

## 6 特殊販売に関する相談

### (1) 販売購入形態別相談件数

21年度の都内全体の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は50,481件となり、全体の39.4%を占めている。また、「店舗購入」の全体に占める割合は年々増加している。

一方、「訪問販売」「通信販売」等の特殊販売に関する21年度の相談件数は54,699件であり、前年度と比較すると1.2%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42.7%となり、平成17年度以降、年々減少している。

特殊販売に関する内訳をみると、「通信販売」(26.6%)が最も多く、次いで「訪問販売」(9.5%)「電話勧誘販売」(4.3%)となっている。前年度と比較すると、「訪問販売」(12,120件;4.5%増)「電話勧誘販売」(5,520件;24.0%増)は増加しているが、「通信販売」(34,149件;5.4%減)の相談件数は減少している。(表-16)

表-16 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売方法別		受付	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
全 相 談 件 数	東 京 都		40,983	38,449	40,140	35,279	36,744
	区 市 町 村		110,541	98,243	102,620	90,002	91,410
	合 計		151,524 (100.0%)	136,692 (100.0%)	142,760 (100.0%)	125,281 (100.0%)	128,154 (100.0%)
店 舗 購 入	東 京 都		10,048	11,352	12,727	12,116	13,294
	区 市 町 村		31,612	32,786	38,820	35,419	37,187
	合 計		41,660 (27.5%)	44,138 (32.3%)	51,547 (36.1%)	47,535 (37.9%)	50,481 (39.4%)
特 殊 販 売	訪 問 販 売	東 京 都	3,722	3,292	2,689	2,120	2,358
		区 市 町 村	17,001	13,436	11,608	9,483	9,762
		合 計	20,723 (13.7%)	16,728 (12.2%)	14,297 (10.0%)	11,603 (9.3%)	12,120 (9.5%)
	通 信 販 売	東 京 都	19,973	14,920	16,161	13,087	12,469
		区 市 町 村	35,810	26,265	28,720	22,997	21,680
		合 計	55,783 (36.8%)	41,185 (30.1%)	44,881 (31.4%)	36,084 (28.8%)	34,149 (26.6%)
	電 話 勧 誘 販 売	東 京 都	1,514	1,570	1,302	1,333	1,930
		区 市 町 村	4,596	3,837	3,489	3,117	3,590
		合 計	6,110 (4.0%)	5,407 (4.0%)	4,791 (3.4%)	4,450 (3.6%)	5,520 (4.3%)
	マ ル チ ( ま が い ) 商 法	東 京 都	655	787	662	565	519
		区 市 町 村	1,569	1,577	1,533	1,228	1,015
		合 計	2,224 (1.5%)	2,364 (1.7%)	2,195 (1.5%)	1,793 (1.4%)	1,534 (1.2%)
	ネ ガ テ ィ ブ オ プ シ ョ ン	東 京 都	114	143	68	60	58
		区 市 町 村	543	644	266	193	139
		合 計	657 (0.4%)	787 (0.6%)	334 (0.2%)	253 (0.2%)	197 (0.2%)
	他 の 無 店 舗 販 売	東 京 都	380	431	465	317	286
		区 市 町 村	1,002	984	932	863	893
		合 計	1,382 (0.9%)	1,415 (1.0%)	1,397 (1.0%)	1,180 (0.9%)	1,179 (0.9%)
	特 殊 販 売 計	東 京 都	26,358	21,143	21,347	17,482	17,620
		区 市 町 村	60,521	46,743	46,548	37,881	37,079
		合 計	86,879 (57.3%)	67,886 (49.7%)	67,895 (47.6%)	55,363 (44.2%)	54,699 (42.7%)
	不 明 ・ 無 関 係	東 京 都	4,577	5,954	6,066	5,681	5,830
		区 市 町 村	18,408	18,714	17,252	16,702	17,144
		合 計	22,985 (15.2%)	24,668 (18.0%)	23,318 (16.3%)	22,383 (17.9%)	22,974 (17.9%)

## (2) 訪問販売

訪問販売に係る相談件数 12,120 件を、「商品・役務等別分類」の中分類で、相談件数の多い順に 15 位まで示したものが「表-17」である。

第 1 位は前年度に引続き「書籍・印刷物」（1,260 件）であり、そのほとんどが新聞購読契約である。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」（977 件）であり、前年度と比べ 7.7%増加している。家庭訪販による塗装工事や増改築工事等の相談が増えている。

第 3 位は「放送・コンテンツ」（747 件）である。地上波デジタル放送の開始に関連したケーブルテレビの工事契約や衛星テレビ放送受信の契約に関する相談、また公共放送の受信料に関する問合せ等の相談が多く寄せられている。

上記のほか前年度に比べて増加が目立つ相談は、ソーラーシステムやオール電化の給湯システム設置工事契約などに関する「空調・冷暖房・給湯設備」（410 件）、消火器や住宅用火災警報器などの「他の住居品」（315 件）、プロパンガスの契約変更の勧誘等の「ガス」（226 件）等などがある。

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 61.4%を占めている。年代別で見ると、60 歳以上の高齢者が 5 割以上を占めており、また前年度よりもその割合は増加している。職業別では、「給与生活者」の他、在宅している時間の長い「家事従事者」「無職」から多く寄せられている。特に「無職」は 4 割近くを占め、前年度よりその割合は増加している。

支払方法をみると、「現金払」（51.2%）など「信用供与無」が 7 割以上を占める。「信用供与有」の中では、「個品割賦」が 1,131 件（9.3%）と最も多いが、件数・割合ともに前年度より減少している。

主な相談内容の上位に「強引」「虚偽説明」「説明不足」などのキーワードがあげられており、販売方法に問題のあるトラブルが多いことがわかる。（表-18）

表-17 訪問販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	21年度	20年度
1 書籍・印刷物	1,260	1,104
新	1,236	1,074
その他	24	30
2 工事・建築・加工	977	907
塗装工事	199	138
屋根工事	155	157
衛生設備工事	155	141
その他	468	471
* 3 放送・コンテンツ等	747	—
* 有線テレビ放送	489	—
* テレビ放送サービス	185	—
その他	73	—
4 レンタル・リース・貸借	609	710
リースサービス	540	640
その他	69	70
5 食器・台所用品	497	569
浄水器	436	513
その他	61	56
6 家具・寝具類	469	415
ふとん類	458	405
その他	11	10
7 役務その他	462	503
広告代理サービス	96	88
廃品回収サービス	48	29
その他	318	386
8 空調・冷暖房・給湯設備	410	165
ソーラーシステム	224	48
給湯システム	180	111
その他	6	6

商品・役務名	21年度	20年度
9 生命保険	407	482
* 普通生命保険	285	—
* 特定生命保険	45	—
その他	77	482
* 10 デリバティブ取引	398	—
* 海外商品先物等	263	—
* 国内商品先物等	30	—
その他	105	—
11 預貯金・証券等	368	486
* 未公開株	215	—
投資信託	48	56
公社債	36	12
その他	69	418
* 12 インターネット通信サービス	336	—
* 光ファイバー	234	—
その他	102	—
13 他の住居品	315	243
消火器	162	113
* 住宅用火災警報機	45	—
その他	108	130
* 14 電報・固定電話	229	—
* I P 電話	97	—
その他	132	—
15 ガス	226	133
プロパンガス	213	126
その他	13	7
小計	7,710	5,717
その他	4,410	5,886
計	12,120 (9.5%)	11,603 (9.3%)
全相談件数	128,154 (100.0%)	125,281 (100.0%)

注：\*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-18 訪問販売相談内容別件数

単位：件

項目	21年度	20年度		
相談件数	12,120	11,603		
性別	男性	4,310	3,924	
	女性	6,849	6,762	
	団体	737	709	
	不明	224	208	
年代別	19歳以下	149	145	
	20歳代	1,225	1,364	
	30歳代	1,083	948	
	40歳代	1,119	1,068	
	50歳代	1,078	1,047	
	60歳代	1,562	1,589	
	70歳以上	4,291	3,941	
	不明	1,613	1,501	
職業別	給与生活者	2,841	2,758	
	自営・自由業	908	953	
	家事従事者	2,456	2,512	
	学生	439	434	
	無職	3,901	3,502	
	その他・不明	1,575	1,444	
支払方法別	信用供与無	現金払	6,209	5,662
		他の前払式	159	190
		不明	2,481	2,197
		小計	8,849	8,049
	信用供与有	自社割賦	210	199
		総合割賦	138	97
		個品割賦	1,131	1,545
		その他	181	242
		不明	125	133
		小計	1,785	2,216
	その他	借金契約	52	75
		不明・無関係	1,434	1,263
	平均契約金額(千円)		2,219	2,263
	平均既払金額(千円)		1,264	1,504
主な相談内容	解約	4,032	4,241	
	高価格・料金	2,419	2,538	
	クリーニングオフ	2,223	2,007	
	強引	2,047	1,857	
	虚偽説明	1,559	1,661	
	信用性	1,385	1,331	
	返金	1,196	1,238	
	説明不足	1,180	1,241	
	契約	1,121	936	
	電話勧誘	1,012	983	

### (3) 通信販売

通信販売とは、通信手段（郵便、信書便、電話、電報、預貯金口座に対する払込、ファクシミリ、インターネット）を用いて契約する販売購入形態であり、電話勧誘販売、ネガティブオプション、マルチ・マルチまがいにあたらぬ場合をいう。

通信販売に関する相談件数は、34,149件となり、全相談件数の26.6%を占めるが、前年度と比較すると5.4%減少している。

通信販売の対象商品・役務を、商品・役務別中分類で相談件数の多い順に15位まで表にしたものが、「表-19」である。

最も多く寄せられた相談は「放送・コンテンツ等」（17,737件）であり、通信販売全体の5割以上を占める。その主なものはアダルト情報サイトや出会い系サイトなど、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。通信販売のうち、平成21年度の架空・不当請求に関する相談は15,746件寄せられ、前年度（20,225件）と比較して22.1%と大きく減少している。

他に相談件数の減少が目立つものは、フリーローン・サラ金に関する「融資サービス」で、547件の減少（41.4%減）である。これは、多重債務相談が減少したことが影響している。

一方、通信販売で件数の増加が目立つものとしては、パチンコ関連内職やワープロパソコン内職を含む「内職・副業」や、「化粧品」、「家具・寝具」等がある。

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53.0%を占めている。

年代別では「30歳代」が最も多く26.3%を占め、次いで「40歳代」（21.4%）、「20歳代」（18.5%）と続く。職業別では「給与生活者」が全体の約5割と多いが、相談件数は前年度と比べると9.7%減少している。

支払方法をみると、現金払等の「信用供与無」が圧倒的に多く、全体の8割以上を占めているが、相談件数は前年度と比較すると減少している。

通信販売の平均契約金額は37万1千円、平均既支払金額は15万9千円となり、いずれも前年度より高額となっている。

主な相談内容では、「インターネット通販」、「不当請求」、「架空請求」、「ワンクリック請求」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-20）

表-19 通信販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	21年度	20年度
* 1 放送・コンテンツ等	17,737	—
* アダルト情報サイト	6,605	—
* 出会い系サイト	3,912	—
その他	7,220	—
2 他の教養・娯楽	1,049	1,117
宝くじ	487	518
異性交際関連サービス	78	99
その他	484	500
3 商品一般	914	1,090
4 融資サービス	806	1,357
フリーローン・サラ金	774	1,321
その他	32	36
5 役務その他	733	729
祈とうサービス	87	114
結婚相手紹介サービス	65	60
保証サービス	43	21
その他	538	534
* 6 パソコン・パソコン関連用品	699	—
* パソコン	290	—
* パソコンソフト	241	—
その他	168	—
* 7 インターネット通信サービス	657	—
* 光ファイバー	142	—
その他	515	—
8 内職・副業	623	431
ワープロ・パソコン内職	142	117
* パチンコ関連内職	131	—
その他	350	314

商品・役務名	21年度	20年度
9 健康食品	530	527
10 書籍・印刷物	492	455
単行本	94	81
紳士録・名簿	74	99
雑誌	74	75
その他	250	200
11 化粧品	462	420
12 音響・映像製品	455	449
* デジタルディスクソフト	164	—
テレビジョン	96	97
その他	195	352
13 旅行代理業	449	—
* 手配旅行	202	—
* 海外パッキングツアー	136	—
その他	111	—
14 家具・寝具	392	351
ふとん類	144	110
その他	248	241
* 15 移動通信サービス	355	—
* 携帯電話サービス	265	—
その他	90	—
小計	26,353	6,926
その他	7,796	29,158
計	34,149 (26.6%)	36,084 (28.8%)
全相談件数	128,154 (100.0%)	125,281 (100.0%)

注：\*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-20 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	21年度	20年度		
相談件数	34,149	36,084		
性別	男性	17,647	19,113	
	女性	15,624	16,178	
	団体	508	490	
	不明	370	303	
年代別	19歳以下	2,085	2,326	
	20歳代	5,838	6,514	
	30歳代	8,293	8,934	
	40歳代	6,749	6,851	
	50歳代	3,657	3,990	
	60歳代	2,689	2,734	
	70歳以上	2,203	2,217	
	不明	2,635	2,518	
職業別	給与生活者	16,659	18,451	
	自営・自由業	2,191	2,185	
	家事従事者	4,738	5,251	
	学生	2,970	3,237	
	無職	4,285	3,776	
	その他・不明	3,306	3,184	
支払方法別	信用供与無	現金払	21,415	22,995
		他の前払式	358	376
		不明	6,261	7,012
		小計	28,034	30,383
	信用供与有	自社割賦	51	55
		総合割賦	1,222	803
		個品割賦	126	159
		その他	1,299	821
		不明	154	164
		小計	2,852	2,002
	その他	借金契約	699	1,198
		不明・無関係	2,564	2,501
	平均契約金額(千円)		371	340
	平均既払金額(千円)		159	103
主な相談内容	インターネット通販*	20,255	—	
	ポルノ・風俗	6,511	8,376	
	不当請求*	6,173	—	
	解約	5,914	4,954	
	架空請求*	5,268	—	
	ワンクリック請求*	4,674	—	
	高価格・料金	3,745	3,307	
	返金	3,699	2,998	
	電子広告	3,059	3,011	
無料商法	2,243	2,472		

注：\*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

注：「架空請求」「ワンクリック請求」は、平成21年度に新設された「不当請求」の下位キーワードであり、それらを含む「架空・不当請求」の件数は、平成21年度は15,746件、平成20年度は20,225件である。

#### (4) 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5,520件となり、前年度に比べ24.0%増加している。電話勧誘販売の商品・役務別に上位10位まで示したのが「表-21」である。

最も多い相談が「預貯金・証券」であり、前年度に比べて約2倍となっている。中でも電話勧誘による「株」の投資に関する相談が、156.1%増と急増している。次に多いのが「集合住宅」であり、前年度に比べて40.1%の増加である。その多くが、投資用など新築分譲マンションの契約に関する電話勧誘である。

その他、ケーブルテレビの契約等の「有線テレビ放送」、光ファイバー契約等の「インターネット通信サービス」、固定電話料金が安くなるといった勧誘等の「電報・固定電話」、海外商品先物等への投資など「デリバティブ取引」などの新キーワードが、上位に挙げられている。また、かに等の「魚介類」等も前年度に引続き増加が目立っている。

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53.3%、「女性」が46.7%となっている。年代別では60歳以上の年代が全体の半数近くを占めており、特に「70歳以上」が全体の32.8%と、前年度（27.3%）と比べても増加が目立っている。職業別では「給与生活者」が最も多いが、当事者が在宅する可能性の高い「無職」と「家事従事者」も、合わせて約5割近くを占めており、特に「無職」の増加が大きい。

主な相談内容をみると、「強引」「虚偽説明」「二次被害」「連絡不能」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」が上位にあがっており、件数も前年度の2倍となっている。（表-22）



表-21 電話勧誘販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	21年度	20年度
1 預貯金・証券等	905	451
株	730	285
その他の	175	166
2 集合住宅	668	450
新築分譲マンション	528	377
その他の	140	73
3 役務その他	340	287
広告代理サービス	61	62
その他の	279	225
* 4 放送・コンテンツ等	276	—
* 有線テレビ放送	181	—
その他の	95	—
5 商品一般	260	316
* 6 インターネット通信サービス	251	—
* 光ファイバー	164	—
その他の	87	—
7 融資サービス	238	277
フリーローン・サラ金	229	265
その他の	9	12
* 8 電報・固定電話	207	—
* 固定電話関連サービス	78	—
その他の	129	—
* 9 デリバティブ取引	199	—
* 海外商品先物等	64	—
その他の	135	—
10 魚介類	182	111
かに	142	90
その他の	40	21
小計	3,526	1,892
その他の	1,994	2,558
計	5,520 (4.3%)	4,450 (3.6%)
全相談件数	128,154 (100.0%)	125,281 (100.0%)

注：\*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-22 電話勧誘販売相談内容別件数

単位：件

項目	21年度	20年度	
相談件数	5,520	4,450	
性別	男性	2,793	
	女性	2,445	
	団体	215	
	不明	67	
年代別	19歳以下	15	
	20歳代	340	
	30歳代	681	
	40歳代	865	
	50歳代	651	
	60歳代	749	
	70歳以上	1,609	
	不明	610	
職業別	給与生活者	1,889	
	自営・自由業	388	
	家事従事者	1,053	
	学生	67	
	無職	1,518	
	その他・不明	605	
支払方法別	現金払	2,159	
	他の前払式	17	
	不明	1,039	
	小計	3,215	
	自社割賦	42	
	総合割賦	80	
	個品割賦	151	
	その他の	53	
	不明	22	
	小計	348	
	その他	借金契約	222
	不明・無関係	1,735	
	平均契約金額(千円)	2,037	
平均既払金額(千円)	1,617		
主な相談内容	強引	1,657	
	解約	1,128	
	信用性	888	
	虚偽説明	794	
	利殖商法	728	
	二次被害	580	
	返金	482	
	高価格・料金	479	
	プライバシー	417	
	連絡不能	384	

## (5) 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1,534件で、前年度と比べて14.4%の減少であった。商品・役務別で相談件数の最も多いのは「健康食品」であるが、前年度より30.1%の減少である。第2位は「化粧品」で20.1%の増加、第3位は「商品一般」で2.2%の減少であった。（表-23）

契約当事者の属性では、「女性」が6割近くを占め、年代別では「20歳代」と「30歳代」を合わせると約半数となる。また、平均契約金額は51万5千円と、前年度と比べ34万7千円下がっている。

主な相談内容では「サイドビジネス商法」「紹介販売」「虚偽説明」「儲からない」等が上位にあることから、副業として知人・友人に紹介されて契約したものの、思ったように利益があがらない、といった相談が多いことがわかる。（表-24）

## (6) 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197件であり、前年度に比べ22.1%の減少となっている。商品・役務別に相談件数を見るとカレンダー、雑誌の購入などの「書籍・印刷物」が最も多いが、前年度に比べ33.1%の減少である。（表-25）

契約当事者の年代では、60歳以上の年代で全体の6割を超える。支払方法別では、当事者のほとんどが「信用供与無」である。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。（表-26）

## (7) 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、1,179件寄せられた。主な商品・役務としては、第1位が廃品回収サービスなどの「役務その他」、第2位がキャッシングによる借入れなどの「融資サービス」、第3位が衛生設備工事や増改築工事など「工事・建築・加工」などである。

契約当事者の年代別では、60歳以上の高齢者において、件数の増加が目立っている。（表-27・28）

表-23 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	21年度	20年度
1 健康食品	373	534
2 化粧品	239	199
3 商品一般	135	138
4 飲料	75	84
* 5 パソコン・パソコン関連用品	70	—
* パソコンソフト	55	—
その他	15	—
6 内職・副業	68	54
7 食器・台所用品	65	95
浄水器	49	83
その他	16	12
8 音響・映像製品	48	23
* デジタルディスクソフト	45	—
その他	3	23
* 9 電話機・電話機用品	38	—
* 10 放送・コンテンツ等	35	—
* デジタルコンテンツ	35	—
その他	0	—
小計	1,146	1,127
その他	388	666
計	1,534 (1.2%)	1,793 (1.4%)
全相談件数	128,154 (100.0%)	125,281 (100.0%)

注：\*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-24 マルチ商法相談内容別件数

単位：件

項目	21年度	20年度	
相談件数	1,534	1,793	
性別	男性	589	
	女性	881	
	団体	16	
	不明	15	
年代別	19歳以下	3	
	20歳代	451	
	30歳代	250	
	40歳代	200	
	50歳代	175	
	60歳代	181	
	70歳以上	124	
	不明	150	
職業別	給与生活者	706	
	自営・自由業	140	
	家事従事者	242	
	学生	55	
	無職	201	
	その他・不明	190	
支払方法別	現金払	697	
	他の前払式	4	
	不明	243	
	小計	944	
	自社割賦	6	
	総合割賦	52	
	個品割賦	83	
	その他	46	
	不明	17	
	小計	204	
	その他	借金契約	24
	不明・無関係	362	
	平均契約金額(千円)	515	
	平均既払金額(千円)	462	
主な相談内容	サイドビジネス商法	978	
	解約	528	
	紹介販売	461	
	信用性	346	
	返金	328	
	クーリングオフ	238	
	高価格・料金	236	
	虚偽説明	181	
	儲からない	138	
効能・効果	116		

表－25 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	21年度	20年度
書籍・印刷物	83	124
* カレンダー	21	—
雑誌	17	39
その他	45	85
2 他の教養娯楽品	17	11
室内装飾品	8	8
その他	9	3
2 商品一般	17	21
4 健康食品	12	19
5 化粧品	11	11
小計	140	186
その他	57	67
計	197 (0.2%)	253 (0.2%)
全相談件数	128,154 (100.0%)	125,281 (100.0%)

注：\*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表－26 ネガティブオプション相談内容別件数

単位：件

項目	21年度	20年度
相談件数	197	253
性別		
男性	79	108
女性	94	96
団体	22	46
不明	2	3
年代別		
19歳以下	3	1
20歳代	2	2
30歳代	16	18
40歳代	20	29
50歳代	20	18
60歳代	25	42
70歳以上	69	69
不明	42	74
職業別		
給与生活者	43	58
自営・自由業	10	15
家事従事者	40	46
学生	5	2
無職	55	60
その他・不明	44	72
支払方法別		
信用供与無		
現金払	95	122
他の前払式	0	0
不明	56	73
小計	151	195
信用供与有		
自社割賦	0	0
総合割賦	1	1
個品割賦	0	0
その他	1	0
不明	0	0
小計	2	1
その他		
借金契約	1	0
不明・無関係	43	57
平均契約金額(千円)	25	32
平均既払金額(千円)	4	2
主な相談内容		
不当請求*	34	—
無断契約	29	30
強引	23	26
信用性	17	19
連絡不能	13	7
代引き配達	12	13
電話勧誘	9	14
福祉商法	9	23
解約	9	10
プライバシー	9	16

表-27 他の無店舗商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	21年度	20年度
1 役務その他	102	86
廃品回収サービス	42	28
その他	60	58
2 融資サービス	86	130
フリーローン・サラ金	84	124
その他	2	6
3 工事・建築・加工	57	61
衛生設備工事	15	18
増改築工事	9	7
塗装工事	8	3
その他	25	33
* 4 放送・コンテンツ等	44	-
* テレビ放送サービス	18	-
その他	26	-
5 医療用具	41	22
家庭用電気治療器具	36	17
その他	5	5
6 レンタル・リース・貸借	38	39
賃貸アパート	24	22
その他	14	17
7 教室・講座	36	39
8 修理・補修	33	34
修理サービス	28	33
その他	5	1
* 9 郵便・貨物運送サービス	28	-
* 引越	21	-
その他	7	-
* 10 旅客運送サービス	25	-
* タクシーサービス	21	-
その他	4	-
小計	490	411
その他	689	769
計	1,179 (0.9%)	1,180 (0.9%)
全相談件数	128,154 (100.0%)	125,281 (100.0%)

注：\*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-28 他の無店舗相談内容別件数

単位：件

項目	21年度	20年度
相談件数	1,179	1,180
性別		
男	462	490
女	678	651
団	22	23
不	17	16
年代別		
19歳以下	10	14
20歳代	109	116
30歳代	157	182
40歳代	189	181
50歳代	129	171
60歳代	192	169
70歳以上	234	188
不	159	159
職業別		
給与生活者	379	419
自営・自由業	103	108
家事従事者	247	237
学	27	27
無	276	238
その他・不明	147	151
支払方法別		
信用供与無		
現金払	620	591
他の前払式	15	17
不	292	247
小計	927	855
信用供与有		
自社割賦	7	9
総合割賦	17	18
個品割賦	33	46
その他	16	25
不	3	10
小計	76	108
その他		
借金契約	85	129
不明・無関係	91	88
平均契約金額(千円)	2,111	1,836
平均既払金額(千円)	1,080	1,145
主な相談内容		
解約	264	303
高価格・料金	226	231
返金	187	195
契約	151	94
信用性	127	119
説明不足	120	95
約束不履行	90	104
クレーム処理	81	86
強引	76	72
補償	73	71