

**(7) 商品・役務別（重複分類）**

N=1,237、M=1,376

商品	件数
A 商品一般	66
B 食料品	67
C 住居品	40
D 光熱水品	22
E 被服品	68
F 保健衛生品	42
G 教養娯楽品	79
H 車両・乗り物	62
I 土地・建物・設備	164
J 他の商品	1
商品（A～J）小計	611

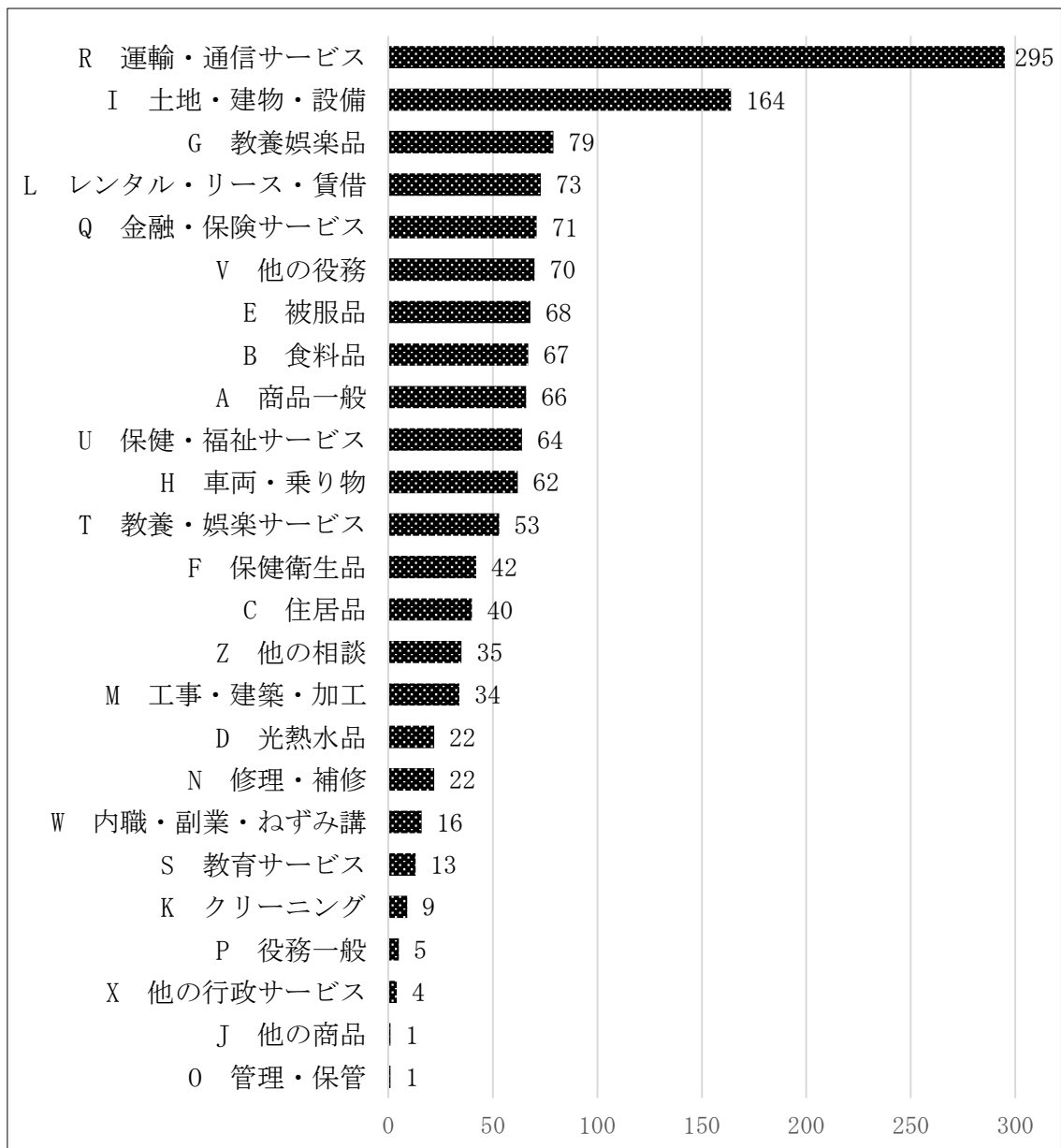
役務	件数
P 役務一般	5
Q 金融・保険サービス	71
R 運輸・通信サービス	295
S 教育サービス	13
T 教養・娯楽サービス	53
U 保健・福祉サービス	64
V 他の役務	70
W 内職・副業・ねずみ講	16
X 他の行政サービス	4
役務（P～X）小計	591
Z 他の相談	35
合計	1,376

商品関連役務	件数
K クリーニング	9
L レンタル・リース・賃借	73
M 工事・建築・加工	34
N 修理・補修	22
O 管理・保管	1
優先コード（K～O）小計	139

相談を、商品（A～J）、商品関連役務（K～O）、役務（P～X）に分類した。商品関連役務は、商品に関連して提供される役務であるため、それぞれの役務は関連する商品と重複して計上されており、総数は1,376件となった。

商品・役務別では、運輸・通信サービスが295件と最も多く、続いて、土地・建物164件、教養娯楽品79件となり、ここ数年順位の変化がない。運輸・通信サービスのうち、運輸サービスに関する相談は24件、通信サービスに関する相談は271件と、通信サービスに関する相談が大半を占めている。ただし、運輸・通信サービスについては、昨年度に比べると109件減少した。これは、通信サービスの相談に含まれている、ワンクリック請求や架空請求の相談件数が落ち着いたためと考えられる。

昨年までと比較して、相談件数に変化があった商品として、光熱水品が挙げられる。光熱水品の相談件数は、平成28年度が4件、平成29年度が11件であったが、今年度は22件と、電力およびガスの小売自由化に伴い、年々増加している。



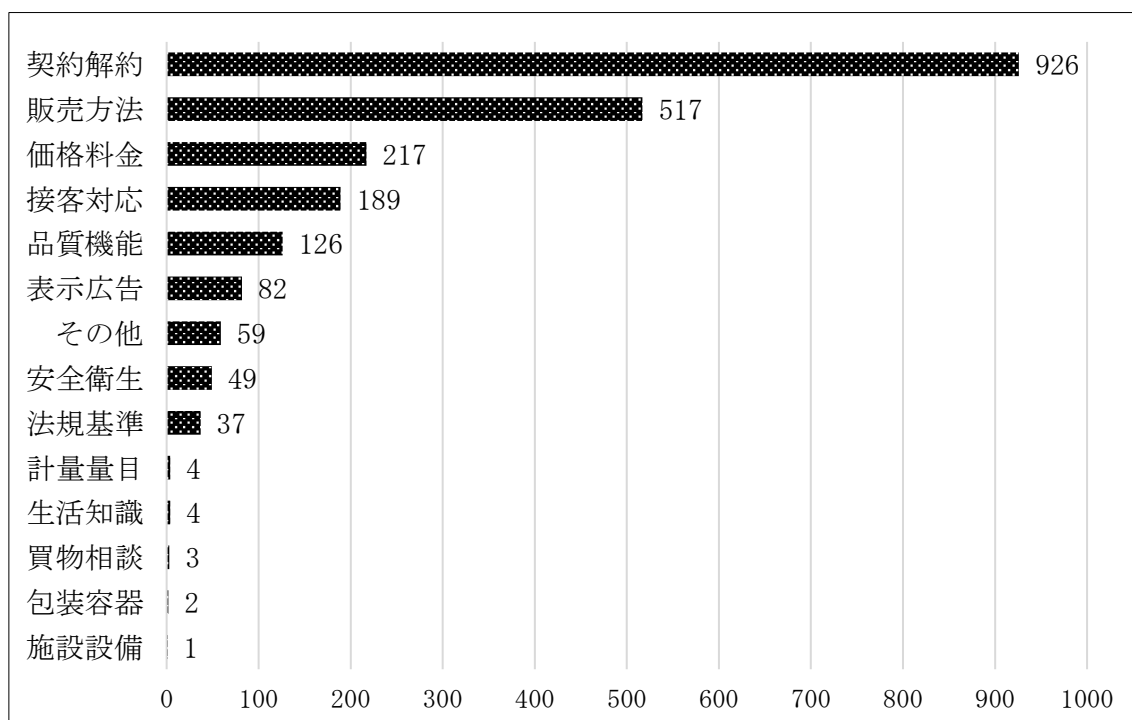
## (8) 相談内容別（重複分類）

N=1,237、M=2,216

内容別	件数	%
契約・解約	926	41.8%
販売方法	517	23.3%
価格料金	217	9.8%
接客対応	189	8.5%
品質機能	126	5.7%
表示広告	82	3.7%
その他	59	2.7%
安全衛生	49	2.2%
法規基準	37	1.7%
計量量目	4	0.2%
生活知識	4	0.2%
買物相談	3	0.1%
包装容器	2	0.1%
施設設備	1	0.0%
合計	2,216	100.0%

相談内容を、14項目の内容別に分類して集計した。最も多かったのは、契約・解約で、926件（41.8%）、続いて、販売方法517件（23.3%）、価格料金217件（9.8%）、接客対応189件（8.5%）、品質機能126件（5.7%）の順となった。

昨年度までと比較すると、例年、3番目に多かった接客対応が4番目に下がり、価格料金の順位が3番目に上がった。価格料金に関連する商品・役務で最も多かったのは、運輸・通信サービス、次いで光熱水品であった。相談内容を見ると、「今より安くなる」「本日中に契約すれば値引きする」等の勧誘に惹かれて契約したが、実際には業者が言うほど安くならなかったとの苦情が多くみられた。



(9) 販売購入形態別

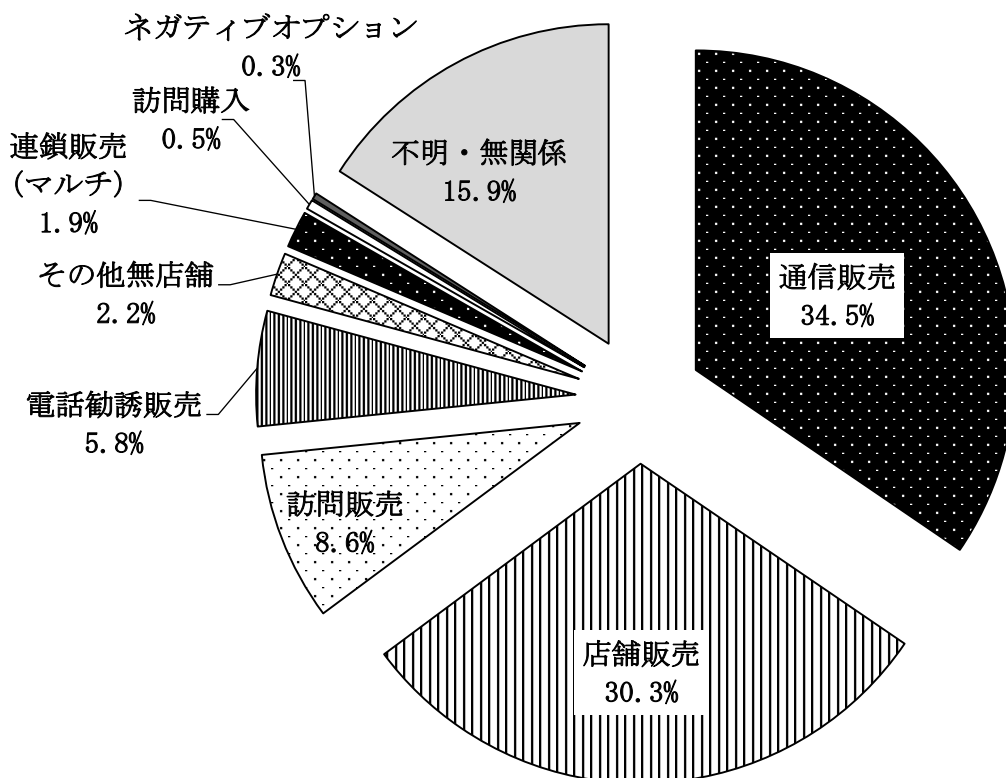
N=1,237

販売購入形態別	件数	%
通信販売	427	34.5%
店舗販売	375	30.3%
訪問販売	106	8.6%
電話勧誘販売	72	5.8%
その他無店舗	27	2.2%
連鎖販売(マルチ)	23	1.9%
訪問購入	6	0.5%
ネガティブオプション	4	0.3%
不明・無関係	197	15.9%
合計	1,237	100.0%

販売購入形態別では、通信販売が427件(34.5%)と最も多く、次いで、店舗販売375件(30.3%)、訪問販売106件(8.6%)、電話勧誘販売72件(5.8%)の順となった。

通信販売のうち、商品・役務別では「アダルト情報サイト」と「SMSによる架空請求」に関する相談が最も多く、次いで「健康食品」、「化粧品」が続いた。

店舗販売では、「賃貸アパート・賃貸マンション」、「中古車」「医療サービス」、「エステ」「携帯電話」の相談が多かった。



(10) 支払形態別

N=1,237

支払形態別	件数	%
即時払い	469	37.9%
自社割賦*	5	0.4%
包括信用*	165	13.3%
個別信用*	53	4.3%
前払い式特定*	4	0.3%
その他販売信用*	14	1.1%
借金契約	26	2.1%
不明・無関係	501	40.5%
合計	1,237	100.0%

販売信用

支払形態別では、即時払いが469件(37.9%)で最も多かった。販売信用では、包括信用が165件(13.3%)あり、年々増加している。なお、包括信用のうち116件が「2カ月内払い(マンスリークリア)」であった。

「\*」は販売信用

