

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	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	対前年度比
A 商品一般	3,675	2,002	1,598	1,632 (6.4%)	1,962 (7.4%)	120.2%
B 食料品	1,928	2,038	1,325	1,323 (5.2%)	1,448 (5.4%)	109.4%
C 住居品	932	1,183	1,100	1,077 (4.2%)	1,055 (4.0%)	98.0%
D 光熱水品	416	419	465	517 (2.0%)	418 (1.6%)	80.9%
E 被服品	1,300	1,490	1,528	1,545 (6.0%)	1,447 (5.4%)	93.7%
F 保健衛生品	1,655	2,152	1,638	2,256 (8.8%)	1,902 (7.1%)	84.3%
G 教養娯楽品	2,042	2,090	2,003	1,924 (7.5%)	1,907 (7.2%)	99.1%
H 車両・乗り物	385	346	373	381 (1.5%)	465 (1.7%)	122.0%
I 土地・建物・設備	821	655	605	607 (2.4%)	800 (3.0%)	131.8%
J 他の商品	90	64	50	63 (0.2%)	58 (0.2%)	92.1%
商品 計	13,244	12,439	10,685	11,325 (44.2%)	11,462 (43.0%)	101.2%
K クリーニング	124	94	83	84 (0.3%)	90 (0.3%)	107.1%
L レンタル・リース・貸借	1,943	2,059	1,991	1,882 (7.3%)	1,974 (7.4%)	104.9%
M 工事・建築・加工	684	719	716	738 (2.9%)	742 (2.8%)	100.5%
N 修理・補修	343	537	574	494 (1.9%)	609 (2.3%)	123.3%
O 管理・保管	78	68	84	86 (0.3%)	94 (0.4%)	109.3%
P 役務一般	39	18	202	147 (0.6%)	195 (0.7%)	132.7%
Q 金融・保険サービス	1,494	1,294	1,463	1,494 (5.8%)	1,759 (6.6%)	117.7%
R 運輸・通信サービス	4,630	4,147	1,787	1,696 (6.6%)	1,761 (6.6%)	103.8%
S 教育サービス	167	192	151	152 (0.6%)	134 (0.5%)	88.2%
T 教養・娯楽サービス	1,770	1,473	2,531	2,661 (10.4%)	2,542 (9.5%)	95.5%
U 保健・福祉サービス	1,295	1,271	1,330	1,901 (7.4%)	1,813 (6.8%)	95.4%
V 他の役務	1,836	1,735	1,815	1,850 (7.2%)	2,225 (8.4%)	120.3%
W 内職・副業・ねずみ講	198	183	276	220 (0.9%)	280 (1.1%)	127.3%
X 他の行政サービス	218	360	172	251 (1.0%)	260 (1.0%)	103.6%
役務 計	14,819	14,150	13,175	13,656 (53.3%)	14,478 (54.3%)	106.0%
Z 他の相談	689	663	682	646 (2.5%)	701 (2.6%)	108.5%
合 計	28,752	27,252	24,542	25,627 (100.0%)	26,641 (100.0%)	104.0%

(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	5 年 度	4 年 度	増 減
A	商 品 一 般	1,962	1,632	330
B	食 料 品	1,448	1,323	125
	食料品一般	54	34	20
	穀類	63	60	3
	魚介類	98	157	△ 59
	肉類	21	19	2
	乳卵類	20	20	0
	野菜・海草	40	33	7
	油脂・調味料	27	33	△ 6
	果物	54	42	12
	菓子類	84	95	△ 11
	飲料	166	166	0
	酒類	29	37	△ 8
	調理食品	128	87	41
	健康食品	660	538	122
	食料品その他	4	2	2
C	住 居 品	1,055	1,077	△ 22
	住居品一般	6	10	△ 4
	食生活機器	156	163	△ 7
	食器・台所用品	146	130	16
	洗濯・裁縫用具	44	55	△ 11
	掃除用具	64	70	△ 6
	洗浄剤等	36	40	△ 4
	空調・冷暖房機器	183	188	△ 5
	家具・寝具	221	239	△ 18
	室内装備品	35	48	△ 13
	照明器具	35	26	9
	他の住居品	129	108	21
D	光 熱 水 品	418	517	△ 99
	光熱水品一般	5	1	4
	電気	274	405	△ 131
	ガス	89	81	8
	石油	4	7	△ 3
	水道	27	13	14
	他の光熱水品	19	10	9
E	被 服 品	1,447	1,545	△ 98
	被服品一般	18	18	0
	和服	35	35	0
	洋服一般	30	30	0
	子供洋服	19	17	2
	洋装下着	72	100	△ 28
	紳士・婦人洋服	557	572	△ 15
	履物	206	221	△ 15
	かばん	231	241	△ 10
	アクセサリー	143	177	△ 34
	他の身の回り品	126	118	8
	生地・糸類	5	8	△ 3
	他の被服品	5	8	△ 3

	商 品 名	5 年 度	4 年 度	増 減
F	保 健 衛 生 品	1,902	2,256	△ 354
	保健衛生品一般	3	4	△ 1
	医薬品	101	108	△ 7
	医療用具	139	136	3
	化粧品	1,424	1,798	△ 374
	理美容器具・用品	101	93	8
	他の保健衛生品	134	117	17
G	教 養 娛 楽 品	1,907	1,924	△ 17
	教養娯楽品一般	2	5	△ 3
	文具・事務用品	42	31	11
	パソコン・パソコン関連用品	224	240	△ 16
	電話機・電話機用品	236	231	5
	学習教材	44	37	7
	書籍・印刷物	254	278	△ 24
	音響・映像製品	258	237	21
	スポーツ用品	108	124	△ 16
	カメラ類	38	22	16
	時計	111	145	△ 34
	他の光学機器	4	12	△ 8
	玩具・遊具	176	192	△ 16
	楽器	37	38	△ 1
	他の教養娯楽品	373	332	41
H	車 両 ・ 乗 り 物	465	381	84
	車両・乗り物一般	0	0	0
	自動車	307	242	65
	自動車用品	50	37	13
	自転車・用品	89	79	10
	運搬用具	12	13	△ 1
	他の乗り物	7	10	△ 3
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	800	607	193
	土地・建物・設備一般	32	27	5
	土地	80	85	△ 5
	建物一般	6	10	△ 4
	集合住宅	207	210	△ 3
	戸建住宅	97	85	12
	他の建物	2	5	△ 3
	住宅構成材	23	14	9
	空調・冷暖房・給湯設備	183	80	103
	衛生設備	42	33	9
	屋外装備品	59	40	19
	他の住宅設備	69	18	51
J	他 の 商 品	58	63	△ 5
	商 品 計	11,462	11,325	137

単位：件

	商 品 名	5 年 度	4 年 度	増 減
K	ク リ ー ニ ン グ	90	84	6
L	レンタル・リース・貸借	1,974	1,882	92
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	742	738	4
N	修 理 ・ 補 修	609	494	115
O	管 理 ・ 保 管	94	86	8
P	役 務 一 般	195	147	48
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	1,759	1,494	265
	金融・保険一般	18	12	6
	生命保険	102	122	△ 20
	損害保険	108	83	25
	その他の保険	29	59	△ 30
	預貯金・証券等	199	162	37
	デリバティブ取引	179	105	74
	ファンド型投資商品	144	113	31
	融資サービス	412	373	39
	他の金融関連サービス	568	465	103
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,761	1,696	65
	運輸・運送サービス一般	5	13	△ 8
	旅客運送サービス	158	167	△ 9
	郵便・貨物運送サービス	212	211	1
	放送・通信サービス一般	18	7	11
	電報・固定電話	116	82	34
	移動通信サービス	601	557	44
	インターネット通信サービス	532	545	△ 13
	放送	119	114	5
	教 育 サ ー ビ ス	134	152	△ 18
S	教育一般	0	0	0
	学校教育	24	43	△ 19
	補習教育	97	97	0
	他の教育	13	12	1
	教養・娯楽サービス	2,542	2,661	△ 119
T	教養・娯楽一般	5	4	1
	旅行代理業	221	234	△ 13
	宿泊施設	90	96	△ 6
	教室・講座	631	685	△ 54
	観覧・鑑賞	185	194	△ 9
	娯楽等情報配信サービス	530	580	△ 50
	ソフトウェアライセンス	130	145	△ 15
	各種会員権	12	24	△ 12
	他の教養・娯楽	738	699	39

	商 品 名	5 年 度	4 年 度	増 減
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	1,813	1,901	△ 88
	保健・福祉一般	0	0	0
	医療	809	623	186
	理美容	542	799	△ 257
	浴場	5	13	△ 8
	衛生サービス	125	76	49
	健康関連サービス ※1	110	123	△ 13
	保育	14	13	1
	老人福祉・サービス	106	122	△ 16
	他の保健・福祉	102	132	△ 30
V	他 の 役 務	2,225	1,850	375
	外食・食事宅配	443	326	117
	冠婚葬祭	78	80	△ 2
	家事サービス	49	41	8
	役務その他	1,655	1,403	252
W	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	280	220	60
	内職・副業一般	8	5	3
	自動販売機	2	2	0
	内職・副業	270	213	57
	無限連鎖講	0	0	0
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	260	251	9
	役 務 計	14,478	13,656	822
Z	他 の 相 談	701	646	55
	消費者運動	5	8	△ 3
	家庭管理	5	9	△ 4
	健康管理	1	3	△ 2
	相隣関係	75	70	5
	慣習・しきたり	4	3	1
	婚姻	1	6	△ 5
	相続	30	25	5
	相談その他	580	522	58
	合 計	26,641	25,627	1,014

(3) 相談件数の多い商品・役務

都表－12 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

	商品・役務名	5 年度	4 年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	1,974	1,882	104.9%
	賃貸アパート	1,618	1,535	105.4%
	不動産賃借サービス	81	86	94.2%
2	商品一般	1,962	1,632	120.2%
3	役務その他	1,655	1,403	118.0%
	役務その他サービス	803	700	114.7%
	申請代行サービス	120	50	240.0%
	廃品回収サービス	113	90	125.6%
	祈とうサービス	92	105	87.6%
4	化粧品	1,424	1,798	79.2%
	化粧クリーム	218	347	62.8%
	養毛剤	213	60	355.0%
	ファウンデーション	164	198	82.8%
	乳液	149	264	56.4%
5	医療	809	623	129.9%
	医療サービス	571	421	135.6%
	歯科治療	193	147	131.3%
6	工事・建築・加工	742	738	100.5%
	屋根工事	212	239	88.7%
	衛生設備工事	81	67	120.9%
7	他の教養・娯楽	738	699	105.6%
	インターネットゲーム	195	188	103.7%
	教養・娯楽サービスその他	178	124	143.5%
	出会い系サイト・アプリ	105	146	71.9%
8	健康食品	660	538	122.7%
9	教室・講座	632	685	92.3%
	スポーツ・健康教室	171	191	89.5%
	ビジネス教室	139	144	96.5%
10	修理・補修	609	494	123.3%
	修理サービス	590	474	124.5%

(「相談その他」(580 件)を除く)

単位：件

	商品・役務名	5 年度	4 年度	対前年度比
11	移動通信サービス	601	557	107.9%
	携帯電話サービス	470	428	109.8%
	モバイルデータ通信	124	122	101.6%
12	他の金融関連サービス	568	465	122.2%
	金融関連サービスその他	390	296	131.8%
	金融コンサルティング	114	122	93.4%
13	紳士・婦人洋服	556	572	97.2%
14	理美容	542	799	67.8%
	エステティックサービス	421	674	62.5%
	脱毛エステ	292	528	55.3%
	パーマ	63	64	98.4%
15	インターネット通信サービス	532	545	97.6%
	光ファイバー	311	338	92.0%
	他のネット通信関連サービス	99	91	108.8%
16	娯楽等情報配信サービス	530	580	91.4%
	他の娯楽等情報配信サービス	184	165	111.5%
	アダルト情報	145	241	60.2%
	映像配信サービス	102	98	104.1%
17	外食・食事宅配	443	326	135.9%
	外食	372	257	144.7%
	食事宅配	70	63	111.1%
18	融資サービス	412	373	110.5%
	フリーローン・サラ金	371	342	108.5%
	住宅ローン	13	10	130.0%
19	他の教養娯楽品	373	332	112.3%
	タバコ用品	79	55	143.6%
	教養娯楽品その他	79	51	154.9%
	ペット用品	53	64	82.8%
20	自動車	307	242	126.9%
	普通・小型自動車	194	149	130.2%

(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5年度	令和4年度	対前年度比
安全・衛生	859 (3.2%)	845 (3.3%)	101.7%
品質・機能 ・役務品質	3,293 (12.4%)	3,405 (13.3%)	96.7%
法規・基準	968 (3.6%)	794 (3.1%)	121.9%
価格・料金	3,686 (13.8%)	3,311 (12.9%)	111.3%
計量・量目	27 (0.1%)	19 (0.1%)	142.1%
表示・広告	1,441 (5.4%)	1,439 (5.6%)	100.1%
販売方法	12,890 (48.4%)	12,335 (48.1%)	104.5%
契約・解約	20,451 (76.8%)	20,123 (78.5%)	101.6%
接客対応	4,445 (16.7%)	4,576 (17.9%)	97.1%
包装・容器	23 (0.1%)	17 (0.1%)	135.3%
施設・設備	74 (0.3%)	61 (0.2%)	121.3%
買物相談	44 (0.2%)	45 (0.2%)	97.8%
生活知識	31 (0.1%)	39 (0.2%)	79.5%
その他	261 (1.0%)	250 (1.0%)	104.4%

(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	５年度	４年度	対前年度比
1	解約一般 ※ 1	7,226	7,372	98.0%
2	インターネット通販	7,051	7,362	95.8%
3	返金	4,235	3,810	111.2%
4	電子広告	2,823	2,968	95.1%
5	高価格・料金	2,653	2,676	99.1%
6	連絡不能	2,393	2,781	86.0%
7	契約書・書面一般 ※ 2	2,323	2,343	99.1%
8	詐欺	2,069	1,648	125.5%
9	説明不足	2,055	2,047	100.4%
10	クレジットカード	2,008	1,760	114.1%
11	クレーム処理	1,953	1,866	104.7%
12	定期購入	1,915	2,223	86.1%
13	信用性	1,911	1,751	109.1%
14	S N S	1,876	1,578	118.9%
15	返品	1,626	1,597	101.8%
16	約束不履行	1,540	1,481	104.0%
17	家庭訪販	1,249	1,100	113.5%
18	価格・料金一般 ※ 3	1,195	1,070	111.7%
19	個人情報	1,180	1,024	115.2%
20	電話勧誘	1,110	855	129.8%

(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5年度）

内容分類 商品大分類	相談件数	安全 ・ 衛生	・品 役質 務・ 品機 質能	法規 ・ 基準	価格 ・ 料金	計量 ・ 量目	表示 ・ 広告
A 商品一般	1,962	8	34	82	126	0	67
B 食料品	1,448	183	235	43	103	10	201
C 住居品	1,055	94	335	30	92	0	84
D 光熱水品	418	11	20	7	115	1	5
E 被服品	1,447	10	231	41	94	1	113
F 保健衛生品	1,902	124	236	40	189	1	273
G 教養娯楽品	1,907	35	339	60	153	4	111
H 車両・乗り物	465	55	145	28	47	0	23
I 土地・建物・設備	800	18	142	54	99	2	17
J 他の商品	58	1	3	0	6	0	2
K クリーニング	90	1	54	6	4	0	1
L レンタル・リース・貸借	1,974	46	321	113	535	3	23
M 工事・建築・加工	742	9	168	21	142	0	10
N 修理・補修	609	9	133	16	241	0	40
O 管理・保管	94	1	19	7	23	1	5
P 役務一般	195	0	2	11	12	0	6
Q 金融・保険サービス	1,759	2	27	92	155	0	35
R 運輸・通信サービス	1,761	5	190	41	337	1	39
S 教育サービス	134	1	10	7	24	0	4
T 教養・娯楽サービス	2,542	33	138	99	384	0	145
U 保健・福祉サービス	1,813	168	338	60	300	0	67
V 他の役務	2,225	41	150	72	459	2	150
W 内職・副業・ねずみ講	280	0	5	8	27	0	8
X 他の行政サービス	260	4	18	30	19	1	12
Z 他の相談 ※	701	—	—	—	—	—	—
合 計	26,641	859	3,293	968	3,686	27	1,441

※「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
988	1,260	225	0	1	0	4	38	A 商品一般
861	1,051	200	10	1	5	0	8	B 食料品
516	762	193	3	3	7	5	8	C 住居品
153	280	93	1	5	0	2	4	D 光熱水品
1,024	1,268	214	2	0	4	1	3	E 被服品
1,489	1,718	224	2	0	0	0	2	F 保健衛生品
1,188	1,548	353	1	2	7	2	5	G 教養娯楽品
177	358	100	0	0	1	0	5	H 車両・乗り物
369	541	121	0	6	3	1	6	I 土地・建物・設備
31	51	9	0	0	0	0	0	J 他の商品
21	66	35	0	0	0	0	0	K クリーニング
346	1,638	409	1	21	1	0	9	L レンタル・リース・貸借
372	569	142	0	3	1	0	4	M 工事・建築・加工
318	441	107	0	3	4	1	5	N 修理・補修
16	57	24	0	0	0	0	0	O 管理・保管
122	167	26	0	0	0	0	0	P 役務一般
791	1,496	208	1	0	2	0	9	Q 金融・保険サービス
661	1,385	459	0	1	1	5	14	R 運輸・通信サービス
40	112	23	0	0	0	0	5	S 教育サービス
1,477	2,224	399	0	15	0	0	7	T 教養・娯楽サービス
523	1,427	422	0	4	1	3	39	U 保健・福祉サービス
1,132	1,709	377	0	7	7	2	26	V 他の役務
241	258	22	0	0	0	0	0	W 内職・副業・ねずみ講
34	65	60	2	2	0	5	64	X 他の行政サービス
—	—	—	—	—	—	—	—	Z 他の相談 ※
12,890	20,451	4,445	23	74	44	31	261	合 計

(複数選択項目)