

【概要版】

令和5年度埼玉県消費生活相談年報のポイント

埼玉県及び県内市町村の消費生活相談窓口では、受け付けた相談情報を「全国消費生活情報ネットワークシステム」(P I O-N E T)に登録しています。

当年報は、その蓄積されたデータを集計・分析し、埼玉県の消費生活相談の傾向や特徴を表したものです。

令和5年度の概要は以下1、2のとおりです。

1 相談(苦情・問合せ等)の総件数は52,017件でした。

- ・ 前年度52,133件に比べ116件(0.2%)減少しました。
このうち苦情は48,397件で、総件数の93.0%を占めます。
- ・ 高齢者(65歳以上)の相談は14,727件(構成比30.4%)で、前年度に比べ99件(0.7%)増加しました。
- ・ 若者(29歳以下)の相談は5,854件(構成比12.1%)で、前年度に比べ323件(5.2%)減少しました。このうち「インターネットゲーム」に関する相談は317件で、前年度に比べ92件(40.9%)増加しました。

2 特徴的な相談は以下(1)～(4)のとおりです。

(1) インターネット通販での定期購入に関する相談が高止まりしています。

- ・ 相談件数は3,946件で、前年度の4,600件に比べ654件(14.2%)減少しましたが、依然多くの相談が寄せられています。50歳代から60歳代にかけて相談が多く、80歳以上からの相談は前年度と比べて約31%増加しています。

(2) 屋根工事に関する相談が増加しています。

- ・ 1,525件の相談が寄せられました。前年度の1,230件に比べ295件(24.0%)増加しています。契約金額は、平均が約150万円、最高額が1,300万円と、高額になる傾向があります。

(3) 内職・副業に関する相談が増加しています。

- ・ 1,315件の相談が寄せられました。前年度の1,087件に比べ228件(21.0%)増加しています。女性からの相談が834件と全体の約63%を占めているほか、20歳代が526件(40.0%)と最も多いなど、若者の相談が目立っています。

(4) 暮らしのレスキューサービスに関する相談が増加しています。

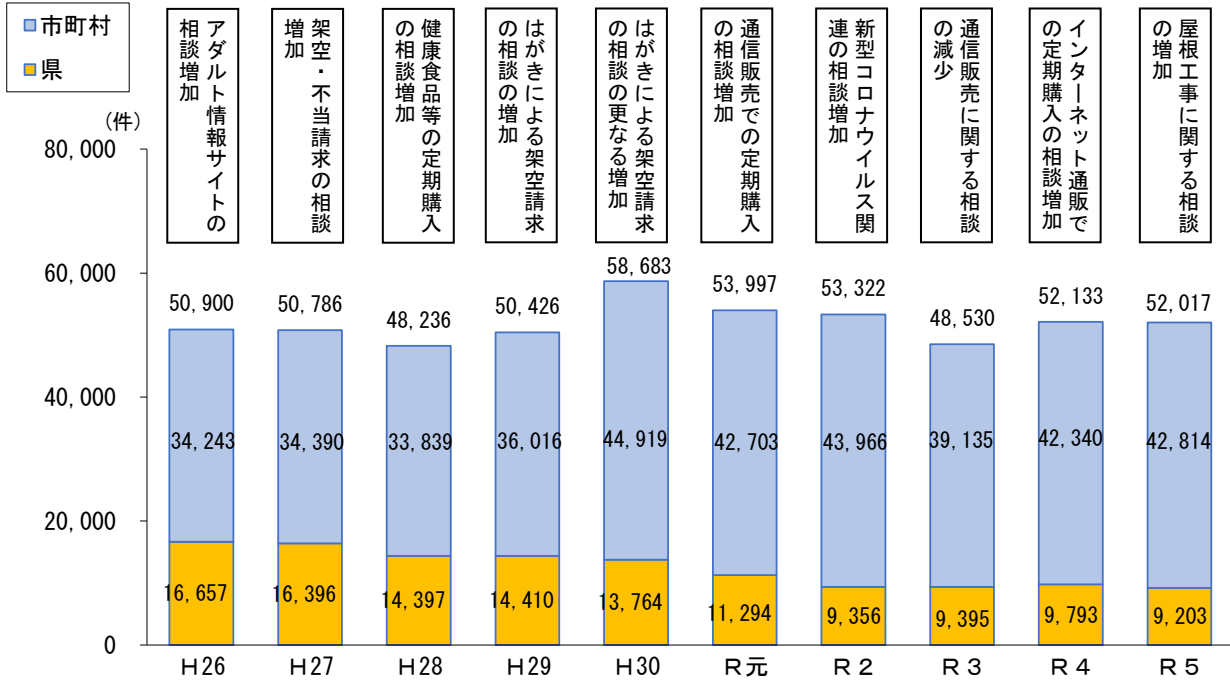
- ・ 589件の相談が寄せられました。前年度の492件に比べ97件(19.7%)増加しています。契約金額が5万円以上の相談が約79%を占めるなど、やや高額になる傾向があります。

令和5年度埼玉県消費生活相談の概要

※端数処理の関係上、端数の合計値が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）

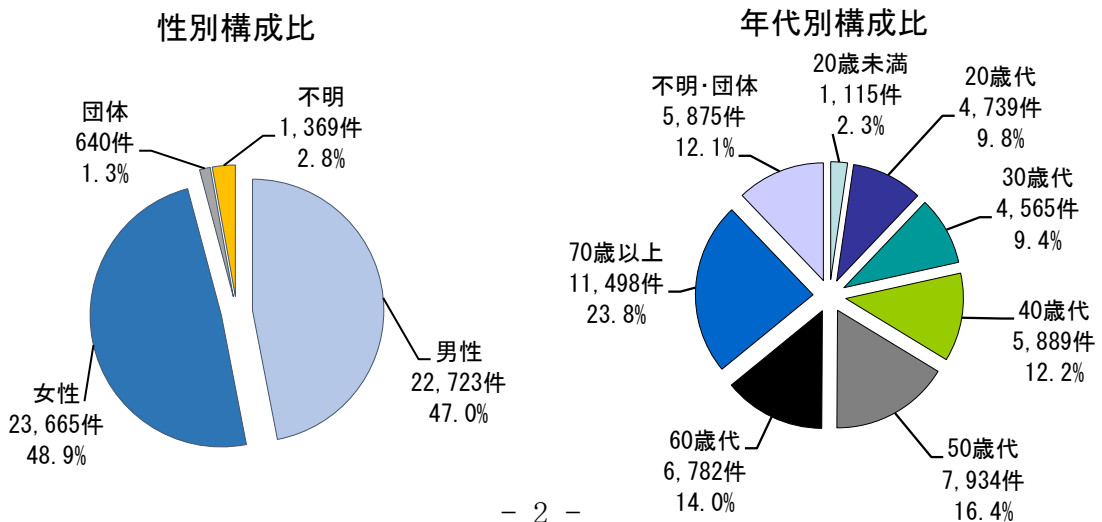


- ・ 県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた件数は52,017件であった。（4年度比116件減 0.2%減）
- ・ 受付件数のうち、「苦情」は48,397件で相談全体の93.0%であった。
- ・ 県の受付件数が全件数に占める割合は17.7%となっている。

2 苦情相談の概要

(1) 性別・年代別件数

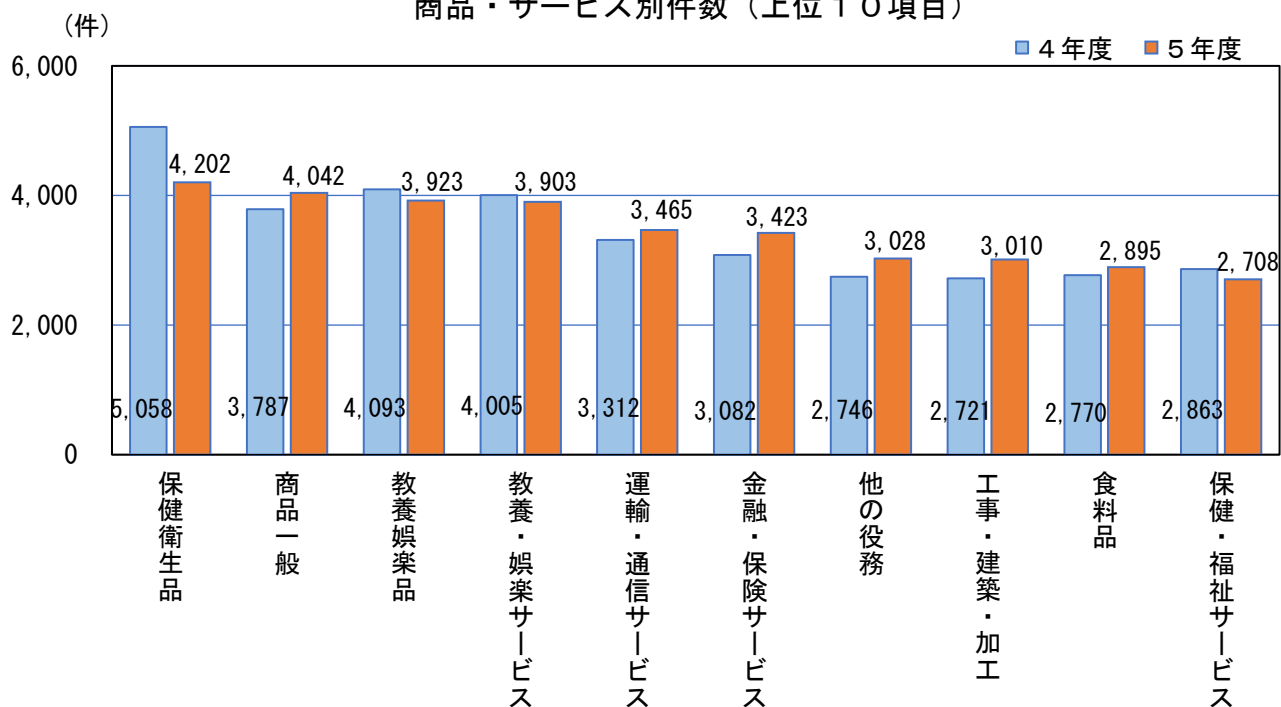
- ・ 4年度に引き続き、女性からの相談が男性からの相談を上回った。
- ・ 60歳以上の相談件数は、18,280件（構成比37.8%）で、4年度と比べて、250件増加（1.4%増）した。また、65歳以上の相談件数は、14,727件（構成比30.4%）であった。



(2) 商品・サービス別件数

- ・最も件数が多かった相談は、「保健衛生品」の4,202件であるが、4年度に比べ856件減少（16.9%減）した。シャンプーやファウンデーション、化粧クリームなどの化粧品類に関する相談が多く寄せられている。
- ・最も増加率が高かった相談は、「金融・保険サービス」であり、4年度に比べ341件増加（11.1%増）した。ファンド型投資商品に関する相談の増加が主な要因である。

商品・サービス別件数（上位10項目）



(3) 相談内容別件数・割合

- ・多くの相談が「契約・解約」及び「販売方法」に関するものとなっている。

内容別件数（複数選択項目）

順位	分類	5年度		4年度		増減(%)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	37,750	78.0	38,234	78.8	▲ 1.3
2	販売方法	27,748	57.3	28,054	57.8	▲ 1.1
3	価格・料金	8,034	16.6	7,736	15.9	▲ 3.9
4	接客対応	6,937	14.3	7,424	15.3	▲ 6.6
5	品質・機能、役務品質	5,078	10.5	5,169	10.7	▲ 1.8
6	表示・広告	4,992	10.3	5,390	11.1	▲ 7.4
7	安全・衛生	1,356	2.8	1,240	2.6	▲ 9.4
8	法規・基準	1,041	2.2	1,012	2.1	▲ 2.9
9	その他	269	0.6	274	0.6	▲ 1.8
10	施設・設備	58	0.1	27	0.1	▲ 114.8
11	計量・量目	48	0.1	48	0.1	▲ 0.0
12	包装・容器	35	0.1	32	0.1	▲ 9.4
	全件数	48,397	100.0	48,534	100.0	▲ 0.3

※ 「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

- ・平均契約金額は約96万9千円で4年度に比べ24.8%増加した。
- ・「1万円以上10万円未満」の相談が最も多いが4年度に比べ1.8%減少している。

契約金額別件数（契約購入金額が判明しているもの）

金額	5年度		4年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	7,105	25.7	7,115	26.5	▲ 0.1
1万円～ 10万円未満	9,235	33.4	9,403	35.0	▲ 1.8
10万円～ 100万円未満	7,510	27.1	7,257	27.0	3.5
100万円～ 500万円未満	2,913	10.5	2,426	9.0	20.1
500万円～ 1億円未満	898	3.2	691	2.6	30.0
1億円以上	8	0.0	2	0.0	300.0
合計	27,669	100.0	26,894	100.0	2.9
総合計金額	26,820,609,527円		20,891,061,039円		28.4
平均金額	969,338円		776,793円		24.8

(5) 販売方法別の状況

- ・無店舗販売のうち、「通信販売」が18,643件（4年度比3.0%減）で67.3%と最も多く占めている。増加しているのは「その他無店舗」（88件増加（28.1%増））、「訪問購入」（82件増加（22.6%増））、「電話勧誘販売」（231件増加（12.1%増））等である。一方、減少しているのは、「マルチ・マルチまがい」（86件減少（28.8%減））、「ネガティブ・オプション」（13件減少（4.9%減））等となっている。

販売方法別の件数

	5年度		4年度		増減(件)	増減(%)	
	件数	構成比%	件数	構成比%			
店舗販売	9,827	20.3	9,983	20.6	▲ 156	▲ 1.6	
無店舗（計）	27,713	57.3	27,735	57.1	▲ 22	▲ 0.1	
（無店舗の内訳）	通信販売	18,643	67.3	19,218	69.3	▲ 575	▲ 3.0
	訪問販売	5,619	20.3	5,368	19.4	251	4.7
	電話勧誘販売	2,138	7.7	1,907	6.9	231	12.1
	マルチ・マルチまがい	213	0.8	299	1.1	▲ 86	▲ 28.8
	ネガティブ・オプション	254	0.9	267	1.0	▲ 13	▲ 4.9
	訪問購入	445	1.6	363	1.3	82	22.6
	その他無店舗	401	1.4	313	1.1	88	28.1
不明・無関係	10,857	22.4	10,816	22.3	41	0.4	
合計	48,397	100.0	48,534	100.0	▲ 137	▲ 0.3	

※ 網掛け部分の構成比は無店舗(計)に占める割合

3 処理内容

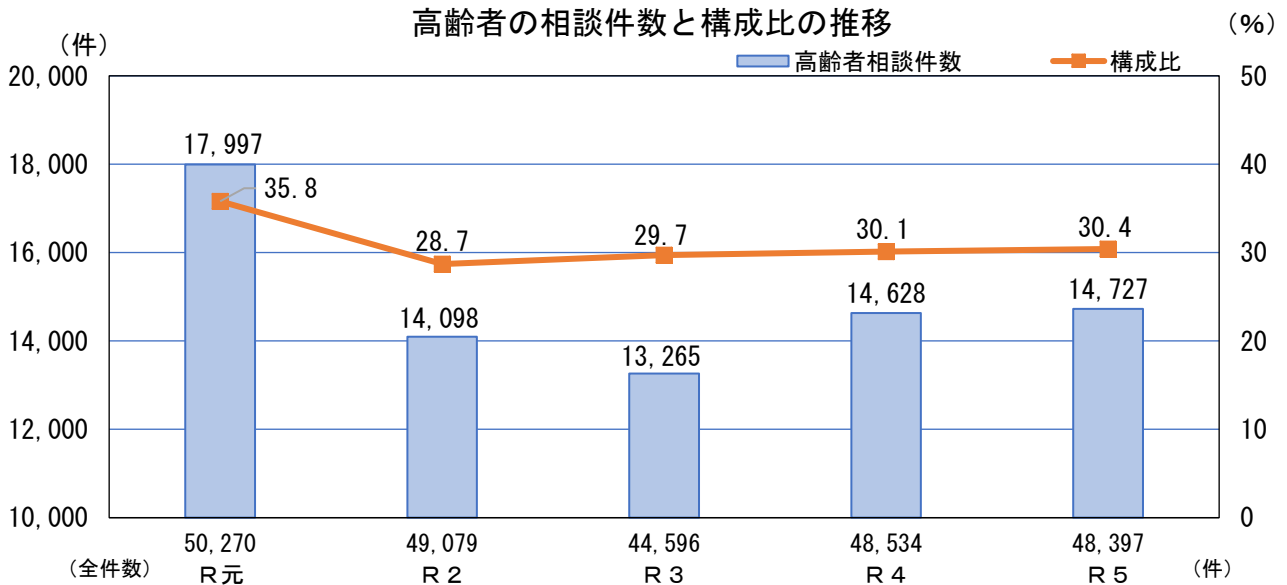
- ・最も多いのは、相談者への「助言（自主交渉）」の30,497件であり、全体の63.0%を占める。
- ・「あっせん」を行った件数（「あっせん解決」と「あっせん不調」の件数を合計したもの）は、6,685件で、全体の13.8%を占める。

処理内容別件数

順位	処理内容	5年度		4年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	助言（自主交渉）	30,497	63.0	31,615	65.1	▲ 3.5
2	その他情報提供	8,077	16.7	7,649	15.8	5.6
3	あっせん解決	5,939	12.3	5,746	11.8	3.4
4	処理不要	1,170	2.4	998	2.1	17.2
5	他機関紹介	855	1.8	699	1.4	22.3
6	あっせん不調	746	1.5	615	1.3	21.3
7	処理不能	675	1.4	657	1.4	2.7
	処理継続中	438	0.9	555	1.1	▲ 21.1
	合計	48,397	100.0	48,534	100.0	▲ 0.3

4 高齢者の相談（契約当事者が65歳以上）

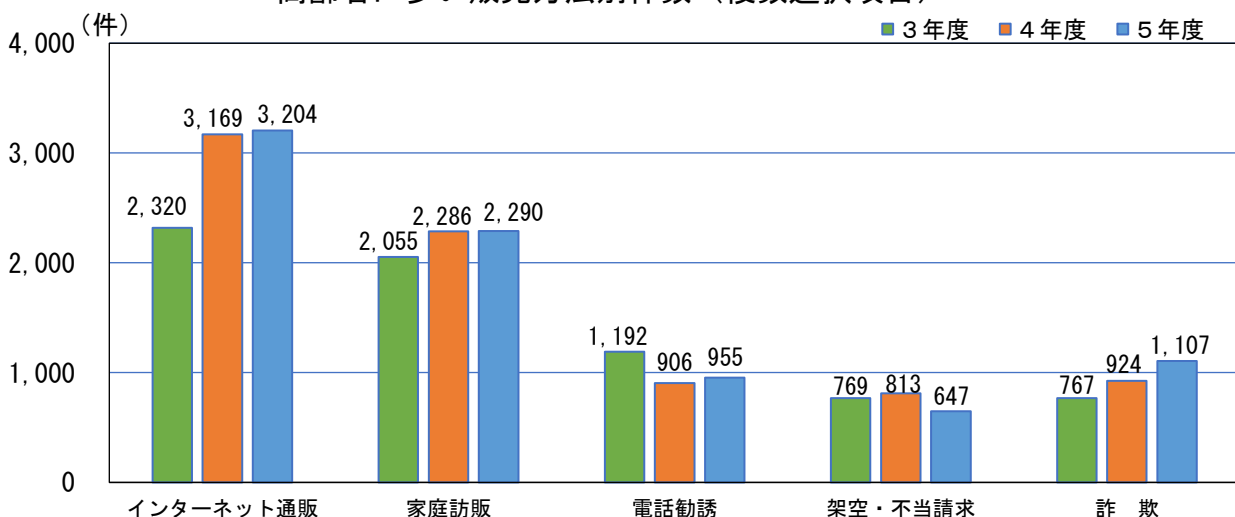
- ・5年度における高齢者の相談は14,727件（構成比30.4%）で、4年度と比べると99件増加（0.7%増）した。



高齢者の相談の商品・サービス別件数（上位10項目）

順位	項目	5年度		4年度		増減 (件)	増減 (%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	工事・建築	1,512	10.3	1,396	9.5	116	8.3
2	商品一般	1,408	9.6	1,392	9.5	16	1.1
3	基礎化粧品	566	3.8	706	4.8	▲140	▲19.8
4	他の健康食品	517	3.5	360	2.5	157	43.6
5	修理サービス	404	2.7	424	2.9	▲20	▲4.7
6	役務その他サービス	392	2.7	356	2.4	36	10.1
7	頭髮用化粧品	346	2.3	236	1.6	110	46.6
8	インターネット接続回線	338	2.3	341	2.3	▲3	▲0.9
9	携帯電話サービス	337	2.3	301	2.1	36	12.0
10	不動産貸借	257	1.7	281	1.9	▲24	▲8.5
全件数		14,727	100.0	14,628	100.0	99	0.7

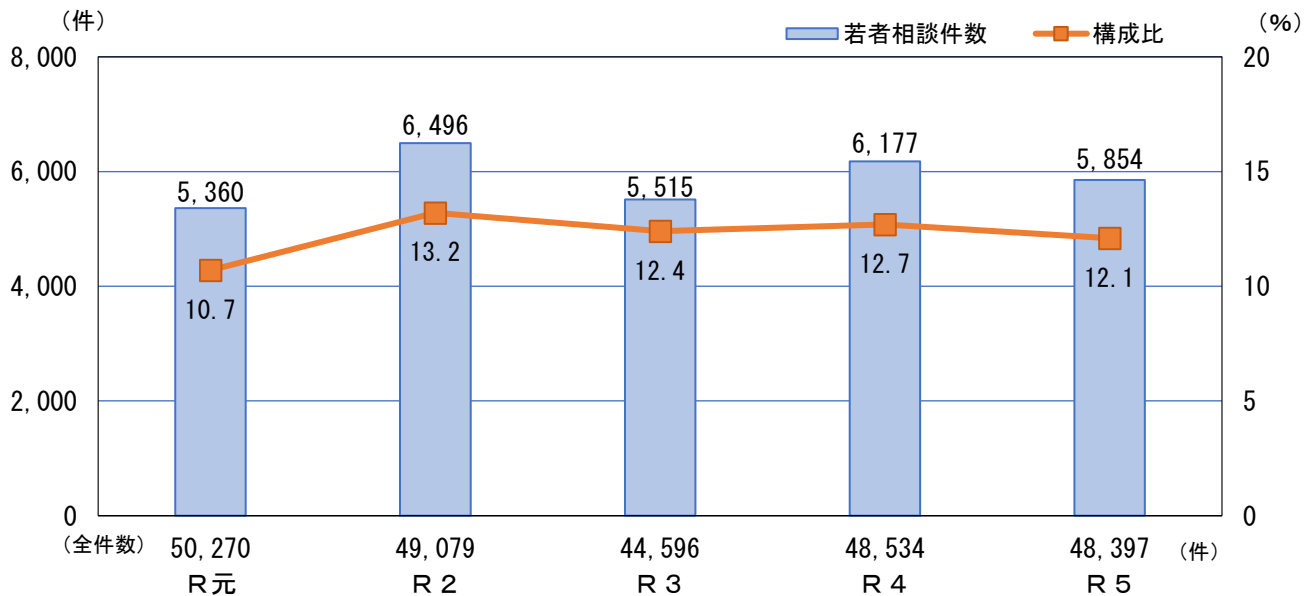
高齢者に多い販売方法別件数（複数選択項目）



5 若者の相談（契約当事者が29歳以下）

- ・5年度における若者の相談は、5,854件（構成比12.1%）で、4年度と比べると323件減少（5.2%減）した。

若者の相談件数と構成比の推移



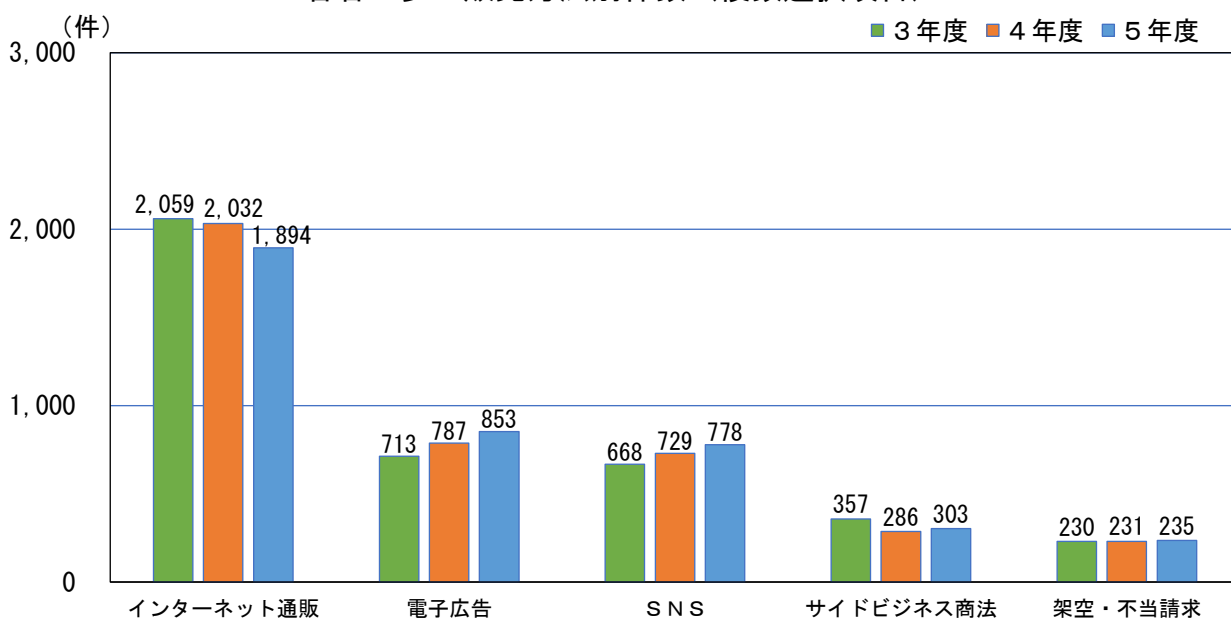
- ・商品・サービス別にみると、「インターネットゲーム」が317件で、4年度に比べ92件増加（40.9%増）した。「小学生の息子が親に無断でオンラインゲームの高額課金をしていたことがわかった、返金してほしい」などといった相談が多く寄せられている。

若者の相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	5年度		4年度		増減 (件)	増減 (%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	エステティックサービス	624	10.7	913	14.8	▲ 289	▲ 31.7
2	不動産貸借	320	5.5	334	5.4	▲ 14	▲ 4.2
3	インターネットゲーム	317	5.4	225	3.6	92	40.9
4	商品一般	296	5.1	281	4.5	15	5.3
5	他の内職・副業	295	5.0	266	4.3	29	10.9
全件数		5,854	100.0	6,177	100.0	▲ 323	▲ 5.2

- ・販売方法別でみると、「インターネット通販」に関する相談が多数を占めている。

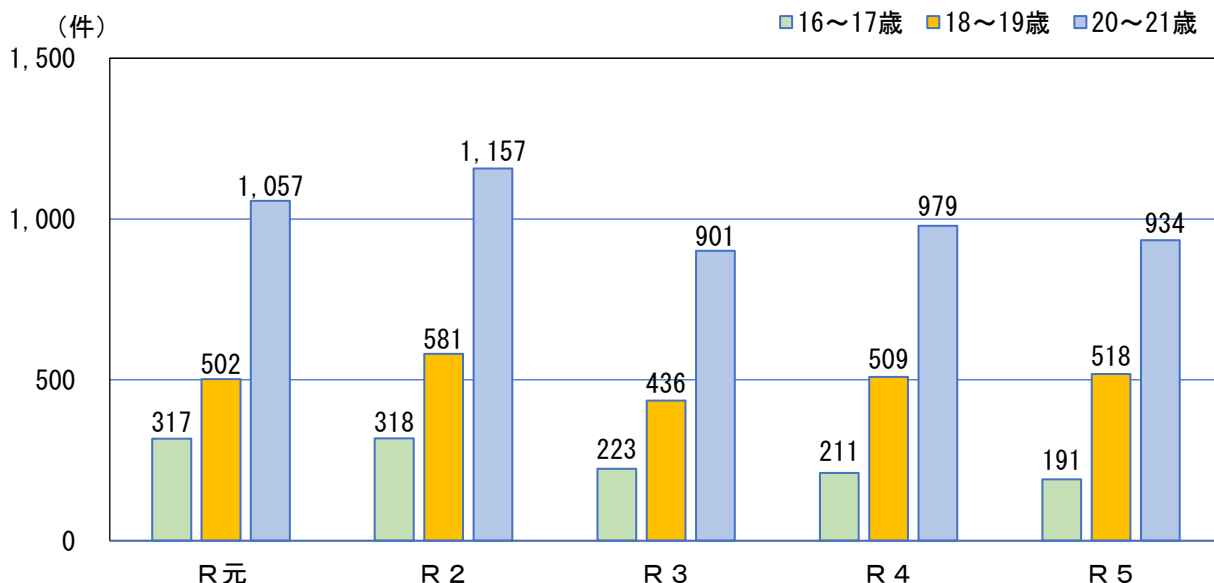
若者に多い販売方法別件数（複数選択項目）



○ 20歳未満の相談について

- ・民法改正に伴う成年年齢の引下げにより、4年4月以降、18歳以上の者は法律上、親権者の同意なく一人で様々な契約を交わすことができるようになった。
- ・20歳未満の相談は1,115件（構成比2.3%）で、4年度と比べ14件減少（1.2%減）した。
- ・年齢層による相談件数をみると、5年度においては「18～19歳」が518件で、近年減少傾向にある「16～17歳」（191件）の約2.7倍となっており、この件数比率はここ数年で拡大傾向にある。
- ・参考として「20～21歳」が934件で、「18～19歳」と比較すると約2倍となっており、年齢の上昇に伴い相談件数が一層多くなる傾向にある。

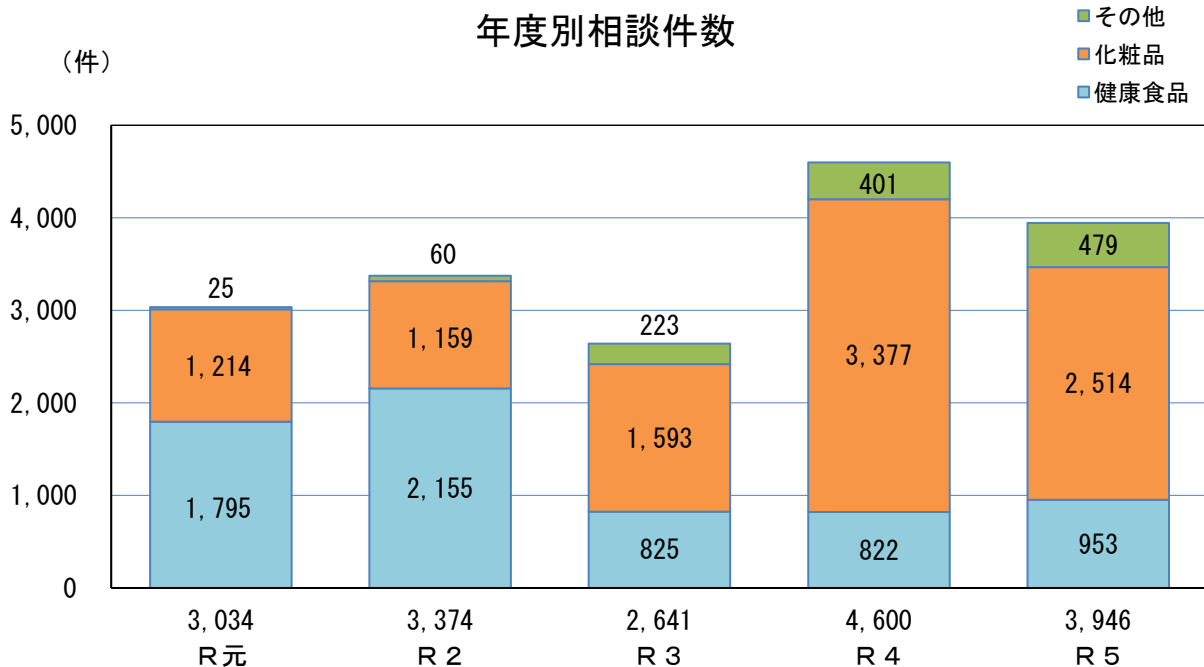
年齢層による相談件数（16～17歳、18～19歳、20～21歳）



6 特徴的な相談

(1) 「インターネット通販での定期購入」に関する相談

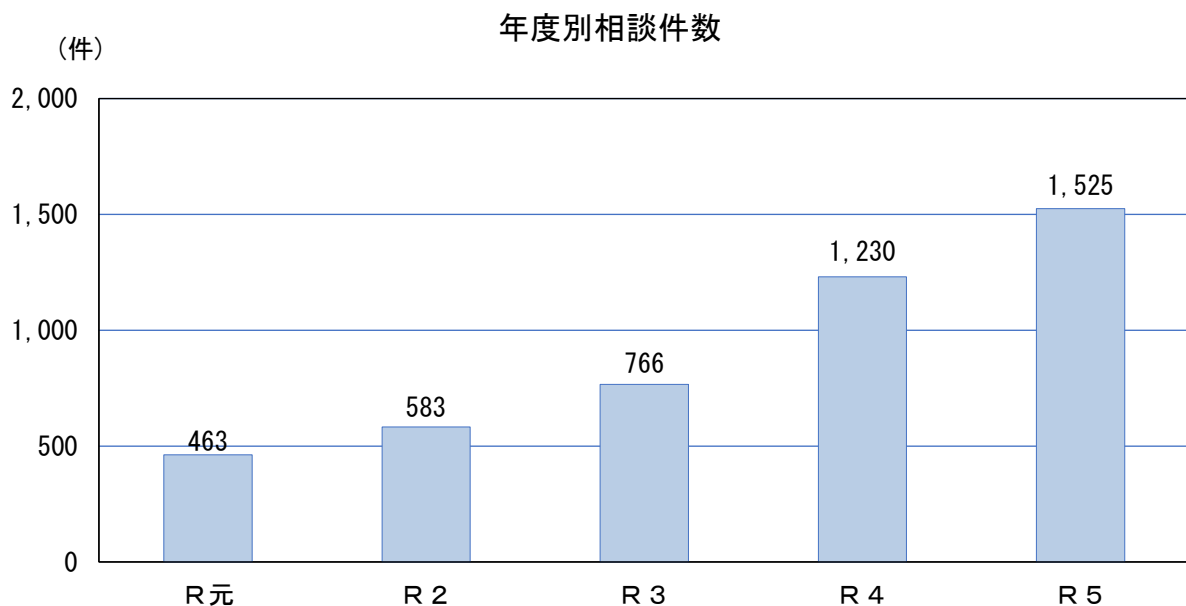
- ・ 5年度の相談件数は3,946件で、4年度の4,600件と比べて654件減少(14.2%減)した。
- ・ 商品別にみると、「化粧品」と「健康食品」が75.8%を占めた。



※ 4年度年報から抽出方法を見直したため、3年度以前の年報の数値と一致しない。

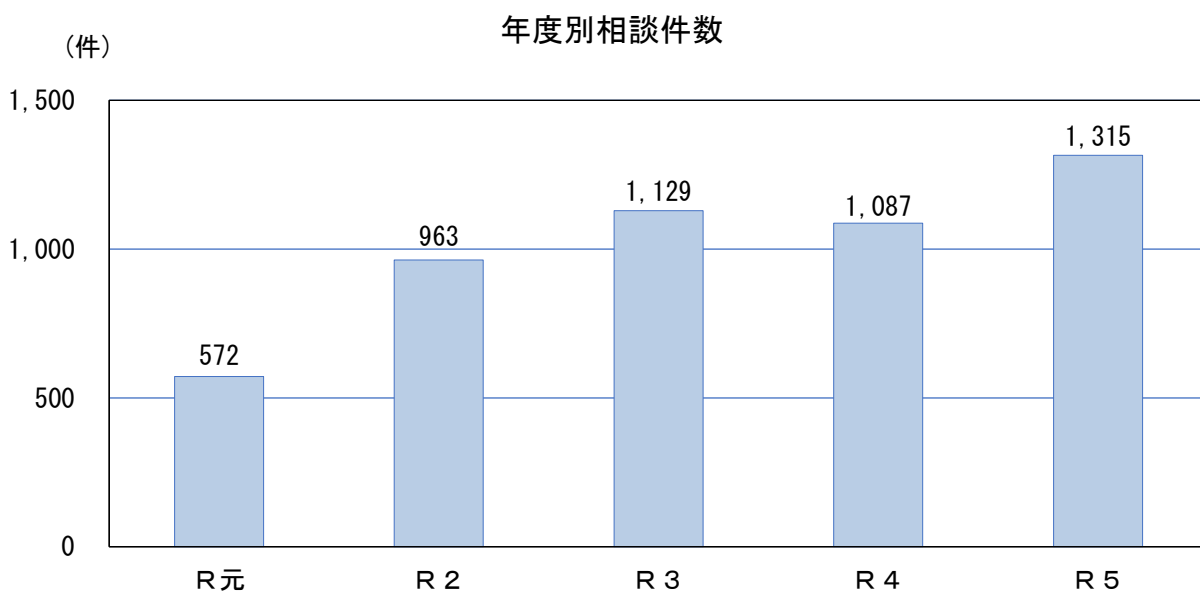
(2) 「屋根工事」に関する相談

- ・ 5年度の相談件数は1,525件で、4年度の1,230件と比べて295件増加(24.0%増)した。



(3) 「内職・副業」に関する相談

- ・ 5年度の相談件数は1,315件で、4年度の1,087件と比べて228件増加(21.0%増)した。



(4) 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談

- ・ 5年度の相談件数は589件で、4年度の492件と比べて97件増加(19.7%増)した。

