

平成29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30年7月
埼玉県消費生活支援センター

平成29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29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50,426件でした。

- ・ 前年度48,236件に比べ2,190件(4.5%)の増加となりました。
- ・ このうち、苦情は46,924件で総件数の93.1%を占め、前年度44,479件に比べ2,445件(5.5%)増加しました。(⇒P1)

2 はがきによる架空請求に関する相談が大幅に増加しました。

- ・ 「法務省管轄支局民事訴訟管理センター」等の公的機関をかたる者から「総合消費料金未納分訴訟最終告知」のはがきが届いたという相談が28年度の86件から、29年度は5,442件となり大幅に増加しました。
- ・ 大部分が50歳以上の女性からの相談でした。(⇒P35)

3 定期購入トラブルに関する相談が依然として増加しています。

- ・ 29年度は1,350件と28年度から262件増加しました。
- ・ 「お試し」のつもりで単品を注文したのに、自動的に「定期購入契約」になっていたという相談が依然として増加しています。(⇒P37)

4 情報商材に関する相談が倍増しました。

- ・ 29年度は360件で28年度の2倍になりました。
- ・ 「簡単で必ず儲かる方法を教える」と言われ契約したが、話が違ったなどの相談が急増しています。(⇒P39)

5 仮想通貨に関する相談が急増しました。

- ・ 29年度は199件で28年度の4倍になりました。
- ・ 仮想通貨の普及に伴い、仮想通貨に関する相談が急増しました。40歳代と50歳代からの相談で半数を占めています。(⇒P41)

目 次

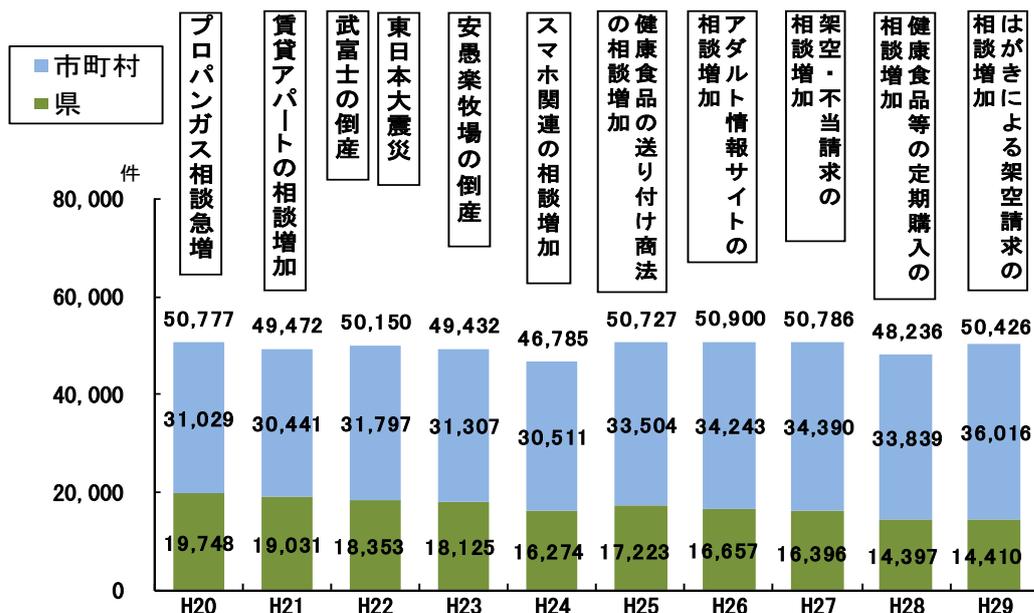
I	消費生活相談の受付状況	
1	相談受付件数	1
2	相談種別・相談方法別件数	1
3	県の受付件数	2
4	市町村の受付件数	2
II	苦情相談の概要	
1	契約当事者の状況	
(1)	性別・年代別件数	4
(2)	職業別件数	5
2	相談内容	
(1)	商品・サービス別件数	6
(2)	内容別件数	8
(3)	契約金額別件数	8
(4)	年代別契約金額	9
(5)	処理内容	10
(6)	商品テストを行った相談	11
3	取引方法別の状況	
(1)	件数の推移	12
(2)	契約当事者の年代別件数	13
(3)	取引方法別に多かった商品・サービス	14
(4)	その他の販売方法に係る相談	18
4	架空・不当請求に関する相談	19
5	高齢者に関する相談	21
6	若者に関する相談	24
7	クレジットに関する相談	27
8	多重債務に関する相談	30
9	危害・危険に関する相談	
(1)	件数の推移	32
(2)	危害に関する相談	32
(3)	危険に関する相談	34
III	特徴的な相談	
1	はがきによる架空請求に関する相談	35
2	定期購入トラブルに関する相談	37
3	情報商材に関する相談	39
IV	相談事例	
1	取引方法ごとの相談事例	42
2	特徴的な相談の事例	47
3	その他の相談事例	49
V	参考資料	
表1	商品・サービス別分類表	51
表2	契約当事者の居住市町村別件数	52
表3	相談者の居住市町村別件数	53
	用語の解説	55

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29年度の件数は50,426件で、28年度と比べ2,190件増加（4.5%増）となった。

相談件数の年度別推移（10年間）



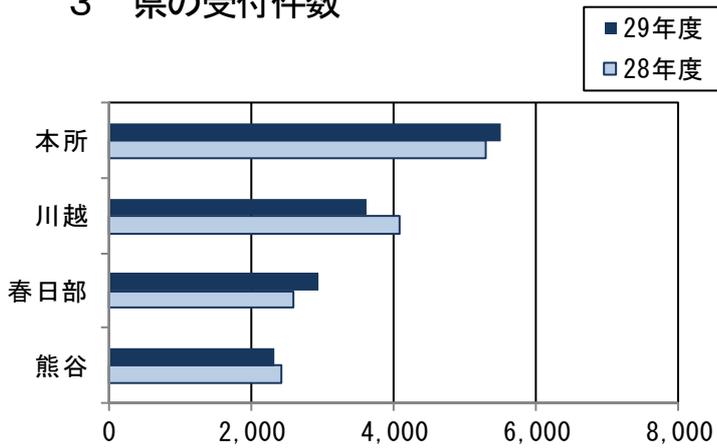
2 相談種別・相談方法別件数

相談種別別の受付件数は、「苦情」が46,924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、40,313件で全体の約8割を占めている。

	29年度		28年度		増減率 %
	件数	構成比%	件数	構成比%	
苦情	46,924	93.1	44,479	92.2	5.5
問合せ等	3,502	6.9	3,757	7.8	▲6.8
計	50,426	100.0	48,236	100.0	4.5
電話	40,313	79.9	38,781	80.4	4.0
来所	10,091	20.0	9,426	19.5	7.1
文書	22	0.1	29	0.1	▲24.1
計	50,426	100.0	48,236	100.0	4.5

※「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。

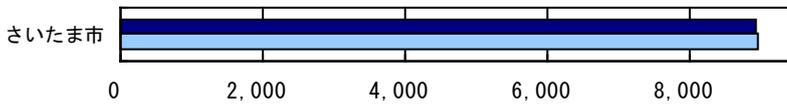
3 県の受付件数



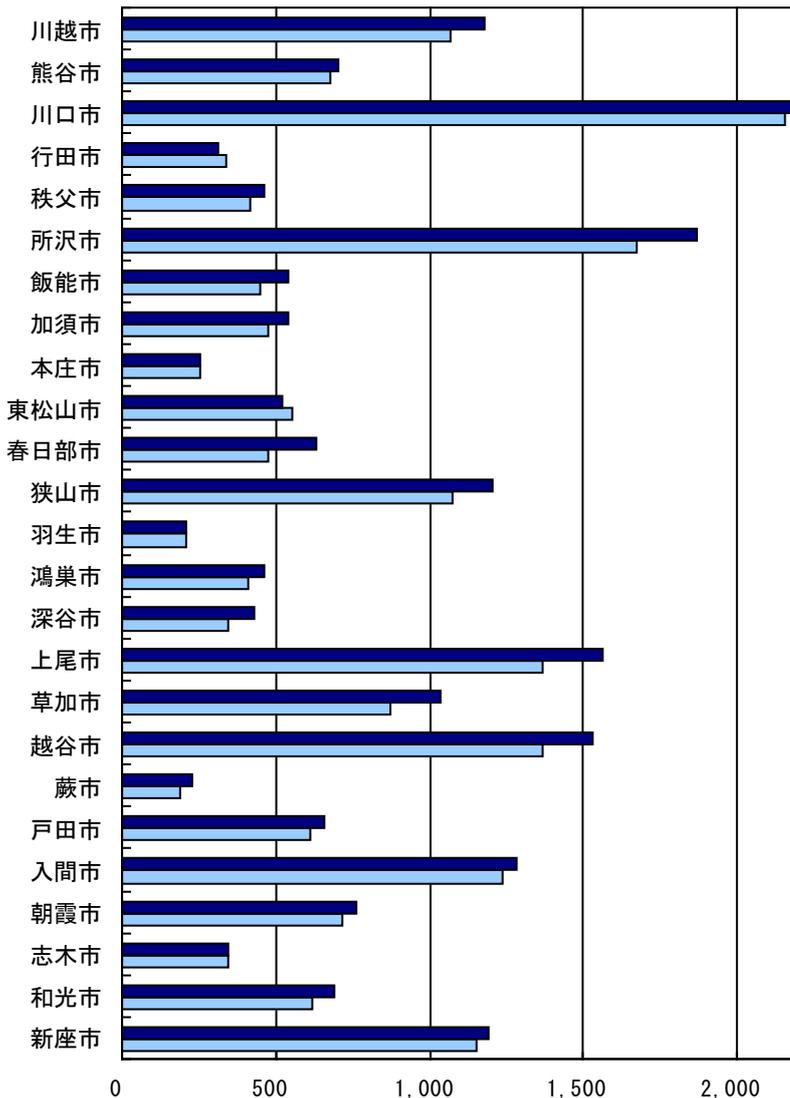
センター	29年度	28年度	増減 (%)
本所	5,517	5,284	4.4
川越	3,612	4,095	▲11.8
春日部	2,945	2,604	13.1
熊谷	2,336	2,414	▲3.2
県合計	14,410	14,397	0.1

4 市町村の受付件数

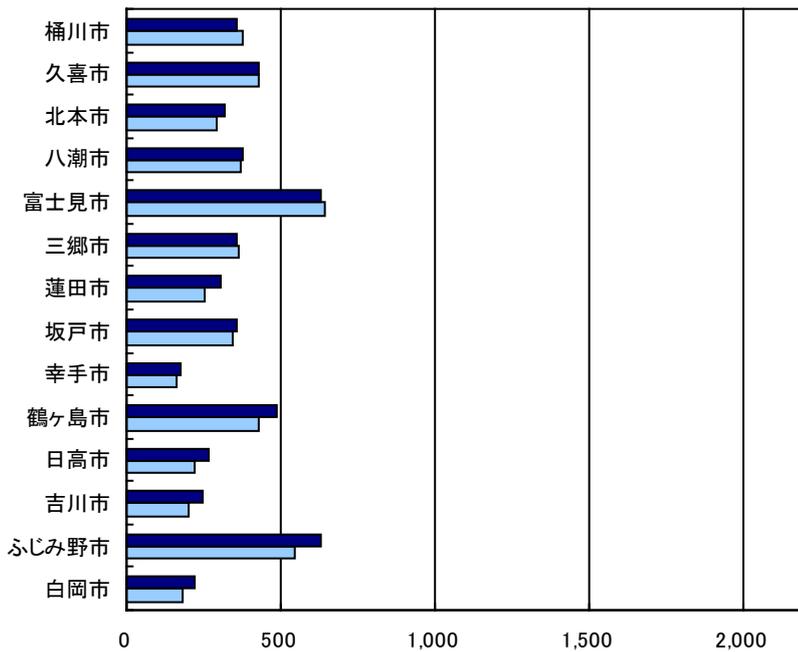
(1) 市の受付件数



市名	29年度	28年度	増減率 (%)
さいたま市	8,929	8,965	▲0.4

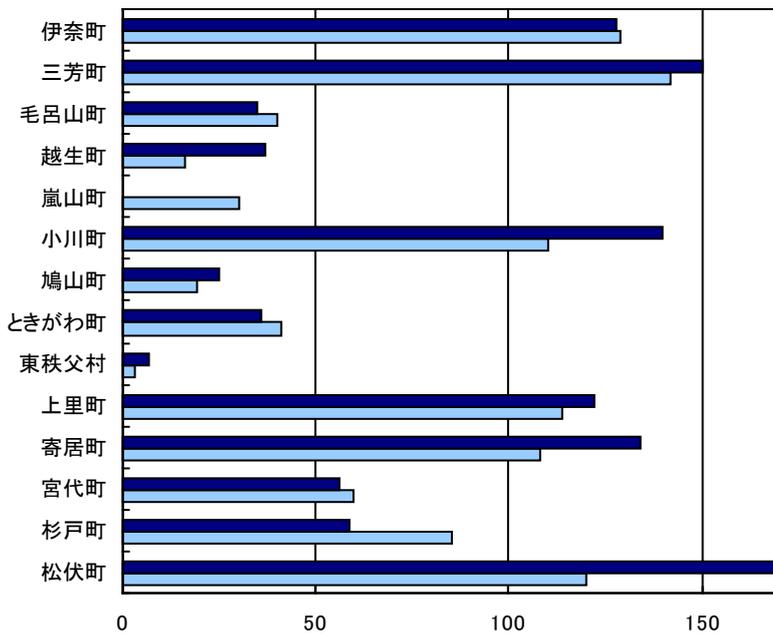


市名	29年度	28年度	増減率 (%)
川越市	1,179	1,069	10.3
熊谷市	701	674	4.0
川口市	2,258	2,153	4.9
行田市	314	336	▲6.5
秩父市	460	419	9.8
所沢市	1,867	1,674	11.5
飯能市	538	449	19.8
加須市	541	472	14.6
本庄市	255	253	0.8
東松山市	522	552	▲5.4
春日部市	630	478	31.8
狭山市	1,201	1,076	11.6
羽生市	210	207	1.4
鴻巣市	465	412	12.9
深谷市	430	345	24.6
上尾市	1,561	1,369	14.0
草加市	1,033	872	18.5
越谷市	1,532	1,364	12.3
蕨市	225	189	19.0
戸田市	659	611	7.9
入間市	1,283	1,237	3.7
朝霞市	760	718	5.8
志木市	343	344	▲0.3
和光市	689	617	11.7
新座市	1,191	1,151	3.5



市名	29年度	28年度	増減率 (%)
桶川市	356	379	▲ 6.1
久喜市	430	428	0.5
北本市	315	293	7.5
八潮市	377	369	2.2
富士見市	628	642	▲ 2.2
三郷市	356	366	▲ 2.7
蓮田市	302	253	19.4
坂戸市	355	346	2.6
幸手市	178	161	10.6
鶴ヶ島市	484	426	13.6
日高市	266	221	20.4
吉川市	247	202	22.3
ふじみ野市	629	547	15.0
白岡市	218	183	19.1
市計	34,917	32,822	6.4

(2) 町村の受付件数



町村名	29年度	28年度	増減率 (%)
伊奈町	128	129	▲ 0.8
三芳町	150	142	5.6
毛呂山町	35	40	▲ 12.5
越生町	37	16	131.3
嵐山町	-	30	-
小川町	140	110	27.3
鳩山町	25	19	31.6
ときがわ町	36	41	▲ 12.2
東秩父村	7	3	133.3
上里町	122	114	7.0
寄居町	134	108	24.1
宮代町	56	60	▲ 6.7
杉戸町	59	85	▲ 30.6
松伏町	170	120	41.7
町村計	1,099	1,017	8.1

市町村合計	36,016	33,839	6.4
-------	--------	--------	-----

※他市町と相互利用を行っている自治体 (平成30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30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、嵐山町 (平成29年4月1日から) → 東松山市に委託

II 苦情相談の概要

これ以降は、苦情相談46,924件について集計・分析しています。

1 契約当事者の状況

(1) 性別・年代別件数

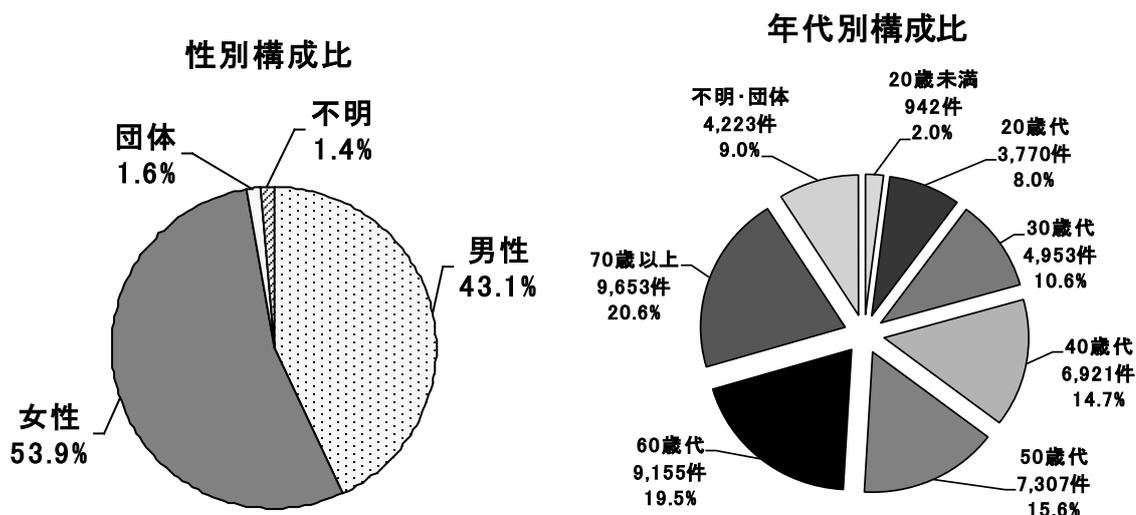
契約当事者の性別の構成は、「女性」からの相談が53.9%であるのに対し、「男性」からの相談は43.1%で、例年とは逆に「女性」が「男性」を上回った。

契約当事者の年代別構成は、28年度と比較して、「40歳代」以下では全ての年代で件数及び構成比が減少しているが、「50歳代」以上では全ての年代で件数及び構成比が増加している。

60歳以上の相談件数は18,808件で、28年度に比べ3,304件増加(21.3%増)した。65歳以上の相談件数は、28年度は12,397件、構成比27.9%、29年度は14,846件、構成比31.6%であった。

特に件数が多かったのは「60歳代」の「女性」で、5,801件であり、28年度に比べ2,770件増加(91.4%増)した。

※ 「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場合がある。



性別・年代別件数

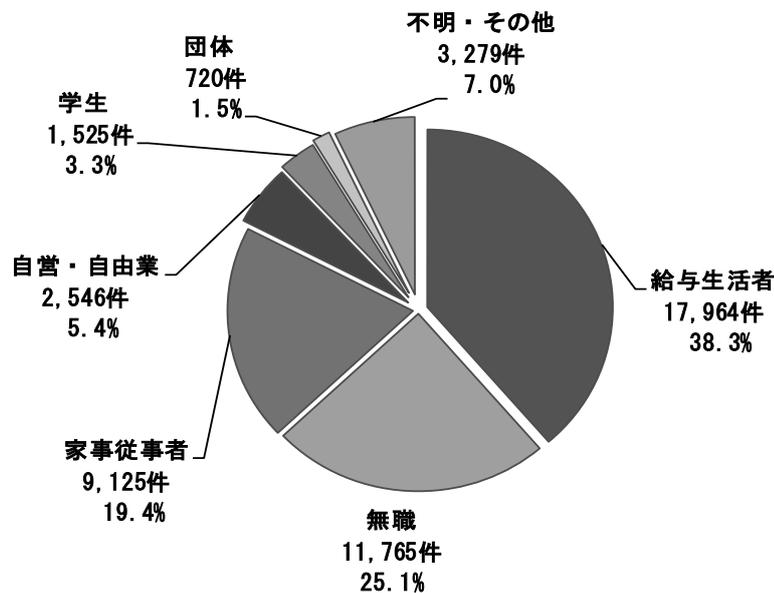
	29年度						28年度					
	男	女	団体	不明	計	構成比	男	女	団体	不明	計	構成比
(65歳以上)	(6,164)	(8,606)		(76)	(14,846)	31.6%	(6,504)	(5,808)		(85)	(12,397)	27.9%
70歳以上	4,290	5,304		59	9,653	20.6%	4,365	4,193		57	8,615	19.4%
60歳代	3,327	5,801		27	9,155	19.5%	3,819	3,031		39	6,889	15.5%
50歳代	3,023	4,253		31	7,307	15.6%	3,258	3,125		22	6,405	14.4%
40歳代	3,256	3,637		28	6,921	14.7%	3,795	3,969		33	7,797	17.5%
30歳代	2,433	2,505		15	4,953	10.6%	2,952	2,724		26	5,702	12.8%
20歳代	1,733	2,020		17	3,770	8.0%	2,011	2,106		24	4,141	9.3%
20歳未満	529	403		10	942	2.0%	570	433		16	1,019	2.3%
不明・団体	1,627	1,385	725	486	4,223	9.0%	1,515	1,066	907	423	3,911	8.8%
計	20,218	25,308	725	673	46,924	100.0%	22,285	20,647	907	640	44,479	100.0%
	43.1%	53.9%	1.6%	1.4%	100.0%		50.1%	46.4%	2.1%	1.4%	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」、「自営・自由業」「学生」で、この順位は28年度と同様であった。

増加率が高かったのは「家事従事者」からの相談で、28年度から2,261件増加(32.9%増)し、9,125件となった。これは、50歳以上の女性を主な対象としたはがきによる架空請求が増加した影響である。(⇒P35)

職業別構成比



職業別件数

	29年度		28年度		増減率 (%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	17,964	38.3	18,338	41.2	▲ 2.0
無職	11,765	25.1	11,283	25.4	4.3
家事従事者	9,125	19.4	6,864	15.5	32.9
自営・自由業	2,546	5.4	2,505	5.6	1.6
学生	1,525	3.3	1,659	3.7	▲8.1
団体	720	1.5	894	2.0	▲19.5
不明・その他	3,279	7.0	2,936	6.6	11.7
合計	46,924	100.0	44,479	100.0	5.5

2 相談内容

商品・サービスや販売方法等の名称については、用語の解説（P 55）を参照してください。

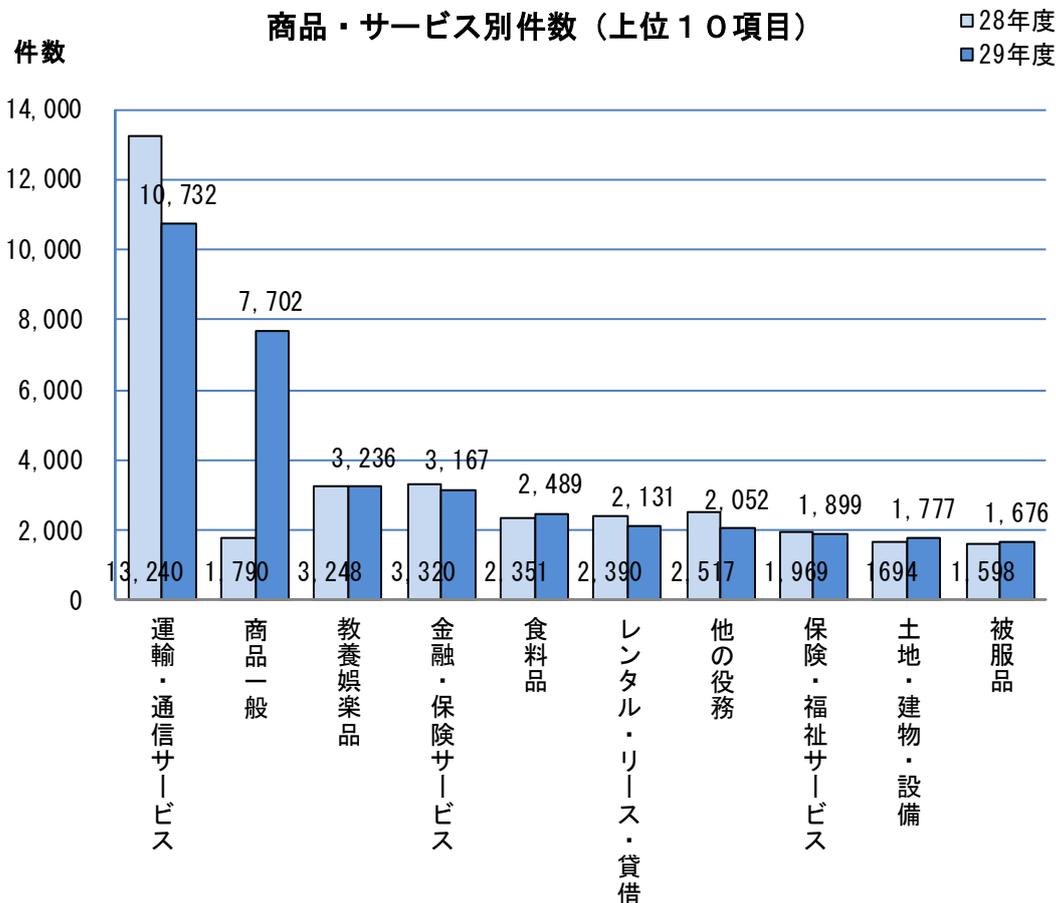
（1）商品・サービス別件数

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10,732件と最も多かった。次いでその商品・サービスが特定できない場合に分類される「商品一般」が7,702件、携帯電話や新聞、教養娯楽教材等の「教養娯楽品」が3,236件と続いている。

「運輸・通信サービス」に関する相談は依然として他の商品・サービスに比べ突出して多く、構成比でも22.9%を占めるが、28年度に比べ2,508件減少（18.9%減）した。これは、スマートフォン等を媒介としたアダルト情報サイト等に関する架空・不当請求についての相談の減少が主な要因である。

「商品一般」に関する相談は28年度に比べ5,912件増加（330.3%増）した。これは、公的機関をかたり消費者に金銭を支払わせようとする「はがきによる架空請求」の相談が増加したためである。

「食料品」に関する相談は2,489件で、28年度に比べ138件増加（5.9%増）した。これは、通信販売で健康食品等を「お試し価格」として安価で購入できるとあったので申し込んだところ実は定期購入であった、というトラブルが28年度に引き続き増加したためである。



より細かい商品・サービス別に見ると、「商品一般」、「デジタルコンテンツ」、「不動産貸借」、「工事・建築」、「インターネット接続回線」に関する相談が上位を占める。

さらに年代別に見た特徴的な相談として、20歳未満では「ビジネス教室」に関する相談が多い。これは、未成年者を狙ったビジネスセミナー等を利用したマルチ商法に関する相談が増加したためである。

20歳代では「エステティックサービス」に関する相談が多い。脱毛エステや痩身エステに関する解約・返金についての相談が主である。倒産したエステ事業者に関する相談も多くあった。

また、「はがきによる架空請求」の相談が50歳以上の年代に集中したため、それらの各年代においてはいずれも「商品一般」が最上位の項目となっている。

各年代毎の商品・サービス別件数（平成29年度・上位5項目）

順位	全年代		20歳未満		20歳代	
	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数
1	商品一般	7,702	デジタルコンテンツ	297	デジタルコンテンツ	605
2	デジタルコンテンツ	6,352	ビジネス教室	102	エステティックサービス	285
3	不動産貸借	1,910	他の健康食品	48	不動産貸借	257
4	工事・建築	1,506	他の化粧品	28	商品一般	134
5	インターネット接続回線	1,346	商品一般	24	フリーローン・サラ金	116

順位	30歳代		40歳代		50歳代	
	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数
1	デジタルコンテンツ	684	デジタルコンテンツ	1,141	商品一般	1,522
2	不動産貸借	407	不動産貸借	378	デジタルコンテンツ	1,210
3	商品一般	187	商品一般	373	フリーローン・サラ金	223
4	フリーローン・サラ金	179	フリーローン・サラ金	280	不動産貸借	218
5	インターネット接続回線	133	工事・建築	186	工事・建築	188

順位	60歳代		70歳以上		高齢者（65歳以上）	
	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数
1	商品一般	3,305	商品一般	1,656	商品一般	3,661
2	デジタルコンテンツ	1,291	デジタルコンテンツ	897	デジタルコンテンツ	1,571
3	工事・建築	292	工事・建築	537	工事・建築	705
4	インターネット接続回線	275	インターネット接続回線	341	インターネット接続回線	492
5	不動産貸借	207	修理サービス	236	修理サービス	301

(2) 内容別件数（複数選択項目）

多くの相談が「契約・解約」及び「販売方法」に関するものとなっており、28年度と比べ順位の変動はあるもの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	29年度		28年度		増減率(%)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	35,978	76.7	33,523	75.4	7.3
2	販売方法	25,058	53.4	24,538	55.2	2.1
3	接客対応	7,016	15.0	7,113	16.0	▲ 1.4
4	価格・料金	6,606	14.1	7,303	16.4	▲ 9.5
5	品質・機能・役務品質	4,952	10.6	5,417	12.2	▲ 8.6
6	表示・広告	2,612	5.6	2,940	6.6	▲ 11.2
7	安全・衛生	1,368	2.9	1,449	3.3	▲ 5.6
8	法規・基準	969	2.1	1,034	2.3	▲ 6.3
9	施設・設備	62	0.1	40	0.1	55.0
10	計量・量目	40	0.1	44	0.1	▲ 9.1
11	包装・容器	33	0.1	35	0.1	▲ 5.7
12	その他	433	0.9	520	1.2	▲ 16.7
	(全件数)	46,924	—	44,479	—	5.5

※「全件数比」は、全件数のうち「分類」項目の内容が含まれていた相談の割合を示す。

(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）

29年度は契約購入金額が判明している相談は21,132件（相談全体の45.0%）で、合計金額は約289億円、1件当たりの平均契約金額は約137万円であった。

28年度に比べ合計金額は約11億円、平均契約金額は約15万円増加した。「1億円以上」の相談が増えたことが増加の要因である。

29年度に最も多い契約購入金額帯は10万円以上100万円未満の7,032件で、28年度に比べ968件減少（12.1%減）した。次いで1万円以上10万円未満の6,365件で28年度に比べ822件減少（11.4%減）した。両者の順位は27年度に逆転し、29年度も同様の傾向が継続している。

契約金額別件数（契約購入金額が判明しているもの）

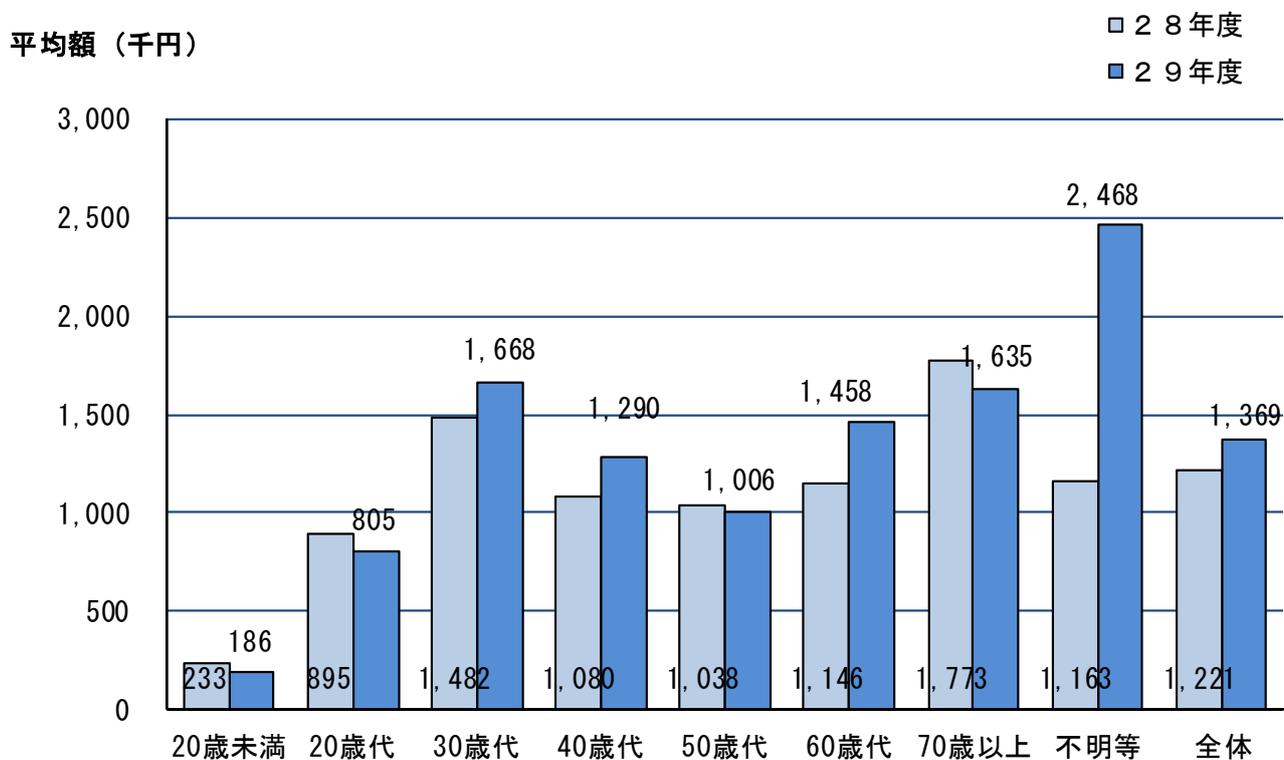
契約購入金額	29年度		28年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	4,711	22.3	4,591	20.1	2.6
1万円以上～10万円未満	6,365	30.1	7,187	31.5	▲ 11.4
10万円以上～100万円未満	7,032	33.3	8,000	35.1	▲ 12.1
100万円以上～500万円未満	2,080	9.8	2,093	9.2	▲ 0.6
500万円以上～1億円未満	926	4.4	940	4.1	▲ 1.5
1億円以上	18	0.1	10	0.0	80.0
計	21,132	100.0	22,821	100.0	▲ 7.4
総合計金額	28,931,922,586円		27,853,562,345円		3.9
平均金額	1,369,105円		1,220,523円		12.2

(4) 年代別平均契約金額（金額が判明したものに限る。）

年代毎の平均契約金額を見ると、最も高額なのは「30歳代」の166万8千円であり、28年度と比べ18万6千円増加（12.6%増）した。次いで高額なのは「70歳以上」の163万5千円であり、28年度と比べ13万8千円減少（7.8%減）した。28年度と比べ両者の順位は逆転している。

また、「不明等」の平均契約額は246万8千円であり、28年度と比べ130万5千円増加（112.2%増）した。「1億円以上」の相談の多くがこの中に含まれるために、平均金額が大きく押し上げられた。

契約当事者年代別契約購入金額（平均額）



(5) 処理内容

相談・苦情の処理に当たっては、自主交渉によりトラブルが解決されるよう消費者に助言を行っているが、相談者と事業者との交渉力・情報力の差から必要と判断した場合には消費者と事業者間の「あっせん」を行っている。

最も多いのは「助言（自主交渉）」の31,414件であり、全体の66.9%を占める。また、「あっせん」を行った件数（「あっせん解決」と「あっせん不調」の件数を合計したもの）は、5,289件であった。「あっせん」を行った相談の内容としては、光回線や携帯電話サービス等の電気通信サービスに関するものや、健康食品の定期購入トラブルに関するものが多い。

処理内容別件数

順位	処理内容	29年度		28年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	助言（自主交渉）	31,414	66.9	29,092	65.4	8.0
2	情報提供	8,061	17.2	7,422	16.7	8.6
3	あっせん解決	4,758	10.1	4,808	10.8	▲ 1.0
4	処理不要	879	1.9	927	2.1	▲ 5.2
5	他機関紹介	570	1.2	839	1.9	▲ 32.1
6	あっせん不調	531	1.1	602	1.4	▲ 11.8
7	処理不能	450	1.0	419	0.9	7.4
	処理継続中	261	0.6	370	0.8	▲ 29.5
	合計	46,924	100.0	44,479	100.0	5.5

※「処理内容」の定義は以下のとおり。

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：あっせんを行った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

29年度は24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8件(33.3%)が一番多く、次に食料品が5件(20.8%)であった。主な事例は下表のとおりである。

分類	件数 (構成比)	主なテスト事例	テスト結果の概要
クリーニング	8 (33.3%)	背広上着の穴あき	背広の内側の特定の場所が、ベルト等から定常的に摩擦を受けて損傷していた状態でクリーニングに出された結果、洗浄工程で穴になったものと考えられた。
		ワイシャツの亀裂	拡大観察すると縦糸は消失し、横糸が損傷状態ながら残存していた。摩耗試験機で再現試験を行った結果、同様の状態が再現された。着用による肘部分の摩耗により薄くなった生地が、クリーニング処理に耐え切れず破れてしまったものと推測した。
食料品	5 (20.8%)	ハマグリ我真偽	テスト品の特徴からハマグリではなく、ホンビノスガイであると推測された。
		はちみつの底に生じた白い結晶	はちみつの成分が結晶化したものと推測された。
住居品	4 (16.7%)	電気温風ヒーター不具合	相談者が、ヒーター底部にあるファン吸込口を塞いだことにより、本体内部にあるセンサーが温度上昇を感知し、保護装置が働いたため温風が出なかったと考えられる。
		椅子のキャスター破損	テスト品が取れた原因は、本体軌道面に想定を超える大きな力が加わり、本体軌道面の径が変形したため、センターピンが抜けたと考えられる。
教養 娯楽品	3 (12.5%)	ライター点火不良	ガス漏れがあるためガスが空になっていたか、ガス注入方法に不備がありガスが入っていなかった可能性がある。また、火口に火花が届かないか、火口のガスの詰まりの可能性が考えられる。
		スマートフォンの防水ケースの水漏れ	ボタン部分の樹脂を本体の穴に接着する際に斜めに付けられたため、隙間が生じたと考えられる。
被服品	2 (8.3%)	カードケース本革の真偽	牛革は使用していたが、床革であり、一般的な認識である牛革(銀付革)ではなかった。
保健 衛生品	1 (4.2%)	電気マッサージ器の焼損	爆発時は充電中ではなく、焼損した電池は膨張している以外に傷やへこみなど、外部から力がかかった形跡が見られないことから、消費者の誤使用でなく、製品に起因する事故と推定した。国民生活センターに詳細な調査を依頼した。
車両・乗り物	1 (4.2%)	自転車のフレームの破損	損傷個所がフレームとヘッドとの溶接部付近であることから、溶接が起因となって破断している可能性があると考えられた。NITEに詳細な調査を依頼した。
合計	24 (100%)		

*NITE (独立行政法人製品評価技術基盤機構) : 消費生活用製品 (工業製品) の製品事故について、事故品の調査・試験を実施している。

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11,990件で、28年度に比べ1,055件減少（8.1%減）した。

無店舗販売の合計は23,850件で、28年度に比べて1,145件減少（4.6%減）したものの、構成比は50.8%と29年度も半分以上となっている。

内訳では通信販売が件数を減らしているが、依然として無店舗販売の約3分の2を占めている。また、全体の約3分の1を占めており、店舗販売を上回っている。

訪問販売（家庭訪販、アポイントメントセールス、キャッチセールス、催眠商法等）の件数は4,706件で、28年度に比べて18件減少（0.4%減）となった。このうち、家庭訪販（工事・建築、テレビ放送サービス等）、アポイントメントセールス（ネットレス、複合サービス会員等）は増加しているが、キャッチセールス、催眠商法（SF商法）については減少した。

取引方法別の件数

	29年度		28年度		増減(件)	増減(%)	
	件数	構成比 %	件数	構成比 %			
店舗販売	11,990	25.6	13,045	29.3	▲ 1,055	▲8.1%	
無店舗(計)	23,850	50.8	24,995	56.2	▲ 1,145	▲4.6%	
(無店舗の内訳)	訪問販売	4,706	19.7	4,724	18.9	▲ 18	▲0.4%
	通信販売	15,682	65.8	16,314	65.3	▲ 632	▲3.9%
	電話勧誘販売	2,131	8.9	2,568	10.3	▲ 437	▲17.0%
	マルチ・マルチまがい	588	2.5	498	2.0	90	18.1%
	ネガティブ・オプション	125	0.5	181	0.7	▲ 56	▲30.9%
	訪問購入	310	1.3	326	1.3	▲ 16	▲4.9%
	その他無店舗	308	1.3	384	1.5	▲ 76	▲19.8%
	不明・無関係	11,084	23.6	6,439	14.5	4,645	72.1%
合計	46,924	100.0	44,479	100.0	2,445	5.5%	

*網掛け部分の構成比は無店舗(計)に占める割合

訪問販売 主な項目別の相談件数（複数選択項目）

項目	29年度		28年度		増減(件)	増減(%)
	件数	全件数比 %	件数	全件数比 %		
家庭訪販	3,370	71.6	3,266	69.1	104	3.2%
アポイントメントセールス	167	3.5	155	3.3	12	7.7%
キャッチセールス	56	1.2	90	1.9	▲ 34	▲37.8%
催眠商法(SF商法)	55	1.2	60	1.3	▲ 5	▲8.3%
訪問販売 全件数	4,706	—	4,724	—	▲ 18	▲0.4%

(2) 契約当事者の年代別件数

「デジタルコンテンツ」に関する相談は減少したものの、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」の割合が高くなっている。

在宅率が高くなる70歳以上では「訪問販売」「電話勧誘販売」などの割合が他の年代と比べて高くなる傾向は変わらない。

また、20歳代では、「マルチ・マルチまがい」の相談が220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59.2%と高い数字となっている。

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	942	3,770	4,953	6,921	7,307	9,155	9,653	4,223	46,924
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	148	1,319	1,722	2,130	1,815	1,728	1,971	1,157	11,990
構成比	15.7%	35.0%	34.8%	30.8%	24.8%	18.9%	20.4%	27.4%	25.6%
無 店 舗 (計)	734	2,082	2,552	3,719	3,708	4,217	5,210	1,628	23,850
構成比	77.9%	55.2%	51.5%	53.7%	50.7%	46.1%	54.0%	38.6%	50.8%
訪 問 販 売	51	325	348	530	474	693	1,857	428	4,706
構成比	5.4%	8.6%	7.0%	7.7%	6.5%	7.6%	19.2%	10.1%	10.0%
通 信 販 売	558	1,413	1,946	2,864	2,843	2,963	2,229	866	15,682
構成比	59.2%	37.5%	39.3%	41.4%	38.9%	32.4%	23.1%	20.5%	33.4%
電 話 勧 誘 販 売	7	70	141	202	250	413	802	246	2,131
構成比	0.7%	1.9%	2.8%	2.9%	3.4%	4.5%	8.3%	5.8%	4.5%
マルチ・マルチまがい	109	220	44	45	44	45	58	23	588
構成比	11.6%	5.8%	0.9%	0.7%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	1.3%
ネガティブ・オプション	2	17	8	9	13	9	50	17	125
構成比	0.2%	0.5%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	0.5%	0.4%	0.3%
訪 問 購 入	2	8	14	17	46	50	150	23	310
構成比	0.2%	0.2%	0.3%	0.2%	0.6%	0.5%	1.6%	0.5%	0.7%
そ の 他 無 店 舗	5	29	51	52	38	44	64	25	308
構成比	0.5%	0.8%	1.0%	0.8%	0.5%	0.5%	0.7%	0.6%	0.7%
不 明 ・ 無 関 係	60	369	679	1,072	1,784	3,210	2,472	1,438	11,084
構成比	6.4%	9.8%	13.7%	15.5%	24.4%	35.1%	25.6%	34.1%	23.6%

※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29年度も「不動産賃借」が1,377件で最多となっている。

「フリーローン・サラ金」に関する相談は697件で、28年度に比べて109件減少（13.5%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、7年連続の減少となっている。

「エステティックサービス」の相談が94件増加（26.6%増）した。28年度に引き続いての増加である。業者の倒産に伴う対処の仕方についての相談が多かった。

順位	項目	29年度		28年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	不動産賃借	1,377	11.5	1,626	12.5	▲ 249
2	フリーローン・サラ金	697	5.8	806	6.2	▲ 109
3	携帯電話サービス	606	5.1	628	4.8	▲ 22
4	四輪自動車	510	4.3	582	4.5	▲ 72
5	工事・建築	463	3.9	523	4.0	▲ 60
6	エステティックサービス	448	3.7	354	2.7	94
7	携帯電話	343	2.9	444	3.4	▲ 101
8	医療サービス	277	2.3	345	2.6	▲ 68
全件数		11,990	100.0	13,045	100.0	▲ 1,055

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
店舗販売	148	1,319	1,722	2,130	1,815	1,728	1,971	1,157	11,990
構成比	1.2%	11.0%	14.4%	17.8%	15.1%	14.4%	16.4%	9.6%	100.0%

イ 訪問販売

訪問販売の件数は4,706件で、28年度に比べて18件減少（0.4%減）した。件数については、29年度も「工事・建築」が685件で最多となっている。

最も増加したのは「テレビ放送サービス」で73件増加（22.2%増）している。

平成29年12月6日に公共放送の受信料制度が「合憲」であるという判決が示されたことが増加の一因と考えられる。

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39.5%を占めている。また、60歳以上でみると54.2%となり全体の半分を超える。

順位	項目	29年度		28年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	工事・建築	685	14.6	660	14.0	25
2	テレビ放送サービス	402	8.5	329	7.0	73
3	新聞	286	6.1	277	5.9	9
4	修理サービス	253	5.4	211	4.5	42
5	インターネット接続回線	195	4.1	260	5.5	▲ 65
全件数		4,706	100.0	4,724	100.0	▲ 18

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	51	325	348	530	474	693	1,857	428	4,706
構成比	1.1%	6.9%	7.4%	11.3%	10.1%	14.7%	39.5%	9.1%	100.0%

ウ 通信販売

通信販売の件数は15,682件で、28年度に比べて632件減少(3.9%減)した。最多の「デジタルコンテンツ」に関する相談が、28年度に比べて2,281件減少(27.7%減)したためである。

28年度に比べて「商品一般」に関する相談が1,661件増加(323.8%増)した。実在する通販サイトをかたる架空請求の手口等が増加したためである。

また、定期購入に関するトラブルが引き続き増加しており、健康食品、化粧品の相談件数が増えている。

順位	項目	29年度		28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	5,956	38.0	8,237	50.5	▲ 2,281
2	商品一般	2,174	13.9	513	3.1	1,661
3	他の健康食品	721	4.6	489	3.0	232
4	他の化粧品	251	1.6	86	0.5	165
5	基礎化粧品	206	1.3	187	1.1	19
全件数		15,682	100.0	16,314	100.0	▲ 632

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	558	1,413	1,946	2,864	2,843	2,963	2,229	866	15,682
構成比	3.6%	9.0%	12.4%	18.3%	18.1%	18.9%	14.2%	5.5%	100.0%

エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売の件数は2,131件で、28年度に比べて437件減少(17.0%減)となった。

件数が減少している中、「モバイルデータ通信」が29件増加(82.9%増)した。事業者向けWi-FiサービスやモバイルWi-Fiルーターの解約に伴う違約金についてのトラブルが増加したためである。

年代別で見ると、60歳以上の相談割合が57.0%と依然として高齢者からの相談が多かった。

順位	項目	29年度		28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	678	31.8	780	30.4	▲ 102
2	商品一般	131	6.1	178	6.9	▲ 47
3	固定電話サービス	90	4.2	81	3.2	9
4	モバイルデータ通信	64	3.0	35	1.4	29
5	役務その他サービス	55	2.6	80	3.1	▲ 25
全件数		2,131	100.0	2,568	100.0	▲ 437

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	7	70	141	202	250	413	802	246	2,131
構成比	0.3%	3.3%	6.6%	9.5%	11.7%	19.4%	37.6%	11.5%	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588件で、28年度に比べて90件増加（18.1%増）した。

29年度は「ビジネス教室」に関する相談が105件と、28年度に比べて80件増加（320%増）した。内容は、友人から稼げるノウハウを教えるビジネスセミナーの勧誘を受けたが、解約したいというものが多かった。

年代別の相談割合を見ると、20歳代の相談割合が37.4%と他の年代に比べ特に高い傾向が見られた。

順位	項目	29年度		28年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	ビジネス教室	105	17.9	25	5.0	80
2	ファンド型投資商品	71	12.1	33	6.6	38
3	他の内職・副業	70	11.9	73	14.7	▲ 3
4	商品一般	44	7.5	41	8.2	3
5	デジタルコンテンツ	29	4.9	17	3.4	12
全件数		588	100.0	498	100.0	90

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	109	220	44	45	44	45	58	23	588
構成比	18.5%	37.4%	7.5%	7.7%	7.5%	7.7%	9.9%	3.9%	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125件で、28年度に比べて56件減少（30.9%減）した。

年代別に見ると、在宅率の高い高齢者からの相談が多く、特に70歳以上の相談割合は、全体の40.0%に上っている。

順位	項目	29年度		28年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	商品一般	17	13.6	31	17.1	▲ 14
2	鮮魚	8	6.4	6	3.3	2
2	他の健康食品	8	6.4	18	9.9	▲ 10
4	音響・映像ソフト	6	4.8	3	1.7	3
5	魚介類	5	4.0	1	0.6	4
5	新聞	5	4.0	5	2.8	0
5	カレンダー	5	4.0	2	1.1	3
全件数		125	100.0	181	100.0	▲ 56

年代別件数

年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
ネガティブ・オプション	2	17	8	9	13	9	50	17	125
構成比	1.6%	13.6%	6.4%	7.2%	10.4%	7.2%	40.0%	13.6%	100.0%

キ 訪問購入

訪問購入の相談件数は310件で28年度に比べて16件減少（4.9%減）した。

「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。

年代別に見ると、在宅率の高い高齢者からの相談が多く、60歳以上の相談割合は、全体の64.5%と全体の半数以上を占めている。

順位	項目	29年度		28年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	商品一般	51	16.5	48	14.7	3
2	四輪自動車	33	10.6	31	9.5	2
3	アクセサリ	27	8.7	29	8.9	▲ 2
4	指輪	24	7.7	31	9.5	▲ 7
5	ネックレス	21	6.8	27	8.3	▲ 6
全件数		310	100.0	326	100.0	▲ 16

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	2	8	14	17	46	50	150	23	310
構成比	0.6%	2.6%	4.5%	5.5%	14.8%	16.1%	48.4%	7.4%	100.0%

ク その他無店舗販売

全体の件数は308件で28年度に比べて76件減少（19.8%減）した。

「その他無店舗販売」とは2日以上に渡る展示販売や自販機などが該当する。

29年度はショッピングモールに設置された展示販売業者とミネラルウォーターを契約した際のトラブルがみられた。

順位	項目	29年度		28年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	ミネラルウォーター	19	6.2	13	3.4	6
2	フリーローン・サラ金	16	5.2	33	8.6	▲ 17
3	工事・建築	14	4.5	19	4.9	▲ 5
4	修理サービス	10	3.2	13	3.4	▲ 3
4	役務その他サービス	10	3.2	13	3.4	▲ 3
全件数		308	100.0	384	100.0	▲ 76

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	5	29	51	52	38	44	64	25	308
構成比	1.6%	9.4%	16.6%	16.9%	12.3%	14.3%	20.8%	8.1%	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39件で、28年度に比べて6件増加（18.2%増）した。「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」「ビジネス教室」「美容関連」が増加している。

契約当事者の年代は20歳代を中心に比較的多岐にわたり、性別による差異は見られなかった。

順位	分類	29年度		28年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	他の内職・副業	11	28.2	8	24.2	3
2	タレント・モデル養成教室	5	12.8	8	24.2	▲ 3
3	デジタルコンテンツ	3	7.7	3	9.1	0
3	ビジネス教室	3	7.7	0	0.0	3
3	美容室関連	3	7.7	0	0.0	3
全件数		39	100.0	33	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	6	3	5	0	1	2	1	18
女性	1	9	2	6	3	0	0	0	21
計	1	15	5	11	3	1	2	1	39

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7種類のサービスの相談の合計件数は790件で、28年度に比べ52件増加（7.0%増）した。

「エステティックサービス」が引き続き最も件数が多く、28年度に比べて82件増加（20.6%増）し、60%以上の構成比を占めている。

また、「家庭教師派遣」が29年度に比べて20件増加（27.4%増）した。これは家庭教師派遣業者が倒産したことが原因である。

契約当事者の年代は50歳代以下で全体の90.1%を占め、性別では女性からの相談が83.7%となっている。

順位	役務	29年度		28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	481	60.9	399	54.1	82
2	学習塾	100	12.7	106	14.4	▲ 6
3	家庭教師派遣	93	11.8	73	9.9	20
4	結婚相手紹介サービス	80	10.1	86	11.7	▲ 6
5	パソコン・ワープロ教室	36	4.6	23	3.1	▲ 13
全件数		790	100.0	738	100.0	52

年代・性別ごとの件数

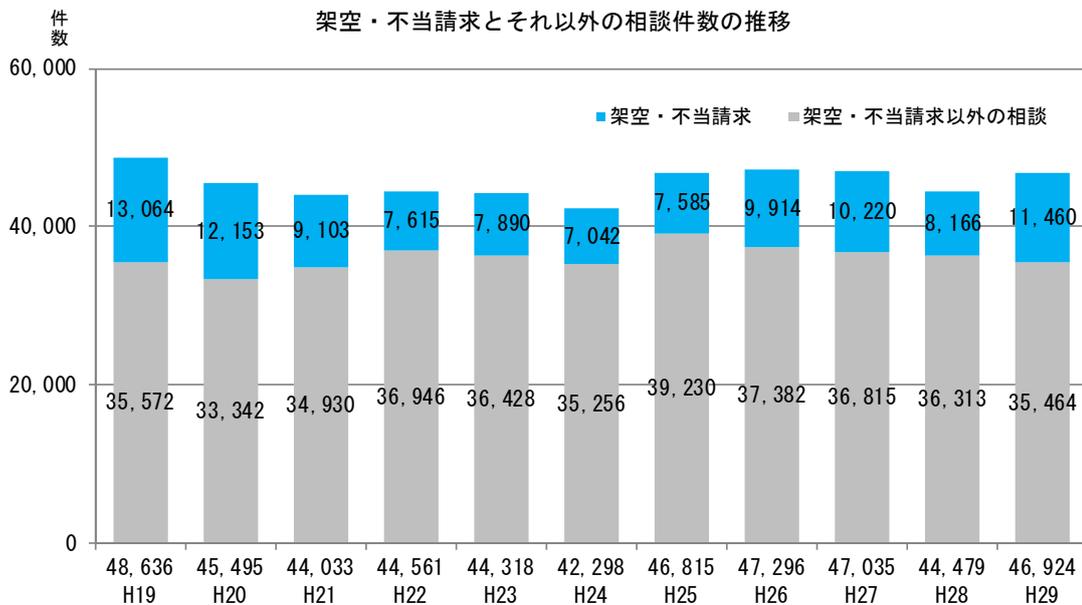
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
男性	3	9	24	40	13	11	15	11	126
女性	15	283	107	153	65	10	11	17	661
計	18	292	131	193	78	21	26	28	790

* 性別不明 3件

4 架空・不当請求に関する相談

29年度の相談件数46,924件のうち、架空・不当請求に関する相談件数は、11,460件(構成比24.4%)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が、25年度以降は増加傾向にある。

29年度は28年度に比べ3,294件増加(40.3%増)した。



年代別でみると60歳代の相談件数が4,193件(構成比36.6%)で、他の年代と比べかなり割合が大きくなっている。

また、相談者の平均年齢は58.7歳、平均契約金額は351,336円だった。

架空・不当請求 年代別件数

	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	計
件数	168	370	510	1,189	2,344	4,193	2,182	504	11,460
構成比	1.5%	3.2%	4.5%	10.4%	20.5%	36.6%	19.0%	4.4%	100.0%

架空・不当請求 契約金額別件数

	29年度		28年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	284	2.5	290	3.6	▲6
1万円～5万円未満	239	2.1	419	5.1	▲180
5万円～10万円未満	294	2.6	716	8.8	▲422
10万円～50万円未満	1,461	12.7	2,213	27.1	▲752
50万円～100万円未満	179	1.6	189	2.3	▲10
100万円～500万円未満	88	0.8	104	1.3	▲16
500万円以上	16	0.1	16	0.2	0
無回答	8,899	77.7	4,219	51.7	4,680
合計	11,460	100.0	8,166	100.0	3,294
平均金額	351,336円		270,900円		80,436円

架空・不当請求に関する相談を商品・サービス別に見ると「商品一般」が6,202件と最も多く、28年度の相談件数から5,805件と大幅な増加となった。

なお、28年度に相談件数が1番多かった「デジタルコンテンツ」に関する相談は2,234件減少（33.5%減）し、28年度に続き、連続して減少となった。

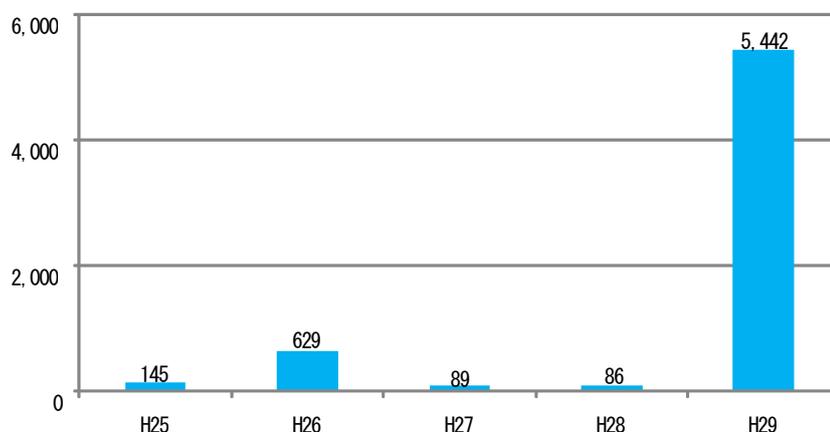
架空・不当請求に関する相談の商品・サービス別件数(上位5項目)

順位	項目	29年度		28年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	商品一般	6,202	54.1	397	4.9	5,805
2	デジタルコンテンツ	4,426	38.6	6,660	81.6	▲2,234
3	複合サービス会員	60	0.5	38	0.5	22
4	他のネット通信関連サービス	55	0.5	30	0.4	25
5	携帯電話サービス	48	0.4	49	0.6	▲1
全件数		11,460	—	8,166	—	—

29年度は、「デジタルコンテンツ」の架空請求に代わり、はがきによる架空請求に関する相談件数が5,442件となり、28年度の86件から大幅に増加した。

はがきによる架空請求に関する相談内容は、公的機関をかたる者から「総合消費料金未納に関する訴訟最終通知書」というはがきが届き、連絡がないと差し押さえを行うという内容だった。そのため、不安に思った消費者が連絡したところ、訴訟を取り下げるための費用を支払わされたといった事例や、訴訟取り下げを行うに当たって弁護士費用を請求された事例が多かった。

はがきによる架空請求件数の推移

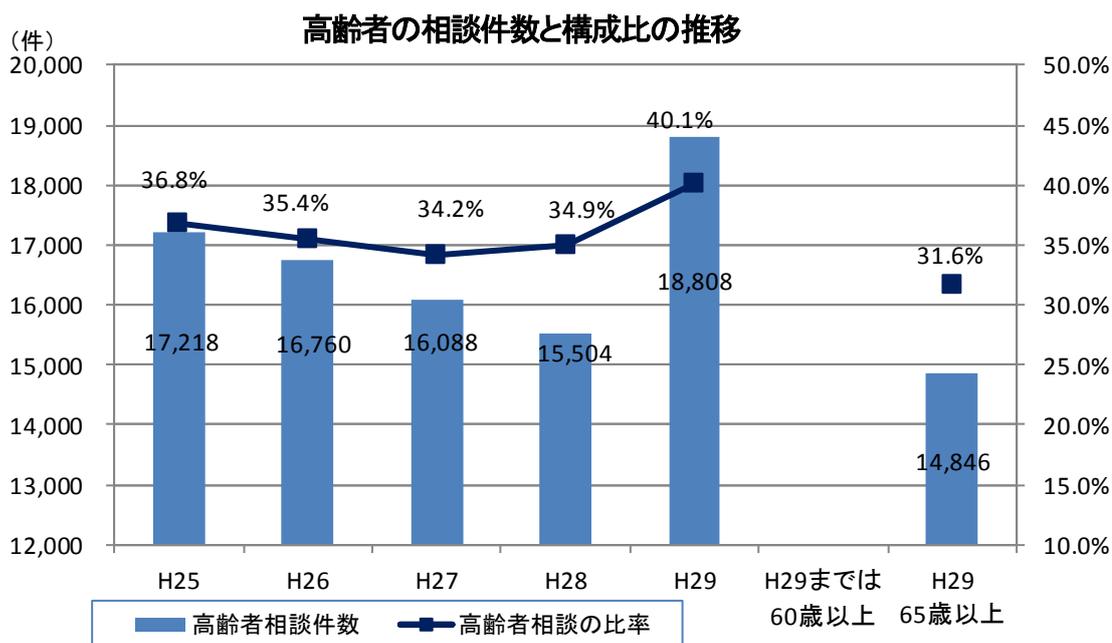


5 高齢者に関する相談（契約当事者が65歳以上）

高齢者に関する相談については、29年度版から契約当事者の対象をこれまでの60歳以上から65歳以上とする。

29年度における65歳以上の相談は14,846件（構成比31.6%）であった。60歳以上とした場合は18,808件（構成比40.1%）で、28年度と比べると3,304件増加（21.3%増）した。

これははがきによる架空請求が大幅に増加したことが原因である。（⇒P35）



高齢者相談の構成を男女別で見ると、男性が6,164件で41.7%（28年度は60歳以上で53.1%）、女性が8,606件で58.3%（同46.9%）であり、例年に比べ女性の割合が高くなっている。

最高齢は男性が96歳、女性が103歳であった。

高齢者相談の男女別・年代別構成

	男		女		男女計	
	件数	構成比%	件数	構成比%	件数	構成比%
65～69歳	1,874	30.4	3,302	38.4	5,176	35.0
70歳代	2,983	48.4	3,781	43.9	6,764	45.8
80歳代	1,235	20.0	1,397	16.2	2,632	17.8
90歳代	72	1.2	121	1.4	193	1.3
100歳代	0	0.0	5	0.1	5	0.1
合計	6,164	41.7	8,606	58.3	14,770	100.0

※ 性別不明の相談が76件あった。

商品・サービス別では、はがきによる架空請求などの「商品一般」が急増し、一番多い項目となった。男女別と併せ、女性の高齢者を狙った手口が表れている。

次は、例年一番多い項目であった「デジタルコンテンツ」に係る相談で、インターネットを通じてのサイト利用に関する相談が依然として多くなっている。

「工事・建築」、「インターネット接続回線」、「修理サービス」に関する相談は、28年度と同様一定の割合を占めている。

ほとんどの項目で構成比が減少する中、「テレビ放送サービス」に関する相談が増加した。これは公共放送の受信料制度が「合憲」という判決が出た影響とみられる。

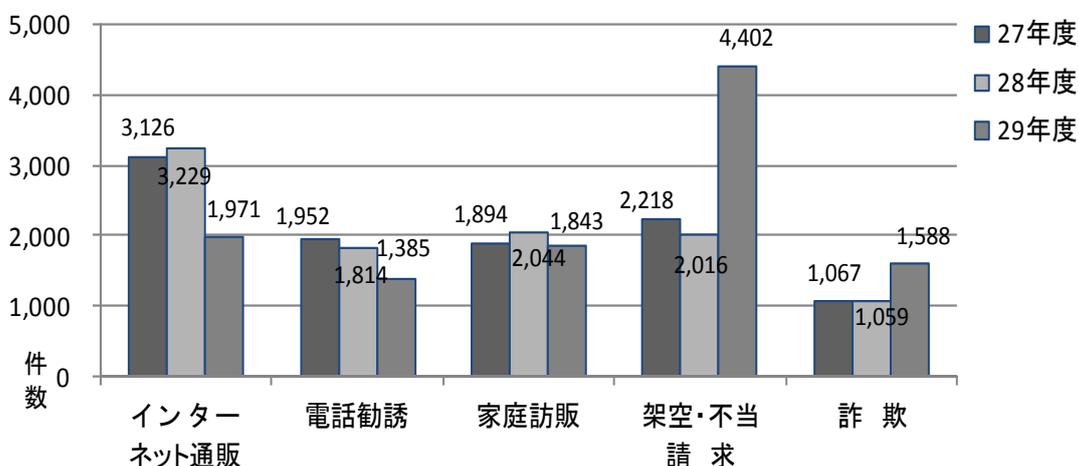
高齢者に関する相談の商品・サービス別件数（上位10項目）

順位	項目	29年度 (65歳以上)		28年度 (60歳以上)	
		件数	構成比%	件数	構成比%
1	商品一般	3,661	24.7	800	5.2
2	デジタルコンテンツ	1,571	10.6	2,675	17.3
3	工事・建築	705	4.7	868	5.6
4	インターネット接続回線	492	3.3	690	4.5
5	修理サービス	301	2.0	357	2.3
6	フリーローン・サラ金	279	1.9	395	2.5
7	不動産貸借	275	1.9	432	2.8
8	携帯電話サービス	203	1.4	240	1.5
9	テレビ放送サービス	202	1.4	174	1.1
10	新聞	200	1.3	216	1.4
	全件数	14,846	100.0	15,504	100.0

販売手口別をしてみると、ここでもはがきによる架空請求が急増した様子が見て取れる。これに伴って「詐欺」も増加した。

また、在宅することが多い高齢者においては「電話勧誘」や「家庭訪販」も依然として多い手口となっている。

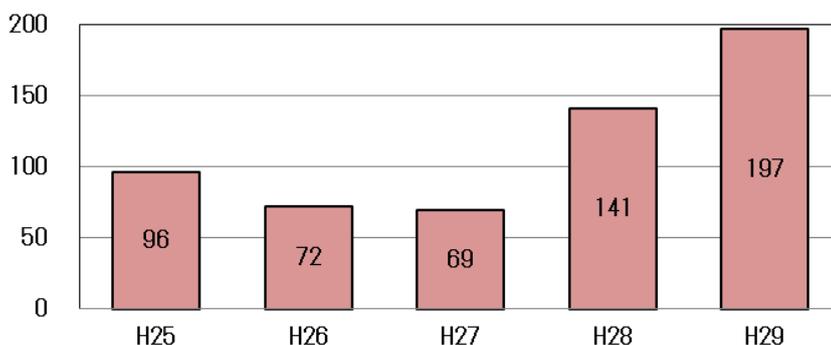
高齢者に多い販売手口別件数（複数選択項目）



※ 27年度と28年度は60歳以上、29年度は65歳以上

高齢者に多い相談として原野商法の二次被害がある。
 かつて山林や原野など価値が低い土地を「将来、値上がりする」などと言いつける原野商法が盛んに行われた。近年、当時の契約者等に土地が高く売れるなどと勧誘し、そのための測量の契約や新たな土地の購入をさせるなどの二次被害が増加している。
 29年度は197件で、28年度に比べ56件増加（39.7%増）した。

原野商法の二次被害に関する相談件数（65歳未満を含む）



年代別をみると、80歳以上と70歳代の2つの年代で8割近くを占め、28年度に比べ平均年齢も1.7歳上昇しており、相談が高齢化している。

契約当事者の年代別件数

年代	29年度		28年度	
	件数	構成比%	件数	構成比%
80歳以上	49	24.9	35	24.8
70歳代	105	53.3	63	44.7
60歳代	22	11.2	25	17.7
50歳代	9	4.6	9	6.4
40歳以下	1	0.5	4	2.8
不明・無回答	11	5.5	5	3.6
合計	197	100.0	141	100.0
平均年齢	74.7歳		73.0歳	

契約金額別では、28年度に比べ100万円以上のすべての区分で件数が増加し、平均金額も大幅に上昇しており、被害が高額化している。

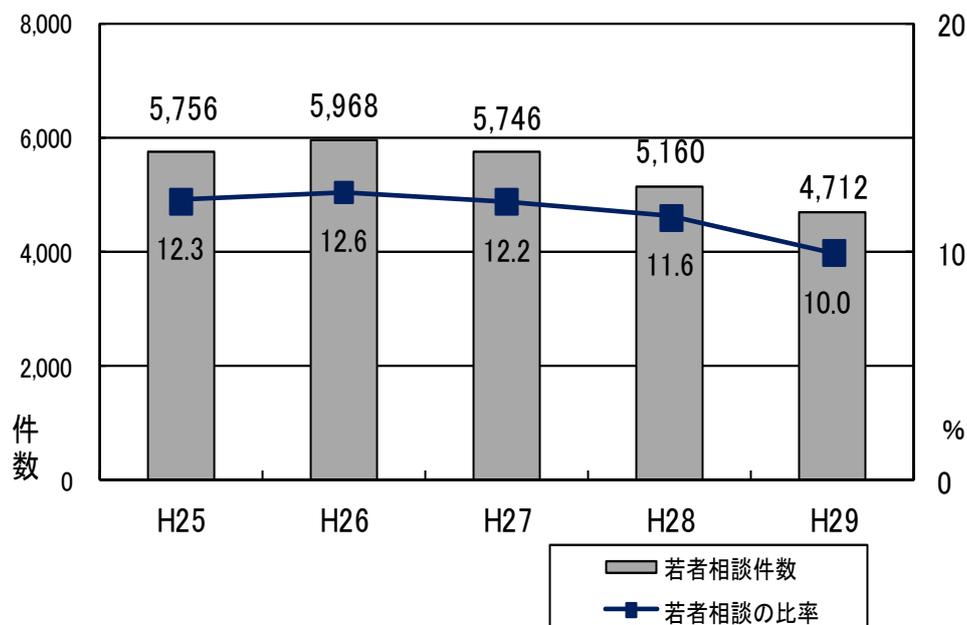
契約金額別件数

金額	29年度		28年度	
	件数	構成比%	件数	構成比%
50万円未満	20	10.2	28	19.9
50万円～100万円未満	22	11.2	26	18.4
100万円～500万円未満	41	20.8	22	15.6
500万円～1千万円未満	24	12.2	15	10.6
1千万円～5千万円未満	21	10.7	12	8.5
5千万円以上	2	1.0	0	0.0
無回答	67	33.9	38	27.0
合計	197	100.0	141	100.0
平均金額	6,336,073円		3,889,731円	

6 若者に関する相談（契約当事者が29歳以下）

29年度の若者に関する相談件数は、4,712件で、苦情相談全体に占める比率は10.0%となり、28年度と比べ448件減少（8.7%減）した。

若者の相談件数と構成比の推移



若者の相談のうち「小学生」「中学生」「高校生」は28年度に比べ件数はいずれも減少し、合計444件（構成比9.4%）で28年度の557件（構成比10.8%）に比べ113件減少（20.3%減）した。

この減少率は若者に関する相談全体の減少率（8.7%減）より大きくなっている。

学生内訳

	29年度		28年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
小学生	70	1.5	95	1.9	▲25
中学生	147	3.1	202	3.9	▲55
高校生	227	4.8	260	5.0	▲33
（小計）	444	9.4	557	10.8	▲113
他の学生	975	20.7	951	18.4	24
その他	3,293	69.9	3,652	70.8	▲359
合計	4,712	100.0	5,160	100.0	▲448

※「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。

商品・サービス別にみると、「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」などインターネットを經由した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、件数は減少したものの902件（構成比19.1%）と引き続き一番多くなっている。

「エステティックサービス」と「他の健康食品」の件数が大きく増加し、順位を上げている。

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	29年度		28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	902	19.1	1,291	25.0	▲389
2	エステティックサービス	299	6.3	233	4.5	66
3	不動産貸借	267	5.7	306	5.9	▲39
4	商品一般	158	3.4	137	2.7	21
5	他の健康食品	147	3.1	101	2.0	46
	全件数	4,712	100.0	5,160	100.0	▲448

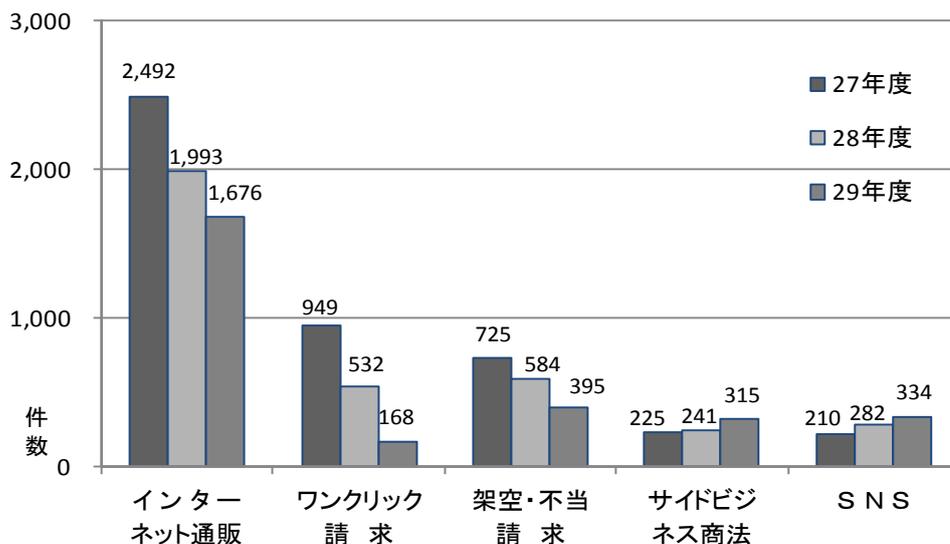
販売手口別でみると、29年度も「インターネット通販」に関する相談が、件数を減らしながらも多数を占めている。

「ワンクリック請求」や「架空・不当請求」に関する相談が大きく減少した一方、「サイドビジネス商法」や「SNS」を通じた手口が増加している。

高齢者に多い「家庭訪販」や「電話勧誘」は、若者においてはそれぞれ163件、98件であり少数となっている。

相談内容として解約や返金を求めるものが多いのは他と同様である。

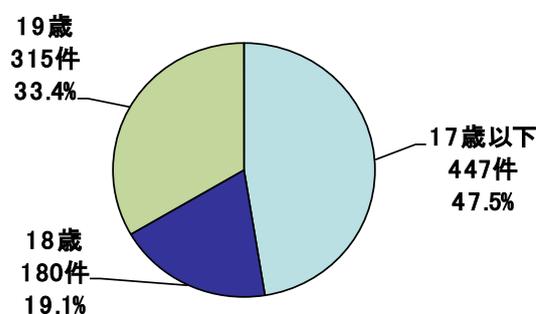
若者に多い販売手口別件数（複数選択項目）



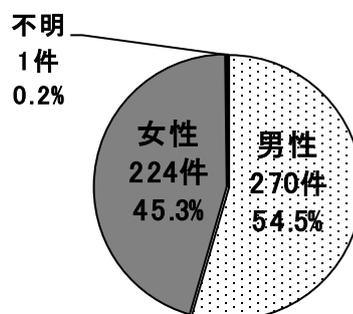
※「SNS」（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）とは、コミュニティ型のウェブサイト・サービスのことをいう。

若者のうち未成年者（20歳未満）に関する相談は942件であった。そのうち18歳が180件、19歳は315件の合計495件で、18歳及び19歳で未成年者の半分以上を占めている。男女別では男性が半分以上を占めている。

年代別構成（20歳未満）



性別構成（18歳及び19歳）



商品・サービス別では「ビジネス教室」と「デジタルコンテンツ」に関する相談が多いが、20歳未満全体（⇒P7）と比べ順位が逆転し「ビジネス教室」が1位である。

商品・サービス別件数（18歳及び19歳、上位5項目）

順位	項目	件数	構成比%
1	ビジネス教室	102	20.6
2	デジタルコンテンツ	72	14.5
3	他の健康食品	24	4.8
4	テレビ放送サービス	15	3.0
5	エステティックサービス	14	2.8
全件数		495	100.0

契約金額別では10万円から50万円未満が最も多く、平均金額は20万4596円であった。

契約金額別件数（18歳及び19歳）

金額	件数	構成比%
1万円未満	47	9.5
1万円～5万円未満	76	15.4
5万円～10万円未満	32	6.5
10万円～50万円未満	180	36.4
50万円～100万円未満	17	3.4
100万円以上	7	1.4
無回答	136	27.4
合計	495	100.0
平均金額 204,596円		

7 クレジットに関する相談

商品やサービスの代金の支払いにクレジットが利用されている相談は、29年度は6,122件で、28年度に比べて10.4%増加し、全相談件数の13.0%であった。また、近年は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、件数、全相談件数に占める割合ともに一貫して増加している。

このような状況を受けて28年に、クレジットカード情報のセキュリティ強化、加盟店契約会社・決済代行業者の登録制、登録事業者による加盟店調査の義務化などを内容とする割賦販売法の改正が行われた。(30年6月1日施行)

なお、借金契約とクレジット利用のない相談は、減少傾向が続いている。

消費者契約の決済における信用供与の状況の推移

	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	増減%	構成比%
借金契約	2,334	2,207	2,049	1,911	1,791	▲6.3	3.8
クレジット利用	4,519	4,720	5,344	5,544	6,122	10.4	13.0
クレジット利用なし	27,494	26,551	25,683	23,287	20,586	▲11.6	43.9
現金等即時払	22,820	21,821	20,772	17,844	15,440	▲13.5	32.9
即時払以外	4,674	4,730	4,911	5,443	5,146	▲5.5	11.0
不明・無関係	12,468	13,818	13,959	13,737	18,425	34.1	39.3
合計	46,815	47,296	47,035	44,479	46,924	5.5	100.0

- ※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。
- ※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、消費者が後払いをする販売信用のこと。
- ※現金等即時払 商品やサービスの提供と引き換えに、販売代金の全部を現金、デビットカード、銀行振込等で一括して支払い、決済すること。
- ※即時払以外 信用供与を伴わない即時払以外の支払方法。冠婚葬祭互助会やデパートの「友の会」の積立て、プリペイドカード、プリペイド式電子マネーなどが該当する。

クレジット利用の内訳をみると、「2か月以内払い」が3,435件で、28年度に比べ21.5%と大幅に増加し、クレジット契約全体では56.1%となった。

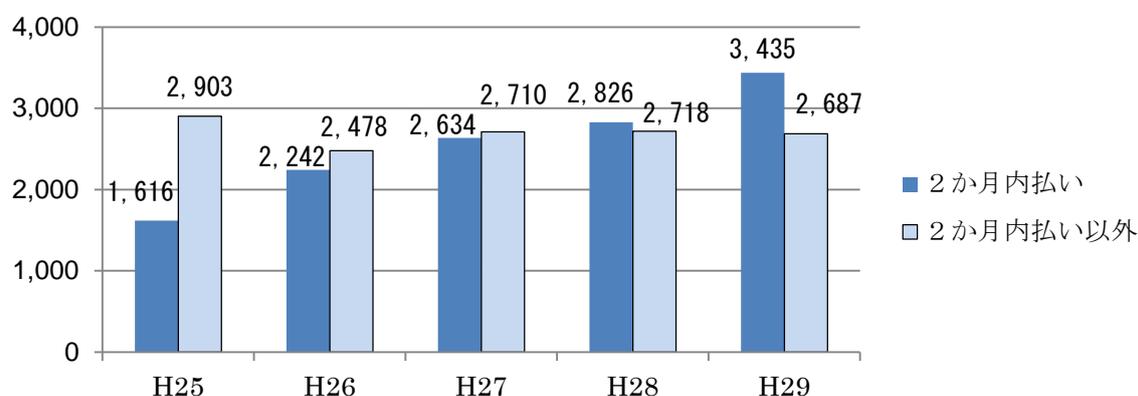
25年度以降の推移をみても約2.1倍と大幅に増加している。これは、クレジットカードが通信販売をはじめとする取引において、現金に代わる決済手段を提供する社会的基盤となっている状況を反映したものである。

「個別信用」は1,286件で、28年度に比べ6.5%減少した。「包括信用」は957件で28年度より10.3%増加した。

クレジット利用内訳の推移

	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	増減%	構成比%
自社割賦	317	288	279	249	187	▲24.9	3.1
個別信用	1,324	1,269	1,479	1,375	1,286	▲6.5	21.0
包括信用	1,095	735	754	868	957	10.3	15.6
2か月内払い	1,616	2,242	2,634	2,826	3,435	21.5	56.1
他の販売信用	38	25	27	34	34	0.0	0.6
不明	129	161	171	192	223	16.1	3.6
合計	4,519	4,720	5,344	5,544	6,122	10.4	100.0

2か月内払いと2か月内払い以外のクレジット利用件数の推移



- ※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。

クレジット利用をした商品・サービス別件数をみると、最も多かったのはデジタルコンテンツ(出会い系サイト、情報商材など)であり、29年度は990件で28年度に比べ193件増加(24.2%増)した。インターネット取引の普及に伴い、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。29年度はエステ事業者の倒産が相談件数の増加につながった。

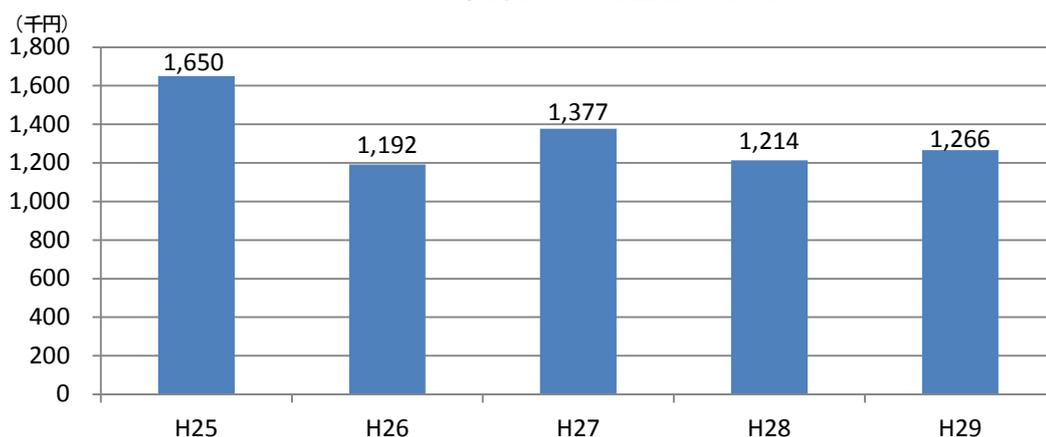
クレジット利用をした商品・サービス別件数の推移（上位5項目）

	25年度		26年度		27年度		28年度		29年度	
1	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	デジタルコンテンツ	797	デジタルコンテンツ	990
2	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	エステティックサービス	274	エステティックサービス	352
3	携帯電話	200	四輪自動車	177	携帯電話	209	四輪自動車	203	四輪自動車	197
4	四輪自動車	178	携帯電話サービス	164	四輪自動車	194	携帯電話サービス	186	携帯電話サービス	172
5	携帯電話サービス	155	携帯電話	154	携帯電話サービス	180	携帯電話	169	携帯電話	130
	全件数	4,519	—	4,720	—	5,344	—	5,544	—	6,122

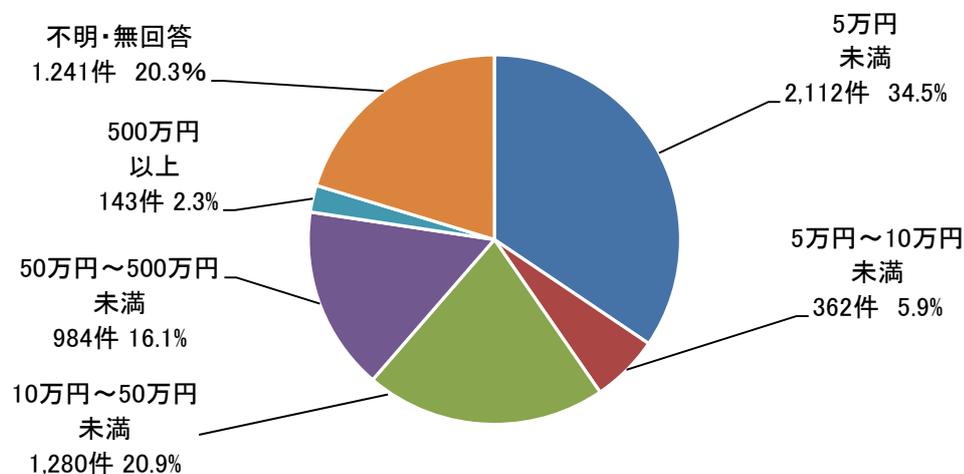
クレジット利用の平均購入金額は126万6千円で、28年度に比べて5万2千円増加（4.3%増）した。

購入金額が5万円未満であるクレジット利用件数は2,112件で全体の34.5%と約3分の1を占めており、比較的少額な取引にもクレジットが広く利用されている。

クレジット利用契約の平均金額の推移



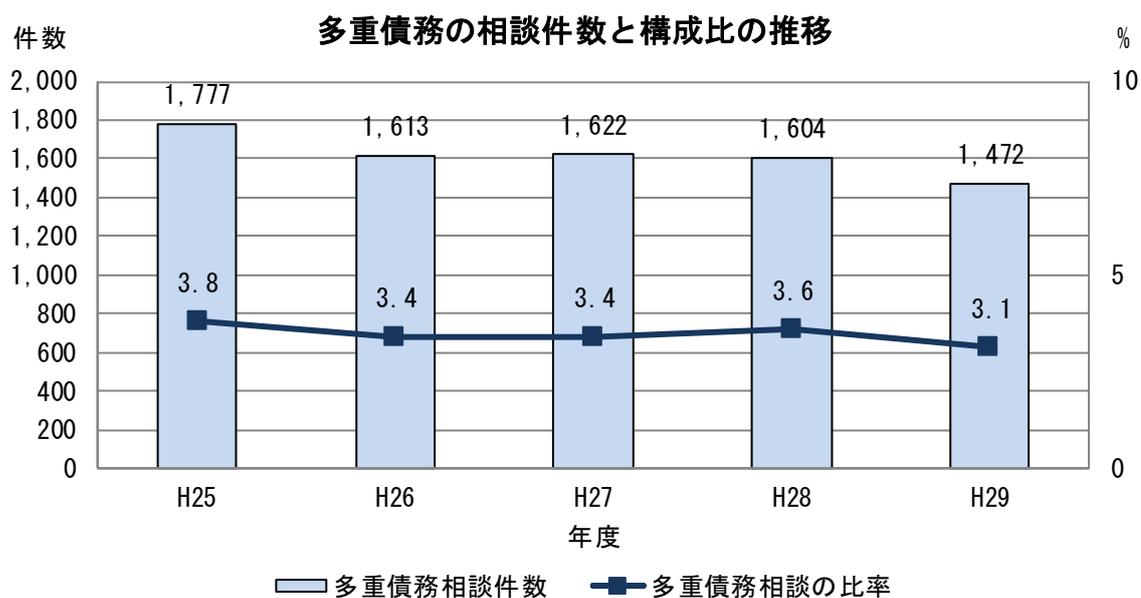
クレジット利用件数の金額別内訳



8 多重債務に関する相談

29年度の多重債務に関する相談件数は1,472件、苦情相談全体に対する構成比は3.1%で、28年度と比べて件数、構成比ともにやや減少した。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。

一方、「総量規制」の対象外である銀行等のカードローンを利用し過剰な金額を借り受けることで多重債務を抱えるケースが問題となっており、過剰貸付を避けるための自主規制が導入され始めている。



契約当事者の年代別件数を見ると、「40歳代」が最も多い。28年度と比べ全体的に件数が減少している中で、「60歳代」の相談は増加している。構成比で見ると、40歳代以上の比較的高年代の比率が高まっている。

契約当事者の年代別件数

	29年度		28年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	201	13.7	217	13.5	▲ 16
60歳代	253	17.2	240	15.0	▲ 13
50歳代	265	18.0	283	17.6	▲ 18
40歳代	344	23.4	361	22.5	▲ 17
30歳代	182	12.4	234	14.6	▲ 52
20歳代	125	8.5	166	10.4	▲ 41
10歳代	8	0.5	2	0.1	▲ 6
不明	94	6.3	101	6.3	▲ 7
合計	1,472	100.0	1,604	100.0	▲ 132

職業別件数を見ると「給与生活者」が最も多く、636件（43.2%）を占める。次いで「無職」が582件（39.5%）となっており、28年度と比べ構成比に大きな変化はない。

契約当事者の職業別件数

	29年度		28年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	636	43.2	751	46.8	▲ 115
自営・自由業	93	6.3	88	5.5	5
家事従事者	73	5.0	70	4.4	3
学生	14	1.0	15	0.9	▲ 1
無職	582	39.5	600	37.4	▲ 18
その他・不明	74	5.0	80	5.0	▲ 6
合計	1,472	100.0	1,604	100.0	▲ 132

借入金額別に見ると、「100万円以上～500万円未満」が最も多く全体の24.7%を占める。次いで「10万円以上～100万円未満」が17.9%となっている。

28年度と比べ全体の構成比に大きな変化はないものの、借入金が「1億円以上」の相談が増えたために平均金額は昨年度から62万4千円増加（17.1%増）し、427万2千円となった。

借入金額別件数

	29年度		28年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	4	0.3	2	0.1	2
1万円以上～10万円未満	38	2.6	51	3.2	▲ 13
10万円以上～100万円未満	263	17.9	334	20.8	▲ 71
100万円以上～500万円未満	363	24.7	355	22.1	8
500万円以上～1億円未満	133	9.0	145	9.1	▲ 12
1億円以上	4	0.3	0	0.0	4
無回答	667	45.3	717	44.7	▲ 50
合計	1,472	100.0	1,604	100.0	▲ 132
平均金額	4,272,726円		3,648,884円		623,842円

また、貸金業法に違反する「ヤミ金融」に関する相談は、29年度は49件であり、取り締りを強化した平成22年度の改正貸金業法の完全施行以来、件数は減少傾向である。

「ヤミ金融」に関する相談件数

年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
件数	85	88	70	54	49

9 危害・危険に関する相談

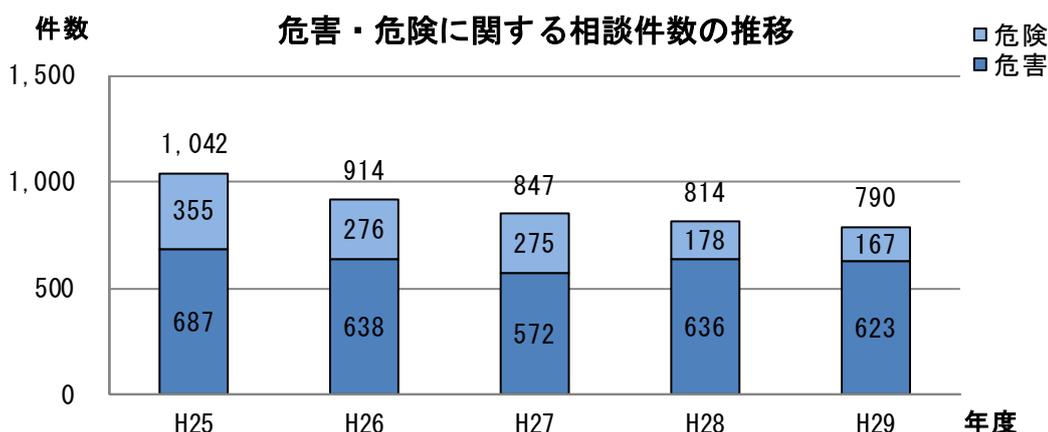
「危害」とは商品・サービスに関連して人身に被害が発生したこと、「危険」とは人身に被害が発生するおそれがあることである。

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規定され、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。

(1) 件数の推移

29年度の危害・危険に関する相談件数は790件（危害623件、危険167件）で、28年度の814件に比べ24件減少（2.9%減）した。



(2) 危害に関する相談

29年度の危害に関する相談件数は623件で、28年度の636件に比べ13件減少（2.0%減）した。

このうち健康食品に関するものが100件で最多である。27年度は36件であったが28年度に111件と大幅に増加し、29年度も引き続き多くの相談が寄せられている。これは、28年度以降健康食品等の定期購入に関連した相談が増加したことに伴い、商品が身体に合わず体調不良等を起こしたという相談も増加したためである。

次いで美容医療や歯科治療等医療サービスに関するものが87件であり、28年度の100件に比べ13件減少（13.0%減）した。

化粧品の相談は25年度に突出して件数が多いが、これ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である。

事例としては、健康食品や化粧品による発疹などの皮膚障害や、医療手術や歯科治療により治療箇所に痛みを生じた、というものが主である。

危害に関する相談の推移（上位5項目）

順位	25年度			26年度			27年度			28年度			29年度		
	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比
1	化粧品	115	16.7	医療	122	19.1	医療	94	16.4	健康食品	111	17.5	健康食品	100	16.1
2	医療	97	14.1	化粧品	60	9.4	理美容	58	10.1	医療	100	15.7	医療	87	14.0
3	調理食品	69	10.0	理美容	48	7.5	化粧品	52	9.1	化粧品	61	9.6	化粧品	66	10.6
4	理美容	51	7.4	外食・食事宅配	27	4.2	健康食品	36	6.3	理美容	49	7.7	理美容	55	8.8
5	外食・食事宅配	24	3.5	調理食品	22	3.4	外食・食事宅配	27	4.7	外食・食事宅配	26	4.1	飲料	23	3.7

危害に関する主な事例（上位5項目）

分類	主な事例
健康食品	インターネット通販でお試し価格で購入したサプリメントを飲んだらお腹を下した。その後同じ商品が送られてきて定期購入契約であったことに気が付いたが、身体に合わないので続けたくない。
医療	インターネット広告で見つけた美容外科でピーリングの施術を受けたところ、頬が赤くなり痛みを生じ、その後皮膚がやけどのように黒いかさぶた状になってしまった。
	歯科医院で事前説明もなく金属の被せ物を入れられ、胸やけ、体中に水泡ができる等のアレルギー反応が出た。
化粧品	テレビCMを見て除毛効果があるという石鹸の定期購入の契約をした。使用箇所赤みが出て、腫れて熱を帯びる状態になったので使用を止めて解約を申し出たが、既に発送済みのものは未使用でも返品できないと言われた。
理美容	美容院で毛髪を染めたら、生え際が赤く腫れてひりひりした痛みを生じた。病院に行くと、染髪用の薬剤が生え際に付着したのが原因と言われた。
	エステ店で顔の脱毛施術を受けたが、鼻の下を火傷した。病院に行くと色素沈着の恐れがあると言われた。
飲料	インターネット広告を見て青汁を購入した。飲むと蕁麻疹が出てしまったので解約したいが、定期購入なので最低4回までは継続しないと解約できないと言われた。

(3) 危険に関する相談

29年度の危険に関する相談は167件で、28年度の178件と比べ11件減少(6.2%減)した。

最も多かったのは「自動車」に関するもので24件であり、28年度の14件と比べ10件増加(71.4%増)した。次いでエアコンや電気カーペット等の「空調・冷暖房機器」が16件、電子レンジや炊飯器、コーヒーメーカー等の「食生活機器」が13件であった。

事例としては、電気製品の過熱・発煙・発火や、食品への異物混入が主である。

危険に関する相談の推移(上位5項目)

順位	25年度			26年度			27年度			28年度			29年度		
	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比
1	調理食品	126	35.5	自動車	49	17.8	自動車	48	17.5	食生活機器	22	12.4	自動車	24	14.4
2	自動車	39	11.0	空調・冷暖房機器	16	5.8	空調・冷暖房機器	21	7.6	空調・冷暖房機器	16	9.0	空調・冷暖房機器	16	9.6
3	空調・冷暖房機器	26	7.3	食生活機器	14	5.1	食生活機器	16	5.8	自動車	14	7.9	食生活機器	13	7.8
4	食生活機器	19	5.4	調理食品	14	5.1	食器・台所用品	14	5.1	食器・台所用品	12	6.7	調理食品	8	4.8
5	他の住居品	12	3.4	菓子類	12	4.3	他の住居品	13	4.7	電話機・電話用品	12	6.7	菓子類	7	4.2

危険に関する主な事例(上位5項目)

分類	主な事例
自動車	中古車を購入したが、その1か月後に運転中急にエンストし危険な目に遭った。販売店は整備しているので大丈夫というが、その後エンジンがかからなくなってしまった。
空調・冷暖房機器	電気カーペットが使用中に焦げ、その上に敷いたラグやひざ掛けだけでなくフローリングにまで焦げが広がってしまった。
食生活機器	コーヒーを温めていたら、コーヒーメーカーの底から出火した。底部分は溶けてしまい部品が脱落してしまった。
調理食品	スーパーマーケットで買ったおにぎりを食べていたら、髪の毛のついたヘアピンが入っており噛んでしまった。
菓子類	身体的な被害はなかったが、2日前にディスカウント店で買ったスナック菓子に金属片が混入していた。

Ⅲ 特徴的な相談

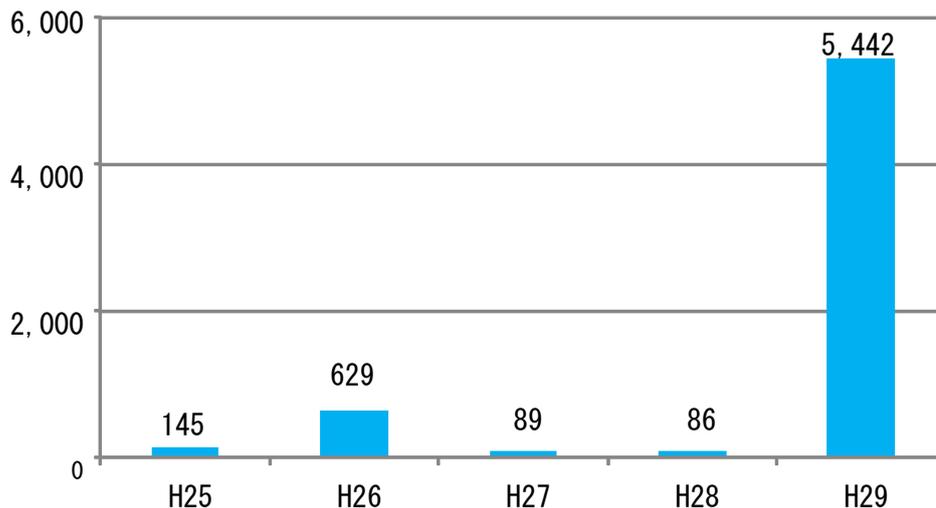
1 はがきによる架空請求に関する相談

「法務省管轄支局民事訴訟管理センター」等の公的機関をかたる者から「総合消費料金未納分訴訟最終告知」などとするはがきが届いたという架空請求に関する相談が、28年度の86件から29年度は5,442件となり大幅に増加した。

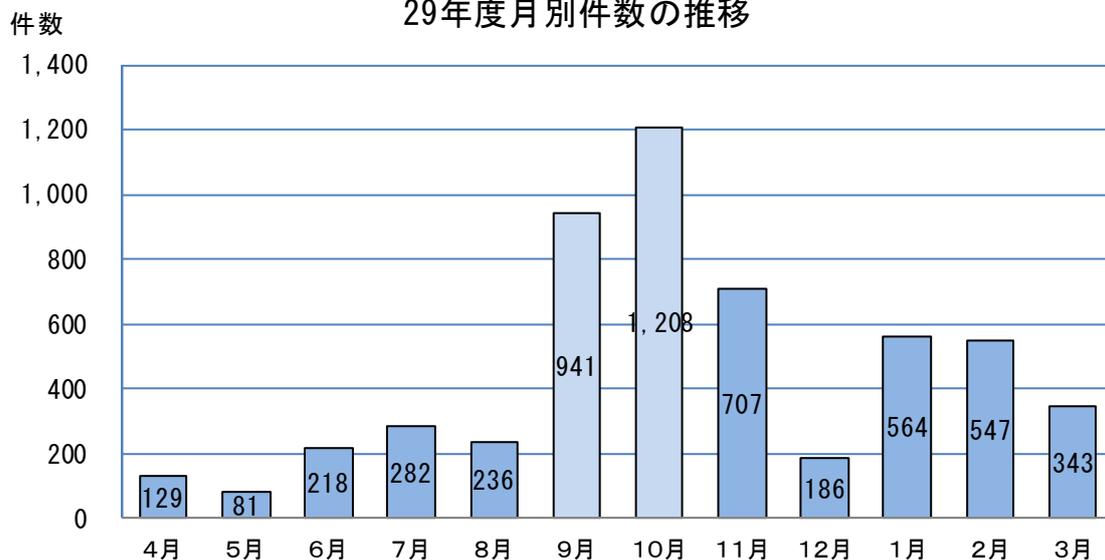
訴訟取下げ期日に余裕がなく身に覚えがないにもかかわらず、連絡をしないと強制的に差し押さえをすると消費者の不安をあおって電話をかけさせ、支払いを要求したり個人情報入手しようとする手口である。

月別の相談件数の推移をみると9月と10月が多くなっている。法務省を始め国民生活センターや警察等で注意喚起に努め件数は減少傾向であるが、依然として少なくない相談が寄せられている。

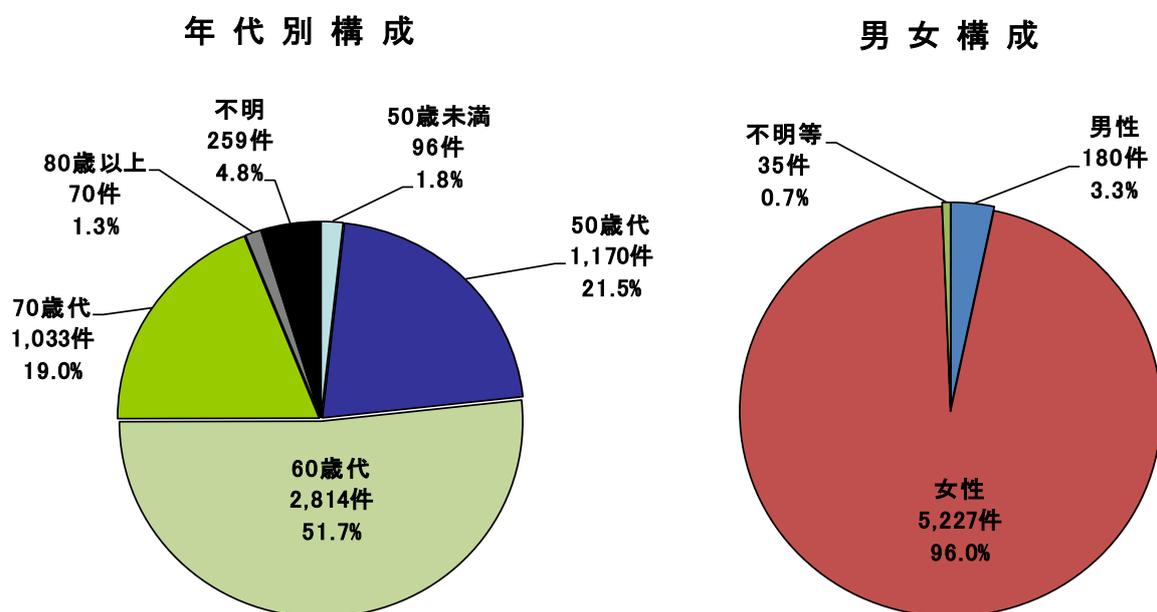
はがきによる架空請求件数の推移



29年度月別件数の推移



相談を年代別で見ると50歳以上で93.5%を占め、男女別では96.0%が女性となっており、主に50歳以上の女性を狙った手口である。



既支払額（被害額）が明らかな相談は32件であり、内訳は下表のとおりとなっている。10万円から50万円未満の被害が一番多かった。

コンビニで電子プリペイドカードを購入させ、カードに記載された番号を入手することにより支払わせる手口が多かった。

既支払額別件数	
金額	件数
10万円未満	1
10万円～50万円未満	26
50万円～100万円未満	2
100万円～500万円未満	3
(小計)	32
無回答(被害のない場合を含む)	5,410
合計	5,442

2 定期購入トラブルに関する相談

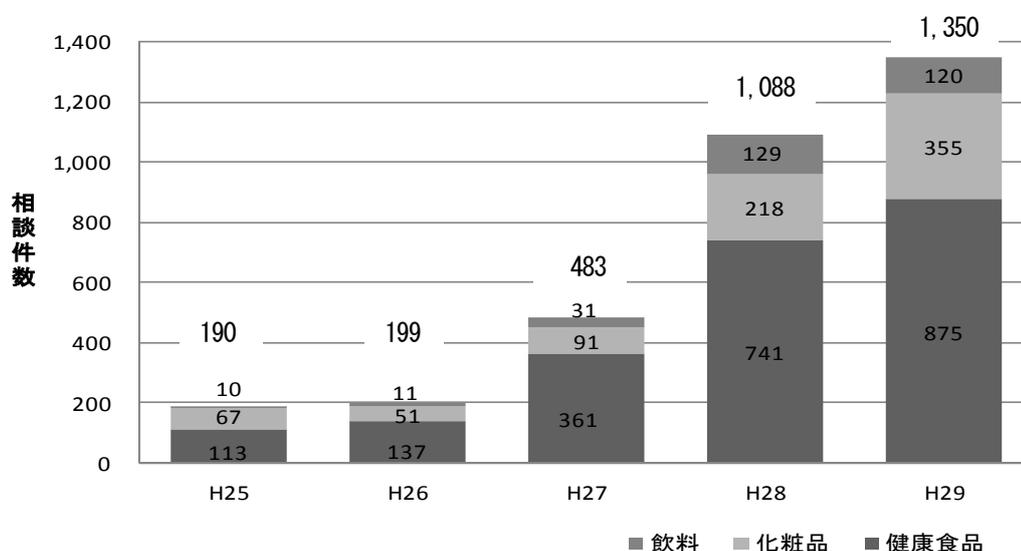
インターネット通販、テレビショッピング、SNS（ソーシャルネットワークサービス）及び新聞広告等を見て「廉価なモニター価格で単品を注文したのに、自動的に定期購入になっていた」など定期購入トラブルに関する相談が依然として増加している。

29年度は1,350件で28年度に比べ262件増加（24.1%増）と、倍増していた27年度、28年度に比べて伸びは鈍化したが、増加は止まっていない。

特定商取引法施行規則及びガイドラインが改正され、定期購入契約に関する表示義務の追加・明確化が行われたが、効果はまだ現れていない。

商品では健康食品、化粧品、飲料の順に多く、中でも化粧品の伸びが著しい。

健康食品や化粧品、飲料の定期購入に関する相談件数の推移



契約当事者の年代別では、40歳代が334件で構成比24.7%と一番多く、次いで50歳代、30歳代の順で、就業者層の年代が多くなっている。平均年齢は28年度と比べ2.3歳上がり45.2歳となった。

契約当事者の年代別件数

年齢	29年度		28年度	
	件数	構成比%	件数	構成比%
70歳以上	114	8.4	69	6.3
60歳代	132	9.8	87	8.0
50歳代	266	19.7	184	16.9
40歳代	334	24.7	277	25.5
30歳代	186	13.8	210	19.3
20歳代	166	12.3	134	12.3
20歳未満	95	7.0	91	8.4
不明・無回答	57	4.3	36	3.3
合計	1,350	100.0	1,088	100.0
	平均45.2歳		平均42.9歳	

契約金額別に見ると「1万円～5万円未満」が524件で構成比38.8%と一番多いなど、構成は28年度と大きく変わっていないが、平均契約金額は17,151円と28年度に比べて3,856円増加（29.0%増）した。

契 約 金 額 別 件 数

金 額	29年度		28年度	
	件数	構成比%	件数	構成比%
1,000円未満	176	13.0	156	14.4
1,000円～1万円未満	337	25.0	270	24.8
1万円～5万円未満	524	38.8	418	38.4
5万円～10万円未満	14	1.0	10	0.9
10万円～50万円未満	3	0.2	7	0.6
50万円～100万円未満	2	0.1	0	0.0
100万円以上	1	0.1	0	0.0
無 回 答	293	21.8	227	20.9
合 計	1,350	100.0	1,088	100.0
	平均金額 17,151円		平均金額 13,295円	

相談を内容別に見ると、28年度と同様「インターネット通販」と「解約」に関する相談が多い。具体的には、「定期購入であることが分かりにくい」「購入回数などの条件が分かりにくい」など広告や表示をめぐる相談が多い。

また、解約しようとして業者に電話を何度かけてもつながらないという「連絡不能」の相談も多い。その他、「高価格・料金」に関する相談が増加している。

内 容 別 相 談 件 数 （複数選択項目）

順位	内容キーワード	29年度		28年度	
		件数	構成比%	件数	構成比%
1	インターネット通販	1,123	83.2	889	81.7
2	解 約	1,075	79.6	843	77.5
3	電子広告	470	34.8	392	36.0
4	連絡不能	360	26.7	294	27.0
5	返 品	196	14.5	173	15.9
6	瘦 身	172	12.7	118	10.8
7	説明不足	169	12.5	135	12.4
8	誤解・勘違い	158	11.7	139	12.8
9	高価格・料金	127	9.4	68	6.3
10	クレーム処理	114	8.4	102	9.4
全件数		1,350	-	1,088	-

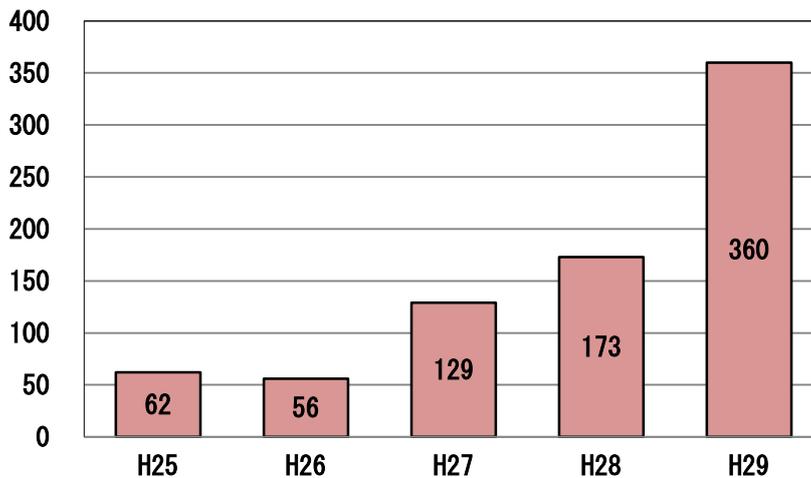
3 情報商材に関する相談

「確実にもうかる」「毎月大金を稼いでいる人がいる」「何もしなくても稼げる」などと勧誘する副業ビジネス等の情報商材に関する相談が急増している。

商材としては「仮想通貨」「FX」「アフィリエイト」「転売ビジネス」「バイナリーオプション」に関するものが多くなっている。その他「利益分配・配当金プロジェクト」「競馬等のギャンブル情報」「動画や記事を投稿するなど商品の宣伝」などがある。

29年度は360件に上り28年度に比べ倍増した。

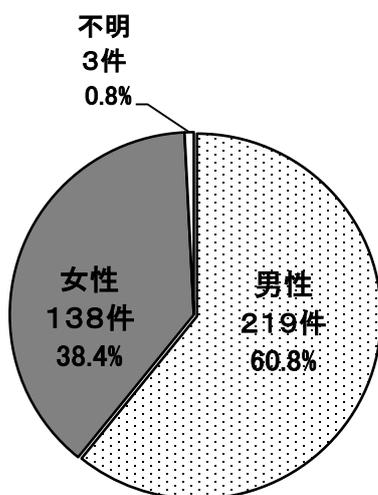
情報商材に関する相談件数の推移



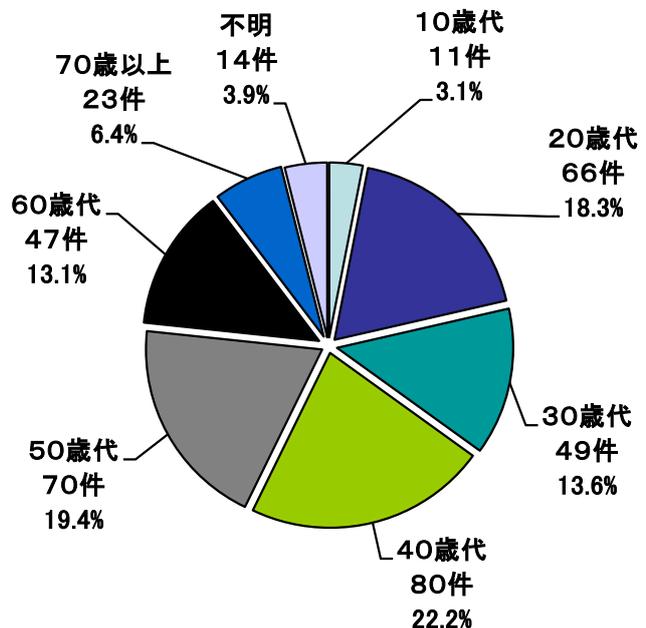
契約当事者の性別では、男性が60.8%を占めている。

年代別で見ると、20歳代から60歳代以上まで概ね同程度の分布であり、各年代に幅広く生じるトラブルであることが特徴となっている。

性別構成比



年代別構成比



内容別では「インターネット通販」が一番多く、74.4%がインターネットのサイトで購入したり電子データを介して得た情報商材であった。

「やってみたが儲からないので解約したい」など「解約」に関する相談が65.8%、次いで「返金」を求める相談が49.4%となっている。

以下、サイドビジネスになると勧められた、電子広告を見て購入した、マニュアルどおりにやってみたが儲からない、セミナーなどで虚偽説明がある、SNSを通じて、利殖になると勧められた、支払いはクレジットカード決済にした等の内容の相談が寄せられている。

内容別相談件数（複数選択項目・上位）

順位	内容キーワード	件数	構成比%
1	インターネット通販	268	74.4
2	解 約	237	65.8
3	返 金	178	49.4
4	サイドビジネス商法	105	29.2
5	電子広告	101	28.1
6	儲からない	96	26.7
7	虚偽説明	89	24.7
8	S N S	85	23.6
9	利殖商法	75	20.8
10	クレジットカード	71	19.7
全件数		360	100.0

契約金額別に見ると、「10万円～50万円未満」及び「50万円～100万円未満」で7割を占め、平均契約金額は57万7,972円であった。

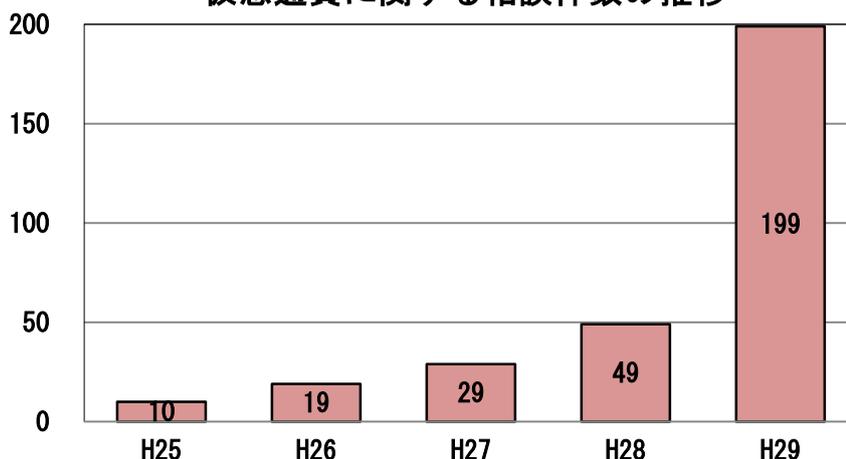
契約金額別件数

金額	件数	構成比%
1万円未満	2	0.6
1万円～5万円未満	18	5.0
5万円～10万円未満	27	7.5
10万円～50万円未満	163	45.3
50万円～100万円未満	92	25.6
100万円～500万円未満	31	8.6
500万円以上	3	0.8
無回答	24	6.7
合 計	360	100.0
平均金額 577,972円		

情報商材としても扱われることが多い「仮想通貨」に関する相談は、29年度は急増して199件となり、28年度に比べ4倍増となった。

相談内容としては「取引所に預けている仮想通貨の出金手続きが停止された」、「口座を開設し入金したが、いつまで経っても仮想通貨に反映されない」など取引所に関するものの他、「仮想通貨で儲けるプロジェクトに参加し投資したが思うように儲からない」などの投資話や、「仮想通貨を購入し、人を紹介したら仮想通貨を受け取れる」というマルチ・マルチまがいの相談もあった。

仮想通貨に関する相談件数の推移

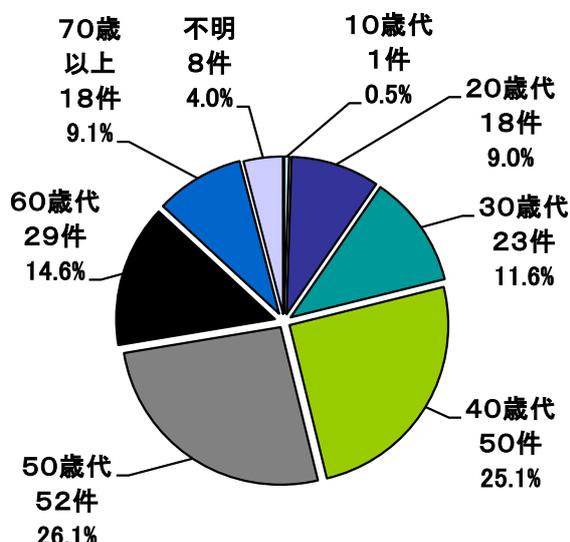


※「情報商材」としての仮想通貨だけでなく、仮想通貨に関する相談全般の件数

年代別にみると、40歳代と50歳代で半分を占めている。

契約金額別では「10万円～50万円未満」が一番多いが、50万円以上の相談も多く、500万円以上の相談も7件あった。平均契約金額は126万6,170円であった。

年代別構成比



契約金額別件数

金額	件数	構成比%
1万円未満	1	0.5
1万円～5万円未満	8	4.0
5万円～10万円未満	13	6.5
10万円～50万円未満	62	31.2
50万円～100万円未満	39	19.6
100万円～500万円未満	29	14.6
500万円以上	7	3.5
無回答	40	20.1
合計	199	100.0
平均金額	1,266,170円	

IV 相談事例

1 取引方法ごとの相談事例

(1) 店舗販売 (14 頁参照)

【不動産貸借】

築40年の賃貸アパートに14年間住み退去した。畳の表替え、洗濯機の防水パンの交換、天井の塗り直し、ハウスクリーニング費用など60万円の請求だ。敷金を差し引いても約50万円と高額だ。どうしたらよいか。

(40歳代・女性・給与生活者)

- * 賃貸住宅の退去時における敷金返還や原状回復費用について相談が寄せられました。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」を公表しています。

【フリーローン・サラ金】

母子家庭で収入が少ない。消費者金融2社から借りた残債が約110万円ある。毎月の支払いが苦しい。

(30歳代・女性・給与生活者)

銀行2社からカードローンで総額320万円を借り入れた。他にも数年前から他事業者で借金があり、返済が難しい。

(50歳代・男性・給与生活者)

- * 多重債務に関する相談や銀行のカードローンに関する相談が寄せられました。

【携帯電話サービス】

2か月前格安スマートフォンの「月額850円の10分間かけ放題プラン」を契約した。「このかけ放題プランは普通に電話をすればよい。」と店員に確認している。しかし、今日クレジットカードの利用明細を確認したら、通話料金が7千円だった。当該プランは無料の専用アプリをダウンロードしアプリを起動してから架電する必要があることが分かった。店員からそのような説明はなく不満だ。

(20歳代・女性・家事従事者)

- * 格安スマホの普及に伴い、格安スマホに関する相談が寄せられました。

【四輪自動車】

初年度登録から12年経過の中古車を先月43万円で購入した。納車後から車内に異臭がしていたので、知り合いの整備士に見てもらったところ、ラジエーターが壊れていることが分かった。またエアコン装備車と聞いていたが冷房が使えなかった。修理には13万円程かかるようだ。販売店へ伝えても、契約書に現状渡しとなっており対応はできないと言われた。

(40歳代・女性・給与生活者)

- * 四輪自動車に関する相談では、中古車に関するものが多く寄せられました。

【工事・建築】

家を新築するため、住宅展示場に行った。展示場内の道で声を掛けられ事務所で熱心に勧められたので、契約し頭金100万円を支払った。担当者が来訪する度に何も変更していないのに資金計画書の金額が引き上げられ、気が付けば数百万円が増額されていた。信用できなくなり解約を申し出ると、かかった費用として30万円を請求された。担当者からは10万円と説明されていたと言うと、担当者は異動になったと言われた。自己都合解約ではない。妥当な実費に見直し返金をしてほしい。 (契約金額：2,700万円・既支払額：100万円)
(30歳代・男性・給与生活者)

* 工事・建築に関する相談では、新築工事で追加料金が発生し納得ができないという相談が寄せられました。

【エステティックサービス】

約1年前に、エステ事業者と全身脱毛の契約をした。支払いは20万9千円のクレジットカード24回払いだ。利用回数8回のうち4回施術を受け、クレジットは13回支払った。業者が破産したことを知り、クレジット会社に支払いについて問い合わせると「支払い停止の抗弁書を送るように」と言われた。抗弁書について知りたい。 (20歳代・女性・給与生活者)

* 大手エステサロンの倒産に関連し、解約・返金等についての相談が寄せられました。

(2) 訪問販売 (14頁参照)

【工事・建築】

「近くに工事に来ていてお宅の屋根瓦がずれているのを見つけた。」と訪問された。屋根に上がり瓦がずれている写真画像を見せてくれた。ラバーシール工事、ずれ調整、漆喰入れ替えなどで97万円かかると言われた。90万円に値引きしてもらい契約した。よく考えると15年前に全面吹き替え工事をしている。本当に必要な工事なのか。 (70歳代・男性・給与生活者)

* 無料点検をしてもらい高額な工事を契約してしまったという相談が寄せられました。

【テレビ放送サービス】

公共放送の委託業者が来訪した。テレビはないと伝えると携帯電話を見せるよう言われた。私の携帯電話でテレビを見ることができを確認すると、今すぐ契約をするよう迫られた。 (30歳代・男性・給与生活者)

* 公共放送については、平成29年12月に受信料制度は「合憲」であるとの判決が示されました。また、ワンセグ機能付き携帯を所有することも受信設備の設置に該当するという高等裁判所の判決も出ています。

【新聞】

自宅に母が一人にいるときに、新聞の勧誘員が来た。以前のお礼に来たと言いき、発泡酒24本入り1ケース、液体洗剤本体1本、詰め替え用3袋を一方的に玄関先に置き、書面にサインするよう指示した。母は言われるままサインしてしまった。帰宅した私が書面を確認すると2年後から購読するという契約であった。クーリング・オフを申し出る予定だが強引な勧誘に納得できない。

(契約者 70歳代・女性・無職) (相談者 40歳代・女性・給与生活者)

- * 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。

【修理サービス】

当家の雨どいが壊れているのを見たとき事業者が訪ねてきた。保険を使って無料で修理できると言うので、「住宅被害調査保険適用申請サポート申込書」に署名した。その後、契約している保険会社に確認すると保険は適用できないと言われた。保険適用がないなら解約したい。

(80歳代・男性・無職)

- * 火災保険を利用して自己負担なしで自宅の修理ができると勧誘されたが、契約内容等が不審であるという相談が寄せられました。

(3) 通信販売 (15頁参照)

【デジタルコンテンツ】

スマートフォンに、利用した覚えのない有料サイト利用料に未払い分があるので明日までに支払うようにとSMSがあった。連絡先と記載された大手通販サイトに電話をしたところ、「昨年動画見放題プレミアム会員に登録されている。月額5千円で合計9万円。明日までに振り込まないと民事裁判の手続きをする。」と言われた。警察に相談したら「放っておいて大丈夫。」と言われた。架空請求とわかったが、電話をかけてしまったことが不安だ。再請求の電話がかかってくるのではないかと。

(20歳代・女性・学生)

- * SMSを利用した「架空請求」の相談が寄せられました。不特定多数にメールを送信し相手に連絡を取らせる手口です。

【商品一般】

携帯電話事業者から「IDとパスワードが盗まれています。変更してください。」とメールが届いた。メールにあったURLから変更画面にはいり、IDとパスワードの変更をした。その後、携帯電話事業者からのキャリア決済のお知らせで、私のIDとパスワードを利用して、誰かが97,000円分の電子マネーを購入したことがわかった。(30歳代・女性・給与生活者)

- * 実在する事業者を騙ってメールを送りつけ、本物のサイトにそっくりな偽サイトに巧みに誘導し、個人情報盗む手口（フィッシング）です。

(4) 電話勧誘販売 (15 頁参照)

【インターネット接続回線】

契約中の大手通信事業者を名乗り、「通信速度が速くなり料金も安くなる」と電話勧誘があった。相手を信用し、指示されるまま転用承認番号を取得して番号を伝えた。昨日書面が届き、契約中の大手通信事業者とは関係のない光回線事業者との契約だと分かった。解約したい。(50歳代・女性・給与生活者)

- * 大手通信事業者やその正規代理店であると名乗ったが、実際は違っていたという相談が寄せられました。

【モバイルデータ通信】

父は事業者ではないのに、電話勧誘をきっかけに事業者向けWi-Fiサービスを契約した。詳しいやり取りはわからない。請求書の宛名は父の名字の後にオフィスを付けた「〇〇オフィス」と書いてあり、「事業者名にすれば請求書が無料になる」と言われたようだ。途中で解約すると10万円の高額な違約金がかかる。個人には不要の契約なので、違約金なしで解約したい。

(契約者 70歳代・男性・無職) (相談者 30歳代・女性・家事従事者)

- * 個人には不要な事業者向けの契約を締結してしまい、解約したいという相談が寄せられました。

(5) マルチ・マルチまがい販売 (16 頁参照)

【ファンド型投資】

友人に誘われて、3年前に200万円の磁気治療器、2年前に100万円の磁気ベルトのレンタルオーナー契約をした。2か月程前から配当金が支払われなくなった。夫が販売会社を調べ経営破綻したことを知った。配当金は受けられないのか。投資した金額は戻ってこないのか。(70歳代・女性・家事従事者)

- * 消費者庁から行政処分を受けその後倒産した、磁気治療器等の預託商法事業者に関する相談が寄せられました。

【ビジネス教室】

先月、高校時代の友人から「投資で稼げるビジネスセミナーがある。人を紹介すると紹介料がもらえる。」と勧誘された。断ったが見に行くだけと誘われ事務所に行った。事業者は素敵なスーツを着て、一流大学の学生がたくさんいたことから信用して契約した。私は未成年だが、「両親の承諾は得ていないだろうが親の名前を書いてほしい」と言われ、同意書に父親の名前を記入した。学生ローンで借りられる金額を入会金にするよう言われ、学生ローンに連れて行かれた。5万円しか借りられず、5万4千円を支払った。月謝は21,600円だ。

消費者センターに相談したら返金されたという話を聞いたので、相談に来た。
(10歳代・女性・学生)

* 友人から誘われて借金をし、ビジネス教室に入会する若者から相談が寄せられました。

(6) ネガティブ・オプション (16 頁参照)

【商品一般】

注文していない荷物を国際便で受け取った。未開封なので中身は不明だ。今から配送業者へ受け取り拒否の手続きに行くが、もし配送業者へ戻せない場合はどうしたらよいか。
(50歳代・男性・給与生活者)

* 申し込んでいないのに商品を一方的に送りつけられ、代金を請求されたという相談が寄せられました。

(7) 訪問購入 (17 頁参照)

【指輪】

不用品を買い取りますと電話があり、いらぬ家具があったので買い取りを依頼した。訪ねてきた業者は家具を見た後貴金属はないか聞いてきた。断ったがしつこいので、指輪2点を見せたところ、家具と合わせて21,000円で買いとられた。業者が帰ってから父の形見の指輪を渡してしまったことに気が付き、取り戻そうと電話をしているがつかまらない。
(50歳代・女性・家事従事者)

* 不用品を買い取るという話だったのに貴金属を要求してくるなどの相談が寄せられました。

2 特徴的な相談の相談事例

【はがきによる架空請求】 (35 頁参照)

国の機関のようなところから「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれたはがきが届いた。民事訴訟として訴状が出され、連絡しないと強制的に差し押さえるとの記載がある。電話をすると弁護士を紹介すると言われ、教えられた連絡先に電話をした。「200万円で示談にする。何回かに分けてもいいが、とにかく50万円払ってほしい。」と言われた。指示に従いコンビニで電子ギフト券30万円と20万円を購入し、番号を伝えた。ネットで調べ詐欺だと分かった。どうすればいいか。(60歳代・女性・家事従事者)

- * 身に覚えのない債権を請求するはがきが公的機関をかたる者から送付され、消費者の不安をあおって連絡をさせる架空請求の手口です。

【定期購入トラブル】 (37 頁参照)

4か月程前、画像専用SNSで100円モニターの広告を見てダイエットスムージーをチャット形式で注文した。商品が届き、代金はコンビニで支払った。その後ネットの書き込みで4回購入が条件の定期購入だと分かった。すぐに販売業者にメールで解約を申し出たが返信はなく、何度電話してもつながらなかった。仕方なく4回購入しようと思い、2, 3回目の商品を受け取り代金を支払った。ネットで4回購入しなくても解約できたという記載を見つけたので、4回目は支払わずに解約してもらおうと思っていたが、5回目の商品を受け取ってしまった。4, 5回目の商品は未開封で保管していたところ、7, 430円の払込票と一体となった弁護士事務所の受任通知書兼請求書が届いた。4回目以降は解約したい。

(1回目代金100円 2回目から1回当たり代金7, 430円)
(10歳代・女性・給与生活者)

スマホの広告を見て980円のデオドラントクリームを試しに購入した。先日2回目の発送を知らせるメールが届き最低4回以上の定期購入だと気が付いた。肌に合わないので、解約を申し出たが断られた。解約したい。

(1回目代金980円 2回目から1回当たり代金6千円)
(40歳代・女性・給与生活者)

- * 通信販売の定期購入に関する相談が多く寄せられました。
定期購入の場合、インターネット通販では確認画面等で定期購入であることを表示しなければならないとされています。

【情報商材】 (39 頁参照)

「FXで儲けないか」とSNSで勧誘された。FXはよくわからなかったが、絶対もうかると言われ契約した。FXの情報商材USBメモリ代金30万円、会員登録料24万円を2つのクレジットカードで決済した。やってみたが難しく理解できなかった。解約しようとしたが、事業者と連絡が取れなくなった。返金してほしい。

(20歳代・女性・給与生活者)

「年収1千万円」というネット広告に興味を持ち、バイナリーオプションのノウハウを教える塾に入会した。情報商材と自動売買システムソフトを30万円で購入したが、全く稼げなかった。上位クラスに入会すると必ず稼げると言われ、さらに50万円を2回支払ったが、儲からなかった。返金してほしい。

(50歳代・男性・給与生活者)

スマホをタップするだけで簡単に広告収入が稼げるというSNS動画を見て、1万5千円を支払い入会した。PDFマニュアルが送付されたがよくわからなかった。電話で説明を受けたところ、無添加せっけんのアフィリエイトに関する情報商材であった。稼ぐためにはサポートツールを買う必要があると言われ、2週間で元がとれる96万円の極上コースを申し込んだ。しかし、かなりの作業が必要で実質無理な内容なので解約したい。

(30歳代・女性・給与生活者)

- * FX（外国為替証拠金取引）は、一定の証拠金を担保に外貨の売買を行う取引。
- * バイナリーオプションは、為替相場等が上がるか下がるかを予想し、当たれば一定額を受け取り、はずれれば投資したオプション料の全額を失うという取引。
- * アフィリエイトは、商品広告を自分のウェブサイト上に掲載し、その広告をクリックした人が商品を購入した場合、広告主から報酬を得るシステム。

- * 儲かると勧誘されよくわからないまま契約した、言われたようには儲からない、など解約したいという相談が寄せられました。

【仮想通貨】 (41 頁参照)

仮想通貨取引所で発生した通貨流出により預けている500万円が出金停止になった。いつ出金できるか不安だ。流出した通貨のほか数種類の通貨を保有している。現在価値は半額程度だと思うが、返金されないよりはよい。弁護団があったら教えてほしい。

(40歳代・男性・給与生活者)

- * 仮想通貨の流出事件に関する相談が寄せられました。
また、仮想通貨に関する儲け話のトラブルも増えています。

3 その他の相談事例

【ガス小売自由化】

昨日訪問を受け料金が安くなると勧誘を受け、都市ガスの申し込みをした。インターネットで調べたら業者の評判が良くないのでクーリング・オフしたい。通知の出し方について知りたい。
(60歳代・女性)

- * 平成29年4月1日にガス小売が全面自由化され、消費者からは事業者の信用性等について相談が寄せられました。

【電力小売自由化】

電力自由化に伴い、電気料金の収納方法が変更になると電話があった。先月分の検針票の内容や名前などを聞かれるままに答えた。4日後、書類が届いたので確認すると「電力小売りサービスをお申込みいただきありがとうございます」と記載されていた。現在契約中の電力会社の名前はなく、契約先が変更になっていたようだ。元の契約に戻したい。
(60歳代・女性・給与生活者)

- * 電力小売の自由化に乗じた手口に関する相談が寄せられました。

【フリマサイト】

フリマサイトで購入したフィギアが明らかに偽物だ。出品者は返品を受け入れてくれたが発送返送の送料を負担してほしいと言われた。納得がいかない。
(女性・無職)

- * フリマサイトを利用した個人間売買に関する相談が増加しています。出品者、購入者双方から相談が寄せられました。

【眼鏡式ルーペ】

新聞広告を見て1.6倍に拡大される眼鏡式ルーペを購入した。かけてみると全く拡大されず、ぼやけて焦点が合わない。ルーペを遠ざけたり近づけたりしてもだめだ。本当に1.6倍のルーペなのか公的な機関で調べたい。
(60歳代・男性・無職)

- * メガネ式ルーペを購入したが、思っていたのと違ったという相談が寄せられました。

【サブリース契約】

アパート経営を建築会社に勧められ、1億円でアパート建築の契約をした。手付金を支払いローンの申請もしたが、熟考し解約することにした。解約を申し出たが半年以上引き伸ばされている。
(80歳代・女性・無職)

- * サブリース契約に関し、解約に関する相談が寄せられました。

【原野商法の二次被害】

父が数十年前に購入した原野を1,000万円で購入したい人がいると、仲介業者から父に連絡があったようだ。父は売買契約を交わしたが、その際、別の原野を1,700万円で購入する売買契約も交わしたようだ。差額の700万円を口座に振り込んでいるが、怪しい話なので解約させたい。

(契約者 80歳代・男性・無職) (相談者 40歳代・男性・給与生活者)

- * 数十年前に値上がりすると言われ購入した価値の低い原野を自分が元気なうちに処分したい、という高齢者の気持ちに付け込んだ手口です。

【電気加熱式たばこ】

2か月前にコンビニで電子タバコを1万円で購入した。1箱吸った後で赤いランプが付いたまま動かなくなった。メーカーのサポートセンターに毎日電話しているが、回線が込んでいるとアナウンスが流れるだけでつながらない。

(60歳代・女性・家事従事者)

- * 電気加熱式たばこの普及に伴い、故障やサポートセンターと連絡がつかないなどの相談が寄せられました。

【家庭教師付学習教材】

中学生の子供のため、教材及びオンライン通話による家庭教師指導の契約を事業者と交わした。教材費、受講料、パソコン代金で総額約80万円を支払った。先週講師から、事務所が閉鎖され倒産したようだと言われた。昨日弁護士事務所から「受任通知書」が送付された。対応方法を教えてほしい。

(40歳代・男性・給与生活者)

- * 家庭教師指導とセットで教材を販売する事業者が倒産し、返金についての相談が寄せられました。

【信販会社以外の後払い決済】

私宛にコンビニで支払う振込用紙が届いたが請求者に覚えがない。オンデマンド商品、4千円と記載がある。どうすればよいか。

(30歳代・女性・家事従事者)

未成年の娘あてに法律事務所から4千円の請求書が届いた。健康食品を後払いで購入したことがあり払い忘れかとも思うが、本当に法律事務所からの書面か。

(契約者 10歳代・女性・学生) (相談者 50歳代・女性・給与生活者)

- * 信販会社以外の業者による後払い決済サービスの普及に伴い、覚えのない業者から請求がきた等の相談が寄せられました。また、債権回収を受託した法律事務所から請求書が届いたが不審だ、という相談も寄せられました。

V 参考資料

表 1 商品・サービス別分類表（問い合わせ等除く）

商品大分類	29年度	28年度	増減 %	増減の主な要因
商品一般	7,702	1,790	330.3	はがきによる架空請求に関する相談の増
食料品	2,489	2,351	5.9	
住居品	1,442	1,692	▲ 14.8	浄水器、エアコン等に関する相談の減
光熱水品	641	630	1.7	
被服品	1,676	1,598	4.9	
保健衛生品	1,289	1,076	19.8	通信販売による化粧品等の定期購入トラブルに関する相談の増
教養娯楽品	3,236	3,248	▲ 0.4	
車両・乗り物	1,127	1,236	▲ 8.8	
土地・建物・設備	1,777	1,694	4.9	
他の商品	60	57	5.3	
クリーニング	250	246	1.6	
レンタル・リース・貸借	2,131	2,390	▲ 10.8	賃貸アパート・借家に関する相談の減
工事・建築・加工	1,567	1,645	▲ 4.7	
修理・補修	720	758	▲ 5.0	
管理・保管	152	129	17.8	
役務一般	107	112	▲ 4.5	
金融・保険サービス	3,167	3,320	▲ 4.6	
運輸・通信サービス	10,732	13,240	▲ 18.9	アダルト情報サイトの架空・不当請求に関する相談の減
教育サービス	287	256	12.1	家庭教師に関する相談の増
教養・娯楽サービス	1,561	1,551	0.6	
保健・福祉サービス	1,899	1,969	▲ 3.6	
他の役務	2,052	2,517	▲ 18.5	アダルト情報サイトの架空・不当請求の二次被害に関する相談の減
内職・副業	315	324	▲ 2.8	
他の行政サービス	112	130	▲ 13.8	
他の相談	433	520	▲ 16.7	
計	46,924	44,479	5.5	

表2 契約当事者の居住市町村別件数（問い合わせ等除く）

市町村名	29年度	28年度	市町村名	29年度	28年度	市町村名	29年度	28年度
さいたま市	9,023	8,776	朝霞市	808	760	滑川町	72	78
川越市	2,344	2,265	志木市	399	428	嵐山町	65	75
熊谷市	1,318	1,252	和光市	643	579	小川町	188	167
川口市	3,527	3,241	新座市	1,201	1,192	川島町	92	92
行田市	457	470	桶川市	469	425	吉見町	87	97
秩父市	352	306	久喜市	717	694	鳩山町	77	75
所沢市	1,983	1,855	北本市	405	405	ときがわ町	57	73
飯能市	515	440	八潮市	436	430	横瀬町	23	27
加須市	650	585	富士見市	770	785	皆野町	50	35
本庄市	377	353	三郷市	515	531	長瀨町	26	26
東松山市	494	536	蓮田市	393	390	小鹿野町	43	39
春日部市	1,456	1,358	坂戸市	556	526	東秩父村	6	10
狭山市	1,183	1,090	幸手市	257	266	美里町	55	65
羽生市	263	237	鶴ヶ島市	545	490	神川町	64	37
鴻巣市	657	594	日高市	344	324	上里町	148	151
深谷市	800	672	吉川市	349	296	寄居町	191	168
上尾市	1,637	1,485	ふじみ野市	722	674	宮代町	164	150
草加市	1,306	1,085	白岡市	307	268	杉戸町	215	239
越谷市	1,897	1,709	伊奈町	191	183	松伏町	207	148
蕨市	354	341	三芳町	195	206	県内その他	726	824
戸田市	771	717	毛呂山町	202	183	県外	1,292	1,304
入間市	1,235	1,155	越生町	53	42	合計	46,924	44,479

表3 相談者の居住市町村別件数（問い合わせ等除く）

市町村名	29年度			28年度		
	県受付 件数	市町村受付 件数	計 件数	県受付 件数	市町村受付 件数	計 件数
さいたま市	1,065	8,136	9,201	955	7,987	8,942
川越市	1,264	1126	2,390	1,320	974	2,294
熊谷市	711	613	1,324	683	590	1,273
川口市	1,483	2,077	3,560	1,366	1,904	3,270
行田市	184	288	472	180	293	473
秩父市	41	320	361	63	250	313
所沢市	349	1,643	1,992	390	1,478	1,868
飯能市	97	433	530	103	347	450
加須市	158	505	663	163	424	587
本庄市	171	208	379	141	206	347
東松山市	160	344	504	167	384	551
春日部市	903	576	1,479	939	435	1,374
狭山市	149	1054	1,203	162	946	1,108
羽生市	102	169	271	86	149	235
鴻巣市	218	457	675	224	387	611
深谷市	403	408	811	360	317	677
上尾市	250	1,412	1,662	230	1,265	1,495
草加市	327	978	1,305	284	820	1,104
越谷市	431	1,486	1,917	477	1,272	1,749
蕨市	134	225	359	161	183	344
戸田市	179	597	776	180	545	725
入間市	136	1,121	1,257	118	1,063	1,181
朝霞市	150	677	827	146	614	760
志木市	120	282	402	121	311	432
和光市	90	565	655	112	479	591
新座市	145	1,077	1,222	179	1,034	1,213
桶川市	146	333	479	97	333	430
久喜市	344	384	728	319	386	705
北本市	111	298	409	129	291	420
八潮市	113	334	447	109	320	429
富士見市	202	576	778	222	589	811
三郷市	189	343	532	193	349	542

市町村名	29年度			28年度		
	県受付	市町村受付	計	県受付	市町村受付	計
	件数	件数	件数	件数	件数	件数
蓮田市	128	276	404	158	235	393
坂戸市	232	323	555	220	300	520
幸手市	107	152	259	135	127	262
鶴ヶ島市	136	426	562	145	361	506
日高市	104	238	342	123	211	334
吉川市	132	231	363	122	171	293
ふじみ野市	140	593	733	160	524	684
白岡市	104	203	307	116	163	279
伊奈町	76	116	192	73	116	189
三芳町	61	139	200	84	128	212
毛呂山町	146	59	205	134	48	182
越生町	36	17	53	31	12	43
滑川町	34	38	72	43	35	78
嵐山町	35	31	66	47	30	77
小川町	58	134	192	79	87	166
川島町	61	35	96	55	34	89
吉見町	41	43	84	48	51	99
鳩山町	53	26	79	56	19	75
ときがわ町	23	33	56	34	41	75
横瀬町	4	17	21	6	21	27
皆野町	21	29	50	8	28	36
長瀨町	11	18	29	8	20	28
小鹿野町	11	32	43	8	34	42
東秩父村	0	6	6	7	3	10
美里町	42	14	56	48	16	64
神川町	32	33	65	27	13	40
上里町	48	103	151	68	88	156
寄居町	80	117	197	80	91	171
宮代町	112	59	171	101	54	155
杉戸町	158	62	220	156	87	243
松伏町	72	131	203	65	86	151
県内その他	338	474	812	273	668	941
県外	192	318	510	225	330	555
合計	13,353	33,571	46,924	13,322	31,157	44,479

用語の解説

(商品・役務等)

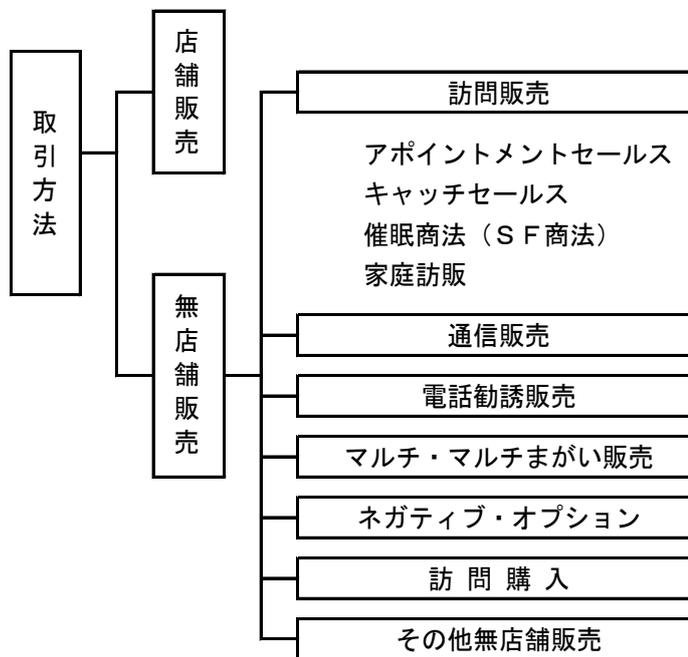
用語	説明
商品一般	その商品・サービスが特定できないもの。
保健衛生品	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。医薬品、医療用具、化粧品など。
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。パソコン、電話機、音響・映像製品、スポーツ用品など。
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス。
移動通信サービス	携帯電話サービスやPHSサービス等およびモバイルデータ通信サービス。
インターネット接続回線	光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダのサービス。
デジタルコンテンツ	イン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、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勧誘し、その仕事に必要な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。

なお、データは平成 30 年 4 月末日現在 PIO-NET に登録されている情報を基にしています。

*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。

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 <https://www.pref.saitama.lg.jp/b0304/nenpou/>