

#### 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	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
全相談件数	32,732 (100.0%)	29,148 (100.0%)	27,857 (100.0%)	29,384 (100.0%)	28,752 (100.0%)
店舗購入	10,030 (30.6%)	8,533 (29.3%)	7,514 (27.0%)	6,536 (22.2%)	6,294 (21.9%)
特殊販売（店舗外販売）	16,271 (49.7%)	14,544 (49.9%)	14,260 (51.2%)	13,345 (45.4%)	13,429 (46.7%)
訪問販売	1,958 (6.0%)	1,703 (5.8%)	1,807 (6.5%)	1,844 (6.3%)	1,910 (6.6%)
通信販売	11,911 (36.4%)	10,747 (36.9%)	10,449 (37.5%)	9,746 (33.2%)	9,736 (33.9%)
マルチ(まがい)商法	490 (1.5%)	521 (1.8%)	574 (2.1%)	476 (1.6%)	567 (2.0%)
電話勧誘販売	1,467 (4.5%)	1,167 (4.0%)	1,012 (3.6%)	938 (3.2%)	887 (3.1%)
ネガティブオプション	40 (0.1%)	43 (0.1%)	46 (0.2%)	28 (0.1%)	46 (0.2%)
訪問購入	176 (0.5%)	156 (0.5%)	164 (0.6%)	130 (0.4%)	105 (0.4%)
他の無店舗販売	229 (0.7%)	207 (0.7%)	208 (0.7%)	183 (0.6%)	178 (0.6%)
不明・無関係	6,431 (19.6%)	6,071 (20.8%)	6,083 (21.8%)	9,503 (32.3%)	9,029 (31.4%)

##### (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（令和元年度）

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	元年度計
訪問販売	26 (1.4%)	252 (13.2%)	136 (7.1%)	191 (10.0%)	201 (10.5%)	217 (11.4%)	681 (35.7%)	206 (10.8%)	1,910 (100.0%)
通信販売	414 (4.3%)	1,061 (10.9%)	1,255 (12.9%)	1,861 (19.1%)	1,876 (19.3%)	1,248 (12.8%)	1,082 (11.1%)	939 (9.6%)	9,736 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	19 (3.4%)	359 (63.3%)	25 (4.4%)	39 (6.9%)	46 (8.1%)	19 (3.4%)	33 (5.8%)	27 (4.8%)	567 (100.0%)
電話勧誘販売	2 (0.2%)	48 (5.4%)	59 (6.7%)	95 (10.7%)	113 (12.7%)	116 (13.1%)	314 (35.4%)	140 (15.8%)	887 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (2.2%)	5 (10.9%)	4 (8.7%)	7 (15.2%)	4 (8.7%)	4 (8.7%)	11 (23.9%)	10 (21.7%)	46 (100.0%)
訪問購入	1 (1.0%)	3 (2.9%)	5 (4.8%)	10 (9.5%)	13 (12.4%)	14 (13.3%)	53 (50.5%)	6 (5.7%)	105 (100.0%)
他の無店舗販売	0 (0.0%)	34 (19.1%)	27 (15.2%)	17 (9.6%)	27 (15.2%)	20 (11.2%)	31 (17.4%)	22 (12.4%)	178 (100.0%)
特殊販売 計	463 (3.4%)	1,762 (13.1%)	1,511 (11.3%)	2,220 (16.5%)	2,280 (17.0%)	1,638 (12.2%)	2,205 (16.4%)	1,350 (10.1%)	13,429 (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	元年度	30年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	261	228	114.5%
屋根工事	115	80	143.8%
工事・建築サービス	36	31	116.1%
衛生設備工事	22	28	78.6%
2 放送・コンテンツ等	169	250	67.6%
テレビ放送サービス	112	170	65.9%
有線テレビ放送	24	37	64.9%
3 役務その他	167	129	129.5%
役務その他サービス	90	68	132.4%
廃品回収サービス	31	26	119.2%
4 書籍・印刷物	133	77	172.7%
新聞	131	77	170.1%
5 電気	111	33	336.4%
6 修理・補修	110	86	127.9%
修理サービス	108	83	130.1%
7 教室・講座	101	120	84.2%
タレント・モデル養成教室	39	58	67.2%
ビジネス教室	23	16	143.8%
他の教室・講座	16	13	123.1%
8 インターネット通信サービス	93	75	124.0%
光ファイバー	57	52	109.6%
9 集合住宅	47	50	94.0%
新築分譲マンション	23	16	143.8%
中古分譲マンション	7	15	46.7%
10 他の商品	42	14	300.0%
給湯システム	39	12	325.0%
訪問販売 計	1,910	1,844	103.6%
全相談件数に占める割合	(6.6%)	(6.3%)	

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	元年度	30年度	対前年度比
1 解約一般	604	582	103.8%
2 クーリング・オフ一般	354	337	105.0%
3 契約書・書面一般	347	293	118.4%
4 高価格・料金	317	327	96.9%
5 信用性	278	252	110.3%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,890	3,112	60.7%
デジタルコンテンツ一般	514	1,234	41.7%
アダルト情報サイト	360	562	64.1%
出会い系サイト	194	169	114.8%
オンラインゲーム	146	141	103.5%
2 健康食品	1,184	604	196.0%
3 化粧品	884	511	173.0%
4 商品一般	727	932	78.0%
5 役務その他	439	304	144.4%
役務その他サービス	345	207	166.7%
廃品回収サービス	27	22	122.7%
6 紳士・婦人洋服	377	297	126.9%
7 旅行代理業	320	245	130.6%
海外手配旅行	49	51	96.1%
海外募集型企画旅行	31	30	103.3%
8 観覧・鑑賞	282	170	165.9%
スポーツ観覧	130	40	325.0%
コンサート	100	91	109.9%
9 かばん	157	124	126.6%
10 他の教養娯楽品	147	91	161.5%
通信販売 計	9,736	9,746	99.9%
全相談件数に占める割合	(33.9%)	(33.2%)	

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	元年度	30年度	対前年度比
1 インターネット通販	7,330	7,068	103.7%
2 解約一般	3,605	2,654	135.8%
3 電子広告	1,694	1,198	141.4%
4 連絡不能	1,476	1,186	124.5%
5 返金	1,341	1,245	107.7%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1	学習教材	196	110	178.2%
	教養娯楽教材	189	106	178.3%
2	ファンド型投資商品	59	39	151.3%
3	健康食品	46	30	153.3%
3	教室・講座	46	23	200.0%
5	内職・副業	45	68	66.2%
	マルチ(まがい)商法 計	567	476	119.1%
	全相談件数に占める割合	(2.0%)	(1.6%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	351	277	126.7%
2	紹介販売	336	259	129.7%
3	解約一般	265	224	118.3%
4	利殖商法	181	135	134.1%
5	返金	180	116	155.2%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1	インターネット通信サービス	258	255	101.2%
	光ファイバー	222	223	99.6%
2	役務その他	75	73	102.7%
	役務その他サービス	37	39	94.9%
	広告代理サービス	12	8	150.0%
	不動産仲介サービス	6	6	100.0%
3	放送・コンテンツ等	54	38	142.1%
	デジタルコンテンツ	46	34	135.3%
4	商品一般	48	41	117.1%
5	電気	43	56	76.8%
6	集合住宅	38	57	66.7%
	新築分譲マンション	20	29	69.0%
7	電報・固定電話	25	33	75.8%
	固定電話サービス	25	33	75.8%
8	移动通信サービス	24	24	100.0%
	モバイルデータ通信	17	17	100.0%
9	魚介類	22	30	73.3%
	かに	8	20	40.0%
10	融資サービス	19	15	126.7%
	フリーローン・サラ金	18	10	180.0%
	電話勧誘販売 計	887	938	94.6%
	全相談件数に占める割合	(3.1%)	(3.2%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
1	解約一般	275	256	107.4%
2	強引	128	158	81.0%
3	信用性	108	133	81.2%
3	虚偽説明	108	112	96.4%
5	説明不足	96	100	96.0%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1 商品一般	7	8	87.5%
2 他の身の回り品	6	0	—
3 健康食品	4	2	200.0%
3 化粧品	4	1	400.0%
3 書籍・印刷物	4	2	200.0%
ネガティブオプション 計	46	28	164.3%
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	元年度	30年度	対前年度比
1 中華人民共和国	10	8	125.0%
2 代引配達	9	5	180.0%
3 返品	7	3	233.3%
3 連絡不能	7	4	175.0%
5 無断契約	6	4	150.0%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1 アクセサリー	25	34	73.5%
指輪	12	11	109.1%
ネックレス	4	8	50.0%
2 商品一般	17	26	65.4%
3 和服	9	11	81.8%
着物類	6	9	66.7%
4 他の教養娯楽品	6	4	150.0%
5 かばん	5	2	250.0%
訪問購入 計	105	130	80.8%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.4%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
1 家庭訪販	43	44	97.7%
2 電話勧誘	37	59	62.7%
3 信用性	27	44	61.4%
4 クーリング・オフ一般	26	26	100.0%
5 契約書・書面一般	22	13	169.2%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1 旅客運送サービス	11	7	157.1%
タクシーサービス	7	5	140.0%
バスサービス	4	2	200.0%
2 役務その他	10	22	45.5%
結婚相手紹介サービス	3	0	—
役務その他サービス	3	14	21.4%
3 管理・保管	9	14	64.3%
パーキング	8	13	61.5%
3 放送・コンテンツ等	9	2	450.0%
デジタルコンテンツ	7	1	700.0%
5 レンタル・リース・貸借	8	7	114.3%
不動産貸借	4	6	66.7%
他の無店舗販売 計	178	183	97.3%
全相談件数に占める割合	(0.6%)	(0.6%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
1 解約一般	45	68	66.2%
2 返金	34	35	97.1%
3 高価格・料金	31	38	81.6%
4 説明不足	18	21	85.7%
5 信用性	16	13	123.1%