

【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27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3年連続増加
- ウェブサイト関連の相談が2年連続1,200件超え
- 健康食品や化粧品の定期購入に関するトラブルが増加
- 訪問買い取りトラブルに気を付けて
- 詐欺的投資取引には引き続き注意！！
- 料金前払いやクレジット契約には細心の注意を

1 相談件数（図1）

平成27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6,550件となり、前年度から1%増加（93件増）しています。

これは、「健康食品」や「四輪自動車」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。

2 苦情相談における相談者の状況（図2）

相談件数6,550件のうち、苦情相談件数は6,193件で、年代層別で見ると、60歳以上の高齢者層からの相談割合は前年度と同じ36.6%であり、過年度と比べても横ばいです。

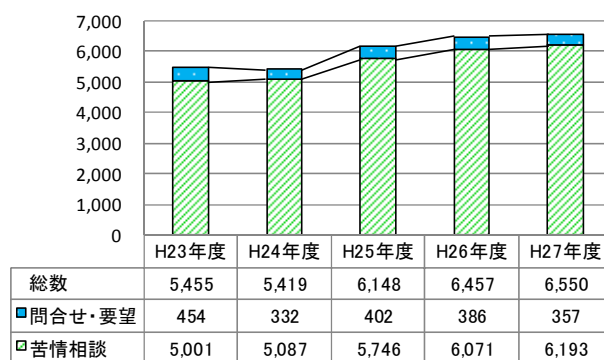
契約者年齢別で見ると、60歳代からの相談件数が他の年代に比べて最も多く、次いで70歳以上となっています。

高齢者は在宅していることも多いので勧誘を受ける機会が多いことや、孤独、健康、お金の不安を感じる方が多いとされていますので、悪質商法のターゲットとなりやすく、消費生活センターへの相談も多くなっていることが伺えます。

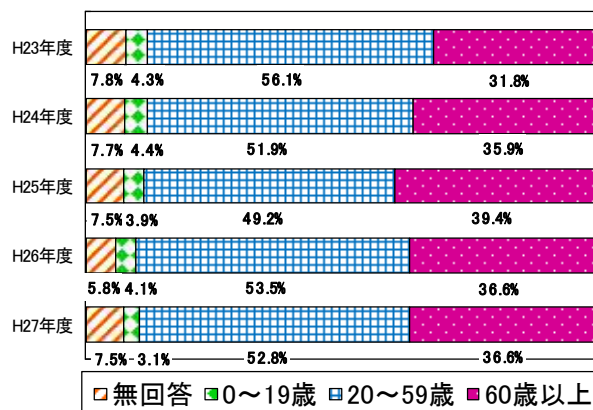
3 苦情相談の内容（表1）

苦情相談の内容については表1のとおりです。

【図1】 消費者相談件数の推移



【図2】 年代層別（契約者年齢）の割合



【表1】 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	H27年度	H26年度	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	1,216	1,238	-22	0.98	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック詐欺など
2	固定通信回線	459	518	-59	0.89	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	197	178	19	1.11	健康食品の強引な電話勧誘、定期購入トラブルなど
4	四輪自動車	165	71	94	2.32	自動車の契約・解約トラブル、不具合など
5	工事・建築	155	152	3	1.02	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
6	不動産貸借	150	162	-12	0.93	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
7	フリーローン・消費者金融	123	122	1	1.01	消費者ローン、多重債務、ヤミ金など
8	修理サービス	104	96	8	1.08	家電・建具・小規模家屋修理など
9	携帯電話サービス	103	103	0	1.00	解約時の違約金、料金高額など
10	詐欺的投資取引	88	125	-37	0.70	未公開株・社債の購入、資金運用型の投資話など

① ウェブサイト関連の相談が2年連続1200件超え

ウェブサイト関連の苦情相談件数は1,216件となり、全体の約2割を占めています。前年度と比べ減少したものの、依然として最も多い相談となっています。（図3）

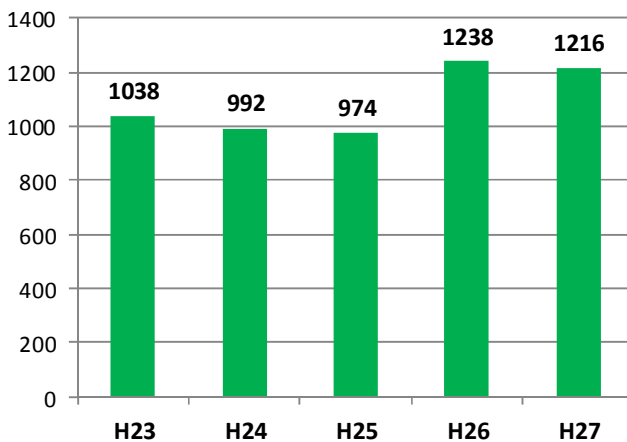
60歳代までの各年代でも相談件数がトップとなっており、幅広い年代層から相談が寄せられています。

特に、スマートフォンが関係する相談が多く、その普及が一つの要因と考えられます。（図4）

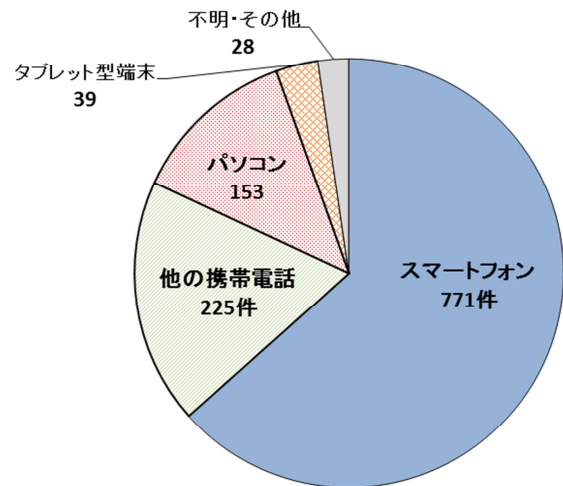
苦情相談の内容では、「ワンクリック請求」と呼ばれる手口が最も多く、ウェブサイト関連全体の49%（591件）を占めており、次いで架空請求の31%（383件）と続いています。

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、業者に連絡をしてしまったという相談が39%（381件）、実際に支払ってしまったという相談が3%（31件）となっています。

【図3】ウェブサイト関連苦情件数の推移



【図4】通信機器別の相談件数



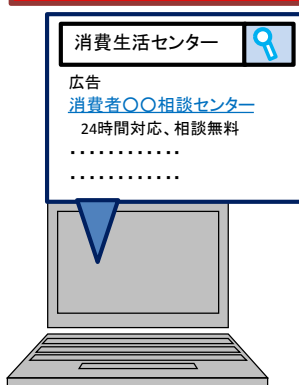
【相談事例】

パソコンでワンクリック請求に遭い、ギフト券で10万円を支払ってしまった。	28歳 男性
アダルトサイトの再生ボタンをクリックしたところ、登録完了になり、10万円を請求された。業者に電話をして間違えて操作したことを伝えたが、登録になっているので10万円は支払ってもらうと言われた。怖くなって、指示されたとおりに、コンビニで電子ギフト券を購入してギフト券番号を、カメラで撮影して業者に送ってしまった。	

【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。
- 業者には絶対に連絡しないようにしましょう。個人情報を知られてしまいます。
- お金は支払わずに、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

そこは本当に消費生活センター？



ワンクリック請求等にあっけしき、相談できるところをインターネットで調べようと、「消費生活センター」と検索しても、公的な機関でない事業者の広告が一番上に表示されたりします。

そのようなところに相談してしまうと、「このまま放置すれば個人情報業者が業者にわたってしまい脅される。任せてもらえれば解決する。」などと言われ、料金の発生する契約を迫られます。

ワンクリック請求等であれば、支払う必要がなく、何もしなければ個人情報が相手業者にわたることもありません。

消費生活センターや市町村の相談窓口へは、電話番号「188（いやや）」で繋がりますので、ぜひ覚えてください。

② 健康食品や化粧品の定期購入に関するトラブルが増加

平成 27 年度では、健康食品に関する苦情相談が前年度に比べ増加しています（19 件増）。

販売形態別で見ると、通信販売が 45%（88 件）、次いで電話勧誘販売が 31%（62 件）となっています。（図 5）

特に、テレビやインターネット通販等で健康食品を『サンプル品』や『お試し価格で 1 回限り』の申し込みのつもりが、継続・定期購入が契約条件になっていた事が後からわかったというような「健康食品の継続・定期購入」に関する相談が 34%（66 件）と目立ちました。

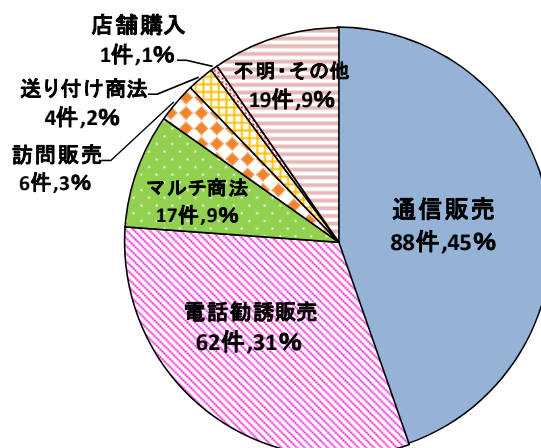
同様に、今年度は化粧品に関する苦情相談も前年度の 67 件から 82 件と増加（15 件増）しており、通信販売が 54%（44 件）となっています。（図 6）

その内容も健康食品と同様、継続・定期購入のトラブルが目立ちました（22%、18 件）。

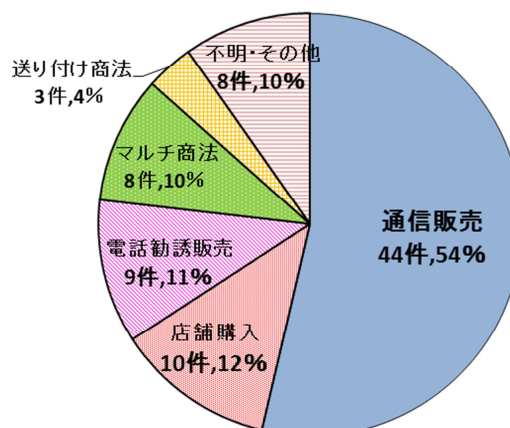
初回の価格が、かなり安くなっていることから、他の条件をよく確認できていないケースが多く、また未成年者もトラブルになっていることも見受けられました。

また、継続・定期購入と知っていて契約したが、途中で解約したいと思い電話するもなかなか繋がらない、繋がっても解約に応じてもらえない、という相談も寄せられました。

【図 5】健康食品の販売形態別苦情相談件数



【図 6】化粧品の販売形態別苦情相談件数



【相談事例 1】

テレビショッピングを見て健康食品を購入した。最低 3 回の購入が条件だったが、効果がないので解約したいが応じてもらえない。	55 歳 男性
定期購入で申し込むと割引になり、それには最低 3 回連続の購入が条件だと電話で聞いていた。2 回購入したが、痩せるという効果も見られず逆に太ってしまったので、もう飲む気はない。業者に電話をすると、3 回目を購入してから解約するように言われた。	

【相談事例 2】

定期購入となっていたことに気付かず購入してしまった化粧水。商品が届いたが、返品できないだろうか。	30 歳 女性
SNS の広告を見て、お試し 500 円のつもりで化粧水を購入したが、後で 4 回の定期購入になっていたことに気が付き仕方なく商品を受け取ってきて、今回 4 回目の商品が届いた。クレジットカード払いで支払い済みになっているが、この 4 回目の商品を返品できないだろうか。	

【消費者へのアドバイス】

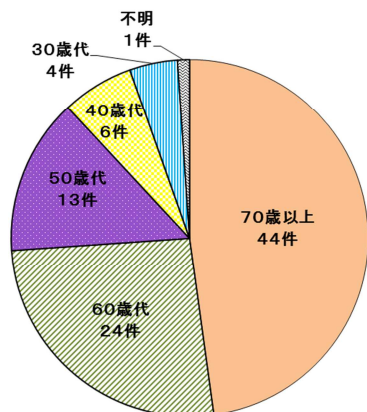
- 契約する前に販売条件を十分確認しましょう。
- 通信販売はクーリング・オフができません。
通信販売にクーリング・オフの適用はなく、広告などの返品についての記載（返品特約）に従うことになります。ただし、その記載がない場合は商品到着後 8 日以内であれば返品可能です。

③ 訪問買い取りトラブルに気を付けて

平成27年度では、訪問買い取りに関する相談が、前年度の1.5倍の92件となっています。特に60歳以上の高齢者からの相談が68件で74%となっており、在宅していることが多い高齢者がトラブルに巻き込まれています。（図7）

内容としては、不要な洋服を買い取りに行くと電話がかかり訪問に応じたが、洋服以外にも貴金属やアクセサリ類は無いかと言われた、さらには、実際に売ってしまった、というような相談です。

【図7】訪問買い取りの年代別相談件数



【表2】訪問買い取りにおける商品別苦情相談件数

訪問買い取り合計	92件
洋服	29件
その他の衣料品	15件
アクセサリ	11件
貴金属	7件
着物類	5件
その他	25件

【相談事例】

靴を買い取ると電話があり、応じると貴金属も無いか聞かれ、無いと答えた。しかし、後日、家に来た業者にしつこく貴金属を出すよう言われた。	60歳 女性
リサイクル業者から「不用になった靴を買い取ります」と電話がかかってきた。古い靴があったので来てもらうよう言う、「他に貴金属はありませんか」と言われた。無いので靴だけ引取ってほしいと伝えると、了承された。後日、男性の担当者が家に来て靴を買い取ってもらったが、「貴金属は無いか」というので、電話でも断ったことを伝えた上、貴金属は無いと言ったが、「貴金属がメインなので出すまで帰れない」と言いだした。押し問答の末、ようやく家から追い返した。	

【消費者へのアドバイス】

- 売りたい場合にはきっぱりと断りましょう。
売る予定のない物品について出すように言われた場合、相手のペースに乗らず、また不用意に物品を見せず、売らなければきっぱり断りましょう。
- 訪問買い取りは一部の物品を除きクーリング・オフが可能です。
- クーリング・オフ期間内は、事業者への物品の引き渡しを拒むことができますので、すぐに渡さずに、よく考えるようにしましょう。

無料の廃品回収をうたう事業者にも要注意！

無料の廃品回収をうたい、拡声器付きのトラックで回っている事業者を呼び止めて、不要な家具・家電などの回収を依頼すると、トラックに積み込んだ後で高額な料金を請求された、料金を支払うよう凄まれた、というような相談が寄せられています。

また、そのような業者は、名前や連絡先も言わずに立ち去るので、いったん支払ってしまうと、その後に業者と連絡を取る手段が無く、どうしようもなくなるというケースもあります。

一般廃棄物の収集・運搬は市町村に許可（委託）を受けた事業者しか行えません。事業者の名前などを確認せず、安易に処分を依頼することは、トラブルや不法投棄の元になりますので注意が必要です。粗大ごみや不用品の処分は、お住いの市町村のルールに従って行いましょう。

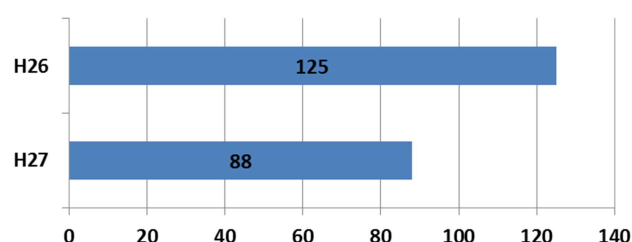
また、家電リサイクル法により、エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機の4品目について、消費者は所定の手続きにより小売業者等に引き渡すことがその役割と定められていますので、安易に無料の廃品回収業者に依頼しないようにしましょう。

④ 詐欺的投資取引には引き続き注意！！

平成 27 年度は、詐欺的投資取引に係る苦情相談が前年度と比べ 37 件減少しました。（図 8）

しかしながら、依然として劇場型勧誘と呼ばれるような不審な電話勧誘に係る相談が寄せられており、支払方法も振り込みでなく、宅配便、電子ギフト券、さらには直接受け取りに来るなど、様々な手口がありますので注意が必要です。

【図 8】詐欺的投資取引の件数の推移



【相談事例】

老人介護施設の入居権譲渡に承諾したが名義貸しは犯罪になると連絡がきた。	57歳 女性
製菓会社を名乗る業者から「老人介護施設の入居権に当選されているので権利を譲ってほしい」という電話が入り承諾した。その後、国の機関を名乗る電話があって、「名義貸しは犯罪になる」と言われた。怖くなって施設に連絡すると「刑事事件を回避するためには 1,000 万円が必要」と言われたので、指示どおり宅配便で送金した。しかし、再び国の機関から「財産の差し押さえに行く」との連絡が入り、施設に相談すると、「財産はこちらで預かって守ります」と言われ、預金全と母の年金預金と自分の個人年金を一括で受け取って 1,000 万円ほどを預けることにした。今度は部下が受け取りに行くと言われ、待ち合わせをして 2 日に分けて渡した。	

【消費者へのアドバイス】

- 「名義を貸して」「権利を譲って」などという不審な電話は詐欺です！
- 「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。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見られますので注意が必要です。
- 少しでも不審と思ったら、一人で悩まず、すぐ警察や消費生活センターに相談しましょう！

⑤ 料金前払いやクレジット契約には細心の注意を

平成 27 年度では、四輪自動車に係る相談が前年度から急増しました（94 件増）。その多くが、「代金を前払いで支払ったのに納車されない」「ローンで購入する契約をしたが納車されない、支払いはどうなるのか」という相談となっています。

自動車に限らず、現金を前払いで支払っている場合、契約相手と連絡が取れなくなったり、破産手続きが開始されたりすると、購入する予定の商品等が手元に無いにも関わらず、支払った現金も戻ってこないという状況になりかねません。

また、クレジット契約では、一般的にその支払いが完済するまで、購入した商品等の所有権は担保のためにクレジット会社に残されることが多いので、支払いが滞ると商品が差し押さえられる上、指定信用情報機関にも登録され、今後のクレジット契約にも影響が出る可能性があります。

このような前払いやクレジットの契約については、リスクも考え、十分かつ慎重に考えるようにしましょう。

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

1. 消費者相談の受付概況

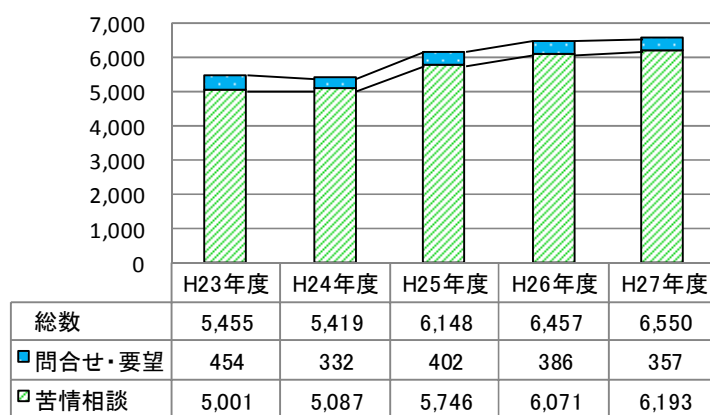
平成 27 年度に県消費生活センターに寄せられた消費者相談の件数は前年度より 93 件増加の 6,550 件（前年度比 1.01）で、県民 147 人に 1 件の割合*¹⁾の相談となっています。

平成 24 年度までの相談件数は減少傾向にありましたが、平成 25 年度から増加に転じ、平成 27 年度は 3 年連続増加となりました（図 1）。

相談件数としては微増となっていますが、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いつそう厳しくなっていると言えます。

*1)：和歌山県推計人口 960,206 人（県人口：平成 28 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 27 年度における全相談 6,550 件のうち、苦情相談（問合せを除く相談）は 6,193 件で前年度に比べ 1.02 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 5,637 件（91.0%）、来所による面談相談は 530 件（8.6%）となっています。電話による相談は昨年度の 1.02 倍となっており、やや増加しています。

契約者の性別をみると、男性の相談が 3,037 件（49.0%）、女性は 2,877 人（46.5%）となっています。

また、年齢別（表 1）でみると、60 歳代からの相談が最も多く、僅差で 70 歳以上、次いで 40 歳代、50 歳代となっています。平成 26 年度と比較すると、60 歳代からの相談が 1.12 倍と他の年代層よりも増加割合が大きくなっています。

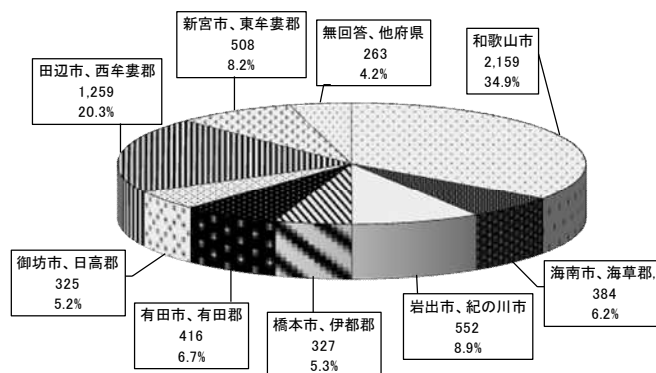
【表 1】 契約者の年齢別苦情相談件数

歳代	平成27年度					平成26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	5	2	0	7	0.1%	11	2	1	14	0.2%
10歳代	97	86	0	183	3.0%	149	84	0	233	3.8%
20歳代	216	250	3	469	7.6%	240	224	1	465	7.7%
30歳代	414	349	2	765	12.4%	375	359	0	734	12.1%
40歳代	546	478	3	1,027	16.6%	547	548	1	1,096	18.1%
50歳代	516	491	3	1,010	16.3%	509	442	3	954	15.7%
60歳代	655	481	2	1,138	18.4%	592	423	0	1,015	16.7%
70歳以上	474	652	5	1,131	18.3%	491	714	3	1,208	19.9%
無回答	114	88	261	463	7.5%	71	36	245	352	5.8%
合 計	3,037	2,877	279	6,193	100.0%	2,985	2,832	254	6,071	100.0%

居住地別（図2）で見ると、和歌山市（34.9%）が一番多く、次いで田辺市・西牟婁郡内（20.3%）、岩出市・紀の川市（8.9%）の順となっています。

増加の割合が大きかったのは、有田市・有田郡（前年度 360 件→416 件、前年度比 1.16）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 37.7%、「サービスの提供」に関するものが 59.8%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 20.4%→本年 19.6%）

相談件数はほぼ横ばいとなっており、全相談に占める割合が依然として最も高くなっています。この相談は、未成年～60 歳代と幅広い年代層からの相談件数の1位を占めており、内容は、ワンクリック詐欺などの悪質サイトからの不当請求や、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 2 位 8.5%→7.4%）

前年度に比べ 1 割程度減少し、59 件のマイナスとなりました。20 歳以上の幅広い年代層で第 2 位となっており「電話で料金が安くなるとプロバイダの変更を勧められ契約したが、内容がよくわからない」「実際には安くならないので解約したい」という内容が大半を占めました。また平成 27 年 2 月から始まった、大手通信事業者から光回線の卸売りを受けた事業者との契約に関する相談も見受けられました。

3 位「健康食品」（前年度 3 位 2.9%→3.2%）

前年度から 19 件プラスとなり、再び増加に転じました。60 歳以上の高齢者からの相談が 59%と多くなっており、未成年者でも 3 位となっています。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」といった従来からみられるもののほか、「インターネットの広告を見て、初回限定価格で 1 回だけ申し込んだつもりが定期購入になっていた」といった相談が増加しています。

【表2】 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	H27年度	H26年度	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	1,216	1,238	-22	0.98	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック詐欺など
2	固定通信回線	459	518	-59	0.89	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	197	178	19	1.11	健康食品の強引な電話勧誘、定期購入トラブルなど
4	四輪自動車	165	71	94	2.32	自動車の契約・解約トラブル、不具合など
5	工事・建築	155	152	3	1.02	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
6	不動産貸借	150	162	-12	0.93	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
7	フリーローン・消費者金融	123	122	1	1.01	消費者ローン、多重債務、ヤミ金など
8	修理サービス	104	96	8	1.08	家電・建具・小規模家屋修理など
9	携帯電話サービス	103	103	0	1.00	解約時の違約金、料金高額など
10	詐欺的投資取引	88	125	-37	0.70	未公開株・社債の購入、資金運用型の投資話など

4位 「四輪自動車」 （前年度 11 位 1.2%→2.7%）

相談件数は、2.32 倍と急増しました。普通・小型自動車に関する相談が 126 件（前年比 2.68 倍）、軽自動車が 27 件（同 1.8 倍）となっています。相談内容としては「購入代金を支払ったのに自動車が届かない」「自動車ローンを組んで契約したが納車されない。支払いはどうなるのか。」というものが目立っています。

5位 「工事・建築」 （前年度 5 位 2.5%→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 36.8%、次いで塗装工事が 18.7%、屋根工事 17.4%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は大きく減少していますが、10 位 88 件（前年度比 0.7）と依然上位に上がってきています。最初は電話で勧誘され、巧みなセールストークで怪しい儲け話をもちかけてくるのが特徴です。これらの被害は高額になる傾向にありますので、注意が必要です。

(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詐欺等となっています。

20～50 歳代では、「ウェブサイト関連」、「固定通信回線」、「四輪自動車」が上位を占めています。60 歳代では、「ウェブサイト関連」、「固定通信回線」に加え、「工事・建築」が上位になっています。70 歳以上では、「健康食品」が 1 位となり、以下「固定通信回線」、「ウェブサイト関連」と続きます。

【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	111	ウェブサイト関連	128	ウェブサイト関連	207	ウェブサイト関連	274
2	テレビ放送サービス	9	固定通信回線	21	固定通信回線	49	固定通信回線	73
3	健康食品	9	四輪自動車	18	四輪自動車	32	四輪自動車	46
4	靴	5	不動産貸借	18	不動産貸借	25	携帯電話サービス	27
5	不動産貸借	5	エステティックサービス	17	健康食品	24	不動産貸借	26
6	固定通信回線	3	アクセサリ	14	フリーローン・消費者金融	20	フリーローン・消費者金融	22
7	音響・映像ソフト	3	フリーローン・消費者金融	13	携帯電話サービス	18	工事・建築	21
8	コンサート	3	携帯電話サービス	9	複合サービス会員	17	健康食品	18
9	普通預貯金	2	興信所	8	化粧品	16	修理サービス	14
10	エステティックサービス	2	靴	7	工事・建築	13	ソーラーシステム	13

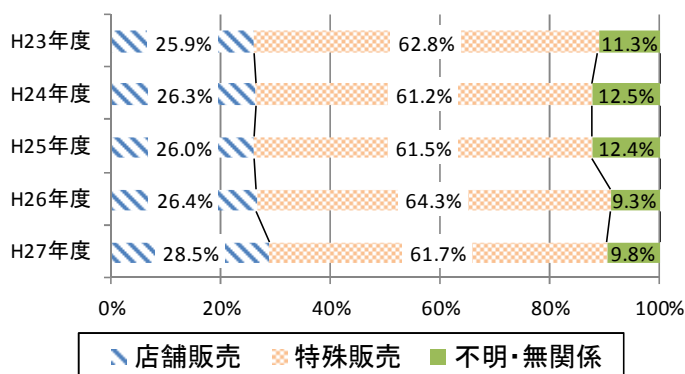
順位	50歳代		60歳代		70歳代以上		総合計	
		件数		件数		件数		件数
1	ウェブサイト関連	210	ウェブサイト関連	193	健康食品	89	ウェブサイト関連	1,216
2	固定通信回線	89	固定通信回線	101	固定通信回線	88	固定通信回線	459
3	フリーローン・消費者金融	38	工事・建築	34	ウェブサイト関連	70	健康食品	197
4	四輪自動車	32	ガソリン	32	詐欺的投資取引	50	四輪自動車	165
5	工事・建築	23	健康食品	27	工事・建築	43	工事・建築	155
6	修理サービス	23	修理サービス	24	修理サービス	25	不動産貸借	150
7	健康食品	20	不動産貸借	21	化粧品	23	フリーローン・消費者金融	123
8	ガソリン	17	給湯システム	17	新聞	18	修理サービス	104
9	不動産貸借	16	ソーラーシステム	17	洋服	14	携帯電話サービス	103
10	化粧品	13	携帯電話サービス	17	医療サービス	14	詐欺的投資取引	88

(4) 販売形態別相談内容

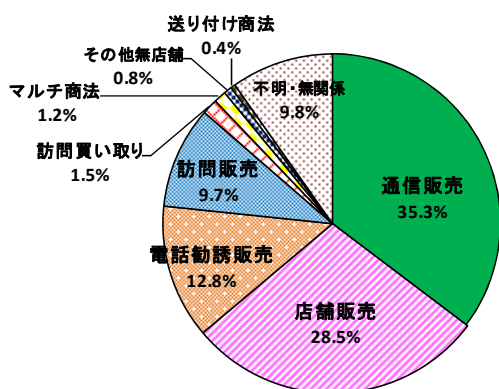
購入先では、店舗販売が28.5%、店舗以外での特殊販売によるものが61.7%を占めています（図3）。

また、特殊販売の中では、通信販売、電話勧誘販売、訪問販売、訪問買い取り、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訪問買い取りの割合が1.53倍（32件増加）となっています。

【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		H27年度	H26年度	対前年比
特殊販売	店舗販売	1,767	1,603	1.10
	訪問販売	602	579	1.04
	通信販売	2,187	2,186	1.00
	マルチ商法	72	94	0.77
	電話勧誘販売	793	909	0.87
	送り付け商法	27	30	0.90
	訪問買い取り	92	60	1.53
	その他無店舗	49	48	1.02
不明・無関係		604	562	1.07

販売形態別に苦情内容をみると（表5）、通信販売では「ウェブサイト関連」が過半数を占め、「健康食品」、「化粧品」が多くなっています。店舗販売では「四輪自動車」、「不動産貸借」、「携帯電話サービス」が多く、電話勧誘販売では「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5】販売形態別苦情相談件数

順位	通信販売	2,187件	順位	店舗販売	1,767件
1	ウェブサイト関連	1,176	1	四輪自動車	152
2	健康食品	88	2	不動産貸借	136
3	化粧品	44	3	携帯電話サービス	91
4	靴	31	4	工事・建築	78
5	フリーローン・消費者金融	25	5	フリーローン・消費者金融	67

順位	電話勧誘販売	793件	順位	訪問販売	602件
1	固定通信回線	318	1	工事・建築	61
2	健康食品	62	2	固定通信回線	54
3	詐欺的投資取引	43	3	テレビ放送サービス	49
4	ウェブサイト関連	27	4	新聞	39
5	ソーラーシステム	17	5	給湯システム	38

順位	訪問買い取り	92件	順位	マルチ商法	34件
1	洋服	29	1	健康食品	17
2	その他の衣料品	15	2	詐欺的投資取引	8
3	アクセサリ	11	3	化粧品	8

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（602件中198件（32.9%））、電話勧誘販売（793件中261件（32.9%））、送り付け商法（27件中10件（37.0%））、訪問買い取り（92件中44件（47.8%））の各形態で1位となっています。

なお、訪問販売、電話勧誘販売、送り付け商法、訪問買い取りは60歳代でも高い割合となっており、60歳以上の高齢者が半数以上を占めています。

また、マルチ商法と通信販売については、各年代で目立った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	合計
店舗販売	16	164	219	310	319	356	244	139	1,767
訪問販売	15	24	53	57	71	112	198	72	602
通信販売	145	221	374	456	373	328	192	98	2,187
マルチ商法	4	12	14	12	8	10	10	2	72
電話勧誘販売	4	16	55	91	128	173	261	65	793
送り付け商法	0	0	0	3	4	4	10	6	27
訪問買い取り	0	0	4	6	13	24	44	1	92
その他無店舗	1	6	2	7	11	9	12	1	49
不明・無関係	5	26	44	85	83	122	160	79	604
合計	190	469	765	1,027	1,010	1,138	1,131	463	6,193