

〔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 渡口、上村 TEL073-433-1551
 同 センター紀南支所 担当 松浦 TEL0739-24-0999

平成25年度 県消費生活センターにおける消費者相談の概要

- ・相談件数が前年度を上回り、9年ぶりに増加
- ・60歳以上の高齢者層からの相談割合が増加
- ・固定通信回線（インターネット接続回線・プロバイダなど）に関する苦情が増加
- ・インターネット通販の代金前払いに伴う苦情が急増

1 平成25年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は6,148件となり、前年度（5,419件）より729件増加しました。

前年度に比べ相談件数が増加に転じたのは、架空請求はがきに関する相談が急増した平成16年度以来9年ぶりとなります。

60歳以上の高齢者層からの相談の増加が原因の一つとして考えられます（対前年度比 1.24倍）。

2 60歳以上の高齢者層からの相談割合は39.4%で、年々増加傾向にあります（図1）。

特に、「未公開株・社債」「ファンド型投資商品」などの詐欺的投資取引や「健康食品の送り付け」に関する苦情相談では、8割以上が60歳以上の高齢者層からのものでした。

また、その中でも認知症の方などの判断不十分者が被害に遭う事例も少なくありません。

家族・地域による見守り活動が被害の未然防止・拡大防止のためには重要です。

3 固定通信回線（インターネット接続回線やプロバイダなど）に関する苦情相談が増加しています（対前年度比1.35倍）。

「説明どおりに料金が安くならなかった」「高額な解約料を請求された」といったトラブルの相談が多く寄せられています。

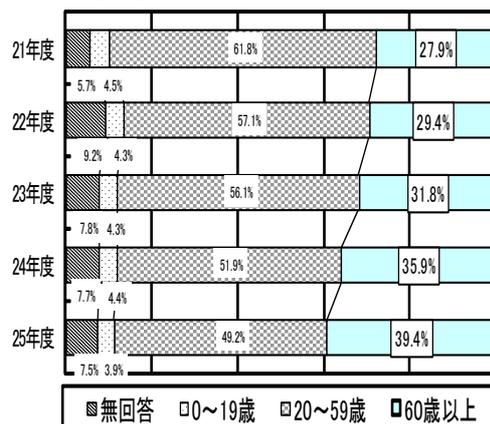
通信回線契約にはクーリング・オフが適用されませんので、安易に契約しないようにしましょう。

4 インターネット通販の代金前払いに伴うトラブルの苦情相談が急増しています（対前年度比3.3倍）。

「注文した商品が届かない」「商品は届いたがコピー商品だった」といったトラブルの相談が多く寄せられています。

通信販売はクーリング・オフの適用がなく、前払いした代金の返金を求めることは非常に困難です。

【図1】年代層別（契約者年齢）の割合



（表1）苦情相談件数（商品・サービス別）

順位	商品・サービス分類名	H25年度	H24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	973	992	-19	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	健康食品	432	243	189	1.78	申し込んでいない健康食品の強引な送り付けなど
3	固定通信回線	206	153	53	1.35	光回線やプロバイダ等の勧誘・契約時のトラブルなど
4	詐欺的投資取引	179	189	-10	0.95	未公開株・社債の購入、資金運用型の投資話など
5	工事・建築	164	162	2	1.01	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
6	不動産貸借	160	150	10	1.07	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	151	124	27	1.22	消費者ローン、多重債務、ヤミ金など
8	自動車	100	70	30	1.43	中古自動車の不具合、解約トラブルなど
9	新聞	91	89	2	1.02	解約時の返金トラブル、強引な訪問販売など
10	修理サービス	84	76	8	1.11	家電・建具・小規模家屋修理など

① 60歳以上の高齢者層からの相談割合が年々増加！

60歳以上の高齢者層からの相談割合は39.4%となり、前年度より3.5ポイント増加しました。

高齢者の中には、経済的な不安や加齢に伴う健康への不安を抱えている人も多く、悪質業者はこれら不安につけ込んだり、親切にして信用させ年金や老後の蓄えなどの大切な財産を狙っています。

また、高齢者は自宅にすることが多く、訪問販売や電話勧誘販売による被害に遭いやすいのも特徴です。

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が少なくありません。

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

(表2) 平成25年度 高齢者の苦情相談内容

順位	60歳代 (A)	件数	70歳代以上 (B)	件数	60歳以上 (A+B)	件数	全年齢の合計件数	60歳以上の高齢者割合
1	ウェブサイト関連	116	健康食品	320	健康食品	373	432	86.3%
2	健康食品	53	詐欺的投資取引	108	詐欺的投資取引	152	179	84.9%
3	詐欺的投資取引	44	工事・建築	43	ウェブサイト関連	143	973	14.7%
4	固定通信回線	44	新聞	30	工事・建築	80	164	48.8%
5	工事・建築	37	固定通信回線	28	固定通信回線	72	206	35.0%
6	給湯システム	24	ウェブサイト関連	27	修理サービス	44	84	52.4%
7	ソーラーシステム	19	修理サービス	25	ソーラーシステム	31	72	43.1%
	総計	913	総計	1349		2262	5746	39.4%

(1) 高齢者を狙う詐欺的な投資取引勧誘に注意

「未公開株・社債」「ファンド型投資商品」などの詐欺的な投資取引勧誘に関する苦情件数は179件にのぼり、そのうち60歳以上の高齢者層からの相談は152件で、全体の84.9%を占めています(表2)。

60歳以上の高齢者層からの相談件数は前年度(145件)より増加しており、契約額・既払額ともに前年度を大きく上回っています(表3)。

また、詐欺的投資取引の勧誘には、複数の人間が役割を分担し、パンフレットを送り付けたり、電話で勧誘したりするなどして消費者があたかも得をするかのように信じ込ませる「劇場型勧誘」という手口がよく使われ、「被害回復型」「代理購入型」「公的機関装い型」など様々なパターンがあり、その手口はより巧妙化・悪質化しています。

(表3) 平成25年度詐欺的投資取引の相談件数

(単位:円)

内訳	25年度			24年度		前年度同期比		25年度		24年度	
	うち高齢者	高齢者割合		うち高齢者		高齢者		契約額総計※	既払額総計※	契約額総計※	既払額総計※
未公開株	31	26	83.9%	51	37	0.61	0.70	68,627,000	67,200,000	14,615,000	11,360,000
社債	35	27	77.1%	53	41	0.66	0.66	65,700,000	12,280,000	92,212,185	61,160,185
ファンド型投資商品	113	99	87.6%	85	67	1.33	1.48	380,080,000	206,950,000	215,150,000	95,550,000
合計	179	152	84.9%	189	145	0.95	1.05	514,407,000	286,430,000	321,977,185	168,070,185

※契約額総計・既払額総計は60歳以上の高齢者層で集計

【相談事例】

「あなたの名義を貸してほしい」と持ちかける投資詐欺	70歳代女性
<p>自宅にA社からパンフレットが届いた後、突然知らないB社から「A社のパンフレットが届いていないか。」と電話があった。</p> <p>届いていると伝えると、「当社はA社の社債を購入したいが、パンフレットを持っている人しか購入できないので、あなたの名義を貸してほしい。お礼はするから。」と持ちかけられ、名義を貸すだけならと思い470万円分申し込んだ。</p> <p>後日、A社より「あなたの名義で社債の申込があったが、振込がない。どうなっているのか。」と電話があった。慌ててB社に電話すると、「すぐに470万円送金する予定だったが、社内の都合で送金が遅れている。とりあえず全額立て替えてほしい。お金は宅配便で送るように。」と指示を受けたので、疑いもせず、470万円送金したが、その後、両社と連絡がつかなくなった。</p>	

【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。安易な儲け話はきっぱりと断ってください。
- 1人で契約を決めないで、家族や知人に相談するようにしましょう。
- 支払ったお金を取り戻すことは難しいので、お金を支払う前に消費生活センターや警察に相談しましょう。
- 過去に投資トラブルに遭った人は繰り返し詐欺の標的として狙われますので、特に注意してください。

(2) 高齢者を狙う健康食品の電話勧誘販売

健康食品に関する苦情件数は432件で、前年度（243件）より189件増加しました（表4・図2）。

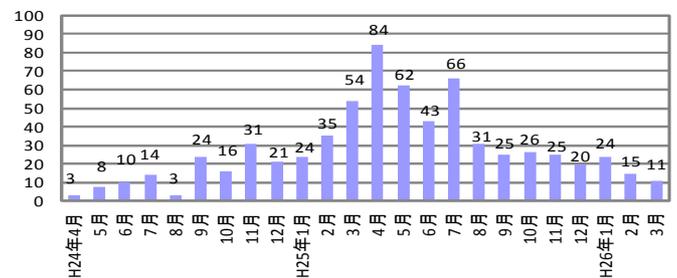
特に苦情が集中しているのが60歳以上の高齢者層で、苦情件数は373件にのぼり、全件数の86.3%を占めています（表2）。

なお、健康食品の相談のうち、約70%が「以前注文いただいた健康食品を送ります。」という電話の後、商品を強引に送り付けようとする「健康食品の送り付け」に関する相談です（表4）。

（表4）健康食品 販売形態別件数

	25年度		24年度		
		うち、送り付け		うち、送り付け	
店舗販売	2	0	4	0	
特殊販売	訪問販売	9	0	5	0
	通信販売	41	11	26	6
	連鎖販売(マルチ商法)	12	0	9	0
	電話勧誘販売	295	235	139	99
	送り付け商法	28	28	31	31
	無店舗他等	1	0	0	0
不明・無関係	44	28	29	7	
合計	432	302	243	143	

【図2】健康食品苦情件数(月別)



【相談事例】

健康食品の強引な送り付け	70歳代女性
知らない会社から健康食品を送ると電話があった。注文していないと言うと、いきなり怒鳴りだした。恐怖で何と言われたかはっきり覚えていない。	
その後、商品が送られてきた。同封されていた書面を見ると、商品代金が49,800円と書いてある。自分達は年金生活なので支払えない。どうすればいいのか。	

【消費者へのアドバイス】

- 注文した覚えがなければ、きっぱりと断ってください。
- 断ったにもかかわらず商品が送り付けられた場合には、受取拒否をしてください。
- 商品を受け取ってしまった場合にも、クーリング・オフできる場合がありますので、消費生活センターまでご相談ください。

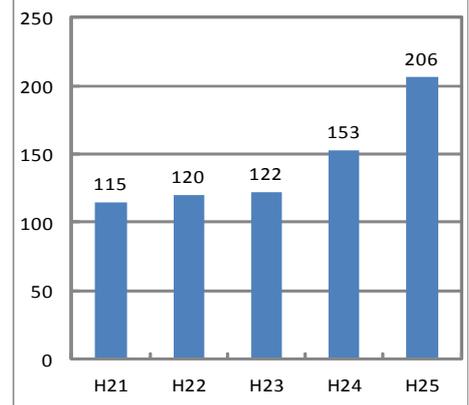
②固定通信回線に関する苦情が増加！

固定通信回線（インターネット接続回線やプロバイダなど）に関する苦情件数が増加しています（対前年度比1.35倍）【図3】。

苦情件数のうち、電話勧誘によるものが133件と全体の65%を占めています。

サービス内容や料金体系が複雑で、電話で説明を受けても消費者が十分に理解できていないこと、通信回線契約は口頭で契約が成立し、クーリング・オフの適用がないことがトラブルにつながっています。

【図3】固定通信回線苦情件数



【主な苦情内容】

- ・「(電話代、インターネット接続料金、プロバイダ料金が) 安くなる」と説明されたので契約したが、実際には料金が安くならなかった。
- ・断ったつもりだったが契約したことになっており、解約しようとする高額な解約料を請求された。
- ・サービス内容や料金の説明がよく理解できないまま契約が成立し、遠隔操作により設定が変更された。

【相談事例】

説明通り料金が安くならなかったプロバイダ契約	40歳代男性
<p>「プロバイダ料金が安くなります」とプロバイダの変更を勧める電話があった。サービス内容や料金の仕組みは電話だけでは理解できなかったが、料金が安くなるのなら構わないと思い、契約した。パソコン画面上で契約内容の確認を求められ、遠隔操作でプロバイダが変更された。しかし、後日請求書を確認したところ、料金も以前より高くなることがわかった。解約したい。</p>	

【消費者へのアドバイス】

- 通信回線契約には特定商取引法が適用されませんので、電話勧誘された際には、次の点に注意し、慎重に判断しましょう。
 - ・クーリング・オフできません。
 - ・契約書面の交付義務がなく、口頭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、資料の送付を求めましょう。

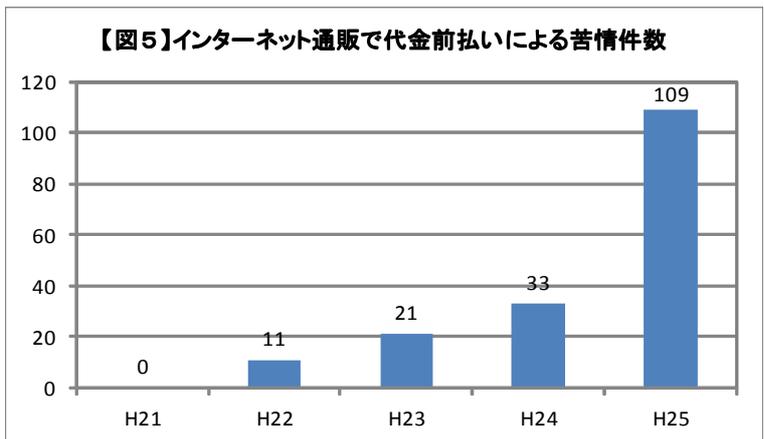
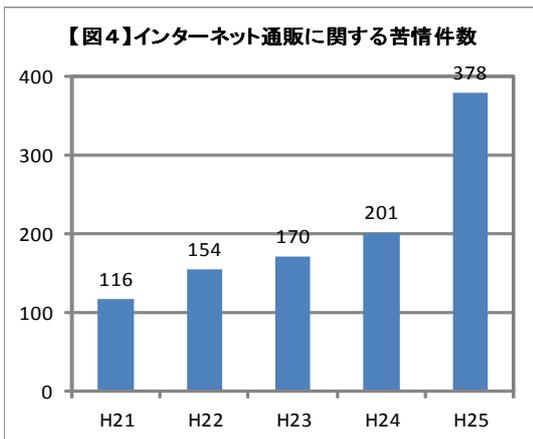
③インターネット通販の代金前払いによる苦情が急増！

インターネットの普及に伴い、自宅にいながら自由に買い物ができる時代になりました。

しかし、その利便性の反面、インターネット通販を利用した際のトラブルが年々増加しています(図4)。

特に、「商品を注文し、代金を支払ったが、商品が届かない」「商品は届いたが、コピー商品だった」といったトラブルが急増しています(前年度比3.3倍)(図5)。

20歳代から40歳代までの方からの相談が多い(86件、78.9%)のが特徴であり、日頃からインターネットをよく活用している世代に被害が集中しています。



【相談事例】

ネットで申し込んだ靴が届かない	30歳代男性
<p>ネットで見つけた有名ブランドの靴が通常価格の半額程度で販売されていたので、申し込み、現金12,500円を振り込んだ。その後、商品未着のために何度もメールするが、連絡がない。連絡手段はメールのみで電話番号の記載はない。振込先は個人名で外国人の名前のようだ。どうすればいいのか。</p>	

【消費者へのアドバイス】

- インターネット通販のような通信販売には、クーリング・オフの適用がありません。
返品特約の有無をきちんと確認しましょう。
- 次のようなインターネット通販サイトは「詐欺サイト」である可能性が高いので、注意してください。
前払いした代金の返金を求めることは非常に困難です。
 - ・通常価格と比較して極端に値段が安い。
 - ・会社の住所や電話番号の記載がない。
 - ・振込先が個人名である（特に個人名が外国人であることが推測される場合には要注意！）。

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、相談を行っています。
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 25 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 729 件増加の 6,148 件（前年度比 1.13）で、県民 159 人に 1 件の割合*1)の相談となっています。

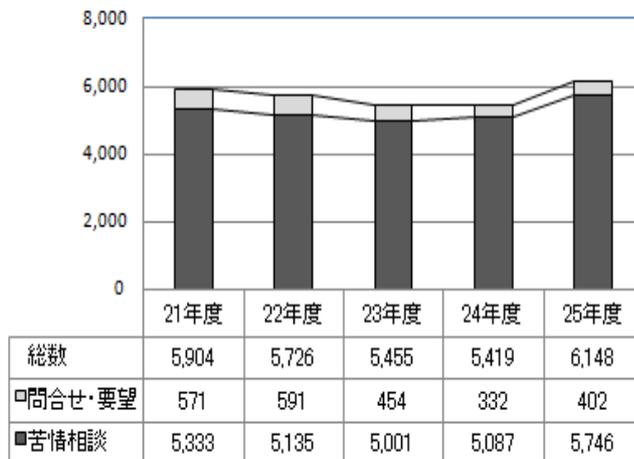
経年の相談件数（図 1）は穏やかな減少傾向にありましたが、増加に転じています。

これは高齢者を狙う悪質な相談が増えていることが原因の 1 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と言えます。

*1)：和歌山県推計人口 976,252 人（県人口：平成 26 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 25 年度における全相談 6,148 件のうち、苦情相談（問合せを除く相談）は 5,746 件で 1.13 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 5,306 件（92.3%）、来所による面談相談は 431 件（7.5%）となっています。

契約者の性別をみると、男性の相談が 2,661 件（46.3%）、女性は 2,799 人（48.7%）となっています。

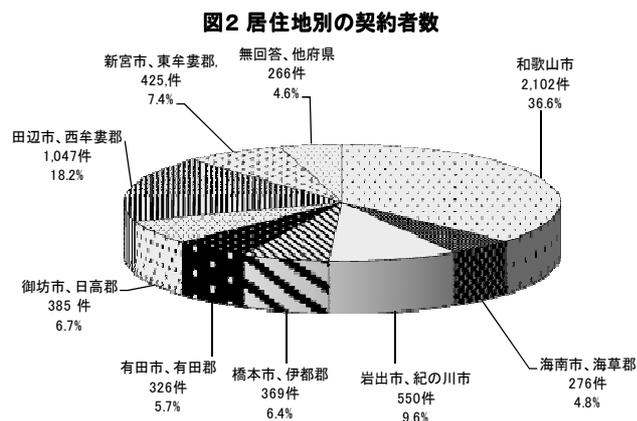
また、年齢別（表 1）でみると、70 歳以上からの相談が最も多く、次いで 60 歳代、40 歳代の順となっています。平成 24 年度と比較すると、平成 25 年度の相談件数の増加は 70 歳以上からの相談の増加（349 件、前年度比約 1.5）が一要因と考えられ、60 歳以上の高齢者層からの相談割合も年々増加（前年度 35.9%→39.4%）しています。

表 1 契約当事者の年齢別苦情相談件数

歳代	平成25年度					平成24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	9	1	0	10	0.2%	6	2	3	11	0.2%
10歳代	126	83	5	214	3.7%	136	76	2	214	4.2%
20歳代	191	183	0	374	6.5%	176	174	5	355	7.0%
30歳代	364	341	2	707	12.3%	355	319	2	676	13.3%
40歳代	435	460	5	900	15.7%	404	442	2	848	16.7%
50歳代	459	385	3	847	14.7%	397	365	1	763	15.0%
60歳代	534	377	2	913	15.9%	406	420	2	828	16.3%
70歳以上	453	893	3	1,349	23.5%	384	610	6	1,000	19.7%
無回答等	90	76	266	432	7.5%	67	67	258	392	7.7%
合計	2,661	2,799	286	5,746	100.0%	2,331	2,475	281	5,087	100.0%

居住地別(図2)で見ると、和歌山市(36.6%)が一番多く、次いで田辺市・西牟婁郡内(18.2%)、岩出市・紀の川市(9.6%)の順となっています。

平成 25 年度は相談件数が増加しているため、全ての地域で前年度に比べ増加しています。



3. 苦情相談の内容

(1) 商品・サービス別構成比

「商品」が43.7%、「サービスの提供」に関するものが54.2%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19.5%→本年16.9%)

相談件数はやや減少傾向にありますが、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、ワンクリックなどによる悪質サイト(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「健康食品」(前年度2位4.8%→7.5%)

前年度に比べ1.78倍となり、25年の春から夏頃にかけて相談が急増しました。60歳以上高齢者層からの相談が86.3%を占め、内容としては、注文もしていない健康食品を強引に送り付け代金を請求するといった相談が大半を占めています。

3位「固定通信回線」(前年度4位3.0%→3.6%)

前年度の1.35倍となり、インターネット接続回線やプロバイダに関する相談件数が増加しています。内容としては、電話勧誘で電話やインターネット接続回線、プロバイダ等の料金が安くなると契約変更を勧められ、契約変更したところ、実際には安くならなかったといった相談が大半を占めています。

表2 苦情相談内容(商品・サービス別)

順位	商品・サービス分類	平成25年度	平成24年度	前年度との比較		具体的な商品・サービスの内容
				増減数	前年度比	
1	ウェブサイト関連	973	992	-19	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	健康食品	432	243	189	1.78	申し込んでいない健康食品の強引な送り付けなど
3	固定通信回線	206	153	53	1.35	光回線・プロバイダ等の勧誘・契約時のトラブルなど
4	詐欺的投資取引	179	189	-10	0.95	未公開株・社債の購入、資金運用型の投資話など
5	工事・建築	164	162	2	1.01	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
6	不動産貸借	160	150	10	1.07	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	151	124	27	1.22	消費者ローン、多重債務、ヤミ金融など
8	自動車	100	70	30	1.43	中古自動車の不具合、解約トラブルなど
9	新聞	91	89	2	1.02	解約時の返金トラブル、強引な訪問販売など
10	修理サービス	84	76	8	1.11	家電・建具・小規模家屋修理など

4位 「詐欺的投資取引」 (前年度3位 3.7%→3.1%)

「未公開株・社債」「ファンド型投資商品」に関する相談です。

相談件数はやや減少しているものの、契約額、既払額ともに前年度を大きく上回り高額となっています。60歳以上の高齢者層からの相談が84.9%を占め、電話や通信販売で「投資をすれば必ず儲かる」などと勧誘される詐欺的な利殖投資に関する相談が多く見られます。

5位 「工事・建築」 (前年度3位 3.2%→2.9%)

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36.0%、次いで屋根が20.1%、塗装工事が14.6%となっています。

また、約半数が訪問販売であり、60歳以上の高齢者層(48.1%)からの相談が多いといった特徴が見られます。

その他の注目すべき苦情

インターネットで商品を購入する通信販売に関する相談が378件(前年度比1.9)と増えています。その内、商品代金を前払いしたが、商品が届かない、商品が届いたがコピー商品だった等のトラブルが急増(109件、前年度比3.3)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による詐欺等となっています。

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、「健康食品」、「詐欺的投資取引」、「工事・建築」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	148	ウェブサイト関連	84	ウェブサイト関連	192	ウェブサイト関連	237
2	不動産貸借	6	不動産貸借	26	不動産貸借	38	フリーローン・消費者金融	42
3	テレビ放送サービス	5	フリーローン・消費者金融	15	固定通信回線	28	固定通信回線	34
4	財布類	5	自動車	12	フリーローン・消費者金融	23	不動産貸借	30
5	固定通信回線	5	エステティックサービス	11	自動車	21	工事・建築	25
6	靴	4	携帯電話サービス	9	工事・建築	16	携帯電話サービス	19
7	携帯電話	3	腕時計	9	修理サービス	12	自動車	18
8	自動二輪車	3	アクセサリ	9	靴	11	健康食品	17
9	電子ゲームソフト	2	携帯電話	8	運動ぐつ	10	新聞	15
10	冷凍調理食品	2	固定通信回線	8	携帯電話	8	携帯電話	12

順位	50歳代		60歳代		70歳以上		総計	
		件数		件数		件数		件数
1	ウェブサイト関連	159	ウェブサイト関連	116	健康食品	320	ウェブサイト関連	973
2	固定通信回線	39	健康食品	53	詐欺的投資取引	108	健康食品	432
3	工事・建築	32	固定通信回線	44	工事・建築	43	固定通信回線	206
4	自動車	24	詐欺的投資取引	44	新聞	30	詐欺的投資取引	179
5	フリーローン・消費者金融	21	工事・建築	37	固定通信回線	28	工事・建築	164
6	ソーラーシステム	20	給湯システム	24	ウェブサイト関連	27	不動産貸借	160
7	新聞	16	ソーラーシステム	19	修理サービス	25	フリーローン・消費者金融	151
8	健康食品	15	フリーローン・消費者金融	19	魚介類	22	自動車	100
9	詐欺的投資取引	13	修理サービス	19	化粧品	18	新聞	91
10	不動産貸借	13	新聞	14	防災・防犯用品	17	修理サービス	84

(4) 販売形態別相談内容

購入先では、店舗販売が26.0%、店舗以外での特殊販売によるものが61.5%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、訪問販売の順に多くなっており(図4表4)、前年度と比較すると健康食品に起因する電話勧誘販売と送りつけ商法が増加しています。

図3 店舗・特殊販売別苦情相談構成比の推移

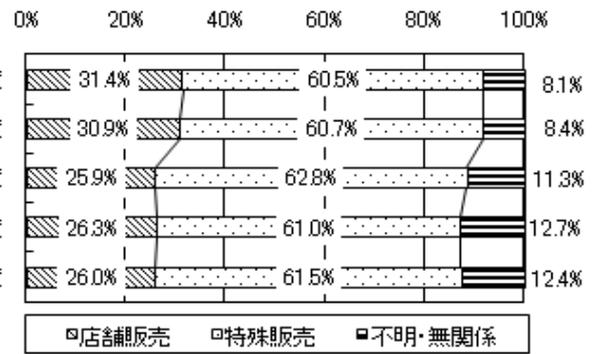


図4 苦情相談の販売形態

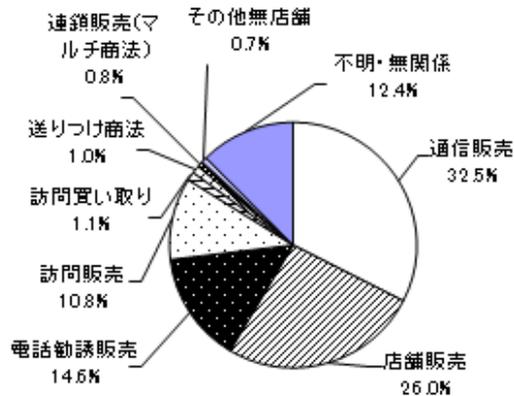


表4 販売形態別の苦情相談件数

販売形態	平成25年度	平成24年度	対前年比
店舗販売	1,495	1,337	1.12
特殊販売			
通信販売	1,868	1,720	1.09
電話勧誘販売	838	590	1.42
訪問販売	620	673	0.92
訪問買い取り*	66	6	11.00
送りつけ商法	59	39	1.51
連鎖販売(マルチ商法)	44	50	0.88
無店舗他等	41	24	1.71
不明・無関係	715	648	1.10
合計	5,746	5,087	1.13

*平成25年2月の法改正により、追加された。

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」、「詐欺的投資取引」が多く、訪問販売では、「新聞」や「工事・建築」の契約トラブルが多くなっています。

また、電話勧誘販売、送りつけ商法では「健康食品」が目立っています。電話勧誘販売では、相変わらず「詐欺的投資取引」の相談も多く寄せられています。

表5 販売形態別苦情相談内容

順位	店舗販売	1,495件
1	不動産貸借	145
2	工事・建築	78
3	自動車	75
4	フリーローン・消費者金融	66
5	修理サービス	58

順位	通信販売	1,868件
1	ウェブサイト関連	953
2	詐欺的投資取引	47
3	健康食品	41
4	パソコンソフト	29
5	フリーローン・消費者金融	28

順位	電話勧誘販売	838件
1	健康食品	295
2	固定通信回線	133
3	詐欺的投資取引	99
4	魚介類	23
5	フリーローン・消費者金融	14

順位	訪問販売	620件
1	新聞	72
2	工事・建築	61
3	ソーラーシステム	53
4	テレビ放送サービス	35
5	給湯システム	32

順位	訪問買い取り	66件
1	アクセサリ(指輪、ネックレス等)	11
2	着物類	9
3	コレクション用品(切手、コイン)	5

順位	送りつけ商法	59件
1	健康食品	28
2	アクセサリ	3

表6 販売形態別の契約者年齢

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
店舗購入販売	25	136	217	279	245	277	193	123	1,495
通信販売	179	169	342	392	298	229	203	56	1,868
電話勧誘販売	1	11	29	58	105	160	426	48	838
訪問販売	8	21	37	60	81	99	230	84	620
訪問買い取り	0	1	3	5	8	8	35	6	66
送りつけ商法	0	0	0	1	4	6	37	11	59
連鎖販売 (マルチ商法)	1	10	6	10	7	4	5	1	44
その他無店舗	3	1	4	10	5	5	13	0	41
不明・無関係	7	25	69	86	94	125	207	102	715
合計	224	374	707	901	847	913	1,349	431	5,746

表7 訪問販売形態別の苦情相談内容

順位	家庭訪問販売	409件
1	新聞	58
2	工事・建築	57
3	ソーラーシステム	45
4	テレビ放送サービス	29
5	給湯システム	26

順位	職場訪問販売	62件
1	リースサービス	21
2	固定通信回線	7
3	広告代理サービス	4
4	ホームページ作成	3
4	携帯電話サービス	3

順位	SF(催眠)商法	21件
1	家庭用電気治療器	6
2	健康食品	5
3	ふとん類	2

順位	アポイントメントセールス	11件
1	複合サービス会員	4
2	アクセサリ	3