

【問合せ先】 和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階
和歌山県消費生活センター 担当 嶋田、福田 TEL073-433-1551
同センター紀南支所 担当 松浦 TEL0739-24-0999

平成26年度和歌山県消費生活センターにおける消費者相談の概要

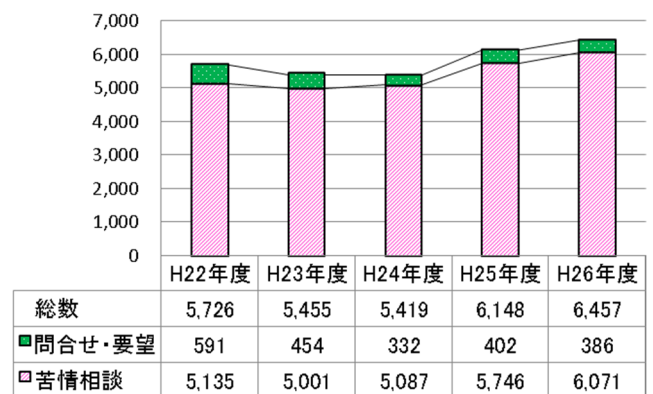
- 相談件数が前年度から **5%増加**、平成24年度に比べ約20%増に！
- ウェブサイト関連の相談が増加
- 固定通信回線（インターネット接続回線、プロバイダなど）に関する相談が倍増
- 高齢者を狙う詐欺的投資取引に注意
- 若者が巻き込まれるマルチ商法の相談が急増

1 相談件数（図1）

平成26年度に和歌山県消費生活センターに寄せられた相談件数は6,457件となり、前年度から5%増加（309件増）しています。また、相談件数が減少していた平成24年度に比べ、約20%も増加（1,038件増）しています。

これは、「ウェブサイト関連」「固定通信回線」に関する相談の増加によるものが要因の一つとなっています。

【図1】 消費者相談件数の推移



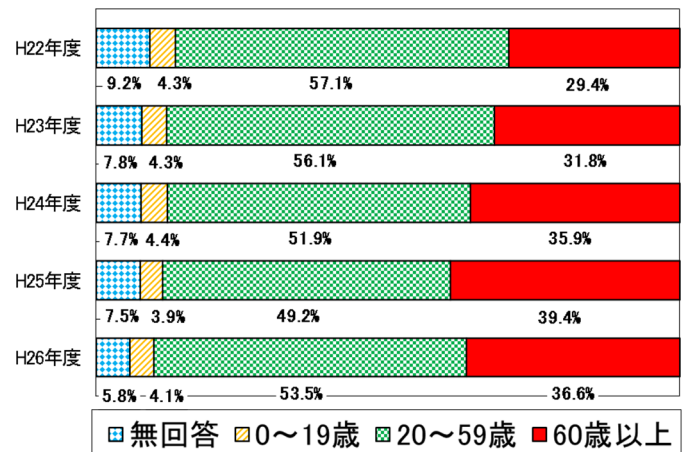
2 苦情相談における相談者の状況（図2）

相談件数6,457件のうち、苦情相談件数は6,071件で、契約者年齢別で見ると、60歳以上の高齢者層からの相談割合が2.8ポイント減少しました。

これは、前年度に多く寄せられた「高齢者を狙った健康食品の強引な送り付け」に関する相談が大幅に減少したことによるものです。

しかし、詐欺的投資取引など、高齢者を狙う悪質商法も多く、その相談件数は全体の36.6%と、依然高い割合となっています。

【図2】 年代層別（契約者年齢）の割合



3 苦情相談の内容（表1）

苦情相談の内容については表1のとおりです。

【表1】 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	H26年度	H25年度	増減	前年度同期比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	1,238	974	264	1.27	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック請求など
2	固定通信回線	518	206	312	2.51	光回線やプロバイダ等の勧誘・契約時のトラブルなど
3	健康食品	178	432	-254	0.41	健康食品の強引な電話勧誘、訪問販売など
4	不動産貸借	162	160	2	1.01	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
5	工事・建築	152	164	-12	0.93	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
6	詐欺的投資取引	125	179	-54	0.70	未公開株・社債の購入、資金運用型の投資話
7	フリーローン・消費者金融	122	151	-29	0.81	消費者ローン、多重債務、ヤミ金など
8	携帯電話サービス	103	68	35	1.51	解約時の違約金、料金高額など
9	修理サービス	96	84	12	1.14	家電・建具・小規模家屋修理など
10	テレビ放送サービス	93	50	43	1.86	受信料に関することなど

① ウェブサイト関連の相談が増加

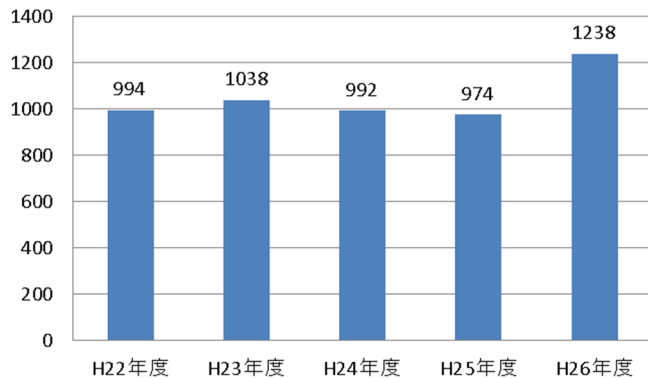
ウェブサイト関連の苦情相談件数は 1,238 件となり、過去 5 年で最多となっています。（図 3）
 なお、各年代層で相談件数がトップとなっており、年齢を問わず相談が寄せられています。

通信機器別では、携帯電話が 71.5%（910 件）を占めており、スマートフォンの普及がその一因と考えられます。（図 4）

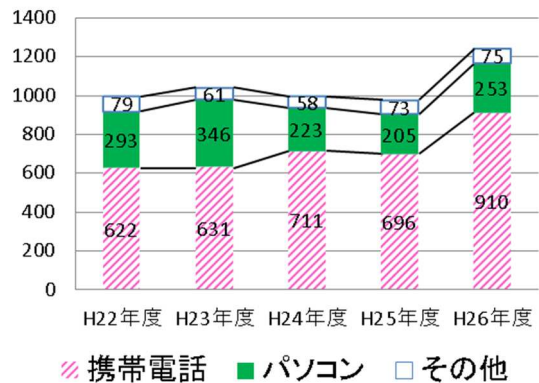
苦情相談の内容では、「ワンクリック請求」と呼ばれる手口が最も多く、ウェブサイト関連全体の 52.1%（645 件）を占めており、次いで架空請求の 29.1%（360 件）と続いています。

また、「ワンクリック請求」や「架空請求」において、請求画面やメールの内容に誘導されて、実際に業者に連絡をしてしまったという相談が、約 3 割（345 件）にのぼりました。

【図 3】ウェブサイト関連苦情件数



【図 4】通信機器別苦情件数



【相談事例】

年齢認証をしたら突然動画サイトに登録。

高額な料金を請求され、業者に連絡してしまった。

21 歳 女性

スマートフォンで動画を見ていて年齢認証をクリックしただけで突然登録になり、高額な料金を請求された。間違えて登録した人はメールを送るようにとの指示があり、メールを送った。しかし、メールの返信で、記載している番号に電話するようにとあったので電話をしたら、「契約は完了しているので、2 日以内に支払う必要がある。放置すると料金が 18 万円になる。」と言われた。相手には、電話番号、メールアドレス以外にも、氏名、自宅住所、バイト先、学校名を教えてしまった。家族には相談している。

【センターの対応】

- ・ワンクリック請求の典型的な手口であり、支払う必要がないことを説明
- ・電話番号、メールアドレスの変更も念頭に入れ、十分注意するように助言
- ・バイト先等にも連絡し、協力を仰ぐよう助言

【消費者へのアドバイス】

- 「登録になりました」など表示されても契約は成立していない場合がほとんどです。
登録料は絶対に支払わないで、消費生活センターに相談してください。
- 業者には絶対に連絡しないようにしましょう。
巧にメールや電話による問い合わせに誘導されて、料金を支払うように強く脅されるケースがあります。同時に、氏名、電話番号、住所等の個人情報を教えることになってしまいます。
- 「画面上に表示された登録料の請求画面が貼りついて消えない」場合
パソコンの場合、請求画面を消去するためには「システムの復元」又は「初期化」による対応が必要です。詳しくは、独立行政法人情報処理推進機構のホームページで確認してください。（<http://www.ipa.go.jp/security/anshin/index.html>）
スマートフォンの場合、登録完了と記載されたウェブページがブラウザ上で表示されているだけですので、ブラウザの「タブを削除」する等の対応をしてください。

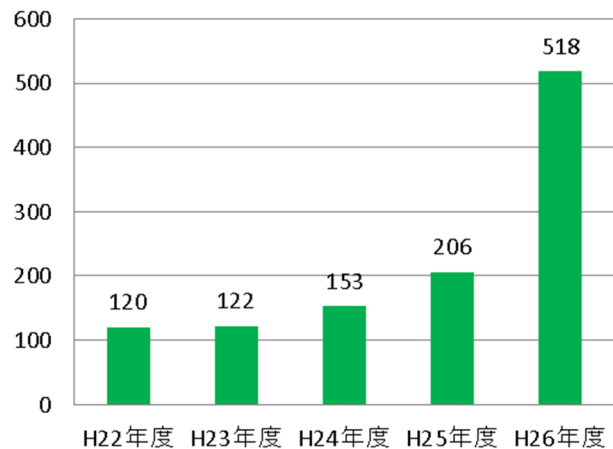
② 固定通信回線に関する苦情が倍増

平成26年度は、固定通信回線（インターネット接続回線、プロバイダなど）に関する苦情相談が前年度に比べ約2.5倍と、大きく増加しました（518件）。（図5）

苦情相談件数のうち、電話勧誘によるものが379件であり、固定通信回線に関する苦情相談の約73%を占めています。

特に、遠隔操作によるプロバイダ変更に係るトラブルが目立ち、前年度の約4.3倍となりました（247件）。

【図5】固定通信回線苦情件数



【相談事例】

料金が安くなると電話勧誘され、理解しないまま契約したプロバイダ。遠隔操作で変更設定されたが、料金は安くなっていなかった。	47歳 男性
大手電話会社を思わせる電話があり、プロバイダを変更すれば月額利用料金が安くなると勧誘された。また、変更手続きは遠隔操作で出来ると言われたので、最近はそのような手続きが一般的だと思い込み契約した。操作中にパソコンに表示された画面の左上にも、大手電話会社のロゴが出ており、料金も大手電話会社からの請求と合算して請求するということだったので、信用していた。 後日、業者から確認書が届いたので確認すると、これまでのプロバイダ料金よりも高くなっていた。業者の説明に嘘があり納得できない。また、料金が合算されるとはいえ、実際は大手電話会社とも関係がなかったことにも不信感がある。 クーリング・オフできないのか。	

【センターの対応】

・プロバイダの契約についてはクーリング・オフの適用除外であることを説明 ・「勧誘の際に他社と誤解させるような説明であった」「元々の利用料より高くなっている」ことを挙げて解約したいと伝え、その際には消費生活センターに相談済であることも伝えるよう助言
--

【消費者へのアドバイス】

● 契約する前に契約先を必ず確認しましょう。 大手業者の関連業者と思わされるケースが多いので、必ず業者名を確認しましょう。 ● 資料の送付を求め、契約内容をよく理解しないまま電話口で承諾しないようにしましょう。 プロバイダの変更は電話で口頭の返事でも契約が成立します。サービス内容や料金体系が複雑で理解できないときは、必ず資料の送付を求め、契約するかどうか慎重に考えましょう。 ● 従前のプロバイダ契約の解約によるデメリットも考慮の上、新たな契約の必要がなければきっぱりと断りましょう。 プロバイダを変更した場合、従前のプロバイダ契約の解約時に違約金の支払いが必要な場合もありますので、プロバイダの変更は慎重に検討しましょう。

③ 高齢者を狙う詐欺的投資取引に注意

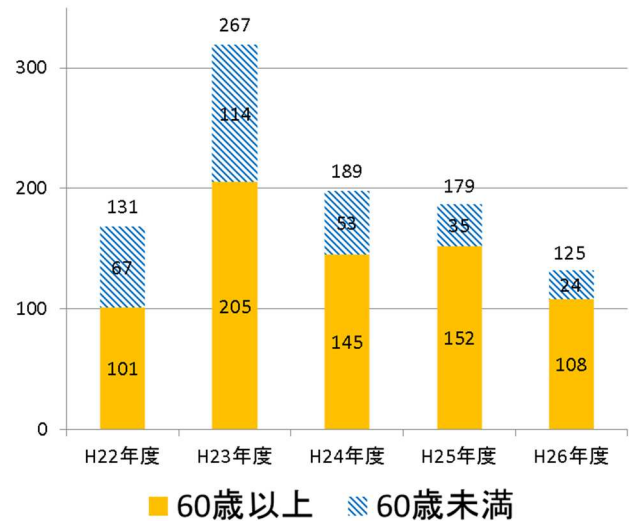
全相談の 36.6%を占める 60 歳以上の高齢者層からの相談で特徴的な相談は、「詐欺的投資取引」に係る相談です。平成 23 年度をピークにその相談件数は減少していますが、契約者の年齢別で見ると 86.4%を高齢者層が占めるなど、明らかに高齢者層が狙われていると言え、引き続き注意が必要です。（図6）

高齢者は、加齢に伴う経済的な不安や孤独の不安を抱えていると言われ、悪質業者はこれらにつけ込んで大切な財産を騙し取ろうとしています。

騙されていることに気づいていなかったり、被害に遭ったと自覚していても誰にも相談しない高齢者も少なくありません。

普段から高齢者と接している家族や地域の方が、高齢者を見守って小さな変化に気づき、相談機関につなぐことが重要です。

【図6】詐欺的投資取引苦情相談件数の推移



【相談事例】

老人ホームへの入居の権利があるとの電話。 名義を貸して欲しいと言われ承諾したところ、罪になると言われている。	79歳 女性
A社を名乗る人から電話があり、「大手薬品会社が老人ホームを建設するので、入居できる人の名簿にあなたの名前がある」と言われた。自分は元気だから入居するつもりがない話をすると、「困っている人に名義を貸して欲しい」と言われ承諾した。数日後、「あなたの名前で申し込み、1,000万円振り込んだが、トラブルになった。担当がその一部を用意するので、あなたはいくら用意できるか。このことを警察に言うと言インサイダー取引であなたも罪になる」と言われた。また、「お金がないなら近所で借りてこい」とも言われ困っている。 私は罪に問われるのだろうか。老人会で啓発セミナーを聞いた事を思い出して、センターに相談した。	

【センターの対応】

・介護施設等の入居権について名義貸しを持ちかけ、後から罪になると脅す「劇場型勧誘」の手口について説明し、相手にしないよう助言 ・控えている相手の電話番号も併せて、警察にも相談するよう助言 ・相談者の同意を得た上で、センターからも警察へ情報提供

【消費者へのアドバイス】

● 簡単にお金が儲かるうまい話はありません。安易なもうけ話はきっぱりと断ってください。一人で決めたり、悩んだりせず、家族や消費生活センターに相談しましょう。 ● 「レターパックや宅配便で現金を送れ」はすべて詐欺です！ レターパックや宅配便で現金を送ることはできません。「書籍」「菓子」などと荷物名を偽って送るように指示されることもありますので気を付けましょう。 また、現金を直接受け取りに来る手口や、コンビニの端末から電子マネーで支払わせる手口も増えています。一人で対応せず、必ず家族や消費生活センターに相談しましょう。 ● 過去に投資トラブルに遭ったことがある人は、繰り返し詐欺の標的として狙われます。 過去に被害にあった人は、様々な理由をつけて次々と現金を送付させられるターゲットにされてしまいます。特に気を付けてください。
--

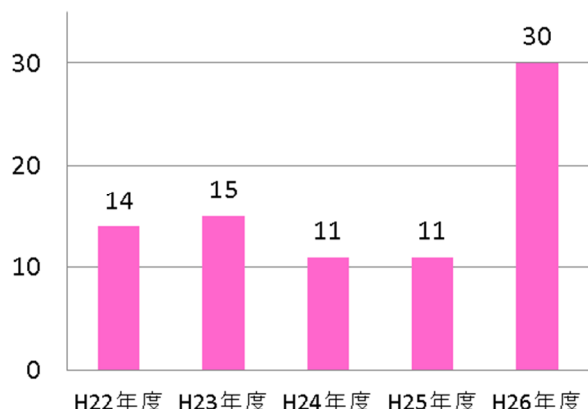
④ 若者が巻き込まれるマルチ商法の相談が急増

平成 26 年度は、20 歳代以下の若者が契約したマルチ商法（連鎖販売取引）に関する相談が、前年度に比べ約 3 倍になりました。（図 7）

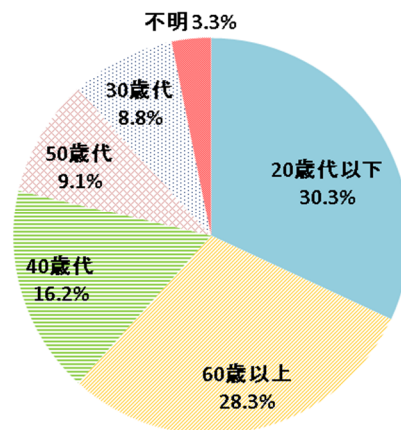
また、マルチ商法における各年代層での割合を見てみると、全体的に相談の多い高齢者層よりも多い割合となっています。（図 8）

扱われている商品は、健康食品や化粧品、ミネラルウォーターなど様々です。

【図7】 20歳代以下のマルチ商法苦情件数



【図8】 マルチ商法苦情件数 年代別割合



【相談事例】

先輩に勧められたサプリメントの連鎖販売取引。解約したい。	20歳 男性
先輩に強く勧められて断りきれず契約してしまい、10万円の登録料と商品代金3万円を支払った。その後も大量の商品が送られてきて、その商品売っていく自信がなくなり、解約したいと先輩に申し出たが、できないと言われた。	

【センターの対応】

- ・連鎖販売取引はいつでも解約できることを説明
- ・契約書面で中途解約の条項を確認して、解約を申し出るよう助言
- ・いっさい返金しないなど納得いかない事項があれば再度相談するよう伝えた

【消費者へのアドバイス】

● よく考えて、不要であればきっぱり断りましょう。

先輩や親しい仲間からの勧誘は断りにくいですが、断る勇気も必要です。また、自身も友人を勧誘することにより、友人関係を壊してしまうことにつながりますので契約には慎重になりましょう。

● 登録料や商品の購入代金トラブルに注意しましょう。

登録料などを支払うために、カードローンや消費者金融で借金をするケースも見られます。多くの場合、うまく収入を得られずに借金の返済に苦労することになります。

和歌山県消費生活センターでは、消費生活全般に関するトラブルについて、相談を受けています。相談は、早ければ早いほど、よりよい解決につながります。

一人で悩まないで、ぜひご連絡ください。

和歌山県消費生活センター

電話073-433-1551

和歌山県消費生活センター紀南支所

電話0739-24-0999

詳細資料編

1. 消費者相談の受付概況

平成 26 年度に県消費生活センターに寄せられた消費者相談の件数は前年度より 309 件増加の 6,457 件で、県民 150 人に 1 件の割合*1)の相談となっています。

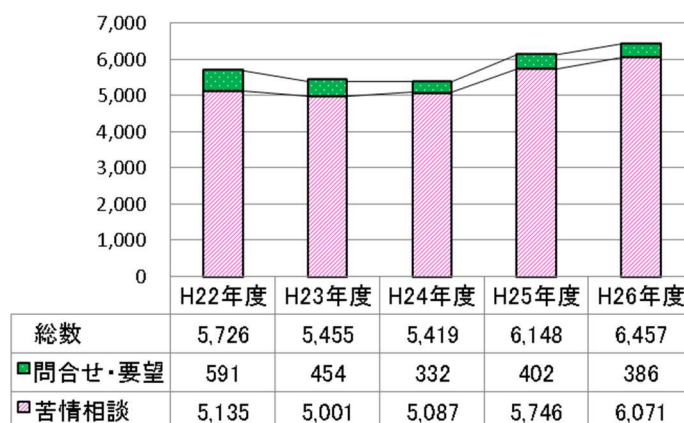
前年度から約 5%増加しており、相談件数が減少していた平成 24 年度に比べ、約 20%増加(1,038 件増)しています。(図 1)

これは、ウェブサイト関連や固定通信回線の相談が増加していることが要因の一つと考えられます。

また、悪質業者の手口は年々複雑化・巧妙化しており、消費者を取り巻く環境は一層厳しくなっていると言えます。

*1) :和歌山県推計人口 967,720 人(県人口：平成 27 年 3 月 1 日現在)

【図 1】 消費者相談件数の推移



2. 苦情相談における相談者の構成

平成 26 年度における全相談 6,457 件のうち、苦情相談(問合せを除く相談)は 6,071 件で前年度に比べ 1.06 倍に増加しています。(以降の集計数値はすべて苦情相談のものになります)。その相談方法はほとんどが電話による相談で 5,513 件(90.8%)、来所による面談相談は 544 件(9.0%)となっています。来所による相談は昨年度の 1.26 倍となっており、複雑な相談が増加していることがうかがえます。

契約者の性別をみると、男性の相談が 2,985 件(49.2%)、女性は 2,832 人(46.6%)となっています。

また、年齢別(表 1)でみると、70 歳以上からの相談が最も多く、次いで 40 歳代、60 歳代の順となっています。平成 25 年度と比較すると、平成 26 年度の相談件数の増加は 40 歳代からの相談の増加(195 件、前年度比 1.2)が一要因と考えられます。

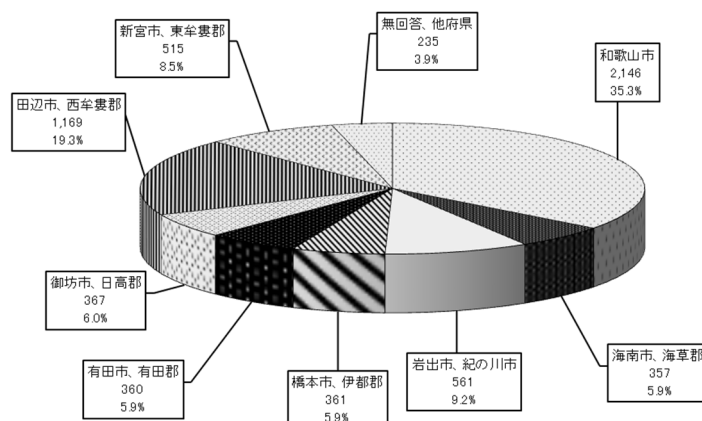
【表 1】 契約者の年齢別苦情相談件数(年間)

歳代	H26年度					H25年度				
	男 性	女 性	不明・団体	計	構成比率	男 性	女 性	不明・団体	計	構成比率
10歳未満	11	2	1	14	0.2%	9	1	0	10	0.2%
10歳代	149	84	0	233	3.8%	126	83	5	214	3.7%
20歳代	240	224	1	465	7.7%	191	183	0	374	6.5%
30歳代	375	359	0	734	12.1%	364	341	2	707	12.3%
40歳代	547	548	1	1,096	18.1%	436	460	5	901	15.7%
50歳代	509	442	3	954	15.7%	459	385	3	847	14.7%
60歳代	592	423	0	1,015	16.7%	534	377	2	913	15.9%
70歳以上	490	714	3	1,207	19.9%	453	893	3	1,349	23.5%
無回答	72	36	245	353	5.8%	89	76	266	431	7.5%
合 計	2,985	2,832	254	6,071	100.0%	2,661	2,799	286	5,746	100.0%

居住地別（図2）で見ると、和歌山市（35.3%）が一番多く、次いで田辺市・西牟婁郡内（19.3%）、岩出市・紀の川市（9.2%）の順となっています。

増加の割合が大きかったのは、海南市・海草郡（前年度 276 件→357 件、前年度比 1.29）、新宮市・東牟婁郡（前年度 425 件→515 件、前年度比 1.21）でした。

【図2】居住地別の契約者数



3. 苦情相談の内容

(1) 商品・サービス別構成比

「商品」が 36.3%、「サービスの提供」に関するものが 62.0%となっています。

(2) 商品・サービス別相談内容（表2）

1位「ウェブサイト関連」（前年度1位 相談に占める割合 17.0%→本年 20.4%）

相談件数は増加傾向にあり、全相談に占める割合が依然、最も高くなっています。この相談は 10～60 歳代と幅広い年代層からの相談件数の1位を占めています。内容としては、ワンクリック請求などの悪質サイト（アダルト、出会い系等）からの不当請求や、身に覚えのない架空請求メールが大半を占めています。

2位「固定通信回線」（前年度 3 位 3.6%→8.5%）

前年度に比べ 2.51 倍となり、年間を通して多かった相談です。30 歳以上の幅広い世代からの相談が多く、「電話でプロバイダ料金が安くなるとプロバイダの変更を勧められたが、実際には安くならないので解約したい」「解約を申し出たら高額な違約金を請求された」という内容が多くを占めました。

3 位「健康食品」（前年度 2 位 7.5%→2.9%）

前年度から 254 件マイナスとなり、大きく減少しました。60 歳以上の高齢者からの相談が 74.8%と多く、中でも 70 歳以上は全体の 59.0%となっています。内容としては「健康食品を勧める電話勧誘がしつこくかかってくる」「電話で健康食品を勧められたが解約したい」といったものです。

【表2】 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	H26年度	H25年度	増減	前年度 同期比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	1,238	974	264	1.27	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック請求など
2	固定通信回線	518	206	312	2.51	光回線やプロバイダ等の勧誘・契約時のトラブルなど
3	健康食品	178	432	-254	0.41	健康食品の強引な電話勧誘、訪問販売など
4	不動産貸借	162	160	2	1.01	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
5	工事・建築	152	164	-12	0.93	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
6	詐欺的投資取引	125	179	-54	0.70	未公開株・社債の購入、資金運用型の投資話
7	フリーローン・消費者金融	122	151	-29	0.81	消費者ローン、多重債務、ヤミ金など
8	携帯電話サービス	103	68	35	1.51	解約時の違約金、料金高額など
9	修理サービス	96	84	12	1.14	家電・建具・小規模家屋修理など
10	テレビ放送サービス	93	50	43	1.86	受信料に関することなど

4位 「不動産貸借」（前年度6位2.8%→2.7%）

相談件数は、ほぼ横ばいです。賃貸住宅に関する相談が最も多く、162件中139件(85.8%)、次いで借家（同10件、6.2%）となっています。内容としては、賃貸住宅を退去しようとしたら高額な修繕費を請求されたというものが目立ちます。

5位 「工事・建築」（前年度5位2.9%→2.5%）

相談件数はほぼ横ばいであり、家屋の新築・増改築工事に関する相談が32.9%、次いで屋根工事が23.7%、塗装工事が15.8%と続きます。内容としては、信用できるのかといった信用性を問うもの、約束したことが守られないといったものが上位になっています。

その他の注目すべき苦情

未公開株、社債の購入、資金運用型の詐欺的投資話に関する相談が減少傾向ではありますが、6位125件（前年度比0.70）と依然上位に上がってきています。「劇場型勧誘」などの巧妙な手口で勧誘されるケースがほとんどです。これらの被害は高額になる傾向にあり、注意が必要です。

また、携帯電話サービスに関する相談が8位103件（前年度比1.51）、テレビ放送サービスに関する相談が10位93件（前年度比1.86）と増加しています。

(3) 年代別相談内容

年代別の相談の特徴（表3）として、未成年では、ほとんどが「ウェブサイト関連」で、悪質サイトからの不当請求やワンクリック請求等となっています。

20歳代では、「ウェブサイト関連」、「不動産貸借」が上位を占めています。

30～50歳代では、「ウェブサイト関連」、「固定通信回線」、「フリーローン・消費者金融」、「不動産貸借」が上位を占めています。

60歳以上の高齢者層では、「ウェブサイト関連」、「固定通信回線」、「健康食品」、「詐欺的投資取引」が多くなっています。

【表3】年代別の苦情相談内容

順位	未成年		20歳代		30歳代		40歳代	
		件数		件数		件数		件数
1	ウェブサイト関連	168	ウェブサイト関連	135	ウェブサイト関連	206	ウェブサイト関連	294
2	テレビ放送サービス	18	不動産貸借	37	固定通信回線	53	固定通信回線	118
3	不動産貸借	4	固定通信回線	20	不動産貸借	42	不動産貸借	34
4	運動グッズ	3	フリーローン・消費者金融	19	フリーローン・消費者金融	22	フリーローン・消費者金融	29
5	固定通信回線	2	エステティックサービス	18	工事・建築	22	携帯電話サービス	24
6	化粧品	2	化粧品健康食品	12	携帯電話サービス	15	工事・建築	23
7	パソコン	2	化粧品	12	四輪自動車	13	携帯電話	17
8	ミネラルウォーター	2	テレビ放送サービス	12	テレビ放送サービス	11	四輪自動車	16
9	モバイルデータ通信	2	携帯電話サービス	12	修理サービス	10	健康食品	15
10	自転車	2	四輪自動車	10	電話関連機器・用品	8	複合サービス会員	15

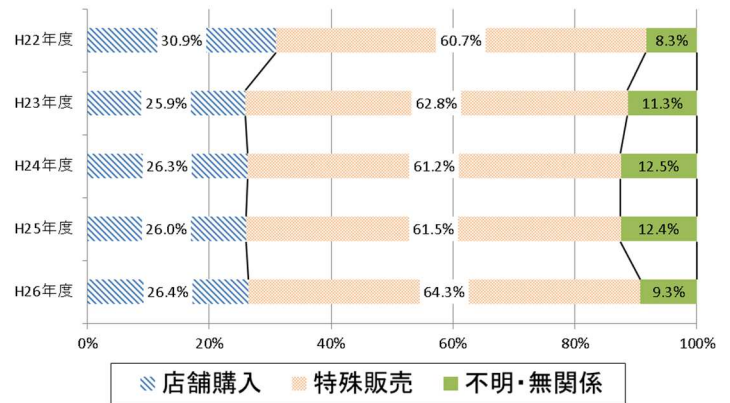
順位	50歳代		60歳代		70歳代以上		総合計	
		件数		件数		件数		件数
1	ウェブサイト関連	204	ウェブサイト関連	158	健康食品	105	ウェブサイト関連	1,238
2	固定通信回線	116	固定通信回線	105	詐欺的投資取引	86	固定通信回線	518
3	工事・建築	28	健康食品	28	固定通信回線	81	健康食品	178
4	携帯電話サービス	19	工事・建築	27	ウェブサイト関連	63	不動産貸借	162
5	フリーローン・消費者金融	17	修理サービス	24	工事・建築	36	工事・建築	152
6	ソーラーシステム	15	詐欺的投資取引	22	修理サービス	27	詐欺的投資取引	125
7	給湯システム	15	音響・映像機器	21	新聞	26	フリーローン・消費者金融	122
8	四輪自動車	15	携帯電話サービス	17	アクセサリ	23	携帯電話サービス	103
9	修理サービス	15	給湯システム	16	魚介類	21	修理サービス	96
10	詐欺的投資取引	11	音響・映像ソフト	15	化粧品	19	テレビ放送サービス	93

(4) 販売形態別相談内容

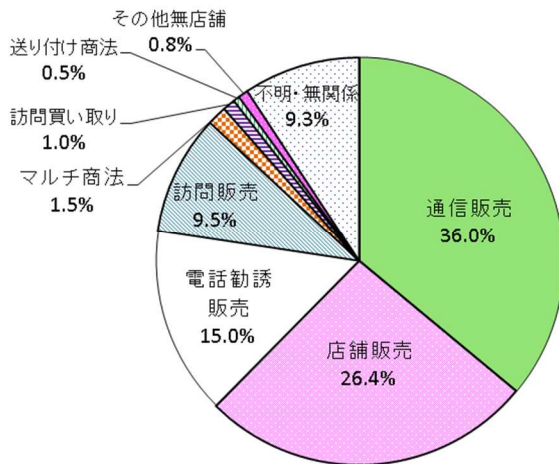
購入先では、店舗販売が 26.4%、店舗以外での特殊販売によるものが 64.3%を占めています（図 3）。

また、特殊販売の中では、通信販売、電話勧誘販売、訪問販売、マルチ商法の順に多くなっており（図 4 表 4）、前年度と比較すると電話勧誘販売によるプロバイダの契約変更に関する相談が増加しています。

【図3】店舗・特殊販売別苦情相談構成比の推移



【図4】苦情相談の販売形態



【表4】販売形態別の苦情相談件数

販売形態		H26年度	H25年度	対前年比
特殊販売	店舗販売	1,603	1,495	1.07
	通信販売	2,186	1,868	1.17
	電話勧誘販売	909	838	1.08
	訪問販売	579	620	0.93
	マルチ商法	94	44	2.14
	訪問買い取り	60	66	0.91
	その他無店舗	48	41	1.17
	送り付け商法	30	59	0.51
不明・無関係		562	715	0.79

販売形態別に苦情内容をみると（表 5）、店舗販売では「不動産貸借」や「工事・建築」が上位を占めています。通信販売では「ウェブサイト関連」、「健康食品」が多く、電話勧誘販売では「固定通信回線」や「詐欺的投資取引」の契約トラブルが多くなっています。

【表5】販売形態別苦情相談件数

順位	通信販売	2,186件
1	ウェブサイト関連	1,206
2	健康食品	48
3	財布類	30
4	フリーローン・消費者金融	28
5	固定通信回線	25

順位	店舗販売	1,603件
1	不動産貸借	152
2	工事・建築	82
3	携帯電話サービス	81
4	修理サービス	66
5	四輪自動車	55

順位	電話勧誘販売	909件
1	固定通信回線	413
2	詐欺的投資取引	68
3	健康食品	63
4	魚介類	18
5	ウェブサイト関連	16

順位	訪問販売	579件
1	テレビ放送サービス	65
2	新聞	47
3	給湯システム	42
4	工事・建築	42
5	固定通信回線	35

順位	マルチ商法	94件
1	健康食品	24
2	化粧品	15
3	ミネラルウォーター	7

順位	訪問買い取り	60件
1	貴金属	12
2	アクセサリ	7
3	婦人洋服	6

各販売形態における契約者年齢別の相談件数をみると（表6）、70歳以上が、訪問販売（579件中188件（32.5%））、電話勧誘販売（909件中298件（32.8%））、送り付け商法（30件中12件（40.0%））、訪問買い取り（60件中33件（55%））の各形態で1位となっています。

また、マルチ商法は、20歳代で1位（94件中28件（29.8%））となっており、通信販売については各年代で差がなく相談が寄せられています。

【表6】各販売形態の契約者年齢別 苦情相談件数

販売形態	未成年	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	計
店舗購入	22	139	206	313	263	318	239	103	1,603
訪問販売	20	23	40	73	74	93	188	68	579
通信販売	194	222	357	467	368	305	212	61	2,186
マルチ商法	2	28	8	16	9	10	18	3	94
電話勧誘販売	2	23	67	142	151	175	298	51	909
送り付け商法	0	0	3	3	2	6	12	4	30
訪問買い取り	0	2	4	3	5	8	33	5	60
その他無店舗	1	3	8	7	7	4	17	1	48
不明・無関係	6	25	41	72	75	96	190	57	562
合計	247	465	734	1,096	954	1,015	1,207	353	6,071