

#### 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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
全相談件数	33,848 (100.0%)	31,862 (100.0%)	34,673 (100.0%)	33,692 (100.0%)	32,732 (100.0%)
店舗購入	11,147 (32.9%)	10,383 (32.6%)	11,057 (31.9%)	10,496 (31.2%)	10,030 (30.6%)
特殊販売（店舗外販売）	16,721 (49.4%)	15,439 (48.5%)	16,242 (46.8%)	16,358 (48.6%)	16,271 (49.7%)
訪問販売	2,109 (6.2%)	2,185 (6.9%)	2,351 (6.8%)	1,982 (5.9%)	1,958 (6.0%)
通信販売	11,980 (35.4%)	10,845 (34.0%)	11,001 (31.7%)	11,703 (34.7%)	11,911 (36.4%)
マルチ(まがい)商法	406 (1.2%)	440 (1.4%)	485 (1.4%)	518 (1.5%)	490 (1.5%)
電話勧誘販売	1,894 (5.6%)	1,641 (5.2%)	1,867 (5.4%)	1,683 (5.0%)	1,467 (4.5%)
ネガティブオプション	33 (0.1%)	47 (0.1%)	85 (0.2%)	34 (0.1%)	40 (0.1%)
訪問購入	-	-	148 (0.4%)	185 (0.5%)	176 (0.5%)
他の無店舗販売	299 (0.9%)	281 (0.9%)	305 (0.9%)	253 (0.8%)	229 (0.7%)
不明・無関係	5,980 (17.7%)	6,040 (19.0%)	7,374 (21.3%)	6,838 (20.3%)	6,431 (19.6%)

※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27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	27年度計
訪問販売	37 (1.9%)	212 (10.8%)	165 (8.4%)	171 (8.7%)	165 (8.4%)	208 (10.6%)	692 (35.3%)	308 (15.7%)	1,958 (100.0%)
通信販売	504 (4.2%)	1,270 (10.7%)	1,959 (16.4%)	2,448 (20.6%)	2,125 (17.8%)	1,555 (13.1%)	1,038 (8.7%)	1,012 (8.5%)	11,911 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	12 (2.4%)	202 (41.2%)	61 (12.4%)	44 (9.0%)	56 (11.4%)	35 (7.1%)	40 (8.2%)	40 (8.2%)	490 (100.0%)
電話勧誘販売	3 (0.2%)	69 (4.7%)	98 (6.7%)	164 (11.2%)	156 (10.6%)	198 (13.5%)	563 (38.4%)	216 (14.7%)	1,467 (100.0%)
ネガティブオプション	0 (0.0%)	4 (10.0%)	4 (10.0%)	3 (7.5%)	4 (10.0%)	4 (10.0%)	15 (37.5%)	6 (15.0%)	40 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (3.4%)	14 (8.0%)	25 (14.2%)	28 (15.9%)	82 (46.6%)	21 (11.9%)	176 (100.0%)
他の無店舗販売	2 (0.9%)	21 (9.2%)	36 (15.7%)	33 (14.4%)	37 (16.2%)	35 (15.3%)	40 (17.5%)	25 (10.9%)	229 (100.0%)
特殊販売 計	558 (3.4%)	1,778 (10.9%)	2,329 (14.3%)	2,877 (17.7%)	2,568 (15.8%)	2,063 (12.7%)	2,470 (15.2%)	1,628 (10.0%)	16,271 (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	27年度	26年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	203	187	108.6%
屋根工事	55	48	114.6%
衛生設備工事	40	37	108.1%
塗装工事	27	24	112.5%
2 放送・コンテンツ等	181	173	104.6%
テレビ放送サービス	121	118	102.5%
有線テレビ放送	46	44	104.5%
3 書籍・印刷物	134	158	84.8%
新聞	133	155	85.8%
4 役務その他	134	163	82.2%
役務その他サービス	51	52	98.1%
広告代理サービス	26	31	83.9%
5 インターネット通信サービス	132	96	137.5%
光ファイバー	101	73	138.4%
6 教室・講座	75	57	131.6%
ビジネス教室	32	17	188.2%
精神修養講座	15	15	100.0%
タレント・モデル養成教室	12	13	92.3%
7 レンタル・リース・貸借	66	68	97.1%
リースサービス	53	60	88.3%
8 食器・台所用品	65	79	82.3%
浄水器	59	77	76.6%
9 修理・補修	65	56	116.1%
修理サービス	63	54	116.7%
10 土地	64	33	193.9%
山林	28	20	140.0%
訪問販売 計	1,958	1,982	98.8%
全相談件数に占める割合	(6.0%)	(5.9%)	

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	27年度	26年度	対前年度比
1 解約一般	647	694	93.2%
2 高価格・料金	330	411	80.3%
3 クーリング・オフ一般	297	292	101.7%
4 強引	273	287	95.1%
5 契約書・書面一般	264	239	110.5%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,231	6,227	100.1%
アダルト情報サイト	3,299	3,994	82.6%
デジタルコンテンツ一般	1,772	1,214	146.0%
出会い系サイト	295	333	88.6%
オンラインゲーム	137	171	80.1%
2 旅行代理業	414	252	164.3%
国内手配旅行	243	37	656.8%
海外手配旅行	58	109	53.2%
3 役務その他	410	344	119.2%
役務その他サービス	163	161	101.2%
興信所	108	62	174.2%
司法書士	36	3	1200.0%
4 健康食品	358	164	218.3%
5 商品一般	235	231	101.7%
6 紳士・婦人洋服	211	249	84.7%
7 化粧品	209	152	137.5%
8 インターネット通信サービス	205	139	147.5%
光ファイバー	88	41	214.6%
9 パソコン・パソコン関連用品	180	276	65.2%
パソコンソフト	76	131	58.0%
モバイル専用端末機器	25	18	138.9%
ノートパソコン	23	38	60.5%
10 移动通信サービス	166	150	110.7%
モバイルデータ通信	112	105	106.7%
携帯電話サービス	53	45	117.8%
通信販売 計	11,911	11,703	101.8%
全相談件数に占める割合	(36.4%)	(34.7%)	

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	27年度	26年度	対前年度比
1 インターネット通販	9,233	8,965	103.0%
2 ポルノ・風俗	3,390	4,006	84.6%
3 ワンクリック請求	2,761	3,334	82.8%
4 架空請求	2,653	1,960	135.4%
5 解約一般	2,025	1,946	104.1%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 健康食品	99	75	132.0%
2 内職・副業	55	43	127.9%
3 化粧品	53	75	70.7%
4 学習教材	35	84	41.7%
教養娯楽教材	34	82	41.5%
5 教室・講座	26	17	152.9%
ビジネス教室	9	6	150.0%
精神修養講座	4	5	80.0%
マルチ(まがい)商法 計	490	518	94.6%
全相談件数に占める割合	(1.5%)	(1.5%)	

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	27年度	26年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	317	363	87.3%
2 紹介販売	220	270	81.5%
3 解約一般	167	195	85.6%
4 クーリングオフ一般	98	74	132.4%
5 信用性	97	93	104.3%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 インターネット通信サービス	311	203	153.2%
光ファイバー	254	147	172.8%
2 役務その他	233	381	61.2%
役務その他サービス	158	304	52.0%
広告代理サービス	23	18	127.8%
3 集合住宅	95	116	81.9%
新築分譲マンション	55	64	85.9%
4 商品一般	92	96	95.8%
5 老人福祉・サービス	50	26	192.3%
老人ホーム	49	25	196.0%
6 健康食品	44	55	80.0%
7 預貯金・証券等	36	116	31.0%
株	18	43	41.9%
公社債	14	64	21.9%
8 ファンド型投資商品	34	74	45.9%
8 放送・コンテンツ等	34	29	117.2%
デジタルコンテンツ一般	13	3	433.3%
アダルト情報サイト	6	2	300.0%
10 魚介類	29	48	60.4%
かに	17	29	58.6%
電話勧誘販売 計	1,467	1,683	87.2%
全相談件数に占める割合	(4.5%)	(5.0%)	

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	27年度	26年度	対前年度比
1 解約一般	277	238	116.4%
2 信用性	276	281	98.2%
3 強引	245	291	84.2%
4 プライバシー	188	312	60.3%
5 詐欺	186	282	66.0%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 健康食品	9	9	100.0%
2 化粧品	6	2	300.0%
3 書籍・印刷物	4	6	66.7%
書籍	3	0	—
4 商品一般	2	5	40.0%
5 文具・事務用品	2	1	200.0%
ネガティブオプション 計	40	34	117.6%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(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	27年度	26年度	対前年度比
1 無断契約	9	8	112.5%
2 返品	6	—	—
3 中華人民共和国	5	0	—
4 代引配達	4	5	80.0%
4 連絡不能	4	4	100.0%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 アクセサリー	38	43	88.4%
指輪	17	14	121.4%
ネックレス	13	14	92.9%
2 商品一般	17	26	65.4%
2 和服	17	18	94.4%
着物類	13	17	76.5%
4 被服品一般	15	13	115.4%
5 紳士・婦人洋服	13	20	65.0%
訪問購入 計	176	185	95.1%
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	27年度	26年度	対前年度比
1 電話勧誘	88	100	88.0%
2 家庭訪販	80	78	102.6%
3 信用性	54	53	101.9%
4 クーリング・オフ一般	36	27	133.3%
5 解約一般	19	20	95.0%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 教室・講座	24	14	171.4%
精神修養講座	8	3	266.7%
ビジネス教室	6	5	120.0%
2 管理・保管	20	9	222.2%
パーキング	13	9	144.4%
3 役務その他	16	14	114.3%
廃品回収サービス	5	2	250.0%
4 工事・建築・加工	13	20	65.0%
5 レンタル・リース・貸借	10	17	58.8%
賃貸アパート	4	12	33.3%
他の無店舗販売 計	229	253	90.5%
全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.8%)	

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	27年度	26年度	対前年度比
1 解約一般	67	78	85.9%
2 返金	42	49	85.7%
3 信用性	30	20	150.0%
4 高価格・料金	28	35	80.0%
5 契約書・書面一般	24	37	64.9%