

### 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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度比
A 商品一般	727	1,025	1,077	949 (2.9%)	1,060 (3.6%)	111.7%
B 食料品	1,277	1,838	1,292	1,404 (4.3%)	1,467 (5.0%)	104.5%
C 住居品	1,138	1,457	1,439	1,272 (3.9%)	1,087 (3.7%)	85.5%
D 光熱水品	251	246	199	213 (0.7%)	251 (0.9%)	117.8%
E 被服品	1,310	1,736	1,682	1,368 (4.2%)	1,157 (4.0%)	84.6%
F 保健衛生品	754	940	843	845 (2.6%)	744 (2.6%)	88.0%
G 教養娯楽品	2,306	2,617	2,478	2,131 (6.5%)	2,064 (7.1%)	96.9%
H 車両・乗り物	435	571	443	488 (1.5%)	463 (1.6%)	94.9%
I 土地・建物・設備	1,144	1,329	1,127	1,117 (3.4%)	998 (3.4%)	89.3%
J 他の商品	51	89	61	83 (0.3%)	67 (0.2%)	80.7%
商品 計	9,393	11,848	10,641	9,870 (30.2%)	9,358 (32.1%)	94.8%
K クリーニング	218	273	225	194 (0.6%)	165 (0.6%)	85.1%
L レンタル・リース・貸借	2,718	2,714	2,741	2,809 (8.6%)	2,414 (8.3%)	85.9%
M 工事・建築・加工	768	870	749	710 (2.2%)	642 (2.2%)	90.4%
N 修理・補修	368	352	349	356 (1.1%)	301 (1.0%)	84.6%
O 管理・保管	134	163	157	148 (0.5%)	119 (0.4%)	80.4%
P 役務一般	19	31	52	45 (0.1%)	49 (0.2%)	108.9%
Q 金融・保険サービス	2,906	2,910	2,493	1,981 (6.1%)	1,737 (6.0%)	87.7%
R 運輸・通信サービス	8,536	8,209	9,176	9,771 (29.9%)	7,957 (27.3%)	81.4%
S 教育サービス	177	214	214	192 (0.6%)	162 (0.6%)	84.4%
T 教養・娯楽サービス	1,634	1,753	1,588	1,761 (5.4%)	1,576 (5.4%)	89.5%
U 保健・福祉サービス	1,413	1,704	1,655	1,462 (4.5%)	1,382 (4.7%)	94.5%
V 他の役務	2,076	2,060	2,243	1,947 (5.9%)	2,010 (6.9%)	103.2%
W 内職・副業・ねずみ講	290	238	264	292 (0.9%)	270 (0.9%)	92.5%
X 他の行政サービス	230	217	229	287 (0.9%)	188 (0.6%)	65.5%
役務 計	21,487	21,708	22,135	21,955 (67.1%)	18,972 (65.1%)	86.4%
Z 他の相談	982	1,117	916	907 (2.8%)	818 (2.8%)	90.2%
合計	31,862	34,673	33,692	32,732 (100.0%)	29,148 (100.0%)	89.1%

(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	28年度	27年度	増減
A	商品一般	1,060	949	111
B	食料品	1,467	1,404	63
	食料品一般	40	50	△ 10
	穀類	47	58	△ 11
	魚介類	76	77	△ 1
	肉類	19	38	△ 19
	乳卵類	24	21	3
	野菜・海草	46	54	△ 8
	油脂・調味料	41	56	△ 15
	果物	35	50	△ 15
	菓子類	61	79	△ 18
	飲料	217	159	58
	酒類	17	30	△ 13
	調理食品	98	113	△ 15
	健康食品	739	615	124
	食料品その他	7	4	3
C	住居品	1,087	1,272	△ 185
	住居品一般	9	7	2
	食生活機器	184	168	16
	食器・台所用品	157	192	△ 35
	洗濯・裁縫用具	73	86	△ 13
	掃除用具	45	81	△ 36
	洗浄剤等	43	37	6
	空調・冷暖房機器	129	178	△ 49
	家具・寝具	263	270	△ 7
	室内装備品	33	27	6
	照明器具	52	58	△ 6
	他の住居品	99	168	△ 69
D	光熱水品	251	213	38
	光熱水品一般	0	2	△ 2
	電気	136	111	25
	ガス	70	54	16
	石油	12	17	△ 5
	水道	22	20	2
	他の光熱水品	11	9	2
E	被服品	1,157	1,368	△ 211
	被服品一般	22	34	△ 12
	和服	46	66	△ 20
	洋服一般	28	29	△ 1
	子供洋服	25	9	16
	洋装下着	60	83	△ 23
	紳士・婦人洋服	381	384	△ 3
	履物	171	217	△ 46
	かばん	146	203	△ 57
	アクセサリー	174	191	△ 17
	他の身の回り品	94	129	△ 35
	生地・糸類	3	11	△ 8
	他の被服品	7	12	△ 5

	商品名	28年度	27年度	増減
F	保健衛生品	744	845	△ 101
	保健衛生品一般	0	4	△ 4
	医薬品	59	63	△ 4
	医療用具	119	168	△ 49
	化粧品	412	383	29
	理美容器具・用品	84	131	△ 47
	他の保健衛生品	70	96	△ 26
G	教養娯楽品	2,064	2,131	△ 67
	教養娯楽品一般	3	6	△ 3
	文具・事務用品	52	59	△ 7
	パソコン・パソコン関連用品	430	404	26
	電話機・電話機用品	339	311	28
	学習教材	88	139	△ 51
	書籍・印刷物	254	299	△ 45
	音響・映像製品	251	262	△ 11
	スポーツ用品	80	82	△ 2
	カメラ類	37	37	0
	時計	86	119	△ 33
	他の光学機器	2	1	1
	玩具・遊具	105	107	△ 2
	楽器	28	36	△ 8
	他の教養娯楽品	309	269	40
H	車両・乗り物	463	488	△ 25
	車両・乗り物一般	0	2	△ 2
	自動車	305	315	△ 10
	自動車用品	48	48	0
	自転車・用品	85	95	△ 10
	運搬用具	19	24	△ 5
	他の乗り物	6	4	2
I	土地・建物・設備	998	1,117	△ 119
	土地・建物・設備一般	18	24	△ 6
	土地	252	225	27
	建物一般	6	7	△ 1
	集合住宅	346	385	△ 39
	戸建住宅	115	145	△ 30
	他の建物	10	8	2
	住宅構成材	29	37	△ 8
	空調・冷暖房・給湯設備	76	96	△ 20
	衛生設備	32	48	△ 16
	屋外装備品	71	88	△ 17
	他の住宅設備	43	54	△ 11
J	他の商品	67	83	△ 16
	商品計	9,358	9,870	△ 512

単位：件

	商品名	28年度	27年度	増減
K	クリーニング	165	194	△ 29
L	レンタル・リース・貸借	2,414	2,809	△ 395
M	工事・建築・加工	642	710	△ 68
N	修理・補修	301	356	△ 55
O	管理・保管	119	148	△ 29
P	役務一般	49	45	4
Q	金融・保険サービス	1,737	1,981	△ 244
	金融・保険一般	16	23	△ 7
	生命保険	202	208	△ 6
	損害保険	128	169	△ 41
	その他の保険	45	78	△ 33
	預貯金・証券等	240	269	△ 29
	デリバティブ取引	75	71	4
	ファンド型投資商品	178	171	7
	融資サービス	641	785	△ 144
	他の金融関連サービス	212	207	5
R	運輸・通信サービス	7,957	9,771	△ 1,814
	運輸・運送サービス一般	8	4	4
	旅客運送サービス	175	249	△ 74
	郵便・貨物運送サービス	243	275	△ 32
	放送・通信サービス一般	4	7	△ 3
	電報・固定電話	132	154	△ 22
	移動通信サービス	1,099	1,344	△ 245
	放送・コンテンツ等	5,328	6,744	△ 1,416
	インターネット通信サービス	968	994	△ 26
S	教育サービス	162	192	△ 30
	教育一般	0	0	0
	学校教育	42	42	0
	補習教育	110	139	△ 29
	他の教育	10	11	△ 1
T	教養・娯楽サービス	1,576	1,761	△ 185
	教養・娯楽一般	0	2	△ 2
	旅行代理業	394	499	△ 105
	宿泊施設	63	61	2
	教室・講座	624	697	△ 73
	観覧・鑑賞	99	125	△ 26
	各種会員権	103	68	35
	他の教養・娯楽	293	309	△ 16

	商品名	28年度	27年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,382	1,462	△ 80
	保健・福祉一般	3	3	0
	医療	581	613	△ 32
	理美容	407	427	△ 20
	浴場	3	4	△ 1
	衛生サービス	69	74	△ 5
	保育	18	15	3
	老人福祉・サービス	142	166	△ 24
	他の保健・福祉	159	160	△ 1
V	他の役務	2,010	1,947	63
	外食・食事宅配	254	291	△ 37
	冠婚葬祭	149	163	△ 14
	家事サービス	47	33	14
	役務その他	1,560	1,460	100
W	内職・副業・ねずみ講	270	292	△ 22
	内職・副業一般	11	6	5
	自動販売機	6	10	△ 4
	内職・副業	252	271	△ 19
	無限連鎖講	1	5	△ 4
X	他の行政サービス	188	287	△ 99
	役務計	18,972	21,955	△ 2,983
Z	他の相談	818	907	△ 89
	消費者運動	7	4	3
	家庭管理	13	7	6
	健康管理	6	4	2
	相隣関係	104	123	△ 19
	慣習・しきたり	15	12	3
	婚姻	14	13	1
	相続	33	36	△ 3
	相談その他	626	708	△ 82
	合計	29,148	32,732	△ 3,584

(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	28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	5,328	6,744	79.0%
	デジタルコンテンツ	4,960	6,358	78.0%
	アダルト情報サイト	1,756	3,320	52.9%
	デジタルコンテンツ一般	1,753	1,826	96.0%
	テレビ放送サービス	232	218	106.4%
	有線テレビ放送	89	113	78.8%
2	レンタル・リース・貸借	2,414	2,809	85.9%
	賃貸アパート	1,979	2,292	86.3%
	不動産賃貸サービス	116	123	94.3%
3	役務その他	1,560	1,460	106.8%
	役務その他サービス	653	590	110.7%
	興信所	221	150	147.3%
	不動産仲介サービス	106	104	101.9%
4	移動通信サービス	1,099	1,344	81.8%
	携帯電話サービス	756	909	83.2%
	モバイルデータ通信	340	427	79.6%
5	商品一般	1,060	949	111.7%
6	インターネット通信サービス	968	994	97.4%
	光ファイバー	609	656	92.8%
7	健康食品	739	615	120.2%
8	工事・建築・加工	642	710	90.4%
	新築工事	103	134	76.9%
	増改築工事	82	100	82.0%
9	融資サービス	641	785	81.7%
	フリーローン・サラ金	532	667	79.8%
10	住宅ローン	38	34	111.8%
	教室・講座	624	697	89.5%
	スポーツ・健康教室	123	108	113.9%
	ビジネス教室	78	98	79.6%

※「相談その他」(626件)を除く

	商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
11	医療	581	613	94.8%
	医療サービス	364	386	94.3%
	歯科治療	120	145	82.8%
12	パソコン・パソコン関連用品	430	404	106.4%
	パソコンソフト	140	138	101.4%
13	化粧品	412	383	107.6%
14	理美容	407	427	95.3%
	エステティックサービス	325	336	96.7%
	脱毛エステ	128	135	94.8%
	痩身エステ	84	85	98.8%
15	旅行代理業	394	499	79.0%
	海外募集型企画旅行	181	41	441.5%
	海外手配旅行	48	72	66.7%
16	紳士・婦人洋服	381	384	99.2%
17	集合住宅	346	385	89.9%
	新築分譲マンション	132	185	71.4%
	中古分譲マンション	130	123	105.7%
18	電話機・電話機用品	339	311	109.0%
	携帯電話	246	237	103.8%
	電話関連機器・用品	63	43	146.5%
19	他の教養娯楽品	309	269	114.9%
20	自動車	305	315	96.8%
	四輪自動車	228	234	97.4%
	自動二輪車	33	37	89.2%

## (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	28年度	27年度	対前年度比
安全・衛生	1,101 (3.8%)	1,216 (3.7%)	90.5%
品質・機能 ・役務品質	3,935 (13.5%)	4,663 (14.2%)	84.4%
法規・基準	729 (2.5%)	792 (2.4%)	92.0%
価格・料金	3,361 (11.5%)	4,089 (12.5%)	82.2%
計量・量目	40 (0.1%)	37 (0.1%)	108.1%
表示・広告	1,156 (4.0%)	1,377 (4.2%)	84.0%
販売方法	12,372 (42.4%)	14,450 (44.1%)	85.6%
契約・解約	21,357 (73.3%)	24,091 (73.6%)	88.7%
接客対応	4,044 (13.9%)	4,172 (12.7%)	96.9%
包装・容器	13 (0.0%)	21 (0.1%)	61.9%
施設・設備	58 (0.2%)	54 (0.2%)	107.4%
買物相談	54 (0.2%)	69 (0.2%)	78.3%
生活知識	55 (0.2%)	56 (0.2%)	98.2%
その他	279 (1.0%)	319 (1.0%)	87.5%

(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	28年度	27年度	対前年度比
1	インターネット通販	8,180	9,432	86.7%
2	解約一般 ※1	6,773	7,027	96.4%
3	返金	3,112	3,511	88.6%
4	架空請求	2,415	2,758	87.6%
5	高価格・料金	2,377	2,719	87.4%
6	クレーム処理	2,374	2,157	110.1%
7	説明不足	2,126	2,248	94.6%
8	契約書・書面一般 ※2	2,039	2,246	90.8%
9	ポルノ・風俗	1,929	3,435	56.2%
10	電子広告	1,865	1,753	106.4%
11	ワンクリック請求	1,739	2,779	62.6%
12	信用性	1,700	1,959	86.8%
13	連絡不能	1,577	1,733	91.0%
14	電話勧誘	1,481	1,781	83.2%
15	クレジットカード	1,388	1,384	100.3%
16	約束不履行	1,349	1,684	80.1%
17	価格・料金一般 ※3	1,334	1,467	90.9%
18	修理代	1,264	1,478	85.5%
19	補償	1,263	1,363	92.7%
20	詐欺	1,216	1,187	102.4%

(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

※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（平成 28 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	1,060	20	46	47	52	0	47
B 食料品	1,467	234	378	39	84	12	234
C 住居品	1,087	162	442	21	85	2	68
D 光熱水品	251	13	32	7	60	5	7
E 被服品	1,157	33	271	22	55	6	84
F 保健衛生品	744	111	195	20	53	2	68
G 教養娯楽品	2,064	76	525	44	149	2	95
H 車両・乗り物	463	57	161	9	49	0	33
I 土地・建物・設備	998	31	170	42	113	3	37
J 他の商品	67	2	7	5	7	0	3
K クリーニング	165	7	103	5	17	0	3
L レンタル・リース・貸借	2,414	46	308	84	784	1	37
M 工事・建築・加工	642	16	181	24	138	1	11
N 修理・補修	301	10	91	4	107	0	18
O 管理・保管	119	2	16	3	33	0	18
P 役務一般	49	0	3	1	2	0	0
Q 金融・保険サービス	1,737	4	46	108	139	1	30
R 運輸・通信サービス	7,957	26	335	78	665	3	110
S 教育サービス	162	1	11	4	23	0	4
T 教養・娯楽サービス	1,576	31	108	39	187	1	90
U 保健・福祉サービス	1,382	162	311	57	221	0	41
V 他の役務	2,010	54	160	45	303	1	101
W 内職・副業・ねずみ講	270	0	12	6	32	0	14
X 他の行政サービス	188	3	23	15	3	0	3
Z 他の相談 ※	818	—	—	—	—	—	—
合計	29,148	1,101	3,935	729	3,361	40	1,156

※「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
448	657	111	0	6	3	4	17
705	904	217	5	0	1	3	11
390	637	182	1	2	6	3	7
54	128	62	0	1	1	1	1
589	864	153	0	1	1	4	6
365	502	78	1	0	4	0	2
874	1,501	381	4	1	2	2	13
132	319	86	0	0	1	1	1
433	607	108	0	7	3	1	9
44	42	8	1	2	0	0	1
15	102	48	0	0	0	0	0
202	1,975	357	0	21	1	1	9
193	457	114	0	4	2	0	3
68	174	72	0	0	2	1	0
9	63	33	0	3	1	0	4
26	38	1	0	0	0	0	1
524	1,423	258	0	1	3	1	15
5,407	6,904	822	1	3	3	10	27
32	141	37	0	0	0	0	2
615	1,299	256	0	2	0	0	3
282	894	288	0	0	7	13	69
765	1,441	315	0	3	13	6	29
181	236	22	0	0	0	0	1
19	49	35	0	1	0	4	48
—	—	—	—	—	—	—	—
12,372	21,357	4,044	13	58	54	55	279

(複数選択項目)