

3 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

都表－10 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度	対前年度比
A 商品一般	4,896	3,675	2,002	1,598 (6.5%)	1,632 (6.4%)	102.1%
B 食料品	1,377	1,928	2,038	1,325 (5.4%)	1,323 (5.2%)	99.8%
C 住居品	925	932	1,183	1,100 (4.5%)	1,077 (4.2%)	97.9%
D 光熱水品	311	416	419	465 (1.9%)	517 (2.0%)	111.2%
E 被服品	1,184	1,300	1,490	1,528 (6.2%)	1,545 (6.0%)	101.1%
F 保健衛生品	966	1,655	2,152	1,638 (6.7%)	2,256 (8.8%)	137.7%
G 教養娯楽品	1,841	2,042	2,090	2,003 (8.2%)	1,924 (7.5%)	96.1%
H 車両・乗り物	388	385	346	373 (1.5%)	381 (1.5%)	102.1%
I 土地・建物・設備	926	821	655	605 (2.5%)	607 (2.4%)	100.3%
J 他の商品	42	90	64	50 (0.2%)	63 (0.2%)	126.0%
商品 計	12,856	13,244	12,439	10,685 (43.5%)	11,325 (44.2%)	106.0%
K クリーニング	123	124	94	83 (0.3%)	84 (0.3%)	101.2%
L レンタル・リース・貸借	2,124	1,943	2,059	1,991 (8.1%)	1,882 (7.3%)	94.5%
M 工事・建築・加工	647	684	719	716 (2.9%)	738 (2.9%)	103.1%
N 修理・補修	364	343	537	574 (2.3%)	494 (1.9%)	86.1%
O 管理・保管	106	78	68	84 (0.3%)	86 (0.3%)	102.4%
P 役務一般	34	39	18	202 (0.8%)	147 (0.6%)	72.8%
Q 金融・保険サービス	1,555	1,494	1,294	1,463 (6.0%)	1,494 (5.8%)	102.1%
R 運輸・通信サービス	5,932	4,630	4,147	1,787 (7.3%)	1,696 (6.6%)	94.9%
S 教育サービス	168	167	192	151 (0.6%)	152 (0.6%)	100.7%
T 教養・娯楽サービス	1,605	1,770	1,473	2,531 (10.3%)	2,661 (10.4%)	105.1%
U 保健・福祉サービス	1,180	1,295	1,271	1,330 (5.4%)	1,901 (7.4%)	142.9%
V 他の役務	1,501	1,836	1,735	1,815 (7.4%)	1,850 (7.2%)	101.9%
W 内職・副業・ねずみ講	248	198	183	276 (1.1%)	220 (0.9%)	79.7%
X 他の行政サービス	170	218	360	172 (0.7%)	251 (1.0%)	145.9%
役務 計	15,757	14,819	14,150	13,175 (53.7%)	13,656 (53.3%)	103.7%
Z 他の相談	771	689	663	682 (2.8%)	646 (2.5%)	94.7%
合計	29,384	28,752	27,252	24,542 (100.0%)	25,627 (100.0%)	104.4%

(2) 商品・役務中分類別相談件数

都表-11 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

	商品名	4年度	3年度	増減
A	商品一般	1,632	1,598	34
B	食料品	1,323	1,325	△ 2
	食料品一般	34	33	1
	穀類	60	52	8
	魚介類	157	151	6
	肉類	19	19	0
	乳卵類	20	22	△ 2
	野菜・海草	33	29	4
	油脂・調味料	33	32	1
	果物	42	36	6
	菓子類	95	89	6
	飲料	166	139	27
	酒類	37	44	△ 7
	調理食品	87	91	△ 4
	健康食品	538	584	△ 46
	食料品その他	2	4	△ 2
C	住居品	1,077	1,100	△ 23
	住居品一般	10	8	2
	食生活機器	163	147	16
	食器・台所用品	130	150	△ 20
	洗濯・裁縫用具	55	49	6
	掃除用具	70	51	19
	洗浄剤等	40	43	△ 3
	空調・冷暖房機器	188	173	15
	家具・寝具	239	252	△ 13
	室内装備品	48	42	6
	照明器具	26	52	△ 26
	他の住居品	108	133	△ 25
D	光熱水品	517	465	52
	光熱水品一般	1	1	0
	電気	405	344	61
	ガス	81	90	△ 9
	石油	7	4	3
	水道	13	12	1
	他の光熱水品	10	14	△ 4
E	被服品	1,545	1,528	17
	被服品一般	18	15	3
	和服	35	45	△ 10
	洋服一般	30	25	5
	子供洋服	17	25	△ 8
	洋装下着	100	95	5
	紳士・婦人洋服	572	588	△ 16
	履物	221	142	79
	かばん	241	264	△ 23
	アクセサリー	177	196	△ 19
	他の身の回り品	118	121	△ 3
	生地・糸類	8	5	3
	他の被服品	8	7	1

	商品名	4年度	3年度	増減
F	保健衛生品	2,256	1,638	618
	保健衛生品一般	4	5	△ 1
	医薬品	108	86	22
	医療用具	136	143	△ 7
	化粧品	1,798	1,109	689
	理美容器具・用品	93	107	△ 14
	他の保健衛生品	117	188	△ 71
G	教養娯楽品	1,924	2,003	△ 79
	教養娯楽品一般	5	1	4
	文具・事務用品	31	49	△ 18
	パソコン・パソコン関連用品	240	306	△ 66
	電話機・電話機用品	231	259	△ 28
	学習教材	37	48	△ 11
	書籍・印刷物	278	260	18
	音響・映像製品	237	240	△ 3
	スポーツ用品	124	110	14
	カメラ類	22	27	△ 5
	時計	145	123	22
	他の光学機器	12	12	0
	玩具・遊具	192	175	17
	楽器	38	40	△ 2
	他の教養娯楽品	332	353	△ 21
H	車両・乗り物	381	373	8
	車両・乗り物一般	0	1	△ 1
	自動車	242	238	4
	自動車用品	37	42	△ 5
	自転車・用品	79	74	5
	運搬用具	13	12	1
	他の乗り物	10	6	4
I	土地・建物・設備	607	605	2
	土地・建物・設備一般	27	16	11
	土地	85	89	△ 4
	建物一般	10	4	6
	集合住宅	210	209	1
	戸建住宅	85	79	6
	他の建物	5	3	2
	住宅構成材	14	26	△ 12
	空調・冷暖房・給湯設備	80	71	9
	衛生設備	33	34	△ 1
	屋外装備品	40	41	△ 1
	他の住宅設備	18	33	△ 15
J	他の商品	63	50	13
	商品計	11,325	10,685	640

単位：件

	商品名	4年度	3年度	増減
K	クリーニング	84	83	1
L	レンタル・リース・貸借	1,882	1,991	△ 109
M	工事・建築・加工	738	716	22
N	修理・補修	494	574	△ 80
O	管理・保管	86	84	2
P	役務一般	147	202	△ 55
Q	金融・保険サービス	1,494	1,463	31
	金融・保険一般	12	8	4
	生命保険	122	98	24
	損害保険	83	91	△ 8
	その他の保険	59	31	28
	預貯金・証券等	162	148	14
	デリバティブ取引	105	123	△ 18
	ファンド型投資商品	113	120	△ 7
	融資サービス	373	410	△ 37
	他の金融関連サービス	465	434	31
R	運輸・通信サービス	1,696	1,787	△ 91
	運輸・運送サービス一般	13	1	12
	旅客運送サービス	167	109	58
	郵便・貨物運送サービス	211	165	46
	放送・通信サービス一般	7	6	1
	電報・固定電話	82	88	△ 6
	移動通信サービス	557	731	△ 174
	インターネット通信サービス	545	558	△ 13
	放送	114	129	△ 15
	教育サービス	152	151	1
S	教育一般	0	0	0
	学校教育	43	30	13
	補習教育	97	114	△ 17
	他の教育	12	7	5
	教養・娯楽サービス	2,661	2,531	130
T	教養・娯楽一般	4	0	4
	旅行代理業	234	98	136
	宿泊施設	96	66	30
	教室・講座	685	655	30
	観覧・鑑賞	194	122	72
	娯楽等情報配信サービス	580	726	△ 146
	ソフトウェアライセンス	145	132	13
	各種会員権	24	13	11
	他の教養・娯楽	699	719	△ 20

	商品名	4年度	3年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,901	1,330	571
	保健・福祉一般	0	2	△ 2
	医療	623	558	65
	理美容	799	341	458
	浴場	13	8	5
	衛生サービス	76	70	6
	健康関連サービス ※1	123	139	△ 16
	保育	13	10	3
	老人福祉・サービス	122	87	35
	他の保健・福祉	132	115	17
V	他の役務	1,850	1,815	35
	外食・食事宅配	326	253	73
	冠婚葬祭	80	130	△ 50
	家事サービス	41	68	△ 27
	役務その他	1,403	1,364	39
W	内職・副業・ねずみ講	220	276	△ 56
	内職・副業一般	5	3	2
	自動販売機	2	3	△ 1
	内職・副業	213	270	△ 57
	無限連鎖講	0	0	0
X	他の行政サービス	251	172	79
	役務計	13,656	13,175	481
Z	他の相談	646	682	△ 36
	消費者運動	8	5	3
	家庭管理	9	11	△ 2
	健康管理	3	1	2
	相隣関係	70	92	△ 22
	慣習・しきたり	3	5	△ 2
	婚姻	6	1	5
	相続	25	16	9
	相談その他	522	551	△ 29
	合計	25,627	24,542	1,085

(3) 相談件数の多い商品・役務

都表一12 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位 (「相談その他」(522 件) を除く) 単位: 件

	商品・役務名	4 年度	3 年度	対前年度比		商品・役務名	4 年度	3 年度	対前年度比	
1	レンタル・リース・貸借	1,882	1,991	94.5%	11	紳士・婦人洋服	572	588	97.3%	
	賃貸アパート	1,535	1,671	91.9%		12	移動通信サービス	557	731	76.2%
	不動産賃貸サービス	86	54	159.3%			携帯電話サービス	428	569	75.2%
2	化粧品	1,798	1,109	162.1%	モバイルデータ通信		122	158	77.2%	
	化粧クリーム	347	76	456.6%	13	インターネット通信サービス	545	558	97.7%	
	乳液	264	143	184.6%		光ファイバー	338	345	98.0%	
3	商品一般	1,632	1,598	102.1%		他のネット通信関連サービス	91	99	91.9%	
	4	役務その他	1,403	1,364	102.9%	14	健康食品	538	584	92.1%
役務その他サービス		700	623	112.4%	15		修理・補修	494	574	86.1%
祈とうサービス		105	64	164.1%		修理サービス	474	558	84.9%	
廃品回収サービス		90	129	69.8%		16	他の金融関連サービス	465	434	107.1%
広告代理サービス		78	64	121.9%	金融関連サービスその他		296	242	122.3%	
5	理美容	799	341	234.3%	金融コンサルティング		122	139	87.8%	
	エステティックサービス	674	256	263.3%	17	電気	405	344	117.7%	
	脱毛エステ	528	127	415.7%		18	融資サービス	373	410	91.0%
痩身エステ	52	42	123.8%	フリーローン・サラ金	342		356	96.1%		
6	工事・建築・加工	738	716	103.1%	他の融資サービス		11	14	78.6%	
	屋根工事	239	218	109.6%	住宅ローン	10	19	52.6%		
	増改築工事	79	59	133.9%	19	他の教養娯楽品	332	353	94.1%	
7	他の教養・娯楽	699	719	97.2%		ペット用品	64	64	100.0%	
	インターネットゲーム	188	160	117.5%		室内装飾品	58	51	113.7%	
	出会い系サイト・アプリ	146	179	81.6%		タバコ用品	55	57	96.5%	
8	教室・講座	685	655	104.6%		教養娯楽品その他	51	58	87.9%	
	スポーツ・健康教室	191	166	115.1%	ペット動物	49	56	87.5%		
	ビジネス教室	144	122	118.0%	20	外食・食事宅配	326	253	128.9%	
9	医療	623	558	111.6%		外食	257	180	142.8%	
	医療サービス	421	359	117.3%		食事宅配	63	67	94.0%	
	歯科治療	147	131	112.2%						
10	娯楽等情報配信サービス	580	726	79.9%						
	アダルト情報	241	339	71.1%						
	他の娯楽等情報配信サービス	165	182	90.7%						
	映像配信サービス	98	110	89.1%						

(4) 内容分類別相談件数

都表-13 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	令和4年度	令和3年度	対前年度比
安全・衛生	845 (3.3%)	851 (3.5%)	99.3%
品質・機能 ・役務品質	3,405 (13.3%)	3,410 (13.9%)	99.9%
法規・基準	794 (3.1%)	716 (2.9%)	110.9%
価格・料金	3,311 (12.9%)	3,188 (13.0%)	103.9%
計量・量目	19 (0.1%)	17 (0.1%)	111.8%
表示・広告	1,439 (5.6%)	1,180 (4.8%)	121.9%
販売方法	12,335 (48.1%)	11,424 (46.5%)	108.0%
契約・解約	20,123 (78.5%)	19,204 (78.2%)	104.8%
接客対応	4,576 (17.9%)	3,712 (15.1%)	123.3%
包装・容器	17 (0.1%)	32 (0.1%)	53.1%
施設・設備	61 (0.2%)	65 (0.3%)	93.8%
買物相談	45 (0.2%)	41 (0.2%)	109.8%
生活知識	39 (0.2%)	32 (0.1%)	121.9%
その他	250 (1.0%)	184 (0.7%)	135.9%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

都表-14 内容キーワード別相談件数 単位：件

順位	内容キーワード	4年度	3年度	対前年度比
1	解約一般 ※1	7,372	6,549	112.6%
2	インターネット通販	7,362	6,791	108.4%
3	返金	3,810	3,309	115.1%
4	電子広告	2,968	2,575	115.3%
5	連絡不能	2,781	2,208	126.0%
6	高価格・料金	2,676	2,593	103.2%
7	契約書・書面一般 ※2	2,343	2,292	102.2%
8	定期購入	2,223	1,406	158.1%
9	説明不足	2,047	2,009	101.9%
10	クレーム処理	1,866	1,805	103.4%
11	クレジットカード	1,760	1,653	106.5%
12	信用性	1,751	1,715	102.1%
13	詐欺	1,648	1,642	100.4%
14	返品	1,597	1,414	112.9%
15	SNS	1,578	1,406	112.2%
16	約束不履行	1,481	1,210	122.4%
17	家庭訪販	1,100	1,265	87.0%
18	価格・料金一般 ※3	1,070	995	107.5%
19	補償	1,063	993	107.0%
20	個人情報	1,024	1,222	83.8%

(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

※3：価格・料金に関する相談のうち「高価格・料金」「値上げ」「値下げ」「二重価格」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

都表-15 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数（令和4年度）

内容分類 商品大分類	相談件数	安全 ・ 衛生	・品質 ・役務 ・機能	法規 ・ 基準	価格 ・ 料金	計量 ・ 量目	表示 ・ 広告
A 商品一般	1,632	19	32	54	85	0	56
B 食料品	1,323	119	214	46	85	4	198
C 住居品	1,077	94	366	19	68	3	72
D 光熱水品	517	6	19	8	157	2	10
E 被服品	1,545	18	308	40	60	3	134
F 保健衛生品	2,256	153	275	27	193	1	288
G 教養娯楽品	1,924	40	344	43	146	1	113
H 車両・乗り物	381	36	104	17	34	0	20
I 土地・建物・設備	607	21	104	45	73	1	18
J 他の商品	63	0	4	5	9	0	3
K クリーニング	84	1	58	9	10	0	0
L レンタル・リース・貸借	1,882	61	335	70	530	2	40
M 工事・建築・加工	738	14	168	22	132	0	8
N 修理・補修	494	2	127	12	196	0	38
O 管理・保管	86	2	10	5	24	0	12
P 役務一般	147	1	4	3	10	0	2
Q 金融・保険サービス	1,494	2	45	93	145	0	26
R 運輸・通信サービス	1,696	7	202	40	275	2	38
S 教育サービス	152	1	20	6	21	0	4
T 教養・娯楽サービス	2,661	34	153	82	374	0	128
U 保健・福祉サービス	1,901	177	352	60	311	0	73
V 他の役務	1,850	33	144	59	344	0	147
W 内職・副業・ねずみ講	220	0	7	5	20	0	5
X 他の行政サービス	251	4	10	24	9	0	6
Z 他の相談 ※	646	—	—	—	—	—	—
合計	25,627	845	3,405	794	3,311	19	1,439

※「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	内容分類
								商品大分類
789	1,123	221	1	7	3	4	24	A 商品一般
783	968	196	5	0	3	2	6	B 食料品
565	783	221	3	3	8	3	6	C 住居品
179	387	88	0	3	0	0	2	D 光熱水品
1,074	1,345	275	1	3	3	0	3	E 被服品
1,789	2,078	317	2	1	0	2	2	F 保健衛生品
1,190	1,581	362	1	4	3	0	6	G 教養娯楽品
156	309	100	0	0	0	0	0	H 車両・乗り物
253	404	99	1	4	4	2	13	I 土地・建物・設備
38	49	5	0	0	0	0	1	J 他の商品
11	51	31	0	0	0	0	0	K クリーニング
315	1,580	386	0	17	1	0	7	L レンタル・リース・貸借
380	562	139	0	3	3	0	2	M 工事・建築・加工
245	362	99	0	2	2	0	3	N 修理・補修
12	49	27	0	0	0	0	1	O 管理・保管
94	129	19	0	0	0	0	0	P 役務一般
578	1,292	203	1	0	3	0	20	Q 金融・保険サービス
629	1,346	463	1	1	2	7	14	R 運輸・通信サービス
37	133	33	0	1	1	0	0	S 教育サービス
1,537	2,339	434	1	6	0	1	8	T 教養・娯楽サービス
551	1,512	454	0	3	4	6	44	U 保健・福祉サービス
904	1,457	340	0	2	4	1	19	V 他の役務
181	203	20	0	0	0	0	1	W 内職・副業・ねずみ講
45	81	44	0	1	1	11	68	X 他の行政サービス
—	—	—	—	—	—	—	—	Z 他の相談 ※
12,335	20,123	4,576	17	61	45	39	250	合計

(複数選択項目)