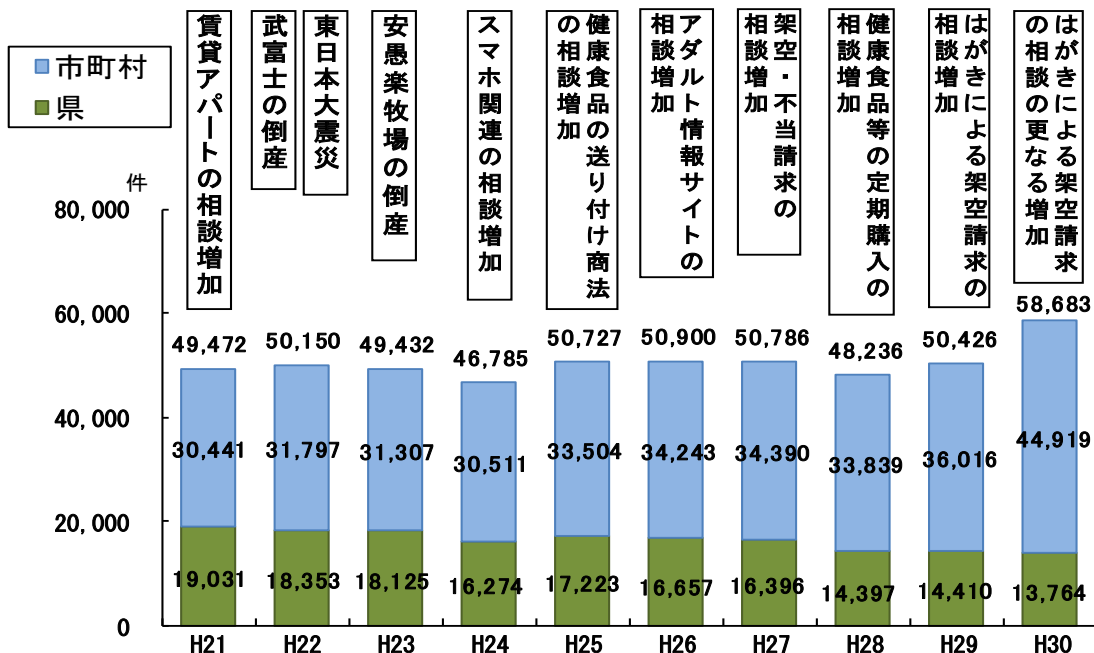


平成30年度埼玉県消費生活相談の概要【速報版】

※端数処理の関係上、割合の合計値が100.0にならない場合があります。

1 相談受付件数

相談件数の年度別推移（10年間）

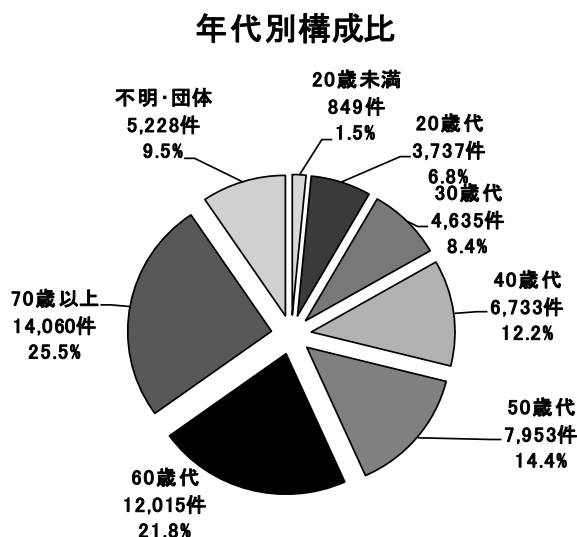
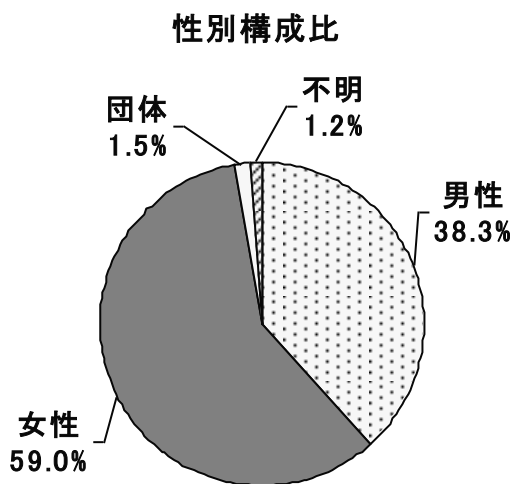


- ・ 県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた件数は58,683件であった。（前年度比8,257件増、16.4%増）
- ・ 受付件数のうち「苦情」は55,210件（94.1%）であった。
- ・ 県の受付件数が全件数に占める割合は約25%となっている。

2 苦情相談の概要

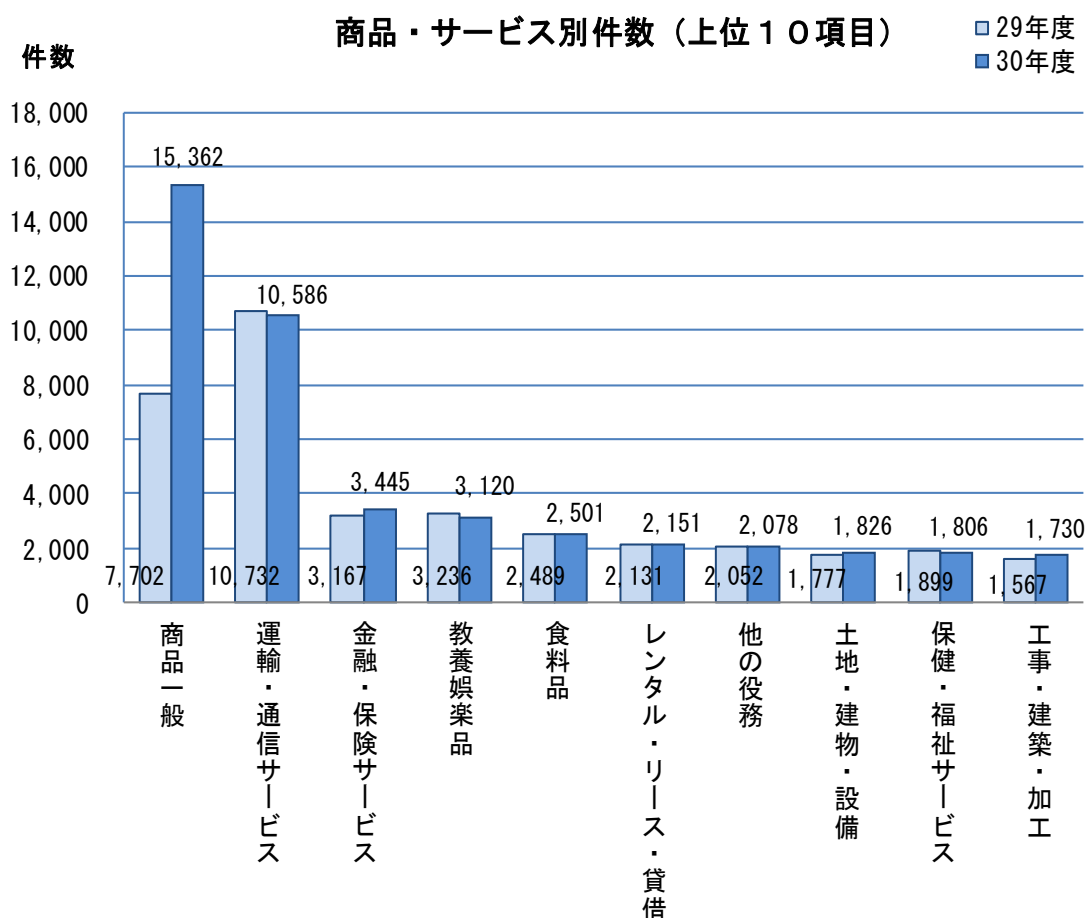
(1) 性別・年代別件数等

- ・ 29年度に引き続き、女性からの相談が男性からの相談を上回った。
- ・ 60歳以上の相談件数は26,075件（47.3%）であった。



(2) 商品・サービス別件数

- ・その商品・サービスが何であるか特定できない「商品一般」が約2倍に増加した。



(3) 相談内容別件数・割合

- ・多くの相談が「契約・解約」と「販売方法」に関する内容となっている。

内容別件数（複数選択項目）

順位	分類	30年度		29年度		増減率 (%)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	43,306	78.4	35,978	76.7	20.4
2	販売方法	31,122	56.4	25,058	53.4	24.2
3	価格・料金	6,565	11.9	6,606	14.1	▲ 0.6
4	接客対応	6,555	11.9	7,016	15.0	▲ 6.6
5	品質・機能・役務品質	4,799	8.7	4,952	10.6	▲ 3.1
6	表示・広告	2,754	5.0	2,612	5.6	5.4
7	安全・衛生	1,247	2.3	1,368	2.9	▲ 8.8
8	法規・基準	885	1.6	969	2.1	▲ 8.7
9	施設・設備	60	0.1	62	0.1	▲ 3.2
10	計量・量目	33	0.1	40	0.1	▲ 17.5
11	包装・容器	29	0.1	33	0.1	▲ 12.1
12	その他	408	0.7	433	0.9	▲ 5.8
	(全件数)	55,210	—	46,924	—	17.7

※「全件数比」は、全件数のうち「分類」項目の内容が含まれていた相談の割合を示す。

(4) 契約金額別件数・割合

- ・契約購入金額の平均は133万6千円で前年度に比べ2.4%減少した。
- ・500万円以上1億円未満の件数が10.2%増加した。

契約金額別件数（契約購入金額が判明しているもの）

契約購入金額	30年度		29年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	5,102	23.7	4,711	22.3	8.3
1万円以上～10万円未満	6,603	30.7	6,365	30.1	3.7
10万円以上～100万円未満	6,603	30.7	7,032	33.3	▲6.1
100万円以上～500万円未満	2,161	10.0	2,080	9.8	3.9
500万円以上～1億円未満	1,020	4.7	926	4.4	10.2
1億円以上	17	0.1	18	0.1	▲5.6
計	21,506	100.0	21,132	100.0	1.8
総合計金額	28,742,670,826円		28,931,922,586円		▲0.7
平均金額	1,336,495円		1,369,105円		▲2.4

(5) 処理状況

- ・相談者への助言（自主交渉）が約3分の2を占めている。
- ・「あっせん解決」と「あっせん不調」を合計した「あっせん」は4,958件、8.9%で前年度（5,289件、11.2%）より減少した。

処理内容別件数（4月30日時点での暫定値）

順位	処理内容	30年度		29年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	助言（自主交渉）	38,403	69.6	31,414	66.9	22.2
2	情報提供	9,039	16.4	8,061	17.2	12.1
3	あっせん解決	4,489	8.1	4,758	10.1	▲5.7
4	処理不要	1,179	2.1	879	1.9	34.1
5	他機関紹介	548	1.0	570	1.2	▲3.9
6	あっせん不調	469	0.8	531	1.1	▲11.7
7	処理不能	455	0.8	450	1.0	1.1
	処理継続中	628	1.1	261	0.6	140.6
	合計	55,210	100.0	46,924	100.0	17.7

3 取引方法別の状況

- ・無店舗販売のうち、通信販売に関する相談が14,623件で約6割を占めている。
- ・ネガティブ・オプションに関する相談が160件で前年度から28.0%増加した。
- ・電話勧誘販売に関する相談が2,585件で前年度から21.3%増加した。

取引方法別の件数

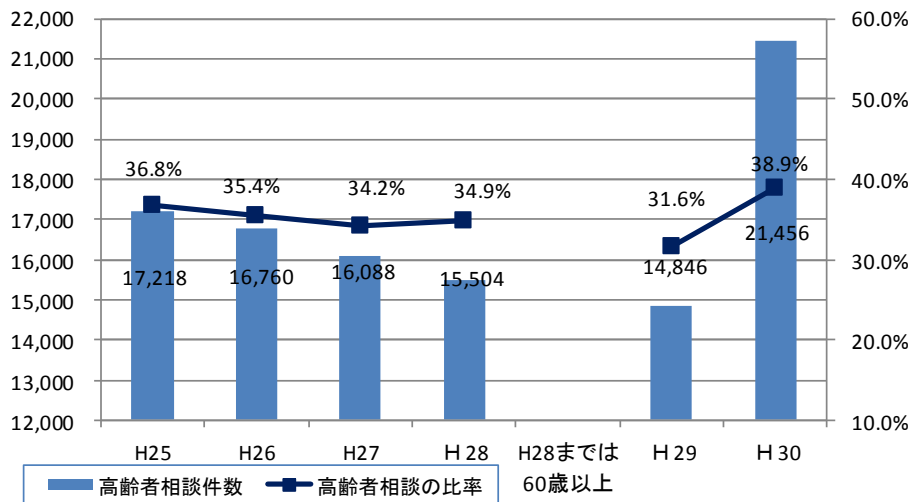
	30年度		29年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比 %	件数	構成比 %		
店舗販売	11,079	20.1	11,990	25.6	▲ 911	▲7.6%
無店舗(計)	23,260	42.1	23,850	50.8	▲ 590	▲2.5%
(無店舗の内訳)						
訪問販売	4,808	20.7	4,706	19.7	102	2.2%
通信販売	14,623	62.9	15,682	65.8	▲ 1,059	▲6.8%
電話勧誘販売	2,585	11.1	2,131	8.9	454	21.3%
マルチ・マルチまがい	475	2.0	588	2.5	▲ 113	▲19.2%
ネガティブ・オプション	160	0.7	125	0.5	35	28.0%
訪問購入	288	1.2	310	1.3	▲ 22	▲7.1%
その他無店舗	321	1.4	308	1.3	13	4.2%
不明・無関係	20,871	37.8	11,084	23.6	9,787	88.3%
合計	55,210	100.0	46,924	100.0	8,286	17.7%

*網掛け部分の構成比は無店舗(計)に占める割合

4 高齢者に関する相談（契約当事者が65歳以上）

- ・30年度における65歳以上の相談は21,456件（構成比38.9%）で、29年度と比べると6,610件（44.5%）増加した。
- ・はがきによる架空請求の増加により、商品・サービス別件数では「商品一般」が大幅に増加し、販売手口では架空・不当請求が2倍以上に増加した。

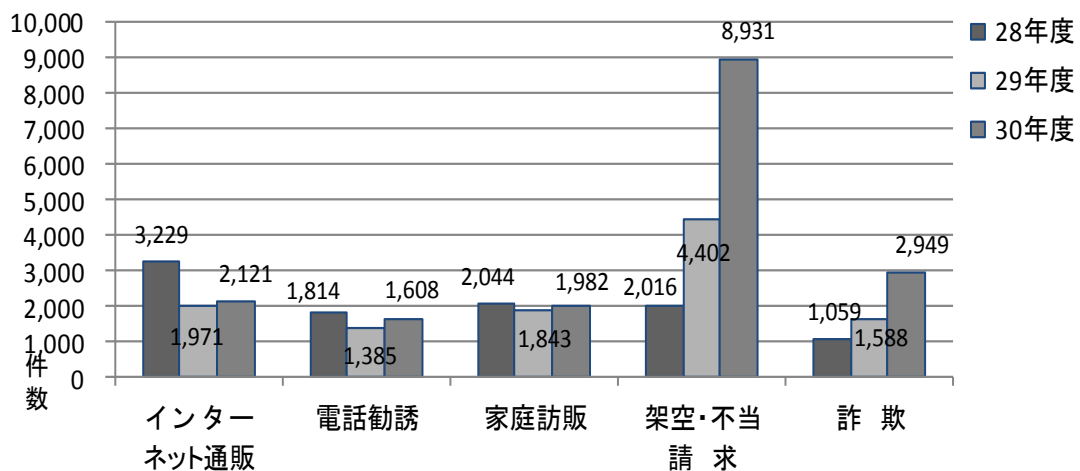
高齢者の相談件数と構成比の推移



高齢者に関する相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	30年度		29年度		増減 (件)	増減 (%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	商品一般	9,099	42.4	3,661	24.7	5,438	148.5
2	デジタルコンテンツ	1,517	7.1	1,571	10.6	▲54	▲3.4
3	工事・建築	830	3.9	705	4.7	125	17.7
4	インターネット接続回線	659	3.1	492	3.3	167	33.9
5	修理サービス	347	1.6	301	2.0	46	15.3
	全件数	21,456	100.0	14,846	100.0	6,610	44.5

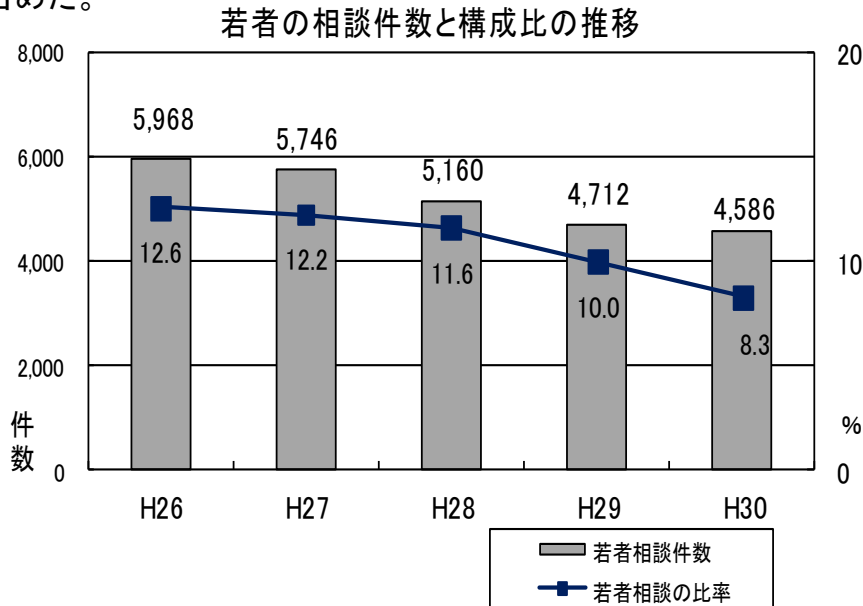
高齢者に多い販売手口別件数（複数選択項目）



* 28年度は60歳以上、29年度以降は65歳以上

5 若者に関する相談(契約当事者が29歳以下)

- ・30年度における若者に関する相談は4,586件(構成比8.3%)であった。
- ・商品・サービス別件数では「デジタルコンテンツ」の件数が引き続き一番多くなっている。
- ・20歳未満の相談は849件で、そのうち18歳と19歳で402件(47.4%)と約半数を占めた。



若者に関する相談の商品・サービス別件数(上位5項目)

順位	項目	30年度		29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	925	20.2	902	19.1	23
2	不動産賃借	286	6.2	267	5.7	19
3	エステティックサービス	172	3.8	299	6.3	▲127
4	商品一般	171	3.7	158	3.4	13
5	フリーローン	132	2.9	125	2.7	7
全件数		4,586	100.0	4,712	100.0	▲126

商品・サービス別件数(18歳及び19歳、上位5項目)

順位	項目	件数	構成比%
1	デジタルコンテンツ	110	27.4
2	商品一般	22	5.5
3	他の化粧品	13	3.2
4	他の健康食品	10	2.5
5	コンサート	10	2.5
全件数		402	100.0

