

6 特殊販売に関する相談

特殊販売に関する相談件数は、55,363件であり、前年度(67,895件)と比較すると12,532件(18.5%)の減少であった。また、全相談に占める特殊販売の構成比は44.2%と、前年度(47.6%)に比べ3.4ポイントの減少である。

特殊販売に関する内訳をみると、いずれの販売形態も相談件数は減少しているが、特に「訪問販売」(2,694件;18.8%減)、「通信販売」(8,797件;19.6%減)に関する相談件数の減少が目立っている。(表-20)

表-20 特殊販売形態別相談件数

単位：件

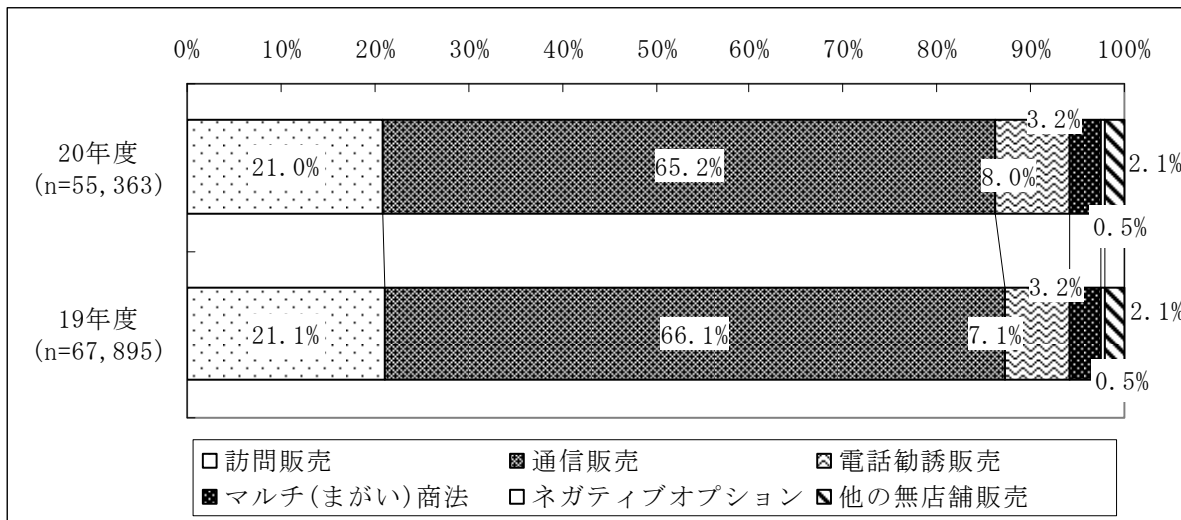
販売方法		年度	
		20年度	19年度
全相談件数(a)		125,281 (100.0%)	142,760 (100.0%)
店舗購入		47,535 (37.9%)	51,547 (36.1%)
特殊販売	訪問販売	11,603 (9.3%)	14,297 (10.0%)
	通信販売	36,084 (28.8%)	44,881 (31.4%)
	電話勧誘販売	4,450 (3.6%)	4,791 (3.4%)
	マルチ(まがい)商法	1,793 (1.4%)	2,195 (1.5%)
	ネガティブオプション	253 (0.2%)	334 (0.2%)
	他の無店舗	1,180 (0.9%)	1,397 (1.0%)
	計(b)	55,363	67,895
	(b)/(a)×100	44.2%	47.6%
不明・無関係		22,383 (17.9%)	23,318 (16.3%)

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」(36,084件)は、特殊販売(55,363件)のうちの65.2%を占め、対前年度0.9ポイントの減少となっている。続いて「訪問販売」(11,603件)は、21.0%と前年度と比較して0.1ポイントの減少、「電話勧誘販売」(4,450件)は8.0%で0.9ポイントの増加であった。

「マルチ商法」(1,793件)は3.2%、「ネガティブオプション」(253件)は0.5%、「他の無店舗販売」(1,180件)は2.1%と、いずれも前年度と同じ構成比であった。(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11,603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「書籍・印刷物」(1,104件)であり、その97.2%は新聞購読契約(1,074件)である。強引な勧誘で契約を迫るケースが多くみられる。

第2位は「他の運輸・通信」(946件)であり、前年度と比較して16.2%増加している。中でも地上波デジタル放送の開始に関連してCATVの相談や、インターネット接続サービスに関して「プロバイダ」の相談が多く寄せられている。

第3位は「工事・建築・加工」(907件)である。前年度第2位から順位を下げているものの、前年度と比べ4.0%増加している。家庭訪販による屋根工事や衛生設備工事、塗装工事や増改築工事等の相談が多くみられる。

第4位は「レンタル・リース・貸借」(710件)である。電話機のリース契約に関する相談が多い。

第5位は「食器・台所用品」であるが、前年度と比べ186件(24.6%)減少している。その9割は浄水器(513件)の相談である。

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、①石油相場(47件増)、②給湯システム(32件増)などがある。一方、減少が目立つものは「学習教材」(271件減)、「複合サービス会員」(165件減)、「アクセサリ」(154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			20年度	19年度	商品・役務名			20年度	19年度
1	書籍・印刷物		1,104	1,264	12	他の住居品	243	308	
	新	聞	1,074	1,235		消火器	113	131	
	その	他	30	29		乾燥剤	34	34	
2	他の運輸・通信		946	814		節電器	20	28	
	C A T V		522	458		その	76	115	
	放送サービス		132	170	13	電報・電話	229	350	
	プロバイダ		113	73		電話関連サービス	176	280	
	その	他	179	113		その	53	70	
3	工事・建築・加工		907	872	14	教室・講座	224	314	
	屋根工事		157	120		精神修養講座	65	78	
	衛生設備工事		141	140		外国語・会話教室	59	108	
	塗装工事		138	145		タレント・モデル養成教室	51	65	
	増改築工事		104	114		その	49	63	
	その	他	367	353	15	アクセサリー	221	375	
4	レンタル・リース・貸借		710	721	16	他の教養娯楽品	198	200	
	リースサービス		640	633		絵画・書画	117	117	
	その	他	70	88		その	81	83	
5	食器・台所用品		569	755	17	健康食品	186	278	
	浄水器		513	702	18	商品一般	181	203	
	換気扇フィルター		48	28	19	修理・補修	180	222	
	その	他	8	25		修理サービス	174	205	
6	役務その	他	503	581		その	6	17	
	広告代理サービス		88	108	20	医療用具	176	308	
	祈とうサービス		72	75		家庭用電気治療器具	110	135	
	測量サービス		37	72		磁気治療器具	29	88	
	その	他	306	326		イオン整水器	23	62	
7	預貯金・証券等		486	489		その	14	23	
	株		211	247	21	他の住宅設備	173	184	
	その	他	275	242		防災・防犯設備	59	50	
8	生命保険		482	610		給水設備	56	79	
	会社生命保険		407	506		その	58	55	
	簡易生命保険		29	37	22	空調・冷暖房・給湯設備	165	129	
	その	他	46	67		給湯システム	111	79	
9	家具・寝具類		415	557		その	54	50	
	ふとん類		405	538	23	冠婚葬祭	157	127	
	その	他	10	19	24	役務一般	154	332	
10	商品相場		407	477		複合サービス会員	151	316	
	金相場		153	251		その	3	16	
	石油相場		116	69	25	衛生サービス	149	186	
	為替相場		31	33		駆除サービス	66	58	
	その	他	107	124		建物清掃サービス	41	53	
11	学習教材		246	517		その	42	75	
	補習用教材		157	327		その	2,192	3,124	
	教養娯楽教材		17	38		計	11,603	14,297	
	その	他	72	152		(9.3%)	(10.0%)		
						全相談件数	125,281	142,760	
						(100.0%)	(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、性別・年代別・職業別の分析で同じ）、性別では、「女性」が63.3%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、すべての年代で相談件数の減少が見られるが、特に20歳代と30歳以上の減少が著しい。しかしながら、その構成比をみると、60歳以上の高齢者の占める割合(54.7%)は、5.2ポイント増加している。職業別では、「無職」と「給与生活者」が、それぞれ約3割を占める。前年度と比べると「家事従事者」「無職」の占める割合は増加している。

支払方法をみると、「現金払」が48.7%、「個品割賦」が13.3%であった。「個品割賦」の占める割合は、前年度(20.0%)に比べると、6.7ポイント減少している。

平均契約金額は「226万3千円」、平均既払金額は「150万4千円」で、いずれも前年度よりも40万円以上高額となっている。

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、前年度と同順位である。（表-22）

表-22 訪問販売相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相談件数	11,603	14,297		
性別	男性	3,924	4,611	
	女性	6,762	8,748	
	団体	709	689	
	不明	208	249	
	不明	208	249	
年代別	19歳以下	145	208	
	20歳代	1,364	2,069	
	30歳代	948	1,506	
	40歳代	1,068	1,325	
	50歳代	1,047	1,229	
	60歳代	1,589	1,842	
	70歳以上	3,941	4,362	
	不明	1,501	1,756	
職業別	給与生活者	2,758	3,691	
	自営・自由業	953	1,083	
	家事従事者	2,512	3,243	
	学生	434	661	
	無職	3,502	3,911	
	その他・不明	1,444	1,708	
支払方法別	現金払	5,662	6,302	
	他の前払式	190	197	
	不明	2,197	2,747	
	小計	8,049	9,246	
	自社割賦	199	157	
	総合割賦	97	102	
	個品割賦	1,545	2,864	
	その他	242	301	
	不明	133	157	
	小計	2,216	3,581	
	その他	借金契約	75	102
	不明・無関係	1,263	1,368	
	平均契約金額(千円)	2,263	1,715	
	平均既払金額(千円)	1,504	1,068	

項目	20年度	19年度	
主な相談内容	家庭訪販	6,002	6,945
	解約	4,241	5,154
	高価格・料金	2,538	3,249
	クーリングオフ	2,007	2,754
	強引	1,857	2,123
	虚偽説明	1,661	2,153
	信用性	1,331	1,486
	説明不足	1,241	1,430
	返金	1,238	1,425
	販売目的隠匿	1,023	1,466

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」、「クーリングオフ」、「高価格・料金」などが上位に入っている。「家庭に訪問されて、契約をしてしまったが、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、「強引」、「虚偽説明」、「説明不足」、「次々販売」などのキーワードが付与されており、販売方法に問題があるトラブルが多いことがわかる。

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
1 新聞	家庭訪販	解約	強引	クーリングオフ	景品付販売
2 C A T V	家庭訪販	解約	説明不足	虚偽説明	強引
3 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
4 リースサービス	解約	高価格・料金	虚偽説明	家庭訪販	職場訪販
5 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
6 役務その他	家庭訪販	解約	信用性	虚偽説明	返金
7 預貯金・証券等	家庭訪販	利殖商法	返金	解約	電話勧誘
8 生命保険	説明不足	解約	契約	家庭訪販	契約変更
9 ふとん類	家庭訪販	高価格・料金	解約	クーリングオフ	次々販売
10 商品相場	家庭訪販	利殖商法	返金	解約	電話勧誘

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25.4%減の1,509件であり、訪問販売のうち「若者」が占める割合も前年度(15.9%)から減少し、13.0%となっている。

商品・役務別では「新聞」、「教室・講座」、「エステティックサービス」、「アクセサリ」などの相談が多い。「新聞」では、家庭訪販での強引な勧誘により契約してしまったが解約したいという相談が多い。「教室・講座」、「エステティックサービス」では、キャッチセールスやアポイントメントセールス等、勧誘方法に問題がみられる相談が多い。

ほとんどの商品・役務で相談件数の減少が見られる。前年度と比較して減少が目立つものは、「化粧品」(144件;60.0%減)、「役務一般」(79件;58.5%減)、「アクセサリ」(76件;39.4%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	20年度	19年度	商品・役務名	20年度	19年度
1 書籍・印刷物	237	280	10 役務一般	56	135
新 聞	236	278	複 合 サ ー ビ ス 会 員	56	128
そ の 他	1	2	そ の 他	0	7
2 教室・講座	172	199	11 役務その他	41	39
外 国 語 ・ 会 話 教 室	58	74	12 学 習 教 材	32	57
精 神 修 養 講 座	50	59	英 会 話 教 材	14	14
タ レ ン ト ・ モ デ ル 養 成 教 室	40	42	教 養 娛 楽 教 材	11	26
そ の 他	24	24	そ の 他	7	17
3 理 美 容	124	207	13 健 康 食 品	31	51
エ ス テ ッ ク サ ー ビ ス	123	202	14 集 合 住 宅	24	8
美 顔 エ ス テ	41	57	15 家 具 ・ 寝 具	21	29
瘦 身 エ ス テ	26	74	15 商 品 一 般	21	28
そ の 他	1	5	17 内 職 ・ 副 業	20	40
4 ア ク セ サ リ ー	117	193	18 文 具 ・ 事 務 用 品	18	35
5 化 粧 品	96	240	コ ン ピ ュ ー タ ソ フ ト	14	20
6 理 美 容 器 具 ・ 用 品	77	161	そ の 他	4	15
美 顔 器	68	135	19 他 の 教 養 ・ 娛 楽	18	16
そ の 他	9	26	20 洋 装 下 着	14	33
7 食 器 ・ 台 所 用 品	75	113	そ の 他	169	234
浄 水 器	62	111	計	1,509	2,277
そ の 他	13	2	(13.0%)	(13.0%)	(15.9%)
8 他 の 運 輸 ・ 通 信	74	98	訪 問 販 売 相 談 件 数	11,603	14,297
放 送 サ ー ビ ス	26	53	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)
そ の 他	48	45	全 若 者 相 談 件 数	20,691	27,720
9 他 の 教 養 娛 楽 品	72	81	(16.5%)	(16.5%)	(19.4%)
絵 画 ・ 書 画	71	76	全 相 談 件 数	125,281	142,760
そ の 他	1	5	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)

「高齢者」について見ると、訪問販売による相談件数は5,530件となり、前年度より674件、11.9%の減少ではあったが、訪問販売全体に占める「高齢者」の割合は4.3ポイント増加し47.7%であった。

商品・役務別では、「工事・建築・加工」、「CATV」、「新聞」に関する相談が多い。「工事・建築・加工」は前年度に比較して31件(5.6%)の増加であった。中でも「屋根工事」「衛生設備工事」に関する相談が増えている。

増加が目立った相談としては、「屋根工事」(37件;147.4%増)、「CATV」(59件;22.8%増)、「冠婚葬祭」(33件;33.7%増)であった。「CATV」では、地上デジタル放送の開始に伴い加入を執拗に勧誘されているといった相談が多く寄せられている。

一方、ふとん類等を含む「家具・寝具」の相談は前年度に引き続き減少(99件、23.6%)した。さらに、家庭用電気治療器具や磁気治療器具等の「医療用具」の相談も、前年度に引き続き減少(83件;37.4%減)している。

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	20年度	19年度	商品・役務名	20年度	19年度
1 工事・建築・加工	583	552	9 役務その他	222	254
屋根工事	115	78	測量サービス	28	57
衛生設備工事	97	87	せん定等サービス	21	23
塗装工事	85	82	その他	173	174
増改築工事	64	80	10 レンタル・リース・貸借	194	186
その他	222	225	リースサービス	165	168
2 他の運輸・通信	452	337	その他	29	18
CATV	318	259	11 他の住居品	170	187
その他	134	78	消火器	82	95
3 書籍・印刷物	436	485	乾燥剤	32	30
新聞	420	473	その他	56	62
その他	16	12	12 医療用具	139	222
4 預貯金・証券等	390	404	家庭用電気治療器具	94	107
株	175	199	磁気治療器具	24	77
その他	215	205	その他	21	38
5 食器・台所用品	342	370	13 冠婚葬祭	131	98
浄水器	329	357	14 健康食品	121	169
その他	13	13	15 他の住宅設備	120	114
6 家具・寝具	321	420	その他	1,350	1,723
ふとん類	315	406	計	5,530	6,204
その他	6	14	(47.7%)	(47.7%)	(43.4%)
7 商品相場	316	370	訪問販売相談件数	11,603	14,297
金相場	121	192	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)
石油相場	88	59	全高齢者相談件数	29,894	29,573
その他	107	119	(23.9%)	(23.9%)	(20.7%)
8 生命保険	243	313	全相談件数	125,281	142,760
会社生命保険	200	260	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)
その他	43	53			

(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ない場合をいう。

通信販売に関する相談件数は、36,084件となり、全相談件数(125,281件)の28.8%を占めている。前年度と比較して8,797件、19.6%の減少が見られる。これは、前年度増加した有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談が再び減少に転じたことが要因と考えられる。

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のものを表にしたものが、「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。前年度に比べ26.6%の大きな減少であった。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。特にパソコンを利用した「オンライン情報サービス」に関する相談は、前年度に比べて6,468件、57.1%減と大きく減少した。

第2位の「融資サービス」は、前年度に比べ24.1%(432件)の減少であった。「ダイレクトメールに金利が安いとあったので融資を申しこんだところ、先に保証金として一割を振り込むように言われて、振り込んだが融資されない」といった相談や、多重債務に関する相談が多く寄せられている。

第3位は「他の教養・娯楽」である。相談件数は対前年度比で5.7%(68件)の減少であった。「海外から、宝くじに当たったので手数料を振り込むようにというDMが頻繁に来る」などという海外宝くじを含む「宝くじ」に関する相談が多く寄せられたが、それでも前年度に比べて1.5%(8件)減少している。

第4位は「商品一般」であり、相談件数は対前年度比で37.4%(650件)と前年度に引き続き減少した。このうちのほとんどが、ハガキ等で身に覚えのない請求をされたという架空・不当請求の相談である。

第5位は「役務その他」である。前年度に比べ8.2%(55件)の増加であった。中でも、「祈とうサービス」が34件(42.5%)の増加であった。

その他、増加が目立ったのは、「音響・映像機器」(82件;43.9%増)、「資格講座」(33件;24.3%増)などである。また、他に減少が目立ったものとしては、「移動電話サービス」(96件;32.3%減)などである。

表-26 通信販売商品・役務別相談件数

単位：件

商 品 ・ 役 務 名		20 年 度	19 年 度	商 品 ・ 役 務 名		20 年 度	19 年 度
1	他 の 運 輸 ・ 通 信	21,334	29,047	11	内 職 ・ 副 業	431	471
	電話情報提供サービス	15,340	16,050		ワープロ・パソコン内職	117	107
	オンライン情報サービス	4,867	11,335		預 託 内 職	13	57
	プ ロ バ イ ダ	455	413		そ の 他	301	307
	そ の 他	672	1,249	12	化 粧 品	420	385
2	融 資 サ ー ビ ス	1,357	1,789	13	旅 行 代 理 業	401	428
	フリーローン・サラ金	1,321	1,749		旅行代理サービス	225	230
	そ の 他	36	40		主催旅行サービス	159	176
3	他 の 教 養 ・ 娯 楽	1,117	1,185		そ の 他	17	22
	宝 庫 じ	518	526	14	教 室 ・ 講 座	367	320
	異性交際関連サービス	99	152		資 格 講 座	169	136
	そ の 他	500	507		外国語・会話教室	24	24
4	商 品 一 般	1,090	1,740		そ の 他	174	160
5	役 務 そ の 他	729	674	15	家 具 ・ 寝 具	351	360
	祈 とう サ ー ビ ス	114	80		ふ と ん 類	110	127
	広 告 代 理 サ ー ビ ス	65	59		そ の 他	241	233
	結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス	60	56	16	婦 人 洋 服	256	212
	公 営 住 宅 申 込 代 行	49	69	17	他 の 教 養 娯 楽 品	249	220
	興 信 所	33	39		ペ ッ ト 用 品	36	27
	そ の 他	408	371		ペ ッ ト 動 物	31	40
6	文 具 ・ 事 務 用 品	701	715		そ の 他	182	153
	小 型 コ ン ピ ュ ー タ ー	267	293	18	預 貯 金 ・ 証 券 等	210	196
	コ ン ピ ュ ー タ ソ フ ト	200	189		株	74	99
	パ ソ コ ン 周 辺 機 器 ・ 用 品	126	106		そ の 他	136	97
	そ の 他	108	127	19	ア ク セ サ リ ー	196	190
7	健 康 食 品	527	566	20	観 覧 ・ 鑑 賞	189	208
8	書 籍 ・ 印 刷 物	455	499		コ ン サ ー ト	129	144
	紳 士 録 ・ 名 簿	99	128		そ の 他	60	64
	単 行 本	81	75	21	か ば ん	180	186
	雑 誌	75	97	22	貨 物 運 送	168	143
	そ の 他	200	199		引 越 サ ー ビ ス	123	91
9	音 響 ・ 映 像 製 品	449	433		そ の 他	45	52
	音 響 ・ 映 像 機 器	269	187	23	修 理 ・ 補 修	166	138
	音 響 ・ 映 像 ソ フ ト	180	242	24	自 動 車	156	172
	そ の 他	0	4	24	旅 客 運 送	156	123
10	電 報 ・ 電 話	435	620		そ の 他	3,994	3,861
	移 動 電 話 サ ー ビ ス	201	297		計	36,084 (28.8%)	44,881 (31.4%)
	電 話 関 連 サ ー ビ ス	174	238		全 相 談 件 数	125,281 (100.0%)	142,760 (100.0%)
	国 際 電 話	19	30				
	そ の 他	41	55				

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54.2%を占めているが、前年度と比較すると「女性」の占める割合は1ポイント増加している。

年代別では「30歳代」が最も多く26.6%を占め、次いで「40歳代」(20.4%)、「20歳代」(19.4%)と続く。前年度と比べると、いずれの年代も相談件数は減少しているが、特に「20歳代」の占める割合は1.8ポイントと大きく減少している。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が、前年度と比べると相談件数は4,674件(20.2%)減少している。

支払い方法をみると、「現金払」等、信用供与無いものが圧倒的に多く、全体の84.2%を占めているが、前年度と比較してみると信用供与があった相談が、1.6ポイント増加した。

通信販売の平均契約金額は「34万円」で、前年度よりも4万9千円低くなっている。平均既支払金額は「10万3千円」と、前年度よりも7千円高くなっている。

主な相談内容では、「インターネット」、「不当請求」、「電子商取引」、「ポルノ・風俗」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。また、「電子広告」のキーワードの付与された相談も増加している。(表-27)

表-27 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

項	目	20年度	19年度	
相	談	36,084	44,881	
性別	男	19,113	24,302	
	女	16,178	19,687	
	団	490	489	
	不	303	403	
	明			
年代別	19歳以下	2,326	3,289	
	20歳代	6,514	8,907	
	30歳代	8,934	11,367	
	40歳代	6,851	8,218	
	50歳代	3,990	4,959	
	60歳代	2,734	2,948	
	70歳以上	2,217	2,254	
	不	2,518	2,939	
	明			
職業別	給与生活者	18,451	23,125	
	自営・自由業	2,185	2,572	
	家事従事者	5,251	6,261	
	学生	3,237	4,707	
	無職	3,776	4,074	
	その他・不明	3,184	4,142	
支払方法別	信用供与無	現金払	22,995	29,559
		他の前払式	376	403
		不明	7,012	9,043
		小計	30,383	39,005
	信用供与有	自社割賦	55	52
		総合割賦	803	706
		個品割賦	159	157
		その他	821	695
		不明	164	129
		小計	2,002	1,739
	その他	借金契約	1,198	1,587
		不明・無関係	2,501	2,550
	平均契約金額(千円)		340	389
	平均既払金額(千円)		103	96

項	目	20年度	19年度
主な相談内容	インターネット	24,298	29,681
	不当請求	20,222	29,105
	電子商取引	17,349	17,501
	ポルノ・風俗	8,376	16,326
	解約	4,954	5,688
	信用性	3,414	4,696
	高価格・料金	3,307	3,888
	電子広告	3,011	2,963
	返金	2,998	3,566
	プライバシー	2,705	3,566

(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7.1%（341件）減少している。電話勧誘販売の商品・役務別に上位20位まで示したのが「表-28」である。

第1位は「預貯金・証券」であり、前年度に比べて86件（23.6%）増加している。依然として電話勧誘販売による投資や出資に関する相談は多く寄せられており、第2位から順位をあげた。第2位は「集合住宅」であり、前年度に比べて109件（32.0%）増加し、第5位から順位をあげている。第3位は「商品一般」であり、前年度に比べて55件（14.8%）減少している。

増加が目立つのは、「プロバイダ」（22件；33.8%増）、「かに」（81件；900%増）、「他の保健・福祉」（34件；79.1%増）であった。一方、減少が目立ったのは、「資格講座」（111件；39.1%減）、「学習教材」（110件；34.5%減）、「複合サービス会員」（56件；52.3%減）であった。

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			20 年 度	19 年 度	商 品 ・ 役 務 名			20 年 度	19 年 度
1	預貯金・証券等		451	365	10	書籍・印刷物		150	183
	株		285	247		単行本	55	63	
	その他		166	118		紳士録・名簿	18	16	
2	集合住宅		450	341		その他	77	104	
	新築分譲マンション		377	295	11	商品相場場		148	168
	その他		73	46		金相場場	47	70	
3	商品一般		316	371		石油相場場	36	24	
4	電報・電話		287	347		その他	65	74	
	電話関連サービス		239	285	12	内職・副業		133	162
	その他		48	62		ワープロ・パソコン内職	67	94	
4	他の運輸・通信		287	243		その他	66	68	
	プロバイダ		87	65	13	魚介類		111	11
	オンライン情報サービス		59	60		かに	90	9	
	その他		141	118		その他	21	2	
4	役務その他		287	307	14	健康食品		109	98
	広告代理サービス		62	40	15	他の教養・娯楽		84	105
	結婚相手紹介サービス		21	16		印刷サービス	18	22	
	その他		204	251		その他	66	83	
7	融資サービス		277	313	15	他の保健・福祉		77	43
	フリーローン・サラ金		265	300	17	化粧品		63	92
	その他		12	13	18	役務一般		53	112
8	教室・講座		214	354		複合サービス会員	51	107	
	資格講座		173	284		その他	2	5	
	ビジネス教室		12	17	19	家具・寝具		50	37
	その他		29	53	20	工事・建築・加工		44	40
9	学習教材		209	319		その他	650	780	
	資格取得用教材		97	166		計	4,450	4,791	
	教養娯楽教材		50	77			(3.6%)	(3.4%)	
	その他		62	76		全相談件数	125,281	142,760	
							(100.0%)	(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「女性」が49.9%、「男性」が50.1%と、件数に大きな差はない。年代別では「60歳代」「70歳以上」の占める割合が前年度から増加しているが、特に「70歳代」は前年度(23.6%)から2.7ポイント増加して27.3%と最も高い割合を占めている。職業別では「給与生活者」が約4割を占め、「無職」が約3割、「家事従事者」が約2割を占めている。前年度と比べると「無職」の占める割合が4.5ポイント増加し、一方「家事従事者」が占める割合は、2.6ポイント減少している。

電話勧誘販売における支払方法をみると、「現金払」が33.2%を占め、次いで「個品割賦」が4.6%を占めている。

平均契約金額は「200万7千円」、平均既払金額は「145万2千円」と高額であり、前年度と比べていづれも高くなっている。

主な相談内容を見ると、「強引」、「虚偽説明」、「二次被害」、「詐欺」など悪質な勧誘、販売が行われていることがうかがえる。また、「利殖商法」のキーワードが付された相談件数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	20年度	19年度		
相談件数	4,450	4,791		
性別	男性	2,106	2,284	
	女性	2,099	2,296	
	団体	193	161	
	不明	52	50	
年代別	19歳以下	16	12	
	20歳代	341	467	
	30歳代	698	868	
	40歳代	749	819	
	50歳代	508	553	
	60歳代	549	551	
	70歳以上	1,074	1,008	
	不明	515	513	
職業別	給与生活者	1,626	1,875	
	自営・自由業	357	352	
	家事従事者	839	1,034	
	学生	44	72	
	無職	1,062	970	
	その他・不明	522	488	
支払方法別	現金払	1,478	1,537	
	他の前払式	16	19	
	不明	927	951	
	小計	2,421	2,507	
	信用供与有	自社割賦	28	34
		総合割賦	48	37
		個品割賦	204	345
		その他	60	45
		不明	19	28
	小計	359	489	
	その他	借金契約	259	312
		不明・無関係	1,411	1,483
	平均契約金額(千円)	2,007	1,522	
	平均既払金額(千円)	1,452	1,114	

項目	20年度	19年度
強引	1,299	1,305
解約	804	894
信用性	685	744
虚偽説明	665	812
二次被害	506	703
プライバシー	413	408
返金	370	341
利殖商法	364	328
高価格・料金	358	366
詐欺	330	389

(4) マルチ商法

いわゆる「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」として規制されている。

マルチ商法の相談件数は1,793件で、前年度と比べて18.3%(402件)の減少であった。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、前年度より6.4%(32件)の増加、第2位は「化粧品」で、29.9%(85件)の減少、第1位、第2位の順位は前年度と同様であった。第3位は「商品一般」で19.8%(34件)の減少であった。

前年度と比べて、増加が目立ったのは「飲料」(41件増)や「オンライン情報サービス」(15件増)であった。「オンライン情報サービス」では、「インターネット上の仮想社会で売買すれば儲けられる」などと勧誘されて契約し、また友人などを勧誘させられたが、約束されたサービスが開始されない、などといった相談が目立った。一方、減少が目立ったのは、「浄水器」(104件減)、コンピュータソフト等の「文具・事務用品」(47件減)等であった。

表-30 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度	商品・役務名	20年度	19年度
1 健康食品	534	502	11 洋装下着	41	36
2 化粧品	199	284	12 理美容器具・用品	33	39
3 商品一般	138	172	美顔器	23	19
4 文具・事務用品	107	154	その他	10	20
コンピュータソフト	63	83	13 空調・冷暖房機器	30	32
電話機類	28	37	電気空調・冷房機器	30	30
その他	16	34	その他	0	2
5 食器・台所用品	95	204	14 教室・講座	25	26
浄水器	83	187	精神修養講座	12	16
その他	12	17	その他	13	10
6 飲料	84	43	15 紳士洋服	24	4
7 預貯金・証券等	59	126	その他	267	380
株	20	27	計	1,793	2,195
その他	39	99	(1.4%)	(1.5%)	
8 他の運輸・通信	56	27	全相談件数	125,281	142,760
オンライン情報サービス	32	17	(100.0%)	(100.0%)	
その他	24	10			
9 内職・副業	54	90			
販売業内職	7	4			
預託内職	5	10			
その他	42	76			
10 医療用具	47	76			
家庭用電気治療器具	21	30			
磁気治療器具	17	33			
その他	9	13			

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18年度に減少したが、19年度から再び増加に転じている。「化粧品」は16年度以降増加傾向にあったが、19年度から大きく減少した。「浄水器」は前年度に引き続き大きく減少、「商品一般」と「コンピュータソフト」も減少している。

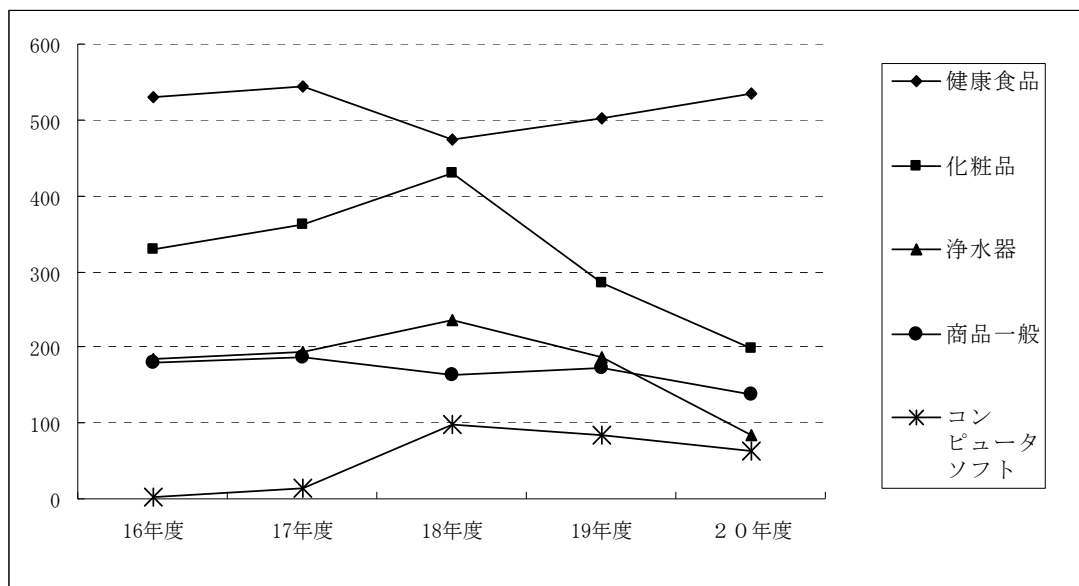
表-31 マルチ商法上位5品目相談件数の推移

単位：件

商品・役務名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
健康食品	529	543 (102.6%)	474 (87.3%)	502 (105.9%)	534 (106.4%)
化粧品	329	361 (109.7%)	430 (119.1%)	284 (66.0%)	199 (70.1%)
商品一般	179	186 (103.9%)	164 (88.2%)	172 (104.9%)	138 (80.2%)
浄水器	185	193 (104.3%)	236 (122.3%)	187 (79.2%)	83 (44.4%)
コンピュータソフト	3	15 (500.0%)	97 (646.7%)	83 (85.6%)	63 (75.9%)
その他	911	926 (101.6%)	963 (104.0%)	967 (100.4%)	776 (80.2%)
計	2,136	2,224 (104.1%)	2,364 (106.3%)	2,195 (92.9%)	1,793 (81.7%)

(注) () 内数字は、対前年度比

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、「女性」は63.0%を占めている。年代別では「20歳代」が32.6%を占めており最も多い。前年度と比べると「40歳代」、「70歳代」の相談件数が増加している。職業別では、「給与生活者」が47.4%を占めて圧倒的に多く、続いて「家事従事者」が21.8%となっている。

支払方法を見ると、「現金払」が44.7%、「個品割賦」が8.4%を占めている。

平均契約金額は、「86万2千円」であり、前年度に比べ7万7千円下がっている。一方で平均既払金額は「104万円」と21万円上がっている。

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。増加が目立ったキーワードは、「効能・効果」である。（表-32）

表-32 マルチ商法相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相談件数	1,793	2,195		
性別	男性	639	782	
	女性	1,087	1,342	
	団体	15	8	
	不明	52	63	
年代別	19歳以下	10	31	
	20歳代	522	762	
	30歳代	228	275	
	40歳代	229	224	
	50歳代	209	264	
	60歳代	238	277	
	70歳以上	165	155	
	不明	192	207	
職業別	給与生活者	750	986	
	自営・自由業	165	168	
	家事従事者	345	424	
	学生	83	150	
	無職	240	247	
	その他・不明	210	220	
支払方法別	信用供与無	現金払	802	858
		他の前払式	6	4
		不明	275	354
		小計	1,083	1,216
	信用供与有	自社割賦	14	8
		総合割賦	49	40
		個品割賦	150	301
		その他	27	30
		不明	12	23
		小計	252	402
	その他	借金契約	25	51
		不明・無関係	433	526
	平均契約金額(千円)		862	939
平均既払金額(千円)		1,040	830	

項目	20年度	19年度	
主な相談内容	サイドビジネス商法	1,154	1,421
	解約	570	719
	信用性	534	594
	紹介販売	497	561
	返金	302	358
	高価格・料金	262	296
	クリーニングオフ	247	384
	虚偽説明	239	252
	効能・効果	219	190
	儲からない	156	181

(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253件であり、前年度に比べ24.3%(81件)減となっている。

商品・役務別に相談件数を見ると「書籍・印刷物」(124件)が最も多いが、前年度に比べ35.8%(69件)の減少である。その他、増加が目立ったものとしては、「魚介類」(10件、皆増)があげられるが、その他の商品・役務では前年度に比べて大きな増減はなかった。(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	20年度	19年度
1 書籍・印刷物	124	193
雑誌	39	50
単行本	19	35
その他	66	108
2 商品一般	21	27
3 健康食品	19	16
4 化粧品	11	16
4 他の教養娯楽品	11	12
額縁	4	4
その他	7	8
6 魚介類	10	0
かに	7	0
その他	3	0
7 音響・映像製品	8	10
ビデオソフト	4	5
その他	4	5
8 飲料	5	3
8 穀類	5	1
8 アクセサリー	5	3
その他	34	53
計	253 (0.2%)	334 (0.2%)
全相談件数	125,281 (100.0%)	142,760 (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、前年度と同様に「男性」の割合が多く、52.9%を占める結果となったが、前年度と比較すると1.7ポイントの減少である。

年代別では、「70歳以上」の占める割合が最も多く、前年度から1.2ポイント増加して38.5%を占めている。前年度と比べると「30歳代」以外の年代では相談件数の減少がみられる。職業別では「無職」の占める割合が33.1%、次いで「給与生活者」が32.0%、「家事従事者」が25.4%となっている。

相談内容では、前年度と同じく「不当請求」「無断契約」「強引」が上位3位を占めている。また代金引換郵便を示す「代引き配達」のキーワードを付された相談件数もみられるようになった。

表-34 ネガティブオプション相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度
相談件数	253	334
性別		
男性	108	141
女性	96	117
団体	46	65
不明	3	11
年代別		
19歳以下	1	3
20歳代	2	11
30歳代	18	16
40歳代	29	30
50歳代	18	34
60歳代	42	47
70歳以上	69	84
不明	74	109
職業別		
給与生活者	58	64
自営・自由業	15	22
家事従事者	46	56
学生	2	5
無職	60	80
その他・不明	72	107
支払方法別		
信用供与無		
現金払	122	170
他の前払式	-	-
不明	73	99
小計	195	269
信用供与有		
自社割賦	-	-
総合割賦	1	-
個品割賦	-	-
その他	-	-
不明	-	-
小計	1	-
その他		
借金契約	-	-
不明・無関係	57	65
平均契約金額(千円)	32	25
平均既払金額(千円)	2	1

項目	20年度	19年度
不当請求	33	59
無断契約	30	42
強引	26	38
福祉商法	23	26
契約	19	24
信用性	19	31
プライバシー	16	20
高価格・料金	14	13
電話勧誘	14	13
代引き配達	13	10

(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日以上の期間にわたって行われる展示販売、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、1,180件で前年度と比べ217件（15.5%）の減少である。その中で、増加した主な商品・役務としては、第1位がキャッシングによる借入れなどの「融資サービス」（19件；17.1%増）、第2位が廃品回収や祈とうサービスなど「役務その他」（11件；14.7%増）などである。また、相談件数の減少が目立つものは、「他の運輸・通信」の「有線放送」（19件；79.2%減）などである。（表-35）

表-35 他の無店舗商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 融資サービス	130	111
フリーローン・サラ金	124	100
その他	6	11
2 役務その他	86	75
廃品回収サービス	28	18
祈とうサービス	17	15
その他	41	42
3 工事・建築・加工	61	68
衛生設備工事	18	12
新築工事	9	7
内装工事	9	7
増改築工事	7	11
その他	18	31
4 預貯金・証券等	54	62
株	19	30
その他	35	32
5 他の運輸・通信	41	99
テレビ放送	8	10
有線放送	5	24
その他	28	65
6 レンタル・リース・貸借	39	58
賃貸アパート	22	38
その他	17	20
6 教室・講座	39	40
精神修養講座	13	10
その他	26	30
8 管理・保管	35	25
パーキング	26	19
その他	9	6
9 修理・補修	34	27
修理サービス	33	25
その他	1	2
10 他の教養・娯楽	31	32
異性交際関連サービス	14	10
その他	17	22

商品・役務名	20年度	19年度
11 他の教養娯楽品	28	26
絵画・書画	8	9
その他	20	17
12 内職・副業	25	63
13 生命保険	24	34
会社生命保険	16	31
その他	8	3
14 健康食品	23	31
14 アクセサリー	23	49
16 医療用具	22	43
家庭用電気治療器具	17	25
その他	5	18
17 商品一般	21	14
18 集合住宅	20	13
19 飲料	17	17
20 貨物運送	17	28
その他	410	482
計	1,180 (0.9%)	1,397 (1.0%)
全相談件数	125,281 (100.0%)	142,760 (100.0%)

契約当事者の属性をみると、「女性」が57.1%を占め、「男性」を上回っているが、前年度と比べると割合は1.6ポイント減少している。年代別では20歳代の割合が4.8ポイントと大きく減少している。

職業別では「給与生活者」が40.7%を占めて最も多く、次いで「無職」が23.1%、「家事従事者」が23.0%とほぼ同じ割合で続いている。

支払方法別に見ると、「現金払」が最も多く、5割を占めている。平均契約金額は、「183万6千円」と前年度に比べて2万1千円増加した。平均既払金額は、「114万5千円」であった。主な相談内容では、「多重債務」のキーワードを付された相談が上位にあがっている。（表-36）

表-36 他の無店舗相談内容別件数

単位：件

項	目	20年度	19年度	
相談件数		1,180	1,397	
性別	男性	490	557	
	女性	651	791	
	団体	23	28	
	不明	16	21	
	年代別			
19歳以下		14	16	
20歳代		116	200	
30歳代		182	217	
40歳代		181	192	
50歳代		171	203	
60歳代		169	194	
70歳以上		188	213	
不明		159	162	
職業別	給与生活者	419	530	
	自営・自由業	108	136	
	家事従事者	237	297	
	学生	27	47	
	無職	238	237	
	その他・不明	151	150	
支払方法別	信用供与無	現金払	591	707
		他の前払式	17	14
		不明	247	316
		小計	855	1,037
	信用供与有	自社割賦	9	5
		総合割賦	18	19
		個品割賦	46	72
		その他	25	19
		不明	10	8
		小計	108	123
	その他	借金契約	129	126
		不明・無関係	88	111
	平均契約金額(千円)		1,836	1,815
	平均既払金額(千円)		1,145	1,187

項	目	20年度	19年度
主な相談内容	解約	303	373
	高価格・料金	231	244
	返金	195	232
	信用性	119	147
	約束不履行	104	160
	説明不足	95	123
	契約	94	113
	クレーム処理	86	94
	虚偽説明	86	101
	多重債務	86	65