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	令和２年度	３年度	４年度	５年度		６年度		対前年度比
A　商品一般	2,002	1,598	1,632	1,962	(7.4%)	2,271	(8.1%)	115.7%
B　食料品	2,038	1,325	1,323	1,448	(5.4%)	1,800	(6.4%)	124.3%
C　住居品	1,183	1,100	1,077	1,055	(4.0%)	1,103	(3.9%)	104.5%
D　光熱水品	419	465	517	418	(1.6%)	526	(1.9%)	125.8%
E　被服品	1,490	1,528	1,545	1,447	(5.4%)	1,309	(4.7%)	90.5%
F　保健衛生品	2,152	1,638	2,256	1,902	(7.1%)	1,559	(5.5%)	82.0%
G　教養娯楽品	2,090	2,003	1,924	1,907	(7.2%)	1,866	(6.6%)	97.9%
H　車両･乗り物	346	373	381	465	(1.7%)	384	(1.4%)	82.6%
I　土地･建物･設備	655	605	607	800	(3.0%)	1,188	(4.2%)	148.5%
J　他の商品	64	50	63	58	(0.2%)	48	(0.2%)	82.8%
商品　計	12,439	10,685	11,325	11,462	(43.0%)	12,054	(42.9%)	105.2%
K　クリーニング	94	83	84	90	(0.3%)	115	(0.4%)	127.8%
L　レンタル・リース･貸借	2,059	1,991	1,882	1,974	(7.4%)	2,234	(7.9%)	113.2%
M　工事・建築・加工	719	716	738	742	(2.8%)	784	(2.8%)	105.7%
N　修理・補修	537	574	494	609	(2.3%)	500	(1.8%)	82.1%
O　管理・保管	68	84	86	94	(0.4%)	100	(0.4%)	106.4%
P　役務一般	18	202	147	195	(0.7%)	154	(0.5%)	79.0%
Q　金融･保険サービス	1,294	1,463	1,494	1,759	(6.6%)	1,579	(5.6%)	89.8%
R　運輸･通信サービス	4,147	1,787	1,696	1,761	(6.6%)	2,246	(8.0%)	127.5%
S　教育サービス	192	151	152	134	(0.5%)	125	(0.4%)	93.3%
T　教養･娯楽サービス	1,473	2,531	2,661	2,542	(9.5%)	2,505	(8.9%)	98.5%
U　保健･福祉サービス	1,271	1,330	1,901	1,813	(6.8%)	2,026	(7.2%)	111.7%
V　他の役務	1,735	1,815	1,850	2,225	(8.4%)	2,549	(9.1%)	114.6%
W　内職･副業･ねずみ講	183	276	220	280	(1.1%)	273	(1.0%)	97.5%
X　他の行政サービス	360	172	251	260	(1.0%)	223	(0.8%)	85.8%
役務　計	14,150	13,175	13,656	14,478	(54.4%)	15,413	(54.8%)	106.5%
Z　他の相談	663	682	646	701	(2.6%)	659	(2.3%)	94.0%
合　計	27,252	24,542	25,627	26,641	(100.0%)	28,126	(100.0%)	105.6%

(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	6年度	5年度	増減
A	商品一般	2,271	1,962	309
B	食料品	1,800	1,448	352
	食料品一般	45	54	△ 9
	穀類	84	63	21
	魚介類	129	98	31
	肉類	20	21	△ 1
	乳卵類	19	20	△ 1
	野菜・海草	58	40	18
	油脂・調味料	27	27	0
	果物	73	54	19
	菓子類	96	84	12
	飲料	185	166	19
	酒類	40	29	11
	調理食品	118	128	△ 10
	健康食品	905	660	245
	食料品その他	1	4	△ 3
C	住居品	1,103	1,055	48
	住居品一般	5	6	△ 1
	食生活機器	170	156	14
	食器・台所用品	121	146	△ 25
	洗濯・裁縫用具	53	44	9
	掃除用具	63	64	△ 1
	洗浄剤等	41	36	5
	空調・冷暖房機器	234	183	51
	家具・寝具	228	221	7
	室内装備品	28	35	△ 7
	照明器具	42	35	7
	他の住居品	118	129	△ 11
D	光熱水品	526	418	108
	光熱水品一般	1	5	△ 4
	電気	330	274	56
	ガス	138	89	49
	石油	7	4	3
	水道	35	27	8
	他の光熱水品	15	19	△ 4
E	被服品	1,309	1,447	△ 138
	被服品一般	21	18	3
	和服	42	35	7
	洋服一般	27	30	△ 3
	子供洋服	14	19	△ 5
	洋装下着	103	72	31
	紳士・婦人洋服	489	557	△ 68
	履物	163	206	△ 43
	かばん	160	231	△ 71
	アクセサリー	188	143	45
	他の身の回り品	89	126	△ 37
	生地・糸類	4	5	△ 1
	他の被服品	9	5	4

	商品名	6年度	5年度	増減
F	保健衛生品	1,559	1,902	△ 343
	保健衛生品一般	1	3	△ 2
	医薬品	124	101	23
	医療用具	162	139	23
	化粧品	1,026	1,424	△ 398
	理美容器具・用品	110	101	9
	他の保健衛生品	136	134	2
G	教養娯楽品	1,866	1,907	△ 41
	教養娯楽品一般	2	2	0
	文具・事務用品	31	42	△ 11
	パソコン・パソコン関連用品	267	224	43
	電話機・電話機用品	271	236	35
	学習教材	35	44	△ 9
	書籍・印刷物	249	254	△ 5
	音響・映像製品	227	258	△ 31
	スポーツ用品	78	108	△ 30
	カメラ類	34	38	△ 4
	時計	104	111	△ 7
	他の光学機器	3	4	△ 1
	玩具・遊具	180	176	4
	楽器	30	37	△ 7
	他の教養娯楽品	355	373	△ 18
H	車両・乗り物	384	465	△ 81
	車両・乗り物一般	0	0	0
	自動車	247	307	△ 60
	自動車用品	47	50	△ 3
	自転車・用品	72	89	△ 17
	運搬用具	14	12	2
	他の乗り物	4	7	△ 3
I	土地・建物・設備	1,188	800	388
	土地・建物・設備一般	23	32	△ 9
	土地	125	80	45
	建物一般	4	6	△ 2
	集合住宅	212	207	5
	戸建住宅	90	97	△ 7
	他の建物	6	2	4
	住宅構成材	24	23	1
	空調・冷暖房・給湯設備	435	183	252
	衛生設備	50	42	8
	屋外装備品	56	59	△ 3
	他の住宅設備	163	69	94
J	他の商品	48	58	△ 10
	商品計	12,054	11,462	592

単位：件

	商品名	6年度	5年度	増減
K	クリーニング	115	90	25
L	レンタル・リース・貸借	2,234	1,974	260
M	工事・建築・加工	784	742	42
N	修理・補修	500	609	△ 109
O	管理・保管	100	94	6
P	役務一般	154	195	△ 41
Q	金融・保険サービス	1,579	1,759	△ 180
	金融・保険一般	12	18	△ 6
	生命保険	99	102	△ 3
	損害保険	100	108	△ 8
	その他の保険	39	29	10
	預貯金・証券等	169	199	△ 30
	デリバティブ取引	132	179	△ 47
	ファンド型投資商品	115	144	△ 29
	融資サービス	398	412	△ 14
	他の金融関連サービス	515	568	△ 53
R	運輸・通信サービス	2,246	1,761	485
	運輸・運送サービス一般	6	5	1
	旅客運送サービス	159	158	1
	郵便・貨物運送サービス	243	212	31
	放送・通信サービス一般	9	18	△ 9
	電報・固定電話	340	116	224
	移動通信サービス	785	601	184
	インターネット通信サービス	607	532	75
	放送	97	119	△ 22
	教育サービス	125	134	△ 9
S	教育一般	0	0	0
	学校教育	17	24	△ 7
	補習教育	102	97	5
	他の教育	6	13	△ 7
	教養・娯楽サービス	2,505	2,542	△ 37
T	教養・娯楽一般	4	5	△ 1
	旅行代理業	221	221	0
	宿泊施設	107	90	17
	教室・講座	693	631	62
	観覧・鑑賞	175	185	△ 10
	娯楽等情報配信サービス	459	530	△ 71
	ソフトウェアライセンス	134	130	4
	各種会員権	21	12	9
	他の教養・娯楽	691	738	△ 47

	商品名	6年度	5年度	増減
U	保健・福祉サービス	2,026	1,813	213
	保健・福祉一般	3	0	3
	医療	1,052	809	243
	理美容	401	542	△ 141
	浴場	5	5	0
	衛生サービス	208	125	83
	健康関連サービス	130	110	20
	保育	11	14	△ 3
	老人福祉・サービス	105	106	△ 1
	他の保健・福祉	111	102	9
V	他の役務	2,549	2,225	324
	外食・食事宅配	453	443	10
	冠婚葬祭	73	78	△ 5
	家事サービス	51	49	2
	役務その他	1,972	1,655	317
W	内職・副業・ねずみ講	273	280	△ 7
	内職・副業一般	6	8	△ 2
	自動販売機	0	2	△ 2
	内職・副業	267	270	△ 3
	無限連鎖講	0	0	0
X	他の行政サービス	223	260	△ 37
	役務計	15,413	14,478	935
Z	他の相談	659	701	△ 42
	消費者運動	3	5	△ 2
	家庭管理	10	5	5
	健康管理	2	1	1
	相隣関係	58	75	△ 17
	慣習・しきたり	6	4	2
	婚姻	5	1	4
	相続	29	30	△ 1
	相談その他	546	580	△ 34
	合計	28,126	26,641	1,485

(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」（546 件）を除く）　　単位：件

	商品・役務名	6 年度	5 年度	対前年度比
1	商品一般	2,271	1,962	115.7%
2	レンタル・リース・貸借	2,234	1,974	113.2%
	賃貸アパート	1,814	1,618	112.1%
3	役務その他	1,972	1,655	119.2%
	役務その他サービス	958	803	119.3%
	申請代行サービス	151	120	125.8%
	解錠サービス	120	32	375.0%
	広告代理サービス	97	81	119.8%
4	医療	1,052	809	130.0%
	医療サービス	853	571	149.4%
	歯科治療	158	193	81.9%
5	化粧品	1,026	1,424	72.1%
	乳液	170	149	114.1%
	化粧クリーム	133	218	61.0%
6	健康食品	905	660	137.1%
7	移動通信サービス	785	601	130.6%
	携帯電話サービス	683	470	145.3%
	モバイルデータ通信	95	124	76.6%
8	工事・建築・加工	784	742	105.7%
	屋根工事	134	212	63.2%
	新築工事	101	75	134.7%
	増改築工事	91	55	165.5%
	衛生設備工事	91	81	112.3%
9	教室・講座	693	632	109.7%
	スポーツ・健康教室	194	171	113.5%
	ビジネス教室	154	139	110.8%
10	他の教養・娯楽	691	738	93.6%
	教養・娯楽サービスその他	190	178	106.7%
	インターネットゲーム	147	195	75.4%
	出会い系サイト・アプリ	91	105	86.7%

	商品・役務名	6 年度	5 年度	対前年度比
11	インターネット通信サービス	607	532	114.1%
	光ファイバー	345	311	110.9%
	他のネット通信関連サービス	117	99	118.2%
12	他の金融関連サービス	515	568	90.7%
	金融関連サービスその他	391	390	100.3%
	金融コンサルティング	83	114	72.8%
13	修理・補修	500	609	82.1%
	修理サービス	479	590	81.2%
14	紳士・婦人洋服	489	556	87.9%
15	娯楽等情報配信サービス	459	530	86.6%
	他の娯楽等情報配信サービス	154	184	83.7%
	アダルト情報	110	145	75.9%
	映像配信サービス	105	102	102.9%
16	外食・食事宅配	453	443	102.3%
	外食	381	372	102.4%
	食事宅配	65	70	92.9%
17	空調・冷暖房・給湯設備	435	183	237.7%
	給湯システム	316	132	239.4%
	ソーラーシステム	113	46	245.7%
18	理美容	401	542	74.0%
	エステティックサービス	286	421	67.9%
	脱毛エステ	173	292	59.2%
	痩身エステ	46	39	117.9%
	パーマ	49	63	77.8%
19	融資サービス	398	412	96.6%
	フリーローン・サラ金	357	371	96.2%
20	他の教養娯楽品	355	373	95.2%
	教養娯楽品その他	69	79	87.3%
	タバコ用品	58	79	73.4%
	ペット動物	55	40	137.5%

(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６年度	令和５年度	対前年度比
安全・衛生	930 (3.3%)	859 (3.2%)	108.3%
品質・機能・役務品質	3,648 (13.0%)	3,293 (12.4%)	110.8%
法規・基準	891 (3.2%)	968 (3.6%)	92.0%
価格・料金	3,553 (12.6%)	3,686 (13.8%)	96.4%
計量・量目	36 (0.1%)	27 (0.1%)	133.3%
表示・広告	1,590 (5.7%)	1,441 (5.4%)	110.3%
販売方法	12,821 (45.6%)	12,890 (48.4%)	99.5%
契約・解約	21,630 (76.9%)	20,451 (76.8%)	105.8%
接客対応	4,610 (16.4%)	4,445 (16.7%)	103.7%
包装・容器	20 (0.1%)	23 (0.1%)	87.0%
施設・設備	72 (0.3%)	74 (0.3%)	97.3%
買物相談	50 (0.2%)	44 (0.2%)	113.6%
生活知識	43 (0.2%)	31 (0.1%)	138.7%
その他	290 (1.0%)	261 (1.0%)	111.1%

（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	６年度	５年度	対前年度比
1	解約一般　※１	7,259	7,226	100.5%
2	インターネット通販	6,541	7,051	92.8%
3	返金	4,514	4,235	106.6%
4	電子広告	3,059	2,823	108.4%
5	契約書・書面一般　※２	2,960	2,323	127.4%
6	高価格・料金	2,896	2,653	109.2%
7	連絡不能	2,394	2,393	100.0%
8	説明不足	2,380	2,055	115.8%
9	信用性	2,231	1,911	116.7%
10	詐欺	2,095	2,069	101.3%
11	クレーム処理	2,009	1,953	102.9%
12	ＳＮＳ	1,977	1,876	105.4%
13	クレジットカード	1,949	2,008	97.1%
14	定期購入	1,794	1,915	93.7%
15	家庭訪販	1,730	1,249	138.5%
16	約束不履行	1,719	1,540	111.6%
17	返品	1,687	1,626	103.8%
18	電話勧誘	1,520	1,110	136.9%
19	クーリングオフ一般　※３	1,360	1,050	129.5%
20	個人情報	1,270	1,180	107.6%

（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：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６年度）

内容分類 / 商品大分類	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	2,271	11	42	67	110	0	77
B 食料品	1,800	174	287	49	109	15	237
C 住居品	1,103	127	423	25	95	3	96
D 光熱水品	526	12	21	12	81	0	9
E 被服品	1,309	33	238	31	74	4	123
F 保健衛生品	1,559	124	256	24	131	2	181
G 教養娯楽品	1,866	33	336	50	139	1	102
H 車両･乗り物	384	30	115	24	50	3	28
I 土地･建物･設備	1,188	20	137	61	142	0	20
J 他の商品	48	1	2	6	6	1	2
K クリーニング	115	1	80	7	9	0	0
L レンタル・リース･貸借	2,234	82	385	83	503	2	43
M 工事・建築・加工	784	19	222	20	157	2	15
N 修理・補修	500	7	122	5	181	0	44
O 管理・保管	100	2	15	10	32	0	16
P 役務一般	154	0	1	1	13	0	11
Q 金融･保険サービス	1,579	3	39	89	163	0	51
R 運輸･通信サービス	2,246	4	216	60	292	0	41
S 教育サービス	125	0	10	5	14	0	4
T 教養･娯楽サービス	2,505	27	141	98	331	0	165
U 保健･福祉サービス	2,026	169	357	56	373	0	98
V 他の役務	2,549	48	184	71	519	3	209
W 内職･副業･ねずみ講	273	0	6	9	23	0	11
X 他の行政サービス	223	3	13	28	6	0	7
Z 他の相談　※	659	－	－	－	－	－	－
合　計	28,126	930	3,648	891	3,553	36	1,590

※「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	内容分類 / 商品大分類
1,041	1,512	262	1	5	5	2	45	A 商品一般
1,107	1,370	246	8	2	3	0	11	B 食料品
525	769	215	2	2	9	2	7	C 住居品
220	381	85	0	2	0	0	6	D 光熱水品
857	1,107	228	0	0	1	0	5	E 被服品
1,122	1,371	184	5	1	1	3	3	F 保健衛生品
1,063	1,507	351	0	2	1	3	11	G 教養娯楽品
150	299	85	0	0	0	1	2	H 車両･乗り物
672	864	166	2	10	4	1	11	I 土地･建物･設備
29	36	5	0	0	0	0	1	1 他の商品
10	79	48	0	0	0	0	0	K クリーニング
298	1,903	446	0	19	2	1	14	L レンタル・リース･貸借
328	595	137	0	7	2	0	3	M 工事・建築・加工
249	377	91	0	2	2	1	1	N 修理・補修
11	65	23	0	2	0	0	3	O 管理・保管
91	138	20	0	0	0	1	0	P 役務一般
606	1,328	233	1	0	1	3	20	Q 金融･保険サービス
942	1,762	453	1	2	3	5	19	R 運輸･通信サービス
35	111	23	0	0	0	0	1	S 教育サービス
1,335	2,186	428	0	8	1	0	11	T 教養･娯楽サービス
657	1,603	412	0	2	4	7	33	U 保健･福祉サービス
1,230	1,971	388	0	5	11	4	26	V 他の役務
224	241	27	0	0	0	0	1	W 内職･副業･ねずみ講
19	55	54	0	1	0	9	56	X 他の行政サービス
－	－	－	－	－	－	－	－	Z 他の相談　※
12,821	21,630	4,610	20	72	50	43	290	合　計

（複数選択項目）