

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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	対前年度比
A 商品一般	1,025	1,077	949	1,060 (3.6%)	1,589 (5.7%)	149.9%
B 食料品	1,838	1,292	1,404	1,467 (5.0%)	1,542 (5.5%)	105.1%
C 住居品	1,457	1,439	1,272	1,087 (3.7%)	989 (3.6%)	91.0%
D 光熱水品	246	199	213	251 (0.9%)	275 (1.0%)	109.6%
E 被服品	1,736	1,682	1,368	1,157 (4.0%)	1,269 (4.6%)	109.7%
F 保健衛生品	940	843	845	744 (2.6%)	905 (3.2%)	121.6%
G 教養娯楽品	2,617	2,478	2,131	2,064 (7.1%)	1,914 (6.9%)	92.7%
H 車両・乗り物	571	443	488	463 (1.6%)	394 (1.4%)	85.1%
I 土地・建物・設備	1,329	1,127	1,117	998 (3.4%)	1,027 (3.7%)	102.9%
J 他の商品	89	61	83	67 (0.2%)	49 (0.2%)	73.1%
商品 計	11,848	10,641	9,870	9,358 (32.1%)	9,953 (35.7%)	106.4%
K クリーニング	273	225	194	165 (0.6%)	161 (0.6%)	97.6%
L レンタル・リース・貸借	2,714	2,741	2,809	2,414 (8.3%)	2,203 (7.9%)	91.3%
M 工事・建築・加工	870	749	710	642 (2.2%)	615 (2.2%)	95.8%
N 修理・補修	352	349	356	301 (1.0%)	341 (1.2%)	113.3%
O 管理・保管	163	157	148	119 (0.4%)	122 (0.4%)	102.5%
P 役務一般	31	52	45	49 (0.2%)	42 (0.2%)	85.7%
Q 金融・保険サービス	2,910	2,493	1,981	1,737 (6.0%)	1,564 (5.6%)	90.0%
R 運輸・通信サービス	8,209	9,176	9,771	7,957 (27.3%)	7,187 (25.8%)	90.3%
S 教育サービス	214	214	192	162 (0.6%)	174 (0.6%)	107.4%
T 教養・娯楽サービス	1,753	1,588	1,761	1,576 (5.4%)	1,582 (5.7%)	100.4%
U 保健・福祉サービス	1,704	1,655	1,462	1,382 (4.7%)	1,225 (4.4%)	88.6%
V 他の役務	2,060	2,243	1,947	2,010 (6.9%)	1,512 (5.4%)	75.2%
W 内職・副業・ねずみ講	238	264	292	270 (0.9%)	251 (0.9%)	93.0%
X 他の行政サービス	217	229	287	188 (0.6%)	185 (0.7%)	98.4%
役務 計	21,708	22,135	21,955	18,972 (65.1%)	17,164 (61.6%)	90.5%
Z 他の相談	1,117	916	907	818 (2.8%)	740 (2.7%)	90.5%
合計	34,673	33,692	32,732	29,148 (100.0%)	27,857 (100.0%)	95.6%

(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	29年度	28年度	増減
A	商品一般	1,589	1,060	529
B	食料品	1,542	1,467	75
	食料品一般	30	40	△ 10
	穀類	50	47	3
	魚介類	95	76	19
	肉類	23	19	4
	乳卵類	21	24	△ 3
	野菜・海藻	56	46	10
	油脂・調味料	34	41	△ 7
	果物	35	35	0
	菓子類	59	61	△ 2
	飲料	202	217	△ 15
	酒類	30	17	13
	調理食品	101	98	3
	健康食品	800	739	61
	食料品その他	6	7	△ 1
C	住居品	989	1,087	△ 98
	住居品一般	11	9	2
	食生活機器	149	184	△ 35
	食器・台所用品	150	157	△ 7
	洗濯・裁縫用具	61	73	△ 12
	掃除用具	45	45	0
	洗浄剤等	41	43	△ 2
	空調・冷暖房機器	152	129	23
	家具・寝具	214	263	△ 49
	室内装備品	18	33	△ 15
	照明器具	35	52	△ 17
	他の住居品	113	99	14
D	光熱水品	275	251	24
	光熱水品一般	0	0	0
	電気	125	136	△ 11
	ガス	120	70	50
	石油	8	12	△ 4
	水道	14	22	△ 8
	他の光熱水品	8	11	△ 3
E	被服品	1,269	1,157	112
	被服品一般	22	22	0
	和服	79	46	33
	洋服一般	36	28	8
	子供洋服	11	25	△ 14
	洋装下着	85	60	25
	紳士・婦人洋服	480	381	99
	履物	171	171	0
	かばん	126	146	△ 20
	アクセサリ	145	174	△ 29
	他の身の回り品	101	94	7
	生地・糸類	6	3	3
	他の被服品	7	7	0

	商品名	29年度	28年度	増減
F	保健衛生品	905	744	161
	保健衛生品一般	0	0	0
	医薬品	54	59	△ 5
	医療用具	139	119	20
	化粧品	560	412	148
	理美容器具・用品	88	84	4
	他の保健衛生品	64	70	△ 6
G	教養娯楽品	1,914	2,064	△ 150
	教養娯楽品一般	5	3	2
	文具・事務用品	43	52	△ 9
	パソコン・パソコン関連用品	368	430	△ 62
	電話機・電話機用品	291	339	△ 48
	学習教材	122	88	34
	書籍・印刷物	255	254	1
	音響・映像製品	207	251	△ 44
	スポーツ用品	72	80	△ 8
	カメラ類	35	37	△ 2
	時計	97	86	11
	他の光学機器	4	2	2
	玩具・遊具	121	105	16
	楽器	30	28	2
	他の教養娯楽品	264	309	△ 45
H	車両・乗り物	394	463	△ 69
	車両・乗り物一般	0	0	0
	自動車	256	305	△ 49
	自動車用品	51	48	3
	自転車・用品	69	85	△ 16
	運搬用具	14	19	△ 5
	他の乗り物	4	6	△ 2
I	土地・建物・設備	1,027	998	29
	土地・建物・設備一般	25	18	7
	土地	301	252	49
	建物一般	7	6	1
	集合住宅	331	346	△ 15
	戸建住宅	117	115	2
	他の建物	11	10	1
	住宅構成材	22	29	△ 7
	空調・冷暖房・給湯設備	79	76	3
	衛生設備	43	32	11
	屋外装備品	58	71	△ 13
	他の住宅設備	33	43	△ 10
J	他の商品	49	67	△ 18
	商品計	9,953	9,358	595

単位：件

	商品名	29年度	28年度	増減
K	クリーニング	161	165	△ 4
L	レンタル・リース・貸借	2,203	2,414	△ 211
M	工事・建築・加工	615	642	△ 27
N	修理・補修	341	301	40
O	管理・保管	122	119	3
P	役務一般	42	49	△ 7
Q	金融・保険サービス	1,564	1,737	△ 173
	金融・保険一般	24	16	8
	生命保険	166	202	△ 36
	損害保険	128	128	0
	その他の保険	64	45	19
	預貯金・証券等	189	240	△ 51
	デリバティブ取引	70	75	△ 5
	ファンド型投資商品	191	178	13
	融資サービス	448	641	△ 193
	他の金融関連サービス	284	212	72
R	運輸・通信サービス	7,187	7,957	△ 770
	運輸・運送サービス一般	4	8	△ 4
	旅客運送サービス	236	175	61
	郵便・貨物運送サービス	229	243	△ 14
	放送・通信サービス一般	3	4	△ 1
	電報・固定電話	136	132	4
	移動通信サービス	992	1,099	△ 107
	放送・コンテンツ等	4,789	5,328	△ 539
	インターネット通信サービス	798	968	△ 170
S	教育サービス	174	162	12
	教育一般	0	0	0
	学校教育	25	42	△ 17
	補習教育	135	110	25
	他の教育	14	10	4
T	教養・娯楽サービス	1,582	1,576	6
	教養・娯楽一般	4	0	4
	旅行代理業	314	394	△ 80
	宿泊施設	75	63	12
	教室・講座	706	624	82
	観覧・鑑賞	164	99	65
	各種会員権	44	103	△ 59
	他の教養・娯楽	275	293	△ 18

	商品名	29年度	28年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,225	1,382	△ 157
	保健・福祉一般	0	3	△ 3
	医療	488	581	△ 93
	理美容	418	407	11
	浴場	6	3	3
	衛生サービス	84	69	15
	保育	15	18	△ 3
	老人福祉・サービス	90	142	△ 52
	他の保健・福祉	124	159	△ 35
V	他の役務	1,512	2,010	△ 498
	外食・食事宅配	235	254	△ 19
	冠婚葬祭	93	149	△ 56
	家事サービス	50	47	3
	役務その他	1,134	1,560	△ 426
W	内職・副業・ねずみ講	251	270	△ 19
	内職・副業一般	8	11	△ 3
	自動販売機	4	6	△ 2
	内職・副業	237	252	△ 15
	無限連鎖講	2	1	1
X	他の行政サービス	185	188	△ 3
	役務計	17,164	18,972	△ 1,808
Z	他の相談	740	818	△ 78
	消費者運動	4	7	△ 3
	家庭管理	6	13	△ 7
	健康管理	0	6	△ 6
	相隣関係	88	104	△ 16
	慣習・しきたり	15	15	0
	婚姻	4	14	△ 10
	相続	19	33	△ 14
	相談その他	604	626	△ 22
	合計	27,857	29,148	△ 1,291

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	4,789	5,328	89.9%
デジタルコンテンツ	4,396	4,960	88.6%
デジタルコンテンツ一般	2,037	1,753	116.2%
アダルト情報サイト	745	1,756	42.4%
出会い系サイト	164	243	67.5%
テレビ放送サービス	288	232	124.1%
有線テレビ放送	78	89	87.6%
2 レンタル・リース・貸借	2,203	2,414	91.3%
賃貸アパート	1,780	1,979	89.9%
不動産賃貸サービス	95	116	81.9%
3 商品一般	1,589	1,060	149.9%
4 役務その他	1,134	1,560	72.7%
役務その他サービス	520	653	79.6%
不動産仲介サービス	78	106	73.6%
結婚相手紹介サービス	74	87	85.1%
5 移動通信サービス	992	1,099	90.3%
携帯電話サービス	673	756	89.0%
モバイルデータ通信	311	340	91.5%
6 健康食品	800	739	108.3%
7 インターネット通信サービス	798	968	82.4%
光ファイバー	510	609	83.7%
他のネット通信関連サービス	179	183	97.8%
8 教室・講座	706	624	113.1%
スポーツ・健康教室	139	123	113.0%
ビジネス教室	129	78	165.4%
9 工事・建築・加工	615	642	95.8%
屋根工事	99	81	122.2%
新築工事	86	103	83.5%
増改築工事	77	82	93.9%
10 化粧品	560	412	135.9%
11 医療	488	581	84.0%
医療サービス	264	364	72.5%
歯科治療	136	120	113.3%
12 紳士・婦人洋服	480	381	126.0%
13 融資サービス	448	641	69.9%
フリーローン・サラ金	360	532	67.7%
住宅ローン	26	38	68.4%
14 理美容	418	407	102.7%
エステティックサービス	352	325	108.3%
脱毛エステ	190	128	148.4%
痩身エステ	86	84	102.4%
15 パソコン・パソコン関連用品	368	430	85.6%
パソコンソフト	88	140	62.9%
モバイル専用端末機器	67	71	94.4%
ノートパソコン	60	59	101.7%
16 修理・補修	341	301	113.3%
修理サービス	319	284	112.3%
17 集合住宅	331	346	95.7%
新築分譲マンション	128	132	97.0%
中古分譲マンション	91	130	70.0%
18 旅行代理業	314	394	79.7%
海外募集型企画旅行	64	181	35.4%
海外手配旅行	51	48	106.3%
19 土地	301	251	119.9%
山林	115	101	113.9%
宅地	76	66	115.2%
別荘地	56	38	147.4%
20 電話機・電話機用品	291	339	85.8%
携帯電話	215	246	87.4%
電話関連機器・用品	54	63	85.7%

※「相談その他」(604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	29年度	28年度	対前年度比
安全・衛生	990 (3.6%)	1,101 (3.8%)	89.9%
品質・機能 ・役務品質	3,648 (13.1%)	3,935 (13.5%)	92.7%
法規・基準	686 (2.5%)	729 (2.5%)	94.1%
価格・料金	3,185 (11.4%)	3,361 (11.5%)	94.8%
計量・量目	30 (0.1%)	40 (0.1%)	75.0%
表示・広告	1,094 (3.9%)	1,156 (4.0%)	94.6%
販売方法	12,304 (44.2%)	12,372 (42.4%)	99.5%
契約・解約	21,004 (75.4%)	21,357 (73.3%)	98.3%
接客対応	4,136 (14.8%)	4,044 (13.9%)	102.3%
包装・容器	24 (0.1%)	13 (0.0%)	184.6%
施設・設備	62 (0.2%)	58 (0.2%)	106.9%
買物相談	61 (0.2%)	54 (0.2%)	113.0%
生活知識	62 (0.2%)	55 (0.2%)	112.7%
その他	281 (1.0%)	279 (1.0%)	100.7%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1	インターネット通販	7,998	8,180	97.8%
2	解約一般 ※1	6,554	6,773	96.8%
3	架空請求	3,378	2,415	139.9%
4	返金	3,040	3,112	97.7%
5	高価格・料金	2,196	2,377	92.4%
6	説明不足	2,166	2,126	101.9%
7	クレーム処理	2,120	2,374	89.3%
8	契約書・書面一般 ※2	1,839	2,039	90.2%
9	連絡不能	1,568	1,577	99.4%
10	クレジットカード	1,549	1,388	111.6%
11	電子広告	1,544	1,865	82.8%
12	信用性	1,487	1,700	87.5%
13	約束不履行	1,429	1,349	105.9%
14	電話勧誘	1,307	1,481	88.3%
15	家庭訪販	1,172	1,047	111.9%
16	価格・料金一般 ※3	1,164	1,334	87.3%
17	解約料	1,150	1,201	95.8%
18	修理代	1,143	1,264	90.4%
19	補償	1,073	1,263	85.0%
20	詐欺	1,068	1,216	87.8%

(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（平成 29 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	1,589	8	42	46	35	0	40
B 食料品	1,542	222	321	31	113	9	225
C 住居品	989	151	395	22	79	5	72
D 光熱水品	275	9	19	6	58	2	5
E 被服品	1,269	18	260	25	69	3	70
F 保健衛生品	905	129	249	25	47	1	101
G 教養娯楽品	1,914	50	479	38	150	1	93
H 車両・乗り物	394	49	140	11	38	0	21
I 土地・建物・設備	1,027	25	146	54	107	0	17
J 他の商品	49	0	5	3	4	0	2
K クリーニング	161	9	100	6	15	0	2
L レンタル・リース・貸借	2,203	58	292	66	721	2	30
M 工事・建築・加工	615	16	181	15	117	1	17
N 修理・補修	341	4	108	5	117	0	17
O 管理・保管	122	3	13	3	31	1	21
P 役務一般	42	0	1	5	0	0	1
Q 金融・保険サービス	1,564	6	58	78	119	0	23
R 運輸・通信サービス	7,187	26	307	99	618	1	117
S 教育サービス	174	0	21	4	22	1	5
T 教養・娯楽サービス	1,582	23	105	35	218	2	78
U 保健・福祉サービス	1,225	138	248	42	226	1	40
V 他の役務	1,512	44	137	51	255	0	88
W 内職・副業・ねずみ講	251	0	12	4	19	0	7
X 他の行政サービス	185	2	9	12	7	0	2
Z 他の相談 ※	740	—	—	—	—	—	—
合計	27,857	990	3,648	686	3,185	30	1,094

※「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
779	1,180	132	0	5	3	4	14
821	1,051	212	9	0	1	6	4
352	592	181	4	1	5	4	10
125	178	44	0	2	2	4	2
657	1,010	199	1	3	6	3	8
438	679	138	4	0	7	0	5
846	1,389	378	2	3	7	1	18
119	260	94	0	0	1	0	5
483	693	125	0	8	6	3	18
28	38	4	1	0	0	0	0
16	117	66	0	0	0	0	1
221	1,838	345	0	20	1	2	5
212	453	99	0	2	3	1	4
92	231	71	0	0	1	0	7
18	74	42	0	2	0	0	0
27	34	2	0	0	0	0	0
534	1,297	261	0	1	7	1	16
4,754	6,215	840	1	5	3	7	34
29	154	34	0	0	1	0	0
723	1,336	277	0	5	2	0	9
274	832	246	2	3	2	6	44
557	1,091	277	0	2	2	7	17
184	227	15	0	0	0	0	1
15	35	54	0	0	1	13	59
—	—	—	—	—	—	—	—
12,304	21,004	4,136	24	62	61	62	281

(複数選択項目)