

平成22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23年8月  
埼玉県消費生活支援センター

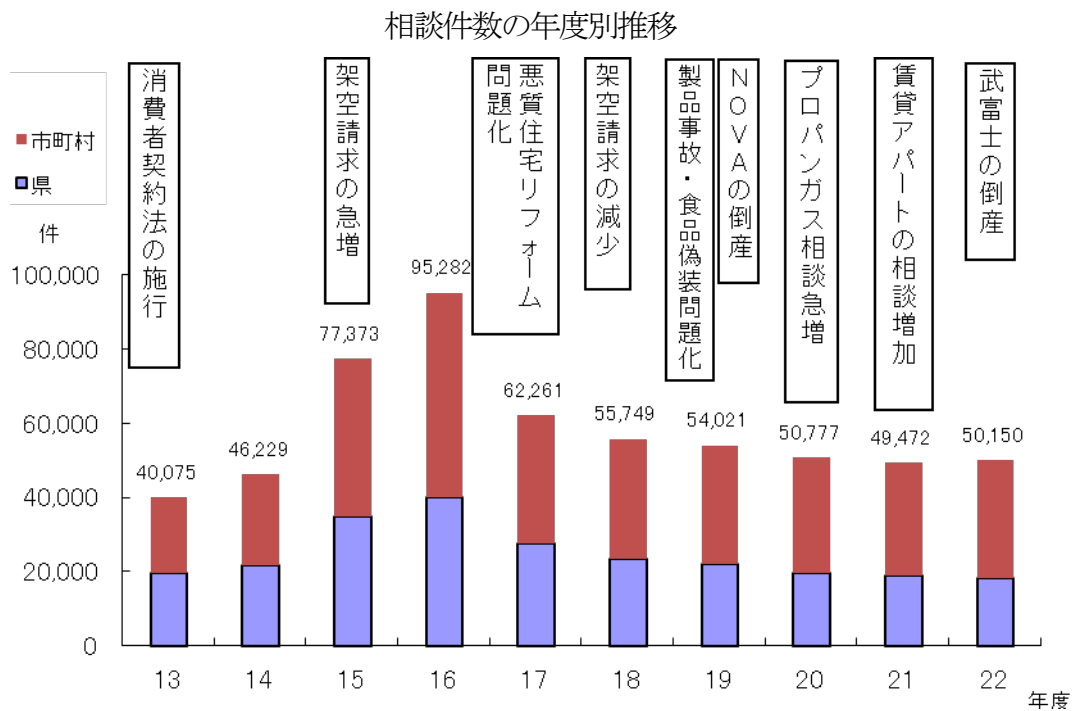
# 目 次

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)	年代別契約金額	8
(5)	処理状況	9
(6)	商品テストを行った相談	10
4	販売・購入方法別の状況	
(1)	件数の推移	11
(2)	契約当事者の年代別件数	12
(3)	販売・購入方法別に多かった商品・サービス	13
(4)	その他の販売方法に係る相談	16
(5)	消費者契約法に係る相談	17
5	特徴的な相談	18
6	架空・不当請求に関する相談	19
7	高齢者に関する相談	20
8	若者に関する相談	22
9	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	24
(3)	クレジット契約の商品・サービス	25
(4)	平均契約金額	26
10	多重債務に関する相談	27
11	危害・危険に関する相談	
(1)	件数の推移	29
(2)	危害に関する相談	29
(3)	危険に関する相談	31
	(参考資料)	
	表1 商品・サービス別分類表	32
	表2 契約当事者の居住市町村別件数	33
	表3 相談者の居住市町村別件数(県の受付分)	34
	表4 相談者の居住市町村別件数(市町村の受付分)	35
	(事例等)	
	1 販売購入形態の体系	36
	2 販売購入形態ごとの事例	37
	3 相談件数が多かった主な事例	41

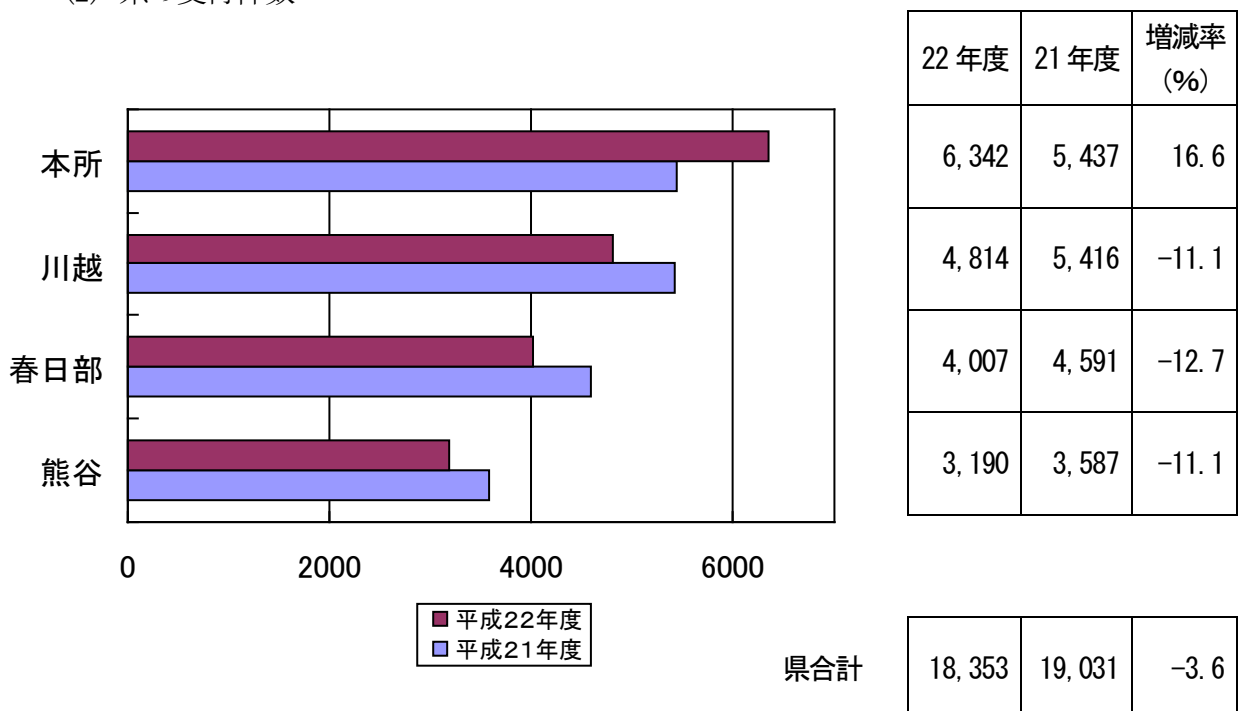
# 1 相談受付状況

## (1) 相談受付件数

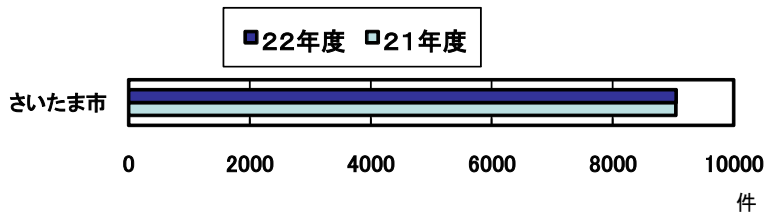
県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた平成22年度の件数は、50,150件で、前年度と比べ6,78件、1.4%増加した。増加の要因としては、アダルト情報サイトに関する相談、武富士の倒産による相談、未公開株等利殖商法に関する相談、リフォーム工事等増改築に関する相談件数が増加したことが挙げられる。



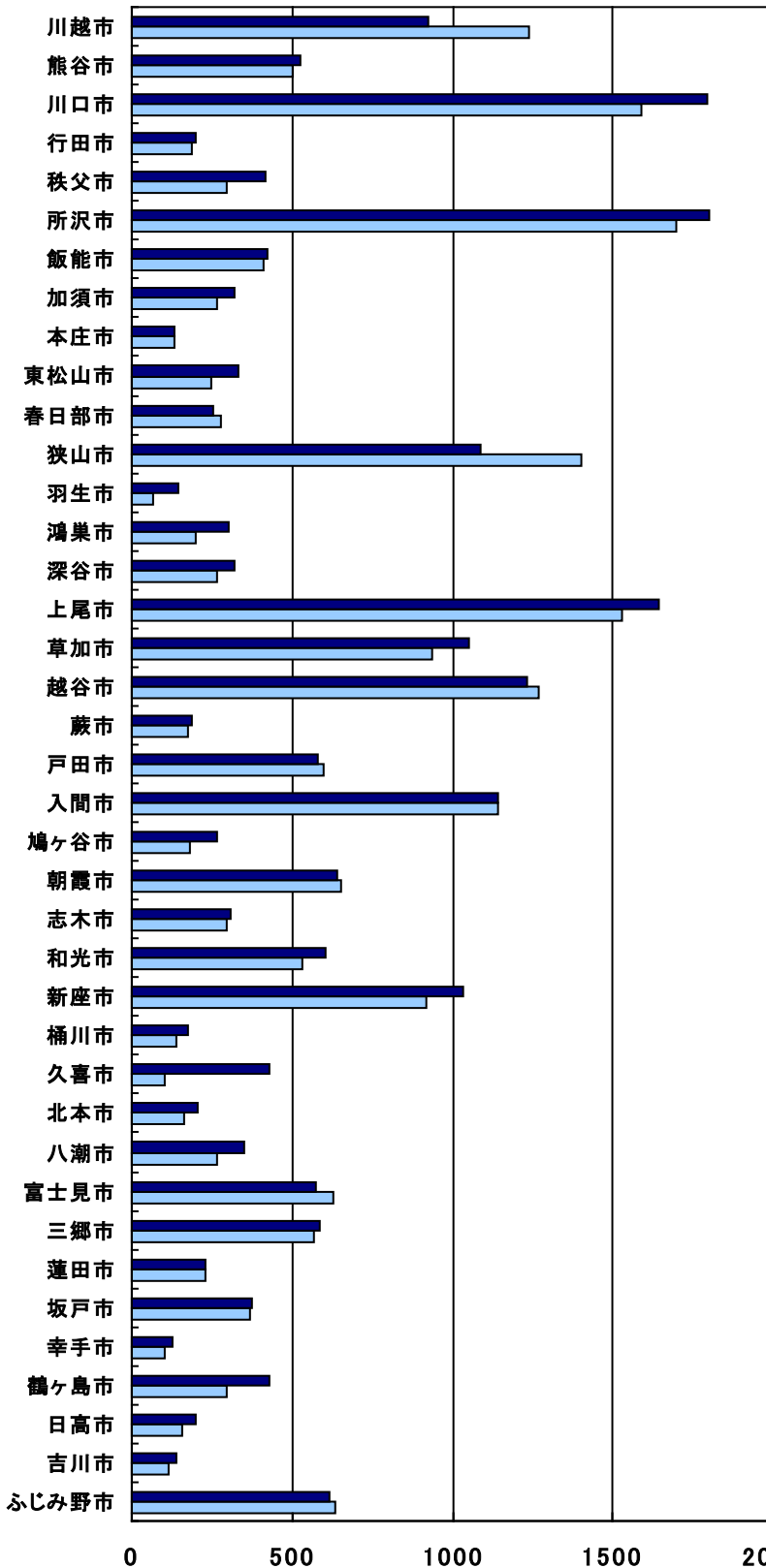
## (2) 県の受付件数



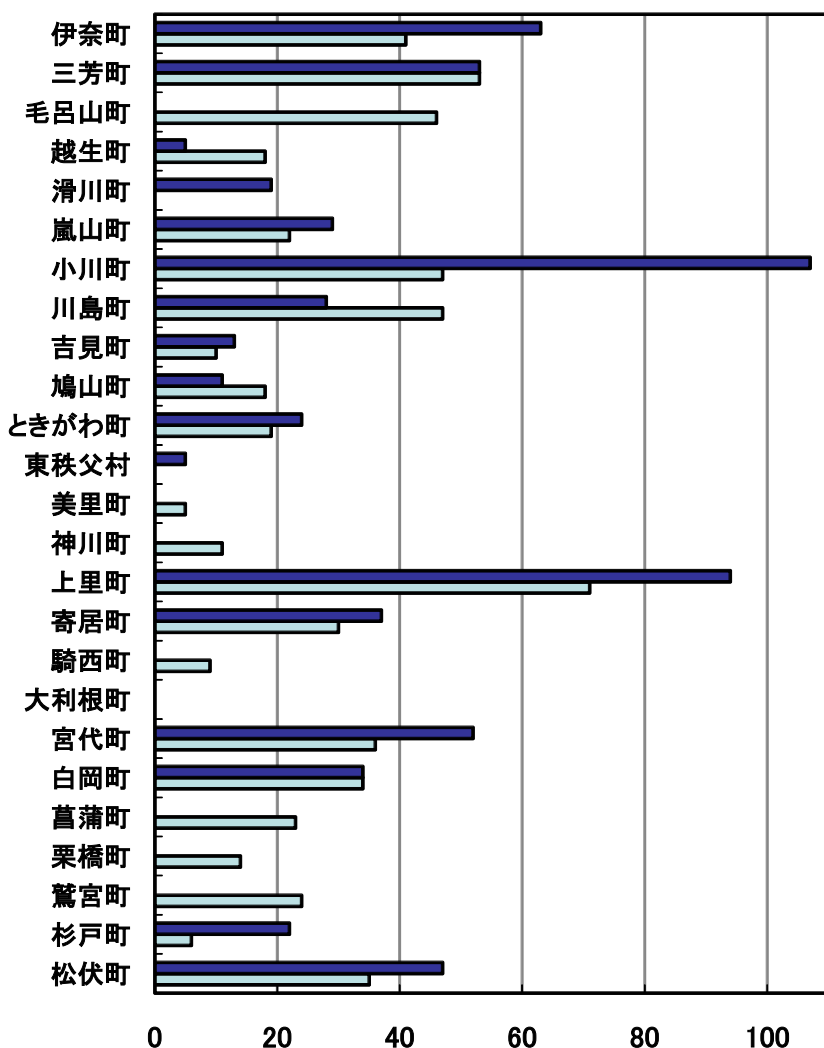
(3) 市町村の受付件数



市町村	22年度	21年度	増減率 (%)
さいたま市	9,051	9,043	0.1



市町村	22年度	21年度	増減率 (%)
川越市	923	1,237	-25.4
熊谷市	523	503	4.0
川口市	1,794	1,590	12.8
行田市	198	189	4.8
秩父市	418	297	40.7
所沢市	1,803	1,697	6.2
飯能市	422	409	3.2
加須市	321	268	19.8
本庄市	131	131	0.0
東松山市	332	248	33.9
春日部市	252	275	-8.4
狭山市	1,089	1,401	-22.3
羽生市	147	65	126.2
鴻巣市	304	200	52.0
深谷市	323	264	22.3
上尾市	1,641	1,526	7.5
草加市	1,050	936	12.2
越谷市	1,233	1,271	-3.0
蕨市	190	176	8.0
戸田市	581	596	-2.5
入間市	1,140	1,141	-0.1
鳩ヶ谷市	264	181	45.9
朝霞市	643	653	-1.5
志木市	309	294	5.1
和光市	606	534	13.5
新座市	1,032	919	12.3
桶川市	177	137	29.2
久喜市	426	104	309.6
北本市	204	165	23.6
八潮市	348	265	31.3
富士見市	574	631	-9.0
三郷市	588	569	3.3
蓮田市	228	232	-1.7
坂戸市	372	368	1.1
幸手市	127	105	21.0
鶴ヶ島市	430	299	43.8
日高市	202	156	29.5
吉川市	139	113	23.0
ふじみ野市	619	634	-2.4



市町村	22年度	21年度	増減率 (%)
伊奈町	63	41	53.7
三芳町	53	53	0.0
毛呂山町	—	46	—
越生町	5	18	-72.2
滑川町	19	—	—
嵐山町	29	22	31.8
小川町	107	47	127.7
川島町	28	47	-40.4
吉見町	13	10	30.0
鳩山町	11	18	-38.9
ときがわ町	24	19	26.3
東秩父村	5	—	—
美里町	—	5	—
神川町	—	11	—
上里町	94	71	32.4
寄居町	37	30	23.3
騎西町	—	9	—
大和町	—	0	—
宮代町	52	36	44.4
白岡町	34	34	0.0
菖蒲町	—	23	—
栗橋町	—	14	—
鷲宮町	—	24	—
杉戸町	22	6	266.7
松伏町	47	35	34.3

市町村合計	31,797	30,441	4.5
-------	--------	--------	-----

※市町村合併後の状況

平成22年3月23日

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、大和町 → 「加須市」

※他市町村委託により、相談窓口を開設していない自治体（平成23年3月31日現在）

横瀬町、皆野町、長瀨町、小鹿野町 → 秩父市に委託

美里町、神川町 → 本庄市、上里町に委託

#### (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44,561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、39,056件で全体の約8割を占めている。

	相談区分			相談方法		
	苦情	問合せ等	計	電話	来所	文書
22年度	44,561	5,589	50,150	39,056	11,014	80
構成比 %	88.9	11.1	100.0	77.9	22.0	0.1
増減率 %	1.2	2.8	1.4	0.4	5.0	-1.2
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

※「問合せ等」は、買物相談、生活知識等で苦情が発生していない相談。

※以下は、原則として、「問合せ等」を除く相談件数に対する分析です。

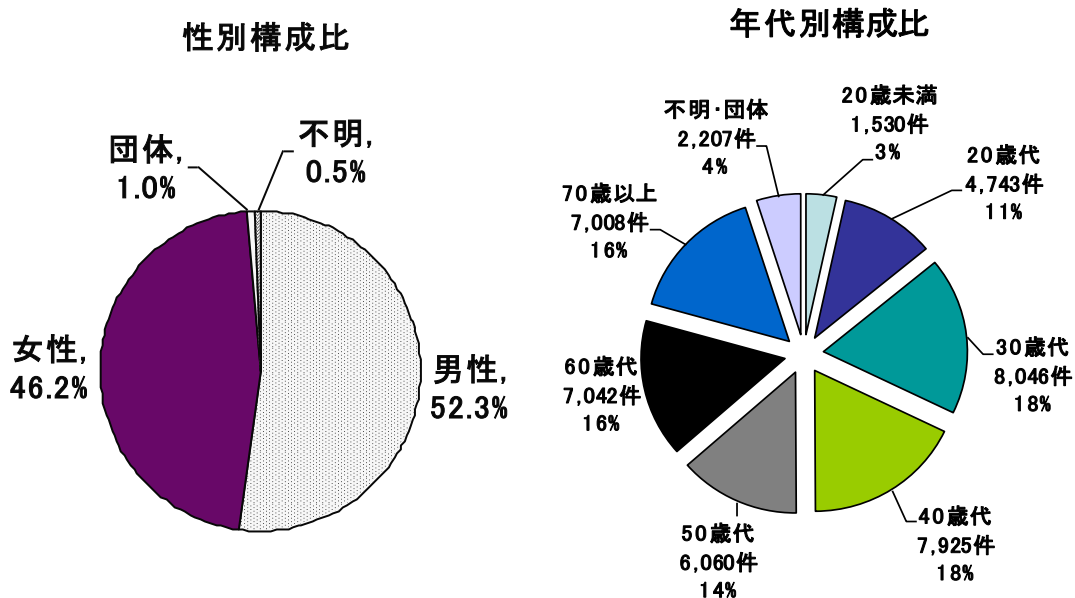
## 2 契約当事者の状況

### (1) 性別・年齢別件数

契約当事者の性別の構成比は、「男性」が、52.3%、「女性」が46.2%と若干男性の比率が上回った。年代別で見ると、30歳代が最も多く18.1%、次いで40歳代が17.8%、60歳代が15.8%となっている。

22年度は、前年度に比べ全体件数が増加しており、60歳代以上の相談件数は14,050件となり、前年度に比べ1,469件(11.7%)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、架空・不当請求の減少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。



### 性別・年代別件数

	22年度						21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	3,391	3,608		9	7,008	15.7%	2,856	3,221		12	6,089	13.8%
60歳代	3,800	3,232		10	7,042	15.8%	3,309	3,182		1	6,492	14.7%
50歳代	3,288	2,766		6	6,060	13.6%	3,170	2,932		4	6,106	13.9%
40歳代	4,282	3,635		8	7,925	17.8%	4,226	3,645		4	7,875	17.9%
30歳代	4,309	3,726		11	8,046	18.1%	4,902	4,298		1	9,201	20.9%
20歳代	2,323	2,415		5	4,743	10.6%	2,683	2,732		5	5,420	12.3%
20歳未満	1,003	522		5	1,530	3.4%	930	582		6	1,518	3.4%
不明	887	692		188	1,767	4.0%	497	314		92	903	2.1%
計	23,283	20,596	440	242	44,561	100.0%	22,573	20,906	429	125	44,033	100.0%
	52.3%	46.2%	1.0%	0.5%	100.0%		51.2%	47.5%	1.0%	0.3%	100.0%	

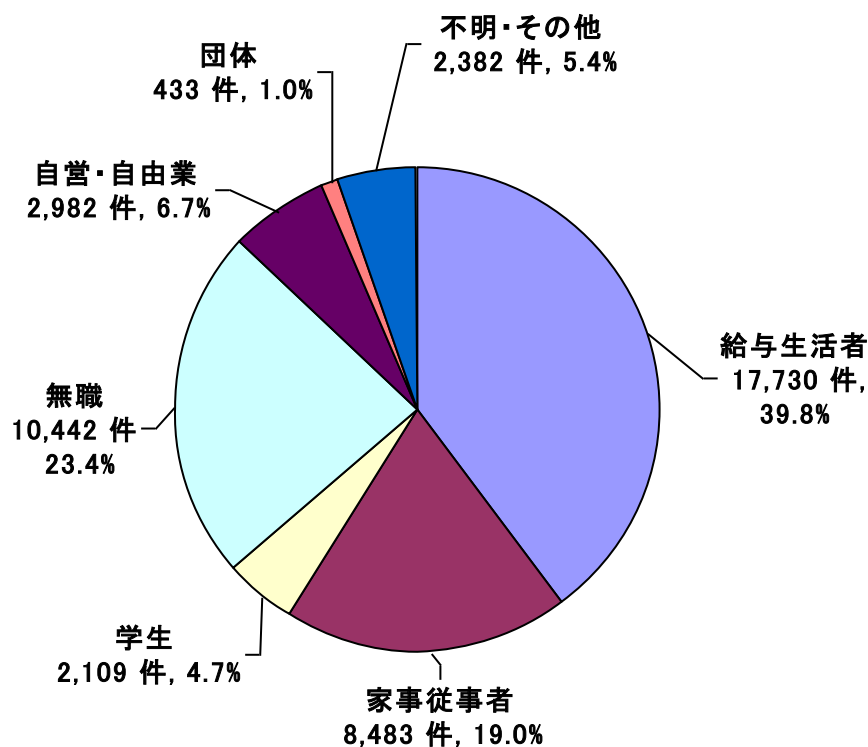
## (2) 職業別件数

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、前年度と同様となった。

「無職」の件数・割合の推移は、22年度は10,442件・23.4%、21年度が9,226件・20.9%、20年度が7,966件・17.5%と、年々件数及び割合が増加してきている。「無職」の22年度の件数は、前年度に比べ13.2%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7,651件（前年度比1,185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
22年度	44,561	17,730	2,982	8,483	2,109	10,442	433	2,382
	100.0%	39.8%	6.7%	19.0%	4.7%	23.4%	1.0%	5.4%
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%

### 3 相談内容

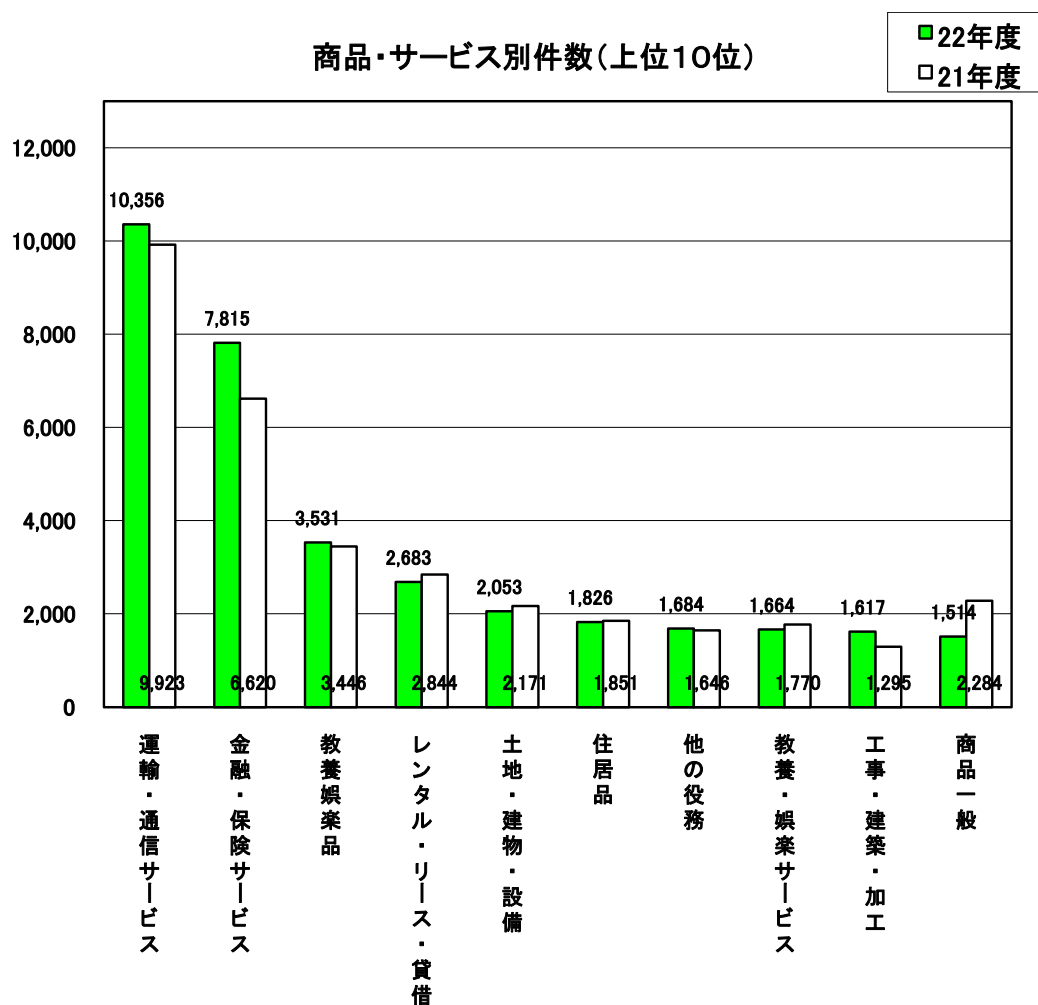
#### (1) 商品・サービス別件数

電話サービスやインターネット等の「運輸・通信サービス」が10,356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7,815件、携帯電話や新聞等の「教養娯楽品」が3,531件と続いている。

21年度と比較すると、フリーローン・サラ金の相談が多く占める「金融・保険サービス」が1,195件増（18.0%増）となった。これは、22年度の武富士の倒産による影響と思われる。一方、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」は、770件減（33.7%減）となった。

「運輸・通信サービス」は433件増（4.4%増）で、利用料の請求画面を勝手に張り付ける等の架空・不当請求が多いアダルト情報サイトに関する相談の増加が目立っている。

「レンタル・リース・貸借」は161件減（5.7%減）となった。賃貸アパートに関する相談が「レンタル・リース・貸借」全体の7割を占めている。





(2) 内容別件数 (マルチカウント)

「契約・解約」に関するものが35,021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。

21年度と比較すると、「価格・料金」「接客対応」等の項目が増加している。「価格・料金」ではデジタルコンテンツ、フリーローン・サラ金、不動産貸借に関する相談、「接客対応」では、工事・建築、不動産貸借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	22年度		21年度		増減 (%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	契約・解約	35,021	78.6	36,586	83.1	-4.3%
2	販売方法	20,391	45.8	21,384	48.6	-4.6%
3	価格・料金	8,752	19.6	6,490	14.7	34.9%
4	接客対応	6,241	14.0	5,526	12.5	12.9%
5	品質・機能・役務品質	5,708	12.8	5,778	13.1	-1.2%
6	表示・広告	2,323	5.2	2,190	5.0	6.1%
7	法規・基準	1,821	4.1	1,330	3.0	36.9%
8	安全・衛生	1,573	3.5	1,644	3.7	-4.3%
9	施設・設備	101	0.2	50	0.1	102.0%
10	計量・量目	58	0.1	86	0.2	-32.6%
11	包装・容器	40	0.1	36	0.1	11.1%
12	その他	656	1.5	470	1.1	39.6%
	(総件数)	44,561		44,033		1.2%

※「構成比」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、24,466件で、合計金額は約424億円、1件当たりの平均金額は約173万円となっている。合計金額、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78.7%、「100万円以上」が21.3%で、前年度とほぼ同様の傾向を示している。

契約金額別件数

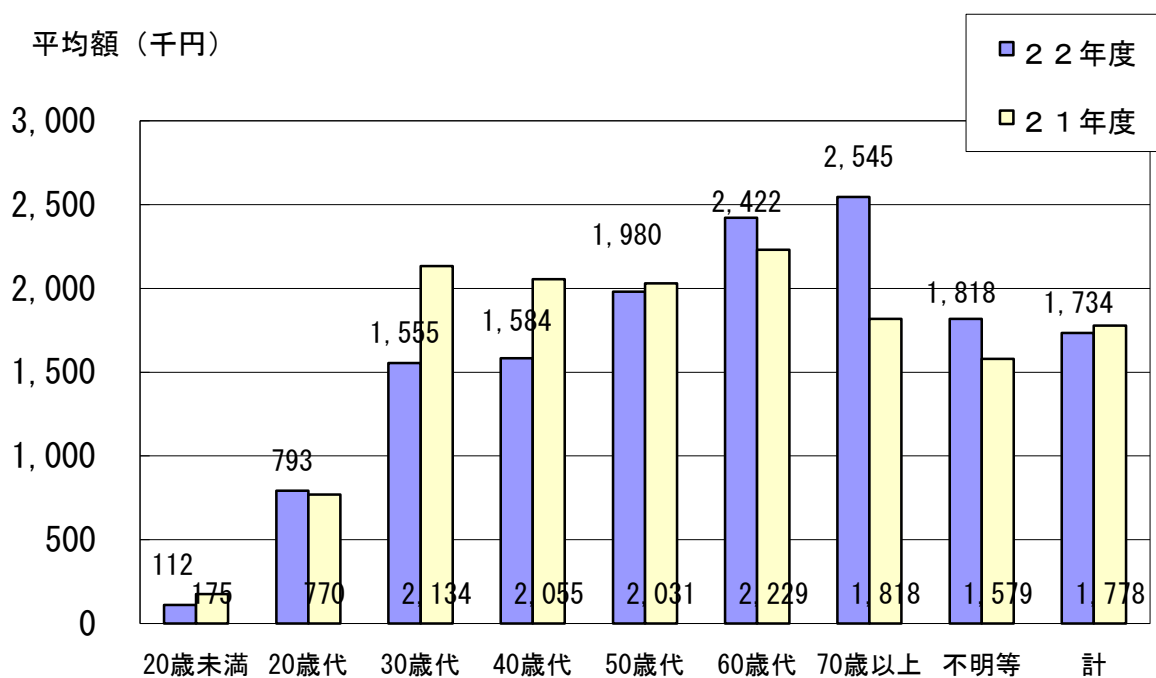
契約購入金額	22年度		21年度		20年度	
	件数	構成比%	件数	構成比%	件数	構成比%
1万円未満	3,604	14.7	3,634	15.3	3,079	13.3
1万円以上～10万円未満	8,599	35.1	7,634	32.0	7,237	31.3
10万円以上～100万円未満	7,063	28.9	7,562	31.7	7,663	33.1
100万円以上～500万円未満	3,549	14.5	3,513	14.7	3,626	15.7
500万円以上～1億円未満	1,635	6.7	1,480	6.2	1,500	6.5
1億円以上	16	0.1	14	0.1	18	0.1
計	24,466	100.0	23,837	100.0	23,123	100.0
相談件数に占める比率	54.9%		54.1%		50.8%	
総合計金額 (円)	42,417,538,308		42,386,439,357		41,160,620,185	
平均金額 (円)	1,733,734		1,778,178		1,780,072	

(4) 年代別契約金額（年齢・金額が判明したものに限り。）

平均契約金額は、60歳代、70歳以上で増加したが、30歳代、40歳代で減少した。

平均契約金額の最高は70歳以上の平均金額254万5千円であった。また、契約金額の合計金額も70歳以上が一番多い。未公開株等の利殖商法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。

### 契約当事者年代別契約購入金額



## (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66.1%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5,340件、構成比12.0%となる。

前年度は5,294件、構成比12.0%であることから、概ね21年度と同様となった。

### 処理状況の内訳

順位	処理内容	22年度		21年度	
		件数	構成比 %	件数	構成比 %
1	助言（自主交渉）	29,439	66.1	30,233	68.7
2	情報提供	6,949	15.6	5,549	12.6
3	あっせん解決	4,542	10.2	4,288	9.7
4	他機関紹介	1,719	3.8	2,011	4.6
5	処理不要	685	1.5	483	1.1
6	あっせん不調	442	1.0	502	1.1
7	処理不能	429	1.0	463	1.1
	処理継続中	356	0.8	504	1.1
	合計	44,561		44,033	

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、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：相談者が情報提供し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

22年度は、53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19件（35.8%）、住居品が13件（24.5%）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	19（35.8%）	ハーフコートの衿、袖、身頃の一部分が変色した原因	センターから（財）化学繊維検査協会にテスト依頼。表地が接着にポリウレタン樹脂フィルムを使用したボンディング加工の生地であり、劣化した樹脂が表地へ染み込みシミとなった可能性が高いと推察。
		背広の右ポケットに2本の白い線と8ミリ位の穴があった原因	マイクロスコープで拡大観察したところ、穴の周囲にも白い線にも繊維の分繊化が確認されたので、着用中の摩擦が原因と推察。
住居品	13（24.5%）	電動のこぎりの本体を板に固定するフットプレートが破損した原因	センターから（独）製品評価技術基盤機構（以下「NITE」という。）にテスト依頼。材料強度を超える荷重又は衝撃がフットプレートに加わったため、破損したものと推定。
		圧力鍋で調理して電源を止めて2～3時間経った後、突然音が出て後部から火が出た原因	センターからNITEにテスト依頼。何らかの原因で本体上部の外ケースに亀裂が生じたことにより、そこから調理中に垂れた調味液体が基板裏面の配線パターンへ滲入し、基板の絶縁を劣化させたことによりトラッキング現象が起こったと推定。
教養娯楽品	7（13.2%）	犬にプラスチックバックルの首輪と綱を着けてガレージに繋いでおいたところ、首輪が外れて飛び出した。首輪に瑕疵があるのではないか。	センターから（財）化学繊維検査協会にテスト依頼。首輪はどこも破損することなく、大きな外力によりバックルが外れてしまったと推測。表示に記載された用途（散歩用をつなぎ留め用として使用）及び対象（適した体重の上限ぎりぎりの犬に使用）のどちらに関しても正しく使用していなかった可能性がある。
被服品	6（11.3%）	ポーチに異臭がする。人体に影響がないか。	樹脂に含まれる可塑剤や充填剤などの添加剤の影響の可能性が高い。また、ホルムアルデヒドについては検出されなかった。
食料品	3（5.7%）	どら焼きに黒い異物が付いているが何か。	焦げの付着と焼き過ぎにより黒くなったもの。
車両・乗り物	3（5.7%）	サイクルコンピュータの部品が自転車に上手く接続できないため、メーターが作動しない原因。	メーターの機能は正常に作動することを確認。マグネット部分については、ねじの締め付けはあるものの、ねじの取り付け側が削れてしまっているため固定力がそれほどない状態ではあった。
保健衛生品	1（1.9%）	ヘアアイロンが使用1年未満で電源が入らなくなった原因。	センターからNITEにテスト依頼。基板内のIC部品のサイリスタが故障して電源が入らない可能性が高いと推察されるが、その他のIC部品の故障も考えられるため、原因を特定するには至らなかった。
土地・建物・設備	1（1.9%）	浴室換気・乾燥機の吹き出し口が溶けて変色した原因。	センターからNITEに製品事故の情報を提供した。NITEから、メーカーに検査を行ってもらったところ、電気部品はすべて正常に稼働している。吹き出し口の焦げつきのようなものは焦げているのではなく、樹脂なので劣化して熱が加わる部分に変色しているだけと判明と連絡があった。
合計	53（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15,864件で、0.8%の増加となった。

無店舗販売に関する相談は、過去5年間減少傾向にあったが、22年度は21,560件で前年度比1.8%増となった。内訳としては、電話勧誘販売が大幅に増加し、他の販売形態は減少している。

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5,307件で、前年度比2.2%の減となった。このうち、工事・建築、有線テレビ放送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（ネックレス等）、キャッチセールス（絵画、エステティックサービス等）は若干の減少でほぼ横ばい傾向、催眠商法（SF商法）は大幅に減少した。

電話勧誘販売の増加は株、公社債、ファンド型投資商品の増加によるものであり、二次被害※の割合も増えている。なお、「マルチ・マルチまがい」は年々減少傾向にある。

※二次被害…一度被害に遭った人を再び勧誘して、二次的な被害を与えるケース

#### 販売・購入方法別の件数

	22年度		21年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比 %	件数	構成比 %		
合計	44,561	100.0	44,033	100.0	528	1.2%
店舗購入	15,864	35.6	15,737	35.7	127	0.8%
無店舗(計)	21,560	48.4	21,175	48.1	385	1.8%
(無店舗の内訳)						
訪問販売	5,307	24.6	5,429	25.6	-122	-2.2%
通信販売	12,384	57.4	12,393	58.5	-9	-0.1%
電話勧誘販売	2,736	12.7	2,030	9.6	706	34.8%
マルチ・マルチまがい	400	1.9	538	2.5	-138	-25.7%
ネガティブ・オプション	123	0.6	139	0.7	-16	-11.5%
その他無店舗	610	2.8	646	3.1	-36	-5.6%
不明・無関係	7,137	16.0	7,121	16.2	16	0.2%

\*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	22年度		21年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比 %	件数	構成比 %		
アポイントメントセールス	158	3.0	163	3.0	-5	-3.1%
キャッチセールス	127	2.4	145	2.7	-18	-12.4%
催眠商法(SF商法)	66	1.2	155	2.9	-89	-57.4%
家庭訪販	3,445	64.9	3,346	61.6	99	3.0%
訪問販売全体	5,307	100.0	5,429	100.0	-122	-2.2%

#### 二次被害の相談件数

項目	22年度		21年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比 %	件数	構成比 %		
二次被害	588	100.0	506	100.0	82	16.2%
うち電話勧誘販売	313	53.2	233	46.0	80	34.3%

(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。このうち、30歳代、40歳代については、インターネット等の通信手段を使って商品・サービス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、20歳未満において「通信販売」の割合が高いのは、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」及び「電話勧誘販売」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歳代の割合が高くなっている。

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	1,530	4,743	8,046	7,925	6,060	7,042	7,008	2,207	44,561	
構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
店 舗 販 売	198	1,787	3,062	2,990	2,499	2,713	1,863	752	15,864	
構成比	12.9%	37.7%	38.1%	37.7%	41.2%	38.5%	26.6%	34.1%		
無 店 舗 (計)	1,246	2,505	3,913	3,678	2,556	2,971	3,859	832	21,560	
構成比	81.4%	52.8%	48.6%	46.4%	42.2%	42.2%	55.1%	37.7%		
(無店舗の内訳)	訪 問 販 売	38	411	517	683	608	950	1,801	299	5,307
	構成比	2.5%	8.7%	6.4%	8.6%	10.0%	13.5%	25.7%	13.5%	
	通 信 販 売	1,190	1,813	2,984	2,478	1,428	1,235	922	334	12,384
	構成比	77.8%	38.2%	37.1%	31.3%	23.6%	17.5%	13.2%	15.1%	
	電 話 勧 誘 販 売	7	84	252	350	354	606	949	134	2,736
	構成比	0.5%	1.8%	3.1%	4.4%	5.8%	8.6%	13.5%	6.1%	
	マルチ・マルチまがい	2	128	45	59	56	53	39	18	400
	構成比	0.1%	2.7%	0.6%	0.7%	0.9%	0.8%	0.6%	0.8%	
	ネガティブ・オプション	0	4	13	13	13	27	32	21	123
	構成比	0.0%	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	0.4%	0.5%	1.0%	
その他無店舗	9	65	102	95	97	100	116	26	610	
構成比	0.6%	1.4%	1.3%	1.2%	1.6%	1.4%	1.7%	1.2%		
不 明 ・ 無 関 係	86	451	1,071	1,257	1,005	1,358	1,286	623	7,137	
構成比	5.6%	9.5%	13.3%	15.9%	16.6%	19.3%	18.4%	28.2%		

(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15,864件で、前年度比127件増加(0.8%増)した。

「フリーローン・サラ金」は376件の増加(17.4%増)となり、22年度に武富士が倒産したことによる影響と思われる。

「工事・建築」は64件の増加(11.3%増)となり、屋根等のリフォーム工事の増加が目立っている。

「音響・映像機器」は50件の増加(20.7%増)となった。地デジ対応テレビへの買い換え等により増加したものである。

順位	項目	22年度		21年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	フリーローン・サラ金	2,543	16.0	2,167	13.8	376
2	不動産貸借	1,797	11.3	1,869	11.9	-72
3	四輪自動車	648	4.1	721	4.6	-73
4	工事・建築	631	4.0	567	3.6	64
5	携帯電話サービス	355	2.2	359	2.3	-4
6	携帯電話	354	2.2	406	2.6	-52
7	クリーニング	352	2.2	427	2.7	-75
8	音響・映像機器	292	1.8	242	1.5	50
全件数		15,864	100.0	15,737	100.0	127

イ 訪問販売

訪問販売の相談件数は5,307件で、前年度比122件の減少(2.2%減)となった。プロパンガスは76件の減少(20.1%減)、新聞は24件の減少(7.4%減)、電話機リースなどのリースサービスは58件の減少(26.0%減)となっている。一方、工事・建築は193件の増加(50.3%増)、有線テレビ放送は82件増(51.9%増)と大幅に増加しており、地デジ対策に便乗した訪問販売の増加によるものと思われる。

60歳以上の高齢者の相談は51.8%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割を超えている。

順位	項目	22年度		21年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	工事・建築	577	10.9	384	7.1	193
2	プロパンガス	302	5.7	378	7.0	-76
2	新聞	302	5.7	326	6.0	-24
4	有線テレビ放送	240	4.5	158	2.9	82
5	リースサービス	165	3.1	223	4.1	-58
全件数		5,307	100.0	5,429	100.0	-122

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	38	411	517	683	608	950	1,801	299	5,307
構成比	0.7%	7.8%	9.7%	12.9%	11.5%	17.9%	33.9%	5.6%	100.1%

## ウ 通信販売

通信販売の相談件数は12,384件で、前年度比9件の減少(0.1%減)とほぼ横ばいであった。

半数を占めている「デジタルコンテンツ」に関する相談は7,385件で、前年度比4件の増加とほぼ横ばいであった。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。

なお、「商品一般」、「フリーローン・サラ金」、「宝くじ」の相談件数は前年度より減少している。

通信販売は、20歳代から40歳代の相談件数が58.8%と、その過半数を占めている。また、20歳未満の相談件数も9.6%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。

順位	項目	22年度		21年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	デジタルコンテンツ	7,385	59.6	7,381	59.6	4
2	商品一般	354	2.9	430	3.5	-76
3	フリーローン・サラ金	156	1.3	241	1.9	-85
4	教養・娯楽サービス	151	1.2	151	1.2	0
5	宝くじ	149	1.2	216	1.7	-67
	全件数	12,384	100.0	12,393	100.0	-9

### 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	1,190	1,813	2,984	2,478	1,428	1,235	922	334	12,384
構成比	9.6%	14.7%	24.1%	20.0%	11.5%	10.0%	7.4%	2.7%	100.0%

## エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売の件数は2,736件で、前年度に比べ706件増加(34.8%増)と大幅に増加している。

中でも「株」、「公社債」、「ファンド型投資商品」が急増しており、未公開株や社債等の投資関連商品に関する相談の増加が反映している。

年代別件数は、60歳代、70歳以上が急増し、その構成比も50%を超えている。

順位	項目	22年度		21年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	株	330	12.1	221	10.9	109
2	公社債	224	8.2	20	1.0	204
3	ファンド型投資商品	181	6.6	34	1.7	147
4	商品一般	163	6.0	141	6.9	22
5	インターネット接続回線	157	5.7	93	4.6	64
	全件数	2,736	100.0	2,030	100.0	706

### 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	7	84	252	350	354	606	949	134	2,736
構成比	0.3%	3.1%	9.2%	12.8%	12.9%	22.1%	34.7%	4.9%	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400件で、前年度より138件減少(25.7%減)と激減している。

「健康食品」、「化粧品」の件数が多く、合わせて全体の4割を超えている。

年代別では、20歳代の層の構成比の高さが目立っている。

順位	項目	22年度		21年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	健康食品	109	27.3	161	29.9	-52
2	化粧品	60	15.0	87	16.2	-27
3	商品一般	32	8.0	33	6.1	-1
4	パソコン・パソコン関連用品	20	5.0	26	4.8	-6
5	飲料	18	4.5	24	4.5	-6
全件数		400	100.0	538	100.0	-138

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	2	128	45	59	56	53	39	18	400
構成比	0.5%	32.0%	11.3%	14.8%	14.0%	13.2%	9.7%	4.5%	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123件で、昨年度と比較して16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カレンダー等を送りつけられ、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	22年度		21年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	カレンダー	14	11.4	11	7.9	3
2	新聞	13	10.6	16	11.5	-3
3	商品一般	12	9.8	10	7.2	2
4	単行本	9	7.3	14	10.1	-5
5	鮮魚	7	5.7	10	7.2	-3
全件数		123	100.0	139	100.0	-16

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	0	4	13	13	13	27	32	21	123
構成比	0.0%	3.2%	10.6%	10.6%	10.6%	21.9%	26.0%	17.1%	100.0%

#### キ その他無店舗販売

全体の件数は610件で36件減少（5.6%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、「工事・建築」は前年度に比較して増加している。これは、住宅や住宅設備の突然の破損・故障のため修繕を依頼した際の、価格や工事内容に関するトラブルが主である。

順位	項目	22年度		21年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	フリーローン・サラ金	62	10.2	75	11.6	-13
2	工事・建築	35	5.7	27	4.2	8
3	家庭用電気治療器具	16	2.6	14	2.2	2
4	プロパンガス	15	2.5	12	1.9	3
5	ファンド型投資商品	14	2.3	7	1.1	7
5	灯油	14	2.3	2	0.3	12
全件数		610	100.0	646	100.0	-36

#### 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	9	65	102	95	97	100	116	26	610
構成比	1.5%	10.6%	16.7%	15.6%	15.9%	16.4%	19.0%	4.3%	100.0%

#### (4) その他の販売方法に係る相談

特定商取引法により規制されている販売方法は、「(1) 件数の推移」にある「訪問販売」、「通信販売」、「電話勧誘販売」、「マルチ・マルチまがい」、「ネガティブ・オプション」のほか、いわゆる内職、モニター商法を対象とした「業務提供誘引販売」、エステティックサービス等の「特定継続的役務提供」がある。

#### ア 業務提供誘引販売

業務提供誘引販売の相談件数は90件で、前年度比30.8%の減少となった。

昨年度最も多かった「ワープロ・パソコン内職」は大幅に減少したが、その他はほぼ横ばい傾向である。

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5割を占めている。

順位	分類	22年度		21年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	配送内職	20	22.2	17	13.1	3
2	他の内職・副業	18	20.0	19	14.6	-1
3	ワープロ・パソコン内職	16	17.8	48	36.9	-32
4	タレント・モデル養成教室	8	8.9	2	1.5	6
5	タレント・モデル内職	3	3.3	4	3.1	-1
5	資格講座	3	3.3	3	2.3	0
合計		90	100.0	130	100.0	-40

年代・性別ごとの件数

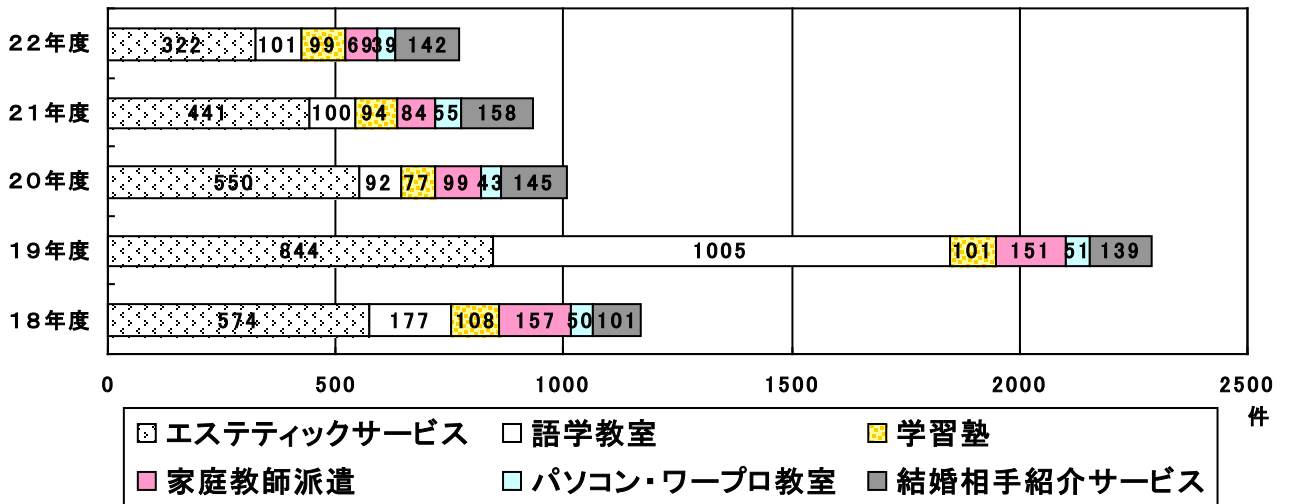
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
男性	0	11	7	4	7	7	3	39
女性	0	15	13	15	5	1	1	50
計	0	26	20	19	12	8	4	89

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772件で、前年度の932件に対して160件の減少(17.2%減)で、3年連続で減少傾向となった。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。

「エステティックサービス」、「家庭教師派遣」に関する相談は減少傾向であるが、その他の相談はほぼ横ばい傾向である。

件数の推移



(5) 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71件、「不当な契約条項」による取消しを活用したものが60件、「断定的判断の提供」による取消しを活用したものが46件、「不利益事実の不告知」による取消しを活用したものが34件と、前年度に比較して大幅に増加している。

分類ごとの件数

分類	22年度	21年度
不実告知	71	18
不当な契約条項	60	4
断定的判断の提供	46	11
不利益事実の不告知	34	8
不退去	11	3
情報不提供	11	-
監禁	3	2

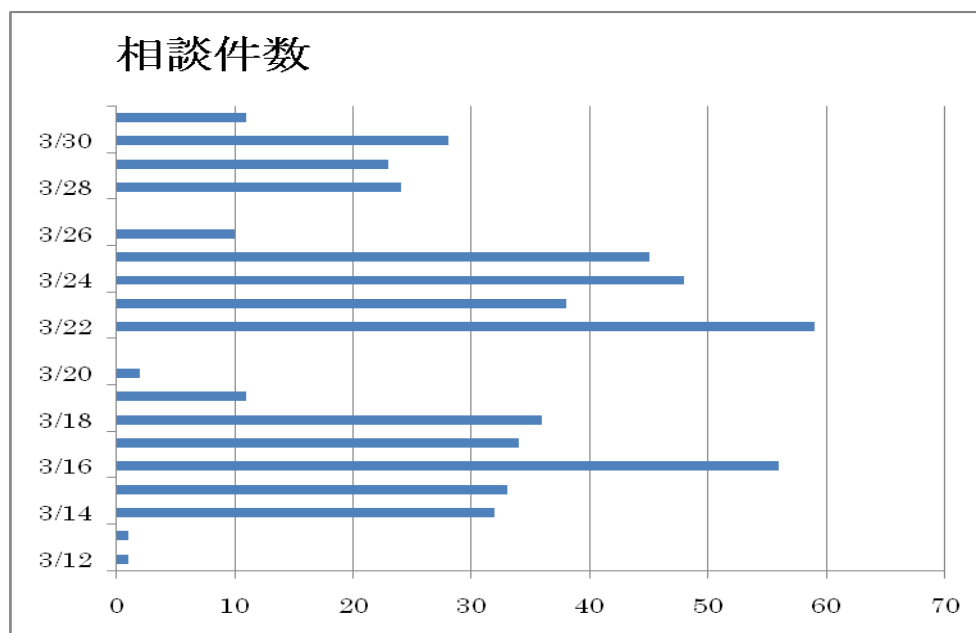
※ 消費者契約法とは、消費者が事業者と結ぶ契約(労働契約を除く。)すべてを対象とした法律で、事業者の不適切な勧誘によりした契約を消費者が取消することができる。また、消費者の利益を一方的に害する契約条項は無効とされる。

## 5 特徴的な相談

### （「東日本大震災」関連の相談状況）

平成23年3月11日に発生した「東日本大震災」に関連して寄せられた相談件数は、3月31日までの18日間で492件となっている。

件数の推移をみると、相談件数のピークが3月16日と3月22日にあり、特に3月22日以降は原発事故による放射性物質に関連して「水」や「食料品」等の相談が増加している。



震災関連で寄せられた相談を商品・サービス別にみると、「ガソリン」が最も多く、次いで「電気」「ミネラルウォーター」となっている。

### 商品・サービス別件数

商品・サービス	相談件数	構成比(%)
ガソリン	63	12.8
電気	15	3.0
ミネラルウォーター	11	2.2
海外旅行	9	1.8
計画停電	8	1.6
水道水	8	1.6
食料品	7	1.4
ガソリンスタンド	6	1.2
屋根工事	6	1.2
賃貸アパート	6	1.2
電気料金	6	1.2
米	6	1.2

「ガソリン」の主な相談事例

- ・ガソリンが買えない。
- ・ガソリンの価格が高額だ。

「電気」の主な相談事例

- ・毎日のように停電する地域と停電しない地域があり不公平。
- ・震災のため検針できなかったため、先月と同額を請求する」とのハガキ、納得できない。

「ミネラルウォーター」の主な相談事例

- ・近所の酒屋で通常価格の4倍で販売されている。
- ・スーパーにミネラルウォーターのみならず、お茶等も売っていないので困っている。

## 6 架空・不当請求に関する相談

22年度の相談件数44,561件のうち、架空・不当請求に関する相談件数は7,615件（構成比17.1%）、架空・不当請求以外の相談件数は36,946件（構成比82.9%）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、22年度は21年度と比べ16.3%の減少となった。

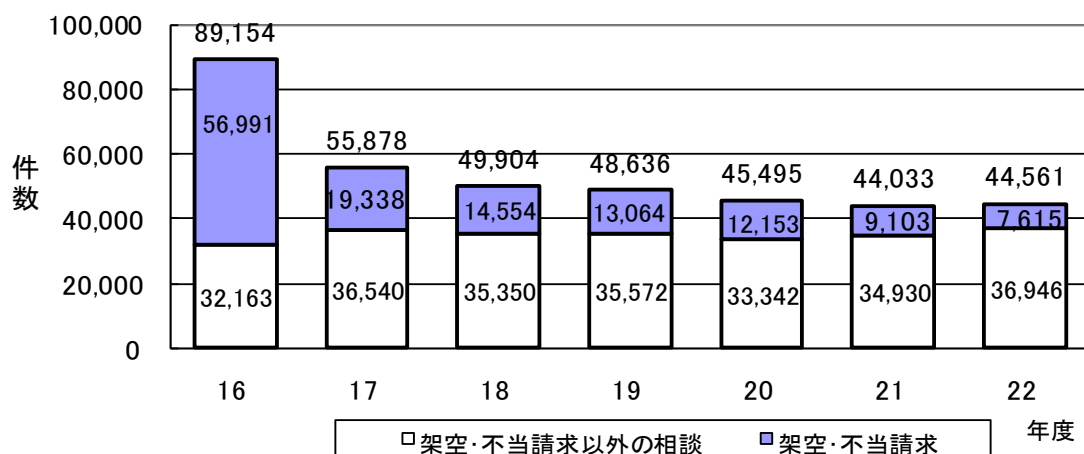
架空・不当請求以外の相談件数は、年度ごとにあまり大きな差はなく、ほぼ3万5千件前後で推移している。

年齢別でみると20歳代～40歳代が多く、この年代で59.1%を占めている。

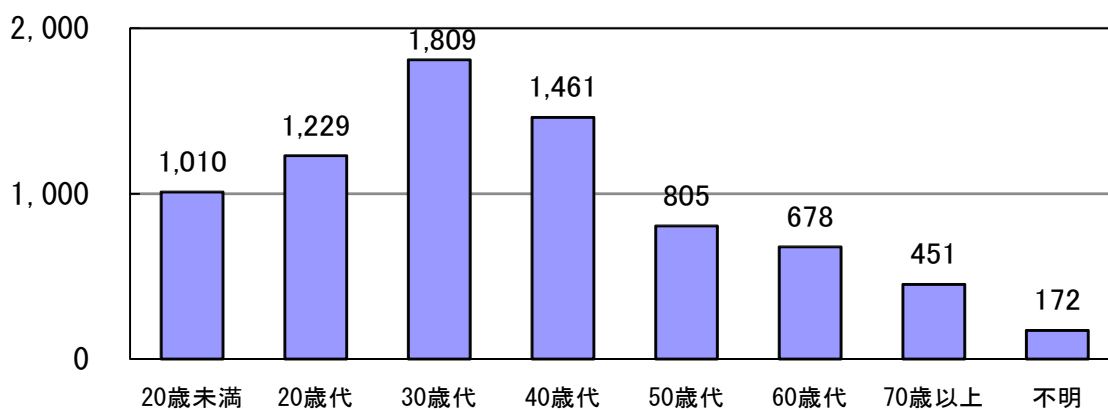
架空・不当請求の媒体としては、携帯電話やパソコンによるインターネットを通じた架空・不当請求が4,426件と、58.1%を占めている。

※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



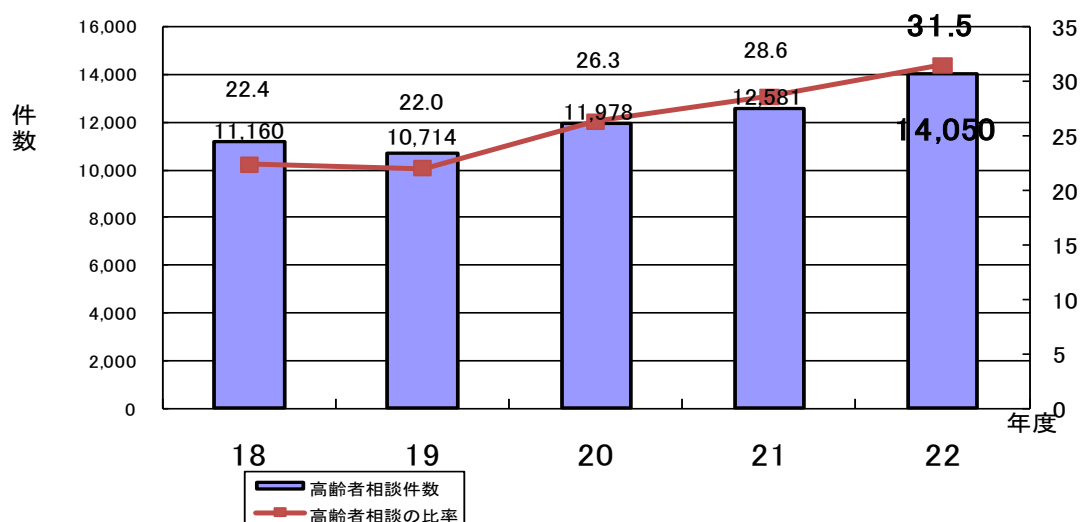
## 7 高齢者（60歳以上）に関する相談

22年度の高齢者に関する相談件数は14,050件で、相談件数全体に占める構成比率は31.5%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、22年度、武富士の倒産の影響で、「フリーローン・サラ金」(48.4%増)の件数が急増した。架空・不当請求に係る「商品一般」(36.2%減)の件数は、引き続き減少傾向にあるが、「工事・建築」(40.1%増)、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」(51.0%増)、「株」(23.3%増)の件数は増加傾向にあり、依然として上位を占めている。

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」では増改築工事、屋根工事等のリフォーム工事、「株」では未公開株等に係るトラブルの増加が目立つ。

高齢者の相談件数と構成比の推移



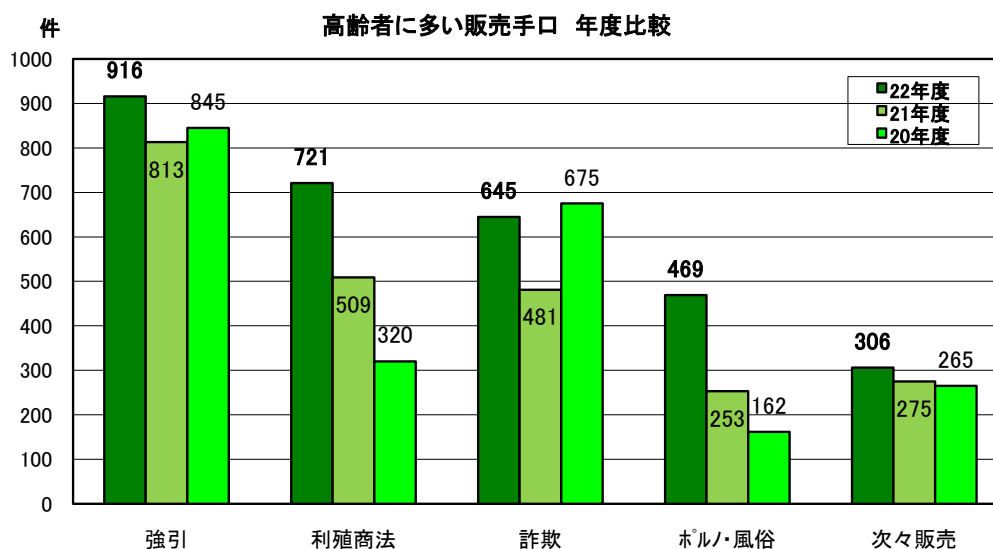
項目（中分類）	22年度		21年度		増減（件）
	件数	構成比 %	件数	構成比 %	
フリーローン・サラ金	1,241	8.8	836	6.6	405
工事・建築	796	5.7	568	4.5	228
デジタルコンテンツ	752	5.4	498	4.0	254
商品一般	712	5.1	1,116	8.9	-404
株	524	3.7	425	3.4	99
不動産貸借	395	2.8	391	3.1	4
全件数	14,050	100.0	12,581	100.0	1,469

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）	22年度	21年度	増減(件)	増減(%)	主な内容
1	フリーローン・サラ金	1,241	836	405	48.4%	多重債務等
2	商品一般	712	1,116	-404	-36.2%	架空・不当請求
3	アダルト情報サイト	519	214	305	142.5%	インターネットのアダルト情報 (多くは架空・不当請求)
4	未公開株	446	425	21	4.9%	未公開株
5	ファンド型投資商品	311	93	218	234.4%	集団投資スキーム
6	公社債	294	45	249	553.3%	社債
7	賃貸アパート	273	277	-4	-1.4%	原状回復トラブル
8	プロパンガス	219	234	-15	-6.4%	契約・解約・価格
9	修理サービス	201	191	10	5.2%	トイレ等、ふとん
10	ケーブルテレビ	200	119	81	68.1%	説明不足・契約・解約
…	増改築工事	119	71	48	67.6%	リフォーム工事
…	屋根工事	114	69	45	65.2%	
…	塗装工事	101	96	5	5.2%	
…	工事・建築サービス	93	63	30	47.6%	
	全件数	14,050	12,581	1,469	11.7%	

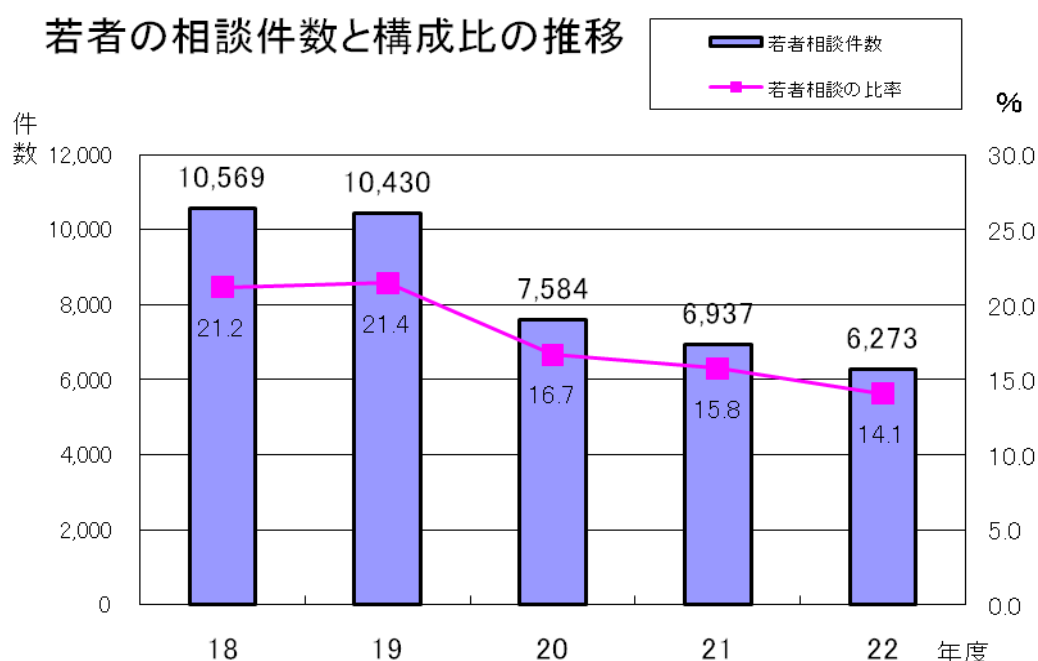
高齢者への悪質商法を販売手口別でみると、訪問販売等で執拗に勧誘する「強引」な商法は依然と多い。振り込め詐欺等の「詐欺」的商法は、再び増加に転じた。「利殖商法」は、株や社債などへ多額の投資をさせられるもので、21年度は複数の業者が登場して巧みに勧誘する「劇場型」の未公開株のトラブルが増加したが、22年度はファンド型投資商品や社債のトラブルが急増した。また、過去に未公開株などの被害にあった消費者に、被害回復のために新たに未公開株などを購入させる手口の二次被害など、手口が巧妙化している。

高齢者の「利殖商法」に関する相談は、その約5割が電話勧誘であり、契約額の平均値は約660万円となっている。



## 8 若者に関する相談（契約当事者で29歳以下）

22年度の若者に関する相談件数は、6,273件で、相談件数全体に占める比率は14.1%となり、19年度から件数・比率とも減少傾向にある。実件数の比較では19年度に比べ39.9%の減少となっており、全体件数の減少（19年度48,636件→22年度44,561件、8.4%減）に比べ減少率が著しい。しかし、「小学生」「中学生」「高校生」「他の学生（専門学校・大学等）」に関する相談件数の割合は若干増加している。



	22年度		21年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
小学生	111	1.8	120	1.7	-9
中学生	393	6.3	421	6.1	-28
高校生	460	7.3	489	7.0	-29
他の学生	863	13.8	883	12.7	-20
その他・無回答	4,446	70.9	5,024	72.4	-578
合計	6,273	100.0	6,937	100.0	-664

商品・サービス別にみると、インターネットを通じて得られる情報サービスである「デジタルコンテンツ」が約4割と多くを占めており、そのほかの商品・サービスは「不動産貸借」「フリーローン・サラ金」であるが1割未満の比率となっている。若者の場合は、携帯電話やパソコンを通じてインターネットに接触する機会が多いことから、商品・サービスの内容もインターネットに関連する相談が多くを占めている。

また、「デジタルコンテンツ」の内容は、「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」等の有料サイトの利用料金に関する架空・不当請求の相談が8割以上を占めている。特に「アダルト情報サイト」に関する相談は、21年度には1,080件、22年度が1,594件と、前年度に比較して5割近い増加となっている。



インターネットを通じた取引は多様な商品・サービスが取り扱われているにもかかわらず、相談の大半の部分が「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」に集中しているということは、これらの分野で若者が多くのトラブルに巻き込まれているものとも言える。

### 若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)	22年度		21年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	デジタルコンテンツ	2,421	38.6	2,627	37.9	-206
2	不動産貸借	412	6.6	483	7.0	-71
3	フリーローン・サラ金	291	4.6	380	5.5	-89
4	エステティックサービス	165	2.6	220	3.2	-55
5	四輪自動車	142	2.3	182	2.6	-40
6	携帯電話サービス	127	2.0	127	1.8	0
全件数		6,273	100.0	6,937	100.0	-664

若者に関する相談の内容をしてみると、インターネット等のネットワーク上で行う取引である「電子商取引」に関する内容が4割を占めている。また、「不当請求」や「ポルノ・風俗」にかかわる相談内容も多く、「解約」「価格・料金」など契約にかかわる内容の相談が多い。

「電子商取引」の内容を商品別に見ると「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」などが過半数を占めている。

### 若者に関する相談の内容別件数(マルチカウント)

順位	内容キーワード(中)	22年度		21年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	電子商取引	2,522	40.2	2,748	39.6	-226
2	不当請求	2,313	36.9	2,806	40.4	-493
3	ポルノ・風俗	1,628	26.0	1,574	22.7	54
4	解約	1,332	21.2	1,468	21.2	-136
5	価格・料金	1,049	16.7	932	13.4	117
6	未成年者契約	702	11.2	595	8.6	107
全件数		6,273	100.0	6,937	100.0	-664

※「構成比」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。

## 9 クレジット等に関する相談

### (1) クレジット相談の概要

クレジットを利用している相談は、22年度は4,098件で、相談件数の多かった17年度以降、年々減少している。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、22年度には9.2%まで減少している。

この背景には、平成21年の割賦販売法の改正施行による過剰与信防止や加盟店調査等のクレジット業者への義務付けや、電子マネー等、決済手段の多様化が急速に進んでいることがあると思われる。

### 支払方法別件数

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	構成比
クレジット利用なし	33,068	27,542	29,302	26,727	27,177	26,542	59.6%
（現金払）	29,255	22,992	24,755	21,425	21,495	21,270	47.7%
（現金払以外）	3,813	4,550	4,547	5,302	5,682	5,272	11.9%
クレジット利用	7,197	6,297	5,499	4,340	4,225	4,098	9.2%
借金契約	4,563	5,166	4,585	4,294	3,852	4,255	9.5%
不明・無関係	11,050	10,899	9,250	10,134	8,779	9,666	21.7%
合計	55,878	49,904	48,636	45,495	44,033	44,561	100.0%

### 電子マネーに係る相談件数

17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
3	5	22	35	95	237

\*クレジット 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。

\*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

クレジット契約の形態をみると、22年度は「個別信用」の割合が一番高いものの、割賦販売法の改正に伴い、22年度の1,856件のうち従来の「個別信用(旧:個品割賦)」は1,461件で、12.7%の減少となった。「クレジット利用」件数全体に占める「個別信用(旧:個品割賦)」の割合は、リフォーム工事に関連してクレジット契約が社会問題化した17年度が66.2%であったが、その後徐々に減少し、22年度には35.7%とその割合を大幅に低下させている。

一方で、「包括信用」「自社割賦」の件数、割合が増加してきている。

また、包括信用の増加については決済代行業者を経由したクレジットカード決済にかかわるトラブルが増加、深刻化していることがあると思われる。

### クレジット利用契約の形態別件数口

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
自社割賦	140	158	205	208	276	360	8.8%
個別信用、ローン提携販売	5,253	4,379	3,672	2,552	2,173	1,856	45.3%
(うち旧:個品割賦)	4,766	3,952	3,259	2,125	1,673	1,461	35.7%
包括信用	528	579	685	659	869	1,250	30.5%
2か月内払い	339	277	266	265	334	408	10.0%
他の販売信用	189	153	110	114	78	85	2.0%
不明	748	751	561	542	495	139	3.4%
合計	7,197	6,297	5,499	4,340	4,225	4,098	100%

\*平成21年12月の割賦販売法の改正に伴い、項目名称と定義が変更になった。これまで「ローン提携販売」として区分していた「個品方式のローン提携販売」は「個別信用」に含まれる。

\*2か月内払いの平成17年度から21年度の件数には、2か月を超えるボーナス一括払いも含まれる。

\*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。

\*個別信用 販売店、信販会社、金融機関等三者以上にまたがる場合でクレジットカード等を利用しないもの。2か月を超えて支払う方法。

\*ローン提携販売 カード等を提示し、消費者が金融機関から金銭を借入れ、消費者が代金を金融機関に2か月以上かつ3回以上の分割またはリボルビング方式で返済することを条件に、販売店が債務保証するもの(包括方式のローン提携販売)

\*包括信用 販売店、信販会社、金融機関等三者以上にまたがる場合でクレジットカード等を提示し、2か月を超えて支払う方法。

### (3) クレジット契約の商品・サービス

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である。

「四輪自動車」、「エステティックサービス」は、クレジット利用の総数のなかでその割合、件数ともに減少傾向である。

「フリーローン・サラ金」は相談件数の増加が見られ、これはクレジットカードを利用したショッピングやキャッシングによる多重債務の相談が多い。

また、不正な利用方法である「クレジットカードの現金化」をめぐるトラブルが増加し、さまざまな商品の支払いの際に利用してしまう相談が寄せられている。

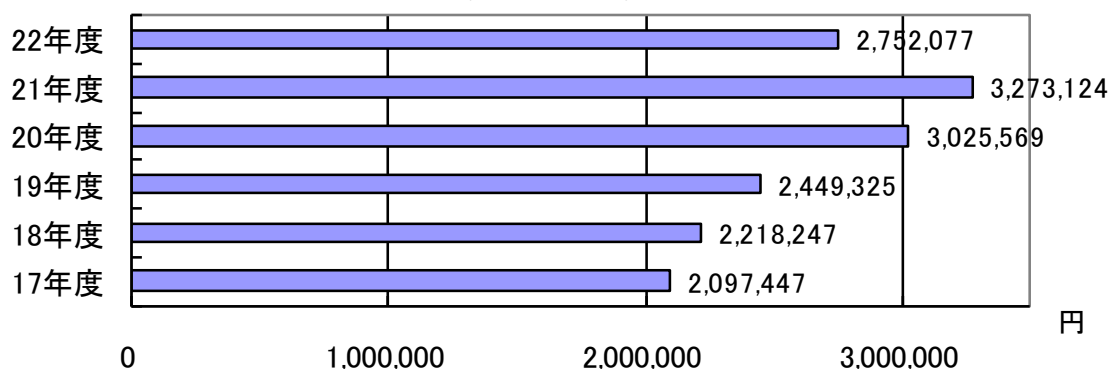
### クレジット利用契約の商品・サービス 上位10位

	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)		22年度(総数4,098)	
1	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	デジタルコンテンツ	496
2	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	四輪自動車	203
3	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	エステティックサービス	195
4	ふとん類	281	四輪自動車	222	四輪自動車	191	工事・建築	170	工事・建築	163
5	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	フリーローン・サラ金	151
6	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	携帯電話	108
7	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	リースサービス	106
8	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	補習用教材	99
9	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	他の台所用品(浄水器)	98
10	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	ソーラーシステム	88

#### (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、昨年に比べて約52万円の減少（15.9%減）となった。平成21年12月の割賦販売法改正により過剰与信防止がクレジット業者に義務付けられた。支払可能見込額の調査義務やこれを超える与信の原則禁止等規制の強化によるものと考えられる。

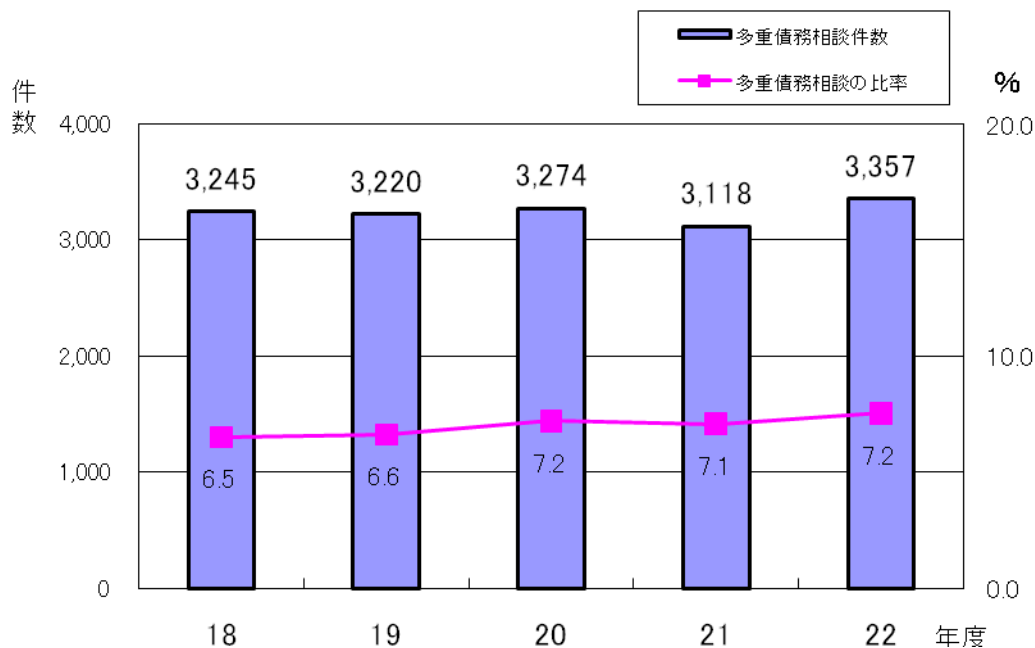
クレジット利用契約の平均契約購入金額



## 10 多重債務に関する相談

22年度の多重債務に関する相談件数は3,357件で、前年度に比較して7.7%の増加となった。5年間の件数の推移をみると、若干増加の傾向を示しており、全体の相談件数が減少しているなかで構成比は増加傾向にある。

### 多重債務相談の件数と構成比の推移



契約当事者の年代別件数をみると、「40歳代」「60歳代」「30歳代」の順が多い。前年度との比較でみると、「60歳代」「70歳以上」の層で増加し、「20歳代」の層で減少しており、多重債務相談の契約当事者において高齢化の傾向が見られる。

### 契約当事者の年代別件数

	22年度		21年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	344	10.2	212	6.8	132
60歳代	653	19.5	494	15.8	159
50歳代	625	18.6	617	19.8	8
40歳代	725	21.6	748	24.0	-23
30歳代	645	19.2	681	21.8	-36
20歳代	221	6.6	310	9.9	-89
20歳未満	1	0.0	0	0.0	1
不明	143	4.3	56	1.8	87
合計	3,357	100.0	3,118	100.0	239

職業別では、「給与生活者」が最も多く46.3%を占め、次いで「無職」が33.2%を占めている。前年度との比較でみると、「自営・自由業」が減少し、「無職」が増加している。「無職」の増加は高齢者層の増加を反映している。

### 契約当事者の職業別件数

	22年度		21年度		増減 (件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	1,555	46.3	1,458	46.8	97
自営・自由業	286	8.5	389	12.5	-103
家事従事者	223	6.6	200	6.4	23
学生	11	0.3	13	0.4	-2
無職	1,115	33.2	955	30.6	160
その他・不明	167	5.0	103	3.3	64
合計	3,357	100.0	3,118	100.0	239

借入金額別件数をみると、「100万円以上～500万円未満」の割合が多く、約3割を占める。前年度との比較でみると、「100万円以上～500万円未満」の割合が減少し、「10万円以上～100万円未満」の割合が若干増加している。その結果、平均金額は450万円（前年度454万円）と少し減少した。

しかし、「カードで買い物したり、キャッシングでの借金で約200万円の残債。無職になり返済できない。カードで現金化をよく分からずした。」などの相談が増えている。貸金業法規制の強化のなかで、規制逃れで「カードのショッピング枠の現金化」を勧誘する換金業者が増加しており、問題となっている。

### 借入金額別件数

	22年度		21年度		増減 (件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	1	0.0	3	0.1	-2
1万円以上～10万円未満	45	1.3	58	1.9	-13
10万円以上～100万円未満	497	14.8	398	12.8	99
100万円以上～500万円未満	1,005	29.9	1,118	35.9	-113
500万円以上～1億円未満	306	9.1	382	12.3	-76
1億円以上	3	0.1	4	0.1	-1
無回答	1,500	44.7	1,155	37.0	345
合計	3,357	100.0	3,118	100.0	239

## 1.1 危害・危険に関する相談

### (1) 件数の推移

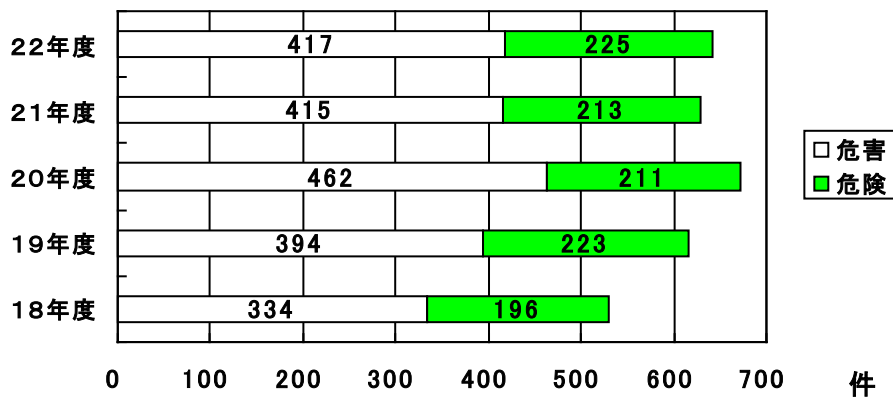
危害・危険に関する相談は、20年度まで増加傾向にあった。21年度は減少したが、22年度の相談件数は642件（危害417件、危険225件）で、前年度の628件に比べ14件増加（2.2%増）した。「危害」に関する相談は横ばいで、「危険」に関する相談は微増した。

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」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。

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417件で、前年度の415件から2件の増で、ほぼ横ばいであった。

美容医療や歯科治療等に関する「医療」が66件と最も多くなり、エステや美容院等に関する「理美容」は34件で、1位と2位が入れ替わった。3位以下は「化粧品」、「調理食品」、「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、22年度は前年度に比べ、5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。

危害に関する相談の推移(上位10位)

(件)

	18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
1	理美容	49	医療	54	医療	44	理美容	53	医療	66
2	医療	39	理美容	42	理美容	41	医療	47	理美容	34
3	健康食品	34	化粧品	30	化粧品	37	化粧品	32	化粧品	24
4	化粧品	16	健康食品	24	健康食品	29	健康食品	22	調理食品	19
5	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	健康食品	18
6	家具・寝具	13	外食・食事宅配	16	家具・寝具	19	菓子類	13	外食・食事宅配	15
7	外食・食事宅配	11	調理食品	15	飲料	17	他の保健衛生品	13	家具・寝具	14
8	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	菓子類	12
9	医療用具	7	菓子類	9	食器・台所用品	13	食器・台所用品	11	医療用具	10
10	飲料	7	食器・台所用品	8	菓子類	12	飲料	9	自転車・用品	10
計		334		394		462		415		417
※	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	食料品(健康食品以外)	57

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
医療	66	15.8%	<p>上まぶたのたるみを取る手術を受けて以降調子が悪い。手術が原因だと思いが医師の対応が悪い。場合によっては補償を求めたい。</p> <p>1年前皮膚科でレーザー脱毛をしたが、口の周りが真っ赤になった。医者はそのうちに治ると言ったが、まだ赤い。慰謝料請求をしたい。</p>
理美容	34	8.2%	<p>まつげエクステの付け方が悪く、白眼がこすれて傷ついた。代金返金と病院代は支払ってくれたが、慰謝料も請求したい。</p> <p>足の痩身エステを施術されたら、ふくらはぎに青あざが多数できた。補償してもらいたい。</p>
化粧品	24	5.8%	<p>ベビーローションを3日使用したら赤くなり痒くなった。メーカーは返金ではなく代替え商品を送ると言うが納得できない。</p> <p>脇の下に制汗スプレーを使用後、皮膚が炎症を起こし色素沈着と診断され薬を処方された。診察代と薬代を補償してほしい。</p>
調理食品	19	4.6%	<p>通販ネットで水餃子・肉まんセットを購入した。食べたところ、甲殻アレルギーを発症した。表示があれば購入しなかった。</p>
健康食品	18	4.3%	<p>テレビの通信販売で足腰にいいという健康食品の定期購入をした。めまいがひどくなり左耳の耳鳴りがするので飲むのをやめた。未開封品の返品を希望する。</p>
全件数	417	100.0%	



### (3) 危険に関する相談

危険に関する相談は225件で、前年度の213件から微増している。最近数年の傾向を見ると、22年度は18年度に比べ29件増加しているが、19年度（223件）以降はほぼ横ばいとなっている。

「自動車」が42件で前年度に引き続き1位となり、ヒーター、ストーブ等の「空調・冷暖房機器」が21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」、蛍光灯等の「照明器具」、電子レンジやトースター等の「食生活機器」、「洗濯・裁縫用具」と続いている。

危険の内容は、自動車のエンジントラブルや機器からの「発火」「発煙」「過熱」など火災に及ぶおそれのあるものが多い。

危険に関する相談の推移(上位5位)

	18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
1	自動車	59	自動車	46	空調・冷暖房機器	32	自動車	44	自動車	44
2	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	空調・冷暖房機器	21
3	食生活機器	16	食生活機器	19	食生活機器	20	他の住居品	13	他の住居品	17
4	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	照明器具	12
5	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	食生活機器	12
									洗濯・裁縫用具	12
計		196		223		211		213		225

※	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	食料品(健康食品以外)	23
---	-------------	----	-------------	----	-------------	----	-------------	----	-------------	----

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	42	18.7%	半年前に購入した軽自動車が2週間前走行中に急にエンジンが止まった。修理に出したが、故障原因は不明である。故障原因のわからない車を運転しているのは怖い。 先月購入したばかりの外車の新車がエンストを頻発している。今は点検中である。このような車には乗りたくないの、同種他車に交換してもらいたい。
空調・冷暖房機器	21	9.3%	インターネットオークションで買ったオイルヒーターのコンセント部分が熱で溶けて発火の危険を感じた。 3年前に家電量販店で購入したカーボンヒーターを使用していたところ、下の方から火花が散ってガラス部分が割れた。
他の住居品	17	7.6%	簡易消火具が急に破裂した。天井に亀裂が入り、オーブントースターが壊れた。自宅の改修費用や壊れたものを補修してほしい。
照明器具	12	5.3%	3年半前に購入した蛍光灯からパチパチ音がしたので見ると、コンデンサーから煙が出ていた。
食生活機器	12	5.3%	圧力鍋を電磁調理器で調理し、そのまま2～3時間冷ましていた。突然音がして電磁調理器から火が出た。原因を調べてほしい。
洗濯・裁縫用具	12	5.3%	ドラム式洗濯乾燥機で洗濯物を乾燥中に焦げ臭くなったのですぐに電源を切った。今でも故障が度々あり商品に問題があるのではないかと。
全件数	225		

## 《 参考資料 》

表 1 商品・サービス別分類表

商品大分類		22年度	21年度	増減 %	増減の主な要因
A	商 品 一 般	1,514	2,284	-33.7	商品名の特定できない架空・不当請求の減
B	食 料 品	1,487	1,675	-11.2	健康食品に関する相談の減
C	住 居 品	1,826	1,851	-1.4	
D	光 熱 水 品	949	927	2.4	ガソリン、灯油に関する相談の増
E	被 服 品	1,280	1,206	6.1	アクセサリに関する相談の増
F	保 健 衛 生 品	940	1,031	-8.8	化粧品に関する相談の増
G	教 養 娯 楽 品	3,531	3,446	2.5	テレビ購入のエコポイント申請
H	車 両 ・ 乗 り 物	1,240	1,263	-1.8	
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	2,053	2,171	-5.4	
J	他 の 商 品	69	36	91.7	貴金属の買い取りに関する相談の増
K	ク リ ー ニ ン グ	363	465	-21.9	
L	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	2,683	2,844	-5.7	
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	1,617	1,295	24.9	新築工事、増改築工事、屋根工事の相談増
N	修 理 ・ 補 修	545	524	4.0	
O	管 理 ・ 保 管	80	82	-2.4	
P	役 務 一 般	100	128	-21.9	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	7,815	6,620	18.1	未公開株、公社債、ファンド型投資商品に関する相談の増
R	運 輸 ・ 通 信 サービス	10,356	9,923	4.4	アダルト情報サイトに関する相談の増
S	教 育 サ ー ビ ス	304	293	3.8	
T	教 養 ・ 娯 楽 サービス	1,664	1,770	-6.0	宝くじに関する相談の減
U	保 健 ・ 福 祉 サービス	1,349	1,547	-12.8	脱毛エステに関する相談の減
V	他 の 役 務	1,684	1,646	2.3	
W	内 職 ・ 副 業	323	417	-22.5	ワープロ・パソコン内職に関する相談の減
X	他 の 行 政 サービス	133	119	11.8	
Z	他 の 相 談	656	470	39.6	
	計	44,561	44,033	1.2	

表2 契約当事者の居住市町村別件数

市町村名	22年度	21年度	市町村名	22年度	21年度	市町村名	22年度	21年度
さいたま市	9,010	8,880	志木市	362	379	川島町	89	123
川越市	2,166	2,297	和光市	497	518	吉見町	91	85
熊谷市	1,168	1,191	新座市	1,088	1,020	鳩山町	86	93
川口市	2,571	2,558	桶川市	338	368	横瀬町	37	30
行田市	398	475	久喜市	737	346	皆野町	32	34
秩父市	361	307	北本市	377	402	長瀬町	33	25
所沢市	1,652	1,934	八潮市	389	317	小鹿野町	37	40
飯能市	442	505	富士見市	744	778	東秩父村	14	7
加須市	560	385	ふじみ野市	656	721	美里町	40	63
本庄市	386	371	三郷市	669	686	神川町	41	46
東松山市	503	586	蓮田市	390	387	上里町	127	179
春日部市	1,326	1,458	坂戸市	591	595	寄居町	169	196
狭山市	1,106	1,270	幸手市	279	154	騎西町		59
羽生市	251	245	鶴ヶ島市	489	477	北川辺町	加須市及び 3町合併	52
鴻巣市	636	612	日高市	337	303	大利根町		53
深谷市	746	717	吉川市	265	303	宮代町		170
上尾市	1,682	1,642	伊奈町	175	185	白岡町	209	220
草加市	1,270	1,214	三芳町	176	166	菖蒲町		107
越谷市	1,565	1,603	毛呂山町	144	208	栗橋町	久喜市及び 3町合併	107
蕨市	325	384	越生町	55	54	鷲宮町		156
戸田市	640	760	滑川町	90	56	杉戸町	209	169
入間市	1,103	1,150	嵐山町	77	86	松伏町	124	191
鳩ヶ谷市	406	353	小川町	182	149	その他・不明	2,894	1,448
朝霞市	707	803	ときがわ町	72	43	合計	44,561	44,033

※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 相談者の居住市町村別件数（県の受付分）

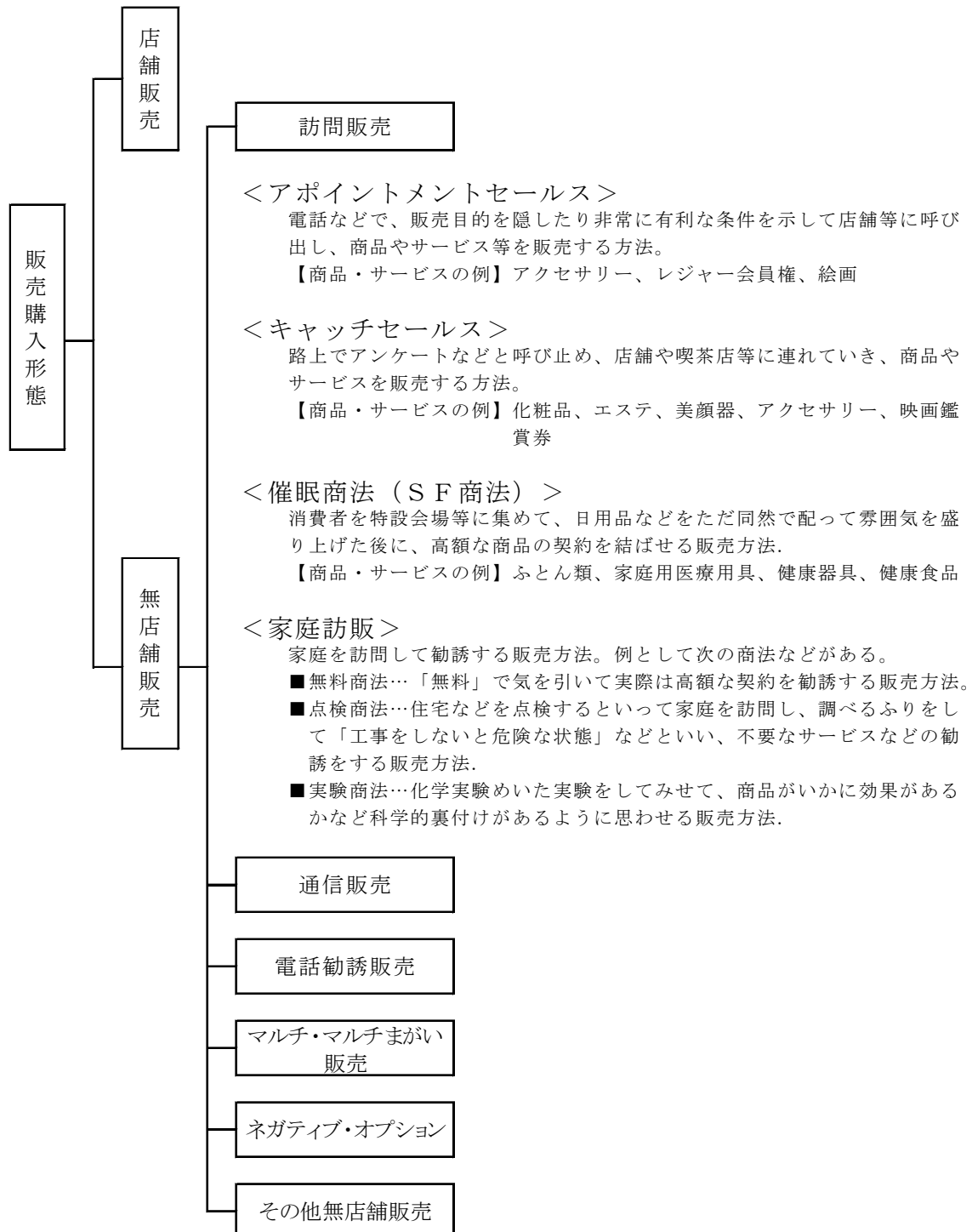
市町村名	22年度	21年度	市町村名	22年度	21年度	市町村名	22年度	21年度
さいたま市	1,288	1,166	志木市	111	131	川島町	70	84
川越市	1,356	1,257	和光市	106	90	吉見町	76	71
熊谷市	781	858	新座市	188	225	鳩山町	73	69
川口市	1,204	1,138	桶川市	172	229	横瀬町	9	12
行田市	258	308	久喜市	373	251	皆野町	15	19
秩父市	106	122	北本市	215	236	長瀨町	15	18
所沢市	379	363	八潮市	128	142	小鹿野町	22	23
飯能市	145	159	富士見市	262	246	東秩父村	12	9
加須市	258	160	ふじみ野市	205	209	美里町	35	51
本庄市	255	254	三郷市	225	210	神川町	32	32
東松山市	261	352	蓮田市	173	160	上里町	74	111
春日部市	1,121	1,201	坂戸市	293	301	寄居町	141	169
狭山市	179	160	幸手市	169	162	騎西町		48
羽生市	138	177	鶴ヶ島市	198	233	北川辺町	加須市及び 3町合併	46
鴻巣市	392	394	日高市	160	153	大利根町		48
深谷市	454	481	吉川市	152	180	宮代町		106
上尾市	234	233	伊奈町	118	134	白岡町	167	182
草加市	278	299	三芳町	129	119	菖蒲町		81
越谷市	458	403	毛呂山町	138	155	栗橋町	久喜市及び 3町合併	88
蕨市	195	202	越生町	46	38	鷲宮町		132
戸田市	194	211	滑川町	68	52	杉戸町	183	154
入間市	174	174	嵐山町	49	67	松伏町	97	154
鳩ヶ谷市	171	183	小川町	105	108	その他・不明	630	345
朝霞市	220	239	ときがわ町	54	27	合計	16,111	16,404

表4 相談者の居住市町村別件数（市町村の受付分）

市町村名	22年度	21年度	市町村名	22年度	21年度	市町村名	22年度	21年度
さいたま市	7,878	7,820	志木市	260	248	川島町	25	43
川越市	809	1,091	和光市	406	437	吉見町	15	16
熊谷市	376	363	新座市	912	811	鳩山町	11	21
川口市	1,411	1,448	桶川市	173	136	横瀬町	27	21
行田市	148	173	久喜市	389	105	皆野町	16	14
秩父市	239	184	北本市	179	179	長瀬町	16	5
所沢市	1,298	1,594	八潮市	270	180	小鹿野町	18	15
飯能市	312	349	富士見市	510	555	東秩父村	4	0
加須市	305	242	ふじみ野市	466	527	美里町	4	14
本庄市	123	118	三郷市	463	486	神川町	10	13
東松山市	239	253	蓮田市	220	231	上里町	57	72
春日部市	239	282	坂戸市	314	296	寄居町	26	33
狭山市	934	1,156	幸手市	115	97	騎西町		18
羽生市	122	68	鶴ヶ島市	304	253	北川辺町	加須市及び 3町合併	4
鴻巣市	236	223	日高市	180	155	大利根町		5
深谷市	297	264	吉川市	122	121	宮代町	46	41
上尾市	1,499	1,436	伊奈町	62	58	白岡町	46	53
草加市	1,005	917	三芳町	52	53	菖蒲町		27
越谷市	1,146	1,228	毛呂山町	6	52	栗橋町	久喜市及び 3町合併	20
蕨市	142	187	越生町	8	17	鷲宮町		29
戸田市	477	558	滑川町	19	6	杉戸町	32	18
入間市	961	993	嵐山町	29	22	松伏町	33	43
鳩ヶ谷市	239	177	小川町	85	45	その他・不明	1,570	317
朝霞市	494	574	ときがわ町	22	19	合計	28,451	27,629

# 《 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】

ショッピングやキャッシングで、サラ金5社から借金をしており、月々9万円支払っている。年金が月20万円ほど。家賃7万5千円の賃貸アパートに暮らしており、支払いが困難になってきた。

(借金総額：190万円) (67歳・給与・男性)

#### 【工事・建築】

5年前に自宅を新築して1階と2階に浴室を設置したが、2階で給湯できない。新築後、2階ではシャワーしか使用しなかったが、今年になって浴槽に給湯しようとしたところ、できなかった。新築時に業者は給湯できると言っていたので納得できない。

(契約金額：1,500万円) (52歳・無職・女性)

#### 【携帯電話サービス】

小学生の娘の携帯電話に4万円の高額料金の請求がきた。パケット料金と思うが、パケット定額制にしており上限を2万円にしていたはずだ。

(請求額：4万円) (44歳・給与・男性)

#### 【音響・映像機器】

家電量販店に依頼して地デジ工事の業者に来てもらい、地デジ対応のテレビの側にブースターを付けてもらったところ、地デジ対応ではないテレビのアナログ放送が見られなくなった。業者はVHFのアンテナの向きがおかしいと言っていたが、工事に問題があったのではないかと。

(契約金額：2万2千円) (41歳・給与・男性)

### (2) 訪問販売

#### 【有線テレビ放送】

「アンテナを見せてください」と業者が訪問した。地デジ対応と言われ、テレビと電話をケーブル回線にする契約に署名したが、高いのでやめたい。よくわからないまま事が進んでしまった。

(月額利用料：6,300円) (76歳・無職・女性)

#### 【インターネット接続回線】

8か月前に訪問販売で夫が光ファイバーの契約をした。プロバイダ料金は1年間無料と聞いていたのに実際は月々2,500円引かれていた。

(契約金額：2万2,500円) (45歳・家事従事者・女性)

**【テレビ放送サービス】**

私のテレビはBS放送が入らないのに衛星放送受信料を払っている。支払わなければならないのか。5年前に入居した賃貸アパートに、業者の集金担当者が来て、「この集合住宅は衛星放送が受信できるアンテナが設置されている。入居者は衛星放送受信契約をして受信料を支払わなければならない。」と言われた。

(契約金額：2万2千円) (41歳・給与・男性)

**(3) 通信販売****【有料サイトの不当請求】**

携帯電話でアダルトサイトを無料だと思ってアクセス。年齢認証で年齢を入れて登録を押したところ請求画面が出てきた。どうすればよいか。

(請求金額：9万9,800円) (23歳・給与・男性)

**【海外宝くじ】**

同居の85歳の母宛てに16億9千300万円が当たるとオーストラリアからエアメールが届いた。手続きの費用を送るようにとあるが、本当だろうか。

(契約金額：-) (60歳・家事従事者・女性)

**【パソコン】**

ネット通販でパソコンを購入したが、早々にパソコンが立ち上がらなくなったため、サポートセンターに相談し、指示どおりの対処をしたらデータが消えてしまった。サポートセンターに苦情を言ったが、自ら行った処置の結果であり、対応できないと言われた。

(購入金額：12万5千円) (50歳・給与・男性)

**(4) 電話勧誘販売****【未公開株】**

「未公開株を持っていれば上場されたとき莫大な儲けになる。」と電話で勧誘され、350万円を振込み購入した。2週間後に「〇〇の未公開株を持っているか、持っているなら譲ってほしい。」と電話があり、そんなに人気の株ならと思い更に購入した。その後、月に1割程度の配当があったので、上場されると信じて、自分と家族の預貯金のすべてをつぎ込み、友人、知人から借金までして購入し続けたところ業者と連絡が取れなくなった。どうしたらよいか。

(契約金額：7,650万円) (72歳・無職・女性)



### 【社債】

業者から社債を勧めるパンフレットが届いた。その後電話があり、次世代のエネルギー等に取り組んでいる会社で、配当が年12%入るとい話なので、100万円分を購入した。その後、他の業者から「社債を買い増しすれば、高額で買い取る。」という電話があり、良い話だと思い、次々に買い増しし、1000万円分を購入した。その後、500万円入金したが、「銀行の入金が確認できないので、組戻し請求するように」という電話があり、銀行に組戻し請求をした。さらに500万円を入金後、銀行から連絡があり、入金先の業者から許可が出ないので組戻しはできないと言われてしまった。どうも騙されたと思うがどうしたらよいか。

(契約金額：2,000万円) (71歳・自営・自由業・男性)

### 【インターネット通信サービス】

電話勧誘で業者からインターネット接続回線を勧められたが、今だけ1か月無料期間中だと言われ、了承したが契約はしていない。しかし、業者からモデムが送られてきたため接続してみたが、利用できなかった。モデムを業者に送り返して自分としては解約したつもりでいたが、業者から電話があり、解約の申し出がされていないと言われたため、慌てて解約の申し出をしたところ、1か月分の料金を請求すると言われた。いくら請求されるのか不安である。

(契約金額： - ) (32歳・給与・女性)

## (5) マルチ・マルチまがい商法

### 【健康食品】

娘が健康に良いジュースや歯磨き、シャンプー等を販売するマルチ商法に夢中になっている。セミナーのような場所に入りし、セールストーク等指導を受けているようだ。友人や知人にも商品を勧めているらしい。何とか説得してやめさせたいが、どうしたらよいか。

(50歳・給与・男性)

### 【投資用教材DVDソフト】

大学の先輩から、24歳で会社を起こしたという社長を紹介され、投資の話になった。56万円の投資用教材DVDソフトを勧められ契約した。先輩から指示されて、学生ローン2社から借金をして、代金を支払った。セミナーにも参加したが、一般常識的な話で最初に聞いた話と違う。また、友人を紹介すると1人につき10万円を受け取ることができると社長から聞いた。友人からマルチ商法ではないかと言われ不審に思った。取消したい。

(契約金額：56万円) (21歳・学生・男性)

**【化粧品】**

化粧品会社の訪問を受け、染毛と3万円程の化粧品を購入。その後、勧誘員に誘われて説明会に行き、友達を誘えば儲かるとの説明を受け、代理店登録申し込みをした。今なら4割引と勧められ高額化粧品も購入した。登録には夫の承諾が必要とのことで夫に相談したところマルチだと言われ反対された。化粧品も高額なので解約したい。

(契約金額：22万円) (55歳・家事従事者・女性)

**(6) ネガティブ・オプション****【郵便小包】**

夫宛に頼んだ覚えのないカレンダーが送られてきた。中に振込用紙が入っていたが、開封してしまったら払わなければならないか。

(73歳・家事従事者・女性)

**(7) その他無店舗****【家庭用電気治療器具】**

知人が企画した健康教室に「膝が痛い」と言っていた母と参加したところ、女性講師(医師免許なし)から「痛みは糖尿病からくるもの。放っておくと認知症になる。今治療すれば間に合う。」と言われて電気治療器具を2台購入した。その後、母に胃がんが見つかり、知人を通じ講師に伝えると「がんは手術しないで電気治療器で治る。」と説明され、それを信じてさらに電気治療器を3台購入した。しかし、がんは進行してしまった。話が違うので解約したい。

(契約金額：288万円) (50歳・家事従事者・女性)

**【灯油】**

灯油の巡回販売業者から灯油チケット10回分を購入。毎週1回巡回していたが、2週間巡回が来ない。業者に電話しても出ない。チケットは7回分残っている。どうしたらよいか。

(契約金額：1万4,200円) (77歳・無職・男性)

### 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**

ファンド型投資商品や社債のトラブルが急増した。「劇場型」や「被害回復型」など、勧誘の手口が巧妙化している。  
高齢者相談【22年度：721件 ← 21年度：509件】

##### **【社債】**

7年前、電話勧誘で未公開株を買ったが説明と異なり、上場されなかった。最近複数の業者から「社債を買えば未公開株を買い取る」という電話がかかってくる。どう対処したらよいか。(契約金額：105万円) (72歳・無職・男性)

#### (2) アダルト情報サイトに関する相談

インターネットを通じて得られる情報のうちアダルト情報サイトに関する相談が増加した。

##### **【アダルト情報サイト】**

アダルト情報サイト利用料の請求画面がパソコン画面に張り付いて消えない。サイトを利用したことはあるが、いきなり入会になって、高額な請求に納得できない。(請求金額：6万5千円) (65歳・無職・男性)

【22年度：4,608件 ← 21年度：2,891件】

#### (3) フリーローン・サラ金に関する相談

武富士の倒産の影響もあり急増した。多重債務や過払い金請求に関する相談が多い。

【22年度：4,044件 ← 21年度：3,683件】

##### **【多重債務】**

10年ほど前から生活費が足りないので複数の消費者金融で借金をしてきた。月々の返済は10万円を超え、税金の滞納もある。生活が行き詰まってしまった。今後どうしたらよいか。(借金総額：290万円) (60歳・無職・女性)

##### **【過払い金】**

以前に消費者金融から借入をして2年前に完済した。事業者が会社更生手続き中だと聞いた。過払い金を請求したいが、どうしたらよいか。(借金金額： - 円) (73歳・無職・男性)

#### (4) リフォーム工事に関する相談

リフォーム工事に関する相談は、前年度に比較して20.8%の増加となった。

【22年度：1,396件 ← 21年度：1,156件】

##### 【ずさんな工事】

台所、風呂場、給湯器のリフォーム工事を行ったが、工事がずさんでやり直してほしいのに業者がきちんと対応してくれない。台所の床、配管、床下収納など不具合が多い。担当者に指摘しても黙ってしまって返答がない。本社に申し入れたが、見に来ると言った日に現れない。連絡をとったらあちこちの部署をたらい回しにされた。残金はまだ払っていないが、きちんと対応してほしいのでどうしたらよいか。

(契約金額：195万円) (42歳・給与・女性)

##### 【施工不良・残金請求】

自宅リフォーム工事でやり直し箇所が多数あるのに工事代金の残金を請求されている。満額支払わなくてはならないか。見積り契約金額は1436万8200円。基礎工事があまりにずさんなので指摘したが、逆切れされてしまった。工事は進み2か月後に完成した。施工不良箇所が多くやり直しを依頼したら、残金をすべて支払わないと工事は行わないと言われ、新たな見積書を出され、追加費用を請求された。納得する工事を完成させるまで残金を支払いたくない。できれば基礎工事を含め他社に工事をやり直してもらいたい。

(契約金額：1,436万8,200円) (70歳・無職・男性)

#### (5) 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3.5%の減少となった。中古車に関する相談が目立ち、全体の相談件数の4割強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。

【22年度：1,172件 ← 21年度：1,215件】

##### 【中古車・品質】

中古車購入直後ダッシュボードとフロントガラスの間でガタガタと大きな音がすることに気づいた。保証は1か月または1千kmとなっていたので販売店に修理を依頼したところ、「主要部分以外は保証の対象外である。中古車なのでこのくらいの音は仕方がないのでは」という対応だった。無償修理または契約解除が可能か。

(契約額：95万円) (61歳・給与・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

埼玉県消費生活支援センターのホームページ  
にも掲載しています。

<http://www.pref.saitama.lg.jp/site/nenpou/>