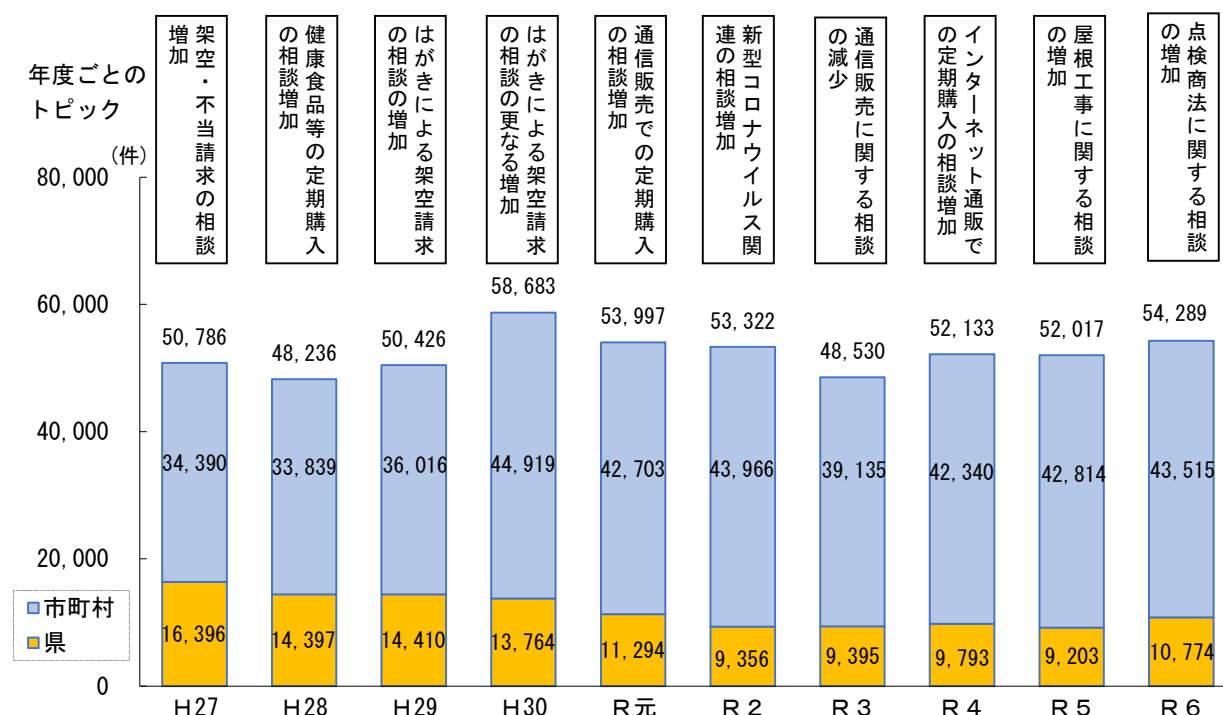


令和 6 年度埼玉県消費生活相談の概要

※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

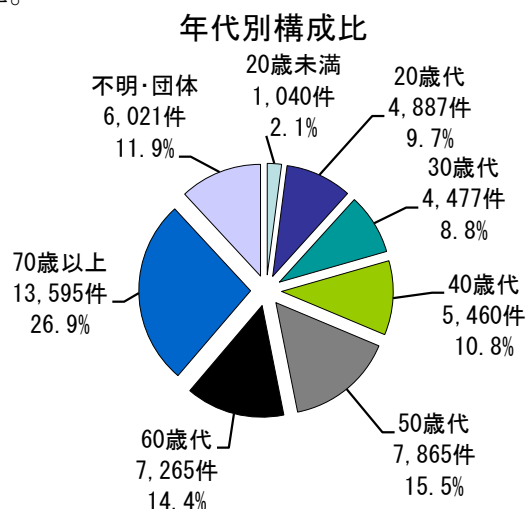
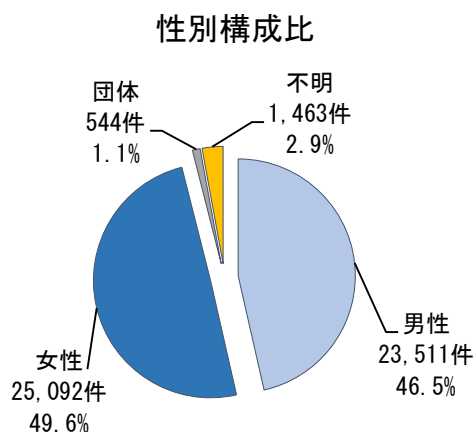


- ・県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた件数は 54,289 件であった。
(5年度比 2,272 件増 4.4%増)
- ・受付件数のうち、「苦情」は 50,610 件で相談全体の 93.2%であった。
- ・県の受付件数が全件数に占める割合は 19.8%となっている。

2 苦情相談の概要

(1) 性別・年代別件数

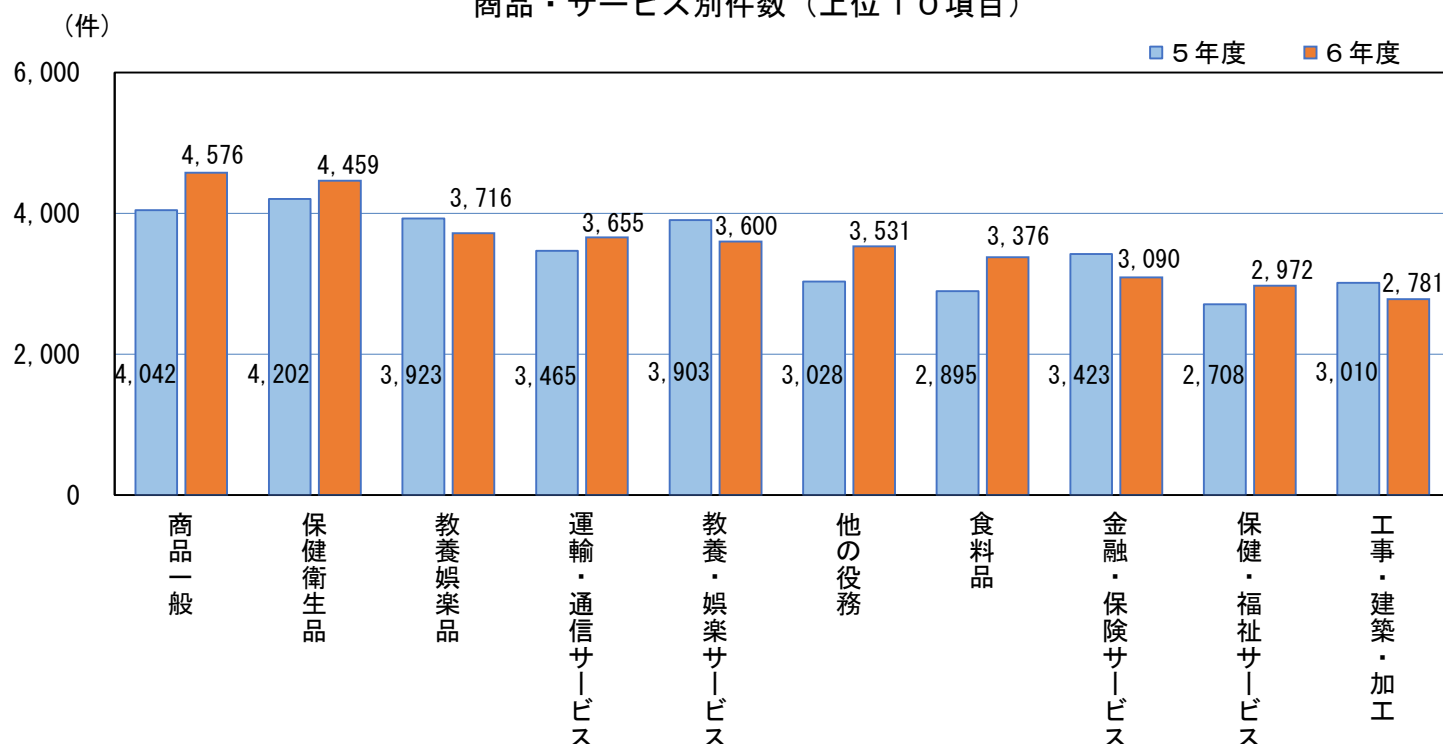
- ・5年度に引き続き、女性からの相談が男性を上回った。
- ・60歳以上の相談件数は、20,860件（構成比 41.2%）で、5年度と比べて、2,580件増加（14.1%増）した。また、65歳以上の相談件数は、16,935件（構成比 33.5%）であった。



(2) 商品・サービス別件数

- ・最も件数が多かったのは、「商品一般」の4,576件であるが、5年度に比べ534件増加(13.2%増)した。不審な電話やメール、覚えのない請求などに関する相談が多く寄せられている。
- ・最も増加率が高かったのは、「食料品」であり、5年度に比べ481件増加(16.6%増)した。サプリメントや海産物に関する相談の増加が主な要因である。

商品・サービス別件数(上位10項目)



(3) 相談内容別件数・割合

- ・多くの相談が「契約・解約」「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	6年度		5年度		増減(%)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	39,352	77.8	37,750	78.0	4.2
2	販売方法	28,859	57.0	27,748	57.3	4.0
3	価格・料金	7,992	15.8	8,034	16.6	▲ 0.5
4	接客対応	6,833	13.5	6,937	14.3	▲ 1.5
5	表示・広告	5,183	10.2	4,992	10.3	3.8
6	品質・機能、役務品質	5,167	10.2	5,078	10.5	1.8
7	安全・衛生	1,408	2.8	1,356	2.8	3.8
8	法規・基準	1,045	2.1	1,041	2.2	0.4
9	その他	229	0.5	269	0.6	▲ 14.9
10	施設・設備	51	0.1	58	0.1	▲ 12.1
11	計量・量目	42	0.1	48	0.1	▲ 12.5
12	包装・容器	24	0.1	35	0.1	▲ 31.4
	全件数	50,610	100.0	48,397	100.0	4.6

※ 「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

- ・平均契約金額は約 89 万円で 5 年度に比べ 8.2% 減少した。
- ・「1 万円以上 10 万円未満」の相談が最も多く、5 年度に比べ 1.3% 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）

金額	6 年度		5 年度		増減 (%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	7,173	25.7	7,105	25.7	1.0
1万円～ 10万円未満	9,356	33.5	9,235	33.4	1.3
10万円～ 100万円未満	7,830	28.0	7,510	27.1	4.3
100万円～ 500万円未満	2,774	9.9	2,913	10.5	▲ 4.8
500万円～ 1億円未満	807	2.9	898	3.2	▲ 10.1
1億円以上	10	0.0	8	0.0	25.0
合計	27,950	100.0	27,669	100.0	1.0
総合計金額	24,882,537,920円		26,820,609,527円		▲ 7.2
平均金額	890,252円		969,338円		▲ 8.2

(5) 販売方法別の状況

- ・無店舗販売のうち、「通信販売」が 18,384 件（5 年度比 1.4% 減）で 63.5% と最も多く占めている。増加しているのは「電話勧誘販売」（818 件増加（38.3% 増））、「訪問販売」（785 件増加（14.0% 増））、「ネガティブ・オプション」（8 件増加（3.1% 増））等である。一方、減少しているのは、「訪問購入」（89 件減少（20.0% 減））、「その他無店舗」（25 件減少（6.2% 減））等となっている。

販売方法別の件数

		6 年度		5 年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
店舗販売		9,847	19.5	9,827	20.3	20	0.2
無店舗（計）		28,934	57.2	27,713	57.3	1,221	4.4
（無店舗の内訳）	通信販売	18,384	63.5	18,643	67.3	▲ 259	▲ 1.4
	訪問販売	6,404	22.1	5,619	20.3	785	14.0
	電話勧誘販売	2,956	10.2	2,138	7.7	818	38.3
	マルチ・マルチまがい	196	0.7	213	0.8	▲ 17	▲ 8.0
	ネガティブ・オプション	262	0.9	254	0.9	8	3.1
	訪問購入	356	1.2	445	1.6	▲ 89	▲ 20.0
	その他無店舗	376	1.3	401	1.4	▲ 25	▲ 6.2
不明・無関係		11,829	23.4	10,857	22.4	972	9.0
合計		50,610	100.0	48,397	100.0	2,213	4.6

※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

- ・最も多いのは、相談者への「助言（自主交渉）」の32,216件であり、全体の63.7%を占める。
- ・「あっせん」を行った件数（「あっせん解決」と「あっせん不調」を合計したもの）は、6,815件で、全体の13.5%を占める。

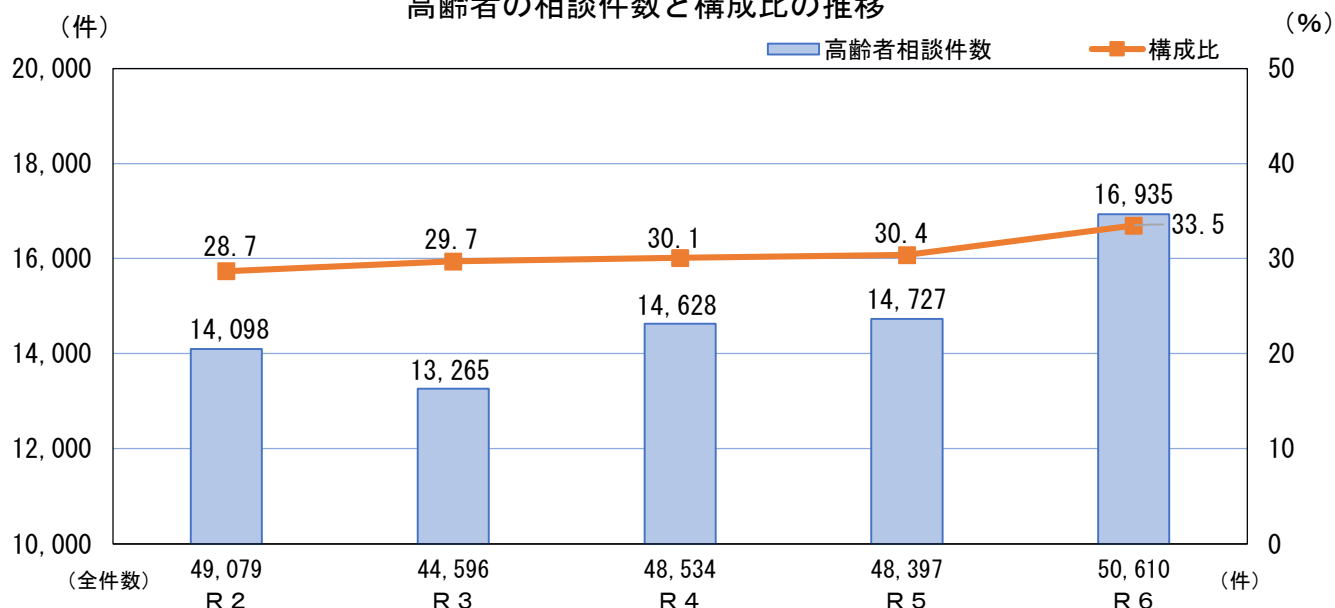
処理内容別件数

順位	処理内容	6年度		5年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	助言（自主交渉）	32,216	63.7	30,497	63.0	5.6
2	その他情報提供	7,989	15.8	8,077	16.7	▲ 1.1
3	あっせん解決	6,092	12.0	5,939	12.3	2.6
4	処理不要	1,254	2.5	1,170	2.4	7.2
5	他機関紹介	929	1.8	855	1.8	8.7
6	あっせん不調	723	1.4	746	1.5	▲ 3.1
7	処理不能	654	1.3	675	1.4	▲ 3.1
	処理継続中	753	1.5	438	0.9	71.9
	合計	50,610	100.0	48,397	100.0	4.6

4 高齢者の相談（契約当事者が65歳以上）

- ・6年度における高齢者の相談は16,935件（構成比33.5%）で、5年度と比べ2,208件増加（15.0%増）した。

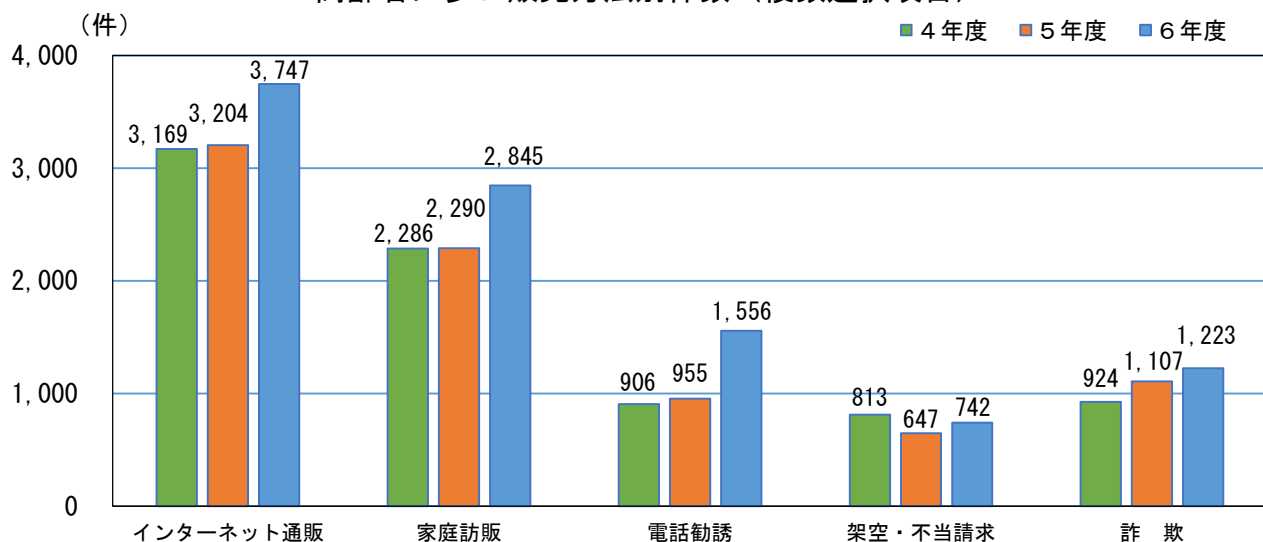
高齢者の相談件数と構成比の推移



高齢者の相談の商品・サービス別件数（上位10項目）

順位	項目	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	商品一般	1,659	9.8	1,408	9.6	251	17.8
2	工事・建築	1,446	8.5	1,512	10.3	▲ 66	▲ 4.4
3	他の健康食品	776	4.6	517	3.5	259	50.1
4	給湯システム	689	4.1	108	0.7	581	538.0
5	基礎化粧品	662	3.9	566	3.8	96	17.0
6	役務その他サービス	574	3.4	392	2.7	182	46.4
7	修理サービス	395	2.3	404	2.7	▲ 9	▲ 2.2
8	インターネット接続回線	355	2.1	338	2.3	17	5.0
9	携帯電話サービス	336	2.0	337	2.3	▲ 1	▲ 0.3
10	固定電話サービス	285	1.7	148	1.0	137	92.6
全件数		16,935	100.0	14,727	100.0	2,208	15.0

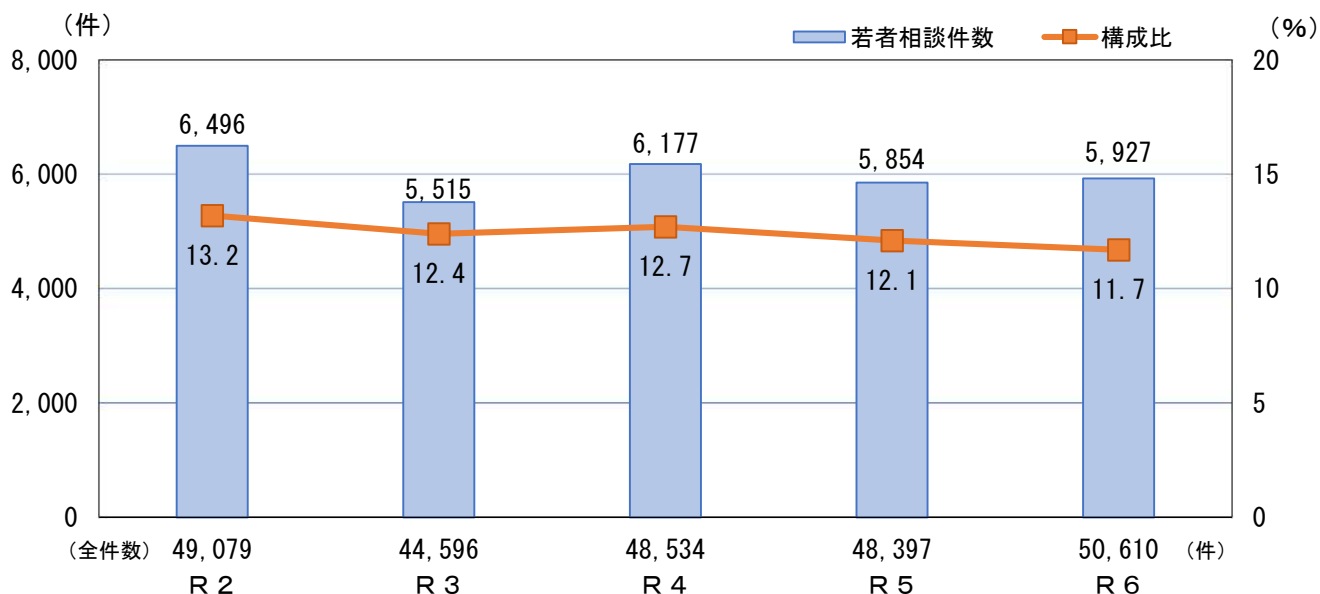
高齢者に多い販売方法別件数（複数選択項目）



5 若者の相談（契約当事者が29歳以下）

- ・6年度における若者の相談は、5,927件（構成比11.7％）で、5年度と比べ73件増加（1.2％増）した。

若者の相談件数と構成比の推移



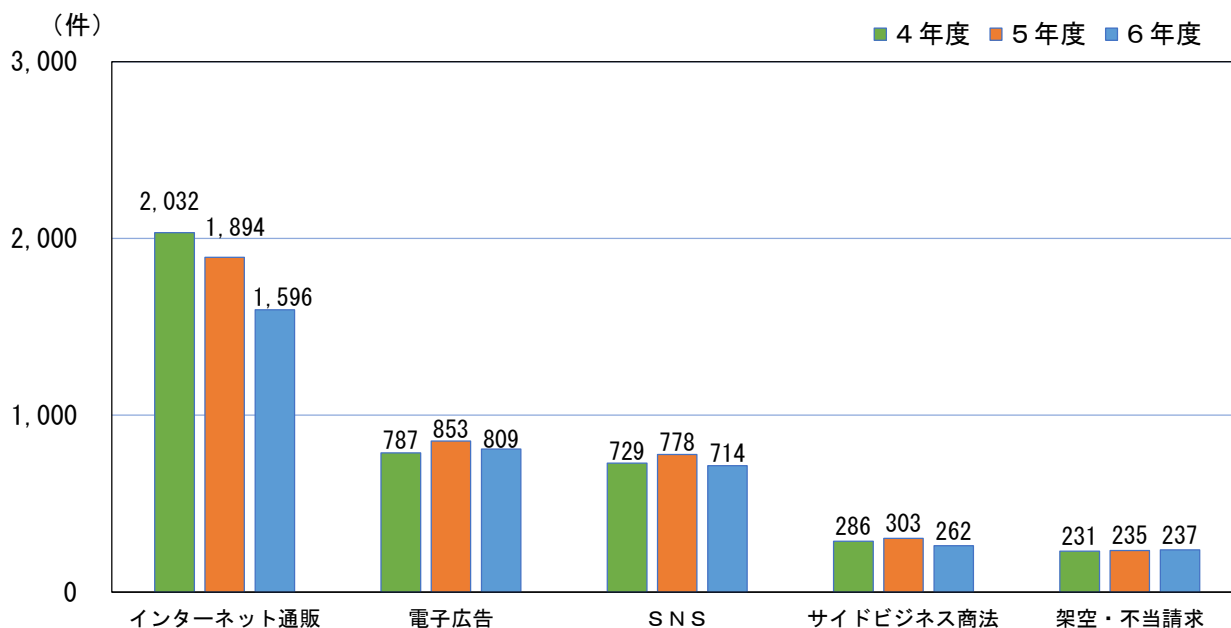
- ・商品・サービス別にみると、「医療サービス」が540件で、5年度に比べ339件増加（5年度比2.7倍）した。「契約した美容医療クリニックが倒産した。まだ数回しか施術を受けていないので、未施術分を返金してほしい」など、事業者の倒産や休業に伴う解約や返金に関する相談が多く寄せられている。

若者の相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	6年度		5年度		増減（件）	増減（％）
		件数	構成比％	件数	構成比％		
1	医療サービス	540	9.1	201	3.4	339	168.7
2	不動産貸借	361	6.1	320	5.5	41	12.8
3	商品一般	316	5.3	296	5.1	20	6.8
4	他の内職・副業	313	5.3	295	5.0	18	6.1
5	エステティックサービス	311	5.2	624	10.7	▲ 313	▲ 50.2
全件数		5,927	100.0	5,854	100.0	73	1.2

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

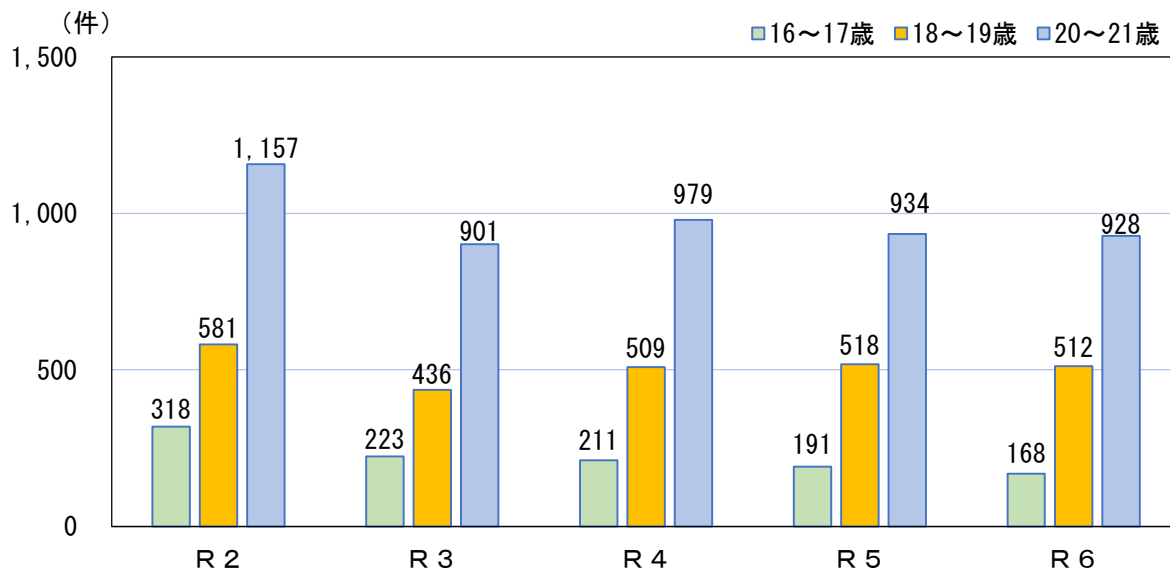
若者に多い販売方法別件数（複数選択項目）



○ 20歳未満の相談について

- ・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を交わすことができるようになった。
- ・20歳未満の相談は1,040件（構成比2.1%）で、5年度と比べ75件減少（6.7%減）した。
- ・年齢層による相談件数をみると、6年度においては「18～19歳」が512件で、近年減少傾向にある「16～17歳」（168件）の約3倍となっており、この件数比率はここ数年で拡大傾向にある。
- ・参考として「20～21歳」が928件で、「18～19歳」と比較すると約1.8倍となっており、年齢の上昇に伴い相談件数が多くなる傾向にある。

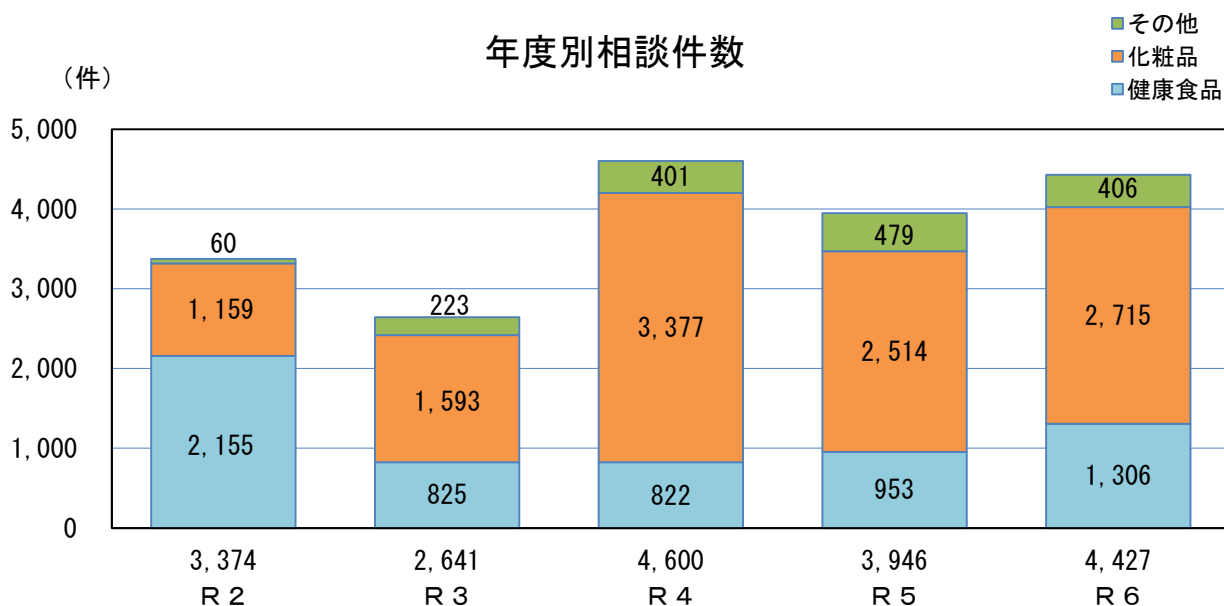
年齢層による相談件数（16～17歳、18～19歳、20～21歳）



6 特徴的な相談

(1)「インターネット通販での定期購入」に関する相談

- ・6年度の相談件数は4,427件で、5年度の3,946件と比べて481件増加(12.2%増)した。
- ・商品別にみると、「化粧品」と「健康食品」が90.8%を占めた。
- ・「SNSの広告を見て化粧品を購入した。後日、2回目が届き高額な請求をされた。解約したい」「定期購入であることは把握しており、すぐに解約するつもりでいたのに電話がつながらず解約できない」などの相談が寄せられた。

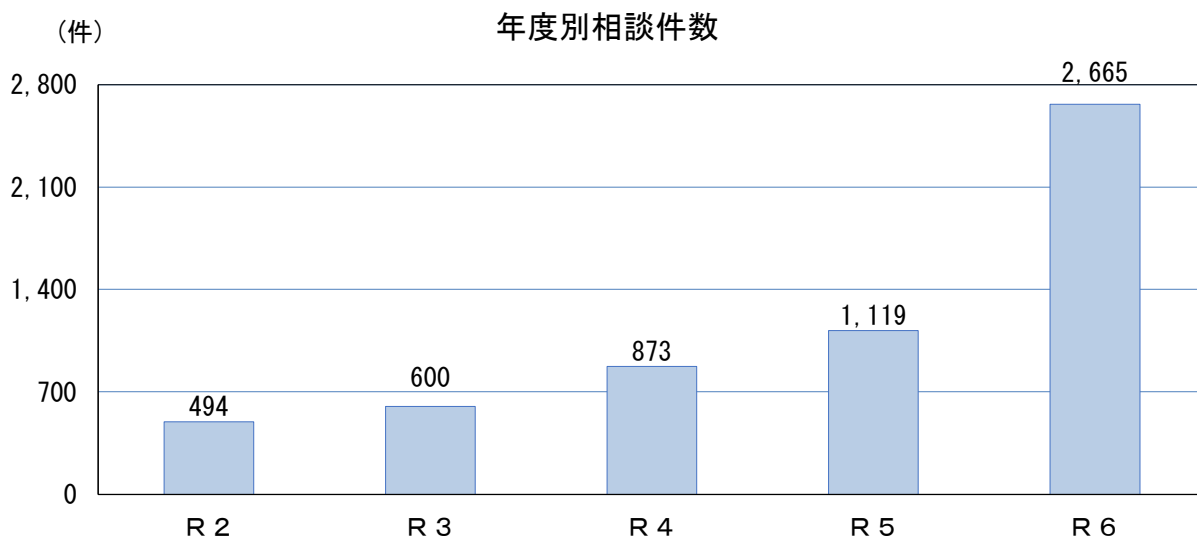


<センターからアドバイス>

- ・インターネット通販で商品を申し込む際は、「特定商取引法に基づく表記」や「利用規約」等で、事業者情報や返品、解約条件等を確認しましょう。
- ・契約内容や条件を確認し、トラブルに備えて、広告や最終確認画面のスクリーンショットを撮っておきましょう。
- ・インターネット通販には、クーリング・オフ制度がありません。困ったときは消費生活センターに相談しましょう。

(2)「点検商法」に関する相談

- ・6年度の相談件数は2,665件で、5年度の1,119件と比べて1,546件増加(5年度比2.4倍)した。
- ・「給湯器の無料点検をするとの電話があり、承諾した。その後不安になり電話で断ったが、もし訪問されたらどうしたらよいか」「点検と称して訪問した業者から給湯器を購入するよう言われ契約したが、クーリング・オフしたい」などの相談が寄せられた。

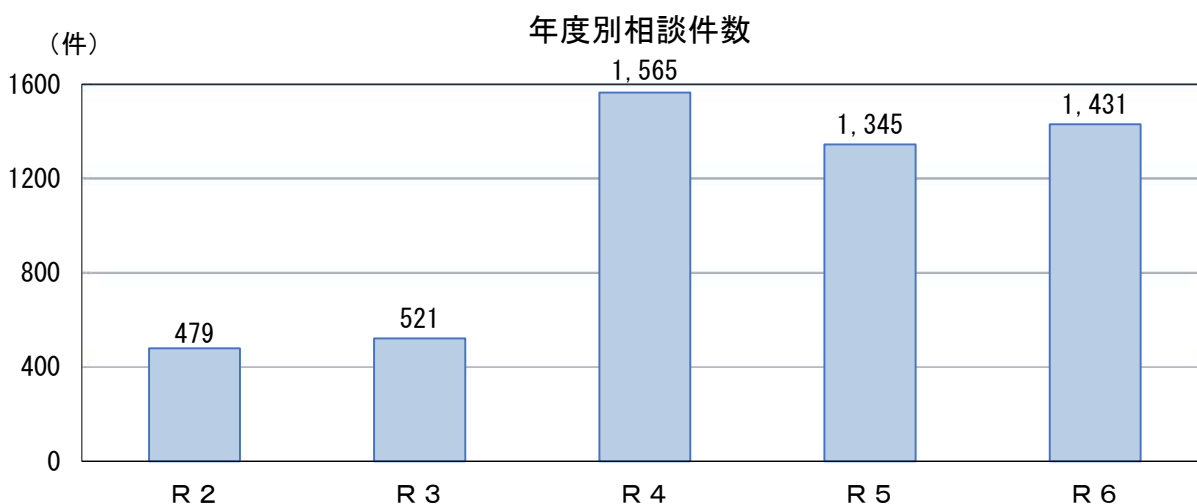


<センターからアドバイス>

- ・ 「無料点検」などとうたい、電話をかけてきたり、訪問をしてきた業者には安易に点検させないようにしましょう。
- ・ 業者からの言葉に不安をあおられて慌てて契約するのは危険です。家族・知人に相談したり、複数の業者から見積りを取るなど、十分に比較・検討をしましょう。
- ・ 契約後や工事完了後でもクーリング・オフなどができる場合があります。疑問があれば身近な人や消費生活センターに相談しましょう。

(3)「美容医療・エステサービス」に関する相談

- ・ 6年度の相談件数は1,431件で、5年度の1,345件と比べて86件増加(6.4%増)した。
- ・ 「医療脱毛の契約をしていたが倒産した。未施術分の費用も既に支払い済みだが、どうしたらよいか」「広告を見て美容医療クリニックへ行った。強く勧められて施術の契約をしたが、不安になったのでやめたい」「通っている脱毛サロンに中途解約を申し出たが、解約金が高額で支払えない」などの相談が寄せられた。

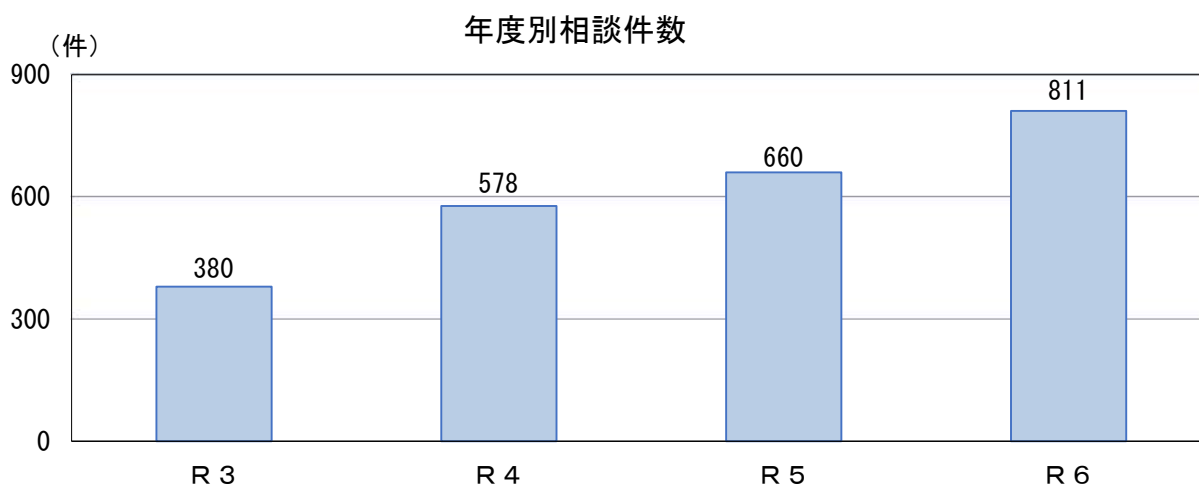


<センターからアドバイス>

- ・ 契約が長期間にわたる場合は特に慎重に検討しましょう。
- ・ 不安な場合は施術ごとに支払い可能（都度払い）なコースや店舗を選択しましょう。
- ・ 費用等に納得できない場合はきっぱりと断りましょう。
- ・ 「今すぐ施術が必要」などと急かされても、その場で契約・施術をしないようにしましょう。
- ・ 不安な場合やトラブルになったときは、消費生活センターに相談しましょう。

（４）「サブスクリプション」に関する相談

- ・ 定期的に料金を支払い、サービス等（映画やドラマの視聴、家電や絵画のレンタルなど）を継続して利用できる「サブスクリプション」に関する相談が増加している。多くの場合、「無料トライアル期間」が用意されており、実際にサービスを試してから継続利用を検討することができる。
- ・ ６年度の相談件数は８１１件で、５年度の６６０件と比べて１５１件増加（２２．９％増）した。
- ・ 「解約したはずのサービス料金がクレジットカードの請求明細に載っている」「１回だけ利用した質問サイトがサブスクリプションと気付かず、数か月分の料金が口座から引き落としされていた」「サブスクリプションを解約したいが、ＩＤがわからない」などの相談が寄せられた。

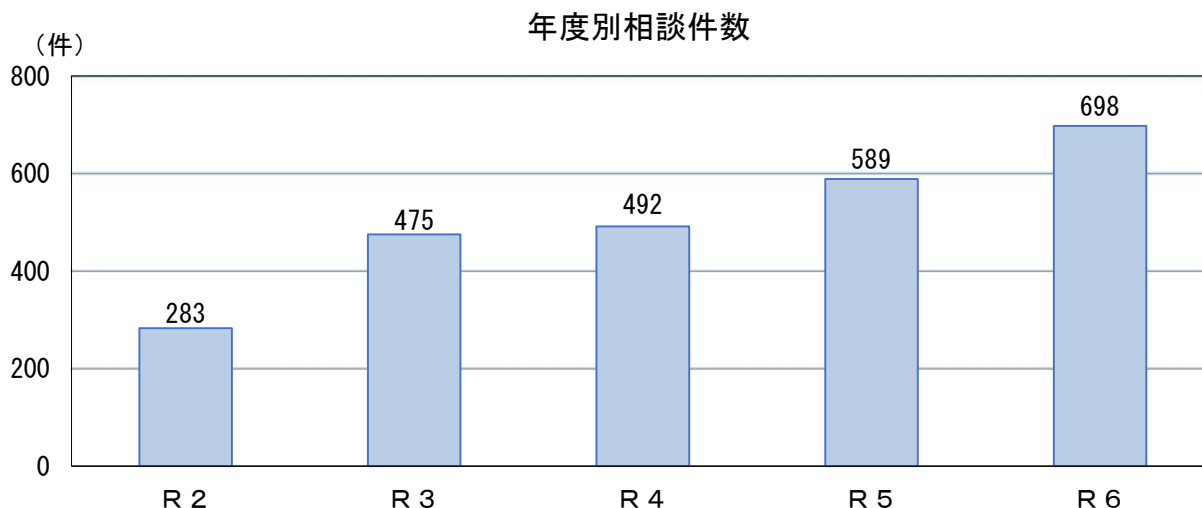


<センターからアドバイス>

- ・ 「無料トライアル」等の広告・表示をきっかけにサブスクリプションを申し込む際は契約内容をよく確認するようにしましょう。
- ・ 申し込み時に契約先の事業者名・サービス内容・解約方法をよく確認しましょう。また、ＩＤやパスワードなどの登録情報は解約時に必要になりますので忘れないようにしましょう。
- ・ クレジットカード請求に覚えのないサブスクリプションがないか毎月確認し、不審なことがあったら、消費生活センターに相談しましょう。

(5)「暮らしのレスキューサービス」に関する相談

- ・トイレなど水回りの修理、害虫・害獣の駆除、鍵の修理等、日々の暮らしの中で突然発生する様々なトラブルに対処してくれる「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る
- ・6年度の相談件数は698件で、5年度の589件と比べて109件増加（18.5%増）した。
- ・「トイレが詰まりネットで検索した業者に修理を依頼したが、サイトに記載されている金額と異なる高額な請求を受けた」「害虫駆除を頼んだが、当初の見積りとは違う作業が行われ、納得できない」などの相談が寄せられた。



<センターからアドバイス>

- ・ 広告の安価な料金をうのみにせず、作業内容と費用を確認しましょう。
- ・ 「今すぐ修理が必要」などと契約を急かされる、次々と高額な作業を提案される場合は作業を断りましょう。
- ・ 「見積りのために呼んだ業者だがその場で契約させられた」「広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる」などの場合は、クーリング・オフできる可能性があります。疑問があれば消費生活センターに相談しましょう。