

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 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 対前年度比 |
|---------------|--------|--------|--------|-----------------|-----------------|--------|
| A 商品一般 | 1,060 | 1,589 | 4,896 | 3,675 (12.8%) | 2,002 (7.3%) | 54.5% |
| B 食料品 | 1,467 | 1,542 | 1,377 | 1,928 (6.7%) | 2,038 (7.5%) | 105.7% |
| C 住居品 | 1,087 | 989 | 925 | 932 (3.2%) | 1,183 (4.3%) | 126.9% |
| D 光熱水品 | 251 | 275 | 311 | 416 (1.4%) | 419 (1.5%) | 100.7% |
| E 被服品 | 1,157 | 1,269 | 1,184 | 1,300 (4.5%) | 1,490 (5.5%) | 114.6% |
| F 保健衛生品 | 744 | 905 | 966 | 1,655 (5.8%) | 2,152 (7.9%) | 130.0% |
| G 教養娯楽品 | 2,064 | 1,914 | 1,841 | 2,042 (7.1%) | 2,090 (7.7%) | 102.4% |
| H 車両・乗り物 | 463 | 394 | 388 | 385 (1.3%) | 346 (1.3%) | 89.9% |
| I 土地・建物・設備 | 998 | 1,027 | 926 | 821 (2.9%) | 655 (2.4%) | 79.8% |
| J 他の商品 | 67 | 49 | 42 | 90 (0.3%) | 64 (0.2%) | 71.1% |
| 商品 計 | 9,358 | 9,953 | 12,856 | 13,244 (46.1%) | 12,439 (45.6%) | 93.9% |
| K クリーニング | 165 | 161 | 123 | 124 (0.4%) | 94 (0.3%) | 75.8% |
| L レンタル・リース・貸借 | 2,414 | 2,203 | 2,124 | 1,943 (6.8%) | 2,059 (7.6%) | 106.0% |
| M 工事・建築・加工 | 642 | 615 | 647 | 684 (2.4%) | 719 (2.6%) | 105.1% |
| N 修理・補修 | 301 | 341 | 364 | 343 (1.2%) | 537 (2.0%) | 156.6% |
| O 管理・保管 | 119 | 122 | 106 | 78 (0.3%) | 68 (0.2%) | 87.2% |
| P 役務一般 | 49 | 42 | 34 | 39 (0.1%) | 18 (0.1%) | 46.2% |
| Q 金融・保険サービス | 1,737 | 1,564 | 1,555 | 1,494 (5.2%) | 1,294 (4.7%) | 86.6% |
| R 運輸・通信サービス | 7,957 | 7,187 | 5,932 | 4,630 (16.1%) | 4,147 (15.2%) | 89.6% |
| S 教育サービス | 162 | 174 | 168 | 167 (0.6%) | 192 (0.7%) | 115.0% |
| T 教養・娯楽サービス | 1,576 | 1,582 | 1,605 | 1,770 (6.2%) | 1,473 (5.4%) | 83.2% |
| U 保健・福祉サービス | 1,382 | 1,225 | 1,180 | 1,295 (4.5%) | 1,271 (4.7%) | 98.1% |
| V 他の役務 | 2,010 | 1,512 | 1,501 | 1,836 (6.4%) | 1,735 (6.4%) | 94.5% |
| W 内職・副業・ねずみ講 | 270 | 251 | 248 | 198 (0.7%) | 183 (0.7%) | 92.4% |
| X 他の行政サービス | 188 | 185 | 170 | 218 (0.8%) | 360 (1.3%) | 165.1% |
| 役務 計 | 18,972 | 17,164 | 15,757 | 14,819 (51.5%) | 14,150 (51.9%) | 95.5% |
| Z 他の相談 | 818 | 740 | 771 | 689 (2.4%) | 663 (2.4%) | 96.2% |
| 合計 | 29,148 | 27,857 | 29,384 | 28,752 (100.0%) | 27,252 (100.0%) | 94.8% |

(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

単位：件

| | 商品名 | 2年度 | 元年度 | 増減 | | 商品名 | 2年度 | 元年度 | 増減 |
|---|----------|-------|-------|---------|---|---------------|--------|--------|-------|
| A | 商品一般 | 2,002 | 3,675 | △ 1,673 | F | 保健衛生品 | 2,152 | 1,655 | 497 |
| B | 食料品 | 2,038 | 1,928 | 110 | | 保健衛生品一般 | 7 | 5 | 2 |
| | 食料品一般 | 40 | 29 | 11 | | 医薬品 | 96 | 79 | 17 |
| | 穀類 | 43 | 53 | △ 10 | | 医療用具 | 208 | 118 | 90 |
| | 魚介類 | 94 | 71 | 23 | | 化粧品 | 925 | 1,021 | △ 96 |
| | 肉類 | 22 | 15 | 7 | | 理美容器具・用品 | 106 | 186 | △ 80 |
| | 乳卵類 | 30 | 24 | 6 | | 他の保健衛生品 | 810 | 246 | 564 |
| | 野菜・海藻 | 32 | 32 | 0 | G | 教養娯楽品 | 2,090 | 2,042 | 48 |
| | 油脂・調味料 | 27 | 15 | 12 | | 教養娯楽品一般 | 7 | 3 | 4 |
| | 果物 | 42 | 40 | 2 | | 文具・事務用品 | 47 | 57 | △ 10 |
| | 菓子類 | 77 | 60 | 17 | | パソコン・パソコン関連用品 | 328 | 283 | 45 |
| | 飲料 | 142 | 122 | 20 | | 電話機・電話機用品 | 300 | 333 | △ 33 |
| | 酒類 | 33 | 33 | 0 | | 学習教材 | 110 | 289 | △ 179 |
| | 調理食品 | 99 | 100 | △ 1 | | 書籍・印刷物 | 206 | 242 | △ 36 |
| | 健康食品 | 1,351 | 1,333 | 18 | | 音響・映像製品 | 290 | 214 | 76 |
| | 食料品その他 | 6 | 1 | 5 | | スポーツ用品 | 136 | 85 | 51 |
| C | 住居品 | 1,183 | 932 | 251 | | カメラ類 | 29 | 22 | 7 |
| | 住居品一般 | 10 | 9 | 1 | | 時計 | 96 | 77 | 19 |
| | 食生活機器 | 133 | 126 | 7 | | 他の光学機器 | 4 | 5 | △ 1 |
| | 食器・台所用品 | 137 | 102 | 35 | | 玩具・遊具 | 182 | 116 | 66 |
| | 洗濯・裁縫用具 | 71 | 47 | 24 | | 楽器 | 29 | 32 | △ 3 |
| | 掃除用具 | 67 | 41 | 26 | | 他の教養娯楽品 | 326 | 284 | 42 |
| | 洗浄剤等 | 33 | 32 | 1 | H | 車両・乗り物 | 346 | 385 | △ 39 |
| | 空調・冷暖房機器 | 199 | 186 | 13 | | 車両・乗り物一般 | 1 | 0 | 1 |
| | 家具・寝具 | 272 | 231 | 41 | | 自動車 | 233 | 248 | △ 15 |
| | 室内装備品 | 61 | 18 | 43 | | 自動車用品 | 47 | 47 | 0 |
| | 照明器具 | 45 | 34 | 11 | | 自転車・用品 | 55 | 76 | △ 21 |
| | 他の住居品 | 155 | 106 | 49 | | 運搬用具 | 10 | 10 | 0 |
| D | 光熱水品 | 419 | 416 | 3 | I | 他の乗り物 | 0 | 4 | △ 4 |
| | 光熱水品一般 | 3 | 0 | 3 | | 土地・建物・設備 | 655 | 821 | △ 166 |
| | 電気 | 296 | 288 | 8 | | 土地・建物・設備一般 | 26 | 30 | △ 4 |
| | ガス | 74 | 85 | △ 11 | | 土地 | 92 | 133 | △ 41 |
| | 石油 | 17 | 8 | 9 | | 建物一般 | 6 | 5 | 1 |
| | 水道 | 16 | 19 | △ 3 | | 集合住宅 | 212 | 296 | △ 84 |
| | 他の光熱水品 | 13 | 16 | △ 3 | | 戸建住宅 | 101 | 118 | △ 17 |
| E | 被服品 | 1,490 | 1,300 | 190 | J | 他の建物 | 3 | 7 | △ 4 |
| | 被服品一般 | 20 | 17 | 3 | | 住宅構成材 | 26 | 20 | 6 |
| | 和服 | 31 | 40 | △ 9 | | 空調・冷暖房・給湯設備 | 70 | 85 | △ 15 |
| | 洋服一般 | 29 | 24 | 5 | | 衛生設備 | 39 | 44 | △ 5 |
| | 子供洋服 | 14 | 7 | 7 | | 屋外装備品 | 44 | 55 | △ 11 |
| | 洋装下着 | 96 | 70 | 26 | | 他の住宅設備 | 36 | 28 | 8 |
| | 紳士・婦人洋服 | 615 | 486 | 129 | | 他の商品 | 64 | 90 | △ 26 |
| | 履物 | 165 | 162 | 3 | | 商品計 | 12,439 | 13,244 | △ 805 |
| | かばん | 225 | 211 | 14 | | | | | |
| | アクセサリ | 149 | 162 | △ 13 | | | | | |
| | 他の身の回り品 | 131 | 110 | 21 | | | | | |
| | 生地・糸類 | 10 | 7 | 3 | | | | | |
| | 他の被服品 | 5 | 4 | 1 | | | | | |

単位：件

| | 商品名 | 2年度 | 元年度 | 増減 |
|---|---------------|-------|-------|-------|
| K | クリーニング | 94 | 124 | △ 30 |
| L | レンタル・リース・貸借 | 2,059 | 1,943 | 116 |
| M | 工事・建築・加工 | 719 | 684 | 35 |
| N | 修理・補修 | 537 | 343 | 194 |
| O | 管理・保管 | 68 | 78 | △ 10 |
| P | 役務一般 | 18 | 39 | △ 21 |
| Q | 金融・保険サービス | 1,294 | 1,494 | △ 200 |
| | 金融・保険一般 | 14 | 15 | △ 1 |
| | 生命保険 | 138 | 177 | △ 39 |
| | 損害保険 | 78 | 117 | △ 39 |
| | その他の保険 | 56 | 47 | 9 |
| | 預貯金・証券等 | 155 | 212 | △ 57 |
| | デリバティブ取引 | 82 | 54 | 28 |
| | ファンド型投資商品 | 162 | 198 | △ 36 |
| | 融資サービス | 383 | 440 | △ 57 |
| | 他の金融関連サービス | 226 | 234 | △ 8 |
| R | 運輸・通信サービス | 4,147 | 4,630 | △ 483 |
| | 運輸・運送サービス一般 | 1 | 5 | △ 4 |
| | 旅客運送サービス | 163 | 178 | △ 15 |
| | 郵便・貨物運送サービス | 183 | 211 | △ 28 |
| | 放送・通信サービス一般 | 5 | 7 | △ 2 |
| | 電報・固定電話 | 78 | 104 | △ 26 |
| | 移動通信サービス | 894 | 945 | △ 51 |
| | 放送・コンテンツ等 | 2,199 | 2,407 | △ 208 |
| | インターネット通信サービス | 624 | 773 | △ 149 |
| S | 教育サービス | 192 | 167 | 25 |
| | 教育一般 | 1 | 0 | 1 |
| | 学校教育 | 41 | 36 | 5 |
| | 補習教育 | 134 | 119 | 15 |
| | 他の教育 | 16 | 12 | 4 |
| T | 教養・娯楽サービス | 1,473 | 1,770 | △ 297 |
| | 教養・娯楽一般 | 1 | 0 | 1 |
| | 旅行代理業 | 247 | 393 | △ 146 |
| | 宿泊施設 | 66 | 97 | △ 31 |
| | 教室・講座 | 735 | 685 | 50 |
| | 観覧・鑑賞 | 139 | 318 | △ 179 |
| | 各種会員権 | 27 | 19 | 8 |
| | 他の教養・娯楽 | 258 | 258 | 0 |

| | 商品名 | 2年度 | 元年度 | 増減 |
|---|------------|--------|--------|---------|
| U | 保健・福祉サービス | 1,271 | 1,295 | △ 24 |
| | 保健・福祉一般 | 1 | 4 | △ 3 |
| | 医療 | 638 | 580 | 58 |
| | 理美容 | 310 | 338 | △ 28 |
| | 浴場 | 8 | 3 | 5 |
| | 衛生サービス | 62 | 73 | △ 11 |
| | 保育 | 12 | 8 | 4 |
| | 老人福祉・サービス | 83 | 101 | △ 18 |
| | 他の保健・福祉 | 157 | 188 | △ 31 |
| V | 他の役務 | 1,735 | 1,836 | △ 101 |
| | 外食・食事宅配 | 268 | 328 | △ 60 |
| | 冠婚葬祭 | 233 | 146 | 87 |
| | 家事サービス | 53 | 66 | △ 13 |
| | 役務その他 | 1,181 | 1,296 | △ 115 |
| W | 内職・副業・ねずみ講 | 183 | 198 | △ 15 |
| | 内職・副業一般 | 6 | 2 | 4 |
| | 自動販売機 | 3 | 3 | 0 |
| | 内職・副業 | 174 | 193 | △ 19 |
| | 無限連鎖講 | 0 | 0 | 0 |
| X | 他の行政サービス | 360 | 218 | 142 |
| | 役務計 | 14,150 | 14,819 | △ 669 |
| Z | 他の相談 | 663 | 689 | △ 26 |
| | 消費者運動 | 5 | 5 | 0 |
| | 家庭管理 | 9 | 14 | △ 5 |
| | 健康管理 | 1 | 1 | 0 |
| | 相隣関係 | 90 | 86 | 4 |
| | 慣習・しきたり | 7 | 7 | 0 |
| | 婚姻 | 2 | 4 | △ 2 |
| | 相続 | 17 | 25 | △ 8 |
| | 相談その他 | 532 | 547 | △ 15 |
| | 合計 | 27,252 | 28,752 | △ 1,500 |

(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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 | 商品・役務名 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|---------------|-------|-------|--------|------------------|-----|-----|--------|
| 1 放送・コンテンツ等 | 2,199 | 2,407 | 91.4% | 11 医療 | 638 | 580 | 110.0% |
| デジタルコンテンツ | 2,025 | 2,114 | 95.8% | 医療サービス | 325 | 308 | 105.5% |
| 他のデジタルコンテンツ | 793 | 665 | 119.2% | 歯科治療 | 125 | 160 | 78.1% |
| アダルト情報サイト | 367 | 364 | 100.8% | 12 インターネット通信サービス | 624 | 773 | 80.7% |
| デジタルコンテンツ一般 | 336 | 580 | 57.9% | 光ファイバー | 374 | 484 | 77.3% |
| テレビ放送サービス | 93 | 188 | 49.5% | 他のネット通信関連サービス | 97 | 118 | 82.2% |
| 有線テレビ放送 | 59 | 78 | 75.6% | 13 紳士・婦人洋服 | 615 | 486 | 126.5% |
| 2 レンタル・リース・貸借 | 2,059 | 1,943 | 106.0% | 14 修理・補修 | 537 | 343 | 156.6% |
| 賃貸アパート | 1,712 | 1,603 | 106.8% | 修理サービス | 530 | 329 | 161.1% |
| 不動産貸借サービス | 94 | 77 | 122.1% | 15 融資サービス | 383 | 440 | 87.0% |
| 3 商品一般 | 2,002 | 3,675 | 54.5% | フリーローン・サラ金 | 326 | 374 | 87.2% |
| 4 健康食品 | 1,351 | 1,333 | 101.4% | 住宅ローン | 24 | 24 | 100.0% |
| 5 役務その他 | 1,181 | 1,296 | 91.1% | 16 他の行政サービス | 360 | 218 | 165.1% |
| 役務その他サービス | 649 | 706 | 91.9% | 17 パソコン・パソコン関連用品 | 328 | 283 | 115.9% |
| 廃品回収サービス | 97 | 93 | 104.3% | パソコン | 172 | 149 | 115.4% |
| 弁護士 | 62 | 68 | 91.2% | パソコン関連機器・用品 | 91 | 57 | 159.6% |
| 不動産仲介サービス | 62 | 73 | 84.9% | パソコンソフト | 60 | 69 | 87.0% |
| 6 化粧品 | 925 | 1,021 | 90.6% | 18 他の教養娯楽品 | 326 | 284 | 114.8% |
| 7 移動通信サービス | 894 | 945 | 94.6% | タバコ用品 | 75 | 59 | 127.1% |
| 携帯電話サービス | 641 | 681 | 94.1% | 教養娯楽品その他 | 59 | 60 | 98.3% |
| モバイルデータ通信 | 246 | 252 | 97.6% | ペット動物 | 46 | 42 | 109.5% |
| 8 他の保健衛生品 | 810 | 246 | 329.3% | 19 理美容 | 310 | 338 | 91.7% |
| 9 教室・講座 | 735 | 685 | 107.3% | エステティックサービス | 214 | 249 | 85.9% |
| スポーツ・健康教室 | 252 | 157 | 160.5% | 脱毛エステ | 89 | 84 | 106.0% |
| ビジネス教室 | 116 | 121 | 95.9% | 痩身エステ | 42 | 71 | 59.2% |
| 10 工事・建築・加工 | 719 | 684 | 105.1% | パーマ | 50 | 48 | 104.2% |
| 屋根工事 | 231 | 160 | 144.4% | 20 電話機・電話機用品 | 300 | 333 | 90.1% |
| 衛生設備工事 | 116 | 56 | 207.1% | 携帯電話 | 222 | 255 | 87.1% |
| 新築工事 | 68 | 88 | 77.3% | 電話関連機器・用品 | 61 | 51 | 119.6% |

※「相談その他」(532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2年度 | 令和元年度 | 対前年度比 |
|----------------|----------------|----------------|--------|
| 安全・衛生 | 986 (3.6%) | 943 (3.3%) | 104.6% |
| 品質・機能 ・役務品質 | 3,405 (12.5%) | 3,463 (12.0%) | 98.3% |
| 法規・基準 | 664 (2.4%) | 732 (2.5%) | 90.7% |
| 価格・料金 | 3,144 (11.5%) | 3,022 (10.5%) | 104.0% |
| 計量・量目 | 25 (0.1%) | 26 (0.1%) | 96.2% |
| 表示・広告 | 1,167 (4.3%) | 1,236 (4.3%) | 94.4% |
| 販売方法 | 12,371 (45.4%) | 13,557 (47.2%) | 91.3% |
| 契約・解約 | 21,170 (77.7%) | 22,402 (77.9%) | 94.5% |
| 接客対応 | 4,040 (14.8%) | 4,067 (14.1%) | 99.3% |
| 包装・容器 | 25 (0.1%) | 14 (0.0%) | 178.6% |
| 施設・設備 | 44 (0.2%) | 63 (0.2%) | 69.8% |
| 買物相談 | 54 (0.2%) | 58 (0.2%) | 93.1% |
| 生活知識 | 35 (0.1%) | 59 (0.2%) | 59.3% |
| その他 | 356 (1.3%) | 299 (1.0%) | 119.1% |

(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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|----|-------------|-------|-------|--------|
| 1 | インターネット通販 | 8,307 | 7,538 | 110.2% |
| 2 | 解約一般 ※1 | 7,454 | 7,601 | 98.1% |
| 3 | 返金 | 3,446 | 3,261 | 105.7% |
| 4 | 連絡不能 | 2,749 | 2,020 | 136.1% |
| 5 | 電子広告 | 2,713 | 2,208 | 122.9% |
| 6 | 高価格・料金 | 2,591 | 2,345 | 110.5% |
| 7 | 契約書・書面一般 ※2 | 2,179 | 2,120 | 102.8% |
| 8 | 信用性 | 2,018 | 1,855 | 108.8% |
| 9 | 説明不足 | 1,929 | 2,086 | 92.5% |
| 10 | クレーム処理 | 1,912 | 2,025 | 94.4% |
| 11 | クレジットカード | 1,598 | 1,414 | 113.0% |
| 12 | 詐欺 | 1,471 | 1,046 | 140.6% |
| 13 | 返品 | 1,400 | 1,242 | 112.7% |
| 14 | S N S | 1,245 | 787 | 158.2% |
| 15 | 家庭訪販 | 1,203 | 1,207 | 99.7% |
| 16 | 約束不履行 | 1,197 | 1,385 | 86.4% |
| 17 | 価格・料金一般 ※3 | 1,155 | 1,192 | 96.9% |
| 18 | 解約料 | 1,126 | 1,348 | 83.5% |
| 19 | 補償 | 1,019 | 1,078 | 94.5% |
| 20 | 商品未着 | 1,007 | 680 | 148.1% |

(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（令和2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 | 2,002 | 18 | 66 | 29 | 72 | 0 | 50 |
| B 食料品 | 2,038 | 202 | 298 | 40 | 122 | 10 | 226 |
| C 住居品 | 1,183 | 141 | 378 | 20 | 75 | 2 | 61 |
| D 光熱水品 | 419 | 12 | 30 | 7 | 68 | 2 | 6 |
| E 被服品 | 1,490 | 13 | 211 | 22 | 63 | 1 | 86 |
| F 保健衛生品 | 2,152 | 181 | 373 | 76 | 131 | 5 | 165 |
| G 教養娯楽品 | 2,090 | 52 | 390 | 44 | 141 | 1 | 100 |
| H 車両・乗り物 | 346 | 36 | 107 | 13 | 22 | 1 | 19 |
| I 土地・建物・設備 | 655 | 18 | 98 | 42 | 79 | 0 | 17 |
| J 他の商品 | 64 | 0 | 6 | 6 | 4 | 0 | 1 |
| K クリーニング | 94 | 4 | 53 | 6 | 14 | 0 | 4 |
| L レンタル・リース・貸借 | 2,059 | 70 | 289 | 61 | 573 | 1 | 21 |
| M 工事・建築・加工 | 719 | 12 | 149 | 15 | 138 | 0 | 14 |
| N 修理・補修 | 537 | 12 | 109 | 8 | 224 | 0 | 37 |
| O 管理・保管 | 68 | 2 | 6 | 4 | 15 | 0 | 6 |
| P 役務一般 | 18 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Q 金融・保険サービス | 1,294 | 3 | 30 | 53 | 113 | 0 | 27 |
| R 運輸・通信サービス | 4,147 | 13 | 285 | 41 | 534 | 1 | 128 |
| S 教育サービス | 192 | 2 | 22 | 8 | 25 | 0 | 3 |
| T 教養・娯楽サービス | 1,473 | 23 | 76 | 43 | 187 | 0 | 49 |
| U 保健・福祉サービス | 1,271 | 130 | 265 | 36 | 202 | 0 | 48 |
| V 他の役務 | 1,735 | 35 | 125 | 53 | 326 | 1 | 85 |
| W 内職・副業・ねずみ講 | 183 | 0 | 7 | 3 | 12 | 0 | 8 |
| X 他の行政サービス | 360 | 7 | 31 | 34 | 3 | 0 | 5 |
| Z 他の相談 ※ | 663 | — | — | — | — | — | — |
| 合計 | 27,252 | 986 | 3,405 | 664 | 3,144 | 25 | 1,167 |

※「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 |
|--------|--------|-------|-------|-------|------|------|-----|
| 1,059 | 1,478 | 173 | 6 | 3 | 1 | 1 | 21 |
| 1,346 | 1,670 | 271 | 5 | 6 | 2 | 0 | 8 |
| 554 | 823 | 178 | 3 | 1 | 8 | 4 | 4 |
| 196 | 314 | 71 | 0 | 2 | 0 | 1 | 6 |
| 1,003 | 1,316 | 208 | 2 | 0 | 2 | 1 | 4 |
| 1,302 | 1,634 | 232 | 5 | 0 | 6 | 2 | 14 |
| 1,162 | 1,678 | 362 | 0 | 0 | 6 | 1 | 6 |
| 136 | 266 | 69 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 278 | 443 | 100 | 0 | 2 | 5 | 0 | 12 |
| 42 | 53 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 58 | 33 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 259 | 1,700 | 405 | 1 | 19 | 0 | 0 | 10 |
| 362 | 572 | 80 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 246 | 403 | 86 | 0 | 0 | 4 | 0 | 3 |
| 8 | 50 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 15 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 371 | 1,102 | 178 | 0 | 0 | 2 | 2 | 19 |
| 2,244 | 3,577 | 684 | 0 | 1 | 4 | 2 | 22 |
| 37 | 168 | 46 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 576 | 1,308 | 276 | 1 | 3 | 0 | 1 | 3 |
| 327 | 911 | 232 | 1 | 1 | 6 | 5 | 56 |
| 659 | 1,381 | 268 | 0 | 1 | 5 | 2 | 22 |
| 146 | 170 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 40 | 80 | 48 | 0 | 2 | 0 | 11 | 144 |
| — | — | — | — | — | — | — | — |
| 12,371 | 21,170 | 4,040 | 25 | 44 | 54 | 35 | 356 |

(複数選択項目)