

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3万5千件を超えた。平成17年度には都センターにおいて専用相談電話「架空請求110番」を設置し体制を強化した結果、相談件数が4万1千件近くとなる第3のピークとなった。その後架空・不当請求に関する相談はやや沈静化し、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をみせて4万件を超えたが、平成20年度には再び減少に転じた。平成21年度には、都センターにおける土曜相談の開始、消費者庁発足による消費者の関心の高まりもあって、再び増加となった。

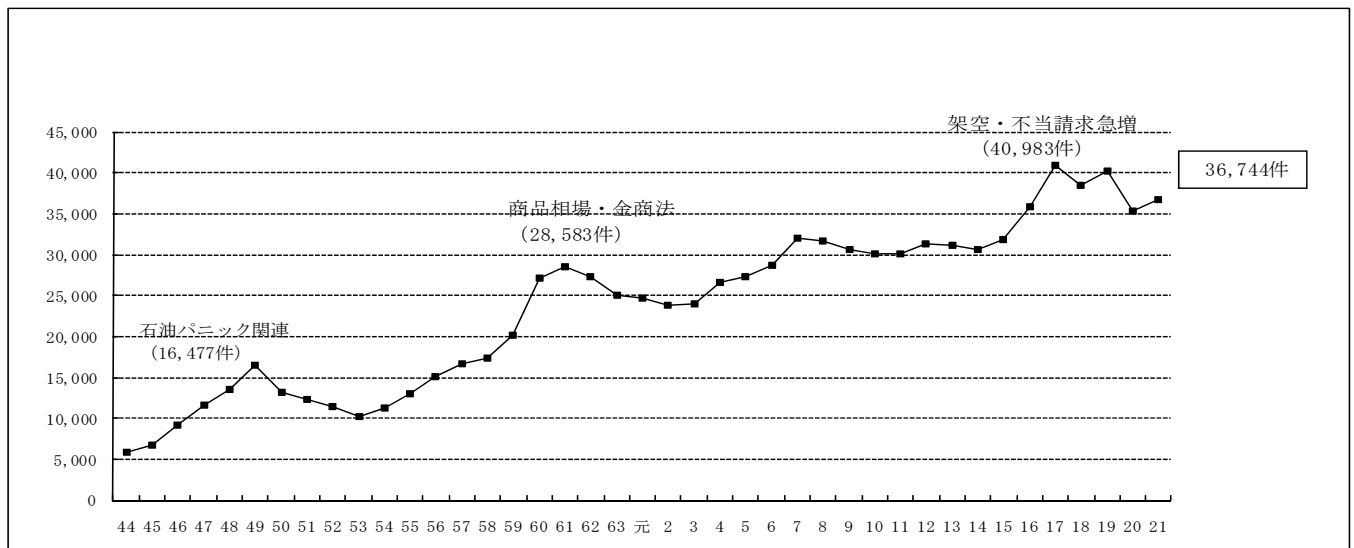
(都表-1, 都図-1)

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	18	19	20	21							
件数	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744							

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96.6%、「問合せ」が3.3%、「要望」が0.1%であった。前年度に比べて、「苦情」が1.5ポイント増加し、「問合せ」が1.5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97.1%を占めている。「来所」は2.5%、「文書」は0.4%であった。（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
21年度	36,744	35,509	1,204	31	922	35,693	129
	(100.0%)	(96.6%)	(3.3%)	(0.1%)	(2.5%)	(97.1%)	(0.4%)
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%)

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45.5%、「女性」が49.5%であった。前年度と比較すると「女性」の占める割合は0.5ポイント減少している。

年代別では、「30歳代」が最も多く（21.1%）、次に「40歳代」（20.8%）、「50歳代」（15.2%）の順になっている。前年度と比べると、「40歳代」以上のすべての年代で件数が増加している。（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
21年度	男性	16,733	(45.5%)	207	2,302	3,770	3,673	2,583	1,968	1,356	874
	女性	18,188	(49.5%)	209	2,647	3,969	3,984	2,991	2,020	1,464	904
	団体・不明	1,823	(5.0%)	0	0	0	0	0	0	0	1,823
	計	36,744		416	4,949	7,739	7,657	5,574	3,988	2,820	3,601
		(100.0%)		(1.1%)	(13.5%)	(21.1%)	(20.8%)	(15.2%)	(10.9%)	(7.7%)	(9.8%)
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%)	0	0	0	0	0	0	0	1,497
	計	35,279		451	5,030	7,803	7,112	5,459	3,596	2,446	3,382
		(100.0%)		(1.3%)	(14.3%)	(22.1%)	(20.2%)	(15.5%)	(10.2%)	(6.9%)	(9.6%)

(2) 相談者の居住する地域別件数

相談者の居住する地域別件数は、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	1,420	国分寺市	314	檜原村	3
千代田区	287	足立区	1,136	国立市	242	郡部計	159
中央区	513	葛飾区	740	西東京市	371		(0.4%)
港区	863	江戸川区	1,212	福生市	177	島しょ部	
新宿区	1,214	特別区計	20,240	狛江市	213	大島町	15
文京区	477			(55.1%)	東大和市	254	利島村
台東区	450	市部		清瀬市	102	新島村	6
墨田区	420	八王子市	840	東久留米市	232	神津島村	7
江東区	1,085	立川市	365	武蔵村山市	199	三宅村	7
品川区	707	武蔵野市	281	多摩市	319	御蔵島村	0
目黒区	587	三鷹市	365	稲城市	170	八丈町	22
大田区	1,235	青梅市	184	羽村市	90	青ヶ島村	0
世田谷区	1,975	府中市	505	あきる野市	244	小笠原村	6
渋谷区	926	昭島市	167	市部計	7,927	島しょ計	65
中野区	843	調布市	412				
杉並区	1,350	町田市	578	郡部		地域不明	1,580
豊島区	692	小金井市	268	瑞穂町	110		
北区	682	小平市	369	日の出町	41	都内計	29,971
荒川区	341	日野市	331	奥多摩町	5		
板橋区	1,085	東村山市	335				

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	1,311	大阪府	231	福岡県	125
北海道	147	新潟県	86	兵庫県	138	佐賀県	12
青森県	38	富山県	20	奈良県	39	長崎県	24
岩手県	30	石川県	27	和歌山県	24	熊本県	37
宮城県	86	福井県	11	鳥取県	10	大分県	28
秋田県	26	山梨県	91	島根県	11	宮崎県	30
山形県	26	長野県	122	岡山県	43	鹿児島県	25
福島県	75	岐阜県	47	広島県	56	沖縄県	44
茨城県	277	静岡県	186	山口県	40	道府県不明	0
栃木県	133	愛知県	180	徳島県	12	道府県計	6,669
群馬県	126	三重県	38	香川県	28		
埼玉県	1,401	滋賀県	39	愛媛県	32	在外日本人	45
千葉県	1,071	京都府	74	高知県	12	在日外国人	59
						合計	36,744
							(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47.8%、「女性」が46.4%であった。前年度と比べると「男性」の占める割合が若干減少し、男女の差はほとんど見られない。

年代別では、「30歳代」が最も多く（20.7%）、次に「40歳代」（18.2%）、「20歳代」（15.1%）と続いている。前年度と比べると「40歳代」以上のすべての年代で件数が増加しているが、特に「60歳代」「70歳以上」の増加率が高い。（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
21 年 度	男性	17,551 (47.8%)	610	2,654	3,879	3,467	2,258	1,879	1,721	1,083
	女性	17,060 (46.4%)	464	2,898	3,721	3,210	2,132	1,691	2,017	927
	団体・不明	2,133 (5.8%)	4	10	1	1	1	1	7	2,108
	計	36,744 (100.0%)	1,078 (2.9%)	5,562 (15.1%)	7,601 (20.7%)	6,678 (18.2%)	4,391 (12.0%)	3,571 (9.7%)	3,745 (10.2%)	4,118 (11.2%)
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%)

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 80.0%、次いで「販売方法」に関する相談が 29.7%、「価格・料金」が 16.7%の順になっている。前年度と比べて増加が目立つ相談内容としては、「接客対応」「品質・機能・役務品質」「契約・解約」などがある。（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・標準	価格・料金	計量・目量	表示・告	販売方	販売法
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 (16.4%)	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%)	
21年度	36,744 (100.0%)	1,267 (3.4%)	4,781 (13.0%)	1,572 (4.3%)	6,136 (16.7%)	55 (0.1%)	1,470 (4.0%)	10,916 (29.7%)	

	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・備設	買相物談	生知活識	その他	計
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
21年度	29,391 (80.0%)	4,937 (13.4%)	29 (0.1%)	46 (0.1%)	53 (0.1%)	60 (0.2%)	281 (0.8%)	60,994

*複数集計

(2) 商品・役務中分類別相談件数

都表-7 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

商品・役務名	21年度	20年度
A 商品一般	756	932
食料品一般	49	48
穀類	55	86
魚介類	92	98
か	52	33
肉類	20	26
乳卵類	22	31
野菜・海藻	59	81
油脂・調味料	140	45
果物	26	39
菓子類	78	79
飲料	111	126
酒類	31	18
調理食品	54	69
健康食品	397	479
食料品その他	3	2
B 食料品計	1,137	1,227
住居品一般	4	7
食生活機器	178	130
食器・台所用品	259	294
浄水器	136	155
洗濯・裁縫用具	88	83
掃除用具	64	43
洗浄剤等	44	36
空調・冷暖房機器	146	138
家具・寝具類	327	251
ふとん類	162	112
室内装備品	40	31
照明器具	25	20
他の住居品	129	87
消火器	31	16
C 住居品計	1,304	1,120
光熱水品一般	2	2
電気	40	31
ガス	90	69
石油	15	30
水道	28	14
他の光熱水品	9	7
D 光熱水品計	184	153
被服品一般	11	16
和服	57	77
洋服一般	12	4
紳士用洋服	111	127
婦人用洋服	293	245
子供用洋服	20	12
洋装下着	77	70
履物	106	94
靴	137	107
アクセサリ	239	258
他の身の回り品	83	62
生地・糸類	8	11
他の被服品	5	8
E 被服品計	1,159	1,091

商品・役務名	21年度	20年度
保健衛生品一般	6	4
医薬品	67	54
医療用具	204	183
化粧品	376	313
理美容器具・用品	141	128
美顔器	58	59
他の保健衛生品	131	76
F 保健衛生品計	925	758
教養娯楽品一般	7	3
文具・事務用品	59	745
* パソコン・パソコン関連用品	459	—
* パソコン	231	—
* パソコンソフト	122	—
* 電話機・電話機用品	350	—
* 携帯電話	298	—
学習教材	149	154
教養娯楽教材	44	44
書籍・印刷物	474	440
新聞	240	190
音響・映像製品	377	302
テレビジョン	114	101
* デジタルディスクソフト	100	—
スポーツ用品	74	74
カメラ類	39	37
時計	72	65
他の光学機器	2	2
玩具・遊具	87	95
楽器	33	26
教養娯楽品その他	285	261
室内装飾品	70	72
ペット動物	69	56
G 教養娯楽品計	2,467	2,204
* 車両・乗り物一般	0	—
自動車	428	333
自動車用品	39	34
自転車・用品	55	41
運搬用具	17	27
他の車両・乗り物	1	2
H 車両・乗り物計	540	437
土地・建物・設備一般	13	16
土地	115	88
建物一般	9	3
集合住宅	646	549
新築分譲マンション	446	397
戸建住宅	186	187
他の建物	11	15
住宅構成材	34	34
空調・冷暖房設備	150	68
ソーラーシステム	68	11
衛生設備	61	35
屋外装備品	80	59
他の住宅設備	75	67
I 土地・建物・設備計	1,380	1,121
J 他の商品	20	26
商品計	9,872	9,069

単位：件

	商 品 ・ 役 務 名	21年度	20年度
K	ク リ ー ニ ン グ	257	277
	被 服 品	241	258
L	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 借	3,481	2,853
	賃 貸 ア パ ー ト	2,783	2,291
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	695	596
	戸 建 住 宅	347	324
N	修 理 ・ 補 修	437	273
O	管 理 ・ 保 管	102	93
P	役 務 一 般	77	81
	複 合 サ ー ビ ス 会 員	70	77
	金 融 ・ 保 険 一 般	20	17
	生 命 保 険	370	375
	損 害 保 険	175	220
*	そ の 他 の 保 険	87	—
	預 貯 金 ・ 証 券 等	1,040	863
	株	673	390
*	デ リ バ テ ィ ブ 取 引	276	—
*	フ ァ ン ド 型 投 資 商 品	229	—
	融 資 サ ー ビ ス	2,238	2,795
	フ リ ー ロ ー ン ・ サ ラ 金	2,060	2,644
	他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	267	219
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス 計	4,702	4,489
*	運 輸 ・ 運 送 サ ー ビ ス 一 般	9	—
*	旅 客 運 送 サ ー ビ ス	157	—
*	郵 便 ・ 貨 物 運 送 サ ー ビ ス	274	—
	* 引 越	151	—
*	放 送 ・ 通 信 サ ー ビ ス 一 般	2	—
*	電 報 ・ 固 定 電 話	170	—
	* 固 定 電 話 サ ー ビ ス	168	—
*	移 動 通 信 サ ー ビ ス	743	—
	* 携 帯 電 話 サ ー ビ ス	586	—
*	放 送 ・ コ ン テ ン ツ 等	8,051	—
	* デ ジ タ ル コ ン テ ン ツ	7,329	—
*	イ ン タ ー ネ ッ ト 通 信 サ ー ビ ス	454	—
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス 計	9,860	10,537
	学 校 教 育	75	75
	補 習 教 育	168	145
	他 の 教 育	16	20
S	教 育 サ ー ビ ス 計	259	240
	教 養 ・ 娯 楽 一 般	5	4
	旅 行 代 理 業	302	327
	* 海 外 バ ッ ク ツ ア ー	128	—
	宿 泊 施 設	66	47
	教 室 ・ 講 座	752	840
	外 国 語 ・ 会 話 教 室	159	154
	資 格 講 座	139	175
	観 覧 ・ 鑑 賞	97	77
	各 種 会 員	104	74
	他 の 教 養 ・ 娯 楽	554	495
	宝 庫	95	86
	異 性 交 際 関 連 サ ー ビ ス	66	69
T	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス 計	1,880	1,864

	商 品 ・ 役 務 名	21年度	20年度
	保 健 ・ 福 祉 一 般	3	2
	医 療	615	464
	医 療 サ ー ビ ス	379	242
	歯 科 治 療	155	130
	理 美 容	531	738
	エ ス テ テ ィ ッ ク サ ー ビ ス	423	619
	浴 場	8	9
	衛 生 サ ー ビ ス	70	66
	ゴ ミ 処 理 収 集	37	35
	保 育	14	13
	老 人 福 祉	167	230
	有 料 老 人 ホ ー ム	79	185
	他 の 保 健 ・ 福 祉	152	194
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス 計	1,560	1,716
	外 食 ・ 食 事 宅 配	215	183
	冠 婚 葬 祭	161	121
	家 事 サ ー ビ ス	31	19
	役 務 そ の 他	1,227	1,121
	結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス	170	204
	弁 護 士	125	82
V	他 の 役 務 計	1,634	1,444
*	内 職 ・ 副 業 一 般	8	—
	自 動 販 売 機	6	5
	内 職 ・ 副 業	537	376
	* タ レ ン ト ・ モ デ ル 内 職	82	—
	* パ チ ン コ 関 連 内 職	63	—
*	無 限 連 鎖 講	3	—
W	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講 計	554	575
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	217	181
	役 務 計	25,715	25,219
Z	他 の 相 談	1,157	991
	総 件 数	36,744	35,279

注1：*印は、平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

注2：平成20年度の大分類「計」の数字は、平成20年度で廃止された中分類キーワードの件数も含むため、ここに表示された中分類各項目の合計数と、必ずしも一致しない。

注3：大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度では「内職・副業・相場」となっている。「相場」は平成21年度から新設された「Q金融・保険サービス」の一部「デリバティブ取引」に区分変更された。

(PIO-NET分類・キーワード改定については、74～77頁の資料を参照)

(3) 商品・役務大分類別内容別相談件数

都表－8 商品・役務大分類別内容別相談件数（平成21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
01 安全・衛生	11	269	249	8	57	138	73	78	121	2
02 品質・機能	27	356	603	11	524	308	781	229	768	8
03 法規・基準	44	61	47	7	52	41	92	23	467	2
04 価格・料金	37	93	210	73	175	124	475	123	1,578	5
05 計量・量目	1	11	8	3	6	3	5	1	4	0
06 表示・広告	24	183	104	9	121	103	166	36	79	0
07 販売方法	209	328	362	34	290	318	802	76	795	6
08 契約（解約）	536	623	923	122	1,151	628	2,207	523	4,426	19
09 接客対応	107	210	265	49	345	130	650	147	770	4
10 包装・容器	3	10	5	0	0	4	2	0	0	0
11 施設・設備	5	3	2	1	1	0	1	0	12	2
12 買物相談	4	1	10	0	5	3	4	0	4	0
13 生活知識	0	4	6	2	1	1	9	0	5	0
14 その他	18	9	10	3	8	8	19	4	43	0
計	1,026	2,161	2,804	322	2,736	1,809	5,286	1,240	9,072	48

受付件数計	759 (2.1%)	1,137 (3.1%)	1,435 (3.9%)	188 (0.5%)	1,467 (4.0%)	937 (2.6%)	2,830 (7.7%)	672 (1.8%)	5,392 (14.7%)	27 (0.1%)
-------	---------------	-----------------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	------------------	--------------

K クリーニング	1	—	13	—	241	—	1	—	1	—
L レンタル等	—	—	24	—	27	5	201	37	3,181	6
M 工事等	—	—	29	2	16	1	10	1	635	1
N 修理・補修	—	—	65	1	24	6	148	75	118	—
O 管理・保管	2	—	—	1	—	—	3	19	77	—

- (注) 1 K～Oは商品(A～J)に関連した役割であり、この件数はA～Jに含まれている。
2 Zについては、内容別分類はない。

単位：件（優先コード）

P 役 務 一 般	Q サ ー ビ ス	R 金 融 ・ 保 険	S サ ー ビ ス	T 運 輸 ・ 通 信	U 教 育 サ ー ビ ス	V 教 養 ・ 娯 楽	W 保 険 ・ 福 祉	X 他 の 役 務	Y 内 職 ・ 副 業 講 ね	Z サ ー ビ ス	合 計
0	5	17	2	18	169	46	0	4	—	1,267	
1	113	275	24	164	388	164	27	10	—	4,781	
1	342	118	14	78	72	62	22	27	—	1,572	
16	792	1,110	51	423	369	359	111	12	—	6,136	
0	3	2	0	3	2	3	0	0	—	55	
3	85	217	9	133	58	77	58	5	—	1,470	
48	1,292	4,707	45	602	267	371	358	6	—	10,916	
74	4,163	9,235	220	1,623	1,079	1,289	484	66	—	29,391	
2	423	815	29	261	323	319	24	64	—	4,937	
0	0	2	0	0	1	2	0	0	—	29	
0	0	5	0	4	4	6	0	0	—	46	
0	4	0	3	1	8	5	0	1	—	53	
0	4	4	2	1	9	2	0	10	—	60	
0	23	17	2	7	44	20	4	42	—	281	
145	7,249	16,524	401	3,318	2,793	2,725	1,088	247	—	60,994	

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
6	46	23	26	1
164	290	227	190	9
17	303	27	3	5
23	1,226	173	152	32
0	1	0	0	0
4	31	15	17	9
5	205	150	49	7
182	3,128	553	290	74
94	479	117	134	23
0	0	0	0	0
0	7	0	1	1
1	0	1	0	0
0	2	0	0	0
4	21	7	3	1
500	5,739	1,293	865	162

77	4,702	9,860	259	1,880	1,560	1,634	554	217	1,157	36,744
(0.2%)	(12.8%)	(26.8%)	(0.7%)	(5.1%)	(4.2%)	(4.4%)	(1.5%)	(0.6%)	(3.1%)	(100.0%)

257	3,481	695	437	102
(0.7%)	(9.5%)	(1.9%)	(1.2%)	(0.3%)

—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	257
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3,481
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	695
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	437
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	101

5 特殊販売に関する相談

(1) 販売購入形態別相談件数

販売購入形態別でみると、「店舗購入」は13,294件となり、相談全体の36.2%を占める。また特殊販売は17,620件となり、相談全体の48.0%と半数近くを占める。しかし、前年度と比較すると、その割合は1.6ポイント減少している。

特殊販売の中では、「通信販売」が依然として多く、33.9%を占めている。次に「訪問販売」(6.4%)、「電話勧誘販売」(5.3%)の順となっている。

「電話勧誘販売」「訪問販売」の相談件数は、それぞれ前年度と比べて増加しているが、その他の特殊販売については減少している。(都表-9)

都表-9 販売購入形態別相談件数

単位：件

販売方法		年度	
		21年度	20年度
全相談件数		36,744 (100.0%)	35,279 (100.0%)
店舗購入		13,294 (36.2%)	12,116 (34.3%)
特殊販売	訪問販売	2,358 (6.4%)	2,120 (6.0%)
	通信販売	12,469 (33.9%)	13,087 (37.1%)
	電話勧誘販売	1,930 (5.3%)	1,333 (3.8%)
	マルチ(まがい)商法	519 (1.4%)	565 (1.6%)
	ネガティブオプション	58 (0.2%)	60 (0.2%)
	他の無店舗	286 (0.8%)	317 (0.9%)
	計	17,620 (48.0%)	17,482 (49.6%)
不明・無関係		5,830 (15.9%)	5,681 (16.1%)

(2) 訪問販売

都表-10 訪問販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	21年度	20年度
1 書籍・印刷物	186	177
新 聞	183	167
そ の 他	3	10
2 工事・建築・加工	183	153
衛 生 設 備 工 事	31	24
塗 装 工 事	29	13
そ の 他	123	116
* 3 デリバティブ取引	119	—
* 海外商品先物等	89	—
そ の 他	30	—
4 レンタル・リース・貸借	118	107
リ ー ス サ ー ビ ス	106	99
そ の 他	12	8
* 5 放送・コンテンツ等	116	—
* 有線テレビ放送	60	—
そ の 他	56	—
6 食器・台所用品	108	110
浄 水 器	101	89
そ の 他	7	21
7 生命保険	103	89
* 普通生命保険	73	—
そ の 他	30	89
8 役務その他	94	93
廣 告 代 理 サ ー ビ ス	28	21
そ の 他	66	72
9 預貯金・証券等	87	117
株	58	70
そ の 他	29	47
10 空調・冷暖房・給湯設備	68	92
ソ ー ラ ー シ ス テ ム	35	47
そ の 他	33	45
小 計	1,182	938
そ の 他	1,176	1,182
計	2,358 (6.4%)	2,120 (6.0%)
全 相 談 件 数	36,744 (100.0%)	35,279 (100.0%)

都表-11 訪問販売相談内容別相談件数

単位：件

項 目	21年度	20年度
相 談 件 数	2,358	2,120
性別		
男 性	878	784
女 性	1,282	1,177
団 体	174	123
不 明	24	36
年代別		
19 歳 以 下	43	44
20 歳 代	296	328
30 歳 代	243	197
40 歳 代	273	196
50 歳 代	220	245
60 歳 代	269	246
70 歳 以 上	728	610
不 明	286	254
職業別		
給 与 生 活 者	657	761
自 営 ・ 自 由 業	151	196
家 事 従 事 者	499	528
学 生	107	95
無 職	631	267
そ の 他 ・ 不 明	313	273
平均契約金額(千円)	2,890	3,653
平均既払金額(千円)	1,601	2,737
主な相談内容		
解 約	828	811
高 価 格 ・ 料 金	551	583
強 引	369	323
ク ー リ ン グ オ フ	361	324
返 金	315	340
虚 偽 説 明	296	293
信 用 性	266	241
説 明 不 足	255	254
電 話 勧 誘	220	216
契 約	197	133

※：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

※：「デリバティブ取引」に類似する平成20年度のキーワード「商品相場」は、92件であった。

※：「有線テレビ放送」に相当する平成20年度のキーワード「他の通信サービス」は、56件であった。

(3) 通信販売

都表-12 通信販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	21年度	20年度
* 1 放送・コンテンツ等	7,470	—
* デジタルコンテンツ	7,152	—
その他	318	—
2 融資サービス	331	650
フリーローン・サラ金		639
その他	331	11
3 他の教養・娯楽	293	286
宝くじ	86	77
異性交際関連サービス	40	35
その他	167	174
4 内職・副業	249	170
* パチンコ関連内職	47	—
ワープロ・パソコン内職	32	38
その他	170	132
5 商品一般	235	332
6 役務その他	223	217
祈とうサービス	30	37
結婚相手紹介サービス	23	26
その他	170	154
* 7 パソコン・パソコン関連用品	200	152
* パソコン	88	—
* パソコンソフト	70	—
その他	42	152
* 8 インターネット通信サービス	196	—
* インターネット接続回線	109	—
その他	87	—
9 旅行代理業	189	157
* 海外パックツアー	189	102
その他	0	55
10 健康食品	147	123
小計	9,533	2,087
その他	2,936	11,000
計	12,469 (33.9%)	13,087 (37.1%)
全相談件数	36,744 (100.0%)	35,279 (100.0%)

都表-13 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	21年度	20年度
相談件数	12,469	13,087
性別		
男	6,675	7,355
女	5,490	5,477
団体	210	176
不明	94	79
年代別		
19歳以下	807	837
20歳代	2,356	2,546
30歳代	3,237	3,512
40歳代	2,655	2,715
50歳代	1,372	1,480
60歳代	839	839
70歳以上	487	436
不明	716	722
職業別		
給与生活者	6,786	7,695
自営・自由業	797	811
家事従事者	1,661	2,163
学生	1,142	689
無職	1,164	891
その他・不明	919	838
平均契約金額(千円)	339	300
平均既払金額(千円)	223	110
主な相談内容		
インターネット通販*	8,732	—
ポルノ・風俗	2,654	3,411
架空請求*	2,589	—
ワンクリック請求*	2,271	—
不当請求*	2,021	—
解約	1,910	1,502
返金	1,221	970
高価格・料金	1,186	1,068
電子広告	1,102	1,189
プライバシー	1,024	1,225

注：「架空請求」「ワンクリック請求」は、平成21年度に新設された「不当請求」の下位キーワードであり、それらを含む「架空・不当請求」の件数は、平成21年度は6,708件、平成20年度は8,473件である。

※：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

※：「デジタルコンテンツ」に概ね相当する平成20年度のキーワードは、「電話情報提供サービス」6,692件、及び「オンライン情報サービス」1,723件であった。

※：「パソコン」「パソコンソフト」に相当する平成20年度のキーワードは、それぞれ「小型コンピューター」81件、「コンピューターソフト」46件であった。

※：「インターネット接続回線」に相当する20年度のキーワードは、「プロバイダ」149件であった。

(4) 電話勧誘販売

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	21年度	20年度
1 預貯金・証券等	447	208
株	382	148
その他	65	60
2 集合住宅	226	179
新築分譲マンション	192	159
その他	34	20
3 放送・コンテンツ等	167	—
* 有線テレビ放送	120	—
その他	47	—
4 役務その他	121	98
広告代理サービス	21	16
その他	100	82
5 融資サービス	114	105
フリーローン・サラ金	110	103
その他	4	2
6 内職・副業	69	44
* ワープロ・パソコン内職	16	19
その他	53	25
7 インターネット通信サービス	65	—
* インターネット接続回線	63	—
その他	2	—
* 8 ファンド型投資商品	63	—
* 9 デリバティブ取引	61	—
10 商品一般	58	—
小計	1,391	634
その他	539	699
計	1,930 (5.3%)	1,333 (3.8%)
全相談件数	36,744 (100.0%)	35,279 (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	21年度	20年度
相談件数	1,930	1,333
性別		
男	1,103	704
女	722	542
団体	92	71
不明	13	16
年代別		
19歳以下	5	1
20歳代	156	113
30歳代	252	230
40歳代	335	249
50歳代	246	168
60歳代	255	173
70歳以上	498	245
不明	183	154
職業別		
給与生活者	759	575
自営・自由業	149	113
家事従事者	314	275
学生	25	11
無職	490	195
その他・不明	193	164
平均契約金額(千円)	2,579	2,598
平均既払金額(千円)	2,257	2,269
主な相談内容		
強引	527	412
解約	451	259
利殖商法	423	160
信用性	360	249
虚偽説明	324	197
返金	260	175
二次被害	220	134
高価格・料金	210	138
連絡不能	188	88
プライバシー	184	173

- ※：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。
- ※：「有線テレビ放送」に概ね相当する平成20年度のキーワード、「他の通信サービス」は7件であった。
- ※：「インターネット接続回線」に相当する平成20年度のキーワード、「プロバイダ」は33件であった。
- ※：「ファンド型投資商品」に類似する平成20年度のキーワード、「他の預貯金・証券等」は47件、「預託内職」は1件であった。
- ※：「デリバティブ取引」に類似する平成20年度のキーワード、「商品相場」は40件であった。

(5) マルチ商法

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	21年度	20年度
1 健康食品	120	188
2 化粧品	83	57
3 飲料	29	30
ミネラルウォーター	9	11
その他	20	19
4 内職・副業	28	18
* 5 パソコン・パソコン関連用品	26	—
* パソコンソフト	20	—
その他	6	—
小計	286	293
その他	233	272
計	519 (1.4%)	565 (1.6%)
全相談件数	36,744 (100.0%)	35,279 (100.0%)

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

都表-17 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

項目	21年度	20年度
相談件数	519	565
性別		
男 性	216	235
女 性	287	306
団 体	4	8
不 明	12	16
年代別		
19 歳 以 下	0	3
20 歳 代	166	154
30 歳 代	85	85
40 歳 代	64	78
50 歳 代	69	70
60 歳 代	61	70
70 歳 以 上	33	46
不 明	41	59
職業別		
給与生活者	240	231
自営・自由業	56	72
家事従事者	92	117
学 生	24	32
無 職	50	48
その他・不明	57	65
平均契約金額(千円)	621	1,573
平均既払金額(千円)	620	1,622
主な相談内容		
サイドビジネス商法	331	318
紹介販売	192	170
解 約	177	177
信 用 性	133	200
返 金	118	110
高価格・料金	91	121
虚偽説明	73	89
クーリングオフ	71	59
儲からない	52	52
利殖商法	43	40
効能・効果	43	81

(6) ネガティブオプション

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	21年度	20年度
1 書籍・印刷物	31	29
雑誌	7	16
その他	24	13
2 文具・事務用品	3	0
2 他の教養娯楽品	3	4
4 化粧品	2	4
4 音響・映像製品	2	2
4 魚介類	2	2
4 健康食品	2	3
4 商品一般	2	7
小計	47	51
その他	11	9
計	58 (0.2%)	60 (0.2%)
全相談件数	36,744 (100.0%)	35,279 (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	21年度	20年度
相談件数	58	60
性別		
男性	28	24
女性	20	18
団体	10	18
不明	0	0
年代別		
19歳以下	1	-
20歳代	2	1
30歳代	5	5
40歳代	7	8
50歳代	7	3
60歳代	9	7
70歳以上	12	15
不明	15	21
職業別		
給与生活者	16	16
自営・自由業	4	3
家事従事者	8	10
学生	3	1
無職	11	9
その他・不明	16	21
平均契約金額(千円)	31	35
平均既払金額(千円)	4	2
主な相談内容		
不当請求*	11	-
強引	10	11
無断契約	8	5
連絡不能	6	2
信用性	6	7

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

(7) 他の無店舗販売

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	21年度	20年度
1 役務その他	23	20
興信所	7	6
その他	16	14
2 工事・建築・加工	17	17
新築工事	4	1
その他	13	16
3 医療用具	16	4
家庭用電気治療器具	16	3
その他	0	1
4 修理・補修	14	9
5 融資サービス	13	13
小計	83	63
その他	203	254
計	286 (0.8%)	317 (0.9%)
全相談件数	36,744 (100.0%)	35,279 (100.0%)

都表-21 他の無店舗商品・役務別相談件数

単位：件

項目	21年度	20年度	
相談件数	286	317	
性別	男性	114	134
	女性	161	175
	団体	7	3
	不明	4	5
年代別	19歳以下	1	3
	20歳代	38	45
	30歳代	39	56
	40歳代	59	49
	50歳代	31	52
	60歳代	39	41
	70歳以上	45	39
	不明	34	32
職業別	給与生活者	105	120
	自営・自由業	21	32
	家事従事者	70	84
	学生	7	6
	無職	47	42
	その他・不明	36	33
平均契約金額(千円)	3,378	1,685	
平均既払金額(千円)	654	1,212	
主な相談内容	解約	73	97
	高価格・料金	64	73
	返金	55	79
	説明不足	35	24
	他の接客対応	33	24
	約束不履行	29	37
	信用性	29	41
	契約	25	22
	契約書・書面	24	15
	クレーム処理	22	15