

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 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 対前年度比 |
|---------------|--------|--------|--------|-----------------|-----------------|--------|
| A 商品一般 | 756 | 741 | 630 | 727 (2.3%) | 1,025 (3.0%) | 141.0% |
| B 食料品 | 1,137 | 1,104 | 1,265 | 1,277 (4.0%) | 1,838 (5.3%) | 143.9% |
| C 住居品 | 1,304 | 1,309 | 1,176 | 1,138 (3.6%) | 1,457 (4.2%) | 128.0% |
| D 光熱水品 | 184 | 332 | 264 | 251 (0.8%) | 246 (0.7%) | 98.0% |
| E 被服品 | 1,159 | 1,121 | 1,205 | 1,310 (4.1%) | 1,736 (5.0%) | 132.5% |
| F 保健衛生品 | 925 | 734 | 876 | 754 (2.4%) | 940 (2.7%) | 124.7% |
| G 教養娯楽品 | 2,467 | 2,503 | 2,401 | 2,306 (7.2%) | 2,617 (7.5%) | 113.5% |
| H 車両・乗り物 | 540 | 532 | 482 | 435 (1.4%) | 571 (1.6%) | 131.3% |
| I 土地・建物・設備 | 1,380 | 1,322 | 1,124 | 1,144 (3.6%) | 1,329 (3.8%) | 116.2% |
| J 他の商品 | 20 | 37 | 62 | 51 (0.2%) | 89 (0.3%) | 174.5% |
| 商品計 | 9,872 | 9,735 | 9,485 | 9,393 (29.5%) | 11,848 (34.2%) | 126.1% |
| K クリーニング | 257 | 253 | 201 | 218 (0.7%) | 273 (0.8%) | 125.2% |
| L レンタル・リース・貸借 | 3,481 | 3,314 | 2,969 | 2,718 (8.5%) | 2,714 (7.8%) | 99.9% |
| M 工事・建築・加工 | 695 | 744 | 763 | 768 (2.4%) | 870 (2.5%) | 113.3% |
| N 修理・補修 | 437 | 399 | 368 | 368 (1.2%) | 352 (1.0%) | 95.7% |
| O 管理・保管 | 102 | 142 | 151 | 134 (0.4%) | 163 (0.5%) | 121.6% |
| P 役務一般 | 77 | 39 | 39 | 19 (0.1%) | 31 (0.1%) | 163.2% |
| Q 金融・保険サービス | 4,702 | 4,836 | 3,869 | 2,906 (9.1%) | 2,910 (8.4%) | 100.1% |
| R 運輸・通信サービス | 9,860 | 9,571 | 9,500 | 8,536 (26.8%) | 8,209 (23.7%) | 96.2% |
| S 教育サービス | 259 | 232 | 211 | 177 (0.6%) | 214 (0.6%) | 120.9% |
| T 教養・娯楽サービス | 1,880 | 1,759 | 1,654 | 1,634 (5.1%) | 1,753 (5.1%) | 107.3% |
| U 保健・福祉サービス | 1,560 | 1,329 | 1,386 | 1,413 (4.4%) | 1,704 (4.9%) | 120.6% |
| V 他の役務 | 1,634 | 1,727 | 1,894 | 2,076 (6.5%) | 2,060 (5.9%) | 99.2% |
| W 内職・副業・ねずみ講 | 554 | 435 | 308 | 290 (0.9%) | 238 (0.7%) | 82.1% |
| X 他の行政サービス | 217 | 216 | 218 | 230 (0.7%) | 217 (0.6%) | 94.3% |
| 役務計 | 25,715 | 24,996 | 23,531 | 21,487 (67.4%) | 21,708 (62.6%) | 101.0% |
| Z 他の相談 | 1,157 | 1,013 | 832 | 982 (3.1%) | 1,117 (3.2%) | 113.7% |
| 合計 | 36,744 | 35,744 | 33,848 | 31,862 (100.0%) | 34,673 (100.0%) | 108.8% |

(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 | 25年度 | 24年度 | 増減 |
|---|----------|-------|-------|------|
| A | 商品一般 | 1,025 | 727 | 298 |
| B | 食料品 | 1,838 | 1,277 | 561 |
| | 食料品一般 | 72 | 44 | 28 |
| | 穀類 | 86 | 71 | 15 |
| | 魚介類 | 114 | 78 | 36 |
| | 肉類 | 39 | 28 | 11 |
| | 乳卵類 | 52 | 25 | 27 |
| | 野菜・海草 | 62 | 72 | △ 10 |
| | 油脂・調味料 | 51 | 41 | 10 |
| | 果物 | 60 | 40 | 20 |
| | 菓子類 | 103 | 63 | 40 |
| | 飲料 | 167 | 207 | △ 40 |
| | 酒類 | 36 | 31 | 5 |
| | 調理食品 | 185 | 80 | 105 |
| | 健康食品 | 810 | 487 | 323 |
| | 食料品その他 | 1 | 10 | △ 9 |
| C | 住居品 | 1,457 | 1,138 | 319 |
| | 住居品一般 | 13 | 9 | 4 |
| | 食生活機器 | 161 | 128 | 33 |
| | 食器・台所用品 | 237 | 179 | 58 |
| | 洗濯・裁縫用具 | 97 | 70 | 27 |
| | 掃除用具 | 70 | 51 | 19 |
| | 洗浄剤等 | 56 | 43 | 13 |
| | 空調・冷暖房機器 | 218 | 143 | 75 |
| | 家具・寝具 | 352 | 300 | 52 |
| | 室内装備品 | 39 | 33 | 6 |
| | 照明器具 | 56 | 54 | 2 |
| | 他の住居品 | 158 | 128 | 30 |
| D | 光熱水品 | 246 | 251 | △ 5 |
| | 光熱水品一般 | 3 | 0 | 3 |
| | 電気 | 74 | 113 | △ 39 |
| | ガス | 106 | 91 | 15 |
| | 石油 | 21 | 11 | 10 |
| | 水道 | 27 | 25 | 2 |
| | 他の光熱水品 | 15 | 11 | 4 |
| E | 被服品 | 1,736 | 1,310 | 426 |
| | 被服品一般 | 26 | 26 | 0 |
| | 和服 | 65 | 59 | 6 |
| | 洋服一般 | 17 | 7 | 10 |
| | 紳士洋服 | 151 | 138 | 13 |
| | 婦人洋服 | 289 | 269 | 20 |
| | 子供洋服 | 19 | 13 | 6 |
| | 洋装下着 | 69 | 57 | 12 |
| | 履物 | 337 | 181 | 156 |
| | かばん | 292 | 162 | 130 |
| | アクセサリー | 284 | 259 | 25 |
| | 他の身の回り品 | 167 | 121 | 46 |
| | 生地・糸類 | 8 | 2 | 6 |
| | 他の被服品 | 12 | 16 | △ 4 |

| | 商品名 | 25年度 | 24年度 | 増減 |
|---|---------------|--------|-------|-------|
| F | 保健衛生品 | 940 | 754 | 186 |
| | 保健衛生品一般 | 1 | 0 | 1 |
| | 医薬品 | 79 | 51 | 28 |
| | 医療用具 | 184 | 151 | 33 |
| | 化粧品 | 418 | 284 | 134 |
| | 理美容器具・用品 | 162 | 171 | △ 9 |
| | 他の保健衛生品 | 96 | 97 | △ 1 |
| G | 教養娯楽品 | 2,617 | 2,306 | 311 |
| | 教養娯楽品一般 | 3 | 3 | 0 |
| | 文具・事務用品 | 82 | 41 | 41 |
| | パソコン・パソコン関連用品 | 512 | 464 | 48 |
| | 電話機・電話機用品 | 389 | 407 | △ 18 |
| | 学習教材 | 123 | 65 | 58 |
| | 書籍・印刷物 | 410 | 373 | 37 |
| | 音響・映像製品 | 395 | 406 | △ 11 |
| | スポーツ用品 | 104 | 73 | 31 |
| | カメラ類 | 34 | 32 | 2 |
| | 時計 | 114 | 79 | 35 |
| | 他の光学機器 | 3 | 0 | 3 |
| | 玩具・遊具 | 140 | 88 | 52 |
| | 楽器 | 28 | 33 | △ 5 |
| | 他の教養娯楽品 | 280 | 242 | 38 |
| H | 車両・乗り物 | 571 | 435 | 136 |
| | 車両・乗り物一般 | 0 | 0 | 0 |
| | 自動車 | 405 | 330 | 75 |
| | 自動車用品 | 57 | 45 | 12 |
| | 自転車・用品 | 80 | 46 | 34 |
| | 運搬用具 | 27 | 12 | 15 |
| | 他の乗り物 | 2 | 2 | 0 |
| I | 土地・建物・設備 | 1,329 | 1,144 | 185 |
| | 土地・建物・設備一般 | 29 | 13 | 16 |
| | 土地 | 176 | 125 | 51 |
| | 建物一般 | 7 | 8 | △ 1 |
| | 集合住宅 | 511 | 459 | 52 |
| | 戸建住宅 | 178 | 160 | 18 |
| | 他の建物 | 12 | 5 | 7 |
| | 住宅構成材 | 43 | 36 | 7 |
| | 空調・冷暖房・給湯設備 | 127 | 143 | △ 16 |
| | 衛生設備 | 61 | 46 | 15 |
| | 屋外装備品 | 120 | 97 | 23 |
| | 他の住宅設備 | 65 | 52 | 13 |
| J | 他の商品 | 89 | 51 | 38 |
| | 商品計 | 11,848 | 9,393 | 2,455 |

単位：件

| | 商 品 名 | 25年度 | 24年度 | 増減 |
|---|-----------------------|-------|-------|-------|
| K | ク リ ー ニ ン グ | 273 | 218 | 55 |
| L | レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借 | 2,714 | 2,718 | △ 4 |
| M | 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工 | 870 | 768 | 102 |
| N | 修 理 ・ 補 修 | 352 | 368 | △ 16 |
| O | 管 理 ・ 保 管 | 163 | 134 | 29 |
| P | 役 務 一 般 | 31 | 19 | 12 |
| Q | 金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス | 2,910 | 2,906 | 4 |
| | 金融・保険一般 | 18 | 15 | 3 |
| | 生命保険 | 246 | 240 | 6 |
| | 損害保険 | 183 | 183 | 0 |
| | その他の保険 | 87 | 77 | 10 |
| | 預貯金・証券等 | 529 | 559 | △ 30 |
| | デリバティブ取引 | 102 | 104 | △ 2 |
| | ファンド型投資商品 | 406 | 340 | 66 |
| | 融資サービス | 1,056 | 1,119 | △ 63 |
| | 他の金融関連サービス | 283 | 269 | 14 |
| R | 運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス | 8,209 | 8,536 | △ 327 |
| | 運輸・運送サービス一般 | 2 | 1 | 1 |
| | 旅客運送サービス | 375 | 222 | 153 |
| | 郵便・貨物運送サービス | 307 | 284 | 23 |
| | 放送・通信サービス一般 | 4 | 3 | 1 |
| | 電報・固定電話 | 145 | 154 | △ 9 |
| | 移動通信サービス | 1,046 | 810 | 236 |
| | 放送・コンテンツ等 | 5,782 | 6,603 | △ 821 |
| | インターネット通信サービス | 548 | 459 | 89 |
| S | 教 育 サ ー ビ ス | 214 | 177 | 37 |
| | 教育一般 | 1 | 0 | 1 |
| | 学校教育 | 60 | 53 | 7 |
| | 補習教育 | 136 | 112 | 24 |
| | 他の教育 | 17 | 12 | 5 |
| T | 教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス | 1,753 | 1,634 | 119 |
| | 教養・娯楽一般 | 0 | 3 | △ 3 |
| | 旅行代理業 | 330 | 271 | 59 |
| | 宿泊施設 | 85 | 95 | △ 10 |
| | 教室・講座 | 656 | 575 | 81 |
| | 観覧・鑑賞 | 124 | 100 | 24 |
| | 各種会員権 | 58 | 91 | △ 33 |
| | 他の教養・娯楽 | 500 | 499 | 1 |

| | 商 品 名 | 25年度 | 24年度 | 増減 |
|---|---------------------|--------|--------|-------|
| U | 保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス | 1,704 | 1,413 | 291 |
| | 保健・福祉一般 | 6 | 4 | 2 |
| | 医療 | 740 | 587 | 153 |
| | 理美容 | 509 | 403 | 106 |
| | 浴場 | 11 | 8 | 3 |
| | 衛生サービス | 86 | 87 | △ 1 |
| | 保育 | 18 | 11 | 7 |
| | 老人福祉・サービス | 120 | 145 | △ 25 |
| | 他の保健・福祉 | 214 | 168 | 46 |
| V | 他 の 役 務 | 2,060 | 2,076 | △ 16 |
| | 外食・食事宅配 | 343 | 293 | 50 |
| | 冠婚葬祭 | 161 | 157 | 4 |
| | 家事サービス | 45 | 40 | 5 |
| | 役務その他 | 1,511 | 1,586 | △ 75 |
| W | 内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講 | 238 | 290 | △ 52 |
| | 内職・副業一般 | 5 | 2 | 3 |
| | 自動販売機 | 6 | 9 | △ 3 |
| | 内職・副業 | 224 | 275 | △ 51 |
| | 無限連鎖講 | 3 | 4 | △ 1 |
| X | 他 の 行 政 サ ー ビ ス | 217 | 230 | △ 13 |
| | 役 務 計 | 21,708 | 21,487 | 221 |
| Z | 他 の 相 談 | 1,117 | 982 | 135 |
| | 消費者運動 | 21 | 16 | 5 |
| | 家庭管理 | 11 | 12 | △ 1 |
| | 健康管理 | 2 | 4 | △ 2 |
| | 相隣関係 | 103 | 114 | △ 11 |
| | 慣習・しきたり | 24 | 43 | △ 19 |
| | 婚姻 | 21 | 22 | △ 1 |
| | 相続 | 56 | 49 | 7 |
| | 相談その他 | 879 | 722 | 157 |
| | 合 計 | 34,673 | 31,862 | 2,811 |

(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 | 25年度 | 24年度 | 対前年度比 | | 商品・役務名 | 25年度 | 24年度 | 対前年度比 | |
|----|-------------|----------|-------|-----------|----------|---------------|-----------|--------|--------|--------|
| 1 | 放送・コンテンツ等 | 5,782 | 6,603 | 87.6% | 11 | インターネット通信サービス | 548 | 459 | 119.4% | |
| | デジタルコンテンツ | 5,354 | 6,157 | 87.0% | | 光ファイバー | 279 | 247 | 113.0% | |
| | アダルト情報サイト | 3,081 | 2,707 | 113.8% | | 12 | 預貯金・証券等 | 529 | 559 | 94.6% |
| | テレビ放送サービス | 234 | 205 | 114.1% | | | 株 | 180 | 202 | 89.1% |
| | 有線テレビ放送 | 116 | 137 | 84.7% | | | 公社債 | 168 | 145 | 115.9% |
| | | | | 普通預貯金 | 92 | | 111 | 82.9% | | |
| 2 | レンタル・リース・貸借 | 2,714 | 2,718 | 99.9% | 投資信託 | 49 | 49 | 100.0% | | |
| | 賃貸アパート | 2,142 | 2,171 | 98.7% | 13 | パソコン・パソコン関連用品 | 512 | 464 | 110.3% | |
| | 不動産貸借サービス | 136 | 152 | 89.5% | | パソコンソフト | 219 | 157 | 139.5% | |
| 3 | 役務その他 | 1,511 | 1,586 | 95.3% | 14 | 集合住宅 | 511 | 459 | 111.3% | |
| | 役務その他サービス | 582 | 675 | 86.2% | | 新築分譲マンション | 288 | 273 | 105.5% | |
| | 不動産仲介サービス | 131 | 92 | 142.4% | | 中古分譲マンション | 140 | 113 | 123.9% | |
| | 興信所 | 121 | 122 | 99.2% | 15 | 理美容 | 509 | 403 | 126.3% | |
| 4 | 融資サービス | 1,056 | 1,119 | 94.4% | | エステティックサービス | 393 | 294 | 133.7% | |
| | フリーローン・サラ金 | 879 | 941 | 93.4% | 16 | 他の教養・娯楽 | 500 | 499 | 100.2% | |
| | 住宅ローン | 58 | 75 | 77.3% | | 宝くじ | 67 | 70 | 95.7% | |
| | | | | 留学等斡旋サービス | | 49 | 38 | 128.9% | | |
| 5 | 移动通信サービス | 1,046 | 810 | 129.1% | 17 | 化粧品 | 418 | 284 | 147.2% | |
| | 携帯電話サービス | 757 | 580 | 130.5% | | 基礎化粧品 | 158 | 86 | 183.7% | |
| | モバイルデータ通信 | 282 | 221 | 127.6% | 18 | 書籍・印刷物 | 410 | 373 | 109.9% | |
| 6 | 商品一般 | 1,025 | 727 | 141.0% | | 新聞 | 209 | 193 | 108.3% | |
| | 7 | 工事・建築・加工 | 870 | 768 | 113.3% | 19 | ファンド型投資商品 | 406 | 340 | 119.4% |
| | | 新築工事 | 216 | 218 | 99.1% | | 20 | 自動車 | 405 | 330 |
| | 増改築工事 | 115 | 87 | 132.2% | 普通・小型自動車 | 251 | | 208 | 120.7% | |
| 8 | 健康食品 | 810 | 487 | 166.3% | | | | | | |
| 9 | 医療 | 740 | 587 | 126.1% | | | | | | |
| | 医療サービス | 463 | 363 | 127.5% | | | | | | |
| | 歯科治療 | 185 | 156 | 118.6% | | | | | | |
| 10 | 教室・講座 | 656 | 575 | 114.1% | | | | | | |
| | スポーツ・健康教室 | 105 | 90 | 116.7% | | | | | | |
| | 外国語・会話教室 | 62 | 62 | 100.0% | | | | | | |

※「相談その他」(879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 | 25年度 | 24年度 | 対前年度比 |
|----------------|----------------|----------------|--------|
| 安全・衛生 | 1,427 (4.1%) | 1,104 (3.5%) | 129.3% |
| 品質・機能 ・役務品質 | 5,948 (17.2%) | 5,326 (16.7%) | 111.7% |
| 法規・基準 | 1,072 (3.1%) | 1,194 (3.7%) | 89.8% |
| 価格・料金 | 4,878 (14.1%) | 4,864 (15.3%) | 100.3% |
| 計量・量目 | 44 (0.1%) | 40 (0.1%) | 110.0% |
| 表示・広告 | 1,667 (4.8%) | 1,421 (4.5%) | 117.3% |
| 販売方法 | 14,210 (41.0%) | 13,873 (43.5%) | 102.4% |
| 契約・解約 | 25,154 (72.5%) | 24,095 (75.6%) | 104.4% |
| 接客対応 | 5,039 (14.5%) | 5,123 (16.1%) | 98.4% |
| 包装・容器 | 42 (0.1%) | 34 (0.1%) | 123.5% |
| 施設・設備 | 73 (0.2%) | 65 (0.2%) | 112.3% |
| 買物相談 | 76 (0.2%) | 77 (0.2%) | 98.7% |
| 生活知識 | 78 (0.2%) | 72 (0.2%) | 108.3% |
| その他 | 319 (0.9%) | 249 (0.8%) | 128.1% |

(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 | 25年度 | 24年度 | 対前年度比 |
|----|-------------|-------|-------|--------|
| 1 | インターネット通販 | 8,248 | 8,243 | 100.1% |
| 2 | 解約一般 ※1 | 7,355 | 6,849 | 107.4% |
| 3 | 返金 | 4,119 | 3,958 | 104.1% |
| 4 | 他の接客対応 | 3,661 | 3,555 | 103.0% |
| 5 | 高価格・料金 | 3,340 | 3,281 | 101.8% |
| 6 | ポルノ・風俗 | 3,104 | 2,796 | 111.0% |
| 7 | ワンクリック請求 | 2,769 | 2,429 | 114.0% |
| 8 | 契約 | 2,420 | 2,402 | 100.7% |
| 9 | 電話勧誘 | 2,414 | 2,124 | 113.7% |
| 10 | 契約書・書面一般 ※2 | 2,280 | 2,340 | 97.4% |
| 11 | 説明不足 | 2,210 | 2,373 | 93.1% |
| 12 | 信用性 | 2,108 | 1,944 | 108.4% |
| 13 | 電子広告 | 2,059 | 2,057 | 100.1% |
| 14 | 約束不履行 | 1,801 | 1,781 | 101.1% |
| 15 | 補償 | 1,621 | 1,573 | 103.1% |
| 16 | 強引 | 1,606 | 1,237 | 129.8% |
| 17 | 連絡不能 | 1,578 | 1,171 | 134.8% |
| 18 | クレジットカード | 1,464 | 1,414 | 103.5% |
| 19 | 家庭訪販 | 1,448 | 1,333 | 108.6% |
| 20 | 詐欺 | 1,386 | 1,230 | 112.7% |

(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 25 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 | 1,025 | 15 | 44 | 57 | 74 | 0 | 72 |
| B 食料品 | 1,838 | 329 | 513 | 59 | 110 | 19 | 253 |
| C 住居品 | 1,457 | 214 | 630 | 44 | 126 | 2 | 103 |
| D 光熱水品 | 246 | 11 | 26 | 10 | 93 | 4 | 4 |
| E 被服品 | 1,736 | 51 | 441 | 38 | 119 | 3 | 142 |
| F 保健衛生品 | 940 | 195 | 367 | 45 | 76 | 2 | 96 |
| G 教養娯楽品 | 2,617 | 72 | 754 | 62 | 252 | 0 | 169 |
| H 車両・乗り物 | 571 | 61 | 213 | 19 | 77 | 1 | 33 |
| I 土地・建物・設備 | 1,329 | 60 | 338 | 78 | 205 | 5 | 51 |
| J 他の商品 | 89 | 3 | 10 | 4 | 8 | 0 | 1 |
| K クリーニング | 273 | 7 | 203 | 7 | 14 | 0 | 9 |
| L レンタル・リース・貸借 | 2,714 | 58 | 438 | 116 | 988 | 2 | 37 |
| M 工事・建築・加工 | 870 | 38 | 299 | 26 | 207 | 0 | 20 |
| N 修理・補修 | 352 | 2 | 132 | 4 | 116 | 1 | 16 |
| O 管理・保管 | 163 | 1 | 23 | 13 | 56 | 0 | 20 |
| P 役務一般 | 31 | 0 | 0 | 1 | 6 | 0 | 0 |
| Q 金融・保険サービス | 2,910 | 11 | 118 | 148 | 368 | 0 | 79 |
| R 運輸・通信サービス | 8,209 | 16 | 489 | 117 | 900 | 0 | 230 |
| S 教育サービス | 214 | 1 | 32 | 8 | 39 | 0 | 8 |
| T 教養・娯楽サービス | 1,753 | 29 | 183 | 62 | 279 | 1 | 99 |
| U 保健・福祉サービス | 1,704 | 188 | 438 | 57 | 346 | 1 | 64 |
| V 他の役務 | 2,060 | 62 | 229 | 72 | 378 | 3 | 145 |
| W 内職・副業・ねずみ講 | 238 | 0 | 13 | 4 | 27 | 0 | 9 |
| X 他の行政サービス | 217 | 3 | 15 | 21 | 14 | 0 | 7 |
| Z 他の相談 ※ | 1,117 | — | — | — | — | — | — |
| 合計 | 34,673 | 1,427 | 5,948 | 1,072 | 4,878 | 44 | 1,667 |

※「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 |
|--------|--------|-------|-------|-------|------|------|-----|
| 349 | 599 | 160 | 1 | 8 | 3 | 3 | 23 |
| 876 | 994 | 228 | 16 | 2 | 5 | 5 | 4 |
| 505 | 888 | 236 | 6 | 0 | 8 | 11 | 7 |
| 64 | 125 | 47 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 847 | 1,360 | 252 | 2 | 1 | 3 | 7 | 7 |
| 388 | 577 | 121 | 7 | 0 | 7 | 0 | 5 |
| 1,115 | 1,890 | 529 | 4 | 1 | 4 | 2 | 19 |
| 131 | 439 | 117 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 544 | 786 | 164 | 0 | 9 | 7 | 3 | 24 |
| 41 | 70 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 12 | 171 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 253 | 2,305 | 454 | 0 | 16 | 2 | 1 | 14 |
| 217 | 631 | 167 | 0 | 2 | 7 | 1 | 4 |
| 77 | 224 | 95 | 1 | 0 | 3 | 1 | 1 |
| 23 | 109 | 42 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 |
| 18 | 22 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1,068 | 2,358 | 331 | 1 | 4 | 2 | 4 | 23 |
| 5,662 | 7,198 | 880 | 1 | 9 | 9 | 17 | 68 |
| 50 | 189 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 706 | 1,413 | 295 | 0 | 4 | 1 | 0 | 5 |
| 396 | 1,115 | 349 | 1 | 2 | 4 | 5 | 32 |
| 692 | 1,452 | 364 | 2 | 7 | 10 | 5 | 23 |
| 164 | 202 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 12 | 37 | 62 | 0 | 2 | 0 | 11 | 51 |
| — | — | — | — | — | — | — | — |
| 14,210 | 25,154 | 5,039 | 42 | 73 | 76 | 78 | 319 |

(複数選択項目)