

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 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 令和元年度 | 2年度 |
|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 全相談件数 | 29,148 (100.0%) | 27,857 (100.0%) | 29,384 (100.0%) | 28,752 (100.0%) | 27,252 (100.0%) |
| 店舗購入 | 8,533 (29.3%) | 7,514 (27.0%) | 6,536 (22.2%) | 6,294 (21.9%) | 5,498 (20.2%) |
| 特殊販売（店舗外販売） | 14,544 (49.9%) | 14,260 (51.2%) | 13,345 (45.4%) | 13,429 (46.7%) | 13,864 (50.9%) |
| 訪問販売 | 1,703 (5.8%) | 1,807 (6.5%) | 1,844 (6.3%) | 1,910 (6.6%) | 1,790 (6.6%) |
| 通信販売 | 10,747 (36.9%) | 10,449 (37.5%) | 9,746 (33.2%) | 9,736 (33.9%) | 10,748 (39.4%) |
| マルチ(まがい)商法 | 521 (1.8%) | 574 (2.1%) | 476 (1.6%) | 567 (2.0%) | 379 (1.4%) |
| 電話勧誘販売 | 1,167 (4.0%) | 1,012 (3.6%) | 938 (3.2%) | 887 (3.1%) | 638 (2.3%) |
| ネガティブオプション | 43 (0.1%) | 46 (0.2%) | 28 (0.1%) | 46 (0.2%) | 76 (0.3%) |
| 訪問購入 | 156 (0.5%) | 164 (0.6%) | 130 (0.4%) | 105 (0.4%) | 114 (0.4%) |
| 他の無店舗販売 | 207 (0.7%) | 208 (0.7%) | 183 (0.6%) | 178 (0.6%) | 119 (0.4%) |
| 不明・無関係 | 6,071 (20.8%) | 6,083 (21.8%) | 9,503 (32.3%) | 9,029 (31.4%) | 7,890 (29.0%) |

(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2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 | 2年度計 |
|------------|---------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| 訪問販売 | 25 (1.4%) | 316 (17.7%) | 141 (7.9%) | 136 (7.6%) | 170 (9.5%) | 158 (8.8%) | 605 (33.8%) | 239 (13.4%) | 1,790 (100.0%) |
| 通信販売 | 413 (3.8%) | 1,032 (9.6%) | 1,411 (13.1%) | 1,977 (18.4%) | 2,091 (19.5%) | 1,298 (12.1%) | 1,354 (12.6%) | 1,172 (10.9%) | 10,748 (100.0%) |
| マルチ(まがい)商法 | 20 (5.3%) | 214 (56.5%) | 26 (6.9%) | 24 (6.3%) | 30 (7.9%) | 15 (4.0%) | 22 (5.8%) | 28 (7.4%) | 379 (100.0%) |
| 電話勧誘販売 | 3 (0.5%) | 63 (9.9%) | 48 (7.5%) | 67 (10.5%) | 102 (16.0%) | 76 (11.9%) | 174 (27.3%) | 105 (16.5%) | 638 (100.0%) |
| ネガティブオプション | 1 (1.3%) | 0 (0.0%) | 6 (7.9%) | 14 (18.4%) | 17 (22.4%) | 9 (11.8%) | 12 (15.8%) | 17 (22.4%) | 76 (100.0%) |
| 訪問購入 | 1 (0.9%) | 1 (0.9%) | 2 (1.8%) | 7 (6.1%) | 14 (12.3%) | 18 (15.8%) | 67 (58.8%) | 4 (3.5%) | 114 (100.0%) |
| 他の無店舗販売 | 2 (1.7%) | 19 (16.0%) | 15 (12.6%) | 11 (9.2%) | 9 (7.6%) | 10 (8.4%) | 31 (26.1%) | 22 (18.5%) | 119 (100.0%) |
| 特殊販売 計 | 465 (3.4%) | 1,645 (11.9%) | 1,649 (11.9%) | 2,236 (16.1%) | 2,433 (17.5%) | 1,584 (11.4%) | 2,265 (16.3%) | 1,587 (11.4%) | 13,864 (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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|-----------------|--------|--------|--------|
| 1 工事・建築・加工 | 361 | 261 | 138.3% |
| 屋根工事 | 194 | 115 | 168.7% |
| 衛生設備工事 | 61 | 22 | 277.3% |
| 工事・建築サービス | 24 | 36 | 66.7% |
| 2 修理・補修 | 279 | 110 | 253.6% |
| 修理サービス | 278 | 108 | 257.4% |
| 3 役務その他 | 199 | 167 | 119.2% |
| 役務その他サービス | 122 | 90 | 135.6% |
| 廃品回収サービス | 32 | 31 | 103.2% |
| 4 電気 | 145 | 111 | 130.6% |
| 5 書籍・印刷物 | 80 | 133 | 60.2% |
| 新聞 | 80 | 131 | 61.1% |
| 6 インターネット通信サービス | 67 | 93 | 72.0% |
| 光ファイバー | 44 | 57 | 77.2% |
| 7 教室・講座 | 60 | 101 | 59.4% |
| タレント・モデル養成教室 | 23 | 39 | 59.0% |
| ビジネス教室 | 18 | 23 | 78.3% |
| 8 放送・コンテンツ等 | 59 | 169 | 34.9% |
| テレビ放送サービス | 20 | 112 | 17.9% |
| 有線テレビ放送 | 12 | 24 | 50.0% |
| 9 集合住宅 | 33 | 47 | 70.2% |
| 中古分譲マンション | 16 | 7 | 228.6% |
| 新築分譲マンション | 9 | 23 | 39.1% |
| 10 衛生サービス | 29 | 24 | 120.8% |
| 建物清掃サービス | 15 | 11 | 136.4% |
| 駆除サービス | 12 | 12 | 100.0% |
| 訪問販売 計 | 1,790 | 1,910 | 93.7% |
| 全相談件数に占める割合 | (6.6%) | (6.6%) | |

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

| 内容キーワード | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|--------------|-----|-----|--------|
| 1 高価格・料金 | 488 | 317 | 153.9% |
| 2 クーリング・オフ一般 | 476 | 354 | 134.5% |
| 3 解約一般 | 432 | 604 | 71.5% |
| 4 契約書・書面一般 | 414 | 347 | 119.3% |
| 5 電子広告 | 271 | 128 | 211.7% |

(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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|------------------|---------|---------|--------|
| 1 放送・コンテンツ等 | 1,736 | 1,890 | 91.9% |
| 他のデジタルコンテンツ | 609 | 540 | 112.8% |
| アダルト情報サイト | 365 | 360 | 101.4% |
| デジタルコンテンツ一般 | 274 | 514 | 53.3% |
| 出会い系サイト | 190 | 194 | 97.9% |
| オンラインゲーム | 146 | 146 | 100.0% |
| 2 健康食品 | 1,248 | 1,184 | 105.4% |
| 3 化粧品 | 798 | 884 | 90.3% |
| 4 商品一般 | 744 | 727 | 102.3% |
| 5 紳士・婦人洋服 | 527 | 377 | 139.8% |
| 6 他の保健衛生品 | 374 | 103 | 363.1% |
| 7 役務その他 | 352 | 439 | 80.2% |
| 役務その他サービス | 257 | 345 | 74.5% |
| 廃品回収サービス | 31 | 27 | 114.8% |
| 8 移動通信サービス | 244 | 147 | 166.0% |
| 携帯電話サービス | 137 | 61 | 224.6% |
| モバイルデータ通信 | 104 | 82 | 126.8% |
| 9 他の教養娯楽品 | 203 | 147 | 138.1% |
| タバコ用品 | 58 | 36 | 161.1% |
| 10 パソコン・パソコン関連用品 | 199 | 140 | 142.1% |
| パソコン | 91 | 68 | 133.8% |
| パソコン関連機器・用品 | 65 | 28 | 232.1% |
| 通信販売 計 | 10,748 | 9,736 | 110.4% |
| 全相談件数に占める割合 | (39.4%) | (33.9%) | |

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

| 内容キーワード | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|-------------|-------|-------|--------|
| 1 インターネット通販 | 8,092 | 7,330 | 110.4% |
| 2 解約一般 | 3,941 | 3,605 | 109.3% |
| 3 電子広告 | 2,084 | 1,694 | 123.0% |
| 4 連絡不能 | 2,031 | 1,476 | 137.6% |
| 5 返金 | 1,585 | 1,341 | 118.2% |

(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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|--------------|--------|--------|--------|
| 1 学習教材 | 66 | 196 | 33.7% |
| 教養娯楽教材 | 64 | 189 | 33.9% |
| 2 放送・コンテンツ等 | 57 | 23 | 247.8% |
| 他のデジタルコンテンツ | 29 | 11 | 263.6% |
| 投資情報サイト | 10 | 3 | 333.3% |
| 3 内職・副業 | 41 | 45 | 91.1% |
| 4 ファンド型投資商品 | 35 | 59 | 59.3% |
| 5 教室・講座 | 31 | 46 | 67.4% |
| ビジネス教室 | 25 | 31 | 80.6% |
| マルチ(まがい)商法 計 | 379 | 567 | 66.8% |
| 全相談件数に占める割合 | (1.4%) | (2.0%) | |

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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|-------------|-----|-----|-------|
| 1 サイドビジネス商法 | 230 | 351 | 65.5% |
| 2 紹介販売 | 160 | 336 | 47.6% |
| 3 解約一般 | 152 | 265 | 57.4% |
| 4 利殖商法 | 109 | 181 | 60.2% |
| 4 返金 | 109 | 180 | 60.6% |

(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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|-----------------|--------|--------|--------|
| 1 インターネット通信サービス | 166 | 258 | 64.3% |
| 光ファイバー | 143 | 222 | 64.4% |
| 2 役務その他 | 69 | 75 | 92.0% |
| 役務その他サービス | 47 | 37 | 127.0% |
| 広告代理サービス | 5 | 12 | 41.7% |
| 3 放送・コンテンツ等 | 59 | 54 | 109.3% |
| 他のデジタルコンテンツ | 41 | 28 | 146.4% |
| 4 魚介類 | 43 | 22 | 195.5% |
| かに | 20 | 8 | 250.0% |
| 5 商品一般 | 33 | 48 | 68.8% |
| 6 集合住宅 | 29 | 38 | 76.3% |
| 集合住宅一般 | 10 | 7 | 142.9% |
| 中古分譲マンション | 8 | 5 | 160.0% |
| 7 教室・講座 | 23 | 18 | 127.8% |
| ビジネス教室 | 14 | 7 | 200.0% |
| 8 健康食品 | 19 | 16 | 118.8% |
| 9 内職・副業 | 17 | 7 | 242.9% |
| 10 電気 | 16 | 43 | 37.2% |
| 電話勧誘販売 計 | 638 | 887 | 71.9% |
| 全相談件数に占める割合 | (2.3%) | (3.1%) | |

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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|-------------|-----|-----|--------|
| 1 解約一般 | 207 | 275 | 75.3% |
| 2 信用性 | 116 | 108 | 107.4% |
| 3 強引 | 72 | 128 | 56.3% |
| 3 虚偽説明 | 72 | 108 | 66.7% |
| 5 クーリングオフ一般 | 71 | 67 | 106.0% |

(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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|--------------|--------|--------|---------|
| 1 他の保健衛生品 | 35 | 2 | 1750.0% |
| 2 他の身の回り品 | 9 | 6 | 150.0% |
| マフラー類 | 6 | 2 | 300.0% |
| 3 商品一般 | 7 | 7 | 100.0% |
| ネガティブオプション 計 | 76 | 46 | 165.2% |
| 全相談件数に占める割合 | (0.3%) | (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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|-------------|-----|-----|--------|
| 1 中華人民共和国 | 30 | 10 | 300.0% |
| 2 代引配達 | 9 | 9 | 100.0% |
| 3 連絡不能 | 8 | 7 | 114.3% |
| 4 無断契約 | 5 | 6 | 83.3% |
| 5 インターネット通販 | 4 | 3 | 133.3% |
| 5 プライバシー | 4 | 3 | 133.3% |

(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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|-------------|--------|--------|--------|
| 1 アクセサリー | 28 | 25 | 112.0% |
| 指輪 | 14 | 12 | 116.7% |
| 2 商品一般 | 19 | 17 | 111.8% |
| 3 集合住宅 | 7 | 3 | 233.3% |
| 中古分譲マンション | 5 | 2 | 250.0% |
| 4 食器・台所用品 | 5 | 1 | 500.0% |
| 食器 | 5 | 1 | 500.0% |
| 4 和服 | 5 | 9 | 55.6% |
| 着物類 | 5 | 6 | 83.3% |
| 4 カメラ類 | 5 | 2 | 250.0% |
| カメラ | 5 | 2 | 250.0% |
| 4 自動車 | 5 | 5 | 100.0% |
| 普通・小型自動車 | 5 | 3 | 166.7% |
| 訪問購入 計 | 114 | 105 | 108.6% |
| 全相談件数に占める割合 | (0.4%) | (0.4%) | |

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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|--------------|-----|-----|--------|
| 1 電話勧誘 | 60 | 37 | 162.2% |
| 2 家庭訪販 | 48 | 43 | 111.6% |
| 3 信用性 | 31 | 27 | 114.8% |
| 4 クーリング・オフ一般 | 30 | 26 | 115.4% |
| 5 契約書・書面一般 | 24 | 22 | 109.1% |

(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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|---------------|--------|--------|--------|
| 1 修理・補修 | 13 | 5 | 260.0% |
| 修理サービス | 13 | 5 | 260.0% |
| 2 役務その他 | 10 | 10 | 100.0% |
| 役務その他サービス | 6 | 3 | 200.0% |
| 廃品回収サービス | 4 | 2 | 200.0% |
| 3 家具・寝具 | 8 | 0 | — |
| ふとん類 | 8 | 0 | — |
| 3 集合住宅 | 8 | 5 | 160.0% |
| 新築分譲マンション | 6 | 3 | 200.0% |
| 5 飲料 | 6 | 7 | 85.7% |
| 5 レンタル・リース・貸借 | 6 | 8 | 75.0% |
| レンタルサービス | 3 | 4 | 75.0% |
| 不動産貸借 | 3 | 4 | 75.0% |
| 他の無店舗販売 計 | 119 | 178 | 66.9% |
| 全相談件数に占める割合 | (0.4%) | (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 | 2年度 | 元年度 | 対前年度比 |
|-------------|-----|-----|--------|
| 1 高価格・料金 | 28 | 31 | 90.3% |
| 2 解約一般 | 25 | 45 | 55.6% |
| 3 返金 | 24 | 34 | 70.6% |
| 4 契約書・書面一般 | 16 | 14 | 114.3% |
| 5 クーリングオフ一般 | 12 | 13 | 92.3% |