

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、店舗購入が15,138件と最も多く、次いで通信販売が13,317件、訪問販売が4,242件でした。

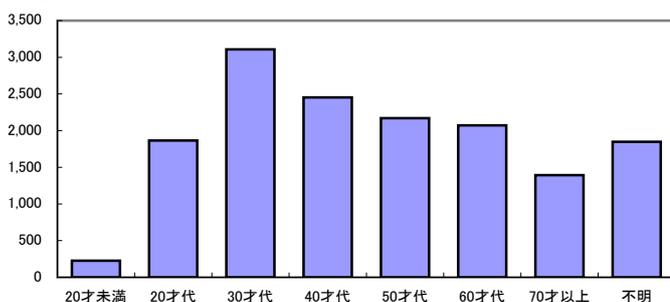
【表10】 販売方法別・年齢別の相談件数

(単位:件)

	20年度									19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	227	1,866	3,109	2,453	2,169	2,073	1,394	1,847	15,138	283	2,469	3,592	2,599	2,306	1,973	1,214	1,861	16,297
訪問販売	41	379	488	547	466	648	1,145	528	4,242	78	615	633	582	544	716	1,268	563	4,999
通信販売	934	2,110	3,268	2,287	1,497	1,334	1,008	879	13,317	1,449	2,855	3,678	2,452	1,622	1,179	804	860	14,899
マルチ・マルチまがい	0	121	79	55	69	89	42	36	491	13	157	76	70	86	55	55	56	568
電話勧誘販売	9	135	306	270	204	223	326	177	1,650	10	217	367	320	205	242	288	159	1,808
ネガティブ・オプション	5	2	6	15	12	24	36	17	117	8	3	9	7	9	15	26	15	92
その他無店舗	6	34	34	36	35	53	58	40	296	6	45	67	48	54	76	73	42	411
不明・無関係	63	556	1,292	1,241	1,222	1,692	1,568	1,900	9,534	114	660	1,132	862	966	1,164	1,093	1,629	7,620

(2) 相談の多い販売方法の相談傾向

① 店舗購入



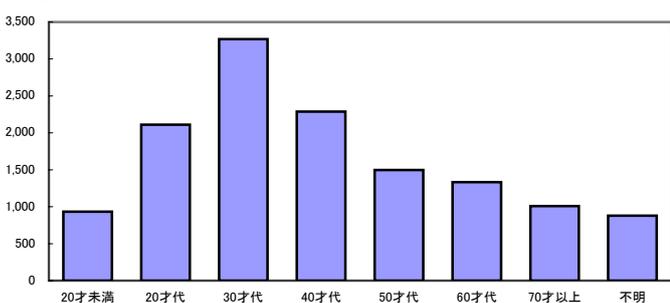
【相談の多い商品・役務】

【19年度の順位・(件数)】

- | | | |
|---------------|-------|-----------|
| ① フリーローンサラ金 | 2,816 | ① (2,947) |
| ② 不動産貸借 | 1,532 | ② (1,593) |
| ③ 工事・建築 | 594 | ④ (577) |
| ④ エステティックサービス | 572 | ⑤ (569) |
| ⑤ 四輪自動車 | 473 | ⑥ (540) |

「フリーローン・サラ金」の相談は、多重債務の相談が多い。

② 通信販売



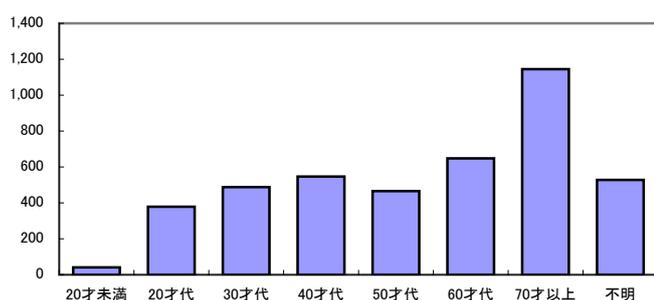
【相談の多い商品・役務】

【19年度の順位・(件数)】

- | | | |
|----------------|-------|-----------|
| ① オンライン等関連サービス | 7,448 | ① (8,847) |
| ② 商品一般 | 1,555 | ② (1,598) |
| ③ フリーローンサラ金 | 483 | ③ (702) |
| ④ 宝くじ | 253 | ⑤ (174) |
| ⑤ 教養・娯楽サービス | 157 | ⑥ (148) |

「オンライン等関連サービス」の相談が最も多く55.9%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。「宝くじ」に関しては高齢者からの相談が多く、70才以上で112件あり、44.3%を占めている。

③ 訪問販売



【相談の多い商品・役務】

【19年度の順位・(件数)】

- | | | |
|----------------|-----|---------|
| ① 工事・建築 | 413 | ① (475) |
| ② 新聞 | 333 | ② (412) |
| ③ 会社生命保険 | 158 | ④ (215) |
| ④ リースサービス | 154 | ⑦ (171) |
| ④ 他の台所用品(浄水器等) | 154 | ③ (227) |

70才以上の相談が1,145件、27.0%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143件)の34.6%、「ふとん類」(同75件)の59.1%は70才以上の相談であった。