

平成18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19年8月

埼玉県消費生活支援センター

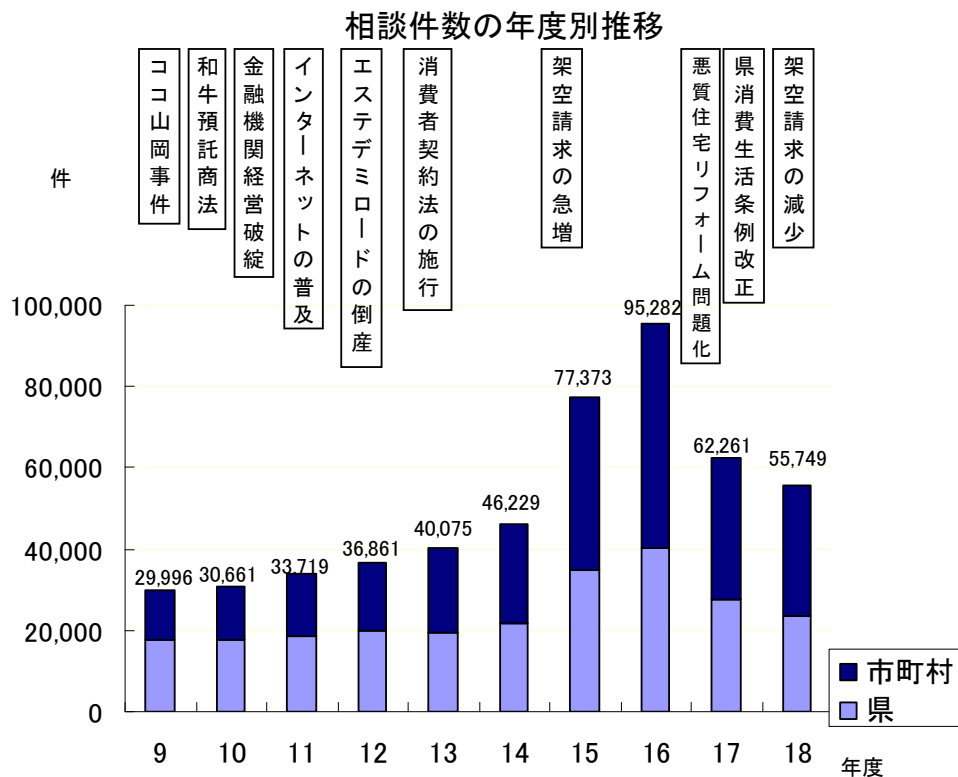
目 次

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)	相談に占める架空・不当請求の件数	4
2	契約当事者の状況	
(1)	性別・年齢別件数	5
(2)	職業別件数	7
3	相談内容	
(1)	商品・サービス別件数	8
(2)	内容別件数	9
(3)	契約金額別件数	9
(4)	年代別・性別契約金額	10
(5)	処理状況	11
4	販売・購入方法別の状況	
(1)	件数の推移	12
(2)	契約当事者の年代別件数	13
(3)	販売・購入方法別に多かった商品・サービス	13
5	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	16
(2)	消費者契約法	17
6	危害・危険に関する相談	
(1)	件数の推移	18
(2)	危害に関する相談	18
(3)	危険に関する相談	19
7	クレジット等に関する相談	
(1)	クレジット	20
(2)	次々販売	25
(参考資料)		
表1	商品別分類表	28
表2	契約当事者の市町村別件数	29
表3	相談者の市町村別件数（県消費生活支援センター受付分）	30
(事例)		
1	販売購入形態の体系	31
2	販売購入形態ごとの事例	32
3	件数の多かった事例	34

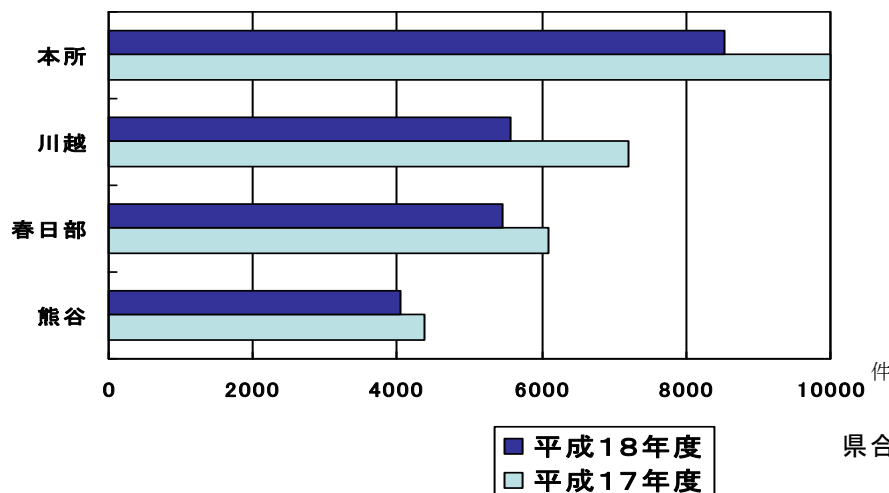
1 相談受付状況

(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18年度の件数は、55,749件で、17年度と比較すると6,512件、10.5%減少した。減少の要因としては、携帯電話やパソコンでの情報使用料名目の架空・不当請求や住宅リフォームの相談件数が、大幅に減少したことが考えられる。（参考資料表1参照）



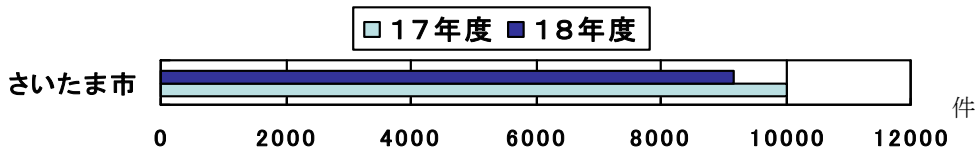
(2) 県の受付件数



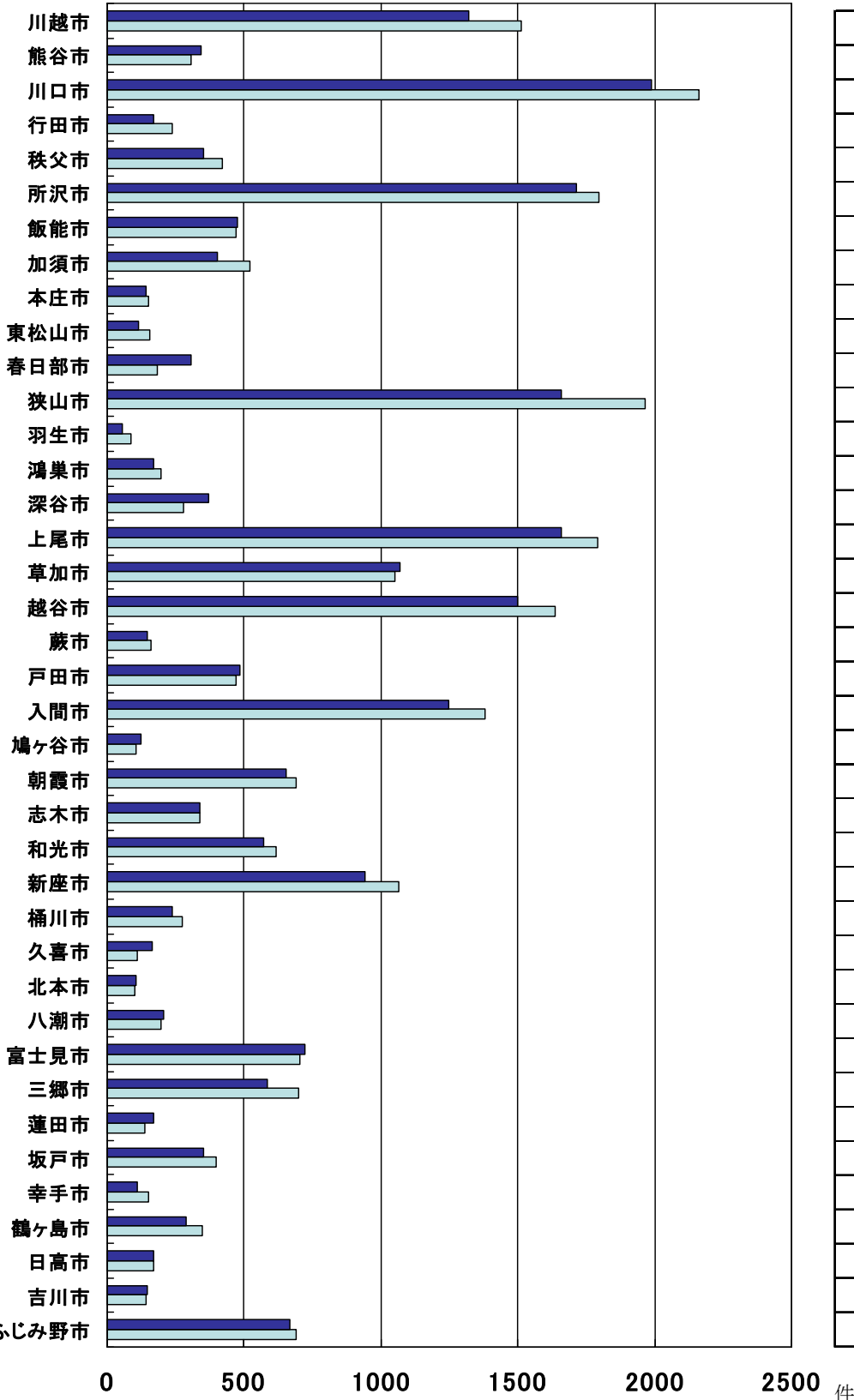
18年度	17年度	増減率 (%)
8,529	9,987	-14.6
5,567	7,204	-22.7
5,447	6,107	-10.8
4,036	4,365	-7.5

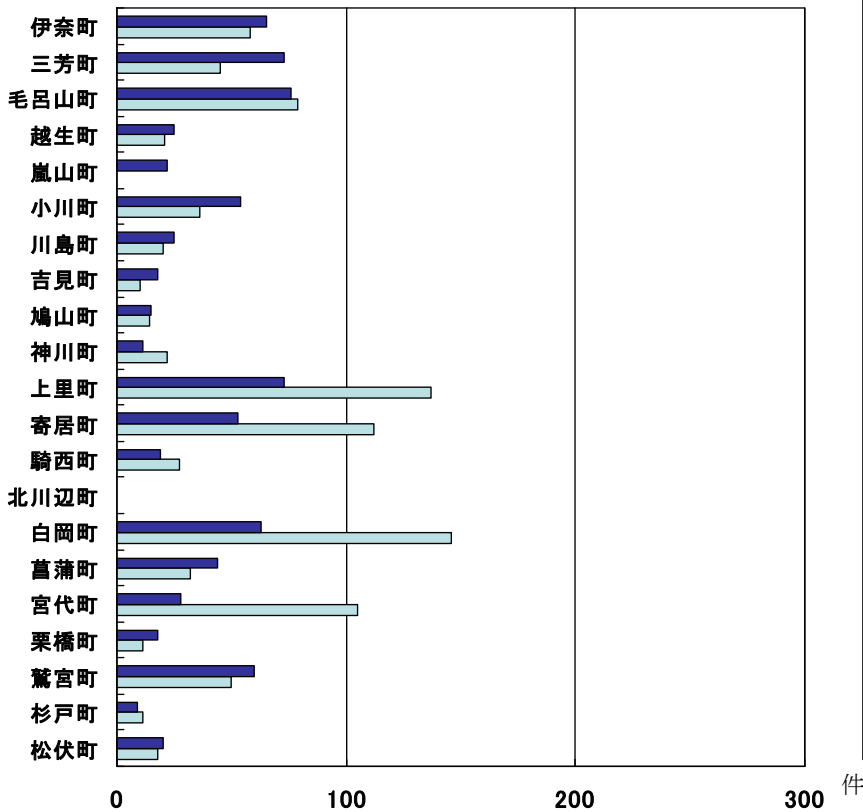
県合計	23,579	27,663	-14.8
-----	--------	--------	-------

(3) 市町村の受付件数



18年度	17年度	増減率 (%)
9,163	10,029	-8.6





18年度	17年度	増減率 (%)
65	58	12.1
73	45	62.2
76	79	-3.8
25	21	19.0
22	0	—
54	36	50.0
25	20	25.0
18	10	80.0
15	14	7.1
11	11	0.0
73	100	-27.0
53	67	-20.9
19	29	-34.5
0	0	—
63	32	96.9
44	21	109.5
28	66	-57.6
18	11	63.6
60	11	445.5
9	50	-82.0
20	18	11.1

市町合計	32,170	34,598	-7.0
------	--------	--------	------

※市町村合併後の状況を表示した。(平成19年3月31日現在)

- ・「熊谷市、江南町」→「熊谷市」

(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49,907件で相談全体の89.5%を占めている。

相談方法は、電話によるものが最も多く、44,025件で全体の79.0%を占めている。来所率は17年度に増加したが、18年度は0.7ポイント減少し、ほぼ15・16年度と同率になっている。

	相談区分			相談方法		
	苦情	問合せ	計	電話	来所	文書
18年度	49,907	5,842	55,749	44,025	11,665	59
構成比 %	89.5	10.5	100.0	79.0	20.9	0.1
増減率 %	-10.7	-8.6	-10.5	-9.6	-13.3	-37.9
17年度	55,866	6,395	62,261	48,714	13,452	95
構成比 %	89.7	10.3	100.0	78.2	21.6	0.2
増減率 %	-37.3	4.4	-34.7	-35.4	-31.9	-23.4

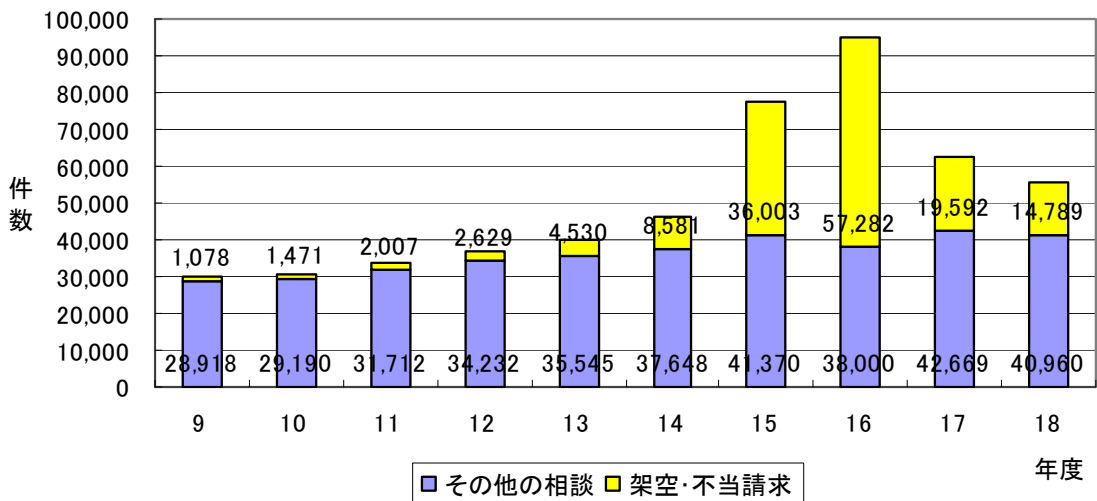
(5) 相談件数に占める架空・不当請求の件数

18年度の総相談件数55,749件のうち、架空・不当請求に関する相談件数は14,789件（構成比26.5%）、架空・不当請求を除く相談件数は40,960件（構成比73.5%）となった。

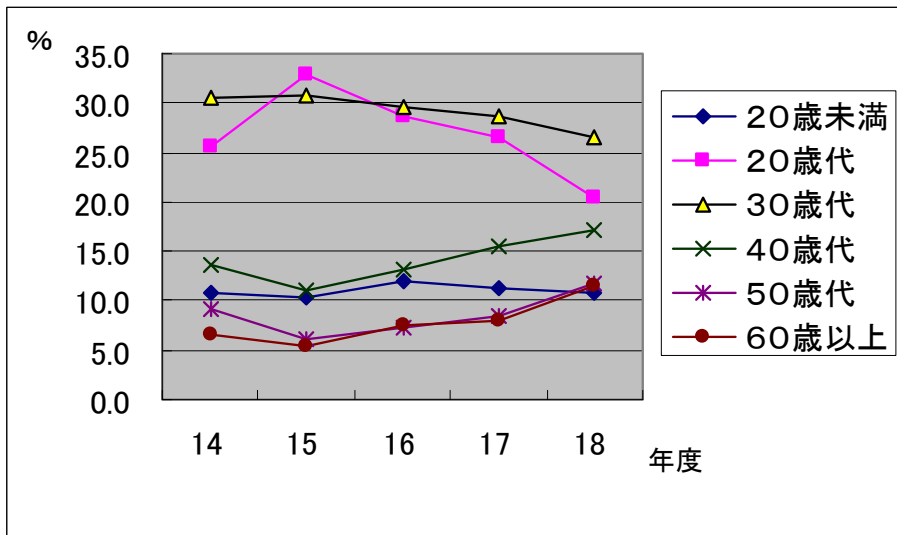
架空・不当請求に関する相談件数は、16年度の57,282件をピークに減少しており、18年度はピーク時の4分の1程度まで減少している。

年齢別に見ると、30歳代、20歳代に多いが、20歳代の構成比率は下降傾向で、40歳代、50歳代、60歳以上の構成比率が上昇傾向にある。

相談に占める架空・不当請求の件数



架空・不当請求に関する相談の年代別比率



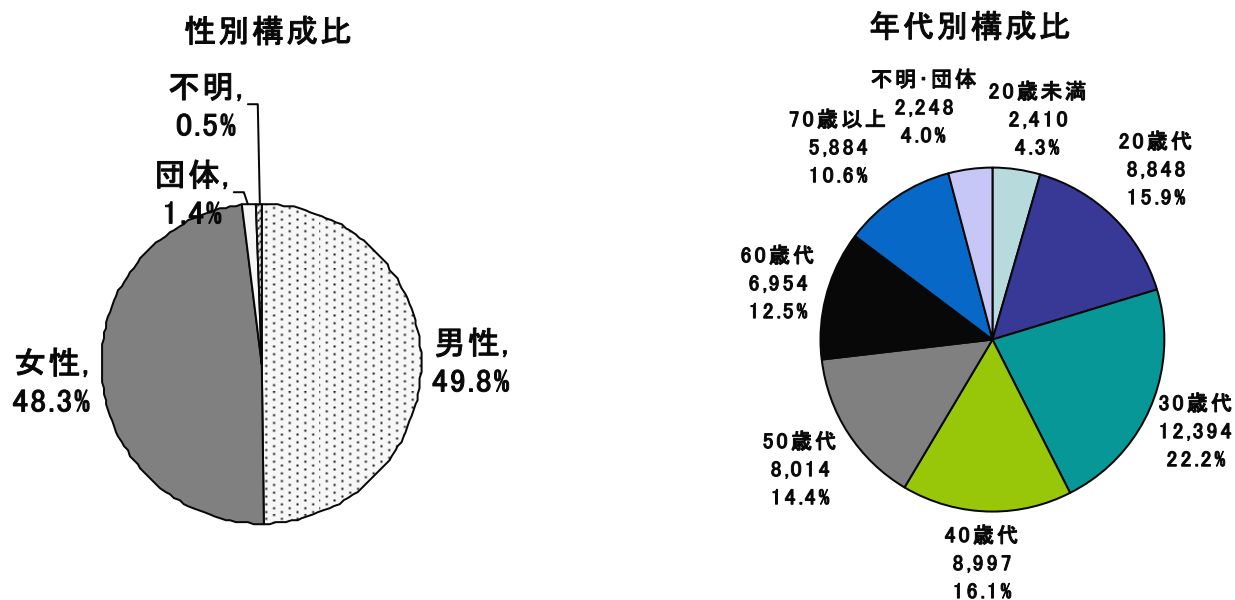
2 契約当事者の状況

(1) 性別・年齢別件数

契約当事者の性別の構成比は、「男性」が、49.8%、「女性」が48.3%と男女比率はほぼ同率となった。年代別でみると、30歳代が最も多く22.2%、次いで40歳代が16.1%、20歳代が15.9%となっている。

18年度は、17年度と比較すると20歳代、30歳代の件数の減少が大きい一方で、高齢者の件数は微減に留まっている。20歳代、30歳代の件数の減少は、主に架空・不当請求の減少によるものと思われる。

※ 「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

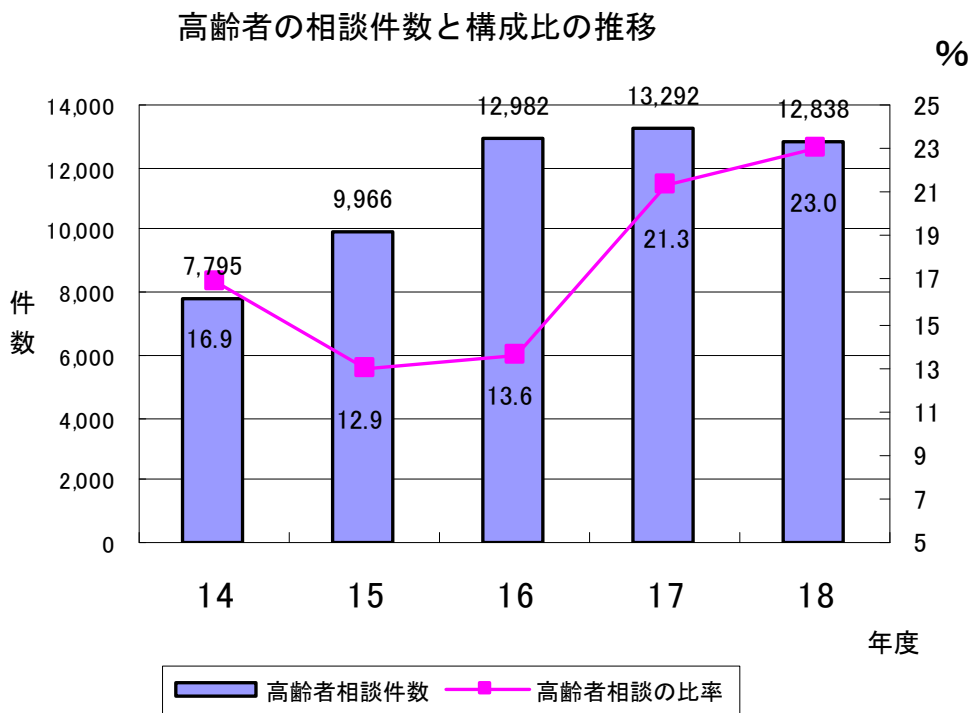
	18年度					17年度					
	男	女	団体	不明	計	男	女	団体	不明	計	
70歳以上	2,739	3,132		13	5,884	10.6%	2,759	3,496	12	6,267	10.1%
60歳代	3,426	3,517		11	6,954	12.5%	3,536	3,478	11	7,025	11.3%
50歳代	3,672	4,329		13	8,014	14.4%	3,857	4,246	9	8,112	13.0%
40歳代	4,468	4,524		5	8,997	16.1%	5,127	4,473	9	9,609	15.4%
30歳代	6,476	5,901		17	12,394	22.2%	8,232	6,257	12	14,501	23.3%
20歳代	4,637	4,197		14	8,848	15.9%	6,655	4,841	11	11,507	18.5%
20歳未満	1,550	847		13	2,410	4.3%	2,040	941	13	2,994	4.8%
不明	817	500		155	1,472	4.0%	759	498	198	1,455	3.6%
計	27,785	26,947	776	241	55,749	100.0%	32,965	28,230	791	62,261	100.0%
	49.8%	48.3%	1.4%	0.5%	100.0%		52.9%	45.3%	1.3%	0.5%	100.0%

《高齢者（60歳以上）に関する相談件数の推移》

18年度の高齢者に関する相談件数は、実数では17年度に比較して若干減少し、横ばい傾向となっているが、14年度に比較すると1.6倍となっている。

また、相談件数全体に占める構成比率は23.0%と17年度に比較して1.7ポイント増加し、17・18年度と構成比率は2割を超えている。

商品・サービス別に見ると、17年度に比較して、架空・不当請求が大半を占める「商品一般」の増加が目立ち、「工事・建築」は半減している。



高齢者に関する相談の商品・サービス別件数

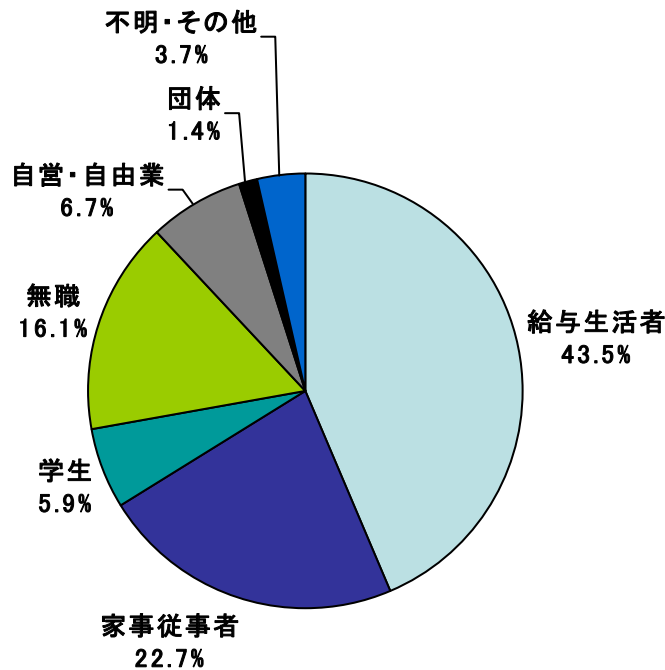
順位	項目	18年度	構成比 %	17年度	構成比 %
1	商品一般	1,306	10.2	912	6.9
2	フリーローン・サラ金	983	7.7	864	6.5
3	工事・建築	611	4.8	1,207	9.1
4	オンライン等関連サービス	459	3.6	635	4.8
5	ふとん類	454	3.5	399	3.0
全件数		12,838	100.0	13,292	100.0

(2) 職業別件数

構成比は、前年度と比較すると、大きな変化は見られないが、「家事従事者」の比率が若干増加し、「給与生活者」と「家事従事者」で66.2%を占めている。

件数から見ると、減少が大きかったのは「学生」、次に「給与生活者」であった。「学生」の減少は、年齢別件数での若年層の減少と合致している。

職業別構成比



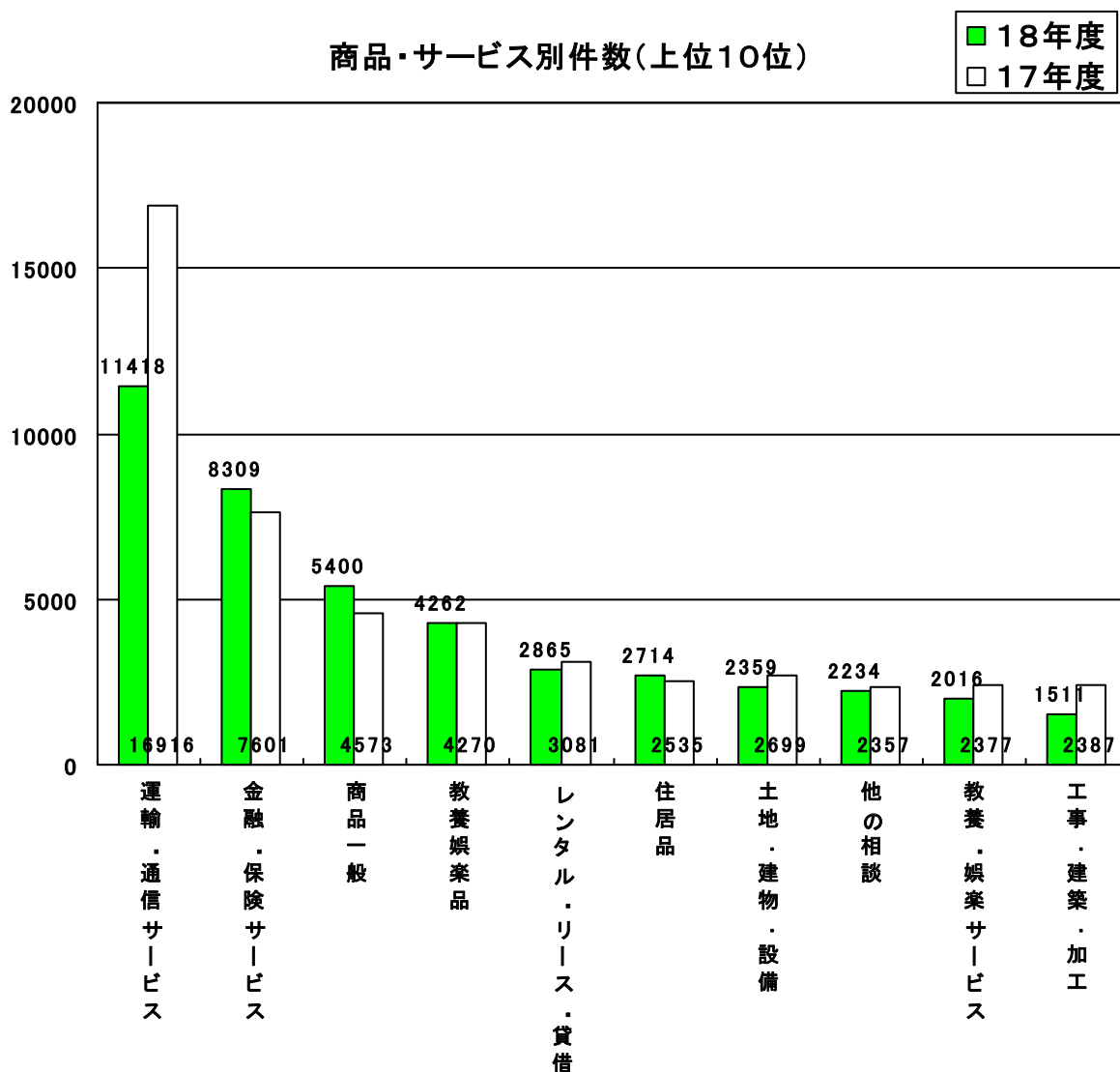
	合計	給与生活者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	団体	不明・その他
18年度	55,749	24,241	3,745	12,655	3,307	8,958	779	2,064
増減率 %	-10.5	-13.2	-12.7	-2.5	-23.2	-7.2	-1.5	-11.0
構成比 %	100.0	43.5	6.7	22.7	5.9	16.1	1.4	3.7
男性	27,785	16,256	2,497	161	2,038	5,583	0	1,250
女性	26,947	7,964	1,243	12,492	1,260	3,354	0	634
団体	776	0	0	0	0	0	773	3
不明	241	21	5	2	9	21	6	177
17年度	62,261	27,927	4,292	12,976	4,306	9,651	791	2,318
構成比 %	100.0	44.9	6.9	20.8	6.9	15.5	1.3	3.7

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、11,418件と最も多く、次にサラ金・クレジット、保険などの「金融・保険サービス」の8,309件、3位は債権の不当請求などの「商品一般」であった。

17年度と比較すると、「運輸・通信サービス」が5,498件の減、32.5%減少したが、17年度の70.1%の減少に比較すると減少率は緩和している。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・不当請求の相談が減少したことによる。2位の「金融・保険サービス」は、9.3%増加しており、依然として多重債務等のフリーローン・サラ金の相談が多い。



(2) 内容別件数 (マルチカウント)

「契約・解約」に関するものが44,109件と最も多く、次いで勧誘方法や売り方に問題がある「販売方法」、第3位は高価格や金利・利息に関する「価格・料金」となっている。「価格・料金」の構成比率は増加の傾向が見られる。

内容別件数

順位	分類	18年度	構成%	17年度	構成%
1	契約・解約	44,109	79.1	50,369	80.9
2	販売方法	28,290	50.7	34,960	56.2
3	価格・料金	6,868	12.3	5,988	9.6
4	品質・機能・役務品質	4,736	8.5	5,037	8.1
5	接客対応	4,288	7.7	4,201	6.7
6	表示・広告	2,329	4.2	2,117	3.4
7	法規・基準	1,765	3.2	2,011	3.2
8	安全・衛生	1,203	2.2	1,035	1.7
9	買物相談	523	0.9	539	0.9
10	生活知識	301	0.5	335	0.5
11	計量・量目	66	0.1	79	0.1
12	施設・設備	33	0.1	42	0.1
13	包装・容器	17	0.0	15	0.0
14	その他	831	1.5	865	1.4
	(総件数)	55,749		62,261	

※「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。)

契約金額が判明しているものは、28,821件で、合計金額は460億4千万円、1件当たりの平均金額は約160万円となった。合計金額、平均金額とも増加傾向にあるが、特に平均金額は16年度の1.7倍となっており、1件当たりの平均金額が高額化している。これは、工事・建築に関する相談金額の高額化、フリーローン・サラ金等の多重債務に関する相談の増加によるものと思われる。

構成比で見ると、100万円未満の割合が78.9%、100万円以上が21.0%となったが、100万円以上の構成比は増加傾向を示している。

契約・購入金額	18年度		17年度		16年度	
	件数	構成比%	件数	構成比%	件数	構成比%
1万円未満	3,066	10.6	2,506	7.9	2,477	5.7
1万円以上～10万円未満	9,432	32.7	12,627	38.1	22,017	50.8
10万円以上～100万円未満	10,266	35.6	11,698	35.3	13,444	31.0
100万円以上～1000万円未満	5,103	17.7	5,293	16.0	4,671	10.8
1000万円以上～1億円未満	932	3.2	890	2.7	709	1.6
1億円以上	22	0.1	12	0.0	12	0.0
計	28,821	100.0	33,026	100.0	43,330	100.0
相談件数に占める比率	51.7%		53.0%		45.5%	
総合計金額 (円)	46,041,469,989		43,560,309,610		39,664,532,278	
平均金額 (円)	1,597,497		1,318,970		915,406	

(4) 年代別・性別契約金額（金額が判明したものに限る。）

相談件数が減少しているなかで、男女とも、契約金額の合計金額及び1件当たりの平均金額が前年度を上回り、トラブルの金額の高額化が見られる。

年代別に見ると、30歳代の合計金額及び1件当たりの平均金額の増加が目立っており、これは架空・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が一つの要因と思われる。特に、30歳代の女性の合計金額、平均金額の増加が顕著であり、30歳代女性にこれらのトラブルが拡大している可能性がある。

また、60歳代、70歳代以上の男性の1件当たり平均金額の増加も目立っている。

なお、20歳未満の男性の契約合計金額は低いが、1件当たり平均金額が前年度に比較して倍以上になっているのが目立つ。

年代別・性別契約金額（金額が判明したものに限る。）

		18年度			17年度		
		件数	合計額(千円)	平均額(千円)	件数	合計額(千円)	平均額(千円)
男性	20歳未満	1,095	145,972	751.6	1,375	153,654	315.9
	20歳代	2,942	2,898,907	985.4	4,244	3,386,328	797.9
	30歳代	3,661	7,417,573	2,026.1	4,666	7,881,539	1,689.1
	40歳代	2,271	4,702,598	2,070.7	2,754	4,468,673	1,622.6
	50歳代	1,797	4,740,306	2,637.9	1,936	4,401,055	2,273.3
	60歳代	1,556	4,088,373	2,627.5	1,739	3,183,383	1,830.6
	70歳以上	1,235	3,385,988	2,741.7	1,320	2,476,443	1,876.1
	不明	305	521,705	1,710.5	291	595,477	2,046.3
	計	14,862	27,901,422	1,877.4	18,325	26,546,552	1,448.7
	前年度比	-3,463	+1,354,870	+429			
女性	20歳未満	572	776,156	228.3	645	84,895	178.8
	20歳代	2,716	1,714,667	631.3	2,926	1,662,584	568.2
	30歳代	2,864	5,496,423	1,919.1	3,106	3,786,481	1,219.9
	40歳代	2,049	2,425,188	1,183.6	2,164	2,429,920	1,122.9
	50歳代	1,852	3,174,463	1,714.1	1,856	3,135,843	1,689.6
	60歳代	1,595	2,517,349	1,578.3	1,599	2,787,680	1,743.4
	70歳以上	1,730	2,015,920	1,165.3	1,938	2,678,144	1,381.9
	不明	177	361,414	2,041.9	173	160,122	925.6
	計	13,555	18,481,580	1,363.5	14,407	16,725,669	1,160.9
	前年度比	-852	+1,755,911	+203			
合計	20歳未満	1,667	922,128	553.2	2,020	238,549	118.1
	20歳代	5,658	4,613,574	815.4	7,170	5,048,912	704.2
	30歳代	6,525	12,913,996	1,979.2	7,772	11,668,020	1,501.3
	40歳代	4,320	7,127,786	1,650.0	4,918	6,898,593	1,402.7
	50歳代	3,649	7,914,769	2,169.0	3,792	7,536,898	1,987.6
	60歳代	3,151	6,605,722	2,096.4	3,338	5,971,063	1,788.8
	70歳以上	2,965	5,401,908	1,821.9	3,258	5,154,587	1,582.1
	不明	482	883,119	1,832.2	464	755,599	1,628.4
	計	28,417	46,383,002	1,632.2	32,732	43,272,221	1,322.0
	前年度比	-4,315	+3,110,781	+310			

※「合計」には、「団体」及び「不明」も含む。

(5) 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、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69.8%を占め、次いで情報提供、他機関紹介となっている。助言は、架空・不当請求の件数の減少に伴いその構成比は減少してきている。一方、「あっせん解決」は、16年度に架空・不当請求の相談が急増したことによって構成比率が4.3%に落ち込んだが、17・18年度は7%以上の構成比率に増加してきている。

処理状況の内訳

順位	処理内容	18年度		17年度	
		件数	構成比 %	件数	構成比 %
1	助言（自主交渉）	38,883	69.8	44,622	71.7
2	情報提供	6,626	11.9	6,832	11.0
3	他機関紹介	4,374	7.8	4,562	7.3
4	あっせん解決	4,082	7.3	4,335	7.0
5	処理不要	450	0.8	327	0.5
6	処理不能	314	0.6	431	0.7
7	あっせん不調	279	0.5	299	0.5
	処理継続中	741	1.3	853	1.4
	合計	55,749		62,261	

イ 商品テストを行った相談

商品の分類別に構成比をみると、衣類のクリーニングに関するものが61.5%と多く、以下住居品（食器や家具など）、被服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	40 (61.5%)	ライナー付きハーフコートの変色の原因 紳士ジャケットの伸縮の原因 ダウンジャケットの穴あきの原因
住居品	9 (13.8%)	徳利使用時の染み出る物質の究明 折りたたみ椅子による怪我
被服品	8 (12.3%)	ワイシャツの移染原因
食料品	2 (3.1%)	白米の異物鑑定
保健衛生品	2 (3.1%)	ネックレスのゲルマニウムの含有の有無
教養娯楽品	2 (3.1%)	ドッグフードの異物混入物の究明
その他	2 (3.1%)	開閉できなくなったスーツケースの原因
合計	65	

4 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、平成16年度をピークに平成17・18年度と減少傾向にある。これは、通信販売に分類される「架空・不当請求」が平成16年度ピークに減少したため、平成18年度は26,973件となり、前年度比23.2%減となった。

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・SF商法等）の件数は、前年度比21.1%の減となったが、その中でSF商法の件数については35.5%の増加となっている。また、無店舗販売件数のほとんどが、減少している中で、「ネガティブオプション」の件数は前年度比160.3%増となっているが目立っている。

販売・購入方法別の件数

	18年度	構成比 %	17年度	構成比 %
合 計	55,749		62,261	
店 舗 購 入	15,189	27.2	14,046	22.6
無 店 舗 (計)	26,973	48.4	35,118	56.4
(無店舗の内訳)				
訪 問 販 売	7,571	28.1	9,591	27.3
通 信 販 売	14,528	53.9	20,255	57.7
電話勧誘販売	2,499	9.3	3,319	9.5
マルチ・マルチまがい	754	2.8	780	2.2
ネガティブ・オプション	656	2.4	252	0.7
その他無店舗	965	3.6	921	2.6
不明・無関係	13,587	24.4	13,097	21.0

*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	18年度	構成比 %	17年度	構成比 %
アポイントメントセールス	444	5.9	518	5.4
キャッチセールス	485	6.4	595	6.2
SF商法（催眠商法）	401	5.3	296	3.1
家庭訪販	4,221	55.8	5,921	61.7
訪問販売全体	7,571	100.0	9,591	100.0

(2) 契約当事者の年代別件数

20歳未満から30歳代では「通信販売」が多くなっている。これは、若年層が通信手段を使って商品・役務を購入していることが原因と考えられる。

また、年代が高くなると在宅率も高くなるため「訪問販売」の割合が高くなっている。特に70歳以上では相談の26.1%を占めている。

「マルチ・マルチまがい」は20歳代が多く「ネガティブ・オプション」は50歳代以上で目に付く。

年代別 販売・購入方法別の件数

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計	
合計	2,410	8,848	12,394	8,997	8,014	6,954	5,884	2,248	55,749	
店舗販売	294	2,448	3,724	2,642	2,467	1,945	1,087	582	15,189	
無店舗(計)	1,957	5,002	5,789	4,026	3,145	2,917	3,233	904	26,973	
(無店舗の内訳)	訪問販売	78	1,066	985	885	922	1,264	1,974	397	7,571
	構成比%	1.0	14.1	13.0	11.7	12.2	16.7	26.1	5.2	100.0
	通信販売	1,765	3,241	3,839	2,364	1,456	921	631	311	14,528
	構成比%	12.2	22.3	26.4	16.3	10.0	6.3	4.4	2.1	100.0
	電話勧誘販売	14	316	619	467	356	312	328	87	2,499
	構成比%	0.6	12.6	24.8	18.7	14.2	12.5	13.1	3.5	100.0
	マルチ・マルチまがい	70	261	97	91	96	92	39	8	754
	構成比%	9.3	34.6	12.9	12.1	12.7	12.2	5.2	1.0	100.0
	ネガティブ・オプション	12	7	57	70	159	160	126	65	656
	構成比%	1.8	1.1	8.7	10.7	24.2	24.4	19.2	9.9	100.0
その他無店舗	18	111	192	149	156	168	135	36	965	
構成比%	1.8	11.5	19.9	15.5	16.2	17.4	14.0	3.7	100.0	
不明・無関係	159	1,398	2,881	2,329	2,402	2,092	1,564	762	13,587	

(3) 販売・購入方法別に多かった商品・サービス

ア 店舗販売

全体の件数が、前年度比で1,143件(8.1%)増加した。特に消費者金融、ヤミ金融などの「フリーローン・サラ金」の件数が552件(24.4%)増加したほか、「不動産貸借」が11件(0.7%)増となっている。

順位	項目	18年度	構成比%	17年度	構成比%
1	フリーローン・サラ金	2,810	18.5	2,258	16.1
2	不動産貸借	1,596	10.5	1,585	11.3
3	四輪自動車	652	4.3	800	5.7
4	工事・建築	570	3.8	568	4.0
5	クリーニング	567	3.7	557	4.0
	全件数	15,189	100.0	14,046	100.0

イ 訪問販売

全体の件数が、前年度比で2,020件(21.1%)の減となった。リフォーム工事などの「工事・建築」の相談は769件(61.1%)の大幅な減少となったが、ふとん類については75件(16.0%)の増加となった。件数は減ったものの、70歳以上、60歳代の相談が4割を超えており、相変わらず高齢者の相談件数の割合が高い。

順位	項目	18年度	構成比 %	17年度	構成比 %
1	ふとん類	544	7.2	469	4.9
2	工事・建築	489	6.5	1,258	13.1
3	他の台所用品(浄水器)	425	5.6	373	3.9
4	リースサービス	388	5.1	561	5.8
5	新聞	336	4.4	397	4.1
全件数		7,571	100.0	9,591	100.0

ウ 通信販売

全体の件数が5,727件(28.3%)の減となった。特に「オンライン等関連サービス」に関する相談が5,096件(35.4%)の減となった。

一方で、「商品一般」は83件(10.6%)の増加となった。これは、従来“電話情報料”など特定の商品・役務の名目で行われていた架空・不当請求が、具体的な商品・役務を特定しない内容不明の請求名目へと変化したことによる。

年代では20歳～40歳代に集中している。

順位	項目	18年度	構成比 %	17年度	構成比 %
1	オンライン等関連サービス	9,308	64.1	14,404	71.1
2	商品一般	864	5.9	781	3.9
3	フリーローン・サラ金	800	5.5	930	4.6
4	宝くじ	219	1.5	225	1.1
5	教養・娯楽サービス	186	1.3	192	0.9
全件数		14,528	100.0	20,255	100.0

エ 電話勧誘販売

全体の件数は820件(24.7%)の減少となっている。「資格取得用教材」や「資格講座」の件数は減少しているものの、過去の契約情報を利用したと思われる二次被害に関する相談が多い。年代では30歳～40歳代の割合が多い。

順位	項目	18年度	構成比 %	17年度	構成比 %
1	資格取得用教材	188	7.5	250	7.5
2	資格講座	183	7.3	326	9.8
3	商品一般	168	6.7	219	6.6
4	電話サービス	166	6.6	402	12.1
5	フリーローン・サラ金	159	6.4	199	6.0
全件数		2,499	100.0	3,319	100.0

オ マルチ・マルチまがい販売

全体の件数は26件（3.3%）と若干減少した。「浄水器」、「商品一般」等が若干増加している。

年代別では20歳代が約35%を占め、若年層の構成比の高さが目立っている。

順位	項目	18年度	構成比 %	17年度	構成比 %
1	化粧品	124	16.4	130	16.7
2	健康食品	123	16.3	132	16.9
3	他の台所用品（浄水器）	54	7.2	44	5.6
4	商品一般	51	6.8	103	13.2
5	他の理美容用具	28	3.7	18	2.3
全件数		754	100.0	780	100.0

カ ネガティブ・オプション（送りつけ商法）

全体の件数は404件（160.3%）増加した。内訳をみると、「他の書籍・印刷物」の件数が321件増と目立っている。これは、年末に特定の障害者団体からカレンダーや葉書が送りつけられ、多数の相談が寄せられたことによる。

順位	項目	18年度	構成比 %	17年度	構成比 %
1	他の書籍・印刷物	391	59.6	70	27.8
2	新聞	40	6.1	7	2.8
2	商品一般	35	5.3	25	9.9
4	書籍・印刷物	29	4.4	18	7.1
5	雑誌	23	3.5	13	5.2
全件数		656	100.0	252	100.0

キ その他無店舗販売

全体の件数は44件（4.8%）増加した。内訳をみると、「フリーローン・サラ金」の件数が目立っている。借金による多重債務や自己破産に関する相談が多い。

祈祷サービスも10件（76.9%）増加しており、相談者の将来や家族に関して不安を煽り高額な祈祷料を請求されている相談が多い。

順位	項目	18年度	構成比 %	17年度	構成比 %
1	フリーローン・サラ金	176	18.2	152	16.5
2	商品一般	62	6.4	33	3.6
3	相談その他	45	4.7	50	5.4
4	工事・建築	31	3.2	30	3.3
5	祈祷サービス	23	2.4	13	1.4
全件数		965	100.0	921	100.0

5 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

「業務提供誘引販売」の相談件数は、118件で前年度と比べ33.7%減少し、年々減少の傾向にある。

契約金額の平均は約72万円で、前年度に比べて減額した。

契約当事者は20歳代～40歳代の女性が多く、最高齢は70歳代の男性であった。

「他の内職・副業」が前年度に比べて約倍の件数となった。内容は、モデルの仕事を紹介すると言ってモデルのレッスン料の契約をさせるが、報酬はほとんど入らず、借金だけが残るといふ相談が多い。契約当事者は20歳代～30歳代の女性が大部分を占め、50歳代の女性からの相談もあった。

その他、「ワープロ・パソコン内職」はパソコン・ソフトや教材や資格講座を契約させるものなど、いずれも報酬には結びつかず、教材や資格講座等の高額な借金だけが残るといふ相談内容である。

分 類	18年度	17年度
他の内職・副業	49	25
ワープロ・パソコン内職	39	49
あて名書き内職	6	23
ちらし配り内職	6	13
配送内職	5	6
合 計	118	178

契約金額別件数

契約・購入金額	18年度		17年度	
	件数	構成比 %	件数	構成比 %
1万円未満	1	0.9	0	0.0
1万円以上 ～ 10万円未満	9	8.4	18	11.6
10万円以上 ～ 100万円未満	83	77.6	122	78.7
100万円以上 ～ 1000万円未満	14	13.1	15	9.7
計	107	100.0	155	100.0
総合計金額 (円)	77,338,285		136,398,125	
平均金額 (円)	722,788		879,988	

※ 金額の分かっているもののみ

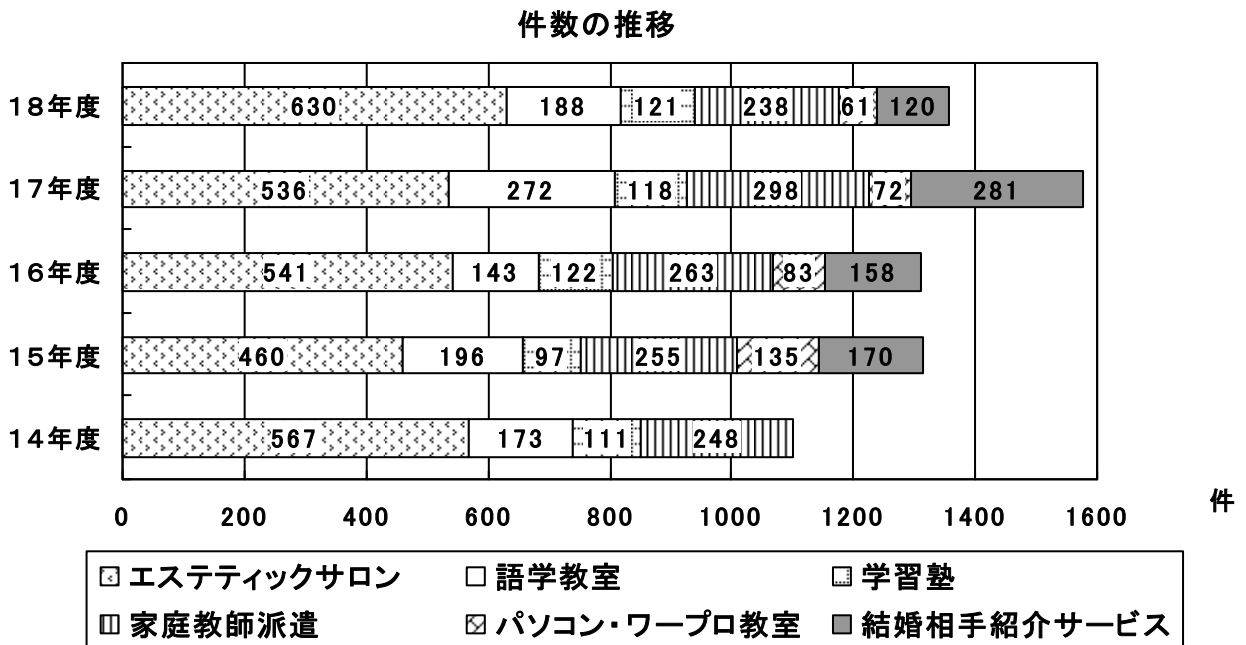
イ 特定継続的役務提供

パソコン教室、結婚相手紹介サービスは、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。

6種類の役務相談の合計件数は1,358件で、17年度1,577件に対して219件(13.9%)の減少となった。

個別に見ると、エステの相談は630件で前年度比17.5%増で例年同様に最も多い。増加の原因はエステ店の倒産のためと考えられる。

結婚相手紹介サービスは120件で前年度比57.3%減となった。



(2) 消費者契約法

平成13年4月に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、事業者の不適切な勧誘により消費者が契約を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、事実と異なることを告げる「不実告知」が昨年度同様に最も多く、半数を占める。

分類ごとの件数

分類	18年度	17年度
不実告知	52	41
断定的判断の提供	14	18
不利益事実の不告知	10	6
不退去	7	10
監禁	2	3
情報不提供	0	2
問題契約書	8	9

※ マルチカウント

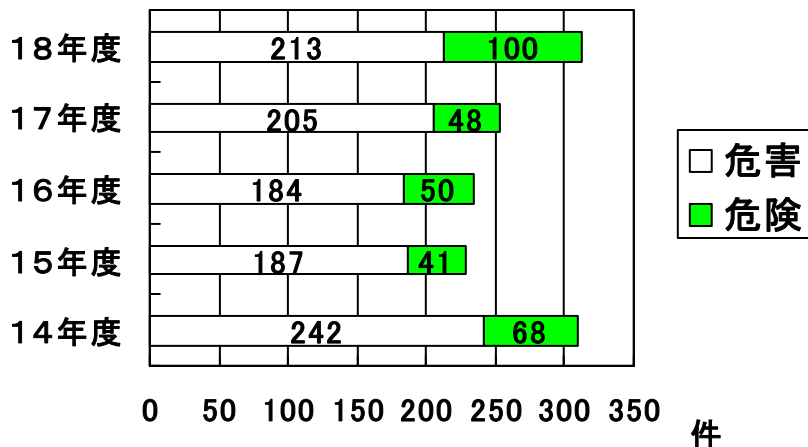
6 危害・危険に関する相談

(1) 件数の推移

危害・危険に関する相談は、313件（危害213件、危険100件）であった。平成18年11月「消費生活用製品安全法」の改正があり、平成19年5月14日に施行された。今回の改正は、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新たに設けられ、製品事故の再発防止を図ろうとするものである。

改正前から製品事故が相次ぎ各メーカーの衣類乾燥機や石油直圧式給湯機等のリコールや浴室換気乾燥機やガス瞬間湯沸かし器等の製品事故に関する注意喚起が続いたため相談が17年度の253件に比較して、60件（23.7%）の増加となっている。特に、危険に関する相談の増加が目立っている。

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」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213件で、前年度の205件から8件増加した。

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ケロイド、ダイエット食品による左半身のしびれなどがある。

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 37件	脱毛エステの施術をしたら、皮膚が剥がれケロイド状になった。
健康食品 23件	ダイエット食品で左半身がしびれ通院している。
化粧品 15件	日焼けをケアする化粧水をつけたところかゆみと湿疹が出て通院したが痕が残る可能性もある。

(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100件で、前年度と比較すると52件増加した。

商品別の個々の件数は少ないものの、商品の種類は多岐にわたっている。

危険の内容は、「発火」「発煙」や「破裂」「破損」が目立っている。

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
空調・冷暖房機器 16件	ハロゲンヒーターのコンセントを抜いた15分後発火し、炎がでた。
自動車 14件	高速道路を走行中突然車が止まってしまい怖い思いをした。
食生活機器 13件	<ul style="list-style-type: none">・電子レンジでコンビニの弁当を暖めようとしたら庫内の小さな窓の部分から発火した。・炊飯器でご飯を炊いていたところ、釜が突然爆発し、内釜が飛び出した。

7 クレジット等に関する相談

(1) クレジット

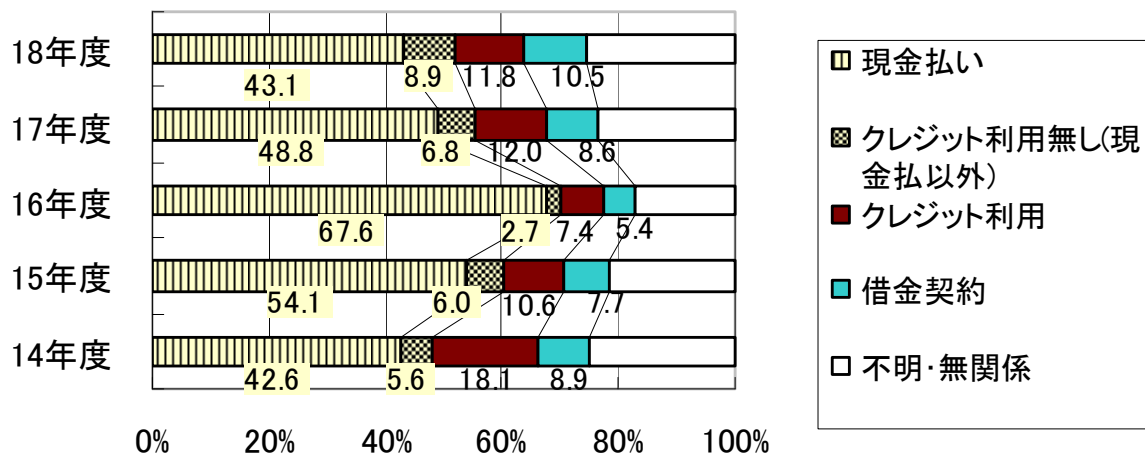
「クレジット」とは、商品やサービスの販売代金(全部又は一部)を信販会社等が立替払いし、消費者が後払いをする販売信用のことをいう。

全相談のうちクレジットを利用している相談は、18年度で6,582件、全相談に占める構成比が11.8%となった。

構成比率の推移は、16年度に架空・不当請求(現金払いが主)が急増したことから、構成比7.4%まで急減したが、その後、17・18年度は構成比は12%前後で推移している。

支払方法別件数

	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
クレジット利用無	22,281	46,559	66,927	34,604	28,989
(現金払)	19,703	41,893	64,383	30,391	24,055
クレジット利用	8,385	8,194	7,070	7,490	6,582
借金契約	4,108	5,940	5,170	5,381	5,857
不明・無関係	11,455	16,680	16,115	14,786	14,321
合 計	46,229	77,373	95,282	62,261	55,749

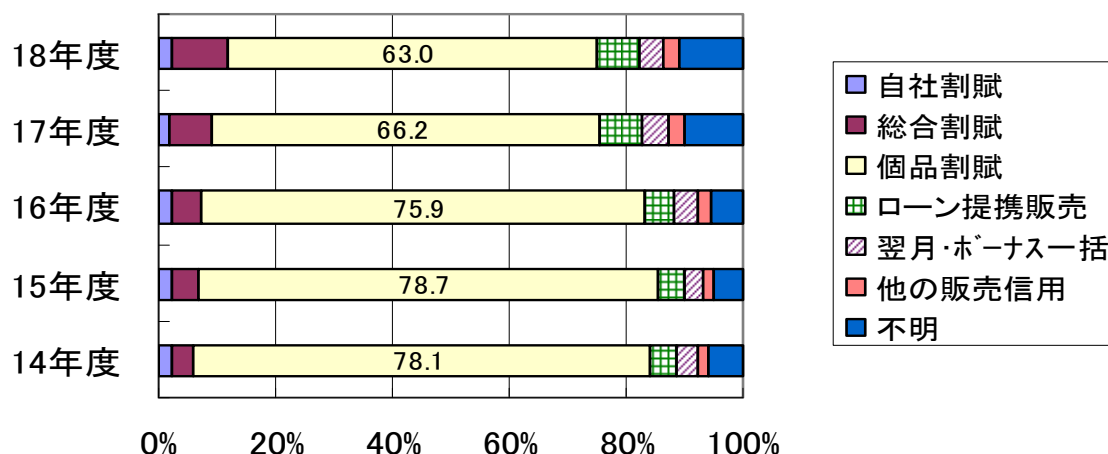


* 借金契約 金融機関等から金銭を借りた場合、又は借りることを前提とした相談。銀行、サラ金等の消費者ローン、クレジットカードによるキャッシング、預貯金・不動産を担保にした貸付などが該当する。

クレジットの形態は、「個品割賦」が最も多い。平成16年にリフォーム工事契約問題に関連してクレジットの個品割賦契約が社会的な問題となり、「個品割賦」の構成比率は17・18年度と減少したが、依然としてクレジット相談の6割以上を占めている。

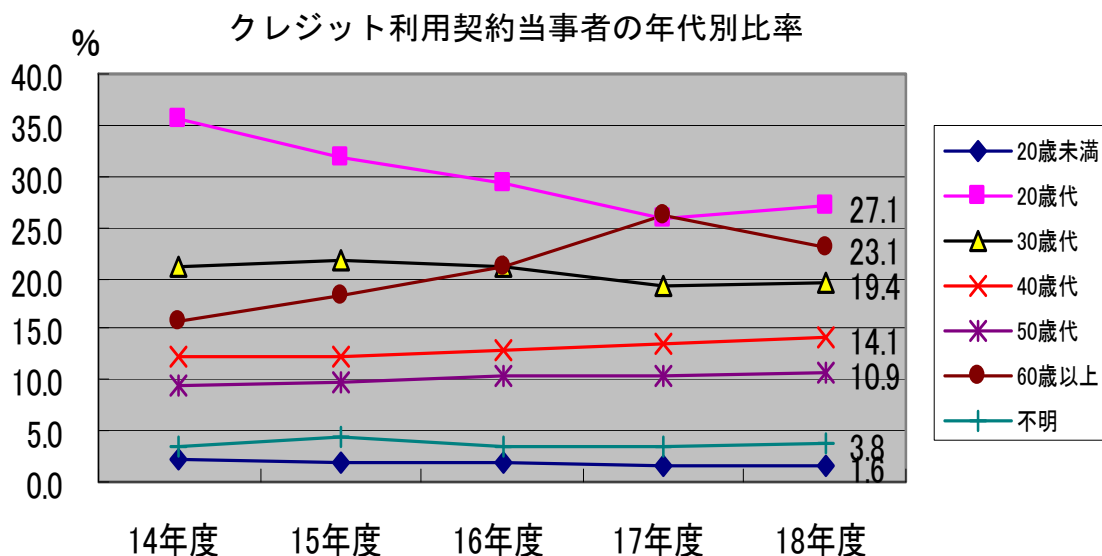
クレジット利用契約の形態別件数

	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
自社割賦	200	201	161	151	164
総合割賦	287	364	347	544	609
個品割賦	6,549	6,448	5,364	4,962	4,149
ローン提携販売	405	378	364	529	487
翌月・ボーナス一括	289	249	277	347	287
他の販売信用	141	133	173	211	170
不明	514	421	384	746	716
合計	8,385	8,194	7,070	7,490	6,582

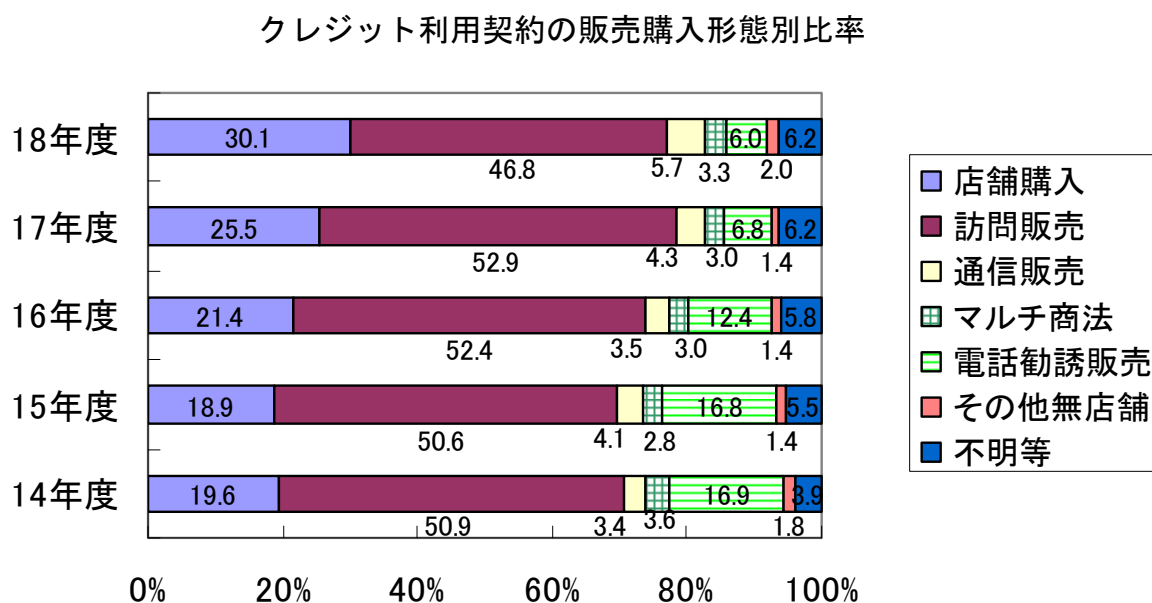


- * 自社割賦 販売店自ら(自社)が消費者に信用供与をしている場合。
- * 総合割賦 販売店と契約関係にある信販会社・クレジット会社等が発行するクレジットカードの提示又はチケット等と引き換えにして、消費者の購入代金相当額に信用供与するもの。
- * 個品割賦 信販会社等が消費者と立替払い契約を個別に結ぶことにより、代金全額を一括して販売業者に支払う場合。
- * ローン提携販売 販売店等と信販会社等との間で消費者の代金返済債務を販売店等が保証することによって、代金相当額を信販会社等が販売店等に支払う場合。

クレジット利用契約当事者の年代別比率を見ると、20歳代、60歳以上の構成比が5割を占めている。まだ年収が多くない、契約経験の浅い若者層や年金生活の高齢者層のウェートが高いものと思われる。



クレジット利用契約を販売購入形態別に見ると、18年度では無店舗販売に係るもの（訪問販売からその他無店舗まで）が63.8%を占め、そのうちの大半が訪問販売に係るものである。ただし、17・18年度と店舗販売の比率が増加の傾向を示している。



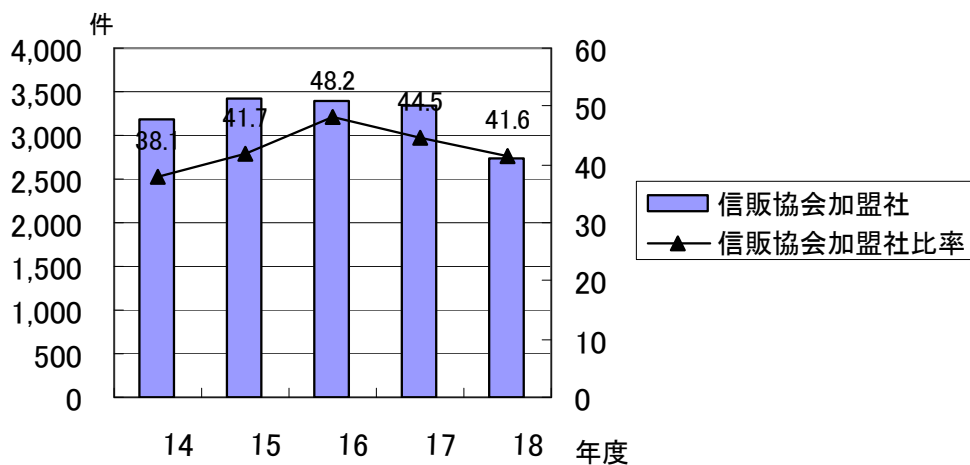
クレジット利用契約の商品・役務別上位順をみると、18年度では「エステティックサービス」「他の台所用品」(主に浄水器)「リースサービス」が1～3位を占めている。17年度は、リフォーム工事契約問題の影響と思われるが、「工事・建築」が1位となっている。その他は、「補習用教材」「ふとん類」「四輪自動車」が上位を占めている。上位を占めている商品・役務は、訪問販売、電話勧誘販売等で上位を占めるものが多い。

クレジット利用契約の商品・役務別上位10位

	14年度(総数8,385)		15年度(総数8,194)		16年度(総数7,070)		17年度(総数7,490)		18年度(総数6,582)	
1	他の台所用品	401	他の台所用品	472	他の台所用品	353	工事・建築	506	エステティックサービス	349
2	補習用教材	355	資格取得用教材	313	リースサービス	339	リースサービス	429	他の台所用品	345
3	資格講座	347	リースサービス	313	補習用教材	326	補習用教材	335	リースサービス	337
4	資格取得用教材	338	ふとん類	313	エステティックサービス	297	エステティックサービス	319	ふとん類	284
5	ふとん類	323	補習用教材	297	ふとん類	291	他の台所用品	316	四輪自動車	254
6	リースサービス	315	ワープロ・パソコン内職	296	工事・建築	270	ふとん類	312	補習用教材	250
7	エステティックサービス	308	資格講座	282	資格取得用教材	236	四輪自動車	287	着物類	217
8	工事・建築	275	エステティックサービス	275	四輪自動車	224	ネックレス	191	工事・建築	208
9	四輪自動車	256	工事・建築	260	資格講座	211	フリーローン・サラ金	165	フリーローン・サラ金	191
10	ワープロ・パソコン内職	237	四輪自動車	244	ネックレス	196	室内装飾品	163	ネックレス	188

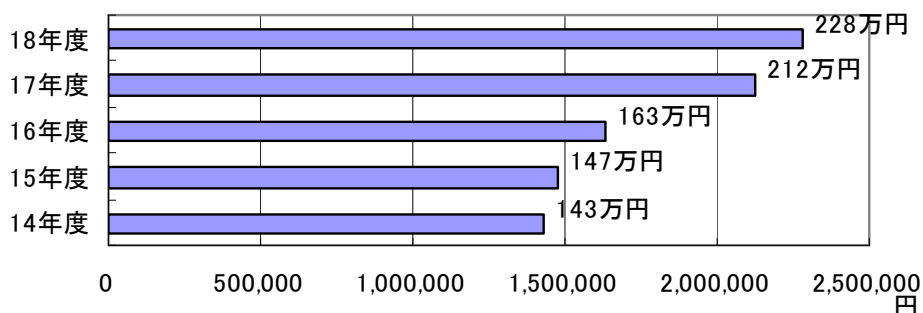
クレジット利用契約で、クレジットを供与している信販会社等のうち(社)全国信販協会に加盟している事業者の占める比率は、16年度に5割近くまで増加したが、その後は減少傾向を示し、18年度では41.6%となっている。

クレジット利用契約の信販会社等の(社)全国信販協会加盟社の件数及び比率



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、18年度では約228万円となっている。

クレジット利用契約の平均契約購入金額



クレジット利用契約の相談内容別件数は、18年度で「契約・解約」に関するものが92.0%（全相談では79.1%）、勧誘方法や売り方に問題がある「販売方法」が61.4%（全相談では50.7%）を占め、全相談の内容別比率に比較して「契約・解約」「販売方法」の比率が高い。

また、「あっせん（解決及び不調）」に係る比率が18年度で24.3%（全相談では7.8%）を占め、全相談の処理内容に比較して「あっせん」に係る比率が極めて高い。

これらのことから、クレジット利用契約の相談は他の相談に比較して契約や販売方法に問題を抱える事案が多く、そのため消費生活相談窓口でのあっせんに係る比率が多いものと思われる。

クレジット利用契約の相談内容別件数

	分類	18年度	構成比%	17年度	構成比%
1	契約・解約	6,055	92.0	6,949	92.8
2	販売方法	4,039	61.4	4,726	63.1
3	価格・料金	1,424	21.6	1,404	18.7
4	品質・機能・役務品質	434	6.6	482	6.4
5	接客対応	388	5.9	384	5.1

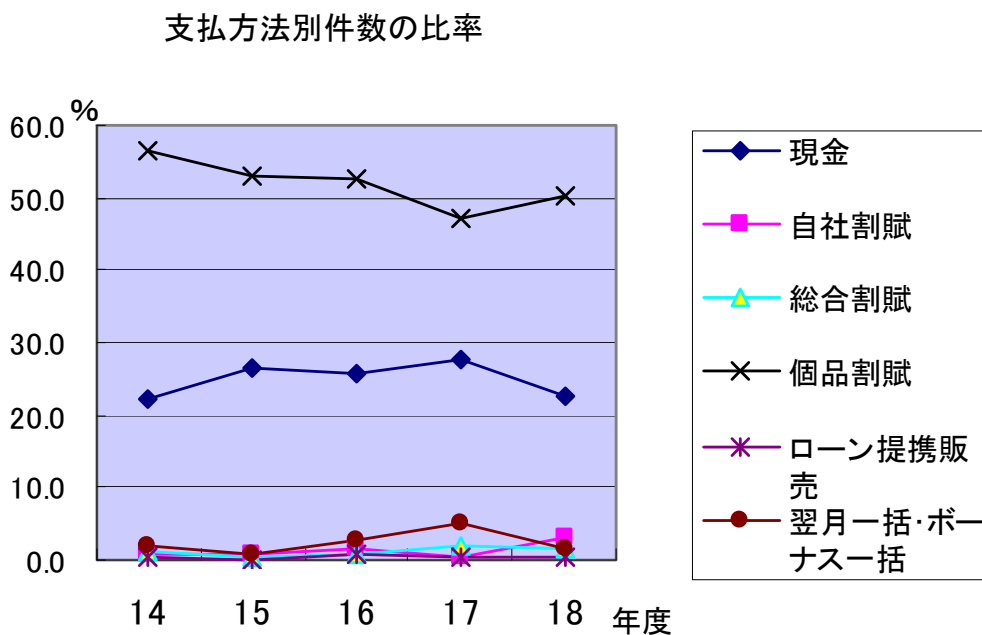
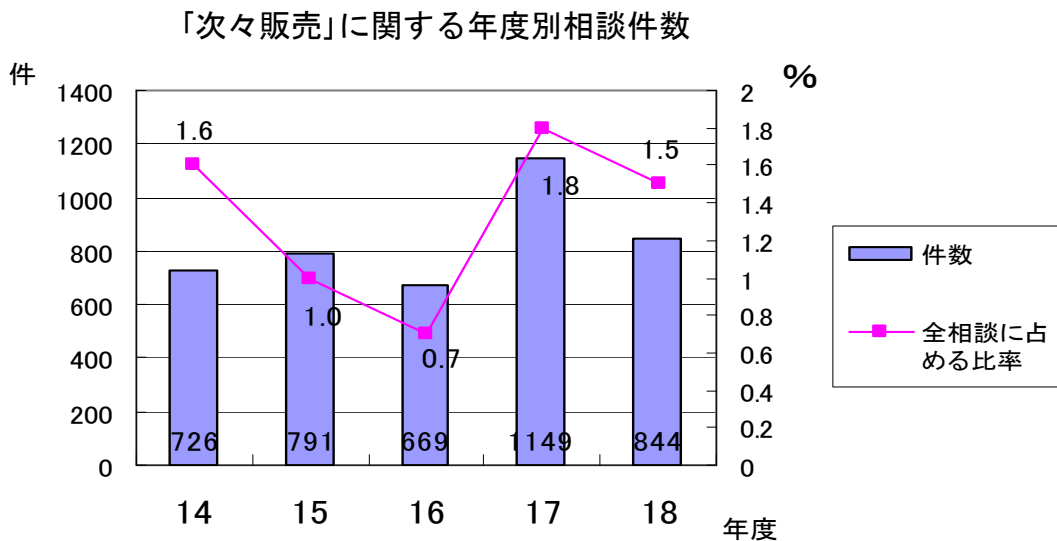
クレジット利用契約の相談処理内容別件数

処理内容	18年度		17年度	
	件数	構成比%	件数	構成比%
助言(自主交渉)	3,736	56.8	4,390	58.6
情報提供	607	9.2	653	8.7
他機関紹介	254	3.9	292	3.9
あっせん解決	1,511	23.0	1,744	23.3
処理不要	103	1.6	76	1.0
処理不能	70	1.1	120	1.6
あっせん不調	83	1.3	127	1.7
NA	218	3.3	88	1.2
合計	6,582		7,490	

(2) 次々販売

「次々販売」とは、一事業者又は複数の事業者が一人の消費者に対して、次から次に契約をさせる販売手口である。17年度は、高齢者に対するリフォーム工事契約の次々販売が問題となり、相談件数も1,000件を超えた。18年度は減少したものの844件となっている。

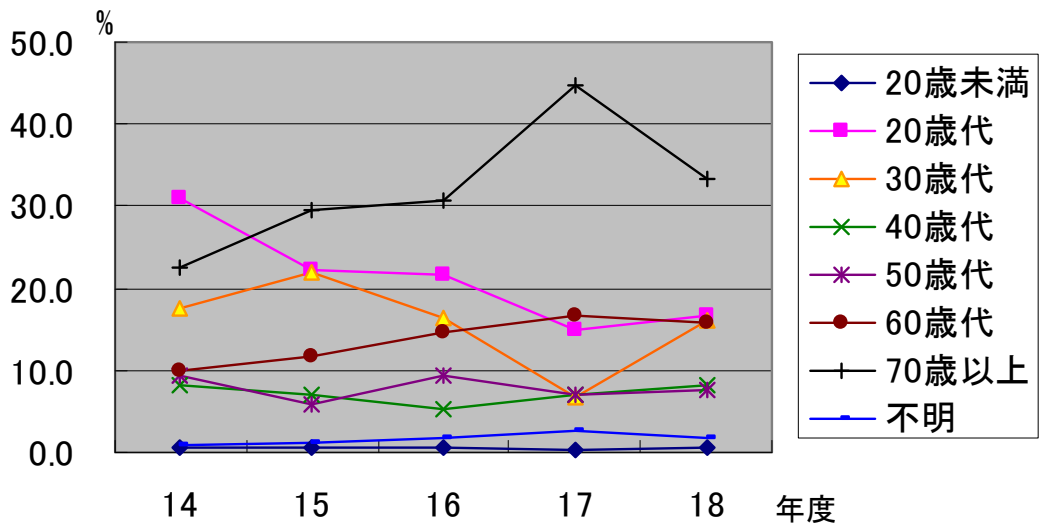
「次々販売」の支払い方法別件数を見ると、「個品割賦」が約5割を占めており、18年度で「個品割賦」50.4%、「現金払い」22.6%となっている。70歳以上の「現金払い」の比率が高いのが目立つ。



「次々販売」の契約当事者の年代別比率を見てみると、高齢者(60歳以上)が極めて高い比率を占めており、18年度で70歳以上33.3%、60歳代15.8%となっている。その他20歳代16.6%、30歳代16.1%となっている。

商品・役務別上位を見ると、「工事・建築」「ふとん類」が常に上位を占め、特に17年の「工事・建築」、18年度の「ふとん類」の件数の多さが目立つ。また、「着物類」がここ数年上位にあるほか、若い層が対象と思われる「エステティックサービス」「資格取得用教材」等が目立っている。

「次々販売」の契約当事者の年代別比率



「次々販売」の商品・役務別上位10位

	14年度(総数726)		15年度(総数791)		16年度(総数669)		17年度(総数1,149)		18年度(総数844)	
1	ふとん類	60	工事・建築	76	工事・建築	94	工事・建築	343	ふとん類	100
2	工事・建築	58	ふとん類	66	ふとん類	71	ふとん類	92	エステティックサービス	57
3	住居管理設備	58	資格講座	39	エステティックサービス	44	住居管理設備	59	工事・建築	56
4	資格講座	47	資格取得用教材	39	住居管理設備	28	エステティックサービス	58	着物類	41
5	エステティックサービス	41	ネックレス	35	着物類	25	着物類	44	資格取得用教材	35
6	資格取得用教材	36	エステティックサービス	32	室内装飾品	22	他の台所用品	34	フリーローン・サラ金	28
7	室内装飾品	29	室内装飾品	30	資格講座	20	アクセサリ	28	室内装飾品	28
8	ネックレス	29	住居管理設備	29	資格取得用教材	20	ネックレス	22	補習用教材	25
9	アクセサリ	23	フリーローン・サラ金	28	ネックレス	19	他の住居雑品	21	リースサービス	23
10	着物類	23	オンライン等関連サービス	28	複合サービス会員	19	リースサービス	19	他の台所用品	23

「次々販売」の主な事例

事例1（60歳代、自営・自由業、女性）

契約期間 平成16年9月～平成18年4月(1年8ヶ月)
契約件数 30件
契約総額 約665万円
商品等 宝石類、毛皮・着物類等
内容 展示販売会で着物類を購入。その後販売を手伝うよう勧誘され、割引価格といわれ、断れずに次々契約。

事例2（20歳代、給与、男性）

契約期間 平成15年7月～平成18年6月（2年11ヶ月）
契約件数 26件
契約総額 約1,015万円
商品等 エステティックサロン、化粧品、健康食品等
内容 エステティックサービスの店で、エステを受けるたびにしつこく勧誘され、化粧品・健康食品を次々契約。また、電話で呼び出され、複合会員サービスの契約も締結。クレジット代金の支払いのため、消費者金融4社からも借金し返済が困難になった。

事例3（60歳代、相談者の義父）

契約期間 平成12年10月～平成16年11月(4年1ヶ月)
契約件数 15件
契約総額 約1,900万円
商品等 リフォーム工事（浴室、屋根、床下）等
内容 一人住まいだった義父が平成18年1月に死亡し、家の中を整理したところ多数のリフォーム契約書が見つかった。

事例4（30歳代、無職、女性）

契約期間 平成15年9月～平成17年10月（2年1ヶ月）
契約件数 19件
契約総額 約920万円
商品等 各種資格教材
内容 通信教育の資格講座を次々に契約したところ、講座を終了するためにはこの資格教材を契約しなければならないと言われ、さらに次々契約。

《参考資料》

表 1 商品別分類表

商品大分類		18年度	17年度	増減%	増減の主な要因
A	商 品 一 般	5,400	4,573	18.1	商品名の記載のない架空・不当請求
B	食 料 品	1,368	1,345	1.7	
C	住 居 品	2,714	2,535	7.1	
D	光 熱 水 品	543	587	-7.5	
E	被 服 品	1,768	1,580	11.9	着物やアクセサリーの展示販売
F	保 健 衛 生 品	1,434	1,678	-14.5	効能効果をうたう放射性岩石
G	教 養 娛 楽 品	4,262	4,265	-0.1	
H	車 両 ・ 乗 り 物	1,187	1,398	-15.1	故障、塗装、解約など
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	2,359	2,699	-12.6	住宅の契約・解約
J	他 の 商 品	34	35	-2.9	
K	ク リ ー ニ ン グ	631	640	-1.4	
L	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	2,865	3,086	-7.2	
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	1,511	2,387	-36.7	住宅リフォーム
N	修 理 ・ 補 修	496	572	-13.3	自動車、住宅、住居設備（水道等）
O	管 理 ・ 保 管	64	53	20.8	マンション、コイン駐車場の管理
P	役 務 一 般	393	423	-7.1	
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	8,309	7,601	9.3	
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	11,418	16,916	-32.5	架空・不当請求の減少
S	教 育 サ ー ビ ス	454	448	1.3	
T	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	2,016	2,377	-15.2	コンサートチケット購入
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	1,696	1,702	-0.4	
V	他 の 役 務	1,555	1,710	-9.1	
W	内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	835	1,149	-27.3	為替相場
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	203	145	40.0	リバースモーゲージ制度※と税金
Z	他 の 相 談	2,234	2,357	-5.2	
	計	55,749	62,261	-10.5	

※リバースモーゲージ制度

持ち家などの居住用資産を担保にして、自治体や金融機関から定期的に生活資金を受け取る形で融資を受け、死亡したときに担保物件を処分して借入金を一括返済する仕組み。

表2 契約当事者の市町村別件数

市町村名	18年度	17年度	市町村名	18年度	17年度	市町村名	18年度	17年度	
さいたま市	10,189	11,491	志木市	535	603	吉見町	144	133	
川越市	2,945	3,348	和光市	677	808	鳩山町	107	111	
熊谷市	1,655	1,685	新座市	1,199	1,329	ときがわ町	73	74	
川口市	3,627	3,980	桶川市	518	578	横瀬町	44	54	
行田市	616	702	久喜市	514	582	皆野町	52	61	
秩父市	437	579	北本市	419	457	長瀨町	39	38	
所沢市	2,162	2,334	八潮市	415	459	小鹿野町	43	69	
飯能市	682	689	富士見市	1,005	1,180	東秩父村	15	17	
加須市	586	728	三郷市	837	995	美里町	50	77	
本庄市	499	582	蓮田市	463	444	神川町	60	96	
東松山市	510	622	坂戸市	779	883	上里町	218	233	
春日部市	1,956	2,077	幸手市	383	457	寄居町	272	278	
狭山市	1,791	2,146	鶴ヶ島市	603	727	騎西町	122	134	
羽生市	327	362	日高市	386	412	北川辺町	64	72	
鴻巣市	696	830	吉川市	331	380	大利根町	78	67	
深谷市	985	1,006	ふじみ野市	886	992	宮代町	206	234	
上尾市	1,970	2,190	伊奈町	284	265	白岡町	324	347	
草加市	1,427	1,479	三芳町	213	219	菖蒲町	143	156	
越谷市	2,144	2,473	毛呂山町	301	314	栗橋町	162	170	
蕨市	422	590	越生町	92	106	鷲宮町	268	282	
戸田市	780	907	滑川町	80	93	杉戸町	273	295	
入間市	1,414	1,594	嵐山町	129	146	松伏町	171	164	
鳩ヶ谷市	371	461	小川町	199	213	その他・不明	2,325	2,440	
朝霞市	911	1,001	川島町	146	161				
							合計	55,749	62,261

※市町村合併後の状況を表示した。(平成19年3月31日現在)

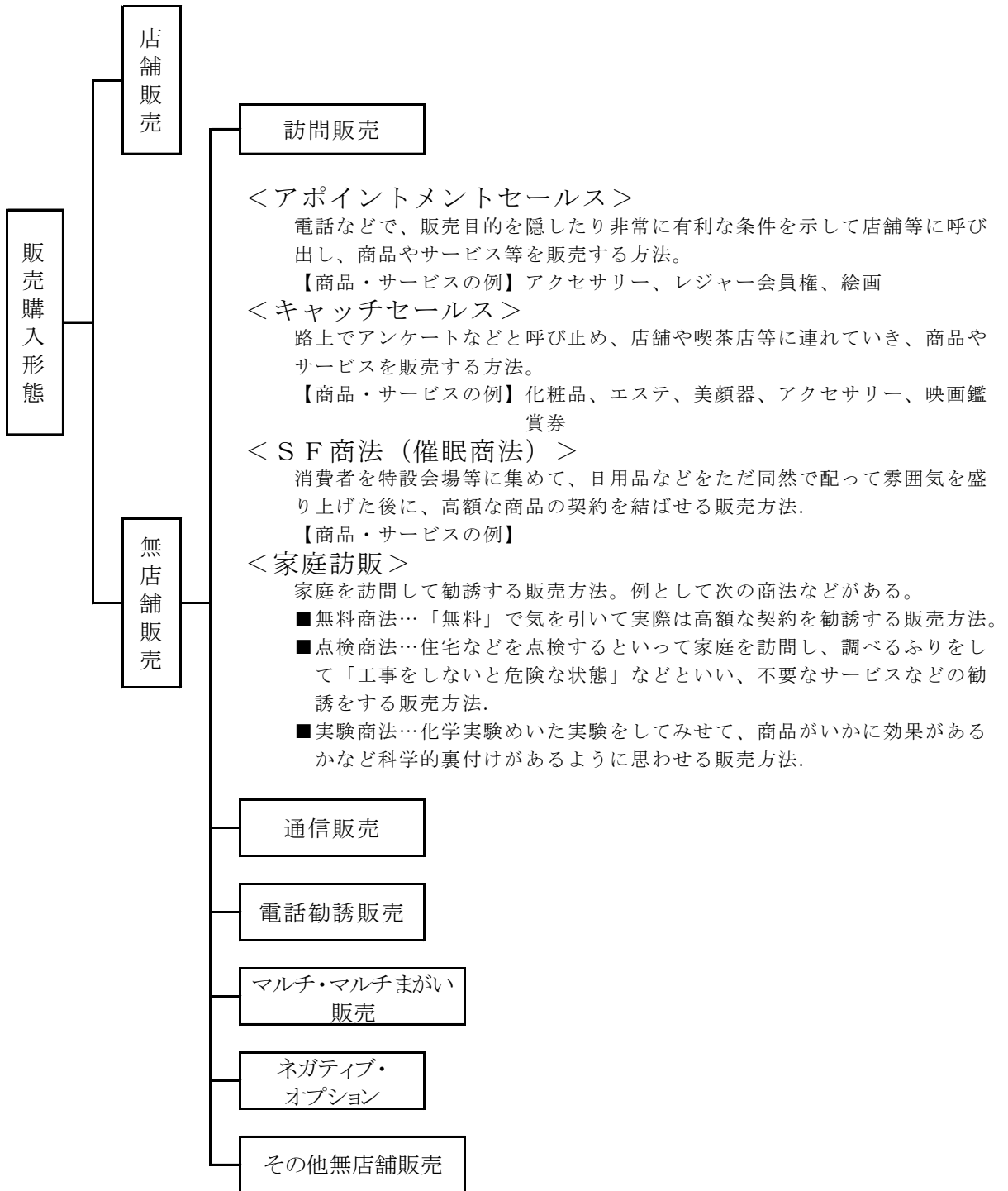
・「熊谷市、江南町」→「熊谷市」

表3 契約当事者の市町村別件数（県の受付分）

市町村名	18年度	17年度	市町村名	18年度	17年度	市町村名	18年度	17年度	
さいたま市	1,586	2,052	志木市	212	279	吉見町	121	124	
川越市	1,631	1,925	和光市	130	203	鳩山町	91	98	
熊谷市	1,323	1,462	新座市	293	348	ときがわ町	70	71	
川口市	1,653	1,913	桶川市	257	316	横瀬町	18	36	
行田市	439	490	久喜市	349	483	皆野町	28	42	
秩父市	171	275	北本市	291	363	長瀬町	23	25	
所沢市	430	545	八潮市	208	260	小鹿野町	22	48	
飯能市	214	250	富士見市	306	477	東秩父村	15	18	
加須市	215	245	三郷市	277	340	美里町	44	77	
本庄市	359	441	蓮田市	275	292	神川町	48	81	
東松山市	394	486	坂戸市	437	502	上里町	138	156	
春日部市	1,642	1,917	幸手市	276	317	寄居町	218	212	
狭山市	205	203	鶴ヶ島市	321	396	騎西町	94	112	
羽生市	258	286	日高市	215	255	北川辺町	60	68	
鴻巣市	503	657	吉川市	182	226	大利根町	71	68	
深谷市	606	769	ふじみ野市	259	344	宮代町	182	206	
上尾市	321	410	伊奈町	194	198	白岡町	252	291	
草加市	371	465	三芳町	136	178	菖蒲町	99	122	
越谷市	669	868	毛呂山町	214	241	栗橋町	142	161	
蕨市	263	426	越生町	66	86	鷲宮町	199	227	
戸田市	305	487	滑川町	77	86	杉戸町	257	288	
入間市	236	273	嵐山町	104	145	松伏町	153	145	
鳩ヶ谷市	245	359	小川町	139	182	その他・不明	1,595	797	
朝霞市	263	322	川島町	119	147				
							合計	23,579	27,663

《 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

中古車センターで中古車の注文書にサインした。注文する時に「撤回の場合は30%の違約金を払います。」との誓約書を納得できなかったが、強要するのでサインをしてしまった。4日後に撤回を申し出たところ高額の違約金を請求された。支払う必要があるか。

(契約金額：110万円) (30歳代・給与・男性)

(2) 無店舗販売

【アポイントメントセールス】

5年前に電話で呼び出されて、旅行や買い物が安くなりイベントもあると勧められ、入会登録料・年会費を払い会員になった。退会を申し出たが簡単に退会出来なかった。昨年、グレードの高い方へ組み替えを勧められ、さらに高額な方へ組み替えてしまった。他にも借金があり、支払い困難なので解約したい。

(契約金額：86万円) (30歳代・給与・男性)

【キャッチセールス】

路上で強引に呼び止められ、逃げたのに追いかけられ、絵を見るだけならと思い店内に入った。好きな絵について答えたところ、小遣い程度で買える、人生が変わるとしつこく、3時間の勧誘で断りきれず契約してしまった。高額なので解約したい。

(契約金額：87万円) (20歳代・給与生活者・男性)

【SF商法（催眠商法）】

近所で日用品をくれるというので出かけていった。帰宅時に営業員が2人ついてきて布団の契約を迫られた。何度も断ったが帰ってくれず仕方なく契約書に名前を書いた。翌日電話で解約を伝えたがなんの連絡もなかった。元々要らない布団なのでお金を払いたくない。

(契約金額：28万円) (80歳代・無職・女性)

(3) 通信販売

ネットショッピングでサイズを間違えて掛け布団を購入した。ショッピングサイトの特約では返品できないとあるが、希望サイズの商品はないので返品したい。業者に返品を申し出たところ拒否された。クーリング・オフできないか。

(契約金額：1万円) (40歳代・家事従事者・女性)

(4) 電話勧誘

数年前、電話で勧誘されシステムアドミニストレーター資格教材の契約をした。教材が届いたが仕事が忙しく勉強ができなかった。現在も支払いが続いている。最近、電話があり資格に合格してもらわないと困ると、しつこく職場にも勧誘が続く。

(契約金額：45万円) (20歳代・給与生活者・男性)

(5) マルチ・マルチまがい商法

高校時代の同級生に勧められ、化粧品の販売組織に加入し、商品を購入した。自分愛用として毎月化粧品の購入義務があり、お金がなかったので学生ローンを借りて年齢も20歳としておき、20歳になったら始めるように言われた。商品は上位者宅に預けてある。不信なので解約したい。

(契約金額：9万円) (10歳代・学生・男性)

(6) ネガティブ・オプション

出版社から注文していない新聞が10日程前に届いた。放置していたら請求書が届いた。請求書を開封していないため請求金額は分からない。どうしたらよいか。

(契約金額：不明) (30歳代・給与生活者・男性)

全く身に覚えがない福祉団体から、夫宛にカレンダーと絵はがきが送られてきた。振り込み用紙も同封されていた。私は事前に確認するようと言ったのに、夫が「障害者だから気の毒だ」と支払ってしまった。どうしたらよいか。

(契約金額：2千円) (60歳代・無職・男性)

(7) その他無店舗

これまでに150万円の融資を受けたが、「ブラック情報を削除する費用」とか「追加融資の保証費用」などと三社の業者が次々現れ、カードで買わされた商品を、換金するなどして計418万円を払った。すべて手渡しで行っている。三社の関連行為であるので情報がほしい。

(契約金額：150万円) (40歳代・自営・男性)

3 件数の多かった事例

【無料商法】 無料またはただ同然でつって売りつける商法。無料お試しなどと称して店に連れていくなどして、お試しをした後に高額商品を契約させるなどの事例がある。【平成18年度993件】

駅前で無料体験エステを勧められ店に行き、50回コースで化粧品、サプリメント、補正下着がセットになっているものを断りきれずに契約した。とても払えないので解約したい。

(契約金額：217万円) (20歳代・給与生活者・女性)

懸賞サイト広告を見て無料だったので、出会い系サイトを利用した。支払いがなければ遅延金がつくとか、債権回収業者に債権を回すとかのメールが送られてきたので、支払った。それにもかかわらず料金を請求するメールが届いた。どうしたらよいか。

(契約金額：10万6千円) (20歳代・給与・女性)

【利殖商法】 利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。「絶対もうかる」「損はさせない」などと損をする可能性のある取引を勧誘するといったものが多く見られる。【平成18年度 550件】

「上場予定の会社の未公開株でいい話がある」と勧誘を受け、元本保証する旨の書面をもらい購入した。4か月たっても上場されず、株券も届かない。どうしたらよいか。

(契約金額：220万円) (70歳代・無職・男性)

【二次被害】 以前の契約が終了していない、月払いの会費が支払われていないなどと称して、前の契約とは別の契約を勧誘するもの。
【平成18年度 958件】

「以前契約したレジャー会員権の会費が未納なので会いたい」と呼び出され、高額
の指輪の契約をし、会員権の退会申請書を書かされた。よく考えると、支払いは
完済しているはずだ。解約したい。

(契約金額：100万円) (20歳代・給与・男性)

15年前に電話勧誘でPC資格取得講座を、10年前には営業マン向けの資格講
座を契約。代金は完済している。昨年、NPO法人を称する団体から、電話勧誘顧
客名簿から削除する費用として20万円を請求され払った。昨日、消費者教育セン
ターのような名称のところから「資格商法電話勧誘で困っている人の救済の相談に
のる。費用は57万円だ」との電話が来た。同様な電話勧誘が多くて困っている。

(契約金額：57万円) (50歳代・給与・男性)

【インターネット】 インターネットに関連する相談事例

【平成18年度 2,486件】

ネットオークションでコンサートチケットを落札できなかったが、キャンセルが
あり、あなたが落札とのメールあり。振り込んだがチケットはこなかった。相手の
住所、名前、電話番号は聞いていたが、電話は通じない。オークションの補償では
20%と言われている。コンサートに行けなかったので振り込み料も含め全額返金
してほしい。

(契約金額：1万8千500円) (50歳代・主婦・女性)

サイト事務局というところからメールがあり、「年会費の入金がない。今月中に
支払わなければ、裁判所に個人情報保護法における情報開示の申請をする。金銭的
な都合上全額支払いが無理なら、1万円だけ振り込めば裁判手続きをいったん停止
する」と書かれている。出会い系サイトを見たこともなく請求がしつこくて怖い。
助けてほしい。

(契約金額：4万8千円) (20歳代・給与・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
事業者指導担当(情報管理)
相談担当

048-261-0976

048-261-0978

彩の国暮らしプラザ(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/>