

平成20年度

埼玉県消費生活相談年報

(県及び市町村消費生活相談の状況)

平成21年7月

埼玉県消費生活支援センター

目 次

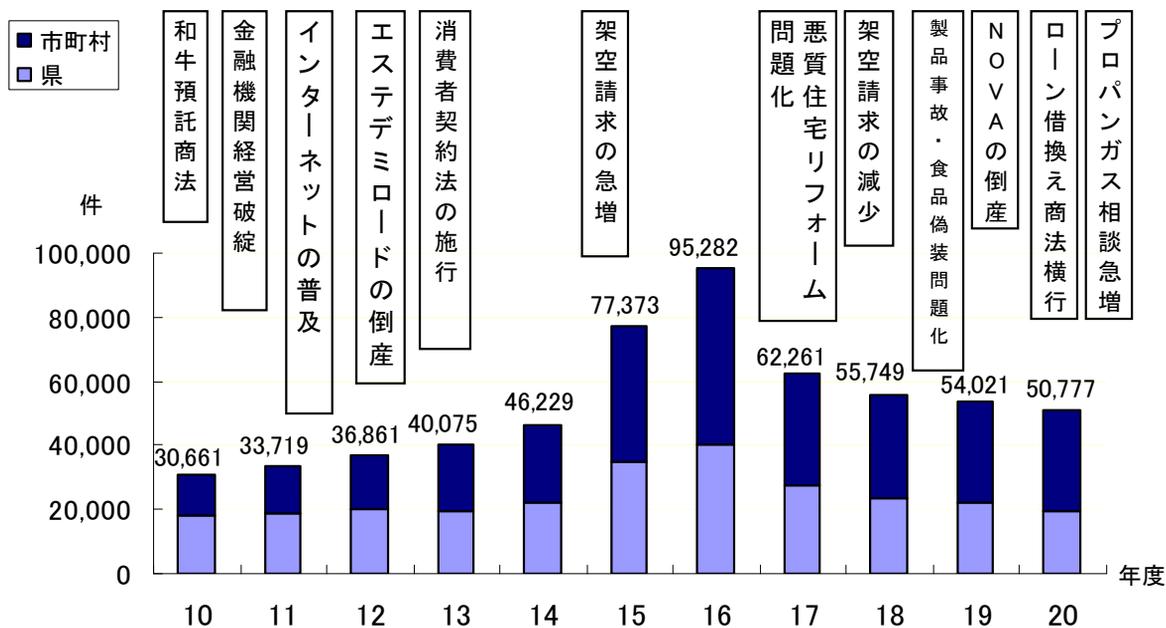
1	相談受付状況	
(1)	相談受付件数	1
(2)	県の受付件数	1
(3)	市町村の受付件数	2
(4)	相談区分・相談方法別件数	3
(5)	架空・不当請求に関する相談	4
2	契約当事者の状況	
(1)	性別・年齢別件数	5
	《高齢者（60歳以上）に関する相談件数の推移》	6
(2)	職業別件数	8
3	相談内容	
(1)	商品・サービス別件数	9
(2)	内容別件数	10
(3)	契約金額別件数	10
(4)	年代別契約金額	11
(5)	処理状況	12
(6)	商品テストを行った相談	13
4	販売・購入方法別の状況	
(1)	件数の推移	14
(2)	契約当事者の年代別件数	15
(3)	販売・購入方法別に多かった商品・サービス	15
5	特定商取引法・消費者契約法に関する相談	
(1)	特定商取引法	21
(2)	消費者契約法	22
6	危害・危険に関する相談	
(1)	件数の推移	23
(2)	危害に関する相談	23
(3)	危険に関する相談	25
7	クレジット等に関する相談	
(1)	クレジット相談の概要	26
(2)	クレジット契約の形態	26
(3)	クレジット契約の商品・役務	27
(4)	平均契約金額	28
	(参考資料)	
	表1 商品・役務別分類表	29
	表2 契約当事者の市町村別件数	30
	表3 契約当事者の市町村別件数（県消費生活支援センター受付分）	31
	(事例等)	
	1 販売購入形態の体系	32
	2 販売購入形態ごとの事例	33
	3 20年度多かった相談事例	36

1 相談受付状況

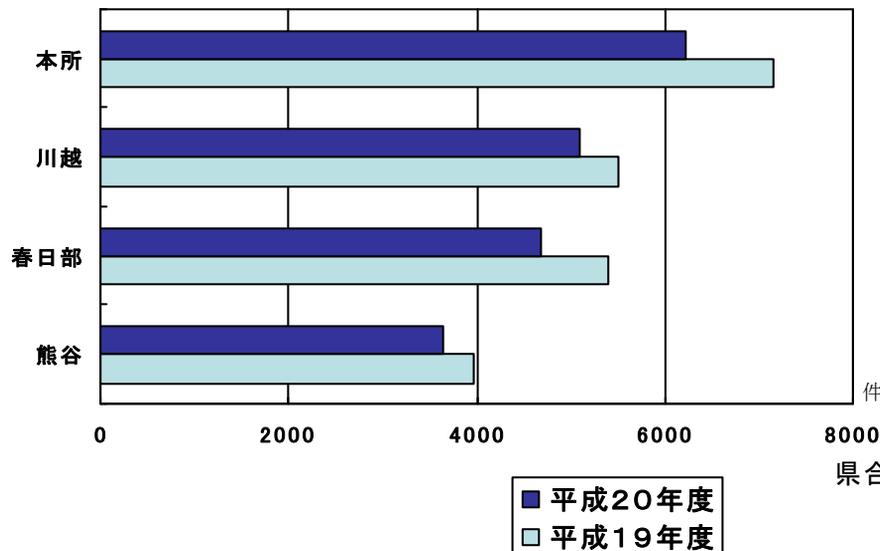
(1) 相談受付件数

県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた平成20年度の件数は、50,777件で、19年度と比較すると3,244件、6.0%減少した。減少の要因としては、携帯電話やパソコンでの情報使用料名目の架空・不当請求の相談件数が、減少したことが考えられる。

相談件数の年度別推移



(2) 県の受付件数

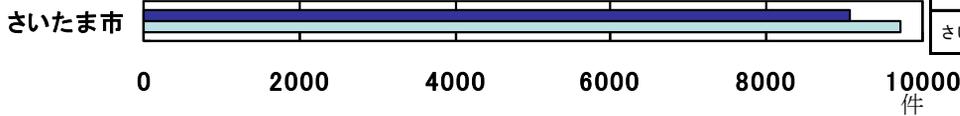


20年度	19年度	増減率 (%)
6,227	7,146	-12.9
5,091	5,509	-7.6
4,778	5,402	-11.6
3,652	3,964	-7.9

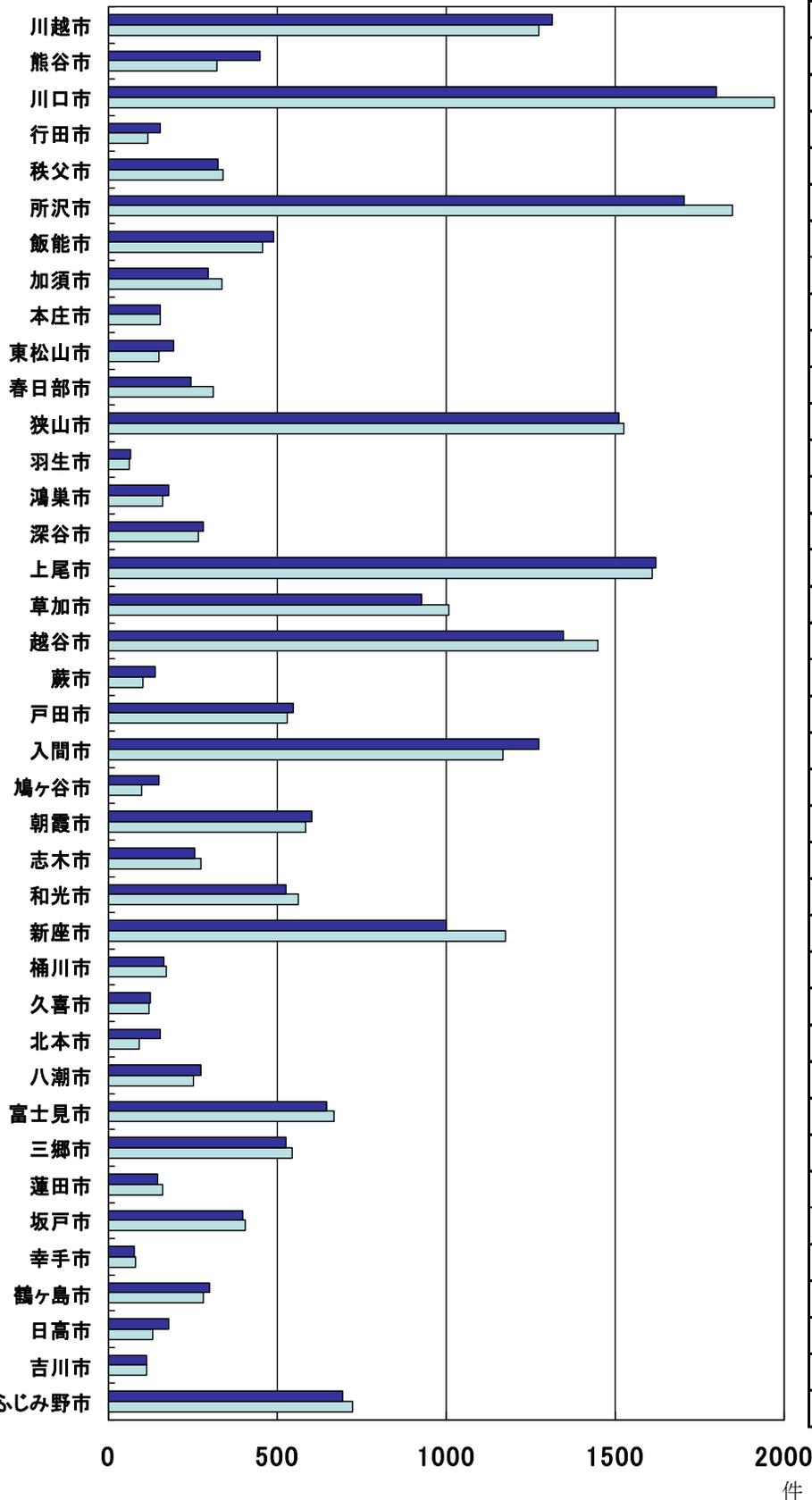
県合計	19,748	22,021	-10.3
-----	--------	--------	-------

(3) 市町村の受付件数

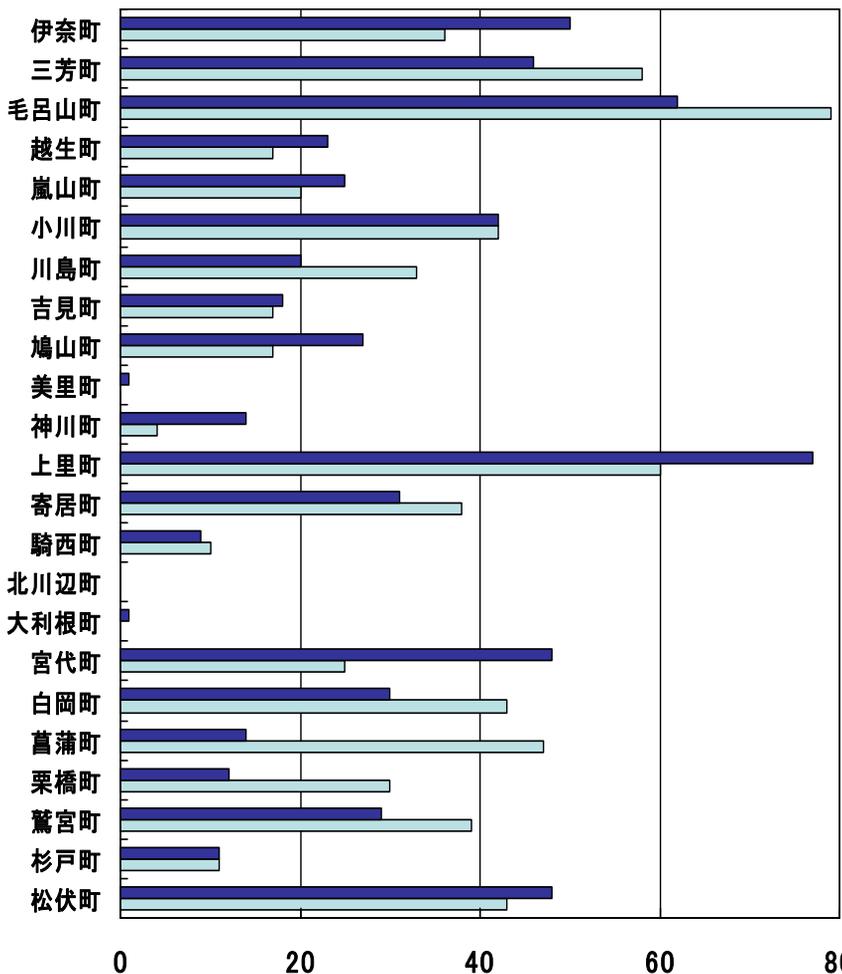
□ 19年度 ■ 20年度



市町村	20年度	19年度	増減率 (%)
さいたま市	9,057	9,730	-6.9



川越市	1,313	1,273	3.1
熊谷市	448	321	39.6
川口市	1,799	1,971	-8.7
行田市	154	118	30.5
秩父市	324	339	-4.4
所沢市	1,705	1,847	-7.7
飯能市	490	457	7.2
加須市	295	334	-11.7
本庄市	152	153	-0.7
東松山市	192	148	29.7
春日部市	243	310	-21.6
狭山市	1,511	1,527	-1.0
羽生市	65	63	3.2
鴻巣市	180	160	12.5
深谷市	282	266	6.0
上尾市	1,622	1,611	0.7
草加市	928	1,006	-7.8
越谷市	1,346	1,449	-7.1
蕨市	138	104	32.7
戸田市	547	529	3.4
入間市	1,272	1,168	8.9
鳩ヶ谷市	150	100	50.0
朝霞市	601	583	3.1
志木市	256	274	-6.6
和光市	525	563	-6.7
新座市	1,001	1,177	-15.0
桶川市	166	170	-2.4
久喜市	124	122	1.6
北本市	153	90	70.0
八潮市	275	253	8.7
富士見市	645	667	-3.3
三郷市	527	545	-3.3
蓮田市	147	161	-8.7
坂戸市	398	405	-1.7
幸手市	75	81	-7.4
鶴ヶ島市	301	280	7.5
日高市	178	130	36.9
吉川市	112	113	-0.9
ふじみ野市	694	723	-4.0



市町村	20年度	19年度	増減率 (%)
伊奈町	50	36	38.9
三芳町	46	58	-20.7
毛呂山町	62	79	-21.5
越生町	23	17	35.3
嵐山町	25	20	25.0
小川町	42	42	0.0
川島町	20	33	-39.4
吉見町	18	17	5.9
鳩山町	27	17	7.1
美里町	1	0	-
神川町	14	4	250.0
上里町	77	60	28.3
寄居町	31	38	-18.4
騎西町	9	10	-10.0
北川辺町	0	0	-
大利根町	1	0	-
宮代町	48	25	92.0
白岡町	30	49	-38.8
菖蒲町	14	47	-70.2
栗橋町	12	30	-60.0
鷺宮町	29	39	-25.6
杉戸町	11	11	0.0
松伏町	48	43	11.6

市町村合計	31,029	32,000	-3.0
-------	--------	--------	------

(4) 相談区分・相談方法別件数

相談区分別の受付件数は、「苦情」が45,492件、492件で相談全体の90%を占めている。

相談方法は、電話によるものが最も多く、40,023件で全体の約80%を占めている。

	相談区分			相談方法		
	苦情	問合せ	計	電話	来所	文書
20年度	45,492	5,285	50,777	40,023	10,670	84
構成比 %	89.6	10.4	100.0	78.8	21.0	0.2
増減率 %	-6.5	-1.9	-6.0	-7.3	-0.8	3.7
19年度	48,636	5,385	54,021	43,184	10,756	81
構成比 %	90.0	10.0	100.0	79.9	19.9	0.2
増減率 %	-12.9	-15.8	-13.2	-11.4	-20.0	-14.7

(5) 架空・不当請求に関する相談

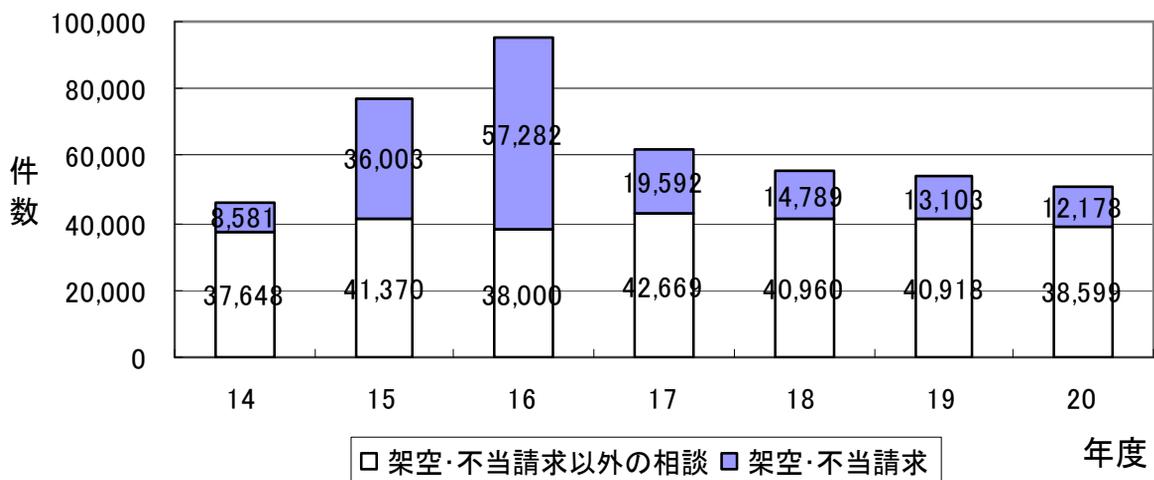
20年度の総相談件数50,777件のうち、架空・不当請求に関する相談件数は12,178件（構成比24.0%）、架空・不当請求以外の相談件数は38,599件（構成比76.0%）となった。

架空・不当請求に関する相談件数は、16年度の57,282件をピークに徐々に減少しているが、架空・不当請求以外の相談件数は、年度ごとに大きな差はなく、ほぼ同じ件数で推移している。

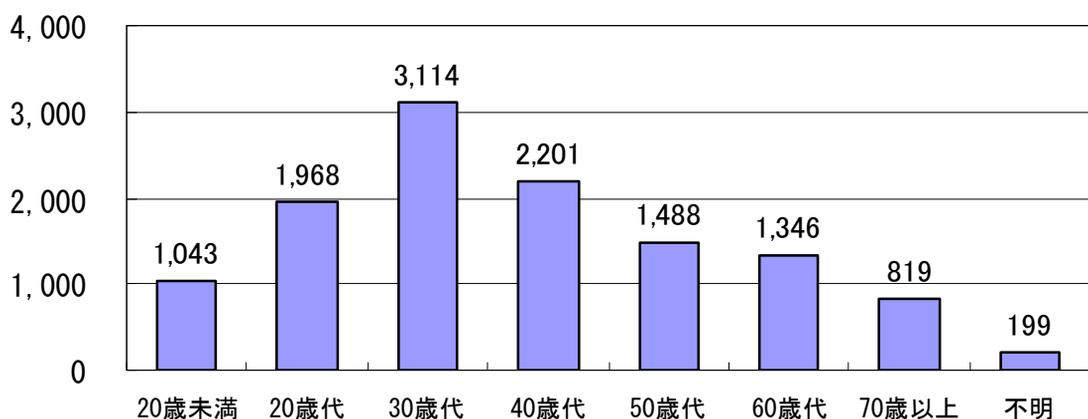
年齢別でみると20歳代～40歳代が多く、この年代で約6割を占めている。また、60歳代以上の相談は2,165件であり、前年度の1,297件から1.7倍と大幅に増加している。

架空・不当請求の媒体としては、携帯電話あての架空・不当請求が6,009件と、約半数を占めている。

架空・不当請求と、それ以外の相談件数の推移



架空・不当請求 年齢別件数



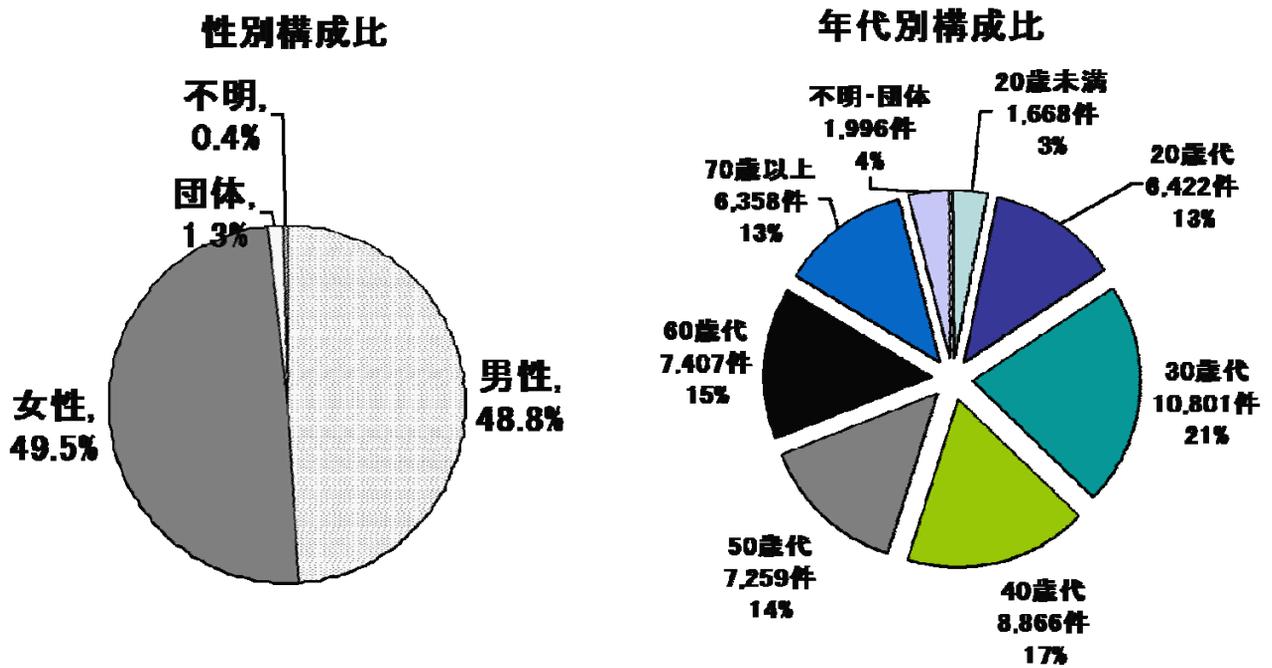
2 契約当事者の状況

(1) 性別・年齢別件数

契約当事者の性別の構成比は、「男性」が、48.8%、「女性」が49.5%と男女比率はほぼ同率となった。年代別でみると、30歳代が最も多く21.3%、次いで40歳代が17.5%、60歳代が14.6%となっている。

20年度は、19年度と比較すると60歳代以上の相談件数が13,765件（11.0%増）件と大きく増加した。一方で、20歳代の件数が減少が目立っているが、これは、架空・不当請求の減少と、英会話教室の倒産による相談の減少が影響している。

※ 「契約当事者」とは、商品や役務を実際に契約した人及び契約しようとした人で、契約書面上の名義人とは異なる。



性別・年代別件数

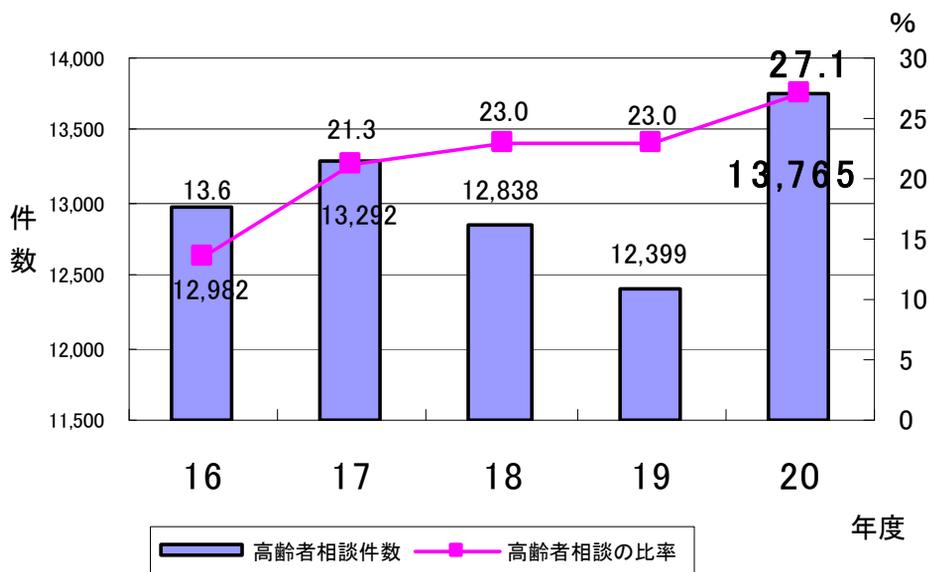
	20年度						19年度					
	男	女	団体	不明	計	構成比	男	女	団体	不明	計	構成比
70歳以上	2,877	3,467		14	6,358	12.5%	2,592	3,076		4	5,672	10.5%
60歳代	3,348	4,051		8	7,407	14.6%	3,237	3,485		5	6,727	12.5%
50歳代	3,255	3,998		6	7,259	14.3%	3,338	4,034		8	7,380	13.7%
40歳代	4,537	4,322		7	8,866	17.5%	4,483	4,542		8	9,033	16.7%
30歳代	5,734	5,057		10	10,801	21.3%	6,255	5,824		8	12,087	22.4%
20歳代	3,327	3,088		7	6,422	12.6%	4,247	4,368		7	8,622	16.0%
20歳未満	998	657		13	1,668	3.3%	1,414	950		13	2,377	4.4%
不明	704	502		125	1,331	2.6%	743	568		130	1,441	2.7%
計	24,780	25,142	665	190	50,777	100.0%	26,309	26,847	682	183	54,021	100.0%
	48.8%	49.5%	1.3%	0.4%	100.0%		48.7%	49.7%	1.3%	1.3%	100.0%	

《高齢者（60歳以上）に関する相談件数の推移》

20年度の高齢者に関する相談件数は13,765件であり、19年度に比較して1,366件増、1.1倍となっている。相談件数全体に占める構成比率も27.1%と、件数・割合ともに、過去5年間で最高となっている。

商品・サービス別に見ると、主に架空・不当請求の「商品一般」及び「オンライン等関連サービス」、多重債務に関する相談である「フリーローン・サラ金」が上位を占めている。

高齢者の相談件数と構成比の推移



高齢者に関する相談の商品・サービス別件数

順位	項目（中分類）	20年度	構成比 %	19年度	構成比 %
1	商品一般	1,684	12.2	829	6.0
2	フリーローン・サラ金	1,010	7.3	841	6.1
3	オンライン等関連サービス	749	5.4	643	4.7
4	工事・建築	567	4.1	636	4.6
5	不動産貸借	342	2.5	312	2.3
全件数		13,765	100.0	12,399	100.0

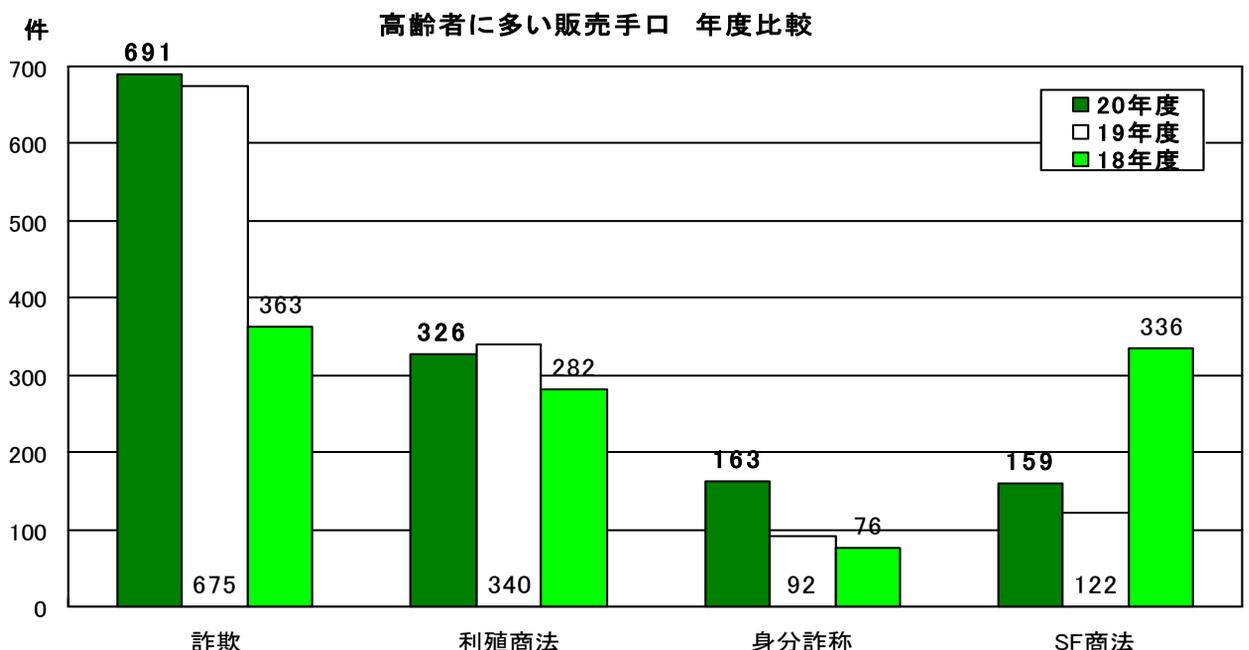
また、高齢者の相談のうち、19年度と比較して増加した相談は、以下のとおりとなっている。

高齢者に関する相談 増加した商品・サービス別件数（増加件数の多い順）

順位	項目（小分類）	20年度	19年度	増減(件)	増減(%)	主な事例
1	商品一般	1,684	829	855	203.1%	架空・不当請求
2	フリーローン・サラ金	1,010	841	169	120.1%	多重債務
3	電話情報提供サービス	402	304	98	132.2%	携帯電話を通じた架空・不当請求
4	プロパンガス	246	162	84	151.9%	契約・解約・価格
5	リースサービス	166	108	58	153.7%	電話機リース解約トラブル
6	宝くじ	177	121	56	146.3%	海外宝くじ当選商法
7	社会保険	135	86	49	157.0%	振り込め詐欺
8	投資信託	86	46	40	187.0%	損失・元本割れ
9	浄水器	192	158	34	121.5%	点検商法・実験商法
9	賃貸アパート	230	196	34	117.3%	解約・敷金トラブル
	全件数	13,765	12,399	1,366	111.0%	

高齢者への悪質商法を販売手口別でみると、振り込め詐欺等の「詐欺」、株などへ多額の投資をさせられる「利殖商法」、振り込め詐欺の手段として公的機関等を騙る「身分詐称」、集会所等に人を集め雰囲気盛り上げ高額な健康器具や布団等を契約させる「SF商法」が多い。

いずれも、契約当事者は男性より女性の方が多く、特に「身分詐称」「SF商法」では、女性の割合が3/4を占めている。



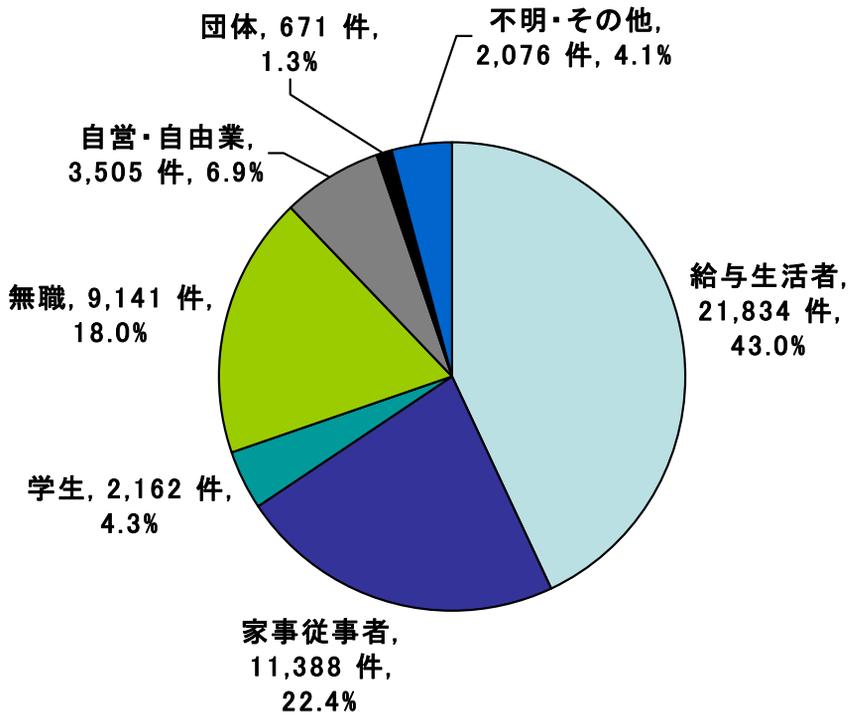
(2) 職業別件数

職業別件数は、例年同様、「給与生活者」、「家事従事者」、「無職」の順に多い。

20年度は、「学生」の件数・割合が2,162件、4.3%と、前年度と比較し減少している（19年度は3,267件、6.0%）。この要因は、学生への架空・不当請求の減少と、19年度に大きく増加した英会話教室の倒産に関連する相談が、20年度は落ち着いたためと考えられる。

逆に、無職者の件数・割合は9,141件、18.0%で、前年度と比べ増加している（19年度は8,690件、16.1%）。特に、70歳代の無職者に関する件数は前年度比327件の増となっており、主な増加の要因は、架空・不当請求及び、多重債務に関する相談の増加となっている。

職業別構成比



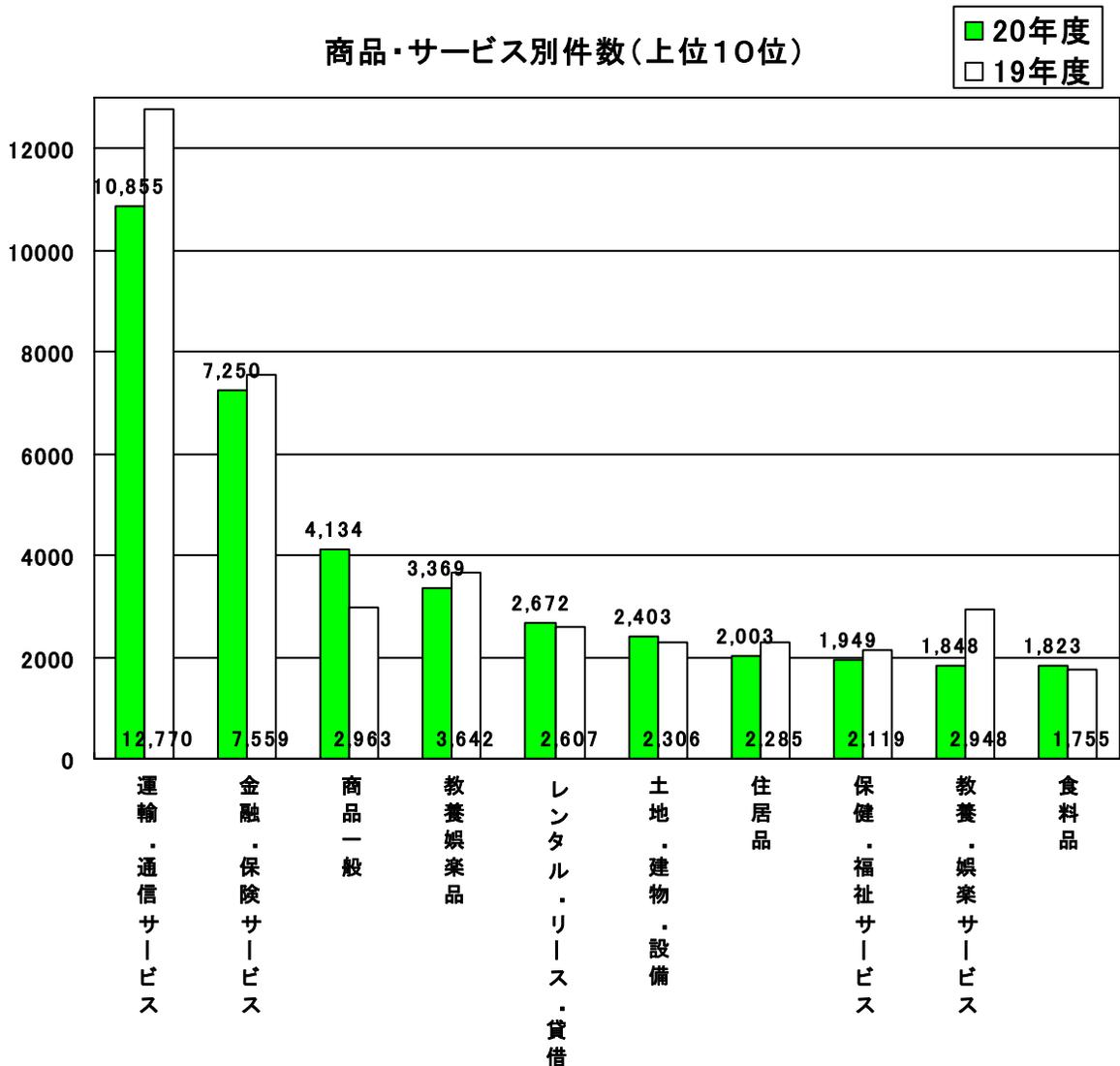
3 相談内容

(1) 商品・サービス別件数

電話サービスやインターネットなどの「運輸・通信サービス」が、10,855件と最も多く、次にサラ金・クレジット・保険などの「金融・保険サービス」、3位は「商品一般」であった。

19年度と比較すると、架空・不当請求の占める割合が高い「運輸・通信サービス」が1,915件減(15.0%減)となっている一方で、「商品一般」は1,171件増(39.5%増)となっており、請求名目が不明の架空・不当請求が増加していることが分かる。

「金融・保険サービス」は、309件(4.1%)減少したが、内容は依然として多重債務等のフリーローン・サラ金の相談が多数を占めている。



(2) 内容別件数 (マルチカウント)

「契約・解約」に関するものが39,822件と最も多く、次いで勧誘方法や売り方に問題がある「販売方法」、第3位は高価格や金利・利息に関する「価格・料金」となっている。

内容別件数

順位	分類	20年度	構成比%	前年度比	19年度	構成比%
1	契約・解約	39,822	78.4	93.7%	42,515	83.7
2	販売方法	24,098	47.5	95.6%	25,201	49.6
3	価格・料金	6,532	12.9	91.5%	7,139	14.1
4	品質・機能・役務品質	5,167	10.2	94.4%	5,473	10.8
5	接客対応	4,779	9.4	96.8%	4,935	9.7
6	表示・広告	2,262	4.5	93.1%	2,429	4.8
7	法規・基準	1,629	3.2	94.5%	1,724	3.4
8	安全・衛生	1,463	2.9	96.0%	1,524	3.0
9	買物相談	394	0.8	93.6%	421	0.8
10	生活知識	322	0.6	103.5%	311	0.6
11	計量・量目	81	0.2	94.2%	86	0.2
12	施設・設備	37	0.1	88.1%	42	0.1
13	包装・容器	19	0.0	126.7%	15	0.0
14	その他	875	1.7	117.9%	742	1.5
	(総件数)	50,777		94.0%	54,021	

※「構成」は、総件数のうち何%に「分類」の項目が付けられていたかを示す。

(3) 契約金額別件数 (金額が判明したものに限る。契約していない場合は請求された額。)

契約金額が判明しているものは、23,964件で、合計金額は約433億円、1件当たりの平均金額は約181万円となっている。合計金額は前年度より約6億円下がっているが、平均金額は約21万円も高額化している。

構成比で見ると、100万円未満の割合が77.1%、100万円以上が22.9%で、19年度とほぼ同じであった。その中で、1000万円以上1億円未満の件数が年々増加傾向を示している。

契約金額別件数

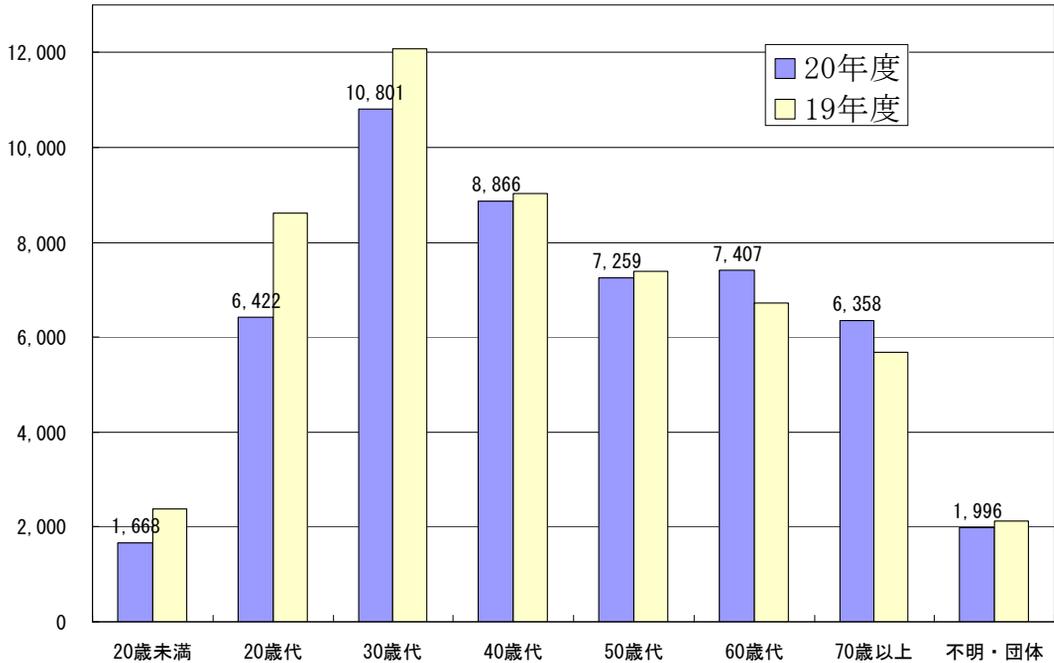
契約・購入金額	20年度		19年度		18年度	
	件数	構成比%	件数	構成比%	件数	構成比%
1万円未満	3,113	13.0	3,123	11.4	3,066	10.6
1万円以上～10万円未満	7,410	30.9	8,897	32.4	9,432	32.7
10万円以上～100万円未満	7,944	33.1	9,594	34.9	10,266	35.6
100万円以上～1000万円未満	4,501	18.8	4,883	17.8	5,103	17.7
1000万円以上～1億円未満	977	4.1	965	3.5	932	3.2
1億円以上	19	0.1	14	0.1	22	0.1
計	23,964	100.0	27,476	100.0	28,821	100.0
相談件数に占める比率	47.2%		50.9%		51.7%	
総合計金額 (円)	43,306,788,511		43,930,611,345		46,041,469,989	
平均金額 (円)	1,807,160		1,598,872		1,597,497	

(4) 年代別契約金額（年齢・金額が判明したものに限る。）

被害件数・合計金額は、例年同様30歳代が一番多い。架空・不当請求やフリーローン・サラ金に係る相談がこの年代に多いことも一つの要因と考えられる。

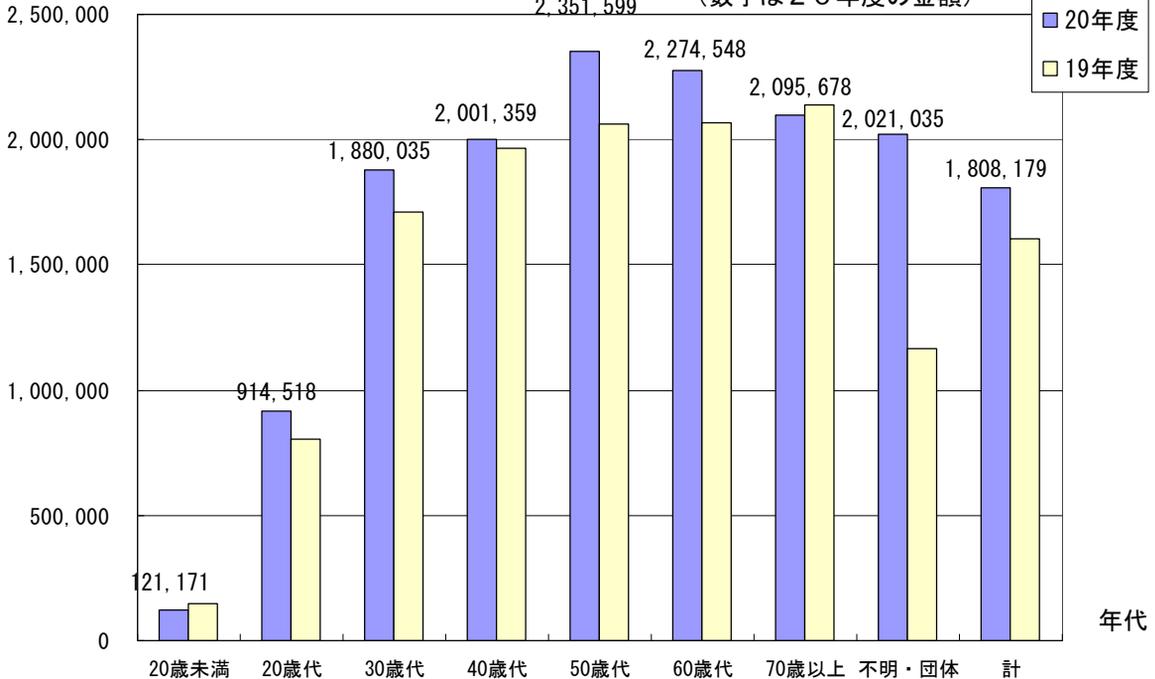
契約当事者の年代別相談件数は、19年度と比べ、30歳代以下の件数が大幅に減少、逆に60歳代以上の相談件数は上昇している。

件数 契約当事者年代別 相談件数
(数字は20年度の件数)



平均契約購入金額は、70歳代が若干の減少となった以外、すべての年代で19年度に比べ増加した。特に、30歳代、50歳代及び60歳代の金額が高額化している。

平均額（円） 年代別 契約購入金額
(数字は20年度の金額)



平均契約金額が上昇している商品・役務

年代	主 な 内 容
70歳以上	工事・建築（約435万円→568万円、133万円アップ） ふとん類（約44万円→88万円、44万円アップ） 不動産貸借（約32万円→61万円、29万円アップ）
60歳代	不動産貸借（約41万円→266万円、225万円アップ） フリーローン・サラ金（約250万円→297万円、47万円アップ） リースサービス（約117万円→152万円、35万円アップ）
50歳代	新築分譲マンション（約2868万円→3959万円、1091万円アップ） 会社生命保険（約274万円→791万円、517万円アップ） 工事・建築（約683万円→1056万円、373万円アップ）
40歳代	新築分譲マンション（約2616万円→3184万円、568万円アップ） 結婚相手紹介サービス（約91万円→223万円、132万円アップ） 給湯システム（約102万円→202万円、100万円アップ）
30歳代	会社生命保険（約529万円→1388万円、859万円アップ） 新築分譲マンション（約2723万円→2843万円、120万円アップ） 教養・娯楽サービス（約58万円→86万円、28万円アップ）
20歳代	商品一般（約38万円→202万円、164万円アップ） エステサービス（約36万円→52万円、16万円アップ） 四輪自動車（約134万円→144万円、10万円アップ）
20歳未満	フリーローン・サラ金（約22万円→139万円、117万円アップ） 四輪自動車（約90万円→132万円、42万円アップ） 電話サービス（約16万円→36万円、20万円アップ）

(5) 処理状況

商談・苦情の処理に当たって、自主交渉によりトラブルが解決されるよう、消費者にアドバイスすることが多いが、相談者と事業者との交渉力・情報力の差から判断し、必要な場合には消費者と事業者間の「あっせん」を行っている。

全体の構成比では、助言（自主交渉）が69.6%を占め、次いで情報提供、あっせん解決となっている。件数はすべての項目で減少しており、構成比は概ね19年度と同様となった。

処理状況の内訳

順位	処理内容	20年度		19年度	
		件数	構成比 %	件数	構成比 %
1	助 言（自 主 交 渉）	35,322	69.6	37,503	69.4
2	情 報 提 供	6,826	13.4	7,099	13.1
3	あ っ せ ん 解 決	3,673	7.2	3,791	7.0
4	他 機 関 紹 介	3,198	6.3	3,609	6.7
5	処 理 不 要	475	0.9	517	1.0
6	あ っ せ ん 不 調	382	0.8	400	0.7
7	処 理 不 能	372	0.7	384	0.7
	処 理 継 続 中	529	1.0	718	1.3
	合 計	50,777		54,021	

(6) 商品テストを行った相談

20年度は、95件の商品テストを行った。商品分類別には、クリーニングが39件（41.1%）、住居品が22件（23.2%）と、多数を占めている。

分類	件数（構成比）	主なテスト事例	テスト結果の概要
クリーニング	39（41.1%）	背広にいくつも穴があいた原因	電子顕微鏡で拡大観察の結果、繊維に虫食いの特徴。虫食いにより弱っていた繊維が洗濯等の摩擦により穴あきに至ったと推測。
		ダウンジャケットの色抜け原因	変色部に銅と亜鉛を検出。スナップボタンの材料と染料との反応と判明。
住居品	22（23.2%）	4、5年前に購入した陶器からしみ出る茶色い液体の有害性	陶器内にしみこんでいたお酒の成分とアミノ酸が反応したもの（メイラード反応）で、有害物質の溶出ではなかった。
		石油ストーブの消火ボタンを何度押しても消火できない原因	テストによる再現はできなかったが、芯にカーボンやタール等の不純物が付着し、消火ボタンを押しても芯が下がりきらなかったためと推定。
食料品	11（11.6%）	冷凍いわしの丸干しを食べたら石油や薬品のような異臭と舌先にしびれが残った原因	ヒスタミン検査を行うと共に、販売元でも同検査、加工元のロット品でも同検査及び微生物検査を実施したが、異常な数値は出なかった。
被服品	8（8.4%）	ズボンを購入後3日間続けて着用したところ、股の内側にひどい湿疹ができた原因	ホルムアルデヒドのテストを実施したところ、家庭用品基準と比較しごく微量であった。皮膚障害の発現には個人差があるため体質の可能性有り。
教養娯楽品	8（7.0%）	簡易ライターで線香に火を付けようとしたら、指が熱くなり火傷しそうになった原因	たばこ点火専用のライターで線香に点火するため、傾けすぎて使用し炎の向きが安定せず、スライドレバーに接炎し溶けたと推定。
		花火に点火したところ突然破裂し、3歳の娘の指が大火傷を負った原因	NITEに回付し調査した結果、当該製品は火薬の底止めが筒内に取り付けられていなかったか取付けが不完全で、流れ出した火薬が筒内で燃え、手持ち部分で爆発を起こし破裂したと推定。
保健衛生品	5（5.3%）	フットマッサージ器を使用すると、オイルがしみ出て足が汚れる原因	クッション部に入っているゴム状の素材部分が劣化し、細かくはがれた粒子がクッション布を通して表面に浮き出てきていたもの。
光熱水品	1（1.1%）	水道水から出てくる不純物の内容調査	銅及び鉄であることが判明。相談者の希望で、発生原因及び発生場所については調査できなかった。
設備	1（1.1%）	風呂を追い炊きすると風呂水が緑色になる原因	原因の特定はできなかったが、追い炊き用の配管に付着した銅が溶け出している物と推察。
保健・福祉サービス	1（1.1%）	エクステンションの施術をしたら持ちが悪いため、人毛100%かどうか調査	テストにより、人毛であるとの結果が出た。
合計	95（100%）		

4 販売・購入方法別の状況

(1) 件数の推移

無店舗販売に関する相談は、減少傾向にある。平成20年度は23,041件となり、前年度比10.2%減となった。前年度と同数であったネガティブ・オプションを除き、すべての販売形態で相談件数が減少した。

このうち訪問販売（家庭訪販・キャッチセールス・アポイントメントセールス・SF商法等）の件数は5,877件で、前年度比8.6%の減となった。このうち特に、キャッチセールス（絵画、水晶等）、アポイントメントセールス（複合会員サービス等）、二次被害（主に複合会員サービス、資格講座）の件数減が顕著となっている。一方で、前年度大幅に減少したSF商法は、増加に転じた（医療用具等）。

また、19年度に相談が増加したマルチ・マルチまがいは606件で、前年度比24.4%と大幅に減少している。

販売・購入方法別の件数

	20年度	構成比 %	増減(件)	増減(%)	19年度	構成比 %	
合計	50,777	100.0	-3,244	-6.0%	54,021	100.0	
店舗購入	15,868	31.3	-1,418	-8.2%	17,286	32.0	
無店舗(計)	23,041	45.4	-2,604	-10.2%	25,645	47.5	
(無店舗の内訳)	訪問販売	5,877	25.5	-553	-8.6%	6,430	25.1
	通信販売	13,583	59.0	-1,621	-10.7%	15,204	59.3
	電話勧誘販売	1,993	8.6	-135	-6.3%	2,128	8.3
	マルチ・マルチまがい	606	2.6	-196	-24.4%	802	3.1
	ネガティブ・オプション	159	0.7	0	0.0%	159	0.6
	その他無店舗	823	3.6	-99	-10.7%	922	3.6
不明・無関係	11,878	23.4	788	7.1%	11,090	20.5	

*網掛け部分の構成比は無店舗(計)に占める割合

訪問販売項目別の相談件数

項目	20年度	構成比 %	増減(件)	増減(%)	19年度	構成比 %
アポイントメントセールス	282	4.8	-99	-26.0%	381	5.9
キャッチセールス	230	3.9	-118	-33.9%	348	5.4
SF商法(催眠商法)	197	3.4	40	25.5%	157	2.4
家庭訪販	3,241	55.2	-448	-12.1%	3,689	57.4
二次被害	540	9.2	-257	-32.2%	797	12.4
訪問販売全体	5,875	100.0	-555	-8.6%	6,430	100.0

(2) 契約当事者の年代別件数

20歳未満から40歳代では「通信販売」が特に多い。これは、若年層がインターネット等の通信手段を使って商品・役務を購入することが多いためと考えられる。

また、年代が高くなると在宅率も高くなるため、60歳代以上で「訪問販売」の割合が高くなっている。

「マルチ・マルチまがい」は特に20歳代が多く、「ネガティブ・オプション」は70歳代以上で目に付く。

年代別 販売・購入方法別の件数・割合

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計	
合計	1,668	6,422	10,801	8,866	7,259	7,407	6,358	1,996	50,777	
構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
店舗販売	254	2,131	3,712	2,959	2,483	2,283	1,471	575	15,868	
構成比	15.2%	33.2%	34.4%	33.4%	34.2%	30.8%	23.1%	28.8%		
無店舗(計)	1,270	3,408	5,163	3,986	2,774	2,826	2,926	678	23,031	
構成比	76.1%	53.1%	47.8%	45.0%	38.2%	38.2%	46.0%	34.0%		
(無店舗の内訳)	訪問販売	37	535	780	821	737	1,043	1,653	271	5,877
	構成比	2.2%	8.3%	7.2%	9.3%	10.2%	14.1%	26.0%	13.6%	
	通信販売	1,215	2,484	3,728	2,571	1,445	1,188	686	266	13,583
	構成比	72.8%	38.7%	34.5%	29.0%	19.9%	16.0%	10.8%	13.3%	
	電話勧誘販売	9	152	370	361	342	324	350	85	1,993
	構成比	0.5%	2.4%	3.4%	4.1%	4.7%	4.4%	5.5%	4.3%	
	マルチ・マルチまがい	1	154	100	75	95	98	67	16	606
	構成比	0.1%	2.4%	0.9%	0.8%	1.3%	1.3%	1.1%	0.8%	
	ネガティブ・オプション	0	4	22	24	21	26	40	22	159
	構成比	0.0%	0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.4%	0.6%	1.1%	
その他無店舗	8	79	163	134	134	147	130	18	813	
構成比	0.5%	1.2%	1.5%	1.5%	1.8%	2.0%	2.0%	0.9%		
不明・無関係	144	883	1,926	1,921	2,002	2,298	1,961	743	11,878	
構成比	8.6%	13.7%	17.8%	21.7%	27.6%	31.0%	30.8%	37.2%		

(3) 販売・購入方法別に多かった商品・サービス

ア 店舗販売

店舗販売の件数は15,868件で、前年度比1,418件減少(8.2%減)した。19年度、大手英会話教室やエステ店の倒産の影響で、「外国語・会話教室」と「エステティックサービス」の件数が急増したが、この反動で、20年度はこれらの相談件数が激減した。

また、店舗販売での平均契約購入金額は約282万円であり、前年度の平均額約260万円から、約22万円上昇している。

順位	項目	20年度	構成比 %	増減(件)	19年度	構成比 %
1	フリーローン・サラ金	2,654	16.7	-16	2,670	15.4
2	不動産貸借	1,645	10.4	8	1,637	9.5
3	四輪自動車	579	3.6	-72	651	3.8
4	工事・建築	573	3.6	19	554	3.2
5	エステティックサービス	501	3.2	-236	737	4.3
	全件数	15,868	100.0	-1,418	17,286	100.0

イ 訪問販売

訪問販売の相談件数は5,877件で、前年度比553件の減(8.6%減)となった。リフォーム工事などの「工事・建築」は439件と最も多いが、件数はやや減少している。続くプロパンガスは、前年度比143件の増(56.5%増)で、3年連続増加している。リースサービスは、電話機リースが155件と過半数を超えている。中途解約での高額な残債支払に関する相談が多い。

60歳以上の高齢者の相談は45.9%と、相変わらず相談に占める割合が高い。

また、訪問販売での平均契約購入金額は約206万円であり、前年度の平均額約173万円から、33万円上昇している。

順位	項目	20年度	構成比 %	増減(件)	19年度	構成比 %
1	工事・建築	439	7.5	-29	468	7.3
2	プロパンガス	396	6.7	143	253	3.9
3	新聞	315	5.4	25	290	4.5
4	他の台所用品(浄水器)	307	5.2	23	284	4.4
5	リースサービス	288	4.9	46	242	3.8
全件数		5,877	100.0	-553	6,430	100.0

年代別件数

年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
訪問販売	37	535	780	821	737	1,043	1,653	271	5,877
構成比	0.6%	9.1%	13.3%	14.0%	12.5%	17.7%	28.1%	4.6%	100.0%

この他、20年度は「ソーラーシステム」、「給湯システム」など、太陽光発電やオール電化の工事契約に関する詐欺的商法についての相談の増加が著しく、ソーラーシステムの相談件数は139件(19年度は77件、80.5%増)、給湯システムは118件(19年度は76件、55.3%増)であった。

主な相談内容は、既設ソーラーシステムのローンを軽減できる借り換えを持ちかけられ、別会社でローン契約したが、借り換え精算が実行されないもの、「太陽光発電のローンが安くなる」と訪問を受け、名義貸しで架空の床暖房工事契約をしたもの等であった。

これらの平均被害金額は、約253万円で、訪問販売全体の平均額より約46万円高額となっている。

ウ 通信販売

通信販売の訪問販売の相談件数は13,583件で、前年度比1,621件の減(10.7%減)となった。

「オンライン等関連サービス」に関する相談が8,631件で、前年度比16.8%の減となった。パソコンや携帯電話経由での架空・不当請求がほとんどである。このうち、主に携帯電話を介する「電話情報提供サービス」が6,244件で7割を超えており、架空・不当請求の媒体が主に携帯電話となっていることが分かる。

また、「宝くじ」の件数が前年度より49件(28.0%)増加した。これは海外宝くじの当選商法がほとんどである。

通信販売での平均契約購入金額は約23万円であり、前年度の平均額とほぼ同額であった。

順位	項目	20年度	構成比 %	増減(件)	19年度	構成比 %
1	オンライン等関連サービス	8,631	63.5	-1,739	10,370	68.2
2	商品一般	600	4.4	46	554	3.6
3	フリーローン・サラ金	418	3.1	-170	588	3.9
4	宝くじ	224	1.6	49	175	1.2
5	教養・娯楽サービス	185	1.4	7	178	1.2
全件数		13,583	100.0	-1,621	15,204	100.0

年代別件数

年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
通信販売	1,215	2,484	3,728	2,571	1,445	1,188	686	266	13,583
構成比	8.9%	18.3%	27.4%	18.9%	10.6%	8.7%	5.1%	2.0%	100.0%

エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売の件数は1,993件で6.3%の減少となっている。

何の勧誘かはっきりと告げない「商品一般」と、「新築分譲マンション」に関する相談が増加した。一方、「資格講座」や「資格取得用教材」の件数は、合計で165件であり、前年度の259件に比べ94件減少(36.3%減)した。これらは特に30歳代以下の年代で70件減少している。相変わらず過去の契約情報を利用したと思われる悪質な二次被害に関する相談が多い。

順位	項目	20年度	構成比 %	増減(件)	19年度	構成比 %
1	商品一般	164	8.2	11	153	7.2
2	新築分譲マンション	143	7.2	28	115	5.4
3	フリーローン・サラ金	127	6.4	-23	150	7.0
4	電話サービス	103	5.2	-8	111	5.2
5	資格講座	100	5.0	-48	148	7.0
全件数		1,993	100.0	-135	2,128	100.0

年代別件数は、19年度は30歳～40歳代に関する相談割合が高かったが、若年層に対する資格講座等の相談減少の影響もあり、20年度は概ねあらゆる年代で同程度の件数となっている。

また、電話勧誘販売での平均契約購入金額は約126万円であり、前年度の平均額約100万円から、約26万円上昇している。

年代別件数

年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
電話勧誘販売	9	152	370	361	342	324	350	85	1,993
構成比	0.5%	7.6%	18.6%	18.1%	17.2%	16.3%	17.6%	4.3%	100.0%

この他、20年度は「かに」の電話勧誘販売トラブルが63件（19年度は8件）と多発した。これは、過去の何らかの名簿を利用し、過去に取引があったかのように身分を詐称し勧誘するものである。業者名を名乗らず解約しようとする連絡が取れないものも多い。被害は60歳以上の高齢者が8割を占め、断ると罵倒するなど悪質な例もある。

オ マルチ・マルチまがい販売

マルチ・マルチまがい販売の相談件数は606件で、前年度より199件減少（24.7%減）した。

「健康食品」の件数が最も多く173件で、前年度に比べてもわずかではあるが増加している。その他の項目はいずれも減少している。

年代別では20歳代の若年層の構成比の高さが目立っている。商品別に、化粧品は20歳代と30歳代が多く、「預貯金・証券等」は50歳代以上が多い。

また、マルチ・マルチまがい販売での平均契約購入金額は、約95万円であり、前年度の平均額約108万円から、約13万円減少した。

順位	項目	20年度	構成比 %	増減(件)	19年度	構成比 %
1	健康食品	173	28.5	3	170	21.1
2	化粧品	58	9.6	-29	87	10.8
3	商品一般	50	8.3	-21	71	8.8
4	預貯金・証券等	36	5.9	-18	54	6.7
5	台所用品（浄水器）	28	4.6	-22	50	6.2
	全件数	606	100.0	-199	805	100.0

年代別件数

年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
マルチ・マルチまがい	1	154	100	75	95	98	67	16	606
構成比	0.2%	25.4%	16.5%	12.4%	15.7%	16.2%	11.1%	2.6%	100.0%

なお、平成18年度に最も被害が多く問題が顕在化した、聴覚障害者に対する詐欺的なマルチ販売は、20年度は6件と年々減少している（18年度は18件、19年度は10件。）。

しかし、これらの被害は潜在化しやすい上、契約後何年も経ってから相談に訪れるケースも少なくなく、被害の全体像がつかみにくいので、今後も注意が必要である。

カ ネガティブ・オプション（送りつけ商法）

ネガティブ・オプションの件数は159件で、昨年と同数であった。

契約した覚えがないのに書籍等を送りつけられ、どう対応したらよいか分からないという相談が多い。

また、ネガティブ・オプションの平均契約購入金額は約6万円であり、前年度の平均額約33万円から、約27万円の大幅減少となった。

順位	項目	20年度	構成比 %	増減(件)	19年度	構成比 %
1	書籍・印刷物	73	45.9	12	61	38.4
2	商品一般	14	8.8	-5	19	11.9
3	健康食品	12	7.5	2	10	6.3
4	他の教養・娯楽品	7	4.4	0	7	4.4
5	化粧品	5	3.1	-5	10	6.3
5	音響・映像ソフト	5	3.1	0	5	3.1
全件数		159	100.0	0	159	100.0

年代別件数

年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
ネガティブ・オプション	0	4	22	24	21	26	40	22	159
構成比	0.0%	2.5%	13.8%	15.1%	13.2%	16.4%	25.2%	13.8%	100.0%

キ その他無店舗販売

全体の件数は813件で109件減少（11.8%減少）した。主に借金による多重債務や自己破産に関する相談である「フリーローン・サラ金」が最も多い。

また、19年度、相談件数の増加した「修理サービス」は、32件と依然として相談が多い。これは、突然のトイレ設備や水道設備の故障のため訪問修理を依頼した際の、価格や修理内容に関するトラブルが主である。

また、その他無店舗販売での平均契約購入金額は、約168万円であり、前年度の平均額約155万円から、約13万円増加している。

順位	項目	20年度	構成比 %	増減(件)	19年度	構成比 %
1	フリーローン・サラ金	121	14.9	-47	168	18.2
2	オンライン等関連サービス	59	7.3	6	53	5.7
3	商品一般	49	6.0	11	38	4.1
4	修理サービス	32	3.9	-4	36	3.9
5	工事・建築	29	3.6	-7	36	3.9
全件数		813	100.0	-109	922	100.0

年 代 別 件 数

年 代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
その他無店舗	8	79	163	134	134	147	130	18	813
構成比	1.0%	9.7%	20.0%	16.5%	16.5%	18.1%	16.0%	2.2%	100.0%

5 特定商取引法・消費者契約法に関する相談

(1) 特定商取引法

ア 業務提供誘引販売

業務提供誘引販売の相談件数は104件で、前年度比21.8%の減少に転じた。

パソコン・ソフトや教材や資格講座を契約させる「ワープロ・パソコン内職」が最も多い。また、タレント・モデル養成教室が前年度より増加している。いずれも報酬には結びつかず、初期投資の高額な借金だけが残るという相談内容である。

契約金額の平均は約68万円で、前年度に比べて約4万円増加した。契約当事者は20歳代～40歳代の女性が多く、業務提供誘引販売に関する相談の66.3%を占めている。女性は家事従事者が多く、男性は無職者が多い。

分類ごとの件数

順位	分類	20年度	構成比	増減(件)	19年度	構成比
1	ワープロ・パソコン内職	35	33.7%	-2	37	27.8%
2	他の内職・副業	15	14.4%	-15	30	22.6%
3	タレント・モデル養成教室	13	12.5%	4	9	6.8%
4	配送内職	9	8.7%	-6	15	11.3%
5	資格講座	6	5.8%	-1	7	5.3%
合計		104	100.0%	-29	133	100.0%

契約金額別件数

契約・購入金額	20年度		19年度	
	件数	構成比 %	件数	構成比 %
1万円未満	0	0.0	3	3.2
1万円以上～10万円未満	10	10.5	10	10.5
10万円以上～100万円未満	74	77.9	88	92.6
100万円以上～1000万円未満	11	11.6	13	13.7
計	95	100.0	114	120.0
総合計金額(円)	64,832,165		73,452,996	
平均金額(円)	682,444		644,324	

※ 金額の分かっているもののみ

年代・性別ごとの件数

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
男性	1	5	3	2	5	5	1	22
女性	1	16	34	19	6	2	0	78
計	2	21	37	21	11	7	1	100

※ 他に性別不明が4件あり。

イ 特定継続的役務提供

「特定継続的役務提供」として特定商取引法の規制対象となった6種類の役務相談の合計件数は1,068件で、19年度の2,545件に対して1,477件の減少（約6割減）となった。これは、19年度、大手英会話教室とエステ事業者の倒産により相談件数が急増した反動での減少が主な要因である。

また、家庭教師派遣に関する相談が109件と、例年の半分以下に減少した。

※ 特定継続的役務相談のうち、倒産に関連した相談件数の推移

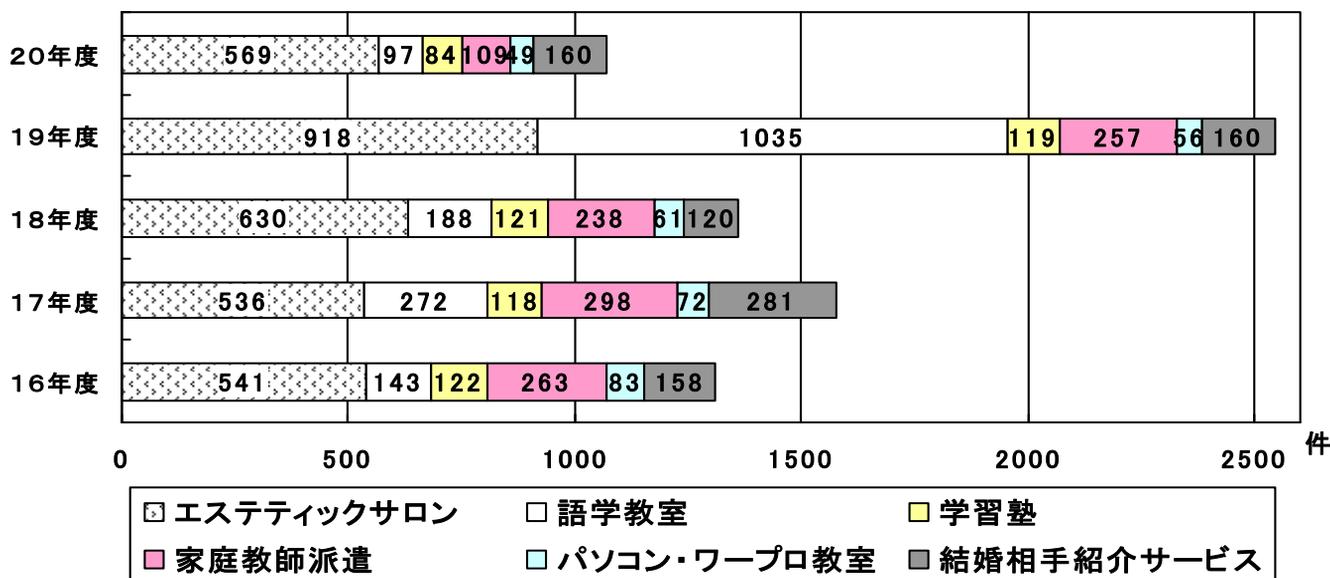
(19年度：936件 → 20年度：215件)

エステ ⑲429件→⑳169件 語学教室 ⑲437件→⑳26件

学習塾 ⑲2件→⑳8件 家庭教師 ⑲65件→⑳10件

パソコン教室 ⑲1件→⑳0件 結婚相手紹介サービス ⑲2件→⑳2件

件数の推移



(2) 消費者契約法

平成13年4月に消費者契約法が施行された。消費者が事業者と結ぶ契約（労働契約を除く。）すべてを対象とした法律で、事業者の不適切な勧誘により消費者が契約を取り消すことができる。また、消費者に一方的な負担を求める契約条項は無効とされる。

分類ごとの件数で見ると、事実と異なることを告げる「不実告知」が10件で、例年同様最も多い。

分類ごとの件数

分類	20年度	19年度
不実告知	10	25
問題契約書	7	4
断定的判断の提供	6	12
不利益事実の不告知	3	5
不退去	3	4
監禁	1	1
情報不提供	0	1

※ マルチカウント

6 危害・危険に関する相談

(1) 件数の推移

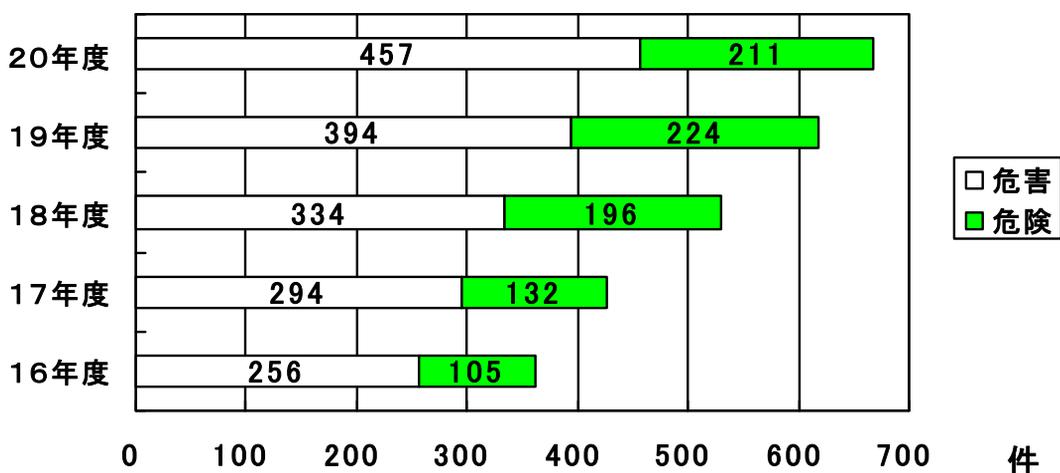
危害・危険に関する相談は、668件（危害457件、危険211件）であった。19年度（618件）に比べ50件増えている。また、16年度（361件）の約1.8倍となり、過去5年間で大幅に増加している。

これは、近年、シュレッダーによる指切断事故、ガス瞬間湯沸かし器による一酸化炭素中毒事故の多発等の製品事故が発覚し、製品事故に関する注意喚起やリコールが相次いだ上、食品の偽装問題、中国産製品・食品への安全性問題等が社会問題となったことから、消費者の製品の安全性に対する意識が高まったためと考えられる。

平成19年5月14日に施行された改正消費生活用製品安全法により、消費生活用製品に係る製品事故についての製造事業者等の報告義務と、国による事故情報の公表等の措置が設けられた。

今後、消費者庁の設置や消費者安全法の施行により、消費者の消費生活における被害防止やその安全の確保、被害の発生・拡大の防止のための措置が、より具体的に明示されることが期待される。

危害・危険に関する相談件数の推移



(2) 危害に関する相談

「危害」とは、商品・サービスに関連して、人身に被害が発生したものである。

危害に関する相談は457件で、19年度の394件から63件の増（約1.2倍）と、大幅に増加した。

美容医療や歯科治療等の「医療」が42件で最も多く、次いでエステや美容院等での「理美容」サービスが41件、「化粧品」が37件となっている。また、食料品に関する危害相談も多い。

被害事例としては、発疹やかぶれ等の皮膚障害、吐き気や便秘・下痢等、食品に起因する消化器障害などの健康被害が多い。

危害に関する相談の推移(上位10位)

(件)

	16年度		17年度		18年度		19年度		20年度	
1	理美容	43	理美容	38	理美容	49	医療	54	医療	42
2	医療	23	医療	37	医療	39	理美容	42	理美容	41
3	化粧品	20	健康食品	28	健康食品	34	化粧品	30	化粧品	37
4	健康食品	17	化粧品	25	化粧品	16	健康食品	24	健康食品	29
5	医療用具	12	医療用具	13	レンタル・リース・貸借	15	家具・寝具	19	外食・食事宅配	25
6	調理食品	10	家具・寝具	12	家具・寝具	13	外食・食事宅配	16	家具・寝具	19
7	理美容器具・用品	9	飲料	11	外食・食事宅配	11	調理食品	15	飲料	17
8	外食・食事宅配	7	調理食品	10	医薬品	8	菓子類	9	調理食品	17
9	医薬品	7	医薬品	7	履物	7	レンタル・リース・貸借	9	食器・台所用品	13
10	家具・寝具	7	自動車	7	理美容器具・用品	7	食器・台所用品	8	菓子類	12
計		256		294		334		394		457
※	食料品(健康食品以外)	34	食料品(健康食品以外)	32	食料品(健康食品以外)	35	食料品(健康食品以外)	56	食料品(健康食品以外)	86

危害に関する相談件数及び主な事例(上位5位)

分類	件数	構成比	主な事例
医療	42	9.2%	人工軟骨を入れ鼻筋を高くする美容整形を受けたが、手術後曲がり、元に戻す手術を行っても戻らない。備考も左右異なる状態。 レーザー脱毛手術後、跡が残った。元に戻してほしい。
理美容	41	9.0%	育毛契約をし、育毛剤使用4日目で髪が硬くなり痛みも出てきた。 太股裏のフラッシュ脱毛で火傷。治るまで5~6週間かかり、跡にならないためにはビタミンCの服薬が必要という。
化粧品	37	8.1%	敏感肌用の輸入化粧品を使用したら、顔全体が赤く晴れ上がり、さわれないほどヒリヒリと痛くなった。 薬用クリームを2,3日使用したらぶつぶつができた。返品したい。
健康食品	29	6.3%	雑誌広告にあるダイエットサプリを飲んだら気持ちが悪くなり嘔吐、身体もむくんでしまった。
外食・食事宅配	25	5.5%	祝宴の席で出されたウィナーを食べたところ、歯の角が欠けてしまった。事故品は豚の骨とのこと。
全件数	457	100.0%	

(3) 危険に関する相談

「危険」とは、人身に被害が発生するおそれがあるものである。

危険に関する相談は211件で、19年度の223件から12件の減となった。しかし、16年度の105件と比較すると2倍増となっている。

ヒーター、ストーブ等の「空調・冷暖房機器」が32件で最も多く、次いで「自動車」が26件、電子レンジやトースター等の「食生活機器」が14件となっている。また、食料品の危険に関する相談も多い。

危険の内容は、「発火」「発煙」「過熱」など火災に及ぶおそれのあるもの、食品への「異物混入」などが多い。

危険に関する相談の推移(上位5位)

	16年度		17年度		18年度		19年度		20年度	
	件数	内容	件数	内容	件数	内容	件数	内容	件数	内容
1	45	自動車	49	自動車	59	自動車	46	自動車	32	空調・冷暖房機器
2	12	食生活機器	10	空調・冷暖房機器	24	空調・冷暖房機器	24	空調・冷暖房機器	26	自動車
3	7	空調・冷暖房機器	7	食生活機器	16	食生活機器	19	食生活機器	20	食生活機器
4	5	食器・台所用品	7	修理・補修	11	文具・事務用品	13	音響・映像製品	14	文具・事務用品
5	各4	照明器具、音響・映像製品	6	食器・台所用品	6	空調・冷暖房・給湯設備	9	食器・台所用品	12	食器・台所用品
計	105		132		196		224		211	
※	3	食料品(健康食品以外)	6	食料品(健康食品以外)	12	食料品(健康食品以外)	20	食料品(健康食品以外)	26	食料品(健康食品以外)

危険に関する件数及び主な事例(上位5位)

分類	件数	構成比	主な事例
空調・冷暖房機器	32	15.2%	急にハロゲンヒーターから発煙し、ランプが消え電源が入らなくなった。
			カーボンヒーター使用中、プラグが熱を帯び発火し黒く焦げた。1年前にも熱を帯びプラグを交換したばかり。
自動車	26	12.3%	1年前購入した新車で高速道路走行中、エンジンが停止しブレーキもハンドルも効かなくなった。
			新車購入8か月後、走行中警告灯がつきエンスト。検査と部品交換を繰り返すが改善されず不安。
食生活機器	20	9.5%	ガスを使用していないのにガスコンロから火花が散る。
			電子レンジから火が噴いて茶筌を少し焦がした。
文具・事務用品	14	6.6%	パソコン使用中に、突然本体から発煙し部品が焼ける臭いがしてディスプレイが消え、使用不能になった。
食器・台所用品	12	5.7%	片手鍋のガラス蓋が、突然粉々に割れてしまった。
食料品(健康食品以外)	26	12.3%	ハンバーガー店で頼んだコーヒーに金属のネジ片が入っていた。
全件数	211	100.0%	

7 クレジット等に関する相談

(1) クレジット相談の概要

「クレジット」とは、商品やサービスの販売代金(全部又は一部)を信販会社等が立替払いし、消費者が後払いをする販売信用のことをいう。

全相談のうちクレジットを利用している相談は、20年度で4,561件、全相談に占める割合は9.0%であった。

手軽に使えるクレジットの利用が増えた反面、訪問販売等で執拗な勧誘を受け、クレジットを利用して大量の契約を結ばせられ、多重債務に陥る消費者被害が多発した。

これらの悪質な勧誘販売行為を助長するクレジット会社の不適正与信・過剰与信に対処するため、規制の強化などを内容とする「特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律案」が、平成20年6月11日可決成立し、施行期日が平成21年12月1日と決定した。

施行までにさらに具体的な規制内容について、最終段階での検討がなされている。

支払方法別件数

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	構成比
クレジット利用なし	66,927	34,604	28,989	30,711	28,016	55.2%
(現金払)	64,383	30,391	24,055	25,868	22,354	44.0%
(現金払以外)	2,544	4,213	4,934	4,843	5,662	11.2%
クレジット利用	7,070	7,490	6,582	5,711	4,561	9.0%
借金契約	5,170	5,381	5,857	5,133	4,795	9.4%
不明・無関係	16,115	14,786	14,321	12,466	13,405	26.4%
合計	95,282	62,261	55,749	54,021	50,777	100.0%

*借金契約 金融機関等から金銭を借りた場合、又は借りることを前提とした相談。銀行、サラ金等の消費者ローン、クレジットカードによるキャッシング、預貯金・不動産を担保にした貸付などが該当する。

(2) クレジット契約の形態

相談が寄せられるクレジット契約の形態は、「個品割賦」が最も多い。平成16年にリフォーム工事契約問題に関連してクレジットの個品割賦契約が社会的な問題となり、その後、「個品割賦」契約は徐々に減少傾向がみられるものの、依然としてクレジット相談の約5割を占めている。

クレジット利用契約の形態別件数

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	
自社割賦	161	151	164	212	218	4.8%
総合割賦	347	544	609	717	687	15.1%
個品割賦	5,364	4,962	4,149	3,367	2,209	48.4%
ローン提携販売	364	529	487	447	479	10.5%
翌月・ボーナス一括	277	347	287	272	270	5.9%
他の販売信用	173	211	170	120	128	2.8%
不明	384	746	716	576	570	12.5%
合計	7,070	7,490	6,582	5,711	4,561	100%

* 自社割賦 販売店自ら(自社)が消費者に信用供与をしている場合。

* 総合割賦 販売店と契約関係にある信販会社・クレジット会社等が発行するクレジットカードの提示又はチケット等と引き換えにして、消費者の購入代金相当額に信用供与するもの。

* 個品割賦 信販会社等が消費者と立替払い契約を個別に結ぶことにより、代金全額を一括して販売業者に支払う場合。

* ローン提携販売 販売店等と信販会社等との間で消費者の代金返済債務を販売店等が保証することによって、代金相当額を信販会社等が販売店等に支払う場合。

(3) クレジット契約の商品・役務

クレジット契約をした商品・役務別上位順をみると、20年度は、「エステティックサービス」、「オンライン等関連サービス」、「リースサービス」の順に相談が多い。

「オンライン等関連サービス」、「リースサービス」、「工事・建築」、「ソーラーシステム」は、前年度よりも相談件数が多くなっている。いずれも主に訪問販売業者から「工事をしたこととして信販会社を借り換えるだけで返済の負担が安くなる」、「金利が安くなる」などのセールストークにより、電話機やひかり回線、ソーラーシステム等をクレジット又はリースで契約（架空の契約も多い。）するが、その後、約束の補填分の入金がなくなり、多重となったクレジット・リース代金の支払いが残る、という「ローン借り換え商法」による被害相談が多い。

また、「工事・建築」については、大手注文住宅の建築・販売業者の倒産に関連する相談が、年度末頃から増加した。

「他の台所用品（浄水器）」、「補習用教材」、も、例年上位に上がっており、これらも、訪問販売によるものがほとんどである。

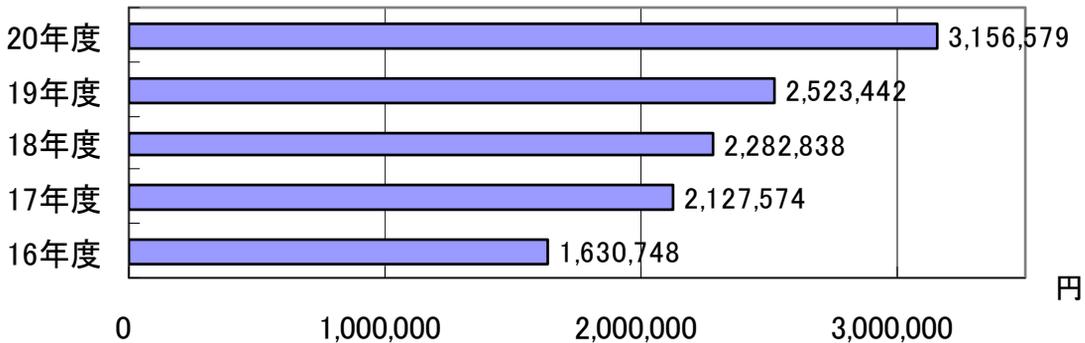
クレジット利用契約の商品・役務 上位10位

	16年度(総数7,070)		17年度(総数7,490)		18年度(総数6,582)		19年度(総数5,711)		20年度(総数4,561)	
1	他の台所用品(浄水器)	353	工事・建築	506	エステティックサービス	349	外国語・会話教室	371	エステティックサービス	332
2	リースサービス	339	リースサービス	429	他の台所用品(浄水器)	345	エステティックサービス	359	オンライン等関連サービス	258
3	補習用教材	326	補習用教材	335	リースサービス	337	補習用教材	273	リースサービス	233
4	エステティックサービス	297	エステティックサービス	319	ふとん類	284	四輪自動車	235	四輪自動車	208
5	ふとん類	291	他の台所用品(浄水器)	316	四輪自動車	254	他の台所用品(浄水器)	214	他の台所用品(浄水器)	174
6	工事・建築	270	ふとん類	312	補習用教材	250	オンライン等関連サービス	209	工事・建築	173
7	資格取得用教材	236	四輪自動車	287	着物類	217	リースサービス	207	補習用教材	152
8	四輪自動車	224	ネックレス	191	工事・建築	208	フリーローン・サラ金	166	フリーローン・サラ金	137
9	資格講座	211	フリーローン・サラ金	165	フリーローン・サラ金	191	工事・建築	158	ソーラーシステム	111
10	ネックレス	196	室内装飾品	163	ネックレス	188	ふとん類	144	電話機類	111

(4) 平均契約金額

クレジット利用契約に係る平均契約購入金額は、年々増加の傾向にあり、20年度は約316万円となっている。昨年に比べて件数が減少しているにもかかわらず平均契約購入金額は約64万円増（25.3%増）で、5年連続高額化が著しい。

クレジット利用契約の平均契約購入金額



《参考資料》

表 1 商品・役務別分類表

商品大分類		20年度	19年度	増減%	増減の主な要因
A	商 品 一 般	4,134	2,963	39.5	商品名のない架空・不当請求の増
B	食 料 品	1,823	1,755	3.9	健康食品と食品の安全に関する相談の増
C	住 居 品	2,003	2,285	-12.3	ふとん類、消火器、ミシン等の減。浄水器は増。
D	光 熱 水 品	1,007	757	33.0	プロパンガス、電気料金の相談の増
E	被 服 品	1,399	1,484	-5.7	アクセサリ類の減
F	保 健 衛 生 品	1,031	1,166	-11.6	化粧品の減
G	教 養 娛 楽 品	3,369	3,642	-7.5	印刷物のカタログ・マガジンの減
H	車 両 ・ 乗 り 物	1,115	1,182	-5.7	故障、塗装、解約など
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	2,403	2,306	4.2	住宅の契約・解約
J	他 の 商 品	35	39	-10.3	
K	ク リ ー ニ ン グ	503	574	-12.4	
L	レンタル・リース・貸借	2,672	2,607	2.5	
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	1,430	1,464	-2.3	住宅リフォーム
N	修 理 ・ 補 修	570	604	-5.6	衛生設備、自動車の修理
O	管 理 ・ 保 管	62	74	-16.2	マンション、コイン駐車場の管理
P	役 務 一 般	193	305	-36.7	複合会員サービスの減
Q	金 融 ・ 保 険 サービス	7,250	7,559	-4.1	
R	運 輸 ・ 通 信 サービス	10,855	12,770	-15.0	架空・不当請求の減
S	教 育 サ ー ビ ス	345	409	-15.6	
T	教 養 ・ 娛 楽 サービス	1,848	2,948	-37.3	英会話教室相談（H19倒産により激増）の減
U	保 健 ・ 福 祉 サービス	1,949	2,119	-8.0	エステの倒産、美容医療
V	他 の 役 務	1,713	1,631	5.0	
W	内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	704	867	-18.8	
X	他 の 行 政 サービス	240	228	5.3	
Z	他 の 相 談	2,124	2,282	-6.9	
	計	50,777	54,020	-6.0	

表2 契約当事者の市町村別件数

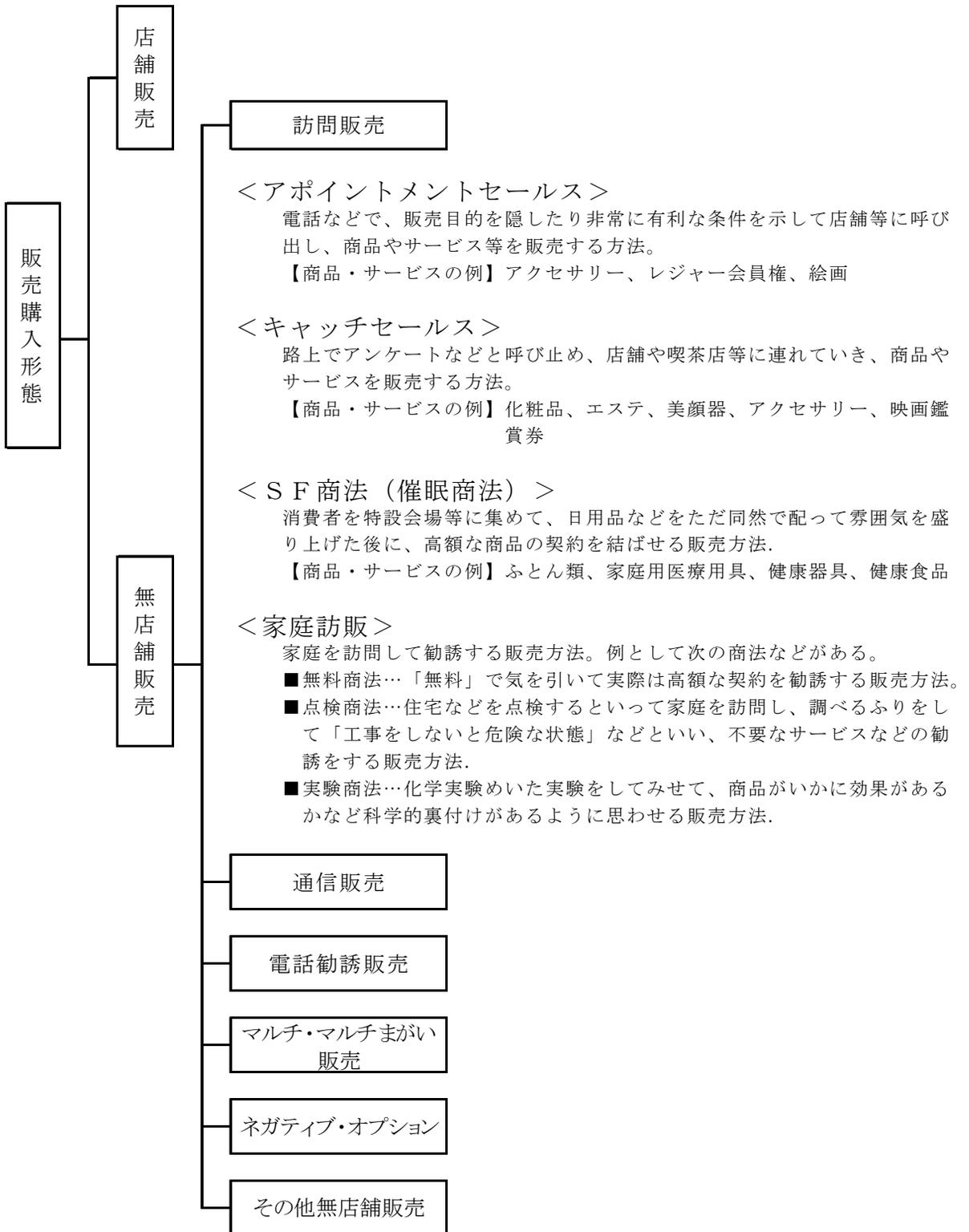
市町村名	20年度	19年度	市町村名	20年度	19年度	市町村名	20年度	19年度	
さいたま市	9,954	10,540	志木市	412	448	吉見町	101	131	
川越市	2,803	2,913	和光市	628	647	鳩山町	111	114	
熊谷市	1,419	1,537	新座市	1,213	1,408	ときがわ町	52	64	
川口市	3,049	3,413	桶川市	438	446	横瀬町	29	28	
行田市	544	519	久喜市	457	506	皆野町	34	30	
秩父市	408	446	北本市	429	422	長瀨町	36	51	
所沢市	2,120	2,243	八潮市	454	482	小鹿野町	46	61	
飯能市	709	627	富士見市	871	942	東秩父村	7	15	
加須市	423	514	三郷市	746	761	美里町	64	47	
本庄市	439	486	蓮田市	414	398	神川町	63	54	
東松山市	520	521	坂戸市	714	787	上里町	203	190	
春日部市	1,689	1,944	幸手市	352	340	寄居町	220	221	
狭山市	1,630	1,684	鶴ヶ島市	543	572	騎西町	106	101	
羽生市	260	296	日高市	368	350	北川辺町	67	51	
鴻巣市	636	709	吉川市	342	349	大利根町	55	62	
深谷市	809	830	ふじみ野市	816	887	宮代町	189	218	
上尾市	1,895	1,942	伊奈町	196	239	白岡町	260	319	
草加市	1,300	1,360	三芳町	171	206	菖蒲町	121	142	
越谷市	1,886	2,091	毛呂山町	218	273	栗橋町	143	167	
蕨市	394	407	越生町	82	74	鷲宮町	190	226	
戸田市	806	840	滑川町	55	72	杉戸町	235	243	
入間市	1,487	1,364	嵐山町	111	97	松伏町	170	194	
鳩ヶ谷市	345	376	小川町	164	162	その他・不明	1,624	1,857	
朝霞市	822	838	川島町	110	127				
							合計	50,777	54,021

表3 契約当事者の市町村別件数（県消費生活支援センター受付分）

市町村名	20年度	19年度	市町村名	20年度	19年度	市町村名	20年度	19年度
さいたま市	1,592	1,543	志木市	160	184	吉見町	77	111
川越市	1,452	1,639	和光市	125	106	鳩山町	79	94
熊谷市	1,032	1,212	新座市	251	273	ときがわ町	48	62
川口市	1,279	1,457	桶川市	254	249	横瀬町	12	8
行田市	381	395	久喜市	326	371	皆野町	15	18
秩父市	148	190	北本市	261	312	長瀨町	26	41
所沢市	404	375	八潮市	182	228	小鹿野町	23	29
飯能市	231	198	富士見市	258	289	東秩父村	5	14
加須市	157	205	三郷市	246	243	美里町	59	42
本庄市	285	335	蓮田市	247	225	神川町	48	51
東松山市	335	375	坂戸市	344	413	上里町	123	124
春日部市	1,417	1,620	幸手市	270	248	寄居町	187	181
狭山市	180	201	鶴ヶ島市	251	302	騎西町	94	82
羽生市	185	216	日高市	190	204	北川辺町	64	50
鴻巣市	423	518	吉川市	221	228	大利根町	51	60
深谷市	521	554	ふじみ野市	161	207	宮代町	144	187
上尾市	263	322	伊奈町	124	180	白岡町	219	267
草加市	360	349	三芳町	114	137	菖蒲町	97	90
越谷市	552	656	毛呂山町	146	196	栗橋町	127	127
蕨市	243	286	越生町	53	58	鷲宮町	149	170
戸田市	256	312	滑川町	51	68	杉戸町	216	226
入間市	267	229	嵐山町	82	72	松伏町	118	149
鳩ヶ谷市	185	259	小川町	123	115	その他・不明	861	1,153
朝霞市	230	240	川島町	88	91			
○その他・不明には他県と在日外国人と在外日本人を含む						合計	19,748	22,021

《 事 例 等 》

1 販売購入形態の体系



2 販売購入形態ごとの事例

(1) 店舗販売

【フリーローン・サラ金 ～多重債務】

サラ金から借金し返済してきたが、いくら借りていくら返済したのか分からない。明細を見ると300万円近く借りているが、そんなに借りた覚えはない。これまでの取引の内容を知りたいが業者が応じてくれない。

(借金総額：280万円) (60歳代・給与・女性)

【四輪自動車】

中古車を見に行き総額約190万円で契約。クレジットの保証人に父親を予定していると言うと、店員から違う筆跡で保証人欄にサインを求められ、自分が記入。結局父に断られたため解約を申し出たところ、15%の違約金を請求された。

(違約金の額：22万円) (20歳代・給与・男性)

【工事・建築】

5か月前に戸建住宅の新築請負工事契約をした会社が倒産。申込金200万円を支払ったが、工事は着工前。業者とは連絡が取れない。支払済の申込金を返金してほしい。

(契約金額：1300万円) (30歳代・給与・男性)

(2) 訪問販売

【プロパンガス】

訪問販売のプロパンガス業者と契約したところ、元の業者が来て「契約した業者は悪質ですぐ値上げする」と言う。しかし新しい業者は「新たに契約した業者は、1か月経つとすぐ値上げする悪質業者」と、お互い誹謗し合う。どちらを信用してよいか分からない。

(単価：新規業者250円/m²、元の業者：360円/m²) (40歳代・家事・女性)

【電話機リース】

自営の農家。3年前、「電話機が古くて使えなくなる、取り替え時期」との電話があり訪問を受け、電話機リースの意味も分からないまま契約。言われるがままに、事業者でもないのに会社名を「農業」として契約。必要ないのに料金が高く解約したい。

(契約金額：49万円) (70歳代・自営/自由・男性)

【太陽光発電のクレジット借り換え】

5年前、太陽光発電と浄水器のクレジットを契約。その3か月後、別の業者の訪問を受け、「架空の床下消毒工事契約をすれば、以前契約した工事代金ローンを当社が出す」「ローンの金利が安くなる」と勧誘された。翌月「架空の床下換気扇工事契約をすれば床下消毒工事代金を会社が払う」と説明され契約。しかし約束どおりの入金がなく、信販会社への支払が多重になっている。

(契約金額：460万円) (30歳代・給与・男性)

(3) 通信販売

【ネットオークション】

ネットオークションでゲーム機を落札。前払いしたが商品が届かない。電話で苦情申し出したが対応が悪く、やはり送られない。サイト運営会社には警察に被害届を出し業者に内容証明を出すよう言われたが、警察には何もできないという。出品者の評価は悪く、返金してほしい。

(契約金額：9千円) (30歳代・給与・男性)

【旅行会社の倒産】

ネットで航空券を購入し代金を支払ったが、販売業者から「資金繰りが悪化し予約が取れているがチケットの手配ができない、新たにチケットを取ってほしい。返金は努力するが旅行業協会に問い合わせしてほしい」と通知が来た。支払済みの代金は返金されるのか。

(契約金額：9万円) (40歳代・家事・女性)

【海外宝くじ】

亡夫あてに不要な海外宝くじのDMが多量に届く。郵便局に届かないよう手続きしても1年間に45通も届く。届かないようにしたい。

(当選と称する金額：1億5千万円) (70歳代・給与・女性)

(4) 電話勧誘販売

【投資型分譲マンション】

1か月前から自宅に「税金対策に」と勧誘電話。断り切れず3回ほど会ったが、昨日はっきり断ったところ、「こうやって出向いて勧誘しているのに契約できないとなれば自分は会社を辞めねばならない。年収1200万円の半額の600万円を賠償金として支払え」と言われた。裁判もいとわないという強気な態度に恐怖を感じる。どうしたらよいか。

(マンションの金額：2600万円) (40歳代・給与・男性)

【カニの電話勧誘】

北海道の市場のカニ業者と名乗る業者から「今回は6割引で販売する」との勧誘を受け応じた。住所も知られていたので、以前取引のあった業者と思っていたが、家族に反対されたので、断ろうと聞き取った電話番号にかけても繋がらず所在地も不明。業者から発送確認の電話が入ったので断ると、「漁師に手付金を渡しているから断れない」と言われ、分かりましたと言ってしまった。怖くて電話できない。

(契約金額：1万8千円) (60歳代・無職・女性)

(5) マルチ・マルチまがい商法

毎月約1万4千円で健康食品を買おうと、年金がもらえるという説明を受け加入。5か月後から3500円、7か月後には11500円、2年後には月25万円が受け取れるという。しかし説明のような配当はない。解約し、返金してほしい。

(既払い金額：13万円) (50歳代・家事・女性)

聴覚障害者の仲間から「ネットの広告を出し、そこにアクセスし商品を購入した人が現れると収入になる」と勧誘された。利益の出る仕組みは半分ほどしか理解できなかったが、友人がやっていることもあり、大丈夫と説得され、仲間とともに契約。しかし、毎月3～4万円の収入があると言われていたが、友人2人の紹介料以外一切振り込まれない。投資した分を返金してほしい。

(契約金額：25万円) (40歳代・給与・男性)

(6) ネガティブ・オプション

右翼団体を名乗るところから書籍を送るので買ってほしいと電話。返事をしないうちに電話を切られてしまった。送られてきたらどうしたらよいか。

(相談の段階で請求金額は不明) (40歳代・自営／自由・男性)

(7) その他無店舗

【高額なトイレ修理サービス】

トイレの水漏れで、「トイレ水漏れ修理4000円」というチラシの業者に修理依頼。水タンクのパッキンを交換、移動する費用2万円、便器の移動1万5千円と言われ、合計金額は聞かなかった。作業終了後、見積書を出され約6万8千円請求され、現金で支払ったがチラシと比べ高額。

(契約金額：6万8千円) (60歳代・家事・女性)

【展示会でのアクセサリ次々販売】

妻が、利用していた通販会社の販売員に展示会に誘われ、高額なので最初は断っていたようだが、マルチの会員であることを話すと「展示会場でいろいろな人と出会えるし、会員になってくれる人を紹介する、そうすれば支払に困らない」と言われ、展示会場に行くたびに次々に宝石のアクセサリを契約。高額な契約に悩んだ妻は病気になり入院。不要な品で支払いも困難なため解約したい。

(契約総額：944万円) (50歳代・家事・女性)

【還付金の振り込め詐欺】

市の総務課を名乗る男性から、医療費の還付金があると電話があり、指定された社会保険事務所のフリーダイヤルに電話した。5分後に電話すると言われ指示待ちだが、詐欺だろうか。

(50歳代・給与・男性)

3 20年度多かった相談事例

(1) 高齢者に関する相談

【利殖商法】

利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。「絶対もうかる」「損はさせない」などというセールストークで、損をする可能性の高い取引を勧誘するといったものが多く見られる。

高齢者相談【19年度：340件→20年度：326件】

【株・投資】

知人の紹介で儲かると説明を受け、3年前未公開株を総額2000万円購入。上場間近で投資の2～3倍になるという。その後、投資事業組合へも3000万円投資。しかし一向に上場の見込みがないので返金してほしい。

(契約金額：5000万円) (70歳代・自営／自由・男性)

【石油先物取引】

実家の母が、儲かると勧められ、よく分からないまま石油の海外先物取引の契約。100万円、300万円と次々に証拠金を払い、今日「相場が下がり、売りで取り戻すから500万円用意するように」と言われ、担当者の車に乗せられ銀行に行ったらしい。預金を下ろそうとしたところを銀行が確認を凶ってくれ発覚。

また、他県ナンバーの車に不審を抱いた近所の人から警察通報があり、兄と私で駆けつけ警察で話した。判断力のない高齢者を騙した業者に返金要求したところ、半額返すと言われた。どう対応したらよいか。

(被害金額：400万円＋追加請求額500万円) (80歳代・無職・女性)

【浄水器の訪問販売】

高齢者宅を訪問し、水道水が汚染されているなどと健康不安をあおり、高額な浄水器、活水器等を売りつける訪問販売。

20年度は水道局職員を詐称したり、試薬を使って水質検査まがいの実験を行い、水質が有害であることの科学的裏付けがあるかのように思わせて売りつける例が多かった。

高齢者相談【19年度：183件→20年度：200件】

【実験商法】

水道局の関係から水質検査を1000円で実施するとして、2人の来訪を受けた。元栓を閉めてコンプレッサーで蛇口から水を抜き取り試薬を入れると赤く変化した。浄水器を取り付けた水に試薬を入れると色の変化はなく、自宅の水は汚染されているという。「今日の契約であれば、通常33万8千円のところ、12万8千円まで値引きする」と勧められ、現金購入契約。翌日になり、高価格であることに気付いたので解約したい。

(契約金額：12万8千円) (60歳代・無職・男性)

【SF商法】

消費者を特設会場等を集めて、日用品などを無料同然で配って雰囲気盛り上げた後に、高額な商品の契約を結ばせる販売方法。

被害者は主に高齢者で、契約させられる商品はふとん類、家庭用医療用具、健康器具、健康食品などが多い。

高齢者相談【19年度：122件→20年度：159件】

【温熱健康機器のSF商法】

朝11時頃自宅に来訪があり、90円ショップを数ヶ月後、近所に開店する。その前に宣伝したいので午後、近くの家に来てほしいと言われ、ティッシュをくれた。その後、再度来訪があり「災害時ラジオをあげる」と言われ、会場に行くと、10人程度集まっていた。

業者から温熱健康機器の説明があり、「20分当てると朝まで温かい」、「玉川温泉の岩盤浴と同じゲルマニウム、放射線が出て、そこに行かなくてもこれができる。」と、相づちを打つよう言われながら健康の話をし、すっかりのみ込まれたようになり、糖尿、腰痛もあったので前列で「買いますか」と言われ契約。その場で4～5人買った。業者は家まで送ってきて、考える暇もない位せきたてられ1万円払った。

ニュースで悪質商法が放映され、自分と同じであり、騙されたのだと思った。

(契約金額：20万円) (70歳代・無職・女性)

(2) 食品危害の相談

20年度は危害に関する相談が増加したが、そのうち食品に関する危害相談の増加が特に大きかった。

食品危害相談【19年度：56件→20年度：86件】

【異物混入】

スーパーで購入した栗かこの中に1cmの木片が混入。小学生の息子が口中を切った。傷はすぐ治ったが、身体に悪影響があるかどうか調べてほしい。購入店を通じてメーカーと交渉し、報告書が届いたが、データ等の意味が分からない。身体への影響については回答できないと言われ不安。

(危害内容：刺傷・切傷) (10歳未満・小学生・男性)

【食中毒】

午後3時にスーパーで寿司パックを購入、車で1時間かけ自宅に帰り、18時に家族4人で食べた。午前0時頃から夫が吐き気を催し何度も下痢。救急車で病院に行き治療を受け、病院で食中毒と言われた。治療費等の補償希望。

(危害内容：食中毒) (20歳代・給与・男性)

【アレルギー】

乳製品と卵のアレルギーのある娘が、朝食に菓子パンを食べたところ、急性アナフィラキシーショック症状を起こし病院で治療。この菓子パンは、乳化剤に乳製品は使われていないことをメーカーに確認した上で、安心して以前から与えていたもので、商品にアレルギー物質の表示はない。

メーカーに連絡すると、乳化剤の成分を変更し、乳製品が加わったと言われた。治療費の5千円を持って謝罪に来たが、今後の対応について何の説明もなく不満。

(危害内容：皮膚障害) (10歳未満・小学生・女性)

(3) インターネット利用上のトラブル

パソコンや携帯電話でのインターネット利用に関連するトラブルは年々増えており、相談内容も多岐にわたっている。

【19年度：4,509件→20年度：9,324件】

【プロバイダ料金過払いでの返金方法】

インターネットのプロバイダ契約のコース変更の際、業者側の間違いで料金が2倍のコースにされ、口座から料金が引き落とされていた。業者から、現金返金はできず、将来の請求額に充当すると言われた。一方的で不満。

(支払済金額：6千円) (10歳代・給与・男性)

【おとりサイトから出会系サイトへの登録 ～占いサイト】

占いサイトを見ていたら出会系サイトに登録してしまった。無料だと思っていたがマイナスポイントとなり、コンビニの代金収納サービスを利用し、利用料を支払った。サイトで何人かの人とメールのやり取りをして会う約束をしたが、実際には会えなかった。サクラに騙されたように思う。支払済みの料金を取り戻したい。また、遅延金が発生していると、別の請求も来ている。

(支払済金額：200万円) (40歳代・家事・女性)

※おとりサイトは、従来アダルトサイトや出会系サイトが多かったが、最近ではこれらに加え、占いサイトや芸能人サイト、ゲームサイト等が使われることも多い。

【SNSを介した高額アクセサリ販売 ～デート商法】

ソーシャル・ネットワーキングサービス（SNS）で知り合った男性から真珠のネックレスを勧められ契約したが、クーリング・オフ。その後連絡があり、「契約解除するには印鑑が必要」と言われ、翌日会った。すると、「なぜ解約したのか、僕との関係も切ってしまうのか」と長時間問いつめられ、手数料が高額だからと説明したところ、もっと短期のクレジットに組み替えようと言われ、帰りたい一心で契約してしまった。解約したい。

(契約金額：75万円) (20歳代・給与・女性)

【ドロップ SHIPPING】

ネット上で副業となりそうなドロップ SHIPPING ビジネスを見つけ、資料請求して110万円で契約。ネットで出店すればすぐ利益に繋がると説明されたが、開店後1か月たっても何も売れない。

(契約金額：110万円) (40歳代・自営／自由・男性)

(4) 携帯電話機利用に関する相談

携帯電話機の契約・解約や、機器利用上のトラブルは、携帯電話機の年々増加している。

【19年度：1,306件→20年度：1,338件】

【故障時の保証＋顧客対応】

携帯電話機のモニター画面が表示されなくなった。通話は可能。修理に出したが基盤が壊れているから保証対象ではなく、5千円程度の有償修理だという。修理内容を聞いても、販売店はお客様相談室に聞けと言い、お客様相談室は販売店に聞けと言う。いつも胸ポケットに入れているが、水に落としたことはない。

(修理金額：5千円) (60歳代・無職・男性)

【電波異常で使用不可＋顧客対応】

携帯電話機の購入前に電波の範囲を調べてもらい、住所地には電波が届くことが分かったので契約。しかし家で電波が届かず使えない。苦情を言うと2週間位で調べて、だめなら解約するという。その後連絡がないので自分から連絡すると、対応を忘れていたという。結局解約は認められたが支払や返金についての説明がなく、連絡してもいつも通話中。ようやく連絡が取れたら、利用したので違約金を払うよう言われ、話が違う。

(請求された違約金の額：6万8千円) (40歳代・無職・男性)

【契約 ～自動チャージシステムの不備】

携帯電話の契約を、パソコンからインターネットで手続き。30日定額プラン(4200円)しか使う予定が無かったので、プランの自動更新と、チャージ残高が1000円以下となった時点で自動チャージを行う機能を利用することとし契約。30日ごとに定額プランが自動更新され、その都度定額料金4200円がクレジット引き落としとなるはずだった。

しかし、知らない間に自動更新が切れ、従量課金のプランに切り替わり、しかもオートチャージだけは機能していたため、クレジットカードで約1か月に合計約8万円も引き落とされてしまった。納得できない。

※定額料金4200円のプランがオートチャージで自動更新され続けるためには、チャージ残高が1000円未満になった場合にチャージされるのではなく、チャージ残高4200円未満になったときにオートチャージする方法でなければならない。この仕組みでは、4200円の定額料金プランがオートチャージされていくのは不可能。

(支払済金額：8万円) (20歳代・給与・女性)

【顧客対応】

訪問販売で、個人使用目的の携帯電話機を契約。説明不足があり、代金5千円と聞いたのに実際は2580円の24回払い(約6万2千円)だった。電話会社に話が違うので解約すると連絡したが放置されている。電話番号も知らされておらず電話機は箱から出してない。

クーリング・オフ通知を出したが、その後、引き落とされた金額の返金もないまま電話会社から、未払金について法的手続きをとる、との通知が届いた。機器の返送についての指示もないまま保管している。

(契約金額：6万2千円) (70歳代・自営/自由・男性)

この年報に関する問合せは
下記までお願いします。

埼玉県消費生活支援センター
相談担当

Tel: 048-261-0978

彩の国くらしプラザ(消費者情報提供ホームページ)
にも掲載しています。

<http://www.kurashi.pref.saitama.lg.jp/>