

## 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、店舗販売が昨年度より2,321件増加して、16,297件と最も多くなり、次いで通信販売が14,899件、訪問販売が4,999件でした。

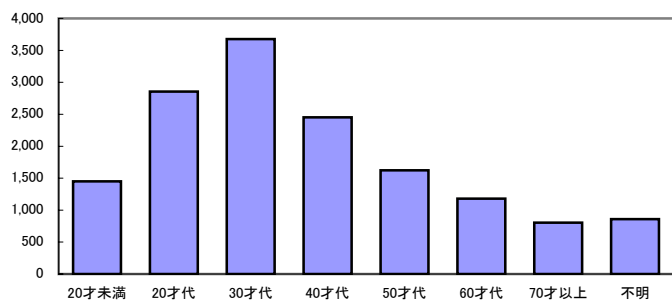
【表10】 販売方法別・年齢別の相談件数

(単位:件)

	19年度									18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	283	2,469	3,592	2,599	2,306	1,973	1,214	1,861	16,297	281	2,155	3,217	2,210	2,045	1,508	1,039	1,521	13,976
訪問販売	78	615	633	582	544	716	1,268	563	4,999	82	836	783	554	627	779	1,343	569	5,573
通信販売	1,449	2,855	3,678	2,452	1,622	1,179	804	860	14,899	1,555	3,003	4,174	2,566	1,848	1,393	951	895	16,385
マルチ・マルチまがい	13	157	76	70	86	55	55	56	568	33	169	76	57	100	67	32	34	568
電話勧誘販売	10	217	367	320	205	242	288	159	1,808	13	260	470	379	242	260	308	178	2,110
ネガティブ・オプション	8	3	9	7	9	15	26	15	92	18	7	38	23	53	71	77	57	344
その他無店舗	6	45	67	48	54	76	73	42	411	7	55	48	44	72	62	70	39	397
不明・無関係	114	660	1,132	862	966	1,164	1,093	1,629	7,620	106	768	1,378	936	1,121	1,120	964	1,593	7,986

### (2) 相談の多い販売方法の相談傾向

#### ① 通信販売



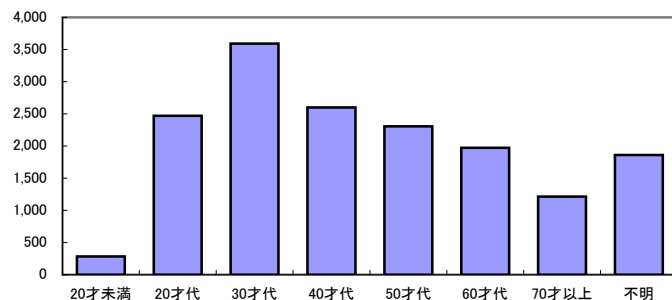
#### 【相談の多い商品・役務】

#### 【18年度の順位・(件数)】

- |                |       |           |
|----------------|-------|-----------|
| ① オンライン等関連サービス | 8,847 | ① (7,808) |
| ② 商品一般         | 1,598 | ② (3,942) |
| ③ フリーローンサラ金    | 702   | ③ (876)   |
| ④ 電話サービス       | 218   | ⑤ (203)   |
| ⑤ 宝くじ          | 174   | ④ (267)   |

「オンライン等関連サービス」の相談が最も多く59.4%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】

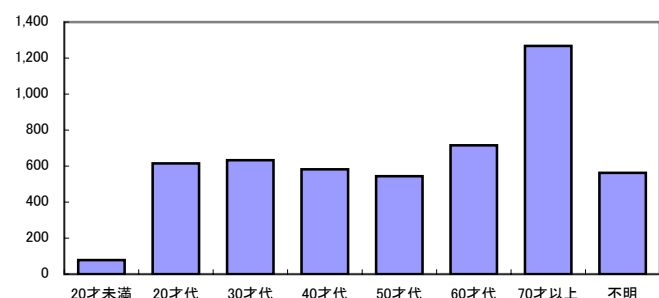
#### 【18年度の順位・(件数)】

- |               |       |           |
|---------------|-------|-----------|
| ① フリーローンサラ金   | 2,947 | ① (2,629) |
| ② 不動産賃借       | 1,593 | ② (1,527) |
| ③ 外国語・会話教室    | 756   | ⑭ (145)   |
| ④ 工事・建築       | 577   | ⑤ (539)   |
| ⑤ エステティックサービス | 569   | ⑦ (280)   |

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」の相談は、多重債務の相談が多い。

「外国語・会話教室」、「エステティックサービス」の相談は、事業者の倒産に伴い増加した。

#### ③ 訪問販売



#### 【相談の多い商品・役務】

#### 【18年度の順位・(件数)】

- |                |     |         |
|----------------|-----|---------|
| ① 工事・建築        | 475 | ① (521) |
| ② 新聞           | 412 | ② (406) |
| ③ 他の台所用品(浄水器等) | 227 | ③ (300) |
| ④ ふとん類         | 215 | ⑤ (237) |
| ⑤ 会社生命保険       | 215 | ⑧ (161) |

70才以上の相談が1268件、25.4%を占め、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166件)の34.9%、「ふとん類」(同126件)の58.6%は70才以上の相談であった。