

#### 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	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
全相談件数	36,744 (100.0%)	35,744 (100.0%)	33,848 (100.0%)	31,862 (100.0%)	34,673 (100.0%)
店舗購入	13,294 (36.2%)	12,565 (35.2%)	11,147 (32.9%)	10,383 (29.9%)	11,057 (31.9%)
特殊販売（店舗外販売）	17,620 (48.0%)	16,767 (46.9%)	16,721 (49.4%)	15,439 (44.5%)	16,242 (46.8%)
訪問販売	2,358 (6.4%)	2,211 (6.2%)	2,109 (6.2%)	2,185 (6.3%)	2,351 (6.8%)
通信販売	12,469 (33.9%)	11,720 (32.8%)	11,980 (35.4%)	10,845 (31.3%)	11,001 (31.7%)
マルチ(まがい)商法	519 (1.4%)	415 (1.2%)	406 (1.2%)	440 (1.3%)	485 (1.4%)
電話勧誘販売	1,930 (5.3%)	2,027 (5.7%)	1,894 (5.6%)	1,641 (4.7%)	1,867 (5.4%)
ネガティブオプション	58 (0.2%)	55 (0.2%)	33 (0.1%)	47 (0.1%)	85 (0.2%)
訪問購入	-	-	-	-	148 (0.4%)
他の無店舗販売	286 (0.8%)	339 (0.9%)	299 (0.9%)	281 (0.8%)	305 (0.9%)
不明・無関係	5,830 (15.9%)	6,412 (17.9%)	5,980 (17.7%)	6,040 (17.4%)	7,374 (21.3%)

※平成24年度の「訪問販売」には、特定商取引法改正により新設された販売購入形態「訪問購入」（平成25年2月21日以降受付の相談に適用）を含む。

##### (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25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	25年度計
訪問販売	36 (1.5%)	326 (13.9%)	175 (7.4%)	224 (9.5%)	209 (8.9%)	251 (10.7%)	765 (32.5%)	365 (15.5%)	2,351 (100.0%)
通信販売	595 (5.4%)	1,207 (11.0%)	1,966 (17.9%)	2,425 (22.0%)	1,678 (15.3%)	1,187 (10.8%)	862 (7.8%)	1,081 (9.8%)	11,001 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	15 (3.1%)	197 (40.6%)	44 (9.1%)	42 (8.7%)	41 (8.5%)	48 (9.9%)	40 (8.2%)	58 (12.0%)	485 (100.0%)
電話勧誘販売	3 (0.2%)	53 (2.8%)	104 (5.6%)	164 (8.8%)	177 (9.5%)	279 (14.9%)	849 (45.5%)	238 (12.7%)	1,867 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (1.2%)	0 (0.0%)	2 (2.4%)	0 (0.0%)	5 (5.9%)	6 (7.1%)	55 (64.7%)	16 (18.8%)	85 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	2 (1.4%)	9 (6.1%)	14 (9.5%)	24 (16.2%)	29 (19.6%)	56 (37.8%)	14 (9.5%)	148 (100.0%)
他の無店舗販売	5 (1.6%)	37 (12.1%)	28 (9.2%)	38 (12.5%)	42 (13.8%)	45 (14.8%)	55 (18.0%)	55 (18.0%)	305 (100.0%)
特殊販売計	655 (4.0%)	1,822 (11.2%)	2,328 (14.3%)	2,907 (17.9%)	2,176 (13.4%)	1,845 (11.4%)	2,682 (16.5%)	1,827 (11.2%)	16,242 (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	25年度	24年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	228	173	131.8%
塗装工事	43	30	143.3%
屋根工事	40	26	153.8%
衛生設備工事	38	34	111.8%
2 書籍・印刷物	178	153	116.3%
新聞	173	148	116.9%
3 放送・コンテンツ等	175	158	110.8%
テレビ放送サービス	119	94	126.6%
有線テレビ放送	46	53	86.8%
4 役務その他	169	169	100.0%
広告代理サービス	27	26	103.8%
ホームページ作成代行	20	19	105.3%
5 インターネット通信サービス	104	66	157.6%
光ファイバー	74	45	164.4%
6 レンタル・リース・貸借	75	70	107.1%
リースサービス	68	61	111.5%
7 修理・補修	74	71	104.2%
修理サービス	71	71	100.0%
8 教室・講座	70	62	112.9%
タレント・モデル養成教室	24	15	160.0%
精神修養講座	15	16	93.8%
ビジネス教室	13	14	92.9%
9 食器・台所用品	63	58	108.6%
浄水器	56	46	121.7%
10 理美容器具・用品	58	46	126.1%
美顔器	50	33	151.5%
訪問販売 計	2,351	2,185	107.6%
全相談件数に占める割合	(6.8%)	(6.9%)	

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	25年度	24年度	対前年度比
1 解約一般	816	786	103.8%
2 高価格・料金	485	441	110.0%
3 クーリング・オフ一般	381	328	116.2%
4 契約書・書面一般	336	333	100.9%
5 強引	329	319	103.1%

※平成24年度の「訪問販売」には、特定商取引法改正により新設された販売購入形態「訪問購入」（平成25年2月21日以降受付の相談に適用）を含む。

(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	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,281	6,108	86.5%
アダルト情報サイト	3,048	2,687	113.4%
デジタルコンテンツ一般	1,141	1,880	60.7%
出会い系サイト	384	676	56.8%
オンラインゲーム	228	264	86.4%
2 役務その他	331	383	86.4%
興信所	30	39	76.9%
祈とうサービス	28	38	73.7%
結婚相手紹介サービス	18	30	60.0%
3 パソコン・パソコン関連用品	276	222	124.3%
パソコンソフト	150	96	156.3%
ノートパソコン	32	27	118.5%
モバイル専用端末機器	21	19	110.5%
4 履物	269	126	213.5%
靴	133	75	177.3%
運動ぐつ	124	40	310.0%
5 商品一般	231	156	148.1%
6 健康食品	222	157	141.4%
7 旅行代理業	218	185	117.8%
手配旅行	124	105	118.1%
海外パックスツアー	45	55	81.8%
国内パックスツアー	26	23	113.0%
8 かばん	211	102	206.9%
婦人用バッグ	125	78	160.3%
旅行かばん	27	4	675.0%
9 他の教養・娯楽	180	231	77.9%
宝くじ	45	57	78.9%
異性交際関連サービス	16	21	76.2%
10 音響・映像製品	176	174	101.1%
デジタルディスクソフト	62	81	76.5%
テレビジョン	25	16	156.3%
通信販売 計	11,001	10,845	101.4%
全相談件数に占める割合	(31.7%)	(34.0%)	

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	25年度	24年度	対前年度比
1 インターネット通販	8,040	8,029	100.1%
2 ポルノ・風俗	3,036	2,717	111.7%
3 ワンクリック請求	2,735	2,411	113.4%
4 解約一般	2,012	1,834	109.7%
5 返金	1,280	1,198	106.8%

(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	25年度	24年度	対前年度比
1 健康食品	110	117	94.0%
2 化粧品	62	64	96.9%
3 学習教材	41	4	1025.0%
教養・娯楽教材	40	3	1333.3%
4 音響・映像製品	39	28	139.3%
デジタルディスクソフト	37	25	148.0%
5 商品一般	26	24	108.3%
マルチ(まがい)商法 計	485	440	110.2%
全相談件数に占める割合	(1.4%)	(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	25年度	24年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	304	303	100.3%
2 紹介販売	230	216	106.5%
3 解約一般	176	146	120.5%
4 高価格・料金	100	71	140.8%
5 信用性	97	105	92.4%

(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	25年度	24年度	対前年度比
1 健康食品	288	102	282.4%
2 役務その他	219	289	75.8%
役務その他サービス	136	202	67.3%
広告代理サービス	24	20	120.0%
3 預貯金・証券等	205	167	122.8%
公社債	108	80	135.0%
株	80	77	103.9%
4 集合住宅	137	134	102.2%
新築分譲マンション	79	93	84.9%
中古分譲マンション	28	17	164.7%
5 ファンド型投資商品	131	137	95.6%
6 インターネット通信サービス	107	90	118.9%
光ファイバー	69	69	100.0%
7 他の教養・娯楽	84	52	161.5%
宝くじ	14	5	280.0%
印刷サービス	5	6	83.3%
8 商品一般	80	67	119.4%
9 融資サービス	52	48	108.3%
フリーローン・サラ金	49	45	108.9%
10 魚介類	38	25	152.0%
かに	29	16	181.3%
電話勧誘販売 計	1,867	1,641	113.8%
全相談件数に占める割合	(5.4%)	(5.2%)	

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	25年度	24年度	対前年度比
1 強引	404	312	129.5%
2 詐欺	373	344	108.4%
3 虚偽説明	293	279	105.0%
4 信用性	283	306	92.5%
5 利殖商法	255	349	73.1%

(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	25年度	24年度	対前年度比
1 健康食品	45	21	214.3%
2 書籍・印刷物	12	12	100.0%
雑誌	4	3	133.3%
単行本	4	1	400.0%
3 商品一般	5	1	500.0%
4 化粧品	4	2	200.0%
5 果物	3	0	—
みかん類	2	0	—
ネガティブオプション 計	85	47	180.9%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.1%)	

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	25年度	24年度	対前年度比
1 無断契約	30	6	500.0%
2 代引配達	25	14	178.6%
3 電話勧誘	16	9	177.8%
3 不当請求一般	16	4	400.0%
5 強引	15	6	250.0%

(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	25年度	24年度※
1 アクセサリー	35	4
ネックレス	10	0
指輪	10	3
2 商品一般	19	5
3 和服	15	1
着物類	13	1
4 自動車	13	1
普通・小型自動車	11	1
5 家具・寝具	8	0
ふとん類	3	0
訪問購入 計	148	20
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.1%)

都表-29 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	25年度	24年度※
1 電話勧誘	78	10
2 家庭訪販	56	11
3 信用性	43	3
4 クーリング・オフ一般	26	4
4 強引	26	1

※平成24年度は、平成25年2月21日以降受付分の相談件数であり、P67の都表-18及び都表-19に掲載した「訪問販売」の件数のうち、「訪問購入」の件数を再掲している。

(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	25年度	24年度	対前年度比
1 役務その他	21	28	75.0%
興信所	4	6	66.7%
2 工事・建築・加工	20	11	181.8%
増改築工事	5	1	500.0%
3 飲料	18	24	75.0%
ミネラルウォーター	14	15	93.3%
4 旅客運送サービス	16	10	160.0%
タクシーサービス	10	6	166.7%
5 レンタル・リース・貸借	15	16	93.8%
賃貸アパート	10	8	125.0%
他の無店舗販売 計	305	281	108.5%
全相談件数に占める割合	(0.9%)	(0.9%)	

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	25年度	24年度	対前年度比
1 解約一般	86	74	116.2%
2 高価格・料金	53	42	126.2%
3 返金	41	48	85.4%
4 契約書・書面一般	37	35	105.7%
5 他の接客対応	36	33	109.1%