

平成 1 6 年 度

# 埼玉県消費生活相談年報

平成 1 7 年 9 月

埼玉県消費生活支援センター

# 目 次

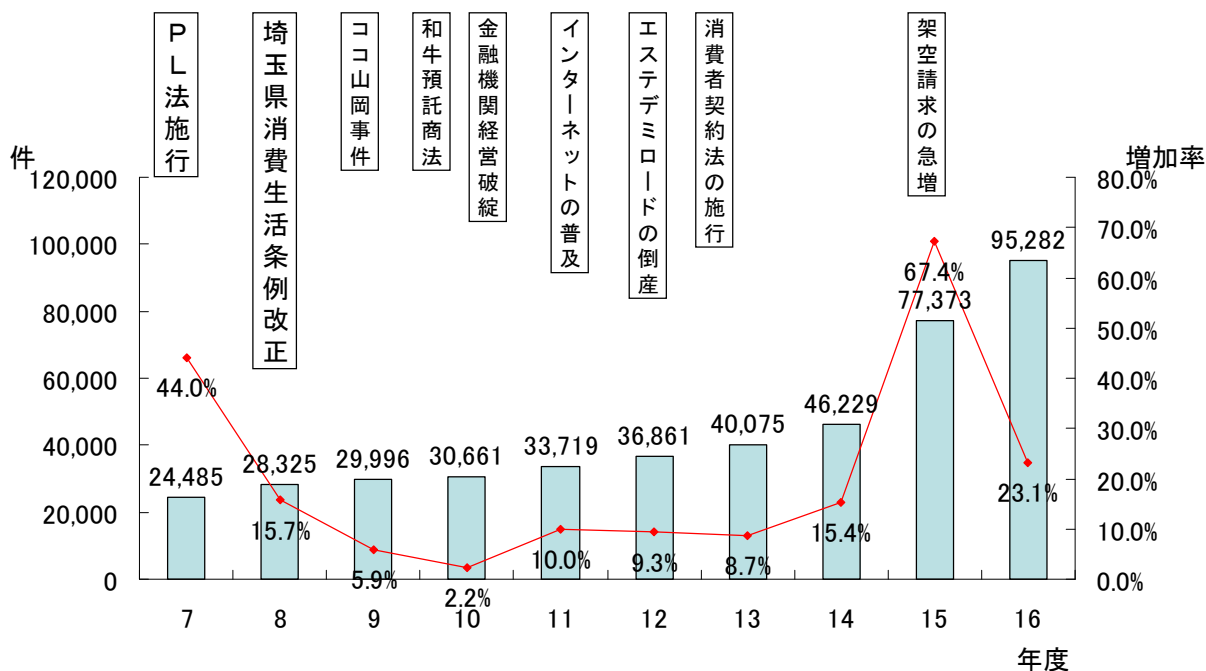
1 相談受付状況	
（１）相談受付件数	1
（２）県の受付件数	1
（３）市町村の受付件数	2
（４）相談区分・相談方法別件数	3
2 契約当事者の状況	
（１）性別・年齢別件数	4
（２）職業別件数	5
3 相談内容	
（１）商品・サービス別件数	6
（２）内容別件数	7
（３）契約金額別件数	7
（４）処理状況	8
5 販売・購入方法別の状況	
（１）件数の推移	9
（２）契約当事者の年代別件数	9
（３）販売・購入方法別に多かった商品・サービス	10
6 特定商取引法・消費者契約法に関する相談	
（１）特定商取引法	13
（２）消費者契約法	14
7 危害・危険に関する相談	
（１）件数の推移	15
（２）危害に関する相談	15
（３）危険に関する相談	16
《参考資料》	
表1 商品別分類表	17
表2 契約当事者の市町村別件数	18
表3 相談者の市町村別件数	19
《事例等》	
1 販売購入形態の体系	20
2 販売購入形態ごとの事例	21
3 件数の多かった事例	23
特集1 不当請求に関する相談について	25
特集2 住宅リフォームに関する相談について	27

# 1 相談受付状況

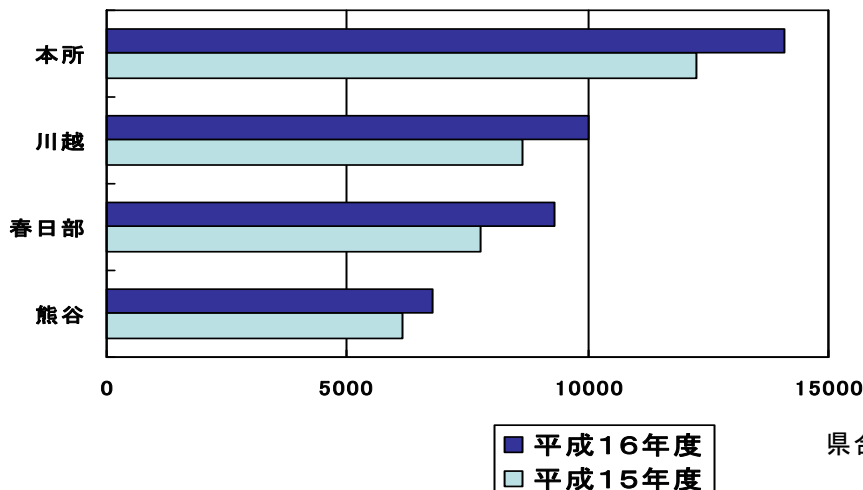
## (1) 相談受付件数

平成16年度の受付件数は、95,282件で、15年度と比較すると17,909件、23.1%増加した。要因としては、葉書等による架空請求が大幅に増加したことや市町村の相談窓口が充実してきたことなどが考えられる。

件数の年度別推移



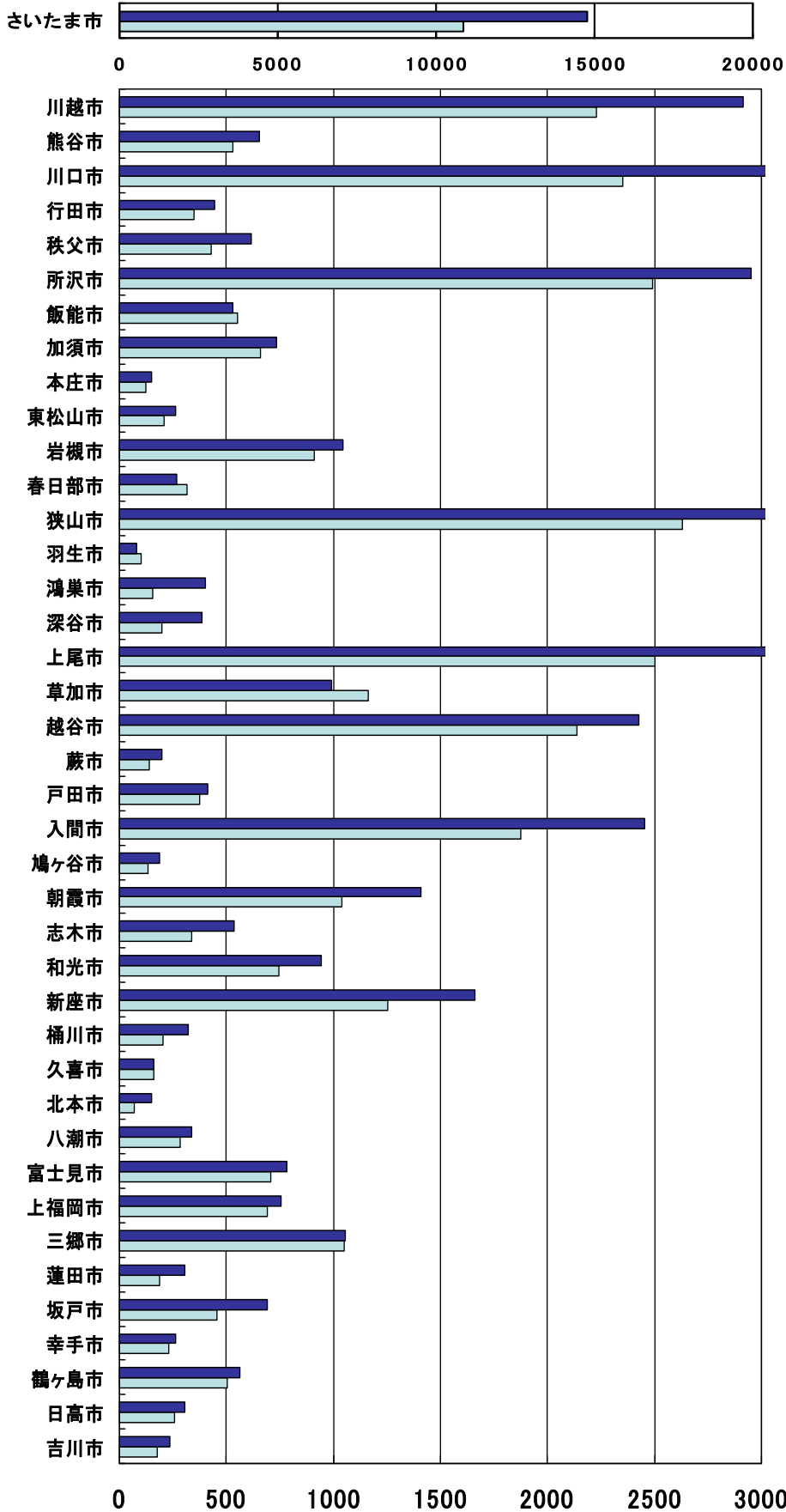
## (2) 県の受付件数



15年度	16年度	増加率 (%)
12,249	14,098	15.1
8,636	10,015	16.0
7,773	9,303	19.7
6,155	6,753	9.7

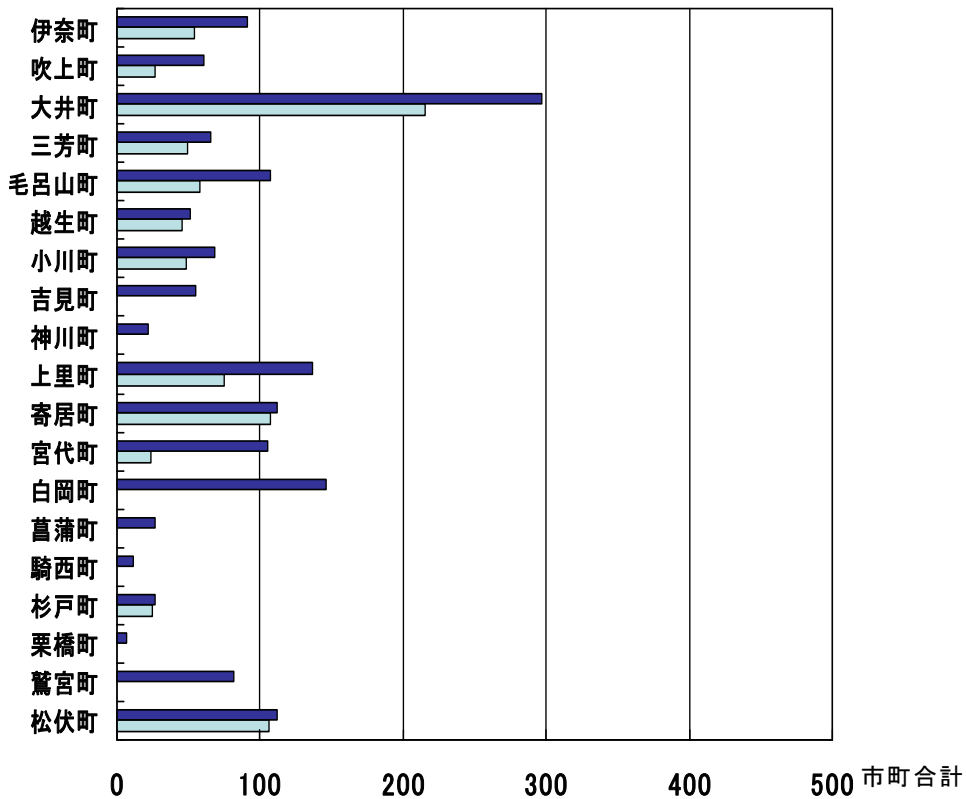
県合計	34,813	40,169	15.4
-----	--------	--------	------

(3) 市町村の受付件数



15年度	16年度	増加率 (%)
10,835	14,770	36.3

2,226	2,915	31.0
529	652	23.3
2,353	3,229	37.2
347	443	27.7
428	614	43.5
2,491	2,953	18.5
550	532	-3.3
659	733	11.2
121	148	22.3
210	263	25.2
909	1,043	14.7
317	368	16.1
2,633	3,511	33.3
100	81	-19.0
154	404	162.3
198	387	95.5
2,502	3,345	33.7
1,164	993	-14.7
2,136	2,425	13.5
140	196	40.0
374	414	10.7
1,873	2,451	30.9
132	189	43.2
1,040	1,407	35.3
335	534	59.4
746	943	26.4
1,254	1,661	32.5
206	320	55.3
159	160	0.6
69	152	120.3
284	338	19.0
706	781	10.6
691	758	9.7
1,049	1,057	0.8
187	303	62.0
454	693	52.6
233	262	12.4
501	560	11.8
256	307	19.9
175	235	34.3



15年度	16年度	増加率 (%)
54	91	68.5
27	61	125.9
215	297	38.1
49	65	32.7
58	107	84.5
46	51	10.9
48	68	41.7
	55	
	22	
75	137	82.7
107	112	4.7
24	105	337.5
	146	
	27	
	11	
25	27	8.0
	7	
	82	
106	112	5.7
42,560	55,113	29.5

#### (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89,155件で相談全体の93.6%を占めている。

相談方法は、電話によるものが最も多く、75,419件で全体の79.2%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
16年度	89,155	6,127	95,282	75,419	19,739	124
構成比 %	93.6	6.4	100.0	79.2	20.7	0.1
増減率 %	25.5	-3.3	23.1	23.3	22.7	6.0
15年度	71,037	6,336	77,373	61,171	16,085	117
構成比 %	91.8	8.2	100.0	79.1	20.8	0.2
増減率 %	76.7	5.3	67.4	65.2	76.4	30.0

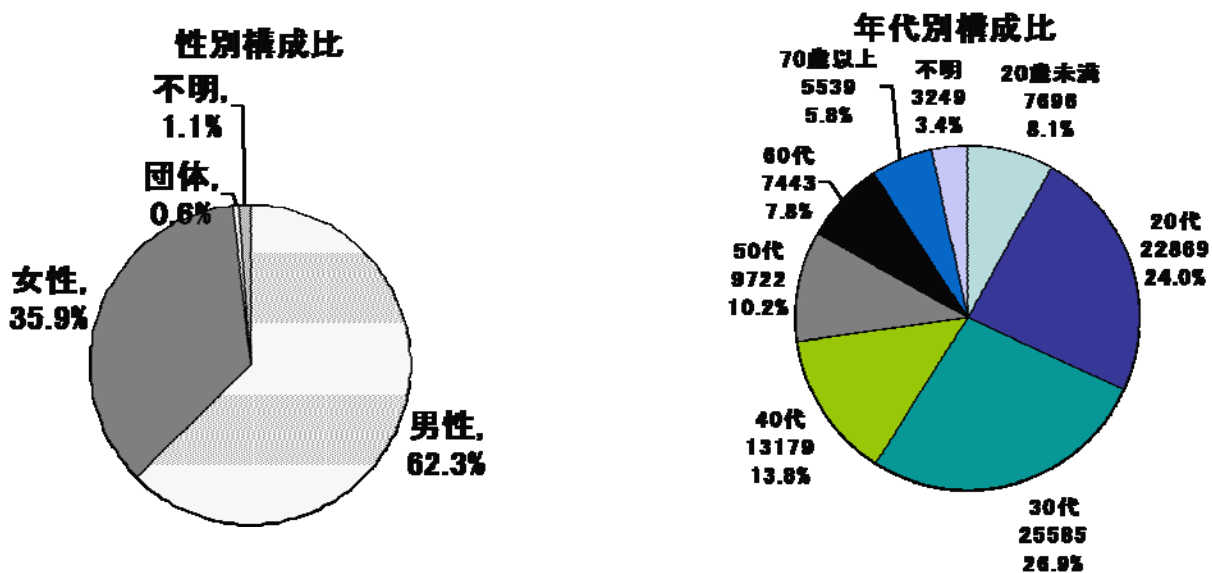
## 2 契約当事者の状況

### (1) 性別・年齢別件数

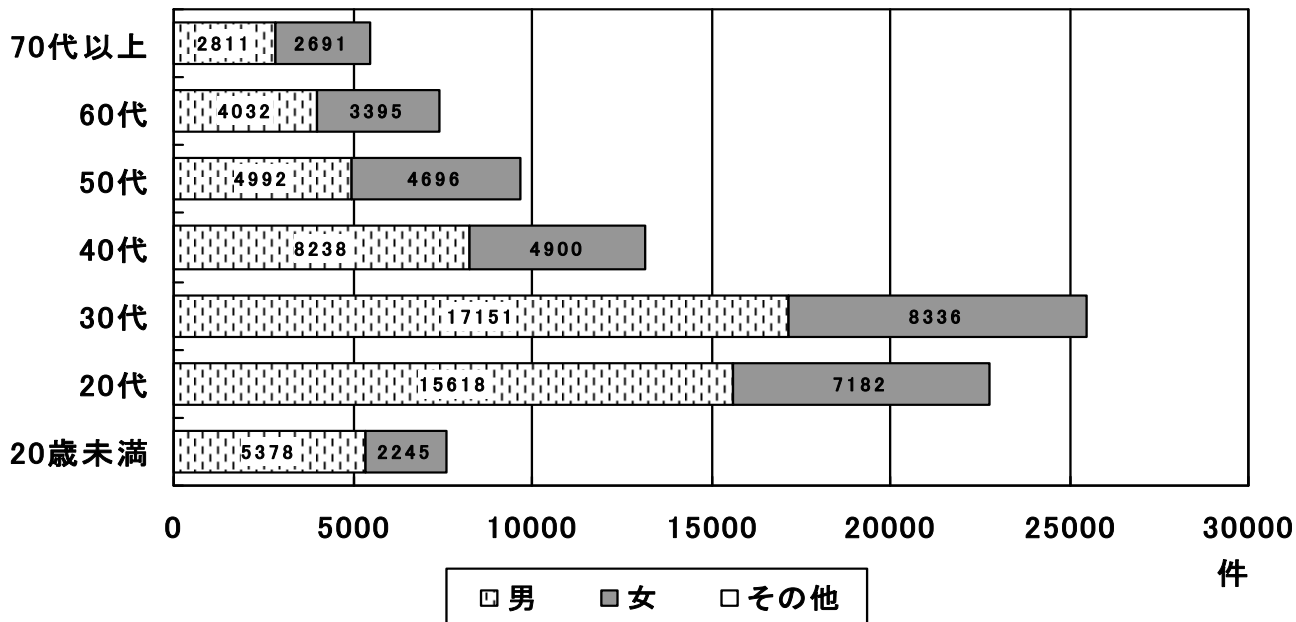
契約当事者の性別の構成比は、「男性」が、62.3%、「女性」が35.9%と男性のほうが高くなった。これは、相談件数の主な増加原因である架空・不当請求が比較的男性に対して行われることが多いことが原因であると考えられる。

年代別でみると、30歳代が最も多く26.9%、次いで20歳代が24.0%となっている。

※ 「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、相談した人及び契約書面上の名義人とは異なる場合がある。



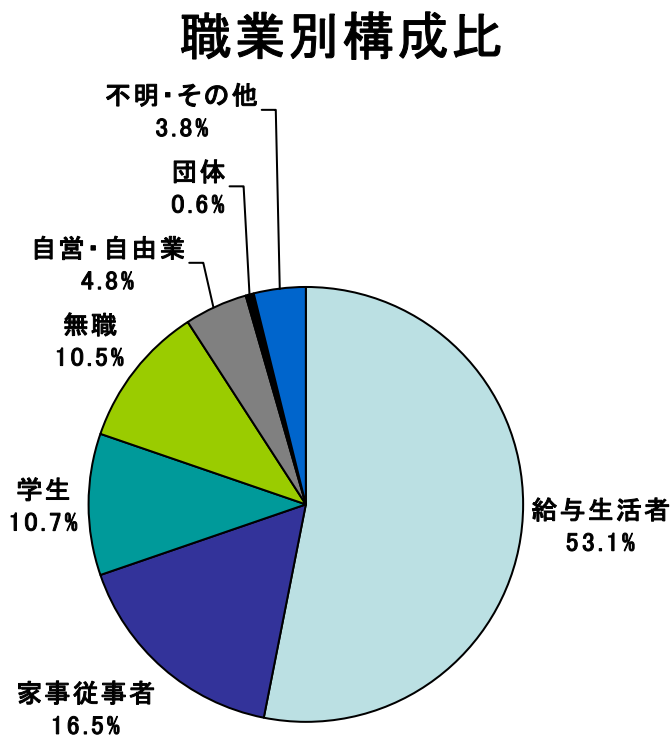
性別・年代別件数(不明・その他を除く。)



(2) 職業別件数

構成比は、平成15年度と比較すると、給与生活者が増え、家事従事者が減った。これは、架空・不当請求が比較的男性の給与生活者に対して行われる傾向があったためと考えられる。

増減率でみると、「学生」が前年度比44.9%と特に増加した。この原因は、架空・不当請求が比較的若年者に多かったことによると考えられる。



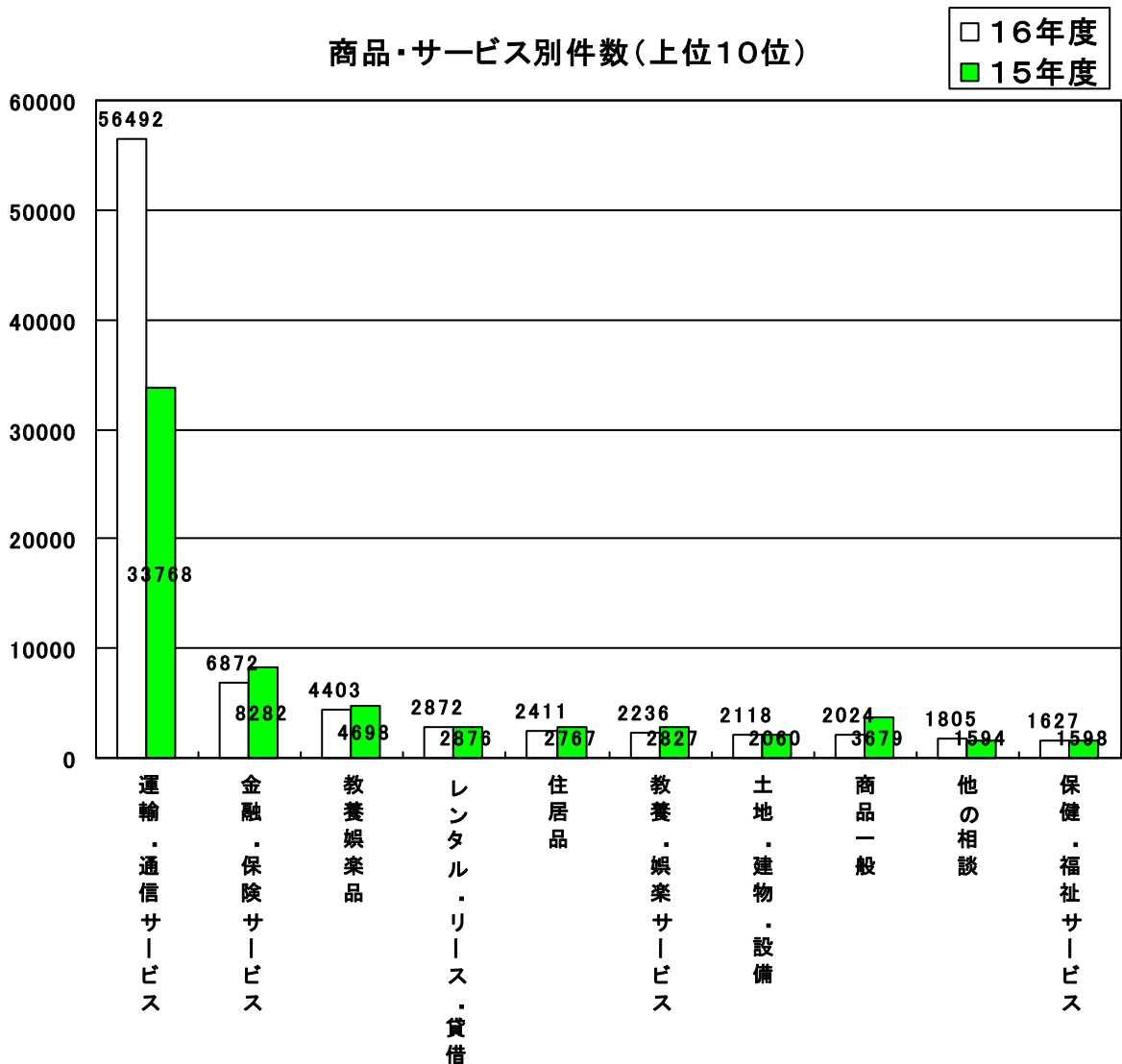
	合計	給与生活者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	団体	不明・その他
16年度	95,282	50,608	4,577	15,724	10,193	10,048	544	3,588
増減率 %	23.1	26.2	24.0	17.0	44.9	28.4	-14.2	-22.8
構成比 %	100.0	53.1	4.8	16.5	10.7	10.5	0.6	3.8
15年度	77,373	40,106	3,691	13,434	7,035	7,825	634	4,648
構成比 %	100.0	51.8	4.8	17.4	9.1	10.1	0.8	6.0

### 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、56,492件と最も多く、次いでサラ金・クレジット、保険などの「金融・保険サービス」の6,872件、3位は教材、雑誌、パソコンなどの「教養娯楽品」であった。

平成15年度と比較すると、「運輸・通信サービス」が167%と急増した。これは有料サイトの利用料など全く覚えのない請求を受けたという架空・不当請求の相談が多数寄せられたことによる。2番目の「金融・保険サービス」は、件数は減少したものの依然として多重債務等のサラ金やヤミ金の相談が多くなっている。





(2) 内容別件数（マルチカウント）

「契約・解約」に関するものが84,849件と最も多く、次いで勧誘方法や商法などの「販売方法」、第3位は「価格・料金」となっている。

内容別件数

順位	分類	16年度	構成%	15年度	構成%
1	契約・解約	84,849	89.1	66,180	85.5
2	販売方法	61,651	64.7	31,642	40.9
3	価格・料金	4,316	4.5	6,852	8.9
4	品質・機能・役務品質	3,872	4.1	3,776	4.9
5	接客対応	2,782	2.9	2,736	3.5
6	表示・広告	2,104	2.2	1,597	2.1
7	法規・基準	1,269	1.3	1,554	2.0
8	安全・衛生	726	0.8	780	1.0
9	買物相談	517	0.5	559	0.7
10	生活知識	351	0.4	335	0.4
11	計量・量目	35	0.0	42	0.1
12	施設・設備	33	0.0	22	0.0
13	包装・容器	6	0.0	4	0.0
14	その他	799	0.8	800	1.0
	(総件数)	95,282		77,373	

※ 「構成」は、総件数のうち何%に「分類」の内容が付けられていたかを示している。

(2) 契約金額別件数（金額が判明したものに限る。）

契約金額（請求された額を含む。）が判明しているものは、43,330件で、合計金額は396億6千万円にのぼる。1件当たりの平均額は、約91万5000円であり、平成15年度と比較すると約8万円多くなっている。

構成比で見ると1万円以上10万円未満（50.8%）及び10万円以上100万円未満（31.0%）の割合が高い。これは、件数増加の主な原因である架空・不当請求が比較的この範囲の金額が多いためと考えられる。

契約金額別件数

契約・購入金額	16年度		15年度	
	件数	構成比 %	件数	構成比 %
1万円未満	2,477	5.7	2,564	5.7
1万円以上 ~ 10万円未満	22,017	50.8	18,298	40.6
10万円以上 ~ 100万円未満	13,444	31.0	18,645	41.4
100万円以上 ~ 1000万円未満	4,671	10.8	4,846	10.8
1000万円以上 ~ 1億円未満	709	1.6	708	1.6
1億円以上	12	0.0	4	0.0
計	43,330	100.0	45,065	100.0
総合計金額（円）	39,664,532,278		37,694,277,173	
平均金額（円）	915,406		836,442	

(4) 処理状況

ア 処理内容別の件数

自主交渉によりトラブルが解決されるように消費者にアドバイスすることを基本としているが、相談内容により必要に応じて消費者と事業者間の「斡旋」も行っている。

全体の構成比では、助言（自主交渉）が増加し、斡旋解決の割合が減少している。助言の割合が高い架空・不当請求の増加によるものと思われる。

処理状況の内訳

順位	処理内容	16年度		15年度	
		件数	構成比 %	件数	構成比 %
1	助言（自主交渉）	79,268	83.2	56,249	72.7
2	情報提供	7,113	7.5	11,400	14.7
3	斡旋解決	4,094	4.3	4,611	6.0
4	他機関紹介	3,264	3.4	3,615	4.7
5	処理不要	445	0.5	638	0.8
6	処理不能	313	0.3	388	0.5
7	斡旋不調	300	0.3	278	0.4
	処理継続中	485	0.5	194	0.3
	合計	95,282		77,373	

イ 商品テストを行った相談

構成比でみると、クリーニングが59.3%と圧倒的に多く、以下被服品、食料品などとなっている。

分類	件数（構成比）	主なテスト事例
クリーニング	57（59.3%）	紳士コートの変色原因 穴あき原因 こたつ布団の風合い変化原因
被服品	14（14.6%）	バッグ素材の真偽 手袋着用によるかぶれ原因
食料品	9（9.4%）	天然イクラの真偽
住居品	9（9.4%）	回転式いすの不具合調査
保健衛生品	2（2.1%）	健康器具の危険性
車両・乗り物	1（1.0%）	車コーティング剤による塗装への影響
その他	4（4.2%）	包装紙の異臭原因
合計	96（100.0%）	

## 5 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、年々増加の傾向にあり、69,903件となり、平成15年度に比べ17,980件、34.6%の増加となった。

他の無店舗販売のほとんどが減少しているのに対し、架空・不当請求の増加に伴う「通信販売」の件数が大幅に増加していることが特徴といえる。

販売・購入方法別の件数

	16年度	構成比 %	15年度	構成比 %
合 計	95,282		77,373	
店 舗 購 入	11,897	12.5	11,994	15.5
無 店 舗 (計)	69,903	73.4	51,923	67.1
(無店舗の内訳)				
訪 問 販 売	8,513	12.2	9,499	18.3
通 信 販 売	55,727	79.7	36,005	69.3
電話勧誘販売	3,935	5.6	4,653	9.0
マルチ・マルチまがい	763	1.1	783	1.5
ネガティブ・オプション	251	0.4	168	0.3
その他無店舗	714	1.0	815	1.6
不明・無関係	13,482	14.1	13,456	17.4

\*網掛け部分の構成比は無店舗(計)に占める割合

### (2) 契約当事者の年代別件数

20歳未満から30歳代では「通信販売」が多くなっている。これは、架空・不当請求に係る相談が比較的若い年齢に集中していることが原因と考えられる。

また、40歳代以降では年代が高くなるにつれて「訪問販売」の割合が高くなっており、特に70歳以上では約35%を占める。

販売・購入方法別の件数

	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	合計
合 計	7,696	22,869	25,585	13,179	9,722	7,443	5,539	3,249	95,282
店 舗 販 売	215	2,190	3,197	1,843	1,916	1,277	670	589	11,897
無 店 舗 (計)	6,888	18,268	19,092	9,309	5,981	4,660	3,925	1,780	69,903
(無店舗の内訳)									
訪 問 販 売	127	1,431	1,205	976	1,057	1,429	1,914	374	8,513
通 信 販 売	6,665	15,685	16,387	7,383	4,209	2,688	1,595	1,115	55,727
電話勧誘販売	55	316	105	80	100	59	29	19	763
マルチ・マルチまがい	18	679	1,193	742	459	356	293	195	3,935
ネガティブ・オプション	7	19	38	21	41	44	34	47	251
その他無店舗	16	138	164	107	115	84	60	30	714
不明・無関係	593	2,411	3,296	2,027	1,825	1,506	944	880	13,482

(3) 販売・購入方法別に多かった商品・サービス

ア 店舗販売

上位5位の順位は変わらないが、各項目が減少傾向の中、賃貸アパートなどの「不動産貸借」は件数が増加した。

順位	項目	16年度	構成比 %	15年度	増減率 %
1	フリーローン・サラ金	1,965	16.5	2,013	-2.4
2	不動産貸借	1,615	13.6	1,596	1.2
3	四輪自動車	646	5.4	660	-2.1
4	クリーニング	553	4.6	589	-6.1
5	工事・建築	377	3.2	386	-2.3
全件数		11,897	100.0	11,994	-0.8

イ 訪問販売

全体の件数は減少したものの、電話機やFAX機器のリースなど「リースサービス」が増加した。

順位	項目	16年度	構成比 %	15年度	増減率 %
1	工事・建築	778	9.1	873	-10.9
2	他の台所用品(浄水器)	443	5.2	619	-28.4
3	新聞	424	5.0	512	-17.2
4	リースサービス	411	4.8	359	14.5
5	ふとん類	407	4.8	439	-7.3
全件数		8,513	100.0	9,499	-10.4

ウ 通信販売

架空・不当請求のほとんどを占める「オンライン等関連サービス」が増加率、件数とも圧倒的に多かった。

また、平成15年度に件数が減少した「電話サービス」が、国際電話に関する相談が増加したため再び増加した。

順位	項目	16年度	構成比 %	15年度	増減率 %
1	オンライン等関連サービス	50,810	91.2	29,859	70.2
2	フリーローン・サラ金	1,063	1.9	1,506	-29.4
3	商品一般	411	0.7	950	-56.7
4	電話サービス	316	0.6	234	35.0
5	宝くじ	273	0.5	372	-26.6
全件数		55,727	100.0	36,005	54.8

## エ 電話勧誘販売

件数は減少傾向であるが、「資格講座」や「資格取得用教材」、「複合サービス会員」の過去の契約情報を利用したと思われる二次被害に関する相談が目立つ。

順位	項目	16年度	構成比 %	15年度	増減率 %
1	資格講座	503	12.8	692	-27.3
2	資格取得用教材	405	10.3	526	-23.0
3	商品一般	276	7.0	267	3.4
4	フリーローン・サラ金	258	6.6	280	-7.9
5	複合サービス会員	206	5.2	216	-4.6
全件数		3,935	100.0	4,653	-15.4

## オ マルチ・マルチまがい販売

全体の件数は減少したものの、健康食品及び商品一般（商品が特定できない）の件数は増加した。

順位	項目	16年度	構成比 %	15年度	増減率 %
1	健康食品	160	21.0	145	10.3
2	化粧品	74	9.7	137	-46.0
3	商品一般	86	11.3	63	36.5
4	他の台所用品（浄水器）	70	9.2	74	-5.4
5	他の理美容用具	37	4.8	17	117.6
全件数		763	100.0	783	-2.6

カ ネガティブ・オプション

件数が大きく増加した。

特に増加率が高かったのは、第3位の「雑誌」であった。

順位	項目	16年度	構成比 %	15年度	増減率 %
1	商品一般	36	14.3	23	56.5
2	単行本	31	12.4	25	24.0
2	雑誌	31	12.4	12	158.3
4	書籍・印刷物	25	10.0	20	25.0
5	他の書籍・印刷物	22	8.8	10	120.0
全件数		251	100.0	168	49.4

キ その他無店舗販売

全体の件数としては減少した。

内訳をみると、「フリーローン・サラ金」の件数が突出している。

順位	項目	16年度	構成比 %	15年度	増減率 %
1	フリーローン・サラ金	183	25.6	181	1.1
2	工事・建築	27	3.8	23	17.4
3	放送サービス	26	3.6	19	36.8
4	家庭用電気治療器具	19	2.7	24	-20.8
5	オンライン等関連サービス	17	2.4	131	-87.0
全件数		714	100.0	815	-12.4

## 6 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

平成13年6月から規制対象に加えられた「業務提供誘引販売」についての相談件数は前年度の703件から339件と半数以下になった。

契約金額の平均は64万2千円で、約4万円減少している。

#### 分類ごとの件数

分類	16年度	15年度
ワープロ・パソコン内職	108	294
他の内職・副業	59	87
あて名書き内職	27	18
チラシくばり内職	18	66
合計	339	703

#### 契約金額別件数

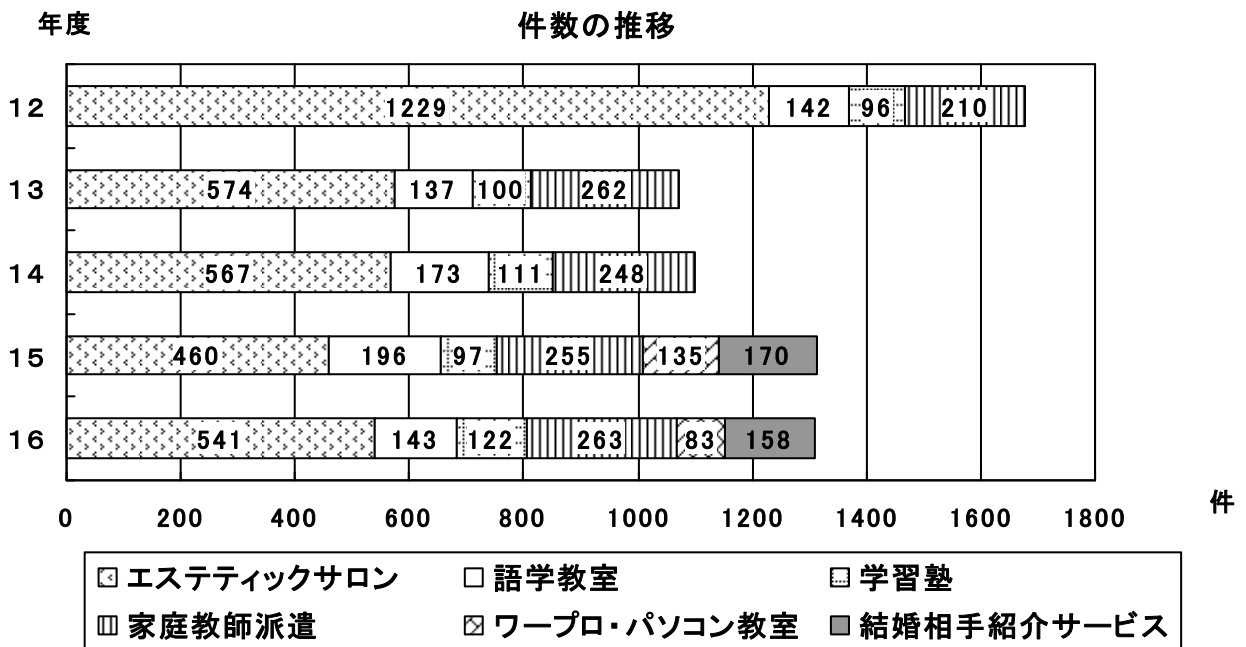
契約・購入金額	16年度		15年度	
	件数	構成比 %	件数	構成比 %
1万円未満	0	0.0	2	0.3
1万円以上 ~ 10万円未満	37	12.4	34	5.6
10万円以上 ~ 100万円未満	236	78.9	518	85.6
100万円以上 ~ 1000万円未満	26	8.7	51	8.4
計	299	100.0	605	100.0
総合計金額 (円)	192,015,895		412,728,528	
平均金額 (円)	642,193		682,195	

※ 金額の分かっているもののみ

## イ 特定継続的役務提供

エステティックサロン、語学教室、学習塾、家庭教師派遣については、平成11年10月22日から、パソコン教室、結婚相手紹介サービスについては平成16年1月1日から「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。

個別に見ると、平成16年1月から対象となったパソコン教室、結婚相手紹介サービスの件数は減少したものの、エステの相談が減少傾向であったものが増加に転じるなど増減の傾向にはばらつきが生じた。



## (2) 消費者契約法

平成13年4月から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、強引な勧誘や説明不足など事業者の不適切な勧誘により消費者が困惑・誤認して結んだ契約は消費者から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、「不実告知」が圧倒的に多い。

### 分類ごとの件数

分類	16年度	15年度
不実告知	47	44
断定的判断の提供	19	14
不利益事実の不告知	13	14
不退去	7	8
監禁	11	11
情報不提供	1	0
問題契約書	15	17

※ 複数回答可

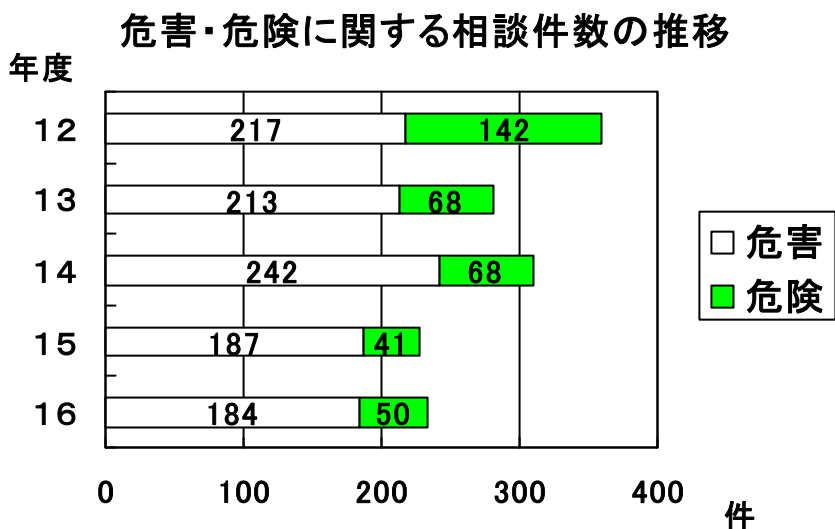


## 7 危害・危険に関する相談

### (1) 件数の推移

危害・危険に関する相談は、234件（危害184件、危険50件）であった。

5年間の増減をみると、平成12年度に大規模な食中毒事件が発生した影響で件数が突出しているが、その後は減少傾向となっている。



### (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、184件で、平成15年度の187件から3件減少した。

理美容サービスが第1位、化粧品が第2位となっている。事例では、脱毛エステによる皮膚のやけど、ダイエット食品による下痢などが見られる。

#### 危害に関する上位3位の件数及び主な事例

上位3位	主な事例
理美容サービス 31件	まつげパーマをしたとき、施術の際に指が目当たり目が赤くなり炎症を起こした。
化粧品 16件	基礎化粧品を使用したところ、顔に湿しんができ、皮膚科で治療を受けた。
医療 11件	コンタクトレンズを使用していたところ、目が傷ついた。

(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、50件で、平成15年度と比較すると9件増加した。

件数は少ないものの、商品の種類、危険の内容は多岐にわたっている。

危険に関する上位3位の件数及び主な事例

上位3位	主な事例
自動車 9件	タイヤ交換をしたら高速道路走行中にタイヤが発煙した。
食生活機器 8件	ぼやがあったが、原因は電気冷蔵庫であると思われる。
空調・冷暖房機器 6件	ハロゲンヒーターを使用中に発火した。

《参考資料》

表 1 商品別分類表

商品大分類		16年度	15年度	増減%	増減の主な要因
A	商 品 一 般	2,024	3,679	-45.0	
B	食 料 品	1,232	1,259	-2.1	
C	住 居 品	2,411	2,767	-12.9	
D	光 熱 水 品	379	516	-26.6	
E	被 服 品	1,477	1,595	-7.4	
F	保 健 衛 生 品	1,457	1,404	3.8	
G	教 養 娛 楽 品	4,403	4,698	-6.3	
H	車 両 ・ 乗 り 物	1,141	1,166	-2.1	
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	2,118	2,060	2.8	
J	他 の 商 品	30	24	25.0	
K	ク リ ー ニ ン グ	633	667	-5.1	
L	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	2,872	2,876	-0.1	
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	1,492	1,670	-10.7	
N	修 理 ・ 補 修	369	411	-10.2	
O	管 理 ・ 保 管	67	50	34.0	
P	役 務 一 般	741	848	-12.6	
Q	金 融 ・ 保 険 サービス	6,872	8,282	-17.0	
R	運 輸 ・ 通 信 サービス	56,492	33,768	67.3	架空・不当請求
S	教 育 サービス	411	381	7.9	
T	教 養 ・ 娛 楽 サービス	2,236	2,836	-21.2	
U	保 健 ・ 福 祉 サービス	1,627	1,598	1.8	
V	他 の 役 務	1,449	1,469	-1.4	
W	内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	1,446	1,666	-13.2	
X	他 の 行 政 サービス	98	89	10.1	
Z	他 の 相 談	1,805	1,594	13.2	
	計	95,282	77,373	23.1	

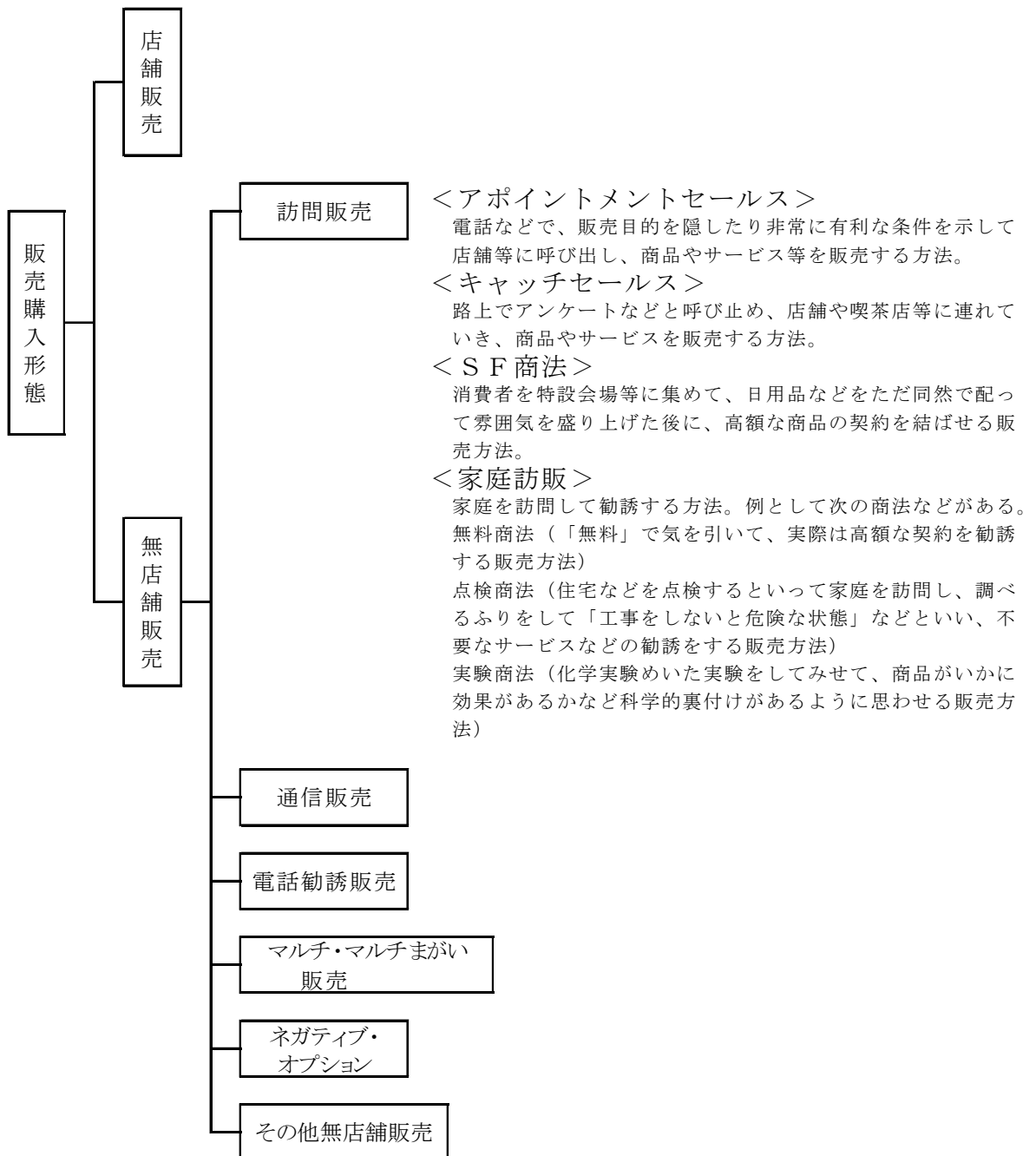
表2 契約当事者の市町村別件数

市町村名	16年度	15年度	市町村名	16年度	15年度	市町村名	16年度	15年度
さいたま市	15,422	9,752	北本市	716	592	小鹿野町	69	53
川越市	5,340	4,383	八潮市	735	707	両神村	21	14
熊谷市	2,472	1,844	富士見市	1,426	1,264	大滝村	19	12
川口市	5,513	4,143	上福岡市	912	835	荒川村	49	32
行田市	1,153	931	三郷市	1,461	1,356	東秩父村	27	29
秩父市	756	637	蓮田市	793	582	美里町	118	105
所沢市	3,603	3,057	坂戸市	1,340	1,136	児玉町	213	201
飯能市	965	843	幸手市	615	581	神川町	127	81
加須市	1,094	978	鶴ヶ島市	1,059	956	神泉村	9	13
本庄市	595	472	日高市	695	575	上里町	363	278
東松山市	1,023	955	吉川市	597	504	大里町	93	71
岩槻市	1,555	1,379	伊奈町	381	307	江南町	124	100
春日部市	2,913	2,457	吹上町	361	270	妻沼町	256	216
狭山市	3,814	2,822	大井町	578	447	岡部町	148	144
羽生市	565	524	三芳町	321	298	川本町	121	101
鴻巣市	1,031	677	毛呂山町	418	377	花園町	116	121
深谷市	1,085	922	越生町	168	155	寄居町	429	412
上尾市	3,845	2,870	名栗村	16	16	騎西町	206	200
草加市	1,678	1,702	滑川町	124	143	南河原村	51	26
越谷市	3,580	3,059	嵐山町	163	133	川里町	65	47
蕨市	730	593	小川町	297	266	北川辺町	137	101
戸田市	1,143	986	都幾川村	78	58	大利根町	114	110
入間市	2,867	2,128	玉川村	75	42	宮代町	432	359
鳩ヶ谷市	659	485	川島町	209	233	白岡町	513	362
朝霞市	1,874	1,476	吉見町	245	153	菖蒲町	231	154
志木市	915	642	鳩山町	142	132	栗橋町	245	214
和光市	1,202	971	横瀬町	63	52	鷲宮町	333	303
新座市	2,066	1,671	皆野町	86	79	杉戸町	463	443
桶川市	785	632	長瀨町	73	68	松伏町	366	352
久喜市	773	765	吉田町	48	30	庄和町	459	337
						不明	4,154	5,279
							95,282	77,373

表3 相談者の市町村別件数（県センター受付分）

市町村名	16年度	15年度	市町村名	16年度	15年度	市町村名	16年度	15年度
さいたま市	2,592	2,308	北本市	572	539	小鹿野町	41	46
川越市	2,525	2,258	八潮市	399	421	両神村	17	8
熊谷市	1,934	1,411	富士見市	657	568	大滝村	13	9
川口市	2,362	1,914	上福岡市	164	168	荒川村	27	25
行田市	733	622	三郷市	454	396	東秩父村	22	26
秩父市	337	326	蓮田市	502	410	美里町	110	100
所沢市	689	564	坂戸市	668	696	児玉町	210	194
飯能市	427	316	幸手市	373	371	神川町	98	81
加須市	387	350	鶴ヶ島市	520	487	神泉村	9	6
本庄市	448	370	日高市	409	338	上里町	247	208
東松山市	768	766	吉川市	371	337	大里町	96	72
岩槻市	562	495	伊奈町	297	258	江南町	128	99
春日部市	2,615	2,206	吹上町	317	253	妻沼町	263	218
狭山市	323	241	大井町	278	239	岡部町	152	154
羽生市	492	452	三芳町	253	248	川本町	119	100
鴻巣市	654	530	毛呂山町	313	315	花園町	124	127
深谷市	720	740	越生町	117	101	寄居町	320	328
上尾市	520	408	名栗村	15	16	騎西町	201	206
草加市	722	578	滑川町	131	140	南河原村	51	27
越谷市	1,224	984	嵐山町	170	135	川里町	59	46
蕨市	524	472	小川町	232	217	北川辺町	138	103
戸田市	768	626	都幾川村	74	55	大利根町	114	110
入間市	437	279	玉川村	70	38	宮代町	337	339
鳩ヶ谷市	487	365	川島町	221	233	白岡町	378	368
朝霞市	503	485	吉見町	198	153	菖蒲町	209	154
志木市	363	337	鳩山町	147	129	栗橋町	238	215
和光市	288	243	横瀬町	36	31	鷲宮町	268	305
新座市	460	458	皆野町	74	61	杉戸町	443	426
桶川市	476	437	長瀨町	56	62	松伏町	273	257
久喜市	636	648	吉田町	36	16	庄和町	480	350
						不明	884	486
						合計	40,169	34,813

# 1 販売購入形態の体系



（参考）訪問販売項目別の相談件数

項目	16年度	構成比 %	15年度	増減率 %
アポイントメントセールス	760	8.9	1,007	-24.5
キャッチセールス	565	6.6	563	0.4
S F 商法	246	2.9	227	8.4
家庭訪販	4,852	57.0	5,213	-6.9
全体	8,513		9,484	-10.2

## 2 販売購入形態ごとの事例

### (1) 店舗販売

「花粉症に効く」と言われて、空気清浄機を購入したが、使用してもまったく効果がない。返品したい。

(契約金額：20,000円) (49歳・家事・女性)

### (2) 無店舗販売

#### 【アポイントメントセールス】

電話で呼び出され英会話教室の勧誘を受け、契約した。長時間にわたり説明を受け、断れず契約になってしまった。高額で支払いも大変なので解約したい。

(契約金額：680,000円) (20歳・学生・女性)

#### 【キャッチセールス】

アンケートと呼び止められて、店に案内された。モデルとして契約すれば安価でエステを利用できると説明を受け、断り切れず契約したが、やはり高いので解約したい。

(契約金額：540,000円) (21歳・自営・女性)

#### 【SF商法】

駅で水筒を差し上げますと言われ会場に行った。着物を勧められ契約したが、高いので解約したい。友人と一緒にいたが話をさせてもらえず断れなかった。

(契約金額：830,000円) (77歳・無職・女性)

### (3) 通信販売

インターネットオークションでバッグを購入した。ベルトが付いているはずなのについていない。メールで連絡を取ったところ送られてくることとなったが、送られてこないばかりかメールの返事も来なくなった。

(22歳・学生・女性)

### (4) 電話勧誘

マンション購入の勧誘がしつこく、断ってもおどしまがいの電話をしてくる。共働きで日中家にいないので夜遅く電話があるので迷惑だ。

(50歳・給与・男性)

### (5) マルチ・マルチまがい商法

浄水器が30%引きで買える、人に伝えていくだけで1000万円、2000万円の収入になり、将来的には何もしなくてもお金が稼げると勧められ、浄水器を購入した。問題はないか。

(契約金額：122,000円) (29歳・給与・女性)

### (6) ネガティブ・オプション

申し込んでいないのに置物が届いた。代金引換だったので支払ってしまった。どうしたらよいか。

(契約金額：15,000円) (34歳・給与・男性)

### (7) その他無店舗

店頭で行っていたくじ引きに当選したとして有線放送の契約をした。チューナーなどは無料だが月々の支払いが必要。支払うことができそうにないので解約したい。

(19歳・給与・女性)



### 3 件数の多かった事例

**【無料商法】** 無料またはただ同然でつって売りつける商法。無料お試しなどと称して店に連れていくなどして、お試しをした後に高額商品を契約させるなどの事例がある。

平成16年度607件。

駅でちらしを配っていたエステの無料体験に行ったところ、美顔エステや健康食品を勧められ契約した。必要ないので解約したい。

(契約金額：1,000,000円) (21歳・給与・女性)

脱毛エステの契約をしたが、アフターフォローは無料で行うということになっていたが、サービスを打ち切るとの通知があった。納得がいかない。

(契約金額：462,000円) (23歳・学生・女性)

**【点検商法】** 「点検に来た」と来訪するなどして「もう使用できない」「早めに修理、補強をしないと危険」等と言って売りつける商法。

平成16年度582件。

風呂の無料点検に来た業者に雨漏りしていると言われ屋根工事を勧められ契約した。よく考えたら高額すぎるので解約したい。

(契約金額：240,000円) (80歳・家事・女性)

以前購入したミシンの点検に来た業者に浄水器を勧められ契約した。キャンペーン中なので今なら安くなるなどと言われ契約したが、冷静になって考えると不審な点が多いので解約したい。

(契約金額：485,000円) (35歳・家事・女性)

**【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」などと損をする可能性のある取引を勧誘するといったものが多く見られる。

平成16年度557件。

元本保証はないが確実に儲かる、外貨預金と同じと言われ外国為替証拠金取引を勧められ断り切れず契約した。やめたいが応じてもらえない。どうしたらよいか。

(62歳・給与・女性)

**【二次被害】** 以前の契約が終了していない、月払いの会費が支払われていないなどと称して、前の契約とは別の契約を勧誘するもの。

平成16年度1539件。

14年前にした複合サービス会員の契約でパソコンを購入した。支払いも終了しているが、月2500円の会費が支払われていないとして通知がきた。当時の契約書などは残っていない。

(契約金額：175,000円) (33歳・給与・男性)

10年以上前に宝石を購入し、レジャー会員となった。不正会員の扱いになっているので強制解約の手続きをされると言われ200万円支払ってしまった。最初の業者はすでに倒産している。どうしたらよいか。

(契約金額：2,000,000円) (32歳・給与・男性)

**【電話サービス】** 電話加入権、国際電話、携帯電話や固定電話のサービス内容など電話に関するもの。平成16年度に件数が急増した。

電話料金が安くなると言われ断ったが、知らないうちに契約になってしまった。ある日突然インターネットが使えなくなり気付いた。元に戻してほしい。

(30歳・給与・女性)

覚えのない国際電話料金の請求があった。電話会社は通信記録があるから支払うよう言うが、調べてみるとパソコンへの不正プログラム侵入が原因であるようだ。支払う義務があるのか。

(47歳・給与・男性)

**【デジタル放送】** 地上波放送のデジタル化に伴い、今工事をしないとテレビが見られなくなるなどと勧誘を受けるというもの。平成16年度に件数が倍増した。

デジタル放送になると今のテレビは使えない、今のうちに変えれば、工事もお得だと言われたが、業者の話は信用できるのか。

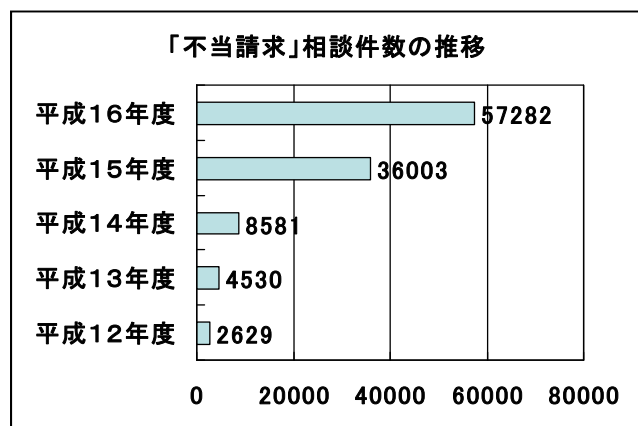
(60歳・家事・女性)

## 特集 1 不当請求に関する相談について

### 1 相談件数について

不当請求に関する相談は年々増加しており、特にいわゆる架空・不当請求の相談件数が急増した平成14年度末くらいから急増し、平成16年度では相談件数全体の約6割に当たる57,282件になった。

これは、過去5年間でみた場合に20倍以上に増加したことになり、他のキーワードではみられない急激な増加となっている。



<参考>

「不当請求」は、相談内容を示すキーワードとなっており、このキーワードを付与する相談は多岐にわたる。

### 2 「不当請求」の内訳

#### (1) いわゆる架空・不当請求

利用していない有料サイトや覚えのない借金、商品購入などに関する不当請求が多く行われ、多数の相談が寄せられた。

上位10位では、1位のオンライン等関連サービス、2位の商品一般、3位のフリーローン・サラ金、7位の幼児用教材、10位の理美容器具・用品に関する相談の多くがこれに該当する。

#### (2) その他の不当請求

4位の電話サービスでは、覚えのない電話料金の請求に関する相談が多く、6位の複合サービス会員及び8位の資格講座は、過去の契約に関する二次被害によるものが多く寄せられた。

また、9位のレンタルサービスでは、ビデオソフトの未返却に関する相談が寄せられた。

不当請求（上位10位）

順位	項目	16年度	構成比 %	15年度	増減率 %
1	オンライン等関連サービス	53,941	94.2	29,171	84.9
2	商品一般	815	1.4	2,545	-68.0
3	フリーローン・サラ金	761	1.3	1,970	-61.4
4	電話サービス	232	0.4	159	45.9
5	不動産貸借	231	0.4	245	-5.7
6	複合サービス会員	165	0.3	176	-6.3
7	幼児用教材	99	0.2	0	
8	資格講座	49	0.1	245	-80.0
9	レンタルサービス	44	0.1	49	-10.2
10	理美容器具・用品	41	0.1	3	1,266.7
	全件数	57,282		36,003	59.1

## 特集2 住宅リフォームに関する相談について

リフォームに関する相談は、商品・役務キーワードなどに「リフォーム」という項目がないため、キーワード等の抽出方法などによって異なる件数となることがある。

そこで、県では、下記の表の12項目を「リフォーム」としてとらえることとして、件数を把握することとした。

なお、1件に2つ以上のキーワードが付されている場合があるので、項目の合計と件数とは一致しない。

### 1 相談件数

平成15年までは増加傾向であったが、16年度は件数が減少した。

しかし、全体の件数が減少する中、次々販売に係る相談は15年度の129件から141件に増加した。深刻な相談が増加していることが分かる。

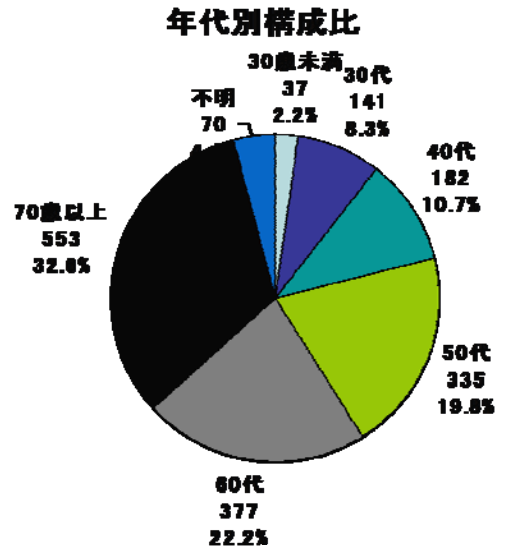
項目	項目	16年度	構成比 %	15年度	増減率 %
1	工事・建築サービス	214	12.6	257	-16.7
2	増改築工事	165	9.7	209	-21.1
3	屋根工事	254	15.0	326	-22.1
4	壁工事	70	4.1	88	-20.5
5	塗装工事	168	9.9	176	-4.5
6	内装工事	94	5.5	109	-13.8
7	衛生設備工事	155	9.1	143	8.4
8	駆除サービス	132	7.8	166	-20.5
9	建物清掃サービス	316	18.6	357	-11.5
10	床下換気扇	189	11.2	280	-32.5
11	乾燥剤	98	5.8	121	-19.0
12	防虫網	5	0.3	8	-37.5
全件数		1,695		2,029	-16.5

※ 乾燥剤は布団に関するものを除いた。

## 2 年代別相談件数

高齢者の相談が圧倒的に多く、60歳以上の相談が半数以上を占めている。

特に70歳以上の相談が1/3と多く寄せられている。また、複数の契約をしてしまったあとに家族が気付いて相談するといったケースも多く見られる。



## 3 契約金額別件数

10万円以上100万円未満が最も多くなっている。

平均金額を見ると、約147万円で15年度に比べ約13万円の増加となった。

また、相談全体の平均金額に比べリフォームに関する相談の契約金額の平均金額が50万円以上高額になっていることから、高額契約が多くされていることが分かる。

契約金額別件数

契約・購入金額	16年度		15年度	
	件数	構成比 %	件数	構成比 %
1万円未満	21	1.7	14	1.0
1万円以上 ~ 10万円未満	177	14.4	217	15.0
10万円以上 ~ 100万円未満	536	43.8	666	46.0
100万円以上 ~ 1000万円未満	464	37.9	529	36.5
1000万円以上 ~ 1億円未満	27	2.2	22	1.5
計	1,225	100.0	1,448	100.0
総合計金額 (円)	1,795,355,992		1,938,311,837	
平均金額 (円)	1,465,596		1,338,613	

## リフォームに関する相談について

リフォームに関する相談は、商品・役務キーワードなどに「リフォーム」という項目がないため、キーワード等の抽出方法などによって異なる件数となることがある。

そこで、県では、下記の表の12項目を「リフォーム」としてとらえることとして、件数を把握することとした。

なお、1件に2つ以上のキーワードが付されている場合があるので、項目の合計と件数とは一致しない。

### 1 相談件数

平成15年までは増加傾向であったが、16年度は件数が減少した。

しかし、全体の件数が減少する中、次々販売に係る相談は15年度の129件から141件に増加した。深刻な相談が増加していることが分かる。

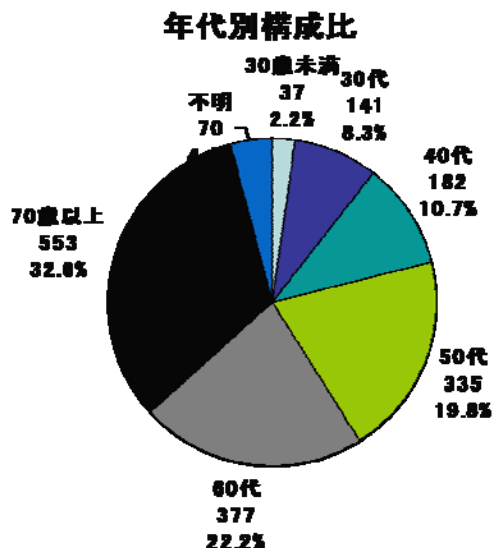
項目	項目	16年度	構成比 %	15年度	増減率 %
1	工事・建築サービス	214	12.6	257	-16.7
2	増改築工事	165	9.7	209	-21.1
3	屋根工事	254	15.0	326	-22.1
4	壁工事	70	4.1	88	-20.5
5	塗装工事	168	9.9	176	-4.5
6	内装工事	94	5.5	109	-13.8
7	衛生設備工事	155	9.1	143	8.4
8	駆除サービス	132	7.8	166	-20.5
9	建物清掃サービス	316	18.6	357	-11.5
10	床下換気扇	189	11.2	280	-32.5
11	乾燥剤	98	5.8	121	-19.0
12	防虫網	5	0.3	8	-37.5
全件数		1,695		2,029	-16.5

※ 乾燥剤は布団に関するものを除いた。

## 2 年代別相談件数

高齢者の相談が圧倒的に多く、60歳以上の相談が半数以上を占めている。

特に70歳以上の相談が1/3と多く寄せられている。また、複数の契約をしてしまったあとに家族が気付いて相談するといったケースも多く見られる。



## 3 契約金額別件数

10万円以上100万円未満が最も多くなっている。

平均金額を見ると、約147万円で15年度に比べ約13万円の大幅な増加となった。

また、相談全体の平均金額に比べリフォームに関する相談の契約金額の平均金額が50万円以上高額になっていることから、高額契約が多くされていることが分かる。

契約金額別件数

契約・購入金額	16年度		15年度	
	件数	構成比 %	件数	構成比 %
1万円未満	21	1.7	14	1.0
1万円以上 ~ 10万円未満	177	14.4	217	15.0
10万円以上 ~ 100万円未満	536	43.8	666	46.0
100万円以上 ~ 1000万円未満	464	37.9	529	36.5
1000万円以上 ~ 1億円未満	27	2.2	22	1.5
計	1,225	100.0	1,448	100.0
総合計金額 (円)	1,795,355,992		1,938,311,837	
平均金額 (円)	1,465,596		1,338,613	

< 契約や商品の苦情・相談はお近くの埼玉県消費生活支援センターへ >

受付時間： 9：00～12：00 / 13：00～16：00

(土・日・祝日・年末年始を除く)

消費生活支援センター TEL 048-261-0999

消費生活支援センター川越 TEL 049-247-0888

消費生活支援センター春日部 TEL 048-734-0999

消費生活支援センター熊谷 TEL 048-524-0999

※火・木曜のみ、県秩父地方庁舎で相談受付 TEL 0494-24-3537



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

048-261-0978

(ダイヤルイン)

消費者情報提供ホームページ <http://www.kurasi.pref.saitama.jp/>

埼玉県のホームページからもリンクしています <http://www.pref.saitama.jp/>