

(2)商品・役務別の相談件数の推移

有料情報サイトなどの不当請求に関する相談が大部分を占める「オンライン等関連サービス」の相談は、16年度の57,449件をピークに減少していましたが、19年度は前年に比べ増加し、依然として最も相談が多くなっています。

20才未満の相談では、「オンライン等関連サービス」の相談の割合が非常に高くなっており、「新聞」に関する相談も例年上位になっています。

60才以上の高齢者では、「工事・建築」の相談が例年上位にあります。

【表5】 商品・役務別相談件数の推移（全年代）

（単位：件）

順位	19年度		18年度		17年度		16年度		15年度	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	オンライン等関連サービス	9,100	オンライン等関連サービス	8,014	オンライン等関連サービス	11,655	オンライン等関連サービス	57,449	オンライン等関連サービス	29,426
2	フリローンサラ金	4,734	商品一般	5,469	フリローンサラ金	4,332	フリローンサラ金	4,904	フリローンサラ金	5,985
3	商品一般	2,619	フリローンサラ金	4,762	商品一般	4,148	商品一般	2,707	商品一般	3,044
4	不動産賃借	1,832	不動産賃借	1,831	不動産賃借	1,869	不動産賃借	1,885	不動産賃借	2,009
5	工事・建築	1,282	工事・建築	1,333	工事・建築	1,796	工事・建築	1,461	工事・建築	1,444
6	電話サービス	913	電話サービス	803	電話サービス	1,109	電話サービス	889	資格講座	990
7	外国語・会話教室	806	四輪自動車	707	四輪自動車	751	新聞	827	新聞	776
8	四輪自動車	635	クリーニング	591	新聞	619	四輪自動車	725	四輪自動車	736
9	エステティックサービス	626	修理サービス	498	クリーニング	595	資格講座	621	ふとん類	727
10	会社生命保険	596	新聞	482	ふとん類	484	ふとん類	597	資格取得用教材	690
	全相談件数	46,694	全相談件数	47,339	全相談件数	52,482	全相談件数	95,563	全相談件数	69,775

【図2】 相談件数の推移

（単位：件）

