

### 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	27年度	28年度	29年度	平成30年度	令和元年度	対前年度比
A 商品一般	949	1,060	1,589	4,896 (16.7%)	3,675 (12.8%)	75.1%
B 食料品	1,404	1,467	1,542	1,377 (4.7%)	1,928 (6.7%)	140.0%
C 住居品	1,272	1,087	989	925 (3.1%)	932 (3.2%)	100.8%
D 光熱水品	213	251	275	311 (1.1%)	416 (1.4%)	133.8%
E 被服品	1,368	1,157	1,269	1,184 (4.0%)	1,300 (4.5%)	109.8%
F 保健衛生品	845	744	905	966 (3.3%)	1,655 (5.8%)	171.3%
G 教養娯楽品	2,131	2,064	1,914	1,841 (6.3%)	2,042 (7.1%)	110.9%
H 車両・乗り物	488	463	394	388 (1.3%)	385 (1.3%)	99.2%
I 土地・建物・設備	1,117	998	1,027	926 (3.2%)	821 (2.9%)	88.7%
J 他の商品	83	67	49	42 (0.1%)	90 (0.3%)	214.3%
商品 計	9,870	9,358	9,953	12,856 (43.8%)	13,244 (46.1%)	103.0%
K クリーニング	194	165	161	123 (0.4%)	124 (0.4%)	100.8%
L レンタル・リース・貸借	2,809	2,414	2,203	2,124 (7.2%)	1,943 (6.8%)	91.5%
M 工事・建築・加工	710	642	615	647 (2.2%)	684 (2.4%)	105.7%
N 修理・補修	356	301	341	364 (1.2%)	343 (1.2%)	94.2%
O 管理・保管	148	119	122	106 (0.4%)	78 (0.3%)	73.6%
P 役務一般	45	49	42	34 (0.1%)	39 (0.1%)	114.7%
Q 金融・保険サービス	1,981	1,737	1,564	1,555 (5.3%)	1,494 (5.2%)	96.1%
R 運輸・通信サービス	9,771	7,957	7,187	5,932 (20.2%)	4,630 (16.1%)	78.1%
S 教育サービス	192	162	174	168 (0.6%)	167 (0.6%)	99.4%
T 教養・娯楽サービス	1,761	1,576	1,582	1,605 (5.5%)	1,770 (6.2%)	110.3%
U 保健・福祉サービス	1,462	1,382	1,225	1,180 (4.0%)	1,295 (4.5%)	109.7%
V 他の役務	1,947	2,010	1,512	1,501 (5.1%)	1,836 (6.4%)	122.3%
W 内職・副業・ねずみ講	292	270	251	248 (0.8%)	198 (0.7%)	79.8%
X 他の行政サービス	287	188	185	170 (0.6%)	218 (0.8%)	128.2%
役務 計	21,955	18,972	17,164	15,757 (53.6%)	14,819 (51.5%)	94.0%
Z 他の相談	907	818	740	771 (2.6%)	689 (2.4%)	89.4%
合計	32,732	29,148	27,857	29,384 (100.0%)	28,752 (100.0%)	97.8%

(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	元年度	30年度	増減
A	商品一般	3,675	4,896	△ 1,221
B	食料品	1,928	1,377	551
	食料品一般	29	31	△ 2
	穀類	53	53	0
	魚介類	71	84	△ 13
	肉類	15	18	△ 3
	乳卵類	24	18	6
	野菜・海草	32	39	△ 7
	油脂・調味料	15	17	△ 2
	果物	40	37	3
	菓子類	60	60	0
	飲料	122	161	△ 39
	酒類	33	22	11
	調理食品	100	106	△ 6
	健康食品	1,333	724	609
	食料品その他	1	7	△ 6
C	住居品	932	925	7
	住居品一般	9	8	1
	食生活機器	126	131	△ 5
	食器・台所用品	102	130	△ 28
	洗濯・裁縫用具	47	56	△ 9
	掃除用具	41	45	△ 4
	洗浄剤等	32	22	10
	空調・冷暖房機器	186	142	44
	家具・寝具	231	215	16
	室内装備品	18	31	△ 13
	照明器具	34	30	4
	他の住居品	106	115	△ 9
D	光熱水品	416	311	105
	光熱水品一般	0	2	△ 2
	電気	288	192	96
	ガス	85	90	△ 5
	石油	8	5	3
	水道	19	18	1
	他の光熱水品	16	4	12
E	被服品	1,300	1,184	116
	被服品一般	17	21	△ 4
	和服	40	33	7
	洋服一般	24	37	△ 13
	子供洋服	7	16	△ 9
	洋装下着	70	68	2
	紳士・婦人洋服	486	406	80
	履物	162	175	△ 13
	かばん	211	165	46
	アクセサリ	162	145	17
	他の身の回り品	110	102	8
	生地・糸類	7	6	1
	他の被服品	4	10	△ 6

	商品名	元年度	30年度	増減
F	保健衛生品	1,655	966	689
	保健衛生品一般	5	0	5
	医薬品	79	63	16
	医療用具	118	135	△ 17
	化粧品	1,021	628	393
	理美容器具・用品	186	66	120
	他の保健衛生品	246	74	172
G	教養娯楽品	2,042	1,841	201
	教養娯楽品一般	3	4	△ 1
	文具・事務用品	57	40	17
	パソコン・パソコン関連用品	283	306	△ 23
	電話機・電話機用品	333	306	27
	学習教材	289	179	110
	書籍・印刷物	242	189	53
	音響・映像製品	214	230	△ 16
	スポーツ用品	85	114	△ 29
	カメラ類	22	32	△ 10
	時計	77	75	2
	他の光学機器	5	8	△ 3
	玩具・遊具	116	102	14
	楽器	32	25	7
	他の教養娯楽品	284	231	53
H	車両・乗り物	385	388	△ 3
	車両・乗り物一般	0	1	△ 1
	自動車	248	263	△ 15
	自動車用品	47	39	8
	自転車・用品	76	70	6
	運搬用具	10	11	△ 1
	他の乗り物	4	4	0
I	土地・建物・設備	821	926	△ 105
	土地・建物・設備一般	30	26	4
	土地	133	259	△ 126
	建物一般	5	4	1
	集合住宅	296	269	27
	戸建住宅	118	125	△ 7
	他の建物	7	6	1
	住宅構成材	20	20	0
	空調・冷暖房・給湯設備	85	64	21
	衛生設備	44	56	△ 12
	屋外装備品	55	68	△ 13
	他の住宅設備	28	29	△ 1
J	他の商品	90	42	48
	商品計	13,244	12,856	388

単位：件

	商品名	元年度	30年度	増減
K	クリーニング	124	123	1
L	レンタル・リース・貸借	1,943	2,124	△ 181
M	工事・建築・加工	684	647	37
N	修理・補修	343	364	△ 21
O	管理・保管	78	106	△ 28
P	役 務 一 般	39	34	5
Q	金融・保険サービス	1,494	1,555	△ 61
	金融・保険一般	15	17	△ 2
	生命保険	177	123	54
	損害保険	117	98	19
	その他の保険	47	51	△ 4
	預貯金・証券等	212	216	△ 4
	デリバティブ取引	54	81	△ 27
	ファンド型投資商品	198	303	△ 105
	融資サービス	440	426	14
	他の金融関連サービス	234	240	△ 6
R	運輸・通信サービス	4,630	5,932	△ 1,302
	運輸・運送サービス一般	5	3	2
	旅客運送サービス	178	190	△ 12
	郵便・貨物運送サービス	211	245	△ 34
	放送・通信サービス一般	7	6	1
	電報・固定電話	104	129	△ 25
	移動通信サービス	945	855	90
	放送・コンテンツ等	2,407	3,693	△ 1,286
	インターネット通信サービス	773	811	△ 38
S	教育サービス	167	168	△ 1
	教育一般	0	0	0
	学校教育	36	57	△ 21
	補習教育	119	95	24
	他の教育	12	16	△ 4
T	教養・娯楽サービス	1,770	1,605	165
	教養・娯楽一般	0	4	△ 4
	旅行代理業	393	301	92
	宿泊施設	97	93	4
	教室・講座	685	735	△ 50
	観覧・鑑賞	318	190	128
	各種会員権	19	29	△ 10
	他の教養・娯楽	258	253	5

	商品名	元年度	30年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,295	1,180	115
	保健・福祉一般	4	2	2
	医療	580	540	40
	理美容	338	313	25
	浴場	3	8	△ 5
	衛生サービス	73	70	3
	保育	8	14	△ 6
	老人福祉・サービス	101	107	△ 6
	他の保健・福祉	188	126	62
V	他 の 役 務	1,836	1,501	335
	外食・食事宅配	328	240	88
	冠婚葬祭	146	122	24
	家事サービス	66	46	20
	役務その他	1,296	1,093	203
W	内職・副業・ねずみ講	198	248	△ 50
	内職・副業一般	2	4	△ 2
	自動販売機	3	3	0
	内職・副業	193	241	△ 48
	無限連鎖講	0	0	0
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	218	170	48
	役 務 計	14,819	15,757	△ 938
Z	他 の 相 談	689	771	△ 82
	消費者運動	5	6	△ 1
	家庭管理	14	12	2
	健康管理	1	3	△ 2
	相隣関係	86	74	12
	慣習・しきたり	7	7	0
	婚姻	4	5	△ 1
	相続	25	28	△ 3
	相談その他	547	636	△ 89
	合 計	28,752	29,384	△ 632

(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	元年度	30年度	対前年度比		商品・役務名	元年度	30年度	対前年度比
1	商品一般	3,675	4,896	75.1%	11	医療	580	540	107.4%
2	放送・コンテンツ等	2,407	3,693	65.2%		医療サービス	308	275	112.0%
	デジタルコンテンツ	2,114	3,341	63.3%		歯科治療	160	135	118.5%
	デジタルコンテンツ一般	580	1,320	43.9%	12	紳士・婦人洋服	486	406	119.7%
	アダルト情報サイト	364	565	64.4%	13	融資サービス	440	426	103.3%
	出会い系サイト	199	172	115.7%		フリーローン・サラ金	374	343	109.0%
	テレビ放送サービス	188	254	74.0%		住宅ローン	24	28	85.7%
	有線テレビ放送	78	76	102.6%	14	旅行代理業	393	301	130.6%
3	レンタル・リース・貸借	1,943	2,124	91.5%		海外手配旅行	62	61	101.6%
	賃貸アパート	1,603	1,772	90.5%	15	海外募集型企画旅行	56	44	127.3%
	不動産貸借サービス	77	86	89.5%		修理・補修	343	364	94.2%
4	健康食品	1,333	724	184.1%		修理サービス	329	345	95.4%
5	役務その他	1,296	1,093	118.6%	16	理美容	338	313	108.0%
	役務その他サービス	706	519	136.0%		エステティックサービス	249	221	112.7%
	廃品回収サービス	93	90	103.3%		脱毛エステ	84	77	109.1%
	結婚相手紹介サービス	77	73	105.5%		痩身エステ	71	66	107.6%
6	化粧品	1,021	628	162.6%	17	電話機・電話機用品	333	306	108.8%
7	移動通信サービス	945	855	110.5%		携帯電話	255	232	109.9%
	携帯電話サービス	681	630	108.1%		電話関連機器・用品	51	52	98.1%
	モバイルデータ通信	252	213	118.3%	18	外食・食事宅配	328	240	136.7%
8	インターネット通信サービス	773	811	95.3%		外食	296	223	132.7%
	光ファイバー	484	452	107.1%		食事宅配	26	16	162.5%
	他のネット通信関連サービス	118	203	58.1%	19	観覧・鑑賞	318	190	167.4%
9	教室・講座	685	735	93.2%		スポーツ観覧	137	42	326.2%
	スポーツ・健康教室	157	142	110.6%		コンサート	114	103	110.7%
	ビジネス教室	121	97	124.7%		観劇	39	23	169.6%
10	工事・建築・加工	684	647	105.7%	20	集合住宅	296	269	110.0%
	屋根工事	160	114	140.4%		新築分譲マンション	107	103	103.9%
	新築工事	88	94	93.6%		中古分譲マンション	103	80	128.8%
	工事・建築サービス	82	62	132.3%					

※「相談その他」(547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	令和元年度	平成30年度	対前年度比
安全・衛生	943 (3.3%)	933 (3.2%)	101.1%
品質・機能 ・役務品質	3,463 (12.0%)	3,444 (11.7%)	100.6%
法規・基準	732 (2.5%)	633 (2.2%)	115.6%
価格・料金	3,022 (10.5%)	2,900 (9.9%)	104.2%
計量・量目	26 (0.1%)	21 (0.1%)	123.8%
表示・広告	1,236 (4.3%)	1,151 (3.9%)	107.4%
販売方法	13,557 (47.2%)	14,287 (48.6%)	94.9%
契約・解約	22,402 (77.9%)	22,946 (78.1%)	97.6%
接客対応	4,067 (14.1%)	3,860 (13.1%)	105.4%
包装・容器	14 (0.0%)	26 (0.1%)	53.8%
施設・設備	63 (0.2%)	76 (0.3%)	82.9%
買物相談	58 (0.2%)	70 (0.2%)	82.9%
生活知識	59 (0.2%)	51 (0.2%)	115.7%
その他	299 (1.0%)	256 (0.9%)	116.8%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1	解約一般 ※1	7,601	6,724	113.0%
2	インターネット通販	7,538	7,247	104.0%
3	返金	3,261	3,139	103.9%
4	架空請求	3,099	5,482	56.5%
5	高価格・料金	2,345	2,169	108.1%
6	電子広告	2,208	1,696	130.2%
7	契約書・書面一般 ※2	2,120	1,967	107.8%
8	説明不足	2,086	2,096	99.5%
9	クレーム処理	2,025	1,986	102.0%
10	連絡不能	2,020	1,741	116.0%
11	信用性	1,855	1,803	102.9%
12	クレジットカード	1,414	1,376	102.8%
13	約束不履行	1,385	1,418	97.7%
14	解約料	1,348	1,129	119.4%
15	返品	1,242	1,142	108.8%
16	家庭訪販	1,207	1,126	107.2%
17	価格・料金一般 ※3	1,192	1,145	104.1%
18	電話勧誘	1,133	1,232	92.0%
19	身分詐称	1,115	3,703	30.1%
20	補償	1,078	1,079	99.9%

(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

※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（令和元年度）

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	3,675	8	51	44	65	1	28
B 食料品	1,928	205	317	49	130	6	242
C 住居品	932	111	318	22	72	1	53
D 光熱水品	416	10	21	13	67	2	5
E 被服品	1,300	26	252	20	79	2	76
F 保健衛生品	1,655	139	241	28	136	5	149
G 教養娯楽品	2,042	48	414	33	144	2	106
H 車両・乗り物	385	44	123	14	33	1	17
I 土地・建物・設備	821	37	120	46	82	2	32
J 他の商品	90	2	7	9	4	0	1
K クリーニング	124	4	87	3	10	1	1
L レンタル・リース・貸借	1,943	55	287	69	529	0	22
M 工事・建築・加工	684	17	157	18	112	0	12
N 修理・補修	343	8	111	4	111	0	15
O 管理・保管	78	1	8	5	21	0	9
P 役務一般	39	0	0	3	2	0	1
Q 金融・保険サービス	1,494	0	28	87	119	0	26
R 運輸・通信サービス	4,630	8	310	77	542	1	142
S 教育サービス	167	0	27	4	23	0	7
T 教養・娯楽サービス	1,770	24	105	64	206	0	94
U 保健・福祉サービス	1,295	153	294	44	208	1	45
V 他の役務	1,836	41	148	58	313	1	135
W 内職・副業・ねずみ講	198	0	12	4	8	0	13
X 他の行政サービス	218	2	25	14	6	0	5
Z 他の相談 ※	689	—	—	—	—	—	—
合計	28,752	943	3,463	732	3,022	26	1,236

※「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
2,738	3,250	177	1	4	3	3	22
1,233	1,505	246	6	2	2	7	7
387	609	147	2	0	6	4	7
186	313	71	0	3	1	0	4
699	1,059	194	0	0	4	3	4
1,056	1,378	192	1	0	4	3	9
1,064	1,588	359	3	1	2	4	14
126	285	80	0	0	2	0	3
329	547	99	0	3	5	2	17
58	79	9	0	0	0	0	1
9	71	38	0	0	0	0	0
220	1,590	390	0	22	1	1	13
260	517	137	0	5	4	1	5
99	229	75	0	3	1	0	3
5	51	21	0	1	0	0	2
24	34	2	0	0	0	0	0
473	1,209	205	0	2	3	3	22
2,594	3,897	693	0	1	6	3	27
33	148	37	0	0	0	0	0
795	1,534	316	1	6	0	1	4
312	886	247	0	2	3	6	48
685	1,405	280	0	8	10	2	28
152	174	7	0	0	0	0	0
20	44	45	0	0	1	16	59
—	—	—	—	—	—	—	—
13,557	22,402	4,067	14	63	58	59	299

(複数選択項目)