

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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
全相談件数	31,862 (100.0%)	34,673 (100.0%)	33,692 (100.0%)	32,732 (100.0%)	29,148 (100.0%)
店舗購入	10,383 (32.6%)	11,057 (31.9%)	10,496 (31.2%)	10,030 (30.6%)	8,533 (29.3%)
特殊販売（店舗外販売）	15,439 (48.5%)	16,242 (46.8%)	16,358 (48.6%)	16,271 (49.7%)	14,544 (49.9%)
訪問販売	2,185 (6.9%)	2,351 (6.8%)	1,982 (5.9%)	1,958 (6.0%)	1,703 (5.8%)
通信販売	10,845 (34.0%)	11,001 (31.7%)	11,703 (34.7%)	11,911 (36.4%)	10,747 (36.9%)
マルチ(まがい)商法	440 (1.4%)	485 (1.4%)	518 (1.5%)	490 (1.5%)	521 (1.8%)
電話勧誘販売	1,641 (5.2%)	1,867 (5.4%)	1,683 (5.0%)	1,467 (4.5%)	1,167 (4.0%)
ネガティブオプション	47 (0.1%)	85 (0.2%)	34 (0.1%)	40 (0.1%)	43 (0.1%)
訪問購入	-	148 (0.4%)	185 (0.5%)	176 (0.5%)	156 (0.5%)
他の無店舗販売	281 (0.9%)	305 (0.9%)	253 (0.8%)	229 (0.7%)	207 (0.7%)
不明・無関係	6,040 (19.0%)	7,374 (21.3%)	6,838 (20.3%)	6,431 (19.6%)	6,071 (20.8%)

※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28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	28年度計
訪問販売	30 (1.8%)	190 (11.2%)	145 (8.5%)	157 (9.2%)	149 (8.7%)	185 (10.9%)	589 (34.6%)	258 (15.1%)	1,703 (100.0%)
通信販売	385 (3.6%)	1,084 (10.1%)	1,581 (14.7%)	2,190 (20.4%)	1,948 (18.1%)	1,421 (13.2%)	978 (9.1%)	1,160 (10.8%)	10,747 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	21 (4.0%)	228 (43.8%)	60 (11.5%)	39 (7.5%)	45 (8.6%)	32 (6.1%)	41 (7.9%)	55 (10.6%)	521 (100.0%)
電話勧誘販売	2 (0.2%)	57 (4.9%)	100 (8.6%)	134 (11.5%)	131 (11.2%)	159 (13.6%)	407 (34.9%)	177 (15.2%)	1,167 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (2.3%)	0 (0.0%)	2 (4.7%)	7 (16.3%)	4 (9.3%)	2 (4.7%)	13 (30.2%)	14 (32.6%)	43 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	5 (3.2%)	1 (0.6%)	10 (6.4%)	17 (10.9%)	31 (19.9%)	77 (49.4%)	15 (9.6%)	156 (100.0%)
他の無店舗販売	4 (1.9%)	28 (13.5%)	26 (12.6%)	28 (13.5%)	26 (12.6%)	23 (11.1%)	30 (14.5%)	42 (20.3%)	207 (100.0%)
特殊販売 計	443 (3.0%)	1,592 (10.9%)	1,915 (13.2%)	2,565 (17.6%)	2,320 (16.0%)	1,853 (12.7%)	2,135 (14.7%)	1,721 (11.8%)	14,544 (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	28年度	27年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	195	203	96.1%
屋根工事	57	55	103.6%
衛生設備工事	32	40	80.0%
塗装工事	24	27	88.9%
1 放送・コンテンツ等	195	181	107.7%
テレビ放送サービス	148	121	122.3%
有線テレビ放送	30	46	65.2%
3 役務その他	158	134	117.9%
役務その他サービス	67	51	131.4%
廃品回収サービス	24	11	218.2%
4 インターネット通信サービス	107	132	81.1%
光ファイバー	77	101	76.2%
5 土地	100	64	156.3%
山林	62	28	221.4%
6 書籍・印刷物	92	134	68.7%
新聞	90	133	67.7%
7 教室・講座	61	75	81.3%
ビジネス教室	22	32	68.8%
精神修養講座	13	15	86.7%
タレント・モデル養成教室	10	12	83.3%
8 修理・補修	45	65	69.2%
修理サービス	44	63	69.8%
9 集合住宅	40	30	133.3%
新築分譲マンション	19	18	105.6%
10 食器・台所用品	38	65	58.5%
浄水器	35	59	59.3%
訪問販売 計	1,703	1,958	87.0%
全相談件数に占める割合	(5.8%)	(6.0%)	

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1 解約一般	585	647	90.4%
2 高価格・料金	272	330	82.4%
3 強引	250	273	91.6%
4 クーリング・オフ一般	231	297	77.8%
5 契約書・書面一般	209	264	79.2%

(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	28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	4,816	6,231	77.3%
アダルト情報サイト	1,739	3,299	52.7%
デジタルコンテンツ一般	1,697	1,772	95.8%
出会い系サイト	237	295	80.3%
オンラインゲーム	144	137	105.1%
2 健康食品	572	358	159.8%
3 役務その他	539	410	131.5%
役務その他サービス	248	163	152.1%
興信所	177	108	163.9%
結婚相手紹介サービス	16	20	80.0%
4 旅行代理業	329	414	79.5%
海外募集型企画旅行	161	22	731.8%
海外手配旅行	42	58	72.4%
5 商品一般	317	235	134.9%
6 化粧品	282	209	134.9%
7 インターネット通信サービス	257	205	125.4%
光ファイバー	96	88	109.1%
8 紳士・婦人洋服	244	211	115.6%
9 パソコン・パソコン関連用品	207	180	115.0%
パソコンソフト	91	76	119.7%
ノートパソコン	29	23	126.1%
モバイル専用端末機器	13	25	52.0%
10 移动通信サービス	152	166	91.6%
モバイルデータ通信	91	112	81.3%
携帯電話サービス	59	53	111.3%
通信販売 計	10,747	11,911	90.2%
全相談件数に占める割合	(36.9%)	(36.4%)	

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1 インターネット通販	8,043	9,233	87.1%
2 架空請求	2,305	2,653	86.9%
3 解約一般	2,252	2,025	111.2%
4 ポルノ・風俗	1,874	3,390	55.3%
5 ワンクリック請求	1,726	2,761	62.5%

(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	28年度	27年度	対前年度比
1 健康食品	67	99	67.7%
2 各種会員権	60	17	352.9%
リゾート会員権	59	16	368.8%
3 内職・副業	57	55	103.6%
4 商品一般	45	23	195.7%
5 化粧品	38	53	71.7%
マルチ(まがい)商法 計	521	490	106.3%
全相談件数に占める割合	(1.8%)	(1.5%)	

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	28年度	27年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	341	317	107.6%
2 紹介販売	265	220	120.5%
3 解約一般	208	167	124.6%
4 信用性	114	97	117.5%
5 返金	110	92	119.6%

(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	28年度	27年度	対前年度比
1 インターネット通信サービス	263	311	84.6%
光ファイバー	219	254	86.2%
2 役務その他	161	233	69.1%
役務その他サービス	94	158	59.5%
広告代理サービス	24	23	104.3%
3 集合住宅	90	95	94.7%
新築分譲マンション	36	55	65.5%
4 商品一般	86	92	93.5%
5 健康食品	42	44	95.5%
6 土地	38	28	135.7%
山林	19	10	190.0%
7 放送・コンテンツ等	34	34	100.0%
デジタルコンテンツ一般	11	13	84.6%
8 融資サービス	29	26	111.5%
フリーローン・サラ金	26	23	113.0%
9 移動通信サービス	27	17	158.8%
モバイルデータ通信	18	12	150.0%
携帯電話サービス	9	4	225.0%
10 電報・固定電話	24	28	85.7%
電話勧誘販売 計	1,167	1,467	79.6%
全相談件数に占める割合	(4.0%)	(4.5%)	

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	28年度	27年度	対前年度比
1 解約一般	252	277	91.0%
2 強引	195	245	79.6%
3 信用性	172	276	62.3%
4 プライバシー	132	188	70.2%
5 詐欺	129	186	69.4%

(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	28年度	27年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	11	4	275.0%
書籍	5	3	166.7%
2 商品一般	5	2	250.0%
2 健康食品	5	9	55.6%
4 魚介類	3	1	300.0%
4 玩具・遊具	3	0	—
ネガティブオプション 計	43	40	107.5%
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	28年度	27年度	対前年度比
1 中華人民共和国	7	5	140.0%
2 無断契約	6	9	66.7%
3 代引配達	4	4	100.0%
3 連絡不能	4	4	100.0%
5 プライバシー	3	0	—

(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	28年度	27年度	対前年度比
1 アクセサリー	29	38	76.3%
指輪	9	17	52.9%
ネックレス	8	13	61.5%
2 商品一般	19	17	111.8%
3 履物	14	10	140.0%
4 和服	11	17	64.7%
着物類	9	13	69.2%
5 紳士・婦人洋服	10	13	76.9%
訪問購入 計	156	176	88.6%
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	28年度	27年度	対前年度比
1 電話勧誘	71	88	80.7%
2 信用性	49	54	90.7%
3 家庭訪販	44	80	55.0%
4 強引	23	15	153.3%
5 クーリング・オフ一般	21	36	58.3%

(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	28年度	27年度	対前年度比
1 役務その他	17	16	106.3%
ホームページ作成代行	3	1	300.0%
廃品回収サービス	3	5	60.0%
2 レンタル・リース・貸借	14	10	140.0%
賃貸アパート	8	4	200.0%
2 工事・建築・加工	14	13	107.7%
2 教室・講座	14	24	58.3%
ビジネス教室	7	6	116.7%
5 管理・保管	10	20	50.0%
パーキング	8	13	61.5%
他の無店舗販売 計	207	229	90.4%
全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.7%)	

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	28年度	27年度	対前年度比
1 解約一般	58	67	86.6%
2 返金	35	42	83.3%
3 高価格・料金	30	28	107.1%
4 約束不履行	24	15	160.0%
5 クレーム処理	22	17	129.4%

5 支払方法別相談件数

(1) 支払方法別

都表-32 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等		28年度	27年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	7,589 (26.0%)	11,510 (35.2%)	65.9%
	前払式割賦	1 (0.0%)	1 (0.0%)	100.0%
	前払式特定	16 (0.1%)	24 (0.1%)	66.7%
	他の前払式	978 (3.4%)	1,036 (3.2%)	94.4%
	不明	4,204 (14.4%)	3,762 (11.5%)	111.7%
	小計	12,788 (43.9%)	16,333 (49.9%)	78.3%
販売 信用	自社割賦	135 (0.5%)	156 (0.5%)	86.5%
	包括信用	318 (1.1%)	352 (1.1%)	90.3%
	個別信用	537 (1.8%)	583 (1.8%)	92.1%
	ローン提携販売	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
	2か月内払い	2,372 (8.1%)	2,144 (6.6%)	110.6%
	他の販売信用	20 (0.1%)	12 (0.0%)	166.7%
	不明	209 (0.7%)	211 (0.6%)	99.1%
	小計	3,591 (12.3%)	3,458 (10.6%)	103.8%
借金契約	777 (2.7%)	915 (2.8%)	84.9%	
不明・無関係	11,992 (41.1%)	12,026 (36.7%)	99.7%	
合計	29,148 (100.0%)	32,732 (100.0%)	89.1%	

(2) 販売信用による支払の相談

都表-33 販売信用による支払 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	456	339	134.5%
デジタルコンテンツ	441	326	135.3%
他のデジタルコンテンツ	178	87	204.6%
出会い系サイト	79	82	96.3%
2 移动通信サービス	275	329	83.6%
携帯電話サービス	180	192	93.8%
モバイルデータ通信	95	137	69.3%
3 理美容	210	192	109.4%
エステティックサービス	201	189	106.3%
4 旅行代理業	201	95	211.6%
海外募集型企画旅行	94	8	1175.0%
海外手配旅行	30	23	130.4%
5 役務その他	198	110	180.0%
結婚相手紹介サービス	13	11	118.2%
販売信用 計	3,591	3,458	103.8%
全相談件数に占める割合	(12.3%)	(10.6%)	

都表-34 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1 解約一般	1,695	1,515	111.9%
2 インターネット通販	1,460	1,380	105.8%
3 クレジットカード	1,157	1,087	106.4%
4 返金	706	650	108.6%
5 電子広告	420	364	115.4%