

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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
全相談件数	35,744 (100.0%)	33,848 (100.0%)	31,862 (100.0%)	34,673 (100.0%)	33,692 (100.0%)
店舗購入	12,565 (35.2%)	11,147 (32.9%)	10,383 (32.6%)	11,057 (31.9%)	10,496 (31.2%)
特殊販売（店舗外販売）	16,767 (46.9%)	16,721 (49.4%)	15,439 (48.5%)	16,242 (46.8%)	16,358 (48.6%)
訪問販売	2,211 (6.2%)	2,109 (6.2%)	2,185 (6.9%)	2,351 (6.8%)	1,982 (5.9%)
通信販売	11,720 (32.8%)	11,980 (35.4%)	10,845 (34.0%)	11,001 (31.7%)	11,703 (34.7%)
マルチ(まがい)商法	415 (1.2%)	406 (1.2%)	440 (1.4%)	485 (1.4%)	518 (1.5%)
電話勧誘販売	2,027 (5.7%)	1,894 (5.6%)	1,641 (5.2%)	1,867 (5.4%)	1,683 (5.0%)
ネガティブオプション	55 (0.2%)	33 (0.1%)	47 (0.1%)	85 (0.2%)	34 (0.1%)
訪問購入	-	-	-	148 (0.4%)	185 (0.5%)
他の無店舗販売	339 (0.9%)	299 (0.9%)	281 (0.9%)	305 (0.9%)	253 (0.8%)
不明・無関係	6,412 (17.9%)	5,980 (17.7%)	6,040 (19.0%)	7,374 (21.3%)	6,838 (20.3%)

※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26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	26年度計
訪問販売	36 (1.8%)	302 (15.2%)	163 (8.2%)	190 (9.6%)	179 (9.0%)	210 (10.6%)	617 (31.1%)	285 (14.4%)	1,982 (100.0%)
通信販売	528 (4.5%)	1,332 (11.4%)	1,974 (16.9%)	2,555 (21.8%)	1,959 (16.7%)	1,390 (11.9%)	926 (7.9%)	1,039 (8.9%)	11,703 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	8 (1.5%)	249 (48.1%)	50 (9.7%)	50 (9.7%)	43 (8.3%)	41 (7.9%)	37 (7.1%)	40 (7.7%)	518 (100.0%)
電話勧誘販売	1 (0.1%)	47 (2.8%)	88 (5.2%)	171 (10.2%)	190 (11.3%)	283 (16.8%)	671 (39.9%)	232 (13.8%)	1,683 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (2.9%)	2 (5.9%)	3 (8.8%)	1 (2.9%)	2 (5.9%)	4 (11.8%)	12 (35.3%)	9 (26.5%)	34 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	4 (2.2%)	12 (6.5%)	9 (4.9%)	29 (15.7%)	41 (22.2%)	76 (41.1%)	14 (7.6%)	185 (100.0%)
他の無店舗販売	2 (0.8%)	24 (9.5%)	32 (12.6%)	38 (15.0%)	35 (13.8%)	35 (13.8%)	48 (19.0%)	39 (15.4%)	253 (100.0%)
特殊販売 計	576 (3.5%)	1,960 (12.0%)	2,322 (14.2%)	3,014 (18.4%)	2,437 (14.9%)	2,004 (12.3%)	2,387 (14.6%)	1,658 (10.1%)	16,358 (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	26年度	25年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	187	228	82.0%
	屋根工事	48	40	120.0%
	衛生設備工事	37	38	97.4%
	増改築工事	25	21	119.0%
2	放送・コンテンツ等	173	175	98.9%
	テレビ放送サービス	118	119	99.2%
	有線テレビ放送	44	46	95.7%
3	役務その他	163	169	96.4%
	広告代理サービス	31	27	114.8%
	ホームページ作成代行	22	20	110.0%
4	書籍・印刷物	158	178	88.8%
	新聞	155	173	89.6%
5	インターネット通信サービス	96	104	92.3%
	光ファイバー	73	74	98.6%
6	食器・台所用品	79	63	125.4%
	浄水器	77	56	137.5%
7	レンタル・リース・貸借	68	75	90.7%
	リースサービス	60	68	88.2%
8	教室・講座	57	70	81.4%
	ビジネス教室	17	13	130.8%
	精神修養講座	15	15	100.0%
	タレント・モデル養成教室	13	24	54.2%
9	修理・補修	56	74	75.7%
	修理サービス	54	71	76.1%
10	理美容器具・用品	49	58	84.5%
	美顔器	37	50	74.0%
	訪問販売 計	1,982	2,351	84.3%
	全相談件数に占める割合	(5.9%)	(6.8%)	

都表－19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	26年度	25年度	対前年度比
1	解約一般	694	816	85.0%
2	高価格・料金	411	485	84.7%
3	クーリング・オフ一般	292	381	76.6%
4	強引	287	329	87.2%
5	虚偽説明	245	290	84.5%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,227	5,281	117.9%
アダルト情報サイト	3,994	3,048	131.0%
デジタルコンテンツ一般	1,214	1,141	106.4%
出会い系サイト	333	384	86.7%
オンラインゲーム	171	228	75.0%
2 役務その他	344	331	103.9%
興信所	62	30	206.7%
祈とうサービス	19	28	67.9%
結婚相手紹介サービス	19	18	105.6%
行政書士	19	7	271.4%
3 パソコン・パソコン関連用品	276	276	100.0%
パソコンソフト	131	150	87.3%
ノートパソコン	38	32	118.8%
モバイル専用端末機器	18	21	85.7%
4 履物	263	269	97.8%
靴	127	133	95.5%
運動ぐつ	121	124	97.6%
5 旅行代理業	252	218	115.6%
手配旅行	148	124	119.4%
国内パックツアー	32	26	123.1%
海外パックツアー	31	45	68.9%
6 商品一般	231	231	100.0%
7 かばん	181	211	85.8%
婦人用バッグ	110	125	88.0%
紳士事務用かばん	18	17	105.9%
旅行かばん	18	27	66.7%
8 婦人洋服	172	144	119.4%
婦人コート	37	31	119.4%
9 家具・寝具	164	155	105.8%
ベッド	16	16	100.0%
いす	15	13	115.4%
9 健康食品	164	222	73.9%
通信販売 計	11,703	11,001	106.4%
全相談件数に占める割合	(34.7%)	(31.7%)	

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	26年度	25年度	対前年度比
1 インターネット通販	8,965	8,040	111.5%
2 ポルノ・風俗	4,006	3,036	131.9%
3 ワンクリック請求	3,334	2,735	121.9%
4 架空請求	1,960	1,250	156.8%
5 解約一般	1,946	2,012	96.7%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 学習教材	84	41	204.9%
教養娯楽教材	82	40	205.0%
2 化粧品	75	62	121.0%
2 健康食品	75	110	68.2%
4 内職・副業	43	25	172.0%
5 食器・台所用品	35	19	184.2%
浄水器	30	16	187.5%
マルチ(まがい)商法 計	518	485	106.8%
全相談件数に占める割合	(1.5%)	(1.4%)	

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	26年度	25年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	363	304	119.4%
2 紹介販売	270	230	117.4%
3 解約一般	195	176	110.8%
4 信用性	93	97	95.9%
5 返金	92	94	97.9%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 役務その他	381	219	174.0%
役務その他サービス	304	136	223.5%
広告代理サービス	18	24	75.0%
2 インターネット通信サービス	203	107	189.7%
光ファイバー	147	69	213.0%
3 集合住宅	116	137	84.7%
新築分譲マンション	64	79	81.0%
3 預貯金・証券等	116	205	56.6%
公社債	64	108	59.3%
株	43	80	53.8%
5 商品一般	96	80	120.0%
6 ファンド型投資商品	74	131	56.5%
7 健康食品	55	288	19.1%
8 魚介類	48	38	126.3%
かに	29	29	100.0%
9 他の教養・娯楽	35	84	41.7%
宝くじ	7	14	50.0%
9 他の保健・福祉	35	21	166.7%
社会保険	30	15	200.0%
電話勧誘販売 計	1,683	1,867	90.1%
全相談件数に占める割合	(5.0%)	(5.4%)	

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	26年度	25年度	対前年度比
1 プライバシー	312	203	153.7%
2 身分詐称	310	75	413.3%
3 強引	291	404	72.0%
4 詐欺	282	373	75.6%
5 信用性	281	283	99.3%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 健康食品	9	45	20.0%
2 書籍・印刷物	6	12	50.0%
雑誌	3	4	75.0%
3 商品一般	5	5	100.0%
4 化粧品	2	4	50.0%
4 他の教養娯楽品	2	1	200.0%
4 穀類	2	0	—
ネガティブオプション 計	34	85	40.0%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(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	26年度	25年度	対前年度比
1 無断契約	8	30	26.7%
2 代引配達	5	25	20.0%
3 連絡不能	4	3	133.3%
4 信用性	3	5	60.0%
4 電話勧誘	3	16	18.8%
4 判断不十分者契約	3	11	27.3%
4 不当請求一般	3	16	18.8%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 アクセサリー	43	35	122.9%
ネックレス	14	10	140.0%
指輪	14	10	140.0%
2 商品一般	26	19	136.8%
3 和服	18	15	120.0%
着物類	17	13	130.8%
4 婦人洋服	17	7	242.9%
5 被服品一般	13	5	260.0%
訪問購入 計	185	148	125.0%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.4%)	

都表-29 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	26年度	25年度	対前年度比
1 電話勧誘	100	78	128.2%
2 家庭訪販	78	56	139.3%
3 信用性	53	43	123.3%
4 強引	31	26	119.2%
5 クーリング・オフ一般	27	26	103.8%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	20	20	100.0%
2 レンタル・リース・貸借	17	15	113.3%
賃貸アパート	12	10	120.0%
3 教室・講座	14	11	127.3%
ビジネス教室	5	2	250.0%
精神修養講座	3	2	150.0%
3 役務その他	14	21	66.7%
廃品回収サービス	2	2	100.0%
5 旅客運送サービス	10	16	62.5%
タクシーサービス	6	10	60.0%
他の無店舗販売 計	253	305	83.0%
全相談件数に占める割合	(0.8%)	(0.9%)	

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	26年度	25年度	対前年度比
1 解約一般	78	86	90.7%
2 返金	49	41	119.5%
3 契約書・書面一般	37	37	100.0%
4 高価格・料金	35	53	66.0%
4 約束不履行	35	22	159.1%