

#### 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	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
全相談件数	40,140 (100.0%)	35,279 (100.0%)	36,744 (100.0%)	35,744 (100.0%)	33,848 (100.0%)
店舗購入	12,727 (31.7%)	12,116 (34.3%)	13,294 (36.2%)	12,565 (35.2%)	11,147 (32.9%)
特殊販売（店舗外販売）	21,347 (53.2%)	17,482 (49.6%)	17,620 (48.0%)	16,767 (46.9%)	16,721 (49.4%)
訪問販売	2,689 (6.7%)	2,120 (6.0%)	2,358 (6.4%)	2,211 (6.2%)	2,109 (6.2%)
通信販売	16,161 (40.3%)	13,087 (37.1%)	12,469 (33.9%)	11,720 (32.8%)	11,980 (35.4%)
マルチ(まがい)商法	662 (1.6%)	565 (1.6%)	519 (1.4%)	415 (1.2%)	406 (1.2%)
電話勧誘販売	1,302 (3.2%)	1,333 (3.8%)	1,930 (5.3%)	2,027 (5.7%)	1,894 (5.6%)
ネガティブオプション	68 (0.2%)	60 (0.2%)	58 (0.2%)	55 (0.2%)	33 (0.1%)
他の無店舗販売	465 (1.2%)	317 (0.9%)	286 (0.8%)	339 (0.9%)	299 (0.9%)
不明・無関係	6,066 (15.1%)	5,681 (16.1%)	5,830 (15.9%)	6,412 (17.9%)	5,980 (17.7%)

##### (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（平成23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	23年度計
訪問販売	40 (1.9%)	268 (12.7%)	191 (9.1%)	229 (10.9%)	189 (9.0%)	272 (12.9%)	630 (29.9%)	290 (13.8%)	2,109 (100.0%)
通信販売	835 (7.0%)	1,713 (14.3%)	2,655 (22.2%)	2,654 (22.2%)	1,588 (13.3%)	1,089 (9.1%)	631 (5.3%)	815 (6.8%)	11,980 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	3 (0.7%)	148 (36.5%)	50 (12.3%)	37 (9.1%)	45 (11.1%)	48 (11.8%)	24 (5.9%)	51 (12.6%)	406 (100.0%)
電話勧誘販売	1 (0.1%)	44 (2.3%)	117 (6.2%)	218 (11.5%)	248 (13.1%)	344 (18.2%)	723 (38.2%)	199 (10.5%)	1,894 (100.0%)
ネガティブオプション	0 (0.0%)	1 (3.0%)	0 (0.0%)	2 (6.1%)	4 (12.1%)	6 (18.2%)	8 (24.2%)	12 (36.4%)	33 (100.0%)
他の無店舗販売	2 (0.7%)	26 (8.7%)	45 (15.1%)	46 (15.4%)	37 (12.4%)	52 (17.4%)	48 (16.1%)	43 (14.4%)	299 (100.0%)
特殊販売 計	881 (5.3%)	2,200 (13.2%)	3,058 (18.3%)	3,186 (19.1%)	2,111 (12.6%)	1,811 (10.8%)	2,064 (12.3%)	1,410 (8.4%)	16,721 (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	23年度	22年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	194	178	109.0%
屋根工事	52	35	148.6%
塗装工事	33	37	89.2%
衛生設備工事	29	23	126.1%
2 書籍・印刷物	155	158	98.1%
新聞	143	155	92.3%
3 放送・コンテンツ等	140	138	101.4%
テレビ放送サービス	65	36	180.6%
有線テレビ放送	62	75	82.7%
4 役務その他	130	127	102.4%
広告代理サービス	24	24	100.0%
廃品回収サービス	20	27	74.1%
5 レンタル・リース・貸借	90	91	98.9%
リースサービス	80	84	95.2%
6 生命保険	78	73	106.8%
普通生命保険	53	54	98.1%
7 預貯金・証券等	74	78	94.9%
公社債	35	24	145.8%
株	21	25	84.0%
8 アクセサリー	64	51	125.5%
9 インターネット通信サービス	61	54	113.0%
光ファイバー	42	38	110.5%
10 修理・補修	59	56	105.4%
修理サービス	59	53	111.3%
訪問販売 計	2,109 (6.2%)	2,211 (6.2%)	95.4%
全相談件数	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

都表－19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	23年度	22年度	対前年度比
1 解約一般	668	697	95.8%
2 高価格・料金	377	509	74.1%
3 クーリングオフ一般	331	366	90.4%
4 強引	290	309	93.9%
5 信用性	277	265	104.5%

(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	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	7,206	7,256	99.3%
アダルト情報サイト	4,510	4,392	102.7%
出会い系サイト	1,061	1,195	88.8%
2 役務その他	292	257	113.6%
祈とうサービス	24	31	77.4%
結婚相手紹介サービス	22	19	115.8%
興信所	21	18	116.7%
3 他の教養・娯楽	262	241	108.7%
宝くじ	108	77	140.3%
異性交際関連サービス	17	22	77.3%
4 パソコン・パソコン関連用品	210	184	114.1%
パソコンソフト	78	80	97.5%
パソコン	76	65	116.9%
5 音響・映像製品	180	178	101.1%
デジタルディスクソフト	73	66	110.6%
テレビジョン	37	45	82.2%
6 融資サービス	180	173	104.0%
フリーローン・サラ金	176	168	104.8%
7 化粧品	171	109	156.9%
化粧石鹸	61	6	1016.7%
8 旅行代理業	165	182	90.7%
手配旅行	87	96	90.6%
海外パッキングツアー	41	48	85.4%
国内パッキングツアー	31	35	88.6%
9 健康食品	124	124	100.0%
10 婦人洋服	122	120	101.7%
通信販売 計	11,980 (35.4%)	11,720 (32.8%)	102.2%
全相談件数	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	23年度	22年度	対前年度比
1 インターネット通販	24,301	21,043	115.5%
2 ポルノ・風俗	10,770	9,132	117.9%
3 ワンクリック請求	9,581	7,838	122.2%
4 解約一般	6,164	5,592	110.2%
5 返金	4,688	3,919	119.6%

(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	23年度	22年度	対前年度比
1 健康食品	105	94	111.7%
2 化粧品	68	67	101.5%
3 飲料	34	33	103.0%
4 パソコン・パソコン関連用品	27	15	180.0%
パソコンソフト	22	13	169.2%
5 内職・副業	19	29	65.5%
マルチ(まがい)商法 計	406 (1.2%)	415 (1.2%)	97.8%
全相談件数	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	266	276	96.4%
2 紹介販売	166	153	108.5%
3 解約一般	115	151	76.2%
4 信用性	109	108	100.9%
5 返金	71	93	76.3%

(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	23年度	22年度	対前年度比
1 預貯金・証券等	378	614	61.6%
公社債	202	263	76.8%
株	159	336	47.3%
2 役務その他	288	149	193.3%
解約代行サービス	24	9	266.7%
不動産仲介サービス	19	7	271.4%
3 ファンド型投資商品	226	142	159.2%
4 集合住宅	164	205	80.0%
新築分譲マンション	116	161	72.0%
5 融資サービス	74	66	112.1%
フリーローン・サラ金	71	62	114.5%
6 インターネット通信サービス	63	72	87.5%
光ファイバー	49	50	98.0%
7 商品一般	62	69	89.9%
8 放送・コンテンツ等	56	75	74.7%
有線テレビ放送	39	92	42.4%
デジタルコンテンツ	9	45	20.0%
9 他の教養・娯楽	48	36	133.3%
印刷サービス	7	5	140.0%
10 他の金融関連サービス	42	58	72.4%
電話勧誘販売 計	1,894 (5.6%)	2,027 (5.7%)	93.4%
全相談件数	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 二次被害	511	343	149.0%
2 利殖商法	467	599	78.0%
3 信用性	433	463	93.5%
4 詐欺	409	355	115.2%
5 強引	362	426	85.0%

(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	23年度	22年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	11	31	35.5%
雑誌	4	13	30.8%
2 健康食品	3	7	42.9%
2 商品一般	3	0	—
ネガティブオプション 計	33 (0.1%)	55 (0.2%)	60.0%
全相談件数	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 無断契約	6	10	60.0%
2 代引配達	4	4	100.0%
3 連絡不能	3	3	100.0%
4 強引	2	6	33.3%
4 返金	2	2	100.0%
4 信用性	2	5	40.0%
4 解約一般	2	4	50.0%

(8) 他の無店舗販売

都表-28 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 飲料	20	7	285.7%
ミネラルウォーター	18	1	1800.0%
2 役務その他	20	26	76.9%
興信所	5	7	71.4%
祈とうサービス	3	4	75.0%
3 集合住宅	15	14	107.1%
新築分譲マンション	13	5	260.0%
4 医療用具	14	16	87.5%
家庭用電気治療器具	12	13	92.3%
5 融資サービス	14	19	73.7%
フリーローン・サラ金	11	16	68.8%
他の無店舗販売 計	299 (0.9%)	339 (0.9%)	88.2%
全相談件数	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

都表-29 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	23年度	22年度	対前年度比
1 解約一般	66	68	97.1%
2 高価格・料金	48	69	69.6%
3 契約書・書面一般	38	25	152.0%
4 返金	36	61	59.0%
5 約束不履行	28	35	80.0%