

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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	対前年度比
A 商品一般	630	727	1,025	1,077 (3.2%)	949 (2.9%)	88.1%
B 食料品	1,265	1,277	1,838	1,292 (3.8%)	1,404 (4.3%)	108.7%
C 住居品	1,176	1,138	1,457	1,439 (4.3%)	1,272 (3.9%)	88.4%
D 光熱水品	264	251	246	199 (0.6%)	213 (0.7%)	107.0%
E 被服品	1,205	1,310	1,736	1,682 (5.0%)	1,368 (4.2%)	81.3%
F 保健衛生品	876	754	940	843 (2.5%)	845 (2.6%)	100.2%
G 教養娯楽品	2,401	2,306	2,617	2,478 (7.4%)	2,131 (6.5%)	86.0%
H 車両・乗り物	482	435	571	443 (1.3%)	488 (1.5%)	110.2%
I 土地・建物・設備	1,124	1,144	1,329	1,127 (3.3%)	1,117 (3.4%)	99.1%
J 他の商品	62	51	89	61 (0.2%)	83 (0.3%)	136.1%
商品 計	9,485	9,393	11,848	10,641 (31.6%)	9,870 (30.2%)	92.8%
K クリーニング	201	218	273	225 (0.7%)	194 (0.6%)	86.2%
L レンタル・リース・貸借	2,969	2,718	2,714	2,741 (8.1%)	2,809 (8.6%)	102.5%
M 工事・建築・加工	763	768	870	749 (2.2%)	710 (2.2%)	94.8%
N 修理・補修	368	368	352	349 (1.0%)	356 (1.1%)	102.0%
O 管理・保管	151	134	163	157 (0.5%)	148 (0.5%)	94.3%
P 役務一般	39	19	31	52 (0.2%)	45 (0.1%)	86.5%
Q 金融・保険サービス	3,869	2,906	2,910	2,493 (7.4%)	1,981 (6.1%)	79.5%
R 運輸・通信サービス	9,500	8,536	8,209	9,176 (27.2%)	9,771 (29.9%)	106.5%
S 教育サービス	211	177	214	214 (0.6%)	192 (0.6%)	89.7%
T 教養・娯楽サービス	1,654	1,634	1,753	1,588 (4.7%)	1,761 (5.4%)	110.9%
U 保健・福祉サービス	1,386	1,413	1,704	1,655 (4.9%)	1,462 (4.5%)	88.3%
V 他の役務	1,894	2,076	2,060	2,243 (6.7%)	1,947 (5.9%)	86.8%
W 内職・副業・ねずみ講	308	290	238	264 (0.8%)	292 (0.9%)	110.6%
X 他の行政サービス	218	230	217	229 (0.7%)	287 (0.9%)	125.3%
役務 計	23,531	21,487	21,708	22,135 (65.7%)	21,955 (67.1%)	99.2%
Z 他の相談	832	982	1,117	916 (2.7%)	907 (2.8%)	99.0%
合計	33,848	31,862	34,673	33,692 (100.0%)	32,732 (100.0%)	97.2%

(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	27年度	26年度	増減
A	商 品 一 般	949	1,077	△ 128
B	食 料 品	1,404	1,292	112
	食料品一般	50	63	△ 13
	穀類	58	78	△ 20
	魚介類	77	101	△ 24
	肉類	38	45	△ 7
	乳卵類	21	31	△ 10
	野菜・海草	54	75	△ 21
	油脂・調味料	56	45	11
	果物	50	41	9
	菓子類	79	106	△ 27
	飲料	159	156	3
	酒類	30	39	△ 9
	調理食品	113	136	△ 23
	健康食品	615	373	242
	食料品その他	4	3	1
C	住 居 品	1,272	1,439	△ 167
	住居品一般	7	8	△ 1
	食生活機器	168	184	△ 16
	食器・台所用品	192	282	△ 90
	洗濯・裁縫用具	86	110	△ 24
	掃除用具	81	58	23
	洗浄剤等	37	46	△ 9
	空調・冷暖房機器	178	170	8
	家具・寝具	270	318	△ 48
	室内装備品	27	37	△ 10
	照明器具	58	52	6
	他の住居品	168	174	△ 6
D	光 熱 水 品	213	199	14
	光熱水品一般	2	1	1
	電気	111	59	52
	ガス	54	88	△ 34
	石油	17	21	△ 4
	水道	20	18	2
	他の光熱水品	9	12	△ 3
E	被 服 品	1,368	1,682	△ 314
	被服品一般	34	25	9
	和服	66	70	△ 4
	洋服一般	29	19	10
	子供洋服	9	22	△ 13
	洋装下着	83	55	28
	紳士・婦人洋服	384	487	△ 103
	履物	217	326	△ 109
	かばん	203	248	△ 45
	アクセサリー	191	275	△ 84
	他の身の回り品	129	141	△ 12
	生地・糸類	11	8	3
	他の被服品	12	6	6

	商 品 名	27年度	26年度	増減
F	保 健 衛 生 品	845	843	2
	保健衛生品一般	4	3	1
	医薬品	63	49	14
	医療用具	168	140	28
	化粧品	383	416	△ 33
	理美容器具・用品	131	155	△ 24
	他の保健衛生品	96	80	16
G	教 養 娛 楽 品	2,131	2,478	△ 347
	教養娯楽品一般	6	2	4
	文具・事務用品	59	58	1
	パソコン・パソコン関連用品	404	499	△ 95
	電話機・電話機用品	311	295	16
	学習教材	139	217	△ 78
	書籍・印刷物	299	361	△ 62
	音響・映像製品	262	359	△ 97
	スポーツ用品	82	84	△ 2
	カメラ類	37	47	△ 10
	時計	119	110	9
	他の光学機器	1	4	△ 3
	玩具・遊具	107	126	△ 19
	楽器	36	28	8
	他の教養娯楽品	269	288	△ 19
H	車 両 ・ 乗 り 物	488	443	45
	車両・乗り物一般	2	0	2
	自動車	315	291	24
	自動車用品	48	46	2
	自転車・用品	95	87	8
	運搬用具	24	16	8
	他の乗り物	4	3	1
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	1,117	1,127	△ 10
	土地・建物・設備一般	24	28	△ 4
	土地	225	176	49
	建物一般	7	5	2
	集合住宅	385	441	△ 56
	戸建住宅	145	157	△ 12
	他の建物	8	10	△ 2
	住宅構成材	37	29	8
	空調・冷暖房・給湯設備	96	102	△ 6
	衛生設備	48	36	12
	屋外装備品	88	89	△ 1
	他の住宅設備	54	54	0
J	他 の 商 品	83	61	22
	商 品 計	9,870	10,641	△ 771

単位：件

	商品名	27年度	26年度	増減
K	クリーニング	194	225	△ 31
L	レンタル・リース・貸借	2,809	2,741	68
M	工事・建築・加工	710	749	△ 39
N	修理・補修	356	349	7
O	管理・保管	148	157	△ 9
P	役務一般	45	52	△ 7
Q	金融・保険サービス	1,981	2,493	△ 512
	金融・保険一般	23	22	1
	生命保険	208	211	△ 3
	損害保険	169	167	2
	その他の保険	78	80	△ 2
	預貯金・証券等	269	369	△ 100
	デリバティブ取引	71	124	△ 53
	ファンド型投資商品	171	251	△ 80
	融資サービス	785	1,016	△ 231
	他の金融関連サービス	207	253	△ 46
R	運輸・通信サービス	9,771	9,176	595
	運輸・運送サービス一般	4	8	△ 4
	旅客運送サービス	249	276	△ 27
	郵便・貨物運送サービス	275	295	△ 20
	放送・通信サービス一般	7	7	0
	電報・固定電話	154	126	28
	移動通信サービス	1,344	1,078	266
	放送・コンテンツ等	6,744	6,733	11
	インターネット通信サービス	994	653	341
S	教育サービス	192	214	△ 22
	教育一般	0	1	△ 1
	学校教育	42	47	△ 5
	補習教育	139	152	△ 13
	他の教育	11	14	△ 3
T	教養・娯楽サービス	1,761	1,588	173
	教養・娯楽一般	2	2	0
	旅行代理業	499	350	149
	宿泊施設	61	79	△ 18
	教室・講座	697	580	117
	観覧・鑑賞	125	116	9
	各種会員権	68	59	9
	他の教養・娯楽	309	402	△ 93

	商品名	27年度	26年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,462	1,655	△ 193
	保健・福祉一般	3	3	0
	医療	613	699	△ 86
	理美容	427	427	0
	浴場	4	9	△ 5
	衛生サービス	74	82	△ 8
	保育	15	15	0
	老人福祉・サービス	166	194	△ 28
	他の保健・福祉	160	226	△ 66
V	他の役務	1,947	2,243	△ 296
	外食・食事宅配	291	386	△ 95
	冠婚葬祭	163	167	△ 4
	家事サービス	33	50	△ 17
	役務その他	1,460	1,640	△ 180
W	内職・副業・ねずみ講	292	264	28
	内職・副業一般	6	4	2
	自動販売機	10	2	8
	内職・副業	271	254	17
	無限連鎖講	5	4	1
X	他の行政サービス	287	229	58
	役務計	21,955	22,135	△ 180
Z	他の相談	907	916	△ 9
	消費者運動	4	22	△ 18
	家庭管理	7	18	△ 11
	健康管理	4	7	△ 3
	相隣関係	123	113	10
	慣習・しきたり	12	32	△ 20
	婚姻	13	8	5
	相続	36	45	△ 9
	相談その他	708	671	37
	合計	32,732	33,692	△ 960

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,744	6,733	100.2%
デジタルコンテンツ	6,358	6,310	100.8%
アダルト情報サイト	3,320	4,017	82.6%
デジタルコンテンツ一般	1,826	1,263	144.6%
テレビ放送サービス	218	225	96.9%
有線テレビ放送	113	133	85.0%
2 レンタル・リース・貸借	2,809	2,741	102.5%
賃貸アパート	2,292	2,241	102.3%
不動産貸借サービス	123	120	102.5%
3 役務その他	1,460	1,640	89.0%
役務その他サービス	590	733	80.5%
興信所	150	119	126.1%
不動産仲介サービス	104	111	93.7%
4 移動通信サービス	1,344	1,078	124.7%
携帯電話サービス	909	766	118.7%
モバイルデータ通信	427	309	138.2%
5 インターネット通信サービス	994	653	152.2%
光ファイバー	656	389	168.6%
6 商品一般	949	1,077	88.1%
7 融資サービス	785	1,016	77.3%
フリーローン・サラ金	667	863	77.3%
住宅ローン	34	52	65.4%
8 工事・建築・加工	710	749	94.8%
新築工事	134	179	74.9%
増改築工事	100	101	99.0%
9 教室・講座	697	580	120.2%
スポーツ・健康教室	108	81	133.3%
他の教室・講座	102	79	129.1%
10 健康食品	615	373	164.9%
11 医療	613	699	87.7%
医療サービス	386	452	85.4%
歯科治療	145	173	83.8%
12 旅行代理業	499	350	142.6%
国内手配旅行	252	47	536.2%
海外手配旅行	72	130	55.4%
13 理美容	427	427	100.0%
エステティックサービス	336	306	109.8%
脱毛エステ	135	114	118.4%
痩身エステ	85	92	92.4%
14 パソコン・パソコン関連用品	404	499	81.0%
パソコンソフト	138	189	73.0%
15 集合住宅	385	441	87.3%
新築分譲マンション	185	217	85.3%
中古分譲マンション	123	117	105.1%
16 紳士・婦人洋服	384	487	78.9%
17 化粧品	383	416	92.1%
18 修理・補修	356	349	102.0%
19 自動車	315	291	108.2%
四輪自動車	234	234	100.0%
自動二輪車	37	32	115.6%
20 電話機・電話機用品	311	295	105.4%
携帯電話	237	219	108.2%
電話関連機器・用品	43	51	84.3%

※「相談その他」(708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	27年度	26年度	対前年度比
安全・衛生	1,216 (3.7%)	1,285 (3.8%)	94.6%
品質・機能 ・役務品質	4,663 (14.2%)	5,120 (15.2%)	91.1%
法規・基準	792 (2.4%)	943 (2.8%)	84.0%
価格・料金	4,089 (12.5%)	4,474 (13.3%)	91.4%
計量・量目	37 (0.1%)	50 (0.1%)	74.0%
表示・広告	1,377 (4.2%)	1,478 (4.4%)	93.2%
販売方法	14,450 (44.1%)	14,927 (44.3%)	96.8%
契約・解約	24,091 (73.6%)	25,073 (74.4%)	96.1%
接客対応	4,172 (12.7%)	4,876 (14.5%)	85.6%
包装・容器	21 (0.1%)	37 (0.1%)	56.8%
施設・設備	54 (0.2%)	56 (0.2%)	96.4%
買物相談	69 (0.2%)	66 (0.2%)	104.5%
生活知識	56 (0.2%)	55 (0.2%)	101.8%
その他	319 (1.0%)	276 (0.8%)	115.6%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1	インターネット通販	9,432	9,176	102.8%
2	解約一般 ※1	7,027	6,979	100.7%
3	返金	3,511	3,762	93.3%
4	ポルノ・風俗	3,435	4,081	84.2%
5	ワンクリック請求	2,779	3,364	82.6%
6	架空請求	2,758	2,091	131.9%
7	高価格・料金	2,719	3,091	88.0%
8	説明不足	2,248	2,139	105.1%
9	契約書・書面一般 ※2	2,246	2,138	105.1%
10	クレーム処理	2,157	1,016	212.3%
11	信用性	1,959	1,999	98.0%
12	電話勧誘	1,781	2,175	81.9%
13	電子広告	1,753	2,047	85.6%
14	連絡不能	1,733	1,599	108.4%
15	約束不履行	1,684	1,586	106.2%
16	修理代	1,478	1,490	99.2%
17	価格・料金一般 ※3	1,467	796	184.3%
18	クレジットカード	1,384	1,603	86.3%
19	補償	1,363	1,436	94.9%
20	解約料	1,332	1,270	104.9%

(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（平成27年度）

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質 ・役務 ・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	949	10	39	44	46	0	44
B 食料品	1,404	240	406	53	89	14	233
C 住居品	1,272	181	530	29	109	1	97
D 光熱水品	213	15	23	7	59	4	6
E 被服品	1,368	36	311	24	85	3	104
F 保健衛生品	845	122	258	27	76	4	86
G 教養娯楽品	2,131	78	505	45	160	2	125
H 車両・乗り物	488	49	173	16	71	0	26
I 土地・建物・設備	1,117	48	246	68	139	1	40
J 他の商品	83	1	6	6	5	0	0
K クリーニング	194	8	125	2	10	1	3
L レンタル・リース・貸借	2,809	64	374	86	1,061	1	39
M 工事・建築・加工	710	33	248	18	163	0	18
N 修理・補修	356	11	141	2	110	0	16
O 管理・保管	148	4	21	6	35	0	21
P 役務一般	45	0	3	1	7	0	0
Q 金融・保険サービス	1,981	4	48	108	183	0	43
R 運輸・通信サービス	9,771	32	433	67	829	2	188
S 教育サービス	192	0	15	8	35	0	12
T 教養・娯楽サービス	1,761	41	137	40	242	0	94
U 保健・福祉サービス	1,462	182	378	43	220	1	49
V 他の役務	1,947	56	215	55	318	3	116
W 内職・副業・ねずみ講	292	1	5	4	27	0	15
X 他の行政サービス	287	0	23	33	10	0	2
Z 他の相談 ※	907	—	—	—	—	—	—
合計	32,732	1,216	4,663	792	4,089	37	1,377

※「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
374	591	107	0	4	1	1	24
593	734	177	12	2	3	7	11
494	751	177	1	0	14	3	15
48	121	33	0	3	1	2	1
695	1,020	183	1	1	4	1	7
371	556	106	4	1	5	1	4
963	1,505	357	1	0	5	4	17
133	330	61	1	1	1	1	6
458	684	136	0	6	10	2	20
51	62	7	0	1	0	0	0
16	123	73	0	0	0	0	0
260	2,349	405	0	14	0	0	13
197	491	104	0	2	2	0	6
62	215	68	0	0	1	1	2
17	84	47	0	3	0	1	3
25	35	3	0	0	0	0	0
586	1,611	250	1	0	9	2	21
7,010	8,623	907	0	5	7	5	42
39	161	33	0	0	1	0	1
711	1,478	306	0	4	2	0	3
316	914	269	0	3	3	8	40
780	1,336	273	0	1	0	9	21
203	263	23	0	0	0	0	0
48	54	67	0	3	0	8	62
—	—	—	—	—	—	—	—
14,450	24,091	4,172	21	54	69	56	319

(複数選択項目)