

## 6 特殊販売に関する相談

特殊販売に関する相談件数は、67,886件であり、前年度（86,879件）に比較して、21.9%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49.7%と、前年度（57.3%）に比べ7.6ポイントの減少であった。これは前年度に引き続き架空・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が、「訪問販売」、「電話勧誘販売」の相談件数においても減少がみられる。一方、「マルチ（まがい）商法」、「ネガティブオプション」、「他の無店舗」の販売購入形態で、前年度に比べわずかではあるが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

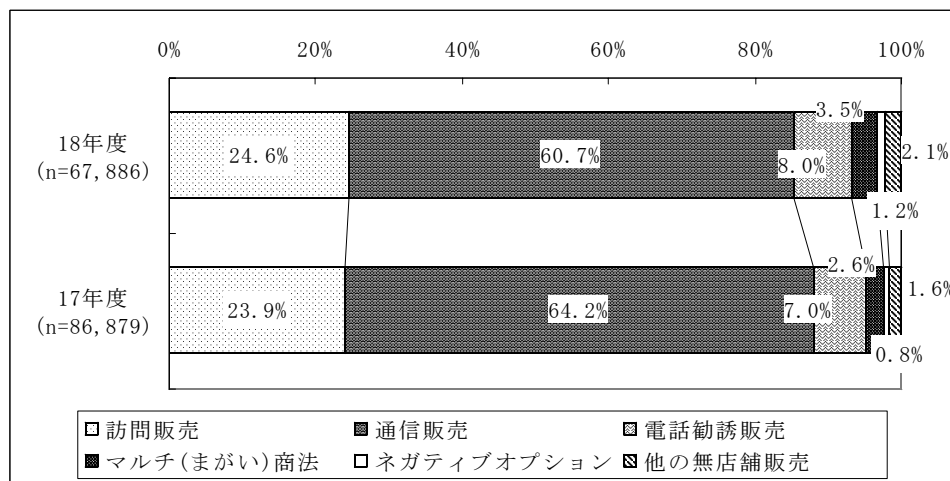
単位：件

販売方法		年度	
		18年度	17年度
全相談件数（a）		136,692 (100.0%)	151,524 (100.0%)
店舗購入		44,138 (32.3%)	41,660 (27.5%)
特殊販売	訪問販売	16,728 (12.2%)	20,723 (13.7%)
	通信販売	41,185 (30.1%)	55,783 (36.8%)
	電話勧誘販売	5,407 (4.0%)	6,110 (4.0%)
	マルチ（まがい）商法	2,364 (1.7%)	2,224 (1.5%)
	ネガティブオプション	787 (0.6%)	657 (0.4%)
	他の無店舗	1,415 (1.0%)	1,382 (0.9%)
計(b)		67,886	86,879
(b)/(a)		49.7%	57.3%
不明・無関係		24,668 (18.0%)	22,985 (15.2%)

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」(41,185件)は、特殊販売のうちの60.7%を占め、対前年度3.5ポイントの減少となっている。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」(16,728件)は、24.6%と0.7ポイントの増加、「電話勧誘販売」(5,407件)は8.0%で1.0ポイントの増加、「マルチ商法」(2,364件)は3.5%で0.9ポイントの増加、「ネガティブオプション」(787件)は1.2%で0.4ポイントの増加、「他の無店舗販売」(1,415件)は2.1%と0.5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16,728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」(1,409件)であり、その97.0%は新聞購読契約(1,367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2位は「レンタル・リース・貸借」(1,061件)であり、その91.4%は「リースサービス」である。前年度に比べ40.0%の減少である。これは平成17年12月に経済産業省が特定商取引法の通達を改正し、事業者名での契約であっても、家庭用に使用する等の目的で電話機等のリース契約をした場合は、特定商取引法の適用対象となることを明確にしたこと等により、相談件数が減少したものと考えられる。

第3位は「工事・建築・加工」(1,007件)であり、前年度と比べ50.9%減少している。家庭訪販による屋根工事や増改築工事等の住宅リフォーム相談が多く見られる。「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」等で被害にあうケースが多い。

第4位は「家具・寝具」(821件)であり、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「食器・台所用品」(793件)である。その90.4%は浄水器(717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、①家庭用電気治療器具等の「医療器具」(188件増)、②株(166件増)、③CATV(123件)、④金相場(64件増)などがある。一方、減少が目立つものは「為替相場」(481件減)、「電話関連サービス」(326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			18年度	17年度	商品・役務名			18年度	17年度
1	書籍・印刷物		1,409	1,484	13	電報・電話	447	796	
	新  聞		1,367	1,457		電話関連サービス	379	705	
	そ  の  他		42	27		そ  の  他	68	91	
2	レンタル・リース・貸借		1,061	1,703	14	商  品  相  場	431	899	
	リ  ー  ス  サ  ー  ビ  ス		970	1,616		金  相  場	144	80	
	そ  の  他		91	87		石  油  相  場	103	109	
3	工事・建築・加工		1,007	2,053		為  替  相  場	45	526	
	屋  根  工  事		170	518		そ  の  他	139	184	
	増  改  築  工  事		157	350	15	化  粧  品	411	682	
	塗  装  工  事		157	194	16	役  務  一  般	406	376	
	衛  生  設  備  工  事		133	283		複  合  サ  ー  ビ  ス  会  員	380	368	
	そ  の  他		390	708		そ  の  他	26	8	
4	家具・寝具類		821	944	17	他  の  住  居  品	403	444	
	ふ  と  ん  類		789	921		消  火  器	166	183	
	そ  の  他		32	23		乾  燥  剤	39	83	
5	食器・台所用品		793	839		節  電  器	24	26	
	浄  水  器		717	754		風  呂  水  浄  化  装  置	18	31	
	換  気  扇  フ  ィ  ル  タ  ー		30	58		そ  の  他	156	121	
	そ  の  他		46	27	18	洗  濯  ・  裁  縫  用  具	351	345	
6	他の運輸・通信		740	659		ミ  シ  ン	346	330	
	C  A  T  V		425	302		そ  の  他	5	15	
	放  送  サ  ー  ビ  ス		171	154	19	教  室  ・  講  座	338	500	
	プ  ロ  バ  イ  ダ		49	62		精  神  修  養  講  座	114	106	
	そ  の  他		95	141		外  国  語  ・  会  話  教  室	83	244	
7	医療用具		656	468		タ  レ  ン  ト  ・  モ  デ  ル  養  成  教  室	60	48	
	家  庭  用  電  気  治  療  器  具		327	194		そ  の  他	81	102	
	磁  気  治  療  器  具		207	161	20	理  美  容	315	384	
	そ  の  他		122	113		エ  ス  テ  ィ  ッ  ク  サ  ー  ビ  ス	301	365	
7	役  務  そ  の  他		656	764		美  顔  エ  ス  テ	100	81	
	広  告  代  理  サ  ー  ビ  ス		115	118		瘦  身  エ  ス  テ	77	110	
	測  量  サ  ー  ビ  ス		78	84		そ  の  他	14	19	
	祈  と  う  サ  ー  ビ  ス		53	51	21	健  康  食  品	293	356	
	そ  の  他		410	511	22	商  品  一  般	260	265	
9	アクセサリ		603	678	23	他  の  教  養  娛  楽  品	225	296	
10	学習教材		573	611		絵  画  ・  書  画	161	244	
	補  習  用  教  材		372	398		そ  の  他	64	52	
	教  養  娛  楽  教  材		39	44	24	文  具  ・  事  務  用  品	212	275	
	そ  の  他		162	169		電  話  機  類	86	153	
11	生命保険		537	518		印  鑑	50	36	
	会  社  生  命  保  険		414	417		そ  の  他	76	86	
	簡  易  生  命  保  険		68	46	25	理  美  容  器  具  ・  用  品	203	323	
	そ  の  他		55	55		美  顔  器	158	247	
12	預貯金・証券等		516	326		そ  の  他	45	76	
	株		350	184		そ  の  他	3,061	3,735	
	そ  の  他		166	142		計	16,728 (12.2%)	20,723 (13.7%)	
						全  相  談  件  数	136,692 (100.0%)	151,524 (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65.6%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70歳以上の減少が著しい。職業別では、「家事従事者」と「無職」で5割を占める。前年度と比べると「給与生活者」の占める割合は、前年度(26.9%)から1.4ポイント増加して28.3%となっており、一方他の職業の占める割合はいずれも減少している。

支払方法をみると、「現金払」が38.5%、「個品割賦」が26.4%であった。

平均契約金額は「143万円」で、前年度よりも14万4千円低くなっている。また平均既払金額は「77万円」であった。

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、前年度と順位は変わらないが、相談件数はいずれも減少している。（表一22）

表一22 訪問販売相談内容別件数

単位：件

項目	18年度	17年度		
相談件数	16,728	20,723		
性別	男性	5,390	6,975	
	女性	10,282	12,364	
	団体	688	1,029	
	不明	368	355	
	不明	368	355	
年代別	19歳以下	290	420	
	20歳代	2,637	3,177	
	30歳代	1,665	1,955	
	40歳代	1,400	1,708	
	50歳代	1,500	1,840	
	60歳代	2,236	2,706	
	70歳以上	4,881	6,099	
	不明	2,119	2,818	
職業別	給与生活者	4,202	4,922	
	自営・自由業	1,419	1,940	
	家事従事者	3,927	4,854	
	学生	972	1,219	
	無職	4,345	5,369	
	その他・不明	1,863	2,419	
支払方法別	信用供与無	現金払	6,447	7,747
		他の前払式	159	131
		不明	2,955	3,978
		小計	9,561	11,856
	信用供与有	自社割賦	135	138
		総合割賦	85	100
		個品割賦	4,414	5,272
		その他	451	763
		不明	276	388
		小計	5,361	6,661
	その他	借金契約	138	150
		不明・無関係	1,668	2,056
	平均契約金額(千円)	1,430	1,574	
	平均既払金額(千円)	770	966	

項目	18年度	17年度
家庭訪販	7,644	9,974
解約	6,471	8,165
高価格・料金	4,162	5,023
クリーニングオフ	3,652	4,666
虚偽説明	2,835	3,381
強引	2,564	3,042
販売目的隠匿	2,116	2,433
信用性	1,691	2,232
電話勧誘	1,600	1,762
キャッチセールス	1,450	1,804

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
新聞	家庭訪販	解約	強引	クーリングオフ	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
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
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
浄水器	家庭訪販	クーリングオフ	高価格・料金	解約	販売目的隠匿
C A T V	家庭訪販	解約	説明不足	虚偽説明	強引
医療用具	クーリングオフ	高価格・料金	S F 商法	家庭訪販	解約
役務その他	家庭訪販	信用性	解約	虚偽説明	二次被害
アクセサリ	解約	高価格・料金	アポイントメント セールス	クーリングオフ	虚偽説明
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

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18.6%減の2,927件であったが、訪問販売のうち「若者」が占める割合は前年度とほぼ変わらず17.5%であった。

商品・役務別では「アクセサリ」、「化粧品」、「エステティックサービス」などの相談が多く、その多くが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である。「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。

ほとんどの商品・役務で相談件数の減少が見られるが、わずかではあるが増加が見られるのは、「タレント・モデル養成教室」(17件;56.7%増)、「美顔エステ」(15件;20.5%増)、「放送サービス」(15件;37.5%増)、「浄水器」(14件;14.0%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、「化粧品」(203件;35.6%減)、「美顔器」(65件;30.8%減)、「絵画・書画」(52件;31.3%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	18年度	17年度	商品・役務名	18年度	17年度
1 アクセサリ	387	434	10 他 の 運 輸 ・ 通 信	92	93
2 化 粧 品	368	571	放送サービス	55	40
3 書 籍 ・ 印 刷 物	319	363	そ の 他	37	53
新 聞	316	361	11 健 康 食 品	83	117
そ の 他	3	2	12 役 務 そ の 他	58	58
4 理 美 容	263	326	13 学 習 教 材	55	86
エステティックサービス	260	314	教養娯楽教材	20	34
美 顔 エ ス テ	88	73	英 会 話 教 材	11	25
瘦 身 エ ス テ	69	97	そ の 他	24	27
そ の 他	3	12	14 文 具 ・ 事 務 用 品	46	52
5 教 室 ・ 講 座	245	273	コ ン ピ ュ ー タ ソ フ ト	24	33
精 神 修 養 講 座	92	88	そ の 他	22	19
外 国 語 ・ 会 話 教 室	71	112	15 家 具 ・ 寝 具	41	39
タレント・モデル養成教室	47	30	ふ と ん 類	41	39
そ の 他	35	43	そ の 他	404	455
6 理 美 容 器 具 ・ 用 品	169	254	計	2,927 (17.5%)	3,597 (17.4%)
美 顔 器	146	211	訪 問 販 売 相 談 件 数	16,728 (100.0%)	20,723 (100.0%)
そ の 他	23	43	全 若 者 相 談 件 数	27,980 (20.5%)	34,688 (22.9%)
7 役 務 一 般	162	195	全 相 談 件 数	136,692 (100.0%)	151,524 (100.0%)
複 合 サ ー ビ ス 会 員	151	192			
そ の 他	11	3			
8 食 器 ・ 台 所 用 品	118	110			
浄 水 器	114	100			
そ の 他	4	10			
9 他 の 教 養 娯 楽 品	117	171			
絵 画 ・ 書 画	114	166			
そ の 他	3	5			

「高齢者」について見ると、訪問販売による相談件数は7,117件となり、前年度より1,688件、19.2%の減少ではあったが、訪問販売全体に占める「高齢者」の割合は前年度と変わりなく42.5%であった。

商品・役務別では、「家具・寝具」、「工事・建築・加工」、「医療用具」に関する相談が多い。前年度に相談件数が急増した「工事・建築・加工」、「リースサービス」、「電話関連サービス」に関する相談は、いずれも減少している。また16年度から増加していた「為替相場」に関する相談件数も大きく減少した。

一方増加が目立った相談としては、家庭用電気治療器具や磁気治療器具等の「医療用具」（165件；44.5%増）、「株」（139件；112.1%増）、「CATV」（74件；46.0%増）等がある。

「医療用具」では、催眠（SF）商法で健康不安をあおられて高額な商品を契約してしまったという相談が多い。「株」では、約9割が未公開株に関する相談である。「CATV」に関する相談では、地上デジタル放送になるので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。

表一25 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			18年度	17年度	商品・役務名			18年度	17年度
1	家具・寝具		639	729	10	役務その他		294	366
	ふとん類	611	713	測量サービス		57	64		
	その他	28	16	広告代理サービス		22	31		
2	工事・建築・加工		623	1,341	11	商品相場		289	545
	屋根工事	127	373	金相場		86	35		
	塗装工事	88	114	石油相場		74	62		
	増改築工事	85	215	為替相場		39	358		
	衛生設備工事	84	160	その他		90	90		
3	医療用具		536	371	12	生命保険		245	251
	家庭用電気治療器具	289	159	会社生命保険		182	194		
	磁気治療器具	181	142	その他		63	57		
	イオン整水器	46	50	13	他の住居品		212	240	
その他	20	20	消火器		99	93			
書籍・印刷物	471	470	乾燥剤		33	75			
4	新刊	456	464	14	風呂水浄化装置	11	21		
	その他	15	6		その他	69	51		
5	食器・台所用品		410	426	15	洗濯・裁縫用具		177	142
	浄水器	384	394	ミシン		172	134		
6	その他		26	32	15	健康食品		157	182
	預貯金・証券等	394	239	その他		1,716	2,111		
	株	263	124	計		7,117	8,805		
7	その他		131	115			(42.5%)	(42.5%)	
	レンタル・リース・貸借	337	596	訪問販売相談件数		16,728	20,723		
8	リースサービス	318	568			(100.0%)	(100.0%)		
	その他	19	28	全高齢者相談件数		28,963	28,933		
9	他の運輸・通信		310	246			(21.2%)	(19.1%)	
	CATV	235	161	全相談件数		136,692	151,524		
9	その他		75	85			(100.0%)	(100.0%)	
	電報・電話	307	550						
9	電話関連サービス	262	496						
	その他	45	54						

## (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、41,185件となり、全相談件数(136,692件)の30.1%を占めている。前年度と比較して、14,598件、26.2%の減少が見られる。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の減少が影響している。

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32.1%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「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51.1%、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43.1%であった。

第2位の「商品一般」は、前年度に比べ7.2%(224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。代金未納のため訴状が提出されたという内容だが、支払わないといけないか」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26.3%(786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、「ダイレクトメールがきて、借金を一本化するといふの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」といった相談が寄せられている。

第4位は「他の教養・娯楽」である。相談件数は対前年度比で48.0%(1,359件)の減少であった。これは前年度増加した「異性交際関連サービス」に関連した架空・不当請求相談が減少したことが影響している。一方「宝くじ」に関する相談は前年度に比べて12.1%(72件)増加している。

第5位は「役務その他」であり、前年度に比べ14.6%(132件)の減少であった。「申し込んだ覚えのない広告掲載費の請求書が突然届いたが、どうしたらよいか」という相談が多く見られた。



表-26 通信販売商品・役務別相談件数

単位：件

商 品 ・ 役 務 名		18 年 度	17 年 度	商 品 ・ 役 務 名		18 年 度	17 年 度
1	他 の 運 輸 ・ 通 信	24,239	35,712	12	内 職 ・ 副 業	344	505
	オンライン情報サービス	12,375	13,528		ワープロ・パソコン内職	96	135
	電話情報提供サービス	10,436	19,868		宛名書き内職	25	123
	オンライン等関連サービスその他	708	1,564		そ の 他	223	247
	そ の 他	720	752	13	化 粧 品	306	259
2	商 品 一 般	2,867	3,091	14	旅 行 代 理 業	302	288
3	融 資 サ ー ビ ス	2,200	2,986		主催旅行サービス	134	141
	フリーローン・サラ金	2,153	2,903		旅行代理サービス	153	134
	そ の 他	47	83		そ の 他	15	13
4	他 の 教 養 ・ 娯 楽	1,473	2,832	15	家 具 ・ 寝 具	268	228
	宝 庫 じ	667	595		ふ と ん 類	72	74
	異性交際関連サービス	243	1,004		そ の 他	196	154
	そ の 他	563	1,233	16	他 の 教 養 娯 楽 品	235	375
5	役 務 そ の 他	771	903		ペ ッ ト 動 物	25	29
	広告代理サービス	138	57		絵 画 ・ 書 画	17	7
	公営住宅申込代行	88	94		そ の 他	193	339
	祈とうサービス	72	75	17	預 貯 金 ・ 証 券 等	231	247
	結婚相手紹介サービス	61	94		株	116	145
	興 信 所	34	146		そ の 他	115	102
	そ の 他	378	437	18	生 命 保 険	199	174
6	文 具 ・ 事 務 用 品	677	582		会 社 生 命 保 険	149	132
	小型コンピューター	233	262		そ の 他	50	42
	コンピュータソフト	201	131	19	観 覧 ・ 鑑 賞	189	200
	パソコン周辺機器・用品	120	91		コ ン サ ー ト	112	145
	そ の 他	123	98		そ の 他	77	55
7	電 報 ・ 電 話	633	972	20	婦 人 洋 服	183	171
	電話関連サービス	292	518	21	ア ク セ サ リ ー	180	281
	移動電話サービス	223	263	22	自 動 車	154	162
	国 際 電 話	31	83	23	他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	152	199
	そ の 他	87	108	24	か ば ん	151	131
8	書 籍 ・ 印 刷 物	521	461	25	貨 物 運 送	146	138
	雑 誌	87	95		引 越 サ ー ビ ス	101	102
	単 行 本	71	87		そ の 他	45	36
	そ の 他	363	279		そ の 他	3,468	3,512
9	健 康 食 品	498	525		計	41,185	55,783
10	教 室 ・ 講 座	427	374			(30.1%)	(36.8%)
	資 格 講 座	192	148		全 相 談 件 数	136,692	151,524
	外国語・会話教室	23	45			(100.0%)	(100.0%)
	そ の 他	212	181				
11	音 響 ・ 映 像 製 品	371	475				
	音響・映像ソフト	183	284				
	そ の 他	188	191				

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61.0%を占めているが、前年度(66.8%)と比較すると「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「20～30歳代」が約半数を占めているが、前年度に比べて相談件数は大きく減少(9,174件;32.4%減)している。また他の年代においても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65.4%を占めている。

通信販売の平均契約金額は「23万8千円」で、前年度よりも9千円高くなっており、平均既支払金額も「8万7千円」と、前年度よりも3千円高くなっている。

主な相談内容では、「不当請求」、「インターネット」、「ポルノ・風俗」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、件数は大きく減少している。(表-27)

表-27 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	18年度	17年度	
相談件数	41,185	55,783	
性別	男性	24,405	36,515
	女性	15,631	18,134
	団体	485	463
	不明	664	671
	不明	664	671
年代別	19歳以下	3,484	4,615
	20歳代	9,143	13,688
	30歳代	10,035	14,664
	40歳代	6,594	8,651
	50歳代	4,135	4,860
	60歳代	2,339	2,762
	70歳以上	2,189	2,467
	不明	3,266	4,076
職業別	給与生活者	21,136	30,655
	自営・自由業	2,405	3,169
	家事従事者	4,752	5,688
	学生	5,117	7,153
	無職	3,611	4,373
	その他・不明	4,164	4,745
支払方法別	現金払	26,938	37,600
	他の前払式	205	177
	不明	8,344	11,748
	小計	35,487	49,525
	自社割賦	50	35
	総合割賦	726	598
	個品割賦	221	225
	その他	365	250
	不明	82	67
	小計	1,444	1,175
	借金契約	2,036	2,671
	不明・無関係	2,218	2,412
	平均契約金額(千円)	238	229
	平均既払金額(千円)	87	84

項目	18年度	17年度
不当請求	25,898	39,643
インターネット	20,992	26,388
ポルノ・風俗	18,622	26,909
プライバシー	5,322	6,779
信用性	4,554	5,243
高価格・料金	4,347	5,692
解約	4,089	4,359
電子商取引	3,708	3,000
強引	3,157	4,906
未成年者契約	2,991	3,807

### (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11.5%（703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「預貯金・証券等」であり、前年度に比べて69件（14.6%増）増加している。そのうち「株」の相談が8割を占めている。「株」以外では、匿名組合への出資等、投資や出資に関する相談が寄せられている。第2位は「集合住宅」であり、前年度とほぼ同じ件数であった。新築分譲マンションの執拗な勧誘に関する相談が多くみられる。第3位は「融資サービス」であり、そのうち96.9%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、「金相場」であり、前年度の2.6倍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			18年度	17年度	商品・役務名			18年度	17年度
1	預貯金・証券等		542	473	11	内職・副業		184	238
	株		437	401		ワープロ・パソコン内職		128	143
	その他		105	72		チラシ配り内職		17	21
2	集合住宅		430	412	その他		39	74	
	新築分譲マンション		371	352	12	役務一般		166	172
その他		59	60	複合サービス会員		156	168		
3	融資サービス		419	481	その他		10	4	
	フリーローン・サラ金		406	461	13	他の運輸・通信		157	229
	その他		13	20		電話情報提供サービス		43	113
4	電報・電話		414	711	その他		114	116	
	電話関連サービス		356	631	14	化粧品		128	103
その他		58	80	15		健康食品		121	128
5	教室・講座		409		607	16	他の教養・娯楽		77
	資格講座		317	495	異性交際関連サービス		11	4	
	ビジネス教室		22	27	その他		66	49	
	その他		70	85	17	家具・寝具		57	49
6	商品一般		352	306		ふとん類		56	47
	7	学習教材		345	408	その他		1	2
		資格取得用教材		209	250	18	補習教育		57
教養娯楽教材		74	65	家庭教師			24	31	
8	役務その他		321	349	学習塾		22	45	
	広告代理サービス		74	67	その他		11	9	
	公営住宅申込代行		56	71	19	他の教養娯楽品		55	42
その他		191	211	絵画・書画		31	16		
9	書籍・印刷物		229	224	その他		24	26	
	単行本		90	92	20	文具・事務用品		50	61
	紳士録・名簿		34	41		コンピュータソフト		23	23
	新聞		16	13	小型コンピュータ		10	10	
	その他		89	78	その他		17	28	
10	商品相場		223	315	その他		671	664	
	金相場		65	25	計		5,407	6,110	
	石油相場		44	43			(4.0%)	(4.0%)	
	為替相場		13	128	全相談件数		136,692	151,524	
その他		101	119			(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「男性」が50.6%、「女性」が49.4%と大きな差はない。年代別では「70歳以上」の占める割合が前年度(18.6%)から3.4ポイント増加して22.0%と最も高い割合を占める結果となった。相談件数についても、他の年代では相談件数の減少がみられるなか、「70歳以上」の件数は増加している。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。

電話勧誘販売における支払方法をみると、「現金払」が32.7%を占め、次いで「個品割賦」が9.0%を占めている。

平均契約金額は「127万7千円」、平均既払金額は「100万3千円」と高額である。

主な相談内容をみると、「強引」、「虚偽説明」、「二次被害」、「詐欺」、「法律違反」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	18年度	17年度	
相	談 件 数	5,407	6,110	
性別	男 性	2,610	3,033	
	女 性	2,551	2,821	
	団 体	155	167	
	不 明	91	89	
	年 代 別	19 歳 以 下	23	40
	20 歳 代	614	707	
	30 歳 代	1,002	1,145	
	40 歳 代	875	1,056	
	50 歳 代	641	717	
	60 歳 代	604	727	
	70 歳 以 上	1,062	1,006	
	不 明	586	712	
職業別	給 与 生 活 者	2,141	2,473	
	自 営 ・ 自 由 業	458	500	
	家 事 従 事 者	1,132	1,332	
	学 生	85	104	
	無 職	1,018	1,057	
	そ の 他 ・ 不 明	573	644	
支払方法別	信用供与無	現 金 払	1,770	2,040
		他 の 前 払 式	14	4
		不 明	1,010	1,233
		小 計	2,794	3,277
	信用供与有	自 社 割 賦	17	20
		総 合 割 賦	21	18
		個 品 割 賦	486	588
		そ の 他	34	41
		不 明	41	40
		小 計	599	707
	その他	借 金 契 約	418	456
		不 明 ・ 無 関 係	1,596	1,670
	平均契約金額(千円)		1,277	1,417
	平均既払金額(千円)		1,003	927

項	目	18年度	17年度
主な相談内容	強 引	1,540	1,727
	解 約	1,022	1,265
	虚 偽 説 明	943	1,017
	信 用 性	782	852
	二 次 被 害	755	878
	高 価 格 ・ 料 金	505	494
	ク ー リ ン グ オ フ	458	466
	プ ラ イ バ シ ー	456	456
	詐 欺	412	453
法 律 違 反	390	366	

(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2,364件で、前年度と比べて6.3% (140件)の増加であった。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12.7% (69件)の減少、第2位は「化粧品」で、19.1% (69件)の増加、第3位は「食器・台所用品」(主に浄水器)で20.7% (43件)の増加であった。その他、増加が目立つのは「コンピュータソフト」(82件増)、「預貯金・証券等」(76件増)である。「コンピュータソフト」では、20歳代と50歳代以上からの相談が多く寄せられた。「預貯金・証券等」では、大学生による海外の未公開株への投資に関する相談や、匿名組合等への出資に関する相談が寄せられている。

表-30 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	18年度	17年度	商品・役務名	18年度	17年度
1 健康食品	474	543	9 理美容器具・用品	50	83
2 化粧品	430	361	美顔器	27	26
3 食器・台所用品	251	208	その他	23	57
浄水器	236	193	10 飲料	48	34
その他	15	15	11 他の運輸・通信	43	18
4 文具・事務用品	195	98	オンライン等関連サービス	42	18
コンピュータソフト	97	15	その他	1	0
電話機類	46	57	12 洗浄剤等	35	27
その他	52	26	13 空調・冷暖房機器	34	9
5 商品一般	164	186	空気清浄機	33	9
6 預貯金・証券等	95	19	その他	1	0
株	25	2	14 洋装下着	33	53
その他	70	17	15 家具・寝具	31	29
7 医療用具	82	86	ふとん類	30	27
磁気治療器具	37	33	その他	1	2
家庭用電気治療器具	34	30	その他	329	322
その他	11	23	計	2,364	2,224
8 内職・副業	70	148		(1.7%)	(1.5%)
ねずみ講	23	11	全相談件数	136,692	151,524
その他	47	137		(100.0%)	(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」は減少傾向にある。「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、16年度以降は増加傾向にある。「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17年度から18年度にかけて急増している。急増の要因は、20歳代を中心として「友人からWEBサイトの権利を買うと配当が得られるネットワークビジネスの説明会に誘われてコンピュータソフトを購入して入会したが、解約したい」という相談や、主に50歳代以上から「オンラインゲームをPRすると毎月収入が得られると言われて入会したが事実と違うので解約したい」といった相談が多く寄せられたことによる。

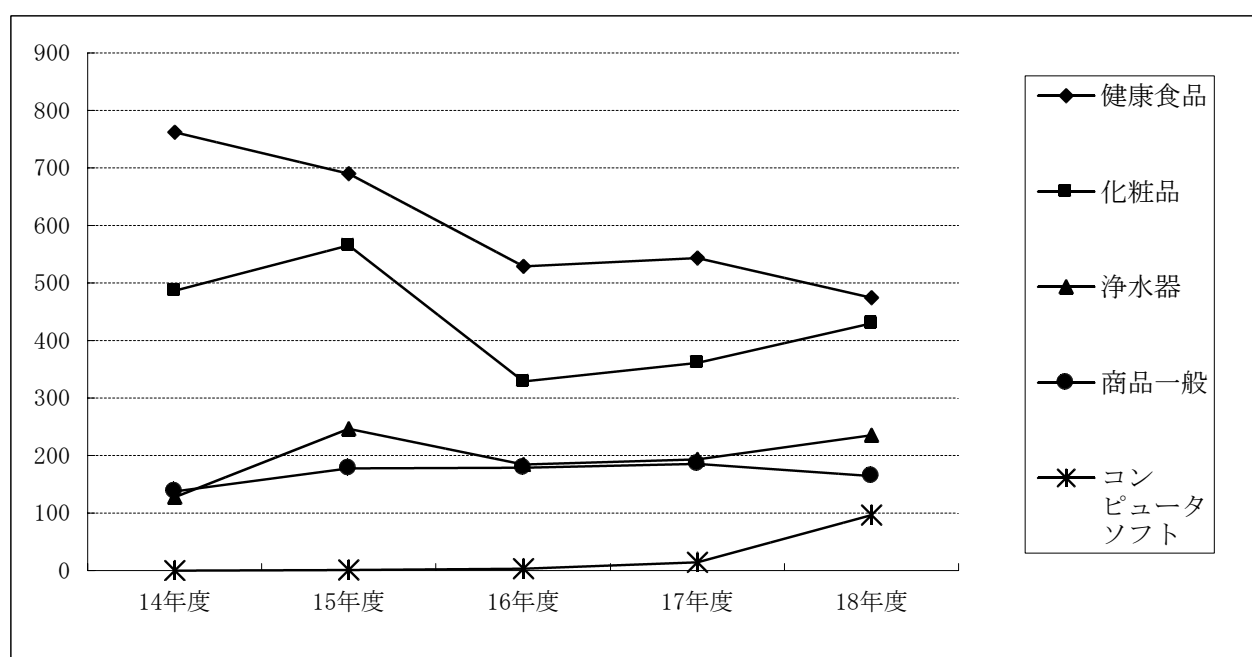
表-31 マルチ商法上位5品目相談件数の推移

単位：件

商品・役務名	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
健康食品	762	690 (90.6%)	529 (76.7%)	543 (102.6%)	474 (87.3%)
化粧品	487	566 (116.2%)	329 (58.1%)	361 (109.7%)	430 (119.1%)
浄水器	128	247 (193.0%)	185 (74.9%)	193 (104.3%)	236 (122.3%)
商品一般	138	178 (129.0%)	179 (100.6%)	186 (103.9%)	164 (88.2%)
コンピュータソフト	—	1 (—)	3 (300.0%)	15 (500.0%)	97 (646.7%)
その他	1,194	952 (79.7%)	911 (95.7%)	926 (101.6%)	963 (104.0%)
計	2,709	2,634 (97.2%)	2,136 (81.1%)	2,224 (104.1%)	2,364 (106.3%)

(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「男性」の相談件数が増加し、「男性」と「女性」の件数の差が縮まっている。年代別では「20歳代」が38.6%を占めており圧倒的に多い。「30歳代」を除く他の全ての年代で相談件数が増加しており、特に「70歳以上」の相談件数が増加した。

職業別では、「給与生活者」が46.1%を占めて最も多く、続いて「家事従事者」が17.4%となっている。「無職」の割合は、1.4ポイント増加し、12.4%であった。

支払方法を見ると、「現金払」が40.3%、「個品割賦」が15.9%を占めている。

平均契約金額は、「67万6千円」であり、前年度に比べ18万3千円上がっている。平均既払金額も「54万1千円」と26万6千円上がっている。

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。特に増加が見られたのは、「返金」(67件増)、「解約」(46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	18年度	17年度	
相	談 件 数	2,364	2,224	
性別	男 性	1,029	872	
	女 性	1,250	1,282	
	団 体	18	10	
	不 明	67	60	
年代別	19 歳 以 下	147	128	
	20 歳 代	818	802	
	30 歳 代	276	293	
	40 歳 代	244	215	
	50 歳 代	252	243	
	60 歳 代	222	220	
	70 歳 以 上	159	108	
	不 明	246	215	
職業別	給 与 生 活 者	964	918	
	自 営 ・ 自 由 業	175	171	
	家 事 従 事 者	365	386	
	学 生	328	314	
	無 職	260	221	
	そ の 他 ・ 不 明	272	214	
支払方法別	信用供与無	現 金 払	952	843
		他 の 前 払 式	2	1
		不 明	324	319
		小 計	1,278	1,163
	信用供与有	自 社 割 賦	7	3
		総 合 割 賦	25	46
		個 品 割 賦	375	392
		そ の 他	18	24
		不 明	22	28
		小 計	447	493
	その他	借 金 契 約	69	79
		不 明 ・ 無 関 係	570	489
	平均契約金額(千円)		676	493
	平均既払金額(千円)		541	275

項	目	18年度	17年度
主な相談内容	サイドビジネス商法	1,571	1,521
	解 約	695	649
	信 用 性	643	617
	紹 介 販 売	565	650
	ク ー リ ン グ オ フ	511	562
	高 価 格 ・ 料 金	344	360
	返 金	332	265
	虚 偽 説 明	212	195
	強 引	186	165
	効 能 ・ 効 果	162	183

## (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787件であり、前年度に比べ130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」(611件)が最も多く、前年度(265件)の2.3倍の相談が寄せられた。これは、「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。主旨に賛同するなら代金を振り込むようにと書いてあるが、送りつけ商法か」という相談が18年11月以降に400件以上寄せられたことによるものである(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	18年度	17年度
1 書籍・印刷物	611	265
雑誌	57	57
単行本	35	59
その他	519	149
2 商品一般	29	49
3 健康食品	20	24
3 化粧品	20	22
5 音響・映像製品	16	43
音響・映像ソフト	15	41
その他	1	2
6 アクセサリー	13	41
7 他の教養娯楽品	12	19
額縁	5	4
その他	7	15
8 文具・事務用品	9	106
コンピュータソフト	6	94
その他	3	12
9 飲料	7	8
10 他の教養・娯楽	6	13
その他	44	67
計	787 (0.6%)	657 (0.4%)
全相談件数	136,692 (100.0%)	151,524 (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、前年度から引き続き「男性」の割合が多く、64.4%を占める結果となった。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10.9ポイント増加して34.9%を占めている。前年度と比べると40歳代以上に相談件数の増加がみられ、年代が高くなるほど件数の増加が著しい。職業別では「無職」の占める割合が38.0%、次いで「給与生活者」が28.9%となっており、前年度と順位が逆転した。

いずれも高齢者を中心に「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」という相談が一時期に増加したことが要因である。

相談内容では、特に「福祉商法」が大きく増加（341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	18年度	17年度		
相談件数	787	657		
性別	男性	436	366	
	女性	241	194	
	団体	84	80	
	不明	26	17	
	不明	26	17	
年代別	19歳以下	4	95	
	20歳代	32	52	
	30歳代	41	54	
	40歳代	60	47	
	50歳代	116	57	
	60歳代	130	74	
	70歳以上	205	120	
	不明	199	158	
職業別	給与生活者	172	147	
	自営・自由業	70	53	
	家事従事者	116	86	
	学生	11	107	
	無職	226	121	
	その他・不明	192	143	
支払方法別	信用供与無	現金払	495	348
		他の前払式	-	-
		不明	212	205
		小計	707	553
	信用供与有	自社割賦	-	1
		総合割賦	1	2
		個品割賦	1	-
		その他	-	-
		不明	-	1
		小計	2	4
	その他	借金契約	2	1
		不明・無関係	76	99
	平均契約金額(千円)	10	33	
平均既払金額(千円)	1	1		

項目	18年度	17年度	
主な相談内容	福祉商法	396	55
	不当請求	118	198
	プライバシー	99	105
	強引	74	52
	信用性	69	28
	無断契約	62	198
	契約	53	34
	電話勧誘	25	35
	連絡不能	25	17
	D M 広告	20	14

(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、1,415件で前年度とほぼ横ばいである。その中で増加が目立つのは、「預貯金・証券等」（48件増）であり、内容は未公開株や投資、出資に関する相談が大半である。「知人の紹介で、儲かると言われて投資組合に高額な出資をしたが、約束された配当がない」等の相談が寄せられている。（表-35）

表-35 他の無店舗商品・役務別相談件数

商品・役務名	18年度	17年度	商品・役務名	18年度	17年度
1 他の運輸・通信	100	112	10 内職・副業	40	39
有線放送	46	65	11 和服	35	38
プロバイダ	18	15	12 健康食品	34	34
その他	36	32	12 教室・講座	34	52
2 融資サービス	99	122	精神修養講座	11	15
フリーローン・サラ金	94	118	その他	23	37
その他	5	4	14 他の教養娯楽品	32	25
3 預貯金・証券等	90	42	絵画・書画	11	10
株	55	24	ペット動物	6	6
その他	35	18	その他	15	9
4 役務その他	85	102	15 商品相場	28	54
祈とうサービス	17	16	金相場	10	3
廃品回収サービス	15	17	その他	18	51
その他	53	69	16 貨物運送	26	21
5 工事・建築・加工	71	56	引越サービス	23	21
増改築工事	15	12	その他	3	0
衛生設備工事	13	10	17 修理・補修	23	20
塗装工事	10	3	修理サービス	23	20
その他	33	31	18 他の教養・娯楽	22	30
6 医療用具	66	55	異性交際関連サービス	11	16
家庭用電気治療器具	40	37	その他	11	14
磁気治療器具	19	15	18 生命保険	22	42
その他	7	3	会社生命保険	17	32
7 洗濯・裁縫用具	57	50	その他	5	10
物干しざお	47	43	20 商品一般	20	22
その他	10	7	その他	428	373
8 アクセサリー	52	45	計	1,415	1,382
9 レンタル・リース・貸借	51	48		(1.0%)	(0.9%)
賃貸アパート	30	18	全相談件数	136,692	151,524
その他	21	30		(100.0%)	(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、70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40.2%を占めて最も多く、次いで「無職」が23.1%と続いており、いずれ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、「172万5千円」、平均既払金額は、「118万9千円」となっており、前年度に比べて高額になっている。(表-36)

表-36 他の無店舗相談内容別件数

単位：件

項	目	18年度	17年度	
相 談 件 数		1,415	1,382	
性別	男 性	537	513	
	女 性	830	825	
	団 体	12	18	
	不 明	36	26	
	年 代 別			
	19 歳 以 下	18	27	
	20 歳 代	203	198	
	30 歳 代	220	203	
	40 歳 代	162	164	
	50 歳 代	188	198	
	60 歳 代	217	220	
	70 歳 以 上	243	200	
	不 明	164	172	
職業別	給 与 生 活 者	509	453	
	自 営 ・ 自 由 業	110	110	
	家 事 従 事 者	289	348	
	学 生	65	65	
	無 職	293	244	
	そ の 他 ・ 不 明	149	162	
支払方法別	信用供与無	現 金 払	709	711
		他 の 前 払 式	11	6
		不 明	290	260
		小 計	1,010	977
	信用供与有	自 社 割 賦	12	11
		総 合 割 賦	38	17
		個 品 割 賦	95	98
		そ の 他	23	37
		不 明	12	13
		小 計	180	176
	その他	借 金 契 約	113	125
		不 明 ・ 無 関 係	112	104
	平均契約金額(千円)		1,725	1,326
	平均既払金額(千円)		1,189	911

項	目	18年度	17年度
主な相談内容	解 約	433	428
	高 価 格 ・ 料 金	298	228
	返 金	200	163
	信 用 性	164	166
	約 束 不 履 行	143	152
	説 明 不 足	139	149
	契 約	116	114
	詐 欺	113	103
	虚 偽 説 明	111	79
	強 引	94	68