

令和 7 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 8 年 7 月
埼玉県消費生活支援センター

※この年報の相談受付件数は県で受付けた相談及び市町村から報告のあった情報を基にしています。

※この年報の苦情受付件数は令和8年4月末日現在PIO-NETに登録されている情報を基にしています。

※PIO-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。7年度は令和7年度、6年度は令和6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。

PIO-NETに登録した情報の分類について

◎相談種別

PIO-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

PIO-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7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7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60,983件でした。

- ・ 前年度54,289件に比べて6,694件(12.3%)増加しました。
このうち苦情は57,094件で、総件数の93.6%を占めます。(⇒P. 1)
- ・ 高齢者(65歳以上)の相談は18,707件でした。前年度に比べて1,772件(10.5%)増加しました。(⇒P. 20)
- ・ 若者(29歳以下)の相談は6,746件で、前年度に比べて819件(13.8%)増加しました。(⇒P. 22)
- ・ なお、苦情総件数における構成比は、高齢者32.8%、若者11.8%でした。

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。

- ・ 5,191件の相談が寄せられました。前年度の4,427件に比べて764件(17.3%)増加しました。60歳以上からの相談が前年度と比べて約26%増加しています。(⇒P. 37)

(2) 点検商法に関する相談が増加しています。

- ・ 3,310件の相談が寄せられました。前年度の2,665件に比べて645件(24.2%)増加しました。契約金額の最多は10万円以上50万円未満の1,103件で、前年度と比べて約47%増加しました。(⇒P. 39)

(3) 投資・副業に関する相談が増加しています。

- ・ 2,462件の相談が寄せられました。前年度の2,183件に比べて279件(12.8%)増加しました。年代別で最多は、20歳代の629件(25.5%)でした。(⇒P. 41)

(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。

- ・ 808件の相談が寄せられました。前年度の698件に比べて110件(15.8%)増加しました。なお、20歳代が155件(19.2%)と最も多く、次いで70歳以上が150件(18.6%)と多くなっています。(⇒P. 43)

(5) 住宅関連の深刻な相談も寄せられています。

- ・ 住宅関連では、4,693件の様々な相談が寄せられました。前年度の4,997件に比べ304件(6.1%)と減少したものの、家賃値上げに関する相談は143件と前年度の92件と比べて51件(55.4%)増加しました。また、高齢者の住まいに関する深刻な相談も寄せられています。(⇒P. 45)

目 次

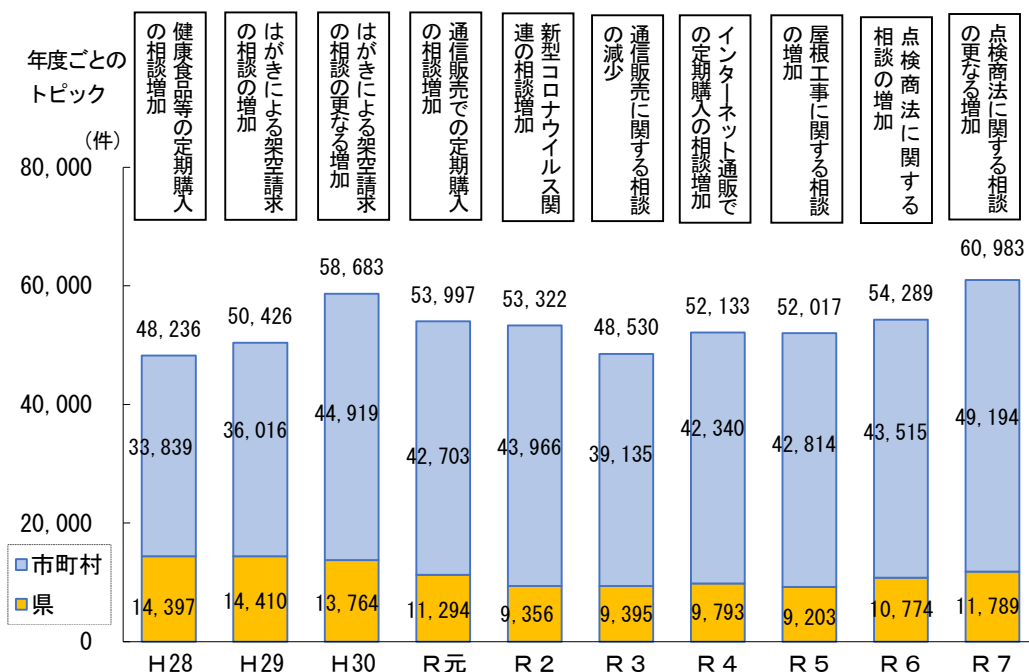
I	消費生活相談の受付状況	
1	相談受付件数	1
2	相談種別・相談方法別件数	1
3	県の受付件数	2
4	市町村の受付件数	2
II	苦情相談の概要	
1	契約当事者の状況	
(1)	性別・年代別件数	4
(2)	職業別件数	5
2	相談内容	
(1)	商品・サービス別件数	6
(2)	内容別件数	8
(3)	契約金額別件数	8
(4)	年代別平均契約金額	9
(5)	処理内容	10
3	販売方法別の状況	
(1)	件数の推移	11
(2)	契約当事者の年代別件数	12
(3)	販売方法別に多かった商品・サービス	13
(4)	その他の販売方法に係る相談	17
4	架空・不当請求に関する相談	18
5	高齢者の相談	20
6	若者の相談	22
7	クレジットが利用されている相談	28
8	多重債務に関する相談	31
9	危害・危険に関する相談	
(1)	件数の推移	33
(2)	危害に関する相談	33
(3)	危険に関する相談	35
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	37
2	「点検商法」に関する相談	39
3	「投資・副業」に関する相談	41
4	「暮らしのレスキューサービス」に関する相談	43
5	「住宅関連」の相談	45
IV	相談事例	
1	販売方法ごとの相談事例	52
2	特徴的な相談の事例	56
3	その他の相談事例	58
V	参考資料	
表1	商品・サービス別分類表	60
表2	契約当事者の居住市町村別件数	61
表3	相談者の居住市町村別件数	62
	用語の解説	64

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7年度の件数は60,983件で、6年度と比べ6,694件の増加(12.3%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57,094件で相談全体の94.1%となっている。

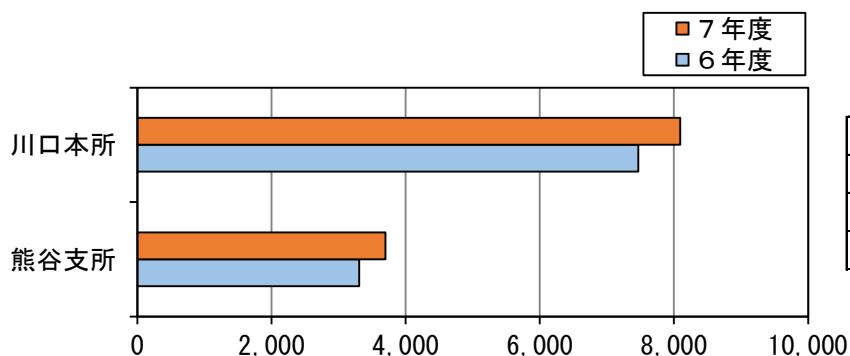
相談方法別件数は、「電話」によるものが最も多く、51,375件で全体の84.6%となっている。

		7年度		6年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
相談種別	苦情	57,094	94.1	50,610	93.2	12.8
	問合せ等	3,604	5.9	3,679	6.8	▲ 2.0
	合計	60,698	100.0	54,289	100.0	11.8
相談方法	電話	51,375	84.6	46,225	85.1	11.1
	来所	8,669	14.3	7,747	14.3	11.9
	文書	654	1.1	317	0.6	106.3
	合計	60,698	100.0	54,289	100.0	11.8

※「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。

※令和8年度4月末日現在PIO-NETに登録されていないものを除く。

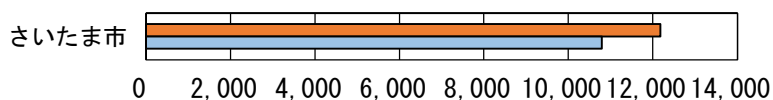
3 県の受付件数



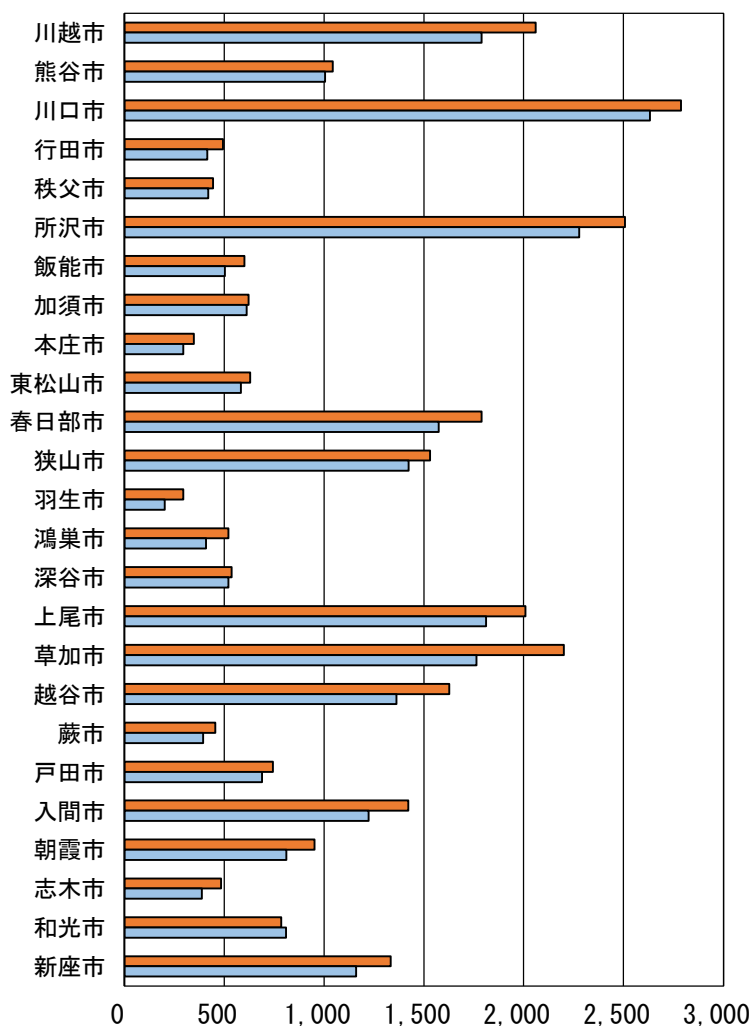
センター	7年度	6年度	増減(%)
川口本所	8,092	7,468	8.4
熊谷支所	3,697	3,306	11.8
県合計	11,789	10,774	9.4

4 市町村の受付件数

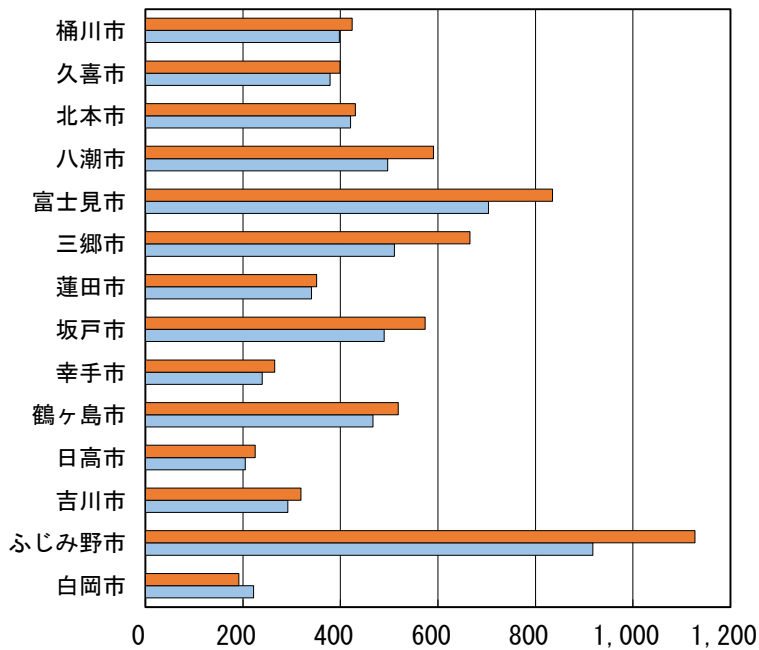
(1) 市の受付件数



市名	7年度	6年度	増減(%)
さいたま市	12,177	10,790	12.9

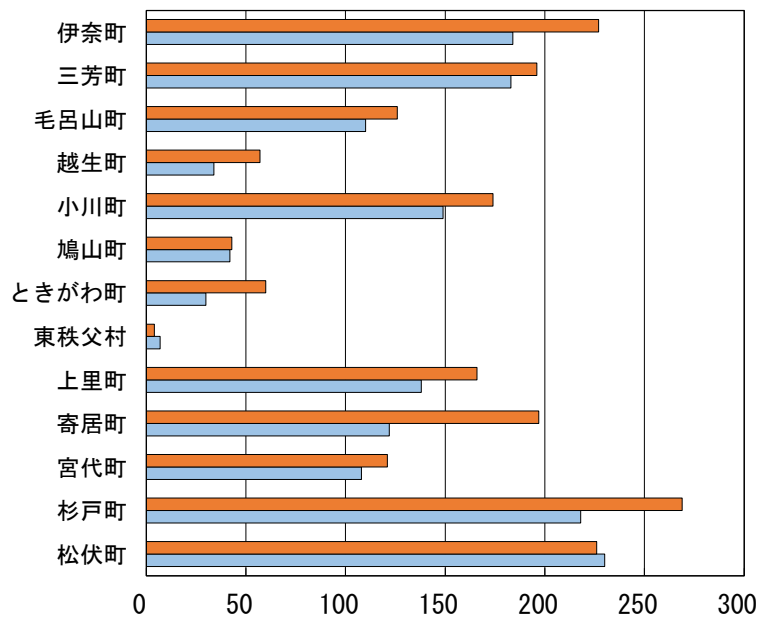


市名	7年度	6年度	増減(%)
川越市	2,061	1,789	15.2
熊谷市	1,044	1,006	3.8
川口市	2,788	2,632	5.9
行田市	494	415	19.0
秩父市	444	420	5.7
所沢市	2,507	2,279	10.0
飯能市	602	504	19.4
加須市	623	613	1.6
本庄市	348	295	18.0
東松山市	631	584	8.0
春日部市	1,790	1,575	13.7
狭山市	1,531	1,423	7.6
羽生市	295	203	45.3
鴻巣市	522	409	27.6
深谷市	538	521	3.3
上尾市	2,009	1,812	10.9
草加市	2,202	1,764	24.8
越谷市	1,627	1,363	19.4
蕨市	455	394	15.5
戸田市	744	689	8.0
入間市	1,422	1,223	16.3
朝霞市	953	812	17.4
志木市	484	389	24.4
和光市	785	810	▲ 3.1
新座市	1,334	1,161	14.9



市名	7年度	6年度	増減(%)
桶川市	424	398	6.5
久喜市	399	379	5.3
北本市	431	421	2.4
八潮市	591	497	18.9
富士見市	835	704	18.6
三郷市	666	511	30.3
蓮田市	351	341	2.9
坂戸市	574	490	17.1
幸手市	265	240	10.4
鶴ヶ島市	519	467	11.1
日高市	225	205	9.8
吉川市	319	292	9.2
ふじみ野市	1,127	918	22.8
白岡市	192	222	▲ 13.5
市計	47,328	41,960	12.8

(2) 町村の受付件数



町村名	7年度	6年度	増減(%)
伊奈町	227	184	23.4
三芳町	196	183	7.1
毛呂山町	126	110	14.5
越生町	57	34	67.6
小川町	174	149	16.8
鳩山町	43	42	2.4
ときがわ町	60	30	100.0
東秩父村	4	7	▲ 42.9
上里町	166	138	20.3
寄居町	197	122	61.5
宮代町	121	108	12.0
杉戸町	269	218	23.4
松伏町	226	230	▲ 1.7
町村計	1,866	1,555	20.0

市町村合計	49,194	43,515	13.1
-------	--------	--------	------

※他市町と相互利用を行っている自治体（令和8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 ④小川町、ときがわ町

※協定により、相談窓口を開設していない自治体（令和8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５７，０９４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

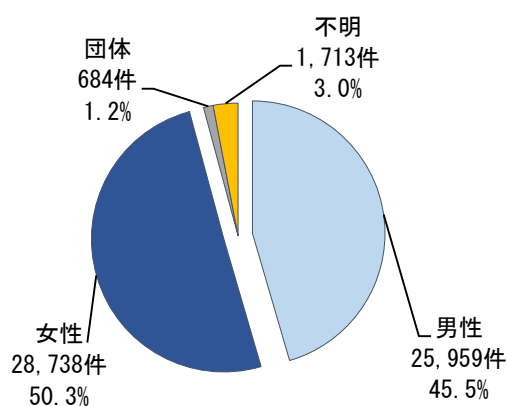
契約当事者の性別の構成は、「女性」が５０．３％であるのに対し、「男性」は４５．５％で、６年度に引き続き「女性」が「男性」を上回った。

件数においては、「女性」が２８，７３８件で６年度の２５，０９２件から３，６４６件増加（１４．５％増）し、「男性」は２５，９５９件で６年度の２３，５１１件から２，４４８件増加（１０．４％増）した。

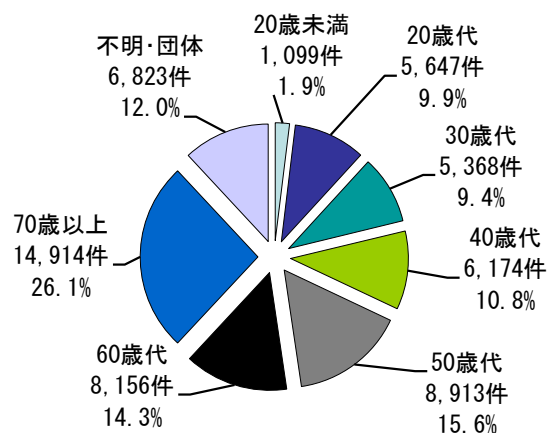
年代別件数をみると、最も構成比が高かった年代は「７０歳以上」で、６年度に比べ１，３１９件増加（９．７％増）した。

※「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。

性別構成比



年代別構成比

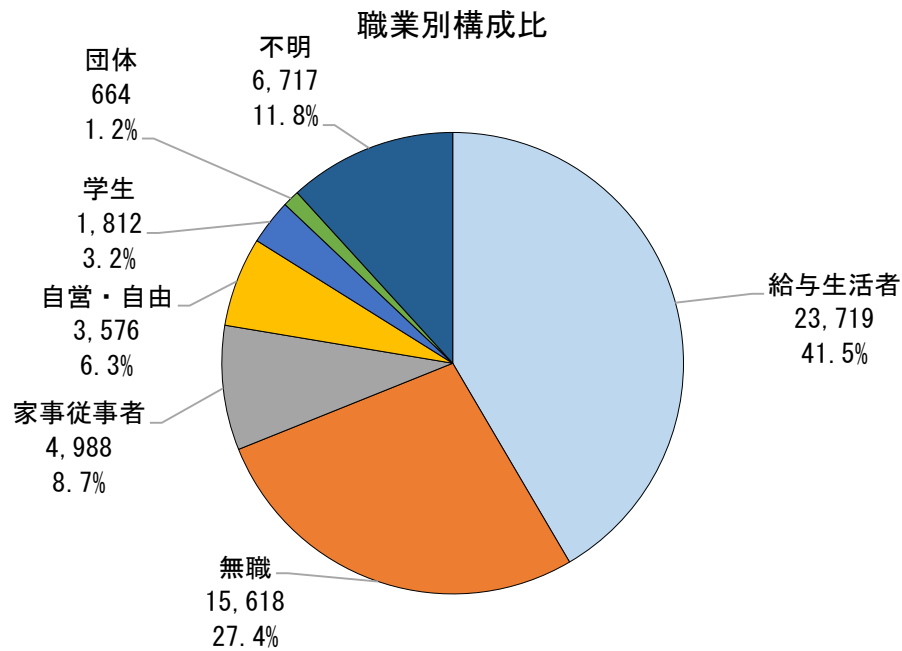


性別・年代別件数

	7 年度						6 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)	(8,853)	(9,737)		(117)	(18,707)	(32.8)	(8,221)	(8,616)		(98)	(16,935)	(33.5)
70歳以上	7,075	7,739		100	14,914	26.1	6,528	6,981		86	13,595	26.9
60歳代	3,840	4,282		34	8,156	14.3	3,537	3,699		29	7,265	14.4
50歳代	3,872	5,009		32	8,913	15.6	3,592	4,246		27	7,865	15.5
40歳代	2,948	3,202		24	6,174	10.8	2,607	2,839		14	5,460	10.8
30歳代	2,624	2,716		28	5,368	9.4	2,268	2,192		17	4,477	8.8
20歳代	2,490	3,123		34	5,647	9.9	2,154	2,710		23	4,887	9.7
20歳未満	577	497		25	1,099	1.9	535	488		17	1,040	2.1
不明・団体	2,533	2,170	684	1,436	6,823	12.0	2,290	1,937	544	1,250	6,021	11.9
合計	25,959	28,738	684	1,713	57,094	100.0	23,511	25,092	544	1,463	50,610	100.0
構成比%	45.5	50.3	1.2	3.0	100.0		46.5	49.6	1.1	2.9	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6年度と同様であった。これらすべての件数が増加しており、最も増加率が高いのは「給与生活者」で、6年度から3,396件増加(16.7%増)し、23,719件となった。



職業別件数

	7年度		6年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
給与生活者	23,719	41.5	20,323	40.2	16.7
無職	15,618	27.4	14,260	28.2	9.5
家事従事者	4,988	8.7	4,924	9.7	1.3
自営・自由	3,576	6.3	3,095	6.1	15.5
学生	1,812	3.2	1,693	3.3	7.0
団体	664	1.2	521	1.0	27.4
不明	6,717	11.8	5,794	11.4	15.9
合計	57,094	100.0	50,610	100.0	12.8

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。

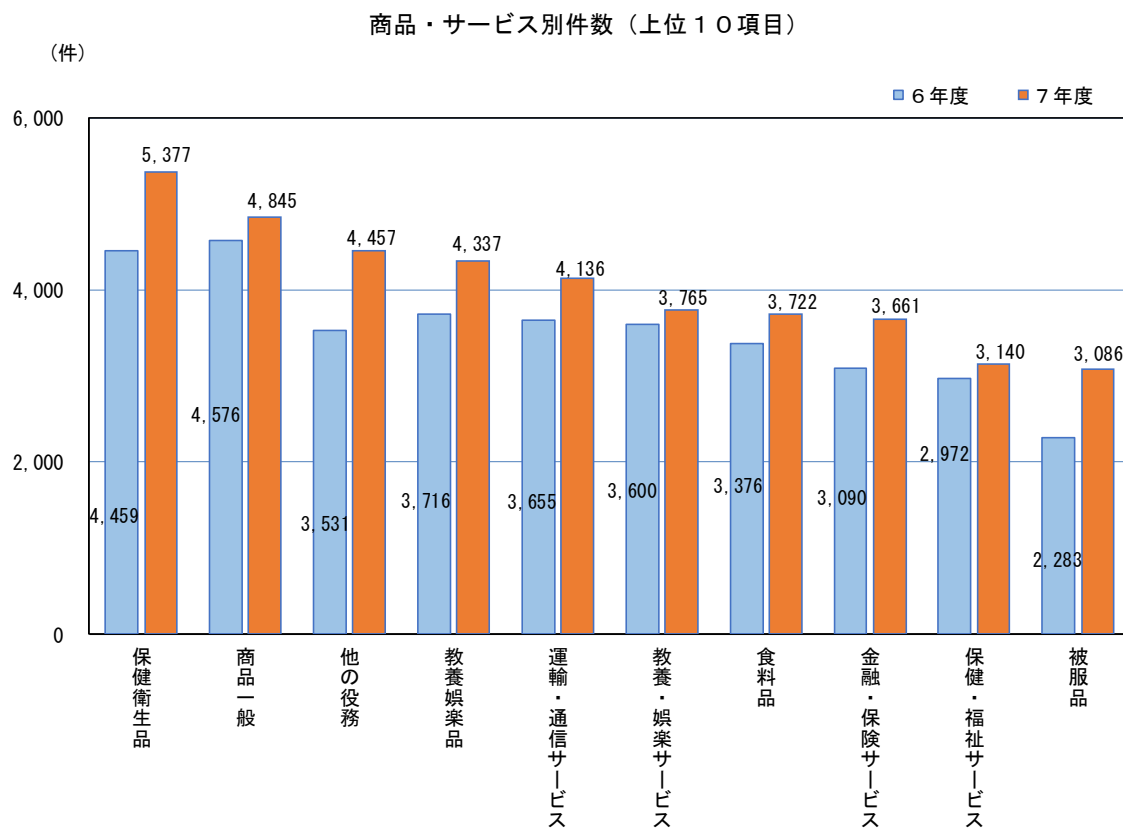
（１）商品・サービス別件数

最も件数が多かったのは、「保健衛生品」の5,377件であり、6年度に比べ918件増加（20.6%増）した。美容液や化粧クリーム、ファウ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。

2番目に多かったのは、「商品一般」の4,845件である。6年度に比べ249件増加（5.9%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。

3番目に多かったのは、「他の役務」の4,457件であり、6年度に比べ926件増加（26.2%増）した。車のレッカーサービスや相談サイトの利用料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、「被服品」であり、6年度に比べ803件増加（35.2%増）した。インターネット通販で注文した商品に関する相談の増加が主な要因である。



より細かい商品・サービス別にみると、「商品一般」「不動産貸借」「工事・建築」「役務その他サービス」「基礎化粧品」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」「商品一般」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「不動産貸借」に関する相談が多く、次いで「エステティックサービス」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60歳代にかけては、「商品一般」「基礎化粧品」に関する相談が多い。

70歳以上で多くなる「電気設備」には、分電盤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7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	4,845	インターネットゲーム	169	不動産貸借	476
2	不動産貸借	2,530	商品一般	86	エステティックサービス	453
3	工事・建築	2,398	他の健康食品	58	商品一般	334
4	役務その他サービス	2,363	エステティックサービス	53	他の内職・副業	298
5	基礎化粧品	1,977	基礎化粧品	38	役務その他サービス	282

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	556	商品一般	442	商品一般	722
2	商品一般	322	不動産貸借	334	基礎化粧品	446
3	役務その他サービス	179	役務その他サービス	231	不動産貸借	367
4	修理サービス	146	修理サービス	176	役務その他サービス	317
5	四輪自動車	136	工事・建築	164	他の健康食品	300

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	648	商品一般	1,424	商品一般	1,724
2	基礎化粧品	587	工事・建築	1,164	工事・建築	1,326
3	他の健康食品	370	役務その他サービス	770	役務その他サービス	912
4	工事・建築	331	電気設備	649	基礎化粧品	905
5	役務その他サービス	278	他の健康食品	629	他の健康食品	812

※ 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、６年度と比べ順位の変動はなく、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	７年度		６年度		増減（％）
		件数	全件数比％	件数	全件数比％	
１	契約・解約	45,090	79.0	39,352	77.8	14.6
２	販売方法	32,803	57.5	28,859	57.0	13.7
３	価格・料金	8,641	15.1	7,992	15.8	8.1
４	接客対応	8,230	14.4	6,833	13.5	20.4
５	表示・広告	6,061	10.6	5,183	10.2	16.9
６	品質・機能、役務品質	5,463	9.6	5,167	10.2	5.7
７	安全・衛生	1,503	2.6	1,408	2.8	6.7
８	法規・基準	1,134	2.0	1,045	2.1	8.5
９	その他	261	0.5	229	0.5	14.0
１０	施設・設備	87	0.2	51	0.1	70.6
１１	計量・量目	51	0.1	42	0.1	21.4
１２	包装・容器	38	0.1	24	0.0	58.3
	全件数	57,094	100.0	50,610	100.0	12.8

※ 「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

７年度の契約購入金額が判明している相談は３１，９５４件（相談全体の５６．０％）であり、合計金額は約２７５億円で６年度に比べて約２６億円増加した。平均契約金額は約８６万円で６年度に比べて約３万円減少（３．４％減）した。

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、６年度と比べて１，３８９件増加（１４．８％増）した。主に化粧品等の定期購入や暮らしのレスキューサービスに関する相談が多くみられた。

次いで多かったのが「１万円未満」であり、７年度が９，１１４件で、６年度の７，１７３件と比べて１，９４１件増加（２７．１％増）した。

契約金額別件数（契約購入金額が判明しているもの）

金額	７年度		６年度		増減（％）
	件数	構成比％	件数	構成比％	
１万円未満	9,114	28.5	7,173	25.7	27.1
１万円～ １０万円未満	10,745	33.6	9,356	33.5	14.8
１０万円～ １００万円未満	8,269	25.9	7,830	28.0	5.6
１００万円～ ５００万円未満	2,911	9.1	2,774	9.9	4.9
５００万円～ １億円未満	904	2.8	807	2.9	12.0
１億円以上	11	0.0	10	0.0	10.0
合計	31,954	100.0	27,950	100.0	14.3
総合計金額	27,477,822,236円		24,882,537,920円		10.4
平均金額	859,918円		890,252円		▲ 3.4

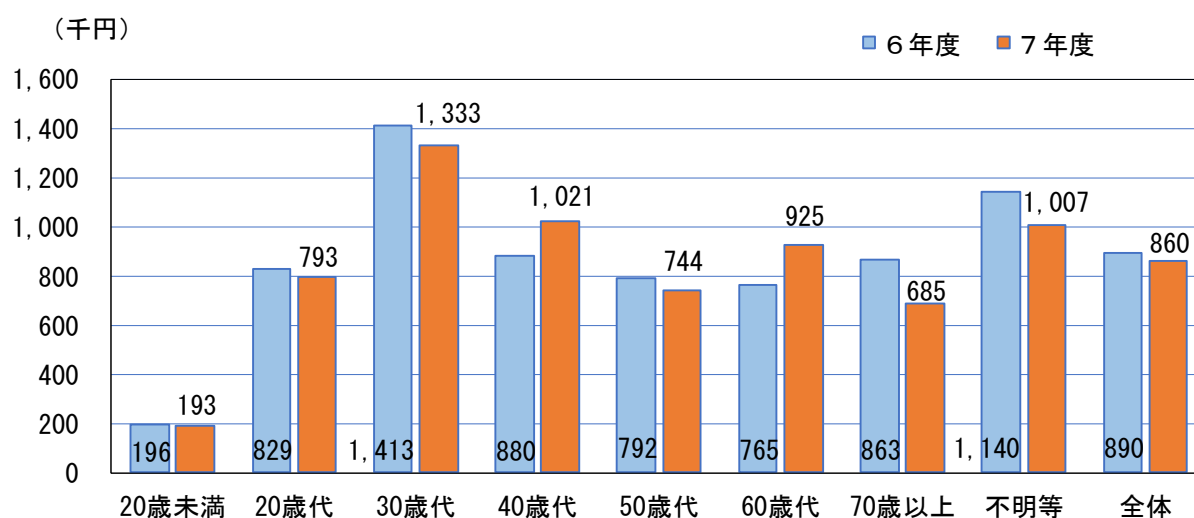
(4) 年代別平均契約金額

平均契約金額は「30歳代」が最も高額で約133万3千円であり、6年度と比べると約8万円減少（5.7%減）した。不動産に関する相談が多く寄せられている。

なお増加幅は、「60歳代」が、最も大きく（約16万円増）、契約金額が500万円以上の相談が142件で、6年度に比べて25件増加している。

一方、減少幅が最も大きい（約17万8千円減少）のは「70歳以上」で、比較的高額な屋根工事に関する相談が減少したことなどによる。

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36,561件であり、全体の64.0%を占める。次いで「その他情報提供」が8,582件であり、全体の15.0%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、7,649件で、全体の13.4%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、スマートフォンや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	7 年度		6 年度		増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	助言（自主交渉）	36,561	64.0	32,216	63.7	13.5
2	その他情報提供	8,582	15.0	7,989	15.8	7.4
3	あっせん解決	6,859	12.0	6,092	12.0	12.6
4	処理不要	1,277	2.2	1,254	2.5	1.8
5	他機関紹介	1,175	2.1	929	1.8	26.5
6	あっせん不調	790	1.4	723	1.4	9.3
7	処理不能	700	1.2	654	1.3	7.0
	処理継続中	1,150	2.0	753	1.5	52.7
	合計	57,094	100.0	50,610	100.0	12.8

※「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。

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10,683件で、6年度に比べ836件増加(8.5%増)した。無店舗販売の合計は33,191件で、6年度に比べて4,257件増加(14.7%増)した。

無店舗販売の内訳をみると、増加しているのは「通信販売」(3,516件増加(19.1%増))、「電話勧誘販売」(475件増加(16.1%増))、「ネガティブ・オプション」(19件増加(7.3%増))、「マルチ・マルチまがい」(14件増加(7.1%増))、「訪問販売」(261件増加(4.1%増))である。

一方、減少したのは、「その他無店舗」(19件減少(5.1%減))、「訪問購入」(9件減少(2.5%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5,230件で、全体の78.5%を占める。

販売方法別の件数

		7 年度		6 年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
店舗販売		10,683	18.7	9,847	19.5	836	8.5
無店舗（計）		33,191	58.1	28,934	57.2	4,257	14.7
（無店舗の内訳）	通信販売	21,900	66.0	18,384	63.5	3,516	19.1
	訪問販売	6,665	20.1	6,404	22.1	261	4.1
	電話勧誘販売	3,431	10.3	2,956	10.2	475	16.1
	マルチ・マルチまがい	210	0.6	196	0.7	14	7.1
	ネガティブ・オプション	281	0.8	262	0.9	19	7.3
	訪問購入	347	1.0	356	1.2	▲ 9	▲ 2.5
	その他無店舗	357	1.1	376	1.3	▲ 19	▲ 5.1
	不明・無関係	13,220	23.2	11,829	23.4	1,391	11.8
合計		57,094	100.0	50,610	100.0	6,484	12.8

※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	7年度		6年度		増減(件)	増減(%)
	件数	全件数比%	件数	全件数比%		
家庭訪販	5,230	78.5	5,190	81.0	40	0.8
アポイントメントセールス	111	1.7	138	2.2	▲27	▲19.6
キャッチセールス	63	0.9	55	0.9	8	14.5
催眠商法(SF商法)	36	0.5	37	0.6	▲1	▲2.7
全件数	6,665	100.0	6,404	100.0	261	4.1

(2) 契約当事者の年代別件数

20歳未満から70歳以上までの全ての年代において、「通信販売」の占める割合が一番高い。

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6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91件で、他の年代に比べて多い傾向も6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	1,099	5,647	5,368	6,174	8,913	8,156	14,914	6,823	57,094
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	189	1,683	1,459	1,371	1,610	1,180	2,032	1,159	10,683
構成比%	17.2	29.8	27.2	22.2	18.1	14.5	13.6	17.0	18.7
無店舗(計)	766	2,922	2,788	3,572	5,509	5,452	9,281	2,901	33,191
構成比%	69.7	51.7	51.9	57.9	61.8	66.8	62.2	42.5	58.1
(無店舗の内訳)	通信販売	670	1,763	1,925	2,714	4,298	4,697	1,662	21,900
	構成比%	61.0	31.2	35.9	44.0	48.2	51.1	31.5	38.4
	訪問販売	63	676	486	430	592	3,057	696	6,665
	構成比%	5.7	12.0	9.1	7.0	6.6	8.2	20.5	11.7
	電話勧誘販売	18	312	279	331	463	1,164	407	3,431
	構成比%	1.6	5.5	5.2	5.4	5.2	5.6	7.8	6.0
	マルチ・マルチまがい	1	91	12	14	27	31	18	210
	構成比%	0.1	1.6	0.2	0.2	0.3	0.2	0.3	0.4
	ネガティブ・オプション	6	11	14	28	43	39	89	281
	構成比%	0.5	0.2	0.3	0.5	0.5	0.5	0.6	0.5
	訪問購入	0	20	14	14	42	63	159	347
	構成比%	0.0	0.4	0.3	0.2	0.5	0.8	1.1	0.6
	その他無店舗	8	49	58	41	44	84	32	357
	構成比%	0.7	0.9	1.1	0.7	0.5	0.5	0.5	0.6
不明・無関係	144	1,042	1,121	1,231	1,794	1,524	3,601	2,763	13,220
構成比%	13.1	18.5	20.9	19.9	20.1	18.7	24.1	40.5	23.2

※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, 199件で、6年度に比べ124件増加（11.5%増）し、6年度に引き続き全体の約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594件で、6年度に比べ406件減少（40.6%減）した。

順位	項目	7年度		6年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	不動産貸借	1,199	11.2	1,075	10.9	124
2	エステティックサービス	752	7.0	454	4.6	298
3	四輪自動車	637	6.0	516	5.2	121
4	医療サービス	594	5.6	1,000	10.2	▲ 406
5	携帯電話サービス	489	4.6	384	3.9	105
全件数		10,683	100.0	9,847	100.0	836

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	189	1,683	1,459	1,371	1,610	1,180	2,032	1,159	10,683
構成比%	1.8	15.8	13.7	12.8	15.1	11.0	19.0	10.8	100.0

イ 通信販売

通信販売に関する相談件数は21,900件で、6年度に比べて3,516件増加（19.1%増）した。特に、「メイクアップ化粧品」は841件で、6年度と比べて386件（84.8%増）と急増した。また、化粧水や乳液などの「基礎化粧品」に関する相談は1,912件で、6年度に比べて290件増加（17.9%増）した。

順位	項目	7年度		6年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	基礎化粧品	1,912	8.7	1,622	8.8	290
2	他の健康食品	1,491	6.8	1,387	7.5	104
3	商品一般	1,156	5.3	1,108	6.0	48
4	メイクアップ化粧品	841	3.8	455	2.5	386
5	役務その他サービス	774	3.5	500	2.7	274
全件数		21,900	100.0	18,384	100.0	3,516

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	670	1,763	1,925	2,714	4,298	4,171	4,697	1,662	21,900
構成比%	3.1	8.1	8.8	12.4	19.6	19.0	21.4	7.6	100.0

ウ 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は6, 6 6 5件で、6年度に比べて2 6 1件増加（4. 1％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, 4 0 7件で6年度から3 6 8件減少（2 0. 7％減）した。一方、「電気設備」に関する相談が7 0 7件で、6年度から5 1 4件増加（6年度比3. 7倍）した。

年代別で見ると高齢者からの相談割合が高く、6 0歳以上が全体の半分以上を占める。

順位	項目	7 年度		6 年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	工事・建築	1, 407	21. 1	1, 775	27. 7	▲ 368
2	修理サービス	740	11. 1	606	9. 5	134
3	電気設備	707	10. 6	193	3. 0	514
4	役務その他サービス	502	7. 5	261	4. 1	241
5	給湯システム	365	5. 5	684	10. 7	▲ 319
全件数		6, 665	100. 0	6, 404	100. 0	261

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	63	676	486	430	592	665	3, 057	696	6, 665
構成比%	0. 9	10. 1	7. 3	6. 5	8. 9	10. 0	45. 9	10. 4	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5 5 3件で、6年度から1 5 5件増加（3 8. 9％増）した。次いで、「インターネット接続回線」に関する相談は5 0 8件で、6年度から1 7 7件増加（5 3. 5％増）、「電気設備」に関する相談が1 8 2件で、6年度から1 3 2件増加（6年度比3. 6倍）した。

年代別でみると、7 0歳以上の相談割合が3 3. 9％で、高齢者からの相談が多い。

順位	項目	7 年度		6 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	553	16. 1	398	13. 5	155
2	インターネット接続回線	508	14. 8	331	11. 2	177
3	商品一般	361	10. 5	326	11. 0	35
4	他の内職・副業	199	5. 8	158	5. 3	41
5	電気設備	182	5. 3	50	1. 7	132
全件数		3, 431	100. 0	2, 956	100. 0	475

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	18	312	279	331	463	457	1, 164	407	3, 431
構成比%	0. 5	9. 1	8. 1	9. 6	13. 5	13. 3	33. 9	11. 9	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210件で、6年度に比べて14件増加（7.1%増）した。一方で、「他の健康食品」に関する相談件数は15件、「ファンド型投資商品」に関する相談件数は11件と、6年度と比べて、それぞれ1件ずつ減少した。

年代別の相談割合をみると、20歳代の相談割合が43.3%と多数を占めている。「学生時代の知人から勧められた」「娘がマルチ商法を行っているようで注意を促しているものの聞き入れようとしない」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	7年度		6年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	他の内職・副業	55	26.2	38	19.4	17
2	商品一般	20	9.5	12	6.1	8
3	他の健康食品	15	7.1	16	8.2	▲ 1
4	ファンド型投資商品	11	5.2	12	6.1	▲ 1
5	化粧品	8	3.8	6	3.1	2
全件数		210	100.0	196	100.0	14

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	91	12	14	27	16	31	18	210
構成比%	0.5	43.3	5.7	6.7	12.9	7.6	14.8	8.6	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281件で、6年度と比べて19件増加（7.3%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76件と最多であった。

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	7年度		6年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	商品一般	76	27.0	81	30.9	▲ 5
2	魚介類	13	4.6	6	2.3	7
3	保健衛生品その他	10	3.6	7	2.7	3
4	他の健康食品	7	2.5	9	3.4	▲ 2
全件数		281	100.0	262	100.0	19

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	14	28	43	39	89	51	281
構成比%	2.1	3.9	5.0	10.0	15.3	13.9	31.7	18.1	100.0

キ 訪問購入

訪問購入の相談件数は347件で、6年度に比べて9件減少（2.5%減）した。
一方で、「四輪自動車」に関する相談が44件と、6年度と比べて17件増加（63.0%増）した。

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、60歳代以上の相談割合が全体の半数以上を占めている。

順位	項目	7年度		6年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	四輪自動車	44	12.7	27	7.6	17
2	商品一般	39	11.2	49	13.8	▲ 10
3	アクセサリ	33	9.5	23	6.5	10
4	ネックレス	30	8.6	20	5.6	10
5	指輪	19	5.5	26	7.3	▲ 7
全件数		347	100.0	356	100.0	▲ 9

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	20	14	14	42	63	159	35	347
構成比%	0.0	5.8	4.0	4.0	12.1	18.2	45.8	10.1	100.0

ク その他無店舗販売

全体の件数は357件で6年度に比べて19件減少（5.1%減）した。また、「工事・建築」「不動産賃借」に関する相談が減少し、一方で、「修理サービス」「フリーローン・サラ金」に関する相談は増加した。

年代別では、60歳代以上の割合が全体の3割以上を占める。

順位	項目	7年度		6年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	工事・建築	23	6.4	28	7.4	▲ 5
2	修理サービス	19	5.3	15	4.0	4
3	役務その他サービス	18	5.0	18	4.8	0
4	不動産賃借	15	4.2	21	5.6	▲ 6
5	フリーローン・サラ金	14	3.9	11	2.9	3
全件数		357	100.0	376	100.0	▲ 19

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	8	49	58	41	44	41	84	32	357
構成比%	2.2	13.7	16.2	11.5	12.3	11.5	23.5	9.0	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39件で、6年度に比べて4件減少(9.3%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、男性は20歳代、女性は30歳代からの相談がそれぞれ最多となった。

順位	項目	7年度		6年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	他の内職・副業	19	48.7	15	34.9	4
2	役務その他サービス	5	12.8	4	9.3	1
3	内職・副業	3	7.7	2	4.7	1
全件数		39	100.0	43	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	0	8	1	0	1	0	1	0	11
女性	1	8	10	4	3	0	0	1	27
合計	1	16	11	4	4	0	1	1	38

※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1,583件で、6年度に比べ38件減少(2.3%減)した。

特に、「美容医療」に関する相談は541件で、6年度から376件減少(41.0%減)した。一方、「エステティックサービス」に関する相談が840件で、6年度から314件増加(59.7%増)した。

中でも、20歳代女性からの相談が突出している。

順位	項目	7年度		6年度		増減(件)
		件数	構成比%	件数	構成比%	
1	エステティックサービス	840	53.1	526	32.4	314
2	美容医療	541	34.2	917	56.6	▲ 376
3	学習塾	78	4.9	63	3.9	15
4	結婚相手紹介サービス	62	3.9	59	3.6	3
5	外国語・会話教室	37	2.3	42	2.6	▲ 5
全件数		1,583	100.0	1,621	100.0	▲ 38

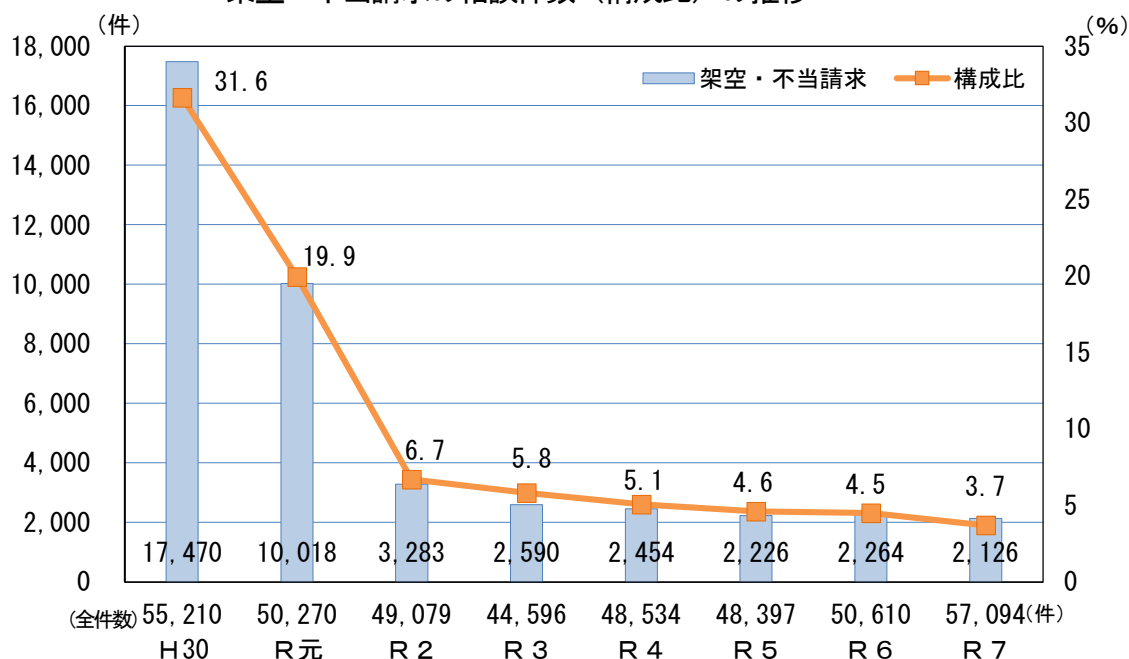
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
男性	14	66	60	48	36	20	7	17	268
女性	67	586	199	190	138	29	22	57	1,288
合計	81	652	259	238	174	49	29	74	1,556

※性別不明 27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3.7%）は引き続き減少傾向が見られ、7年度の相談件数は2,126件で6年度と比べて138件減少（6.1%減）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563件（構成比26.5%）で最も多いが、「20歳代」も236件（構成比11.1%）で、若い世代からも相談が寄せられている。

また、契約金額別にみると、「1万円未満」が409件（構成比19.2%）で最も多く、平均契約金額は約36万円であった。

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	67	236	165	208	349	291	563	247	2,126
構成比%	3.2	11.1	7.8	9.8	16.4	13.7	26.5	11.6	100.0

契約金額別件数

	7年度		6年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	409	19.2	382	16.9	27
1万円～ 5万円未満	342	16.1	328	14.5	14
5万円～ 10万円未満	153	7.2	170	7.5	▲ 17
10万円～ 50万円未満	347	16.3	402	17.8	▲ 55
50万円～100万円未満	66	3.1	66	2.9	0
100万円～500万円未満	51	2.4	33	1.5	18
500万円以上	13	0.6	9	0.4	4
不明	745	35.0	874	38.6	▲ 129
合計	2,126	100.0	2,264	100.0	▲ 138
平均金額	359,755円		325,521円		34,234円

商品・サービス別にみると、「商品一般」（覚えのない請求などを含む）が709件で最も多いが、6年度と比べて140件減少（16.5%減）した。

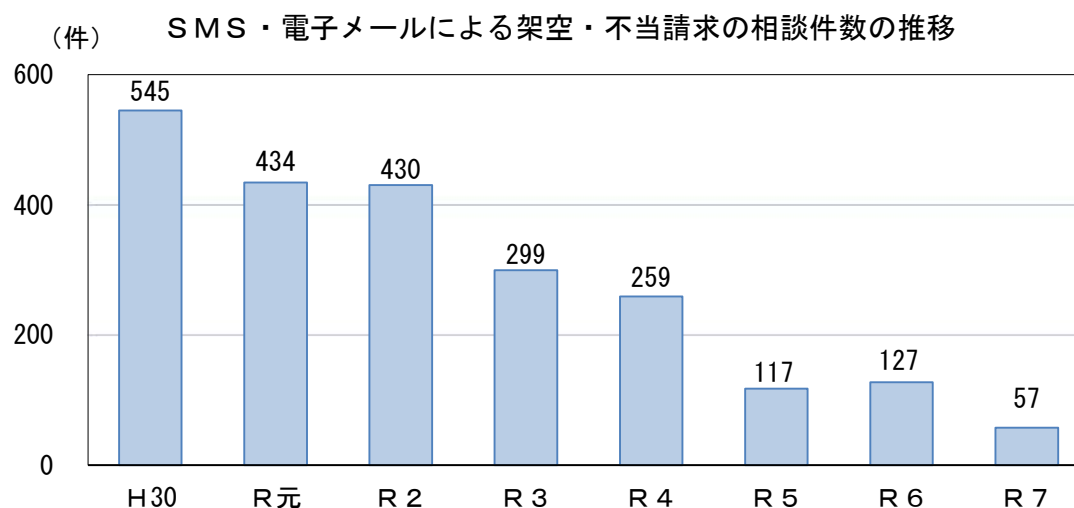
次に多いのが、「アダルト情報」の112件である。スマートフォンやパソコン等でインターネットを閲覧していた際、契約する意思がないままワンクリック等したところ「登録完了」と表示され、高額な料金を請求されたなどの相談が寄せられた。

商品・サービス別件数（上位5項目）

項目	7年度		6年度		増減（件）
	件数	構成比%	件数	構成比%	
商品一般	709	33.3	849	37.5	▲ 140
アダルト情報	112	5.3	175	7.7	▲ 63
携帯電話サービス	85	4.0	100	4.4	▲ 15
役務その他サービス	63	3.0	45	2.0	18
金融関連サービスその他	57	2.7	34	1.5	23
合計	2,126	100.0	2,264	100.0	▲ 138

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ている。

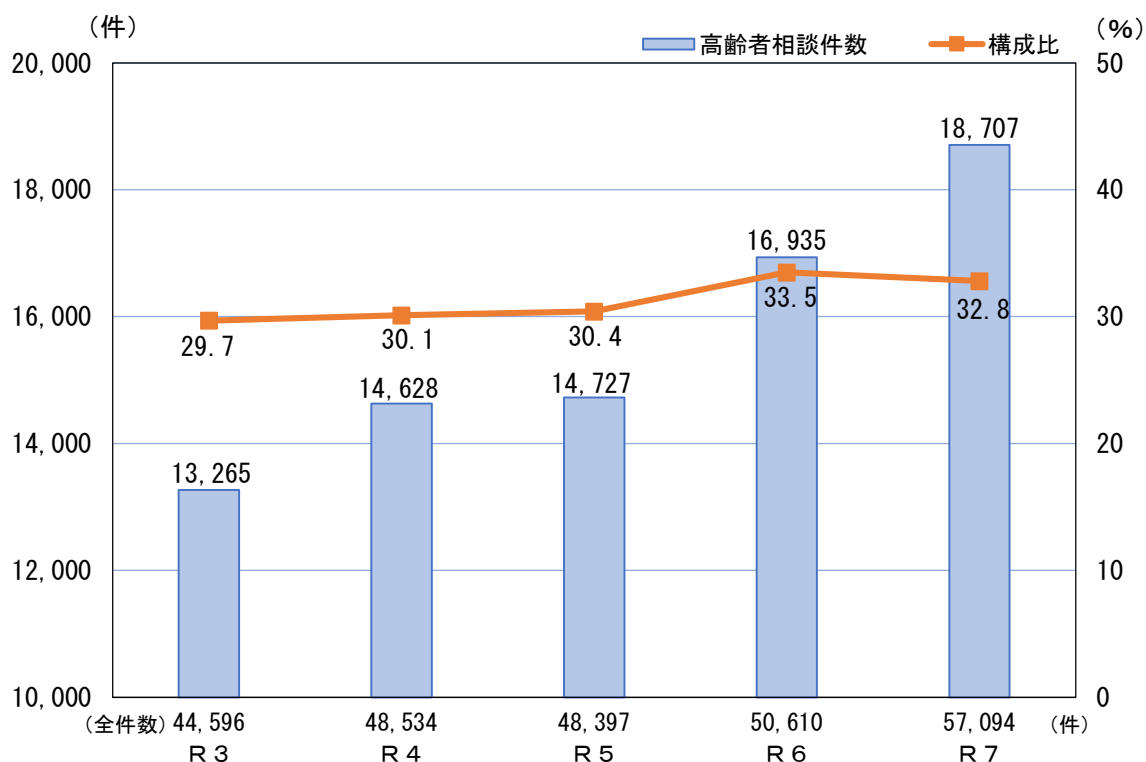
さらに、スマートフォン・携帯電話へのSMS（ショートメッセージサービス）や電子メールによる架空・不当請求の相談についても減少傾向が見られ、7年度は57件となっている。



5 高齢者の相談（契約当事者が65歳以上）

7年度における高齢者の相談は18,707件（構成比32.8%）で、6年度と比べて1,772件増加（10.5%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8,853件で47.6%（6年度は48.8%）、女性が9,737件で52.4%（同51.2%）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	1,778	20.1	1,998	20.5	3,776	20.3
70歳代	4,113	46.5	4,511	46.3	8,624	46.4
80歳代	2,595	29.3	2,857	29.3	5,452	29.3
90歳代	366	4.1	369	3.8	735	4.0
100歳代	1	0.0	2	0.0	3	0.0
合計	8,853	47.6	9,737	52.4	18,590	100.0

※性別不明の相談が117件あった。

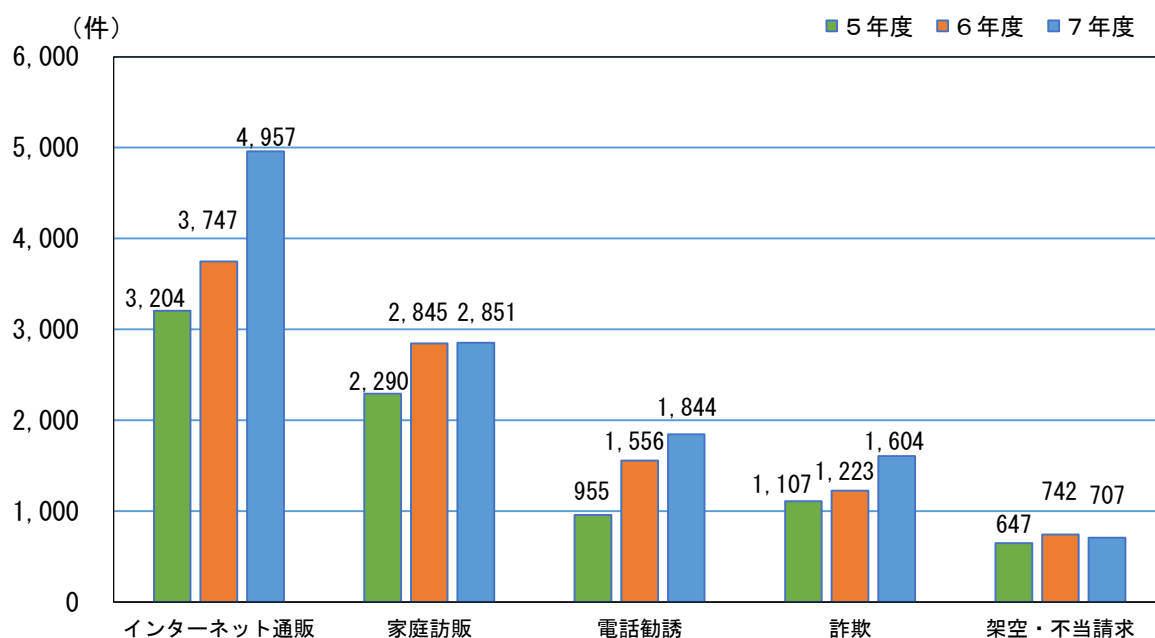
商品・サービス別では、「電気設備」（分電盤等）の点検を装い訪問し、修繕や交換を持ち掛ける相談が急増（6年度比4.0倍）した。また、「基礎化粧品」（化粧水、シミ取りクリーム等）をはじめとする通信販売の定期購入に係るトラブルに関する相談も増加した。一方で、「工事・建築」「修理サービス」に関する相談は減少した。

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	7年度		6年度		増減（件）	増減（％）
		件数	構成比％	件数	構成比％		
1	商品一般	1,724	9.2	1,659	9.8	65	3.9
2	工事・建築	1,326	7.1	1,446	8.5	▲120	▲8.3
3	役務その他サービス	912	4.9	574	3.4	338	58.9
4	基礎化粧品	905	4.8	662	3.9	243	36.7
5	他の健康食品	812	4.3	776	4.6	36	4.6
6	電気設備	706	3.8	176	1.0	530	301.1
7	インターネット接続回線	456	2.4	355	2.1	101	28.5
8	携帯電話サービス	421	2.3	336	2.0	85	25.3
9	金融関連サービスその他	382	2.0	250	1.5	132	52.8
10	修理サービス	378	2.0	395	2.3	▲17	▲4.3
全件数		18,707	100.0	16,935	100.0	1,772	10.5

販売方法別では、6年度と比べて「インターネット通販」「電話勧誘」「詐欺」が増加、「架空・不当請求」は減少している。

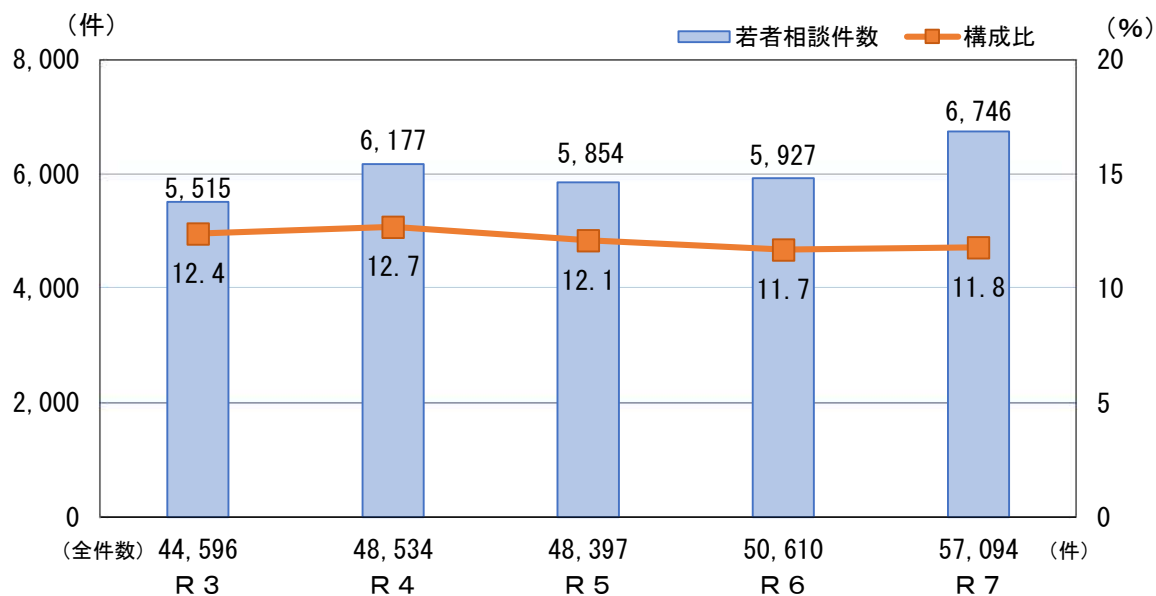
高齢者に多い販売方法別件数（複数選択項目）



6 若者の相談（契約当事者が29歳以下）

7年度における若者の相談は、6,746件（構成比11.8%）で、6年度と比べると819件増加（13.8%増）した。

若者の相談件数と構成比の推移



若者相談の内訳

	7年度		6年度		増減 (件)	増減 (%)
	件数	構成比%	件数	構成比%		
小学生	88	1.3	151	2.5	▲ 63	▲ 41.7
中学生	149	2.2	142	2.4	7	4.9
高校生	281	4.2	220	3.7	61	27.7
(小計)	518	7.7	513	8.7	5	1.0
他の学生	937	13.9	916	15.5	21	2.3
その他	5,291	78.4	4,498	75.9	793	17.6
合計	6,746	100.0	5,927	100.0	819	13.8

※「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。

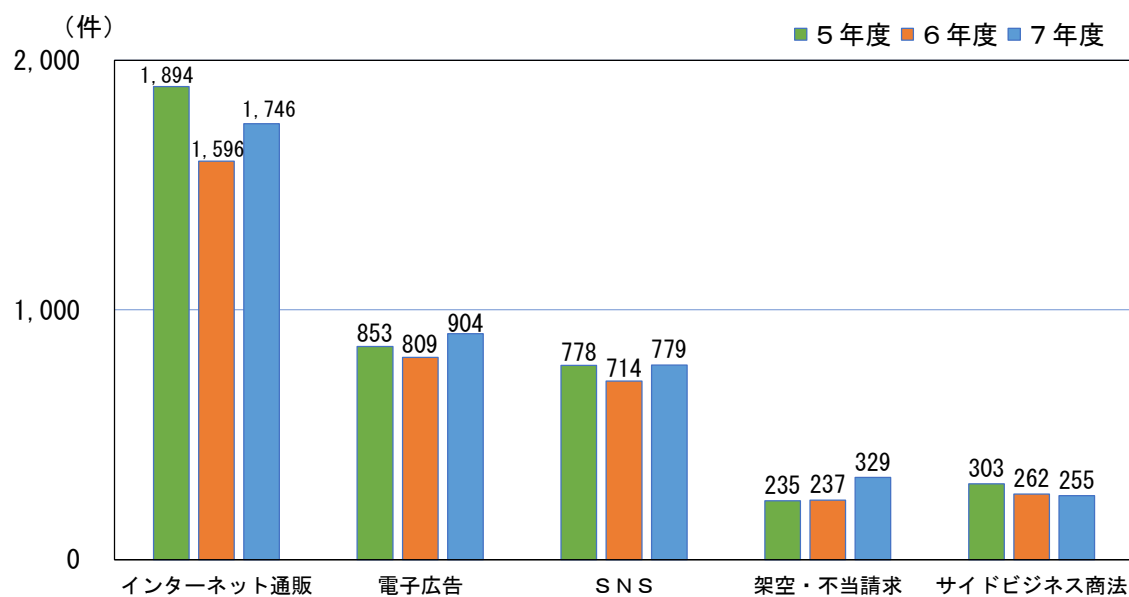
商品・サービス別では、「エステティックサービス」が増加した。大手事業者の倒産や休業に伴う解約や返金に関する相談が多く寄せられている。

若者の相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	7 年度		6 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	506	7.5	311	5.2	195	62.7
2	不動産貸借	492	7.3	361	6.1	131	36.3
3	商品一般	420	6.2	316	5.3	104	32.9
4	役務その他サービス	313	4.6	205	3.5	108	52.7
5	他の内職・副業	312	4.6	313	5.3	▲ 1	▲ 0.3
全件数		6,746	100.0	5,927	100.0	819	13.8

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、広告で見た商品とは違う偽物が届いた」「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）

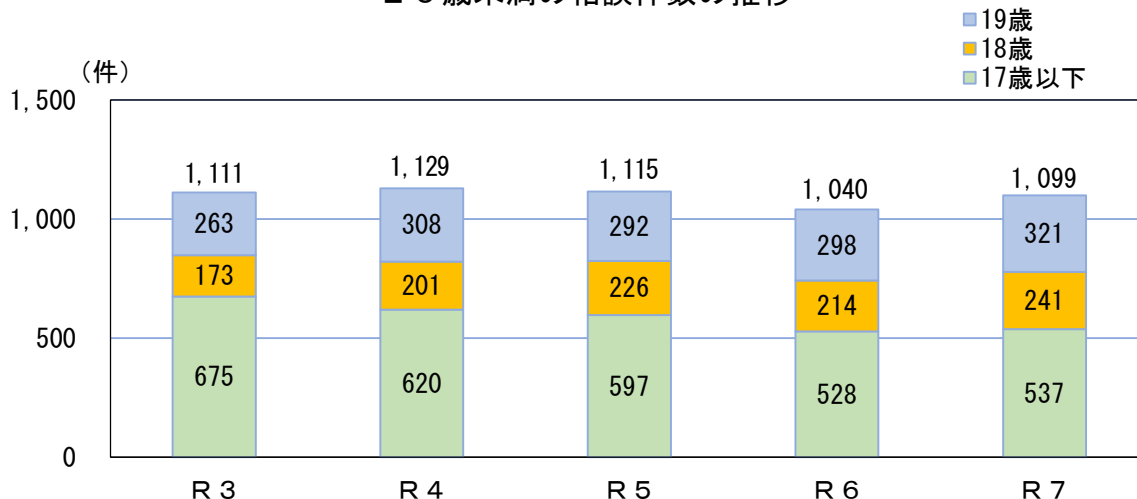


○ 20歳未満の相談について

若者のうち20歳未満の相談は1,099件（構成比1.9%）で、6年度と比べて59件増加（5.7%増）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241件、19歳は321件の合計562件で、6年度と比べて50件増加（9.8%増）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。

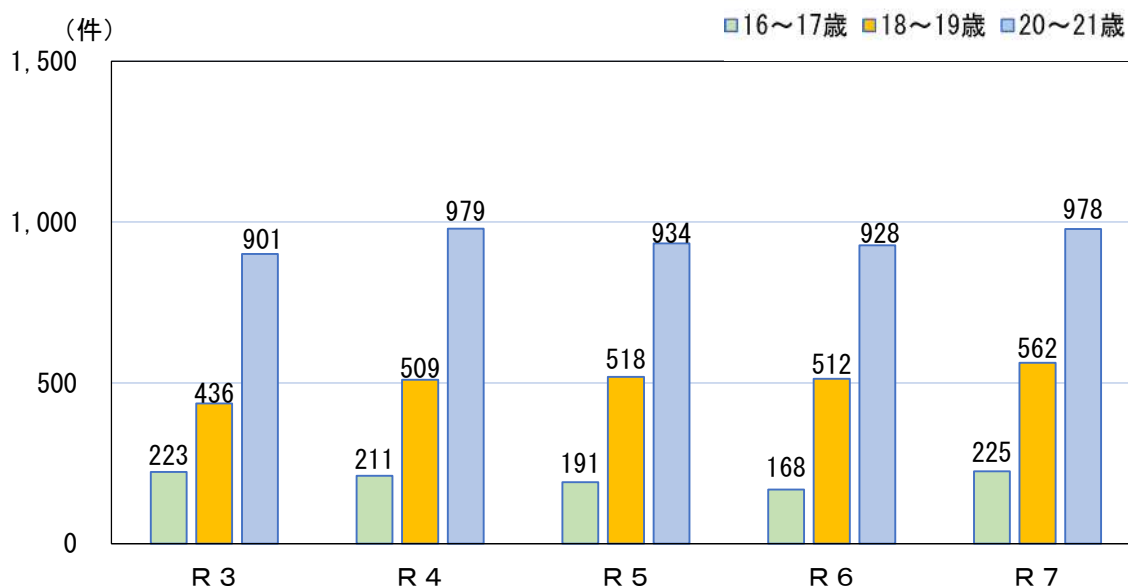
20歳未満の相談件数の推移



18～19歳の7年度の相談件数562件は、16～17歳の225件と比べて、約2.5倍となっている。

また、20～21歳の相談件数は978件であり、18～19歳と比べて約1.7倍となっている。6年度と比べて50件増加（5.4%増）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、「役務その他サービス」「商品一般」に関する相談が増加した。「役務その他サービス」では「車のエンジンがかからず、広告で見つけた事業者に連絡したが、到着前にキャンセルした。高額なキャンセル料を請求された」などの相談、「商品一般」では「2時間後に電話が使えなくなると電話があった、個人情報伝えてしまった」などの相談が寄せられた。

商品・サービス別件数（18歳及び19歳、上位5項目）

順位	項目	7年度		6年度		増減（件）	増減（％）
		件数	構成比％	件数	構成比％		
1	商品一般	48	8.5	39	7.6	9	23.1
2	エステティックサービス	45	8.0	38	7.4	7	18.4
3	役務その他サービス	28	5.0	19	3.7	9	47.4
4	医療サービス	24	4.3	57	11.1	▲ 33	▲ 57.9
5	他の健康食品	20	3.6	22	4.3	▲ 2	▲ 9.1
全件数		562	100.0	512	100.0	50	9.8

契約金額別では、5万円～100万円未満の相談件数が減少し、5万円未満、100万円以上の件数が増加した。「5千円のバッグを購入したが、商品が届かない」「180万円で中古車を購入したが、期日まで納車されない」などの相談が寄せられた。

平均契約金額は、約23万円で、6年度に比べ約1万3千円増加した。

契約金額別件数（18歳及び19歳）

契約購入金額	7年度		6年度		増減（件）	増減（％）
	件数	構成比％	件数	構成比％		
1万円未満	91	16.2	63	12.3	28	44.4
1万円～5万円未満	111	19.8	94	18.4	17	18.1
5万円～10万円未満	37	6.6	40	7.8	▲ 3	▲ 7.5
10万円～50万円未満	118	21.0	125	24.4	▲ 7	▲ 5.6
50万円～100万円未満	20	3.6	31	6.1	▲ 11	▲ 35.5
100万円以上	22	3.9	12	2.3	10	83.3
無回答	163	29.0	147	28.7	16	10.9
合計	562	100.0	512	100.0	50	9.8
平均金額	229,994円		217,017円		12,977円	6.0

○「小学生・中学生・高校生」の相談について

若者のうち「小学生・中学生・高校生」の相談は518件で、6年度と比べて5件増加（1.0%増）した。

「小学生」からの相談は88件で、6年度と比べて63件減少（41.7%減）した。一方で、「高校生」からの相談は281件で、6年度と比べて61件増加（27.7%増）した。

「小学生・中学生・高校生」の相談件数の推移（過去3年間）

	7年度	6年度	5年度
小学生	88	151	142
中学生	149	142	167
高校生	281	220	259
計	518	513	568

商品・サービス別では、「小学生・中学生」で「インターネットゲーム」に関する相談が多く、「高校生」で「商品一般」に関する相談が多く寄せられている。「インターネットゲーム」では「息子が親に許可なく高額なゲーム課金をした。未成年取消を申し出たが、対応できないと言われた」などの相談、「商品一般」では「決済会社から覚えのない請求が届いている。どうしたらよいか」などの相談が寄せられた。

「小学生・中学生・高校生」の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	小学生		中学生		高校生	
	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	インターネットゲーム	65	インターネットゲーム	60	商品一般	33
2	商品一般	4	他の健康食品	9	他の健康食品	24
3	教養・娯楽サービスその他	3	基礎化粧品	9	基礎化粧品	14
4	他の娯楽等情報配信サービス	2	他の化粧品	6	他の化粧品	13
5	他のシャツ	1	他の娯楽等情報配信サービス	6	インターネットゲーム	11

7年度の「小学生・中学生・高校生」の契約金額では合計金額、平均金額で中学生が最も高く、最高金額で高校生が最も高くなっている。

「小学生・中学生・高校生」のいずれも、「インターネットゲーム」に関する相談で契約金額が高額になる傾向にある。

合計契約金額は6年度と比べて、「小学生」では減少し、「中学生・高校生」では増加している。平均契約金額も同様に6年度と比べて、「小学生」では減少し、「中学生・高校生」では増加している。

「小学生・中学生・高校生」の契約金額

	小学生	中学生	高校生
合計金額	13,531,456	23,910,537	22,893,904
平均金額	187,937	213,487	112,778
最高金額	1,000,000	1,930,000	1,960,000

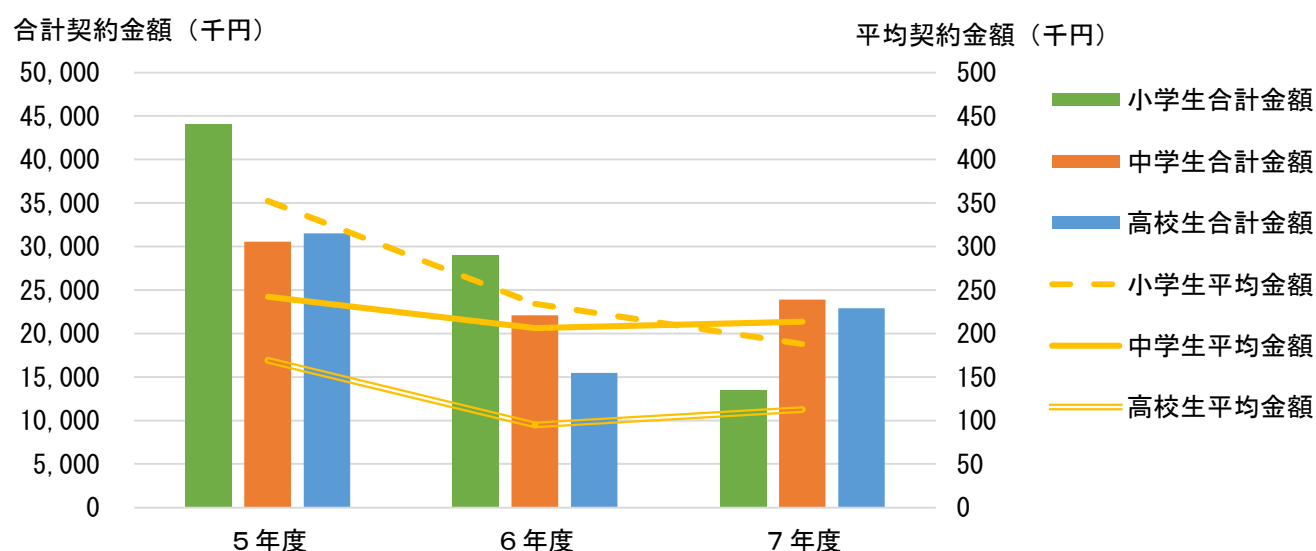
「小学生・中学生・高校生」の合計契約金額の推移（過去3年間）

	小学生	中学生	高校生
5年度	44,067,573	30,541,965	31,504,487
6年度	29,052,000	22,074,808	15,485,352
7年度	13,531,456	23,910,537	22,893,904

「小学生・中学生・高校生」の平均契約金額の推移（過去3年間）

	小学生	中学生	高校生
5年度	352,541	242,397	169,379
6年度	234,290	206,307	95,002
7年度	187,937	213,487	112,778

「小学生・中学生・高校生」の合計・平均契約金額の推移（過去3年間）



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、7年度の相談件数は15,427件で、6年度に比べて2,416件増加(18.6%増)、構成比は6年度の25.7%から27.0%へと増加した。

支払方法別件数の推移

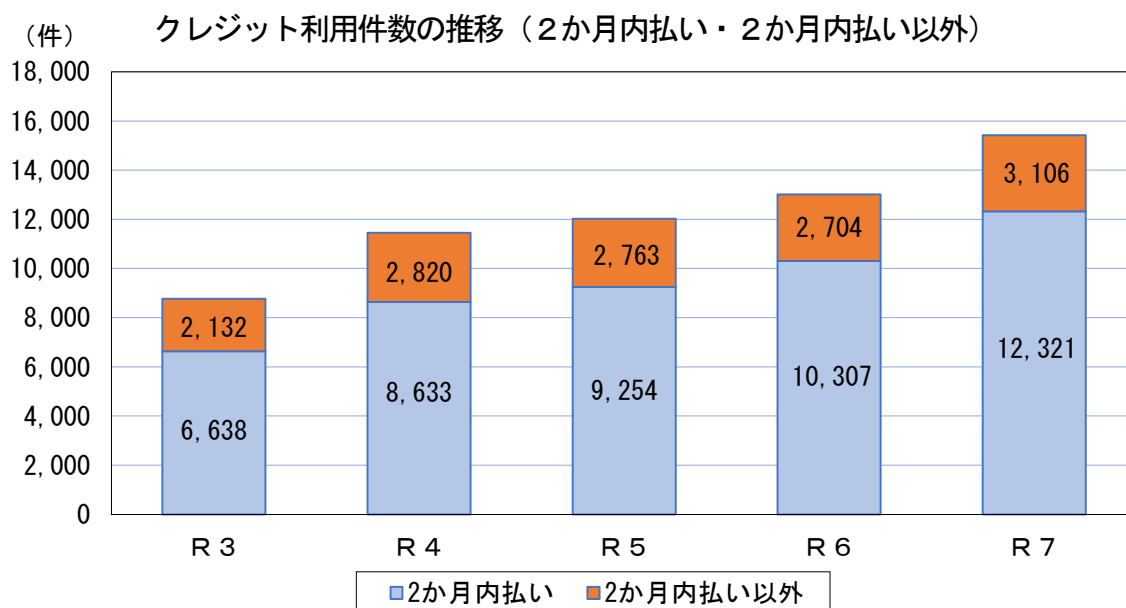
支払方法別件数の推移								
	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	7 年度	構成比%	増減(%)	
借金契約	1,172	1,232	1,366	1,354	1,353	2.4	▲ 0.1	
クレジット利用	8,768	11,449	12,012	13,011	15,427	27.0	18.6	
クレジット利用なし	18,006	18,487	18,240	17,053	18,982	33.2	11.3	
(内 証)	現金等即時払	13,941	14,108	13,639	12,416	13,741	24.1	10.7
	即時払以外	4,065	4,379	4,601	4,637	5,241	9.2	13.0
不明・無関係	16,650	17,366	16,779	19,192	21,332	37.4	11.2	
合計	44,596	48,534	48,397	50,610	57,094	100.0	12.8	

- ・ 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、銀行振込等で一括して支払い、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3,711件で、6年度に比べ749件増加（25.3%増）した。構成比も6年度の22.8%から24.1%まで増加した。

その他、6年度減少した「個別信用」が、7年度は1,248件で、163件増加（15.0%増）した。その他、「自社割賦」「包括信用」も増加した。

クレジット利用内訳の推移							
	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	構成比%	増減(%)
自社割賦	133	121	115	146	182	1.2	24.7
個別信用	822	1,379	1,245	1,085	1,248	8.1	15.0
包括信用	765	843	814	890	985	6.4	10.7
2か月内払い	6,638	8,633	9,254	10,307	12,321	79.9	19.5
(内訳)	クレジット	5,929	6,936	7,019	7,345	55.8	17.2
	後払い決済	709	1,697	2,235	2,962	24.1	25.3
他の販売信用	49	67	85	81	124	0.8	53.1
不明	363	410	504	502	567	3.7	12.9
合計	8,770	11,453	12,017	13,011	15,427	100.0	18.6



- ・ 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2,905件と6年度に比べて531件増加（22.4％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1,235件と、6年度に比べて50件増加（4.2％増）し、近年増加傾向にある。3位は「エステティックサービス」で673件と6年度に比べて264件増加（64.5％増）した。4位は「医療サービス」で428件と6年度に比べて306件減少（41.2％減）した。5位は「四輪自動車」で、261件と6年度に比べて58件増加（28.6％増）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）

	5年度		6年度		7年度	
1	化粧品	2,101	化粧品	2,374	化粧品	2,905
2	健康食品	810	健康食品	1,185	健康食品	1,235
3	エステティックサービス	709	医療サービス	734	エステティックサービス	673
4	インターネットゲーム	356	エステティックサービス	409	医療サービス	428
5	医療サービス	295	インターネットゲーム	305	四輪自動車	261
	全件数	12,012	全件数	13,011	全件数	15,427

金額別にみると、最も多い「1万円未満」が4,282件（構成比27.8％）、次いで「1万円以上5万円未満」が3,726件（構成比24.2％）と続き、少額取引にもクレジットが利用される状況は6年度と変わっていない。

なお、7年度のクレジット利用の平均契約金額は約38万円で、6年度に比べて約6万9千円減少（15.4％減）した。

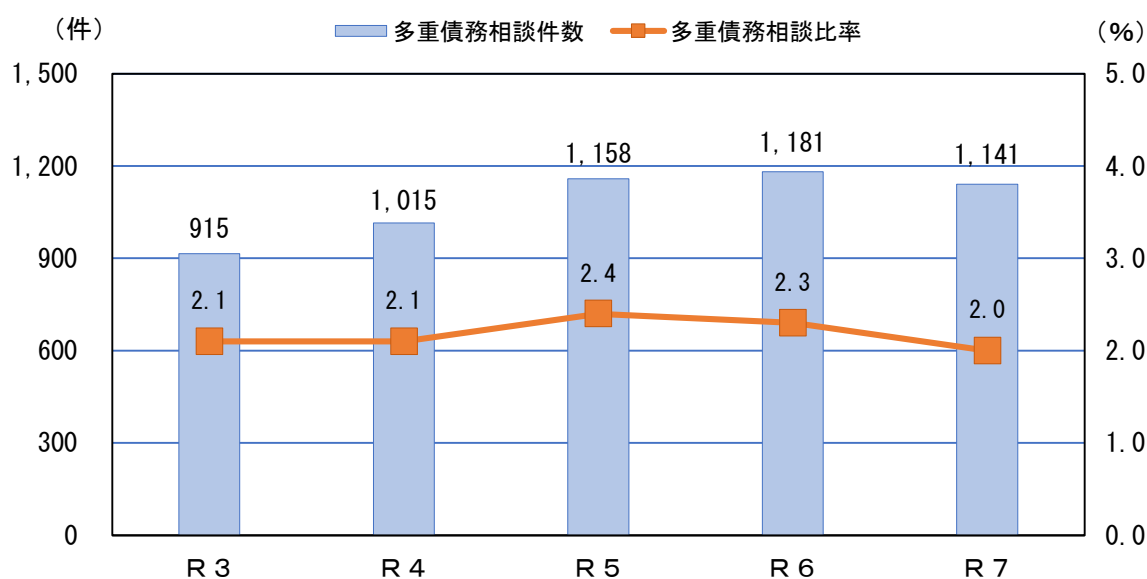
クレジット利用件数の金額別内訳

	7年度		6年度		増減（件）
	件数	構成比％	件数	構成比％	
1万円未満	4,282	27.8	3,203	24.6	1,079
1万円～5万円未満	3,726	24.2	3,059	23.5	667
5万円～10万円未満	812	5.3	823	6.3	▲11
10万円～50万円未満	1,799	11.7	1,920	14.8	▲121
50万円～100万円未満	621	4.0	524	4.0	97
100万円～500万円未満	601	3.9	492	3.8	109
500万円以上	103	0.7	114	0.9	▲11
不明	3,483	22.6	2,876	22.1	607
合計	15,427	100.0	13,011	100.0	2,416
平均金額	379,578円		448,576円		▲68,998円

8 多重債務に関する相談

7年度の多重債務に関する相談件数は1,141件、苦情相談全体に対する構成比は2.0%で、6年度と比べて40件減少（3.4%減）した。「ネットで知った副業を始めるため、言われるまま複数の消費者金融から借金をしたが、返済できない」「ホストクラブにはまってしまい、多額の支払いをしたが、返金を求められないか」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、6年度と比べ70歳以上と50歳代は増加、60歳代と40歳代以下の各年代では減少している。構成比としては50歳代が最も多かった。なお、全体として相談の少ない20歳代でも202件の相談があった。

契約当事者の年代別件数

	7年度		6年度		増減 (件)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
70歳以上	191	16.7	176	14.9	15
60歳代	116	10.2	148	12.5	▲ 32
50歳代	213	18.7	212	18.0	1
40歳代	163	14.3	177	15.0	▲ 14
30歳代	154	13.5	157	13.3	▲ 3
20歳代	202	17.7	222	18.8	▲ 20
20歳未満	6	0.5	7	0.6	▲ 1
不明	96	8.4	82	6.9	14
合計	1,141	100.0	1,181	100.0	▲ 40

職業別件数では、「給与生活者」が最も多く５０９件（構成比４４．６％）であった。
次いで「無職」が４１７件（構成比３６．５％）となっており、６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

	７年度		６年度		増減（件）
	件数	構成比％	件数	構成比％	
給与生活者	509	44.6	542	45.9	▲ 33
無職	417	36.5	434	36.7	▲ 17
自営・自由	64	5.6	73	6.2	▲ 9
家事従事者	47	4.1	34	2.9	13
学生	22	1.9	20	1.7	2
不明	82	7.2	78	6.6	4
合計	1,141	100.0	1,181	100.0	▲ 40

借入金額別では、「１００万円以上５００万円未満」が全体の２７．９％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１９．７％と続く。

平均借入金額は６年度から約６万１千円減少（２．３％減）し、約２５６万６千円となった。

借入金額別件数

	７年度		６年度		増減(件)
	件数	構成比％	件数	構成比％	
１万円未満	1	0.1	6	0.5	▲ 5
１万円～ 10万円未満	41	3.6	35	3.0	6
10万円～100万円未満	225	19.7	235	19.9	▲ 10
100万円～500万円未満	318	27.9	346	29.3	▲ 28
500万円～ １億円未満	92	8.1	70	5.9	22
１億円以上	0	0.0	1	0.1	▲ 1
不明	464	40.7	488	41.3	▲ 24
合計	1,141	100.0	1,181	100.0	▲ 40
平均金額	2,565,874 円		2,626,898 円		▲ 61,024 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あったものが、５年度からは増加に転じていたが、７年度は２１件で６年度と比べて１０件減少した。

「ヤミ金融」に関する相談件数

	３年度	４年度	５年度	６年度	７年度
件数	19	10	17	31	21

9 危害・危険に関する相談

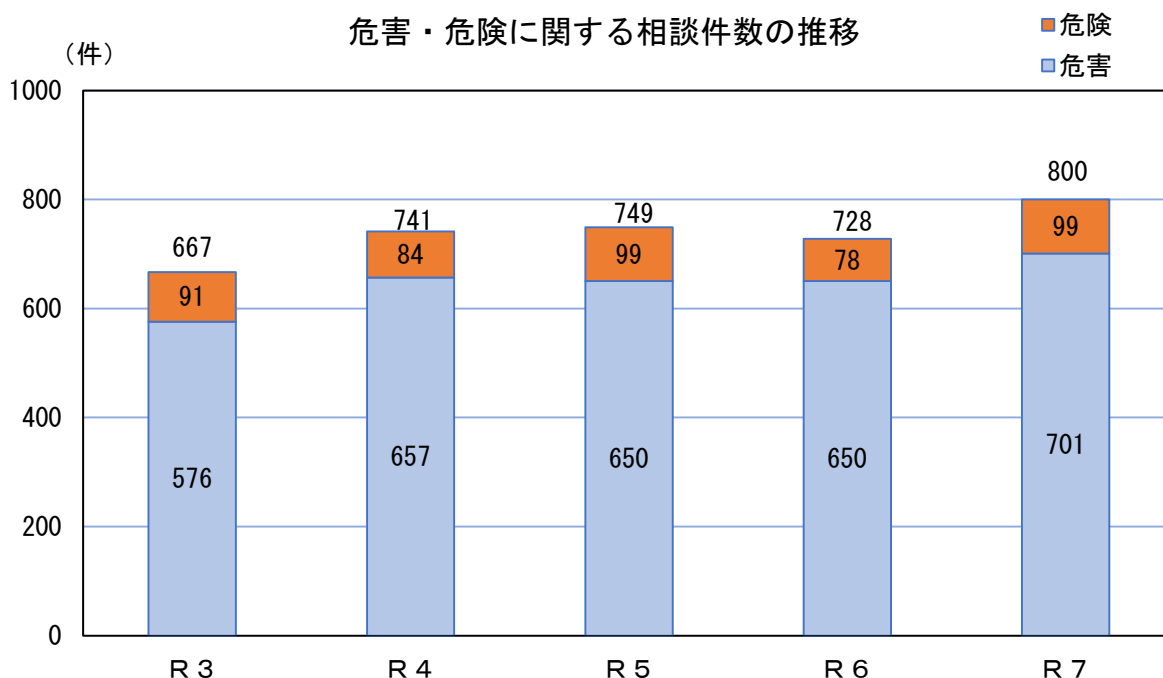
「危害」とは商品・サービスに関連して人身に被害が発生したこと、「危険」とは人身に被害が発生するおそれがあることである。

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

7年度の危害・危険に関する相談件数は800件（危害701件、危険99件）で、6年度の728件に比べ72件増加（9.9%増）した。



（２）危害に関する相談

7年度の危害に関する相談件数は701件で、6年度の650件に比べ51件増加（7.8%増）した。

項目別では、「化粧品」が143件と最も多く、件数は6年度に比べ8件増加（5.9%増）した。次いで「医療」が125件で6年度に比べ7件増加（5.9%増）し、「理美容」は60件で6年度に比べ13件増加（27.7%増）した。

事例としては、化粧品や健康食品では湿疹、下痢などの症状が現れた、医療や理美容では手術後に痛みや火傷の症状が出たという例や、健康関連サービスでは施術後に全身の痛みや骨折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	3 年度			4 年度			5 年度			6 年度			7 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	化粧品	148	25.7	化粧品	239	36.4	化粧品	179	27.5	化粧品	135	20.8	化粧品	143	20.4
2	医療	67	11.6	医療	82	12.5	医療	104	16.0	医療	118	18.2	医療	125	17.8
3	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	理美容	60	8.6
4	理美容	46	8.0	理美容	51	7.8	理美容	51	7.8	理美容	47	7.2	健康食品	54	7.7
5	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	健康関連サービス	31	4.4
全件数	576			657			650			650			701		

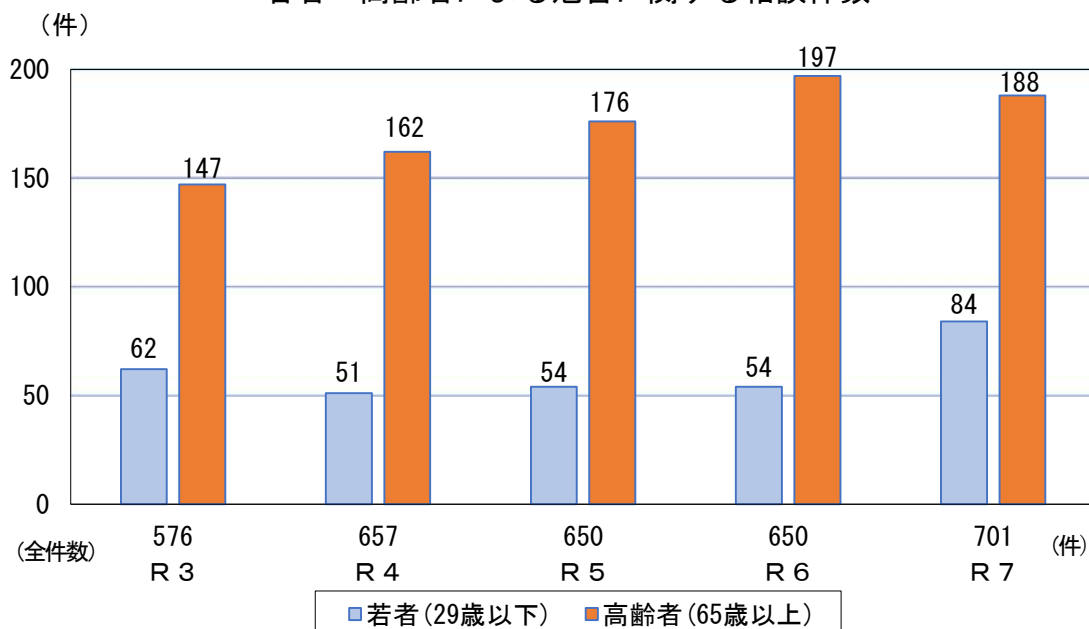
危害に関する主な事例

分類	主 な 事 例
化粧品	インターネットの広告を見てクレンジングと美容液を注文して、使用したところ、顔に湿疹が出た。定期購入を解約しようとしたら解約料の支払い等を求められた。使用して湿疹が出ても解約できないものなのか。
医療	歯列矯正治療の際に、歯茎から出血した上、歯が傾いてしまった。損害賠償を求めたい。どのように交渉したらよいか。
理美容	痩身エステの施術中に痛みや皮膚の剥離が生じた。専門医にかかったところ熱傷Ⅱ度の火傷と診断された。治療費と交通費を求めたいが、相手に連絡がつかなくなった。
健康食品	インターネットの広告から定期購入のダイエットサプリメントを注文して服用したところ、ひどい下痢症状が出た。下痢の原因はこのサプリメント以外ないと思うが、業者に説明して定期購入の解約を求めたところ受け入れられなかった。
健康関連サービス	負傷中の箇所について事前に説明したうえでストレッチ専門店の施術サービスを受けたところ、負傷中の箇所に強い力を加えられて骨折した。店に慰謝料を求めたい。

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188件（構成比26.8%）で6年度の197件に比べて9件減少（4.6%減）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84件（構成比12.0%）で6年度の54件に比べて30件増加（55.6%増）した。

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

7年度における危険に関する相談は99件で、6年度の78件と比べて21件増加（26.9%増）した。

最も多かったのは例年と同じ「自動車」で18件、以下「食生活機器」が7件、「調理食品」が5件、「掃除用具」が5件、「空調・冷暖房機器」が5件と続く。

事例としては、自動車の部品交換や整備後の不具合、電気製品の発火等による事故などの相談が寄せられた。

危険に関する相談の推移（上位5項目）

順位	3 年度			4 年度			5 年度			6 年度			7 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	12	13.2	自動車	13	15.5	自動車	19	19.2	自動車	13	16.7	自動車	18	18.2
2	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	食生活機器	7	7.1
3	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	調理食品	5	5.1
4	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	掃除用具	5	5.1
5	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	空調・冷暖房機器	5	5.1
全件数	91			84			99			78			99		

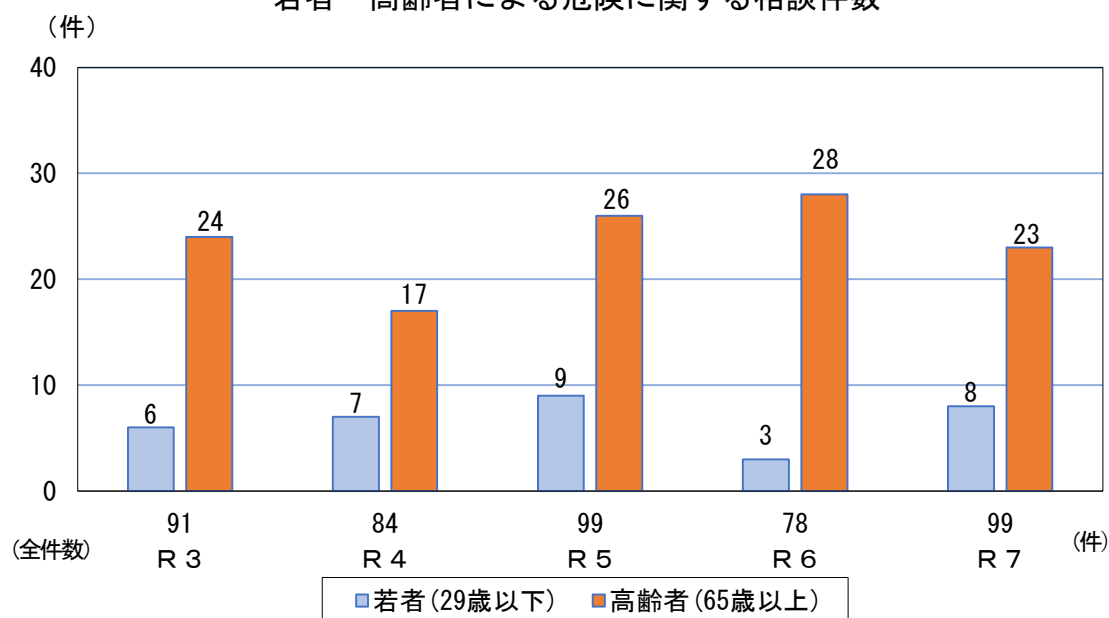
危険に関する主な事例

分類	主 な 事 例
自動車	インターネットショッピングモールで自動二輪の部品を購入して取り付けしたが、欠陥があり車両火災が発生した。ショップ運営者は賠償に応じる気配がなく、モール運営者からも補償の対象外と言われた。
	車を車検・整備後すぐに、突然ハンドル、ブレーキが効かなくなり、その後エンジンがストップした。どうなっているのか。定期点検パックをキャンセルしたいと申し出たところ、返金額があまりに少ない。
食生活機器	電子レンジで餅を加熱していたところ、異音がして庫内に火が出た。メーカーのサービスセンターに電話したところ、原因究明はしないと言う。商品改善の姿勢が感じられない。
空調・冷暖房機器	インターネットでパネルヒーターを購入したところ、魚が焼けるような匂いがし、パネルヒーターの下の床材が焦げてしまった。火事になった可能性もあるのではないかと。

高齢者の危険に関する相談件数は23件（構成比23.2％）で6年度の28件に比べて5件減少（17.9％減）した。

若者の危険に関する相談件数は8件（構成比8.1％）で6年度の3件と比べて5件増加（6年度比2.7倍）した。

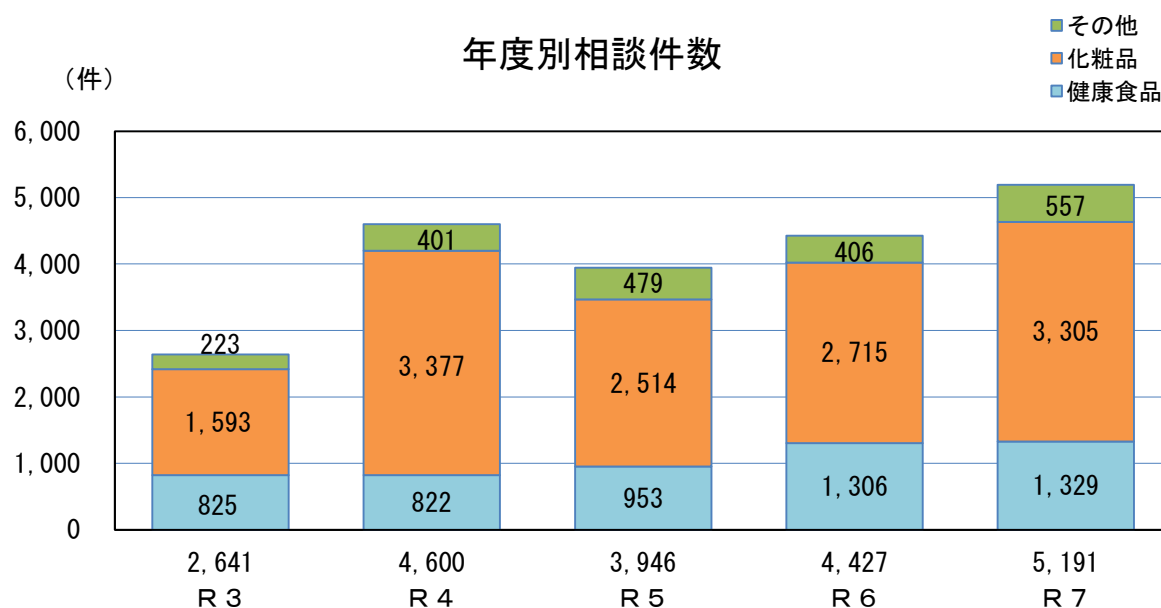
若者・高齢者による危険に関する相談件数



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

「インターネット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。料金を払わなければいけないのか」「ダイエットサプリの効果がないので解約したいが、電話がつながらず、手続きもエラーとなり、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７年度の相談件数は５，１９１件で、６年度の４，４２７件と比べて７６４件増加（１７．３％増）した。



商品別にみると、「化粧品」に関する相談は３，３０５件で、６年度から５９０件増加（２１．７％増）、「健康食品」に関する相談は１，３２９件で、６年度から２３件増加（１．８％増）した。また、漢方薬などの「医薬品」に関する相談が２１３件で、６年度の１１１件から１０２件増加（９１．９％増）したほか、電子タバコやペット用品などの「他の教養娯楽品」に関する相談は１２３件で、６年度の９６件から２７件増加（２８．１％増）した。

一方、コーヒーや水などの「飲料」に関する相談は３７件で、６年度の４５件から８件減少（１７．８％減）した。

商品別件数（上位５項目）

順位	項目	７年度		６年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
１	化粧品	3,305	63.7	2,715	61.3	590	21.7
２	健康食品	1,329	25.6	1,306	29.5	23	1.8
３	医薬品	213	4.1	111	2.5	102	91.9
４	他の教養娯楽品	123	2.4	96	2.2	27	28.1
５	飲料	37	0.7	45	1.0	▲ 8	▲ 17.8
全件数		5,191	100.0	4,427	100.0	764	17.3

年代別でみると、60歳以上からの相談が3,070件で、6年度と比べて629件増加（25.8%増）している。

性別・年代別件数

	7年度					6年度				
	男	女	不明	合計	構成比%	男	女	不明	合計	構成比%
80歳以上	131	220	1	352	6.8	105	150	0	255	5.8
70歳代	419	822	2	1,243	23.9	342	577	3	922	20.8
60歳代	475	1,000	0	1,475	28.4	419	841	4	1,264	28.6
50歳代	333	814	4	1,151	22.2	313	804	3	1,120	25.3
40歳代	118	302	1	421	8.1	121	276	2	399	9.0
30歳代	31	105	0	136	2.6	27	87	0	114	2.6
20歳代	21	81	0	102	2.0	28	41	0	69	1.6
20歳未満	49	69	2	120	2.3	34	60	1	95	2.1
不明	62	96	33	191	3.7	59	110	20	189	4.3
合計	1,639	3,509	43	5,191	100.0	1,448	2,946	33	4,427	100.0
構成比%	31.6	67.6	0.8	100.0		32.7	66.5	0.7	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1,821件、2番目に多いのは「千円以上1万円未満」の1,614件である。

契約金額別件数

金額	7年度		6年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
千円未満	243	4.7	254	5.7	▲ 11	▲ 4.3
千円～ 1万円未満	1614	31.1	1,290	29.1	324	25.1
1万円～ 5万円未満	1821	35.1	1,620	36.6	201	12.4
5万円～ 10万円未満	105	2.0	110	2.5	▲ 5	▲ 4.5
10万円～ 50万円未満	16	0.3	21	0.5	▲ 5	▲ 23.8
50万円以上	1	0.0	0	0.0	1	－
不明	1,391	26.8	1,132	25.6	259	22.9
合計	5,191	100.0	4,427	100.0	764	17.3
平均金額	13,773円		14,193円		▲ 420円	▲ 3.0

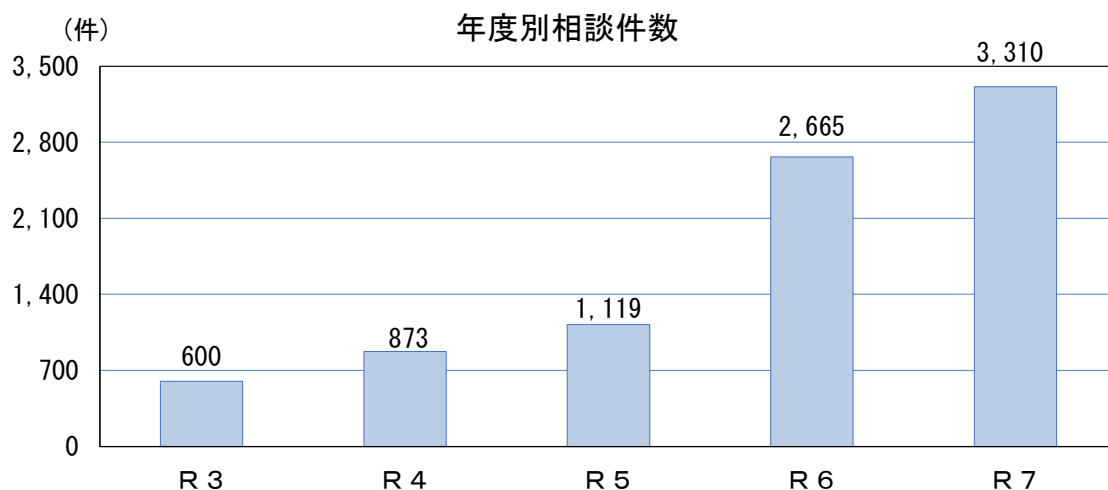
内容別にみると、定期購入であることに気付かずに注文し「解約」を希望する相談や、低価格を強調したSNS等の「電子広告」に関する相談が多い。また、支払手段として指定する「後払い決済」に関する相談も多数寄せられた。

<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」に関する相談が増加している。7年度の相談件数は3,310件で、6年度の2,665件と比べ645件増加（24.2%増）した。



年代別では、70歳以上が2,118件（構成比64.0%）で最も多く、全体の半数以上を占めており、6年度の1,593件と比べ525件増加（33.0%増）した。次いで60歳代が348件（構成比10.5%）で6年度の317件と比べ31件増加（9.8%増）した。そのほか、50歳代が264件（構成比8.0%）で6年度の258件と比べ6件増加（2.3%増）と続き、高齢者ほど件数が多くなる傾向がある。

契約当事者の性別は、「女性」が48.6%、「男性」が47.2%で、ほぼ同率である。件数においては、「男性」が1,561件で6年度の1,278件から283件増加（22.1%増）し、「女性」は1,610件で6年度の1,296件から314件増加（24.2%増）した。

性別・年代別件数

	7年度						6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	1,004	1,093		21	2,118	64.0	750	826		17	1,593	59.8
60歳代	181	165		2	348	10.5	156	159		2	317	11.9
50歳代	129	133		2	264	8.0	141	117		0	258	9.7
40歳代	65	53		0	118	3.6	63	69		1	133	5.0
30歳代	31	16		0	47	1.4	27	14		0	41	1.5
20歳代	19	13		0	32	1.0	18	11		0	29	1.1
20歳未満	0	0		0	0	0.0	0	0		0	0	0.0
不明	132	137	21	93	383	11.6	123	100	21	50	294	11.0
合計	1,561	1,610	21	118	3,310	100.0	1,278	1,296	21	70	2,665	100.0
構成比%	47.2	48.6	0.6	3.6	100.0		48.0	48.6	0.8	2.6	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1,103件（構成比33.3%）で最も多く、次いで「100万円以上500万円未満」が168件（構成比5.1%）と続く。増加率においては「5万円以上10万円未満」が最も多く6年度に比べ70件増加（6年度比2.1倍）した。なお、7年度の平均契約金額は約54万7千円であり、6年度に比べ約29万4千円減少（35.0%減）した。

契約金額別件数

金額	7年度		6年度		増減（件）	増減（%）
	件数	構成比%	件数	構成比%		
1万円未満	27	0.8	15	0.6	12	80.0
1万円～ 5万円未満	53	1.6	45	1.7	8	17.8
5万円～ 10万円未満	134	4.0	64	2.4	70	109.4
10万円～ 50万円未満	1,103	33.3	749	28.1	354	47.3
50万円～100万円未満	157	4.7	176	6.6	▲ 19	▲ 10.8
100万円～500万円未満	168	5.1	224	8.4	▲ 56	▲ 25.0
500万円～ 1億円未満	17	0.5	26	1.0	▲ 9	▲ 34.6
不明	1,651	49.9	1,366	51.3	285	20.9
合計	3,310	100.0	2,665	100.0	645	24.2
平均金額	547,308円		841,805円		▲ 294,497円	▲ 35.0

内容別にみると、販売方法に関する「家庭訪問」「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。

主な事例としては、「業者が家を訪れ、分電盤を点検し、交換することになったが信用できないので解約したい。業者と連絡が取れないが、どう対処すればよいか」「妻がガス給湯器の点検の電話連絡を受け、業者が来て交換工事を勧められ契約したが、高額なのでクーリング・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>

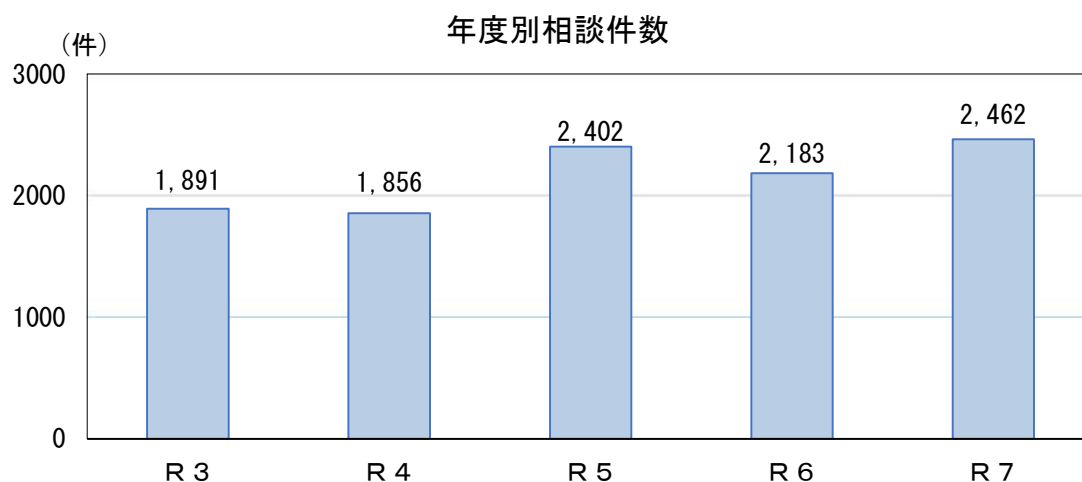
- ・ 「無料点検します」と電話をかけてきたり、訪問をしてきた業者には安易に点検させないようにしましょう。
- ・ 業者に不安をあおられて慌てて契約するのは危険です。家族・知人に相談したり、複数の業者から見積りを取るなど、十分に比較・検討をしましょう。
- ・ 契約後や工事完了後でもクーリング・オフなどができる場合があります。疑問があれば身近な人や消費生活センターに相談しましょう。

3 「投資・副業」に関する相談

インターネットやSNSを通じて情報が容易に入手できるようになったことで、株式、FX、暗号資産などへの投資や各種の副業、またそれらを紹介する副業スクールへの関心が高まっている。

これらは多くの場合、SNS、動画配信サイト、インターネット広告を通じて、「簡単に稼げる」「初心者でも安心」といった勧誘が行われ、無料相談、チャットグループへの参加をきっかけに契約へ誘導される。しかし、実際には事前説明のなかった高額な費用の支払いを強いられたり、説明どおりの十分な利益が得られず、トラブルに発展している。

7年度の相談件数は2,462件で、6年度の2,183件に比べ279件増加(12.8%増)した。



年代別にみると、20歳代が629件(構成比25.5%)と最も多く、次いで50歳代が392件(構成比15.9%)、30歳代が343件(構成比13.9%)と続く。若年層ほど相談件数が多い傾向にあるが、70歳以上の世代であっても302件(構成比12.3%)の相談があり、全世代から相談が寄せられている。最も増加した年代は60歳代で6年度218件から92件増加(42.2%増)した。

性別・年代別件数

	7 年度						6 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	189	110		3	302	12.3	116	115		3	234	10.7
60歳代	182	127		1	310	12.6	130	88		0	218	10.0
50歳代	180	210		2	392	15.9	163	168		1	332	15.2
40歳代	166	175		0	341	13.9	151	152		0	303	13.9
30歳代	157	184		2	343	13.9	179	159		0	338	15.5
20歳代	278	347		4	629	25.5	244	368		4	616	28.2
20歳未満	13	9		0	22	0.9	11	17		0	28	1.3
不明	52	41	7	23	123	5.0	51	39	3	21	114	5.2
合計	1,217	1,203	7	35	2,462	100.0	1,045	1,106	3	29	2,183	100.0
構成比%	49.4	48.9	0.3	1.4	100.0		47.9	50.7	0.1	1.3	100.0	

契約金額別でみると、件数においては「100万円以上500万円未満」が598件（構成比24.3%）と最も多く、次いで「10万円以上50万円未満」が377件（構成比15.3%）と続く。増加件数においては「500万円以上」が最も多く、6年度231件から100件増加（43.3%増）した。なお、7年度の平均契約金額は約431万9千円であり、6年度に比べ約70万2千円増加（19.4%増）した。

契約金額別件数

	7年度		6年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%		
1万円未満	23	0.9	49	2.2	▲ 26	▲ 53.1
1万円～ 5万円未満	147	6.0	170	7.8	▲ 23	▲ 13.5
5万円～ 10万円未満	45	1.8	53	2.4	▲ 8	▲ 15.1
10万円～ 50万円未満	377	15.3	357	16.4	20	5.6
50万円～ 100万円未満	364	14.8	319	14.6	45	14.1
100万円～ 500万円未満	598	24.3	501	23.0	97	19.4
500万円以上	331	13.4	231	10.6	100	43.3
不明	577	23.4	503	23.0	74	14.7
合計	2,462	100.0	2,183	100.0	279	12.8
平均金額	4,318,853円		3,617,090円		701,763円	19.4

商品・サービス別にみると、「詐欺」が1,105件（構成比44.9%）と最も多く、次いで「SNS」が989件（構成比40.2%）、「返金」が896件（構成比36.4%）と続く。増加率においては、「詐欺」が最も高く、6年度868件から237件増加（27.3%増）した。

商品・サービス別件数

順位	項目	7年度		6年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	詐欺	1,105	44.9	868	39.8	237	27.3
2	SNS	989	40.2	925	42.4	64	6.9
3	返金	896	36.4	812	37.2	84	10.3
4	解約	633	25.7	625	28.6	8	1.3
5	電子広告	516	21.0	515	23.6	1	0.2
	全件数	2,462	100.0	2,183	100.0	279	12.8

主な事例としては、「SNSで紹介された投資グループに参加し、高額な情報商材を購入したが、利益がほとんど得られなかった」「無料相談のつもりで申し込んだところ、高額な投資セミナーの契約を勧められた」「解約を申し出ると、高額な違約金が発生すると説明され、やめたくても解約できないような状況になった」など、投資の内容やリスク、契約内容について十分な説明がされず、トラブルに発展したという相談が寄せられた。

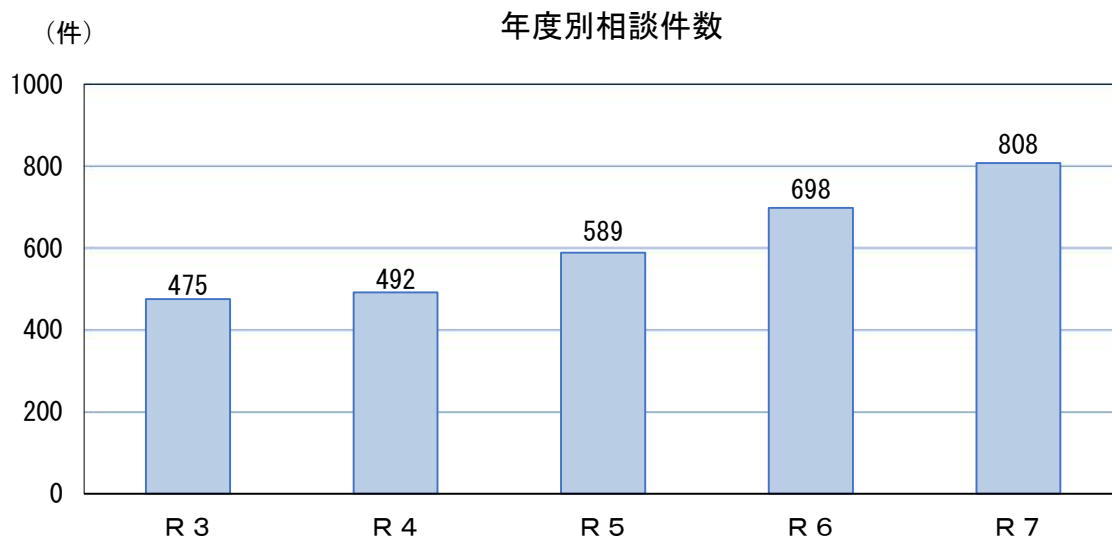
＜センターからアドバイス＞

- ・ 「誰でも簡単に稼げる」といった勧誘文句をうのみにせず、契約内容やリスク、費用負担について十分に確認しましょう。
- ・ 詐欺による被害は、一度送金してしまうと被害回復が非常に困難です。不審に思ったら、送金しないようにしましょう。
- ・ 金融商品取引業や暗号資産交換業等については、金融庁への登録を受けた業者であるかを確認しましょう。仮に登録があっても、他に不審な点がないか確認しましょう。

4 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談

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。

7年度の相談件数は808件で、6年度の698件に比べ110件増加（15.8%増）した。



年代別にみると、20歳代が155件（構成比19.2%）と最も多く、6年度の147件と比べ8件増加（5.4%増）した。次いで70歳以上が150件（構成比18.6%）で6年度と比べ6件増加（4.2%増）、30歳代が104件（構成比12.9%）で6年度と比べ9件増加（9.5%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50.9%であるのに対し、「男性」が46.4%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411件で6年度の372件から39件増加（10.5%増）し、「男性」は375件で6年度の306件から69件増加（22.5%増）した。

性別・年代別件数

	7 年度						6 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	58	92		0	150	18.6	61	80		3	144	20.6
60歳代	39	51		0	90	11.1	30	37		0	67	9.6
50歳代	46	53		0	99	12.3	35	55		2	92	13.2
40歳代	45	50		1	96	11.9	25	44		0	69	9.9
30歳代	53	50		1	104	12.9	46	49		0	95	13.6
20歳代	74	81		0	155	19.2	69	77		1	147	21.1
20歳未満	12	5		0	17	2.1	12	9		0	21	3.0
不明	48	29	12	8	97	12.0	28	21	6	8	63	9.0
合計	375	411	12	10	808	100.0	306	372	6	14	698	100.0
構成比%	46.4	50.9	1.5	1.2	100.0		43.8	53.3	0.9	2.0	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３６５件（構成比４５．２％）と最も多く、次いで「５万円以上１０万円未満」が１８９件（構成比２３．４％）と続く。増加件数においても「１０万円以上５０万円未満」が最も高く、６年度２８９件から７６件増加（２６．３％増）した。なお、７年度の平均契約金額は約１８万４千円であり、６年度に比べ約１万７千円増加（９．９％増）した。

契約金額別件数

	７年度		６年度		増減(件)	増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%		
１万円未満	15	1.9	16	2.3	▲ 1	▲ 6.3
１万円～ ５万円未満	121	15.0	115	16.5	6	5.2
５万円～ １０万円未満	189	23.4	190	27.2	▲ 1	▲ 0.5
１０万円～ ５０万円未満	365	45.2	289	41.4	76	26.3
５０万円～ １００万円未満	25	3.1	16	2.3	9	56.3
１００万円～ ５００万円未満	19	2.4	17	2.4	2	11.8
不明	74	9.2	55	7.9	19	34.5
合計	808	100.0	698	100.0	110	15.8
平均金額	183,913円		167,384円		16,529円	9.9

内容別にみると、「高価格・料金」が５６６件（構成比７０．０％）と最も多く、次いで「家庭訪販」が４５０件（構成比５５．７％）、「電子広告」が３８２件（構成比４７．３％）と続く。増加率においては、「クーリング・オフ」が最も高く、６年度３０４件から７０件増加（２３．０％増）した。

内容別件数（複数選択項目）（上位１０項目）

順位	項目	７年度		６年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	高価格・料金	566	70.0	464	66.5	102	22.0
2	家庭訪販	450	55.7	373	53.4	77	20.6
3	電子広告	382	47.3	363	52.0	19	5.2
4	クーリングオフ	374	46.3	304	43.6	70	23.0
5	返金	216	26.7	200	28.7	16	8.0
6	契約書・書面	88	10.9	83	11.9	5	6.0
7	修理代	80	9.9	83	11.9	▲ 3	▲ 3.6
8	説明不足	69	8.5	63	9.0	6	9.5
9	見積り	66	8.2	73	10.5	▲ 7	▲ 9.6
10	インターネット通販	64	7.9	82	11.7	▲ 18	▲ 22.0
全件数		808	100.0	698	100.0	110	15.8

主な事例としては「ロードサービスに依頼後、事前に説明のなかった追加料金を請求され、高額費用となった。キャンセルを申し出ると、想定外の違約金まで請求された」「格安料金をうたう鍵開けサービスを依頼した。後から深夜料金や出張費が加算されたが、鍵が開かないと困るので高額と思いつつ支払ってしまった」など、不安な気持ちに付け込まれ、想定をはるかに超える請求を受けた、といった相談が寄せられている。

＜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、また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に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、クーリング・オフできる可能性があります。疑問な点は消費生活センターに相談しましょう。

5 「住宅関連」の相談

住宅のリフォームや投資マンション、賃貸物件の退去費用をはじめとした「住宅関連」の相談が後を絶たない。なかでも、家賃の値上げやリースバック、リバースモーゲージに関しては「業者に言われるままに市場価格と比べ著しく安価で売却してしまった（リースバック）」など近年深刻なものが寄せられている。

「住宅関連」の7年度の相談件数は合計4,693件で、6年度の4,997件と比べて304件減少（6.1%減）したものの、高止まり傾向にある。

※・リースバック：自宅を売却して現金化した家に家賃を払って住み続けられる制度

・リバースモーゲージ：自宅を担保に金融機関からお金を借りる仕組み



内容別にみると、価格や料金に関する相談が最も多く、次いで販売方法に関する「家庭訪販」が多い。さらに、解約や契約書など契約に関する相談も多く寄せられている。

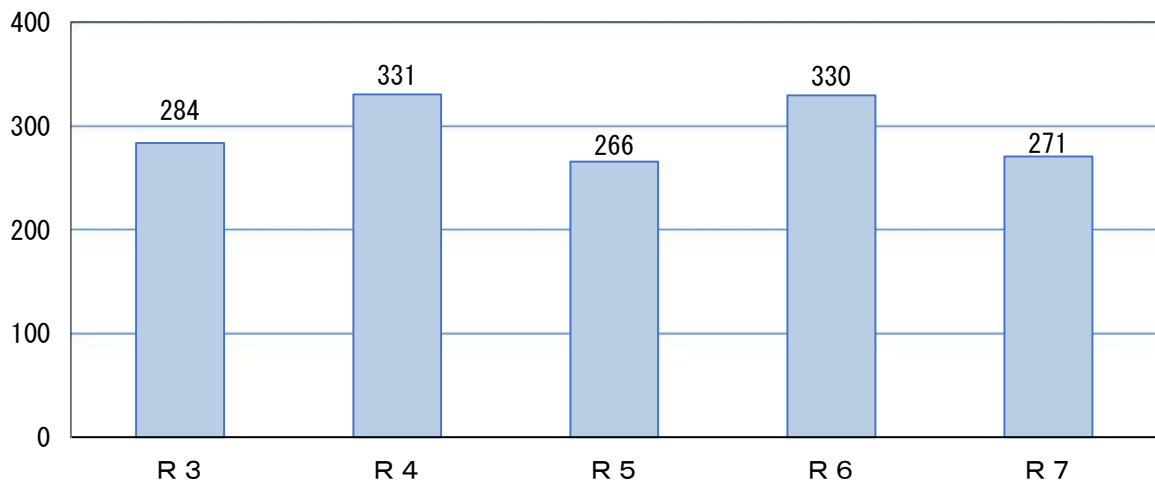
内容別相談件数（複数選択項目）

順位	項目	7 年度		6 年度		増減 (件)	増減 (%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	高価格・料金	848	18.1	1,009	20.2	▲ 161	▲ 16.0
2	家庭訪販	837	17.8	1,520	30.4	▲ 683	▲ 44.9
3	解約	789	16.8	922	18.5	▲ 133	▲ 14.4
4	契約書・書面	749	16.0	812	16.2	▲ 63	▲ 7.8
5	修理代	645	13.7	601	12.0	44	7.3
全件数		4,693	100.0	4,997	100.0	▲ 304	▲ 6.1

ア 住宅リフォーム

「業者にリフォームを依頼したところ、次々と追加工事を提案され、想定をはるかに超える金額を請求された」「適切に施工されていない。手抜き工事ではないか」などの「住宅リフォーム」に関する相談件数は、271件で、6年度の330件と比べて59件減少（17.9%減）となっており、3年度以降は300件前後を推移している。

(件) 住宅リフォーム 年度別相談件数



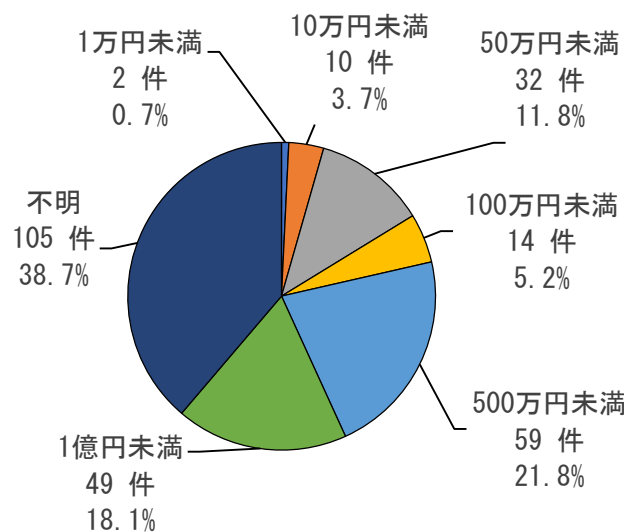
年代別にみると、70歳以上が84件（構成比31.0%）と最も多く、次いで50歳代の62件（構成比22.9%）と続くが、40歳代以下も59件（構成比21.8%）と年齢層は広範にわたっている。

金額別にみると、100万円以上500万円未満が59件（構成比21.8%）と最も多く、次いで500万円以上1億円未満が49件（構成比18.1%）であった。住宅リフォーム契約は、金額が大きくなる傾向にある。

年代別構成

	件数	構成比%
70歳以上	84	31.0
60歳代	36	13.3
50歳代	62	22.9
40歳代	30	11.1
30歳代	21	7.7
20歳代	8	3.0
不明	30	11.1
合計	271	100.0

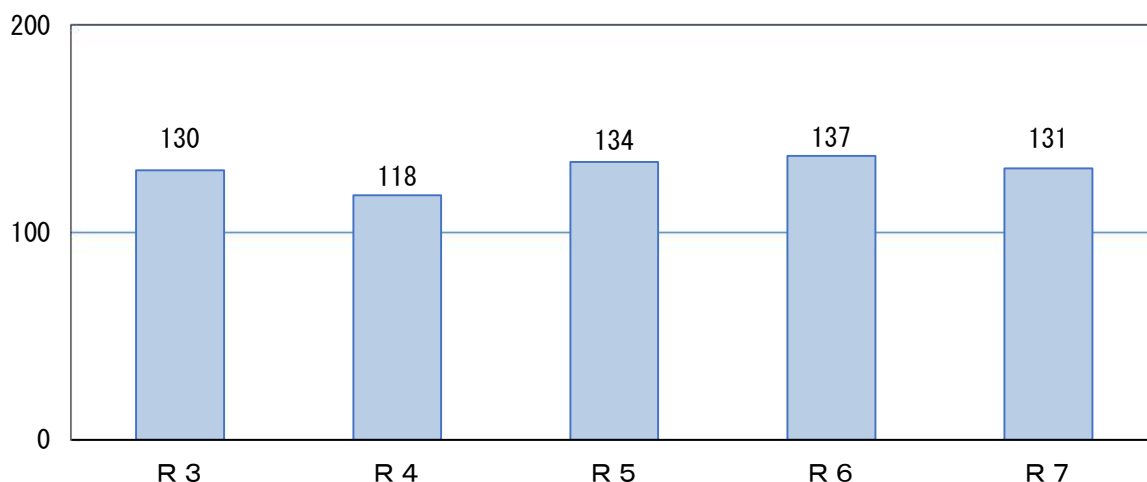
契約金額別件数



イ 投資マンション

「節税対策になる」「家賃保証がある」など、将来の資産運用をうたった「投資マンション」に関する7年度の相談件数は、131件で、6年度の137件と比べて6件減少（4.4%減）しているが、3年度以降は130件前後で推移している。

(件) 投資マンション 年度別相談件数



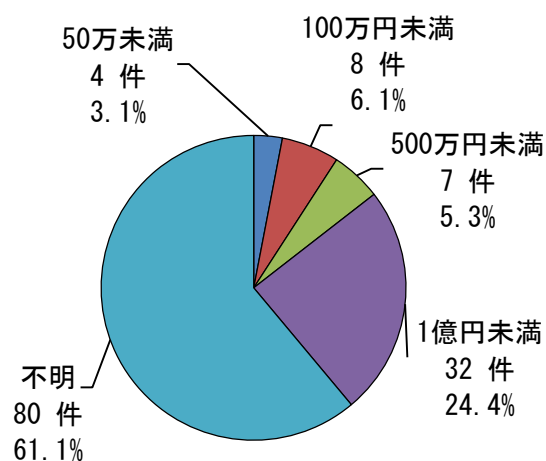
年代別にみると、20歳代が49件（構成比37.4%）と最も多く、次いで30歳代の43件（構成比32.8%）と続く。対して50歳代以上は19件（構成比14.6%）であり、圧倒的に若い世代からの相談が多い。

金額別にみると、500万円以上1億円未満が32件（構成比24.4%）と最も多い。

年代別構成

	件数	構成比%
70歳以上	9	6.9
60歳代	4	3.1
50歳代	6	4.6
40歳代	11	8.4
30歳代	43	32.8
20歳代	49	37.4
不明	9	6.9
合計	131	100.0

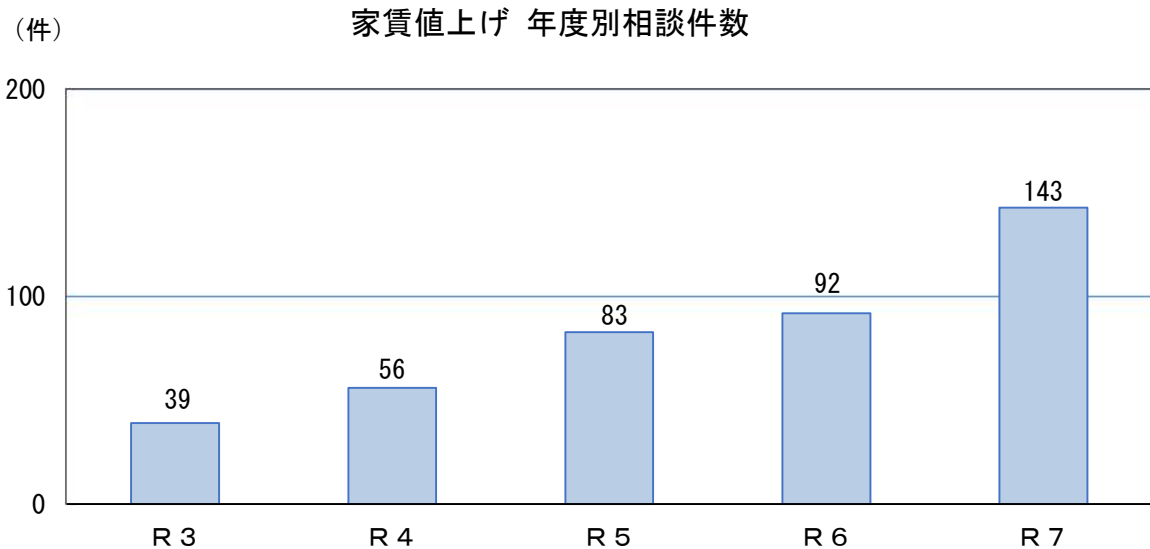
契約金額別件数



ウ 家賃値上げ

「住んでいる物件のオーナーから突然大幅な家賃値上げを通告された。納得できない」など、物価高やオーナーが代わったことなどを背景・契機として、「家賃値上げ」に関する相談が急増している。

7年度の相談件数は143件で、6年度の92件と比べて51件増加（55.4%増）した。

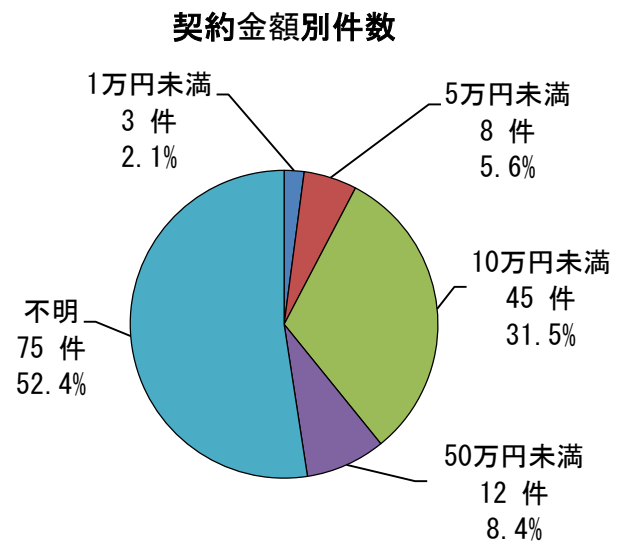


年代別にみると、30歳代が32件（構成比22.4%）と最も多く、次いで50歳代の30件（構成比21.0%）と続くが、年齢層は広範にわたっている。

金額別にみると、5万円以上10万円未満が45件（構成比31.5%）と最も多く、次いで10万円以上50万円未満が12件（構成比8.4%）である。

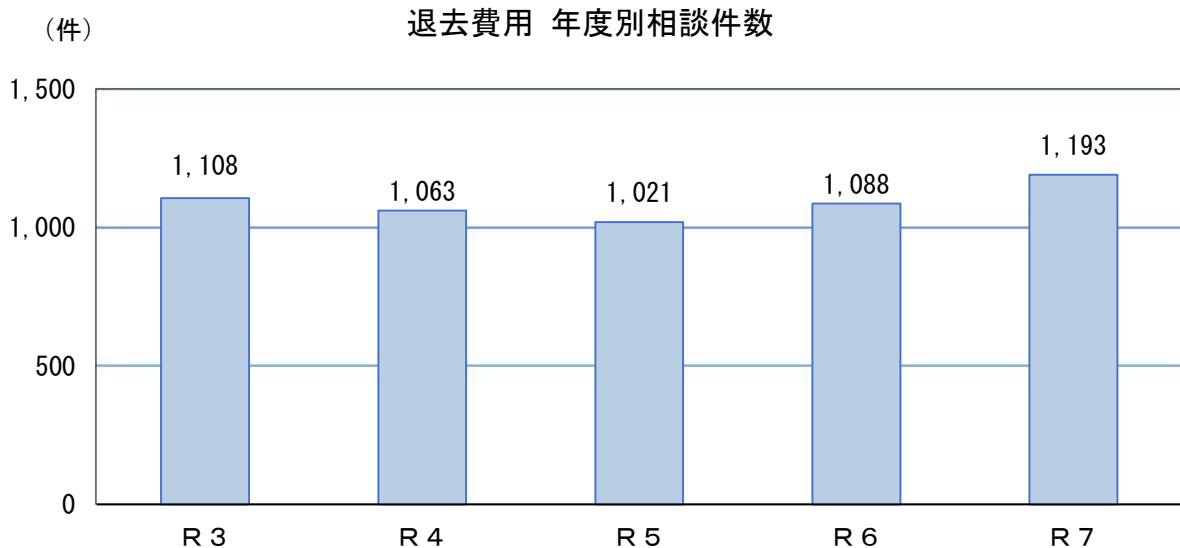
※金額は、「家賃」と「値上げ幅」が混在している。

年代別構成		
	件数	構成比%
70歳以上	9	6.3
60歳代	13	9.1
50歳代	30	21.0
40歳代	25	17.5
30歳代	32	22.4
20歳代	15	10.5
不明	19	13.3
合計	143	100.0



エ 退去費用

「短期間しか住んでいないのに、高額ハウスクリーニング代を請求された」
「入居時からあった床のキズの修復費用まで請求された」など、賃貸アパートやマンションなどの退去時に発生する費用に関する7年度の相談件数は、1,193件で、6年度の1,088件と比べて105件増加（9.7%増）した。



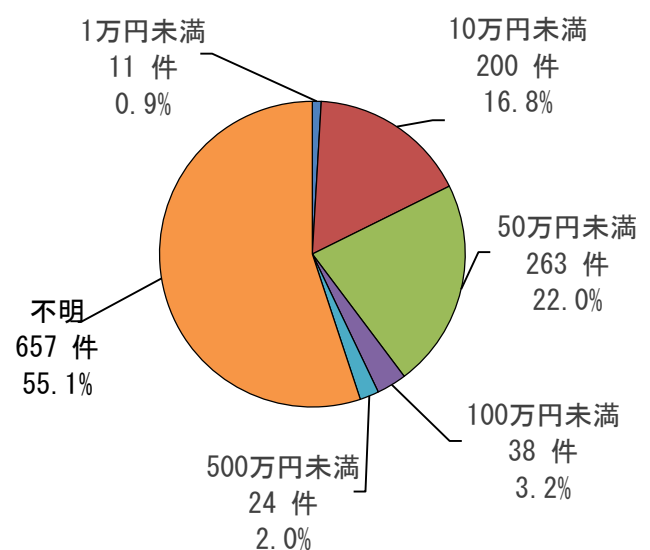
年代別にみると、30歳代が296件（構成比24.8%）と最も多く、次いで29歳以下の253件（構成比21.2%）と、比較的若い世代が多い。

金額別にみると、10万円以上50万円未満が263件（構成比22.0%）と最も多く、次いで1万円以上10万円未満が200件（構成比16.8%）である。

年代別構成

	件数	構成比%
70歳以上	62	5.2
60歳代	88	7.4
50歳代	172	14.4
40歳代	145	12.2
30歳代	296	24.8
29歳以下	253	21.2
不明	177	14.8
合計	1,193	100.0

契約金額別件数



オ リースバック、リバースモーゲージ

「老後の資金の不安がなくなる」「大金が入るうえ、そのまま住み続けられる」など、自宅を売却して現金化した上でその家を賃借する「リースバック」、自宅を担保に金融機関から借入れをする「リバースモーゲージ」に関する相談が、この数年増加している。

7年度の相談件数は26件で6年度の32件と比べて6件減少（18.7%減）と件数こそ少ないものの、所有不動産の売却や担保として借り入れるなど、動く金額が多額で生活への影響が大きい。

(件) リースバック・リバースモーゲージ 年度別相談件数



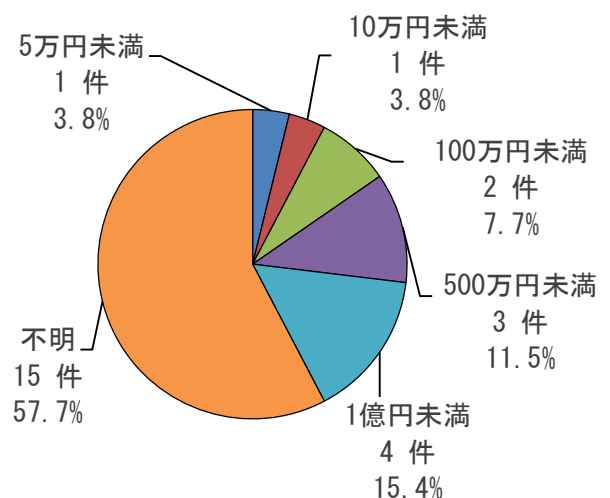
年代別にみると、70歳以上が17件（構成比65.4%）と最も多く、次いで60歳代の4件（構成比15.4%）と、高齢者からの相談が圧倒的に多い。

金額別にみると、500万円以上1億円未満が4件（構成比15.4%）と最も多く、次いで100万円以上500万円未満が3件（構成比11.5%）である。

年代別構成

	件数	構成比%
70歳以上	17	65.4
60歳代	4	15.4
50歳代	1	3.8
40歳代	1	3.8
30歳代	1	3.8
20歳代	0	0.0
不明	2	7.7
合計	26	100.0

契約金額別件数



＜センターからアドバイス＞

- ・ 住宅（不動産）に関する契約は、金額も多額となります。家族と十分に相談することはもちろん、住宅の専門機関などに確認することも重要です。
- ・ 家賃の値上げは、基本的に貸主と借主の合意が必要です。値上げの根拠を確認し、納得がいけない場合は、住宅の専門機関への相談や法律相談も検討しましょう。
- ・ 賃貸物件を退去する時の費用負担については、まず、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を確認し、貸主と交渉しましょう。
- ・ リフォームを行うときは、複数の業者から見積を取りましょう。突然訪問してきた業者の言葉はうのみにせず、一旦落ち着いて、契約前に家族や周りの人に必ず相談しましょう。

IV 相談事例

1 販売方法ごとの相談事例

(1) 店舗販売 (13頁参照)

【不動産貸借】

賃貸マンションの退去費用に諸経費として約10%が計上されている。契約書には諸経費について記載がなかったため、支払い義務はないのではないかと。管理会社に問い合わせたが、明確な説明が得られなかった。契約書にない費用なので支払いたくない。
(30歳代・男性・給与生活者)

- * 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。

【エステティックサービス】

倒産と報道されたエステサロンで、3年前に脱毛10回コースとホームケア商品で合計約30万円、36回払いのローンを組んで契約した。まだ支払いが少し残っているが施術は4回ほどしか受けていない。残りの支払いを止めたい。
(40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、納車直後からエンジンが不調で、販売店に何度か見てもらったが原因が判明しない状態が続いている。最近は停車時にエンジンが止まる不具合も起きている。無償で修理してほしいが、中古車店に対応を拒まれている。どうしたらよいか。
(20歳代・男性・給与生活者)

- * 購入した中古車の不具合と販売店に対応に関する相談が寄せられました。

【医療サービス】

オンライン診療で薬を処方してもらったが、留守にしていたため受け取ることができず、薬は事業者に返送された。事業者に再送を依頼したところ、再送できないと連絡がきた。再送できないのであれば返金してほしいと伝えたが、返金できないと回答があった。事業者の対応に納得がいかない。
(30歳代・男性・給与生活者)

- * オンライン診療を利用した際のトラブルに関する相談が寄せられました。

【携帯電話サービス】

携帯電話の調子が悪いので店舗へ相談に行った。店員から携帯電話を変えることを勧められたので、機種変更した。月額料金は変わらないと説明を受けたが、家に帰ってから契約書を見ると、月額料金がこれまでの2倍ほどになっていることに気づいた。説明と違うので解約したいがどうしたらよいか。

(80歳代・女性・無職)

- * 勧められるまま契約したが、説明と異なる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 (13頁参照)**【基礎化粧品】**

スマートフォンで洗顔料を注文しようとしたが、必要事項を入力している途中で画面がフリーズした。その後購入意欲がなくなったため改めて注文しなかったが、先日、商品が届いた。業者に問い合わせたところ、解約するには4千円かかると言われた。そもそも注文していないのに、解約料がかかるのはおかしい。

(50歳代・女性・自営・自由)

- * 注文が完了していないと思っていたら、商品が届いてしまったという相談が寄せられました。

【他の健康食品】

SNSで「初回限り」「返金保証あり」という広告を見てダイエットサプリ1袋約1,500円をお試しのつもりで注文した。販売店からの注文メールを確認すると、初回6袋が約2万7千円で届くという内容だった。すぐに販売店にキャンセルを申し出たが、規約に定めている通り返品できないと回答があった。納得できず問い合わせを続けていたのに、昨日商品が届いた。どうしたらよいか。

(50歳代・女性・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、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】

後払い決済サービス会社から約10万円の請求が届いた。その少し前に、注文した覚えのない商品を発送したという内容のメールが届いており、メールの中に大手通販サイトの記載があったため念のため確認したが、自分が約10万円の利用をした履歴はなかった。後払いサービス会社に申し入れを行ったが、本人利用と断定され、請求されている。支払わなければならないのか。

(60歳代・女性・無職)

- * 覚えのない請求が届き、どのように対応したらよいか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回限り解約不要」と記載されていたファウンデーションを注文した。定期購入をしたつもりはなかったものの2回目の商品が送られてきた。解約したいがどうしたらよいか。
(60歳代・女性・給与生活者)

- * 「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。

【役務その他サービス】

パソコンを使用していたところ、突然セキュリティ警告画面が表示された。慌てて表示されたサポート番号に電話を掛けたところ、OSメーカー担当者を名乗る外国人が電話に出た。言われるがままに画面を操作し、サポートが終わると代金5万円を請求されたので、不審に思って切電した。

(60歳代・女性・職業不明)

- * 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。

(3) 訪問販売 (14頁参照)

【工事・建築】

「屋根の点検をする」と突然業者の訪問を受けた。「早急に直さないと雨漏りする」と言われ、工事の契約をしてしまった。不審なため解約したいが、クーリング・オフできるか。
(70歳代・女性・無職)

- * 業者に突然訪問、点検されて、契約してしまい、クーリング・オフしたいといった相談が寄せられました。

【修理サービス】

夜にトイレが詰まり、インターネットで検索した業者を呼んだ。広告には880円からと書いてあったが、修理後に11万5千円請求されて支払ってしまった。返金してほしい。
(20歳代・女性・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。
- * 広告の料金と請求金額に乖離がある場合には、事業者に訪問を要請した場合であっても訪問販売に該当することがあります。

【電気設備】

分電盤の点検で業者の訪問を受けた。業者に定期点検かと確認したところ、「そうだ」というので現在契約している業者だと思っていた。点検後に「このままだと火事になる」と言われ分電盤の交換工事を契約した。契約後に契約書やパンフレットを見たら別の業者だった。解約したい。

(50歳代・女性・給与生活者)

- * 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。

(4) 電話勧誘販売 (14頁参照)**【役務その他サービス】**

「スマホ1台で稼げる」という広告を見つけ登録した。電話でサポートコースについて説明を受けて契約した。ローン会社から200万円借りて振り込んだところ、さらにサポートが充実したコースを勧められ、追加契約には300万円必要だと言われた。不足分は収益から支払えばいいと言われ契約してしまった。指示通りに作業をしても儲からなかった。

(20歳代・女性・給与生活者)

- * 「稼げる」とうたう広告から副業の契約をしたが、儲からなかっ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 (15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。詳しい話を聞くために事務所に外向いた。多くの人を入会させることで収益を得られる仕組みと説明があった。言われるままに消費者金融から借入れを行い契約してしまったが、不審なため解約したい。

(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 (15頁参照)**【商品一般】**

心当たりのない荷物が届いた。宛先は自分になっており、送付元は海外であった。自分や家族は注文しておらず、知り合いからも届くことは考えられない。どうしたらよいか。

(40歳代・女性・給与生活者)

- * 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 (16頁参照)

【四輪自動車】

自動車の売却のために、買取業者を自宅に呼んで査定してもらった。査定額に納得したため、売却の契約をした。査定時に車体をぶつけたことを伝えていたが、引き渡し後に事故歴があることを理由に減額の連絡があった。納得できない。

(30歳代・男性・給与生活者)

* 買取業者から引き渡し後に減額の連絡があっ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】 (37頁参照)

53頁**【他の健康食品】**、54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】 (39頁参照)

ガス給湯器の点検をすると電話があり、訪問した業者から、「異常を示すランプが点灯しており、危険である」と言われ、慌てて約40万円の交換工事契約をした。不審に思ったため、元々契約しているガス会社に点検をしてもらったところ「どこにも異常はない。」と言われた。工事の必要がないことがわかったため、クーリング・オフしたい。

(60歳代・男性・無職)

* 給湯器を点検に来た業者から、「給湯器に異常がある。」などと事実と違う説明をされ、給湯器交換の契約を締結してしまったという相談が寄せられました。

【「投資・副業」に関する相談】 (41頁参照)

普段から見ていたSNSのダイレクトメールで誘いを受け、メッセージアプリのグループに加わり、外国の証券取引投資を勧められた。数回に分割して、それぞれ違う名義の口座に合わせて約1000万円振り込んだ。さらに、新規上場株の投資分として約3000万円の入金を求められたが資金が用意できなかったため、違約金を要求された。もしかして投資詐欺にあったのだろうか。

(40歳代・男性・給与生活者)

* SNSで誘いを受けメッセージアプリのグループに入り、投資を勧められ入金したが詐欺ではないかという相談が寄せられました。

【「暮らしのレスキューサービス」に関する相談】 （４３頁参照）

車がパンクしたため、ロードサービス会社をインターネット検索し、「修理代５千円～」と表示されたサイトから依頼した。しかし到着するまでの間に任意保険のレッカーサービスが使えることを思い出し、依頼した業者へキャンセルを申し出たところ、キャンセル料約３万円を請求された。納得できないため、支払いたくない。（５０歳代・女性・給与生活者）

- * ネットで検索し依頼したロードサービス業者から、掲載額よりはるかに高い費用やキャンセル料を請求されたという相談が寄せられました。

【「住宅関連」の相談（住宅リフォーム）】 （４５頁参照）

マンションをリフォームするため３者から見積もりを取り、１者と約９０万円で契約した。最初に半額前金を支払ったが、工期が過ぎても着工されず、再三の工期延長を求められ、まだ着工していない。また、注文していた家具が色違いになると言われた。契約解除したい。（５０歳代・女性・無職）

- * 住宅リフォームを依頼した後、予定どおりの期日や仕様が守られずトラブルになっているという相談が寄せられました。

【「住宅関連」の相談（投資マンション）】 （４５頁参照）

職場に投資用マンションの勧誘電話があり、興味があったので、ファーストフード店で話を聞くことにした。契約するかどうか迷っていることを告げると、業者から罵倒され、途中断ったが、納得するまで帰さないと言われた。結局１２時間近く拘束され、家族の情報や運転免許証の写しなど個人情報を渡してようやく解放された。これからどのように対応したらよいか。

（２０歳代・男性・給与生活者）

- * マンション投資業者との面会を承諾したところ、長時間拘束されて高額な契約を強要されたという相談が寄せられました。

【「住宅関連」の相談（家賃値上げ）】 （４５頁参照）

現在、家賃約７万円の賃貸マンションに住んでいる。契約更新にあたり、家賃が倍に近い額になると一方的な書面が届いた。近隣の同条件の住宅と比べても高価である。どう対処したらよいか。（５０歳代・男性・給与生活者）

- * 契約更新にあたり、高額な家賃値上げを求められて困っているという相談が寄せられました。

【「住宅関連」の相談（退去費用）】 （４５頁参照）

賃貸アパートを退去するにあたり、ハウスクリーニング代など約１０万円を請求された。契約書を確認すると、特約条項に退去時のハウスクリーニング代は７万円と記載があった。不審に思い、管理会社に特約の内容を示し請求金額の根拠の説明を求めたが、明確な回答が得られなかった。契約書に示されている内容以外は支払いたくない。（２０歳代・男性・給与生活者）

- * 賃貸物件の退去時の費用として、契約書にない高額な費用を請求されたという相談が寄せられました。

【「住宅関連」の相談（リースバック・リバースモーゲージ）】 （４５頁参照）

自宅マンションを売却し、家賃を払って住み続けるリースバック契約を結んだ。毎月かかる固定資産税や諸費用の負担がなくなるメリットがあると説明を受けたが、家賃は当初の説明より高額になってしまった。契約時の担当者は辞めてしまい、当時の状況を確認できない。（８０歳代・女性・家事従事者）

- * リースバック契約をしたところ、当初想定していた以上の負担が生じて困っているという相談が寄せられました。

３ その他の相談事例

【サブスクリプション】

パソコンのトラブル解決のため、１回だけ質問サイトを利用した。翌月に覚えのない請求があり、質問サイトの利用契約が自動的に継続していることに気付いた。解約方法が分からない。どうしたらよいか。（７０歳代・女性・無職）

- * インターネットのサービスを１回利用したら、サブスクリプション契約になっており、気付かないうちに料金の請求を受けたという相談が寄せられました。

【偽サイト】

S N Sの広告を見てスニーカーを２足購入した。購入後に正規のサイトと購入先のURLが異なることに気付いた。偽サイトだと思われるが何か対処法はあるか。（２０歳代・女性・給与生活者）

- * 格安をうたった電子広告から商品を注文し、購入後に偽サイトだと気付いたという相談が寄せられました。

【不審な電話】

+1 から始まる番号から電話があり、「クレジットカードの不正利用がある」と自動音声 flowed。その後オペレーターに繋がり「利用履歴を確認するため個人情報教えてほしい」と言われた。氏名、生年月日を伝えたところ電話が切れてしまった。どうしたらよいか。(30歳代・男性・給与生活者)

- * 「不正利用がある」「電話が使えなくなる」などの電話があり、個人情報を聞かれたという相談が寄せられました。

【フィッシングメール】

配達業者からメールが届いた。荷物の受け取りに必要だと思い、住所・氏名・電話番号・生年月日・メールアドレスを入力した。その後、フィッシングメールであることに気付いた。どうしたらよいか。(50歳代・女性・不明)

- * 実在する業者やサービスを騙り、不審なメールから偽サイトに誘導するフィッシングメールに関する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	7 年度	6 年度	増減（％）	増減の主な要因
商品一般	4,845	4,576	5.9	
食料品	3,722	3,376	10.2	サプリメントに関する相談の増
住居品	2,401	2,077	15.6	空調機器に関する相談の増
光熱水品	1,161	1,139	1.9	
被服品	3,086	2,277	35.5	バッグ（鞆）に関する相談の増
保健衛生品	5,377	4,459	20.6	シミ取りクリームに関する相談の増
教養娯楽品	4,337	3,716	16.7	携帯電話に関する相談の増
車両・乗り物	1,509	1,270	18.8	中古車に関する相談の増
土地・建物・設備	2,807	2,651	5.9	
他の商品	126	80	57.5	
クリーニング	115	124	▲ 7.3	
レンタル・リース・貸借	2,802	2,370	18.2	賃貸住宅に関する相談の増
工事・建築・加工	2,449	2,781	▲ 11.9	
修理・補修	1,379	1,173	17.6	トイレ修理に関する相談の増
管理・保管	125	124	0.8	
役務一般	221	238	▲ 7.1	
金融・保険サービス	3,661	3,090	18.5	クレジットカードに関する相談の増
運輸・通信サービス	4,136	3,655	13.2	オンラインゲームに関する相談の増
教育サービス	180	134	34.3	学習塾に関する相談の増
教養・娯楽サービス	3,765	3,600	4.6	
保健・福祉サービス	3,140	2,972	5.7	
他の役務	4,457	3,531	26.2	点検に関する相談の増
内職・副業	871	801	8.7	
他の行政サービス	161	167	▲ 3.6	
他の相談	261	229	14.0	
合計	57,094	50,610	12.8	

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	7 年度	6 年度	市町村名	7 年度	6 年度	市町村名	7 年度	6 年度
さいたま市	11,549	10,125	朝霞市	1,039	860	滑川町	105	95
川越市	2,299	2,183	志木市	572	456	嵐山町	117	103
熊谷市	1,372	1,405	和光市	792	801	小川町	207	166
川口市	4,109	3,707	新座市	1,415	1,219	川島町	102	87
行田市	595	505	桶川市	483	464	吉見町	106	107
秩父市	338	300	久喜市	876	733	鳩山町	105	74
所沢市	2,644	2,386	北本市	527	488	ときがわ町	66	57
飯能市	602	496	八潮市	638	532	横瀬町	36	21
加須市	762	671	富士見市	899	811	皆野町	30	29
本庄市	434	399	三郷市	817	670	長瀬町	37	26
東松山市	530	498	蓮田市	466	420	小鹿野町	34	35
春日部市	1,809	1,630	坂戸市	671	588	東秩父村	7	9
狭山市	1,410	1,288	幸手市	309	279	美里町	42	50
羽生市	330	259	鶴ヶ島市	527	447	神川町	61	48
鴻巣市	785	612	日高市	321	285	上里町	210	165
深谷市	832	769	吉川市	443	403	寄居町	247	196
上尾市	1,955	1,743	ふじみ野市	1,136	890	宮代町	142	184
草加市	1,882	1,635	白岡市	149	316	杉戸町	228	223
越谷市	2,068	1,767	伊奈町	286	261	松伏町	222	248
蕨市	514	443	三芳町	240	234	県内その他	871	669
戸田市	861	732	毛呂山町	223	212	県外	472	455
入間市	1,316	1,114	越生町	60	46	不明	1,762	1,481
						合計	57,094	50,610

表 3 相談者の居住市町村別件数（問合せ等除く）

市町村名	7 年度（件）			6 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	771	11,143	11,914	738	9,738	10,476
川越市	510	1,856	2,366	556	1,659	2,215
熊谷市	504	893	1,397	562	857	1,419
川口市	1,568	2,601	4,169	1,335	2,468	3,803
行田市	180	426	606	141	373	514
秩父市	58	286	344	46	268	314
所沢市	265	2,410	2,675	231	2,181	2,412
飯能市	75	532	607	76	429	505
加須市	230	581	811	160	561	721
本庄市	153	276	429	160	240	400
東松山市	197	344	541	169	343	512
春日部市	184	1,653	1,837	212	1,418	1,630
狭山市	122	1,290	1,412	91	1,212	1,303
羽生市	118	237	355	90	189	279
鴻巣市	294	511	805	226	404	630
深谷市	348	494	842	304	471	775
上尾市	176	1,840	2,016	168	1,629	1,797
草加市	224	1,858	2,082	218	1,483	1,701
越谷市	520	1,587	2,107	437	1,340	1,777
蕨市	114	395	509	98	344	442
戸田市	166	702	868	131	606	737
入間市	86	1,258	1,344	95	1,067	1,162
朝霞市	162	919	1,081	123	770	893
志木市	133	438	571	113	351	464
和光市	95	699	794	87	710	797
新座市	158	1,261	1,419	124	1,102	1,226
桶川市	89	395	484	105	364	469
久喜市	512	387	899	379	348	727
北本市	126	423	549	95	409	504
八潮市	91	566	657	63	478	541
富士見市	143	772	915	164	658	822
三郷市	260	605	865	248	447	695

市町村名	7 年度（件）			6 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	153	319	472	112	310	422
坂戸市	158	512	670	172	420	592
幸手市	91	230	321	75	207	282
鶴ヶ島市	64	466	530	52	402	454
日高市	106	232	338	116	213	329
吉川市	142	306	448	135	276	411
ふじみ野市	96	1,064	1,160	89	857	946
白岡市	121	29	150	109	215	324
伊奈町	69	224	293	89	178	267
三芳町	72	164	236	77	152	229
毛呂山町	91	133	224	76	128	204
越生町	25	34	59	23	22	45
滑川町	51	56	107	48	50	98
嵐山町	51	66	117	57	51	108
小川町	44	177	221	51	126	177
川島町	41	63	104	38	55	93
吉見町	47	67	114	51	57	108
鳩山町	58	50	108	39	36	75
ときがわ町	16	48	64	30	27	57
横瀬町	2	35	37	1	26	27
皆野町	6	24	30	7	25	32
長瀬町	12	28	40	4	20	24
小鹿野町	7	30	37	5	31	36
東秩父村	4	4	8	2	7	9
美里町	21	22	43	31	18	49
神川町	22	41	63	21	29	50
上里町	59	157	216	55	120	175
寄居町	72	183	255	86	111	197
宮代町	57	85	142	63	128	191
杉戸町	52	172	224	47	177	224
松伏町	50	180	230	54	196	250
県内その他	504	587	1,091	290	581	871
県外	132	519	651	166	411	577
不明	6	15	21	5	10	15
合計	11,134	45,960	57,094	10,021	40,589	50,610

用語の解説

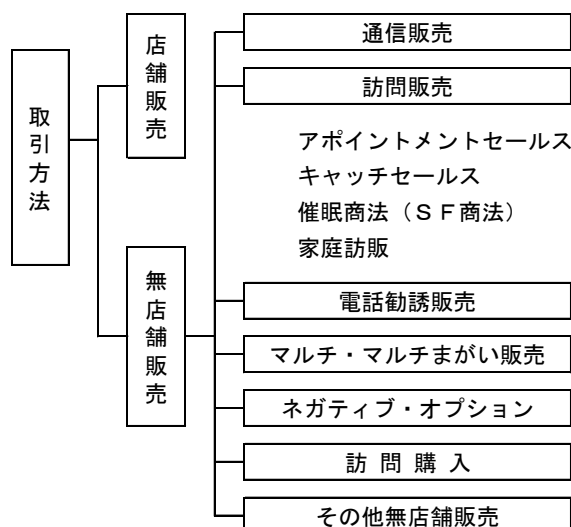
(商品・役務等)

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に、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をもたせかけた後に、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あって勧誘し、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
こちらにお願いします。

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/shohisoudan/nenpo.html>