

## 5 販売方法別相談件数

販売方法別でみると「通信販売」が急増し、「店舗購入」を大きく上回った。「通信販売」の構成比は45.9%となり過去最高となった。一方、「訪問販売」は前年度と比較して3割近く減少した。(都表-9)

都表-9 特殊販売形態別相談件数

単位：件

販売方法		年度	
		15年度	14年度
全相談件数 ( a )		31,792 (100.0%)	30,558 (100.0%)
店舗購入		8,156 (25.7%)	10,854 (35.5%)
特殊販売	訪問販売	3,664 (11.5%)	5,141 (16.8%)
	通信販売	14,579 (45.9%)	7,828 (25.6%)
	電話勧誘販売	1,422 (6.7%)	2,140 (6.7%)
	マルチ(まがい)商法	695 (2.2%)	863 (2.8%)
	ネガティブオプション	96 (0.3%)	59 (0.2%)
	他の無店舗	263 (0.8%)	407 (1.3%)
計 ( b )		20,719	16,438
( b ) / ( a )		65.2%	53.8%
不明・無関係		2,917 (9.2%)	3,266 (10.7%)

(1) 訪問販売の相談件数

都表 - 10 訪問販売商品・役務別相談件数

商品・役務名	15年度	14年度
1 商品 相場	243	264
為替相場	84	45
石油相場	56	84
その他	103	135
2 書籍・印刷物	217	315
新聞	211	300
雑誌	2	9
その他	4	6
3 アクセサリー	214	332
4 工事・建築・加工	211	269
屋根工事	46	58
衛生設備工事	29	33
その他	136	178
5 化粧品	194	237
6 学習教材	190	274
補習用教材	78	133
教養娯楽教材	66	92
その他	46	49
7 役務一般	187	154
複合サービス会員	185	154
8 教室・講座	170	296
外国語・会話教室	76	219
精神修養講座	32	30
その他	62	47
9 レンタル・リース・貸借	169	207
リースサービス		192
その他	169	15
10 食器・台所用品	141	231
浄水器	134	202
11 家具・寝具類	125	184
ふとん類	121	180
その他	4	4
12 文具・事務用品	98	149
コンピュータソフト	38	53
小型コンピューター	13	35
その他	47	61
13 その他の住居品	91	65
14 理美容器具・用品	90	153
美顔器	71	104
その他	19	49
14 理美容	90	160
エステティックサービス	90	157
その他	-	3
その他	1,234	1,851
計	3,664	5,141
	(11.5%)	(16.8%)
全相談件数	31,792	30,558
	(100.0%)	(100.0%)

都表 - 11 訪問販売相談内容別相談件数

項目	15年度	14年度
相談件数	3,664	5,141
性別		
男性	1,393	1,764
女性	1,907	2,569
団体	233	187
不明	131	621
年代別		
若者(29歳以下)	1,308	1,777
壮年(30～59歳)	1,145	1,578
高齢者(60歳以上)	782	1,003
不明	429	783
職業別		
給与生活者	1,324	1,633
自営・自由業	207	242
家事従事者	745	1,048
学生	422	599
無職	461	550
その他・不明	505	1,069
支払方法別		
信用供与無		
現金払	1,317	1,203
他の前払式	22	20
不明	281	753
小計	1,620	1,976
信用供与有		
自社割賦	36	44
総合割賦	27	29
個品割賦	1,360	2,111
その他	178	216
不明	28	180
小計	1,629	2,580
その他		
借金契約	34	35
不明・無関係	381	555
平均契約金額(千円)	1,720	1,379
平均既払金額(千円)	1,111	781
主な相談内容		
解約	1,342	1,693
家庭訪販	1,163	1,611
クーリングオフ	899	1,420
高価格・料金	882	993
虚偽説明	595	497
アポイントメントセールス	557	789
キャッチセールス	527	727
信用性	364	437
強引	333	444
説明不足	285	323

(2) 通信販売の相談件数

都表 - 12 通信販売商品・役務別相談件数

商品・役務名	15年度	14年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	10,625	3,079
電話情報提供サービス	8,714	2,588
オンライン情報サービス	590	214
ブ ロ バ イ ダ	92	106
そ の 他	1,229	171
2 融 資 サ ー ビ ス	1,523	871
フリーローン・サラ金	1,486	866
そ の 他	37	5
3 他 の 教 養 ・ 娯 楽	248	247
宝 庫	122	148
異性交際関連サービス	46	25
そ の 他	80	74
4 内 職 ・ 副 業	228	394
ワープロ・パソコン内職	78	146
あて名書き内職	41	56
テーブルライト内職	8	55
そ の 他	101	137
5 教 室 ・ 講 座	180	138
資 格 講 座	101	46
ビ ジ ネ ス 教 室	27	25
そ の 他	52	67
6 電 報 ・ 電 話	169	938
国 際 電 話	38	823
電話関連サービス	58	46
そ の 他	73	69
7 商 品 一 般	142	83
8 役 務 そ の 他	136	127
広告代理サービス	25	21
結婚相手紹介サービス	15	10
興 信 所	13	8
公営住宅申込代行	11	34
そ の 他	72	54
9 健 康 食 品	133	167
10 文 具 ・ 事 務 用 品	109	107
小型コンピューター	53	51
コンピュータソフト	18	21
パソコン周辺機器・用品	16	17
そ の 他	22	18
書 籍 ・ 印 刷 物	103	214
11 紳 士 録 ・ 名 簿	38	46
単 行 本	17	38
雑 誌	15	74
そ の 他	33	56
旅 行 代 理 業	61	340
12 旅 行 代 理 サ ー ビ ス	31	281
主 催 旅 行 サ ー ビ ス	30	59
化 粧 品	48	73
13 音 響 ・ 映 像 製 品	47	44
14 教 養 娯 楽 品 そ の 他	41	40
15 ペ ッ ト 動 物	6	15
そ の 他	35	25
そ の 他	785	966
計	14,578 (45.9%)	7,828 (25.6%)
全 相 談 件 数	31,792 (100.0%)	30,558 (100.0%)

都表 - 13 通信販売相談内容別相談件数

項目	15年度	14年度	
相 談 件 数	14,578	7,828	
性 別	男 性	10,484	3,915
	女 性	3,621	2,537
	団 体	174	150
	不 明	299	1,226
年 代 別	若 者 (29歳以下)	5,990	2,080
	壮 年 (30~59歳)	7,340	3,950
	高 齢 者 (60歳以上)	494	425
	不 明	754	1,373
職 業 別	給 与 生 活 者	8,847	3,438
	自 営 ・ 自 由 業	581	322
	家 事 従 事 者	1,093	1,082
	学 生	1,958	575
	無 職	485	410
	そ の 他 ・ 不 明	1,614	2,001
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無 小 計	10,637	3,594
	現 金 払	14	35
	他 の 前 払 式	1,711	2,426
	不 明	12,362	6,055
	信 用 供 与 有 小 計	5	11
	自 社 割 賦	138	118
	総 合 割 賦	113	143
	個 品 割 賦	36	34
	そ の 他	10	27
	不 明	302	333
借 金 契 約	1,348	831	
そ の 他	566	610	
不明・無関係			
平均契約金額(千円)	336	202	
平均既払金額(千円)	72	92	
主 な 相 談 内 容	不 当 請 求	10,015	3,065
	イ ン タ ー ネ ッ ト	7,471	2,200
	ポ ル ノ ・ 風 俗	5,150	1,257
	債 権 回 収 業 者	4,634	1,046
	強 迫	3,247	325
	高 価 格 ・ 料 金	2,955	1,024
	遅 延 金	1,710	576
	プ ラ イ バ シ ー	1,193	229
	法 律 違 反	1,094	527
	無 料 商 法	882	114

(3) 電話勧誘販売の相談件数

都表 - 14 電話勧誘販売商品・役務別相談件数

商品・役務名	15年度	14年度
1 教室・講座	337	612
資格講座	265	452
ビジネス教室	45	95
パソコン・ワープロ教室	11	29
その他	16	36
2 内職・副業	277	377
ワープロ・パソコン内職	197	230
その他	80	147
3 学習教材	161	271
資格取得用教材	96	169
教養娯楽教材	51	80
その他	14	22
4 融資サービス	93	114
フリーローン・サラ金	91	114
その他	2	0
5 集合住宅	84	113
新築分譲マンション	69	83
その他	15	30
6 書籍・印刷物	77	101
紳士録・名簿	35	43
単行本	23	37
その他	19	21
7 役務一般	58	44
複合サービス会員	58	43
その他	-	1
8 商品一般	49	71
9 役務その他	48	64
公営住宅申込代行	6	19
広告代理サービス	11	10
その他	31	35
10 商品相場	48	84
為替相場	12	10
その他	36	74
11 他の運輸・通信	24	40
オンライン等関連サービス	23	39
その他	1	1
12 文具・事務用品	23	39
コンピュータソフト	8	17
小型コンピューター	10	12
その他	5	10
13 電報・電話	17	15
電話加入権	8	12
その他	9	3
14 預貯金・証券等	14	14
15 健康食品	12	18
その他	102	163
計	1,424 (4.5%)	2,140 (7.0%)
全相談件数	31,792 (100.0%)	30,558 (100.0%)

都表 - 15 電話勧誘販売相談内容別相談件数

項目	15年度	14年度
相談件数	1,424	2,140
性別	男性	759
	女性	579
	団体	31
	不明	55
年代別	若者(29歳以下)	326
	壮年(30～59歳)	869
	高齢者(60歳以上)	118
	不明	111
職業別	給与生活者	783
	自営・自由業	61
	家事従事者	317
	学生	31
	無職	87
	その他・不明	145
支払方法別	現金払	329
	他の前払式	3
	不明	107
	小計	439
	自社割賦	9
	総合割賦	8
	個人割賦	364
	その他	9
	不明	10
	小計	400
その他	借金契約	83
不明・無関係	502	
平均契約金額(千円)	614	706
平均既払金額(千円)	176	185
主な相談内容	虚偽説明	400
	二次被害	301
	強引	294
	解約	220
	クーリングオフ	216
	信用性	187
	内職・商品セット契約	141
	高価格・料金	127
サイドビジネス商法	117	
プライバシー	112	

(4) マルチ(まがい)商法の相談件数

都表 - 16 マルチ(まがい)商法商品・役務別相談件数

商品・役務名	15年度	14年度
1 健康食品	226	275
2 化粧品	139	155
3 食器・台所用品	67	41
浄水器	60	36
その他	7	5
4 文具・事務用品	41	75
小型コンピューター	17	29
その他	24	46
5 内職・副業	34	30
6 商品一般	28	31
7 医療用具	23	29
イオン整水器	13	9
磁気治療器具	6	6
その他	4	14
8 理美容器具・用品	20	43
美顔器	11	25
その他	9	18
9 洗浄剤等	11	9
10 洋装下着	11	20
その他	95	155
計	695 (2.2%)	863 (2.8%)
全相談件数	31,792 (100.0%)	30,558 (100.0%)

都表 - 17 マルチ(まがい)商法商品・役務別相談件数

項目	15年度	14年度		
相談件数	695	863		
性別	男性	333	346	
	女性	322	388	
	団体	5	5	
	不明	35	124	
年代別	若者(29歳以下)	387	382	
	壮年(30~59歳)	197	304	
	高齢者(60歳以上)	58	61	
	不明	53	116	
職業別	給与生活者	263	356	
	自営・自由業	57	57	
	家事従事者	90	122	
	学生	163	83	
	無職	42	54	
	その他・不明	80	191	
支払方法別	信用供与無	現金払	284	278
		他の前払式	0	0
		不明	45	106
		小計	329	384
	信用供与有	自社割賦	2	3
		総合割賦	8	9
		個品割賦	116	169
		その他	6	3
		不明	6	24
		小計	138	208
その他	借金契約	46	40	
	不明・無関係	182	231	
平均契約金額(千円)	395	725		
平均既払金額(千円)	210	503		
主な相談内容	サイドビジネス商法	233	194	
	信用性	233	282	
	解約	195	191	
	クーリングオフ	144	169	
	紹介販売	144	145	
	未成年者契約	93	39	
	返金	77	79	
	高価格・料金	67	52	
	虚偽説明	64	34	
	書面不交付	44	29	

(5) ネガティブオプションの相談件数

都表 - 18 ネガティブオプション商品・役務別相談件数

商品・役務名	15年度	14年度
1 他 の 教 養 娯 楽 品	40	1
種 子	39	-
そ の 他	1	1
2 洋 装 下 着	17	-
婦 人 下 着	16	-
3 書 籍 ・ 印 刷 物	16	33
単 行 本	4	6
雑 誌	2	12
そ の 他	10	15
4 商 品 一 般	6	2
そ の 他	16	23
計	95 (0.3%)	59 (0.2%)
全 相 談 件 数	31,792 (100.0%)	30,558 (100.0%)

都表 - 19 ネガティブオプション商品・役務別相談件数

項 目	15年度	14年度	
相 談 件 数	95	59	
性 別	男 性	29	21
	女 性	50	11
	団 体	10	6
	不 明	6	21
年 代 別	若 者(29歳以下)	35	2
	壮 年(30~59歳)	24	21
	高 齢 者(60歳以上)	18	11
	不 明	18	25
職 業 別	給 与 生 活 者	50	17
	自 営 ・ 自 由 業	3	3
	家 事 従 事 者	7	3
	学 生	8	0
	無 職	5	7
	そ の 他 ・ 不 明	22	29
	支 払 方 法 別	信 用 供 与 無 小 計	85
現 金 払		75	18
他 の 前 払 式		0	0
不 明		10	27
信 用 供 与 有 小 計		0	0
自 社 割 賦		0	0
総 合 割 賦		0	0
個 品 割 賦		0	0
そ の 他		0	0
不 明		0	0
借 金 契 約		0	0
不 明 ・ 無 関 係		10	14
平均契約金額(千円)		31	20
平均既払金額(千円)		1	3
主 な 相 談 内 容	不 当 請 求	42	20
	福 祉 商 法	13	2
	無 断 契 約	12	13
	説 明 不 足	7	2
	強 引	5	6

(6) 他の無店舗販売の相談件数

都表 - 20 他の無店舗商品・役務別相談件数

商品・役務名	15年度	14年度
1 他の運輸・通信	23	24
オンライン等関連サービス	17	10
その他	6	14
2 役務その他	21	31
3 融資サービス	17	23
フリーローン・サラ金	16	21
その他	1	2
4 医療用具	16	21
家庭用電気治療器具	7	13
その他	9	8
5 内職・副業	13	23
6 貨物運送	12	13
引越サービス	12	12
その他	0	1
7 教室・講座	11	15
精神修養講座		6
その他	11	9
8 健康食品	10	17
9 和服	9	12
10 工事・建築・加工	9	16
その他	125	212
計	266 (0.8%)	407 (1.3%)
全相談件数	31,792 (100.0%)	30,558 (100.0%)

都表 - 21 他の無店舗商品・役務別相談件数

項目	15年度	14年度			
相談件数	266	407			
性別	男性	100	128		
	女性	152	205		
	団体	5	9		
	不明	9	65		
年代別	若者(29歳以下)	42	87		
	壮年(30~59歳)	151	178		
	高齢者(60歳以上)	46	71		
	不明	27	71		
職業別	給与生活者	92	115		
	自営・自由業	21	19		
	家事従事者	69	98		
	学生	14	22		
	無職	28	41		
	その他・不明	42	112		
支払方法別	信用供与無	現金払	144	97	
		他の前払式	5	2	
		不明	31	147	
	信用供与有	小計	180	246	
		自社割賦	自社割賦	2	3
			総合割賦	4	4
			個品割賦	28	50
			その他	5	5
			不明	1	6
	小計	40	68		
	その他	借金契約	17	25	
		不明・無関係	29	69	
	平均契約金額(千円)		1,384	759	
	平均既払金額(千円)		744	349	
主な相談内容	解約	75	103		
	高価格・料金	56	60		
	信用性	38	55		
	クレーム処理	35	34		
	説明不足	33	25		
	約束不履行	26	40		
	返金	24	36		
	クーリングオフ	18	22		
	解約料	17	15		
	強引	17	11		