

平成21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22年8月
埼玉県消費生活支援センター

目 次

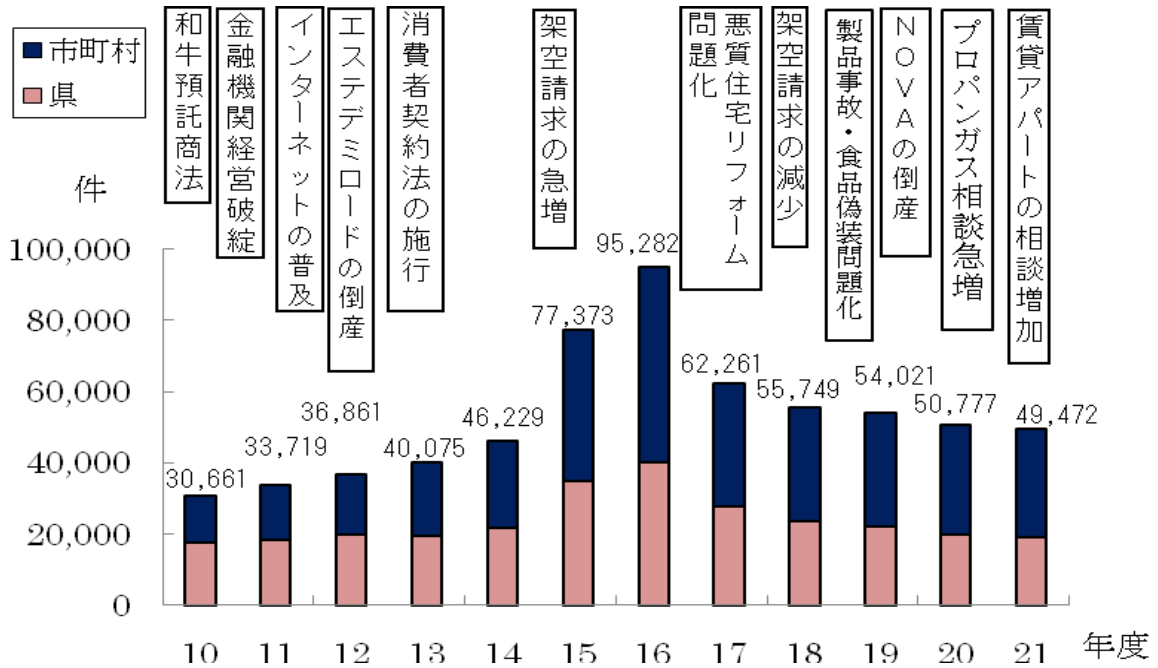
1	相談受付状況	
(1)	相談受付件数	1
(2)	県の受付件数	1
(3)	市町村の受付件数	2
(4)	相談区分・相談方法別件数	3
(5)	架空・不当請求に関する相談	4
2	契約当事者の状況	
(1)	性別・年齢別件数	5
	《高齢者（60歳以上）に関する相談件数の推移》	6
(2)	職業別件数	8
3	相談内容	
(1)	商品・サービス別件数	9
(2)	内容別件数	10
(3)	契約金額別件数	10
(4)	年代別契約金額	11
(5)	処理状況	12
(6)	商品テストを行った相談	13
4	販売・購入方法別の状況	
(1)	件数の推移	14
(2)	契約当事者の年代別件数	15
(3)	販売・購入方法別に多かった商品・サービス	16
(4)	消費者契約法に係る相談	20
5	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	23
6	クレジット等に関する相談	
(1)	クレジット相談の概要	24
(2)	クレジット契約の形態	25
(3)	クレジット契約の商品・役務	25
(4)	平均契約金額	26
	(参考資料)	
	表1 商品・役務別分類表	27
	表2 契約当事者の市町村別件数	28
	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）	29
	(事例等)	
1	販売購入形態の体系	30
2	販売購入形態ごとの事例	31
3	相談件数が多かった主な事例	36

1 相談受付状況

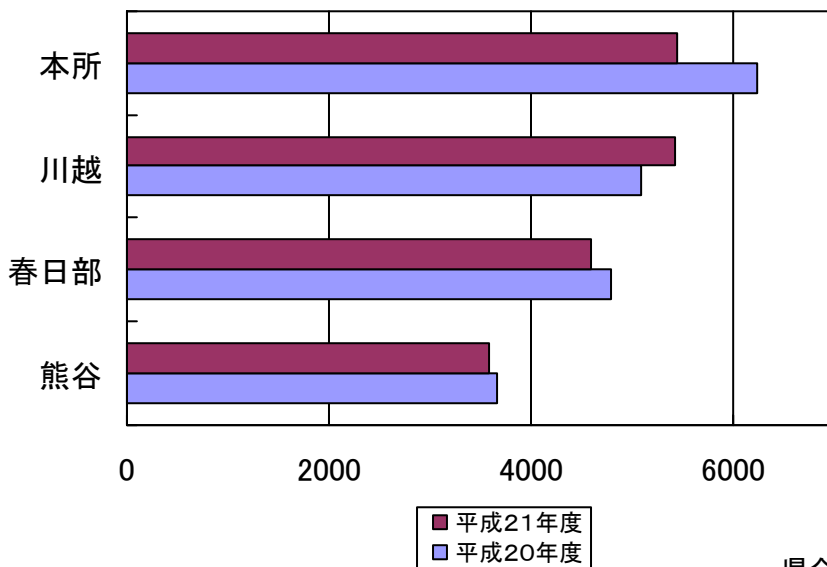
(1) 相談受付件数

県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた平成21年度の件数は、49,472件で、前年度と比べ1,305件、2.6%減少した。減少の要因としては、架空・不当請求やサラ金等に関する相談件数が、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

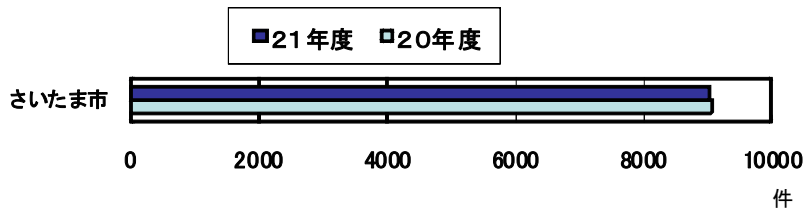


21年度	20年度	増減率 (%)
5,437	6,227	-12.7
5,416	5,091	6.4
4,591	4,778	-3.9
3,587	3,652	-1.8

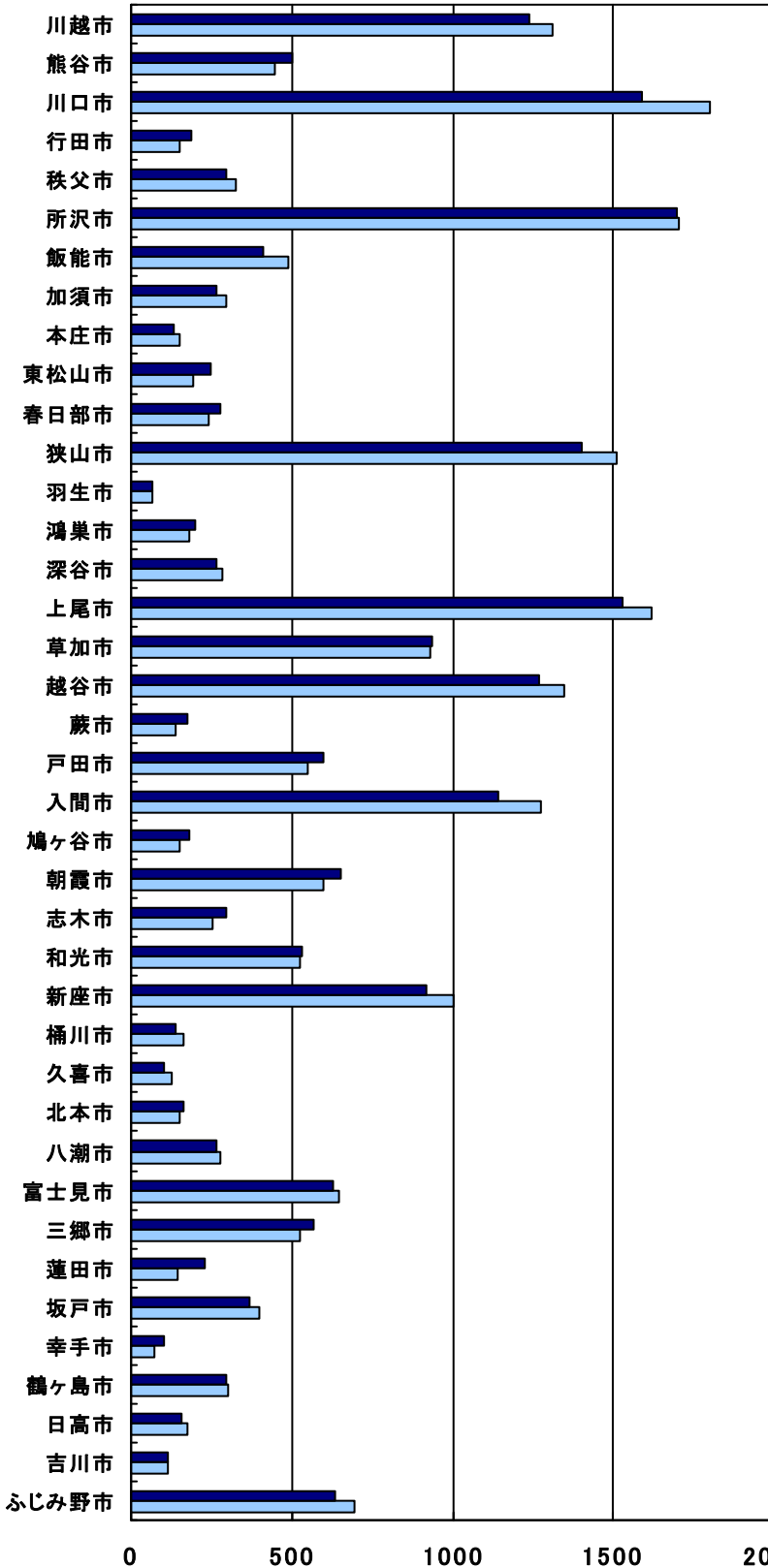
県合計

19,031	19,748	-3.6
--------	--------	------

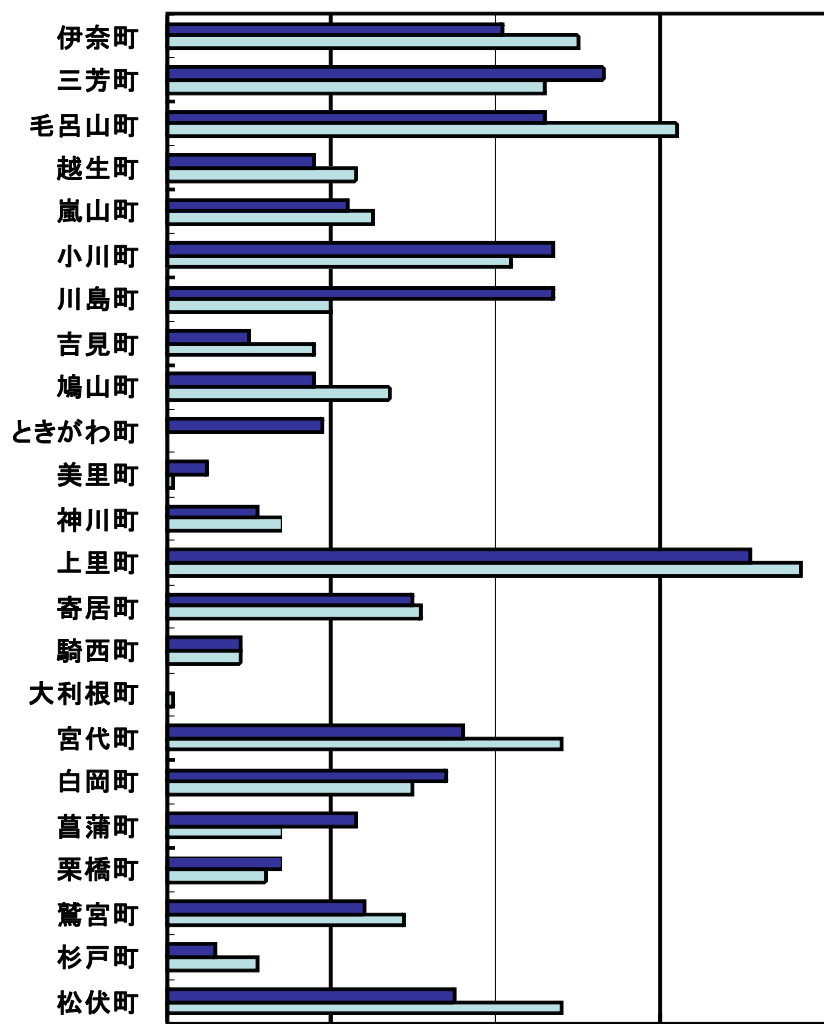
(3) 市町村の受付件数



市町村	21年度	20年度	増減率 (%)
さいたま市	9,043	9,057	-0.2



川越市	1,237	1,313	-5.8
熊谷市	503	448	12.3
川口市	1,590	1,799	-11.6
行田市	189	154	22.7
秩父市	297	324	-8.3
所沢市	1,697	1,705	-0.5
飯能市	409	490	-16.5
加須市	268	295	-9.2
本庄市	131	152	-13.8
東松山市	248	192	29.2
春日部市	275	243	13.2
狭山市	1,401	1,511	-7.3
羽生市	65	65	0.0
鴻巣市	200	180	11.1
深谷市	264	282	-6.4
上尾市	1,526	1,622	-5.9
草加市	936	928	0.9
越谷市	1,271	1,346	-5.6
蕨市	176	138	27.5
戸田市	596	547	9.0
入間市	1,141	1,272	-10.3
鳩ヶ谷市	181	150	20.7
朝霞市	653	601	8.7
志木市	294	256	14.8
和光市	534	525	1.7
新座市	919	1,001	-8.2
桶川市	137	166	-17.5
久喜市	104	124	-16.1
北本市	165	153	7.8
八潮市	265	275	-3.6
富士見市	631	645	-2.2
三郷市	569	527	8.0
蓮田市	232	147	57.8
坂戸市	368	398	-7.5
幸手市	105	75	40.0
鶴ヶ島市	299	301	-0.7
日高市	156	178	-12.4
吉川市	113	112	0.9
ふじみ野市	634	694	-8.6



市町村	21年度	20年度	増減率 (%)
伊奈町	41	50	-18.0
三芳町	53	46	15.2
毛呂山町	46	62	-25.8
越生町	18	23	-21.7
嵐山町	22	25	-12.0
小川町	47	42	11.9
川島町	47	20	135.0
吉見町	10	18	-44.4
鳩山町	18	27	-33.3
ときがわ町	19	—	—
美里町	5	1	400
神川町	11	14	-21.4
上里町	71	77	-7.8
寄居町	30	31	-3.2
騎西町	9	9	0.0
大利根町	0	1	—
宮代町	36	48	-25.0
白岡町	34	30	13.3
菖蒲町	23	14	64.3
栗橋町	14	12	16.7
鷲宮町	24	29	-17.2
杉戸町	6	11	-45.5
松伏町	35	48	-27.1

市町村合計	30,441	31,029	-1.9
-------	--------	--------	------

(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44,033件で相談全体の約9割を占めている。
 相談方法は、電話によるものが最も多く、38,900件で全体の約8割を占めている。

	相談区分			相談方法		
	苦情	問合せ	計	電話	来所	文書
21年度	44,033	5,439	49,472	38,900	10,491	81
構成比 %	89.0	11.0	100.0	78.6	21.2	0.2
増減率 %	-3.2	3.0	-2.6	-2.8	-1.7	-3.6
20年度	45,495	5,282	50,777	40,023	10,670	84
構成比 %	89.6	10.4	100.0	78.8	21.0	0.2
増減率 %	-6.5	-1.9	-6.0	-7.3	-0.8	3.7

※「問合せ」は、買物相談、生活知識等で苦情が発生していない相談。

(5) 架空・不当請求に関する相談

21年度の相談件数（「問合せ」を除く。）44,033件のうち、架空・不当請求に関する相談件数は9,103件（構成比20.7%）、架空・不当請求以外の相談件数は34,930件（構成比79.3%）となった。

架空・不当請求に関する相談件数は、16年度の56,991件をピークに徐々に減少しているが、21年度は19年度、20年度と比べ25.1%の減少と、減少幅が大きい。

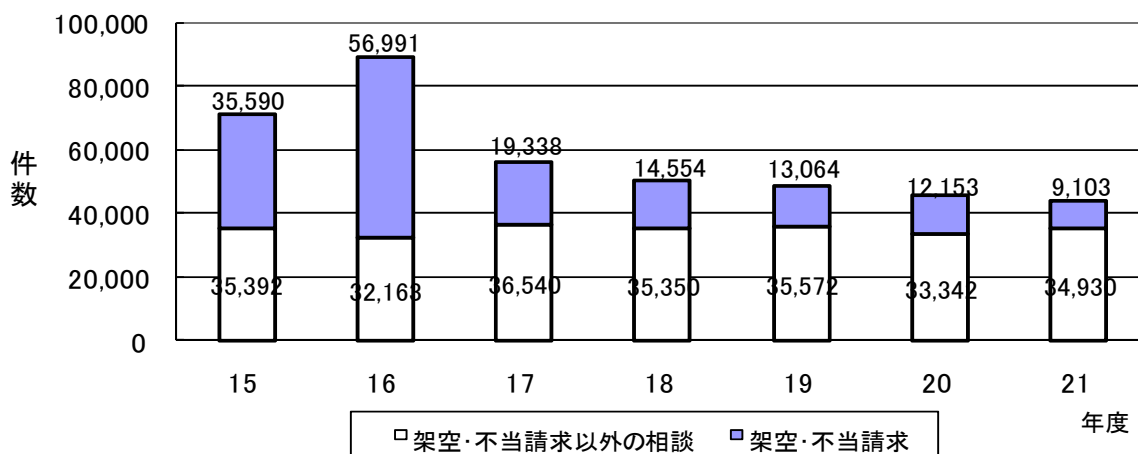
架空・不当請求以外の相談件数は、年度ごとにあまり大きな差はなく、ほぼ3万5千件前後で推移している。

年齢別で見ると20歳代～40歳代が多く、この年代で62.0%を占めている。

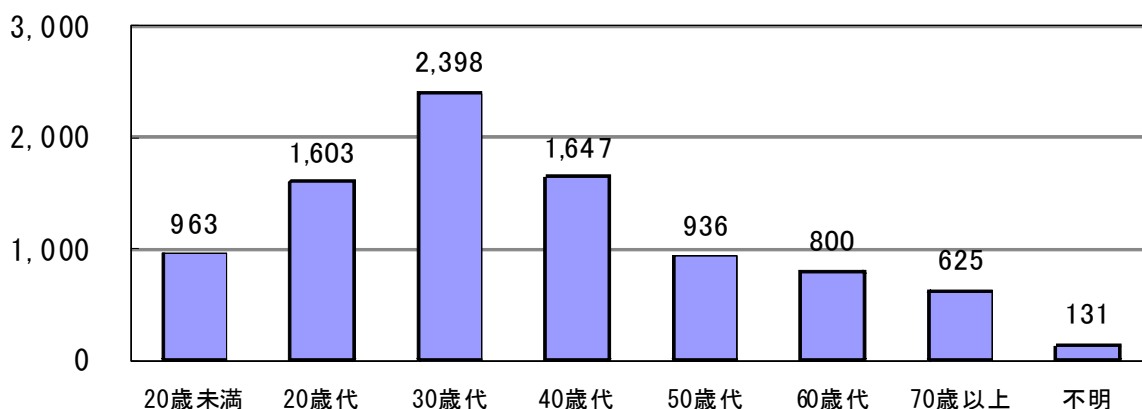
架空・不当請求の媒体としては、携帯電話やパソコンによるインターネット経由の架空・不当請求が6,123件と、67.3%を占めている。

※架空・不当請求とは、「身に覚えのない代金請求と思われる不当な請求」のことをいう。

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



※以下は、原則として、「問合せ」を除く相談件数に対する分析です。

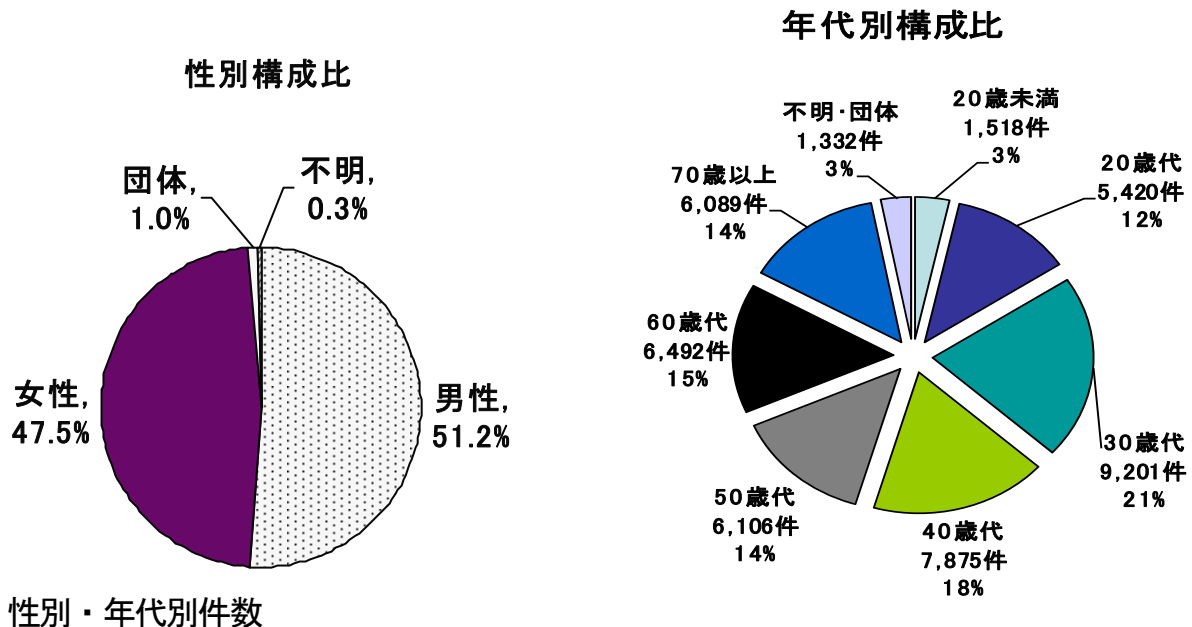
2 契約当事者の状況

(1) 性別・年齢別件数

契約当事者の性別の構成比は、「男性」が、51.2%、「女性」が47.5%と若干男性の比率が上回った。年代別でみると、30歳代が最も多く20.9%、次いで40歳代が17.9%、60歳代が14.7%となっている。

21年度は、前年度に比べ全体件数が減少しているにもかかわらず、60歳代以上の相談件数は12,581件となり、前年度に比べ603件(5.0%)の増加となった。一方で、20歳代・30歳代の件数の減少が目立っているが、これは、架空・不当請求やフリーローン・サラ金の減少等が影響していると思われる。

※ 「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。



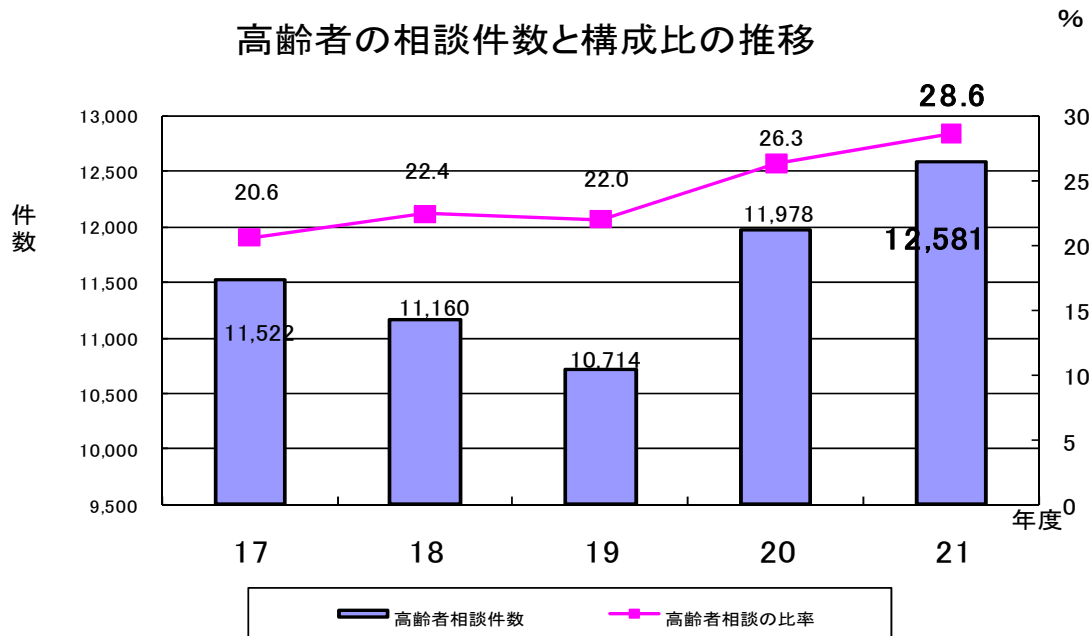
	21年度						20年度					
	男	女	団体	不明	計	構成比	男	女	団体	不明	計	構成比
70歳以上	2,856	3,221		12	6,089	13.8%	2,508	3,045		10	5,563	12.2%
60歳代	3,309	3,182		1	6,492	14.7%	2,913	3,497		5	6,415	14.1%
50歳代	3,170	2,932		4	6,106	13.9%	2,883	3,555		5	6,443	14.2%
40歳代	4,226	3,645		4	7,875	17.9%	4,134	3,909		4	8,047	17.7%
30歳代	4,902	4,298		1	9,201	20.9%	5,324	4,693		8	10,025	22.0%
20歳代	2,683	2,732		5	5,420	12.3%	3,088	2,898		7	5,993	13.2%
20歳未満	930	582		6	1,518	3.4%	959	620		12	1,591	3.5%
不明	497	314		92	903	2.1%	574	399		80	1,053	2.3%
計	22,573	20,906	429	125	44,033	100.0%	22,383	22,616	365	131	45,495	100.0%
	51.2%	47.5%	1.0%	0.3%	100.0%		49.2%	49.7%	0.8%	0.3%	100.0%	

《高齢者（60歳以上）に関する相談件数の推移》

21年度の高齢者に関する相談件数は12,581件で、相談件数全体（「問合せ」を除く。）に占める構成比率は28.6%と、件数・割合ともに、過去5年間で最高となり、消費生活相談に占める高齢者の割合が高くなってきている。

商品・サービス別に、前年度と比較すると、架空・不当請求に係る「商品一般」（32.0%減）及び「フリーローン・サラ金」（9.0%減）並びにパソコン、携帯電話経由でのインターネットからの情報サービスである「デジタルコンテンツ」（18.1%減）の件数は減少しているものの、依然として上位を占めている。一方、「工事・建築」、「株」、「不動産賃貸」の件数は増加傾向を示している。

また、商品・サービスの小分類でさらに内容を見ると、「工事・建築」では塗装工事等のリフォーム工事、「株」では未公開株、「不動産賃貸」では賃貸アパート（解約・敷金）等に係るトラブルの増加が目立つ。



高齢者に関する相談の商品・サービス別件数（中分類）

順位	項目（中分類）	21年度	構成比 %	20年度	構成比 %
1	商品一般	1,116	8.9	1,641	13.0
2	フリーローン・サラ金	836	6.6	919	7.3
3	工事・建築	568	4.5	524	4.2
4	デジタルコンテンツ	498	4.0	608	4.8
5	株	425	3.4	169	1.3
6	不動産賃貸	391	3.1	277	2.2
全件数		12,581	100.0	11,978	100.0

※「デジタルコンテンツ」は、20年度の「電話情報提供サービス」と「オンライン情報サービス」の内容にほぼ対応している。

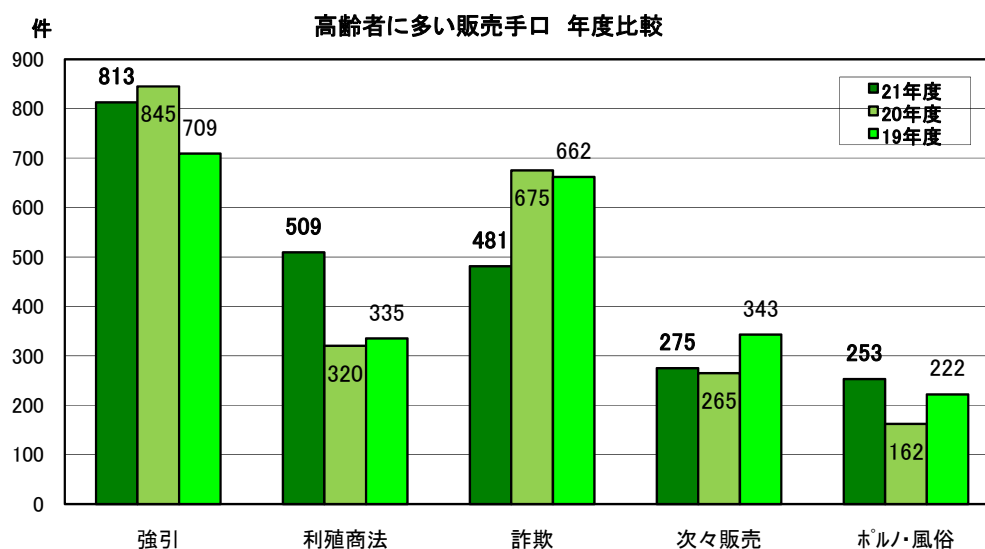
高齢者に関する相談の商品・サービス別件数（小分類）の増減

順位	項目（小分類）	21年度	20年度	増減(件)	増減(%)	主な内容
1	商品一般	1,116	1,641	▲ 525	-32.0%	架空・不当請求
2	フリーローン・サラ金	836	919	▲ 83	-9.0%	多重債務等
3	株	425	169	256	151.5%	未公開株
4	賃貸アパート	277	195	82	42.1%	解約・敷金トラブル
5	プロパンガス	234	213	21	9.9%	契約・解約・価格
6	アダルト情報サイト	214	167	47	28.1%	インターネットのアダルト情報
7	普通生命保険	193	271	▲ 78	-28.8%	説明不足・契約・解約
8	デジタルコンテンツ	192	426	▲ 234	-54.9%	サイト利用料
9	修理サービス	191	190	1	0.5%	トイレ等、ふとん
10	宝くじ	184	173	11	6.4%	海外宝くじ
…	塗装工事	96	69	27	39.1%	リフォーム工事
…	衛生工事	74	65	9	13.8%	
…	増改築工事	71	52	19	36.5%	
…	屋根工事	69	95	▲ 26	-27.4%	
全件数		12,581	11,978	603	5.0%	

※21年度に分類・キーワードの変更があり、20年度に対応する項目がないことから、20年度は類似した項目を集合しているものもある。

高齢者への悪質商法を販売手口別でみると、訪問販売等で執拗に勧誘する「強引」な商法は依然と多い。振り込め詐欺等の「詐欺」的商法は、取り締まりの強化等から減少の傾向にある。「利殖商法」は、株などへ多額の投資をさせられるもので、未公開株のトラブルの増加を反映して急増している。

高齢者の「利殖商法」に関する相談は、その約4割が電話勧誘であり、契約額の平均値は約500万円となっている。



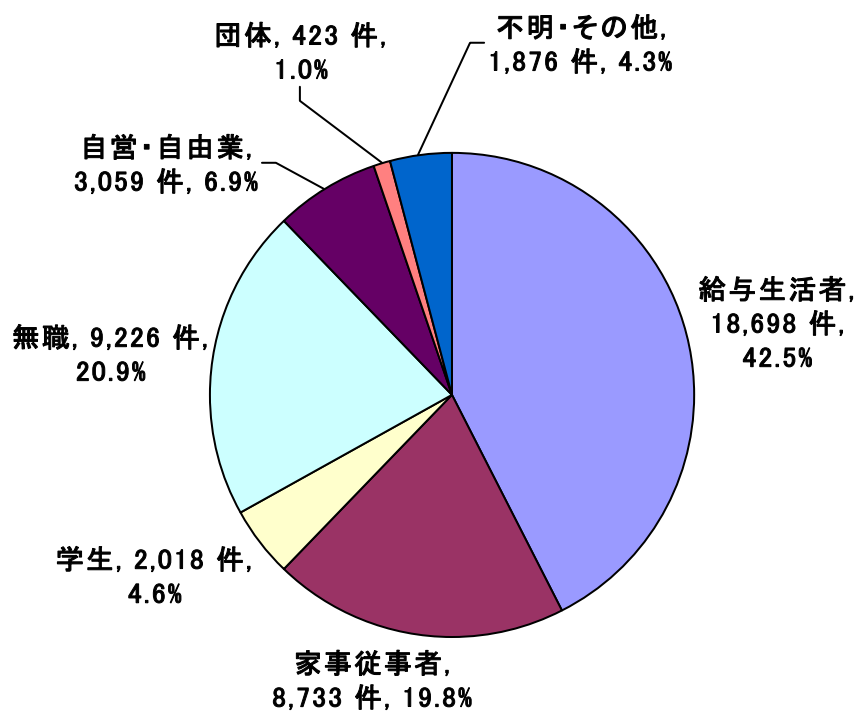
(2) 職業別件数

職業別件数は、多い順に「給与生活者」、「無職」、「家事従事者」となり、前年度第3位であった「無職」は「家事従事者」を超えて第2位となった。

「無職」の件数・割合の推移は、21年度は9,226件・20.9%、20年度が7,966件・17.5%、19年度が7,553件、15.5%と、年々件数及び割合が増加してきている。「無職」の21年度の件数は、前年度に比べ15.8%増となり、過去10年で最大となった。

「無職」のうち、60歳以上の者の件数は6,466件（前年度比596件の増）で、「無職」全体の7割を占めており、高齢者（60歳以上）の相談件数の増加を反映している。

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
21年度	44,033	18,698	3,059	8,733	2,018	9,226	423	1,876
	100.0%	42.5%	6.9%	19.8%	4.6%	20.9%	1.0%	4.3%
20年度	45,495	20,181	3,005	10,183	2,065	7,966	367	1,728
	100.0%	44.4%	6.6%	22.4%	4.5%	17.5%	0.8%	3.8%
19年度	48,636	22,490	2,947	10,474	3,149	7,553	387	1,636
	100.0%	46.2%	6.1%	21.5%	6.5%	15.5%	0.8%	3.4%

3 相談内容

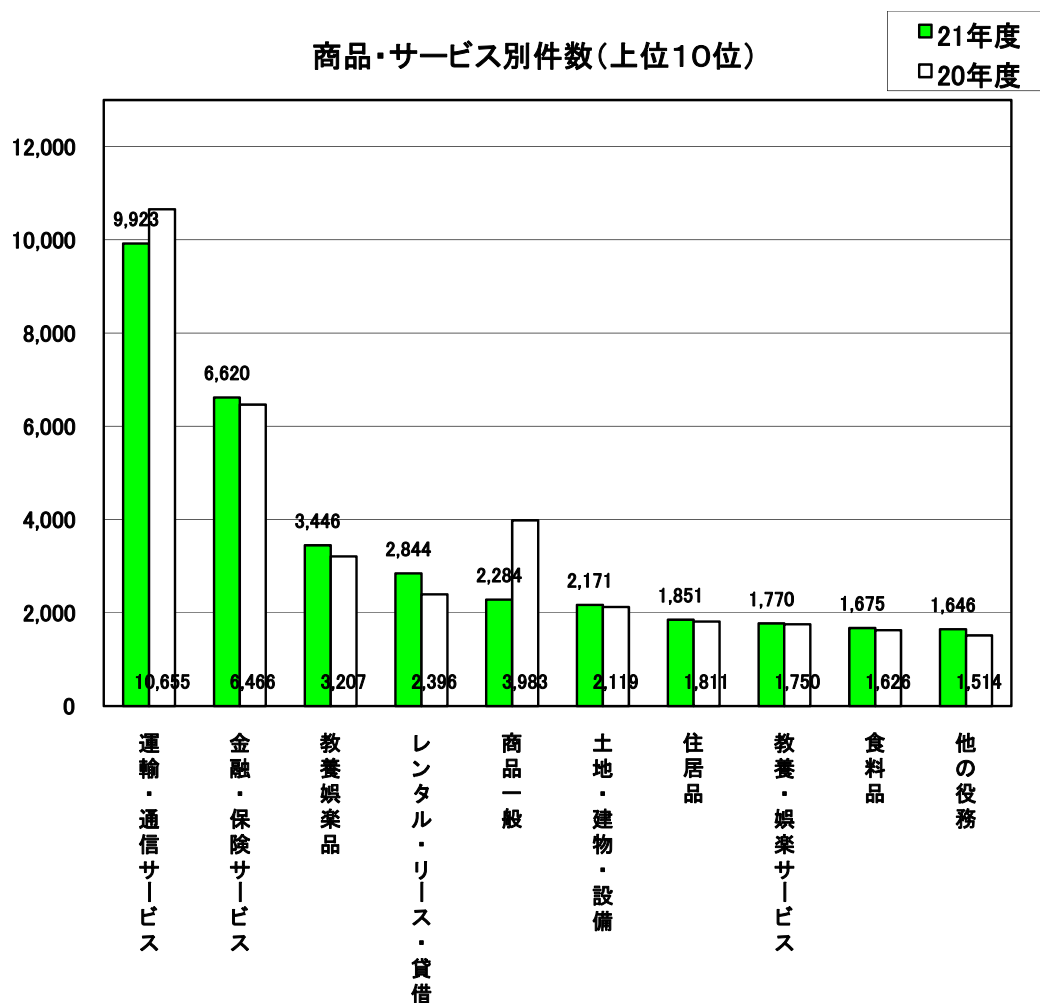
(1) 商品・サービス別件数

相談件数が多いのは、電話サービスやインターネット等の「運輸・通信サービス」が9,923件と最も多く、続いてサラ金・クレジット・保険等の「金融・保険サービス」が6,620件、携帯電話や新聞等の「教養娯楽品」が3,446件と続いている。

全体として、架空・不当請求が減少してきていることから、20年度と比較すると、有料サイトに係る架空・不当請求の相談が多く占める「運輸・通信サービス」が732件減(6.9%減)、請求名目が不明な架空・不当請求の相談が多く占める「商品一般」が1,699件減(42.7%減)となった。

「教養娯楽品」は239件増(7.5%増)で、テレビ・携帯電話・新聞等に関する相談の増加が目立つ。特にテレビは、地上デジタル対応での買換需要と家電エコポイントによる需要喚起等に伴って増加しているものと思われる。

「レンタル・リース・貸借」は448件増(18.7%増)で、不動産貸借の増加がその大半を占めている。これは、賃貸アパート等の原状回復を巡るトラブルの増加に伴うものと思われる。



(2) 内容別件数 (マルチカウント)

「契約・解約」に関するものが36,586件と最も多く、次いで勧誘方法や売り方に関する「販売方法」、高価格や金利・利息に関する「価格・料金」と続いている。

全体の総件数が減少しているなかで、「品質・機能・役務品質」「接客対応」「安全・衛生」等の項目が増加している。「品質・機能・役務品質」では自動車、テレビ等に関する相談、「接客対応」では不動産貸借、自動車等に関する相談、「安全・衛生」では食用油、自動車に関する相談で増加が目立っている。

内容別件数 (マルチカウント)

順位	分類	21年度	構成比%	前年度比	20年度	構成比%
1	契約・解約	36,586	83.1	95.3%	38,410	84.4
2	販売方法	21,384	48.6	89.9%	23,792	52.3
3	価格・料金	6,490	14.7	102.7%	6,322	13.9
4	品質・機能・役務品質	5,778	13.1	112.4%	5,139	11.3
5	接客対応	5,526	12.5	117.4%	4,705	10.3
6	表示・広告	2,190	5.0	101.2%	2,163	4.8
7	安全・衛生	1,644	3.7	118.7%	1,385	3.0
8	法規・基準	1,330	3.0	93.1%	1,428	3.1
9	計量・量目	86	0.2	110.3%	78	0.2
10	施設・設備	50	0.1	128.2%	39	0.1
11	包装・容器	36	0.1	133.3%	27	0.1
12	その他	470	1.1	104.9%	448	1.0
	(総件数)	44,033		96.8%	45,495	

※「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。)

契約購入金額が判明しているものは、23,837件で、合計金額は約424億円、1件当たりの平均金額は約178万円となっている。合計金額は前年度より約12億円増加して増加傾向にあるが、平均金額は前年度とほぼ同額で横ばいとなっている。

構成比で見ると、「100万円未満」の割合が78.9%、「100万円以上」が21%で、前年度とほぼ同様の傾向を示しているが、「1万円未満」「10万円未満」の層の割合が若干増加している。

契約金額別件数

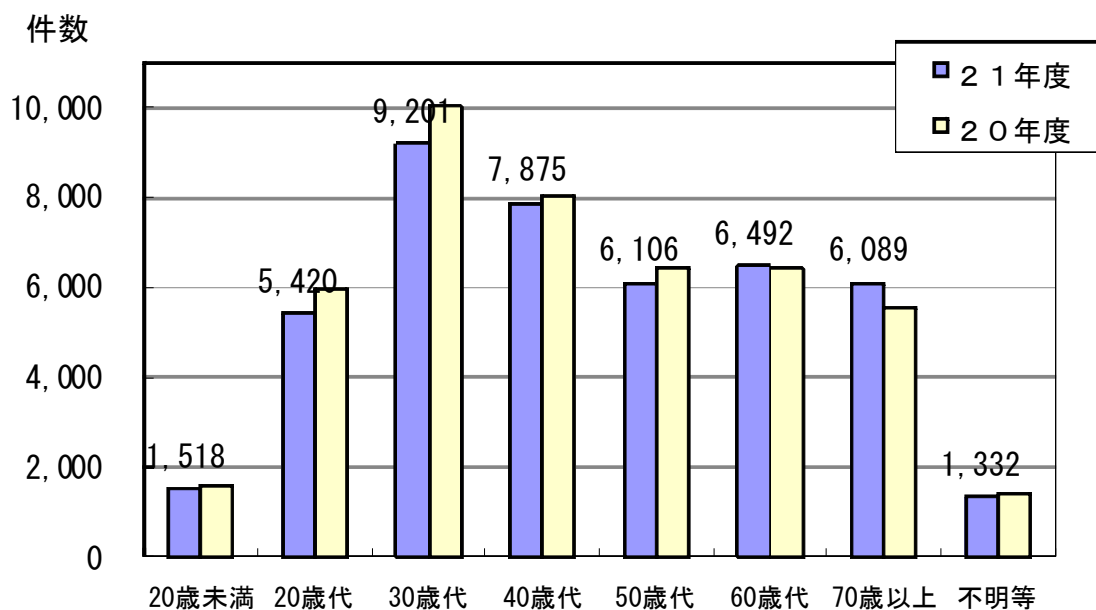
契約購入金額	21年度		20年度		19年度	
	件数	構成比%	件数	構成比%	件数	構成比%
1万円未満	3,634	15.3	3,079	13.3	3,011	11.4
1万円以上～10万円未満	7,634	32.0	7,237	31.3	8,698	32.9
10万円以上～100万円未満	7,562	31.7	7,663	33.1	9,285	35.1
100万円以上～500万円未満	3,513	14.7	3,626	15.7	3,982	15.0
500万円以上～1億円未満	1,480	6.2	1,500	6.5	1,488	5.6
1億円以上	14	0.1	18	0.1	11	0.0
計	23,837	100.0	23,123	100.0	26,475	100.0
相談件数に占める比率	54.1%		50.8%		54.4%	
総合計金額 (円)	42,386,439,357		41,160,620,185		40,912,236,844	
平均金額 (円)	1,778,178		1,780,072		1,545,316	

(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、前年度と同様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。

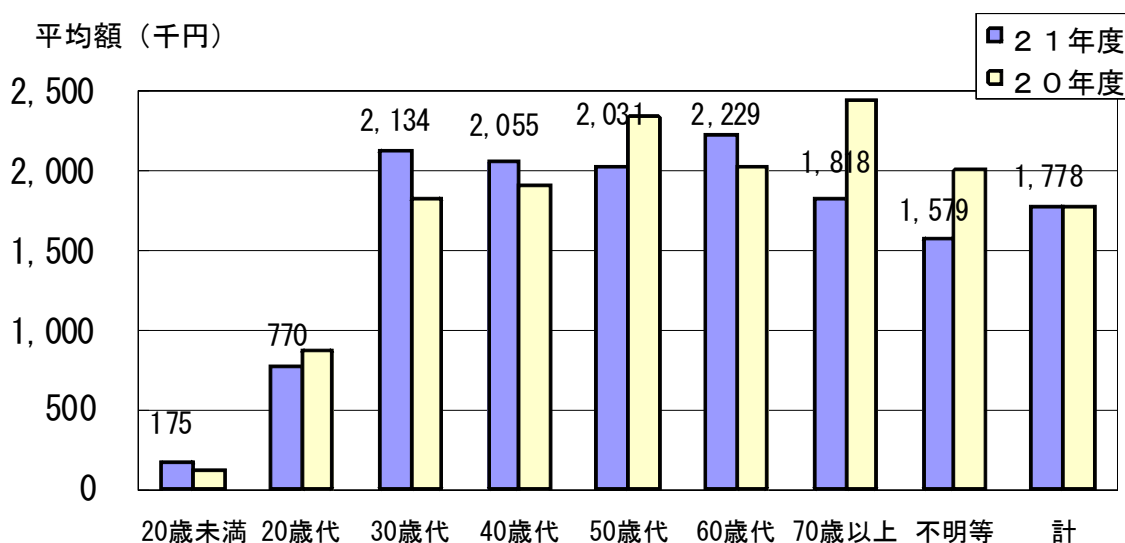
契約当事者の年代別相談件数は、20年度と比べ、20歳代・30歳代の件数の減少が目立ち、逆に60歳代以上の相談件数は増加している。

契約当事者年代別相談件数（数字は21年度の件数）



平均契約金額は、30歳代、40歳代、60歳代で増加したが、50歳代、70歳代で減少した。平均契約金額は、総体的に平準化した。最高は60歳代の平均金額222万9千円であった。

契約当事者年代別契約購入金額（数字は21年度の金額）



(5) 処理状況

相談・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68.7%を占め、次いで「情報提供」、「あっせん解決」となっている。

“あっせん”を行っている相談は、「あっせん解決」、「あっせん不調」、「処理継続中」を合計したもので、全部で5,294件、構成比12.0%となる。前年度は4,507件、構成比9.9%であることから、前年度に比較して“あっせん”を行っている相談の件数、割合が増加している。このことは、複雑、多様化する相談の中で、相談者が自主交渉で解決することが困難な相談が増えていることの現れと思われる。

処理状況の内訳

順位	処理内容	21年度		20年度	
		件数	構成比 %	件数	構成比 %
1	助言（自主交渉）	30,233	68.7	32,875	72.3
2	情報提供	5,549	12.6	5,222	11.5
3	あっせん解決	4,288	9.7	3,633	8.0
4	他機関紹介	2,011	4.6	2,120	4.6
5	処理不要	483	1.1	421	0.9
6	あっせん不調	502	1.1	383	0.8
7	処理不能	463	1.1	347	0.8
	処理継続中	504	1.1	491	1.1
	合計	44,033		45,492	

助言(自主交渉)：自主交渉で解決する可能性があり、自主解決の方法をアドバイスしたものの。

情報提供：消費生活センターの業務範囲であり、トラブルが発生しているもので、判断をして弁護士会等の他機関を紹介したもの、又はトラブルが発生していないもので、一般的なアドバイスをしたもの。

あっせん解決：あっせんを行った相談で解決が見られたもの。

あっせん不調：あっせんにもかかわらず解決を見なかったもの。

他機関紹介：労働相談など消費生活センターの業務範囲ではないため、本来の相談機関を紹介したもの。

処理不要：相談者が情報提供ただけで処理を望んでいないもの、又は相談者が相談を取り下げたもの。

処理不能：相談者に連絡がとれなくなったもの、又は事業者が倒産して連絡がとれなくなったもの。

(6) 商品テストを行った相談

21年度は、74件の商品テストを行った。商品分類別には、クリーニングが20件（27.0%）、住居品が14件（18.9%）と、多数を占めている。

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	20（27.0%）	スーツのズボン臀部に穴があいた原因	電子顕微鏡で拡大観察の結果、繊維の摩耗による可能性が高く、損傷部は後ポケット底部分。財布等で摩耗を繰り返して生じたものと推測。
		パンツスーツの裾の変色原因	素材がトリアセテートで色合い以外の変化が認められないため、ガスによる変色がガスと光の複合作用によるものと推定。
住居品	14（18.9%）	半年前購入した電気スタンドが焦げて煙がでた原因	センターからNITEにテスト依頼。電気スタンドは技術基準を満たしており、何らかの振動で蛍光管内のガスが漏れ、電極の熱が大きくなり焦げたものと考えられるとのこと。
		電子レンジから発火した原因	センターから国民生活センターにテスト依頼。経年使用により出口カバー付近に付着した食品かすや油分などが加熱されたことが発火の原因と考えられるとのこと。
被服品	9（12.2%）	インターネットショップのオークションで落札した革の財布、本物の革かどうか	検査した結果、全体が樹脂加工した天然皮革と、表面は樹脂加工した天然皮革で裏面が破砕した皮革粉末を貼り付けた合成皮革と推察。
食料品	7（9.5%）	餃子に付いていたパック入りたれのガラス片の異物が何か	長時間保管したことにより塩分濃度が高まり、食塩が結晶化したものと考えられる。
保健衛生品	6（8.1%）	使い捨てマスク、使用してすぐ薬品臭がして気分が悪くなった。その薬品臭の原因。	検査した結果、防虫剤パラジクロロベンゼンが検出されたが、付着した原因については不明。
教養娯楽品	6（8.1%）	1週間前に購入した猫の爪研ぎタワー設置後、目に刺激がある、その原因	ホルムアルデヒドの簡易測定を行ったところ、ホルムアルデヒド濃度が出ていると考えられるが、ペット用品に対する法的規制がないことから直接比較はできない。
車両・乗り物	5（6.8%）	1年前に購入した自転車の前フォーク付け根部分が折れた原因	センターからNITEにテスト依頼。自転車が段差を降りたときや高いところから落下したときなど、材料強度を超えた強い上下方向の加重により破損し、亀裂が進展したことが原因と推定されるとのこと。
土地・建物・設備	4（5.4%）	新築でシックハウス対応の家を建てたが、薬品臭がして住めないため、改修工事を行うのでホルムアルデヒド濃度を測定してほしい。	現地でホルムアルデヒドの濃度測定。ガス検知管で3点測定したが不検出であった。
その他	3（4.0%）		
合計	74（100%）		

4 販売・購入方法別の状況

(1) 件数の推移

店舗購入に関する相談は15,737件で、7.4%の増加となった。

無店舗販売に関する相談は、過去5年間減少傾向にあり、21,175件で前年度比4.5%減となった。内訳としては、電話勧誘販売のみが増加したが、他の販売形態は軒並み減少している。

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・催眠商法等）の件数は5,429件で、前年度比3.5%の減となった。このうち、プロパンガス、ソーラーシステム・オール電化、ケーブルテレビ等の家庭訪販の件数が増加した一方で、アポイントメントセールス（複合会員サービス等）、キャッチセールス（絵画、エステティックサービス等）、催眠商法（SF商法）の件数の減少が目立つ。

また、「マルチ・マルチまがい」は20年度に大幅に相談が減少したが、今年度は若干の減少でほぼ横ばい傾向となっている。

販売・購入方法別の件数

	21年度	構成比 %	増減(件)	増減(%)	20年度	構成比 %	
合計	44,033	100.0	-1,462	-3.2%	45,495	100.0	
店舗購入	15,737	35.7	1,079	7.4%	14,658	32.2	
無店舗(計)	21,175	48.1	-1,007	-4.5%	22,182	48.8	
(無店舗の内訳)	訪問販売	5,429	25.6	-196	-3.5%	5,625	25.4
	通信販売	12,393	58.5	-857	-6.5%	13,250	59.7
	電話勧誘販売	2,030	9.6	118	6.2%	1,912	8.6
	マルチ・マルチまがい	538	2.5	-15	-2.7%	553	2.5
	ネガティブ・オプション	139	0.7	-13	-8.6%	152	0.7
	その他無店舗	646	3.1	-44	-6.4%	690	3.1
不明・無関係	7,121	16.2	-1,534	-17.7%	8,655	19.0	

*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	21年度	構成比 %	増減(件)	増減(%)	20年度	構成比 %
アポイントメントセールス	163	3.0	-119	-42.2%	282	5.0
キャッチセールス	145	2.7	-82	-36.1%	227	4.0
催眠商法(SF商法)	155	2.9	-33	-17.6%	188	3.3
家庭訪販	3,346	61.6	194	6.2%	3,152	56.0
二次被害	506	9.3	-34	-6.3%	540	9.6
訪問販売全体	5,429	100.0	-196	-3.5%	5,625	100.0

(2) 契約当事者の年代別件数

20歳未満から40歳代までは「通信販売」が特に多い。これは、特に30歳代、40歳代の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くなってきているためと考えられる。また、「通信販売」は、20歳未満の未成年者が契約当事者となっている割合が他の販売方法に比べ高く、携帯電話経由での様々な取引の拡大が未成年層に広がっていることの反映と思われる。

また、年代が高くなると在宅率も高くなるため、60歳代、70歳以上で「訪問販売」の割合が高くなる傾向がある。

「マルチ・マルチまがい」は、比較的20歳代と60歳代の割合が高く、二極分化してきている。

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	
合 計	1,518	5,420	9,201	7,875	6,106	6,492	6,089	1,332	44,033	
構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
店 舗 販 売	255	1,938	3,497	3,026	2,563	2,488	1,540	430	15,737	
構成比	16.8%	35.8%	38.0%	38.4%	42.0%	38.3%	25.3%	32.3%		
無 店 舗 (計)	1,195	2,922	4,546	3,646	2,468	2,648	3,236	514	21,175	
構成比	78.7%	53.9%	49.4%	46.3%	40.4%	40.8%	53.1%	38.6%		
無店舗の内訳	訪 問 販 売	37	412	629	790	690	1,712	197	5,429	
	構成比	2.4%	7.6%	6.8%	10.0%	11.3%	14.8%	28.1%	14.8%	
	通 信 販 売	1,135	2,192	3,413	2,277	1,311	1,053	815	12,393	
	構成比	74.8%	40.4%	37.1%	28.9%	21.5%	16.2%	13.4%	14.8%	
	電 話 勧 誘 販 売	11	122	310	377	266	375	504	65	2,030
	構成比	0.7%	2.3%	3.4%	4.8%	4.4%	5.8%	8.3%	4.9%	
	マルチ・マルチまがい	0	127	65	81	79	113	63	10	538
	構成比	0.0%	2.3%	0.7%	1.0%	1.3%	1.7%	1.0%	0.8%	
	ネガティブ・オプション	1	4	13	10	19	29	39	24	139
	構成比	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.3%	0.4%	0.6%	1.8%	
その他無店舗	11	65	116	111	103	116	103	21	646	
構成比	0.7%	1.2%	1.3%	1.4%	1.7%	1.8%	1.7%	1.6%		
不明・無関係	68	560	1,158	1,203	1,075	1,356	1,313	388	7,121	
構成比	4.5%	10.3%	12.6%	15.3%	17.6%	20.9%	21.6%	29.1%		

(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15,737件で、前年度比1,079件増加(7.4%増)した。「フリーローン・サラ金」は274件の減少(11.2%減)となり、貸金業法改正による規制強化が浸透してきた影響と思われる。一方、「不動産貸借」は363件の増加(24.1%増)が目立っている。

「四輪自動車」は中古車に関するトラブルを中心に増加した。「携帯電話サービス」に関するトラブルは、そのサービス内容が複雑・多様化するなかで増加している。

順位	項目	21年度	構成比 %	増減(件)	20年度	構成比 %
1	フリーローン・サラ金	2,167	13.8	-274	2,441	16.7
2	不動産貸借	1,869	11.9	363	1,506	10.3
3	四輪自動車	721	4.6	173	548	3.7
4	工事・建築	567	3.6	29	538	3.7
5	クリーニング	427	2.7	-20	447	3.0
6	携帯電話	406	2.6	34	372	2.5
7	エステティックサービス	373	2.4	-113	486	3.3
8	携帯電話サービス	359	2.3	123	236	1.6
全件数		15,737	100.0	1,079	14,658	100.0

イ 訪問販売

訪問販売の相談件数は5,429件で、前年度比196件の減(3.5%減)となった。リフォーム工事などの「工事・建築」は41件減(9.6%減)、電話機リースなどのリースサービスは39件減(14.9%減)、浄水器などの他の台所用品は95件減(31.5%減)となっている。

一方、プロパンガスは26件の増(7.4%増)、新聞は23件増(7.6%増)と、全体の件数が減少している中で増加しており、業界内の顧客獲得競争のなかでトラブルが増加している現れと思われる。

60歳以上の高齢者の相談は49.2%と、相変わらず相談に占める割合が高く、特に70歳以上の相談件数は実件数が増加し、構成比も3割を超えた。

順位	項目	21年度	構成比 %	増減(件)	20年度	構成比 %
1	工事・建築	384	7.1	-41	425	7.6
2	プロパンガス	378	7.0	26	352	6.3
3	新聞	326	6.0	23	303	5.4
4	リースサービス	223	4.1	-39	262	4.7
5	他の台所用品(浄水器)	207	3.8	-95	302	5.4
全件数		5,429	100.0	-196	5,625	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	37	412	629	790	690	962	1,712	197	5,429
構成比	0.7%	7.6%	11.6%	14.6%	12.7%	17.7%	31.5%	3.6%	100.0%

ウ 通信販売

通信販売の相談件数は12,393件で、前年度比857件の減(6.5%減)となった。

「デジタルコンテンツ」に関する相談が7,381件で、前年度比7.7%の減となった。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。

また、「宝くじ」の相談件数は前年度より3件の減少で横ばい傾向であった。内容は、海外宝くじの当選商法がほとんどである。

順位	項目	21年度	構成比 %	増減(件)	20年度	構成比 %
1	デジタルコンテンツ	7,381	59.6	-619	8,000	60.4
2	商品一般	430	3.5	-151	581	4.4
3	フリーローン・サラ金	241	1.9	-160	401	3.0
4	宝くじ	216	1.7	-3	219	1.7
5	教養・娯楽サービス	151	1.2	-34	185	1.4
全件数		12,393	100.0	-857	13,250	100.0

通信販売は、20歳代から40歳代の相談件数が63.6%と、その過半数を占めている。また、20歳未満の相談件数も9.1%を占め、他の販売方法と比較してその割合が高いのが目立つ。

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	1,135	2,192	3,413	2,277	1,311	1,053	815	197	12,393
構成比	9.1%	17.7%	27.5%	18.4%	10.6%	8.5%	6.6%	1.6%	100.0%

エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売の件数は2,030件で、前年度に比べ118件増加(6.2%増)となっている。

「株」は急増しており、未公開株に関する相談の増加が反映している。

「鮮魚」は、20年度に相談件数が急増し、21年度も横ばいの傾向であり、契約当事者の7割が60歳以上である。

年代別件数は、70歳以上が急増し、その構成比も4分の一を占めている。

順位	項目	21年度	構成比 %	増減(件)	20年度	構成比 %
1	株	221	10.9	156	65	3.4
2	新築分譲マンション	141	6.9	1	140	7.3
2	商品一般	141	6.9	-7	148	7.7
4	インターネット接続回線	93	4.6	-58	151	7.9
5	鮮魚	72	3.5	5	67	3.5
全件数		2,030	100.0	118	1,912	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	11	122	310	377	266	375	504	65	2,030
構成比	0.5%	6.0%	15.3%	18.6%	13.1%	18.5%	24.8%	3.2%	100.0%

オ マルチ・マルチまがい販売

マルチ・マルチまがい販売の相談件数は538件で、前年度より15件減少（2.7%減）しているが、ほぼ横ばい傾向である。

「健康食品」の件数が最も多く161件で、前年度と同件数となった。

順位	項目	21年度	構成比 %	増減(件)	20年度	構成比 %
1	健康食品	161	29.9	0	161	29.1
2	化粧品	87	16.2	35	52	9.4
3	商品一般	33	6.1	-4	37	6.7
4	飲料	26	4.8	1	25	4.5
5	ファンド型投資商品	24	4.5	16	8	1.4
全件数		538	100.0	-15	553	100.0

年代別では、20歳代の層の構成比の高さが目立っている。また、最近では60歳代の層の件数も増加しており、20歳代と60歳代に二極化している。

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	0	127	65	81	79	113	63	10	538
構成比	0.0%	23.6%	12.1%	15.0%	14.7%	21.0%	11.7%	1.9%	100.0%

カ ネガティブ・オプション（送りつけ商法）

ネガティブ・オプションの件数は139件で、昨年度と比較して13件減少でほぼ横ばい傾向である。

契約した覚えがないのに新聞等を送りつけられ、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	21年度	構成比 %	増減(件)	20年度	構成比 %
1	新聞	16	11.5	8	8	5.3
2	単行本	14	10.1	4	10	6.6
3	他の書籍・印刷物	12	8.6	-12	24	15.8
4	カレンダー	11	7.9	8	3	2.0
5	商品一般	10	7.2	-2	12	7.9
5	鮮魚	10	7.2	6	4	2.6
全件数		139	100.0	-13	152	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	1	4	13	10	19	29	39	24	139
構成比	0.7%	2.9%	9.3%	7.2%	13.7%	20.9%	28.0%	17.3%	100.0%

キ その他無店舗販売

全体の件数は646件で44件減少（6.4%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。

また、「修理サービス」は前年度に比較して減少している。これは、突然のトイレ設備や水道設備の故障のため訪問修理を依頼した際の、価格や修理内容に関するトラブルが主である。

順位	項目	21年度	構成比 %	増減(件)	20年度	構成比 %
1	フリーローン・サラ金	75	11.6	-4	79	11.4
2	デジタルコンテンツ	41	6.3	-10	51	7.4
3	工事・建築	27	4.2	-1	28	4.1
4	商品一般	22	3.4	-24	46	6.7
5	修理サービス	20	3.1	-12	32	4.6
全件数		646	100.0	-44	690	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	11	65	116	111	103	116	103	21	646
構成比	1.7%	10.1%	18.0%	17.2%	15.9%	18.0%	15.9%	3.2%	100.0%

ク 業務提供誘引販売

業務提供誘引販売の相談件数は130件で、前年度比26.2%の増加となった。

パソコン・ソフトの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。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う相談内容である。

契約当事者は20歳代～40歳代の女性が多く、業務提供誘引販売に関する相談全体の約6割を占めている。

分類ごとの件数

順位	分類	21年度	構成比	増減(件)	20年度	構成比
1	ワープロ・パソコン内職	48	36.9%	13	35	34.0%
2	他の内職・副業	19	14.6%	4	15	14.6%
3	配送内職	17	13.1%	8	9	8.7%
4	チラシ配り内職	9	6.9%	8	1	1.0%
5	あて名書き内職	4	3.1%	1	3	2.9%
合計		130	100.0%	27	103	100.0%

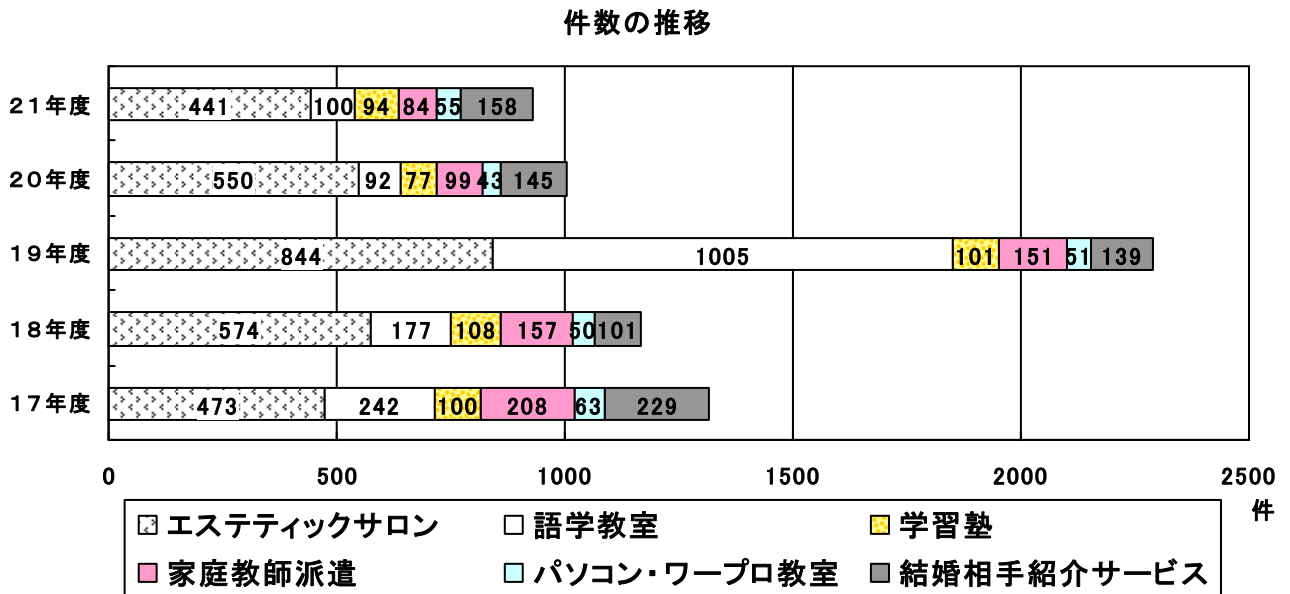
年代・性別ごとの件数

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
男性	1	10	6	10	12	4	1	44
女性	1	27	31	14	8	1	1	83
計	2	37	37	24	20	5	2	127

ケ 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932件で、前年度の1,006件に対して74件の減少(7.4%減)で、ほぼ横ばいとなった。19年度は、大手英会話教室とエステ事業者の倒産により相談件数が急増したものである。

「エステティックサロン」に関する相談は、19年度に比べ半減している。「語学教室」に関する相談は、19年度に比べ10分の1にまで減少している。一方、「結婚相手紹介サービス」に関する相談は、18年度にいったん減少したがその後増加傾向にある。



(4) 消費者契約法に係る相談

他の法律だけでは処理できず、消費者契約法(平成13年4月施行)も利用して処理を行った相談の件数をみると、「不実告知」による取消しを活用したものが18件、「断定的判断の提供」による取消しを活用したものが11件、「不利益事実の不告知」による取消しを活用したものが8件と、前年度に比較してほぼ倍に増加している。

※ 消費者契約法とは、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消することができる。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

分類	21年度	20年度
不実告知	18	9
断定的判断の提供	11	6
不利益事実の不告知	8	3
不当な契約条項	4	5
不退去	3	3
監禁	2	1

※ マルチカウント

5 危害・危険に関する相談

(1) 件数の推移

「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相談、「危険」とは、

人身に被害が発生するおそれがある相談である。

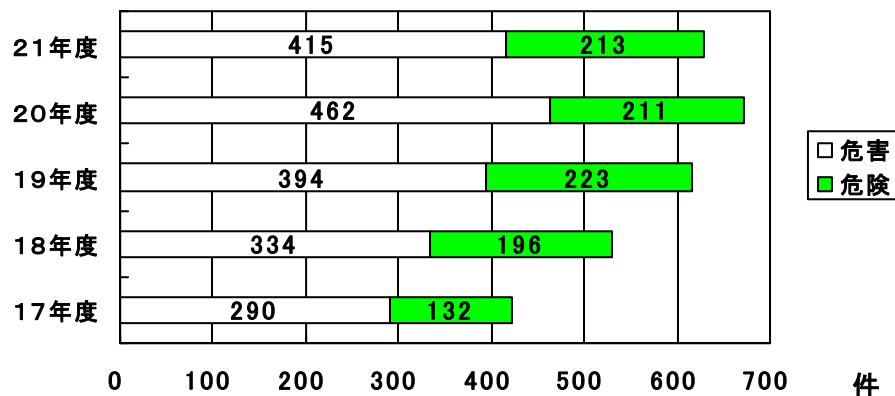
5年間の傾向で見ると、危害・危険に関する相談は17年度（422件）に比べ21年度（628件）は約1.5倍となり、増加の傾向にある。

前年度との比較では、21年度の相談件数は628件（危害415件、危険213件）となり、前年度673件に比べて45件減少（6.7%減）した。内容としては、「危険」に関する相談は横ばいで、「危害」に関する相談が減少した。「危害」の減少は主に食料品であり、近年の食品の偽装問題、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、食品事故等の減少につながっているものと思われる。

製品事故等に関する情報の収集制度は、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。

また、平成21年9月1日の消費者庁の発足に伴って、消費者安全法が施行され、消費者事故等の発生情報を各行政機関（国、都道府県、市町村）が把握したときは、消費者庁に事故情報を一元的に集約し、その分析・原因究明等を行い、被害の発生・拡大防止を図ることとなった。

危害・危険に関する相談件数の推移



(2) 危害に関する相談

危害に関する相談は415件で、前年度の462件から47件の減（10.2%減）となった。

エステや美容院等に関する「理美容」が53件と最も多くなり、美容医療や歯科治療等に関する「医療」は47件で、1位と2位が入り替わった。3位以下は「化粧品」、「健康食品」と続いている。また、健康食品以外の食料品に関する危害相談も多いが、21年度は前年度に比べ、25件減少した。

被害事例としては、発疹やかぶれ等の皮膚障害、吐き気や便秘・下痢等、食品に起

危害に関する相談の推移(上位10位)

(件)

	17年度		18年度		19年度		20年度		21年度	
	分類	件数	分類	件数	分類	件数	分類	件数	分類	件数
1	理美容	38	理美容	49	医療	54	医療	44	理美容	53
2	医療	37	医療	39	理美容	42	理美容	41	医療	47
3	健康食品	28	健康食品	34	化粧品	30	化粧品	37	化粧品	32
4	化粧品	24	化粧品	16	健康食品	24	健康食品	29	健康食品	22
5	医療用具	13	レンタル・リース・貸借	15	家具・寝具	19	外食・食事宅配	25	外食・食事宅配	18
6	家具・寝具	12	家具・寝具	13	外食・食事宅配	16	家具・寝具	19	菓子類	13
7	飲料	11	外食・食事宅配	11	調理食品	15	飲料	17	他の保健衛生品	13
8	調理食品	9	医薬品	8	レンタル・リース・貸借	9	調理食品	17	レンタル・リース・貸借	11
9	医薬品	7	医療用具	7	菓子類	9	食器・台所用品	13	食器・台所用品	11
10	自動車	7	飲料	7	食器・台所用品	8	菓子類	12	飲料	9
計		290		334		394		462		415
※	食料品(健康食品以外)	31	食料品(健康食品以外)	35	食料品(健康食品以外)	56	食料品(健康食品以外)	87	食料品(健康食品以外)	62

因する消化器障害などの健康被害が多い。

分類	件数	構成比	主な事例
----	----	-----	------

(3) 危険に関する相談

危険に関する相談は213件で、前年度の211件から2件の増で、ほぼ横ばいの傾向となった。しかし、5年間の傾向で見ると、17年度の件数に比べ21年度の件数は1.6倍と、増加の傾向となっている。

「自動車」が44件と再び1位となり、ヒーター、ストーブ等の「空調・冷暖房機器」が26件で2位となっている。3位以下は、消火器等の「他の住居品」、テレビ等の「音響・映像製品」、電子レンジやトースター等の「食生活機器」と続いている。

危険の内容は、「発火」「発煙」「過熱」など火災に及ぶおそれのあるもの、食品への「異物混入」等が多い。

危険に関する相談の推移(上位5位)

	17年度		18年度		19年度		20年度		21年度	
1	自動車	49	自動車	59	自動車	46	空調・冷暖房機器	32	自動車	44
2	空調・冷暖房機器	10	空調・冷暖房機器	24	空調・冷暖房機器	24	自動車	27	空調・冷暖房機器	26
3	修理・補修	7	食生活機器	16	食生活機器	19	食生活機器	20	他の住居品	13
4	食生活機器	7	文具・事務用品	11	音響・映像製品	13	文具・事務用品	14	音響・映像製品	11
5	食器・台所用品	6	空調・冷暖房・給湯設備	6	食器・台所用品	9	食器・台所用品	12	食生活機器	11
計		132		196		223		211		213
※	食料品(健康食品以外)	6	食料品(健康食品以外)	12	食料品(健康食品以外)	20	食料品(健康食品以外)	26	食料品(健康食品以外)	12

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
自動車	44	20.7%	車走行中にパワーウィンドウのスイッチ部分から火が出た。
			1年半前購入したワゴン車、購入してすぐから異常音、アクセルを踏んでもスピードが出ず、その後異常発進する。修理するが治らない。
空調・冷暖房機器	26	12.2%	ハロゲンヒーターを使用していたらいきなり破裂し、近くに敷いてあったふとんに火の粉が散ってふとんが焦げた。
			2年前に購入した電気ファンヒーターから火花が出てカーペットが焼け、床も焦げた。
他の住居品	13	6.1%	エアゾール式簡易消火具が爆発した。業者は、自主回収品だというのが本当か。
音響・映像製品	11	5.2%	10年前に購入したテレビを見ていたら、いきなり焦げくさい臭いがして発煙した。
食生活機器	11	5.2%	11年前に購入したガスオーブンレンジのガラスが突然粉々に割れた。
食料品(健康食品以外)	12	5.6%	スーパーで弁当を買ったら10センチ弱のワイヤーが入っていた。
全件数	213	100.0%	

6 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、消費者が信販会社等に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、21年度は4,225件で、過去5年間でみると、「クレジット利用」の相談件数は年々減少の傾向にある。全相談に占める「クレジット利用」件数の割合は、17年度が12.9%であったが、21年度には9.6%まで減少している。

悪質な訪問販売等と一体として利用されるクレジットにおいて、不適正与信・過剰与信等が多くみられたことから、特定商取引に関する法律の改正と併せて割賦販売法の改正が行われ、平成21年12月1日に施行された。

割賦販売法の主な改正点は、次のとおりである。

- ①個別クレジット業者の登録制
- ②個別クレジット業者の販売店に対する調査義務
- ③個別クレジット契約へのクーリング・オフの導入
- ④クレジット業者の消費者の支払い能力調査義務・過剰与信の禁止等

支払方法別件数

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	構成比
クレジット利用なし	33,068	27,542	29,302	26,727	27,177	61.7%
(現金払)	29,255	22,992	24,755	21,425	21,495	48.8%
(現金払以外)	3,813	4,550	4,547	5,302	5,682	12.9%
クレジット利用	7,197	6,297	5,499	4,340	4,225	9.6%
借金契約	4,563	5,166	4,585	4,294	3,852	8.8%
不明・無関係	11,050	10,899	9,250	10,134	8,779	19.9%
合 計	55,878	49,904	48,636	45,495	44,033	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」の割合が一番高い。しかし、「クレジット利用」件数全体に占める「個品割賦」の割合は17年度が66.2%であったが、21年度には39.6%とその割合は大幅に低下している。平成17年にリフォーム工事の次々契約に関連して、不適正なクレジット契約が大きな社会問題となり、その後「個品割賦」契約は徐々に減少傾向にある。

一方、「総合割賦」「自社割賦」の件数、割合が増加してきており、一部「個品割賦」からシフトしてきているものと思われる。

クレジット利用契約の形態別件数

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	
自社割賦	140	158	205	208	276	6.5%
総合割賦	528	579	685	659	869	20.6%
個品割賦	4,766	3,952	3,259	2,125	1,673	39.6%
ローン提携販売	487	427	413	427	500	11.8%
翌月・ボーナス一括	339	277	266	265	334	7.9%
他の販売信用	189	153	110	114	78	1.9%
不明	748	751	561	542	495	11.7%
合計	7,197	6,297	5,499	4,340	4,225	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、第1位は「デジタルコンテンツ」で、パソコン・携帯電話経由でのインターネットによる情報サービスであり、20年度の「電話情報提供サービス」と「オンライン情報サービス」をほぼ合算したものである。この数年増加の傾向にあり、インターネットの普及のなかで、決済手段としてクレジットを使う機会が増えていることの現れと思われる。

「エステティックサービス」は、第2位であるが件数としては減少している。

「四輪自動車」は、クレジット利用の総数のなかでその割合は増加しているが、過去5年間では件数は減少傾向である。

「工事・建築」は、17年度をピークに一時減少したが、20年度から件数の増加が見

られる。最近、再びリフォーム工事に関連する悪質事業者の活動が活発になる傾向があり、相談件数の増加が見られることから、その現れと思われる。

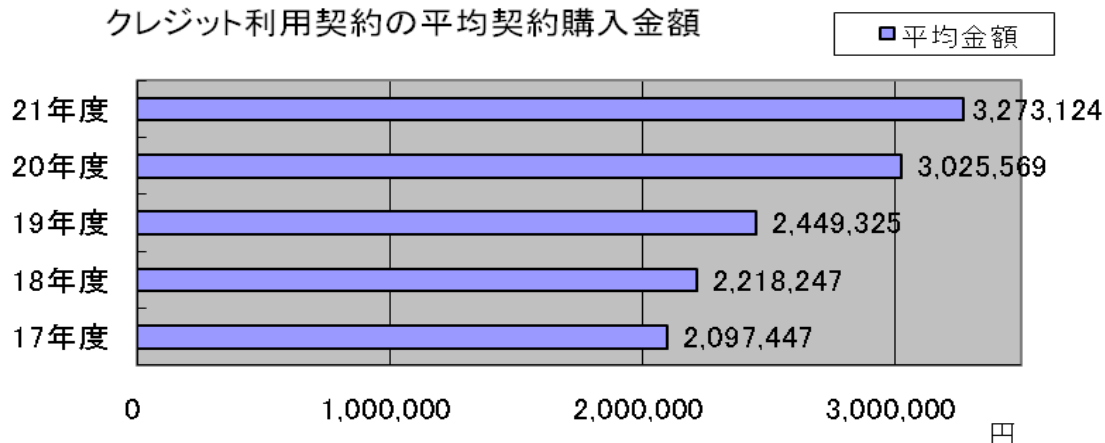
クレジット利用契約の商品・役務 上位10位

	17年度(総数7,197)		18年度(総数6,297)		19年度(総数5,499)		20年度(総数4,340)		21年度(総数4,225)	
	品名	件数	品名	件数	品名	件数	品名	件数	品名	件数
1	工事・建築	496	エステティックサービス	345	外国語・会話教室	367	エステティックサービス	327	デジタルコンテンツ	322
2	リースサービス	397	他の台所用品(浄水器)	341	エステティックサービス	359	オンライン等関連サービス	250	エステティックサービス	222
3	補習用教材	328	リースサービス	294	補習用教材	269	リースサービス	209	四輪自動車	218
4	ふとん類	310	ふとん類	281	四輪自動車	222	四輪自動車	191	工事・建築	170
5	エステティックサービス	307	補習用教材	245	他の台所用品(浄水器)	211	他の台所用品(浄水器)	170	リースサービス	146
6	他の台所用品(浄水器)	307	四輪自動車	244	オンライン等関連サービス	205	工事・建築	167	携帯電話	133
7	四輪自動車	274	着物類	212	リースサービス	177	補習用教材	150	フリーローン・サラ金	123
8	ネックレス	187	工事・建築	204	工事・建築	154	フリーローン・サラ金	120	ソーラーシステム	112
9	室内装飾品	158	ネックレス	185	フリーローン・サラ金	151	ソーラーシステム	109	補習用教材	111
10	フリーローン・サラ金	152	フリーローン・サラ金	167	ふとん類	142	電話機類	109	住宅ローン	101

(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、21年度は約3,27万円となっている。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約25万円増(8.2%増)となっている。

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		21年度	20年度	増減 %	増減の主な要因
A	商 品 一 般	2,284	3,983	-42.7	商品名のない架空・不当請求の減
B	食 料 品	1,675	1,626	3.0	健康食品と食品の安全に関する相談の増
C	住 居 品	1,851	1,811	2.2	
D	光 熱 水 品	927	870	6.6	プロパンガス業者変更に伴う相談の増
E	被 服 品	1,206	1,304	-7.5	アクセサリーの7P [®] イントメントセル減
F	保 健 衛 生 品	1,031	963	7.1	配置薬の契約・解約増
G	教 養 娛 楽 品	3,446	3,207	7.5	テレビ購入のエコポイント申請
H	車 両 ・ 乗 り 物	1,263	1,025	23.2	中古車の契約・解約増
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	2,171	2,119	2.5	
J	他 の 商 品	36	23	56.5	金の売買
K	ク リ ー ニ ン グ	465	475	-2.1	
L	レンタル・リース・貸借	2,844	2,396	18.7	賃貸アパートの入退去
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	1,295	1,318	-1.7	住宅リフォーム
N	修 理 ・ 補 修	524	531	-1.3	
O	管 理 ・ 保 管	82	59	39.0	マンション、パーキングの管理
P	役 務 一 般	128	190	-32.6	複合サービス会員の二次被害の減少
Q	金 融 ・ 保 険 サービス	6,620	6,466	2.4	
R	運 輸 ・ 通 信 サービス	9,923	10,655	-6.9	架空・不当請求の減少
S	教 育 サ ー ビ ス	293	317	-7.6	
T	教 養 ・ 娛 楽 サービス	1,770	1,750	1.1	
U	保 健 ・ 福 祉 サービス	1,547	1,675	-7.6	
V	他 の 役 務	1,646	1,514	8.7	冠婚葬祭互助会・結婚相手紹介サービス
W	内 職 ・ 副 業	417	662	-37.0	ドロップシッピング、配送内職の増
X	他 の 行 政 サービス	119	108	10.2	
Z	他 の 相 談	470	448	4.9	
	計	44,033	45,495	-3.2	

表2 契約当事者の市町村別件数

市町村名	21年度	20年度	市町村名	21年度	20年度	市町村名	21年度	20年度
さいたま市	8,880	9,334	志木市	379	377	川島町	123	92
川越市	2,297	2,355	和光市	518	536	吉見町	85	94
熊谷市	1,191	1,228	新座市	1,020	1,106	鳩山町	93	94
川口市	2,558	2,726	桶川市	368	409	横瀬町	30	27
行田市	475	478	久喜市	346	411	皆野町	34	28
秩父市	307	335	北本市	402	393	長瀨町	25	32
所沢市	1,934	1,961	八潮市	317	374	小鹿野町	40	36
飯能市	505	608	富士見市	778	748	東秩父村	7	6
加須市	385	394	ふじみ野市	721	706	美里町	63	55
本庄市	371	386	三郷市	686	648	神川町	46	56
東松山市	586	482	蓮田市	387	379	上里町	179	181
春日部市	1,458	1,473	坂戸市	595	639	寄居町	196	193
狭山市	1,270	1,314	幸手市	154	307	騎西町	59	92
羽生市	245	240	鶴ヶ島市	477	445	北川辺町	52	61
鴻巣市	612	572	日高市	303	312	大利根町	53	49
深谷市	717	722	吉川市	303	312	宮代町	149	167
上尾市	1,642	1,759	伊奈町	185	183	白岡町	220	225
草加市	1,214	1,205	三芳町	166	142	菖蒲町	107	102
越谷市	1,603	1,776	毛呂山町	208	189	栗橋町	107	129
蕨市	384	354	越生町	54	70	鷲宮町	156	171
戸田市	760	750	滑川町	56	53	杉戸町	169	205
入間市	1,150	1,323	嵐山町	86	98	松伏町	191	156
鳩ヶ谷市	353	327	小川町	149	144	その他・不明	1,448	1,408
朝霞市	803	706	ときがわ町	43	47	合計	44,033	45,495

※市町村合併の状況

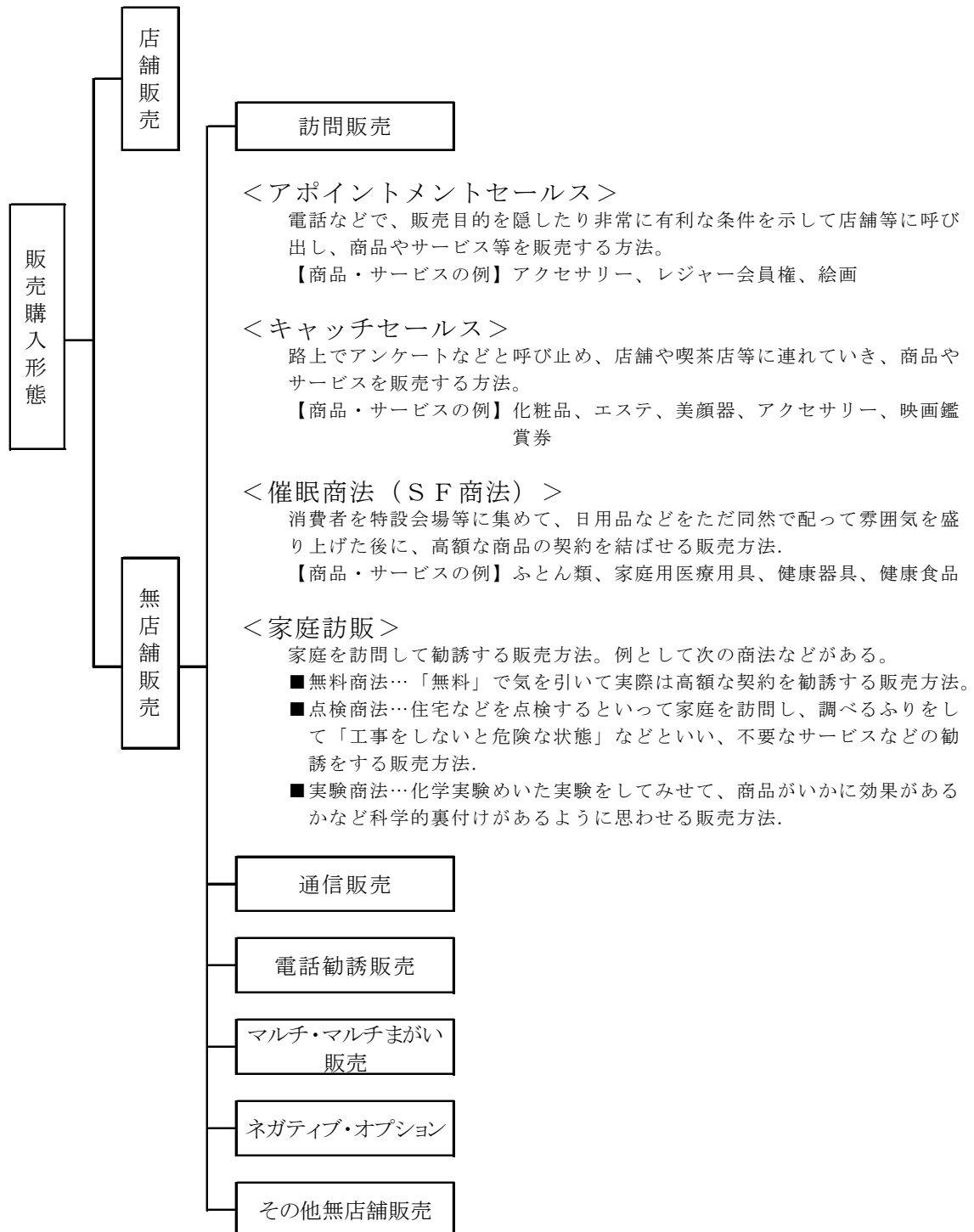
H22.03.23 久喜市、菖蒲町、栗橋町、鷲宮町 → 「久喜市」
 加須市、騎西町、北川辺町、大利根町 → 「加須市」

表3 相談者の市町村別件数（県の受付分）

市町村名	21年度	20年度	市町村名	21年度	20年度	市町村名	21年度	20年度
さいたま市	1,134	1,416	志木市	130	146	川島町	79	71
川越市	1,231	1,196	和光市	94	113	吉見町	69	73
熊谷市	836	888	新座市	224	225	鳩山町	71	68
川口市	1,120	1,164	桶川市	231	235	横瀬町	11	12
行田市	302	321	久喜市	246	292	皆野町	20	13
秩父市	123	128	北本市	224	232	長瀨町	18	23
所沢市	350	365	八潮市	141	164	小鹿野町	25	18
飯能市	157	196	富士見市	248	223	東秩父村	7	5
加須市	155	141	ふじみ野市	202	141	美里町	49	50
本庄市	249	243	三郷市	212	214	神川町	33	42
東松山市	342	298	蓮田市	156	222	上里町	108	105
春日部市	1,177	1,222	坂戸市	301	308	寄居町	163	161
狭山市	156	156	幸手市	154	227	騎西町	43	80
羽生市	180	172	鶴ヶ島市	229	211	北川辺町	47	58
鴻巣市	388	373	日高市	151	164	大利根町	46	45
深谷市	463	460	吉川市	182	199	宮代町	109	124
上尾市	230	224	伊奈町	133	115	白岡町	174	190
草加市	305	311	三芳町	114	92	菖蒲町	80	83
越谷市	396	498	毛呂山町	154	126	栗橋町	88	113
蕨市	200	222	越生町	37	46	鷲宮町	127	132
戸田市	207	236	滑川町	51	49	杉戸町	152	188
入間市	171	234	嵐山町	65	69	松伏町	148	105
鳩ヶ谷市	184	173	小川町	102	108	その他・不明	638	693
朝霞市	237	204	ときがわ町	25	43	合計	16,404	17,257

《 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】

夫は5年前から3社に借り入れ、残債は300万円以上ある。倒産・失業が続き、現在も雇用保険の給付のみである。自分も2社から借り入れで150万円以上の債務があり、月収は15万円程度である。月額返済は、利息分しか支払えない。

(借金総額：450万円) (40歳代・給与・女性)

【不動産貸借】

娘が3年居住したアパートを退去。不動産業者から敷金を上回る原状回復費の請求が来た。キッチン・廊下・玄関のクロス全面張り替え、洋室クロスのカリーニング代、傷が生じた床の全面張り替え、ハウスクリーニング代等の請求となっている。きれいに清掃して引き渡した、払いたくない。

(契約金額：14万2千円) (25歳・給与・女性)

【四輪自動車】

インターネットを見てお店に行き、中古車を15万円で契約。2日後に、やはり解約したくて申し出たところ解約料3万円を請求された。納得できない。

(違約金の額：3万円) (35歳・給与・男性)

【工事・建築】

自宅のリフォームを1,100万円で契約した。しかし、その後工期が大幅に延びた上で、追加の工事代金830万円を請求された。支払わなければならないか。

(契約金額：1,100万円) (66歳・給与・男性)

(2) 訪問販売

【リフォーム工事】

事業者が訪問してきたので、屋根を見てもらったところ「錆があって塗装しないと限界ですよ」と言われた。最初は断ったが、55万円といわれ、借金することにして契約。工事の日に、外壁と外階段についても「ここも限界。クレジットを娘さんに組んでもらったら」と言われ、月1万円、36回払いで娘に契約してもらった。見積書をよく見ると金額が高い。

(契約金額：91万円) (74歳・家事・女性)

【プロパンガス】

訪問販売でプロパンガスが2割くらい安くなると言われて事業者を切り替えることにした。新たに契約した業者が、古い契約の手続き一切を肩代わりすると言ったので任せていたら、元の業者から解約時には消費設備代30万円を請求させてもらうと言われた。このままで大丈夫か。

(請求額30万円) (72歳・無職・男性)

【新聞】

新聞の勧誘員から電話で「契約したことにして。購読料は払うから」と頼まれ応じてしまった。今までに同様のことがあり、その都度断っていたが、強引に頼まれ3ヶ月の契約をしてしまったが、契約書も交わしていない。その後、購読料が払われず、勧誘員とも連絡不能になった。頼まれたものであり購読料は払いたくない。

(契約金額：－) (41歳・給与・女性)

【電話機リース】

自営業者であるが、数日前に来訪した電話機の販売業者に「今のFAXは古い」と言われ新しい電話機とFAXをリース契約した。電話とFAXは営業にはほとんど使っておらず、主として家庭用に使用していた。電話機等の設置はまだだが、事業者はすでに電話機等を発注しているという。総額で90万円にもなる、やめることはできるか。

(契約金額：90万円) (60歳・自営業・女性)

(3) 通信販売**【アダルトサイト利用料の不当請求】**

17歳の高校生だが、携帯電話で着メロをダウンロードしようとしたら、アダルトサイトに登録になり、登録料の請求があった。支払わなければならないか。

(契約金額：4万円) (17歳・高校生・女性)

【フリーローン・サラ金】

ポスティングされていた消費者金融のハガキを見て、電話で20万円の借入を申し込んだ。業者は20万円は貸せないが、少額で実績を積んどくと、2万円を送ると言われ、実際は手数料5千円を引かれ、1万5千円が振り込まれた。1週間後、3万5千円の返済を請求されているが納得できない。

(契約金額：2万円) (47歳・自営・自由業・女性)

【海外宝くじ】

高齢の同居の母が、殺到してくるダイレクトメールを見ては海外宝くじのエントリーを繰り返して、貯金を使い果たしてきてしまった。「当選したので当選金を受け取るためにはくじを申し込む必要がある」と勧誘され、高額当選をあてにして何度もエントリーを繰り返してきたと思うが、最後は、母の字で“もうお金がありませんので他の方にチャンスをお譲りください”と書かれたものも出てきた。どうしたらいいだろうか。

(契約金額： -) (88歳・無職・女性)

(4) 電話勧誘販売**【未公開株】**

5年前、退職金の資産運用を考えていたところ、会社案内が届き、未公開株で儲けた新聞記事などが同封されていた。その後、この事業者から電話でこの未公開株は上場したら必ず倍になると説明を受け、1株35万円で10株購入、2ヶ月後にも別の上場予定株を1株60万円で3株購入した。最近になって、心当たりのない事業者から、その株を高額で買い取るので会ってほしいという電話があり不審に思った。この未公開株は本当のものだろうか。

(契約金額：530万円) (68歳・無職・男性)

【インターネット通信サービス】

電話で「懸賞に当たった。500円でパソコンがもらえる」と言われ、つい話ののってしまったが、事業者の指定するプロバイダー業者と契約することが条件だった。1年以内の解約は3万円の違約金が請求される。契約を取り消したいが。

(契約金額：500円) (57歳・給与・女性)

【魚介類】

北海道のカニを買わないかという電話がかかってきて注文してしまった。娘がインターネットでこの会社のことを調べたら、悪質という書き込みがあった。解約したいと思って、電話を何度もするが呼び出し音が鳴っているのに誰も出てこない。解約したいがどうしたらいいか。

(契約金額：2万円) (58歳・給与・性)

(5) マルチ・マルチまがい商法

【健康食品】

健康食品を毎月購入すると、6ヶ月目以降年金配当がつくと誘われ、9ヶ月前に契約。1回目は1口19,950円、2回目以降は1口14,175円を振り込み、6ヶ月目以降3,500円が2回振り込まれたものの、その後振り込みが途絶えた。毎月支払額相当の健康食品が届いているが、未開封。配当がないので支払いをやめ、損害を請求したら、事業者は「資金が集まらないから払えない」と言われた。

(契約金額：23万8千円) (67歳・無職・男性)

【化粧品】

夫がスキンケア化粧品のマルチ会員になり、先月会社も辞めてしまい、消費者金融から400万円も借金していた。毎月13万円の売上をあげる取り決めになっていて、商品は全く売れず自宅に山積みになっている。

(借金額：400万円) (31歳・自営・自由・男性)

【インターネット通信サービス】

携帯電話大手の回線を使った携帯電話事業を立ち上げる、第一次の代理店を募集している、10万人会員が集まれば必ず儲かる、。期限も間近なので早く申し込んだ方がいいと言われて契約した。しかし、携帯事業の話はなくなったといわれ、さらに会社の役員が脱税容疑で捕まったりして話が全く違ってきた。

(借金額：29万8千円) (22歳・給与・男性)

(6) ネガティブ・オプション

【新聞・雑誌】

契約もしていないのに、勝手に新聞が送られてきていた。8ヶ月くらいして、突然請求書が送られてきた。契約した覚えも全くないのに困っている。警察に相談したが、毅然と断るしかないといわれた。

(契約金額：2万5千円) (53歳・自営・自由・男性)

(7) その他無店舗

【廃品回収サービス】

一人暮らしの認知症気味の母が、巡回している車を呼び止め、家回りの不要品の回収を依頼。軽トラック2台分で20万円といわれ高額で納得できない。業者の作業中にたまたま私が来訪し発見。すぐに作業をやめてもらったが、すでに軽トラック1台分は作業が完了していた。

(契約金額：20万円) (80歳・無職・女性)

【電気磁気治療器】

スーパーの店内で1ヶ月程度電気治療器具の販売をしており、マイナスイオンで血液さらさらになると言われ契約してしまった。レンタル契約で契約額54万円、生活保護受給中でよくよく考えると支払いを続けるのが難しい。

(契約金額：54万円) (73歳・無職・女性)

3 相談件数が多かった主な事例

(1) 高齢者に関する相談

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。「絶対儲かる」等というセールストークで勧誘し、結局はお金が返らないといったものが多い。

高齢者相談【21年度：509件 ← 20年度：320件】

【デリバティブ取引】

業者から電話がかかってきて、金の為替の商品で年金の足しになるからと説明され契約。3回に分け1千万円を支払ったが、3ヶ月後、相場が下がって120万円になってしまったと言われ、120万円を2回に分割で返金された。詳しい説明を求めたが、電話が繋がらなくなり、事務所にも行ってみたら空室になっていた。

(支払総額：1千万円) (68歳・無職・男性)

【未公開株・リゾート会員権】

3年前に業者に勧められて2社の未公開株を購入。昨年には、高額で売れるからとリゾート会員権を420万円で購入。今年に入り、数社から近く上場すると言われ、借金をして未公開株と新株予約権付き社債を計610万円で購入した。どの会社も上場せず、配当もない。どうすればよいか。

(契約金額：1,130万円) (70歳・無職・男性)

賃貸アパート

賃貸借契約の解除に伴ってのトラブルで、原状回復費用の請求に関するものが多い。

高齢者相談【21年度：277件 ← 20年度：195件】

【原状回復費用】

7ヶ月前に賃貸アパートを退去。大家から敷金7万円が返金されない上、修繕費8万円を請求された。年金生活で支払ができない。

(請求金額：15万円) (75歳・無職・女性)

【立ち退き料】

貸し主からアパート老朽のため、来年取り壊すことになったので、立ち退いてほしいと言われた。今、生活保護受給中で、立ち退き料として引越費用等を請求できるか。

(請求金額： -) (65歳・無職・女性)

(2) 自動車に関する相談

自動車に関する相談件数は、前年度に比較して約2割の増加となった。中古車に関する相談の増加が目立ち、全体の相談件数の5割が中古車に関する相談であった。内容は、契約・解約に関するものが8割近くを占めている。

【21年度：1, 215件 ← 20年度：1, 016件】

【中古車・解約料】

6日前に店舗で中古車を購入し、手付け金を1万円支払った。2日後にキャンセルしたが、キャンセル料5万円を請求された。車検後引き渡しという契約で、ゴールデンウィークに入ったこともあり業者は作業に入っていない。契約書はもらっていない。手付け金1万円は仕方がないが、キャンセル料の5万円は支払わないといけないか。

(契約額：50万円) (33歳・給与・男性)

【中古車・品質】

1週間前にネットで見つけた業者から中古車を75万円で購入。契約書には原状引き渡しと明記されていたが、仕事で忙しかったため現車を良く確認せずに引き渡しを受けた。数日前に車に乗ったところ、ワイパーが動かず、ドアのノブもぐらぐらしている。修理を依頼したところ自分のところでは直せないと言われた。

(契約金額：75万円) (25歳・給与・男性)

【中古車・オークション】

息子が、携帯サイトのオークションで自分の車を出品し、50万円で落札された。売ることには親として同意していた。何度か当人同士が会い、相手から今日使いたいと言われ、車を鍵と一緒に渡した。代金を督促するも振り込まれず、昨日宅配便で3万円送金されてきたが、本人とは連絡がとれない。相手の所在地を息子は見に行ったが工場の跡地だった。代金を払ってもらうにはどうしたらよいか。

(契約金額：50万円) (18歳・給与・男性)

【新車・品質】

新車を購入して1ヶ月ほどだが、不具合が3回続いている。最初はブレーキの調子が悪かった。ブレーキの部品の磨き方が悪かったのが原因のため修理で対応。次に、スペアタイヤを保管しておく場所の蓋がうまく閉まらないで、ガタガタした。蓋を交換してもらうことになっている。買って間もないのに、不具合が続いている。修理で対応してもらうしかないのか。

(契約金額： -) (65歳・給与・女性)

(3) 賃貸に関する相談

賃貸に関する相談は、前年度に比較して24.1%の増となった。アパート等の集合住宅に関する相談が大半を占め、内容は契約・解約に関するものが約9割を占める。

【21年度：2,054件 ← 20年度：1,655件】

【原状回復費用の請求】

5年間住んだ賃貸アパートを退去したが、敷金が返ってこない。支払った敷金9万6千円は、室内クリーニング代とクロスの修理代にあてるので返金できないと言われた。クリーニング代やクロス代の見積書などは一切渡されていないし、何の説明もない。自分は特に汚してはいないし、掃除も普通にしていた。納得できない。

(契約金額：9万6千円) (32歳・給与・男性)

【保証契約】

娘が賃貸アパートを契約するが、親が保証人になっているのに、さらに保証会社に料金を支払って保証してもらおうと言われているが納得できない。

(契約金額：－) (33歳・給与・女性)

【賃料の滞納1】

賃貸アパートの2ヶ月分の家賃を滞納。失業したので払えなかったが、再就職したので来月の初めには払える。不動産屋は月初めの給料日まで待ってくれるが、保証会社は月末まで払えと言う。どうしたらいいか。

(契約金額：－) (20歳・給与・男性)

【賃料の滞納2】

賃貸アパートの家賃を1ヶ月分滞納したら、保証会社から催促された。滞納分を今日中に支払わなければ10日以内に出て行くように言われた。生活保護を受けており、保護費が来月初旬に入るのももう少し待ってほしいというが聞き入れられない。契約書に2ヶ月滞納したら契約解除と書いてあるので、滞納は1ヶ月分なので今すぐ出て行くのには納得できない。どうしたらよいか。

(契約額：6万5千円) (55歳・無職・男性)

(4) インターネットに関連する相談

パソコンや携帯電話を媒体としたインターネットに関連する相談は、全相談件数(問合せを除く。)の18.6%を占め、年々増加の傾向にあり、前年度に比較して8.4%の増となった。また、相談内容も複雑・多様化してきている。

【21年度：9,980件 ← 20年度：9,207件】

【ドロップ SHIPPING】

求人誌で知った業者に連絡したところ、「携帯電話上に出店し、仕入れや在庫を抱えることなく収入が得られる。」「必ず儲かる」と言われ、5万円を支払って契約。健康食品が売れると業者にいわれ、自分のホームページに出品したが、全く売れない。どのようなしくみで販売し収益が得られるのか、一度は説明されたがよく分からない。契約を解除して返金してもらいたい。

(契約金額：5万円) (22歳・無職・男性)

【出会い系サイト】

SNSサイト(会員同士で趣味や情報交換ができる交流サイト)で知り合った相手が、「自分は芸能人のマネージャー。別サイトでその芸能人とアドレス交換し、話し相手になってほしい」と頼まれた。指示に従うと、無料登録サイトのはずが有料サイトで、アドレス交換のためメールをやり取りするたびに次々支払われ、2日間で8万円、さらに3万円を請求されている。だまされたと思う、お金を返してほしい。

(契約金額：11万円) (36歳・給与・女性)

【インターネットオークション】

オークションで携帯電話を落札したが、商品が送られてこない。相手と連絡がとれなくなった。相手の住所も名前も分からず、ハンドルネームしか分からない。お金を返してほしい。

(契約額：1万5千円) (40歳・自営・自由・男性)

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: 048-261-0978

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/>