

平成19年度

埼玉県消費生活相談年報

(県及び市町村消費生活相談の状況)

平成20年8月

埼玉県消費生活支援センター

目 次

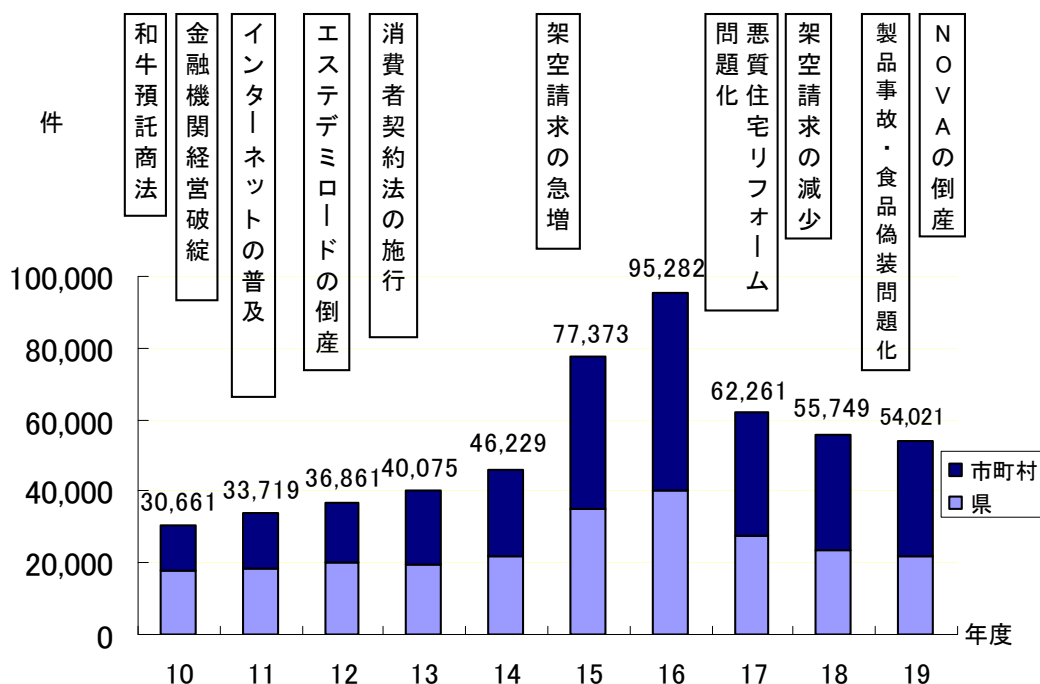
1	相談受付状況	
(1)	相談受付件数	1
(2)	県の受付件数	1
(3)	市町村の受付件数	2
(4)	相談区分・相談方法別件数	3
(5)	架空・不当請求に関する相談	4
(6)	携帯電話利用に関する相談	5
2	契約当事者の状況	
(1)	性別・年齢別件数	6
	《高齢者（60歳以上）に関する相談件数の推移》	7
(2)	職業別件数	8
3	相談内容	
(1)	商品・サービス別件数	9
(2)	内容別件数	10
(3)	契約金額別件数	10
(4)	年代別契約金額	11
(5)	処理状況	12
(6)	商品テストを行った相談	13
4	販売・購入方法別の状況	
(1)	件数の推移	14
(2)	契約当事者の年代別件数	15
(3)	販売・購入方法別に多かった商品・サービス	15
5	特定商取引法・消費者契約法に関する相談	
(1)	特定商取引法	19
(2)	消費者契約法	20
6	危害・危険に関する相談	
(1)	件数の推移	21
(2)	危害に関する相談	21
(3)	危険に関する相談	22
7	クレジット等に関する相談	
(1)	クレジット相談の概要	23
(2)	クレジット契約の形態	23
(3)	クレジット契約の商品・役務	24
(4)	平均契約金額	25
	(参考資料)	
	表1 商品・役務別分類表	26
	表2 契約当事者の市町村別件数	27
	表3 契約当事者の市町村別件数（県消費生活支援センター受付分）	28
	(事例等)	
	1 販売購入形態の体系	29
	2 販売購入形態ごとの事例	30
	3 19年度増加した相談事例	32

1 相談受付状況

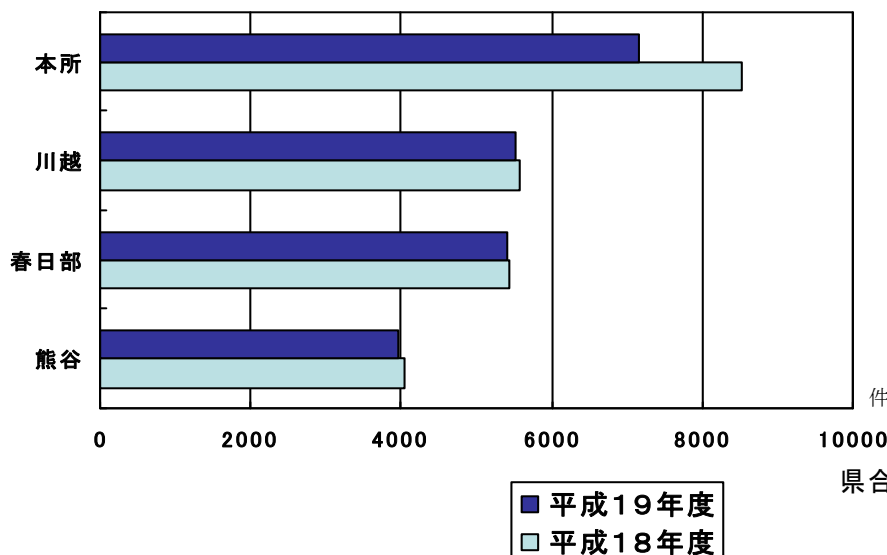
(1) 相談受付件数

県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた平成19年度の件数は、54,021件で、18年度と比較すると1,728件、3.1%減少した。減少の要因としては、携帯電話やパソコンでの情報使用料名目の架空・不当請求の相談件数が、減少したことが考えられる。

相談件数の年度別推移



(2) 県の受付件数

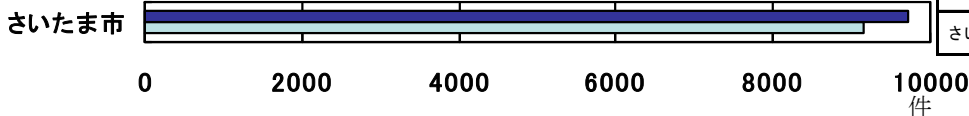


19年度	18年度	増減率 (%)
7,146	8,529	-16.2
5,509	5,567	-1.0
5,402	5,447	-0.8
3,964	4,036	-1.8

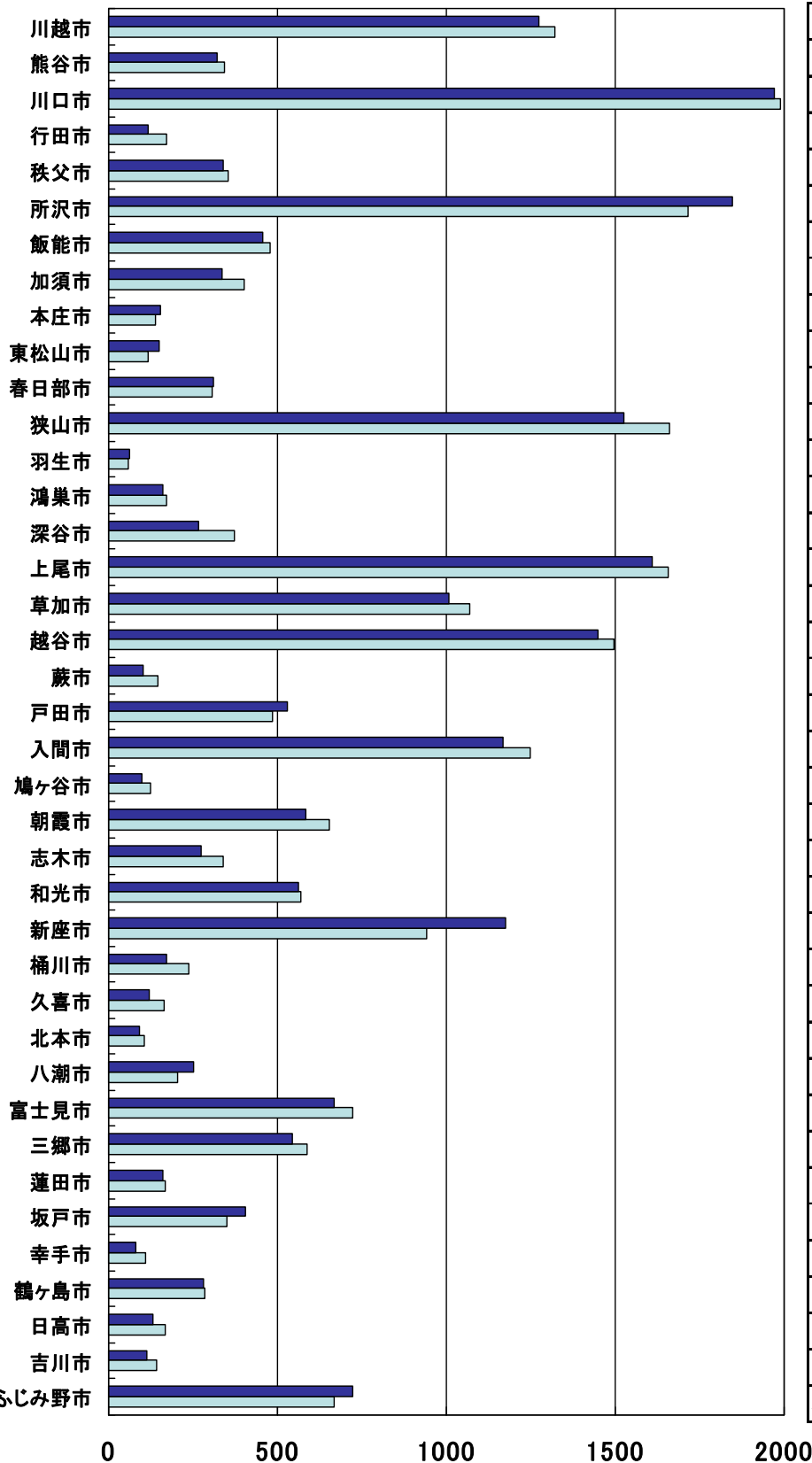
県合計	22,021	23,579	-6.6
-----	--------	--------	------

(3) 市町村の受付件数

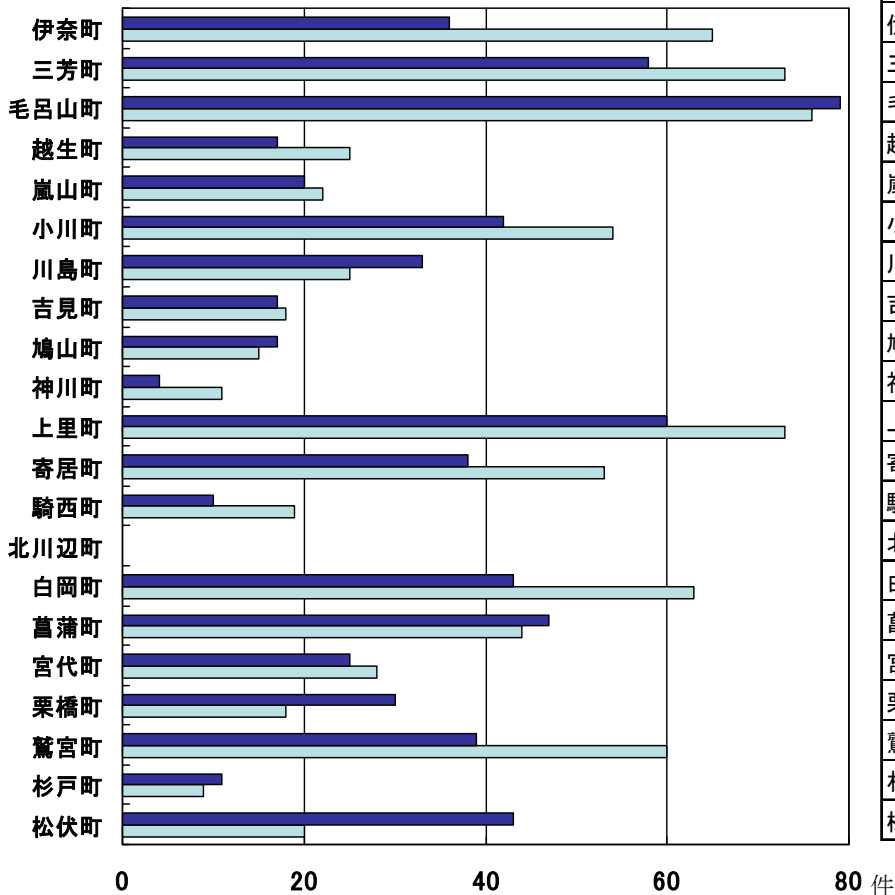
□ 18年度 ■ 19年度



市町村	19年度	18年度	増減率 (%)
さいたま市	9,730	9,163	6.2



川越市	1,273	1,320	-3.6
熊谷市	321	343	-6.4
川口市	1,971	1,988	-0.9
行田市	118	170	-30.6
秩父市	339	353	-4.0
所沢市	1,847	1,714	7.8
飯能市	457	477	-4.2
加須市	334	402	-16.9
本庄市	153	140	9.3
東松山市	148	115	28.7
春日部市	310	306	1.3
狭山市	1,527	1,659	-8.0
羽生市	63	57	10.5
鴻巣市	160	171	-6.4
深谷市	266	372	-28.5
上尾市	1,611	1,657	-2.8
草加市	1,006	1,068	-5.8
越谷市	1,449	1,497	-3.2
蕨市	104	145	-28.3
戸田市	529	486	8.8
入間市	1,168	1,248	-6.4
鳩ヶ谷市	100	125	-20.0
朝霞市	583	654	-10.9
志木市	274	339	-19.2
和光市	563	571	-1.4
新座市	1,177	941	25.1
桶川市	170	238	-28.6
久喜市	122	165	-26.1
北本市	90	107	-15.9
八潮市	253	206	22.8
富士見市	667	721	-7.5
三郷市	545	586	-7.0
蓮田市	161	167	-3.6
坂戸市	405	351	15.4
幸手市	81	109	-25.7
鶴ヶ島市	280	286	-2.1
日高市	130	169	-23.1
吉川市	113	144	-21.5
ふじみ野市	723	669	8.1



市町村	19年度	18年度	増減率 (%)
伊奈町	36	65	-44.6
三芳町	58	73	-20.5
毛呂山町	79	76	3.9
越生町	17	25	-32.0
嵐山町	20	22	-9.1
小川町	42	54	-22.2
川島町	33	25	32.0
吉見町	17	18	-5.6
鳩山町	17	15	7.1
神川町	4	11	-63.6
上里町	60	73	-17.8
寄居町	38	53	-28.3
騎西町	10	19	-47.4
北川辺町	0	0	-
白岡町	49	63	-22.2
菖蒲町	47	44	6.8
宮代町	25	28	-10.7
栗橋町	30	18	66.7
鷲宮町	39	60	-35.0
杉戸町	11	9	22.2
松伏町	43	20	115.0

市町村合計	32,000	32,170	-0.5
-------	--------	--------	------

(4) 相談区分・相談方法別件数

相談区分別の受付件数は、「苦情」が48,636件で相談全体の90%を占めている。

相談方法は、電話によるものが最も多く、43,184件で全体の約80%を占めている。

	相談区分			相談方法		
	苦情	問合せ	計	電話	来所	文書
19年度	48,636	5,385	54,021	43,184	10,756	81
構成比 %	90.0	10.0	100.0	79.9	19.9	0.2
増減率 %	-2.5	-7.8	-3.1	-1.9	-7.8	37.3
18年度	49,907	5,842	55,749	44,025	11,665	59
構成比 %	89.5	10.5	100.0	79.0	20.9	0.1
増減率 %	-10.7	-8.6	-10.5	-9.6	-13.3	-37.9

(5) 架空・不当請求に関する相談

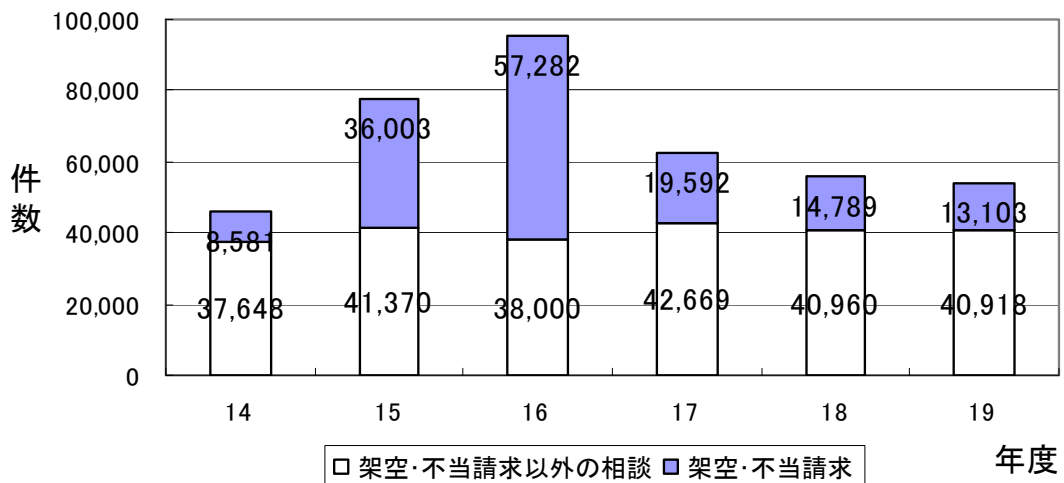
19年度の総相談件数54,021件のうち、架空・不当請求に関する相談件数は13,103件（構成比24.3%）、架空・不当請求以外の相談件数は40,918件（構成比75.7%）となった。

架空・不当請求に関する相談件数は、16年度の57,282件をピークに3年連続減少しているが、架空・不当請求以外の相談件数は、年度ごとに大きな差はなく、ほぼ同じ件数で推移している。

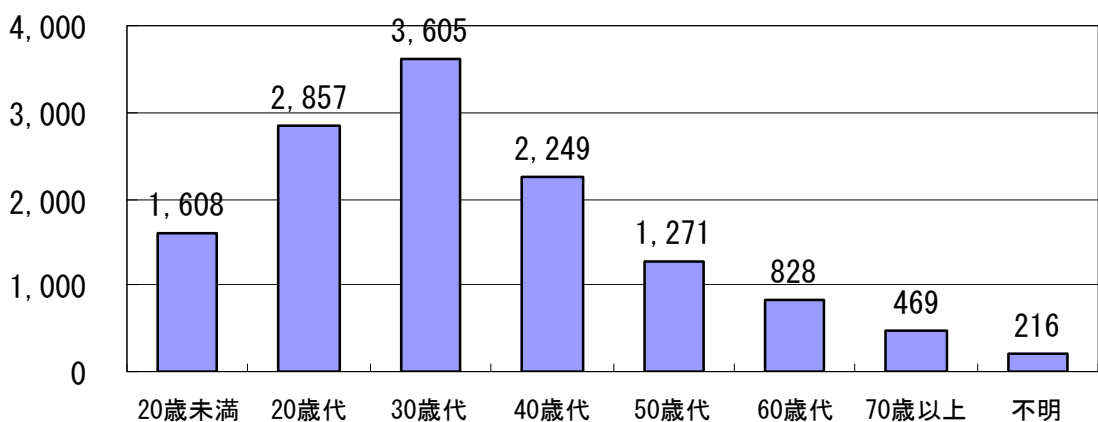
年齢別でみると、20歳代～40歳代が多く、この年代で3分の2を占めている。

架空・不当請求の媒体としては、パソコンあての有料サイトの利用料などの架空・不当請求が減少している中、携帯電話あての架空・不当請求は5,923件で前年度より1,396件増加しており、媒体が携帯電話にシフトしていることが分かる。

架空・不当請求と、それ以外の相談件数の推移



架空・不当請求 年齢別件数

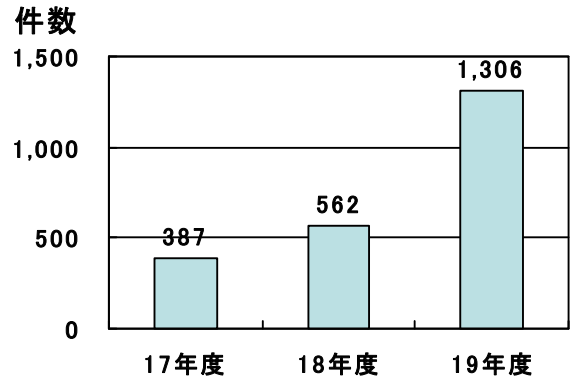


(6) 携帯電話利用に関する相談（契約先が判明しているものに限る）

携帯電話機の普及拡大に伴い、携帯電話利用に関する相談件数も、3年連続で急激に増加している。19年度は1,306件であり、18年度の562件に比べ744件（2.3倍）の増加となっている。

19年度は、「契約・解約」に関する相談が8割を超え、「販売方法」に問題があるという相談も約半数に及ぶ。販売の際には十分な説明がなく、トラブルが起こった際の業者の接客対応が問題で、消費者の不満がさらに拡大するという事例が多い。

件数は少ないが、端末機の電池パックが膨張したり熱を帯びたりする事例もある。



携帯電話に関する相談件数の推移 ※マルチカウント

順位	分類	19年度	構成比	前年度比	18年度	前年度比	17年度
1	契約・解約	1,074	82.2%	2.5倍	424	1.4倍	299
2	販売方法	621	47.5%	3.6倍	174	2.2倍	78
3	価格・料金	314	24.0%	1.8倍	174	1.5倍	114
4	接客対応	256	19.6%	1.8倍	141	1.6倍	87
5	品質・機能・役務品質	210	16.1%	2.2倍	96	1.5倍	63
	(総件数)	1,306	100.0%	2.3倍	562	1.5倍	387

携帯電話に関する主な事例

内容	事例
携帯電話端末機の故障と保証範囲	9か月前に購入した携帯電話が突然充電できなくなり、修理に出したら「基盤の故障なので修理ができない。新品を買うように」と言われ、仕方なく新品を買った。充電端子の接続部分（電話機本体の、差し込み口部分）が破損しているのが原因と言うが、普通に使用していただけなので納得できない。
携帯電話端末機の水濡れ時の保証範囲	携帯電話機が早期故障。水濡れ反応が出ているので保証対象外と言われたが、水没させたことはなく、全く覚えがない。納得できない。
高額な利用料金請求	契約時、パケットの使用予定が多い旨伝え、使い放題のプランを希望したが、割安のプランを勧められ定額プランに加入した。しかし実際は、利用形態に制限のあるプランだったため、短期間で60万円もの請求が来た。
顧客への接客対応	充電器の購入方法について、販売店（量販店）、直営ショップ、携帯電話会社の対応がまちまち（説明不足、商品知識不足）で、客に不必要な手間をかけさせておきながら客への態度が尊大。

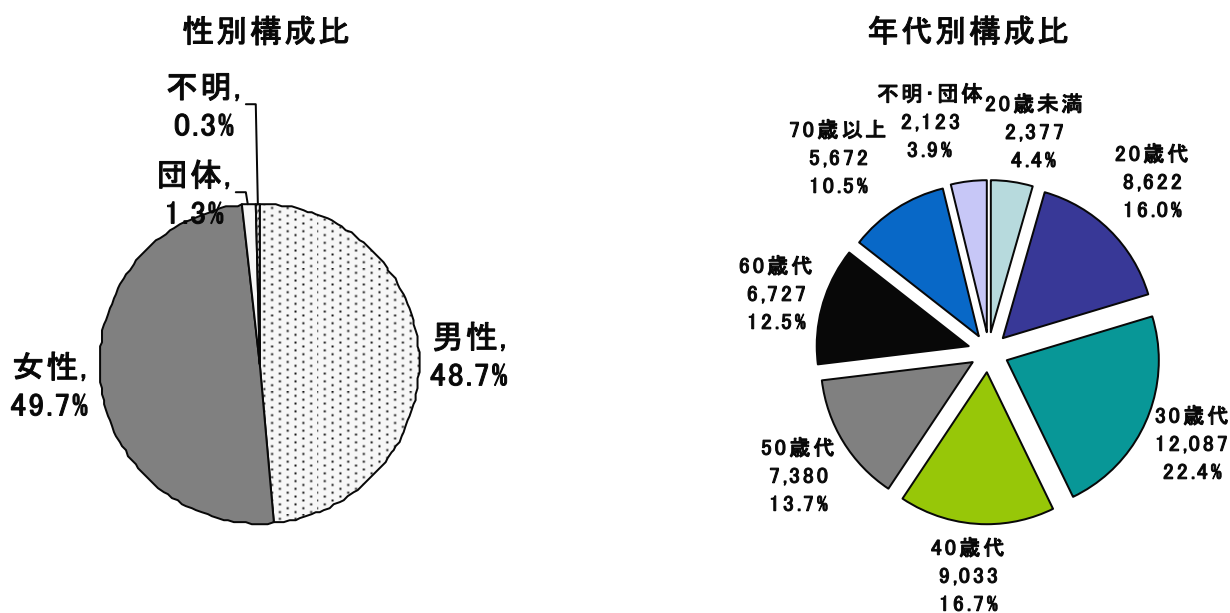
2 契約当事者の状況

(1) 性別・年齢別件数

契約当事者の性別の構成比は、「男性」が、48.7%、「女性」が49.7%と男女比率はほぼ同率となった。年代別でみると、30歳代が最も多く22.4%、次いで40歳代が16.7%、20歳代が16.0%となっている。

19年度は、18年度と比較すると50歳代の件数の減少が大きい。一方で、40歳代のみ件数が微増しているが、これは、40歳代の契約当事者が多かった、携帯電話を介した架空請求の大幅な増加と、英会話教室の倒産による相談の増加が影響している。

※ 「契約当事者」とは、商品や役務を実際に契約した人及び契約しようとした人で、契約書面上の名義人とは異なる。



性別・年代別件数

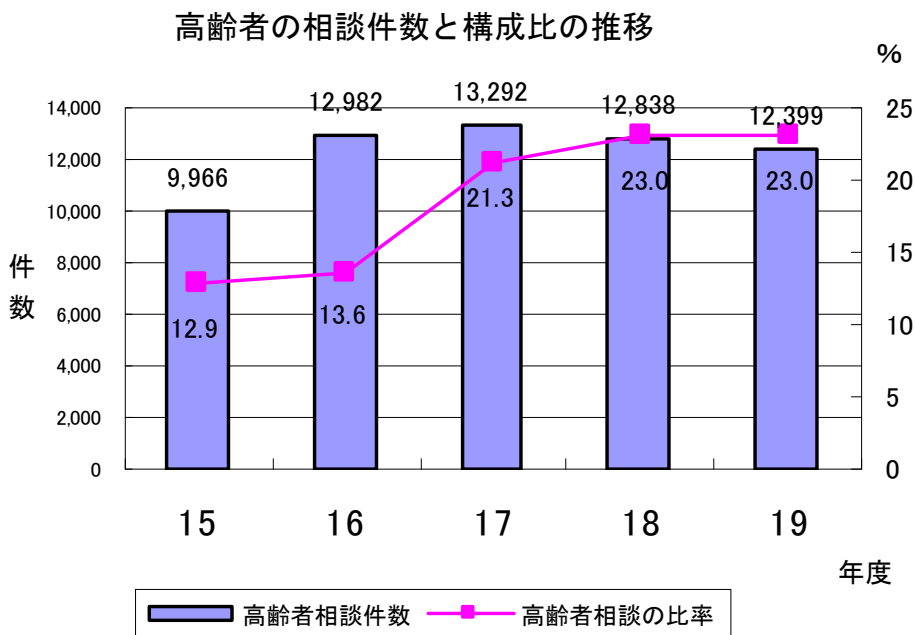
	19年度						18年度					
	男	女	団体	不明	計	構成比	男	女	団体	不明	計	構成比
70歳以上	2,592	3,076		4	5,672	10.5%	2,739	3,132		13	5,884	10.6%
60歳代	3,237	3,485		5	6,727	12.5%	3,426	3,517		11	6,954	12.5%
50歳代	3,338	4,034		8	7,380	13.7%	3,672	4,329		13	8,014	14.4%
40歳代	4,483	4,542		8	9,033	16.7%	4,468	4,524		5	8,997	16.1%
30歳代	6,255	5,824		8	12,087	22.4%	6,476	5,901		17	12,394	22.2%
20歳代	4,247	4,368		7	8,622	16.0%	4,637	4,197		14	8,848	15.9%
20歳未満	1,414	950		13	2,377	4.4%	1,550	847		13	2,410	4.3%
不明	743	568		130	1,441	2.7%	817	500		155	1,472	2.6%
計	26,309	26,847	682	183	54,021	100.0%	27,785	26,947	776	241	55,749	100.0%
	48.7%	49.7%	1.3%	0.3%	100.0%		49.8%	48.3%	1.4%	0.5%	100.0%	

《高齢者（60歳以上）に関する相談件数の推移》

19年度の高齢者に関する相談件数は、実数では18年度に比較して若干減少しているが、15年度に比較すると1.2倍となっている。

また、相談件数全体に占める構成比率は23.0%と18年度同様、高い割合となっている。

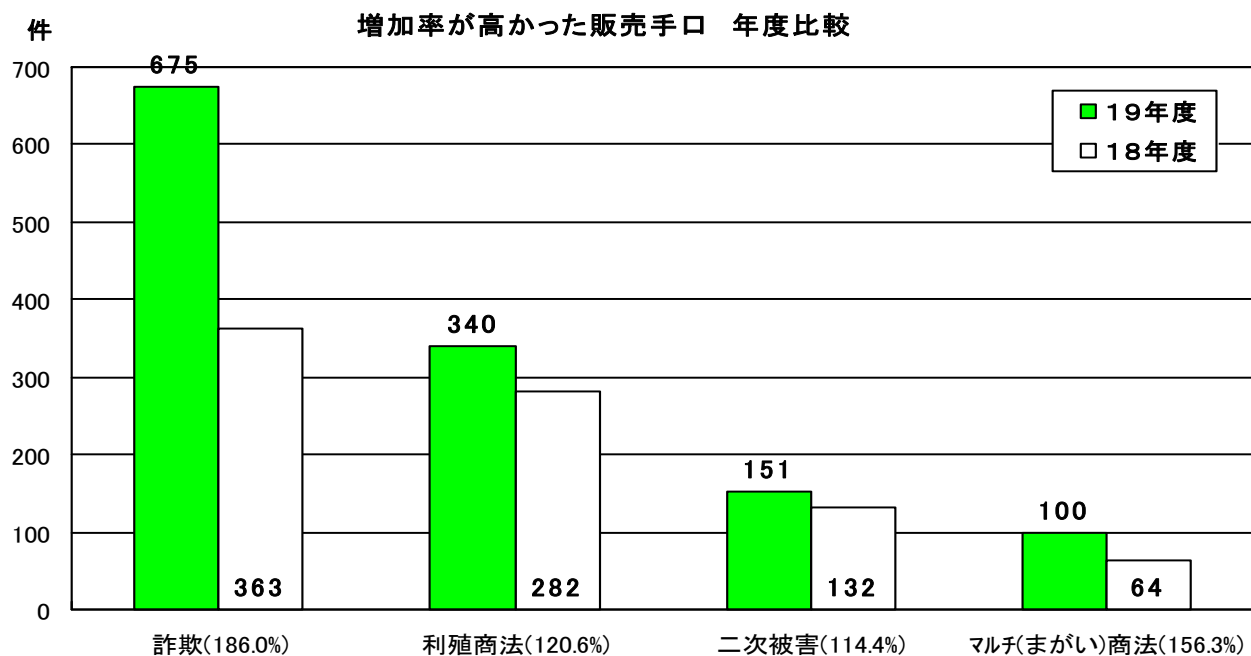
商品・サービス別に見ると、多重債務に関する相談である「フリーローン・サラ金」、主に架空・不当請求の「商品一般」及び「オンライン等関連サービス」が上位を占めている。



高齢者に関する相談の商品・サービス別件数

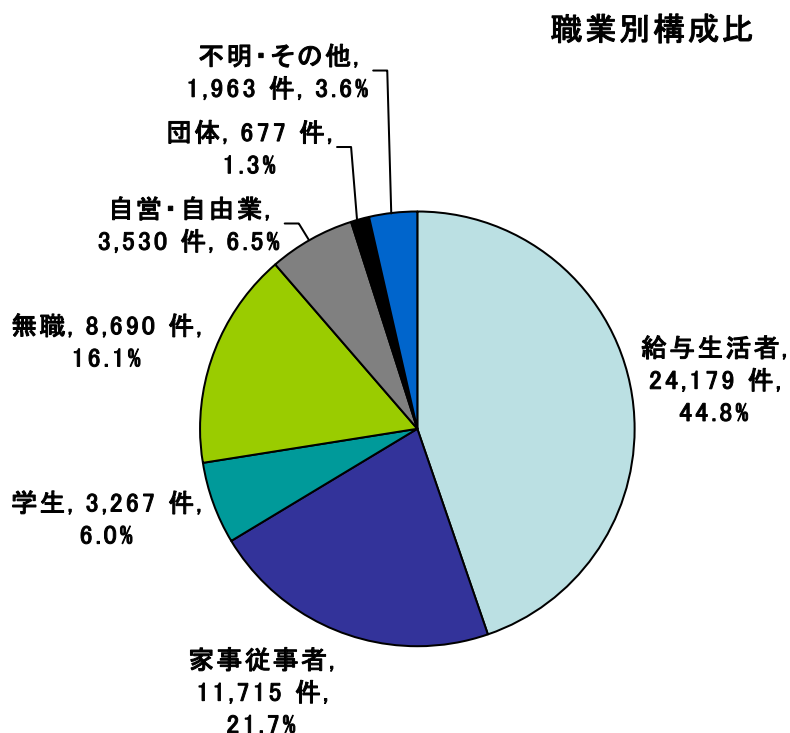
順位	項目	19年度	構成比 %	18年度	構成比 %
1	フリーローン・サラ金	841	6.8	983	7.9
2	商品一般	828	6.7	1,305	10.5
3	オンライン等関連サービス	643	5.2	459	3.7
4	工事・建築	635	5.1	611	4.9
5	不動産貸借	312	2.5	309	2.5
全件数		12,399	100.0	12,838	100.0

また、高齢者への悪質商法を販売手口別でみると、18年度と比べ、振り込め詐欺等の「詐欺」、株などへ多額の投資をさせられる「利殖商法」、過去の原野商法や家屋の工事、布団契約等についての「二次被害」、また、「マルチ（まがい）商法」が増加している。



(2) 職業別件数

構成比は、前年度と比較すると、大きな変化は見られないが、「給与生活者」の比率が若干増加した。「給与生活者」と「家事従事者」で66.4%を占めている。



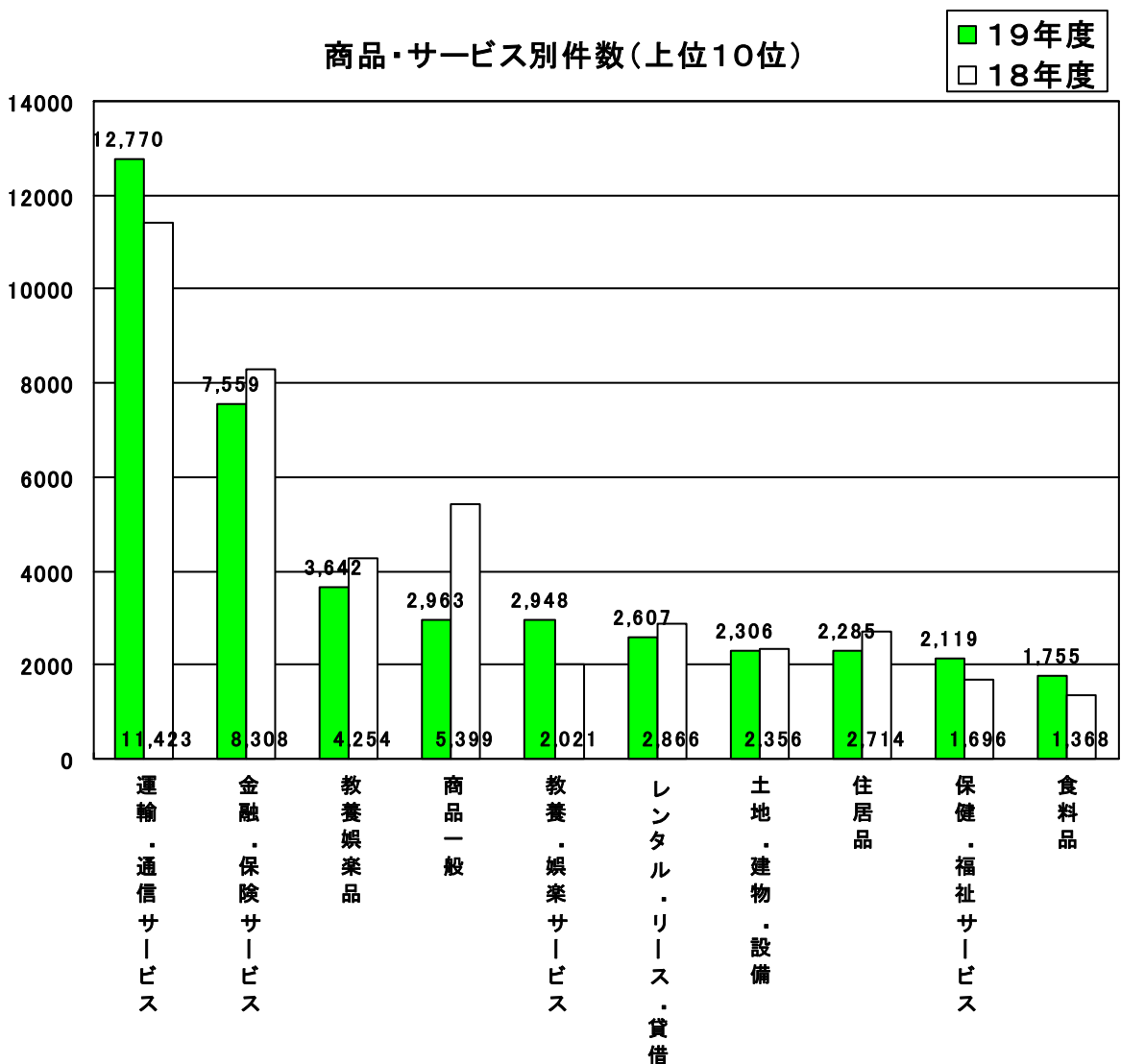
3 相談内容

(1) 商品・サービス別件数

電話サービスやインターネットなどの「運輸・通信サービス」が、12,770件と最も多く、次にサラ金・クレジット・保険などの「金融・保険サービス」、3位は携帯電話機、補習用教材等の「教養娯楽品」であった。

18年度と比較すると、架空・不当請求の占める割合が高い「運輸・通信サービス」が1,347件の増、11.8%増加しているのが目立っている。

2位の「金融・保険サービス」は、9.0%減少したが、内容は依然として多重債務等のフリーローン・サラ金の相談が多数を占めている。



(2) 内容別件数（マルチカウント）

「契約・解約」に関するものが42,515件と最も多く、次いで勧誘方法や売り方に問題がある「販売方法」、第3位は高価格や金利・利息に関する「価格・料金」となっている。

内容別件数

順位	分類	19年度	構成比%	前年度比	18年度	構成比%
1	契約・解約	42,515	78.7	96.4%	44,109	81.7
2	販売方法	25,201	46.7	89.1%	28,290	52.4
3	価格・料金	7,139	13.2	103.9%	6,868	12.7
4	品質・機能・役務品質	5,473	10.1	115.6%	4,736	8.8
5	接客対応	4,935	9.1	115.1%	4,288	7.9
6	表示・広告	2,429	4.5	104.3%	2,329	4.3
7	法規・基準	1,724	3.2	97.7%	1,765	3.3
8	安全・衛生	1,524	2.8	126.7%	1,203	2.2
9	買物相談	421	0.8	80.5%	523	1.0
10	生活知識	311	0.6	103.3%	301	0.6
11	計量・量目	86	0.2	130.3%	66	0.1
12	施設・設備	42	0.1	127.3%	33	0.1
13	包装・容器	15	0.0	88.2%	17	0.0
14	その他	742	1.4	89.3%	831	1.5
	(総件数)	54,021		96.9%	55,749	

※「構成」は、総件数のうち何%に「分類」の項目が付けられていたかを示す。

(3) 契約金額別件数（金額が判明したものに限る。契約していない場合は請求された額。）

契約金額が判明しているものは、27,476件で、合計金額は439億3千万円、1件当たりの平均金額は約160万円で、18年度とほぼ同額で高額となっている。

構成比で見ると、100万円未満の割合が78.7%、100万円以上が21.3%と18年度と同じであった。その中で、1000万円以上1億円未満の件数が年々増加傾向を示している。

契約・購入金額	19年度		18年度		17年度	
	件数	構成比%	件数	構成比%	件数	構成比%
1万円未満	3,123	11.4	3,066	10.6	2,506	7.6
1万円以上～10万円未満	8,897	32.4	9,432	32.7	12,627	38.2
10万円以上～100万円未満	9,594	34.9	10,266	35.6	11,698	35.4
100万円以上～1000万円未満	4,883	17.8	5,103	17.7	5,293	16.0
1000万円以上～1億円未満	965	3.5	932	3.2	890	2.7
1億円以上	14	0.1	22	0.1	12	0.0
計	27,476	100.0	28,821	100.0	33,026	100.0
相談件数に占める比率	50.9%		51.7%		53.0%	
総合計金額（円）	43,930,611,345		46,041,469,989		43,560,309,610	
平均金額（円）	1,598,872		1,597,497		1,318,970	

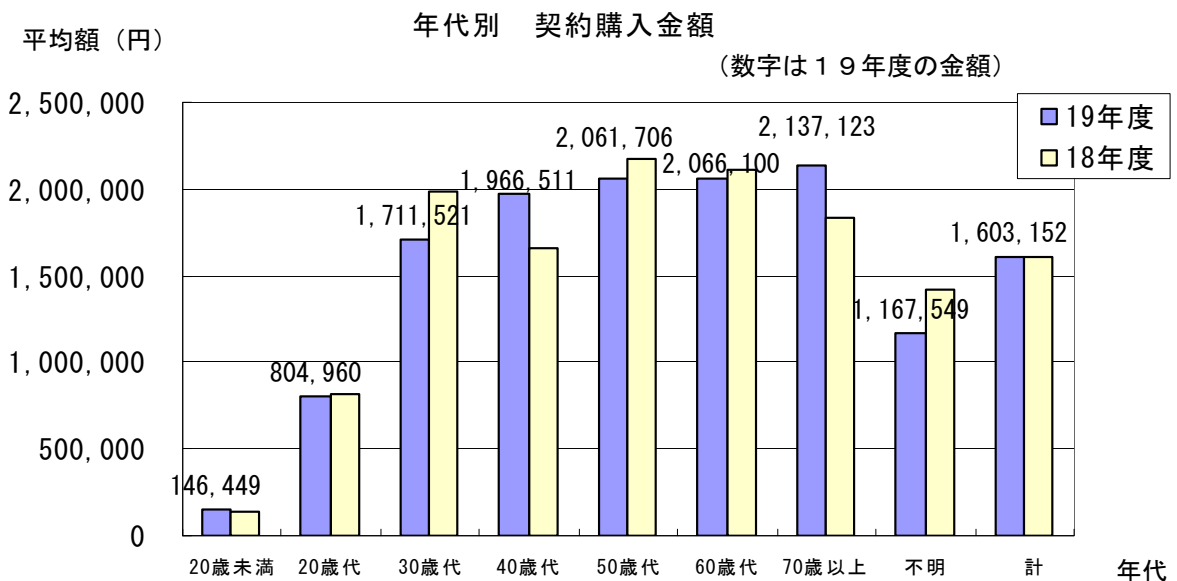
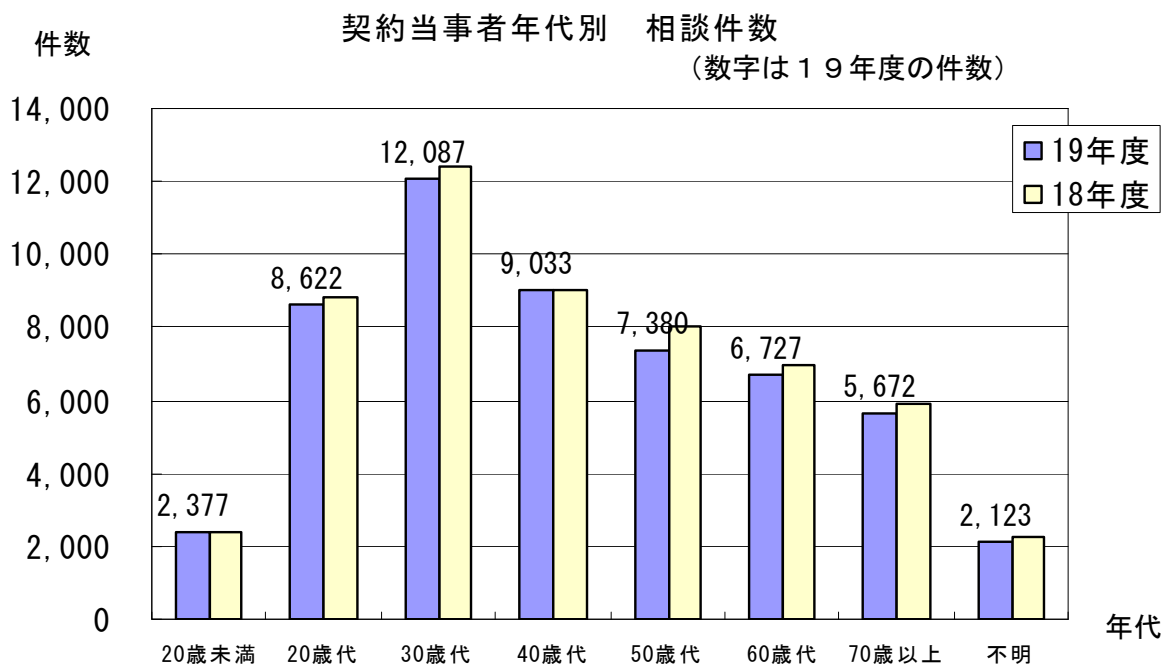
(4) 年代別契約金額（年齢・金額が判明したものに限る。）

被害件数・合計金額は、30歳代が一番多い。架空・不当請求やフリーローン・サラ金に係る相談がこの年代に多いことも一つの要因と考えられる。

契約当事者の年代別相談件数は、概ね18年度同様となっている。

平均契約購入金額は、40歳代と70歳代以上の年代が18年度に比べ約30万円増加した。金額が上昇している商品・役務は、40歳代では主に多重債務、住宅及び生命保険、70歳代以上では、主に多重債務及び預貯金・証券等であった。

50歳以上の年代の平均契約購入金額は、200万円を超えており、高齢になるに従って1件当たりの被害金額が大きくなっていることが分かる。



(5) 処理状況

商談・苦情の処理に当たって、自主交渉によりトラブルが解決されるよう、消費者にアドバイスすることが多いが、相談者と事業者との交渉力・情報力の差から判断し、必要な場合には消費者と事業者間の「あっせん」を行っている。

全体の構成比では、助言（自主交渉）が69.4%を占め、次いで情報提供、あっせん解決となっているが、「処理不要」、「あっせん不調」、「処理不能」の増加が目立っている。

これらは共通して、大手英会話教室に代表されるように、事業者が倒産又は事実上倒産状態となり、相談処理の継続が不可能となったケースが多かった。

また、「あっせん不調」では、携帯電話の契約後、解約やアフターサービス、機器の破損時の保証で電話会社とトラブルとなったケースが目立った。

処理状況の内訳

順位	処理内容	19年度		18年度	
		件数	構成比 %	件数	構成比 %
1	助言（自主交渉）	37,503	69.4	38,883	69.8
2	情報提供	7,099	13.1	6,626	11.9
3	あっせん解決	3,791	7.0	4,082	7.3
4	他機関紹介	3,609	6.7	4,374	7.8
5	処理不要	517	1.0	450	0.8
6	あっせん不調	400	0.7	279	0.5
7	処理不能	384	0.7	314	0.6
	処理継続中	718	1.3	741	1.3
	合計	54,021		55,749	

(6) 商品テストを行った相談

商品の分類別に構成比をみると、クリーニング及び住居品に関するものが約30%ずつと、多数を占めている。テストを行った相談のうち、中国製品に関する相談が8件（13.8%）を占めている。

分類	件数（構成比）	主なテスト事例	テスト結果の概要
クリーニング	19（32.8%）	綿コートが所々色抜けした原因	汗、紫外線、ガスの作用と着用時の摩擦による変色。汚れが付着してからクリーニングに出すまでに時間があったため色抜けしたものであった。
		スカートの穴あき原因	検査の結果、虫食いによる穴あきで、クリーニングによるものではないと判明。
住居品	17（29.3%）	やかん内に浮遊する白い結晶の分析	結晶の元素分析テストを実施。重金属等の検出はなく、カリウム、カルシウム、チタン、鉄等の検出があった。はがれ落ちた材質やコーティング剤、水に含まれる物質と思われる。白い浮遊物は水に含まれるミネラル分が結晶化したものと考えられた。
		中国製ステンレス両手鍋の青黒変色の原因	分析の結果カルシウムが検出された。通常の水道水のイオンが付着したことによる虹色変色と判断。鍋でクエン酸5%液を煮沸したところ変色は消失した。
被服品	6（10.3%）	カラータイツからガードルへの色移りの原因	摩擦試験、選択試験を実施。テスト品は比較品に比べて摩擦により色移りしやすく、選択により色落ちしやすい商品であると思われる。着用時の摩擦や体温、汗などの影響により色移りが生じたものと考えられた。
食料品	7（12.1%）	即席みそ汁に混入したプラスチック様の異物鑑定	塩の結晶であることが判明。当該商品の賞味期限は半年であるところ、1～2年が経過しており、保管温度、環境等の条件が重なり結晶化したもの。
教養娯楽品	6（10.3%）	家庭菜園用の有機石灰を撒いたら喉に炎症を生じたため、化学物質の成分検査	化学物質及び有害な重貴金属は検出されず、販売店が提示した分析結果とほぼ同じ結果だった。喉の炎症との因果関係は証明できなかった。
		痩身用ベルト使用中、ベルト内部のコードから火花が出た原因	NITEで点検した結果、配線コードが露出しており固定が雑であることを確認。製品を回収、改良品を販売することとなった。
保健衛生品	3（5.2%）	カラーコンタクト装着により目に傷ができた原因調査	量販店での購入品。事故品と未開封品をテストした結果、傷や歪みはないものの色落ちが確認された。
合計	58（100%）		

4 販売・購入方法別の状況

(1) 件数の推移

無店舗販売に関する相談は、減少傾向にある。平成19年度は25,645件となり、前年度比4.9%減となった。

訪問販売（家庭訪販・キャッチセールス・アポイントメントセールス・SF商法等）の件数は6,430件で、前年度比15.1%の減となったが、その中でも特にSF商法の件数が、60.8%の減となっている。また、18年度に多かった「ネガティブオプション」の件数は159件で、75.8%の減であった。

逆に、通信販売は15,204件で4.7%増、マルチ・マルチまがいは802件で6.4%の増となっている。

販売・購入方法別の件数

	19年度	構成比 %	増減(件)	18年度	構成比 %	
合 計	54,021	100.0	-1,728	55,749	100.0	
店 舗 購 入	17,286	32.0	2,097	15,189	27.2	
無 店 舗 (計)	25,645	47.5	-1,328	26,973	48.4	
(無店舗の内訳)	訪 問 販 売	6,430	25.1	-1,141	7,571	28.1
	通 信 販 売	15,204	59.3	676	14,528	53.9
	電話勧誘販売	2,128	8.3	-371	2,499	9.3
	マルチ・マルチまがい	802	3.1	48	754	2.8
	ネガティブ・オプション	159	0.6	-497	656	2.4
	その他無店舗	922	3.6	-43	965	3.6
	不明・無関係	11,090	20.5	-2,497	13,587	24.4

*網掛け部分の構成比は無店舗(計)に占める割合

訪問販売項目別の相談件数

項目	19年度	構成比 %	18年度	構成比 %
アポイントメントセールス	381	5.9	444	5.9
キャッチセールス	348	5.4	485	6.4
SF商法（催眠商法）	157	2.4	401	5.3
家庭訪販	3,689	57.4	4,221	55.8
訪問販売全体	6,430	100.0	7,571	100.0

(2) 契約当事者の年代別件数

20歳未満から40歳代では「通信販売」が特に多い。これは、若年層がインターネット等の通信手段を使って商品・役務を購入することが多いためと考えられる。

また、年代が高くなると在宅率も高くなるため「訪問販売」の割合が高くなっている。特に70歳以上の年代では、相談の約3割を訪問販売が占めている。

「マルチ・マルチまがい」は特に20歳代が多く、「ネガティブ・オプション」は60歳代以上で目に付く。

年代別 販売・購入方法別の件数・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	2,377	8,622	12,087	9,033	7,380	6,727	5,672	2,123	
構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
店 舗 販 売	354	2,787	4,199	3,028	2,759	2,193	1,334	632	
構成比	14.9%	32.3%	34.7%	33.5%	37.4%	32.6%	23.5%	29.8%	
無 店 舗 (計)	1,828	4,646	5,796	4,210	2,884	2,688	2,804	789	
構成比	76.9%	53.9%	48.0%	46.6%	39.1%	40.0%	49.4%	37.2%	
(無店舗の内訳)	訪 問 販 売	40	810	925	843	774	1,067	1,645	326
	構成比	1.7%	9.4%	7.7%	9.3%	10.5%	15.9%	29.0%	15.4%
	通 信 販 売	1,741	3,223	4,088	2,667	1,538	1,002	638	307
	構成比	73.2%	37.4%	33.8%	29.5%	20.8%	14.9%	11.2%	14.5%
	電 話 勧 誘 販 売	12	260	468	423	302	281	307	75
	構成比	0.5%	3.0%	3.9%	4.7%	4.1%	4.2%	5.4%	3.5%
	マルチ・マルチまがい	5	241	127	89	106	135	72	27
	構成比	0.2%	2.8%	1.1%	1.0%	1.4%	2.0%	1.3%	1.3%
	ネガティブ・オプション	4	13	20	15	17	35	34	21
	構成比	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.5%	0.6%	1.0%
その他無店舗	26	99	168	173	147	168	108	33	
構成比	1.1%	1.1%	1.4%	1.9%	2.0%	2.5%	1.9%	1.6%	
不明・無関係	195	1,189	2,092	1,795	1,737	1,846	1,534	702	
構成比	8.2%	13.8%	17.3%	19.9%	23.5%	27.4%	27.0%	33.1%	

(3) 販売・購入方法別に多かった商品・サービス

ア 店舗販売

店舗販売の件数は17,286件で、前年度比2,097件(13.8%)増加した。特に、大手英会話教室やエステ店の倒産の影響で、「外国語・会話教室」と「エステティックサービス」の件数が、それぞれ934件(前年度比約6.2倍)、737件(同、約1.6倍)と、前年に比べ大幅に増加しているのが目立っている。

順位	項目	19年度	構成比%	増減(件)	18年度	構成比%
1	フリーローン・サラ金	2,670	15.4	-140	2,810	18.5
2	不動産貸借	1,637	9.5	41	1,596	10.5
3	外国語・会話教室	934	5.4	784	150	1.0
4	エステティックサービス	737	4.3	274	463	3.0
5	四輪自動車	651	3.8	-1	652	4.3
全件数		17,286	100.0	2,097	15,189	100.0

イ 訪問販売

訪問販売の件数は、前年度比で1,141件（15.1%）の減となった。リフォーム工事などの「工事・建築」の相談は468件と最も多いが、件数はやや減少している。続く補習用教材は298件（8.4%増）、プロパンガスは253件（45.4%増）であった。

60歳以上の高齢者の相談は4割を超え、相変わらず相談に占める割合が高い。

順位	項目	19年度	構成比 %	増減(件)	18年度	構成比 %
1	工事・建築	468	7.3	-21	489	6.5
2	補習用教材	298	4.6	23	275	3.6
3	新聞	290	4.5	-46	336	4.4
4	他の台所用品（浄水器）	284	4.4	-141	425	5.6
5	プロパンガス	253	3.9	79	174	2.3
全件数		6,430	100.0	-1,141	7,571	100.0

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
訪問販売	40	810	925	843	774	1,067	1,645	326	6,430
構成比	0.6%	12.6%	14.4%	13.1%	12.0%	16.6%	25.6%	5.1%	100.0%

ウ 通信販売

相談全体の件数が減少している中、通信販売の相談件数は増加している。特に「オンライン等関連サービス」に関する相談が10,370件で、前年度比11.4%の増となった。パソコンや携帯電話経由での架空・不当請求がほとんどである。

「オンライン等関連サービス」のうち、主に携帯電話を介する「電話情報提供サービス」が6割を超えている。また、健康食品に関する相談も211件と、前年度より60件（39.7%）増加した。

順位	項目	19年度	構成比 %	増減(件)	18年度	構成比 %
1	オンライン等関連サービス	10,370	68.2	1,062	9,308	64.1
2	フリーローン・サラ金	588	3.9	-212	800	5.5
3	商品一般	554	3.6	-310	864	5.9
4	健康食品	211	1.4	60	151	1.0
5	教養・娯楽サービス	178	1.2	-8	186	1.3
全件数		15,204	100.0	677	14,527	100.0

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
通信販売	1,741	3,223	4,088	2,667	1,538	1,002	638	307	15,204
構成比	11.5%	21.2%	26.9%	17.5%	10.1%	6.6%	4.2%	2.0%	100.0%

エ 電話勧誘販売

全体の件数は2,128件で14.8%の減少となっている。「資格取得用教材」や「資格講座」の件数は減少しているものの、過去の契約情報を利用したと思われる悪質な二次被害に関する相談が多い。年代では30歳～40歳代の割合が多い。

順位	項目	19年度	構成比%	増減(件)	18年度	構成比%
1	商品一般	153	7.2	-15.0	168	6.7
2	フリーローン・サラ金	150	7.0	-9	159	6.4
3	資格講座	148	7.0	-35	183	7.3
4	新築分譲マンション	115	5.4	2	113	4.5
5	電話サービス	111	5.2	-55	166	6.6
全件数		2,128	100.0	-371	2,499	100.0

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
電話勧誘販売	12	260	468	423	302	281	307	75	2,128
構成比	0.6%	12.2%	22.0%	19.9%	14.2%	13.2%	14.4%	3.5%	100.0%

オ マルチ・マルチまがい販売

全体の件数は前年度より48件(6.4%)増加した。「健康食品」の件数が最も多く154件で、前年度に比べても31件(25.2%)の増加となっている。また、投資に係る「他の預貯金・証券等」は45件で、前年度の5.6倍と激増した。

年代別では20歳代の若年層の構成比の高さが目立っているが、「他の預貯金・証券等」は50歳代以上が多い。

順位	項目	19年度	構成比%	増減(件)	18年度	構成比%
1	健康食品	154	19.2	31	123	16.3
2	化粧品	72	9.0	-52	124	16.4
3	商品一般	71	8.9	20	51	6.8
4	他の預貯金・証券等	45	5.6	37	8	1.1
4	他の台所用品(浄水器)	45	5.6	-9	54	7.2
全件数		802	100.0	48	754	100.0

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
マルチ・マルチまがい	5	241	127	89	106	135	72	27	802
構成比	0.6%	30.0%	15.8%	11.1%	13.2%	16.8%	9.0%	3.4%	100.0%

カ ネガティブ・オプション（送りつけ商法）

全体の件数は159件と、特に件数の多かった昨年と比べ激減（75.8%減）した。契約した覚えがないのに書籍等を送りつけられ、どう対応したらよいか分からないという相談が多い。

順位	項目	19年度	構成比 %	増減(件)	18年度	構成比 %
1	書籍・印刷物	61	38.4	-445	506	77.1
2	商品一般	19	11.9	-16	35	5.3
3	化粧品	10	6.3	4	6	0.9
3	健康食品	10	6.3	-7	17	2.6
5	他の教養・娯楽品	7	4.4	-2	9	1.4
全件数		159	100.0	-497	656	100.0

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	4	13	20	15	17	35	34	21	159
構成比	2.5%	8.2%	12.6%	9.4%	10.7%	22.0%	21.4%	13.2%	100.0%

キ その他無店舗販売

全体の件数は922件で4.5%減少した。主に借金による多重債務や自己破産に関する相談である「フリーローン・サラ金」が最も多い。「修理サービス」（36件）の増加が、前年度比約2倍と目立っている。これは、突然のトイレ設備や水道設備の故障で修理を依頼した際の契約トラブルが多い。

順位	項目	19年度	構成比 %	18年度	構成比 %
1	フリーローン・サラ金	168	18.2	176	18.2
2	オンライン等関連サービス	53	5.7	23	2.4
3	商品一般	38	4.1	62	6.4
4	工事・建築	36	3.9	31	3.2
4	修理サービス	36	3.9	19	2.0
全件数		922	100.0	965	100.0

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
その他無店舗	26	99	168	173	147	168	108	33	922
構成比	2.8%	10.7%	18.2%	18.8%	15.9%	18.2%	11.7%	3.6%	100.0%

5 特定商取引法・消費者契約法に関する相談

(1) 特定商取引法

ア 業務提供誘引販売

「業務提供誘引販売」の相談件数は年々減少傾向にあったが、19年度は133件で、前年度比12.7%の増加に転じた。

パソコン・ソフトや教材や資格講座を契約させる「ワープロ・パソコン内職」が最も多い。また、配送内職が前年度より増加しているのが目立っている。いずれも報酬には結びつかず、初期投資の高額な借金だけが残るといった相談内容である。

契約金額の平均は約64万円で、前年度に比べて減少した。契約当事者は20歳代～30歳代の女性が多く、業務提供誘引販売に関する相談の半数を占めている。

分類ごとの件数

順位	分類	19年度	構成比	増減(件)	18年度	構成比
1	ワープロ・パソコン内職	37	27.8%	-2	39	33.1%
2	他の内職・副業	30	22.6%	-19	49	41.5%
3	配送内職	15	11.3%	10	5	4.2%
4	タレント・モデル養成教室	9	6.8%	-1	10	8.5%
4	教養娯楽教材	9	6.8%	4	5	4.2%
	合計	133	100.0%	15	118	100.0%

契約金額別件数

契約・購入金額	19年度		18年度	
	件数	構成比 %	件数	構成比 %
1万円未満	3	2.6	1	0.9
1万円以上～10万円未満	10	8.8	9	7.9
10万円以上～100万円未満	88	77.2	90	78.9
100万円以上～1000万円未満	13	11.4	14	12.3
計	114	100.0	114	100.0
総合計金額(円)	73,452,996		80,600,285	
平均金額(円)	644,324		707,020	

※ 金額の分かっているもののみ

年代・性別ごとの件数

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
男性	11	8	9	5	7	1	41
女性	31	38	15	5	3	0	92
計	42	46	24	10	10	1	133

イ 特定継続的役務提供

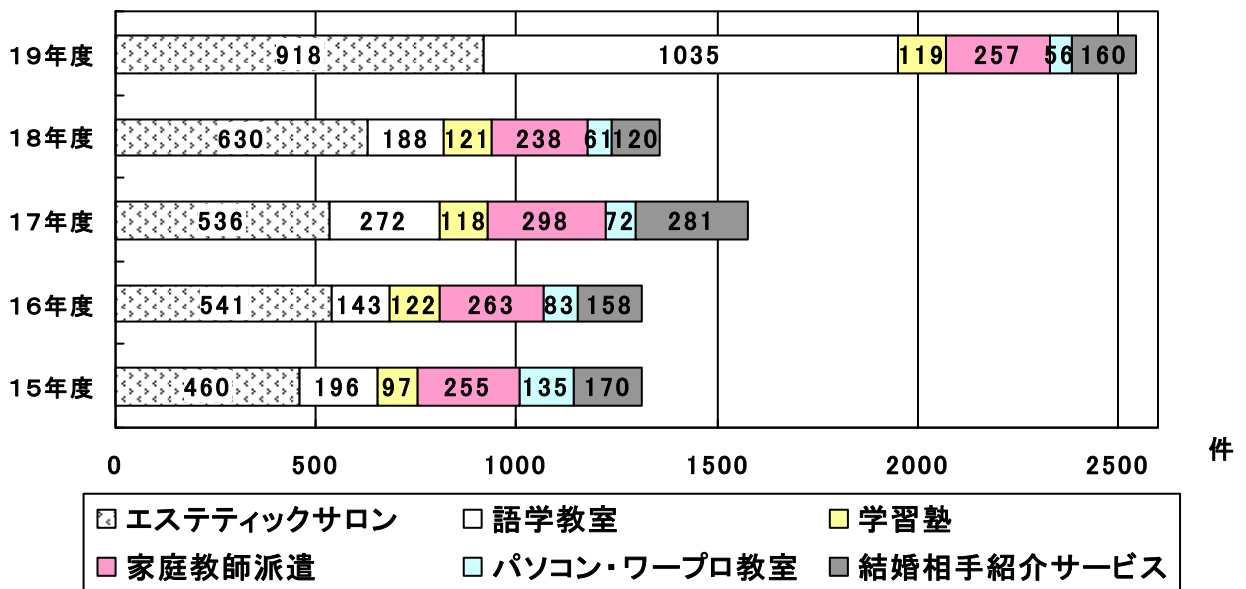
「特定継続的役務提供」として特定商取引法の規制対象となった6種類の役務相談の合計件数は2,545件で、18年度の1,358件に対して1,187件（約1.9倍）の増となった。

役務を個別に見ると、「語学教室」が1,035件で、前年度比5.5倍と激増。エステの相談も918件で、前年度の1.5倍増となった。増加の原因は、主に大手英会話教室とエステ事業者の倒産のためと考えられる。

※特定継続的役務相談の内、倒産に関連した相談件数（936件）

エステ429件 語学教室437件 家庭教師65件 学習塾 2件
結婚相手紹介サービス2件 パソコン教室1件

件数の推移



(2) 消費者契約法

平成13年4月に消費者契約法が施行された。消費者が事業者と結ぶ契約（労働契約を除く。）すべてを対象とした法律で、事業者の不適切な勧誘により消費者が契約を取り消すことができる。また、消費者に一方的な負担を求める契約条項は無効とされる。

分類ごとの件数で見ると、事実と異なることを告げる「不実告知」が25件で、例年同様最も多く、約半数を占めている。

分類ごとの件数

分類	19年度	18年度
不実告知	25	52
断定的判断の提供	12	14
不利益事実の不告知	5	10
不退去	4	7
問題契約書	4	8
監禁	1	2
情報不提供	1	0

※ マルチカウント

6 危害・危険に関する相談

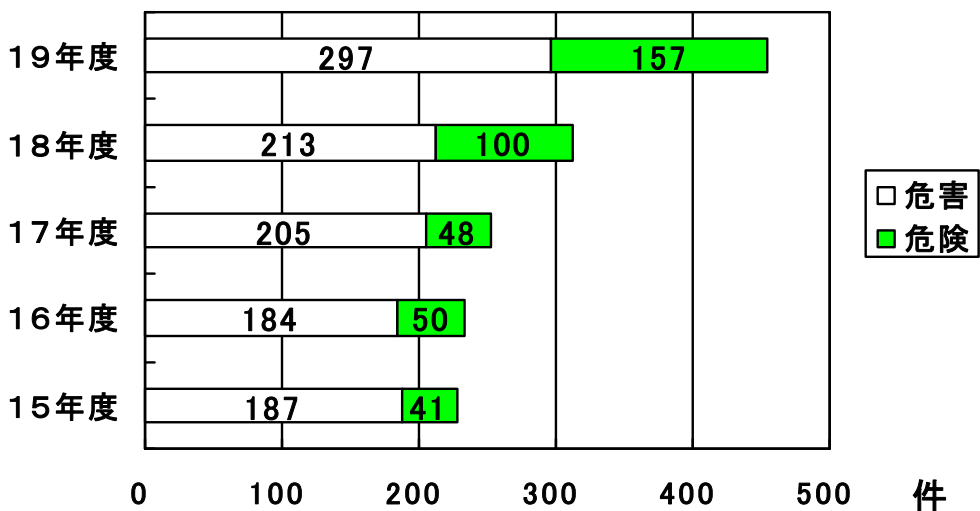
(1) 件数の推移

危害・危険に関する相談は、454件（危害297件、危険157件）であった。18年度（313件）に比べ141件増え、約1.5倍となり、大幅に増加している。

これは、近年、シュレッダーによる指切断事故、ガス瞬間湯沸かし器による一酸化炭素中毒事故の多発等の製品事故が発覚し、製品事故に関する注意喚起やリコールが相次いだ上、食品の偽装問題、中国産製品・食品への安全性問題等が社会問題となったことから、消費者の製品の安全性に対する意識が高まったためと考えられる。

平成19年5月14日に施行された改正「消費生活用製品安全法」により、消費生活用製品に係る製品事故についての製造事業者等の報告義務と、国による事故情報の公表等の措置が設けられた。

危害・危険に関する相談件数の推移



(2) 危害に関する相談

「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ものである。危害に関する相談は297件で、18年度の213件から84件の増（約1.4倍）と、大幅に増加した。

エステや美容院等での「理美容サービス」が34件で最も多く、次いで「化粧品」が26件となっている。また、食料品に関する危害相談も多い。

被害事例としては、熱傷や発疹、かぶれ等の皮膚障害、吐き気や便秘・下痢等、食品に起因する消化器障害などの健康被害が多い。

危害に関する相談件数及び主な事例（上位5位）

分類	件数	構成比	主な事例
理美容サービス	34	11.4%	美容院での染毛後、顔とリンパが腫れ上がった。 光脱毛エステで発疹。再施術したら全身に湿疹が出た。
化粧品	26	8.8%	ニキビ肌を改善する化粧品をネット注文。使用したら、かえって悪化した。 ボディローションを購入し使用したら、かゆみ・痛みを伴い皮膚に炎症・発疹が出た。
医療	24	8.1%	医療機関で豊胸手術後、注入した脂肪が下がり炎症。 レーザー美顔手術後、顔の一部に醜い障害が残った。
家具・寝具	17	5.7%	数年前購入した中国製バランスチェアの支柱が突然折れ、頭部を強打した。
調理食品	15	5.1%	スーパーで購入した鍋セットが賞味期限切れだったため、急性胃腸炎、食あたりになった。
全件数	297	100.0%	

(3) 危険に関する相談

「危険」とは、人身に被害が発生するおそれがあるものである。危険に関する相談は157件で、18年度の100件から57件の増（約1.6倍）と、大幅に増加した。

商品別の個々の件数は少ないものの、商品の種類は多岐にわたっている。

危険の内容は、「発火」「発煙」や「破裂」「破損」が目立っている。

危険に関する件数及び主な事例（上位5位）

分類	件数	構成比	主な事例
空調・冷暖房機器	16	10.2%	石油ファンヒーターが、使用中に火を噴いた。 1月前に購入したこたつコードから焦げ臭いにおいが発生。コードのスイッチ部分に当たった畳が焦げていた。
食生活機器	15	9.6%	5年前購入のホットプレートを使用中、発火した。 電気ポットで熱した水から、緑色の異物が発生する。
自動車	15	9.6%	車庫の新車外車から突然出火、住居の2階がほぼ全焼。 リコールで修理後の乗用車が、走行中、ブレーキがかかった状態になり加速できず追突されそうになった。
音響・映像製品	12	7.6%	6年前購入のテレビから、電源オフなのに稲妻が出た。
食器・台所用品	11	7.0%	お湯を入れ2時間ほど放置していた魔法瓶が突然爆発した。
全件数	157	100.0%	

7 クレジット等に関する相談

(1) クレジット相談の概要

「クレジット」とは、商品やサービスの販売代金(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をいう。

全相談のうちクレジットを利用している相談は、19年度で5,711件、全相談に占める割合は10.6%であった。

手軽に使えるクレジットの利用が増えた反面、訪問販売等で執拗な勧誘を受け、クレジットを利用して大量の契約を結ばせられ、多重債務に陥る消費者被害が多発した。

これらの悪質な勧誘販売行為を助長するクレジット会社の不適正与信・過剰与信に対処するため、規制の強化などを内容とする「特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律案」が、平成20年6月11日、可決成立した。今後、施行までにさらに具体的な規制内容について検討がなされている。

支払方法別件数

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	構成比
クレジット利用なし	46,559	66,927	34,604	28,989	30,711	56.9%
(現金払)	41,893	64,383	30,391	24,055	25,868	47.9%
(現金払以外)	4,666	2,544	4,213	4,934	4,843	9.0%
クレジット利用	8,194	7,070	7,490	6,582	5,711	10.6%
借金契約	5,940	5,170	5,381	5,857	5,133	9.5%
不明・無関係	16,680	16,115	14,786	14,321	12,466	23.1%
合計	77,373	95,282	62,261	55,749	54,021	100.0%

*借金契約 金融機関等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。

(2) クレジット契約の形態

相談が寄せられるクレジット契約の形態は、「個品割賦」が最も多い。平成16年にリフォーム工事契約問題に関連してクレジットの個品割賦契約が社会的な問題となり、その後、「個品割賦」契約は徐々に減少傾向がみられるものの、依然としてクレジット相談の約6割を占めている。

クレジット利用契約の形態別件数

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	
自社割賦	201	161	151	164	212	3.7%
総合割賦	364	347	544	609	717	12.6%
個品割賦	6,448	5,364	4,962	4,149	3,367	59.0%
ローン提携販売	378	364	529	487	447	7.8%
翌月・ボーナス一括	249	277	347	287	272	4.8%
他の販売信用	133	173	211	170	120	2.1%
不明	421	384	746	716	576	10.1%
合計	8,194	7,070	7,490	6,582	5,711	100%

* 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。

* 総合割賦 販売店と契約関係にある信販会社・クレジット会社等が発行するクレジットカードの提示又はチケット等と引き換えにして、消費者の購入代金相当額に信用供与するもの。

* 個品割賦 信販会社等が消費者と立替払い契約を個別に結ぶことにより、代金全額を一括して販売業者に支払う場合。

* ローン提携販売 販売店等と信販会社等との間で消費者の代金返済債務を販売店等が保証することによって、代金相当額を信販会社等が販売店等に支払う場合。

(3) クレジット契約の商品・役務

クレジット契約をした商品・役務別上位順をみると、19年度は、大手英会話教室やエステ事業者の倒産が相次いだため、これらが1位、2位となっている。これらはほとんどが店舗販売である。

「補習用教材」、「他の台所用品（浄水器）」、「リースサービス」、「工事・建築」、「ふとん類」も、例年上位に上がっており、これらは、訪問販売によるものがほとんどである。

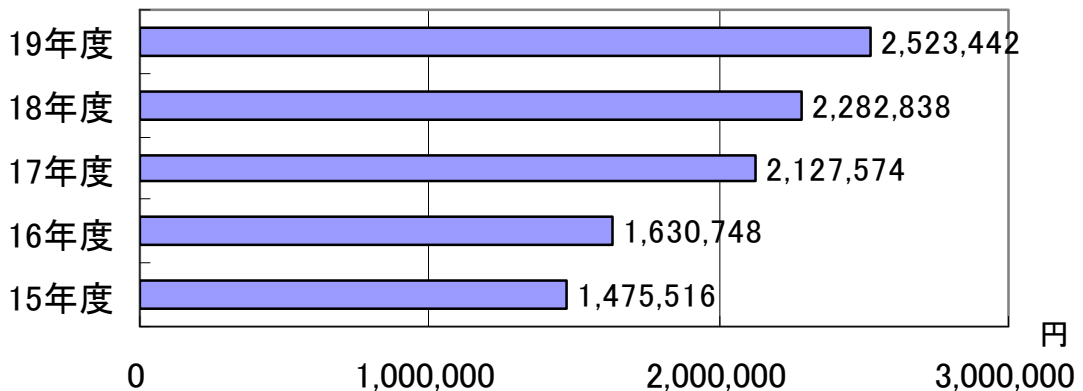
クレジット利用契約の商品・役務 上位10位

	15年度(総数8,194)		16年度(総数7,070)		17年度(総数7,490)		18年度(総数6,582)		19年度(総数5,711)	
1	他の台所用品(浄水器)	472	他の台所用品(浄水器)	353	工事・建築	506	エステティックサービス	349	外国語・会話教室	371
2	資格取得用教材	313	リースサービス	339	リースサービス	429	他の台所用品(浄水器)	345	エステティックサービス	359
3	リースサービス	313	補習用教材	326	補習用教材	335	リースサービス	337	補習用教材	273
4	ふとん類	313	エステティックサービス	297	エステティックサービス	319	ふとん類	284	四輪自動車	235
5	補習用教材	297	ふとん類	291	他の台所用品(浄水器)	316	四輪自動車	254	他の台所用品(浄水器)	214
6	ワープロ・パソコン内職	296	工事・建築	270	ふとん類	312	補習用教材	250	オンライン等関連サービス	209
7	資格講座	282	資格取得用教材	236	四輪自動車	287	着物類	217	リースサービス	207
8	エステティックサービス	275	四輪自動車	224	ネックレス	191	工事・建築	208	フリーローン・サラ金	166
9	工事・建築	260	資格講座	211	フリーローン・サラ金	165	フリーローン・サラ金	191	工事・建築	158
10	四輪自動車	244	ネックレス	196	室内装飾品	163	ネックレス	188	ふとん類	144

(4) 平均契約金額

クレジット利用契約に係る平均契約購入金額は、年々増加の傾向にあり、19年度では約252万円となっている。昨年に比べて件数が減少しているにもかかわらず平均契約購入金額は10.5%増となり、5年連続で高額化している。

クレジット利用契約の平均契約購入金額



《参考資料》

表 1 商品・役務別分類表

商品大分類		19年度	18年度	増減%	増減の主な要因
A	商 品 一 般	2,964	5,400	-45.1	商品名のない架空・不当請求の減
B	食 料 品	1,755	1,368	28.3	健康食品と食品の安全に関する相談の増
C	住 居 品	2,285	2,714	-15.8	浄水器、布団、ミシン等の減
D	光 熱 水 品	757	543	39.4	プロパンガス、電気料金の相談の増
E	被 服 品	1,484	1,768	-16.1	アクセサリー類の減
F	保 健 衛 生 品	1,166	1,434	-18.7	化粧品の減
G	教 養 娛 楽 品	3,642	4,262	-14.5	印刷物の材質・加工の減
H	車 両 ・ 乗 り 物	1,182	1,187	-0.4	故障、塗装、解約など
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	2,306	2,359	-2.2	住宅の契約・解約
J	他 の 商 品	39	34	14.7	
K	ク リ ー ニ ン グ	574	631	-9.0	
L	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	2,607	2,865	-9.0	
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	1,464	1,511	-3.1	住宅リフォーム
N	修 理 ・ 補 修	604	496	21.8	衛生設備、自動車の修理
O	管 理 ・ 保 管	74	64	15.6	マンション、コイン駐車場の管理
P	役 務 一 般	305	393	-22.4	複合会員サービス
Q	金 融 ・ 保 険 サービス	7,559	8,309	-9.0	
R	運 輸 ・ 通 信 サービス	12,770	11,418	11.8	架空・不当請求
S	教 育 サービス	409	454	-9.9	
T	教 養 ・ 娛 楽 サービス	2,948	2,016	46.2	英会話教室の倒産
U	保 健 ・ 福 祉 サービス	2,119	1,696	24.9	エステの倒産、美容医療
V	他 の 役 務	1,631	1,555	4.9	
W	内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	867	835	3.8	
X	他 の 行 政 サービス	228	203	12.3	
Z	他 の 相 談	2,282	2,234	2.1	
	計	54,021	55,749	-3.1	

表2 契約当事者の市町村別件数

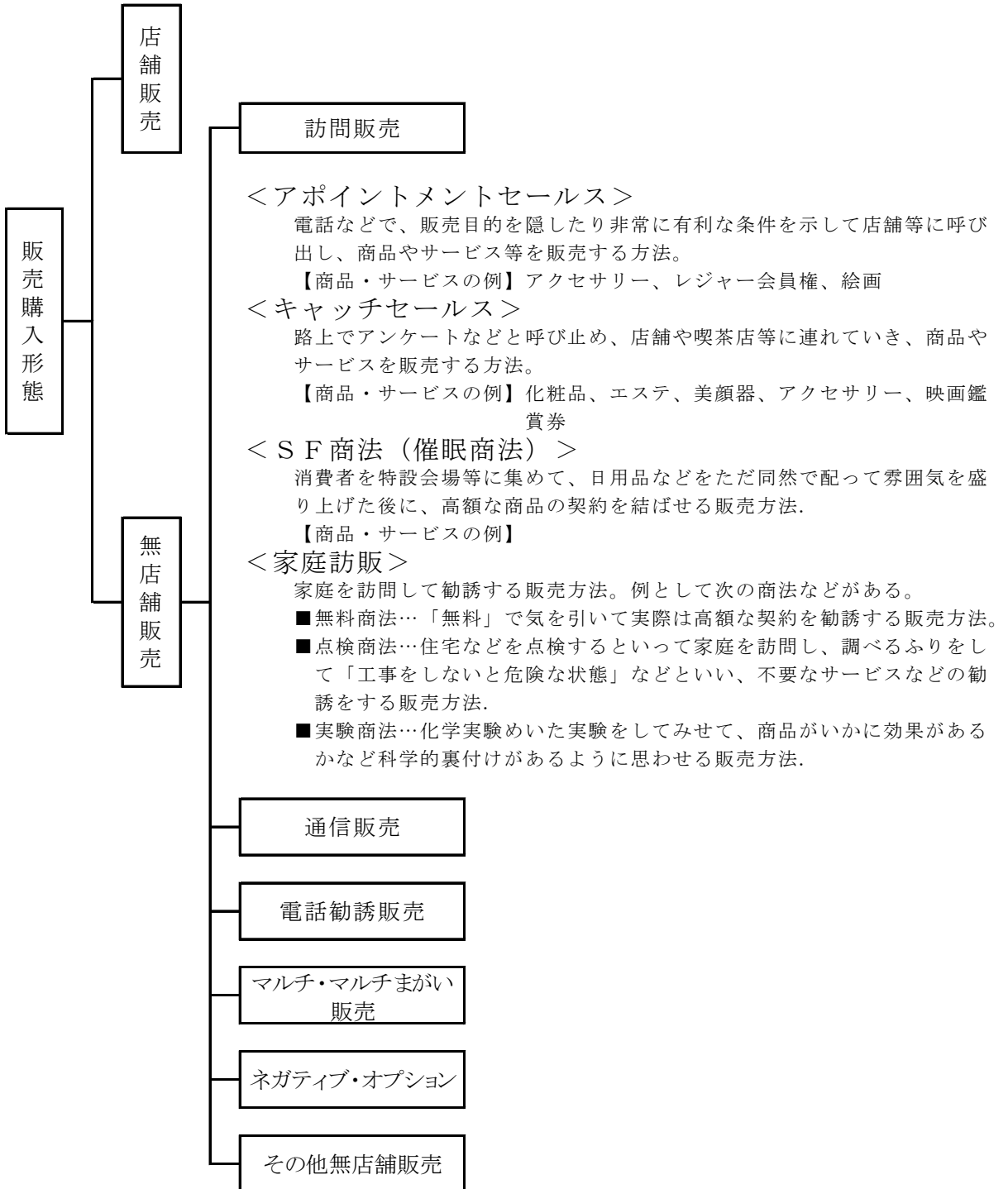
市町村名	19年度	18年度	市町村名	19年度	18年度	市町村名	19年度	18年度	
さいたま市	10,540	10,189	志木市	448	535	吉見町	131	144	
川越市	2,913	2,945	和光市	647	677	鳩山町	114	107	
熊谷市	1,537	1,655	新座市	1,408	1,199	ときがわ町	64	73	
川口市	3,413	3,627	桶川市	446	518	横瀬町	28	44	
行田市	519	616	久喜市	506	514	皆野町	30	52	
秩父市	446	437	北本市	422	419	長瀨町	51	39	
所沢市	2,243	2,162	八潮市	482	415	小鹿野町	61	43	
飯能市	627	682	富士見市	942	1,005	東秩父村	15	15	
加須市	514	586	三郷市	761	837	美里町	47	50	
本庄市	486	499	蓮田市	398	463	神川町	54	60	
東松山市	521	510	坂戸市	787	779	上里町	190	218	
春日部市	1,944	1,956	幸手市	340	383	寄居町	221	272	
狭山市	1,684	1,791	鶴ヶ島市	572	603	騎西町	101	122	
羽生市	296	327	日高市	350	386	北川辺町	51	64	
鴻巣市	709	696	吉川市	349	331	大利根町	62	78	
深谷市	830	985	ふじみ野市	887	886	宮代町	218	206	
上尾市	1,942	1,970	伊奈町	239	284	白岡町	319	324	
草加市	1,360	1,427	三芳町	206	213	菖蒲町	142	143	
越谷市	2,091	2,144	毛呂山町	273	301	栗橋町	167	162	
蕨市	407	422	越生町	74	92	鷲宮町	226	268	
戸田市	840	780	滑川町	72	80	杉戸町	243	273	
入間市	1,364	1,414	嵐山町	97	129	松伏町	194	171	
鳩ヶ谷市	376	371	小川町	162	199	その他・不明	1,857	2,325	
朝霞市	838	911	川島町	127	146				
							合計	54,021	55,749

表3 契約当事者の市町村別件数（県消費生活支援センター受付分）

市町村名	19年度	18年度	市町村名	19年度	18年度	市町村名	19年度	18年度
さいたま市	1,543	1,586	志木市	184	212	吉見町	111	121
川越市	1,639	1,631	和光市	106	130	鳩山町	94	91
熊谷市	1,212	1,323	新座市	273	293	ときがわ町	62	70
川口市	1,457	1,653	桶川市	249	257	横瀬町	8	18
行田市	395	439	久喜市	371	349	皆野町	18	28
秩父市	190	171	北本市	312	291	長瀨町	41	23
所沢市	375	430	八潮市	228	208	小鹿野町	29	22
飯能市	198	214	富士見市	289	306	東秩父村	14	15
加須市	205	215	三郷市	243	277	美里町	42	44
本庄市	335	359	蓮田市	225	275	神川町	51	48
東松山市	375	394	坂戸市	413	437	上里町	124	138
春日部市	1,620	1,642	幸手市	248	276	寄居町	181	218
狭山市	201	205	鶴ヶ島市	302	321	騎西町	82	94
羽生市	216	258	日高市	204	215	北川辺町	50	60
鴻巣市	518	503	吉川市	228	182	大利根町	60	71
深谷市	554	606	ふじみ野市	207	259	宮代町	187	182
上尾市	322	321	伊奈町	180	194	白岡町	267	252
草加市	349	371	三芳町	137	136	菖蒲町	90	99
越谷市	656	669	毛呂山町	196	214	栗橋町	127	142
蕨市	286	263	越生町	58	66	鷲宮町	170	199
戸田市	312	305	滑川町	68	77	杉戸町	226	257
入間市	229	236	嵐山町	72	104	松伏町	149	153
鳩ヶ谷市	259	245	小川町	115	139	その他・不明	1,153	1,595
朝霞市	240	263	川島町	91	119			
○その他・不明には他県と在日外国人と在外日本人を含む						合計	22,021	23,579

《 事 例 等 》

1 販売購入形態の体系



2 販売購入形態ごとの事例

(1) 店舗販売

【フリーローン・サラ金 ～多重債務】

サラ金6社から320万円ほど借入れをしているが、いくら返済しても元金が減らない。借金の返済をすると生活費が足りない。税金もすべて滞納。自分の預金とサラ金のキャッシングの区別が付かなくなってしまった。

(借金総額：320万円) (20歳代・給与・女性)

【外国語・会話教室】

4月に契約した英会話教室。代金は現金払いしたが6月に解約申し出し、精算書にもサイン。27日以内に精算金を返金するとのことだったが、2か月経っても返金されない。取扱い校に催促したら、返金の目途が立たないと言われた。

(返金予定額：28万円) (50歳代・給与・男性)

【エステティックサービス】

16歳の娘が雑誌広告を見て出向いたエステ店で、モデルの写真を見せられ、ニキビがここまで治ると説明された。部屋に連れていかれ光を当てられ、青白く浮かび上がった部分が将来ニキビになると不安をあおられた。施術を受けたが全く効果がない。

(契約金額：84万円) (30歳代・自営／自由・女性)

(2) 訪問販売

【アクセサリのアポイントメントセールス】

アクセサリを販売しているという女性から電話があり、友達のように話しているうち、外で会う約束をした。実際に出向くと、来た人物は男性。ファミレスに移動し、商品の指輪の説明を受けた。購入を断るともう一人男性が来た。4時間半勧誘され、怒っている様子だったので契約したが、クーリング・オフしたい。

(契約金額：52万円) (20歳代・学生・男性)

【リフォーム工事の過量販売 ～認知症気味の高齢者】

他県に一人暮らしの高齢の母が、20年間で26業者と180件、計6700万円ものリフォーム工事契約を交わしていた。田舎の古い一軒家で、とてもリフォームしたようには見えない。別途、業者の代表者に6600万円以上貸付をしている。

(契約金額：6700万円) (60歳代・自営／自由・男性)

【役務つき学習教材の長時間夜間勧誘】

夜9時に高校生の娘に学力テストを受けさせないかと勧誘員が来たので受けた。後日、夜9時に別の勧誘員がテスト結果を持って来て、深夜12時まで勧誘を受けた。何度も「こんな高い物は買えない、帰って」と言ったが、帰らず勧誘され、仕方なく根負けして契約。ローンも勝手に5年契約にされていた。

(契約金額：92万円) (50歳代・給与・女性)

(3) 通信販売

【携帯電話オークション詐欺】

携帯電話のオークションでデジタルカメラを落札し、入金したが、送られてきた物はボックスティッシュだった。どうしたらよいか。

(契約金額：1万2千円) (30歳代・給与・男性)

(4) 電話勧誘販売

【ネイル教材勧誘 ～クーリング・オフ回避】

ネイル資格に関する電話勧誘に答えていると、資格を取れる適性があるかと聞かれたので、ハイと答えたところ、速達で教材契約に関する封書を送ると言われた。断ったが「契約したから」と言われた。契約書が届いてから、クーリング・オフ通知を発信し、業者に電話すると「こちらの不備はない、契約は解除できない」と言われた。

(契約金額：49万円) (20歳代・学生・男性)

【資格教材の二次被害、次々販売】

3年前に、以前契約した旅行業務資格教材の関連と電話があり、合格祝金や奨励金がプールされている、受け取ってもらわないと困る、これらを支払うには試験を受けてもらう必要があると、再度、同教材を契約させられた。

その2年後、別の会社から「今まで契約した業者は悪質業者だから、支払を止める手続をする」と言われ、約10万円支払って依頼。その業者と連絡がとれなくなったが未だ引き落としが続いている。途中、他の業者から解約の斡旋を持ちかけられ代金を支払ったが契約は解約されないまま。

(契約金額：54万円) (40歳代・給与生活者・女性)

(5) マルチ・マルチまがい商法

知人から1年で2倍になると勧められ、エビ養殖の匿名組合に出資。1口10万円で、10日ごとに分配金が振り込まれ、振り込まれた金額をまた出資。最初は高配当があったので友人を紹介したら、その情報料が入り、それもまた出資金に回した。約3900万円つぎ込んだが、会社が倒産状態となり、結局戻ってきたのは2500万円。何とかしたい。

(契約金額：3900万円) (50歳代・自営/自由・女性)

(6) ネガティブ・オプション

右翼団体を名乗るところから一方的に本が送られてきて、代金請求の電話が繰り返してくる。どう断ったらよいか。同団体には今までに数回「若い者を仕向ける」などと脅され、振り込んだことがある。

(契約金額：4万7千円) (50歳代・自営/自由・男性)

(7) その他無店舗

【高額な水道修理サービス】

トイレが詰まったので、「基本料金5250円、2千円割引券」との投げ込みチラシの業者に頼んだところ、業者に「吸引だけで8千円だが、便器を外して清掃すべき」と言われ3万3千円で契約。終了後、複数の店に確認したら、便器を外しても8千円位といわれた。高すぎたので返金してほしい。

(契約金額：3万3千円) (50歳代・家事・女性)

3 19年度増加した相談事例

【倒産】 大手英会話教室やエステサロンの倒産を中心に、返金や今後の対応に関する相談が多く寄せられた。

【18年度：551件→19年度：1460件】

【エステ】

半年前に4年契約で脱毛エステを契約。予約した日に行ったら店舗が閉鎖されていた。電話も繋がらない。倒産したのか。返金してほしい。

(契約金額：7万8千円) (20歳代・給与・女性)

【英会話学校】

○通っていた英会話教室が破綻すると聞いた。レッスンにはほとんど行っていない。授業料は返してもらえるのか。

(契約金額：30万円) (20歳代・給与・女性)

○通っていた英会話教室が倒産。未消化分のポイントが残っているがどうしたらよいか。同じ校舎での受講を希望。

(契約金額：130万円) (50歳代・給与・男性)

○クレジット払いで契約した英会話学校が倒産。しかし倒産後も受講料が口座から引き落とされていた。返金してほしい。

(契約金額：80万円) (20歳代・学生・男性)

【利殖商法】 利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。「絶対もうかる」「損はさせない」などというセールストークで、損をする可能性の高い取引を勧誘するといったものが多く見られる。

【18年度：551件→19年度：622件】

【投資】

友人に勧められ、元本保証・6か月後は解約自由とのことで1千万円投資。しかし、7か月後に解約したところ、全額返金はできないと言われ、200万円だけ返金された。その後、残りの800万円に対する配当金が振り込まれているので、解約もされていないようだ。別途、担当者で紹介されて、白金相場に300万円投資している。両方とも解約・返金してほしい。

(契約金額：1300万円) (50歳代・給与・女性)

【ロコ・ロンドン金取引】

電話勧誘で金融商品のカタログを送ると言われた。数日後、自宅に訪問を受け、ロコ・ロンドン金取引を勧められ契約。100万円委託すれば1日1800円の金利がつくという。仕組みを理解しないまま、その日に100万円を渡した。次に来たときに新たな勧誘を受け、追証も含め、結局計400万円委託。後日、損失が出たからと、さらに400万円振り込むよう言われた。解約、返金してほしい。

(契約金額：400万円) (60歳代・給与・男性)

【株】

電話勧誘で株を執拗に勧められ、あまりにしつこく「先物じゃないから大丈夫」と言われ、過去に大手企業の株で貯蓄できた経験があったので契約。3回に分けて計800万円入金した。株券預かり証はなく、別の書面を渡されている。担当者が3回替わり、数か月前から連絡が取れなくなってしまい、騙されたことに気付いた。家族には内緒。

(契約金額：800万円) (60歳代・無職・女性)

【食品危害】 19年度激増した危害相談のうち、食品に関連する危害相談が多く寄せられた。

【18年度：47件→19年度：61件】

38歳の息子が、買ってきたどら焼きを食べて下痢をした。賞味期限が10日も過ぎていた。

(危害内容：下痢) (70歳代・家事・女性)

5日前、中国製冷凍餃子を食べたら翌朝から吐き気が続き、昨日医者に行き血液検査して胃薬をもらった。その後報道で問題になっている餃子と分かり、医者に連絡したら、「急性なら胃洗浄していた。時間経過したので様子を見るように」と言われた。現在吐き気はないが、食べ物が口に入らない。心配だ。

(危害内容：消化器障害) (50歳代・家事・女性)

【インターネット】 パソコンや携帯電話でのインターネット利用に関連する相談が増えている。特に総合割賦での支払に関するトラブルは114件で、18年度の60件から倍増している。

【18年度：2,486件→19年度：4,509件】

占い鑑定サイトに無料と表示があったので、名前やニックネーム、血液型、生年月日を入力したら、1回目は1575円、2回目は3000円、5回目は5万円と表示された。おかしいと思い退会しようとしたができなかった。支払わなければならないか。

(契約金額：1575円) (20歳代・家事・女性)

利用した覚えのないゲーム代金が、クレジットカード会社から来た。通販等購入のため、インターネット上でカードを利用したことはあるが、ゲームはしたことはない。カードは財布に入れたまま。悪用されているのではないか。

(契約金額：7万円) (30歳代・給与・男性)

30歳代の息子が出会い系サイトを利用し、クレジットカードで決済した。カード会社から支払限度額(200万円)が一杯になっているという連絡があり、内容を確認したところ、すべて海外のインターネット決済代行会社からの請求だった。息子は、出会い系サイトでサクラに騙され、次々とポイントを購入してしまったと言っている。利用料が多額で困っている。

(契約金額：160万円) (50歳代・給与・女性)

この年報に関する問合せは
下記までお願いします。

埼玉県消費生活支援センター
相談担当

Tel:048-261-0976

彩の国くらしプラザ(消費者情報提供ホームページ)
にも掲載しています。

<http://www.kurashi.pref.saitama.lg.jp/>