

Ⅱ 東京都の相談受付分

1 相談受付件数の推移

東京都消費生活総合センターは、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件であったが、昭和49年の石油パニック時に約3倍の1万6千件台で第一次ピークとなった。その後、減少傾向になっていたが、再び昭和61年度に商品相場・金商法が社会問題化し、2万8千件台の第2のピークとなった。

その後、平成7年度に3万件を超えてからは、平成15年度まで3万件台から3万1千件台で推移していたが、平成16年度には、架空・不当請求が急増したことにより過去最高の35,834件となった。都センターでは、こうした架空・不当請求相談の増加に対処するため、平成17年3月1日より専用相談電話「架空請求110番」を設置して相談体制を強化した。その結果、平成17年度の相談件数は40,983件となり、過去最高の件数を大きく更新した。（都表－1、都図－1）

都表－1 相談件数の推移（東京都）

単位：件

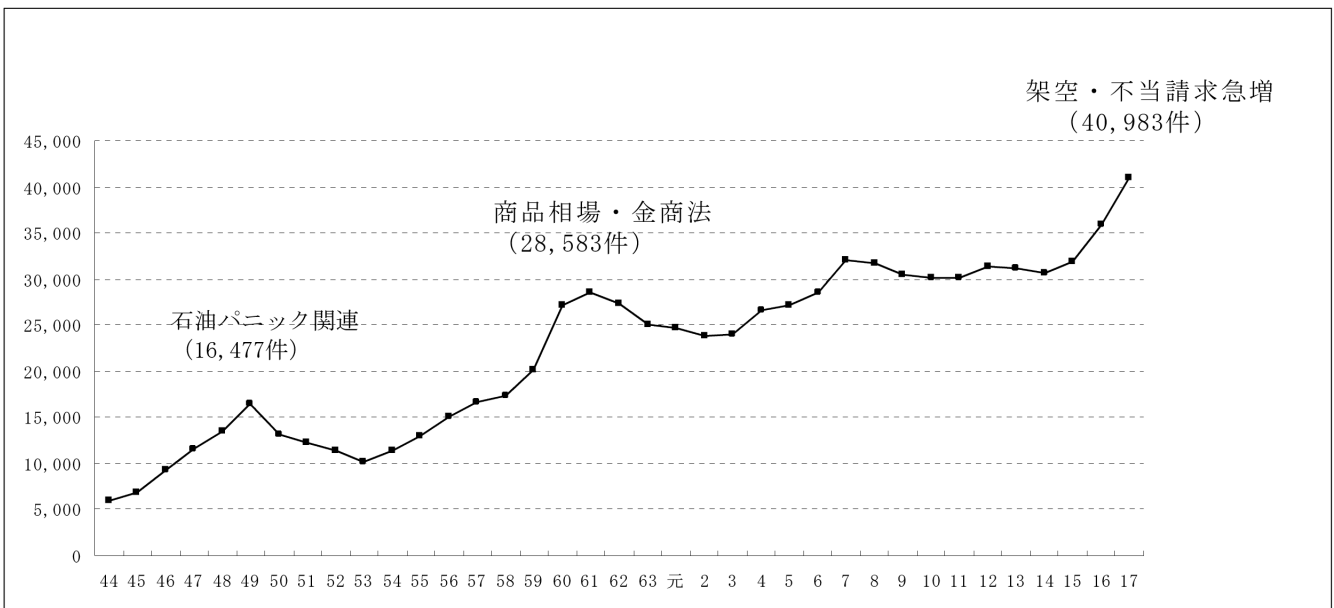
年度	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
件数	5,871	6,759	9,212	11,617	13,521	16,477	13,126	12,326	11,365	10,212	11,298	12,949

年度	56	57	58	59	60	61	62	63	元	2	3	4
件数	15,058	16,585	17,409	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684

年度	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
件数	27,216	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792	35,834

年度	17
件数	40,983

都図－1 年度別相談件数の推移



2 相談区分・相談方法別の相談件数

相談区分をみると、「苦情」が95.8%、「問合せ」が4.1%、「要望」が0.2%であった。前年度に比べて、「苦情」が1.3ポイント減少している。

相談方法別でみると、「電話」が圧倒的に多く95.8%を占めている。「来所」は、3.7%、「文書」は0.5%であった。前年度と比べて「電話」が3.2ポイント増加している。（都表－2）

都表－2 相談区分・相談方法別相談件数

単位：件

	計	相 談 区 分			相 談 方 法		
		苦 情	問 合 せ	要 望	来 所	電 話	文 書
17 年 度	40,983	39,245	1,664	74	1,515	39,281	187
	(100.0%)	(95.8%)	(4.1%)	(0.2%)	(3.7%)	(95.8%)	(0.5%)
16 年 度	35,834	34,778	1,027	29	2,368	33,175	291
	(100.0%)	(97.1%)	(2.9%)	(0.1%)	(6.6%)	(92.6%)	(0.8%)

3 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性

相談者の属性を性別でみると、「男性」が52.0%、「女性」が44.3%と「男性」の割合が半数を超した。

年代別では、「30歳代」が最も多く（24.6%）、つぎに「40歳代」が19.4%、「20歳代」が19.0%の順になっている。（都表－3）

都表－3 相談者性別・年代別相談件数

単位：件

		合計	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
17 年 度	男性	21,322 (52.0%)	610	4,565	5,739	4,156	2,823	1,537	804	1,088
	女性	18,151 (44.3%)	329	3,237	4,342	3,779	2,967	1,515	854	1,128
	団体・不明	1,510 (3.7%)	—	—	—	—	—	—	—	1,510
	計	40,983 (100.0%)	939 (2.3%)	7,802 (19.0%)	10,081 (24.6%)	7,935 (19.4%)	5,790 (14.1%)	3,052 (7.4%)	1,658 (4.0%)	3,726 (9.1%)
16 年 度	男性	19,731 (55.1%)	843	5,533	5,482	3,298	1,992	1,100	551	932
	女性	14,981 (41.8%)	472	3,122	3,612	3,017	2,228	1,039	496	995
	団体・不明	1,122 (3.1%)	—	—	—	—	—	—	—	1,122
	計	35,834 (100.0%)	1,315 (3.7%)	8,655 (24.2%)	9,094 (25.4%)	6,315 (17.6%)	4,220 (11.8%)	2,139 (6.0%)	1,047 (2.9%)	3,049 (8.5%)

(2) 相談者が居住する地域別、道府県別件数

相談者が居住する地域別、道府県別は、都表－４のとおりである。

都表－４ 相談者地域別相談件数

単位：件

地 域 名	件 数	地 域 名	件 数	地 域 名	件 数	地 域 名	件 数
特 別 区		練 馬 区	1,485	国 分 寺 市	379	檜 原 村	3
千 代 田 区	331	足 立 区	1,170	国 立 市	284	郡 部 計	192
中 央 区	449	葛 飾 区	769	西 東 京 市	413		(0.5%)
港 区	662	江 戸 川 区	1,274	福 生 市	169	島 し ょ 部	
新 宿 区	1,180	特 別 区 計	20,485 (50.0%)	狛 江 市	280	大 島 町	28
文 京 区	569			東 大 和 市	286	利 島 町	－
台 東 区	458	市 部		清 瀬 市	116	新 島 本 村	10
墨 田 区	520	八 王 子 市	883	東久留米市	270	神 津 島 村	9
江 東 区	1,112	立 川 市	408	武蔵村山市	174	三 宅 村	7
品 川 区	783	武 蔵 野 市	294	多 摩 市	299	御 蔵 島 村	1
目 黒 区	550	三 鷹 市	341	稲 城 市	159	八 丈 町	22
大 田 区	1,329	青 梅 市	240	羽 村 市	126	青ヶ島村	1
世 田 谷 区	2,029	府 中 市	548	あきる野市	275	小 笠 原 村	15
澁 谷 区	858	昭 島 市	199	市 部 計	8,628 (21.1%)	島 し ょ 計	93
中 野 区	821	調 布 市	550				(0.2%)
杉 並 区	1,351	町 田 市	564	郡 部		地 域 不 明	2,566
豊 島 区	689	小 金 井 市	264	瑞 穂 町	117		(6.3%)
北 区	640	小 平 市	436	日 の 出 町	51	都 内 計	31,964
荒 川 区	385	日 野 市	358	奥 多 摩 町	21		(78.0%)
板 橋 区	1,071	東 村 山 市	313				

地 域 名	件 数	地 域 名	件 数	地 域 名	件 数	地 域 名	件 数
道 府 県		神 奈 川 県	2,040	大 阪 府	194	福 岡 県	116
北 海 道	160	新 潟 県	117	兵 庫 県	135	佐 賀 県	12
青 森 県	44	富 山 県	32	奈 良 県	44	長 崎 県	37
岩 手 県	26	石 川 県	30	和 歌 山 県	15	熊 本 県	33
宮 城 県	74	福 井 県	14	鳥 取 県	12	大 分 県	34
秋 田 県	29	山 梨 県	108	島 根 県	15	宮 崎 県	26
山 形 県	38	長 野 県	132	岡 山 県	62	鹿 児 島 県	46
福 島 県	78	岐 阜 県	63	広 島 県	84	沖 縄 県	58
茨 城 県	429	静 岡 県	189	山 口 県	25	道 府 県 不 明	－
栃 木 県	185	愛 知 県	218	徳 島 県	21	道 府 県 計	8,892
群 馬 県	161	三 重 県	63	香 川 県	22		(21.7%)
埼 玉 県	2,037	滋 賀 県	37	愛 媛 県	25	在 外 日 本 人	68
千 葉 県	1,481	京 都 府	81	高 知 県	10	在 日 外 国 人	59
						合 計	40,983 (100.0%)

(3) 契約当事者の属性

契約当事者を性別でみると、「男性」が55.8%、「女性」が39.7%と昨年度に引き続き「男性」が「女性」を上回った。

年代別では、「30歳代」が最も多く（24.3%）、つぎに「20歳代」（21.0%）、「40歳代」（16.3%）と続いているが、前年度と比べ20歳代以下の相談が減少し、60歳以上の高齢者の相談が急増している。（都表－5）

都表－5 契約当事者性別・年代別相談件数

単位：件

		合計	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
17 年 度	男性	22,879 (55.8%)	1,350	5,077	6,055	4,000	2,537	1,455	1,102	1,303
	女性	16,283 (39.7%)	636	3,517	3,919	2,692	1,938	1,267	1,305	1,009
	団体・不明	1,821 (4.4%)	5	7	5	3	5	1	5	1,790
	計	40,983 (100.0%)	1,991 (4.9%)	8,601 (21.0%)	9,979 (24.3%)	6,695 (16.3%)	4,480 (10.9%)	2,723 (6.6%)	2,412 (5.9%)	4,102 (10.0%)
16 年 度	男性	21,265 (59.3%)	1,603	6,081	5,823	3,174	1,835	1,043	735	971
	女性	13,102 (36.6%)	765	3,377	3,207	2,002	1,438	858	742	713
	団体・不明	1,467 (4.1%)	6	6	5	3	3	3	5	1,436
	計	35,834 (100.0%)	2,374 (6.6%)	9,464 (26.4%)	9,035 (25.2%)	5,179 (14.5%)	3,276 (9.1%)	1,904 (5.3%)	1,482 (4.1%)	3,120 (8.7%)

4 相談内容別の件数

(1) 相談内容別件数の推移

内容別でみると、「契約（解約）」が最も多く89.1%、つぎに「販売方法」に関する相談が60.5%、「価格・料金」が19.4%、「接客対応」が11.5%の順になっている。前年度と比べて「品質・機能」「接客対応」に関する相談が件数、割合とも増加している。（都表－6）

都表－6 相談内容別件数の推移

単位：件

	相談件数	安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・目量	表示・広告	販売方法
13年度	31,165 (100.0%)	801 (2.6%)	5,159 (16.6%)	1,385 (4.4%)	3,817 (12.2%)	41 (0.1%)	753 (2.4%)	10,092 (32.4%)
14年度	30,558 (100.0%)	750 (2.5%)	4,154 (13.6%)	975 (3.2%)	3,702 (12.1%)	37 (0.1%)	740 (2.4%)	10,432 (34.1%)
15年度	31,792 (100.0%)	627 (2.0%)	3,414 (10.7%)	2,282 (7.2%)	7,930 (24.9%)	52 (0.2%)	1,410 (4.4%)	16,680 (52.5%)
16年度	35,834 (100.0%)	593 (1.7%)	2,572 (7.2%)	1,518 (4.2%)	8,496 (23.7%)	55 (0.2%)	1,528 (4.3%)	24,549 (68.5%)
17年度	40,983 (100.0%)	863 (2.1%)	3,721 (9.1%)	1,971 (4.8%)	7,944 (19.4%)	38 (0.1%)	1,755 (4.3%)	24,794 (60.5%)

	契約（解約）	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生知活識	その他	計
13年度	22,995 (73.8%)	4,982 (16.0%)	27 (0.1%)	29 (0.1%)	454 (1.5%)	296 (0.9%)	223 (0.7%)	51,054
14年度	23,895 (78.2%)	4,863 (15.9%)	15 (0.0%)	17 (0.1%)	272 (0.9%)	249 (0.8%)	165 (0.5%)	50,266
15年度	27,374 (86.1%)	5,242 (16.5%)	12 (0.0%)	18 (0.1%)	97 (0.3%)	82 (0.3%)	99 (0.3%)	65,319
16年度	32,973 (92.0%)	3,616 (10.1%)	10 (0.0%)	12 (0.0%)	52 (0.1%)	90 (0.3%)	138 (0.4%)	76,202
17年度	36,536 (89.1%)	4,702 (11.5%)	9 (0.0%)	14 (0.0%)	87 (0.2%)	40 (0.1%)	263 (0.6%)	82,737

(2) 商品分類別・内容別相談件数

商品・役務分類ごとに相談内容別にみたのが、都表－7である。

都表－7 商品分類別・内容別相談件数（平成17年度）

	A 商 品 一 般	B 食 料 品	C 住 居 品	D 光 熱 水 品	E 被 服 品	F 保 健 衛 生 品	G 教 養 娛 楽 品	H 乗 車 物 両	I ・ 土 地 ・ 建 物 備	J 他 の 商 品	P 役 務 一 般	Q サ ー ビ ス 金 融 ・ 保 険
01 安全・衛生	8	169	163	11	36	93	58	61	120	－	－	8
02 品質・機能	24	275	382	15	490	186	485	216	711	3	7	112
03 法規・基準	39	50	43	6	67	40	103	35	439	－	3	768
04 価格・料金	47	142	354	53	344	245	645	145	1,580	3	37	911
05 計量・量目	1	6	3	3	2	5	2	1	9	－	－	－
06 表示・広告	13	117	93	2	83	40	115	30	56	－	－	255
07 販売方法	1,115	413	598	31	513	537	1,425	153	1,412	5	170	2,171
08 契約（解約）	1,379	593	954	76	1,190	731	2,290	518	3,817	9	197	4,480
09 接客対応	51	106	247	22	357	116	539	176	803	1	10	569
10 包装・容器	－	3	1	－	－	3	－	－	－	－	－	2
11 施設・設備	－	－	－	－	1	－	1	－	10	－	－	－
12 買物相談	3	2	13	1	2	2	7	1	16	－	－	10
13 生活知識	1	5	8	－	2	2	2	－	2	－	－	4
14 その他	23	4	9	5	3	6	9	2	23	－	1	45
計	2,704	1,885	2,868	225	3,090	2,006	5,681	1,338	8,998	21	425	9,335

受 付 件 数 計	1,536 (3.7%)	854 (2.1%)	1,252 (3.1%)	109 (0.3%)	1,391 (3.4%)	878 (2.1%)	2,592 (6.3%)	586 (1.4%)	4,330 (10.6%)	12 (0.0%)	211 (0.5%)	4,902 (12.0%)
-----------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	------------------	--------------	---------------	------------------

K クリーニング	－	－	18	－	338	－	2	－	－	－	－	－
L レンタル等	1	－	18	1	14	1	423	22	2,195	3	－	－
M 工 事 等	－	－	18	1	22	－	4	2	834	－	－	－
N 修理・補修	－	－	23	1	9	1	30	31	48	－	－	－
O 管理・保管	1	1	2	－	－	－	－	14	28	1	－	－

(3) 商品・役務中分類別相談件数

都表－8 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

商 品 ・ 役 務 名	17年度	16年度
商 品 一 般	1,534	466
食 料 品 一 般	24	19
穀 類	28	30
魚 介 類	25	20
肉 類	17	13
乳 卵 類	22	6
野 菜 ・ 海 草	38	29
油 脂 ・ 調 味 料	36	30
果 物	34	9
菓 子 類	27	29
飲 料	65	44
酒 類	14	8
調 理 食 品	27	26
健 康 食 品	493	355
食 料 品 そ の 他	3	2
食 料 品 計	853	620
住 居 品 一 般	11	5
食 生 活 機 器	104	59
食 器 ・ 台 所 用 品	278	232
浄 水 器	198	157
洗 濯 ・ 裁 縫 用 具	125	80
掃 除 用 具	75	46
電 気 掃 除 機 類	73	42
洗 浄 剤 等	33	31
空 調 ・ 冷 暖 房 機 器	113	59
家 具 ・ 寝 具 類	259	218
ふ と ん 類	151	140
室 内 装 備 品	35	10
照 明 器 具	11	10
他 の 住 居 品	129	112
住 居 品 計	1,173	862
光 熱 水 品 一 般	2	-
電 気	19	13
ガ ス	48	22
石 油	17	8
水 道	15	12
他 の 光 熱 水 品	5	2
光 熱 水 品 計	106	57
被 服 品 一 般	6	6
和 服	76	61
洋 服 一 般	9	4
紳 士 用 洋 服	83	65
婦 人 用 洋 服	188	119
子 供 用 洋 服	7	10
洋 装 下 着	69	58

商 品 ・ 役 務 名	17年度	16年度
履 物	61	39
靴	88	54
ア ク セ サ リ ー	374	293
他 の 身 の 回 り 品	37	34
生 地 ・ 糸 類	6	5
他 の 被 服 品	4	1
被 服 品 計	1,008	749
保 健 衛 生 品 一 般	4	6
医 薬 品	59	32
医 療 用 具	199	141
化 粧 品	389	343
理 美 容 器 具 ・ 用 品	178	158
美 顔 器	68	67
他 の 保 健 衛 生 品	47	35
保 健 衛 生 品 計	876	715
教 養 娛 楽 品 一 般	10	6
文 具 ・ 事 務 用 品	535	386
小 型 コ ン ピ ュ ー タ ー	193	136
コ ン ピ ュ ー タ ソ フ ト	93	50
電 話 機 類	130	119
学 習 教 材	240	269
資 格 取 得 用 教 材	47	46
補 習 用 教 材	94	100
書 籍 ・ 印 刷 物	482	376
新 聞	206	148
音 響 ・ 映 像 製 品	242	166
ス ポ ー ツ 用 品	96	60
カ メ ラ 類	30	21
時 計	63	44
他 の 光 学 機 器	1	2
玩 具 ・ 遊 具	56	43
楽 器	23	25
教 養 娛 楽 品 そ の 他	355	217
絵 画 ・ 書 画	113	77
教 養 娛 楽 品 計	2,133	1,615
車 両 ・ 乗 り 物 一 般	2	3
自 動 車	439	349
自 動 車 用 品	40	37
自 転 車 ・ 用 品	24	16
運 搬 用 具	11	2
他 の 車 両 ・ 乗 り 物	1	1
車 両 ・ 乗 り 物 計	517	408
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備 一 般	13	3
土 地	96	73
建 物 一 般	5	4

商 品 ・ 役 務 名	17年度	16年度
集 合 住 宅	545	399
戸 建 住 宅	259	160
他 の 建 物	19	6
住 宅 構 成 材	54	22
空 調 ・ 冷 暖 房 設 備	49	24
衛 生 設 備	41	22
屋 外 装 備 品	45	26
他 の 住 宅 設 備	99	58
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備 計	1,225	797
他 の 商 品	8	16
商 品 計	9,433	6,305
ク リ ー ニ ン グ	358	328
被 服 品	338	306
レンタル・リース・賃借	2,678	1,910
集 合 住 宅	1,934	1,410
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	881	446
戸 建 住 宅	580	276
修 理 ・ 補 修	143	134
管 理 ・ 保 管	47	47
役 務 一 般	211	273
複 合 サービス 会 員	189	264
金 融 ・ 保 険 一 般	13	13
生 命 保 険	338	161
損 害 保 険	171	99
預 貯 金 ・ 証 券 等	767	236
株	454	62
融 資 サ ー ビ ス	3,324	2,559
フリーローン・サラ金	3,102	2,441
他の金融関連サービス	289	552
金 融 ・ 保 険 サービス 計	4,902	3,620
運 輸 ・ 通 信 一 般	5	14
旅 客 運 送	87	56
貨 物 運 送	181	137
引 越 サ ー ビ ス	139	101
電 報 ・ 電 話	697	404
国 際 電 話	34	67
移 動 電 話 サービス	300	139
電 話 関 連 サービス	264	147
郵 便	35	16
他 の 運 輸 ・ 通 信	13,883	17,446
電話情報提供サービス	8,030	11,962
オンライン等関連サービスその他	388	2,865
オンライン情報サービス	4,998	2,169
運 輸 ・ 通 信 サービス 計	14,888	18,073
教 育 一 般	1	1
学 校 教 育	53	40
補 習 教 育	240	152
学 習 塾	127	63
家 庭 教 師	69	57

商 品 ・ 役 務 名	17年度	16年度
他 の 教 育	50	37
教 育 サ ー ビ ス 計	344	230
教 養 ・ 娛 楽 一 般	3	8
旅 行 代 理 業	216	137
主 催 旅 行 サービス	122	82
旅 行 代 理 サービス	88	51
宿 泊 施 設	33	33
教 室 ・ 講 座	1,056	723
資 格 講 座	284	214
外 国 語 ・ 会 話 教 室	326	200
ハソコソ・ワーフ・ロ教室	45	39
観 覧 ・ 鑑 賞	86	63
各 種 会 員	65	46
他 の 教 養 ・ 娛 楽	1,176	264
異性交際関連サービス	393	79
宝 庫 じ	77	60
教 養 ・ 娛 楽 サービス 計	2,635	1,274
保 健 ・ 福 祉 一 般	1	1
医 療	400	219
医 療 サービス	233	119
歯 科 治 療	94	59
理 美 容	489	481
エステティックサービス	400	411
浴 場	6	2
衛 生 サ ー ビ ス	80	68
白 蟻 駆 除 サービス	29	26
建 物 清 掃 サービス	13	13
保 育	7	1
老 人 福 祉	43	17
他 の 保 健 ・ 福 祉	122	78
保 健 ・ 福 祉 サービス 計	1,148	867
外 食 ・ 食 事 宅 配	94	66
冠 婚 葬 祭	86	67
家 事 サ ー ビ ス	31	16
役 務 そ の 他	944	586
結 婚 相 手 紹 介 サービス	155	74
他 の 役 務 計	1,155	735
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場 一 般	4	5
商 品 相 場	531	403
為 替 相 場	309	195
自 動 販 売 機	2	2
内 職 ・ 副 業	492	509
ワーフ・ロ・ハソコソ内職	106	142
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場 計	1,029	919
他 の 行 政 サービス	85	48
役 務 計	30,504	28,904
他 の 相 談	1,046	625
総 件 数	40,983	35,834

5 販売方法別相談件数

販売方法別でみると「通信販売」が依然として多く、48.7%を占めているが、前年度（59.2%）と比べて、10.5ポイントの減少である。これは、有料サイト利用料金等の架空・不当請求の減少が要因である。一方、「通信販売」以外のすべての特殊販売で件数の増加が見られた。（都表－9）

都表－9 特殊販売形態別相談件数

単位：件

年度 販売方法		17 年 度	16 年 度
全 相 談 件 数 （ a ）		40,983 (100.0%)	35,834 (100.0%)
店 舗 購 入		10,048 (24.5%)	7,088 (19.8%)
特 殊 販 売	訪 問 販 売	3,722 (9.1%)	3,045 (8.5%)
	通 信 販 売	19,973 (48.7%)	21,212 (59.2%)
	電 話 勧 誘 販 売	1,514 (3.7%)	1,030 (2.9%)
	マルチ（まがい）商法	655 (1.6%)	557 (1.6%)
	ネガティブオプション	114 (0.3%)	74 (0.2%)
	他 の 無 店 舗	380 (0.9%)	190 (0.5%)
計（b）		26,358	26,108
（b）／（a）		64.3%	72.9%
不 明 ・ 無 関 係		4,577 (11.2%)	2,638 (7.4%)

(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

単位：件

商 品 ・ 役 務 名		17 年 度	16 年 度
1	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	412	202
	屋 根 工 事	99	58
	増 改 築 工 事	86	27
	そ の 他	227	117
2	商 品 相 場	327	265
	為 替 相 場	184	129
	石 油 相 場	40	51
	そ の 他	103	85
3	レンタル・リース・貸借	284	200
	リ ー ス サ ー ビ ス	269	175
	そ の 他	15	25
4	書 籍 ・ 印 刷 物	183	135
	新 聞	177	129
	そ の 他	6	6
5	ア ク セ サ リ ー	144	159
6	教 室 ・ 講 座	139	124
	外 国 語 ・ 会 話 教 室	73	52
	精 神 修 養 講 座	24	31
	そ の 他	42	41
7	役 務 そ の 他	132	92
	広 告 代 理 サ ー ビ ス	28	16
	そ の 他	104	76
8	化 粧 品	130	145
9	学 習 教 材	116	146
	補 習 用 教 材	77	87
	教 養 娛 楽 教 材	11	30
	そ の 他	28	29
10	生 命 保 険	108	62
	会 社 生 命 保 険	89	50
	そ の 他	19	12
11	食 器 ・ 台 所 用 品	105	111
	浄 水 器	95	101
	そ の 他	10	10
12	家 具 ・ 寝 具 類	96	97
	ふ と ん 類	96	96
	そ の 他	-	1
13	役 務 一 般	94	147
	複 合 サ ー ビ ス 会 員	91	146
14	他 の 教 養 娛 楽 品	89	62
	絵 画 ・ 書 画	78	54
	そ の 他	11	8
14	理 美 容	89	95
	エ ス テ ヲ イ ッ ク サ ー ビ ス	86	95
	そ の 他	3	0
	そ の 他	1,274	1,003
計		3,722 (9.1%)	3,045 (8.5%)
全 相 談 件 数		40,983 (100.0%)	35,834 (100.0%)

都表－11 訪問販売相談内容別相談件数

単位：件

項 目			17 年 度	16 年 度
相 談 件 数			3,722	3,045
性 別	男	性	1,352	1,171
	女	性	2,087	1,631
	団	体	246	198
	不	明	37	45
年 代 別	19 歳 以 下		95	116
	20 歳 代		711	820
	30 歳 代		431	433
	40 歳 代		378	307
	50 歳 代		364	255
	60 歳 代		438	292
	70 歳 以 上		822	472
	不	明	483	350
職 業 別	給 与 生 活 者		1,092	1,069
	自 営 ・ 自 由 業		324	229
	家 事 従 事 者		865	642
	学 生		260	319
	無 職		685	432
	そ の 他 ・ 不 明		496	354
支 払 方 法 別	信用供与無	現 金 払	1,870	1,331
		他 の 前 払 式	15	8
		不 明	113	111
		小 計	1,998	1,450
	信用供与有	自 社 割 賦	27	28
		総 合 割 賦	19	38
		個 品 割 賦	990	997
		そ の 他	240	195
		不 明	24	21
		小 計	1,300	1,279
		その他	借 金 契 約	19
	不明・無関係		405	285
平均契約金額（千円）			2,203	1,601
平均既払金額（千円）			1,771	1,045
主 な 相 談 内 容	解 約		1,474	1,168
	家 庭 訪 販		1,450	965
	高 価 格 ・ 料 金		1,244	954
	ク ー リ ン グ オ フ		673	696
	強 引		599	439
	虚 偽 説 明		575	520
	信 用 性		463	302
	返 金		451	203
	販 売 目 的 隠 匿		440	341
	キャッチセールス		429	426

(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

単位：件

商 品 ・ 役 務 名		17 年 度	16 年 度
1	他 の 運 輸 ・ 通 信	13,454	17,188
	電話情報提供サービス	7,915	11,907
	オンライン等関連サービスその他	364	2,892
	オンライン情報サービス	4,945	2,142
	そ の 他	230	247
2	融 資 サ ー ビ ス	1,406	1,180
	フリーローン・サラ金	1,361	1,151
	そ の 他	45	29
3	商 品 一 般	1,127	225
4	他 の 教 養 ・ 娛 楽	957	177
	異性交際関連サービス	323	55
	宝 庫	70	59
	そ の 他	564	63
5	役 務 そ の 他	240	171
	祈とうサービス	31	28
	興 信 所	36	17
	結婚相手紹介サービス	29	13
	そ の 他	144	113
6	電 報 ・ 電 話	204	203
	電話関連サービス	77	69
	移動電話サービス	75	58
	そ の 他	52	76
7	内 職 ・ 副 業	175	131
	あて名書き内職	35	39
	ワープロ・パソコン内職	45	26
	そ の 他	95	66
8	文 具 ・ 事 務 用 品	159	110
	小型コンピューター	75	56
	コンピュータソフト	38	16
	そ の 他	46	38
9	教 室 ・ 講 座	140	92
	資 格 講 座	69	30
	外国語・会話教室	15	9
	そ の 他	56	53
10	書 籍 ・ 印 刷 物	130	113
	単 行 本	37	19
	紳士録・名簿	23	36
	雑 誌	23	20
	そ の 他	47	38
11	健 康 食 品	129	66
12	預 貯 金 ・ 証 券 等	127	38
	株	75	17
	そ の 他	52	21
13	旅 行 代 理 業	97	58
	主催旅行サービス	51	30
	旅行代理サービス	43	28
	そ の 他	3	0
14	音 響 ・ 映 像 製 品	92	58
15	他 の 教 養 娛 楽 品	90	51
	ペ ッ ト 動 物	10	7
	そ の 他	80	44
	そ の 他	1,446	1,351
計		19,973 (48.7%)	21,212 (59.2%)
全 相 談 件 数		40,983 (100.0%)	35,834 (100.0%)

都表-13 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

項 目		17 年 度	16 年 度		
相 談 件 数		19,973	21,212		
性 別	男 性	13,731	15,031		
	女 性	5,910	5,789		
	団 体	209	195		
	不 明	123	197		
年 代 別	19 歳 以 下	1,559	2,016		
	20 歳 代	4,966	6,380		
	30 歳 代	5,836	5,905		
	40 歳 代	3,493	3,029		
	50 歳 代	1,844	1,549		
	60 歳 代	841	752		
	70 歳 以 上	475	507		
	不 明	959	1,074		
職 業 別	給 与 生 活 者	12,222	12,750		
	自 営 ・ 自 由 業	999	794		
	家 事 従 事 者	1,896	1,758		
	学 生	2,357	3,298		
	無 職	1,052	915		
	そ の 他 ・ 不 明	1,447	1,697		
支 払 方 法 別	信用供与無	現 金 払	17,514	18,444	
		他 の 前 払 式	8	6	
		不 明	353	1,072	
		小 計	17,875	19,522	
	信用供与有	自 社 割 賦	13	9	
		総 合 割 賦	221	136	
		個 品 割 賦	64	60	
		そ の 他	91	48	
		不 明	10	12	
		小 計	399	265	
		その他	借 金 契 約	1,268	1,078
			不 明 ・ 無 関 係	431	347
平均契約金額(千円)		246	177		
平均既払金額(千円)		107	48		
主 な 相 談 内 容	不 当 請 求	15,112	15,927		
	ポ ル ノ ・ 風 俗	11,905	9,153		
	インターネット	11,378	14,111		
	プ ラ イ バ シ ー	4,680	3,491		
	信 用 性	3,535	817		
	強 引	3,234	1,986		
	詐 欺	2,510	2,438		
	無 料 商 法	2,036	1,601		
	高 価 格 ・ 料 金	1,963	2,996		
	雑 誌 広 告	1,698	931		

(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

単位：件

商 品 ・ 役 務 名		17 年 度	16 年 度
1	融 資 サ ー ビ ス	208	97
	フリーローン・サラ金	197	94
	そ の 他	11	3
2	預 貯 金 ・ 証 券 等	201	18
	株	184	12
	そ の 他	17	6
3	教 室 ・ 講 座	180	146
	資 格 講 座	147	123
	ビ ジ ネ ス 教 室	14	7
	そ の 他	19	16
4	集 合 住 宅	138	107
	新築分譲マンション	123	91
	そ の 他	15	16
5	電 報 ・ 電 話	92	29
	電話関連サービス	69	23
	そ の 他	23	6
6	役 務 そ の 他	84	55
	公営住宅申込代行	22	17
	広告代理サービス	21	7
	そ の 他	41	31
7	内 職 ・ 副 業	77	157
	ワープロ・パソコン内職	47	91
	そ の 他	30	66
8	学 習 教 材	64	69
	資格取得用教材	30	33
	教養娯楽教材	16	23
	そ の 他	18	13
9	他 の 運 輸 ・ 通 信	57	20
	オンライン等関連サービス	55	17
	そ の 他	2	3
10	商 品 相 場	54	57
	為 替 相 場	24	21
	そ の 他	30	36
11	書 籍 ・ 印 刷 物	53	40
	単 行 本	24	16
	紳士録・名簿	10	13
	そ の 他	19	11
12	役 務 一 般	49	52
	複合サービス会員	48	49
	そ の 他	1	3
13	商 品 一 般	49	47
14	補 習 教 育	19	12
	学 習 塾	11	5
	家 庭 教 師	7	7
	そ の 他	1	-
15	化 粧 品	19	6
	そ の 他	170	118
計		1,514 (3.7%)	1,030 (2.9%)
全 相 談 件 数		40,983 (100.0%)	35,834 (100.0%)

都表-15 電話勧誘販売相談内容別相談件数

単位：件

項 目		17 年 度	16 年 度	
相 談 件 数		1,514	1,030	
性 別	男 性	858	528	
	女 性	574	451	
	団 体	65	43	
	不 明	17	8	
年 代 別	19 歳 以 下	16	7	
	20 歳 代	180	195	
	30 歳 代	296	277	
	40 歳 代	323	227	
	50 歳 代	223	105	
	60 歳 代	172	55	
	70 歳 以 上	140	56	
	不 明	164	108	
職 業 別	給 与 生 活 者	734	528	
	自 営 ・ 自 由 業	115	58	
	家 事 従 事 者	267	239	
	学 生	30	26	
	無 職	171	65	
	そ の 他 ・ 不 明	197	114	
支 払 方 法 別	信用供与無	現 金 払	648	296
		他 の 前 払 式	0	1
		不 明	54	41
		小 計	702	338
	信用供与有	自 社 割 賦	5	5
		信 用 総 合 割 賦	6	3
		個 品 割 賦	145	192
		そ の 他	9	6
		不 明	4	2
		小 計	169	208
	その他	借 金 契 約	188	79
		不 明 ・ 無 関 係	455	405
平 均 契 約 金 額 (千 円)		2,043	1,017	
平 均 既 払 金 額 (千 円)		1,238	419	
主 な 相 談 内 容	強 引	465	308	
	信 用 性	277	155	
	法 律 違 反	267	76	
	虚 偽 説 明	262	259	
	解 約	255	169	
	二 次 被 害	208	255	
	プ ラ イ バ シ ー	180	176	
	詐 欺	176	87	
	高 価 格 ・ 料 金	175	117	
	不 当 請 求	153	46	

(4) マルチ商法の相談件数

都表－16 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

商 品 ・ 役 務 名		17 年 度	16 年 度
1	健 康 食 品	203	166
2	化 粧 品	99	87
4	食 器 ・ 台 所 用 品	61	36
	浄 水 器	53	33
	そ の 他	8	3
3	内 職 ・ 副 業	56	55
6	理 美 容 器 具 ・ 用 品	25	24
	美 顔 器	6	8
	そ の 他	19	16
5	文 具 ・ 事 務 用 品	24	26
	電 話 機 類	14	18
	そ の 他	10	8
8	商 品 一 般	22	16
7	医 療 用 具	18	18
	家庭用電気治療器具	9	8
	磁 気 治 療 器 具	6	4
	そ の 他	3	6
9	生 命 保 険	14	3
10	洋 装 下 着	14	15
	そ の 他	119	111
計		655 (1.6%)	557 (1.6%)
全 相 談 件 数		40,983 (100.0%)	35,834 (100.0%)

都表－17 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

項 目		17 年 度	16 年 度	
相 談 件 数		655	557	
性 別	男 性	277	251	
	女 性	352	286	
	団 体	5	2	
	不 明	21	18	
年 代 別	19 歳 以 下	42	74	
	20 歳 代	237	218	
	30 歳 代	93	63	
	40 歳 代	78	60	
	50 歳 代	69	60	
	60 歳 代	60	33	
	70 歳 以 上	25	11	
	不 明	51	38	
職 業 別	給 与 生 活 者	238	190	
	自 営 ・ 自 由 業	63	38	
	家 事 従 事 者	117	95	
	学 生	106	136	
	無 職	55	45	
	そ の 他 ・ 不 明	76	53	
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無	現 金 払	333	300
		他 の 前 払 式	0	1
		不 明	15	16
		小 計	348	317
	信 用 供 与 有	自 社 割 賦	2	-
		総 合 割 賦	10	8
		個 品 割 賦	112	79
		そ の 他	4	5
		不 明	2	2
		小 計	130	94
	そ の 他	借 金 契 約	12	21
		不 明 ・ 無 関 係	165	125
平 均 契 約 金 額 (千 円)		518	561	
平 均 既 払 金 額 (千 円)		295	1,394	
主 な 相 談 内 容	サイドビジネス商法	372	325	
	紹 介 販 売	256	194	
	信 用 性	243	204	
	解 約	198	182	
	高 価 格 ・ 料 金	135	100	
	ク ー リ ン グ オ フ	115	98	
	返 金	92	89	
	効 能 ・ 効 果	70	48	
	儲 か ら な い	57	67	
	クレサラ強要商法	57	67	

(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

単位：件

商 品 ・ 役 務 名		17 年 度	16 年 度
1	書 籍 ・ 印 刷 物	48	38
	雑 誌	11	20
	単 行 本	7	5
	そ の 他	30	13
2	文 具 ・ 事 務 用 品	25	4
	コンピュータソフト	23	1
	そ の 他	2	3
3	音 響 ・ 映 像 製 品	6	11
	音 響 ・ 映 像 ソフト	6	11
4	商 品 一 般	5	3
5	他 の 教 養 娛 楽 品	5	1
5	ア ク セ サ リ ー	5	-
	そ の 他	20	17
計		114 (0.3%)	74 (0.2%)
全 相 談 件 数		40,983 (100.0%)	35,834 (100.0%)

都表－19 ネガティブオプション商品・役務別相談件数

単位：件

項 目		17 年 度	16 年 度
相 談 件 数		114	74
性 別	男 性	64	33
	女 性	29	19
	団 体	19	22
	不 明	2	-
年 代 別	19 歳 以 下	24	1
	20 歳 代	7	6
	30 歳 代	13	11
	40 歳 代	8	9
	50 歳 代	8	6
	60 歳 代	10	11
	70 歳 以 上	17	4
	不 明	27	26
職 業 別	給 与 生 活 者	30	24
	自 営 ・ 自 由 業	9	7
	家 事 従 事 者	12	5
	学 生	25	2
	無 職	12	10
	そ の 他 ・ 不 明	26	26
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無 小	90	56
	現 金 払	-	-
	他 の 前 払 式	4	2
	不 明	94	58
	信 用 供 与 有 小	-	-
	自 社 割 賦	-	-
	総 合 割 賦	-	-
	個 品 割 賦	-	-
	そ の 他	-	-
	不 明	-	-
	借 金 契 約	-	-
	不 明 ・ 無 関 係	1	1
	平 均 契 約 金 額 (千 円)	19	15
	平 均 既 払 金 額 (千 円)	27	53
主 な 相 談 内 容	不 当 請 求	1	1
	プ ラ イ バ シ ー	27	3
	無 断 契 約	27	17
	詐 欺	26	6
	ポ ル ノ ・ 風 俗	22	1

(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

単位：件

商 品 ・ 役 務 名		17 年 度	16 年 度
1	商 品 相 場	43	2
	為 替 相 場	36	1
	そ の 他	7	1
2	他 の 運 輸 ・ 通 信	32	9
	有 線 放 送	20	7
	そ の 他	12	2
3	役 務 そ の 他	26	22
	興 信 所	11	6
	廃 品 回 収 サ ー ビ ス	4	5
	そ の 他	11	11
4	預 貯 金 ・ 証 券 等	23	3
	株	16	2
	そ の 他	7	1
5	融 資 サ ー ビ ス	22	16
	フ リ ー ロ ー ン ・ サ ラ 金	19	16
	そ の 他	3	-
6	内 職 ・ 副 業	17	4
7	ア ク セ サ リ ー	16	5
8	生 命 保 険	14	-
9	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	13	10
10	教 室 ・ 講 座	13	3
	精 神 修 養 講 座	5	3
	そ の 他	8	-
	そ の 他	161	116
計		380 (0.9%)	190 (0.5%)
全 相 談 件 数		40,983 (100.0%)	35,834 (100.0%)

都表-21 他の無店舗商品・役務別相談件数

単位：件

項 目			17 年 度	16 年 度	
相 談 件 数			380	190	
性 別	男	性	166	71	
	女	性	197	112	
	団	体	9	5	
	不	明	8	2	
年 代 別	19	歳 以 下	8	1	
	20	歳 代	61	35	
	30	歳 代	77	35	
	40	歳 代	58	36	
	50	歳 代	56	27	
	60	歳 代	45	15	
	70	歳 以 上	36	14	
	不	明	39	27	
職 業 別	給 与 生 活 者		159	73	
	自 営 ・ 自 由 業		38	16	
	家 事 従 事 者		82	49	
	学 生		17	7	
	無 職		31	19	
	そ の 他 ・ 不 明		53	26	
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無	現 金 払	257	120	
		他 の 前 払 式	1	-	
		不 明	24	14	
		小 計	282	134	
	信 用 供 与 有	自 社 割 賦	4	1	
		総 合 割 賦	6	2	
		個 品 割 賦	22	18	
		そ の 他	8	1	
		不 明	1	1	
		小 計	41	23	
	そ の 他	借 金 契 約	22	17	
		不 明 ・ 無 関 係	35	16	
	平均契約金額(千円)			2,210	4,429
	平均既払金額(千円)			1,936	823
主 な 相 談 内 容	解 約		137	46	
	高 価 格 ・ 料 金		73	60	
	返 金		65	29	
	約 束 不 履 行		59	23	
	信 用 性		52	29	
	説 明 不 足		49	18	
	利 殖 商 法		42	3	
	詐 欺		35	9	
	連 絡 不 能		32	8	
	ク レ ー ム 処 理		30	22	