

## 6 特殊販売に関する相談

特殊販売に関する相談件数は、67,895件であり、前年度（67,886件）とほぼ同じ件数であった。しかしながら、全相談に占める特殊販売の構成比は47.6%と、前年度（49.7%）に比べ2.1ポイントの減少であった。これは店舗購入に関連した相談件数が前年度に比較して7,409件、16.8%の増加があったことが影響している。特殊販売に関する内訳をみると、「通信販売」に関する相談件数は前年度に比べて増加（3,696件;9.0%増）しているが、その他の販売形態では、相談件数がいずれも減少している。特に「訪問販売」の件数は、大きく減少（2,431件;14.5%減）しており、相談に占める割合も2.2ポイント減少し、10.0%となっている。（表-20）

表-20 特殊販売形態別相談件数

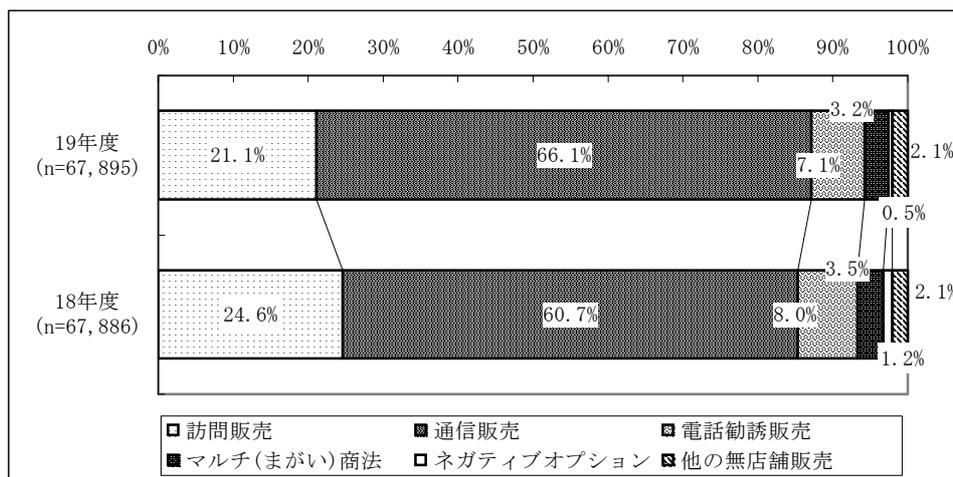
単位：件

販売方法		年度	
		19年度	18年度
全相談件数（a）		142,760 (100.0%)	136,692 (100.0%)
店舗購入		51,547 (36.1%)	44,138 (32.3%)
特 殊 販 売	訪問販売	14,297 (10.0%)	16,728 (12.2%)
	通信販売	44,881 (31.4%)	41,185 (30.1%)
	電話勧誘販売	4,791 (3.4%)	5,407 (4.0%)
	マルチ（まがい）商法	2,195 (1.5%)	2,364 (1.7%)
	ネガティブオプション	334 (0.2%)	787 (0.6%)
	他の無店舗	1,397 (1.0%)	1,415 (1.0%)
	計（b）	67,895	67,886
	$(b)/(a) \times 100$	47.6%	49.7%
不明・無関係		23,318 (16.3%)	24,668 (18.0%)

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」(44,881件)は、特殊販売(67,895件)のうちの66.1%を占め、対前年度5.4ポイントの増加となっている。これは、携帯電話やパソコンを介した有料サイト利用料金等の架空・不当請求の増加が要因である。続いて「訪問販売」(14,297件)は、21.1%と前年度と比較して3.5ポイントの減少、「電話勧誘販売」(4,791件)は7.1%で0.9ポイント減少、「マルチ商法」(2,195件)は3.2%で0.3ポイント減少、「ネガティブオプション」(334件)は0.5%で0.7ポイント減少、「他の無店舗販売」(1,397件)は2.1%と前年度と同じ構成比であった。(図一9)

\* 構成比は特殊販売全体に占める比率である。

図一9 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14,297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「表一21」である。

第1位は「書籍・印刷物」(1,264件)であり、その97.7%は新聞購読契約(1,235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「工事・建築・加工」(872件)であり、前年度第3位から順位を上げているものの、前年度と比べ13.4%減少している。家庭訪販による塗装工事や衛生設備工事、屋根工事等の相談が多くみられる。高額な工事を次々と契約をさせる「次々販売」や、「点検商法」等の被害も多い。

第3位は「他の運輸・通信」(814件)であり、前年度第6位から順位を上げている。地上波デジタル放送の開始に関連してCATVの相談や、テレビ受信料等「放送サービス」の相談が多く寄せられている。

第4位は「食器・台所用品」(755件)であり、その93.0%は浄水器(702件)の相談である。工事や建築と同様に、高齢者への次々販売や点検商法等による高額な被害が寄せられている。

第5位は「レンタル・リース・賃借」(721件)である。電話機のリース契約に関する相談が多い。

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ロコロン取引等の金相場(107件増)、②会社生命保険(92件増)、③修理サービス(42件増)などがある。一方、減少が目立つものは「リースサービス」(337件減)、「ふとん類」(251件減)、「家庭用電気治療器具」(192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	19年度	18年度	商品・役務名	19年度	18年度
1 書籍・印刷物	1,264	1,409	13 電報・電話	350	447
新 聞	1,235	1,367	電話関連サービス	280	379
そ の 他	29	42	そ の 他	70	68
2 工事・建築・加工	872	1,007	14 役 務 一 般	332	406
塗 装 工 事	145	157	複合サービス会員	316	380
衛 生 設 備 工 事	140	133	そ の 他	16	26
屋 根 工 事	120	170	15 教 室 ・ 講 座	314	338
増 改 築 工 事	114	157	外国語・会話教室	108	83
そ の 他	353	390	精 神 修 養 講 座	78	114
3 他 の 運 輸 ・ 通 信	814	740	タレント・モデル養成教室	65	60
C A T V	458	425	そ の 他	63	81
放 送 サ ー ビ ス	170	171	16 他 の 住 居 品	308	403
プ ロ バ イ ダ	73	49	消 火 器	131	166
そ の 他	113	95	乾 燥 剤	34	39
4 食 器 ・ 台 所 用 品	755	793	節 電 器	28	24
浄 水 器	702	717	そ の 他	115	174
換 気 扇 フ ィ ル タ ー	28	30	16 医 療 用 具	308	656
そ の 他	25	46	家庭用電気治療器具	135	327
5 レンタル・リース・貸借	721	1,061	磁 気 治 療 器 具	88	207
リ ー ス サ ー ビ ス	633	970	イ オ ン 整 水 器	62	95
そ の 他	88	91	そ の 他	23	27
6 生 命 保 険	610	537	18 化 粧 品	279	411
会 社 生 命 保 険	506	414	19 健 康 食 品	278	293
簡 易 生 命 保 険	37	68	20 理 美 容	246	315
そ の 他	67	55	エステティックサービス	240	301
7 役 務 そ の 他	581	656	瘦 身 エ ス テ	85	77
広 告 代 理 サ ー ビ ス	108	115	美 顔 エ ス テ	68	100
祈 と う サ ー ビ ス	75	53	そ の 他	6	14
測 量 サ ー ビ ス	72	78	21 修 理 ・ 補 修	222	169
そ の 他	326	410	修 理 サ ー ビ ス	205	163
8 家 具 ・ 寝 具 類	557	821	そ の 他	17	6
ふ と ん 類	538	789	22 商 品 一 般	203	260
そ の 他	19	32	23 他 の 教 養 娛 楽 品	200	225
9 学 習 教 材	517	573	絵 画 ・ 書 画	117	161
補 習 用 教 材	327	372	そ の 他	83	64
教 養 娛 楽 教 材	38	39	24 理 美 容 器 具 ・ 用 品	199	203
そ の 他	152	162	美 顔 器	147	158
10 預 貯 金 ・ 証 券 等	489	516	そ の 他	52	45
株	247	350	25 衛 生 サ ー ビ ス	186	185
そ の 他	242	166	白 蟻 駆 除 サ ー ビ ス	58	79
11 商 品 相 場	477	431	建 物 清 掃 サ ー ビ ス	53	41
金 相 場	251	144	そ の 他	75	65
石 油 相 場	69	103	そ の 他	2,840	3,270
為 替 相 場	33	45	計	14,297 (10.0%)	16,728 (12.2%)
そ の 他	124	139	全 相 談 件 数	142,760 (100.0%)	136,692 (100.0%)
12 ア ク セ サ リ ー	375	603			

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65.5%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70歳以上の減少が著しい。しかしながら、その構成比をみてみると、60歳以上の高齢者の占める割合(49.5%)は、0.8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3割を占める。前年度と比べると「無職」、「給与生活者」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44.1%、「個品割賦」が20.0%であった。「個品割賦」の占める割合は、前年度(26.4%)に比べると、6.4ポイント減少している。

平均契約金額は「171万5千円」、平均既払金額は「106万8千円」で、いずれも前年度よりも30万円近く高額となっている。

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	19年度	18年度	
相	談 件 数	14,297	16,728	
性別	男 性	4,611	5,390	
	女 性	8,748	10,282	
	団 体	689	688	
	不 明	249	368	
	年 代 別	19 歳 以 下	208	290
	20 歳 代	2,069	2,637	
	30 歳 代	1,506	1,665	
	40 歳 代	1,325	1,400	
	50 歳 代	1,229	1,500	
	60 歳 代	1,842	2,236	
	70 歳 以 上	4,362	4,881	
	不 明	1,756	2,119	
職業別	給 与 生 活 者	3,691	4,202	
	自 営 ・ 自 由 業	1,083	1,419	
	家 事 従 事 者	3,243	3,927	
	学 生	661	972	
	無 職	3,911	4,345	
	そ の 他 ・ 不 明	1,708	1,863	
支払方法別	信用供与無	現 金 払	6,302	6,447
		他 の 前 払 式	197	159
		不 明	2,747	2,955
		小 計	9,246	9,561
	信用供与有	自 社 割 賦	157	135
		総 合 割 賦	102	85
		個 品 割 賦	2,864	4,414
		そ の 他	301	451
		不 明	157	276
		小 計	3,581	5,361
	その他	借 金 契 約	102	138
		不 明 ・ 無 関 係	1,368	1,668
	平均契約金額(千円)		1,715	1,430
	平均既払金額(千円)		1,068	770

項	目	19年度	18年度
主な相談内容	家 庭 訪 販	6,945	7,644
	解 約	5,154	6,471
	高 価 格 ・ 料 金	3,249	4,162
	ク ー リ ン グ オ フ	2,754	3,652
	虚 偽 説 明	2,153	2,835
	強 引	2,123	2,564
	信 用 性	1,486	1,691
	販 売 目 的 隠 匿	1,466	2,116
	説 明 不 足	1,430	1,428
	返 金	1,425	1,275

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」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」、「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
新聞	家庭訪販	解約	強引	クーリングオフ	景品付販売
工事・建築	家庭訪販	高価格・料金	クーリングオフ	信用性	解約
C A T V	家庭訪販	解約	説明不足	虚偽説明	強引
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
リースサービス	解約	高価格・料金	虚偽説明	職場訪販	家庭訪販
生命保険	説明不足	解約	契約	家庭訪販	クレーム処理
役務その他	家庭訪販	解約	信用性	二次被害	返金
ふとん類	家庭訪販	解約	高価格・料金	次々販売	クーリングオフ
学習教材	家庭訪販	解約	高価格・料金	商品・役務セット販売	電話勧誘
預貯金・証券等	家庭訪販	利殖商法	解約	返金	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22.2%減の2,277件であり、訪問販売のうち「若者」が占める割合も前年度(17.5%)から減少し、15.9%となっている。

商品・役務別では「新聞」、「化粧品」、「エステティックサービス」、「教室・講座」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。「化粧品」、「エステティックサービス」、「教室・講座」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のは、「アクセサリ」(194件;50.1%減)、「化粧品」(128件;34.8%減)、「エステティックサービス」(58件;22.3%減)などである。

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	19年度	18年度	商品・役務名	19年度	18年度
1 書籍・印刷物	280	319	11 学習教材	57	55
新新聞	278	316	教養娯楽教材	26	20
その他	2	3	英会話教材	14	11
2 化粧品	240	368	その他	17	24
3 美容	207	263	12 健康食品	51	83
エステティックサービス	202	260	13 内職・副業	40	28
痩身エステ	74	69	14 役務その他	39	58
美顔エステ	57	88	15 文具・事務用品	35	46
その他	5	3	コンピュータソフト	20	24
4 教室・講座	199	245	その他	15	22
外国語・会話教室	74	71	その他	348	417
精神修養講座	59	92	計	2,277	2,927
タレント・モデル養成教室	42	47	(15.9%)	(17.5%)	
その他	24	35	訪問販売相談件数	14,297	16,728
5 アクセサリ	193	387	(100.0%)	(100.0%)	
6 美容器具・用品	161	169	全若者相談件数	27,720	27,980
美顔器	135	146	(19.4%)	(20.5%)	
その他	26	23	全相談件数	142,760	136,692
7 役務一般	135	162	(100.0%)	(100.0%)	
複合サービス会員	128	151			
その他	7	11			
8 食器・台所用品	113	118			
浄水器	111	114			
その他	2	4			
9 他の運輸・通信	98	92			
放送サービス	53	55			
その他	45	37			
10 他の教養娯楽品	81	117			
絵画・書画	76	114			
その他	5	3			

「高齢者」について見ると、訪問販売による相談件数は6,204件となり、前年度より913件、12.8%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0.9ポイント増加し43.4%であった。

商品・役務別では、「工事・建築・加工」、「新聞」、「ふとん」に関する相談が多い。

増加が目立った相談としては、「金相場」（106件；123.3%増）、「生命保険」（68件；27.8%増）であった。

「金相場」では、ロンドン金取引についての相談が多く寄せられた。「生命保険」では、「老後の資金のためにと考えて掛金を支払っていた生命保険の生存給付金が、契約時に聞いていた金額をかなり下回る。」など、契約時の説明不足等によりトラブルになっている相談が多い。

また「CATV（24件；10.2%増）」、「修理サービス（21件；22.3%増）」については、増加件数は少ないものの、2年連続で増加がみられた。「CATV」に関する相談では、地上デジタル放送が始まるので今加入したほうが得だと執拗に勧誘があるといった相談が多く寄せられている。「修理サービス」では水回りの急なトラブルで修理を依頼したところ高額な料金を請求されたといった相談が多く寄せられている。

また、前年度に相談件数が急増した、家庭用電気治療器具や磁気治療器具等の「医療用具」の相談は大きく減少（314件；58.6%減）した。「リースサービス」、「電話関連サービス」に関する相談は、前年度に引き継ぎ減少している。

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	19年度	18年度	商品・役務名	19年度	18年度
1 工事・建築・加工	552	623	10 医療用具	222	536
衛生設備工事	87	84	家庭用電気治療器具	107	289
塗装工事	82	88	磁気治療器具	77	181
増改築工事	80	85	イオン整水器	21	46
屋根工事	78	127	その他	17	20
その他	225	239	11 電報・電話	213	307
2 書籍・印刷物	485	471	電話関連サービス	182	262
新聞	473	456	その他	31	45
その他	12	15	12 他の住居品	187	212
3 家具・寝具	420	639	消火器	95	99
ふとん類	406	611	乾燥剤	30	33
その他	14	28	その他	62	80
4 預貯金・証券等	404	394	13 レンタル・リース・貸借	186	337
株	199	263	リースサービス	168	318
その他	205	131	その他	18	19
5 食器・台所用品	370	410	14 健康食品	169	157
浄水器	357	384	15 修理・補修	125	97
その他	13	26	修理サービス	115	94
5 商品相場	370	289	その他	10	3
金相場	192	86	その他	1,597	1,796
石油相場	59	74	計	6,204	7,117
為替相場	22	39	(43.4%)	(42.5%)	
その他	97	90	訪問販売相談件数	14,297	16,728
7 他の運輸・通信	337	310	(100.0%)	(100.0%)	
CATV	259	235	全高齢者相談件数	29,573	28,963
その他	78	75	(20.7%)	(21.2%)	
8 生命保険	313	245	全相談件数	142,760	136,692
会社生命保険	260	182	(100.0%)	(100.0%)	
その他	53	63			
9 役務その他	254	294			
測量サービス	57	57			
せん定等サービス	23	30			
その他	174	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、44,881件となり、全相談件数（142,760件）の31.4%を占めている。前年度と比較して3,696件、9.0%の増加が見られる。これは、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増加したことやネットを介した通信販売でのトラブルが増加し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6割以上を占める。前年度に比べ19.8%の増加であった。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。特に携帯電話を利用した「電話情報提供サービス」に関する相談は、前年度に比べて5,614件、53.8%増と急増した。これは、携帯電話番号あてにメールができる、いわゆる簡易メールを悪用した架空・不当請求が増加したことが影響している。

第2位の「融資サービス」は、前年度に比べ18.7%（411件）の減少であった。「ダイレクトメールがきて、金利が安い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、事業者の信用性、多重債務に関する相談が多く寄せられている。

第3位は「商品一般」であり、相談件数は対前年度比で39.3%（1,127件）と大きく減少した。このうちほとんどが、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4位は「他の教養・娯楽」である。相談件数は対前年度比で19.6%（288件）の減少であった。競馬予想情報やパチンコ攻略情報の購入に関する相談が多く寄せられた。昨年度増加した、「宝くじ」に関する相談は前年度に比べて21.1%（141件）減少している。

第5位は「文具・事務用品」であり、前年度に比べ5.6%（38件）の増加であった。「小型コンピュータ」をネット通販やネットオークションで購入したところ、商品が届かない、早期に故障した等の相談が多く寄せられた。

その他、増加が目立ったのは、「内職・副業」（127件；36.9%増）、「旅行代理業」（126件；41.7%増）、「移動電話サービス」（74件；33.2%増）、「健康食品」（68件；13.7%増）などがある。

表-26 通信販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名				19年度	18年度	商品・役務名				19年度	18年度
1	他の運輸・通信			29,047	24,239	12	旅行代理業			428	302
		電話情報提供サービス	16,050	10,436			旅行代理サービス	230	153		
		オンライン情報サービス	11,335	12,375			主催旅行サービス	176	134		
		プロバイダ	413	358			その他	22	15		
		その他	1,249	1,070	13	化粧品			385	306	
2	融資サービス			1,789	2,200	14	家具・寝具			360	268
		フリーローン・サラ金	1,749	2,153			ふとん類	127	72		
		その他	40	47			その他	233	196		
3	商品一般			1,740	2,867	15	教室・講座			320	427
4	他の教養・娯楽			1,185	1,473			資格講座	136	192	
		宝くじ	526	667			外国語・会話教室	24	23		
		異性交際関連サービス	152	243			その他	160	212		
		その他	507	563	16	他の教養娯楽品			220	235	
5	文具・事務用品			715	677			ペット動物	40	25	
		小型コンピューター	293	233			ペット用品	27	26		
		コンピュータソフト	189	201			その他	153	184		
		パソコン周辺機器・用品	106	120	17	婦人洋服			212	183	
		その他	127	123	18	観覧・鑑賞			208	189	
6	役務その他			674	771			コンサート	144	112	
		祈とうサービス	80	72			その他	64	77		
		公営住宅申込代行	69	88	19	預貯金・証券等			196	231	
		広告代理サービス	59	138			株	99	116		
		結婚相手紹介サービス	56	61			その他	97	115		
		興信所	39	34	20	アクセサリ			190	180	
		その他	371	378	21	かばん			186	151	
7	電報・電話			620	633	22	生命保険			177	199
		移動電話サービス	297	223			会社生命保険	125	149		
		電話関連サービス	238	292			その他	52	50		
		国際電話	30	31	23	自動車			172	154	
		その他	55	87	24	貨物運送			143	146	
8	健康食品			566	498			引越サービス	91	101	
9	書籍・印刷物			499	521			その他	52	45	
		紳士録・名簿	128	145	25	他の保健・福祉			140	119	
		雑誌	97	87			その他	3,805	3,501		
		単行本	75	71			計	44,881	41,185		
		その他	199	218			(31.4%)	(30.1%)			
10	内職・副業			471	344			全相談件数	142,760	136,692	
		ワープロ・パソコン内職	107	96			(100.0%)	(100.0%)			
		預託内職	57	17							
		その他	307	231							
11	音響・映像製品			433	371						
		音響・映像ソフト	242	183							
		その他	191	188							

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55.2%を占めているが、前年度と比較すると「女性」の件数が大きく増加しており、「男性」の占める割合は5.8ポイント減少している。

年代別では「30歳代」が最も多く27.1%を占め、次いで「20歳代」(21.2%)、「40歳代」(19.6%)と続く。前年度と比べると、「20歳代」と「19歳以下」を除いた各年代で相談件数が増加している。職業別では、「給与生活者」が全体の6割と相変わらず多い。前年度と比べると、「給与生活者」「家事従事者」の相談件数が大きく増加した。

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86.9%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、0.4ポイント増加した。

通信販売の平均契約金額は「38万9千円」で、前年度よりも15万1千円高くなっており、平均既支払金額も「9万6千円」と、前年度よりも9千円高くなっている。

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。前年度と比べると、「インターネット」のキーワードが付与された相談が9千件近く増加し、18年度2位から順位を上げている。また、「解約」、「無料商法」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	19年度	18年度	
相談件数	44,881	41,185	
性別	男性	24,302	24,405
	女性	19,687	15,631
	団体	489	485
	不明	403	664
	不明	403	664
年代別	19歳以下	3,289	3,484
	20歳代	8,907	9,143
	30歳代	11,367	10,035
	40歳代	8,218	6,594
	50歳代	4,959	4,135
	60歳代	2,948	2,339
	70歳以上	2,254	2,189
	不明	2,939	3,266
職業別	給与生活者	23,125	21,136
	自営・自由業	2,572	2,405
	家事従事者	6,261	4,752
	学生	4,707	5,117
	無職	4,074	3,611
	その他・不明	4,142	4,164
支払方法別	現金払	29,559	26,938
	他の前払式	403	205
	不明	9,043	8,344
	小計	39,005	35,487
	自社割賦	52	50
	総合割賦	706	726
	個品割賦	157	221
	その他	695	365
	不明	129	82
	小計	1,739	1,444
	借金契約	1,587	2,036
	不明・無関係	2,550	2,218
	平均契約金額(千円)	389	238
平均既払金額(千円)	96	87	

項目	19年度	18年度
インターネット	29,681	20,992
不当請求	29,105	25,898
電子商取引	17,501	3,708
ポルノ・風俗	16,326	18,622
解約	5,688	4,089
信用性	4,696	4,554
無料商法	3,917	2,868
高価格・料金	3,888	4,347
プライバシー	3,566	5,322
詐欺	3,378	2,916

### (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11.4%（616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「商品一般」であり、前年度に比べて19件（5.4%増）増加している。第2位は「預貯金・証券等」であり、前年度に比べて177件（32.7%）減少している。この減少は、「株」に関する相談が前年度に比べて190件（43.5%）減少したことが一因であるが、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位の順位であった。第3位は「教室・講座」であり、前年度に比べて55件（13.4%減）減少している。増加が目立つのは、「オンライン情報サービス」（37件；160.9%増）、「プロバイダ」（30件；85.7%増）、「印刷サービス」（16件；266.7%増）であった。一方、減少が目立ったのは、「融資サービス」（106件；25.3%減）、「集合住宅」（89件；20.7%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

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		19年度	18年度	商品・役務名		19年度	18年度
1	商品一般	371	352	11	商品相場	168	223
2	預貯金・証券等	365	542		金相場	70	65
	株	247	437		石油相場	24	44
	その他	118	105		為替相場	16	13
3	教室・講座	354	409		その他	58	101
	資格講座	284	317	12	内職・副業	162	184
	ビジネス教室	17	22		ワープロ・パソコン内職	94	128
	その他	53	70		チラシ配り内職	20	17
4	電報・電話	347	414		その他	48	39
	電話関連サービス	285	356	13	役務一般	112	166
	その他	62	58		複合サービス会員	107	156
5	集合住宅	341	430		その他	5	10
	新築分譲マンション	295	371	14	他の教養・娯楽	105	77
	その他	46	59		印刷サービス	22	6
6	学習教材	319	345		その他	83	71
	資格取得用教材	166	209	15	健康食品	98	121
	教養娯楽教材	77	74	16	化粧品	92	128
	その他	76	62	17	補習教育	59	57
7	融資サービス	313	419		学習塾	32	22
	フリーローン・サラ金	300	406		家庭教師	18	24
	その他	13	13		その他	9	11
8	役務その他	307	321	18	相談その他	55	43
	公営住宅申込代行	64	56	19	他の教養娯楽品	52	55
	広告代理サービス	40	74		絵画・書画	15	31
	その他	203	191		その他	37	24
9	他の運輸・通信	243	157	20	家事サービス	46	41
	プロバイダ	65	35		ハウスクリーニング	44	39
	オンライン情報サービス	60	23		その他	2	2
	その他	118	99		その他	699	694
10	書籍・印刷物	183	229		計	4,791 (3.4%)	5,407 (4.0%)
	単行本	63	90		全相談件数	142,760 (100.0%)	136,692 (100.0%)
	新聞	25	16				
	その他	95	123				

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50.1%、「男性」が49.9%と前年度と割合が逆転したが、件数に大きな差はない。年代別では「70歳以上」の占める割合が前年度(22.0%)から1.6ポイント増加して23.6%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、「家事従事者」と「無職」がそれぞれ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1.4ポイント増加、「家事従事者」が占める割合は、0.6ポイント増加している。

電話勧誘販売における支払方法をみると、「現金払」が32.1%を占め、次いで「個品割賦」が7.2%を占めている。

平均契約金額は「152万2千円」、平均既払金額は「111万4千円」と高額であり、前年度と比べていずれも高くなっている。

主な相談内容をみると、「強引」、「虚偽説明」、「二次被害」、「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。(表-29)

表-29 電話勧誘販売相談内容別件数

単位：件

項目	19年度	18年度		
相談件数	4,791	5,407		
性別	男性	2,284	2,610	
	女性	2,296	2,551	
	団体	161	155	
	不明	50	91	
年代別	19歳以下	12	23	
	20歳代	467	614	
	30歳代	868	1,002	
	40歳代	819	875	
	50歳代	553	641	
	60歳代	551	604	
	70歳以上	1,008	1,062	
	不明	513	586	
職業別	給与生活者	1,875	2,141	
	自営・自由業	352	458	
	家事従事者	1,034	1,132	
	学生	72	85	
	無職	970	1,018	
	その他・不明	488	573	
支払方法別	信用供与無	現金払	1,537	1,770
		他の前払式	19	14
		不明	951	1,010
		小計	2,507	2,794
	信用供与有	自社割賦	34	17
		総合割賦	37	21
		個品割賦	345	486
		その他	45	34
		不明	28	41
	小計	489	599	
	その他	借金契約	312	418
		不明・無関係	1,483	1,596
	平均契約金額(千円)	1,522	1,277	
	平均既払金額(千円)	1,114	1,003	

項目	19年度	18年度	
主な相談内容	強引	1,305	1,540
	解約	894	1,022
	虚偽説明	812	943
	信用性	744	782
	二次被害	703	755
	プライバシー	408	456
	詐欺	389	412
	クーリングオフ	368	458
	高価格・料金	366	505
	返金	341	382

#### (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2,195件で、前年度と比べて7.1% (169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5.9% (28件)の増加、第2位は「化粧品」で、34.0% (146件)の減少、第3位は「食器・台所用品」(主に浄水器)で18.7% (47件)の減少であった。第1位から第33位までの順位は前年度と同様であった。前年度と比べて、増加が目立ったのは「他の教養娯楽品」(54件増)、「預貯金・証券等」(31件増)、「内職・副業」(20件増)であった。「他の教養娯楽品」では、「友人に簡単に儲かるビジネスがあると勧誘され、リラクゼーション器具をクレジットで購入し、マルチ組織に入会した。当初の説明と違い儲からず、最近行政処分を受けたらしい。解約は可能か」といった相談が多く見られた。「預貯金・証券等」や「内職・副業」では、いずれも投資組合への出資や海外の未公開株への投資など、出資や投資に関連した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	19年度	18年度	商品・役務名	19年度	18年度
1 健康食品	502	474	9 その他の教養娯楽品	65	11
2 化粧品	284	430	10 飲料	43	48
3 食器・台所用品	204	251	11 音響・映像製品	40	27
浄水器	187	236	音響・映像ソフト	20	20
その他	17	15	その他	20	7
4 商品一般	172	164	12 理美容器具・用品	39	50
5 文具・事務用品	154	195	美顔器	19	27
コンピュータソフト	83	97	その他	20	23
電話機類	37	46	13 洋装下着	36	33
その他	34	52	14 空調・冷暖房機器	32	34
6 預貯金・証券等	126	95	空気清浄機	31	33
株	27	25	その他	1	1
その他	99	70	15 その他の保健衛生品	29	14
7 内職・副業	90	70	その他	303	386
ねずみ講	13	23	計	2,195	2,364
その他	77	47	(1.5%)		(1.7%)
8 医療用具	76	82	全相談件数	142,760	136,692
磁気治療器具	33	37	(100.0%)		(100.0%)
家庭用電気治療器具	30	34			
その他	13	11			

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15年度以降、減少傾向にあったが、19年度は若干の増加がみられた。「化粧品」は16年度以降増加傾向にあったが、19年度は大きく減少した。「浄水器」と「商品一般」は、年度により増減があるもののほぼ横ばい、「コンピュータソフト」は18年度急増し、19年度はほぼ横ばいであった。

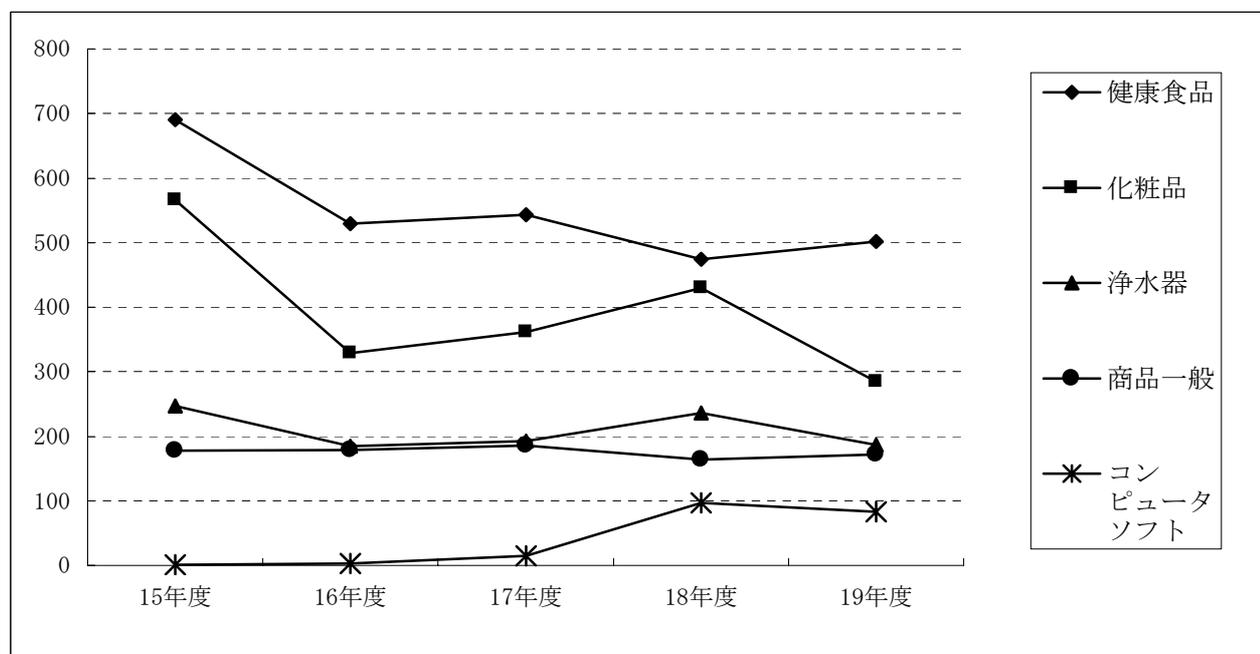
表-31 マルチ商法上位5品目相談件数の推移

単位：件

商品・役務名	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
健康食品	690	529 (76.7%)	543 (102.6%)	474 (87.3%)	502 (105.9%)
化粧品	566	329 (58.1%)	361 (109.7%)	430 (119.1%)	284 (66.0%)
浄水器	247	185 (74.9%)	193 (104.3%)	236 (122.3%)	187 (79.2%)
商品一般	178	179 (100.6%)	186 (103.9%)	164 (88.2%)	172 (104.9%)
コンピュータソフト	1	3 (300.0%)	15 (500.0%)	97 (646.7%)	83 (85.6%)
その他	952	911 (95.7%)	926 (101.6%)	963 (104.0%)	967 (100.4%)
計	2,634	2,136 (81.1%)	2,224 (104.1%)	2,364 (106.3%)	2,195 (92.9%)

(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、「女性」は63.2%を占めている。前年度に比べて「男性」の相談件数が大きく減少し、対して「女性」の相談件数が増加した。年代別では「20歳代」が38.3%を占めており最も多い。前年度と比べると「60歳代」、「50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49.9%を占めて圧倒的に多く、続いて「家事従事者」が21.5%となっている。構成比を前年度と比べると、「家事従事者」の割合は、4.1ポイント増加、「給与生活者」は3.8ポイント増加している。

支払方法を見ると、「現金払」が39.1%、「個品割賦」が13.7%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26万3千円上がっている。平均既払金額も「83万円」と28万9千円上がっている。

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、「虚偽説明」である。(表-32)

表-32 マルチ商法相談内容別件数

単位：件

項目	19年度	18年度		
相談件数	2,195	2,364		
性別	男性	782	1,029	
	女性	1,342	1,250	
	団体	8	18	
	不明	63	67	
年代別	19歳以下	31	147	
	20歳代	762	818	
	30歳代	275	276	
	40歳代	224	244	
	50歳代	264	252	
	60歳代	277	222	
	70歳以上	155	159	
	不明	207	246	
職業別	給与生活者	986	964	
	自営・自由業	168	175	
	家事従事者	424	365	
	学生	150	328	
	無職	247	260	
	その他・不明	220	272	
支払方法別	信用供与無	現金払	858	952
		他の前払式	4	2
		不明	354	324
		小計	1,216	1,278
	信用供与有	自社割賦	8	7
		総合割賦	40	25
		個品割賦	301	375
		その他	30	18
		不明	23	22
		小計	402	447
	その他	借金契約	51	69
		不明・無関係	526	570
	平均契約金額(千円)		939	676
	平均既払金額(千円)		830	541

項目	19年度	18年度	
主な相談内容	サイドビジネス商法	1,421	1,571
	解約	719	695
	信用性	594	643
	紹介販売	561	565
	クーリングオフ	384	511
	返金	358	332
	高価格・料金	296	344
	虚偽説明	252	212
	効能・効果	190	162
	儲からない	181	153

## (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334件であり、前年度に比べ57.6%(453件)減と大きく減少した。

商品・役務別に相談件数を見ると「書籍・印刷物」(193件)が最も多いが、前年度(611件)から68.4%の減少である。これは前年度に多く寄せられた「ある障害者支援団体から申し込んだ覚えのないカレンダーが送られてきたが、送りつけ商法か」という相談が今年度には多く見られなかったことが要因である。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	19年度	18年度
1 書籍・印刷物	193	611
雑誌	50	57
単行本	35	35
その他	108	519
2 商品一般	27	29
3 健康食品	16	20
3 化粧品	16	20
5 他の教養娯楽品	12	12
額縁	4	5
その他	8	7
6 音響・映像製品	10	16
音響・映像ソフト	10	15
その他	0	1
7 学習教材	8	0
その他	52	79
計	334 (0.2%)	787 (0.6%)
全相談件数	142,760 (100.0%)	136,692 (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、54.7%を占める結果となったが、「男性」の相談件数は大きく減少している。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2.4ポイント増加して37.3%を占めている。前年度と比べるといずれの年代でも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35.2%、次いで「給与生活者」が28.2%、「家事従事者」が24.7%となっている。

相談内容では、特に「福祉商法」が大きく減少（370件減）している。前年度増加した「障害者支援団体から申し込んだ覚えのないカレンダー等が送られてきた」という相談が19年度には多くみられなかったことが要因である。

表-34 ネガティブオプション相談内容別件数

単位：件

項目	19年度	18年度
相談件数	334	787
性別	男性	436
	女性	241
	団体	84
	不明	26
	不明	11
年代別	19歳以下	4
	20歳代	32
	30歳代	41
	40歳代	60
	50歳代	116
	60歳代	130
	70歳以上	205
	不明	199
職業別	給与生活者	172
	自営・自由業	70
	家事従事者	116
	学生	11
	無職	226
	その他・不明	192
支払方法別	現金払	495
	他の前払式	-
	不明	212
	小計	707
	自社割賦	-
	総合割賦	1
	個品割賦	1
	その他	-
	不明	-
	小計	2
	その他	2
	借金契約	2
	不明・無関係	76
	平均契約金額(千円)	25
平均既払金額(千円)	1	

項目	19年度	18年度
主な相談内容	不当請求	118
	無断契約	62
	強引	74
	信用性	69
	福祉商法	396
	契約	53
	プライバシー	99
	解約	18
	電話勧誘	25
	高価格・料金	9

(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、1,397件で前年度とほぼ横ばいである。その中で微増であった主な商品・役務としては、「内職・副業」（23件増）、「パーキング」（15件）等がある。「内職・副業」では、「携帯サイトで見つけたアルバイトの面接にいったところ、サラ金からお金を借りて謝礼を貰う仕事を紹介された。返済はこちらですと言われたが、借入先から自分に返済の催促を受け、あわてて相手に電話したが連絡がとれない」といった相談が多く寄せられた。（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	19年度	18年度	商品・役務名	19年度	18年度
1 融資サービス	111	99	10 教室・講座	40	34
フリーローン・サラ金	100	94	精神修養講座	10	11
その他	11	5	その他	30	23
2 他の運輸・通信	99	100	11 生命保険	34	22
有線放送	24	46	会社生命保険	31	17
電話情報提供サービス	19	1	その他	3	5
その他	56	53	12 相談その他	33	18
3 役務その他	75	85	13 他の教養・娯楽	32	22
祈とうサービス	15	17	異性交際関連サービス	10	11
廃品回収サービス	18	15	その他	22	11
その他	42	53	14 健康食品	31	34
4 工事・建築・加工	68	71	15 貨物運送	28	26
衛生設備工事	12	13	引越サービス	17	23
増改築工事	11	15	その他	11	3
工事・建築サービス	9	10	16 和服	28	35
その他	36	33	17 修理・補修	27	23
5 内職・副業	63	40	修理サービス	25	23
6 預貯金・証券等	62	90	その他	2	0
株	30	55	18 洗濯・裁縫用具	26	57
その他	32	35	物干し用品	23	47
7 レンタル・リース・貸借	58	51	その他	3	10
賃貸アパート	38	30	18 他の教養娯楽品	26	32
その他	20	21	絵画・書画	9	11
8 アクセサリー	49	52	タバコ用品	4	3
9 医療用具	43	66	その他	13	18
家庭用電気治療器具	25	40	20 管理・保管	25	15
磁気治療器具	14	19	パーキング	19	10
その他	4	7	その他	6	5
			その他	439	443
			計	1,397 (1.0%)	1,415 (1.0%)
			全相談件数	142,760 (100.0%)	136,692 (100.0%)

契約当事者の属性をみると、「女性」が58.7%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。職業別では「給与生活者」が42.5%を占めて最も多く、次いで「家事従事者」が23.8%と続いており、どちらも前年度に比べて相談件数の増加がみられる。

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、「181万5千円」と前年度に比べて9万円増加した。平均既払金額は、「118万7千円」であった。(表-36)

表-36 他の無店舗相談内容別件数

単位：件

項	目	19年度	18年度	
相談件数		1,397	1,415	
性別	男性	557	537	
	女性	791	830	
	団体	28	12	
	不明	21	36	
年代別	19歳以下	16	18	
	20歳代	200	203	
	30歳代	217	220	
	40歳代	192	162	
	50歳代	203	188	
	60歳代	194	217	
	70歳以上	213	243	
	不明	162	164	
職業別	給与生活者	530	509	
	自営・自由業	136	110	
	家事従事者	297	289	
	学生	47	65	
	無職	237	293	
	その他・不明	150	149	
支払方法別	信用供与無	現金払	707	709
		他の前払式	14	11
		不明	316	290
		小計	1,037	1,010
	信用供与有	自社割賦	5	12
		総合割賦	19	38
		個品割賦	72	95
		その他	19	23
		不明	8	12
		小計	123	180
	その他	借金契約	126	113
		不明・無関係	111	112
	平均契約金額(千円)		1,815	1,725
	平均既払金額(千円)		1,187	1,189

項	目	19年度	18年度
主な相談内容	解約	373	433
	高価格・料金	244	298
	返金	232	200
	約束不履行	160	143
	信用性	147	164
	詐欺	127	113
	説明不足	123	139
	契約	113	116
	虚偽説明	101	111
	強引	94	94