

4 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

都表－16 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売購入形態	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
全相談件数	28,752 (100.0%)	27,252 (100.0%)	24,542 (100.0%)	25,627 (100.0%)	26,641 (100.0%)
店舗購入	6,294 (21.9%)	5,498 (20.2%)	4,955 (20.2%)	5,282 (20.6%)	5,237 (19.7%)
特殊販売（店舗外販売）	13,429 (46.7%)	13,864 (50.9%)	12,480 (50.9%)	12,735 (49.7%)	13,138 (49.3%)
訪問販売	1,910 (6.6%)	1,790 (6.6%)	1,862 (7.6%)	1,592 (6.2%)	1,802 (6.8%)
通信販売	9,736 (33.9%)	10,748 (39.4%)	9,263 (37.7%)	9,882 (38.5%)	9,887 (37.1%)
マルチ(まがい)商法	567 (2.0%)	379 (1.4%)	304 (1.2%)	249 (1.0%)	210 (0.8%)
電話勧誘販売	887 (3.1%)	638 (2.3%)	690 (2.8%)	711 (2.8%)	916 (3.4%)
ネガティブオプション	46 (0.2%)	76 (0.3%)	58 (0.2%)	57 (0.2%)	57 (0.2%)
訪問購入	105 (0.4%)	114 (0.4%)	132 (0.5%)	122 (0.5%)	139 (0.5%)
他の無店舗販売	178 (0.6%)	119 (0.4%)	171 (0.7%)	122 (0.5%)	127 (0.5%)
不明・無関係	9,029 (31.4%)	7,890 (29.0%)	7,107 (29.0%)	7,610 (29.7%)	8,266 (31.0%)

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

都表－17 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数（令和5年度）

単位：件

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他不明	5年度 計
訪問販売	32 (1.8%)	356 (19.8%)	154 (8.5%)	141 (7.8%)	166 (9.2%)	159 (8.8%)	558 (31.0%)	236 (13.1%)	1,802 (100.0%)
通信販売	294 (3.0%)	903 (9.1%)	1,082 (10.9%)	1,515 (15.3%)	2,098 (21.2%)	1,502 (15.2%)	1,538 (15.6%)	955 (9.7%)	9,887 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	2 (1.0%)	69 (32.9%)	17 (8.1%)	24 (11.4%)	17 (8.1%)	27 (12.9%)	19 (9.0%)	35 (16.6%)	210 (100.0%)
電話勧誘販売	7 (0.8%)	141 (15.4%)	102 (11.1%)	96 (10.5%)	97 (10.6%)	91 (9.9%)	217 (23.7%)	165 (18.0%)	916 (100.0%)
ネガティブオプション	2 (3.5%)	1 (1.8%)	1 (1.8%)	11 (19.3%)	9 (15.8%)	9 (15.8%)	13 (22.8%)	11 (19.2%)	57 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	8 (5.8%)	4 (2.9%)	12 (8.6%)	18 (12.9%)	19 (13.7%)	67 (48.2%)	11 (7.9%)	139 (100.0%)
他の無店舗販売	1 (0.8%)	16 (12.6%)	10 (7.9%)	22 (17.3%)	24 (18.9%)	14 (11.0%)	19 (15.0%)	21 (16.5%)	127 (100.0%)
特殊販売 計	338 (2.6%)	1,494 (11.4%)	1,370 (10.4%)	1,821 (13.9%)	2,429 (18.5%)	1,821 (13.9%)	2,431 (18.5%)	1,434 (10.9%)	13,138 (100.0%)

(3) 訪問販売

都表－18 訪問販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	344	349	98.6%
	屋根工事	181	218	83.0%
	衛生設備工事	44	29	151.7%
	内装工事	21	8	262.5%
	塗装工事	20	23	87.0%
2	修理・補修	321	241	133.2%
	修理サービス	319	238	134.0%
3	役務その他	228	170	134.1%
	役務その他サービス	92	64	143.8%
	廃品回収サービス	59	47	125.5%
4	空調・冷暖房・給湯設備	105	25	420.0%
	給湯システム	80	14	571.4%
5	書籍・印刷物	83	90	92.2%
	新聞	80	90	88.9%
6	衛生サービス	78	28	278.6%
	他の駆除サービス	55	16	343.8%
7	インターネット通信サービス	55	64	85.9%
	光ファイバー	44	49	89.8%
8	電気	52	101	51.5%
9	内職・副業	45	40	112.5%
	タレント・モデル内職	24	26	92.3%
	他の内職・副業	18	12	150.0%
10	集合住宅	42	26	161.5%
	中古分譲マンション	24	11	218.2%
	訪問販売 計	1,802	1,592	113.2%
	全相談件数に占める割合	(6.8%)	(6.2%)	

都表－19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	高価格・料金	571	472	121.0%
2	クーリングオフ一般	567	492	115.2%
3	解約一般	408	334	122.2%
4	契約書・書面一般	390	350	111.4%
5	電子広告	327	237	138.0%

(4) 通信販売

都表－20 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	化粧品	1,303	1,689	77.1%
	養毛剤	209	58	360.3%
	化粧クリーム	204	336	60.7%
	ファウンデーション	163	194	84.0%
	乳液	140	250	56.0%
2	商品一般	607	498	121.9%
3	役務その他	581	506	114.8%
	役務その他サービス	321	325	98.8%
	申請代行サービス	107	31	345.2%
	祈とうサービス	59	54	109.3%
4	健康食品	540	438	123.3%
5	他の教養・娯楽	518	481	107.7%
	インターネットゲーム	190	173	109.8%
	教養・娯楽サービスその他	135	84	160.7%
	出会い系サイト・アプリ	100	137	73.0%
6	紳士・婦人洋服	477	477	100.0%
7	娯楽等情報配信サービス	459	506	90.7%
	他の娯楽等情報配信サービス	148	118	125.4%
	アダルト情報	141	236	59.7%
	映像配信サービス	87	88	98.9%
8	他の教養娯楽品	243	190	127.9%
	教養娯楽品その他	61	27	225.9%
	電子タバコ	50	32	156.3%
9	他の金融関連サービス	242	178	136.0%
	金融関連サービスその他	163	108	150.9%
	金融コンサルティング	51	57	89.5%
10	かばん	195	205	95.1%
	紳士・婦人用バッグ	122	139	87.8%
	通信販売 計	9,887	9,882	100.1%
	全相談件数に占める割合	(37.1%)	(38.6%)	

都表－21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	インターネット通販	6,894	7,194	95.8%
2	解約一般	3,734	3,868	96.5%
3	返金	2,086	1,672	124.8%
4	電子広告	2,058	2,252	91.4%
5	定期購入	1,845	2,148	85.9%

(5) マルチ（まがい）商法

都表－22 マルチ（まがい）商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	他の金融関連サービス	27	31	87.1%
	金融コンサルティング	16	23	69.6%
	金融関連サービスその他	9	7	128.6%
2	健康教室	22	16	137.5%
3	商品一般	20	21	95.2%
3	役務一般	20	13	153.8%
	複合サービス会員	20	12	166.7%
5	化粧品	19	29	65.5%
	マルチ（まがい）商法 計	210	249	84.3%
	全相談件数に占める割合	(0.8%)	(1.0%)	

都表－23 マルチ（まがい）商法 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	119	170	70.0%
2	解約一般	61	86	70.9%
3	紹介販売	55	59	93.2%
4	返金	49	85	57.6%
5	信用性	44	47	93.6%

(6) 電話勧誘販売

都表－24 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	役務その他	179	117	153.0%
	役務その他サービス	131	76	172.4%
	広告代理サービス	24	21	114.3%
2	インターネット通信サービス	131	101	129.7%
	光ファイバー	107	88	121.6%
3	商品一般	59	23	256.5%
4	教室・講座	58	36	161.1%
	ビジネス教室	39	20	195.0%
5	魚介類	51	95	53.7%
6	他の金融関連サービス	41	25	164.0%
	金融コンサルティング	23	16	143.8%
	金融関連サービスその他	18	6	300.0%
7	内職・副業	36	30	120.0%
	他の内職・副業	31	27	114.8%
8	電気	28	24	116.7%
9	移动通信サービス	24	9	266.7%
	携帯電話サービス	16	3	533.3%
10	空調・冷暖房・給湯設備	22	5	440.0%
	給湯システム	20	2	1000.0%
	電話勧誘販売 計	916	711	128.8%
	全相談件数に占める割合	(3.4%)	(2.8%)	

都表－25 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	解約一般	242	187	129.4%
2	クーリングオフ一般	166	178	93.3%
3	S N S	128	87	147.1%
4	信用性	125	88	142.0%
5	サイドビジネス商法	110	76	144.7%

(7) ネガティブオプション

都表－26 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	5年度	4年度	対前年度比
1 商品一般	15	14	107.1%
2 魚介類	4	5	80.0%
2 健康食品	4	1	400.0%
ネガティブオプション 計	57	57	100.0%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.2%)	

都表－27 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1 代引配達	31	31	100.0%
2 返金	11	13	84.6%
3 連絡不能	9	11	81.8%
4 インターネット通販	8	7	114.3%
4 返品	8	13	61.5%

(8) 訪問購入

都表－28 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 商品一般	29	14	207.1%
2 アクセサリー	25	33	75.8%
ネックレス	10	8	125.0%
指輪	8	15	53.3%
3 自動車	10	6	166.7%
普通・小型自動車	8	3	266.7%
4 他の商品	7	7	100.0%
貴金属	7	7	100.0%
5 他の教養娯楽品	6	3	200.0%
訪問購入 計	139	122	113.9%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

都表－29 訪問購入 相談内容別相談件数

単位：件

内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1 信用性	45	33	136.4%
2 クーリングオフ一般	35	33	106.1%
3 家庭訪問	34	34	100.0%
4 電話勧誘	31	27	114.8%
5 解約一般	22	13	169.2%

(9) 他の無店舗販売

都表－30 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	9	10	90.0%
	レンタルサービス	4	4	100.0%
	不動産貸借	3	5	60.0%
2	役務その他	9	10	90.0%
	解錠サービス	3	0	—
	役務その他サービス	2	4	50.0%
3	管理・保管	8	4	200.0%
	パーキング	6	4	150.0%
3	教室・講座	8	4	200.0%
5	旅客運送サービス	6	5	120.0%
	タクシーサービス	4	3	133.3%
	他の無店舗販売 計	127	122	104.1%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

都表－31 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	解約一般	34	35	97.1%
2	返金	22	21	104.8%
3	高価格・料金	20	21	95.2%
4	契約書・書面一般	19	13	146.2%
5	価格・料金一般	13	9	144.4%
5	約束不履行	13	11	118.2%