

令和4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)

令和5年7月
埼玉県消費生活支援センター

※この年報のデータは令和5年4月末日現在PI0-NETに登録されている情報を基にしています。

※PI0-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。

※原則、年号は省略しています。4年度は令和4年度、3年度は令和3年度を表します。

※パーセンテージの記載は端数処理の関係上合計が100.0%にならない場合があります。

PI0-NETに登録した情報の分類について

◎相談種別

PI0-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

PI0-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。

令和4年度埼玉県消費生活相談年報のポイント

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」(P I O-N E T)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。

令和4年度の概要は以下1、2のとおりです。

1 相談(苦情・問合せ等)の総件数は52,133件でした。

- ・ 前年度48,530件に比べ3,603件(7.4%)の増加となりました。
このうち苦情は48,534件で、総件数の93.1%を占めます。(⇒P1)
- ・ 高齢者(65歳以上)の相談は14,628件(構成比30.1%)で、前年度に比べ1,363件(10.3%)増加しました。(⇒P21)
- ・ 若者(29歳以下)の相談は6,177件(構成比12.7%)で、前年度に比べ662件(12.0%)増加しました。(⇒P23)

2 特徴的な相談は以下(1)～(3)のとおりです。

(1) 「インターネット通販での定期購入」に関する相談が急増しています。

- ・ 前年度の2,641件に比べ1,959件(74.2%)増加し、4,600件の相談が寄せられました。特に50歳以上の相談が約70%を占めています。
- ・ 「低価格を強調したSNSの広告を見て注文したら定期購入であった。広告や注文時の最終確認画面にはその旨の記載がなく、解約するにも事業者と連絡がとれない」などの相談が寄せられました。(⇒P35)

(2) 「偽サイト」に関する相談が増加しています。

- ・ 前年度の1,270件に比べ593件(46.7%)増加し、1,863件の相談が寄せられました。服やカバン、家具、玩具など、身の回り品に関する相談が多くなっています。
- ・ 「注文し、代金を支払ったにもかかわらず、商品が届かない上、事業者と連絡がとれず、販売サイトも消失した」などの相談が寄せられました。(⇒P37)

(3) 「屋根工事」に関する相談が増加しています。

- ・ 前年度の766件に比べ464件(60.6%)増加し、1,230件の相談が寄せられました。契約購入金額50万円以上の相談が約51%を占めるなど、高額になる傾向があります。
- ・ 「突然訪問した業者から、屋根が壊れており早急に修理すべきだと言われ、高額な契約を結んでしまった」などの相談が寄せられました。(⇒P39)

目 次

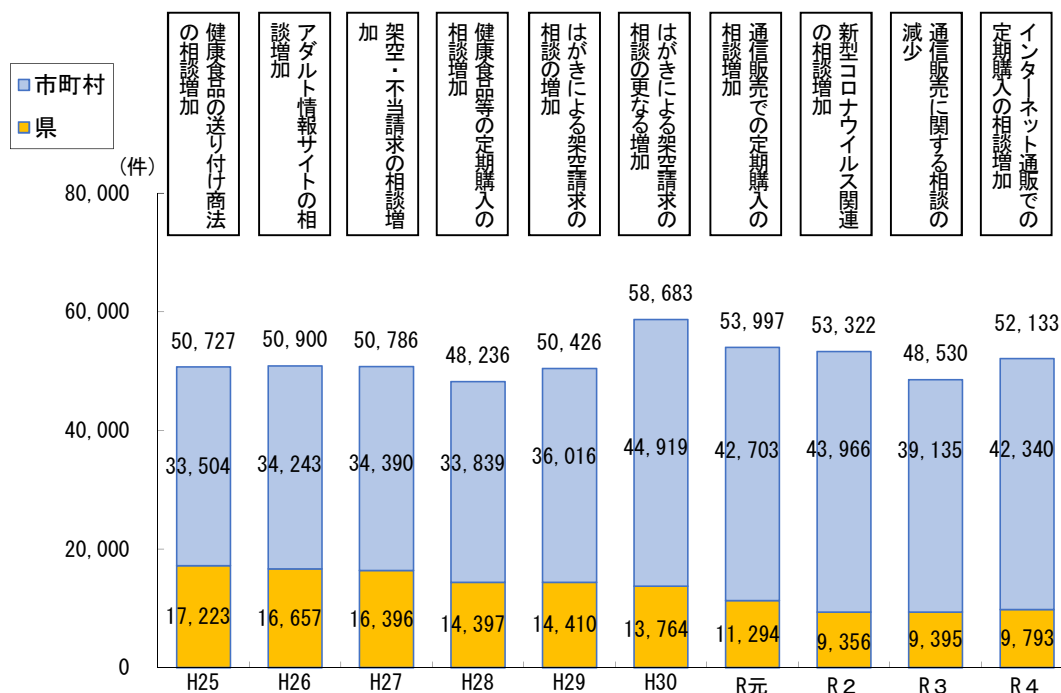
I	消費生活相談の受付状況	
1	相談受付件数	1
2	相談種別・相談方法別件数	1
3	県の受付件数	2
4	市町村の受付件数	2
II	苦情相談の概要	
1	契約当事者の状況	
(1)	性別・年代別件数	4
(2)	職業別件数	5
2	相談内容	
(1)	商品・サービス別件数	6
(2)	内容別件数	8
(3)	契約金額別件数	8
(4)	年代別平均契約金額	9
(5)	処理内容	10
(6)	商品テストを行った相談	11
3	取引方法別の状況	
(1)	件数の推移	12
(2)	契約当事者の年代別件数	13
(3)	取引方法別に多かった商品・サービス	14
(4)	その他の販売方法に係る相談	18
4	架空・不当請求に関する相談	19
5	高齢者の相談	21
6	若者の相談	23
7	クレジットが利用されている相談	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	「インターネット通販での定期購入」に関する相談	35
2	「偽サイト」に関する相談	37
3	「屋根工事」に関する相談	39
IV	相談事例	
1	取引方法ごとの相談事例	41
2	特徴的な相談の事例	46
3	その他の相談事例	47
V	参考資料	
表1	商品・サービス別分類表	50
表2	契約当事者の居住市町村別件数	51
表3	相談者の居住市町村別件数	52
	用語の解説	54

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4年度の件数は52,133件で、3年度と比べ3,603件増加（7.4%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

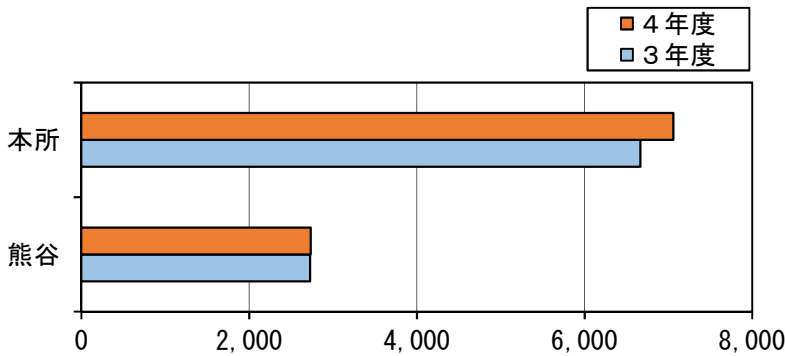
相談種別件数は、「苦情」が48,534件で相談全体の93.1%となっている。

相談方法別件数は、「電話」によるものが最も多く、45,275件で全体の86.8%となっている。

		4年度		3年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
相談種別	苦情	48,534	93.1	44,596	91.9	8.8
	問合せ等	3,599	6.9	3,934	8.1	▲8.5
	合計	52,133	100.0	48,530	100.0	7.4
相談方法	電話	45,275	86.8	42,708	88.0	6.0
	来所	6,808	13.1	5,750	11.8	18.4
	文書	50	0.1	72	0.1	▲30.6
	合計	52,133	100.0	48,530	100.0	7.4

※「問合せ等」は、買物相談、生活知識等で苦情が発生していない相談。

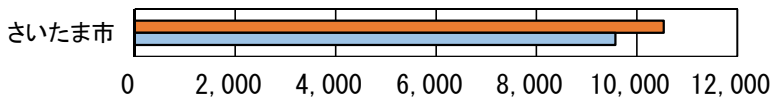
3 県の受付件数



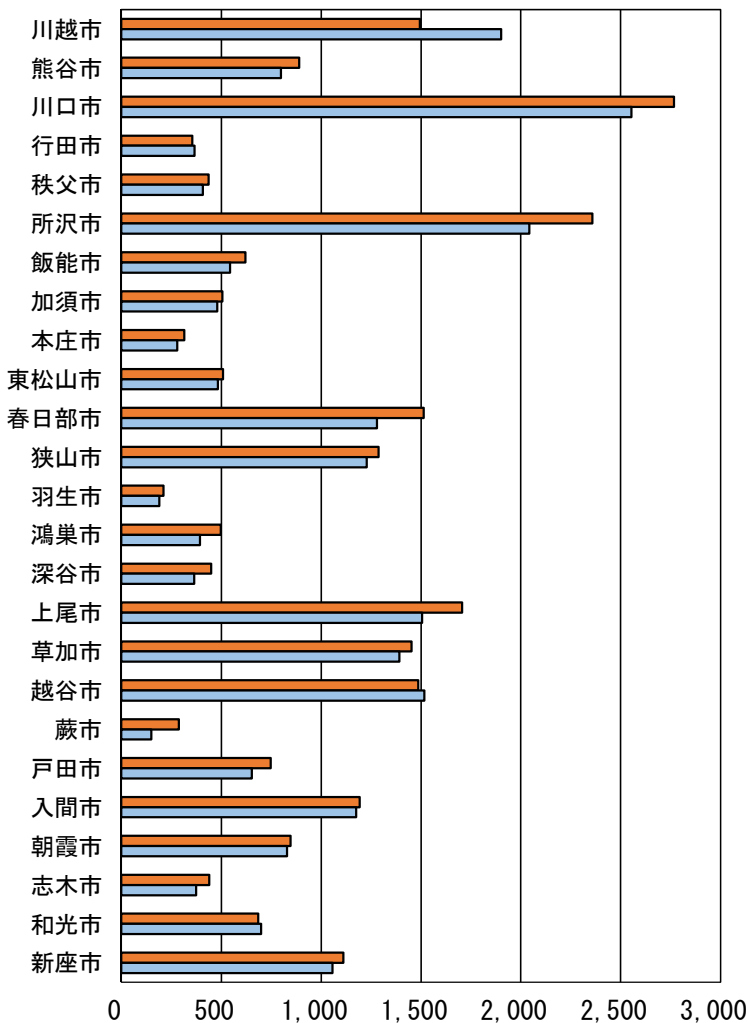
センター	4年度	3年度	増減(%)
本所	7,058	6,667	5.9
熊谷	2,735	2,728	0.3
県合計	9,793	9,395	4.2

4 市町村の受付件数

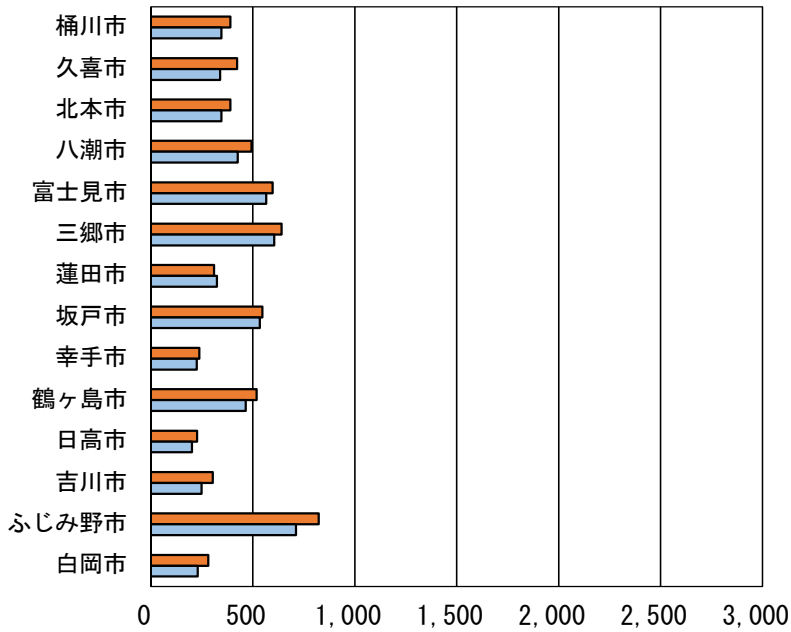
(1) 市の受付件数



市名	4年度	3年度	増減(%)
さいたま市	10,535	9,574	10.0

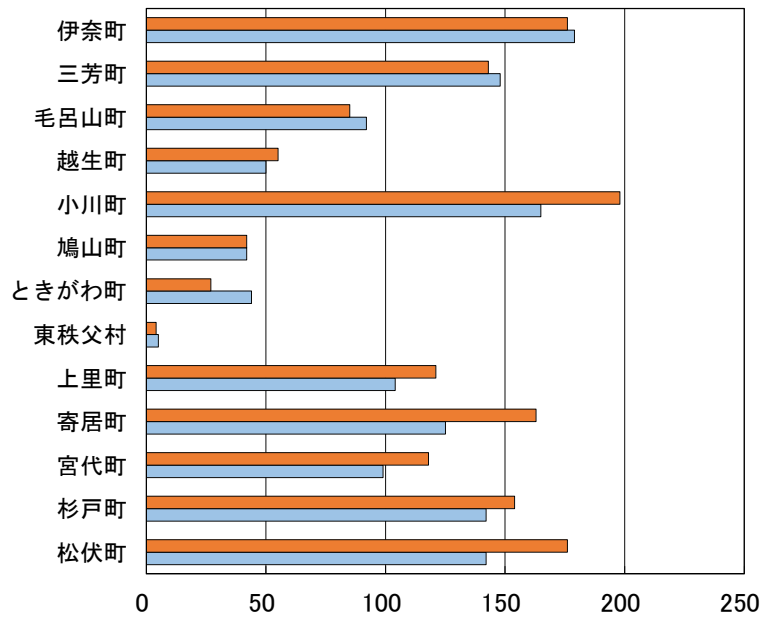


市名	4年度	3年度	増減(%)
川越市	1,495	1,902	▲ 21.4
熊谷市	890	799	11.4
川口市	2,767	2,554	8.3
行田市	355	365	▲ 2.7
秩父市	437	408	7.1
所沢市	2,358	2,043	15.4
飯能市	621	543	14.4
加須市	505	480	5.2
本庄市	314	279	12.5
東松山市	509	482	5.6
春日部市	1,513	1,280	18.2
狭山市	1,287	1,228	4.8
羽生市	210	190	10.5
鴻巣市	498	393	26.7
深谷市	449	364	23.4
上尾市	1,706	1,506	13.3
草加市	1,452	1,391	4.4
越谷市	1,487	1,517	▲ 2.0
蕨市	287	150	91.3
戸田市	748	653	14.5
入間市	1,193	1,175	1.5
朝霞市	846	829	2.1
志木市	439	374	17.4
和光市	685	700	▲ 2.1
新座市	1,111	1,057	5.1



市名	4年度	3年度	増減(%)
桶川市	389	346	12.4
久喜市	423	339	24.8
北本市	389	345	12.8
八潮市	494	426	16.0
富士見市	597	566	5.5
三郷市	641	604	6.1
蓮田市	310	323	▲ 4.0
坂戸市	547	534	2.4
幸手市	238	224	6.3
鶴ヶ島市	519	465	11.6
日高市	227	202	12.4
吉川市	303	248	22.2
ふじみ野市	823	711	15.8
白岡市	281	229	22.7
市計	40,878	37,798	8.1

(2) 町村の受付件数



町村名	4年度	3年度	増減(%)
伊奈町	176	179	▲ 1.7
三芳町	143	148	▲ 3.4
毛呂山町	85	92	▲ 7.6
越生町	55	50	10.0
小川町	198	165	20.0
鳩山町	42	42	0.0
ときがわ町	27	44	▲ 38.6
東秩父村	4	5	▲ 20.0
上里町	121	104	16.3
寄居町	163	125	30.4
宮代町	118	99	19.2
杉戸町	154	142	8.5
松伏町	176	142	23.9
町村計	1,462	1,337	9.3

市町村合計	42,340	39,135	8.2
-------	--------	--------	-----

※他市町と相互利用を行っている自治体（令和5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

※協定により、相談窓口を開設していない自治体（令和5年3月31日現在）

- 横瀬町、皆野町、長瀨町、小鹿野町 → 秩父市が実施
 美里町、神川町 → 本庄市、上里町が実施
 滑川町、川島町、吉見町、嵐山町 → 東松山市が実施

II 苦情相談の概要

これ以降は、苦情相談48,534件についての集計・分析である。

1 契約当事者の状況

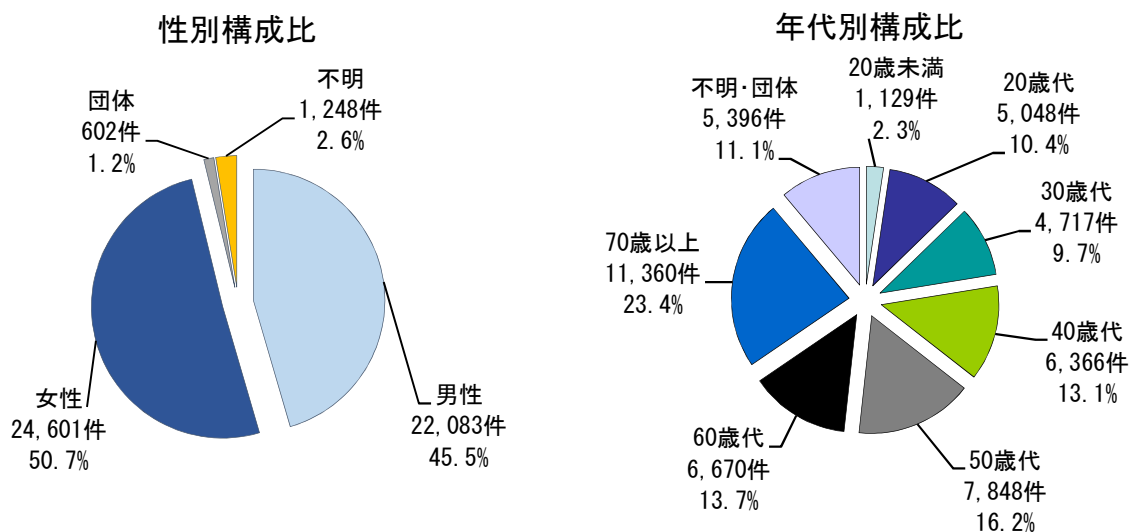
(1) 性別・年代別件数

契約当事者の性別の構成は、「女性」が50.7%であるのに対し、「男性」は45.5%で、3年度に引き続き「女性」が「男性」を上回った。

件数においては、「女性」が24,601件で3年度の21,976件から2,625件増加(11.9%増)し、「男性」は22,083件で3年度の21,017件から1,066件増加(5.1%増)した。

契約当事者の年代別件数をみると、「30歳代」を除いた各年代で増加しており、最も増加率が高かったのは「20歳代」の5,048件で、3年度に比べ644件増加(14.6%増)した。主にエステティックサービスに関する相談の増加が見受けられた。

※ 「契約当事者」とは、商品やサービスを実際に契約した者及び契約しようとした者で、契約書面上の名義人とは異なる場合がある。



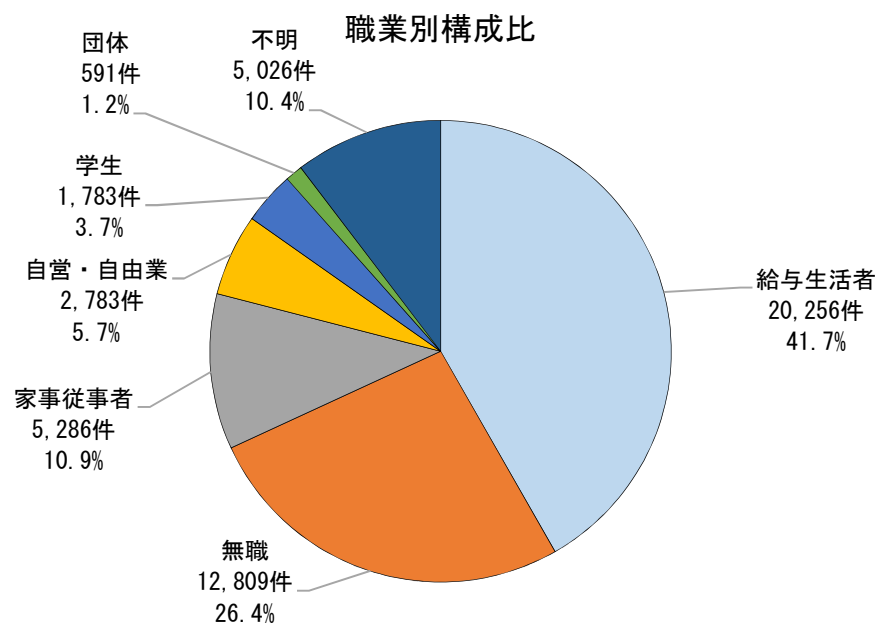
性別・年代別件数

	4年度						3年度					
	男	女	団体	不明	合計	構成比	男	女	団体	不明	合計	構成比
(65歳以上)	(7,195)	(7,352)		(81)	(14,628)	(30.1)	(6,657)	(6,533)		(75)	(13,265)	(29.7)
70歳以上	5,535	5,755		70	11,360	23.4	5,163	5,165		68	10,396	23.3
60歳代	3,268	3,375		27	6,670	13.7	2,944	2,911		13	5,868	13.2
50歳代	3,472	4,350		26	7,848	16.2	3,249	3,831		25	7,105	15.9
40歳代	2,813	3,527		26	6,366	13.1	2,795	3,285		18	6,098	13.7
30歳代	2,218	2,480		19	4,717	9.7	2,299	2,408		18	4,725	10.6
20歳代	2,097	2,927		24	5,048	10.4	2,021	2,363		20	4,404	9.9
20歳未満	597	517		15	1,129	2.3	612	479		20	1,111	2.5
不明・団体	2,083	1,670	602	1,041	5,396	11.1	1,934	1,534	607	814	4,889	11.0
合計	22,083	24,601	602	1,248	48,534	100.0	21,017	21,976	607	996	44,596	100.0
構成比%	45.5	50.7	1.2	2.6	100.0		47.1	49.3	1.4	2.2	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3年度と同様であった。

「団体」を除いて件数が増加しており、最も増加率が高かったのは（「不明」除く）、「無職」からの相談で、3年度から1,326件増加（11.5%増）して12,809件となった。次いで、「給与生活者」が3年度より1,693件増加（9.1%増）して20,256件であった。



職業別件数

	4年度		3年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	20,256	41.7	18,563	41.6	9.1
無職	12,809	26.4	11,483	25.7	11.5
家事従事者	5,286	10.9	5,233	11.7	1.0
自営・自由業	2,783	5.7	2,571	5.8	8.2
学生	1,783	3.7	1,723	3.9	3.5
団体	591	1.2	600	1.3	▲ 1.5
不明	5,026	10.4	4,423	9.9	13.6
合計	48,534	100.0	44,596	100.0	8.8

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 54）参照。

(1) 商品・サービス別件数

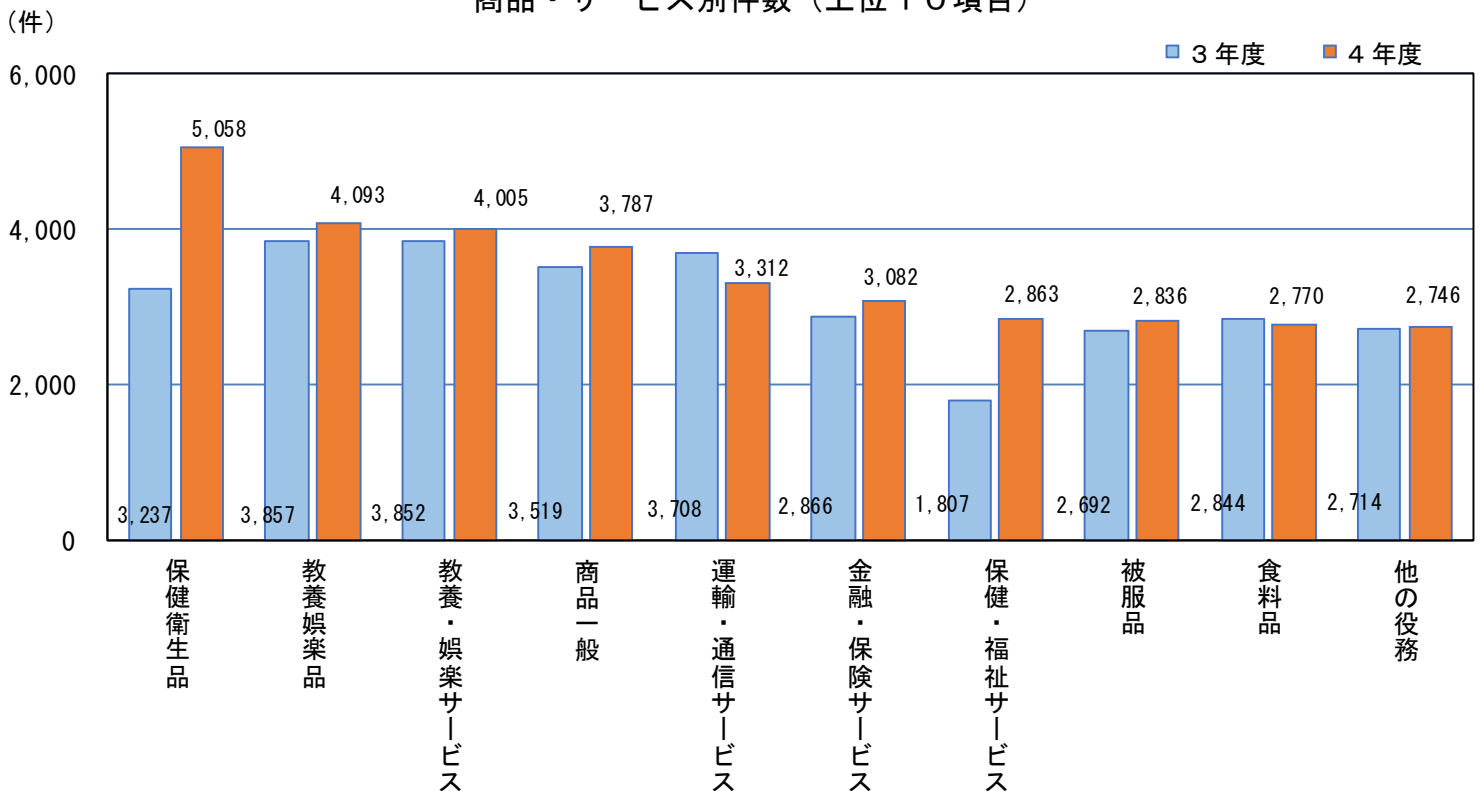
最も件数が多かった相談は、「保健衛生品」の5,058件である。3年度に比べ1,821件増加（56.3%増）した。美容液やファンデーション、シャンプーなどの化粧品類に関する相談が多く寄せられている。

2番目に多かった相談は、「教養娯楽品」の4,093件である。3年度に比べ236件増加（6.1%増）した。スマートフォンや新聞、腕時計などに関する相談が多く寄せられている。

3番目に多かった相談は、「教養・娯楽サービス」の4,005件である。3年度に比べ153件増加（4.0%増）した。アダルトサイト、出会い系サイトやオンラインゲームなどに関する相談が多く寄せられている。

また、最も増加率が高かった相談は、「保健・福祉サービス」であり、3年度に比べ1,056件増加（58.4%増）した。エステティックサービスに関する相談の増加が主な要因である。

商品・サービス別件数（上位10項目）



より細かい商品・サービス別にみると、「商品一般」、「工事・建築」、「基礎化粧品」、「不動産貸借」、「エステティックサービス」に関する相談が上位を占める。

さらに年代別の特徴をみると、20歳未満では「インターネットゲーム」や「化粧品（他の化粧品）」に関する相談が上位を占める。「化粧品（他の化粧品）」については、インターネット通販の定期購入に関する相談が主である。

20歳代では「エステティックサービス」に関する相談が多く、次いで「不動産貸借」に関する相談が多い。

30歳代から40歳代にかけては、「不動産貸借」、「商品一般」に関する相談が多い。

50歳代から60歳代にかけては、「商品一般」、「基礎化粧品」に関する相談が多い。

70歳以上で多くなる「役務その他サービス」には、インターネットの有料質問サイトに関する相談や、パソコンサポートに関する相談などが含まれる。

各年代毎の商品・サービス別件数（令和4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	3,787	インターネットゲーム	202	エステティックサービス	835
2	工事・建築	2,662	他の化粧品	80	不動産貸借	322
3	基礎化粧品	2,054	エステティックサービス	78	他の内職・副業	240
4	不動産貸借	1,969	他の健康食品	73	商品一般	229
5	エステティックサービス	1,294	商品一般	52	異性交際関連サービス	147

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	不動産貸借	411	商品一般	413	商品一般	548
2	商品一般	253	不動産貸借	331	基礎化粧品	538
3	エステティックサービス	159	基礎化粧品	294	工事・建築	288
4	工事・建築	133	工事・建築	233	不動産貸借	248
5	インターネット接続回線	109	修理サービス	173	他の健康食品	232

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	566	工事・建築	1,165	工事・建築	1,396
2	基礎化粧品	512	商品一般	1,091	商品一般	1,392
3	工事・建築	441	基礎化粧品	481	基礎化粧品	706
4	他の健康食品	181	修理サービス	349	修理サービス	424
5	インターネット接続回線	174	役務その他サービス	283	他の健康食品	360

※ PIO-NETによる分類について

- ・ 「他の化粧品」：化粧品のうち、基礎化粧品、髪用化粧品といった分類のいずれにも属さないもの
- ・ 「他の健康食品」：健康食品のうち、酵素食品、高麗人参茶といった分類のいずれにも属さないもの
- ・ 「他の内職・副業」：内職・副業のうち、タレント・モデル内職といった分類のいずれにも属さないもの

(2) 内容別件数

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、3年度と比べ順位の変動はあるものの全件数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	4年度		3年度		増減（%）
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	38,234	78.8	34,383	77.1	11.2
2	販売方法	28,054	57.8	25,049	56.2	12.0
3	価格・料金	7,736	15.9	6,899	15.5	12.1
4	接客対応	7,424	15.3	6,624	14.9	12.1
5	表示・広告	5,390	11.1	4,171	9.4	29.2
6	品質・機能、役務品質	5,169	10.7	5,038	11.3	2.6
7	安全・衛生	1,240	2.6	1,298	2.9	▲ 4.5
8	法規・基準	1,012	2.1	942	2.1	7.4
9	その他	274	0.6	387	0.9	▲ 29.2
10	計量・量目	48	0.1	46	0.1	4.3
11	包装・容器	32	0.1	57	0.1	▲ 43.9
12	施設・設備	27	0.1	38	0.1	▲ 28.9
	全件数	48,534	100.0	44,596	100.0	8.8

※「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

4年度の契約購入金額が判明している相談は26,894件（相談全体の55.4%）で、合計金額は約209億円と3年度に比べて約4億2千万円増加した一方、平均契約金額は約77万7千円と3年度に比べて約8万1千円減少した。主な要因としては、500万円未満の全ての契約購入金額帯で3年度より10%以上増加した点が挙げられる。

最も相談が多かった契約購入金額帯は「1万円以上10万円未満」であり、3年度より1,262件増加（15.5%増）した。主に化粧品や健康食品の定期購入、架空・不当請求に関する相談が多く、特に化粧品の定期購入に関する相談の増加が見受けられた。次いで多かったのが「10万円以上100万円未満」であり、3年度より845件増加（13.2%増）した。主にエステティックサービス、屋根工事などの住宅工事、アダルトサイトに関する相談が多く、特にエステティックサービスや住宅工事に関する相談の増加が見受けられた。その他増加率の高い「100万円以上500万円未満」では、住宅工事に関する相談の増加が見受けられた。

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	4年度		3年度		増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	7,115	26.5	6,467	27.1	10.0
1万円～10万円未満	9,403	35.0	8,141	34.1	15.5
10万円～100万円未満	7,257	27.0	6,412	26.9	13.2
100万円～500万円未満	2,426	9.0	2,135	8.9	13.6
500万円～1億円未満	691	2.6	707	3.0	▲ 2.3
1億円以上	2	0.0	2	0.0	0.0
計	26,894	100.0	23,864	100.0	12.7
総合計金額	20,891,061,039円		20,475,932,961円		2.0
平均金額	776,793円		858,026円		▲ 9.5

(4) 年代別平均契約金額

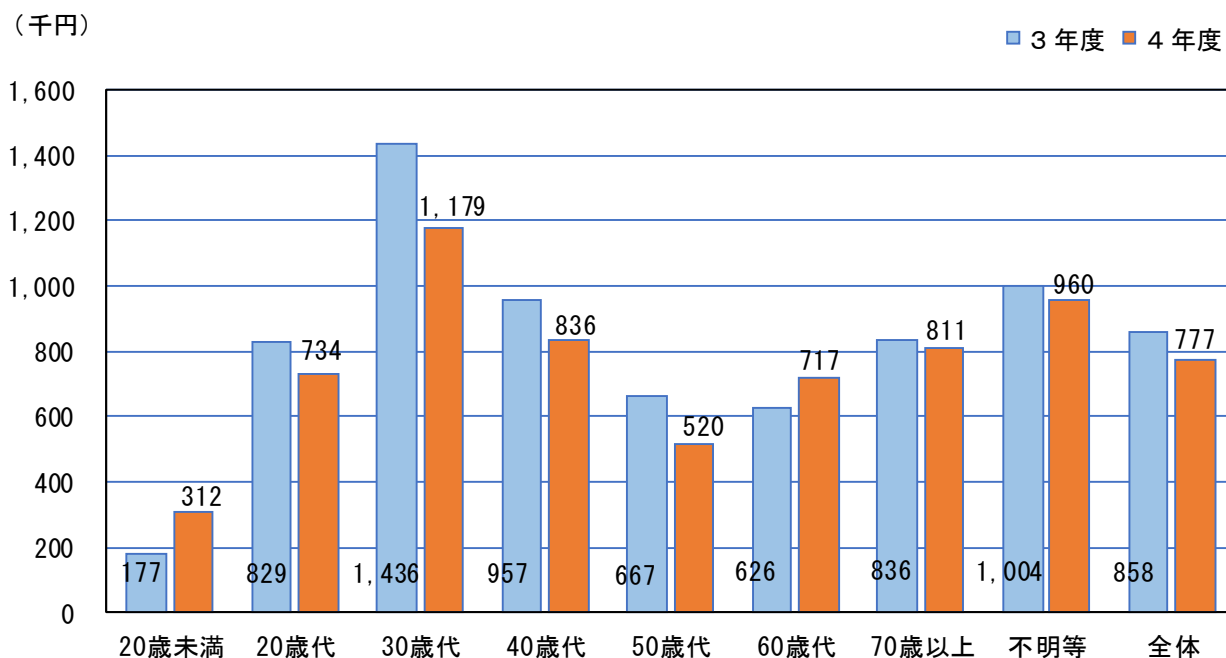
3年度と比較すると、20歳未満、60歳代で増加した一方、それ以外の年代では減少し、全体で見ても約8万1千円減少（9.5%減）となった。

最も高額なのは「30歳代」の117万9千円であるが、3年度と比べ25万7千円減少（17.9%減）した。次いで高額なのは「40歳代」の83万6千円であるが、3年度と比べ12万1千円減少（12.6%減）した。

増加幅については、最も大きかったのが「20歳未満」であり、13万5千円増加した。数十万円程の契約金額となったインターネットゲームやエステティックサービスについての相談の増加が主な要因である。

減少幅については、最も大きかったのが「30歳代」であり、25万7千円減少した。分譲マンションなど高額な契約金額となる相談が減少し、比較的少額な化粧品等の定期購入や10万円～50万円程の契約金額となったエステティックサービスに関する相談が増加したことが主な要因である。

年代別契約金額（契約購入金額が判明しているもの）



(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相談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、消費生活センター等が事業者と交渉して問題解決を図る「あっせん」を行っている。

最も多いのは「助言（自主交渉）」の31,615件であり、全体の65.1%を占める。次いで「情報提供」が7,649件であり、全体の15.8%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、6,361件で、全体の13.1%を占める。「あっせん」を行った相談の内容としては、化粧品や健康食品の定期購入、住宅工事、光回線等の電気通信サービスに関するものが多い。

処理内容別件数

順位	処理内容	4年度		3年度		増減(%)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	助言（自主交渉）	31,615	65.1	29,462	66.1	7.3
2	情報提供	7,649	15.8	7,387	16.6	3.5
3	あっせん解決	5,746	11.8	4,693	10.5	22.4
4	処理不要	998	2.1	909	2.0	9.8
5	他機関紹介	699	1.4	681	1.5	2.6
6	処理不能	657	1.4	543	1.2	21.0
7	あっせん不調	615	1.3	544	1.2	13.1
	処理継続中	555	1.1	377	0.8	47.2
	合計	48,534	100.0	44,596	100.0	8.8

※「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。

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、又は事業者が倒産等によっ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

令和4年度は21件の商品テストを行った。

商品分類別にみると、住居品10件(47.6%)、教養娯楽品3件(14.3%)、保健衛生品2件(9.5%)等であった。

分類	件数(構成比)	主なテスト事例	
		件名	テスト結果の概要
住居品	10 (47.6%)	包丁	人差し指を包丁の背(みね)部分に置いて包丁を使用していたところ、人差し指に切り傷が出来た。背(みね)部分の鋭さを調査してほしい。 →背(みね)部分の角の面取りを施さない製品であると考えられた。
		IHクッキングヒーター	先日購入したIHクッキングヒーターの能力が低いため調理ができない。加熱能力を確認してほしい。 →相談品は条件によっては水を加熱しても沸騰させる事ができなかった。また、製品に表示された1000W、1200W、1400Wで加熱できなかった。
教養娯楽品	3 (14.3%)	ワンセグTV	ワンセグTV付ポータブルDVDプレーヤーを購入したが、ワンセグTVを視聴できなかった。視聴できるか確認してほしい。 →付属アンテナの電波受信感度がかなり低いことが原因と考えられた。
		ドミノ	子供がドミノを触った手で目をこすったようで、痛がって泣いた。眼科の受診では問題はないと言われた。当該製品を調べてほしい。 →食品衛生法に基づく検査(塗膜、着色料)の結果、規格に適合していた。
保健衛生品	2 (9.5%)	乳児用歯ブラシ	乳児対象のトレーニング歯ブラシの「のど突き防止プレート」の縁で下歯茎の外側を3~4cm程度切ってしまった。安全性を調べてほしい。 →テスト品は同型品と比べて大きなバリがあったが、UL規格のシャープエッジテスト、ST基準の小部品試験、誤飲チェッカー、他社品との比較テストの結果、いずれも危険と判断されなかった。
被服品	1 (4.8%)	衣類	コインランドリーの乾燥機を使用したところ、衣類に穴が開いた。業者は設備の故障と衣類の穴に関係性はないという。穴が開いた原因を調べてほしい。 →破損部には黒い汚れが付着しており、分析では鉄が多く検出された一方、虫食いや摩耗、薬品、熱による破損等の特徴は見られなかったことから、鋭利な金属に引っ掛かる等、何らかの物理的な力が加わり衣類が破損したと推測される。
クリーニング	1 (4.8%)	婦人用コート のしみ	クリーニングに出したところ、シミができていた。原因を確認してほしい。 →シミ部分を切り開いたところ、縦約2mm×横約4mmの茶色の粘性のある物質が中綿の表面に付着していたが、物質の特定には至らなかった。
食料品	1 (4.8%)	もち米	昨年購入したもち米の色が黒いことに気づいた。カビが生えているかどうか調べてほしい。 →テスト品にはカビが生えていると推測された。
その他	3 (14.3%)	浴槽に発生する水色の粉	浴槽に張った湯が水色になり、水色の粉が浮いてくる。この水色の粉が何なのか調査してほしい。 →分析の結果、「銅石けん」が原因の可能性があると考えられた。
		バイク用ヘルメット	買って1か月のバイク用ヘルメットが破損した。破損原因を調べてほしい。 →シールドに住宅用洗剤、アルコール等のいずれかが付着したことが原因の破損と考えられた。
合計	21 (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9,983件で、3年度に比べ797件増加(8.7%増)した。無店舗販売の合計は27,735件で、3年度に比べて2,326件増加(9.2%増)した。

無店舗販売の内訳をみると、増加しているのは「通信販売」(2,337件増加(13.8%増))、「その他無店舗」(19件増加(6.5%増))、「訪問販売」(288件増加(5.7%増))、「訪問購入」(2件増加(0.6%増))である。

一方、減少したのは、「マルチ・マルチまがい」(93件減少(23.7%減))、「電話勧誘販売」(227件減少(10.6%減))である。

「訪問販売」の内訳(形態別)をみると、最も多いのが「家庭訪販」の4,299件で、全体の80.1%を占める。

取引方法別の件数

	4年度		3年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比 %	件数	構成比 %		
店舗販売	9,983	20.6	9,186	20.6	797	8.7
無店舗(計)	27,735	57.1	25,409	57.0	2,326	9.2
(無店舗の内訳)						
訪問販売	5,368	19.4	5,080	20.0	288	5.7
通信販売	19,218	69.3	16,881	66.4	2,337	13.8
電話勧誘販売	1,907	6.9	2,134	8.4	▲ 227	▲ 10.6
マルチ・マルチまがい	299	1.1	392	1.5	▲ 93	▲ 23.7
ネガティブ・オプション	267	1.0	267	1.1	0	0.0
訪問購入	363	1.3	361	1.4	2	0.6
その他無店舗	313	1.1	294	1.2	19	6.5
不明・無関係	10,816	22.3	10,001	22.4	815	8.1
合計	48,534	100.0	44,596	100.0	3,938	8.8

※網掛け部分の構成比は無店舗(計)に占める割合

訪問販売 主な形態別の相談件数(複数選択項目)

形態	4年度		3年度		増減(件)	増減(%)
	件数	全件数比 %	件数	全件数比 %		
家庭訪販	4,299	80.1	3,670	72.2	629	17.1
アポイントメントセールス	149	2.8	91	1.8	58	63.7
キャッチセールス	78	1.5	38	0.7	40	105.3
催眠商法(SF商法)	37	0.7	23	0.5	14	60.9
全件数	5,368	100.0	5,080	100.0	288	5.7

(2) 契約当事者の年代別件数

全ての年代で、「通信販売」の占める割合が一番高い。特に、20歳未満では68.0%と高い割合を占める。

在宅率が高くなる70歳以上では「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」の割合が他の年代と比べて高い傾向は3年度と変わらない。

また、20歳代では、「マルチ・マルチまがい」の相談が128件と他の年代に比べて多い傾向も3年度と変わらない。

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	1,129	5,048	4,717	6,366	7,848	6,670	11,360	5,396	48,534	
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	177	1,645	1,209	1,342	1,497	1,231	1,855	1,027	9,983	
構成比	15.7%	32.6%	25.6%	21.1%	19.1%	18.5%	16.3%	19.0%	20.6%	
無店舗(計)	845	2,593	2,562	3,826	4,906	4,036	6,603	2,364	27,735	
構成比	74.8%	51.4%	54.3%	60.1%	62.5%	60.5%	58.1%	43.8%	57.1%	
(無店舗の内訳)	訪問販売	43	448	341	488	560	669	2,240	579	5,368
	構成比	3.8%	8.9%	7.2%	7.7%	7.1%	10.0%	19.7%	10.7%	11.1%
	通信販売	768	1,738	1,970	3,052	3,912	2,971	3,384	1,423	19,218
	構成比	68.0%	34.4%	41.8%	47.9%	49.8%	44.5%	29.8%	26.4%	39.6%
	電話勧誘販売	13	207	141	154	273	264	610	245	1,907
	構成比	1.2%	4.1%	3.0%	2.4%	3.5%	4.0%	5.4%	4.5%	3.9%
	マルチ・マルチまがい	7	128	32	26	27	18	41	20	299
	構成比	0.6%	2.5%	0.7%	0.4%	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%	0.6%
	ネガティブ・オプション	5	25	28	48	38	28	62	33	267
	構成比	0.4%	0.5%	0.6%	0.8%	0.5%	0.4%	0.5%	0.6%	0.6%
訪問購入	3	9	16	27	45	46	183	34	363	
構成比	0.3%	0.2%	0.3%	0.4%	0.6%	0.7%	1.6%	0.6%	0.7%	
その他無店舗	6	38	34	31	51	40	83	30	313	
構成比	0.5%	0.8%	0.7%	0.5%	0.6%	0.6%	0.7%	0.6%	0.6%	
不明・無関係	107	810	946	1,198	1,445	1,403	2,902	2,005	10,816	
構成比	9.5%	16.0%	20.1%	18.8%	18.4%	21.0%	25.5%	37.2%	22.3%	

※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

「エステティックサービス」に関する相談件数が1,138件となり、3年度に比べ818件増加(255.6%増)と急増した。業界大手事業者の経営破綻などにより、契約したのに施術が受けられないなどの相談が多く寄せられた。

賃貸アパート退居時の原状回復費用の高額請求など「不動産貸借」に関する相談は1,071件と、3年度に比べ55件減少(4.9%減)したが、依然として全体の1割以上を占めている傾向は変わらない。

順位	項目	4年度		3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	1,138	11.4	320	3.5	818
2	不動産貸借	1,071	10.7	1,126	12.3	▲ 55
3	四輪自動車	536	5.4	530	5.8	6
4	工事・建築	396	4.0	364	4.0	32
5	携帯電話サービス	387	3.9	467	5.1	▲ 80
6	フリーローン・サラ金	359	3.6	304	3.3	55
7	医療サービス	336	3.4	269	2.9	67
8	携帯電話	252	2.5	313	3.4	▲ 61
合計		9,983	100.0	9,186	100.0	797

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	177	1,645	1,209	1,342	1,497	1,231	1,855	1,027	9,983
構成比	1.8%	16.5%	12.1%	13.4%	15.0%	12.3%	18.6%	10.3%	100.0%

イ 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は5,368件で、3年度に比べて288件増加(5.7%増)した。「工事・建築」に関する相談が最多である傾向は変わらず、1,719件と3年度から570件増加(49.6%増)した。「修理サービス」に関する相談は651件で、3年度から97件増加(17.5%増)した。

年代別でみると、高齢者からの相談割合が高く、60歳以上が全体の半分を占める。

順位	項目	4年度		3年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	工事・建築	1,719	32.0	1,149	22.6	570
2	修理サービス	651	12.1	554	10.9	97
3	電気	271	5.0	473	9.3	▲ 202
4	新聞	214	4.0	236	4.6	▲ 22
5	インターネット接続回線	207	3.9	221	4.4	▲ 14
合計		5,368	100.0	5,080	100.0	288

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	43	448	341	488	560	669	2,240	579	5,368
構成比	0.8%	8.3%	6.4%	9.1%	10.4%	12.5%	41.7%	10.8%	100.0%

ウ 通信販売

通信販売に関する相談件数は19,218件で、3年度に比べて2,337件増加(13.8%増)した。特に、化粧水や乳液、洗顔クリームなどの「基礎化粧品」は1,981件と、3年度と比べて1,369件増加(223.7%増)と急増した。

身に覚えのない商品代金の請求をする不審なメールについての相談など、「商品一般」に関する相談は1,061件で、3年度に比べ62件増加(6.2%増)した。

一方、「アダルト情報」に関する相談は505件と、3年度と比べて134件減少(21.0%減)した。

順位	項目	4年度		3年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	基礎化粧品	1,981	10.3	612	3.6	1,369
2	商品一般	1,061	5.5	999	5.9	62
3	他の健康食品	897	4.7	857	5.1	40
4	頭髮用化粧品	590	3.1	485	2.9	105
5	他の化粧品	582	3.0	581	3.4	1
6	アダルト情報	505	2.6	639	3.8	▲ 134
合計		19,218	100.0	16,881	100.0	2,337

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	768	1,738	1,970	3,052	3,912	2,971	3,384	1,423	19,218
構成比	4.0%	9.0%	10.3%	15.9%	20.4%	15.5%	17.6%	7.4%	100.0%

エ 電話勧誘販売

「インターネット接続回線」に関する相談は、26年度から9年連続で最多となっているが、4年度は334件で、3年度から82件減少(19.7%減)した。

「魚介類」に関する相談は179件で、3年度から8件増加(4.7%増)した。コロナ禍で経営状態が逼迫し、海産物を購入してほしいと事業者より電話勧誘があった、などといった相談が寄せられた。

年代別でみると、70歳以上の相談割合が32.0%と、高齢者からの相談が多い。

順位	項目	4年度		3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	334	17.5	416	19.5	▲ 82
2	魚介類	179	9.4	171	8.0	8
3	役務その他サービス	142	7.4	144	6.7	▲ 2
4	鮮魚	116	6.1	146	6.8	▲ 30
5	他の内職・副業	96	5.0	82	3.8	14
合計		1,907	100.0	2,134	100.0	▲ 227

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	13	207	141	154	273	264	610	245	1,907
構成比	0.7%	10.9%	7.4%	8.1%	14.3%	13.8%	32.0%	12.8%	100.0%

オ マルチ・マルチまがい販売

マルチ・マルチまがい販売に関する相談件数は299件で、3年度に比べて93件減少（23.7%減）した。特に、「他の内職・副業」に関する相談件数は48件と、3年度に比べ46件減少（48.9%減）した。

年代別の相談割合をみると、20歳代の相談割合が42.8%と多数を占めている。「大学の先輩や小中学校時代の友人から勧められた」、「息子がマルチ商法を行っているようだが大丈夫だろうか」といった若者、学生を狙ったマルチ・マルチまがい販売の相談が寄せられた。

順位	項目	4年度		3年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	他の内職・副業	48	16.1	94	24.0	▲ 46
2	金融コンサルティング	27	9.0	15	3.8	12
3	商品一般	24	8.0	28	7.1	▲ 4
4	ファンド型投資商品	20	6.7	18	4.6	2
5	他の健康食品	14	4.7	24	6.1	▲ 10
合計		299	100.0	392	100.0	▲ 93

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	7	128	32	26	27	18	41	20	299
構成比	2.3%	42.8%	10.7%	8.7%	9.0%	6.0%	13.7%	6.7%	100.0%

カ ネガティブ・オプション（送りつけ商法）

ネガティブ・オプションの相談件数は267件で、3年度と比べて増減はなかった。注文した覚えのない不審な荷物が届いたなど「商品一般」に関する相談が多かった。年代別にみると、幅広い年代から相談が寄せられた。

順位	項目	4年度		3年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	商品一般	81	30.3	78	29.2	3
2	指輪	9	3.4	6	2.2	3
3	他の健康食品	8	3.0	4	1.5	4
	アクセサリ	8	3.0	0	0.0	8
	ネックレス	8	3.0	3	1.1	5
	教養娯楽品その他	8	3.0	4	1.5	4
4	保健衛生品その他	7	2.6	15	5.6	▲ 8
合計		267	100.0	267	100.0	0

年代別件数

年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
ネガティブ・オプション	5	25	28	48	38	28	62	33	267
構成比	1.9%	9.4%	10.5%	18.0%	14.2%	10.5%	23.2%	12.4%	100.0%

キ 訪問購入

訪問購入の相談件数は363件で、3年度に比べて2件増加（0.6%増）した。強引な事業者に長時間居座られ、売るつもりのない貴金属等まで買い取られてしまった、クーリング・オフをしたい、といった相談が寄せられた。

年代別にみると、日中在宅していることも多い高齢者からの相談が目立ち、70歳以上の相談割合は50.4%で全体の半数以上を占めている。

順位	項目	4年度		3年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	商品一般	53	14.6	48	13.3	5
2	四輪自動車	34	9.4	26	7.2	8
3	指輪	32	8.8	19	5.3	13
4	アクセサリ	30	8.3	22	6.1	8
5	ネックレス	22	6.1	16	4.4	6
合計		363	100.0	361	100.0	2

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	3	9	16	27	45	46	183	34	363
構成比	0.8%	2.5%	4.4%	7.4%	12.4%	12.7%	50.4%	9.4%	100.0%

ク その他無店舗販売

全体の件数は313件で3年度に比べて19件増加（6.5%増）した。屋根や外壁、水回りの修繕など、「工事・建築」に関する相談が32件と、3年度に比べて11件増加（52.4%増）した。

年代別では、70歳以上の相談割合が26.5%と全体の4分の1を占める。

順位	項目	4年度		3年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	工事・建築	32	10.2	21	7.1	11
2	役務その他サービス	17	5.4	6	2.0	11
3	修理サービス	11	3.5	15	5.1	▲4
4	パーキング	10	3.2	3	1.0	7
5	不動産貸借	9	2.9	4	1.4	5
合計		313	100.0	294	100.0	19

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	38	34	31	51	40	83	30	313
構成比	1.9%	12.1%	10.9%	9.9%	16.3%	12.8%	26.5%	9.6%	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38件で、3年度に比べて16件増加（72.7%増）した。

歯科治療に関する相談が多く寄せられた。

性別・年代別件数では、男女ともに30歳代以下の年代からの相談が多かった。

順位	項目	4年度		3年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	歯科治療	7	18.4	0	0.0	7
2	他の内職・副業	5	13.2	9	40.9	▲ 4
3	内職・副業一般	4	10.5	0	0.0	4
合計		38	100.0	22	100.0	16

性別・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	合計
男性	0	8	3	0	1	0	1	0	13
女性	1	14	5	0	2	1	0	2	25
合計	1	22	8	0	3	1	1	2	38

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サービスの相談の件数は1,805件で、3年度に比べ1,057件増加（141.3%増）した。

3年度に引き続き「エステティックサービス」の件数が最も多く、1,294件で933件増加（258.4%増）した。

性別・年代別件数においては、女性からの相談が多く、その中でも特に20歳代が顕著である。

順位	項目	4年度		3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	1,294	71.7	361	48.3	933
2	美容医療	278	15.4	162	21.7	116
3	結婚相手紹介サービス	70	3.9	63	8.4	7
4	学習塾	66	3.7	69	9.2	▲ 3
5	外国語・会話教室	48	2.7	47	6.3	1
合計		1,805	100.0	748	100.0	1,057

性別・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	合計
男性	11	98	33	29	23	13	3	21	231
女性	98	845	222	168	112	32	16	57	1,550
合計	109	943	255	197	135	45	19	78	1,781

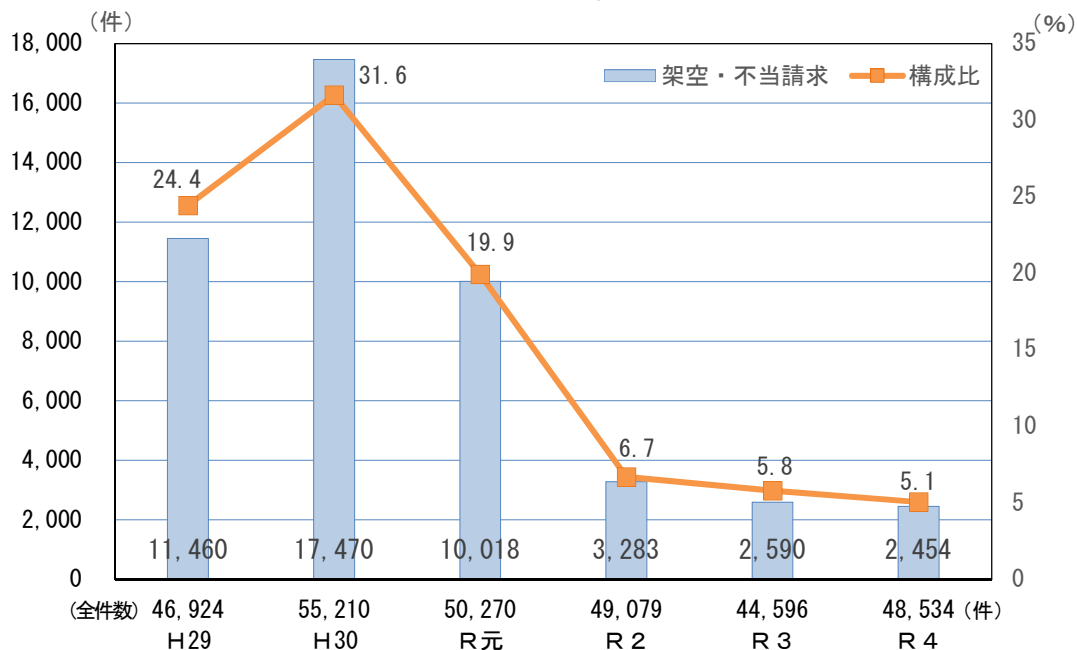
※ 性別不明 24件

4 架空・不当請求に関する相談

4年度の相談件数48,534件のうち、架空・不当請求に関する相談件数は、2,454件（構成比5.1%）であった。

30年度の17,470件をピークに減少の傾向は続いており、4年度は3年度に比べ1,36件減少（5.3%減）となり、過去6年で最も少なくなった。

架空・不当請求の相談件数（構成比）の推移



年代別でみると、「70歳以上」が694件（構成比28.3%）で最も多く、年齢が高くなるほど、件数が増える傾向となっている。

また、契約金額別にみると、「10万円以上50万円未満」が613件（構成比25.0%）で最も多く、平均金額は約34万円であった。

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	合計
件数	68	195	149	277	421	414	694	236	2,454
構成比	2.8%	7.9%	6.1%	11.3%	17.2%	16.9%	28.3%	9.6%	100.0%

契約金額別件数

	4年度		3年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	325	13.2	305	11.8	20
1万円～5万円未満	330	13.4	301	11.6	29
5万円～10万円未満	142	5.8	142	5.5	0
10万円～50万円未満	613	25.0	781	30.2	▲168
50万円～100万円未満	71	2.9	69	2.7	2
100万円～500万円未満	45	1.8	39	1.5	6
500万円以上	12	0.5	8	0.3	4
不明	916	37.3	945	36.5	▲29
合計	2,454	100.0	2,590	100.0	▲136
平均金額	342,988円		322,404円		20,584円

商品・サービス別にみると、「商品一般」が758件で最も多く、3年度と比べて80件増加（11.8%増）した。

次に多いのが、「アダルト情報」の448件である。スマートフォンやパソコン等でインターネットを閲覧していた際、契約する意思がないままワンクリック等したところ登録と表示され、高額な料金を請求されたなどというものである。

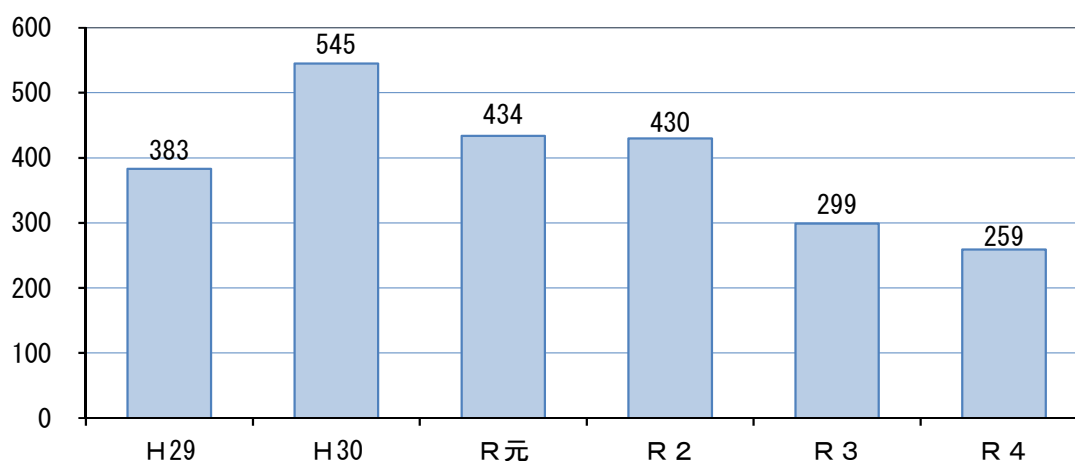
商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	4年度		3年度		増減（件）
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	商品一般	758	30.9	678	26.2	80
2	アダルト情報	448	18.3	591	22.8	▲ 143
3	携帯電話サービス	62	2.5	107	4.1	▲ 45
4	役務その他サービス	56	2.3	55	2.1	1
5	複合サービス会員	46	1.9	33	1.3	13
	合計	2,454	100.0	2,590	100.0	▲ 136

架空・不当請求に関する相談の「商品一般」のうち、請求の手段として、29年度から元年度にかけて「はがき」が多く用いられ、30年度には12,457件でピークとなったが、その後急激に減少し、4年度は24件となった。

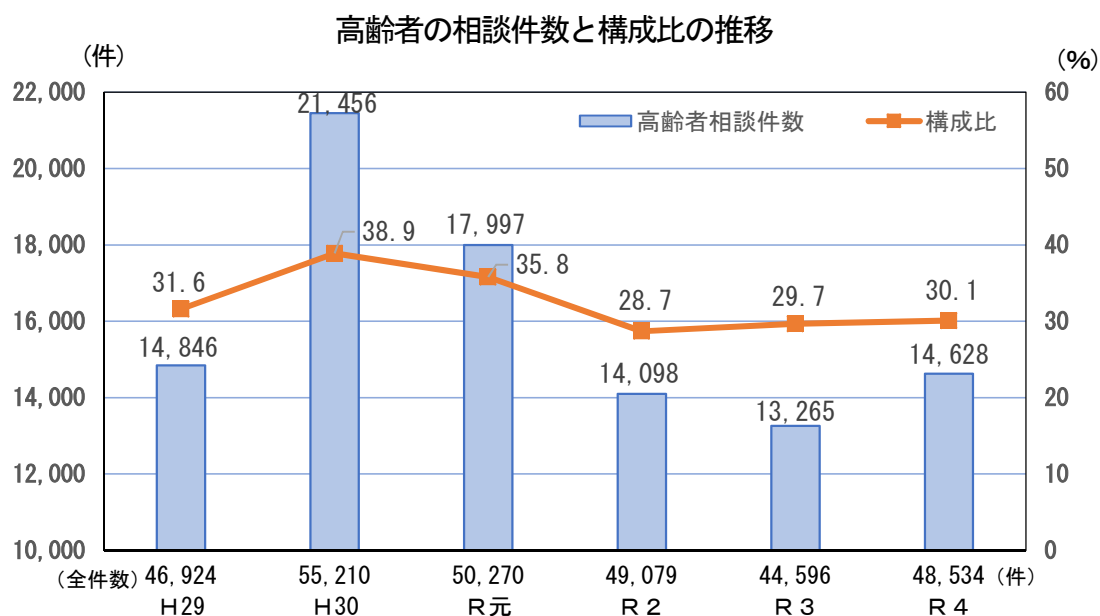
一方で、スマートフォン・携帯電話へのSMS（ショートメッセージサービス）や電子メールによる架空・不当請求の相談については、減少傾向が見られるが、引き続き多く寄せられており、4年度は259件となっている。

（件） SMS・電子メールによる架空・不当請求件数の推移（年度別）



5 高齢者の相談（契約当事者が65歳以上）

4年度における高齢者（契約当事者が65歳以上）の相談は14,628件（構成比30.1%）で、3年度と比べると1,363件増加（10.3%増）した。



高齢者相談の構成を男女別で見ると、男性が7,195件で49.5%（3年度は50.5%）、女性が7,352件で50.5%（同49.5%）であり、女性の割合がやや高くなっている。

男女別・年代別構成

	男		女		合 計	
	件 数	構成比%	件 数	構成比%	件 数	構成比%
65～69歳	1,660	23.1	1,597	21.7	3,257	22.4
70歳代	3,440	47.8	3,638	49.5	7,078	48.7
80歳代	1,919	26.7	1,937	26.3	3,856	26.5
90歳代	174	2.4	179	2.4	353	2.4
100歳代	2	0.0	1	0.0	3	0.0
合 計	7,195	49.5	7,352	50.5	14,547	100.0

※ 性別不明の相談が81件あった。

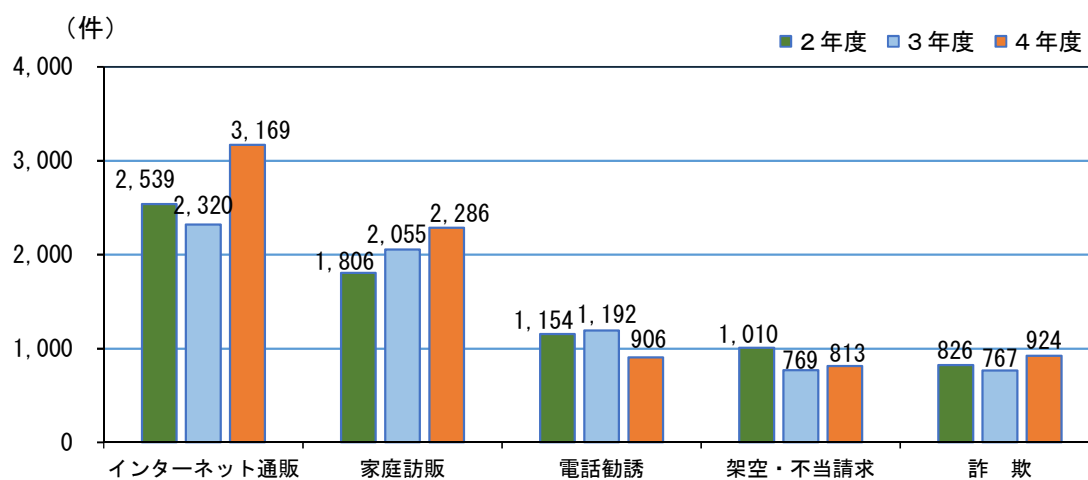
商品・サービス別では、「工事・建築」が1,396件で3年度に比べ402件増加（40.4%増）した。内容としては、「屋根瓦がずれているので、すぐに修理が必要」などといった早急な修繕を勧誘する屋根工事等の訪問販売に関する相談が多い。また「基礎化粧品」が706件で、3年度と比べ535件増加（312.9%増）した。大部分が通信販売の定期購入に係るトラブルの相談となっている。

商品・サービス別件数（上位10項目）

順位	項目	4年度		3年度		増減（件）	増減（%）
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	工事・建築	1,396	9.5	994	7.5	402	40.4
2	商品一般	1,392	9.5	1,277	9.6	115	9.0
3	基礎化粧品	706	4.8	171	1.3	535	312.9
4	修理サービス	424	2.9	381	2.9	43	11.3
5	他の健康食品	360	2.5	289	2.2	71	24.6
6	役務その他サービス	356	2.4	417	3.1	▲ 61	▲ 14.6
7	インターネット接続回線	341	2.3	406	3.1	▲ 65	▲ 16.0
8	電気	335	2.3	363	2.7	▲ 28	▲ 7.7
9	携帯電話サービス	301	2.1	358	2.7	▲ 57	▲ 15.9
10	不動産貸借	281	1.9	245	1.8	36	14.7
	合計	14,628	100.0	13,265	100.0	1,363	10.3

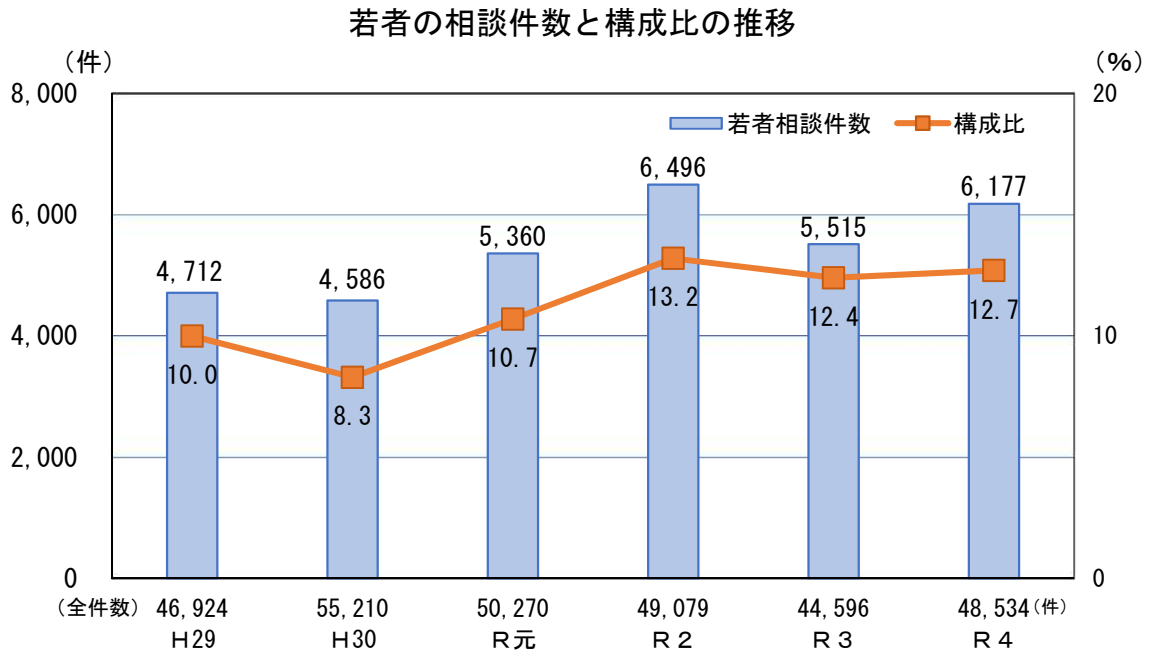
販売方法別では、「インターネット通販」が急増し、「家庭訪販」は右肩上がりに増加している。一方、「電話勧誘」も依然として相談は多いが、件数は減少している。

高齢者に多い販売方法別件数（複数選択項目）



6 若者の相談（契約当事者が29歳以下）

4年度における若者（契約当事者が29歳以下）の相談は、6,177件（構成比12.7%）で、3年度と比べると662件増加（12.0%増）した。



若者の相談のうち「小学生・中学生・高校生」は、合計597件（構成比9.7%）で、3年度の673件（構成比12.2%）に比べ76件減少（11.3%減）した。

若者相談の内訳

	4年度		3年度		増減 (件)	増減 (%)
	件数	構成比%	件数	構成比%		
小学生	111	1.8	128	2.3	▲ 17	▲ 13.3
中学生	205	3.3	249	4.5	▲ 44	▲ 17.7
高校生	281	4.5	296	5.4	▲ 15	▲ 5.1
(小計)	597	9.7	673	12.2	▲ 76	▲ 11.3
他の学生	924	15.0	815	14.8	109	13.4
その他	4,656	75.4	4,027	73.0	629	15.6
合計	6,177	100.0	5,515	100.0	662	12.0

※「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、特に目立つのが「エステティックサービス」の913件で、3年度に比べ698件増加（324.7%増）した。大手事業者の経営破綻が一因と考えられる。

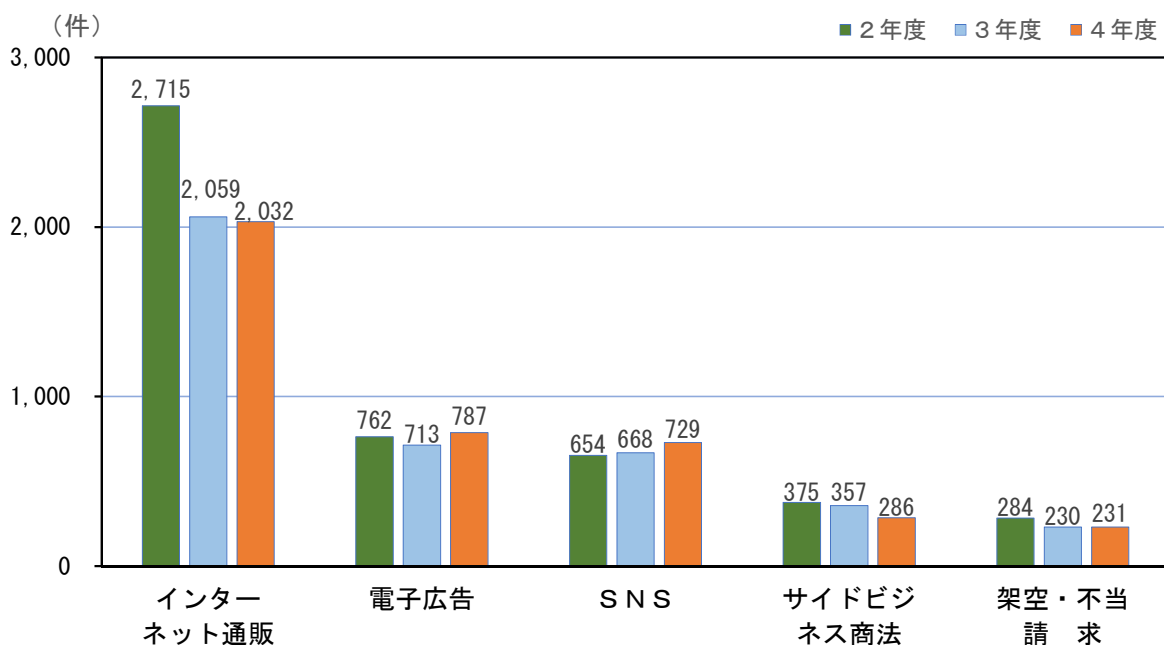
商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	4年度		3年度		増減（件）	増減（%）
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	エステティックサービス	913	14.8	215	3.9	698	324.7
2	不動産貸借	334	5.4	309	5.6	25	8.1
3	商品一般	281	4.5	269	4.9	12	4.5
4	他の内職・副業	266	4.3	313	5.7	▲ 47	▲ 15.0
5	インターネットゲーム	225	3.6	237	4.3	▲ 12	▲ 5.1
	合計	6,177	100.0	5,515	100.0	662	12.0

販売方法別でみると、「インターネット通販」に関する相談が多数を占めており、未成年者が親等のスマートフォンを使いオンラインゲームで高額課金をしたが、取消しをしたい、といった相談が多く寄せられている。

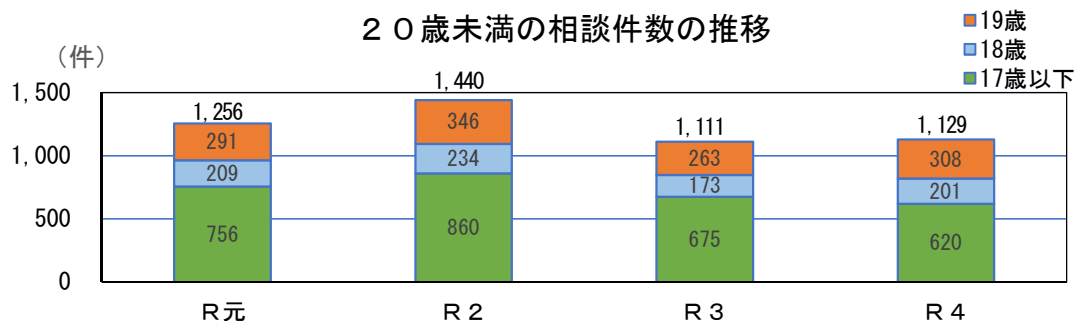
また、インターネット上や電子メールによる「電子広告」や「SNS」等を通じた内職・副業や出会い系サイトに係る相談も多い。

若者に多い販売方法別件数（複数選択項目）



○ 20歳未満の相談について

若者のうち20歳未満の相談は1,129件で、3年度と比べ18件増加（1.6%増）した。そのうち18歳及び19歳の相談が509件（18歳201件、19歳308件）で、20歳未満の相談全体の45.1%を占めており、3年度と比べ73件増加（16.7%増）した。



4年4月以降新たに成人となった18歳及び19歳の相談について、商品・サービス別でみると、「エステティックサービス」が68件と最も多く、3年度に比べ60件増加（750.0%増）した。その他、増加率が高かった「医療サービス」については、主に美容整形や医療脱毛といった美容医療に関する相談の増加が見受けられた。

商品・サービス別件数（18歳及び19歳、上位5項目）

順位	項目	4年度		3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	68	13.4	8	1.8	60
2	商品一般	28	5.5	28	6.4	0
3	他の内職・副業	25	4.9	16	3.7	9
4	異性交際関連サービス	24	4.7	26	6.0	▲2
5	医療サービス	23	4.5	6	1.4	17
合計		509	100.0	436	100.0	73

契約金額別にみると、「10万円以上50万円未満」が124件で最も多く（「不明」除く）、3年度に比べ64件増加（106.7%増）した。エステティックサービスに関する相談の増加が一因と考えられる。

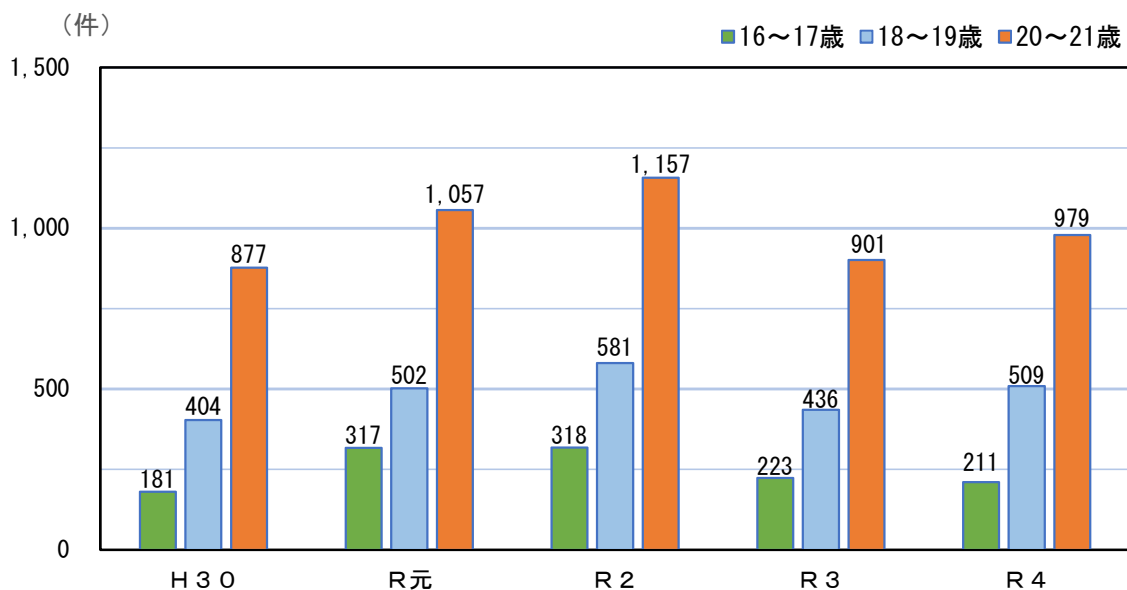
契約金額別件数（18歳及び19歳）

契約購入金額	4年度		3年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
1万円未満	59	11.6	72	16.5	▲13	▲18.1
1万円～5万円未満	107	21.0	110	25.2	▲3	▲2.7
5万円～10万円未満	46	9.0	27	6.2	19	70.4
10万円～50万円未満	124	24.4	60	13.8	64	106.7
50万円～100万円未満	23	4.5	14	3.2	9	64.3
100万円以上	14	2.8	9	2.1	5	55.6
不明	136	26.7	144	33.0	▲8	▲5.6
合計	509	100.0	436	100.0	73	16.7
平均金額	212,782円		174,423円		38,359円	22.0

年齢層による相談件数をみると、4年度においては「18～19歳」が509件で、近年減少傾向にある「16～17歳」（211件）の約2.4倍となっており、この件数比率はここ数年で拡大傾向にある。

また、参考として「20～21歳」が979件で、「18～19歳」と比較すると約2倍となっており、年齢の上昇に伴い相談件数が一層多くなる傾向にある。

年齢層による相談件数（16～17歳、18～19歳、20～21歳）



7 クレジットが利用されている相談

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契約については、キャッシュレス決済の進展に伴い、平成30年6月1日に改正割賦販売法が施行され、クレジットカード情報のセキュリティ強化や、加盟店契約会社・決済代行業者の登録制度の導入、登録事業者による加盟店調査の義務化などの加盟店管理の強化等により、消費者保護が図られたところである。

こうした中、4年度の相談件数は11,449件と初めて1万件台となり、3年度に比べ2,681件増加(30.6%増)、構成比も3年度の19.7%から23.6%へと増加している。

支払方法別件数の推移

	30年度	元年度	2年度	3年度	構成比%	4年度	構成比%	増減(%)
借金契約	1,731	1,487	1,314	1,172	2.6	1,232	2.5	5.1
クレジット利用	6,739	7,937	9,602	8,768	19.7	11,449	23.6	30.6
クレジット利用なし	19,617	19,307	19,596	18,006	40.4	18,487	38.1	2.7
現金等即時払	14,549	14,795	14,809	13,941	31.3	14,108	29.1	1.2
即時払以外	5,068	4,512	4,787	4,065	9.1	4,379	9.0	7.7
不明・無関係	27,123	21,539	18,567	16,650	37.3	17,366	35.8	4.3
合計	55,210	50,270	49,079	44,596	100.0	48,534	100.0	8.8

- ※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か月内払い」が8,629件で、3年度に比べ1,993件増加(30.0%増)した。構成比については75.4%と3年度と同様に高い割合であり、日常の支払手段として定着してきたことがうかがえる。

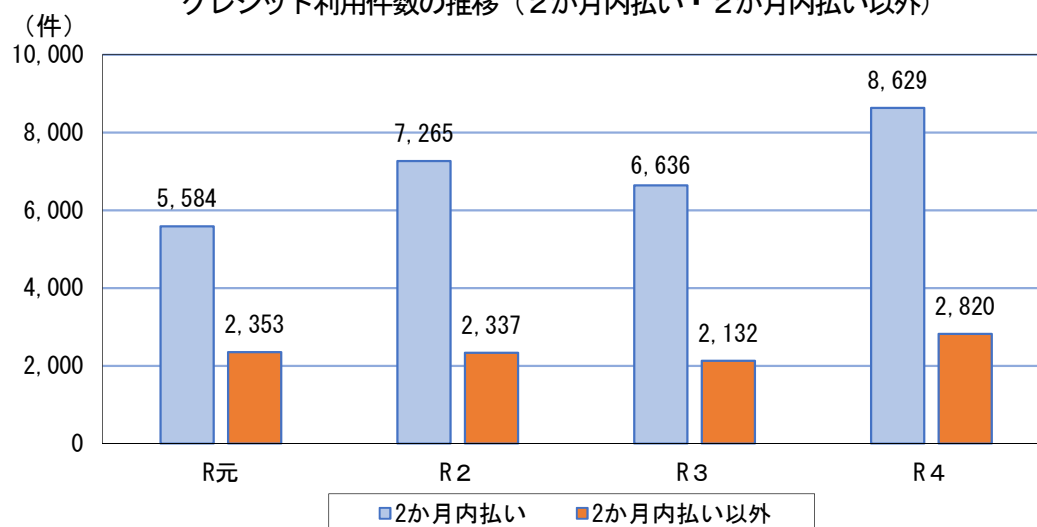
その他では「個別信用」が3年度に比べて564件増加(69.2%増)と大きな伸びを示している。

また、「包括信用」も全体の相談件数の伸びとともに件数を伸ばしている。

クレジット利用内訳の推移

	30年度	元年度	2年度	3年度	構成比%	4年度	構成比%	増減(%)
自社割賦	165	147	156	133	1.5	121	1.1	▲ 9.0
個別信用	1,037	950	879	815	9.3	1,379	12.0	69.2
包括信用	925	906	855	772	8.8	844	7.4	9.3
2か月内払い	4,289	5,584	7,265	6,636	75.7	8,629	75.4	30.0
他の販売信用	42	40	51	49	0.6	67	0.6	36.7
不明	281	310	396	363	4.1	409	3.6	12.7
合計	6,739	7,937	9,602	8,768	100.0	11,449	100.0	30.6

クレジット利用件数の推移(2か月内払い・2か月内払い以外)



- ※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。

商品・サービス別にみると、1位の「化粧品」が2, 259件と3年度に比べて1, 266件増加（127.5%増）した。2位の「エステティックサービス」は944件と3年度に比べて711件増加（305.2%増）した。「化粧品」では「基礎化粧品」や「頭髪用化粧品」についての相談、「エステティックサービス」では大手事業者の経営破綻に伴う相談がそれぞれ増加したことが要因と考えられる。

3位は「健康食品」で581件と3年度に比べて36件増加（6.6%増）した。

4位は「インターネットゲーム」で216件と3年度に比べて35件減少（13.9%減）したほか、5位には新たに「異性交際関連サービス」が入った。

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）

	30年度		元年度		2年度		3年度		4年度	
1	デジタルコンテンツ	1,463	デジタルコンテンツ	1,235	デジタルコンテンツ	1,430	化粧品	993	化粧品	2,259
2	健康食品	330	健康食品	834	健康食品	1,144	健康食品	545	エステティックサービス	944
3	化粧品	304	化粧品	592	化粧品	664	内職・副業	272	健康食品	581
4	携帯電話サービス	198	四輪自動車	201	エステティックサービス	215	インターネットゲーム	251	インターネットゲーム	216
5	エステティックサービス	188	エステティックサービス	196	保健衛生品その他	209	エステティックサービス	233	異性交際関連サービス	211
	合計	6,739	—	7,937	—	9,602	—	8,768	—	11,449

金額別にみると、最も多い「1万円未満」が2,901件（25.3%）、次いで「1万円以上5万円未満」が2,640件（23.1%）と続き、少額取引にもクレジットが利用される状況は3年度と変わっていない。

なお、4年度のクレジット利用の平均購入金額は約5万2千4百円で、3年度に比べて約2万7千円減少（4.9%減）した。

クレジット利用件数の金額別内訳

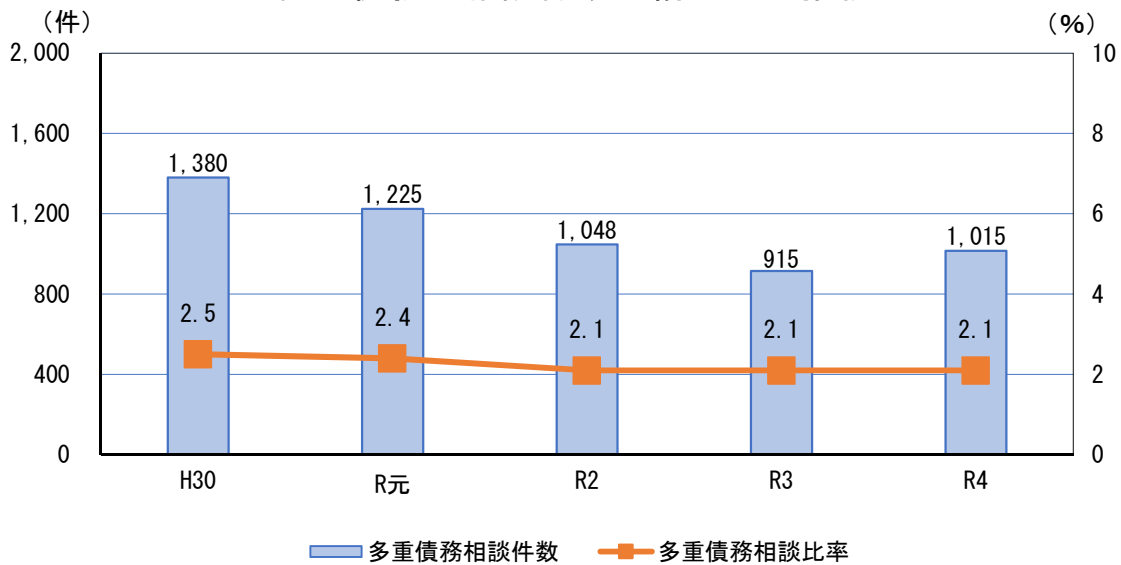
	4年度		3年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	2,901	25.3	2,345	26.7	556
1万円～5万円未満	2,640	23.1	1,889	21.5	751
5万円～10万円未満	566	4.9	512	5.8	54
10万円～50万円未満	1,741	15.2	1,219	13.9	522
50万円～100万円未満	510	4.5	374	4.3	136
100万円～500万円未満	472	4.1	479	5.5	▲7
500万円以上	101	0.9	95	1.1	6
不明	2,518	22.0	1,855	21.2	663
合計	11,449	100.0	8,768	100.0	2,681
平均金額	523,659円		550,597円		▲26,938円

8 多重債務に関する相談

4年度の多重債務に関する相談件数は1,015件、苦情相談全体に対する構成比は2.1%で、3年度と比べて件数は増加したが、構成比は横ばいだった。

また、4年度の多重債務関連の相談傾向としては、3年度に引き続き「新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、失業又は仕事が減って、月々の返済が苦しい」といった相談が寄せられた。それに加え、「マッチングアプリで知り合った人に投資を勧められて多重債務に陥った」、「SNSで知り合った外国人から外貨取引を勧められ、約1,000万円の借金をしてしまい返済が困難になった」などといった相談も寄せられた。

多重債務の相談件数と構成比の推移



契約当事者の年代別件数をみると、3年度と比べ、20歳未満と40歳代を除き全体的に増加している。構成比としては50歳代が最も多かった。

契約当事者の年代別件数

	4年度		3年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	184	18.1	147	16.1	37
60歳代	154	15.2	128	14.0	26
50歳代	201	19.8	164	17.9	37
40歳代	137	13.5	161	17.6	▲ 24
30歳代	113	11.1	98	10.7	15
20歳代	144	14.2	136	14.9	8
20歳未満	3	0.3	7	0.8	▲ 4
不明	79	7.8	74	8.1	5
合計	1,015	100.0	915	100.0	100

職業別件数をみると「無職」が最も多く、430件（42.4%）であった。

次いで「給与生活者」が421件（41.5%）となっており、3年度と比べて「無職」と「給与生活者」の順位が入れ替わった。

契約当事者の職業別件数

	4年度		3年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
無職	430	42.4	336	36.7	94
給与生活者	421	41.5	424	46.3	▲3
自営・自由業	42	4.1	39	4.3	3
家事従事者	36	3.5	38	4.2	▲2
学生	8	0.8	8	0.9	0
その他・不明	78	7.7	70	7.7	8
合計	1,015	100.0	915	100.0	100

借入金額別にみると、「100万円以上500万円未満」が全体の26.4%を占め、最も多くなっている。次いで「10万円以上100万円未満」が22.1%と続く。

全体構成比は3年度とほぼ変わらない。平均金額は3年度から約114万円減少（30.6%減）し、約258万6千円となった。

借入金額別件数

	4年度		3年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	3	0.3	3	0.3	0
1万円～10万円未満	20	2.0	34	3.7	▲14
10万円～100万円未満	224	22.1	196	21.4	28
100万円～500万円未満	268	26.4	250	27.3	18
500万円～1億円未満	73	7.2	89	9.7	▲16
1億円以上	0	0	1	0.1	▲1
不明	427	42.1	342	37.4	85
合計	1,015	100.0	915	100.0	100
平均金額	2,585,929円		3,726,403円		▲1,140,474円

また、貸金業法に違反する「ヤミ金融」に関する相談件数は、4年度が10件であり、取り締まりを強化した平成22年度の改正貸金業法の完全施行以来、減少傾向にある。

「ヤミ金融」に関する相談件数

	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
件数	56	36	26	19	10

9 危害・危険に関する相談

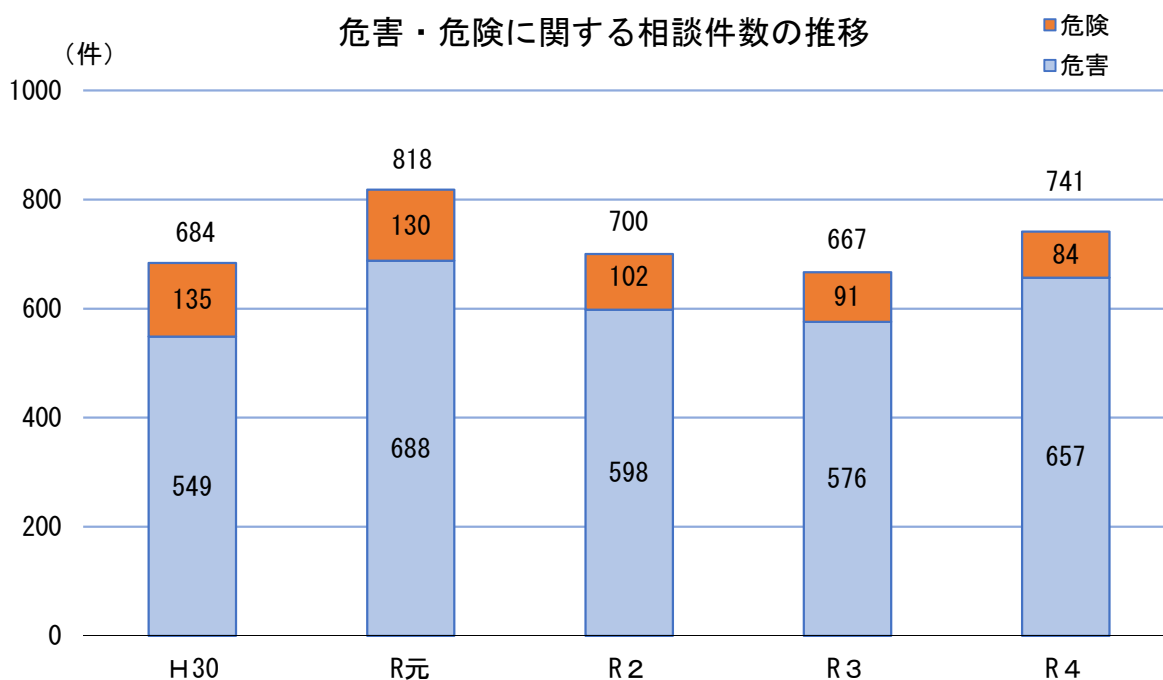
「危害」とは商品・サービスに関連して人身に被害が発生したこと、「危険」とは人身に被害が発生するおそれがあることである。

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や、国による事故情報の公表等の措置などが規定されている。

また、消費者安全法においては、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ている。

（1）件数の推移

4年度の危害・危険に関する相談件数は741件（危害657件、危険84件）で、3年度の667件に比べ74件増加（11.1%増）した。



（2）危害に関する相談

4年度の危害に関する相談件数は657件で、3年度の576件に比べ81件増加（14.1%増）した。

項目別では、「化粧品」が239件と最も多く、3年度に比べ91件増加（61.5%増）した。次いで「医療」が82件で3年度に比べ15件増加（22.4%増）し、「健康食品」が54件で3年度に比べ8件増加（17.4%増）した。

事例としては、化粧品や健康食品ではアレルギー等の症状が現れた、医療や理美容では術後に痛みや腫れなどの障害が出たなどが主なものである他、同時に購入したサプリメントを服用したところ吐き気や頭痛がしたという例もあった。

危害に関する相談の推移（上位5項目）

順位	30年度			元年度			2年度			3年度			4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	医療	85	15.5	健康食品	183	26.6	健康食品	151	25.3	化粧品	148	25.7	化粧品	239	36.4
2	健康食品	83	15.1	化粧品	130	18.9	化粧品	106	17.7	医療	67	11.6	医療	82	12.5
3	化粧品	82	14.9	医療	95	13.8	医療	80	13.4	健康食品	46	8.0	健康食品	54	8.2
4	理美容	46	8.4	理美容	47	6.8	理美容	31	5.2	理美容	46	8.0	理美容	51	7.8
5	外食・食事宅配	16	2.9	外食・食事宅配	17	2.5	レンタル・リース・貸借	18	3.0	レンタル・リース・貸借	22	3.8	健康関連サービス	20	3.0
合計	549			688			598			576			657		

危害に関する主な事例（上位5項目）

分類	主 な 事 例
化粧品	SNS上の広告を見て美容液を注文したところ、定期購入契約となっていた。試してみたら肌に炎症が出たため解約を申し出ると「4回目購入後でなければ解約できない」と言われた。どうしたらよいか。
医療	唇の形を整えるため美容医療のクリニックでヒアルロン酸注射をしたが、血管に入ってしまったようで痛みが取れない。返金や無料治療等対応はしてもらっているが、一向に完治せず、顔全体が痺れて精神的にも不安定になった。
健康食品	SNS上の広告を見て、ビタミンのサプリメントを注文した。商品が届いたが、それから1週間後に同じものが再度届き、定期購入契約になっていると気づいた。また、サプリメントを摂取したところアレルギーまで出てしまい、病院へ行くと「持病の薬以外は飲まないように」と言われた。解約するために事業者へ架電するも連絡がつかない。
理美容	折込チラシを見て耳つぼダイエットの店舗へ行き、施術を体験した。その後、「施術と合わせて飲む必要がある」と言われたサプリメントも購入した。サプリメントを摂取したところ、気持ちが悪くなって吐き気や頭痛、体のふらつき等の症状が出た。開封後は解約できないだろうか。
健康関連サービス	出産後、腰痛になり、自宅近くの接骨院に出向いて骨盤矯正9か月通い放題のフリーパスを契約した。1回目の施術を受けて帰宅後、激痛が走り、歩くのも困難となったため、後日、施術内容を変更してもらうこととなった。しかし、痛みはさらにひどくなり、病院へ行ったところ、筋肉が炎症を起こしているようで通院することとなった。接骨院に対し、解約して返金を求めたい。

(3) 危険に関する相談

4年度における危険に関する相談は84件で、3年度の91件と比べて7件減少(7.7%減)した。

最も多かったのは例年と同じ「自動車」で13件、以下「空調・冷暖房機器」と「食生活機器」が8件、以下「レンタル・リース・貸借」、「調理食品」と続く。

事例としては、中古自動車の不具合、電気製品の過熱・発火等による事故が多い。

危険に関する相談の推移 (上位5項目)

順位	30年度			元年度			2年度			3年度			4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	自動車	19	14.1	自動車	19	14.6	自動車	18	17.6	自動車	12	13.2	自動車	13	15.5
2	食生活機器	18	13.3	空調・冷暖房機器	15	11.5	理美容器具・用品	12	11.8	空調・冷暖房機器	12	13.2	空調・冷暖房機器	8	9.5
3	調理食品	10	7.4	電話機・電話機用品	9	6.9	空調・冷暖房機器	8	7.8	食生活機器	12	13.2	食生活機器	8	9.5
4	空調・冷暖房機器	9	6.7	食器・台所用品	5	3.8	電話機・電話機用品	7	6.9	電話機・電話機用品	5	5.5	レンタル・リース・貸借	5	6.0
5	外食・食事宅配	6	4.4	自転車用品	5	3.8	調理食品	5	4.9	調理食品	4	4.4	調理食品	4	4.8
合計	135			130			102			91			84		

危険に関する主な事例 (上位5項目)

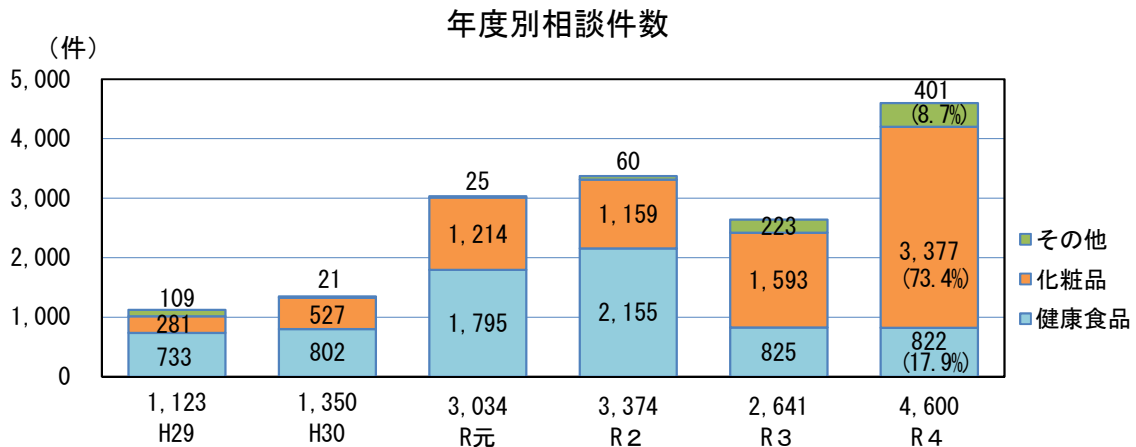
分類	主な事例
自動車	保証付きで100万円程の中古車を中古車販売店で購入した。3~4か月後、アクセルを踏んでも動かなかつたり、急に発進するような不具合が生じ、販売店で保証範囲内の修理をしてもらった。それから5か月後、同様の不具合があり、販売店に修理を求めたところ「不具合が見当たらないためこれ以上対応できない」と断られた。どうしたらよいか。
空調・冷暖房機器	インターネット通販でUSB式電気毛布を購入したが、ある時高熱を発生し重ねていた他の毛布が焦げた。販売サイトの相談窓口に出し返品を受け付けてもらったが、当該サイトでは以前と変わらず販売されていた。注意喚起もないが大丈夫だろうか。
食生活機器	以前購入した電子レンジで食品を1分間加熱した。しばらくして電子レンジの扉を開けると煙が出て熱くなっていた。それ以降、扉を閉めただけで勝手に稼働し加熱が始まるようになった。販売店へ伝えたところ、保証期間は過ぎていたが交換してもらえることとなった。販売店への不満はないが、当該製品と同じ型番のものが今でも販売されており危険だと思って情報提供した。
レンタル・リース・貸借	新築の賃貸アパートへ引っ越し、コンセントにTVのプラグを差したら火花が出た。TV台の周りには大量の水が溜まっていた。漏電による火災が心配であり、管理会社と貸主に引っ越し費用の負担か家賃の減額をしてもらいたい。
調理食品	スーパーで購入した即席マカロニパスタを説明書き通り調理して食べたところ、歯にガリッと硬いものがあたり、吐き出すと小石のような異物だった。怪我はないが、他の人が同じような被害に遭うかもしれないため相談した。

Ⅲ 特徴的な相談

1 「インターネット通販での定期購入」に関する相談

「SNSで、お試し価格500円との電子広告を見つけ、1回だけのつもりで注文したところ定期購入が条件であった、解約したい」「定期購入であることは把握しており、すぐに解約するつもりでいたのに電話がつながらず解約できない」等といったインターネット通販での定期購入トラブルに関する相談が増加している。

4年度の相談件数は4,600件で、3年度の2,641件と比較して1,959件増加(74.2%増)した。



※4年度年報から抽出方法を見直したため、3年度以前の年報の数値と一致しない。

商品別にみると、「化粧品」に関する相談が3,377件と、3年度から1,784件増加(112.0%増)した。主に美容液やファンデーションなどに関する相談の増加が要因である。一方、「健康食品」に関する相談は822件と、3年度の825件からほぼ変化はなかった。その他、「他の教養娯楽品」については主に電子タバコやペット用サプリメントなど、「医薬品」については外皮消毒剤など、「飲料」についてはダイエットドリンクなどについての相談がそれぞれ多く寄せられた。

商品別件数 (上位5項目)

順位	項目	4年度		3年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %		
1	化粧品	3,377	73.4	1,593	60.3	1,784	112.0
2	健康食品	822	17.9	825	31.2	▲ 3	▲ 0.4
3	他の教養娯楽品	148	3.2	69	2.6	79	114.5
4	医薬品	85	1.8	16	0.6	69	431.3
5	飲料	58	1.3	26	1.0	32	123.1
合計		4,600	100.0	2,641	100.0	1,959	74.2

年代別でみると、件数においては多い順に50歳代、60歳代、70歳代と続き、増加率においては高年齢層が特に高い。

性別・年代別件数

年齢	4年度					3年度					増減 (件)	増減 (%)
	男	女	不明	合計	構成比%	男	女	不明	合計	構成比%		
80歳以上	63	75	0	138	3.0	17	28	1	46	1.7	92	200.0
70歳代	216	498	2	716	15.6	83	179	0	262	9.9	454	173.3
60歳代	290	812	3	1,105	24.0	130	407	1	538	20.4	567	105.4
50歳代	285	970	1	1,256	27.3	126	527	3	656	24.8	600	91.5
40歳代	141	556	2	699	15.2	83	370	0	453	17.2	246	54.3
30歳代	47	151	2	200	4.3	54	126	1	181	6.9	19	10.5
20歳代	40	68	0	108	2.3	56	84	0	140	5.3	▲ 32	▲ 22.9
20歳未満	83	111	1	195	4.2	128	131	3	262	9.9	▲ 67	▲ 25.6
不明	37	113	33	183	4.0	24	69	10	103	3.9	80	77.7
合計	1,202	3,354	44	4,600	100.0	701	1,921	19	2,641	100.0	1,959	74.2
構成比%	26.1	72.9	1.0	100.0		26.5	72.7	0.7	100.0			

契約金額別にみると、「1万円以上5万円未満」が1,569件と最も多く、2番目に多い「千円以上1万円未満」の1,255件と合わせると全体の61.4%を占めている。

各金額帯の増減については、最も増加したのが「1万円以上5万円未満」で、3年度と比べて806件増加(105.6%増)した。

契約金額別件数(全年代)

金額	4年度		3年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%		
千円未満	387	8.4	267	10.1	120	44.9
千円～1万円未満	1,255	27.3	795	30.1	460	57.9
1万円～5万円未満	1,569	34.1	763	28.9	806	105.6
5万円～10万円未満	56	1.2	35	1.3	21	60.0
10万円～50万円未満	20	0.4	13	0.5	7	53.8
50万円以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0
不明	1,313	28.5	768	29.1	545	71.0
合計	4,600	100.0	2,641	100.0	1,959	74.2
平均金額	14,383円		14,591円		▲ 208円	▲ 1.4

内容別にみると、定期購入であることに気づかずに注文し「解約」を希望する相談や、低価格を強調したSNS等の「電子広告」が起因となった相談が多い。また、解約を希望する旨を販売店等へ架電してもつながらないといった「連絡不能」や、支払手段として指定された「後払い決済」に関連した相談も多数寄せられた。

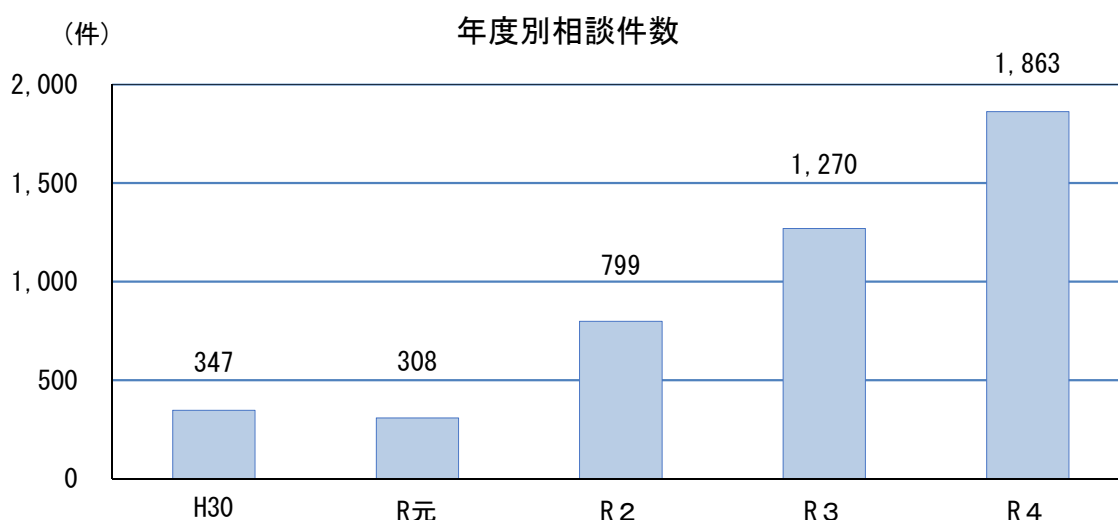
内容別件数(複数選択項目)

順位	内容キーワード	4年度		3年度		増減(件)	増減(%)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%		
1	定期購入	4,425	96.2	2,464	93.3	1,961	79.6
2	解約	3,738	81.3	2,144	81.2	1,594	74.3
3	電子広告	2,689	58.5	1,336	50.6	1,353	101.3
4	連絡不能	1,664	36.2	685	25.9	979	142.9
5	後払い決済	1,500	32.6	555	21.0	945	170.3
	全件数	4,600	100.0	2,641	100.0	1,959	74.2

2 「偽サイト」に関する相談

正規の通販サイトの商号やデザイン、商品写真等が無断でコピーした偽サイトで注文してしまい、「商品が届かない」「偽物や注文していないものが届いた」「販売店と連絡がとれない」といった「偽サイト」等に関する相談が2年度以降増加している。

4年度の相談件数は1,863件で、3年度の1,270件と比較して593件増加（46.7%増）した。



年代別でみると、件数においては40歳代が446件（構成比23.9%）と最も多く、次いで50歳代が418件（構成比22.4%）、30歳代が301件（構成比16.2%）と続く。増加率においては20歳代、70歳以上で特に高い。また、20歳未満も顕著であるが、件数自体は少ない。

年代別件数

	4年度		3年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%		
70歳以上	113	6.1	62	4.9	51	82.3
60歳代	203	10.9	148	11.7	55	37.2
50歳代	418	22.4	317	25.0	101	31.9
40歳代	446	23.9	321	25.3	125	38.9
30歳代	301	16.2	221	17.4	80	36.2
20歳代	228	12.2	122	9.6	106	86.9
20歳未満	38	2.0	16	1.3	22	137.5
不明	116	6.2	63	5.0	53	84.1
合計	1,863	100.0	1,270	100.0	593	46.7

契約金額別でみると、件数においては「1万円以上5万円未満」が760件（構成比40.8%）と最も多く、次いで、「1万円未満」が614件（構成比33.0%）と続く。増加率においては全ての金額帯で高いが、特に1万円以上の各金額帯で顕著である。

契約金額別件数

金額	4年度		3年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
1万円未満	614	33.0	492	38.7	122	24.8
1万円～5万円未満	760	40.8	469	36.9	291	62.0
5万円～10万円未満	75	4.0	50	3.9	25	50.0
10万円～50万円未満	41	2.2	28	2.2	13	46.4
50万円以上	17	0.9	9	0.7	8	88.9
不明	356	19.1	222	17.5	134	60.4
合計	1,863	100.0	1,270	100.0	593	46.7

商品・サービス別にみると、「紳士・婦人洋服」「かばん」といった被服品についての相談や、ソファ等「家具・寝具」、家庭用ビニールプールやゲーム機器・ソフトといった「玩具・遊具」についての相談が多い。

内容別にみると、注文後販売店と連絡がとれなくなる等「連絡不能」、注文後商品が届かない「商品未着」といった購入後のトラブルや、偽サイトへの誘導としても用いられる「電子広告」が起因となった相談が多い。インターネット検索により直接偽サイトへアクセスしてしまう他、大幅な値引きをうたうSNS上の電子広告等が国内外の偽サイトへの入り口となっており、そのままアクセス先のサイトで注文してしまうようなケースが多くみられる。

主な相談としては、インターネット検索やSNS上の電子広告から大手販売事業者の公式通販サイト等を模した偽サイトにアクセスし、注文、代金を支払ったところ、商品が届かない、連絡がつかない、偽物や注文していないアクセサリ等が届いた、サイト自体が消失してしまったといった相談が寄せられている。

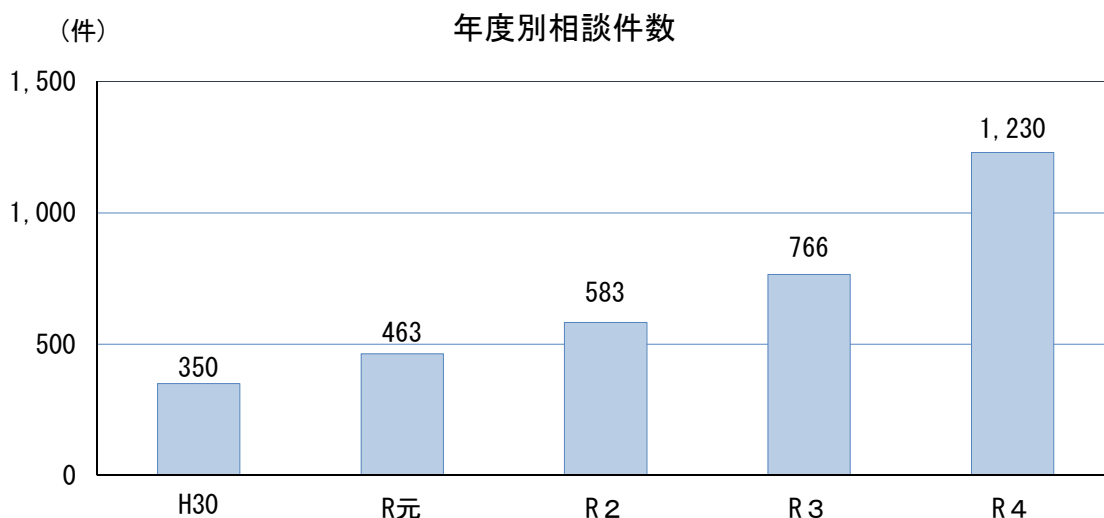
商品・サービス別件数（上位5項目）

内容別件数（複数選択項目）

順位	項目	件数	構成比(%)	順位	内容キーワード	件数	全件数比(%)
1	紳士・婦人洋服	169	9.1	1	インターネット通販	1,615	86.7
2	家具・寝具	150	8.1	2	詐欺	677	36.3
3	商品一般	144	7.7	3	連絡不能	615	33.0
4	玩具・遊具	125	6.7	4	商品未着	559	30.0
5	かばん	123	6.6	5	電子広告	536	28.8
合計		1,863	100.0	全件数		1,863	100.0

3 「屋根工事」に関する相談

戸建て住宅に住む各家庭を訪問し、屋根が壊れているので修理するよう契約を迫る「屋根工事」に関する相談が年々増え続けている。4年度の相談件数は1,230件で、3年度の766件に比べ464件増加（60.6%増）した。



年代別にみると、70歳以上が692件（構成比56.3%）と最も多く、全体の半数以上を占めており、3年度の447件と比べ245件増加（54.8%増）した。次いで60歳代が199件（構成比16.2%）で3年度の106件と比べ93件増加（87.7%増）、50歳代が102件（構成比8.3%）で3年度の85件と比べ17件増加（20.0%増）、40歳代が72件（構成比5.9%）で3年度の33件と比べ39件増加（118.2%増）と続き、高齢者ほど件数が多くなる傾向が見て取れる。

契約当事者の性別の構成は、「男性」が57.3%であるのに対し、「女性」が38.5%であり、「男性」が「女性」を上回っている。

件数においては、「男性」が705件で3年度の437件から268件増加（61.3%増）し、「女性」は474件で3年度の311件から163件増加（52.4%増）した。

性別・年代別件数

	4年度						3年度					
	男	女	団体	不明	合計	構成比%	男	女	団体	不明	合計	構成比%
70歳以上	394	288		10	692	56.3	254	191		2	447	58.4
60歳代	129	68		2	199	16.2	61	44		1	106	13.8
50歳代	63	38		1	102	8.3	51	33		1	85	11.1
40歳代	39	32		1	72	5.9	19	14		0	33	4.3
30歳代	6	4		0	10	0.8	10	5		0	15	2.0
20歳代	6	1		0	7	0.6	4	0		0	4	0.5
20歳未満	1	0		0	1	0.1	0	0		0	0	0.0
不明	67	43	6	31	147	12.0	38	24	2	12	76	9.9
合計	705	474	6	45	1,230	100.0	437	311	2	16	766	100.0
構成比%	57.3	38.5	0.5	3.7	100.0		57.0	40.6	0.3	2.1	100.0	

契約金額別でみると、件数においては（「不明」除く）、「100万円以上500万円未満」が379件（構成比30.8%）と最も多く、次いで「50万円以上100万円未満」が226件（構成比18.4%）、「10万円以上50万円未満」が152件（構成比12.4%）と続く。増加率においては「500万円以上」が最も高いが、件数自体は少ない。次いで「50万円以上100万円未満」が3年度に比べ116件増加（105.5%増）と続く。なお、4年度の平均契約金額は約143万円であり、3年度に比べ約13万円増加（10.0%増）した。

契約金額別件数

金額	4年度		3年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
1万円未満	15	1.2	8	1.0	7	87.5
1万円～5万円未満	6	0.5	3	0.4	3	100.0
5万円～10万円未満	10	0.8	7	0.9	3	42.9
10万円～50万円未満	152	12.4	103	13.4	49	47.6
50万円～100万円未満	226	18.4	110	14.4	116	105.5
100万円～500万円未満	379	30.8	226	29.5	153	67.7
500万円以上	22	1.8	7	0.9	15	214.3
不明	420	34.1	302	39.4	118	39.1
合計	1,230	100.0	766	100.0	464	60.6
平均金額	1,434,383円		1,303,673円		130,710円	10.0

内容別にみると、4年度は9割近くの相談が「家庭訪販」についての相談となっており、同じく販売方法に関する相談である「点検商法」も上位に位置している。また、契約解除に関する「クーリング・オフ」・「解約」についての相談や、契約金額についての「高価格・料金」に関する相談も多く寄せられている。増加率においては「点検商法」が3年度に比べ228件増加（131.0%増）と最も高く、次いで勧誘時などに見受けられる「虚偽説明」が108件増加（130.1%増）と続く。

「お宅の屋根が落ちそうだ、と事業者が突然訪問し、勝手に屋根に上がって写真を撮ると、補修が必要だと言い強引に工事の契約をさせられてしまった。総額が200万円を超えるため、クーリング・オフの通知を出したい」などといった相談が寄せられた。

内容別件数（複数選択項目）（上位10項目）

順位	内容キーワード	4年度		3年度		増減（件）	増減（%）
		件数	全件数比%	件数	全件数比%		
1	家庭訪販	1,090	88.6	651	85.0	439	67.4
2	クーリング・オフ	472	38.4	274	35.8	198	72.3
3	点検商法	402	32.7	174	22.7	228	131.0
4	高価格・料金	302	24.6	188	24.5	114	60.6
5	信用性	222	18.0	177	23.1	45	25.4
6	虚偽説明	191	15.5	83	10.8	108	130.1
7	解約	188	15.3	114	14.9	74	64.9
8	契約書・書面	182	14.8	83	10.8	99	119.3
9	強引	131	10.7	70	9.1	61	87.1
10	見積り	110	8.9	70	9.1	40	57.1
	全件数	1,230	100.0	766	100.0	464	60.6

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)

【エステティックサービス】

1年半前に大手脱毛サロンで総額50万円程の全身脱毛の契約をし、36回ローンを組んで既に8回は通った。その後、当該サロンが経営破綻となり、以降施術を受けられなくなってしまった。既に19回分までは支払済みであり、サロンへ架電してもつながらない。未施術分を返金希望であるが、今後どうしたらよいか。
(20歳代・女性・給与生活者)

- * 契約先の大手脱毛サロンが経営破綻等により突然通えなくなってしまったことによる、今後の施術や支払いに関する相談が多数寄せられました。

【不動産貸借】

長く住んだ3LDKの賃貸マンションを退去した。ペットも飼っていないし、タバコも吸わない。退去時は私が立ち会い、その際に指摘された4か所の修理には納得していた。立ち会い後、修理箇所が追加された旨のメールが届いたが、原状回復費用が約27万円となっており高額である。また、敷金については1か月分償却とある。納得できない。
(20歳代・男性・給与生活者)

- * 賃貸マンションの退去時における敷金返還や原状回復費用についての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。

【四輪自動車】

中古車を買ったが、突然路上でエンストしたり、1時間以上動かなくなることがあった。購入店に不信感があり、近くのディーラーに見せたところ「コンピュータの配線が足りなかったり、配線が取れた形跡がある」と言われた。購入店にその旨を伝え、中古車の返品と返金を求めると「そんな簡単にできない」と言われ、交渉中だ。今後どうすればいいか。
(40歳代・女性・給与生活者)

- * 中古車に関する相談が多数寄せられました。

【工事・建築】

住宅メーカーと請負契約を結んだ。家は1か月後に完成予定であるが、リビングの天井について、打ち合わせで要望していた仕様と異なった仕上がりになっている。メーカーへ直すよう伝えたが、できないとのことであった。要望通りに直すか、補償してほしい。

(30歳代・男性・給与生活者)

* 工事・建築に関する相談では、新築工事に関する相談が寄せられました。

【携帯電話サービス】

4日前、判断力に乏しい父が、一人で大型スーパーへ行った際に「キャンペーンをしている」と声をかけられ、スマートフォンと据え置き型Wi-Fi機器の契約をしてきた。スマートフォンも当初から持っているし、自宅には既にWi-Fiの環境もあり、新たに機器を契約する必要はない。言われるがままに契約してしまったようだ。昨日、母が、父を連れて契約先である販売店へ出向き、解約の意向を伝えたところ「説明責任は果たしている」と言われたようだ。まだ解約はできていないと思う。どうしたらよいか。

(契約当事者 70歳代・男性・無職)

* 不必要な契約を言われるがまま交わしてしまった高齢者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】**

突然訪問してきた業者に「家の水はけが悪い」などと言われ、床下の点検をされた。その後「湿気が多いから薬剤をまいた方がよい」と言われ、23万円の床下工事の契約をした。うまく口車に乗せられたと思い、解約しようとしたが、業者の電話が留守電になってしまい話すことができない。工事をしたくないが、断れずに困っている。どうにかならぬか。

(80歳代・男性・無職)

* 業者に突然訪問、点検されて高額な契約を結んでしまい、解約したいが連絡もとれないといった相談が寄せられました。

【修理サービス】

突然、業者が訪問し「お宅の家の雨どいが壊れている」と指摘を受けた。確かに、以前の積雪のせいで雨どいが曲がっていた。業者から「火災保険を使えば無料で修理できる」と言われたため、覚書を交わしてサインした。火災保険が下りなければ修理はしないといった内容であった。修理金額や見積もり等は特に提示されていない。断るべきだろうか。

(60歳代・男性・給与生活者)

* 突然訪問してきた業者から「火災保険を使って雨どいの修理ができる」との勧誘を受けた方からの相談が寄せられました。

【電気】

約1年前、電力会社を名乗る営業員が自宅を訪問し「今よりも電気代が安くなる」と言われ、電気の契約先をAからBに変更した。しかし、Aでは月約2万円だったが、Bでは4万円近くとなり、事前の説明とは全く異なっていた。確認すると「電力調達調整費だ」と言われたが、契約時にその旨の説明は受けていない。Bに納得できずに支払わないでいたところ、弁護士事務所から督促が届き、困惑している。
(20歳代・女性・無職)

- * 電力会社を名乗る営業員から「今よりも電気代が安くなる」と勧誘を受けて契約したが、従前よりも高くなった、説明不足であるといった相談が寄せられました。

(3) 通信販売 (15頁参照)**【基礎化粧品】**

画像専用SNSの広告を見て、美容液を注文した。1回限りの注文のはずであったが、5日後に商品が届き、同封書面等から定期コースの契約になっていることがわかった。それから1週間後、同じ商品が2本届き、返品希望のため事業者へ架電するも「混んでいる」とのアナウンスが流れ、切れてしまう。また、メッセージアプリで解約を申し出たところ「解約できない」との返信があった。どうしたらよいのか。

(60歳代・女性・給与生活者)

- * 1回限りの注文のつもりが、定期購入が条件の契約となっており、事業者へ架電するも連絡が取れないといった相談が寄せられました。

【商品一般】

昨日、国の税務機関から「税金を支払うように」との不審なメールが届き、その中にあったURLをクリックしてしまった。その後、詐欺メールであると気づいて電源を切り、個人情報等は一切入力していない。今後どのようなことが起きるだろうか。
(70歳代・男性・無職)

- * 国の公的機関を名乗る不審なメールが届き、その中にあったURLをクリックしてしまった方からの相談が寄せられました。

【健康食品】

動画専用SNSを見ていたところ、ダイエットサプリメントの広告が表示された。初回500円で回数縛りなし、いつでも解約可能とあったため、販売サイトへアクセスして注文した。注文後、解約方法を把握しておくために再度サイトを確認した。すると、初回で解約の場合には定価9,980円との差額精算をするようにとの記載があった。私が見た広告にも、注文時の最終確認画面にも、初回で解約するには差額精算が必要である旨の記載は見つけれなかった。もしあったとすれば、分かりづらい書き方や箇所にあったのではないだろうか。どうにかならないか。

(30歳代・女性・給与生活者)

- * サプリメントの定期購入について、初回が低価格であることや、いつでも解約できる旨の広告を見て注文したところ、初回で解約するには様々な条件があり、広告や注文時の最終確認画面でそれらの情報を把握できなかったとの相談が寄せられました。

【頭髪用化粧品】

10日程前、インターネット検索で見つけた通販サイトで、ヘアトリートメントを注文した。すぐに注文完了メールが届き、振込先として個人名義の銀行口座が記載されていたため、代金7,980円を振り込んだ。しかし、一向に商品が届かず、メールで問い合わせると「既に発送した」という。その後も待っていたがやはり届かず、再度メールで問い合わせたところ、相手先のメールアドレスが使用できなくなっていた。また、サイトには販売事業者の所在地も電話番号も記載されていなかった。今後どうすればよいか。

(40歳代・女性・家事従事者)

- * インターネット通販で注文後、代金を振り込んだにもかかわらず、注文した商品が届かず、販売事業者とも連絡が取れなくなったとの相談が寄せられました。

【アダルト情報】

スマートフォンで検索したアダルトサイトを見ていたら「18歳以上か」と表示されたため、「はい」のボタンをクリックしたところ登録となって45万円の請求画面が出た。「誤作動の方は電話」とあり、表示された番号へ架電すると「1年間45万円の契約となっている。先着10名は5万円引きになり、あと5名までだ。支払方法はどうか。支払わなければ請求書が送られて裁判となる」と言われた。一旦電話を切ったが、どうしたらよいか。

(50歳代・女性・給与生活者)

- * アダルトサイトのワンクリック請求についての相談が多数寄せられました。

(4) 電話勧誘販売 (15頁参照)

【インターネット接続回線】

昨日、契約中の大手通信会社の料金担当を名乗る者から「光回線の名称と運営会社が変わる」との電話があった。その後、別の担当に代わり、私の氏名、住所、銀行口座情報などを伝えたところ、「あなたの番号」とアルファベットと番号を告げられ、よくわからないまま書き留めた。その後も手続きを進め「最後にこれで契約となります。今後不明点があれば新名称の光回線担当へご連絡ください」と言われた。不審に思い、契約中の大手通信会社へ問い合わせると「新名称は聞いたこともなく知らない」と言われ、嘘に気がついた。その後、新名称の光回線担当と名乗った先へ連絡し、解約希望を伝えたところ、了承された。警察へ相談すると、個人情報の悪用についても心配された。どうしたらよいか。

(70歳代・男性・無職)

- * 契約中の大手通信会社を名乗り「運営会社等が変わる」との電話があり、言われるがまま手続きを進めたところ別会社との新たな契約であったとの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)

【他の内職・副業】

2週間程前にマッチングアプリで知り合った男性と連絡を取り始めた。当初は他愛もないやり取りだったが、その後「副業で稼いでおり、一緒に稼がないか」と誘われた。稼ぐためには、A社のサイトでアカウントを作って人を紹介するという話であった。まず私のアカウントを作成するため、他県にあるアパートの一室へ出向いた。1アカウントにつき24万2千円かかり、勧められたとおり消費者金融にお金を借りて指定口座へ振り込んだ。その後、「複数のアカウントがあった方が稼げる」と言われ、両親の名義でさらに2アカウント作り、2アカウント分48万4千円を同様に消費者金融で借り入れて指定口座へ振り込んだ。しかし、やっぱりやめようと思い、20日以内であれば返金申請可能とあったため、当初の1アカウントについて返金申請した。一方、返金申請は返金先の口座とアカウントの名義が一致しないとできないようで、両親名義2アカウントの返金申請ができない。返金してほしい。両親には本件について一切伝えておらず、相談できない。

(20歳代・女性・給与生活者)

- * 若者を狙ったマルチ・マルチまがい販売の相談が多く寄せられました。

(6) ネガティブ・オプション (16頁参照)

【商品一般】

私が不在の時に、1万2,900円の代金引換の荷物が届いた。在宅していた家族が代わりに支払い、荷物を受け取った。帰宅後、届いた荷物を受け取ったが、送り主に全く心当たりがない。品名は「おもちゃ」となっている。送り主の名前をインターネット検索すると「送り付け」「詐欺」というような文言が出てきた。注文した商品ではないので返金してほしい。(40歳代・男性・給与所得者)

* 注文した覚えのない商品が突然送られてきたという相談が寄せられました。

(7) 訪問購入 (17頁参照)

【商品一般】

高齢の母宛てに買取業者から不用品の買い取りに関する電話があり、冷蔵庫2台を引き取ってもらうこととなった。しかし、業者が来訪すると「貴金属はあるか」と聞かれ、断っても執拗に要求されたため、何点かアクセサリを出して4万円程で買い取ってもらったようである。一方、当初電話で約束していた冷蔵庫は買い取ってもらえず、書面等の交付もなく買い取られたものの詳細さえ分からない。母は記憶があいまいなため、代わりに業者へ架電して確認すると「買い取りの承諾は得ている」とのことだった。買い取られた貴金属を返してほしい。

(契約当事者 80歳代・女性・家事従事者)

* 買取業者に貴金属類を意に反して買い取られたという相談が寄せられました。

2 特徴的な相談の事例

【「インターネット通販での定期購入」に関する相談】 (35頁参照)

43頁【基礎化粧品】、44頁【健康食品】の事例参照

【「偽サイト」に関する相談】 (37頁参照)

SNS上に、有名ブランドのビーズクッションがタイムセール中である旨の電子広告が表示され、そのまま販売サイトへアクセスした。そこで、88%オフのクッションを注文し、代金はデビットカードで支払った。しかし、注文完了メールはなく、不審に思って正規サイトを確認した。すると、偽サイトについての注意喚起が掲載されており、そこで提示されていた偽サイトの特徴が、私が利用した販売サイトに当てはまっていた。また、そのサイトには、販売事業者の所在地や電話番号の表示はなく、記載されたメールアドレス宛にメールを送信するも戻ってきてしまった。注文した商品も届かないようである。返金希望。

(50歳代・男性・給与生活者)

* セール中などとうたった電子広告により、公式サイトを模した偽サイトへ誘導されて注文、代金を支払うも、商品が届かないとの相談が寄せられました。

【「屋根工事」に関する相談】（39頁参照）

昨晚、「近所の家で工事をしている。大きな音を出して申し訳ない」と、4人の作業員が来訪した。そのうち3人がうちの屋根に上り、携帯電話で屋根の様子を撮影すると、それらの写真をモニターに映し「お宅の屋根も釘が出ている部分やはがれている部分がある、うちで補修できる」と見せてくれた。築45年程になるため、業者の言葉を信頼して工事の契約をした。次の朝、明るくなってふとうちの屋根の色を見たところ、うちの屋根は黒であった。しかし、昨晚モニターに映っていた屋根は赤っぽい色であった。違う家の屋根を見せられたとは思ひもしなかった。クーリング・オフしたい。（70歳代・女性・無職）

- * 突然訪問した業者から「屋根が傷んでいるため工事が必要である」と言われ、契約後、業者の説明に虚偽の内容があり、契約を取り消したいという相談が寄せられました。

3 その他の相談事例

【暮らしのレスキューサービス】

築40年の賃貸マンションに住んでいる。3日前の夜、トイレの配管から水が漏れていたため、貸主に連絡したところ「新型コロナウイルスに感染してしまったため、一旦自分で何とかしてほしい」と言われた。仕方なく、ネット検索で「トイレ修理5,000円から」との広告を表示している事業者を見つけて連絡した。早速事業者が来訪し「配管が腐食しており、修理代は5万円位」と言われたため、修理を依頼した。修理開始後、修理項目が少しずつ追加されていき、最終的に15万円もの修理代を請求されて支払った。その後、貸主から修理状況について尋ねられ、修理代等伝えたところ「ぼったくりに遭っている」と言われた。適正価格で精算したい。（40歳代・女性・給与生活者）

- * 水回りの修理について、低価格で修理ができる旨の広告をインターネット上で見つけて依頼したところ、広告にあった金額とはかけ離れた高額な請求を受けたとの相談が寄せられました。

【サブスクリプション】

たまたまクレジットカードの利用明細を確認していたところ、1年程前から毎月約5,000円の身に覚えのない引き落としが続いていることが分かった。以前、パソコンの操作方法について調べるために質問サイトを1回だけ利用したことがあり、それに関係した請求かもしれない。しかし、その後は一切利用しておらず、継続利用の契約をした覚えはない。クレジットカード会社に問い合わせ、請求元である事業者の連絡先を教えてもらったが、架電してもすぐに切れてしまう。解約方法も分からない。どうしたらよいか。

（60歳代・男性・自営・自由）

- * 一度契約すると、解約するまで継続的に商品やサービスの利用ができるとともに、定められた料金の支払いを求められるサブスクリプションの相談が寄せられました。

【オンラインゲーム】

クレジットカード会社から、60万円近くの高額な利用があるとの通知が送られてきた。高校生の息子に確認したところ、オンラインゲームで課金しており、それについての請求であることが分かった。夜中に私のクレジットカードを盗み、年齢を詐称して決済していたようだ。明細を見たところ2社からの請求となっており、A社は未成年取消に応じてくれたが、B社は息子の年齢詐称を理由に応じてくれない。何とかならないか。 (契約当事者 10歳代・男性・学生)

- * 知らない間に、子供が無断で親のクレジットカードを使い、年齢を詐称の上、オンラインゲームに高額課金してしまったという相談が寄せられました。

【歯科矯正モニター】

去年SNSで知り合った人から「歯科矯正のモニターになれば、一旦支払った治療費全額がその後3年間かけて返金される」と紹介され、モニター契約をした。実際に歯科矯正を行う歯科医院とモニター契約先となる事業者は別のようである。その後、治療費約190万円はクレジットカードにて分割で支払った。治療費の返金は、初月5万2千円、以後毎月5万円ずつとのことだった。しかし、返金が始まって数か月後突然返金されなくなり、歯科医院に連絡すると「モニター契約先である事業者へ連絡して」としか言われない。モニター契約先の事業者へ連絡するもきちんとした対応がなされず一向に進展しない。今後どうしたらよいか。 (40歳代・女性・無職)

- * SNSで知り合った人から歯科矯正モニターの勧誘を受け、治療費も後日返金されるということで契約したにもかかわらず、数か月後に突然返金が途絶えたといった相談が寄せられました。

【国際ロマンス詐欺】

2か月前くらいに画像専用SNSで知り合った外国人の男性と無料メッセージアプリで話をし、結婚話にまで進んだ。そんな中、彼から暗号資産の投資を持ち掛けられ、言われるがまま口座を作り、お金をつぎ込んだ。親にも援助してもらったり、金融機関から500万円を借金する等して1,290万円投資した。その後、利益を含めて残高が6,000万円程になり「出金したい」と伝えたところ「15%を先に私へ支払うように」と言われた。不審に思って調べてみたところ、国際ロマンス詐欺に当たるのではないかと思った。相手の情報はあがるが、正確な情報とは思えない。借金の返済が始まっており、本当にお金がない。取り返したい。弁護士へ相談するにもお金がかかり依頼できない。

(50歳代・女性・給与生活者)

- * SNSで出会った外国人と親しく連絡を取り合ううちに投資を勧められ、借金をしつつ高額投資するも、出金しようとするると別途何らかの支払いを求められたとの相談が寄せられました。

【チケット転売】

今までチケットを購入したことがなく、インターネット検索で上位に出てきたチケット販売サイトを公式サイトと勘違いし、アーティストのコンサートチケット2枚を即時決済で購入した。2枚で10万円近くになり、同行者から「高額すぎないか」と言われて調べたところ転売サイトだと分かった。一方、アーティストの公式サイトを確認すると、転売チケットでの観覧はできないとあった。どうしたらよいだろうか。

(20歳代・女性・給与生活者)

- * 転売チケットでの入場ができないコンサートのチケットを、公式サイトと勘違いし、転売サイトにて高額な値段で購入してしまったという相談が寄せられました。

【フリマサービス】

フリマアプリでトレーディングカードを1枚購入したところ、出品時の写真と異なる模造品が届いた。受取評価はせずに出品者へ連絡したが、返品・返金はできないとの返答があった。すぐにフリマアプリ運営事業者へ現状を伝え、回答待ちである。以前、別件で同様のことがあり、フリマアプリ運営事業者へ連絡するも介入してもらえずに泣き寝入りしたことがあった。心配である。

(30歳代・男性・給与生活者)

- * フリマサービスを利用したトラブルに関する相談が寄せられました。
- * 消費生活センターでは個人間取引には対応できないため、利用には注意してください。

【生活必需品の値上げ】

1年程前から契約している電気会社からの料金請求について、普段は月1万円位だが、今月は4万3,000円と高く驚いた。燃料費調整額のことは理解しているが、あまりに高いので間違えていないか心配だ。事業者へ複数回電話するもつながらず困っている。消費生活センターで対処してもらえないか。

(20歳代・男性・給与生活者)

- * 電気料金の高騰についての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（問い合わせ等除く）

商品大分類	4年度	3年度	増減 %	増減の主な要因
商品一般	3,787	3,519	7.6	
食料品	2,770	2,844	▲ 2.6	
住居品	2,042	2,023	0.9	
光熱水品	1,332	1,396	▲ 4.6	
被服品	2,836	2,692	5.3	
保健衛生品	5,058	3,237	56.3	インターネット通販による化粧品類の定期購入に関する相談の増
教養娯楽品	4,093	3,857	6.1	
車両・乗り物	1,275	1,248	2.2	
土地・建物・設備	1,416	1,492	▲ 5.1	
他の商品	67	72	▲ 6.9	
クリーニング	101	114	▲ 11.4	ふとん類等に関する相談の減
レンタル・リース・貸借	2,192	2,137	2.6	
工事・建築・加工	2,721	2,041	33.3	屋根工事に関する相談の増
修理・補修	1,224	1,183	3.5	
管理・保管	96	84	14.3	コインパーキングの料金等に関する相談の増
役務一般	269	304	▲ 11.5	SMS（ショートメッセージサービス）による架空請求等に関する相談の減
金融・保険サービス	3,082	2,866	7.5	
運輸・通信サービス	3,312	3,708	▲ 10.7	携帯電話、光ファイバー等に関する相談の減
教育サービス	176	177	▲ 0.6	
教養・娯楽サービス	4,005	3,852	4.0	
保健・福祉サービス	2,863	1,807	58.4	エステティックサービスに関する相談の増
他の役務	2,746	2,714	1.2	
内職・副業	593	722	▲ 17.9	情報商材、アフィリエイトに関する相談の減
他の行政サービス	204	120	70.0	税金、マイナンバーカードに関する相談の増
他の相談	274	387	▲ 29.2	相隣関係、相続に関する相談の減
合計	48,534	44,596	8.8	

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	4年度	3年度	市町村名	4年度	3年度	市町村名	4年度	3年度
さいたま市	9,891	9,003	朝霞市	848	808	滑川町	70	72
川越市	1,989	2,060	志木市	459	393	嵐山町	84	80
熊谷市	1,291	1,197	和光市	647	662	小川町	201	173
川口市	3,506	3,349	新座市	1,168	1,042	川島町	94	82
行田市	425	429	桶川市	451	422	吉見町	83	94
秩父市	321	304	久喜市	753	676	鳩山町	91	98
所沢市	2,350	1,953	北本市	440	402	ときがわ町	40	58
飯能市	540	486	八潮市	537	449	横瀬町	22	23
加須市	571	545	富士見市	702	651	皆野町	40	30
本庄市	414	332	三郷市	771	700	長瀬町	26	22
東松山市	486	488	蓮田市	412	416	小鹿野町	31	19
春日部市	1,558	1,351	坂戸市	593	581	東秩父村	6	13
狭山市	1,142	1,065	幸手市	296	272	美里町	63	45
羽生市	302	265	鶴ヶ島市	487	424	神川町	60	55
鴻巣市	713	563	日高市	308	278	上里町	158	127
深谷市	692	615	吉川市	403	334	寄居町	178	155
上尾市	1,677	1,525	ふじみ野市	796	662	宮代町	113	143
草加市	1,417	1,351	白岡市	307	253	杉戸町	181	173
越谷市	1,877	1,793	伊奈町	226	241	松伏町	192	151
蕨市	342	327	三芳町	178	181	県内その他	703	651
戸田市	787	711	毛呂山町	160	155	県外	1,721	1,527
入間市	1,076	1,044	越生町	68	47	合計	48,534	44,596

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	4年度			3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	649	9,497	10,146	619	8,576	9,195
川越市	652	1,374	2,026	339	1,761	2,100
熊谷市	574	737	1,311	565	667	1,232
川口市	1,016	2,525	3,541	1,047	2,342	3,389
行田市	136	293	429	135	288	423
秩父市	29	295	324	39	265	304
所沢市	186	2,189	2,375	201	1,742	1,943
飯能市	58	498	556	52	444	496
加須市	142	456	598	151	423	574
本庄市	173	254	427	129	213	342
東松山市	188	301	489	212	290	502
春日部市	194	1,364	1,558	185	1,175	1,360
狭山市	89	1,084	1,173	79	1,034	1,113
羽生市	117	191	308	110	164	274
鴻巣市	244	496	740	189	376	565
深谷市	285	428	713	294	331	625
上尾市	191	1,513	1,704	191	1,362	1,553
草加市	182	1,306	1,488	188	1,247	1,435
越谷市	468	1,464	1,932	392	1,444	1,836
蕨市	123	224	347	180	148	328
戸田市	116	676	792	149	580	729
入間市	78	1,038	1,116	76	987	1,063
朝霞市	95	774	869	89	748	837
志木市	78	398	476	83	324	407
和光市	68	590	658	73	571	644
新座市	136	1,042	1,178	115	974	1,089
桶川市	93	370	463	94	331	425
久喜市	353	408	761	368	319	687
北本市	77	367	444	83	328	411
八潮市	71	465	536	65	383	448
富士見市	132	580	712	125	529	654
三郷市	187	602	789	180	520	700

市町村名	4年度			3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
蓮田市	127	288	415	127	296	423
坂戸市	119	477	596	129	457	586
幸手市	73	214	287	75	201	276
鶴ヶ島市	54	446	500	51	402	453
日高市	87	230	317	77	206	283
吉川市	120	287	407	96	242	338
ふじみ野市	67	766	833	74	624	698
白岡市	53	256	309	51	204	255
伊奈町	61	169	230	70	165	235
三芳町	50	130	180	52	131	183
毛呂山町	73	84	157	49	105	154
越生町	30	42	72	19	26	45
滑川町	39	36	75	42	36	78
嵐山町	48	38	86	43	38	81
小川町	43	166	209	48	131	179
川島町	39	58	97	37	44	81
吉見町	36	44	80	49	44	93
鳩山町	33	55	88	35	62	97
ときがわ町	22	21	43	25	37	62
横瀬町	3	17	20	2	21	23
皆野町	7	35	42	9	22	31
長瀬町	12	15	27	6	18	24
小鹿野町	9	20	29	5	15	20
東秩父村	4	3	7	11	5	16
美里町	41	23	64	24	18	42
神川町	35	29	64	23	29	52
上里町	62	98	160	48	85	133
寄居町	68	121	189	60	98	158
宮代町	51	128	179	57	107	164
杉戸町	66	137	203	69	121	190
松伏町	42	151	193	36	116	152
県内その他	268	578	846	253	534	787
県外	149	402	551	152	369	521
合計	9,171	39,363	48,534	8,701	35,895	44,596

用語の解説

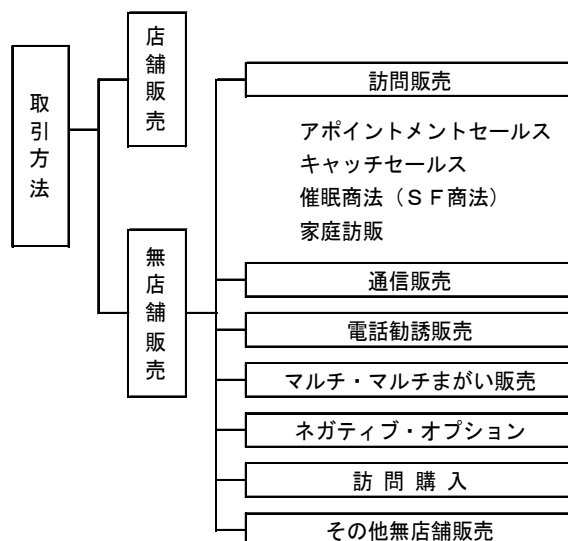
(商品・役務等)

用語	説明
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のないもの。身に覚えのない商品・サービスなど。
食料品	飲食に供される商品。魚介類、飲料、健康食品など。
健康食品	効果をうたって製造・販売される食料品。酵素食品、高麗人参茶、プロテインなど。
他の健康食品	健康食品のうち、酵素食品、高麗人参茶といった分類のいずれにも属さないもの。ゲルマニウム飲料、クロレラなど。
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。
化粧品	基礎化粧品、頭髮用化粧品など。
他の化粧品	化粧品のうち、基礎化粧品、頭髮用化粧品といった分類のいずれにも属さないもの。除光液、まつ毛美容液など。
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・スマートフォン等の移動通信及びそれらに付帯するサービス。モバイルデータ通信など。
インターネット通信サービス	モバイル向けではないインターネット通信に関連したサービス。インターネット接続回線（光ファイバー、ADSL等）など。
教養・娯楽サービス	教養、趣味、娯楽の目的で受けるサービス。宿泊施設、娯楽等情報配信サービス、ソフトウェアライセンスなど。
娯楽等情報配信サービス	趣味や娯楽を目的としたコンテンツ配信サービス。アダルト情報、音楽配信サービス、映像配信サービスなど。
他の役務	サービス業のうち、他のサービス業に分類されないもの。外食、冠婚葬祭など。
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。
内職・副業	相談者が商品・役務の加工をし、その工賃を受け取る条件で契約するもの。
他の内職・副業	内職・副業のうち、タレント・モデル内職といった分類のいずれにも属さないもの。チラシ配り内職、アフィリエイト内職など。
サブスクリプション	定められた料金を支払うことで、一定期間商品やサービスを利用する権利を与えられるサービス。

(販売方法等)

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。
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。
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。
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。
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、美容医療、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。

取引方法の体系



2日以上に渡る展示販売や自販機など

この年報に関する問合せは
こちらにお願いします。

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

検索

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