

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