

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年度は40,140件と再び4万件を超えた。

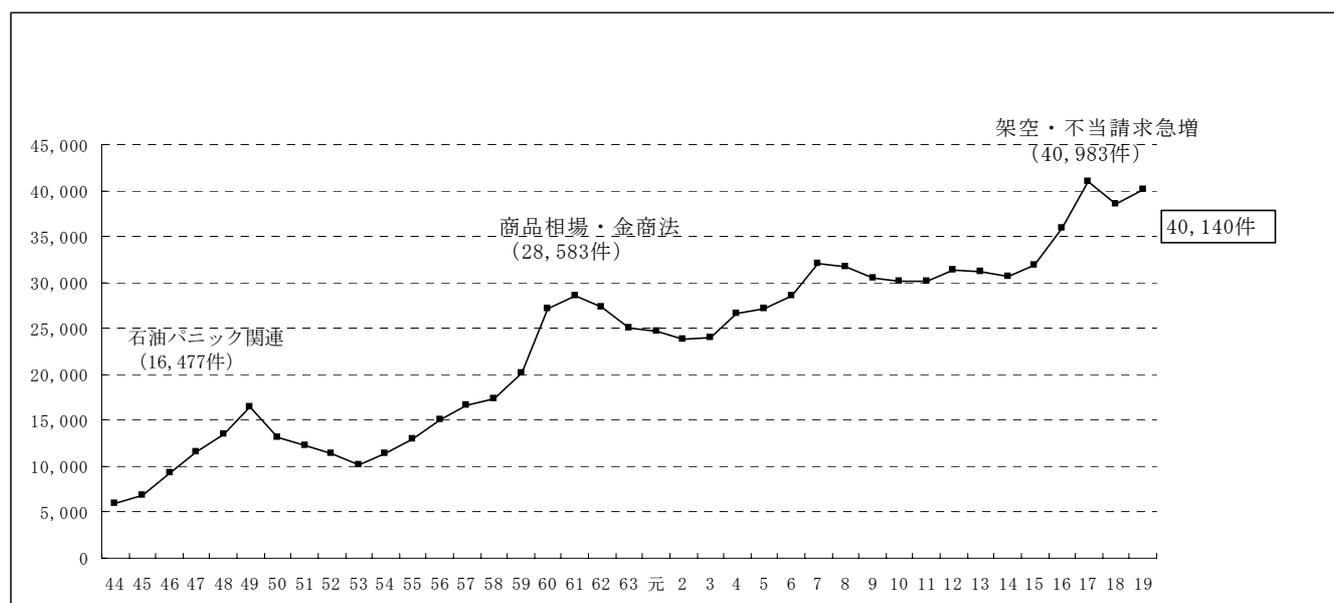
(都表-1, 都図-1)

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									
件数	40,983	38,449	40,140									

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96.4%、「問合せ」が3.5%、「要望」が0.1%であった。前年度に比べて、「苦情」が0.9ポイント増加し、「問合わせ」が0.9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96.1%を占めている。「来所」は、3.5%、「文書」は0.3%であった。前年度と比べて「来所」が0.6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
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%)
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%)

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46.2%、「女性」が50.3%であった。前年度に引き続き、「女性」の占める割合は増加(2.6ポイント増)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」(20.1%)、「20歳代」(16.1%)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
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%)
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%)

(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	1,460	国分寺市	378	檜原村	5
千代田区	359	足立区	1,036	国立市	308	郡部計	166
中央区	518	葛飾区	742	西東京市	348		(0.4%)
港区	841	江戸川区	1,280	福生市	170	島しよ部	
新宿区	1,263	特別区計	20,775 (51.8%)	狛江市	248	大島町	25
文京区	539			東大和市	259	利島村	1
台東区	422	市部		清瀬市	120	新島村	6
墨田区	513	八王子市	878	東久留米市	206	神津島村	6
江東区	1,128	立川市	336	武蔵村山市	184	三宅村	6
品川区	744	武蔵野市	308	多摩市	311	御蔵島村	-
目黒区	634	三鷹市	350	稲城市	190	八丈町	30
大田区	1,341	青梅市	211	羽村市	81	青ヶ島村	-
世田谷区	2,003	府中市	473	あきる野市	217	小笠原村	10
渋谷区	1,043	昭島市	161	市部計	8,045 (20.0%)	島しよ計	84
中野区	897	調布市	468			(0.2%)	
杉並区	1,252	町田市	551	郡部		地域不明	2,617 (6.5%)
豊島区	748	小金井市	246	瑞穂町	98		
北区	687	小平市	437	日の出町	44	都内計	31,687 (78.9%)
荒川区	366	日野市	345	奥多摩町	19		
板橋区	959	東村山市	261				

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	1,803	大阪府	267	福岡県	113
北海道	191	新潟県	105	兵庫県	123	佐賀県	11
青森県	29	富山県	35	奈良県	34	長崎県	29
岩手県	29	石川県	32	和歌山県	17	熊本県	38
宮城県	79	福井県	22	鳥取県	10	大分県	25
秋田県	27	山梨県	91	島根県	18	宮崎県	21
山形県	46	長野県	142	岡山県	47	鹿児島県	40
福島県	84	岐阜県	71	広島県	78	沖縄県	53
茨城県	326	静岡県	221	山口県	35	道府県不明	-
栃木県	156	愛知県	236	徳島県	15	道府県計	8,340 (20.8%)
群馬県	126	三重県	87	香川県	32		
埼玉県	1,830	滋賀県	36	愛媛県	43	在外日本人	66
千葉県	1,405	京都府	67	高知県	15	在日外国人	47
						合計	40,140 (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48.0%、「女性」が47.2%であった。前年度に引き続き「女性」の占める割合は増加(3.4ポイント増)している。

年代別では、「30歳代」が最も多く(22.4%)、つぎに「20歳代」(18.1%)、「40歳代」(17.5%)と続いている。前年度と比べ19歳以下と70歳以上の相談件数は減少し、その他の年代ではいずれも相談件数が増加している。(都表-5)

都表-5 契約当事者性別・年代別相談件数

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
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%)
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%)

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83.7%、つぎに「販売方法」に関する相談が44.0%、「価格・料金」が16.5%、「接客対応」が11.7%の順になっている。前年度と比べて「法規・基準」、「販売方法」、「価格・料金」に関する相談件数が大きく減少し、「契約・解約」、「品質・機能・役務品質」、「接客対応」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・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%)

	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・備設	買物相談	生知	活識	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%)	99	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%)	138	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%)	263	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%)	273	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%)	244	71,675

*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19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 用	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	5	228	220	8	44	108	100	54	101	1	1	8
02 品質・機能	20	370	534	19	451	242	674	212	650	7	3	146
03 法規・基準	43	60	52	3	70	45	79	25	431	2	1	548
04 価格・料金	34	121	256	59	234	176	495	117	1,494	3	15	975
05 計量・量目	1	15	1	5	3	1	4	1	2	1	-	-
06 表示・広告	29	220	101	1	100	78	154	30	81	2	2	152
07 販売方法	607	366	380	22	310	395	905	68	662	4	116	1,399
08 契約（解約）	993	640	898	73	1,076	663	2,152	426	3,597	16	144	4,190
09 接客対応	76	152	240	23	301	112	567	145	634	4	6	527
10 包装・容器	1	3	1	-	-	4	-	-	-	-	-	1
11 施設・設備	-	-	-	1	2	-	1	-	7	-	-	1
12 買物相談	4	6	14	-	4	4	9	-	13	1	-	14
13 生活知識	3	7	5	1	1	1	4	2	9	-	-	5
14 その他	12	12	9	2	7	8	9	1	30	-	-	39
計	1,828	2,200	2,711	217	2,603	1,837	5,153	1,081	7,711	41	288	8,005

受付件数計	1,191 (3.0%)	1,161 (2.9%)	1,349 (3.4%)	135 (0.3%)	1,316 (3.3%)	912 (2.3%)	2,655 (6.6%)	560 (1.4%)	4,358 (10.9%)	24 (0.1%)	163 (0.4%)	4,855 (12.1%)
-------	-----------------	-----------------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	------------------	--------------	---------------	------------------

K クリーニング	-	-	24	-	236	-	-	-	-	-	-	-
L レンタル等	-	-	31	1	19	4	240	19	2,530	4	-	-
M 工事等	-	-	14	1	20	-	5	-	593	-	-	-
N 修理・補修	-	-	28	1	17	3	75	42	74	-	-	-
O 管理・保管	3	-	2	-	2	-	-	23	49	-	-	-

単位：件 (優先コード)

R	S	T	U	V	W	X	Z	合	K	L	M	N	O
サ	運	サ	サ	他	サ	サ	他	計	ク	レ	工	修	管
ー	輸	ー	保	の	内	ー	の		リ	ン	事	理	理
ビ	・	ビ	険	役	職	ー	相		ー	タ	等	・	・
ス	通	ス	・	務	・	ビ	談		ニ	ル	等	補	保
	信	ス	福		副	ス			ン	等		修	管
		ス	社		業	等			グ				
25	-	24	111	36	1	1	-	1,076	5	45	14	6	2
252	46	224	310	174	44	10	-	4,388	159	238	191	87	13
90	22	123	78	62	37	24	-	1,795	27	303	23	2	3
904	109	686	387	334	202	11	-	6,612	38	1,202	177	108	15
1	-	5	-	3	-	-	-	43	-	2	-	1	-
132	13	131	70	87	35	6	-	1,424	7	26	15	12	9
10,407	66	784	305	402	439	5	-	17,642	15	233	142	35	7
12,688	310	2,565	1,296	1,099	716	36	-	33,578	198	2,572	521	168	60
818	50	443	264	236	61	32	-	4,691	112	363	130	79	28
-	-	-	-	-	-	-	-	10	-	-	-	-	-
1	-	4	1	2	-	1	-	21	-	2	-	1	-
-	3	3	4	11	1	-	-	91	-	2	2	1	1
4	-	-	11	4	-	3	-	60	-	3	1	2	-
16	3	8	44	22	3	19	-	244	-	13	8	1	-
25,338	622	5,000	2,881	2,472	1,539	148	-	71,675	561	5,004	1,224	503	138

13,156	352	2,868	1,668	1,442	810	130	1,035	40,140	260	2,848	633	240	79
(32.8%)	(0.9%)	(7.1%)	(4.2%)	(3.6%)	(2.0%)	(0.3%)	(2.6%)	(100.0%)	(0.6%)	(7.1%)	(1.6%)	(0.6%)	(0.2%)

-	-	-	-	-	-	-	-	260
-	-	-	-	-	-	-	-	2,848
-	-	-	-	-	-	-	-	633
-	-	-	-	-	-	-	-	240
-	-	-	-	-	-	-	-	79

(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	19年度	18年度
商品一般	1,188	1,619
食料品一般	50	42
穀類	67	33
魚介類	52	27
肉類	28	21
乳卵類	20	20
野菜・海藻	82	35
油脂・調味料	53	33
果物	19	16
菓子類	72	66
飲料	105	87
酒類	25	17
調理食品	87	41
健康食品	500	485
食料品その他	1	9
食料品計	1,161	932
住居品一般	16	10
食生活機器	130	119
食器・台所用品	332	318
浄水器	196	229
洗濯・裁縫用具	92	144
掃除用具	58	54
洗浄剤等	37	55
空調・冷暖房機器	155	147
家具・寝具類	253	334
ふとん類	129	187
室内装備品	24	34
照明器具	22	13
他の住居品	131	108
住居品計	1,250	1,336
光熱水品一般	-	1
電気	40	27
ガス	56	57
石油	16	14
水道	11	25
他の光熱水品	9	9
光熱水品計	132	133
被服品一般	9	11
和服	81	133
洋服一般	4	8
紳士用洋服	106	102
婦人用洋服	215	207
子供用洋服	8	10
洋装下着	61	64
履物	88	69

商品・役務名	19年度	18年度
靴	110	102
アクセサリー	279	360
他の身の回り品	52	56
生地・糸類	7	9
他の被服品	2	4
被服品計	1,022	1,135
保健衛生品一般	5	2
医薬品	69	44
医療用具	215	275
化粧品	377	485
理美容器具・用品	154	143
美顔器	61	61
他の保健衛生品	85	84
保健衛生品計	905	1,033
教養娯楽品一般	4	6
文具・事務用品	751	704
小型コンピューター	275	237
コンピュータソフト	124	120
電話機類	231	206
学習教材	237	271
資格取得用教材	39	54
補習用教材	93	93
書籍・印刷物	458	612
新聞	184	245
音響・映像製品	318	310
スポーツ用品	81	84
カメラ類	35	36
時計	59	70
他の光学機器	3	1
玩具・遊具	80	82
楽器	22	25
教養娯楽品その他	287	280
絵画・書画	60	78
ペット動物	81	61
教養娯楽品計	2,335	2,481
車両・乗り物一般	-	-
自動車	370	386
自動車用品	47	43
自転車・用品	43	34
運搬用具	14	17
他の車両・乗り物	2	1
車両・乗り物計	476	481
土地・建物・設備一般	9	17
土地	155	128
建物一般	4	12

商 品 ・ 役 務 名	19年度	18年度
集 合 住 宅	451	560
戸 建 住 宅	172	256
他 の 建 物	17	19
住 宅 構 成 材	29	36
空 調 ・ 冷 暖 房 設 備	63	42
衛 生 設 備	64	53
屋 外 装 備 品	69	71
他 の 住 宅 設 備	79	75
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備 計	1,112	1,269
他 の 商 品	20	23
商 品 計	9,601	10,442
ク リ ー ニ ン グ	260	285
被 服 品	236	269
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 借	2,848	2,716
集 合 住 宅	2,201	2,004
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	633	650
戸 建 住 宅	359	368
修 理 ・ 補 修	240	191
管 理 ・ 保 管	79	71
役 務 一 般	163	223
複 合 サービス 会 員	155	210
金 融 ・ 保 険 一 般	11	15
生 命 保 険	491	437
損 害 保 険	284	308
預 貯 金 ・ 証 券 等	921	1,143
株	446	653
融 資 サ ー ビ ス	2,847	3,558
フ リ ー ロ ー ン ・ サ ラ 金	2,702	3,370
他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	301	262
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス 計	4,855	5,723
運 輸 ・ 通 信 一 般	2	3
旅 客 運 送	132	109
貨 物 運 送	242	210
引 越 サ ー ビ ス	155	141
電 報 ・ 電 話	1,015	751
移 動 電 話 サ ー ビ ス	766	437
電 話 関 連 サ ー ビ ス	181	230
郵 便	41	44
他 の 運 輸 ・ 通 信	11,724	9,797
電 話 情 報 提 供 サ ー ビ ス	6,263	4,114
プ ロ バ イ ダ	275	207
オ ン ラ イ ン 情 報 サ ー ビ ス	4,511	4,974
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス 計	13,156	10,914
教 育 一 般	-	-
学 校 教 育	69	64
補 習 教 育	255	180
学 習 塾	134	88
家 庭 教 師	72	54
他 の 教 育	28	12

商 品 ・ 役 務 名	19年度	18年度
教 育 サ ー ビ ス 計	352	256
教 養 ・ 娯 楽 一 般	10	2
旅 行 代 理 業	332	270
主 催 旅 行 サ ー ビ ス	173	165
旅 行 代 理 サ ー ビ ス	143	99
宿 泊 施 設	52	51
教 室 ・ 講 座	1,724	1,043
資 格 講 座	219	249
外 国 語 ・ 会 話 教 室	961	268
タ レ ン ト ・ モ デ ル 養 成 教 室	88	99
精 神 修 養 講 座	67	110
観 覧 ・ 鑑 賞	90	70
各 種 会 員	90	85
他 の 教 養 ・ 娯 楽	570	676
異 性 交 際 関 連 サ ー ビ ス	112	164
宝 く じ	98	117
教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス 計	2,868	2,197
保 健 ・ 福 祉 一 般	6	-
医 療	479	458
医 療 サ ー ビ ス	246	247
歯 科 治 療	134	114
理 美 容	794	545
エ ス テ テ ィ ッ ク サ ー ビ ス	684	460
浴 場	11	10
衛 生 サ ー ビ ス	53	76
白 蟻 駆 除 サ ー ビ ス	13	30
保 育	12	15
老 人 福 祉	90	94
他 の 保 健 ・ 福 祉	223	167
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス 計	1,668	1,365
外 食 ・ 食 事 宅 配	184	129
冠 婚 葬 祭	106	132
家 事 サ ー ビ ス	35	47
役 務 そ の 他	1,117	1,110
広 告 代 理 サ ー ビ ス	82	148
結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス	204	162
他 の 役 務 計	1,442	1,418
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場 一 般	11	9
商 品 相 場	265	302
金 相 場	117	85
自 動 販 売 機	7	3
内 職 ・ 副 業	527	337
ワ ー プ ロ ・ ハ ン ソ ン 内 職	74	87
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場 計	810	651
他 の 行 政 サ ー ビ ス	130	152
役 務 計	29,504	26,812
他 の 相 談	1,035	1,195
総 件 数	40,140	38,449

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、40.3%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の増加により、前年度（38.8%）と比べて1.5ポイントの増加であった。対して「訪問販売」は相談件数、割合とも減少している。特殊販売が相談件数全体に占める割合は前年度（55.0%）から1.8ポイント減少して53.2%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	
		19年度	18年度
全相談件数（a）		40,140 (100.0%)	38,449 (100.0%)
店舗購入		12,727 (31.7%)	11,352 (29.5%)
特殊販売	訪問販売	2,689 (6.7%)	3,292 (8.6%)
	通信販売	16,161 (40.3%)	14,920 (38.8%)
	電話勧誘販売	1,302 (3.2%)	1,570 (4.1%)
	マルチ（まがい）商法	662 (1.6%)	787 (2.0%)
	ネガティブオプション	68 (0.2%)	143 (0.4%)
	他の無店舗	465 (1.2%)	431 (1.1%)
	計（b）	21,347	21,143
	$(b) / (a) \times 100$	53.2%	55.0%
不明・無関係		6,066 (15.1%)	5,954 (15.5%)

(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	19年度	18年度
1 工事・建築・加工	160	165
増改築工事	31	22
衛生設備工事	23	20
その他	106	123
2 書籍・印刷物	156	222
新聞	150	211
その他	6	11
3 預貯金・証券等	155	175
株	89	118
その他	66	57
4 生命保険	147	145
会社生命保険	129	110
その他	18	35
5 レンタル・リース・貸借	143	194
リースサービス	128	172
その他	15	22
6 商品相場	125	142
金相場	65	44
その他	60	98
7 食器・台所用品	123	133
浄水器	117	125
その他	6	8
8 役務その他	122	135
広告代理サービス	29	26
その他	93	109
9 学習教材	104	127
補習用教材	74	81
その他	30	46
10 他の運輸・通信	95	73
CATV	29	30
その他	66	43
11 教室・講座	89	115
外国語・会話教室	44	34
タレント・モデル養成教室	18	24
その他	27	57
12 役務一般	86	110
複合サービス会員	85	106
その他	1	4
13 アクセサリー	85	156
14 理美容	60	75
エステティックサービス	59	71
その他	1	4
15 家具・寝具類	54	115
ふとん類	51	111
その他	3	4
その他	985	1,210
計	2,689 (6.7%)	3,292 (8.6%)
全相談件数	40,140 (100.0%)	38,449 (100.0%)

都表-11 訪問販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	19年度	18年度	
相談件数	2,689	3,292	
性別	男性	962	
	女性	1,527	
	団体	156	
	不明	44	
年代別	19歳以下	47	
	20歳代	446	
	30歳代	340	
	40歳代	286	
	50歳代	245	
	60歳代	323	
	70歳以上	646	
	不明	356	
職業別	給与生活者	789	
	自営・自由業	213	
	家事従事者	608	
	学生	150	
	無職	576	
	その他・不明	353	
支払方法別	信用供与無	現金払	1,477
		他の前払式	33
		不明	147
	信用供与有	小計	1,657
		自社割賦	28
		総合割賦	17
		個品割賦	596
		その他	67
		不明	9
	その他	小計	717
		借金契約	15
		不明・無関係	300
平均契約金額(千円)	2,342	2,097	
平均既払金額(千円)	1,721	1,433	
主な相談内容	家庭訪販	1,087	
	解約	999	
	高価格・料金	775	
	クリーニングオフ	450	
	返金	394	
	虚偽説明	393	
	強引	377	
	説明不足	337	
	電話勧誘	328	
キャッチセールス	279		

(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	19年度	18年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	11,205	9,344
電話情報提供サービス	6,197	4,055
オンライン情報サービス	4,426	4,918
そ の 他	582	371
2 融 資 サ ー ビ ス	844	1,126
フリーローン・サラ金	823	1,114
そ の 他	21	12
3 商 品 一 般	644	1,059
4 他 の 教 養 ・ 娯 楽	321	414
宝 庫 じ	89	108
異性交際関連サービス	75	101
そ の 他	157	205
5 文 具 ・ 事 務 用 品	216	190
小型コンピューター	96	66
コンピュータソフト	62	59
そ の 他	58	65
6 役 務 そ の 他	194	234
祈とうサービス	23	35
広告代理サービス	19	52
結婚相手紹介サービス	19	16
そ の 他	133	131
7 内 職 ・ 副 業	172	120
他 の 内 職 ・ 副 業	90	69
ワープロ・パソコン内職	37	28
そ の 他	45	23
8 電 報 ・ 電 話	166	128
移動電話サービス	94	57
電話関連サービス	48	49
そ の 他	24	22
9 旅 行 代 理 業	162	114
旅行代理サービス	92	62
主催旅行サービス	59	48
そ の 他	11	4
10 健 康 食 品	154	139
11 音 響 ・ 映 像 製 品	145	110
12 書 籍 ・ 印 刷 物	129	133
紳士録・名簿	30	40
雑 誌	29	18
そ の 他	70	75
13 化 粧 品	109	86
14 教 室 ・ 講 座	104	156
資 格 講 座	43	74
そ の 他	61	82
15 預 貯 金 ・ 証 券 等	102	106
株	57	52
そ の 他	45	54
そ の 他	1,494	1,461
計	16,161 (40.3%)	14,920 (38.8%)
全 相 談 件 数	40,140 (100.0%)	38,449 (100.0%)

都表-13 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	19年度	18年度
相 談 件 数	16,161	14,920
性別		
男 性	9,253	9,475
女 性	6,619	5,095
団 体	203	229
不 明	86	121
年代別		
19 歳 以 下	1,161	1,188
20 歳 代	3,465	3,444
30 歳 代	4,343	3,943
40 歳 代	3,232	2,622
50 歳 代	1,856	1,657
60 歳 代	872	750
70 歳 以 上	453	472
不 明	779	844
職業別		
給 与 生 活 者	9,071	8,523
自 営 ・ 自 由 業	903	842
家 事 従 事 者	2,104	1,558
学 生	1,662	1,758
無 職	1,007	897
そ の 他 ・ 不 明	1,414	1,342
支払方法別		
信 用 供 与 無		
現 金 払	13,825	12,472
他 の 前 払 式	65	9
不 明	369	297
信 用 供 与 有		
小 計	14,259	12,778
自 社 割 賦	14	10
総 合 割 賦	210	242
個 品 割 賦	47	66
そ の 他	299	172
不 明	21	17
そ の 他		
小 計	591	507
借 金 契 約	709	1,048
不 明 ・ 無 関 係	602	587
平均契約金額(千円)	260	251
平均既払金額(千円)	99	88
主な相談内容		
インターネット	11,922	9,261
不 当 請 求	11,501	10,253
電 子 商 取 引	10,217	803
ポ ル ノ ・ 風 俗	7,260	8,304
信 用 性	3,144	3,034
無 料 商 法	2,484	1,358
解 約	2,394	1,234
プ ラ イ バ シ ー	2,050	3,818
電 子 広 告	1,125	963
強 引	1,104	1,738

(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		19年度	18年度
1	預貯金・証券等	163	241
	株	130	210
	その他の	33	31
2	集合住宅	127	153
	新築分譲マンション	118	144
	その他の	9	9
3	融資サービス	119	193
	フリーローン・サラ金	117	192
	その他の	2	1
4	教室・講座	100	117
	資格講座	73	85
	ビジネス教室	9	12
	その他の	18	20
5	役務その他の	90	91
	公営住宅申込代行	17	19
	広告代理サービス	9	18
	その他の	64	54
6	商品一般	76	79
7	他の運輸・通信	69	38
	オンライン等関連サービス	64	34
	その他の	5	4
8	学習教材	63	57
	資格取得用教材	27	32
	教養娯楽教材	26	14
	その他の	10	11
9	電報・電話	59	76
	電話関連サービス	42	66
	その他の	17	10
10	内職・副業	50	56
	ワープロ・パソコン内職	30	41
	その他の	20	15
11	商品相場	50	59
	金相場	24	17
	その他の	26	42
12	書籍・印刷物	38	67
	単行本	15	21
	その他の	23	46
13	役務一般	31	49
	複合サービス会員	30	45
	その他の	1	4
14	他の教養・娯楽	28	23
15	健康食品	23	25
	その他の	216	246
	計	1,302 (3.2%)	1,570 (4.1%)
	全相談件数	40,140 (100.0%)	38,449 (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		19年度	18年度	
相談件数		1,302	1,570	
性別	男性	677	803	
	女性	551	668	
	団体	57	72	
	不明	17	27	
年代別	19歳以下	1	5	
	20歳代	142	165	
	30歳代	247	319	
	40歳代	243	278	
	50歳代	153	203	
	60歳代	151	168	
	70歳以上	235	268	
	不明	130	164	
職業別	給与生活者	547	679	
	自営・自由業	95	129	
	家事従事者	261	293	
	学生	14	24	
	無職	249	250	
	その他・不明	136	195	
支払方法別	現金払	502	668	
	他の前払式	8	2	
	不明	76	60	
	小計	586	730	
	自社割賦	6	2	
	総合割賦	11	7	
	個品割賦	77	123	
	その他の	14	8	
	不明	3	5	
	小計	111	145	
	その他	借金契約	116	184
		不明・無関係	489	511
平均契約金額(千円)		2,378	1,759	
平均既払金額(千円)		1,935	1,555	
主な相談内容	強引	409	453	
	解約	236	277	
	信用性	222	287	
	虚偽説明	219	279	
	二次被害	187	199	
	プライバシー	181	195	
	法律違反	161	280	
	返金	153	188	
	利殖商法	138	133	
高価格・料金	138	195		

(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		19年度	18年度
1	健康食品	181	172
2	化粧品	97	174
3	食器・台用品	51	66
	浄水器	46	60
	その他	5	6
4	文具・事務用品	51	51
	コンピュータソフト	19	20
	電話機類	19	19
	その他	13	12
5	預貯金・証券等	46	57
	他の預貯金・証券等	39	46
	その他	7	11
6	内職・副業	30	21
7	商品一般	27	36
8	医療用具	20	21
	磁気治療器具	10	8
	家庭用電気治療器具	7	8
	その他	3	5
9	理美容器具・用品	14	12
	美顔器	9	8
	その他	5	4
10	他の保険衛生品	13	10
	その他	132	167
計		662 (1.6%)	787 (2.0%)
全相談件数		40,140 (100.0%)	38,449 (100.0%)

都表-17 マルチ商法商品・役務別相談件数

		単位：件		
項目		19年度	18年度	
相談件数		662	787	
性別	男性	237	332	
	女性	398	424	
	団体	2	10	
	不明	25	21	
年代別	19歳以下	11	67	
	20歳代	218	244	
	30歳代	90	96	
	40歳代	74	102	
	50歳代	87	82	
	60歳代	84	63	
	70歳以上	36	44	
	不明	62	89	
職業別	給与生活者	278	293	
	自営・自由業	68	64	
	家事従事者	134	119	
	学生	50	126	
	無職	61	73	
	その他・不明	71	112	
支払方法別	信用供与無	現金払	306	399
		他の前払式	2	-
		不明	38	22
		小計	346	421
	信用供与有	自社割賦	2	3
		総合割賦	13	6
		個品割賦	72	88
		その他	10	5
		不明	6	6
		小計	103	108
	その他	借金契約	7	10
		不明・無関係	206	248
	平均契約金額(千円)		1,590	951
平均既払金額(千円)		1,511	908	
主な相談内容	サイドビジネス商法	362	490	
	信用性	233	296	
	紹介販売	225	250	
	解約	213	208	
	返金	145	146	
	高価格・料金	104	141	
	クリーニングオフ	88	126	
	虚偽説明	68	55	
	効能・効果	65	59	
儲からない	57	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		19年度	18年度
1	書籍・印刷物	48	112
	雑誌	16	12
	その他	32	100
2	化粧品	4	3
3	音響・映像製品	2	3
3	学習教材	2	0
3	文具・事務用品	2	2
3	商品一般	2	2
	その他	8	21
計		68 (0.2%)	143 (0.4%)
全相談件数		40,140 (100.0%)	38,449 (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		19年度	18年度	
相談件数		68	143	
性別	男性	29	73	
	女性	16	43	
	団体	21	24	
	不明	2	3	
年代別	19歳以下	-	-	
	20歳代	4	7	
	30歳代	4	8	
	40歳代	7	14	
	50歳代	5	23	
	60歳代	6	21	
	70歳以上	12	32	
	不明	30	38	
職業別	給与生活者	12	36	
	自営・自由業	5	10	
	家事従事者	6	26	
	学生	1	2	
	無職	13	30	
	その他・不明	31	39	
支払方法別	信用供与無	現金払	48	108
		他の前払式	-	-
		不明	7	7
		小計	55	115
	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
		不明・無関係	13	27
	平均契約金額(千円)		25	13
	平均既払金額(千円)		0	0
主な相談内容	不当請求	18	29	
	契約	14	11	
	信用性	13	21	
	強引	9	17	
	プライバシー	7	40	
	福祉商法	7	63	

(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		19年度	18年度
1	預貯金・証券等	36	59
	株	21	40
	その他の他	15	19
2	内職・副業	26	16
3	アクセサリ	23	13
3	他の運輸・通信	23	35
	有線放送	8	17
	その他の他	15	18
5	役務その他の他	23	29
	祈とうサービス	6	6
	その他の他	17	23
6	工事・建築・加工	21	19
	衛生設備工事	8	3
	その他の他	13	16
7	教室・講座	16	13
	精神修養講座	6	7
	その他の他	10	6
7	健康食品	16	5
	7	貨物運送	16
	引越サービス	9	9
	その他の他	7	1
10	他の教養・娯楽	14	11
	異性交際関連サービス	7	6
	その他の他	7	5
その他		251	221
計		465 (1.2%)	431 (1.1%)
全相談件数		40,140 (100.0%)	38,449 (100.0%)

都表-21 他の無店舗商品・役務別相談件数

		単位：件		
項目		19年度	18年度	
相談件数		465	431	
性別	男性	185	185	
	女性	260	227	
	団体	18	7	
	不明	2	12	
年代別	19歳以下	3	7	
	20歳代	63	73	
	30歳代	69	72	
	40歳代	81	66	
	50歳代	80	61	
	60歳代	61	64	
	70歳以上	57	53	
	不明	51	35	
職業別	給与生活者	180	173	
	自営・自由業	47	37	
	家事従事者	109	90	
	学生	14	25	
	無職	62	64	
	その他・不明	53	42	
支払方法別	信用供与無	現金払	305	291
		他の前払式	7	0
		不明	32	16
		小計	344	307
	信用供与有	自社割賦	2	5
		総合割賦	5	13
		個品割賦	26	24
		その他の他	7	9
		不明	1	2
	小計	41	53	
	その他	借金契約	22	21
		不明・無関係	58	50
	平均契約金額(千円)		2,578	2,418
	平均既払金額(千円)		1,583	1,924
主な相談内容	解約	138	157	
	返金	96	100	
	高価格・料金	89	96	
	約束不履行	59	57	
	説明不足	53	57	
	信用性	52	62	
	詐欺	49	48	
	強引	37	31	
	利殖商法	34	59	
	虚偽説明	34	41	