

4 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

都表－16 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

| 販売購入形態 | 30年度 | 令和元年度 | 2年度 | 3年度 | 4年度 |
|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 全相談件数 | 29,384 (100.0%) | 28,752 (100.0%) | 27,252 (100.0%) | 24,542 (100.0%) | 25,627 (100.0%) |
| 店舗購入 | 6,536 (22.2%) | 6,294 (21.9%) | 5,498 (20.2%) | 4,955 (20.2%) | 5,282 (20.6%) |
| 特殊販売（店舗外販売） | 13,345 (45.4%) | 13,429 (46.7%) | 13,864 (50.9%) | 12,480 (50.9%) | 12,735 (49.7%) |
| 訪問販売 | 1,844 (6.3%) | 1,910 (6.6%) | 1,790 (6.6%) | 1,862 (7.6%) | 1,592 (6.2%) |
| 通信販売 | 9,746 (33.2%) | 9,736 (33.9%) | 10,748 (39.4%) | 9,263 (37.7%) | 9,882 (38.5%) |
| マルチ(まがい)商法 | 476 (1.6%) | 567 (2.0%) | 379 (1.4%) | 304 (1.2%) | 249 (1.0%) |
| 電話勧誘販売 | 938 (3.2%) | 887 (3.1%) | 638 (2.3%) | 690 (2.8%) | 711 (2.8%) |
| ネガティブオプション | 28 (0.1%) | 46 (0.2%) | 76 (0.3%) | 58 (0.2%) | 57 (0.2%) |
| 訪問購入 | 130 (0.4%) | 105 (0.4%) | 114 (0.4%) | 132 (0.5%) | 122 (0.5%) |
| 他の無店舗販売 | 183 (0.6%) | 178 (0.6%) | 119 (0.4%) | 171 (0.7%) | 122 (0.5%) |
| 不明・無関係 | 9,503 (32.3%) | 9,029 (31.4%) | 7,890 (29.0%) | 7,107 (29.0%) | 7,610 (29.7%) |

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

都表－17 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数（令和4年度）

単位：件

| 販売購入形態 | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | その他不明 | 4年度計 |
|------------|---------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| 訪問販売 | 28 (1.8%) | 281 (17.7%) | 126 (7.9%) | 119 (7.5%) | 161 (10.1%) | 185 (11.6%) | 494 (31.0%) | 198 (12.4%) | 1,592 (100.0%) |
| 通信販売 | 337 (3.4%) | 861 (8.7%) | 1,129 (11.4%) | 1,620 (16.4%) | 2,078 (21.0%) | 1,465 (14.8%) | 1,437 (14.5%) | 955 (9.7%) | 9,882 (100.0%) |
| マルチ(まがい)商法 | 4 (1.6%) | 114 (45.8%) | 23 (9.2%) | 24 (9.6%) | 28 (11.2%) | 10 (4.0%) | 22 (8.8%) | 24 (9.6%) | 249 (100.0%) |
| 電話勧誘販売 | 6 (0.8%) | 93 (13.1%) | 70 (9.8%) | 74 (10.4%) | 82 (11.5%) | 91 (12.8%) | 185 (26.0%) | 110 (15.5%) | 711 (100.0%) |
| ネガティブオプション | 2 (3.5%) | 7 (12.3%) | 5 (8.8%) | 3 (5.3%) | 10 (17.5%) | 9 (15.8%) | 10 (17.5%) | 11 (19.3%) | 57 (100.0%) |
| 訪問購入 | 0 (0.0%) | 2 (1.6%) | 3 (2.5%) | 13 (10.7%) | 15 (12.3%) | 9 (7.4%) | 64 (52.5%) | 16 (13.1%) | 122 (100.0%) |
| 他の無店舗販売 | 3 (2.5%) | 13 (10.7%) | 7 (5.7%) | 24 (19.7%) | 28 (23.0%) | 11 (9.0%) | 16 (13.1%) | 20 (16.4%) | 122 (100.0%) |
| 特殊販売 計 | 380 (3.0%) | 1,371 (10.8%) | 1,363 (10.7%) | 1,877 (14.7%) | 2,402 (18.9%) | 1,780 (14.0%) | 2,228 (17.5%) | 1,334 (10.5%) | 12,735 (100.0%) |

(3) 訪問販売

都表-18 訪問販売 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|-----------------|--------|--------|--------|
| 1 工事・建築・加工 | 349 | 328 | 106.4% |
| 屋根工事 | 218 | 185 | 117.8% |
| 工事・建築サービス | 29 | 17 | 170.6% |
| 衛生設備工事 | 29 | 45 | 64.4% |
| 塗装工事 | 23 | 26 | 88.5% |
| 2 修理・補修 | 241 | 317 | 76.0% |
| 修理サービス | 238 | 316 | 75.3% |
| 3 役務その他 | 170 | 217 | 78.3% |
| 役務その他サービス | 64 | 76 | 84.2% |
| 廃品回収サービス | 47 | 63 | 74.6% |
| 4 電気 | 101 | 162 | 62.3% |
| 5 書籍・印刷物 | 90 | 99 | 90.9% |
| 新聞 | 90 | 99 | 90.9% |
| 6 インターネット通信サービス | 64 | 80 | 80.0% |
| 光ファイバー | 49 | 62 | 79.0% |
| 7 教室・講座 | 46 | 64 | 71.9% |
| ビジネス教室 | 26 | 23 | 113.0% |
| タレント・モデル養成教室 | 10 | 21 | 47.6% |
| 8 内職・副業 | 40 | 42 | 95.2% |
| タレント・モデル内職 | 26 | 15 | 173.3% |
| 他の内職・副業 | 12 | 25 | 48.0% |
| 9 放送 | 33 | 51 | 64.7% |
| ケーブルテレビ放送 | 15 | 20 | 75.0% |
| テレビ放送サービス一般 | 14 | 30 | 46.7% |
| 10 衛生サービス | 28 | 36 | 77.8% |
| 他の駆除サービス | 16 | 20 | 80.0% |
| 白蟻駆除サービス | 5 | 8 | 62.5% |
| 訪問販売 計 | 1,592 | 1,862 | 85.5% |
| 全相談件数に占める割合 | (6.2%) | (7.6%) | |

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

| 内容キーワード | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|-------------|-----|-----|--------|
| 1 クーリングオフ一般 | 492 | 566 | 86.9% |
| 2 高価格・料金 | 472 | 558 | 84.6% |
| 3 契約書・書面一般 | 350 | 409 | 85.6% |
| 4 解約一般 | 334 | 466 | 71.7% |
| 5 返金 | 255 | 255 | 100.0% |

(4) 通信販売

都表-20 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|---------------|---------|---------|--------|
| 1 化粧品 | 1,689 | 966 | 174.8% |
| 化粧品クリーム | 336 | 65 | 516.9% |
| 乳液 | 250 | 131 | 190.8% |
| ファンデーション | 194 | 74 | 262.2% |
| シャンプー | 163 | 162 | 100.6% |
| 2 娯楽等情報配信サービス | 506 | 642 | 78.8% |
| アダルト情報 | 236 | 330 | 71.5% |
| 他の娯楽等情報配信サービス | 118 | 136 | 86.8% |
| 映像配信サービス | 88 | 94 | 93.6% |
| 3 役務その他 | 506 | 488 | 103.7% |
| 役務その他サービス | 325 | 300 | 108.3% |
| 祈とうサービス | 54 | 40 | 135.0% |
| 4 商品一般 | 498 | 509 | 97.8% |
| 5 他の教養・娯楽 | 481 | 522 | 92.1% |
| インターネットゲーム | 173 | 155 | 111.6% |
| 出会い系サイト・アプリ | 137 | 163 | 84.0% |
| 教養・娯楽サービスその他 | 84 | 109 | 77.1% |
| 6 紳士・婦人洋服 | 477 | 516 | 92.4% |
| 7 健康食品 | 438 | 481 | 91.1% |
| 8 かばん | 205 | 229 | 89.5% |
| 紳士・婦人用バッグ | 139 | 160 | 86.9% |
| 9 旅行代理業 | 203 | 87 | 233.3% |
| 10 履物 | 190 | 119 | 159.7% |
| 通信販売 計 | 9,882 | 9,263 | 106.7% |
| 全相談件数に占める割合 | (38.6%) | (37.7%) | |

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

| 内容キーワード | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|-------------|-------|-------|--------|
| 1 インターネット通販 | 7,194 | 6,576 | 109.4% |
| 2 解約一般 | 3,868 | 3,269 | 118.3% |
| 3 電子広告 | 2,252 | 1,791 | 125.7% |
| 4 定期購入 | 2,148 | 1,351 | 159.0% |
| 5 連絡不能 | 1,933 | 1,622 | 119.2% |

(5) マルチ（まがい）商法

都表－22 マルチ(まがい)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|--------------|--------|--------|--------|
| 1 他の金融関連サービス | 31 | 46 | 67.4% |
| 金融コンサルティング | 23 | 30 | 76.7% |
| 金融関連サービスその他 | 7 | 14 | 50.0% |
| 2 内職・副業 | 31 | 56 | 55.4% |
| 他の内職・副業 | 27 | 54 | 50.0% |
| 3 化粧品 | 29 | 38 | 76.3% |
| 4 教室・講座 | 27 | 18 | 150.0% |
| ビジネス教室 | 22 | 15 | 146.7% |
| 5 商品一般 | 21 | 18 | 116.7% |
| マルチ(まがい)商法 計 | 249 | 304 | 81.9% |
| 全相談件数に占める割合 | (1.0%) | (1.2%) | |

都表－23 マルチ(まがい)商法 相談内容別件数

単位：件

| 内容キーワード | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|-------------|-----|-----|-------|
| 1 サイドビジネス商法 | 170 | 216 | 78.7% |
| 2 解約一般 | 86 | 113 | 76.1% |
| 3 返金 | 85 | 102 | 83.3% |
| 4 クーリングオフ一般 | 61 | 78 | 78.2% |
| 5 紹介販売 | 59 | 79 | 74.7% |

(6) 電話勧誘販売

都表－24 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|-----------------|--------|--------|--------|
| 1 役務その他 | 117 | 100 | 117.0% |
| 役務その他サービス | 76 | 42 | 181.0% |
| 広告代理サービス | 21 | 19 | 110.5% |
| 2 インターネット通信サービス | 101 | 99 | 102.0% |
| 光ファイバー | 88 | 83 | 106.0% |
| 3 魚介類 | 95 | 96 | 99.0% |
| かに | 16 | 20 | 80.0% |
| 4 教室・講座 | 36 | 40 | 90.0% |
| ビジネス教室 | 20 | 23 | 87.0% |
| 5 内職・副業 | 30 | 25 | 120.0% |
| 他の内職・副業 | 27 | 23 | 117.4% |
| 6 娯楽等情報配信サービス | 27 | 23 | 117.4% |
| 他の娯楽等情報配信サービス | 23 | 17 | 135.3% |
| 7 健康食品 | 26 | 15 | 173.3% |
| 8 他の金融関連サービス | 25 | 27 | 92.6% |
| 金融コンサルティング | 16 | 17 | 94.1% |
| 金融関連サービスその他 | 6 | 8 | 75.0% |
| 9 電気 | 24 | 25 | 96.0% |
| 10 商品一般 | 23 | 23 | 100.0% |
| 電話勧誘販売 計 | 711 | 690 | 103.0% |
| 全相談件数に占める割合 | (2.8%) | (2.8%) | |

都表－25 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

| 内容キーワード | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|-------------|-----|-----|--------|
| 1 解約一般 | 187 | 187 | 100.0% |
| 2 クーリングオフ一般 | 178 | 163 | 109.2% |
| 3 高価格・料金 | 93 | 70 | 132.9% |
| 4 信用性 | 88 | 87 | 101.1% |
| 5 SNS | 87 | 78 | 111.5% |

(7) ネガティブオプション

都表-26 ネガティブオプション 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|--------------|--------|--------|--------|
| 1 商品一般 | 14 | 10 | 140.0% |
| 2 他の教養娯楽品 | 7 | 2 | 350.0% |
| 3 魚介類 | 5 | 0 | — |
| ネガティブオプション 計 | 57 | 58 | 98.3% |
| 全相談件数に占める割合 | (0.2%) | (0.2%) | |

都表-27 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

| 内容キーワード | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|-------------|-----|-----|--------|
| 1 代引配達 | 31 | 18 | 172.2% |
| 2 返品 | 13 | 7 | 185.7% |
| 2 返金 | 13 | 13 | 100.0% |
| 4 連絡不能 | 11 | 8 | 137.5% |
| 5 インターネット通販 | 7 | 5 | 140.0% |

(8) 訪問購入

都表-28 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|-------------|--------|--------|--------|
| 1 アクセサリー | 33 | 33 | 100.0% |
| 指輪 | 15 | 8 | 187.5% |
| ネックレス | 8 | 11 | 72.7% |
| 2 商品一般 | 14 | 16 | 87.5% |
| 3 被服品一般 | 7 | 0 | — |
| 3 和服 | 7 | 10 | 70.0% |
| 着物類 | 7 | 8 | 87.5% |
| 3 その他の商品 | 7 | 4 | 175.0% |
| 貴金属 | 7 | 4 | 175.0% |
| 訪問購入 計 | 122 | 132 | 92.4% |
| 全相談件数に占める割合 | (0.5%) | (0.5%) | |

都表-29 訪問購入 相談内容別相談件数

単位：件

| 内容キーワード | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|-------------|-----|-----|--------|
| 1 家庭訪販 | 34 | 49 | 69.4% |
| 2 クーリングオフ一般 | 33 | 31 | 106.5% |
| 2 信用性 | 33 | 33 | 100.0% |
| 4 電話勧誘 | 27 | 31 | 87.1% |
| 5 契約書・書面一般 | 20 | 22 | 90.9% |

(9) 他の無店舗販売

都表-30 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|---------------|--------|--------|--------|
| 1 工事・建築・加工 | 11 | 10 | 110.0% |
| 内装工事 | 3 | 1 | 300.0% |
| 衛生設備工事 | 3 | 3 | 100.0% |
| 2 レンタル・リース・貸借 | 10 | 14 | 71.4% |
| 不動産貸借 | 5 | 9 | 55.6% |
| レンタルサービス | 4 | 4 | 100.0% |
| 2 役務その他 | 10 | 14 | 71.4% |
| 役務その他サービス | 4 | 7 | 57.1% |
| 廃品回収サービス | 2 | 3 | 66.7% |
| 4 飲料 | 7 | 3 | 233.3% |
| ミネラルウォーター | 4 | 0 | — |
| 5 他の教養娯楽品 | 6 | 3 | 200.0% |
| 他の無店舗販売 計 | 122 | 171 | 71.3% |
| 全相談件数に占める割合 | (0.5%) | (0.7%) | |

都表-31 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

| 内容キーワード | 4年度 | 3年度 | 対前年度比 |
|------------|-----|-----|-------|
| 1 解約一般 | 35 | 49 | 71.4% |
| 2 返金 | 21 | 34 | 61.8% |
| 2 高価格・料金 | 21 | 29 | 72.4% |
| 4 説明不足 | 16 | 21 | 76.2% |
| 5 契約書・書面一般 | 13 | 25 | 52.0% |
| 5 解約料 | 13 | 14 | 92.9% |