

平成23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24年7月  
埼玉県消費生活支援センター

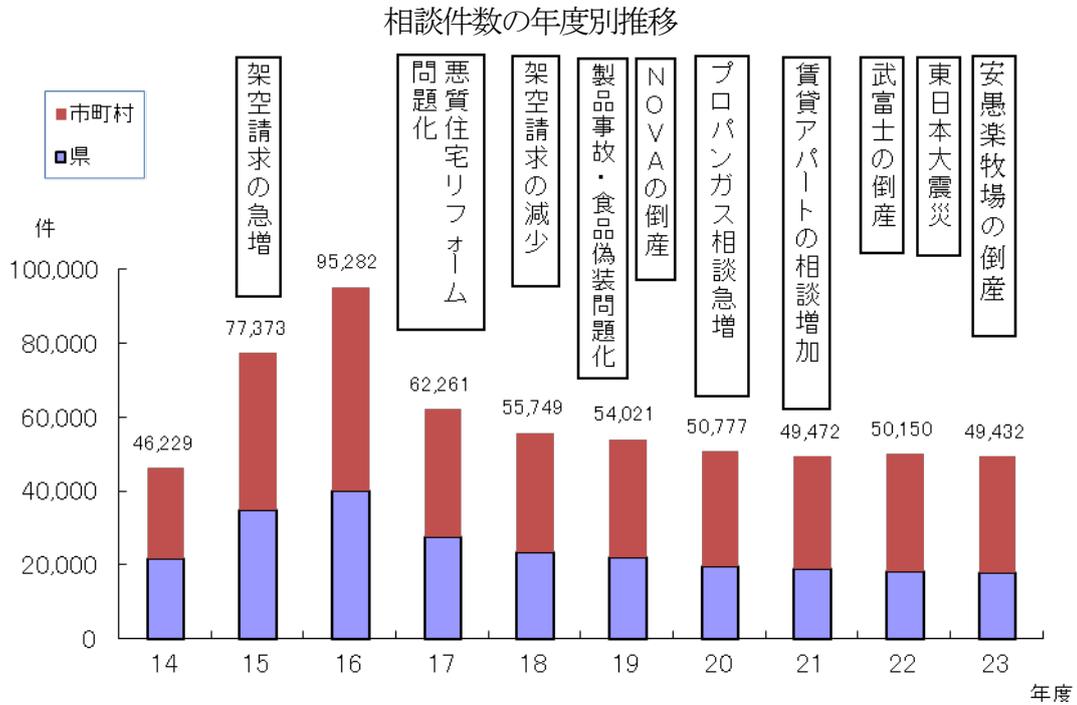
# 目 次

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)	相談種別・相談方法別件数	3
2	契約当事者の状況	
(1)	性別・年齢別件数	4
(2)	職業別件数	5
3	相談内容	
(1)	商品・サービス別件数	6
(2)	内容別件数	7
(3)	契約金額別件数	7
(4)	年代別契約金額	8
(5)	処理状況	9
(6)	商品テストを行った相談	10
4	販売・購入方法別の状況	
(1)	件数の推移	11
(2)	契約当事者の年代別件数	12
(3)	販売・購入方法別に多かった商品・サービス	13
(4)	その他の販売方法に係る相談	16
5	架空・不当請求に関する相談	18
6	高齢者に関する相談	19
7	若者に関する相談	21
8	クレジット等に関する相談	
(1)	クレジット相談の概要	23
(2)	クレジット契約の形態	23
(3)	クレジット契約の商品・サービス	24
(4)	平均契約金額	25
9	多重債務に関する相談	26
10	危害・危険に関する相談	
(1)	件数の推移	28
(2)	危害に関する相談	28
(3)	危険に関する相談	30
11	特徴的な相談	31
(1)	「東日本大震災」関連の相談状況	31
(2)	決済代行業者が関連する相談状況	33
	(参考資料)	
	表1 商品・サービス別分類表	35
	表2 契約当事者の居住市町村別件数	36
	表3 相談者の居住市町村別件数 (県の受付分)	37
	表4 相談者の居住市町村別件数 (市町村の受付分)	38
	(事例等)	
	1 販売購入形態の体系	39
	2 販売購入形態ごとの事例	40
	3 相談件数が多かった主な事例	44

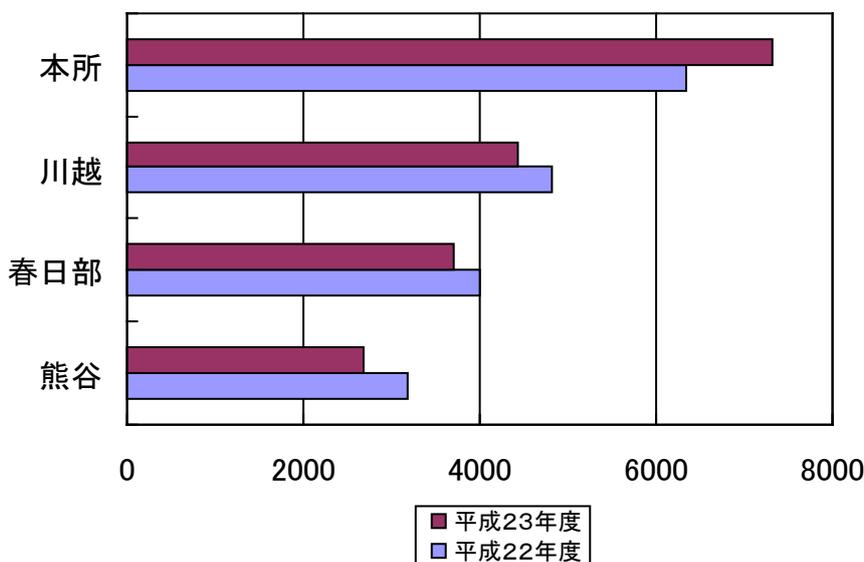
# 1 相談受付状況

## (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23年度の件数は、49,432件となり、ここ数年ほぼ5万件前後で推移している。(前年度と比べ7,188件減、1.4%減)



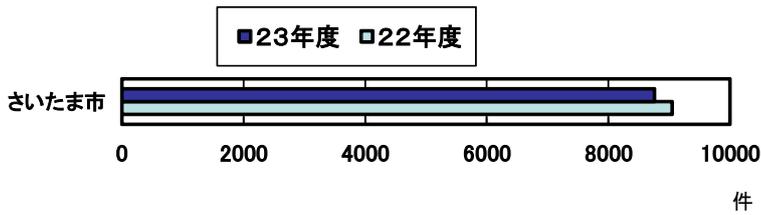
## (2) 県の受付件数



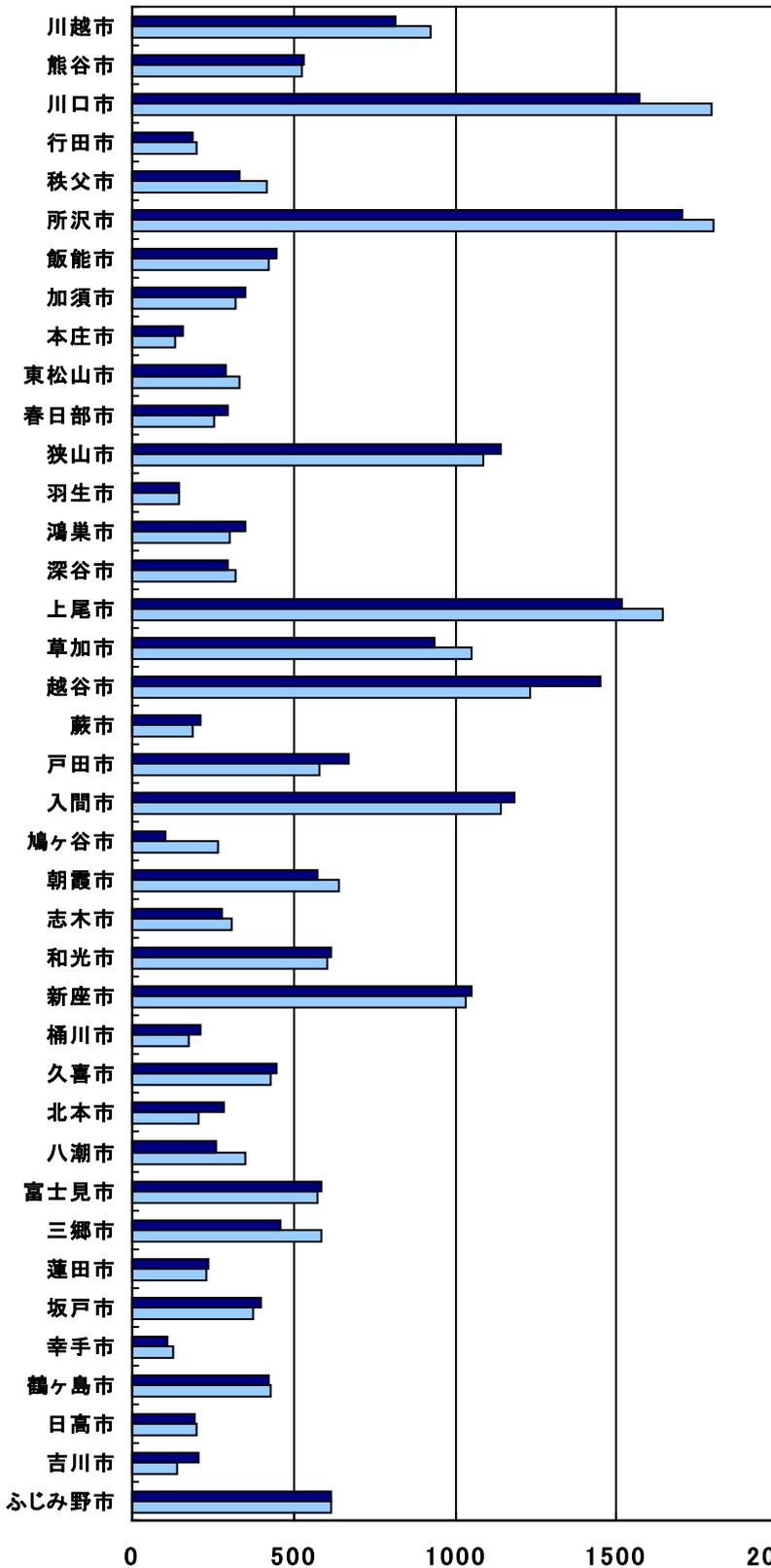
センター	23年度	22年度	増減率 (%)
本所	7,314	6,342	15.3
川越	4,429	4,814	-8.0
春日部	3,696	4,007	-7.8
熊谷	2,686	3,190	-15.8

県合計	18,125	18,353	-1.2
-----	--------	--------	------

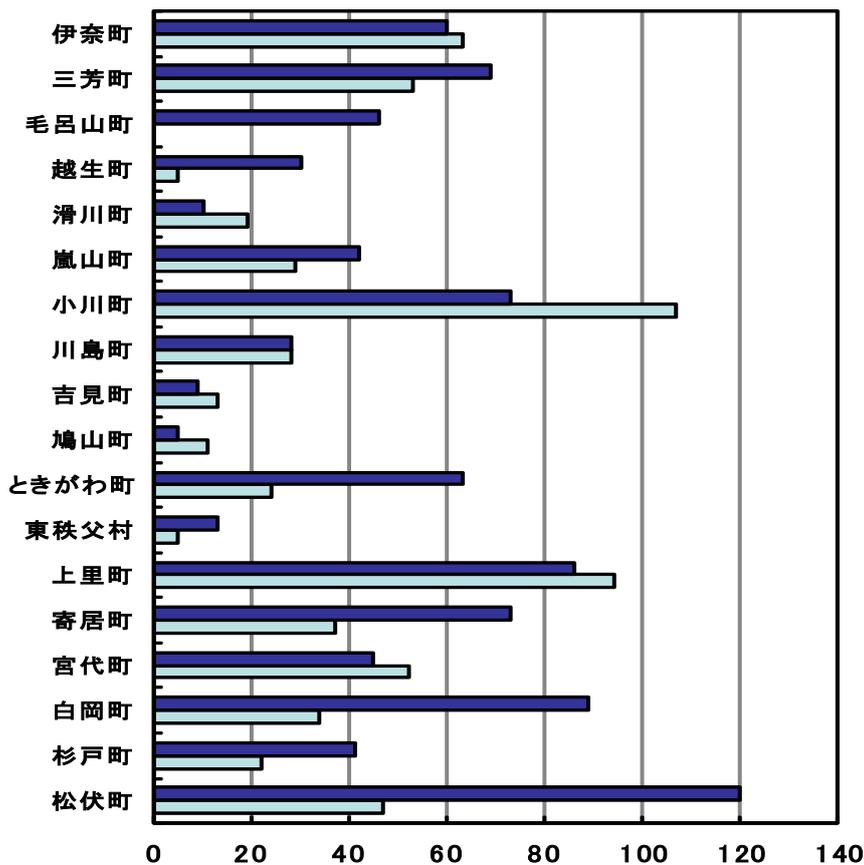
(3) 市町村の受付件数



市町村	23年度	22年度	増減率 (%)
さいたま市	8,758	9,051	-3.2



川越市	817	923	-11.5
熊谷市	530	523	1.3
川口市	1,570	1,794	-12.5
行田市	190	198	-4.0
秩父市	333	418	-20.3
所沢市	1,702	1,803	-5.6
飯能市	445	422	5.5
加須市	352	321	9.7
本庄市	159	131	21.4
東松山市	288	332	-13.3
春日部市	299	252	18.7
狭山市	1,141	1,089	4.8
羽生市	145	147	-1.4
鴻巣市	353	304	16.1
深谷市	296	323	-8.4
上尾市	1,514	1,641	-7.7
草加市	936	1,050	-10.9
越谷市	1,453	1,233	17.8
蕨市	213	190	12.1
戸田市	672	581	15.7
入間市	1,182	1,140	3.7
鳩ヶ谷市	103	264	-61.0
朝霞市	575	643	-10.6
志木市	280	309	-9.4
和光市	615	606	1.5
新座市	1,053	1,032	2.0
桶川市	210	177	18.6
久喜市	448	426	5.2
北本市	281	204	37.7
八潮市	262	348	-24.7
富士見市	589	574	2.6
三郷市	458	588	-22.1
蓮田市	237	228	3.9
坂戸市	397	372	6.7
幸手市	111	127	-12.6
鶴ヶ島市	422	430	-1.9
日高市	194	202	-4.0
吉川市	205	139	47.5
ふじみ野市	617	619	-0.3



市町村	23年度	22年度	増減率 (%)
伊奈町	60	63	-4.8
三芳町	69	53	30.2
毛呂山町	46	-	-
越生町	30	5	500.0
滑川町	10	19	-47.4
嵐山町	42	29	44.8
小川町	73	107	-31.8
川島町	28	28	0.0
吉見町	9	13	-30.8
鳩山町	5	11	-54.5
ときがわ町	63	24	162.5
東秩父村	13	5	160.0
上里町	86	94	-8.5
寄居町	73	37	97.3
宮代町	45	52	-13.5
白岡町	89	34	161.8
杉戸町	41	22	86.4
松伏町	120	47	155.3

市町村合計	31,307	31,797	-1.5
-------	--------	--------	------

※市町村合併後の状況

平成23年10月11日 川口市、鳩ヶ谷市 → 「川口市」

※他市町と相互利用を行っている自治体（平成24年3月31日現在）

①宮代町、杉戸町 ②本庄市、上里町

※他市町委託により、相談窓口を開設していない自治体（平成24年3月31日現在）

横瀬町、皆野町、長瀨町、小鹿野町 → 秩父市に委託

美里町、神川町 → 本庄市、上里町に委託

#### (4) 相談種別・相談方法別件数

相談種別別の受付件数は、「苦情」が44,318件で相談全体の約9割を占めている。

相談方法は、電話によるものが最も多く、38,922件で全体の約8割を占めている。

	23年度		22年度		増減率 %
	件数	構成比%	件数	構成比%	
苦情	44,318	89.7	44,561	88.9	-0.5
問合せ等	5,114	10.3	5,589	11.1	-8.5
計	49,432	100.0	50,150	100.0	-1.4
電話	38,922	78.7	39,056	77.9	-0.3
来所	10,465	21.2	11,014	22.0	-5.0
文書	45	0.1	80	0.1	-43.8
計	49,432	100.0	50,150	100.0	-1.4

※「問合せ等」は、買物相談、生活知識等で苦情が発生していない相談。

※以下は、原則として、「問合せ等」を除く「苦情」相談件数に対する分析です。

## 2 契約当事者の状況

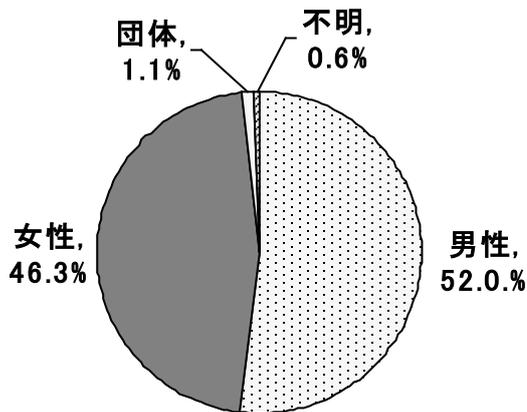
### (1) 性別・年齢別件数

契約当事者の性別の構成比は、「男性」が52.0%、「女性」が46.3%と若干男性の比率が上回った。年代別で見ると、40歳代が最も多く18.6%、次いで30歳代が18.2%、70歳以上が16.4%となっている。

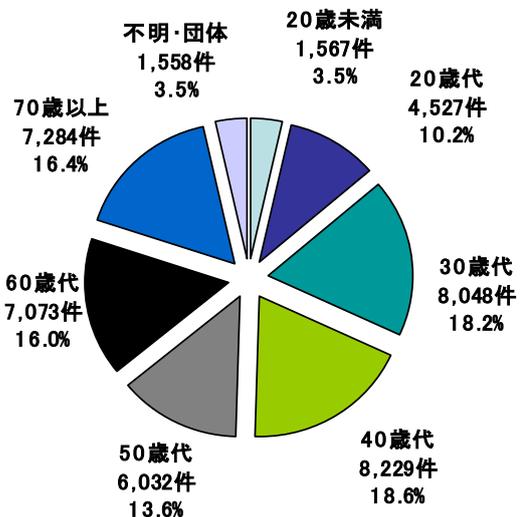
23年度は、前年度に比べ全体件数が減少しているが、40歳代の件数は8,229件となり、前年度に比べ304件増(3.8%増)、また、60歳代以上の件数は14,357件となり、前年度に比べ307件増(2.2%増)となった。一方で、20歳代の件数は4,527件となり、前年度に比べ216件減(4.6%減)となった。

「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。

性別構成比



年代別構成比



性別・年代別件数

	23年度						22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	3,636	3,632	495	16	7,284	16.4%	3,391	3,608	440	9	7,008	15.7%
60歳代	3,756	3,311		6	7,073	16.0%	3,800	3,232		10	7,042	15.8%
50歳代	3,288	2,739		5	6,032	13.6%	3,288	2,766		6	6,060	13.6%
40歳代	4,271	3,945		13	8,229	18.6%	4,282	3,635		8	7,925	17.8%
30歳代	4,260	3,779		9	8,048	18.2%	4,309	3,726		11	8,046	18.1%
20歳代	2,262	2,254		11	4,527	10.2%	2,323	2,415		5	4,743	10.6%
20歳未満	1,053	506		8	1,567	3.5%	1,003	522		5	1,530	3.4%
不明・団体	510	346		207	1,558	3.5%	887	692		188	2,207	5.0%
計	23,036	20,512	495	275	44,318	100.0%	23,283	20,596	440	242	44,561	100.0%
	52.0%	46.3%	1.1%	0.6%	100.0%		52.3%	46.2%	1.0%	0.5%	100.0%	

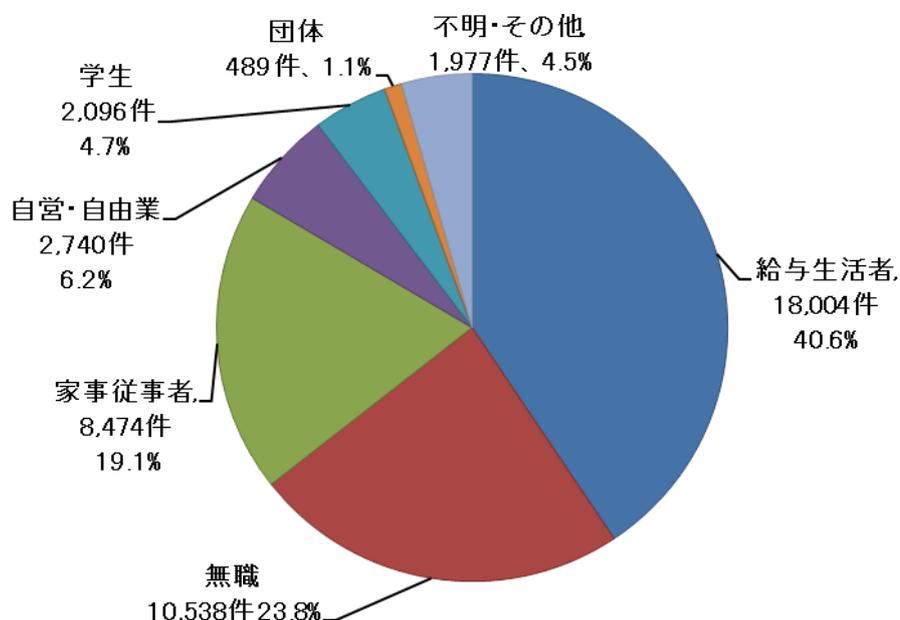
## (2) 職業別件数

職業別件数は、多い順に「給与生活者」、「無職」、「家事従事者」となり、前年度と同様となった。

「無職」の件数・割合は、年々増加してきている（21年度9,226件・20.9%、22年度10,442件・23.4%、23年度10,538件・23.8%）。「無職」の23年度の件数は、過去10年で最大となった。

「無職」のうち、60歳以上の者の件数は7,849件（前年度比198件増）で、「無職」全体の7割を占めており、高齢者（60歳以上）の相談件数の増加を反映している。

職業別構成比



	23年度		22年度		増減率 (%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	18,004	40.6	17,730	39.8	1.5
自営・自由業	2,740	6.2	2,982	6.7	-8.1
家事従事者	8,474	19.1	8,483	19.0	-0.1
学生	2,096	4.7	2,109	4.7	-0.6
無職	10,538	23.8	10,442	23.4	0.9
団体	489	1.1	433	1.0	12.9
不明・その他	1,977	4.5	2,382	5.4	-17.0
合計	44,318	100.0	44,561	100.0	-0.5

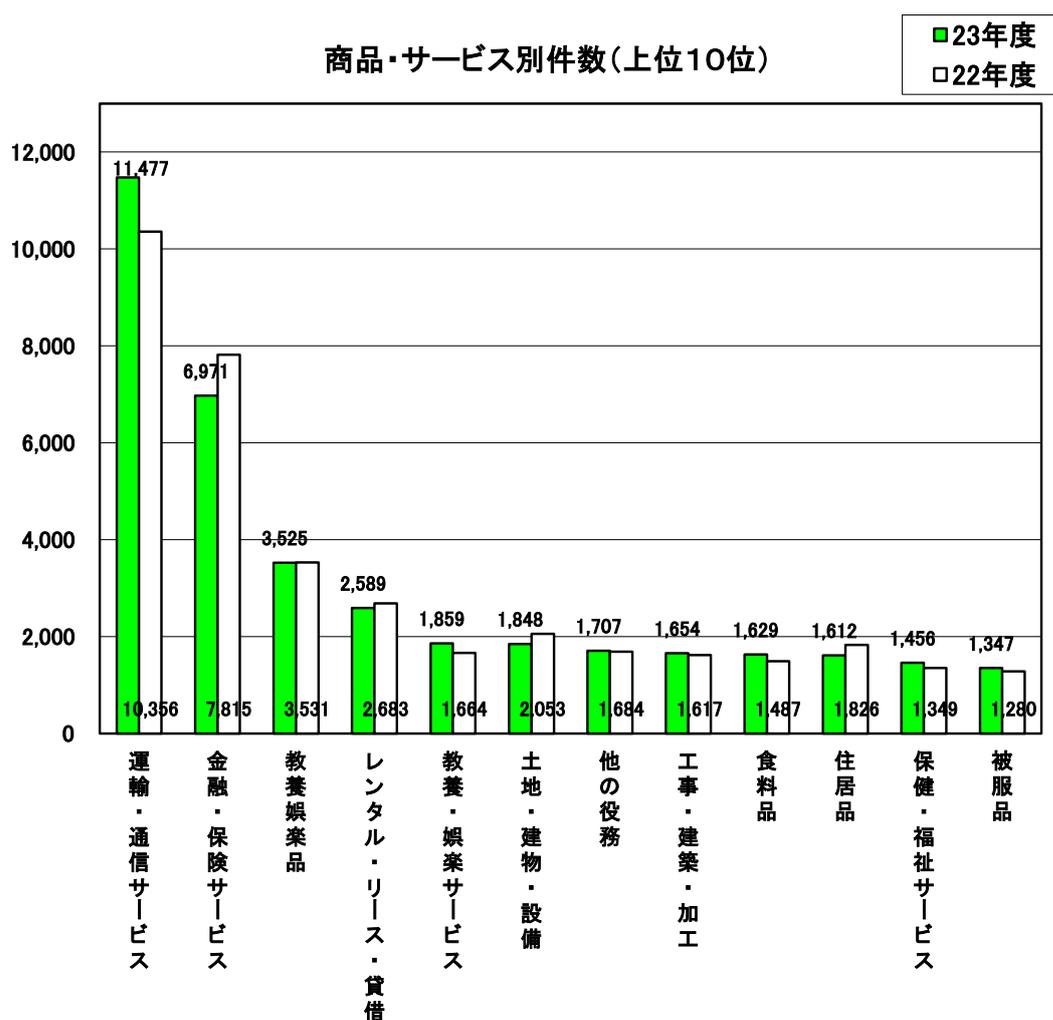
### 3 相談内容

#### (1) 商品・サービス別件数

電話サービスやインターネット等の「運輸・通信サービス」が11,477件と最も多く、続いてサラ金・クレジット・保険等の「金融・保険サービス」が6,971件、携帯電話や新聞等の「教養娯楽品」が3,525件と続いている。

22年度と比較すると、「運輸・通信サービス」が1,121件増（10.8%増）となった。利用料の請求画面を勝手に貼り付ける「ワンクリック請求」等の架空・不当請求が多いアダルト情報サイトに関する相談の増加が目立っている。一方、「金融・保険サービス」は、844件減（10.8%減）となった。「教養・娯楽サービス」は195件増（11.7%増）となった。海外宝くじに関する相談が増加した。

※「ワンクリック請求」とは、「メールやホームページにおいて、クリックする前に利用料金や利用規約等について明確な説明がない状況で、クリックを促し料金を請求する手口」のことをいう。



(2) 内容別件数 (マルチカウント)

「契約・解約」に関するものが32,447件と最も多く、次いで「販売方法」、「価格・料金」と続いている。

22年度と比較すると、「販売方法」「品質・機能・役務品質」等の項目が増加している。「販売方法」ではデジタルコンテンツ、ファンド型投資商品に関する相談、「品質・機能・役務品質」では音響・映像機器、不動産貸借に関する相談で増加が目立っている。

内容別件数 (マルチカウント)

順位	分類	23年度		22年度		増減 (%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	契約・解約	32,447	73.2	35,021	78.6	-7.3%
2	販売方法	21,708	49.0	20,391	45.8	6.5%
3	価格・料金	7,636	17.2	8,752	19.6	-12.8%
4	品質・機能・役務品質	6,107	13.8	5,708	12.8	7.0%
5	接客対応	6,100	13.8	6,241	14.0	-2.3%
6	表示・広告	2,553	5.8	2,323	5.2	9.9%
7	安全・衛生	1,628	3.7	1,573	3.5	3.5%
8	法規・基準	1,261	2.8	1,821	4.1	-30.8%
9	施設・設備	114	0.3	101	0.2	12.9%
10	計量・量目	65	0.1	58	0.1	12.1%
11	包装・容器	41	0.1	40	0.1	2.5%
12	その他	749	1.7	656	1.5	14.2%
	(総件数)	44,318		44,561		-0.5%

※「構成比」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。)

契約購入金額が判明しているものは、24,853件で、合計金額は約430億円、1件当たりの平均金額は約173万円となっている。合計金額は前年度より約6億円増加したが、平均金額は前年度とほぼ同額となっている。

「10万円未満」の件数・構成比が、13,517件・54.4%となり、前年度(12,203件・49.8%)より増加した。

契約金額別件数

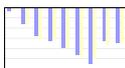
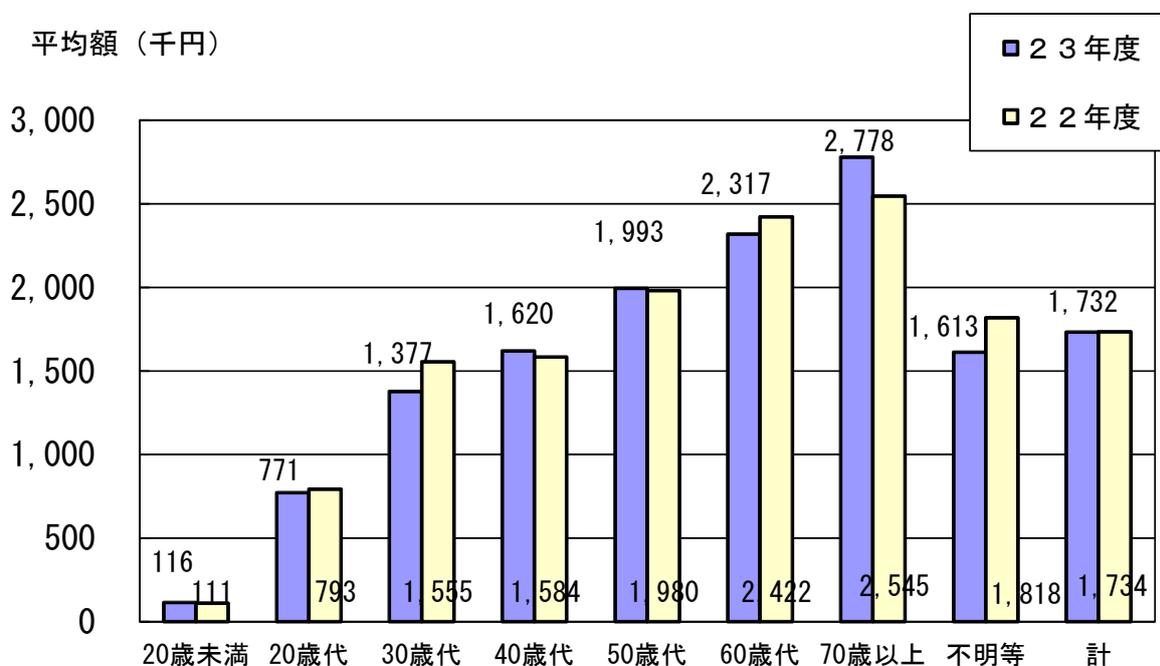
契約購入金額	23年度		22年度		増減 (%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	4,365	17.6	3,604	14.7	21.1
1万円以上 ~ 10万円未満	9,152	36.8	8,599	35.1	6.4
10万円以上 ~ 100万円未満	6,797	27.3	7,063	28.9	-3.8
100万円以上 ~ 500万円未満	2,921	11.8	3,549	14.5	-17.7
500万円以上 ~ 1億円未満	1,601	6.4	1,635	6.7	-2.1
1億円以上	17	0.1	16	0.1	6.3
計	24,853	100.0	24,466	100.0	1.6
相談件数に占める比率	56.1%		54.9%		2.2
総合計金額 (円)	43,035,879,646		42,417,538,308		1.5
平均金額 (円)	1,731,617		1,733,734		-0.1

(4) 年代別契約金額（年齢・金額が判明したものに限り。）

平均契約金額の最高は70歳以上が277万8千円で、年代が下がるごとに平均契約金額も減少している。また、契約金額の合計額も70歳以上が最も高かった。詐欺的なファンド型投資商品、公社債等の契約金額の高額な利殖商法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。

22年度と比較すると70歳以上が23万3千円増（9.2%増）、30歳代が17万8千円減（11.4%減）となり、ほかの年代ではほぼ横ばいとなっている。

### 契約当事者年代別契約購入金額



(5) 処理状況

相談・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66.9%を占め、次いで「情報提供」、「あっせん解決」となっている。

処理状況の内訳

順位	処理内容	23年度		22年度		増減%
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	助言（自主交渉）	29,657	66.9	29,439	66.1	0.7
2	情報提供	7,530	17.0	6,949	15.6	8.4
3	あっせん解決	4,528	10.2	4,542	10.2	-0.3
4	他機関紹介	814	1.8	1,719	3.8	-52.6
5	処理不要	607	1.4	685	1.5	-11.4
6	あっせん不調	514	1.2	442	1.0	16.3
7	処理不能	380	0.9	429	1.0	-11.4
	処理継続中	288	0.6	356	0.8	-19.1
	合計	44,318		44,561		-0.5

助言(自主交渉)：自主交渉で解決する可能性があり、自主解決の方法をアドバイスしたものの。

情報提供：消費生活センターの業務範囲であり、トラブルが発生しているもので、弁護士会等の他機関を紹介したもの、又はトラブルが発生していないもので、一般的なアドバイスをしたもの。

あっせん解決：あっせんを行った相談で解決がみられたもの。

あっせん不調：あっせんにもかかわらず解決をみなかったもの。

他機関紹介：労働相談など消費生活センターの業務範囲ではないため、本来の相談機関を紹介したもの。

処理不要：相談者が情報提供ただけで処理を望んでいないもの、又は相談者が相談を取り下げたもの。

処理不能：相談者に連絡がとれなくなったもの、又は事業者が倒産して連絡がとれなくなったもの。

(6) 商品テストを行った相談

23年度は、61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30件（49.2%）と約半数を占め、続いて被服品が10件（16.4%）、食料品が7件（11.5%）となっている。

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	30（49.2%）	シワ加工のGパンのシワが消失した原因。	洗浄で自重が増したことにより、シワ加工消失に至ったと推測される。取扱表示にはシワ加工について、一切記載がないので、適切な表示をすべき。
		紳士スーツに黒い小さな斑点（毛玉）が無数に出た原因。	クリーニング業者が表示を無視し、ドライ後にタンブル乾燥を実施したため、全体的なピリングが発生したと推測される。
被服品	10（16.4%）	テレビショッピングで購入した15号の婦人ダウンコートが、前ファスナーが20cm閉まらないほどきつい。15号と表示している商品かどうか。	テレビショッピングで表示のある各部の寸法測定を行ったが、胸囲が表示より3～4cm小さい。
食料品	7（11.5%）	6月に購入した精米が鼠色であった原因。	拡大観察した結果、米の表面にカビの菌糸等は確認できなかった。そのためカビで灰色になったのではないと考えられた。また、鮮度試験を行い、22年度産の対照品と比べた結果、テスト品は対照品と比べて鮮度が著しく低かった。
住居品	6（9.8%）	水切り用ザルに、茹でたそばを入れて1時間半置いておいたら、そばが青緑色になった原因。	再現試験の結果、テスト品の線材に接触していた部分が暗緑色になった。変色部から鉄、マンガンが検出された。食品中の成分と金属が反応したためと考えられる。
保健衛生品	4（6.6%）	虫除けスプレーを使用後ビニール製のランチョンマットの上に置いたら、一晩で溶けて穴があった原因。	マットの穴部分は、虫除けスプレーの底の形でマット表面が欠損していた。再現テストで、虫除けスプレーによりマット表面が欠損していた。虫除けスプレーには、プラスチック製品への影響がある旨注意書きがある。プラスチック製品には付けないように注意。
教養娯楽品	3（4.9%）	一度使用しただけで犬がボールを噛み切った。製品に問題がないか。	日本ペット用品工業会に問い合わせたが、ペット用ボールなどについての基準はないとのことであった。引張強さの試験を行った結果、JIS試験方法の天然ゴム物理強度3～35MPaを下回る結果もあったが、ペット用ボールについての基準がないため、製品問題の有無についての判断には至らなかった。
光熱水品	1（1.6%）	灯油を古いファンヒーターに入れたら、ファンヒーターが点火しない。変質灯油かどうか。	現地調査の結果、色・におい、密度ともに正常であり、変質灯油ではないと思われる。
合計	61（100%）		

## 4 販売・購入方法別の状況

### (1) 件数の推移

店舗購入に関する相談は14,549件で、8.3%の減少となった。

無店舗販売に関する相談は、21年度までの過去5年間は減少傾向にあったが、22年度から増加傾向となり、23年度は前年度比7.0%の増加となった。内訳としては、通信販売と電話勧誘販売が増加し、他の販売形態は減少している。

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・催眠商法等）の件数は4,932件で、前年度比7.1%の減となった。このうち、家庭訪販（工事・建築、有線テレビ放送等）及びキャッチセールス（化粧品、エステティックサービス等）はほぼ横ばい、アポイントメントセールス（アクセサリー等）は大幅に減少し、年々減少傾向にある。催眠商法（SF商法）はやや増加した。

電話勧誘販売の増加は、ファン型投資商品、公社債の増加によるものであり、二次被害※の割合も大幅に増えている。「マルチ・マルチまがい」は年々減少傾向にある。

※二次被害…一度被害に遭った人を再び勧誘して、二次的な被害を与えるケース

販売・購入方法別の件数

	23年度		22年度		増減(件)	増減(%)	
	件数	構成比 %	件数	構成比 %			
店舗購入	14,549	32.8	15,864	35.6	-1,315	-8.3%	
無店舗(計)	23,068	52.1	21,560	48.4	1,508	7.0%	
(無店舗の内訳)	訪問販売	4,932	21.4	5,307	24.6	-375	-7.1%
	通信販売	13,932	60.4	12,384	57.4	1,548	12.5%
	電話勧誘販売	3,172	13.8	2,736	12.7	436	15.9%
	マルチ・マルチまがい	383	1.7	400	1.9	-17	-4.3%
	ネガティブ・オプション	113	0.5	123	0.6	-10	-8.1%
	その他無店舗	536	2.3	610	2.8	-74	-12.1%
不明・無関係	6,701	15.1	7,137	16.0	-436	-6.1%	
合計	44,318	100.0	44,561	100.0	-243	-0.5%	

\*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	23年度		22年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比 %	件数	構成比 %		
アポイントメントセールス	108	2.2	158	3.0	-50	-31.6%
キャッチセールス	131	2.7	127	2.4	4	3.1%
催眠商法(SF商法)	81	1.6	66	1.2	15	22.7%
家庭訪販	3,349	67.9	3,445	64.9	-96	-2.8%
訪問販売全体	4,932	100.0	5,307	100.0	-375	-7.1%

二次被害の相談件数

項目	23年度		22年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比 %	件数	構成比 %		
二次被害	859	100.0	588	100.0	271	46.1%
うち電話勧誘販売	580	67.5	313	53.2	267	85.3%

(2) 契約当事者の年代別件数

20歳未満から40歳代までは「通信販売」が特に多い。このうち、20歳代～40歳代については、インターネット等の通信手段を使って商品・サービスを購入することが多くなってきているためと考えられる。また、20歳未満において「通信販売」の割合が高いのは、携帯電話経由でのオンラインゲーム等の利用によるものと思われる。

また、年代が高くなると在宅率も高くなるため、60歳代、70歳以上で「訪問販売」及び「電話勧誘販売」の割合が高くなる傾向がある。

「マルチ・マルチまがい」は、比較的20歳代の割合が高くなっている。

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	1,567	4,527	8,048	8,229	6,032	7,073	7,284	1,558	44,318
構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
店 舗 販 売	216	1,608	2,970	2,864	2,255	2,462	1,718	456	14,549
構成比	13.8%	35.5%	36.9%	34.8%	37.4%	34.8%	23.6%	29.3%	
無 店 舗 (計)	1,274	2,470	4,076	4,178	2,858	3,436	4,190	586	23,068
構成比	81.3%	54.6%	50.6%	50.8%	47.4%	48.6%	57.5%	37.6%	
訪 問 販 売	59	341	505	671	549	922	1,663	222	4,932
構成比	3.8%	7.5%	6.3%	8.2%	9.1%	13.0%	22.8%	14.2%	
通 信 販 売	1,196	1,847	3,248	2,994	1,746	1,574	1,098	229	13,932
構成比	76.3%	40.8%	40.4%	36.4%	28.9%	22.3%	15.1%	14.7%	
電 話 勧 誘 販 売	8	89	211	358	423	767	1,232	84	3,172
構成比	0.5%	2.0%	2.6%	4.4%	7.0%	10.8%	16.9%	5.4%	
マルチ・マルチまがい	3	141	31	49	41	55	49	14	383
構成比	0.2%	3.1%	0.4%	0.6%	0.7%	0.8%	0.7%	0.9%	
ネガティブ・オプション	2	5	4	10	12	14	41	25	113
構成比	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%	0.2%	0.6%	1.6%	
その他無店舗	6	47	77	96	87	104	107	12	536
構成比	0.4%	1.0%	1.0%	1.2%	1.4%	1.5%	1.5%	0.8%	
不 明 ・ 無 関 係	77	449	1,002	1,187	919	1,175	1,376	516	6,701
構成比	4.9%	9.9%	12.5%	14.4%	15.2%	16.6%	18.9%	33.1%	

(無店舗の内訳)

### (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14,549件で、前年度比1,315件減少(8.3%減)した。「フリーローン・サラ金」は877件の減少(34.5%減)となった。22年9月から施行された貸金業法改正の影響によるものと思われる。

「携帯電話」は53件の増加(15.0%増)となり、スマートフォンの普及により、不具合等の相談件数の増加によるものと思われる。

「工事・建築」は50件の増加(7.9%増)となった。東日本大震災の影響もありリフォーム工事の相談が増えている。

順位	項目	23年度		22年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	不動産貸借	1,811	12.4	1,797	11.3	14
2	フリーローン・サラ金	1,666	11.5	2,543	16.0	-877
3	四輪自動車	685	4.7	648	4.1	37
4	工事・建築	681	4.7	631	4.0	50
5	携帯電話	407	2.8	354	2.2	53
6	携帯電話サービス	404	2.8	355	2.2	49
7	クリーニング	367	2.5	352	2.2	15
8	修理サービス	299	2.1	280	1.8	19
全件数		14,549	100.0	15,864	100.0	-1,315

#### イ 訪問販売

訪問販売の件数は4,932件で、前年度比375件の減少(7.1%減)となった。「プロパンガス」は78件の減少(25.8%減)となり、3年連続の減少であった。「工事・建築」は43件の減少(7.5%減)と若干の減少、「新聞」は66件の増加(21.9%増)とやや増加した。「テレビ放送サービス」が76件の増加(58.9%増)、「有線テレビ放送」は48件増加(20.0%増)とテレビ関連の相談が大幅に増加しており、地デジ放送移行に伴う訪問販売の増加によるものと思われる。

60歳以上の相談割合は、52.4%と全体の半分以上を占め、特に70歳以上の相談件数は、全体の3割を超えている。

順位	項目	23年度		22年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	工事・建築	534	10.8	577	10.9	-43
2	新聞	368	7.5	302	5.7	66
3	有線テレビ放送	288	5.8	240	4.5	48
4	プロパンガス	224	4.5	302	5.7	-78
5	テレビ放送サービス	205	4.2	129	2.4	76
全件数		4,932	100.0	5,307	100.0	-375

#### 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	59	341	505	671	549	922	1,663	222	4,932
構成比	1.2%	6.9%	10.2%	13.6%	11.1%	18.7%	33.7%	4.5%	100.0%

## ウ 通信販売

通信販売の件数は13,932件で、前年度比1,548件の増加(12.5%増)となった。

「デジタルコンテンツ」に関する相談は、8,156件で全体の約6割を占め、前年度比771件の増加(10.4%増)であった。パソコンや携帯電話経由でのアダルトサイトの架空・不当請求の増加によるものと思われる。「ファンド型投資商品」が197件の増加(前年比419.1%増)と急増した。和牛オーナー商法の破綻と詐欺的な投資勧誘の増加によるものと思われる。同様に「宝くじ」も195件の増加(前年比130.9%増)と大幅に増加した。当選したかのようなダイレクトメールでの請求(手数料を振り込ませる手口)の海外宝くじの相談が大半である。

通信販売は、20歳代から40歳代の相談件数が58.1%と、その約6割を占めている。また、20歳未満の相談件数も8.6%を占め、他の販売方法と比較してその割合が高いのが目立つ。

順位	項目	23年度		22年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	デジタルコンテンツ	8,156	58.5	7,385	59.6	771
2	宝くじ	344	2.5	149	1.2	195
3	商品一般	253	1.8	354	2.9	-101
4	ファンド型投資商品	244	1.8	47	0.4	197
5	教養・娯楽サービス	175	1.3	151	1.2	24
全件数		13,932	100.0	12,384	100.0	1,548

### 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	1,196	1,847	3,248	2,994	1,746	1,574	1,098	229	13,932
構成比	8.6%	13.3%	23.3%	21.5%	12.5%	11.3%	7.9%	1.6%	100.0%

## エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売の件数は3,172件で、前年度に比べ436件増加(15.9%増)となった。中でも通信販売と同様に「ファンド型投資商品」、「公社債」が急増しており、二次被害も大幅に増えている。

年代別件数は50歳代以上が増加し、その構成比も7割を超えている。

順位	項目	23年度		22年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	ファンド型投資商品	492	15.5	181	6.6	311
2	公社債	343	10.8	224	8.2	119
3	株	322	10.2	330	12.1	-8
4	インターネット接続回線	215	6.8	157	5.7	58
5	商品一般	147	4.6	163	6.0	-16
全件数		3,172	100.0	2,736	100.0	436

### 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	8	89	211	358	423	767	1,232	84	3,172
構成比	0.3%	2.8%	6.7%	11.3%	13.3%	24.2%	38.8%	2.6%	100.0%

オ マルチ・マルチまがい販売

マルチ・マルチまがい販売の件数は383件で、前年度より17件減少（4.3%減）と年々減少している。

「健康食品」、「化粧品」の件数が多く、合わせて全体の4割を超えている。

年代別では、20歳代の構成比の高さが目立っている。

順位	項目	23年度		22年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	健康食品	101	26.4	109	27.3	-8
2	化粧品	69	18.0	60	15.0	9
3	商品一般	30	7.8	32	8.0	-2
4	学習教材	22	5.7	8	2.0	14
5	飲料	18	4.7	18	4.5	0
全件数		383	100.0	400	100.0	-17

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	3	141	31	49	41	55	49	14	383
構成比	0.8%	36.8%	8.1%	12.8%	10.7%	14.4%	12.8%	3.7%	100.0%

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113件で、昨年度と比較して10件減少（8.1%減）でほぼ横ばい傾向である。

契約した覚えのない新聞や書籍・印刷物を送りつけられ、どう対応したらよいか分からないという相談が多い。

順位	項目	23年度		22年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	新聞	20	17.7	13	10.6	7
2	単行本	10	8.8	9	7.3	1
3	他の書籍・印刷物	9	8.0	6	4.9	3
4	書籍・印刷物	7	6.2	5	4.1	2
4	商品一般	7	6.2	12	9.8	-5
全件数		113	100.0	123	100.0	-10

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	2	5	4	10	12	14	41	25	113
構成比	1.8%	4.4%	3.5%	8.8%	10.6%	12.4%	36.3%	22.1%	100.0%

#### キ その他無店舗販売

全体の件数は536件で前年度比74件減少（12.1%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。

なお、「ミネラルウォーター」の相談が急増した。震災による原発事故の影響で、ミネラルウォーターの宅配契約等が増えたことによるものと思われる。

順位	項目	23年度		22年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	フリーローン・サラ金	57	10.6	62	10.2	-5
2	工事・建築	36	6.7	35	5.7	1
3	ミネラルウォーター	31	5.8	2	0.3	29
4	ファンド型投資商品	18	3.4	14	2.3	4
5	修理サービス	15	2.8	5	0.8	10
5	役務その他サービス	15	2.8	6	1.0	9
全件数		536	100.0	610	100.0	-74

#### 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	6	47	77	96	87	104	107	12	536
構成比	1.1%	8.8%	14.4%	17.9%	16.2%	19.4%	20.0%	2.2%	100.0%

#### (4) その他の販売方法に係る相談

特定商取引法により規制されている販売方法は、「(1) 件数の推移」にある「訪問販売」、「通信販売」、「電話勧誘販売」、「マルチ・マルチまがい」、「ネガティブ・オプション」のほか、いわゆる内職、モニター商法を対象とした「業務提供誘引販売」、エステティックサービス等の「特定継続的役務提供」がある。

#### ア 業務提供誘引販売

業務提供誘引販売の件数は64件で、前年度比28.9%の減少となり、2年連続で大幅に減少した。

「ワープロ・パソコン内職」が最も多く、全体の4割弱を占めている。「配送内職」と「他の内職・副業」が大幅に減少した。

契約当事者は20歳代～30歳代が多く、業務提供誘引販売に関する相談全体の7割弱を占めている。従来、女性からの相談が多かったが、就職難の影響からか男性からの相談が増えている。

順位	分類	23年度		22年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	ワープロ・パソコン内職	25	39.1	16	17.8	9
2	他の内職・副業	7	10.9	18	20.0	-11
3	タレント・モデル内職	6	9.4	3	3.3	3
4	配送内職	5	7.8	20	22.2	-15
5	タレント・モデル養成教室	4	6.3	8	8.9	-4
合計		64	100.0	90	100.0	-26

年代・性別ごとの件数

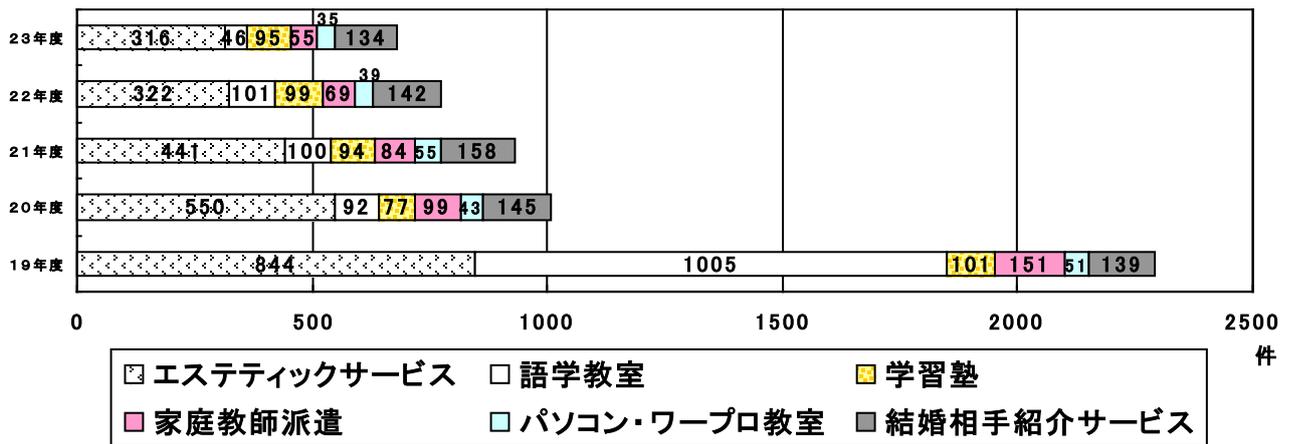
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
男性	0	11	13	2	1	8	1	0	36
女性	2	12	6	5	0	1	1	1	28
計	2	23	19	7	1	9	2	1	64

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681件で、前年度の772件に対して91件の減少（11.8%減）で、4年連続の減少となった。19年度は、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ものである。

前年度と比較すると「語学教室」が激減し、その他の相談はほぼ横ばい傾向である。

件数の推移



## 5 架空・不当請求に関する相談

23年度の相談件数44,318件のうち、架空・不当請求に関する相談件数は7,965件（構成比18.0%）、架空・不当請求以外の相談件数は36,353件（構成比82.0%）となった。

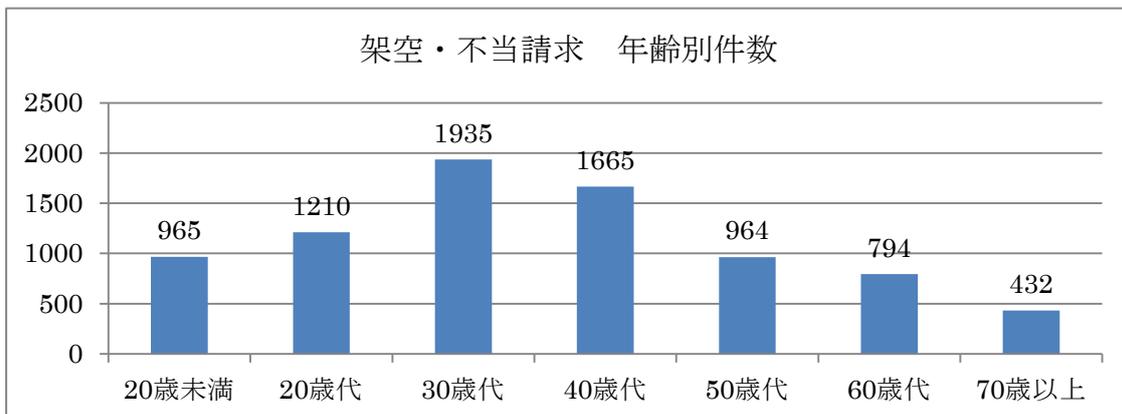
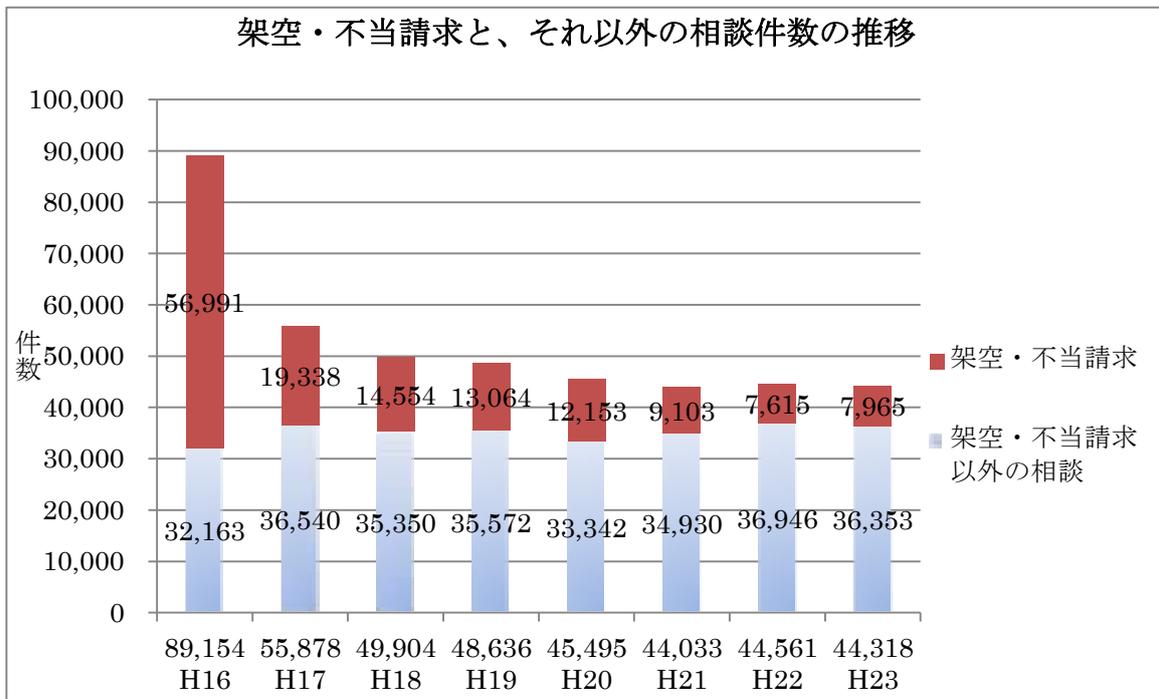
架空・不当請求に関する相談件数は、16年度の56,991件をピークに徐々に減少していたが、23年度は22年度と比べ4.6%の増加となった。

架空・不当請求以外の相談件数は、年度ごとにあまり大きな差はなく、ほぼ3万5千件前後で推移している。

年齢別で見ると20歳代～40歳代が多く、この年代で60.4%を占めている。

架空・不当請求の媒体としては、携帯電話やパソコンによるインターネットを通じた架空・不当請求が4,986件と、62.6%を占めている。

※架空・不当請求とは、「身に覚えのない代金請求と思われる不当な請求」のことをいう。



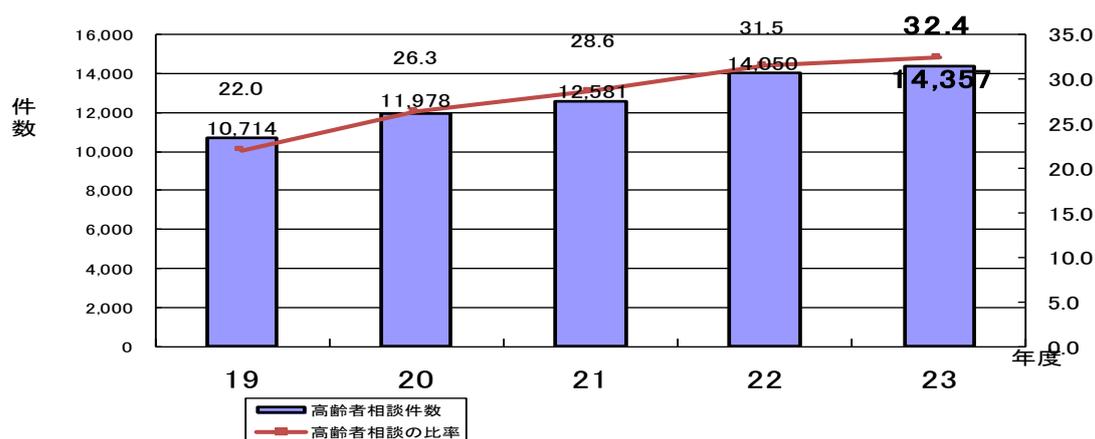
## 6 高齢者（60歳以上）に関する相談

23年度の高齢者に関する相談件数は14,357件で、相談件数全体に占める構成比率は32.4%と、件数・割合ともに、過去5年間で最高となり、消費生活相談に占める高齢者の割合が高くなってきている。

商品・サービス別に、前年度と比較すると、22年度には、武富士の倒産の影響で、「フリーローン・サラ金」（48.4%増）の件数が急増したが、23年度は21年度と同水準にまで減少した。パソコンや携帯電話経由でのインターネットからの情報サービスである「デジタルコンテンツ」（25.1%増）や利殖商法関連の「ファンド型投資商品」（142.8%増）、「公社債」（42.9%増）の件数は増加傾向にあり、依然として上位を占めている。

また、商品・サービスの小分類でさらに内容を見ると、「工事・建築」では、「屋根工事」、「塗装工事」等のリフォーム工事の相談が目立ち、「未公開株」に係る相談が減少し、「ファンド型投資商品」、「公社債」の相談が急増している。

高齢者の相談件数と構成比の推移



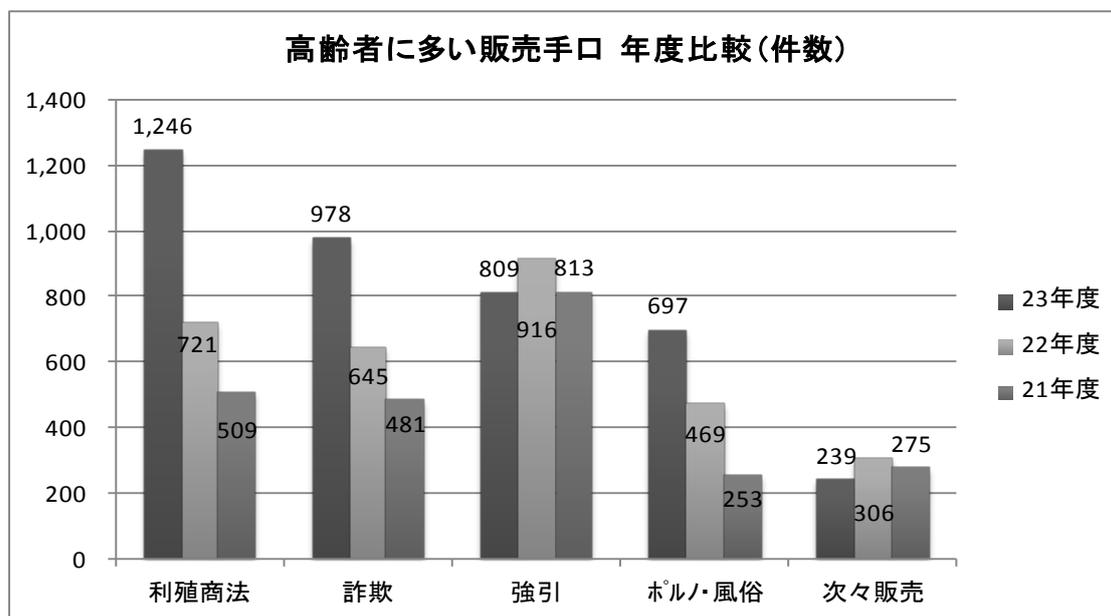
項目（中分類）	23年度		22年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
デジタルコンテンツ	941	6.6	752	5.4	189
フリーローン・サラ金	844	5.9	1,241	8.8	-397
工事・建築	792	5.5	796	5.7	-4
ファンド型投資商品	755	5.3	311	2.2	444
不動産賃貸借	440	3.1	395	2.8	45
公社債	420	2.9	294	2.1	126
株	419	2.9	524	3.7	-105
全件数	14,357	100.0	14,050	100.0	307

高齢者に関する相談の商品・サービス別件数（小分類）

順位	項目(小分類)	23年度	22年度	増減(件)	増減(%)	主な内容
1	フリーローン・サラ金	844	1241	-397	-32.0%	多重債務等
2	ファンド型投資商品	755	312	443	142.0%	集団投資スキーム
3	アダルト情報サイト	676	519	157	30.3%	インターネットのアダルト情報 (多くは架空・不当請求)
4	公社債	420	294	126	42.9%	社債
5	商品一般	408	712	-304	-42.7%	架空・不当請求
6	未公開株	338	446	-108	-24.2%	未公開株
7	賃貸アパート	314	273	41	15.4%	原状回復トラブル
8	宝くじ	265	120	145	120.8%	海外宝くじ
9	ケーブルテレビ	256	200	56	28.0%	説明不足・契約・解約
10	修理サービス	252	201	51	25.4%	トイレ等、布団
...	屋根工事	147	114	33	28.9%	リフォーム工事
...	増改築工事	114	119	-5	-4.2%	
...	塗装工事	113	101	12	11.9%	
...	工事・建築サービス	63	93	-30	-32.3%	
	全件数	14,357	14,050	307	2.2%	

高齢者への悪質商法を販売手口別でみると、訪問販売等で執拗に勧誘する強引な商法は依然と多い。「利殖商法」は、株や社債などへ多額の投資をさせられるもので、23年度は複数の業者が登場して巧みに勧誘する「劇場型」の「ファンド型投資商品」や「社債」のトラブルが急増した。また、過去に未公開株などの被害にあった消費者に、被害回復をうたう手口の二次被害など、その手口が巧妙化している。

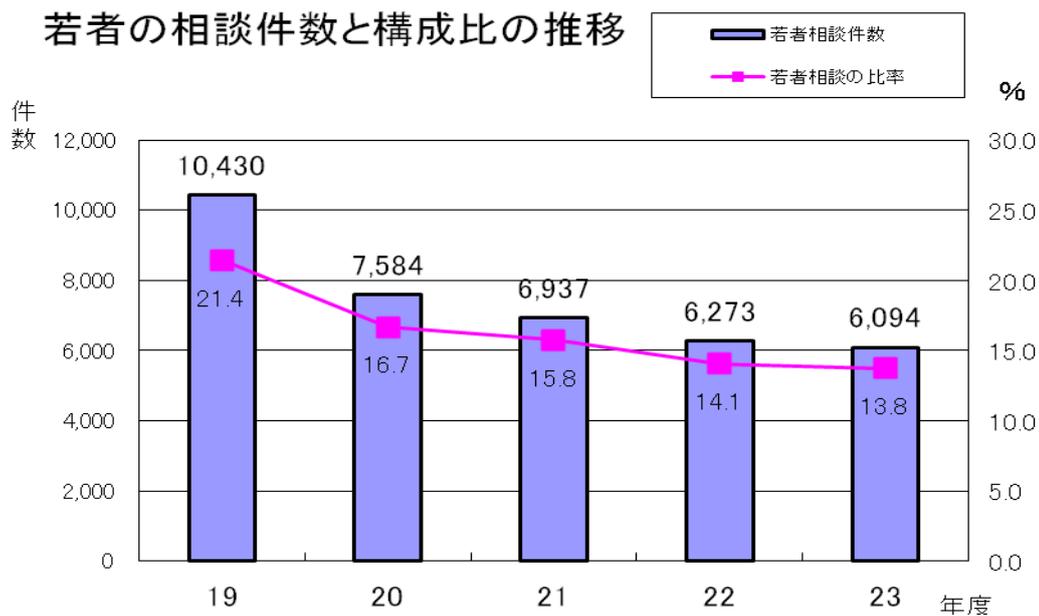
高齢者の「利殖商法」に関する相談は、その約6割が電話勧誘がきっかけであり、契約額の平均金額は前年度より約200万円増加し、約850万円と非常に高額化している。



## 7 若者に関する相談（契約当事者で29歳以下）

23年度の若者に関する相談件数は、6,094件で、相談件数全体に占める比率は13.8%となり、19年度から件数・比率とも減少傾向にある。件数の比較では19年度に比べ41.6%の減少となっており、全体件数の減少（19年度48,636件→23年度44,318件、8.9%減）に比べ減少率が著しい。

一方で「小学生」の増加が目立つが、これは携帯電話やパソコンで無料だと思って利用したオンラインゲームで高額請求を受けた相談や、架空・不当請求が多いアダルトサイトに関する相談が大半である。



	23年度		22年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
小学生	169	2.8	111	1.8	58
中学生	384	6.3	393	6.3	-9
高校生	460	7.5	460	7.3	0
他の学生	882	14.5	863	13.8	19
その他・無回答	4,199	68.9	4,446	70.9	-247
合計	6,094	100.0	6,273	100.0	-179

商品・サービス別にみると、インターネットを通じて得られる情報サービスである「デジタルコンテンツ」が40.1%と多くを占め、次いで「不動産貸借」5.2%、「フリーローン・サラ金」4.2%となっている。若者の場合は、携帯電話やパソコンを通じてインターネットに接触する機会が多いことから、商品・サービスの内容もインターネットに関連する相談が多くを占めている。

また、「デジタルコンテンツ」の内容は、「アダルト情報サイト」と「出会い系サイト」に関する相談が8割以上を占め、相談内容の大半は有料サイトの利用料金に関する架空・不当請求に対するものである。特に「アダルト情報サイト」に関する相談は、21年度1,080件、22年度1,594件、23年度1,644件と増加の一途

をたどっている。

インターネットを通じた取引は多様な商品・サービスが取り扱われているにもかかわらず、相談の大半の部分が「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」に集中しているということは、これらの分野で若者が多くのトラブルに巻き込まれているものと言える。

### 若者に関する相談の商品・サービス別件数(中分類)

順位	項目（中分類）	23年度		22年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	デジタルコンテンツ	2,441	40.1	2,421	38.6	20
2	不動産貸借	319	5.2	412	6.6	-93
3	フリーローン・サラ金	253	4.2	291	4.6	-38
4	エステティックサービス	170	2.8	165	2.6	5
5	四輪自動車	148	2.4	142	2.3	6
6	携帯電話サービス	118	1.9	127	2.0	-9
全件数		6,094	100.0	6,273	100.0	-179

相談の内容を「内容キーワード」で見ると、上記商品・サービスの「デジタルコンテンツ」が4割を占めていることを反映して、「インターネット通販」に関するものが43.6%を占めている。また、「アダルト情報サイト」関連の「ポルノ・風俗」にかかる相談が多く、「解約」や「ワンクリック請求」など契約にかかわる内容の相談も多い。23年度は、「不当請求」からより具体的なキーワードである「ワンクリック請求」に件数が振り替わっているのがみられる。

※「ワンクリック請求」については、6頁参照。

※「内容キーワード」は、指定されているキーワードのなかから、相談内容に関連するキーワードを選択して付与する（複数可）。

### 若者に関する相談の内容別件数（マルチカウント）

順位	内容キーワード	23年度		22年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	インターネット通販	2,657	43.6	2,373	37.8	284
2	ポルノ・風俗	1,733	28.4	1,628	26.0	105
3	解約	1,161	19.1	1,254	20.0	-93
4	ワンクリック請求	1,112	18.2	658	10.5	454
5	不当請求	855	14.0	1,328	21.2	-473
6	高価格・料金	796	13.1	917	14.6	-121
7	返金	738	12.1	671	10.7	67
8	未成年者契約	726	11.9	702	11.2	24
全件数		6,094	100.0	6,273	100.0	-179

## 8 クレジットに関する相談

### (1) クレジット相談の概要

クレジットを利用している相談は、23年度は3,901件で、クレジットを利用した悪質リフォーム事件が問題となった17年度以降、年々減少している。全相談に占める「クレジット利用」件数の割合は、17年度が12.9%であったが、23年度には8.8%まで減少している。

この背景には、平成22年12月に実施された改正割賦販売法による過剰与信防止や加盟店調査等がクレジット業者に義務付けられたこと及び電子マネー等、決済手段の多様化が急速に進んでいることがあると思われる。

#### 支払方法別件数

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	構成比
クレジット利用なし	33,068	27,542	29,302	26,727	27,177	26,542	27,072	61.1%
(現金払)	29,255	22,992	24,755	21,425	21,495	21,270	22,671	51.2%
(現金払以外)	3,813	4,550	4,547	5,302	5,682	5,272	4,401	9.9%
クレジット利用	7,197	6,297	5,499	4,340	4,225	4,098	3,901	8.8%
借金契約	4,563	5,166	4,585	4,294	3,852	4,255	3,221	7.3%
不明・無関係	11,050	10,899	9,250	10,134	8,779	9,666	10,124	22.8%
合 計	55,878	49,904	48,636	45,495	44,033	44,561	44,318	100.0%

#### 電子マネーにかかる相談件数

17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
3	5	22	35	95	237	261

\*クレジット 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、消費者が信販会社等に後払いをする販売信用のことをいう。

\*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

クレジット契約の形態をみても、23年度は「個別信用」の割合が一番高いものの、割賦販売法の改正に伴い、23年度の1,312件のうち従来の「個別信用(旧:個品割賦)」は1,298件で、11.2%の減少となった。「クレジット利用」件数全体に占める「個別信用(旧:個品割賦)」の割合は、リフォーム工事に関連してクレジット契約が社会問題化した17年度が66.2%であったが、その後徐々に減少し、23年度には33.3%とその割合も大幅に低下させている。

一方で、現行の割賦販売法の対象外の取引である「2か月以内払い」の件数、割合ともに急増している。

また、包括信用の増加については決済代行業者を経由したクレジットカード決済にかかわるトラブルが増加、深刻化していることがあると思われる。

クレジット利用契約の形態別件数

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	
自社割賦	140	158	205	208	276	360	291	7.5%
個別信用、ローン提携販売	5,253	4,379	3,672	2,552	2,173	1,856	1,312	33.6%
(うち旧:個品割賦)	4,766	3,952	3,259	2,125	1,673	1,461	1,298	33.3%
包括信用	528	579	685	659	869	1,250	1,286	33.0%
2か月内払い	339	277	266	265	334	408	814	20.9%
他の販売信用	189	153	110	114	78	85	30	0.8%
不明	748	751	561	542	495	139	168	4.3%
合計	7,197	6,297	5,499	4,340	4,225	4,098	3,901	100%

\*平成21年12月の改正割賦販売法の実施に伴い、項目名称と定義が変更になった。これまで「ローン提携販売」として区分していた「個品方式のローン提携販売」は「個別信用」に含まれる。

\*2か月内払いの平成18年から21年度の件数には、2か月を超えるボーナス一括払いも含まれる。

\*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。

\*個別信用 販売店、信販会社、金融機関等三者以上にまたがる場合でクレジットカード等を利用しないもの。2か月を超えて支払う方法。

\*ローン提携販売 カード等を提示し、消費者が金融機関から金銭を借入れ、消費者が代金を金融機関に2か月以上かつ3回以上の分割またはリボルビング方式で返済することを条件に、販売店が債務保証するもの(包括方式のローン提携販売)

\*包括信用 販売店、信販会社、金融機関等三者以上にまたがる場合でクレジットカード等を提示し、2か月を超えて支払う方法。

### (3) クレジット契約の商品・サービス

クレジット契約をした商品・サービス別上位順をみると、第1位は「デジタルコンテンツ」で、パソコン・携帯電話経由でのインターネットによる情報サービスである。この数年増加の傾向にあり、インターネットの普及のなかで、決済手段としてクレジットを使う機会が増えていることの現れである。また、「携帯電話」「携帯電話サービス」に関する相談も増加傾向である。

「四輪自動車」は、クレジット利用の総数のなかでその割合、件数ともに増加に転じた。一方、「エステティックサービス」は、その割合、件数ともに減少傾向である。

「フリーローン・サラ金」はその割合、件数ともに大幅な減少が見られる。

クレジット利用契約の商品・サービス 上位10位

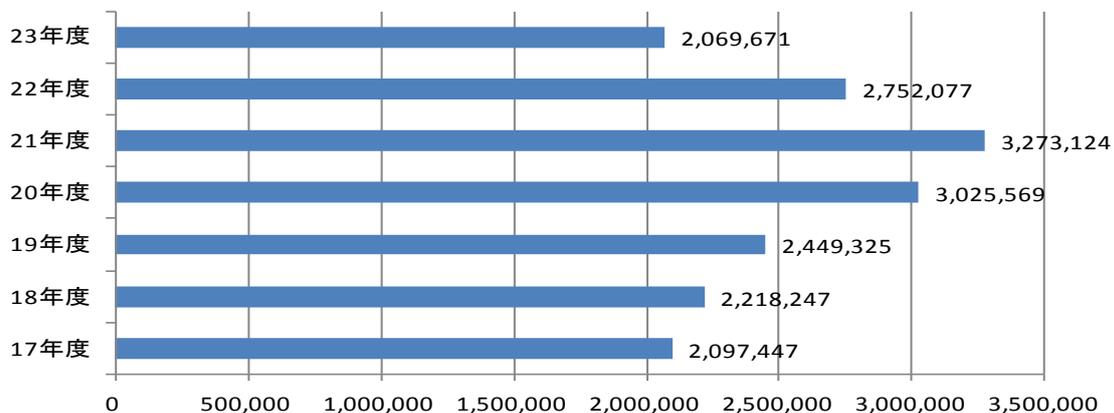
	19年度(総数 5,499)		20年度(総数 4,340)		21年度(総数 4,225)		22年度(総数 4,098)		23年度(総数 3,901)	
1	外国語・会話教室	367	エステティックサービス	327	デジタルコンテンツ	322	デジタルコンテンツ	496	デジタルコンテンツ	594
2	エステティックサービス	359	オンライン等関連サービス	250	エステティックサービス	222	四輪自動車	203	四輪自動車	225
3	補習用教材	269	リースサービス	209	四輪自動車	218	エステティックサービス	195	エステティックサービス	174
4	四輪自動車	222	四輪自動車	191	工事・建築	170	工事・建築	163	工事・建築	130
5	他の台所用品(浄水器)	211	他の台所用品(浄水器)	170	リースサービス	146	フリーローン・サラ金	151	携帯電話	128
6	オンライン等関連サービス	205	工事・建築	167	携帯電話	133	携帯電話	108	ソーラーシステム	88
7	リースサービス	177	補習用教材	150	フリーローン・サラ金	123	リースサービス	106	新築建売住宅	76
8	工事・建築	154	フリーローン・サラ金	120	ソーラーシステム	112	補習用教材	99	携帯電話サービス	70
9	フリーローン・サラ金	151	ソーラーシステム	109	補習用教材	111	他の台所用品(浄水器)	98	フリーローン・サラ金	66
10	ふとん類	142	電話機類	109	住宅ローン	101	ソーラーシステム	88	リースサービス	65

(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、前年度に比べて約68万円の減少(24.8%減)となった。平成22年12月に実施された改正割賦販売法により過剰与信防止がクレジット業者に義務付けられた。支払可能見込額の調査義務やこれを超える与信の原則禁止等規制が強化されたことにより減少したものと考えられる。

□

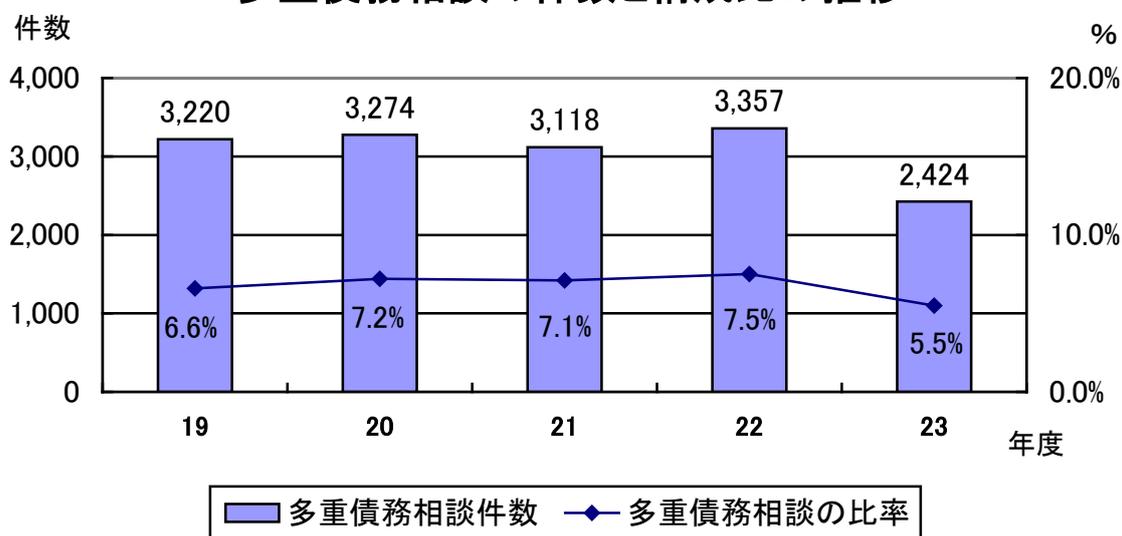
クレジット利用契約の平均契約購入金額(円)



## 9 多重債務に関する相談

23年度の多重債務に関する相談件数は2,424件、前年度に比較して27.8%の大幅減少となった。5年間の件数の推移をみると、23年度の減少が顕著であり、相談件数に占める構成比も5.5%に低下した。これは、平成22年6月に改正貸金業法が完全施行されたことから、借り入れ上限を定めた「総量規制」等の規制効果が現れているものと思われる。また、武富士に関する相談が22年度増加したものが減少したことも影響しているものと思われる。

### 多重債務相談の件数と構成比の推移



契約当事者の年代別件数をみると、前年度と同様に「40歳代」「60歳代」「30歳代」の順が多い。前年度と比べると、「30歳代」以上の各層とも約3割の減少となっている。年代層の構成比は前年度とほぼ同様である。

### 契約当事者の年代別件数

	23年度		22年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	247	10.2	344	10.2	-97
60歳代	468	19.3	653	19.5	-185
50歳代	442	18.3	625	18.6	-183
40歳代	533	22.0	725	21.6	-192
30歳代	454	18.7	645	19.2	-191
20歳代	202	8.3	221	6.6	-19
20歳未満	8	0.3	1	0.0	7
不明	70	2.9	143	4.3	-73
合計	2,424	100.0	3,357	100.0	-933

職業別では、「給与生活者」が最も多く45.7%を占め、次いで「無職」が36.7%を占めている。前年度との比較でみると、職業別での構成比はほぼ同様である。

### 契約当事者の職業別件数

	23年度		22年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	1,109	45.7	1,555	46.3	-446
自営・自由業	179	7.4	286	8.5	-107
家事従事者	133	5.5	223	6.6	-90
学生	7	0.3	11	0.3	-4
無職	890	36.7	1,115	33.2	-225
その他・不明	106	4.4	167	5.0	-61
合計	2,424	100.0	3,357	100.0	-933

借入金額別件数をみると、「100万円以上～500万円未満」の割合が25.2%を占める。構成比を前年度と比較すると、「100万円以上～500万円未満」の割合が減少し、「10万円以上～100万円未満」の割合が増加している。なお、23年度は、自営業者からの倒産による高額負債にかかる相談が入ったため、借入金額の平均金額を556万円(前年度450万円)に押し上げている。

### 借入金額別件数

	23年度		22年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	1	0.1	1	0.1	0
1万円以上～10万円未満	57	2.3	45	1.3	12
10万円以上～100万円未満	473	19.5	497	14.8	-24
100万円以上～500万円未満	612	25.2	1,005	29.9	-393
500万円以上～1億円未満	215	8.9	306	9.1	-91
1億円以上	4	0.2	3	0.1	1
無回答	1,062	43.8	1,500	44.7	-438
合計	2,424	100.0	3,357	100.0	-933

なお、貸金業法規制逃れの違法なクレジットカード・ショッピング枠の現金化に関する相談が依然として寄せられている。カードの現金化については、「クレジットカードで商品等を購入させ、それを業者が買い取ることで消費者に現金が渡る」買取方式や「CDなど価値の不明な商品を購入させ、商品購入のキャッシュバックとして現金を渡す」キャッシュバック方式の二つの方法がある。

また、貸金業法に違反する「ヤミ金融」に関する相談は、23年度288件と前年度(22年度260件)に比較して28件の増となっている。

## 10 危害・危険に関する相談

### (1) 件数の推移

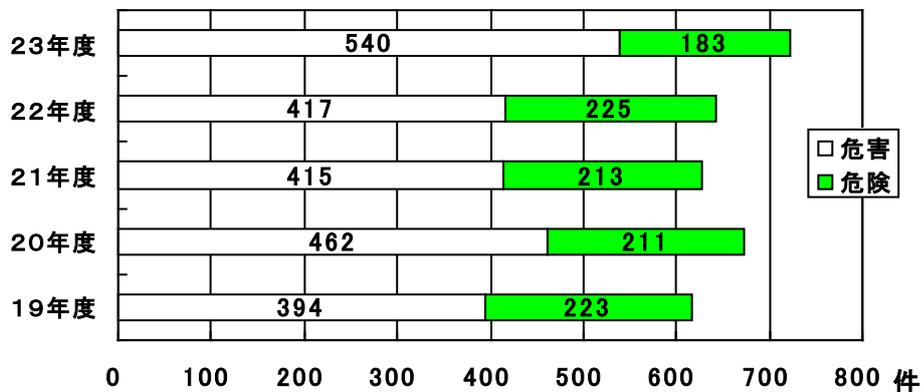
危害・危険に関する相談は、19年度以降大きな増減はなかったが、23年度の相談件数は723件（危害540件、危険183件）で、前年度の642件に比べ81件（12.6%）増加した。「危害」に関する相談が大きく増加した一方、「危険」に関する相談は減少した。

製品事故等に関する情報の収集制度は、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。

また、平成21年9月1日の消費者庁の発足に伴って、消費者安全法が施行され、消費者事故等の発生情報を各行政機関（国、都道府県、市町村）が把握したときは、消費者庁に事故情報を一元的に集約し、その分析・原因究明等を行い、被害の発生・拡大防止を図ることとなった。

\* 「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相談、「危険」とは、人身に被害が発生するおそれがある相談。

危害・危険に関する相談件数の推移



### (2) 危害に関する相談

危害に関する相談は540件で、前年度の417件に比べ123件（29.5%）増と大きく増加した。

最近数年は30件前後で推移してきた「化粧品」の相談が115件と急増し1位となった。これは化粧石鹸に含まれる小麦成分によるアレルギーに関する相談が多数寄せられたためである。前年度1位だった美容医療や歯科治療等に関する「医療」が81件で2位となり、エステや美容院等に関する「理美容」は64件で3位となった。4位以下は「健康食品」「外食・食事宅配」と続いている。

被害事例としては、発疹やかぶれ等の皮膚障害、吐き気や下痢等、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)

	19年度		20年度		21年度		22年度		23年度	
1	医療	54	医療	44	理美容	53	医療	66	化粧品	115
2	理美容	42	理美容	41	医療	47	理美容	34	医療	81
3	化粧品	30	化粧品	37	化粧品	32	化粧品	24	理美容	64
4	健康食品	24	健康食品	29	健康食品	22	調理食品	19	健康食品	24
5	家具・寝具	19	外食・食事宅配	25	外食・食事宅配	18	健康食品	18	外食・食事宅配	20
6	外食・食事宅配	16	家具・寝具	19	菓子類	13	外食・食事宅配	15	調理食品	16
7	調理食品	15	飲料	17	他の保健衛生品	13	家具・寝具	14	家具・寝具	11
8	レンタル・リース・貸借	9	調理食品	17	レンタル・リース・貸借	11	菓子類	12	レンタル・リース・貸借	10
9	菓子類	9	食器・台所用品	13	食器・台所用品	11	医療用具	10	医療用具	10
10	食器・台所用品	8	菓子類	12	飲料	9	自転車・用品	10	理美容器具・用品	10
計		394		462		415		417		540

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
化粧品	115	21.3%	化粧石鹸の使用により小麦アレルギーになり、湿疹及び呼吸困難の症状が出た。治療費及び慰謝料を請求したい。
医療	81	15.0%	インプラント手術をしたが、事前説明と違い直後に顔が腫れ青あざもできた。治療費を払いたくない。 美容外科で顔のほくろをレーザー手術で取ったところ、黒いシミができた。医師は問題ないと言うが、きれいに直して欲しい。
理美容	64	11.9%	アートメイクと毛穴エステを契約したが、施術後目と鼻が赤くなった。解約したい。 美容室で毛染液が頬に付きかぶれてしまった。皮膚科でシミが残る可能性があると言われたが、補償してもらいたい。
健康食品	24	4.4%	複数のサプリメントを飲んだら首から下が赤くなり高熱が出た。返金及び治療費を請求したい。
外食・食事宅配	20	3.7%	回転寿司で食事をした後腹部に激痛があり、病院で内視鏡手術により寄生虫を除去した。損害賠償請求をしたい。
全件数	540	100.0%	

### (3) 危険に関する相談

危険に関する相談は183件で、前年度の225件に比べ42件（18.7%）減少した。19年度（223件）以降ほぼ横ばいとなっていたが、23年度は19年度に比べ40件（17.9%）減少した。

「自動車」が32件で前年度に引き続き1位となり、電気あんかや電気カーペット等の「空調・冷暖房機器」が14件で2位となっている。3位以下は、クッキングヒーター等の「食生活機器」、電球等の「照明器具」、消火器等の「他の住居品」と続いている。

危険の内容は、自動車のエンジンやブレーキなどの機能故障や、機器からの「発火」「発煙」「過熱」など火災に及ぶおそれのあるものが多い。

危険に関する相談の推移(上位5位)

	19年度		20年度		21年度		22年度		23年度	
1	自動車	46	空調・冷暖房機器	32	自動車	44	自動車	44	自動車	32
2	空調・冷暖房機器	24	自動車	27	空調・冷暖房機器	26	空調・冷暖房機器	21	空調・冷暖房機器	14
3	食生活機器	19	食生活機器	20	他の住居品	13	他の住居品	17	食生活機器	11
4	音響・映像製品	13	文具・事務用品	14	音響・映像製品	11	照明器具	12	照明器具	9
5	食器・台所用品	9	食器・台所用品	12	食生活機器	11	食生活機器	12	他の住居品	9
							洗濯・裁縫用具	12		
計		223		211		213		225		183

危険に関する件数及び主な事例（上位5位）

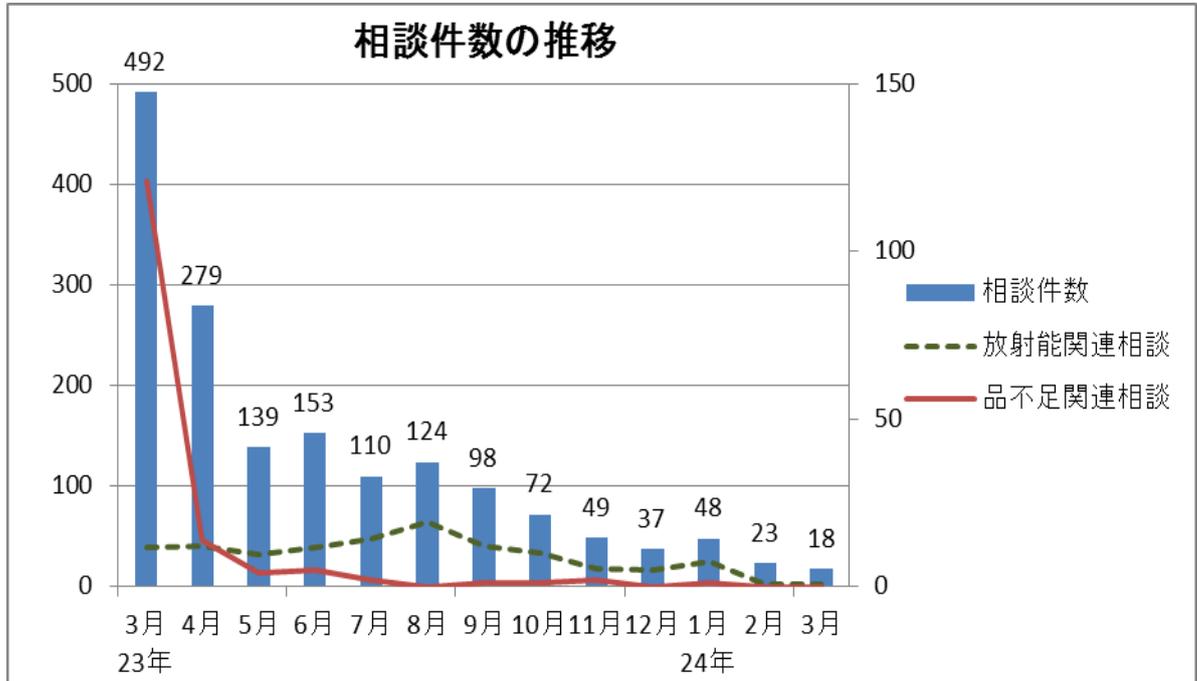
分類	件数	構成比	主な事例
自動車	32	17.5%	中古車を購入したが、エンジンから白煙が出たりブレーキに不具合がある。販売店は現状渡しを理由に修理に応じないが、無償修理を希望。 新車購入後間もなく、下り坂を運転中に減速しようとしたが、制御装置が作動しなかった。
空調・冷暖房機器	14	7.7%	電気あんかが購入当日に突然発火し、シーツに焦げができた。 30分ほど電気カーペットをつけたところ、ソケット部分から発火しクッションフロアを焼いた。
食生活機器	11	6.0%	I Hクッキングヒーターで調理中に、爆発音とともに明るい光が出た後、ゴムが焼けるような臭いがして停電した。
照明器具	9	4.9%	ネットオークションで購入した充電式LED電球が留守中に発火し、火災を起こした。
他の住居品	9	4.9%	6年ほど前に購入したスプレー式消火器が突然破裂し、食器棚が破損した。
全件数	183		

## 1.1 特徴的な相談

### (1) 「東日本大震災」関連の相談状況

平成23年3月11日に発生した「東日本大震災」に関連して寄せられた相談件数は、3月11日から平成24年3月31日までで1,642件となっている。

相談内容を見ると、23年3月は品不足関連の相談が多数を占め、放射能関連の相談は8月がピークで、それ以降は減少している。



23年3月の相談を上位商品別に見てみると、大震災発生後の第1週、第2週に「ガソリン」がトップを占め、第3週では「ミネラルウォーター」が2位と、品不足に関連する商品の相談が上位を占めている。また、東京電力による計画停電が3月15日から実施され、「電気」に関する相談も3月は上位を占めている。

「工事・建築」では、震災に便乗しての屋根の修理工事に関する悪質な訪問販売の相談が多くを占めている。

### 平成23年3月の相談上位商品(1週間単位)

23・3・11～17(第1週)		23・3・18～24(第2週)		23・3・25～31(第3週)	
商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
ガソリン	22	ガソリン	48	電気	14
電気	14	工事・建築	12	ミネラルウォーター	13
工事・建築	7	電気	12	不動産貸借	12
国内パッキングツアー	7	米	6	工事・建築	11
不動産貸借	6	ミネラルウォーター	5	水道水	5
		海外パッキングツアー			
		不動産貸借			
(総件数)	157	(総件数)	194	(総件数)	141

23年4月～6月期では、「工事・建築」「不動産貸借」など住まいに関する相談が上位を占めている。次いで、放射能の影響に関連して5月、6月に「緑茶」の相談が増加している。また、「保健衛生品その他」（放射線測定器を含む。）の相談は、放射性物質が各地で検出されたため、放射線測定器に関する相談が4月に急増したことによるものである。

23年7月～9月期では、「ファンド型投資商品」がトップになっている。これは和牛預託オーナー制度を運営する安愚楽牧場が原発事故の影響も受け、関連相談が殺到したものである。また、「緑茶」の相談は、4月～6月期に続いて上位を占めた。「公衆浴場」の相談は、震災の影響で施設を閉鎖した日帰り温泉施設に係る未使用の回数券の返金を巡る相談が多く寄せられたものである。「園芸用品」の相談は、園芸用土への放射能の影響に関するものである。

23年10月～12月期では、「緑茶」「米」などの放射能関連の相談が目立っている。

24年1月～3月期では、震災関連の相談は減少し、2月23件、3月18件となっている。

### 23年4月～24年3月までの相談上位商品(3か月単位)

23年4月～6月		23年7月～9月		23年10月～12月		24年1月～3月	
商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
工事・建築	80	ファンド型投資商品	46	緑茶	20	工事・建築	10
不動産貸借	44	緑茶	31	不動産貸借	16	不動産貸借	9
緑茶	32	公衆浴場	28	工事・建築	15	米	
修理サービス	25	園芸用品	22	米		保健衛生品その他	5
保健衛生品その他	22	工事・建築	17	公衆浴場	5	新築分譲マンション	4
ミネラルウォーター	18	不動産貸借		フリーローン・サラ金	4	役務その他サービス	
公衆浴場	17	修理サービス	14	果実		修理サービス	3
新築建売住宅	15	生鮮肉	10	四輪自動車		商品一般	
給湯システム	14	保健衛生品その他		修理サービス		フリーローン・サラ金	2
四輪自動車	12	乳製品	8	乳製品		住宅ローン	
電気		野菜		野菜		電気	
		役務その他のサービス				野菜	
(総件数)	571	(総件数)	332	(総件数)	158	(総件数)	89

### 放射能関連相談の商品別推移

23年3月～5月		23年6月～8月		23年9月～11月		23年12月～24年3月	
商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
緑茶	20	ファンド型投資商品	34	緑茶	46	米	14
ミネラルウォーター	18	園芸用品	22	米	11	乳製品	4
保健衛生品その他	15	緑茶	13	野菜	5	工事・建築	3
水道水	9	保健衛生品その他	12	保健衛生品その他	4	緑茶	2
野菜	7	野菜	9	四輪自動車	4	保健衛生品その他	2
乳製品	4	生鮮肉	7	食料品一般	3	新築分譲マンション	2
		乳製品					

(2) 決済代行業者が関連する相談状況

インターネット上における消費者と事業者との取引の決済業務を代行する業者（以下「決済代行業者」という。）が関連する相談は、21年度185件、22年度317件、23年度326件と増加する傾向にある。

インターネット上での取引で、決済代行業者が提供する決済手段は、主に①クレジット・カード決済、②電子マネー決済、③現金決済、④コンビニ決済(コンビニエンスストアを窓口とする決済代行)の四つの方法があり、特に海外のクレジット・カード会社を経由した決済が問題となっている。これは、インターネット取引の拡大に伴って、国内のクレジット・カード会社との取引が難しい販売業者等の決済を、一部の決済代行業者が海外のクレジット・カード会社経由で決済業務を引き受けていることからトラブルが増えているものと思われる。

**支払手段別件数**

	23年度		22年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
クレジットカード	205	62.9	185	58.4	20
電子マネー	24	7.4	27	8.5	-3
プリペイドカード等	1	0.3	2	0.6	-1
無回答(未記入)	96	29.4	103	32.5	-7
合計	326	100.0	317	100.0	9

※「コンビニ決済」は項目が設定されていないことから件数の把握ができない。

商品・サービス別相談件数を見ると、「出会い系サイト」に関する相談が約7割を占める。「出会い系サイト」とは、「異性との交際を目的とし、情報を閲覧し、やりとりができるサービス」であるが、実際はサイト業者が雇う“サクラ”がサイトの利用を勧誘するケースが多く、最近ではこれらのサイトを「サクラサイト」と呼んでいる。

具体的には、サイト業者に雇われた“サクラ”が異性、タレント、社長、弁護士、占い師などのキャラクターになりすまして、消費者のさまざまな気持ちを利用し、サイトに誘導し、メール交換等の有料サービスを利用させ、その度に支払いを続けさせるもので、消費者が不審に思ったときには既に高額なお金を支払ってしまっていたというケースが後を絶たない。また、無料サイトから気がつかないうちに有料の「出会い系サイト」に誘導されているケースも目立っている。

**商品・サービス別相談件数**

23年度			22年度			増減(件)
商品名	件数	構成比%	商品名	件数	構成比%	
出会い系サイト	220	67.5	出会い系サイト	222	70.0	-2
他のデジタルコンテンツ	25	7.7	他のデジタルコンテンツ	19	6.0	6
アダルト情報サイト	12	3.7	アダルト情報サイト	10	3.2	2
デジタルコンテンツ	12	3.7	ギャンブル情報サイト	9	2.8	3
商品一般	7	2.1	デジタルコンテンツ	9	2.8	-2
他の内職・副業	5	1.5	商品一般	5	1.6	0
役務その他サービス	5	1.5	テレビジョン	4	1.3	1
	326	100.0		317	100.0	9

内容キーワードで見ると、23年度は「返金」39.0%、「解約」31.3%、「高価格・料金」18.4%と契約・解約トラブルに関連するキーワード、また「詐欺」38.3%、「不当請求」29.1%と契約内容の不当性に関連するキーワードが上位を占めている。上位キーワードの内容から、決済代行業者との契約内容の問題性が浮き上がってくる。

### 内容キーワード別件数

23年度			22年度		
商品名	件数	構成比%	商品名	件数	構成比%
クレジットカード	136	41.7	詐欺	134	42.3
返金	127	39.0	返金	124	39.1
詐欺	125	38.3	クレジットカード	116	36.6
解約	102	31.3	解約	103	32.5
不当請求	95	29.1	不当請求	100	31.5
ポルノ・風俗	81	24.8	高価格・料金	91	28.7
高価格・料金	60	18.4	ポルノ・風俗	73	23.0
	326	100.0		317	100.0

契約金額は、「10万円～50万円未満」が一番多い。平均金額は48万3千円となっている。契約金額の最大は、1000万円を超える例も見られる。

### 契約金額別件数

	23年度		22年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	28	8.6	23	7.2	5
1万円～5万円未満	43	13.2	50	15.8	-7
5万円～10万円未満	56	17.2	41	12.9	15
10万円～50万円未満	109	33.4	115	36.3	-6
50万円～100万円未満	31	9.5	25	7.9	6
100万円～500万円未満	27	8.3	30	9.5	-3
500万円～1500万円未満	4	1.2	3	0.9	1
無回答	28	8.6	30	9.5	-2
合計	326	100.0	317	100.0	9
平均金額	483,077円		470,461円		

23年度の契約当事者の年代別件数は、30歳代31.0%、20歳代22.7%、40歳代22.4%と、20～40歳代で76.1%を占めている。

### 契約当事者の年代別件数

	23年度		22年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	3	0.9	5	1.6	-2
60歳代	9	2.8	11	3.5	-2
50歳代	51	15.6	49	15.4	2
40歳代	73	22.4	75	23.7	-2
30歳代	101	31.0	99	31.2	2
20歳代	74	22.7	63	19.9	11
20歳未満	11	3.4	12	3.8	-1
不明	4	1.2	3	0.9	1
合計	326	100.0	317	100.0	9

## 《 参考資料 》

表 1 商品・サービス別分類表

商品大分類		23年度	22年度	増減 %	増減の主な要因
A	商 品 一 般	1,083	1,514	-28.5	商品名の特定できない架空・不当請求の減
B	食 料 品	1,629	1,487	9.5	ミネラルウォーター、緑茶に関する相談の増
C	住 居 品	1,612	1,826	-11.7	浄水器、家電製品に関する相談の減
D	光 熱 水 品	729	949	-23.2	プロパンガス、ガソリンに関する相談の減
E	被 服 品	1,347	1,280	5.2	
F	保 健 衛 生 品	993	940	5.6	化粧石鹸に関する相談の増
G	教 養 娛 楽 品	3,525	3,531	-0.2	
H	車 両 ・ 乗 り 物	1,181	1,240	-4.8	
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	1,848	2,053	-10.0	新築分譲マンション、電気温水器に関する相談の減
J	他 の 商 品	99	69	43.5	貴金属の買い取りに関する相談の増
K	ク リ ー ニ ン グ	387	363	6.6	
L	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	2,589	2,683	-3.5	
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	1,654	1,617	2.3	
N	修 理 ・ 補 修	598	545	9.7	
O	管 理 ・ 保 管	103	80	28.8	マンション管理、パーキングに関する相談の増
P	役 務 一 般	68	100	-32.0	複合サービス会員の解約・返金に関する相談の減
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	6,971	7,815	-10.8	フリーローン・サラ金に関する相談の減
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	11,477	10,356	10.8	アダルト情報サイト、ケーブルテレビに関する相談の増
S	教 育 サ ー ビ ス	258	304	-15.1	家庭教師、予備校に関する相談の減
T	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	1,859	1,664	11.7	宝くじに関する相談の増
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	1,456	1,349	7.9	歯科治療、脱毛エステに関する相談の増
V	他 の 役 務	1,707	1,684	1.4	
W	内 職 ・ 副 業	244	323	-24.5	配送内職、パチンコ関連内職に関する相談の減
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	152	133	14.3	
Z	他 の 相 談	749	656	14.2	
	計	44,318	44,561	-0.5	

表2 契約当事者の居住市町村別件数

市町村名	23年度	22年度	市町村名	23年度	22年度	市町村名	23年度	22年度
さいたま市	8,824	9,010	鳩ヶ谷市	172	406	滑川町	65	90
川越市	2,070	2,166	朝霞市	709	707	嵐山町	79	77
熊谷市	1,227	1,168	志木市	367	362	小川町	160	182
川口市	2,787	2,571	和光市	528	497	ときがわ町	79	72
行田市	418	398	新座市	1,131	1,088	川島町	88	89
秩父市	319	361	桶川市	384	338	吉見町	81	91
所沢市	1,606	1,652	久喜市	740	737	鳩山町	80	86
飯能市	525	442	北本市	436	377	横瀬町	27	37
加須市	594	560	八潮市	384	389	皆野町	38	32
本庄市	348	386	富士見市	726	744	長瀨町	31	33
東松山市	442	503	ふじみ野市	631	656	小鹿野町	30	37
春日部市	1,329	1,326	三郷市	600	669	東秩父村	19	14
狭山市	1,143	1,106	蓮田市	367	390	美里町	46	40
羽生市	285	251	坂戸市	676	591	神川町	43	41
鴻巣市	566	636	幸手市	238	279	上里町	141	127
深谷市	661	746	鶴ヶ島市	539	489	寄居町	191	169
上尾市	1,557	1,682	日高市	278	337	宮代町	159	170
草加市	1,229	1,270	吉川市	329	265	白岡町	279	209
越谷市	1,836	1,565	伊奈町	189	175	杉戸町	198	209
蕨市	336	325	三芳町	185	176	松伏町	190	124
戸田市	802	640	毛呂山町	194	144	その他・不明	2,400	2,894
入間市	1,112	1,103	越生町	75	55	合計	44,318	44,561

※市町村合併の状況

H23.10.11 川口市、鳩ヶ谷市 → 「川口市」

表3 相談者の居住市町村別件数（県の受付分）

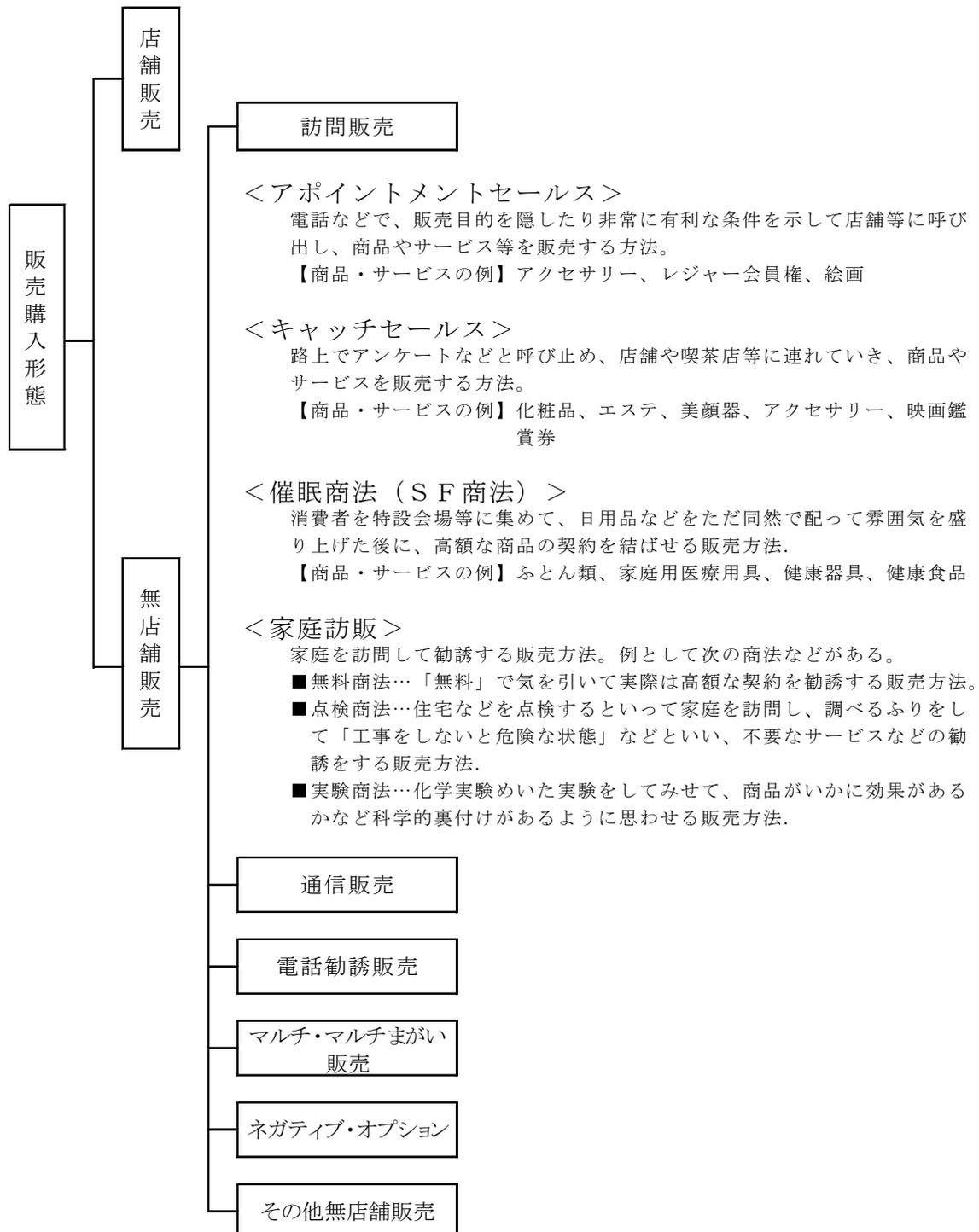
市町村名	23年度	22年度	市町村名	23年度	22年度	市町村名	23年度	22年度
さいたま市	1,288	1,288	鳩ヶ谷市	79	171	滑川町	53	68
川越市	1,405	1,356	朝霞市	196	220	嵐山町	47	49
熊谷市	813	781	志木市	143	111	小川町	95	105
川口市	1,473	1,204	和光市	120	106	ときがわ町	44	54
行田市	265	258	新座市	213	188	川島町	60	70
秩父市	111	106	桶川市	187	172	吉見町	72	76
所沢市	378	379	久喜市	411	373	鳩山町	73	73
飯能市	188	145	北本市	175	215	横瀬町	11	9
加須市	265	258	八潮市	148	128	皆野町	24	15
本庄市	233	255	富士見市	266	262	長瀨町	13	15
東松山市	233	261	ふじみ野市	175	205	小鹿野町	9	22
春日部市	1,071	1,121	三郷市	255	225	東秩父村	10	12
狭山市	171	179	蓮田市	124	173	美里町	36	35
羽生市	158	138	坂戸市	333	293	神川町	35	32
鴻巣市	317	392	幸手市	143	169	上里町	82	74
深谷市	413	454	鶴ヶ島市	195	198	寄居町	129	141
上尾市	290	234	日高市	130	160	宮代町	123	124
草加市	329	278	吉川市	145	152	白岡町	189	167
越谷市	513	458	伊奈町	126	118	杉戸町	169	183
蕨市	212	195	三芳町	125	129	松伏町	91	97
戸田市	218	194	毛呂山町	157	138	その他・不明	357	630
入間市	181	174	越生町	43	46	合計	16,136	16,111

表4 相談者の居住市町村別件数（市町村の受付分）

市町村名	23年度	22年度	市町村名	23年度	22年度	市町村名	23年度	22年度
さいたま市	7,741	7,878	鳩ヶ谷市	95	239	滑川町	11	19
川越市	733	809	朝霞市	523	494	嵐山町	35	29
熊谷市	426	376	志木市	238	260	小川町	70	85
川口市	1,343	1,411	和光市	433	406	ときがわ町	34	22
行田市	158	148	新座市	934	912	川島町	29	25
秩父市	209	239	桶川市	204	173	吉見町	11	15
所沢市	1,253	1,298	久喜市	348	389	鳩山町	9	11
飯能市	359	312	北本市	264	179	横瀬町	15	27
加須市	335	305	八潮市	238	270	皆野町	15	16
本庄市	116	123	富士見市	493	510	長瀨町	16	16
東松山市	215	239	ふじみ野市	462	466	小鹿野町	22	18
春日部市	286	239	三郷市	358	463	東秩父村	10	4
狭山市	1,004	934	蓮田市	240	220	美里町	12	4
羽生市	132	122	坂戸市	354	314	神川町	10	10
鴻巣市	275	236	幸手市	100	115	上里町	62	57
深谷市	271	297	鶴ヶ島市	351	304	寄居町	63	26
上尾市	1,329	1,499	日高市	162	180	宮代町	42	46
草加市	901	1,005	吉川市	184	122	白岡町	92	46
越谷市	1,379	1,146	伊奈町	69	62	杉戸町	32	32
蕨市	140	142	三芳町	64	52	松伏町	101	33
戸田市	614	477	毛呂山町	35	6	その他・不明	1,111	1,570
入間市	981	961	越生町	31	8	合計	28,182	28,451

# 《 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

#### 【不動産貸借】

1年間居住した賃貸アパートを退去するにあたり、喫煙を理由に原状回復費用として22万円を請求されたが納得できない。

(請求金額：22万円) (34歳・給与生活者・女性)

#### 【フリーローン・サラ金】

勤務先を退職した後、新たな就職先が決まらない。サラ金やカード会社からの借金を家賃や生活費にあててきたが、オートローンの残債もあり、今月から家賃の返済もできなくなってきた。

(借金総額：85万円) (31歳・給与生活者・男性)

#### 【自動車】

インターネットで検索して輸入中古車を購入した。修復歴があり不具合もあったので解約を申し出たが、解約も買い取りもできないと言われ、納得できない。

(契約金額：1,510万円) (41歳・給与生活者・男性)

#### 【工事・建築】

リフォーム工事の契約をしたが、不完全な工事ばかりで工期も予定より1週間を過ぎた。信用できないので解約したい。

(契約金額：285万円) (38歳・給与生活者・男性)

### (2) 訪問販売

#### 【工事・建築】

突然訪問してきた業者から、屋根の補修が必要、台風で被災したとして火災保険を使えば自己負担無く補修できると言われた。信用できるか。

(契約金額：80万円) (86歳・家事従事者・女性)

#### 【テレビ放送サービス】

夜10時過ぎに公共放送の担当者が来て、義務だと言われ受信料契約を強要された。受信機がないと言っても信用されず不満だ。

(28歳・給与生活者・男性)

**【アクセサリー（貴金属の買い取り）】**

「金を買取る」と訪問があり、ネックレスを見せたら「ぜひ譲って欲しい」と強引に言われ売ってしまった。取り戻したい。

(契約金額：2万5千円) (53歳・家事従事者・女性)

**(3) 通信販売**

**【有料サイトの不当請求】**

携帯電話でインターネットをしていてアダルトサイトに入ってしまった。すぐに退会メールを送ったが料金の請求メールが来ている。どうすればよいか。

(請求金額：99,800円) (39歳・給与生活者・男性)

**【海外宝くじ】**

8,700万円が当選したと海外から書面で通知が来た。手数料3千円を航空便で送付したが、当選金が届かない。

(契約金額：3千円) (49歳・家事従事者・女性)

**【インターネット通販】**

ネット通販で婦人ブーツを注文。現金で前払いした。商品が届かず、何度かメールでやりとりしたが、連絡が取れなくなった。

(契約金額：9,900円) (32歳・家事従事者・女性)

**(4) 電話勧誘販売**

**【ファンド型投資】**

以前、リゾート会員権で160万円の被害にあった。その被害を取り戻しますと電話がかかってきた。被害回復のためには、投資事業匿名組合のファンドを購入してほしいと勧められて3千万円支払ったが、被害救済されない。

(契約金額：3000万円) (67歳・無職・男性)

**【社債】**

数年前に社債で多額の損失を出した。先日、その損失を取り戻すために別会社の社債を購入しないかと勧誘電話がかかってきた。連日電話やFAXによりしつこい勧誘を受け、だんだん怖くなってきて、指定された口座に1,000万円振り込んでしまった。送付されるはずの証券は送られず、業者とも連絡が取れなくなってしまった。騙されたと思うがどうしたらよいか。

(契約金額：1,000万円) (75歳・無職・女性)

**【インターネット通信サービス】**

ネット接続料金が安くなると電話勧誘を受け、資料請求をした。その後、当該業者の情報を調べたらトラブルが多数あったので、翌日断りの電話を入れたところ、既に契約は成立していて違約金33,600円が発生すると言われた。後日、「申込受付完了通知」が届き困惑している。

(請求金額：33,600円) (60歳・無職・男性)

**(5) マルチ・マルチまがい商法****【健康食品】**

インターネットで知り合った人から、身体に良いし、誰か紹介すれば収入になると勧誘され、酵素食品を購入した。半年経過したが誰も紹介することができず、収入に結びつかない。どうしたらよいか。

(購入金額：30万円) (38歳・無職・男性)

**【投資用教材DVDソフト】**

大学の先輩から投資の勉強をしないかと誘われ、56万円のDVD購入を勧められた。お金がないと言うと、学生ローンの借り方を教えてあげると言われ、学生ローンでお金を借りてDVDを購入した。実際に投資をしたが儲からなかった。人を誘ってお金ももらったが、マルチ商法であることがわかったので、DVDを返品し、今後はグループのメンバーと付き合いたくない。

(契約金額：56万円) (20歳・学生・男性)

## (6) ネガティブ・オプション

### 【機関紙】

1年程前から1か月に1回くらいのペースで、申し込んでもいないのに機関新聞が送付されていた。先日、料金が未払いであるという書面と2万5千円の振込用紙が内容証明郵便で送付されてきた。勝手に送ってきた新聞であり支払いたくない。支払わなくてよいか。

(請求金額：2万5千円) (63歳・自営業・女性)

### 【書籍】

知らない個人名で新興宗教関係の本が送りつけられた。請求書は入っていないが本には定価が記載されている。購入する意思はないが、どう対処したらよいか。

(53歳・家事従事者・女性)

## (7) その他無店舗

### 【ミネラルウォーター】

レンタルショップの店頭でくじを引き、ウォーターサーバーを無料で使用できる権利が当たった。当たったと言われ喜び、言われるままにミネラルウォーターを定期購入する契約をしてしまった。1本1,890円の水2本分と手数料で毎月4,095円を支払う契約内容だった。解約したい。

(契約金額：月額4,095円) (19歳・学生・女性)

### 【家庭用電気治療器具】

高齢の母が空き店舗利用の電気磁気治療器の無料体験会場に連日通っている。会場で体験者からすべての病気に対して効果があるとの説明を受け、200万円もする商品を契約すると言って聞かない。経済的余裕はなく、諦めさせるにはどうしたらよいか。

(契約金額：200万円) (家事従事者・女性)

### 3 相談件数が多かった主な事例

#### (1) 高齢者に関する相談

##### 利殖商法

ファンド型投資商品や社債のトラブルが急増した。「劇場型」や「被害回復型」など、勧誘の手口が巧妙化している。

高齢者相談【23年度：1,246件 ← 22年度：721件】

##### **【ファンド型投資商品】**

電話で金山開発事業計画の投資の勧誘を受けた。最初は断っていたが、別の事業者から電話があり、「買ってくれたら50万円から100万円のプレミアをつけて買い取る。」と言われお金を払ってしまった。冷静になったらおかしいと思ったので販売会社に「やめたい。」と言ったができないと言われた。

(契約金額：200万円) (87歳・無職・男性)

#### (2) アダルト情報サイトに関する相談

インターネットを通じて得られる情報のうちアダルト情報サイトに関する相談が増加した。 【23年度：5,203件 ← 22年度：4,608件】

##### **【アダルト情報サイト】**

パソコンで無料アダルトサイトにアクセスしたら年齢認証画面が出てきたので18歳以上をクリックしたら登録完了となり99,800円を請求する画面となった。

(36歳・給与生活者・男性)

#### (3) フリーローン・サラ金に関する相談

23年度は前年度に比べ件数が減少したが、全体の相談件数に占める割合は高い。多重債務や過払い金請求に関する相談が多い。

【23年度：2,825件 ← 22年度：4,044件】

##### **【多重債務】**

8年前から消費者金融で借金と返済を繰り返しているが、金利が高くいくら返しても元金が減らない。なんとかならないだろうか。

(借金金額：77万9千円) (41歳・給与生活者・女性)

#### (4) 賃貸アパートに関する相談

賃貸アパートに関する相談は、前年度に比較して5件の増加と、横ばい傾向であった。内容は、契約・解約に関するものが 8割を占めている。

【23年度：1, 898件 ← 22年度：1, 893件】

##### 【原状回復費用の請求】

賃貸マンションを退去したが、高額なハウスクリーニング代とクロス代を請求された。どうしたらよいか。

(契約金額：19万円) (65歳・無職・男性)

#### (5) 自動車に関する相談

自動車に関する相談件数の5割が中古車に関する相談であった。

内容は、契約・解約に関するものが 8割近くを占めている。

【23年度：1, 181件 ← 22年度：1, 172件】

##### 【中古自動車】

中古軽自動車を販売店で「修復歴はあるが事故車ではない。」と説明を受けたので契約した。納車20日後にエンジンがかからなくなった。販売店に連絡すると「保証期間なので自社工場が無償修理する。」と言われたが、近くのディーラーに車を見てもらったところ、事故車と言われた。

(契約金額：103万円) (30歳・給与生活者・女性)

#### (6) 有料老人ホームに関する相談

有料老人ホームに関する相談件数は、前年度に比較して84.2%増加した。

内容は、契約・解約に関するものが、7割を占めている。

【23年度：35件 ← 22年度：19件】

##### 【一時金の返還】

妻が入居するため1年3か月前に介護付き老人ホームを契約。サービス内容が悪く、1年1か月後に退所した。返還金は2年経過の計算。返還金に納得できない。

(契約金額：9500万円) (82歳・無職・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

埼玉県消費生活支援センターのホームページ  
にも掲載しています。

<http://www.pref.saitama.lg.jp/site/nenpou/>