

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	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
全相談件数	27,857 (100.0%)	29,384 (100.0%)	28,752 (100.0%)	27,252 (100.0%)	24,542 (100.0%)
店舗購入	7,514 (27.0%)	6,536 (22.2%)	6,294 (21.9%)	5,498 (20.2%)	4,955 (20.2%)
特殊販売（店舗外販売）	14,260 (51.2%)	13,345 (45.4%)	13,429 (46.7%)	13,864 (50.9%)	12,480 (50.9%)
訪問販売	1,807 (6.5%)	1,844 (6.3%)	1,910 (6.6%)	1,790 (6.6%)	1,862 (7.6%)
通信販売	10,449 (37.5%)	9,746 (33.2%)	9,736 (33.9%)	10,748 (39.4%)	9,263 (37.7%)
マルチ(まがい)商法	574 (2.1%)	476 (1.6%)	567 (2.0%)	379 (1.4%)	304 (1.2%)
電話勧誘販売	1,012 (3.6%)	938 (3.2%)	887 (3.1%)	638 (2.3%)	690 (2.8%)
ネガティブオプション	46 (0.2%)	28 (0.1%)	46 (0.2%)	76 (0.3%)	58 (0.2%)
訪問購入	164 (0.6%)	130 (0.4%)	105 (0.4%)	114 (0.4%)	132 (0.5%)
他の無店舗販売	208 (0.7%)	183 (0.6%)	178 (0.6%)	119 (0.4%)	171 (0.7%)
不明・無関係	6,083 (21.8%)	9,503 (32.3%)	9,029 (31.4%)	7,890 (29.0%)	7,107 (29.0%)

(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3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	3年度計
訪問販売	32 (1.7%)	358 (19.2%)	163 (8.8%)	162 (8.7%)	181 (9.7%)	167 (9.0%)	565 (30.3%)	234 (12.6%)	1,862 (100.0%)
通信販売	314 (3.4%)	951 (10.3%)	1,189 (12.8%)	1,644 (17.7%)	1,754 (18.9%)	1,197 (12.9%)	1,237 (13.4%)	977 (10.5%)	9,263 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	3 (1.0%)	159 (52.3%)	22 (7.2%)	28 (9.2%)	21 (6.9%)	13 (4.3%)	25 (8.2%)	33 (10.9%)	304 (100.0%)
電話勧誘販売	2 (0.3%)	75 (10.9%)	60 (8.7%)	72 (10.4%)	83 (12.0%)	80 (11.6%)	195 (28.3%)	123 (17.8%)	690 (100.0%)
ネガティブオプション	0 (0.0%)	7 (12.1%)	6 (10.3%)	8 (13.8%)	8 (13.8%)	11 (19.0%)	9 (15.5%)	9 (15.5%)	58 (100.0%)
訪問購入	2 (1.5%)	1 (0.8%)	2 (1.5%)	11 (8.3%)	16 (12.1%)	22 (16.7%)	69 (52.3%)	9 (6.8%)	132 (100.0%)
他の無店舗販売	2 (1.2%)	24 (14.0%)	22 (12.9%)	23 (13.5%)	27 (15.8%)	6 (3.5%)	42 (24.6%)	25 (14.6%)	171 (100.0%)
特殊販売 計	355 (2.8%)	1,575 (12.6%)	1,464 (11.7%)	1,948 (15.6%)	2,090 (16.7%)	1,496 (12.0%)	2,142 (17.2%)	1,410 (11.3%)	12,480 (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	3年度	2年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	328	361	90.9%
屋根工事	185	194	95.4%
衛生設備工事	45	61	73.8%
塗装工事	26	19	136.8%
工事・建築サービス	17	24	70.8%
2 修理・補修	317	279	113.6%
修理サービス	316	278	113.7%
3 役務その他	217	199	109.0%
役務その他サービス	76	122	62.3%
廃品回収サービス	63	32	196.9%
4 電気	162	145	111.7%
5 書籍・印刷物	99	80	123.8%
新聞	99	80	123.8%
6 インターネット通信サービス	80	67	119.4%
光ファイバー	62	44	140.9%
7 教室・講座	64	60	106.7%
ビジネス教室	23	18	127.8%
タレント・モデル養成教室	21	23	91.3%
8 放送 ※	51		—
テレビ放送サービス一般 ※	30	(20)	(150.0%)
ケーブルテレビ放送 ※	20	(12)	(166.7%)
9 内職・副業	42	19	221.1%
他の内職・副業	25	14	178.6%
タレント・モデル内職	15	3	500.0%
10 空調・冷暖房・給湯設備	36	26	138.5%
給湯システム	22	16	137.5%
ソーラーシステム	13	9	144.4%
訪問販売 計	1,862	1,790	104.0%
全相談件数に占める割合	(7.6%)	(6.6%)	

※ 新設されたキーワード項目

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1 クーリングオフ一般	566	477	118.7%
2 高価格・料金	558	489	114.1%
3 解約一般	466	432	107.9%
4 契約書・書面一般	409	415	98.6%
5 電子広告	323	271	119.2%

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) 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	3年度	2年度	対前年度比
1 化粧品	966	798	121.1%
シャンプー	162	102	158.8%
乳液	131	136	96.3%
2 娯楽等情報配信サービス ※	642		—
アダルト情報 ※	330	(365)	(90.4%)
他の娯楽等情報配信サービス ※	136		—
映像配信サービス ※	94	(80)	(117.5%)
3 他の教養・娯楽	522	74	705.4%
出会い系サイト・アプリ ※	163	(191)	(85.3%)
インターネットゲーム ※	155	(146)	(106.2%)
教養・娯楽サービスその他	109	31	351.6%
4 紳士・婦人洋服	516	527	97.9%
5 商品一般	509	744	68.4%
6 役務その他	488	352	138.6%
役務その他サービス	300	257	116.7%
結婚相手紹介サービス	58	7	828.6%
祈とうサービス	40	10	400.0%
7 健康食品	481	1,248	38.5%
8 かばん	229	186	123.1%
9 他の教養娯楽品	200	203	98.5%
ペット用品	48	32	150.0%
10 家具・寝具	185	193	95.9%
椅子類	51	50	102.0%
ふとん類	47	40	117.5%
通信販売 計	9,263	10,748	86.2%
全相談件数に占める割合	(37.7%)	(37.4%)	

※ 新設されたキーワード項目

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

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	6,576	8,094	81.2%
2 解約一般	3,269	3,941	82.9%
3 電子広告	1,791	2,091	85.7%
4 連絡不能	1,622	2,031	79.9%
5 返金	1,529	1,585	96.5%

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。

(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	3年度	2年度	対前年度比
1 内職・副業	56	40	140.0%
他の内職・副業	54	37	145.9%
2 他の金融関連サービス	46	5	920.0%
金融コンサルティング	30	1	3000.0%
金融関連サービスその他	14	4	350.0%
3 化粧品	38	19	200.0%
4 健康食品	26	28	92.9%
5 商品一般	18	11	163.6%
マルチ(まがい)商法 計	304	379	80.2%
全相談件数に占める割合	(1.2%)	(1.4%)	

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	3年度	2年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	216	230	93.9%
2 解約一般	113	152	74.3%
3 返金	102	109	93.6%
4 紹介販売	79	159	49.7%
5 クーリングオフ一般	78	72	108.3%

(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	3年度	2年度	対前年度比
1 役務その他	100	69	144.9%
役務その他サービス	42	47	89.4%
広告代理サービス	19	5	380.0%
2 インターネット通信サービス	99	166	59.6%
光ファイバー	83	143	58.0%
3 魚介類	96	43	223.3%
かに	20	20	100.0%
4 教室・講座	40	23	173.9%
ビジネス教室	23	14	164.3%
5 集合住宅	30	29	103.4%
新築分譲マンション	8	6	133.3%
中古分譲マンション	7	8	87.5%
6 他の金融関連サービス	27	4	675.0%
金融コンサルティング	17	1	1700.0%
金融関連サービスその他	8	3	266.7%
7 電気	25	16	156.3%
7 内職・副業	25	18	138.9%
他の内職・副業	23	12	191.7%
9 商品一般	23	33	69.7%
9 娯楽等情報配信サービス ※	23		—
他の娯楽等情報配信サービス ※	17		—
電話勧誘販売 計	690	638	108.2%
全相談件数に占める割合	(2.8%)	(2.3%)	

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	3年度	2年度	対前年度比
1 解約一般	187	208	89.9%
2 クーリングオフ一般	163	71	229.6%
3 契約書・書面一般	88	59	149.2%
3 虚偽説明	88	72	122.2%
5 信用性	87	116	75.0%

※ 新設されたキーワード項目

(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	3年度	2年度	対前年度比
1 商品一般	10	7	142.9%
2 化粧品	5	0	—
2 他の保健衛生品	5	35	14.3%
保健衛生品その他	4	34	11.8%
ネガティブオプション 計	58	76	76.3%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.3%)	

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	3年度	2年度	対前年度比
1 代引配達	18	9	200.0%
2 返金	13	0	—
3 連絡不能	8	8	100.0%
4 返品	7	1	700.0%
5 中華人民共和国	6	30	20.0%
5 契約書・書面一般	6	3	200.0%

(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	3年度	2年度	対前年度比
1 アクセサリー	33	28	117.9%
ネックレス	11	4	275.0%
指輪	8	14	57.1%
2 商品一般	16	19	84.2%
3 和服	10	5	200.0%
着物類	8	5	160.0%
3 他の教養娯楽品	10	2	500.0%
人形	3	0	—
季節行事用品	2	1	200.0%
5 時計	9	3	300.0%
腕時計	8	3	266.7%
訪問購入 計	132	114	115.8%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.4%)	

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	3年度	2年度	対前年度比
1 家庭訪販	49	48	102.1%
2 信用性	33	31	106.5%
3 クーリングオフ一般	31	30	103.3%
3 電話勧誘	31	60	51.7%
5 価格・料金一般	23	8	287.5%

(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	3年度	2年度	対前年度比
1 レンタル・リース・貸借	14	6	233.3%
不動産貸借	9	3	300.0%
レンタルサービス	4	3	133.3%
1 管理・保管	14	2	700.0%
パーキング	13	2	650.0%
1 役務その他	14	10	140.0%
役務その他サービス	7	6	116.7%
廃品回収サービス	3	4	75.0%
4 工事・建築・加工	10	2	500.0%
衛生設備工事	3	1	300.0%
塗装工事	2	0	—
4 修理・補修	10	13	76.9%
修理サービス	10	13	76.9%
他の無店舗販売 計	171	119	143.7%
全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.4%)	

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	3年度	2年度	対前年度比
1 解約一般	49	25	196.0%
2 返金	34	24	141.7%
3 高価格・料金	29	28	103.6%
4 契約書・書面一般	25	16	156.3%
5 説明不足	21	6	350.0%