

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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
全相談件数	34,673 (100.0%)	33,692 (100.0%)	32,732 (100.0%)	29,148 (100.0%)	27,857 (100.0%)
店舗購入	11,057 (31.9%)	10,496 (31.2%)	10,030 (30.6%)	8,533 (29.3%)	7,514 (27.0%)
特殊販売（店舗外販売）	16,242 (46.8%)	16,358 (48.6%)	16,271 (49.7%)	14,544 (49.9%)	14,260 (51.2%)
訪問販売	2,351 (6.8%)	1,982 (5.9%)	1,958 (6.0%)	1,703 (5.8%)	1,807 (6.5%)
通信販売	11,001 (31.7%)	11,703 (34.7%)	11,911 (36.4%)	10,747 (36.9%)	10,449 (37.5%)
マルチ(まがい)商法	485 (1.4%)	518 (1.5%)	490 (1.5%)	521 (1.8%)	574 (2.1%)
電話勧誘販売	1,867 (5.4%)	1,683 (5.0%)	1,467 (4.5%)	1,167 (4.0%)	1,012 (3.6%)
ネガティブオプション	85 (0.2%)	34 (0.1%)	40 (0.1%)	43 (0.1%)	46 (0.2%)
訪問購入	148 (0.4%)	185 (0.5%)	176 (0.5%)	156 (0.5%)	164 (0.6%)
他の無店舗販売	305 (0.9%)	253 (0.8%)	229 (0.7%)	207 (0.7%)	208 (0.7%)
不明・無関係	7,374 (21.3%)	6,838 (20.3%)	6,431 (19.6%)	6,071 (20.8%)	6,083 (21.8%)

(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29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	29年度計
訪問販売	25 (1.4%)	197 (10.9%)	149 (8.2%)	156 (8.6%)	164 (9.1%)	176 (9.7%)	656 (36.3%)	284 (15.7%)	1,807 (100.0%)
通信販売	273 (2.6%)	1,112 (10.6%)	1,490 (14.3%)	2,094 (20.0%)	1,873 (17.9%)	1,425 (13.6%)	995 (9.5%)	1,187 (11.4%)	10,449 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	35 (6.1%)	256 (44.6%)	70 (12.2%)	41 (7.1%)	37 (6.4%)	42 (7.3%)	37 (6.4%)	56 (9.8%)	574 (100.0%)
電話勧誘販売	3 (0.3%)	50 (4.9%)	85 (8.4%)	115 (11.4%)	108 (10.7%)	129 (12.7%)	339 (33.5%)	183 (18.1%)	1,012 (100.0%)
ネガティブオプション	0 (0.0%)	3 (6.5%)	7 (15.2%)	5 (10.9%)	6 (13.0%)	1 (2.2%)	22 (47.8%)	2 (4.3%)	46 (100.0%)
訪問購入	1 (0.6%)	2 (1.2%)	4 (2.4%)	8 (4.9%)	21 (12.8%)	33 (20.1%)	73 (44.5%)	22 (13.4%)	164 (100.0%)
他の無店舗販売	3 (1.4%)	29 (13.9%)	22 (10.6%)	31 (14.9%)	27 (13.0%)	25 (12.0%)	36 (17.3%)	35 (16.8%)	208 (100.0%)
特殊販売 計	340 (2.4%)	1,649 (11.6%)	1,827 (12.8%)	2,450 (17.2%)	2,236 (15.7%)	1,831 (12.8%)	2,158 (15.1%)	1,769 (12.4%)	14,260 (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	29年度	28年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	218	195	111.8%
屋根工事	76	57	133.3%
工事・建築サービス	30	14	214.3%
衛生設備工事	27	32	84.4%
2 放送・コンテンツ等	216	195	110.8%
テレビ放送サービス	168	148	113.5%
有線テレビ放送	24	30	80.0%
3 土地	129	100	129.0%
山林	68	62	109.7%
別荘地	31	20	155.0%
4 役務その他	127	158	80.4%
役務その他サービス	53	67	79.1%
廃品回収サービス	26	24	108.3%
5 書籍・印刷物	106	92	115.2%
新聞	103	90	114.4%
6 修理・補修	76	45	168.9%
修理サービス	75	44	170.5%
7 教室・講座	73	61	119.7%
ビジネス教室	24	22	109.1%
タレント・モデル養成教室	20	10	200.0%
精神修養講座	10	13	76.9%
8 インターネット通信サービス	68	107	63.6%
光ファイバー	52	77	67.5%
9 ガス	47	16	293.8%
都市ガス	30	2	1500.0%
10 集合住宅	46	40	115.0%
新築分譲マンション	19	19	100.0%
中古分譲マンション	13	12	108.3%
訪問販売 計	1,807	1,703	106.1%
全相談件数に占める割合	(6.5%)	(5.8%)	

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	29年度	28年度	対前年度比
1 解約一般	521	585	89.1%
2 クーリング・オフ一般	339	231	146.8%
3 強引	300	250	120.0%
4 高価格・料金	283	272	104.0%
5 契約書・書面一般	223	209	106.7%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	4,203	4,816	87.3%
デジタルコンテンツ一般	1,969	1,697	116.0%
アダルト情報サイト	738	1,739	42.4%
出会い系サイト	159	237	67.1%
オンラインゲーム	119	144	82.6%
2 商品一般	677	317	213.6%
3 健康食品	638	572	111.5%
4 化粧品	385	282	136.5%
5 役務その他	337	539	62.5%
役務その他サービス	215	248	86.7%
興信所	28	177	15.8%
廃品回収サービス	20	10	200.0%
6 紳士・婦人洋服	335	244	137.3%
7 旅行代理業	252	329	76.6%
海外募集型企画旅行	48	161	29.8%
海外手配旅行	38	42	90.5%
8 インターネット通信サービス	231	257	89.9%
他のネット通信関連サービス	142	129	110.1%
光ファイバー	64	96	66.7%
9 パソコン・パソコン関連用品	155	207	74.9%
パソコンソフト	49	91	53.8%
ノートパソコン	29	29	100.0%
モバイル専用端末機器	12	13	92.3%
10 観覧・鑑賞	136	71	191.5%
コンサート	88	48	183.3%
スポーツ観覧	23	4	575.0%
通信販売 計	10,449	10,747	97.2%
全相談件数に占める割合	(37.5%)	(36.9%)	

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	29年度	28年度	対前年度比
1 インターネット通販	7,845	8,043	97.5%
2 架空請求	3,018	2,305	130.9%
3 解約一般	2,336	2,252	103.7%
4 返金	1,129	1,074	105.1%
5 電子広告	1,118	1,341	83.4%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 健康食品	62	67	92.5%
2 教室・講座	58	28	207.1%
ビジネス教室	47	17	276.5%
3 学習教材	53	29	182.8%
教養娯楽教材	46	22	209.1%
4 商品一般	50	45	111.1%
5 化粧品	43	38	113.2%
マルチ(まがい)商法 計	574	521	110.2%
全相談件数に占める割合	(2.1%)	(1.8%)	

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	29年度	28年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	360	341	105.6%
2 紹介販売	299	265	112.8%
3 解約一般	243	208	116.8%
4 返金	112	110	101.8%
5 信用性	102	114	89.5%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 インターネット通信サービス	214	263	81.4%
光ファイバー	199	219	90.9%
2 役務その他	102	161	63.4%
役務その他サービス	59	94	62.8%
広告代理サービス	12	24	50.0%
3 集合住宅	78	90	86.7%
新築分譲マンション	40	36	111.1%
4 商品一般	61	86	70.9%
5 移动通信サービス	50	27	185.2%
モバイルデータ通信	43	18	238.9%
携帯電話サービス	6	9	66.7%
6 魚介類	47	21	223.8%
かに	18	12	150.0%
7 土地	46	38	121.1%
山林	24	19	126.3%
8 放送・コンテンツ等	35	34	102.9%
デジタルコンテンツ	24	23	104.3%
9 ガス	28	7	400.0%
都市ガス	16	3	533.3%
10 電報・固定電話	25	24	104.2%
電話勧誘販売 計	1,012	1,167	86.7%
全相談件数に占める割合	(3.6%)	(4.0%)	

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	29年度	28年度	対前年度比
1 解約一般	248	252	98.4%
2 強引	188	195	96.4%
3 信用性	138	172	80.2%
4 説明不足	117	94	124.5%
5 虚偽説明	98	108	90.7%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 健康食品	9	5	180.0%
2 書籍・印刷物	7	11	63.6%
書籍	6	5	120.0%
3 商品一般	4	5	80.0%
4 魚介類	3	3	100.0%
4 紳士・婦人洋服	3	0	—
ネガティブオプション 計	46	43	107.0%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(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	29年度	28年度	対前年度比
1 中華人民共和国	10	7	142.9%
2 連絡不能	8	4	200.0%
3 返品	6	3	200.0%
3 電話勧誘	6	3	200.0%
5 代引配達	5	4	125.0%
5 無断契約	5	6	83.3%
5 解約一般	5	2	250.0%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 アクセサリー	31	29	106.9%
ネックレス	12	8	150.0%
指輪	9	9	100.0%
2 商品一般	28	19	147.4%
3 紳士・婦人洋服	13	10	130.0%
4 和服	12	11	109.1%
着物類	10	9	111.1%
4 履物	12	14	85.7%
訪問購入 計	164	156	105.1%
全相談件数に占める割合	(0.6%)	(0.5%)	

都表-29 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

内容キーワード	29年度	28年度	対前年度比
1 電話勧誘	74	71	104.2%
2 家庭訪販	51	44	115.9%
3 信用性	47	49	95.9%
4 クーリング・オフ一般	37	21	176.2%
5 強引	31	23	134.8%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	21	14	150.0%
2 教室・講座	17	14	121.4%
ビジネス教室	6	7	85.7%
3 旅客運送サービス	15	7	214.3%
タクシーサービス	12	6	200.0%
3 役務その他	15	17	88.2%
廃品回収サービス	4	3	133.3%
不動産仲介サービス	4	0	—
5 飲料	12	9	133.3%
ミネラルウォーター	6	3	200.0%
他の無店舗販売 計	208	207	100.5%
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	29年度	28年度	対前年度比
1 解約一般	54	58	93.1%
2 高価格・料金	28	30	93.3%
3 返金	26	35	74.3%
4 クレーム処理	24	22	109.1%
5 信用性	23	17	135.3%