

# 令和6年度上半期の消費生活相談の概況

埼玉県消費生活支援センター

## 1 概要

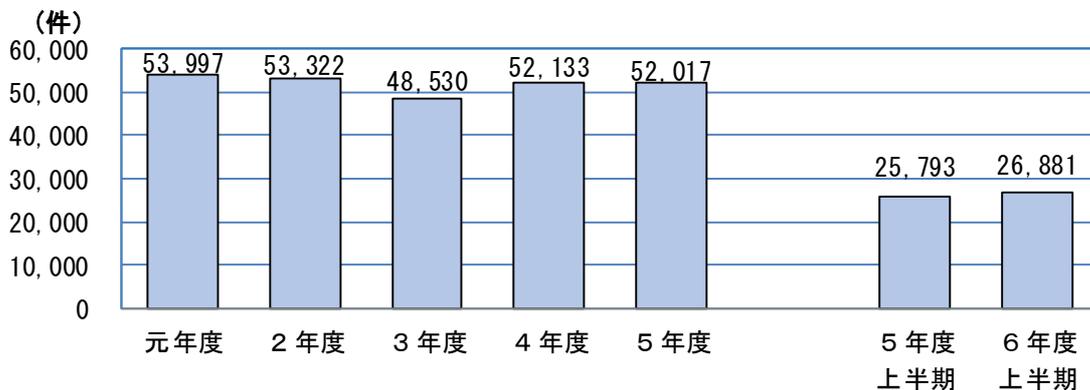
### (1) 相談総件数（苦情・問合せ等）

- 埼玉県及び県内市町村の消費生活相談窓口で令和6年度上半期（4月～9月）に受け付けた相談の総件数（苦情・問合せ等）は26,881件でした。
- 令和5年度同期25,793件に比べ1,088件の増加（4.2%増）となりました。

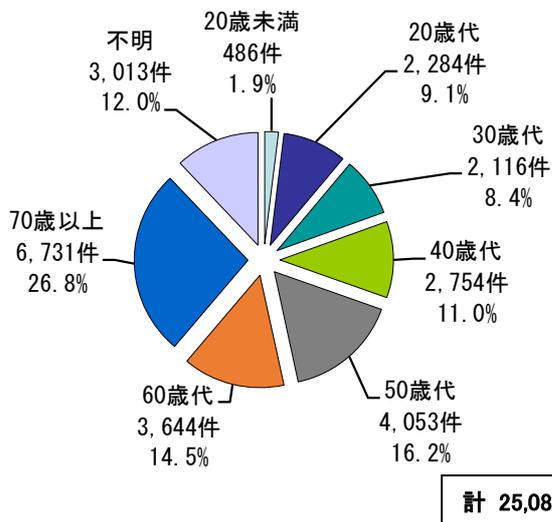
### (2) 苦情相談の概要

- 上半期に受けた相談総件数のうち、苦情相談は25,081件でした。
- 年代別では、70歳以上からの苦情が6,731件と最も多く、次いで50歳代、60歳代と続きます。
- 65歳以上の高齢者からの苦情相談は8,423件で、33.6%を占めました。
- 契約金額が判明している相談は14,003件で、平均契約金額は約86.6万円でした。

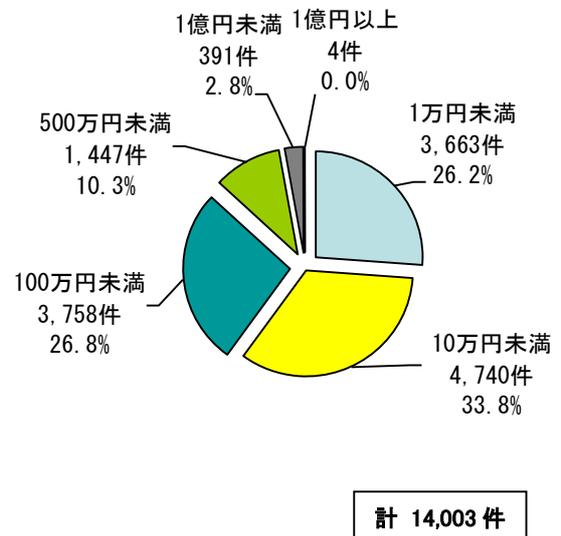
年度別相談総件数推移



6年度上半期 契約当事者 年代別構成



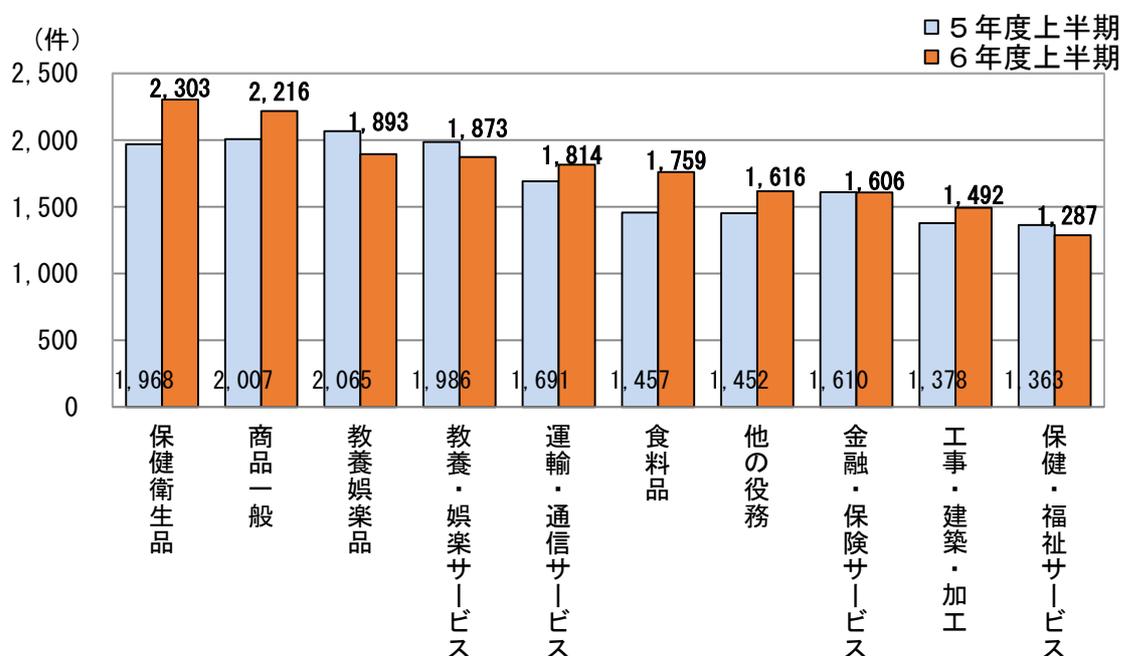
6年度上半期 契約金額別構成  
(金額が判明しているもの)



※ 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（以下同様）。

- 商品・サービス別件数では、5年度同期と比べ増加率が高いものは「食料品」で、20.7%増加しました。これは、インターネット通販でのサプリメント等の定期購入に関する相談が増加したことによるものです。
- 「保健衛生品」は17.0%増加しました。これは、主に化粧クリームや美容クリームを販売している定期購入業者に関する相談が増加したことによるものです。
- 「他の役務」は11.3%増加しました。これは、給湯器の点検に関する相談が増加したことによるものです。
- 一方、「教養娯楽品」は8.3%減少しました。これは、主に電子タバコに関する相談が減少したことによるものです。

商品・サービス別件数（上位10項目）



【用語の説明】

- 保健衛生品：医薬品、医療用具、化粧品、マスクなど
- 商品一般：商品等を特定できないもの、特定する必要のないものなど
- 教養娯楽品：文具、パソコン、書籍、音響・映像機器、楽器、スポーツ用品など
- 教養・娯楽サービス：教室・講座、音楽配信サービス、インターネットゲームなど
- 運輸・通信サービス：旅客サービス、インターネット接続、移動通信サービスなど
- 食料品：食料品や菓子などのほか、健康食品やサプリメントなどを含む
- 他の役務：外食サービス、冠婚葬祭などのほか、結婚相談所、興信所などを含む
- 金融・保険サービス：生命保険、損害保険、ファンド型投資、金融派生商品など
- 工事・建築・加工：屋根工事、塗装工事、壁工事など
- 保健・福祉サービス：医療サービス、エステティックサービス、整体など

## 2 特徴的な相談

### (1) 「インターネット通販での定期購入」に関する相談の増加

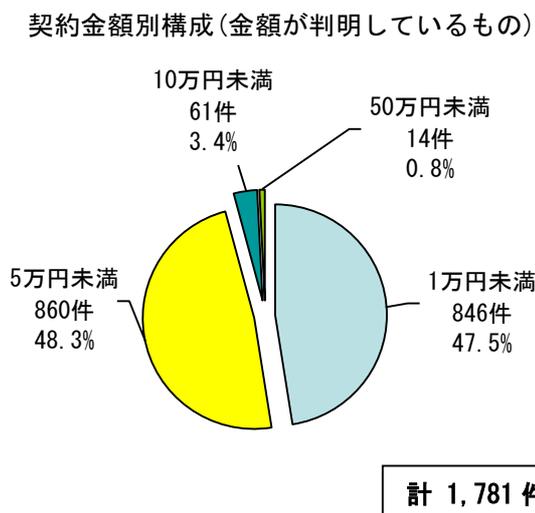
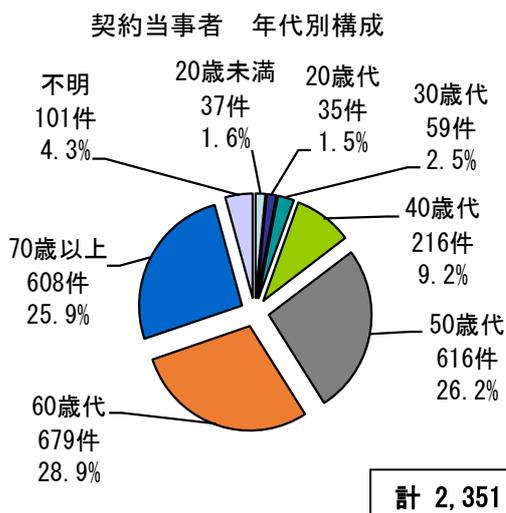
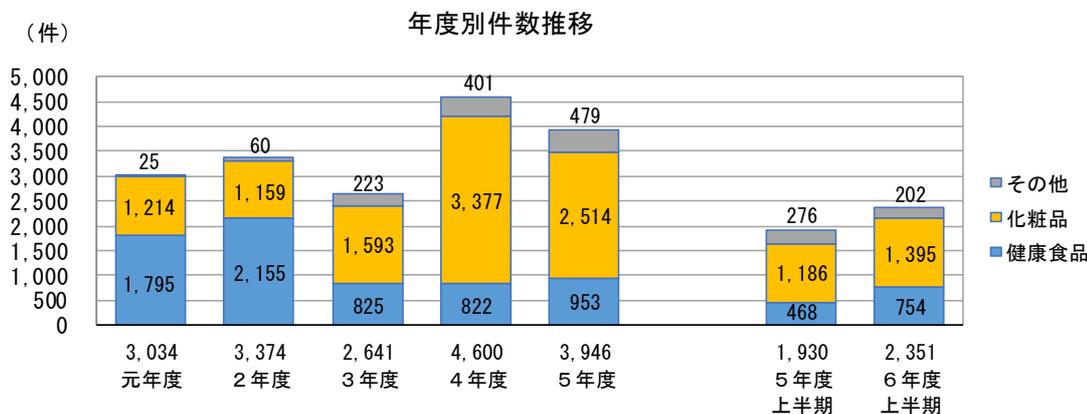
- ・ 様々なウェブサイトなどに掲載された電子広告等をきっかけに購入申込する「インターネット通販での定期購入」に関する相談が増加しました。6年度上半期の相談件数は2,351件で、5年度同期の1,930件に比べ21.8%増加しました。
- ・ 低価格や「2回目は送らない」などのフレーズが強調された電子広告をきっかけに、1回限りと思って注文したが定期購入契約であった、解約しようとしたが連絡がつかない、といった相談が寄せられています。

《事例》スマートフォンに安価な美容液の広告が表示されたので注文した。2回目が届いて定期購入と気づき、止めたいと思い販売会社へ電話をかけたところ、SMS（ショートメッセージサービス）でやり取りするよう指示された。しかしSMSを送っても返事がなく、解約できず困っている。（80歳代女性）

\* 消費者にとってデメリットとなる内容が、気づきにくいように表示されていることがあります。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。

\* 事業者は、最終確認画面に支払総額や商品の分量等を、消費者に分かりやすく表示することが義務づけられています。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おいては、クーリング・オフ制度はありません。返品については事業者が定めた特約に従うことになりますので注意しましょう。わからない場合は消費生活センターに相談しましょう。



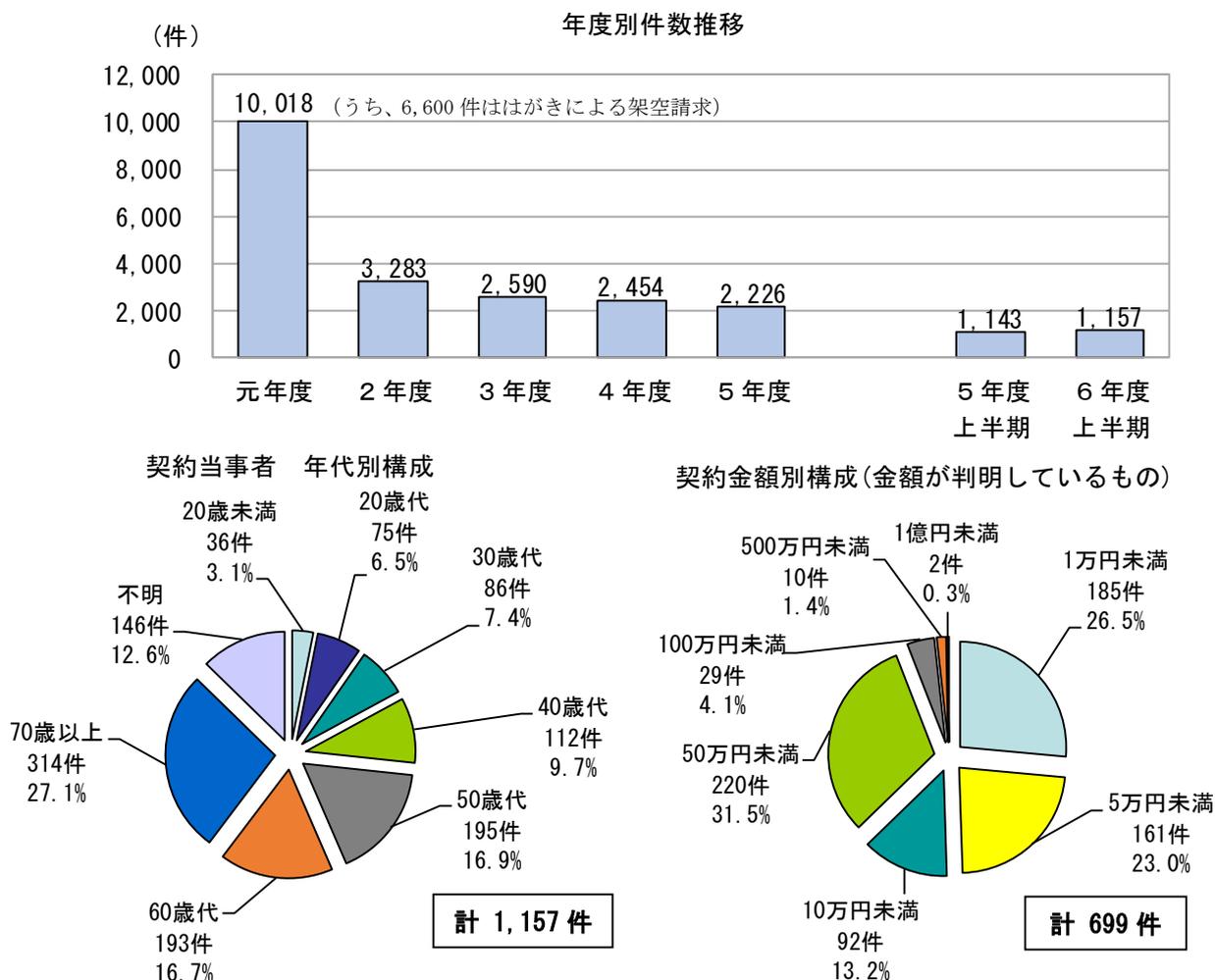
## (2) 「架空・不当請求」に関する相談の増加

- ・ 身に覚えのない代金の請求や、業者から不当な請求をされる「架空・不当請求」に関する相談が増加しています。6年度上半期の相談件数は1,157件で、5年度同期の1,143件と比べ1.2%増加しました。そのうち、架空請求に関する相談は371件で5年度同期の306件と比べ、21.2%増加しました。
- ・ 「クレジットカードの利用明細を確認したら、身に覚えのない請求がある」、「過去に消費者金融から借入れをして完済したはずだが、未払金がある旨の書類が届いた。どうしたらよいか」などといった相談が寄せられています。

《事例①》通信事業者の関連会社を名乗る人物から電話があり、「有料サイトの未納料金がある」と言われた。覚えがないので支払わないと伝えると、「裁判所から召喚状が送られてくる」と脅された。どうしたらよいか。(40歳代男性)

《事例②》以前「30万円の未払金がある」とメールが届いた。身に覚えがないため電話をしてみると、「今なら30万円分のオンラインギフトカードを送金すれば、一部返金する」と言われた。支払った方がよいか。(20歳代女性)

- \* 架空請求業者から送られてくるメールや請求ハガキ等書かれている電話番号には連絡しないようにしましょう。
- \* 迷惑メール等が執拗に送られてくる場合は、メールブロックサービスの利用や、メールアドレスの変更を検討しましょう。
- \* 裁判所からの支払督促や少額訴訟の呼出状など、判断が難しい場合は、消費生活センターに相談しましょう。

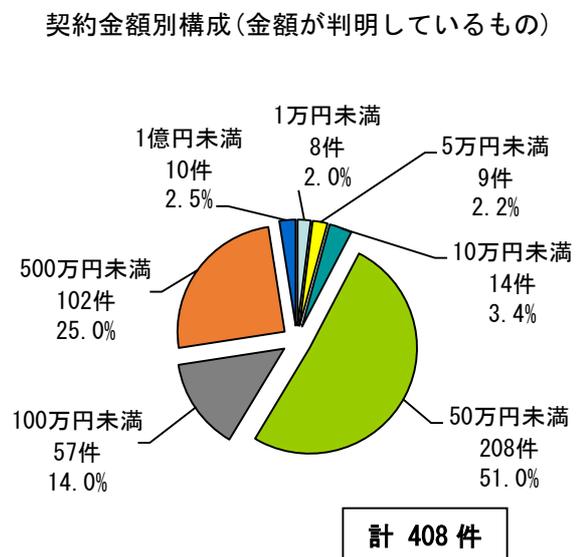
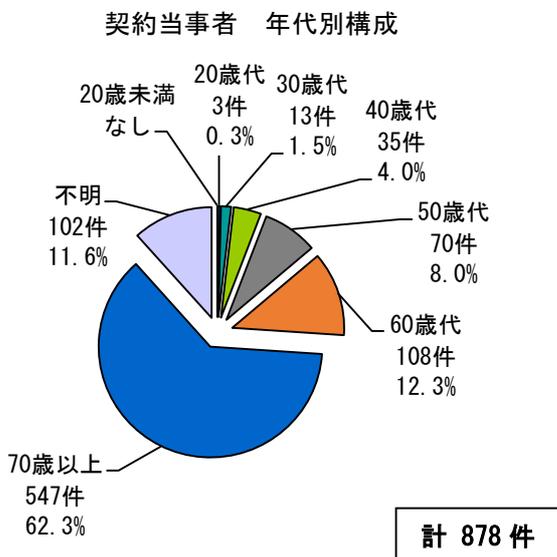
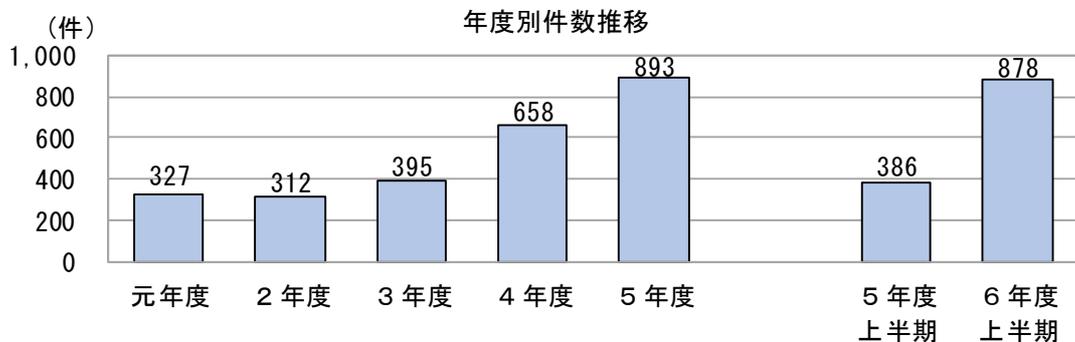


### (3) 「点検商法」に関する相談の増加

- 「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、消費者の不安をあおり、商品やサービスを契約させる「点検商法」に関する相談が増加しています。6年度上半期の相談件数は878件（5年度同期386件）で、約2.3倍に増加しました。そのうち、給湯器に関する相談は425件（5年度同期21件）、分電盤に関する相談は82件（5年度同期1件）と急増しました。
- 「分電盤の無料点検を受けた後、古くて危険だ、と言われ高額な契約をしてしまった」、「突然訪ねてきた業者と数百万円の屋根工事の契約をしたが、クーリング・オフしたい」などといった相談が寄せられています。

《事例》以前「給湯器の点検をします」と電話があり、本日、来訪してもらった。点検後、「点火装置が劣化していて危険、新しいものに交換が必要」と言われ、後日工事することになった。しかし、契約時に詳細な説明がなく、不審に感じたため、インターネットで調べると給湯器やガス業者とは無関係の業者であることがわかった。どうしたらよいか。(70歳代男性)

- \* 安易に見知らぬ業者を家に入れ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。家族や周囲の人に相談し、必要がない場合はきっぱりと断ることが大切です。
- \* 契約後や工事完了後でもクーリング・オフや契約の取消しができる場合があります。わからない場合は消費生活センターに相談しましょう。

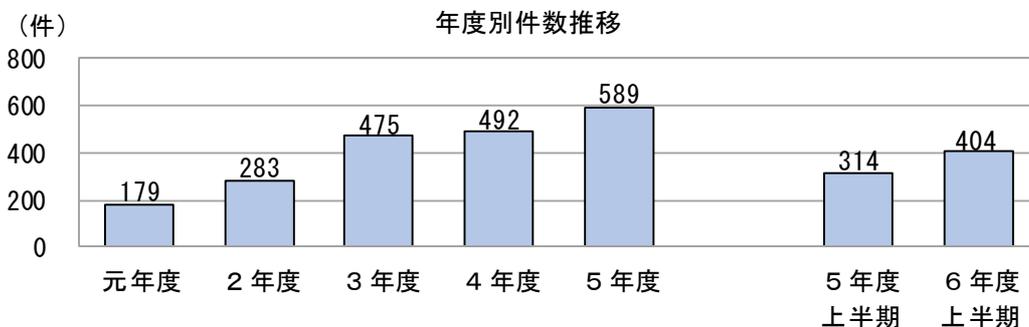


#### (4) 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談の増加

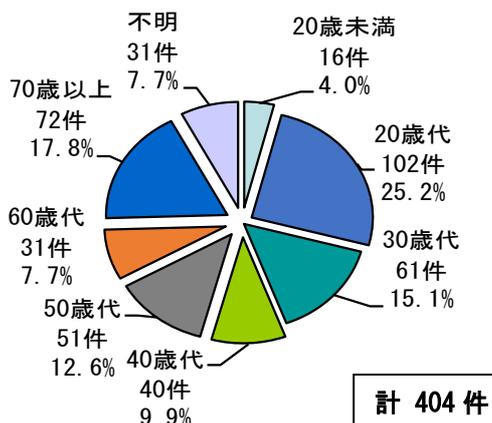
- 日常生活で起こる水回り、鍵の修理、害虫・害獣の駆除といった「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が増加しています。6年度上半期の相談件数は404件で、5年度同期の314件に比べ28.7%増加しました。そのうち、害虫・害獣駆除に関する相談は172件で5年度同期の133件と比べ29.3%増加しました。
- 「トイレが詰まり業者に修理を依頼した。作業後にウェブサイトを書いてあった金額よりも高額な請求を受けた」、「賃貸アパートの鍵が開かなくなり業者を呼んだ。壊すしかないと言われ仕方なく了承したが、後日管理業者から壊さなくても開けられたと言われた。クーリング・オフできないか」といった相談が寄せられています。

《事例》賃貸アパートにゴキブリがでた。ネットで検索した駆除業者に料金を問い合わせたところ、「料金は見ないとわからない」と言われて見積もりのつもりで呼んだが、訪問した業者は見積もりを出す前に作業を始めた。作業後に高額な請求を受けた。クーリング・オフできるか。(20歳代男性)

- \* 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。
- \* 業者から不安をあおられ契約を迫られる、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とその場で契約した、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。わからない場合は消費生活センターに相談しましょう。



契約当事者 年代別構成



契約金額別構成 (金額が判明しているもの)

