

#### 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	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
全相談件数	35,279 (100.0%)	36,744 (100.0%)	35,744 (100.0%)	33,848 (100.0%)	31,862 (100.0%)
店舗購入	12,116 (34.3%)	13,294 (36.2%)	12,565 (35.2%)	11,147 (32.9%)	10,383 (32.6%)
特殊販売（店舗外販売）	17,482 (49.6%)	17,620 (48.0%)	16,767 (46.9%)	16,721 (49.4%)	15,439 (48.5%)
訪問販売	2,120 (6.0%)	2,358 (6.4%)	2,211 (6.2%)	2,109 (6.2%)	2,185 (6.9%)
通信販売	13,087 (37.1%)	12,469 (33.9%)	11,720 (32.8%)	11,980 (35.4%)	10,845 (34.0%)
マルチ(まがい)商法	565 (1.6%)	519 (1.4%)	415 (1.2%)	406 (1.2%)	440 (1.4%)
電話勧誘販売	1,333 (3.8%)	1,930 (5.3%)	2,027 (5.7%)	1,894 (5.6%)	1,641 (5.2%)
ネガティブオプション	60 (0.2%)	58 (0.2%)	55 (0.2%)	33 (0.1%)	47 (0.1%)
他の無店舗販売	317 (0.9%)	286 (0.8%)	339 (0.9%)	299 (0.9%)	281 (0.9%)
不明・無関係	5,681 (16.1%)	5,830 (15.9%)	6,412 (17.9%)	5,980 (17.7%)	6,040 (19.0%)

※平成24年度の「訪問販売」には、特定商取引法改正により新設された販売購入形態「訪問購入」（平成25年2月21日以降受付の相談に適用）を含む。

##### (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（平成24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	24年度計
訪問販売	54 (2.5%)	280 (12.8%)	165 (7.6%)	226 (10.3%)	196 (9.0%)	214 (9.8%)	689 (31.5%)	361 (16.5%)	2,185 (100.0%)
通信販売	587 (5.4%)	1,332 (12.3%)	2,156 (19.9%)	2,456 (22.6%)	1,621 (15.0%)	1,006 (9.3%)	730 (6.7%)	957 (8.8%)	10,845 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	3 (0.7%)	163 (37.0%)	48 (10.9%)	51 (11.6%)	42 (9.6%)	40 (9.1%)	40 (9.1%)	53 (12.0%)	440 (100.0%)
電話勧誘販売	5 (0.3%)	49 (3.0%)	115 (7.0%)	180 (11.0%)	192 (11.7%)	252 (15.4%)	649 (39.5%)	199 (12.1%)	1,641 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (2.1%)	1 (2.1%)	3 (6.4%)	4 (8.5%)	5 (10.7%)	4 (8.5%)	22 (46.8%)	7 (14.9%)	47 (100.0%)
他の無店舗販売	2 (0.7%)	35 (12.5%)	27 (9.6%)	46 (16.4%)	38 (13.5%)	34 (12.1%)	47 (16.7%)	52 (18.5%)	281 (100.0%)
特殊販売計	652 (4.2%)	1,860 (12.0%)	2,514 (16.3%)	2,963 (19.2%)	2,094 (13.6%)	1,550 (10.0%)	2,177 (14.1%)	1,629 (10.6%)	15,439 (100.0%)

※「訪問販売」には、特定商取引法改正により新設された販売購入形態「訪問購入」（平成25年2月21日以降受付の相談に適用）を含む。

(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	24年度	23年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	173	194	89.2%
衛生設備工事	34	29	117.2%
屋根工事	30	52	57.7%
塗装工事	26	33	78.8%
2 役務その他	169	130	130.0%
廃品回収サービス	28	20	140.0%
広告代理サービス	26	24	108.3%
3 放送・コンテンツ等	158	140	112.9%
テレビ放送サービス	94	65	144.6%
有線テレビ放送	53	62	85.5%
4 書籍・印刷物	153	155	98.7%
新聞	148	143	103.5%
5 修理・補修	71	59	120.3%
修理サービス	71	59	120.3%
6 レンタル・リース・貸借	70	90	77.8%
リースサービス	61	80	76.3%
7 空調・冷暖房・給湯設備	70	34	205.9%
ソーラーシステム	47	21	223.8%
給湯システム	23	13	176.9%
8 インターネット通信サービス	66	61	108.2%
光ファイバー	45	42	107.1%
9 内職・副業	63	49	128.6%
タレント・モデル内職	56	44	127.3%
10 教室・講座	62	52	119.2%
精神修養講座	16	11	145.5%
タレント・モデル養成教室	15	9	166.7%
ビジネス教室	14	6	233.3%
訪問販売 計	2,185	2,109	103.6%
全相談件数に占める割合	(6.9%)	(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	24年度	23年度	対前年度比
1 解約一般	786	668	117.7%
2 高価格・料金	441	377	117.0%
3 契約書・書面一般	333	235	141.7%
4 クーリング・オフ一般	328	331	99.1%
5 強引	319	290	110.0%

※平成24年度の「訪問販売」には、特定商取引法改正により新設された販売購入形態「訪問購入」（平成25年2月21日以降受付の相談に適用）を含む。

(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	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,108	7,206	84.8%
アダルト情報サイト	2,687	4,510	59.6%
デジタルコンテンツ一般	1,880	738	254.7%
出会い系サイト	676	1,061	63.7%
オンラインゲーム	264	183	144.3%
2 役務その他	383	292	131.2%
興信所	39	21	185.7%
祈とうサービス	38	24	158.3%
結婚相手紹介サービス	30	22	136.4%
3 他の教養・娯楽	231	262	88.2%
宝くじ	57	108	52.8%
異性交際関連サービス	21	17	123.5%
4 パソコン・パソコン関連用品	222	210	105.7%
パソコンソフト	96	78	123.1%
ノートパソコン	27	36	75.0%
モバイル専用端末機器	19	5	380.0%
5 旅行代理業	185	165	112.1%
手配旅行	105	87	120.7%
海外パッキングツアー	55	41	134.1%
国内パッキングツアー	23	31	74.2%
6 音響・映像製品	174	180	96.7%
デジタルディスクソフト	81	73	111.0%
テレビジョン	16	37	43.2%
7 健康食品	157	124	126.6%
8 商品一般	156	120	130.0%
9 融資サービス	144	180	80.0%
フリーローン・サラ金	134	176	76.1%
10 インターネット通信サービス	127	121	105.0%
光ファイバー	36	41	87.8%
通信販売 計	10,845	11,980	90.5%
全相談件数に占める割合	(34.0%)	(35.4%)	

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 インターネット通販	8,029	8,830	90.9%
2 ポルノ・風俗	2,717	4,550	59.7%
3 ワンクリック請求	2,411	3,964	60.8%
4 架空請求	2,024	983	205.9%
5 解約一般	1,834	1,730	106.0%

(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	24年度	23年度	対前年度比
1 健康食品	117	105	111.4%
2 化粧品	64	68	94.1%
3 音響・映像製品	28	16	175.0%
デジタルディスクソフト	25	14	178.6%
4 内職・副業	25	19	131.6%
5 飲料	24	34	70.6%
マルチ(まがい)商法 計	440	406	108.4%
全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.2%)	

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	24年度	23年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	303	266	113.9%
2 紹介販売	216	166	130.1%
3 解約一般	146	115	127.0%
4 信用性	105	109	96.3%
5 高価格・料金	71	66	107.6%

(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	24年度	23年度	対前年度比
1 役務その他	289	288	100.3%
役務その他サービス	202	177	114.1%
広告代理サービス	20	14	142.9%
興信所	16	10	160.0%
2 預貯金・証券等	167	378	44.2%
公社債	80	202	39.6%
株	77	159	48.4%
3 ファンド型投資商品	137	226	60.6%
4 集合住宅	134	164	81.7%
新築分譲マンション	93	116	80.2%
5 健康食品	102	41	248.8%
6 インターネット通信サービス	90	63	142.9%
光ファイバー	69	49	140.8%
7 商品一般	67	62	108.1%
8 他の教養・娯楽	52	48	108.3%
印刷サービス	6	7	85.7%
宝くじ	5	1	500.0%
9 放送・コンテンツ等	48	56	85.7%
デジタルコンテンツ	20	9	222.2%
有線テレビ放送	20	39	51.3%
10 融資サービス	48	74	64.9%
フリーローン・サラ金	45	71	63.4%
電話勧誘販売 計	1,641	1,894	86.6%
全相談件数に占める割合	(5.2%)	(5.6%)	

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	24年度	23年度	対前年度比
1 利殖商法	349	467	74.7%
2 詐欺	344	409	84.1%
3 二次被害	337	511	65.9%
4 強引	312	362	86.2%
5 信用性	306	433	70.7%

(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	24年度	23年度	対前年度比
1 健康食品	21	3	700.0%
2 書籍・印刷物	12	11	109.1%
カレンダー	4	1	400.0%
雑誌	3	4	75.0%
3 飲料	3	0	—
ネガティブオプション 計	47	33	142.4%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

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	24年度	23年度	対前年度比
1 代引配達	14	4	350.0%
2 電話勧誘	9	1	900.0%
3 プライバシー	8	1	800.0%
4 強引	6	2	300.0%
4 連絡不能	6	3	200.0%
4 無断契約	6	6	100.0%

(8) 他の無店舗販売

都表-28 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 役務その他	28	20	140.0%
祈とうサービス	6	3	200.0%
興信所	6	5	120.0%
2 飲料	24	20	120.0%
ミネラルウォーター	15	18	83.3%
3 レンタル・リース・貸借	16	11	145.5%
賃貸アパート	8	6	133.3%
4 教室・講座	15	8	187.5%
ビジネス教室	4	1	400.0%
精神修養講座	4	1	400.0%
5 工事・建築・加工	11	11	100.0%
衛生設備工事	3	3	100.0%
他の無店舗販売 計	281	299	94.0%
全相談件数に占める割合	(0.9%)	(0.9%)	

都表-29 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 解約一般	74	66	112.1%
2 返金	48	36	133.3%
3 高価格・料金	42	48	87.5%
4 説明不足	36	22	163.6%
5 契約書・書面一般	35	38	92.1%