

【概要版】

令和3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」(PIO-NET)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3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48,530件でした。

- ・ 前年度53,322件に比べ4,792件(9.0%)の減少となりました。
このうち苦情は44,596件で、総件数の91.9%を占めます。(⇒P2)
- ・ 高齢者(65歳以上)の相談は13,265件(構成比29.7%)で、前年度に比べ833件(5.9%)減少しました。(⇒P6)
- ・ 若者(29歳以下)の相談は5,515件(構成比12.4%)で、前年度に比べ981件(15.1%)減少しました。(⇒P7~8)

2 通信販売での定期購入に関する相談が高止まりしています。

- ・ 3年度の相談件数は3,125件となり、前年度の4,319件に比べると1,194件(27.6%)減少していますが依然として多く、新しい手口で、悪質なものがみられています。
- ・ 「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。(⇒P9)

3 「偽サイト」に関する相談が増加しています。

- ・ 前年度の799件に比べ471件(58.9%)増加し、1,270件の相談が寄せられました。服やカバン、家具や食生活機器など、身の回り品に関する相談が多くなっています。
- ・ 「注文したが商品が届かない。」「偽ブランド品が届いた。」などの相談が多く寄せられました。(⇒P9)

4 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が増加しています。

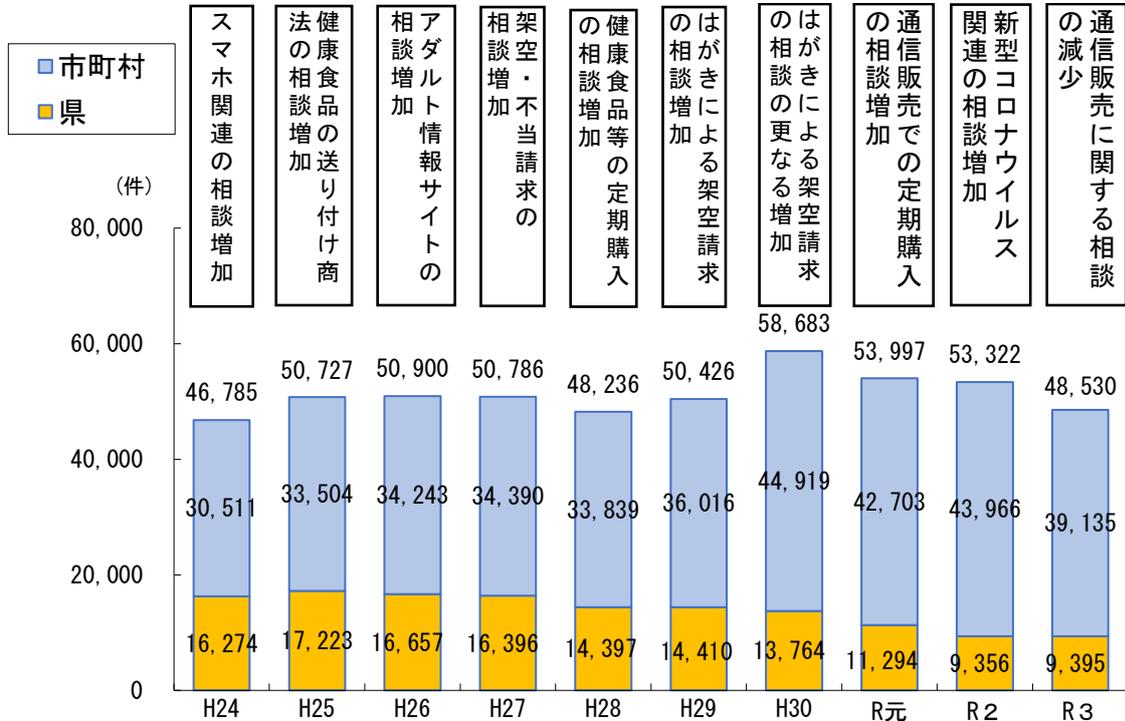
- ・ 前年度の283件に比べ192件(67.8%)増加し、475件の相談が寄せられました。契約購入金額5万円以上の相談が約75%を占めるなど、高額になる傾向があります。
- ・ 「広告で表示されていた金額よりも実際の修理金額がかなり高額であった。」などの相談が寄せられました。(⇒P9)

令和3年度埼玉県消費生活相談の概要

※端数処理の関係上、端数の合計値が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）



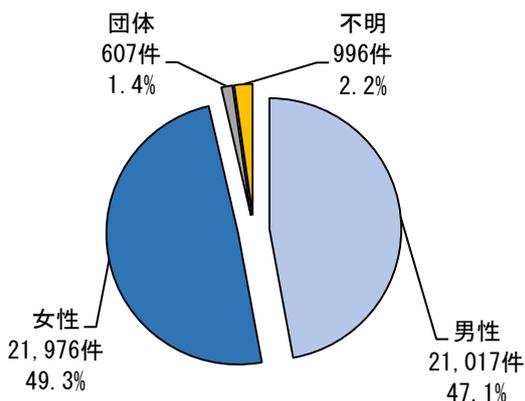
- ・ 県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた件数は48,530件であった。（前年度比4,792件減 9.0%減）
- ・ 受付件数のうち、「苦情」は44,596件（91.9%）であった。
- ・ 県の受付件数が全件数に占める割合は19.4%となっている。

2 苦情相談の概要

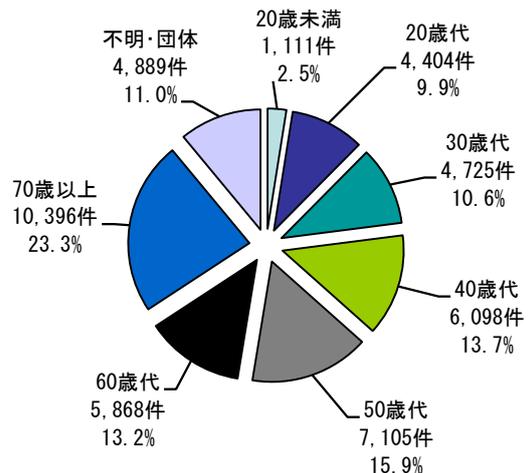
(1) 性別・年代別件数

- ・ 2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、16,264件（36.5%）であった。

性別構成比

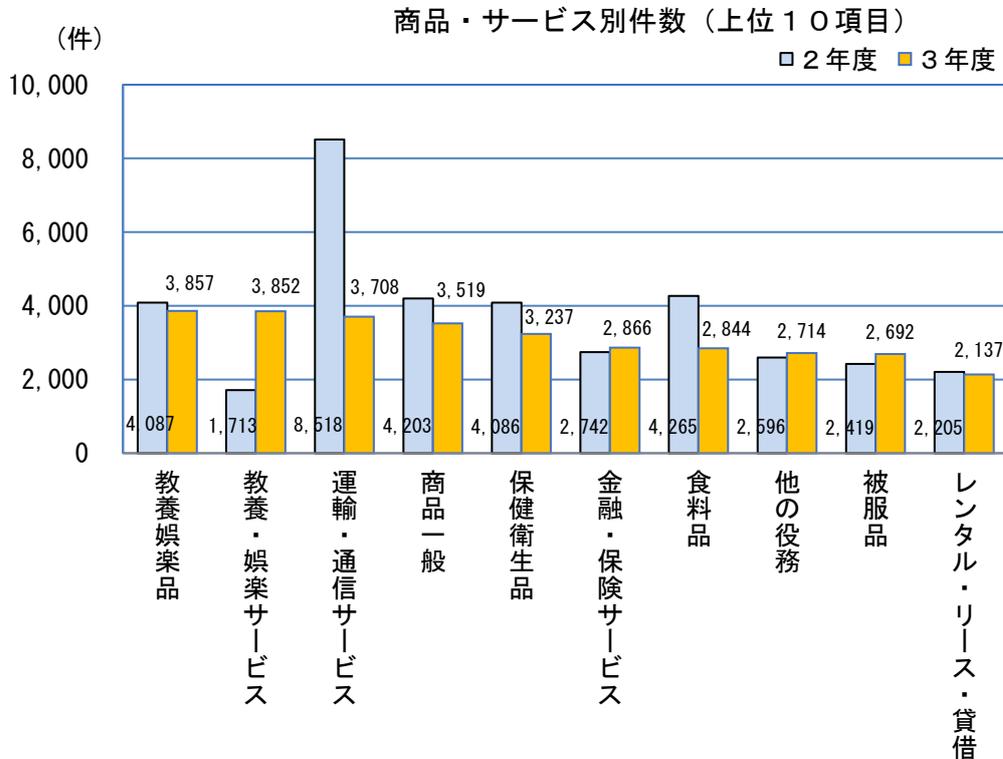


年代別構成比



(2) 商品・サービス別件数

- ・最も件数が多かった相談は、「教養娯楽品」の3,857件である。2年度に比べ230件減少(5.6%減)した。パソコン、スマートフォンやその関連用品に関する相談が多く寄せられている。



(3) 相談内容別件数・割合

- ・多くの相談が「契約・解約」及び「販売方法」に関するものとなっている。

内容別件数（複数選択項目）

順位	分類	3年度		2年度		増減(%)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	34,383	77.1	37,680	76.8	▲ 8.8
2	販売方法	25,049	56.2	26,652	54.3	▲ 6.0
3	価格・料金	6,899	15.5	7,010	14.3	▲ 1.6
4	接客対応	6,624	14.9	7,008	14.3	▲ 5.5
5	品質・機能、役務品質	5,038	11.3	5,068	10.3	▲ 0.6
6	表示・広告	4,171	9.4	4,323	8.8	▲ 3.5
7	安全・衛生	1,298	2.9	1,392	2.8	▲ 6.8
8	法規・基準	942	2.1	967	2.0	▲ 2.6
9	包装・容器	57	0.1	25	0.1	128.0
10	計量・量目	46	0.1	47	0.1	▲ 2.1
11	施設・設備	38	0.1	46	0.1	▲ 17.4
12	その他	387	0.9	468	1.0	▲ 17.3
	全件数	44,596	100.0	49,079	100.0	▲ 9.1

※「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約85万8千円で前年度に比べ5.3%増加した。
- ・「1万円以上10万円未満」の相談が最も多かったが、6.0%減少している。
- ・「500万円以上1億円未満」の相談が10.0%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	3年度		2年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	6,467	27.1	7,122	28.8	▲ 9.2
1万円～10万円未満	8,141	34.1	8,665	35.0	▲ 6.0
10万円～100万円未満	6,412	26.9	6,265	25.3	2.3
100万円～500万円未満	2,135	8.9	2,046	8.3	4.3
500万円～1億円未満	707	3.0	643	2.6	10.0
1億円以上	2	0.0	5	0.0	▲ 60.0
計	23,864	100.0	24,746	100.0	▲ 3.6
総合計金額	20,475,932,961円		20,162,782,557円		1.6
平均金額	858,026円		814,790円		5.3

(5) 取引方法別の状況

- ・無店舗販売のうち、「通信販売」が16,881件（前年度比13.5%減）で66.4%を占めている。
- ・「訪問販売」と「訪問購入」は、増加率が高かった。
- ・「マルチ・マルチまがい」の相談は392件で、前年度から63件（13.8%）減少した。

取引方法別の件数

	3年度		2年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%		
店舗販売	9,186	20.6	10,266	20.9	▲ 1,080	▲ 10.5
無店舗(計)	25,409	57.0	27,460	56.0	▲ 2,051	▲ 7.5
(無店舗の内訳)						
訪問販売	5,080	20.0	4,510	16.4	570	12.6
通信販売	16,881	66.4	19,514	71.1	▲ 2,633	▲ 13.5
電話勧誘販売	2,134	8.4	2,100	7.6	34	1.6
マルチ・マルチまがい	392	1.5	455	1.7	▲ 63	▲ 13.8
ネガティブ・オプション	267	1.1	253	0.9	14	5.5
訪問購入	361	1.4	303	1.1	58	19.1
その他無店舗	294	1.2	325	1.2	▲ 31	▲ 9.5
不明・無関係	10,001	22.4	11,353	23.1	▲ 1,352	▲ 11.9
合計	44,596	100.0	49,079	100.0	▲ 4,483	▲ 9.1

※網掛け部分の構成比は無店舗(計)に占める割合

3 処理内容

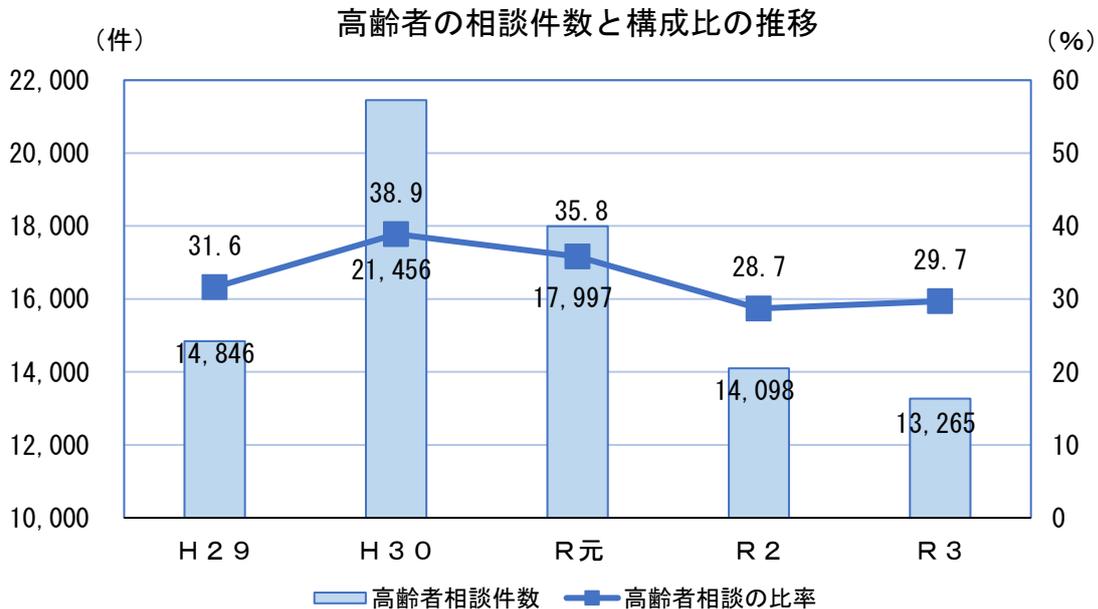
- ・相談者への「助言（自主交渉）」が約3分の2を占めている。
- ・「あっせん解決」と「あっせん不調」を合計した「あっせん」は5, 237件（構成比11.7%）であった。

処理内容別件数

順位	処理内容	3年度		2年度		増減(%)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	助言（自主交渉）	29,462	66.1	32,498	66.2	▲ 9.3
2	情報提供	7,387	16.6	8,361	17.0	▲ 11.6
3	あっせん解決	4,693	10.5	5,010	10.2	▲ 6.3
4	処理不要	909	2.0	1,045	2.1	▲ 13.0
5	他機関紹介	681	1.5	760	1.5	▲ 10.4
6	あっせん不調	544	1.2	620	1.3	▲ 12.3
7	処理不能	543	1.2	521	1.1	4.2
	処理継続中	377	0.8	264	0.5	42.8
	合計	44,596	100.0	49,079	100.0	▲ 9.1

4 高齢者の相談（契約当事者が65歳以上）

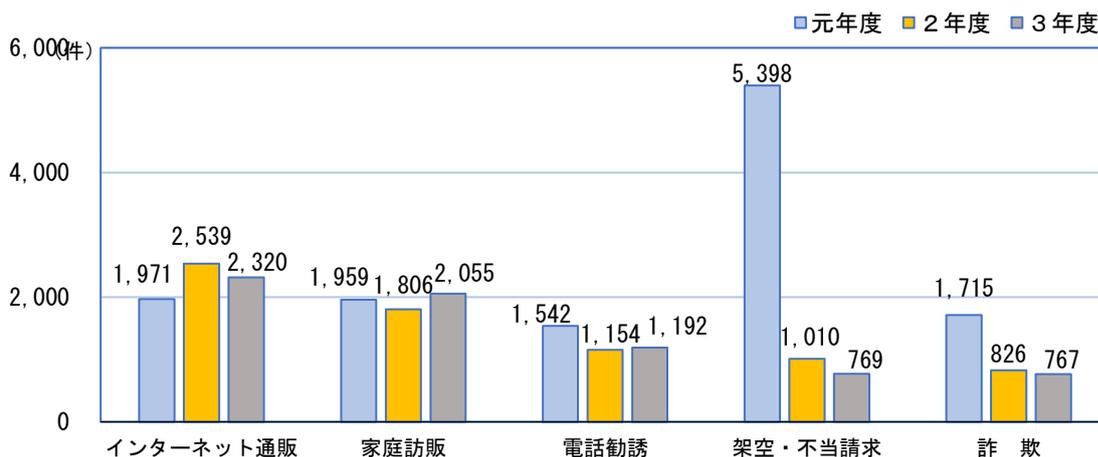
- ・3年度における65歳以上の相談は13,265件（構成比29.7%）で、2年度と比べると833件減少（5.9%減）した。



高齢者の相談の商品・サービス別件数（上位10項目）

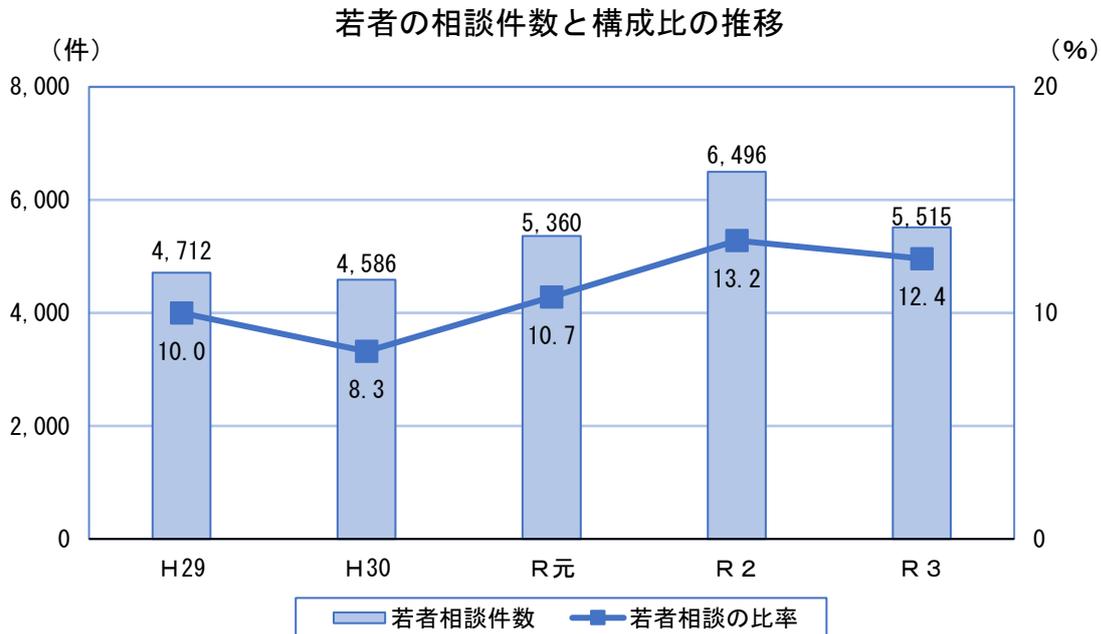
順位	項目	3年度		2年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	商品一般	1,277	9.6	1,583	11.2	▲ 306	▲ 19.3
2	工事・建築	994	7.5	877	6.2	▲ 117	▲ 13.3
3	役務その他サービス	417	3.1	458	3.2	▲ 41	▲ 9.0
4	インターネット接続回線	406	3.1	542	3.8	▲ 136	▲ 25.1
5	修理サービス	381	2.9	397	2.8	▲ 16	▲ 4.0
6	電気	363	2.7	342	2.4	▲ 21	▲ 6.1
7	携帯電話サービス	358	2.7	338	2.4	▲ 20	▲ 5.9
8	他の健康食品	289	2.2	384	2.7	▲ 95	▲ 24.7
9	アダルト情報(注)	254	1.9	—	—	—	—
10	不動産貸借	245	1.8	285	2.0	▲ 40	▲ 14.0
全件数		13,265	100.0	14,098	100.0	▲ 833	▲ 5.9

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）

- ・年度における若者の相談は5,515件（構成比12.4%）であった。

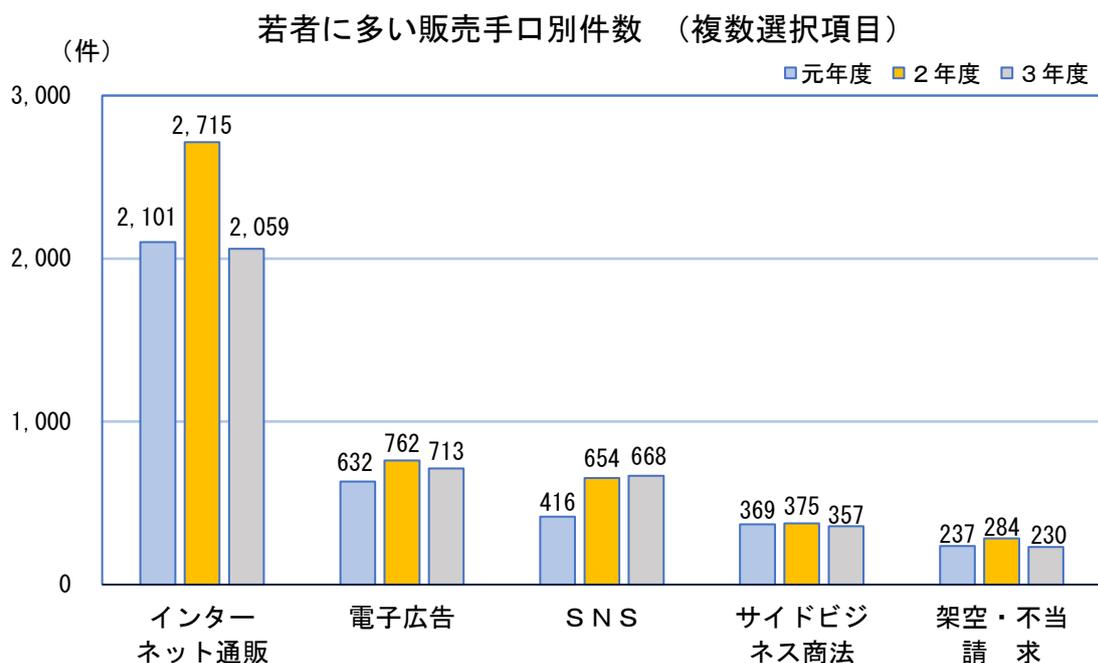


- ・商品・サービス別件数では、インターネットに関連した副業などの「他の内職・副業」が引き続き増加している。

若者の相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	3年度		2年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	他の内職・副業	313	5.7	204	3.1	109	53.4
2	不動産貸借	309	5.6	340	5.2	▲ 31	▲ 9.1
3	商品一般	269	4.9	302	4.6	▲ 33	▲ 10.9
4	インターネットゲーム(注)	237	4.3	-	-	-	-
5	エステティックサービス	215	3.9	183	2.8	32	17.5
全件数		5,515	100.0	6,496	100.0	▲ 981	▲ 15.1

- ・販売手口別でみると、「インターネット通販」に関する相談が多数を占めている。



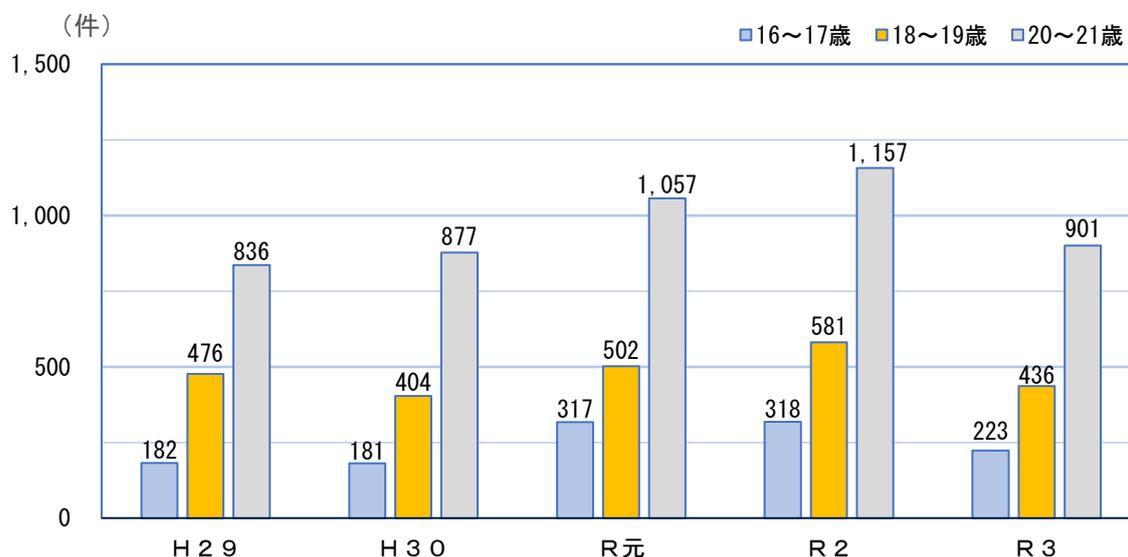
○成年年齢の引下げについて

民法改正に伴う成年年齢の引下げにより、4年4月以降、18歳以上の者は法律上、親権者の同意なく一人で様々な契約が行えるようになった。

3年度の相談で見ると、18～19歳の相談件数は436件で、16～17歳の223件と比較すると約2倍となる。また、従前の成人年齢である20～21歳の相談件数は901件で、18～19歳と比較して更に2倍となっており、年齢の上昇に伴い、相談件数が一層多くなる傾向にある。

今後、18～19歳の若者には、「未成年者取消権」の適用がなくなり、成人として契約することに伴い、様々なリスクが生じることについての認識が求められる。

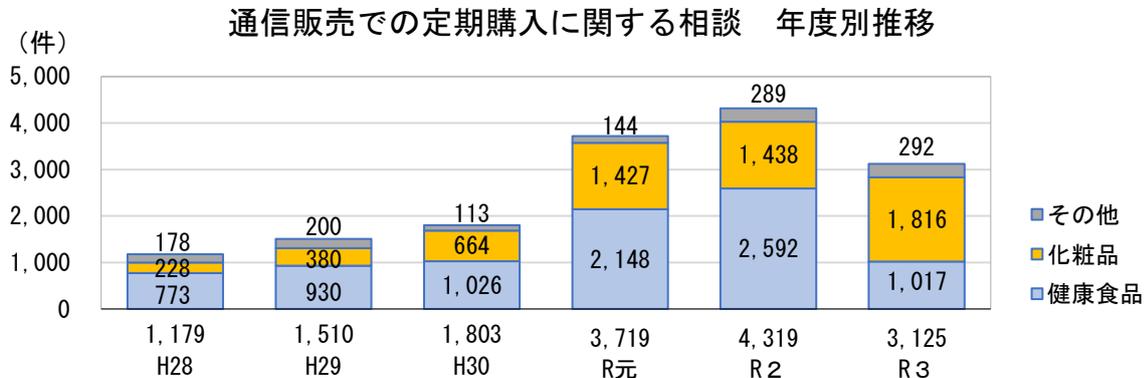
年齢層による相談件数（16～17歳、18～19歳、20～21歳）



6 特徴的な相談

(1) 通信販売での定期購入に関する相談

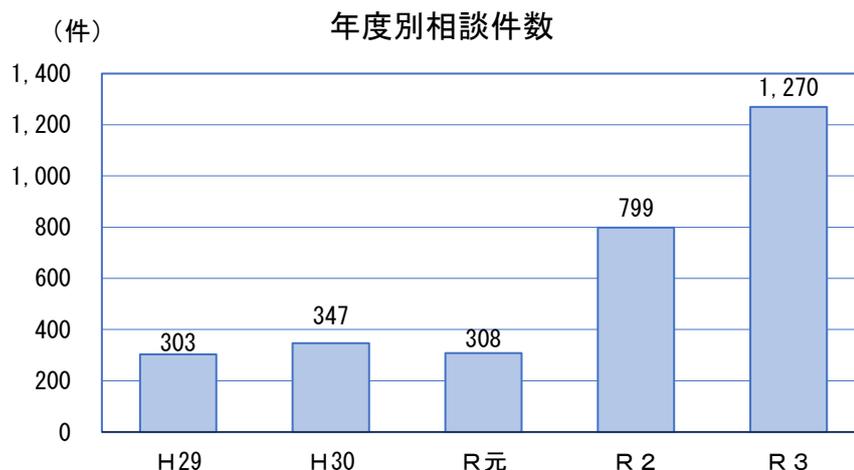
- ・3年度は3,125件で、2年度の4,319件に比べ1,194件(27.6%)減少したが、新しい手口で、悪質なものがみられる。
- ・商品別にみると、「化粧品」と「健康食品」が大部分を占めた。



※元年度年報から抽出方法を見直したため、29年度以前の年報の数値と一致しない。

(2) 「偽サイト」に関する相談

- ・3年度は1,270件で、2年度の799件に比べ471件(58.9%)増加した。



(3) 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談

- ・3年度は475件で、2年度の283件に比べ192件(67.8%)増加した。
- ・トイレの修理に関する相談の増加が見られた。

