

平成26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27年7月
埼玉県消費生活支援センター

目 次

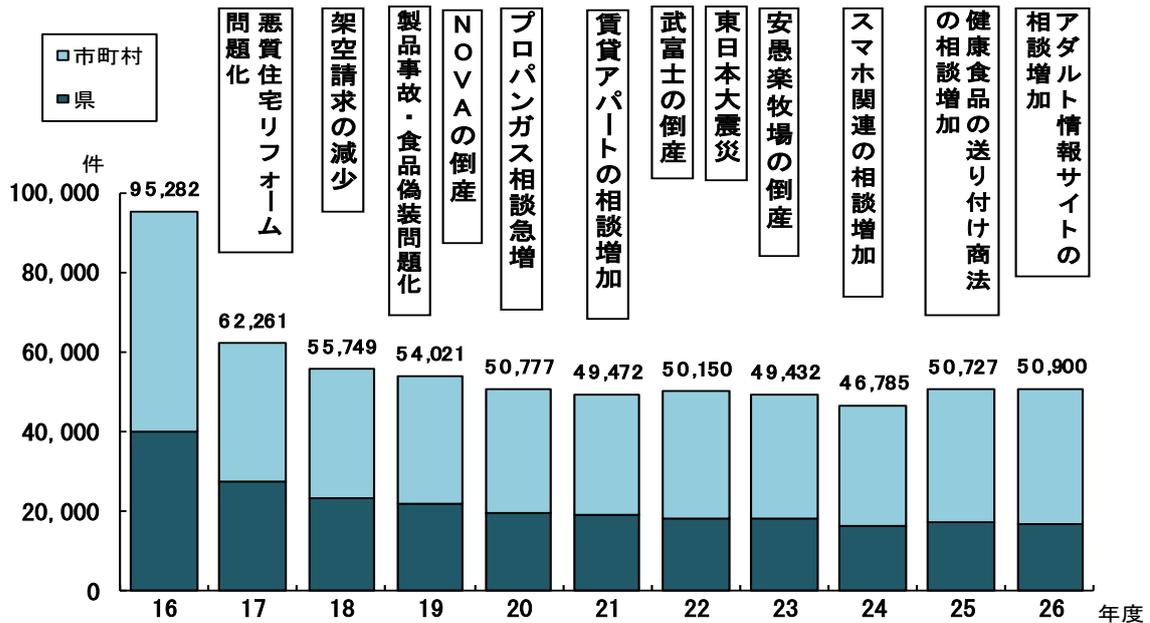
1	相談受付状	
(1)	相談受付件数	1
(2)	県の受付件数	1
(3)	市町村の受付件数	2
(4)	相談種別・相談方法別件数	3
2	契約当事者の状況	
(1)	性別・年齢別件数	4
(2)	職業別件数	5
3	相談内容	
(1)	商品・サービス別件数	6
(2)	内容別件数	7
(3)	契約金額別件数	7
(4)	年代別契約金額	8
(5)	処理状況	9
(6)	商品テストを行った相談	10
4	取引方法別の状況	
(1)	件数の推移	11
(2)	契約当事者の年代別件数	12
(3)	取引方法別に多かった商品・サービス	13
(4)	その他の販売方法に係る相談	17
5	架空・不当請求に関する相談	19
6	高齢者に関する相談	20
7	若者に関する相談	23
8	クレジットに関する相談	
(1)	クレジット相談の概要	25
(2)	クレジット契約の形態	25
(3)	クレジット契約の商品・サービス	26
(4)	平均契約金額	27
9	多重債務に関する相談	28
10	危害・危険に関する相談	
(1)	件数の推移	30
(2)	危害に関する相談	30
(3)	危険に関する相談	32
11	インターネット取引に関する相談	33
12	特徴的な相談	
(1)	アダルト情報サイトに関する相談	35
(2)	インターネット接続回線の変更に関する契約トラブル	38
(3)	若者のマルチ・マルチまがい商法に関する相談	40
	(参考資料)	
	表1 商品・サービス別分類表	41
	表2 契約当事者の居住市町村別件数	42
	表3 相談者の居住市町村別件数(県の受付分)	43
	表4 相談者の居住市町村別件数(市町村の受付分)	44
	(事例等)	
1	取引方法の体系	45
2	取引方法ごとの事例	46
3	相談件数が多かった主な事例	50

1 相談受付状況

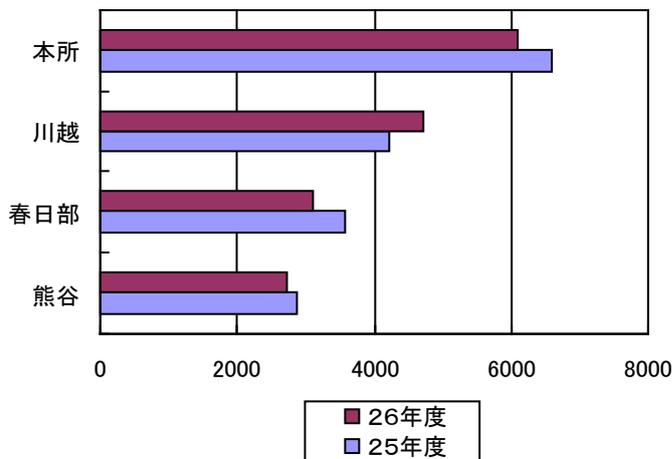
(1) 相談受付件数

県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた26年度の件数は、50,900件となり、前年度と比べ173件増加(0.3%増)した。

相談件数の年度別推移



(2) 県の受付件数

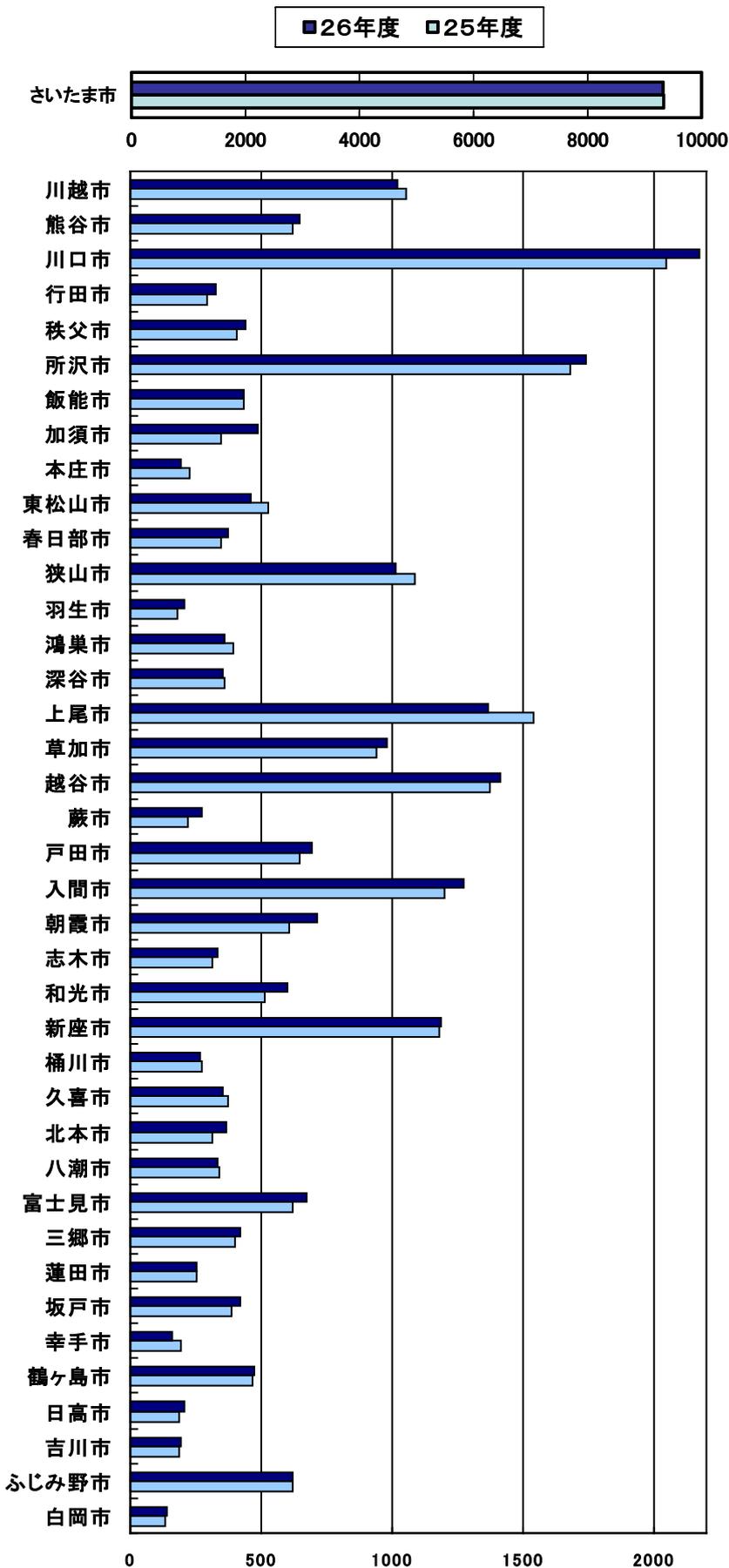


センター	26年度	25年度	増減 (%)
本所	6,108	6,579	-7.2
川越	4,720	4,212	12.1
春日部	3,116	3,562	-12.5
熊谷	2,713	2,870	-5.5

県合計	16,657	17,223	-3.3
-----	--------	--------	------

(3) 市町村の受付件数

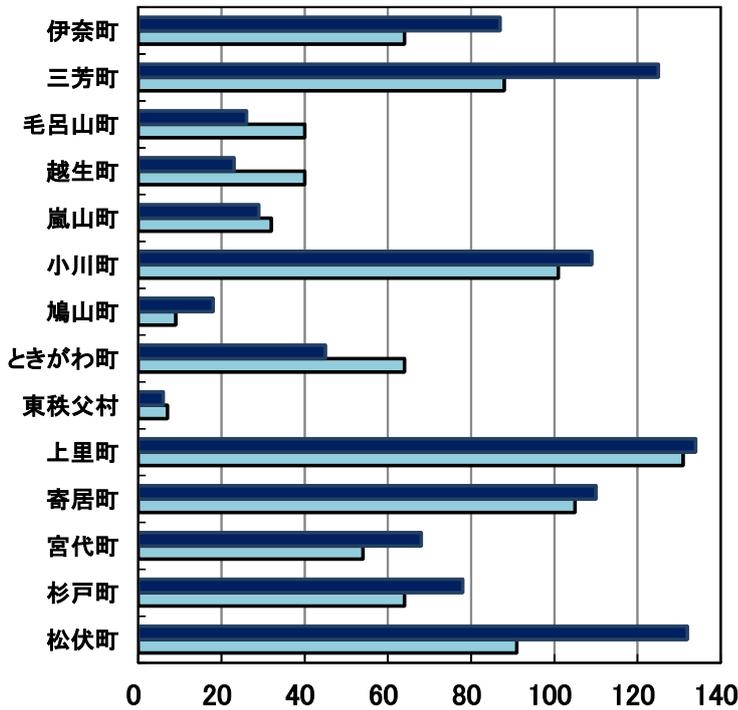
ア 市の受付件数



市町村	26年度	25年度	増減率 (%)
さいたま市	9,322	9,336	-0.1

市町村	26年度	25年度	増減率 (%)
川越市	1,018	1,055	-3.5
熊谷市	646	620	4.2
川口市	2,176	2,047	6.3
行田市	326	296	10.1
秩父市	438	405	8.1
所沢市	1,739	1,683	3.3
飯能市	433	435	-0.5
加須市	484	344	40.7
本庄市	191	227	-15.9
東松山市	463	525	-11.8
春日部市	376	346	8.7
狭山市	1,013	1,087	-6.8
羽生市	209	183	14.2
鴻巣市	363	390	-6.9
深谷市	350	359	-2.5
上尾市	1,366	1,539	-11.2
草加市	977	938	4.2
越谷市	1,415	1,376	2.8
蕨市	270	217	24.4
戸田市	691	644	7.3
入間市	1,271	1,201	5.8
朝霞市	711	609	16.7
志木市	335	310	8.1
和光市	598	510	17.3
新座市	1,187	1,182	0.4
桶川市	267	270	-1.1
久喜市	355	371	-4.3
北本市	364	315	15.6
八潮市	332	337	-1.5
富士見市	676	620	9.0
三郷市	421	403	4.5
蓮田市	256	256	0.0
坂戸市	420	384	9.4
幸手市	157	196	-19.9
鶴ヶ島市	474	467	1.5
日高市	206	189	9.0
吉川市	194	188	3.2
ふじみ野市	623	621	0.3
白岡市	140	133	5.3
市計	33,253	32,614	2.0

イ 町村の受付件数



市町村	26年度	25年度	増減率 (%)
伊奈町	87	64	35.9
三芳町	125	88	42.0
毛呂山町	26	40	-35.0
越生町	23	40	-42.5
嵐山町	29	32	-9.4
小川町	109	101	7.9
鳩山町	18	9	100.0
ときがわ町	45	64	-29.7
東秩父村	6	7	-14.3
上里町	134	131	2.3
寄居町	110	105	4.8
宮代町	68	54	25.9
杉戸町	78	64	21.9
松伏町	132	91	45.1
町村計	990	890	11.2

市町村合計	34,243	33,504	2.2
-------	--------	--------	-----

※他市町と相互利用を行っている自治体（平成27年3月31日現在）

- ①宮代町、杉戸町 ②本庄市、上里町 ③毛呂山町、越生町、鳩山町

※他市町委託により、相談窓口を開設していない自治体（平成27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
 滑川町、川島町、吉見町 → 東松山市に委託（平成25年4月1日から）

(4) 相談種別・相談方法別件数

相談種別別の受付件数は、「苦情」が47,296件で相談全体の9割以上を占めている。
 相談方法は、電話によるものが最も多く、40,859件で全体の約8割を占めている。

	26年度		25年度		増減率 %
	件数	構成比%	件数	構成比%	
苦情	47,296	92.9	46,815	92.3	1.0
問合せ等	3,604	7.1	3,912	7.7	-7.9
計	50,900	100.0	50,727	100.0	0.3
電話	40,859	80.3	40,705	80.2	0.4
来所	10,003	19.6	9,987	19.7	0.2
文書	38	0.1	35	0.1	8.6
計	50,900	100.0	50,727	100.0	0.3

※「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「苦情」相談件数に対する分析です。

2 契約当事者の状況

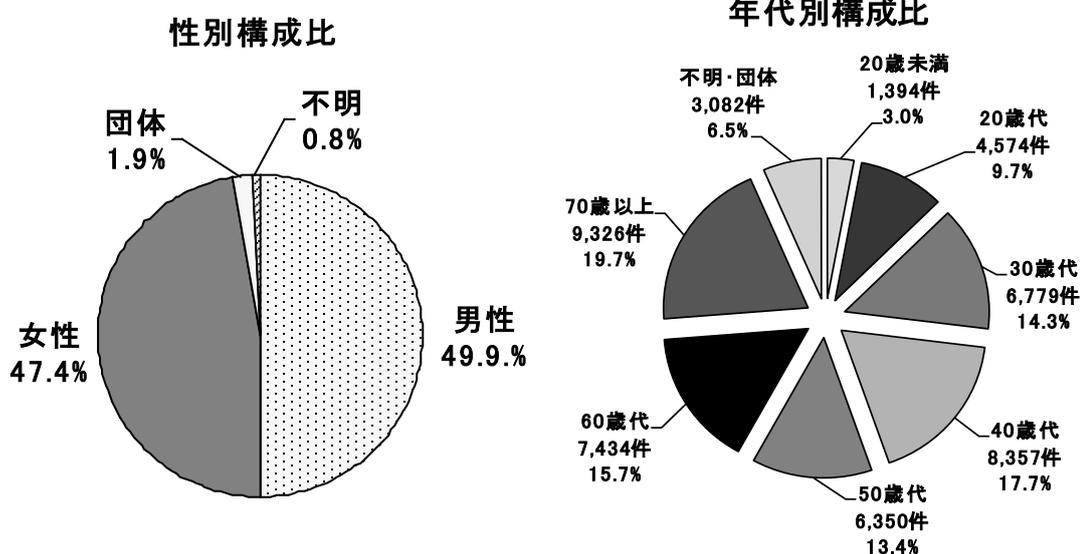
(1) 性別・年齢別件数

契約当事者の性別の構成比は、26年度は「男性」からの相談が49.9%に対し、「女性」からの相談は47.4%で、「男性」が「女性」をやや上回ったが、70歳以上では「女性」が「男性」を上回っている。

年代別でみると、70歳以上の相談が最も多く19.7%、次いで40歳代が17.7%、60歳代が15.7%で、この順位は25年度と同様であった。

60歳以上の相談件数は、16,760件（構成比35.4%）で、25年度の17,218件（構成比36.8%）から458件（構成比1.4%）減少した。

※ 「契約当事者」とは、商品やサービス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

	26年度						25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	4,302	5,012		12	9,326	19.7%	4,302	5,652		21	9,975	21.3%
60歳代	3,915	3,511		8	7,434	15.7%	3,730	3,500		13	7,243	15.5%
50歳代	3,375	2,969		6	6,350	13.4%	3,184	2,717		14	5,915	12.6%
40歳代	4,227	4,115		15	8,357	17.7%	4,151	4,032		11	8,194	17.5%
30歳代	3,512	3,259		8	6,779	14.3%	3,561	3,302		7	6,870	14.7%
20歳代	2,297	2,264		13	4,574	9.7%	2,122	2,219		9	4,350	9.3%
20歳未満	872	514		8	1,394	2.9%	908	491		7	1,406	3.0%
不明・団体	1,089	785	889	319	3,082	6.5%	1,052	785	753	272	2,862	6.1%
計	23,589	22,429	889	389	47,296	100.0%	23,010	22,698	753	354	46,815	100.0%
	49.9%	47.4%	1.9%	0.8%	100.0%		49.2%	48.5%	1.6%	0.7%	100.0%	

(2) 職業別件数

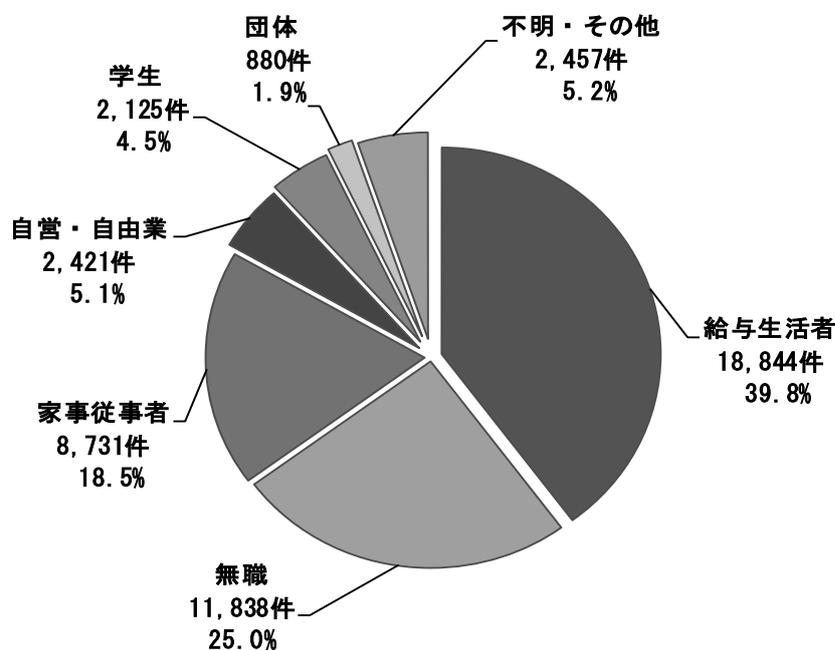
職業別件数は、多い順に「給与生活者」、「無職」、「家事従事者」で、この順位は25年度と同様であった。

「給与生活者」の相談件数は、18,844件で、25年度に比べて972件増加(5.4%増)した。「学生」の相談は、2,125件で、25年度に比べて72件増加(3.5%増)した。

「無職」、「家事従事者」、「自営・自由業」の相談は、いずれも25年度に比べて減少した。

また、「無職」のうち、60歳以上の件数は、26年度は9,136件で、25年度に比べて398件減少(4.2%減)したが、「無職」全体の8割近くを占めている。

職業別構成比



	26年度		25年度		増減率(%)
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	
給与生活者	18,844	39.8	17,872	38.2	5.4
無職	11,838	25.0	12,230	26.1	-3.2
家事従事者	8,731	18.5	9,082	19.4	-3.9
自営・自由業	2,421	5.1	2,461	5.2	-1.6
学生	2,125	4.5	2,053	4.4	3.5
団体	880	1.9	732	1.6	20.2
不明・その他	2,457	5.2	2,385	5.1	3.0
合計	47,296	100.0	46,815	100.0	1.0

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13,335件と最も多く相談全体の28.2%を占めた。次いでサラ金・投資・保険等の「金融・保険サービス」が4,788件、携帯電話や新聞、教養娯楽教材等の「教養娯楽品」が3,754件と続いている。

「運輸・通信サービス」に関する相談は、25年度に比べて2,717件増加(25.6%増)した。他の商品・サービスに比べて突出して多く、全相談件数の28.1%(25年度比5.4%増)を占めている。このうち「ワンクリック請求」等の架空・不当請求が多い「アダルト情報サイト」に関する相談が増加した。

「商品一般」は、25年度に比べて798件増加(48.4%増)し、このうち「架空請求」に関する相談が増加した。「他の役務」は、224件増加(10.7%増)した。「アダルト情報サイト」の二次被害に関する相談が増加し、また、流出した個人情報の削除を持ち掛ける電話に関する相談も増えている。

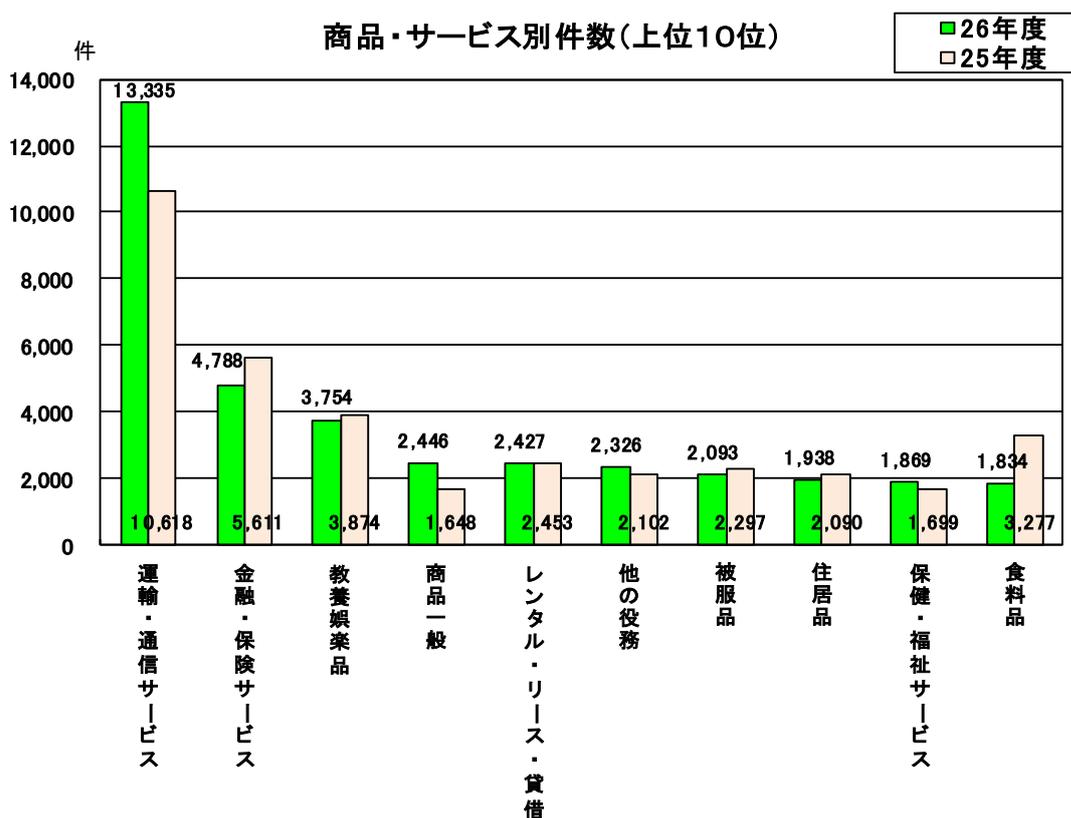
一方「食料品」に関する相談は、25年度に比べて1,443件減少(44.0%減)した。「健康食品の送り付け商法」に関する相談が減少した。

※「ワンクリック請求」とは、メールやホームページにおいて、クリックする前に利用料金や利用規約等について明確な説明がない状況で、クリックを促し料金を請求する手口のことをいう。

※「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。

※「商品一般」とは、その商品・サービスが何なのか消費者が知らないものや特定できないもの。

※「他の役務」とは、サービス業のうち「金融・保険サービス」「運輸・通信サービス」「教育サービス」「教養・娯楽サービス」「保健・福祉サービス」に該当しないもの。



(2) 内容別件数（複数選択項目）

「契約・解約」に関するものが35,805件と最も多く、次いで「販売方法」、「価格・料金」と続いている。

「法規・基準」に関する相談では、平成26年4月1日の消費税増税に関連して、25年度に引き続き消費税に関する相談が多かった。

内容別件数（複数選択項目）

順位	分類	26年度		25年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	契約・解約	35,805	75.7	34,555	73.8	3.6%
2	販売方法	26,239	55.5	25,012	53.4	4.9%
3	価格・料金	8,035	17.0	7,533	16.1	6.7%
4	接客対応	7,839	16.6	7,345	15.7	6.7%
5	品質・機能・役務品質	5,966	12.6	6,364	13.6	-6.3%
6	表示・広告	2,935	6.2	3,104	6.6	-5.4%
7	法規・基準	1,672	3.5	1,535	3.3	8.9%
8	安全・衛生	1,638	3.5	1,893	4.0	-13.5%
9	計量・量目	75	0.2	84	0.2	-10.7%
10	施設・設備	61	0.1	70	0.1	-12.9%
11	包装・容器	55	0.1	66	0.1	-16.7%
12	その他	784	1.7	967	2.1	-18.9%
	(総件数)	47,296		46,815		1.0%

※「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。）

26年度は、契約購入金額が判明しているものは、25,282件で、合計金額は約33.3億円、1件当たりの平均契約金額は約13.2万円であった。

25年度に比べて合計金額は約4.8億円、平均契約金額は約2.0万円減少した。契約購入金額が1億円以上の相談件数が減少しており、このうち融資サービスに関する相談が件数、金額とも減少している。

契約購入金額別では、25年度同様「1万円～10万円未満」の相談件数が最も多かった。

契約金額別件数

契約購入金額	26年度		25年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	4,859	19.2	4,805	19.0	1.1
1万円以上～10万円未満	9,795	38.7	9,899	39.2	-1.1
10万円以上～100万円未満	6,956	27.5	6,414	25.4	8.5
100万円以上～500万円未満	2,444	9.7	2,620	10.4	-6.7
500万円以上～1億円未満	1,210	4.8	1,339	5.3	-9.6
1億円以上	18	0.1	28	0.1	-35.7
計	25,282	100.0	25,105	99.3	0.7
相談件数に占める比率	53.5%		53.6%		-0.3
総合計金額(円)	33,326,265,200		38,133,836,659		-12.6
平均金額(円)	1,318,182		1,518,974		-13.2

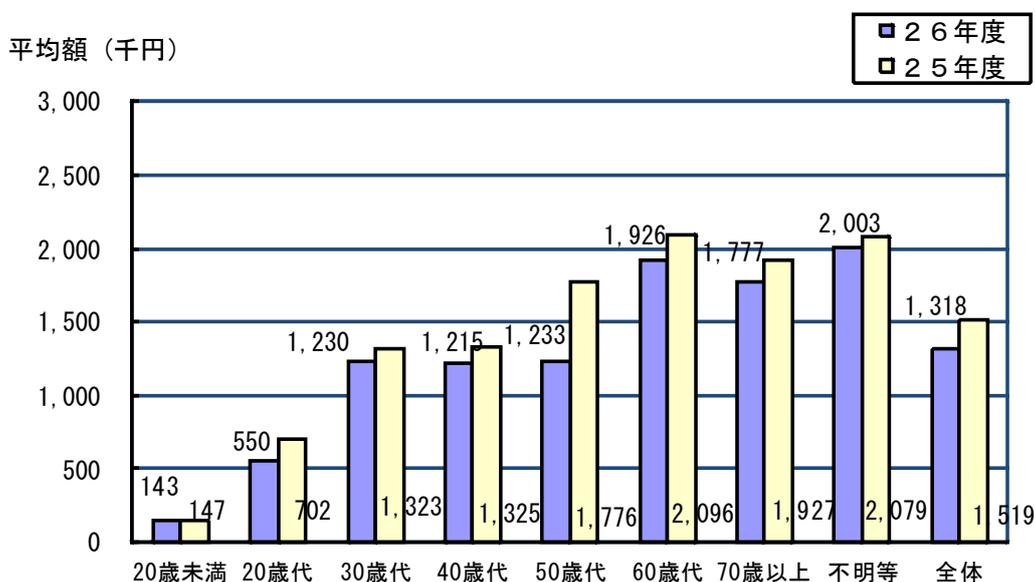
(4) 年代別契約金額（年齢・金額が判明したものに限り。）

平均契約金額が最も高額だったのは60歳代の192万6千円で、次いで70歳代以上の177万7千円と依然として高齢者の契約金額が高額である。

詐欺的なファンド型投資商品、公社債等への出資など、契約金額の高額な利殖商法に係る相談がこの年代に多いことが一つの要因と考えられる。

25年度と比較すると全ての年代で平均契約金額は減少し、50歳代が54万3千円減少（30.6%減）、20歳代が約15万2千円減少（21.8%減）した。

契約当事者年代別契約購入金額（平均額）



(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68.0%を占め、次いで「情報提供」、「あっせん解決」となっている。

処理状況の内訳

順位	処理内容	26年度		25年度		増減(%)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	助言（自主交渉）	32,155	68.0	31,696	67.7	1.4
2	情報提供	7,579	16.0	7,292	15.6	3.9
3	あっせん解決	4,562	9.7	4,677	10.0	-2.5
4	処理不要	901	1.9	875	1.9	3.0
5	他機関紹介	779	1.6	954	2.0	-18.3
6	あっせん不調	567	1.2	568	1.2	-0.2
7	処理不能	425	0.9	378	0.8	12.4
	処理継続中	328	0.7	375	0.8	-12.5
	合計	47,296	100.0	46,815	100.0	1.0

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みられたもの。

あっせん不調：あっせんにもかかわらず解決をみなかったもの。

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

平成26年度は45件の商品テストを行った。商品分類別にみると、クリーニング16件(35.6%)が多数を占め、次いで被服品が10件(22.2%)であった。

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	16 (35.6%)	婦人セーターの襟肩の変色	変色の原因は臭素を含む酸化剤(パーマ第2液)であると推測される。
		紳士スラックスの変色	両膝後ろ緑変部は汗と光の相互作用による影響、股下白変部は摩擦による影響、ファスナー周辺赤変部は金属による影響と推測される。
被服品	10 (22.2%)	コットンニットブルゾンの穴あき	水ですすぎ出した浸出液は酸性を呈し、硫酸イオンが検出された。硫化染料による綿の脆化(ぜいか)により、穴があいたものと推測される。
		革のジャケットの素材鑑定	ジャケットの表地は天然皮革と推定される。動物種は羊と推測される。
住居品	9 (20.0%)	アルミ鍋の底に析出した白い物質	白い物質の主成分はアルミ鍋が腐食して生成された水酸化アルミニウムと推測される。
		電気あんかのコード根元の焦損	電源コード芯線が断線していた。通電不良によりアーク放電が発生し発熱・発火した可能性が高い。製造後15年以上経過しているため、経年劣化によるものと考えられる。
食料品	3 (6.7%)	柚子茶の中の人の爪のような異物	異物は人の爪ではなく、柚子の種皮であると推測される。
保健衛生品	3 (6.7%)	チタン製眼鏡フレームの蝶つがい付近の破損	破損の原因は金属疲労によるものと推定される。
教養娯楽品	3 (6.7%)	カプセル玩具のカプセルからのスマートフォンカバーへの色移り	カプセルからスマホカバーへの色移りが再現された。プラスチックに含まれる着色剤などの添加物が表面に染み出す「ブリード」現象が発生し、移行したものと考えられる。
車両・乗り物	1 (2.2%)	オートバイ用パニアケース(後輪両側に取り付ける荷物入れケース)の化粧パネル脱落	販売店の取付方法不備というよりも、化粧パネルをパニアケースに重ね合せたときのガタつきが大きいことが主な原因と考えられる。
合計	45 (100%)		

4 取引方法別の状況

(1) 件数の推移

店舗販売に関する相談は14,085件で、25年度比3.9%の減少となった。

無店舗販売に関する相談は、25年度比3.0%の増加となった。内訳としては、通信販売が大幅に増加している。一方、電話勧誘販売とネガティブ・オプションは大きく減少している。

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4,468件で、25年度比8.0%の減少となった。このうちアポイントメントセールス（ネックレス、パソコンソフト等）は引き続き増加した。その他、家庭訪販（工事・建築、新聞、有線テレビ放送等）及びキャッチセールス（化粧品、エステティックサービス等）、催眠商法（SF商法）は減少している。

電話勧誘販売、ネガティブ・オプションの減少は、24年度後半から増加していた「健康食品の送り付け商法」が減少したことによるものである。

取引方法別の件数

	26年度		25年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比 %	件数	構成比 %		
店舗販売	14,085	29.8	14,660	31.3	-575	-3.9%
無店舗(計)	25,984	54.9	25,237	53.9	747	3.0%
(無店舗の内訳)						
訪問販売	4,468	17.2	4,859	19.3	-391	-8.0%
通信販売	16,531	63.6	14,446	57.2	2,085	14.4%
電話勧誘販売	3,486	13.4	4,192	16.6	-706	-16.8%
マルチ・マルチまがい	544	2.1	458	1.8	86	18.8%
ネガティブ・オプション	120	0.5	362	1.4	-242	-66.9%
訪問購入	364	1.4	391	1.5	-27	-6.9%
その他無店舗	471	1.8	529	2.1	-58	-11.0%
不明・無関係	7,227	15.3	6,918	14.8	309	4.5%
合計	47,296	100.0	46,815	100.0	481	1.0%

*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	26年度		25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	155	3.5	150	3.1	5	3.3%
キャッチセールス	119	2.7	125	2.6	-6	-4.8%
催眠商法(SF商法)	64	1.4	72	1.5	-8	-11.1%
家庭訪販	3,112	69.7	3,369	69.3	-257	-7.6%
訪問販売全体	4,468	100.0	4,859	100.0	-391	-8.0%

(2) 契約当事者の年代別件数

インターネット、スマートフォンの普及などもあり、各年代にわたり「通信販売」の割合が年々高くなっている。

26年度は「健康食品の送り付け商法」が減少したことから、「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」の割合は低下したものの、年代が高くなるにつれて在宅率が高くなることもあり、60歳代・70歳以上では「訪問販売」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」の割合が他の年齢層と比して高くなる傾向は変わっていない。

また、「マルチ・マルチまがい」は、20歳代の割合が比較的高くなっている。

年代別 取引方法別の件数・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	1,394	4,574	6,779	8,357	6,350	7,434	9,326	3,082	47,296
構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
店 舗 販 売	170	1,525	2,390	2,686	2,102	2,208	2,099	905	14,085
構成比	12.2%	33.3%	35.3%	32.1%	33.1%	29.7%	22.5%	29.4%	29.8%
無 店 舗 (計)	1,156	2,686	3,659	4,680	3,358	3,929	5,252	1,264	25,984
構成比	82.9%	58.7%	54.0%	56.0%	52.9%	52.9%	56.3%	41.0%	54.9%
訪 問 販 売	36	383	372	494	410	755	1,618	400	4,468
構成比	2.6%	8.4%	5.5%	5.9%	6.5%	10.2%	17.3%	13.0%	9.4%
通 信 販 売	1,097	1,897	2,945	3,638	2,399	2,240	1,762	553	16,531
構成比	78.7%	41.5%	43.4%	43.5%	37.8%	30.1%	18.9%	17.9%	35.0%
電 話 勧 誘 販 売	11	86	202	372	385	711	1,500	219	3,486
構成比	0.8%	1.9%	3.0%	4.5%	6.1%	9.6%	16.1%	7.1%	7.4%
マ ル チ ・ マ ル チ ま が い	7	246	46	51	50	57	66	21	544
構成比	0.5%	5.4%	0.7%	0.6%	0.8%	0.8%	0.7%	0.7%	1.2%
ネ ガ テ ィ ブ ・ オ プ シ ョ ン	0	8	2	22	11	19	28	30	120
構成比	0.0%	0.2%	0.1%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	1.0%	0.3%
訪 問 購 入	0	18	28	35	39	65	167	12	364
構成比	0.0%	0.4%	0.1%	0.4%	0.6%	0.9%	1.8%	0.4%	0.8%
そ の 他 無 店 舗	5	48	64	68	64	82	111	29	471
構成比	0.4%	1.0%	0.9%	0.8%	1.0%	1.1%	1.2%	0.9%	1.0%
不 明 ・ 無 関 係	68	363	730	991	890	1,297	1,975	913	7,227
構成比	4.9%	7.9%	10.8%	11.9%	14.0%	17.4%	21.2%	29.6%	15.3%

(無店舗の内訳)

※構成比は、各年代ごとの販売・購入方法が占める割合を示す。

(3) 取引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14,085件で、25年度比575件減少(3.9%減)した。

「フリーローン・サラ金」は135件減少(11.8%減)となった。平成22年9月から施行された貸金業法改正以降、4年連続の減少となっている。

スマートフォンの普及、サービスや割引メニュー等の多様化などの影響もあり「携帯電話サービス」は134件増加(22.6%増)した。

順位	項目	26年度		25年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	不動産貸借	1,691	12.0	1,706	11.6	-15
2	フリーローン・サラ金	1,007	7.1	1,142	7.8	-135
3	工事・建築	644	4.6	709	4.8	-65
4	携帯電話サービス	637	4.5	503	3.4	134
5	四輪自動車	595	4.2	616	4.2	-21
6	携帯電話	404	2.9	505	3.4	-101
7	医療サービス	345	2.4	319	2.2	26
8	エステティックサービス	275	2.0	317	2.2	-42
全件数		14,085	—	14,660	—	-575

イ 訪問販売

訪問販売の件数は4,468件で、25年度比391件減少(8.0%減)となった。「テレビ放送サービス」は25年度比17件増加(6.3%増)と引き続き増加している。これは公共放送サービスに関する相談の増加が要因の一つである。

また、「インターネット接続回線」が60件増加(35.9%増)となっている。これはプロバイダー変更に関する相談が増加した背景がある。

年代別に見てみると、60歳以上の相談割合は53.1%と全体の半分以上を占め、特に70歳以上の相談件数は、全体の36.2%と高齢者からの相談が極めて多い。

順位	項目	26年度		25年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	工事・建築	543	12.2	545	11.2	-2
2	新聞	313	7.0	339	7.0	-26
3	テレビ放送サービス	286	6.4	269	5.5	17
4	インターネット接続回線	227	5.1	167	3.4	60
5	プロパンガス	171	3.8	173	3.6	-2
全件数		4,468	—	4,859	—	-391

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	36	383	372	494	410	755	1,618	400	4,468
構成比	0.8%	8.6%	8.3%	11.1%	9.2%	16.9%	36.2%	9.0%	100.0%

ウ 通信販売

通信販売の件数は16,531件で、25年度比2,085件の大幅な増加(14.4%増)となった。「デジタルコンテンツ」に関する相談が、9,040件で全体の5割以上を占めている。25年度比では1,770件の増加(24.3%増)で、通信販売の増加の多くはデジタルコンテンツによるものである。デジタルコンテンツの中味は各年代を通じてアダルトサイトに関するものが最も多くなっている。

年代別で見ると、20歳代から40歳代の相談件数が51.3%を占めている。また、20歳未満の相談件数も6.6%を占め、他の販売方法と比較してその割合が高い。

順位	項目	26年度		25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	9,040	54.7	7,270	50.3	1,770
2	商品一般	638	3.9	391	2.7	247
3	パソコンソフト	192	1.2	209	1.4	-17
4	インターネット接続回線	173	1.0	90	0.6	83
5	婦人用バッグ	159	1.0	182	1.3	-23
全件数		16,531	—	14,446	—	2,085

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	1,097	1,897	2,945	3,638	2,399	2,240	1,762	553	16,531
構成比	6.6%	11.5%	17.8%	22.0%	14.5%	13.6%	10.7%	3.3%	100.0%

エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売の件数は3,486件で、25年度比706件減少(16.8%減)と大きく減少となった。24年度後半から増加していた「健康食品の送り付け商法」が、事業者の検挙、行政の施策、新聞等での報道もあり減少したことによる。このため、「健康食品」「他の健康食品」の件数が大きく減少している。全体的に件数が減っている中で、「インターネット接続回線」が345件増加(147.4%増)し急増していることが目立つ。「今よりプロバイダー接続料が安くなり速度も速くなる」などと持ち掛け、説明不足などによる解約金トラブルなどプロバイダー契約上の相談が急増したことが要因である。

年代別件数では25年度は60歳以上の構成比が7割を超えていたが、「健康食品」「他の健康食品」の減少もあり、依然として高いものの構成比は若干下がっている。

順位	項目	26年度		25年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	インターネット接続回線	579	16.6	234	5.6	345
2	ファンド型投資商品	480	13.8	525	12.5	-45
3	商品一般	253	7.3	268	6.4	-15
4	公社債	155	4.4	236	5.6	-81
5	株	142	4.1	237	5.7	-95
10	健康食品	60	1.7	553	13.2	-493
11	他の健康食品	55	1.6	242	5.8	-187
全件数		3,486	—	4,192	—	-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	11	86	202	372	385	711	1,500	219	3,486
構成比	0.3%	2.5%	5.8%	10.7%	11.0%	20.4%	43.0%	6.3%	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件数は544件で、25年度より86件増加（18.8%増）と引き続き増加している。「健康食品」の件数が減ったものの、「学習教材」「食器・台所用品」が増加している。

「学習教材」が24件増加（52.2%増）しているが、これは投資用DVDに関する相談によるもので、大学生からの相談が多い。マルチ・マルチまがい販売全体の年代別件数を見ても、20歳代の構成比の高さが目立っている。「食器・台所用品」が急増しているが、50件のうち48件は浄水器に関する相談であった。

順位	項目	26年度		25年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	健康食品	73	13.4	90	19.7	-17
2	学習教材	70	12.9	46	10.0	24
3	化粧品	55	10.1	58	12.7	-3
4	食器・台所用品	50	9.2	9	2.0	41
5	ファンド型投資商品	41	7.5	32	7.0	9
全件数		544	—	458	—	86

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	7	246	46	51	50	57	66	21	544
構成比	1.3%	45.2%	8.5%	9.4%	9.2%	10.5%	12.1%	3.9%	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120件で、25年度比242件減少（66.9%減）と大幅に減少した。これは電話勧誘販売同様、「健康食品の送りつけ商法」が沈静化したことにより「健康食品」「他の健康食品」が減少したためである。

順位	項目	26年度		25年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	雑誌	12	10.0	8	2.2	4
2	書籍・印刷物	10	8.3	10	2.8	0
3	新聞	10	8.3	7	1.9	3
4	単行本	9	7.5	5	1.4	4
5	他の健康食品	7	5.8	68	18.8	-61
6	健康食品	6	5.0	126	34.8	-120
全件数		120	—	362	—	-242

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	8	2	22	11	19	28	30	120
構成比	0.0%	6.7%	1.7%	18.3%	9.2%	15.8%	23.3%	25.0%	100.0%

キ 訪問購入

「特定商取引法」が平成25年2月21日に改正施行され、訪問購入、いわゆる「押し買い」が規制対象となった。訪問購入の相談件数は364件で25年度比27件の減少（6.9%減）で、「特定商取引法」では規制対象外の四輪自動車が最も多くなっている。

年代別に見ると、40歳代までは主に四輪自動車に関する相談、50歳代以上は主にアクセサリや商品一般に関する相談が中心となっている。

なお、四輪自動車は「特定商取引法」規制対象外であるが、埼玉県では「埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」において規制をしている。

順位	項目	26年度		25年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	四輪自動車	43	11.8	56	14.3	-13
2	商品一般	33	9.1	61	15.6	-28
3	アクセサリ	32	8.8	50	12.8	-18
4	着物類	27	7.4	23	5.9	4
5	指輪	26	7.1	22	5.6	4
6	被服品一般	22	6.0	36	9.2	-14
7	ネックレス	20	5.5	28	7.2	-8
全件数		364	—	391	—	-27

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
訪問購入	0	18	28	35	39	65	167	12	364
構成比	0.0%	4.9%	7.7%	9.6%	10.7%	17.9%	45.9%	3.3%	100.0%

ク その他無店舗販売

全体の件数は471件で25年度と比較して58件減少（11.0%減）であった。

「工事・建築」がやや増加して最も相談が多くなった一方、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」は減少した。

順位	項目	26年度		25年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	工事・建築	39	8.3	34	6.4	5
2	フリーローン・サラ金	36	7.6	55	10.4	-19
3	修理サービス	14	3.0	17	3.2	-3
4	パーキング	13	2.8	8	1.5	5
4	不動産賃借	13	2.8	14	2.6	-1
4	ファンド型投資商品	13	2.8	12	2.3	1
全件数		471	—	529	—	-58

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	5	48	64	68	64	82	111	29	471
構成比	1.1%	10.2%	13.6%	14.4%	13.6%	17.4%	23.6%	6.2%	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」「訪問購入」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件数は4年連続で減少していたが、26年度は42件と25年度と同数であった。分類を見ると「ワープロ・パソコン内職」に関する相談が最も多く「タレント・モデル内職」「タレント・モデル養成教室」の件数が増加している。

契約当事者は20歳代～30歳代が多く、その合計は31件に上り、業務提供誘引販売に関する相談全体の73.8%を占める。また、性別では女性からの相談が59.5%と多くなっている。

順位	分類	26年度		25年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	ワープロ・パソコン内職	9	21.4	12	28.6	-3
2	タレント・モデル養成教室	7	16.7	1	2.4	6
3	他の内職・副業	5	11.9	11	26.2	-6
4	ホームページ作成代行	5	11.9	1	2.4	4
5	美容関連教室	3	7.1	1	2.4	2
5	タレント・モデル内職	3	7.1	1	2.4	2
合計		42	—	42	—	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	不明	合計
男性	1	8	6	1	1	0	0	0	17
女性	1	13	4	3	3	1	0	0	25
計	2	21	10	4	4	1	0	0	42

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ている6種類のサービスの相談の合計件数は713件で、25年度比26件の減少（3.5%減）と、減少に転じた。「エステティックサービス」が引き続きもっとも件数が多いが、25年度比では68件減少（17.5%減）となっており、構成比をやや下げている。

サービスごとの件数

順位	役 務	26年度		25年度		増減(件)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	エステティックサービス	321	45.0	389	52.6	-68
2	学習塾	115	16.1	100	13.5	15
3	結婚相手紹介サービス	109	15.3	109	14.7	0
4	家庭教師派遣	71	10.0	62	8.4	9
5	パソコン・ワープロ教室	53	7.4	36	4.9	17
6	外国語教室	44	6.2	43	5.8	1
合 計		713	—	739	—	-26

5 架空・不当請求に関する相談

26年度の相談件数47,296件のうち、架空・不当請求に関する相談件数は、9,914件（構成比21.0%）であった。

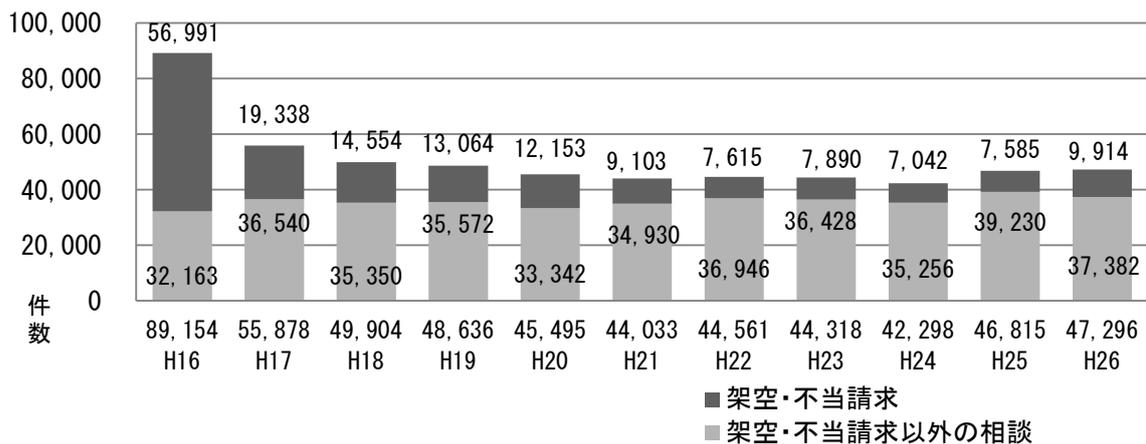
架空・不当請求に関する相談件数は、16年度の56,991件をピークに減少していたが、26年度は25年度と比べ2,329件増加（30.7%増）と急増した。

架空・不当請求に関する相談のうちアダルト情報サイトに関する相談が5,775件で25年度に比べ1,589件増加（38.0%増）した。また、商品一般に関する相談が1,073件で25年度に比べ688件増加（178.7%増）しており、これは「はがき」による架空・不当請求が増加したことが一因であると考えられる。

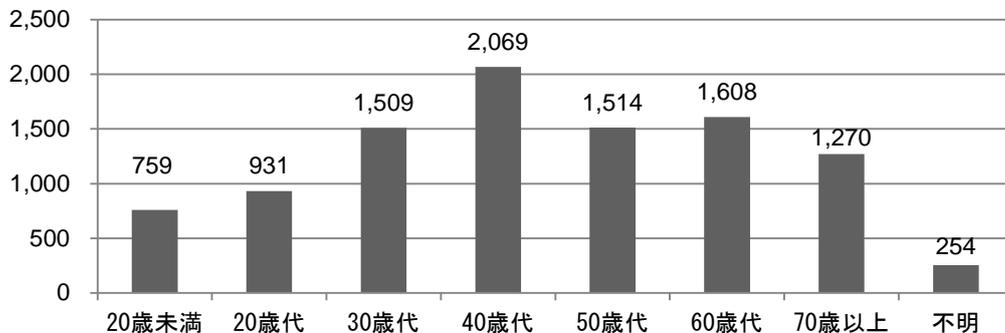
架空・不当請求の媒体は、スマートフォン、携帯電話やパソコンによるインターネットを通じたものが多く7,298件と73.6%を占めた。

年齢別でみると30歳代～60歳代が多く、この年代で67.6%を占めている。

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



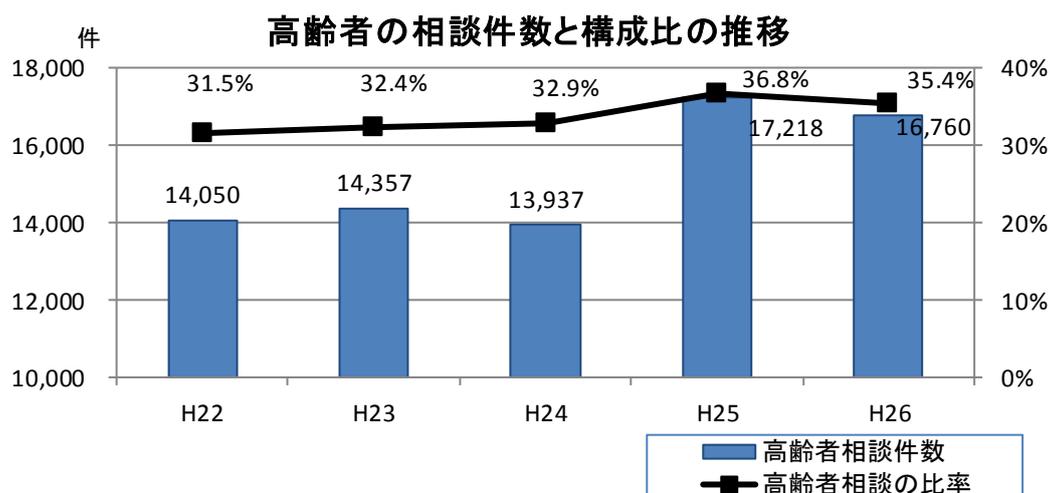
6 高齢者に関する相談（契約当事者が60歳以上）

26年度の高齢者に関する相談件数は16,760件で、全体における構成比率は35.4%と、高齢化社会の進展に伴い消費生活相談に占める高齢者の割合は高い。

商品・サービス別（中分類）で25年度と比較すると、パソコン、携帯電話、スマートフォン経由でインターネットから映像などの情報を提供する「デジタルコンテンツ」が645件増加（44.9%増）し、毎年大きく件数を伸ばしている。利殖商法関連では「ファンド型投資商品」の占める割合が高く、「劇場型勧誘」などの手口を用いた勧誘方法が多かった。

さらに商品・サービス別を小分類で内容を見ると、架空・不当請求はがきの増加により「商品一般」に関する相談は、1,397件で、25年度より537件増加（62.4%増）した。次いで「アダルト情報サイト」が1,319件で、25年度より357件増加（37.1%増）した。「工事・建築」では、「塗装工事」等のリフォーム工事等の相談が目立っている。

※「劇場型勧誘」とは…複数の人物が役割りを分担し、消費者があたかも得をするように信じ込ませて実体不明の金融商品などを買わせる手口



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）	26年度		25年度		増減（件）	増減（%）
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	デジタルコンテンツ	2,082	12.4%	1,437	8.3%	645	44.9%
2	商品一般	1,397	8.3%	860	5.0%	537	62.4%
3	工事・建築	833	5.0%	875	5.1%	-42	-4.8%
4	ファンド型投資商品	616	3.7%	761	4.4%	-145	-19.1%
5	フリーローン・サラ金	546	3.3%	516	3.0%	30	5.8%
6	インターネット接続回線	520	3.1%	259	1.5%	261	100.8%
7	不動産賃貸借	390	2.3%	382	2.2%	8	2.1%
8	修理サービス	248	1.5%	223	1.3%	25	11.2%
9	相談その他	248	1.5%	291	1.7%	-43	-14.8%
	全件数	16,760	100.0%	17,218	100.0%	-458	-2.7%

高齢者に関する相談の商品・サービス別件数(小分類)

順位	項目(小分類)	26年度	25年度	増減(件)	増減(%)	備考
1	商品一般	1,397	860	537	62.4%	架空・不当請求
2	アダルト情報サイト	1,319	962	357	37.1%	インターネットのデジタル情報 (多くは架空・不当請求)
3	ファンド型投資商品	616	761	-145	-19.1%	
4	フリーローン・サラ金	546	516	30	5.8%	多重債務等
5	デジタルコンテンツ	482	250	232	92.8%	
6	光ファイバー	322	149	173	116.1%	ネット接続回線
7	賃貸アパート	262	274	-12	-4.4%	原状回復トラブル
8	修理サービス	248	223	25	11.2%	
9	相談その他	248	291	-43	-14.8%	
10	役務その他サービス	246	258	-12	-4.7%	
...	屋根工事	156	158	-2	-1.3%	リフォーム工事
...	他の健康商品	141	426	-285	-66.9%	送り付け商法の減少
...	健康食品	139	854	-715	-83.7%	
...	塗装工事	136	154	-18	-11.7%	リフォーム工事
...	工事・建築サービス	115	96	19	19.8%	
...	増改築工事	107	114	-7	-6.1%	
	全件数	16,760	17,218	-458	-2.7%	

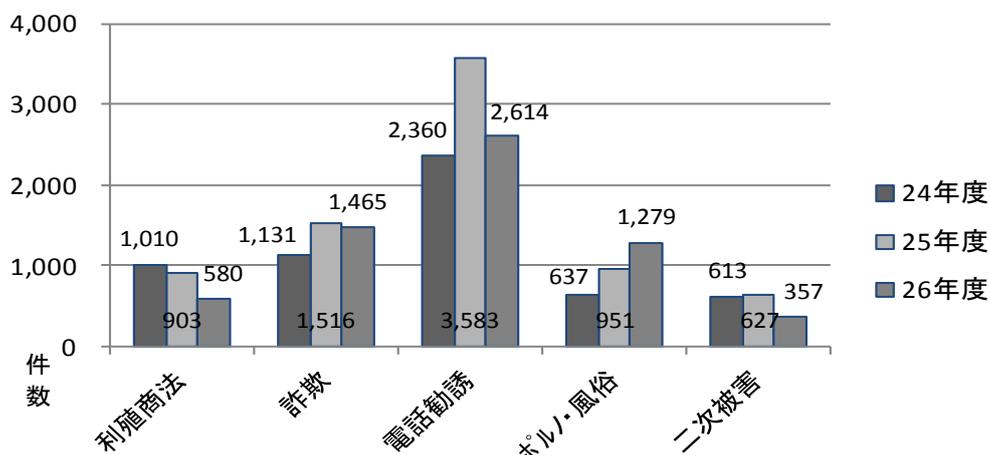
高齢者に対し、「必ずもうかる」などと利殖になることを強調し、投資や出資を勧誘する「利殖商法」は580件であった。

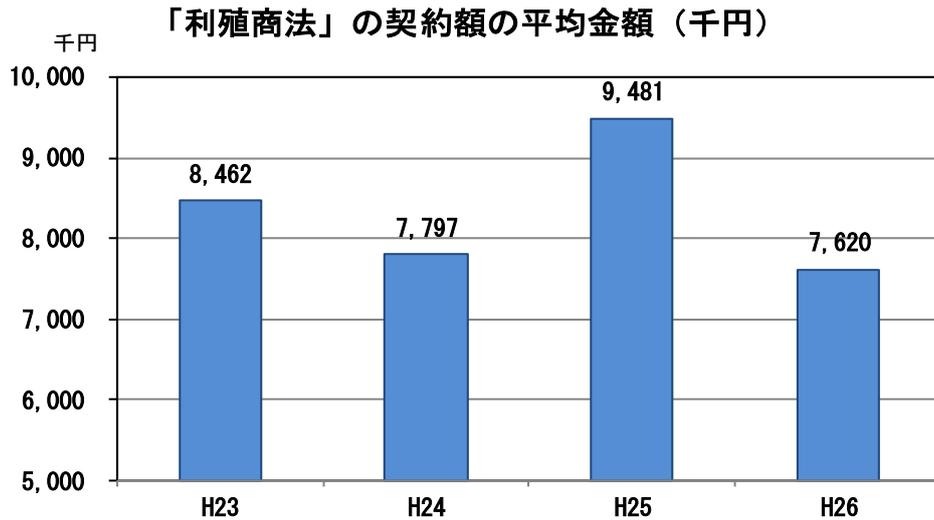
このうち、過去に未公開株などの被害にあった消費者に、「損を取り戻してあげる」など被害回復を持ち掛ける手口の「二次被害」は357件であった。「利殖商法」による契約額の平均金額は約760万円で25年度より約186万円減少したが、高額となっている。

悪質商法を販売手口別でみると、電話を掛けたり家庭を訪問して執拗に勧誘する強引な商法は依然として多く、またその手口も巧妙化している。

また、「劇場型勧誘」によるものが517件あり、高齢者全体の3.1%であった。

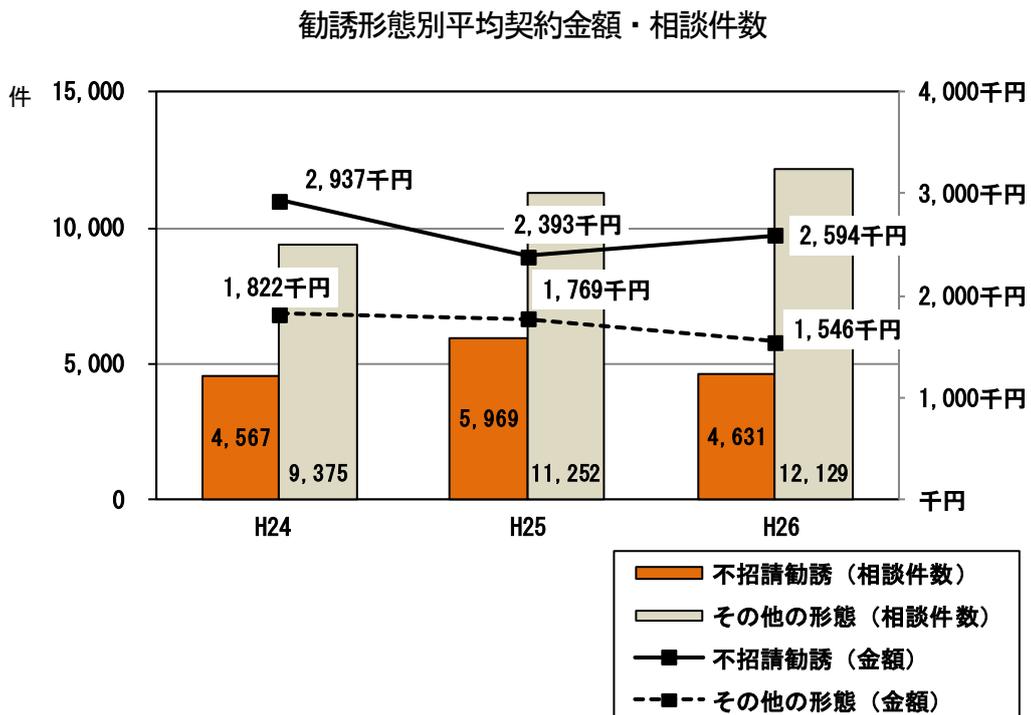
高齢者に多い販売手口別件数(複数選択項目)





訪問販売、電話勧誘販売及びネガティブ・オプション（送り付け商法）は、顧客からの依頼がないのに勧誘する、いわゆる「不招請勧誘」である。「不招請勧誘」は、顧客にとっては不意打ちの状態で行うものであり、その他の販売購入形態の場合と比べ、平均契約被害額も総じて高額である。

*訪問販売の定義については、45頁参照。

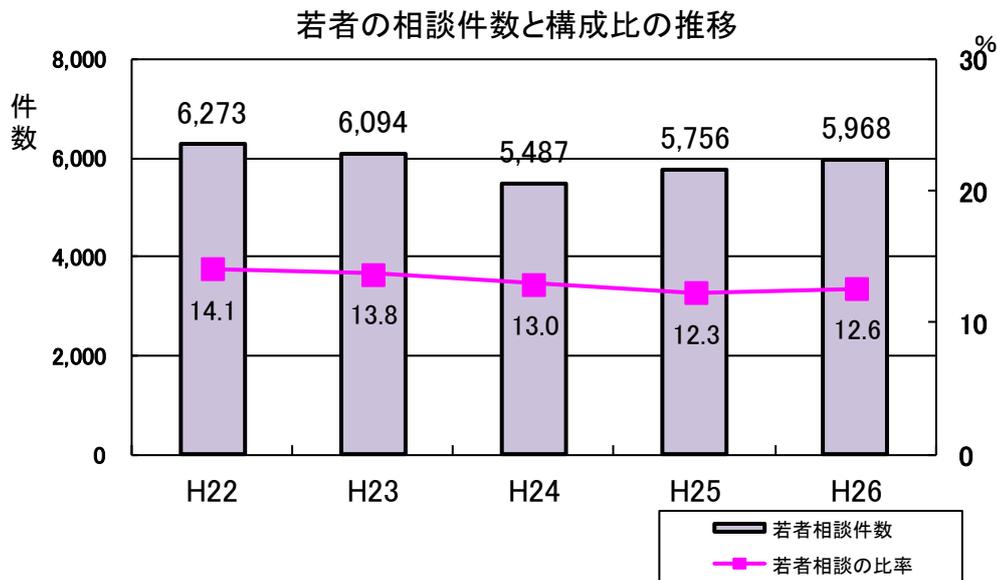


※「不招請勧誘」とは、訪問販売、電話勧誘販売及びネガティブ・オプションなど消費者が希望していないにもかかわらず行われる勧誘をいう。

7 若者に関する相談（契約当事者が29歳以下）

26年度の若者に関する相談件数は、5,968件で、相談件数全体に占める比率は12.6%となった。16年度の30,423件をピークに徐々に減少していたが、「アダルト情報サイト」に関する相談の増加により26年度は25年度と比べ212件増加した。（3.7%増）

若者の相談件数のうち「小学生・中学生・高校生」は、813件（構成比13.6%）である。この中には、子供が、携帯電話、スマートフォン、パソコン等でオンラインゲームにアクセスし、親のクレジットカードを無断使用して利用料金のトラブルになるケースが含まれている。



	26年度		25年度		増減 (件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
小学生	144	2.4	171	3.0	-27
中学生	307	5.1	335	5.8	-28
高校生	362	6.1	387	6.7	-25
他の学生	1,061	17.8	993	17.3	68
その他	4,094	68.6	3,870	67.2	224
合計	5,968	100.0	5,756	100.0	212

※その他は、給与生活者、自営・自由業、家事従事者、無職を含む。

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33.1%と多くを占め、次いで「不動産貸借」、「エステティックサービス」の順となっている。「デジタルコンテンツ」の件数は1,977件で、25年度より221件増加（12.5%増）した。

「デジタルコンテンツ」の内容としては、「アダルト情報サイト」が1,328件で、25年度より207件増加（18.5%増）した。「出会い系サイト」は206件で、28件増加（15.7%増）した。

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)	26年度		25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	1,977	33.1	1,756	30.5	221
2	不動産貸借	313	5.2	341	5.9	-28
3	エステティックサービス	177	3.0	216	3.8	-39
4	フリーローン・サラ金	174	2.9	192	3.3	-18
5	インターネット接続回線	121	2.0	68	1.2	53
6	四輪自動車	113	1.9	134	2.3	-21
全件数		5,968	100.0	5,756	100.0	212

相談の内容を「内容キーワード別」で見ると、「インターネット通販」に関するものが2,634件(構成比44.1%)でトップを占めている。

「アダルト情報サイト」に関する相談が増加したことを反映し、「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」にかかる相談が増加した。

SNSをきっかけにトラブルになる事例も173件(構成比2.9%)あった。

※「ワンクリック請求」については、6頁参照。

※「内容キーワード」は、指定されているキーワードのなかから、相談内容に関連するキーワードを選択して付与する(複数可)

※「SNS」--SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)とは、コミュニティ型のウェブサービスのことを指す。

若者に関する相談の内容キーワード別件数(複数選択項目)

順位	内容キーワード	26年度		25年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	インターネット通販	2,634	44.1	2,361	41.0	273
2	解約	1,445	24.2	1,368	23.8	77
3	ポルノ・風俗	1,318	22.1	1,097	19.1	221
4	ワンクリック請求	1,098	18.4	785	13.6	313
5	高価格・料金	1,019	17.1	876	15.2	143
6	返金	949	15.9	927	16.1	22
7	未成年者契約	728	12.2	737	12.8	-9
8	契約	658	11.0	587	10.2	71
全件数		5,968	-	5,756	-	212

若者が、街でモデルになりませんかと声を掛けられ、無料でエステを受けられますなどと誘われて、高額な商品(ダイヤネックレス等)をクレジット等で契約させられたという相談が増加した。26年度は29件あった。契約者は全員が女性、平均年齢は22.8歳、契約購入金額は平均で約81万円であった。

8 クレジットに関する相談

(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、26年度は4,720件で、25年度に比べて微増した。全相談に占める「クレジット利用」件数の割合は、過去5年間は9%前後で推移しており、26年度は10.0%であった。

平成22年12月に改正施行された割賦販売法による過剰与信防止や加盟店調査等がクレジット業者に義務付けられたことにより減少したが、決済代行等の普及により若干増加に転じている。

	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	構成比
クレジット利用なし	26,727	27,177	26,542	27,072	25,261	27,494	26,551	56.1%
(現金払)	21,425	21,495	21,270	22,671	21,249	22,820	21,821	46.1%
(現金払以外)	5,302	5,682	5,272	4,401	4,013	4,674	4,730	10.0%
クレジット利用	4,340	4,225	4,098	3,901	3,895	4,519	4,720	10.0%
借金契約	4,294	3,852	4,255	3,221	2,780	2,334	2,207	4.7%
不明・無関係	10,134	8,779	9,666	10,124	10,361	12,468	13,818	29.2%
合 計	45,495	44,033	44,561	44,318	42,298	46,815	47,296	100.0%

*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。

*決済代行 販売店と契約し、販売店に代わってクレジット会社等と決済業務の代行をすることをいう。

(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、26年度は、「2か月内払い」の割合が一番高く47.5%であった。「2か月内払い」は現行の割賦販売法の規制対象外の取引であり、20年度と比べて件数、割合はともに約8倍となっている。

一方で、26年度の「個別信用」は1,269件で、前年度に比べ4.2%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」の割合は、割賦販売法改正後年々減少し、22年度の45.3%から、26年度には26.9%となった。

	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	
自社割賦	208	276	360	291	287	317	288	6.1%
個別信用	2,552	2,173	1,856	1,312	1,256	1,324	1,269	26.9%
包括信用	659	869	1,250	1,286	1,111	1,095	735	15.6%
2か月内払い	265	334	408	814	1,092	1,616	2,242	47.5%
他の販売信用	114	78	85	30	32	38	25	0.5%
不明	542	495	139	168	117	129	161	3.4%
合計	4,340	4,225	4,098	3,901	3,895	4,519	4,720	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。
- * 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。
- * 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。
- * 2か月内払い 二者間、三者間以上の契約か否か、クレジットカードを使用しているか否かに関わらず、翌月一括払い(マンスリークリア)など、2か月未満で支払いが完了する場合。

(3) クレジット契約の商品・サービス

クレジットカード契約をした商品・サービス別順位をみると、最も多かったのは「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。

また、「外食」は、クレジット利用の総数のなかでその割合、件数ともに増加した。風俗営業店(いわゆるキャバクラ)等からの予想外の高額請求に関する相談が増加し、クレジットが決済手段として使われていることが原因と考えられる。

クレジット利用契約の商品・サービス 上位10位

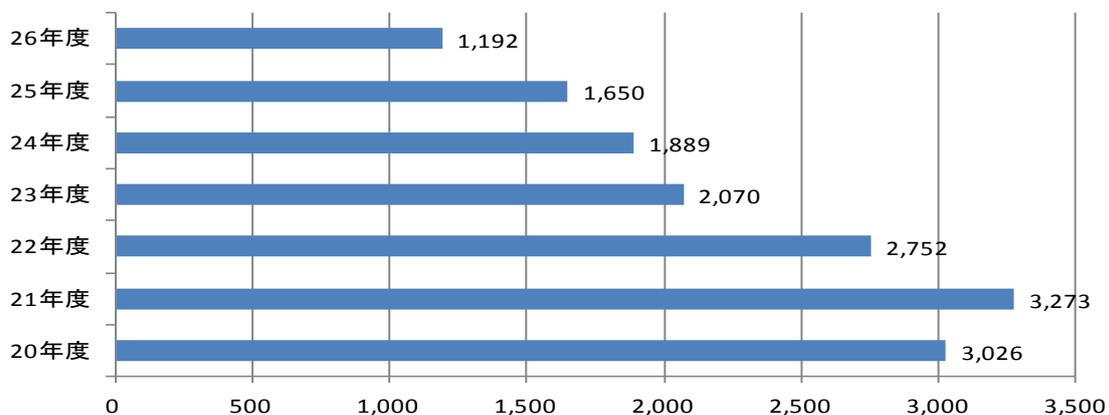
	22年度(総数 4,098)		23年度(総数 3,901)		24年度(総数 3,895)		25年度(総数 4,519)		26年度(総数 4,720)	
1	デジタルコンテンツ	496	デジタルコンテンツ	594	デジタルコンテンツ	487	デジタルコンテンツ	513	デジタルコンテンツ	562
2	四輪自動車	203	四輪自動車	225	四輪自動車	185	エステティックサービス	215	エステティックサービス	196
3	エステティックサービス	195	エステティックサービス	174	エステティックサービス	181	携帯電話	200	四輪自動車	177
4	工事・建築	163	工事・建築	130	携帯電話	158	四輪自動車	178	携帯電話サービス	164
5	フリーローン・サラ金	151	携帯電話	128	工事・建築	113	携帯電話サービス	155	携帯電話	154
6	携帯電話	108	ソーラーシステム	88	携帯電話サービス	103	パソコンソフト	147	パソコンソフト	131
7	リースサービス	106	新築建売住宅	76	モバイルデータ通信	88	工事・建築	85	工事・建築	96
8	補習用教材	99	携帯電話サービス	70	金融関連サービス	88	ソーラーシステム	83	外食	77
9	他の台所用品 (浄水器)	98	フリーローン・サラ金	66	ソーラーシステム	76	モバイルデータ通信	76	ソーラーシステム	76
10	ソーラーシステム	88	リースサービス	65	パソコンソフト	75	フリーローン・サラ金	66	モバイルデータ通信	75

(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、25年度に比べて約46万円の減少(27.8%減)となった。

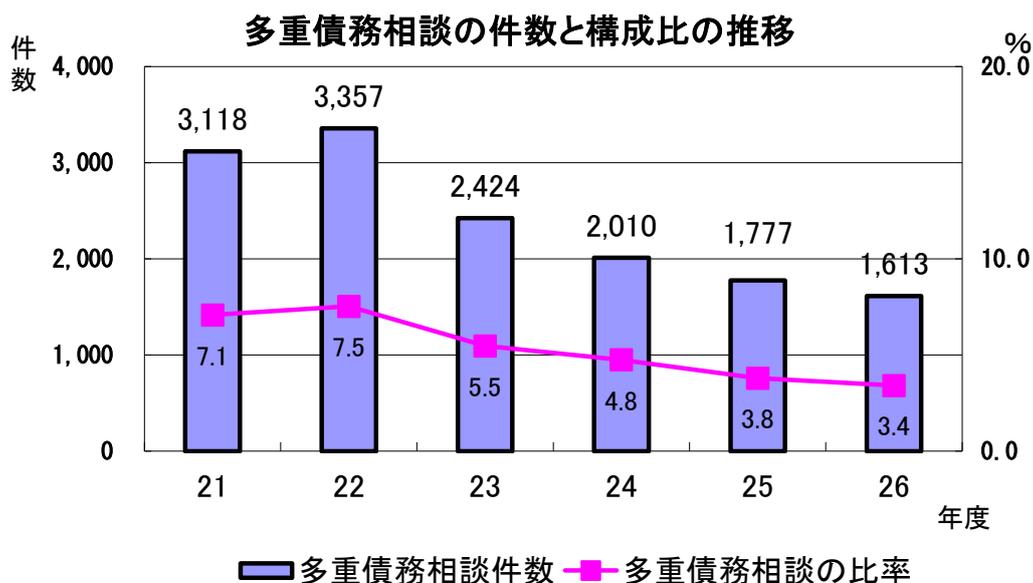
平成22年12月に改正施行された割賦販売法により、クレジット会社に支払可能見込み額の調査が義務付けられ、過剰与信の原則禁止等規制が強化されたことが減少傾向の要因と考えられる。これは、相談件数が増加している「2か月内払い」の相談の平均契約購入金額が約15万円と比較的少額であることからもうかがえる。

クレジット利用契約の平均契約購入金額(千円)



9 多重債務に関する相談

26年度の多重債務に関する相談件数は1,613件、25年度に比較して9.2%の減少となった。6年間の件数の推移をみると、22年度をピークに減少が顕著であり、全体の相談件数に占める構成比も3.4%に低下した。これは、平成22年6月に改正貸金業法が完全施行されたことから、借り入れ上限を定めた「総量規制」等の規制効果が現れているものと思われる。



契約当事者の年代別件数をみると、「40歳代」の割合が高い。25年度と比べると、「20歳未満」「20歳代」及び「70歳以上」の相談件数及び構成割合が増加した。

契約当事者の年代別件数

	26年度		25年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	235	14.6	200	11.3	35
60歳代	268	16.6	310	17.4	-42
50歳代	270	16.7	308	17.3	-38
40歳代	355	22.0	421	23.7	-66
30歳代	253	15.7	307	17.3	-54
20歳代	169	10.5	160	9.0	9
20歳未満	3	0.2	2	0.1	1
不明	60	3.7	69	3.9	-9
合計	1,613	100.0	1,777	100.0	-164

職業別では、「給与生活者」が最も多く42.9%を占めている。次いで「無職」が40.9%を占めており、21年度の30.6%から10.3ポイント増加している。

契約当事者の職業別件数

	26年度		25年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	692	42.9	777	43.8	-85
自営・自由業	86	5.3	95	5.3	-9
家事従事者	95	5.9	100	5.6	-5
学生	9	0.6	9	0.5	0
無職	659	40.9	716	40.3	-57
その他・不明	72	4.4	80	4.5	-8
合計	1,613	100.0	1,777	100.0	-164

借入金額別件数をみると、「100万円以上～500万円未満」が最も多く22.4%を占める。構成比の推移をみると、「1万円以上～10万円未満」「100万円以上～500万円未満」及び「1億円以上」の割合が減少し、「10万円以上～100万円未満」「500万円以上～1億円未満」の割合が増加している。

なお、26年度の借入金額の平均金額は463万円で25年度(503万円)に比べ減少している。

借入金額別件数

	26年度		25年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	3	0.2	4	0.2	-1
1万円以上～10万円未満	54	3.3	64	3.6	-10
10万円以上～100万円未満	342	21.2	339	19.1	3
100万円以上～500万円未満	362	22.4	415	23.4	-53
500万円以上～1億円未満	155	9.6	169	9.5	-14
1億円以上	1	0.1	5	0.3	-4
無回答	696	43.2	781	43.9	-85
合計	1,613	100.0	1,777	100.0	-164

また、貸金業法に違反する「ヤミ金融」に関する相談は、平成22年度の改正貸金業法の完全施行以来、取締りの強化により件数が年々減少していた。しかし、26年度は88件となり25年度と比べ3件増加(3.5%増)した。

ヤミ金融に関する相談件数

(件)

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
155	112	127	91	85	88

10 危害・危険に関する相談

(1) 件数の推移

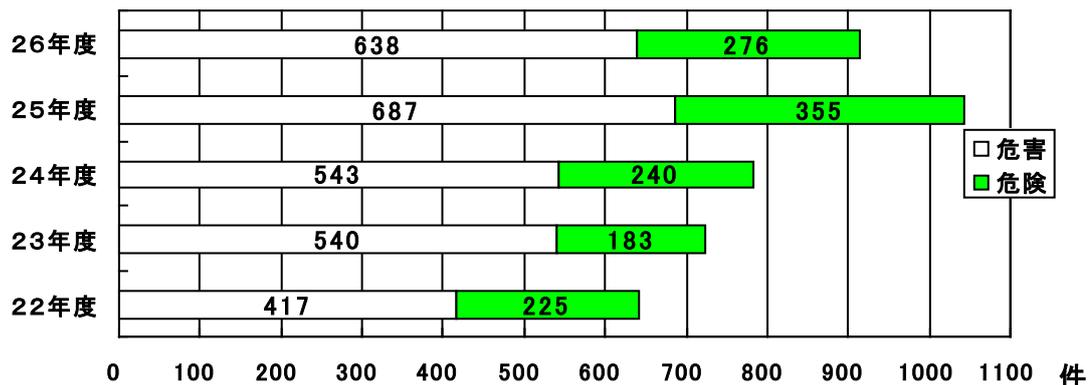
26年度の危害・危険に関する相談件数は914件（危害638件、危険276件）で、25年度の1,042件に比べ128件減少（12.3%減）した。

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638件で、25年度の687件に比べ49件減少（7.1%減）した。

リフトアップなどの美容医療や歯科治療等に関する「医療」の相談が26年度は122件となり、25年度の97件に比べ25件増加し最も多くなった。

25年度に最も多かった「化粧品」の相談は、26年度は60件で、25年度の115件に比べ55件減（47.8%減）と大きく減少した。これは、25年度は美白化粧品による白斑問題により、「基礎化粧品」に関する相談が一時的に増えたことが要因となっている。

エステや美容院等に関する「理美容」の相談は48件で、25年度の51件に比べ3件減少（5.9%減）した。以下、「外食・食事宅配」、「調理食品」と続いている。

被害事例としては、医療施術による「痛み・腫れ」や、発疹やかぶれなどの「皮膚障害」、食品に起因する吐き気や下痢などの「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)										
	22年度		23年度		24年度		25年度		26年度	
1	医療	66	化粧品	115	医療	79	化粧品	115	医療	122
2	理美容	34	医療	81	化粧品	48	医療	97	化粧品	60
3	化粧品	24	理美容	64	理美容	45	調理食品	69	理美容	48
4	調理食品	19	健康食品	24	外食・食事宅配	34	理美容	51	外食・食事宅配	27
5	健康食品	18	外食・食事宅配	20	健康食品	27	外食・食事宅配	24	調理食品	22
6	外食・食事宅配	15	調理食品	16	調理食品	18	健康食品	22	医薬品	17
7	家具・寝具	14	家具・寝具	11	他の保健衛生品	14	医薬品	17	家具・寝具	17
8	菓子類	12	レンタル・リース・貸借	10	理美容器具・用品	14	家具・寝具	17	理美容器具・用品	17
9	医療用具	10	医療用具	10	飲料	13	洗浄剤等	17	洗浄剤等	15
10	自転車・用品	10	理美容器具・用品	10	家具・寝具	13	飲料	14	医療用具	14
計		417		540		543		687		638

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	122	19.1%	1か月前に美容外科でリフトアップの手術を受けた。直後から痛みを伴う腫れがあり現在もひかない。手術代金を返してほしい。
			1年前にインプラント治療を受けた。治療後痛みが続きアフターケアが不十分。治療費の返金や慰謝料を求めたい。
化粧品	60	9.4%	通信販売で美容クリームを購入、塗布した部分に赤みと痒みの症状がでた。メーカーは因果関係を認めず、対応に不満。
理美容	48	7.5%	エステ店でマッサージの施術を受け、翌日施術部分が赤く腫れてしまった。治療費等の補償を受けたいがどうしたらよいか。
			美容室でアイラインのアートメイクをしてもらった。痛みがひどく軟膏をもらい塗ったところ、腫れが引かず痕が残った。
外食・食事宅配	27	4.2%	焼肉店で食べた数種の半生肉が原因でカンピロバクターに感染し、医療機関を受診した。治療費等を補償してもらいたい。
調理食品	22	3.4%	昨日、コンビニで鯖寿司を購入し食べた。夜中にじんましんが出て顔が腫れあがった。製造元は誠実だが、コンビニの対応に不満。
全件数	638	100.0%	

(3) 危険に関する相談

危険に関する相談は276件で、25年度の355件に比べ79件減少(22.3%減)した。

24年度まで4年連続で1位だった「自動車」の相談が再び49件で1位となった。次いで、こたつや石油ファンヒーター等の「空調・冷暖房機器」が16件で2位となった。3位は、圧力鍋等の「食生活機器」で14件だった。「調理食品」は14件と、25年度1位から4位になった。これは、25年度に冷凍調理食品から農薬が検出され事業者が商品回収を公表したことに関連して相談が急増したが、その後、沈静化したことが主たる要因となっている。

危険の内容は、自動車のハンドルやエンジンなどの「機能故障」、機器からの「発火」「発煙」「加熱」など火災に及ぶおそれのあるものや、食品への異物混入の相談が多い。

危険に関する相談の推移(上位5位)

	22年度		23年度		24年度		25年度		26年度	
1	自動車	44	自動車	32	自動車	48	調理食品	126	自動車	49
2	空調・冷暖房機器	21	空調・冷暖房機器	14	空調・冷暖房機器	29	自動車	39	空調・冷暖房機器	16
3	他の住居品	17	食生活機器	11	食生活機器	16	空調・冷暖房機器	26	食生活機器	14
4	照明器具	12	照明器具	9	照明器具	13	食生活機器	19	調理食品	14
5	食生活機器	12	他の住居品	9	家具・寝具	9	他の住居品	12	菓子類	12
	洗濯・裁縫用具	12								
計		225		183		240		355		276

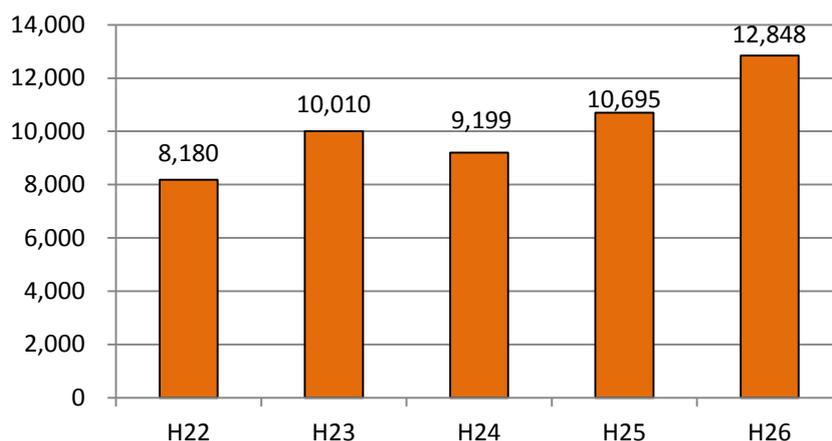
危険に関する件数及び主な事例(上位5位)

分類	件数	構成比	主な事例
自動車	49	17.8%	中古で購入した軽自動車で高速道路走行中に異音が出た。路肩に停めたところ、間もなく煙が出て車が燃えてしまった。補償してもらいたい。
空調・冷暖房機器	16	5.8%	2年前に設置したガス給湯器について、本来はLPガス用なのに都市ガス用が繋がっていた。交換ではなく熱量変換の工事で対処するというが大丈夫か。
食生活機器	14	5.1%	オーブンレンジでパンを焼いたところ、パンが焦げて燃えた。原因は過電流とのこと。安全性に欠ける。調べてほしい。
調理食品	14	5.1%	スーパーのプライベートブランド惣菜の中に石が混入していた。スーパーに苦情を言うと、代金を返すと言うが商品回収してほしい。
菓子類	12	4.3%	1個120円で購入したスイートポテトにカビが生えていた。販売店に申し出たら返金されたが、対応に不満。
全件数	276	100.0%	

1.1 インターネット取引に関する相談

インターネット取引（インターネットによる通信販売及びインターネットオークション）に関する26年度の相談件数は12,848件で25年度比20.1%増となり、全体の相談件数の27.2%を占めている。相談件数の推移をみると、24年度に若干の減少を示したが、全体としては増加傾向にある。

インターネット取引に関する相談件数



商品・サービス別相談件数で見ると、26年度はデジタルコンテンツが8,514件と25年度比25.4%増となっている。デジタルコンテンツの内容は、アダルト情報サイトに関する相談が多くを占めている。

その他にはパソコンソフト、婦人用バッグや運動ぐつや財布類など身の回りのものに関する相談が多い。

商品・サービス別相談件数(インターネット取引・上位)

順位	商品・サービス名	26年度		25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	8,514	66.3	6,792	63.5	1,722
2	商品一般	224	1.7	145	1.4	79
3	パソコンソフト	175	1.4	184	1.7	-9
4	婦人用バッグ	149	1.2	170	1.6	-21
5	運動ぐつ	146	1.1	162	1.5	-16
6	財布類	139	1.1	130	1.2	9
全件数		12,848	—	10,695	—	2,153

※ 「デジタルコンテンツ」とは、パソコンや携帯電話等の端末を経由して提供される映像や音声などの情報を指す。具体的には、音楽・動画・ゲーム・電子書籍など様々なコンテンツが提供されている。

相談を内容キーワードで見ると、「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」「架空請求」「解約」「高価格・料金」「返金」が上位を占めているが、これはアダルト情報サイトに関する相談が多かったためである。

その他には「詐欺」「連絡不能」が上位を占めており、インターネット通販で代金を払ったにもかかわらず注文した商品と違うものが届いた、商品が届かなかった、偽物が届いた、業者と連絡が取れないという相談が多い。

相談の内容別相談件数(インターネット取引)(複数項目選択・上位)

順位	内容キーワード	26年度		25年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	ポルノ・風俗	5,675	44.2	4,148	38.8	1,527
2	ワンクリック請求	4,398	34.2	2,989	27.9	1,409
3	架空請求	2,207	17.2	1,368	12.8	839
4	解約	1,756	13.7	1,515	14.2	241
5	高価格・料金	1,563	12.2	1,053	9.8	510
6	詐欺	1,533	11.9	1,195	11.2	338
7	返金	1,437	11.2	1,395	13.0	42
8	不当請求	1,289	10.0	1,575	14.7	-286
9	連絡不能	1,149	8.9	1,109	10.4	40
全件数		12,848	-	10,695	-	2,153

契約当事者の年齢別にみると、40歳代が3,052件、30歳代が2,494件、50歳代が1,883件、20歳代が1,642件となっており、平均年齢は43.2歳である。

契約当事者の年代別件数(インターネット取引)

	26年度		25年度	
	件数	構成比%	件数	構成比%
70歳以上	876	6.8	582	5.4
60歳代	1,560	12.1	1,174	11.0
50歳代	1,883	14.7	1,423	13.3
40歳代	3,052	23.8	2,564	24.0
30歳代	2,494	19.4	2,287	21.4
20歳代	1,642	12.8	1,398	13.1
20歳未満	1,005	7.8	981	9.2
不明	336	2.6	291	2.7
合計	12,848	100.0	10,695	100.0
平均年齢	43.2歳		41.5歳	

契約金額別にみると、「5万円～10万円未満」が3,778件で構成比29.4%、「10万円～50万円未満」が1,724件で構成比13.4%、「1万円未満」が1,629件で構成比12.7%となっている。平均契約金額は166,726円となっており、25年度の平均金額193,770円より減少した。

契約金額別件数(インターネット取引)

	26年度		25年度		増減(件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	1,629	12.7	1,620	15.1	9
1万円～5万円未満	1,607	12.5	1,579	14.8	28
5万円～10万円未満	3,778	29.4	3,160	29.5	618
10万円～50万円未満	1,724	13.4	1,043	9.7	681
50万円～100万円未満	176	1.4	110	1.0	66
100万円～500万円未満	166	1.3	145	1.4	21
500万円以上	28	0.2	25	0.2	3
無回答	3,740	29.1	3,018	28.2	722
合計	12,848	100.0	10,695	100.0	2,153
平均金額	166,726円		193,770円		-27,044円

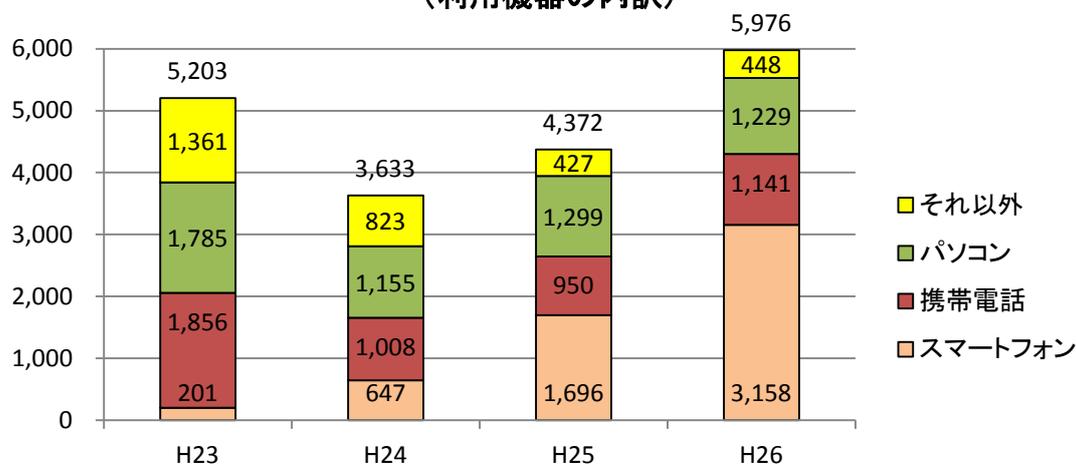
1.2 特徴的な相談

(1) アダルト情報サイトに関する相談

アダルト情報サイトの相談では、利用料が有料であるという認識がないままワンクリックで登録となり、料金を請求されたという内容がほとんどである。26年度は5,976件となり、25年度比36.7%増となった。

また、スマートフォンの普及に伴い、スマートフォンでアダルト情報サイトを利用したという相談が増加しており、26年度は3,158件(構成比52.8%)で、25年度比86.2%増となった。

アダルト情報サイトに関する相談件数
(利用機器の内訳)



契約当事者の年齢別では40歳代が最も多く1,335件、30歳代が979件、50歳代が939件、60歳代が868件、20歳代が639件となっており、幅広い年代から相談が寄せられている。

男女別では、男性が4,060件、女性が1,833件となっており、男性からの相談が多くなっている。

契約当事者の年齢別・性別相談件数

年齢	男性	女性	不明	男女計	構成比%
70歳以上	412	39	0	451	7.5
60歳代	761	107	0	868	14.5
50歳代	706	231	2	939	15.7
40歳代	808	526	1	1,335	22.3
30歳代	548	431	0	979	16.4
20歳代	343	295	1	639	10.7
20歳未満	482	204	3	689	11.5
無回答	-	-	76	76	1.3
合計	4,060	1,833	83	5,976	100.0
平均 43.7歳					

平均契約金額は170,038円であった。契約金額別では、5万～10万未満が3,296件と突出して多く、構成比55.2%を占めている。

アダルト情報サイトの利用料金をコンビニエンスストアでプリペイド型電子マネーを買って支払うよう業者から指示をされた、という相談が38件あった。

契約金額別件数

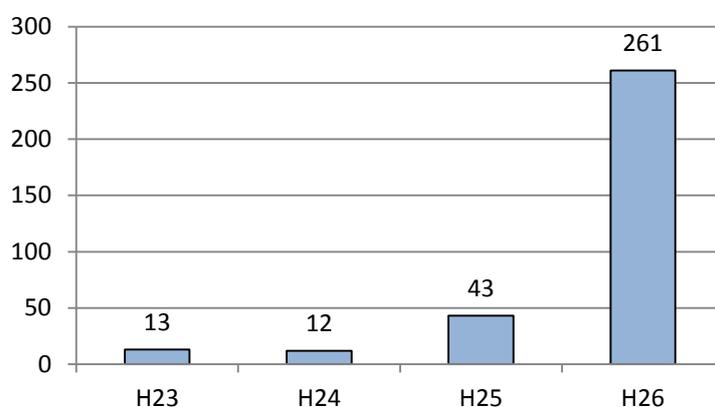
金額	件数	構成比%
1万円未満	21	0.4
1万円～5万円未満	52	0.9
5万円～10万円未満	3,296	55.2
10万円～50万円未満	1,116	18.7
50万円～100万円未満	41	0.7
100万円～500万円未満	38	0.6
500万円以上	4	0.1
無回答	1,408	23.6
合計	5,976	100.0
平均金額 170,038円		

○ アダルト情報サイトの二次被害に関する相談

アダルト情報サイトのトラブル解決のためインターネットで相談窓口を検索し、表示された相談窓口の業者に連絡を取ったところ料金を請求された等、二次被害に関する相談が増加している。

26年度の相談件数は261件で25年度の6.1倍(507.0%増)と急増した。

アダルト情報サイトの
二次被害に関する相談件数



※ ここでの「二次被害」は、アダルト情報サイトに関するものに限定して集計。

契約当事者の年齢別では、30歳代が74件で構成比28.4%、40歳代が69件で構成比26.4%、20歳代が34件で構成比13.0%となっている。

契約当事者の年齢別件数

年齢	件数	構成比%
70歳代	10	3.8
60歳代	29	11.1
50歳代	32	12.3
40歳代	69	26.4
30歳代	74	28.4
20歳代	34	13.0
20歳未満	11	4.2
無回答	2	0.8
合計	261	100.0
平均 41.9歳		

契約金額別では5万円～10万円未満が139件で構成比53.3%、10万円～50万円未満が70件で構成比26.8%となっており、平均契約金額は176,337円である。

契約金額別件数

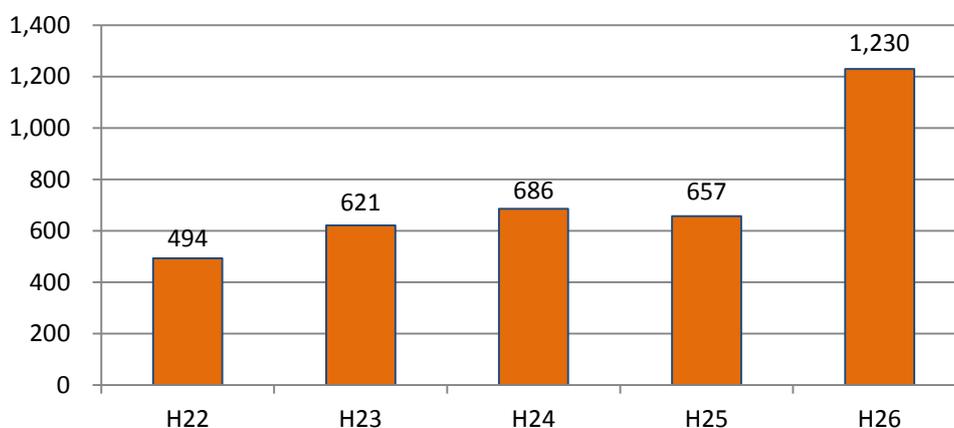
契約金額	件数	構成比%
1万円～5万円未満	24	9.2
5万円～10万円未満	139	53.3
10万円～50万円未満	70	26.8
50万円～100万円未満	5	1.9
100万円～500万円未満	6	2.3
無回答	17	6.5
合計	261	100.0
平均 176,337円		

(2) インターネット接続回線の変更に関する契約トラブル

電話や訪問販売等で、今よりプロバイダ接続料が安くなる、接続速度も速くなると誘われて了解してしまったが、電話だけで契約が成立してしまった、契約をした覚えがないのにプロバイダが変更されてしまったなど、インターネット接続回線の契約トラブルに関する相談が1,230件と、25年度の87.2%増となった。このうち、パソコンの遠隔操作でプロバイダの設定を変更されたという相談が93件(構成比7.6%)あった。

※ 「遠隔操作」とは・・・インターネット経由で、他者が別のパソコンから自分のパソコンを操作することをいい、自分のパソコンに遠隔操作機能が備わっていれば、表示されたIDとパスワードを相手に伝えるだけでプロバイダ変更の手続きが可能となる。

インターネット接続回線に関する相談件数



契約当事者の年齢別では、70歳以上が264件で構成比21.5%、60歳代が256件で構成比20.8%、40歳代が211件で構成比17.2%であり、平均は54.1歳であった。

契約当事者の年齢別件数

年齢	件数	構成比%
70歳以上	264	21.5
60歳代	256	20.8
50歳代	175	14.2
40歳代	211	17.2
30歳代	131	10.7
20歳代	111	9.0
20歳未満	10	0.8
無回答	72	5.9
合計	1,230	100.0
平均54.1歳		

契約金額別では1,000円～1万円未満が173件で構成比14.1%であり、平均契約金額は、25,656円であった。

契約金額別件数

契約金額	件数	構成比%
1,000円未満	29	2.4
1,000円～1万円未満	173	14.1
1万円～5万円未満	75	6.1
5万円～10万円未満	13	1.1
10万円～50万円未満	16	1.3
50万円～100万円未満	2	0.2
無回答	922	75.0
合計	1,230	100.0
平均25,656円		

相談内容を「内容キーワード別」で見ると、「解約」「電話勧誘」「説明不足」「家庭訪問」に関するものが多い。電話や訪問等で不意に勧誘されたので内容を十分理解せずに契約してしまったが、考え直して解約を申し出たところ違約金を請求された、などの相談が多かった。

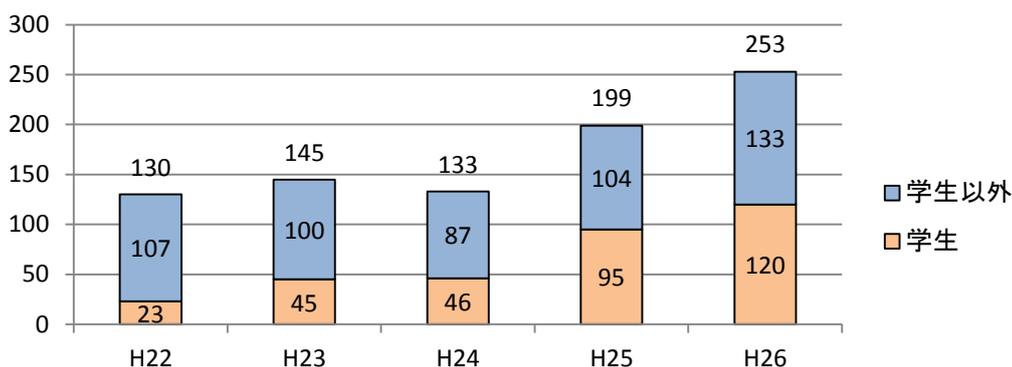
内容キーワード別件数(複数選択項目・上位)

順位	内容キーワード	件数	構成比%
1	解約	624	50.7
2	電話勧誘	604	49.1
3	説明不足	361	29.3
4	家庭訪問	203	16.5
5	契約	187	15.2
全件数		1,230	-

(3) 若者（29歳以下）のマルチ・マルチまがい商法に関する相談

若者のマルチ・マルチまがい商法に関する相談は、24年度まではほぼ横ばいであったが、25年度以降増加し、25年度は199件で24年度の49.6%増、26年度は253件で25年度27.1%増であった。特に、学生を勧誘するケースが増加しており、26年度は若者のマルチ・マルチまがい商法の相談のうち、学生の相談が120件（構成比47.4%）であった。これは、投資用DVDに関する相談が多かったためである。

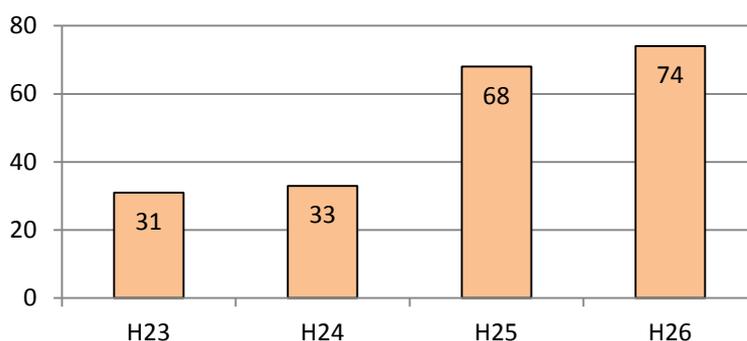
若者のマルチ商法に関する相談件数
(うち、学生からの相談件数)



○ 投資用DVDに関する相談

大学生等が、先輩・友人から投資用DVDを見て投資をするとうかると誘われ、借金して購入したが、投資を始めてみるとうからず、借金返済に行き詰っていたところ、友人を誘えばお金を支払うと持ち掛けられた、など投資用DVDに関する相談が増加した。25年度68件、26年度74件の相談があったが、特定商取引法に基づく行政の処分などをきっかけに26年度後半は、相談が沈静化している。

投資用DVDに関する相談件数



26年度に相談のあった74件について、契約者年齢は、20歳（33人）、21歳（27人）及び22歳（9人）で69人と93.2%を占め、契約者性別は、男性が68人と91.9%を占め、職業の判明している61人はすべて「学生」である。

成人になったばかりの学生は、保護者による未成年者取消権の対象外となることもあって、こうした契約を勧誘されやすい。

《 参考資料 》

表1 商品・サービス別分類表

商品大分類		26年度	25年度	増減%	増減の主な要因
A	商品一般	2,446	1,648	48.4	架空・不当請求の相談の増
B	食料品	1,834	3,277	-44.0	健康食品、冷凍調理食品に関する相談の減
C	住居品	1,938	2,090	-7.3	
D	光熱水品	630	701	-10.1	
E	被服品	2,093	2,297	-8.9	
F	保健衛生品	938	1,070	-12.3	
G	教養娯楽品	3,754	3,874	-3.1	
H	車両・乗り物	1,201	1,295	-7.3	
I	土地・建物・設備	1,789	1,968	-9.1	
J	他の商品	83	113	-26.5	
K	クリーニング	331	339	-2.4	
L	レンタル・リース・貸借	2,427	2,453	-1.1	
M	工事・建築・加工	1,604	1,658	-3.3	
N	修理・補修	594	572	3.8	
O	管理・保管	117	118	-0.8	
P	役務一般	125	80	56.3	複合サービス会員の解約・返金に関する相談の増
Q	金融・保険サービス	4,788	5,611	-14.7	フリーローン・サラ金に関する相談の減
R	運輸・通信サービス	13,335	10,618	25.6	アダルト情報サイトに関する相談、インターネット通信サービスに関する相談の増
S	教育サービス	296	259	14.3	
T	教養・娯楽サービス	1,545	1,604	-3.7	
U	保健・福祉サービス	1,869	1,699	10.0	
V	他の役務	2,326	2,102	10.7	アダルト情報サイトの二次被害に関する相談の増
W	内職・副業	221	233	-5.2	
X	他の行政サービス	228	169	34.9	
Z	他の相談	784	967	-18.9	
	計	47,296	46,815	1.0	

表2 契約当事者の居住市町村別件数

市町村名	26年度	25年度	市町村名	26年度	25年度	市町村名	26年度	25年度
さいたま市	9,112	9,243	朝霞市	811	731	滑川町	74	84
川越市	2,356	2,225	志木市	417	411	嵐山町	80	73
熊谷市	1,448	1,342	和光市	617	524	小川町	176	190
川口市	3,298	3,275	新座市	1,300	1,289	ときがわ町	72	94
行田市	503	517	桶川市	441	460	川島町	106	103
秩父市	340	360	久喜市	746	700	吉見町	65	73
所沢市	2,000	1,978	北本市	471	440	鳩山町	71	83
飯能市	532	539	八潮市	424	429	横瀬町	36	19
加須市	692	600	富士見市	792	790	皆野町	38	32
本庄市	361	378	ふじみ野市	737	757	長瀨町	22	33
東松山市	567	625	三郷市	620	609	小鹿野町	57	48
春日部市	1,578	1,476	蓮田市	412	403	東秩父村	14	19
狭山市	1,078	1,091	坂戸市	675	657	美里町	62	65
羽生市	309	281	幸手市	279	327	神川町	56	56
鴻巣市	603	631	鶴ヶ島市	566	575	上里町	150	175
深谷市	733	713	日高市	329	321	寄居町	208	212
上尾市	1,551	1,672	吉川市	328	321	宮代町	160	175
草加市	1,231	1,196	白岡市	288	273	杉戸町	238	231
越谷市	1,885	1,897	伊奈町	217	194	松伏町	191	145
蕨市	447	391	三芳町	209	190	その他・不明	1,746	1,787
戸田市	863	804	毛呂山町	174	220	合計	47,296	46,815
入間市	1,262	1,177	越生町	72	86			

表3 相談者の居住市町村別件数（県の受付分）

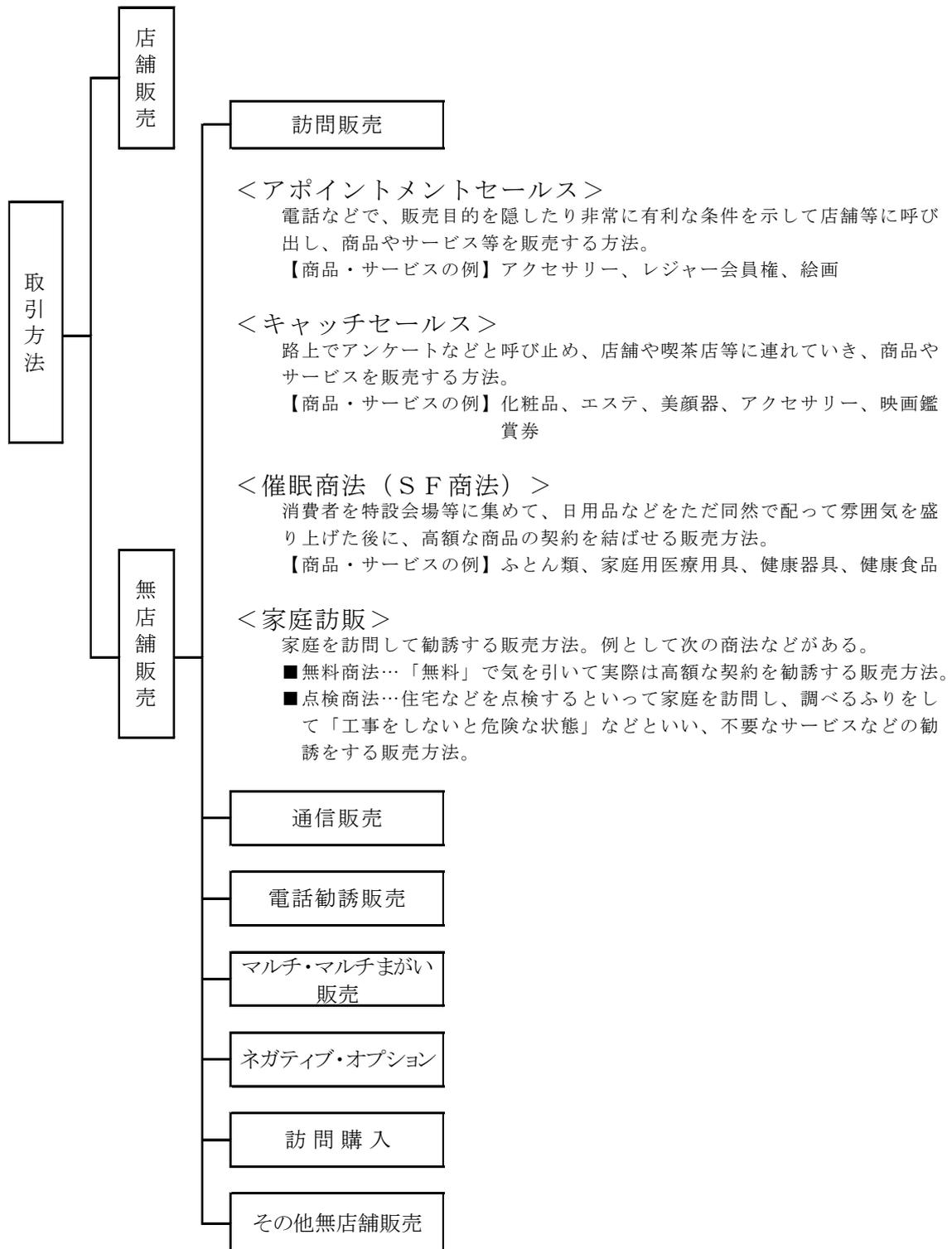
市町村名	26年度	25年度	市町村名	26年度	25年度	市町村名	26年度	25年度
さいたま市	1,165	1,184	朝霞市	169	188	滑川町	52	50
川越市	1,397	1,309	志木市	132	140	嵐山町	50	48
熊谷市	893	847	和光市	116	110	小川町	83	93
川口市	1,374	1,411	新座市	222	259	ときがわ町	32	44
行田市	218	256	桶川市	179	207	川島町	74	78
秩父市	63	93	久喜市	437	360	吉見町	40	39
所沢市	437	438	北本市	136	153	鳩山町	57	75
飯能市	187	185	八潮市	116	101	横瀬町	3	7
加須市	246	279	富士見市	218	261	皆野町	14	15
本庄市	198	187	ふじみ野市	173	203	長瀨町	11	13
東松山市	238	239	三郷市	229	242	小鹿野町	26	15
春日部市	1,243	1,183	蓮田市	165	158	東秩父村	6	13
狭山市	190	166	坂戸市	282	322	美里町	51	47
羽生市	125	126	幸手市	143	151	神川町	34	36
鴻巣市	294	275	鶴ヶ島市	184	195	上里町	65	76
深谷市	409	404	日高市	140	157	寄居町	105	123
上尾市	285	295	吉川市	140	148	宮代町	97	128
草加市	307	289	白岡市	161	168	杉戸町	167	169
越谷市	552	597	伊奈町	124	123	松伏町	85	62
蕨市	189	193	三芳町	93	119	その他・不明	490	502
戸田市	217	211	毛呂山町	144	169	合計	15,660	15,938
入間市	139	151	越生町	49	53			

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	26年度	25年度	市町村名	26年度	25年度	市町村名	26年度	25年度
さいたま市	8,136	8,332	朝霞市	659	552	滑川町	25	36
川越市	996	988	志木市	299	282	嵐山町	29	24
熊谷市	584	515	和光市	508	419	小川町	101	101
川口市	1,990	1,885	新座市	1,094	1,049	ときがわ町	38	50
行田市	297	266	桶川市	262	242	川島町	32	24
秩父市	278	279	久喜市	331	354	吉見町	28	34
所沢市	1,597	1,552	北本市	347	285	鳩山町	15	12
飯能市	351	365	八潮市	313	332	横瀬町	33	14
加須市	455	325	富士見市	589	542	皆野町	23	18
本庄市	173	195	ふじみ野市	577	564	長瀨町	15	17
東松山市	337	392	三郷市	399	380	小鹿野町	30	30
春日部市	360	326	蓮田市	253	245	東秩父村	8	4
狭山市	904	949	坂戸市	399	344	美里町	12	22
羽生市	188	160	幸手市	149	185	神川町	26	18
鴻巣市	337	371	鶴ヶ島市	398	411	上里町	89	100
深谷市	330	330	日高市	192	172	寄居町	108	93
上尾市	1,289	1,413	吉川市	194	185	宮代町	69	50
草加市	932	901	白岡市	138	117	杉戸町	79	64
越谷市	1,358	1,331	伊奈町	90	72	松伏町	107	89
蕨市	263	208	三芳町	116	75	その他・不明	429	427
戸田市	670	605	毛呂山町	33	48	合計	31,636	30,877
入間市	1,151	1,075	越生町	24	32			

《 事 例 等 》

1 取引方法の体系



2 取引方法ごとの事例

(1) 店舗販売

【不動産貸借】

1年10か月住んだ賃貸アパートを退去するが、高額なクロス張替え費用、カーペット交換費用等を請求された。どうしたらよいか。

(請求金額：220,000円) (24歳・給与生活者・男性)

【工事・建築】

家屋のリフォーム工事を契約したところ追加工事が必要となり、完成予定日よりも45日も遅延した。また、追加工事にあたり見積書を取らなかったところ、高額の請求を受けた。支払いに納得できない。

(契約金額：788万円) (74歳・家事従事者・女性)

【フリーローン・サラ金】

数年前から銀行カードローンやキャッシングを利用している。返済が厳しく、複数滞納している。この借金を何とか整理したい。

(借金総額：870万円) (42歳・給与生活者・男性)

【携帯電話サービス】

携帯電話ショップで利用料金のプラン変更をしたが、新たな2年縛りについて説明はなく、勝手にオプションサービスもつけられていた。中途解約には違約金が発生するという。対応に納得できない。

(解約金額：10,260円) (46歳・給与生活者・男性)

(2) 訪問販売

【工事・建築】

訪問してきた業者に「大雪で雨どいが壊れたので火災保険で修理ができる」と言われ、契約を結んだ。親戚に契約内容が不審で高額だからとクーリング・オフを勧められた。どうしたら良いか。

(契約金額：125万円) (75歳・無職・女性)

【新聞】

隣に住んでいる義母の家に今月から新聞が配達されるようになった。販売店に問い合わせたところ、8年前に亡くなった義父が10年前に契約したものと分かった。販売店に解約を申し出たが「契約書もある。サービスの洗剤も渡してある」と応じてくれない。

(契約金額：48,444円)

(契約者：75歳(当時)・無職・男性 相談者：57歳・給与生活者・女性)

【テレビ放送】

夜10時頃、公共放送の勧誘員が来訪し、テレビがなくともワンセグ機能付き携帯電話があるので契約が必要と言われた。払わなくてはいけないものなのか。

(48歳・給与生活者・女性)

(3) 通信販売**【アダルト情報サイトの架空不当請求】**

中学生の子供がスマートフォンで動画を見ていたところ、アダルトサイトにつながり料金請求画面が表示され、慌てて退会メールを出した。その後、支払いを促すメールが続々届くがどうしたらよいか。

(請求金額：99,800円)

(当事者：15歳・中学生・男子 相談者：40歳・家事従事者・女性)

【架空請求】

大手ショッピングモールを名乗る業者から「通販で注文を受けたが、送り先不在のためこちらで商品を保管している、連絡するように」とのメールが届いた。注文をした覚えがないが連絡をすべきか。

(43歳・家事従事者・女性)

【インターネット通販】

ブランドメーカー直営の通販サイトだと思い、スニーカーを注文し代金を支払ったが、送られてきた商品は注文した品物とは全く違ったものだった。メールで苦情を申し出て全額返金を求めたが、その後連絡がない。サイトに住所、電話番号の表示はない。

(24歳・給与生活者・女性)

【パソコンソフト】

パソコンの画面に突然警告画面が現れ、クリックしたサイトで、遠隔操作するソフトをクレジットカード決済で購入した。だまされたのではないか不安だ。

(契約金額：17,600円) (57歳・給与生活者・男性)

(4) 電話勧誘販売**【インターネット通信サービス】**

料金が安くなると光回線の電話勧誘があり、他社を解約して契約した。内容確認書が届いたところ、説明と異なり今までより高額になることが判明した。解約を申し出ると違約金を請求された。

(解約金額：40,000円) (67歳・無職・男性)

【ファンド型投資商品】

老人ホームの案内が届いた後、知らない業者から突然電話があり、その資料を譲ってほしいと言われた。承諾したところ、私名義で老人ホームに勝手に申込み、振り込みを行ったらしい。2～3日後、振込人と名義人の名前が違うので刑事裁判になる、回避するには契約額の20%の解約金が必要だと言われた。

(契約金額：2,000万円) (80歳・無職・女性)

(5) マルチ・マルチまがい販売**【投資用DVD】**

知人から「もうけ話がある」と誘われ、先物取引のセミナーに出向いた。説明担当者から、教材が入ったDVDを56万円で購入するよう勧められた。お金がないと断ると学生ローンで借りるよう言われ、断り切れずに契約し、学生ローン3社から借り入れをして支払った。なんとか解約したい。

(契約金額：56万円) (相談者：20歳・学生・男性)

【健康食品】

知り合いからこんなにいい話はないと勧められ、健康食品等の紹介販売ビジネスに登録した。半年経過したが数人しか紹介することができず全く収入に結びつかない。解約したいがどうしたらよいか。

(契約金額：27万円) (56歳・家事従事者・女性)

(6) ネガティブ・オプション

【食品】

昨日、遠方の知らない業者から、78歳で一人暮らしの母あてに電話があり、活きのいいカニを送ると言われた模様。母は断ったが相手は宅配するという。支払うべきか。

(請求金額：11,000円)

(当事者：78歳・無職・女性 相談者：41歳・給与生活者・女性)

(7) 訪問購入

【古着・貴金属】

高齢の母あてに古着を買い取りますと業者から電話があり、その後来訪した。古着を見せたところ貴金属はないかとしつこく言われ、仕方なく古い指輪やネックレスを出した。結局、合わせて1万2千円で買い取られたが、事前の説明と違い釈然としない。

(契約金額：12,000円)

(契約者：77歳・無職・女性 相談者：54歳・給与生活者・男性)

(8) その他無店舗販売

【コインパーキング】

コインパーキングに最大24時間1,200円とあり、11時間駐車したら4,400円払わされた。看板表示をよく見ると小さい字で駐車する場所の指定があって、そこに停めないと1,200円にならない。字も小さいうえに指定の場所がどこか分かりにくい。業者に苦情を言うと、書いてあるとおりですと言われた。

(契約金額：4,400円) (38歳・給与生活者・男性)

(9) その他

【モデルスカウト・無料エステ】

街で「靴のモデルになりませんか。」と声を掛けられ、ビルの一室に案内された。「無料で受けられるエステサロンを知っているの、特別に紹介する。」と説明があり、エステサロンの担当者と会った。「美容商品を購入すれば、特典で脱毛エステが無料で受けられる。クレジットカード払いなら毎月5万円ずつ返金するので実質負担はない」と言われ、クレジット決済とカードキャッシングにより支払った。その後1年間、毎月5万円が返金されたのみで、3か月前から業者と連絡が取れない。

(契約金額：120万円) (25歳・給与生活者・女性)

3 相談件数が多かった主な事例

(1) インターネット接続に関する相談

電話や訪問販売等で、インターネット接続回線等の契約の勧誘を受け、遠隔操作で手続きが行われた後、トラブルになるなどの相談が多かった。

【25年度：657件 → 26年度：1,230件】

【インターネット接続回線】

電話で、「有料のセキュリティソフトが無料で利用できるようになる。料金は今までと変わらない。リモート操作で簡単に手続できる。操作は明日行う。」と説明を受けた。翌日、パソコンの遠隔操作で手続が行われた。その直後、プロバイダが変更になることがわかった。利用中の業者からの電話だと思っていたので解約したい。勧誘先代理店に連絡すると「解約料は12,000円だ。」と言われたが、解約料は支払いたくない。

(解約料：12,000円) (60歳代・無職・女性)

(2) アダルト情報サイトと二次被害に関する相談

「アダルト情報サイト」から不当な請求を受けたため、この問題を解決しようとインターネットで「消費生活センター」を検索し、上位に表示されたサイトを見て連絡したところ、実は行政書士や探偵事務所だったという相談が急増した。

【25年度：43件 → 26年度：261件】

【アダルト情報サイト、探偵事務所】

スマートフォンで検索中にアダルト情報サイトに入り年齢確認ボタンをタップすると、いきなり登録料として99,800円を請求された。支払わない場合は法的措置を取ると表示されていて怖くなった。あわてて「消費生活センター」と検索し、「無料相談」と記載されていたサイトの連絡先に電話したところ、「アダルトサイトの請求画面を削除する。作業に5万円がかかる。」と言われ支払った。だが、報告時に「ガードされていて削除できなかった。今後予想される裁判に備えるのにさらに費用が掛かる。」と説明された。契約の相手は探偵事務所だった。

(探偵事務所の契約額：5万円) (50歳代・給与生活者・男性)

(3) 詐欺的なインターネットショッピングに関する相談

代金を前払いしたが商品が送られてこない、模倣品が送られてきた、という相談が25年度に引き続き多かった。サイトに事業者の所在地や連絡先が表記されていない、日本語の表現が不自然などの特徴がある。

【25年度：1,195件 → 26年度：1,533件】

【インターネット通販】

インターネット通販で通常3万円のブランド財布が7,200円で売られていたので注文した。代金を指定の個人名口座へ振り込んだが商品が届かない。サイトにメールで問い合わせたが返事がない。電話を掛けようとサイトを確認したら、住所、電話番号の表記がなく、日本語の表現も不自然だ。

(支払い済み額：7,200円) (10歳代・学生・女性)

(4) 架空請求はがきに関する相談

消費者に、「訴状が提出された」などと記載したはがきを送り付け、過去に利用した業者への料金未払いや契約違反があると思い込ませ、連絡をとらせようとする。26年度に急増した。

【25年度：175件 → 26年度：725件】

【架空請求はがき】

「以前契約した訪問販売業者に未納料金があり、訴訟を起こされた」とのはがきが届いた。「放置すると裁判所から呼び出し状が届き、差押になることがあるので相談するように」と記載されている。訪問販売で契約したこともなく、全く心当たりがないが、どうすればよいか。

(請求金額：不明) (60歳代・男性)

(5) 若者のマルチ・マルチまがい商法に関する相談

友人や先輩から高額な投資用DVD購入を勧誘され、断りきれず学生ローンで借入れ契約してしまったといった相談が増えた。

【25年度：199件 → 26年度：253件】

【投資用DVD】

大学の先輩から電話で呼び出され、「簡単にもうかる」と勧められ投資用DVDを契約した。代金56万円は学生向け消費者金融から借金して支払った。DVDを観ても具体的なことはわからずもうからない。騙されたようだ。友人を紹介すると1人当たり10万円のマージンが入ると言われたが、友人関係を壊すと思うと紹介することもできない。借金の返済の負担が大きく、解約のうえ返金してほしい。

(契約金額：56万円) (20歳代・学生・男性)

(6) 賃貸アパート等に関する相談

賃貸借契約の解除に伴うトラブルで、原状回復費用の請求に関するものが多い。

【25年度：1,707件 → 26年度：1,744件】

【原状回復費用】

2年間居住した賃貸マンションを退去した。特に自分が汚したり破損した箇所はない。不動産管理会社からハウスクリーニング代と畳替え費用など合計で10万円近く請求された。入居時に敷金84,000円を支払っている。家賃の滞納もないので敷金は返金されるものと思っていた。予想外に高い原状回復費用に納得できない。

(請求金額：10万円) (35歳・給与生活者・女性)

(7) 自動車に関する相談

自動車に関する相談件数は、25年度と比べ65件減少した。このうち中古車に関する相談が約4割を占めている。

【25年度：1,210件 → 26年度：1,145件】

【中古自動車】

半年前に中古で外車を購入したが、エンストするなど不具合があり、半年で2回修理に出した。1回目の修理の時は有償だったが修理代は安かった。2回目の修理は、コンピュータとセンサーの部分の故障なので、ディーラーでないと修理できないと販売店から言われた。見積額は35万円だった。契約前に事故車だと説明されており、納得して購入しているが、35万円は高く払えない。

(車の購入金額：181万円・修理代：35万円) (42歳・給与生活者・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。

埼玉県 消費生活 年報

で

検索

または <http://www.pref.saitama.lg.jp/b0304/nenpou/>