

### 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	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	対前年度比
A 商品一般	1,188	932	756	741 (2.1%)	630 (1.9%)	85.0%
B 食料品	1,161	1,227	1,137	1,104 (3.1%)	1,265 (3.7%)	114.6%
C 住居品	1,250	1,120	1,304	1,309 (3.7%)	1,176 (3.5%)	89.8%
D 光熱水品	132	153	184	332 (0.9%)	264 (0.8%)	79.5%
E 被服品	1,022	1,091	1,159	1,121 (3.1%)	1,205 (3.6%)	107.5%
F 保健衛生品	905	758	925	734 (2.1%)	876 (2.6%)	119.3%
G 教養娯楽品	2,335	2,204	2,467	2,503 (7.0%)	2,401 (7.1%)	95.9%
H 車両・乗り物	476	437	540	532 (1.5%)	482 (1.4%)	90.6%
I 土地・建物・設備	1,112	1,121	1,380	1,322 (3.7%)	1,124 (3.3%)	85.0%
J 他の商品	20	26	20	37 (0.1%)	62 (0.2%)	167.6%
商品 計	9,601	9,069	9,872	9,735 (27.2%)	9,485 (28.0%)	97.4%
K クリーニング	260	277	257	253 (0.7%)	201 (0.6%)	79.4%
L レンタル・リース・貸借	2,848	2,853	3,481	3,314 (9.3%)	2,969 (8.8%)	89.6%
M 工事・建築・加工	633	596	695	744 (2.1%)	763 (2.3%)	102.6%
N 修理・補修	240	273	437	399 (1.1%)	368 (1.1%)	92.2%
O 管理・保管	79	93	102	142 (0.4%)	151 (0.4%)	106.3%
P 役務一般	163	81	77	39 (0.1%)	39 (0.1%)	100.0%
Q 金融・保険サービス	4,855	4,489	4,702	4,836 (13.5%)	3,869 (11.4%)	80.0%
R 運輸・通信サービス	13,156	10,537	9,860	9,571 (26.8%)	9,500 (28.1%)	99.3%
S 教育サービス	352	240	259	232 (0.6%)	211 (0.6%)	90.9%
T 教養・娯楽サービス	2,868	1,864	1,880	1,759 (4.9%)	1,654 (4.9%)	94.0%
U 保健・福祉サービス	1,668	1,716	1,560	1,329 (3.7%)	1,386 (4.1%)	104.3%
V 他の役務	1,442	1,444	1,634	1,727 (4.8%)	1,894 (5.6%)	109.7%
W 内職・副業・ねずみ講	810	575	554	435 (1.2%)	308 (0.9%)	70.8%
X 他の行政サービス	130	181	217	216 (0.6%)	218 (0.6%)	100.9%
役務 計	29,504	25,219	25,715	24,996 (69.9%)	23,531 (69.5%)	94.1%
Z 他の相談	1,035	991	1,157	1,013 (2.8%)	832 (2.5%)	82.1%
合計	40,140	35,279	36,744	35,744 (100.0%)	33,848 (100.0%)	94.7%

注：大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度以前では「内職・副業・相場」となっている。  
「相場」は平成21年度から新設された「Q金融・保険サービス」の一部「デリバティブ取引」に区分変更された。

(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	23年度	22年度	増減
A	商品一般	630	741	△ 111
B	食料品	1,265	1,104	161
	食料品一般	51	43	8
	穀類	96	71	25
	魚介類	84	82	2
	肉類	47	26	21
	乳卵類	36	25	11
	野菜・海草	80	66	14
	油脂・調味料	42	45	△ 3
	果物	33	38	△ 5
	菓子類	59	63	△ 4
	飲料	288	190	98
	酒類	20	28	△ 8
	調理食品	74	83	△ 9
	健康食品	353	338	15
	食料品その他	2	6	△ 4
C	住居品	1,176	1,309	△ 133
	住居品一般	12	9	3
	食生活機器	132	167	△ 35
	食器・台所用品	199	190	9
	洗濯・裁縫用具	78	94	△ 16
	掃除用具	68	61	7
	洗浄剤等	40	44	△ 4
	空調・冷暖房機器	167	207	△ 40
	家具・寝具	277	289	△ 12
	室内装備品	35	39	△ 4
	照明器具	62	47	15
	他の住居品	106	162	△ 56
D	光熱水品	264	332	△ 68
	光熱水品一般	2	1	1
	電気	84	80	4
	ガス	109	145	△ 36
	石油	19	57	△ 38
	水道	37	30	7
	他の光熱水品	13	19	△ 6
E	被服品	1,205	1,121	84
	被服品一般	17	17	0
	和服	63	59	4
	洋服一般	11	7	4
	紳士洋服	118	136	△ 18
	婦人洋服	273	256	17
	子供洋服	7	21	△ 14
	洋装下着	64	63	1
	履物	145	115	30
	かばん	152	120	32
	アクセサリー	262	238	24
	他の身の回り品	82	80	2
	生地・糸類	6	6	0
	他の被服品	5	3	2

	商品名	23年度	22年度	増減
F	保健衛生品	876	734	142
	保健衛生品一般	2	4	△ 2
	医薬品	55	56	△ 1
	医療用具	177	177	0
	化粧品	366	284	82
	理美容器具・用品	146	115	31
	他の保健衛生品	130	98	32
G	教養娯楽品	2,401	2,503	△ 102
	教養娯楽品一般	5	5	0
	文具・事務用品	60	62	△ 2
	パソコン・パソコン関連用品	459	431	28
	電話機・電話機用品	357	328	29
	学習教材	105	101	4
	書籍・印刷物	396	429	△ 33
	音響・映像製品	462	479	△ 17
	スポーツ用品	61	81	△ 20
	カメラ類	31	32	△ 1
	時計	78	76	2
	他の光学機器	2	2	0
	玩具・遊具	94	113	△ 19
	楽器	23	35	△ 12
	他の教養娯楽品	268	329	△ 61
H	車両・乗り物	482	532	△ 50
	車両・乗り物一般	0	1	△ 1
	自動車	345	420	△ 75
	自動車用品	57	41	16
	自転車・用品	65	54	11
	運搬用具	11	13	△ 2
	他の乗り物	4	3	1
I	土地・建物・設備	1,124	1,322	△ 198
	土地・建物・設備一般	23	23	0
	土地	128	133	△ 5
	建物一般	10	11	△ 1
	集合住宅	480	571	△ 91
	戸建住宅	142	185	△ 43
	他の建物	14	11	3
	住宅構成材	34	32	2
	空調・冷暖房・給湯設備	109	157	△ 48
	衛生設備	53	43	10
	屋外装備品	97	99	△ 2
	他の住宅設備	34	57	△ 23
J	他の商品	62	37	25
	商品計	9,485	9,735	△ 250

単位：件

	商品名	23年度	22年度	増減
K	クリーニング	201	253	△ 52
L	レンタル・リース・貸借	2,969	3,314	△ 345
M	工事・建築・加工	763	744	19
N	修理・補修	368	399	△ 31
O	管理・保管	151	142	9
P	役 務 一 般	39	39	0
Q	金融・保険サービス	3,869	4,836	△ 967
	金融・保険一般	22	16	6
	生命保険	269	275	△ 6
	損害保険	157	185	△ 28
	その他の保険	78	72	6
	預貯金・証券等	853	1,127	△ 274
	デリバティブ取引	115	220	△ 105
	ファンド型投資商品	585	361	224
	融資サービス	1,504	2,234	△ 730
	他の金融関連サービス	286	346	△ 60
R	運輸・通信サービス	9,500	9,571	△ 71
	運輸・運送サービス一般	8	4	4
	旅客運送サービス	152	158	△ 6
	郵便・貨物運送サービス	324	356	△ 32
	放送・通信サービス一般	10	14	△ 4
	電報・固定電話	129	171	△ 42
	移动通信サービス	786	634	152
	放送・コンテンツ等	7,700	7,790	△ 90
	インターネット通信サービス	391	444	△ 53
S	教育サービス	211	232	△ 21
	教育一般	0	0	0
	学校教育	79	53	26
	補習教育	121	170	△ 49
	他の教育	11	9	2
T	教養・娯楽サービス	1,654	1,759	△ 105
	教養・娯楽一般	0	1	△ 1
	旅行代理業	251	309	△ 58
	宿泊施設	68	77	△ 9
	教室・講座	613	728	△ 115
	観覧・鑑賞	103	75	28
	各種会員権	91	70	21
	他の教養・娯楽	528	499	29

	商品名	23年度	22年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,386	1,329	57
	保健・福祉一般	1	1	0
	医療	537	570	△ 33
	理美容	416	379	37
	浴場	15	3	12
	衛生サービス	47	61	△ 14
	保育	20	16	4
	老人福祉・サービス	134	109	25
	他の保健・福祉	216	190	26
V	他 の 役 務	1,894	1,727	167
	外食・食事宅配	263	230	33
	冠婚葬祭	154	177	△ 23
	家事サービス	34	34	0
	役務その他	1,443	1,286	157
W	内職・副業・ねずみ講	308	435	△ 127
	内職・副業一般	12	10	2
	自動販売機	9	2	7
	内職・副業	285	420	△ 135
	無限連鎖講	2	3	△ 1
X	他の行政サービス	218	216	2
	役 務 計	23,531	24,996	△ 1,465
Z	他 の 相 談	832	1,013	△ 181
	消費者運動	25	30	△ 5
	家庭管理	10	16	△ 6
	健康管理	4	5	△ 1
	相隣関係	112	116	△ 4
	慣習・しきたり	23	32	△ 9
	婚姻	26	20	6
	相続	40	41	△ 1
	相談その他	592	753	△ 161
	合 計	33,848	35,744	△ 1,896

(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	23年度	22年度	対前年度比		商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	7,700	7,790	98.8%	11	医療	537	570	94.2%
	デジタルコンテンツ	7,204	7,279	99.0%		医療サービス	327	368	88.9%
	アダルト情報サイト	4,529	4,438	102.1%		歯科治療	139	148	93.9%
	有線テレビ放送	195	206	94.7%	12	他の教養・娯楽	528	499	105.8%
	テレビ放送サービス	185	160	115.6%		宝くじ	121	91	133.0%
2	レンタル・リース・貸借	2,969	3,314	89.6%		スポーツ施設利用	40	26	153.8%
	賃貸アパート	2,395	2,717	88.1%		異性交際関連サービス	37	39	94.9%
	不動産貸借サービス	150	152	98.7%	13	集合住宅	480	571	84.1%
3	融資サービス	1,504	2,234	67.3%		新築分譲マンション	302	384	78.6%
	フリーローン・サラ金	1,303	2,023	64.4%	14	音響・映像製品	462	479	96.5%
	住宅ローン	69	88	78.4%		テレビジョン	144	155	92.9%
4	役務その他	1,443	1,286	112.2%		デジタルディスクソフト	131	126	104.0%
	結婚相手紹介サービス	147	141	104.3%	15	パソコン・パソコン関連用品	459	431	106.5%
	不動産仲介サービス	110	83	132.5%	16	理美容	416	379	109.8%
	興信所	107	98	109.2%		エステティックサービス	317	296	107.1%
5	預貯金・証券等	853	1,127	75.7%	17	書籍・印刷物	396	429	92.3%
	株	336	533	63.0%		新聞	182	194	93.8%
	公社債	309	373	82.8%	18	インターネット通信サービス	391	444	88.1%
	普通預貯金	108	119	90.8%		光ファイバー	197	198	99.5%
	投資信託	68	61	111.5%	19	修理・補修	368	399	92.2%
6	移動通信サービス	786	634	124.0%	20	化粧品	366	284	128.9%
	携帯電話サービス	574	516	111.2%		化粧石鹸	85	10	850.0%
	モバイルデータ通信	207	118	175.4%					
7	工事・建築・加工	763	744	102.6%					
	新築工事	189	194	97.4%					
	増改築工事	116	99	117.2%					
	屋根工事	88	55	160.0%					
8	商品一般	630	741	85.0%					
9	教室・講座	613	728	84.2%					
	スポーツ・健康教室	110	94	117.0%					
	外国語・会話教室	94	132	71.2%					
10	ファンド型投資商品	585	361	162.0%					

※「相談その他」(592件)を除く

## (4) 内容分類別相談件数

## (5) 内容キーワード別相談件数

都表-13 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	23年度	22年度	対前年度比
安全・衛生	1,261 (3.7%)	1,231 (3.4%)	102.4%
品質・機能 ・役務品質	5,280 (15.6%)	5,083 (14.2%)	103.9%
法規・基準	1,229 (3.6%)	1,627 (4.6%)	75.5%
価格・料金	4,999 (14.8%)	6,950 (19.4%)	71.9%
計量・量目	39 (0.1%)	51 (0.1%)	76.5%
表示・広告	1,338 (4.0%)	1,392 (3.9%)	96.1%
販売方法	13,237 (39.1%)	13,630 (38.1%)	97.1%
契約・解約	24,885 (73.5%)	27,353 (76.5%)	91.0%
接客対応	4,371 (12.9%)	4,787 (13.4%)	91.3%
包装・容器	17 (0.1%)	42 (0.1%)	40.5%
施設・設備	51 (0.2%)	79 (0.2%)	64.6%
買物相談	80 (0.2%)	95 (0.3%)	84.2%
生活知識	58 (0.2%)	82 (0.2%)	70.7%
その他	215 (0.6%)	239 (0.7%)	90.0%

(複数選択項目)

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	23年度	22年度	対前年度比
1	インターネット通販	8,986	8,719	103.1%
2	解約一般 ※1	6,331	6,737	94.0%
3	ポルノ・風俗	4,592	4,376	104.9%
4	返金	4,163	4,590	90.7%
5	ワンクリック請求	3,980	3,643	109.3%
6	高価格・料金	3,231	3,844	84.1%
7	他の接客対応	2,982	2,950	101.1%
8	信用性	2,472	2,650	93.3%
9	説明不足	2,299	2,394	96.0%
10	電話勧誘	2,262	2,301	98.3%
11	契約書・書面一般 ※2	2,002	2,121	94.4%
12	契約	1,969	2,489	79.1%
13	電子広告	1,888	1,785	105.8%
14	約束不履行	1,875	1,909	98.2%
15	補償	1,586	1,688	94.0%
16	不当請求一般 ※3	1,513	1,823	83.0%
16	修理代	1,513	1,540	98.2%
18	クレジットカード	1,512	1,475	102.5%
19	プライバシー	1,473	1,500	98.2%
20	強引	1,391	1,727	80.5%

(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：架空・不当請求に関する相談のうち「架空請求」「ワンクリック請求」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（平成 23 年度）

商品大分類 \ 内容分類	計	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	630	16	47	43	40	0	30
B 食料品	1,265	264	442	70	95	7	218
C 住居品	1,176	178	549	35	130	1	87
D 光熱水品	264	25	37	11	106	3	6
E 被服品	1,205	36	351	37	101	4	103
F 保健衛生品	876	185	352	36	92	7	79
G 教養娯楽品	2,401	71	753	87	274	3	135
H 車両・乗り物	482	55	203	15	82	0	26
I 土地・建物・設備	1,124	42	252	84	142	1	34
J 他の商品	62	2	8	2	8	2	3
K クリーニング	201	6	110	21	23	0	2
L レンタル・リース・貸借	2,969	78	397	194	1,042	2	26
M 工事・建築・加工	763	28	269	35	185	1	22
N 修理・補修	368	8	152	7	158	1	8
O 管理・保管	151	6	30	9	34	0	11
P 役務一般	39	0	2	1	5	0	1
Q 金融・保険サービス	3,869	3	111	222	504	3	89
R 運輸・通信サービス	9,500	22	384	99	967	0	199
S 教育サービス	211	3	34	10	34	1	7
T 教養・娯楽サービス	1,654	18	154	52	269	2	101
U 保健・福祉サービス	1,386	169	370	60	274	1	35
V 他の役務	1,894	38	225	62	397	0	93
W 内職・副業・ねずみ講	308	3	29	6	21	0	19
X 他の行政サービス	218	5	19	31	16	0	4
Z 他の相談	832	—	—	—	—	—	—
合計	33,848	1,261	5,280	1,229	4,999	39	1,338

※ 「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
203	338	106	0	7	3	1	17
444	567	158	7	2	2	9	8
304	637	234	2	3	10	3	9
70	125	47	0	2	0	0	1
401	857	225	2	3	7	3	7
306	519	118	1	0	9	2	2
807	1,620	516	3	1	9	3	14
85	339	95	1	0	2	0	3
455	645	132	1	7	7	2	6
25	38	5	0	0	3	0	0
24	130	70	0	0	0	1	0
282	2,523	412	0	9	1	0	8
188	528	136	0	1	3	1	5
61	217	91	0	0	1	0	2
9	97	43	0	3	0	0	5
22	35	2	0	0	0	0	0
1,464	3,202	323	0	1	5	4	21
6,376	8,489	744	0	2	1	4	9
31	174	34	0	0	1	0	0
594	1,298	261	0	2	6	2	7
217	872	273	0	3	3	7	39
659	1,339	272	0	1	6	7	15
198	239	11	0	0	1	1	1
12	57	63	0	4	0	8	36
—	—	—	—	—	—	—	—
13,237	24,885	4,371	17	51	80	58	215

(複数選択項目)