

[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 野田、石井 ☎073-433-1551
 同センター紀南支所 担当 佐向 ☎0739-24-0999

平成29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

- ① 50歳以上の女性にハガキによる架空請求が急増
- ② 定期購入に関するトラブルが目立つ
- ③ リフォーム工事などに関する相談は依然として高止まり
- ④ エステなどに関する相談の増加が目立つ
- ⑤ 仮想通貨が関連する詐欺的投資取引が発生

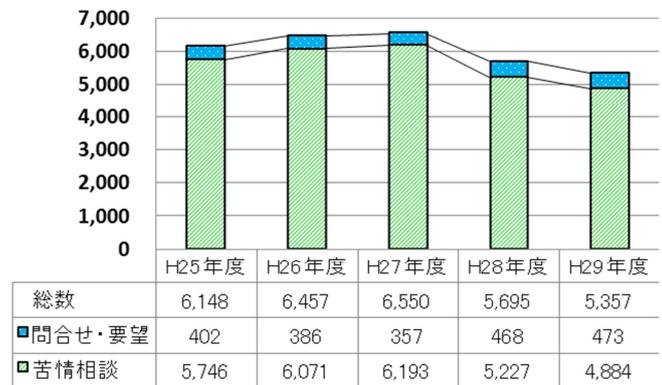
1 相談件数【図1】

平成29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5,357件となり、前年度から6%減少(338件減)し、2年続けて減少しました。

一方、市町村相談窓口等に寄せられた相談は3,292件となり、前年度から57%(1,194件)増加しました。

これは平成29年度に市町村の相談体制が整備されたこと、全国共通の相談電話「188」が浸透してきたことなどが要因と考えられます。

【図1】 消費者相談件数の推移

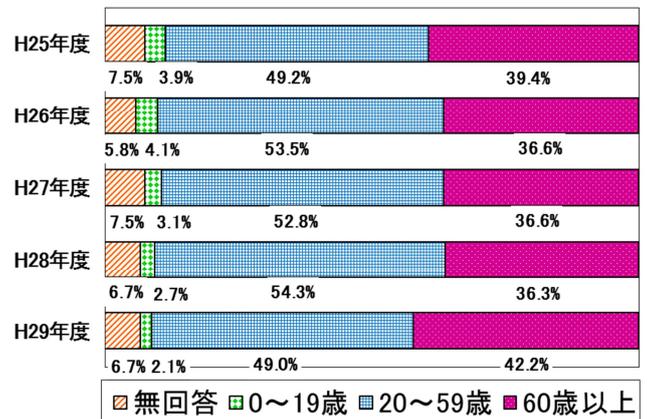


2 苦情相談における年代層別の状況【図2】

相談件数 5,357 件のうち、苦情相談件数は4,884 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は 42.2%で前年度から5.9ポイント(162件)増加し、過去5年間で最も高くなっています。

これは50歳代以上の女性を中心に送付された架空請求ハガキによる相談の増加、ウェブサイト関連の相談の減少などにより、相談件数全体に占める高齢の方の割合が高くなったものです。

【図2】 年代層別(契約者年齢)の割合



3 苦情相談の内容【表1】

苦情相談の内容は以下のとおりです。

【表1】 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	H29年度	H28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	703	1,173	-470	0.60	ワンクリック請求、出会い系サイトのトラブルなど
2	架空請求ハガキ	700	11	689	63.64	身に覚えのない消費料金を請求するハガキ
3	固定通信回線	227	340	-113	0.67	光回線やプロバイダ等の契約、解約トラブルなど
4	健康食品	171	213	-42	0.80	健康食品の定期購入トラブル、強引な電話勧誘など
5	不動産貸借	129	137	-8	0.94	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
6	テレビ放送サービス	128	66	62	1.94	受信料など
7	工事・建築	108	125	-17	0.86	家屋の新築、リフォーム工事など
8	化粧品	92	81	11	1.14	化粧品の定期購入トラブル、通信販売トラブルなど
9	修理サービス	90	98	-8	0.92	家電、建具、小規模家屋修理など
10	携帯電話サービス	82	91	-9	0.90	解約時の違約金、格安スマホの契約トラブルなど

① 50歳以上の女性にハガキによる架空請求が急増

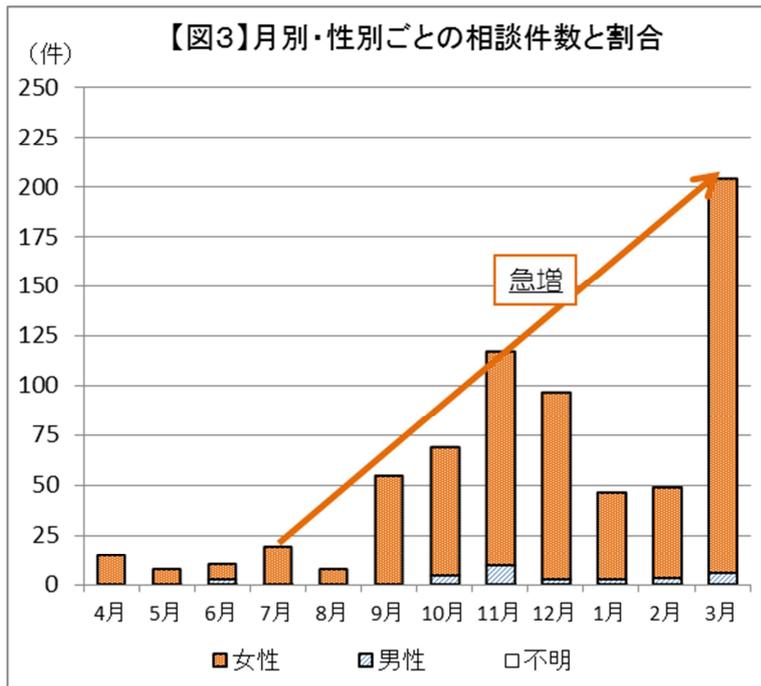
架空請求ハガキに関する相談が、前年度と比較して約64倍に急増しました。（平成28年度は11件、平成29年度は700件）

架空請求ハガキに関する相談は9月以降に急増しており、その9割以上が50歳以上の女性に送られています。【図3】

ハガキによる架空請求は、10年以上前に社会問題化した悪質な手口で、法的手続きを匂わせる文面で不安を煽り、ハガキに書かれた電話番号に電話をかけさせてお金を騙し取るものです。

ハガキには、もっともらしい管理番号が書かれてあったり、配達から数日後の裁判の取り下げ期日が書かれてあったりと、あの手この手で消費者を騙そうとしています。

ハガキが届いても、書かれている電話番号には決して連絡をせず、判断に迷ったときは、最寄りの消費生活センターなどに相談してください。



架空請求ハガキの例

総合消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致したのは、貴方の利用されていた契約会社、ないしは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。管理番号(●●●●) 裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。尚、ご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの元、給料差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に関しましては当局にて受け賜っておりますので、職員までお問合せ下さい。

尚、書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきますようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成29年●月●日

●●●●省管轄支局 ●●●●訴訟通達センター

東京都千代田区霞が関●●●●

取り下げ等のお問合せ窓口 03-●●●●-●●●●

受付時間 9:00~20:00(日、祝日除く)

【相談事例】

全く身に覚えのない料金を請求するハガキが届いた。

60歳代 女性

「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれてあるハガキが届いた。裁判の取り下げ期日は明日に迫っていたので、何かの間違いであることを伝えようと書かれている電話番号に電話をした。そこで紹介された弁護士に電話をすると、すぐに支払わないと大変なことになると言われた。

しばらくすると、恐い口調の男性から至急150万円を支払うように催促をされたが、すぐに用意できないことを伝えたとこ分割で支払うことになった。支払い方法は、コンビニのギフトカードを購入して裏の番号を伝えるように指示を受けた。身に覚えのない料金だが、本当に支払わなければいけないのだろうか。

【消費者へのアドバイス】

- 内容を不安に思っ連絡してきた人を脅して、お金を騙し取る詐欺の手口です。
- 公的機関のような名称を名乗っていますが、実態はないので無視してください。
- プライバシー保護用シールを貼っているものもありますが、裁判所が訴訟に関する内容をハガキで送ってくることはありません。
- 弁護士や訴訟相手などから連絡がある劇場型の詐欺に発展することもあります。
- 不安な場合は、3桁の電話番号「188」で最寄りの消費生活相談窓口や県消費生活センターに相談しましょう。

② 定期購入に関するトラブルが目立つ（化粧品と健康食品）

平成 29 年度は、架空請求ハガキに関する相談以外の相談が減少傾向にある中、化粧品に関する相談件数は前年度と比べ 14%（11 件）増加しました。また、健康食品に関する相談件数も依然として高い状況にあります。

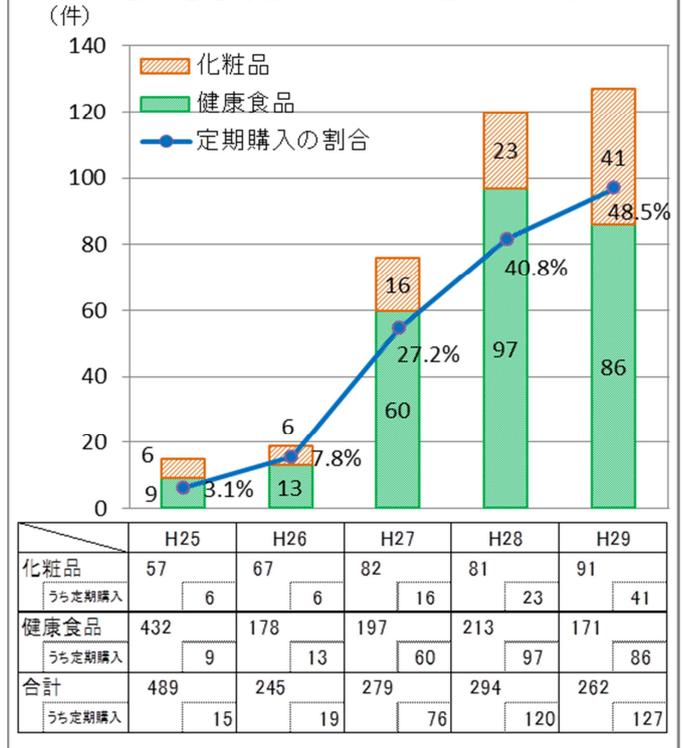
これらの中で特に目立つ相談は、定期購入に関するトラブルです。

1 回目がサービス価格で安かったので、1 回だけ購入するつもりで申し込んだが、3 回の継続購入が条件となっていたというものです。電話で解約の連絡をしても繋がらなかったり、繋がっても 3 回は購入してもらおう、と言われたりします。

平成 29 年 12 月の改正特定商取引法の施行により、定期購入である場合は 1 回目の価格だけを強調するのではなく、契約金額の総額を表示することが必要になりました。

契約をするときは、金額だけでなく、継続購入などの条件を十分に理解した上で判断する必要があります。

【図4】定期購入に関する相談件数と割合



【相談事例 1】

インターネットで定期購入が条件になっている脱毛スプレーを申し込んだ。
中途解約したいが業者に電話が繋がらない。

50 歳代 女性

インターネットで初回千円と書かれていたので、1 回だけのつもりで申し込んだ。
2 回目の商品が先月届いたため、改めてホームページを見たところ、4 回の定期購入が条件になっていることが分かった。そもそも 1 回だけのつもりであったし、肌にも合わないため、解約しようと業者に電話をかけたが誰も電話に出ない。

【相談事例 2】

SNS の広告を見て 100 円のスムージーを申し込んだ。
よく調べると 4 回の定期購入となっていた。

30 歳代 女性

SNS の広告を見て 100 円のスムージーを申し込み、確認メールが来たがよく確認しなかった。
届けられた商品には、100 円の請求書と一緒に 4 回の定期購入であることが書かれていたため、業者に電話をすると、1 回分の定価 11,000 円を支払えば、解約に応じるとの話であった。あまりに高額なので納得できない。

【消費者へのアドバイス】

- 契約する前には、定期購入の回数や総額など、契約の条件を十分確認しましょう。
- ウェブサイト等での購入は、商品を事前に確認ができませんので慎重に検討しましょう。
- ウェブサイトやテレビショッピングなどの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。

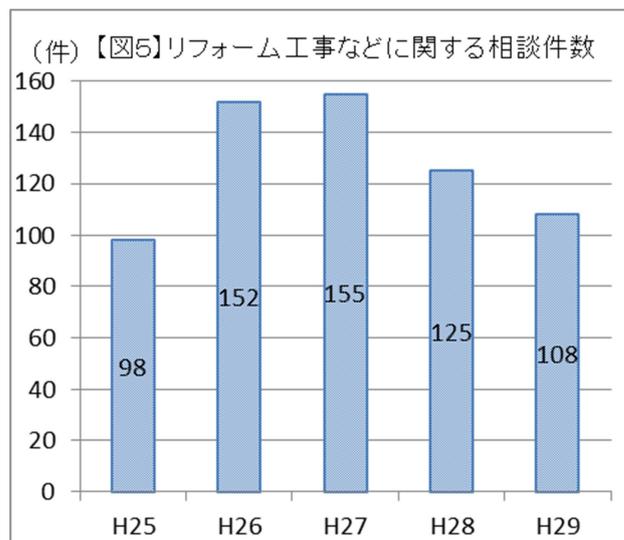
③ リフォーム工事などに関する相談は依然として高止まり

平成 29 年度のリフォーム工事などに関する相談は 108 件で、前年度に比べて 14%（17 件）減少しましたが、例年相談が寄せられており、依然として高い状態にあるといえます。【図 5】

典型的な例は、見積金額と請求金額が違う、完成の仕上がりが思っていたものと違う、というものです。

その他にも、知人に紹介してもらった業者に工事を依頼し、口約束で工事内容・金額を進めたが、思ったよりも高額になった事例などもあります。

契約内容を決めるときは、必ず業者と打合せをして、契約書面に書かれた工事内容や金額、工期などをしっかり確認する必要があります。



【相談事例】

自宅に隣接する「はなれ」をリフォームしたが、見積りよりも多い金額を請求されている。	50 歳代 男性
自宅に隣接する「はなれ」をリフォームするため業者に見積りを依頼した。見積書では電気工事が 20 万円となっていたが、請求書では 30 万円となっていた。また、あわせて契約した外壁工事でも、工事が始まってから考え直し、「少し高くなってもいいので良い塗料を使ってほしい」と依頼したが、金額の説明がなく、請求書では 10 万円の追加料金が必要であったことが分かった。事前に業者から説明があるべきではないか。業者に苦情を言っても取り合ってもらえない。	

【消費者へのアドバイス】

- 契約の機会が少なく慣れないことが多いため、トラブルになる可能性が高いといえます。不明な点はしっかりと確認しましょう。
- 一度契約してしまうと、一方的に解約はできません。
- 業者によって料金体系や施工方法が異なります。また、「本日限りの割引価格」などと勧誘する場合がありますが、身近な人に相談したり、複数の業者から見積りをとったりするなど、慎重に検討しましょう。
- 契約途中で工事内容を変更するときは、業者と契約内容や料金、工期などについて十分に確認し、変更契約書面を作成するようにしましょう。
- 訪問販売の場合、契約書を受け取った日から 8 日間はクーリング・オフが可能です。

④ エステなどに関する相談の増加が目立つ

平成 29 年度のエステなどに関する相談は 43 件となり、前年度と比べて 2 倍以上（23 件）に急増しました。

エステなどは、複数回のコースが設定され、施術が長期にわたるものがあるため、契約金額が高額になることから、分割払いに関連する相談も寄せられています。

典型的な例としては、お試しのエステを体験して、施術後に勧誘されてそのまま高額な契約を結んでしまったものがあります。

定期コースを申し込む場合は、支払いの計画や継続して利用したいかなど、十分に検討した上で契約することが必要です。

【相談事例】

<p>契約したエステのクーリング・オフを申し出たが、電話で化粧品などの関連商品はクーリング・オフできないと言われた。</p>	<p>20歳代 女性</p>
<p>ネットで見つけたエステの無料体験後に定期コースの勧誘をされたため、分割払いで契約することにした。その際、ショップの担当者から関連化粧品の契約を勧められて、あわせて契約した。家に帰ると家族から反対されたため、翌日に販売店とクレジット会社へそれぞれクーリング・オフのハガキを出した。</p> <p>後日、販売店から電話で、エステのクーリング・オフには応じるが、化粧品などの関連商品は契約書面にクーリング・オフできないことが書かれているため、クーリング・オフには応じないと言われた。本当にクーリング・オフはできないのだろうか。</p>	

【消費者へのアドバイス】

- 高額な契約・長期にわたる契約は、契約内容や解約条件などに十分注意しましょう。
 - エステや美容医療（※）は、契約書を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができます。また、一緒に購入した商品もクーリング・オフできる場合があります。
 - クーリング・オフの期間が過ぎた場合でも、一定条件を満たせば中途解約ができます。
 - 業者が倒産したときは救済できない可能性が高いですが、救済できる場合もありますので、消費生活センターにご相談ください。
- ※美容医療：脱毛、にきび・しわの除去、しわ・たるみの軽減、脂肪の溶解、歯の漂白

⑤ 仮想通貨が関連する詐欺的投資取引が発生

平成29年度の詐欺的投資取引に関する相談は67件で、前年度から約1.5倍（20件）に増加しています。特に、平成29年度には、初めて仮想通貨が関連する詐欺的投資取引に関する相談が36件、寄せられました。

仮想通貨は、近年、資金移動や決済手段として注目されていますが、その種類には様々なものがあり、取引相場の価格変動リスクなどを伴います。

相談事例では、「仮想通貨に投資すれば必ず儲かる」などと勧誘をされ、仕組みやリスクを十分に理解しないまま投資話に乗ってしまい、配当がない、解約できないなどの相談が寄せられています。

【相談事例】

<p>仮想通貨を自動的に売買できるシステムを購入できる権利が当たった。その後、「権利が当たった方に電話をしている」と、仮想通貨への投資を勧められたが信用できるのか。</p>	<p>70歳代 男性</p>
<p>電話で「ある会社の仮想通貨を自動的に売買できるシステムの購入できる権利が当選していないか」と電話があった。そのときは、心当たりがなかったので聞き流したが、直後にその会社のシステムを購入できる権利が当たったというメールがあった。仕組みはAIが仮想通貨の買い時、売り時を判断するため必ず儲かるということで、もっともらしい体験談も書かれていた。信用できるのだろうか。</p>	

- 「将来値上がりする」などと説明されてもうのみにせず、リスクや内容が十分に理解できなければ契約しないでください。
- 契約するつもりがなければ、きっぱりと断りましょう。

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

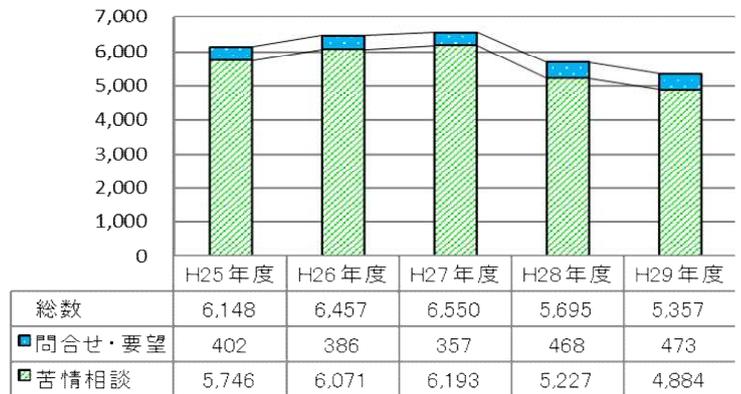
1. 消費者相談の受付概況

平成 29 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 338 件減少の 5,357 件(前年度比 0.94)で、県民 176 人に 1 件の割合*1)の相談となっています。

経年の相談件数(図 1)は平成 25 年度から増加に転じ、平成 27 年度はほぼ横ばい、平成 28 年度からは減少しました。これは全国共通の相談電話「188」の知名度が上がったことにより、相談先が市町村窓口に移行していることが主な要因と考えられます。実際に市町村に寄せられる相談件数は大幅に増加しているため、県内の消費生活相談は依然として高い状態にあるといえます。

*1) : 和歌山県推計人口 944,320 人(県人口:平成 29 年 10 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 29 年度における全相談 5,357 件のうち、苦情相談(問合せを除く相談)は 4,884 件で前年度に比べ 0.93 倍に減少しています。(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 4,393 件(89.9%)、来所による面談相談は 487 件(10.0%)となっています。電話による相談は昨年度の 0.92 倍となっており、減少しています。

契約者の性別をみると、男性の相談が 1,973 件(40.4%)、女性は 2,694 人(55.2%)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、次いで 50 歳代、70 歳以上の順となっています。平成 28 年度と比較すると、50 歳代からの相談が 1.15 倍と他の年代層よりも増加割合が大きくなっています。

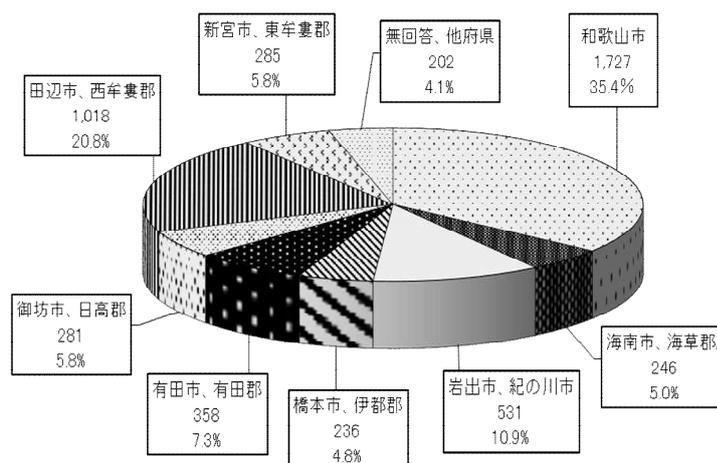
【表 1】契約者の年齢別苦情相談件数

歳代	平成29年度					平成28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	0	1	1	2	0.0%	2	4	0	6	0.2%
10歳代	50	50	2	102	2.1%	72	60	3	135	3.8%
20歳代	122	173	3	298	6.1%	165	195	2	362	7.7%
30歳代	201	230	2	433	8.9%	284	292	0	576	12.1%
40歳代	335	356	3	694	14.2%	477	484	2	963	18.1%
50歳代	389	576	5	970	19.9%	446	490	2	938	15.7%
60歳代	442	671	5	1,118	22.9%	570	396	5	971	16.7%
70歳以上	364	572	6	942	19.3%	394	528	5	927	19.9%
無回答	70	65	190	325	6.7%	84	61	204	349	5.8%
合計	1,973	2,694	217	4,884	100.0%	2,494	2,510	223	5,227	100.0%

居住地別（図2）で見ると、和歌山市（35.4%）が一番多く、次いで田辺市・西牟婁郡内（20.8%）、岩出市・紀の川市（10.9%）の順となっています。

昨年度と比較すると、有田市・有田郡内を除き相談件数が減少しています。これは相談先が市町村窓口に移ったことが主な原因だと思われます。

【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 49.2%、「サービスの提供」に関するものが 49.8%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 22.5%→本年 14.4%）

相談件数は減少していますが、全相談に占める割合は依然、最も高くなっています。この相談は未成年から40歳代の各年齢層の相談件数の1位を占めています。内容としては、ワンクリック詐欺などの悪質サイト（アダルト、出会い系等）からの不当請求や、ショートメールで身に覚えのない架空請求メールが送られてきたという相談が大半を占めています。カメラのシャッター音が鳴り、あわてて業者に電話をかけたところ、料金を支払うよう脅されたというケースもあります。

2位「架空請求はがき」（前年度圏外 0.2%→14.3%）

前年度の63.9倍と大幅に増加し、50歳代以上の相談の1位を占めています。はがきで「裁判所に訴状が提出された」「連絡なき場合は財産を差し押さえる」などと脅し、訴訟の取り下げ等について相談するよう連絡先が記載されています。記載されている電話番号に連絡をし、お金を支払ってしまったケースもありました。

3位「固定通信回線」（前年度2位 6.5%→4.6%）

前年度比 0.67（113件減少）と大幅な減少となりました。これは電気通信事業法が改正され、H28年5月より施行され書面交付等が事業者に義務付けられたことが要因だと思われます。しかし、光コラボ契約等は複雑な契約となっており、40歳代以上の各年齢層の相談件数の3位を占めています。

【表2】 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	H29年度	H28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	703	1,174	-471	0.60	ワンクリック請求、出会い系サイトのトラブルなど
2	架空請求はがき	700	11	689	63.64	総合消費料金等が未納になっているというはがき
3	固定通信回線	227	340	-113	0.67	光コラボの契約、解約トラブルなど
4	健康食品	171	213	-42	0.80	健康食品の定期購入トラブル、強引な電話勧誘など
5	不動産貸借	129	137	-8	0.94	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
6	テレビ放送サービス	128	66	62	1.94	テレビ電波状況の確認、受信料など
7	工事・建築	108	125	-17	0.86	家屋の新築、リフォーム工事など
8	化粧品	92	81	11	1.14	定期購入の解約、通信販売トラブルなど
9	修理サービス	90	98	-8	0.92	架電、建具、小規模家屋修理など
10	携帯電話サービス	82	91	-9	0.90	解約時の違約金、格安スマホの契約トラブルなど

4位 「健康食品」 (前年度3位4.1%→3.5%)

相談件数は、前年度213件から今年度171件と2割程度減少しました。「お試し価格で1回だけ申し込んだつもりだったのに定期購入になっていた」「ネットで申し込んだ健康食品の定期購入を解約しようと業者に電話を掛けるが繋がらない」といった通信販売でのトラブルが101件(59%)と過半数を占めています。

5位 「不動産貸借」 (前年度4位2.6%→2.6%)

相談件数は、前年度137件から今年度129件と微減しました。賃貸アパートに関するものが109件(84%)と大半を占めており、内容としては「退去時に高額な修理代を請求された」といった解約に関する相談が多くなっています。

その他の注目すべき苦情

全体的に相談件数が減少する中、詐欺的投資取引に関する相談が13位(前年度47件→今年度67件)と増加しています。一度支払ってしまうと取り戻すのは容易ではなく、また被害額も高額になる傾向が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、未成年から40歳代の各年代層で「ウェブサイト関連」が1位となっており、「不動産貸借」や「健康食品」「四輪自動車」が上位に挙がってきています。

50歳代以降では「架空請求はがき」が1位になっており、「ウェブサイト関連」「固定通信回線」がこれに続いています。

70歳代以上では「健康食品」に関する相談が942件中68件(7.2%)と、全体に占める割合が他の年齢層よりも高くなっています。

【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	37	ウェブサイト関連	54	ウェブサイト関連	74	ウェブサイト関連	147
2	化粧品	10	不動産貸借	26	不動産貸借	22	健康食品	28
3	健康食品	6	エステティックサービス	26	健康食品	18	固定通信回線	24
4	不動産貸借	5	健康食品	16	四輪自動車	17	四輪自動車	19
5	テレビ放送サービス	4	四輪自動車	11	工事・建築	16	工事・建築	19
6	エステティックサービス	4	フリーローン・消費者金融	11	携帯電話サービス	14	不動産貸借	18
7	靴	4	携帯電話サービス	9	固定通信回線	14	修理サービス	17
8	複合サービス会員	3	テレビ放送サービス	8	化粧品	10	化粧品	17
9	固定通信回線	3	モバイルデータ通信	6	フリーローン・消費者金融	9	フリーローン・消費者金融	16
10	電話関連機器・用品	2	固定通信回線	6	ソーラーシステム	8	テレビ放送サービス	14

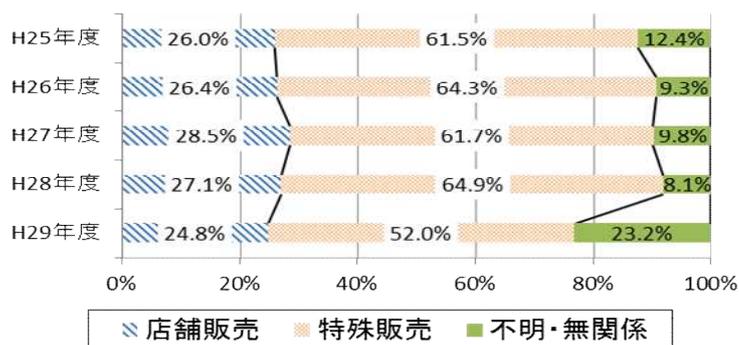
順位	50歳代		60歳代		70歳代以上		総合計	
		件数		件数		件数		件数
1	架空請求はがき	229	架空請求はがき	327	架空請求はがき	106	ウェブサイト関連	703
2	ウェブサイト関連	171	ウェブサイト関連	137	ウェブサイト関連	71	架空請求はがき	700
3	固定通信回線	39	固定通信回線	45	固定通信回線	71	固定通信回線	227
4	化粧品	27	テレビ放送サービス	28	健康食品	68	健康食品	171
5	不動産貸借	21	工事・建築	22	テレビ放送サービス	44	不動産貸借	129
6	健康食品	19	ソーラーシステム	19	詐欺的投資取引	30	テレビ放送サービス	128
7	工事・建築	17	修理サービス	19	修理サービス	28	工事・建築	108
8	テレビ放送サービス	17	健康食品	16	工事・建築	22	化粧品	92
9	四輪自動車	15	不動産貸借	15	魚介類	16	修理サービス	90
10	携帯電話サービス	15	携帯電話サービス	15	新聞	14	携帯電話サービス	82

(4) 販売形態別相談内容

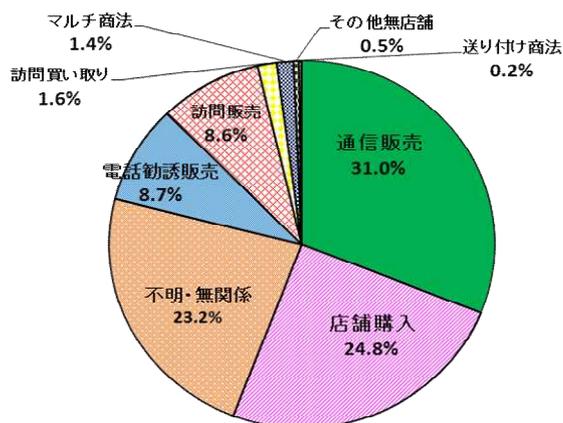
購入先では、店舗販売が24.8%、店舗以外での特殊販売によるものが52.0%を占めています(図3)。

また、特殊販売の中では、通信販売に関する相談が圧倒的に多く(図4表4)、電話勧誘販売、訪問販売と続きます。

【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	H29年度	H28年度	対前年比
店舗販売	1,209	1,414	0.86
特殊販売			
訪問販売	421	466	0.90
通信販売	1,516	2,151	0.70
マルチ商法	69	80	0.86
電話勧誘販売	425	553	0.77
送り付け商法	11	17	0.65
訪問買い取り	78	89	0.88
その他無店舗	22	36	0.61
不明・無関係	1,133	421	2.69

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「携帯電話サービス」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「健康食品」、「電気」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	1516件
1	ウェブサイト関連	682
2	健康食品	101
3	化粧品	75
4	靴	18
5	テレビ放送サービス	17

順位	店舗販売	1209件
1	不動産貸借	120
2	携帯電話サービス	65
3	工事・建築	59
4	修理サービス	59
5	四輪自動車	51

順位	電話勧誘販売	425件
1	固定通信回線	146
2	健康食品	30
3	電気	28
4	魚介類	21
5	詐欺的投資取引	18

順位	訪問販売	421件
1	テレビ放送サービス	64
2	工事・建築	40
3	新聞	32
4	ソーラーシステム	30
5	給湯システム	26

順位	訪問買い取り	78件
1	アクセサリ	15
2	靴	3
3	着物類	2

順位	マルチ商法	69件
1	詐欺的投資取引	27
2	健康食品	10
3	複合サービス会員	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（421件中150件（35.6%））、電話勧誘販売（425件中174件（40.9%））、送り付け商法（11件中4件（36.3%））、訪問買い取り（78件中39件（50%））の各形態で1位となっています。また訪問買い取りは60歳代でも23件（29.5%）と主に高齢者に多い相談になっています。

また、マルチ商法は20歳代に多い（69件中15件（21.7%））となっています。

通信販売については各年代で差がなく、どの世代からも一番多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	115	149	206	223	226	187	87	1,209
訪問販売	8	19	22	51	41	75	150	55	421
通信販売	71	120	205	319	330	255	162	54	1,516
マルチ商法	4	15	9	9	10	7	12	3	69
電話勧誘販売	0	5	15	34	58	107	174	32	425
送り付け商法	0	0	0	2	3	1	4	1	11
訪問買い取り	0	0	0	8	7	23	39	1	78
その他無店舗	2	1	2	1	5	4	7	0	22
不明・無関係	3	23	31	64	293	420	207	92	1,133
合計	104	298	433	694	970	1,118	942	325	4,884