

平成 1 5 年 度

埼玉県消費生活相談年報

平成 1 6 年 8 月

埼玉県消費生活支援センター

目 次

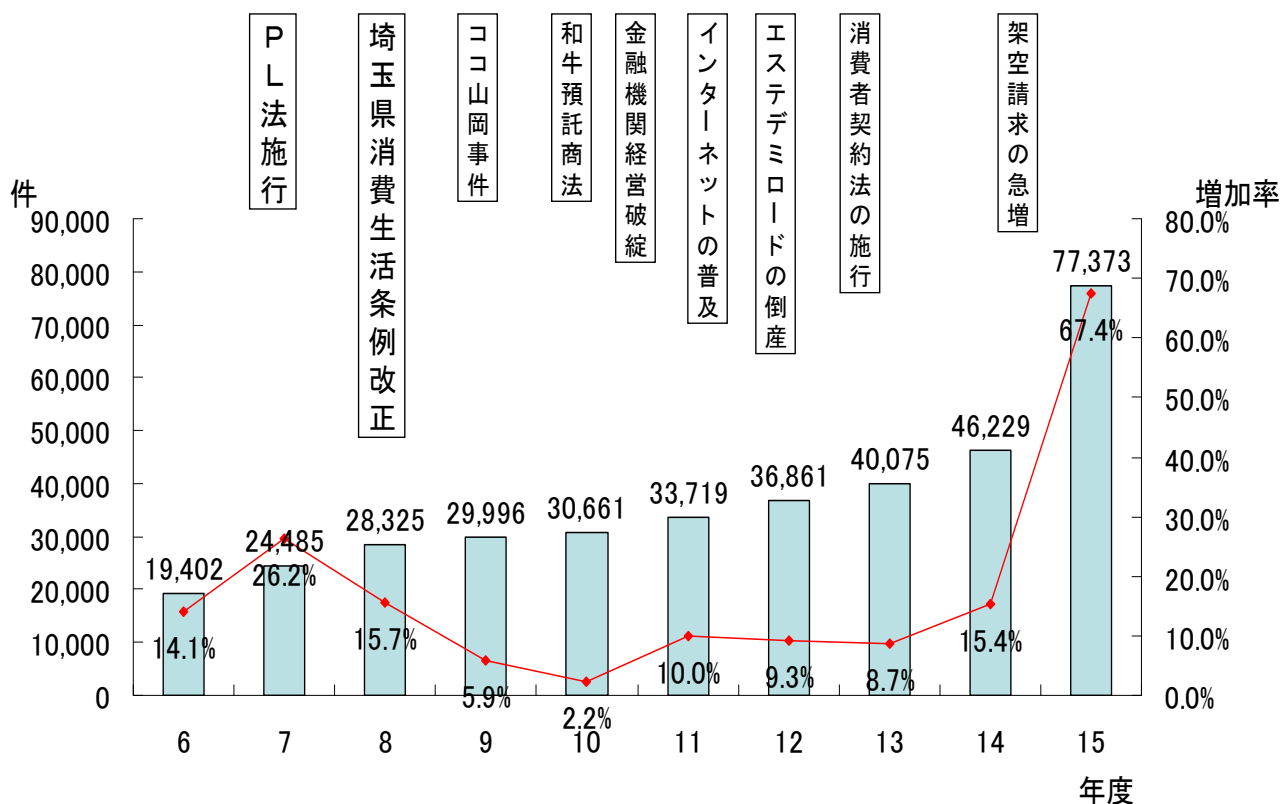
1 相談受付状況	
（１）相談受付件数	1
（２）県の受付件数	1
（３）市町村の受付件数	2
（４）相談区分・相談方法別件数	3
2 契約当事者の状況	
（１）性別・年齢別件数	4
（２）職業別件数	5
3 相談内容	
（１）商品・サービス別件数	6
（２）内容別件数	7
（３）契約金額別件数	7
（４）処理状況	8
5 販売・購入方法別の状況	
（１）件数の推移	9
（２）契約当事者の年代別件数	9
（３）販売・購入方法別に多かった商品・サービス	10
6 特定商取引法・消費者契約法に関する相談	
（１）特定商取引法	13
（２）消費者契約法	14
7 危害・危険に関する相談	
（１）件数の推移	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 若年者（20代まで）の相談の特徴	25
特集2 高齢者（60代以上）の相談の特徴	27

1 相談受付状況

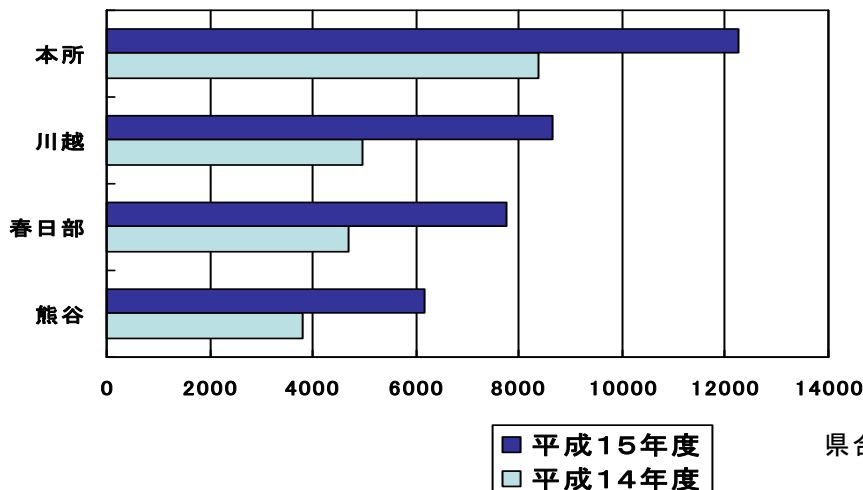
(1) 相談受付件数

平成15年度の受付件数は、77,373件で、14年度と比較すると31,144件、67.4%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



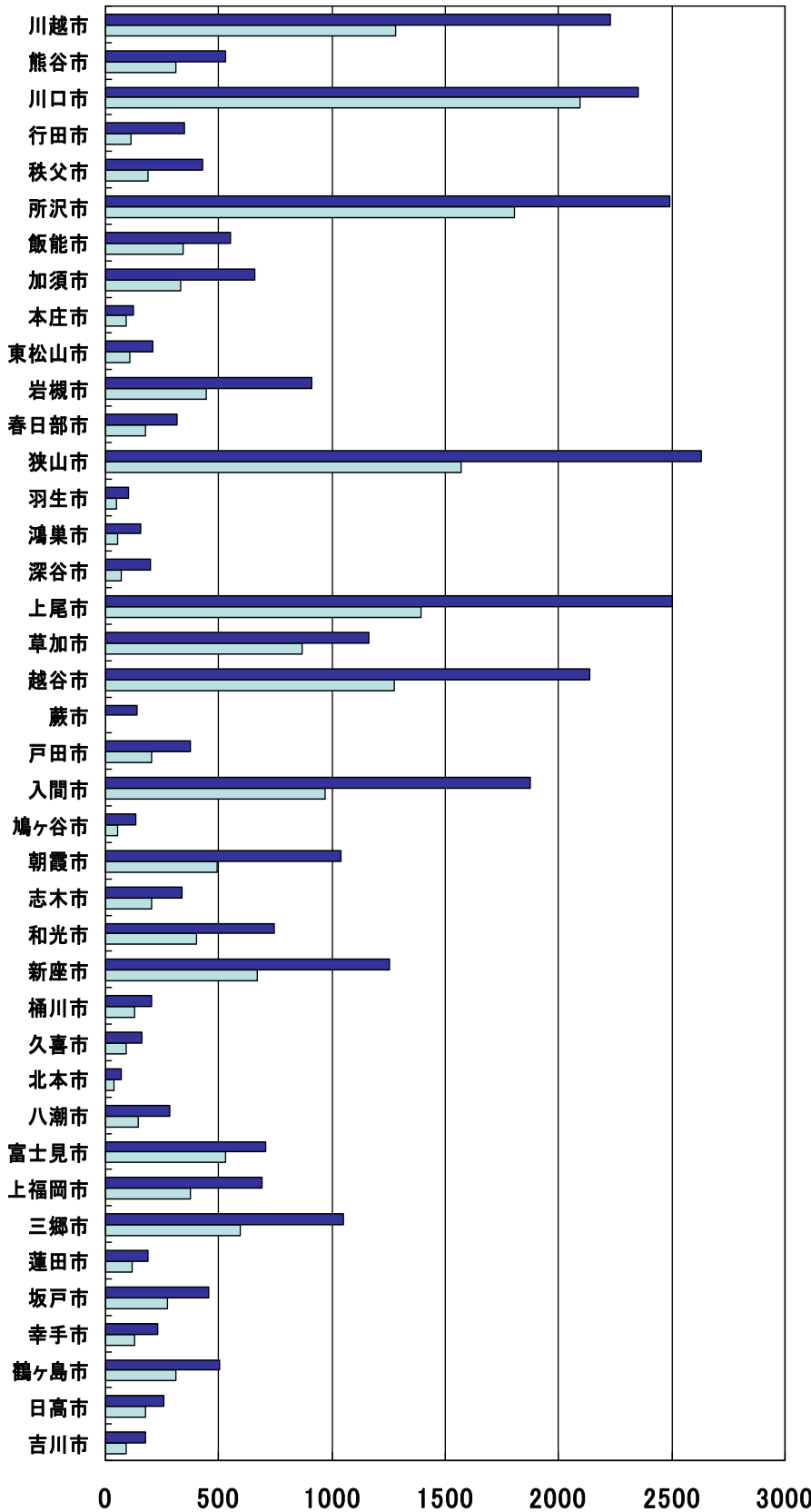
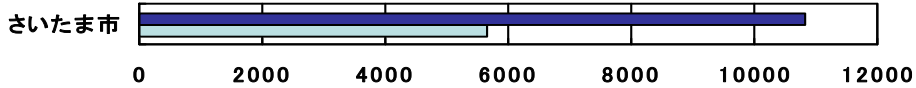
(2) 県の受付件数



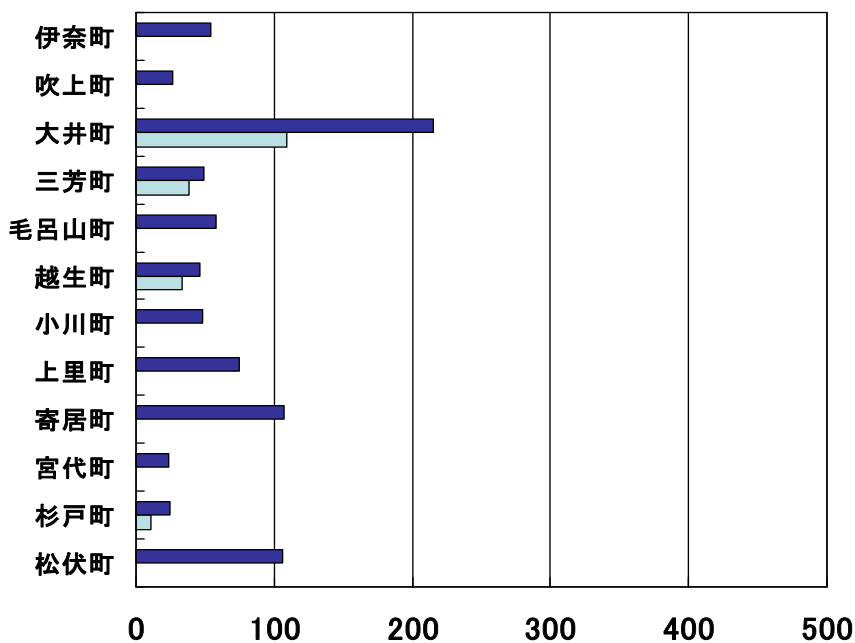
14年度	15年度	増加率 (%)
8,382	12,249	46.1
4,967	8,636	73.9
4,687	7,773	65.8
3,788	6,155	62.5

県合計	21,824	34,813	59.5
-----	--------	--------	------

(3) 市町村の受付件数



14年度	15年度	増加率 (%)
5,667	10,835	91.2
1,280	2,226	73.9
311	529	70.1
2,094	2,353	12.4
114	347	204.4
185	428	131.4
1,806	2,491	37.9
342	550	60.8
331	659	99.1
90	121	34.4
109	210	92.7
444	909	104.7
176	317	80.1
1,569	2,633	67.8
48	100	108.3
53	154	190.6
70	198	182.9
1,393	2,502	79.6
866	1,164	34.4
1,274	2,136	67.7
	140	
206	374	81.6
972	1,873	92.7
52	132	153.8
491	1,040	111.8
203	335	65.0
403	746	85.1
669	1,254	87.4
131	206	57.3
92	159	72.8
36	69	91.7
145	284	95.9
532	706	32.7
373	691	85.3
594	1,049	76.6
120	187	55.8
271	454	67.5
127	233	83.5
310	501	61.6
175	256	46.3
90	175	94.4



14年度	15年度	増加率 (%)
	54	
	27	
109	215	97.2
38	49	28.9
	58	
33	46	39.4
	48	
	75	
	107	
	24	
11	25	127.3
	106	

市町合計	24,405	42,560	74.4
------	--------	--------	------

(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71,035件で相談全体の91.8%を占めている。

相談方法は、電話によるものが最も多く、61,171件で全体の79.1%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
15年度	71,035	6,338	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
14年度	40,210	6,019	46,229	37,020	9,119	90
構成比 %	87.0	13.0	100.0	80.1	19.7	0.2
増減率 %	17.5	28.9	18.9	17.1	26.1	109.3

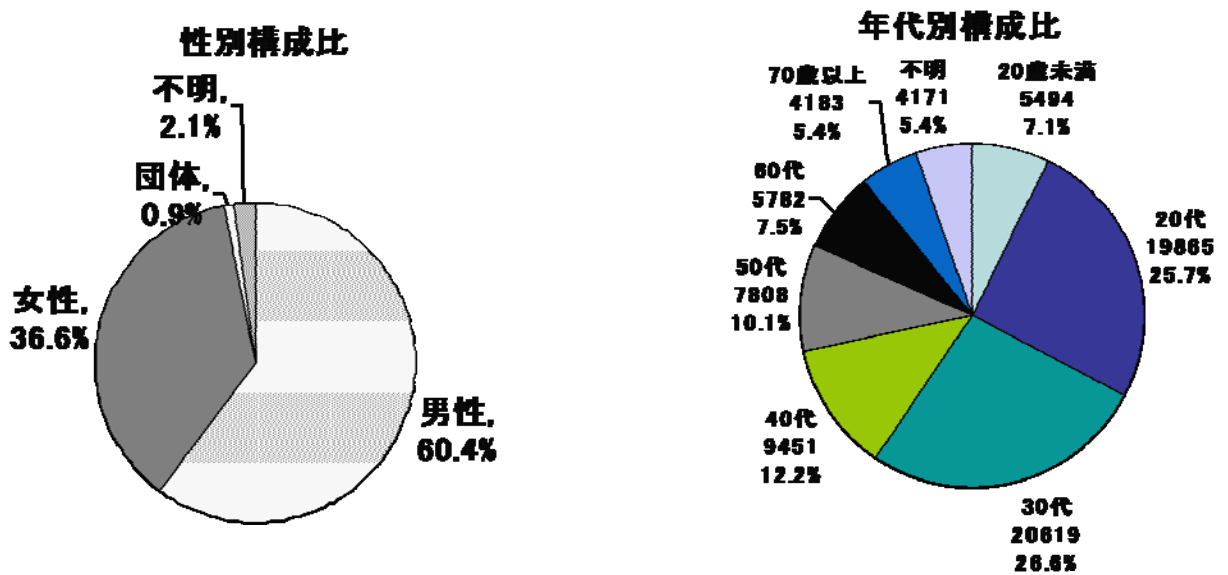
2 契約当事者の状況

(1) 性別・年齢別件数

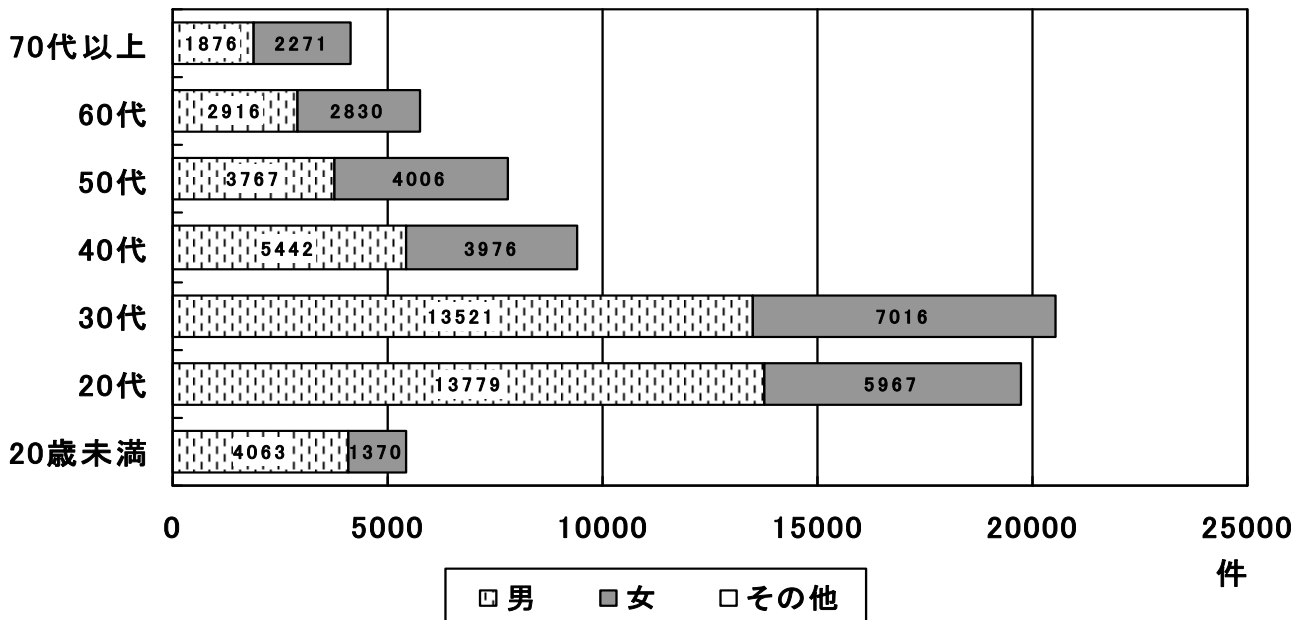
契約当事者の性別の構成比は、「男性」が、60.4%、「女性」が36.6%と男性のほうが高くなった。これは、相談件数の主な増加原因である架空・不当請求が比較的男性に対して行われることが多いことが原因であると考えられる。

年代別でみると、30歳代が最も多く26.6%、次いで20歳代が25.7%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。)

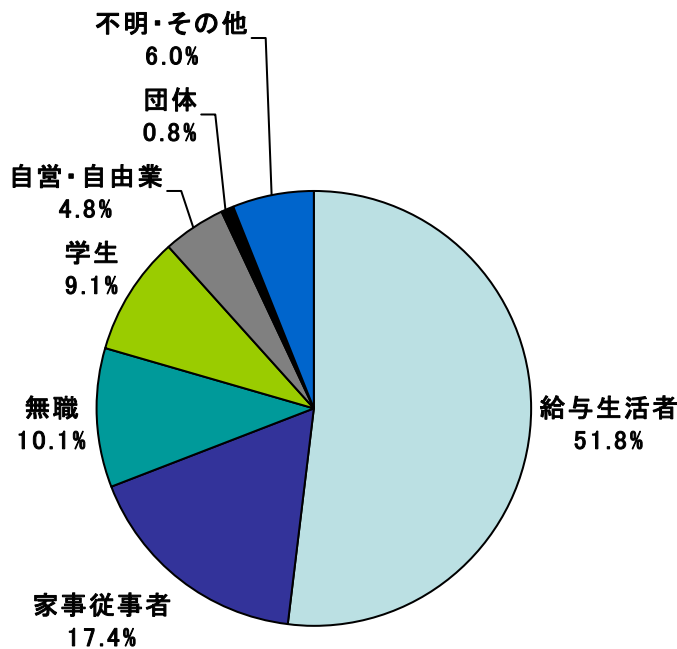


(2) 職業別件数

構成比は、平成14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162.0%増と特に大幅であった。大幅増の原因は、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。

職業別構成比



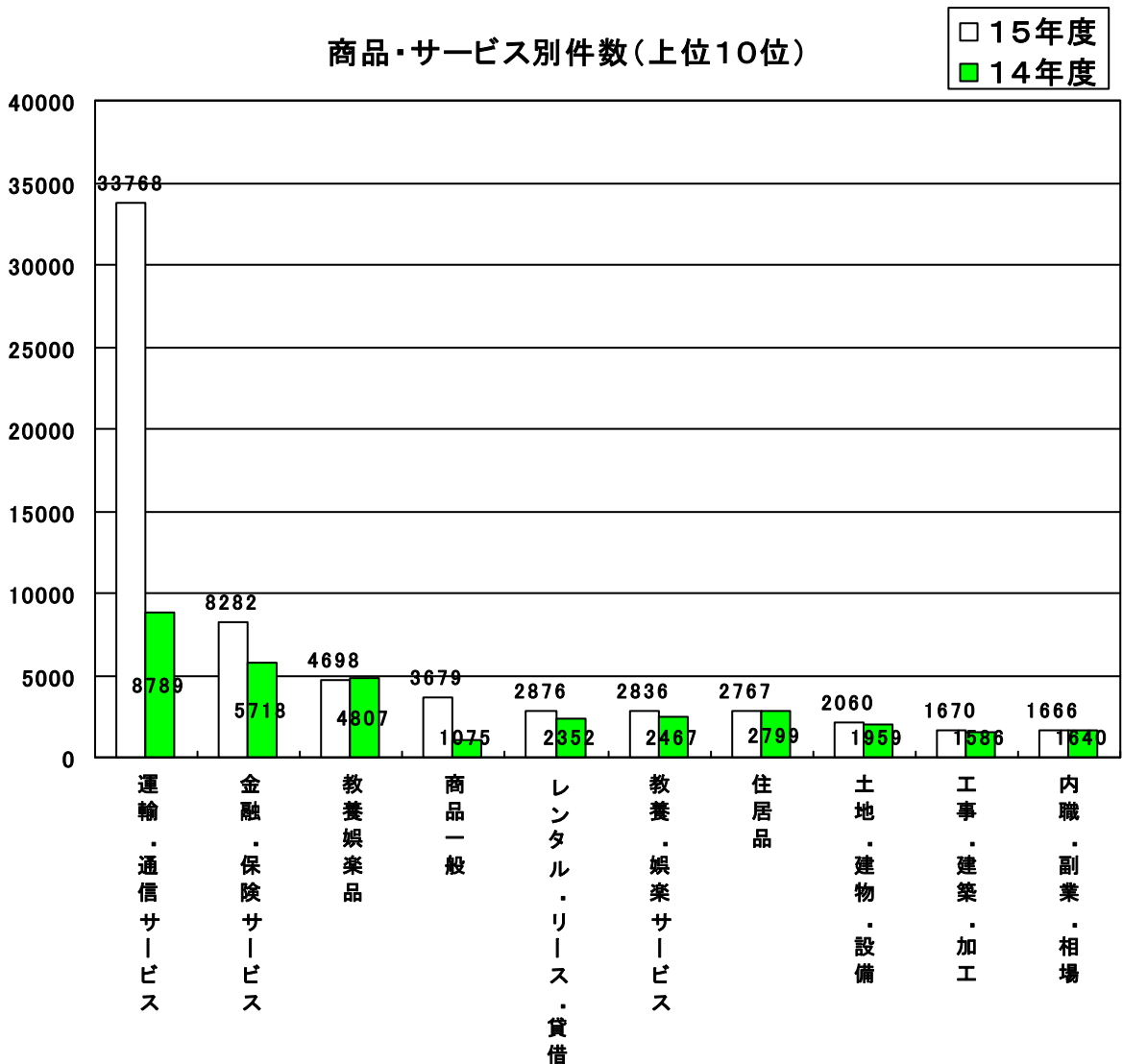
	合計	給与生活者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	団体	不明・その他
15年度	77,373	40,106	3,691	13,434	7,035	7,825	634	4,648
増減率 %	67.4	103.9	32.6	7.8	162.0	25.8	25.5	144.0
構成比 %	100.0	51.8	4.8	17.4	9.1	10.1	0.8	6.0
14年度	46,229	19,666	2,783	12,465	2,685	6,220	505	1,905
構成比 %	100.0	42.5	6.0	27.0	5.8	13.5	1.1	4.1

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、33,768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8,282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14年度と比較すると、「運輸・通信サービス」が284%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。「金融・保険サービス」では多重債務等のサラ金関係の相談の増加などが考えられる。



(2) 内容別件数 (マルチカウント)

「契約・解約」に関するものが66,179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	15年度	構成%	14年度	構成%
1	契約・解約	66,179	85.5	33,910	73.4
2	販売方法	31,643	40.9	17,883	38.7
3	価格・料金	6,852	8.9	5,126	11.1
4	品質・機能・役務品質	3,776	4.9	4,109	8.9
5	接客対応	2,736	3.5	2,959	6.4
6	表示・広告	1,596	2.1	1,474	3.2
7	法規・基準	1,554	2.0	1,387	3.0
8	安全・衛生	780	1.0	1,033	2.2
9	買物相談	559	0.7	716	1.5
10	生活知識	335	0.4	486	1.1
11	計量・量目	42	0.1	45	0.1
12	施設・設備	22	0.0	33	0.1
13	包装・容器	4	0.0	10	0.0
14	その他	800	1.0	886	1.9
	(総件数)	77,373		46,229	

※ 「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、45,062件で、合計金額は376億9千万円にのぼる。1件当たりの平均額は、約83万8000円であった。

構成比で見ると1万円以上10万円未満 (40.6%) 及び10万円以上100万円未満 (41.4%) 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	15年度		14年度	
	件数	構成比 %	件数	構成比 %
1万円未満	2,462	5.5	2,472	8.9
1万円以上 ~ 10万円未満	18,298	40.7	9,158	33.1
10万円以上 ~ 100万円未満	18,643	41.5	11,065	40.0
100万円以上 ~ 1000万円未満	4,846	10.8	4,332	15.7
1000万円以上 ~ 1億円未満	708	1.6	612	2.2
1億円以上	4	0.0	5	0.0
計	44,961	100.0	27,644	100.0
総合計金額 (円)	37,693,676,193		31,176,646,203	
平均金額 (円)	838,364		1,127,791	

(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	15年度		14年度	
		件数	構成比 %	件数	構成比 %
1	助言（自主交渉）	56,079	72.5	28,321	61.3
2	情報提供	11,380	14.7	8,186	17.7
3	斡旋解決	4,430	5.7	4,497	9.7
4	他機関紹介	3,612	4.7	3,455	7.5
5	処理不要	618	0.8	570	1.2
6	処理不能	358	0.5	416	0.9
7	斡旋不調	246	0.3	297	0.6
	処理継続中	650	0.8	487	1.1
	合計	77,373		46,229	

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65.1%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	58（65.1%）	婦人コートのでかり原因 しみ抜きによる変色原因 婦人セーターの縮み原因 紳士ズボンのシミ原因
被服品	10（11.2%）	子供用ズボンの強度 紳士背広の穴あき原因
食料品	6（6.7%）	カンボジア産鮎の成分
土地・建物・設備	3（3.4%）	玄関のカビ原因
保健衛生品	3（3.4%）	歯磨き粉による入れ歯の変色
車両・乗り物	3（3.4%）	シートの高温原因
住居品	3（3.4%）	加湿器による畳の変色
その他	3（3.4%）	ルーペの電池ボックスの不具合
合計	89（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、51,911件となり、平成14年度に比べ25,474件、96.4%の増加となった。

増加の要因となったのは主に「通信販売」で、平成14年度の約3.4倍となった。

販売・購入方法別の件数

	15年度	構成比 %	14年度	構成比 %
合 計	77,373		46,229	
店 舗 購 入	12,002	15.5	11,670	25.2
無 店 舗 (計)	51,911	67.1	26,437	57.2
(無店舗の内訳)				
訪 問 販 売	9,484	18.3	9,296	35.2
通 信 販 売	36,007	69.4	10,713	40.5
電話勧誘販売	4,654	9.0	4,567	17.3
マルチ・マルチまがい	783	1.5	906	3.4
ネガティブ・オプション	168	0.3	230	0.9
その他無店舗	815	1.6	725	2.7
不明・無関係	13,460	17.4	8,122	17.6

*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才未満から30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、20代では「訪問販売」も多くなっている。キャッチセールスやアポイントメントセールスの割合が他の年代に比べて多いことが特徴である。

40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歳以上では半分近くを占める。

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	5,494	19,865	20,619	9,451	7,808	5,782	4,183	4,171	77,373
店 舗 販 売	250	2,311	3,223	1,891	1,879	1,151	528	769	12,002
無 店 舗 (計)	4,889	15,057	14,058	5,764	4,121	3,254	2,896	1,872	51,911
(無店舗の内訳)									
訪 問 販 売	161	1,776	1,421	952	1,192	1,495	1,922	565	9,484
通 信 販 売	4,560	11,748	10,834	3,908	2,178	1,204	605	970	36,007
電話勧誘販売	27	1,035	1,496	725	501	359	262	249	4,654
マルチ・マルチまがい	110	322	95	67	93	59	16	21	783
ネガティブ・オプション	4	15	18	18	29	26	26	32	168
その他無店舗	27	161	194	94	128	111	65	35	815
不明・無関係	355	2,497	3,338	1,796	1,808	1,377	759	1,530	13,460

(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、増加件数は「不動産貸借」が最も多く、383件、31.6%の増加となった。

順位	項目	15年度	構成比 %	14年度	増減率 %
1	フリーローン・サラ金	2,013	16.8	1,763	14.2
2	不動産貸借	1,596	13.3	1,213	31.6
3	四輪自動車	660	5.5	720	-8.3
4	クリーニング	589	4.9	612	-3.8
5	工事・建築	387	3.2	401	-3.5
全件数		12,002	100.0	11,670	2.8

イ 訪問販売

第3位の「新聞」と第4位の「ふとん類」が入れ替わったほか、平成14年度6位であった「リースサービス」が5位となった。

順位	項目	15年度	構成比 %	14年度	増減率 %
1	工事・建築	871	9.2	826	5.4
2	他の台所用品(浄水器)	618	6.5	536	15.3
3	新聞	510	5.4	474	7.6
4	ふとん類	439	4.6	508	-13.6
5	リースサービス	358	3.8	404	-11.4
全件数		9,484	100.0	9,296	2.0

ウ 通信販売

「電話サービス」の件数が大きく減少した(2位→5位)ほかは上位の順位は変わらないが、件数は大幅に増加している。

増加率、件数ともに、特に「オンライン等関連サービス」が高く、架空・不当請求によるものと考えられる。

順位	項目	15年度	構成比 %	14年度	増減率 %
1	オンライン等関連サービス	29,859	82.9	5,683	425.4
2	フリーローン・サラ金	1,506	4.2	629	139.4
3	商品一般	950	2.6	217	337.8
4	宝くじ	372	1.0	215	73.0
5	電話サービス	234	0.6	1,309	-82.1
全件数		36,007	100.0	10,713	236.1

エ 電話勧誘販売

上位3位までは順位に変動はないが、「フリーローン・サラ金」が第5位から第4位に、商品名が不明、不詳、特定できないなどの「商品一般」が、第6位から第5位になった。

順位	項目	15年度	構成比 %	14年度	増減率 %
1	資格講座	701	15.1	850	-17.5
2	資格取得用教材	517	11.1	574	-9.9
3	ワープロ・パソコン内職	301	6.5	260	15.8
4	フリーローン・サラ金	280	6.0	212	32.1
5	商品一般	267	5.7	209	27.8
全件数		4,654	100.0	4,567	1.9

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、他の台所用品（浄水器）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	15年度	構成比 %	14年度	増減率 %
1	健康食品	145	18.5	247	-41.3
2	化粧品	137	17.5	149	-8.1
3	他の台所用品（浄水器）	74	9.5	53	39.6
4	商品一般	63	8.0	51	23.5
5	電話機類	34	4.3	55	-38.2
全件数		783	100.0	906	-13.6

カ ネガティブ・オプション

順位が大きく変動した。

特に増加率が高かったのは、第3位の「書籍・印刷物」であった。

順位	項目	15年度	構成比 %	14年度	増減率 %
1	単行本	25	14.9	21	19.0
2	商品一般	23	13.7	24	-4.2
3	書籍・印刷物	20	11.9	10	100.0
4	音響・映像ソフト	13	7.7	10	30.0
5	雑誌	12	7.1	20	-40.0
全件数		168	100.0	230	-27.0

キ その他無店舗販売

第4位が「商品一般」となったほかは、順位に変動はない。

件数が増加し、中でもオンライン等関連サービスの増加率が突出している。

順位	項目	15年度	構成比 %	14年度	増減率 %
1	フリーローン・サラ金	181	22.2	101	79.2
2	オンライン等関連サービス	131	16.1	34	285.3
3	家庭用電気治療器具	24	2.9	29	-17.2
3	商品一般	24	2.9	8	200.0
5	工事・建築	23	2.8	26	-11.5
全件数		815	100.0	725	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967件から702件と265件、37.7%減少した。

契約金額の平均は68万3千円で、約12万円増加している。

分類ごとの件数

分類	15年度	14年度
ワープロ・パソコン内職	294	284
他の内職・副業	87	162
チラシくばり内職	66	84
あて名書き内職	17	29
合計	702	967

契約金額別件数

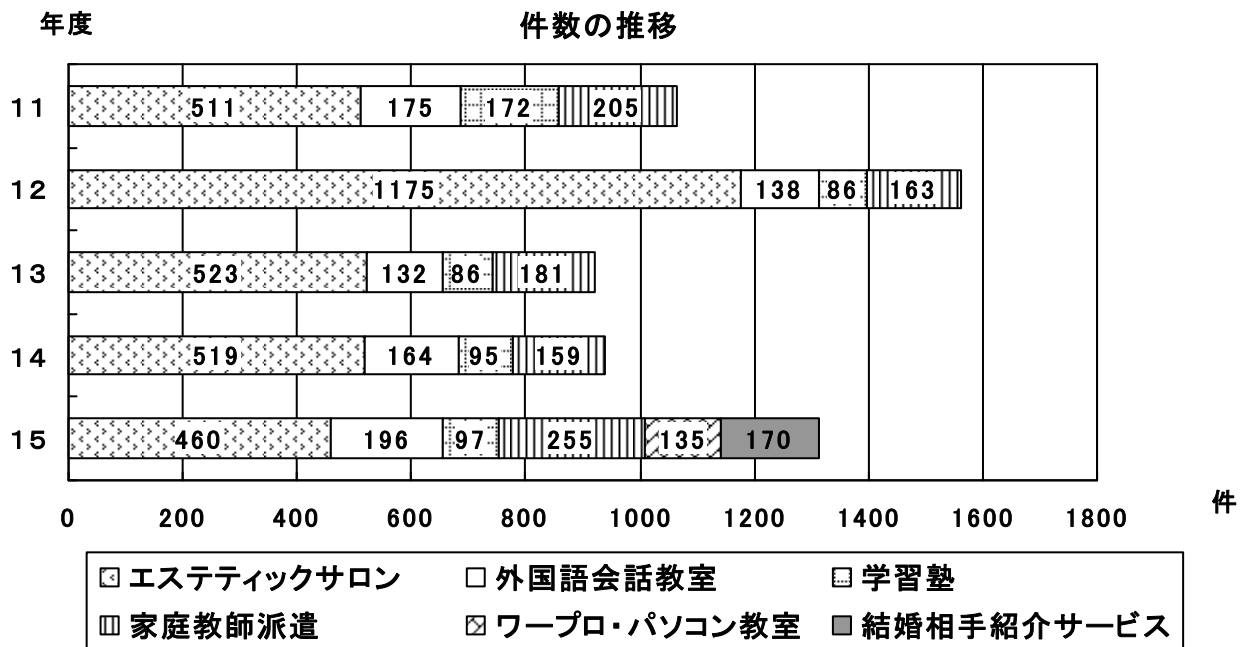
契約・購入金額	15年度		14年度	
	件数	構成比 %	件数	構成比 %
1万円未満	2	0.3	9	1.5
1万円以上 ~ 10万円未満	34	5.6	99	16.4
10万円以上 ~ 100万円未満	516	85.6	698	115.8
100万円以上 ~ 1000万円未満	51	8.5	51	8.5
計	603	100.0	857	142.1
総合計金額 (円)	412,128,528		479,655,459	
平均金額 (円)	683,463		559,691	

※ 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、外国語教室、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。

平成12年度は、エステ・デ・ミロードの倒産という増加要因があったが、その他の年度については、大きな変化はみられない。



(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」が圧倒的に多かったが、増加数で見ると、「問題契約書」が最も多い。

分類ごとの件数

分類	15年度	14年度
不実告知	38	64
断定的判断の提供	13	7
不利益事実の不告知	11	4
不退去	7	6
監禁	11	4
情報不提供	0	0
問題契約書	15	3

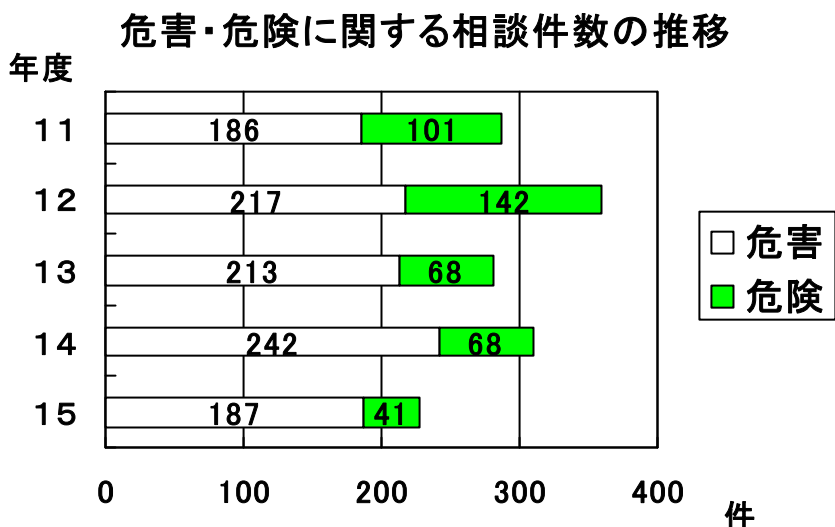
※ 複数回答可

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、228件（危害187件、危険41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、187件で、平成14年度の242件から55件減少した。

理美容サービスが第1位、健康食品が第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 26件	脱毛エステで皮膚をやけどした。治ったが、黒ずんでいる状態である。
健康食品 23件	ダイエット食品を服用していたが、下痢、吐き気、頭痛がした。
化粧品 14件	美白クリームを2ヶ月半使用したところ、白斑病になった。

(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、41件で、平成14年度と比較すると27件減少した。

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 14件	新車を購入したところ、ファンベルトが切れたり、エンジンが止まったりする。
電気暖房機器 5件	ハロゲンヒーターを使用していたが、突然火が出た。
音響・映像機器 3件	テレビを見ていたところ、異臭がして、テレビから煙が出てきた。

《参考資料》

表 1 商品別分類表

商品大分類		15年度	14年度	増減%	増減の主な要因
A	商 品 一 般	3,679	1,075	242.2	債権回収業者を名乗る業者からの不当請求
B	食 料 品	1,259	1,535	-18.0	
C	住 居 品	2,767	2,799	-1.1	
D	光 熱 水 品	516	619	-16.6	
E	被 服 品	1,595	1,616	-1.3	
F	保 健 衛 生 品	1,404	1,739	-19.3	
G	教 養 娛 楽 品	4,698	4,807	-2.3	
H	車 両 ・ 乗 り 物	1,166	1,230	-5.2	
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	2,060	1,959	5.2	
J	他 の 商 品	24	50	-52.0	
K	ク リ ー ニ ン グ	667	701	-4.9	
L	レンタル・リース・貸借	2,876	2,352	22.3	
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	1,670	1,586	5.3	
N	修 理 ・ 補 修	411	405	1.5	
O	管 理 ・ 保 管	50	39	28.2	
P	役 務 一 般	848	375	126.1	複合会員権の二次被害
Q	金 融 ・ 保 険 サービス	8,282	5,718	44.8	多重債務 貸金に係る不当請求
R	運 輸 ・ 通 信 サービス	33,768	8,789	284.2	架空・不当請求
S	教 育 サービス	381	389	-2.1	
T	教 養 ・ 娛 楽 サービス	2,836	2,467	15.0	
U	保 健 ・ 福 祉 サービス	1,598	1,635	-2.3	
V	他 の 役 務	1,469	1,300	13.0	
W	内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	1,666	1,640	1.6	
X	他 の 行 政 サービス	89	86	3.5	
Z	他 の 相 談	1,594	1,318	20.9	
	計	77,373	46,229	67.4	

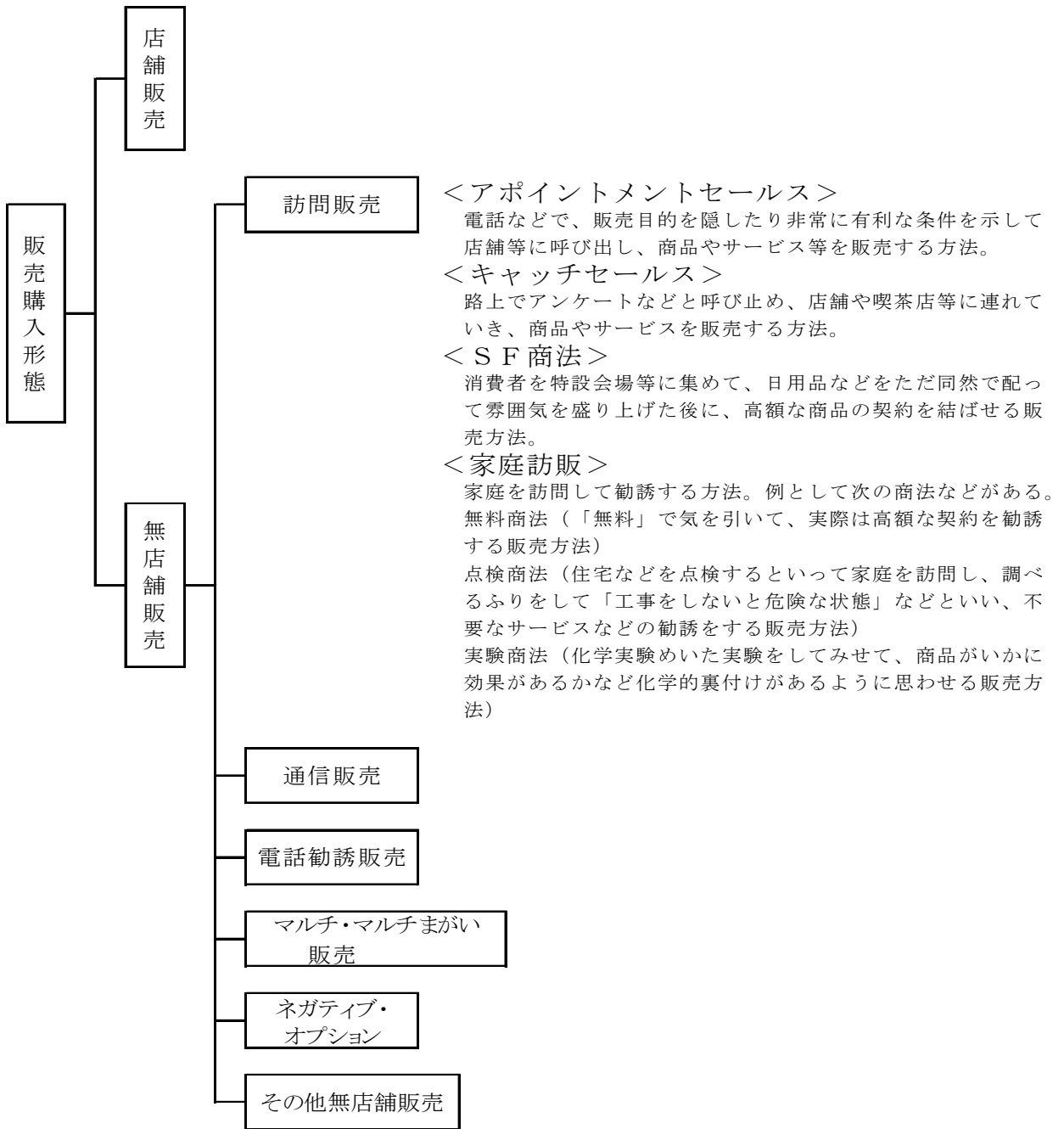
表2 契約当事者の市町村別件数

市町村名	15年度	14年度	市町村名	15年度	14年度	市町村名	15年度	14年度
さいたま市	9,752	7,630	北本市	592	317	小鹿野町	53	40
川越市	4,383	2,750	八潮市	707	339	両神村	14	9
熊谷市	1,844	1,165	富士見市	1,264	872	大滝村	12	13
川口市	4,143	2,734	上福岡市	835	494	荒川村	32	27
行田市	931	478	三郷市	1,356	797	東秩父村	29	10
秩父市	637	355	蓮田市	582	398	美里町	105	58
所沢市	3,057	2,092	坂戸市	1,136	675	児玉町	201	96
飯能市	843	512	幸手市	581	356	神川町	81	65
加須市	978	478	鶴ヶ島市	956	599	神泉村	13	11
本庄市	472	322	日高市	575	358	上里町	278	134
東松山市	955	564	吉川市	504	268	大里町	71	39
岩槻市	1,379	791	伊奈町	307	179	江南町	100	52
春日部市	2,457	1,553	吹上町	270	168	妻沼町	216	128
狭山市	2,822	1,646	大井町	447	276	岡部町	144	82
羽生市	524	265	三芳町	298	191	川本町	101	70
鴻巣市	677	406	毛呂山町	377	211	花園町	121	64
深谷市	922	528	越生町	155	97	寄居町	412	212
上尾市	2,870	1,632	名栗村	16	7	騎西町	200	93
草加市	1,702	1,162	滑川町	143	53	南河原村	26	12
越谷市	3,059	1,702	嵐山町	133	103	川里町	47	32
蕨市	593	295	小川町	266	169	北川辺町	101	60
戸田市	986	545	都幾川村	58	28	大利根町	110	59
入間市	2,128	1,126	玉川村	42	32	宮代町	359	184
鳩ヶ谷市	485	234	川島町	233	97	白岡町	362	245
朝霞市	1,476	789	吉見町	153	94	菖蒲町	154	90
志木市	642	430	鳩山町	132	85	栗橋町	214	149
和光市	971	560	横瀬町	52	30	鷲宮町	303	163
新座市	1,671	974	皆野町	79	46	杉戸町	443	275
桶川市	632	388	長瀨町	68	29	松伏町	352	159
久喜市	765	463	吉田町	30	25	庄和町	337	251
						不明	5,279	1,385
							77,373	46,229

表3 相談者の市町村別件数（県センター受付分）

市町村名	15年度	14年度	市町村名	15年度	14年度	市町村名	15年度	14年度
さいたま市	2,308	2,165	北本市	539	282	小鹿野町	46	38
川越市	2,258	1,487	八潮市	421	198	両神村	8	7
熊谷市	1,411	919	富士見市	568	352	大滝村	9	12
川口市	1,914	732	上福岡市	168	144	荒川村	25	26
行田市	622	374	三郷市	396	224	東秩父村	26	6
秩父市	326	207	蓮田市	410	290	美里町	100	60
所沢市	564	295	坂戸市	696	412	児玉町	194	103
飯能市	316	185	幸手市	371	241	神川町	81	64
加須市	350	163	鶴ヶ島市	487	308	神泉村	6	6
本庄市	370	250	日高市	338	188	上里町	208	135
東松山市	766	463	吉川市	337	184	大里町	72	40
岩槻市	495	355	伊奈町	258	171	江南町	99	56
春日部市	2,206	1,405	吹上町	253	169	妻沼町	218	136
狭山市	241	128	大井町	239	162	岡部町	154	83
羽生市	452	224	三芳町	248	150	川本町	100	66
鴻巣市	530	366	毛呂山町	315	207	花園町	127	66
深谷市	740	468	越生町	101	62	寄居町	328	213
上尾市	408	287	名栗村	16	7	騎西町	206	95
草加市	578	336	滑川町	140	50	南河原村	27	12
越谷市	984	459	嵐山町	135	104	川里町	46	32
蕨市	472	294	小川町	217	172	北川辺町	103	62
戸田市	626	353	都幾川村	55	26	大利根町	110	60
入間市	279	170	玉川村	38	31	宮代町	339	185
鳩ヶ谷市	365	173	川島町	233	99	白岡町	368	253
朝霞市	485	314	吉見町	153	94	菖蒲町	154	90
志木市	337	228	鳩山町	129	85	栗橋町	215	146
和光市	243	178	横瀬町	31	24	鷲宮町	305	170
新座市	458	322	皆野町	61	38	杉戸町	426	277
桶川市	437	277	長瀨町	62	27	松伏町	257	162
久喜市	648	389	吉田町	16	18	庄和町	350	255
						不明	486	423
						合計	34,813	21,824

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	15年度	構成比 %	14年度	増減率 %
アポイントメントセールス	1,007	10.6	952	5.8
キャッチセールス	563	5.9	588	-4.3
S F 商法	227	2.4	332	-31.6
家庭訪販	5,222	55.1	5,289	-1.3
全体	9,484		9,296	2.0

2 販売購入形態ごとの事例

(1) 店舗販売

雑誌広告を見て店に行き、中古車を契約。昨日支払が不安になり解約を申し出たところ、高額な解約料を請求された。支払わなければならないか。

(契約金額：798,495円) (37歳・給与生活者・男性)

(2) 無店舗販売

ア 訪問販売

【アポイントメントセールス】

電話で呼び出されて約8時間勧誘を受け、レジャー会員権付きパソコンソフトを契約した。帰ってから考えたいと言ったが応じてもらえなかった。支払もできないので解約したい。

(契約金額：1,001,910円) (20歳・学生・男性)

【キャッチセールス】

街でエステモニターを募っていると呼び止められ、店に案内された。補正下着とダイエット食品を勧められ、断り切れず契約したが、解約したい。

(契約金額：360,360円) (21歳・学生・女性)

【SF商法】

無料で何かくれると誘われて近所の家に行った。帰りたかったが怖くて言えず、最後に高額なふとんを買ってしまった。解約できないか。

(契約金額：200,000円) (72歳・家事従事者・女性)

(3) 通信販売

テレビショッピングでスチームクリーナーを購入したが、ボタンの使い勝手が悪いので解約したい。そのことは、広告でも言っていなかった。

(契約金額：9,135円) (60歳・家事従事者・女性)

(4) 電話勧誘

3年前に契約した行政書士の資格講座、資格を取っていないのもう一度やり直してもらおうとの電話があった。資格を取る気はないと断ったが大丈夫か。

(33歳・家事従事者・女性)

(5) マルチ・マルチまがい商法

友人の紹介でカプセル販売機を買って代理店になり、人を紹介すると儲かると言われ契約したが、設置場所を教えてくれず収入も不安なのでやめたい。

(契約金額：455,790円) (37歳・家事従事者・女性)

(6) ネガティブ・オプション

申し込んでいないのに同窓会名簿が届いた。未払いだが開封してしまった。支払いたくないがどうしたらよいか。

(契約金額：10,000円) (54歳・給与生活者・男性)

(7) その他無店舗

70歳の夫が実演販売の磁気ばんそうこうを2セット10万円で購入したが、説明と違い効果が持続しないので解約・返品したい。

(契約金額：100,000円) (67歳・家事従事者・女性)

3 件数の多かった事例

【無料商法】

店頭でくじを引いたところ、有線放送の機器が当たった。機器は無料だが、有線放送の加入契約をしなければならないということだった。解約したい。

(25歳・給与生活者・女性)

【点検商法】

一人暮らしをしている21歳の娘が水質検査をしますと訪問され、話を聞くうちに高額な浄水器の契約となってしまった。中途解約可能か。

(契約金額：240,000円) (50歳・給与生活者・女性)

【利殖商法】

投資目的のマンション販売業者が自宅や職場に執拗な電話をかけてきて、会う約束をしてしまったが断りたい。業者の住所、連絡先は分からないがどうしたらよいか。

(43歳・給与生活者・男性)

【不当請求】

身に覚えのない有料サイト利用料の未納料金について、債権回収業者から葉書で請求がきた。請求金額や振込先などの記載はない。自宅、会社などへ回収に伺うとある。どうしたらよいか。

(41歳・給与生活者・男性)

【ヤミ金融】

借金の一本化を勧める電話があり依頼したところ、融資に当たり事前に返済実績が必要と振込みを要求され支払ったが融資はされない。さらに振込みを要求された。

(27歳・無職・男性)

【押し貸し】

融資の電話勧誘があったので断ったが、一方的に口座へ5,000円入金された。その後55,000円の金利を請求され支払ってしまった。もう払いたくない。

(契約金額：55,000円) (61歳・給与生活者・男性)

【宝くじ】

海外宝くじの取扱業者から当選賞金案内の葉書が届いた。カード番号などの個人情報を書いて送り返した。新聞を読んでだまされたことを知った。どうしたらよいか。

(30歳・給与生活者・男性)

【消火器】

業者が消火器の詰替と称し訪問。70歳の母が対応したが、契約していないのに消火器の中身を抜かれてしまい、2本で4万円を請求された。払いたくない。

(契約金額：40,000円) (35歳・給与生活者・男性)

特集 1 若年者（20代まで）の相談の特徴

若年者の相談件数全体から見ると、オンライン等関連サービスが全体の63.1%を占め、相談件数全体に占めるオンライン等関連サービスの割合が42.1%であるのに対して、高い割合となっている。（事例1）

上位の項目を見ると、複合サービス会員、資格講座、ネックレス、資格取得用教材においては、電話勧誘、アポイントメントセールス、キャッチセールスによるものが多く、1人が複数の契約をして支払困難になるなどの深刻な相談も少なくない。（事例2）

また、他の年代に比べてマルチ・マルチまがい商法の相談が多いことが挙げられる。マルチ・マルチまがい商法の相談件数全体のうち55.2%が若年者の相談である。（事例3）

順位	項目	15年度	構成比 %	14年度	増減率 %
1	オンライン等関連サービス	15,993	63.1	2,889	453.6
2	フリーローン・サラ金	1,140	4.5	755	51.0
3	商品一般	1,029	4.1	259	297.3
4	不動産貸借	526	2.1	456	15.4
5	複合サービス会員	464	1.8	238	95.0
6	エステティックサービス	282	1.1	339	-16.8
7	四輪自動車	272	1.1	298	-8.7
8	資格講座	254	1.0	340	-25.3
9	ネックレス	185	0.7	146	26.7
10	資格取得用教材	180	0.7	240	-25.0
	全件数	25,359		11,682	117.1

<事例1> オンライン等関連サービス

携帯電話などで利用した有料サイト利用料の請求を受けているというものが多い。そのサイトを利用したケース、利用していないケース、利用したが無料サイトだと思っていたケースなど、内容は様々である。

携帯電話にアダルトサイトの広告メールが入り、18歳以上を押すと自動登録となり登録料を請求された。実際は16歳高校生。支払わなければならないか。

（契約金額：24,000円）（16歳・学生・男性）

<事例2> アポイントメントセールス・キャッチセールス

電話で呼び出されたり、街で声をかけられたりして、店舗、事務所等へ行き、契約するというものであるが、複合サービス会員権とネックレスなどというように組み合わせて契約しているケースが多い。

また、1人が複数の契約をしているというケースが多数見受けられ、1つの契約をすることにより、その後別の勧誘が頻繁にあるといった二次被害の相談も跡を絶たない。

【アポイントメントセールス】

電話で呼び出され、将来価値が上がると勧誘され断れずに次々に貴金属や宝飾品を契約した。総額約660万円。給料の大半を支払に費やし払えなくなってきた。解約できるか。

(契約金額：6,664,448円) (24歳・給与生活者・男性)

【キャッチセールス】

街角でアンケートに応じてほしいと案内されて、化粧品などを勧められて契約したが、化粧品が肌に合わないので解約したい。

(契約金額：491,340円) (25歳・給与生活者・女性)

【事例3】 マルチ・マルチまがい商法

学校の友人から、ネットワークビジネスなどと称して、更に友人を紹介したり、化粧品などを購入すると儲かるといった勧誘により契約したが、代金を支払えないといった相談があった。

友人に勧誘されてネットワークビジネスに加入した。登録費用、商品代金は学生ローンで借りたが、返済した。儲からない上に商品の購入ノルマが負担となる。解約したい。19歳の学生。

(契約金額：134,100円) (19歳・給与生活者・男性)

特集2 高齢者（60代以上）の相談の特徴

高齢者の相談件数全体から見ると、オンライン等関連サービスが全体の11.7%を占め、相談件数全体に占めるオンライン等関連サービスの割合が42.1%であるのに対して、割合としては低くなっているが、14年度と比較すると3倍程度となった。

また、上位の項目では、他の年代に比して家庭訪販による工事・建築、ふとん類、他の台所用品（浄水器）などの契約に関する相談が多い。（事例1）

さらに、商品先物取引や外国為替証拠金取引など商品相場に関する相談が増加し、契約金額が1,000万円を超える相談もあるなど、高額化する傾向も見受けられる。

（事例2）

順位	項目	15年度	構成比 %	14年度	増減率 %
1	オンライン等関連サービス	1,165	11.7	388	200.3
2	フリーローン・サラ金	889	8.9	560	58.8
3	工事・建築	715	7.2	612	16.8
4	商品一般	483	4.8	151	219.9
5	ふとん類	326	3.3	370	-11.9
6	他の台所用品	291	2.9	242	20.2
7	商品相場	266	2.7	150	77.3
8	不動産貸借	197	2.0	137	43.8
9	相談その他	176	1.8	113	55.8
10	住居管理設備	164	1.6	176	-6.8
	全件数	9,965		7,795	27.8

【事例1】 家庭訪販による工事等の契約

無料点検という名目で屋根などを見て危険なので今すぐ工事した方がよい、下水管の点検と称して訪問し床下にもぐりこみ湿気で家が倒れるなどと言われ、高額な工事の契約をするケースがあった。

また、ふとんのクリーニングと称して訪問し、新たな購入契約をした例もあり、相談内容も多様化している。

排水管清掃で訪問した業者が、点検とって床下に潜りカビの発生、材木の腐食があり床下工事が必要だと言われ、床下換気扇、耐震工事等の契約をした。解約し、取り付けたものを外してほしい。

（契約金額：1,260,000円）（62歳・家事従事者・女性）

【事例2】 商品相場に関する相談

100万円預けてくれれば、数10%の利息をつける、絶対もうかるので今がチャンスなどといわれ商品先物取引や外国為替証拠金取引をしたが、説明と違ってもうからないばかりか更にお金が必要だといわれ、どうしたらよいか分からないなどといった内容が多くなっている。

本人が取引内容を理解していないケースが多く、相談員からの説明により自分がどういう取引をしたかを理解するということが珍しくない。

【商品先物取引】

同級生の紹介と言われ会ったところ、ガソリン先物取引を勧誘され契約した。自分で注文した覚えはないが1千万円の損が出たといわれた。どうしたらよいか。

(契約金額：17,700,000円) (71歳・無職・男性)

【外国為替証拠金取引】

高額配当が得られると外国為替証拠金取引の勧誘を受けた。断っていたが、既に注文登録されていると言われやむなく契約に応じてしまった。損失が出たが、話が違ふ。

(契約金額：9,280,000円) (62歳・家事従事者・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
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/>