

## <報道発表資料>

令和5年7月14日

### 令和4年度埼玉県消費生活相談年報の公表 ～「インターネット通販での定期購入」「偽サイト」 「屋根工事」に関する相談の増加～

埼玉県及び県内市町村では、県民の皆さまから消費生活に関する相談を受け付け、解決のためのアドバイスや事業者とのあっせんを行っています。

このたび、令和4年度に県及び県内市町村で受け付けた消費生活相談の内容をとりまとめた「令和4年度埼玉県消費生活相談年報」を作成しました。

年報と年報の概要版はホームページに掲載しています。

<https://www.pref.saitama.lg.jp/b0304/nenpou/>

#### ● 消費生活相談の件数と特徴

##### 1 相談の受付状況

###### (1) 相談受付件数

- ・ 52,133件（対前年度比3,603件、7.4%増）  
うち、苦情48,534件（93.1%）、問合せ等3,599件（6.9%）となっています。  
（以下、苦情（48,534件）についての集計・分析になります。）

###### (2) 若者及び高齢者の相談の増加

- ・ 若者（29歳以下）6,177件（対前年度比662件、12.0%増）
- ・ 高齢者（65歳以上）14,628件（対前年度比1,363件、10.3%増）

##### 2 特徴的な相談

###### (1) 「インターネット通販での定期購入」に関する相談の急増

- ・ 4,600件（対前年度比1,959件（74.2%）増）
- ・ 「低価格を強調したSNSの広告を見て注文したら定期購入であった。広告や注文時の最終確認画面にはその旨の記載がなく、解約するにも事業者と連絡がとれない」などの相談が寄せられました。

###### (2) 「偽サイト」に関する相談の増加

- ・ 1,863件（対前年度比593件（46.7%）増）
- ・ 「注文し、代金を支払ったにもかかわらず、商品が届かない上、事業者と連絡がとれず、販売サイトも消失した」などの相談が寄せられました。

###### (3) 「屋根工事」に関する相談の増加

- ・ 1,230件（対前年度比464件（60.6%）増）
- ・ 「突然訪問した業者から、屋根が壊れており早急に修理すべきだと言われ、高額な契約を結んでしまった」などの相談が寄せられました。

## ● 相談窓口

商品を購入したりサービスを利用しておかしいと感じたり、トラブルが生じてしまった場合には、一人で悩まずに、すぐに最寄りの消費生活相談窓口へ御相談ください。

全国共通の「消費者ホットライン」<sup>いやや</sup>188番にお電話いただければ、お近くの消費生活センターなどにつながります。

### ご相談はこちら

- 消費者ホットライン【全国共通】<sup>いやや</sup>188  
地方公共団体が設置している身近の消費生活相談窓口をご案内します。

- 埼玉県消費生活支援センター  
(相談時間 午前9時～午後4時 日曜・祝日休み)  
川口：048-261-0999  
熊谷：048-524-0999

#### <ウェブによる消費生活相談>

「埼玉県電子申請・届出サービス」を利用して相談を受け付けます。

当センターHP「県の消費生活相談窓口」（以下リンク）の「ウェブによる相談」から相談フォームへ進むことができますので、必要事項を入力の上、送信してください。

<https://www.pref.saitama.lg.jp/b0304/soudanmadoguti/soudanmadoguti-saitamaken.html>

- 県内各市町村の消費生活相談窓口  
(以下リンクから確認できます。)

<https://www.pref.saitama.lg.jp/b0304/soudanmadoguti/soudanmadoguti-sityouson.html>