

平成24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25年7月
埼玉県消費生活支援センター

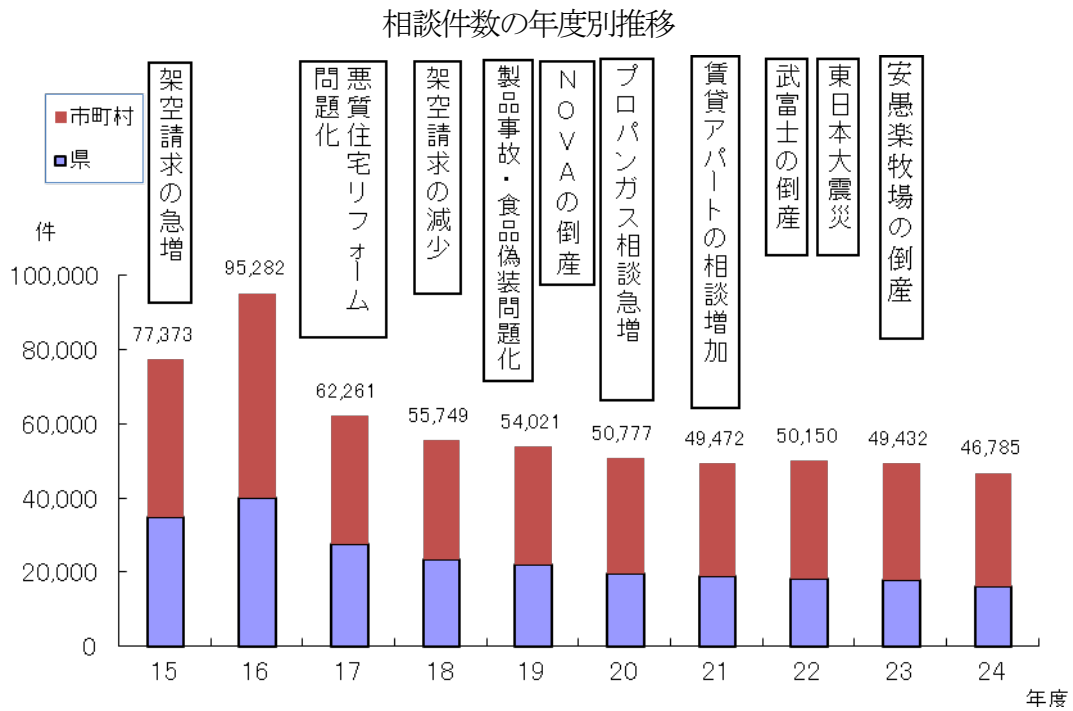
目 次

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	取引方法別の状況	
(1)	件数の推移	11
(2)	契約当事者の年代別件数	12
(3)	取引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	17
5	架空・不当請求に関する相談	19
6	高齢者に関する相談	20
7	若者に関する相談	23
8	クレジットに関する相談	
(1)	クレジット相談の概要	25
(2)	クレジット契約の形態	25
(3)	クレジット契約の商品・サービス	26
(4)	平均契約金額	27
9	多重債務に関する相談	28
10	危害・危険に関する相談	
(1)	件数の推移	30
(2)	危害に関する相談	30
(3)	危険に関する相談	32
11	特徴的な相談	
(1)	インターネット取引に関する相談	33
(2)	健康食品の送りつけ商法	37
(3)	スマートフォン関連の相談	39
	(参考資料)	
	表1 商品・サービス別分類表	41
	表2 契約当事者の居住市町村別件数	42
	表3 相談者の居住市町村別件数(県の受付分)	43
	表4 相談者の居住市町村別件数(市町村の受付分)	44
	(事例等)	
	1 取引方法の体系	45
	2 取引方法ごとの事例	46
	3 相談件数が多かった主な事例	50

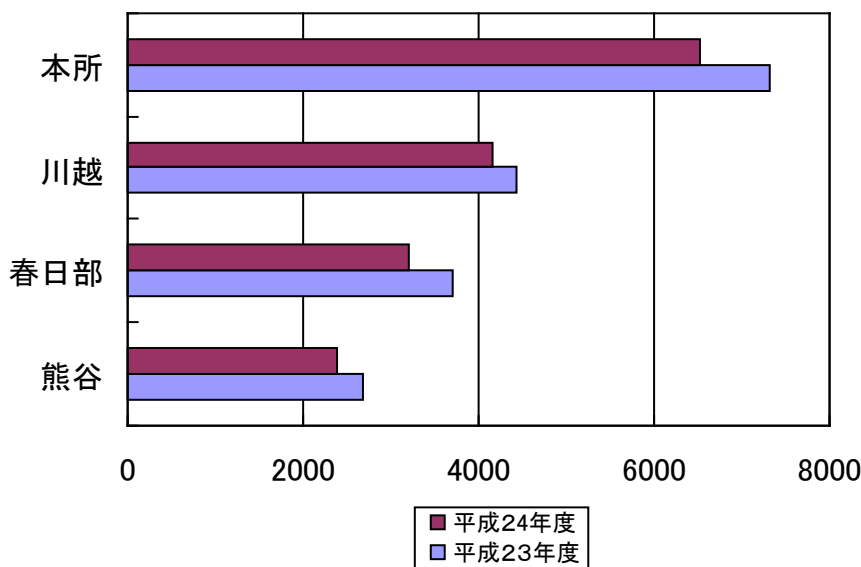
1 相談受付状況

(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24年度の件数は、46,785件となり、前年度と比べ2,647件減、5.4%減少した。



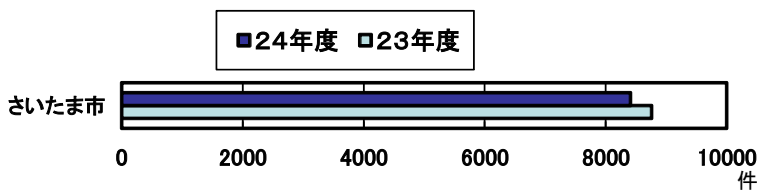
(2) 県の受付件数



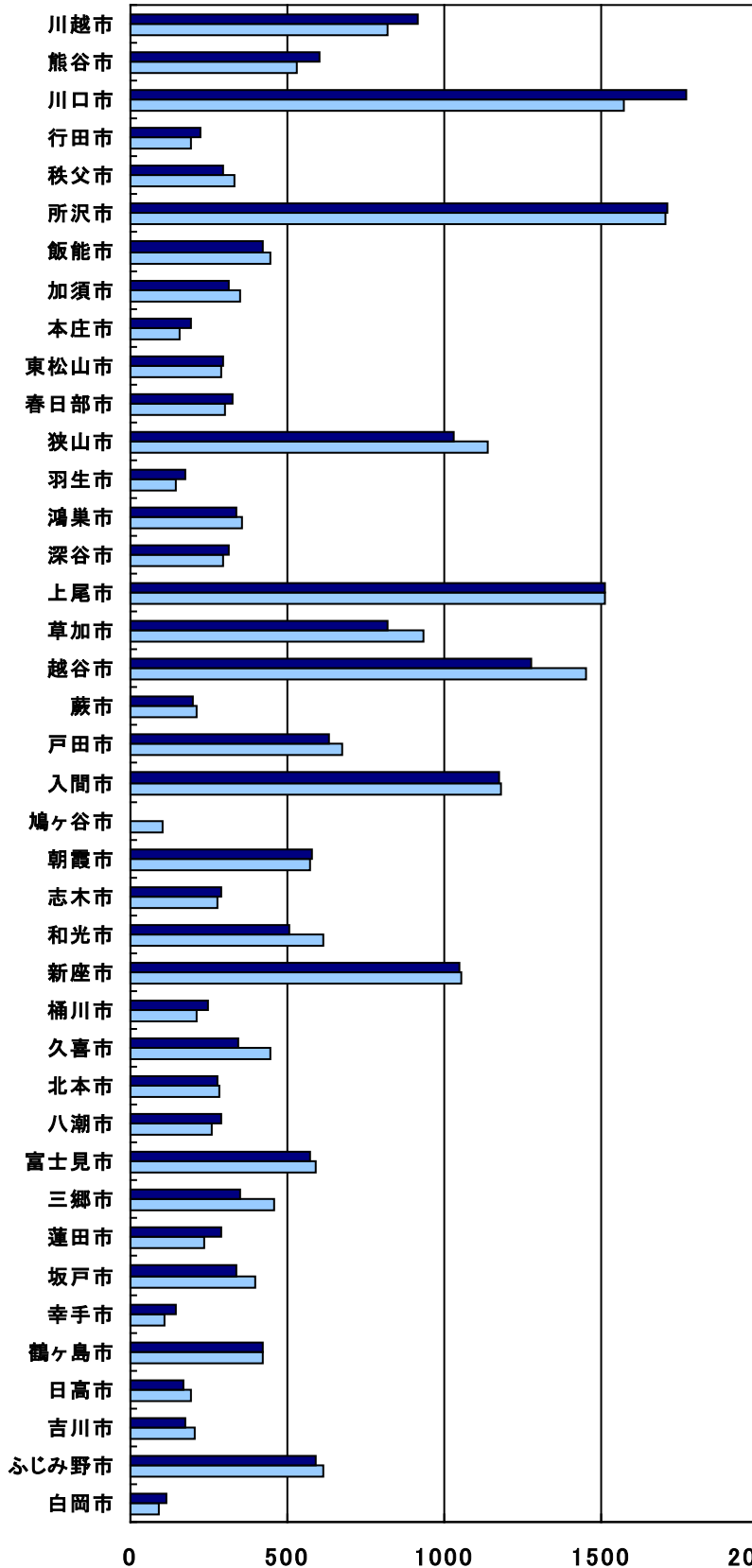
センター	24年度	23年度	増減 (%)
本所	6,515	7,314	-10.9
川越	4,167	4,429	-5.9
春日部	3,212	3,696	-13.1
熊谷	2,380	2,686	-11.4

県合計	16,274	18,125	-10.2
-----	--------	--------	-------

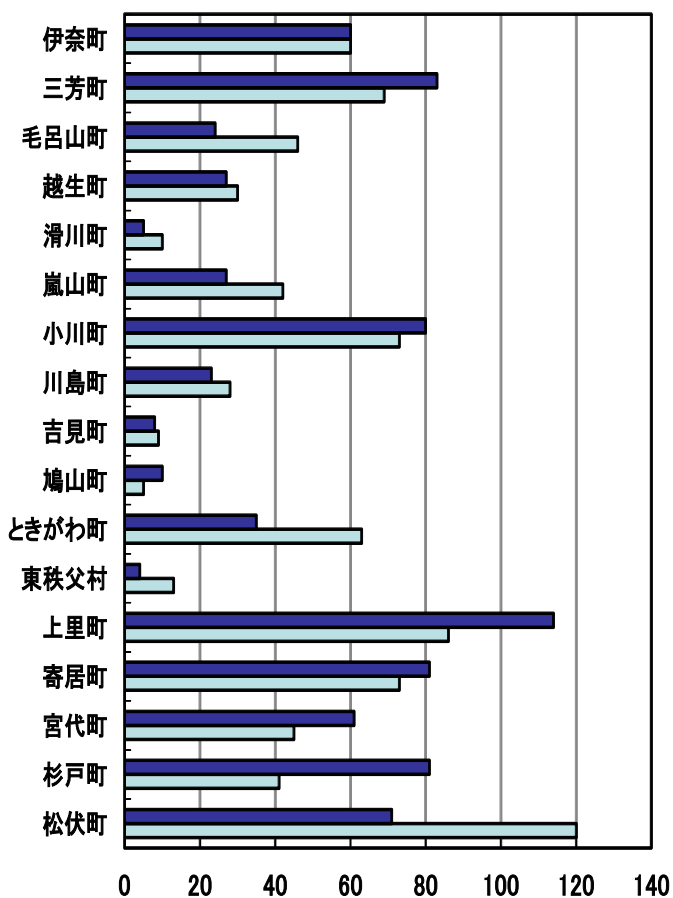
(3) 市町村の受付件数



市町村	24年度	23年度	増減率 (%)
さいたま市	8,412	8,758	-4.0



川越市	917	817	12.2
熊谷市	602	530	13.6
川口市	1,773	1,570	12.9
行田市	223	190	17.4
秩父市	298	333	-10.5
所沢市	1,712	1,702	0.6
飯能市	424	445	-4.7
加須市	315	352	-10.5
本庄市	192	159	20.8
東松山市	296	288	2.8
春日部市	327	299	9.4
狭山市	1,029	1,141	-9.8
羽生市	172	145	18.6
鴻巣市	337	353	-4.5
深谷市	315	296	6.4
上尾市	1,514	1,514	0.0
草加市	821	936	-12.3
越谷市	1,275	1,453	-12.3
蕨市	200	213	-6.1
戸田市	635	672	-5.5
入間市	1,176	1,182	-0.5
鳩ヶ谷市	-	103	-
朝霞市	579	575	0.7
志木市	292	280	4.3
和光市	507	615	-17.6
新座市	1,048	1,053	-0.5
桶川市	244	210	16.2
久喜市	346	448	-22.8
北本市	278	281	-1.1
八潮市	289	262	10.3
富士見市	571	589	-3.1
三郷市	352	458	-23.1
蓮田市	288	237	21.5
坂戸市	337	397	-15.1
幸手市	142	111	27.9
鶴ヶ島市	424	422	0.5
日高市	171	194	-11.9
吉川市	174	205	-15.1
ふじみ野市	593	617	-3.9
白岡市	117	89	31.5



市町村	24年度	23年度	増減率 (%)
伊奈町	60	60	0.0
三芳町	83	69	20.3
毛呂山町	24	46	-47.8
越生町	27	30	-10.0
滑川町	5	10	-50.0
嵐山町	27	42	-35.7
小川町	80	73	9.6
川島町	23	28	-17.9
吉見町	8	9	-11.1
鳩山町	10	5	100.0
ときがわ町	35	63	-44.4
東秩父村	4	13	-69.2
上里町	114	86	32.6
寄居町	81	73	11.0
宮代町	61	45	35.6
杉戸町	81	41	97.6
松伏町	71	120	-40.8

市町村合計	30,511	31,307	-2.5
-------	--------	--------	------

※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25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25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42,298件、298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、37,046件で全体の約8割を占めている。

	24年度		23年度		増減率 %
	件数	構成比%	件数	構成比%	
苦情	42,298	90.4	44,318	89.7	-4.6
問合せ等	4,487	9.6	5,114	10.3	-12.3
計	46,785	100.0	49,432	100.0	-5.4
電話	37,046	79.2	38,922	78.7	-4.8
来所	9,699	20.7	10,465	21.2	-7.3
文書	40	0.1	45	0.1	-11.1
計	46,785	100.0	49,432	100.0	-5.4

※「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

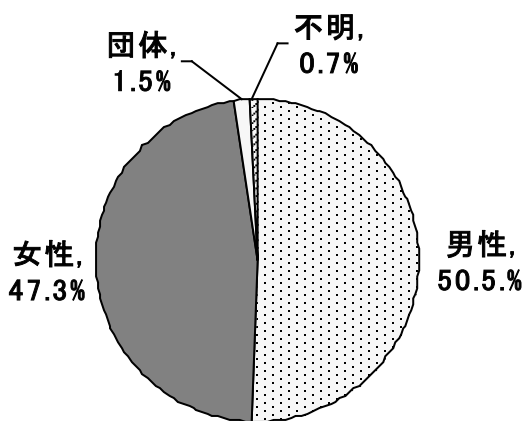
(1) 性別・年齢別件数

契約当事者の性別の構成比は、「男性」が50.5%、「女性」が47.3%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19.1%、次いで70歳以上が17.8%、30歳代が16.7%となっている。

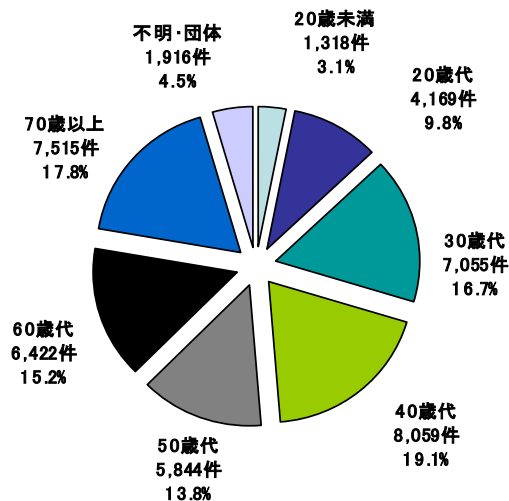
24年度は、前年度に比べ全体件数が減少しているが、70歳以上の件数は7,515件となり、前年度に比べ231件増（3.2%増）となった。一方、他の年代では、いずれも減少している。中でも、30歳代の件数は7,055件となり、前年度に比べ993件減（12.3%減）となった。

※ 「契約当事者」とは、商品やサービス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

	24年度						23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	3,415	4,075		25	7,515	17.8%	3,636	3,632		16	7,284	16.4%
60歳代	3,408	3,000		14	6,422	15.2%	3,756	3,311		6	7,073	16.0%
50歳代	3,139	2,690		15	5,844	13.8%	3,288	2,739		5	6,032	13.6%
40歳代	4,236	3,815		8	8,059	19.1%	4,271	3,945		13	8,229	18.6%
30歳代	3,616	3,430		9	7,055	16.7%	4,260	3,779		9	8,048	18.2%
20歳代	2,045	2,118		6	4,169	9.8%	2,262	2,254		11	4,527	10.2%
20歳未満	854	461		3	1,318	3.1%	1,053	506		8	1,567	3.5%
不明・団体	666	435	613	202	1,916	4.5%	510	346	495	207	1,558	3.5%
計	21,379	20,024	613	282	42,298	100.0%	23,036	20,512	495	275	44,318	100.0%
	50.5%	47.3%	1.5%	0.7%	100.0%		52.0%	46.3%	1.1%	0.6%	100.0%	

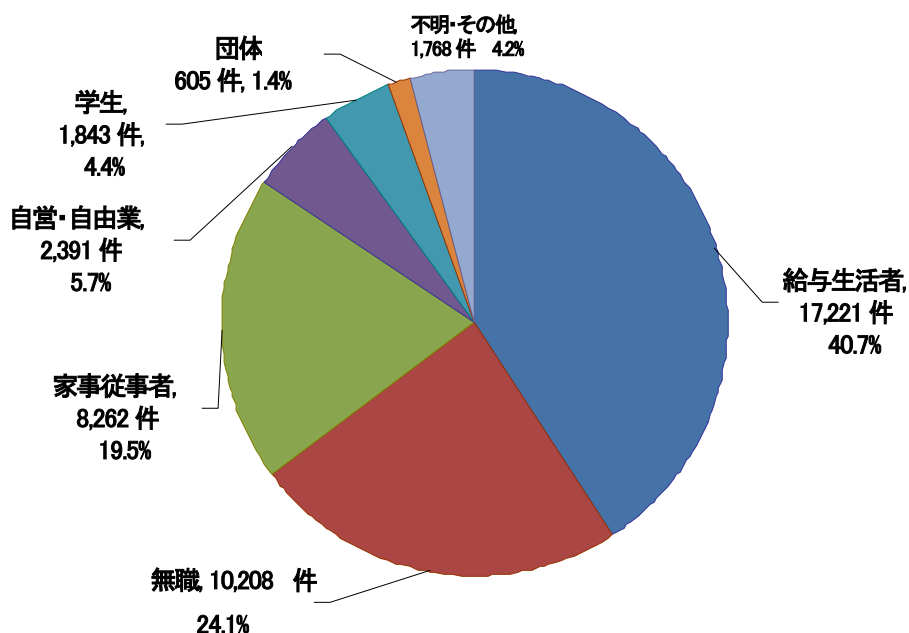
(2) 職業別件数

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、23年度まで年々増加していた。24年度は、件数が10,208件となり前年度に比べて330件減(3.1%減)となったが、割合は24.1%と前年度(23.8%)に比べて増加した。

「無職」のうち、60歳以上の者の件数は7,597件(前年度比252件減)で、「無職」全体の7割を超えており、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



	24年度		23年度		増減率 (%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	17,221	40.7	18,004	40.6	-4.3
自営・自由業	2,391	5.7	2,740	6.2	-12.7
家事従事者	8,262	19.5	8,474	19.1	-2.5
学生	1,843	4.4	2,096	4.7	-12.1
無職	10,208	24.1	10,538	23.8	-3.1
団体	605	1.4	489	1.1	23.7
不明・その他	1,768	4.2	1,977	4.5	-10.6
合計	42,298	100.0	44,318	100.0	-4.6

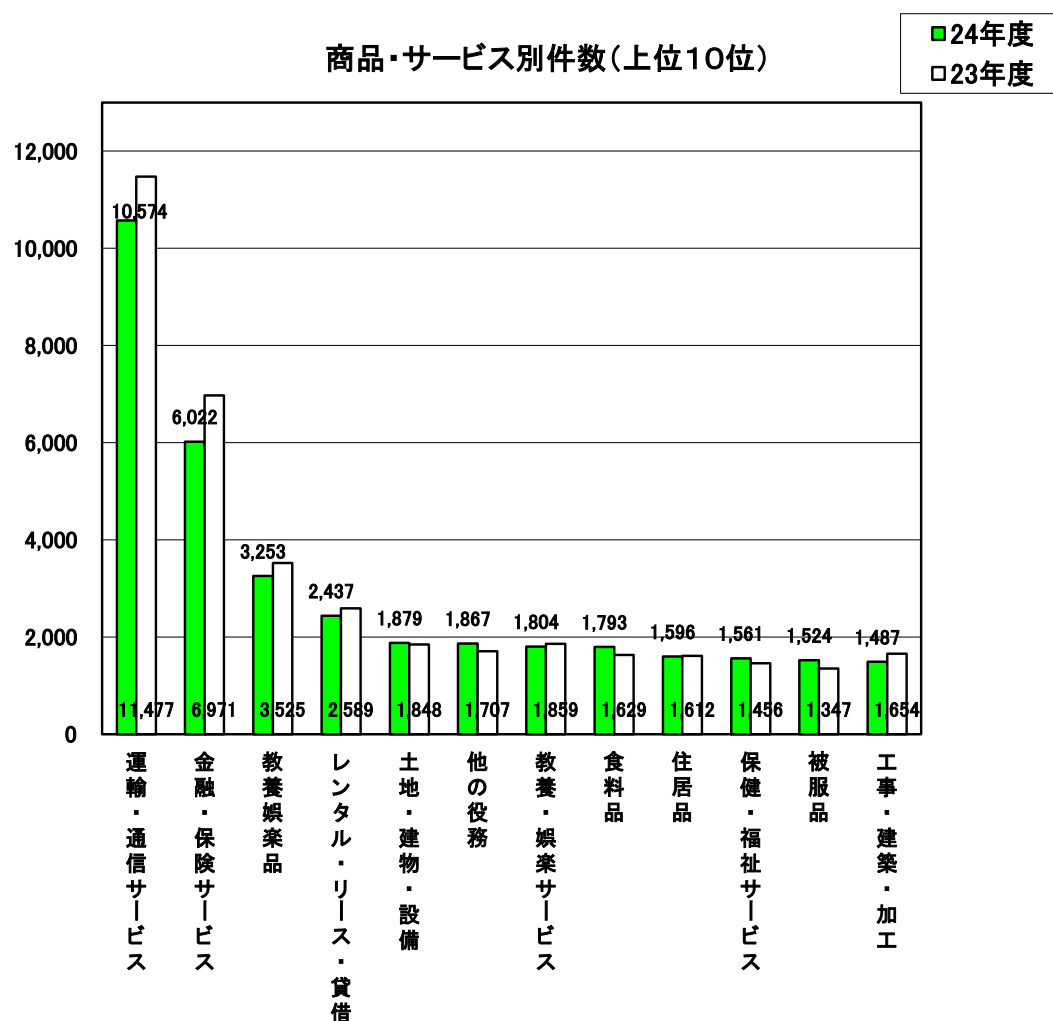
3 相談内容

(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10,574件と最も多く、続いてサラ金・投資・保険等の「金融・保険サービス」が6,022件、携帯電話や新聞等の「教養娯楽品」が3,253件と続いている。

23年度と比較すると、「被服品」が177件増（13.1%増）、高齢者をターゲットにした健康食品の送りつけ商法に関する相談の急増を背景に「食料品」が164件増（10.1%増）となった。一方、「金融・保険サービス」は949件減（13.6%減）となった。「運輸・通信サービス」は903件減（7.9%減）となったが、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が大幅に減少したものの、内容が特定できないサイトについて身に覚えのない料金を請求されるという相談は増加している（33頁「11 特徴的な相談 デジタルコンテンツ関連の相談」参照。）。

※「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（複数選択項目）

「契約・解約」に関するものが30,963件と最も多く、次いで「販売方法」、「価格・料金」と続いている。

23年度と比較すると、アフターサービスや販売時の接客態度、クレーム処理などに関する「接客対応」の項目が増加している。「必要のないサービスを契約させられた」「電波が繋がらない」など携帯電話に関する相談で増加が目立っている。

内容別件数（複数選択項目）

順位	分類	24年度		23年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	契約・解約	30,963	73.2	32,447	73.2	-4.6%
2	販売方法	21,157	50.0	21,708	49.0	-2.5%
3	価格・料金	7,011	16.6	7,636	17.2	-8.2%
5	接客対応	6,272	14.8	6,100	13.8	2.8%
4	品質・機能・役務品質	5,710	13.5	6,107	13.8	-6.5%
6	表示・広告	2,516	5.9	2,553	5.8	-1.4%
7	安全・衛生	1,502	3.6	1,628	3.7	-7.7%
8	法規・基準	1,284	3.0	1,261	2.8	1.8%
9	施設・設備	59	0.1	114	0.3	-48.2%
10	計量・量目	59	0.1	65	0.1	-9.2%
11	包装・容器	40	0.1	41	0.1	-2.4%
12	その他	823	1.9	749	1.7	9.9%
	(総件数)	42,298		44,318		-4.6%

※「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り。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、22,355件で、合計金額は約360億円、1件当たりの平均金額は約161万円となっている。23年度と比較すると、合計金額が約71億円減少し、平均金額が約12万5千円減少した。

契約金額別件数

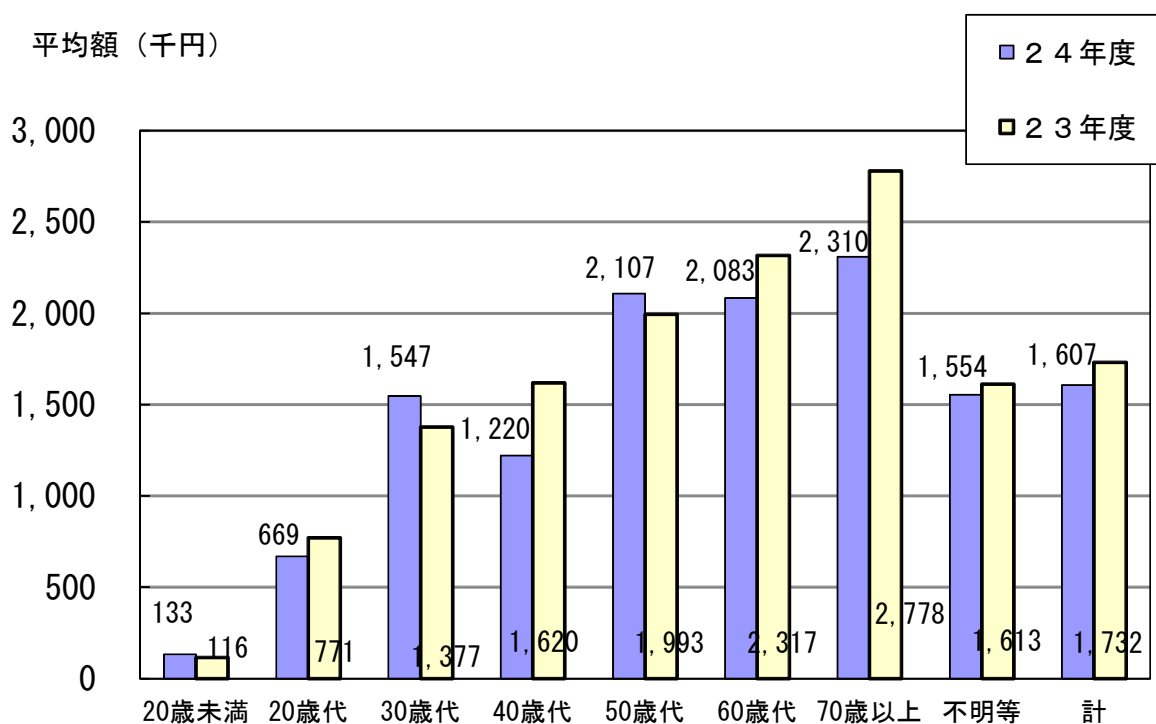
契約購入金額	24年度		23年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	4,243	19.0	4,365	17.6	-2.8
1万円以上～10万円未満	7,886	35.3	9,152	36.8	-13.8
10万円以上～100万円未満	6,320	28.3	6,797	27.3	-7.0
100万円以上～500万円未満	2,599	11.6	2,921	11.8	-11.0
500万円以上～1億円未満	1,286	5.7	1,601	6.4	-19.7
1億円以上	21	0.1	17	0.1	23.5
計	22,355	100.0	24,853	100.0	-10.1
相談件数に占める比率	52.9%		56.1%		-5.7
総合計金額(円)	35,919,730,278		43,035,879,646		-16.5
平均金額(円)	1,606,787		1,731,617		-7.2

(4) 年代別契約金額（年齢・金額が判明したものに限る。）

平均契約金額は70歳以上が231万円で最も高かった。また、契約金額の合計額も70歳以上が89億5千9百万円で最も高かった。詐欺的なファンド型投資商品、公社債等への出資や、その被害回復をうたう手口の二次被害など、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。

23年度と比較すると30歳代が17万円増（12.3%増）、50歳代が11万4千円増（5.7%増）となった。一方、70歳以上が46万8千円減（16.8%減）、40歳代が40万円減（24.7%減）となった。

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68.0%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	24年度		23年度		増減(%)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	助言（自主交渉）	28,753	68.0	29,657	66.9	-3.0
2	情報提供	6,437	15.2	7,530	17.0	-14.5
3	あっせん解決	4,420	10.4	4,528	10.2	-2.4
4	他機関紹介	797	1.9	814	1.8	-2.1
5	処理不要	666	1.6	607	1.4	9.7
6	あっせん不調	550	1.3	514	1.2	7.0
7	処理不能	367	0.9	380	0.9	-3.4
	処理継続中	308	0.7	288	0.6	6.9
	合計	42,298		44,318		-4.6

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

24年度は、58件の商品テストを行った。商品分類別には、住居品が16件(27.6%)、クリーニングが15件(25.9%)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
住居品	16 (27.6%)	羽根なし温風ヒーターの温度上昇	広さやタイプの異なる部屋で温度上昇について調べた。その結果、コンクリート洋室で、温度上昇幅が低く、暖房の効果は高くないと考えられる。
		やかんの底に発生した緑色の粉	緑色の粉からは、やかんには含まれないケイ素や銅が検出された。シングルレバー混合栓の蛇口から、やかんに給水していたため、緑色の粉は接続ホースの剥離片と考えられる。
クリーニング	15 (25.9%)	紳士セーターの穴あき	穴のあいた部分は虫食いの特徴が見られた。したがって、虫食いを受けた部分にクリーニングの機械的作用が加わり、顕在化したものと考えられる。
		玄関マットの変色	使用に伴い、くり返し摩擦や圧迫を受けたため、毛倒れや毛が切れていた。そこに光が当たると光が乱反射し、変色したように見えるものと考えられる。
被服品	9 (15.5%)	紳士下着の衿の異物	衿には接着芯地が使用されていた。材質分けの結果、異物は接着芯地から脱落した接着剤に洗濯等の汚れが付着したものと推測される。
保健衛生品	6 (10.3%)	スクラブ洗浄剤を小分けした容器の溶解	小分けした容器の材質はポリスチレン (PS) であった。PSを含む数種類のプラスチックで再現試験を実施したところ、PSのみ溶解した。したがって、洗浄剤に含まれる油脂 (精油) とPSが反応し、溶解したものと考えられる。
教養娯楽品	5 (8.6%)	デジタルビデオカメラで撮影した画像の色	映像信号用のテストパターンに似たものを撮影したが特定の色が出ない現象は発生しなかった。電球を撮影すると、オート設定では白色化の傾向が見られたが、設定を変更すれば、表示された。
食料品	4 (6.9%)	手作りみそセットで作ったみその異物	異物を分析したところ、炭化した麦であると思われる。原材料の麦が何らかの理由により炭化して残ったものと思われる。
その他	3 (5.2%)		
合計	58 (100%)		

4 取引方法別の状況

(1) 件数の推移

店舗販売に関する相談は14,268件で、1.9%の減少となった。

無店舗販売に関する相談は、過去2年間は増加傾向にあったが、24年度は前年度比5.4%の減少となった。内訳としては、ネガティブ・オプションと電話勧誘販売が増加し、他の販売形態は減少している。また、特定商取引法が平成25年2月21日に改正施行され、訪問購入が規制対象となり、改正施行以降37件の相談が寄せられた。

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4,604件で、前年度比6.7%の減となった。このうちアポイントメントセールス（ネックレス・パソコンソフト等）は増加した。その他、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）、催眠商法（SF商法）は減少した。

電話勧誘販売の増加は、ファン型投資商品の増加によるものであり、二次被害※の割合も高い。ネガティブ・オプション（送りつけ商法）は平成24年度後半から健康食品に関する相談の増加により急増している。

※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

取引方法別の件数

	24年度		23年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%		
店舗販売	14,268	33.7	14,549	32.8	-281	-1.9%
無店舗(計)	21,822	51.6	23,068	52.1	-1,246	-5.4%
(無店舗の内訳)						
訪問販売	4,604	21.1	4,932	22.6	-328	-6.7%
通信販売	12,924	59.2	13,932	63.8	-1,008	-7.2%
電話勧誘販売	3,264	15.0	3,172	14.5	92	2.9%
マルチ・マルチまがい	378	1.7	383	1.8	-5	-1.3%
ネガティブ・オプション	152	0.7	113	0.5	39	34.5%
訪問購入	37	0.2	—	—	—	—
その他無店舗	463	2.1	536	2.5	-73	-13.6%
不明・無関係	6,208	14.7	6,701	15.1	-493	-7.4%
合計	42,298	100.0	44,318	100.0	-2,020	-4.6%

*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	24年度		23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	119	2.6	108	2.2	11	10.2%
キャッチセールス	118	2.6	131	2.7	-13	-9.9%
催眠商法(SF商法)	65	1.4	81	1.6	-16	-19.8%
家庭訪販	3,017	65.5	3,349	67.9	-332	-9.9%
訪問販売全体	4,604	100.0	4,932	100.0	-328	-6.7%

二次被害の相談件数

項目	24年度		23年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%		
二次被害	792	100.0	859	100.0	-67	-7.8%
うち電話勧誘販売	433	54.7	580	67.5	-147	-25.3%

(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、20歳代の割合が比較的高くなっている。

年代別 取引方法別の件数・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	1,318	4,169	7,055	8,059	5,844	6,422	7,515	1,916	42,298
構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
店 舗 販 売	183	1,581	2,762	2,949	2,186	2,208	1,769	630	14,268
構成比	13.9%	37.9%	39.1%	36.6%	37.4%	34.4%	23.5%	32.9%	33.7%
無 店 舗 (計)	1,067	2,157	3,441	4,063	2,770	3,094	4,480	750	21,822
構成比	81.0%	51.7%	48.8%	50.4%	47.4%	48.2%	59.6%	39.1%	51.6%
訪 問 販 売	46	350	450	584	526	765	1,610	273	4,604
構成比	3.5%	8.4%	6.4%	7.2%	9.0%	11.9%	21.4%	14.2%	10.9%
通 信 販 売	1,002	1,542	2,685	2,985	1,693	1,494	1,221	302	12,924
構成比	76.0%	37.0%	38.1%	37.0%	29.0%	23.3%	16.2%	15.8%	30.6%
電 話 勧 誘 販 売	9	78	187	347	440	653	1,418	132	3,264
構成比	0.7%	1.9%	2.7%	4.3%	7.5%	10.2%	18.9%	6.9%	7.7%
マルチ・マルチまがい	3	129	49	33	40	58	56	10	378
構成比	0.2%	3.1%	0.7%	0.4%	0.7%	0.9%	0.7%	0.5%	0.9%
ネガティブ・オプション	1	5	5	12	8	27	81	13	152
構成比	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.4%	1.1%	0.7%	0.4%
訪問購入	0	0	6	9	2	5	14	1	37
構成比	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%
その他無店舗	6	53	59	93	61	92	80	19	463
構成比	0.5%	1.3%	0.8%	1.2%	1.0%	1.4%	1.1%	1.0%	1.1%
不明・無関係	68	431	852	1,047	888	1,120	1,266	536	6,208
構成比	5.2%	10.3%	12.1%	13.0%	15.2%	17.4%	16.8%	28.0%	14.7%

※構成比は、各年代ごとの販売・購入方法が占める割合を示す。

(3) 取引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14,268件で、前年度比281件減少(1.9%減)した。「フリーローン・サラ金」は220件減少(13.2%減)となった。22年9月から施行された貸金業法改正以降は減少が続いている。

「携帯電話」は82件の増加(20.1%増)、「携帯電話サービス」は76件増加(18.8%増)と引き続き増加傾向にある。スマートフォンの普及により、料金・サービス体系が複雑化したこと、不具合が増加したことなどによるものと思われる。

「医療サービス」は33件の増加(11.9%増)となった。これは美容医療に関する相談の増加が要因となっている。

順位	項目	24年度		23年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	不動産貸借	1,778	12.5	1,811	12.4	-33
2	フリーローン・サラ金	1,446	10.1	1,666	11.5	-220
3	四輪自動車	658	4.6	685	4.7	-27
4	工事・建築	616	4.3	681	4.7	-65
5	携帯電話	489	3.4	407	2.8	82
6	携帯電話サービス	480	3.4	404	2.8	76
7	修理サービス	321	2.2	299	2.1	22
8	医療サービス	311	2.2	278	1.9	33
全件数		14,268	100.0	14,549	100.0	-281

イ 訪問販売

訪問販売の件数は4,604件で、前年度比328件減少(6.7%減)となった。「工事・建築」「新聞」「プロパンガス」「テレビ放送サービス」は減少したものの、「ファンド型投資商品」は前年度比58件増(59.8%増)となっているのが目を引く。

60歳以上の相談割合は、51.6%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35.0%と高齢者からの相談が極めて多い。

順位	項目	24年度		23年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	工事・建築	500	10.9	534	10.8	-34
2	新聞	305	6.6	368	7.5	-63
3	プロパンガス	194	4.2	224	4.5	-30
4	テレビ放送サービス	165	3.6	205	4.2	-40
5	ファンド型投資商品	155	3.4	97	2.0	58
全件数		4,604	100.0	4,932	100.0	-328

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	46	350	450	584	526	765	1,610	273	4,604
構成比	1.0%	7.6%	9.8%	12.7%	11.4%	16.6%	35.0%	5.9%	100.0%

ウ 通信販売

通信販売の件数は12,924件で、前年度比1,008件の減少(7.2%減)となった。「デジタルコンテンツ」に関する相談は、7,138件で全体の55.2%と多いが、前年度比では1,018件の減少(12.5%減)であった。これは、オンラインゲームに関する相談が増加したものの、パソコンや携帯電話経由でのアダルトサイトの架空・不当請求が大きく減少したことによるものである。

通信販売は、20歳代から40歳代の相談件数が55.8%を占めている。また、20歳未満の相談件数も7.8%を占め、他の販売方法と比較してその割合が高い。

順位	項目	24年度		23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	7,138	55.2	8,156	58.5	-1,018
2	商品一般	312	2.4	253	1.8	59
3	宝くじ	247	1.9	344	2.5	-97
4	フリーローン・サラ金	171	1.3	166	1.2	5
5	教養・娯楽サービス	161	1.2	175	1.3	-14
全件数		12,924	100.0	13,932	100.0	-1,008

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	1,002	1,542	2,685	2,985	1,693	1,494	1,221	302	12,924
構成比	7.8%	11.9%	20.8%	23.1%	13.1%	11.6%	9.4%	2.3%	100.0%

エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売の件数は3,264件で、前年度比92件増加(2.9%増)となった。「ファンド型投資商品」が昨年に引き続き増加し、前年度比21件増加(4.3%増)となっており、二次被害も多い。また、「インターネット接続回線」も対前年比42件増(19.5%増)と増加している。

年代別件数は50歳代以上が多く、その構成比も7割を超えている。特に70歳以上の増加が目立つ。

※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

順位	項目	24年度		23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	513	15.7	492	15.5	21
2	インターネット接続回線	257	7.9	215	6.8	42
3	公社債	211	6.5	343	10.8	-132
4	株	209	6.4	322	10.2	-113
5	商品一般	178	5.5	147	4.6	31
全件数		3,264	100.0	3,172	100.0	92

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	78	187	347	440	653	1,418	132	3,264
構成比	0.3%	2.4%	5.7%	10.6%	13.5%	20.0%	43.4%	4.0%	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378件で、前年度より5件減少（1.3%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	24年度		23年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	健康食品	105	27.8	101	26.4	4
2	化粧品	58	15.3	69	18.0	-11
3	商品一般	37	9.8	30	7.8	7
4	学習教材	32	8.5	22	5.7	10
5	ファンド型投資商品	19	5.0	15	3.9	4
全件数		378	100.0	383	100.0	-5

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	129	49	33	40	58	56	10	378
構成比	0.8%	34.1%	13.0%	8.7%	10.6%	15.3%	14.8%	2.6%	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152件で、前年度比39件増加（34.5%増）と大幅に増えている。新聞等その他の項目が減少している中で「健康食品」「他の健康食品」を合わせると項目に占める構成比49.3%、前年度の1.5倍と突出して増加している。年齢別件数では、70歳以上が53.3%と過半数を占めている。

高齢者に対して「以前お申し込みいただいた健康食品を今から送ります」などと突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに健康食品を強引に送り付けられるという相談が、24年度の後半頃から目立って増えている。

順位	項目	24年度		23年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	健康食品	49	32.2	3	2.7	46
2	他の健康食品	26	17.1	2	1.8	24
3	新聞	8	5.3	20	17.7	-12
4	書籍・印刷物	6	3.9	7	6.2	-1
4	商品一般	6	3.9	7	6.2	-1
全件数		152	100.0	113	74.3	39

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	1	5	5	12	8	27	81	13	152
構成比	0.7%	3.3%	3.3%	7.9%	5.3%	17.8%	53.3%	8.6%	100.0%

キ 訪問購入

特定商取引法が平成25年2月21日に改正施行され、訪問購入、いわゆる「押し買い」が規制対象となった。アクセサリーに関する相談が最も多く、続いて法律では規制対象外の四輪自動車が多くなっている。年代別に見ると30歳代～40歳代と60歳代以上の二つのピークが見られる。前者は主に四輪自動車に関する相談、後者は主にアクセサリーに関する相談が中心となっている。

順位	項目	24年度	
		件数	構成比 %
1	※アクセサリー	12	32.4
2	四輪自動車	9	24.3
3	商品一般	4	10.8
4	パソコン	1	2.7
4	リースサービス	1	2.7
4	絵本	1	2.7
4	給湯システム	1	2.7
全件数		37	100.0

注…件数は特定商取引法改正施行後の数字
 ※アクセサリーは大分類項目（指輪、貴金属、イヤリング等を含む）

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
訪問購入	0	0	6	9	2	5	14	1	37
構成比	0.0%	0.0%	16.2%	24.3%	5.4%	13.5%	37.8%	2.7%	100.0%

ク その他無店舗販売

全体の件数は463件で前年度比73件減少（13.6%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、全体的に件数が減少する中「ミネラルウォーター」の相談が昨年に引き続き増加した。震災による原発事故以来、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	24年度		23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	47	10.2	57	10.6	-10
2	ミネラルウォーター	37	8.0	31	5.8	6
3	工事・建築	33	7.1	36	6.7	-3
4	ファンド型投資商品	11	2.4	18	3.4	-7
5	家庭用電気治療器具	10	2.2	14	2.6	-4
5	役務その他サービス	10	2.2	15	2.8	-5
全件数		463	100.0	536	115.8	-73

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	53	59	93	61	92	80	19	463
構成比	1.3%	11.4%	12.7%	20.1%	13.2%	19.9%	17.3%	4.1%	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」「訪問購入」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56件で、前年度比12.5%の減少となり、3年連続で減少した。

引き続き「ワプロ・パソコン内職」に関する相談が最も多だが、件数は前年度比60%の減少となっている。一方、「タレント・モデル内職」、「他の内職・副業」、「タレント・モデル養成教室」、「撮影サービス」の件数が増加している。

契約当事者は20歳代～30歳代の女性が多く、業務提供誘引販売に関する相談全体の6割弱を占める。男性の相談が多かった「ワプロ・パソコン内職」が減少したことから、男性の相談は大幅に減少した。

分類ごとの件数

順位	分類	24年度		23年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	ワプロ・パソコン内職	10	17.9	25	39.1	-15
2	タレント・モデル内職	9	16.1	6	9.4	3
3	他の内職・副業	8	14.3	7	10.9	1
4	タレント・モデル養成教室	5	8.9	4	6.3	1
5	撮影サービス	4	7.1	0	0.0	4
	合計	56	100.0	64	100.0	-8

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	1	6	3	3	1	1	1	0	16
女性	3	20	12	2	2	1	0	0	40
計	4	26	15	5	3	2	1	0	56

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ている6種類のサービスの相談の合計件数は686件で、前年度比5件の増加（0.7%増）と、4年連続の減少から微増へと転じた。

前年度と比較すると「エステティックサービス」が前年度比23件増加（7.3%増）となっており、全体の約5割を占めている。

サービスごとの件数

順位	役 務	24年度		23年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	エステティックサービス	339	49.4	316	46.4	23
2	結婚相手紹介サービス	114	16.6	134	19.7	-20
3	学習塾	75	10.9	95	14.0	-20
4	語学教室	64	9.3	46	6.8	18
5	家庭教師派遣	52	7.6	55	8.1	-3
6	パソコン・ワープロ教室	42	6.1	35	5.1	7
	合 計	686	100.0	681	100.0	5

5 架空・不当請求に関する相談

24年度の相談件数42,298件のうち、架空・不当請求に関する相談件数は7,042件（構成比16.6%）、架空・不当請求以外の相談件数は35,256件（構成比83.4%）となった。

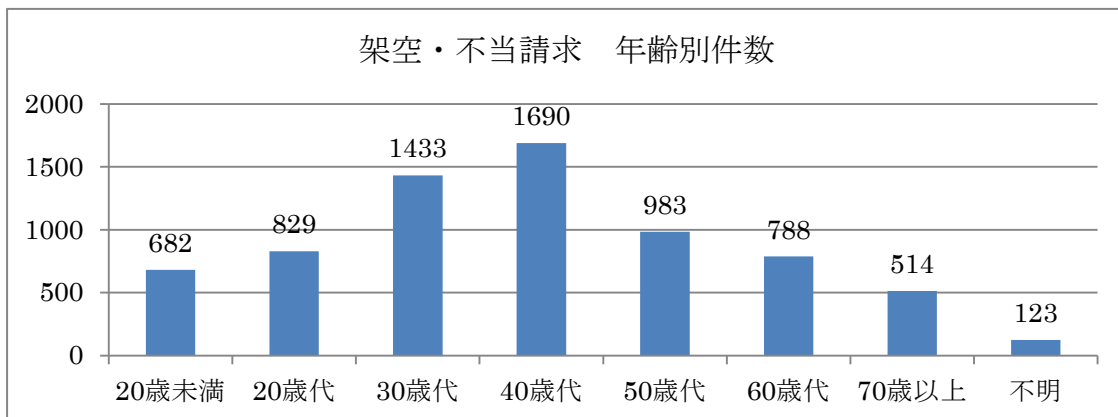
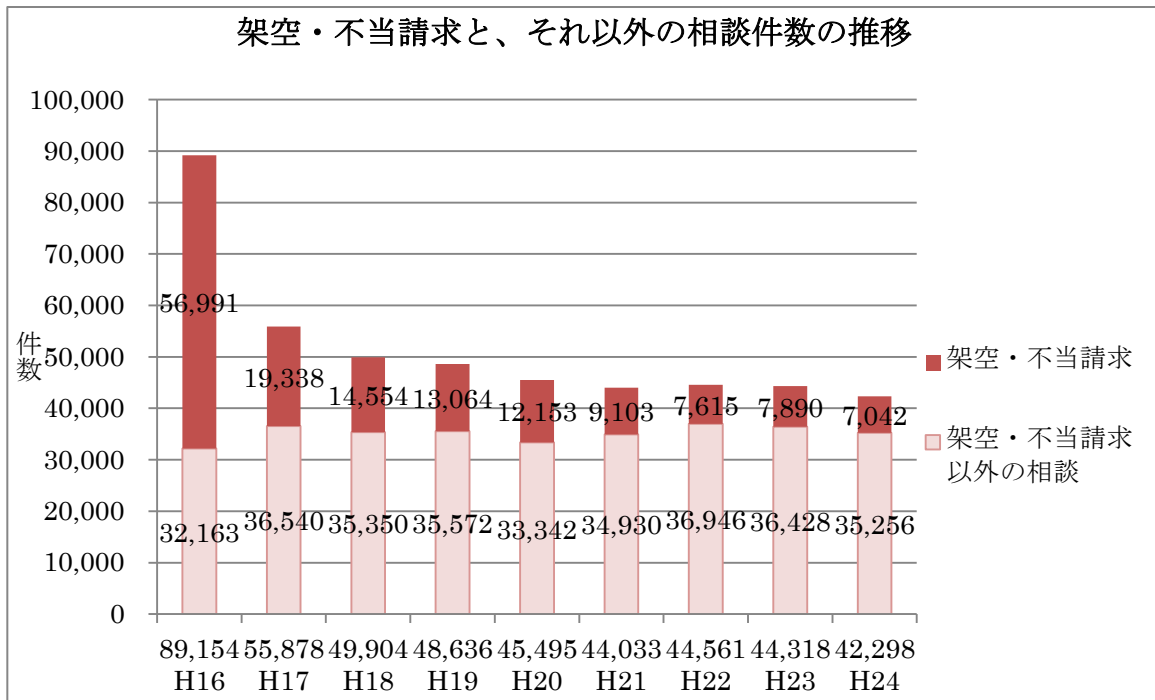
架空・不当請求に関する相談件数は、16年度の56,991件をピークに徐々に減少していたが、23年度に若干増加したものの、24年度は10.7%の減少となった。

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30歳代～50歳代が多く、この年代で58.3%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4,383件と、62.2%を占めている。また、携帯型音響機器や電子ゲーム玩具を通じた架空・不当請求も27件ある。

※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。



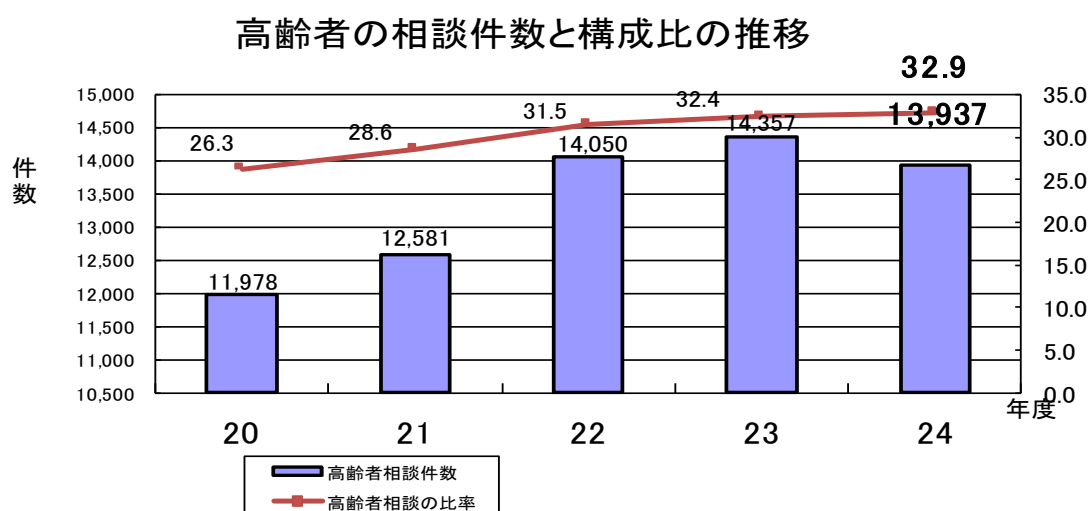
6 高齢者（60歳以上）に関する相談

24年度の高齢者に関する相談件数は13,937件で、全体における構成比率は32.9%と、高齢化社会の進展に伴い消費生活相談に占める高齢者の割合は依然と高い。

商品・サービス別に前年度と比較すると、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」（10.7%増）が毎年大きく件数を伸ばしている。利殖商法関連では「劇場型勧誘」を用いるなどの手口を含む事例が多い「ファンド型投資商品」の占める割合が高い。

また、商品・サービスの小分類でさらに内容を見ると、「送りつけ商法」等による「健康食品」、架空・不当請求を含む「商品一般」に関する相談が急増した。「工事・建築」では、「塗装工事」等のリフォーム工事の相談が目立っている。

*「劇場型勧誘」とは・・・複数の人物が次々に登場し、消費者にお金を支払わせるためにあの手この手でもうけ話に誘う悪質な勧誘



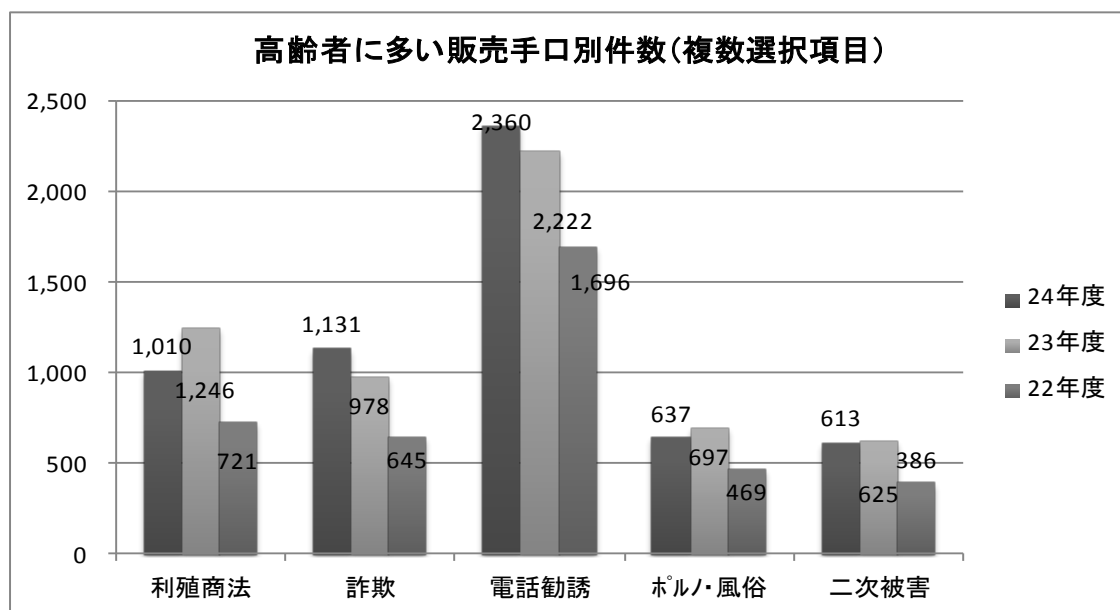
項目（中分類）	24年度		23年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
デジタルコンテンツ	1,042	7.5	941	6.6	101
ファンド型投資商品	739	5.3	755	5.3	-16
工事・建築	715	5.1	792	5.5	-77
フリーローン・サラ金	695	5.0	844	5.9	-149
商品一般	563	4.0	408	2.8	155
不動産賃貸借	421	3.0	440	3.1	-19
株	332	2.4	419	2.9	-87
公社債	278	2.0	420	2.9	-142
健康食品	268	1.9	86	0.6	182
全件数	13,937	100.0	14,357	100.0	-420

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)	24年度	23年度	増減 (件)	増減 (%)	主な内容
1	ファンド型投資商品	739	755	-16	-2.9%	集団投資スキーム
2	フリーローン・サラ金	695	844	-397	-17.7%	多重債務等
3	アダルト情報サイト	623	676	-53	-7.8%	インターネットのアダルト情報 (多くは架空・不当請求)
4	商品一般	563	408	155	38.0%	架空・不当請求
5	賃貸アパート	295	314	-20	-6.3%	原状回復トラブル
6	公社債	278	420	-142	-33.8%	社債
7	健康食品	268	86	182	211.6%	送りつけ商法
8	未公開株	254	338	-84	-24.9%	未公開株
9	宝くじ	242	265	-23	-8.7%	海外宝くじ
10	修理サービス	210	252	-42	-16.7%	トイレ等、布団
…	塗装工事	133	113	20	17.7%	リフォーム工事
…	屋根工事	125	147	-22	-15.0%	
…	増改築工事	110	114	-4	-3.5%	
…	工事・建築サービス	72	63	9	14.3%	
	全件数	13,937	14,357	-420	-2.9%	

高齢者への悪質商法を販売手口別でみると、電話や家庭を訪問し執拗に勧誘する強引な商法は依然と多い。「必ず儲かる」などと利殖になることを強調し、投資や出資を勧誘する「利殖商法」においては、「劇場型勧誘」を用いた「ファンド型投資商品」のトラブルが多数である。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も高水準であり、またその手口も巧妙化している。

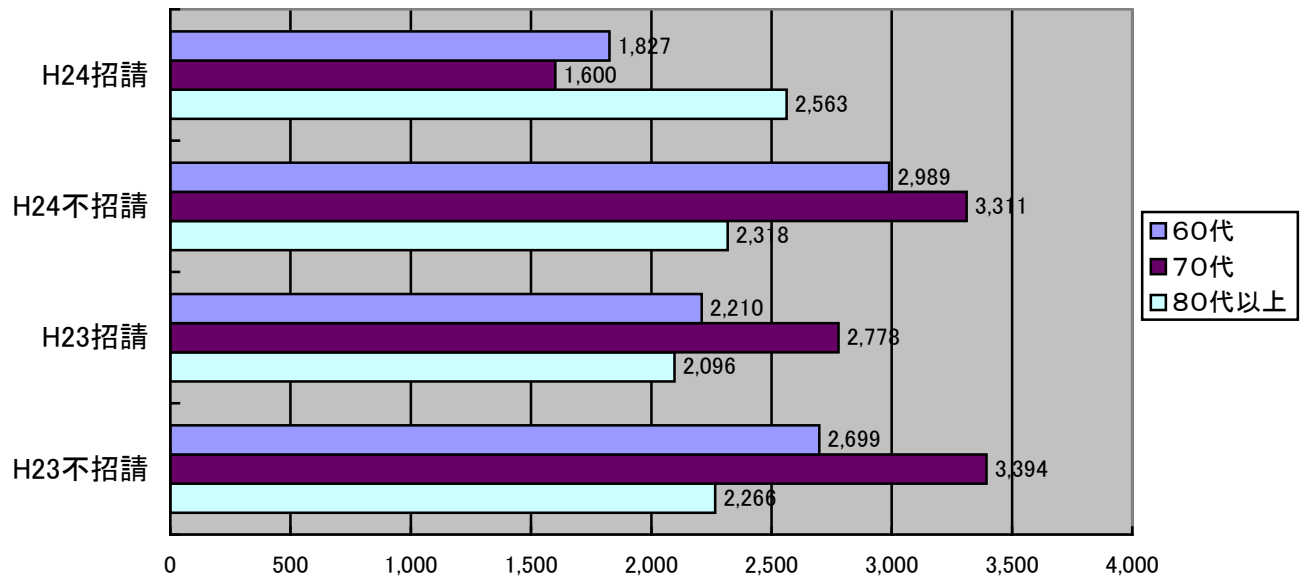
高齢者の「利殖商法」に関する相談は、その約6割が電話勧誘がきっかけで、契約額の平均金額は前年度より約70万円減少したものの、約770万円と高額である。



また、訪問販売、電話勧誘販売およびネガティブ・オプションによる不招請勧誘による契約も多く、その平均契約被害額も不招請勧誘をきっかけとするものの方が総じて高額である。

*訪問販売の定義については、45頁参照のこと。

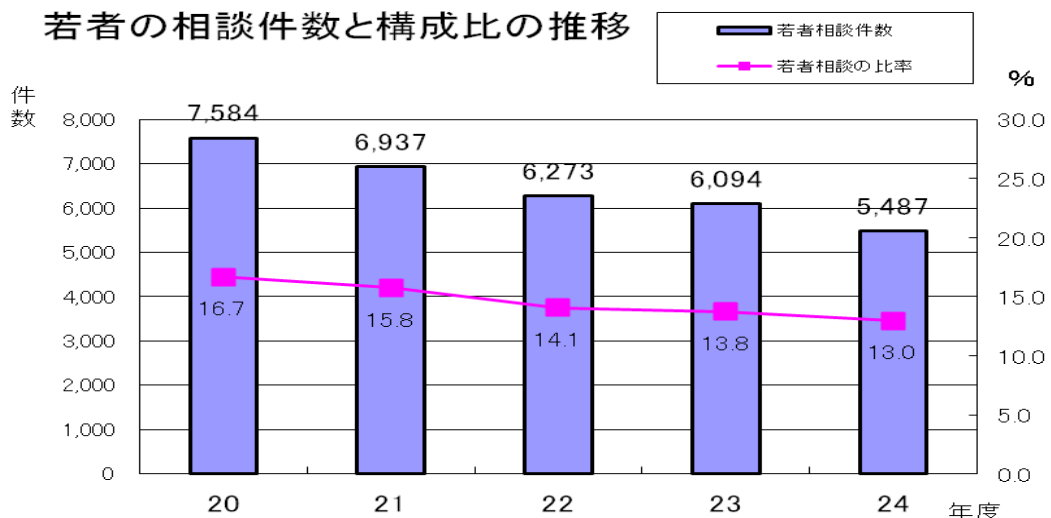
勧誘形態別契約金額(千円)



7 若者に関する相談（契約当事者が29歳以下）

24年度の若者に関する相談件数は、5,487件で、相談件数全体に占める比率は13.0%となり、引き続き件数・比率とも減少傾向にある。件数の比較では20年度に比べ27.7%の減少となっており、全体件数の減少（20年度45,495件→24年度42,298件、7.0%減）に比べ減少率が著しい。

若者の相談件数のうち「小学生・中学生・高校生」の件数は15.2%の割合を占めており、子供が親のクレジットカードを無断使用し、携帯電話やパソコンにおけるオンラインゲームの利用料金やいわゆる「出会い系サイト」の利用料金について高額な請求を受けたとする相談が目立つ。



	24年度		23年度		増減 (件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
小学生	164	3.0	169	2.8	-5
中学生	289	5.3	384	6.3	-95
高校生	380	6.9	460	7.5	-80
他の学生	821	15.0	882	14.5	-61
その他・無回答	3,833	69.8	4,199	68.9	-366
合計	5,487	100.0	6,094	100.0	-607

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33.9%と多くを占め、次いで「不動産貸借」5.8%、「フリーローン・サラ金」3.4%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3分の1以上を占めている。ただし、「デジタルコンテンツ」の件数は、対前年度比23.8%の大幅な減少となっている。

「デジタルコンテンツ」の内容としては、「アダルト情報サイト」と「出会い系サイト」に関する相談が約7割を占め、その相談内容は有料サイトの利用料金に関する架空・不当請求に関するものが大半を占める。ただし、「アダルト情報サイト」に関する相談は23年度まで増加傾向にあったが、24年度については1,001件で対前年

度比39.1%の減少となった。「アダルト情報サイト」に関する相談の減少は、若者だけではなく全体として減少している。

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)	24年度		23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	1,861	33.9	2,441	40.1	-580
2	不動産貸借	317	5.8	319	5.2	-2
3	フリーローン・サラ金	186	3.4	253	4.2	-67
4	エステティックサービス	159	2.9	170	2.8	-11
5	四輪自動車	155	2.8	148	2.4	7
6	携帯電話サービス	110	2.0	118	1.9	-8
全件数		5,487	100.0	6,094	100.0	-607

相談の内容を「内容キーワード別」で見ると、「商品・サービス別」で「デジタルコンテンツ」が3分の1以上を占めていることを反映し、「インターネット通販」に関するものが39.8%でトップを占めている。しかし、上述のように「アダルト情報サイト」に関する相談が減少したことを反映し、「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」「不当請求」にかかる相談が軒並み減少している。

一方、「解約」や「返金」など契約にかかる相談が上位を占めてきている。

※「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キーワード別件数(複数選択項目)

順位	内容キーワード	24年度		23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	2,186	39.8	2,657	43.6	-471
2	解約	1,237	22.5	1,161	19.1	76
3	ポルノ・風俗	1,023	18.6	1,733	28.4	-710
4	返金	829	15.1	738	12.1	91
5	高価格・料金	738	13.4	796	13.1	-58
6	ワンクリック請求	629	11.5	1,112	18.2	-483
7	契約	612	11.2	542	8.9	70
8	不当請求	610	11.1	855	14.0	-245
全件数		5,487		6,094		-607

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、24年度は3,895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、過去3年間は9%前後で推移しており、24年度は9.2%であった。

この背景には、平成22年12月に改正施行された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。

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	構成比
クレジット利用なし	27,542	29,302	26,727	27,177	26,542	27,072	25,261	59.7%
(現金払)	22,992	24,755	21,425	21,495	21,270	22,671	21,249	50.2%
(現金払以外)	4,550	4,547	5,302	5,682	5,272	4,401	4,013	9.5%
クレジット利用	6,297	5,499	4,340	4,225	4,098	3,901	3,895	9.2%
借金契約	5,166	4,585	4,294	3,852	4,255	3,221	2,780	6.6%
不明・無関係	10,899	9,250	10,134	8,779	9,666	10,124	10,361	24.5%
合 計	49,904	48,636	45,495	44,033	44,561	44,318	42,298	100.0%

電子マネーにかかる相談件数

18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
5	22	35	95	237	261	245

*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ると、24年度も「個別信用」の割合が引き続き一番高いものの、割賦販売法の改正に伴い、24年度の1,256件のうち従来の「個別信用(旧:個品割賦)」は1,225件で、前年に比べ5.6%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、その後減少し、23年度には33.3%、24年度は31.5%となった。

一方で、現行の割賦販売法の規制対象外の取引である「2か月以内払い」は5年前に比べて件数、割合はともに4倍以上の増加となっている。

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	
自社割賦	158	205	208	276	360	291	287	7.4%
個別信用、ローン提携販売	4,379	3,672	2,552	2,173	1,856	1,312	1,256	32.3%
(うち旧:個品割賦)	3,952	3,259	2,125	1,673	1,461	1,298	1,225	31.5%
包括信用	579	685	659	869	1,250	1,286	1,111	28.5%
2か月内払い	277	266	265	334	408	814	1,092	28.0%
他の販売信用	153	110	114	78	85	30	32	0.8%
不明	751	561	542	495	139	168	117	3.0%
合 計	6,297	5,499	4,340	4,225	4,098	3,901	3,895	100%

*平成21年12月の割賦販売法の改正施行に伴い、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年度から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」「モバイルデータ通信」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、件数ともに減少した。一方「エステティックサービス」は、その割合、件数ともに近年減少傾向であったが、24年度は23年度とほぼ同水準であった。

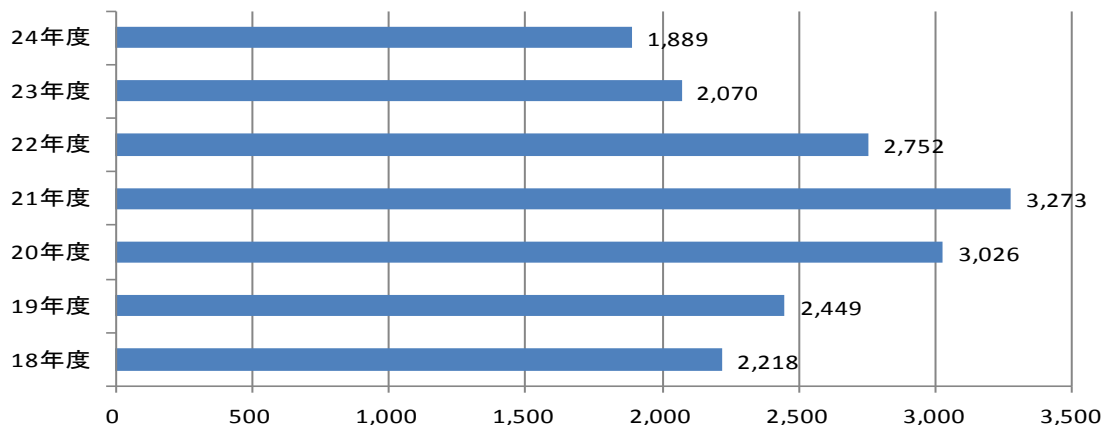
クレジット利用契約の商品・サービス 上位10位

	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)		24年度(総数 3,895)	
1	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	デジタルコンテンツ	487
2	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	四輪自動車	185
3	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	エステティックサービス	181
4	四輪自動車	191	工事・建築	170	工事・建築	163	工事・建築	130	携帯電話	158
5	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	工事・建築	113
6	工事・建築	167	携帯電話	133	携帯電話	108	ソーラーシステム	88	携帯電話サービス	103
7	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	モバイルデータ通信	88
8	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	金融関連サービス	88
9	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	ソーラーシステム	76
10	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	パソコンソフト	75

(4) 平均契約金額

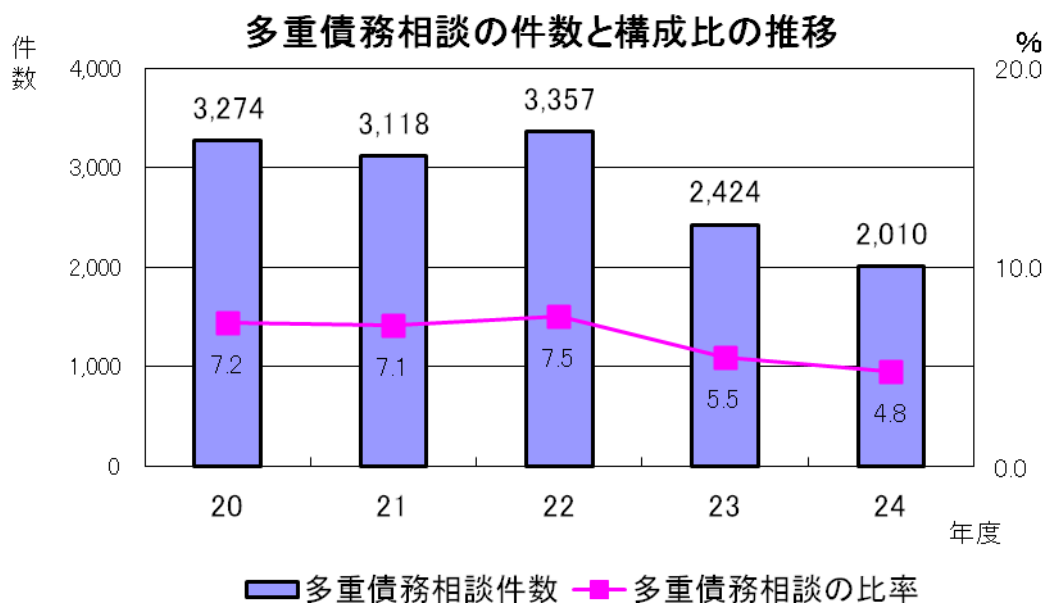
クレジット利用契約に係る平均契約購入金額は、前年度に比べて約21万円の減少(8.7%減)となった。平成22年12月に改正施行された割賦販売法により過剰与信防止がクレジット業者に義務付けられた。支払可能見込額の調査義務やこれを超える与信の原則禁止等規制が強化されたことにより減少傾向にあるものと考えられる。

クレジット利用契約の平均契約購入金額(千円)



9 多重債務に関する相談

24年度の多重債務に関する相談件数は2,010件、前年度に比較して17.1%の減少となった。5年間の件数の推移をみると、22年度をピークに減少が顕著であり、全体の相談件数に占める構成比も4.8%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、武富士の倒産に関する相談が22年度に一時的に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。



契約当事者の年代別件数をみると、「40歳代」「50歳代」の層の割合が高い。前年度と比べると、「50歳代」の構成割合が若干増加したが、相談件数としては年代別の各層とも減少しており、特に「60歳代」の減少が大きい。

契約当事者の年代別件数

	24年度		23年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	223	11.1	247	10.2	-24
60歳代	364	18.1	468	19.3	-104
50歳代	413	20.5	442	18.3	-29
40歳代	440	21.9	533	22.0	-93
30歳代	363	18.1	454	18.7	-91
20歳代	139	6.9	202	8.3	-63
20歳未満	4	0.2	8	0.3	-4
不明	64	3.2	70	2.9	-6
合計	2,010	100.0	2,424	100.0	-414

職業別では、「給与生活者」が最も多く42.0%を占め、次いで「無職」が39.0%を占めている。前年度との比較でみると、相談件数は「給与生活者」「無職」とも減少し、特に「給与生活者」の減少幅が大きい。

契約当事者の職業別件数

	24年度		23年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	844	42.0	1,109	45.7	-265
自営・自由業	142	7.1	179	7.4	-37
家事従事者	153	7.6	133	5.5	20
学生	6	0.3	7	0.3	-1
無職	783	39.0	890	36.7	-107
その他・不明	82	4.0	106	4.4	-24
合計	2,010	100.0	2,424	100.0	-414

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24.2%を占める。構成比の推移をみると、「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、24年度の借入金額の平均金額は437万円で前年度(556万円)に比べ減少している。

借入金額別件数

	24年度		23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	43	2.2	57	2.3	-14
10万円以上～100万円未満	425	21.1	473	19.5	-48
100万円以上～500万円未満	487	24.2	612	25.2	-125
500万円以上～1億円未満	182	9.1	215	8.9	-33
1億円以上	3	0.1	4	0.2	-1
無回答	869	43.2	1,062	43.8	-193
合計	2,010	100.0	2,424	100.0	-414

また、貸金業法に違反する「ヤミ金融」に関する相談は、21年度324件、22年度260件、23年度288件、24年度243件となっている。平成22年度の改正貸金業法の完全施行で相談件数は減少したが、23年度には若干増、24年度には前年度比15.6%の減少と、22年度以降の傾向としては減少傾向を示している。

10 危害・危険に関する相談

(1) 件数の推移

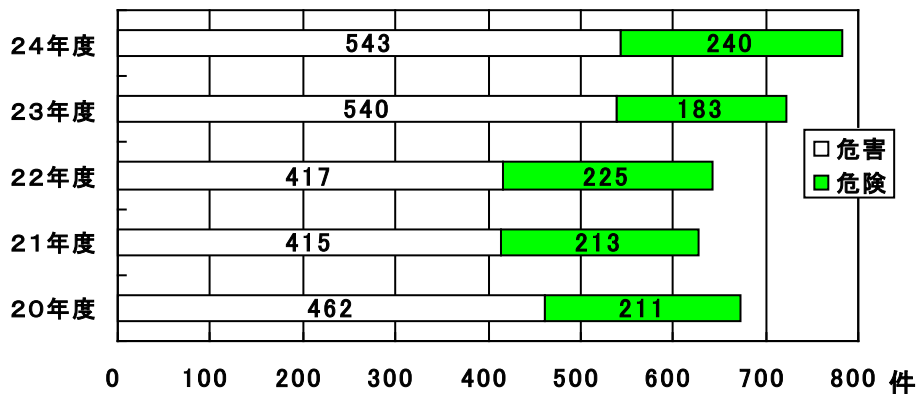
24年度の危害・危険に関する相談件数は783件（危害543件、危険240件）で、前年度の723件に比べ60件（8.3%）増加した。「危害」に関する相談は横ばいで、「危険」に関する相談が57件（31.1%）増加した。

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543件で、前年度の540件に比べ、ほぼ横ばいであった。

美容医療や歯科治療等に関する「医療」の相談が79件と最も多く、前年度115件と急増した「化粧品」の相談は48件に減少し2位となった。3位はエステや美容院等に関する「理美容」で、以下「外食・食事宅配」、「健康食品」と続いている。

被害事例としては、医療施術に伴う腫れ・痺れや、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)

	20年度		21年度		22年度		23年度		24年度	
	1	医療	44	理美容	53	医療	66	化粧品	115	医療
2	理美容	41	医療	47	理美容	34	医療	81	化粧品	48
3	化粧品	37	化粧品	32	化粧品	24	理美容	64	理美容	45
4	健康食品	29	健康食品	22	調理食品	19	健康食品	24	外食・食事宅配	34
5	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	健康食品	27
6	家具・寝具	19	菓子類	13	外食・食事宅配	15	調理食品	16	調理食品	18
7	飲料	17	他の保健衛生品	13	家具・寝具	14	家具・寝具	11	他の保健衛生品	14
8	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	理美容器具・用品	14
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	飲料	13
10	菓子類	12	飲料	9	自転車・用品	10	理美容器具・用品	10	家具・寝具	13
計		462		415		417		540		543

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	79	14.5%	美容外科で目元のたるみを取る施術を受けたが、1か月以上腫れがひかない。手術代を返金してほしい。
			1年以上前にインプラント治療を受けたが、いまだに痺れがある。損害賠償を要求したい。
化粧品	48	8.8%	化粧石鹸を使用したら、意識がなくなる等の症状が出て救急搬送され、小麦アレルギーと診断された。今後どうすればよいか。
理美容	45	8.3%	美容室でヘアカラーをしたら、頭皮が赤くなって膿が出た。返金及び治療費を請求したい。
			美容室でまつげエクステを外してもらう際、目に刺激があり、ひどい充血になった。眼科診療費を請求できるか。
外食・食事宅配	34	6.3%	居酒屋で鶏肉の刺身などを食べたところ、下痢と嘔吐を繰り返し医療機関を受診した。今後どのように対応したらよいか。
健康食品	27	5.0%	サプリメントを服用したところ、吐き気、腹痛及び悪寒が生じ、医師からアナフィラキシーショックと診断された。返品・返金及び損害賠償を請求したい。
全件数	543	100.0%	

(3) 危険に関する相談

危険に関する相談は240件で、前年度の183件に比べ57件（31.1%）増加した。前年度（23年度）が22年度に比べ42件減少しているため、24年度は22年度に比べ15件の増加となっている。

「自動車」が48件で21年度以降4年連続で1位となり、石油ファンヒーター等の「空調・冷暖房機器」が29件で2位となっている。3位以下は、電子レンジ等の「食生活機器」、電球等の「照明器具」、「家具・寝具」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)

	20年度		21年度		22年度		23年度		24年度	
1	空調・冷暖房機器	32	自動車	44	自動車	44	自動車	32	自動車	48
2	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	空調・冷暖房機器	29
3	食生活機器	20	他の住居品	13	他の住居品	17	食生活機器	11	食生活機器	16
4	文具・事務用品	14	音響・映像製品	11	照明器具	12	照明器具	9	照明器具	13
5	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	家具・寝具	9
					洗濯・裁縫用具	12				
計		211		213		225		183		240

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	48	20.0%	走行中にボンと音がしてエンジンの下から出火したため、消防に出動依頼をし消火した。
空調・冷暖房機器	29	12.1%	石油ファンヒーターを着火したところ、送風口から出火し、絨毯や椅子などが燃えた。
食生活機器	16	6.7%	電子レンジを使用したところ、煙が上がり、中に入れた食品が炭化し、小皿が割れた。
照明器具	13	5.4%	LED電球が点滅し暗くなって切れたと思ったら、煙が出始め化学薬品系の異臭がした。
家具・寝具	9	3.8%	3年前に購入したガラステーブルが、破裂音とともに粉々に割れた。
全件数	240	100.0%	

1.1 特徴的な相談

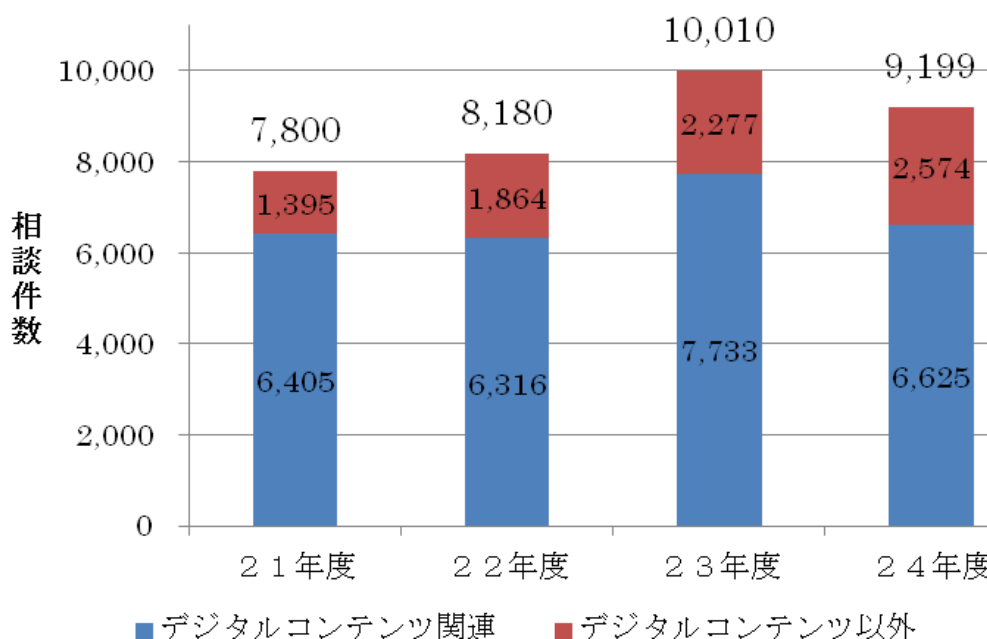
(1) インターネット取引に関する相談

インターネット取引（インターネットによる通信販売及びインターネットオークション）に関する24年度の相談件数は9,199件で、全体の相談件数の21.7%を占めている。21年度からの相談件数の推移をみると、23年度までは増加傾向を示していたが、24年度はデジタルコンテンツ以外の相談は増加したものの、デジタルコンテンツ関連の相談が大幅に減少したことにより、8.1%の減少となった。

※ 「デジタルコンテンツ」とは、パソコンや携帯電話等の端末を経由して提供される映像や音声などの情報を指す。具体的には、音楽・動画・ゲーム・電子書籍など様々なコンテンツが提供されている。

※ 「デジタルコンテンツ以外」とは、主にパソコン・中古自動車・婦人洋服などの商品等の取引を指す。

インターネット取引に関する相談件数の推移



○デジタルコンテンツ関連の相談

商品・サービス別相談件数で見ると、「アダルト情報サイト」の構成比は51.5%、「出会い系サイト」は15.0%と上位を占めているが、相談件数では24年度はそれぞれが大幅な減少となっており、平成24年度相談の大きな特徴の一つとなっている。

一方、内容が特定できないサイトの相談である「デジタルコンテンツ」、懸賞サイト等の相談である「他のデジタルコンテンツ」や「オンラインゲーム」などの相談件数は増加している。

商品・サービス別相談件数(デジタルコンテンツ関連)

順位	商品・サービス名	24年度		23年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	アダルト情報サイト	3,412	51.5	4,985	64.5	-1573
2	デジタルコンテンツ	1,394	21.0	828	10.7	566
3	出会い系サイト	997	15.0	1,326	17.1	-329
4	他のデジタルコンテンツ	491	7.4	372	4.8	119
5	オンラインゲーム	247	3.7	169	2.2	78
全件数		6,625	100.0	7,733	100.0	-1108

※「デジタルコンテンツ」：ここでは狭義の意味で具体的に内容が特定できないサイトの相談

※「他のデジタルコンテンツ」：懸賞サイトやSNSなどの相談

契約当事者の年齢別で見ると、「40歳代」「30歳代」の層が多くなっているが、24年度ではピークが「30歳代」から「40歳代」に移行し、「30歳代」以下の層は相談件数の減少が見られる。

契約当事者の年代別件数(デジタルコンテンツ関連)

	24年度		23年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	276	4.2	235	3.0	41
60歳代	639	9.6	627	8.1	12
50歳代	874	13.2	926	12.0	-52
40歳代	1,689	25.5	1,672	21.6	17
30歳代	1,416	21.4	1,975	25.5	-559
20歳代	865	13.1	1,225	15.8	-360
20歳未満	787	11.9	1,024	13.2	-237
不明	79	1.2	49	0.6	30
合計	6,625	100.0	7,733	100.0	-1108

相談の内容を内容キーワードで見ると、「ポルノ風俗」「ワンクリック請求」「不当請求」に関する相談が多くを占めているが、24年度はそれぞれ3割前後の大幅な減少となっている。

これまでの商品サービス別・年齢別のデータと併せてみると、30歳代以下でのアダルト情報サイト等のワンクリック請求が大幅に減少したことによってデジタルコンテンツ関連相談が減少したものと思われる。

相談の内容別相談件数(デジタルコンテンツ関連)

順位	内容キーワード	24年度		23年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	ポルノ風俗	3,467	52.3	5,284	68.3	-1817
2	ワンクリック請求	2,341	35.3	3,456	44.7	-1115
3	不当請求	1,586	23.9	2,166	28.0	-580
4	架空請求	1,493	22.5	989	12.8	504
5	無料商法	665	10.0	827	10.7	-162
6	高価格・料金	643	9.7	820	10.6	-177
全件数		6,625		7,733		-1108

複数選択項目

※「ワンクリック請求」については、6頁参照。

契約金額別にみると、「5万円～10万円未満」に集中し、「デジタルコンテンツ以外」の相談よりも高額化している。24年度は相談件数が減少したものの契約金額の平均額は増大している。なお、「出会い系サイト」に限ってみると、相談件数は減少しているが、契約金額の平均額は24年度736,362円で23年度486,453円に比べて約5割増額している。

契約金額別件数(デジタルコンテンツ関連)

	24年度		23年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	426	6.4	469	6.1	-43
1万円～5万円未満	346	5.2	434	5.6	-88
5万円～10万円未満	2,356	35.6	3,504	45.3	-1148
10万円～50万円未満	687	10.4	932	12.1	-245
50万円～100万円未満	96	1.5	139	1.8	-43
100万円～500万円未満	94	1.4	99	1.3	-5
500万円～2000万円未満	22	0.3	26	0.3	-4
無回答	2,598	39.2	2,130	27.5	468
合計	6,625	100.0	7,733	100.0	-1108
平均金額	241,612円		170,902円		

○デジタルコンテンツ以外の相談

商品・サービス別相談件数で見ると、多様な商品・サービスについて相談が寄せられているが、パソコンソフト・興信所・婦人洋服・婦人靴・自動車などが目立っている。

商品・サービス別相談件数(デジタルコンテンツ以外)

順位	商品・役務名	24年度		23年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	パソコン・パソコン関連	171	6.6	165	7.2	6
2	役務その他	132	5.1	84	3.7	48
3	婦人洋服	121	4.7	99	4.3	22
4	履物	120	4.7	86	3.8	34
5	自動車	110	4.3	97	4.3	13
	全件数	2,574	100.0	2,277	100.0	297

※「役務その他」：興信所、祈とうサービス、結婚相手紹介サービスなどの相談

契約当事者の年齢別にみると、「30歳代」「40歳代」が多く、24年度では「40歳代」の層での増加がみられる。

契約当事者の年代別件数(デジタルコンテンツ以外)

	24年度		23年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	71	2.8	71	3.1	0
60歳代	184	7.1	170	7.5	14
50歳代	326	12.6	274	12.0	52
40歳代	668	26.0	567	24.9	101
30歳代	725	28.2	718	31.5	7
20歳代	402	15.6	333	14.7	69
20歳未満	124	4.8	94	4.1	30
不明	74	2.9	50	2.2	24
合計	2,574	100.0	2,277	100.0	297

相談の内容を内容キーワードで見ると、「解約」「返金」「連絡不能」が上位を占めており、特に「連絡不能」(21年度192件、22年度289件)や「商品未着」(21年度124件、22年度186件)に関する相談件数は年々増加が著しい。これは、インターネット取引の不安定性や危うさを反映しているものと思われる。

相談の内容別相談件数(デジタルコンテンツ以外)

順位	内容キーワード	24年度		23年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	解約	819	31.8	765	33.6	54
2	返金	708	27.5	608	26.7	100
3	連絡不能	477	18.5	379	16.6	98
4	クレーム処理	324	12.6	300	13.2	24
5	インターネットオークション	304	11.8	358	15.7	-54
6	商品未着	280	10.9	238	10.5	42
	全件数	2,574		2,277		297

複数選択項目

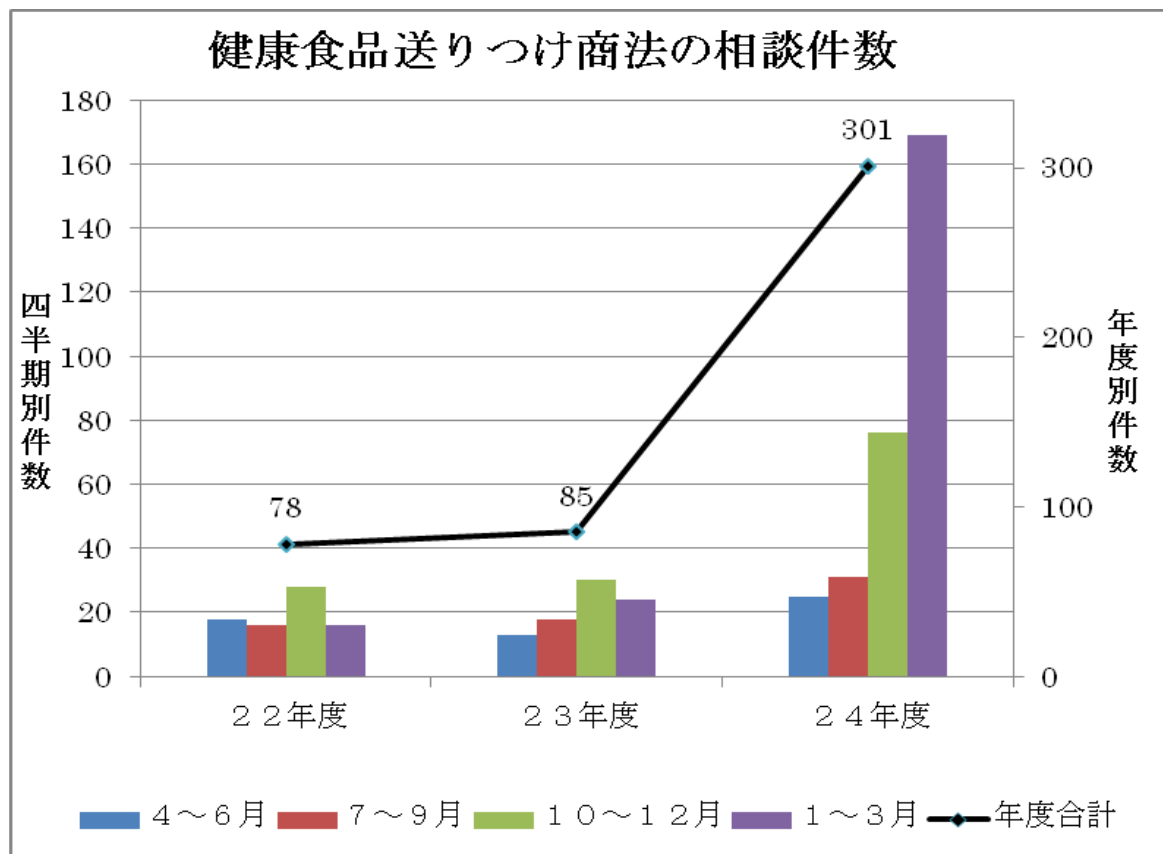
契約金額別にみると、「1万円未満」「1万円～5万円未満」に集中しており、「デジタルコンテンツ関連」の相談に比較して低額となっている。

契約金額別件数(デジタルコンテンツ以外)

	24年度		23年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	786	30.5	717	31.5	69
1万円～5万円未満	746	29.0	609	26.7	137
5万円～10万円未満	162	6.3	198	8.7	-36
10万円～50万円未満	212	8.2	217	9.5	-5
50万円～100万円未満	33	1.3	43	1.9	-10
100万円～500万円未満	39	1.5	35	1.5	4
500万円～5000万円未満	9	0.4	10	0.4	-1
無回答	587	22.8	448	19.7	139
合計	2,574	100.0	2,277	100.0	297
平均金額	130,535円		175,713円		

(2) 健康食品の送りつけ商法

「前に注文を受けた健康食品を送ります。代金と引き換えで送るのでお金を用意しておいてください。」などと申し込んでいない健康食品を強引に送りつけてくる販売業者についての相談が24年度は301件と、23年度の3.5倍に上った。特に、24年度の10月以降から同様の苦情が急増している。



契約当事者の年齢別にみると、「70歳以上」が73.8%、「60歳代」が16.3%と、相談の9割以上が60歳以上に集中している。

事業者は、消費者の名前・住所・生年月日を把握しており、「確かに注文を受けた証拠」と電話で強く主張しているケースが多く、消費者の個人情報を何らかの方法で入手し、高齢者をターゲットにしているものと思われる。

契約当事者の年代別件数

	24年度		23年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	222	73.8	54	63.5	168
60歳代	49	16.3	19	22.4	30
50歳代	16	5.3	7	8.2	9
40歳代	10	3.3	5	5.9	5
30歳代	1	0.3	0	0.0	1
20歳代	2	0.7	0	0.0	2
無回答	1	0.3	0	0.0	1
合計	301	100.0	85	100.0	216

事業者は代金引換配達で代金回収しているが、相談のなかで代金支払いの有無を確認できているもののうち、「0円」と支払っていない消費者が約8割を占める一方、「1000円から5万円未満」を支払っている消費者は2割弱いる。

既払い額の平均金額は、24年度12,831円で23年度の3分の1に減少している。事業者は、「注文を受けて作っているのでキャンセルできない」「注文した電話の記録がある」「キャンセルするなら裁判で損害賠償請求する」などと言い、強引に支払わせようとするが、24年度は相談窓口からの広報等によって受け取りを拒否する例も増えている。このことが、既払い額の平均金額が減少してきている理由と思われる。

既払い金額別件数

	24年度		23年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
0円	159	52.8	30	35.3	129
1円～1000円未満	0	0.0	0	0.0	0
1000円～1万円未満	4	1.3	6	7.1	-2
1万円～5万円未満	36	12.0	5	5.9	31
5万円～10万円未満	5	1.7	0	0.0	5
10万円～50万円未満	1	0.3	7	8.2	-6
50万円～100万円未満	2	0.7	1	1.2	1
無回答	94	31.2	36	42.3	58
合計	301	100.0	85	100.0	216
平均金額	12,831円		38,533円		

健康食品の送りつけ商法は、ケースによって特定商取引法の「電話勧誘販売」又は「ネガティブ・オプション」に該当する場合がある。

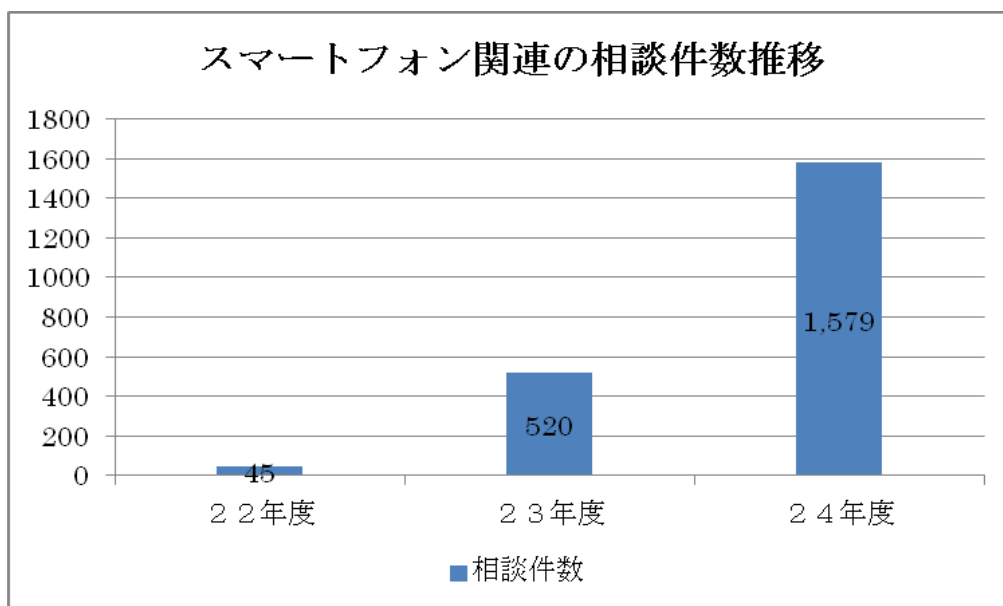
電話で勧誘されて商品の購入を断り切れずに商品の送付を承諾した場合は、「電話勧誘販売」に該当する。

電話で商品を送付すると言われ、契約した覚えがないのではっきり断ったにもかかわらず、商品を一方的に送りつけられた場合は、「ネガティブ・オプション」に該当する。

(3) スマートフォン関連の相談

「スマートフォン関連相談」とは、スマートフォン利用によるデジタルコンテンツなどの契約に関する相談やスマートフォンの通信契約等に関する相談など、相談内容に「スマートフォン」の記載がある相談のことを言う。

民間の調査では、スマートフォンの保有率は平成23年2月が5.3%、24年2月が28.2%、25年2月が45.6%と、急速に普及が拡大している。このような普及率の急拡大を反映して、「スマートフォン関連の相談」の件数は24年度1,579件と前年度に比較して3倍の増加となっている。



相談にかかる契約当事者の年代別をみると、「30歳代」「40歳代」が中心で、「20歳代」「10歳代」がそれに続いているが、全体の相談の年代別構成に比べて20歳未満の割合が高いのが目立つ。

しかし、上述の民間企業調査によると、年代別保有率が「20～29歳」「15～19歳」では7割を超え、「30～39歳」では54.5%となっている。このことからみると、「20歳代」「10歳代」の相談割合は低いとも言える。

契約当事者の年代別件数

	24年度		23年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	21	1.3	8	1.5	13
60歳代	63	4.0	19	3.6	44
50歳代	161	10.2	49	9.4	112
40歳代	400	25.3	107	20.5	293
30歳代	440	27.9	146	28.1	294
20歳代	267	16.9	123	23.7	144
10歳代	194	12.3	58	11.2	136
10歳未満	12	0.8	5	1.0	7
無回答	21	1.3	5	1.0	16
合計	1,579	100.0	520	100.0	1059

相談内容を商品・サービス別にみると、「アダルト情報サイト」や「デジタルコンテンツ」などの「放送・コンテンツ等」が24年度では6割を占め、スマートフォン利用によるコンテンツ等に関連した相談が大半を占める。続いて「携帯電話」18.1%、「携帯電話サービス」8.4%と、スマートフォン自体の機能やサービスにかかる相談が一定の割合を占めている。

商品・サービス別相談件数

順位	商品・サービス名 (大分類・小分類)	24年度		23年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	放送・コンテンツ等	953	60.4	249	47.9	704
	アダルト情報サイト	647	41.0	201	38.7	446
	デジタルコンテンツ	126	8.0	17	3.3	109
	出会い系サイト	75	4.7	8	1.5	67
	他のデジタルコンテンツ	66	4.2	13	2.5	53
	オンラインゲーム	31	2.0	8	1.5	23
2	電話機・電話機用品	316	20.0	161	31.0	155
	携帯電話	286	18.1	150	28.8	136
	電話関連機器・用品	27	1.7	1	0.2	26
3	移动通信サービス	178	11.3	74	14.2	104
	携帯電話サービス	132	8.4	54	10.4	78
	モバイルデータ通信	45	2.8	18	3.5	27
4	パソコン・パソコン関連用品	20	1.3	5	1.0	15
5	商品一般	13	0.8	2	0.4	11

相談を内容別分類でみると、「契約・解約」に関するものが86.2%、「販売方法」が70.7%と大半を占める。次いで「品質・機能、役務品質」が15.9%となっている。

相談の内容別相談件数

順位	分類	24年度		23年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	契約・解約	1,361	86.2	423	81.3	938
2	販売方法	1,116	70.7	329	63.3	787
3	品質・機能、役務品質	251	15.9	141	27.1	110
4	接客対応	210	13.3	87	16.7	123
5	価格・料金	209	13.2	69	13.3	140
6	表示・広告	76	4.8	17	3.3	59
7	安全・衛生	28	1.8	12	2.3	16
8	法規・基準	9	0.6	0	0.0	9
9	計量・量目	2	0.1	0	0.0	2
全件数		1,579		520		1059

複数選択項目

《 参考資料 》

表 1 商品・サービス別分類表

商品大分類		24年度	23年度	増減 %	増減の主な要因
A	商 品 一 般	1,241	1,083	14.6	
B	食 料 品	1,793	1,629	10.1	健康食品に関する相談の増
C	住 居 品	1,596	1,612	-1.0	
D	光 熱 水 品	742	729	1.8	
E	被 服 品	1,524	1,347	13.1	ハンドバッグ、財布類に関する相談の増
F	保 健 衛 生 品	830	993	-16.4	化粧石鹸に関する相談の減
G	教 養 娛 楽 品	3,253	3,525	-7.7	新聞、テレビに関する相談の減
H	車 両 ・ 乗 り 物	1,211	1,181	2.5	
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	1,879	1,848	1.7	
J	他 の 商 品	94	99	-5.1	
K	ク リ ー ニ ン グ	312	387	-19.4	
L	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	2,437	2,589	-5.9	
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	1,487	1,654	-10.1	新築工事、増改築工事に関する相談の減
N	修 理 ・ 補 修	536	598	-10.4	
O	管 理 ・ 保 管	67	103	-35.0	マンション管理に関する相談の減
P	役 務 一 般	44	68	-35.3	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	6,022	6,971	-13.6	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	10,574	11,477	-7.9	アダルト情報サイトに関する相談の減
S	教 育 サービス	238	258	-7.8	
T	教 養 ・ 娛 楽 サービス	1,804	1,859	-3.0	
U	保 健 ・ 福 祉 サービス	1,561	1,456	7.2	歯科治療に関する相談の増
V	他 の 役 務	1,867	1,707	9.4	
W	内 職 ・ 副 業	208	244	-14.8	
X	他 の 行 政 サービス	155	152	2.0	
Z	他 の 相 談	823	749	9.9	
	計	42,298	44,318	-4.6	

表2 契約当事者の居住市町村別件数

市町村名	24年度	23年度	市町村名	24年度	23年度	市町村名	24年度	23年度
さいたま市	8,306	8,824	鳩ヶ谷市	—	172	越生町	72	75
川越市	2,075	2,070	朝霞市	691	709	滑川町	54	65
熊谷市	1,243	1,227	志木市	374	367	嵐山町	84	79
川口市	2,896	2,787	和光市	457	528	小川町	166	160
行田市	429	418	新座市	1,077	1,131	ときがわ町	71	79
秩父市	254	319	桶川市	384	384	川島町	105	88
所沢市	1,873	1,606	久喜市	692	740	吉見町	87	81
飯能市	467	525	北本市	409	436	鳩山町	89	80
加須市	520	594	八潮市	393	384	横瀬町	33	27
本庄市	361	348	富士見市	696	726	皆野町	46	38
東松山市	472	442	ふじみ野市	710	631	長瀨町	41	31
春日部市	1,236	1,329	三郷市	530	600	小鹿野町	32	30
狭山市	994	1,143	蓮田市	380	367	東秩父村	11	19
羽生市	278	285	坂戸市	534	676	美里町	54	46
鴻巣市	563	566	幸手市	282	238	神川町	60	43
深谷市	669	661	鶴ヶ島市	494	539	上里町	149	141
上尾市	1,587	1,557	日高市	297	278	寄居町	183	191
草加市	1,071	1,229	吉川市	282	329	宮代町	177	159
越谷市	1,672	1,836	白岡市	229	279	杉戸町	231	198
蕨市	353	336	伊奈町	161	189	松伏町	134	190
戸田市	761	802	三芳町	178	185	その他・不明	1,747	2,400
入間市	1,171	1,112	毛呂山町	171	194	合計	42,298	44,318

※市町村合併等の状況

H23.10.11 川口市、鳩ヶ谷市 → 「川口市」

H24.10.1 「白岡町」 → 「白岡市」

表3 相談者の居住市町村別件数（県の受付分）

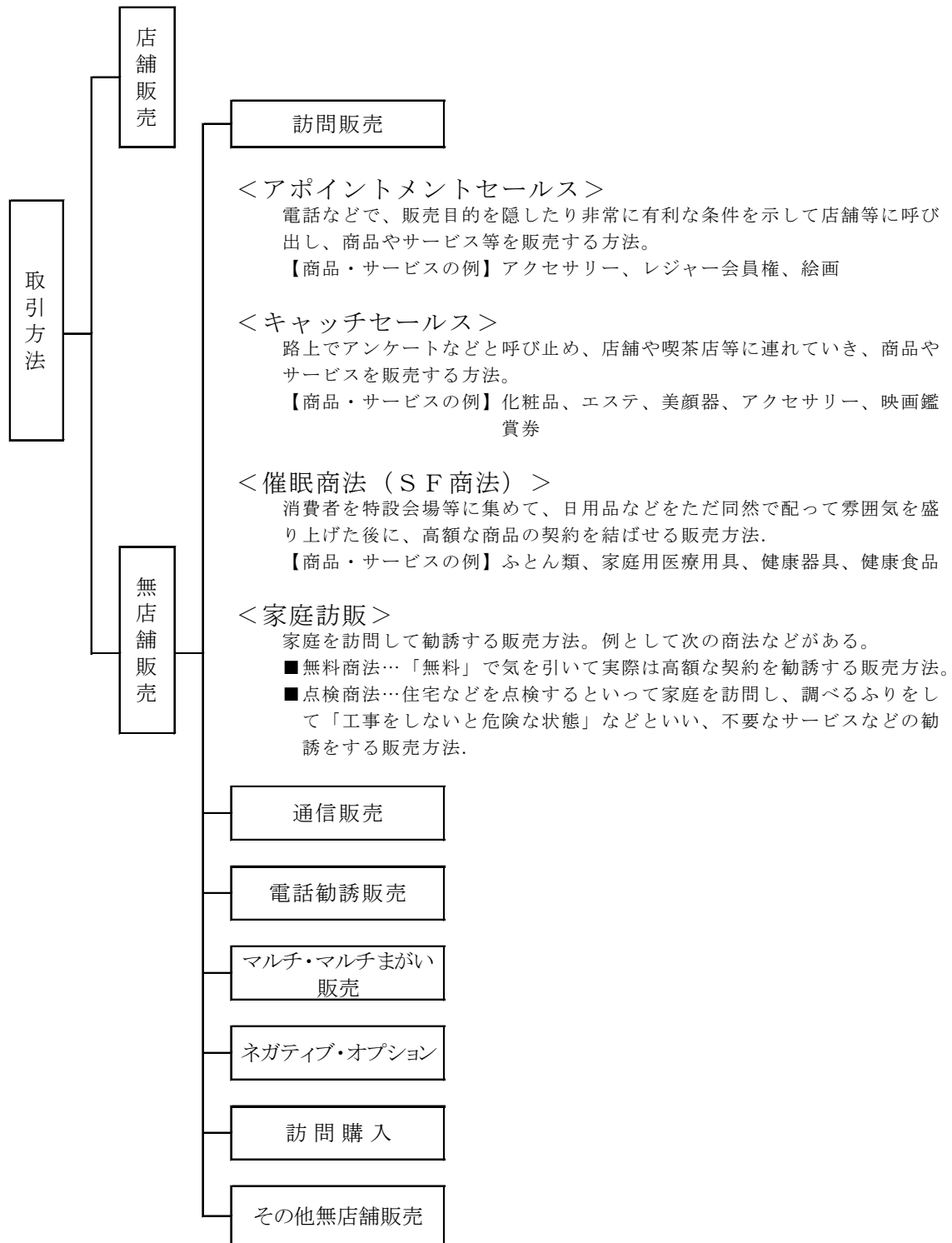
市町村名	24年度	23年度	市町村名	24年度	23年度	市町村名	24年度	23年度
さいたま市	1,126	1,288	鳩ヶ谷市	—	79	越生町	34	43
川越市	1,322	1,405	朝霞市	190	196	滑川町	46	53
熊谷市	790	813	志木市	131	143	嵐山町	59	47
川口市	1,358	1,473	和光市	121	120	小川町	89	95
行田市	236	265	新座市	206	213	ときがわ町	40	44
秩父市	80	111	桶川市	172	187	川島町	80	60
所沢市	396	378	久喜市	392	411	吉見町	73	72
飯能市	127	188	北本市	144	175	鳩山町	84	73
加須市	213	265	八潮市	122	148	横瀬町	13	11
本庄市	193	233	富士見市	218	266	皆野町	16	24
東松山市	216	233	ふじみ野市	202	175	長瀨町	22	13
春日部市	996	1,071	三郷市	205	255	小鹿野町	17	9
狭山市	160	171	蓮田市	129	124	東秩父村	8	10
羽生市	135	158	坂戸市	272	333	美里町	39	36
鴻巣市	265	317	幸手市	162	143	神川町	43	35
深谷市	381	413	鶴ヶ島市	153	195	上里町	67	82
上尾市	232	290	日高市	143	130	寄居町	113	129
草加市	278	329	吉川市	140	145	宮代町	123	123
越谷市	486	513	白岡市	135	189	杉戸町	172	169
蕨市	171	212	伊奈町	101	126	松伏町	84	91
戸田市	183	218	三芳町	106	125	その他・不明	385	357
入間市	174	181	毛呂山町	144	157	合計	14,713	16,136

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	24年度	23年度	市町村名	24年度	23年度	市町村名	24年度	23年度
さいたま市	7,398	7,741	鳩ヶ谷市	—	95	越生町	27	31
川越市	824	733	朝霞市	524	523	滑川町	10	11
熊谷市	470	426	志木市	244	238	嵐山町	25	35
川口市	1,578	1,343	和光市	346	433	小川町	75	70
行田市	196	158	新座市	896	934	ときがわ町	33	34
秩父市	176	209	桶川市	222	204	川島町	24	29
所沢市	1,545	1,253	久喜市	317	348	吉見町	11	11
飯能市	350	359	北本市	269	264	鳩山町	10	9
加須市	315	335	八潮市	274	238	横瀬町	18	15
本庄市	174	116	富士見市	499	493	皆野町	28	15
東松山市	268	215	ふじみ野市	517	462	長瀨町	19	16
春日部市	270	286	三郷市	333	358	小鹿野町	16	22
狭山市	865	1,004	蓮田市	262	240	東秩父村	3	10
羽生市	151	132	坂戸市	280	354	美里町	13	12
鴻巣市	316	275	幸手市	123	100	神川町	16	10
深谷市	272	271	鶴ヶ島市	351	351	上里町	82	62
上尾市	1,357	1,329	日高市	152	162	寄居町	74	63
草加市	805	901	吉川市	152	184	宮代町	62	42
越谷市	1,222	1,379	白岡市	99	92	杉戸町	64	32
蕨市	183	140	伊奈町	62	69	松伏町	50	101
戸田市	596	614	三芳町	76	64	その他・不明	555	1,111
入間市	1,018	981	毛呂山町	23	35	合計	27,585	28,182

《 事 例 等 》

1 取引方法の体系



2 取引方法ごとの事例

(1) 店舗販売

【不動産貸借】

賃貸アパートを退去したら、高額な原状回復費用を請求された。クロスの張り替えやエアコンのクリーニング代など納得できない。

(請求金額：14万円) (20歳・学生・男性)

【フリーローン・サラ金】

失業が原因でサラ金などからお金を借りているが、返済が困難である。また、家賃も滞納している。お金を貸してくれる公的機関を知りたい。

(借金総額：40万円) (62歳・無職・男性)

【自動車】

店舗で中古車の購入契約をし、内金1万円を支払った。契約の翌日にキャンセルを申し出たところ、キャンセル料として契約金額の20%を請求された。

(契約金額：260万円) (30歳・給与生活者・女性)

【工事・建築】

内装工事と外壁工事の契約をしたが、工期が遅れている。何度催促しても約束が守られないので、契約を解除したい。

(契約金額：1,100万円) (61歳・給与生活者・男性)

(2) 訪問販売

【工事・建築】

配水管清掃を依頼した業者から家の基礎がボロボロと言われ、耐震基礎補強工事を契約した。工事は終了したが、高額なので解約したい。可能か。

(契約金額：283万円) (82歳・無職・女性)

【新聞】

新聞社主催の懸賞でブランドバッグが当たった。バッグを持ってきた販売員にしつこく勧誘され、新聞購読契約をしてしまった。解約したい。

(37歳・無職・男性)

【プロパンガス】

9年前、基本料金が安くなるとの勧誘を受けてプロパンガス事業者を変更した。その後何度も値上げをされ、このたび、また値上げの連絡が来た。納得できない。
(57歳・給与生活者・女性)

(3) 通信販売**【有料サイトの不当請求】**

スマートフォンで無料アダルトサイトにアクセスし年齢承認をしたところ、登録となり料金請求画面が出た。どうしたらよいか。
(請求金額：99,800円) (33歳・給与生活者・女性)

【架空請求】

以前契約した通信販売の代金が未納で訴訟が起こされているとの通知書が届いた。差出人は公的機関のような名称である。身に覚えはないが、連絡した方がよいか。
(72歳・無職・女性)

【海外宝くじ】

海外から当選金200万円を受け取る権利を手にしたとの通知が届いた。当選金を受け取る代行手数料として2,000円支払うようにあり、不審。
(契約金額：2,000円) (30歳・給与生活者・男性)

(4) 電話勧誘販売**【ファンド型投資】**

緑色の封筒が届いていないかと電話があった後、風力発電事業への投資に関する資料が届いた。再び電話があり、封筒が届いた人しか申し込めないため、2か月後に2倍で買い取るので代わりに申し込んでほしいと言われ、2,790万円を銀行振り込みと宅配便で送金した。当初2か月は配当があったが、その後配当はなく、業者と連絡が取れなくなった。
(契約金額：2,790万円) (77歳・家事従事者・女性)

【インターネット接続回線】

電話会社を名乗る業者から電話があり、光回線にすれば基本料金が安くなると言われ、契約し工事をしてもらった。後日、電話料金の明細書を見ると、基本料金は安くなったが、使用しないインターネット利用料が2,800円上乗せされ、合計金額は高くなっていた。納得できない。

(50歳・家事従事者・女性)

【公社債】

人工透析の患者の病院を作るために必要と電話で勧誘され、医療機関債を購入した。数か月前から配当金が支払われなくなり、業者と連絡が取れなくなった。どうすればよいか。

(購入金額：500万円) (58歳・給与生活者・女性)

(5) マルチ・マルチまがい商法**【健康食品】**

知り合いから、こんなにいい話は他にないと勧められ、健康食品のネットワークビジネスに登録した。よく考えると本当に収入が得られるか疑問であり、解約したい。全額返金してもらえるか。

(契約金額：16万円) (29歳・給与生活者・女性)

【化粧品】

知人から収入が得られると化粧品マルチの勧誘を受け、システムはあまり理解できなかったが契約してしまった。支払いはサラ金から借金をして現金払いをした。よく考えると自分にはできそうもない。解約、返金希望。

(契約金額：29万円) (26歳・給与生活者・女性)

(6) ネガティブ・オプション

【健康食品】

注文を受けた健康食品が用意できたので代引きで送るという電話があった。注文した覚えがないと話したが、商品が送られてきた。どうすればよいか。

(請求金額：29,800円) (83歳・無職・女性)

(7) 訪問購入

【自動車】

中古車を売却したいと思い、複数の会社に査定をしてもらい、そのうちの1社と契約をした。引き渡し後、車の底に傷があり塗装がはげているので、契約した買い取り価格の4割しか払えないと言われた。納得できない。

(契約金額：101万円) (35歳・給与生活者・男性)

(8) その他無店舗

【ミネラルウォーター】

コンビニ前で行っていたくじ引きで2等のウォーターサーバーが当たり、ミネラルウォーターの定期購入契約をした。その後、解約したいと思い業者に連絡したところ、解約料が発生するという。解約料を支払わなければならないのか。

(契約金額：月額5,250円) (52歳・給与生活者・男性)

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多数を占めている。
「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 → 24年度：1,010件】

【ファンド型投資商品】

カンボジアの高齢者向けアパートのパンフレットが届いた後、ある企業から連絡があり、パンフレットが届いた人しか購入できないため、後で高値で購入するので、代わりに購入してもらいたいと言われアパートを10区画購入してしまった。その後もさらなる区画の購入を頼まれている。騙されているのか。

(契約金額：710万円) (71歳・無職・男性)

(2) フリーローン・サラ金に関する相談

24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 → 24年度：2,400件】

【多重債務】

サラ金から多額の借金をした。体調不良のため収入が減り返済できない。どうしたら良いだろうか。

(借金金額：669万円) (48歳・給与生活者・男性)

(3) 賃貸アパートに関する相談

賃貸借契約の解除に伴うトラブルで、原状回復費用の請求に関するものが多い。

【23年度：1,898件 → 24年度：1,715件】

【原状回復費用】

11年住んだ賃貸アパートを退去した。大家から、冷蔵庫の重みでフローリングがへこんだので全面張り替え費用250万円の1割を請求すると電話で言われた。その他にハウスクリーニング代と畳の表替えの費用を請求された。支払う必要があるか。

(契約金額：33万2千円) (35歳・給与生活者・男性)

(4) 自動車に関する相談

自動車に関する相談件数は、前年度と比べ16件増加した。約5割が中古車に関する相談であった。

【23年度：1,181件 → 24年度：1,197件】

【中古自動車】

車を売却しようと思い、ネット検索して1番高額を提示した業者に査定に来てもらった。95万円で売買契約書を交わし1週間後に入金すると電話連絡を受けた。2日後、フロントに亀裂が見つかり車体にダメージがある、フロントの修理は済ませたが50万円しか支払えないという。査定の際には何も言われなかった。納得できない。

(契約金額：95万円) (34歳・給与生活者・男性)

(5) 携帯電話に関する相談

24年度は前年度に比べ156件増加した。スマートフォンに関する相談が急増している。

【23年度：998件 → 24年度：1,154件】

【スマートフォン】

携帯電話の代理店にスマートフォンを買いに行き、他社に乗り換えるには、3万円キャッシュバックキャンペーンでフォトフレームと見守り携帯を契約し2年保証で実質無料と勧誘された。帰宅後、契約書をよく見ると1か月の利用料が6千円と説明されたが、他の商品も利用料や事務手数料がかかった。3万円キャッシュバックされてもそれ以上支払うことになり得にはならず説明が違い納得できない。

(契約金額：76,800円) (29歳・給与生活者・男性)

(6) 健康食品に関する相談

24年度は前年度に比べ216件増加した。「電話勧誘があり断ったのに商品が送られてきた」、「注文した覚えがない事業者から、『以前注文したから送る』と電話があった」といった、高齢者を狙った送りつけ商法に関する相談が多い。

【23年度：85件 → 24年度：301件】

【健康食品】

「1月上旬に申し込んだ健康食品を着払いで送るので確認したい」とA食品から突然電話があった。覚えがないと断ったが「記録が残っている。歳だから忘れてい

るのではないか」と言われ、再度、「ない」と断った。その1時間後また電話があり「送る時間の確認をしたいので」と在宅時間を聞かれ「1日家にいる」とうっかり

答えたら「これで間違いなく注文したことになるので受け取り拒否したら弁護士を介して訴訟を起こす。」と脅された。どうすればよいか。

(契約金額：2万8千円) (74歳・家事従事者・女性)

(7) 美容医療に関する相談

24年度は前年度に比べ33件増加した。

【23年度：90件 → 24年度：123件】

【美容医療】

美容クリニックで顔のリフトアップの施術を受ける際に受けた静脈注射で体調を崩してしまった。未施術分の返金を申し出たが、他の代換品にしてほしいとか体調が良くなってからでよいから、などと言われている。

(契約金額：24万円) (34歳・自営自由業・女性)

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/>