

令和5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6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6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。5年度は令和5年度、4年度は令和4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販売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5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5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52,017件でした。

- ・ 前年度52,133件に比べ116件(0.2%)減少しました。  
このうち苦情は48,397件で、総件数の93.0%を占めます。(⇒P, 1)
- ・ 高齢者(65歳以上)の相談は14,727件(構成比30.4%)で、前年度に比べ99件(0.7%)増加しました。(⇒P, 21)
- ・ 若者(29歳以下)の相談は5,854件(構成比12.1%)で、前年度に比べ323件(5.2%)減少しました。このうち「インターネットゲーム」に関する相談は317件で、前年度に比べ92件(40.9%)増加しました。(⇒P, 23)

### 2 特徴的な相談は以下(1)～(4)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高止まりしています。

- ・ 相談件数は3,946件で、前年度の4,600件に比べ654件(14.2%)減少しましたが、依然多くの相談が寄せられています。50歳代から60歳代にかけて相談が多く、80歳以上からの相談は前年度と比べて約31%増加しています。(⇒P, 35)

#### (2) 屋根工事に関する相談が増加しています。

- ・ 1,525件の相談が寄せられました。前年度の1,230件に比べ295件(24.0%)増加しています。契約金額は、平均が約150万円、最高額が1,300万円と、高額になる傾向があります。(⇒P, 37)

#### (3) 内職・副業に関する相談が増加しています。

- ・ 1,315件の相談が寄せられました。前年度の1,087件に比べ228件(21.0%)増加しています。女性からの相談が834件と全体の約63%を占めているほか、20歳代が526件(40.0%)と最も多いなど、若者の相談が目立っています。(⇒P, 39)

#### (4) 暮らしのレスキューサービスに関する相談が増加しています。

- ・ 589件の相談が寄せられました。前年度の492件に比べ97件(19.7%)増加しています。契約金額が5万円以上の相談が約79%を占めるなど、やや高額になる傾向があります。(⇒P, 41)

# 目 次

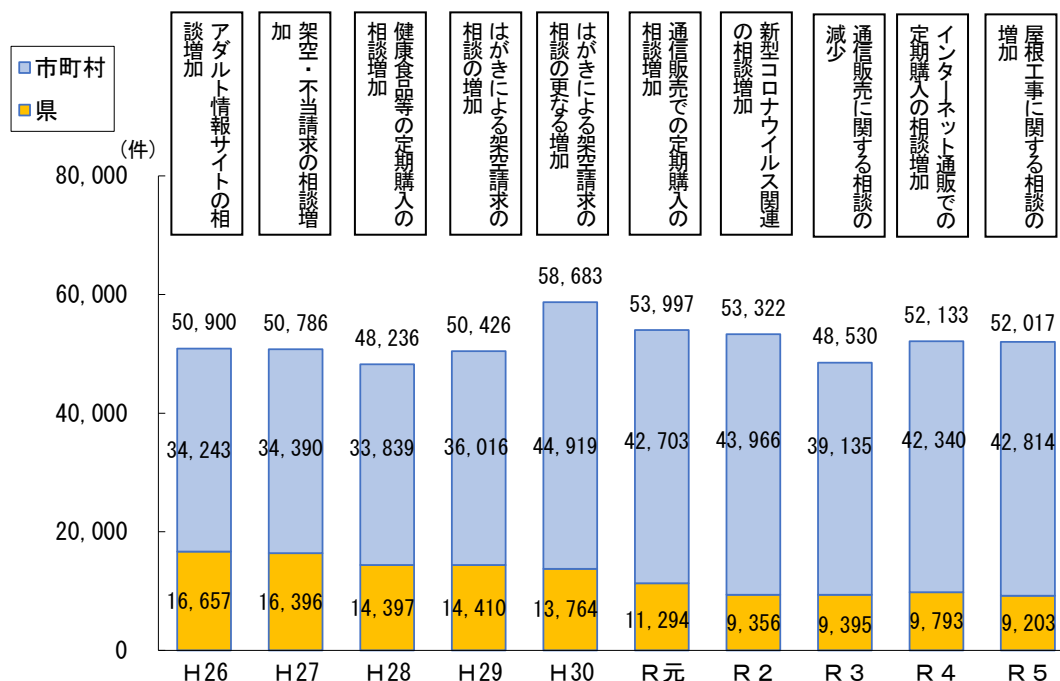
I	消費生活相談の受付状況	
1	相談受付件数	1
2	相談種別・相談方法別件数	1
3	県の受付件数	2
4	市町村の受付件数	2
II	苦情相談の概要	
1	契約当事者の状況	
(1)	性別・年代別件数	4
(2)	職業別件数	5
2	相談内容	
(1)	商品・サービス別件数	6
(2)	内容別件数	8
(3)	契約金額別件数	8
(4)	年代別平均契約金額	9
(5)	処理内容	10
(6)	商品テストを行った相談	11
3	販売方法別の状況	
(1)	件数の推移	12
(2)	契約当事者の年代別件数	13
(3)	販売方法別に多かった商品・サービス	14
(4)	その他の販売方法に係る相談	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	「屋根工事」に関する相談	37
3	「内職・副業」に関する相談	39
4	「暮らしのレスキューサービス」に関する相談	41
IV	相談事例	
1	販売方法ごとの相談事例	43
2	特徴的な相談の事例	48
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5年度の件数は52,017件で、4年度と比べ116件減少(0.2%減)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

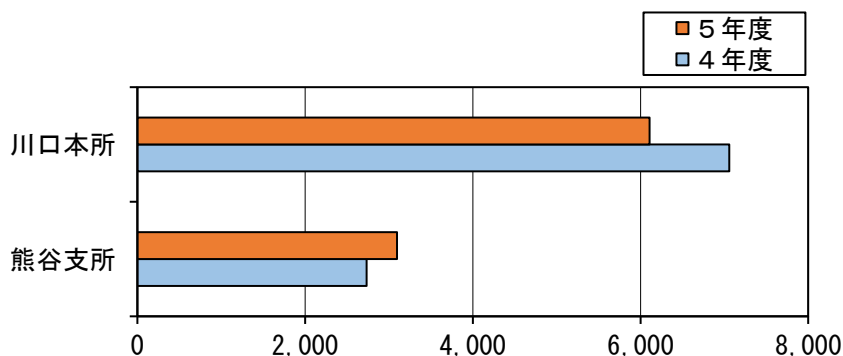
相談種別件数は、「苦情」が48,397件で相談全体の93.0%となっている。

相談方法別件数は、「電話」によるものが最も多く、44,444件で全体の85.4%となっている。

		5年度		4年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
相談種別	苦情	48,397	93.0	48,534	93.1	▲ 0.3
	問合せ等	3,620	7.0	3,599	6.9	0.6
	合計	52,017	100.0	52,133	100.0	0.2
相談方法	電話	44,444	85.4	45,275	86.8	▲ 1.8
	来所	7,445	14.3	6,808	13.1	9.4
	文書	128	0.2	50	0.1	156.0
	合計	52,017	100.0	52,133	100.0	▲ 0.2

※ 「問合せ等」は、買物相談、生活知識等で苦情が発生していない相談。

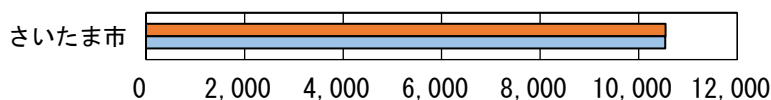
### 3 県の受付件数



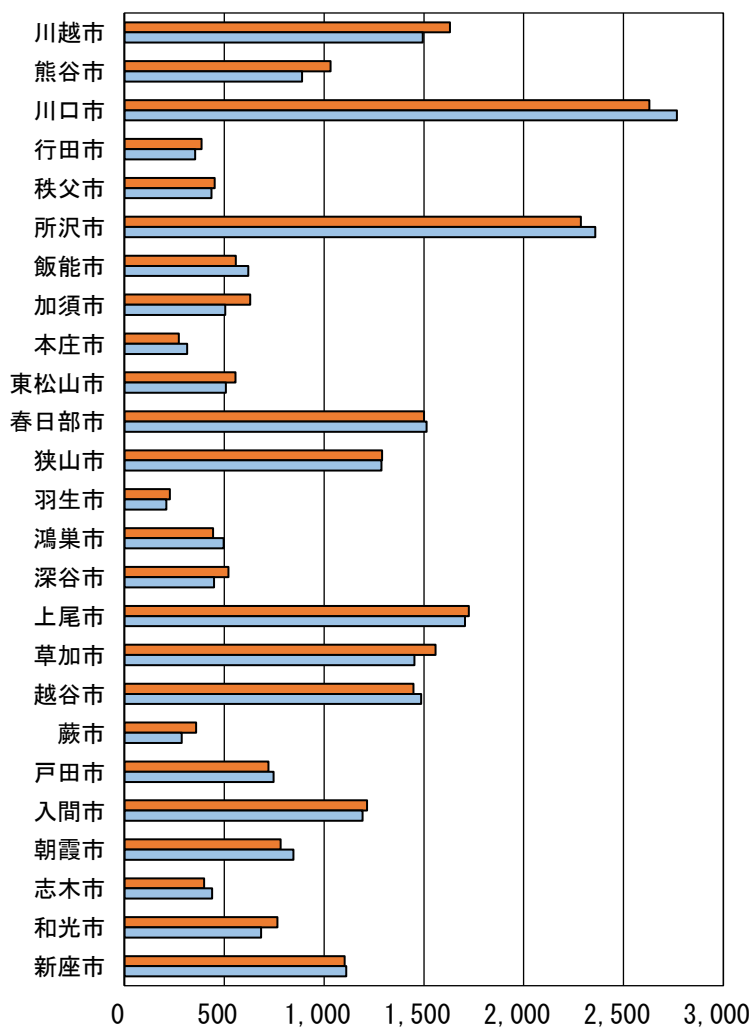
センター	5年度	4年度	増減(%)
川口本所	6,107	7,058	▲ 13.5
熊谷支所	3,096	2,735	▲ 13.2
県合計	9,203	9,793	▲ 6.0

### 4 市町村の受付件数

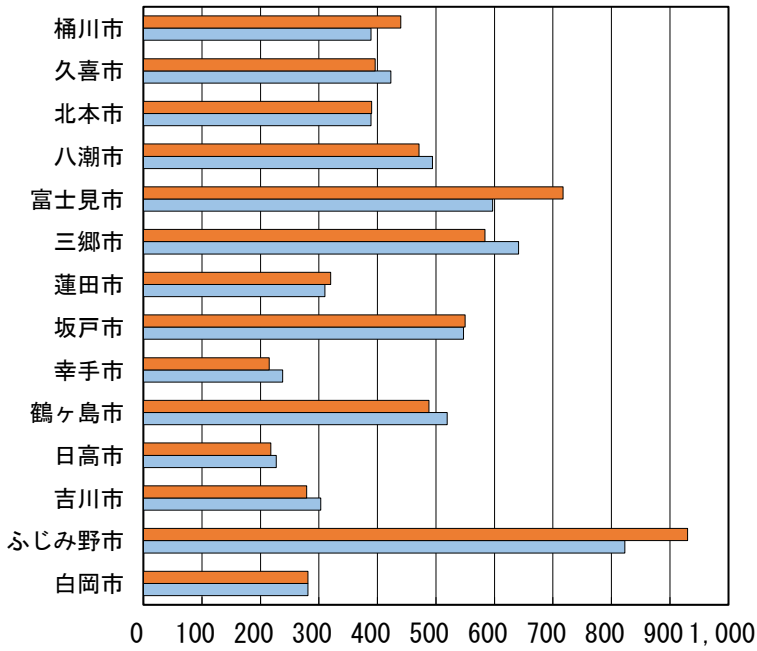
#### (1) 市の受付件数



市名	5年度	4年度	増減(%)
さいたま市	10,542	10,535	▲ 0.1

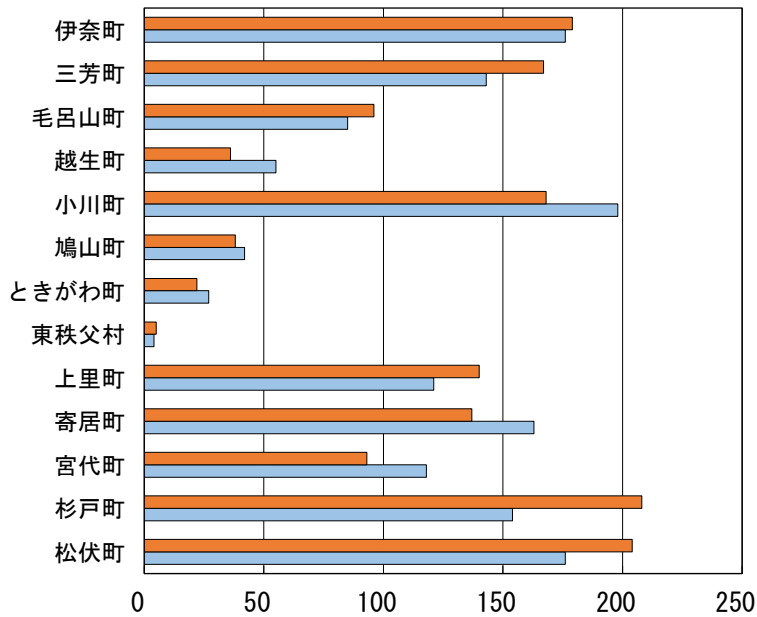


市名	5年度	4年度	増減(%)
川越市	1,631	1,495	▲ 9.1
熊谷市	1,033	890	▲ 16.1
川口市	2,630	2,767	▲ 5.0
行田市	387	355	▲ 9.0
秩父市	453	437	▲ 3.7
所沢市	2,286	2,358	▲ 3.1
飯能市	558	621	▲ 10.1
加須市	630	505	▲ 24.8
本庄市	273	314	▲ 13.1
東松山市	557	509	▲ 9.4
春日部市	1,500	1,513	▲ 0.9
狭山市	1,291	1,287	▲ 0.3
羽生市	228	210	▲ 8.6
鴻巣市	444	498	▲ 10.8
深谷市	521	449	▲ 16.0
上尾市	1,725	1,706	▲ 1.1
草加市	1,558	1,452	▲ 7.3
越谷市	1,448	1,487	▲ 2.6
蕨市	359	287	▲ 25.1
戸田市	721	748	▲ 3.6
入間市	1,215	1,193	▲ 1.8
朝霞市	783	846	▲ 7.4
志木市	400	439	▲ 8.9
和光市	766	685	▲ 11.8
新座市	1,103	1,111	▲ 0.7



市名	5年度	4年度	増減(%)
桶川市	440	389	13.1
久喜市	396	423	▲ 6.4
北本市	390	389	0.3
八潮市	471	494	▲ 4.7
富士見市	717	597	20.1
三郷市	584	641	▲ 8.9
蓮田市	320	310	3.2
坂戸市	550	547	0.5
幸手市	215	238	▲ 9.7
鶴ヶ島市	488	519	▲ 6.0
日高市	218	227	▲ 4.0
吉川市	279	303	▲ 7.9
ふじみ野市	930	823	13.0
白岡市	281	281	0.0
市計	41,321	40,878	1.1

(2) 町村の受付件数



町村名	5年度	4年度	増減(%)
伊奈町	179	176	1.7
三芳町	167	143	16.8
毛呂山町	96	85	12.9
越生町	36	55	▲ 34.5
小川町	168	198	▲ 15.2
鳩山町	38	42	▲ 9.5
ときがわ町	22	27	▲ 18.5
東秩父村	5	4	25.0
上里町	140	121	15.7
寄居町	137	163	▲ 16.0
宮代町	93	118	▲ 21.2
杉戸町	208	154	35.1
松伏町	204	176	15.9
町村計	1,493	1,462	2.1

市町村合計	42,814	42,340	1.1
-------	--------	--------	-----

※他市町と相互利用を行っている自治体（令和6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6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48,397件についての集計・分析である。

### 1 契約当事者の状況

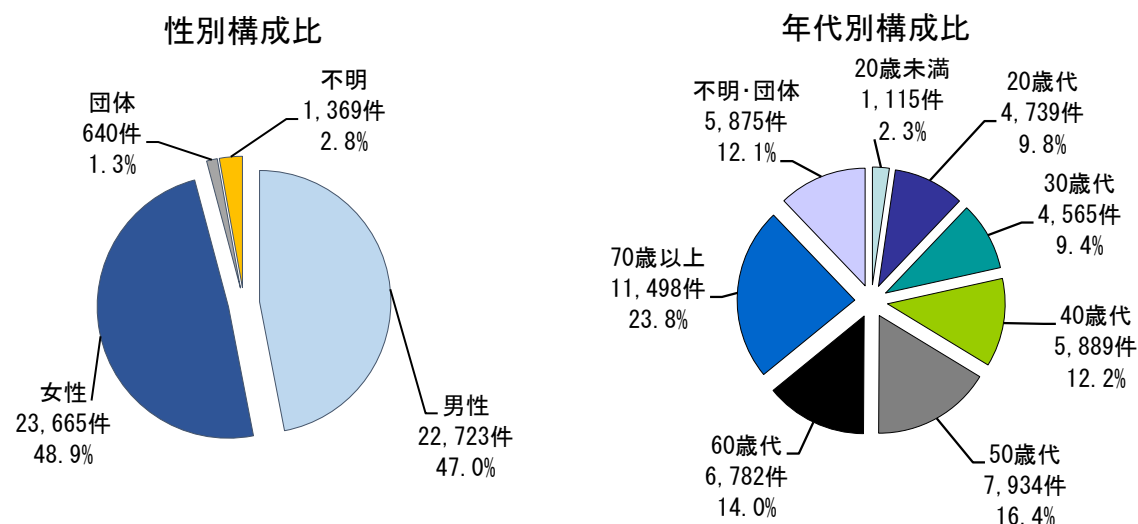
#### (1) 性別・年代別件数

契約当事者の性別の構成は、「女性」が48.9%であるのに対し、「男性」は47.0%で、4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23,665件で4年度の24,601件から936件減少(3.8%減)し、「男性」は22,723件で4年度の22,083件から640件増加(2.9%増)した。

年代別件数をみると、「50歳代」以上の各年代は増加、「40歳代」以下の各年代では減少しており、最も増加率が高かったのは「60歳代」で、4年度に比べ112件増加(1.7%増)した。主に、健康食品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。



	5年度						4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)	(7,433)	(7,207)		(87)	(14,727)	(30.4)	(7,195)	(7,352)		(81)	(14,628)	(30.1)
70歳以上	5,710	5,720		68	11,498	23.8	5,535	5,755		70	11,360	23.4
60歳代	3,473	3,281		28	6,782	14.0	3,268	3,375		27	6,670	13.7
50歳代	3,641	4,264		29	7,934	16.4	3,472	4,350		26	7,848	16.2
40歳代	2,838	3,026		25	5,889	12.2	2,813	3,527		26	6,366	13.1
30歳代	2,233	2,310		22	4,565	9.4	2,218	2,480		19	4,717	9.7
20歳代	2,078	2,638		23	4,739	9.8	2,097	2,927		24	5,048	10.4
20歳未満	569	524		22	1,115	2.3	597	517		15	1,129	2.3
不明・団体	2,181	1,902	640	1,152	5,875	12.1	2,083	1,670	602	1,041	5,396	11.1
合計	22,723	23,665	640	1,369	48,397	100.0	22,083	24,601	602	1,248	48,534	100.0
構成比%	47.0	48.9	1.3	2.8	100.0		45.5	50.7	1.2	2.6	100.0	

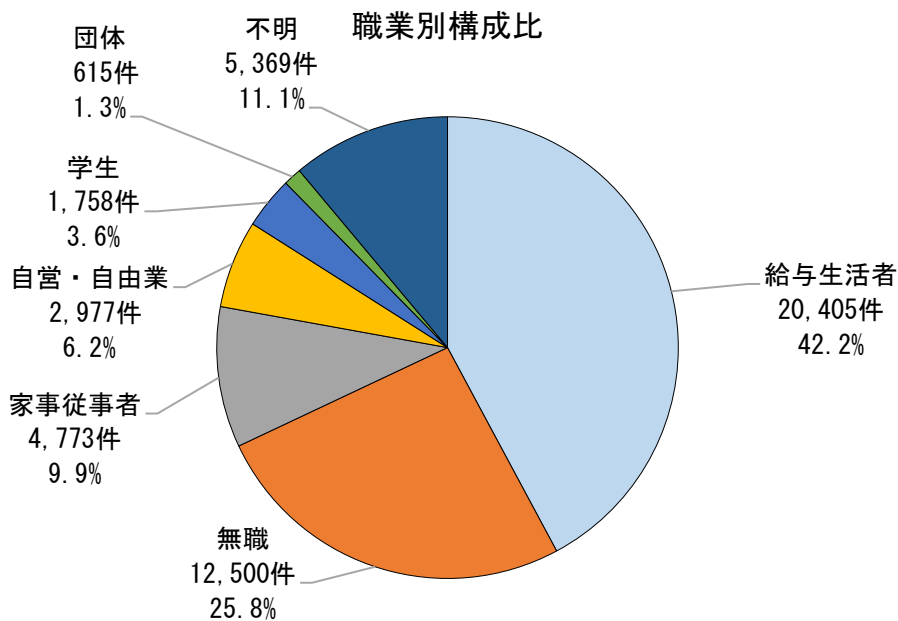


## 性別・年代別件数

### (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4年度と同様であった。

「給与生活者」、「自営・自由業」、「団体」で件数が増加しており、最も増加率が高かったのは、「自営・自由業」からの相談で、4年度から194件増加（7.0%増）し2,977件となった。相談数が最も多い「給与生活者」は4年度から149件増（0.7%増）して20,405件であった。



### 職業別件数

	5年度		4年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	20,405	42.2	20,256	41.7	0.7
無職	12,500	25.8	12,809	26.4	▲ 2.4
家事従事者	4,773	9.9	5,286	10.9	▲ 9.7
自営・自由業	2,977	6.2	2,783	5.7	7.0
学生	1,758	3.6	1,783	3.7	▲ 1.4
団体	615	1.3	591	1.2	4.1
不明	5,369	11.1	5,026	10.4	6.8
合計	48,397	100.0	48,534	100.0	▲ 0.3

## 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）参照。

### （1）商品・サービス別件数

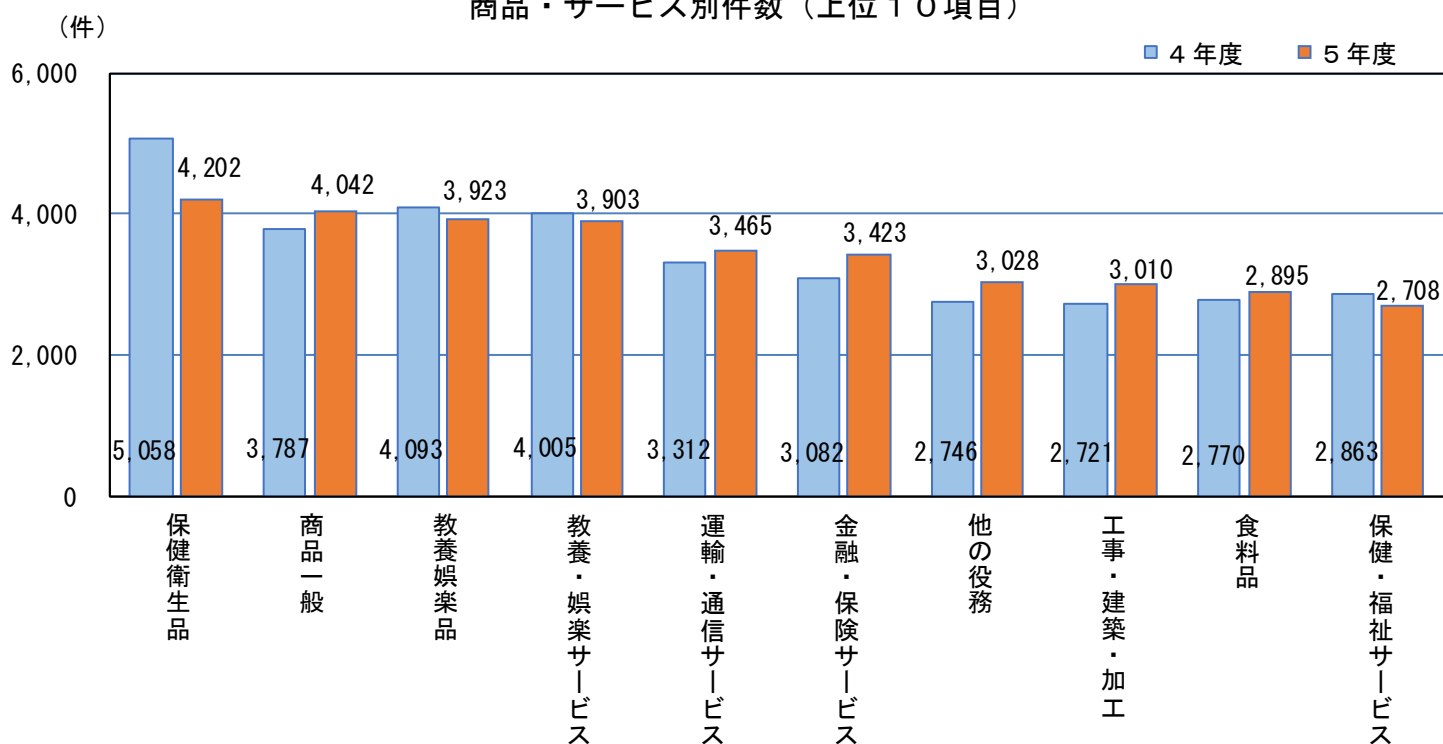
最も件数が多かった相談は、「保健衛生品」の4,202件であるが、4年度に比べ856件減少（16.9%減）した。シャンプーやファウンデーション、化粧クリームなどの化粧品類に関する相談が多く寄せられている。

2番目に多かった相談は、「商品一般」の4,042件である。4年度に比べ255件増加（6.7%増）した。不審な電話やメール、覚えのない請求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、「教養娯楽品」の3,923件であるが、4年度に比べ170件減少（4.2%減）した。スマートフォンや新聞、電子タバコ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、「金融・保険サービス」であり、4年度に比べ341件増加（11.1%増）した。ファンド型投資商品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」、「不動産貸借」、「基礎化粧品」、「修理サービス」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「エステティックサービス」に関する相談が上位を占める。「インターネットゲーム」については、家庭内の子供によるオンラインゲームの課金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70歳以上にかけては、「商品一般」、「工事・建築」に関する相談が多い。

60歳代で多くなる「頭髮用化粧品」には、1回限りだと思い購入した育毛剤や白髪染めシャンプーが定期購入だったなどの相談が多く寄せられている。

### 各年代毎の商品・サービス別件数（令和5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	4,042	インターネットゲーム	284	エステティックサービス	551
2	工事・建築	2,963	エステティックサービス	73	不動産貸借	307
3	不動産貸借	2,027	商品一般	59	他の内職・副業	264
4	基礎化粧品	1,398	異性交際関連サービス	40	商品一般	237
5	修理サービス	1,239	他の健康食品	37	役務その他サービス	201

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	423	商品一般	423	商品一般	578
2	商品一般	249	不動産貸借	328	工事・建築	401
3	工事・建築	155	工事・建築	236	基礎化粧品	328
4	エステティックサービス	144	修理サービス	179	不動産貸借	282
5	四輪自動車	122	四輪自動車	156	他の健康食品	250

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	607	工事・建築	1,261	工事・建築	1,512
2	工事・建築	482	商品一般	1,105	商品一般	1,408
3	基礎化粧品	404	他の健康食品	397	基礎化粧品	566
4	他の健康食品	240	基礎化粧品	363	他の健康食品	517
5	頭髮用化粧品	196	修理サービス	328	修理サービス	404

※ PIO-NET による分類について

- ・ 「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、4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	5年度		4年度		増減（%）
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	37,750	78.0	38,234	78.8	▲ 1.3
2	販売方法	27,748	57.3	28,054	57.8	▲ 1.1
3	価格・料金	8,034	16.6	7,736	15.9	3.9
4	接客対応	6,937	14.3	7,424	15.3	▲ 6.6
5	品質・機能、役務品質	5,078	10.5	5,169	10.7	▲ 1.8
6	表示・広告	4,992	10.3	5,390	11.1	▲ 7.4
7	安全・衛生	1,356	2.8	1,240	2.6	9.4
8	法規・基準	1,041	2.2	1,012	2.1	2.9
9	その他	269	0.6	274	0.6	▲ 1.8
10	施設・設備	58	0.1	27	0.1	114.8
11	計量・量目	48	0.1	48	0.1	0.0
12	包装・容器	35	0.1	32	0.1	9.4
	全件数	48,397	100.0	48,534	100.0	▲ 0.3

※ 「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

5年度の契約購入金額が判明している相談は27,669件（相談全体の57.2%）で、合計金額は約268億円と4年度に比べて約59億円増加した。平均契約金額は約96万9千円と4年度に比べて約19万3千円増加（24.8%増）した。主な要因としては、100万円以上の契約金額が5年度は3,819件で、4年度の3,119件と比べて700件増加した点が挙げられる。

最も相談が多かった契約金額帯は「1万円以上10万円未満」であるが、4年度と比べて168件減少（1.8%減）した。主に化粧品や健康食品の定期購入に関する相談が多く見受けられた。次いで多かったのが「10万円以上100万円未満」であり、4年度と比べて253件増加（3.5%増）した。主に屋根工事などの住宅工事、オンラインゲームに関する相談が多く見受けられた。

契約金額別件数（契約購入金額が判明しているもの）

金額	5年度		4年度		増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	7,105	25.7	7,115	26.5	▲ 0.1
1万円～10万円未満	9,235	33.4	9,403	35.0	▲ 1.8
10万円～100万円未満	7,510	27.1	7,257	27.0	3.5
100万円～500万円未満	2,913	10.5	2,426	9.0	20.1
500万円～1億円未満	898	3.2	691	2.6	30.0
1億円以上	8	0.0	2	0.0	300.0
合計	27,669	100.0	26,894	100.0	2.9
総合計金額	26,820,609,527円		20,891,061,039円		28.4
平均金額	969,338円		776,793円		24.8

#### (4) 年代別平均契約金額

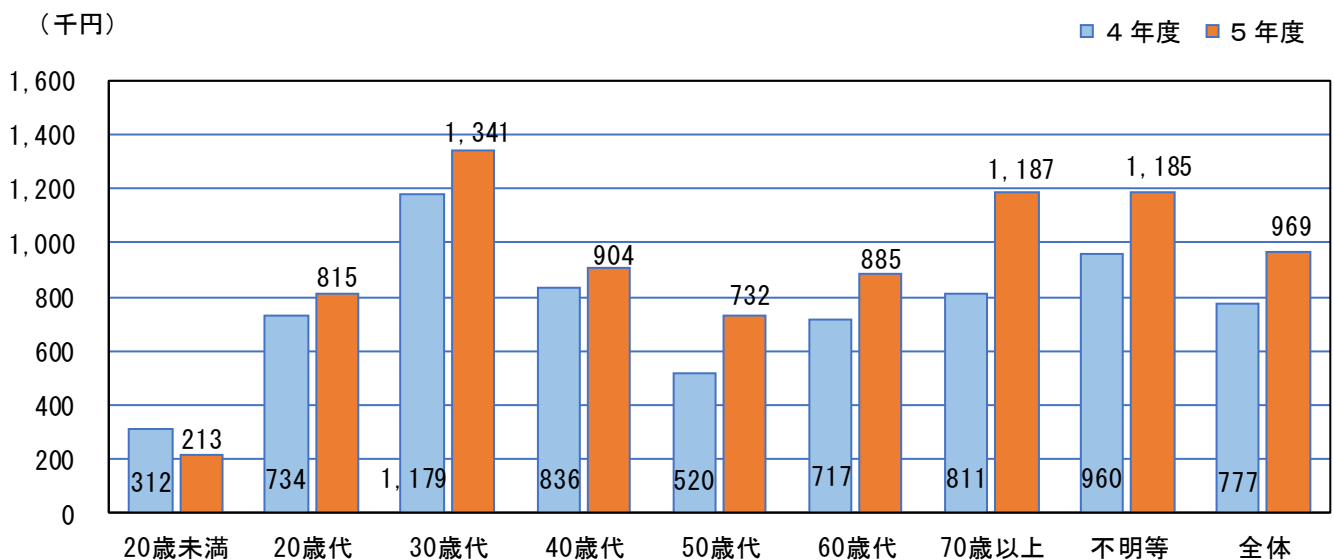
4年度と比べると、20歳未満で減少した一方、それ以外の年代では増加した。

最も高額なのは「30歳代」の134万1千円である、4年度と比べ16万2千円増加（13.7%増）した。次いで高額なのは「70歳以上」の118万7千円である、4年度と比べ37万6千円増加（46.4%増）した。

増加幅については、最も大きかったのが「70歳以上」であり、37万6千円増加した。契約金額が1億円以上の相談が4年度は0件だったのに対し、5年度では5件に増加したことが主な要因である。

減少幅については、最も大きかったのが「20歳未満」であり、9万9千円減少した。比較的高額なエステティックサービスに関する相談が減少したことが主な要因である。

年代別平均契約金額（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30,497件であり、全体の63.0%を占める。次いで「情報提供」が8,077件であり、全体の16.7%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、6,685件で、全体の13.8%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	5年度		4年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	助言（自主交渉）	30,497	63.0	31,615	65.1	▲ 3.5
2	その他情報提供	8,077	16.7	7,649	15.8	5.6
3	あっせん解決	5,939	12.3	5,746	11.8	3.4
4	処理不要	1,170	2.4	998	2.1	17.2
5	他機関紹介	855	1.8	699	1.4	22.3
6	あっせん不調	746	1.5	615	1.3	21.3
7	処理不能	675	1.4	657	1.4	2.7
	処理継続中	438	0.9	555	1.1	▲ 21.1
	合計	48,397	100.0	48,534	100.0	▲ 0.3

※「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

5年度は11件の商品テストを行った。

商品分類別にみると、住居品4件（構成比36.3%）、被服品2件（構成比18.2%）、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	4 (36.3)	キャンプ用ガスカートリッジからの漏えい、引火	使用中、バルブが弾けガスが一気に噴出した。使用中のガスコンロに引火し、ブルーシート等を焼損した。原因を調べて欲しい。 →メーカー推奨使用期限から12年経過したものであった。内部のマイクロスコープ（顕微鏡）観察等の結果、経年劣化等により内部部品が破損したものと判明。
		コードレスフレードチョッパーによる負傷	取扱説明書を見ながら使用方法を確認していたところ、予期せずブレードが回転し、親指を負傷した。安全性を確認して欲しい。 →商品及び取扱説明書に安全性の欠落はなかったが、当該事故の防止に有効な改善策は認められた。なお、テスト結果は相談員を通じて製造事業者にも情報提供された。
被服品	2 (18.2)	ブランドジャケットの繊維素材の疑義	素材がカシミア100%とあるが、そのような素材ではないように見える。素材の確認をして欲しい。 →電子顕微鏡による観察の結果、カシミアの特徴が認められた。
クリーニング	1 (9.1)	ダウンコート縫製部分の白化	ダウンコートをクリーニングしたところ、背中と両脇の縫製部分が白化した。原因を調べて欲しい。 →白化部分をマイクロスコープ（顕微鏡）で観察したところ、生地表面の分繊化が確認されたが、分繊化の原因は特定できなかった。
食料品	1 (9.1)	鶏卵内側の黒い斑点	賞味期限を1日経過した鶏卵を割ったところ、殻の内側に黒い斑点がびっしり付いていた。相談者自身で調べたところ、カビのようだとの見解を得たが、本当にカビなのか調べて欲しい。 →マイクロスコープ（顕微鏡）及び電子顕微鏡により観察したところ、カビの菌糸や分生子が認められた。黒い斑点の正体はカビと認められた。
教養 娯楽品	1 (9.1)	ラジコンからの煙	ラジコンを使用していたところ、スイッチ部分、サーボ部分から煙が上がった。原因を調べて欲しい。 →不良箇所は特定したが、焼損が激しく原因は特定できなかった。
保健 衛生品	1 (9.1)	ダニ取りシートのダニ捕獲状況	ダニ取りシートを購入した。ベッドマットに3か月置いていたが効果を感じない。ダニの捕獲状態を確認できるか。 →マイクロスコープ（顕微鏡）を用いて拡大観察したところ、シートの粘着部にダニの死骸や破片が認められた。
その他	1 (9.1)	布製タイヤチェーンのほつれ	布製タイヤチェーンを購入後初めて使用し、16km程走行したところ、ほつれが生じていた。原因を調べて欲しい。 →製品の注意書きによれば雪上・凍結路以外の使用は想定しない製品であった。使用時の降雪状況からはアスファルト上を走行したと推察され、加えて製品のサイズとタイヤのサイズに差があったことにより負荷の高い箇所が摩耗・破損したものとみられた。
合計	11 (100)		

### 3 販売方法別の状況

#### (1) 件数の推移

店舗販売に関する相談は9,827件で、4年度に比べ156件減少(1.6%減)した。無店舗販売の合計は27,713件で、4年度に比べて22件減少(0.1%減)した。

無店舗販売の内訳をみると、増加しているのは「その他無店舗」(88件増加(28.1%増))、「訪問購入」(82件増加(22.6%増))、「電話勧誘販売」(231件増加(12.1%増))、「訪問販売」(251件増加(4.7%増))である。

一方、減少したのは、「マルチ・マルチまがい」(86件減少(28.8%減))、「ネガティブ・オプション」(13件減少(4.9%減))、「通信販売」(575件減少(3.0%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4,524件で、全体の80.5%を占める。

販売方法別の件数

	5年度		4年度		増減(件)	増減(%)	
	件数	構成比%	件数	構成比%			
店舗販売	9,827	20.3	9,983	20.6	▲ 156	▲ 1.6	
無店舗(計)	27,713	57.3	27,735	57.1	▲ 22	▲ 0.1	
(無店舗の内訳)	通信販売	18,643	67.3	19,218	69.3	▲ 575	▲ 3.0
	訪問販売	5,619	20.3	5,368	19.4	251	4.7
	電話勧誘販売	2,138	7.7	1,907	6.9	231	12.1
	マルチ・マルチまがい	213	0.8	299	1.1	▲ 86	▲ 28.8
	ネガティブ・オプション	254	0.9	267	1.0	▲ 13	▲ 4.9
	訪問購入	445	1.6	363	1.3	82	22.6
	その他無店舗	401	1.4	313	1.1	88	28.1
不明・無関係	10,857	22.4	10,816	22.3	41	0.4	
合計	48,397	100.0	48,534	100.0	▲ 137	▲ 0.3	

※ 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	5年度		4年度		増減(件)	増減(%)
	件数	全件数比%	件数	全件数比%		
家庭訪販	4,524	80.5	4,299	80.1	225	5.2
アポイントメントセールス	121	2.2	149	2.8	▲ 28	▲ 18.8
キャッチセールス	69	1.2	78	1.5	▲ 9	▲ 11.5
催眠商法(SF商法)	58	1.0	37	0.7	21	56.8
全件数	5,619	100.0	5,368	100.0	251	4.7



## (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69.1%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4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67件と他の年代に比べて多い傾向も4年度と変わらない。

年代別 販売方法別の件数・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	1,115	4,739	4,565	5,889	7,934	6,782	11,498	5,875	48,397	
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	181	1,481	1,265	1,275	1,466	1,141	1,980	1,038	9,827	
構成比%	16.2	31.3	27.7	21.7	18.5	16.8	17.2	17.7	20.3	
無店舗(計)	842	2,544	2,450	3,443	4,947	4,257	6,725	2,505	27,713	
構成比%	75.5	53.7	53.7	58.5	62.4	62.8	58.5	42.6	57.3	
(無店舗の内訳)	通信販売	770	1,647	1,751	2,668	3,805	3,390	1,507	18,643	
	構成比%	69.1	34.8	38.4	45.3	48.0	45.8	29.5	38.5	
	訪問販売	32	486	399	446	667	712	2,261	616	5,619
	構成比%	2.9	10.3	8.7	7.6	8.4	10.5	19.7	10.5	11.6
	電話勧誘販売	25	249	197	223	319	255	644	226	2,138
	構成比%	2.2	5.3	4.3	3.8	4.0	3.8	5.6	3.8	4.4
	マルチ・マルチまがい	4	67	24	17	27	14	34	26	213
	構成比%	0.4	1.4	0.5	0.3	0.3	0.2	0.3	0.4	0.4
	ネガティブ・オプション	5	15	14	24	24	50	74	48	254
	構成比%	0.4	0.3	0.3	0.4	0.3	0.7	0.6	0.8	0.5
訪問購入	0	15	23	26	53	61	218	49	445	
構成比%	0.0	0.3	0.5	0.4	0.7	0.9	1.9	0.8	0.9	
その他無店舗	6	65	42	39	52	60	104	33	401	
構成比%	0.5	1.4	0.9	0.7	0.7	0.9	0.9	0.6	0.8	
不明・無関係	92	714	850	1,171	1,521	1,384	2,793	2,332	10,857	
構成比%	8.3	15.1	18.6	19.9	19.2	20.4	24.3	39.7	22.4	

※ 構成比は、各年代ごとの販売・購入方法が占める割合

### (3) 販売方法別に多かった商品・サービス

#### ア 店舗販売

賃貸アパート退居時の原状回復費用の高額請求などの「不動産賃借」に関する相談が1,089件と、4年度に比べ18件増加(1.7%増)した。4年度に引き続き全体の1割を占める傾向に変化はない。

一方、4年度業界大手事業者の経営破綻などにより増えた「エステティックサービス」に関する相談件数は、5年度は804件となり、4年度に比べ334件減少(29.3%減)した。

順位	項目	5年度		4年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	不動産賃借	1,089	11.1	1,071	10.7	18
2	エステティックサービス	804	8.2	1,138	11.4	▲ 334
3	四輪自動車	657	6.7	536	5.4	121
4	医療サービス	474	4.8	336	3.4	138
5	携帯電話サービス	397	4.0	387	3.9	10
6	工事・建築	370	3.8	396	4.0	▲ 26
7	フリーローン・サラ金	322	3.3	359	3.6	▲ 37
8	携帯電話	276	2.8	252	2.5	24
合計		9,827	100.0	9,983	100.0	▲ 156

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	181	1,481	1,265	1,275	1,466	1,141	1,980	1,038	9,827
構成比%	1.8	15.1	12.9	13.0	14.9	11.6	20.1	10.6	100.0

#### イ 通信販売

通信販売に関する相談件数は18,643件で、4年度に比べて575件減少(3.0%減)した。特に、4年度に急増した化粧水や乳液などの「基礎化粧品」は1,329件と、4年度と比べて652件減少(32.9%減)と急減した。

一方、子供によるオンラインゲームの無断課金など、「インターネットゲーム」に関する相談は474件と、4年度に比べて167件増加(54.4%増)した。

順位	項目	5年度		4年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	基礎化粧品	1,329	7.1	1,981	10.3	▲ 652
2	商品一般	1,111	6.0	1,061	5.5	50
3	他の健康食品	1,020	5.5	897	4.7	123
4	頭髮用化粧品	702	3.8	590	3.1	112
5	役務その他サービス	541	2.9	463	2.4	78
6	インターネットゲーム	474	2.5	307	1.6	167
合計		18,643	100.0	19,218	100.0	▲ 575

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	770	1,647	1,751	2,668	3,805	3,105	3,390	1,507	18,643
構成比%	4.1	8.8	9.4	14.3	20.4	16.7	18.2	8.1	100.0

## ウ 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は5,619件で、4年度に比べて251件増加（4.7%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、1,967件と4年度から248件増加（14.4%増）したほか、「駆除サービス」に関する相談が163件と、4年度から67件増加（69.8%増）した。

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

順位	項目	5年度		4年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	工事・建築	1,967	35.0	1,719	32.0	248
2	修理サービス	675	12.0	651	12.1	24
3	新聞	261	4.6	214	4.0	47
4	インターネット接続回線	175	3.1	207	3.9	▲ 32
5	駆除サービス	163	2.9	96	1.8	67
合計		5,619	100.0	5,368	100.0	251

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	32	486	399	446	667	712	2,261	616	5,619
構成比%	0.6	8.6	7.1	7.9	11.9	12.7	40.2	11.0	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10年連続で最多となっており、5年度は348件と、4年度から14件増加（4.2%増）した。

一方、コロナ禍で多かった「魚介類」に関する相談は67件で、4年度から112件減少（62.6%減）した。

年代別で見ると、70歳以上の相談割合が30.1%と、高齢者からの相談が多い。

順位	項目	5年度		4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	348	16.3	334	17.5	14
2	役務その他サービス	217	10.1	142	7.4	75
3	他の内職・副業	155	7.2	96	5.0	59
4	商品一般	140	6.5	69	3.6	71
5	魚介類	67	3.1	179	9.4	▲ 112
合計		2,138	100.0	1,907	100.0	231

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	25	249	197	223	319	255	644	226	2,138
構成比%	1.2	11.6	9.2	10.4	14.9	11.9	30.1	10.6	100.0

## オ マルチ・マルチまがい販売

マルチ・マルチまがい販売に関する相談件数は213件で、4年度に比べて86件減少（28.8%減）した。特に、「他の内職・副業」に関する相談件数は18件と、4年度に比べ30件減少（62.5%減）した。

年代別の相談割合をみると、20歳代の相談割合が31.5%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」や「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	5年度		4年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	商品一般	19	8.9	24	8.0	▲ 5
2	他の内職・副業	18	8.5	48	16.1	▲ 30
3	化粧品	15	7.0	10	3.3	5
3	金融コンサルティング	15	7.0	27	9.0	▲ 12
5	ファンド型投資商品	10	4.7	20	6.7	▲ 10
合計		213	100.0	299	100.0	▲ 86

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	4	67	24	17	27	14	34	26	213
構成比%	1.9	31.5	11.3	8.0	12.7	6.6	16.0	12.2	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254件で、4年度と比べて13件減少（4.9%減）した。

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、高齢者からの相談が多く、60歳以上が約半数を占める。

順位	項目	5年度		4年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	商品一般	82	32.3	81	30.3	1
2	他の健康食品	10	3.9	8	3.0	2
3	教養娯楽品その他	8	3.1	8	3.0	0
4	魚介類	6	2.4	4	1.5	2
合計		254	100.0	267	100.0	▲ 13

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	15	14	24	24	50	74	48	254
構成比%	2.0	5.9	5.5	9.4	9.4	19.7	29.1	18.9	100.0

## キ 訪問購入

訪問購入の相談件数は445件で、4年度に比べて82件増加（22.6%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ので、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が多い高齢者からの相談が目立ち、70歳以上の相談割合は49.0%で全体の約半数を占めている。

順位	項目	5年度		4年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	商品一般	92	20.7	53	14.6	39
2	四輪自動車	45	10.1	34	9.4	11
3	アクセサリ	32	7.2	30	8.3	2
4	ネックレス	25	5.6	22	6.1	3
5	指輪	25	5.6	32	8.8	▲7
合計		445	100.0	363	100.0	82

### 年代別件数

年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
訪問購入	0	15	23	26	53	61	218	49	445
構成比%	0.0	3.4	5.2	5.8	11.9	13.7	49.0	11.0	100.0

## ク その他無店舗販売

全体の件数は401件で4年度に比べて88件増加（28.1%増）した。「工事・建築」をはじめ、「修理サービス」、「不動産貸借」、「フリーローン・サラ金」、「四輪自動車」など様々な相談が増加した。

年代別では、70歳以上の相談割合が25.9%と全体の4分の1を占める。

順位	項目	5年度		4年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	工事・建築	36	9.0	32	10.2	4
2	修理サービス	22	5.5	11	3.5	11
3	不動産貸借	19	4.7	9	2.9	10
4	フリーローン・サラ金	19	4.7	5	1.6	14
5	四輪自動車	14	3.5	6	1.9	8
合計		401	100.0	313	100.0	88

### 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	65	42	39	52	60	104	33	401
構成比%	1.5	16.2	10.5	9.7	13.0	15.0	25.9	8.2	100.0

(4) その他の販売方法に係る相談

ア 業務提供誘引販売取引

業務提供誘引販売取引の件数は47件で、4年度に比べて9件増加(23.7%増)した。

他の内職・副業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	5年度		4年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	他の内職・副業	9	19.1	5	13.2	4
2	役務その他サービス	6	12.8	0	0.0	6
3	ワープロ・パソコン内職	5	10.6	0	0.0	5
合計		47	100.0	38	100.0	9

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	5	4	0	0	0	1	0	10
女性	2	13	8	3	6	1	1	3	37
合計	2	18	12	3	6	1	2	3	47

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件数は1,567件で、4年度に比べ238件減少(13.2%減)した。

4年度に引き続き「エステティックサービス」の件数が最も多いが、910件と、384件減少(29.7%減)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	5年度		4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	910	58.1	1,294	71.7	▲ 384
2	美容医療	447	28.5	278	15.4	169
3	学習塾	71	4.5	66	3.7	5
4	結婚相手紹介サービス	49	3.1	70	3.9	▲ 21
	外国語・会話教室	49	3.1	48	2.7	1
合計		1,567	100.0	1,805	100.0	▲ 238

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	15	133	66	50	27	7	9	18	325
女性	91	605	206	141	81	24	20	54	1,222
合計	106	738	272	191	108	31	29	72	1,547

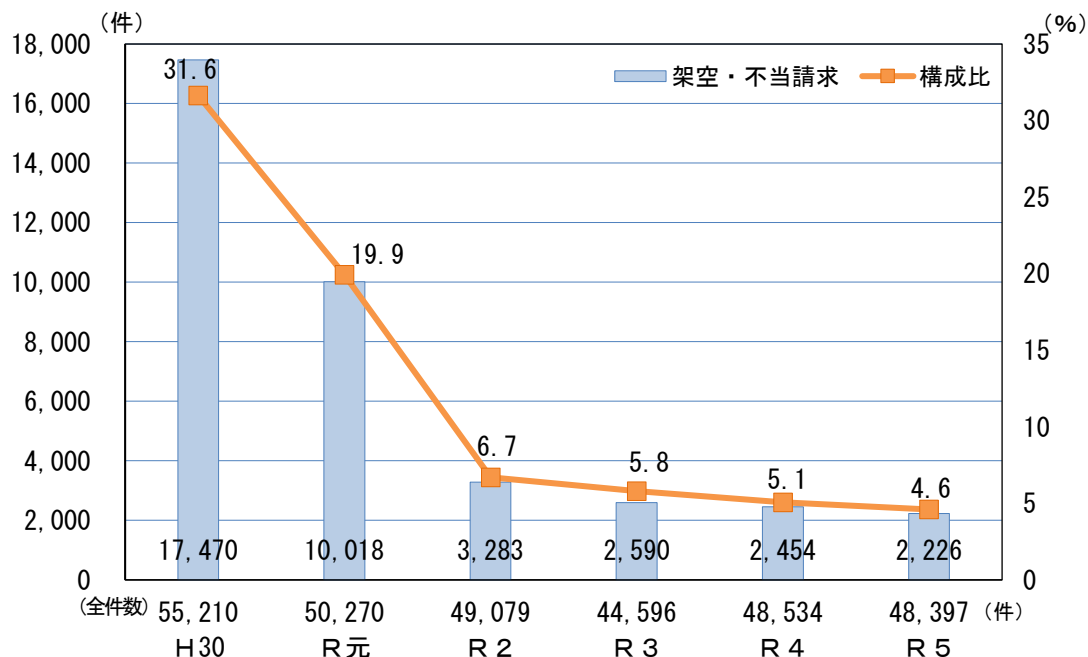
※ 性別不明 20件

## 4 架空・不当請求に関する相談

5年度の相談件数48,397件のうち、架空・不当請求に関する相談件数は2,226件（構成比4.6%）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、5年度は4年度に比べ228件減少（9.3%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541件（構成比24.3%）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473件（構成比21.2%）で最も多く、平均契約金額は約37万円であった。

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	73	181	146	278	406	338	541	263	2,226
構成比%	3.3	8.1	6.6	12.5	18.2	15.2	24.3	11.8	100.0

契約金額別件数

	5年度		4年度		増減 (件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	331	14.9	325	14.6	6
1万円～5万円未満	301	13.5	330	14.8	▲29
5万円～10万円未満	180	8.1	142	6.4	38
10万円～50万円未満	473	21.2	613	27.5	▲140
50万円～100万円未満	54	2.4	71	3.2	▲17
100万円～500万円未満	48	2.2	45	2.0	3
500万円以上	15	0.7	12	0.5	3
不明	824	37.0	916	41.2	▲92
合計	2,226	100.0	2,454	110.2	▲228
平均金額	371,586円		342,988円		28,598円

商品・サービス別にみると、「商品一般」が743件で最も多く、4年度と比べて15件減少（2.0%減）した。

次に多いのが、「アダルト情報」の264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相談が寄せられた。

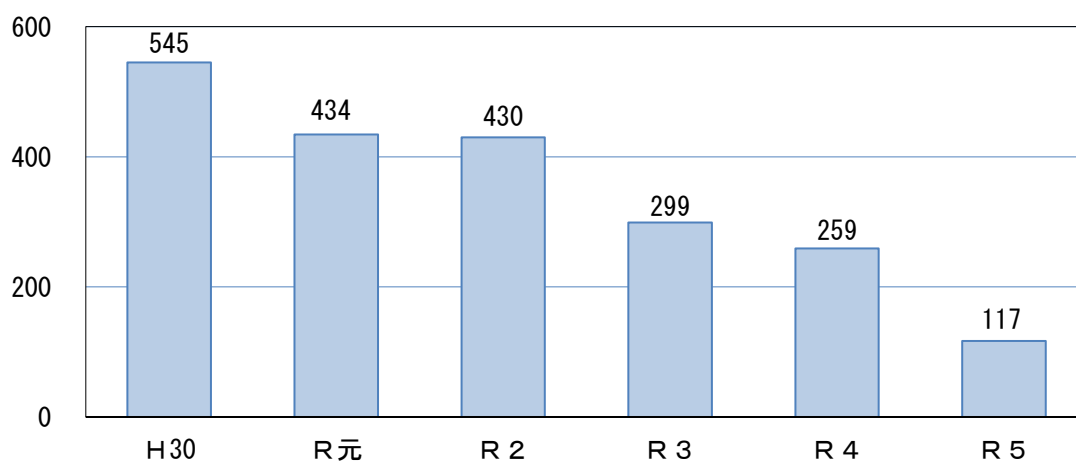
商品・サービス別件数（上位5項目）

項目	5年度		4年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
商品一般	743	33.4	758	30.9	▲ 15
アダルト情報	264	11.9	448	18.3	▲ 184
携帯電話サービス	91	4.1	62	2.5	29
娯楽等情報配信サービス	48	2.2	44	1.8	4
役務その他サービス	42	1.9	46	1.9	▲ 4
合計	2,226	100	2,454	100	▲228

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、5年度は39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、5年度は117件となっている。

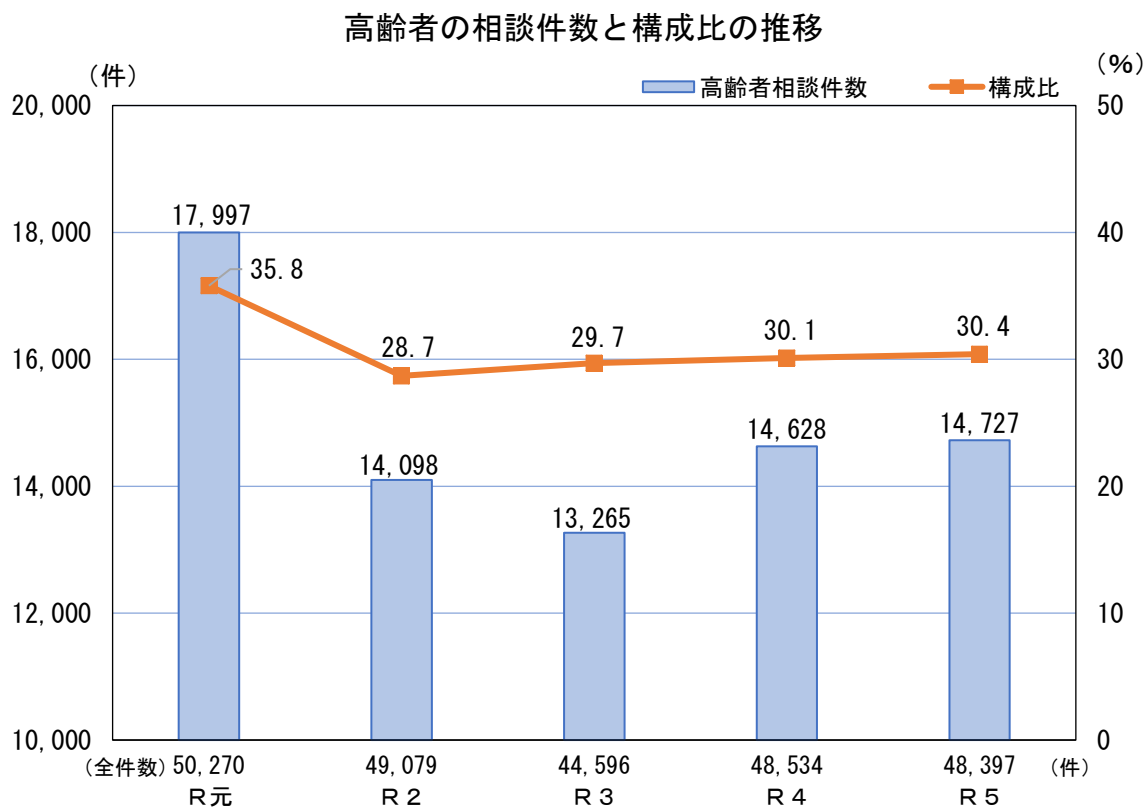
（件） SMS・電子メールによる架空・不当請求件数の推移（年度別）





## 5 高齢者の相談（契約当事者が65歳以上）

5年度における高齢者の相談は14,727件（構成比30.4%）で、4年度と比べると99件増加（0.7%増）した。



高齢者相談の構成を男女別で見ると、男性が7,433件で50.8%（4年度は49.5%）、女性が7,207件で49.2%（同50.5%）であり、男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	1,723	23.2	1,487	20.6	3,210	21.9
70歳代	3,532	47.5	3,445	47.8	6,977	47.7
80歳代	1,974	26.6	2,066	28.7	4,040	27.6
90歳代	204	2.7	206	2.9	410	2.8
100歳代	0	0.0	3	0.0	3	0.0
合計	7,433	50.8	7,207	49.2	14,640	100.0

※ 性別不明の相談が87件あった。

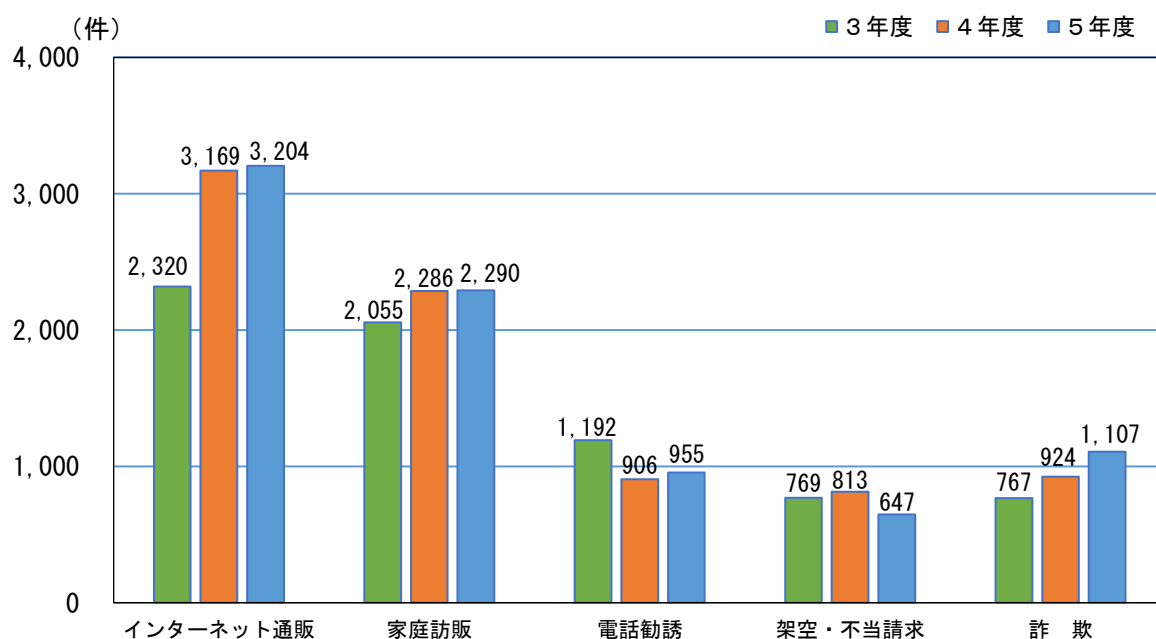
商品・サービス別では、「工事・建築」が増加した。「屋根が傷んでいるので、すぐに修理が必要」などといった早急な修繕を勧誘する訪問販売に関する相談が依然として多い。また、通信販売の定期購入に係るトラブルである「基礎化粧品」（化粧水等）に関する相談は減少したが、「他の健康食品」（サプリメント等）及び「頭髮用化粧品」（医薬品でない育毛剤等）に関する相談が増加した。

### 高齢者の相談の商品・サービス別件数（上位10項目）

順位	項目	5年度		4年度		増減（件）	増減（％）
		件数	構成比％	件数	構成比％		
1	工事・建築	1,512	10.3	1,396	9.5	116	8.3
2	商品一般	1,408	9.6	1,392	9.5	16	1.1
3	基礎化粧品	566	3.8	706	4.8	▲ 140	▲ 19.8
4	他の健康食品	517	3.5	360	2.5	157	43.6
5	修理サービス	404	2.7	424	2.9	▲ 20	▲ 4.7
6	役務その他サービス	392	2.7	356	2.4	36	10.1
7	頭髮用化粧品	346	2.3	236	1.6	110	46.6
8	インターネット接続回線	338	2.3	341	2.3	▲ 3	▲ 0.9
9	携帯電話サービス	337	2.3	301	2.1	36	12.0
10	不動産貸借	257	1.7	281	1.9	▲ 24	▲ 8.5
全件数		14,727	100.0	14,628	100.0	99	0.7

販売方法別では、「詐欺」が右肩上がりに増加し、「インターネット通販」及び「家庭訪問」がやや増加する一方、「架空・不当請求」の件数は減少している。

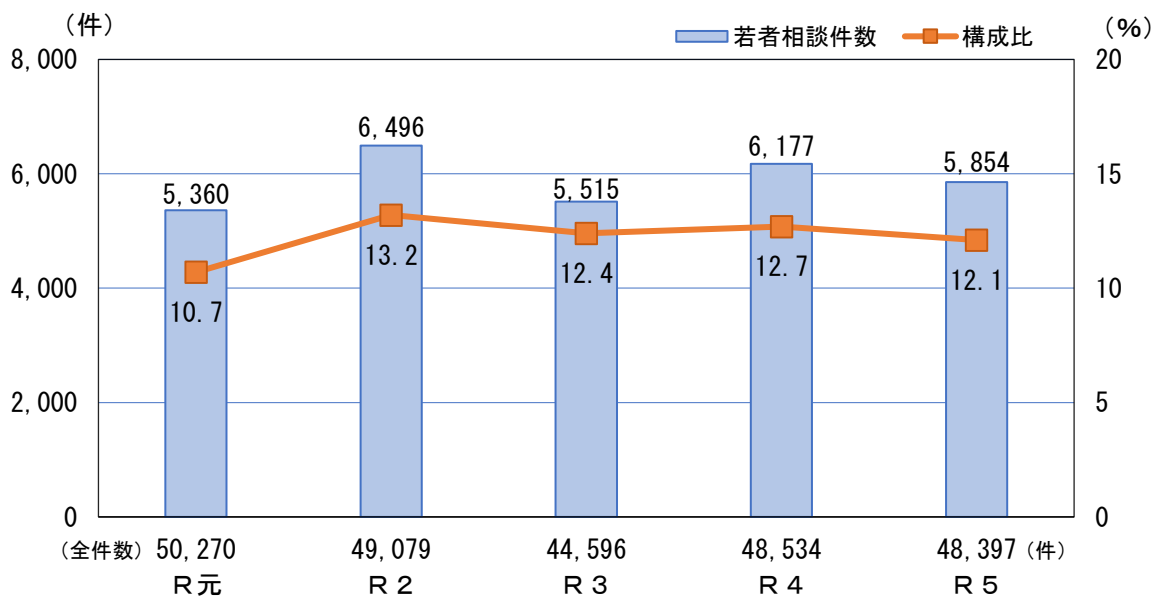
### 高齢者に多い販売方法別件数（複数選択項目）



## 6 若者の相談（契約当事者が29歳以下）

5年度における若者の相談は、5,854件（構成比12.1%）で、4年度と比べると323件減少（5.2%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、合計568件（構成比9.7%）で、4年度の597件（構成比9.7%）に比べ29件減少（4.9%減）した。

小学生は、142件で31件増加（27.9%増）した。中には、契約金額が100万円を超える相談も見受けられ（8件）、また、大部分が「インターネットゲーム」の課金に関する相談（118件）である。

若者相談の内訳

	5年度		4年度		増減 (件)	増減 (%)
	件数	構成比%	件数	構成比%		
小学生	142	2.4	111	1.8	31	27.9
中学生	167	2.9	205	3.3	▲ 38	▲ 18.5
高校生	259	4.4	281	4.5	▲ 22	▲ 7.8
(小計)	568	9.7	597	9.7	▲ 29	▲ 4.9
他の学生	955	16.3	924	15.0	31	3.4
その他	4,331	74.0	4,656	75.4	▲ 325	▲ 7.0
合計	5,854	100.0	6,177	100.0	▲ 323	▲ 5.2

※ 「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・サービス別では、「インターネットゲーム」が増加した。未成年者が親等のスマートフォンやクレジットカード情報を無断で使い、オンラインゲームで高額な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。

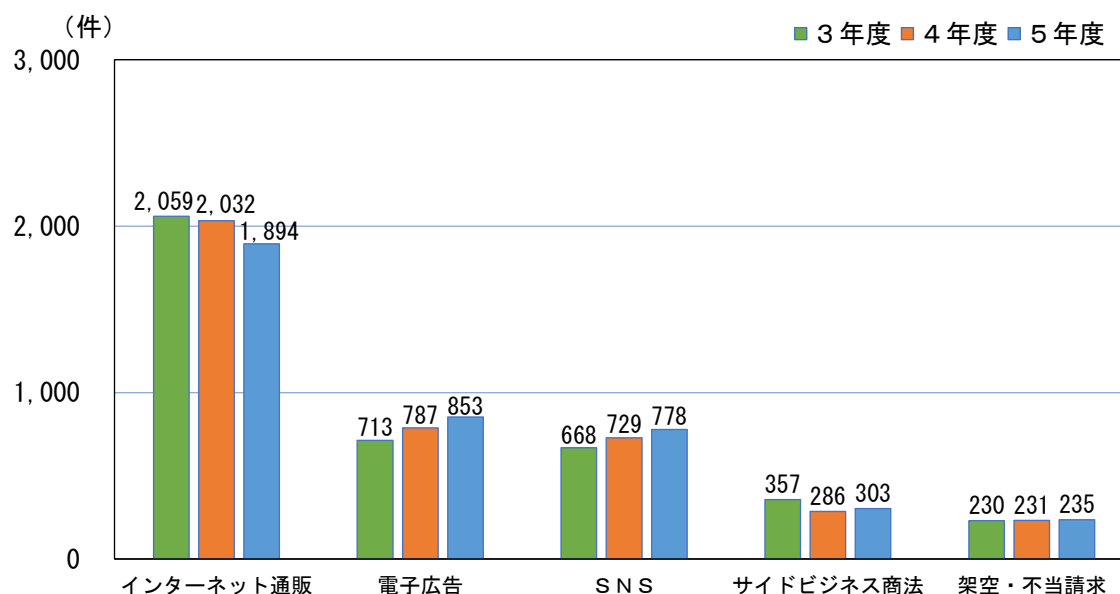
### 若者の相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	5年度		4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	624	10.7	913	14.8	▲ 289	▲ 31.7
2	不動産貸借	320	5.5	334	5.4	▲ 14	▲ 4.2
3	インターネットゲーム	317	5.4	225	3.6	92	40.9
4	商品一般	296	5.1	281	4.5	15	5.3
5	他の内職・副業	295	5.0	266	4.3	29	10.9
全件数		5,854	100.0	6,177	100.0	▲ 323	▲ 5.2

販売方法別では、「インターネット通販」に関する相談が多数を占めており、「スマートフォンでアダルトサイトにアクセスしたところ登録画面となり、指示され電話したところ、『支払わなければ裁判する』と脅され、プリペイドカードによる高額の代金を請求された」や「格安のブランド品を注文したが、商品が届かず、連絡も取れない」などといった相談が寄せられた。

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」に係る相談も増加している。

### 若者に多い販売方法別件数（複数選択項目）

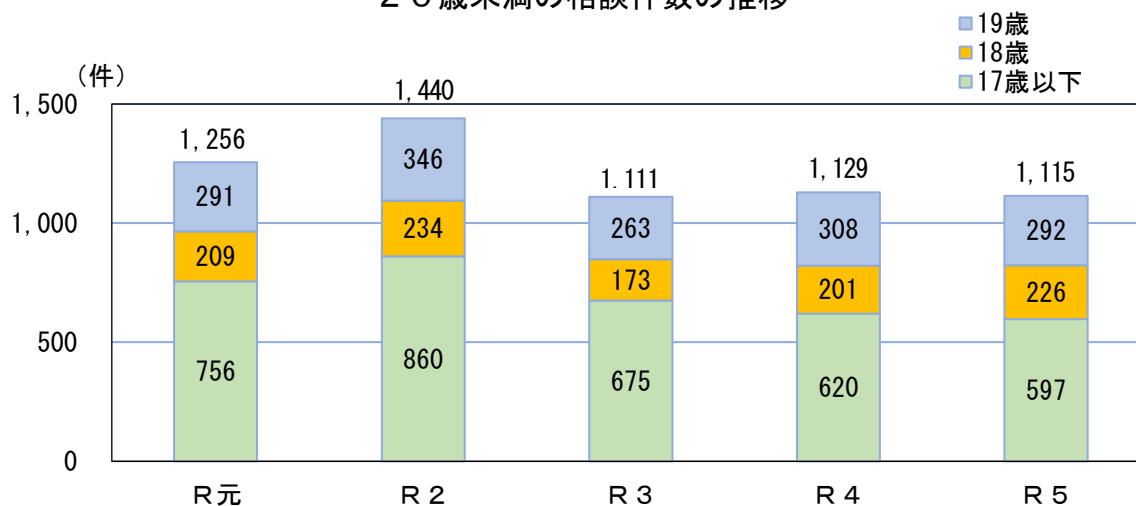


○20歳未満の相談について

若者のうち20歳未満の相談は1,115件（構成比2.3%）で、4年度と比べ14件減少（1.2%減）した。

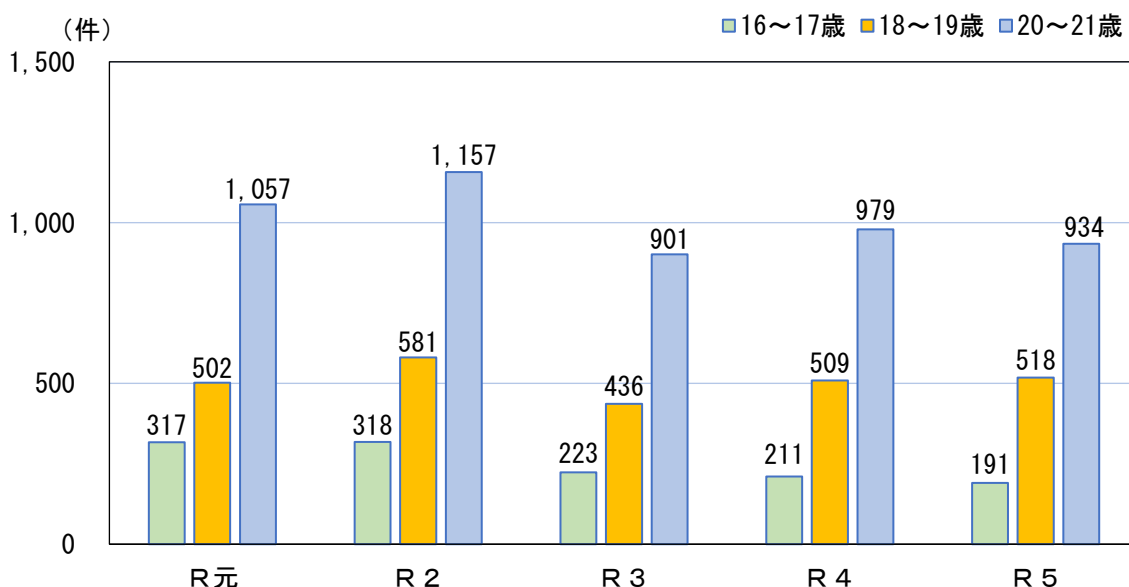
民法改正により4年4月以降新たに成人となった18歳及び19歳の相談で見ると、18歳は226件、19歳は292件の合計518件で、4年度と比べ9件増加（1.8%増）した。18歳及び19歳で20歳未満の相談件数の4割超を占めている。

20歳未満の相談件数の推移



18～19歳の5年度の相談件数は518件で、16～17歳の191件と比べると約2.7倍となり、16～17歳の相談件数が減少する中で、18～19歳の件数は増加傾向にある。また、参考として20～21歳の相談件数は、934件で、18～19歳と比べて更に約2倍となっているが、件数は45件減少した。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）



商品・サービス別では、「異性交際関連サービス」に関する相談が増加した。「出会い系サイトに無料登録したところ、連絡先の交換に必要と言われ電子マネーで次々に課金されたが、お金を返してもらいたい」などといった相談が寄せられた。

#### 商品・サービス別件数（18歳及び19歳、上位5項目）

順位	項目	5年度		4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	73	14.1	68	13.4	5	7.4
2	異性交際関連サービス	38	7.3	24	4.7	14	58.3
3	商品一般	30	5.8	28	5.5	2	7.1
4	他の内職・副業	28	5.4	25	4.9	3	12.0
5	医療サービス	26	5.0	23	4.5	3	13.0
	全件数	518	100.0	509	100.0	9	1.8

契約金額別では、100万円未満の契約購入金額の相談件数が増加し、100万円以上の件数が減少した。

平均契約金額は、約20万円で、4年度に比べ約1万3千円減少した。

#### 契約金額別件数（18歳及び19歳）

金額	5年度		4年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
1万円未満	68	13.1	59	11.6	9	15.3
1万円～ 5万円未満	108	20.8	107	21.0	1	0.9
5万円～ 10万円未満	51	9.8	46	9.0	5	10.9
10万円～ 50万円未満	130	25.1	124	24.4	6	4.8
50万円～100万円未満	35	6.8	23	4.5	12	52.2
100万円以上	7	1.4	14	2.8	▲ 7	▲ 50.0
不明	119	23.0	136	26.7	▲ 17	▲ 12.5
合計	518	100.0	509	100.0	9	1.8
平均金額	199,802円		212,782円		▲ 12,980円	▲ 6.1

## 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、5年度の相談件数は12,012件となり、4年度に比べ563件増加(4.9%増)、構成比も4年度の23.6%から24.8%へと増加している。

### 支払方法別件数の推移

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	構成比%	増減(%)
借金契約	1,487	1,314	1,172	1,232	1,366	2.8	10.9
クレジット利用	7,937	9,602	(8,768)	(11,449)	(12,012)	24.8	4.9
クレジット利用なし	19,307	19,596	18,006	18,487	18,240	37.7	▲ 1.3
現金等即時払	14,795	14,809	13,941	14,108	13,639	28.2	▲ 3.3
即時払以外	4,512	4,787	4,065	4,379	4,601	9.5	5.1
不明・無関係	21,539	18,567	16,650	17,366	16,779	34.7	▲ 3.4
合計	50,270	49,079	44,596	48,534	48,397	100.0	▲ 0.3

※ ( )内の件数は後払い決済サービスを含む。

- ※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9,252件で、4年度に比べ623件増加（7.2%増）した。構成比については77.0%と4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。

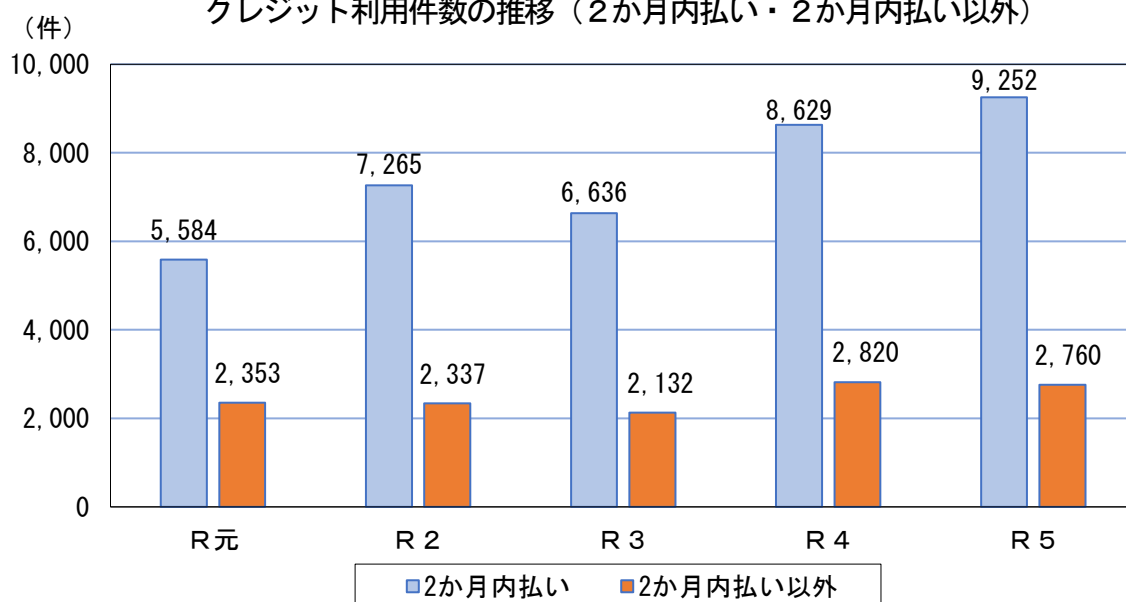
その他では「他の販売信用」が85件と、4年度に比べて18件増加（26.9%増）した一方、「自社割賦」、「個別信用」、「包括信用」については減少した。

### クレジット利用内訳の推移

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	構成比%	増減(%)
自社割賦	147	156	133	121	115	1.0	▲ 5.0
個別信用	950	879	815	1,379	1,244	10.4	▲ 9.8
包括信用	906	855	772	844	812	6.8	▲ 3.8
2か月内払い	5,584	7,265	(6,636)	(8,629)	(9,252)	77.0	7.2
他の信用販売	40	51	49	67	85	0.7	26.9
不明	310	396	363	409	504	4.2	23.2
合計	7,937	9,602	8,768	11,449	12,012	100.0	4.9

※（）内の件数は後払い決済サービスを含む。

### 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・サービス別では、1位の「化粧品」が2,101件と4年度に比べて158件減少（7.0%減）し、主に「基礎化粧品」や「頭髪用化粧品」に関する相談が寄せられた。2位の「健康食品」は810件と4年度に比べて229件増加（39.4%増）した。

4年度に大手事業者の経営破綻に伴う相談が増加した「エステティックサービス」については、709件と4年度に比べて235件減少（24.9%減）したが、以前多くの相談が寄せられている。

4位は「インターネットゲーム」で、356件と4年度に比べて140件増加（64.8%増）したほか、5位には新たに「医療サービス」が入った。

#### クレジットを利用した商品・サービス別件数の推移（上位5項目）

元年度		2年度		3年度		4年度		5年度		
1	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	化粧品	2,101
2	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	健康食品	810
3	化粧品	592	化粧品	664	内職・副業	272	健康食品	581	エステティックサービス	709
4	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	インターネットゲーム	356
5	エステティックサービス	196	四輪自動車	209	エステティックサービス	233	異性交際関連サービス	211	医療サービス	295
全件数		7,937	全件数	9,602	全件数	8,768	全件数	11,449	全件数	12,012

金額別にみると、最も多い「1万円未満」が3,023件（構成比25.2%）、次いで「1万円以上5万円未満」が2,675件（構成比22.3%）と続き、少額取引にもクレジットが利用される状況は4年度と変わっていない。

なお、5年度のクレジット利用の平均契約金額は約4万6千6百円で、4年度に比べて約5万7千円減少（11.0%減）した。

#### クレジット利用件数の金額別内訳

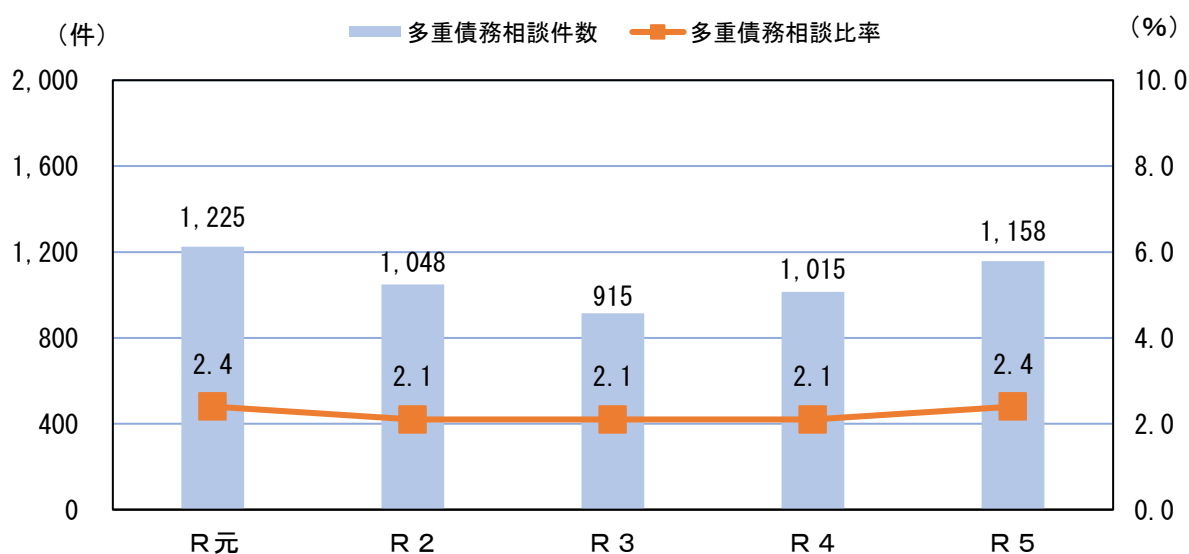
	5年度		4年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	3,023	25.2	2,901	25.3	122
1万円～5万円未満	2,675	22.3	2,640	23.1	35
5万円～10万円未満	761	6.3	566	4.9	195
10万円～50万円未満	1,913	15.9	1,741	15.2	172
50万円～100万円未満	496	4.1	510	4.5	▲14
100万円～500万円未満	474	3.9	472	4.1	2
500万円以上	109	0.9	101	0.9	8
不明	2,561	21.3	2,518	22.0	43
合計	12,012	100.0	11,449	100.0	563
平均金額	466,291円		523,659円		▲57,368円

## 8 多重債務に関する相談

5年度の多重債務に関する相談件数は1,158件、苦情相談全体に対する構成比は2.4%で、4年度と比べて143件増加（14.1%増）した。

「ギャンブル依存でスマートフォンを使用したカジノにつき込んでしまった。キャッシングを重ね、返済困難になった」や「クレジットカード6枚を所有し借金が数百万円になってしまった。利用枠が少なくなり、返済も厳しい」などといった相談が寄せられた。

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、4年度と比べ、70歳以上を除き、全ての年代で増加している。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

	5年度		4年度		増減 (件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	182	15.7	184	18.1	▲ 2
60歳代	160	13.8	154	15.2	6
50歳代	226	19.5	201	19.8	25
40歳代	170	14.7	137	13.5	33
30歳代	140	12.1	113	11.1	27
20歳代	186	16.1	144	14.2	42
20歳未満	5	0.4	3	0.3	2
不明	89	7.7	79	7.8	10
合計	1,158	100.0	1,015	100.0	143

職業別件数では、「給与生活者」が最も多く515件（構成比44.5%）であった。  
次いで「無職」が434件（構成比37.5%）となっており、4年度と比べて「給与生活者」と「無職」の順位が入れ替わった。

#### 契約当事者の職業別件数

	5年度		4年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	515	44.5	421	41.5	94
無職	434	37.5	430	42.4	4
自営・自由業	61	5.3	42	4.1	19
家事従事者	54	4.7	36	3.5	18
学生	19	1.6	8	0.8	11
その他・不明	75	6.5	78	7.7	▲ 3
合計	1,158	100.0	1,015	100.0	143

借入金額別では、「100万円以上500万円未満」が全体の28.3%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20.8%と続く。

平均借入金額は4年度から約81万円増加（31.4%増）し、約339万7千円となった。

#### 借入金額別件数

	5年度		4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	30	2.6	20	2.0	10
10万円～100万円未満	241	20.8	224	22.1	17
100万円～500万円未満	328	28.3	268	26.4	60
500万円～1億円未満	116	10.0	73	7.2	43
1億円以上	0	0.0	0	0.0	0
不明	440	38.0	427	42.1	13
合計	1,158	100.0	1,015	100.0	143
平均金額	3,396,620円		2,585,929円		810,691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、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、減少傾向にはあったが、5年度は17件で4年度と比べて7件増加した。

#### 「ヤミ金融」に関する相談件数

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
件数	36	26	19	10	17

## 9 危害・危険に関する相談

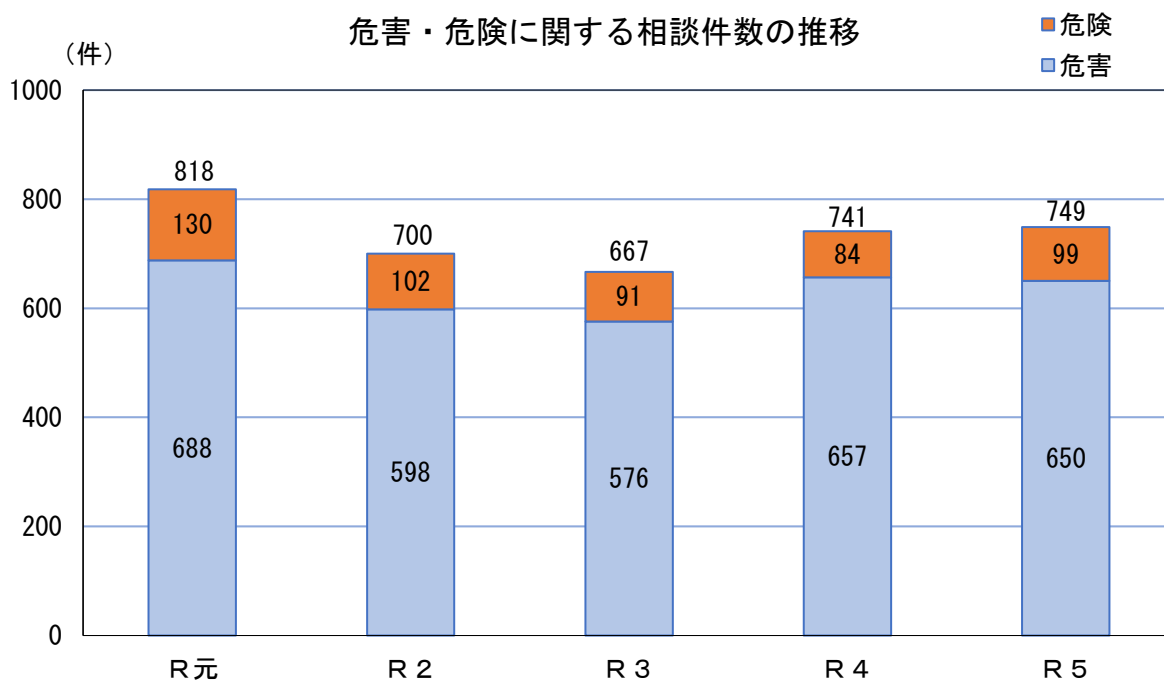
「危害」とは商品・サービスに関連して人身に被害が発生したこと、「危険」とは人身に被害が発生するおそれがあることである。

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

5年度の危害・危険に関する相談件数は749件（危害650件、危険99件）で、4年度の741件に比べ8件増加（1.1%増）した。



### (2) 危害に関する相談

5年度の危害に関する相談件数は650件で、4年度の657件に比べ7件減少（1.1%減）した。

項目別では、「化粧品」が179件と最も多いが、件数は4年度に比べ60件減少（25.1%減）した。次いで「医療」が104件で4年度に比べ22件増加（26.8%増）し、「健康食品」が75件で4年度に比べ21件増加（38.9%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の症状が出たなどが主なものであるほか、サプリメントを服用したところ吐き気、頭痛、下痢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	元年度			2年度			3年度			4年度			5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	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	化粧品	179	27.5
2	化粧品	130	18.9	化粧品	106	17.7	医療	67	11.6	医療	82	12.5	医療	104	16.0
3	医療	95	13.8	医療	80	13.4	健康食品	46	8.0	健康食品	54	8.2	健康食品	75	11.5
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	理美容	51	7.8
5	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	調理食品	18	2.8
合計	688			598			576			657			650		

### 危害に関する主な事例

分類	主 な 事 例
化粧品	イボが取れるクリームをインターネットの広告で見たので購入して塗ったところ、ヒリヒリした痛みがして、腫れと傷ができ、仕事にも差し支えるようになった。海外の製品でメーカー不明。商品の返金と治療費を求めたい。
医療	歯科矯正治療を継続して受けているが、噛み合わせが悪くなった。さらに治療中に歯にひびが入った。ひびの治療を求めたが応じてもらえない。治療代金の一部でも返金を受けることはできないだろうか。
健康食品	インターネットで見つけたサプリメントについて、薬局で相談したら効き目があると言われ、さらに滋養強壮剤を勧められた。両者を同時に服用していたら、湿疹が出た。薬局に返金を求めることはできるか。
理美容	脱毛エステを契約し施術を受けたら、足のすねを火傷した。通院するほどではなかったが、火傷あとが残った。エステの業者と交渉したところ、火傷はエステ施術の際に発生したものではないと補償に応じず、さらに施術代金の支払いも求められた。
調理食品	テレビショッピングで買った冷凍おせちを、正月に食べたら、具合が悪くなった。三が日は業者と連絡がつかず、ようやく電話が通じたが、業者はほかに似たような事案はないという。どう対応したらよいか。

### (3) 危険に関する相談

5年度における危険に関する相談は99件で、4年度の84件と比べて15件増加(17.9%増)した。

最も多かったのは例年と同じ「自動車」で19件、以下「空調・冷暖房機器」が15件、「飲料」、「健康食品」、「修理・補修」が各5件と続く。

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	元年度			2年度			3年度			4年度			5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	14.6	自動車	18	17.6	自動車	12	13.2	自動車	13	15.5	自動車	19	19.2
2	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	空調・冷暖房機器	15	15.2
3	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	飲料	5	5.1
4	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	健康食品	5	5.1
5	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	修理・補修	5	5.1
合計	130			102			91			84			99		

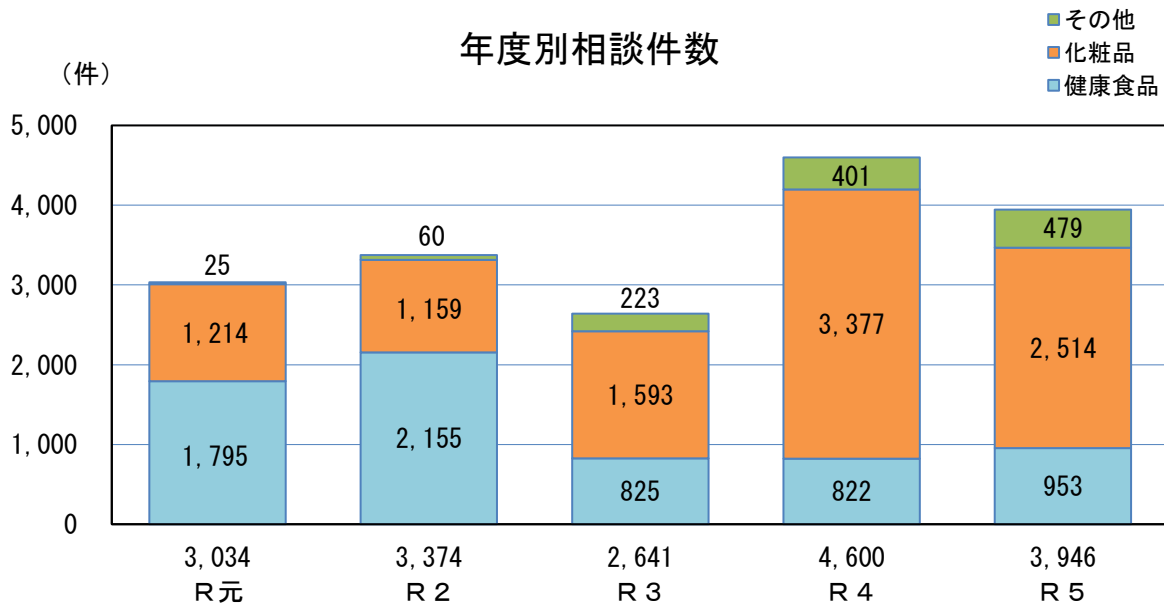
#### 危険に関する主な事例

分類	主な事例
自動車	インターネット販売で中古車を購入したが、納車翌日に乗車したところ、運転中にエンジンが停止し動かなくなった。現状渡し・保証なしと表記されたものを購入したが、購入元に修理代金の一部負担を求めることは可能だろうか。
	自家用車の車検を代行業者へ依頼した。車検を受けた2か月後、調子が悪くなり、その業者に持ち込んだが異常なしと言われた。しかし持ち込んだ翌日、運転中にエンジンルームから煙が出た。車検を受けたばかりなのにおかしいのではないかと。
空調・冷暖房機器	以前インターネット通販で購入した電気毛布が、先日発熱し、毛布が焦げたほか、床や壁の一部にも焦げができた。製造会社に補償を求めようとしたが、海外のメーカー製で、保証書は廃棄してしまい連絡先が分からない。どうしたらよいか。
飲料	ハンバーガーショップで購入したコーヒーに、ガラス片が混入していた。細かい破片が混入し飲み込んだ可能性があるため、精密検査費用を負担するよう購入店に求めたが、「購入したコーヒーの中に細片がなければ負担はしない」と言われた。検査費用を負担してほしい。

### 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」や「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」などといった「インターネット通販での定期購入」に関する5年度の相談件数は3,946件と、4年度の4,600件と比べて654件減少（14.2%減）したが、依然多くの相談が寄せられている。



※ 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2,514件と、4年度から863件減少（25.6%減）した。一方、ダイエットサプリメントや精力剤などの「健康食品」に関する相談は953件と、4年度の822件から131件増加（15.9%増）した。また、電子タバコなどの「他の教養娯楽品」に関する相談が181件と、4年度の148件から33件増加（22.3%増）したほか、ダニ取りシートなどの「他の保健衛生品」に関する相談が44件と、4年度の10件から34件増加（340.0%増）した。

#### 商品別件数（上位5項目）

順位	項目	5年度		4年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	化粧品	2,514	73.4	3,377	73.4	▲ 863	▲ 25.6
2	健康食品	953	17.9	822	17.9	131	15.9
3	他の教養娯楽品	181	3.2	148	3.2	33	22.3
4	医薬品	88	1.8	85	1.8	3	3.5
5	他の保健衛生品	44	1.3	10	0.2	34	340.0
全件数		3,946	100.0	4,600	100.0	▲ 654	▲ 14.2

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80歳以上が増加している。

#### 性別・年代別件数

	5年度					4年度				
	男	女	不明	合計	構成比%	男	女	不明	合計	構成比%
80歳以上	81	99	1	181	4.6	63	75	0	138	3.0
70歳代	289	397	3	689	17.5	216	498	2	716	15.6
60歳代	414	609	6	1,029	26.1	290	812	3	1,105	24.0
50歳代	350	688	4	1,042	26.4	285	970	1	1,256	27.3
40歳代	162	295	0	457	11.6	141	556	2	699	15.2
30歳代	43	103	2	148	3.8	47	151	2	200	4.3
20歳代	28	62	2	92	2.3	40	68	0	108	2.3
20歳未満	42	67	1	110	2.8	83	111	1	195	4.2
不明	57	124	17	198	5.0	37	113	33	183	4.0
合計	1,466	2,444	36	3,946	100.0	1,202	3,354	44	4,600	100.0
構成比%	37.2	61.9	0.9	100.0		26.1	72.9	1.0	100.0	

契約金額別にみると、「1万円以上5万円未満」が1,332件と最も多く、2番目に多い「千円以上1万円未満」の1,172件と合わせると全体の6割以上を占めている。

各契約金額帯の増減については、最も増加したのが「5万円以上10万円未満」で、4年度と比べて84件増加（150.0%増）した。

#### 契約金額別件数

金額	5年度		4年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
千円未満	260	6.6	387	8.4	▲ 127	▲ 32.8
千円～1万円未満	1,172	29.7	1,255	27.3	▲ 83	▲ 6.6
1万円～5万円未満	1,332	33.8	1,569	34.1	▲ 237	▲ 15.1
5万円～10万円未満	140	3.5	56	1.2	84	150.0
10万円～50万円未満	30	0.8	20	0.4	10	50.0
50万円以上	3	0.1	0	0.0	3	-
不明	1,009	25.6	1,313	28.5	▲ 304	▲ 23.2
合計	3,946	100.0	4,600	100.0	▲ 654	▲ 14.2
平均金額	16,897円		14,383円		2,514円	17.5

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、支払手段として指定された「後払い決済」や、定期購入だと知らず2回目が届いたので「返品」したいといった相談も多数寄せられた。

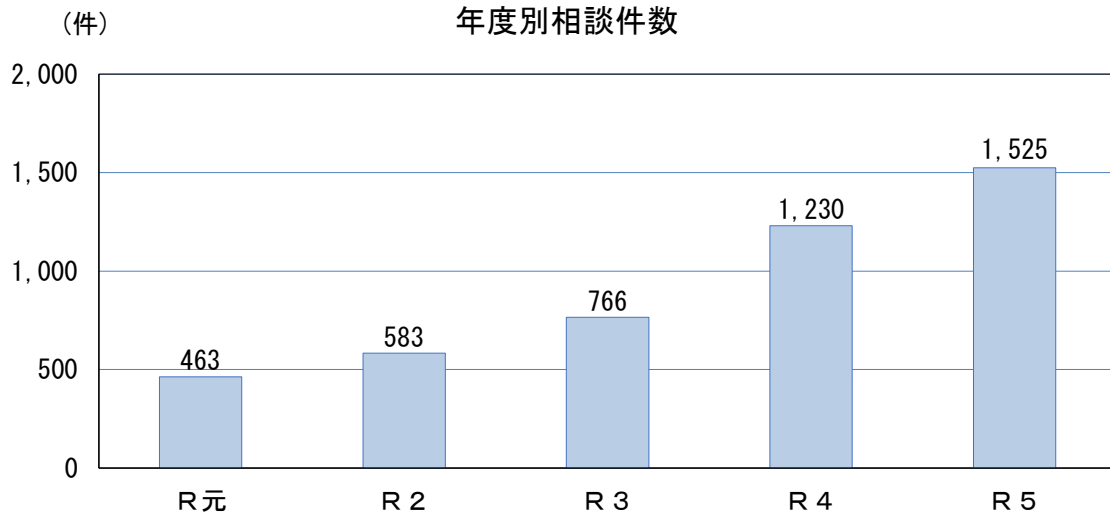
#### 内容別相談件数（複数選択項目）

順位	内容キーワード	5年度		4年度		増減（件）	増減（%）
		件数	全件数比%	件数	全件数比%		
1	定期購入	3,793	96.1	4,425	96.2	▲ 632	▲ 14.3
2	解約	3,142	79.6	3,738	81.3	▲ 596	▲ 15.9
3	電子広告	2,403	60.9	2,689	58.5	▲ 286	▲ 10.6
4	後払い決済	1,750	44.3	1,500	32.6	250	16.7
5	返品	969	24.6	922	20.0	47	5.1
	全件数	3,946	100.0	4,600	100.0	▲ 654	▲ 14.2



## 2 「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。5年度の相談件数は1,525件で、4年度の1,230件に比べ295件増加(24.0%増)した。



年代別では、70歳以上が791件(構成比51.9%)と最も多く、全体の半数以上を占めており、4年度の692件と比べ99件増加(14.3%増)した。次いで60歳代が251件(構成比16.5%)で4年度の199件と比べ52件増加(26.1%増)、50歳代が181件(構成比11.9%)で4年度の102件と比べ79件増加(77.5%増)、40歳代が91件(構成比6.0%)で4年度の72件と比べ19件増加(26.4%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55.0%であるのに対し、「女性」が42.2%であり、「男性」が「女性」を上回っている。

件数では、「男性」が839件で4年度の705件から134件増加(19.0%増)し、「女性」は644件で4年度の474件から170件増加(35.9%増)した。

性別・年代別件数

	5年度						4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	435	350		6	791	51.9	394	288		10	692	56.3
60歳代	148	102		1	251	16.5	129	68		2	199	16.2
50歳代	94	87		0	181	11.9	63	38		1	102	8.3
40歳代	48	43		0	91	6.0	39	32		1	72	5.9
30歳代	28	6		0	34	2.2	6	4		0	10	0.8
20歳代	6	2		0	8	0.5	6	1		0	7	0.6
20歳未満	0	0		0	0	0.0	1	0		0	1	0.1
不明	80	54	6	29	169	11.1	67	43	6	31	147	12.0
合計	839	644	6	36	1,525	100.0	705	474	6	45	1,230	100.0
構成比%	55.0	42.2	0.4	2.4	100.0		57.3	38.5	0.5	3.7	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529件（構成比34.7%）と最も多く、次いで「50万円以上100万円未満」が218件（構成比14.3%）、「10万円以上50万円未満」が181件（構成比11.9%）と続く。増加率においては「100万円以上500万円未満」が4年度に比べ150件増加（39.6%増）した。なお、5年度の平均契約金額は約150万円であり、4年度に比べ約6万円増加（4.3%増）した。

#### 契約金額別件数

金額	5年度		4年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
1万円未満	15	1.0	15	1.2	0	0.0
1万円～5万円未満	10	0.7	6	0.5	4	66.7
5万円～10万円未満	11	0.7	10	0.8	1	10.0
10万円～50万円未満	181	11.9	152	12.4	29	19.1
50万円～100万円未満	218	14.3	226	18.4	▲8	▲3.5
100万円～500万円未満	529	34.7	379	30.8	150	39.6
500万円以上	24	1.6	22	1.8	2	9.1
不明	537	35.2	420	34.1	117	27.9
合計	1,525	100.0	1,230	100.0	295	24.0
平均金額	1,495,412円		1,434,383円		61,029円	4.3

内容別にみると、5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。増加率においては勧誘時などに見受けられる「虚偽説明」が4年度に比べ81件増加（42.4%増）と最も高く、次いで「信用性」が87件増加（39.2%増）と続く。

突然訪問してきた業者に「屋根が壊れている」と言われた。撮影した写真を見せてもらったが、契約はせず、断った。その後、別の業者に来てもらい、屋根を点検してもらったところ、「人為的に釘が抜かれた形跡がある」と言われた。今後どうしたらよいかなどといった相談が寄せられた。

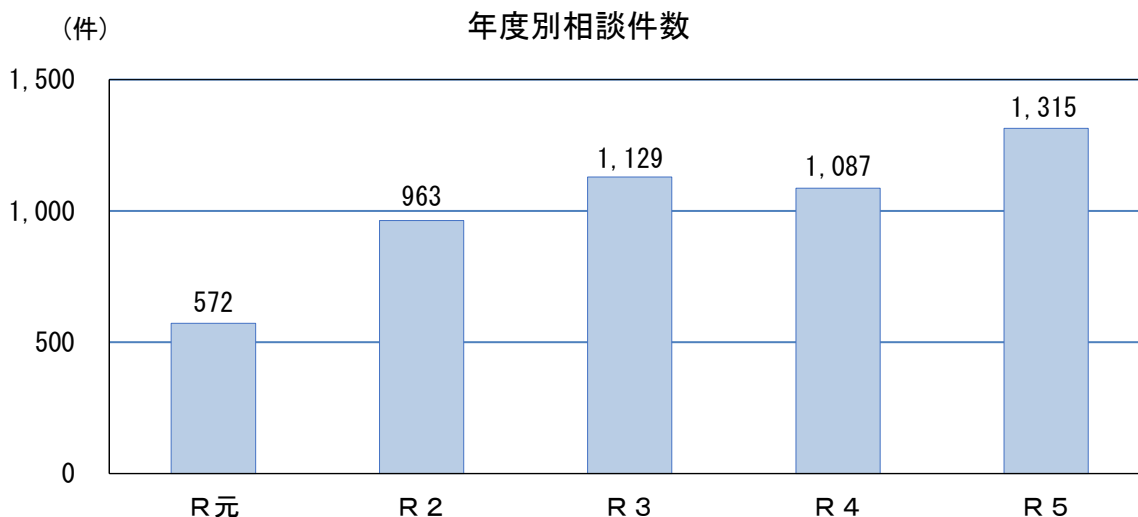
#### 内容別件数（複数選択項目）（上位10項目）

順位	内容キーワード	5年度		4年度		増減（件）	増減（%）
		件数	全件数比%	件数	全件数比%		
1	家庭訪販	1,331	87.3	1,090	88.6	241	22.1
2	クーリング・オフ	569	37.3	472	38.4	97	20.6
3	点検商法	511	33.5	402	32.7	109	27.1
4	高価格・料金	346	22.7	302	24.6	44	14.6
5	信用性	309	20.3	222	18.0	87	39.2
6	虚偽説明	272	17.8	191	15.5	81	42.4
7	解約	220	14.4	188	15.3	32	17.0
8	契約書・書面	196	12.9	182	14.8	14	7.7
9	屋根	182	11.9	91	7.4	91	100.0
10	強引	133	8.7	131	10.7	2	1.5
	全件数	1,525	100.0	1,230	100.0	295	24.0

### 3 「内職・副業」に関する相談

「簡単な作業をするだけで1日当たり数万稼げる」や、情報商材を購入後、高額なサポート契約を迫られるといった「内職・副業」に関する相談が増加している。

5年度の相談件数は1,315件で、4年度の1,087件と比べ228件増加(21.0%増)した。



年代別にみると、20歳代が526件(構成比40.0%)と最も多く、全体の4割を占めており、4年度の492件と比べ34件増加(6.9%増)した。次いで30歳代が228件(構成比17.3%)で4年度の158件と比べ70件増加(44.3%増)、40歳代が165件(構成比12.5%)で4年度の129件と比べ36件増加(27.9%増)、50歳代が162件(構成比12.3%)で4年度の132件と比べ30件増加(22.7%増)と続き、若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35.3%であるのに対し、「女性」が63.4%であり、「女性」が「男性」を大きく上回っている。

件数においては、「男性」が464件で4年度の392件から72件増加(18.4%増)し、「女性」は834件で4年度の684件から150件増加(21.9%増)した。

性別・年代別件数

	5年度						4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	19	14		0	33	2.5	12	12		0	24	2.2
60歳代	40	60		0	100	7.6	26	40		1	67	6.2
50歳代	69	93		0	162	12.3	53	79		0	132	12.1
40歳代	73	90		2	165	12.5	57	72		0	129	11.9
30歳代	67	160		1	228	17.3	48	110		0	158	14.5
20歳代	169	357		0	526	40.0	159	331		2	492	45.3
20歳未満	13	43		0	56	4.3	22	32		0	54	5.0
不明	14	17	2	12	45	3.4	15	8	2	6	31	2.9
合計	464	834	2	15	1,315	100.0	392	684	2	9	1,087	100.0
構成比%	35.3	63.4	0.2	1.1	100.0		36.1	62.9	0.2	0.8	100.0	

契約金額別でみると、件数においては、「10万円以上50万円未満」が280件（構成比21.3%）と最も多く、次いで「100万円以上500万円未満」が272件（構成比20.7%）、「50万円以上100万円未満」が216件（構成比16.4%）と続く。増加率においては「100万円以上500万円未満」が、4年度に比べ111件増加（68.9%増）した。なお、5年度の平均契約金額は約102万円であり、4年度に比べ約40万円増加（65.3%増）した。

#### 契約金額別件数

金額	5年度		4年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
千円未満	2	0.2	3	0.3	▲ 1	▲ 33.3
千円～ 1万円未満	40	3.0	37	3.4	3	8.1
1万円～ 5万円未満	185	14.1	160	14.7	25	15.6
5万円～ 10万円未満	72	5.5	72	6.6	0	0.0
10万円～ 50万円未満	280	21.3	267	24.6	13	4.9
50万円～100万円未満	216	16.4	200	18.4	16	8.0
100万円～500万円未満	272	20.7	161	14.8	111	68.9
500万円～ 1億円未満	33	2.5	8	0.7	25	312.5
不明	215	16.3	179	16.5	36	20.1
合計	1,315	100.0	1,087	100.0	228	21.0
平均金額	1,022,345円		618,471円		403,874円	65.3

内容別にみると、5年度は「SNS」を契機とした相談が最も多くなっており、販売方法に関する相談である「サイドビジネス商法」や「インターネット通販」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「返金」に関する相談も多く寄せられている。増加率においては「詐欺」が4年度に比べ175件増加（72.0%増）と最も高く、次いで勧誘時などに見受けられる「サイドビジネス商法」が157件増加（38.3%増）と続く。

主な相談としては、SNSでお金の増やし方に関するサイトに登録し、マニュアルを購入後、電話説明を受けたが、その後、マニュアルが開けず、電話しても繋がらないため解約したいなどといった相談が寄せられた。

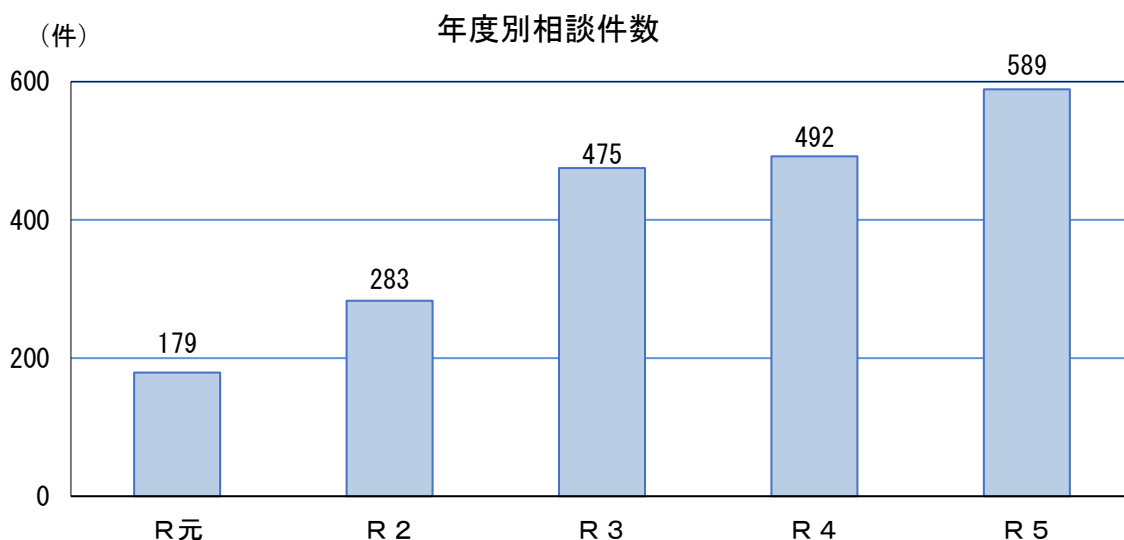
#### 内容別件数（複数選択項目）（上位10項目）

順位	内容キーワード	5年度		4年度		増減（件）	増減（%）
		件数	全件数比%	件数	全件数比%		
1	SNS	572	43.5	420	38.6	152	36.2
2	サイドビジネス商法	567	43.1	410	37.7	157	38.3
3	インターネット通販	544	41.4	501	46.1	43	8.6
4	返金	520	39.5	449	41.3	71	15.8
5	解約	506	38.5	494	45.4	12	2.4
6	詐欺	418	31.8	243	22.4	175	72.0
7	電子広告	411	31.3	322	29.6	89	27.6
8	電話勧誘	333	25.3	258	23.7	75	29.1
9	情報商材	211	16.0	240	22.1	▲ 29	▲ 12.1
10	クーリング・オフ	194	14.8	143	13.2	51	35.7
	全件数	1,315	100.0	1,087	100.0	228	21.0

#### 4 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談

トイレなど水回りの修理、害虫・害獣の駆除、鍵の修理等、日々の暮らしの中で突然発生する様々なトラブルに対処してくれる「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が増加している。

5年度の相談件数は589件で、4年度の492件に比べ97件増加（19.7%増）した。



年代別にみると、70歳以上が109件（構成比18.5%）と最も多く、次いで20歳代が104件（構成比17.7%）、50歳代が83件（構成比14.1%）と続く。最も増加した年代は20歳代で4年度67件から37件増加（55.2%増）した。

契約当事者の性別の構成は、「女性」が57.7%であるのに対し、「男性」が38.5%であり、「女性」が「男性」を上回っている。

件数においては、「女性」が340件で4年度の281件から59件増加（21.0%増）し、「男性」は227件で4年度の200件から27件増加（13.5%増）した。

性別・年代別件数

	5年度						4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	44	64		1	109	18.5	39	53		1	93	18.9
60歳代	22	34		0	56	9.5	22	43		0	65	13.2
50歳代	25	58		0	83	14.1	31	49		0	80	16.3
40歳代	35	37		1	73	12.4	36	46		0	82	16.7
30歳代	38	41		0	79	13.4	23	32		0	55	11.2
20歳代	33	69		2	104	17.7	30	37		0	67	13.6
20歳未満	7	6		0	13	2.2	2	3		0	5	1.0
不明	23	31	11	7	72	12.2	17	18	7	3	45	9.1
合計	227	340	11	11	589	100.0	200	281	7	4	492	100.0
構成比%	38.5	57.7	1.9	1.9	100.0		40.7	57.1	1.4	0.8	100.0	

契約金額別で見ると、件数においては、「10万円以上50万円未満」が239件（構成比40.6%）と最も多く、次いで「5万円以上10万円未満」が134件（構成比22.8%）、「1万円以上5万円未満」が110件（構成比18.7%）と続く。増加件数においても「10万円以上50万円未満」が最も高く、4年度187件から52件増加（27.8%増）した。なお、5年度の平均契約金額は約16万円であり、4年度に比べ約9千円減少（5.4%減）した。

#### 契約金額別件数

金額	5年度		4年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
1万円未満	16	2.7	14	2.8	2	14.3
1万円～5万円未満	110	18.7	93	18.9	17	18.3
5万円～10万円未満	134	22.8	119	24.2	15	12.6
10万円～50万円未満	239	40.6	187	38.0	52	27.8
50万円～100万円未満	23	3.9	17	3.5	6	35.3
100万円～500万円未満	7	1.2	9	1.8	▲2	▲22.2
不明	60	10.2	53	10.8	7	13.2
合計	589	100.0	492	100.0	97	19.7
平均金額	156,160円		165,155円		▲8,995円	▲5.4

内容別にみると、「高価格・料金」が409件（構成比69.4%）と最も多く、次いで「電子広告」が320件（構成比54.3%）、「家庭訪販」が304件（構成比51.6%）と続く。増加率においては、「インターネット通販」が最も高く、4年度47件から23件増加（48.9%増）した。減少率においては、「修理代」が最も高く4年度104件から34件減少（32.7%減）した。

「トイレが詰まりネットで検索した業者に修理を依頼したが、サイトに記載されている金額と異なる高額な請求を受けた」や「鍵を失くし、インターネットで探した料金が安価な業者に電話をかけて解錠をしてもらったが、高額な請求を受けた」など、日常生活のトラブルの中でも緊急性が高いことによって、事業者や契約内容の確認を十分にせず契約し、高額請求されたという相談が寄せられた。

#### 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	5年度		4年度		増減（件）	増減（%）
		件数	全件数比%	件数	全件数比%		
1	高価格・料金	409	69.4	319	64.8	90	28.2
2	電子広告	320	54.3	244	49.6	76	31.1
3	家庭訪販	304	51.6	235	47.8	69	29.4
4	クーリング・オフ	195	33.1	132	26.8	63	47.7
5	返金	164	27.8	144	29.3	20	13.9
6	契約書・書面	82	13.9	71	14.4	11	15.5
7	インターネット通販	70	11.9	47	9.6	23	48.9
8	修理代	70	11.9	104	21.1	▲34	▲32.7
9	説明不足	67	11.4	75	15.2	▲8	▲10.7
10	見積り	57	9.7	61	12.4	▲4	▲6.6
	全件数	589	100.0	492	100.0	97	19.7

## IV 相談事例

### 1 販売方法ごとの相談事例

#### (1) 店舗販売 (14頁参照)

##### 【不動産貸借】

ペット可の賃貸アパートに1年10か月住んだ。敷金・礼金なし、ハウスクリーニング代4万8千円を初期費用で払った。破損してしまった箇所があり、修繕費請求がくることを承知していた。しかし、想定外に高額な54万円の請求がきた。クロスは枠を傷つけたが壁紙は傷つけていないのに全交換になると言われた。納得できない。(20歳代・女性・無職)

- \* 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。

##### 【エステティックサービス】

一昨年、施術期間は1年、回数5回だが、施術期間(契約期間)終了後も無料で同じコースの施術が受けられる全身脱毛コースの契約をした。代金は特別割引で10万円の値引きがあり、約30万円を個別信用で支払っている。施術を1回しか受けていないのにエステサロンが倒産した。支払いを止めたいどうしたらよいか。(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い、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。

##### 【四輪自動車】

半年前に中古車を購入した。車両本体価格90万円弱の輸入中古車で、アフター保証やメンテナンス代として保険料40万円支払った。サイドミラーが戻らなかったり、エアコンが効かなくなったりしたので、保険で修理してもらった。販売店に半年点検に出した後、自宅の駐車場でオイルが漏れて、駐車場の床が変色してしまった。販売店はミスを認めた。信用できないので返品、返金を求めたい。(30歳代・男性・給与生活者)

- \* 中古車に関する相談が多数寄せられました。

### 【医療サービス】

SNSの広告で安く二重手術を受けられるクリニックを見つけ出向いた。看護師から「眼瞼下垂になっているので、今日手術しないと目が開けられない状態になる、今日決めないと次回は料金が高くなる」と個室で説明され、3人の看護師から勧誘を受け、強引に契約を勧められた。手術についての説明は医師からはなかった。手術結果は二重の幅が広く、出来栄えには納得がいかない。全額返金してほしい。  
(20歳代・女性・家事従事者)

- \* SNSの広告から手術可能なクリニックを見つけたところ、「すぐに手術が必要」などと言われ、強引に契約・手術を迫られたとの相談が寄せられました。

### 【携帯電話サービス】

使用する折りたたみ携帯電話は3Gで今年の2月に4G対応に切り替えなければ使用できなくなると通知書が届いていた。「約6万円での提供になり、頭金2万円を払ってもらい残りは分割で」といわれた。使えなくなる期日が迫ると思い仕方なく契約した。別の通信会社への変更を相談したら、3G停止が4月に延長されたことや機種頭金は販売店によると知らされた。説明不足ではないのか。  
(70歳代・男性・無職)

- \* 十分な説明がないまま契約してしまい、解約したいといった相談が寄せられました。

## (2) 通信販売 (14頁参照)

### 【基礎化粧品】

動画サイトで安価な美容液の広告を見て、1回限りで注文した。しかし、2回目の美容液が郵送され定期購入だと分かった。販売業者に連絡したところ、「3回目からの解約になる。2回目の返品は受け付けられず、料金を支払うように」と言われた。2回目からは高額なため、返品したい。

(60歳代・女性・無職)

- \* 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、2回目から高額な代金を請求されるといった相談が寄せられました。

### 【商品一般】

クレジットカード会社から届いた請求書を見たら、フリマサイトから6万円請求されていた。かつて利用したことがあったが、現在は利用しておらず、覚えのない請求だ。カード会社に連絡しても電話が繋がらない。不正な請求なので返金してほしい。  
(50歳代・女性・家事従事者)

- \* クレジットカード会社から覚えのない請求があり、返金してほしいという相談が寄せられました。



### 【健康食品】

電話でサプリメントの勧誘を受けて、断ろうとしたが、業者に「無料だから送らせてください」と言われたので承諾した。今日送られてきた商品を見たところ、「1 か月は無料だが、定期購入になり2回目からは5,500円」と記載されていた。電話では定期購入であることなど説明されておらず、無料試供品が送られてくるだけだと思っていた。商品を送り返し、契約も解消したい。

(60歳代・女性・無職)

- \* サプリメントの定期購入について、初回が無料や低価格であることや、いつでも解約できる旨の説明を見聞きして注文したところ、初回で解約するには様々な条件があり、電話等ではそれらの説明がなかったとの相談が寄せられました。

### 【頭髪用化粧品】

2か月程前、SNSでお試し価格2,000円ほどの白髪染めの広告がでてきた。いつでも解約できると書いてあり、後払い決済で注文した。実際に使ってみると髪の毛がボロボロになってしまい、自分の体質には合わないと思い、販売業者に解約の電話をした。すると、「最低あと3本は受け取る必要がある」と言われ、解約に応じてもらえなかった。先日、2回目の商品が届いたが、開封していない。解約して返品することはできないか。

(50歳代・女性・給与生活者)

- \* 定期購入後、使用しなくなった製品の未開封品を返品し、解約したいといった相談が寄せられました。

### 【役務その他サービス】

パソコンの画面に、ウイルス感染のポップアップが表示された。画面にはサポート窓口の電話番号が表示されていたので電話をすると、大手ソフトウェア会社の主任技術者を名乗る外国人が電話に出た。担当者に従い、オンラインでサポートを受けた。作業終了後、代金をギフトカードで払うよう指示され、8万円を支払った。しかし「コード番号が違う。手続きに誤りがある」などと言われて何度もギフトカードの買い直しを要求され、合計136万円分のギフトカードを購入してしまった。それでも支払いができず「もうお金がない」と伝えると「キャッシングしてでも用意しろ」と言われた。一度電話を切って、大手ソフトウェア会社のサポート窓口相談したところ、詐欺であることがわかった。お金を返してもらいたい。

(50歳代・男性・給与生活者)

- \* パソコンのウイルス感染のサポートを装い、高額な代金を請求されたといった相談が多数寄せられました。

(3) 訪問販売 (15頁参照)

**【工事・建築】**

「屋根が傷んでいる」と訪問を受けた。見積書を作成してもらい、契約した。契約書に記載された住所に息子が言ってみたが、その住所に会社はなかったらしい。提示された金額が適正な金額かどうか不安になった。クーリング・オフしたい。  
(60歳代・男性・無職)

\* 業者に突然訪問、点検されて契約を結んでしまい、クーリング・オフしたいといった相談が寄せられました。

**【修理サービス】**

家のトイレが詰まった。ネット検索で数百円からと記載されている業者Aに来てもらった。便器を外され20万円かかると言われた。業者と交渉し作業費は4万円になった。カードは使えないと言われた。現金では払わないと拒否したところ業者は便器を外した状態で帰った。翌日、別業者Bに来てもらったところ便器を外す必要はなく代金は約1万円であった。4万円は不当請求であると思うので支払いたくない。  
(20歳代・女性・給与生活者)

\* インターネットで業者に修理を依頼して高額な請求を受けたという相談が寄せられました。

**【新聞】**

自宅に新聞勧誘員が来て、勧誘員が契約書面を書き強引に契約させられてしまった。販売会社に電話しているが繋がらない。クーリング・オフしたい。また、粗品をもらっているので取り扱いについて聞きたい。  
(80歳代・男性・無職)

\* 高齢者を狙った新聞の訪問販売の相談が寄せられました。

(4) 電話勧誘販売 (15頁参照)

**【インターネット接続回線】**

3日前、通信会社を名乗る者から電話があり、光回線に変えると携帯電話の料金が月額数百円安くなると言われた。少しでも安くなるならと思い承諾したら、「工事の手配を行うため正確な位置情報の確認に御協力ください。こちらより登録お願いします」というショートメッセージが届き、URLと自宅住所が記載されていた。さらに翌日、「工事日程が決定しました。必ずお立会いください」とのショートメッセージが届いた。契約書も詳細なサービスの説明もなく、電話をしても繋がらなくなってしまった。業者の電話番号をインターネットで検索すると詐欺まがいな口コミもあった。解約したいがどうすればよいか。  
(40歳代・男性・給与生活者)

\* 通信会社を名乗り「料金が安くなる」との電話があり、工事日程などの手続きが進んでしまい、連絡がとれなくな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)

**【商品一般】**

インターネットで見つけたアンケートプロジェクトに人を勧誘すると、100万円貰えるというプロジェクトに6万円に参加した。クレジットカードの情報も伝えた。担当者から「最初は本格的な勧誘活動の前のデモンストレーションだから報酬はない」と言われたが、しばらくすると「6万円をカードで引き落とせなかった。手数料が25万円かかる」と言い始めた。さらに理由も告げずに数十万円追加され、先日、クレジットカードの請求が100万円近くになってしまった。クレジットカード会社からは「来月はさらに高額な請求が上がっている」と告げられた。支払い停止をしたいがどうすればよいか。

(年齢不明・女性・給与生活者)

\* インターネットをきっかけとした、マルチ・マルチまがい販売の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】**

同居する夫あてに荷物が届き、本人は不在だったが、よく通信販売を利用するため受け取った。開封するとアクセサリが入っていて、夫に聞いても注文していないといわれた。返品しようと配送業者に電話したところ、「開封していると返品できない」と言われてしまった。どうすればよいか。

(70歳代・女性・無職)

\* 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】**

リサイクル業者が来訪し、「いらない洋服を買い取らせてほしい。15着までなら買い取るのでどんなものでも売ってもらえないか」と言ってきた。いらない洋服を引き取ってもらおうと思い頼んだところ、「貴金属を買い取らせてほしい。査定だけでもさせてもらえないか」と言ってきた。断ると「持ってくるだけです。どうしてですか」などと言われた、しつこく勧誘が続いた。洋服を含めて買い取りを断ったらようやく帰ったが、困惑している。

(30歳代・女性・給与生活者)

\* 買取業者に意に反する勧誘を執拗にさ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)  
44頁【基礎化粧品】、45頁【健康食品】、【頭髪用化粧品】の事例参照

**【「屋根工事」に関する相談】** (37頁参照)

業者が突然訪問し、家の屋根をドローンで撮影したら「瓦がずれている」と言われた。実際の写真や動画の提示を求めたが断られた。後日、断りもなく屋根に上がられ、「ずれている瓦を修理した」と言われ工事代を請求された。金額の見積り提示もされておらず、契約も交わしていないので、支払いを断ったら業者から脅された。  
(60歳代・女性・家事従事者)

- \* 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。

**【「内職・副業」に関する相談】** (39頁参照)

「1日1時間、自宅にて初期費用無料で始められる副業」という広告をSNSで見ると興味を持ち、オンライン会議システムに参加したところ、オンラインスクールの受講が必要で、それには60万円必要といわれた。迷ったが、24時間以内に契約すれば割引すると急かされ、契約しクレジットカードで決済してしまった。契約後、いろいろ調べてみると、利益を出すためには1日1時間では無理と分かった。クーリング・オフしたい。  
(30歳代・女性・家事従事者)

- \* メッセージアプリやSNS等から、儲かる話があると勧誘を受け、振り込んだお金が返ってこない、という相談が寄せられました。

**【「暮らしのレスキューサービス」に関する相談】** (41頁参照)

夜遅く、居住している賃貸アパートの鍵が抜けなくなり、ネット広告で安価ですぐ修理してくれる業者を探して電話をしたところ、「料金は実際に見ないと見積もりできない」と言われたので来てもらった。結果、広告料金よりはるかに高い金額を請求され、現金で支払った。修理費用は管理会社が半額負担してくれたが、「高いのではないのか」と言われた。クーリング・オフできないか。  
(40歳代・女性・給与生活者)

- \* 鍵のトラブルについて、インターネットで安価な業者を探して修理・交換依頼したら、掲載額よりはるかに高額な請求を受けたという相談が寄せられました。

### 3 その他の相談事例

#### 【有料質問サイト】

PCの迷惑メールが多くなり、インターネットで解消方法を調べていると質問サイトAが出てきた。対処方法を質問し、クレジットカード決済をし、問題は解決した。7日間は数百円で利用できることが書かれており、再度契約をしなければ継続することはないと思っていた。先日、クレジットカードの明細を確認すると、最初のトライアル期間の数百円と2か月にわたり月額料金数千円が請求されている。返金してほしい。

(70歳代・女性・給与生活者)

- \* 1度きりの質問サイトの利用のはずが、月額の定額料金として請求されていたという相談が寄せられました。

#### 【サブスクリプション】

動画配信サイトの契約をしたが、あまり視聴したい動画がなく解約しようと思ったが、問合せ手段がチャットのみだった。メールアドレスや電話番号、クレジットカード情報を伝え、解約の手続きをしたが、「アカウントが確認できなかった」と言われた。早く解決したいが、どうしたらよいか。

(30歳代・男性・給与生活者)

- \* 一度契約すると契約が自動更新され、月額の定額料金がかかり、解約したくても手続きが困難だという相談が寄せられました。

#### 【オンラインゲーム】

今月、クレジットカードに数十万円の請求があり、息子がスマートフォンでゲーム課金をしていた。詳しく調べたところ、合計100万円近く課金していたことがわかった。先週プラットフォームに未成年者契約の取消しを求めたが、「返金はできない」と言われた。どうしたらよいか。

(契約当事者 10歳代・男性・学生)

- \* 親のスマートフォンを使用中に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。

#### 【暗号資産】

SNSがきっかけで、男性と知り合いになった。その男性とは1か月程メッセージのやり取りが続き、暗号資産の投資を勧められた。投資を始めるか悩んだが、まずは個人情報等を提示して口座を開設することになった。その後、男性から送られてきたリンクにアクセスしようとしたら怪しいURLだった。現在は男性とのやり取りを絶っている。投資する前だったので金銭的被害はないが、個人情報等を登録しているため、悪用されないか心配だ。

(50歳代・女性・自営・自由)

- \* SNSで知り合った人から暗号資産の勧誘を受け、口座等開設中に詐欺だと気づいたが、個人情報は既に登録済みのため悪用が心配といった相談が寄せられました。

### 【SNSをきっかけとした相談】

SNSで知り合った男性とカフェで会い、将来の夢を伝えたところ、「経営者の話を聞いた方が良い」と勧められ、その経営者を訪ねに行った。そこで、ビジネス講座を勧められ、パンフレットを基に講座の説明を受けた。ビジネス講座はAコース（80万円）とBコース（100万円）があり、経営者といつでも面談できるBコースを勧められ、契約した。講座費用の100万円は消費者金融から借りた。しかし、実際はただ動画を視聴するのみで、金額に見合わないため、解約を希望する。

（20歳代・女性・給与生活者）

- \* SNSで知り合った男性からビジネス講座を勧められ、講座費用を消費者金融から借りたが、金額に見合わないため解約したいという相談が寄せられました。

### 【偽サイト】

本日、ネット広告を見ると、電化製品が格安で販売されていたので、注文した。代金はクレジットカード決済とした。注文確認メールが届き、数日で商品が届くと書かれていた。あまりにも値段が安いのでインターネットで調べたところ、別の商品が届いたり、商品自体が届かないと書かれていた。詐欺サイトだと思い、クレジットカード会社に連絡し、状況を伝えクレジットカードの停止と番号を変更してもらった。今後どう対処したらよいか。

（40歳代・男性・給与生活者）

- \* セール中や格安をうたった電子広告から商品を注文し、代金を支払うも、商品が届かないなど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（問合せ等除く）

商品大分類	5年度	4年度	増減（％）	増減の主な要因
商品一般	4,042	3,787	6.7	
食料品	2,895	2,770	4.5	
住居品	1,924	2,042	▲ 5.8	
光熱水品	904	1,332	▲ 32.1	電気に関する相談の減
被服品	2,486	2,836	▲ 12.3	紳士・婦人洋服、アクセサリー等に関する相談の減
保健衛生品	4,202	5,058	▲ 16.9	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減
教養娯楽品	3,923	4,093	▲ 4.2	
車両・乗り物	1,480	1,275	16.1	自動車に関する相談の増
土地・建物・設備	1,501	1,416	6.0	
他の商品	76	67	13.4	
クリーニング	127	101	25.7	紳士・婦人洋服に関する相談の増
レンタル・リース・貸借	2,252	2,192	2.7	
工事・建築・加工	3,010	2,721	10.6	屋根工事に関する相談の増
修理・補修	1,296	1,224	5.9	
管理・保管	108	96	12.5	マンション自治会管理に関する相談の増
役務一般	269	269	0.0	
金融・保険サービス	3,423	3,082	11.1	多重債務、詐欺に関する相談の増
運輸・通信サービス	3,465	3,312	4.6	
教育サービス	161	176	▲ 8.5	
教養・娯楽サービス	3,903	4,005	▲ 2.5	
保健・福祉サービス	2,708	2,863	▲ 5.4	
他の役務	3,028	2,746	10.3	電話勧誘に関する相談の増
内職・副業	800	593	34.9	サイドビジネス商法に関する相談の増
他の行政サービス	145	204	▲ 28.9	税金、不審なメールに関する相談の減
他の相談	269	274	▲ 1.8	
合計	48,397	48,534	▲ 0.3	

表2 契約当事者の居住市町村別件数（問合せ等除く）

市町村名	5年度	4年度	市町村名	5年度	4年度	市町村名	5年度	4年度
さいたま市	9,778	9,891	朝霞市	799	848	滑川町	92	70
川越市	1,913	1,989	志木市	454	459	嵐山町	81	84
熊谷市	1,398	1,291	和光市	715	647	小川町	183	201
川口市	3,488	3,506	新座市	1,153	1,168	川島町	85	94
行田市	503	425	桶川市	502	451	吉見町	97	83
秩父市	299	321	久喜市	723	753	鳩山町	74	91
所沢市	2,369	2,350	北本市	429	440	ときがわ町	35	40
飯能市	515	540	八潮市	499	537	横瀬町	23	22
加須市	687	571	富士見市	761	702	皆野町	35	40
本庄市	340	414	三郷市	685	771	長瀨町	30	26
東松山市	522	486	蓮田市	380	412	小鹿野町	43	31
春日部市	1,517	1,558	坂戸市	600	593	東秩父村	8	6
狭山市	1,159	1,142	幸手市	290	296	美里町	51	63
羽生市	293	302	鶴ヶ島市	478	487	神川町	39	60
鴻巣市	579	713	日高市	310	308	上里町	167	158
深谷市	754	692	吉川市	395	403	寄居町	171	178
上尾市	1,394	1,677	ふじみ野市	846	796	宮代町	118	113
草加市	1,420	1,417	白岡市	287	307	杉戸町	252	181
越谷市	1,798	1,877	伊奈町	225	226	松伏町	208	192
蕨市	343	342	三芳町	198	178	県内その他	907	703
戸田市	726	787	毛呂山町	158	160	県外	482	474
入間市	1,109	1,076	越生町	44	68	不明	1,381	1,247
						合計	48,397	48,534



表3 相談者の居住市町村別件数（問合せ等除く）

市町村名	5年度（件）			4年度（件）		
	県受付	市町村受付	計	県受付	市町村受付	計
さいたま市	537	9,596	10,133	649	9,497	10,146
川越市	466	1,487	1,953	652	1,374	2,026
熊谷市	545	892	1,437	574	737	1,311
川口市	1,106	2,449	3,555	1,016	2,525	3,541
行田市	173	340	513	136	293	429
秩父市	36	264	300	29	295	324
所沢市	216	2,186	2,402	186	2,189	2,375
飯能市	41	482	523	58	498	556
加須市	138	578	716	142	456	598
本庄市	124	212	336	173	254	427
東松山市	195	326	521	188	301	489
春日部市	188	1,344	1,532	194	1,364	1,558
狭山市	86	1,090	1,176	89	1,084	1,173
羽生市	91	205	296	117	191	308
鴻巣市	174	428	602	244	496	740
深谷市	301	476	777	285	428	713
上尾市	147	1,257	1,404	191	1,513	1,704
草加市	161	1,332	1,493	182	1,306	1,488
越谷市	399	1,434	1,833	468	1,464	1,932
蕨市	104	246	350	123	224	347
戸田市	112	638	750	116	676	792
入間市	88	1,054	1,142	78	1,038	1,116
朝霞市	131	700	831	95	774	869
志木市	96	365	461	78	398	476
和光市	58	669	727	68	590	658
新座市	129	1,067	1,196	136	1,042	1,178
桶川市	94	413	507	93	370	463
久喜市	353	372	725	353	408	761
北本市	73	367	440	77	367	444
八潮市	60	444	504	71	465	536
富士見市	118	675	793	132	580	712
三郷市	179	537	716	187	602	789

市町村名	5年度（件）			4年度（件）		
	県受付	市町村受付	計	県受付	市町村受付	計
蓮田市	100	282	382	127	288	415
坂戸市	140	464	604	119	477	596
幸手市	96	198	294	73	214	287
鶴ヶ島市	63	428	491	54	446	500
日高市	106	226	332	87	230	317
吉川市	127	272	399	120	287	407
ふじみ野市	64	845	909	67	766	833
白岡市	39	263	302	53	256	309
伊奈町	60	166	226	61	169	230
三芳町	51	141	192	50	130	180
毛呂山町	64	91	155	73	84	157
越生町	14	27	41	30	42	72
滑川町	49	47	96	39	36	75
嵐山町	39	52	91	48	38	86
小川町	46	135	181	43	166	209
川島町	38	48	86	39	58	97
吉見町	48	48	96	36	44	80
鳩山町	29	44	73	33	55	88
ときがわ町	15	24	39	22	21	43
横瀬町	2	24	26	3	17	20
皆野町	5	31	36	7	35	42
長瀨町	5	29	34	12	15	27
小鹿野町	6	38	44	9	20	29
東秩父村	3	6	9	4	3	7
美里町	34	25	59	41	23	64
神川町	17	21	38	35	29	64
上里町	61	119	180	62	98	160
寄居町	62	118	180	68	121	189
宮代町	40	83	123	51	128	179
杉戸町	62	196	258	66	137	203
松伏町	40	164	204	42	151	193
県内その他	168	896	1,064	268	578	846
県外	130	367	497	149	395	544
不明	3	9	12	0	7	7
合計	8,545	39,852	48,397	9,171	39,363	48,534

## 用語の解説

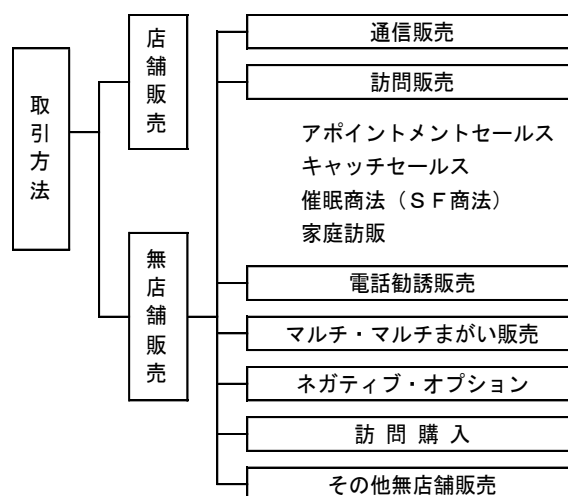
(商品・役務等)

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。
金融・保険サービス	生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債券、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス。
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。
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。
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。
業務提供誘引販売取引	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。
特定継続的役務提供	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。

販売方法の体系



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  
こちらをお願いします。

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/>