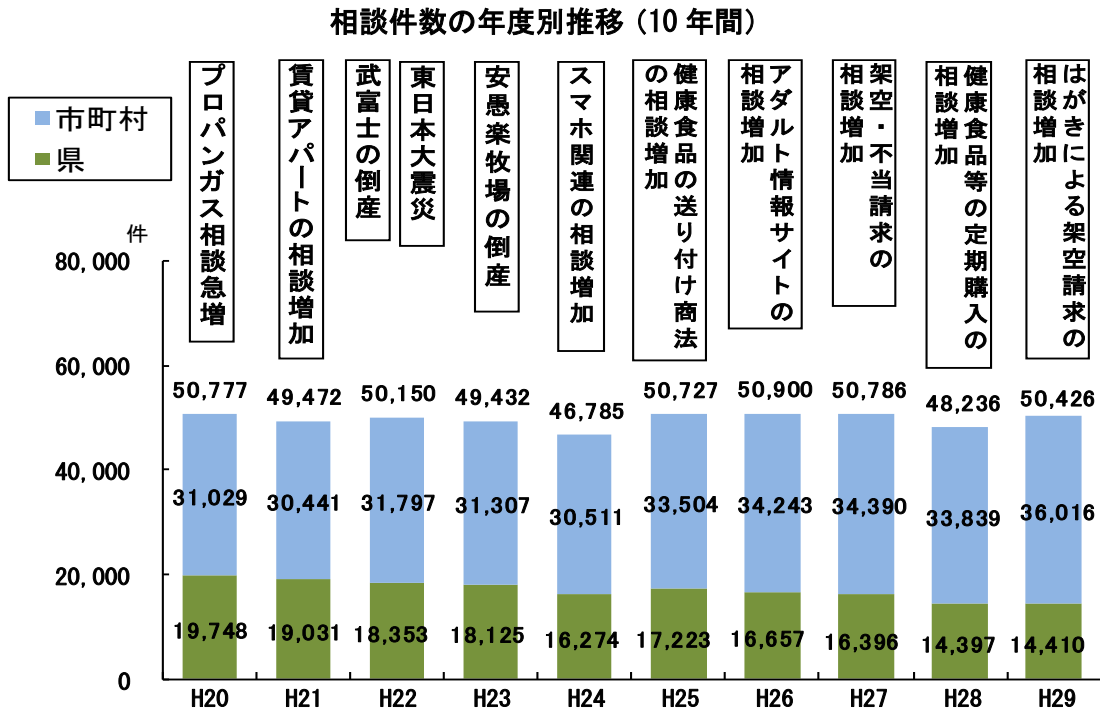


平成29年度埼玉県消費生活相談の概要【速報版】

1 相談受付件数

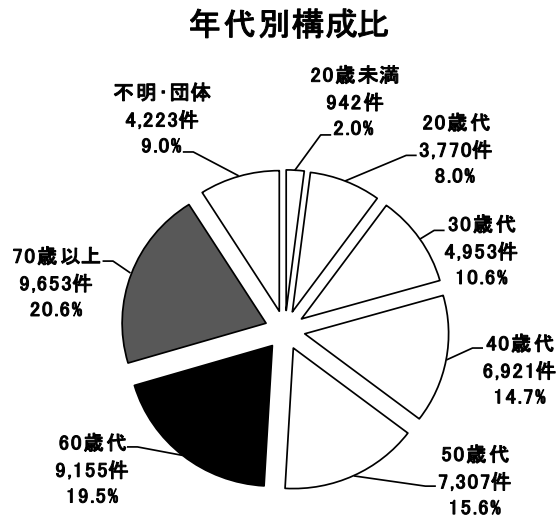
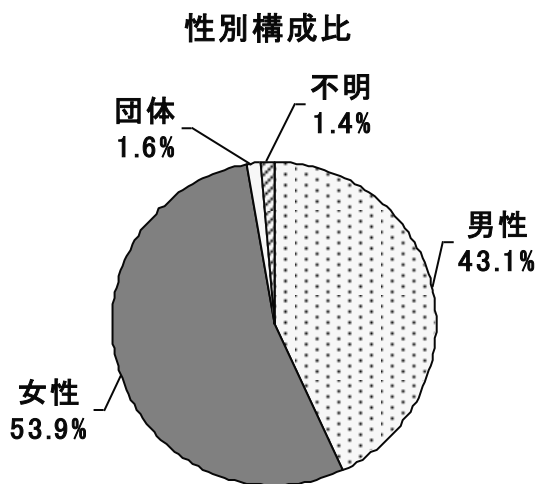


- ・ 県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた件数は50,426件であった。（前年度比2,190件増、4.5%増）
- ・ 受付件数のうち「苦情」は46,924件（93.1%）であった。
- ・ 県：市町村割合は約3：7となっている。

2 苦情相談の概要

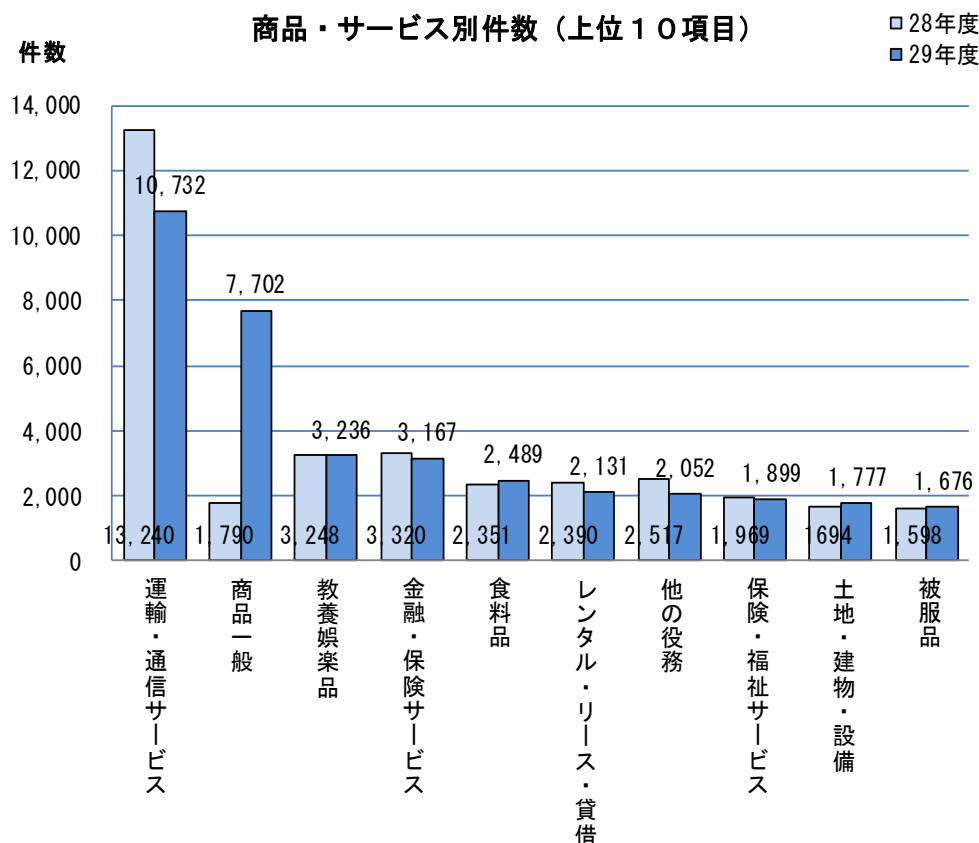
(1) 性別・年代別件数等

- ・ 例年とは逆に、女性からの相談が男性からの相談を上回った。
- ・ 60歳以上の相談件数は18,808件（40.1%）と前年度より増加した。



(2) 商品・サービス別件数

- ・その商品・サービスが何であるか特定できない「商品一般」が4倍以上に増加した。



(3) 相談内容別件数・割合

- ・多くの相談が「契約・解約」と「販売方法」に関する内容となっている。

内容別件数（複数選択項目）

順位	分類	29年度		28年度		増減率(%)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	35,978	76.7	33,523	75.4	7.3
2	販売方法	25,058	53.4	24,538	55.2	2.1
3	接客対応	7,016	15.0	7,113	16.0	▲ 1.4
4	価格・料金	6,606	14.1	7,303	16.4	▲ 9.5
5	品質・機能・役務品質	4,952	10.6	5,417	12.2	▲ 8.6
6	表示・広告	2,612	5.6	2,940	6.6	▲ 11.2
7	安全・衛生	1,368	2.9	1,449	3.3	▲ 5.6
8	法規・基準	969	2.1	1,034	2.3	▲ 6.3
9	施設・設備	62	0.1	40	0.1	55.0
10	計量・量目	40	0.1	44	0.1	▲ 9.1
11	包装・容器	33	0.1	35	0.1	▲ 5.7
12	その他	433	0.9	520	1.2	▲ 16.7
	(全件数)	46,924	—	44,479	—	5.5

※「全件数比」は、全件数のうち「分類」項目の内容が含まれていた相談の割合を示す。

(4) 契約金額別件数・割合

- ・契約購入金額の平均は136万9千円で前年度に比べ12.2%増加した。
- ・10万円以上100万円未満が3分の1を占め、一番多くなっている。

契約金額別件数（契約購入金額が判明しているもの）

契約購入金額	29年度		28年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	4,711	22.3	4,591	20.1	2.6
1万円以上～10万円未満	6,365	30.1	7,187	31.5	▲11.4
10万円以上～100万円未満	7,032	33.3	8,000	35.1	▲12.1
100万円以上～500万円未満	2,080	9.8	2,093	9.2	▲0.6
500万円以上～1億円未満	926	4.4	940	4.1	▲1.5
1億円以上	18	0.1	10	0.0	80.0
計	21,132	100.0	22,821	100.0	▲7.4
総合計金額(円)	28,931,922,586		27,853,562,345		3.9
平均金額(円)	1,369,104		1,220,523		12.2

(5) 処理状況

- ・相談者への助言（自主交渉）が約3分の2を占めている。
- ・「あっせん解決」と「あっせん不調」を合計した「あっせん」は5,289件、11.2%で前年度（5,410件、12.2%）より若干減少した。

処理内容別件数

順位	処理内容	29年度		28年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	助言（自主交渉）	31,414	66.9	29,092	65.4	8.0
2	情報提供	8,061	17.2	7,422	16.7	8.6
3	あっせん解決	4,758	10.1	4,808	10.8	▲1.0
4	処理不要	879	1.9	927	2.1	▲5.2
5	他機関紹介	570	1.2	839	1.9	▲32.1
6	あっせん不調	531	1.1	602	1.4	▲11.8
7	処理不能	450	1.0	419	0.9	7.4
	処理継続中	261	0.6	370	0.8	▲29.5
	合計	46,924	100.0	44,479	100.0	5.5

3 取引方法別の状況

- ・無店舗販売によるものが50.8%で約半分となっている。
- ・うち通信販売に関する相談が15,682件で約3分の2を占めている。
- ・マルチ・マルチまがいに関する相談は、588件で前年度から18.1%増加した。

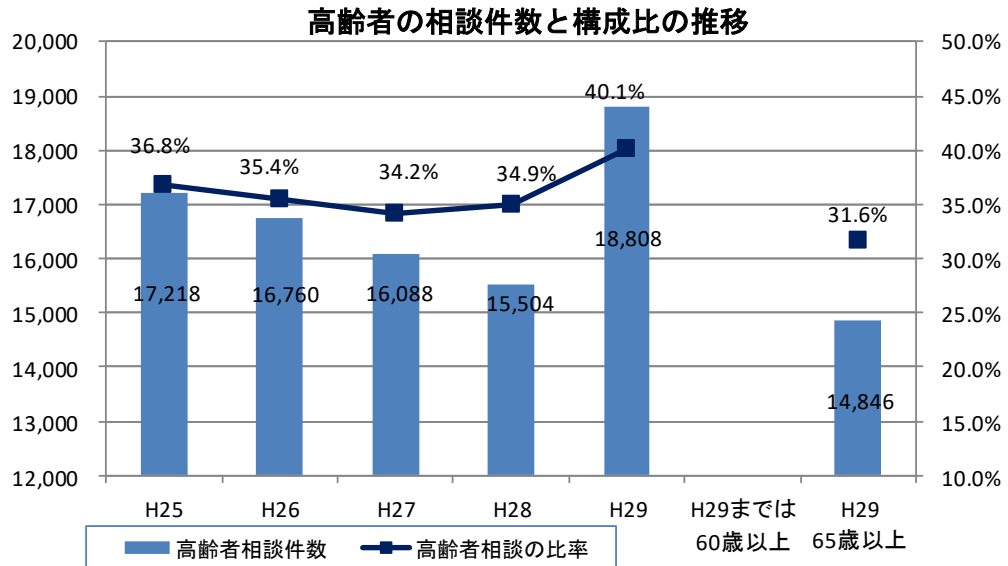
取引方法別の件数

	29年度		28年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比 %	件数	構成比 %		
店舗販売	11,990	25.6	13,045	29.3	▲ 1,055	▲8.1%
無店舗(計)	23,850	50.8	24,995	56.2	▲ 1,145	▲4.6%
(無店舗の内訳)						
訪問販売	4,706	19.7	4,724	18.9	▲ 18	▲0.4%
通信販売	15,682	65.8	16,314	65.3	▲ 632	▲3.9%
電話勧誘販売	2,131	8.9	2,568	10.3	▲ 437	▲17.0%
マルチ・マルチまがい	588	2.5	498	2.0	90	18.1%
ネガティブ・オプション	125	0.5	181	0.7	▲ 56	▲30.9%
訪問購入	310	1.3	326	1.3	▲ 16	▲4.9%
その他無店舗	308	1.3	384	1.5	▲ 76	▲19.8%
不明・無関係	11,084	23.6	6,439	14.5	4,645	72.1%
合計	46,924	100.0	44,479	100.0	2,445	5.5%

*網掛け部分の構成比は無店舗(計)に占める割合

4 高齢者に関する相談（契約当事者が65歳以上）

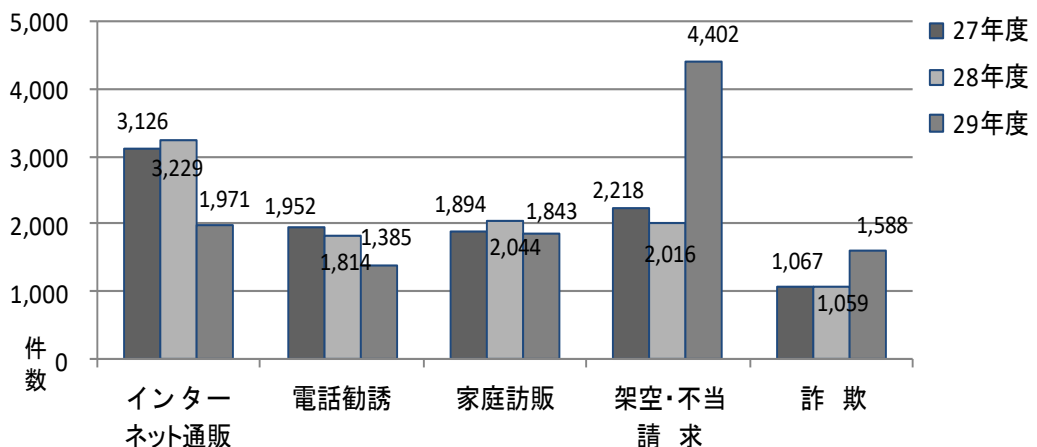
- ・ 29年度における65歳以上の相談は14,846件（構成比31.6%）であった。
- ・ 60歳以上とした場合は18,808件（構成比40.1%）で、28年度と比べると3,304件（21.3%）増加した。
- ・ はがきによる架空請求の増加により、商品・サービス別件数では「商品一般」が大幅に増加し、販売手口では架空・不当請求が大幅に増加した。



高齢者に関する相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	29年度(65歳以上)		28年度(60歳以上)		増減 (件)	増減 (%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	商品一般	3,661	24.7	800	5.2	2,861	357.6
2	デジタルコンテンツ	1,571	10.6	2,675	17.3	▲1,104	▲41.3
3	工事・建築	705	4.7	868	5.6	▲163	▲18.8
4	インターネット接続回線	492	3.3	690	4.5	▲198	▲28.7
5	修理サービス	301	2.0	357	2.3	▲56	▲15.7
全件数		14,846	100.0	15,504	100.0	▲658	▲4.2

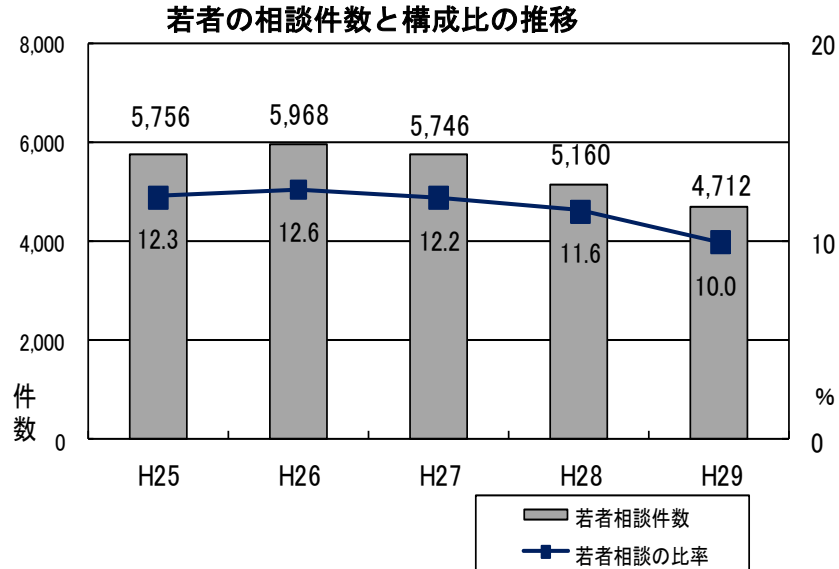
高齢者に多い販売手口別件数（複数選択項目）



* 27年度と28年度は60歳以上、29年度は65歳以上

5 若者に関する相談(契約当事者が29歳以下)

- ・ 29年度における若者に関する相談は4,712件(構成比10.0%)であった。
- ・ 商品・サービス別件数では「エステティックサービス」「他の健康食品」の件数が大きく増加した。
- ・ 20歳未満の相談は942件で、そのうち18歳と19歳で495件(52.5%)と半数以上を占めた。



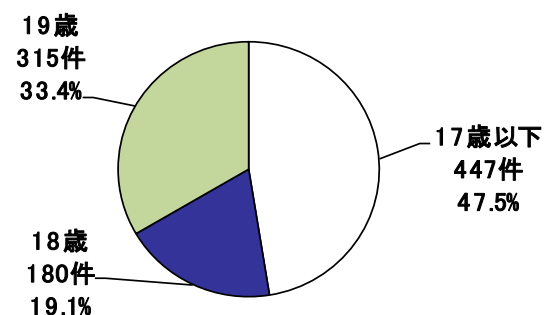
若者に関する相談の商品・サービス別件数(上位5項目)

順位	項目	29年度		28年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	デジタルコンテンツ	902	19.1	1,291	25.0	▲389
2	エステティックサービス	299	6.3	233	4.5	66
3	不動産貸借	267	5.7	306	5.9	▲39
4	商品一般	158	3.4	137	2.7	21
5	他の健康食品	147	3.1	101	2.0	46
全件数		4,712	100.0	5,160	100.0	▲448

商品・サービス別件数(18歳及び19歳、上位5項目)

順位	項目	件数	構成比%
1	ビジネス教室	102	20.6
2	デジタルコンテンツ	72	14.5
3	他の健康食品	24	4.8
4	テレビ放送サービス	15	3.0
5	エステティックサービス	14	2.8
全件数		495	100.0

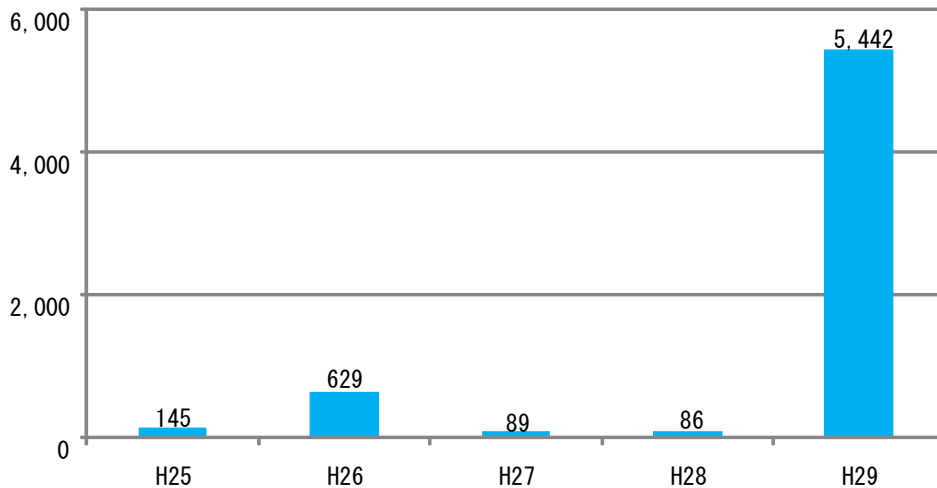
年代別構成(20歳未満)



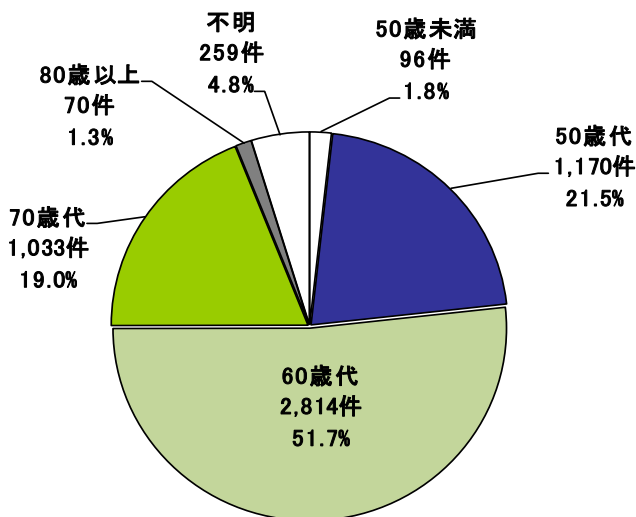
6 はがきによる架空請求に関する相談

- ・「法務省管轄支局民事訴訟管理センター」等の公的機関を名乗る者から「総合消費料金未納分訴訟最終告知」などとするはがきが届いたという架空請求が大幅に増加した。
- ・年代別でみると50歳以上で93.5%を占め、男女別では96.0%が女性となっており、主に50歳以上の女性を狙った手口である。

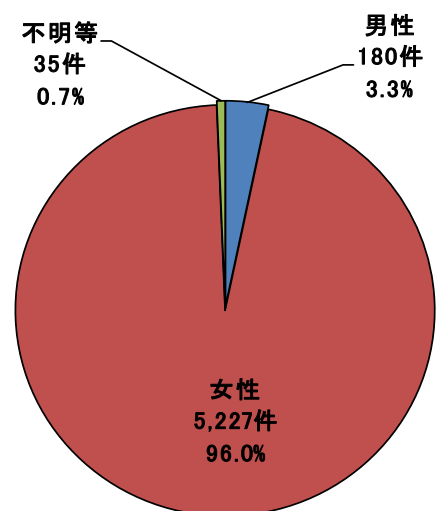
はがきによる架空請求件数の推移



年代別構成



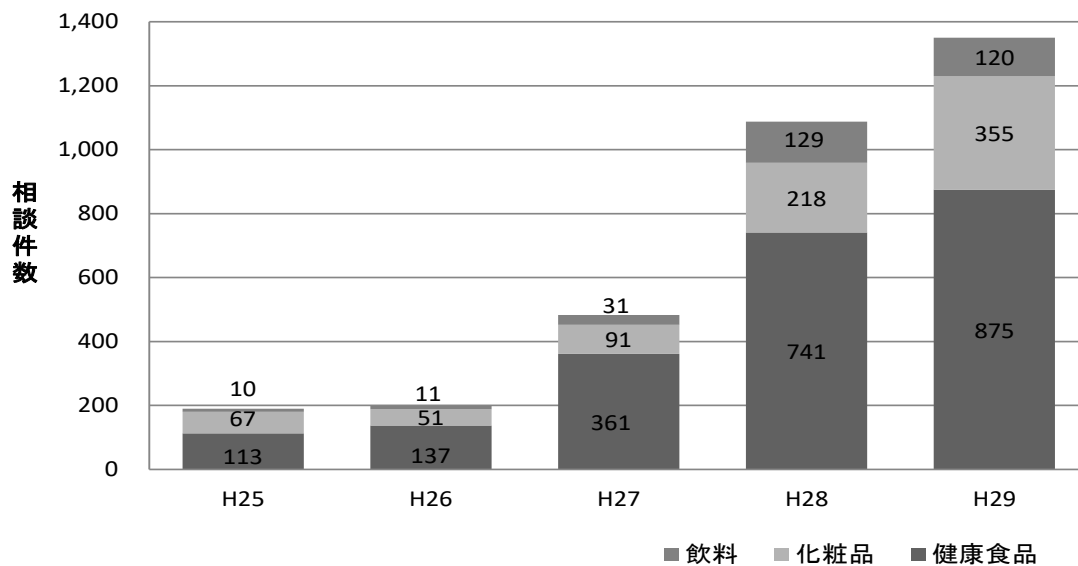
男女構成



7 定期購入トラブルに関する相談

- ・いわゆる「定期購入」に関する相談は依然として増加している。
- ・特定商取引法施行規則及びガイドラインが改正され、定期購入契約に関する表示義務の追加・明確化が行われたが、効果はまだ現れていない。
- ・年代別では、40歳代を中心に就業者層の年代が多くなっている。
- ・内容別では「インターネット通販」「解約」に関する相談が多いが、解約しようと事業者にかけてもつながらないという「連絡不能」の相談も多い。

健康食品や化粧品、飲料の定期購入に関する相談件数の推移



契約当事者の年代別件数

年齢	29年度	
	件数	構成比%
70歳以上	114	8.4
60歳代	132	9.8
50歳代	266	19.7
40歳代	334	24.7
30歳代	186	13.8
20歳代	166	12.3
20歳未満	95	7.0
不明・無回答	57	4.3
合計	1,350	100.0
平均45.2歳		

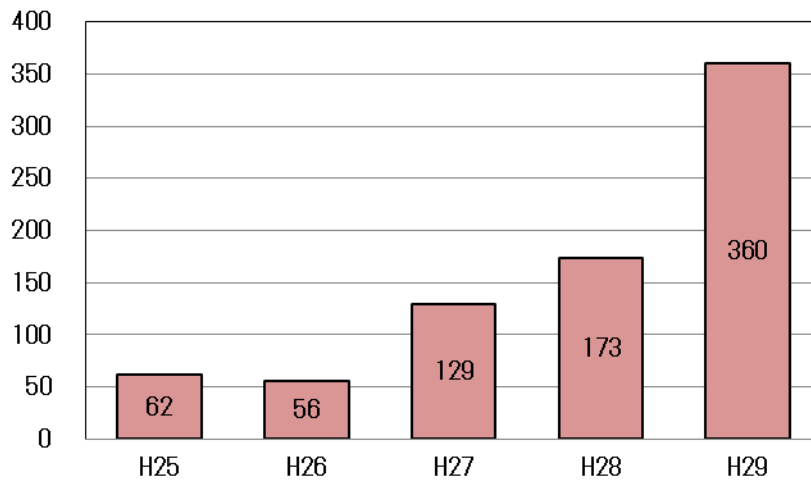
内容別相談件数（複数選択項目・上位5項目）

順位	内容キーワード	29年度		28年度	
		件数	構成比%	件数	構成比%
1	インターネット通販	1,123	83.2	889	81.7
2	解約	1,075	79.6	843	77.5
3	電子広告	470	34.8	392	36.0
4	連絡不能	360	26.7	294	27.0
5	返品	196	14.5	173	15.9
	全件数	1,350	-	1,088	-

8 情報商材に関する相談

- ・「確実にもうかる」「毎月大金を稼いでいる人がいる」「何もしなくても稼げる」などと契約を迫る副業ビジネス等の情報商材に関する相談が急増している。
- ・29年度は360件に上り28年度に比べ倍増した。
- ・内容別では、「インターネット通販」を介して得た情報商材であり、やってみたが「儲からない」ので「解約」し「返金」を求めたい等の相談が多い。
- ・年代別では、20歳代から60歳代以上まで幅広く生じるトラブルとなっている。

情報商材に関する相談件数の推移



内容別相談件数（複数選択項目・上位）

順位	内容キーワード	件数	構成比%
1	インターネット通販	268	74.4
2	解約	237	65.8
3	返金	178	49.4
4	サイドビジネス商法	105	29.2
5	電子広告	101	28.1
6	儲からない	96	26.7
7	虚偽説明	89	24.7
8	S N S	85	23.6
9	利殖商法	75	20.8
10	クレジットカード	71	19.7

年代別構成比

