

6 特殊販売に関する相談

特殊販売に関する相談件数は、86,879件であり、前年度（144,069件）に比較して、39.7%の減少が見られる。また全相談に占める特殊販売の構成比は57.3%と、前年度（71.8%）に比べ14.5ポイントの減少であった。これは架空・不当請求に関する相談の減少によって、「通信販売」の件数が大幅に減少したことによるものである。「通信販売」、「電話勧誘販売」以外の全ての販売購入形態で、前年度に比べ相談件数の増加が見られる。（表－20）

表－20 特殊販売形態別相談件数

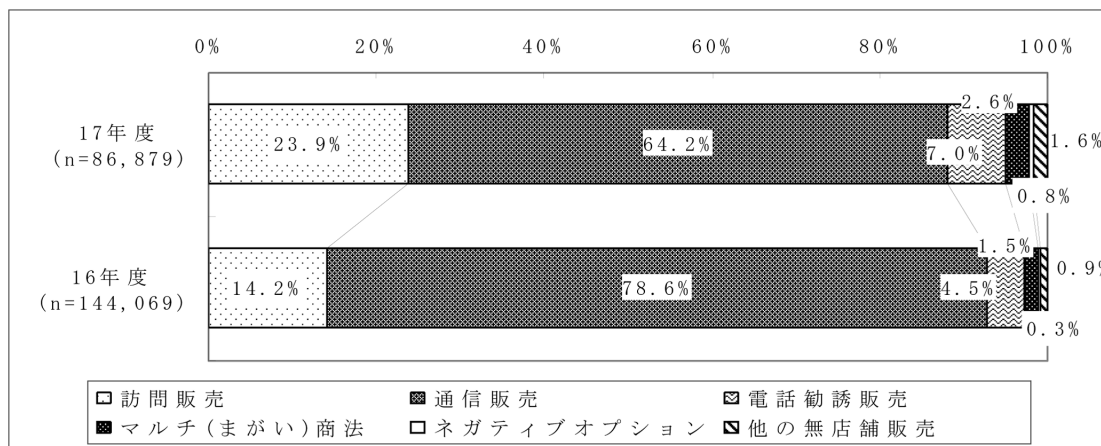
単位：件

年度 販売方法		17年度	16年度
全 相 談 件 数 （ a ）		151,524 (100.0%)	200,535 (100.0%)
店 舗 購 入		41,660 (27.5%)	37,432 (18.7%)
特 殊 販 売	訪 問 販 売	20,723 (13.7%)	20,430 (10.2%)
	通 信 販 売	55,783 (36.8%)	113,219 (56.5%)
	電 話 勧 誘 販 売	6,110 (4.0%)	6,508 (3.2%)
	マ ル チ（ ま が い ） 商 法	2,224 (1.5%)	2,136 (1.1%)
	ネ ガ テ ィ ブ オ プ シ ョ ン	657 (0.4%)	453 (0.2%)
	他 の 無 店 舗	1,382 (0.9%)	1,323 (0.7%)
計（b）		86,879	144,069
（b）/（a）		57.3%	71.8%
不 明 ・ 無 関 係		22,985 (15.2%)	19,034 (9.5%)

特殊販売のうち、各販売形態の構成比を前年度と比較すると、「通信販売」(55,783件)は、特殊販売のうちの64.2%を占め、対前年度14.4ポイントの大幅な減少となっている。これは、有料サイト料金等の架空・不当請求の減少が要因である。続いて「訪問販売」(20,723件)は、23.9%と9.7ポイントの増加、「電話勧誘販売」(6,110件)は7.0%で2.5ポイントの増加、「マルチ商法」(2,224件)は2.6%で1.1ポイントの増加、「ネガティブオプション」(657件)は0.8%で0.5ポイントの増加、「他の無店舗販売」(1,382件)は1.6%と0.7ポイントの増加と、「通信販売」以外の全ての販売購入形態で、構成比が増加している。(図-9)

* 構成比は特殊販売全体に占める比率である。

図-9 特殊販売形態別構成比



(1) 訪問販売

訪問販売に係る相談件数は20,723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25位まで示したものが「表-21」である。

第1位は「工事・建築・加工」(2,053件)であり、前年度と比べ6.1%増加している。家庭訪販による屋根工事や増改築工事等、住宅リフォームの事例が多く見られる。「無料で点検する」等のセールストークによる「点検商法」や一人の消費者に次々と契約をさせる「次々販売」等で高齢者が被害にあうケースが多い。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,703件)であり、その94.9%は「リースサービス」である。前年度に比べ34.2%増加している。個人事業者等に虚偽の説明をし、「電話機類」のリース契約をさせるケースが多い。

第3位は「書籍・印刷物」(1,484件)であり、その98.2%は新聞購読契約(1,457件)である。強引な勧誘で契約を迫るケースが多く見られる。

第4位は「家具・寝具」(944件)であり、その97.6%はふとん類(921件)である。住宅リフォーム同様に、高齢者への次々販売による高額な被害が寄せられている。

第5位は「商品相場」(899件)である。「商品相場」全体では前年度と比べて9.3%の減少ではあるが、「為替相場」(526件)は6.9%増加しており、そのほとんどが「外国為替証拠金取引」に関する相談であった。

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、①電話関連サービス(330件増)、②会社生命保険(150件増)、③CATV(146件増)、④株(139件)などがある。一方、減少が目立つものは「複合サービス会員」(292件減)、「浄水器」(263件減)などである。

表－21 訪問販売商品・役務別相談件数

単位：件

商 品 ・ 役 務 名	17 年 度	16 年 度
1 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	2,053	1,935
屋 根 工 事	518	637
増 改 築 工 事	350	157
衛 生 設 備 工 事	283	282
塗 装 工 事	194	171
内 装 工 事	161	140
壁 工 事	60	61
そ の 他	487	487
2 レンタル・リース・貸借	1,703	1,296
リ ー ス サ ー ビ ス	1,616	1,204
そ の 他	87	92
3 書 籍 ・ 印 刷 物	1,484	1,487
新 聞	1,457	1,443
そ の 他	27	44
4 家 具 ・ 寝 具 類	944	996
ふ と ん 類	921	979
そ の 他	23	17
5 商 品 相 場	899	991
為 替 相 場	526	492
石 油 相 場	109	173
金 相 場	80	70
そ の 他	184	256
6 食 器 ・ 台 所 用 品	839	1,095
浄 水 器	754	1,017
換 気 扇 フ ィ ル タ ー	58	56
そ の 他	27	22
7 電 報 ・ 電 話	796	457
電 話 関 連 サ ー ビ ス	705	375
そ の 他	91	82
8 役 務 そ の 他	764	684
広 告 代 理 サ ー ビ ス	118	97
測 量 サ ー ビ ス	84	57
祈 と う サ ー ビ ス	51	27
そ の 他	511	503
9 化 粧 品	682	712
10 ア ク セ サ リ ー	678	694
11 他 の 運 輸 ・ 通 信	659	535
C A T V	302	156
電 話 情 報 提 供 サ ー ビ ス	42	87
プ ロ バ イ ダ	62	53
そ の 他	253	239
12 学 習 教 材	611	819
補 習 用 教 材	398	456
教 養 娛 楽 教 材	44	93
そ の 他	169	270
13 生 命 保 険	518	357
会 社 生 命 保 険	417	267
簡 易 生 命 保 険	46	33
そ の 他	55	57

商 品 ・ 役 務 名	17 年 度	16 年 度
14 教 室 ・ 講 座	500	420
外 国 語 ・ 会 話 教 室	244	136
精 神 修 養 講 座	106	118
タ レ ン ト ・ モ デ ル 養 成 教 室	48	47
そ の 他	102	119
15 医 療 用 具	468	472
家 庭 用 電 気 治 療 器 具	194	211
磁 気 治 療 器 具	161	139
そ の 他	113	122
16 他 の 住 居 品	444	422
消 火 器	183	150
乾 燥 剤	83	124
節 電 器	26	28
風 呂 水 浄 化 装 置	31	28
そ の 他	121	92
17 衛 生 サ ー ビ ス	415	488
建 物 清 掃 サ ー ビ ス	162	250
白 蟻 駆 除 サ ー ビ ス	101	106
そ の 他	152	132
18 理 美 容	384	421
エ ス テ テ ィ ッ ク サ ー ビ ス	365	411
瘦 身 エ ス テ	110	89
美 顔 エ ス テ	81	87
そ の 他	19	10
19 役 務 一 般	376	671
複 合 サ ー ビ ス 会 員	368	660
そ の 他	8	11
20 他 の 住 宅 設 備	368	411
床 下 換 気 扇	200	188
活 水 ・ 浄 水 装 置	91	146
そ の 他	77	77
21 健 康 食 品	356	340
22 洗 濯 ・ 裁 縫 用 具	345	320
ミ シ ン	330	305
そ の 他	15	15
23 預 貯 金 ・ 証 券 等	326	163
株	184	45
そ の 他	142	118
24 理 美 容 器 具 ・ 用 品	323	328
美 顔 器	247	249
そ の 他	76	79
25 他 の 教 養 娛 楽 品	296	283
絵 画 ・ 書 画	244	244
そ の 他	52	39
そ の 他	3,492	3,633
計	20,723 (13.7%)	20,430 (10.2%)
全 相 談 件 数	151,524 (100.0%)	200,535 (100.0%)

訪問販売に係る相談について、契約当事者の属性で見ると（不明のもの及び団体を除く。以下全ての分析で同じ）、性別では、「女性」が63.9%を占めている。年代別で見ると、60歳以上の高齢者が5割近くを占める。前年度と比べると、20～30歳代の減少が著しく、60歳以上の高齢者の相談が増加している。職業別では、「家事従事者」と「無職」で5割を占める。前年度と比較すると、「自営業者」と「無職」の件数が増加しており、他の職業では件数が減少している。

支払方法をみると、「現金払」が37.4%、「個品割賦」が25.4%であった。

平均契約金額は「157万4千円」で、前年度よりも32万5千円高くなっている。また平均既払金額は「96万6千円」で、前年度よりも30万4千円高くなっている。

主な相談内容として上位のものは、①「家庭訪販」、②「解約」、③「高価格・料金」であり、いずれも相談件数は増加している。（表－22）

表－22 訪問販売相談内容別件数

単位：件

項 目	17 年 度	16 年 度
相 談 件 数	20,723	20,430
性 別	男 性	6,975
	女 性	6,891
	団 体	12,364
	不 明	1,029
		355
年 代 別	19 歳 以 下	420
	20 歳 代	527
	30 歳 代	3,177
	40 歳 代	3,957
	50 歳 代	1,955
	60 歳 代	2,254
	70 歳 以 上	1,708
	不 明	1,697
		1,840
職 業 別	給 与 生 活 者	1,826
	自 営 ・ 自 由 業	2,706
	家 事 従 事 者	6,099
	学 生	5,022
	無 職	2,818
	そ の 他 ・ 不 明	2,610
		4,922
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無	7,747
	現 金 払	7,158
	他 の 前 払 式	131
	不 明	118
	小 計	3,978
		3,799
	信 用 供 与 有	11,856
	自 社 割 賦	11,075
	総 合 割 賦	138
	個 品 割 賦	145
	そ の 他	100
	不 明	112
	小 計	5,272
		5,738
	借 金 契 約	763
	不 明 ・ 無 関 係	630
		388
		458
		6,661
		7,083
		150
		148
		2,056
		2,124
平 均 契 約 金 額（千 円）		1,574
平 均 既 払 金 額（千 円）		1,249
		966
		662

項 目	17 年 度	16 年 度
主 な 相 談 内 容	家 庭 訪 販	9,974
	解 約	8,847
	高 価 格 ・ 料 金	8,165
	ク ー リ ン グ オ フ	7,419
	虚 偽 説 明	5,023
	強 引	4,442
	販 売 目 的 隠 匿	4,666
	信 用 性	5,588
	キ ャ ッ チ セ ー ル ス	3,381
	電 話 勧 誘	3,048
		3,042
		2,313
		2,433
		1,788
		2,232
		1,720
		1,804
		1,927
		1,762
		1,620

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－23」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」等の相談が多いことがわかる。また、「虚偽説明」、「次々販売」、「販売目的隠匿」などのキーワードが付与されており、販売方法が悪質であることがわかる。

表－23 訪問販売上位品目主要相談内容

商 品 名	相 談 内 容				
	①	②	③	④	⑤
工 事 ・ 建 築	家 庭 訪 販	高価格・料金	クーリングオフ	解 約	信 用 性
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
新 聞	家 庭 訪 販	解 約	クーリングオフ	強 引	景 品 付 販 売
ふ と ん 類	家 庭 訪 販	解 約	高価格・料金	クーリングオフ	次 々 販 売
商 品 相 場	利 殖 商 法	解 約	家 庭 訪 販	返 金	儲 か ら な い
浄 水 器	家 庭 訪 販	クーリングオフ	高価格・料金	解 約	虚 偽 説 明
電話関連サービス	家 庭 訪 販	解 約	説 明 不 足	虚 偽 説 明	強 引
役 務 そ の 他	家 庭 訪 販	信 用 性	解 約	無 料 商 法	二 次 被 害
化 粧 品	キ ャ ャ ル チ ス	解 約	クーリングオフ	高価格・料金	販 売 目 的 隠 匿
アクセサリ	解 約	アポイントメント セ ー ル ス	高価格・料金	クーリングオフ	販 売 目 的 隠 匿

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」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－24」と「表－25」である。

「若者」についてみると、訪問販売による相談件数は前年度と比べ19.8%減の3,597件であった。また訪問販売のうち「若者」が占める割合も4.5ポイント減少し、17.4%となっている。ほとんどの商品・役務で相談件数の減少が見られる。若干ではあるが増加が見られるのは、「内職・副業」（20件；57.1%増）、「痩身エステ」（16件；19.8%増）などである。

一方、前年度と比較して減少が目立つものは、「複合サービス会員」（215件；52.8%減）、「学習教材」（91件；51.4%減）、「新聞」（64件；15.1%減）などがある。

表－24 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	17 年 度	16 年 度	商 品 ・ 役 務 名	17 年 度	16 年 度
1 化粧品	571	615	10 食器・台所用品	110	139
2 アクセサリー	434	485	浄水器	100	128
3 書籍・印刷物	363	430	その他	10	11
新 聞	361	425	11 他の運輸・通信	93	122
その他	2	5	オンライン等関連サービス	42	65
4 理 美 容	326	378	その他	51	57
エステティックサービス	314	369	12 学 習 教 材	86	177
痩 身 エ ス テ	97	81	教 養 娛 楽 教 材	34	71
美 顔 エ ス テ	73	80	英 会 話 教 材	25	39
その他	12	9	その他	27	67
5 教 室 ・ 講 座	273	298	13 洋 装 下 着	65	58
外国語・会話教室	112	118	婦 人 下 着	63	56
精神修養講座	88	107	その他	2	2
タレント・モデル養成教室	30	30	14 役 務 そ の 他	58	65
その他	43	43	15 内 職 ・ 副 業	55	35
6 理 美 容 器 具 ・ 用 品	254	252	その他	426	713
美 顔 器	211	204	計	3,597 (17.4%)	4,484 (21.9%)
その他	43	48	全訪問販売相談件数	20,723 (100.0%)	20,430 (100.0%)
7 役 務 一 般	195	411	全若者相談件数	34,688 (22.9%)	60,144 (30.0%)
複合サービス会員	192	407	全 相 談 件 数	151,524 (100.0%)	200,535 (100.0%)
その他	3	4			
8 他の教養娯楽品	171	178			
絵 画 ・ 書 画	166	172			
その他	5	6			
9 健 康 食 品	117	128			

また、「高齢者」について見ると、訪問販売による相談件数は8,805件となり、前年度より1,246件、16.5%の増加であった。さらに訪問販売のうち「高齢者」の占める割合も42.5%と前年度に比べて5.5ポイント増加しており、訪問販売による高齢者の被害が増加していることがわかる。

商品・役務別では、「リースサービス」や「電話関連サービス」、「増改築工事」、「株」の相談件数増加が目立つ。

「リースサービス」の相談件数は、前年度の2倍となっている。このほとんどが個人事業者等への電話機リースの相談である。「電話関連サービス」も前年度と比較して2倍を超える件数となった。これは、電話料金が安くなるという直収型固定電話サービスの強引な勧誘についての苦情が目立った。また「増改築工事」を含む「工事・建築・加工」では、その多くが住宅リフォームに関連した相談であり、高齢者への悪質な勧誘や販売が引き続き目立つ。「株」に関する相談では、「未公開株」に関する相談が多い。

表－25 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			17 年 度	16 年 度	商 品 ・ 役 務 名			17 年 度	16 年 度
1	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工		1,341	1,245	10	衛 生 サ ー ビ ス		263	316
	屋 根 工 事		373	451		建 物 清 掃 サ ー ビ ス		106	161
	増 改 築 工 事		215	94		白 蟻 駆 除 サ ー ビ ス		64	79
	工 事 ・ 建 築 サ ー ビ ス		185	175		そ の 他		93	76
	衛 生 設 備 工 事		160	165	11	生 命 保 険		251	143
	塗 装 工 事		114	92		会 社 生 命 保 険		194	97
	内 装 工 事		94	73		そ の 他		57	46
	そ の 他		200	195	12	他 の 運 輸 ・ 通 信		246	138
2	家 具 ・ 寝 具		729	699		C A T V		161	88
	ふ と ん 類		713	685		そ の 他		85	50
	そ の 他		16	14	13	他 の 住 居 品		240	238
3	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借		596	307		消 火 器		93	69
	リ ー ス サ ー ビ ス		568	284		乾 燥 剤		75	105
	そ の 他		28	23		風 呂 水 浄 化 装 置		21	20
4	電 報 ・ 電 話		550	258		そ の 他		51	44
	電 話 関 連 サ ー ビ ス		496	214	14	預 貯 金 ・ 証 券 等		239	105
	そ の 他		54	44		株		124	26
5	商 品 相 場		545	575		そ の 他		115	79
	為 替 相 場		358	345	15	他 の 住 宅 設 備		230	252
	石 油 相 場		62	84		床 下 換 気 扇		146	154
	金 相 場		35	34		活 水 ・ 浄 水 装 置		41	59
	そ の 他		90	112		そ の 他		43	39
6	書 籍 ・ 印 刷 物		470	388		そ の 他		1,942	1,682
	新 聞		464	380		計		8,805 (42.5%)	7,559 (37.0%)
	そ の 他		6	8		全 訪 問 販 売 相 談 件 数		20,723 (100.0%)	20,430 (100.0%)
7	食 器 ・ 台 所 用 品		426	571		全 高 齢 者 相 談 件 数		28,933 (19.1%)	32,223 (16.1%)
	浄 水 器		394	543		全 相 談 件 数		151,524 (100.0%)	200,535 (100.0%)
	そ の 他		32	28					
8	医 療 用 具		371	363					
	家 庭 用 電 気 治 療 器 具		159	181					
	磁 気 治 療 器 具		142	119					
	イ オ ン 整 水 器		50	48					
	そ の 他		20	15					
9	役 務 そ の 他		366	279					
	測 量 サ ー ビ ス		64	40					
	広 告 代 理 サ ー ビ ス		31	32					
	そ の 他		271	207					

(2) 通信販売

通信販売とは、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ぬ場合をいう。通信販売に関する相談件数は、55,783件となり、全相談件数（151,524件）の36.8%を占めている。前年度と比較して、57,436件、50.7%の大幅な減少が見られる。これは架空・不当請求に関する相談の減少によるものである。

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－26」である。

第1位は「他の運輸・通信」であり、通信販売全体の約6割を占めるが、前年度に比べ62.2%減少している。このほとんどが有料サイトの利用料金等に関する架空・不当請求の相談である。この中でアダルトボイスなど携帯電話等の利用による「電話情報提供サービス」の占める割合は55.6%であり、前年度の65.1%より9.5ポイント減少した。一方、「パソコンでネットサーフィン中に画像をクリックしたら登録になった」等の「オンライン情報サービス」の占める割合は、37.9%であり、前年度の12.4%より25.5ポイント増加している。

第2位の「商品一般」は、前年度に比べ26.5%（1,112件）の減少であった。「身に覚えのない消費料金未納分訴訟通知書が届いた。支払わないと裁判になるとある」といった架空請求の事例が多く見られる。

第3位は「融資サービス」であり、相談件数は対前年度比で6.7%（214件）の減少であった。このほとんどが「フリーローン・サラ金」に関するものであるが、「インターネットで融資を申し込んだら保証金を振り込むように言われ、振り込んだが融資されない」といった融資保証金詐欺の事例が引き続き見られる。

第4位は「他の教養・娯楽」である。相談件数は前年度の2.8倍（1,803件増）と大きく増加している。これは「身に覚えのない恋人紹介サービスの会員登録料の未払い催促状が送られてきた」等の「異性交際関連サービス」に関連した架空・不当請求相談が急増したためである。

第5位は「電報・電話」であり、前年度に比べ13.1%（147件）の減少であった。直収型固定電話サービスの強引な勧誘に関する相談が多く見られる。

その他増加が目立つものとしては、「健康食品」（164件；45.4%増）、「アクセサリ」（149件；112.9%増）、「株」（100件；222.2%増）、「興信所」（98件；204.2%増）などが挙げられる。「健康食品」は「効能・効果」や「信用性」に関する相談が多い。「アクセサリ」では、「ネットの懸賞サイトで当選したとネックレスが送付され、梱包手数料を請求された」、「ネット通販でネックレスを購入したが商品が届かない」などインターネットに関連した相談が多い。また「興信所」は、「身辺調査をした結果、不利益事項があった。抹消費用を払えば依頼者に報告しないとされた」などの相談がある。「株」は、未公開株に関する相談が多く寄せられた。

表－26 通信販売商品・役務別相談件数

単位：件

商 品 ・ 役 務 名	17 年 度	16 年 度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	35,712	94,366
電話情報提供サービス	19,868	61,431
オンライン情報サービス	13,528	11,727
オンライン等関連サービスその他	1,564	20,212
そ の 他	752	996
2 商 品 一 般	3,091	4,203
3 融 資 サ ー ビ ス	2,986	3,200
フリーローン・サラ金	2,903	3,110
そ の 他	83	90
4 他 の 教 養 ・ 娛 楽	2,832	1,029
異性交際関連サービス	1,004	175
宝 庫 じ	595	543
そ の 他	1,233	311
5 電 報 ・ 電 話	972	1,119
電話関連サービス	518	350
移動電話サービス	263	340
国 際 電 話	83	355
そ の 他	108	74
6 役 務 そ の 他	903	747
興 信 所	146	48
公 営 住 宅 申 込 代 行	94	100
結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス	94	50
祈 と う サ ー ビ ス	75	89
広 告 代 理 サ ー ビ ス	57	69
そ の 他	437	391
7 文 具 ・ 事 務 用 品	582	524
小型コンピューター	262	244
コンピュータソフト	131	113
パソコン周辺機器・用品	91	71
そ の 他	98	96
8 健 康 食 品	525	361
9 内 職 ・ 副 業	505	511
ワープロ・パソコン内職	135	134
宛 名 書 き 内 職	123	149
そ の 他	247	228
10 音 響 ・ 映 像 製 品	475	335
ビ デ オ ソ フ ト	137	52
そ の 他	338	283
11 書 籍 ・ 印 刷 物	461	554
雑 誌	95	83
単 行 本	87	93
紳 士 録 ・ 名 簿	86	184
そ の 他	193	194

商 品 ・ 役 務 名	17 年 度	16 年 度
12 他 の 教 養 娛 楽 品	375	273
ペ ッ ト 動 物	29	29
絵 画 ・ 書 画	7	17
そ の 他	339	227
13 教 室 ・ 講 座	374	360
資 格 講 座	148	140
外 国 語 ・ 会 話 教 室	45	30
そ の 他	181	190
14 旅 行 代 理 業	288	222
主 催 旅 行 サ ー ビ ス	141	125
旅 行 代 理 サ ー ビ ス	134	82
そ の 他	13	15
15 ア ク セ サ リ ー	281	132
16 化 粧 品	259	246
17 預 貯 金 ・ 証 券 等	247	109
株	145	45
そ の 他	102	64
18 家 具 ・ 寝 具	228	188
ふ と ん 類	74	79
そ の 他	154	109
19 観 覧 ・ 鑑 賞	200	116
コ ン サ ー ト	145	71
そ の 他	55	45
20 他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	199	538
21 役 務 一 般	175	255
複 合 サ ー ビ ス 会 員	154	231
そ の 他	21	24
22 生 命 保 険	174	152
会 社 生 命 保 険	132	99
そ の 他	42	53
23 婦 人 洋 服	171	100
24 レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	170	210
賃 貸 ア パ ー ト	76	126
リ ー ス サ ー ビ ス	28	25
そ の 他	66	59
25 自 動 車	162	141
そ の 他	3,436	3,228
計	55,783 (36.8%)	113,219 (56.5%)
全 相 談 件 数	151,524 (100.0%)	200,535 (100.0%)

通信販売に係る契約当事者の属性をみると、性別では「男性」が3分の2を占めている。年代別では20～30歳代」が約半数を占めるが、架空・不当請求に関する相談の減少の影響から、すべての年代で件数が減少している。職業別では、給与生活者が全体の約6割と相変わらず多い。

支払い方法をみると、「現金払」が圧倒的に多く、全体の67.4%を占めている。

通信販売の平均契約金額は「22万9千円」で、前年度よりも4万2千円高くなっており、平均既支払金額も「8万4千円」と、前年度よりも4万8千円高くなっている。

主な相談内容では、「不当請求」、「ポルノ・風俗」、「インターネット」等いずれも架空・不当請求に関連したキーワードが上位に挙がっている。「信用性」のキーワードは、昨年度の約2倍の件数となり上位に挙がっている。(表-27)

表-27 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

項	目	17 年 度	16 年 度
相 談 件 数		55,783	113,219
性 別	男 性	36,515	78,009
	女 性	18,134	33,517
	団 体	463	603
	不 明	671	1,090
年 代 別	19 歳 以 下	4,615	11,241
	20 歳 代	13,688	31,677
	30 歳 代	14,664	27,774
	40 歳 代	8,651	14,138
	50 歳 代	4,860	8,100
	60 歳 代	2,762	6,143
	70 歳 以 上	2,467	6,897
	不 明	4,076	7,249
職 業 別	給 与 生 活 者	30,655	60,853
	自 営 ・ 自 由 業	3,169	5,083
	家 事 従 事 者	5,688	10,858
	学 生	7,153	17,638
	無 職	4,373	9,914
	そ の 他 ・ 不 明	4,745	8,873
支 払 方 法 別	信 用 金 払	37,600	72,371
	他 の 前 払 式	177	112
	不 明	11,748	31,073
	小 計	49,525	103,556
	自 社 割 賦	35	39
	信 用 総 合 割 賦	598	473
	個 品 割 賦	225	277
	そ の 他	250	176
	不 明	67	80
	小 計	1,175	1,045
	そ の 他		
	借 金 契 約	2,671	2,635
	不 明 ・ 無 関 係	2,412	5,983
平均契約金額(千円)		229	187
平均既払金額(千円)		84	36

項	目	17 年 度	16 年 度
主 な 相 談 内 容	不 当 請 求	39,643	94,555
	ポ ル ノ ・ 風 俗	26,909	38,764
	イ ン タ ー ネ ッ ト	26,388	44,209
	プ ラ イ バ シ ー	6,779	8,442
	高 価 格 ・ 料 金	5,692	9,397
	信 用 性	5,243	2,492
	詐 欺	5,198	8,622
	強 引	4,906	4,714
	解 約	4,359	3,865
	無 料 商 法	4,105	4,328

(3) 電話勧誘販売

電話勧誘販売とは、事業者が電話をかけ、又はダイレクトメールなどの郵便物などにより消費者に電話をかけさせて勧誘し、郵便等（郵便、FAX、銀行振込など）で契約を締結させる契約である。

相談件数は、前年度に比べ6.1%（398件）減少している。これを商品・役務別に上位20位まで示したのが「表－28」である。

第1位は「電報・電話」であり、そのうち「電話関連サービス」の相談が88.7%を占めており、前年度に比べて相談件数は約3倍（416件増）と急増している。第2位は「教室・講座」であり、前年度と比べて24.8%（200件）の減少であった。第3位は「融資サービス」であり、そのうち95.8%は「フリーローン・サラ金」の相談であった。増加が目立つのは、「株」（主に未公開株に関する相談）であり、前年度の約6倍（338件増）の件数となっている。

表－28 電話勧誘販売商品・役務別相談件数

単位：件

商 品 ・ 役 務 名		17 年 度	16 年 度
1	電 報 ・ 電 話	711	256
	電話関連サービス	631	215
	そ の 他	80	41
2	教 室 ・ 講 座	607	807
	資 格 講 座	495	677
	ビ ジ ネ ス 教 室	27	42
	そ の 他	85	88
3	融 資 サ ー ビ ス	481	440
	フリーローン・サラ金	461	424
	そ の 他	20	16
4	預 貯 金 ・ 証 券 等	473	115
	株	401	63
	そ の 他	72	52
5	集 合 住 宅	412	424
	新築分譲マンション	352	345
	そ の 他	60	79
6	学 習 教 材	408	733
	資格取得用教材	250	494
	教養娯楽教材	65	151
	そ の 他	93	88
7	役 務 そ の 他	349	348
	公営住宅申込代行	71	53
	広告代理サービス	67	43
	そ の 他	211	252
8	商 品 相 場	315	405
	為 替 相 場	128	114
	石 油 相 場	43	62
	金 相 場	25	60
	そ の 他	119	169
9	商 品 一 般	306	475
10	内 職 ・ 副 業	238	476
	ワープロ・パソコン内職	143	304
	チラシ配り内職	21	36
	そ の 他	74	136

商 品 ・ 役 務 名		17 年 度	16 年 度
11	他 の 運 輸 ・ 通 信	229	253
	電話情報提供サービス	113	139
	そ の 他	116	114
12	書 籍 ・ 印 刷 物	224	327
	単 行 本	92	116
	紳 士 録 ・ 名 簿	41	93
	新 聞	13	21
	そ の 他	78	97
13	役 務 一 般	172	337
	複合サービス会員	168	324
	そ の 他	4	13
14	健 康 食 品	128	133
15	化 粧 品	103	79
16	補 習 教 育	85	76
	学 習 塾	45	29
	家 庭 教 師	31	33
	そ の 他	9	14
17	文 具 ・ 事 務 用 品	61	78
	コンピュータソフト	23	40
	小型コンピュータ	10	16
	そ の 他	28	22
18	他 の 教 養 ・ 娯 楽	53	28
	異性交際関連サービス	4	8
	そ の 他	49	20
19	ア ク セ サ リ ー	51	54
20	家 具 ・ 寝 具	49	58
	ふ と ん 類	47	57
	そ の 他	2	1
	そ の 他	655	606
	計	6,110 (4.0%)	6,508 (3.2%)
	全 相 談 件 数	151,524 (100.0%)	200,535 (100.0%)

電話勧誘販売における契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が51.8%、「女性」が48.2%と大きな差はない。年代別では「30歳代」の割合が21.2%と最も高い割合を占める。前年度と比べると60歳以上の高齢者の割合は10.8ポイント増加して、32.1%となっており、電話勧誘販売における高齢者の被害が急増している。職業別では「給与生活者」が前年度から5.9ポイント減少して45.2%となり、一方「無職」の占める割合は6.8ポイント増加し19.3%となった。

電話勧誘販売における支払方法をみると、「現金払」が33.4%を占め、次いで「個品割賦」が9.6%を占めている。

平均契約金額は、「141万7千円」であり、前年度に比べ47万8千円高くなっている。

主な相談内容をみると、「強引」、「虚偽説明」、「二次被害」など販売方法に関するキーワードが上位にあがっている。(表－29)

表－29 電話勧誘販売相談内容別件数

単位：件

項	目	17 年 度	16 年 度
相 談 件 数		6,110	6,508
性 別	男 性	3,033	3,228
	女 性	2,821	3,079
	団 体	167	161
	不 明	89	40
年 代 別	19 歳 以 下	40	48
	20 歳 代	707	1,088
	30 歳 代	1,145	1,628
	40 歳 代	1,056	1,181
	50 歳 代	717	643
	60 歳 代	727	527
	70 歳 以 上	1,006	717
	不 明	712	676
職 業 別	給 与 生 活 者	2,473	3,052
	自 営 ・ 自 由 業	500	470
	家 事 従 事 者	1,332	1,533
	学 生	104	174
	無 職	1,057	748
	そ の 他 ・ 不 明	644	531
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無		
	現 金 払	2,040	1,651
	他 の 前 払 式	4	5
	不 明	1,233	1,240
	小 計	3,277	2,896
	信 用 供 与 有		
	自 社 割 賦	20	28
	総 合 割 賦	18	20
	個 品 割 賦	588	949
	そ の 他	41	33
	不 明	40	79
	小 計	707	1,109
	そ の 他		
	借 金 契 約	456	381
	不 明 ・ 無 関 係	1,670	2,122
平 均 契 約 金 額 (千 円)		1,417	939
平 均 既 払 金 額 (千 円)		927	532

項	目	17 年 度	16 年 度
主 な 相 談 内 容	強 引	1,727	1,505
	解 約	1,265	1,137
	虚 偽 説 明	1,017	1,225
	二 次 被 害	878	1,344
	信 用 性	852	740
	不 当 請 求	520	624
	高 価 格 ・ 料 金	494	472
	説 明 不 足	479	219
	ク ー リ ン グ オ フ	466	709
	プ ラ イ バ シ ー	456	453

(4) マルチ商法

「マルチ商法」とは、商品等の購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員をリクルートさせることによって利益を得られるという販売方法を言い、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。

マルチ商法の相談件数は2,224件で、前年度とほぼ同様の件数であった。マルチ商法の商品・役務別相談件数を示したのが「表－30」である。第1位は「健康食品」であるが、前年度より2.6%（14件）の増加、第2位は「化粧品」で、9.7%（32件）の増加、第3位は「食器・台所用品」（主に浄水器）で7.2%（14件）の増加と前年度と同じ順位であり、いずれも大きな変化は見られない。増加が目立つのは「チラシ配り内職」（52件増）で、20代の若者によるカタログ配り内職に関する相談が多く寄せられている。

表－30 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

商 品 ・ 役 務 名		17 年 度	16 年 度
1	健 康 食 品	543	529
2	化 粧 品	361	329
3	食 器 ・ 台 所 用 品	208	194
	浄 水 器	193	185
	そ の 他	15	9
4	商 品 一 般	186	179
5	内 職 ・ 副 業	148	100
	チラシ配り内職	68	16
	そ の 他	80	84
6	文 具 ・ 事 務 用 品	98	135
	電 話 機 類	57	98
	小型コンピューター	18	29
	そ の 他	23	8
7	医 療 用 具	86	58
	磁 気 治 療 器 具	33	21
	家庭用電気治療器具	30	22
	そ の 他	23	15
8	理 美 容 器 具 ・ 用 品	83	89
	美 顔 器	26	42
	そ の 他	57	47
9	洋 装 下 着	53	60
	婦 人 下 着	52	55
	そ の 他	1	5

商 品 ・ 役 務 名		17 年 度	16 年 度
10	他 の 住 居 品	47	74
	ゴ ミ 処 理 器	33	62
	そ の 他	14	12
11	飲 料	34	34
12	音 響 ・ 映 像 製 品	29	15
13	家 具 ・ 寝 具	29	37
	ふ と ん 類	27	31
	そ の 他	2	6
14	生 命 保 険	28	17
	共 済 生 命 保 険	20	16
	そ の 他	8	1
15	洗 浄 剤 等	27	14
	そ の 他	264	272
計		2,224 (1.5%)	2,136 (1.1%)
全 相 談 件 数		151,524 (100.0%)	200,535 (100.0%)

マルチ商法の上位5品目について過去5年間の相談件数の推移を示したのが「表－31」、「図－10」である。各年度とも「健康食品」、「化粧品」が上位を占めている。「健康食品」は事業者の倒産があった13年度をピークに減少し続けていたが、17年度はわずかながら増加している。「化粧品」は15年度から16年度にかけて急激な減少が見られたが、17年度には微増している。「浄水器」と「商品一般」は、ほぼ横ばい、「内職・副業」は13年度から100件前後で推移していたが、17年度は1.5倍に増加している。

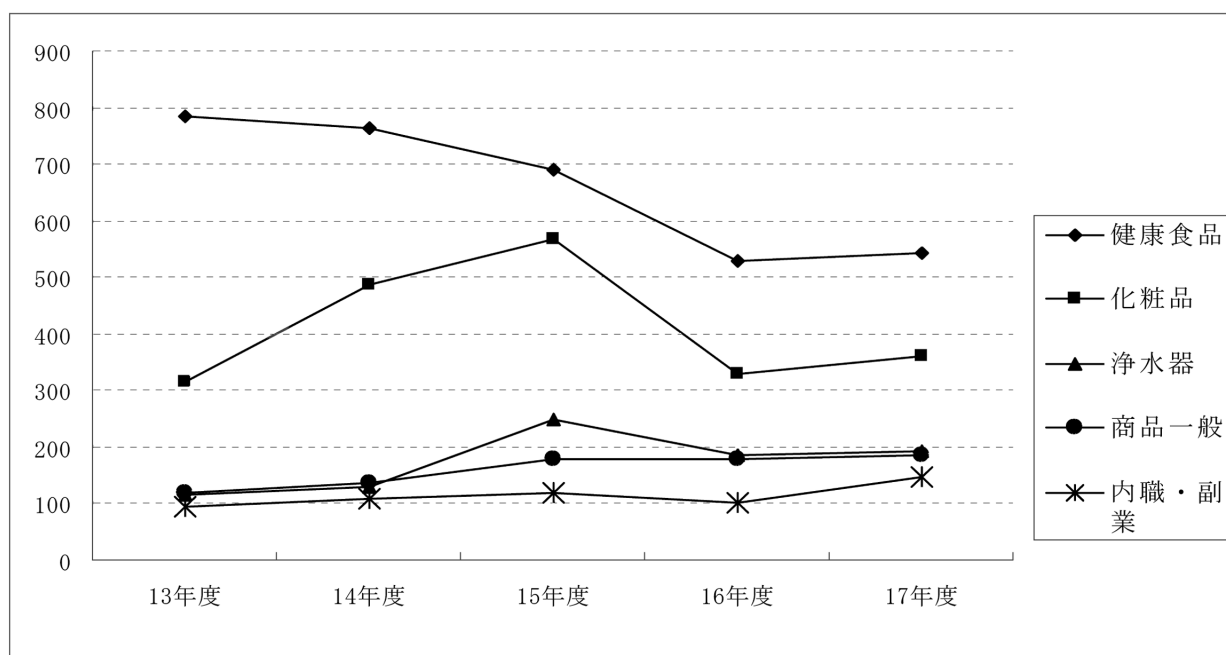
表－31 マルチ商法上位5品目相談件数の推移

単位：件

商 品 ・ 役 務 名	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
健 康 食 品	783	762 (97.3%)	690 (90.6%)	529 (76.7%)	543 (102.6%)
化 粧 品	314	487 (155.1%)	566 (116.2%)	329 (58.1%)	361 (109.7%)
浄 水 器	117	128 (109.4%)	247 (193.0%)	185 (74.9%)	193 (104.3%)
商 品 一 般	120	138 (115.0%)	178 (129.0%)	179 (100.6%)	186 (103.9%)
内 職 ・ 副 業	96	110 (114.6%)	120 (109.1%)	100 (83.3%)	148 (148.0%)
そ の 他	999	1,084 (108.5%)	833 (76.8%)	814 (97.7%)	793 (97.4%)
計	2,429	2,709 (111.5%)	2,634 (97.2%)	2,136 (81.1%)	2,224 (104.1%)

(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、性別では、前年度より「女性」の割合が3.9ポイント増加し、約6割を占める。年代別では「20歳代」が39.9%を占めており圧倒的に多い。「19歳以下」「20歳代」を除く他の年代の全てで相談件数が増加している。職業別では、「給与生活者」が45.7%を占めて最も多く、続いて「家事従事者」が19.2%となっている。「学生」の割合は、4.8ポイント減少し、15.6%であった。

支払方法を見ると、「現金払」が37.9%、「個品割賦」が17.6%を占めている。

平均契約金額は、「49万3千円」であり、前年度に比べ8千円下がっている。平均既払金額も「27万5千円」と4万8千円の減少が見られる。

主な相談内容は、「サイドビジネス商法」が前年度に引き続き多いが、ほとんどのキーワードで相談件数の増加が見られる。特に増加が見られたのは、「クーリング・オフ」（130件増）「高価格・料金」（105件増）である。（表－32）

表－32 マルチ商法相談内容別件数

単位：件

項 目		17 年 度	16 年 度	
相 談 件 数		2, 224	2, 136	
性別	男 性	872	919	
	女 性	1, 282	1, 151	
	団 体	10	9	
	不 明	60	57	
年代別	19 歳 以 下	128	206	
	20 歳 代	802	815	
	30 歳 代	293	236	
	40 歳 代	215	206	
	50 歳 代	243	213	
	60 歳 代	220	172	
	70 歳 以 上	108	98	
	不 明	215	190	
職業別	給 与 生 活 者	918	819	
	自 営 ・ 自 由 業	171	145	
	家 事 従 事 者	386	378	
	学 生	314	393	
	無 職	221	192	
	そ の 他 ・ 不 明	214	209	
支払方法別	信用供与無	現 金 払	843	778
		他 の 前 払 式	1	5
		不 明	319	356
		小 計	1, 163	1, 139
	信用供与有	自 社 割 賦	3	5
		総 合 割 賦	46	25
		個 品 割 賦	392	378
		そ の 他	24	16
		不 明	28	33
		小 計	493	457
	その他	借 金 契 約	79	87
		不 明 ・ 無 関 係	489	453
平均契約金額（千円）		493	501	
平均既払金額（千円）		275	323	

項 目		17 年 度	16 年 度
主な相談内容	サイドビジネス商法	1,521	1,339
	紹 介 販 売	650	631
	解 約	649	656
	信 用 性	617	598
	ク ー リ ン グ オ フ	562	432
	高 価 格 ・ 料 金	360	255
	返 金	265	225
	虚 偽 説 明	195	149
	効 能 ・ 効 果	183	135
	儲 か ら な い	167	138

(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販売方法である。

ネガティブオプションの相談件数は657件であり、前年度に比べ204件の増加が見られる。

商品・役務別に相談件数を見ると「書籍・印刷物」（265件）が最も多くなっている。特に増加が目立ったのは、「コンピュータソフト」（91件増）であり、「中学生の息子あてに注文していないCD-ROMが送られてきた。」という相談が多く寄せられた。（表－33）

表－33 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		17 年 度	16 年 度
1	書 籍 ・ 印 刷 物	265	229
	単 行 本	59	55
	雑 誌	57	66
	そ の 他	149	108
2	文 具 ・ 事 務 用 品	106	14
	コ ン ピ ュ ー タ ソ フ ト	94	3
	そ の 他	12	11
3	商 品 一 般	49	45
4	音 響 ・ 映 像 製 品	43	40
	ビ デ オ ソ フ ト	17	20
	そ の 他	26	20
5	ア ク セ サ リ ー	41	2
6	健 康 食 品	24	23
7	化 粧 品	22	21
8	他 の 教 養 娛 楽 品	19	10
	絵 画 ・ 書 画	3	2
	そ の 他	16	8
9	他 の 教 養 ・ 娛 楽	13	2
10	飲 料	8	7
	そ の 他	67	60
計		657 (0.4%)	453 (0.2%)
全 相 談 件 数		151,524 (100.0%)	200,535 (100.0%)

ネガティブオプションの契約当事者の属性は、「表－34」に示すとおりである。性別では、「男性」の割合が昨年度から16.4ポイントと大きく増加し、65.4%を占める結果となった。年代別では「70歳以上」の相談件数が24.0%を占めて最も多い。前年度と比べると「19歳以下」の増加が著しい。職業別では「給与生活者」が28.6%と最も多いが、17年度は「学生」の割合が急増した。いずれも「中学生の息子あてにパソコンソフトが送りつけられた」という相談が一時期に増加したことが要因である。

相談内容では、「無断契約」、「不当請求」が上位を占めているが、特に「不当請求」が大きく増加（128件増）している。

表－34 ネガティブオプション相談内容別件数

単位：件

項 目			17 年 度	16 年 度	
相 談 件 数			657	453	
性 別	男	性	366	187	
	女	性	194	195	
	団	体	80	65	
	不	明	17	6	
年 代 別	19	歳 以 下	95	4	
	20	歳 代	52	33	
	30	歳 代	54	60	
	40	歳 代	47	53	
	50	歳 代	57	47	
	60	歳 代	74	65	
	70	歳 以 上	120	80	
	不	明	158	111	
職 業 別	給 与 生 活 者		147	138	
	自 営 ・ 自 由 業		53	45	
	家 事 従 事 者		86	87	
	学 生		107	11	
	無 職		121	81	
	そ の 他 ・ 不 明		143	91	
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無	現 金 払	348	247	
		他 の 前 払 式	-	-	
		不 明	205	107	
		小 計	553	354	
	信 用 供 与 有	自 社 割 賦	1	-	
		総 合 割 賦	2	-	
		個 品 割 賦	-	-	
		そ の 他	-	-	
		不 明	1	1	
		小 計	4	1	
	そ の 他	借 金 契 約	1	1	
		不 明 ・ 無 関 係	99	97	
	平均契約金額(千円)			33	35
	平均既払金額(千円)			1	11

項 目		17 年 度	16 年 度
主 な 相 談 内 容	無 断 契 約	198	145
	不 当 請 求	198	70
	プ ラ イ バ シ ー	105	16
	ポ ル ノ ・ 風 俗	98	8
	未 成 年 者 契 約	85	2
	詐 欺	80	14
	イ ン タ ー ネ ッ ト	66	5
	福 祉 商 法	55	8
	強 引	52	44
	解 約	41	38

(6) 他の無店舗販売

「他の無店舗販売」とは、①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）、②ホテル、公会堂、体育館、集会場などで2日以上の間に行われていた展示販売、③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「1,382件」で、ほぼ横ばいである。その中で増加が目立つのは、「為替相場」（31件増）であり、内容は外国為替証拠金取引に関する相談がほとんどである。

（表－35）

表－35 他の無店舗商品・役務別相談件数

商 品 ・ 役 務 名		17 年 度	16 年 度
1	融 資 サ ー ビ ス	122	148
	フリーローン・サラ金	118	142
	そ の 他	4	6
2	他 の 運 輸 ・ 通 信	112	111
	有 線 放 送	65	39
	プ ロ バ イ ダ	15	25
	オンライン情報サービス	8	1
	そ の 他	24	46
3	役 務 そ の 他	102	103
	興 信 所	24	14
	廃品回収サービス	17	38
	そ の 他	61	51
4	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	56	45
	増 改 築 工 事	12	3
	衛 生 設 備 工 事	10	9
	内 装 工 事	9	5
	そ の 他	25	28
5	医 療 用 具	55	50
	家庭用電気治療器具	37	27
	磁 気 治 療 器 具	15	11
	そ の 他	3	12
6	商 品 相 場	54	13
	為 替 相 場	40	9
	そ の 他	14	4
7	教 室 ・ 講 座	52	28
	外国語・会話教室	19	3
	精 神 修 養 講 座	15	12
	資 格 講 座	6	4
	そ の 他	12	9
8	洗 濯 ・ 裁 縫 用 具	50	35
	物 干 し ざ お	43	29
	そ の 他	7	6
9	レンタル・リース・貸借	48	49
	賃 貸 ア パ ー ト	18	27
	レンタルサービス	8	3
	そ の 他	22	19
10	ア ク セ サ リ ー	45	46
11	預 貯 金 ・ 証 券 等	42	10
	株	24	3
	そ の 他	18	7
12	生 命 保 険	42	17
	会 社 生 命 保 険	32	9
	そ の 他	10	8
13	内 職 ・ 副 業	39	28
14	和 服	38	35
15	健 康 食 品	34	33
16	他 の 教 養 ・ 娛 楽	30	25
	異性交際関連サービス	16	14
	そ の 他	14	11
17	他の金融関連サービス	26	8
18	他 の 教 養 娛 楽 品	25	29
	絵 画 ・ 書 画	10	9
	ペ ッ ト 動 物	6	5
	そ の 他	9	15
19	商 品 一 般	22	18
20	貨 物 運 送	21	19
	引 越 サ ー ビ ス	21	15
	そ の 他	367	473
計		1,382 (0.9%)	1,323 (0.7%)
全 相 談 件 数		151,524 (100.0%)	200,535 (100.0%)

契約当事者の属性をみると、「女性」が6割を占め、「男性」を上回っている。年代別では各年代とも大きな件数の差はないが、60歳以上の高齢者の相談件数が増加している。職業別では「給与生活者」が37.1%を占め最も多く、次いで「家事従事者」が28.5%と続いている。

支払方法別に見ると、「現金払」が最も多く、51.4%を占めている。平均契約金額は、「132万6千円」と前年度より28万6千円下がっているが、平均既払金額は、43万円高くなり「91万1千円」となっている。

(表－36)

表－36 他の無店舗相談内容別件数

単位：件

項 目		17 年 度	16 年 度
相 談 件 数		1,382	1,323
性 別	男 性	513	507
	女 性	825	776
	団 体	18	24
	不 明	26	16
年 代 別	19 歳 以 下	27	23
	20 歳 代	198	220
	30 歳 代	203	222
	40 歳 代	164	170
	50 歳 代	198	175
	60 歳 代	220	170
	70 歳 以 上	200	154
	不 明	172	189
職 業 別	給 与 生 活 者	453	455
	自 営 ・ 自 由 業	110	105
	家 事 従 事 者	348	320
	学 生	65	66
	無 職	244	204
	そ の 他 ・ 不 明	162	173
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無 小	711	578
	他 の 前 払 式	6	12
	不 明	260	369
	小 計	977	959
	自 社 割 賦	11	7
	信 用 供 与 有	17	14
	総 合 割 賦	98	101
	個 品 割 賦	37	13
	そ の 他	13	11
	不 明	176	146
	小 計	125	122
	借 金 契 約	104	96
	そ の 他		
	不 明 ・ 無 関 係		
	平均契約金額(千円)	1,326	1,612
	平均既払金額(千円)	911	481

項 目		17 年 度	16 年 度
主 な 相 談 内 容	解 約	428	344
	高 価 格 ・ 料 金	228	253
	信 用 性	166	126
	返 金	163	141
	約 束 不 履 行	152	114
	説 明 不 足	149	79
	契 約	114	81
	詐 欺	103	68
	ク レ ー ム 処 理	91	80
	展 示 販 売	87	92