

4 相談内容別の件数

(1) 相談内容別件数の推移

内容別でみると、「契約（解約）」が最も多く約9割の86.1%、つぎに「販売方法」に関する相談が約5割の52.5%、「価格・料金」が24.9%、「接客対応」が16.5%の順になっている。過去5年間の推移でみると、「契約（解約）」の割合が毎年増加しており、「品質・機能」が減少傾向を示している。（都表 - 6）

都表 - 6 相談内容別件数の推移

単位：件

	相談件数	安 全 ・ 生 衛 生	品 質 ・ 機 能	法 規 ・ 準 基 準	価 格 ・ 料 金	計 量 ・ 目 量	表 示 ・ 告 広 告	販 方 売 法
1 1 年度	30,173 (100.0%)	877 (2.9%)	5,851 (19.4%)	2,022 (6.7%)	3,857 (12.8%)	41 (0.1%)	820 (2.7%)	9,374 (31.1%)
1 2 年度	31,285 (100.0%)	1,119 (3.6%)	5,974 (19.1%)	1,782 (5.7%)	3,521 (11.3%)	60 (0.2%)	846 (2.7%)	9,508 (30.4%)
1 3 年度	31,165 (100.0%)	801 (2.6%)	5,159 (16.6%)	1,385 (4.4%)	3,817 (12.2%)	41 (0.1%)	753 (2.4%)	10,092 (32.4%)
1 4 年度	30,558 (100.0%)	750 (2.5%)	4,154 (13.6%)	975 (3.2%)	3,702 (12.1%)	37 (0.1%)	740 (2.4%)	10,432 (34.1%)
1 5 年度	31,792 (100.0%)	627 (2.0%)	3,414 (10.7%)	2,282 (7.2%)	7,930 (24.9%)	52 (0.2%)	1,410 (4.4%)	16,680 (52.5%)

	契 約 (解 約)	接 客 対 応	包 装 ・ 器 容	施 設 ・ 備 設	買 物 相 談	生 知 活 識	そ の 他	計
1 1 年度	20,958 (69.5%)	4,871 (16.1%)	17 (0.1%)	25 (0.1%)	1,063 (3.5%)	371 (1.2%)	375 (1.2%)	50,522
1 2 年度	22,679 (72.5%)	5,059 (16.2%)	34 (0.1%)	38 (0.1%)	708 (2.3%)	263 (0.8%)	261 (0.8%)	51,852
1 3 年度	22,995 (73.8%)	4,982 (16.0%)	27 (0.1%)	29 (0.1%)	454 (1.5%)	296 (0.9%)	223 (0.7%)	51,054
1 4 年度	23,895 (78.2%)	4,863 (15.9%)	15 (0.0%)	17 (0.1%)	272 (0.9%)	249 (0.8%)	165 (0.5%)	50,266
1 5 年度	27,374 (86.1%)	5,242 (16.5%)	12 (0.0%)	18 (0.1%)	97 (0.3%)	82 (0.3%)	99 (0.3%)	65,319

（内容キーワードは1相談に対し、複数付与されている）

(2) 商品分類別・内容別相談件数

商品・役務分類ごとに相談内容別にみたのが、都表-7である。

都表-7 商品分類別・内容別相談件数（平成15年度）

	A 商 品 一 般	B 食 料 品	C 住 居 品	D 光 熱 水 品	E 被 服 品	F 保 健 衛 生 品	G 教 養 娛 楽 品	H 乗 車 ・ 物 両 用	I 土 地 ・ 建 物 設 備	J 他 の 商 品	P 役 務 一 般	Q サ ー ビ ス ・ 金 融 ・ 保 険
01 安全・衛生	3	131	88	3	42	71	37	44	68	1	0	2
02 品質・機能	26	227	311	13	480	178	415	167	488	26	3	177
03 法規・基準	33	52	43	6	51	32	79	32	338	5	0	692
04 価格・料金	37	82	231	21	223	193	448	75	915	53	1	649
05 計量・量目	0	5	5	1	6	4	1	1	10	0	1	1
06 表示・広告	15	105	43	2	62	38	95	25	42	3	0	190
07 販売方法	299	381	559	8	460	555	1,345	107	739	280	2	1,660
08 契約（解約）	310	537	819	39	1,016	725	2,069	389	2,605	249	12	3,436
09 接客対応	60	126	168	11	341	95	443	161	627	30	2	584
10 包装・容器	1	7	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0
11 施設・設備	1	1	0	1	0	0	1	0	12	0	0	0
12 買物相談	2	3	14	0	4	12	6	1	13	0	0	7
13 生活知識	3	8	10	0	16	2	3	0	5	0	0	6
14 その他	16	6	2	0	2	0	7	0	10	0	1	15
計	806	1,671	2,293	105	2,703	1,906	4,949	1,002	5,873	648	22	7,419

受付件数計	505 (1.6%)	779 (2.5%)	1,073 (3.4%)	57 (0.2%)	1,279 (4.0%)	869 (2.7%)	2,422 (7.6%)	453 (1.4%)	2,959 (9.3%)	14 (0.0%)	319 (1.0%)	3,978 (12.5%)
-------	---------------	---------------	-----------------	--------------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	-----------------	--------------	---------------	------------------

K クリーニング	0	0	21	0	333	0	1	0	0	0	-	-
L レンタル等	0	0	17	0	15	2	295	15	1,635	3	-	-
M 工事等	0	0	12	0	23	0	3	5	448	0	-	-
N 修理・補修	0	0	21	0	8	3	39	34	36	0	-	-
O 管理・保管	3	0	1	0	1	0	1	10	22	0	-	-

(3) 商品・役務中分類別相談件数

都表 - 8 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務名	15年度	14年度
商品一般	502	468
食料品一般	23	38
穀類	25	45
魚介類	23	52
肉類	9	35
乳卵類	12	19
野菜・海草	25	67
油脂・調味料	30	41
果物	10	30
菓子類	30	55
飲料	52	102
酒類	12	20
調理食品	33	53
健康食品	493	679
食料品その他	2	3
食料品計	779	1,239
住居品一般	8	3
食生活機器	72	104
食器・台所用品	283	385
浄水器	224	288
洗濯・裁縫用具	64	124
掃除用具	59	161
電気掃除機類	58	159
洗淨剤等	34	40
空調・冷暖房機器	52	130
家具・寝具類	256	381
ふとん類	174	276
室内装備品	17	8
照明器具	8	15
他の住居品	148	137
住居品計	1,001	1,488
光熱水品一般	1	1
電気	7	20
ガス	23	49
石油	10	18
水道	13	11
他の光熱水品	3	6
光熱水品計	57	105
被服品一般	8	5
和服	83	108
洋服一般	4	6
紳士用洋服	59	99
婦人用洋服	128	165
子供用洋服	7	8
洋装下着	88	97

商品・役務名	15年度	14年度
履物	59	54
靴	67	103
アクセサリー	356	532
他の身の回り品	31	36
生地・糸類	8	16
他の被服品	1	2
被服品計	899	1,231
保健衛生品一般	4	1
医薬品	33	49
医療用具	170	271
化粧品	457	569
理美容器具・用品	159	294
美顔器	101	157
他の保健衛生品	41	78
保健衛生品計	864	1,262
教養娯楽品一般	7	1
文具・事務用品	508	676
小型コンピューター	187	259
コンピュータソフト	84	113
電話機類	131	179
学習教材	467	649
資格取得用教材	134	197
教養娯楽教材	162	214
書籍・印刷物	463	759
新聞	240	347
音響・映像製品	161	196
スポーツ用品	53	67
カメラ類	30	27
時計	65	53
他の光学機器	-	-
玩具・遊具	34	44
楽器	16	27
教養娯楽品その他	280	370
絵画・書画	95	195
教養娯楽品計	2,084	2,869
車両・乗り物一般	-	1
自動車	340	513
自動車用品	29	56
自転車・用品	15	33
運搬用具	2	2
他の車両・乗り物	3	3
車両・乗り物計	389	608
土地・建物・設備一般	9	9
土地	79	68
建物一般	6	13

商品・役務名	15年度	14年度
集合住宅	361	447
戸建住宅	169	207
他の建物	7	7
住宅構成材	20	35
空調・冷暖房設備	23	34
衛生設備	18	37
屋外装備品	42	48
他の住宅設備	84	142
土地・建物・設備計	818	1,047
他の商品	11	15
商品計	7,404	10,332
クリーニング	355	486
被服品	333	461
レンタル・リース	1,982	2,335
集合住宅	1,457	1,737
工事・建築・加工	491	645
戸建住宅	299	407
修理・補修	141	243
管理・保管	38	51
役務一般	319	229
複合サービス会員	316	228
金融・保険一般	12	6
生命保険	186	280
損害保険	81	134
預貯金・証券等	209	269
融資サービス	3,342	2,706
フリーローン・サラ金	3,172	2,580
他の金融関連サービス	148	122
金融・保険サービス計	3,978	3,517
運輸・通信一般	9	0
旅客運送	65	82
貨物運送	136	198
引越サービス	105	153
電報・電話	352	1,164
国際電話	40	840
移動電話サービス	137	185
電話関連サービス	119	90
郵便	13	18
他の運輸・通信	10,917	3,377
放送サービス	71	105
電話情報提供サービス	8,794	2,635
オンライン情報サービス	612	229
プロバイダ	130	132
運輸・通信サービス計	11,492	4,839
教育一般	-	-
学校教育	57	52

商品・役務名	15年度	14年度
補習教育	155	246
学習塾	66	115
家庭教師	58	109
他の教育	29	32
教育サービス計	241	330
教養・娯楽一般	3	0
旅行代理業	181	481
主催旅行サービス	104	157
旅行代理サービス	73	320
宿泊施設	27	32
教室・講座	1,234	1,866
資格講座	456	592
外国語・会話教室	256	643
ビジネス教室	115	156
観覧・鑑賞	64	113
各種会員	70	76
他の教養・娯楽	339	364
教養・娯楽サービス計	1,918	2,932
保健・福祉一般	-	1
医療	264	334
医療サービス	169	195
歯科治療	57	83
理美容	463	788
エステティックサービス	381	657
浴場	4	7
衛生サービス	81	109
保育	3	2
老人福祉	17	18
他の保健・福祉	78	79
保健・福祉サービス計	910	1,338
外食・食事宅配	92	97
冠婚葬祭	77	104
冠婚葬祭互助会	28	41
家事サービス	14	26
役務その他	621	787
他の役務計	804	1,014
内職・副業・相場一般	3	0
商品相場	346	438
自動販売機	4	5
内職・副業	769	1,082
内職・副業・相場計	1,122	1,525
他の行政サービス計	31	57
役務計	23,822	19,541
他の相談	566	685
総件数	31,792	30,558