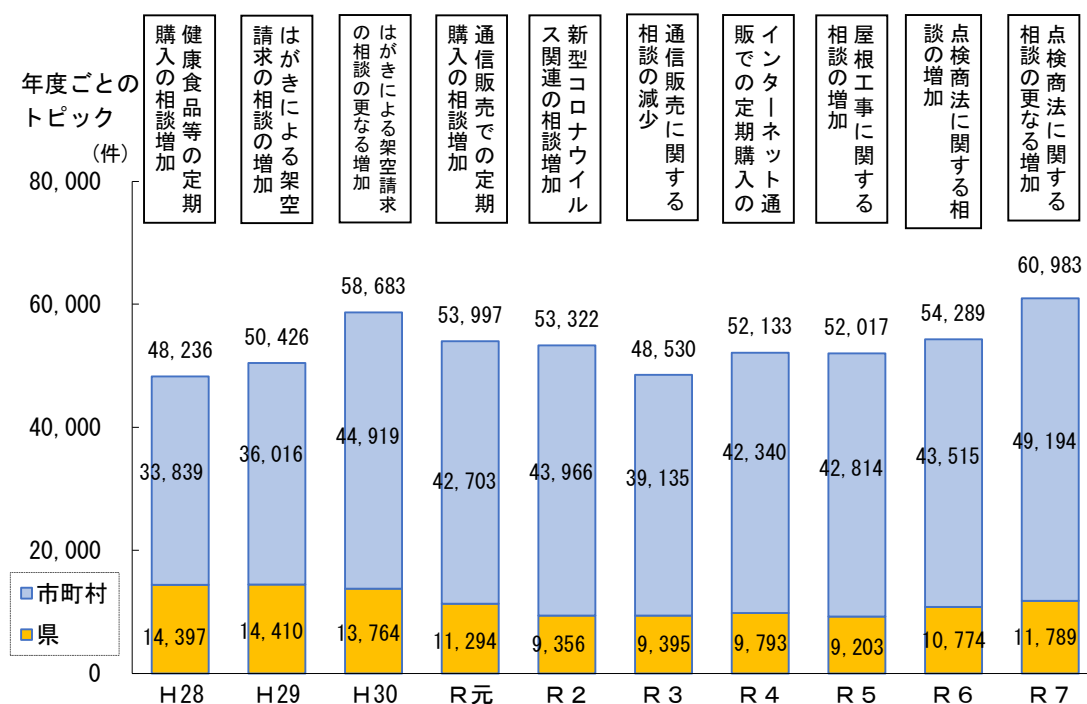


令和 7 年度埼玉県消費生活相談の概要

※端数処理の関係上、端数の合計値が 100.0 にならない場合があります。

1 相談受付件数

相談件数の年度別推移（10 年間）



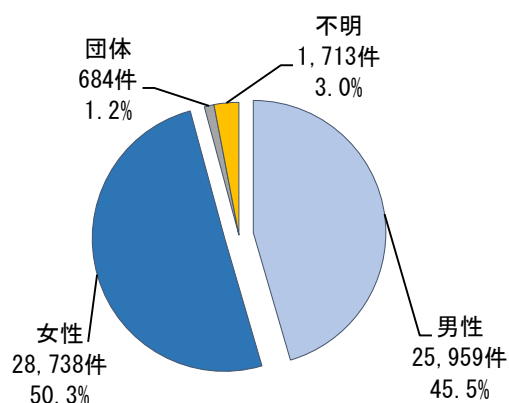
- ・県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた件数は 60,983 件であった。
(6 年度比 6,694 件増 12.3% 増)
- ・受付件数のうち、「苦情」は 57,094 件で相談全体の 93.6% であった。
- ・県の受付件数が全件数に占める割合は 19.3% となっている。

2 苦情相談の概要

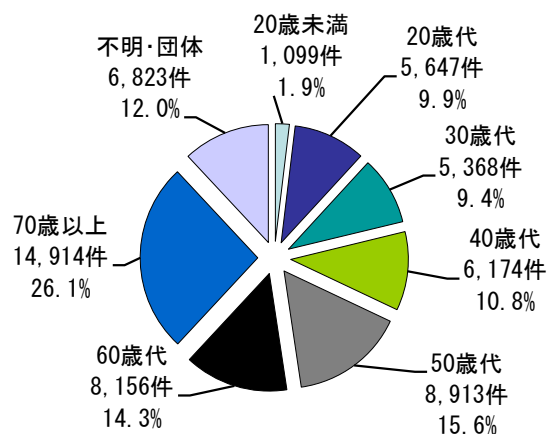
(1) 性別・年代別件数

- ・6 年度に引き続き、女性からの相談が男性を上回った。
- ・60 歳以上の相談件数は、23,070 件（構成比 40.4%）で、6 年度と比べて、2,210 件増加（10.6% 増）した。また、65 歳以上の相談件数は、18,707 件（構成比 32.8%）であった。

性別構成比

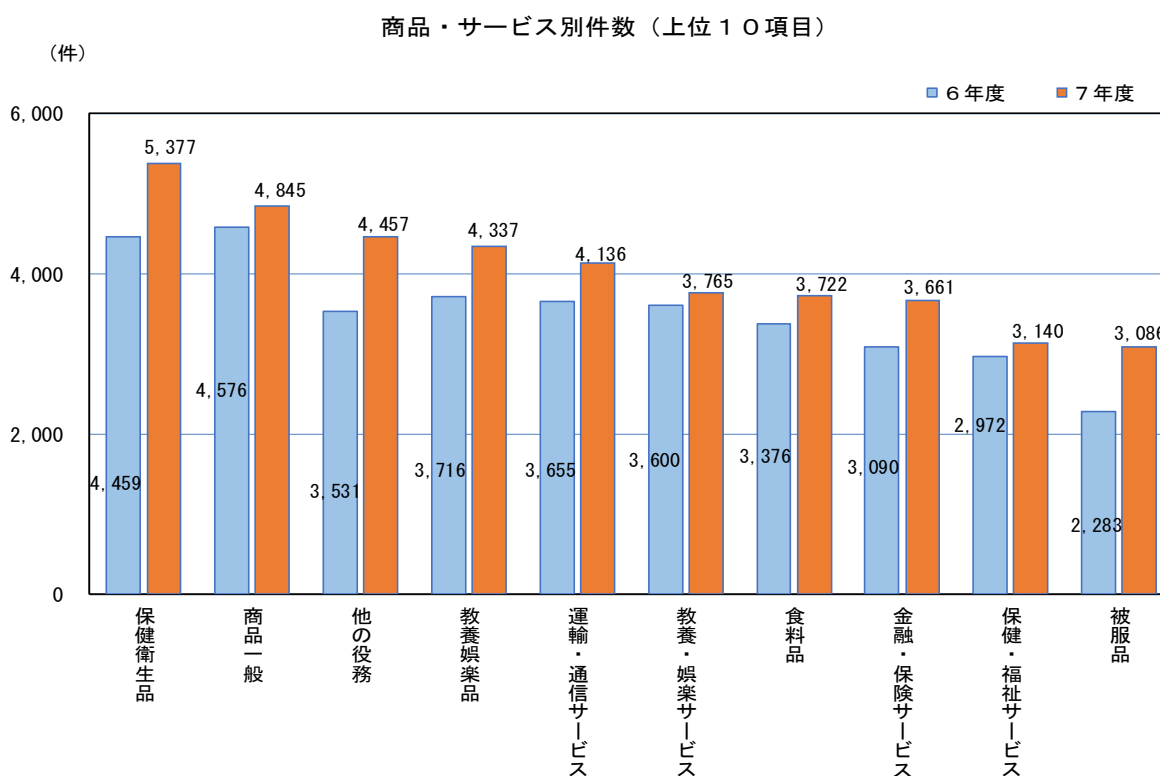


年代別構成比



(2) 商品・サービス別件数

- ・最も件数が多かったのは、「保健衛生品」の5,377件であるが、6年度に比べ918件増加(20.6%増)した。美容液や化粧クリーム、ファウンデーションなどの化粧品類に関する相談が多く寄せられている。
- ・最も増加率が高かったのは、「被服品」であり、6年度に比べ803件増加(35.2%増)した。インターネット通販で注文した商品に関する相談の増加が主な要因である。



(3) 相談内容別件数・割合

- ・多くの相談が「契約・解約」「販売方法」に関するものとなっている。

内容別件数(複数選択項目)

順位	分類	7年度		6年度		増減(%)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	45,090	79.0	39,352	77.8	14.6
2	販売方法	32,803	57.5	28,859	57.0	13.7
3	価格・料金	8,641	15.1	7,992	15.8	8.1
4	接客対応	8,230	14.4	6,833	13.5	20.4
5	表示・広告	6,061	10.6	5,183	10.2	16.9
6	品質・機能、役務品質	5,463	9.6	5,167	10.2	5.7
7	安全・衛生	1,503	2.6	1,408	2.8	6.7
8	法規・基準	1,134	2.0	1,045	2.1	8.5
9	その他	261	0.5	229	0.5	14.0
10	施設・設備	87	0.2	51	0.1	70.6
11	計量・量目	51	0.1	42	0.1	21.4
12	包装・容器	38	0.1	24	0.0	58.3
	全件数	57,094	100.0	50,610	100.0	12.8

※ 「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。

(4) 契約金額別件数・割合

- ・平均契約金額は約 86 万円で 6 年度に比べて約 3 万円減少（3.4%減）した。
- ・「1 万円以上 10 万円未満」の相談が最も多く、6 年度に比べ 14.8%増加した。

契約金額別件数（契約購入金額が判明しているもの）

金額	7 年度		6 年度		増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	9,114	28.5	7,173	25.7	27.1
1万円～ 10万円未満	10,745	33.6	9,356	33.5	14.8
10万円～ 100万円未満	8,269	25.9	7,830	28.0	5.6
100万円～ 500万円未満	2,911	9.1	2,774	9.9	4.9
500万円～ 1億円未満	904	2.8	807	2.9	12.0
1億円以上	11	0.0	10	0.0	10.0
合計	31,954	100.0	27,950	100.0	14.3
総合計金額	27,477,822,236円		24,882,537,920円		10.4
平均金額	859,918円		890,252円		▲ 3.4

(5) 販売方法別の状況

- ・無店舗販売のうち、増加しているのは「通信販売」（3,516件増加（19.1%増））、「電話勧誘販売」（475件増加（16.1%増））、「ネガティブ・オプション」（19件増加（7.3%増））、「マルチ・マルチまがい」（14件増加（7.1%増））、「訪問販売」（261件増加（4.1%増））である。一方、減少したのは、「その他無店舗」（19件減少（5.1%減））、「訪問購入」（9件減少（2.5%減））である。

販売方法別の件数

		7 年度		6 年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
店舗販売		10,683	18.7	9,847	19.5	836	8.5
無店舗（計）		33,191	58.1	28,934	57.2	4,257	14.7
（無店舗の内訳）	通信販売	21,900	66.0	18,384	63.5	3,516	19.1
	訪問販売	6,665	20.1	6,404	22.1	261	4.1
	電話勧誘販売	3,431	10.3	2,956	10.2	475	16.1
	マルチ・マルチまがい	210	0.6	196	0.7	14	7.1
	ネガティブ・オプション	281	0.8	262	0.9	19	7.3
	訪問購入	347	1.0	356	1.2	▲ 9	▲ 2.5
	その他無店舗	357	1.1	376	1.3	▲ 19	▲ 5.1
	不明・無関係	13,220	23.2	11,829	23.4	1,391	11.8
合計		57,094	100.0	50,610	100.0	6,484	12.8

※網掛け部分の構成比は無店舗（計）に占める割合

3 処理内容

- ・最も多いのは「助言（自主交渉）」の36,561件であり、全体の64.0％を占める。
- ・「あっせん」を行った件数（「あっせん解決」と「あっせん不調」を合計したもの）は、7,649件で、全体の13.4％を占める。

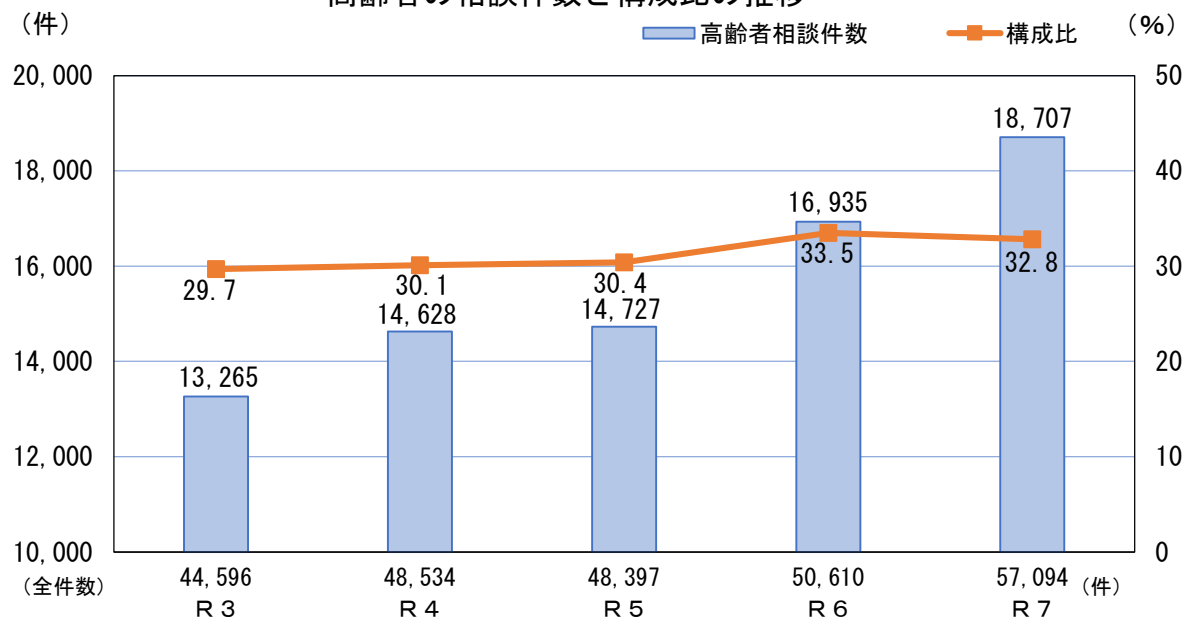
処理内容別件数

順位	処理内容	7 年度		6 年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	助言（自主交渉）	36,561	64.0	32,216	63.7	13.5
2	その他情報提供	8,582	15.0	7,989	15.8	7.4
3	あっせん解決	6,859	12.0	6,092	12.0	12.6
4	処理不要	1,277	2.2	1,254	2.5	1.8
5	他機関紹介	1,175	2.1	929	1.8	26.5
6	あっせん不調	790	1.4	723	1.4	9.3
7	処理不能	700	1.2	654	1.3	7.0
	処理継続中	1,150	2.0	753	1.5	52.7
	合計	57,094	100.0	50,610	100.0	12.8

4 高齢者の相談（契約当事者が65歳以上）

- ・7年度における高齢者の相談は18,707件（構成比32.8％）で、6年度と比べ1,772件増加（10.5％増）した。

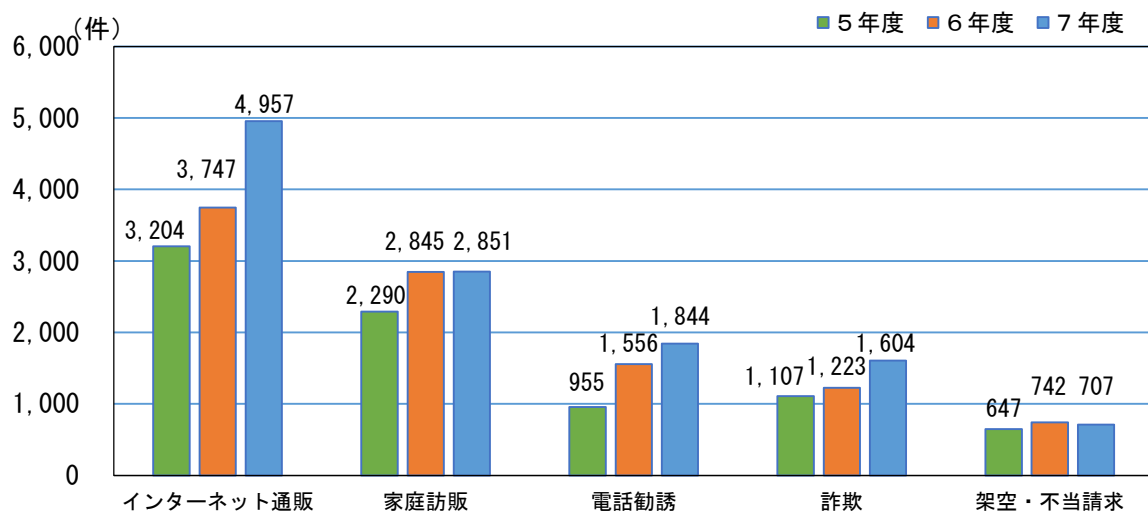
高齢者の相談件数と構成比の推移



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	7年度		6年度		増減（件）	増減（％）
		件数	構成比％	件数	構成比％		
1	商品一般	1,724	9.2	1,659	9.8	65	3.9
2	工事・建築	1,326	7.1	1,446	8.5	▲120	▲8.3
3	役務その他サービス	912	4.9	574	3.4	338	58.9
4	基礎化粧品	905	4.8	662	3.9	243	36.7
5	他の健康食品	812	4.3	776	4.6	36	4.6
6	電気設備	706	3.8	176	1.0	530	301.1
7	インターネット接続回線	456	2.4	355	2.1	101	28.5
8	携帯電話サービス	421	2.3	336	2.0	85	25.3
9	金融関連サービスその他	382	2.0	250	1.5	132	52.8
10	修理サービス	378	2.0	395	2.3	▲17	▲4.3
全件数		18,707	100.0	16,935	100.0	1,772	10.5

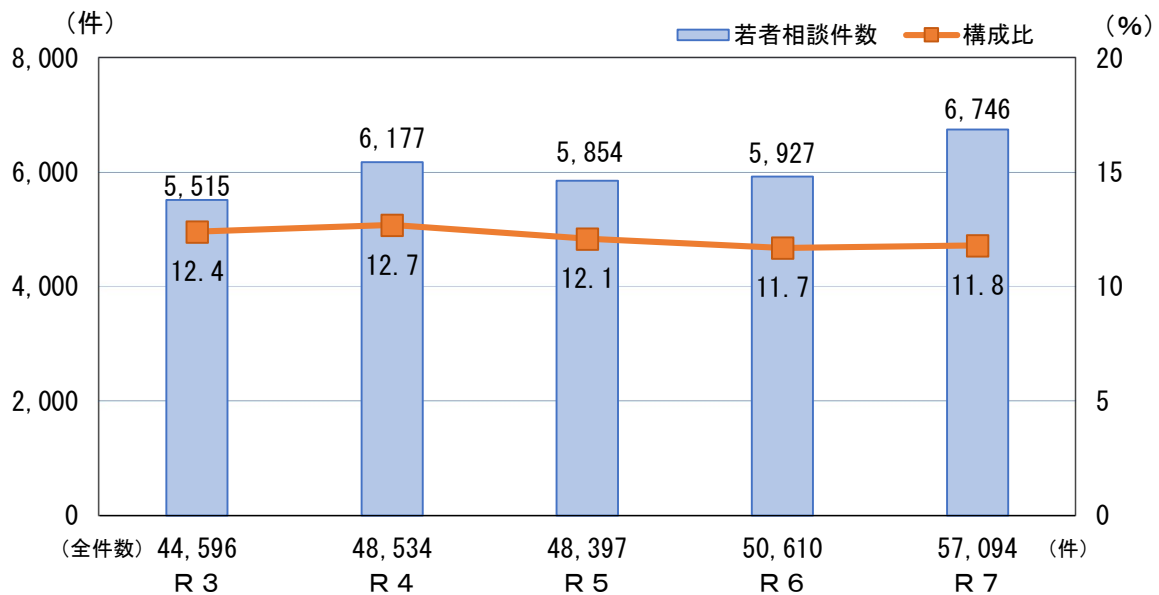
高齢者に多い販売方法別件数（複数選択項目）



5 若者の相談（契約当事者が29歳以下）

- ・7年度における若者の相談は、6,746件（構成比11.8%）で、6年度と比べ819件増加（13.8%増）した。

若者の相談件数と構成比の推移



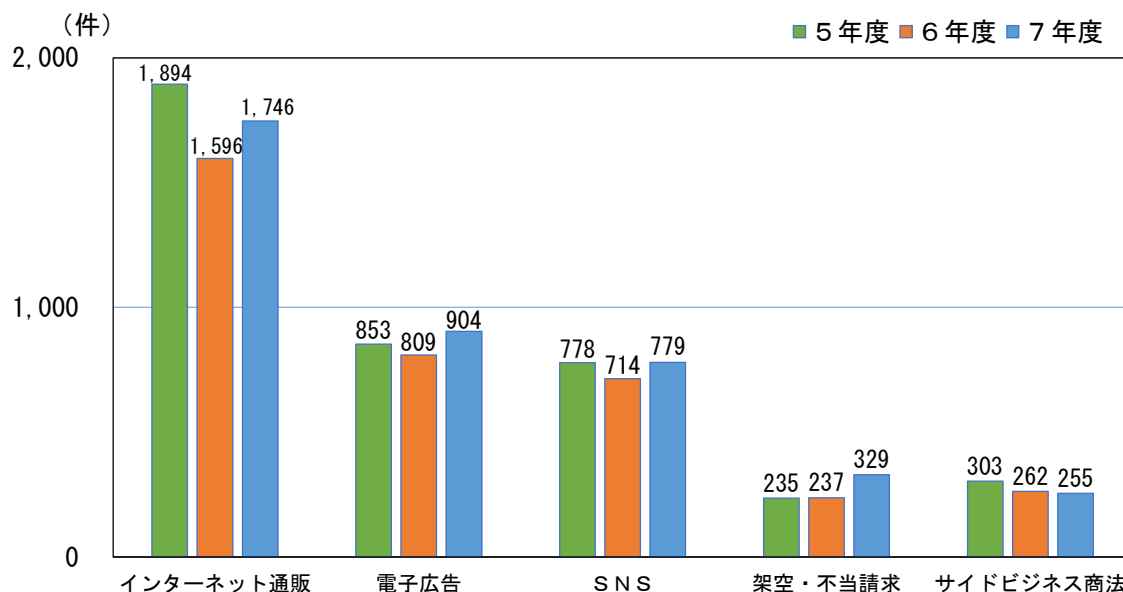
- ・商品・サービス別にみると、「エステティックサービス」が506件で、6年度に比べ195件増加（62.7%増）した。大手事業者の倒産や休業に伴う解約や返金に関する相談が多く寄せられている。

若者の相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	7年度		6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	506	7.5	311	5.2	195	62.7
2	不動産貸借	492	7.3	361	6.1	131	36.3
3	商品一般	420	6.2	316	5.3	104	32.9
4	役務その他サービス	313	4.6	205	3.5	108	52.7
5	他の内職・副業	312	4.6	313	5.3	▲ 1	▲ 0.3
全件数		6,746	100.0	5,927	100.0	819	13.8

- ・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。

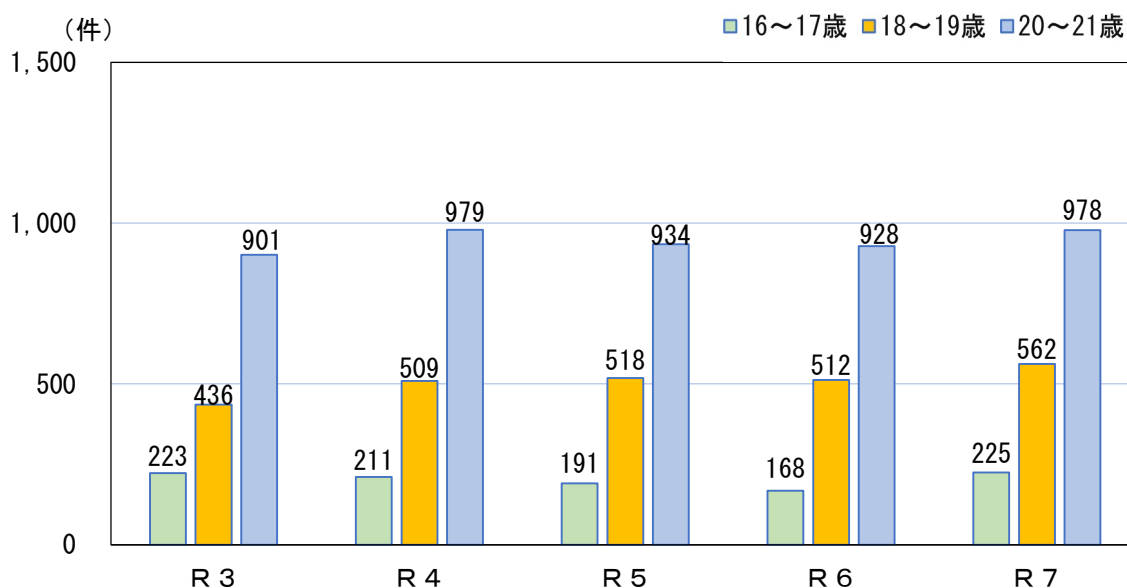
若者に多い販売方法別件数（複数選択項目）



○ 20歳未満の相談について

- ・民法改正に伴う成年年齢の引下げにより、4年4月以降、18歳以上の者は法律上、親権者の同意なく一人で様々な契約を交わすことができるようになった。
- ・20歳未満の相談は1,099件（構成比1.9%）で、6年度と比べて59件増加（5.7%増）した。
- ・年齢層による相談件数をみると、18～19歳の7年度の相談件数562件は、16～17歳の225件と比べて、約2.5倍となっている。
また、20～21歳の相談件数は978件であり、18～19歳と比べて約1.7倍となっている。6年度と比べて50件増加（5.4%増）した。年齢の上昇に伴い、相談件数が多くなる傾向にある。

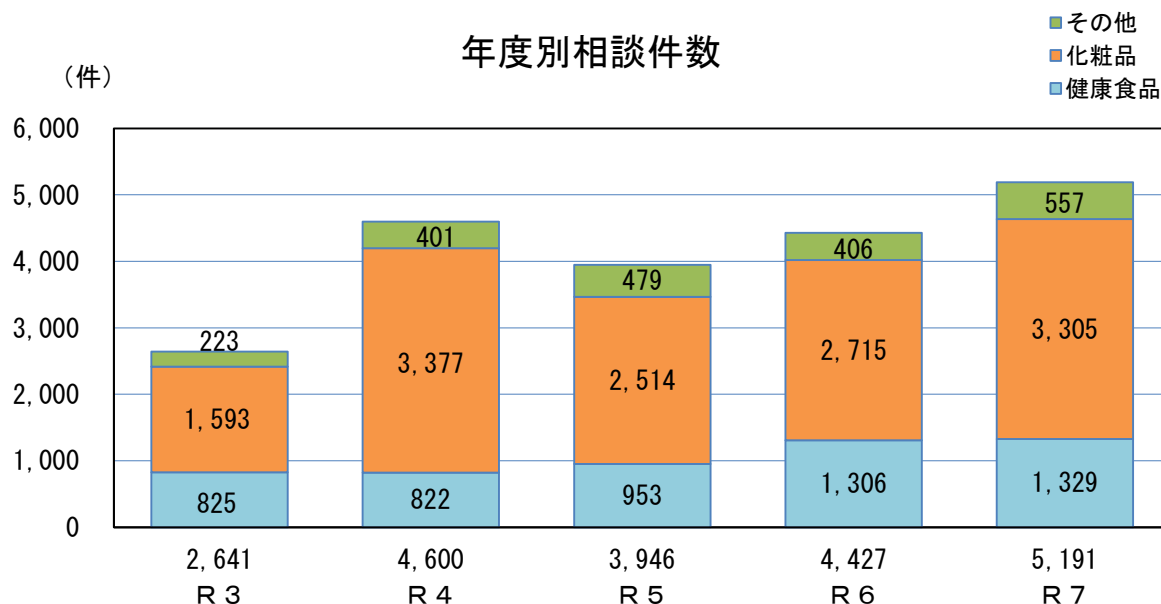
年齢層による相談件数（16～17歳、18～19歳、20～21歳）



6 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

- ・7年度の相談件数は5,191件で、6年度の4,427件と比べて764件増加(17.3%増)した。
- ・商品別にみると、「化粧品」と「健康食品」が89.3%を占めた。
- ・「インターネットの広告を見て化粧品を購入した。後日、2回目が届き高額な請求をされた。料金を払わなければいけないのか」「ダイエットサプリの効果がないので解約したいが、電話がつながらず、手続きもエラーとなり、解約できない」などの相談が寄せられた。

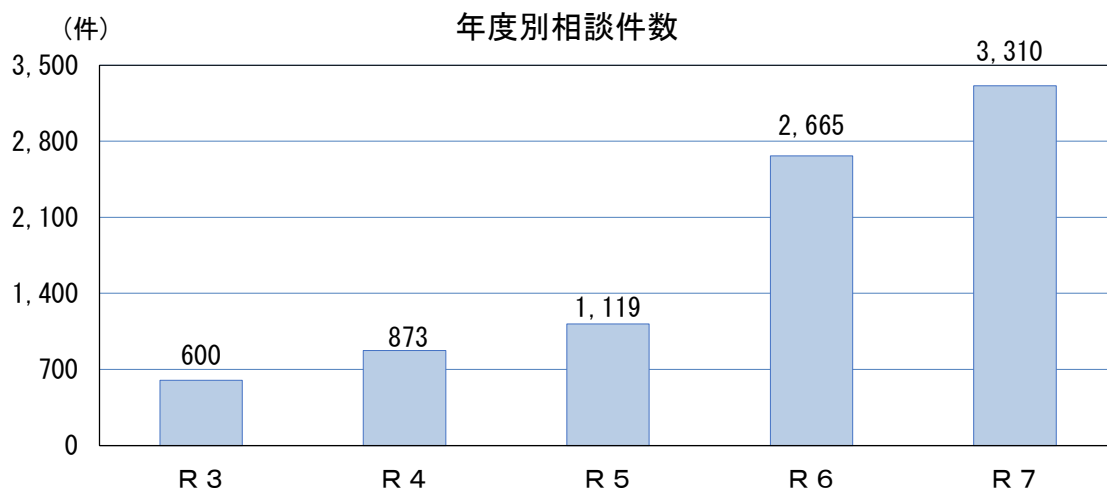


<センターからアドバイス>

- ・ 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。
- ・ 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を撮っておきましょう。
- ・ インターネット通販には、クーリング・オフ制度がありません。困ったときは消費生活センターに相談しましょう。

(2)「点検商法」に関する相談

- ・7年度の相談件数は3,310件で、6年度の2,665件と比べて645件増加(24.2%増)した。
- ・「業者が家を訪れ、分電盤を点検し、交換することになったが信用できないので解約したい。業者と連絡が取れないが、どう対処すればよいか」「妻がガス給湯器の点検の電話連絡を受け、業者が来て交換工事を勧められ契約したが、高額なのでクーリング・オフしたい」などの相談が寄せられた。

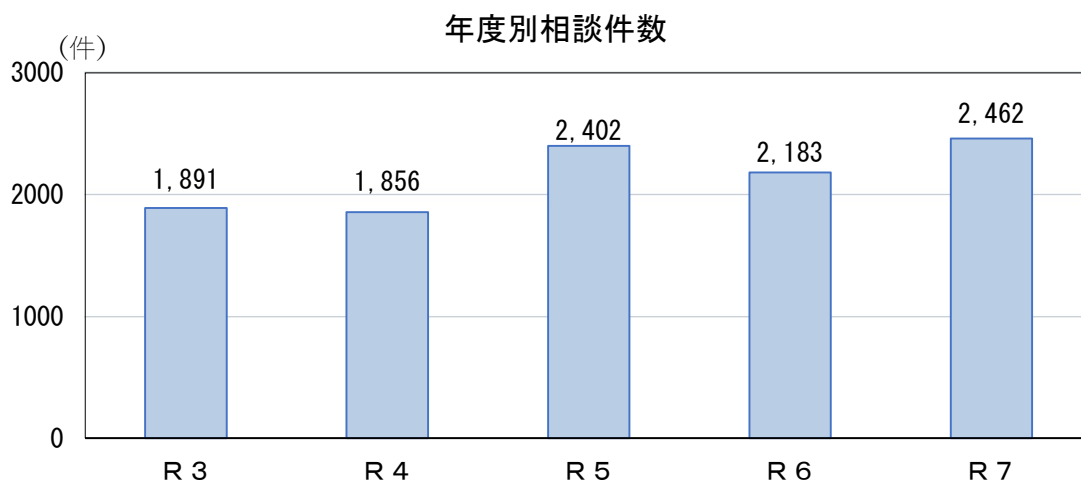


<センターからアドバイス>

- ・ 「無料点検します」と電話をかけてきたり、訪問をしてきた業者には安易に点検させないようにしましょう。
- ・ 業者に不安をあおられて慌てて契約するのは危険です。家族・知人に相談したり、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。疑問があれば身近な人や消費生活センターに相談しましょう。

(3)「投資・副業」に関する相談

- ・ 7年度の相談件数は2,462件で、6年度の2,183件と比べて279件増加(12.8%増)した。
- ・ 「SNSで紹介された投資グループに参加し、高額な情報商材を購入したが、利益がほとんど得られなかった」「無料相談のつもりで申し込んだところ、高額な投資セミナーの契約を勧められた」「解約を申し出ると、高額な違約金が発生すると説明され、やめたくても解約できないような状況になった」など、投資の内容やリスク、契約内容について十分な説明がされず、トラブルに発展したという相談が寄せられた。

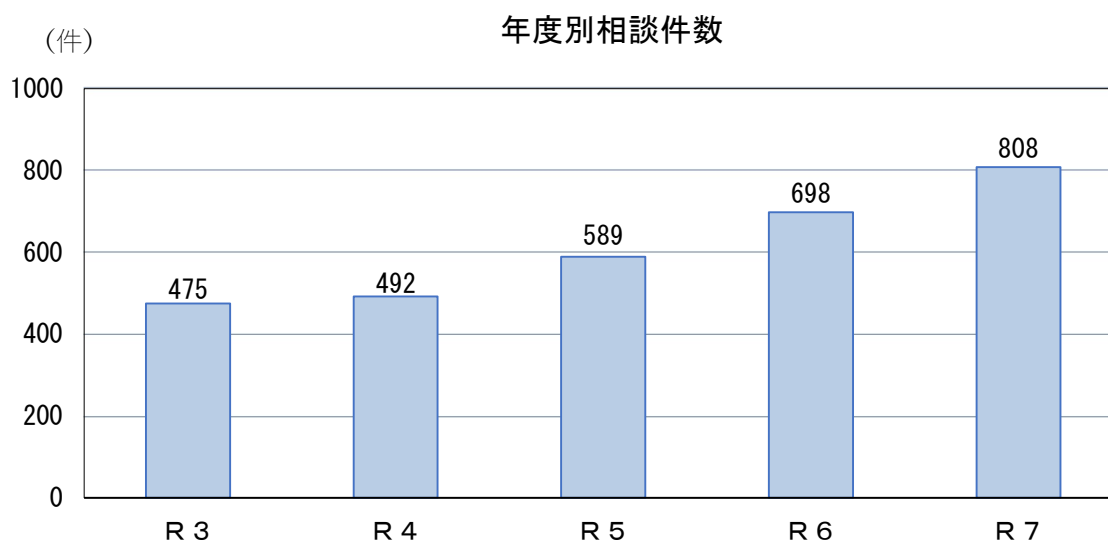


<センターからアドバイス>

- ・ 「誰でも簡単に稼げる」といった勧誘文句をうのみにせず、契約内容やリスク、費用負担について十分に確認しましょう。
- ・ 詐欺による被害は、一度送金してしまうと被害回復が非常に困難です。不審に思ったら、送金しないようにしましょう。
- ・ 金融商品取引業や暗号資産交換業等については、金融庁への登録を受けた業者であるかを確認しましょう。仮に登録があっても、他に不審な点がないか確認しましょう。

(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。
- ・ 7年度の相談件数は808件で、6年度の698件と比べて110件増加(15.8%増)した。
- ・ 「ロードサービスに依頼後、事前に説明のなかった追加料金を請求され、高額費用となった。キャンセルを申し出ると、想定外の違約金まで請求された」「格安料金をうたう鍵開けサービスを依頼した。後から深夜料金や出張費が加算されたが、鍵が開かないと困るので高額と思いつつ支払ってしまった」など、不安な気持ちに付け込まれ、想定をはるかに超える請求を受けた、といった相談が寄せられている。

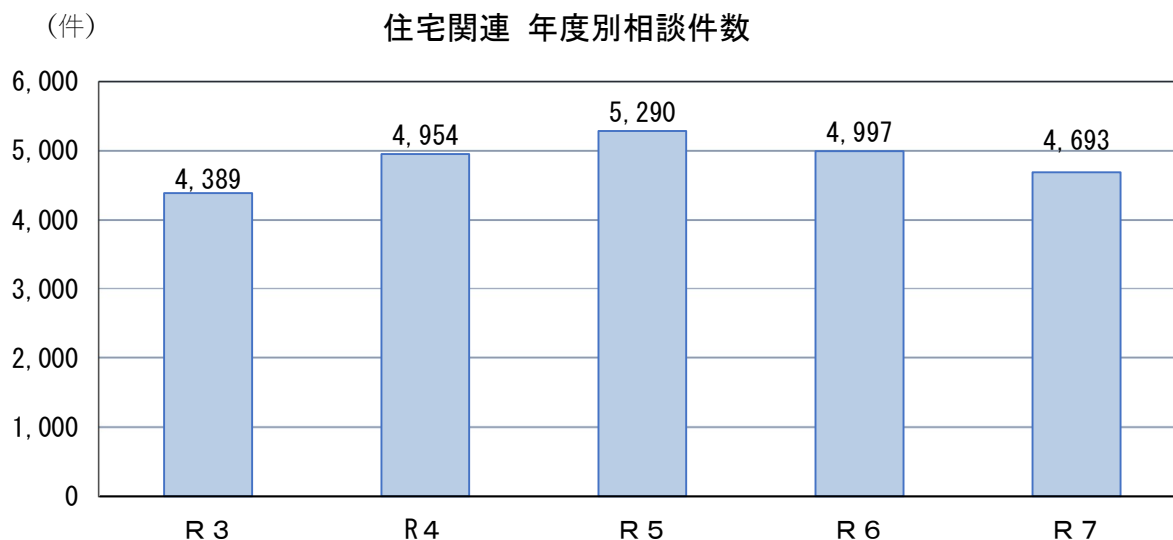


<センターからアドバイス>

- ・ 広告の安価な料金をうのみにせず、作業内容と費用を確認しましょう。
- ・ 「今すぐ修理が必要」などと契約を急かされる、また次々と高額な作業を提案される場合は作業を断りましょう。
- ・ 「見積りのために呼んだ業者にその場で契約させられた」「広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる」などの場合、クーリング・オフできる可能性があります。疑問な点は消費生活センターに相談しましょう。

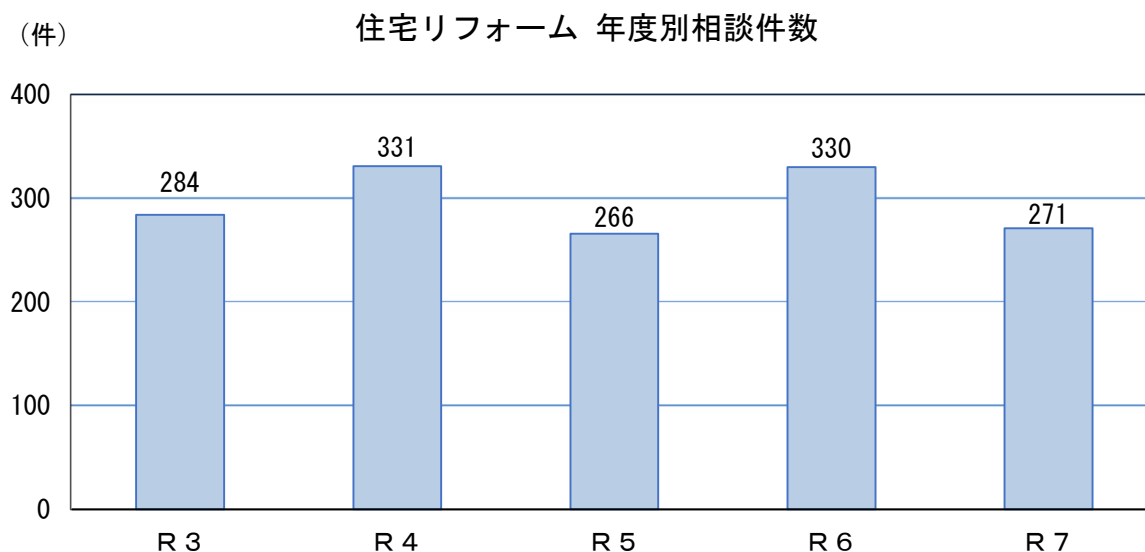
(5)「住宅関連」の相談

- ・住宅のリフォームや投資マンション、賃貸物件の退去費用をはじめとした「住宅関連」の相談が後を絶たない。なかでも、家賃の値上げやリースバック、リバースモーゲージに関しては「業者に言われるままに市場価格と比べ著しく安価で売却してしまった(リースバック)」など近年深刻なものが寄せられている。
- ・7年度の相談件数は4,693件で、6年度の4,997件と比べて304件減少(6.1%減少)したものの、高止まり傾向にある。



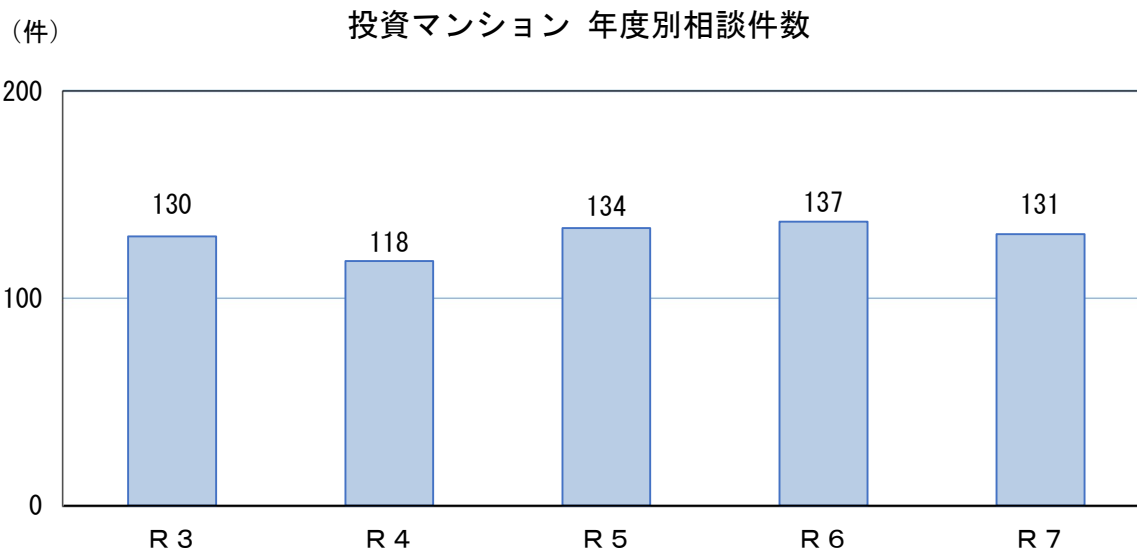
ア 住宅リフォーム

「業者にリフォームを依頼したところ、次々と追加工事を提案され、想定をはるかに超える金額を請求された」「適切に施工されていない。手抜き工事ではないか」などの「住宅リフォーム」に関する相談件数は、271件で、6年度の330件と比べて59件減少(17.9%減)となっており、3年度以降は300件前後を推移している。



イ 投資マンション

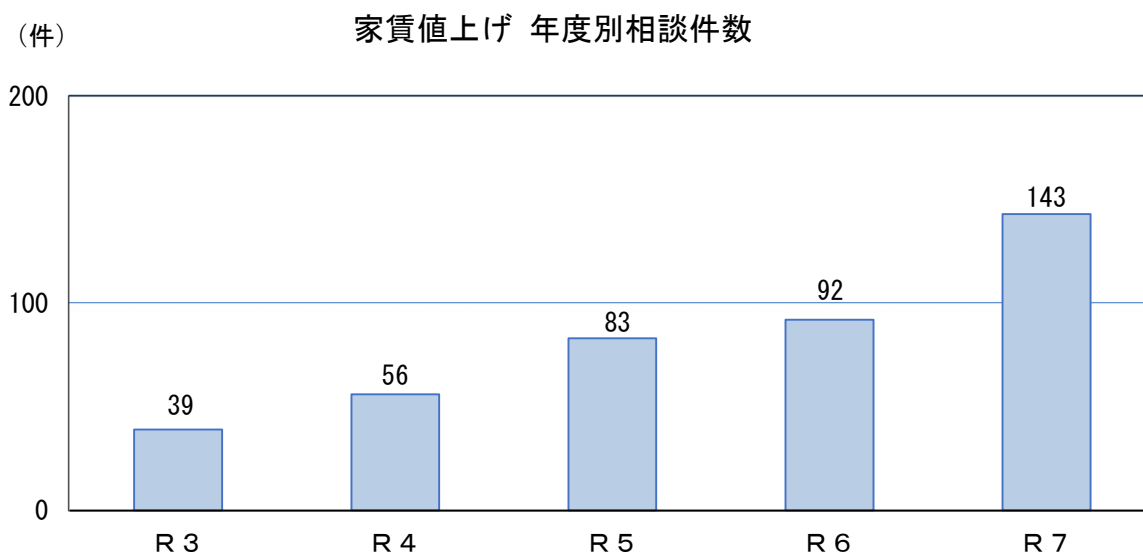
「節税対策になる」「家賃保証がある」など、将来の資産運用をうたった「投資マンション」に関する7年度の相談件数は、131件で、6年度の137件と比べて6件減少（4.4%減）しているが、3年度以降は130件前後で推移している。



ウ 家賃値上げ

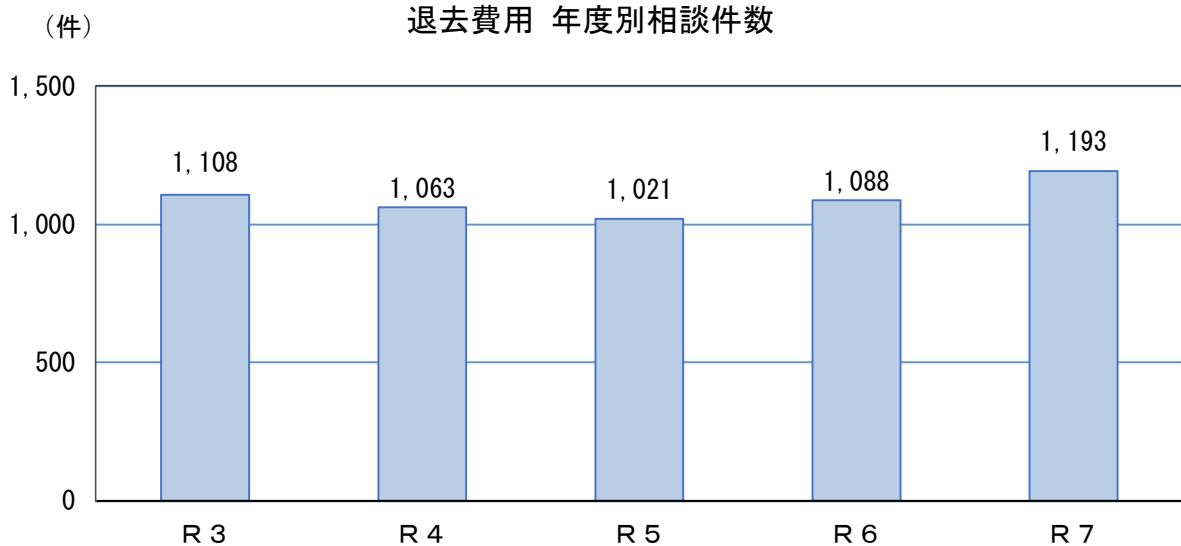
「住んでいる物件のオーナーから突然大幅な家賃値上げを通告された。納得できない」など、物価高やオーナーが代わったことなどを背景・契機として、「家賃値上げ」に関する相談が急増している。

7年度の相談件数は143件で、6年度の92件と比べて51件増加（55.4%増）した。



エ 退去費用

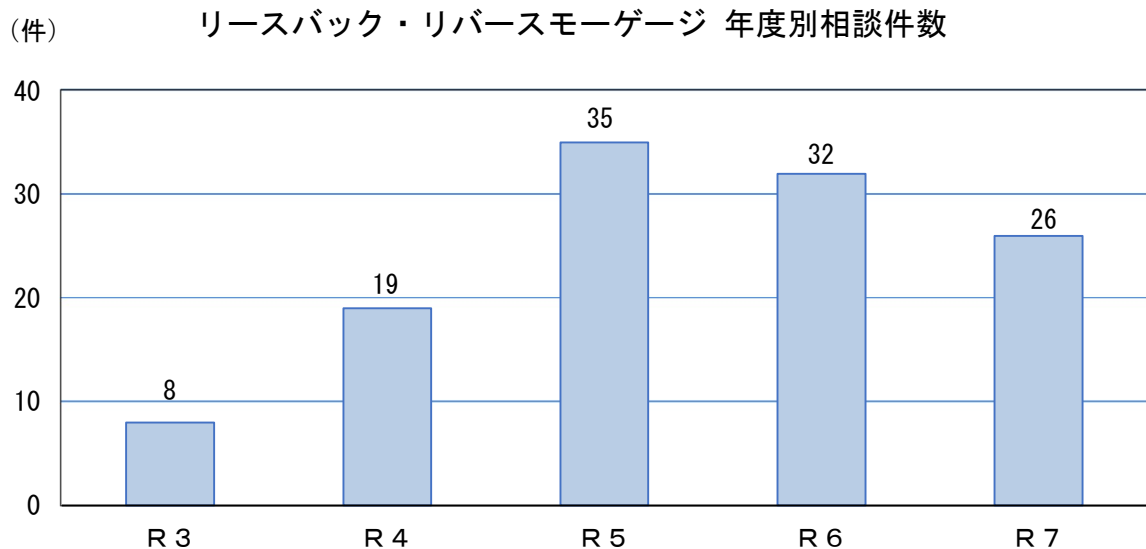
「短期間しか住んでいないのに、高額ハウスクリーニング代を請求された」
「入居時からあった床のキズの修復費用まで請求された」など、賃貸アパートやマンションなどの退去時に発生する費用に関する7年度の相談件数は、1,193件で、6年度の1,088件と比べて105件増加（9.7%増）した。



オ リースバック、リバースモーゲージ

「老後の資金の不安がなくなる」「大金が入るうえ、そのまま住み続けられる」など、自宅を売却して現金化した上でその家を賃借する「リースバック」、自宅を担保に金融機関から借入れをする「リバースモーゲージ」に関する相談が、この数年増加している。

7年度の相談件数は26件で6年度の32件と比べて6件減少（18.7%減）と件数こそ少ないものの、所有不動産の売却や担保として借り入れるなど、動く金額が多額で生活への影響が大きい。



＜センターからアドバイス＞

- ・ 住宅（不動産）に関する契約は、金額も多額となります。家族と十分に相談することはもちろん、住宅の専門機関などに確認することも重要です。
- ・ 家賃の値上げは、基本的に貸主と借主の合意が必要です。値上げの根拠を確認し、納得がいけない場合は、住宅の専門機関への相談や法律相談も検討しましょう。
- ・ 賃貸物件を退去する時の費用負担については、まず、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を確認し、貸主と交渉しましょう。
- ・ リフォームを行うときは、複数の業者から見積を取りましょう。突然訪問してきた業者の言葉はうのみにせず、一旦落ち着いて、契約前に家族や周りの人に必ず相談しましょう。