

### 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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	対前年度比
A 商品一般	1,077	949	1,060	1,589 (5.7%)	4,896 (16.7%)	308.1%
B 食料品	1,292	1,404	1,467	1,542 (5.5%)	1,377 (4.7%)	89.3%
C 住居品	1,439	1,272	1,087	989 (3.6%)	925 (3.1%)	93.5%
D 光熱水品	199	213	251	275 (1.0%)	311 (1.1%)	113.1%
E 被服品	1,682	1,368	1,157	1,269 (4.6%)	1,184 (4.0%)	93.3%
F 保健衛生品	843	845	744	905 (3.2%)	966 (3.3%)	106.7%
G 教養娯楽品	2,478	2,131	2,064	1,914 (6.9%)	1,841 (6.3%)	96.2%
H 車両・乗り物	443	488	463	394 (1.4%)	388 (1.3%)	98.5%
I 土地・建物・設備	1,127	1,117	998	1,027 (3.7%)	926 (3.2%)	90.2%
J 他の商品	61	83	67	49 (0.2%)	42 (0.1%)	85.7%
商品 計	10,641	9,870	9,358	9,953 (35.7%)	12,856 (43.8%)	129.2%
K クリーニング	225	194	165	161 (0.6%)	123 (0.4%)	76.4%
L レンタル・リース・貸借	2,741	2,809	2,414	2,203 (7.9%)	2,124 (7.2%)	96.4%
M 工事・建築・加工	749	710	642	615 (2.2%)	647 (2.2%)	105.2%
N 修理・補修	349	356	301	341 (1.2%)	364 (1.2%)	106.7%
O 管理・保管	157	148	119	122 (0.4%)	106 (0.4%)	86.9%
P 役務一般	52	45	49	42 (0.2%)	34 (0.1%)	81.0%
Q 金融・保険サービス	2,493	1,981	1,737	1,564 (5.6%)	1,555 (5.3%)	99.4%
R 運輸・通信サービス	9,176	9,771	7,957	7,187 (25.8%)	5,932 (20.2%)	82.5%
S 教育サービス	214	192	162	174 (0.6%)	168 (0.6%)	96.6%
T 教養・娯楽サービス	1,588	1,761	1,576	1,582 (5.7%)	1,605 (5.5%)	101.5%
U 保健・福祉サービス	1,655	1,462	1,382	1,225 (4.4%)	1,180 (4.0%)	96.3%
V 他の役務	2,243	1,947	2,010	1,512 (5.4%)	1,501 (5.1%)	99.3%
W 内職・副業・ねずみ講	264	292	270	251 (0.9%)	248 (0.8%)	98.8%
X 他の行政サービス	229	287	188	185 (0.7%)	170 (0.6%)	91.9%
役務 計	22,135	21,955	18,972	17,164 (61.6%)	15,757 (53.6%)	91.8%
Z 他の相談	916	907	818	740 (2.7%)	771 (2.6%)	104.2%
合計	33,692	32,732	29,148	27,857 (100.0%)	29,384 (100.0%)	105.5%

(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	30年度	29年度	増減
A	商品一般	4,896	1,589	3,307
B	食料品	1,377	1,542	△ 165
	食料品一般	31	30	1
	穀類	53	50	3
	魚介類	84	95	△ 11
	肉類	18	23	△ 5
	乳卵類	18	21	△ 3
	野菜・海藻	39	56	△ 17
	油脂・調味料	17	34	△ 17
	果物	37	35	2
	菓子類	60	59	1
	飲料	161	202	△ 41
	酒類	22	30	△ 8
	調理食品	106	101	5
	健康食品	724	800	△ 76
	食料品その他	7	6	1
C	住居品	925	989	△ 64
	住居品一般	8	11	△ 3
	食生活機器	131	149	△ 18
	食器・台所用品	130	150	△ 20
	洗濯・裁縫用具	56	61	△ 5
	掃除用具	45	45	0
	洗浄剤等	22	41	△ 19
	空調・冷暖房機器	142	152	△ 10
	家具・寝具	215	214	1
	室内装備品	31	18	13
	照明器具	30	35	△ 5
	他の住居品	115	113	2
D	光熱水品	311	275	36
	光熱水品一般	2	0	2
	電気	192	125	67
	ガス	90	120	△ 30
	石油	5	8	△ 3
	水道	18	14	4
	他の光熱水品	4	8	△ 4
E	被服品	1,184	1,269	△ 85
	被服品一般	21	22	△ 1
	和服	33	79	△ 46
	洋服一般	37	36	1
	子供洋服	16	11	5
	洋装下着	68	85	△ 17
	紳士・婦人洋服	406	480	△ 74
	履物	175	171	4
	かばん	165	126	39
	アクセサリー	145	145	0
	他の身の回り品	102	101	1
	生地・糸類	6	6	0
	他の被服品	10	7	3

	商品名	30年度	29年度	増減
F	保健衛生品	966	905	61
	保健衛生品一般	0	0	0
	医薬品	63	54	9
	医療用具	135	139	△ 4
	化粧品	628	560	68
	理美容器具・用品	66	88	△ 22
	他の保健衛生品	74	64	10
G	教養娯楽品	1,841	1,914	△ 73
	教養娯楽品一般	4	5	△ 1
	文具・事務用品	40	43	△ 3
	パソコン・パソコン関連用品	306	368	△ 62
	電話機・電話機用品	306	291	15
	学習教材	179	122	57
	書籍・印刷物	189	255	△ 66
	音響・映像製品	230	207	23
	スポーツ用品	114	72	42
	カメラ類	32	35	△ 3
	時計	75	97	△ 22
	他の光学機器	8	4	4
	玩具・遊具	102	121	△ 19
	楽器	25	30	△ 5
	他の教養娯楽品	231	264	△ 33
H	車両・乗り物	388	394	△ 6
	車両・乗り物一般	1	0	1
	自動車	263	256	7
	自動車用品	39	51	△ 12
	自転車・用品	70	69	1
	運搬用具	11	14	△ 3
	他の乗り物	4	4	0
I	土地・建物・設備	926	1,027	△ 101
	土地・建物・設備一般	26	25	1
	土地	259	301	△ 42
	建物一般	4	7	△ 3
	集合住宅	269	331	△ 62
	戸建住宅	125	117	8
	他の建物	6	11	△ 5
	住宅構成材	20	22	△ 2
	空調・冷暖房・給湯設備	64	79	△ 15
	衛生設備	56	43	13
	屋外装備品	68	58	10
	他の住宅設備	29	33	△ 4
J	他の商品	42	49	△ 7
	商品計	12,856	9,953	2,903

単位：件

	商 品 名	30年度	29年度	増減
K	ク リ ー ニ ン グ	123	161	△ 38
L	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	2,124	2,203	△ 79
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	647	615	32
N	修 理 ・ 補 修	364	341	23
O	管 理 ・ 保 管	106	122	△ 16
P	役 務 一 般	34	42	△ 8
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	1,555	1,564	△ 9
	金融・保険一般	17	24	△ 7
	生命保険	123	166	△ 43
	損害保険	98	128	△ 30
	その他の保険	51	64	△ 13
	預貯金・証券等	216	189	27
	デリバティブ取引	81	70	11
	ファンド型投資商品	303	191	112
	融資サービス	426	448	△ 22
	他の金融関連サービス	240	284	△ 44
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	5,932	7,187	△ 1,255
	運輸・運送サービス一般	3	4	△ 1
	旅客運送サービス	190	236	△ 46
	郵便・貨物運送サービス	245	229	16
	放送・通信サービス一般	6	3	3
	電報・固定電話	129	136	△ 7
	移动通信サービス	855	992	△ 137
	放送・コンテンツ等	3,693	4,789	△ 1,096
	インターネット通信サービス	811	798	13
S	教 育 サ ー ビ ス	168	174	△ 6
	教育一般	0	0	0
	学校教育	57	25	32
	補習教育	95	135	△ 40
	他の教育	16	14	2
T	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	1,605	1,582	23
	教養・娯楽一般	4	4	0
	旅行代理業	301	314	△ 13
	宿泊施設	93	75	18
	教室・講座	735	706	29
	観覧・鑑賞	190	164	26
	各種会員権	29	44	△ 15
	他の教養・娯楽	253	275	△ 22

	商 品 名	30年度	29年度	増減
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	1,180	1,225	△ 45
	保健・福祉一般	2	0	2
	医療	540	488	52
	理美容	313	418	△ 105
	浴場	8	6	2
	衛生サービス	70	84	△ 14
	保育	14	15	△ 1
	老人福祉・サービス	107	90	17
	他の保健・福祉	126	124	2
V	他 の 役 務	1,501	1,512	△ 11
	外食・食事宅配	240	235	5
	冠婚葬祭	122	93	29
	家事サービス	46	50	△ 4
	役務その他	1,093	1,134	△ 41
W	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	248	251	△ 3
	内職・副業一般	4	8	△ 4
	自動販売機	3	4	△ 1
	内職・副業	241	237	4
	無限連鎖講	0	2	△ 2
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	170	185	△ 15
	役 務 計	15,757	17,164	△ 1,407
Z	他 の 相 談	771	740	31
	消費者運動	6	4	2
	家庭管理	12	6	6
	健康管理	3	0	3
	相隣関係	74	88	△ 14
	慣習・しきたり	7	15	△ 8
	婚姻	5	4	1
	相続	28	19	9
	相談その他	636	604	32
	合 計	29,384	27,857	1,527

(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	30年度	29年度	対前年度比
1	商品一般	4,896	1,589	308.1%
2	放送・コンテンツ等	3,693	4,789	77.1%
	デジタルコンテンツ	3,341	4,396	76.0%
	デジタルコンテンツ一般	1,320	2,037	64.8%
	アダルト情報サイト	565	745	75.8%
	出会い系サイト	172	164	104.9%
	テレビ放送サービス	254	288	88.2%
	有線テレビ放送	76	78	97.4%
3	レンタル・リース・貸借	2,124	2,203	96.4%
	賃貸アパート	1,772	1,780	99.6%
	不動産貸借サービス	86	95	90.5%
4	役務その他	1,093	1,134	96.4%
	役務その他サービス	519	520	99.8%
	廃品回収サービス	90	68	132.4%
	不動産仲介サービス	76	78	97.4%
5	移動通信サービス	855	992	86.2%
	携帯電話サービス	630	673	93.6%
	モバイルデータ通信	213	311	68.5%
6	インターネット通信サービス	811	798	101.6%
	光ファイバー	452	510	88.6%
	他のネット通信関連サービス	203	179	113.4%
7	教室・講座	735	706	104.1%
	スポーツ・健康教室	142	139	102.2%
	タレント・モデル養成教室	112	69	162.3%
8	健康食品	724	800	90.5%
9	工事・建築・加工	647	615	105.2%
	屋根工事	114	99	115.2%
	新築工事	94	86	109.3%
	増改築工事	82	77	106.5%
10	化粧品	628	560	112.1%
11	医療	540	488	110.7%
	医療サービス	275	264	104.2%
	歯科治療	135	136	99.3%
12	融資サービス	426	448	95.1%
	フリーローン・サラ金	343	360	95.3%
	住宅ローン	28	26	107.7%
13	紳士・婦人洋服	406	480	84.6%
14	修理・補修	364	341	106.7%
	修理サービス	345	319	108.2%
15	理美容	313	418	74.9%
	エステティックサービス	221	352	62.8%
	脱毛エステ	77	190	40.5%
	痩身エステ	66	86	76.7%
16	パソコン・パソコン関連用品	306	368	83.2%
	パソコンソフト	92	88	104.5%
	ノートパソコン	51	60	85.0%
17	電話機・電話機用品	306	291	105.2%
	携帯電話	232	215	107.9%
	電話関連機器・用品	52	54	96.3%
18	ファンド型投資商品	303	191	158.6%
19	旅行代理業	301	314	95.9%
	海外手配旅行	61	51	119.6%
	海外募集型企画旅行	44	64	68.8%
20	集合住宅	269	331	81.3%
	新築分譲マンション	103	128	80.5%
	中古分譲マンション	80	91	87.9%

※「相談その他」(636件)を除く

(4) 内容分類別相談件数

都表-13 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	30年度	29年度	対前年度比
安全・衛生	933 (3.2%)	990 (3.6%)	94.2%
品質・機能 ・役務品質	3,444 (11.7%)	3,648 (13.1%)	94.4%
法規・基準	633 (2.2%)	686 (2.5%)	92.3%
価格・料金	2,900 (9.9%)	3,185 (11.4%)	91.1%
計量・量目	21 (0.1%)	30 (0.1%)	70.0%
表示・広告	1,151 (3.9%)	1,094 (3.9%)	105.2%
販売方法	14,287 (48.6%)	12,304 (44.2%)	116.1%
契約・解約	22,946 (78.1%)	21,004 (75.4%)	109.2%
接客対応	3,860 (13.1%)	4,136 (14.8%)	93.3%
包装・容器	26 (0.1%)	24 (0.1%)	108.3%
施設・設備	76 (0.3%)	62 (0.2%)	122.6%
買物相談	70 (0.2%)	61 (0.2%)	114.8%
生活知識	51 (0.2%)	62 (0.2%)	82.3%
その他	256 (0.9%)	281 (1.0%)	91.1%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

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	30年度	29年度	対前年度比
1	インターネット通販	7,247	7,998	90.6%
2	解約一般 ※1	6,724	6,554	102.6%
3	架空請求	5,482	3,378	162.3%
4	身分詐称	3,703	453	817.4%
5	返金	3,139	3,040	103.3%
6	高価格・料金	2,169	2,196	98.8%
7	説明不足	2,096	2,166	96.8%
8	クレーム処理	1,986	2,120	93.7%
9	契約書・書面一般 ※2	1,967	1,839	107.0%
10	信用性	1,803	1,487	121.3%
11	連絡不能	1,741	1,568	111.0%
12	電子広告	1,696	1,544	109.8%
13	約束不履行	1,418	1,429	99.2%
14	クレジットカード	1,376	1,549	88.8%
15	詐欺	1,315	1,068	123.1%
16	電話勧誘	1,232	1,307	94.3%
17	価格・料金一般 ※3	1,145	1,164	98.4%
18	返品	1,142	1,006	113.5%
19	解約料	1,129	1,150	98.2%
20	家庭訪販	1,126	1,172	96.1%

(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30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	4,896	7	32	43	44	0	47
B 食料品	1,377	209	293	35	68	1	183
C 住居品	925	93	335	15	76	1	55
D 光熱水品	311	9	16	5	75	2	5
E 被服品	1,184	25	231	24	65	3	82
F 保健衛生品	966	132	221	14	67	3	80
G 教養娯楽品	1,841	49	412	42	153	3	107
H 車両・乗り物	388	46	128	7	35	0	15
I 土地・建物・設備	926	28	143	43	84	3	18
J 他の商品	42	2	3	3	5	0	0
K クリーニング	123	6	77	5	14	0	1
L レンタル・リース・貸借	2,124	76	290	67	641	0	28
M 工事・建築・加工	647	18	201	25	106	0	15
N 修理・補修	364	2	109	3	123	0	20
O 管理・保管	106	4	12	6	28	0	24
P 役務一般	34	0	0	1	2	0	0
Q 金融・保険サービス	1,555	3	42	71	98	0	31
R 運輸・通信サービス	5,932	12	302	57	509	0	160
S 教育サービス	168	0	19	7	22	0	3
T 教養・娯楽サービス	1,605	29	115	49	187	0	96
U 保健・福祉サービス	1,180	151	308	43	199	0	48
V 他の役務	1,501	28	130	56	279	3	122
W 内職・副業・ねずみ講	248	0	13	1	10	0	6
X 他の行政サービス	170	4	12	11	10	2	5
Z 他の相談 ※	771	—	—	—	—	—	—
合計	29,384	933	3,444	633	2,900	21	1,151

※「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
3,593	4,463	141	0	4	3	4	17
707	959	200	14	3	5	3	7
364	603	156	2	1	13	6	6
140	216	42	0	0	1	1	1
664	945	204	1	1	0	2	6
558	771	123	3	0	3	1	2
901	1,380	320	5	3	6	1	9
125	278	82	0	1	0	3	1
474	617	119	0	10	2	2	3
23	31	3	0	0	1	0	0
12	85	41	0	0	0	0	0
244	1,738	393	0	22	1	0	14
244	455	120	0	4	2	0	7
99	227	80	0	3	4	1	0
15	66	23	0	3	0	1	0
19	24	1	0	0	0	1	0
552	1,319	210	0	2	3	3	20
3,830	5,129	729	0	3	9	4	37
28	154	27	0	0	0	1	1
700	1,378	302	0	9	2	0	4
246	784	244	0	3	7	5	39
539	1,076	258	0	3	8	5	16
202	219	10	0	0	0	0	2
8	29	32	1	1	0	7	64
—	—	—	—	—	—	—	—
14,287	22,946	3,860	26	76	70	51	256

(複数選択項目)