

### 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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	対前年度比
A 商品一般	741	630	727	1,025 (3.0%)	1,077 (3.2%)	105.1%
B 食料品	1,104	1,265	1,277	1,838 (5.3%)	1,292 (3.8%)	70.3%
C 住居品	1,309	1,176	1,138	1,457 (4.2%)	1,439 (4.3%)	98.8%
D 光熱水品	332	264	251	246 (0.7%)	199 (0.6%)	80.9%
E 被服品	1,121	1,205	1,310	1,736 (5.0%)	1,682 (5.0%)	96.9%
F 保健衛生品	734	876	754	940 (2.7%)	843 (2.5%)	89.7%
G 教養娯楽品	2,503	2,401	2,306	2,617 (7.5%)	2,478 (7.4%)	94.7%
H 車両・乗り物	532	482	435	571 (1.6%)	443 (1.3%)	77.6%
I 土地・建物・設備	1,322	1,124	1,144	1,329 (3.8%)	1,127 (3.3%)	84.8%
J 他の商品	37	62	51	89 (0.3%)	61 (0.2%)	68.5%
商品 計	9,735	9,485	9,393	11,848 (34.2%)	10,641 (31.6%)	89.8%
K クリーニング	253	201	218	273 (0.8%)	225 (0.7%)	82.4%
L レンタル・リース・貸借	3,314	2,969	2,718	2,714 (7.8%)	2,741 (8.1%)	101.0%
M 工事・建築・加工	744	763	768	870 (2.5%)	749 (2.2%)	86.1%
N 修理・補修	399	368	368	352 (1.0%)	349 (1.0%)	99.1%
O 管理・保管	142	151	134	163 (0.5%)	157 (0.5%)	96.3%
P 役務一般	39	39	19	31 (0.1%)	52 (0.2%)	167.7%
Q 金融・保険サービス	4,836	3,869	2,906	2,910 (8.4%)	2,493 (7.4%)	85.7%
R 運輸・通信サービス	9,571	9,500	8,536	8,209 (23.7%)	9,176 (27.2%)	111.8%
S 教育サービス	232	211	177	214 (0.6%)	214 (0.6%)	100.0%
T 教養・娯楽サービス	1,759	1,654	1,634	1,753 (5.1%)	1,588 (4.7%)	90.6%
U 保健・福祉サービス	1,329	1,386	1,413	1,704 (4.9%)	1,655 (4.9%)	97.1%
V 他の役務	1,727	1,894	2,076	2,060 (5.9%)	2,243 (6.7%)	108.9%
W 内職・副業・ねずみ講	435	308	290	238 (0.7%)	264 (0.8%)	110.9%
X 他の行政サービス	216	218	230	217 (0.6%)	229 (0.7%)	105.5%
役務 計	24,996	23,531	21,487	21,708 (62.6%)	22,135 (65.7%)	102.0%
Z 他の相談	1,013	832	982	1,117 (3.2%)	916 (2.7%)	82.0%
合計	35,744	33,848	31,862	34,673 (100.0%)	33,692 (100.0%)	97.2%

(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	26年度	25年度	増減
A	商品一般	1,077	1,025	52
B	食料品	1,292	1,838	△ 546
	食料品一般	63	72	△ 9
	穀類	78	86	△ 8
	魚介類	101	114	△ 13
	肉類	45	39	6
	乳卵類	31	52	△ 21
	野菜・海草	75	62	13
	油脂・調味料	45	51	△ 6
	果物	41	60	△ 19
	菓子類	106	103	3
	飲料	156	167	△ 11
	酒類	39	36	3
	調理食品	136	185	△ 49
	健康食品	373	810	△ 437
	食料品その他	3	1	2
C	住居品	1,439	1,457	△ 18
	住居品一般	8	13	△ 5
	食生活機器	184	161	23
	食器・台所用品	282	237	45
	洗濯・裁縫用具	110	97	13
	掃除用具	58	70	△ 12
	洗浄剤等	46	56	△ 10
	空調・冷暖房機器	170	218	△ 48
	家具・寝具	318	352	△ 34
	室内装備品	37	39	△ 2
	照明器具	52	56	△ 4
	他の住居品	174	158	16
D	光熱水品	199	246	△ 47
	光熱水品一般	1	3	△ 2
	電気	59	74	△ 15
	ガス	88	106	△ 18
	石油	21	21	0
	水道	18	27	△ 9
	他の光熱水品	12	15	△ 3
E	被服品	1,682	1,736	△ 54
	被服品一般	25	26	△ 1
	和服	70	65	5
	洋服一般	19	17	2
	紳士洋服	161	151	10
	婦人洋服	326	289	37
	子供洋服	22	19	3
	洋装下着	55	69	△ 14
	履物	326	337	△ 11
	かばん	248	292	△ 44
	アクセサリ	275	284	△ 9
	他の身の回り品	141	167	△ 26
	生地・糸類	8	8	0
	他の被服品	6	12	△ 6

	商品名	26年度	25年度	増減
F	保健衛生品	843	940	△ 97
	保健衛生品一般	3	1	2
	医薬品	49	79	△ 30
	医療用具	140	184	△ 44
	化粧品	416	418	△ 2
	理美容器具・用品	155	162	△ 7
	他の保健衛生品	80	96	△ 16
G	教養娯楽品	2,478	2,617	△ 139
	教養娯楽品一般	2	3	△ 1
	文具・事務用品	58	82	△ 24
	パソコン・パソコン関連用品	499	512	△ 13
	電話機・電話機用品	295	389	△ 94
	学習教材	217	123	94
	書籍・印刷物	361	410	△ 49
	音響・映像製品	359	395	△ 36
	スポーツ用品	84	104	△ 20
	カメラ類	47	34	13
	時計	110	114	△ 4
	他の光学機器	4	3	1
	玩具・遊具	126	140	△ 14
	楽器	28	28	0
	他の教養娯楽品	288	280	8
H	車両・乗り物	443	571	△ 128
	車両・乗り物一般	0	0	0
	自動車	291	405	△ 114
	自動車用品	46	57	△ 11
	自転車・用品	87	80	7
	運搬用具	16	27	△ 11
	他の乗り物	3	2	1
I	土地・建物・設備	1,127	1,329	△ 202
	土地・建物・設備一般	28	29	△ 1
	土地	176	176	0
	建物一般	5	7	△ 2
	集合住宅	441	511	△ 70
	戸建住宅	157	178	△ 21
	他の建物	10	12	△ 2
	住宅構成材	29	43	△ 14
	空調・冷暖房・給湯設備	102	127	△ 25
	衛生設備	36	61	△ 25
	屋外装備品	89	120	△ 31
	他の住宅設備	54	65	△ 11
J	他の商品	61	89	△ 28
	商品計	10,641	11,848	△ 1,207

単位：件

	商 品 名	26年度	25年度	増減
K	ク リ ー ニ ン グ	225	273	△ 48
L	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	2,741	2,714	27
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	749	870	△ 121
N	修 理 ・ 補 修	349	352	△ 3
O	管 理 ・ 保 管	157	163	△ 6
P	役 務 一 般	52	31	21
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	2,493	2,910	△ 417
	金融・保険一般	22	18	4
	生命保険	211	246	△ 35
	損害保険	167	183	△ 16
	その他の保険	80	87	△ 7
	預貯金・証券等	369	529	△ 160
	デリバティブ取引	124	102	22
	ファンド型投資商品	251	406	△ 155
	融資サービス	1,016	1,056	△ 40
	他の金融関連サービス	253	283	△ 30
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	9,176	8,209	967
	運輸・運送サービス一般	8	2	6
	旅客運送サービス	276	375	△ 99
	郵便・貨物運送サービス	295	307	△ 12
	放送・通信サービス一般	7	4	3
	電報・固定電話	126	145	△ 19
	移動通信サービス	1,078	1,046	32
	放送・コンテンツ等	6,733	5,782	951
	インターネット通信サービス	653	548	105
S	教 育 サ ー ビ ス	214	214	0
	教育一般	1	1	0
	学校教育	47	60	△ 13
	補習教育	152	136	16
	他の教育	14	17	△ 3
T	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	1,588	1,753	△ 165
	教養・娯楽一般	2	0	2
	旅行代理業	350	330	20
	宿泊施設	79	85	△ 6
	教室・講座	580	656	△ 76
	観覧・鑑賞	116	124	△ 8
	各種会員権	59	58	1
	他の教養・娯楽	402	500	△ 98

	商 品 名	26年度	25年度	増減
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	1,655	1,704	△ 49
	保健・福祉一般	3	6	△ 3
	医療	699	740	△ 41
	理美容	427	509	△ 82
	浴場	9	11	△ 2
	衛生サービス	82	86	△ 4
	保育	15	18	△ 3
	老人福祉・サービス	194	120	74
	他の保健・福祉	226	214	12
V	他 の 役 務	2,243	2,060	183
	外食・食事宅配	386	343	43
	冠婚葬祭	167	161	6
	家事サービス	50	45	5
	役務その他	1,640	1,511	129
W	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	264	238	26
	内職・副業一般	4	5	△ 1
	自動販売機	2	6	△ 4
	内職・副業	254	224	30
	無限連鎖講	4	3	1
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	229	217	12
	役 務 計	22,135	21,708	427
Z	他 の 相 談	916	1,117	△ 201
	消費者運動	22	21	1
	家庭管理	18	11	7
	健康管理	7	2	5
	相隣関係	113	103	10
	慣習・しきたり	32	24	8
	婚姻	8	21	△ 13
	相続	45	56	△ 11
	相談その他	671	879	△ 208
	合 計	33,692	34,673	△ 981

(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	26年度	25年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	6,733	5,782	116.4%
	デジタルコンテンツ	6,310	5,354	117.9%
	アダルト情報サイト	4,017	3,081	130.4%
	デジタルコンテンツ一般	1,263	1,184	106.7%
	テレビ放送サービス	225	234	96.2%
	有線テレビ放送	133	116	114.7%
2	レンタル・リース・貸借	2,741	2,714	101.0%
	賃貸アパート	2,241	2,142	104.6%
	不動産貸借サービス	120	136	88.2%
3	役務その他	1,640	1,511	108.5%
	役務その他サービス	733	582	125.9%
	興信所	119	121	98.3%
	不動産仲介サービス	111	131	84.7%
4	移動通信サービス	1,078	1,046	103.1%
	携帯電話サービス	766	757	101.2%
	モバイルデータ通信	309	282	109.6%
5	商品一般	1,077	1,025	105.1%
6	融資サービス	1,016	1,056	96.2%
	フリーローン・サラ金	863	879	98.2%
	住宅ローン	52	58	89.7%
7	工事・建築・加工	749	870	86.1%
	新築工事	179	216	82.9%
	増改築工事	101	115	87.8%
8	医療	699	740	94.5%
	医療サービス	452	463	97.6%
	歯科治療	173	185	93.5%
9	インターネット通信サービス	653	548	119.2%
	光ファイバー	389	279	139.4%
10	教室・講座	580	656	88.4%
	スポーツ・健康教室	81	105	77.1%
	外国語・会話教室	81	62	130.6%

※「相談その他」(671件)を除く

	商品・役務名	26年度	25年度	対前年度比
11	パソコン・パソコン関連用品	499	512	97.5%
	パソコンソフト	189	219	86.3%
12	集合住宅	441	511	86.3%
	新築分譲マンション	217	288	75.3%
	中古分譲マンション	117	140	83.6%
13	理美容	427	509	83.9%
	エステティックサービス	306	393	77.9%
	脱毛エステ	114	124	91.9%
	痩身エステ	92	93	98.9%
14	化粧品	416	418	99.5%
15	他の教養・娯楽	402	500	80.4%
	スポーツ施設利用	39	32	121.9%
	異性交際関連サービス	39	35	111.4%
	留学等斡旋サービス	36	49	73.5%
16	外食・食事宅配	386	343	112.5%
17	健康食品	373	810	46.0%
18	預貯金・証券等	369	529	69.8%
	株	117	180	65.0%
	普通預貯金	106	92	115.2%
	公社債	94	168	56.0%
	投資信託	32	49	65.3%
19	書籍・印刷物	361	410	88.0%
	新聞	194	209	92.8%
20	音響・映像機器	359	395	90.9%
	テレビジョン	107	82	130.5%
	デジタルディスクソフト	103	152	67.8%

## (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	26年度	25年度	対前年度比
安全・衛生	1,285 (3.8%)	1,427 (4.1%)	90.0%
品質・機能 ・役務品質	5,120 (15.2%)	5,948 (17.2%)	86.1%
法規・基準	943 (2.8%)	1,072 (3.1%)	88.0%
価格・料金	4,474 (13.3%)	4,878 (14.1%)	91.7%
計量・量目	50 (0.1%)	44 (0.1%)	113.6%
表示・広告	1,478 (4.4%)	1,667 (4.8%)	88.7%
販売方法	14,927 (44.3%)	14,210 (41.0%)	105.0%
契約・解約	25,073 (74.4%)	25,154 (72.5%)	99.7%
接客対応	4,876 (14.5%)	5,039 (14.5%)	96.8%
包装・容器	37 (0.1%)	42 (0.1%)	88.1%
施設・設備	56 (0.2%)	73 (0.2%)	76.7%
買物相談	66 (0.2%)	76 (0.2%)	86.8%
生活知識	55 (0.2%)	78 (0.2%)	70.5%
その他	276 (0.8%)	319 (0.9%)	86.5%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1	インターネット通販	9,176	8,248	111.3%
2	解約一般 ※1	6,979	7,355	94.9%
3	ポルノ・風俗	4,081	3,104	131.5%
4	返金	3,762	4,119	91.3%
5	他の接客対応	3,425	3,661	93.6%
6	ワンクリック請求	3,364	2,769	121.5%
7	高価格・料金	3,091	3,340	92.5%
8	契約	2,602	2,420	107.5%
9	電話勧誘	2,175	2,414	90.1%
10	説明不足	2,139	2,210	96.8%
11	契約書・書面一般 ※2	2,138	2,280	93.8%
12	架空請求	2,091	1,318	158.6%
13	電子広告	2,047	2,059	99.4%
14	信用性	1,999	2,108	94.8%
15	クレジットカード	1,603	1,464	109.5%
16	連絡不能	1,599	1,578	101.3%
17	プライバシー	1,591	1,303	122.1%
18	約束不履行	1,586	1,801	88.1%
19	修理代	1,490	1,300	114.6%
20	詐欺	1,481	1,386	106.9%

(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 26 年度）

商品大分類 \ 内容分類	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	1,077	16	64	56	66	0	65
B 食料品	1,292	226	386	41	91	13	236
C 住居品	1,439	207	584	42	144	4	112
D 光熱水品	199	11	24	5	71	8	4
E 被服品	1,682	39	393	33	124	4	152
F 保健衛生品	843	136	254	21	61	7	77
G 教養娯楽品	2,478	80	641	73	216	2	136
H 車両・乗り物	443	54	178	8	46	0	25
I 土地・建物・設備	1,127	52	277	84	153	2	39
J 他の商品	61	0	11	0	3	0	4
K クリーニング	225	2	150	10	25	1	10
L レンタル・リース・貸借	2,741	69	406	113	1,086	2	26
M 工事・建築・加工	749	22	259	33	179	1	22
N 修理・補修	349	10	128	6	133	0	13
O 管理・保管	157	0	21	8	42	0	19
P 役務一般	52	0	5	2	3	0	3
Q 金融・保険サービス	2,493	10	70	128	281	1	66
R 運輸・通信サービス	9,176	17	384	81	784	2	140
S 教育サービス	214	2	25	13	38	1	7
T 教養・娯楽サービス	1,588	39	144	38	234	0	115
U 保健・福祉サービス	1,655	236	456	58	286	1	49
V 他の役務	2,243	55	223	57	385	1	144
W 内職・副業・ねずみ講	264	1	11	11	19	0	12
X 他の行政サービス	229	1	26	22	4	0	2
Z 他の相談 ※	916	—	—	—	—	—	—
合計	33,692	1,285	5,120	943	4,474	50	1,478

※「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
404	621	137	1	6	1	0	21
476	654	190	11	0	2	6	4
559	856	241	4	3	13	5	7
40	111	43	0	0	0	2	4
936	1,309	254	2	2	2	2	5
402	565	108	11	1	3	3	3
1,129	1,816	496	1	0	10	2	15
106	318	88	0	0	2	0	1
463	690	147	0	4	5	1	13
38	41	2	0	0	0	0	0
17	141	87	0	0	0	0	0
258	2,340	484	2	12	0	1	5
233	543	156	0	3	2	1	4
69	220	85	0	1	1	0	1
14	102	51	0	2	0	1	2
29	42	2	0	0	0	0	0
807	2,102	311	0	2	3	0	14
6,734	8,230	910	4	3	5	2	41
39	182	43	0	0	0	1	1
637	1,317	286	0	5	1	1	7
369	1,033	318	1	4	7	7	54
952	1,567	366	0	7	9	10	26
191	222	14	0	0	0	0	1
25	51	57	0	1	0	10	47
—	—	—	—	—	—	—	—
14,927	25,073	4,876	37	56	66	55	276

(複数選択項目)