

令和6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)

令和7年7月  
埼玉県消費生活支援センター

※この年報のデータは令和7年4月末日現在PI0-NETに登録されている情報を基にしています。

※PI0-NET（パイオネット）：国民生活センターと全国の消費生活相談センターをオンラインネットワークで結んだシステム。Practical Living Information Online Network Systemの略。

※原則、年号は省略しています。6年度は令和6年度、5年度は令和5年度を表します。

※パーセンテージの記載は端数処理の関係上合計が100.0%にならない場合があります。

### **PI0-NETに登録した情報の分類について**

#### ◎相談種別

PI0-NETに登録する相談情報は、まず、「苦情」「問合せ」「要望」の相談種別に分類されます。

当年報では、全体の受付件数（1～3頁）は、「苦情」「問合せ」「要望」の合計で表し、4頁以降については「苦情」のみを対象に分析しています。

#### ◎相談の分類

PI0-NETに登録する相談情報は、相談の主体となる商品・役務（サービス）等を分類する「商品・役務等別分類」（商品別分類）、その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」によって分類しています。

◎当年報では、上記の分類に契約者年齢や販売方法別などの情報を掛け合わせて分析をしています。

## 令和6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6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54,289件でした。

- ・ 前年度52,017件に比べ2,272件(4.4%)増加しました。  
このうち苦情は50,610件で、総件数の93.2%を占めます。(⇒P.1)
- ・ 高齢者(65歳以上)の相談は16,935件(構成比33.5%)で、前年度に比べ2,208件(15.0%)増加しました。(⇒P.21)
- ・ 若者(29歳以下)の相談は5,927件(構成比11.7%)で、前年度に比べ73件(1.2%)増加しました。(⇒P.23)

### 2 特徴的な相談は以下(1)～(5)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増加しています。

- ・ 相談件数は4,427件で、前年度の3,946件に比べ481件(12.2%)増加しました。60歳以上からの相談が前年度と比べて約29%増加しています。(⇒P.36)

#### (2) 点検商法に関する相談が急増しています。

- ・ 2,665件の相談が寄せられました。前年度の1,119件に比べ2.4倍になりました。契約金額の最多は10万円以上50万円未満の749件で、前年度の3.3倍でした。(⇒P.38)

#### (3) 美容医療・エステサービスに関する相談が増加しています。

- ・ 1,431件の相談が寄せられました。前年度の1,345件に比べ86件(6.4%)増加しました。女性からの相談が1,186件と全体の約83%を占めているほか、20歳代が737件(51.5%)と最も多いなど、若者の相談が目立っています。(⇒P.40)

#### (4) サブスクリプションに関する相談が増加しています。

- ・ 811件の相談が寄せられました。前年度の660件に比べ151件(22.9%)増加しました。高齢者ほど相談件数が多い傾向ですが、全体として相談の少ない20歳未満でも24件の相談がありました。(⇒P.42)

#### (5) 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。

- ・ 698件の相談が寄せられました。前年度の589件に比べ109件(18.5%)増加しました。なお、20歳代については41%、70歳以上は32%増加しています。(⇒P.44)

# 目 次

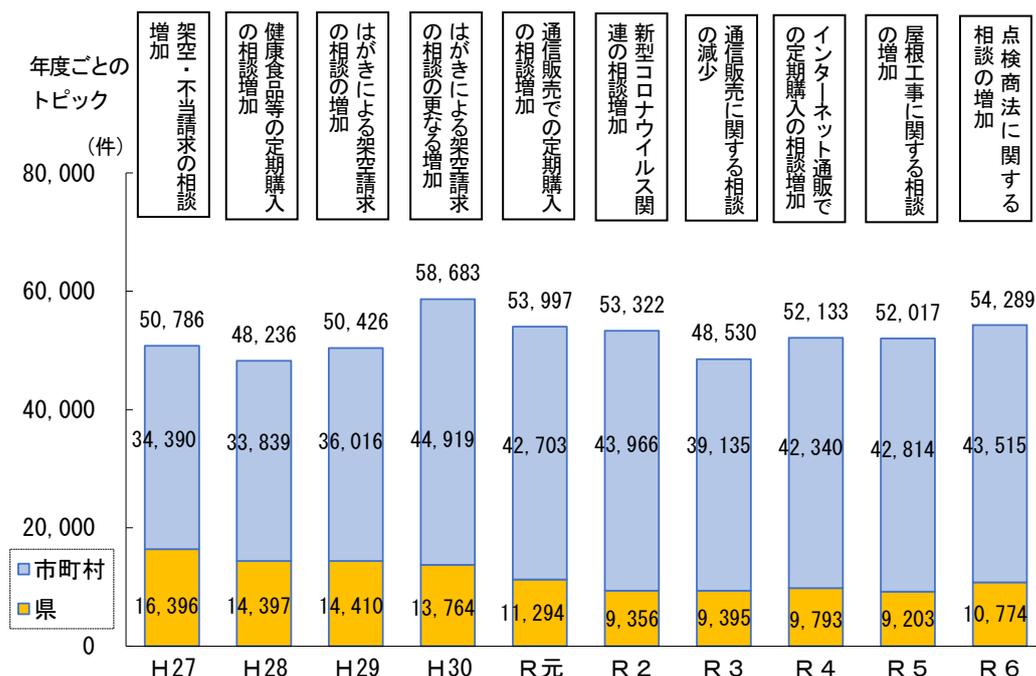
I	消費生活相談の受付状況	
1	相談受付件数	1
2	相談種別・相談方法別件数	1
3	県の受付件数	2
4	市町村の受付件数	2
II	苦情相談の概要	
1	契約当事者の状況	
(1)	性別・年代別件数	4
(2)	職業別件数	5
2	相談内容	
(1)	商品・サービス別件数	6
(2)	内容別件数	8
(3)	契約金額別件数	8
(4)	年代別平均契約金額	9
(5)	処理内容	10
(6)	商品テストを行った相談	11
3	販売方法別の状況	
(1)	件数の推移	12
(2)	契約当事者の年代別件数	13
(3)	販売方法別に多かった商品・サービス	14
(4)	その他の販売方法に係る相談	18
4	架空・不当請求に関する相談	19
5	高齢者の相談	21
6	若者の相談	23
7	クレジットが利用されている相談	27
8	多重債務に関する相談	30
9	危害・危険に関する相談	
(1)	件数の推移	32
(2)	危害に関する相談	32
(3)	危険に関する相談	34
III	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	36
2	「点検商法」に関する相談	38
3	「美容医療・エステサービス」に関する相談	40
3	「サブスクリプション」に関する相談	42
4	「暮らしのレスキューサービス」に関する相談	44
IV	相談事例	
1	販売方法ごとの相談事例	46
2	特徴的な相談の事例	50
3	その他の相談事例	51
V	参考資料	
	表1 商品・サービス別分類表	53
	表2 契約当事者の居住市町村別件数	54
	表3 相談者の居住市町村別件数	55
	用語の解説	57

# I 消費生活相談の受付状況

## 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6年度の件数は54,289件で、5年度と比べ2,272件の増加(4.4%増)となった。

相談件数の年度別推移(10年間)



## 2 相談種別・相談方法別件数

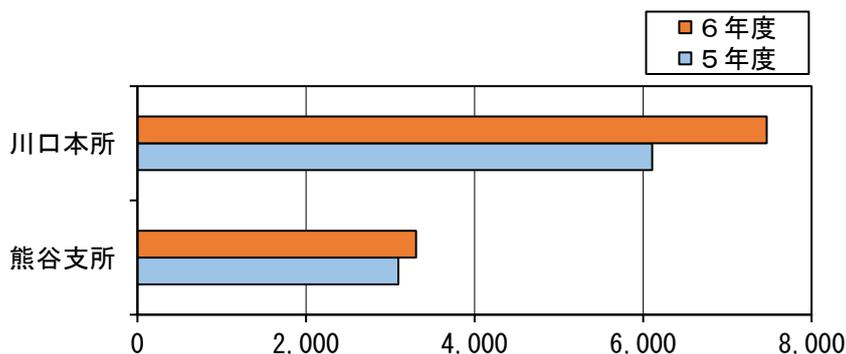
相談種別件数は、「苦情」が50,610件で相談全体の93.2%となっている。

相談方法別件数は、「電話」によるものが最も多く、46,225件で全体の85.1%となっている。

		6年度		5年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
相談種別	苦情	50,610	93.2	48,397	93.0	4.6
	問合せ等	3,679	6.8	3,620	7.0	1.6
	合計	54,289	100.0	52,017	100.0	4.4
相談方法	電話	46,225	85.1	44,444	85.4	4.0
	来所	7,747	14.3	7,445	14.3	4.1
	文書	317	0.6	128	0.2	147.7
	合計	54,289	100.0	52,017	100.0	4.4

※「問合せ等」は、事業者等への苦情を伴わない生活上の知識に関する問いなど。

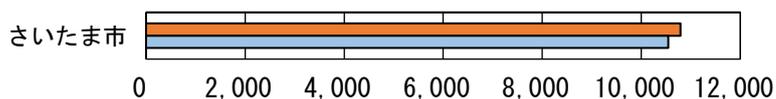
### 3 県の受付件数



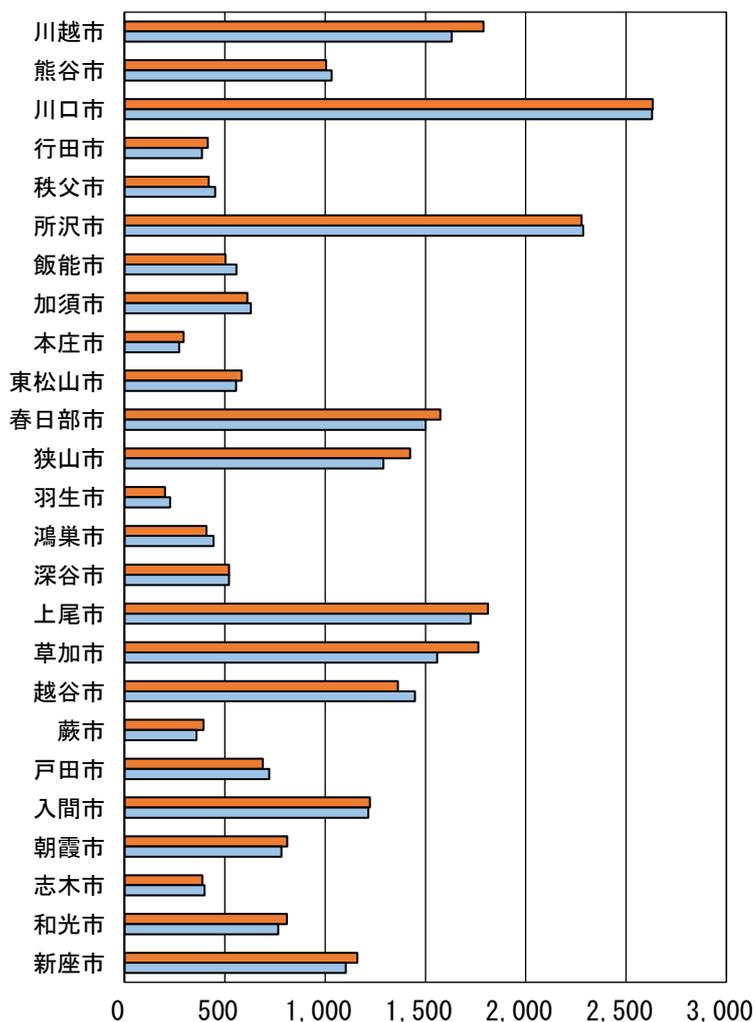
センター	6年度	5年度	増減(%)
川口本所	7,468	6,107	22.3
熊谷支所	3,306	3,096	6.8
県合計	10,774	9,203	17.1

### 4 市町村の受付件数

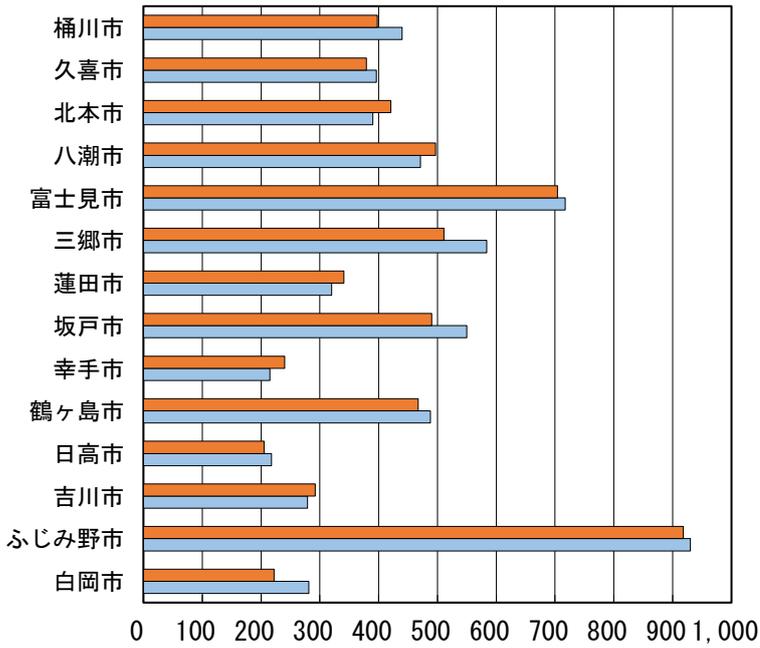
#### (1) 市の受付件数



市名	6年度	5年度	増減(%)
さいたま市	10,790	10,542	2.4

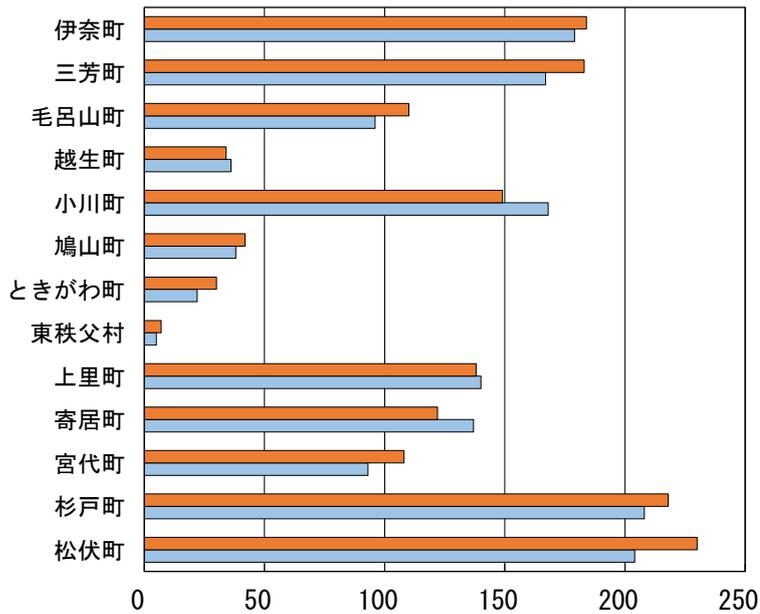


市名	6年度	5年度	増減(%)
川越市	1,789	1,631	9.7
熊谷市	1,006	1,033	▲ 2.6
川口市	2,632	2,630	0.1
行田市	415	387	7.2
秩父市	420	453	▲ 7.3
所沢市	2,279	2,286	▲ 0.3
飯能市	504	558	▲ 9.7
加須市	613	630	▲ 2.7
本庄市	295	273	8.1
東松山市	584	557	4.8
春日部市	1,575	1,500	5.0
狭山市	1,423	1,291	10.2
羽生市	203	228	▲ 11.0
鴻巣市	409	444	▲ 7.9
深谷市	521	521	0.0
上尾市	1,812	1,725	5.0
草加市	1,764	1,558	13.2
越谷市	1,363	1,448	▲ 5.9
蕨市	394	359	9.7
戸田市	689	721	▲ 4.4
入間市	1,223	1,215	0.7
朝霞市	812	783	3.7
志木市	389	400	▲ 2.8
和光市	810	766	5.7
新座市	1,161	1,103	5.3



市名	6年度	5年度	増減(%)
桶川市	398	440	▲ 9.5
久喜市	379	396	▲ 4.3
北本市	421	390	7.9
八潮市	497	471	5.5
富士見市	704	717	▲ 1.8
三郷市	511	584	▲ 12.5
蓮田市	341	320	6.6
坂戸市	490	550	▲ 10.9
幸手市	240	215	11.6
鶴ヶ島市	467	488	▲ 4.3
日高市	205	218	▲ 6.0
吉川市	292	279	4.7
ふじみ野市	918	930	▲ 1.3
白岡市	222	281	▲ 21.0
市計	41,960	41,321	1.5

(2) 町村の受付件数



町村名	6年度	5年度	増減(%)
伊奈町	184	179	2.8
三芳町	183	167	9.6
毛呂山町	110	96	14.6
越生町	34	36	▲ 5.6
小川町	149	168	▲ 11.3
鳩山町	42	38	10.5
ときがわ町	30	22	36.4
東秩父村	7	5	40.0
上里町	138	140	▲ 1.4
寄居町	122	137	▲ 10.9
宮代町	108	93	16.1
杉戸町	218	208	4.8
松伏町	230	204	12.7
町村計	1,555	1,493	4.2

市町村合計	43,515	42,814	1.6
-------	--------	--------	-----

※他市町と相互利用を行っている自治体（令和7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

※協定により、相談窓口を開設していない自治体（令和7年3月31日現在）

- 横瀬町、皆野町、長瀨町、小鹿野町 → 秩父市が実施  
 美里町、神川町 → 本庄市、上里町が実施  
 滑川町、川島町、吉見町、嵐山町 → 東松山市が実施

## II 苦情相談の概要

これ以降は、苦情相談50,610件についての集計・分析である。

### 1 契約当事者の状況

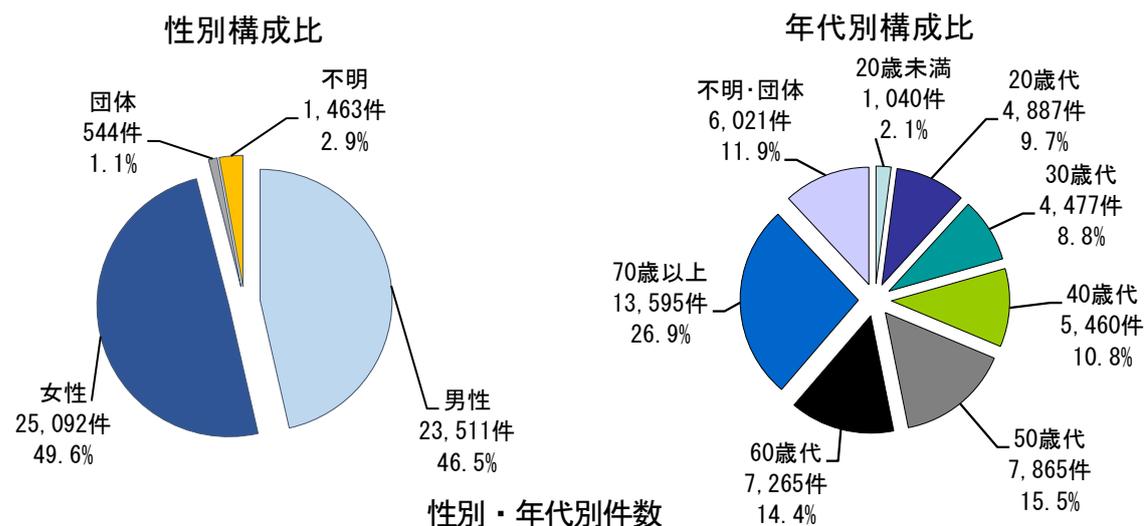
#### (1) 性別・年代別件数

契約当事者の性別の構成は、「女性」が49.6%であるのに対し、「男性」は46.5%で、5年度に引き続き「女性」が「男性」を上回った。

件数においては、「女性」が25,092件で5年度の23,665件から1,427件増加(6.0%増)し、「男性」は23,511件で5年度の22,723件から788件増加(3.5%増)した。

年代別件数をみると、最も増加率が高かったのは「70歳以上」で、5年度に比べ2,097件増加(18.2%増)した。主に、給湯システムに関する相談の増加がみられた。

※「契約当事者」とは、商品やサービスを実際に契約した者及び契約しようとした者で、契約書面上の名義人とは異なる場合がある。

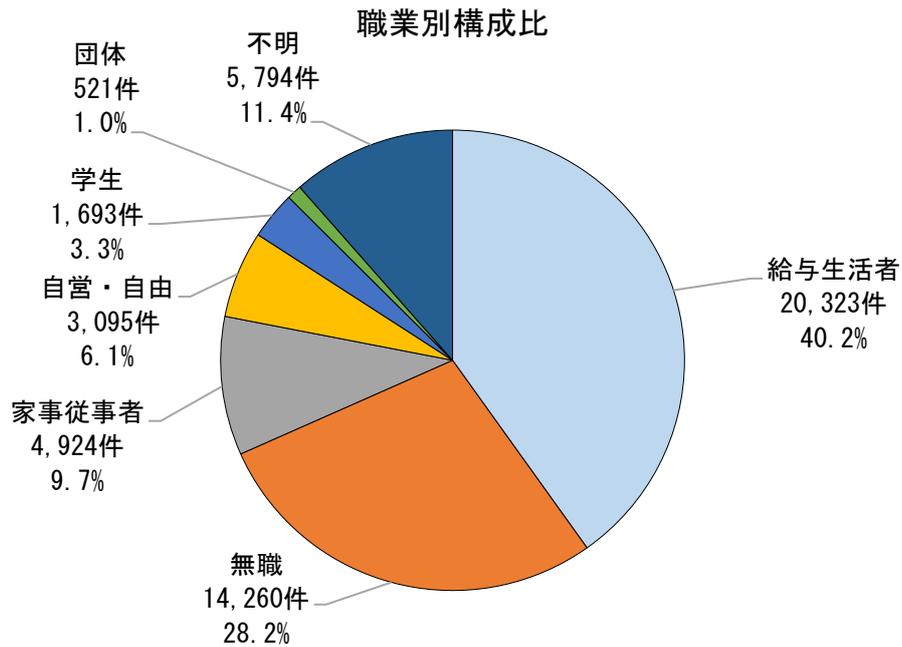


	6年度						5年度					
	男	女	団体	不明	合計	構成比%	男	女	団体	不明	合計	構成比%
(65歳以上)	(8,221)	(8,616)		(98)	(16,935)	(33.5)	(7,433)	(7,207)		(87)	(14,727)	(30.4)
70歳以上	6,528	6,981		86	13,595	26.9	5,710	5,720		68	11,498	23.8
60歳代	3,537	3,699		29	7,265	14.4	3,473	3,281		28	6,782	14.0
50歳代	3,592	4,246		27	7,865	15.5	3,641	4,264		29	7,934	16.4
40歳代	2,607	2,839		14	5,460	10.8	2,838	3,026		25	5,889	12.2
30歳代	2,268	2,192		17	4,477	8.8	2,233	2,310		22	4,565	9.4
20歳代	2,154	2,710		23	4,887	9.7	2,078	2,638		23	4,739	9.8
20歳未満	535	488		17	1,040	2.1	569	524		22	1,115	2.3
不明・団体	2,290	1,937	544	1,250	6,021	11.9	2,181	1,902	640	1,152	5,875	12.1
合計	23,511	25,092	544	1,463	50,610	100.0	22,723	23,665	640	1,369	48,397	100.0
構成比%	46.5	49.6	1.1	2.9	100.0		47.0	48.9	1.3	2.8	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」「自営・自由」「学生」で、この順位は5年度と同様であった。

「無職」「家事従事者」「自営・自由」で件数が増加しており、最も増加率が高かったのは、「無職」で、5年度から1,760件増加(14.1%増)し、14,260件となった。相談数が最も多い「給与生活者」は5年度から82件減少(0.4%減)して20,323件であった。



**職業別件数**

	6年度		5年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	20,323	40.2	20,405	42.2	▲ 0.4
無職	14,260	28.2	12,500	25.8	▲ 14.1
家事従事者	4,924	9.7	4,773	9.9	▲ 3.2
自営・自由	3,095	6.1	2,977	6.2	▲ 4.0
学生	1,693	3.3	1,758	3.6	▲ 3.7
団体	521	1.0	615	1.3	▲ 15.3
不明	5,794	11.4	5,369	11.1	▲ 7.9
合計	50,610	100.0	48,397	100.0	▲ 4.6

## 2 相談内容

商品・サービスや販売方法等の名称については、用語の解説（P.57）参照。

### （1）商品・サービス別件数

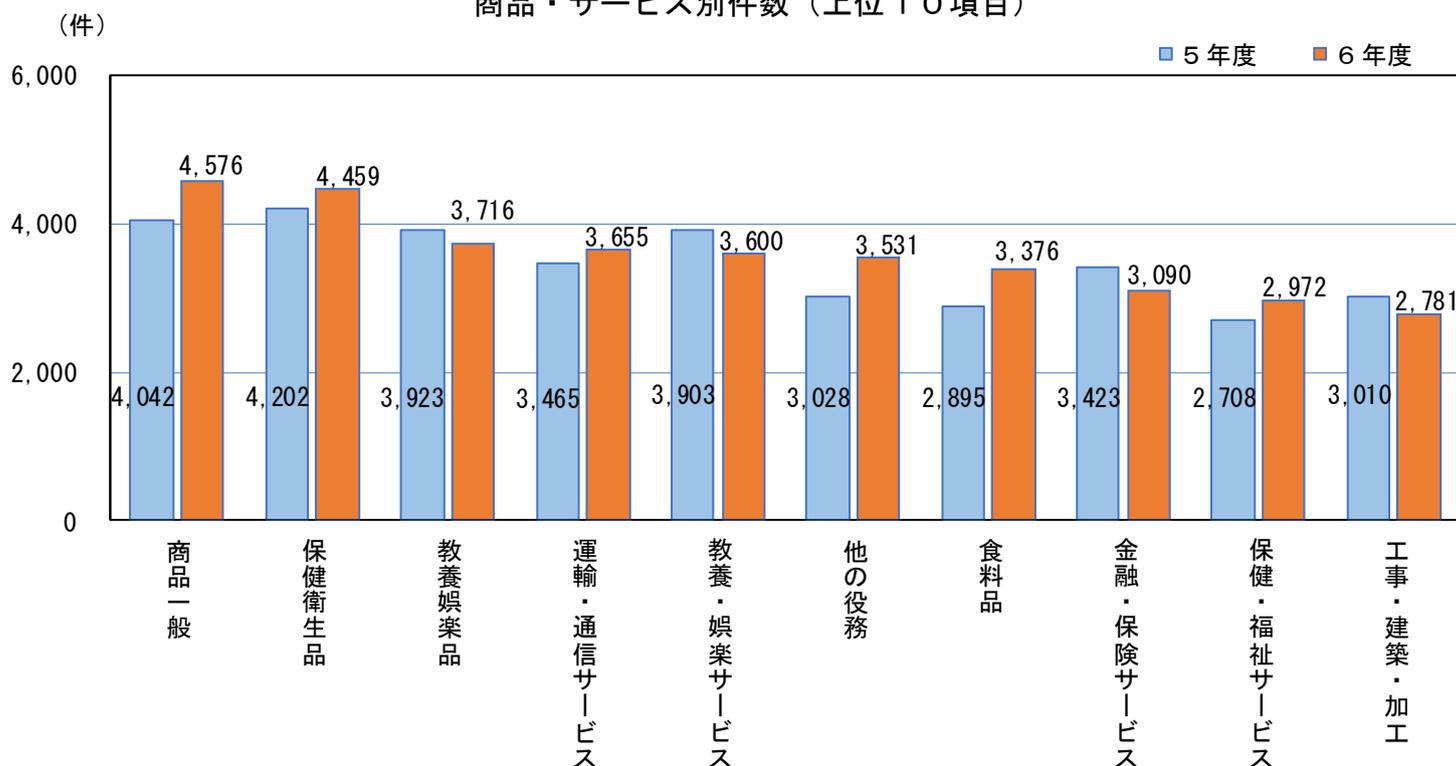
最も件数が多かったのは、「商品一般」の4,576件であり、5年度に比べ534件増加（13.2%増）した。不審な電話やメール、覚えのない請求などに関する相談が多く寄せられている。

2番目に多かったのは、「保健衛生品」の4,459件である。5年度に比べ257件増加（6.1%増）した。美容液や化粧クリーム、ファンデーションなどの化粧品類に関する相談が多く寄せられている。

3番目に多かったのは、「教養娯楽品」の3,716件であるが、5年度に比べ207件減少（5.3%減）した。スマートフォンや新聞、電子タバコなどに関する相談が多かった。

また、最も増加率が高かった相談は、「食料品」であり、5年度に比べ481件増加（16.6%増）した。サプリメントや海産物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）



より細かい商品・サービス別にみると、「商品一般」「工事・建築」「不動産貸借」「基礎化粧品」「他の健康食品」に関する相談が上位を占める。

さらに年代別の特徴をみると、20歳未満では「インターネットゲーム」「医療サービス」に関する相談が上位を占める。「インターネットゲーム」については、家庭内の子供によるオンラインゲームの課金に関する相談が多い。

20歳代では「医療サービス」に関する相談が多く、次いで「不動産貸借」に関する相談が多い。

30歳代から40歳代にかけては、「不動産貸借」「商品一般」に関する相談が多い。

50歳代から70歳以上にかけては、「商品一般」「工事・建築」に関する相談が多い。

高齢者（65歳以上）で多くなる「給湯システム」には、給湯器の無料点検を電話で勧誘され点検後に交換工事の契約をしてしまったなどの相談が多く寄せられている。

### 各年代の商品・サービス別件数（令和6年度・上位5項目）

順位	全年代		20歳未満		20歳代	
	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数
1	商品一般	4,576	インターネットゲーム	256	医療サービス	473
2	工事・建築	2,712	医療サービス	67	不動産貸借	352
3	不動産貸借	2,103	商品一般	66	他の内職・副業	302
4	基礎化粧品	1,694	他の健康食品	40	エステティックサービス	273
5	他の健康食品	1,588	エステティックサービス	38	商品一般	250

順位	30歳代		40歳代		50歳代	
	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数
1	不動産貸借	412	商品一般	421	商品一般	697
2	商品一般	301	不動産貸借	311	基礎化粧品	471
3	医療サービス	194	工事・建築	200	工事・建築	361
4	役務その他サービス	152	インターネット接続回線	145	不動産貸借	317
5	フリーローン・サラ金	128	他の健康食品	144	他の健康食品	287

順位	60歳代		70歳以上		高齢者（65歳以上）	
	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数
1	商品一般	700	商品一般	1,336	商品一般	1,659
2	基礎化粧品	529	工事・建築	1,255	工事・建築	1,446
3	工事・建築	363	給湯システム	636	他の健康食品	776
4	他の健康食品	349	他の健康食品	609	給湯システム	689
5	役務その他サービス	236	役務その他サービス	474	基礎化粧品	662

※ PIO-NET による分類について

- ・ 「商品一般」：食料品、住居品、被服品などといった分類のいずれにも属さないもの
- ・ 「他の健康食品」：健康食品のうち、酵素食品、高麗人参茶といった分類のいずれにも属さないもの
- ・ 「他の内職・副業」：内職・副業のうち、タレント・モデル内職といった分類のいずれにも属さないもの

## (2) 内容別件数

多くの相談が「契約・解約」「販売方法」に関するものとなっており、5年度と比べ順位の変動はあるものの、全件数比に大きな変化は見られない。

内容別件数（複数選択項目）

順位	分類	6年度		5年度		増減（%）
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	39,352	77.8	37,750	78.0	4.2
2	販売方法	28,859	57.0	27,748	57.3	4.0
3	価格・料金	7,992	15.8	8,034	16.6	▲ 0.5
4	接客対応	6,833	13.5	6,937	14.3	▲ 1.5
5	表示・広告	5,183	10.2	4,992	10.3	3.8
6	品質・機能、役務品質	5,167	10.2	5,078	10.5	1.8
7	安全・衛生	1,408	2.8	1,356	2.8	3.8
8	法規・基準	1,045	2.1	1,041	2.2	0.4
9	その他	229	0.5	269	0.6	▲ 14.9
10	施設・設備	51	0.1	58	0.1	▲ 12.1
11	計量・量目	42	0.1	48	0.1	▲ 12.5
12	包装・容器	24	0.0	35	0.1	▲ 31.4
	全件数	50,610	100.0	48,397	100.0	4.6

※ 「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。

## (3) 契約金額別件数

6年度の契約購入金額が判明している相談は27,950件（相談全体の55.2%）で、合計金額は約249億円と5年度に比べて約19億円減少した。平均契約金額は約89万円と5年度に比べて約7万9千円減少（8.2%減）した。主な要因としては、100万円以上の契約金額が6年度は3,591件で、5年度の3,819件と比べて228件減少（6.0%減）した点が挙げられる。

最も相談が多かった契約金額帯は「1万円以上10万円未満」であり、5年度と比べて121件増加（1.3%増）した。主に賃貸アパートや化粧品等の定期購入に関する相談が多くみられた。次いで多かったのが「10万円以上100万円未満」であり、5年度と比べて320件増加（4.3%増）した。医療脱毛や給湯器に関する相談が多かった。

契約金額別件数（契約購入金額が判明しているもの）

金額	6年度		5年度		増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	7,173	25.7	7,105	25.7	1.0
1万円～10万円未満	9,356	33.5	9,235	33.4	1.3
10万円～100万円未満	7,830	28.0	7,510	27.1	4.3
100万円～500万円未満	2,774	9.9	2,913	10.5	▲ 4.8
500万円～1億円未満	807	2.9	898	3.2	▲ 10.1
1億円以上	10	0.0	8	0.0	25.0
合計	27,950	100.0	27,669	100.0	1.0
総合計金額	24,882,537,920円		26,820,609,527円		▲ 7.2
平均金額	890,252円		969,338円		▲ 8.2

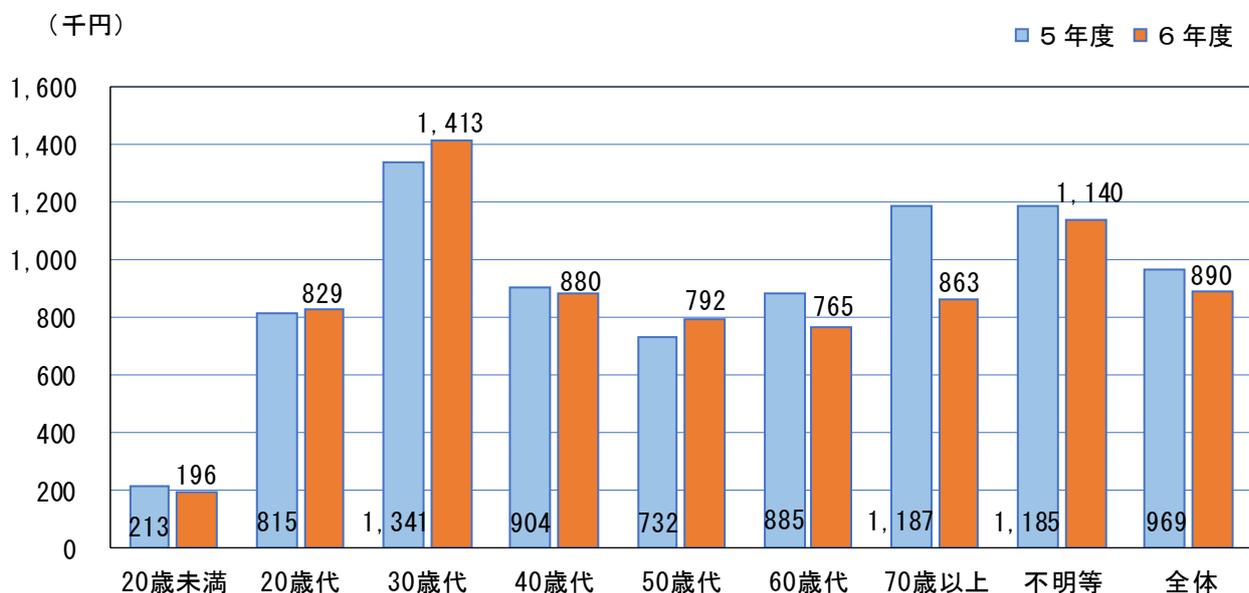
#### (4) 年代別平均契約金額

最も高額なのは「30歳代」の約141万3千円であり、5年度と比べ約7万2千円増加（5.4%増）した。契約金額が高額になる傾向の強い賃貸アパート・マンション、医療脱毛に関する相談が多く寄せられている。

増加幅については、最も大きかったのが「30歳代」であり、約7万2千円増加した。契約金額が6千万円以上の相談が7件と、5年度に比べて4件増加したことなどが主な要因である。

減少幅については、最も大きかったのが「70歳以上」であり、約3万2千円減少した。比較的高額な屋根工事に関する相談が減少したことが主な要因である。

年代別平均契約金額（契約購入金額が判明しているもの）



## (5) 処理内容

相談・苦情の処理に当たっては、自主交渉によりトラブルが解決されるよう相談者に助言を行っているが、相談者と事業者との交渉力・情報力の差から必要と判断した場合には、消費生活センター等が事業者と交渉して問題解決を図る「あっせん」を行っている。

最も多いのは「助言（自主交渉）」の32,216件であり、全体の63.7%を占める。次いで「その他情報提供」が7,989件であり、全体の15.8%を占める。また、「あっせん」を行った件数（「あっせん解決」と「あっせん不調」を合計したものは、6,815件で、全体の13.5%を占める。「あっせん」を行った相談の内容としては、化粧品や健康食品の定期購入、住宅工事、光回線等の電気通信サービスに関するものが多い。

処理内容別件数

順位	処理内容	6年度		5年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	助言（自主交渉）	32,216	63.7	30,497	63.0	5.6
2	その他情報提供	7,989	15.8	8,077	16.7	▲ 1.1
3	あっせん解決	6,092	12.0	5,939	12.3	2.6
4	処理不要	1,254	2.5	1,170	2.4	7.2
5	他機関紹介	929	1.8	855	1.8	8.7
6	あっせん不調	723	1.4	746	1.5	▲ 3.1
7	処理不能	654	1.3	675	1.4	▲ 3.1
	処理継続中	753	1.5	438	0.9	71.9
	合計	50,610	100.0	48,397	100.0	4.6

※「処理内容」の定義は以下のとおり。

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。

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：あっせんを行ったにもかかわらず解決をみなかったもの。

その他情報提供：弁護士会等の他機関を紹介したもの、一般的なアドバイスをしたもの。

（消費生活センターの業務範囲内）

他機関紹介：例えば労働相談など、別の相談機関を紹介したもの。

（消費生活センターの業務範囲外）

処理不要：相談者が処理を望んでいないもの（情報提供のみ）、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、又は事業者が倒産等によっ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

6年度は5件の商品テストを行った。

商品分類別にみると、住居品3件、被服品1件、保健衛生品1件であった。

分類	件数	主なテスト事例	
		件名	テスト結果の概要
住居品	3	スマートフォン用充電器の故障	スマートフォンの充電ができなくなってしまった。充電器が故障した原因を調査してほしい。 →出力ポートの拡大観察及び分解による内部観察等を実施したが、不具合の原因となるような欠陥等は認められなかった。
		電子レンジ用調理器具の発火	電子レンジ用調理器具で調理中、側面から発火した。原因を調査してほしい。 →分解した結果、器具内部に水が流入し、食品を置くプレートの裏面が錆びていたことがわかった。器具内部に水とともに食品カス等が流入し、錆が発生したことから発火したものとみられるが、それ以上詳しい発火原因の特定には至らなかった。
被服品	1	ベランダに3日間放置したサンダルが縮んだ	サンダルを3日間ベランダに放置したところ、縮んで履けなくなってしまった。縮んだ原因を調査してほしい。 →人為的な高温環境下の再現試験では、60℃でサンダルの縮みが生じた。一方、屋外環境試験では、気温が27℃程度であっても風が弱ければサンダルの表面温度が60℃に達し、わずかながら縮みが生じることがわかった。
保健衛生品	1	電気カミソリの刃が外れる	電気カミソリの刃が使用中に外れてしまう。刃の外れやすさ及びその原因を調査してほしい。 →プッシュプルゲージ(押したり引いたりする力を測定する機器)により測定したところ、同型新品と比べて外れやすいことがわかったが、原因の特定には至らなかった。 (参考:外れやすさを評価する規格は現在存在しない。)
合計	5		

### 3 販売方法別の状況

#### (1) 件数の推移

店舗販売に関する相談は9,847件で、5年度に比べ20件増加(0.2%増)した。無店舗販売の合計は28,934件で、5年度に比べて1,221件増加(4.4%増)した。

無店舗販売の内訳をみると、増加しているのは「電話勧誘販売」(818件増加(38.3%増))、「訪問販売」(785件増加(14.0%増))、「ネガティブ・オプション」(8件増加(3.1%増))である。

一方、減少したのは、「訪問購入」(89件減少(20.0%減))、「マルチ・マルチまがい」(17件減少(8.0%減))、「その他無店舗」(25件減少(6.2%減))、「通信販売」(259件減少(1.4%減))である。

「訪問販売」の内訳(形態別)をみると、最も多いのが「家庭訪販」の5,190件で、全体の81.0%を占める。

販売方法別の件数

	6年度		5年度		増減(件)	増減(%)	
	件数	構成比%	件数	構成比%			
店舗販売	9,847	19.5	9,827	20.3	20	0.2	
無店舗(計)	28,934	57.2	27,713	57.3	1,221	4.4	
(無店舗の内訳)	通信販売	18,384	63.5	18,643	67.3	▲259	▲1.4
	訪問販売	6,404	22.1	5,619	20.3	785	14.0
	電話勧誘販売	2,956	10.2	2,138	7.7	818	38.3
	マルチ・マルチまがい	196	0.7	213	0.8	▲17	▲8.0
	ネガティブ・オプション	262	0.9	254	0.9	8	3.1
	訪問購入	356	1.2	445	1.6	▲89	▲20.0
	その他無店舗	376	1.3	401	1.4	▲25	▲6.2
不明・無関係	11,829	23.4	10,857	22.4	972	9.0	
合計	50,610	100.0	48,397	100.0	2,213	4.6	

※網掛け部分の構成比は無店舗(計)に占める割合

訪問販売 主な形態別の相談件数(複数選択項目)

形態	6年度		5年度		増減(件)	増減(%)
	件数	全件数比%	件数	全件数比%		
家庭訪販	5,190	81.0	4,524	80.5	666	14.7
アポイントメントセールス	138	2.2	121	2.2	17	14.0
キャッチセールス	55	0.9	69	1.2	▲14	▲20.3
催眠商法(SF商法)	37	0.6	58	1.0	▲21	▲36.2
全件数	6,404	100.0	5,619	100.0	785	14.0

## (2) 契約当事者の年代別件数

20歳代を除く年代では「通信販売」の占める割合が一番高いが、20歳代では「店舗販売」が最も高い割合を占めている。

在宅率が高くなる70歳以上では「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」の割合が他の年代と比べて高い傾向は5年度と変わらない。

また、20歳代では、「マルチ・マルチまがい」の相談が78件と他の年代に比べて多い傾向も5年度と変わらない。

	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	1,040	4,887	4,477	5,460	7,865	7,265	13,595	6,021	50,610	
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	185	1,559	1,210	1,186	1,427	1,126	2,071	1,083	9,847	
構成比%	17.8	31.9	27.0	21.7	18.1	15.5	15.2	18.0	19.5	
無店舗(計)	759	2,536	2,317	3,134	4,817	4,604	8,218	2,549	28,934	
構成比%	73.0	51.9	51.8	57.4	61.2	63.4	60.4	42.3	57.2	
(無店舗の内訳)	通信販売	672	1,479	1,623	2,297	3,613	3,372	3,892	1,436	18,384
	構成比%	64.6	30.3	36.3	42.1	45.9	46.4	28.6	23.8	36.3
	訪問販売	56	607	390	471	648	673	2,902	657	6,404
	構成比%	5.4	12.4	8.7	8.6	8.2	9.3	21.3	10.9	12.7
	電話勧誘販売	15	297	220	268	383	407	1,028	338	2,956
	構成比%	1.4	6.1	4.9	4.9	4.9	5.6	7.6	5.6	5.8
	マルチ・マルチまがい	1	78	11	17	29	14	28	18	196
	構成比%	0.1	1.6	0.2	0.3	0.4	0.2	0.2	0.3	0.4
	ネガティブ・オプション	6	11	20	27	48	37	80	33	262
	構成比%	0.6	0.2	0.4	0.5	0.6	0.5	0.6	0.5	0.5
訪問購入	0	13	17	17	35	55	182	37	356	
構成比%	0.0	0.3	0.4	0.3	0.4	0.8	1.3	0.6	0.7	
その他無店舗	9	51	36	37	61	46	106	30	376	
構成比%	0.9	1.0	0.8	0.7	0.8	0.6	0.8	0.5	0.7	
不明・無関係	96	792	950	1,140	1,621	1,535	3,306	2,389	11,829	
構成比%	9.2	16.2	21.2	20.9	20.6	21.1	24.3	39.7	23.4	

※構成比は、各年代の販売・購入方法が占める割合

### (3) 販売方法別に多かった商品・サービス

#### ア 店舗販売

賃貸アパート退居時の原状回復費用の高額請求などの「不動産貸借」に関する相談は1,075件と、5年度に比べ14件減少(1.3%減)したが、5年度に引き続き全体の1割を占める傾向に変化はない。

一方、「医療サービス」に関する相談は1,000件と、5年度に比べ526件増加(5年度比2.1倍)した。これは、業界大手事業者の倒産や休業などにより急増したと考えられる。

順位	項目	6年度		5年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	不動産貸借	1,075	10.9	1,089	11.1	▲ 14
2	医療サービス	1,000	10.2	474	4.8	526
3	四輪自動車	516	5.2	657	6.7	▲ 141
4	エステティックサービス	454	4.6	804	8.2	▲ 350
5	携帯電話サービス	384	3.9	397	4.0	▲ 13
全件数		9,847	100.0	9,827	100.0	20

#### 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
店舗販売	185	1,559	1,210	1,186	1,427	1,126	2,071	1,083	9,847
構成比%	1.9	15.8	12.3	12.0	14.5	11.4	21.0	11.0	100.0

#### イ 通信販売

通信販売に関する相談件数は18,384件で、5年度に比べて259件減少(1.4%減)した。一方で、化粧水や乳液などの「基礎化粧品」は1,622件と、5年度と比べて293件増加(22.0%増)した。また、「他の健康食品」に関する相談は1,387件と、5年度に比べて367件増加(36.0%増)した。

順位	項目	6年度		5年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	基礎化粧品	1,622	8.8	1,329	7.1	293
2	他の健康食品	1,387	7.5	1,020	5.5	367
3	商品一般	1,108	6.0	1,111	6.0	▲ 3
4	役務その他サービス	500	2.7	541	2.9	▲ 41
5	メイクアップ化粧品	455	2.5	348	1.9	107
全件数		18,384	100.0	18,643	100.0	▲ 259

#### 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	672	1,479	1,623	2,297	3,613	3,372	3,892	1,436	18,384
構成比%	3.7	8.0	8.8	12.5	19.7	18.3	21.2	7.8	100.0

## ウ 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は6,404件で、5年度に比べて785件増加（14.0%増）した。「工事・建築」に関する相談が最多である傾向は変わらないものの、件数は1,775件と5年度から192件減少（9.8%減）した。一方、「給湯システム」に関する相談が684件と、5年度から565件増加（5年度比5.7倍）した。

年代別で見ると高齢者からの相談割合が高く、60歳以上が全体の半分以上を占める。

順位	項目	6年度		5年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	工事・建築	1,775	27.7	1,967	35.0	▲ 192
2	給湯システム	684	10.7	119	2.1	565
3	修理サービス	606	9.5	675	12.0	▲ 69
4	電気	276	4.3	159	2.8	117
5	役務その他サービス	261	4.1	163	2.9	98
全件数		6,404	100.0	5,619	100.0	785

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	56	607	390	471	648	673	2,902	657	6,404
構成比%	0.9	9.5	6.1	7.4	10.1	10.5	45.3	10.3	100.0

## エ 電話勧誘販売

住宅設備の点検など「役務その他サービス」に関する相談が398件と、5年度から181件増加（83.4%増）した。一方、「インターネット接続回線」に関する相談が6年度は331件と、5年度から17件減少（4.9%減）した。

そのほか、給湯器の設置など「給湯システム」に関する相談が230件と、5年度の24件と比べて206件増加（5年度比9.6倍）した。

年代別で見ると、70歳以上の相談割合が34.8%と、高齢者からの相談が多い。

順位	項目	6年度		5年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	役務その他サービス	398	13.5	217	10.1	181
2	インターネット接続回線	331	11.2	348	16.3	▲ 17
3	商品一般	326	11.0	140	6.5	186
4	給湯システム	230	7.8	24	1.1	206
5	他の内職・副業	158	5.3	155	7.2	3
全件数		2,956	100.0	2,138	100.0	818

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	15	297	220	268	383	407	1,028	338	2,956
構成比%	0.5	10.0	7.4	9.1	13.0	13.8	34.8	11.4	100.0

## オ マルチ・マルチまがい販売

マルチ・マルチまがい販売に関する相談件数は196件で、5年度に比べて17件減少（8.0%減）した。一方で、「他の内職・副業」に関する相談件数は38件と、5年度に比べ20件増加した。

年代別の相談割合をみると、20歳代の相談割合が39.8%と多数を占めている。「大学の先輩や小中学校時代の友人から勧められた」「息子がマルチ商法を行っているようだが大丈夫だろうか」といった若者、学生を狙ったマルチ・マルチまがい販売の相談が寄せられた。

順位	項目	6年度		5年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	他の内職・副業	38	19.4	18	8.5	20
2	他の健康食品	16	8.2	8	3.8	8
3	商品一般	12	6.1	19	8.9	▲7
4	ファンド型投資商品	12	6.1	10	4.7	2
5	金融コンサルティング	9	4.6	15	7.0	▲6
全件数		196	100.0	213	100.0	▲17

### 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	1	78	11	17	29	14	28	18	196
構成比%	0.5	39.8	5.6	8.7	14.8	7.1	14.3	9.2	100.0

## カ ネガティブ・オプション（送りつけ商法）

ネガティブ・オプションの相談件数は262件で、5年度と比べて8件増加（3.1%増）した。

注文した覚えのない不審な荷物が届いたなど「商品一般」に関する相談が多かった。年代別にみると、高齢者からの相談が多く、70歳以上が全体の3割以上を占める。

順位	項目	6年度		5年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	商品一般	81	30.9	82	32.3	▲1
2	婦人下着	10	3.8	2	0.8	8
3	他の健康食品	9	3.4	10	3.9	▲1
4	保健衛生品その他	7	2.7	0	0.0	7
全件数		262	100.0	254	100.0	8

### 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	6	11	20	27	48	37	80	33	262
構成比%	2.3	4.2	7.6	10.3	18.3	14.1	30.5	12.6	100.0

## キ 訪問購入

訪問購入の相談件数は356件で、5年度に比べて89件減少（20.0%減）した。

強引な事業者に長時間居座られ、売るつもりのない貴金属等まで買い取られてしまったので、クーリング・オフをしたいなどの相談が寄せられた。

年代別にみると、日中在宅していることが多い高齢者からの相談が目立ち、70歳以上の相談割合は51.1%で全体の半数以上を占めている。

順位	項目	6年度		5年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	商品一般	49	13.8	92	20.7	▲ 43
2	四輪自動車	27	7.6	45	10.1	▲ 18
3	指輪	26	7.3	25	5.6	▲ 1
4	アクセサリ	23	6.5	32	7.2	▲ 9
5	ネックレス	20	5.6	25	5.6	▲ 5
全件数		356	100.0	445	100.0	▲ 89

### 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	13	17	17	35	55	182	37	356
構成比%	0.0	3.7	4.8	4.8	9.8	15.4	51.1	10.4	100.0

## ク その他無店舗販売

全体の件数は376件で5年度に比べて25件減少（6.2%減）した。一方で、「不動産貸借」「役務その他サービス」「パーキング」に関する相談は増加した。

年代別では、70歳以上の割合が28.2%と全体の4分の1以上を占める。

順位	項目	6年度		5年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	工事・建築	28	7.4	36	9.0	▲ 8
2	不動産貸借	21	5.6	19	4.7	▲ 2
3	役務その他サービス	18	4.8	12	3.0	▲ 6
4	修理サービス	15	4.0	22	5.5	▲ 7
5	パーキング	13	3.5	5	1.2	▲ 8
全件数		376	100.0	401	100.0	▲ 25

### 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	9	51	36	37	61	46	106	30	376
構成比%	2.4	13.6	9.6	9.8	16.2	12.2	28.2	8.0	100.0

#### (4) その他の販売方法に係る相談

##### ア 業務提供誘引販売取引 (P. 58 用語の解説参照)

業務提供誘引販売取引の件数は43件で、5年度に比べて4件減少(8.5%減)した。相談内容としては「他の内職・副業」に関する相談が多く寄せられた。

性別・年代別件数では、男女ともに20歳代からの相談が最多となった。

順位	項目	6年度		5年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	他の内職・副業	15	34.9	9	19.1	6
2	ビジネス教室	6	14.0	4	8.5	2
3	役務その他サービス	4	9.3	6	12.8	▲2
全件数		43	100.0	47	100.0	▲4

##### 性別・年代別件数

	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	2	4	2	3	2	2	0	1	16
女性	3	11	6	3	2	0	0	1	26
合計	5	15	8	6	4	2	0	2	42

※ 性別不明 1件

##### イ 特定継続的役務提供 (P. 58 用語の解説参照)

「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サービスの相談件数は1,621件で、5年度に比べ54件増加(3.4%増)した。

特に「美容医療」に関する相談が917件と、5年度から470件増加(5年度比2.1倍)した。一方、5年度で最多だった「エステティックサービス」に関する相談は526件となり、384件減少(42.2%減)した。

性別・年代別件数においては、女性からの相談が多く、中でも20歳代が突出している。

順位	項目	6年度		5年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	美容医療	917	56.6	447	28.5	470
2	エステティックサービス	526	32.4	910	58.1	▲384
3	学習塾	63	3.9	71	4.5	▲8
4	結婚相手紹介サービス	59	3.6	49	3.1	10
5	外国語・会話教室	42	2.6	49	3.1	▲7
全件数		1,621	100.0	1,567	100.0	54

##### 性別・年代別件数

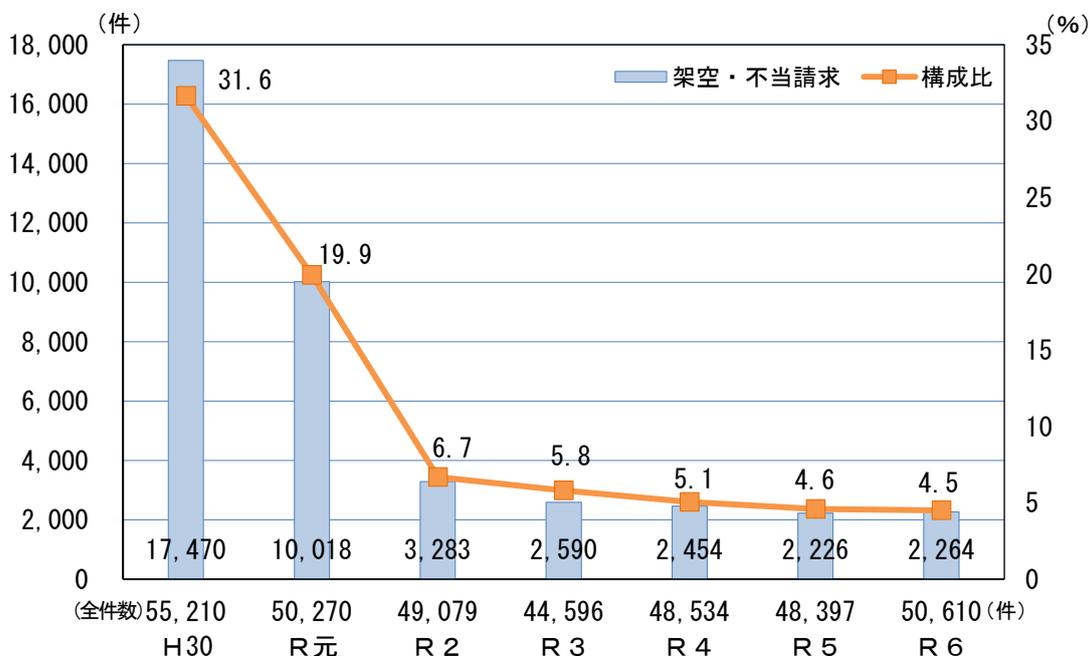
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
男性	24	112	59	42	35	15	5	14	306
女性	84	638	239	135	102	23	15	65	1,301
合計	108	750	298	177	137	38	20	79	1,607

※ 性別不明 14件

## 4 架空・不当請求に関する相談

平成30年度の17,470件をピークに架空・不当請求に関する相談割合（構成比4.5%）は引き続き減少傾向が見られるものの、6年度の相談件数は2,264件と5年度に比べ38件増加（1.7%増）した。

架空・不当請求の相談件数（構成比）の推移



年代別でみると、「70歳以上」が589件（構成比26.0%）で最も多く、年齢が高くなるほど、件数が増える傾向となっている。

また、契約金額別にみると、「10万円以上50万円未満」が402件（構成比17.8%）で最も多く、平均契約金額は約33万円であった。

年代別件数

	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
件数	64	178	181	214	384	390	589	264	2,264
構成比%	2.8	7.9	8.0	9.5	17.0	17.2	26.0	11.7	100.0

契約金額別件数

	6年度		5年度		増減 (件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	382	16.9	331	14.9	51
1万円～ 5万円未満	328	14.5	301	13.5	27
5万円～ 10万円未満	170	7.5	180	8.1	▲ 10
10万円～ 50万円未満	402	17.8	473	21.2	▲ 71
50万円～100万円未満	66	2.9	54	2.4	12
100万円～500万円未満	33	1.5	48	2.2	▲ 15
500万円以上	9	0.4	15	0.7	▲ 6
不明	874	38.6	824	37.0	50
合計	2,264	100.0	2,226	100.0	38
平均金額	325,521円		371,586円		▲ 46,065円

商品・サービス別にみると、「商品一般」が849件で最も多く、5年度と比べて106件増加（14.3%増）した。

次に多いのが、「アダルト情報」の175件である。スマートフォンやパソコン等でインターネットを閲覧していた際、契約する意思がないままワンクリック等したところ登録と表示され、高額な料金を請求されたなどの相談が寄せられた。

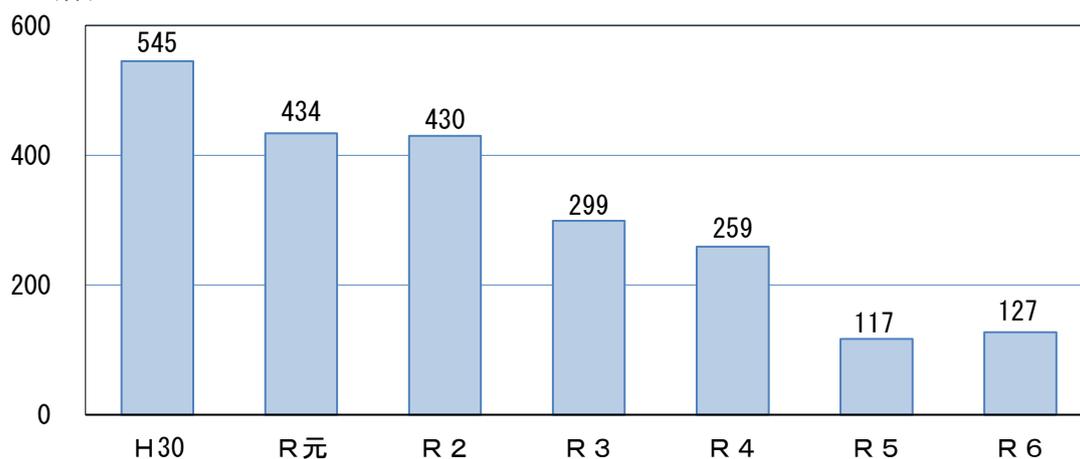
商品・サービス別件数（上位5項目）

項目	6年度		5年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
商品一般	849	37.5	743	33.4	106
アダルト情報	175	7.7	264	11.9	▲ 89
携帯電話サービス	100	4.4	91	4.1	9
インターネット接続回線	58	2.6	48	2.2	10
役務その他サービス	45	2.0	42	1.9	3
全件数	2,264	100.0	2,226	100.0	38

架空・不当請求に関する相談の「商品一般」のうち、請求の手段として、平成29年度から元年度にかけて「はがき」が多く用いられ、平成30年度には12,457件でピークとなったが、その後急激に減少し、6年度は24件となった。

一方で、スマートフォン・携帯電話へのSMS（ショートメッセージサービス）や電子メールによる架空・不当請求の相談については、減少傾向が見られるが、6年度は127件となっている。

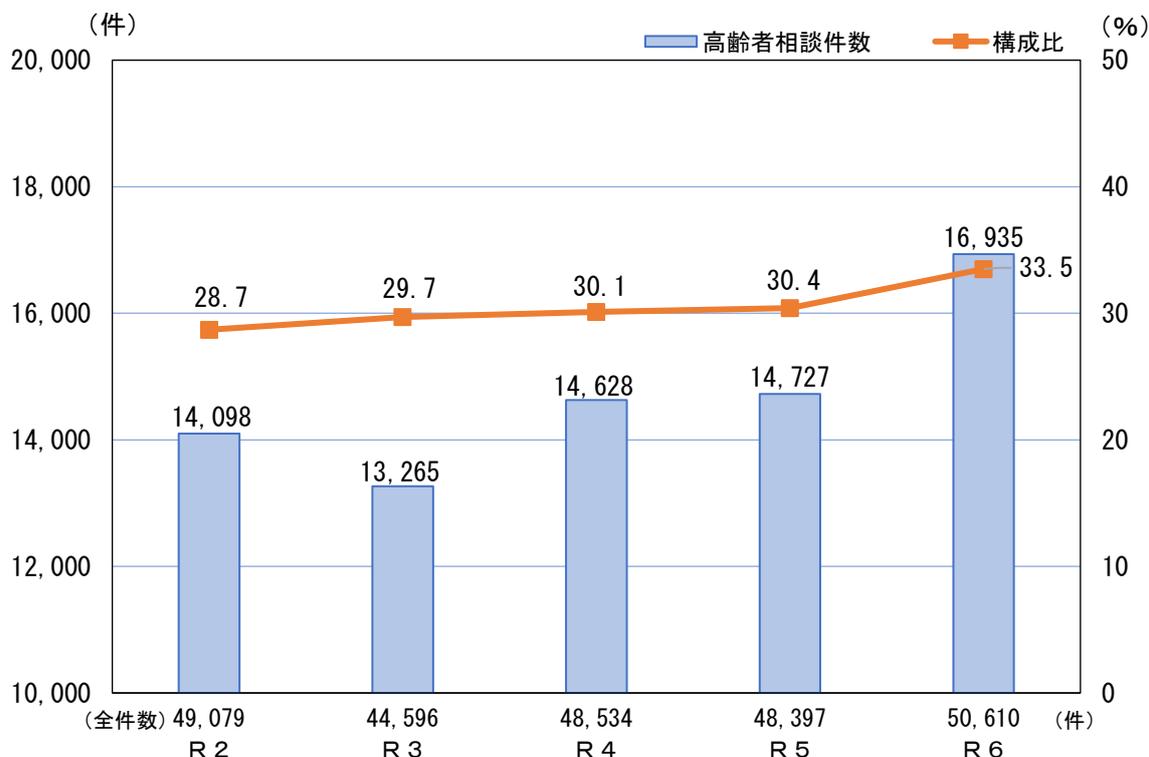
(件) SMS・電子メールによる架空・不当請求件数の推移（年度別）



## 5 高齢者の相談（契約当事者が65歳以上）

6年度における高齢者の相談は16,935件（構成比33.5%）で、5年度と比べると2,208件増加（15.0%増）した。

高齢者の相談件数と構成比の推移



高齢者相談の構成を男女別で見ると、男性が8,221件で48.8%（5年度は50.8%）、女性が8,616件で51.2%（同49.2%）であり、女性の割合がやや高くなっている。

男女別・年代別構成

	男		女		合計	
	件数	構成比%	件数	構成比%	件数	構成比%
65～69歳	1,693	20.6	1,635	19.0	3,328	19.8
70歳代	3,886	47.3	4,081	47.4	7,967	47.3
80歳代	2,358	28.7	2,596	30.1	4,954	29.4
90歳代	284	3.5	304	3.5	588	3.5
100歳代	0	0.0	0	0.0	0	0.0
合計	8,221	48.8	8,616	51.2	16,837	100.0

※性別不明の相談が98件あった。

商品・サービス別では、「給湯システム」など、点検を装い訪問し、修繕や交換を持ち掛ける訪問販売に関する相談が急増（5年度比6.4倍）した。また、「工事・建築」は若干減少したものの、「他の健康食品」（サプリメント等）や「基礎化粧品」（化粧水等）など、通信販売の定期購入に係るトラブルに関する相談が増加した。

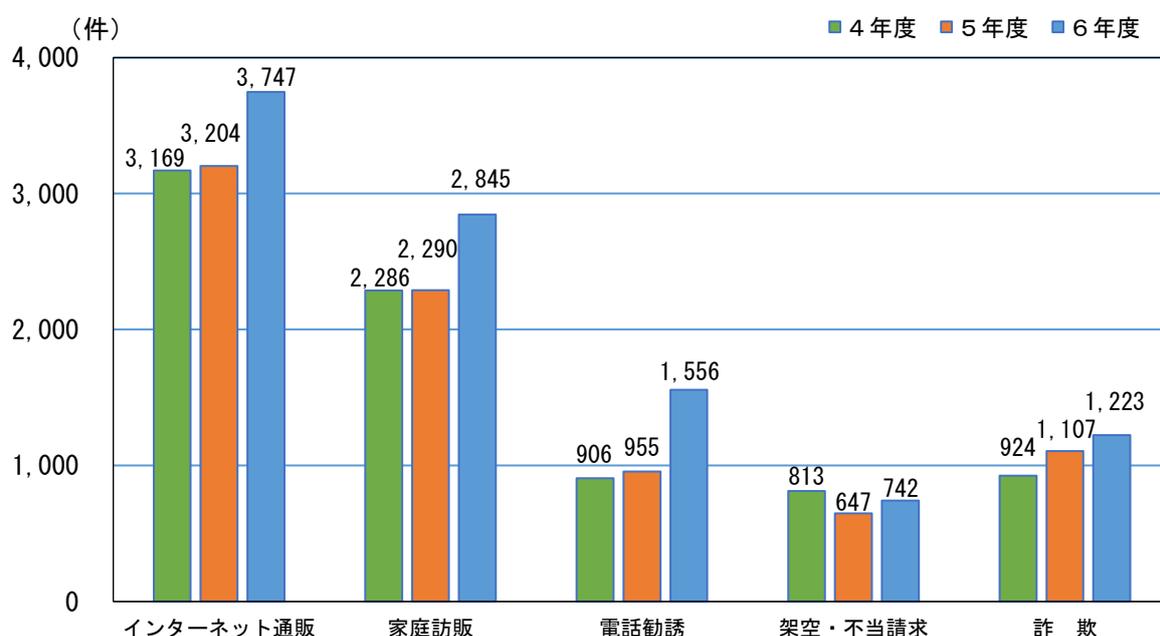
さらに、最も件数の多い「商品一般」の中では、官公庁や大手通信事業者を名乗る者から、数時間後にこの電話は利用停止になる、と一方的に告げられるなどの不審な電話に関する相談が増加している。

### 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	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	商品一般	1,659	9.8	1,408	9.6	251	17.8
2	工事・建築	1,446	8.5	1,512	10.3	▲ 66	▲ 4.4
3	他の健康食品	776	4.6	517	3.5	259	50.1
4	給湯システム	689	4.1	108	0.7	581	538.0
5	基礎化粧品	662	3.9	566	3.8	96	17.0
6	役務その他サービス	574	3.4	392	2.7	182	46.4
7	修理サービス	395	2.3	404	2.7	▲ 9	▲ 2.2
8	インターネット接続回線	355	2.1	338	2.3	17	5.0
9	携帯電話サービス	336	2.0	337	2.3	▲ 1	▲ 0.3
10	固定電話サービス	285	1.7	148	1.0	137	92.6
	全件数	16,935	100.0	14,727	100.0	2,208	15.0

販売方法別では、5年度と比べて「インターネット通販」「家庭訪販」「電話勧誘」が増加、「架空・不当請求」「詐欺」についてもやや増加している。

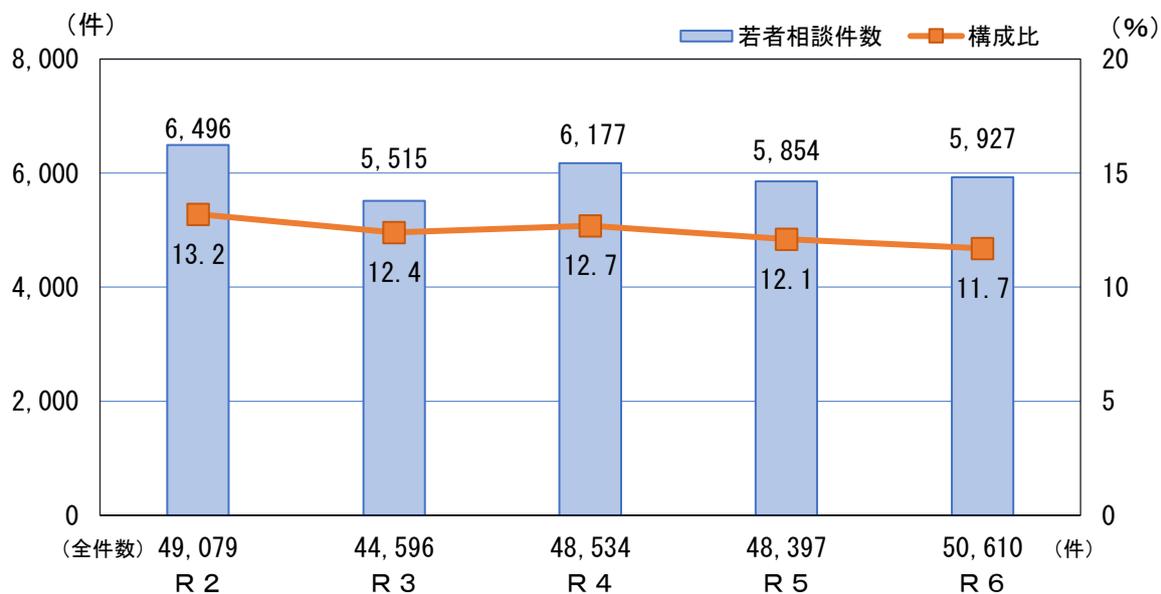
### 高齢者に多い販売方法別件数（複数選択項目）



## 6 若者の相談（契約当事者が29歳以下）

6年度における若者の相談は、5,927件（構成比11.7%）で、5年度と比べると73件増加（1.2%増）した。

若者の相談件数と構成比の推移



若者の相談のうち「小学生・中学生・高校生」は、合計513件（構成比8.7%）で、5年度の568件（構成比9.7%）に比べ55件減少（9.7%減）した。

小学生は、151件で9件増加（6.3%増）した。中には、契約金額が100万円を超える相談も6件あり、大部分は「オンラインゲーム」の課金に関する相談である。

若者相談の内訳

	6年度		5年度		増減 (件)	増減 (%)
	件数	構成比%	件数	構成比%		
小学生	151	2.5	142	2.4	9	6.3
中学生	142	2.4	167	2.9	▲ 25	▲ 15.0
高校生	220	3.7	259	4.4	▲ 39	▲ 15.1
(小計)	513	8.7	568	9.7	▲ 55	▲ 9.7
他の学生	916	15.5	955	16.3	▲ 39	▲ 4.1
その他	4,498	75.9	4,331	74.0	167	3.9
合計	5,927	100.0	5,854	100.0	73	1.2

※「その他」は29歳以下の給与生活者、自営・自由、家事従事者、無職を含む。

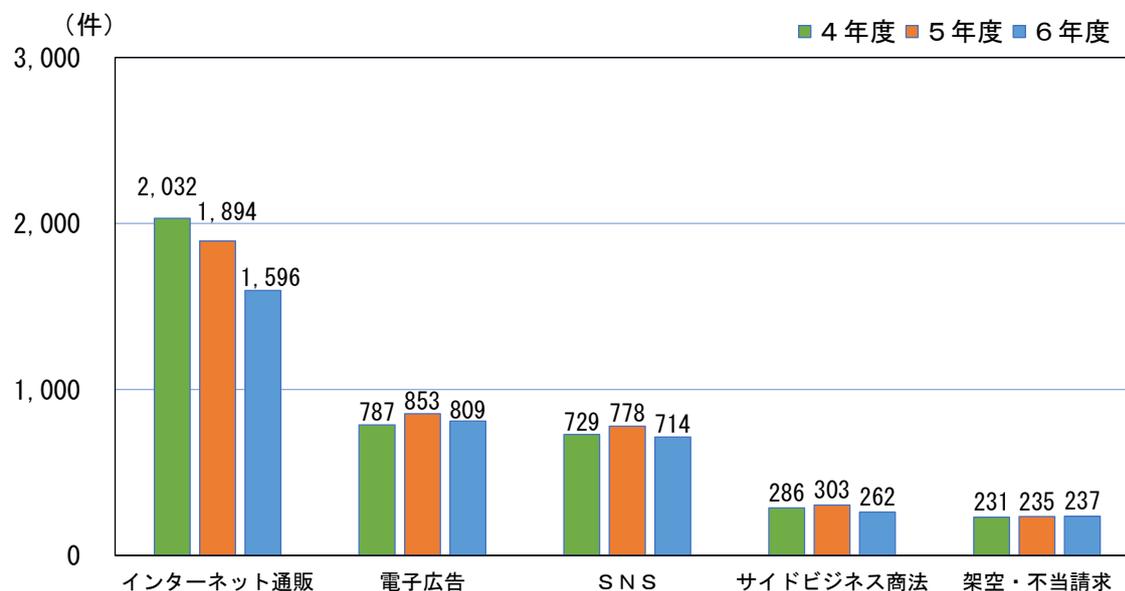
商品・サービス別では、「医療サービス」が増加した。大手事業者の倒産や休業に伴う解約や返金に関する相談が多く寄せられている。

### 若者の相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	6年度		5年度		増減（件）	増減（％）
		件数	構成比％	件数	構成比％		
1	医療サービス	540	9.1	201	3.4	339	168.7
2	不動産貸借	361	6.1	320	5.5	41	12.8
3	商品一般	316	5.3	296	5.1	20	6.8
4	他の内職・副業	313	5.3	295	5.0	18	6.1
5	エステティックサービス	311	5.2	624	10.7	▲ 313	▲ 50.2
全件数		5,927	100.0	5,854	100.0	73	1.2

販売方法別では、「インターネット通販」を筆頭に「電子広告」「SNS」など、インターネット上や電子メールを契機とする相談が多数を占めている。「商品を購入したが、商品が届かず、連絡も取れない」「お試し価格の商品を購入したところ、意図せず定期購入に移行し高額な料金を請求された」などの相談が多く寄せられた。

### 若者に多い販売方法別件数（複数選択項目）

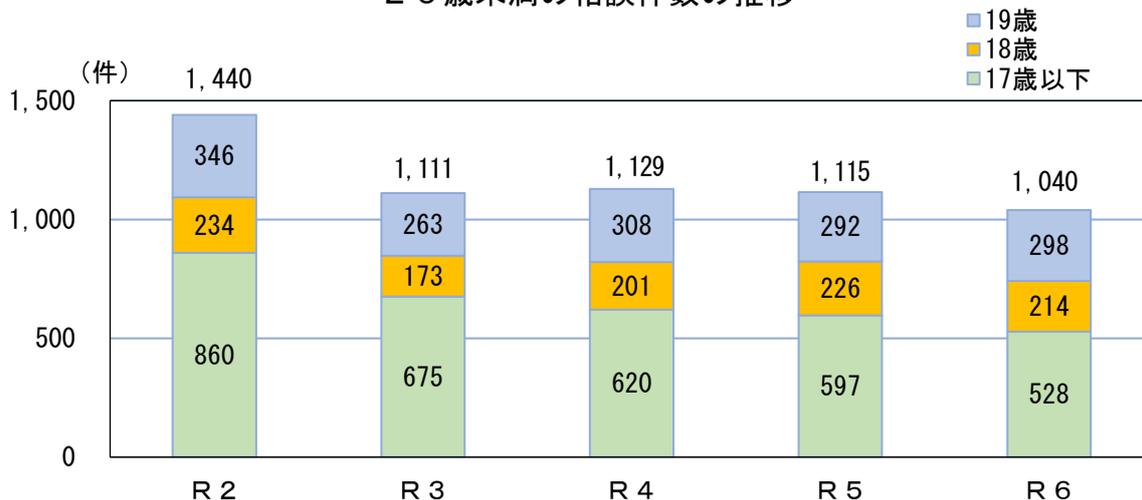


○20歳未満の相談について

若者のうち20歳未満の相談は1,040件（構成比2.1%）で、5年度と比べ75件減少（6.7%減）した。

民法改正により4年4月以降新たに成人となった18歳及び19歳の相談で見ると、18歳は214件、19歳は298件の合計512件で、5年度と比べ6件減少（1.2%減）した。18歳及び19歳で20歳未満の相談件数の約5割を占めている。

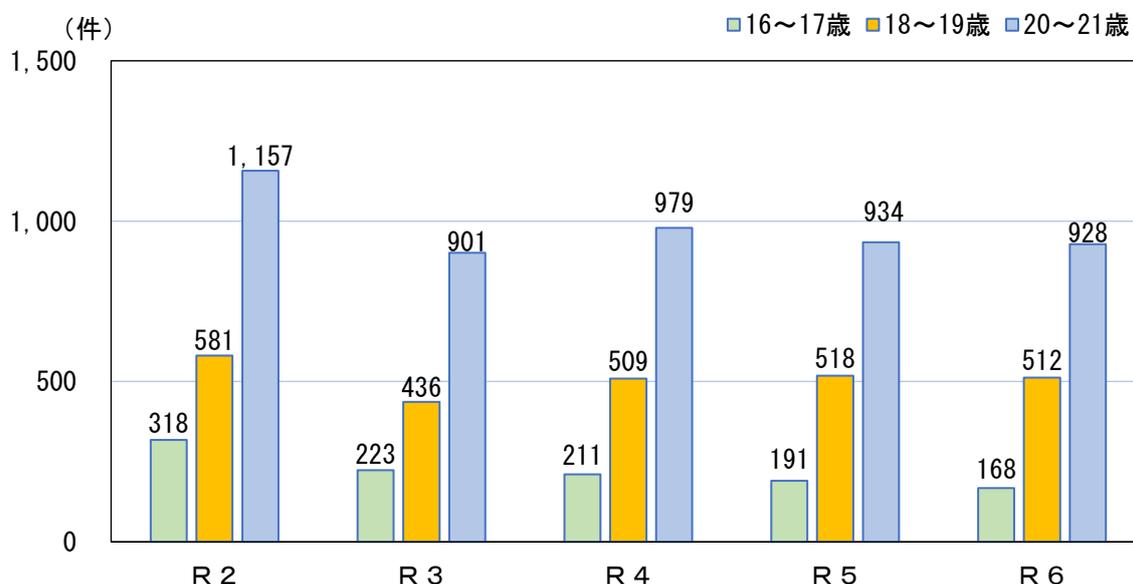
20歳未満の相談件数の推移



18～19歳の6年度の相談件数512件は、16～17歳の168件と比べると、約3倍となっている。16～17歳の相談件数は減少傾向、18～19歳の件数は横ばい傾向にある。

また、参考として20～21歳の相談件数は928件であり、18～19歳と比べて約1.8倍となっているが、件数は6件減少した。年齢の上昇に伴い、相談件数が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）



商品・サービス別では、「医療サービス」「他の健康食品」に関する相談が増加した。「医療サービス」では若者全体の相談傾向と同様に大手事業者の倒産や休業によるものである。また、「他の健康食品」では「初回限定で安く販売していたサプリメントを購入したら、2回目が届き定期購入だと気づいた」などの相談が多く寄せられた。

#### 商品・サービス別件数（18歳及び19歳、上位5項目）

順位	項目	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	医療サービス	57	11.1	26	5.0	31	119.2
2	商品一般	39	7.6	30	5.8	9	30.0
3	エステティックサービス	38	7.4	73	14.1	▲ 35	▲ 47.9
4	他の健康食品	22	4.3	9	1.7	13	144.4
5	役務その他サービス	19	3.7	17	3.3	2	11.8
全件数		512	100.0	518	100.0	▲ 6	▲ 1.2

契約金額別では、100万円未満の契約購入金額の相談件数が減少し、100万円以上の件数が増加した。「120万円の中古車を購入したが納車されない」「専門学校をやめたいが、130万円の学費等は返金されるだろうか」などの相談が寄せられた。

平均契約金額は、約21万7千円で、5年度に比べ約1万7千円増加した。

#### 契約金額別件数（18歳及び19歳）

契約購入金額	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
1万円未満	63	12.3	68	13.1	▲ 5	▲ 7.4
1万円～5万円未満	94	18.4	108	20.8	▲ 14	▲ 13.0
5万円～10万円未満	40	7.8	51	9.8	▲ 11	▲ 21.6
10万円～50万円未満	125	24.4	130	25.1	▲ 5	▲ 3.8
50万円～100万円未満	31	6.1	35	6.8	▲ 4	▲ 11.4
100万円以上	12	2.3	7	1.4	5	71.4
無回答	147	28.7	119	23.0	28	23.5
合計	512	100.0	518	100.0	▲ 6	▲ 1.2
平均金額	217,017円		199,802円		17,215円	8.6

## 7 クレジットが利用されている相談

商品やサービスの代金の支払いにクレジットが利用されている契約については、キャッシュレス決済の進展に伴い、平成30年6月1日に改正割賦販売法が施行され、クレジットカード情報のセキュリティ強化や、加盟店契約会社・決済代行業者の登録制度の導入、登録事業者による加盟店調査の義務化などの加盟店管理の強化等により、消費者保護が図られたところである。

こうした中、6年度の相談件数は13,011件となり、5年度に比べ999件増加(8.3%増)、構成比は5年度の24.8%から25.7%へと増加している。

支払方法別件数の推移

	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	構成比%	増減(%)
借金契約	1,314	1,172	1,232	1,366	1,354	2.7	▲0.9
クレジット利用	9,602	(8,768)	(11,449)	(12,012)	(13,011)	25.7	8.3
クレジット利用なし	19,596	18,006	18,487	18,240	17,053	33.7	▲6.5
現金等即時払	14,809	13,941	14,108	13,639	12,416	24.5	▲9.0
即時払以外	4,787	4,065	4,379	4,601	4,637	9.2	0.8
不明・無関係	18,567	16,650	17,366	16,779	19,192	37.9	14.4
全件数	49,079	44,596	48,534	48,397	50,610	100.0	4.6

※()内の件数は後払い決済サービスを含む。

- ・借金契約 金融機関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 商品やサービスの販売代金の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。
- ・現金等即時払 商品やサービスの提供と引き換えに、販売代金の全部を現金、デビットカード、銀行振込等一括して支払い、決済すること。
- ・即時払以外 信用供与を伴わない即時払以外の支払方法。冠婚葬祭互助会やデパートの「友の会」の積立て、プリペイドカード、プリペイド式電子マネーなどが該当する。

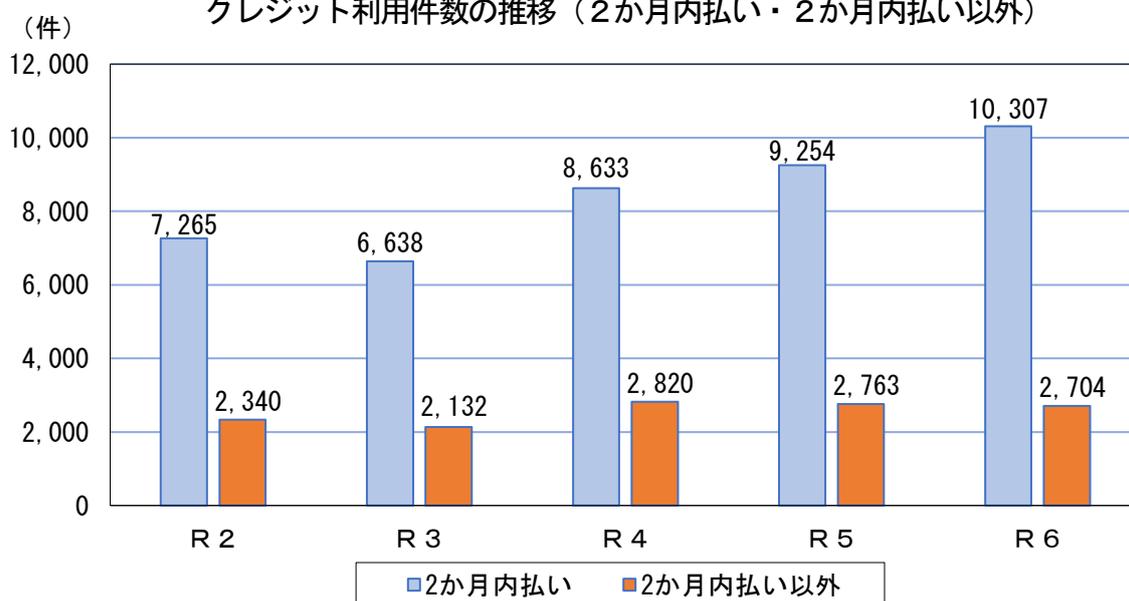
クレジット利用の内訳をみると、「2か月内払い」のうち「後払い決済」の件数が2,962件で、5年度に比べ727件増加（32.5%増）した。構成比も5年度の18.6%から22.8%まで増加した。

その他では「個別信用」が1,085件と、5年度に比べて160件減少（12.9%減）した一方、「自社割賦」「包括信用」については増加した。

### クレジット利用内訳の推移

	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	構成比%	増減 (%)
自社割賦	156	133	121	115	146	1.1	27.0
個別信用	879	822	1,379	1,245	1,085	8.3	▲ 12.9
包括信用	855	765	843	814	890	6.8	9.3
2か月内払い	7,265	6,638	8,633	9,254	10,307	79.2	11.4
クレジット	-	5,929	6,936	7,019	7,345	56.5	4.6
後払い決済	-	709	1,697	2,235	2,962	22.8	32.5
他の販売信用	51	49	67	85	81	0.6	▲ 4.7
不明	398	363	410	504	502	3.9	▲ 0.4
合計	9,605	8,770	11,453	12,017	13,011	100.0	8.3

### クレジット利用件数の推移（2か月内払い・2か月内払い以外）



- ・ 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 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もの。

商品・サービス別では、1位の「化粧品」が2,374件と5年度に比べて273件増加（13.0%増）し、主に「基礎化粧品」「メイクアップ化粧品」に関する相談が寄せられた。2位の「健康食品」は1,185件と、5年度に比べて375件増加（46.3%増）し、近年増加傾向にある。

3位は「医療サービス」で734件と5年度に比べて439件増加（5年度比2.5倍）した。

4年度に大手事業者の経営破綻に伴う相談が増加した「エステティックサービス」については、409件と5年度に比べて300件減少（42.3%減）と、近年減少傾向にあるものの、依然多くの相談が寄せられている。

5位は「インターネットゲーム」で、305件と5年度に比べて51件減少（14.3%減）した。

#### クレジットを利用した商品・サービス別件数の推移（上位5項目）

	4年度		5年度		6年度	
1	化粧品	2,259	化粧品	2,101	化粧品	2,374
2	エステティックサービス	944	健康食品	810	健康食品	1,185
3	健康食品	581	エステティックサービス	709	医療サービス	734
4	インターネットゲーム	216	インターネットゲーム	356	エステティックサービス	409
5	異性交際関連サービス	211	医療サービス	295	インターネットゲーム	305
	全件数	11,449	全件数	12,012	全件数	13,011

金額別にみると、最も多い「1万円未満」が3,203件（構成比24.6%）、次いで「1万円以上5万円未満」が3,059件（構成比23.5%）と続き、少額取引にもクレジットが利用される状況は5年度と変わっていない。

なお、6年度のクレジット利用の平均契約金額は約44万9千円で、5年度に比べて約1万8千円減少（3.8%減）した。

#### クレジット利用件数の金額別内訳

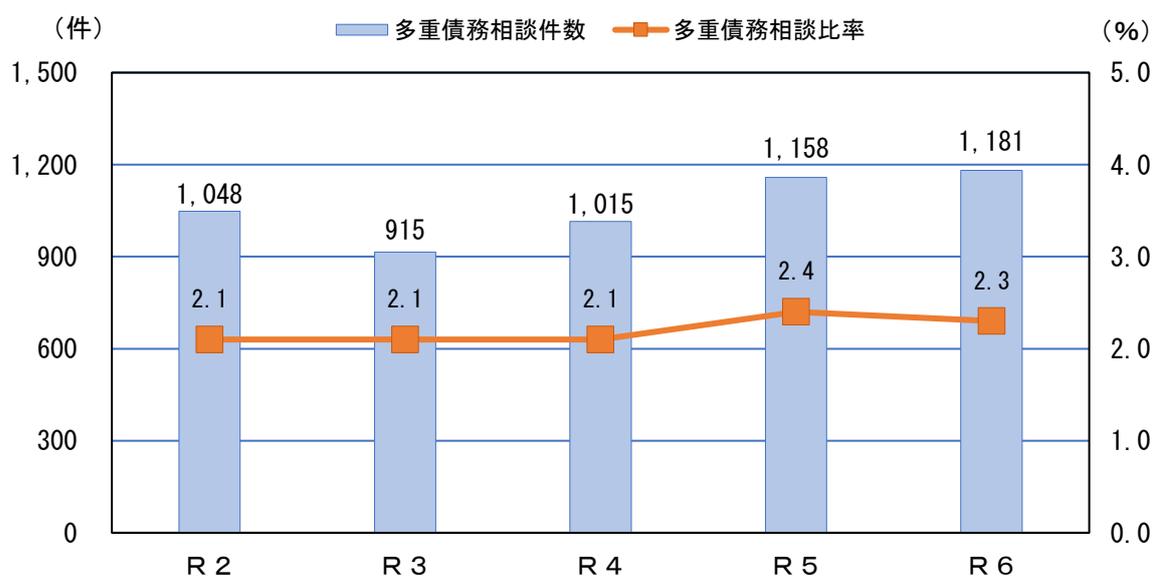
	6年度		5年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	3,203	24.6	3,023	25.2	180
1万円～5万円未満	3,059	23.5	2,675	22.3	384
5万円～10万円未満	823	6.3	761	6.3	62
10万円～50万円未満	1,920	14.8	1,913	15.9	7
50万円～100万円未満	524	4.0	496	4.1	28
100万円～500万円未満	492	3.8	474	3.9	18
500万円以上	114	0.9	109	0.9	5
不明	2,876	22.1	2,561	21.3	315
合計	13,011	100.0	12,012	100.0	999
平均金額	448,576円		466,291円		▲17,715円

## 8 多重債務に関する相談

6年度の多重債務に関する相談件数は1,181件、苦情相談全体に対する構成比は2.3%で、5年度と比べて23件増加(2.0%増)した。

「副業のためにお金が必要と言われ、複数の消費者金融から数十万円借入れして支払ったが詐欺だとわかった。お金を取り戻せるか」「ホストクラブにはまってしまい、多額の未払いがある」などの相談が寄せられた。

多重債務の相談件数と構成比の推移



契約当事者の年代別件数をみると、5年度と比べ40歳代以下の各年代は増加、50歳代以上の各年代では減少している。構成比としては20歳代が最も多かった。

契約当事者の年代別件数

	6年度		5年度		増減 (件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	176	14.9	182	15.7	▲ 6
60歳代	148	12.5	160	13.8	▲ 12
50歳代	212	18.0	226	19.5	▲ 14
40歳代	177	15.0	170	14.7	7
30歳代	157	13.3	140	12.1	17
20歳代	222	18.8	186	16.1	36
20歳未満	7	0.6	5	0.4	2
不明	82	6.9	89	7.7	▲ 7
合計	1,181	100.0	1,158	100.0	23

職業別件数では、「給与生活者」が最も多く542件（構成比45.9%）であった。次いで「無職」が434件（構成比36.7%）となっており、5年度から順位の変動はなかった。

#### 契約当事者の職業別件数

	6年度		5年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	542	45.9	515	44.5	27
無職	434	36.7	434	37.5	0
自営・自由	73	6.2	61	5.3	12
家事従事者	34	2.9	54	4.7	▲ 20
学生	20	1.7	19	1.6	1
不明	78	6.6	75	6.5	3
合計	1,181	100.0	1,158	100.0	23

借入金額別では、「100万円以上500万円未満」が全体の29.3%を占め、最も多くなっている。次いで「10万円以上100万円未満」が19.9%と続く。

平均借入金額は5年度から約77万円減少（22.7%減）し、約262万7千円となった。

#### 借入金額別件数

	6年度		5年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	6	0.5	3	0.3	3
1万円～10万円未満	35	3.0	30	2.6	5
10万円～100万円未満	235	19.9	241	20.8	▲ 6
100万円～500万円未満	346	29.3	328	28.3	18
500万円～1億円未満	70	5.9	116	10.0	▲ 46
1億円以上	1	0.1	0	0.0	1
不明	488	41.3	440	38.0	48
合計	1,181	100.0	1,158	100.0	23
平均金額	2,626,898円		3,396,620円		▲769,722円

また、貸金業法に違反する「ヤミ金融」に関する相談件数は、取り締まりを強化した平成22年度の改正貸金業法の完全施行以来、減少傾向にはあったが、5年度からは増加に転じており、6年度は31件で5年度と比べて14件増加した。

#### 「ヤミ金融」に関する相談件数

	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
件数	26	19	10	17	31

## 9 危害・危険に関する相談

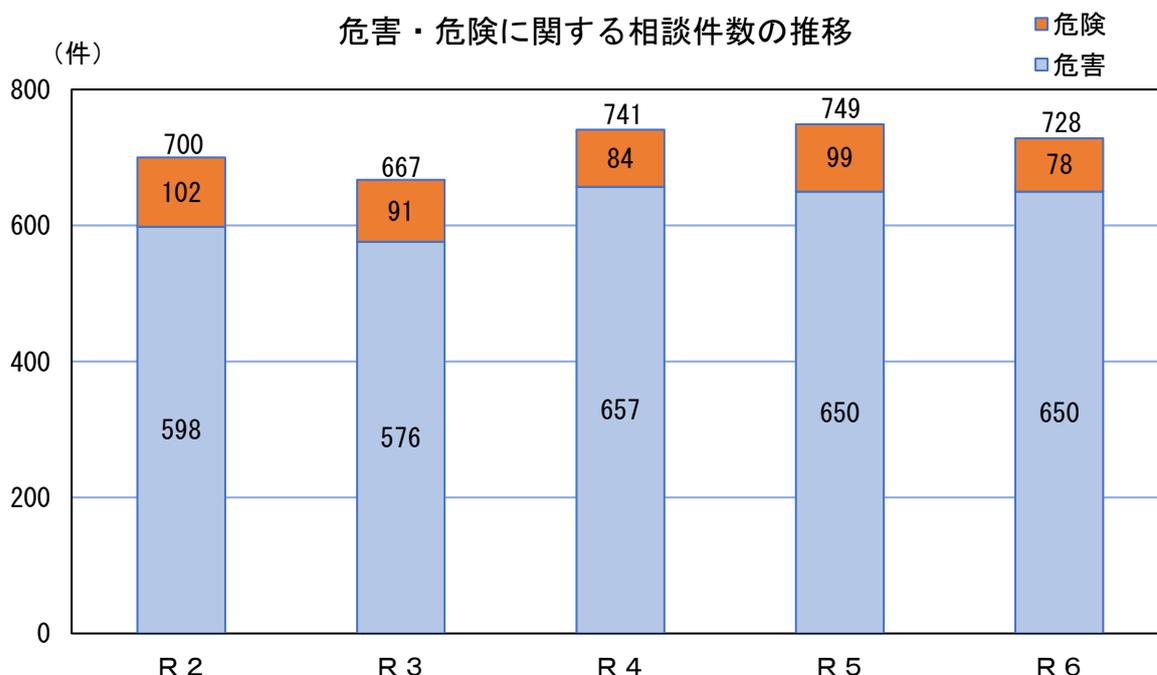
「危害」とは商品・サービスに関連して人身に被害が発生したこと、「危険」とは人身に被害が発生するおそれがあることである。

製品事故等に関する情報の収集制度は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や、国による事故情報の公表等の措置などが規定されている。

また、消費者安全法においては、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ている。

### (1) 件数の推移

6年度の危害・危険に関する相談件数は728件（危害650件、危険78件）で、5年度の749件に比べ21件減少（2.8%減）した。



### (2) 危害に関する相談

6年度の危害に関する相談件数は650件で、5年度と同数であった。

項目別では、「化粧品」が135件と最も多いが、件数は5年度に比べ44件減少（24.6%減）した。次いで「医療」が118件で5年度に比べ14件増加（13.5%増）し、「健康食品」が78件で5年度に比べ3件増加（4.0%増）した。

事例としては、化粧品や健康食品では腫れやただれ、めまい等の症状が現れた、医療や理美容では手術後に痛みやあざの症状が出たなどが主なものであるほか、医薬品では服用後にかゆみ、かぶれなどの症状が出たという例もあった。

危害に関する相談の推移（上位5項目）

順位	2年度			3年度			4年度			5年度			6年度		
	項目	件数	構成比%	項目	件数	構成比%	項目	件数	構成比%	項目	件数	構成比%	項目	件数	構成比%
1	健康食品	151	25.3	化粧品	148	25.7	化粧品	239	36.4	化粧品	179	27.5	化粧品	135	20.8
2	化粧品	106	17.7	医療	67	11.6	医療	82	12.5	医療	104	16.0	医療	118	18.2
3	医療	80	13.4	健康食品	46	8.0	健康食品	54	8.2	健康食品	75	11.5	健康食品	78	12.0
4	理美容	31	5.2	理美容	46	8.0	理美容	51	7.8	理美容	51	7.8	理美容	47	7.2
5	レンタル・リース・貸借	18	3.0	レンタル・リース・貸借	22	3.8	健康関連サービス	20	3.0	調理食品	18	2.8	医薬品	18	2.8
全件数	598			576			657			650			650		

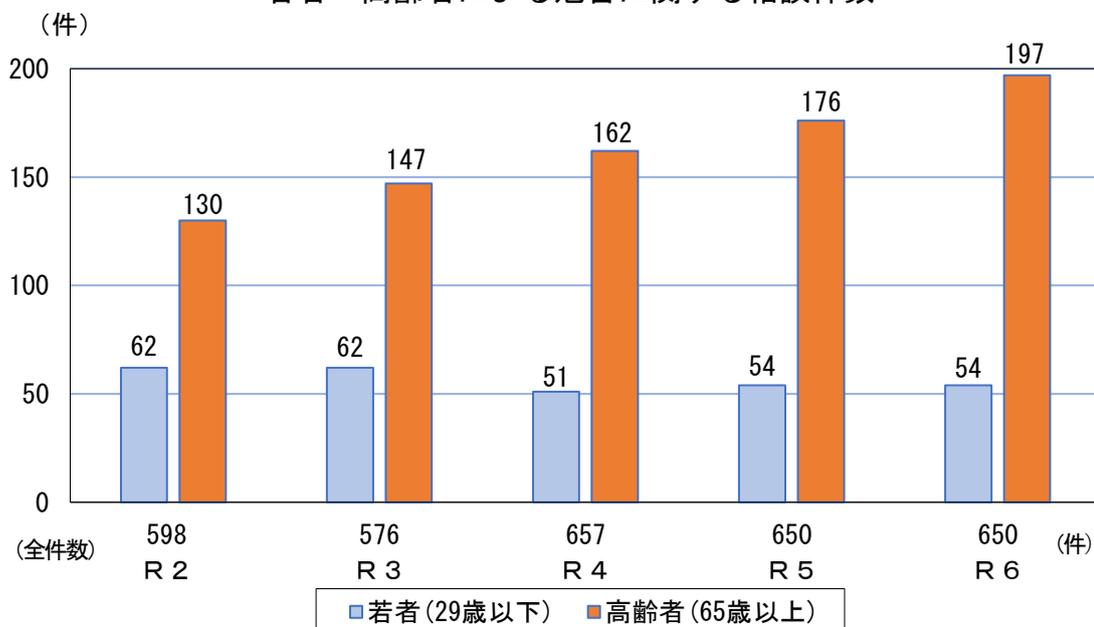
危害に関する主な事例

分類	主な事例
化粧品	コンディショナーを店頭で購入して入浴時に使用したところ、手にとった際に手のひらが赤くなり、頭皮に塗ったら気分が悪くなった。入浴後に確認したら、顔面も赤くなっていた。
医療	歯科治療を受けている際、医師のミスで舌に診療器具が接触し、舌に切傷を負った。医師からは痛み止めを処方され、様子を見るよう指示された。今後も通院は継続する予定だが、どのように対応していけばよいか。
健康食品	インターネットの広告で見たサプリメントを注文する際、「2倍服用すれば早く効果が実感できる」と勧められ、実際に2倍服用したところ、めまいがした。広告に、体に合わない場合は30日間の返品保証がある旨の記載がある。めまいとサプリメントの因果関係は不明だが、返品保証を受けることはできるか。
理美容	痩身エステを契約し施術を受けたら、太ももを火傷した。冷やしておけば大丈夫であると店員は話していたが、火傷のあざが残った。その後エステに通った際にあざのことは伝えたが、一切対応してもらえなかった。病院で治療を受けようと思うが、費用をエステ業者へ請求できるか。
医薬品	病気で体にしびれがある。ネット通販で、しびれをとると書かれた薬を見つけたので申し込み、服用したところ、手のひらがかゆくなり、吐き気もする。吐き気は1日続いたので、もう飲みたくない。返品できないか。

高齢者（契約当事者が65歳以上）の危害に関する相談件数は197件（構成比30.3%）で5年度の176件に比べて21件増加（11.9%増）した。

若者（契約当事者が29歳以下）の危害に関する相談件数は54件（構成比8.3%）で5年度と同数であった。

若者・高齢者による危害に関する相談件数



### (3) 危険に関する相談

6年度における危険に関する相談は78件で、5年度の99件と比べて21件減少（21.2%減）した。

最も多かったのは例年と同じ「自動車」で13件、以下「調理食品」が8件、「食生活機器」が6件、「食器・台所用品」が5件、「自転車・用品」が4件と続く。

事例としては、中古自動車の不具合、電気製品の過熱・発火等による事故が多い。

危険に関する相談の推移（上位5項目）

順位	2年度			3年度			4年度			5年度			6年度		
	項目	件数	構成比%	項目	件数	構成比%	項目	件数	構成比%	項目	件数	構成比%	項目	件数	構成比%
1	自動車	18	17.6	自動車	12	13.2	自動車	13	15.5	自動車	19	19.2	自動車	13	16.7
2	理美容器具・用品	12	11.8	空調・冷暖房機器	12	13.2	空調・冷暖房機器	8	9.5	空調・冷暖房機器	15	15.2	調理食品	8	10.3
3	空調・冷暖房機器	8	7.8	食生活機器	12	13.2	食生活機器	8	9.5	飲料	5	5.1	食生活機器	6	7.7
4	電話機・電話機用品	7	6.9	電話機・電話機用品	5	5.5	レンタル・リース・貸借	5	6.0	健康食品	5	5.1	食器・台所用品	5	6.4
5	調理食品	5	4.9	調理食品	4	4.4	調理食品	4	4.8	修理・補修	5	5.1	自転車・用品	4	5.1
全件数	102			91			84			99			78		

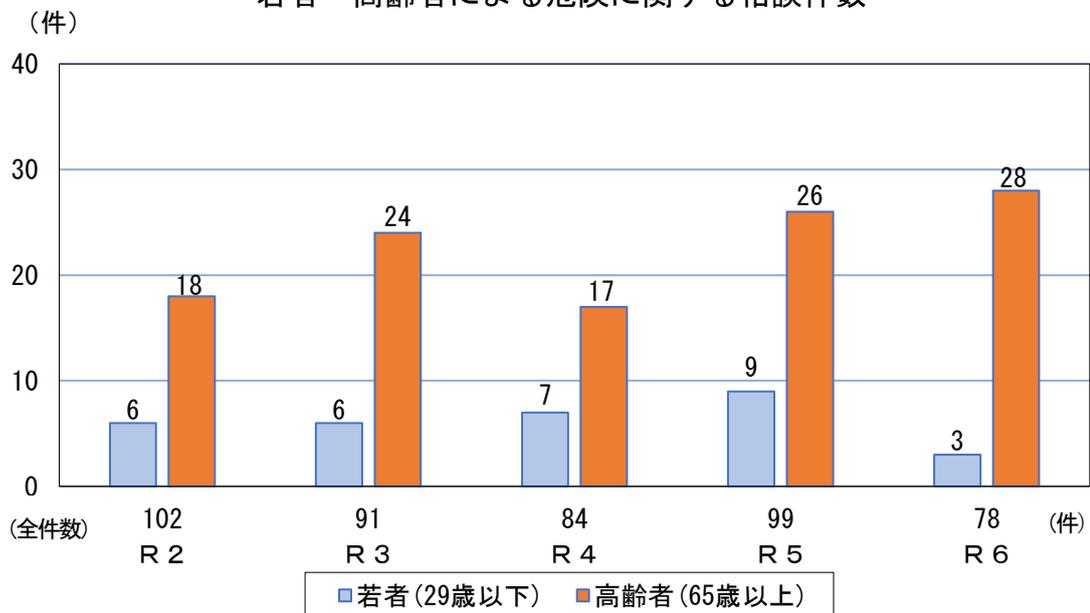
### 危険に関する主な事例

分類	主な事例
自動車	インターネット上で中古車を見つけ購入した。異音がするので、販売店とは別の修理業者へ調査を依頼したら、車両のパーツに穴が開いていることが判明した。販売店負担でパーツ交換を求めることは可能だろうか。
	新車の電気自動車を購入した。しかし、購入後不具合が頻発し、その都度販売店へ修理を依頼することになり乗車ができない。契約を解除したい。
食生活機器	自宅がLPガスのため、リサイクルショップで「プロパンガス用」と明記されているガスコンロを購入した。実際に使用したら炎の様子がおかしく、ガス会社に確認したら都市ガス用コンロと判明した。
食器・台所用品	電子レンジ用の調理器具で魚を調理したところ、調理器具から発火し、一部が溶けてしまった。販売元へ調査を依頼したが、保証期間の経過などを理由に断られた。原因を知りたい。

高齢者の危険に関する相談件数は28件（構成比35.9%）で5年度の26件に比べて2件増加（7.7%増）した。

若者の危険に関する相談件数は3件（構成比3.8%）で5年度の9件と比べて6件減少した。

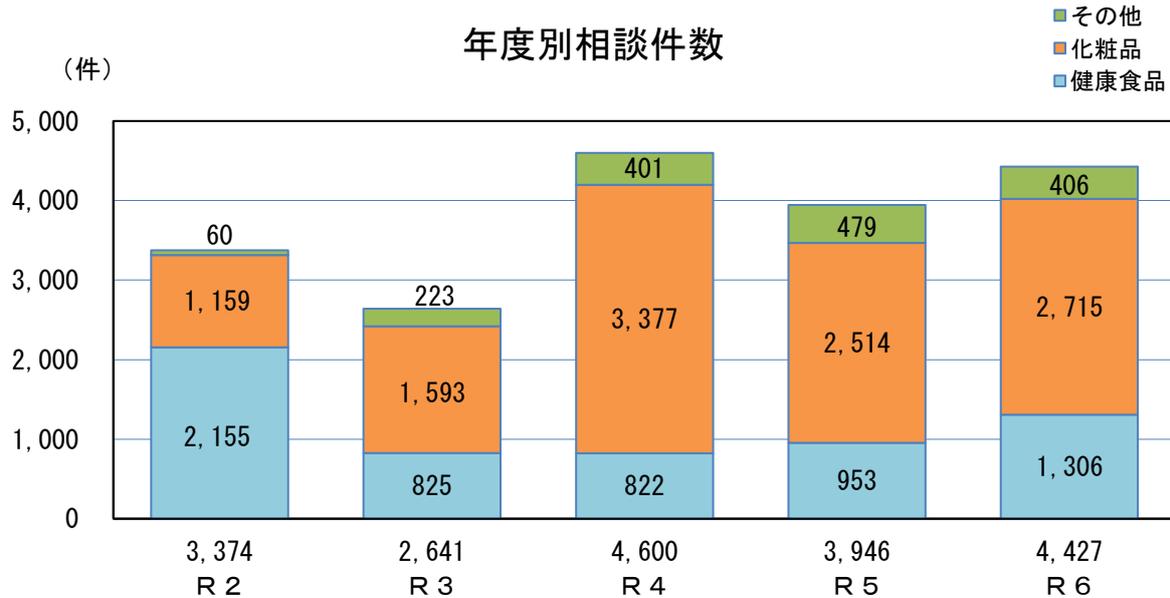
若者・高齢者による危険に関する相談件数



### Ⅲ 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

「SNSの広告を見て化粧品を購入した。後日、2回目が届き高額な請求をされた。解約したい」「定期購入であることは把握しており、すぐに解約するつもりでいたのに電話がつかず解約できない」などの「インターネット通販での定期購入」に関する6年度の相談件数は4,427件で、5年度の3,946件と比べて481件増加（12.2%増）した。



商品別にみると、「化粧品」に関する相談は2,715件と、5年度から201件増加（8.0%増）、「健康食品」に関する相談は1,306件と、5年度から353件（37.0%増）した。また、漢方薬などの「医薬品」に関する相談が111件と、5年度の88件から23件増加（26.1%増）したほか、コーヒーや緑茶などの「飲料」に関する相談が45件と、5年度の42件から3件増加（7.1%増）した。

一方、電子タバコやペットフードなどの「他の教養娯楽品」に関する相談は96件で、5年度の181件から85件減少（47.0%減）した。

商品別件数（上位5項目）

順位	項目	6年度		5年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	化粧品	2,715	61.3	2,514	63.7	201	8.0
2	健康食品	1,306	29.5	953	24.2	353	37.0
3	医薬品	111	2.5	88	2.2	23	26.1
4	他の教養娯楽品	96	2.2	181	4.6	▲ 85	▲ 47.0
5	飲料	45	1.0	42	1.1	3	7.1
全件数		4,427	100.0	3,946	100.0	481	12.2

年代別でみると、60歳以上からの相談が2,441件で、5年度と比べて542件増加（28.5%増）している。

性別・年代別件数

	6年度					5年度				
	男	女	不明	合計	構成比%	男	女	不明	合計	構成比%
80歳以上	105	150	0	255	5.8	81	99	1	181	4.6
70歳代	342	577	3	922	20.8	289	397	3	689	17.5
60歳代	419	841	4	1,264	28.6	414	609	6	1,029	26.1
50歳代	313	804	3	1,120	25.3	350	688	4	1,042	26.4
40歳代	121	276	2	399	9.0	162	295	0	457	11.6
30歳代	27	87	0	114	2.6	43	103	2	148	3.8
20歳代	28	41	0	69	1.6	28	62	2	92	2.3
20歳未満	34	60	1	95	2.1	42	67	1	110	2.8
不明	59	110	20	189	4.3	57	124	17	198	5.0
合計	1,448	2,946	33	4,427	100.0	1,466	2,444	36	3,946	100.0
構成比%	32.7	66.5	0.7	100.0		37.2	61.9	0.9	100.0	

契約金額別にみると、もっとも多いのは「1万円以上5万円未満」の1,620件、2番目に多いのは「千円以上1万円未満」の1,290件である。

契約金額別件数

金額	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
千円未満	254	5.7	260	6.6	▲ 6	▲ 2.3
千円～1万円未満	1,290	29.1	1,172	29.7	118	10.1
1万円～5万円未満	1,620	36.6	1,332	33.8	288	21.6
5万円～10万円未満	110	2.5	140	3.5	▲ 30	▲ 21.4
10万円～50万円未満	21	0.5	30	0.8	▲ 9	▲ 30.0
50万円以上	0	0.0	3	0.1	▲ 3	-
不明	1,132	25.6	1,009	25.6	123	12.2
合計	4,427	100.0	3,946	100.0	481	12.2
平均金額	14,193円		16,897円		▲ 2,704円	▲ 16.0

内容別にみると、定期購入であることに気付かずに注文し「解約」を希望する相談や、低価格を強調した「SNS」等の「電子広告」に関する相談が多い。また、支払手段として指定する「後払い決済」に関する相談も多数寄せられた。

内容別相談件数（複数選択項目）

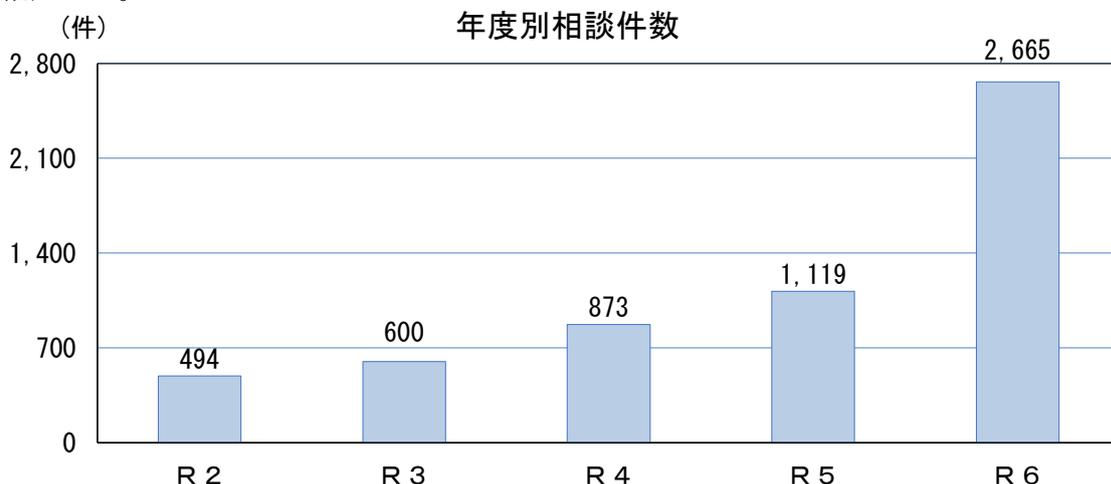
順位	内容キーワード	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
		件数	全件数比%	件数	全件数比%		
1	定期購入	4,235	95.7	3,793	96.1	442	11.7
2	解約	3,423	77.3	3,142	79.6	281	8.9
3	電子広告	2,848	64.3	2,403	60.9	445	18.5
4	後払い決済	2,209	49.9	1,750	44.3	459	26.2
5	SNS	1,239	28.0	927	23.5	312	33.7
	全件数	4,427	100.0	3,946	100.0	481	12.2

<センターからアドバイス>

- ・ インターネット通販で商品を申し込む際は、「特定商取引法に基づく表記」や「利用規約」等で、事業者情報や返品、解約条件等を確認しましょう。
- ・ 契約内容や条件を確認し、トラブルに備えて、広告や最終確認画面のスクリーンショットを撮っておきましょう。
- ・ インターネット通販には、クーリング・オフ制度がありません。困ったときは消費生活センターに相談しましょう。

## 2 「点検商法」に関する相談

「点検に来た」と自宅を訪れ、「工事が必要」「修理しないと危険」などと言って、商品やサービスを契約させる「点検商法」に関する相談が急増しています。6年度の相談件数は2,665件で、5年度の1,119件と比べ1,546件増加（5年度比2.4倍）した。



年代別では、70歳以上が1,593件（構成比59.8%）と最も多く、全体の半数以上を占めており、5年度の566件と比べ1,027件増加（5年度比2.8倍）した。次いで60歳代が317件（構成比11.9%）で5年度の156件と比べ161件増加（5年度比2.0倍）した。そのほか、50歳代が258件（構成比9.7%）で5年度の149件と比べ109件増加（73.2%増）と続き、高齢者ほど件数が多くなる傾向が伺える。

契約当事者の性別は、「女性」が48.6%、「男性」が48.0%で、ほぼ同率である。件数においては、「男性」が1,278件で5年度の613件から665件増加（5年度比2.1倍）し、「女性」は1,296件で5年度の456件から840件増加（5年度比2.8倍）した。

性別・年代別件数

	6年度						5年度					
	男	女	団体	不明	合計	構成比%	男	女	団体	不明	合計	構成比%
70歳以上	750	826		17	1,593	59.8	308	254		4	566	50.6
60歳代	156	159		2	317	11.9	92	64		0	156	13.9
50歳代	141	117		0	258	9.7	81	65		3	149	13.3
40歳代	63	69		1	133	5.0	48	32		1	81	7.2
30歳代	27	14		0	41	1.5	29	5		0	34	3.0
20歳代	18	11		0	29	1.1	6	7		0	13	1.2
20歳未満	0	0		0	0	0.0	0	0		0	0	0.0
不明	123	100	21	50	294	11.0	49	29	19	23	120	10.7
合計	1,278	1,296	21	70	2,665	100.0	613	456	19	31	1,119	100.0
構成比%	48.0	48.6	0.8	2.6	100.0		54.8	40.8	1.7	2.8	100.0	

契約金額別でみると、件数においては「10万円以上50万円未満」が749件（構成比28.1%）と最も多く、次いで「100万円以上500万円未満」が224件（構成比8.4%）と続く。増加率においても「10万円以上50万円未満」が最も多く5年度に比べ524件増加（5年度比3.3倍）した。なお、6年度の平均契約金額は約84万2千円であり、5年度に比べ約32万7千円減少（28.0%減）した。

#### 契約金額別件数

金額	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
1万円未満	15	0.6	17	1.5	▲ 2	▲ 11.8
1万円～ 5万円未満	45	1.7	29	2.6	16	55.2
5万円～ 10万円未満	64	2.4	25	2.2	39	156.0
10万円～ 50万円未満	749	28.1	225	20.1	524	232.9
50万円～100万円未満	176	6.6	145	13.0	31	21.4
100万円～500万円未満	224	8.4	259	23.1	▲ 35	▲ 13.5
500万円～ 1億円未満	26	1.0	18	1.6	8	44.4
不明	1,366	51.3	401	35.8	965	240.6
合計	2,665	100.0	1,119	100.0	1,546	138.2
平均金額	841,805円		1,168,745円		▲ 326,940円	▲ 28.0

内容別にみると、販売方法に関する「点検商法」「家庭訪販」「電話勧誘」の相談が多い。また、契約解除に関する「クーリング・オフ」「解約」についての相談や、契約金額に関する「高価格・料金」についての相談も多く寄せられている。

#### 内容別件数（複数選択項目）（上位10項目）

順位	内容キーワード	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
		件数	全件数比%	件数	全件数比%		
1	点検商法	1,864	69.9	818	73.1	1,046	127.9
2	家庭訪販	1,656	62.1	835	74.6	821	98.3
3	クーリング・オフ	837	31.4	408	36.5	429	105.1
4	電話勧誘	709	26.6	93	8.3	616	662.4
5	信用性	528	19.8	219	19.6	309	141.1
6	高価格・料金	509	19.1	284	25.4	225	79.2
7	解約	372	14.0	178	15.9	194	109.0
8	虚偽説明	328	12.3	151	13.5	177	117.2
9	連絡不能	271	10.2	73	6.5	198	271.2
10	契約書・書面	231	8.7	115	10.3	116	100.9
	全件数	2,665	100.0	1,119	100.0	1,546	138.2

主な事例としては、「給湯器の無料点検をする旨の電話があり、承諾した。その後不安になり電話で断ったが、もし訪問されたらどうしたらよいか」「点検と称して訪問してきた業者に給湯器を購入するよう言われ契約したが、クーリング・オフしたい」などの相談が寄せられた。

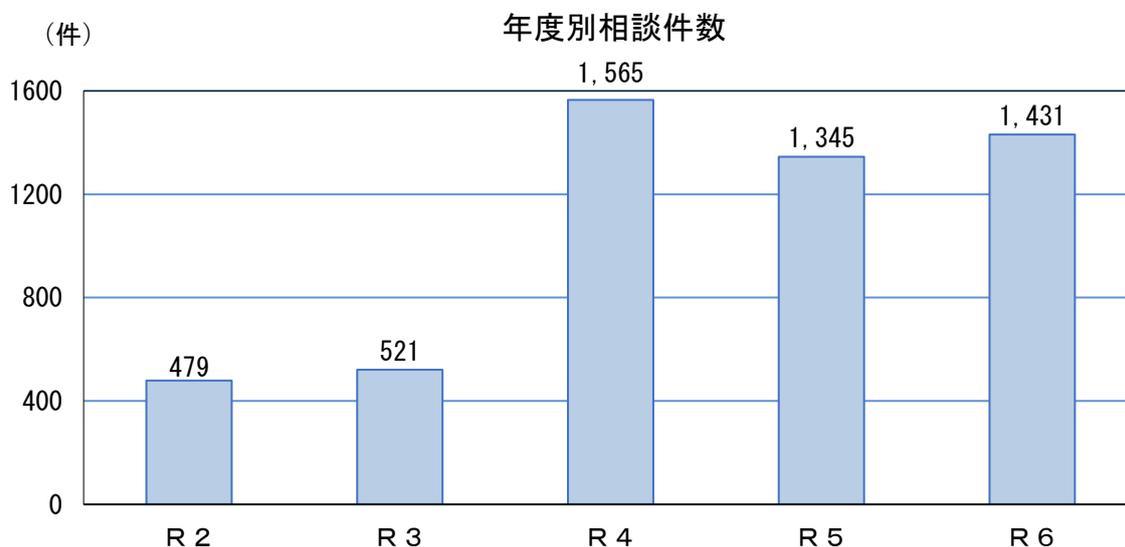
#### <センターからアドバイス>

- ・ 「無料点検」などどうたい、電話をかけてきたり、訪問をしてきた業者には安易に点検させないようにしましょう。
- ・ 業者からの言葉に不安をあおられて慌てて契約するのは危険です。家族・知人に相談したり、複数の業者から見積りを取るなど、十分に比較・検討をしましょう。
- ・ 契約後や工事完了後でもクーリング・オフなどができる場合があります。疑問があれば身近な人や消費生活センターに相談しましょう。

### 3 「美容医療・エステサービス」に関する相談

医師が行う医療脱毛や美容整形などの「美容医療サービス」、痩身エステや美顔エステなどの「エステティックサービス」に関する相談が増加している。

「美容医療・エステサービス」の6年度の相談件数は合計1,431件で、5年度の1,345件と比べ86件増加（6.4%増）した。



年代別にみると、20歳代が737件（構成比51.5%）と最も多く、5年度の725件と比べ12件増加（1.7%増）した。次いで30歳代が262件（構成比18.3%）で5年度と比べ17件増加（6.9%増）、40歳代が120件（構成比8.4%）で5年度と比べ3件減少（2.4%減）と続き、若者からの件数が増える傾向が伺える。

契約当事者の性別は、「女性」が82.9%であるのに対し、「男性」が16.5%であり、「女性」が「男性」を大きく上回っている。

件数においては、「女性」が1,186件で5年度の1,084件から102件増加（9.4%増）し、「男性」は236件で5年度の248件から12件減少（4.8%減）した。

性別・年代別件数

	6年度						5年度					
	男	女	団体	不明	合計	構成比%	男	女	団体	不明	合計	構成比%
70歳以上	2	7		0	9	0.6	0	9		0	9	0.7
60歳代	7	18		0	25	1.7	5	13		0	18	1.3
50歳代	17	89		0	106	7.4	10	56		0	66	4.9
40歳代	25	95		0	120	8.4	30	91		2	123	9.1
30歳代	49	212		1	262	18.3	55	189		1	245	18.2
20歳代	108	628		1	737	51.5	127	595		3	725	53.9
20歳未満	19	80		0	99	6.9	13	89		0	102	7.6
不明	9	57	0	7	73	5.1	8	42	1	6	57	4.2
合計	236	1,186	0	9	1,431	100.0	248	1,084	1	12	1,345	100.0
構成比%	16.5	82.9	0.0	0.6	100.0		18.4	80.6	0.1	0.9	100.0	

契約金額別でみると、件数においては「10万円以上50万円未満」が770件（構成比53.8%）と最も多く、次いで「50万円以上100万円未満」が173件（構成比12.1%）と続く。増加件数においては「50万円以上100万円未満」が最も高く、5年度125件から48件増加（38.4%増）した。なお、6年度の平均契約金額は約39万9千円であり、5年度に比べ約5千円減少（1.3%減）した。

#### 契約金額別件数

金額	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
1万円未満	17	1.2	12	0.9	5	41.7
1万円～5万円未満	51	3.6	51	3.8	0	0.0
5万円～10万円未満	94	6.6	75	5.6	19	25.3
10万円～50万円未満	770	53.8	765	56.9	5	0.7
50万円～100万円未満	173	12.1	125	9.3	48	38.4
100万円～500万円未満	84	5.9	54	4.0	30	55.6
500万円～1億円未満	1	0.1	4	0.3	▲3	▲75.0
不明	241	16.8	259	19.3	▲18	▲6.9
合計	1,431	100.0	1,345	100.0	86	6.4
平均金額	398,881円		404,313円		▲5,432円	▲1.3

内容別にみると、6割以上が「美容医療」についての相談となっている。また、6年度は大手事業者の倒産や休業があり、「倒産」「連絡不能」も上位に位置している。そのほか、契約に関する「解約」「約束不履行」「契約書・書面」についての相談や契約金額についての「返金」「高価格・料金」に関する相談も多く寄せられている。

#### 内容別件数（複数選択項目）（上位10項目）

順位	内容キーワード	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
		件数	全件数比%	件数	全件数比%		
1	美容医療	917	64.1	450	33.5	467	103.8
2	倒産	640	44.7	411	30.6	229	55.7
3	返金	600	41.9	543	40.4	57	10.5
4	解約	476	33.3	654	48.6	▲178	▲27.2
5	連絡不能	235	16.4	386	28.7	▲151	▲39.1
6	約束不履行	224	15.7	232	17.2	▲8	▲3.4
7	クレジットカード	195	13.6	105	7.8	90	85.7
8	高価格・料金	181	12.6	148	11.0	33	22.3
9	契約書・書面	152	10.6	203	15.1	▲51	▲25.1
10	電子広告	143	10.0	143	10.6	0	0.0
	全件数	1,431	100.0	1,345	100.0	86	6.4

主な事例としては、「医療脱毛の契約をしていたが倒産した。未施術分の費用も既に支払い済みだが、どうしたらよいか」「広告を見て美容医療クリニックへ行った。強く勧められて施術の契約をしたが、不安になったのでやめたい」「通っている脱毛サロンに中途解約を申し出たが、解約金が高額で支払えない」などの相談が寄せられた。

#### <センターからアドバイス>

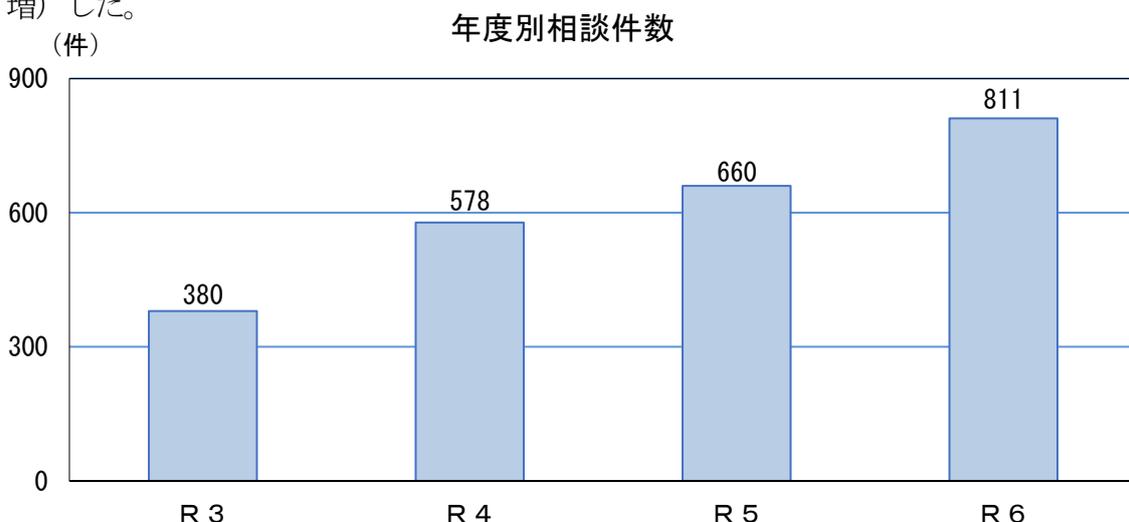
- ・ 契約が長期間にわたる場合は特に慎重に検討しましょう。
- ・ 不安な場合は施術ごとに支払い可能（都度払い）なコースや店舗を選択しましょう。
- ・ 費用等に納得できない場合はきっぱりと断りましょう。
- ・ 「今すぐ施術が必要」などと急かされても、その場で契約・施術をしないようにしましょう。
- ・ 不安な場合やトラブルになったときは、消費生活センターに相談しましょう。

## 4 「サブスクリプション」に関する相談

定期的に料金を支払い、サービス等（映画やドラマの視聴、家電や絵画のレンタルなど）を継続して利用できる「サブスクリプション」に関する相談が増加している。多くの場合、「無料トライアル期間」が用意されており、実際にサービスを試してから継続利用を検討することができる。

定期購入と同じく一定期間のサイクルで購入するサービスだが、定期購入が「商品」を購入するのに対し、サブスクリプションでは「サービス等を使用できる権利」を購入するという点に違いがある。

6年度の相談件数は811件で、5年度の660件に比べ151件増加（22.9%増）した。



年代別にみると、70歳以上が166件（構成比20.5%）と最も多く、次いで60歳代が142件（構成比17.5%）、50歳代が138件（構成比17.0%）と続く。高齢者ほど相談件数が多い傾向にあるが、全体として相談の少ない20歳未満でも24件の相談があった。最も増加した年代は60歳代で5年度88件から54件増加（61.4%増）した。

契約当事者の性別は、「男性」が57.0%であるのに対し、「女性」が41.4%であり、「男性」が「女性」を上回っている。

性別・年代別件数

	6年度						5年度					
	男	女	団体	不明	合計	構成比%	男	女	団体	不明	合計	構成比%
70歳以上	117	49		0	166	20.5	99	59		0	158	23.9
60歳代	76	66		0	142	17.5	57	30		1	88	13.3
50歳代	72	66		0	138	17.0	64	61		1	126	19.1
40歳代	57	48		0	105	12.9	36	43		0	79	12.0
30歳代	44	48		1	93	11.5	26	35		0	61	9.2
20歳代	55	38		0	93	11.5	50	30		0	80	12.1
20歳未満	15	7		2	24	3.0	10	8		0	18	2.7
不明	26	14	4	6	50	6.2	21	17	3	9	50	7.6
合計	462	336	4	9	811	100.0	363	283	3	11	660	100.0
構成比%	57.0	41.4	0.5	1.1	100.0		55.0	42.9	0.5	1.7	100.0	

契約金額別でみると、件数においては「1万円未満」が326件（構成比40.2%）と最も多く、次いで「1万円以上5万円未満」が131件（構成比16.2%）と続く。増加件数においては「1万円以上5万円未満」が最も高く、5年度97件から34件増加（35.1%増）した。なお、6年度の平均契約金額は約4万1千円であり、5年度に比べ約2千円増加（5.2%増）した。

#### 契約金額別件数

金額	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
1万円未満	326	40.2	294	44.5	32	10.9
1万円～5万円未満	131	16.2	97	14.7	34	35.1
5万円～10万円未満	30	3.7	17	2.6	13	76.5
10万円～50万円未満	32	3.9	23	3.5	9	39.1
50万円～100万円未満	5	0.6	4	0.6	1	25.0
100万円～500万円未満	3	0.4	3	0.5	0	0.0
不明	284	35.0	222	33.6	62	27.9
合計	811	100.0	660	100.0	151	22.9
平均金額	41,254円		39,206円		2,048円	5.2

商品・サービス別にみると、「役務その他サービス」が113件（構成比13.9%）と最も多く、次いで「映像配信サービス」が89件（構成比11.0%）、「他の娯楽等情報配信サービス」が85件（構成比10.5%）と続く。増加率においては、「他の娯楽等情報配信サービス」が最も高く、5年度47件から38件増加（80.9%増）した。減少率においては、「複合サービス会員」が5年度54件から12件減少（22.2%減）した。

#### 商品・サービス別件数

順位	項目	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	役務その他サービス	113	13.9	100	15.2	13	13.0
2	映像配信サービス	89	11.0	85	12.9	4	4.7
3	他の娯楽等情報配信サービス	85	10.5	47	7.1	38	80.9
4	商品一般	60	7.4	47	7.1	13	27.7
5	複合サービス会員	42	5.2	54	8.2	▲12	▲22.2
	全件数	811	100.0	660	100.0	151	22.9

主な事例としては、「解約したはずのサービス料金がクレジットカードの請求明細に載っている」「1回だけ利用した質問サイトがサブスクリプションと気付かず、数か月分の料金が口座から引き落としされていた」「サブスクリプションを解約したいが、IDがわからない」など、契約内容等を正しく理解しないまま契約し、引き落としが続いていたという相談が寄せられた。

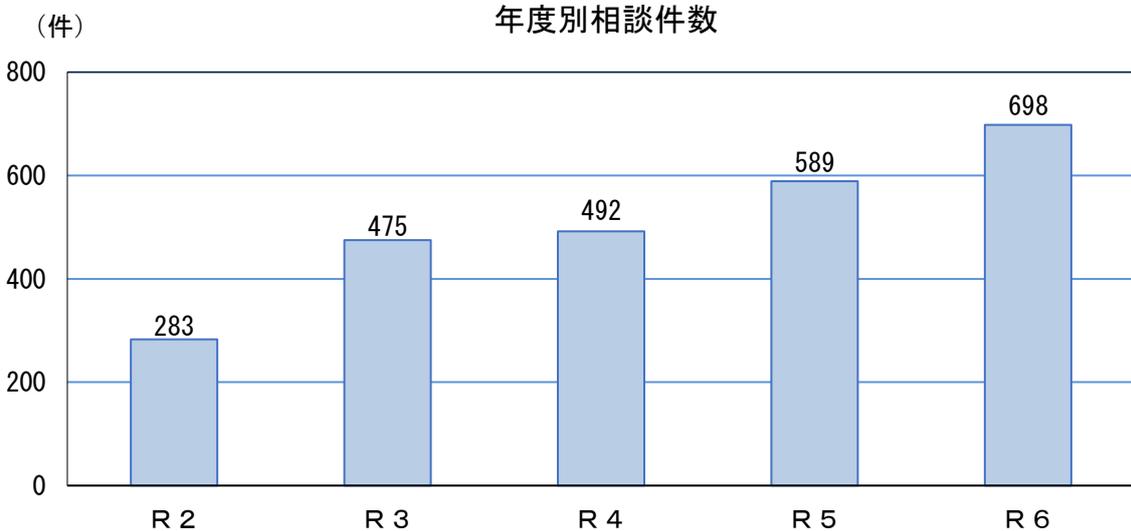
#### <センターからアドバイス>

- ・ 「無料トライアル」等の広告・表示をきっかけにサブスクリプションを申し込む際は契約内容をよく確認するようにしましょう。
- ・ 申し込み時に契約先の事業者名・サービス内容・解約方法をよく確認しましょう。また、IDやパスワードなどの登録情報は解約時に必要になりますので忘れないようにしましょう。
- ・ クレジットカード請求に覚えのないサブスクリプションがないか毎月確認し、不審なことがあったら、消費生活センターに相談しましょう。

## 5 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談

トイレなど水回りの修理、害虫・害獣の駆除、鍵の修理等、日々の暮らしの中で突然発生する様々なトラブルに対処してくれる「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る。

6年度の相談件数は698件で、5年度の589件に比べ109件増加（18.5%増）した。



年代別にみると、20歳代が147件（構成比21.1%）と最も多く、5年度の104件と比べ43件増加（41.3%増）した。次いで70歳以上が144件（構成比20.6%）で5年度と比べ35件増加（32.1%増）、30歳代が95件（構成比13.6%）で5年度と比べ16件増加（20.3%増）と続き、年代問わず多くの相談が寄せられている。

契約当事者の性別は、「女性」が53.3%であるのに対し、「男性」が43.8%であり、「女性」が「男性」を上回っている。

件数においては、「女性」が372件で5年度の340件から32件増加（9.4%増）し、「男性」は306件で5年度の227件から79件増加（34.8%増）した。

性別・年代別件数

	6年度						5年度					
	男	女	団体	不明	合計	構成比%	男	女	団体	不明	合計	構成比%
70歳以上	61	80		3	144	20.6	44	64		1	109	18.5
60歳代	30	37		0	67	9.6	22	34		0	56	9.5
50歳代	35	55		2	92	13.2	25	58		0	83	14.1
40歳代	25	44		0	69	9.9	35	37		1	73	12.4
30歳代	46	49		0	95	13.6	38	41		0	79	13.4
20歳代	69	77		1	147	21.1	33	69		2	104	17.7
20歳未満	12	9		0	21	3.0	7	6		0	13	2.2
不明	28	21	6	8	63	9.0	23	31	11	7	72	12.2
合計	306	372	6	14	698	100.0	227	340	11	11	589	100.0
構成比%	43.8	53.3	0.9	2.0	100.0		38.5	57.7	1.9	1.9	100.0	

契約金額別でみると、件数においては「10万円以上50万円未満」が289件（構成比41.4%）と最も多く、次いで「5万円以上10万円未満」が190件（構成比27.2%）と続く。増加件数においては「5万円以上10万円未満」が最も高く、5年度134件から56件増加（41.8%増）した。なお、6年度の平均契約金額は約16万7千円であり、5年度に比べ約1万1千円増加（7.2%増）した。

#### 契約金額別件数

金額	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
1万円未満	16	2.3	16	2.7	0	0.0
1万円～5万円未満	115	16.5	110	18.7	5	4.5
5万円～10万円未満	190	27.2	134	22.8	56	41.8
10万円～50万円未満	289	41.4	239	40.6	50	20.9
50万円～100万円未満	16	2.3	23	3.9	▲7	▲30.4
100万円～500万円未満	17	2.4	7	1.2	10	142.9
不明	55	7.9	60	10.2	▲5	▲8.3
合計	698	100.0	589	100.0	109	18.5
平均金額	167,384円		156,160円		11,224円	7.2

内容別にみると、「高価格・料金」が464件（構成比66.5%）と最も多く、次いで「家庭訪問」が373件（構成比53.4%）、「電子広告」が363件（構成比52.0%）と続く。増加率においては、「クーリング・オフ」が最も高く、5年度195件から109件増加（55.9%増）した。

#### 内容別件数（複数選択項目）（上位10項目）

順位	内容キーワード	6年度		5年度		増減（件）	増減（%）
		件数	全件数比%	件数	全件数比%		
1	高価格・料金	464	66.5	409	69.4	55	13.4
2	家庭訪問	373	53.4	304	51.6	69	22.7
3	電子広告	363	52.0	320	54.3	43	13.4
4	クーリング・オフ	304	43.6	195	33.1	109	55.9
5	返金	200	28.7	164	27.8	36	22.0
6	修理代	83	11.9	70	11.9	13	18.6
7	契約書・書面	83	11.9	82	13.9	1	1.2
8	インターネット通販	82	11.7	70	11.9	12	17.1
9	見積り	73	10.5	57	9.7	16	28.1
10	説明不足	63	9.0	67	11.4	▲4	▲6.0
	全件数	698	100.0	589	100.0	109	18.5

主な事例としては「トイレが詰まりネットで検索した業者に修理を依頼したが、サイトに記載されている金額と異なる高額な請求を受けた」「害虫駆除を頼んだが、当初の見積りとは違う作業が行われ、納得できない」など、すぐに解決しないと大変だと気持ちががはやり、事業者情報や契約内容を十分確認せず契約し、高額請求されたとの相談などが寄せられた。

#### <センターからアドバイス>

- ・ 広告の安価な料金をうのみにせず、作業内容と費用を確認しましょう。
- ・ 「今すぐ修理が必要」などと契約を急かされる、次々と高額な作業を提案される場合は作業を断りましょう。
- ・ 「見積りのために呼んだ業者だがその場で契約させられた」「広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる」などの場合は、クーリング・オフできる可能性があります。疑問があれば消費生活センターに相談しましょう。

## IV 相談事例

### 1 販売方法ごとの相談事例

#### (1) 店舗販売 (14頁参照)

##### 【不動産貸借】

10年間住んだ賃貸アパートを退去する際に約6万円のルームクリーニング費用を請求された。重要事項説明書や契約書に記載がなく、入居時に説明も受けていない。管理会社は「他の借借人も負担している」として請求してくる。納得できない。(30歳代・女性・家事従事者)

- \* 賃貸マンションの退去時における敷金返還や原状回復費用等についての相談が寄せられました。
- \* 国土交通省では、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を公表しています。

##### 【医療サービス】

8回で約40万円の医療脱毛コースを、10回払いのローンを組んで契約した。施術予約のため電話をしたが繋がらず、倒産していることを知った。まだ2回しか施術を受けていないが今後もローンを支払わなくては行けないのか。(20歳代・女性・給与生活者)

- \* 大手脱毛事業者の経営破綻等に伴う今後の施術や支払いに関する相談が寄せられました。

##### 【四輪自動車】

中古車を購入したが、購入当初からエンジン警告ランプが点灯しており、何度か販売店に修理を依頼したものの改善されない。他にもエアコンが効かない等の不具合がある。販売店は「次の車に乗り換えましょう」と買い替えを勧めてくるが、どのように対応すべきか。(40歳代・男性・給与生活者)

- \* 購入した中古車の不具合と販売店の対応に関する相談が寄せられました。

##### 【エステティックサービス】

痩身エステを特別価格で受けられるという広告を見てお試しで予約した。担当者に「半年間通い放題」との説明を受け契約した。しかし後日、半年間で15回しか施術を受けられないことが分かり解約することにした。担当者は「通い放題と説明した」と認めてはいるが解約金として約16万円を請求された。納得できない。(20歳代・女性・給与生活者)

- \* 契約前の説明と、実際の契約内容の相違に関する相談が寄せられました。

### 【携帯電話サービス】

店舗に向いた際に携帯電話料金が安くなると説明され、サブブランドへ乗り換えた。基本料金は確かに安くなっていたが、不要なWi-Fi契約や実際は不要な別の通信契約まで含まれており、総料金は安くはなっていなかった。解約したい。  
(70歳代・女性・無職)

- \* 勧められるまま契約したが、説明を受けたようなメリットがないので解約したいという相談が寄せられました。

## (2) 通信販売 (14頁参照)

### 【基礎化粧品】

広告で、ほうれい線が消えそうだった化粧品を購入し、使用したが、消えなかった。電話して解約できたが、広告の内容と実際の効果が異なるのは問題ではないか。  
(50歳代・男性・給与生活者)

- \* 広告通りの効果が出ない化粧品に関する疑問を投げかける相談が寄せられました。

### 【他の健康食品】

SNSで「定期縛りなし」「1回限りでOK」の広告を見て、数千円のサプリメントを注文した。しかし、後日2回目が届き、代金は約2万円と高額で支払えない。販売店に電話を掛け返金を申し出たが、「定期購入なので初回のみで解約するには2回目発送の10日前までに解約の電話をする必要がある」と説明され、2回目の返品には応じてくれず、定期購入の解約すらもできない。どうしたらよいか。  
(60歳代・男性・給与生活者)

- \* 広告を見て購入した低価格のサプリメントが、実際は定期購入で、2回目以降高額な代金が請求されたという相談が寄せられました。

### 【商品一般】

クレジットカードの明細を確認したら覚えのない請求があった。クレジットカード会社に電話してカードは止めた。金額については別の問合せ先を案内されたが電話が繋がらない。どうしたらよいか。  
(70歳代・女性・無職)

- \* 覚えのない請求があり、返金してほしいという相談が寄せられました。

### 【役務その他サービス】

パソコンに警告画面が出た。表示されたサポート先に電話をかけたところ「ウイルスに感染しており、直すためには10万円必要」と言われた。コンビニでギフトカードを購入し番号を教えるよう指示された。「なぜプリペイドカードでの支払いなのか」と尋ねると態度が変わり脅されたので不審が募りパソコンの電源を切った。サポート詐欺なのか。  
(70歳代・男性・給与生活者)

- \* パソコン使用時に偽の警告画面が表示され、高額なサポート費用を請求されたという相談が寄せられました。

### 【メイクアップ化粧品】

広告に「1回限り」と記載のあったファウンデーションを購入した。注文画面に定期購入の記載はなく、支払い明細書にも次回発送予定日の記載はなかった。約2週間後に発送完了メールが届き定期購入であることが分かった。解約したい。  
(年齢不明・女性・家事従事者)

- \* 「1回限り」の記載を見て注文したが、定期購入契約になっていたという相談が寄せられました。

## (3) 訪問販売 (15頁参照)

### 【工事・建築】

物事の判断が難しい状況の家族が、業者の勧誘を受けて床下工事の契約をしていたことがわかった。契約金額は合計で1千万円を超えており、一部は支払い済みである。今からクーリング・オフできるか。  
(契約当事者80歳代・女性・無職)

(契約当事者80歳代・女性・無職)

- \* 判断の難しい高齢者が家族の同意なく高額な契約を結んでしまい、クーリング・オフしたいという相談が寄せられました。

### 【給湯システム】

先日、「給湯器を点検する」と突然業者の訪問を受けた。契約中のガス会社だと思って点検させた。「全ての部品を交換する必要がある」と言われ、合計で30万円以上の契約をしてしまった。今朝、テレビ番組で点検商法のトラブルを見て心配になり、契約しているガス会社に問合せたところ、点検に来たのは全く無関係の業者であることがわかった。解約したいが、どうすればよいか。  
(80歳代・男性・無職)

(80歳代・男性・無職)

- \* 突然訪問してきた業者を、元々契約している業者だと勘違いして契約を結んでしまったという相談が寄せられました。

### 【修理サービス】

自宅駐車場で車のバッテリーが上がり、インターネットで業者を探した。基本料金2千円程度とサイトに記載している業者があり、その程度ならよいと思って電話で対応を依頼した。高電圧をかける作業をしてもらったが直らず、修理代金として6万5千円請求された。サイトに記載された金額よりも、かなり高額で納得できない。  
(30歳代・男性・給与生活者)

(30歳代・男性・給与生活者)

- \* インターネットで安価な金額を記載している業者に作業を依頼したところ、高額料金を請求されたという相談が寄せられました。

(4) 電話勧誘販売 (15頁参照)

**【役務その他サービス】**

賃貸マンションに引っ越してきて数日後、業者から電話があり、「配管の詰まりや鍵のトラブルなどの住宅トラブルを2か月間無料でサポートする」と説明を受けた。業者から送られてきたSMS（ショートメッセージサービス）のURLにアクセスし、住所、氏名、クレジットカード情報を登録して契約した。しかし契約後すぐに月額利用料約4千円が請求されていた。返金してほしいが、どうしたらよいか。

(30歳代・男性・給与生活者)

- \* 住宅トラブルサポート契約に関し、無料と説明され契約したが、月額利用料が請求されたという相談が寄せられました。

(5) マルチ・マルチまがい販売 (16頁参照)

**【他の内職・副業】**

SNSで知り合った女性から副業の勧誘を受けた。指定されたカフェで会ったところ、「人に仕事を紹介すると1件当たり8万円ほど稼げる。今から詳しい話を講師から聞ける」と言われ、セミナー会場に連れて行かれた。講師から「アフィリエイトの仕事で月に100万円稼げる」と説明され、「そのためにまず登録料100万円が必要。手持現金がなければ消費者金融から借金すればよい」と言われ、言われるがまま100万円近くを借入れてしまった。不審であり解約したい。

(20歳代・男性・給与生活者)

- \* SNSをきっかけとした、マルチ・マルチまがい販売の相談が寄せられました。

(6) ネガティブ・オプション (16頁参照)

**【商品一般】**

心当たりのない荷物が郵便ポストに入っていた。自分や家族は何も注文しておらず、知り合いからの贈り物も考えられない。宛先は自分になっているが、送付元が海外の住所で中身も不明である。不審なので開封していないが、どうすればよいか。

(50歳代・女性・家事従事者)

- \* 注文した覚えのない商品が突然送られてきたという相談が寄せられました。

(7) 訪問購入 (17頁参照)

**【商品一般】**

訪問購入業者から、ここ1年間で4回くらい電話があり、「売るものはない」と断っているのに一昨日も電話があった。業者に住所を聞いたら電話を切られた。その後、電話番号をインターネットで検索したところ、同様の口コミが多数寄せられていた。

(50歳代・男性・無職)

- \* 買取業者に意に反する勧誘を執拗にされたという相談が寄せられました。

## 2 特徴的な相談の事例

**【「インターネット通販での定期購入」に関する相談】** (36頁参照)  
47頁【他の健康食品】、48頁【メイクアップ化粧品】の事例参照

**【「点検商法」に関する相談】** (38頁参照)

大手電力会社を名乗る業者から、「近隣で分電盤の点検をしているので、お宅にも訪問したい」と電話があった。その業者から、「分電盤の交換が必要。今なら公的な補助金が出る」との説明を受け、承諾した。必要な書類等を業者に渡したが不安になり、キャンセルしようと受け取った名刺に書かれた番号へ電話したが応答がない。不審であり解約したい。(年齢不明・女性・無職)

- \* 分電盤の点検として来訪した業者から「分電盤が古いので交換した方がよい」といわれ、高額の契約を結んだが取り消したいという相談が寄せられました。

**【「美容医療・エステサービス」に関する相談】** (40頁参照)

去年医療レーザー脱毛を契約し、複数回にわたって施術を受けている。3か月前、施術を受けた数日後に太ももに激しい痛みが生じ、水泡ができた。皮膚科を受診したところ、火傷による皮膚炎であるとの診断を受け、現在も通院治療中である。美容医療クリニックは、施術に原因があることを一切認めないが、治療費や薬代を請求することはできないだろうか。(20歳代・女性・給与生活者)

- \* 美容医療やエステから施術を受けた後、施術に原因があると思われる症状が出た。治療費を請求できないかという相談が寄せられました。

**【「サブスクリプション」に関する相談】** (42頁参照)

パソコンの設定について調べるため、インターネットの質問サイトを一度利用した。料金は数百円で、クレジットカードで支払った。しばらく後にクレジットカードの利用明細を確認したところ、数百円以外に、毎月数千円ずつの引き落としがあった。質問サイトの窓口へ問い合せて、初めてサブスクリプション契約だとわかった。質問したのは最初の1回だけであり、それ以降は利用したことがない。初回以外の金額を返金して欲しい。(70歳代・男性・無職)

- \* インターネットのサービスを一度利用したら、サブスクリプション契約になっており、数か月にわたって請求を受けたという相談が寄せられました。

**【「暮らしのレスキュー」に関する相談】** (44頁参照)

居住している賃貸住宅の鍵を紛失したので、インターネットで業者を検索し、電話した。「開錠費用は2万円以下」と言われたので依頼した。その後、自宅へ来た業者が「特殊な鍵なので開錠費用は約7万円かかる。キャンセルの場合は2万円請求する」と言った。悩んだ末に開錠を依頼したが、事前に聞いていた話とは違うのでクーリング・オフできないか。(30歳代・男性・給与生活者)

\* 鍵の開錠のため、インターネットで安価な業者を探して依頼したら、掲載額よりはるかに高額な請求を受けたという相談が寄せられました。

3 その他の相談事例

**【内職・副業】**

インターネットで見た副業の広告をクリックして申し込むと、メッセージアプリに誘導された。指示に従いスクリーンショットを送ると、報酬が振り込まれた。その後、「高額な報酬を得るためにはお金が必要」「口座が凍結されたので解除するための費用がいる」などと言われ、一部は消費者金融で借入れをし、合計数百万円を送金した。お金を取り戻したい。(50歳代・女性・給与生活者)

\* 簡単な副業を申し込んだら、多額の費用を請求され、結局報酬を得られなかったという相談が寄せられました。

**【暗号資産】**

SNSで知り合った人から、有利な投資情報が得られるというグループに誘われ、参加すると、暗号資産を取引するスマホのアプリのインストールを促された。アプリから暗号資産へ投資をしたが、損をしてしまい、損をした分だけ指定された銀行口座へ振り込むよう指示された。自己資金だけでは足りず、カードローンと合わせて1千万円近く振り込んだのち、残高を換金しようとしたら、20%の手数料を要求され不審に思った。騙されていたのだろうか。

(30歳代・男性・給与生活者)

\* SNSで知り合った人から暗号資産への投資を誘われ、多額の投資をしたが換金できない、多額の手数料を要求されたという相談が寄せられました。

**【フリマサービス】**

数か月前、フリマサイトにて、正規品として出品されていたブランドバッグを購入した。最近になって処分しようと、複数の買取業者へ持ち込んだが、粗悪品であるとして、いずれの業者も買取りを拒否された。フリマサイトへ返金・返品を申し出たところ「既に取り引が終了しているためできない」と断られた。フリマサイトの対応に不満だ。(30歳代・女性・給与生活者)

\* フリマサイトに出品されているものを購入したところ、説明と異なる商品が届いたが、返金や交換を申し出ても対応してもらえないという相談が寄せられました。

### 【屋根工事】

一人暮らしをしている父が、数百万円の高額な屋根工事を契約したことが判明した。契約したのは2週間前で、既にクーリング・オフ期間を過ぎていた。業者へ連絡して解約を申し出たが、「材料も発注済みで解約不可」と言われた。父は判断能力に衰えがあり、契約の経緯を聞いても思い出せないようである。今後どうすればよいか。  
(契約当事者 70歳代・男性・無職)

- \* 判断能力が十分ではない家族が、高額な屋根工事を締結させられたという相談が寄せられました。

### 【不審な電話】

自宅の固定電話に電話があった。応答すると「電話が使えなくなる」と自動音声流れ、「1」を押すように言われ、従ったところオペレーターが出た。氏名、電話番号、生年月日を聞かれたので答えた。しかし不審に思ったので、個人情報を聞いた理由を尋ねたところ、再度かけ直すと返答があり、電話を切られた。個人情報を教えてしまい不安である。  
(20歳代・女性・学生)

- \* 固定電話に「電話が使えなくなる」という電話があり、個人情報などを聞き出そうとされたという相談が寄せられました。

### 【値上げ】

以前から賃貸住宅に居住しており、2年ごとに契約更新してきた。今まで、家賃はずっと据え置きであったが、次回の更新から、「家賃を大幅に値上げする」と通告された。貸主は、現在の家賃では赤字であると言っている。現在の部屋に住み続けたいが、値上げ後の家賃では支払いが困難である。  
(50歳代・男性・自営・自由)

- \* 居住中の賃貸住宅で、貸主から大幅な家賃の値上げの申し出があったが、支払いが困難であるという相談が寄せられました。

## V 参考資料

表 1 商品・サービス別分類表（問合せ等除く）

商品大分類	6年度	5年度	増減（％）	増減の主な要因
商品一般	4,576	4,042	13.2	不審な電話に関する相談の増
食料品	3,376	2,895	16.6	健康食品に関する相談の増
住居品	2,077	1,924	8.0	
光熱水品	1,139	904	26.0	電気、プロパンガスに関する相談の増
被服品	2,277	2,486	▲ 8.4	
保健衛生品	4,459	4,202	6.1	
教養娯楽品	3,716	3,923	▲ 5.3	
車両・乗り物	1,270	1,480	▲ 14.2	自動車に関する相談の減
土地・建物・設備	2,651	1,501	76.6	給湯設備、電気設備に関する相談の増
他の商品	80	76	5.3	
クリーニング	124	127	▲ 2.4	
レンタル・リース・貸借	2,370	2,252	5.2	
工事・建築・加工	2,781	3,010	▲ 7.6	
修理・補修	1,173	1,296	▲ 9.5	
管理・保管	124	108	14.8	コインパーキングに関する相談の増
役務一般	238	269	▲ 11.5	返金、架空請求に関する相談の減
金融・保険サービス	3,090	3,423	▲ 9.7	
運輸・通信サービス	3,655	3,465	5.5	
教育サービス	134	161	▲ 16.8	学習塾、家庭教師に関する相談の減
教養・娯楽サービス	3,600	3,903	▲ 7.8	
保健・福祉サービス	2,972	2,708	9.7	
他の役務	3,531	3,028	16.6	解錠サービスに関する相談の増
内職・副業	801	800	0.1	
他の行政サービス	167	145	15.2	
他の相談	229	269	▲ 14.9	
合計	50,610	48,397	4.6	

表2 契約当事者の居住市町村別件数（問合せ等除く）

市町村名	6年度	5年度	市町村名	6年度	5年度	市町村名	6年度	5年度
さいたま市	10,125	9,778	朝霞市	860	799	滑川町	95	92
川越市	2,183	1,913	志木市	456	454	嵐山町	103	81
熊谷市	1,405	1,398	和光市	801	715	小川町	166	183
川口市	3,707	3,488	新座市	1,219	1,153	川島町	87	85
行田市	505	503	桶川市	464	502	吉見町	107	97
秩父市	300	299	久喜市	733	723	鳩山町	74	74
所沢市	2,386	2,369	北本市	488	429	ときがわ町	57	35
飯能市	496	515	八潮市	532	499	横瀬町	21	23
加須市	671	687	富士見市	811	761	皆野町	29	35
本庄市	399	340	三郷市	670	685	長瀬町	26	30
東松山市	498	522	蓮田市	420	380	小鹿野町	35	43
春日部市	1,630	1,517	坂戸市	588	600	東秩父村	9	8
狭山市	1,288	1,159	幸手市	279	290	美里町	50	51
羽生市	259	293	鶴ヶ島市	447	478	神川町	48	39
鴻巣市	612	579	日高市	285	310	上里町	165	167
深谷市	769	754	吉川市	403	395	寄居町	196	171
上尾市	1,743	1,394	ふじみ野市	890	846	宮代町	184	118
草加市	1,635	1,420	白岡市	316	287	杉戸町	223	252
越谷市	1,767	1,798	伊奈町	261	225	松伏町	248	208
蕨市	443	343	三芳町	234	198	県内その他	669	907
戸田市	732	726	毛呂山町	212	158	県外	455	482
入間市	1,114	1,109	越生町	46	44	不明	1,481	1,381
						合計	50,610	48,397

表3 相談者の居住市町村別件数（問合せ等除く）

市町村名	6年度（件）			5年度（件）		
	県受付	市町村受付	合計	県受付	市町村受付	合計
さいたま市	738	9,738	10,476	537	9,596	10,133
川越市	556	1,659	2,215	466	1,487	1,953
熊谷市	562	857	1,419	545	892	1,437
川口市	1,335	2,468	3,803	1,106	2,449	3,555
行田市	141	373	514	173	340	513
秩父市	46	268	314	36	264	300
所沢市	231	2,181	2,412	216	2,186	2,402
飯能市	76	429	505	41	482	523
加須市	160	561	721	138	578	716
本庄市	160	240	400	124	212	336
東松山市	169	343	512	195	326	521
春日部市	212	1,418	1,630	188	1,344	1,532
狭山市	91	1,212	1,303	86	1,090	1,176
羽生市	90	189	279	91	205	296
鴻巣市	226	404	630	174	428	602
深谷市	304	471	775	301	476	777
上尾市	168	1,629	1,797	147	1,257	1,404
草加市	218	1,483	1,701	161	1,332	1,493
越谷市	437	1,340	1,777	399	1,434	1,833
蕨市	98	344	442	104	246	350
戸田市	131	606	737	112	638	750
入間市	95	1,067	1,162	88	1,054	1,142
朝霞市	123	770	893	131	700	831
志木市	113	351	464	96	365	461
和光市	87	710	797	58	669	727
新座市	124	1,102	1,226	129	1,067	1,196
桶川市	105	364	469	94	413	507
久喜市	379	348	727	353	372	725
北本市	95	409	504	73	367	440
八潮市	63	478	541	60	444	504
富士見市	164	658	822	118	675	793
三郷市	248	447	695	179	537	716

市町村名	6年度（件）			5年度（件）		
	県受付	市町村受付	合計	県受付	市町村受付	合計
蓮田市	112	310	422	100	282	382
坂戸市	172	420	592	140	464	604
幸手市	75	207	282	96	198	294
鶴ヶ島市	52	402	454	63	428	491
日高市	116	213	329	106	226	332
吉川市	135	276	411	127	272	399
ふじみ野市	89	857	946	64	845	909
白岡市	109	215	324	39	263	302
伊奈町	89	178	267	60	166	226
三芳町	77	152	229	51	141	192
毛呂山町	76	128	204	64	91	155
越生町	23	22	45	14	27	41
滑川町	48	50	98	49	47	96
嵐山町	57	51	108	39	52	91
小川町	51	126	177	46	135	181
川島町	38	55	93	38	48	86
吉見町	51	57	108	48	48	96
鳩山町	39	36	75	29	44	73
ときがわ町	30	27	57	15	24	39
横瀬町	1	26	27	2	24	26
皆野町	7	25	32	5	31	36
長瀨町	4	20	24	5	29	34
小鹿野町	5	31	36	6	38	44
東秩父村	2	7	9	3	6	9
美里町	31	18	49	34	25	59
神川町	21	29	50	17	21	38
上里町	55	120	175	61	119	180
寄居町	86	111	197	62	118	180
宮代町	63	128	191	40	83	123
杉戸町	47	177	224	62	196	258
松伏町	54	196	250	40	164	204
県内その他	290	581	871	168	896	1,064
県外	166	411	577	130	367	497
不明	5	10	15	3	9	12
合計	10,021	40,589	50,610	8,545	39,852	48,397

## 用語の解説

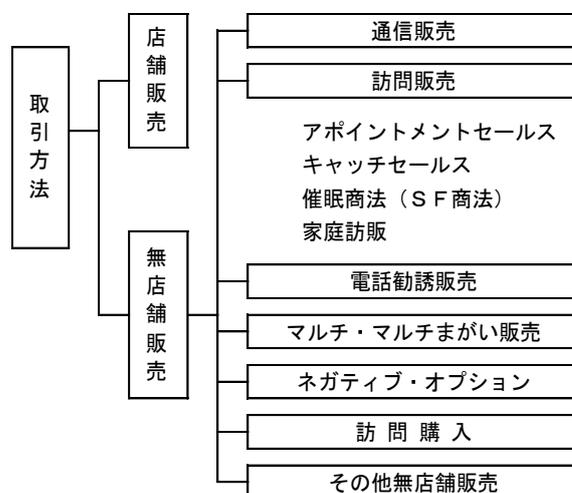
(商品・役務等)

用語	説明
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のないもの。身に覚えのない商品・サービスなど。
食料品	飲食に供される商品。魚介類、飲料、健康食品など。
健康食品	効果をうたって製造・販売される食料品。酵素食品、高麗人参茶、プロテインなど。
他の健康食品	健康食品のうち、酵素食品、高麗人参茶といった分類のいずれにも属さないもの。ゲルマニウム飲料、クロレラなど。
保健衛生品	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。医薬品、医療用具、化粧品など。
化粧品	基礎化粧品、頭髮用化粧品など。
他の化粧品	化粧品のうち、基礎化粧品、頭髮用化粧品といった分類のいずれにも属さないもの。除光液、まつ毛美容液など。
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。パソコン、電話機、音響・映像製品、スポーツ用品など。
複合サービス会員	旅行・飲食店・映画等が安くなる、配送無料等の特典をうたった会員サービス。レジャー会員券、様々な特典が利用できる会費など。
金融・保険サービス	生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債券、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス。
ファンド型投資商品	運用者が資金を集め、運用し、そこから生じる収益等の配当を出資者に分配するもの。いわゆる集団投資スキームのほか、預託契約などを含む。
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス。
教養・娯楽サービス	教養、趣味、娯楽の目的で受けるサービス。宿泊施設、娯楽等情報配信サービス、ソフトウェアライセンスなど。
娯楽等情報配信サービス	趣味や娯楽を目的としたコンテンツ配信サービス。アダルト情報、音楽配信サービス、映像配信サービスなど。
映像配信サービス	インターネットを通じて、チューナー等を利用せず、映画やビデオなどが視聴できるサービス。
他の娯楽等情報配信サービス	娯楽等情報配信サービスのうち、アダルト情報、音楽配信サービス、映像配信サービスといった分類のいずれにも属さないもの。地図サイトなど
他の役務	サービス業のうち、他のサービス業に分類されないもの。外食、冠婚葬祭など。
内職・副業	相談者が商品・役務の加工をし、その工賃を受け取る条件で契約するもの。
他の内職・副業	内職・副業のうち、タレント・モデル内職といった分類のいずれにも属さないもの。チラシ配り内職、アフィリエイト内職など。
サブスクリプション	定められた料金を支払うことで、一定期間商品やサービスを使用できる権利を与えられるサービス。

(販売方法等)

用語	説明
訪問販売	事業者の店舗や営業所以外の場所での販売。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・SF商法など。
アポイントメントセールス	電話などで、販売目的を隠したり非常に有利な条件を示したりして店舗等に呼び出し、契約しないと帰れない状況にするなどして商品やサービス等を販売する方法。
キャッチセールス	路上でアンケートなどと呼び止め、店舗や喫茶店等に連れていき、商品やサービスを販売する方法。
家庭訪販	販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを販売する方法。家庭を訪問して勧誘する販売方法。
催眠商法・SF商法	消費者を閉め切った会場等に集めて、日用品などをただ同然で配って雰囲気盛り上げた後に、高額な商品の契約を結ばせる販売方法。
マルチ・マルチまがい販売	販売組織の加入者が消費者を当該販売組織に加入させることによってマージンが得られるしくみの取引。これを繰り返すことにより、販売組織がピラミッド式に拡大していく。
ネガティブ・オプション (送りつけ商法)	契約を結んでいないのに商品を勝手に送りつけ、受け取ったことで、支払い義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅等営業所等以外の場所において、売買契約の申し込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
業務提供誘引販売取引	事業者が提供、あつせんする仕事をすれば収入が得られると勧誘し、その仕事に必要であるとして商品やサービスを契約させる方法。
特定継続的役務提供	エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスのうち5万円を超え、一定期間継続する契約。
不当請求	不当な請求。架空請求、ワンクリック請求など。
架空請求	身に覚えのない代金の請求。
ワンクリック請求	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。

販売方法の体系



2日以上に渡る展示販売や自販機など

この年報に関する問合せは  
こちらをお願いします。

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

検索

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