

【概要版】

令和4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4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52,133件でした。

- ・ 前年度48,530件に比べ3,603件(7.4%)の増加となりました。
このうち苦情は48,534件で、総件数の93.1%を占めます。(⇒P1)
- ・ 高齢者(65歳以上)の相談は14,628件(構成比30.1%)で、前年度に比べ1,363件(10.3%)増加しました。(⇒P21)
- ・ 若者(29歳以下)の相談は6,177件(構成比12.7%)で、前年度に比べ662件(12.0%)増加しました。(⇒P23)

2 特徴的な相談は以下(1)～(3)のとおりです。

(1) 「インターネット通販での定期購入」に関する相談が急増しています。

- ・ 前年度の2,641件に比べ1,959件(74.2%)増加し、4,600件の相談が寄せられました。特に50歳以上の相談が約70%を占めています。
- ・ 「低価格を強調したSNSの広告を見て注文したら定期購入であった。広告や注文時の最終確認画面にはその旨の記載がなく、解約するにも事業者と連絡がとれない」などの相談が寄せられました。(⇒P35)

(2) 「偽サイト」に関する相談が増加しています。

- ・ 前年度の1,270件に比べ593件(46.7%)増加し、1,863件の相談が寄せられました。服やカバン、家具、玩具など、身の回り品に関する相談が多くなっています。
- ・ 「注文し、代金を支払ったにもかかわらず、商品が届かない上、事業者と連絡がとれず、販売サイトも消失した」などの相談が寄せられました。(⇒P37)

(3) 「屋根工事」に関する相談が増加しています。

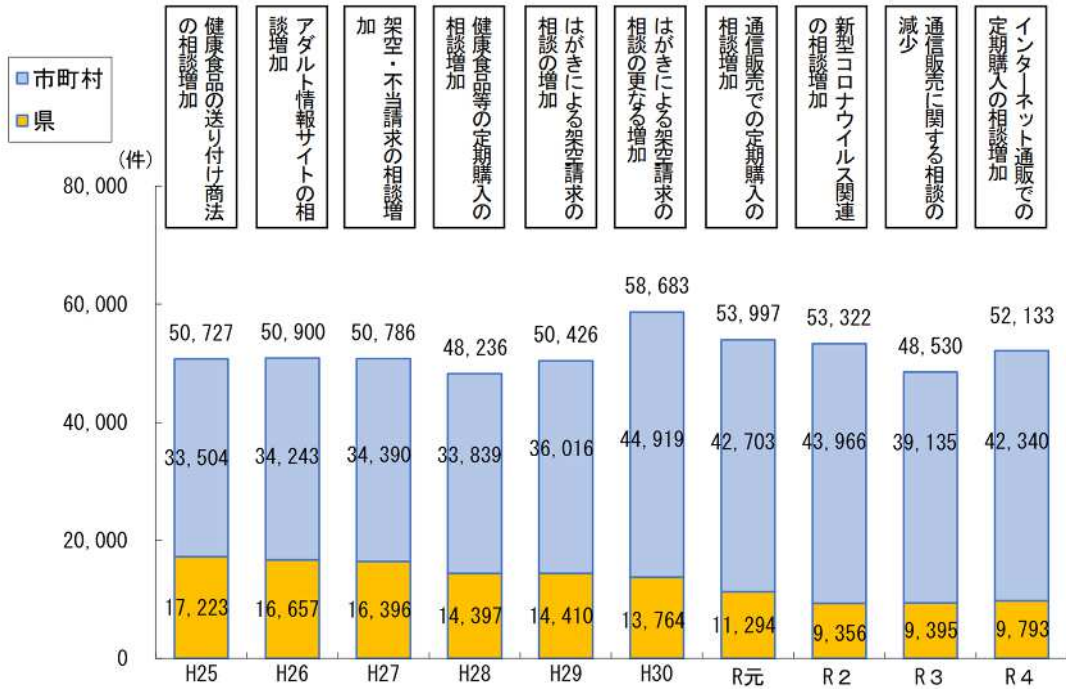
- ・ 前年度の766件に比べ464件(60.6%)増加し、1,230件の相談が寄せられました。契約購入金額50万円以上の相談が約51%を占めるなど、高額になる傾向があります。
- ・ 「突然訪問した業者から、屋根が壊れており早急に修理すべきだと言われ、高額な契約を結んでしまった」などの相談が寄せられました。
(⇒P39)

令和4年度埼玉県消費生活相談の概要

※端数処理の関係上、端数の合計値が100.0にならない場合があります。

1 相談受付件数

相談件数の年度別推移（10年間）

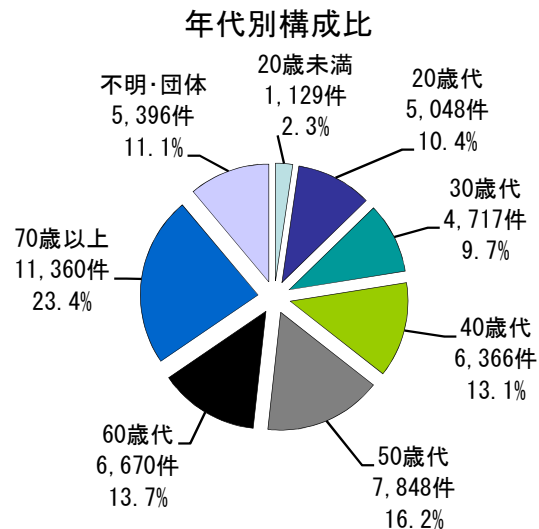
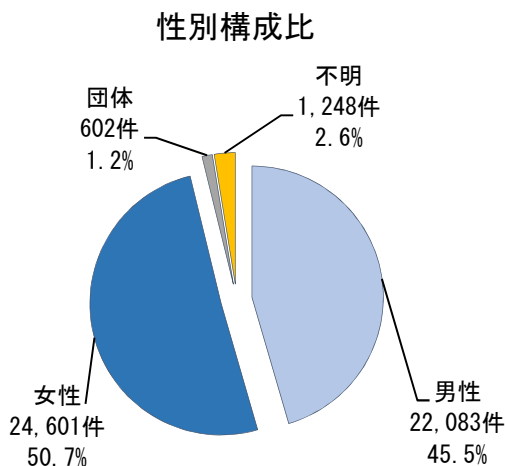


- ・ 県及び市町村の消費生活相談窓口で受け付けた件数は52,133件であった。
（3年度比3,603件増 7.4%増）
- ・ 受付件数のうち、「苦情」は48,534件（93.1%）であった。
- ・ 県の受付件数が全件数に占める割合は18.8%となっている。

2 苦情相談の概要

(1) 性別・年代別件数

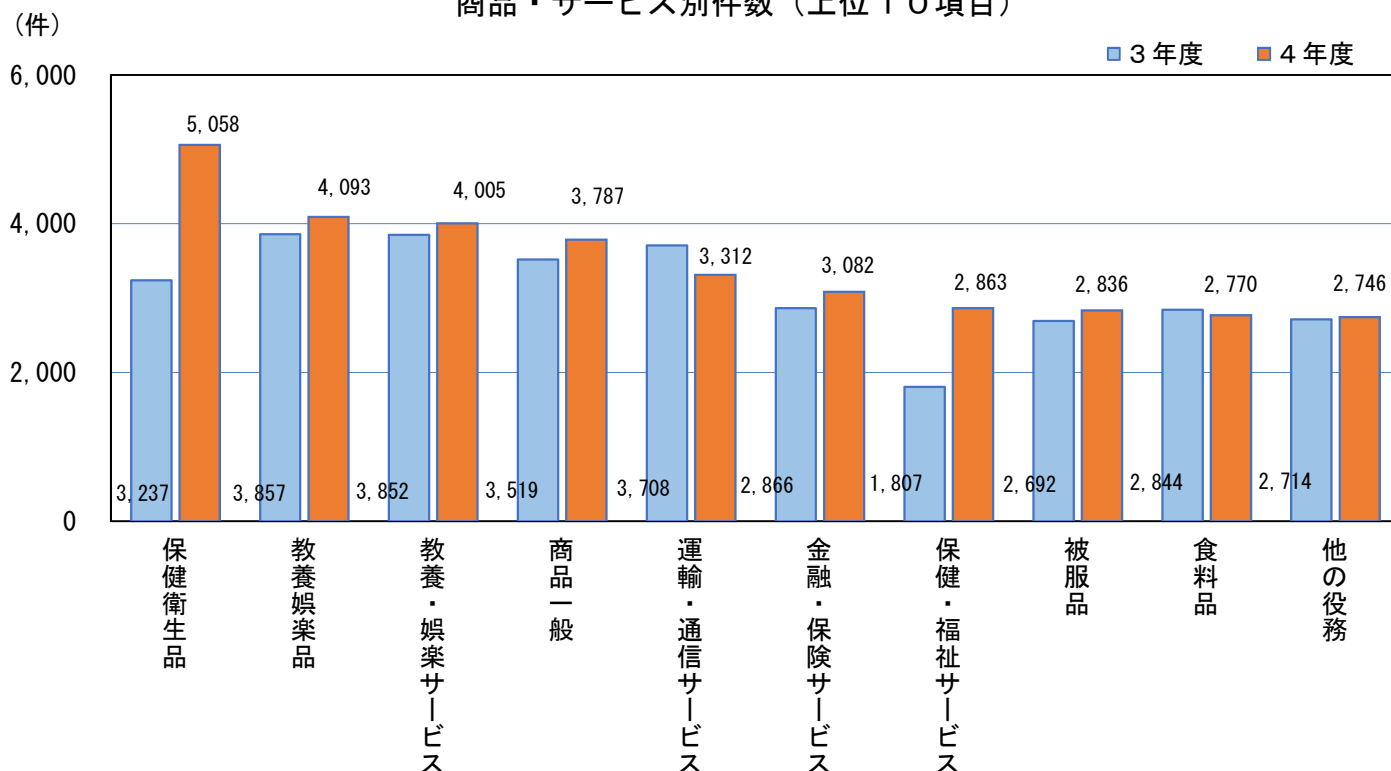
- ・ 3年度に引き続き、女性からの相談が男性からの相談を上回った。
- ・ 60歳以上の相談件数は、18,030件（37.1%）であった。



(2) 商品・サービス別件数

- ・最も件数が多かった相談は、「保健衛生品」の5,058件である。3年度に比べ1,821件増加(56.3%増)した。美容液やファンデーション、シャンプーなどの化粧品類に関する相談が多く寄せられている。
- ・最も増加率が高かった相談は、「保健・福祉サービス」であり、3年度に比べ1,056件増加(58.4%増)した。エステティックサービス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)



(3) 相談内容別件数・割合

- ・多くの相談が「契約・解約」及び「販売方法」に関するものとなっている。

内容別件数(複数選択項目)

順位	分類	4年度		3年度		増減(%)
		件数	全件数比%	件数	全件数比%	
1	契約・解約	38,234	78.8	34,383	77.1	11.2
2	販売方法	28,054	57.8	25,049	56.2	12.0
3	価格・料金	7,736	15.9	6,899	15.5	12.1
4	接客対応	7,424	15.3	6,624	14.9	12.1
5	表示・広告	5,390	11.1	4,171	9.4	29.2
6	品質・機能、役務品質	5,169	10.7	5,038	11.3	2.6
7	安全・衛生	1,240	2.6	1,298	2.9	▲4.5
8	法規・基準	1,012	2.1	942	2.1	7.4
9	その他	274	0.6	387	0.9	▲29.2
10	計量・量目	48	0.1	46	0.1	4.3
11	包装・容器	32	0.1	57	0.1	▲43.9
12	施設・設備	27	0.1	38	0.1	▲28.9
	全件数	48,534	100.0	44,596	100.0	8.8

※「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。

(4) 契約金額別件数・割合

- ・契約購入金額の平均は約77万7千円で3年度に比べ9.5%減少した。
- ・「1万円以上10万円未満」の相談が最も多く、15.5%増加している。

契約金額別件数（契約購入金額が判明しているもの）

契約購入金額	4年度		3年度		増減(%)
	件数	構成比%	件数	構成比%	
1万円未満	7,115	26.5	6,467	27.1	10.0
1万円～10万円未満	9,403	35.0	8,141	34.1	15.5
10万円～100万円未満	7,257	27.0	6,412	26.9	13.2
100万円～500万円未満	2,426	9.0	2,135	8.9	13.6
500万円～1億円未満	691	2.6	707	3.0	▲2.3
1億円以上	2	0.0	2	0.0	0.0
計	26,894	100.0	23,864	100.0	12.7
総合計金額	20,891,061,039円		20,475,932,961円		2.0
平均金額	776,793円		858,026円		▲9.5

(5) 取引方法別の状況

- ・無店舗販売のうち、「通信販売」が19,218件（3年度比13.8%増）で69.3%を占めている。その他、増加したのが「その他無店舗」（19件増加（6.5%増））、「訪問販売」（288件増加（5.7%増））、「訪問購入」（2件増加（0.6%増））である。一方、減少したのは、「マルチ・マルチまがい」（93件減少（23.7%減））、「電話勧誘販売」（227件減少（10.6%減））となっている。

取引方法別の件数

	4年度		3年度		増減(件)	増減(%)	
	件数	構成比%	件数	構成比%			
店舗販売	9,983	20.6	9,186	20.6	797	8.7	
無店舗(計)	27,735	57.1	25,409	57.0	2,326	9.2	
(無店舗の内訳)	訪問販売	5,368	19.4	5,080	20.0	288	5.7
	通信販売	19,218	69.3	16,881	66.4	2,337	13.8
	電話勧誘販売	1,907	6.9	2,134	8.4	▲227	▲10.6
	マルチ・マルチまがい	299	1.1	392	1.5	▲93	▲23.7
	ネガティブ・オプション	267	1.0	267	1.1	0	0.0
	訪問購入	363	1.3	361	1.4	2	0.6
	その他無店舗	313	1.1	294	1.2	19	6.5
不明・無関係	10,816	22.3	10,001	22.4	815	8.1	
合計	48,534	100.0	44,596	100.0	3,938	8.8	

※網掛け部分の構成比は無店舗(計)に占める割合

3 処理内容

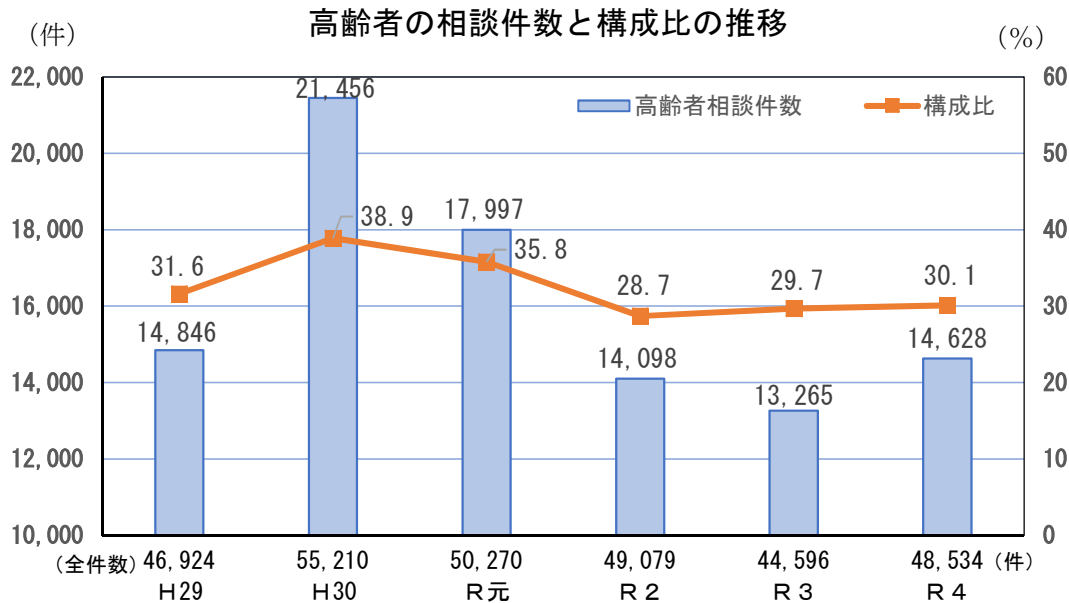
- ・最も多いのは、相談者への「助言（自主交渉）」の31,615件であり、全体の65.1%を占める。
- ・「あっせん」を行った件数（「あっせん解決」と「あっせん不調」の件数を合計したもの）は、6,361件で、全体の13.1%を占める。

処理内容別件数

順位	処理内容	4年度		3年度		増減(%)
		件数	構成比 %	件数	構成比 %	
1	助言（自主交渉）	31,615	65.1	29,462	66.1	7.3
2	情報提供	7,649	15.8	7,387	16.6	3.5
3	あっせん解決	5,746	11.8	4,693	10.5	22.4
4	処理不要	998	2.1	909	2.0	9.8
5	他機関紹介	699	1.4	681	1.5	2.6
6	処理不能	657	1.4	543	1.2	21.0
7	あっせん不調	615	1.3	544	1.2	13.1
	処理継続中	555	1.1	377	0.8	47.2
	合計	48,534	100.0	44,596	100.0	8.8

4 高齢者の相談（契約当事者が65歳以上）

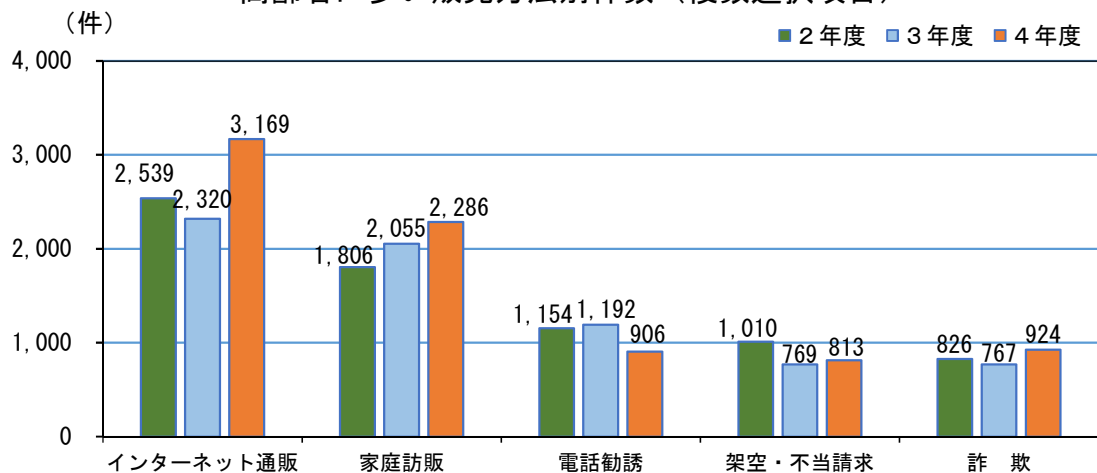
- ・4年度における高齢者（契約当事者が65歳以上）の相談は14,628件（構成比30.1%）で、3年度と比べると1,363件増加（10.3%増）した。



商品・サービス別件数（上位10項目）

順位	項目	4年度		3年度		増減(件)	増減(%)
		件数	構成比%	件数	構成比%		
1	工事・建築	1,396	9.5	994	7.5	402	40.4
2	商品一般	1,392	9.5	1,277	9.6	115	9.0
3	基礎化粧品	706	4.8	171	1.3	535	312.9
4	修理サービス	424	2.9	381	2.9	43	11.3
5	他の健康食品	360	2.5	289	2.2	71	24.6
6	役務その他サービス	356	2.4	417	3.1	▲61	▲14.6
7	インターネット接続回線	341	2.3	406	3.1	▲65	▲16.0
8	電気	335	2.3	363	2.7	▲28	▲7.7
9	携帯電話サービス	301	2.1	358	2.7	▲57	▲15.9
10	不動産貸借	281	1.9	245	1.8	36	14.7
	合計	14,628	100.0	13,265	100.0	1,363	10.3

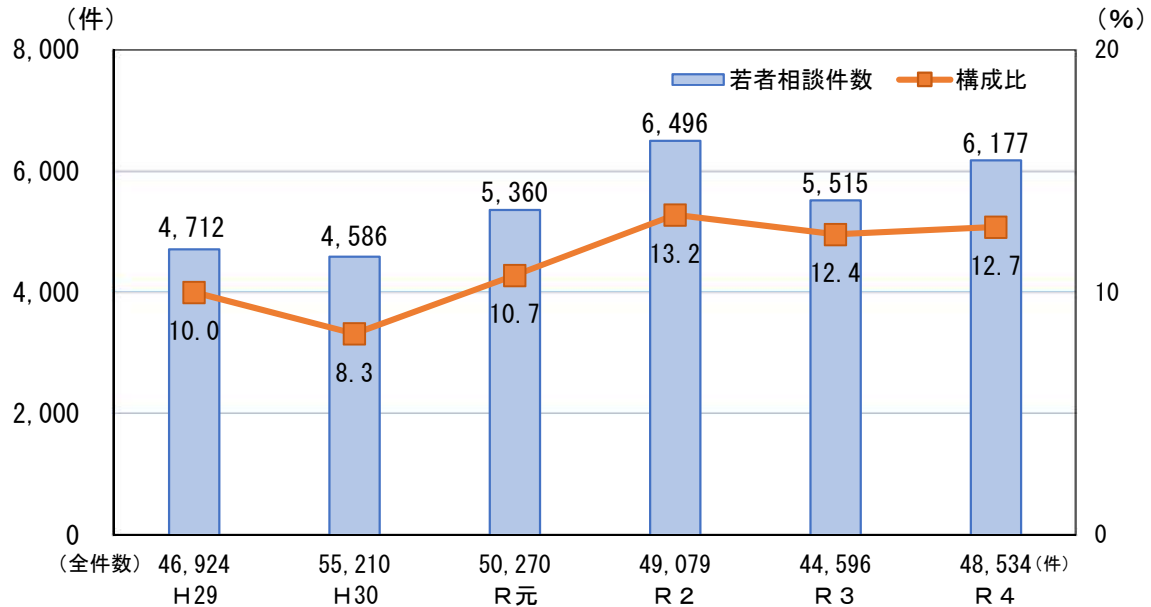
高齢者に多い販売方法別件数（複数選択項目）



5 若者の相談（契約当事者が29歳以下）

- ・4年度における若者（契約当事者が29歳以下）の相談は、6,177件（構成比12.7%）で、3年度と比べると662件増加（12.0%増）した。

若者の相談件数と構成比の推移



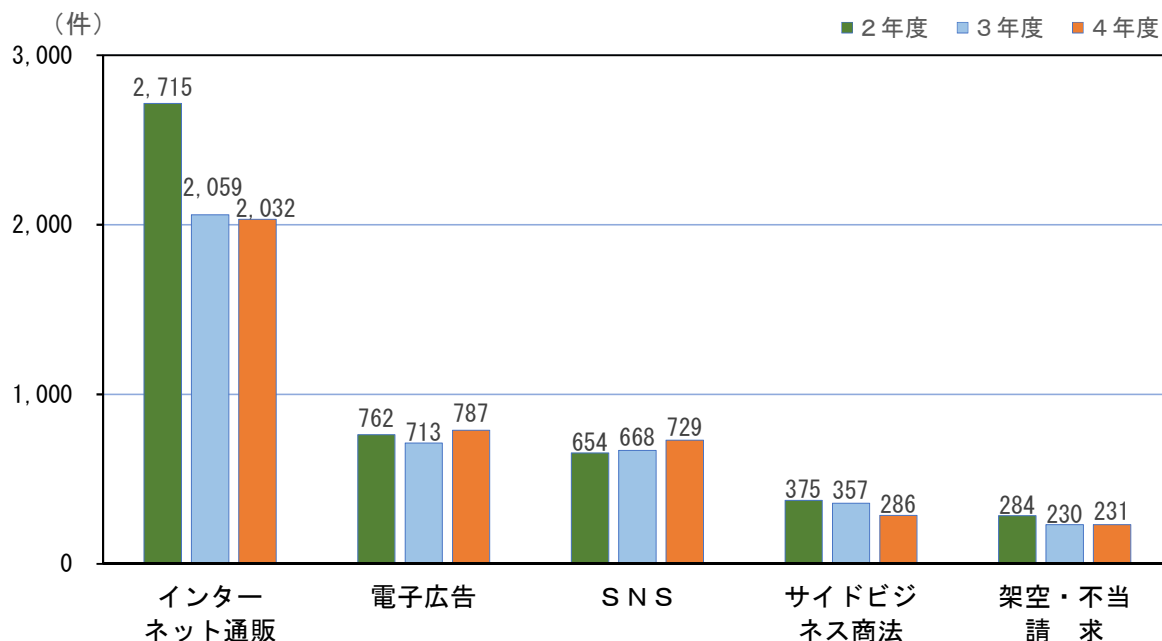
- ・商品・サービス別にみると、特に目立つのが「エステティックサービス」の913件で、3年度に比べ698件増加（324.7%増）した。大手事業者の経営破綻が一因と考えられる。

若者の相談の商品・サービス別件数（上位5項目）

順位	項目	4年度		3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	913	14.8	215	3.9	698	324.7
2	不動産貸借	334	5.4	309	5.6	25	8.1
3	商品一般	281	4.5	269	4.9	12	4.5
4	他の内職・副業	266	4.3	313	5.7	▲47	▲15.0
5	インターネットゲーム	225	3.6	237	4.3	▲12	▲5.1
合計		6,177	100.0	5,515	100.0	662	12.0

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

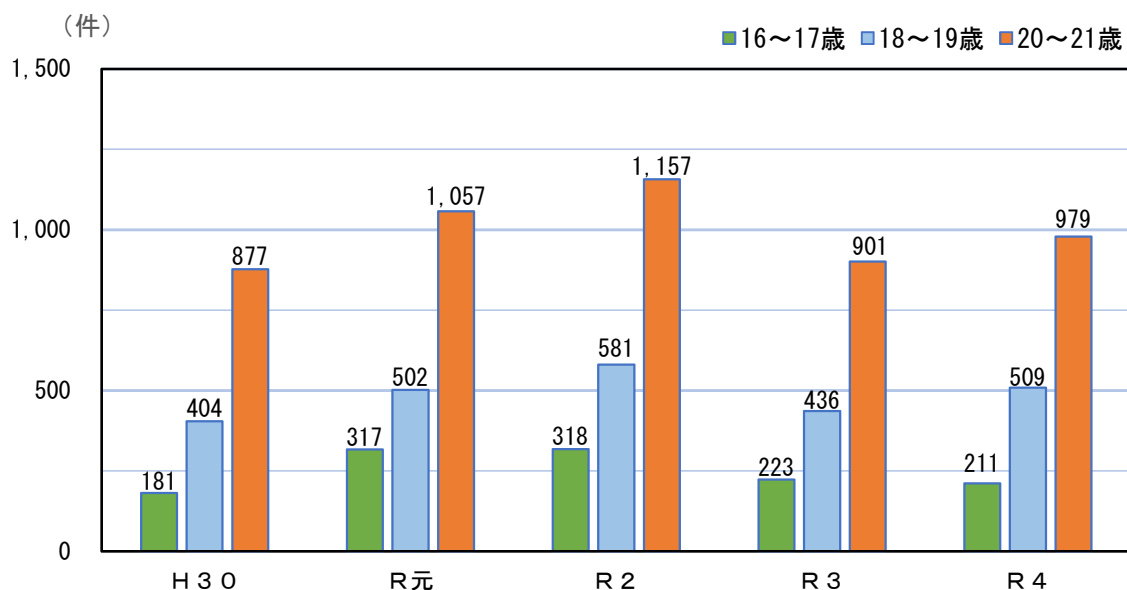
若者に多い販売方法別件数（複数選択項目）



○ 20歳未満の相談について

- ・民法改正に伴う成年年齢の引下げにより、4年4月以降、18歳以上の者は法律上、親権者の同意なく一人で様々な契約を交わすことができるようになった。
- ・年齢層による相談件数をみると、4年度においては「18～19歳」が509件で、近年減少傾向にある「16～17歳」（211件）の約2.4倍となっており、この件数比率はここ数年で拡大傾向にある。
- ・参考として「20～21歳」が979件で、「18～19歳」と比較すると約2倍となっており、年齢の上昇に伴い相談件数が一層多くなる傾向にある。

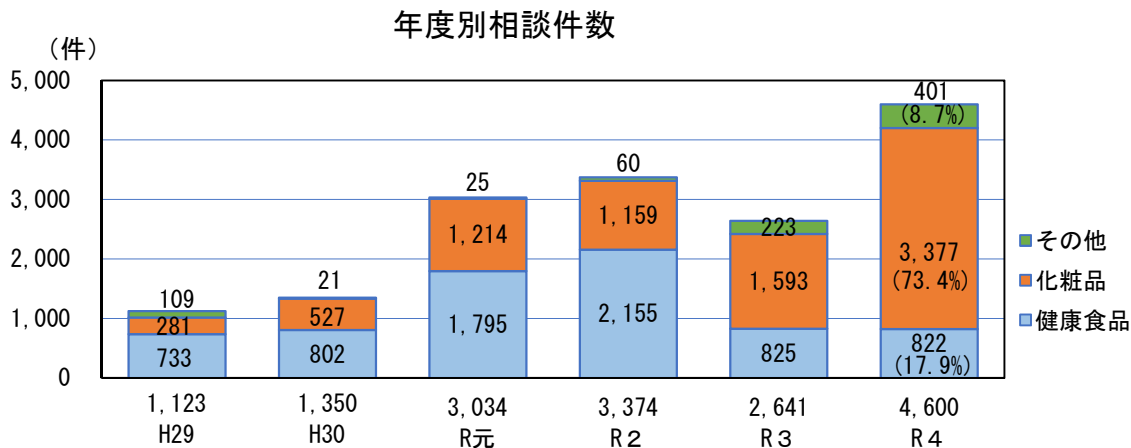
年齢層による相談件数（16～17歳、18～19歳、20～21歳）



6 特徴的な相談

(1) 「インターネット通販での定期購入」に関する相談

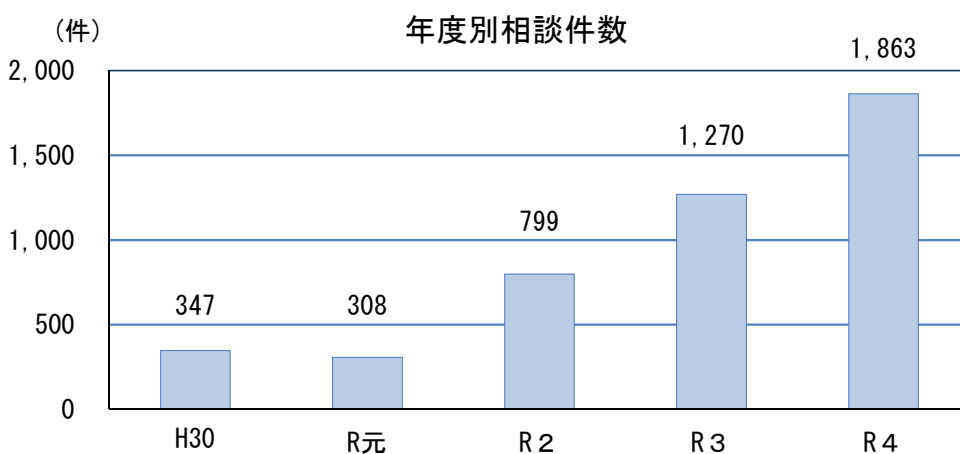
- ・ 4年度の相談件数は4,600件で、3年度の2,641件と比較して1,959件増加(74.2%増)した。
- ・ 商品別にみると、「化粧品」と「健康食品」が大部分を占めた。



※4年度年報から抽出方法を見直したため、3年度以前の年報の数値と一致しない。

(2) 「偽サイト」に関する相談

- ・ 4年度の相談件数は1,863件で、3年度の1,270件と比較して593件増加(46.7%増)した。



(3) 「屋根工事」に関する相談

- ・ 4年度の相談件数は1,230件で、3年度の766件に比べ464件増加(60.6%増)した。

