

## 4 販売方法別の相談の傾向

### (1)販売方法別の相談件数

販売方法別では、通信販売の相談件数が16,385件で最も多く、次いで店舗購入が13,977件、訪問販売が5,573件でした。

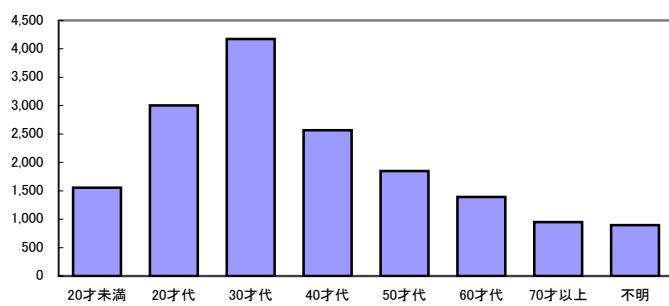
【表12】販売方法別・年齢別の相談件数

(単位:件)

	18年度										17年度									
	20才未満	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才以上	不明	合計	20才未満	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才以上	不明	合計		
店舗購入	281	2,156	3,217	2,210	2,045	1,508	1,039	1,521	13,977	254	2,141	3,163	2,034	2,011	1,496	928	1,292	13,319		
訪問販売	82	836	783	554	627	779	1,343	569	5,573	137	980	917	721	864	1,105	1,807	691	7,222		
通信販売	1,555	3,003	4,174	2,566	1,848	1,393	951	895	16,385	1,827	4,792	5,238	2,973	1,814	1,192	832	1,054	19,722		
マルチ・マルチまがい	33	169	76	57	100	67	32	34	568	24	228	95	68	80	69	44	38	646		
電話勧誘販売	13	260	470	379	242	260	308	178	2,110	17	371	604	492	338	333	350	234	2,739		
ネガティブ・オプション	18	7	38	23	53	71	77	57	344	3	18	23	20	30	40	46	29	209		
その他無店舗	7	54	48	44	72	62	70	39	396	10	82	89	51	80	94	87	39	532		
不明・無関係	107	768	1,377	936	1,122	1,120	964	1,592	7,986	114	888	1,506	1,037	1,167	1,114	917	1,350	8,093		

### (2)相談の多い販売方法の相談傾向

#### ①通信販売

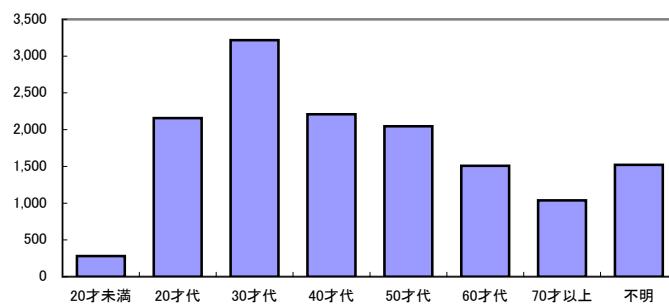


#### 【相談の多い商品・役務】

- |               |       |
|---------------|-------|
| ①オンライン等関連サービス | 7,808 |
| ②商品一般         | 3,942 |
| ③フリーローンサラ金    | 876   |
| ④宝くじ          | 267   |
| ⑤電話サービス       | 203   |

オンライン等関連サービスの相談が最も多く47.7%を占めている。オンライン等関連サービス、商品一般は、不当請求の相談が多い。

#### ②店舗購入



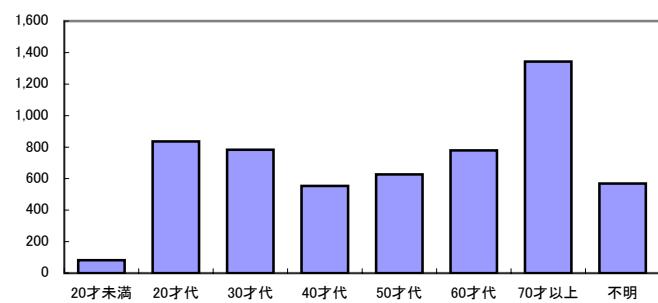
#### 【相談の多い商品・役務】

- |            |       |
|------------|-------|
| ①フリーローンサラ金 | 2,629 |
| ②不動産賃借     | 1,527 |
| ③四輪自動車     | 600   |
| ④クリーニング    | 548   |
| ⑤工事・建築     | 539   |

店舗購入の相談は、昨年度より増加した。フリーローン・サラ金の相談では、多重債務の相談が多い。

不動産賃借の相談は20才代になると急増し、30才代が最も多く、20~40才代が全体の68.2%を占める。

#### ③訪問販売



#### 【相談の多い商品・役務】

- |               |     |
|---------------|-----|
| ①工事・建築        | 521 |
| ②新聞           | 406 |
| ③他の台所用品(浄水器等) | 300 |
| ④リースサービス      | 249 |
| ⑤ふとん類         | 237 |

70才以上の相談が24.1%と、他の販売方法に比べて、高齢者の相談が多い。

工事・建築(70才以上167件)の32.1%、ふとん類(同113件)の47.7%は70才以上の相談であった。