

〔問合せ先〕

和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザビッグ愛8階
和歌山県消費生活センター 担当 石井・上村 TEL073-433-1551

平成24年度 県消費生活センターにおける消費者相談の概要

1. 健康食品の強引な電話勧誘に関する相談が急増
2. 未公開株・社債やファンド型投資商品などによる詐欺的な儲け話に注意
3. 高齢者層の相談割合が年々増加

1 「健康食品を申し込んだ覚えがないと断ったのに、強引に送り付けられた」といった相談が急増しています。平成24年度の健康食品に関する苦情相談件数は243件で、前年に比べて2.9倍となっています。

今後引き続きこのような事案が発生すると考えられます。健康食品が送り付けられた場合は受け取らず、受取拒否をするようにしてください。

2 「未公開株・社債」（前年度比0.6倍・苦情相談件数6位）や「ファンド型投資商品」（前年度比0.9倍・9位）の詐欺的な儲け話の相談件数は減少傾向にありますが、まだまだ注意が必要です。

これらの相談の内容は、業者が消費者の投資欲をあおって儲け話をもちかけてくるがその中身は詐欺的なものであった、というものです。

電話でかかってきた儲け話には乗らないようにしてください。

3 60歳以上の高齢層からの相談割合は35.9%で、年々増える傾向にあります（図1）。「未公開株・社債」「ファンド型投資商品」などの詐欺的な儲け話や、健康食品の送り付けのトラブルが多くなっています。

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が少なくありません。高齢者や判断不十分者の方には家族・地域による見守り行動が、トラブルを防いだり解決するためには重要になります。

図1 年代層別構成率(契約者年齢)

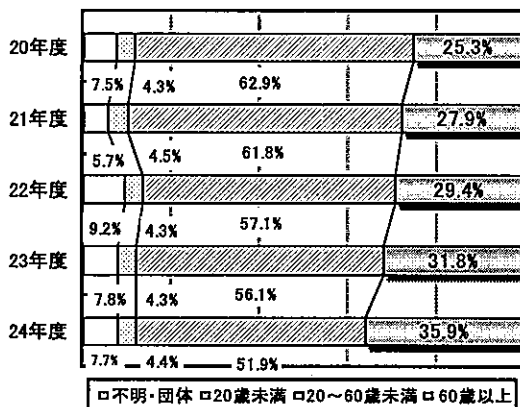


表1 苦情相談件数(商品・サービス別)

| 順位 | 商品・サービス分類 | 相談件数 | 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 | 992 | 0.96 | 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 | 243 | 2.93 | 申し込んでいない健康食品の送りつけなど |
| 3 | 工事・建築 | 162 | 0.88 | 家屋の新築・リフォームや屋根工事など |
| 4 | 不動産貸借 | 150 | 1.11 | 賃貸住宅の退去時のトラブルなど |
| 5 | フリーローン・消費者金融 | 124 | 0.95 | 消費者ローン、多重債務、ヤミ金融など |
| 6 | 未公開株・社債 | 104 | 0.61 | 未公開株・社債の購入、買取、二次被害など |
| 7 | インターネット接続回線 | 100 | 1.18 | 光回線やプロバイダ等の勧誘・契約時のトラブル |
| 8 | 新聞 | 89 | 1.41 | 強引な販売、新規契約や解約に伴う返金等のトラブル |
| 9 | ファンド型投資商品 | 85 | 0.89 | 資金運用型の投資話(事業や投資組合への出資など) |
| 10 | ソーラーシステム | 82 | 1.82 | 訪問販売による太陽光発電の勧誘トラブルなど |

I 健康食品の強引な送り付け

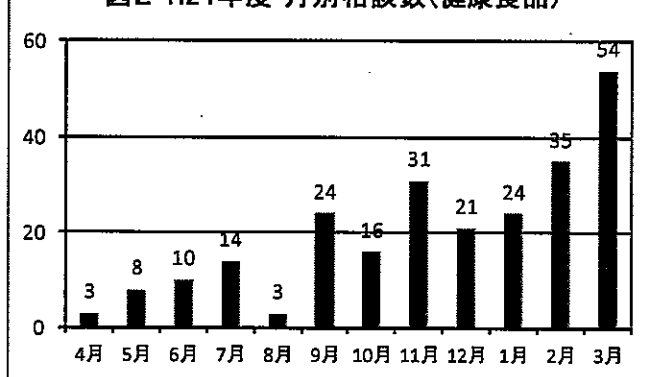
1 健康食品に関する苦情件数が急増

- 健康食品に関する相談件数が前年度に比べ2.9倍の243件となり、24年度後半から急増(表2・図2)
- 急増した理由は、「健康食品の注文を受けたので送る」という電話の後、健康食品を強引に送り付けてくる悪質業者が増えたため。
- 健康食品に関する相談件数のうち、およそ8割が健康食品の強引な送り付けに関する相談
- 同様手口を使っている業者数は、当センターに相談があったものだけでも30社以上

表2 年度別相談件数の推移(健康食品)

| 年度 | 件数 | 前年度比 |
|--------|-----|------|
| 平成22年度 | 99 | — |
| 平成23年度 | 83 | 0.84 |
| 平成24年度 | 243 | 2.93 |

図2 H24年度 月別相談数(健康食品)



2 統計的特徴

- 相談者は60歳以上の高齢者からのものが多い。(203件・83.5%) (図3)
- 販売方法別に見ると電話勧誘や送り付け(ネガティブ・オプション)によるものが多い。(70.0%) (表3)

図3 年代層別相談件数(健康食品)

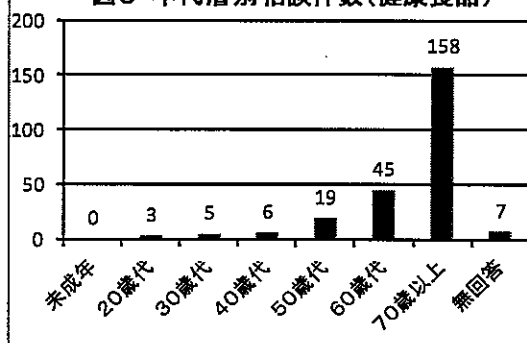


表3 販売形態別相談件数(健康食品)

| 順位 | 販売形態 | 平成24年度 | | | 平成23年度 | |
|----|-------------|--------|--------|-------|--------|--------|
| | | 件数 | 割合 | 前年度比 | 件数 | 割合 |
| 1 | 電話勧誘販売 | 139 | 57.2% | 3.48 | 40 | 48.2% |
| 2 | ネガティブ・オプション | 31 | 12.8% | 31.00 | 1 | 1.2% |
| 3 | その他 | 73 | 30.0% | 1.74 | 42 | 50.6% |
| | 合計 | 243 | 100.0% | 2.93 | 83 | 100.0% |

3 相談事例

| | |
|---|---------|
| 頼んでもいない健康食品が送られてきた！ | 80歳代 女性 |
| <p>知らない会社から「あなたが以前注文した健康食品はいつ発送したらいいか」という電話があった。何も注文した覚えがないのでそう言うと、「電話で確かに注文を受けた。3本で8万円だ」と言う。そんな高価なものはいらない、と言うと「1本だけでもいいから買え！断ったら裁判に訴える」と脅され恐くなり仕方なく送ってもらうことにした。でもやっぱり頼んでいないので断りたい。</p> | |

4 悪質業者の手口

- ① 頼んでもいないのに「以前に注文を受けた健康食品を送ります」という電話が自宅にかかる。
- ② 「頼んでいない」、と言って断ると「受注生産なのでキャンセルはできない」、「3回分の注文を受けているが一回分だけでも買ってほしい」と言ってくる。
- ③ それも断ると、「注文を受けた証拠がある」、「注文時の内容は録音している」、「損害賠償請求する」、「裁判するぞ」と言って脅してくる。
- ④ しどろしどろ承諾すると、代金引換配達で送ってくる。(断っても、送り付けてくる場合もある。)
- ⑤ 受取拒否すると、電話で「なぜ受け取らないんだ!」、「損害賠償請求するぞ!」、「裁判するぞ!」と脅してくる場合もある。

5 業者の手口の解説

健康食品を送り付けてくる業者は、いきなり商品を送り付けてくるのではなく、まず電話で「以前(数ヶ月前)に注文を受けたので送る」などと言ってくるのが特徴です。また、高齢者を狙っているようです。

業者は前出のような手口により消費者に

- ① 「自分は以前頼んだかもしれない…」、「電話で応諾してしまったので仕方がない…」と思わせ、
- ② 代金引換配達で送られてきた商品を、消費者が受取拒否しにくい心理状態に追い込み、
- ③ (納得はしていないが、もめるのも嫌なので) あきらめて代金を支払ってしまう。

ことを狙っていると思われます。

6 消費者へのアドバイス

(1) きっぱりと断ってください。

電話で一方向的に「以前、注文を受けているので商品を送る」と言われても、注文した覚えがなければきっぱりと断りましょう。

(2) 受取拒否をしてください。(代金を支払わない)

商品購入を断ったにもかかわらず、送りつけられてきた商品については受け取る義務はありません。代金支払いの義務もありません。受け取り拒否をしてください。

(3) 消費生活センターに相談してください。

断りきれずに電話で承諾してしまった場合や、代金を支払って商品を受け取ってしまった場合でも、クーリングオフできる場合があります。あきらめずに消費生活センターにご相談ください。

II 詐欺的な利殖トラブル

1 利殖トラブルが続発

相談件数6位の「未公開株・社債」と9位の「ファンド型投資商品」を合わせた詐欺的な利殖トラブルの相談は189件にのぼり、前年度(266件)に比べ0.7倍となっています。

このうち、60歳以上の高齢者層からの相談は145件で、全体の約8割を占めています。

表4 儲け話の相談件数

| 内 訳 | 24年度 | 23年度 | 増減率 | H24年度 | | | | | |
|-----------|------|------|------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|----------|
| | | | | 高齢者 件数 | 高齢者 割合 | 契約額(全年齢層) | | 既払金額(全年齢層) | |
| | | | | | | 総金額 | 最高額 | 総金額 | 最高額 |
| 公社債 | 53 | 114 | 0.46 | 41 | 77.4% | 123,812千円 | 21,600千円 | 92,760千円 | 21,600千円 |
| 未公開株 | 51 | 57 | 0.89 | 37 | 72.5% | 22,550千円 | 4,400千円 | 19,295千円 | 4,400千円 |
| ファンド型投資商品 | 85 | 96 | 0.89 | 67 | 78.8% | 265,940千円 | 80,000千円 | 106,050千円 | 20,000千円 |
| 合 計 | 189 | 267 | 0.71 | 145 | 76.7% | 412,301千円 | | 218,105千円 | |

2 新たな手口のあやしい儲け話が出現

販売業者とは別の業者が高値で買い取るとあおる『劇場型』の勧誘（「買え買え」詐欺）や、過去に「未公開株」や「社債」で投資被害にあった人に『被害回復』をうたい新たな投資を誘う手口が目立ち、勧誘手口がより巧妙になっています。

儲け話に使われる金融商品などの勧誘商材は、従来から相談の多い「未公開株」や「社債」だけではなく、社会情勢に合わせた金融商品が次々に使われています。最近では「風力発電会社への出資」、「シェールガス施設運用権」、「再生医療会社（ips 細胞関連）への出資」などが勧誘に使われています。

3 相談事例

| | |
|---|---------|
| 「当社の代わりに申し込んでください」という電話があった | 60歳代 女性 |
| 知らない業者から突然電話があり、「A社から黄色い封筒が届いていませんか」と聞かれた。 | |
| 届いていたのでそう伝えると、「当社はA社からシェールガス施設運用権を30口買いたいが、個人募集しかしておらず、法人としては買えない。購入代金は当社が出す。謝礼として1割渡すので、代わりにあなたの名前で申し込んでくれないか」と言われた。 | |
| それでA社に申し込んだところ、後日A社から「30口分の代金の振り込みがない。お前の名義で申し込みしているのだからお前が払え。金がないなら、とりあえず1口分でも払え」と言われ、恐くなって100万円支払ってしまった。 | |

4 消費者へのアドバイス

(1) 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。

購入した商品の元本、利益は保証されていません。「必ず儲かる」、「高値で買い取る」、「あなただけ特別」、「選ばれました」、「残りわずか」などの言葉に惑わされてはいけません。

(2) 支払ったお金を取り戻すことは難しいので、あわててお金を支払わないでください。

後日、業者と連絡が取れなくなり、投資した資金は返ってきません。

それどころか、一度支払ってしまった人は、手元の資金がなくなるまでずっと狙われます。

(3) 過去に投資トラブルに遭った人は特に注意してください。

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

和歌山県消費生活センター紀南支所

電話073-433-1551

電話0739-24-0999

詳細資料

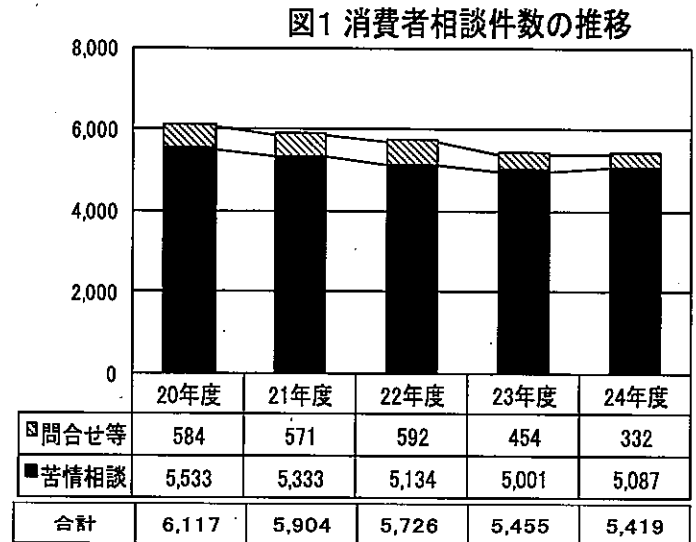
1. 消費者相談の受付概況

平成24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36件減少の5,419件(前年度比0.99)で、県民182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)は緩やかな減少となっており、これは悪質業者から消費者を守る各種法律の整備等による結果と考えられます。

しかし、悪質業者の手口は年々複雑・巧妙化しており、消費者を取り巻く環境は依然として厳しいものと言えます。

*1) : 和歌山県推計人口 984,404 人 (県人口調査 : 平成25年3月1日現在)



2. 苦情相談における相談者の構成

平成24年度における全相談件数5,419件のうち、苦情相談(問合せを除く相談)は5,087件でやや増加しています。(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4,684件(92.1%)、来所による面談相談は401件(7.9%)となっています。

契約者の性別をみると、男性の相談が2,331件(45.8%)、女性は2,475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40歳代、60歳代の順となっています。前年度と比較すると、全体の相談件数は横ばいにもかかわらず70歳以上の件数が198件増加し、60歳以上の高齢者層からの相談割合も年々増加(前年度31.8%→35.9%)する傾向がみられます。

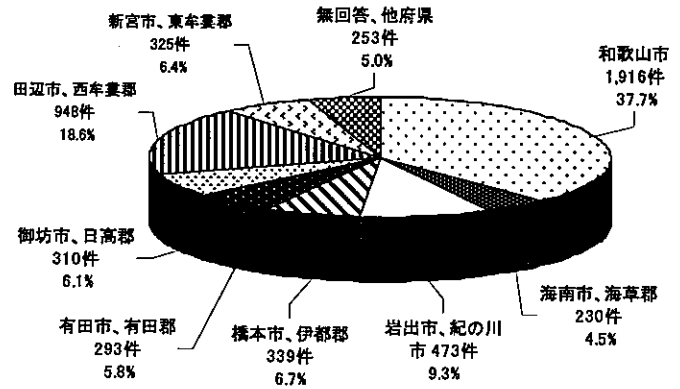
表1 契約者の年齢別苦情相談件数

| 歳代 | 平成24年度 | | | | | 平成23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 | 6 | 2 | 3 | 11 | 0.2% | 2 | 3 | 1 | 6 | 0.1% |
| 10歳代 | 136 | 76 | 2 | 214 | 4.2% | 149 | 61 | 0 | 210 | 4.2% |
| 20歳代 | 176 | 174 | 5 | 355 | 7.0% | 217 | 256 | 2 | 475 | 9.5% |
| 30歳代 | 355 | 319 | 2 | 676 | 13.3% | 405 | 371 | 1 | 777 | 15.5% |
| 40歳代 | 404 | 442 | 2 | 848 | 16.7% | 426 | 390 | 5 | 821 | 16.4% |
| 50歳代 | 397 | 365 | 1 | 763 | 15.0% | 372 | 358 | 2 | 732 | 14.6% |
| 60歳代 | 406 | 420 | 2 | 828 | 16.3% | 426 | 362 | 2 | 790 | 15.8% |
| 70歳以上 | 384 | 610 | 6 | 1,000 | 19.7% | 331 | 467 | 4 | 802 | 16.0% |
| 不明・団体 | 67 | 67 | 258 | 392 | 7.7% | 100 | 85 | 203 | 388 | 7.8% |
| 合計 | 2,331 | 2,475 | 281 | 5,087 | 100.0% | 2,428 | 2,353 | 220 | 5,001 | 100.0% |

居住地別(図2)で見ると、和歌山市(37.7%)が一番多く、次いで田辺市・西牟婁郡内(18.6%)、岩出市・紀の川市(9.3%)の順となっています。

また、前年度に比べ相談件数が増加(前年度比1.1以上)した地域は、新宮市・東牟婁郡、有田市・有田郡、田辺市・西牟婁郡、であり、一方減少(前年度比0.9以下)した地域は海南市・海草郡となっています。

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39.5%、「サービスの提供」に関するものが59.1%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20.8%→本年19.5%)

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と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11位1.7%→4.8%)

前年度に比べ2.9倍となり、今年度後半から急増しています。高齢者(60歳以上)からの相談が83.5%を占め、その内容は、注文もしていない健康食品が送りつけられ代金を強引に請求するケースが多くなっています。

3位「工事・建築」(前年度2位3.7%→3.2%)

相談件数はやや減少傾向にあり、家屋の新築・増改築に関する相談が31.5%、塗装工事が25.3%、屋根工事が18.5%となっています。

また、ほぼ半数(45.1%)が訪問販売であり、60歳以上の高齢層(48.1%)からの相談が多いといった特徴が見られます。

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24年度 | 平成23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 | 992 | 1,038 | -46 | 0.96 | 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 | 243 | 83 | 160 | 2.93 | 申し込んでいない健康食品の送りつけなど |
| 3 | 工事・建築 | 162 | 184 | -22 | 0.88 | 家屋の新築・リフォームや屋根工事など |
| 4 | 不動産貸借 | 150 | 135 | 15 | 1.11 | 賃貸住宅の退去時のトラブルなど |
| 5 | フリーローン・消費者金融 | 124 | 131 | -7 | 0.95 | 消費者金融ローン、多重債務、ヤミ金融など |
| 6 | 未公開株・社債 | 104 | 171 | -67 | 0.61 | 未公開株・社債の購入、買取、二次被害など |
| 7 | インターネット接続回線 | 100 | 85 | 15 | 1.18 | 光回線やプロバイダ等の勧誘・契約時のトラブル |
| 8 | 新聞 | 89 | 63 | 26 | 1.41 | 強引な販売、新規契約や解約に伴う返金等のトラブル |
| 9 | ファンド型投資商品 | 85 | 95 | -10 | 0.89 | 資金運用型の投資話(事業や投資組合への出資など) |
| 10 | ソーラーシステム | 82 | 45 | 37 | 1.82 | 訪問販売による太陽光発電の勧誘トラブルなど |

4位「不動産貸借」(前年度5位2.7%→2.9%)

賃貸住宅(アパート等)に関する相談がほとんど(89.2%)で、その内容はハウスクリーニング等の退去時のトラブルです。

5位「フリーローン・消費者金融」(前年度6位2.6%→2.4%)

消費者金融の返済や多重債務に関する相談などで、今年はヤミ金融に関する相談が増えています。

その他の注目すべき苦情

10位の「ソーラーシステム」は前年度の1.8倍と急増しています。電力不足やエコブームに便乗した訪問販売が多く(72.0%)、電力会社であるかのような勧誘、強引な勧誘や契約後の解約トラブルが多く見受けられます。

表2以外での12位の「携帯電話サービス」は前年度の約2倍で、スマートフォンへの買い換えや他社への切り換え時の解約料やその他通話料のトラブルが多くなっています。

(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」、「不動産貸借」、「工事・建築」や「フリーローン・消費者金融」が上位を占めています。

高齢者層(60歳以上)では、「健康食品」、「未公開株・社債」や「ファンド型投資商品」などの儲け話や「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 | 149 | ウェブサイト関連 | 108 | ウェブサイト関連 | 210 | ウェブサイト関連 | 248 |
| 2 | 不動産貸借 | 6 | 不動産貸借 | 21 | 不動産貸借 | 28 | 不動産貸借 | 30 |
| 3 | 携帯電話サービス | 5 | フリーローン・消費者金融 | 12 | 四輪自動車 | 23 | フリーローン・消費者金融 | 25 |
| 4 | テレビ放送サービス | 4 | 携帯電話サービス | 12 | フリーローン・消費者金融 | 21 | 工事・建築 | 24 |
| 5 | コンサート | 3 | テレビ放送サービス | 8 | 工事・建築 | 18 | インターネット接続回線 | 21 |
| 6 | 運動ぐつ | 3 | インターネット接続回線 | 7 | インターネット接続回線 | 11 | 携帯電話サービス | 19 |
| 7 | インターネット接続回線 | 2 | 四輪自動車 | 7 | エステティックサービス | 11 | 携帯電話 | 15 |
| 8 | 医療サービス | 2 | エステティックサービス | 6 | 携帯電話サービス | 11 | 修理サービス | 15 |
| 9 | 教養・娯楽サービスその他 | 2 | 自動二輪車 | 6 | ソーラーシステム | 10 | ソーラーシステム | 14 |
| 10 | 自動二輪車 | 2 | アクセサリ | 6 | 携帯電話 | 9 | 四輪自動車 | 13 |

| 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 | 141 | ウェブサイト関連 | 87 | 健康食品 | 158 | ウェブサイト関連 | 992 |
| 2 | 工事・建築 | 27 | 健康食品 | 45 | 未公開株・社債 | 51 | 健康食品 | 243 |
| 3 | フリーローン・消費者金融 | 24 | 工事・建築 | 35 | 工事・建築 | 43 | 工事・建築 | 162 |
| 4 | ソーラーシステム | 22 | ファンド型投資商品 | 28 | ファンド型投資商品 | 39 | 不動産貸借 | 150 |
| 5 | インターネット接続回線 | 19 | 未公開株・社債 | 27 | ウェブサイト関連 | 28 | フリーローン・消費者金融 | 124 |
| 6 | 新聞 | 19 | ソーラーシステム | 21 | 新聞 | 26 | 未公開株・社債 | 104 |
| 7 | 健康食品 | 19 | フリーローン・消費者金融 | 20 | 魚介類 | 23 | インターネット接続回線 | 100 |
| 8 | 四輪自動車 | 17 | 宝くじ | 19 | ふとん類 | 22 | 新聞 | 89 |
| 9 | 不動産貸借 | 16 | 不動産貸借 | 17 | 修理サービス | 17 | ファンド型投資商品 | 85 |
| 10 | 未公開株・社債 | 15 | インターネット接続回線 | 17 | インターネット接続回線 | 17 | ソーラーシステム | 82 |

(4) 販売形態別相談内容

購入先では、店舗販売が26.3%、店舗以外での特殊販売によるものが60.9%を占めています(図3)。また、特殊販売のなかでは、通信販売、訪問販売、電話勧誘販売の順に多くなっており(図4 表4)、前年度と大きな変化は見られませんが、送りつけ商法では「健康食品」による増加がみられます。

図3 店舗・特殊販売別苦情相談構成比の推移

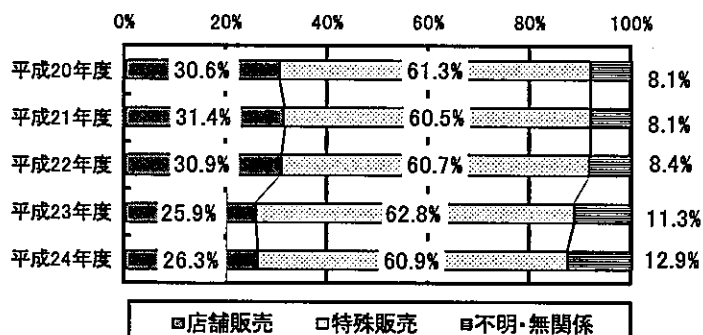


図4 苦情相談の販売形態

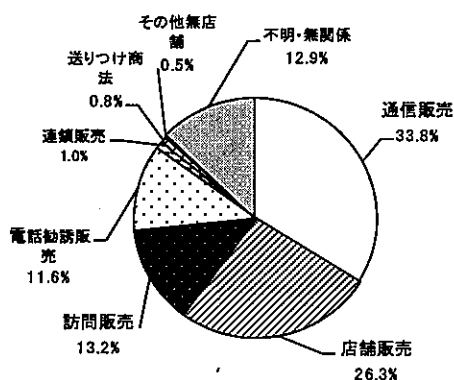


表4 販売形態別の苦情相談件数

| 販売形態 | 平成24年度 | 平成23年度 | 対前年比 |
|-------------|--------|--------|------|
| 店舗販売 | 1,337 | 1,294 | 1.03 |
| 特殊販売 | | | |
| 通信販売 | 1,720 | 1,760 | 0.98 |
| 訪問販売 | 673 | 696 | 0.97 |
| 電話勧誘販売 | 590 | 576 | 1.02 |
| 連鎖販売(マルチ商法) | 50 | 53 | 0.94 |
| 送りつけ商法 | 39 | 24 | 1.63 |
| その他無店舗 | 24 | 32 | 0.75 |
| 不明・無関係 | 654 | 566 | 1.16 |
| 合計 | 5,087 | 5,001 | 1.02 |

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「フリーローン・消費者金融」が上位を占めています。通信販売では「ウェブサイト関連」、「宝くじ」が多く、訪問販売では、「工事・建築」や「新聞」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」が急増しています。電話勧誘販売では、相変わらず「未公開株・社債」や「ファンド型商品」等の儲け話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 | 1,337件 |
|----|--------------|--------|
| 1 | 不動産貸借 | 113 |
| 2 | フリーローン・消費者金融 | 63 |
| 3 | 携帯電話サービス | 56 |
| 4 | 四輪自動車 | 55 |
| 5 | 工事・建築 | 51 |

| 順位 | 通信販売 | 1,720件 |
|----|-----------|--------|
| 1 | ウェブサイト関連 | 980 |
| 2 | 宝くじ | 40 |
| 3 | ファンド型投資商品 | 27 |
| 4 | 健康食品 | 26 |
| 5 | 化粧品 | 22 |

| 順位 | 訪問販売 | 673件 |
|----|-----------|------|
| 1 | 工事・建築 | 73 |
| 2 | 新聞 | 65 |
| 3 | ソーラーシステム | 59 |
| 4 | テレビ放送サービス | 30 |
| 4 | 給湯システム | 30 |

| 順位 | 電話勧誘販売 | 590件 |
|----|-------------|------|
| 1 | 健康食品 | 139 |
| 2 | 未公開株・社債 | 68 |
| 3 | インターネット接続回線 | 48 |
| 4 | ファンド型投資商品 | 38 |
| 5 | 固定電話サービス | 28 |

| 順位 | 連鎖販売(マルチ商法) | 50件 |
|----|-------------|-----|
| 1 | 健康食品 | 9 |
| 1 | 化粧品 | 9 |
| 3 | ミネラルウォーター | 4 |

| 順位 | 送りつけ商法 | 39件 |
|----|--------|-----|
| 1 | 健康食品 | 31 |
| 2 | 新聞 | 2 |

表6 販売形態別の契約年齢

| 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 |
|-------------|-----|------|------|------|------|------|-------|-----|-------|
| 店舗販売 | 25 | 110 | 210 | 258 | 203 | 238 | 198 | 95 | 1,337 |
| 訪問販売 | 5 | 32 | 48 | 66 | 86 | 125 | 222 | 89 | 673 |
| 通信販売 | 183 | 172 | 316 | 368 | 250 | 203 | 158 | 70 | 1,720 |
| 電話勧誘販売 | 3 | 6 | 28 | 43 | 88 | 138 | 247 | 37 | 590 |
| 連鎖販売(マルチ商法) | 1 | 10 | 6 | 8 | 12 | 3 | 5 | 5 | 50 |
| 送りつけ商法 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 6 | 26 | 4 | 39 |
| その他無店舗 | 1 | 0 | 4 | 5 | 6 | 5 | 2 | 1 | 24 |
| 不明・無関係 | 7 | 24 | 64 | 100 | 116 | 110 | 142 | 91 | 654 |
| 計 | 225 | 355 | 676 | 848 | 763 | 828 | 1,000 | 392 | 5,087 |

表7 訪問販売形態別の苦情相談内容

| 順位 | 家庭訪問販売 | 456件 |
|----|-----------|------|
| 1 | 工事・建築 | 68 |
| 2 | ソーラーシステム | 52 |
| 3 | 新聞 | 48 |
| 4 | 給湯システム | 30 |
| 5 | テレビ放送サービス | 20 |

| 順位 | 職場訪問販売 | 53件 |
|----|------------|-----|
| 1 | リースサービス | 20 |
| 2 | 自動販売機 | 6 |
| 3 | ホームページ作成代行 | 2 |
| 3 | 防災・防犯用品 | 2 |
| 3 | 電気設備 | 2 |

| 順位 | アポイントメントセールス | 13件 |
|----|--------------|-----|
| 1 | アクセサリ | 4 |
| 2 | 婦人コート | 2 |
| 2 | 複合サービス会員 | 2 |

| 順位 | SF(催眠)商法 | 16件 |
|----|-----------|-----|
| 1 | 健康食品 | 3 |
| 1 | ふとん類 | 3 |
| 1 | 家庭用電気治療器具 | 3 |

| 順位 | キャッチセールス | 9件 |
|----|-----------|----|
| 1 | モバイルデータ通信 | 2 |
| 1 | 婦人コート | 2 |