

6 特殊販売に関する相談

特殊販売に関する相談件数は、104,899件であり、前年度（60,913件）に比較して、72.2%の大幅な増加が見られる。また、全相談に占める特殊販売の構成比は、65.2%であり、前年度（53.6%）に比べ11.6ポイント増加している。これは「通信販売」の急激な増加が大きな要因であり、この「通信販売」が「店舗購入」を抜き、販売購入形態の中で最も高い割合を示した。（表 - 21）

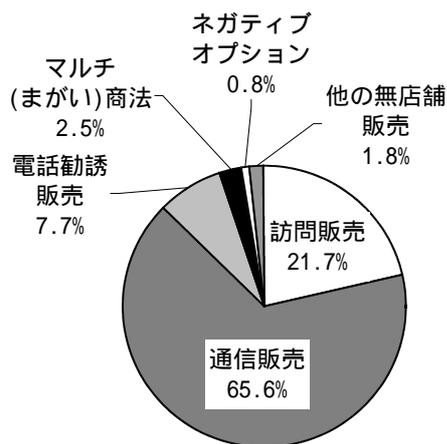
表 - 21 特殊販売形態別相談件数

単位：件

販売方法		年度	
		15年度	14年度
全 相 談 件 数 (a)		160,817 (100.0%)	113,570 (100.0%)
店 舗 購 入		37,654 (23.4%)	38,025 (33.5%)
特 殊 販 売	訪 問 販 売	22,755 (14.1%)	23,051 (20.3%)
	通 信 販 売	68,788 (42.8%)	24,970 (22.0%)
	電 話 勧 誘 販 売	8,085 (5.0%)	7,983 (7.0%)
	マ ル チ (ま が い) 商 法	2,634 (1.6%)	2,709 (2.4%)
	ネ ガ テ ィ ブ オ プ シ ョ ン	791 (0.5%)	642 (0.6%)
	他 の 無 店 舗	1,846 (1.1%)	1,558 (1.4%)
計 (b)		104,899	60,913
(b) / (a)		65.2%	53.6%
不 明 ・ 無 関 係		18,264 (11.4%)	14,632 (12.9%)

特殊販売のうち、「通信販売」(68,788件)が、65.6%を占め、相談件数で前年度の2.8倍にもなっている。この要因は、有料サイト料金等の不当請求の増加であると考えられる。続いて「訪問販売」(22,755件)が21.7%を占めているが、前年度と比較して相談件数の減少、構成比の低下が見られる。「電話勧誘販売」は8,085件(7.7%)と102件の増加、「マルチ(まがい)商法」は2,634件(2.5%)と75件の減少、「ネガティブオプション」は791件(0.8%)と149件の増加、「他の無店舗販売」は1,846件(1.8%)と288件の増加であり、前年度と比較して「通信販売」以外の販売購入形態では、大きな変動は見られなかった。パーセンテージは特殊販売全体(104,899件)に占める比率である。(図-9)

図-9 特殊販売形態別構成比(15年度)



(1) 訪問販売

訪問販売に係わる相談件数は22,755件であるが、これを「商品・役務等別分類」の中分類で、相談件数の多い順に示したものが「表-22」である。

第1位は「工事・建築・加工」(1,839件)であり、前年度と比べ11.1%増加している。家庭訪販による屋根工事や衛生設備工事、住宅リフォームの事例が多く見られ、「無料で点検する」等のセールストークによる「点検商法」が増加傾向にあり、高齢者が被害にあうケースが多い。

第2位は「書籍・印刷物」(1,675件)であり、その98%は新聞購読契約(1,641件)である。

第3位は「食器・台所用品」(1,550件)であり、その93.6%は浄水器(1,451件)である。浄水器は、前年度に比べ25.8%減少している。

第4位は「家具・寝具」(1,183件)であり、その98.3%はふとん類(1,163件)である。ふとん類は、前年度に比べ4.5%減少している。

第5位は「レンタル・リース・貸借」(1,080件)であり、その95.2%は「リースサービス」である。

上記のほか前年度に比べて増加件数が目立ったものを挙げると、為替相場(95件増) 複合サービス会員(89件増) 商品一般(72件増)などである。一方、減少が目立つものは「電気掃除機類」(278件減)「外国語・会話教室」(160件減)などである。

表 - 22 訪問販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名			15年度	14年度	商品・役務名			15年度	14年度
1	工事・建築・加工		1,839	1,655	15	医療用具	580	639	
	屋根工事		468	347		家庭用電気治療器具	210	253	
	衛生設備工事		254	214		磁気治療器具	202	232	
	内装工事		244	259		その他	168	154	
	その他		873	835	16	文具・事務用品	553	644	
2	書籍・印刷物		1,675	1,858		コンピュータソフト	197	239	
	新	聞	1,641	1,796		電話機類	171	204	
	紳士録・名簿		10	10		小型コンピュータ	71	103	
	その他		24	52		その他	114	98	
3	食器・台所用品		1,550	1,332	17	教室・講座	528	664	
	浄水器		1,451	1,153		外国語・会話教室	233	393	
	換気扇フィルター		77	137		精神修養講座	94	83	
	その他		22	42		タレント・モデル養成教室	52	44	
4	家具・寝具類		1,183	1,235		その他	149	144	
	ふとん類		1,163	1,218	18	理美容器具・用品	472	625	
	その他		20	17		美顔器	350	443	
5	レンタル・リース・貸借		1,080	1,096		その他	122	182	
	リースサービス		1,028	1,040	19	理美容	466	607	
	その他		52	56		エステティックサービス	458	598	
6	学習教材		984	1,043		痩身エステ	109	132	
	補習用教材		532	605		美顔エステ	94	127	
	教養娯楽教材		172	186		その他	8	9	
	その他		280	252	20	他の運輸・通信	432	361	
7	アクセサリ		924	1,052		CATV	101	109	
8	化粧品		877	959		オンライン等関連サービス	211	96	
9	商品相場		785	663		その他	120	156	
	為替相場		255	160	21	健康食品	399	381	
	石油相場		146	76		クオレラ	47	37	
	金相場		116	122		その他	352	344	
	その他		268	305	22	生命保険	394	396	
10	衛生サービス		703	729		会社生命保険	330	330	
	建物清掃サービス		362	369		簡易生命保険	26	47	
	白蟻駆除サービス		190	185		その他	38	19	
	その他		341	360	23	他の教養娯楽品	387	495	
11	役務一般		700	606		絵画・書画	337	460	
	複合サービス会員		693	604		その他	50	35	
	その他		7	2	24	商品一般	370	298	
12	役務その他		680	516	25	掃除用具	333	597	
	広告代理サービス		96	117		電気掃除機類	312	590	
	測量サービス		48	47		その他	21	7	
	祈とうサービス		32	37		その他	3,969	3,653	
	その他		536	352		計	22,755 (14.1%)	23,051 (20.3%)	
13	他の住居品		656	553		全相談件数	160,817 (100.0%)	113,570 (100.0%)	
	消火器		205	160					
	節電器		122	72					
	風呂水浄化装置		43	26					
	その他		286	295					
14	他の住宅設備		606	692					
	住居管理設備		375	513					
	床下換気扇		356	489					
	その他		231	179					

訪問販売に係る相談について、契約当事者の属性（不明のもの及び団体を除く。以下同じ）でみると、性別では「女性」が「63.8%」を占めているが、対前年度比では「男性」の割合が0.6ポイント増加している。年代別では、「若者」、「壮年」の相談件数は減少し、60歳以上の「高齢者」の増加が目立っている。対前年度13.7%の増加となり、年々増加傾向が顕著である。職業別では、前年度に比較して、「学生」が15.7%減少している一方、「無職」は13.8%増加している。

支払方法をみると、「現金払」が34.2%、「個品割賦」が35.6%であり、信用供与の有無（不明等を除く。以下同じ）で比較すると、ほとんど同じ割合である。

平均契約金額は「112万9千円」であり、前年度よりも6万6千円増加している。また平均既払金額は「57万4千円」であり、前年度よりも9万6千円増加している。

主な相談内容として上位のものは、「家庭訪販」、「解約」、「クーリングオフ」であるが、それぞれの相談件数は減少している。増加が見られるものとしては、「高価格・料金」や「虚偽説明」などがある。

表 - 23 訪問販売相談内容別件数

単位：件

項目	15年度	14年度		
相談件数	22,755	23,051		
性別	男性	7,611	7,195	
	女性	13,423	13,002	
	団体	951	671	
	不明	770	2,183	
	不明	770	2,183	
年代別	若者(29歳以下)	5,741	6,366	
	壮年(30～59歳)	6,328	6,448	
	高齢者(60歳以上)	7,849	6,904	
	不明	2,837	3,333	
	不明	2,837	3,333	
職業別	給与生活者	6,211	6,073	
	自営・自由業	1,398	1,420	
	家事従事者	5,255	5,227	
	学生	1,814	2,151	
	無職	4,728	4,154	
	その他・不明	3,349	4,026	
	その他・不明	3,349	4,026	
支払方法別	信用供与有	現金払	7,774	7,048
		他の前払式	173	187
		不明	1,801	2,128
		小計	9,748	9,363
	信用供与無	自社割賦	214	201
		総合割賦	116	131
		個品割賦	8,103	8,831
		その他	673	752
		不明	616	821
		小計	9,722	10,736
	その他	借金契約	204	204
		不明・無関係	3,081	2,748
	平均契約金額(千円)		1,129	1,063
	平均既払金額(千円)		574	478

項目	15年度	14年度
家庭訪販	10,132	10,583
解約	7,924	8,379
クーリングオフ	6,851	7,339
高価格・料金	4,552	4,308
虚偽説明	2,765	2,404
強引	2,532	2,799
キャッチセールス	2,318	2,694
アポイントメントセールス	1,993	2,346
販売目的隠匿	1,787	1,763
信用性	1,718	1,774

訪問販売による商品・役務の上位10品目について相談内容キーワードの多い順に並べたものが「表 - 24」である。「家庭訪販」、「解約」、「高価格・料金」、「強引」などが上位に入っている。「強引な勧誘により契約に至ってしまったが、高価格であり解約したい」等の相談が多いと思われる。

表 - 24 訪問販売上位品目主要相談内容

商品名	相談内容				
工事・建築・加工	家庭訪販	クーリングオフ	高価格・料金	解約	点検商法
新聞	家庭訪販	解約	クーリングオフ	強引	虚偽説明
浄水器	家庭訪販	クーリングオフ	高価格・料金	解約	強引
ふとん類	家庭訪販	クーリングオフ	解約	高価格・料金	S F 商法
リースサービス	解約	虚偽説明	高価格・料金	職場訪販	家庭訪販
補修用教材	家庭訪販	解約	クーリングオフ	高価格・料金	商品・役務セット販売
アクセサリー	アポイントメントセールス	解約	高価格・料金	ダイヤモンド	クーリングオフ
化粧品	キャッチセールス	クーリングオフ	解約	高価格・料金	未成年者契約
商品相場	解約	家庭訪販	国内公設先物	強引	儲からない
衛生サービス	家庭訪販	クーリングオフ	点検商法	強引	信用性

次に、訪問販売における契約当事者が29歳以下の「若者」と60歳以上の「高齢者」の場合に分けて、それぞれの商品・役務を消費者相談分類の中分類で相談件数の多い順に上位15位までを抽出したのが、「表 - 25」と「表 - 26」である。

「若者」についてみると、前年度より訪問販売の相談件数が減少（625件；9.8%減）していることから、相談件数の増加が見られる商品・役務は少ない。「複合サービス会員」（11件；0.3%増）「ふとん類」（5件；5.2%増）「健康食品」（3件；2.0%増）などが挙げられるものの、どれも増加件数は非常に少ない。

一方、前年度と比較して減少が目立つものは、「アクセサリー」（128件；16.0%減）「エステティックサービス」（112件；21.7%減）「絵画・書画」（96件；27.0%減）などであり、「キャッチセールス」や「アポイントメントセールス」で販売されることが多い商品・役務の減少が目立つ。

また、訪問販売にあたるものの相談のうちで若者の占める割合は25.2%となり、前年度に比べ2.4ポイント低下している。

表 - 25 訪問販売による若者相談件数（当事者：29歳以下）

単位：件

商品・役務名	15年度	14年度	商品・役務名	15年度	14年度
1 化粧品	793	826	10 学習教材	256	250
2 アクセサリー	673	801	教養娯楽教材	140	147
3 書籍・印刷物	519	650	英会話教材	39	42
新 聞	517	648	そ の 他	77	61
そ の 他	2	2	11 食器・台所用品	196	210
4 役 務 一 般	441	429	浄 水 器	185	184
複 合 サ ー ビ ス 会 員	439	428	そ の 他	11	26
そ の 他	2	1	12 健 康 食 品	156	153
5 理 美 容	411	521	13 商 品 一 般	112	90
エ ス テ ッ ク サ ー ビ ス	404	516	14 他 の 運 輸 ・ 通 信	101	111
瘦 身 エ ス テ	94	120	放 送 サ ー ビ ス	38	74
美 顔 エ ス テ	85	101	そ の 他	63	37
そ の 他	7	5	15 家 具 ・ 寝 具	101	96
6 理 美 容 器 具 ・ 用 品	349	438	ふ と ん 類	101	96
美 顔 器	270	328	そ の 他	0	0
そ の 他	79	110	そ の 他	840	832
7 教 室 ・ 講 座	339	376	計	5,741 (25.2%)	6,366 (27.6%)
外 国 語 ・ 会 話 教 室	174	225	訪 問 販 売 相 談 件 数	22,755 (100.0%)	23,051 (100.0%)
精 神 修 養 講 座	75	69	全 若 者 相 談 件 数	49,702 (30.9%)	23,683 (20.9%)
タ レ ン ト ・ モ デ ル 養 成 講 座	43	23	全 相 談 件 数	160,871 (100.0%)	113,570 (100.0%)
そ の 他	47	59			
8 文 具 ・ 事 務 用 品	298	312			
コ ン プ ュ ー タ ソ フ ト	180	192			
小 型 コ ン プ ュ ー タ ー	57	76			
そ の 他	61	44			
9 他 の 教 養 娯 楽 品	268	361			
絵 画 ・ 書 画	259	355			
そ の 他	9	6			

一方、「高齢者」の場合についてみると、「7,849件」となり、前年度よりも13.7%の増加が見られ、昨年度に引き続き増加傾向が顕著である。特に増加が目立つものは、「工事・建築・加工」（161件；16.6%増）「浄水器」（312件；67.2%増）「商品相場」（143件；45.8%増）などである。「商品相場」の相談件数は前年度の1.5倍に上っており、この中では「外国為替証拠金取引」や「先物取引」の相談の増加が目立つ。また、訪問販売に係る相談における「高齢者」の占める比率は「34.5%」となり、3分の1以上を占めるまでになっている。

表 - 26 訪問販売による高齢者相談件数（当事者：60歳以上）

単位：件

商品・役務名	15年度	14年度	商品・役務名	15年度	14年度
1 工事・建築・加工	1,131	970	9 他の住居品	326	310
屋根工事	333	246	乾燥剤	128	116
工事・建築サービス	179	168	消火器	84	98
衛生設備工事	149	131	風呂水浄化装置	29	18
塗装工事	114	111	その他	85	78
内装工事	102	66	10 役務その他	256	158
増改築工事	79	83	測量サービス	34	33
その他	254	248	広告代理サービス	17	17
2 食器・台所用品	798	511	その他	205	108
浄水器	776	464	11 レンタル・リース・貸借	251	275
その他	22	47	リースサービス	243	263
3 家具・寝具	786	777	その他	8	12
ふとん類	774	766	12 健康食品	179	155
その他	12	11	クオレラ	42	31
4 衛生サービス	457	419	その他	137	124
駆除サービス	174	144	13 電報・電話	134	125
他の衛生サービス	63	72	電話関連サービス	107	106
建物清掃サービス	215	199	その他	27	19
その他	5	4	14 生命保険	132	122
5 商品相場	455	312	会社生命保険	100	85
為替相場	163	68	その他	32	37
石油相場	80	53	15 掃除用具	124	209
金相場	72	66	電気掃除機類	121	205
コーン相場	26	40	その他	3	4
砂糖相場	4	4	その他	1,791	1,500
その他	110	81	計	7,849	6,904
6 医療用具	423	450	(34.5%)	(30.0%)	
家庭用電気治療器具	171	194	訪問販売相談件数	22,755	23,051
磁気治療器具	170	185	(100.0%)	(100.0%)	
イオン整水器	61	56	全高齢者相談件数	21,946	17,820
その他	192	209	(13.6%)	(15.7%)	
7 書籍・印刷物	373	317	全相談件数	160,817	113,570
新聞	364	304	(100.0%)	(100.0%)	
その他	9	13			
8 他の住宅設備	367	419			
床下換気扇	275	337			
活水・浄水装置	48	56			
その他	44	26			

(2) 通信販売

通信販売（契約の申込み等が郵便、電話、口座振込、ファクシミリ、パソコン等の通信手段を用いる場合であって、電話勧誘販売にあたらない場合である - 特定商取引法第2条第2項）に係わる相談件数は、「68,788件」となり、全相談件数（160,817件）の42.8%を占めるまでに増加した。前年度の通信販売相談件数（24,970件）の2.8倍、43,818件の大幅な増加である。

通信販売の対象商品・役務を消費者相談分類の中分類で上位20位までを表にしたものが、「表 - 27」である。

第1位は「他の運輸・通信」であり、52,228件と前年度の4.9倍に急増した。この中の大半が、有料サイトの利用料金等に関する不当請求の相談である。これが平成15年度の相談の最も大きな特色であると言える。この中でも「電話情報提供サービス」の占める割合が8割以上であり、「携帯電話に届いたメールにあったURLをクリックしたら、登録料として高額な請求がきた」などの相談が見られる。

第2位の「融資サービス」は、そのほとんどが「フリーローン・サラ金」に関するものであり、前年度の2.2倍に増加している。この中でも「押し貸し」や「カラ貸し」といった「不当請求」の相談が多い。

第3位は「商品一般」であるが、前年度の5.6倍と急増した。相談の内容としては「国の機関を名乗り、アンケートと言って個人情報聞き出そうとする電話があった」等、身分詐称により個人情報を聞き出そうとする事例が多い。

第4位は「他の教養・娯楽」であり、「宝くじ」が7割近くを占めている。このほとんどが「海外宝くじ」に関するものであり、「申込みした覚えはないのに海外宝くじが当たったかのようなDMが届いた」等の相談が大半を占めている。

第5位は「電報・電話」である。これは「インターネット利用中に勝手に海外につながり、高額な国際電話料金を請求された」等の「国際電話」の相談が多かった前年度に比べると相談件数が激減している。国際電話会社各社が防止策を講じたことによると思われる。

その他増加が目立つものとしては、「資格講座」（197件；124.7%増）、「音響・映像商品」（92件；51.1%増）、「資格取得用教材」（44件；39.3%増）などが挙げられる。

表 - 27 通信販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名			15年度	14年度	商品・役務名			15年度	14年度
1	他の運輸・通信		52,228	10,699	12	旅行代理業		346	587
	電話情報提供サービス	42,423	9,063	主催旅行サービス		264	159		
	オンライン情報サービス	3,368	690	旅行代理サービス		77	423		
	プロバイダ	371	355	その他の		5	5		
	その他の	6,066	591	13		学習教材		340	294
2	融資サービス		3,901		1,756	資格取得用教材	156	112	
	フリーローン・サラ金	3,830	1,737		教養娯楽教材	102	101		
	その他の	71	19	その他の	82	81			
3	商品一般		2,176	389	14	音響・映像製品		272	180
4	他の教養・娯楽		1,407	947		ビデオソフト	85	63	
	宝くじ	939	663	その他の	187	117			
	異性交際関連サービス	160	69	15	化粧品		237	224	
その他の	308	215	16		他の教養娯楽品		187	153	
5	電報・電話			831	3,176	犬	30	33	
	国際電話	212		2,671	絵画・書画	11	11		
	電話関連サービス	215	183	その他の	146	109			
	移動電話サービス	320	259	17	家具・寝具		167	185	
	その他の	84	63		ふとん類	57	57		
6	内職・副業		762		1,039	ベッド類	29	26	
	ワープロ・パソコン内職	265	330	その他の	81	102			
	宛名書き内職	176	229	18	役務一般		148	26	
	テープリライト内職	20	112		複合サービス会員	148	23		
	その他の	301	368	その他の	-	3			
7	教室・講座		638	406	19	靴		139	88
	資格講座	355	158	20		レンタル・リース・貸借		133	65
	ビジネス教室	54	69			賃貸アパート	49	22	
	その他の	229	179			リースサービス	19	14	
8	役務その他の		611		454	その他の	65	29	
	広告代理サービス	77	57	21	自動車		128	126	
	公営住宅申込代行	64	135		22	他の金融関連サービス		122	77
	興信所	53	41	23		時計		115	37
	結婚相手紹介サービス	48	33		24	アクセサリ		110	121
	その他の	369	188	25		貨物運送		108	101
9	健康食品		528		515	その他の	2,722	2,936	
	10	書籍・印刷物		480	652	計	68,788	24,970	
		紳士録・名簿	205	180	(42.8%)		(22.0%)		
雑誌		66	164	全相談件数	160,817	113,570			
その他の	209	308	(100.0%)		(100.0%)				
11	文具・事務用品		432	389	小型コンピューター	198	169		
	コンピューターソフト	83	70	パソコン周辺機器・用品		73	75		
	その他の	78	75			その他の	78	75	

通信販売に係わる契約当事者の属性をみると、性別では男性の割合が7割以上となり、増加が目立っている。年代別では「壮年」が最も多いものの、「若者」が急増し、全体に占める割合は「若者」が46.1%、「壮年」が48.0%と大きな差はなくなっている。一方「高齢者」の占める割合は低下し、5.9%となっている。これは前に述べたとおり、携帯電話に関連した相談が多いためと思われる。職業別（その他・不明を除く）では、給与生活者が全体の64.2%と相変わらず多いものの、「学生」が急増して「家事従事者」を越し、全体16.2%を占めている。

支払い方法をみると、「現金払」が圧倒的に多く、全体の7割以上を占めている。「信用供与有」は全体の1.6%にとどまっており、「借金契約」が4.8%と「信用供与有」を上回っている。

通信販売の平均契約金額は「22万円」で、前年度よりも5万4千円の増加であるが、平均既支払金額では「4万8千円」となり、前年度よりも1万8千円の減少が見られる。

主な相談内容では、「不当請求」、「インターネット」、「ポルノ・風俗」、「債権回収業者」、「強迫」等、いずれも不当請求に関連したキーワードが上位に多い。

表 - 28 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	15年度	14年度
相談件数	68,788	24,970
性別	男性	47,690
	女性	18,894
	団体	481
	不明	1,723
年代別	若者(29歳以下)	29,331
	壮年(30～59歳)	30,552
	高齢者(60歳以上)	3,738
	不明	5,167
職業別	給与生活者	39,324
	自営・自由業	2,740
	家事従事者	5,960
	学生	9,929
	無職	3,323
	その他・不明	7,512
支払方法別	現金払	48,890
	他の前払式	116
	不明	10,521
	小計	59,527
	自社割賦	51
	総合割賦	434
	個品割賦	419
	その他	121
	不明	108
	小計	1,133
	借金契約	3,330
	不明・無関係	4,798
	平均契約金額(千円)	220
	平均既払金額(千円)	48

項目	15年度	14年度
不当請求	52,673	11,727
ポルノ・風俗	24,043	4,073
インターネット	22,100	6,428
債権回収業者	14,155	3,024
高価格・料金	11,045	3,238
強迫	8,823	1,106
未成年者契約	6,044	935
遅延金	5,850	1,670
詐欺	3,882	515
解約	3,109	2,966

(3) 電話勧誘販売

電話勧誘販売は、前年度に比べ、102件（1.3%）増加している。これを商品・役務別に上位20位まで示したのが「表 - 29」である。

第1位から第3位までは前年度と変わらず「教室・講座」、「学習教材」、「内職・副業」であるが、いずれも件数に減少が見られる。増加が顕著なのは「複合サービス会員」（150件増）、「フリーローン・サラ金」（117件増）である。

表 - 29 電話勧誘販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名			15年度	14年度	商品・役務名			15年度	14年度
1	教室・講座		1,362	1,778	12	電報・電話		202	125
	資格講座		1,138	1,398		電話加入権	123	54	
	ビジネス教室		100	171		その他	79	71	
	その他		124	209	13	文具・事務用品		164	258
2	学習教材		1,167	1,264		コンピュータソフト		79	111
	資格取得用教材		777	825		小型コンピューター		49	89
	教養娯楽教材		297	329		その他		36	58
	その他		93	110	14	預貯金・証券等		102	75
3	内職・副業		876	890	15	化粧品		91	77
	ワープロ・パソコン内職		580	489	16	健康食品		81	67
	チラシ配り内職		140	117	17	補習教育		69	65
	その他		156	284		学習塾		33	30
4	商品一般		498	416		家庭教師		27	29
5	融資サービス		457	338		その他		9	6
	フリーローン・サラ金		446	329	18	家具・寝具		61	101
	その他		11	9		ふとん類		61	101
6	役務その他		454	303		その他		0	0
	広告代理サービス		70	59	19	他の教養娯楽品		55	73
	公営住宅申込代行		46	60		絵画・書画		23	46
	その他		338	184		その他		32	27
7	書籍・印刷物		395	371	20	アクセサリー		52	61
	紳士録・名簿		193	171		その他		630	558
	単行本		91	103		計		8,085	7,983
	その他		111	97		(5.0%)		(7.0%)	
8	商品相場		378	332		全相談件数		160,817	113,570
	為替相場		84	42		(100.0%)		(100.0%)	
	金相場		66	38					
	石油相場		51	56					
	その他		177	196					
9	集合住宅		377	321					
	新築分譲マンション		291	236					
	その他		86	85					
10	役務一般		326	174					
	複合サービス会員		318	168					
	その他		8	6					
11	他の運輸・通信		288	336					
	電話情報提供サービス		141	86					
	その他		147	250					

電話勧誘販売における契約当事者属性をみると、性別では男性、年代別では「壮年」、職業別では「給与生活者」がそれぞれ半数以上を占めているが、60歳以上の「高齢者」の相談件数が対前年度で205件；19.2%増となっており、増加傾向が顕著である。この中でも「外国為替証拠金取引」を含む「商品相場」の相談は14年度；109件から15年度；162件へと約1.5倍の件数増となっている。

電話勧誘販売における「信用供与の有無」をみると、「有」がやや多いものの、ほぼ同じ比率となっている。平均契約金額は、「74万2千円」であり、前年度に比べ、3万6千円低くなっている。

主な相談内容をみると、「強引」、「虚偽説明」、「二次被害」など勧誘に問題があると思われるものも多く見られる。増加が目立つものとしては「不当請求」(179件増)、「二次被害」(134件増)が挙げられる。

表 - 30 電話勧誘販売相談内容別件数

単位：件

項目	15年度	14年度
相談件数	8,085	7,983
性別	男性	3,835
	女性	3,169
	団体	86
	不明	893
年代別	若者(29歳以下)	1,743
	壮年(30～59歳)	4,001
	高齢者(60歳以上)	1,063
	不明	1,176
職業別	給与生活者	3,585
	自営・自由業	346
	家事従事者	1,799
	学生	227
	無職	755
	その他・不明	1,271
支払方法別	現金払	1,438
	他の前払式	7
	不明	716
	小計	2,161
	自社割賦	37
	総合割賦	19
	個品割賦	1,901
	その他	39
	不明	245
	小計	2,241
	借金契約	358
	不明・無関係	3,223
	平均契約金額(千円)	742
	平均既払金額(千円)	255

項目	15年度	14年度
強引	1,907	2,104
虚偽説明	1,537	1,495
二次被害	1,448	1,314
解約	1,334	1,353
クーリングオフ	1,224	1,488
信用性	859	1,026
不当請求	770	591
サイドビジネス商法	712	794
内職・商品セット契約	634	732
高価格・料金	497	489

(4) マルチ商法

「マルチ商法」とは、特定商取引法第33条で「連鎖販売取引」として規定されている販売方法で、連鎖取引による利益を収受することをもって誘引し、特定負担を伴う商品・役務の取引を行うものである。

マルチ商法の相談件数は2,634件で、前年度に比べ75件減少している。マルチ商法の商品・役務別相談件数を示したのが「表-31」である。第1位は「健康食品」であるが、前年度より9.4%の減少が見られる。第2位は「化粧品」で16.2%の増加、第3位は「食器・台所用品」で77.7%の増加が見られる。「食器・台所用品」の大半は「浄水器」である。

表-31 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	15年度	14年度	商品・役務名	15年度	14年度
1 健康食品	690	762	10 家具・寝具	40	76
2 化粧品	566	487	ふとん類	37	71
3 食器・台所用品	263	148	その他	3	5
浄水器	247	128	11 飲料	36	47
その他	16	20	12 音響・映像製品	33	18
4 商品一般	178	138	音響・映像機器	25	11
5 文具・事務用品	143	221	その他	8	7
電話機類	74	108	13 自動車用品	27	59
小型コンピューター	53	98	自動車用洗剤	6	21
その他	16	15	カーオイル	3	13
6 内職・副業	120	110	その他	18	25
販売業内職	18	28	14 他の住居品	26	13
その他	102	82	ゴミ処理器	17	2
7 理美容器具・用品	90	139	その他	9	11
美顔器	42	80	15 洗剤等	25	23
その他	48	59	その他	285	300
8 医療用具	71	89	計	2,634 (1.6%)	2,709 (2.4%)
イオン整水器	27	23	全相談件数	160,817 (100.0%)	113,570 (100.0%)
家庭用電気治療器具	22	40			
その他	22	26			
9 洋装下着	41	79			
婦人下着	41	77			
その他	0	2			

マルチ商法の上位5品目について相談件数の5年度間の推移をみると「健康食品」は、13年度に企業の倒産により急増したが、14年度以降は減少している。「化粧品」は、13年度以降、増加傾向が顕著である。「浄水器」は13年度までは減少が見られたが、14年度は増に転じ、15年度は対前年度93.0%と大きく増加している。「商品一般」は、13年度以降、再び増加に転じている。「電話機類」は、13年度以降、減少傾向である。(表 - 32, 図 - 10)

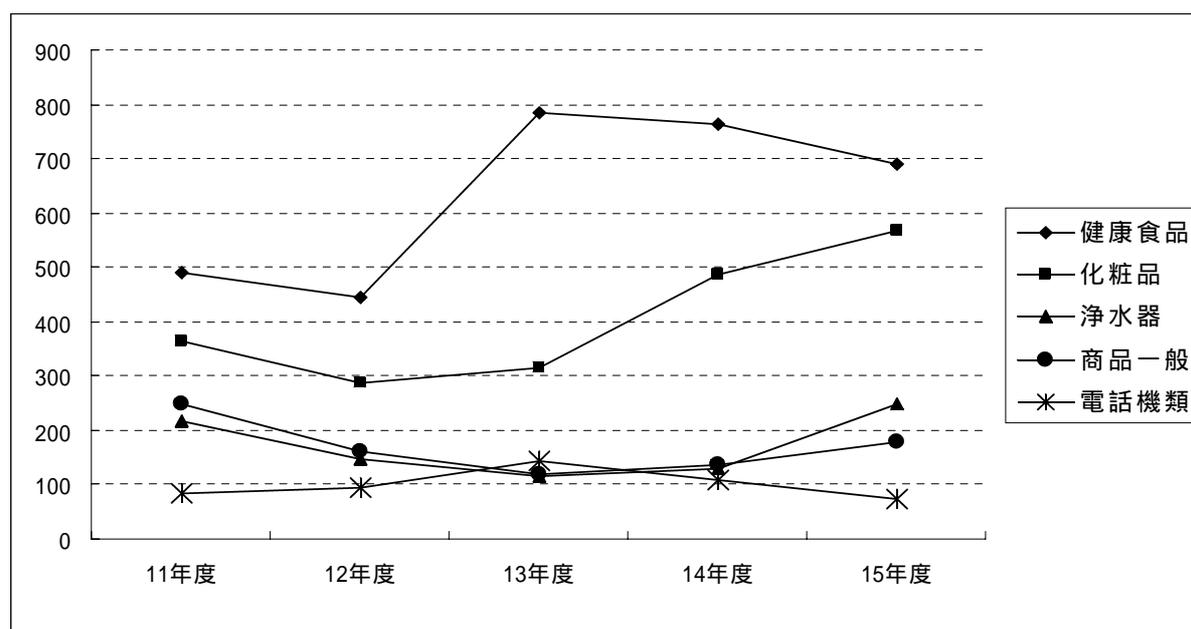
表 - 32 マルチ商法上位5品目相談件数の推移

単位：件

商品・役務名	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
健康食品	491 (-)	444 (90.4%)	783 (176.4%)	762 (97.3%)	690 (90.6%)
化粧品	365 (-)	288 (78.9%)	314 (109.0%)	487 (155.1%)	566 (116.2%)
浄水器	217 (-)	147 (67.7%)	117 (79.6%)	128 (109.4%)	247 (193.0%)
商品一般	247 (-)	160 (64.8%)	120 (75.0%)	138 (115.0%)	178 (129.0%)
電話機類	84 (-)	93 (110.7%)	142 (152.7%)	108 (76.1%)	74 (68.5%)
その他	1,556 (-)	1,184 (76.1%)	953 (80.5%)	1,086 (114.0%)	879 (80.9%)
計	2,960 (-)	2,316 (78.2%)	2,429 (104.9%)	2,709 (111.5%)	2,634 (97.2%)

(括弧内数字は、対前年度比率)

図 - 10 マルチ商法上位5品目相談件数の推移



マルチ商法の契約当事者をみると、性別（団体・不明分を除く。以下同じ）では、「女性」の方が半数を上回っているが、「女性」の相談件数が減少しているのに比べ、「男性」の相談件数は109件、9.9%の増加が見られる。年代別では29歳以下の若者が6割を占め、他の年代で相談件数が減少しているに比べ、その「若者」の相談件数増加が顕著である。職業別では、最も相談件数が多いのは「給与生活者」であるが、15年度においては「学生」の増加が著しく、前年度の1.7倍に急増した。このことについては、平成15年11月に都センターから「緊急消費者被害情報」を発信したように、大学生の間でマルチ商法が拡大したことが要因と思われる。

支払方法を見ると、「信用供与有」が減少し、「現金払」と「借金契約」が増加していることがわかる。平均契約金額は、「40万5千円」であり、前年度に比べ19万円減少している。

主な相談内容は、「サイドビジネス商法」、「紹介販売」が前年度に引き続き多いが、増加が目立つものとしては「未成年者契約」（219件増）が挙げられる。

表 - 33 マルチ商法相談内容別件数

単位：件

項	目	15年度	14年度	
相談件数		2,634	2,709	
性別	男性	1,208	1,099	
	女性	1,304	1,309	
	団体	13	10	
	不明	109	291	
年代別	若者(29歳以下)	1,444	1,326	
	壮年(30～59歳)	718	787	
	高齢者(60歳以上)	240	248	
	不明	232	348	
職業別	給与生活者	971	1,102	
	自営・自由業	186	170	
	家事従事者	358	405	
	学生	580	336	
	無職	208	211	
	その他・不明	331	485	
支払方法別	信用供与有	現金払	978	869
		他の前払式	3	3
		不明	156	206
		小計	1,137	1,078
	信用供与無	自社割賦	9	7
		総合割賦	35	25
		個品割賦	485	638
		その他	22	10
		不明	53	76
	小計	604	756	
	その他	借金契約	195	154
		不明・無関係	698	721
	平均契約金額(千円)		405	595
	平均既払金額(千円)		232	378

項	目	15年度	14年度
主な相談内容	サイドビジネス商法	1,596	1,358
	紹介販売	1,055	1,115
	解約	757	696
	クーリングオフ	699	716
	信用性	586	688
	未成年者契約	393	174
	返金	247	281
	高価格・料金	208	194
	書面不交付	145	141
	虚偽説明	141	101

(5) ネガティブオプション

ネガティブオプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送りつけ、相手方から商品の返送又は購入しない旨の通知がない限り、勝手に購入の意思ありとみなして、その代金を請求するというものである。

ネガティブオプションの相談件数は791件であり、前年度より149件の増加が見られる。商品・役務別に相談件数を見ると「種子」が204件と最も多くなっている。これは「突然、幸せを呼ぶというワイルドストロベリーの種が送りつけられ、後日代金を請求された」という相談が一時的に多数寄せられたためである。また「洋装下着」も175件と多くなっているが、これは「申し込んでもいないのに、突然、女性用の下着が送られ、1万円の請求書が同封されていた」という相談が一時的に多く寄せられたためである。

表 - 34 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	15年度	14年度
1 他 の 教 養 娯 楽 品	217	12
種 子	204	-
そ の 他	13	12
2 書 籍 ・ 印 刷 物	184	411
単 行 本	66	46
雑 誌	36	163
そ の 他	82	202
3 洋 装 下 着	175	1
4 商 品 一 般	53	37
5 他 の 運 輸 ・ 通 信	31	66
オンライン等関連サービス	31	66
そ の 他	0	0
6 文 具 ・ 事 務 用 品	24	12
7 音 響 ・ 映 像 製 品	23	17
ビ デ オ ソ フ ト	14	16
そ の 他	9	1
8 飲 料	10	4
9 他 の 教 養 娯 楽	10	11
異性交際関連サービス	4	5
そ の 他	6	6
10 化 粧 品	8	11
そ の 他	251	76
計	791 (0.5%)	642 (0.6%)
全 相 談 件 数	160,817 (100.0%)	113,570 (100.0%)

ネガティブオプションの契約当事者の属性は、「表 - 35」に示すとおりであるが、15年度の特徴としては、性別では、「男性」が「女性」をやや上回り、年代別では「壮年」の相談件数が最も多いものの、各年代とも大きな差は無い。職業別では「給与生活者」が全体の半数を占めている。

相談内容では「不当請求」、「無断契約」が前年度に引き続き多くなっている。

平均契約金額は、「2万2千円」であり、前年度に比べ、1万4千円減少した。

表 - 35 ネガティブオプション相談内容別件数

項目	15年度	14年度		
相談件数	791	642		
性別	男性	373	196	
	女性	335	174	
	団体	45	160	
	不明	38	112	
	不明	38	112	
年代別	若者(29歳以下)	210	39	
	壮年(30～59歳)	227	144	
	高齢者(60歳以上)	192	164	
	不明	162	295	
職業別	給与生活者	326	105	
	自営・自由業	47	50	
	家事従事者	77	84	
	学生	47	13	
	無職	114	85	
	その他・不明	180	305	
支払方法別	信用供与有	現金払	492	272
		他の前払式	-	-
		不明	162	21
		小計	654	293
	信用供与有	自社割賦	-	-
		総合割賦	-	-
		個品割賦	-	2
		その他	-	1
		不明	-	1
	小計	-	4	
	その他	借金契約	5	1
		不明・無関係	132	152
	平均契約金額(千円)		22	36
	平均既払金額(千円)		1	1

項目	15年度	14年度	
主な相談内容	不当請求	334	290
	無断契約	323	224
	解約	95	141
	福祉商法	68	40
	代引配達	44	36
	連絡不能	39	46
	強引	34	23
	ポルノ・風俗	26	8
	電話勧誘	25	18
	強迫	23	1
	強迫	23	1

(6) 他の無店舗販売

「他の無店舗販売」とは、露店、屋台、その他これらに類する店（バス、トラックに物品を陳列して消費者が自由に商品を選択できる場合など） ホテル、公会堂、体育館、集会場などで2日以上期間にわたって行われる展示販売、 その他店舗とは呼べないところでの販売である。

この「他の無店舗販売」に該当した相談件数は「1,846件」で、前年度より288件増加している。

表 - 36 他の無店舗商品・役務別相談件数

商品・役務名			15年度	14年度	商品・役務名			15年度	14年度
1	他の運輸・通信		470	170	11	レンタル・リース・貸借		44	30
	電話情報提供サービス		283	67		賃貸アパート		30	14
	プロバイダ		44	8		リースサービス		4	6
	オンライン情報サービス		21	3		その他		10	10
	その他		122	92		12	洗濯・裁縫用具		42
2	融資サービス		156	98	洗濯物干し用品		34	22	
	フリーローン・サラ金		154	93	その他		8	6	
	その他		2	5	13	商品一般		37	18
3	役務その他		95	78		14 貨物運送		37	31
	廃品回収サービス		26	7		引越サービス		32	29
	興信所		19	21	その他		5	2	
4	医療用具		65	83	15	他の教養娯楽品		31	37
	家庭用電気治療器具		35	56		絵画・書画		16	19
	磁気治療器具		19	16	その他		15	18	
	その他		11	11	16	修理・補修		29	20
5	アクセサリ		58	72		修理サービス		28	20
	その他				その他		1	0	
6	和服		54	61	17	他の金融関連サービス		27	9
	健康食品		51	63		18	文具・事務用品		26
8	工事・建築・加工		49	50	パソコン制御装置		10	3	
	内装工事		12	10	小型コンピューター		5	2	
	増改築工事		6	6	その他		11	14	
	衛生設備工事		5	11	19	役務一般		22	6
その他		26	23	20 家具・寝具		21	28		
9	教室・講座		48	52	ふとん類		17	24	
	精神修養講座		13	16	その他		4	4	
	資格講座		5	3	その他		436	550	
	外国語・会話教室		8	5	計		1,846	1,558	
10	内職・副業		48	55			(1.1%)	(1.4%)	
	預託内職		5	2	全相談件数		160,817	113,570	
	その他		43	53			(100.0%)	(100.0%)	

契約当事者の属性をみると、「女性」が「男性」を1割程度上回っており、年代別では「壮年」が全体の半数以上を占めている。職業別では「給与生活者」が45.1%を占め最も多く、次いで「家事従事者」が26.4%と続いている。

支払方法別に見ると、「現金払」が最も多く、45.4%を占めている。平均契約金額は、「96万7千円」であり、前年度より9万7千円減少している。

表 - 37 他の無店舗相談内容別件数

単位：件

項 目	15 年 度	14 年 度		
相 談 件 数	1,846	1,558		
性 別	男 性	787	481	
	女 性	969	813	
	団 体	23	22	
	不 明	67	242	
	年 代 別			
若 者 (29 歳 以 下)	408	310		
壮 年 (30 ~ 59 歳)	824	590		
高 齢 者 (60 歳 以 上)	352	333		
不 明	262	325		
職 業 別	給 与 生 活 者	718	458	
	自 営 ・ 自 由 業	97	90	
	家 事 従 事 者	420	342	
	学 生	114	87	
	無 職	243	202	
	そ の 他 ・ 不 明	254	379	
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無	現 金 払	838	581
		他 の 前 払 式	16	15
		不 明	394	290
		小 計	1,248	886
	信 用 供 与 有	自 社 割 賦	7	8
		総 合 割 賦	26	18
		個 品 割 賦	152	240
		そ の 他	38	31
		不 明	16	25
		小 計	239	322
	そ の 他	借 金 契 約	159	112
		不 明 ・ 無 関 係	200	238
	平均契約金額(千円)	967	1,064	
	平均既払金額(千円)	565	382	

項 目	15 年 度	14 年 度	
主 な 相 談 内 容	不 当 請 求	443	182
	解 約	414	443
	高 価 格 ・ 料 金	315	224
	信 用 性	126	163
	契 約	125	98
	ク ー リ ン グ オ フ	120	154
	説 明 不 足	113	72
	返 金	108	129
	約 束 不 履 行	108	126
	展 示 販 売	107	121