

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	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	対前年度比
A 商品一般	1,589	4,896	3,675	2,002 (7.3%)	1,598 (6.5%)	79.8%
B 食料品	1,542	1,377	1,928	2,038 (7.5%)	1,325 (5.4%)	65.0%
C 住居品	989	925	932	1,183 (4.3%)	1,100 (4.5%)	93.0%
D 光熱水品	275	311	416	419 (1.5%)	465 (1.9%)	111.0%
E 被服品	1,269	1,184	1,300	1,490 (5.5%)	1,528 (6.2%)	102.6%
F 保健衛生品	905	966	1,655	2,152 (7.9%)	1,638 (6.7%)	76.1%
G 教養娯楽品	1,914	1,841	2,042	2,090 (7.7%)	2,003 (8.2%)	95.8%
H 車両・乗り物	394	388	385	346 (1.3%)	373 (1.5%)	107.8%
I 土地・建物・設備	1,027	926	821	655 (2.4%)	605 (2.5%)	92.4%
J 他の商品	49	42	90	64 (0.2%)	50 (0.2%)	78.1%
商品 計	9,953	12,856	13,244	12,439 (45.6%)	10,685 (43.5%)	85.9%
K クリーニング	161	123	124	94 (0.3%)	83 (0.3%)	88.3%
L レンタル・リース・貸借	2,203	2,124	1,943	2,059 (7.6%)	1,991 (8.1%)	96.7%
M 工事・建築・加工	615	647	684	719 (2.6%)	716 (2.9%)	99.6%
N 修理・補修	341	364	343	537 (2.0%)	574 (2.3%)	106.9%
O 管理・保管	122	106	78	68 (0.2%)	84 (0.3%)	123.5%
P 役務一般	42	34	39	18 (0.1%)	202 (0.8%)	1122.2%
Q 金融・保険サービス	1,564	1,555	1,494	1,294 (4.7%)	1,463 (6.0%)	113.1%
R 運輸・通信サービス	7,187	5,932	4,630	4,147 (15.2%)	1,787 (7.3%)	43.1%
S 教育サービス	174	168	167	192 (0.7%)	151 (0.6%)	78.6%
T 教養・娯楽サービス	1,582	1,605	1,770	1,473 (5.4%)	2,531 (10.3%)	171.8%
U 保健・福祉サービス	1,225	1,180	1,295	1,271 (4.7%)	1,330 (5.4%)	104.6%
V 他の役務	1,512	1,501	1,836	1,735 (6.4%)	1,815 (7.4%)	104.6%
W 内職・副業・ねずみ講	251	248	198	183 (0.7%)	276 (1.1%)	150.8%
X 他の行政サービス	185	170	218	360 (1.3%)	172 (0.7%)	47.8%
役務 計	17,164	15,757	14,819	14,150 (51.9%)	13,175 (53.7%)	93.1%
Z 他の相談	740	771	689	663 (2.4%)	682 (2.8%)	102.9%
合計	27,857	29,384	28,752	27,252 (100.0%)	24,542 (100.0%)	90.1%

(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	3年度	2年度	増減		商品名	3年度	2年度	増減
A	商品一般	1,598	2,002	△ 404	F	保健衛生品	1,638	2,152	△ 514
B	食料品	1,325	2,038	△ 713		保健衛生品一般	5	7	△ 2
	食料品一般	33	40	△ 7		医薬品	86	96	△ 10
	穀類	52	43	9		医療用具	143	208	△ 65
	魚介類	151	94	57		化粧品	1,109	925	184
	肉類	19	22	△ 3		理美容器具・用品	107	106	1
	乳卵類	22	30	△ 8		他の保健衛生品	188	810	△ 622
	野菜・海草	29	32	△ 3	G	教養娯楽品	2,003	2,090	△ 87
	油脂・調味料	32	27	5		教養娯楽品一般	1	7	△ 6
	果物	36	42	△ 6		文具・事務用品	49	47	2
	菓子類	89	77	12		パソコン・パソコン関連用品	306	328	△ 22
	飲料	139	142	△ 3		電話機・電話機用品	259	300	△ 41
	酒類	44	33	11		学習教材	48	110	△ 62
	調理食品	91	99	△ 8		書籍・印刷物	260	206	54
	健康食品	584	1,351	△ 767		音響・映像製品	240	290	△ 50
	食料品その他	4	6	△ 2		スポーツ用品	110	136	△ 26
C	住居品	1,100	1,183	△ 83		カメラ類	27	29	△ 2
	住居品一般	8	10	△ 2		時計	123	96	27
	食生活機器	147	133	14		他の光学機器	12	4	8
	食器・台所用品	150	137	13		玩具・遊具	175	182	△ 7
	洗濯・裁縫用具	49	71	△ 22		楽器	40	29	11
	掃除用具	51	67	△ 16		他の教養娯楽品	353	326	27
	洗浄剤等	43	33	10	H	車両・乗り物	373	346	27
	空調・冷暖房機器	173	199	△ 26		車両・乗り物一般	1	1	0
	家具・寝具	252	272	△ 20		自動車	238	233	5
	室内装備品	42	61	△ 19		自動車用品	42	47	△ 5
	照明器具	52	45	7		自転車・用品	74	55	19
	他の住居品	133	155	△ 22		運搬用具	12	10	2
D	光熱水品	465	419	46		他の乗り物	6	0	6
	光熱水品一般	1	3	△ 2	I	土地・建物・設備	605	655	△ 50
	電気	344	296	48		土地・建物・設備一般	16	26	△ 10
	ガス	90	74	16		土地	89	92	△ 3
	石油	4	17	△ 13		建物一般	4	6	△ 2
	水道	12	16	△ 4		集合住宅	209	212	△ 3
	他の光熱水品	14	13	1		戸建住宅	79	101	△ 22
E	被服品	1,528	1,490	38		他の建物	3	3	0
	被服品一般	15	20	△ 5		住宅構成材	26	26	0
	和服	45	31	14		空調・冷暖房・給湯設備	71	70	1
	洋服一般	25	29	△ 4		衛生設備	34	39	△ 5
	子供洋服	25	14	11		屋外装備品	41	44	△ 3
	洋装下着	95	96	△ 1		他の住宅設備	33	36	△ 3
	紳士・婦人洋服	588	615	△ 27	J	他の商品	50	64	△ 14
	履物	142	165	△ 23		商品計	10,685	12,439	△ 1,754
	かばん	264	225	39					
	アクセサリー	196	149	47					
	他の身の回り品	121	131	△ 10					
	生地・糸類	5	10	△ 5					
	他の被服品	7	5	2					

単位：件

	商品名	3年度	2年度	増減
K	クリーニング	83	94	△ 11
L	レンタル・リース・貸借	1,991	2,059	△ 68
M	工事・建築・加工	716	719	△ 3
N	修理・補修	574	537	37
O	管理・保管	84	68	16
P	役務一般	202	18	184
Q	金融・保険サービス	1,463	1,294	169
	金融・保険一般	8	14	△ 6
	生命保険	98	138	△ 40
	損害保険	91	78	13
	その他の保険	31	56	△ 25
	預貯金・証券等	148	155	△ 7
	デリバティブ取引	123	82	41
	ファンド型投資商品	120	162	△ 42
	融資サービス	410	383	27
	他の金融関連サービス	434	226	208
R	運輸・通信サービス	1,787	4,147	△ 2,360
	運輸・運送サービス一般	1	1	0
	旅客運送サービス	109	163	△ 54
	郵便・貨物運送サービス	165	183	△ 18
	放送・通信サービス一般	6	5	1
	電報・固定電話	88	78	10
	移動通信サービス	731	894	△ 163
	放送・コンテンツ等 ※2		2,199	△ 2,199
	インターネット通信サービス	558	624	△ 66
	放送 ※1	129		129
S	教育サービス	151	192	△ 41
	教育一般	0	1	△ 1
	学校教育	30	41	△ 11
	補習教育	114	134	△ 20
	他の教育	7	16	△ 9
T	教養・娯楽サービス	2,531	1,473	1,058
	教養・娯楽一般	0	1	△ 1
	旅行代理業	98	247	△ 149
	宿泊施設	66	66	0
	教室・講座	655	735	△ 80
	観覧・鑑賞	122	139	△ 17
	娯楽等情報配信サービス ※1	726		726
	ソフトウェアライセンス ※1	132		132
	各種会員権	13	27	△ 14
	他の教養・娯楽	719	258	461

	商品名	3年度	2年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,330	1,271	59
	保健・福祉一般	2	1	1
	医療	558	638	△ 80
	理美容	341	310	31
	浴場	8	8	0
	衛生サービス	70	62	8
	健康関連サービス ※1	139		139
	保育	10	12	△ 2
	老人福祉・サービス	87	83	4
	他の保健・福祉	115	157	△ 42
V	他の役務	1,815	1,735	80
	外食・食事宅配	253	268	△ 15
	冠婚葬祭	130	233	△ 103
	家事サービス	68	53	15
	役務その他	1,364	1,181	183
W	内職・副業・ねずみ講	276	183	93
	内職・副業一般	3	6	△ 3
	自動販売機	3	3	0
	内職・副業	270	174	96
	無限連鎖講	0	0	0
X	他の行政サービス	172	360	△ 188
	役務計	13,175	14,150	△ 975
Z	他の相談	682	663	19
	消費者運動	5	5	0
	家庭管理	11	9	2
	健康管理	1	1	0
	相隣関係	92	90	2
	慣習・しきたり	5	7	△ 2
	婚姻	1	2	△ 1
	相続	16	17	△ 1
	相談その他	551	532	19
	合計	24,542	27,252	△ 2,710

※1 新設された項目

※2 廃止された項目

(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 (「相談その他」(551 件) を除く) 単位: 件

商品・役務名	3 年度	2 年度	対前年度比	商品・役務名	3 年度	2 年度	対前年度比
1 レンタル・リース・貸借	1,991	2,059	96.7%	11 健康食品	584	1,351	43.2%
賃貸アパート	1,671	1,713	97.5%	12 修理・補修	574	536	107.1%
借家	59	51	115.7%	修理サービス	558	529	105.5%
不動産賃貸サービス	54	94	57.4%	13 インターネット通信サービス	558	624	89.4%
2 商品一般	1,598	2,002	79.8%	光ファイバー	345	374	92.2%
3 役務その他	1,364	1,181	115.5%	他のネット通信関連サービス	99	97	102.1%
役務その他サービス	623	649	96.0%	13 医療	558	638	87.5%
廃品回収サービス	129	97	133.0%	医療サービス	359	325	110.5%
結婚相手紹介サービス	89	48	185.4%	歯科治療	131	125	104.8%
不動産仲介サービス	68	62	109.7%	15 他の金融関連サービス	434	226	192.0%
4 化粧品	1,109	925	119.9%	金融関連サービスその他	242	185	130.8%
5 移動通信サービス	731	894	81.8%	金融コンサルティング	139	18	772.2%
携帯電話サービス	569	641	88.8%	16 融資サービス	410	383	107.0%
モバイルデータ通信	158	246	64.2%	フリーローン・サラ金	356	326	109.2%
6 娯楽等情報配信サービス ※	726		—	住宅ローン	19	24	79.2%
アダルト情報 ※	339	(367)	(92.4%)	17 他の教養娯楽品	353	326	108.3%
他の娯楽等情報配信サービス ※	182		—	ペット用品	64	45	142.2%
映像配信サービス ※	110	(96)	(114.6%)	教養娯楽品その他	58	58	100.0%
音楽配信サービス ※	29	(17)	(170.6%)	タバコ用品	57	76	75.0%
7 他の教養・娯楽	719	258	278.7%	ペット動物	56	46	121.7%
出会い系サイト・アプリ ※	179	(195)	(91.8%)	室内装飾品	51	26	196.2%
インターネットゲーム ※	160	(158)	(101.3%)	18 電気	344	296	116.2%
教養・娯楽サービスその他	146	82	178.0%	19 理美容	341	310	110.0%
8 工事・建築・加工	716	719	99.6%	エステティックサービス	256	214	119.6%
屋根工事	218	231	94.4%	脱毛エステ	127	89	142.7%
衛生設備工事	76	116	65.5%	痩身エステ	42	42	100.0%
9 教室・講座	655	735	89.1%	パーマ	45	50	90.0%
スポーツ・健康教室	166	252	65.9%	20 パソコン・パソコン関連用品	306	328	93.3%
ビジネス教室	122	116	105.2%	パソコン	158	172	91.9%
10 紳士・婦人洋服	588	615	95.6%	パソコン関連機器・用品	80	91	87.9%

※ 新設されたキーワード項目

令和 3 年 4 月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

(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3年度	令和2年度	対前年度比
安全・衛生	851 (3.5%)	989 (3.6%)	86.0%
品質・機能 ・役務品質	3,410 (13.9%)	3,421 (12.6%)	99.7%
法規・基準	716 (2.9%)	664 (2.4%)	107.8%
価格・料金	3,188 (13.0%)	3,144 (11.5%)	101.4%
計量・量目	17 (0.1%)	25 (0.1%)	68.0%
表示・広告	1,180 (4.8%)	1,166 (4.3%)	101.2%
販売方法	11,424 (46.5%)	12,372 (45.4%)	92.3%
契約・解約	19,204 (78.2%)	21,170 (77.7%)	90.7%
接客対応	3,712 (15.1%)	4,041 (14.8%)	91.9%
包装・容器	32 (0.1%)	26 (0.1%)	123.1%
施設・設備	65 (0.3%)	46 (0.2%)	141.3%
買物相談	41 (0.2%)	54 (0.2%)	75.9%
生活知識	32 (0.1%)	35 (0.1%)	91.4%
その他	184 (0.7%)	356 (1.3%)	51.7%

(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	3年度	2年度	対前年度比
1	インターネット通販	6,791	8,309	81.7%
2	解約一般 ※1	6,549	7,455	87.8%
3	返金	3,309	3,447	96.0%
4	高価格・料金	2,593	2,592	100.0%
5	電子広告	2,575	2,722	94.6%
6	契約書・書面一般 ※2	2,292	2,179	105.2%
7	連絡不能	2,208	2,749	80.3%
8	説明不足	2,009	1,929	104.1%
9	クレーム処理	1,805	1,913	94.4%
10	信用性	1,715	2,018	85.0%
11	クレジットカード	1,653	1,598	103.4%
12	詐欺	1,642	1,471	111.6%
13	返品	1,414	1,401	100.9%
14	定期購入 ※3	1,406	-	-
14	SNS	1,406	1,274	110.4%
16	家庭訪販	1,265	1,203	105.2%
17	個人情報 ※4	1,222	905	135.0%
18	約束不履行	1,210	1,198	101.0%
19	修理代	1,086	975	111.4%
20	クーリングオフ一般 ※5	1,060	820	129.3%

(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：新設されたキーワード項目

※4：令和2年度における内容キーワード名は「プライバシー」

※5：クーリングオフに関する相談のうち「クーリングオフ回避」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3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	1,598	11	48	58	88	0	65
B 食料品	1,325	143	221	36	103	4	157
C 住居品	1,100	113	361	28	73	0	72
D 光熱水品	465	12	18	16	86	3	5
E 被服品	1,528	14	256	28	63	0	123
F 保健衛生品	1,638	150	280	42	122	4	156
G 教養娯楽品	2,003	51	412	52	155	3	111
H 車両・乗り物	373	26	116	14	41	0	27
I 土地・建物・設備	605	16	123	33	73	0	17
J 他の商品	50	1	1	4	4	0	3
K クリーニング	83	2	47	5	6	0	1
L レンタル・リース・貸借	1,991	72	330	93	568	0	25
M 工事・建築・加工	716	21	176	24	128	1	8
N 修理・補修	574	4	118	6	239	0	42
O 管理・保管	84	6	11	2	13	1	9
P 役務一般	202	0	2	2	8	0	4
Q 金融・保険サービス	1,463	5	46	60	143	0	23
R 運輸・通信サービス	1,787	10	232	20	292	0	48
S 教育サービス	151	2	18	5	22	0	2
T 教養・娯楽サービス	2,531	23	113	51	341	0	103
U 保健・福祉サービス	1,330	139	312	61	226	0	50
V 他の役務	1,815	24	150	53	361	1	120
W 内職・副業・ねずみ講	276	0	7	7	21	0	6
X 他の行政サービス	172	6	12	16	12	0	3
Z 他の相談 ※	682	—	—	—	—	—	—
合計	24,542	851	3,410	716	3,188	17	1,180

※「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
791	1,160	173	2	3	2	1	28
753	992	167	7	1	2	7	2
545	793	177	2	3	5	3	6
232	359	91	0	1	0	0	3
1,079	1,310	207	2	0	0	2	3
1,128	1,393	206	3	1	5	1	4
1,086	1,597	323	4	1	7	1	8
152	293	65	0	1	0	0	1
252	412	76	0	6	5	0	9
29	43	2	0	0	0	0	0
12	62	23	0	0	1	0	0
293	1,693	362	2	23	0	0	2
334	566	113	0	4	3	2	1
282	452	82	1	3	1	0	1
15	54	26	0	1	0	0	2
154	183	16	0	0	0	0	0
565	1,286	185	3	0	2	3	8
693	1,457	441	0	2	5	4	14
42	135	30	1	0	0	0	1
1,556	2,263	292	3	8	0	0	4
353	972	322	0	4	2	3	35
828	1,427	281	1	3	1	1	16
233	258	6	0	0	0	0	0
17	44	46	1	0	0	4	36
—	—	—	—	—	—	—	—
11,424	19,204	3,712	32	65	41	32	184

(複数選択項目)