)	5,167 (4.3%)	93.9%
F 保健衛生品	2,787	3,354	3,134	3,111 (2.4%)	3,350 (2.8%)	107.7%
G 教養娯楽品	9,055	10,344	10,067	9,417 (7.4%)	8,674 (7.2%)	92.1%
H 車両・乗り物	1,809	2,101	1,862	1,932 (1.5%)	1,883 (1.6%)	97.5%
I 土地・建物・設備	4,694	4,772	4,262	4,023 (3.2%)	3,793 (3.1%)	94.3%
J 他の商品	215	268	240	211 (0.2%)	212 (0.2%)	100.5%
商品計	37,554	46,203	42,927	40,502 (31.7%)	40,269 (33.3%)	99.4%
K クリーニング	1,218	1,185	1,175	1,115 (0.9%)	985 (0.8%)	88.3%
L レンタル・リース・貸借	9,330	9,262	9,297	9,193 (7.2%)	8,289 (6.9%)	90.2%
M 工事・建築・加工	3,461	4,064	3,841	3,708 (2.9%)	3,396 (2.8%)	91.6%
N 修理・補修	1,620	1,658	1,611	1,683 (1.3%)	1,793 (1.5%)	106.5%
O 管理・保管	451	486	460	478 (0.4%)	451 (0.4%)	94.4%
P 役務一般	123	130	179	201 (0.2%)	208 (0.2%)	103.5%
Q 金融・保険サービス	11,944	11,180	10,075	8,143 (6.4%)	7,366 (6.1%)	90.5%
R 運輸・通信サービス	26,535	26,876	32,823	36,771 (28.8%)	32,452 (26.9%)	88.3%
S 教育サービス	760	787	815	758 (0.6%)	681 (0.6%)	89.8%
T 教養・娯楽サービス	5,938	5,615	5,380	5,596 (4.4%)	5,834 (4.8%)	104.3%
U 保健・福祉サービス	5,886	6,262	6,575	6,181 (4.8%)	5,825 (4.8%)	94.2%
V 他の役務	7,059	6,976	7,865	7,461 (5.8%)	7,813 (6.5%)	104.7%
W 内職・副業・ねずみ講	753	660	819	871 (0.7%)	874 (0.7%)	100.3%
X 他の行政サービス	799	831	764	1,008 (0.8%)	714 (0.6%)	70.8%
役務計	75,877	75,972	81,679	83,167 (65.2%)	76,681 (63.5%)	92.2%
Z 他の相談	4,777	4,776	4,434	3,977 (3.1%)	3,863 (3.2%)	97.1%
合計	118,208	126,951	129,040	127,646 (100.0%)	120,813 (100.0%)	94.6%

(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、「お試し」のつもりで申し込んだら実際には4～6回購入しなければならない「定期購入」だった相談などの「健康食品」で1,092件の増加（45.7%増）であった。次いで、興信所などを含む「役務その他」で581件の増加（10.7%増）、「化粧品」で438件の増加（31.5%増）となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	28年度	27年度	増減
A	商品一般	4,592	4,398	194
B	食料品	6,693	5,770	923
	食料品一般	138	167	△ 29
	穀類	237	293	△ 56
	魚介類	364	334	30
	肉類	103	129	△ 26
	乳卵類	117	147	△ 30
	野菜・海藻	220	253	△ 33
	油脂・調味料	145	218	△ 73
	果物	176	216	△ 40
	菓子類	271	336	△ 65
	飲料	887	654	233
	酒類	113	128	△ 15
	調理食品	418	480	△ 62
	健康食品	3,482	2,390	1,092
	食料品その他	22	25	△ 3
C	住居品	4806	5,298	△ 492
	住居品一般	24	40	△ 16
	食生活機器	803	649	154
	食器・台所用品	648	848	△ 200
	洗濯・裁縫用具	308	381	△ 73
	掃除用具	196	293	△ 97
	洗剤等	145	143	2
	空調・冷暖房機器	532	685	△ 153
	家具・寝具	1,235	1,235	0
	室内装備品	122	137	△ 15
	照明器具	238	211	27
	他の住居品	555	676	△ 121
D	光熱水品	1,099	841	258
	光熱水品一般	4	9	△ 5
	電気	623	408	215
	ガス	289	238	51
	石油	63	62	1
	水道	74	88	△ 14
	他の光熱水品	46	36	10
E	被服品	5,167	5,501	△ 334
	被服品一般	121	116	5
	和服	257	303	△ 46
	洋服一般	130	118	12
	子供洋服	95	61	34
	洋装下着	277	268	9
	紳士・婦人洋服	1,565	1,503	62
	履物	804	941	△ 137
	かばん	654	825	△ 171
	アクセサリ	777	771	6
	他の身の回り品	433	512	△ 79
	生地・糸類	20	41	△ 21
	他の被服品	34	42	△ 8

	商品名	28年度	27年度	増減
F	保健衛生品	3,350	3,111	239
	保健衛生品一般	10	14	△ 4
	医薬品	249	244	5
	医療用具	562	644	△ 82
	化粧品	1,830	1,392	438
	理美容器具・用品	384	451	△ 67
	他の保健衛生品	315	366	△ 51
G	教養娯楽品	8,674	9,417	△ 743
	教養娯楽品一般	12	19	△ 7
	文具・事務用品	189	217	△ 28
	パソコン・パソコン関連用品	1,731	1,727	4
	電話機・電話機用品	1,498	1,632	△ 134
	学習教材	292	468	△ 176
	書籍・印刷物	1,424	1,706	△ 282
	音響・映像製品	996	1,008	△ 12
	スポーツ用品	371	395	△ 24
	カメラ類	123	139	△ 16
	時計	312	393	△ 81
	他の光学機器	11	9	2
	玩具・遊具	451	457	△ 6
	楽器	119	150	△ 31
	他の教養娯楽品	1,145	1,097	48
H	車両・乗り物	1,883	1,932	△ 49
	車両・乗り物一般	6	8	△ 2
	自動車	1,228	1,234	△ 6
	自動車用品	214	217	△ 3
	自転車・用品	350	373	△ 23
	運搬用具	65	88	△ 23
	他の乗り物	20	12	8
I	土地・建物・設備	3,793	4,023	△ 230
	土地・建物・設備一般	83	94	△ 11
	土地	747	647	100
	建物一般	24	24	0
	集合住宅	1,128	1,184	△ 56
	戸建住宅	551	672	△ 121
	他の建物	23	20	3
	住宅構成材	117	149	△ 32
	空調・冷暖房・給湯設備	386	438	△ 52
	衛生設備	209	209	0
	屋外装備品	314	361	△ 47
	他の住宅設備	211	225	△ 14
J	他の商品	212	211	1
	商品計	40,269	40,502	△ 233

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、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3,585件の減少（14.2%減）であった。次いで、フリーローン・サラ金、住宅ローンなどの「融資サービス」で391件の減少（12.7%減）、携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」で325件の減少（7.2%減）となっている。

単位：件

	商品名	28年度	27年度	増減
K	クリーニング	985	1,115	△ 130
L	レンタル・リース・貸借	8,289	9,193	△ 904
M	工事・建築・加工	3,396	3,708	△ 312
N	修理・補修	1,793	1,683	110
O	管理・保管	451	478	△ 27
P	役務一般	208	201	7
Q	金融・保険サービス	7,366	8,143	△ 777
	金融・保険一般	73	97	△ 24
	生命保険	978	895	83
	損害保険	475	568	△ 93
	その他の保険	228	261	△ 33
	預貯金・証券等	999	1,234	△ 235
	デリバティブ取引	297	293	4
	ファンド型投資商品	694	815	△ 121
	融資サービス	2,698	3,089	△ 391
	他の金融関連サービス	924	891	33
R	運輸・通信サービス	32,452	36,771	△ 4,319
	運輸・運送サービス一般	26	13	13
	旅客運送サービス	553	659	△ 106
	郵便・貨物運送サービス	950	1,047	△ 97
	放送・通信サービス一般	25	35	△ 10
	電報・固定電話	777	857	△ 80
	移動通信サービス	4,193	4,518	△ 325
	放送・コンテンツ等	21,580	25,165	△ 3,585
	インターネット通信サービス	4,348	4,477	△ 129
S	教育サービス	681	758	△ 77
	教育一般	2	0	2
	学校教育	160	153	7
	補習教育	472	556	△ 84
	他の教育	47	49	△ 2
T	教養・娯楽サービス	5,834	5,596	238
	教養・娯楽一般	5	9	△ 4
	旅行代理業	1,279	1,078	201
	宿泊施設	282	236	46
	教室・講座	2,383	2,381	2
	観覧・鑑賞	401	384	17
	各種会員権	302	275	27
	他の教養・娯楽	1,182	1,233	△ 51

	商品名	28年度	27年度	増減
U	保健・福祉サービス	5,825	6,181	△ 356
	保健・福祉一般	13	14	△ 1
	医療	2,259	2,467	△ 208
	理美容	1,744	1,716	28
	浴場	28	29	△ 1
	衛生サービス	517	523	△ 6
	保育	103	94	9
	老人福祉・サービス	519	657	△ 138
	他の保健・福祉	642	681	△ 39
V	他の役務	7,813	7,461	352
	外食・食事宅配	934	1,007	△ 73
	冠婚葬祭	653	787	△ 134
	家事サービス	195	217	△ 22
	役務その他	6,031	5,450	581
W	内職・副業・ねずみ講	874	871	3
	内職・副業一般	45	28	17
	自動販売機	17	28	△ 11
	内職・副業	805	797	8
	無限連鎖講	7	18	△ 11
X	他の行政サービス	714	1,008	△ 294
	役務計	76,681	83,167	△ 6,486
Z	他の相談	3,863	3,977	△ 114
	消費者運動	41	58	△ 17
	家庭管理	62	55	7
	健康管理	14	15	△ 1
	相隣関係	506	554	△ 48
	慣習・しきたり	76	68	8
	婚姻	35	49	△ 14
	相続	216	212	4
	相談その他	2,913	2,966	△ 53
	合計	120,813	127,646	△ 6,833

(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」(21,580件)で、相談全体の17.9%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」(7,906件)と「アダルト情報サイト」(6,244件)である。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(8,289件)で、全体の6.9%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(6,491件)である。

第3位は「役務その他」(6,031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「商品一般」(4,592件)で、主な内訳は、架空請求と思われる不審な電話やメールなどである。

第5位は「インターネット通信サービス」(4,348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、「放送・コンテンツ等」の中の、「デジタルコンテンツ一般」が1,309件増加(19.8%増)となっているほか、「健康食品」が1,092件増加(45.7%増)、「役務その他」の中の「興信所」が361件増加(72.6%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4,953件減少(44.2%減)となっているほか、「レンタル・リース・貸借」の中の「賃貸アパート」が723件減少(10.0%減)、「融資サービス」の中の「フリーローン・サラ金」が349件減少(13.2%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	28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	21,580	25,165	85.8%
デジタルコンテンツ	19,606	23,247	84.3%
デジタルコンテンツ一般	7,906	6,597	119.8%
アダルト情報サイト	6,244	11,197	55.8%
出会い系サイト	1,046	1,179	88.7%
テレビ放送サービス	1,240	1,010	122.8%
2 レンタル・リース・貸借	8,289	9,193	90.2%
賃貸アパート	6,491	7,214	90.0%
不動産貸借サービス	381	455	83.7%
リースサービス	300	405	74.1%
3 役務その他	6,031	5,450	110.7%
役務その他サービス	2,527	2,211	114.3%
興信所	858	497	172.6%
不動産仲介サービス	357	377	94.7%
広告代理サービス	292	284	102.8%
4 商品一般	4,592	4,398	104.4%
5 インターネット通信サービス	4,348	4,477	97.1%
光ファイバー	2,678	2,932	91.3%
6 移動通信サービス	4,193	4,518	92.8%
携帯電話サービス	2,749	2,967	92.7%
モバイルデータ通信	1,412	1,510	93.5%
7 健康食品	3,482	2,390	145.7%
8 工事・建築・加工	3,396	3,708	91.6%
新築工事	516	638	80.9%
屋根工事	464	492	94.3%
塗装工事	421	495	85.1%
9 融資サービス	2,698	3,089	87.3%
フリーローン・サラ金	2,297	2,646	86.8%
住宅ローン	156	162	96.3%
10 教室・講座	2,383	2,381	100.1%
スポーツ・健康教室	574	519	110.6%
ビジネス教室	311	257	121.0%
外国語・会話教室	247	258	95.7%
11 医療	2,259	2,467	91.6%
医療サービス	1,287	1,402	91.8%
歯科治療	571	675	84.6%
12 化粧品	1,830	1,392	131.5%
13 修理・補修	1,793	1,683	106.5%
14 理美容	1,744	1,716	101.6%
エステティックサービス	1,375	1,321	104.1%
脱毛エステ	601	532	113.0%
痩身エステ	309	340	90.9%
パーマ	216	217	99.5%
15 パソコン・パソコン関連用品	1,731	1,727	100.2%
パソコンソフト	450	432	104.2%
モバイル専用端末機器	325	324	100.3%
ノートパソコン	300	300	100.0%
16 紳士・婦人洋服	1,565	1,503	104.1%
17 電話機・電話機用品	1,498	1,632	91.8%
携帯電話	1,080	1,266	85.3%
電話関連機器・用品	301	247	121.9%
18 書籍・印刷物	1,424	1,706	83.5%
新聞	953	1,179	80.8%
19 旅行代理業	1,279	1,078	118.6%
海外募集型企画旅行	616	123	500.8%
海外手配旅行	127	183	69.4%
20 家具・寝具	1,235	1,235	100.0%
ふとん類	409	529	77.3%
椅子類	233	204	114.2%
ベッド類	158	118	133.9%

※「相談その他」(2,913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71.5%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の45.6%、次いで「品質・機能・役務品質」が13.8%となっている。

前年度と比較すると、「表示・広告」が236件増加(3.4%増)する一方で、「契約・解約」は4,308件減少(4.8%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	28年度	27年度	対前年度比
安全・衛生	4,238 (3.5%)	4,521 (3.5%)	93.7%
品質・機能 ・役務品質	16,690 (13.8%)	18,007 (14.1%)	92.7%
法規・基準	2,804 (2.3%)	3,415 (2.7%)	82.1%
価格・料金	14,535 (12.0%)	17,193 (13.5%)	84.5%
計量・量目	124 (0.1%)	147 (0.1%)	84.4%
表示・広告	7,258 (6.0%)	7,022 (5.5%)	103.4%
販売方法	55,048 (45.6%)	58,105 (45.5%)	94.7%
契約・解約	86,342 (71.5%)	90,650 (71.0%)	95.2%
接客対応	16,210 (13.4%)	17,030 (13.3%)	95.2%
包装・容器	92 (0.1%)	112 (0.1%)	82.1%
施設・設備	190 (0.2%)	217 (0.2%)	87.6%
買物相談	577 (0.5%)	683 (0.5%)	84.5%
生活知識	448 (0.4%)	446 (0.3%)	100.4%
その他	1,304 (1.1%)	1,377 (1.1%)	94.7%

(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。なかでも多いのが「インターネット通販」「解約一般」「返金」「説明不足」「高価格・料金」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「解約一般」の1,399件増加(5.1%増)、「電子広告」の1,328件増加(19.0%増)であり、減少が目立つのは「ポルノ・風俗」の4,306件減少(39.7%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	28年度	27年度	対前年度比
1	インターネット通販	33,381	34,841	95.8%
2	解約一般 ※1	28,600	27,201	105.1%
3	返金	14,215	13,877	102.4%
4	説明不足	11,097	11,010	100.8%
5	高価格・料金	10,770	12,055	89.3%
6	契約書・書面一般 ※2	10,457	9,801	106.7%
7	架空請求	9,705	10,632	91.3%
8	信用性	8,992	9,445	95.2%
9	電子広告	8,334	7,006	119.0%
10	クレーム処理	8,277	8,599	96.3%
11	連絡不能	7,479	6,703	111.6%
12	電話勧誘	7,325	8,080	90.7%
13	ポルノ・風俗	6,528	10,834	60.3%
14	家庭訪販	6,382	7,135	89.4%
15	約束不履行	6,008	6,624	90.7%
16	強引	5,946	6,533	91.0%
17	ワンクリック請求	5,834	8,556	68.2%
18	詐欺	5,785	5,697	101.5%
19	補償	5,721	5,826	98.2%
20	虚偽説明	5,674	5,587	101.6%

(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28年度)

商品大分類 \ 内容分類	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
A 商品一般	4,592	49	123	135	213	1	269
B 食料品	6,693	974	1,568	150	449	48	1,208
C 住居品	4,806	639	1,883	100	411	6	367
D 光熱水品	1,099	44	102	21	248	10	29
E 被服品	5,167	110	1,092	94	350	10	429
F 保健衛生品	3,350	401	801	56	289	8	394
G 教養娯楽品	8,674	260	2,130	164	807	6	544
H 車両・乗り物	1,883	192	679	42	204	0	159
I 土地・建物・設備	3,793	129	738	165	499	3	139
J 他の商品	212	4	18	6	22	1	7
K クリーニング	985	34	648	37	79	2	22
L レンタル・リース・貸借	8,289	235	1,267	389	2,416	2	112
M 工事・建築・加工	3,396	118	961	80	667	2	113
N 修理・補修	1,793	54	569	13	564	0	124
O 管理・保管	451	8	59	17	129	0	65
P 役務一般	208	0	7	5	23	0	1
Q 金融・保険サービス	7,366	13	170	368	714	1	178
R 運輸・通信サービス	32,452	91	1,465	351	3,264	5	1,595
S 教育サービス	681	2	66	26	104	0	35
T 教養・娯楽サービス	5,834	94	405	156	821	2	451
U 保健・福祉サービス	5,825	619	1,270	188	945	2	268
V 他の役務	7,813	160	593	150	1,218	15	658
W 内職・副業・ねずみ講	874	0	22	23	85	0	81
X 他の行政サービス	714	8	54	68	14	0	10
Z 他の相談 ※	3,863	0	0	0	0	0	0
合計	120,813	4,238	16,690	2,804	14,535	124	7,258

※「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
2,185	2,738	421	2	17	16	28	103
3,448	4,348	959	41	5	18	39	44
1,877	2,838	752	15	6	50	38	56
337	579	233	1	4	16	15	20
2,865	3,858	730	1	3	19	11	31
1,776	2,337	428	11	0	19	5	14
4,037	6,262	1,568	11	3	28	26	60
603	1,287	343	1	0	7	5	16
1,613	2,226	475	0	18	49	33	60
144	146	21	1	4	1	0	3
110	609	315	0	0	0	1	6
922	6,562	1,302	1	51	15	18	63
1,205	2,240	591	0	14	45	4	32
514	1,025	365	1	6	52	2	9
43	277	105	0	8	3	5	10
129	176	8	0	0	0	0	2
2,375	5,840	900	0	3	46	38	88
22,687	27,490	3,341	3	12	21	30	100
159	558	129	0	0	3	1	7
2,437	4,829	893	0	18	11	4	28
1,463	3,702	1,080	3	6	51	57	231
3,408	5,483	1,085	0	8	106	45	119
631	744	58	0	0	1	1	6
80	188	108	0	4	0	42	196
0	0	0	0	0	0	0	0
55,048	86,342	16,210	92	190	577	448	1,304

(複数選択項目)