

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。

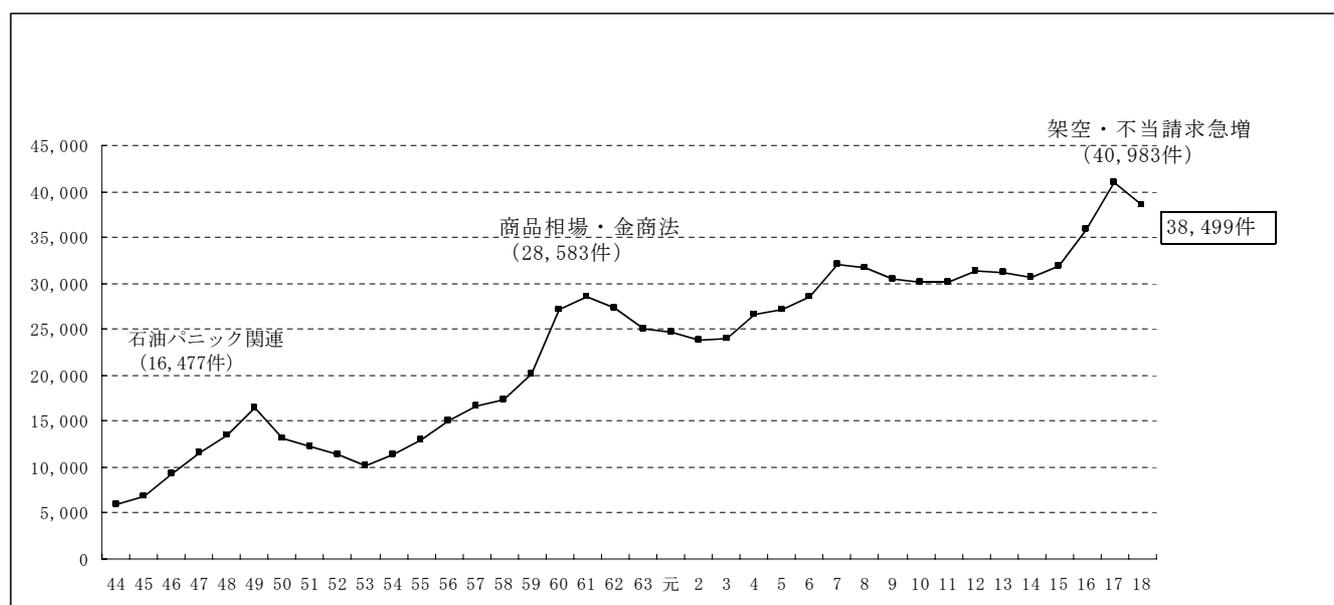
その後、平成7年度に3万件を超えてからは、平成15年度まで3万件台から3万1千件台で推移していたが、平成16年度には、架空・不当請求が急増したことにより過去最高の35,834件となった。都センターでは、平成17年3月1日より専用相談電話「架空請求110番」を設置して相談体制を強化した結果、平成17年度の相談件数は40,983件となり、過去最高の件数を大きく更新した。平成18年度になると架空・不当請求に関する相談はやや沈静化し、相談件数は38,449件と減少している。(都表-1, 都図-1)

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										
件数	40,983	38,449										

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95.5%、「問合せ」が4.4%、「要望」が0.1%であった。前年度に比べて、「苦情」が0.3ポイント減少し、「問合わせ」が0.3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96.7%を占めている。「来所」は、2.9%、「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
18年度	38,449	36,723	1,698	28	1,127	37,198	124
	(100.0%)	(95.5%)	(4.4%)	(0.1%)	(2.9%)	(96.7%)	(0.3%)
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%)

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48.2%、「女性」が47.7%であった。前年度に比べて、「男性」が3.8ポイント減少している。

年代別では、「30歳代」が最も多く(22.7%)、つぎに「40歳代」(18.9%)、「20歳代」(16.4%)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
18年度	男性	18,551 (48.2%)	396	3,290	4,605	3,649	2,812	1,617	1,047	1,135
	女性	18,335 (47.7%)	273	3,006	4,112	3,637	3,183	1,772	1,110	1,242
	団体・不明	1,563 (4.1%)	—	—	—	—	—	—	—	1,563
	計	38,449 (100.0%)	669 (1.7%)	6,296 (16.4%)	8,717 (22.7%)	7,286 (18.9%)	5,995 (15.6%)	3,389 (8.8%)	2,157 (5.6%)	3,940 (10.2%)
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%)

(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	1,349	国分寺市	330	檜原村	2
千代田区	348	足立区	1,052	国立市	249	郡部計	153
中央区	510	葛飾区	724	西東京市	296		(0.4%)
港区	657	江戸川区	1,172	福生市	181	島しよ部	
新宿区	1,201	特別区計	19,466	狛江市	212	大島町	22
文京区	526			(50.6%)	東大和市	256	利島町
台東区	396	市部		清瀬市	98	新島村	6
墨田区	432	八王子市	772	東久留米市	211	神津島村	7
江東区	1,064	立川市	320	武蔵村山市	185	三宅村	9
品川区	713	武蔵野市	282	多摩市	288	御蔵島村	1
目黒区	662	三鷹市	294	稲城市	157	八丈町	29
大田区	1,307	青梅市	223	羽村市	78	青ヶ島村	1
世田谷区	1,911	府中市	468	あきる野市	245	小笠原村	12
渋谷区	847	昭島市	154	市部計	7,404	島しよ計	87
中野区	792	調布市	438				
杉並区	1,269	町田市	491	郡部		地域不明	2,608
豊島区	641	小金井市	260	瑞穂町	88		
北区	615	小平市	354	日の出町	52	都内計	29,718
荒川区	358	日野市	317	奥多摩町	11		
板橋区	920	東村山市	245				

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	1,848	大阪府	214	福岡県	123
北海道	191	新潟県	92	兵庫県	129	佐賀県	9
青森県	48	富山県	34	奈良県	38	長崎県	33
岩手県	22	石川県	32	和歌山県	33	熊本県	38
宮城県	86	福井県	29	鳥取県	14	大分県	30
秋田県	41	山梨県	107	島根県	29	宮崎県	26
山形県	43	長野県	138	岡山県	65	鹿児島県	54
福島県	81	岐阜県	59	広島県	76	沖縄県	43
茨城県	405	静岡県	209	山口県	32	道府県不明	-
栃木県	142	愛知県	287	徳島県	17	道府県計	8,623
群馬県	141	三重県	71	香川県	30		
埼玉県	1,820	滋賀県	37	愛媛県	41	在外日本人	66
千葉県	1,494	京都府	72	高知県	20	在日外国人	42
						合計	38,449
							(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51.0%、「女性」が43.8%であった。前年度と比べると「男性」の割合は4.8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%）、つぎに「20歳代」（18.5%）、「40歳代」（15.9%）と続いている。前年度と比べ40歳代以下の相談が減少し、50歳以上の相談が増加している。（都表－5）

都表－5 契約当事者性別・年代別相談件数

		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
18 年 度	男性	19,614 (51.0)%	983	3,726	4,780	3,392	2,534	1,584	1,392	1,223
	女性	16,832 (43.8)%	561	3,371	3,706	2,707	2,151	1,529	1,755	1,052
	団体・不明	2,003 (5.2)%	7	9	6	2	4	4	10	1,961
	計	38,449 (100.0%)	1,551 (4.0%)	7,106 (18.5%)	8,492 (22.1%)	6,101 (15.9%)	4,689 (12.2%)	3,117 (8.1%)	3,157 (8.2%)	4,236 (11.0%)
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%)

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84.9%、つぎに「販売方法」に関する相談が47.4%、「価格・料金」が18.6%、「接客対応」が11.4%の順になっている。前年度と比べて「販売方法」、「契約・解約」に関する相談件数が大きく減少し、「品質・機能・役務品質」、「法規・基準」に関する相談が増加している。(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・目量	表示・告	販売方法
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%)
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%)

	契約・解約	接客対応	包装・器	施設・備	買物談	生知	活識	その他	計
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	
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	

*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18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	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	14	174	199	16	38	100	80	62	130	2	-	3
02 品質・機能	19	240	463	20	439	219	572	214	647	5	6	170
03 法規・基準	58	53	68	9	94	54	134	35	492	4	7	941
04 価格・料金	46	139	334	61	357	282	599	114	1,439	10	45	1,315
05 計量・量目	2	12	3	2	2	-	4	-	8	-	-	1
06 表示・広告	24	160	88	7	96	70	151	35	78	1	-	316
07 販売方法	866	377	554	24	458	590	1,213	95	789	10	166	1,830
08 契約(解約)	1,401	597	1,048	91	1,230	808	2,417	455	3,613	25	203	5,101
09 接客対応	65	133	236	30	356	109	606	155	664	4	9	535
10 包装・容器	2	4	2	-	1	2	2	-	-	-	-	-
11 施設・設備	2	-	2	2	1	-	-	1	8	-	-	1
12 買物相談	1	2	21	-	1	7	3	5	24	-	-	17
13 生活知識	3	6	5	-	6	3	5	1	7	-	-	6
14 その他	27	8	7	2	9	10	18	3	33	1	1	53
計	2,530	1,905	3,030	264	3,088	2,254	5,804	1,175	7,932	62	437	10,289

受付件数 計	1,625 (4.2%)	932 (2.4%)	1,433 (3.7%)	142 (0.4%)	1,461 (3.8%)	1,039 (2.7%)	2,878 (7.5%)	562 (1.5%)	4,251 (11.1%)	32 (0.1%)	223 (0.6%)	5,723 (14.9%)
--------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	-----------------	-----------------	-----------------	---------------	------------------	--------------	---------------	------------------

K クリーニング	-	-	16	-	269	-	-	-	-	-	-	-
L レンタル等	3	-	32	4	18	4	341	24	2,282	8	-	-
M 工事等	-	-	18	3	29	1	1	3	595	-	-	-
N 修理・補修	-	-	29	2	9	1	55	38	57	-	-	-
O 管理・保管	3	-	2	-	1	-	-	16	48	1	-	-

R サ ー ビ ス	運 輸 ・ 通 信	S 教 育 サ ー ビ ス	T サ ー ビ ス	教 養 ・ 娯 楽	U サ ー ビ ス	保 険 ・ 福 祉	V 他 の 役 務	W サ ー ビ ス	内 職 ・ 副 業 等	X サ ー ビ ス	他 の 行 政	Z 他 の 相 談	合 計
25	-	14	118	34	-	1	-	1,010					
198	31	182	299	168	27	5	-	3,924					
138	17	124	83	68	49	25	-	2,453					
861	69	561	398	336	175	13	-	7,154					
1	-	5	1	3	-	-	-	44					
186	9	184	80	100	32	5	-	1,622					
8,964	78	955	339	475	450	7	-	18,240					
10,560	224	1,979	1,086	1,173	587	60	-	32,658					
584	41	306	257	195	50	34	-	4,369					
-	-	-	-	1	-	-	-	14					
1	-	1	1	-	-	-	-	20					
1	1	10	10	15	1	-	-	119					
-	1	2	16	5	-	4	-	70					
9	-	10	27	24	2	29	-	273					
21,528	471	4,333	2,715	2,597	1,373	183	-	71,970					

K ク リ ー ニ ン グ	L レ ン タ ル 等	M 工 事 等	N 修 理 ・ 補 修	O 管 理 ・ 保 管
8	46	24	5	2
165	207	169	83	13
24	344	25	6	8
38	1,147	216	82	12
-	2	-	-	-
7	19	20	5	2
18	325	169	32	8
224	2,510	549	148	51
130	374	131	63	19
-	-	-	-	-
-	4	1	-	-
-	4	9	1	1
-	3	-	-	-
2	11	6	-	2
616	4,996	1,319	425	118

10,914	256	2,197	1,365	1,418	651	152	1,195	38,449
(28.4%)	(0.7%)	(5.7%)	(3.6%)	(3.7%)	(1.7%)	(0.4%)	(3.1%)	(100.0%)

285	2,716	650	191	71
(0.7%)	(7.1%)	(1.7%)	(0.5%)	(0.2%)

-	-	-	-	-	-	-	-	285
-	-	-	-	-	-	-	-	2,716
-	-	-	-	-	-	-	-	650
-	-	-	-	-	-	-	-	191
-	-	-	-	-	-	-	-	71

(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	18年度	17年度
商品一般	1,619	1,534
食料品一般	42	24
穀類	33	28
魚介類	27	25
肉類	21	17
乳卵類	20	22
野菜・海草	35	38
油脂・調味料	33	36
果物	16	34
菓子類	66	27
飲料	87	65
酒類	17	14
調理食品	41	27
健康食品	485	493
食料品その他	9	3
食料品計	932	853
住居品一般	10	11
食生活機器	119	104
食器・台所用品	318	278
浄水器	229	198
洗濯・裁縫用具	144	125
掃除用具	54	75
電気掃除機類	46	73
洗剤等	55	33
空調・冷暖房機器	147	113
家具・寝具類	334	259
ふとん類	187	151
室内装備品	34	35
照明器具	13	11
他の住居品	108	129
住居品計	1,336	1,173
光熱水品一般	1	2
電気	27	19
ガス	57	48
石油	14	17
水道	25	15
他の光熱水品	9	5
光熱水品計	133	106
被服品一般	11	6
和服	133	76
洋服一般	8	9
紳士用洋服	102	83
婦人用洋服	207	188
子供用洋服	10	7
洋装下着	64	69

商品・役務名	18年度	17年度
履物	69	61
靴	102	88
アクセサリー一般	360	374
他の身の回り品	56	37
生地・糸類	9	6
他の被服品	4	4
被服品計	1,135	1,008
保健衛生品一般	2	4
医薬品	44	59
医療用具	275	199
化粧品	485	389
理美容器具・用品	143	178
美顔器	61	68
他の保健衛生品	84	47
保健衛生品計	1,033	876
教養娯楽品一般	6	10
文具・事務用品	704	535
小型コンピューター	237	193
コンピュータソフト	120	93
電話機類	206	130
学習教材	271	240
資格取得用教材	54	47
補習用教材	93	94
書籍・印刷物	612	482
新聞	245	206
音響・映像製品	310	242
スポーツ用品	84	96
カメラ類	36	30
時計	70	63
他の光学機器	1	1
玩具・遊具	82	56
楽器	25	23
教養娯楽品その他	280	355
絵画・書画	78	113
教養娯楽品計	2,481	2,133
車両・乗り物一般	-	2
自動車	386	439
自動車用品	43	40
自転車・用品	34	24
運搬用具	17	11
他の車両・乗り物	1	1
車両・乗り物計	481	517
土地・建物・設備一般	17	13
土地	128	96
建物一般	12	5

商 品 ・ 役 務 名	18年度	17年度
集 合 住 宅	560	545
戸 建 住 宅	256	259
他 の 建 物	19	19
住 宅 構 成 材	36	54
空 調 ・ 冷 暖 房 設 備	42	49
衛 生 設 備	53	41
屋 外 装 備 品	71	45
他 の 住 宅 設 備	75	99
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備 計	1,269	1,225
他 の 商 品	23	8
商 品 計	10,442	9,433
ク リ ー ニ ン グ	285	358
被 服 品	269	338
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 借	2,716	2,678
集 合 住 宅	2,004	1,934
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	650	881
戸 建 住 宅	368	580
修 理 ・ 補 修	191	143
管 理 ・ 保 管	71	47
役 務 一 般	223	211
複 合 サービス 会 員	210	189
金 融 ・ 保 険 一 般	15	13
生 命 保 険	437	338
損 害 保 険	308	171
預 貯 金 ・ 証 券 等	1,143	767
株	653	454
融 資 サ ー ビ ス	3,558	3,324
フ リ ー ロ ー ン ・ サ ラ 金	3,370	3,102
他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	262	289
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス 計	5,723	4,902
運 輸 ・ 通 信 一 般	3	5
旅 客 運 送	109	87
貨 物 運 送	210	181
引 越 サ ー ビ ス	141	139
電 報 ・ 電 話	751	697
国 際 電 話	30	34
移 動 電 話 サ ー ビ ス	437	300
電 話 関 連 サ ー ビ ス	230	264
郵 便	44	35
他 の 運 輸 ・ 通 信	9,797	13,883
電 話 情 報 提 供 サ ー ビ ス	4,114	8,030
プ ロ バ イ ダ	207	182
オ ン ラ イ ン 情 報 サ ー ビ ス	4,974	4,998
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス 計	10,914	14,888
教 育 一 般	-	1
学 校 教 育	64	53
補 習 教 育	180	240
学 習 塾	88	127
家 庭 教 師	54	69

商 品 ・ 役 務 名	18年度	17年度
他 の 教 育	12	50
教 育 サ ー ビ ス 計	256	344
教 養 ・ 娯 楽 一 般	2	3
旅 行 代 理 業	270	216
主 催 旅 行 サ ー ビ ス	165	122
旅 行 代 理 サ ー ビ ス	99	88
宿 泊 施 設	51	33
教 室 ・ 講 座	1,043	1,056
資 格 講 座	249	284
外 国 語 ・ 会 話 教 室	268	326
精 神 修 養 講 座	110	45
観 覧 ・ 鑑 賞	70	86
各 種 会 員	85	65
他 の 教 養 ・ 娯 楽	676	1,176
異 性 交 際 関 連 サ ー ビ ス	164	393
宝 庫 じ	117	77
教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス 計	2,197	2,635
保 健 ・ 福 祉 一 般	-	1
医 療	458	400
医 療 サ ー ビ ス	247	233
歯 科 治 療	114	94
理 美 容	545	489
エ ス テ ッ ク サ ー ビ ス	460	400
浴 場	10	6
衛 生 サ ー ビ ス	76	80
白 蟻 駆 除 サ ー ビ ス	30	29
保 育	15	7
老 人 福 祉	94	43
他 の 保 健 ・ 福 祉	167	122
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス 計	1,365	1,148
外 食 ・ 食 事 宅 配	129	94
冠 婚 葬 祭	132	86
家 事 サ ー ビ ス	47	31
役 務 そ の 他	1,110	944
広 告 代 理 サ ー ビ ス	148	86
結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス	162	155
他 の 役 務 計	1,418	1,155
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場 一 般	9	4
商 品 相 場	302	531
金 相 場	85	38
自 動 販 売 機	3	2
内 職 ・ 副 業	337	492
ワ ー プ ロ ・ ハ ソ コ ン 内 職	87	106
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場 計	651	1,029
他 の 行 政 サ ー ビ ス	152	85
役 務 計	26,812	30,504
他 の 相 談	1,195	1,046
総 件 数	38,449	40,983

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、38.8%を占めているが、有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談の減少により、前年度（48.7%）と比べて9.9ポイントの減少であった。また「訪問販売」の相談件数も減少しており、特殊販売が相談件数全体に占める割合は前年度（64.3%）から9.3ポイント減少して55.0%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	
		18年度	17年度
全相談件数（a）		38,449 (100.0%)	40,983 (100.0%)
店舗購入		11,352 (29.5%)	10,048 (24.5%)
特殊販売	訪問販売	3,292 (8.6%)	3,722 (9.1%)
	通信販売	14,920 (38.8%)	19,973 (48.7%)
	電話勧誘販売	1,570 (4.1%)	1,514 (3.7%)
	マルチ（まがい）商法	787 (2.0%)	655 (1.6%)
	ネガティブオプション	143 (0.4%)	114 (0.3%)
	他の無店舗	431 (1.1%)	380 (0.9%)
計（b）		21,143	26,358
（b）／（a）		55.0%	64.3%
不明・無関係		5,954 (15.5%)	4,577 (11.2%)

(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	18年度	17年度
1 書籍・印刷物	222	183
新	211	177
その他	11	6
2 レンタル・リース・貸借	194	284
リースサービス	172	269
その他	22	15
3 預貯金・証券等	175	87
株	118	57
その他	57	30
4 工事・建築・加工	165	412
屋根工事	25	99
増改築工事	22	86
その他	118	227
5 アクセサリ	156	144
6 生命保険	145	108
会社生命保険	110	89
その他	35	19
7 商品相場	142	327
金相場	44	27
その他	98	300
8 役務その他	135	132
広告代理サービス	26	28
その他	109	104
9 食器・台所用品	133	105
浄水器	125	95
その他	8	10
10 学習教材	127	116
補習用教材	81	77
教養娯楽教材	11	11
その他	35	28
11 教室・講座	115	139
外国語・会話教室	34	73
精神修養講座	36	24
その他	45	42
11 家具・寝具類	115	96
ふとん類	111	96
その他	4	-
13 役務一般	110	94
複合サービス会員	106	91
その他	4	3
14 化粧品	100	130
15 医療用具	98	53
家庭用電気治療器具	44	25
その他	54	28
その他	1,160	1,312
計	3,292 (8.6%)	3,722 (9.1%)
全相談件数	38,449 (100.0%)	40,983 (100.0%)

都表-11 訪問販売相談内容別相談件数

項目	18年度	17年度
相談件数	3,292	3,722
性別		
男	1,100	1,352
女	1,938	2,087
団体	195	246
不明	59	37
年代別		
19歳以下	60	95
20歳代	611	711
30歳代	412	431
40歳代	309	378
50歳代	299	364
60歳代	395	438
70歳以上	823	822
不明	383	483
職業別		
給与生活者	923	1,092
自営・自由業	247	324
家事従事者	779	865
学生	231	260
無職	682	685
その他・不明	430	496
支払方法別		
信用供与無		
現金払	1,647	1,870
他の前払式	14	15
不明	150	113
小計	1,811	1,998
信用供与有		
自社割賦	21	27
総合割賦	21	19
個品割賦	888	990
その他	122	240
不明	28	24
小計	1,080	1,300
その他		
借金契約	33	19
不明・無関係	368	405
平均契約金額(千円)	2,097	2,203
平均既払金額(千円)	1,433	1,771
主な相談内容		
解約	1,308	1,474
家庭訪販	1,270	1,450
高価格・料金	1,080	1,244
クリーニングオフ	614	673
強引	524	599
虚偽説明	506	575
キャッチセールス	407	429
返金	394	451
販売目的隠匿	390	440
電話勧誘	381	422

(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	18年度	17年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	9,344	13,454
オンライン情報サービス	4,918	4,945
電話情報提供サービス	4,055	7,915
そ の 他	371	594
2 融 資 サ ー ビ ス	1,126	1,406
フリーローン・サラ金	1,114	1,361
そ の 他	12	45
3 商 品 一 般	1,059	1,127
4 他 の 教 養 ・ 娯 楽	414	957
宝 庫 じ	108	70
異性交際関連サービス	101	323
そ の 他	205	564
5 役 務 そ の 他	234	240
広告代理サービス	52	17
祈とうサービス	35	31
結婚相手紹介サービス	16	29
そ の 他	131	163
6 文 具 ・ 事 務 用 品	190	159
小型コンピューター	66	75
コンピュータソフト	59	38
そ の 他	65	46
7 教 室 ・ 講 座	156	140
資 格 講 座	74	69
精 神 修 養 講 座	10	3
そ の 他	72	68
8 健 康 食 品	139	129
9 書 籍 ・ 印 刷 物	133	130
単 行 本	22	37
紳 士 録 ・ 名 簿	40	23
雑 誌	18	23
そ の 他	53	47
10 電 報 ・ 電 話	128	204
電話関連サービス	49	77
移動電話サービス	57	75
そ の 他	22	52
11 内 職 ・ 副 業	120	175
他 の 内 職 ・ 副 業	69	69
ワープロ・パソコン内職	28	45
そ の 他	23	61
12 旅 行 代 理 業	114	97
主催旅行サービス	48	51
旅行代理サービス	62	43
そ の 他	4	3
13 音 響 ・ 映 像 製 品	110	92
14 預 貯 金 ・ 証 券 等	106	127
株	52	75
そ の 他	54	52
15 化 粧 品	86	70
そ の 他	1,461	1,466
計	14,920 (38.8%)	19,973 (48.7%)
全 相 談 件 数	38,449 (100.0%)	40,983 (100.0%)

都表-13 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	18年度	17年度		
相 談 件 数	14,920	19,973		
性 別	男 性	9,475	13,731	
	女 性	5,095	5,910	
	団 体	229	209	
	不 明	121	123	
年 代 別	19 歳 以 下	1,188	1,559	
	20 歳 代	3,444	4,966	
	30 歳 代	3,943	5,836	
	40 歳 代	2,622	3,493	
	50 歳 代	1,657	1,844	
	60 歳 代	750	841	
	70 歳 以 上	472	475	
不 明	844	959		
職 業 別	給 与 生 活 者	8,523	12,222	
	自 営 ・ 自 由 業	842	999	
	家 事 従 事 者	1,558	1,896	
	学 生	1,758	2,357	
	無 職	897	1,052	
	そ の 他 ・ 不 明	1,342	1,447	
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無	現 金 払	12,472	17,514
	他 の 前 払 式	9	8	
	不 明	297	353	
	小 計	12,778	17,875	
	信 用 供 与 有	自 社 割 賦	10	13
	総 合 割 賦	242	221	
	個 品 割 賦	66	64	
	そ の 他	172	91	
	不 明	17	10	
	小 計	507	399	
	そ の 他	借 金 契 約	1,048	1,268
	不 明 ・ 無 関 係	587	431	
平均契約金額(千円)	251	246		
平均既払金額(千円)	88	107		
主 な 相 談 内 容	不 当 請 求	10,253	15,112	
	イ ン タ ー ネ ッ ト	9,261	11,378	
	ポ ル ノ ・ 風 俗	8,304	11,905	
	プ ラ イ バ シ ー	3,818	4,680	
	信 用 性	3,034	3,535	
	強 引	1,738	3,234	
	無 料 商 法	1,358	2,036	
	高 価 格 ・ 料 金	1,242	1,963	
	解 約	1,234	1,290	
	未 成 年 者 契 約	1,136	1,414	

(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		18年度	17年度
1	預貯金・証券等	241	201
	株	210	184
	その他の	31	17
2	融資サービス	193	208
	フリーローン・サラ金	192	197
	その他の	1	11
3	集合住宅	153	138
	新築分譲マンション	144	123
	その他の	9	15
4	教室・講座	117	180
	資格講座	85	147
	ビジネス教室	12	14
	その他の	20	19
5	役務その他の	91	84
	公営住宅申込代行	19	22
	広告代理サービス	18	21
	その他の	54	41
6	商品一般	79	49
7	電報・電話	76	92
	電話関連サービス	66	69
	その他の	10	23
8	書籍・印刷物	67	53
	単行本	21	24
	紳士録・名簿	9	10
	その他の	37	19
9	商品相場	59	54
	金相場	17	4
	その他の	42	50
10	学習教材	57	64
	資格取得用教材	32	30
	教養娯楽教材	14	16
	その他の	11	18
11	内職・副業	56	77
	ワープロ・パソコン内職	41	47
	その他の	15	30
12	役務一般	49	49
	複合サービス会員	45	48
	その他の	4	1
13	他の運輸・通信	38	57
	オンライン等関連サービス	34	55
	その他の	4	2
14	化粧品	28	19
15	健康食品	25	17
	その他の	241	172
	計	1,570 (4.1%)	1,514 (3.7%)
	全相談件数	38,449 (100.0%)	40,983 (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		18年度	17年度
相談件数		1,570	1,514
性別	男性	803	858
	女性	668	574
	団体	72	65
年代別	不明	27	17
	19歳以下	5	16
	20歳代	165	180
	30歳代	319	296
	40歳代	278	323
	50歳代	203	223
	60歳代	168	172
	70歳以上	268	140
不明	164	164	
職業別	給与生活者	679	734
	自営・自由業	129	115
	家事従事者	293	267
	学生	24	30
	無職	250	171
	その他の不明	195	197
支払方法別	現金払	668	648
	他の前払式	2	0
	不明	60	54
	小計	730	702
	信用供与無		
	自社割賦	2	5
	総合割賦	7	6
	個品割賦	123	145
	その他の	8	9
	不明	5	4
小計	145	169	
その他	借金契約	184	188
	不明・無関係	511	455
平均契約金額(千円)		1,759	2,043
平均既払金額(千円)		1,555	1,238
主な相談内容	強引	453	465
	信用性	287	277
	法律違反	280	267
	虚偽説明	279	262
	解約	277	255
	二次被害	199	208
	プライバシー	195	180
	高価格・料金	195	175
	返金	188	142
	詐欺	169	176

(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

商品・役務名	18年度	17年度
化粧品	174	99
健康食品	172	203
食器・台所用品	66	61
浄水器	60	53
その他	6	8
預貯金・証券等	57	13
株	11	1
その他	46	12
文具・事務用品	51	24
コンピュータソフト	20	3
電話機類	19	14
その他	12	7
商品一般	36	22
内職・副業	21	56
医療用具	21	18
家庭用電気治療器具	8	9
磁気治療器具	8	6
その他	5	3
他の運輸・通信	17	6
オンライン情報サービス	11	6
その他	6	0
飲料	16	10
洗浄剤等	16	12
その他	140	131
計	787 (2.0%)	655 (1.6%)
全相談件数	38,449 (100.0%)	40,983 (100.0%)

都表-17 マルチ商法商品・役務別相談件数

項目	18年度	17年度
相談件数	787	655
性別		
男性	332	277
女性	424	352
団体	10	5
不明	21	21
年代別		
19歳以下	67	42
20歳代	244	237
30歳代	96	93
40歳代	102	78
50歳代	82	69
60歳代	63	60
70歳以上	44	25
不明	89	51
職業別		
給与生活者	293	238
自営・自由業	64	63
家事従事者	119	117
学生	126	106
無職	73	55
その他・不明	112	76
支払方法別		
信用供与無		
現金払	399	333
他の前払式	0	0
不明	22	15
小計	421	348
信用供与有		
自社割賦	3	2
総合割賦	6	10
個品割賦	88	112
その他	5	4
不明	6	2
小計	108	130
その他		
借金契約	10	12
不明・無関係	248	165
平均契約金額(千円)	951	518
平均既払金額(千円)	908	295
主な相談内容		
サイドビジネス商法	490	372
信用性	296	243
紹介販売	250	256
解約	208	198
返金	146	92
高価格・料金	141	135
クリーニングオフ	126	115
未成年者契約	72	45
クレサラ強要商法	70	57
効能・効果	59	70

(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	18年度	17年度
1 書籍・印刷物	112	48
雑誌	12	11
その他	100	37
2 健康食品	5	3
3 他の教養娯楽品	4	5
4 音響・映像製品	3	6
4 化粧品	3	3
その他	16	49
計	143 (0.4%)	114 (0.3%)
全相談件数	38,449 (100.0%)	40,983 (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	18年度	17年度		
相談件数	143	114		
性別	男性	73	64	
	女性	43	29	
	団体	24	19	
	不明	3	2	
年代別	19歳以下	0	24	
	20歳代	7	7	
	30歳代	8	13	
	40歳代	14	8	
	50歳代	23	8	
	60歳代	21	10	
	70歳以上	32	17	
	不明	38	27	
職業別	給与生活者	36	30	
	自営・自由業	10	9	
	家事従事者	26	12	
	学生	2	25	
	無職	30	12	
	その他・不明	39	26	
支払方法別	信用供与無	現金払	108	90
		他の前払式	-	-
		不明	7	4
		小計	115	94
	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	1	1
		不明・無関係	27	19
	平均契約金額(千円)		13	27
	平均既払金額(千円)		0	1
主な相談内容	福祉商法	63	5	
	プライバシー	40	27	
	不当請求	29	53	
	信用性	21	9	
	強引	17	21	

(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	18年度	17年度
1 預貯金・証券等	59	23
株	40	16
その他	19	7
2 他の運輸・通信	35	32
有線放送	17	20
その他	18	12
3 役務その他	29	26
祈とうサービス	6	3
その他	23	23
4 商品相場	22	43
金相場	9	1
その他	13	42
4 医療用具	22	11
家庭用電気治療器具	15	7
その他	7	4
6 工事・建築・加工	19	13
7 内職・副業	16	17
8 融資サービス	14	22
フリーローン・サラ金	13	19
その他	1	3
9 アクセサリー	13	16
9 教室・講座	13	13
精神修養講座	7	5
その他	6	8
その他	189	164
計	431 (1.1%)	380 (0.9%)
全相談件数	38,449 (100.0%)	40,983 (100.0%)

都表-21 他の無店舗商品・役務別相談件数

単位：件

項目	18年度	17年度		
相談件数	431	380		
性別	男性	185	166	
	女性	227	197	
	団体	7	9	
	不明	12	8	
年代別	19歳以下	7	8	
	20歳代	73	61	
	30歳代	72	77	
	40歳代	66	58	
	50歳代	61	56	
	60歳代	64	45	
	70歳以上	53	36	
	不明	35	39	
職業別	給与生活者	173	159	
	自営・自由業	37	38	
	家事従事者	90	82	
	学生	25	17	
	無職	64	31	
	その他・不明	42	53	
支払方法別	信用供与無	現金払	291	257
		他の前払式	0	1
		不明	16	24
		小計	307	282
	信用供与有	自社割賦	5	4
		総合割賦	13	6
		個品割賦	24	22
		その他	9	8
		不明	2	1
	小計	53	41	
	その他	借金契約	21	22
		不明・無関係	50	35
	平均契約金額(千円)	2,418	2,210	
	平均既払金額(千円)	1,924	1,936	
主な相談内容	解約	157	137	
	返金	100	65	
	高価格・料金	96	73	
	信用性	62	52	
	利殖商法	59	42	
	説明不足	57	49	
	約束不履行	57	59	
	詐欺	48	35	
	法律違反	43	30	
	虚偽説明	41	23	