

令和7年度上半期の消費生活相談の概況

埼玉県消費生活支援センター

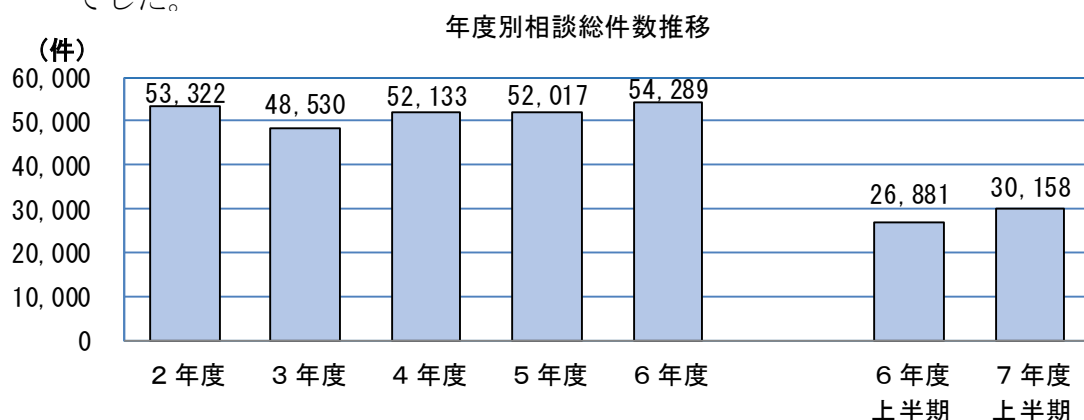
1 概 要

(1) 相談総件数（苦情・問合せ等）

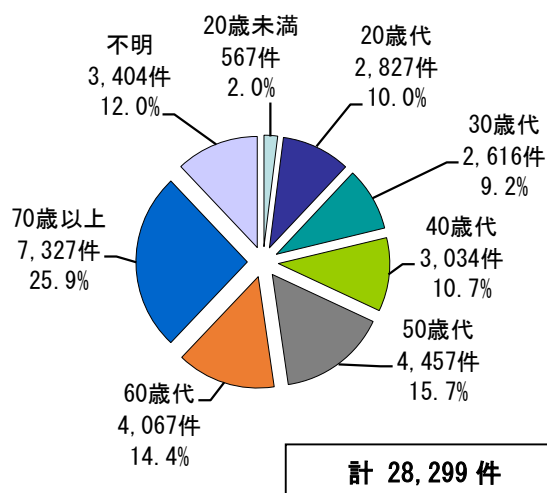
- 埼玉県及び県内市町村の消費生活相談窓口で令和7年度上半期（4月～9月）に受け付けた相談の総件数（苦情・問合せ等）は30,158件でした。
- 令和6年度同期26,881件に比べ3,277件の増加（12.2%増）となりました。

(2) 苦情相談の概要

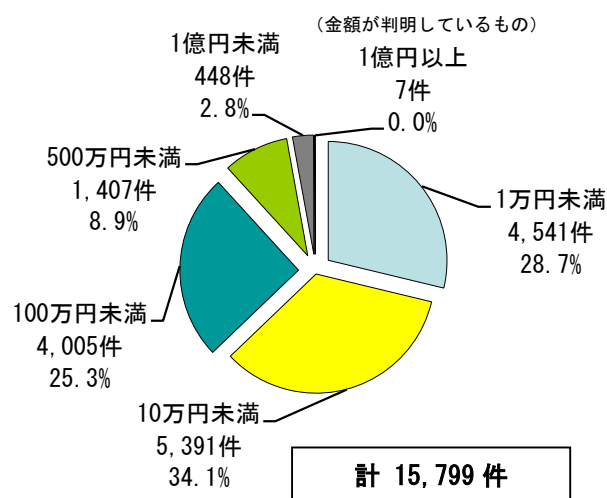
- 上半期に受けた相談総件数のうち、苦情相談は28,299件でした。
- これ以降は、苦情相談28,299件についての集計・分析です。
- 年代別では、70歳以上からの苦情が7,327件と最も多く、次いで50歳代、60歳代と続きます。
- 65歳以上の高齢者からの苦情相談は9,206件で、32.5%を占めました。
- 契約金額が判明している相談は15,799件で、平均契約金額は約90.1万円でした。



7年度上半期 契約当事者 年代別構成

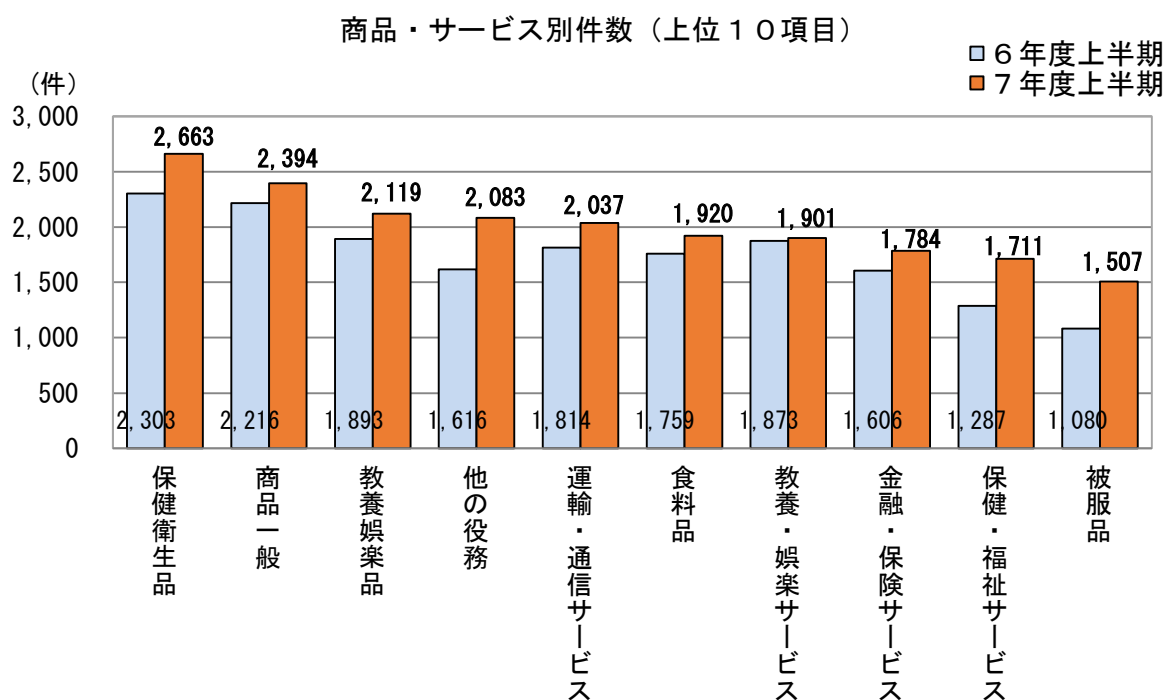


7年度上半期 契約金額別構成



※ 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（以下同様）。

- ・ 商品・サービス別件数で、6年度同期と比べ増加率が高いものは「被服品」で、39.5%増、これは、インターネット通販での洋服の偽サイトに関する相談が増えたことなどによると考えられます。
- ・ 「保健・福祉サービス」は32.9%増で、主な要因は契約していた脱毛サロンの倒産に関する相談が増えたことによるものです。
- ・ 「他の役務」については28.9%増加しました。これは、分電盤の点検に関する相談が増えたことによるものです。



【用語の説明】

- ・ 保健衛生品：医薬品、医療用具、化粧品、マスクなど
- ・ 商品一般：商品等を特定できないものなど
- ・ 教養娯楽品：文具、パソコン、書籍、音響・映像機器、楽器、スポーツ用品など
- ・ 他の役務：外食サービス、冠婚葬祭などのほか、訪問点検に関する相談などを含む
- ・ 運輸・通信サービス：旅客サービス、インターネット接続、移動通信サービスなど
- ・ 食料品：食料品や菓子などのほか、健康食品やサプリメントなどを含む
- ・ 教養・娯楽サービス：教室・講座、音楽配信サービス、インターネットゲームなど
- ・ 金融・保険サービス：生命保険、損害保険、ファンド型投資、金融派生商品など
- ・ 保健・福祉サービス：医療サービス、エステティックサービス、整体など
- ・ 被服品：洋服、靴、カバン、アクセサリなど

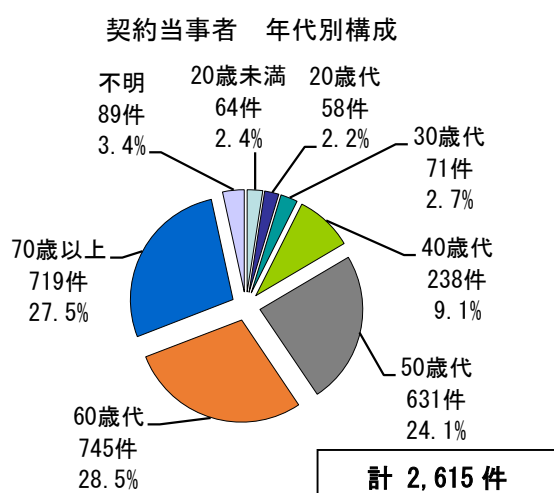
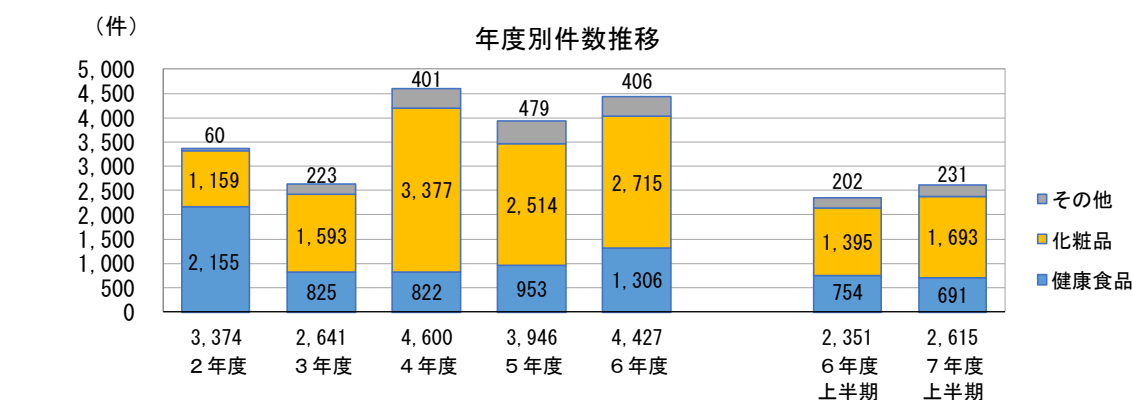
2 特徴的な相談

(1) 「インターネット通販での定期購入」に関する相談の増加

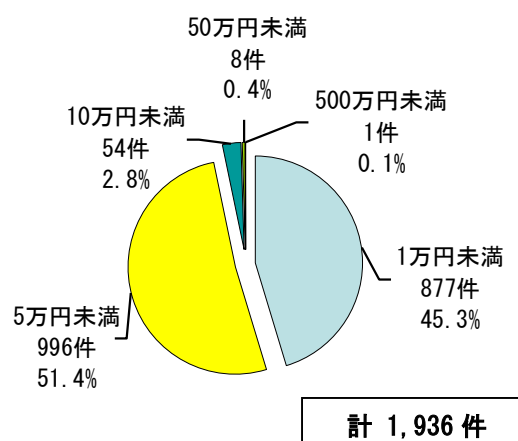
- ・ 様々なウェブサイトなどに掲載された電子広告等をきっかけに購入申込する「インターネット通販での定期購入」に関する相談が増加しました。7年度上半期の相談件数は2,615件で、6年度同期の2,351件に比べ11.2%増加しました。
- ・ 低価格であることや「2回目は送らない」などのフレーズが強調された電子広告をきっかけに、1回限りと思って注文したが定期購入契約であった、解約しようとしたが連絡がつかない、といった相談が寄せられています。

《事例》SNSでインフルエンサーが発信する動画を見て、ダイエット製品を特別価格で購入した。1回限りだと思っていたら、先日2回目が届き、定期購入だとわかった。1回目は支払ったが、2回目は高額で驚いた。解約するには、解約手数料が必要だと言われた。どうしたらよいか。(20歳未満・女性)

- ・ 消費者にとってデメリットとなる内容が、気づきにくいように表示されていることがあります。インターネット通販で商品を申し込む際は、「特定商取引法に基づく表記」や「利用規約」等で、事業者情報や返品、解約条件等を確認しましょう。
- ・ 事業者は、最終確認画面に支払総額や商品の分量等を、消費者にわかりやすく表示することが義務づけられています。契約内容や条件を確認し、トラブルに備えて、広告や最終確認画面のスクリーンショット（写真）を撮っておきましょう。
- ・ インターネット通販においては、クーリング・オフ制度はありません。困ったときは消費生活センターに相談しましょう。



契約金額別構成(金額が判明しているもの)



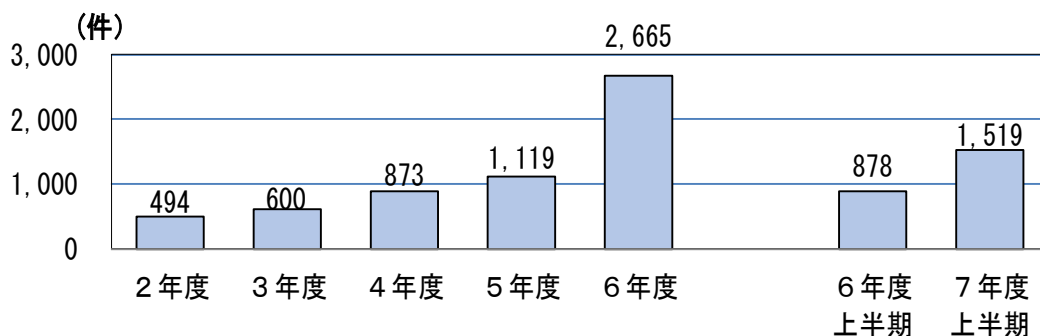
(2)「点検商法」に関する相談の増加

- ・ 業者の訪問をきっかけに商品やサービスを契約させられる「点検商法」に関する相談が増加しています。7年度上半期の相談件数は1,519件で6年度同期の878件と比べ、73.0%増加しました。そのうち、分電盤に関する相談は454件で6年度同期の82件と比べ約5.5倍でした。一方で給湯器に関する相談は322件で6年度同期の425件と比べ24.2%減少したものの、依然として相談件数は高止まりとなっています。
- ・ 「給湯器の点検後、交換工事の契約をしたが、高額なので断りたい」などといった相談が寄せられています。

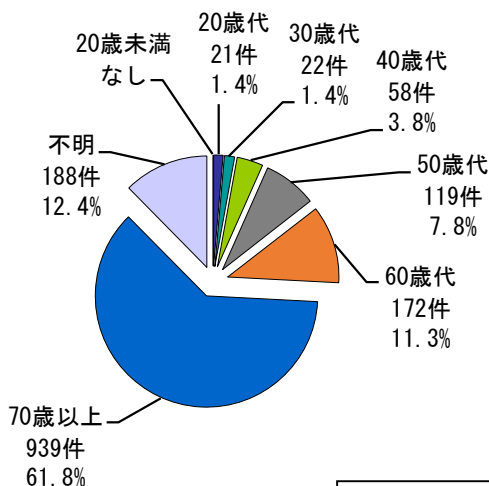
《事例》「電気設備の点検をする」と言ってお客が訪問してきた。「分電盤が耐用年数を過ぎている。火災になるかも。危険だ」、「分電盤が壊れたら電気が使えなくなる。今のうちに交換を」などと、執拗に不安を煽られた。今後どう対応したらよいか。(70歳代女性)

- ・ 「無料点検」などというたい、突然電話をかけてきたり、訪問をしてきた業者に安易に点検させないようにしましょう。
- ・ 業者からの言葉に不安を覚え、慌てて契約するのは危険です。家族・知人の意見を聞いたり、複数の業者から見積りを取るなど、十分に比較・検討をしましょう。
- ・ 契約後や工事完了後でもクーリング・オフなどができる場合がありますので身近な人や消費生活センターに相談しましょう。

年度別件数推移

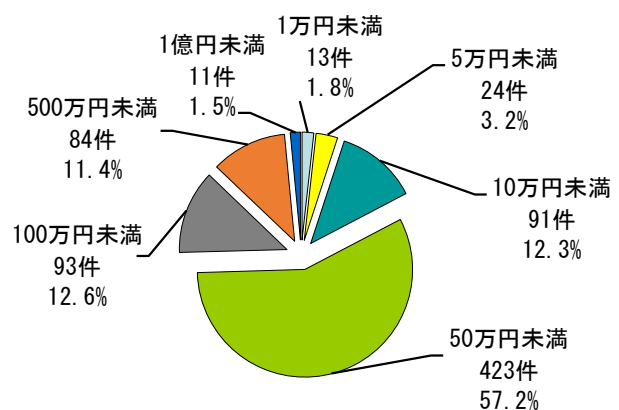


契約当事者 年代別構成



計 1, 519 件

契約金額別構成(金額が判明しているもの)



計 739 件

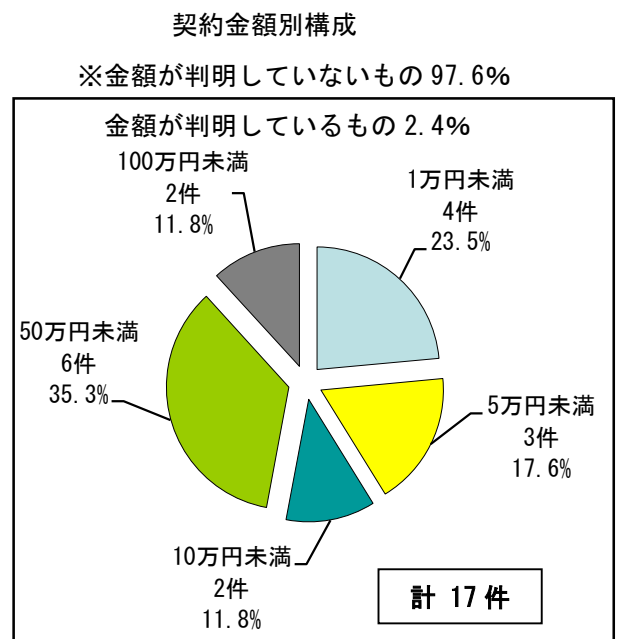
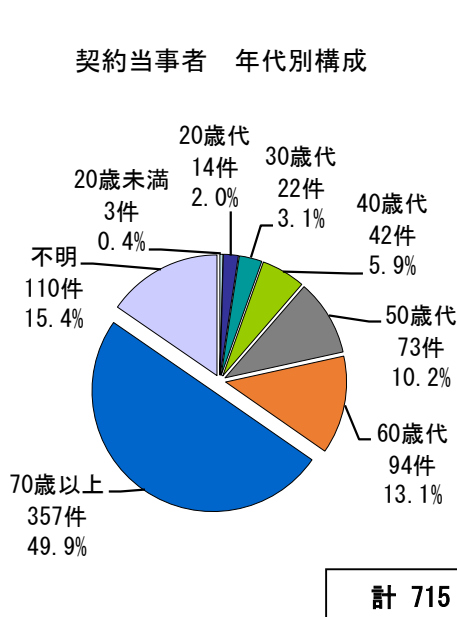
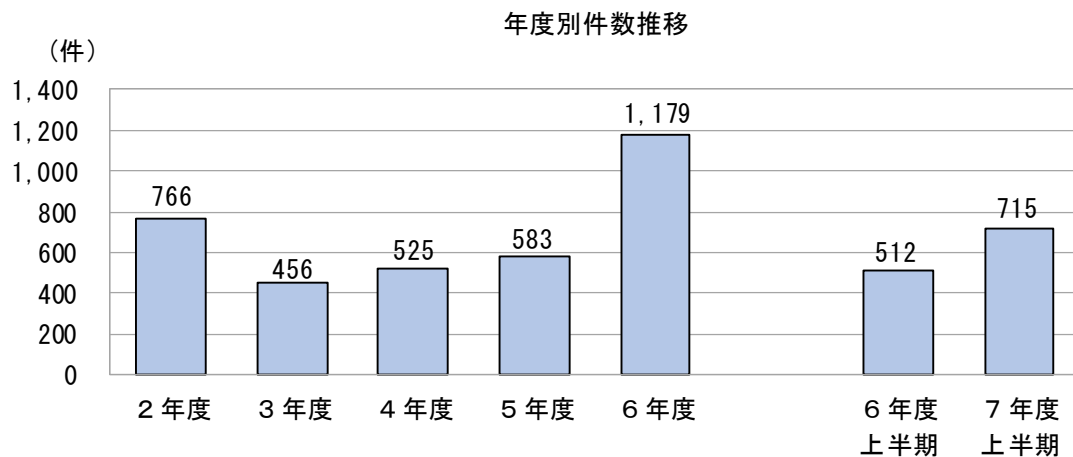
(3)「不審な電話・メール」に関する相談の増加

- ・ 事業者を騙る電話や、覚えのない注文完了メールが届く「不審な電話・メール」に関する相談が増加しています。7年度上半期の相談件数は715件で、6年度同期の512件と比べ39.6%増加しました。そのうち、不審な電話に関する相談は650件で6年度同期の381件と比べ、70.6%増加しています。
- ・ 「電話が使えなくなると不審な電話があった」、「購入していない商品の注文完了メールが届いた」などといった相談が寄せられています。

《事例①》固定電話の留守番電話に「未納料金があるので強制的に利用を止める」と自動音声のメッセージが残っていた。相手の名前や電話番号、何の未納かは全く分からない。このまま無視してよいか。(60歳代女性)

《事例②》携帯電話に「注文品は発送の準備が整い次第、配送します」とメールが入った。注文した覚えがない。どうしたらよいか。(70歳代女性)

- ・ 知らない電話番号から電話があった際は、慎重に対応しましょう。
- ・ 不審なメールを受信した際は、返信しないようにしましょう。
- ・ 不審な電話・メールに対しては個人情報を絶対に伝えないようにしましょう。
- ・ 困った場合は、消費生活センターに相談しましょう。



(4) 「マッチングアプリ・SNS等で知り合った人との契約トラブル」

に関する相談の増加

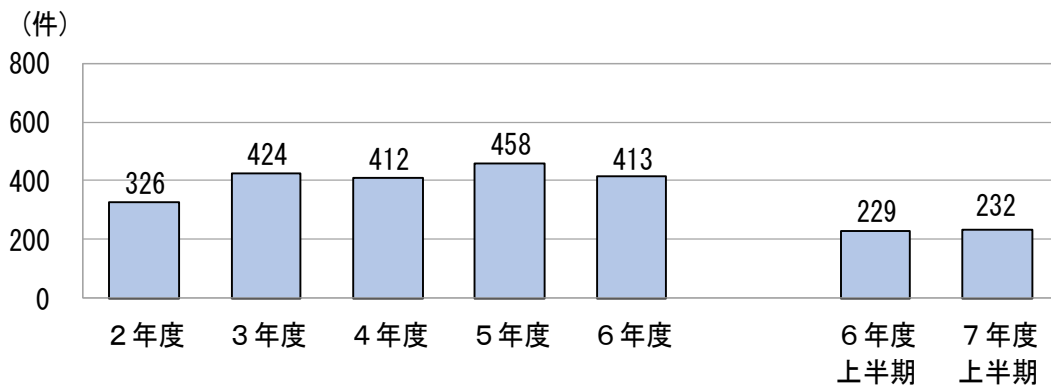
- ・ 若年層からの相談が多く寄せられています。7年度上半期の相談件数は232件で、6年度同期の229件に比べ1.3%増加しました。「マッチングアプリ・SNS等で知り合った人との契約トラブル」の年代別構成は30歳未満からの相談が38.7%を占めていますが、同年代の苦情相談総件数が12.0%であることを考慮すると、若者にとって深刻な問題となっていることがわかります。
- ・ 「マッチングアプリで知り合った女性から投資を勧められた」、「SNSで知り合った人から副業を勧められた」といった相談が寄せられています。

《事例》 出会い系アプリで仲良くなった女性から副業を勧められた。始めるには副業アプリへの登録が必要で「登録料は100万円だが、仕事を人に紹介する度に5万円稼げるので、消費者金融で借りてもすぐ取り返せる」と強く勧められた。それならいいかと借入を行い、女性の指示通りお金を入金して登録を済ませた。しかし次第に不審感が募ってきた。やめたい。お金も取り戻したい。

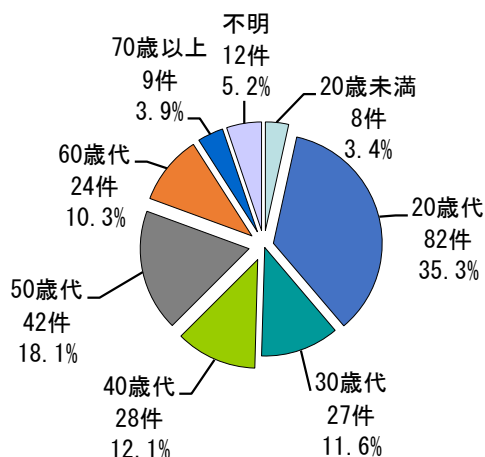
(20歳代男性)

- ・ マッチングアプリ等で知り合った人からお金に関わる話を持ちかけられたら警戒しましょう。
- ・ 信用できる人なのかどうかを慎重に判断しましょう。お金を払ったとたん連絡が取れなくなることがあります。
- ・ 相手の指示でお金を振り込んだり、借金をしないようにしましょう。
- ・ 不安な場合、トラブルになったときは消費生活センターに相談しましょう。

年度別件数推移

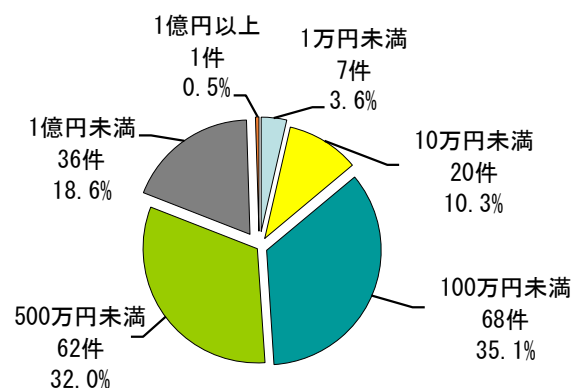


契約当事者 年代別構成



計 232 件

契約金額別構成(金額が判明しているもの)



計 194 件