

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	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	対前年度比
A 商品一般	932	756	741	630 (1.9%)	727 (2.3%)	115.4%
B 食料品	1,227	1,137	1,104	1,265 (3.7%)	1,277 (4.0%)	100.9%
C 住居品	1,120	1,304	1,309	1,176 (3.5%)	1,138 (3.6%)	96.8%
D 光熱水品	153	184	332	264 (0.8%)	251 (0.8%)	95.1%
E 被服品	1,091	1,159	1,121	1,205 (3.6%)	1,310 (4.1%)	108.7%
F 保健衛生品	758	925	734	876 (2.6%)	754 (2.4%)	86.1%
G 教養娯楽品	2,204	2,467	2,503	2,401 (7.1%)	2,306 (7.2%)	96.0%
H 車両・乗り物	437	540	532	482 (1.4%)	435 (1.4%)	90.2%
I 土地・建物・設備	1,121	1,380	1,322	1,124 (3.3%)	1,144 (3.6%)	101.8%
J 他の商品	26	20	37	62 (0.2%)	51 (0.2%)	82.3%
商品 計	9,069	9,872	9,735	9,485 (28.0%)	9,393 (29.5%)	99.0%
K クリーニング	277	257	253	201 (0.6%)	218 (0.7%)	108.5%
L レンタル・リース・貸借	2,853	3,481	3,314	2,969 (8.8%)	2,718 (8.5%)	91.5%
M 工事・建築・加工	596	695	744	763 (2.3%)	768 (2.4%)	100.7%
N 修理・補修	273	437	399	368 (1.1%)	368 (1.2%)	100.0%
O 管理・保管	93	102	142	151 (0.4%)	134 (0.4%)	88.7%
P 役務一般	81	77	39	39 (0.1%)	19 (0.1%)	48.7%
Q 金融・保険サービス	4,489	4,702	4,836	3,869 (11.4%)	2,906 (9.1%)	75.1%
R 運輸・通信サービス	10,537	9,860	9,571	9,500 (28.1%)	8,536 (26.8%)	89.9%
S 教育サービス	240	259	232	211 (0.6%)	177 (0.6%)	83.9%
T 教養・娯楽サービス	1,864	1,880	1,759	1,654 (4.9%)	1,634 (5.1%)	98.8%
U 保健・福祉サービス	1,716	1,560	1,329	1,386 (4.1%)	1,413 (4.4%)	101.9%
V 他の役務	1,444	1,634	1,727	1,894 (5.6%)	2,076 (6.5%)	109.6%
W 内職・副業・ねずみ講 ※	575	554	435	308 (0.9%)	290 (0.9%)	94.2%
X 他の行政サービス	181	217	216	218 (0.6%)	230 (0.7%)	105.5%
役務 計	25,219	25,715	24,996	23,531 (69.5%)	21,487 (67.4%)	91.3%
Z 他の相談	991	1,157	1,013	832 (2.5%)	982 (3.1%)	118.0%
合計	35,279	36,744	35,744	33,848 (100.0%)	31,862 (100.0%)	94.1%

※ 大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度以前では「内職・副業・相場」となっている。
「相場」は平成21年度から新設された「Q金融・保険サービス」の一部「デリバティブ取引」に区分変更された。

(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

	商品名	24年度	23年度	増減
A	商品一般	727	630	97
B	食料品	1,277	1,265	12
	食料品一般	44	51	△ 7
	穀類	71	96	△ 25
	魚介類	78	84	△ 6
	肉類	28	47	△ 19
	乳卵類	25	36	△ 11
	野菜・海草	72	80	△ 8
	油脂・調味料	41	42	△ 1
	果物	40	33	7
	菓子類	63	59	4
	飲料	207	288	△ 81
	酒類	31	20	11
	調理食品	80	74	6
	健康食品	487	353	134
	食料品その他	10	2	8
C	住居品	1,138	1,176	△ 38
	住居品一般	9	12	△ 3
	食生活機器	128	132	△ 4
	食器・台所用品	179	199	△ 20
	洗濯・裁縫用具	70	78	△ 8
	掃除用具	51	68	△ 17
	洗浄剤等	43	40	3
	空調・冷暖房機器	143	167	△ 24
	家具・寝具	300	277	23
	室内装備品	33	35	△ 2
	照明器具	54	62	△ 8
	他の住居品	128	106	22
D	光熱水品	251	264	△ 13
	光熱水品一般	0	2	△ 2
	電気	113	84	29
	ガス	91	109	△ 18
	石油	11	19	△ 8
	水道	25	37	△ 12
	他の光熱水品	11	13	△ 2
E	被服品	1,310	1,205	105
	被服品一般	26	17	9
	和服	59	63	△ 4
	洋服一般	7	11	△ 4
	紳士洋服	138	118	20
	婦人洋服	269	273	△ 4
	子供洋服	13	7	6
	洋装下着	57	64	△ 7
	履物	181	145	36
	かばん	162	152	10
	アクセサリ	259	262	△ 3
	他の身の回り品	121	82	39
	生地・糸類	2	6	△ 4
	他の被服品	16	5	11

	商品名	24年度	23年度	増減
F	保健衛生品	754	876	△ 122
	保健衛生品一般	0	2	△ 2
	医薬品	51	55	△ 4
	医療用具	151	177	△ 26
	化粧品	284	366	△ 82
	理美容器具・用品	171	146	25
	他の保健衛生品	97	130	△ 33
G	教養娯楽品	2,306	2,401	△ 95
	教養娯楽品一般	3	5	△ 2
	文具・事務用品	41	60	△ 19
	パソコン・パソコン関連用品	464	459	5
	電話機・電話機用品	407	357	50
	学習教材	65	105	△ 40
	書籍・印刷物	373	396	△ 23
	音響・映像製品	406	462	△ 56
	スポーツ用品	73	61	12
	カメラ類	32	31	1
	時計	79	78	1
	他の光学機器	0	2	△ 2
	玩具・遊具	88	94	△ 6
	楽器	33	23	10
	他の教養娯楽品	242	268	△ 26
H	車両・乗り物	435	482	△ 47
	車両・乗り物一般	0	0	0
	自動車	330	345	△ 15
	自動車用品	45	57	△ 12
	自転車・用品	46	65	△ 19
	運搬用具	12	11	1
	他の乗り物	2	4	△ 2
I	土地・建物・設備	1,144	1,124	20
	土地・建物・設備一般	13	23	△ 10
	土地	125	128	△ 3
	建物一般	8	10	△ 2
	集合住宅	459	480	△ 21
	戸建住宅	160	142	18
	他の建物	5	14	△ 9
	住宅構成材	36	34	2
	空調・冷暖房・給湯設備	143	109	34
	衛生設備	46	53	△ 7
	屋外装備品	97	97	0
	他の住宅設備	52	34	18
J	他の商品	51	62	△ 11
	商品計	9,393	9,485	△ 92

単位：件

	商品名	24年度	23年度	増減
K	クリーニング	218	201	17
L	レンタル・リース・貸借	2,718	2,969	△ 251
M	工事・建築・加工	768	763	5
N	修理・補修	368	368	0
O	管理・保管	134	151	△ 17
P	役務一般	19	39	△ 20
Q	金融・保険サービス	2,906	3,869	△ 963
	金融・保険一般	15	22	△ 7
	生命保険	240	269	△ 29
	損害保険	183	157	26
	その他の保険	77	78	△ 1
	預貯金・証券等	559	853	△ 294
	デリバティブ取引	104	115	△ 11
	ファンド型投資商品	340	585	△ 245
	融資サービス	1,119	1,504	△ 385
	他の金融関連サービス	269	286	△ 17
R	運輸・通信サービス	8,536	9,500	△ 964
	運輸・運送サービス一般	1	8	△ 7
	旅客運送サービス	222	152	70
	郵便・貨物運送サービス	284	324	△ 40
	放送・通信サービス一般	3	10	△ 7
	電報・固定電話	154	129	25
	移動通信サービス	810	786	24
	放送・コンテンツ等	6,603	7,700	△ 1,097
	インターネット通信サービス	459	391	68
S	教育サービス	177	211	△ 34
	教育一般	0	0	0
	学校教育	53	79	△ 26
	補習教育	112	121	△ 9
	他の教育	12	11	1
T	教養・娯楽サービス	1,634	1,654	△ 20
	教養・娯楽一般	3	0	3
	旅行代理業	271	251	20
	宿泊施設	95	68	27
	教室・講座	575	613	△ 38
	観覧・鑑賞	100	103	△ 3
	各種会員権	91	91	0
	他の教養・娯楽	499	528	△ 29

	商品名	24年度	23年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,413	1,386	27
	保健・福祉一般	4	1	3
	医療	587	537	50
	理美容	403	416	△ 13
	浴場	8	15	△ 7
	衛生サービス	87	47	40
	保育	11	20	△ 9
	老人福祉・サービス	145	134	11
	他の保健・福祉	168	216	△ 48
V	他の役務	2,076	1,894	182
	外食・食事宅配	293	263	30
	冠婚葬祭	157	154	3
	家事サービス	40	34	6
	役務その他	1,586	1,443	143
W	内職・副業・ねずみ講	290	308	△ 18
	内職・副業一般	2	12	△ 10
	自動販売機	9	9	0
	内職・副業	275	285	△ 10
	無限連鎖講	4	2	2
X	他の行政サービス	230	218	12
	役務計	21,487	23,531	△ 2,044
Z	他の相談	982	832	150
	消費者運動	16	25	△ 9
	家庭管理	12	10	2
	健康管理	4	4	0
	相隣関係	114	112	2
	慣習・しきたり	43	23	20
	婚姻	22	26	△ 4
	相続	49	40	9
	相談その他	722	592	130
	合計	31,862	33,848	△ 1,986

(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

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,603	7,700	85.8%
デジタルコンテンツ	6,157	7,204	85.5%
アダルト情報サイト	2,707	4,529	59.8%
テレビ放送サービス	205	185	110.8%
有線テレビ放送	137	195	70.3%
2 レンタル・リース・貸借	2,718	2,969	91.5%
賃貸アパート	2,171	2,395	90.6%
不動産貸借サービス	152	150	101.3%
3 役務その他	1,586	1,443	109.9%
興信所	122	107	114.0%
結婚相手紹介サービス	112	147	76.2%
弁護士	101	86	117.4%
4 融資サービス	1,119	1,504	74.4%
フリーローン・サラ金	941	1,303	72.2%
住宅ローン	75	69	108.7%
5 移动通信サービス	810	786	103.1%
携帯電話サービス	580	574	101.0%
モバイルデータ通信	221	207	106.8%
6 工事・建築・加工	768	763	100.7%
新築工事	218	189	115.3%
増改築工事	87	116	75.0%
内装工事	78	64	121.9%
7 商品一般	727	630	115.4%
8 医療	587	537	109.3%
医療サービス	363	327	111.0%
歯科治療	156	139	112.2%
9 教室・講座	575	613	93.8%
スポーツ・健康教室	90	110	81.8%
ビジネス教室	68	39	174.4%
10 預貯金・証券等	559	853	65.5%
株	202	336	60.1%
公社債	145	309	46.9%
普通預貯金	111	108	102.8%
投資信託	49	68	72.1%
11 他の教養・娯楽	499	528	94.5%
宝くじ	70	121	57.9%
異性交際関連サービス	48	37	129.7%
留学等斡旋サービス	38	36	105.6%
12 健康食品	487	353	138.0%
13 パソコン・パソコン関連用品	464	459	101.1%
14 インターネット通信サービス	459	391	117.4%
光ファイバー	247	197	125.4%
15 集合住宅	459	480	95.6%
新築分譲マンション	273	302	90.4%
16 電話機・電話機用品	407	357	114.0%
携帯電話	354	304	116.4%
17 音響・映像製品	406	462	87.9%
デジタルディスクソフト	148	131	113.0%
テレビジョン	82	144	56.9%
18 理美容	403	416	96.9%
エステティックサービス	294	317	92.7%
19 書籍・印刷物	373	396	94.2%
新聞	193	182	106.0%
20 修理・補修	368	368	100.0%

※「相談その他」(722件)を除く

(4) 内容分類別相談件数

(5) 内容キーワード別相談件数

都表-13 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	24年度	23年度	対前年度比
安全・衛生	1,104 (3.5%)	1,261 (3.7%)	87.5%
品質・機能 ・役務品質	5,326 (16.7%)	5,280 (15.6%)	100.9%
法規・基準	1,194 (3.7%)	1,229 (3.6%)	97.2%
価格・料金	4,864 (15.3%)	4,999 (14.8%)	97.3%
計量・量目	40 (0.1%)	39 (0.1%)	102.6%
表示・広告	1,421 (4.5%)	1,338 (4.0%)	106.2%
販売方法	13,873 (43.5%)	13,237 (39.1%)	104.8%
契約・解約	24,095 (75.6%)	24,885 (73.5%)	96.8%
接客対応	5,123 (16.1%)	4,371 (12.9%)	117.2%
包装・容器	34 (0.1%)	17 (0.1%)	200.0%
施設・設備	65 (0.2%)	51 (0.2%)	127.5%
買物相談	77 (0.2%)	80 (0.2%)	96.3%
生活知識	72 (0.2%)	58 (0.2%)	124.1%
その他	249 (0.8%)	215 (0.6%)	115.8%

(複数選択項目)

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	24年度	23年度	対前年度比
1	インターネット通販	8,243	8,986	91.7%
2	解約一般 ※1	6,849	6,331	108.2%
3	返金	3,958	4,163	95.1%
4	他の接客対応	3,555	2,982	119.2%
5	高価格・料金	3,281	3,231	101.5%
6	ポルノ・風俗	2,796	4,592	60.9%
7	ワンクリック請求	2,429	3,980	61.0%
8	契約	2,402	1,969	122.0%
9	説明不足	2,373	2,299	103.2%
10	契約書・書面一般 ※2	2,340	2,002	116.9%
11	電話勧誘	2,124	2,262	93.9%
12	架空請求	2,111	1,021	206.8%
13	電子広告	2,057	1,888	109.0%
14	信用性	1,944	2,472	78.6%
15	約束不履行	1,781	1,875	95.0%
16	プライバシー	1,668	1,473	113.2%
17	補償	1,573	1,586	99.2%
18	クレジットカード	1,414	1,512	93.5%
19	クレーム処理	1,397	1,328	105.2%
20	家庭訪販	1,333	1,186	112.4%

(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

(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（平成24年度）

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質・機能 ・役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	727	11	40	63	50	0	37
B 食料品	1,277	222	379	67	89	16	187
C 住居品	1,138	175	515	34	143	1	83
D 光熱水品	251	10	25	8	120	3	7
E 被服品	1,310	28	374	50	120	3	118
F 保健衛生品	754	111	286	37	92	6	70
G 教養娯楽品	2,306	68	748	69	253	3	157
H 車両・乗り物	435	49	178	17	61	0	24
I 土地・建物・設備	1,144	48	278	94	158	1	39
J 他の商品	51	3	7	3	13	1	3
K クリーニング	218	4	150	13	23	0	9
L レンタル・リース・貸借	2,718	56	443	179	991	2	32
M 工事・建築・加工	768	29	289	47	176	1	17
N 修理・補修	368	10	170	7	138	0	11
O 管理・保管	134	2	32	3	45	0	8
P 役務一般	19	0	0	0	1	0	1
Q 金融・保険サービス	2,906	6	87	167	369	0	78
R 運輸・通信サービス	8,536	17	419	132	951	1	177
S 教育サービス	177	1	26	6	30	0	9
T 教養・娯楽サービス	1,634	24	170	52	317	0	130
U 保健・福祉サービス	1,413	175	431	56	280	0	55
V 他の役務	2,076	48	242	67	406	1	138
W 内職・副業・ねずみ講	290	1	23	3	24	1	27
X 他の行政サービス	230	6	14	20	14	0	4
Z 他の相談 ※	982	—	—	—	—	—	—
合計	31,862	1,104	5,326	1,194	4,864	40	1,421

※「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
278	412	119	1	6	2	5	17
554	696	206	16	2	6	7	10
352	713	211	5	3	8	4	7
50	134	78	1	1	1	0	1
573	1,019	267	2	0	2	2	7
328	491	120	4	0	4	0	4
911	1,728	567	1	3	4	4	9
87	337	96	0	0	1	1	0
481	714	178	0	7	7	3	16
32	31	5	0	1	0	0	0
8	145	88	0	0	0	0	0
270	2,432	493	1	12	1	0	6
202	516	166	0	4	5	1	5
81	240	125	0	0	4	0	1
15	91	45	0	4	0	0	1
10	16	2	0	0	0	0	0
1,091	2,413	382	0	0	8	2	23
6,396	7,661	883	0	6	3	13	27
36	153	41	1	0	0	1	3
688	1,345	297	0	7	5	0	5
335	950	310	0	5	7	11	46
867	1,557	355	1	2	9	5	13
216	244	19	0	0	0	0	3
12	57	70	1	2	0	13	45
—	—	—	—	—	—	—	—
13,873	24,095	5,123	34	65	77	72	249

(複数選択項目)