

平成27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28年7月
埼玉県消費生活支援センター

平成27年度埼玉県消費生活相談年報について

埼玉県及び県内市町村の消費生活相談窓口では、受け付けた相談情報を「全国消費生活情報ネットワークシステム」（以下、PIO-NET という。）に登録しています。

当年報は、その蓄積されたデータを集計・分析し、埼玉県の消費生活相談の傾向や特徴を表したものです。

平成27年度の概要は下記のとおりでした。

1 相談の総件数（苦情・問合せ等）は50,786件でした。

- ・ 前年度50,900件に比べ114件（0.2%）減と、ほぼ横ばいでした。
- ・ このうち、苦情は47,035件で前年度47,296件に比べ261件（0.6%）減少、問合せ等は3,751件で前年度3,604件に比べ147件（4.1%）増加しました。

2 架空・不当請求に関する相談の割合が高くなっています。

- ・ 件数は10,220件で、構成割合は21.7%でした。
- ・ スマートフォンやパソコン、タブレット端末を媒介としたアダルト情報サイトに関する不当請求や身に覚えのない請求をSMS（ショートメッセージサービス）などで受けたという架空請求に関する相談が寄せられています。

3 インターネット取引に関する相談の割合が高くなっています。

- ・ 件数は14,090件で、構成割合は30.0%でした。
- ・ インターネットで注文し、代金を払ったにもかかわらず商品が届かない、事業者と連絡が取れないなどのトラブルが多発しています。

4 健康食品や化粧品の定期購入に関する相談が増加しました。

- ・ 件数は385件で、26年度の2.8倍になりました。
- ・ 「お試し」のつもりで注文したのに自動的に「定期購入契約」になっていたという相談が急増しました。

用語の解説

(商品・役務等)

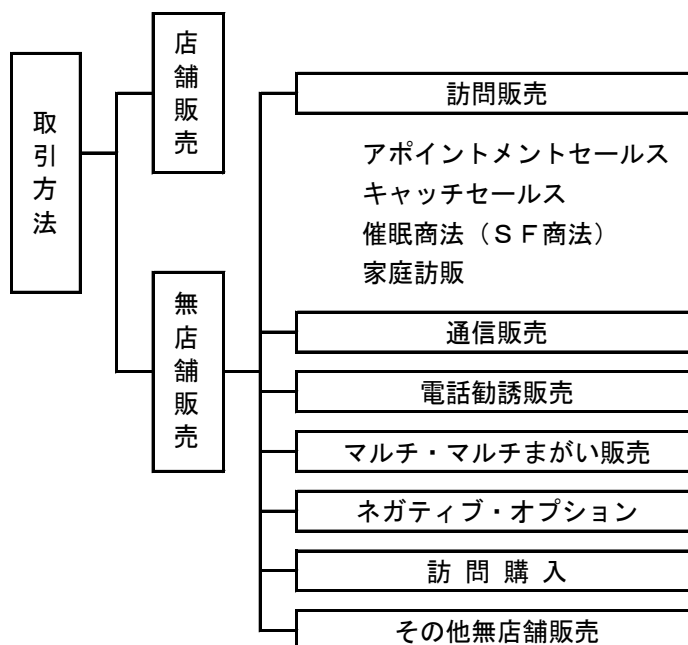
用語	説明
商品一般	その商品・サービスが何なのか消費者が知らないものや特定できないもの。
保健衛生品	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。医薬品、医療用具、化粧品など。
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。パソコン、電話機、音響・映像製品、スポーツ用品など。
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス。
移动通信サービス	携帯電話サービスやPHSサービス等およびモバイルデータ通信サービス。
インターネット接続回線	光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダのサービス。
デジタルコンテンツ	インターネットを通じてのサイトの利用。アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、音楽配信サイト、投資情報サイト、占いサイト、懸賞サイトなど。
複合サービス会員	旅行、飲食店、映画等が安くなるなどの特典をうたった会員サービス。
ファンド型投資商品	運用者が資金を集め、運用し、そこから生じる収益等の配当を出資者に分配するもの。いわゆる集団投資スキームのほかに、預託契約などを含む。

(販売方法・手口等)

用語	説明
訪問販売	事業者の店舗や営業所以外の場所での販売。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・SF商法など。
家庭訪販	販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを販売する方法。家庭を訪問して勧誘する販売方法。
キャッチセールス	路上でアンケートなどと呼び止め、店舗や喫茶店等に連れていき、商品やサービスを販売する方法。
アポイントメントセールス	電話などで、販売目的を隠したり非常に有利な条件を示したりして店舗等に呼び出し、契約しないと帰れない状況にするなどして商品やサービス等を販売する方法。
催眠商法・SF商法	消費者を閉め切った会場等に集めて、日用品などをただ同然で配って雰囲気盛り上げた後に、高額な商品の契約を結ばせる販売方法。
マルチ・マルチまがい販売	販売組織の加入者が消費者を当該販売組織に加入させることによってマージンが得られるしくみの取引。これを繰り返すことにより、販売組織がピラミッド式に拡大していく。
ネガティブ・オプション (送りつけ商法)	契約を結んでいないのに商品を勝手に送りつけ、受け取ったことで、支払い義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅等営業所等以外の場所において、売買契約の申し込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
業務提供誘引販売	事業者が提供、あつせんする仕事をすれば収入が得られるとあって勧誘し、その仕事に必要であるとして商品やサービスを契約させる方法。
特定継続的役務販売	エステティック、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスのうち5万円を超え、一定期間継続する契約。

不当請求	不当な請求。架空請求、ワンクリック請求など。
架空請求	身に覚えのない代金の請求。
ワンクリック請求	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。
利殖商法	「値上がり確実」「必ずもうかる」など、利殖になることを強調して、未公開株、ファンドなどへの投資や出資を勧誘する商法。
劇場型勧誘	複数の人物が役割りを分担し、消費者があたかも得をするように信じ込ませて実体不明の金融商品などを買わせる手口。未公開株、社債、実態不明のファンドや金融商品まがいの権利等。「利殖商法」のトラブルに多くみられる。
不招請勧誘	訪問販売や電話勧誘販売及びネガティブ・オプションなど消費者が希望していないのに行われる勧誘。
二次被害	一度被害にあった人を再び勧誘して、二次的な被害を与えること。

取引方法の体系



PIO-NET に登録した情報の分類について

◎相談種別

PIO-NET に登録する相談情報は、まず、「苦情」「問合せ」「要望」の相談種別に分類されます。

当年報では、全体の受付件数（1～3頁）は、「苦情」「問合せ」「要望」の合計で表し、4頁以降については「苦情」のみを対象に分析したものを記載しています。

◎相談の分類

PIO-NET に登録する相談情報は、相談の主体となる商品・役務（サービス）等を分類する「商品・役務等別分類」（商品別分類）、その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」によっても分類しています。

◎当年報では、上記の分類に契約者年齢や取引方法別などの情報を掛け合わせて分析を行っています。

*PIO-NET：パイオネット。国民生活センターと全国の消費生活相談センターをオンラインネットワークで結んだシステム。Practical Living Information Online Network System の略。

目 次

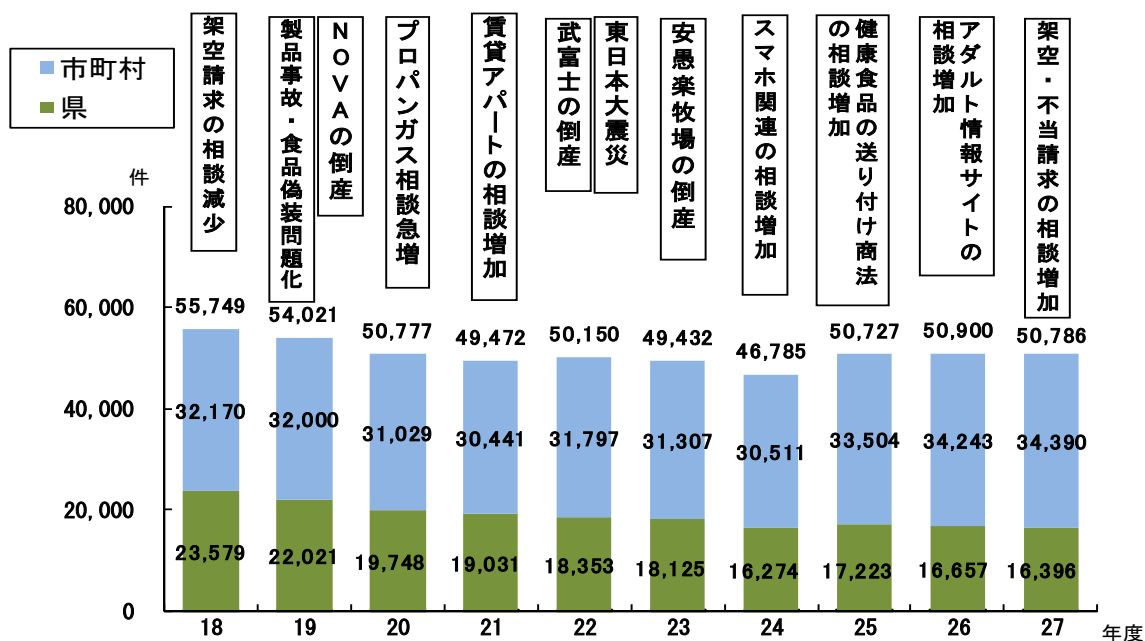
I	消費生活相談の受付状況	
1	相談受付件数	1
2	相談種別・相談方法別件数	1
3	県の受付件数	2
4	市町村の受付件数	2
II	苦情相談の概要	
1	契約当事者の状況	
(1)	性別・年代別件数	4
(2)	職業別件数	5
2	相談内容	
(1)	商品・サービス別件数	6
(2)	内容別件数	7
(3)	契約金額別件数	7
(4)	年代別契約金額	8
(5)	処理状況	9
(6)	商品テストを行った相談	10
3	取引方法別の状況	
(1)	件数の推移	11
(2)	契約当事者の年代別件数	12
(3)	取引方法別に多かった商品・サービス	13
(4)	その他の販売方法に係る相談	17
4	高齢者に関する相談	18
5	若者に関する相談	21
6	クレジットに関する相談	
(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
7	多重債務に関する相談	26
8	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
III	特徴的な相談	
1	架空・不当請求に関する相談	31
2	インターネット取引に関する相談	33
3	健康食品や化粧品の定期購入トラブルに関する相談	36
IV	相談事例	
1	取引方法ごとの相談事例	38
2	その他の相談事例	45
V	参考資料	
表1	商品・サービス別分類表	47
表2	契約当事者の居住市町村別件数	48
表3	相談者の居住市町村別件数	49

I 消費生活相談の受付状況

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27年度の件数は50,786件で、26年度と比べ114件減少（0.2%減）とほぼ横ばいだった。

相談件数の年度別推移（10年間）



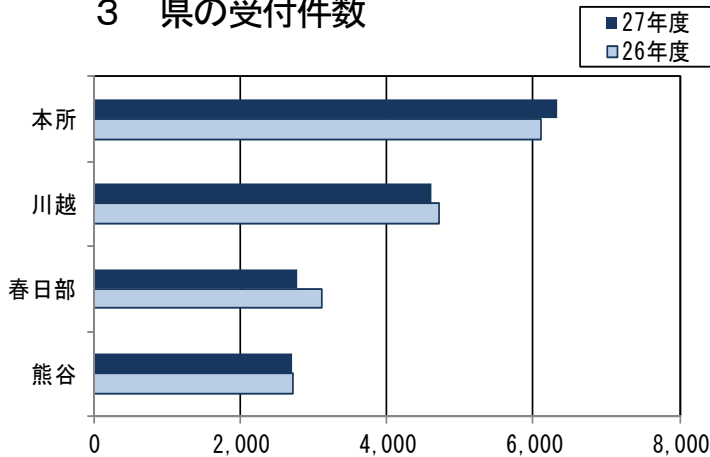
2 相談種別・相談方法別件数

相談種別別の受付件数は、「苦情」が47,035件で相談全体の9割以上を占めている。相談方法は、電話によるものが最も多く、40,848件で全体の約8割を占めている。

	27年度		26年度		増減率 %
	件数	構成比%	件数	構成比%	
苦情	47,035	92.6	47,296	92.9	▲0.6
問合せ等	3,751	7.4	3,604	7.1	▲4.1
計	50,786	100.0	50,900	100.0	▲0.2
電話	40,848	80.4	40,859	80.3	▲0.0
来所	9,902	19.5	10,003	19.6	▲1.0
文書	36	0.1	38	0.1	▲5.3
計	50,786	100.0	50,900	100.0	▲0.2

※「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。

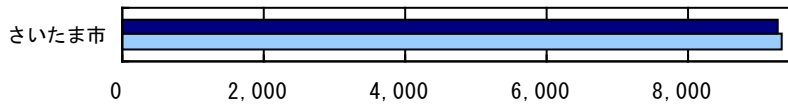
3 県の受付件数



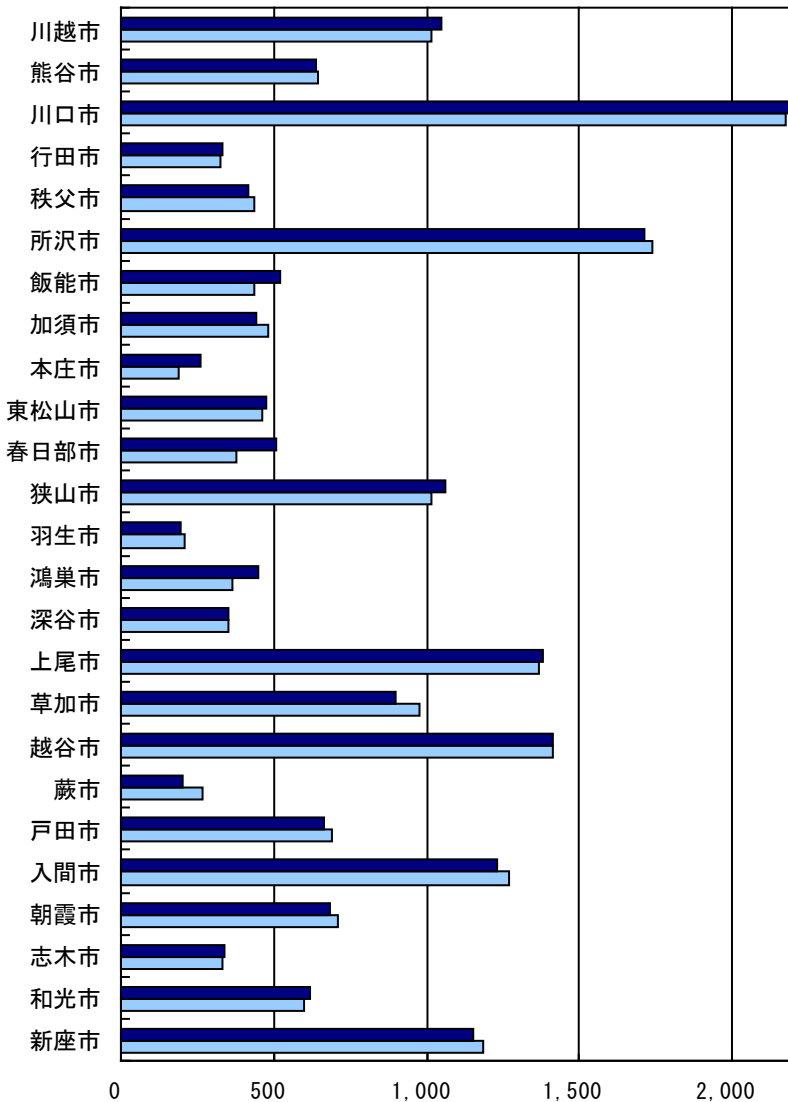
センター	27年度	26年度	増減 (%)
本所	6,329	6,108	3.6
川越	4,598	4,720	▲2.6
春日部	2,777	3,116	▲10.9
熊谷	2,692	2,713	▲0.8
県合計	16,396	16,657	▲1.6

4 市町村の受付件数

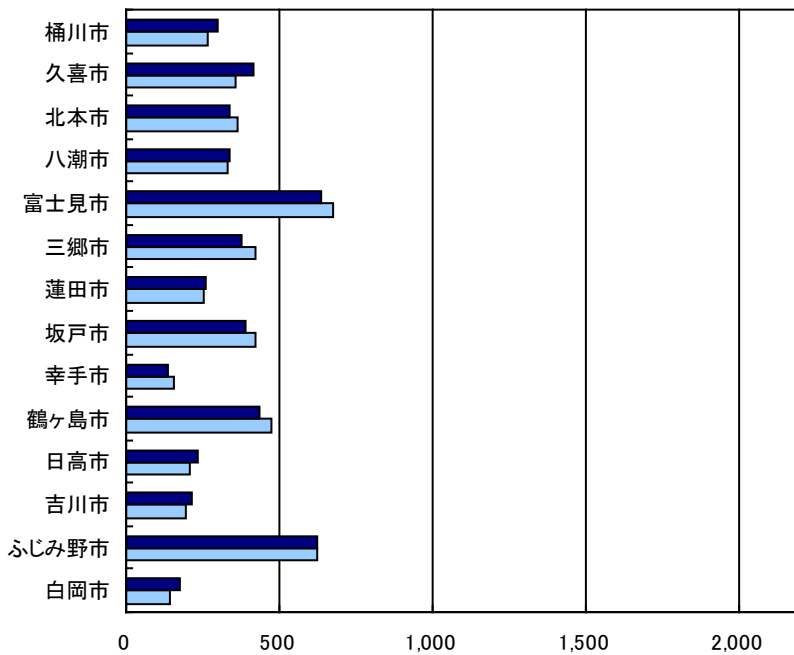
(1) 市の受付件数



市名	27年度	26年度	増減率 (%)
さいたま市	9,263	9,322	▲0.6

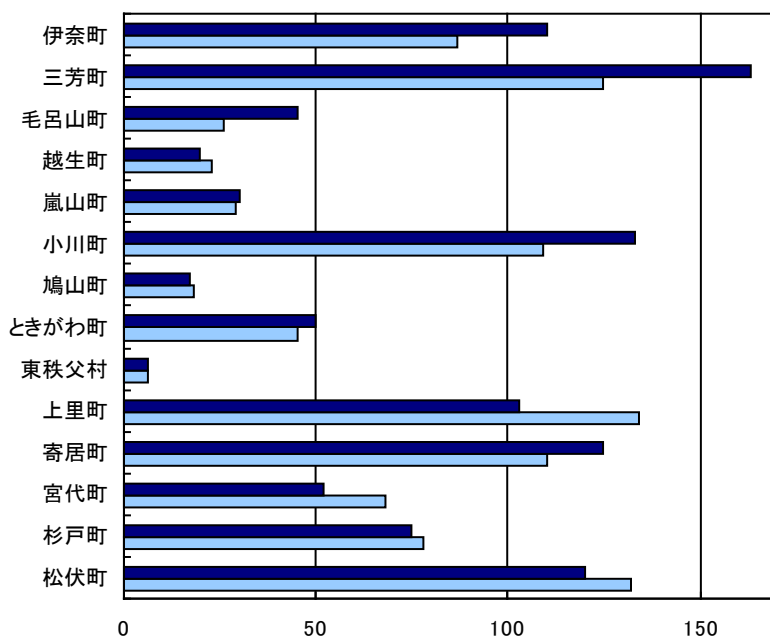


市名	27年度	26年度	増減率 (%)
川越市	1,051	1,018	3.2
熊谷市	639	646	▲1.1
川口市	2,209	2,176	1.5
行田市	331	326	1.5
秩父市	417	438	▲4.8
所沢市	1,715	1,739	▲1.4
飯能市	518	433	19.6
加須市	443	484	▲8.5
本庄市	258	191	35.1
東松山市	477	463	3.0
春日部市	507	376	34.8
狭山市	1,060	1,013	4.6
羽生市	194	209	▲7.2
鴻巣市	449	363	23.7
深谷市	353	350	0.9
上尾市	1,377	1,366	0.8
草加市	901	977	▲7.8
越谷市	1,411	1,415	▲0.3
蕨市	204	270	▲24.4
戸田市	663	691	▲4.1
入間市	1,232	1,271	▲3.1
朝霞市	684	711	▲3.8
志木市	339	335	1.2
和光市	620	598	3.7
新座市	1,151	1,187	▲3.0



市名	27年度	26年度	増減率 (%)
桶川市	296	267	10.9
久喜市	415	355	16.9
北本市	339	364	▲ 6.9
八潮市	336	332	1.2
富士見市	636	676	▲ 5.9
三郷市	376	421	▲ 10.7
蓮田市	262	256	2.3
坂戸市	392	420	▲ 6.7
幸手市	138	157	▲ 12.1
鶴ヶ島市	436	474	▲ 8.0
日高市	235	206	14.1
吉川市	215	194	10.8
ふじみ野市	621	623	▲ 0.3
白岡市	178	140	27.1
市計	33,341	33,253	0.3

(2) 町村の受付件数



町村名	27年度	26年度	増減率 (%)
伊奈町	110	87	26.4
三芳町	163	125	30.4
毛呂山町	45	26	73.1
越生町	20	23	▲ 13.0
嵐山町	30	29	3.4
小川町	133	109	22.0
鳩山町	17	18	▲ 5.6
ときがわ町	50	45	11.1
東秩父村	6	6	0.0
上里町	103	134	▲ 23.1
寄居町	125	110	13.6
宮代町	52	68	▲ 23.5
杉戸町	75	78	▲ 3.8
松伏町	120	132	▲ 9.1
町村計	1,049	990	6.0

市町村合計	34,390	34,243	0.4
-------	--------	--------	-----

※他市町と相互利用を行っている自治体 (平成28年3月31日現在)

- ①宮代町、杉戸町 ②本庄市、上里町 ③毛呂山町、越生町、鳩山町

※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28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
 滑川町、川島町、吉見町 → 東松山市に委託 (平成25年4月1日から)

II 苦情相談の概要

これ以降は、苦情相談について集計・分析しています。

1 契約当事者の状況

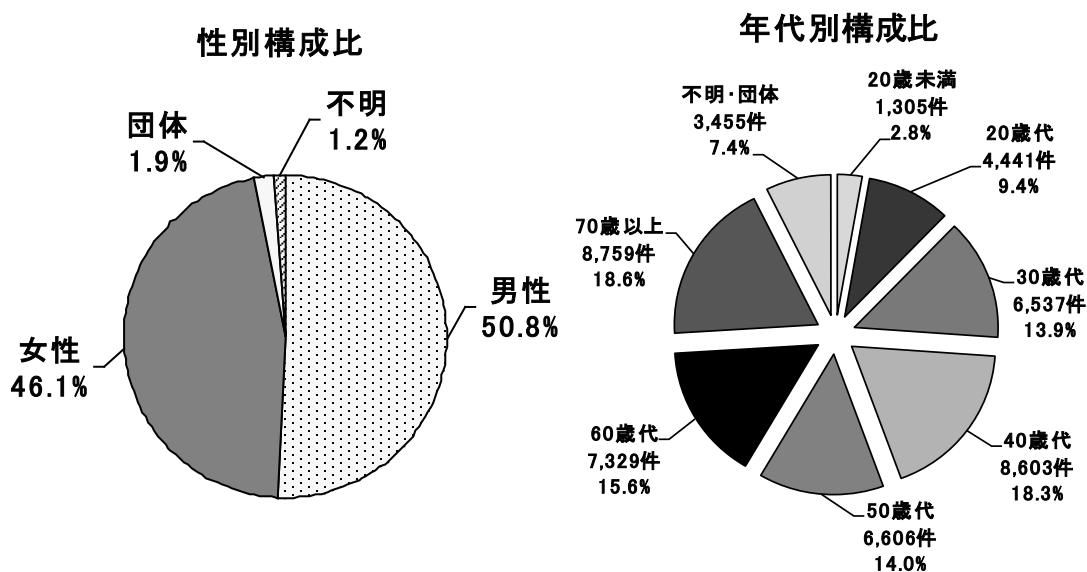
(1) 性別・年代別件数

契約当事者の性別の構成比は、27年度は「男性」からの相談が50.8%に対し、「女性」からの相談は46.1%で、「男性」が「女性」を上回っている。26年度は、70歳以上では「女性」が「男性」を上回っていたが、27年度はほぼ同数だった。

年代別でみると、70歳以上の相談が最も多く18.6%、次いで40歳代が18.3%、60歳代が15.6%で、この順位は26年度と同様であった。年代別の構成比も大きな変化は見られない。

60歳以上の相談件数は、16,088件で、26年度に比べ672件減少(4.0%減)したものの構成比は34.2%を占め、依然として高齢者からの相談が多い。

※ 「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・年代別件数

	27年度						26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	4,348	4,347		64	8,759	18.6%	4,302	5,012		12	9,326	19.7%
60歳代	4,023	3,264		42	7,329	15.6%	3,915	3,511		8	7,434	15.7%
50歳代	3,443	3,127		36	6,606	14.0%	3,375	2,969		6	6,350	13.4%
40歳代	4,367	4,197		39	8,603	18.3%	4,227	4,115		15	8,357	17.7%
30歳代	3,358	3,149		30	6,537	13.9%	3,512	3,259		8	6,779	14.3%
20歳代	2,209	2,205		27	4,441	9.4%	2,297	2,264		13	4,574	9.7%
20歳未満	793	491		21	1,305	2.8%	872	514		8	1,394	2.9%
不明・団体	1,366	911	862	316	3,455	7.4%	1,089	785	889	319	3,082	6.5%
計	23,907	21,691	862	575	47,035	100.0%	23,589	22,429	889	389	47,296	100.0%
	50.8%	46.1%	1.9%	1.2%	100.0%		49.9%	47.4%	1.9%	0.8%	100.0%	

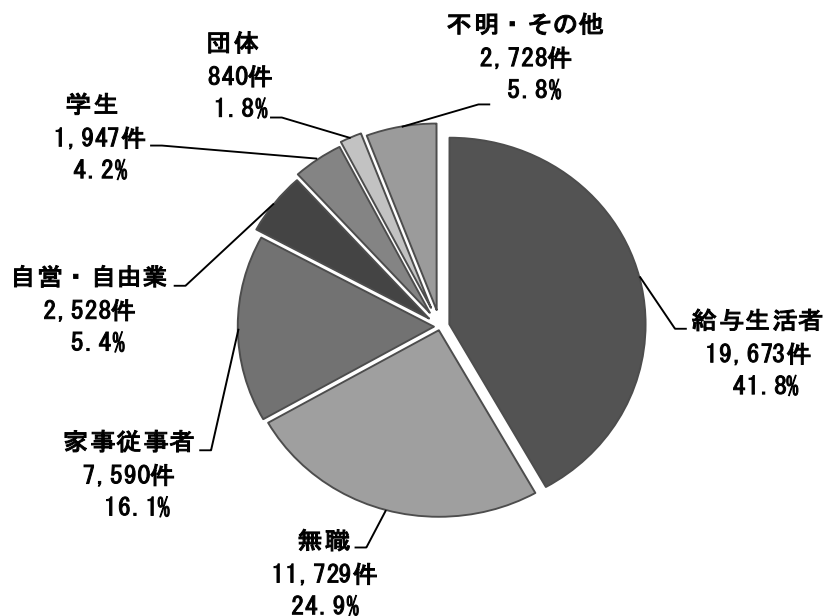
(2) 職業別件数

職業別件数は、多い順に「給与生活者」、「無職」、「家事従事者」で、この順位は26年度と同様であった。

増加したのは、「給与生活者」及び「自営・自由業」で、「給与生活者」からの相談は、26年度に比べ8,29件増加（4.4%増）し、「自営・自由業」からの相談は、26年度に比べ1,077件増加（4.4%増）した。

一方減少したのは、「家事従事者」、「学生」及び「無職」で、「家事従事者」からの相談は、26年度に比べ1,141件減少（13.1%減）、「学生」からの相談は、26年度に比べ1,78件減少（8.4%減）、「無職」からの相談は、26年度に比べ1,09件減少（0.9%減）した。

職業別構成比



	27年度		26年度		増減率 (%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	19,673	41.8	18,844	39.8	4.4
無職	11,729	24.9	11,838	25.0	▲ 0.9
家事従事者	7,590	16.1	8,731	18.5	▲ 13.1
自営・自由業	2,528	5.4	2,421	5.1	4.4
学生	1,947	4.2	2,125	4.5	▲ 8.4
団体	840	1.8	880	1.9	▲ 4.5
不明・その他	2,728	5.8	2,457	5.2	11.0
合計	47,035	100.0	47,296	100.0	▲ 0.6

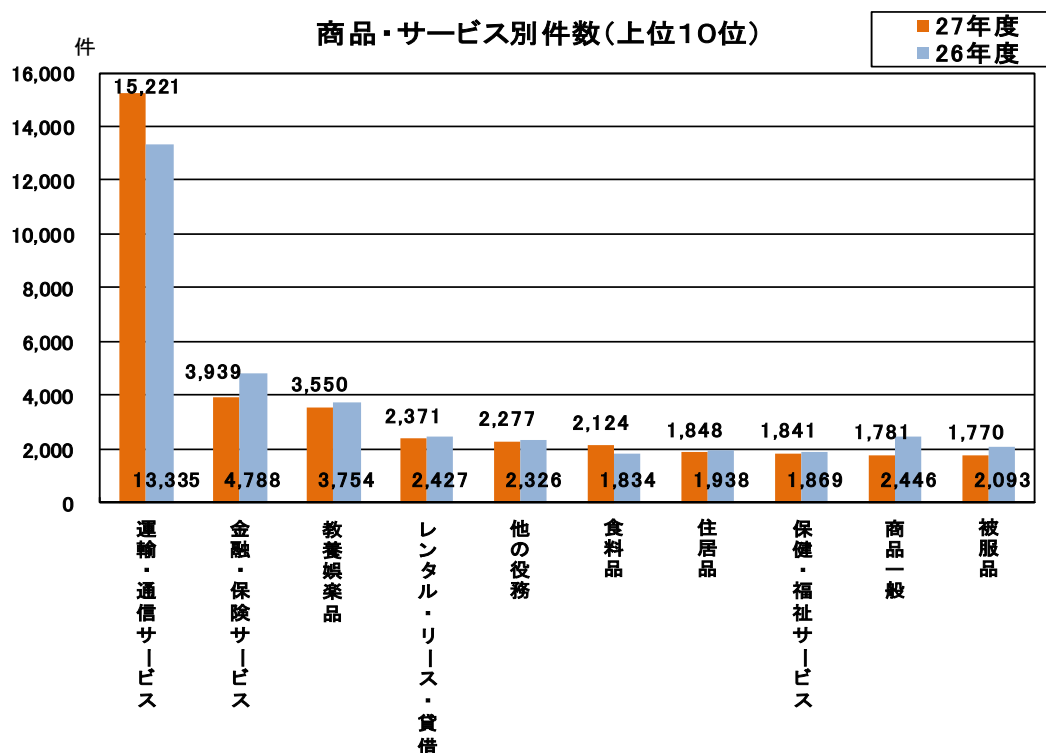
2 相談内容

(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15,221件と最も多く、次いでサラ金・投資・保険等の「金融・保険サービス」が3,939件、携帯電話や新聞、教養娯楽教材等の「教養娯楽品」が3,550件と続いている。

「運輸・通信サービス」に関する相談は、26年度に比べ1,886件増加(14.1%増)した。他の商品・サービスに比べて突出して多く、構成比でも32.4%を占め、26年度に比べ4.2%増加している。27年度は、「光回線」に関する相談やスマートフォン等を媒介としたアダルト情報サイトに関する不当請求、全く身に覚えのない請求をSMSで受けたといった架空請求に関する相談が増加した。

「食料品」に関する相談も26年度に比べ290件増加(15.8%増)した。健康食品やサプリメントが、「お試し価格」として廉価で購入できるとあったので、申し込んだところ、1回だけのつもりが定期購入になっていたという相談が多かった。



※ 「光回線」とは、平成27年2月1日より東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社が他事業者へ光回線サービスの卸売を開始し、この卸売を受けた事業者が、卸売を受けた光回線とプロバイダーや携帯電話等を組み合わせた独自のサービスを、様々な料金や契約形態で消費者に提供したものの。

※ 「SMS」(ショートメッセージサービス)とは、あて先に電話番号を指定して文字メッセージを送受信できるサービスで、相手のメールアドレスがわからなくてもメッセージを送信することができるもの。

(2) 内容別件数（複数選択項目）

「契約・解約」に関するものが35,746件と最も多く、次いで「販売方法」、「価格・料金」と続いている。

上位6位までの順位及び全体の構成比に大きな変化は見られない。

内容別件数（複数選択項目）

順位	分類	27年度		26年度		増減(%)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	35,746	76.0	35,805	75.7	▲ 0.2
2	販売方法	26,487	56.3	26,239	55.5	0.9
3	価格・料金	7,824	16.6	8,035	17.0	▲ 2.6
4	接客対応	7,306	15.5	7,839	16.6	▲ 6.8
5	品質・機能・役務品質	5,614	11.9	5,966	12.6	▲ 5.9
6	表示・広告	2,790	5.9	2,935	6.2	▲ 4.9
7	安全・衛生	1,574	3.3	1,638	3.5	▲ 3.9
8	法規・基準	1,251	2.7	1,672	3.5	▲ 25.2
9	包装・容器	61	0.1	55	0.1	10.9
10	計量・量目	55	0.1	75	0.2	▲ 26.7
11	施設・設備	46	0.1	61	0.1	▲ 24.6
12	その他	699	1.5	784	1.7	▲ 10.8
	(全件数)	47,035	—	47,296	—	▲ 0.6

※「全件数比」は、全件数のうち何%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。）

27年度は、契約購入金額が判明しているものは24,338件（相談全体の51.7%）で、合計金額は約313億円、1件当たりの平均契約金額は約128万円であった。

26年度に比べ合計金額は約21億円、平均契約金額は約3.4万円減少した。

最も多い契約購入金額帯は、10万円以上100万円未満の8,896件で26年度に比べ1,940件増加（27.9%増）した。次いで1万円以上10万円未満の7,161件で26年度に比べ2,634件減少（26.9%減）した。26年度と順位が逆転している。

契約金額別件数（契約購入金額が判明しているもの）

契約購入金額	27年度		26年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	4,861	20.0	4,859	19.2	0.0
1万円以上～10万円未満	7,161	29.4	9,795	38.7	▲ 26.9
10万円以上～100万円未満	8,896	36.6	6,956	27.5	27.9
100万円以上～500万円未満	2,371	9.7	2,444	9.7	▲ 3.0
500万円以上～1億円未満	1,033	4.2	1,210	4.8	▲ 14.6
1億円以上	16	0.1	18	0.1	▲ 11.1
計	24,338	100.0	25,282	100.0	▲ 3.7
総合計金額(円)	31,264,930,859		33,326,265,200		▲ 6.2
平均金額(円)	1,284,614		1,318,182		▲ 2.5

(4) 年代別契約金額（年齢・金額が判明したものに限る。）

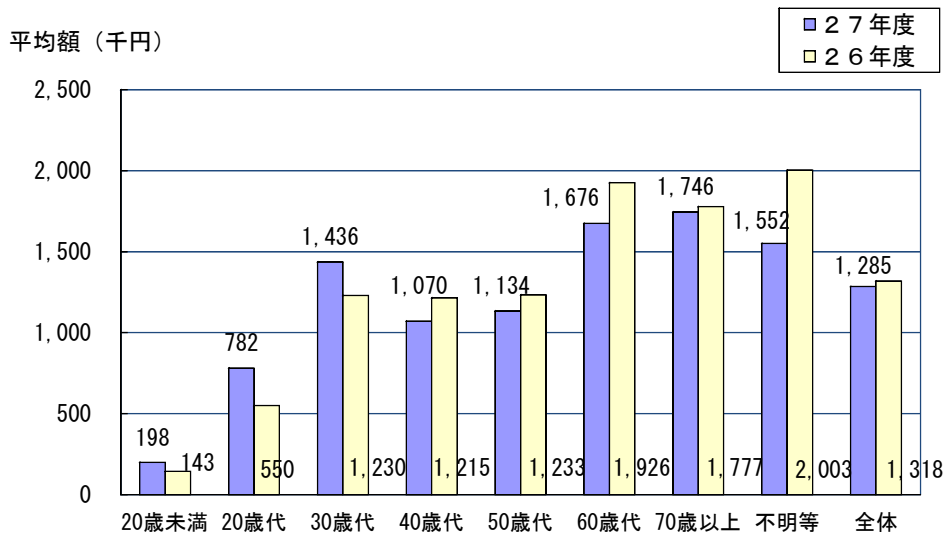
平均契約金額が最も高額だったのは、70歳以上の174万6千円で、次いで60歳代の167万6千円であった。依然として高齢者の契約金額が高額である。

詐欺的なファンド型投資商品、公社債等への出資など、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が一つの要因と考えられる。

平均契約金額は、26年度に比べて30歳代以下では増加し、40歳代以上では減少している。

最も増加したのは20歳代で23万2千円増加、次いで30歳代で20万6千円増加、20歳未満でも5万5千円増加した。20歳代及び30歳代では、投資用マンションに関する相談が増加しており、相談1件当たりの平均契約額が2,450万円と高額だったことが27年度の契約購入額を押し上げた要因と考えられる。

契約当事者年代別契約購入金額（平均額）



(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66.8%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	27年度		26年度		増減(%)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	助言（自主交渉）	31,410	66.8	32,155	68.0	▲ 2.3
2	情報提供	7,718	16.4	7,579	16.0	1.8
3	あっせん解決	4,612	9.8	4,562	9.7	1.1
4	処理不要	1,003	2.1	901	1.6	11.3
5	他機関紹介	860	1.8	779	1.9	10.4
6	あっせん不調	607	1.3	567	1.2	7.1
7	処理不能	465	1.0	425	0.9	9.4
	処理継続中	360	0.8	328	0.7	9.8
	合計	47,035	100.0	47,296	100.0	▲ 0.6

* 平成27年度の処理状況は、平成28年5月31日現在の状況

* 平成26年度の処理状況は、平成27年5月31日現在の状況

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：相談者が情報提供し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

平成27年度は47件の商品テストを行った。商品分類別にみると、クリーニングが21件(44.7%)と多数を占め、次に食料品が10件(21.3%)であった。

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	21 (44.7%)	紳士用ジャケットの縮み	共布と比較して収縮していた。毛繊維が絡み合っていることから「フェルト収縮」と呼ばれる現象と考えられる。収縮の発生時期は特定できない。
		婦人ズボンのシミ	亜鉛を含む有機物がポケットに入った状態でドライクリーニングを行ったため、黒い色素がズボンに付着したものと推定される。
		緑色に変色したダウンコート	再現試験の結果、変色は光(紫外線など)又は酸化窒素ガスによるものと推定される。変色原因がクリーニングである可能性は低い。
食料品	10 (21.3%)	米に混入している異物と米の鮮度調査	異物からカビの菌糸・胞子が確認された。鮮度試験の結果、米の鮮度は著しく低下していた。
		混ぜ物が疑われる(粘度が高く低温でも結晶化しない)純粋ハチミツ	水分、でん粉・デキストリン、ヒドロキシメチルフルフラール等のテストの結果、全国はちみつ公正取引協議会の「はちみつの組成基準」に適合していた。
住居品	9 (19.2%)	テーブルタップの変形	最大消費電力を超えて使用したことによりテーブルタップの導線が発熱し、変形に至ったと推定される。
		使用中に脚が折れた踏み台	椅子強度試験を参考に、踏面の耐衝撃性試験と脚部側方強度試験を行ったが異常は認められなかった。何らかの理由により、脚部に対して横方向からの力が作用したため脚が折れたものと推定される。
被服品	4 (8.5%)	左右で劣化度合いの異なる靴底	靴の表底の素材を分析したところ、左右とも同じ素材だった。劣化度合いに差がみられるのは素材ロットの違いや環境要因、身体の特徴が考えられる。
保健衛生品	1 (2.1%)	使用すると咳が出るマスク	ホルムアルデヒド検査の結果、全国マスク工業会の自主基準に適合していた。他のマスクと比べて繊維が脱落しやすいとも言えなかった。マスクの着用と咳との因果関係を特定できなかった。
教養娯楽品	1 (2.1%)	燃料を注入するときガスが漏れるライター	再現試験を行ったが、燃料注入時のガス漏れは確認できなかった。注入口に対してガス容器が斜めに傾いた状態で注入を行ったことが原因と推定される。
光熱水品	1 (2.1%)	リチウムイオン電池からの液漏れ	電池に付着していた物質を分析したところ、有機化合物の存在が確認された。また、外装の継目や接点には付着がなかった。総合的に判断し、付着物質は外部から付着した可能性が高い。
合計	47 (100%)		

3 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14,021件で、26年度に比べて64件減少(0.5%減)した。

無店舗販売に関する相談は、26年度に比べて508件増加(2.0%増)しており、中でも、通信販売の件数が大きく増加している。一方、電話勧誘販売の件数は減少した。

電話勧誘販売の減少は、ファンドへの出資契約に伴うトラブルなどの「ファンド型投資商品」に関する相談が147件となり、26年度と比べて333件減少(69.4%減)と大幅に減少したためである。

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)の件数は4,673件で、26年度に比べて205件増加(4.6%増)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、複合サービス会員)、催眠商法(SF商法)、家庭訪販(工事・建築、テレビ放送サービス)が増加したが、キャッチセールスは減少している。

取引方法別の件数

	27年度		26年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比 %	件数	構成比 %		
店舗販売	14,021	29.8	14,085	29.8	▲64	▲0.5%
無店舗(計)	26,492	56.3	25,984	54.9	508	2.0%
(無店舗の内訳)						
訪問販売	4,673	17.6	4,468	17.2	205	4.6%
通信販売	17,617	66.5	16,531	63.6	1,086	6.6%
電話勧誘販売	2,776	10.5	3,486	13.4	▲710	▲20.4%
マルチ・マルチまがい	556	2.1	544	2.1	12	2.2%
ネガティブ・オプション	135	0.5	120	0.5	15	12.5%
訪問購入	372	1.4	364	1.4	8	2.2%
その他無店舗	363	1.4	471	1.8	▲108	▲22.9%
不明・無関係	6,522	13.9	7,227	15.3	▲705	▲9.8%
合計	47,035	100.0	47,296	100.0	▲261	▲0.6%

*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(複数選択項目)

項目	27年度		26年度		増減(件)	増減(%)
	件数	全件数比 %	件数	全件数比 %		
アポイントメントセールス	160	3.4	155	3.5	5	3.2%
キャッチセールス	70	1.5	119	2.7	▲49	▲41.2%
催眠商法(SF商法)	68	1.5	64	1.4	4	6.3%
家庭訪販	3,249	69.5	3,112	69.7	137	4.4%
訪問販売 全件数	4,673	—	4,468	—	205	4.6%

(2) 契約当事者の年代別件数

インターネット、スマートフォンの普及などにより、各年代にわたり「通信販売」の割合が年々高くなっている。

27年度はファンドへの出資トラブル等が減少したことから、「電話勧誘販売」の割合は低下したものの、在宅率が高くなる60歳代・70歳以上では「訪問販売」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」の割合が他の年代と比して高くなる傾向は変わっていない。

また、20歳代では、「マルチ・マルチまがい」の相談が246件と他の年代に比べて多い。20歳未満では、「通信販売」の相談割合が77.3%に上っている。

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	1,305	4,441	6,537	8,603	6,606	7,329	8,759	3,455	47,035
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	167	1,485	2,314	2,677	2,091	2,108	2,121	1,058	14,021
構成比	12.8%	33.4%	35.4%	31.1%	31.7%	28.8%	24.2%	30.6%	29.8%
無 店 舗 (計)	1,079	2,573	3,592	4,982	3,658	4,110	5,085	1,413	26,492
構成比	82.7%	57.9%	54.9%	57.9%	55.4%	56.1%	58.1%	40.9%	56.3%
訪 問 販 売	37	345	450	503	442	724	1,702	470	4,673
構成比	2.8%	7.8%	6.9%	5.8%	6.7%	9.9%	19.4%	13.6%	9.9%
通 信 販 売	1,009	1,830	2,811	3,978	2,748	2,667	1,920	654	17,617
構成比	77.3%	41.2%	43.0%	46.2%	41.6%	36.4%	21.9%	18.9%	37.5%
電 話 勧 誘 販 売	8	97	202	334	313	512	1,112	198	2,776
構成比	0.6%	2.2%	3.1%	3.9%	4.7%	7.0%	12.7%	5.7%	5.9%
マルチ・マルチまがい	17	246	56	52	50	59	57	19	556
構成比	1.3%	5.5%	0.9%	0.6%	0.8%	0.8%	0.7%	0.5%	1.2%
ネガティブ・オプション	1	5	8	8	7	20	60	26	135
構成比	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.3%	0.7%	0.8%	0.3%
訪 問 購 入	1	11	21	41	58	73	150	17	372
構成比	0.1%	0.2%	0.1%	0.5%	0.9%	1.0%	1.7%	0.5%	0.8%
そ の 他 無 店 舗	6	39	44	66	40	55	84	29	363
構成比	0.5%	0.9%	0.7%	0.8%	0.6%	0.8%	1.0%	0.8%	0.8%
不 明 ・ 無 関 係	59	383	631	944	857	1,111	1,553	984	6,522
構成比	4.5%	8.6%	9.7%	11.0%	13.0%	15.2%	17.7%	28.5%	13.9%

※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14,021件で、26年度に比べて64件減少(0.5%減)した。

「フリーローン・サラ金」に関する相談は926件で、26年度に比べて81件減少(8.0%減)となった。平成22年9月から施行された貸金業法改正以降、5年連続の減少となっている。

26年度に比べて「携帯電話サービス」の相談がやや減少した一方、「携帯電話」の相談は120件増加(29.7%増)した。格安スマホの普及などスマートフォンの購入形態が多様化したことが要因と考えられる。

順位	項目	27年度		26年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	不動産貸借	1,668	11.9	1,691	12.0	▲ 23
2	フリーローン・サラ金	926	6.6	1,007	7.1	▲ 81
3	工事・建築	625	4.5	644	4.6	▲ 19
4	携帯電話サービス	609	4.3	637	4.5	▲ 28
5	四輪自動車	576	4.1	595	4.2	▲ 19
6	携帯電話	524	3.7	404	2.9	120
7	医療サービス	332	2.4	345	2.4	▲ 13
8	エステティックサービス	316	2.3	275	2.0	41
全件数		14,021	100.0	14,085	100.0	▲ 64

イ 訪問販売

訪問販売の件数は4,673件で、26年度に比べて205件増加(4.6%増)した。最も増加したのは「工事・建築」の相談で101件増加している。訪問してきた業者に「火災保険を使えば屋根や雨どいを無料で修理できる」などと勧誘されたことによる相談が多かった。また、「インターネット接続回線」の相談が76件増加(33.5%増)しており、これは「光回線サービスの卸売」の影響と見られる。

年代別でみると、高齢者からの相談割合が極めて高く、70歳以上の相談が36.4%を占めた。60歳以上でみると51.9%となり全体の半分以上に上る。

順位	項目	27年度		26年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	工事・建築	644	13.8	543	12.2	101
2	テレビ放送サービス	330	7.1	286	6.4	44
3	新聞	308	6.6	313	7.0	▲ 5
4	インターネット接続回線	303	6.5	227	5.1	76
5	有線テレビ放送	158	3.4	171	3.8	▲ 13
全件数		4,673	100.0	4,468	100.0	205

年代別件数

年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
訪問販売	37	345	450	503	442	724	1,702	470	4,673
構成比	0.8%	7.4%	9.6%	10.8%	9.5%	15.5%	36.4%	10.1%	100.0%

ウ 通信販売

通信販売の件数は17,617件で、26年度に比べて1,086件の大幅な増加(6.6%増)となった。「デジタルコンテンツ」に関する相談が、10,144件で全体の5割以上を占めている。26年度に比べて1,104件の増加(12.2%増)で、通信販売の増加の多くはデジタルコンテンツによるものである。デジタルコンテンツの中ではアダルトサイトに関するものが最も多くなっている。

年代別で見ると、40歳代の相談割合が22.6%とやや高いものの、通信販売に関する相談は全年代から寄せられている。

順位	項目	27年度		26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	10,144	57.6	9,040	54.7	1,104
2	商品一般	508	2.9	638	3.9	▲130
3	他の健康食品	294	1.7	132	0.8	162
4	インターネット接続回線	204	1.2	173	1.0	31
5	興信所	179	1.0	116	0.7	63
全件数		17,617	100.0	16,531	100.0	1,086

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	1,009	1,830	2,811	3,978	2,748	2,667	1,920	654	17,617
構成比	5.7%	10.4%	16.0%	22.6%	15.6%	15.1%	10.9%	3.7%	100.0%

エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売の件数は2,776件で、26年度に比べて710件減少(20.4%減)と大きく減少となった。最も減少したのは「ファンド型投資商品」に関する相談で26年度に比べて333件減少(69.3%減)した。「劇場型勧誘」の相談が減少したことが一因と考えられる。

全体の件数が減少した中で、「インターネット接続回線」の相談が157件増加(27.1%増)した。平成27年2月1日から開始された「光回線サービスの卸売」により、多くの事業者がサービスを消費者に提供できるようになったが、業者の説明不足などによるトラブルの相談が急増した。27年度の電話勧誘販売における「光回線」に関する相談は258件であった。

年代別では、27年度は60歳以上の相談割合は58.5%で、26年度の63.4%に比べるとやや低下したものの依然として高齢者からの相談が多い。

順位	項目	27年度		26年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	インターネット接続回線	736	26.5	579	16.6	157
2	商品一般	235	8.5	253	7.3	▲18
3	ファンド型投資商品	147	5.3	480	13.8	▲333
4	固定電話サービス	86	3.1	84	2.4	2
5	他の健康食品	75	2.7	55	1.6	20
全件数		2,776	100.0	3,486	100.0	▲710

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	97	202	334	313	512	1,112	198	2,776
構成比	0.3%	3.5%	7.3%	12.0%	11.3%	18.4%	40.1%	7.1%	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556件で、26年度に比べて12件増加（2.2%増）と引き続き増加している。

27年度は「他の内職・副業」に関する相談が68件で、26年度に比べて88.9%増と大幅に増加した。このうち「インターネット上のカジノのアフィリエイトで収入を得られる、人を紹介すると報酬が得られる」と勧誘され、入会費用等を支払って契約したが解約をしたいといった相談が49件寄せられた。特に20歳代からの相談が多かった。

「マルチ・マルチまがい販売」全体の年代別の相談割合を見ても、20歳代の相談割合が44.2%と他の年代に比べ非常に高い。

順位	項目	27年度		26年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	他の内職・副業	68	12.2	36	6.6	32
2	ファンド型投資商品	47	8.5	41	7.5	6
3	健康食品	42	7.6	44	8.1	▲ 2
4	他の健康食品	36	6.5	25	4.6	11
5	教養娯楽教材	29	5.2	67	12.3	▲ 38
全件数		556	100.0	544	100.0	12

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	17	246	56	52	50	59	57	19	556
構成比	3.1%	44.2%	10.1%	9.4%	9.0%	10.6%	10.3%	3.4%	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135件で、26年度に比べて15件増加（12.5%増）した。

年代別に見ると、在宅率の高い60歳以上の高齢者の相談割合が59.2%と全体の半分以上を占め、特に70歳以上の相談割合は、全体の44.4%に上っている。

順位	項目	27年度		26年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	新聞	22	16.3	10	8.3	12
2	商品一般	20	14.8	6	5.0	14
3	健康商品	14	10.4	6	5.0	8
3	他の健康食品	14	10.4	7	5.8	7
5	書籍	11	8.1	10	8.3	1
全件数		135	100.0	120	100.0	15

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	8	8	7	20	60	26	135
構成比	0.7%	3.7%	5.9%	5.9%	5.2%	14.8%	44.4%	19.3%	100.0%

キ 訪問購入

訪問購入の相談件数は372件で26年度に比べて8件の増加（2.2%増）となっている。

訪問購入では「服を買い取る」、「不用なものはありませんか」と業者から電話があり、来訪を許すと十分な説明がないまま宝石、指輪等の貴金属を安値で買い取られたといった相談が寄せられている。

順位	項目	27年度		26年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	商品一般	47	12.6	33	9.1	14
2	四輪自動車	39	10.5	43	11.8	▲ 4
3	指輪	29	7.8	26	7.1	3
4	アクセサリ	28	7.5	32	8.8	▲ 4
5	被服一般	26	7.0	22	6.0	4
全件数		372	100.0	364	100.0	8

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	1	11	21	41	58	73	150	17	372
構成比	0.3%	3.0%	5.6%	11.0%	15.6%	19.6%	40.3%	4.6%	100.0%

ク その他無店舗販売

全体の件数は363件で26年度に比べて108件減少（29.7%減）した。

各項目で減少傾向が見られ、最も減少したのは「工事・建築」に関する相談で25件減少した。

順位	項目	27年度		26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	38	10.5	36	7.6	2
2	工事・建築	14	3.9	39	8.3	▲ 25
3	修理サービス	11	3.0	14	3.0	▲ 3
4	商品一般	10	2.8	9	1.9	1
4	不動産賃借	10	2.8	13	2.8	▲ 3
4	パーキング	10	2.8	13	2.8	▲ 3
全件数		363	100.0	471	100.0	▲ 108

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	39	44	66	40	55	84	29	363
構成比	1.7%	10.7%	12.1%	18.2%	11.0%	15.2%	23.1%	8.0%	100.0%

(4) その他の販売方法に係る相談

ア 業務提供誘引販売

業務提供誘引販売の件数は36件で、26年度に比べて6件減少（14.3%減）した。「ワープロ・パソコン内職」「タレント・モデル養成教室」の件数が減少したが、一方で「他の内職・副業」が5件増加している。

契約当事者の年代は多岐にわたり、性別では女性からの相談が男性の2倍に上っている。

順位	分類	27年度		26年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	他の内職・副業	10	27.8	5	11.9	5
2	ワープロ・パソコン内職	5	13.9	9	21.4	▲4
3	タレント・モデル養成教室	4	11.1	7	16.7	▲3
4	ファンド型投資商品	3	8.3	2	4.8	1
5	他の教室・講座	3	8.3	1	2.4	2
全件数		36	100.0	42	100.0	▲6

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	5	1	4	2	0	0	0	12
女性	2	3	4	7	4	4	0	0	24
計	2	8	5	11	6	4	0	0	36

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714件で、26年度に比べほぼ同水準だった。

「エステティックサービス」が引き続き最も件数が多く、26年度に比べて36件増加（11.2%増）し、50%の構成比を占めている。

契約当事者の年代は50歳代以下が多く、性別では女性からの相談が男性の3.5倍以上に上っている。

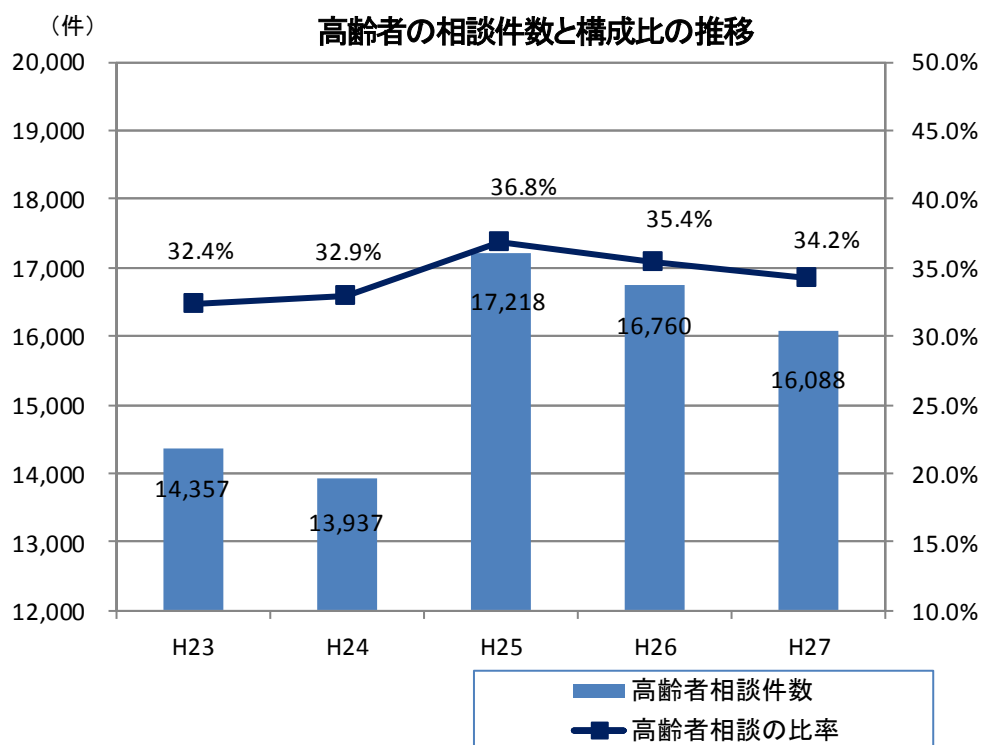
順位	役務	27年度		26年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	エステティックサービス	357	50.0	321	45.0	36
2	学習塾	115	16.1	115	16.1	0
3	結婚相手紹介サービス	100	14.0	109	15.3	▲9
4	家庭教師派遣	61	8.5	71	10.0	▲10
5	外国語教室	53	7.4	44	6.2	9
全件数		714	100.0	713	100.0	1

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	9	15	24	42	33	6	16	9	154
女性	21	172	104	147	59	7	13	29	552
計	30	187	128	189	92	13	29	38	714

4 高齢者に関する相談（契約当事者が60歳以上）

27年度の高齢者に関する相談は16,088件で、26年度の16,760件と比べ672件減少（4.0%減）であるが、構成比率は34.2%で依然として高い割合を占めている。



高齢者に関する相談の商品・サービス別件数（上位10項目）

順位	項目	27年度		26年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	デジタルコンテンツ	2,713	16.9%	2,082	12.4%	631	30.3%
2	商品一般	885	5.5%	1,397	8.3%	▲512	▲36.6%
3	工事・建築	879	5.5%	833	5.0%	46	5.5%
4	インターネット接続回線	675	4.2%	520	3.1%	155	29.8%
5	フリーローン・サラ金	481	3.0%	546	3.3%	▲65	▲11.9%
6	不動産賃貸借	414	2.6%	390	2.3%	24	6.2%
7	修理サービス	288	1.8%	248	1.5%	40	16.1%
8	ファンド型投資商品	267	1.7%	616	3.7%	▲349	▲56.7%
9	新聞	238	1.5%	216	1.3%	22	10.2%
10	固定電話サービス	208	1.3%	158	0.9%	50	31.6%
	全件数	16,088	100.0%	16,760	100.0%	▲672	▲4.0%

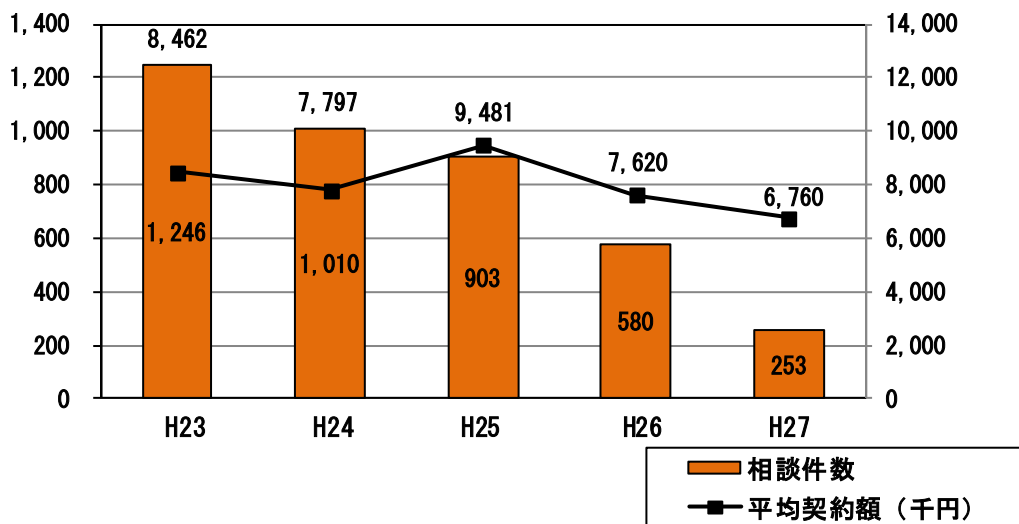
商品・サービス別を26年度と比較すると、パソコン、携帯電話、スマートフォン経由でインターネットから映像などの情報を提供する「デジタルコンテンツ」が631件増加（30.3%増）し、大きく件数を伸ばしている。これはインターネットを利用する高齢者が増加していることが理由と考えられる。

また、インターネット接続回線に関する相談も155件増加（29.8%増）している。これは平成27年2月1日以降、光回線サービスの卸売を受けた多くの事業者が「今よりプロバイダ接続料が安くなり速度も速くなる」などと持ちかけ、高齢者が十分理解できないまま契約することによるトラブルの相談が急増したことが主な要因である。

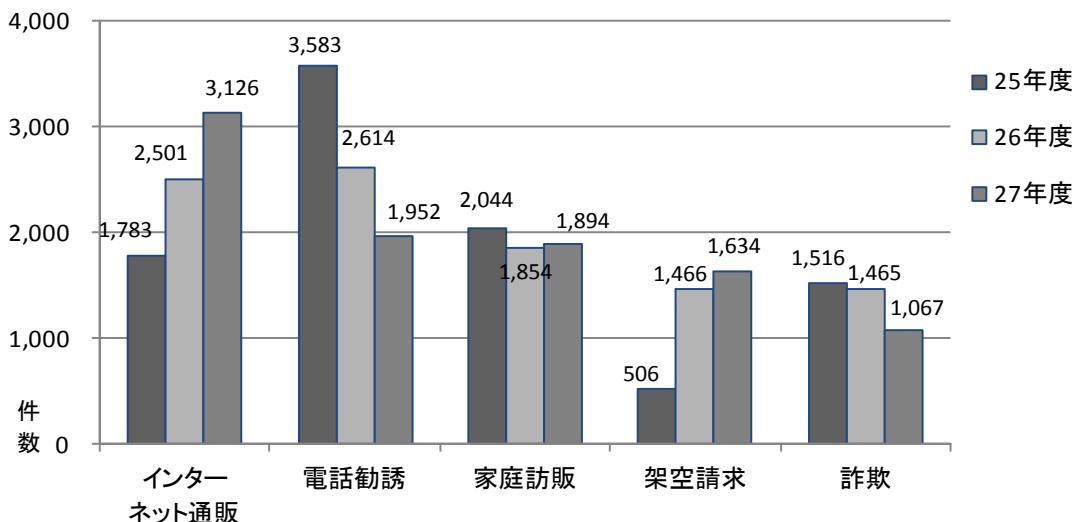
逆に「ファンド型投資商品」はこれまで上位を占めていたが、27年度は26年度に比べ349件減少（56.7%減）した。

消費者に対し「必ずもうかる」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」は27年度253件で、26年度に比べ327件減少（56.4%減）し、平均契約額も86万円減少し約676万円となっている。

「利殖商法」の相談件数と平均契約額の推移



高齢者に多い販売手口別件数（複数選択項目）



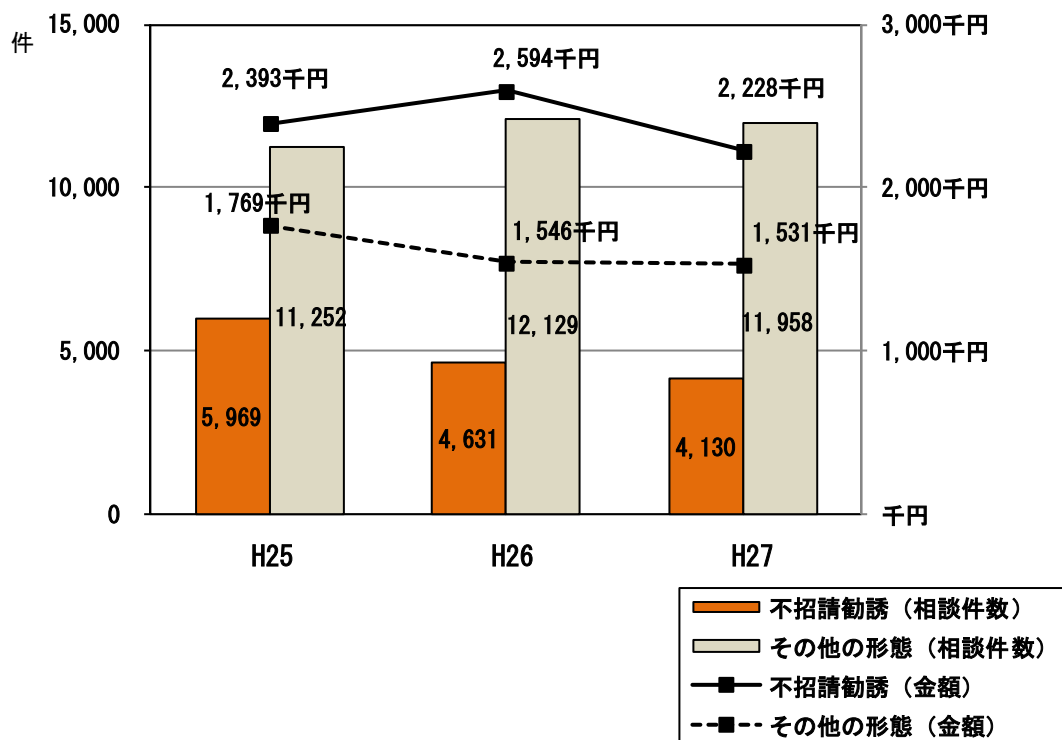
販売手口別でみると27年度はインターネット通販が電話勧誘に代わりトップを占めた。これはスマートフォンやタブレット端末などを利用する高齢者が増えてきた状況を反映していると思われる。

また、SMS（ショートメッセージサービス）などを通じて身に覚えのない料金を請求される架空請求も増加している。

なお、電話による勧誘や家庭を訪問して執拗に勧誘する強引な商法は、在宅することが多い高齢者にとっては依然として多い手口となっている。

訪問販売、電話勧誘販売及びネガティブ・オプション（送り付け商法）は、消費者が希望していないのに勧誘するいわゆる「不招請勧誘」である。「不招請勧誘」は消費者にとっては不意打ちの状態の下で契約が結ばれるものであり、その他の販売購入形態の場合と比べ平均契約被害額も高額になる傾向がある。

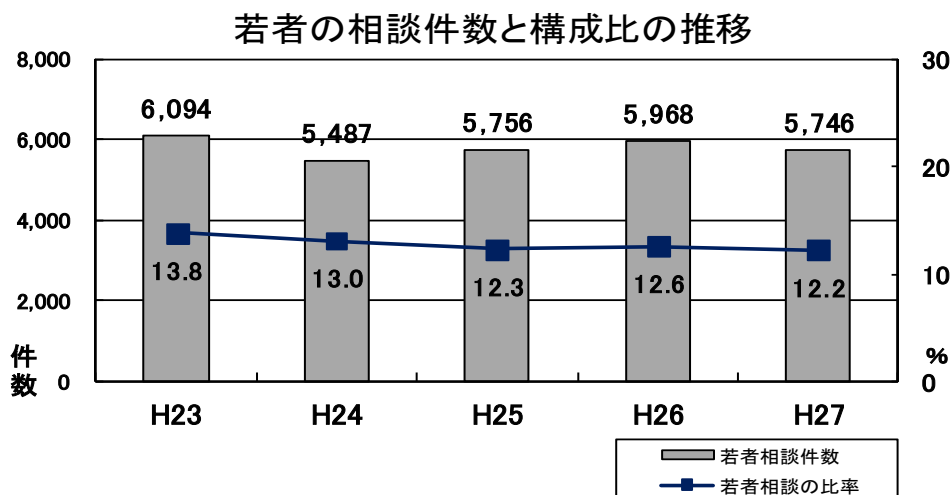
勧誘形態別の相談件数と平均契約額の推移



※「不招請勧誘」とは、訪問販売、電話勧誘販売及びネガティブ・オプションなど消費者が希望していないにもかかわらず行われる勧誘をいう。

5 若者に関する相談（契約当事者が29歳以下）

27年度の若者に関する相談件数は、5,746件で、相談件数全体に占める比率は12.2%となった。近年は「アダルト情報サイト」に関する相談を中心に5千件台で推移している。



若者の相談件数のうち「小学生・中学生・高校生」は729件（構成比12.7%）で、26年度の813件に比べ84件減少（10.3%減）した。

スマートフォン、タブレット端末、パソコン等を媒体としたトラブルが多く、大人と同様「アダルト情報サイトのワンクリック請求」や「インターネット通販」でのトラブルが寄せられている。この中には、オンラインゲームのアイテムを親のクレジットカードを無断で使用して購入し、トラブルになったケースも含まれている。親のクレジットカードの無断使用については、子供自身の認識がないまま行われた例もある。

学 生 内 訳

	27年度		26年度		増減 (件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
小学生	113	2.0	144	2.4	▲31
中学生	285	5.0	307	5.1	▲22
高校生	331	5.7	362	6.1	▲31
他の学生	949	16.5	1,061	17.8	▲112
その他	4,068	70.8	4,094	68.6	▲26
合計	5,746	100.0	5,968	100.0	▲222

※「その他」は29歳以下の給与生活者、自営・自由業、家事従事者、無職を含む。

未成年者契約については、近年は概ね700件台で推移している。

未成年者契約の相談件数

年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
件数	726	586	737	728	704

商品・サービス別にみると、「アダルト情報サイト」や「オンラインゲーム」など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」に関する相談が1,900件、33.1%と圧倒的の多くを占めている。

以下、「不動産貸借」286件、「エステティックサービス」186件となっており、26年度と比べ順位に変動はない。

若者に関する相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	27年度		26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	1,900	33.1	1,977	33.1	▲77
2	不動産貸借	286	5.0	313	5.2	▲27
3	エステティックサービス	186	3.2	177	3.0	9
4	フリーローン・サラ金	164	2.9	174	2.9	▲10
5	インターネット接続回線	156	2.7	121	2.0	35
全件数		5,746	100.0	5,968	100.0	▲222

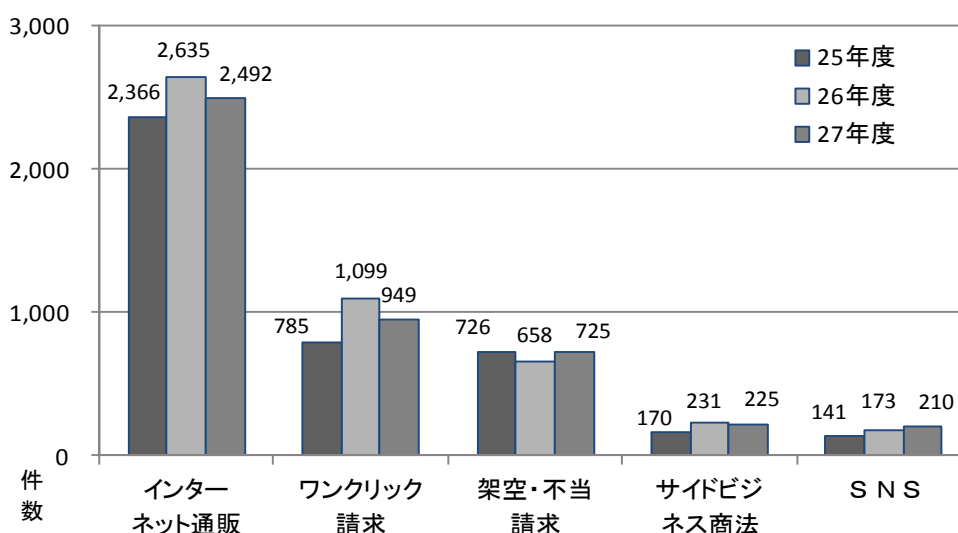
販売手口別でみると、27年度も「インターネット通販」の相談が圧倒的に多い。その他、「架空・不当請求」や「SNS」を通じた手口が増加している。

「ワンクリック請求」はアダルト情報サイトに関するもので、契約する意思がないままワンクリックしたところ登録となり、高額な料金を請求されたというものである。

「サイドビジネス商法」については、オンラインカジノのアフィリエイト会員登録に関するトラブルなどマルチ商法がらみが多くなっている。

高齢者に多かった「電話勧誘」や「家庭訪販」は、若者ではそれぞれ118件、162件であり少数となっている。

若者に多い販売手口別件数（複数選択項目）



※「SNS」（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）とは、コミュニティ型のウェブサイト・サービスのことを指す。

6 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、27年度は5,344件で、26年度に比べて13.2%増加した。全相談に占める「クレジット利用」件数の割合は、23年度の8.8%から毎年増加しており、27年度は11.4%であった。

平成22年に改正施行された割賦販売法で、クレジット会社に従来の審査に加え、支払い可能見込み額の審査や加盟店調査等を義務付けたことによって件数は一時減少したが、インターネット通販をはじめとするクレジットカードの利用拡大等により増加傾向にある。

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	増減%	構成比%
クレジット利用なし	27,072	25,261	27,494	26,551	25,683	▲3.3	54.6
(現金払)	22,671	21,249	22,820	21,821	20,772	▲4.8	44.2
(現金払以外)	4,401	4,013	4,674	4,730	4,911	3.8	10.4
クレジット利用	3,901	3,895	4,519	4,720	5,344	13.2	11.4
借金契約	3,221	2,780	2,334	2,207	2,049	▲7.2	4.3
不明・無関係	10,124	10,361	12,468	13,818	13,959	1.0	29.7
合 計	44,318	42,298	46,815	47,296	47,035	▲0.6	100.0

※クレジット 商品やサービスの販売代金の全部又は一部を信販会社等が立替払いし、消費者が信販会社に後払いをする販売信用のこと

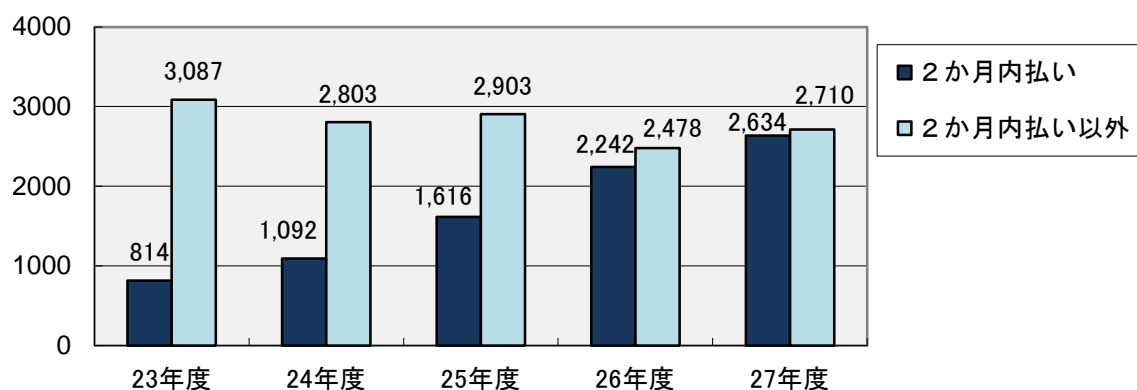
※借金契約 金融機関から金銭を借りた場合、又は借りることを前提とした相談。銀行、サラ金等の消費者ローン、クレジットカードによるキャッシング、預貯金・不動産を担保にした貸付などが該当する。

(2) クレジット契約の形態

クレジット契約の形態では、「2か月内払い」が2,634件で、26年度に比べ17.5%増加し、クレジット契約全体では49.3%と約半数を占めた。件数はこの5年間で約3.2倍となっているが、割賦販売法の規制対象外の取引である。

また、自動車や携帯電話等の購入に多く利用される「個別信用」は1,479件で、26年度に比べ16.5%増加した。クレジットカードの会員となって利用可能額の範囲内で商品やサービスを購入する「包括信用」は754件で26年度よりやや増加した。

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	増減%	構成比%
自社割賦	291	287	317	288	279	▲3.1	5.2
個別信用	1,312	1,256	1,324	1,269	1,479	16.5	27.7
包括信用	1,286	1,111	1,095	735	754	2.6	14.1
2か月内払い	814	1,092	1,616	2,242	2,634	17.5	49.3
他の販売信用	30	32	38	25	27	8.0	0.5
不明	168	117	129	161	171	6.2	3.2
合計	3,901	3,895	4,519	4,720	5,344	13.2	100.0



- ※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
- ※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
- ※2か月内払い 翌月一括払い(マンスリークリア)など、2か月未満で支払いが完了するもの

(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・サービス別順位をみると、最も多かったの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。

平成27年度は709件で26年度の562件に比べ147件増加(26.2%増)した。インターネットの普及に伴い、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をうかがわせる。

また、痩身や美顔などのエステティックサービスは、毎年上位を占めている。これは継続した施術を受けるため契約金額が高くなり、クレジットが決済手段として利用されていることが原因と考えられる。27年度は、脱毛エステの事業者の経営不安等の情報がインターネット上に掲載されたことにより相談件数の増加につながった。

クレジット利用契約の商品・サービス上位5位

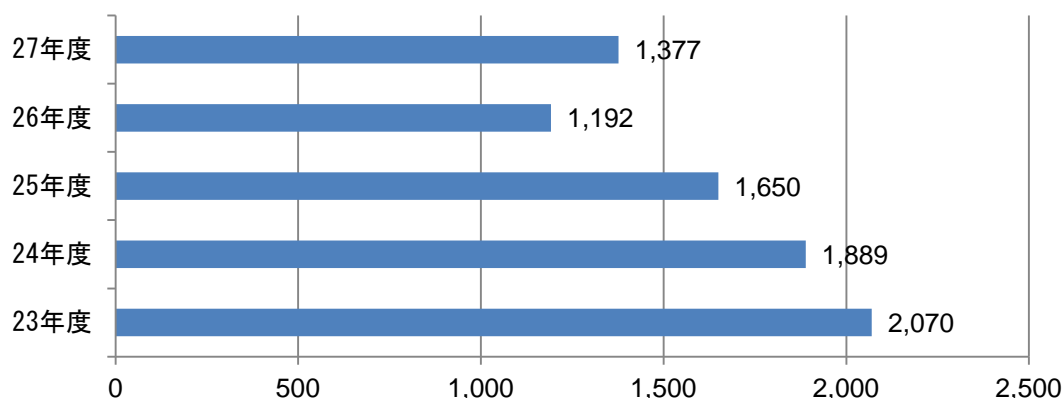
	23年度		24年度		25年度		26年度		27年度	
1	デジタルコンテンツ	594	デジタルコンテンツ	487	デジタルコンテンツ	513	デジタルコンテンツ	562	デジタルコンテンツ	709
2	四輪自動車	225	四輪自動車	185	エステティックサービス	215	エステティックサービス	196	エステティックサービス	234
3	エステティックサービス	174	エステティックサービス	181	携帯電話	200	四輪自動車	177	携帯電話	209
4	工事・建築	130	携帯電話	158	四輪自動車	178	携帯電話サービス	164	四輪自動車	194
5	携帯電話	128	工事・建築	113	携帯電話サービス	155	携帯電話	154	携帯電話サービス	180
	全件数	3,901	—	3,895	—	4,519	—	4,720	—	5,344

(4) 平均契約金額

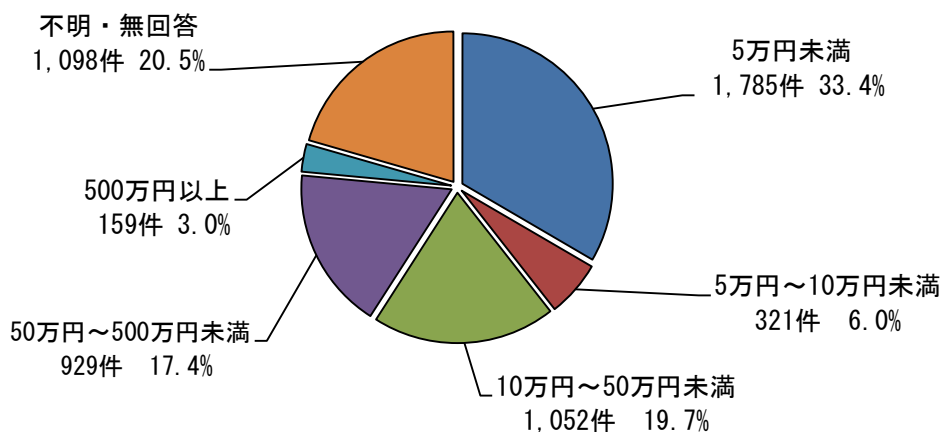
クレジット利用契約に係る平均契約購入金額は1,377千円で、26年度に比べて約19万円の増加（15.5%増）となった。

平均契約購入金額が5万円未満であるクレジット利用件数は1,785件で全体の33.4%と3分の1を占めており、比較的少額なクレジット利用が普及していることがうかがえる。

クレジット利用契約の平均契約購入金額（千円）

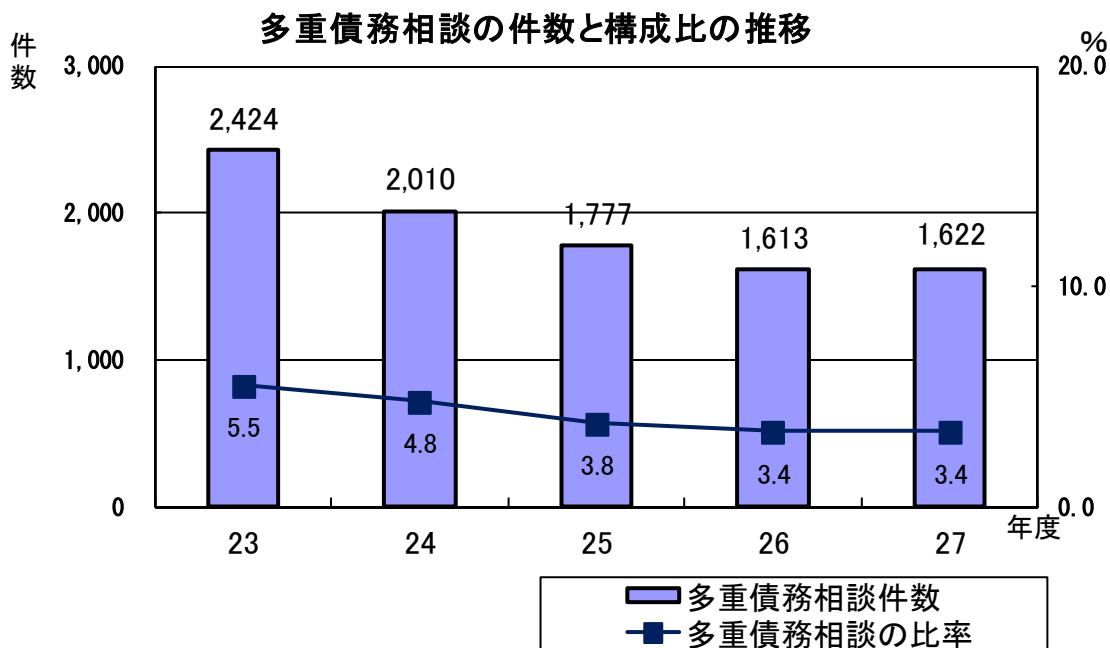


クレジット利用件数の利用金額別内訳



7 多重債務に関する相談

27年度の多重債務に関する相談件数は1,622件（構成比3.4%）で、26年度と同程度であった。22年度の3,357件をピークに減少傾向となっているが、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。



契約当事者の年代別件数をみると、「40歳代」の割合が高い。26年度と比べると、「40歳代」の相談件数が増加している。

契約当事者の年代別件数

	27年度		26年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	205	12.7	235	14.6	▲ 30
60歳代	257	15.8	268	16.6	▲ 11
50歳代	257	15.8	270	16.7	▲ 13
40歳代	385	23.7	355	22.0	▲ 30
30歳代	258	15.9	253	15.7	▲ 5
20歳代	149	9.2	169	10.5	▲ 20
10歳代	8	0.5	3	0.2	▲ 5
不明	103	6.4	60	3.7	▲ 43
合計	1,622	100.0	1,613	100.0	▲ 9

職業別では「給与生活者」が最も多く724件44.7%を占めている。次いで「無職」が622件38.3%となっており、構成に大きな変化はない。

契約当事者の職業別件数

	27年度		26年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	724	44.7	692	42.9	32
自営・自由業	95	5.9	86	5.3	9
家事従事者	83	5.1	95	5.9	▲12
学生	15	0.9	9	0.6	6
無職	622	38.3	659	40.9	▲37
その他・不明	83	5.1	72	4.4	11
合計	1,622	100.0	1,613	100.0	9

借入金額別件数をみると、「100万円以上～500万円未満」が最も多く24.4%を占める。次いで「10万円以上～100万円未満」が21.5%となっており、構成に大きな変化はない。

なお、27年度の借入金額の平均金額は約438万円で、26年度の約436万円とほぼ同水準である。

借入金額別件数

	27年度		26年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	2	0.1	3	0.2	▲1
1万円以上～10万円未満	59	3.6	54	3.3	5
10万円以上～100万円未満	348	21.5	342	21.2	6
100万円以上～500万円未満	395	24.4	362	22.4	33
500万円以上～1億円未満	149	9.2	155	9.6	▲6
1億円以上	3	0.2	1	0.1	2
無回答	666	41.0	696	43.2	▲30
合計	1,622	100.0	1,613	100.0	9
平均金額	4,384,156円		4,364,200円		19,956円

また、貸金業法に違反する「ヤミ金融」に関する相談は、27年度は70件であり、平成22年度の改正貸金業法の完全施行以来、取締りの強化により件数は減少傾向である。

ヤミ金融に関する相談件数 (件)

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
127	91	85	88	70

8 危害・危険に関する相談

「危害」とは商品・サービスに関連して人身に被害が発生した相談、「危険」とは人身に被害が発生するおそれがある相談である。

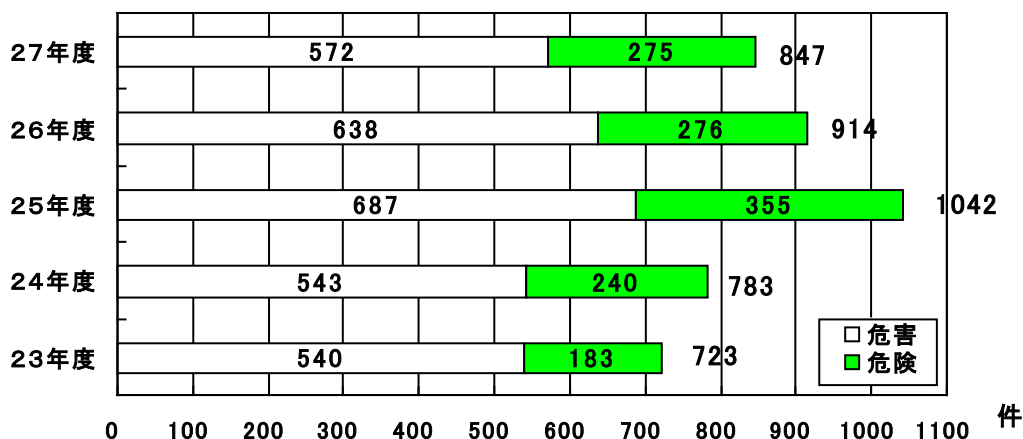
(1) 件数の推移

27年度の危害・危険に関する相談件数は847件（危害572件、危険275件）で、26年度の914件に比べ67件減少（7.3%減）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・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572件で、26年度の638件に比べ66件減少（10.3%減）した。

レーザー治療やリフトアップなどの美容医療や歯科治療等「医療」の相談が27年度は94件で、26年度の122件に比べ減少したものの最も多くなった。

次いで、エステや美容院等に関する「理美容」の相談が58件で、26年度の48件に比べ10件増加（20.8%増）して2位になった。

25年度に115件で最も多かった「化粧品」の相談は、27年度は52件で減少傾向となっている。これは25年度は美白化粧品による白斑問題により、「基礎化粧品」に関する相談が一時的に増えたことが要因となっている。

以下、「健康食品」、「外食・食事宅配」と続いている。

被害事例としては、医療手術や理美容施術による「出血・腫れ」や、化粧品による湿疹やかぶれなどの「皮膚障害」等の健康被害が多い。

危害に関する相談の推移（上位5位）

(件)

	23 年度		24 年度		25 年度		26 年度		27 年度	
1	化粧品	115	医療	79	化粧品	115	医療	122	医療	94
2	医療	81	化粧品	48	医療	97	化粧品	60	理美容	58
3	理美容	64	理美容	45	調理食品	69	理美容	48	化粧品	52
4	健康食品	24	外食・食事 宅配	34	理美容	51	外食・食事 宅配	27	健康食品	36
5	外食・食事 宅配	20	健康食品	27	外食・食事 宅配	24	調理食品	22	外食・食事 宅配	27
全件数		540		543		687		638		572

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	94	16.4%	二重まぶたの手術を受け、勧められるままに目の下の脂肪を取る手術も受けた。数日後に目の下から出血したので問い合わせると、まれにそういうことがあるとのことだった。
			大学病院で足膝の膿を除去する手術を受けたところ、誤って神経を切られたようで歩けなくなった。
理美容	58	10.1%	まつ毛パーマの施術を受けたらまぶたが腫れて治療することになった。 美容院は無許可で、美容師も無免許だった。
			歯のホワイトニングの店に行き6回コースを契約した。ガーゼをつけずにLEDの光を照射したら顔にシミができた。
化粧品	52	9.1%	ネット通販で化粧水を購入したが肌に合わないので止めたい。解約したいが電話が繋がらない。
			SNSの広告を見て化粧品を申し込んだ。肌に湿疹が出たため中止の連絡をしたが、定期コースのため中止できないといわれた。
健康食品	36	6.3%	インターネットで健康食品を購入し食べたところ下痢をした。解約を申し出たが4回購入しないと解約できないとのことである。
外食・食事宅配	27	4.7%	レストランで食べたオムライスにガラス片が混入しており、口の中がただれてしまった。

(3) 危険に関する相談

危険に関する相談は275件で、26年度の276件とほぼ同水準であった。

26年度と同様、27年度も「自動車」の相談が48件で1位となった。2位以下は、こたつや石油ファンヒーター等の「空調・冷暖房機器」(21件)、圧力鍋等の「食生活機器」(16件)となっている。

事例としては、自動車では中古車の不具合に関する相談が多い。その他、機器からの「発火」「発煙」「加熱」など火災に及ぶおそれのあるものの相談が多い。

危険に関する相談の推移 (上位5位)

(件)

	23年度		24年度		25年度		26年度		27年度	
1	自動車	32	自動車	48	調理食品	126	自動車	49	自動車	48
2	空調・冷暖房機器	14	空調・冷暖房機器	29	自動車	39	空調・冷暖房機器	16	空調・冷暖房機器	21
3	食生活機器	11	食生活機器	16	空調・冷暖房機器	26	食生活機器	14	食生活機器	16
4	照明器具	9	照明器具	13	食生活機器	19	調理食品	14	食器・台所用品	14
5	他の住居品	9	家具・寝具	9	他の住居品	12	菓子類	12	他の住居品	13
全件数		183		240		355		276		275

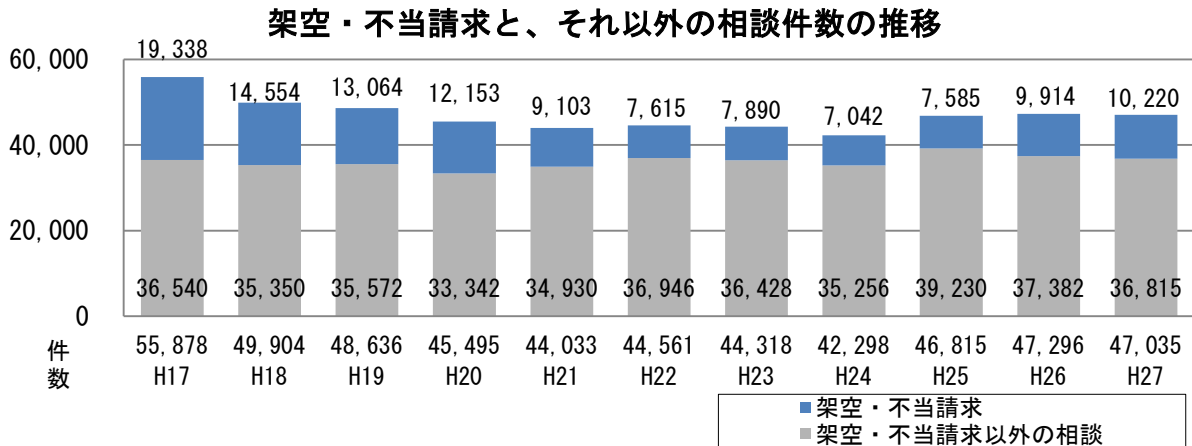
危険に関する件数及び主な事例 (上位5位)

分類	件数	構成比	主な事例
自動車	48	17.5%	1年ほど前に新車で購入した普通自動車で走行中、突然運転席側の窓ガラスが割れ、破片が車内に飛び散った。ディーラーに持ち込んで調べたところ、外的要因ではなく内側から割れたとのこと。ガラスの瑕疵と考えられ修理費は補償してほしい。
空調・冷暖房機器	21	7.6%	昨年インターネット通販で購入した電気ストーブから発火した。製造者に電話したが倒産していた。怖いので販売者には交換でなく返金対応としてほしい。
食生活機器	16	5.8%	電気ケトル(2009年製)のスイッチを入れたところスイッチ周辺から煙が出て内部は黒く焦げていた。メーカーに通報すべきか。
食器・台所用品	14	5.1%	1か月ほど前に100円ショップで購入したガラスのコップで3歳の子供に飲物を飲ませていたら、子供が軽くかんだだけでコップの縁が欠けた。コップに問題があるのではないか。
他の住居品	13	4.7%	1年前にネット通販で伸びるホースを購入した。植木に水をまいている最中に大きな爆発音がしてホースが破裂した。危険なので通報する。

Ⅲ 特徴的な相談

1 架空・不当請求に関する相談（アダルト情報サイトに関する相談を含む）

27年度の相談件数47,035件のうち、架空・不当請求に関する相談件数は、10,220件（構成比21.7%）であった。これまでは、16年度の56,991件をピークに平成24年度の7,042件まで減少していた。25年度に増加に転じ、27年度は26年度に比べ306件増加（3.1%増）した。



架空・不当請求に関する相談を商品名別に見ると「デジタルコンテンツ」が8,647件と最も多い。「デジタルコンテンツ」には、アダルト情報サイトや架空請求でよく使われる（特定できない）「有料サイト」が含まれる。

また、「商品一般」に関する相談が26年度に比べ613件減少（57.1%減）した。これは「はがき」による架空請求が減少したことが一因であると考えられる。27年度の架空請求では、スマートフォンや携帯電話にSMS（ショートメッセージサービス）で送られたものが多かった。

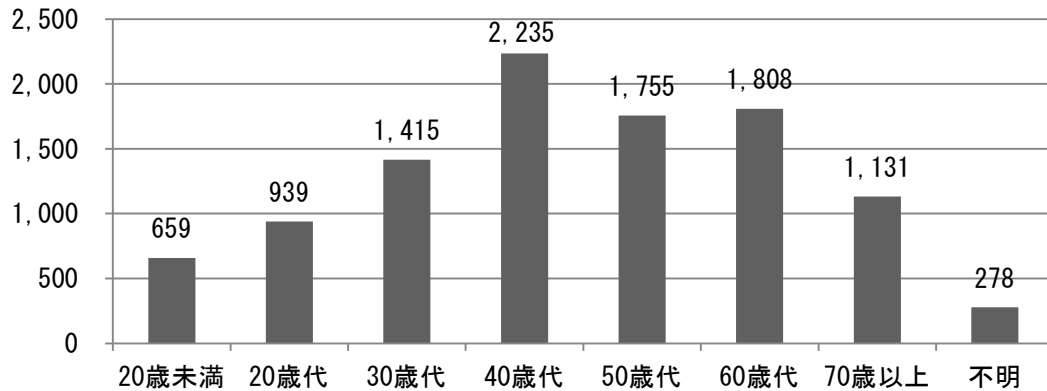
なお、架空・不当請求のアダルト情報サイトでは、指定された支払方法が、インターネット専用のギフトカードやプリペイドカードなどの「電子マネー」をコンビニエンスストアで購入し、番号を連絡させるといった事例が多かった。

架空・不当請求に関する相談の商品・サービス別件数

順位	項目	27年度		26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	8,647	84.6	7,789	78.6	858
2	商品一般	460	4.5	1,073	10.8	▲ 613
3	興信所	130	1.3	74	0.7	56
4	役務その他サービス	71	0.7	41	0.4	30
5	インターネット接続回線	61	0.6	23	0.2	38
6	携帯電話サービス	60	0.6	55	0.6	5
7	複合サービス会員	49	0.5	44	0.4	5
8	フリーローン・サラ金	46	0.5	60	0.6	▲ 14
9	携帯電話	39	0.4	16	0.2	23
10	解約代行サービス	30	0.3	18	0.2	12
全件数		10,220	100.0	9,914	100.0	-

年代別でみると40歳代が2,235件（構成比21.9%）で最も多く、平均年齢は47.8歳となっている。また、平均契約金額は236,148円だった。

架空・不当請求 年代別件数



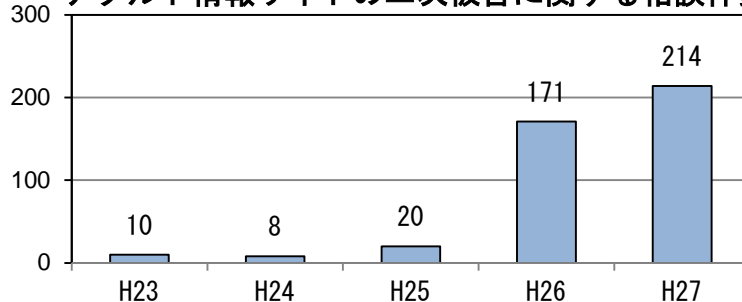
契約金額別件数（架空・不当請求）

	27年度		26年度		増減 (件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	302	3.0	225	2.3	77
1万円～5万円未満	397	3.9	303	3.1	94
5万円～10万円未満	1,058	10.4	3,560	35.9	▲ 2,502
10万円～50万円未満	3,357	32.8	1,479	14.9	1,878
50万円～100万円未満	182	1.8	109	1.1	73
100万円～500万円未満	104	1.0	125	1.3	▲ 21
500万円以上	13	0.1	29	0.3	▲ 16
無回答	4,807	47.0	4,084	41.2	723
合計	10,220	100.0	9,914	100.0	306
平均金額	236,148円		279,460円		▲43,312円

アダルト情報サイトに関する相談は、5,237件で26年度に比べ538件減少（9.3%減）した。スマートフォンやパソコンのインターネット利用で、契約をする意思がないままワンクリック等でアダルト情報サイトに登録となり、料金を請求されたというものがほとんどである。

また、アダルト情報サイトの利用料金トラブルに遭い、この問題を解決しようとインターネットで検索し、表示された業者（「興信所」）に連絡したところ、さらに料金を請求されるなど、二次被害に関する相談が26年度に急増し、その傾向が続いている。27年度は214件で対26年度に比べ43件増加（25.1%増）した。

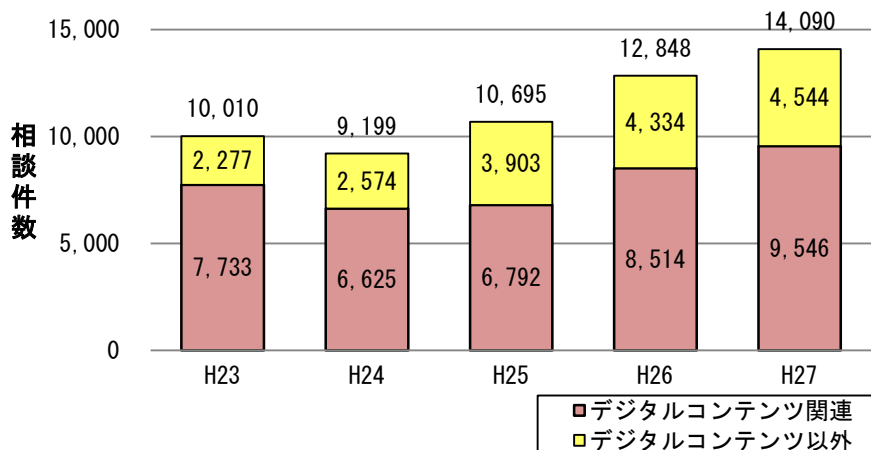
アダルト情報サイトの二次被害に関する相談件数



2 インターネット取引に関する相談（詐欺的なネット通販含む）

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27年度の相談件数は14,090件で26年度に比べ9.7%の増加となり、全体の相談件数の30.0%を占めている。相談件数の推移をみると、24年度に減少したが、全体としては増加傾向にある。

インターネット取引に関する相談件数の推移



商品・サービス別相談件数で見ると、27年度は「デジタルコンテンツ」が9,546件と26年度に比べ12.1%の増加となっている。「デジタルコンテンツ」の内容は、アダルト情報サイトに関する相談が多くを占めている。

また、この他「他の健康食品」「興信所」が大きく件数を増やしている。

「他の健康食品」の相談の増加は、お試しのつもりで注文した廉価の痩身サプリメントなどが、実は翌月以降は定価での定期購入が条件だったので解約したいといった相談が増加したものである。

「興信所」の相談の増加は、アダルト情報サイトの「ワンクリック請求」被害の二次被害である探偵等との契約トラブルの相談の増加によるものである。

商品・サービス別相談件数(インターネット取引・上位)

順位	商品・サービス名	27年度		26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	9,546	67.8	8,514	66.3	1,032
2	商品一般	250	1.8	224	1.7	26
3	他の健康食品	192	1.4	63	0.5	129
4	興信所	132	0.9	81	0.6	51
5	役務その他サービス	110	0.8	97	0.8	13
6	運動靴	105	0.7	146	1.1	▲41
7	紳士・婦人用バッグ	100	0.7	168	1.3	▲68
8	他のネット通信関連サービス	84	0.6	71	0.6	13
9	パソコン	80	0.6	66	0.5	14
10	パソコンソフト	78	0.6	175	1.4	▲97
全件数		14,090	—	12,848	—	1,242

相談の内容を具体的に見ると、「インターネット通販」「詐欺」「連絡不能」では、代金を払ったにもかかわらず注文した商品と違うものが届いた、商品が届かなかった、偽物が届いた、業者と連絡が取れないという相談が多い。また、「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」「架空請求」「解約」「高価格・料金」「返金」が上位を占めているが、これはアダルト情報サイトに関する相談が多かったためである。中には電子ギフト券で支払うよう指示されるケースも増えている。

相談の内容別相談件数(インターネット取引)(複数項目選択・上位)

順位	内容キーワード	27年度		26年度		増減(件)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	ポルノ・風俗	5,224	37.1	5,675	44.2	▲451
2	ワンクリック請求	3,847	27.3	4,398	34.2	▲551
3	架空請求	3,818	27.1	2,207	17.2	1,611
4	解約	2,518	17.9	1,756	13.7	762
5	詐欺	1,826	13.0	1,533	11.9	293
6	高価格・料金	1,581	11.2	1,563	12.2	18
7	返金	1,374	9.8	1,437	11.2	▲63
8	迷惑メール	1,203	8.5	956	7.4	247
9	連絡不能	1,134	8.0	1,149	8.9	▲15
10	不当請求	1,116	7.9	1,289	10.0	▲173
全件数		14,090	-	12,848	-	1,242

契約当事者の年代別にみると、40歳代が3,400件、30歳代が2,400件、50歳代が2,284件で、この年代で57.3%を占めている。また、平均年齢は45.1歳で26年度に比べ上がっている。

契約当事者の年代別件数(インターネット取引)

	27年度		26年度	
	件数	構成比%	件数	構成比%
70歳以上	1,094	7.8	876	6.8
60歳代	1,989	14.1	1,560	12.1
50歳代	2,284	16.2	1,883	14.7
40歳代	3,400	24.1	3,052	23.8
30歳代	2,400	17.0	2,494	19.4
20歳代	1,568	11.1	1,642	12.8
20歳未満	921	6.5	1,005	7.8
不明	434	3.1	336	2.6
合計	14,090	100.0	12,848	100.0
平均年齢	45.1歳		43.2歳	

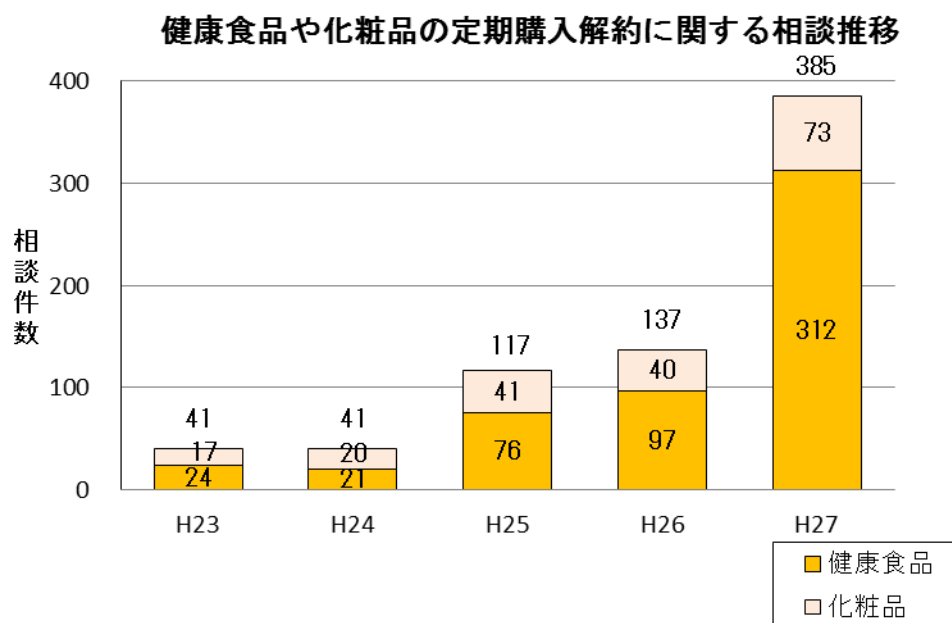
契約金額別にみると、「10万円～50万円未満」が3,715件で構成比26.4%と一番多く、次いで「1万円未満」が1,712件（構成比12.1%）、「1万円～5万円未満」が1,642件（構成比11.6%）の順となっている。平均契約金額は209,145円となっており、26年度の平均金額166,726円より増加した。

契約金額別件数(インターネット取引)

	27年度		26年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	1,712	12.1	1,629	12.7	83
1万円～5万円未満	1,642	11.6	1,607	12.5	35
5万円～10万円未満	1,248	8.9	3,778	29.4	▲2,530
10万円～50万円未満	3,715	26.4	1,724	13.4	1,991
50万円～100万円未満	248	1.8	176	1.4	72
100万円～500万円未満	172	1.2	166	1.3	6
500万円以上	32	0.2	28	0.2	4
無回答	5,321	37.8	3,740	29.1	1,581
合計	14,090	100.0	12,848	100.0	1,242
平均金額	209,145円		166,726円		42,419円

3 健康食品や化粧品の定期購入トラブルに関する相談

インターネット通販、テレビショッピング、SNS（ソーシャルネットワークサービス）及び新聞広告等で、「廉価なモニター価格で単品を注文したのに、自動的に定期購入になっていた」など、酵素食品を始めとする健康食品や化粧品の定期購入トラブルに関する相談が385件と、26年度の137件に比べ248件増加（181.0%増）した。このうち、健康食品の割合は81.0%、化粧品の割合は19.0%だった。



契約当事者の性別では、女性が327人で84.9%を占めた。また、年代別では、40歳代が95件で構成比24.7%と一番多く、次いで30歳代が71件で構成比18.4%、20歳代が53件で構成比13.8%と続く。平均年齢は42.6歳だった。なお、契約当事者の職業別では、「給与生活者」が約半分を占めている。

契約当事者の年代別件数

年齢	件数	構成比%
70歳以上	42	10.9
60歳代	30	7.8
50歳代	48	12.5
40歳代	95	24.7
30歳代	71	18.4
20歳代	53	13.8
20歳未満	42	10.9
無回答	4	1.0
合計	385	100.0
平均42.6歳		

契約当事者職業等別件数

職業等	件数	構成比%
給与生活者	185	48.1
自営・自由	13	3.4
家事従事者	84	21.8
学生	46	11.9
無職	46	11.9
不明	9	2.4
無回答	2	0.5
合計	385	100.0

契約金額別に見ると、「1,000円～1万円未満」が148件で構成比38.4%と一番多く、次いで「1万円～5万円未満」が104件で構成比27.0%と続く。平均契約金額は、10,675円だった。

契約金額別件数

金額	件数	構成比%
1,000円未満	65	16.9
1,000円～1万円未満	148	38.4
1万円～5万円未満	104	27.0
5万円～10万円未満	1	0.3
10万円～50万円未満	0	0.0
50万円～100万円未満	1	0.3
100万円以上	0	0.0
無回答	66	17.1
合計	385	100.0
平均金額 10,675円		

相談を内容別に見ると、「インターネット通販」「解約」「電子広告」「連絡不能」「誤解・勘違い」の順に続く。具体的には、「定期購入であることが分かりにくい」「最低購入回数などの条件が分かりにくい」など広告表示をめぐるトラブルが多い。また、相談者が解約や返品を希望しても事業者が拒否するケースやクレーム処理対応に関するものもある。

内容別相談件数(定期購入トラブル)(複数選択項目・上位)

順位	内容キーワード	27年度		26年度		増減
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	インターネット通販	280	72.7	71	51.8	209
2	解約	273	70.9	97	70.8	176
3	電子広告	125	32.5	15	10.9	110
4	連絡不能	71	18.4	43	31.4	28
5	誤解・勘違い	63	16.4	5	3.6	58
6	返品	60	15.6	0	0.0	60
7	説明不足	49	12.7	11	8.0	38
8	クレーム処理	41	10.6	9	6.6	32
9	解約拒否	37	9.6	11	8.0	26
10	瘦身	36	9.4	5	3.6	31
全件数		385	—	137	—	248

IV 相談事例

1 取引方法ごとの相談事例

(1) 店舗販売 (13 頁参照)

【不動産貸借】

8年間居住した賃貸アパートを退去する際に、管理会社と立会い確認をしたところ、ハウスクリーニング代36,000円と畳10畳の交換代を支払うよう言われた。「故意に汚したり傷をつけたりした箇所はなく、経年劣化も考慮し、借家人が負担しなくてもいい経費ではないか」と申し出たが、「契約書の特約事項の記載がある」と言われた。管理会社からの請求額全額を支払わなければならないのか。

(請求金額：96,000円) (50歳代・男性・給与生活者)

- * 国土交通省では、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」で妥当と考えられる一般的な基準を定めていますが、契約は、当該ガイドラインの基準にかかわらず当事者間の合意により締結することができます。ただし、通常の前状回復義務を超えた特約は裁判で無効とされた例もあります。

賃貸住宅のトラブルでは、退去時における原状回復費用や敷金等の返還についての相談のほか、保証会社とのトラブルに関する相談も寄せられています。

【フリーローン・サラ金】

20年くらい前に消費者金融から借り入れをし、昨年11月に完済した。返済明細表を確認したところ過払い金に該当する金額が記載されていた。業者は過払い金請求の時効は10年だと言っていたが、まだ請求できるだろうか。

(借金総額：300万円) (60歳代・男性・給与生活者)

- * 借金契約では、多重債務に関する相談や、過去に借り入れしていた消費者金融業者の破産管財人から届いた通知に関する相談が寄せられています。

【工事・建築】

2か月前に新築住宅の請負契約を交わしたが、数日後、当方の事情でキャンセルを申し出た。業者からは手付金100万円は返金できないと言われたが、納得できない。クーリング・オフはできないのか。

(契約金額：4,200万円・既支払額：100万円)

(20歳代・女性・家事従事者)

- * 住宅の売買契約や新築工事の請負契約に関する相談では、契約締結後、消費者、事業者のいずれかの事情が変更になりトラブルになった相談や、消費者が施工について納得ができないという相談が寄せられています。

【携帯電話サービス】

携帯電話ショップで、一通り説明を受け、スマートフォンの機種変更をした。いくつかオプションを付けるが、来月解約してかまわないと言われた。金額の説明は聞いていなかったなので、帰宅後、自分で調べたら、思っていたよりも高額だった。来月解約したとしても2か月分支払うことになる。オプションを解約することはできるだろうか。

(オプション2か月分の額：5,400円) (30歳代・女性・給与生活者)

- * 携帯電話やスマートフォンの通信契約後、使用してみたら契約時の説明と異なるという相談が寄せられています。

【四輪自動車】

中古車を二つの店舗で見たところ、一方は10万円安く、バッテリーも新品に交換してくれるというので、その店舗と契約した。初めての自動車購入であったが、納車時の説明は省かれ、簡単なチェックで引き渡しを受けた。その後、ドアのゆがみ、シガーソケットの故障、タイヤのひび割れ等に気づいた。解約したい。

(契約金額：200万円) (20歳代・男性・給与生活者)

- * 中古車購入では、納車後に不具合に気づき、トラブルになったという相談が寄せられています。自動車の購入契約では、解約が困難な事例が多く見られます。

(2) 訪問販売 (13頁参照)

【工事・建築】

自宅に訪問された業者に、「昨年の大雪で屋根が傷んでいる。火災保険の保険金で屋根工事ができる。」と言われた。見積書を損害保険会社に提出したところ「経年劣化なので、保険金は出ない」と言われた。業者に電話で解約を伝えたら「クーリング・オフできる期間は過ぎていたので、解約料として見積額の30%の金額を請求する。」と言われた。解約料を支払わなくてはならないのか。

(契約金額：99万円) (70歳代・男性・無職)

- * 勧誘した業者と加入している保険会社は無関係の場合が多く、工事をしても費用が必ず保険でまかなわれるとは限りません。保険金が出たとしても、申請代行した業者が申請手数料を先取りするケースもあります。

【テレビ放送サービス】

一人暮らしをしている娘のアパートに公共放送の訪問員が訪ねてきて、テレビを設置しているのだから受信料を支払うよう言われた。公共放送は見ないし、よくわからないと言ったが帰らなかった。しつこく言われて怖くなり、帰ってほしかかったので契約した。後日、親が公共放送の窓口で電話をして娘は未成年なので契約を取り消したいと主張したが、放送法で決まっていると一方的に言われ、解約に応じてもらえなかった。納得できない。

(19歳・女性・学生)

- * 公共放送については、放送法で、受信できる状態であれば契約することが義務付けられていますが、勧誘について、夜間の訪問や強引な勧誘だったので怖くて契約してしまったという苦情が寄せられています。

【新聞】

母は、一人暮らしで3年前から認知症の治療を受けている。先日、母の家に行くとき新聞が2紙あるので、どうして2紙取っているのか聞いたが、わからないと言う。1紙は30年くらい前から契約しているので、最近契約したらしい方の新聞を解約しようと電話で解約を申し出たが契約は解除できないと言われた。又、契約時に何らかのサービスを受けていると思われるが、母は全く覚えていない。解約できないのか。

(6か月分の購読料：24,000円)(70歳代・女性・無職)

- * 日本新聞協会・新聞公正取引協議会では、「新聞購読契約に関するガイドライン」で、不適切な契約が行われていた場合など、購読者にやむを得ない正当な理由があれば、解約できることを定めています。

【インターネット接続回線】

大手電話事業者の委託を受けて勧誘しているという業者が自宅に訪れた。近隣で契約していないのはうちだけだと言われ、インターネット回線、プロバイダー、IP電話の契約をした。業者が帰った後で契約書面を確認すると、大手電話事業者の名称はどこにも記載がなく全く異なる業者と契約してしまったことがわかった。解約したいが契約の内容がよくわからない。

(月額料金：4,700円)(60歳代・女性・無職)

- * いきなり訪問を受け、契約内容をよく理解しないまま契約してしまったという相談が寄せられています。

【有線テレビ放送】

ケーブルテレビ対応の賃貸アパートに転居後、入居前に申し込みしていたインターネット回線の機器の設置のために事業者が来訪した。その事業者から多チャンネル放送を勧められ、勧められるままに契約したが、よく考えるとテレビはあまり見ないので解約したい。インターネットで検索したら、「最低6か月間の継続契約」とか「解約料と工事費で2,000円から6,000円かかる」と書かれていた。解約料は支払わなくてはならないのか。

(20歳代・男性・学生)

- * ケーブルテレビの「点検」の際に、有料テレビ放送、インターネット、IP電話などとセットの契約を勧誘され、契約内容をよく理解しないまま契約してしまったという相談が寄せられています。

(3) 通信販売 (14頁参照)

【アダルト情報サイトの不当請求】

興味本位で、パソコンでアダルトサイトにアクセスした。20歳以上であるとクリックしたら「登録」になってしまった。退会のボタンをクリックしたが、キャンセルできなかった。業者に電話をかけた。すでに登録になっているので料金25万円を支払わなくてはならない。キャンペーン中なので12万5千円だ。」と言われた。指示されたとおりコンビニで電子ギフト券を買って番号を伝えた。その後、ネットで検索したら詐欺だと書かれていた。取り戻すことはできるだろうか。

(請求金額：125,000円) (50歳代・男性・給与生活者)

- * 「ワンクリック請求」とも言われる手口で、パソコン、スマートフォン、タブレット端末などで同様の被害の相談が非常に多く寄せられています。また、高額な請求を受け、あわててインターネットで検索し、「消費者センター」と思って相談したつもりが、調査会社等と有料の契約をしてしまったという二次被害の相談も寄せられています。

【架空請求】

スマートフォンに動画サイトの料金が未納であるとショートメッセージが届いた。身に覚えはなかったが、連絡するようにとあったので電話をしたところ、「アダルトサイトの閲覧履歴があり、今日中に払わないと訴訟を起こす」と言われ怖くなった。どうしたらよいか。

(50歳代・女性・家事従事者)

- * 「架空」の請求をするため、不特定多数に送信し、相手に連絡を取らせる手口です。スマートフォンだけでなくフィーチャーフォン(いわゆるガラケー)にも届きます。また、減少はしましたが、架空請求が「はがき」で送られる場合もあります。

【健康食品】

新聞広告を見てサプリメントのお試し商品が500円だったので電話で注文した。直後に商品が届き、代金を支払った。1か月後、同じ商品が届き、5,925円の払込書が同封されており、定期購入になっていることに気づいた。注文したのはお試し商品で定期購入を申し込んだ覚えはない。解約したいが、どうしたらよいか。

(1か月分の金額：5,925円) (80歳代・男性・無職)

- * 健康食品やダイエットサプリを「お試し」で1回だけ申し込んだつもりが、2回目が届き、事業者にお問い合わせると「定期購入なので、決められた回数を購入してからでないと解約できない」と言われたという相談が寄せられています。

(4) 電話勧誘販売 (14頁参照)

【光回線】

A社から電話があり「当社と契約すれば、電話料金とインターネットの利用料金が安くなる。」と勧められた。安くなるならと思い契約した。その後、契約書面が届いたが、内容はよく読まなかった。言われるままに、転用番号を取得し、従前のプロバイダーの解約手続きを行った。これから接続手続きを実施しようと書面をよく読んだら月額料金は安くなってないことがわかった。「従前の契約より安くなるという説明と異なるので解約したい」と申し出たら、解約料と切り替え費用33,375円を請求されたが納得できない。支払わずに解約したい。

(解約料等：33,375円) (60歳代・男性・給与生活者)

- * 平成27年2月1日より東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社が光回線サービスの卸売を開始しました。これにより、光回線サービスの卸売を受けた多くの事業者が、卸売を受けた光回線とプロバイダーや携帯電話等を組み合わせた独自のサービスを、様々な料金や契約形態で消費者に提供しています。消費者にとっては契約先の選択肢が増えましたが、その一方で、卸売を受けた事業者の勧誘時の説明不足等に伴い、「現在契約している大手電話会社のサービス変更だと思って話を聞いたら、関係ない事業者との新たな契約になっていた」「契約に必要な手続きをした覚えがないのに、他の事業者への乗り換えが完了していた」「安くなると言われて契約したのに、知らないオプションを契約させられて今より高くなった」等の相談や、消費者が光回線サービスの卸売について十分な理解がないまま契約してトラブルになってしまった相談が寄せられています。

【ヘリコプターのオーナーシステム】

電話で、ヘリコプターのオーナーにならないかと勧誘があった。災害時には行政に貸し出して社会貢献する。通常は商用として使用し利益を得るので、10100万円に対し年間3万円の謝礼金が支払われるというものだ。社会貢献になるなら出資しようかと考えているが信用してよいか。

(契約額：100万円) (70歳代・男性・無職)

- * 投資の勧誘では、投資経験の乏しい消費者が、プロ投資家向けのファンドの契約をさせられ、多くのトラブルが生じています。契約金額が高額にもかかわらず、事業者と連絡が取れなくなることもあり被害回復が困難なケースも多くなっています。投資に関するトラブルは高齢者からの相談が多いのが特徴です。

【固定電話サービス】

大手電話会社名で電話があり、「まもなく固定電話のアナログ回線は廃止になるので光回線の工事に伺います。工事代は無料です。」と言われ、日時を指定された。不審に思って大手電話会社に問い合わせたら、そのような案内はしていないと言われた。電話をかけてきた業者に電話しているが繋がらない。

(70歳代・女性・自営業)

- * 大手電話会社の関連企業であるように名乗り消費者を安心させたり、逆に消費者が不安になるような説明をして契約させようとする手口です。

【健康食品】

知らない女性から「試供品の黒酢を送ります。」と電話があった。妻が黒酢を飲んでいるので、そのことだと思って承諾したが、妻が帰宅して、その話をしたら心当たりがないと言われた。女性からの電話では、会社名も支払いの話もなかった。不審なので受け取りたくないが連絡先がわからない。どうしたらよいか。

(70歳代・男性・無職)

- * 突然の電話で不意を突かれ、つい承諾してしまったという相談や受け取り拒否しづらい気持ちにさせるカニなど魚介類で強引な「送り付け商法」の相談も寄せられています。

(5) マルチ・マルチまがい販売 (15 頁参照)

【オンラインカジノのアフィリエイト】

SNSで「稼げる」とあったので説明会に参加した。海外に会社を置いているので日本にいて合法的にギャンブルができる、オンラインカジノでゲームをして資金を増やすこともできるが、紹介した人がゲームに参加すれば、その金額の5%がボーナスとして受け取れると説明を受けた。入会の意思を伝え、指定口座に入会金を振り込んだ。後日、友人に話をするとその話は不審だと言われた。不安になり改めて規約を確認すると、説明会では「2年後に利益が会費を下回っていたら会費を返金できる」との話だったが、一定の条件が必要なことがわかった。そのような話は説明されていないので解約したい。

(入会金：19万5千円) (30歳代・女性・給与生活者)

- * 簡単に稼げると説明を受け、契約したものの実際には説明のように儲けなかったという相談が寄せられています。なお、オンラインカジノでギャンブルをした場合、賭博罪に該当する可能性があります。

【ファンド型投資用商品】

知人に誘われてあるイベントに参加した。そこで紹介された主催者から海外に口座を開設することを勧められた。1口300万円を入金すれば年利12%の利息が得られ、人を紹介すればさらに報酬が入ると説明された。担当者のノートパソコンで海外の事業者のサイトにログインし申し込んだ。サイトは英語表記でよくわからなかったが、口座開設手数料として20万円をクレジットカードで決済した。担当者に書面を出してもらったら英語表記の申し込み書面しかなかったのが不安になった。300万円を日本の銀行口座に振り込むことになっているが、まだ入金していない。解約し20万円を返金してもらいたい。

(契約額：300万円) (30歳代・女性・給与生活者)

- * 海外の事業者が関係した契約は、必ずしも日本国内に問合せ先があるとは限らず解約手続きが困難な場合があります。

【健康食品】

3年前に健康食品のネットワークビジネスの会員になり、自分も使用すると同時にマージンを得ようと販売活動をしてきた。しかし、効果が感じられず、一部の人を除いては儲からない活動であることがわかった。未使用の商品が増えたので一時休会したら、自分を勧誘したグループから嫌がらせを受けるようになった。退会したいと思っている。

(会費月額：11,000円) (60歳代・女性・家事従事者)

- * 同様の相談のほか、「違法な商法ではないか」という相談が寄せられています。マルチ商法は「ネズミ講」と違い違法ではありませんが、会員になった全員が簡単に儲かるものではありません。

(6) 訪問購入 (16 頁参照)

【古着・貴金属】

「不用な服はありませんか」と電話がかかってきたので、1着ならありますと答えた。その日の夕方に業者が訪れ、すぐに家の中に上がってきた。用意していたワンピースを渡した後、家の中を見回し、宝石箱を見つけ、不用なら買い取ると言われた。結局、時計やネックレスなど買い取ってもらい合計で2万円渡された。翌日になって、考えが変わり売るのはやめたいと思った。クーリング・オフできるか。

(契約額：2万円) (70歳代・女性・無職)

- * 「何でも買い取る」と電話がかかってきて、不用な衣類を引き取ってもらおうと訪問を受け入れたものの貴金属類しか買い取ってもらえなかったという相談や、一度は訪問されることを認めたが不安になり断りたいといった相談も寄せられています。

2 その他の相談事例

【無料エステ】

繁華街で「アンケートに答えれば無料のエステが受けられる特典がある」と声をかけられた。アンケートに答え、店舗で足の痩身エステを無料で受けた。その後、個室に案内され、担当者からもっと施術を受けた方がいいと勧められた。高額だったため、親に相談したいと話したが、親に相談すると反対されるかもしれないから相談しない方がいいと言われた。ローンを組めば毎月8千円の支払いでいいと言われ、アルバイト収入で払えると思いき、契約した。申し込み書類は、店舗の担当者が記入した。後日、親にその事実を知られてしまい、よく話し合ったところ、ローンに金利負担が生じることがわかった。解約を希望している。

(契約額：32万円) (20歳代・女性・大学生)

- * エステに関する相談では「無料」「モニター」「ワンコイン」などで体験後、高額の契約を勧められて契約してしまったが、支払えないので解約したいという相談のほか、施術で「腫れた」「赤くなった」「痛みが取れない」という相談なども寄せられています。

【オンラインゲーム】

突然、使った覚えのないクレジットカードの請求があった。驚いて明細を確認したところ、中学生の息子がゲームのアイテムを購入し、勝手に親のクレジットカードで決済したことがわかった。高額の請求だがどうしたらよいか。

(請求額：30万円)

(相談者：30歳代・女性・給与生活者) (契約者：13歳・男性・中学生)

- * オンラインゲームに関する相談では、未成年者の利用によるトラブルや電子くじに関する相談も寄せられています。

【マイナンバー】

マイナンバーのことで市役所から来たという若い男性に、「今、教えてもらえれば手続きが終了します。」と言われ、氏名、住所、電話番号、生年月日等を教えた。その後、マイナンバーに関する報道を見て、市役所の人が訪ねてくることはないとわかった。今後、どうしたらよいか。

(80歳代・女性・無職)

- * 平成27年10月から住民にマイナンバー通知が発送され、平成28年1月から制度の利用が開始されました。マイナンバー制度を悪用して電子メールで個人情報を問い合わせたという相談や制度導入時、各行政機関の窓口で手続きが遅延するトラブルが発生したことによる「まだ通知が届かない」「カードがなかなか発行されない」などの相談も寄せられました。また、勤務先からマイナンバーを知らせよう求められたが正当なものかという問い合わせも寄せられています。

【電力小売自由化】

「大手電力会社と関係のある会社だ。家庭の電気料金が安くなる話をしたいので来訪したい」という電話がかかってきたが断った。その後、同じような電話が何度もかかってきて不審だが、どうしたらよいか。

(50歳代・女性・家事従事者)

- * 平成28年4月1日より、電力小売の全面自由化が始まりました。自由化の実施に向けて、様々な事業者が勧誘を行い、「契約してしまったが思っていた事業者ではなかった」という相談や事例のように不審な勧誘があったという相談が寄せられました。

V 参考資料

表1 商品・サービス別分類表（問合せ等除く）

商品大分類		27年度	26年度	増減%	増減の主な要因
A	商品一般	1,781	2,446	▲ 27.2	「はがき」による架空請求に関する相談の減
B	食料品	2,124	1,834	15.8	通信販売による健康食品の定期購入トラブルの相談の増
C	住居品	1,848	1,938	▲ 4.6	
D	光熱水品	592	630	▲ 6.0	
E	被服品	1,770	2,093	▲ 15.4	詐欺的なインターネット通販取引に関する相談の減
F	保健衛生品	1,007	938	7.4	通信販売による化粧品等の定期購入トラブルの相談の増
G	教養娯楽品	3,550	3,754	▲ 5.4	
H	車両・乗り物	1,221	1,201	1.7	
I	土地・建物・設備	1,651	1,789	▲ 7.7	
J	他の商品	61	83	▲ 26.5	
K	クリーニング	290	331	▲ 12.4	
L	レンタル・リース・貸借	2,371	2,427	▲ 2.3	
M	工事・建築・加工	1,658	1,604	3.4	
N	修理・補修	671	594	13.0	屋根の修理・雨樋の修理（火災保険で無料でできると言われた等）に関する相談の増
O	管理・保管	94	117	▲ 19.7	コインパーキングの料金に関する相談の減
P	役務一般	141	125	12.8	
Q	金融・保険サービス	3,939	4,788	▲ 17.7	劇場型勧誘によるファンド型投資商品に関する相談の減
R	運輸・通信サービス	15,221	13,335	14.1	架空・不当請求・インターネット通販・光回線に関する相談の増
S	教育サービス	281	296	▲ 5.1	
T	教養・娯楽サービス	1,482	1,545	▲ 4.1	
U	保健・福祉サービス	1,841	1,869	▲ 1.5	
V	他の役務	2,277	2,326	▲ 2.1	
W	内職・副業	254	221	14.9	「オンラインカジノのアフィリエイト」に関する相談の増
X	他の行政サービス	211	228	▲ 7.5	
Z	他の相談	699	784	▲ 10.8	
	計	47,035	47,296	▲ 0.6	

表2 契約当事者の居住市町村別件数（問合せ等除く）

市町村名	27年度	26年度	市町村名	27年度	26年度	市町村名	27年度	26年度
さいたま市	9,130	9,112	朝霞市	726	811	滑川町	77	74
川越市	2,408	2,356	志木市	397	417	嵐山町	73	80
熊谷市	1,378	1,448	和光市	614	617	小川町	171	176
川口市	3,408	3,298	新座市	1,180	1,300	ときがわ町	69	72
行田市	473	503	桶川市	407	441	川島町	113	106
秩父市	349	340	久喜市	733	746	吉見町	82	65
所沢市	1,932	2,000	北本市	460	471	鳩山町	93	71
飯能市	547	532	八潮市	409	424	横瀬町	34	36
加須市	611	692	富士見市	805	792	皆野町	33	38
本庄市	361	361	ふじみ野市	778	737	長瀨町	28	22
東松山市	571	567	三郷市	550	620	小鹿野町	34	57
春日部市	1,561	1,578	蓮田市	405	412	東秩父村	10	14
狭山市	1,086	1,078	坂戸市	624	675	美里町	66	62
羽生市	236	309	幸手市	271	279	神川町	67	56
鴻巣市	641	603	鶴ヶ島市	398	566	上里町	144	150
深谷市	746	733	日高市	344	329	寄居町	239	208
上尾市	1,530	1,551	吉川市	353	328	宮代町	183	160
草加市	1,086	1,231	白岡市	271	288	杉戸町	255	238
越谷市	1,739	1,885	伊奈町	196	217	松伏町	159	191
蕨市	368	447	三芳町	231	209	不明（県内）	1,295	553
戸田市	763	863	毛呂山町	183	174	県外	1,284	1,193
入間市	1,191	1,262	越生町	76	72	合計	47,035	47,296

表3 相談者の居住市町村別件数（問合せ等除く）

	27年度			26年度		
	県受付	市町村 受付	計	県受付	市町村 受付	計
さいたま市	1,082	8,197	9,279	1,165	8,136	9,301
川越市	1,487	971	2,458	1,397	996	2,393
熊谷市	827	559	1,386	893	584	1,477
川口市	1,494	1,949	3,443	1,374	1,990	3,364
行田市	210	279	489	218	297	515
秩父市	70	283	353	63	278	341
所沢市	385	1,533	1,918	437	1,597	2,034
飯能市	148	415	563	187	351	538
加須市	216	410	626	246	455	701
本庄市	182	189	371	198	173	371
東松山市	237	338	575	238	337	575
春日部市	1,130	453	1,583	1,243	360	1,603
狭山市	186	917	1,103	190	904	1,094
羽生市	96	138	234	125	188	313
鴻巣市	232	422	654	294	337	631
深谷市	409	332	741	409	330	739
上尾市	298	1,253	1,551	285	1,289	1,574
草加市	305	802	1,107	307	932	1,239
越谷市	444	1,338	1,782	552	1,358	1,910
蕨市	178	190	368	189	263	452
戸田市	191	582	773	217	670	887
入間市	154	1,063	1,217	139	1,151	1,290
朝霞市	170	564	734	169	659	828
志木市	125	284	409	132	299	431
和光市	116	511	627	116	508	624
新座市	174	1,025	1,199	222	1,094	1,316
桶川市	150	271	421	179	262	441
久喜市	369	378	747	437	331	768
北本市	160	315	475	136	347	483
八潮市	106	307	413	116	313	429
富士見市	260	569	829	218	589	807
ふじみ野市	196	590	786	173	577	750
三郷市	213	347	560	229	399	628

	27年度			26年度		
	県受付	市町村 受付	計	県受付	市町村 受付	計
蓮田市	151	255	406	165	253	418
坂戸市	273	354	627	282	399	681
幸手市	153	117	270	143	149	292
鶴ヶ島市	129	274	403	184	398	582
日高市	141	212	353	140	192	332
吉川市	170	192	362	140	194	334
白岡市	125	157	282	161	138	299
伊奈町	105	105	210	124	90	214
三芳町	95	139	234	93	116	209
毛呂山町	136	49	185	144	33	177
越生町	54	22	76	49	24	73
滑川町	54	31	85	52	25	77
嵐山町	47	33	80	50	29	79
小川町	69	113	182	83	101	184
ときがわ町	26	45	71	32	38	70
川島町	73	40	113	74	32	106
吉見町	48	33	81	40	28	68
鳩山町	81	15	96	57	15	72
横瀬町	8	24	32	3	33	36
皆野町	11	23	34	14	23	37
長瀨町	8	21	29	11	15	26
小鹿野町	10	25	35	26	30	56
東秩父村	7	4	11	6	8	14
美里町	51	17	68	51	12	63
神川町	37	31	68	34	26	60
上里町	57	88	145	65	89	154
寄居町	129	115	244	105	108	213
宮代町	144	42	186	97	69	166
杉戸町	181	80	261	167	79	246
松伏町	66	97	163	85	107	192
不明（県内）	436	892	1,328	207	164	371
県外	244	297	541	283	265	548
合計	15,319	31,716	47,035	15,660	31,636	47,296

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。

埼玉県 消費生活 年報

で

検索

または <http://www.pref.saitama.lg.jp/b0304/nenpou/>