

## 2 商品・役務別の相談傾向

### (1) 商品・役務別の相談件数

【表3】商品・役務別相談件数

(単位：件、%)

区分	平成19年度		平成18年度		対前年度		
	件数	割合	件数	割合	増減数	増減率	
商品	商品一般 ④	2,619	5.6%	5,469	11.6%	-2,850	-52.1%
	食料品	1,526	3.3%	1,181	2.5%	345	29.2%
	住居品	1,925	4.1%	1,884	4.0%	41	2.2%
	光熱水品	450	1.0%	319	0.7%	131	41.1%
	被服品	1,213	2.6%	1,320	2.8%	-107	-8.1%
	保健衛生品	969	2.1%	1,085	2.3%	-116	-10.7%
	教養娯楽品 ③	3,136	6.7%	3,427	7.2%	-291	-8.5%
	車輛・乗り物	930	2.0%	1,018	2.2%	-88	-8.6%
	土地・建物・設備	1,544	3.3%	1,795	3.8%	-251	-14.0%
	その他の商品	21	0.1%	27	0.1%	-6	-22.2%
	小計	14,333	30.7%	17,525	37.0%	-3,192	-18.2%
役務	クリーニング	512	1.1%	591	1.2%	-79	-13.4%
	レンタル・リース・貸借	2,236	4.8%	2,376	5.0%	-140	-5.9%
	工事・建築・加工	1,343	2.9%	1,383	2.9%	-40	-2.9%
	修理・補修	623	1.3%	545	1.2%	78	14.3%
	管理・保管	91	0.2%	63	0.1%	28	44.4%
	役務一般	251	0.5%	390	0.8%	-139	-35.6%
	金融・保険サービス ②	6,944	14.9%	6,929	14.6%	15	0.2%
	運輸・通信サービス ①	10,736	23.0%	9,427	19.9%	1,309	13.9%
	教育サービス	351	0.8%	297	0.6%	54	18.2%
	教養・娯楽サービス ⑤	2,548	5.5%	1,826	3.9%	722	39.5%
	保健・福祉サービス	2,130	4.6%	1,570	3.3%	560	35.7%
	他の役務	1,564	3.3%	1,600	3.4%	-36	-2.3%
	内職・副業・相場	702	1.5%	657	1.4%	45	6.8%
	他の行政サービス	258	0.6%	198	0.4%	60	30.3%
小計	30,289	64.9%	27,852	58.8%	2,437	8.7%	
他の相談	2,072	4.4%	1,962	4.1%	110	5.6%	
合計	46,694	100.0%	47,339	100.0%	-645	-1.4%	

商品に関する相談が14,333件(30.7%)、役務(サービス)に関する相談が30,289件(64.9%)と役務に関する相談が多くなっています。商品や役務(サービス)別でみると、①運輸・通信サービス ②金融・保険サービス ③教養娯楽品 ④商品一般 ⑤教養・娯楽サービスの順に相談が多くなっています。「運輸・通信サービス」は、相談全体の23.0%と以前として高い割合を占めています。

【表4】相談の多い商品・役務の相談の特徴

	商品・役務	件数	割合	相談内容の特徴
1	運輸・通信サービス	10,736	23.0%	身に覚えのない有料情報サービス代金の不当請求に関する相談など、「オンライン等関連サービス」の相談が9,100件と非常に多い。20才未満では相談の61.75%を占め、全年代を通じて相談は以前として多い。
2	金融・保険サービス	6,944	14.9%	「フリーローン・サラ金」に関する相談は全年代で多く、全体で4,734件の相談があった。また、生命保険に関する相談は年齢が上がるにつれ増加し、生命保険に関する相談731件のうち50代以上が468件、64.0%を占めている。
3	教養娯楽品	3,136	6.7%	「新聞」(464件)、「電話機類」(289件)、「補修用教材」(265件)、「音響・映像機器」(224件)等が相談が多い商品である。「新聞」、「電話機類」はすべての年齢で相談が多く、「補習用教材」は40才代の相談が多い。
4	商品一般	2,619	5.6%	薬書や封書で送りつけられる利用した覚えのない架空請求に関する相談が多い。前年度と比較すると相談が半減したが、引き続き全年代で相談が多い。
5	教養・娯楽サービス	2,548	5.5%	語学学校、各種資格講座、旅行サービスなどの相談が多い。大手英会話教室の倒産により、「外国語・会話教室」の相談が806件と最も多くなった。また、「宝くじ」の相談が174件あり、うち74件(42.5%)は70才以上の相談である。