

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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
全相談件数	33,692 (100.0%)	32,732 (100.0%)	29,148 (100.0%)	27,857 (100.0%)	29,384 (100.0%)
店舗購入	10,496 (31.2%)	10,030 (30.6%)	8,533 (29.3%)	7,514 (27.0%)	6,536 (22.2%)
特殊販売（店舗外販売）	16,358 (48.6%)	16,271 (49.7%)	14,544 (49.9%)	14,260 (51.2%)	13,345 (45.4%)
訪問販売	1,982 (5.9%)	1,958 (6.0%)	1,703 (5.8%)	1,807 (6.5%)	1,844 (6.3%)
通信販売	11,703 (34.7%)	11,911 (36.4%)	10,747 (36.9%)	10,449 (37.5%)	9,746 (33.2%)
マルチ(まがい)商法	518 (1.5%)	490 (1.5%)	521 (1.8%)	574 (2.1%)	476 (1.6%)
電話勧誘販売	1,683 (5.0%)	1,467 (4.5%)	1,167 (4.0%)	1,012 (3.6%)	938 (3.2%)
ネガティブオプション	34 (0.1%)	40 (0.1%)	43 (0.1%)	46 (0.2%)	28 (0.1%)
訪問購入	185 (0.5%)	176 (0.5%)	156 (0.5%)	164 (0.6%)	130 (0.4%)
他の無店舗販売	253 (0.8%)	229 (0.7%)	207 (0.7%)	208 (0.7%)	183 (0.6%)
不明・無関係	6,838 (20.3%)	6,431 (19.6%)	6,071 (20.8%)	6,083 (21.8%)	9,503 (32.3%)

(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30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	30年度計
訪問販売	30 (1.6%)	274 (14.9%)	148 (8.0%)	163 (8.8%)	143 (7.8%)	197 (10.7%)	639 (34.7%)	250 (13.6%)	1,844 (100.0%)
通信販売	305 (3.1%)	933 (9.6%)	1,298 (13.3%)	1,785 (18.3%)	1,848 (19.0%)	1,361 (14.0%)	1,203 (12.3%)	1,013 (10.4%)	9,746 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	18 (3.8%)	256 (53.8%)	42 (8.8%)	38 (8.0%)	27 (5.7%)	30 (6.3%)	27 (5.7%)	38 (8.0%)	476 (100.0%)
電話勧誘販売	0 (0.0%)	40 (4.3%)	56 (6.0%)	105 (11.2%)	120 (12.8%)	109 (11.6%)	335 (35.7%)	173 (18.4%)	938 (100.0%)
ネガティブオプション	0 (0.0%)	6 (21.4%)	1 (3.6%)	2 (7.1%)	4 (14.3%)	2 (7.1%)	9 (32.1%)	4 (14.3%)	28 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	1 (0.8%)	8 (6.2%)	8 (6.2%)	11 (8.5%)	17 (13.1%)	67 (51.5%)	18 (13.8%)	130 (100.0%)
他の無店舗販売	2 (1.1%)	36 (19.7%)	24 (13.1%)	24 (13.1%)	17 (9.3%)	17 (9.3%)	37 (20.2%)	26 (14.2%)	183 (100.0%)
特殊販売計	355 (2.7%)	1,546 (11.6%)	1,577 (11.8%)	2,125 (15.9%)	2,170 (16.3%)	1,733 (13.0%)	2,317 (17.4%)	1,522 (11.4%)	13,345 (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	30年度	29年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	250	216	115.7%
テレビ放送サービス	170	168	101.2%
有線テレビ放送	37	24	154.2%
2 工事・建築・加工	228	218	104.6%
屋根工事	80	76	105.3%
工事・建築サービス	31	30	103.3%
塗装工事	31	26	119.2%
3 役務その他	129	127	101.6%
役務その他サービス	68	53	128.3%
廃品回収サービス	26	26	100.0%
4 教室・講座	120	73	164.4%
タレント・モデル養成教室	58	20	290.0%
ビジネス教室	16	24	66.7%
精神修養講座	15	10	150.0%
5 土地	114	129	88.4%
山林	54	68	79.4%
別荘地	27	31	87.1%
6 修理・補修	86	76	113.2%
修理サービス	83	75	110.7%
7 書籍・印刷物	77	106	72.6%
新聞	77	103	74.8%
8 インターネット通信サービス	75	68	110.3%
光ファイバー	52	52	100.0%
9 集合住宅	50	46	108.7%
新築分譲マンション	16	19	84.2%
中古分譲マンション	15	13	115.4%
10 内職・副業	38	38	100.0%
タレント・モデル内職	20	20	100.0%
訪問販売 計	1,844	1,807	102.0%
全相談件数に占める割合	(6.3%)	(6.5%)	

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	30年度	29年度	対前年度比
1 解約一般	582	521	111.7%
2 クーリング・オフ一般	337	339	99.4%
3 高価格・料金	327	283	115.5%
4 契約書・書面一般	293	223	131.4%
5 強引	264	300	88.0%

(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	30年度	29年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	3,112	4,203	74.0%
デジタルコンテンツ一般	1,234	1,969	62.7%
アダルト情報サイト	562	738	76.2%
出会い系サイト	169	159	106.3%
オンラインゲーム	141	119	118.5%
2 商品一般	932	677	137.7%
3 健康食品	604	638	94.7%
4 化粧品	511	385	132.7%
5 役務その他	304	337	90.2%
役務その他サービス	207	215	96.3%
廃品回収サービス	22	20	110.0%
6 紳士・婦人洋服	297	335	88.7%
7 旅行代理業	245	252	97.2%
海外手配旅行	51	38	134.2%
海外募集型企画旅行	30	48	62.5%
8 インターネット通信サービス	239	231	103.5%
他のネット通信関連サービス	169	142	119.0%
光ファイバー	42	64	65.6%
9 観覧・鑑賞	170	136	125.0%
コンサート	91	88	103.4%
スポーツ観覧	40	23	173.9%
10 履物	140	115	121.7%
通信販売 計	9,746	10,449	93.3%
全相談件数に占める割合	(33.2%)	(37.5%)	

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	30年度	29年度	対前年度比
1 インターネット通販	7,068	7,845	90.1%
2 解約一般	2,654	2,336	113.6%
3 架空請求	2,127	3,018	70.5%
4 返金	1,245	1,129	110.3%
5 電子広告	1,198	1,118	107.2%

(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	30年度	29年度	対前年度比
1 学習教材	110	53	207.5%
教養娯楽教材	106	46	230.4%
2 内職・副業	68	42	161.9%
3 ファンド型投資商品	39	43	90.7%
4 化粧品	32	43	74.4%
5 健康食品	30	62	48.4%
マルチ（まがい）商法 計	476	574	82.9%
全相談件数に占める割合	(1.6%)	(2.1%)	

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	30年度	29年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	277	360	76.9%
2 紹介販売	259	299	86.6%
3 解約一般	224	243	92.2%
4 利殖商法	135	83	162.7%
5 返金	116	112	103.6%

(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	30年度	29年度	対前年度比
1 インターネット通信サービス	255	214	119.2%
光ファイバー	223	199	112.1%
2 役務その他	73	102	71.6%
役務その他サービス	39	59	66.1%
広告代理サービス	8	12	66.7%
結婚相手紹介サービス	8	5	160.0%
3 集合住宅	57	78	73.1%
新築分譲マンション	29	40	72.5%
4 電気	56	24	233.3%
5 商品一般	41	61	67.2%
6 放送・コンテンツ等	38	35	108.6%
デジタルコンテンツ	34	24	141.7%
7 土地	37	46	80.4%
山林	14	24	58.3%
8 電報・固定電話	33	25	132.0%
固定電話サービス	33	25	132.0%
9 魚介類	30	47	63.8%
かに	20	18	111.1%
10 健康食品	26	24	108.3%
電話勧誘販売 計	938	1,012	92.7%
全相談件数に占める割合	(3.2%)	(3.6%)	

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	30年度	29年度	対前年度比
1 解約一般	256	248	103.2%
2 強引	158	188	84.0%
3 信用性	133	138	96.4%
4 虚偽説明	112	98	114.3%
5 説明不足	100	117	85.5%

(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	30年度	29年度	対前年度比
1 商品一般	8	4	200.0%
2 魚介類	2	3	66.7%
2 健康食品	2	9	22.2%
2 他の住居品	2	0	—
2 書籍・印刷物	2	7	28.6%
ネガティブオプション 計	28	46	60.9%
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	30年度	29年度	対前年度比
1 中華人民共和国	8	10	80.0%
2 代引配達	5	5	100.0%
3 無断契約	4	5	80.0%
3 連絡不能	4	8	50.0%
4 プライバシー	3	2	150.0%
4 返品	3	6	50.0%

(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	30年度	29年度	対前年度比
1 アクセサリー	34	31	109.7%
指輪	11	9	122.2%
ネックレス	8	12	66.7%
2 商品一般	26	28	92.9%
3 和服	11	12	91.7%
着物類	9	10	90.0%
4 紳士・婦人洋服	10	13	76.9%
5 自動車	7	2	350.0%
訪問購入 計	130	164	79.3%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.6%)	

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	30年度	29年度	対前年度比
1 電話勧誘	59	74	79.7%
2 信用性	44	47	93.6%
2 家庭訪販	44	51	86.3%
4 クーリング・オフ一般	26	37	70.3%
5 強引	19	31	61.3%

(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	30年度	29年度	対前年度比
1 役務その他	22	15	146.7%
役務その他サービス	14	2	700.0%
祈とうサービス	3	0	—
2 管理・保管	14	11	127.3%
パーキング	13	10	130.0%
2 教室・講座	14	17	82.4%
タレント・モデル養成教室	3	0	—
ビジネス教室	2	6	33.3%
4 工事・建築・加工	9	21	42.9%
4 ファンド型投資商品	9	5	180.0%
他の無店舗販売 計	183	208	88.0%
全相談件数に占める割合	(0.6%)	(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	30年度	29年度	対前年度比
1 解約一般	68	54	125.9%
2 高価格・料金	38	28	135.7%
3 返金	35	26	134.6%
4 説明不足	21	12	175.0%
5 クレーム処理	18	24	75.0%