

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。

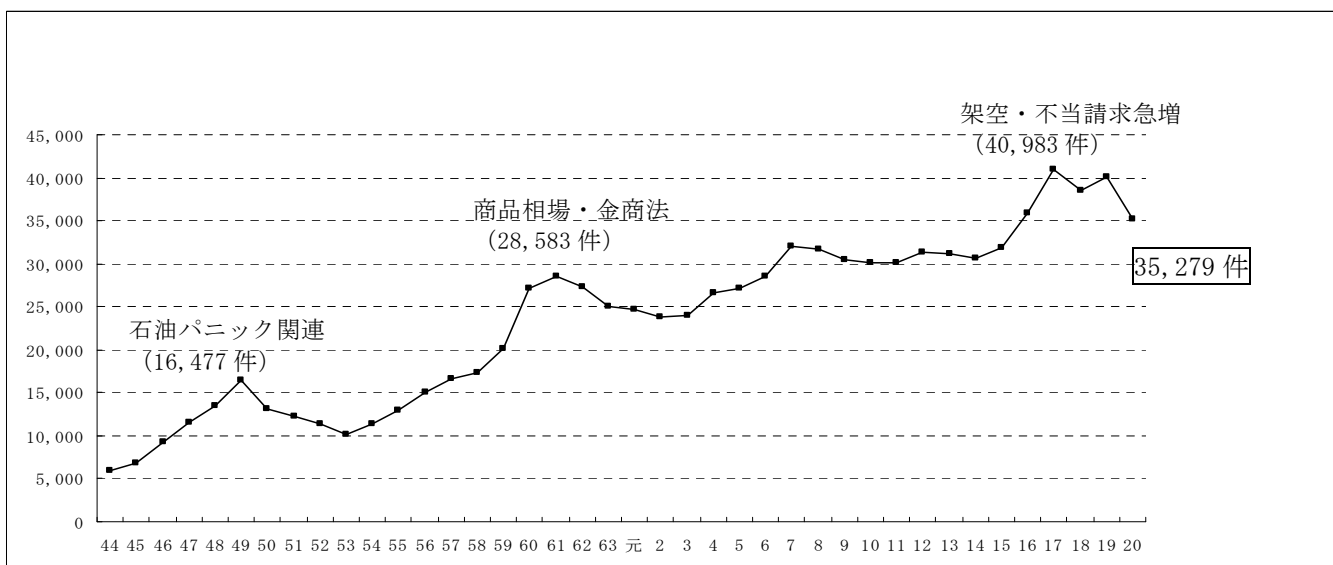
その後、平成7年度に3万件を超えてからは、平成15年度まで3万件台から3万1千件台で推移していたが、平成16年度には、架空・不当請求が急増したことにより3万5千件を超え、過去最高の件数となった。都センターでは、平成17年3月1日より専用相談電話「架空請求110番」を設置して相談体制を強化した結果、平成17年度の相談件数は40,983件となり、過去最高の件数を大きく更新した。平成18年度には架空・不当請求に関する相談はやや沈静化し、相談件数は減少したが、平成19年度に架空・不当請求の新たな手口による相談件数が増えたことで再び増加し4万件を超えた。しかし平成20年度には、35,279件と再び減少に転じている。（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	18	19	20								
件数	40,983	38,449	40,140	35,279								

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95.1%、「問合せ」が4.8%、「要望」が0.1%であった。前年度に比べて、「苦情」が1.3ポイント減少し、「問合せ」が1.3ポイント増加している。

相談方法別でみると、「電話」が圧倒的に多く97.0%を占めている。「来所」は、2.7%、「文書」は0.3%であった。前年度と比べて「電話」が0.9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
20年度	35,279	33,554	1,680	45	938	34,221	120
	(100.0%)	(95.1%)	(4.8%)	(0.1%)	(2.7%)	(97.0%)	(0.3%)
19年度	40,140	38,702	1,398	40	1,410	38,591	139
	(100.0%)	(96.4%)	(3.5%)	(0.1%)	(3.5%)	(96.1%)	(0.3%)

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45.8%、「女性」が50.0%であった。前年度と比較すると「女性」の占める割合は0.3ポイント減少している。

年代別では、「30歳代」が最も多く（22.1%）、次に「40歳代」（20.2%）、「50歳代」（15.5%）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
20年度	男性	16,155 (45.8%)	254	2,374	3,855	3,378	2,425	1,765	1,147	957
	女性	17,627 (50.0%)	197	2,656	3,948	3,734	3,034	1,831	1,299	928
	団体・不明	1,497 (4.2%)	—	—	—	—	—	—	—	1,497
	計	35,279 (100.0%)	451 (1.3%)	5,030 (14.3%)	7,803 (22.1%)	7,112 (20.2%)	5,459 (15.5%)	3,596 (10.2%)	2,446 (6.9%)	3,382 (9.6%)
19年度	男性	18,458 (46.0%)	307	3,077	4,464	3,870	2,781	1,715	1,019	1,225
	女性	20,183 (50.3%)	307	3,405	4,653	4,180	3,293	1,835	1,149	1,361
	団体・不明	1,499 (3.7%)	—	—	—	—	—	—	—	1,499
	計	40,140 (100.0%)	614 (1.5%)	6,482 (16.1%)	9,117 (22.7%)	8,050 (20.1%)	6,074 (15.1%)	3,550 (8.8%)	2,168 (5.4%)	4,085 (10.2%)

(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	1,282	国分寺市	315	檜原村	7	
千代田区	281	足立区	1,006	国立市	214	郡部計	125	
中央区	480	葛飾区	697	西東京市	341		(0.4%)	
港区	729	江戸川区	1,034	福生市	143	島しょ部		
新宿区	1,190	特別区計	18,816	狛江市	211	大島町	34	
文京区	497			(53.3%)	東大和市	264	利島村	-
台東区	372	市部		清瀬市	83	新島村	8	
墨田区	474	八王子市	854	東久留米市	207	神津島村	8	
江東区	1,108	立川市	301	武蔵村山市	170	三宅村	16	
品川区	743	武蔵野市	275	多摩市	295	御蔵島村	-	
目黒区	562	三鷹市	320	稲城市	176	八丈町	31	
大田区	1,206	青梅市	195	羽村市	83	青ヶ島村	-	
世田谷区	1,897	府中市	424	あきる野市	183	小笠原村	5	
渋谷区	832	昭島市	176	市部計	7,398	島しょ計	102	
中野区	723	調布市	442					(21.0%)
杉並区	1,149	町田市	551	郡部		地域不明	2,025	
豊島区	650	小金井市	232	瑞穂町	78	都内計	28,466	
北区	618	小平市	381	日の出町	28			(80.7%)
荒川区	336	日野市	258	奥多摩町	12			
板橋区	950	東村山市	304					

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	1,442	大阪府	237	福岡県	89
北海道	139	新潟県	82	兵庫県	124	佐賀県	5
青森県	32	富山県	23	奈良県	36	長崎県	30
岩手県	23	石川県	30	和歌山県	24	熊本県	35
宮城県	72	福井県	12	鳥取県	9	大分県	18
秋田県	22	山梨県	66	島根県	18	宮崎県	20
山形県	29	長野県	110	岡山県	37	鹿児島県	40
福島県	59	岐阜県	43	広島県	65	沖縄県	35
茨城県	292	静岡県	166	山口県	17	道府県不明	-
栃木県	130	愛知県	190	徳島県	17	道府県計	6,723
群馬県	126	三重県	36	香川県	20		(19.1%)
埼玉県	1,454	滋賀県	21	愛媛県	39	在外日本人	40
千葉県	1,116	京都府	79	高知県	14	在日外国人	50
						合計	35,279
							(100.0%)

(3) 契約当事者の属性

契約当事者を性別で見ると、「男性」が48.3%、「女性」が46.5%であった。前年度と比べると「女性」の占める割合が若干減少している。

年代別では、「30歳代」が最も多く(21.6%)、次に「40歳代」(17.7%)、「20歳代」(15.9%)と続いている。前年度と比べ70歳以上の相談件数は増加し、その他の年代ではいずれも相談件数が減少している。(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
20 年 度	男性	17,040 (48.3%)	649	2,770	3,909	3,270	2,179	1,642	1,406	1,215
	女性	16,389 (46.5%)	439	2,842	3,705	2,980	2,208	1,570	1,714	931
	団体・不明	1,850 (5.2%)	7	8	2	4	0	3	3	1,823
	計	35,279 (100.0%)	1,095 (3.1%)	5,620 (15.9%)	7,616 (21.6%)	6,254 (17.7%)	4,387 (12.4%)	3,215 (9.1%)	3,123 (8.9%)	3,969 (11.3%)
19 年 度	男性	19,259 (48.0%)	839	3,490	4,572	3,648	2,462	1,596	1,311	1,341
	女性	18,955 (47.2%)	636	3,787	4,391	3,353	2,351	1,617	1,612	1,208
	団体・不明	1,926 (4.8%)	10	7	9	4	0	3	10	1,883
	計	40,140 (100.0%)	1,485 (3.7%)	7,284 (18.1%)	8,972 (22.4%)	7,005 (17.5%)	4,813 (12.0%)	3,216 (8.0%)	2,933 (7.3%)	4,432 (11.0%)

4 相談内容別の件数

(1) 内容分類別件数の推移

内容別でみると、「契約・解約」が最も多く81.6%、つぎに「販売方法」に関する相談が31.4%、「価格・料金」が16.1%、「接客対応」が11.9%の順になっている。前年度と比べて大きく減少した内容は「販売方法」、「契約・解約」、「価格・料金」に関する相談であり、一方増加した内容には「安全・衛生」、「生活知識」、「計量・量目」等がある。（都表-6）

都表-6 内容分類別件数の推移

単位：件

	相談件数	安全・衛生	品質・機能 役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法
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%)
18年度	38,449 (100.0%)	1,010 (2.6%)	3,924 (10.2%)	2,453 (6.4%)	7,154 (18.6%)	44 (0.1%)	1,622 (4.2%)	18,240 (47.4%)
19年度	40,140 (100.0%)	1,076 (2.7%)	4,388 (10.9%)	1,795 (4.5%)	6,612 (16.5%)	43 (0.1%)	1,424 (3.5%)	17,642 (44.0%)
20年度	35,279 (100.0%)	1,170 (3.3%)	4,116 (11.7%)	1,311 (3.7%)	5,674 (16.1%)	56 (0.2%)	1,349 (3.8%)	11,078 (31.4%)

	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・備	買物相談	生活知識	その他	計
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
18年度	32,658 (84.9%)	4,369 (11.4%)	14 (0.0%)	20 (0.1%)	119 (0.3%)	70 (0.2%)	273 (0.7%)	71,970
19年度	33,578 (83.7%)	4,691 (11.7%)	10 (0.0%)	21 (0.1%)	91 (0.2%)	60 (0.1%)	244 (0.6%)	71,675
20年度	28,785 (81.6%)	4,183 (11.9%)	22 (0.1%)	24 (0.1%)	101 (0.3%)	114 (0.3%)	401 (1.1%)	58,384

* 複数集計

(2) 商品・役務大分類別内容別相談件数

商品・役務の大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・役務大分類別内容別相談件数（平成20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 備 物	I ・ 土 地 ・ 建 物 備 物	J 他 の 商 品	P 役 務 一 般	Q サ ー ビ ス 金 融 ・ 保 険
01 安全・衛生	12	263	219	8	57	112	86	81	104	0	0	5
02 品質・機能	16	375	476	18	489	225	633	200	645	4	1	97
03 法規・基準	38	64	30	6	55	29	66	18	310	2	0	421
04 価格・料金	33	112	211	65	246	124	478	99	1,369	7	19	794
05 計量・量目	2	16	6	3	9	3	5	0	7	0	0	0
06 表示・広告	24	208	84	7	86	78	147	30	72	4	1	99
07 販売方法	286	353	304	29	260	253	732	58	644	2	48	930
08 契約（解約）	696	679	782	81	1,106	557	1,955	388	3,668	20	72	4,001
09 接客対応	72	197	190	41	331	118	544	105	646	4	1	375
10 包装・容器	1	13	1	0	0	4	2	0	0	0	0	0
11 施設・設備	3	2	0	1	0	0	1	1	6	0	0	0
12 買物相談	2	2	16	0	11	9	7	1	8	0	0	7
13 生活知識	1	11	8	1	2	2	6	1	5	0	0	3
14 その他	27	12	16	3	10	9	9	3	36	0	0	43
計	1,213	2,307	2,343	263	2,662	1,523	4,671	985	7,520	43	142	6,775

受付件数計	934 (2.6%)	1,228 (3.5%)	1,209 (3.4%)	159 (0.5%)	1,397 (4.0%)	767 (2.2%)	2,494 (7.1%)	505 (1.4%)	4,436 (12.6%)	32 (0.1%)	81 (0.2%)	4,489 (12.7%)
-------	---------------	-----------------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	------------------	--------------	--------------	------------------

K クリーニング	—	—	18	—	258	—	1	—	—	—	—	—
L レンタル等	1	1	16	2	18	6	194	10	2,599	6	—	—
M 工事等	—	—	12	2	18	—	5	1	558	—	—	—
N 修理・補修	—	—	40	2	11	3	90	41	86	—	—	—
O 管理・保管	1	—	3	—	1	—	—	16	72	—	—	—

単位：件（優先コード）

R	S	T	U	V	W	X	Z	合
サ	教	サ	保	他	サ	サ	他	計
ー	育	ー	険	の	ー	ー	の	
ビ	サ	ビ	・	役	内	他	相	
ス	ー	ス	福	務	職	の	談	
	ビ		祉		・	政		
	ス				副			
					業			
					等			
20	1	16	149	31	0	6	0	1,170
222	35	165	315	162	24	14	0	4,116
69	7	62	53	48	14	19	0	1,311
815	65	424	383	296	118	16	0	5,674
1	0	1	0	3	0	0	0	56
193	6	131	66	67	44	2	0	1,349
5,694	34	550	240	329	323	9	0	11,078
10,034	196	1,621	1,242	1,127	519	41	0	28,785
700	29	274	255	238	25	38	0	4,183
0	0	0	0	1	0	0	0	22
2	0	3	2	0	1	2	0	24
3	3	8	13	10	0	1	0	101
3	0	1	56	5	0	9	0	114
23	2	14	115	26	4	49	0	401
17,779	378	3,270	2,889	2,343	1,072	206	-	58,384

K	L	M	N	O
ク	レ	工	修	管
リ	ン	事	理	理
ー	タ	等	・	・
ニ	ル		補	保
ン	等		修	管
グ			修	管
3	46	12	11	1
174	242	176	113	10
26	203	19	3	8
47	1,069	172	106	29
0	2	1	2	0
4	25	18	6	4
8	165	138	30	7
206	2,590	482	186	68
125	378	108	74	23
0	0	0	0	0
0	1	2	0	1
0	2	3	0	0
0	1	0	0	0
1	17	5	2	2
594	4,741	1,136	533	153

10,537	240	1,864	1,716	1,444	575	181	991	35,279
(29.9%)	(0.7%)	(5.3%)	(4.9%)	(4.1%)	(1.6%)	(0.5%)	(2.8%)	(100.0%)

277	2,853	596	273	93
(0.8%)	(8.1%)	(1.7%)	(0.8%)	(0.3%)

-	-	-	-	-	-	-	-	277
-	-	-	-	-	-	-	-	2,853
-	-	-	-	-	-	-	-	596
-	-	-	-	-	-	-	-	273
-	-	-	-	-	-	-	-	93

(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	20年度	19年度
商品一般	932	1,188
食料品一般	48	50
穀類	86	67
魚介類	98	52
肉類	26	28
乳卵類	31	20
野菜・海藻	81	82
油脂・調味料	45	53
果物	39	19
菓子類	79	72
飲料	126	105
酒類	18	25
調理食品	69	87
健康食品	479	500
食料品その他	2	1
食料品計	1,227	1,161
住居品一般	7	16
食生活機器	130	130
食器・台所用用品	294	332
浄水器	155	196
洗濯・裁縫用具	83	92
掃除用具	43	58
洗浄剤等	36	37
空調・冷暖房機器	138	155
家具・寝具類	251	253
ふとん類	112	129
室内装備品	31	24
照明器具	20	22
他の住居品	87	131
住居品計	1,120	1,250
光熱水品一般	2	-
電気	31	40
ガス	69	56
石油	30	16
水道	14	11
他の光熱水品	7	9
光熱水品計	153	132
被服品一般	16	9
和服	77	81
洋服一般	4	4
紳士用洋服	127	106
婦人用洋服	245	215
子供用洋服	12	8
洋装下着	70	61
履物	94	88

商品・役務名	20年度	19年度
靴	107	110
アクセサリー	258	279
他の身の回り品	62	52
生地・糸類	11	7
他の被服品	8	2
被服品計	1,091	1,022
保健衛生品一般	4	5
医薬品	54	69
医療用具	183	215
化粧品	313	377
理美容器具・用品	128	154
美顔器	59	61
他の保健衛生品	76	85
保健衛生品計	758	905
教養娯楽品一般	3	4
文具・事務用品	745	751
小型コンピューター	229	275
コンピュータソフト	105	124
電話機類	285	231
学習教材	154	237
資格取得用教材	30	39
補習用教材	44	93
書籍・印刷物	440	458
新聞	190	184
音響・映像製品	302	318
スポーツ用品	74	81
カメラ類	37	35
時計	65	59
他の光学機器	2	3
玩具・遊具	95	80
楽器	26	22
教養娯楽品その他	261	287
絵画・書画	48	60
ペット動物	56	81
教養娯楽品計	2,204	2,335
車両・乗り物一般	-	-
自動車	333	370
自動車用品	34	47
自転車・用品	41	43
運搬用具	27	14
他の車両・乗り物	2	2
車両・乗り物計	437	476
土地・建物・設備一般	16	9
土地	88	155
建物一般	3	4

商 品 ・ 役 務 名	20年度	19年度
集 合 住 宅	549	451
戸 建 住 宅	187	172
他 の 建 物	15	17
住 宅 構 成 材	34	29
空 調 ・ 冷 暖 房 設 備	68	63
衛 生 設 備	35	64
屋 外 装 備 品	59	69
他 の 住 宅 設 備	67	79
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備 計	1,121	1,112
他 の 商 品	26	20
商 品 計	9,069	9,601
ク リ ー ニ ン グ	277	260
被 服 品	258	236
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 借	2,853	2,848
集 合 住 宅	2,295	2,201
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	596	633
戸 建 住 宅	324	359
修 理 ・ 補 修	273	240
管 理 ・ 保 管	93	79
役 務 一 般	81	163
複 合 サービス 会 員	77	155
金 融 ・ 保 険 一 般	17	11
生 命 保 険	375	491
損 害 保 険	220	284
預 貯 金 ・ 証 券 等	863	921
株	390	446
融 資 サ ー ビ ス	2,795	2,847
フ リ ー ロ ー ン ・ サ ラ 金	2,644	2,702
他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	219	301
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス 計	4,489	4,855
運 輸 ・ 通 信 一 般	1	2
旅 客 運 送	164	132
貨 物 運 送	191	242
引 越 サ ー ビ ス	127	155
電 報 ・ 電 話	777	1,015
移 動 電 話 サ ー ビ ス	597	766
電 話 関 連 サ ー ビ ス	137	181
郵 便	40	41
他 の 運 輸 ・ 通 信	9,364	11,724
電 話 情 報 提 供 サ ー ビ ス	6,791	6,263
プ ロ バ イ ダ	308	275
オ ン ラ イ ン 情 報 サ ー ビ ス	1,849	4,511
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス 計	10,537	13,156
教 育 一 般	-	-
学 校 教 育	75	69
補 習 教 育	145	255
学 習 塾	76	134
家 庭 教 師	43	72
他 の 教 育	20	28

商 品 ・ 役 務 名	20年度	19年度
教 育 サ ー ビ ス 計	240	352
教 養 ・ 娛 楽 一 般	4	10
旅 行 代 理 業	327	332
主 催 旅 行 サ ー ビ ス	140	173
旅 行 代 理 サ ー ビ ス	178	143
宿 泊 施 設	47	52
教 室 ・ 講 座	840	1,724
資 格 講 座	175	219
外 国 語 ・ 会 話 教 室	154	961
タ レ ン ト ・ モ デ ル 養 成 教 室	71	88
精 神 修 養 講 座	76	67
観 覧 ・ 鑑 賞	77	90
各 種 会 員	74	90
他 の 教 養 ・ 娛 楽	495	570
異 性 交 際 関 連 サ ー ビ ス	69	112
宝 く じ	86	98
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス 計	1,864	2,868
保 健 ・ 福 祉 一 般	2	6
医 療	464	479
医 療 サ ー ビ ス	242	246
歯 科 治 療	130	134
理 美 容	738	794
エ ス テ テ ィ ッ ク サ ー ビ ス	619	684
浴 場	9	11
衛 生 サ ー ビ ス	66	53
白 蟻 駆 除 サ ー ビ ス	14	13
保 育	13	12
老 人 福 祉	230	90
他 の 保 健 ・ 福 祉	194	223
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス 計	1,716	1,668
外 食 ・ 食 事 宅 配	183	184
冠 婚 葬 祭	121	106
家 事 サ ー ビ ス	19	35
役 務 そ の 他	1,121	1,117
広 告 代 理 サ ー ビ ス	93	82
結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス	204	204
他 の 役 務 計	1,444	1,442
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場 一 般	6	11
商 品 相 場	188	265
金 相 場	80	117
自 動 販 売 機	5	7
内 職 ・ 副 業	376	527
ワ ー プ ロ ・ ハ ン ソ ン 内 職	63	74
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場 計	575	810
他 の 行 政 サ ー ビ ス	181	130
役 務 計	25,219	29,504
他 の 相 談	991	1,035
総 件 数	35,279	40,140

5 販売方法別相談件数

特殊販売の販売方法別でみると「通信販売」が依然として多く、37.1%を占めている。有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談等の減少により、前年度（40.3%）と比べて3.2ポイントの減少であった。次に「訪問販売」（6.0%）、「電話勧誘販売」（3.8%）の順となっている。

「電話勧誘販売」は、前年度と比べて若干の増加となったが、その他の特殊販売については、相談件数、割合ともに減少している。

特殊販売が相談件数全体に占める割合は、前年度（53.2%）から3.6ポイント減少して49.6%となっている。一方、店舗購入が占める割合は前年度（31.7%）から2.6ポイント増加して34.3%となっている。（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	
		20年度	19年度
全相談件数（a）		35,279 (100.0%)	40,140 (100.0%)
店舗購入		12,116 (34.3%)	12,727 (31.7%)
特殊販売	訪問販売	2,120 (6.0%)	2,689 (6.7%)
	通信販売	13,087 (37.1%)	16,161 (40.3%)
	電話勧誘販売	1,333 (3.8%)	1,302 (3.2%)
	マルチ（まがい）商法	565 (1.6%)	662 (1.6%)
	ネガティブオプション	60 (0.2%)	68 (0.2%)
	他の無店舗	317 (0.9%)	465 (1.2%)
	計（b）	17,482	21,347
	（b）／（a）×100	49.6%	53.2%
不明・無関係		5,681 (16.1%)	6,066 (15.1%)

(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	20年度	19年度
1 書籍・印刷物	177	156
新	167	150
その他	10	6
2 工事・建築・加工	153	160
屋根工事	28	15
増改築工事	26	31
その他	99	114
3 他の運輸・通信	140	95
CATV	54	29
その他	86	66
4 預貯金・証券等	117	155
株	70	89
その他	47	66
5 食器・台所用品	110	123
浄水器	89	117
その他	21	6
6 レンタル・リース・貸借	107	143
リースサービス	99	128
その他	8	15
7 役務その他	93	122
広告代理サービス	21	29
その他	72	93
8 商品相場	92	125
金相場	47	65
その他	45	60
9 生命保険	89	147
会社生命保険	73	129
その他	16	18
10 教室・講座	67	88
タレント・モデル養成教室	19	18
その他	48	70
11 家具・寝具類	53	54
ふとん類	53	51
その他	0	3
12 アクセサリー	51	85
13 学習教材	48	104
補習用教材	30	74
その他	18	30
14 健康食品	45	42
15 役務一般	41	86
その他	737	1,004
計	2,120	2,689
	(6.0%)	(6.7%)
全相談件数	35,279	40,140
	(100.0%)	(100.0%)

都表-11 訪問販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	20年度	19年度
相談件数	2,120	2,689
性別		
男性	784	962
女性	1,177	1,527
団体	123	156
不明	36	44
年代別		
19歳以下	44	47
20歳代	328	446
30歳代	197	340
40歳代	196	286
50歳代	245	245
60歳代	246	323
70歳以上	610	646
不明	254	356
職業別		
給与生活者	761	789
自営・自由業	196	213
家事従事者	528	608
学生	95	150
無職	267	576
その他・不明	273	353
支払方法別		
信用供与無		
現金払	1,261	1,477
他の前払式	24	33
不明	147	147
小計	1,432	1,657
信用供与有		
自社割賦	34	28
総合割賦	16	17
個品割賦	305	596
その他	44	67
不明	10	9
小計	409	717
その他		
借金契約	10	15
不明・無関係	269	300
平均契約金額(千円)	3,653	2,342
平均既払金額(千円)	2,737	1,721
主な相談内容		
家庭訪販	983	1,087
解約	811	999
高価格・料金	583	775
返金	340	394
クーリングオフ	324	450
強引	323	377
虚偽説明	293	393
説明不足	254	337
信用性	241	276
電話勧誘	216	328

(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	20年度	19年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	8,705	11,205
電話情報提供サービス	6,692	6,197
オンライン情報サービス	1,723	4,426
そ の 他	290	582
2 融 資 サ ー ビ ス	650	844
フリーローン・サラ金	639	823
そ の 他	11	21
3 商 品 一 般	332	644
4 他 の 教 養 ・ 娯 楽	286	321
宝 庫	77	89
異性交際関連サービス	35	75
そ の 他	174	157
5 役 務 そ の 他	217	194
祈とうサービス	37	23
結婚相手紹介サービス	26	19
広告代理サービス	24	19
そ の 他	130	133
6 文 具 ・ 事 務 用 品	189	216
小型コンピューター	81	96
コンピュータソフト	46	62
そ の 他	62	58
7 内 職 ・ 副 業	170	172
他 の 内 職 ・ 副 業	105	90
ワープロ・パソコン内職	38	37
そ の 他	27	45
8 旅 行 代 理 業	157	162
旅行代理サービス	102	92
主催旅行サービス	50	59
そ の 他	5	11
9 健 康 食 品	152	154
10 書 籍 ・ 印 刷 物	124	129
雑 誌	28	29
紳士録・名簿	27	30
そ の 他	69	70
11 音 響 ・ 映 像 製 品	123	145
12 教 室 ・ 講 座	121	104
資 格 講 座	54	43
そ の 他	67	61
13 化 粧 品	116	109
14 電 報 ・ 電 話	99	166
移動電話サービス	57	94
電話関連サービス	27	48
そ の 他	15	24
15 預 貯 金 ・ 証 券 等	78	102
株	27	57
そ の 他	51	45
そ の 他	1,568	1,494
計	13,087 (37.1%)	16,161 (40.3%)
全 相 談 件 数	35,279 (100.0%)	40,140 (100.0%)

都表-13 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相 談 件 数	13,087	16,161		
性 別	男 性	7,355	9,253	
	女 性	5,477	6,619	
	団 体	176	203	
	不 明	79	86	
年 代 別	19 歳 以 下	837	1,161	
	20 歳 代	2,546	3,465	
	30 歳 代	3,512	4,343	
	40 歳 代	2,715	3,232	
	50 歳 代	1,480	1,856	
	60 歳 代	839	872	
	70 歳 以 上	436	453	
不 明	722	779		
職 業 別	給 与 生 活 者	7,695	9,071	
	自 営 ・ 自 由 業	811	903	
	家 事 従 事 者	2,163	2,104	
	学 生	689	1,662	
	無 職	891	1,007	
	そ の 他 ・ 不 明	838	1,414	
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無	現 金 払	10,681	13,825
		他 の 前 払 式	26	65
		不 明	531	369
	信 用 供 与 有	小 計	11,238	14,259
		自 社 割 賦	15	14
		総 合 割 賦	141	210
		個 品 割 賦	44	47
		そ の 他	407	299
		不 明	15	21
	小 計	622	591	
	そ の 他	借 金 契 約	556	709
不 明 ・ 無 関 係		671	602	
平均契約金額(千円)		300	260	
平均既払金額(千円)		110	99	
主 な 相 談 内 容	インターネット	9,946	11,922	
	電子商取引	8,963	10,217	
	不当請求	8,473	11,501	
	ポルノ・風俗	3,411	7,260	
	信用性	1,959	3,144	
	解約	1,502	2,394	
	プライバシー	1,225	2,050	
	電子広告	1,189	1,125	
	無料商法	1,068	2,484	
	返 金	970	930	

(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	20年度	19年度
1 預貯金・証券等	208	163
株	148	130
その他	60	33
2 集合住宅	179	127
新築分譲マンション	159	118
その他	20	9
3 他の運輸・通信	108	69
オンライン等関連サービス	96	64
その他	12	5
4 融資サービス	105	119
フリーローン・サラ金	103	117
その他	2	2
5 役務その他	98	90
広告代理サービス	16	9
結婚相手紹介サービス	9	5
その他	73	76
6 商品一般	72	76
7 教室・講座	66	100
資格講座	49	73
ビジネス教室	3	9
その他	14	18
8 電報・電話	57	59
電話関連サービス	42	42
その他	15	17
9 学習教材	45	63
資格取得用教材	20	27
教養娯楽教材	15	26
その他	10	10
10 内職・副業	44	50
ワープロ・パソコン内職	19	30
その他	25	20
11 商品相場	40	50
金相場	14	24
その他	26	26
12 書籍・印刷物	35	38
単行本	14	15
その他	21	23
13 他の教養・娯楽	33	28
14 魚介類	27	3
か	24	3
その他	3	0
15 健康食品	23	23
その他	193	244
計	1,333 (3.8%)	1,302 (3.2%)
全相談件数	35,279 (100.0%)	40,140 (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	20年度	19年度	
相談件数	1,333	1,302	
性別	男性	704	
	女性	542	
	団体	71	
	不明	16	
年代別	19歳以下	1	
	20歳代	113	
	30歳代	230	
	40歳代	249	
	50歳代	168	
	60歳代	173	
	70歳以上	245	
不明	154		
職業別	給与生活者	575	
	自営・自由業	113	
	家事従事者	275	
	学生	11	
	無職	195	
その他・不明	164		
支払方法別	信用供与無	現金払	542
		他の前払式	4
		不明	91
	小計	637	
	信用供与有	自社割賦	10
		総合割賦	17
		個品割賦	56
		その他	27
		不明	4
	小計	114	
その他	借金契約	102	
不明・無関係	480		
平均契約金額(千円)	2,598	2,378	
平均既払金額(千円)	2,269	1,935	
主な相談内容	強引	412	
	解約	259	
	信用性	249	
	虚偽説明	197	
	返金	175	
	プライバシー	173	
	利殖商法	160	
	高価格・料金	138	
	法律違反	137	
二次被害	134		

(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	20年度	19年度	
1 健康食品	188	181	
2 化粧品	57	97	
3 文具・事務用品	39	51	
4	コンピュータソフト	21	19
	電話機類	10	19
	その他	8	13
飲料	30	11	
5	ミネラルウォーター	11	3
	その他	19	8
商品一般	28	27	
6 他の運輸・通信	24	12	
7	オンライン情報サービス	14	9
	その他	10	3
食器・台所用品	21	51	
8	浄水器	18	46
	その他	3	5
内職・副業	18	30	
9 預貯金・証券等	16	46	
9	株	9	7
	その他	7	39
医療用具	16	20	
9	家庭用電気治療器具	10	7
	磁気治療器具	4	10
	その他	2	3
その他	128	136	
計	565 (1.6%)	662 (1.6%)	
全相談件数	35,279 (100.0%)	40,140 (100.0%)	

都表-17 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相談件数	565	662		
性別	男性	235	237	
	女性	306	398	
	団体	8	2	
	不明	16	25	
年代別	19歳以下	3	11	
	20歳代	154	218	
	30歳代	85	90	
	40歳代	78	74	
	50歳代	70	87	
	60歳代	70	84	
	70歳以上	46	36	
	不明	59	62	
職業別	給与生活者	231	278	
	自営・自由業	72	68	
	家事従事者	117	134	
	学生	32	50	
	無職	48	61	
	その他・不明	65	71	
支払方法別	信用供与無	現金払	262	306
		他の前払式	0	2
		不明	47	38
		小計	309	346
	信用供与有	自社割賦	7	2
		総合割賦	10	13
		個品割賦	46	72
		その他	6	10
		不明	2	6
	小計	71	103	
	その他	借金契約	4	7
		不明・無関係	181	206
	平均契約金額(千円)	1,573	1,590	
平均既払金額(千円)	1,622	1,511		
主な相談内容	サイドビジネス商法	318	362	
	信用性	200	233	
	解約	177	213	
	紹介販売	170	225	
	高価格・料金	121	104	
	返金	110	145	
	虚偽説明	89	68	
	効能・効果	81	65	
	クーリングオフ	59	88	
インターネット	54	49		

(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	20年度	19年度
1 書籍・印刷物	29	48
雑誌	16	16
その他	13	32
2 商品一般	7	2
3 化粧品	4	4
3 他の教養娯楽品	4	0
5 健康食品	3	1
6 音響・映像製品	2	2
6 魚介類	2	0
6 穀類	2	1
6 飲料	2	0
その他	5	10
計	60 (0.2%)	68 (0.2%)
全相談件数	35,279 (100.0%)	40,140 (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	20年度	19年度		
相談件数	60	68		
性別	男性	24	29	
	女性	18	16	
	団体	18	21	
	不明	-	2	
年代別	19歳以下	-	-	
	20歳代	1	4	
	30歳代	5	4	
	40歳代	8	7	
	50歳代	3	5	
	60歳代	7	6	
	70歳以上	15	12	
	不明	21	30	
職業別	給与生活者	16	12	
	自営・自由業	3	5	
	家事従事者	10	6	
	学生	1	1	
	無職	9	13	
	その他・不明	21	31	
	支払方法別	信用供与無	現金払	40
他の前払式			-	-
不明			9	7
小計			49	55
信用供与有		自社割賦	-	-
		総合割賦	-	-
		個品割賦	-	-
		その他	-	-
		不明	-	-
小計		-	-	
その他		借金契約	-	-
		不明・無関係	11	13
平均契約金額(千円)		35	25	
平均既払金額(千円)		2	0	
主な相談内容	強引	11	9	
	不当請求	10	18	
	契約	9	14	
	信用性	7	13	
	プライバシー	7	7	
電話勧誘	6	2		

(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	20年度	19年度
1 預貯金・証券等	24	36
株	8	21
その他の	16	15
2 役務その他の	20	23
祈とうサービス	9	6
その他の	11	17
3 その他の運輸・通信	19	23
有線放送	1	8
その他の	18	15
4 工事・建築・加工	17	21
衛生設備工事	5	8
その他の	12	13
5 教室・講座	15	16
精神修養講座	9	6
その他の	6	10
6 融資サービス	13	11
7 その他の教養・娯楽	9	14
異性交際関連サービス	6	7
その他の	3	7
7 食器・台所用品	9	5
7 内職・副業	9	26
7 修理・補修	9	9
7 管理・保管	9	10
7 健康食品	9	16
その他の	155	255
計	317 (0.9%)	465 (1.2%)
全相談件数	35,279 (100.0%)	40,140 (100.0%)

都表-21 他の無店舗商品・役務別相談件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相談件数	317	465		
性別	男性	134	185	
	女性	175	260	
	団体	3	18	
	不明	5	2	
年代別	19歳以下	3	3	
	20歳代	45	63	
	30歳代	56	69	
	40歳代	49	81	
	50歳代	52	80	
	60歳代	41	61	
	70歳以上	39	57	
	不明	32	51	
職業別	給与生活者	120	180	
	自営・自由業	32	47	
	家事従事者	84	109	
	学生	6	14	
	無職	42	62	
	その他・不明	33	53	
支払方法別	信用供与無	現金払	222	305
		他の前払式	2	7
		不明	24	32
		小計	248	344
	信用供与有	自社割賦	2	2
		総合割賦	2	5
		個品割賦	6	26
		その他の	8	7
		不明	2	1
		小計	20	41
	その他	借金契約	15	22
		不明・無関係	34	58
平均契約金額(千円)	1,685	2,578		
平均既払金額(千円)	1,212	1,583		
主な相談内容	解約	97	138	
	返金	79	96	
	高価格・料金	73	89	
	信用性	41	52	
	約束不履行	37	59	
	インターネット	29	26	
	虚偽説明	26	34	
	説明不足	24	53	
	他の接客対応	24	19	
	詐欺	24	49	