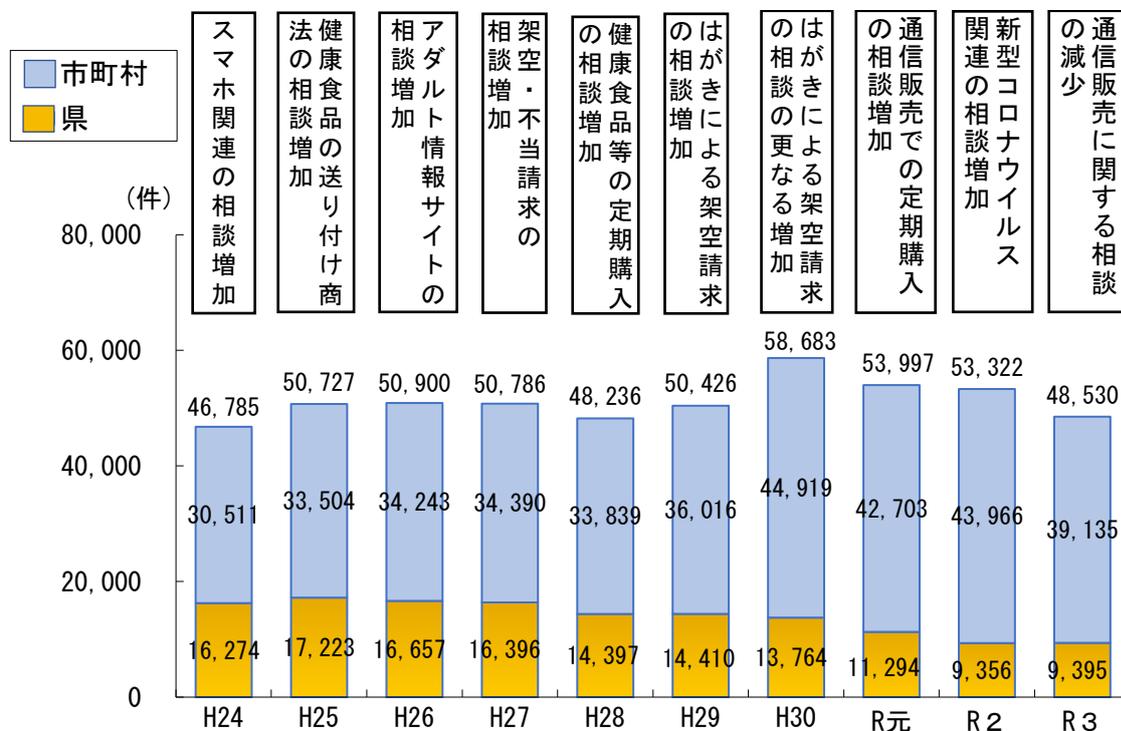


令和 3 年度埼玉県消費生活相談の概要

※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）

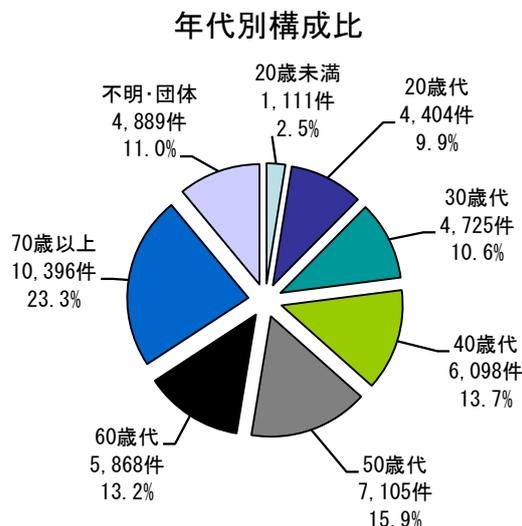
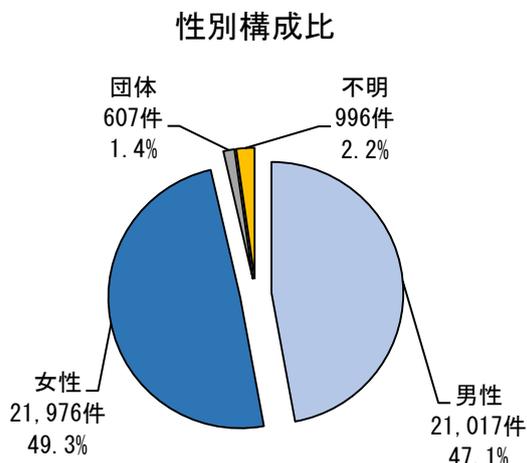


- ・ 県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた件数は 48,530 件であった。
（前年度比 4,792 件減 9.0% 減）
- ・ 受付件数のうち、「苦情」は 44,596 件（91.9%）であった。
- ・ 県の受付件数が全件数に占める割合は 19.4% となっている。

2 苦情相談の概要

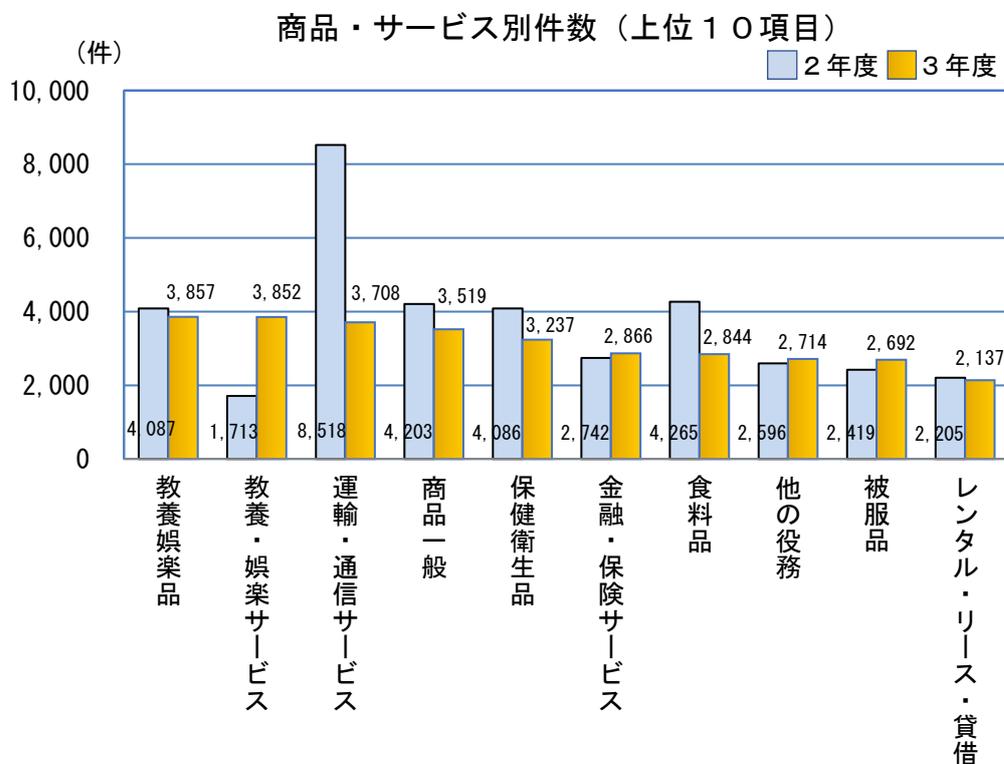
(1) 性別・年代別件数

- ・ 2 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 歳代以上の相談件数は、16,264 件（36.5%）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、「教養娯楽品」の3,857件である。2年度に比べ230件減少(5.6%減)した。パソコン、スマートフォンやその関連用品に関する相談が多く寄せられている。



(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	3年度		2年度		増減(%)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	34,383	77.1	37,680	76.8	▲ 8.8
2	販売方法	25,049	56.2	26,652	54.3	▲ 6.0
3	価格・料金	6,899	15.5	7,010	14.3	▲ 1.6
4	接客対応	6,624	14.9	7,008	14.3	▲ 5.5
5	品質・機能、役務品質	5,038	11.3	5,068	10.3	▲ 0.6
6	表示・広告	4,171	9.4	4,323	8.8	▲ 3.5
7	安全・衛生	1,298	2.9	1,392	2.8	▲ 6.8
8	法規・基準	942	2.1	967	2.0	▲ 2.6
9	包装・容器	57	0.1	25	0.1	128.0
10	計量・量目	46	0.1	47	0.1	▲ 2.1
11	施設・設備	38	0.1	46	0.1	▲ 17.4
12	その他	387	0.9	468	1.0	▲ 17.3
	全件数	44,596	100.0	49,079	100.0	▲ 9.1

※「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約 85 万 8 千円で前年度に比べ 5.3% 増加した。
- ・「1 万円以上 10 万円未満」の相談が最も多かったが、6.0% 減少している。
- ・「500 万円以上 1 億円未満」の相談が 10.0% 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	3 年度		2 年度		増減 (%)
	件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1 万円未満	6,467	27.1	7,122	28.8	▲ 9.2
1 万円～ 10 万円未満	8,141	34.1	8,665	35.0	▲ 6.0
10 万円～100 万円未満	6,412	26.9	6,265	25.3	2.3
100 万円～500 万円未満	2,135	8.9	2,046	8.3	4.3
500 万円～ 1 億円未満	707	3.0	643	2.6	10.0
1 億円以上	2	0.0	5	0.0	▲ 60.0
計	23,864	100.0	24,746	100.0	▲ 3.6
総合計金額	20,475,932,961円		20,162,782,557円		1.6
平均金額	858,026円		814,790円		5.3

(5) 取引方法別の状況

- ・無店舗販売のうち、「通信販売」が 16,881 件（前年度比 13.5% 減）で 66.4% を占めている。
- ・「訪問販売」と「訪問購入」は、増加率が高かった。
- ・「マルチ・マルチまがい」の相談は 392 件で、前年度から 63 件（13.8%）減少した。

取引方法別の件数

	3 年度		2 年度		増減(件)	増減 (%)
	件数	構成比 %	件数	構成比 %		
店 舗 販 売	9,186	20.6	10,266	20.9	▲ 1,080	▲ 10.5
無 店 舗 (計)	25,409	57.0	27,460	56.0	▲ 2,051	▲ 7.5
(無店舗の内訳)						
訪 問 販 売	5,080	20.0	4,510	16.4	570	12.6
通 信 販 売	16,881	66.4	19,514	71.1	▲ 2,633	▲ 13.5
電 話 勧 誘 販 売	2,134	8.4	2,100	7.6	34	1.6
マルチ・マルチまがい	392	1.5	455	1.7	▲ 63	▲ 13.8
ネガティブ・オプション	267	1.1	253	0.9	14	5.5
訪 問 購 入	361	1.4	303	1.1	58	19.1
そ の 他 無 店 舗	294	1.2	325	1.2	▲ 31	▲ 9.5
不明・無関係	10,001	22.4	11,353	23.1	▲ 1,352	▲ 11.9
合 計	44,596	100.0	49,079	100.0	▲ 4,483	▲ 9.1

※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

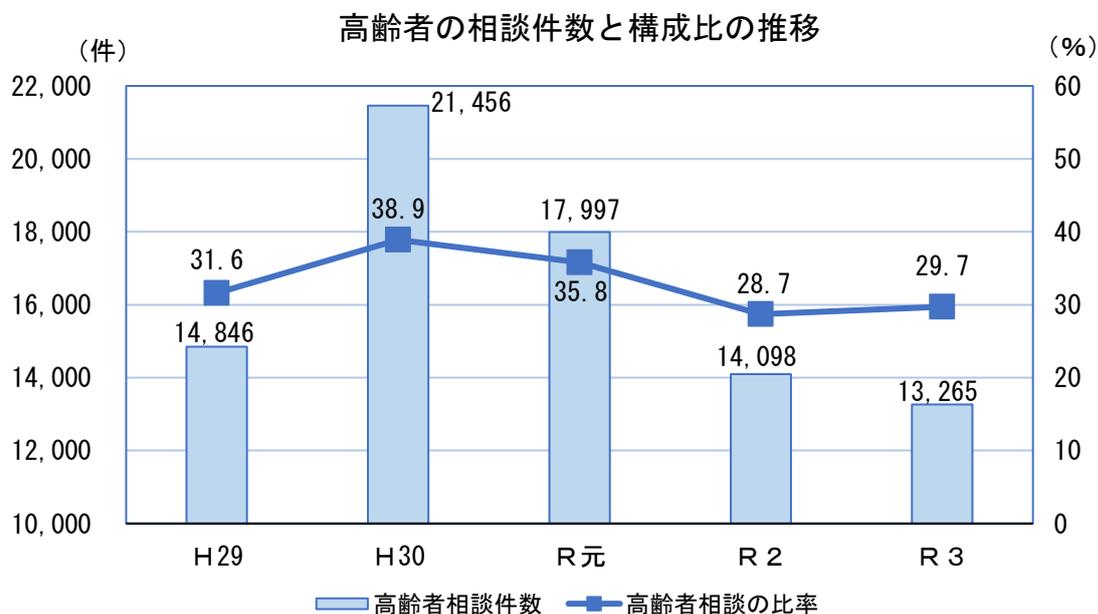
- ・相談者への「助言（自主交渉）」が約3分の2を占めている。
- ・「あっせん解決」と「あっせん不調」を合計した「あっせん」は5, 237件（構成比11.7%）であった。

処理内容別件数

順位	処理内容	3年度		2年度		増減(%)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	助言（自主交渉）	29,462	66.1	32,498	66.2	▲ 9.3
2	情報提供	7,387	16.6	8,361	17.0	▲ 11.6
3	あっせん解決	4,693	10.5	5,010	10.2	▲ 6.3
4	処理不要	909	2.0	1,045	2.1	▲ 13.0
5	他機関紹介	681	1.5	760	1.5	▲ 10.4
6	あっせん不調	544	1.2	620	1.3	▲ 12.3
7	処理不能	543	1.2	521	1.1	4.2
	処理継続中	377	0.8	264	0.5	42.8
	合計	44,596	100.0	49,079	100.0	▲ 9.1

4 高齢者の相談（契約当事者が65歳以上）

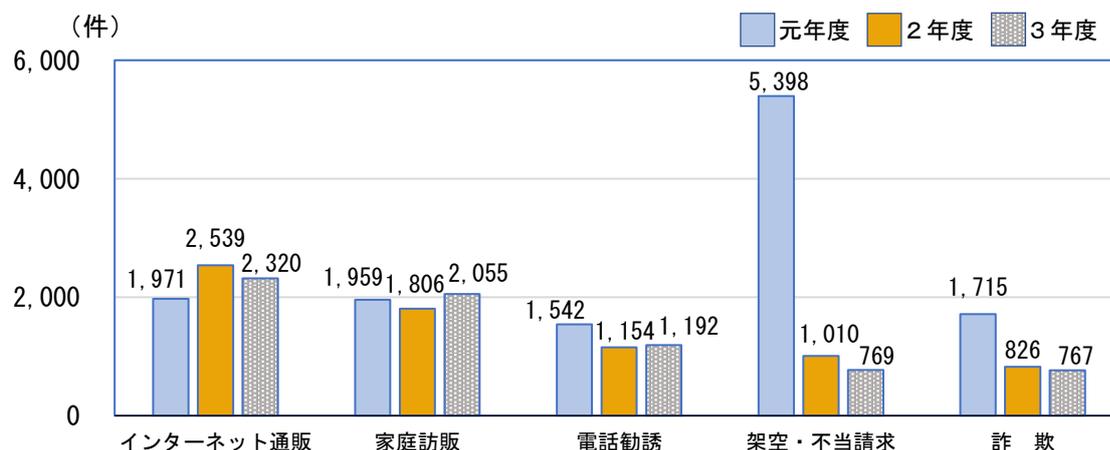
- ・3年度における65歳以上の相談は13,265件（構成比29.7%）で、2年度と比べると833件減少（5.9%減）した。



高齢者の相談の商品・サービス別件数（上位10項目）

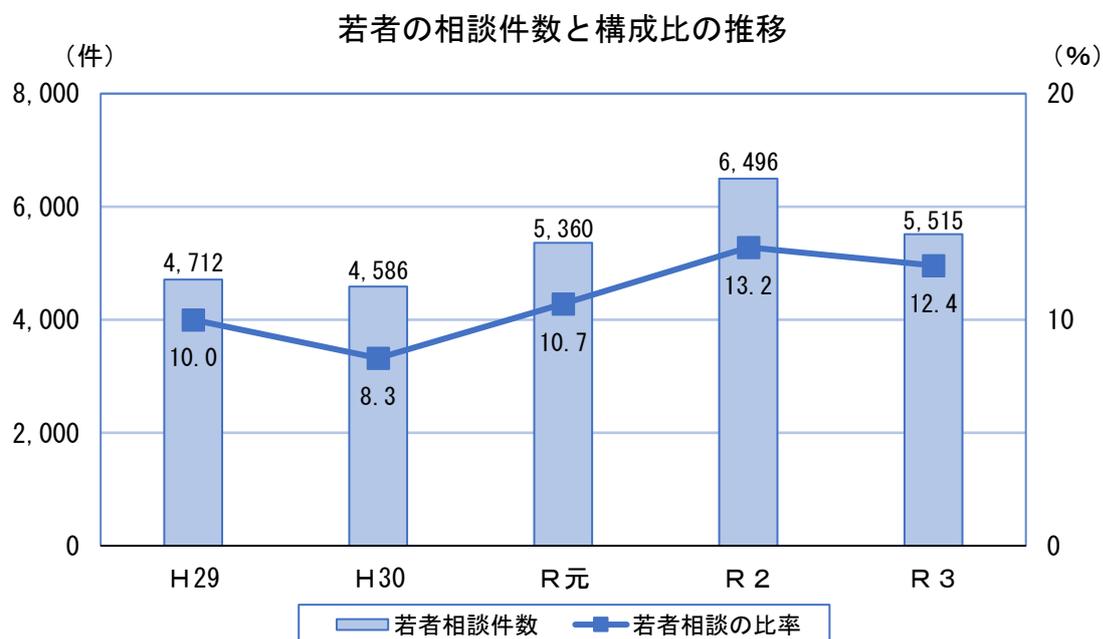
順位	項目	3年度		2年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	商品一般	1,277	9.6	1,583	11.2	▲ 306	▲ 19.3
2	工事・建築	994	7.5	877	6.2	▲ 117	▲ 13.3
3	役務その他サービス	417	3.1	458	3.2	▲ 41	▲ 9.0
4	インターネット接続回線	406	3.1	542	3.8	▲ 136	▲ 25.1
5	修理サービス	381	2.9	397	2.8	▲ 16	▲ 4.0
6	電気	363	2.7	342	2.4	▲ 21	▲ 6.1
7	携帯電話サービス	358	2.7	338	2.4	▲ 20	▲ 5.9
8	他の健康食品	289	2.2	384	2.7	▲ 95	▲ 24.7
9	アダルト情報(注)	254	1.9	—	—	—	—
10	不動産貸借	245	1.8	285	2.0	▲ 40	▲ 14.0
全件数		13,265	100.0	14,098	100.0	▲ 833	▲ 5.9

高齢者に多い販売手口別件数（複数選択項目）



5 若者の相談（契約当事者が29歳以下）

- ・年度における若者の相談は5,515件（構成比12.4%）であった。

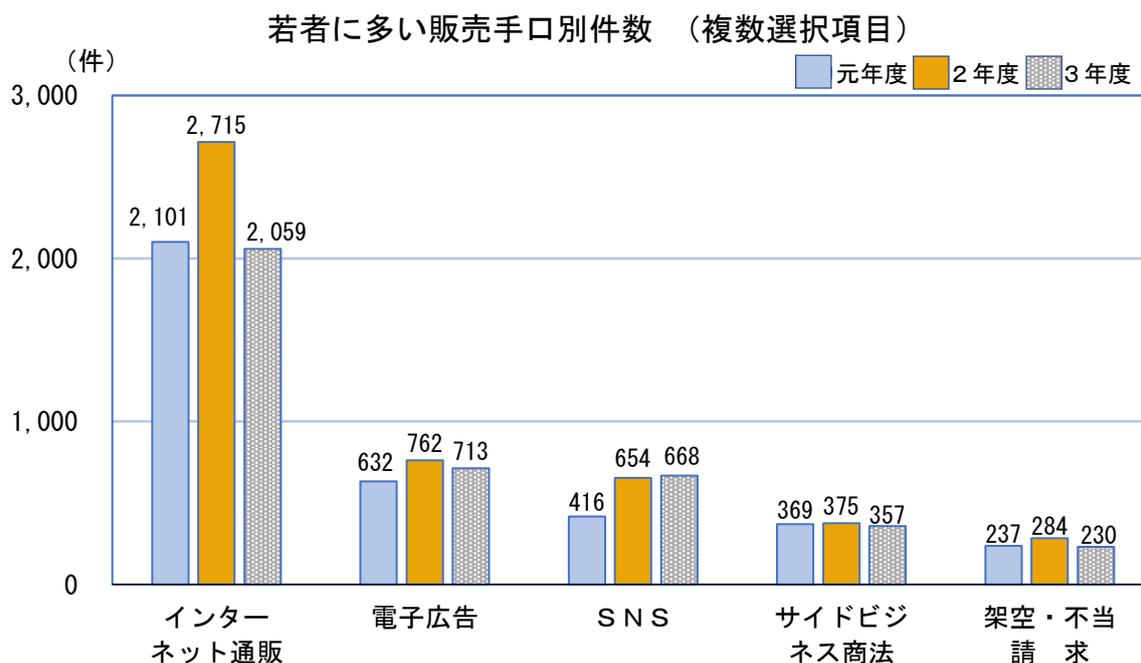


- ・商品・サービス別件数では、インターネットに関連した副業などの「他の内職・副業」が引き続き増加している。

若者の相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	3年度		2年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	他の内職・副業	313	5.7	204	3.1	109	53.4
2	不動産貸借	309	5.6	340	5.2	▲ 31	▲ 9.1
3	商品一般	269	4.9	302	4.6	▲ 33	▲ 10.9
4	インターネットゲーム(注)	237	4.3	-	-	-	-
5	エステティックサービス	215	3.9	183	2.8	32	17.5
全件数		5,515	100.0	6,496	100.0	▲ 981	▲ 15.1

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



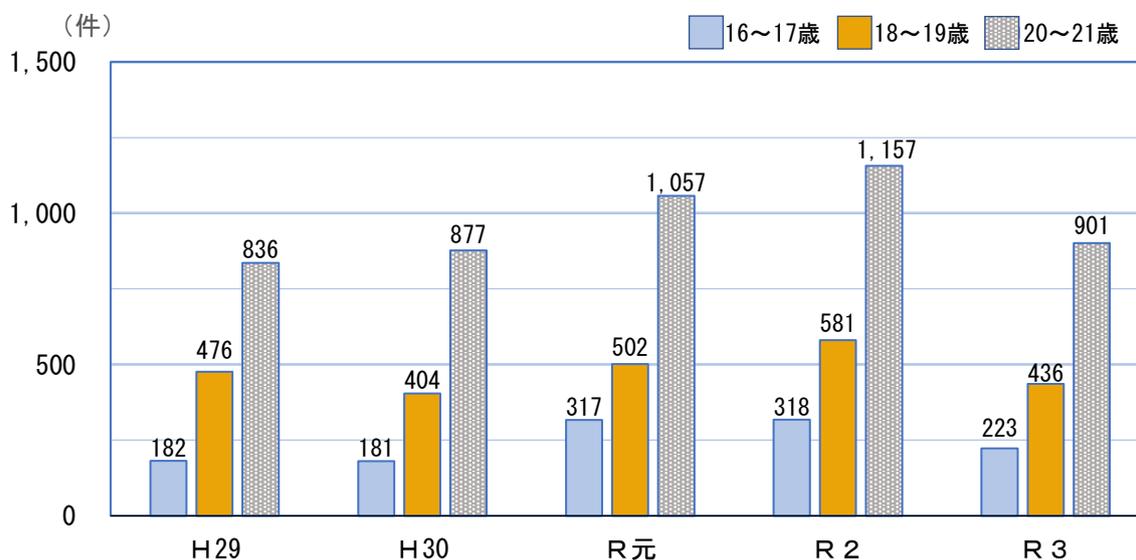
○成年年齢の引下げについて

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が行えるようになった。

3年度の相談で見ると、18～19歳の相談件数は436件で、16～17歳の223件と比較すると約2倍となる。また、従前の成人年齢である20～21歳の相談件数は901件で、18～19歳と比較して更に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。

今後、18～19歳の若者には、「未成年者取消権」の適用がなくなり、成人として契約することに伴い、様々なリスクが生じることについての認識が求められる。

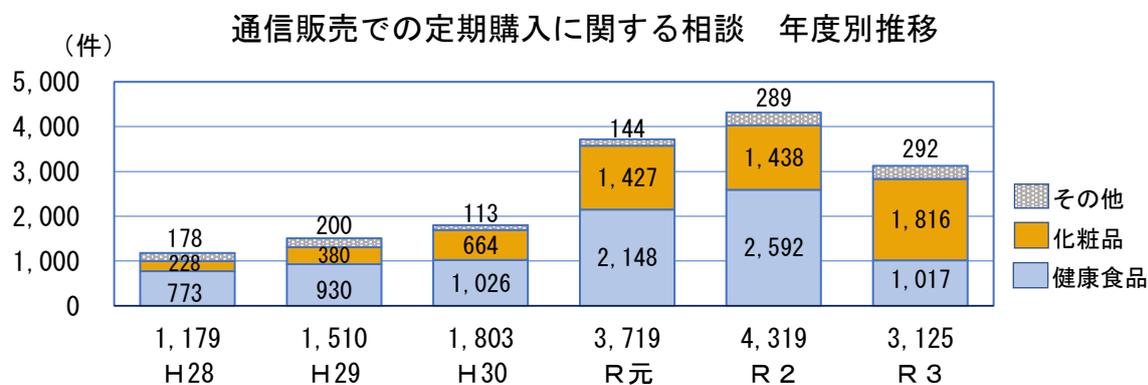
年齢層による相談件数（16～17歳、18～19歳、20～21歳）



6 特徴的な相談

(1) 通信販売での定期購入に関する相談

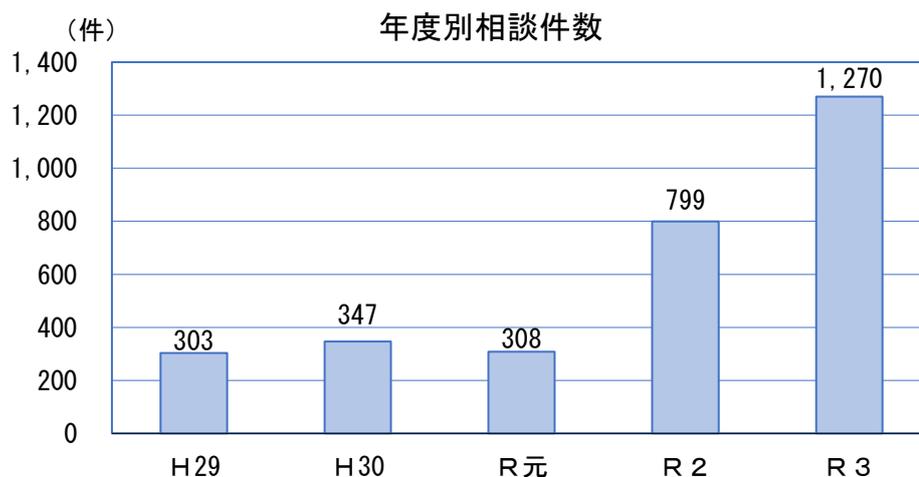
- ・3年度は3,125件で、2年度の4,319件に比べ1,194件(27.6%)減少したが、新しい手口で、悪質なものがみられる。
- ・商品別にみると、「化粧品」と「健康食品」が大部分を占めた。



※元年度年報から抽出方法を見直したため、29年度以前の年報の数値と一致しない。

(2) 「偽サイト」に関する相談

- ・3年度は1,270件で、2年度の799件に比べ471件(58.9%)増加した。



(3) 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談

- ・3年度は475件で、2年度の283件に比べ192件(67.8%)増加した。
- ・トイレの修理に関する相談の増加が見られた。

