

# 訪問販売・通信販売の動向について

平成27年3月5日

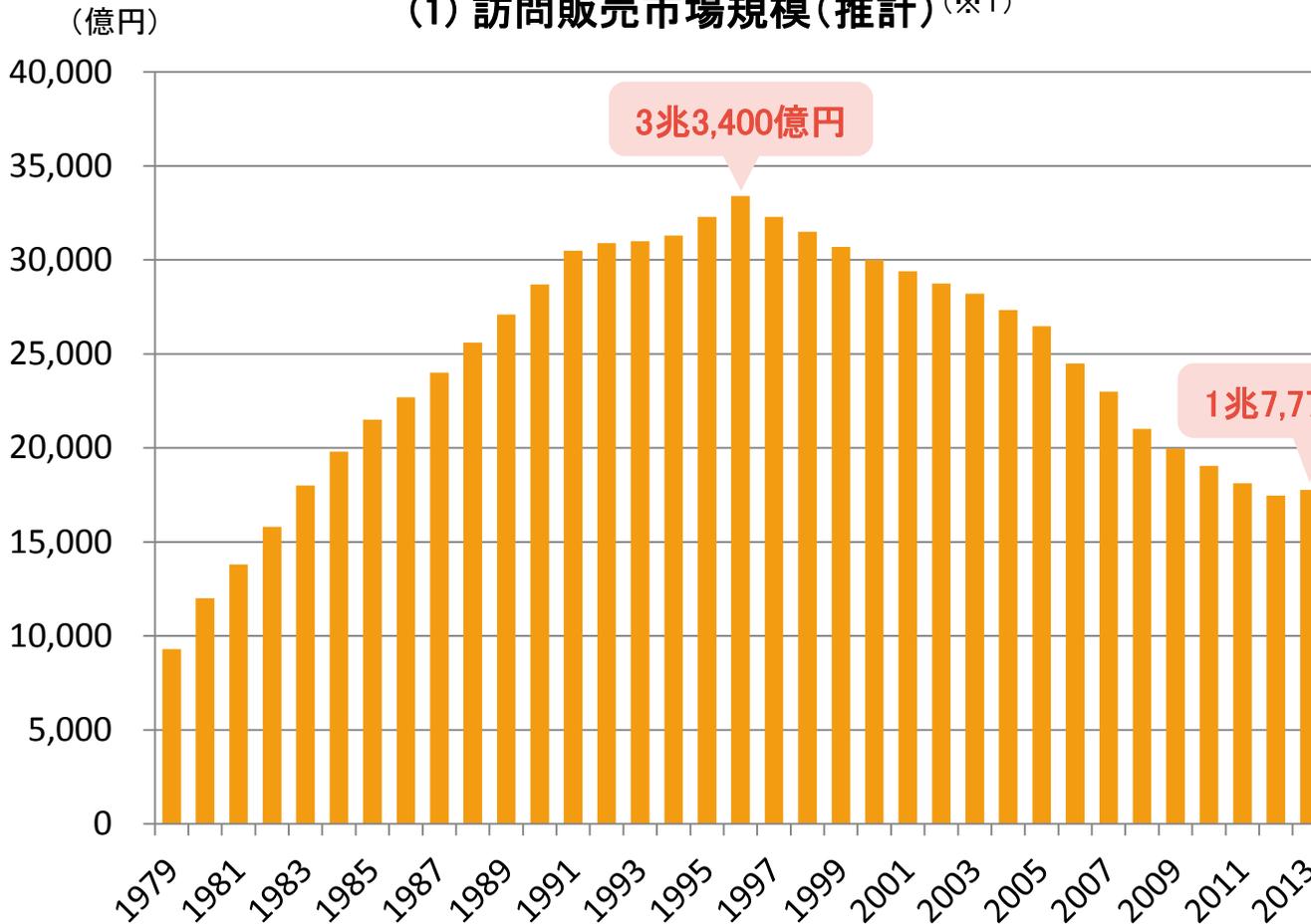
経済産業省  
商務流通保安グループ  
消費経済企画室

訪問販売

# 「訪問販売」の市場規模

- 2013年度の訪問販売の売上高は推計で約1兆7,770億円。平成8年度の約3兆3,400億円と比べると半分近くにまで減っている。
- 訪問販売では「化粧品」や「健康食品」、「清掃用具」等がよく購入されている。また、清掃サービスを提供する訪問販売も多い。

(1) 訪問販売市場規模(推計) (※1)



(※1) (公社)日本訪問販売協会の正会員企業の訪問販売売上高を基にした推計値。  
自動車・新聞・医薬品・食料品の訪問販売売上高、百貨店の外商の売上高を除く。

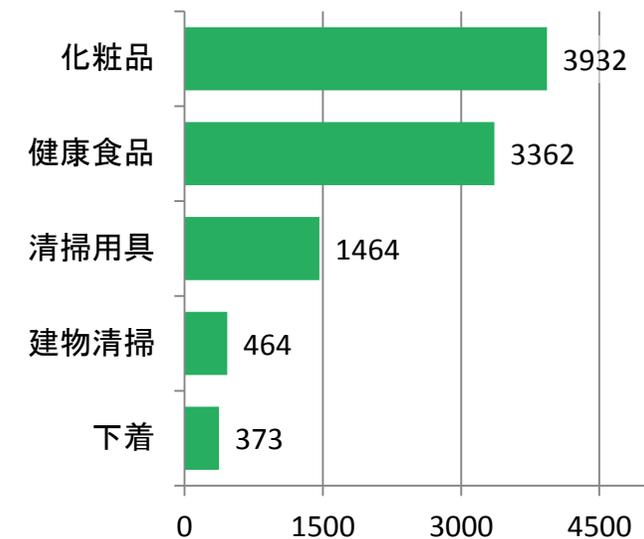
(公社)日本訪問販売協会 正会員(137社)、賛助会員(22社・団体)

平成19年度商業統計調査  
(訪問販売形態での小売規模) (※2)

【事業者数】 140,053社  
【販売額】 8兆7,385億円

(※2) 对事業者を含め、訪問販売業態で行っている小売販売業が対象。

(2) 売上高上位5品目 (※3)



(※3) (公社)日本訪問販売協会の会員企業の売上高

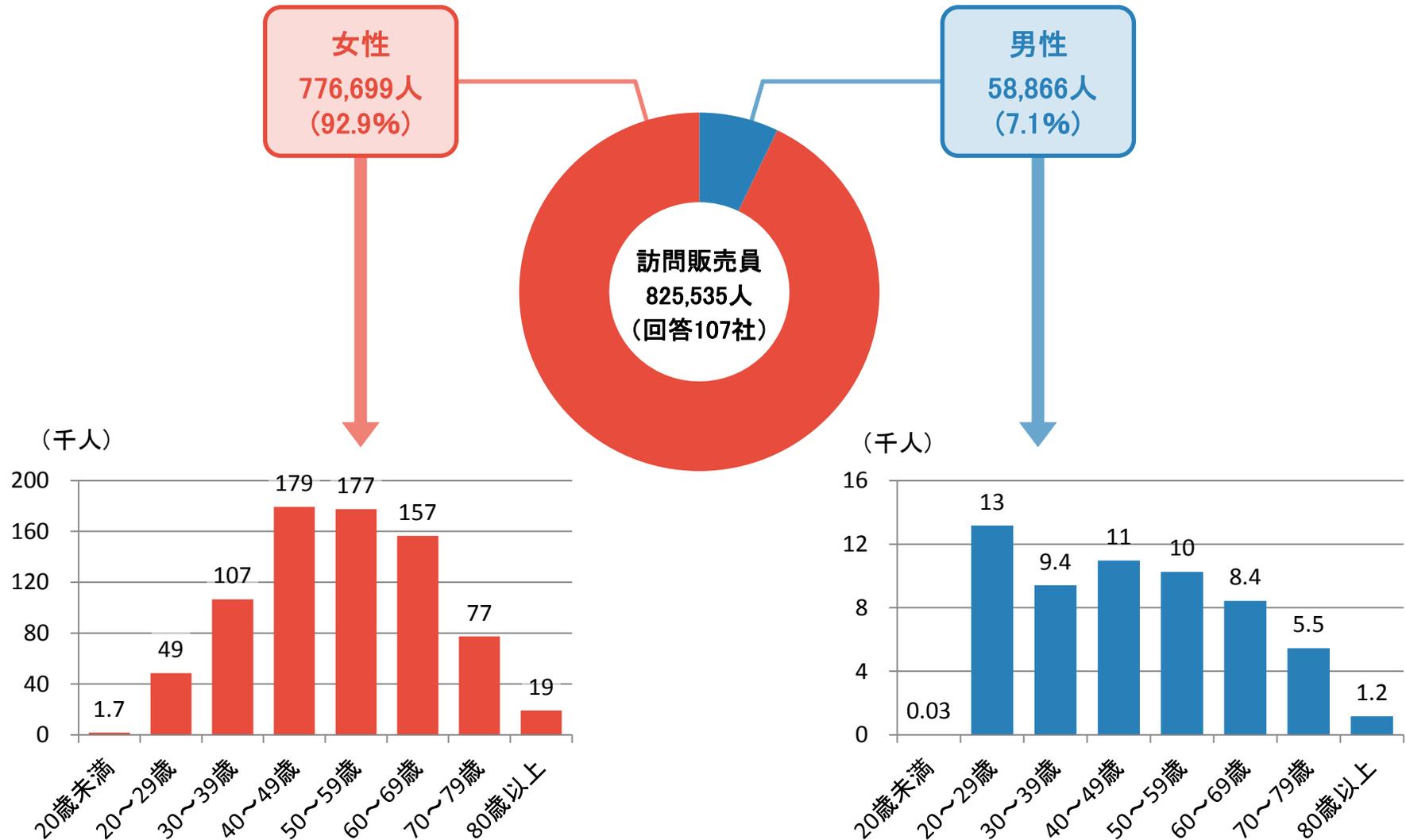
(出典) (公社)日本訪問販売協会調べ『訪問販売売上高推計値』『訪販売売上高(小売ベース)』(2013年度)

# 「訪問販売」の雇用状況

- (公社)日本訪問販売協会の会員企業等における訪問販売員数は80万人以上。
- そのうち女性の訪問販売員が9割以上を占め、また、65歳以上や80歳以上の高齢者も多く働いている。

## (3) 会員企業等における訪問販売員の数

((公社)日本訪問販売協会の会員企業等(回答企業107社))

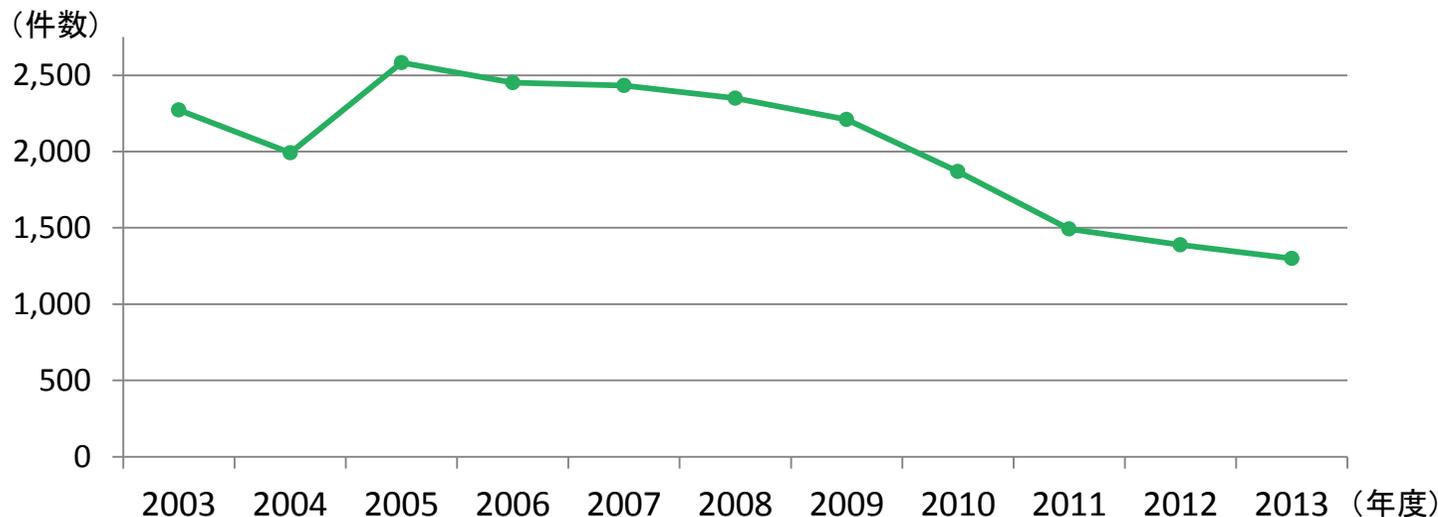


(出典) (公社)日本訪問販売協会 会員企業等向けアンケート調査(2014年度に実施)

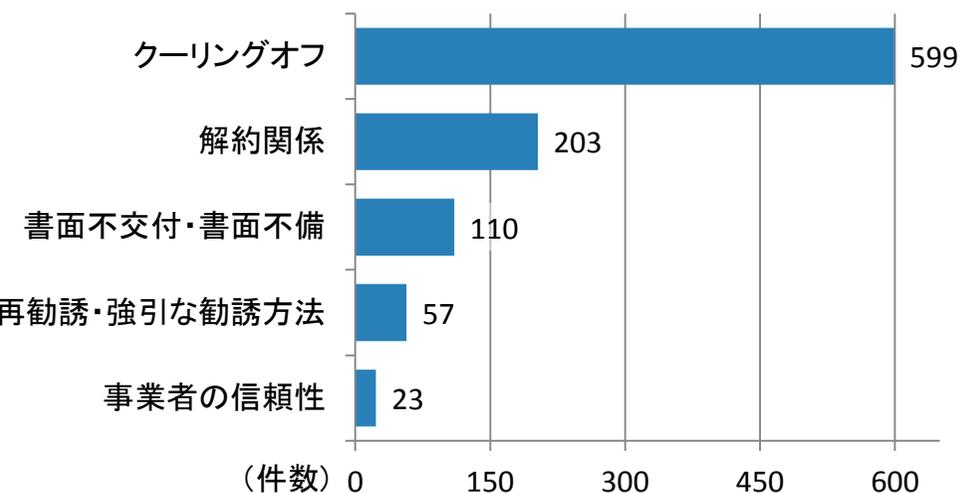
# 「訪問販売」に関する消費者相談

- 経済産業省（消費者相談室）に寄せられる「訪問販売」に関する消費者相談の件数は、近年は減少傾向にある。
- その内訳を見ると、「クーリングオフ」に関する相談が最も多く、また、商品別では「工事・加工」に関するものが多い。

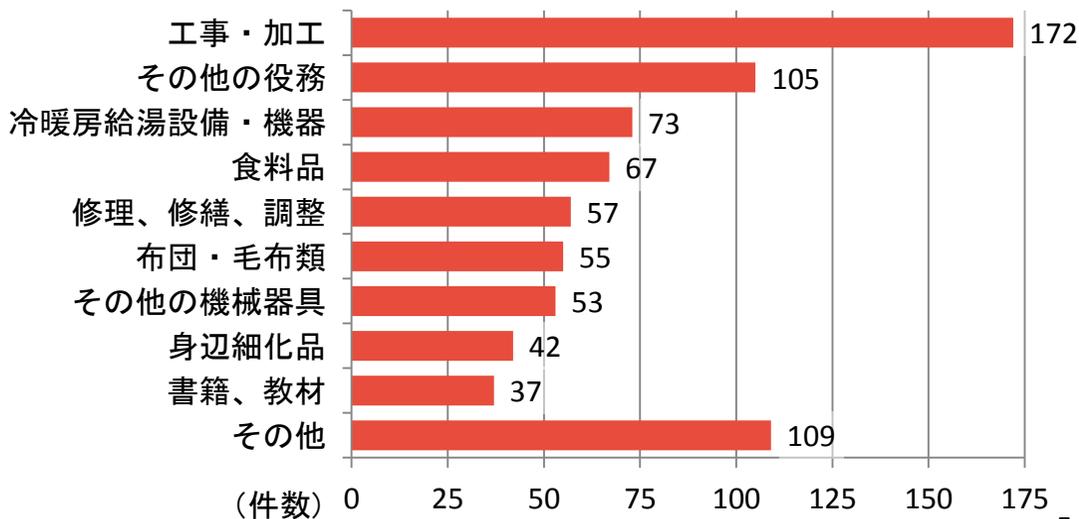
## (4) 経済産業省に寄せられた「訪問販売」に関する消費者相談の推移



## (5) 訪問販売に関する相談で多い類型（2013年度）



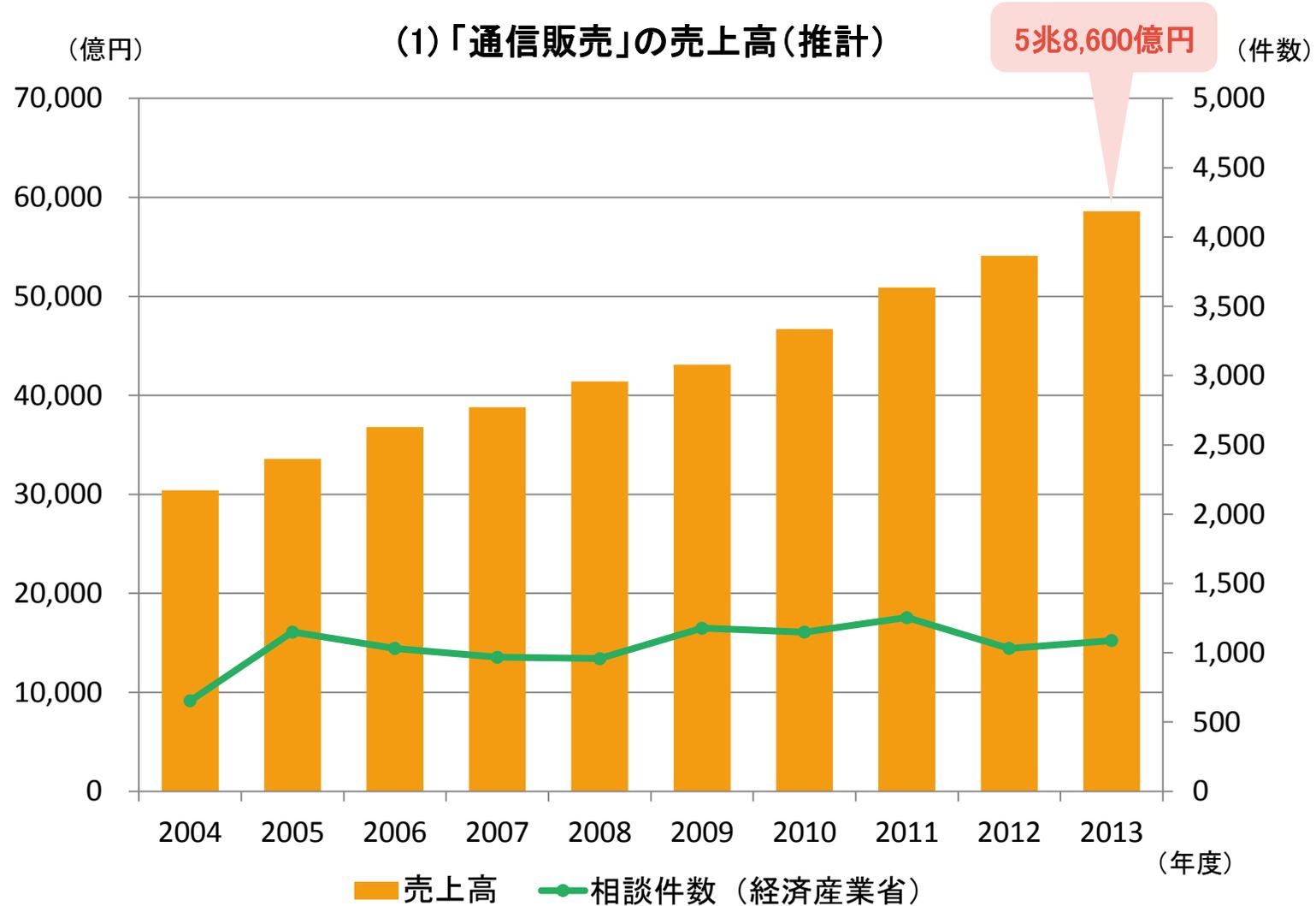
## (6) 訪問販売に関する商品別の相談件数（2013年度）



通信販売

# 「通信販売」の市場規模

- (公社)日本通信販売協会(以下「JADMA」という。)の調査では、2013年度の通信販売の売上高は約5兆8,600億円(推計)。
- これは前年度比で8.3%増、直近10年で7.7%の平均成長率であり、通信販売の市場は順調に成長を続けている。

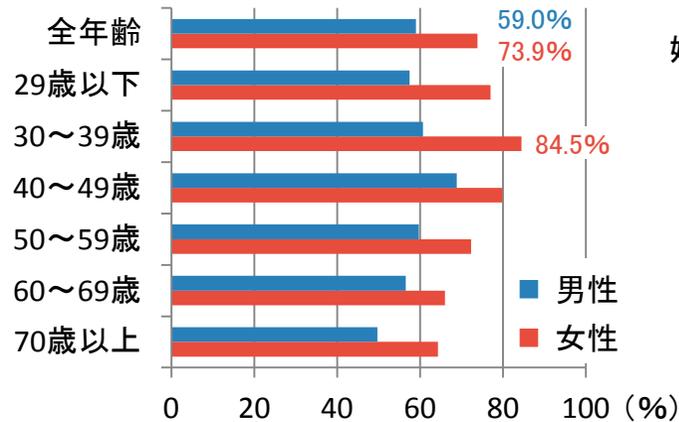


経済産業省が受け付けた消費者相談のうち出会い系サイト、アダルトサイト等の利用トラブル等を除く通信販売の相談件数

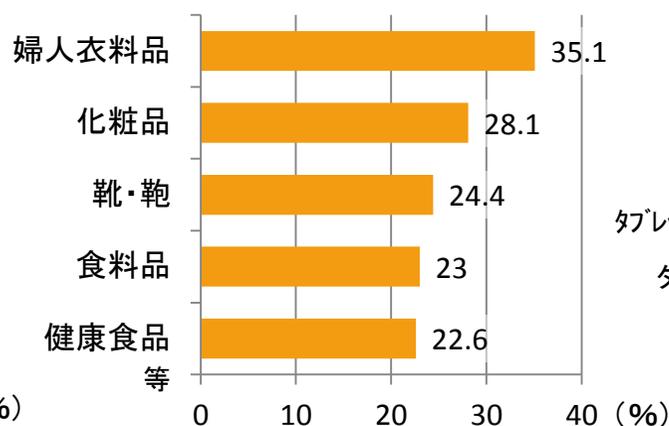
# 「通信販売」の利用者

- JADMAの調査では最近1年間に男性は59%、女性は74%が通販を利用。あらゆる年齢の男女(特に女性)が通販を利用している。
- 消費者は「インターネット通販」や「カタログ通販」などを利用して、「婦人衣料品」や「化粧品」など様々な商品を購入している。
- 通信販売について「満足」「やや満足」と回答した消費者は85.6%であり、通信販売の様々な利便性が高く評価されている。

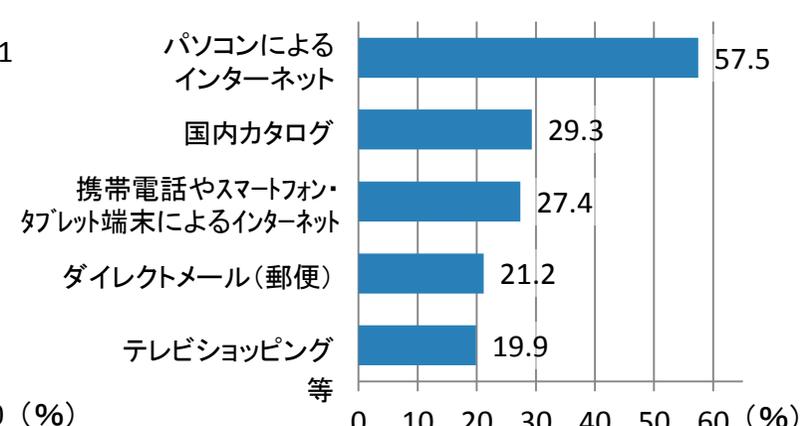
## (2) 最近1年間の通販の利用



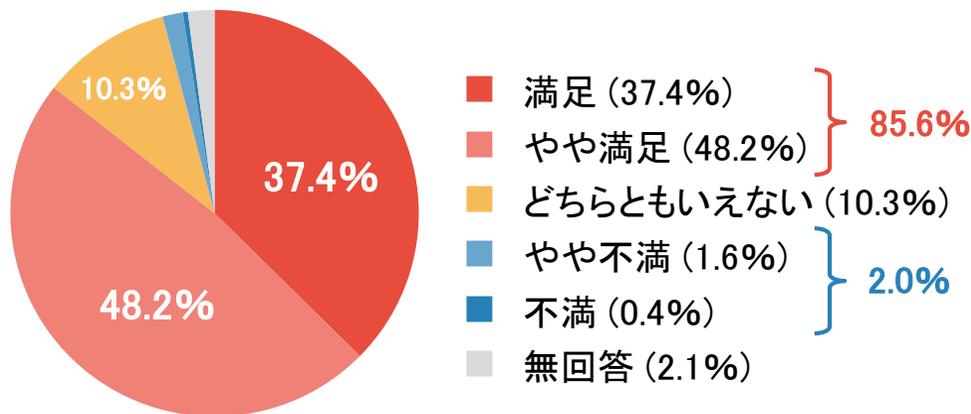
## (3) 最近1年間に購入した商品



## (4) 最近1年間に利用した媒体

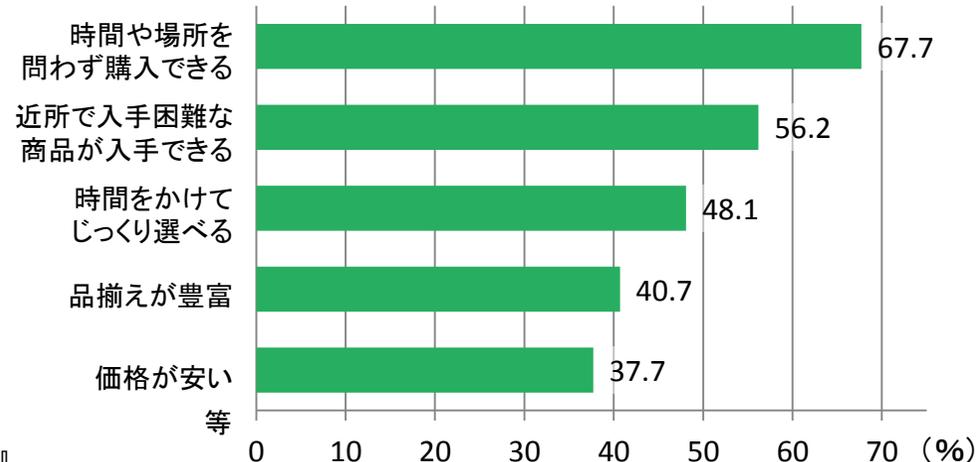


## (5) 通信販売の評価



## (6) 通信販売の長所

(※10の選択肢の中から複数回答)



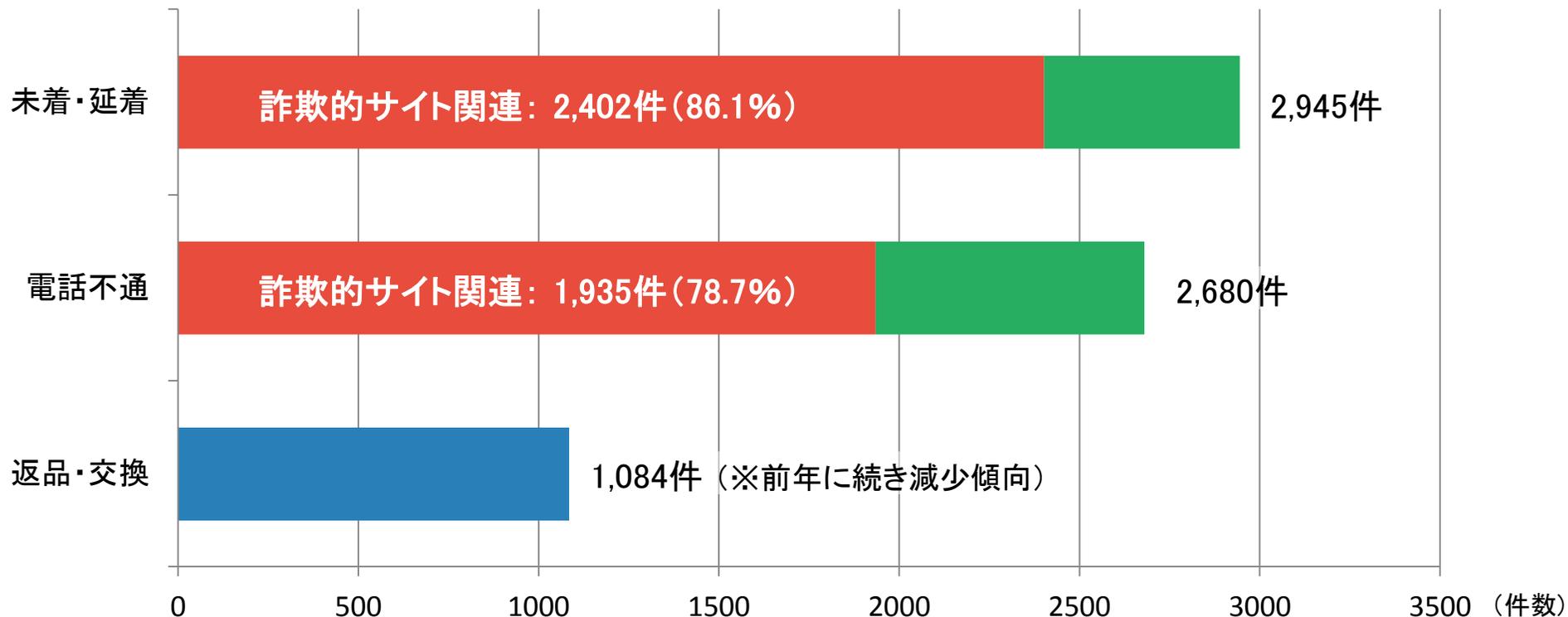
(出典) (公社)日本通信販売協会『第21回全国通信販売利用実態調査報告書(2013年度)』

全国の15歳～79歳までの男女個人2,800人を対象とした郵送調査。集計対象は1,457(有効回答率52.0%)。調査方法は(質問紙の郵送による)単独調査を基本とし、より正確を期すため、一部の質問項目についてオムニバス調査を併用している。単独調査の標本構成は、「性別」は男性が42.8%、女性が57.2%。「年齢」は15～19歳が2.8%、20～39歳が24.6%、40～59歳が34.6%、60～79歳が38%。「地域」は北海道・東北が12.8%、関東が36.5%、中部・北陸が17.6%、近畿が16.5%、中国・四国・九州が16.7%。

## 「通信販売」に関する消費者相談

- (公社)日本通信販売協会は、通信販売に関する消費者からの相談を受け付ける「通販110番」を設置している。
- 2013年度に「通販110番」に寄せられた消費者からの相談は9,073件。企業の電話番号等の「問い合わせ」が2,093件を占める。
- 全相談のうち7,119件が「苦情」に当たり、「苦情」として最も件数の多い「未着・延着」は2,945件のうち2,402件(86.1%)、次に件数の多い「電話不通」も2,680件のうち1,935件(78.7%)が、いわゆる「詐欺的サイト」に関連するものであった。

### (7)「通販110番」に寄せられた消費者相談(苦情)の件数



#### 詐欺的サイト

- 通販サイトを装って、商品を送らずに代金をだまし取ったり、模倣品、海賊版その他購入しようとした品と全く別の物を送りつけるといった詐欺を行うことを目的とするサイト。商品が送られないケースがほとんどで、また、その振込先は外国の個人名であることが多い。
- 消費者から「前払いをしたが商品が届かない」などと通販110番に相談のあったサイトについて、特定商取引法に基づく表示がなかったり、表示があってもその内容が架空であったり、文章が日本語として不自然であったりといった事項に該当するかなどの観点から客観的に分類したもの。