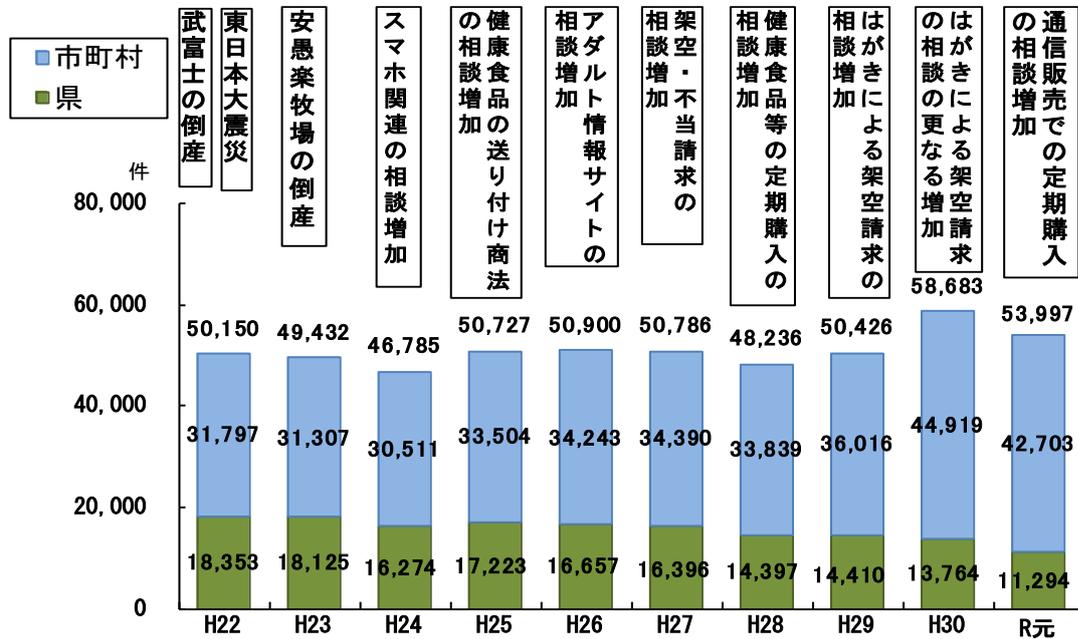


## 令和元年度埼玉県消費生活相談の概要

※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）



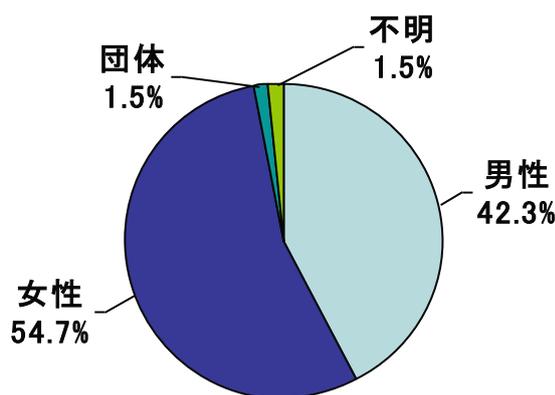
- ・ 県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた件数は53,997件であった。（前年度比4,686件減、8.0%減）
- ・ 受付件数のうち「苦情」は50,270件（93.1%）であった。
- ・ 県の受付件数が全件数に占める割合は20.9%となっている。

### 2 苦情相談の概要

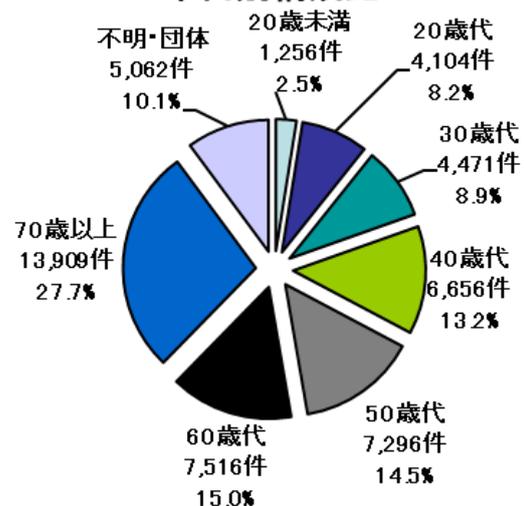
#### (1) 性別・年代別件数等

- ・ 30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。
- ・ 30歳代以上の年代で件数が減少したが、20歳未満、20歳代の件数は増加した。

性別構成比

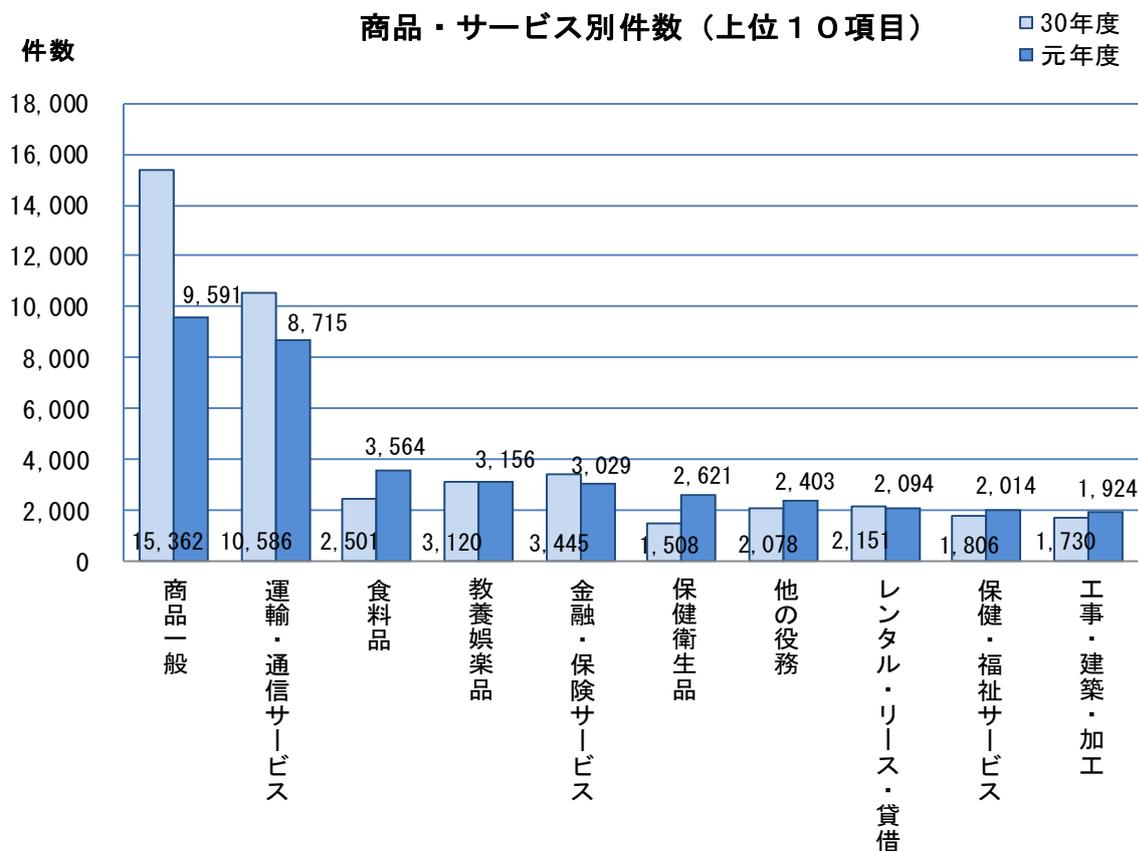


年代別構成比



## (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」が大きく減少した。



## (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	元年度		30年度		増減率(%)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	38,772	77.1	43,306	78.4	▲ 10.5
2	販売方法	27,577	54.9	31,122	56.4	▲ 11.4
3	価格・料金	6,882	13.7	6,565	11.9	▲ 4.8
4	接客対応	6,191	12.3	6,555	11.9	▲ 5.6
5	品質・機能・役務品質	4,906	9.8	4,799	8.7	▲ 2.2
6	表示・広告	3,233	6.4	2,754	5.0	▲ 17.4
7	安全・衛生	1,375	2.7	1,247	2.3	▲ 10.3
8	法規・基準	855	1.7	885	1.6	▲ 3.4
9	施設・設備	56	0.1	60	0.1	▲ 6.7
10	包装・容器	34	0.1	29	0.1	▲ 17.2
11	計量・量目	28	0.1	33	0.1	▲ 15.2
12	その他	463	0.9	408	0.7	▲ 13.5
	全件数	50,270	100.0	55,210	100.0	▲ 8.9

※「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101万1千円で前年度に比べ24.3%減少した。
- ・「1万円以上10万円未満」の相談件数が最も多く、16.8%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	元年度		30年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	5,682	25.7	5,102	23.7	11.4
1万円以上～10万円未満	7,712	34.9	6,603	30.7	16.8
10万円以上～100万円未満	6,003	27.2	6,603	30.7	▲9.1
100万円以上～500万円未満	1,961	8.9	2,161	10.0	▲9.3
500万円以上～1億円未満	735	3.3	1,020	4.7	▲27.9
1億円以上	6	0.0	17	0.1	▲64.7
計	22,099	100.0	21,506	100.0	2.8
総合計金額	22,350,315,994円		28,742,670,826円		▲22.2
平均金額	1,011,372円		1,336,495円		▲24.3

#### (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5,591件  
11.1%で、前年度（5,077件、9.2%）より増加した。

処理内容別件数

順位	処理内容	元年度		30年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	助言（自主交渉）	33,035	65.7	38,553	69.8	▲14.3
2	情報提供	8,930	17.8	9,085	16.5	▲1.7
3	あっせん解決	5,073	10.1	4,590	8.3	10.5
4	処理不要	1,163	2.3	1,182	2.1	▲1.6
5	他機関紹介	652	1.3	551	1.0	18.3
6	あっせん不調	518	1.0	487	0.9	6.4
7	処理不能	473	0.9	466	0.8	1.5
	処理継続中	426	0.8	296	0.5	43.9
	合計	50,270	100.0	55,210	100.0	▲8.9

### 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15,073件で約6割を占めている。
- ・マルチ・マルチまがいに関する相談が546件で、前年度から71件（14.9%）増加した。
- ・取引方法が不明・無関係の相談が15,894件で、前年度から4,977件（23.8%）減少した。

取引方法別の件数

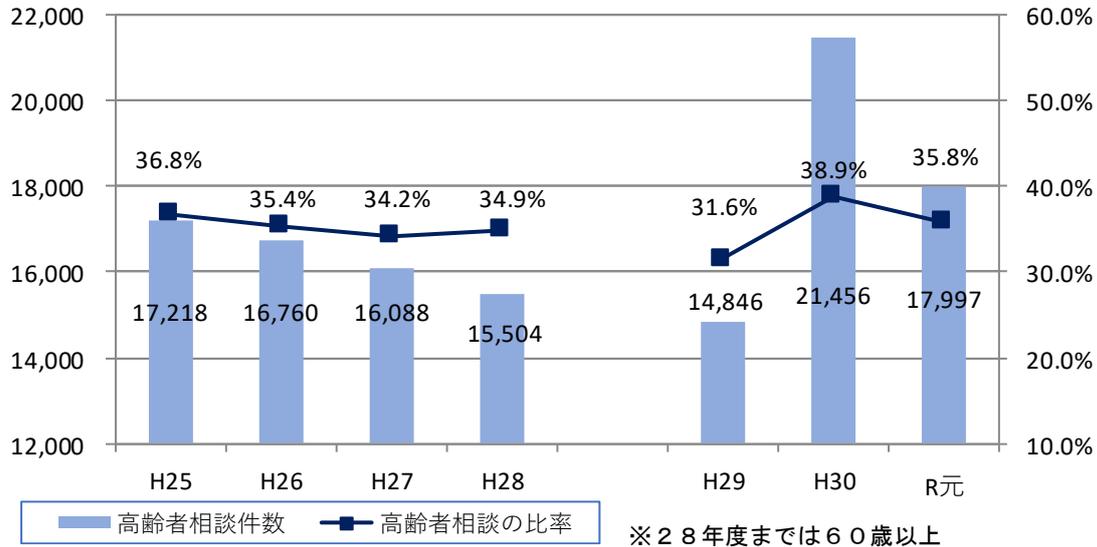
	元年度		30年度		増減(件)	増減(%)	
	件数	構成比 %	件数	構成比 %			
店舗販売	10,705	21.3	11,079	20.1	▲ 374	▲ 3.4	
無店舗(計)	23,671	47.1	23,260	42.1	411	1.8	
(無店舗の内訳)	訪問販売	4,775	20.2	4,808	20.7	▲ 33	▲ 0.7
	通信販売	15,073	63.7	14,623	62.9	450	3.1
	電話勧誘販売	2,541	10.7	2,585	11.1	▲ 44	▲ 1.7
	マルチ・マルチまがい	546	2.3	475	2.0	71	14.9
	ネガティブ・オプション	170	0.7	160	0.7	10	6.3
	訪問購入	233	1.0	288	1.2	▲ 55	▲ 19.1
	その他無店舗	333	1.4	321	1.4	12	3.7
	不明・無関係	15,894	31.6	20,871	37.8	▲ 4,977	▲ 23.8
合計	50,270	100.0	55,210	100.0	▲ 4,940	▲ 8.9	

\*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）

- ・元年度における65歳以上の相談は17,997件（構成比35.8%）で、30年度と比べると3,459件（16.1%）減少した。
- ・はがきによる架空請求の減少により、商品・サービス別件数では「商品一般」が大幅に減少し、販売手口では架空・不当請求が大幅に減少した。

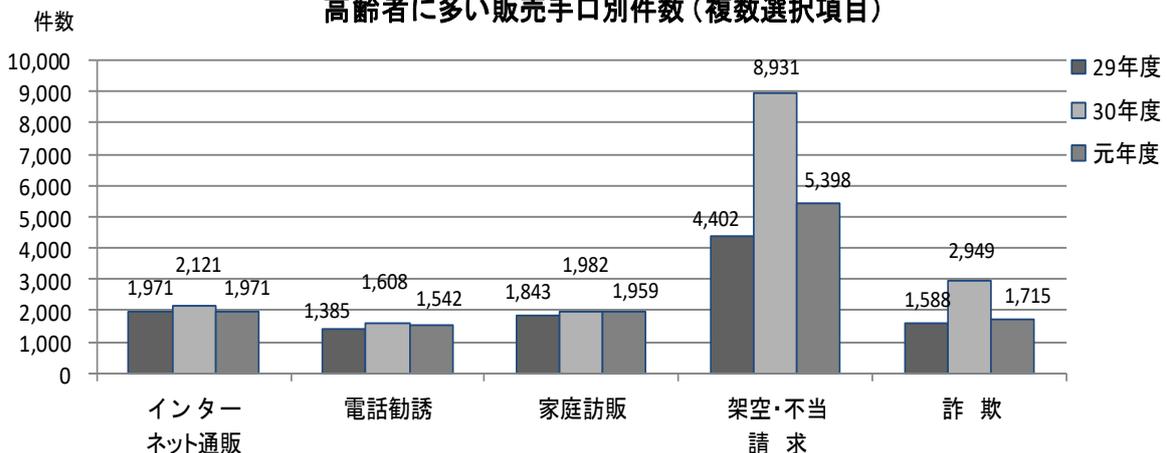
高齢者の相談件数と構成比の推移



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	元年度		30年度		増減 (件)	増減 (%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	商品一般	5,543	30.8	9,099	42.4	▲3,556	▲39.1
2	デジタルコンテンツ	1,022	5.7	1,517	7.1	▲495	▲32.6
3	工事・建築	913	5.1	830	3.9	83	10.0
4	インターネット接続回線	785	4.4	659	3.1	126	19.1
5	役務その他サービス	386	2.1	256	1.2	130	50.8
	全件数	17,997	100.0	21,456	100.0	▲3,459	▲16.1

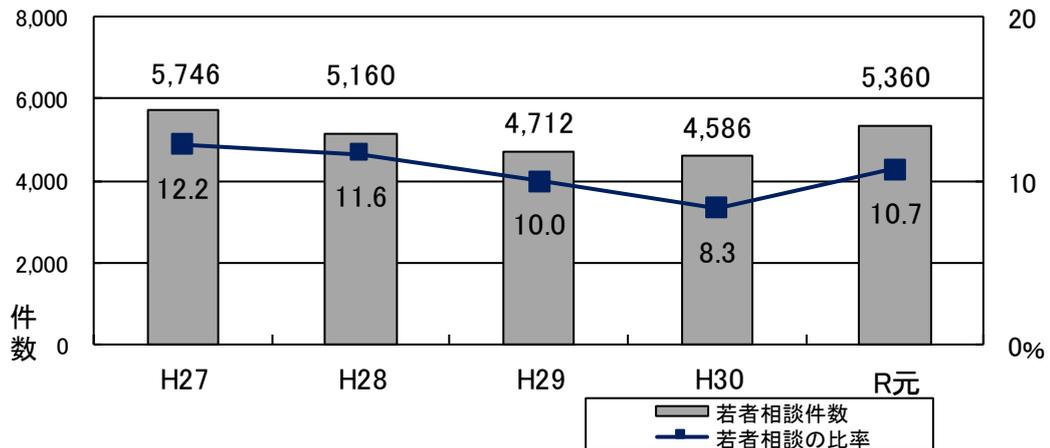
高齢者に多い販売手口別件数（複数選択項目）



## 5 若者に関する相談(契約当事者が29歳以下)

- ・元年度における若者に関する相談は5,360件(構成比10.7%)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1,256件で、そのうち18歳と19歳で500件(39.8%)と約4割を占めた。

若者の相談件数と構成比の推移



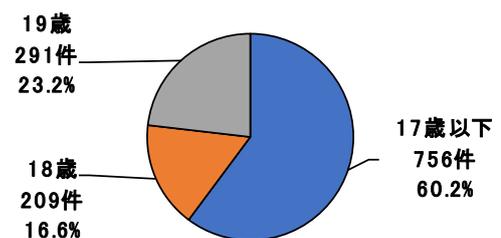
若者に関する相談の商品・サービス別件数(上位5項目)

順位	項目	元年度		30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	834	15.6	925	20.2	▲91	▲9.8
2	他の健康食品	305	5.7	88	1.9	217	246.6
3	不動産貸借	269	5.0	286	6.2	▲17	▲5.9
4	他の化粧品	256	4.8	60	1.3	196	326.7
5	商品一般	214	4.0	171	3.7	43	25.1
全件数		5,360	100.0	4,586	100.0	774	16.9

商品・サービス別件数(18歳及び19歳、上位5項目)

順位	項目	元年度	
		件数	構成比%
1	デジタルコンテンツ	81	16.2
2	他の化粧品	56	11.2
3	他の健康食品	37	7.4
4	基礎化粧品	22	4.4
5	商品一般	15	3.0
全件数		500	100.0

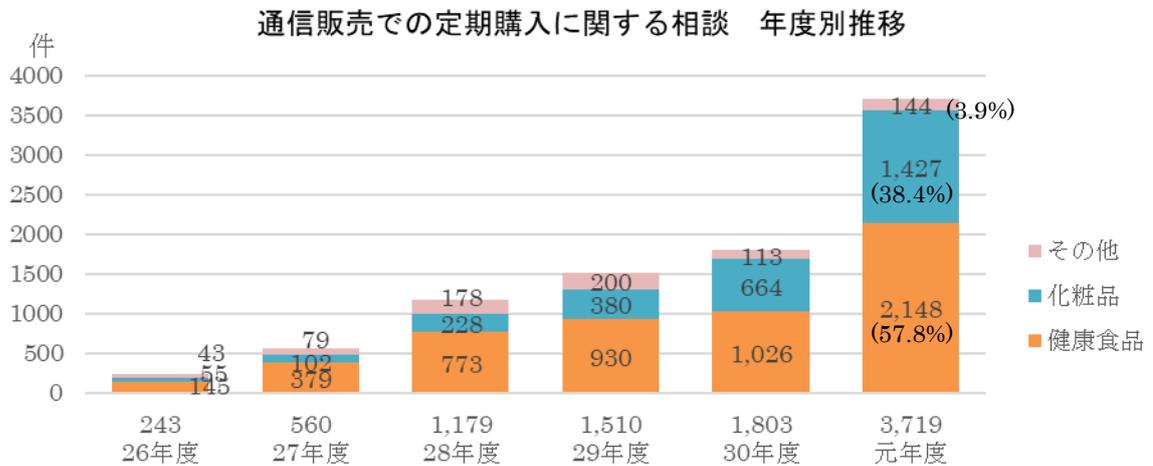
年代別構成(20歳未満)



## 6 特徴的な相談

### (1) 通信販売での定期購入に関する相談

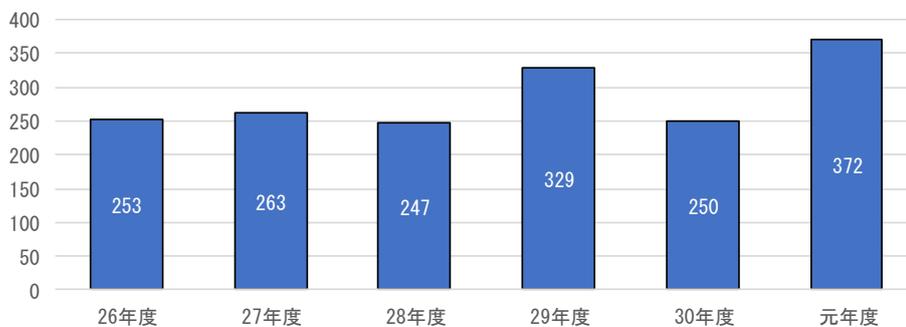
- ・元年度は3,719件で、30年度の1,803件の2.1倍になった。
- ・商品別にみると、健康食品が2,148件(57.8%)、化粧品が1,427件(38.4%)で、大部分を占めた。



### (2) マルチ・マルチまがいに関する若者の相談

- ・29歳以下の若者の「マルチ・マルチまがい」に関する元年度の相談件数は372件で、30年度の250件から122件大幅に増加した。

#### 29歳以下のマルチ・マルチまがいに関する相談件数 年度別推移



### (3) 新型コロナウイルスに関連する相談

- ・新型コロナウイルス関連の相談は487件で、1月の相談件数は6件であったが、2月は83件、3月は398件と月ごとに急増している。

