

## 6 特殊販売に関する相談

特殊販売に関する相談件数は、144,069件であり、前年度（104,899件）に比較して、37.3%の増加が見られる。また、全相談に占める特殊販売の構成比は、71.8%であり、前年度（65.2%）に比べ6.6ポイント上昇している。これは架空・不当請求の相談増加による「通信販売」の増加が要因である。「通信販売」以外の全ての販売購入形態では前年度と比べ低下が見られる。（表 - 21）

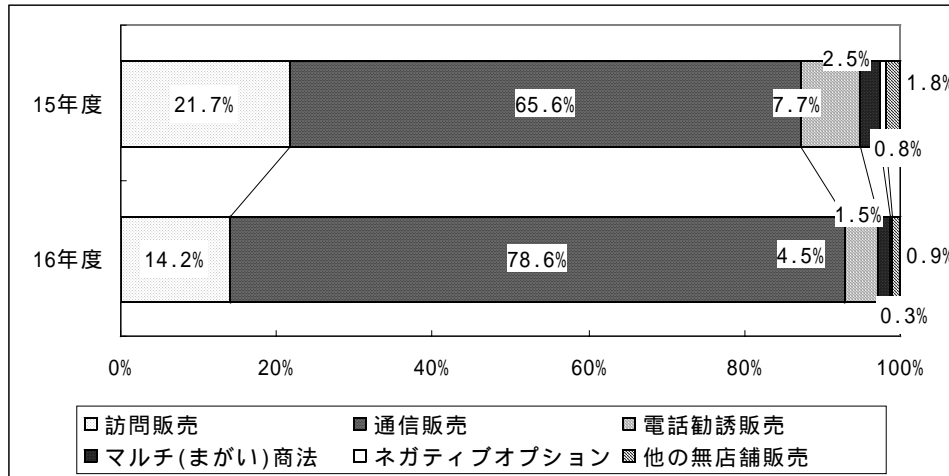
表 - 21 特殊販売形態別相談件数

単位：件

販売方法		年度	
		16年度	15年度
全 相 談 件 数 ( a )		200,535 (100.0%)	160,817 (100.0%)
店 舗 購 入		37,432 (18.7%)	37,654 (23.4%)
特 殊 販 売	訪 問 販 売	20,430 (10.2%)	22,755 (14.1%)
	通 信 販 売	113,219 (56.5%)	68,788 (42.8%)
	電 話 勧 誘 販 売	6,508 (3.2%)	8,085 (5.0%)
	マ ル チ ( ま が い ) 商 法	2,136 (1.1%)	2,634 (1.6%)
	ネ ガ テ ィ ブ オ プ シ ョ ン	453 (0.2%)	791 (0.5%)
	他 の 無 店 舗	1,323 (0.7%)	1,846 (1.1%)
	計 ( b )		144,069
( b ) / ( a )		71.8%	65.2%
不 明 ・ 無 関 係		19,034 (9.5%)	18,264 (11.4%)

特殊販売のうち、各販売形態を構成比（対前年度）で比較すると、「通信販売」（113,219件）が、78.6%を占め、対前年度13.0ポイントの大幅な上昇が見られる。これは、有料サイト料金等の架空・不当請求の増加が要因である。続いて、「訪問販売」（20,430件）は、14.2%と7.5ポイントの低下、「電話勧誘販売」（6,508件）は4.5%で3.2ポイントの低下、「マルチ商法」（2,136件）は1.5%で1.0ポイントの低下、「ネガティブオプション」（453件）は0.3%で0.5ポイントの低下、「他の無店舗販売」（1,323件）は0.9%と0.9ポイントの低下と、「通信販売」以外の全ての販売購入形態で、構成比が低下している。構成比は特殊販売全体（144,069件）に占める比率である。（図 - 9）

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20,430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 - 22」である。

第1位は「工事・建築・加工」（1,935件）であり、前年度と比べ5.2%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」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「書籍・印刷物」（1,487件）であり、その97.0%は新聞購読契約（1,443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3位は「レンタル・リース・貸借」（1,296件）であり、その92.9%は「リースサービス」である。自営業者等に虚偽の説明で「電話機類」のリース契約をなどをさせているケースが多い。

第4位は「食器・台所用品」（1,095件）であり、その92.9%は浄水器（1,017件）である。水質点検等と言って訪問し、高額な浄水器を契約させているケースが多く見られる。

第5位は「家具・寝具」（996件）であり、その98.3%はふとん類（979件）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（237件増）、電話関連サービス（157件増）、マシン（58件増）などである。一方、減少が目立つものは「床下換気扇」（168件減）、「コンピュータソフト」（116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	16年度	15年度	商品・役務名	16年度	15年度
1 工事・建築・加工	1,935	1,839	14 医療用具	472	580
屋根工事	637	468	家庭用電気治療器具	211	210
衛生設備工事	282	254	磁気治療器具	139	202
塗装工事	171	184	その他の	122	168
増改築工事	157	150	15 電報・電話	457	274
内装工事	140	244	電話関連サービス	375	218
壁工事	61	95	その他の	82	56
その他の	487	444	16 他の住居品	422	656
2 書籍・印刷物	1,487	1,675	消火器	150	205
新	1,443	1,641	乾燥剤	124	154
その他の	44	34	節電器	28	122
3 レンタル・リース・貸借	1,296	1,080	風呂水浄化装置	28	43
リースサービス	1,204	1,028	その他の	92	132
その他の	92	52	17 理美容	421	466
4 食器・台所用品	1,095	1,550	エステティックサービス	411	458
浄水器	1,017	1,451	痩身エステ	89	109
換気扇フィルター	56	77	美顔エステ	87	94
その他の	22	22	その他の	10	8
5 家具・寝具類	996	1,183	18 教室・講座	420	528
ふとん類	979	1,163	外国語・会話教室	136	233
その他の	17	20	精神修養講座	118	94
6 商品相場	991	785	タレント・モデル養成教室	47	52
為替相場	492	255	その他の	119	149
石油相場	173	146	19 他の住宅設備	411	606
金相場	70	116	床下換気扇	188	356
その他の	256	268	活水・浄水装置	146	142
7 学習教材	819	984	その他の	223	250
補習用教材	456	532	20 生命保険	357	394
教養娯楽教材	93	172	会社生命保険	267	330
その他の	270	280	簡易生命保険	33	26
8 化粧品	712	877	その他の	57	38
9 アクセサリー	694	924	21 文具・事務用品	342	553
10 役務その他	684	680	電話機類	137	171
広告代理サービス	97	96	コンピュータソフト	81	197
測量サービス	57	48	印鑑	56	76
祈とうサービス	27	32	その他の	68	109
その他の	530	536	22 健康食品	340	399
11 役務一般	671	700	23 商品一般	329	370
複合サービス会員	660	693	24 理美容器具・用品	328	472
その他の	11	7	美顔器	249	350
12 他の運輸・通信	535	432	その他の	79	122
CATV	156	101	25 洗濯・裁縫用具	320	252
電話情報提供サービス	87	48	ミシン	305	247
プロバイダ	53	70	その他の	15	5
その他の	239	213	その他の	3,408	3,793
13 衛生サービス	488	703	計	20,430 (10.2%)	22,755 (14.1%)
建物清掃サービス	250	362	全相談件数	200,535 (100.0%)	160,817 (100.0%)
白蟻駆除サービス	106	190			
その他の	238	341			

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。以下全ての分析で同じ)で見ると、性別では「男性」、「女性」とも相談件数は減少しており、構成比では、「女性」が64.0%を占めている。年代別で見ると、各年代とも相談件数は減少しているが、特に20～30歳代の減少が著しい。職業別では、「自営業者」が前年度に比較して、6.8%増加しているが、他の職業では相談件数の減少が見られる。

支払方法をみると、「現金払」が35.0%、「個品割賦」が28.1%であり、「個品割賦」の割合が前年度より7.5ポイント低下している。

平均契約金額は「124万9千円」であり、前年度よりも12万円増加している。また平均既払金額は「66万2千円」であり、前年度よりも8万8千円増加している。

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。増加が見られるのは、「虚偽説明」や「電話勧誘」などである。

表 - 23 訪問販売相談内容別件数

単位：件

項目	16年度	15年度		
相談件数	20,430	22,755		
性別	男性	6,891	7,611	
	女性	12,262	13,423	
	団体	1,057	951	
	不明	220	770	
	不明	220	770	
年代別	19歳以下	527	709	
	20歳代	3,957	5,032	
	30歳代	2,254	2,541	
	40歳代	1,697	1,893	
	50歳代	1,826	1,894	
	60歳代	2,537	2,630	
	70歳以上	5,022	5,219	
	不明	2,610	2,837	
職業別	給与生活者	5,510	6,211	
	自営・自由業	1,493	1,398	
	家事従事者	5,041	5,255	
	学生	1,510	1,814	
	無職	4,663	4,728	
	その他・不明	2,213	3,349	
支払方法別	信用供与無	現金払	7,158	7,774
		他の前払式	118	173
		不明	3,799	1,801
		小計	11,075	9,748
	信用供与有	自社割賦	145	214
		総合割賦	112	116
		個品割賦	5,738	8,103
		その他	630	673
		不明	458	616
		小計	7,083	9,722
	その他	借金契約	148	204
		不明・無関係	2,124	3,081
	平均契約金額(千円)		1,249	1,129
	平均既払金額(千円)		662	574

項目	16年度	15年度
家庭訪販	8,847	10,132
解約	7,419	7,924
クーリングオフ	5,588	6,851
高価格・料金	4,442	4,552
虚偽説明	3,048	2,765
強引	2,313	2,532
キャッチセールス	1,927	2,318
販売目的隠匿	1,788	1,787
信用性	1,720	1,718
電話勧誘	1,620	1,550

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」等の相談が多いことがわかる。

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	家庭訪販	クーリングオフ	高価格・料金	点検商法	解約
新聞	家庭訪販	解約	クーリングオフ	強引	景品付販売
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
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
ふとん類	家庭訪販	クーリングオフ	解約	高価格・料金	次々販売
商品相場	解約	利殖商法	家庭訪販	電話勧誘	儲からない
学習教材	家庭訪販	解約	高価格・料金	クーリングオフ	商品・役務セット販売
化粧品	キャンセル	クーリングオフ	解約	高価格・料金	アンケート商法
アクセサリ	アポイントメントセールス	解約	高価格・料金	クーリングオフ	虚偽説明
役務その他	家庭訪販	信用性	解約	虚偽説明	二次被害

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大幅に減少（2,325件；10.2%減）していることから、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、「精神修養講座」（32件；42.7%増）、「放送サービス」（8件；21.1%増）である。

一方、前年度と比較して減少が目立つものは、「アクセサリ－」（188件；27.9%減）、「化粧品」（178件；22.4%減）、「コンピュータソフト」（115件；63.9%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21.9%となり、前年度に比べ3.3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	16年度	15年度	商品・役務名	16年度	15年度
1 化粧品	615	793	10 食器・台所用品	139	196
2 アクセサリ－	485	673	浄水器	128	185
3 書籍・印刷物	430	519	その他	11	11
新 聞	425	517	11 健康食品	128	156
その他	5	2	12 他の運輸・通信	122	101
4 役務一般	411	441	放送サービス	46	38
複合サービス会員	407	439	その他	76	63
その他	4	2	13 文具・事務用品	118	298
5 理美容	378	411	コンピュータソフト	65	180
エステティックサービス	369	404	小型コンピューター	23	57
痩身エステ	81	94	その他	30	61
美顔エステ	80	85	14 家具・寝具	75	101
その他	9	7	ふとん類	75	101
6 教室・講座	298	339	15 商品一般	70	112
外国語・会話教室	118	174	その他	608	728
精神修養講座	107	75	計	4,484	5,741
タレント・モデル養成講座	30	43	(21.9%)	(25.2%)	
その他	43	47	訪問販売相談件数	20,430	22,755
7 理美容器具・用品	252	349	(100.0%)	(100.0%)	
美顔器	204	270	全若者相談件数	60,144	49,702
その他	48	79	(30.0%)	(30.9%)	
8 他の教養娯楽品	178	268	全相談件数	200,535	160,871
絵画・書画	172	259	(100.0%)	(100.0%)	
その他	6	9			
9 学習教材	177	256			
教養娯楽教材	71	140			
英会話教材	39	39			
その他	67	77			

また、「高齢者」について見ると、「7,559件」となり、前年度より290件、3.7%の減少が見られるが、商品・役務別では、「為替相場」や「屋根工事」、「電話関連サービス」の相談件数増加が目立つ。

「為替相場」の相談件数は、前年度の2倍以上（182件；111.7%増）に上っており、このほとんどが「外国為替証拠金取引」の相談である。「屋根工事」（118件；35.4%増）を含む「工事・建築・加工」では、多くが住宅リフォームに関連した相談であり、高齢者への悪質な訪問販売の事例が目立つ。また「電話関連サービス」も前年度の2倍に急増が見られるが、これは電話回線優先接続サービスの強引な勧誘についての苦情が目立つ。訪問販売のうち「高齢者」の占める比率は「37.0%」と4割近くに上っており、前年度より2.5ポイント上昇した。

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			16年度	15年度	商品・役務名			16年度	15年度
1	工事・建築・加工		1,245	1,131	9	役務その他		279	256
	1	屋根工事	451	333		10	測量サービス	40	34
		工事・建築サービス	175	179			広告代理サービス	32	17
		衛生設備工事	165	149			その他	207	205
		塗装工事	92	114			電報・電話	258	134
		内装工事	73	102				電話関連サービス	214
		増築工事	94	79			その他	44	27
		その他	289	254			11	他の住宅設備	
2	家具・寝具		699	786	12	床下換気扇	154	275	
	ふとん類	685	774	活水・浄水装置		59	48		
		その他	14	12		その他	39	44	
3	商品相場		575	455	13	他の住居品		238	326
	為替相場	345	163	乾燥剤		105	128		
		石油相場	84			80	消火器	69	84
		金相場	34			72	風呂水浄化装置	20	29
		コン相場	18			26	その他	44	85
		その他	94			114	14	洗濯・裁縫用具	
4	食器・台所用品		571	798	15	ミシン	140	109	
	浄水器	543	776	その他		9	5		
		その他	28	22		14	生命保険		143
5	書籍・印刷物		388	373	15	会社生命保険	97	100	
	新聞	380	364	その他		46	32		
		その他	8	9		15	修理・補修		142
6	医療用具		363	423	計	修理サービス	120	111	
	家庭用電気治療器具	181	171	その他		22	10		
		磁気治療器具	119	170		その他	1,892	1,859	
		イオン整水器	48	61			7,559	7,849	
		その他	196	192			(37.0%)	(34.5%)	
7	衛生サービス		316	457	訪問販売相談件数	20,430	22,755		
	白蟻駆除サービス	79	135		(100.0%)	(100.0%)			
		建物清掃サービス	161	215	全高齢者相談件数	32,223	21,946		
		その他	76	107		(16.1%)	(13.6%)		
8	レンタル・リース・貸借		307	251	全相談件数	200,535	160,817		
	リースサービス	284	243		(100.0%)	(100.0%)			
		その他	23	8					

## (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ぬ場合である - 特定商取引法第2条第2項）に係わる相談件数は、「113,219件」となり、全相談件数（200,535件）の56.5%と過半数を占めている。前年度と比較して、44,431件、64.6%の増加が見られるが、この要因は架空・不当請求の相談急増である。

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、94,366件と前年度の1.8倍に増加した。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。15年度において架空・不当請求の急増が大きな特徴であったが、16年度もこの傾向は変わらない。この中で「携帯電話のメールにあったURLをクリックしたら、登録料として高額な請求がきた」等の「電話情報提供サービス」の占める割合が65.1%であり、前年度の81.2%より16.1ポイント低下が見られる。一方、「総合電子利用料金が未納であるとして請求のハガキが届いた」等の「オンライン等関連サービスその他」、「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」の増加が目立っている。

第2位の「商品一般」は、前年度の1.9倍に増加しており、「総合消費料金という身に覚えのない請求のハガキが届いた」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、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、相談件数は対前年度720件、18.8%の減少が見られる。「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見られる。

第4位は「電報・電話」であり、前年度に比べ、288件、34.7%の件数増加が見られる。利用した覚えのない国際電話料金に関する相談や電話優先接続サービス申込みに関する相談が多く見られる。

第5位は「他の教養・娯楽」であるが、相談件数は対前年度378件、26.9%の減少が見られる。これは、15年度に多かった「申し込んでもいないのに海外宝くじにあたったかのようなダイレクトメールが送られてきた」といった「海外宝くじ」の相談が減少しているためである。

その他増加が目立つものとしては、「他の金融関連サービス」（416件；341.0%増）、「消火器」（163件；905.6%増）、「複合サービス会員」（83件；56.1%増）などが挙げられるが、「他の金融関連サービス」はほとんどが架空・不当請求の相談である。また、「消火器」は、国民生活センターが商品テスト結果として公表したインターネットで購入した消火器に関連した相談であり、「複合サービス会員」は、過去に会員権を契約した消費者に対して「退会処理ができていない」等と呼び出して新たな契約を結ばせようとする「二次被害」の相談が多く見られた。



表 - 27 通信販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名			16年度	15年度	商品・役務名			16年度	15年度
1	他の運輸・通信		94,366	52,228	13	音響・映像製品		335	272
	電話情報提供サービス		61,431	42,423		ビデオソフト		52	85
	オンライン等関連サービスその他		20,212	5,582		その他		283	187
	オンライン情報サービス		11,727	3,368	14	他の教養娯楽品		273	187
	その他		996	855		ペット動物		29	30
2	商品一般		4,203	2,176		絵画・書画		17	11
3	融資サービス		3,200	3,901		その他		227	146
	フリーローン・サラ金		3,110	3,830	15	役務一般		255	148
	その他		90	71		複合サービス会員		231	148
4	電報・電話		1,119	831		その他		24	-
	国際電話		355	212	16	化粧品		246	237
	電話関連サービス		350	215	17	学習教材		243	340
	携帯電話サービス		340	320		資格取得用教材		86	156
	その他		74	84		教養娯楽教材		62	102
5	他の教養・娯楽		1,029	1,407		その他		95	82
	宝くじ		543	939	18	旅行代理業		222	346
	異性交際関連サービス		175	160		主催旅行サービス		125	264
	その他		311	308		旅行代理サービス		82	77
6	役務その他		747	611		その他		15	5
	広告代理サービス		69	77	19	他の住居品		218	55
	公営住宅申込代行		100	64		消火器		181	18
	興信所		48	53		その他		37	37
	結婚相手紹介サービス		50	48	20	レンタル・リース・貸借		210	133
	その他		480	369		賃貸アパート		126	49
7	書籍・印刷物		554	480		リースサービス		25	19
	紳士録・名簿		184	205		その他		59	65
	雑誌		83	66	21	家具・寝具		188	167
	その他		287	209		ふとん類		79	57
8	他の金融関連サービス		538	122		ベッド類		29	29
9	文具・事務用品		524	432		その他		80	81
	小型コンピューター		244	198	22	生命保険		152	106
	コンピュータソフト		113	83	23	自動車		141	128
	パソコン周辺機器・用品		71	73	24	相談その他		137	67
	その他		96	78	25	貨物運送		133	108
10	内職・副業		511	762		その他		3,649	2,986
	ワープロ・パソコン内職		134	265		計		113,219	68,788
	宛名書き内職		149	176				(56.5%)	(42.8%)
	その他		228	321		全相談件数		200,535	160,817
11	健康食品		361	528				(100.0%)	(100.0%)
12	教室・講座		360	638					
	資格講座		140	355					
	ビジネス教室		30	54					
	その他		190	229					

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」の割合が約7割を占めているが、相談件数の伸び率は「女性」が+77.4%、「男性」が+63.6%と女性の伸び率が高くなっている。年代別では「20歳代」、「30歳代」が高い件数を示しているが、各年代別の相談件数の伸び率を見ると、「70歳以上」が+327.3%、「60歳代」が+189.2%と高齢者の増加が著しい。相談内容を見ると、高齢者にも架空・不当請求の被害が及んでいることがわかる。職業別（その他・不明を除く）では、給与生活者が全体の58.3%と相変わらず多いが、前年度と比べ5.9ポイントの低下が見られる。一方、「無職」の相談件数が前年度の約3倍に上り、比率も4.1ポイント増と著しい増加が見られる。

支払い方法をみると、「現金払」が圧倒的に多く、全体の63.9%を占めている。

通信販売の平均契約金額は「18万7千円」で、前年度よりも3万3千円低くなっており、平均既支払金額でも「3万6千円」と、前年度よりも1万2千円の低下が見られる。

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が、特徴的なのは「プライバシー」が上位に挙がっていることである。これも架空・不当請求に関連して、「自分の個人情報をどうして知っているのか」といった相談が増加したことが大きな要因である。

表 - 28 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	16年度	15年度
相談件数	113,219	68,788
性別		
男	78,009	47,690
女	33,517	18,894
団	603	481
不	1,090	1,723
年代別		
19歳以下	11,241	7,449
20歳代	31,677	21,882
30歳代	27,774	18,829
40歳代	14,138	7,819
50歳代	8,100	3,904
60歳代	6,143	2,124
70歳以上	6,897	1,614
不	7,249	5,167
職業別		
給与生活者	60,853	39,324
自営・自由業	5,083	2,740
家事従事者	10,858	5,960
学生	17,638	9,929
無職	9,914	3,323
その他・不明	8,873	7,512
支払方法別		
信用供与無		
現金払	72,371	48,890
他の前払式	112	116
不	31,073	10,521
小計	103,556	59,527
信用供与有		
自社割賦	39	51
総合割賦	473	434
個品割賦	277	419
その他	176	121
不	80	108
小計	1,045	1,133
その他		
借金契約	2,635	3,330
不明・無関係	5,983	4,798
平均契約金額(千円)	187	220
平均既払金額(千円)	36	48

項目	16年度	15年度
主な相談内容		
不当請求	94,555	52,673
インターネット	44,209	22,100
ポルノ・風俗	38,764	24,043
債権回収業者	11,479	14,155
強迫	10,341	8,823
高価格・料金	9,397	11,045
詐欺	8,622	3,882
プライバシー	8,442	2,731
未成年者契約	7,785	6,044
電子広告	6,941	1,680

(3) 電話勧誘販売

電話勧誘販売は、前年度に比べ1,577件（19.5%）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 - 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。全体に減少傾向であるが、増加が目立つのは「電話関連サービス」（156件増）、「新築分譲マンション」（54件増）である。「電話関連サービス」の多くは、「電話会社を変えれば電話料が安くなる」等という電話回線優先接続サービスの勧誘についての相談が多く見られた。

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	16年度	15年度	商品・役務名	16年度	15年度
1 教室・講座	807	1,362	12 他の運輸・通信	253	288
資格講座	677	1,138	電話情報提供サービス	139	141
ビジネス教室	42	100	その他	114	147
その他	88	124	13 健康食品	133	81
2 学習教材	733	1,167	14 預貯金・証券等	115	102
資格取得用教材	494	777	15 化粧品	79	91
教養娯楽教材	151	297	16 文具・事務用品	78	164
その他	88	93	コンピュータソフト	40	79
3 内職・副業	476	876	小型コンピュータ	16	49
ワープロ・パソコン内職	304	580	その他	22	36
チラシ配り内職	36	140	17 補習教育	76	69
その他	136	156	家庭教師	33	27
4 商品一般	475	498	学習塾	29	33
5 融資サービス	440	457	その他	14	9
フリーローン・サラ金	424	446	18 家具・寝具	58	61
その他	16	11	ふとん類	57	61
6 集合住宅	424	377	その他	1	0
新築分譲マンション	345	291	19 アクセサリー	54	52
その他	79	86	20 他の教養娯楽品	53	55
7 商品相場	405	378	絵画・書画	13	23
為替相場	114	84	その他	40	32
金相場	60	66	その他	581	630
石油相場	62	51	計	6,508 (3.2%)	8,085 (5.0%)
その他	169	177	全相談件数	200,535 (100.0%)	160,817 (100.0%)
8 役務その他	348	454			
広告代理サービス	43	70			
公営住宅申込代行	53	46			
その他	252	338			
9 役務一般	337	326			
複合サービス会員	324	318			
その他	13	8			
10 書籍・印刷物	327	395			
紳士録・名簿	93	193			
単行本	116	91			
その他	118	111			
11 電報・電話	256	202			
電話関連サービス	215	59			
その他	41	143			

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51.2%、「女性」が48.8%と大きな差はない。年代別では「30歳代」が27.9%、「40歳代」が20.3%、「20歳代」が18.7%を占めている。職業別では「給与生活者」が51.1%、「家事従事者」が25.6%を占めている。

電話勧誘販売における支払方法をみると、「現金払」が25.4%を占め、次いで「個品割賦」が14.6%を占めている。

平均契約金額は、「93万9千円」であり、前年度に比べ19万7千円高くなっている。

主な相談内容をみると、「強引」、「二次被害」、「虚偽説明」など勧誘に問題があると思われるものが多く見られる。上位のキーワードで件数の増加が見られるものは「プライバシー」(117件増)のみである。これは、電話勧誘に際して、「自分の個人情報どこから漏れているのか」といった相談が増加したためである。

表 - 30 電話勧誘販売相談内容別件数

単位：件

項	目	16年度	15年度	
相	談 件 数	6,508	8,085	
性別	男 性	3,228	4,196	
	女 性	3,079	3,442	
	団 体	161	117	
	不 明	40	330	
	19 歳 以 下	48	59	
年代別	20 歳 代	1,088	1,717	
	30 歳 代	1,628	2,148	
	40 歳 代	1,181	1,241	
	50 歳 代	643	727	
	60 歳 代	527	549	
	70 歳 以 上	717	719	
	不 明	676	925	
	職業別	給 与 生 活 者	3,052	3,864
自 営 ・ 自 由 業		470	414	
家 事 従 事 者		1,533	1,811	
学 生		174	229	
無 職		748	880	
そ の 他 ・ 不 明		531	887	
支払方法別	信用供与無	現 金 払	1,651	1,856
		他 の 前 払 式	5	9
		不 明	1,240	646
		小 計	2,896	2,511
	信用供与有	自 社 割 賦	28	41
		総 合 割 賦	20	29
		個 品 割 賦	949	1,713
		そ の 他	33	69
		不 明	79	157
		小 計	1,109	2,009
	その他	借 金 契 約	381	486
		不 明 ・ 無 関 係	2,122	3,079
	平均契約金額(千円)		939	742
	平均既払金額(千円)		532	342

項	目	16年度	15年度
主な相談内容	強 引	1,505	1,907
	二 次 被 害	1,344	1,448
	虚 偽 説 明	1,225	1,537
	解 約	1,137	1,334
	信 用 性	740	859
	ク ー リ ン グ オ フ	709	1,224
	不 当 請 求	624	770
	高 価 格 ・ 料 金	472	497
	プ ラ イ バ シ ー	453	336
	サ イ ド ビ ジ ネ ス 商 法	434	712

(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2,136件で、前年度に比べ498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23.3%の減少が見られる。第2位は「化粧品」で41.9%の大幅な減少、第3位は「食器・台所用品」(主に浄水器)で26.2%の減少が見られる。増加が見られるのは「ゴミ処理器」(48件増)「電話機類」(24件増)等で、多くは減少傾向である。

表-31 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	16年度	15年度	商品・役務名	16年度	15年度
1 健康食品	529	690	10 医療用具	58	71
2 化粧品	329	566	家庭用電気治療器具	22	22
3 食器・台所用品	194	263	磁気治療器具	21	15
浄水器	185	247	その他	15	34
その他	9	16	11 家具・寝具	37	40
4 商品一般	179	178	ふとん類	31	37
5 文具・事務用品	135	143	その他	6	3
電話機類	98	74	12 飲料	34	36
小型コンピューター	29	53	13 教室・講座	30	19
その他	8	16	精神修養講座	26	12
6 内職・副業	100	120	その他	4	7
販売業内職	18	18	14 他の商品	18	9
その他	82	102	15 生命保険	17	15
7 理美容器具・用品	89	90	その他	253	327
美顔器	42	42	計	2,136	2,634
その他	47	48	(1.1%)	(1.6%)	
8 他の住居品	74	26	全相談件数	200,535	160,817
ゴミ処理器	62	17	(100.0%)	(100.0%)	
その他	12	9			
9 洋装下着	60	41			
婦人下着	55	41			
その他	5	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 - 32」、「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が、「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る。「化粧品」は15年度まで増加傾向であったが、16年度は急激に減少が見られる。「浄水器」は15年度に急激な増加が見られたが、16年度は減少が見られる。何の商品か不明の「商品一般」はほぼ横ばい、「電話機類」はわずかであるが増加が見られる。

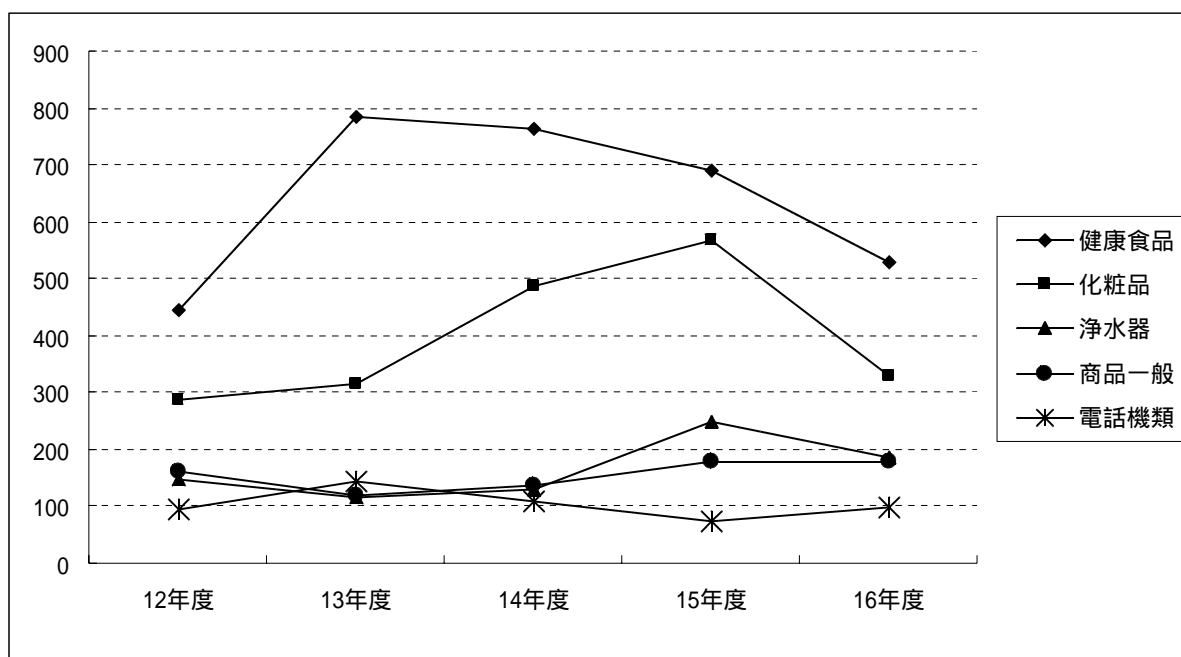
【表 - 32】マルチ商法上位5品目相談件数の推移

単位：件

商品・役務名	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
健康食品	444 ( - )	783 (176.4%)	762 (97.3%)	690 (90.6%)	529 (76.7%)
化粧品	288 ( - )	314 (109.0%)	487 (155.1%)	566 (116.2%)	329 (58.1%)
浄水器	147 ( - )	117 (79.6%)	128 (109.4%)	247 (193.0%)	185 (74.9%)
商品一般	160 ( - )	120 (75.0%)	138 (115.0%)	178 (129.0%)	179 (100.6%)
電話機類	93 ( - )	142 (152.7%)	108 (76.1%)	74 (68.5%)	98 (132.4%)
その他	1,184 ( - )	953 (80.5%)	1,086 (114.0%)	879 (80.9%)	816 (92.8%)
計	2,316 ( - )	2,429 (104.9%)	2,709 (111.5%)	2,634 (97.2%)	2,136 (81.1%)

(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（団体・不明分を除く。以下同じ）では、「女性」の方が半数をやや上回っている。前年度に比べ「男性」の減少（289件；23.9%減）が「女性」の減少（153件；11.7%減）より目立つ。年代別では「20歳代」が41.9%を占め、圧倒的に多い。他の年代で相談件数が減少しているに比べ、60歳以上の「高齢者」の相談件数はわずかであるが増加が見られる。職業別では、「給与生活者」が42.5%を占め最も多く、「学生」と「家事従事者」がそれぞれ約2割を占めている。大学生の被害が目立った15年度（構成比25.2%）と比べ、「学生」は、4.8ポイント低下し、「家事従事者」（15年度構成比15.5%）は4.1ポイント上昇している。

支払方法を見ると、「現金払」が、36.4%、「借金契約」が21.2%をそれぞれ占めている。

平均契約金額は、「50万1千円」であり、前年度に比べ9万6千円上昇している。平均既払金額も9万1千円の上昇が見られる。

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ものの、ほとんどのキーワードで相談件数の減少が見られる。増加が見られるのは「高価格・料金」（47件増）、「虚偽説明」（8件増）である。

表 - 33 マルチ商法相談内容別件数

単位：件

項目	16年度	15年度		
相談件数	2,136	2,634		
性別	男性	919	1,208	
	女性	1,151	1,304	
	団体	9	13	
	不明	57	109	
	年代別			
19歳以下	206	399		
20歳代	815	1,045		
30歳代	236	268		
40歳代	206	219		
50歳代	213	231		
60歳代	172	168		
70歳以上	98	72		
不明	190	232		
職業別	給与生活者	819	971	
	自営・自由業	145	186	
	家事従事者	378	358	
	学生	393	580	
	無職	192	208	
	その他・不明	209	331	
支払方法別	信用供与無	現金払	778	978
		他の前払式	5	3
		不明	356	156
		小計	1,139	1,137
	信用供与有	自社割賦	5	9
		総合割賦	25	35
		個品割賦	378	485
		その他	16	22
		不明	33	53
		小計	457	604
	その他	借金契約	87	195
		不明・無関係	453	698
	平均契約金額(千円)	501	405	
	平均既払金額(千円)	323	232	

項目	16年度	15年度	
主な相談内容	サイドビジネス商法	1,339	1,596
	解約	656	757
	紹介販売	631	1,055
	信用性	598	586
	クーリングオフ	432	699
	高価格・料金	255	208
	返金	225	247
	未成年者契約	219	393
	虚偽説明	149	141
	効能・効果	135	90

(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453件であり、「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」という相談が多かった15年度に比べ、338件の減少が見られる。

商品・役務別に相談件数を見ると「書籍・印刷物」が229件と最も多くなっている。

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	16年度	15年度
1 書籍・印刷物	229	184
雑誌	66	36
単行本	55	66
その他	174	118
2 商品一般	45	53
3 音響・映像製品	40	23
ビデオソフト	20	14
その他	20	9
4 健康食品	23	7
5 化粧品	21	8
6 文具・事務用品	14	24
7 その他の教養娯楽品	10	217
絵画・書画	2	2
その他	8	215
8 飲料	7	10
9 時計	5	2
10 家具・寝具	4	2
ふとん類	4	1
その他	89	280
計	453 (0.2%)	791 (0.5%)
全相談件数	200,535 (100.0%)	160,817 (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。性別では、「女性」が「男性」をやや上回り、年代別では「70歳以上」の相談件数が23.4%を占め最も多い。前年度に比べ、「20歳代」の減少が著しい。職業別では「給与生活者」が38.1%、「家事従事者」が24.0%、「無職」が22.4%を占めている。

相談内容では、「無断契約」が前年度に引き続き多いが、「不当請求」(264件減)は大きく減少している。これは、昨年度の不当請求の多くが一時的に増加したワイルドストロベリーの種子の送りつけについてであったことが要因である。平均契約金額は「3万5千円」であり、前年度に比べ1万3千円上昇した。

表 - 35 ネガティブオプション相談内容別件数

単位：件

項目	16年度	15年度		
相談件数	453	791		
性別	男性	187	373	
	女性	195	335	
	団体	65	45	
	不明	6	38	
	不明	6	38	
年代別	19歳以下	4	9	
	20歳代	33	201	
	30歳代	60	82	
	40歳代	53	72	
	50歳代	47	73	
	60歳代	65	84	
	70歳以上	80	108	
	不明	111	162	
	不明	111	162	
職業別	給与生活者	138	326	
	自営・自由業	45	47	
	家事従事者	87	77	
	学生	11	47	
	無職	81	114	
	その他・不明	91	180	
支払方法別	信用供与有	現金払	247	492
		他の前払式	-	-
		不明	107	162
		小計	354	654
	信用供与無	自社割賦	-	-
		総合割賦	-	-
		個品割賦	-	-
		その他	-	-
		不明	1	-
	小計	1	-	
	その他	借金契約	1	5
		不明・無関係	97	132
	平均契約金額(千円)		35	22
	平均既払金額(千円)		11	1

項目	16年度	15年度	
主な相談内容	無断契約	145	323
	不当請求	70	334
	強引	44	34
	代引配達	42	44
	解約	38	95
	電話勧誘	29	25
	契約	24	16
	プライバシー	16	14
	連絡不能	16	39
	詐欺	14	15

(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「1,323件」で、前年度より523件減少している。

表 - 36 他の無店舗商品・役務別相談件数

商品・役務名	16年度	15年度	商品・役務名	16年度	15年度
1 融資サービス	148	156	11 修理・補修	29	29
フリーローン・サラ金	142	154	修理サービス	27	28
その他	6	2	その他	2	1
2 他の運輸・通信	111	470	12 相談その他	29	10
電話情報提供サービス	22	283	13 他の教養娯楽品	29	31
プロバイダ	25	44	絵画・書画	9	16
オンライン情報サービス	1	21	ペット動物	5	6
その他	63	122	その他	15	9
3 役務その他	103	95	14 教室・講座	28	48
廃品回収サービス	38	26	精神修養講座	12	13
興信所	14	19	資格講座	4	5
その他	51	50	外国語・会話教室	3	8
4 医療用具	50	65	その他	9	22
家庭用電気治療器具	27	35	15 内職・副業	28	48
磁気治療器具	11	19	16 家具・寝具	25	21
その他	12	11	ふとん類	19	17
5 レンタル・リース・貸借	49	44	その他	6	4
賃貸アパート	27	30	17 他の教養・娯楽	25	20
リースサービス	5	4	異性交際関連サービス	14	7
その他	17	10	その他	11	13
6 アクセサリー	46	58	18 集合住宅	24	20
7 工事・建築・加工	45	49	19 自動車	23	11
衛生設備工事	9	5	20 貨物運送	19	37
屋根工事	7	3	引越サービス	15	32
内装工事	5	12	その他	4	5
その他	38	46	その他	409	487
8 洗濯・裁縫用具	35	42	計	1,323	1,846
洗濯物干し用品	31	34		(0.7%)	(1.1%)
その他	4	8	全相談件数	200,535	160,817
9 和服	35	54		(100.0%)	(100.0%)
10 健康食品	33	51			

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、「20歳代」、「30歳代」がそれぞれ約2割を占め、多くなっている。職業別では「給与生活者」が39.6%を占め最も多く、次いで「家事従事者」が27.8%と続いている。

支払方法別に見ると、「現金払」が最も多く、43.7%を占めている。平均契約金額は、「161万2千円」であり、前年度より64万5千円上昇している。

表 - 37 他の無店舗相談内容別件数

単位：件

項目	16年度	15年度		
相談件数	1,323	1,846		
性別	男性	507	787	
	女性	776	969	
	団体	24	23	
	不明	16	67	
	不明	16	67	
年代別	19歳以下	23	76	
	20歳代	220	332	
	30歳代	222	392	
	40歳代	170	237	
	50歳代	175	195	
	60歳代	170	190	
	70歳以上	154	162	
	不明	189	262	
職業別	給与生活者	455	718	
	自営・自由業	105	97	
	家事従事者	320	420	
	学生	66	114	
	無職	204	243	
	その他・不明	173	254	
支払方法別	信用供与無	現金払	578	838
		他の前払式	12	16
		不明	369	394
		小計	959	1,248
	信用供与有	自社割賦	7	7
		総合割賦	14	26
		個品割賦	101	152
		その他	13	38
		不明	11	16
		小計	146	239
	その他	借金契約	122	159
		不明・無関係	96	200
	平均契約金額(千円)	1,612	967	
	平均既払金額(千円)	481	565	

項目	16年度	15年度	
主な相談内容	解約	344	414
	高価格・料金	253	315
	返金	141	108
	信用性	126	126
	約束不履行	114	108
	不当請求	94	443
	展示販売	92	107
	クーリングオフ	88	120
	虚偽説明	86	91
	契約	81	125