

【概要版】

令和2年度埼玉県消費生活相談年報のポイント

埼玉県及び県内市町村の消費生活相談窓口では、受け付けた相談情報を「全国消費生活情報ネットワークシステム」(以下「PIO-NET」という)に登録しています。

当年報は、その蓄積されたデータを集計・分析し、埼玉県の消費生活相談の傾向や特徴を表したものです。

令和2年度の概要は次のとおりです。

1 相談(苦情・問合せ等)の総件数は53,322件でした。

- ・ 前年度53,997件に比べ675件(1.3%)の減少となりました。
このうち苦情は49,079件で、総件数の92.0%を占めます。(⇒P2)
- ・ 高齢者(65歳以上)の相談は14,098件(構成比28.7%)で、前年度に比べ3,899件(21.7%)減少しました。(⇒P6)
- ・ 若者(29歳以下)の相談は6,496件(構成比13.2%)で、前年度に比べ1,136件(21.2%)増加しました。(⇒P7)

2 通信販売での定期購入に関する相談が増加しています。

- ・ 前年度3,719件に比べ600件(16.1%)増加し、4,319件の相談が寄せられました。特に、高齢者や女性からの相談が増加しています。また、20歳未満の若者の相談のうち3割を占めています。
- ・ インターネットの広告では定期購入と確認できなかった、事業者と連絡が取れず解約できない、などの相談が寄せられました。(⇒P8)

3 新型コロナウイルスに関連する相談が多数寄せられました。

- ・ 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、新型コロナウイルス関連の相談が4,151件寄せられました。
- ・ 注文したマスクが届かない、結婚式場をキャンセルしたら規定どおりのキャンセル料を請求された、などの相談が寄せられました。(⇒P8)

4 「保険金使える」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談が大幅に増加しました。

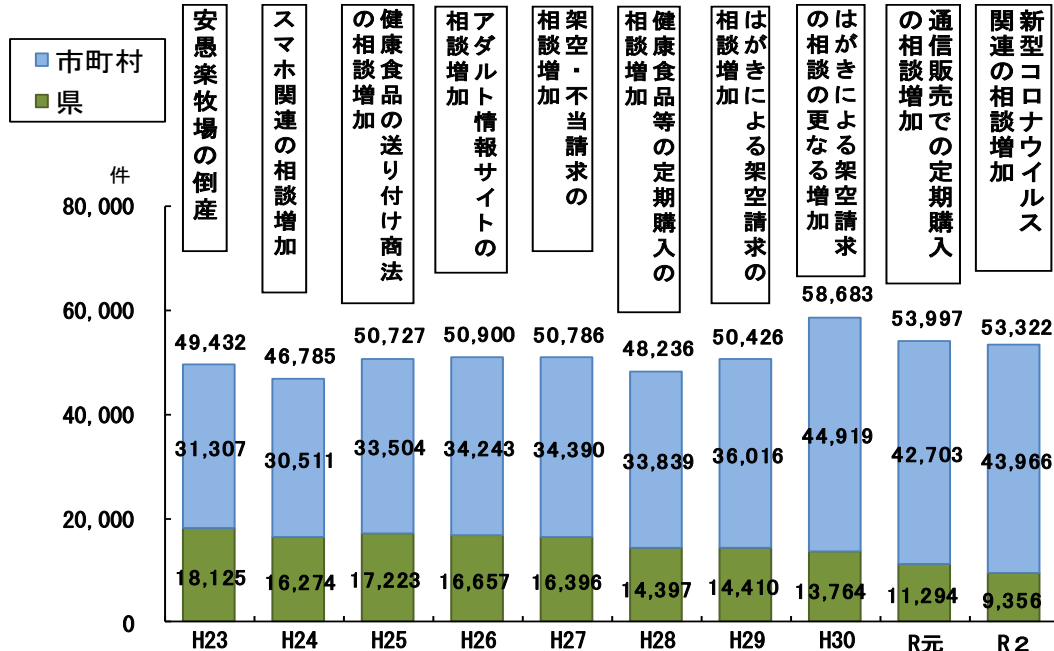
- ・ 前年度の342件に比べ149件(43.6%)増加し、491件の相談が寄せられました。
- ・ 高齢者からの屋根や雨どいの工事や修理に関する相談が多く寄せられました。(⇒P8)

令和2年度埼玉県消費生活相談の概要

※端数処理の関係上、割合の合計値が100.0にならない場合があります。

1 相談受付件数

相談件数の年度別推移（10年間）



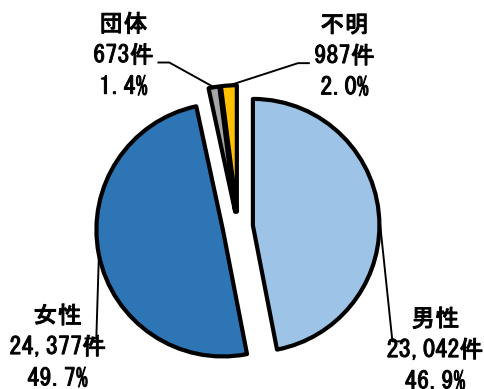
- ・ 県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた件数は53,322件であった。（前年度比675件減、1.3%減）
- ・ 受付件数のうち「苦情」は49,079件（92.0%）であった。
- ・ 県の受付件数が全件数に占める割合は17.5%となっている。

2 苦情相談の概要

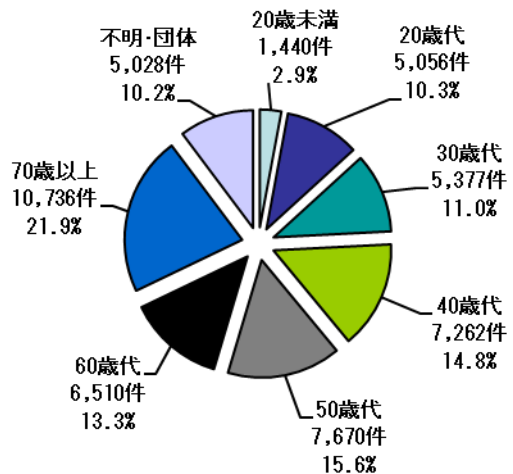
(1) 性別・年代別件数

- ・ 元年度に引き続き、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、17,246件（35.1%）であった。

性別構成比

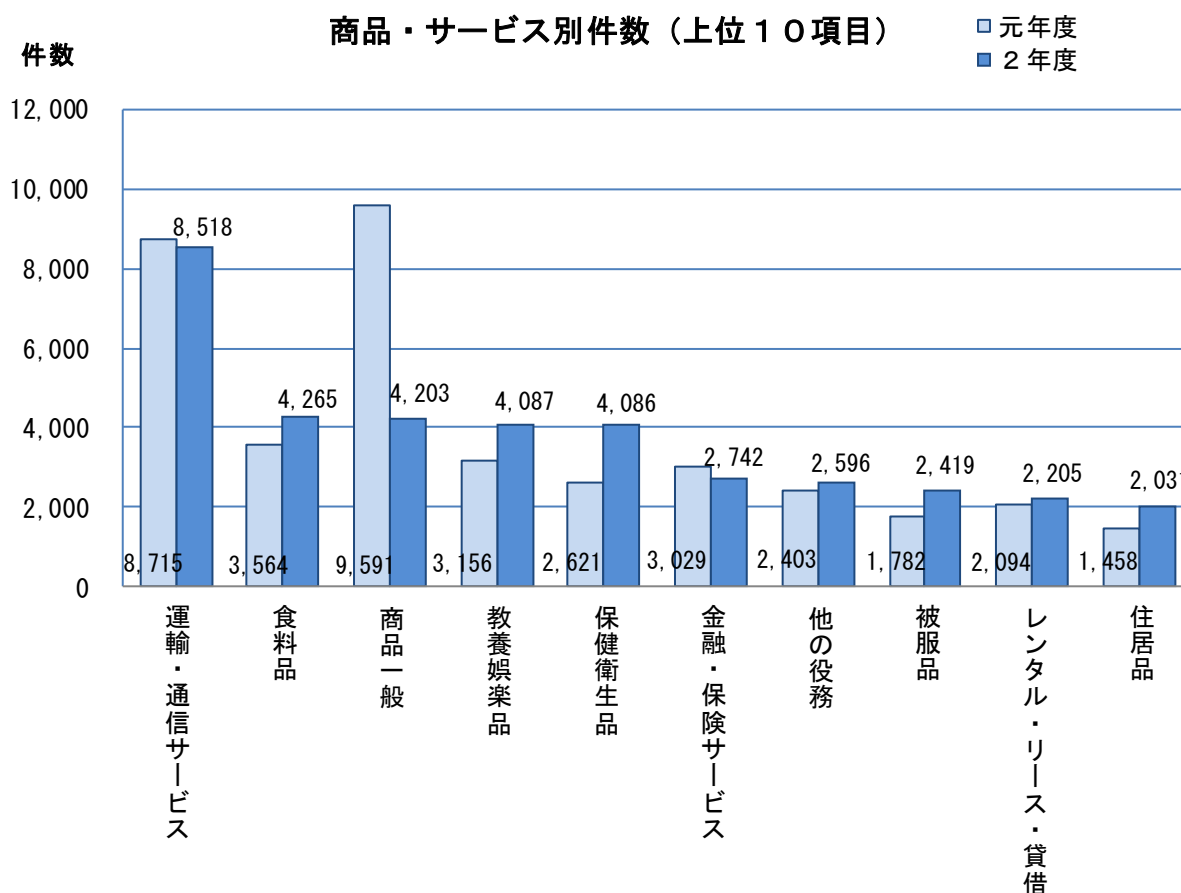


年代別構成比



(2) 商品・サービス別件数

- ・商品・サービスを特定できない「商品一般」が大幅に減少し、「保健衛生品」が大幅に増加した。



(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	2年度		元年度		増減率(%)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	37,680	76.8	38,772	77.1	▲ 2.8
2	販売方法	26,652	54.3	27,577	54.9	▲ 3.4
3	価格・料金	7,010	14.3	6,882	13.7	1.9
4	接客対応	7,008	14.3	6,191	12.3	13.2
5	品質・機能・役務品質	5,068	10.3	4,906	9.8	3.3
6	表示・広告	4,323	8.8	3,233	6.4	33.7
7	安全・衛生	1,392	2.8	1,375	2.7	1.2
8	法規・基準	967	2.0	855	1.7	13.1
9	計量・量目	47	0.1	28	0.1	67.9
10	施設・設備	46	0.1	56	0.1	▲ 17.9
11	包装・容器	25	0.1	34	0.1	▲ 26.5
12	その他	468	1.0	463	0.9	1.1
	全件数	49,079	100.0	50,270	100.0	▲ 2.4

※「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) 取引方法別の状況

- ・無店舗販売のうち、「通信販売」が19,514件で約7割を占めている。
- ・「ネガティブ・オプション」と「訪問購入」は、増加率が高かった。
- ・取引方法が不明・無関係の相談が11,353件で、前年度から4,541件(28.6%)減少した。

取引方法別の件数

	2年度		元年度		増減(件)	増減(%)	
	件数	構成比%	件数	構成比%			
店舗販売	10,266	20.9	10,705	21.3	▲ 439	▲ 4.1	
無店舗(計)	27,460	56.0	23,671	47.1	3,789	16.0	
(無店舗の内訳)	訪問販売	4,510	16.4	4,775	20.2	▲ 265	▲ 5.5
	通信販売	19,514	71.1	15,073	63.7	4,441	29.5
	電話勧誘販売	2,100	7.6	2,541	10.7	▲ 441	▲ 17.4
	マルチ・マルチまがい	455	1.7	546	2.3	▲ 91	▲ 16.7
	ネガティブ・オプション	253	0.9	170	0.7	83	48.8
	訪問購入	303	1.1	233	1.0	70	30.0
	その他無店舗	325	1.2	333	1.4	▲ 8	▲ 2.4
	不明・無関係	11,353	23.1	15,894	31.6	▲ 4,541	▲ 28.6
合計	49,079	100.0	50,270	100.0	▲ 1,191	▲ 2.4	

※網掛け部分の構成比は無店舗(計)に占める割合

(5) 契約金額別件数・割合

- ・契約購入金額の平均は約81万5千円で前年度に比べ19.4%減少した。
- ・「1万円以上10万円未満」の相談が最も多く、12.4%増加した。

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	2年度		元年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	7,122	28.8	5,682	25.7	25.3
1万円以上 10万円未満	8,665	35.0	7,712	34.9	12.4
10万円以上100万円未満	6,265	25.3	6,003	27.2	4.4
100万円以上500万円未満	2,046	8.3	1,961	8.9	4.3
500万円以上 1億円未満	643	2.6	735	3.3	▲ 12.5
1億円以上	5	0.0	6	0.0	▲ 16.7
計	24,746	100.0	22,099	100.0	12.0
総合計金額	20,162,782,557円		22,350,315,994円		▲ 9.8
平均金額	814,790円		1,011,372円		▲ 19.4

3 処理内容

- ・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5,630件（構成比11.5%）であった。

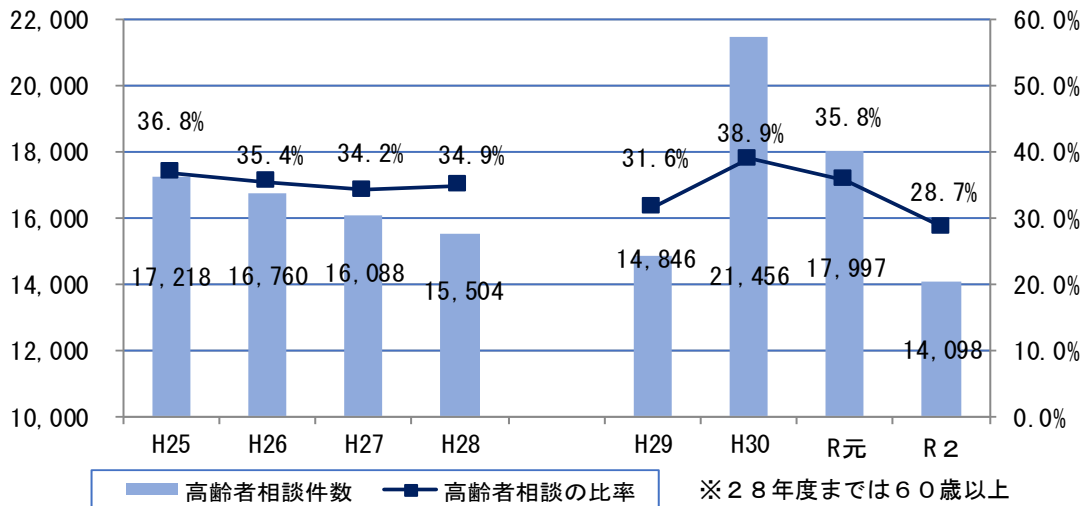
処理内容別件数

順位	処理内容	2年度		元年度		増減(%)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	助言（自主交渉）	32,498	66.2	33,035	65.7	▲ 1.6
2	情報提供	8,361	17.0	8,930	17.8	▲ 6.4
3	あっせん解決	5,010	10.2	5,073	10.1	▲ 1.2
4	処理不要	1,045	2.1	1,163	2.3	▲ 10.1
5	他機関紹介	760	1.5	652	1.3	16.6
6	あっせん不調	620	1.3	518	1.0	19.7
7	処理不能	521	1.1	473	0.9	10.1
	処理継続中	264	0.5	426	0.8	▲ 38.0
	合計	49,079	100.0	50,270	100.0	▲ 2.4

4 高齢者の相談（契約当事者が65歳以上）

- ・2年度における65歳以上の相談は14,098件（構成比28.7%）で、元年度と比べると3,899件（21.7%）減少した。
- ・商品・サービス別件数では、はがきによる架空請求の減少により「商品一般」が大幅に減少し、販売手口では「架空・不当請求」が大幅に減少した。

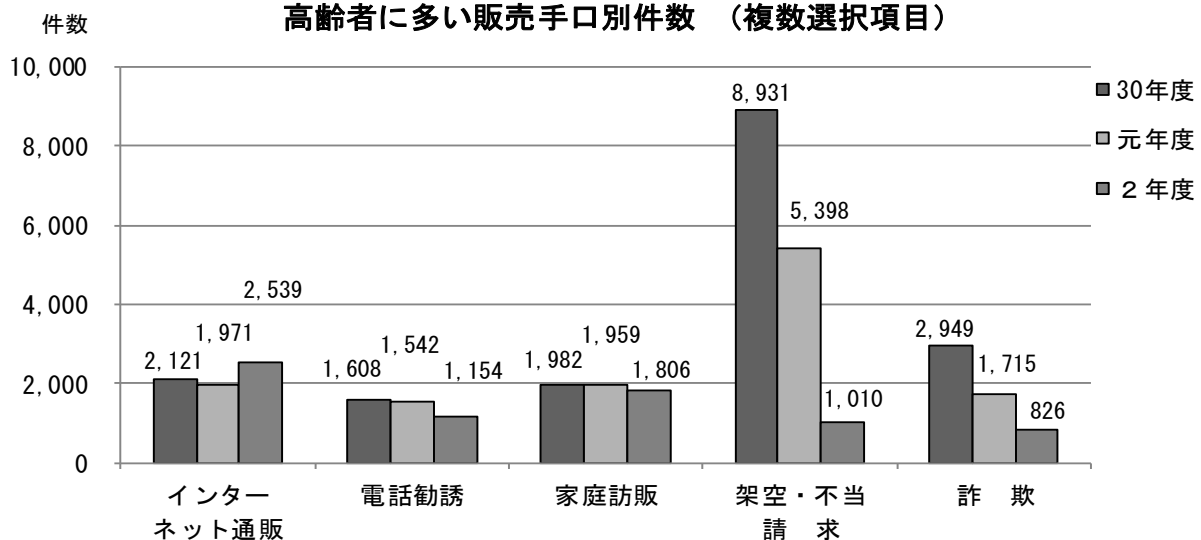
高齢者の相談件数と構成比の推移



高齢者の相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	2年度		元年度		増減 (件)	増減 (%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	商品一般	1,583	11.2	5,543	30.8	▲3,960	▲71.4
2	デジタルコンテンツ	984	7.0	1,022	5.7	▲38	▲3.7
3	工事・建築	877	6.2	913	5.1	▲36	▲3.9
4	インターネット接続回線	542	3.8	785	4.4	▲243	▲31.0
5	役務その他サービス	458	3.2	386	2.1	72	18.7
全件数		14,098	100.0	17,997	100.0	▲3,899	▲21.7

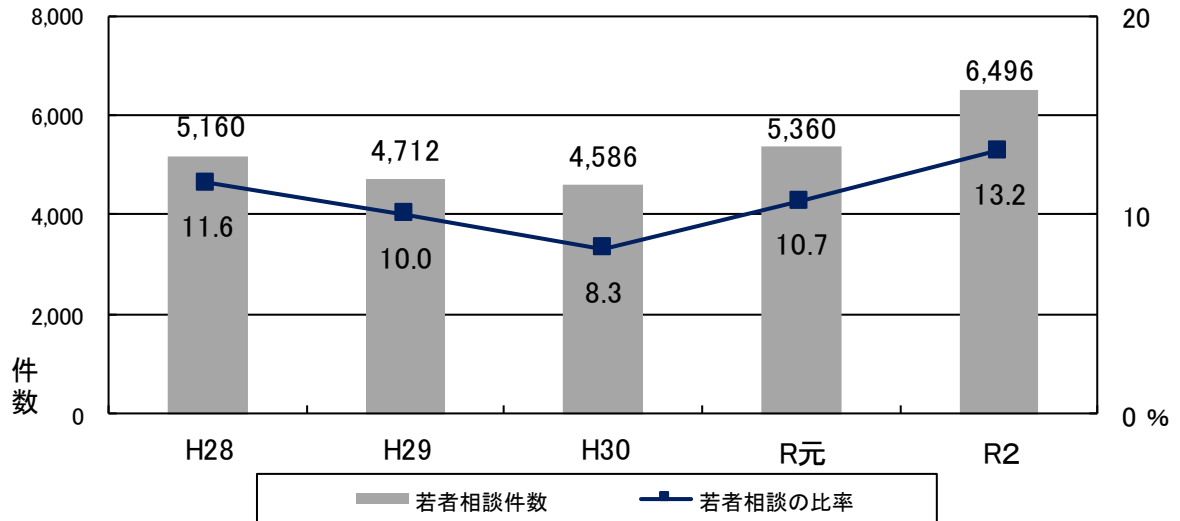
高齢者に多い販売手口別件数（複数選択項目）



5 若者の相談（契約当事者が29歳以下）

- ・ 2年度における若者の相談は6,496件（構成比13.2%）であった。
- ・ 商品・サービス別件数では「デジタルコンテンツ」の件数が引き続き一番多くなっている。
- ・ 販売手口では、「インターネット通販」に関する相談が多数を占めている。

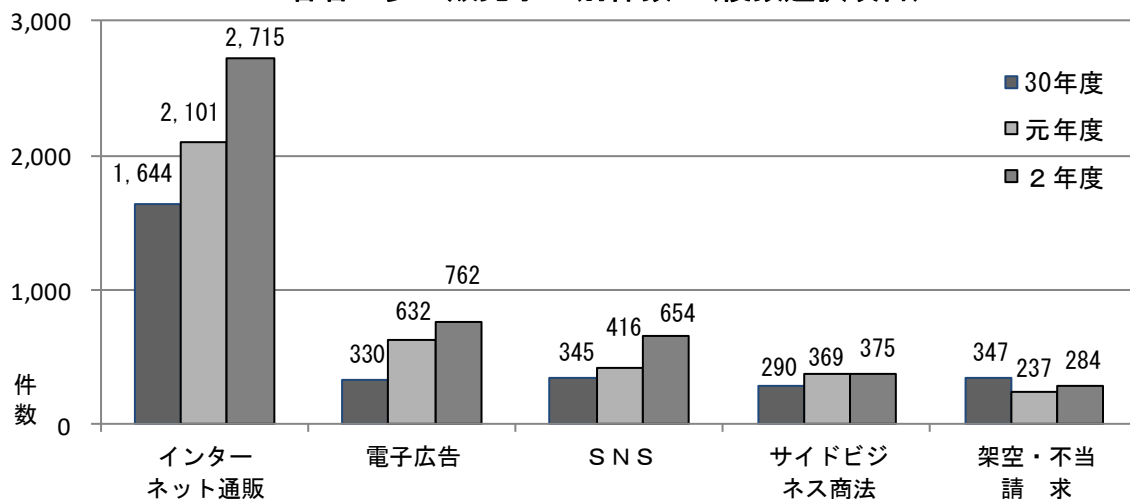
若者の相談件数と構成比の推移



若者の相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	2年度		元年度		増減 (件)	増減 (%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	デジタルコンテンツ	1,118	17.2	834	15.6	284	34.1
2	他の健康食品	458	7.1	305	5.7	153	50.2
3	不動産貸借	340	5.2	269	5.0	71	26.4
4	商品一般	302	4.6	214	4.0	88	41.1
5	他の内職・副業	204	3.1	141	2.6	63	44.7
全件数		6,496	100.0	5,360	100.0	1,136	21.2

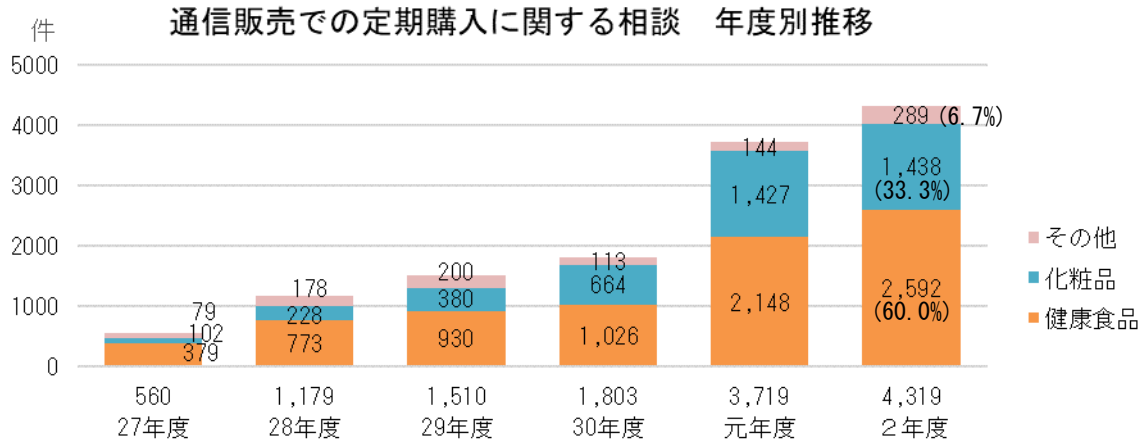
若者に多い販売手口別件数（複数選択項目）



6 特徴的な相談

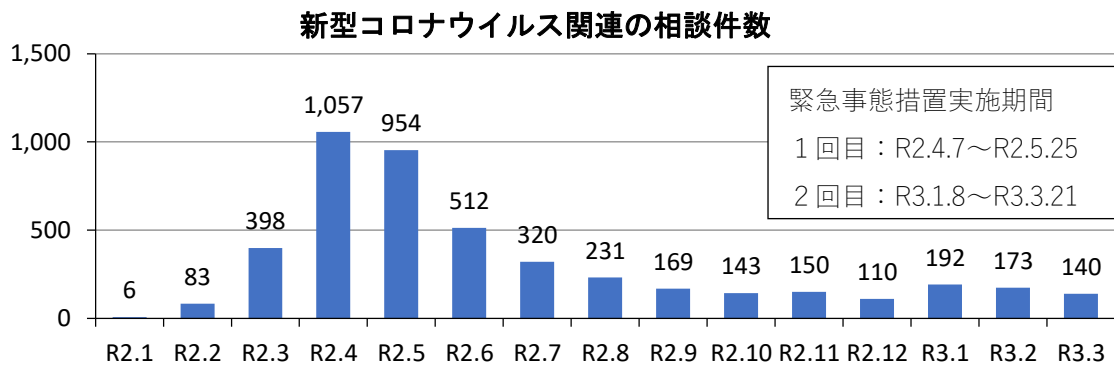
(1) 通信販売での定期購入に関する相談

- ・ 2年度は4,319件で、元年度の3,719件に比べ600件（16.1%）増加した。
- ・ 商品別にみると、「健康食品」と「化粧品」が大部分を占めた。



(2) 新型コロナウイルスに関連する相談

- ・ 2年度は4,151件で、2年4月の緊急事態宣言（1回目）に伴い相談件数は急増したが、感染拡大の沈静化に伴い徐々に減少した。



(3) 「保険金使える」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談

- ・ 2年度は491件で、元年度の342件に比べ149件（43.6%）増加した。
- ・ 高齢者からの屋根や雨どいの工事や修理に関する相談が多い。

