



令和4年度

神奈川県内における

消費生活相談に関するデータ集

令和5年7月

本データ集の相談件数は、令和4年度に神奈川県内の消費生活相談窓口で受け付け、令和5年5月31日までに、PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録されたものです。

各表及び各図における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。そのため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

なお、PIO-NETの情報は日々更新されるため、過去の公表値と異なる場合があります。令和3年度以前の数値については、過去公表したものに準拠しています。

目次

I 令和4年度の消費生活相談概況	1
1 消費生活相談件数	1
2 品目別状況	4
(1) 苦情相談の上位品目(前年度比較)	4
(2) 苦情相談の上位品目の年代別件数(前年度比較)	5
(3) 前年度と比べ増加率が高い品目の年代別件数(前年度比較)	6
3 年代別状況	7
4 販売購入形態別状況	8
5 販売方法・手口別状況	12
6 危害・危険関連	13
7 契約購入金額・既支払額	15
8 救済金額	16
9 処理状況	16
II 高齢者(契約当事者が65歳以上)の苦情相談	17
1 相談状況	17
2 相談者属性別状況	17
3 品目別状況	18
4 販売購入形態別状況	19
5 販売方法・手口別状況	20
6 契約購入金額・既支払額	20

Ⅲ 若者（契約当事者が30歳未満）の苦情相談	21
1 相談状況	21
2 相談者属性別状況	21
3 品目別状況	22
4 販売購入形態別状況	23
5 販売方法・手口別状況	24
6 契約購入金額・既支払額	24
Ⅳ かながわ中央消費生活センター（県センター）における消費生活相談等の状況	25
1 概況	25
2 メール相談	25
主な相談事例	26
危害・危険の相談事例	28
参考資料	
（参考1） 消費生活相談の区分	29
（参考2） 商品・役務等別分類	30
（参考3） 販売方法・手口一覧	31
（参考4） 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内	32

I 令和4年度の消費生活相談概況

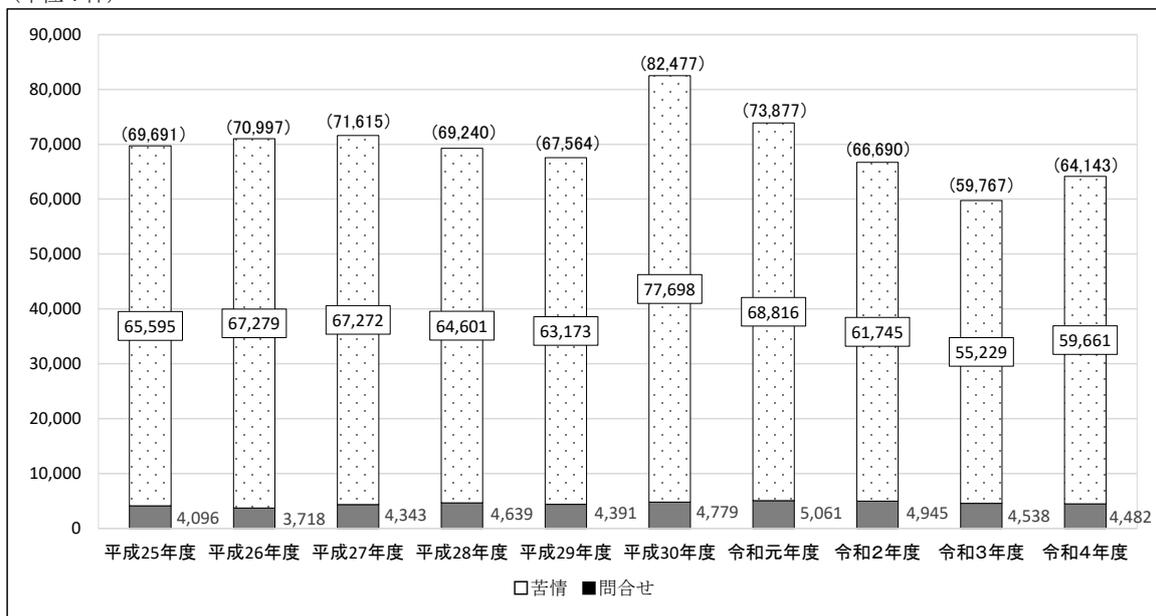
1 消費生活相談件数

- 令和4年度に神奈川県及び県内市町の消費生活相談窓口で受け付けた相談総件数(「苦情」と「問合せ」)の合計。以下同じ)は64,143件(県10,967件、市町村53,176件)で、前年度(59,767件)と比べ4,376件(7.3%)増加しました。
- 内訳は、「苦情」が59,661件で、前年度(55,229件)と比べ4,432件(8.0%)増加、「問合せ」が4,482件で、前年度(4,538件)と比べ56件(1.2%)減少となっており、「苦情」が相談全体の9割以上(93.0%)を占めています。
- 「苦情」の相談方法をみると、電話によるものが55,554件、来訪によるものが3,922件、文書によるものが185件で、電話によるものが苦情相談件数の9割以上(93.1%)を占めています。

(I-図1)相談総件数の推移

(単位:件)

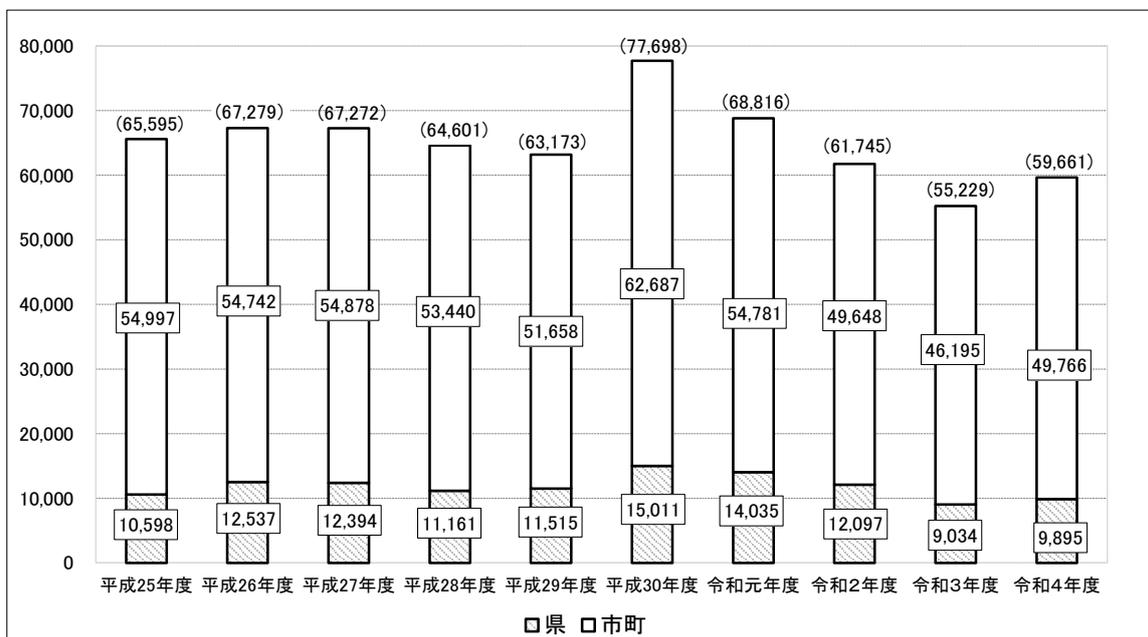
()は合計



(I-図2)苦情相談件数の推移

(単位:件)

()は合計



(I-表1) 県内の消費生活相談窓口の消費生活相談総件数(前年度比較)

(単位:件)

区分等 市町	令和4年度			令和3年度 合計(B)	対前年度比 (A/B)
	苦情	問合せ	計(A)		
横浜市	14,123	609	14,732	14,539	101.3 %
川崎市	10,137	691	10,828	10,017	108.1 %
相模原市	5,485	505	5,990	5,682	105.4 %
横須賀市	2,908	175	3,083	2,825	109.1 %
平塚市	2,104	256	2,360	2,150	109.8 %
鎌倉市	1,444	110	1,554	1,490	104.3 %
藤沢市	3,350	338	3,688	2,954	124.8 %
小田原市	1,118	60	1,178	1,179	99.9 %
茅ヶ崎市	1,600	44	1,644	1,386	118.6 %
逗子市	305	14	319	255	125.1 %
三浦市	40	2	42	41	102.4 %
秦野市	922	85	1,007	942	106.9 %
厚木市	1,243	148	1,391	1,461	95.2 %
大和市	1,486	45	1,531	1,479	103.5 %
伊勢原市	561	58	619	569	108.8 %
海老名市	869	51	920	845	108.9 %
座間市	860	114	974	821	118.6 %
南足柄市	508	64	572	520	110.0 %
綾瀬市	477	25	502	404	124.3 %
葉山町	33	4	37	64	57.8 %
寒川町	120	11	131	103	127.2 %
愛川町	73	1	74	51	145.1 %
市町計	49,766	3,410	53,176	49,777	106.8 %
県	9,895	1,072	10,967	9,990	109.8 %
合計	59,661	4,482	64,143	59,767	107.3 %

注 消費生活相談の区分は、PIO-NET の定義による。(参考1 (P29) 参照)

(I-表2)相談者の居住地別苦情相談件数

(単位:件)

受付相談窓口 居住地	市町		県		合計
	件数	合計に占める割合	件数	合計に占める割合	
横浜市	13,740	73.5%	4,953	26.5%	18,693
川崎市	9,904	91.5%	919	8.5%	10,823
相模原市	5,371	94.2%	329	5.8%	5,700
横須賀市	2,796	90.7%	286	9.3%	3,082
平塚市	1,724	91.6%	158	8.4%	1,882
鎌倉市	1,387	88.0%	190	12.0%	1,577
藤沢市	3,322	86.7%	508	13.3%	3,830
小田原市	935	80.2%	231	19.8%	1,166
茅ヶ崎市	1,491	87.9%	205	12.1%	1,696
逗子市	286	68.3%	133	31.7%	419
三浦市	42	21.4%	154	78.6%	196
秦野市	900	86.3%	143	13.7%	1,043
厚木市	1,245	88.2%	166	11.8%	1,411
大和市	1,428	85.6%	241	14.4%	1,669
伊勢原市	551	87.3%	80	12.7%	631
海老名市	836	87.8%	116	12.2%	952
座間市	854	84.1%	162	15.9%	1,016
南足柄市	253	89.1%	31	10.9%	284
綾瀬市	453	78.6%	123	21.4%	576
計	47,518	83.9%	9,128	16.1%	56,646
葉山町	46	24.5%	142	75.5%	188
寒川町	220	76.4%	68	23.6%	288
大磯町	199	88.4%	26	11.6%	225
二宮町	141	83.4%	28	16.6%	169
中井町	26	83.9%	5	16.1%	31
大井町	77	80.2%	19	19.8%	96
松田町	42	76.4%	13	23.6%	55
山北町	35	87.5%	5	12.5%	40
開成町	71	85.5%	12	14.5%	83
箱根町	41	68.3%	19	31.7%	60
真鶴町	26	72.2%	10	27.8%	36
湯河原町	94	69.1%	42	30.9%	136
愛川町	70	39.8%	106	60.2%	176
清川村	11	91.7%	1	8.3%	12
計	1,099	68.9%	496	31.1%	1,595
不明	578	83.2%	117	16.8%	695
県外	571	78.8%	154	21.2%	725
合計	49,766	83.4%	9,895	16.6%	59,661

注 各消費生活相談窓口で受け付けた相談を相談者の居住地別に集計したものであるため、P2のI-表1の市町・県別の相談件数とは一致しない。

2 品目別状況

(1) 苦情相談の上位品目（前年度比較）

(I-表3) 苦情相談件数の多い上位 15 品目（前年度比較）

(単位:件)

順位	品目	令和4年度	令和3年度	前年度比	備考
	[苦情相談件数]	[59,661]	[55,229]	108.0%	
1	化粧品	5,245	2,888	181.6%	
2	商品一般	4,071	4,179	97.4%	架空請求等の商品を特定できない相談
3	不動産貸借	2,650	2,785	95.2%	
4	工事・建築	2,526	2,675	94.4%	屋根や塗装工事等に関する相談
5	エステティックサービス	2,140	506	422.9%	
6	健康食品	1,706	1,562	109.2%	
7	役務その他サービス	1,591	1,546	102.9%	副業サポート契約、パソコンのウイルス除去サポート契約、質問サイト等に関する相談
8	修理サービス	1,352	1,368	98.8%	屋根、トイレ、エアコン、スマートフォン等の修理に関する相談
9	携帯電話サービス	1,041	1,270	82.0%	
10	インターネット接続回線	1,028	1,228	83.7%	光回線等に関する相談
11	電気	883	940	93.9%	電気の契約等に関する相談
12	アダルト情報	642	835	76.9%	
13	異性交際関連サービス	640	681	94.0%	出会い系サイト等に関する相談
14	四輪自動車	633	686	92.3%	
	社会保険	633	146	433.6%	医療費の還付金詐欺等に関する相談

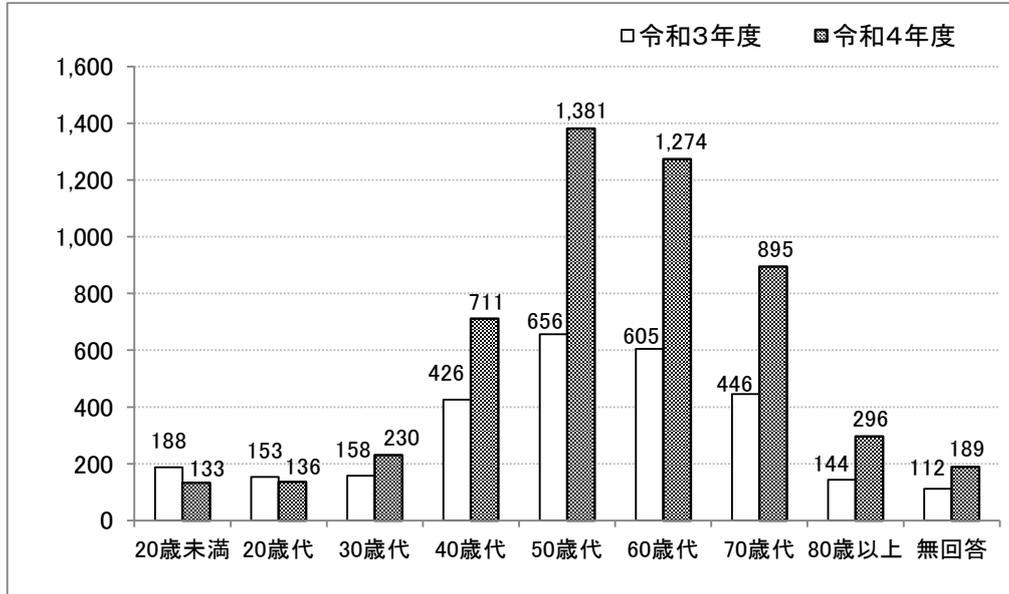
注 品目は、PI0-NET の定義による商品別分類(中分類)をいう。ただし、「健康食品」と「化粧品」については大分類で集計している。

(2) 苦情相談の上位品目の年代別件数 (前年度比較)

(I-図3) 苦情相談件数の多い品目の年代別件数(前年度比較)

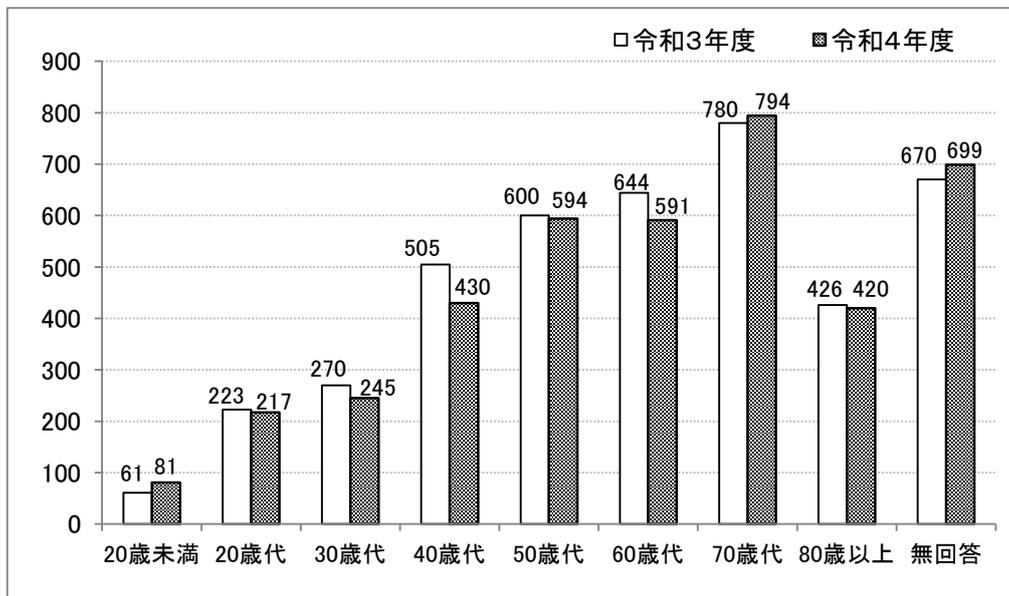
1位 「化粧品」 5,245件 (前年度比 81.6%増)

(単位：件)



2位 「商品一般」 4,071件 (前年度比 2.6%減)

(単位：件)



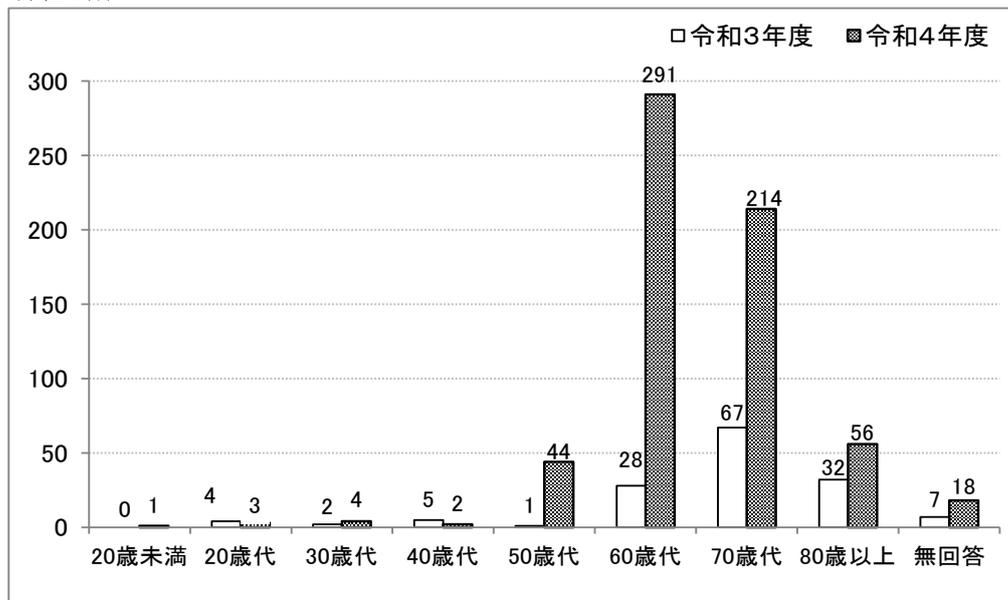
(3) 前年度と比べ増加率の高い品目の年代別件数 (前年度比較)

(I-図4) 前年度と比べ増加率の高い品目の年代別件数(前年度比較)

注 本項目の順位は上位15品目(P4のI-表3)における増加率の順位

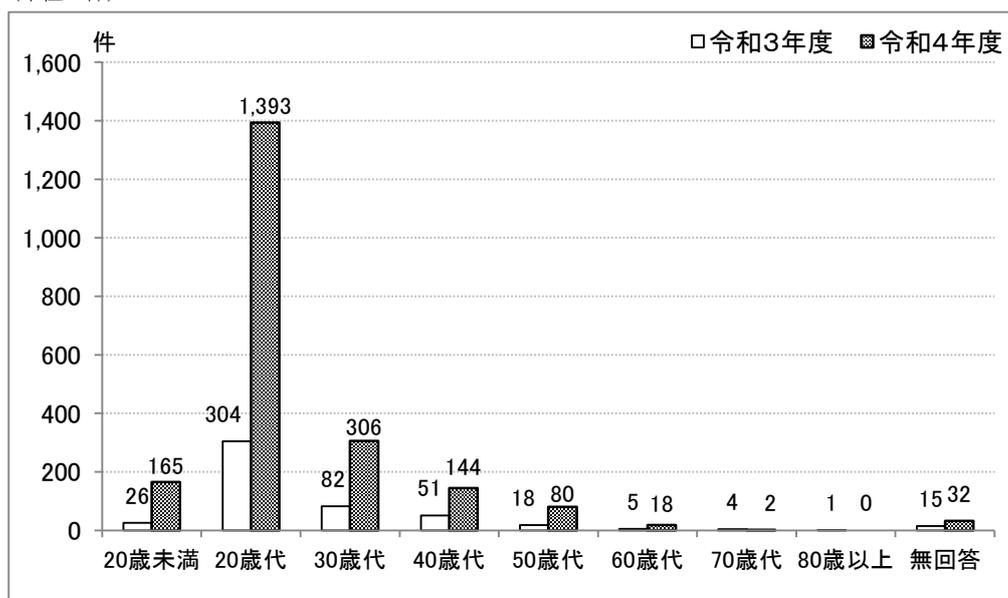
増加率1位 「社会保険」 前年度比333.6%増(14位 633件)

(単位:件)



増加率2位 「エステティックサービス」 前年度比322.9%増(5位 2,140件)

(単位:件)

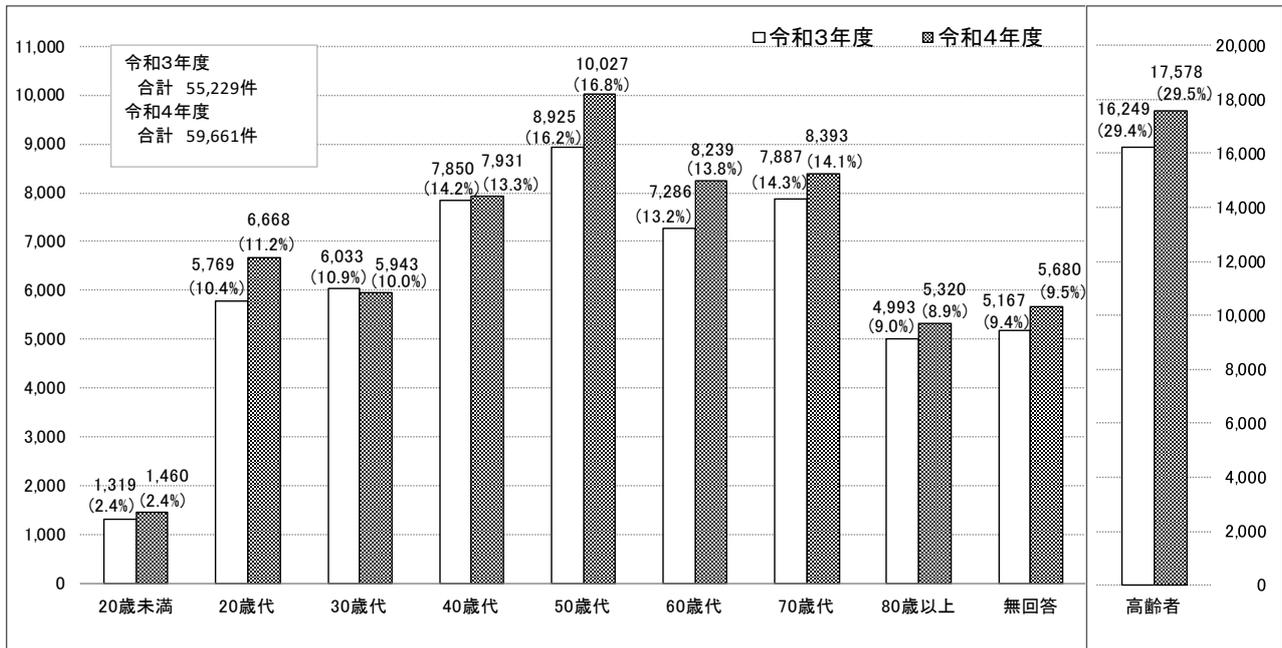


3 年代別状況

(I-図5) 苦情相談の契約当事者(※)年代別件数(前年度比較)

(単位: 件)

(参考)



注 図中の () 内は、構成比(全体の件数に占める各年代の割合)

※ 契約当事者: 実際取引をした者のほか、事業者から勧誘や不当な請求を受けた者を含む。

〔契約当事者が65歳以上〕

(I-表4) 契約当事者年代別の上位5品目

(単位: 件)

年代 順位	20歳未満 [1,460]	20歳代 [6,668]	30歳代 [5,943]	40歳代 [7,931]	50歳代 [10,027]	60歳代 [8,239]	70歳代 [8,393]	80歳以上 [5,320]	不明等 [5,680]	計 [59,661]
1位	インターネットゲーム (262)	エステティックサービス (1,393)	不動産貸借 (578)	化粧品 (711)	化粧品 (1,381)	化粧品 (1,274)	化粧品 (895)	工事・建築 (551)	商品一般 (699)	化粧品 (5,245)
2位	エステティックサービス (165)	不動産貸借 (455)	エステティックサービス (306)	不動産貸借 (466)	商品一般 (594)	商品一般 (591)	商品一般 (794)	商品一般 (420)	不動産貸借 (341)	商品一般 (4,071)
3位	化粧品 (133)	商品一般 (217)	商品一般 (245)	商品一般 (430)	不動産貸借 (380)	工事・建築 (372)	工事・建築 (562)	化粧品 (296)	工事・建築 (304)	不動産貸借 (2,650)
4位	商品一般 (81)	他の内職・副業 (213)	化粧品 (230)	健康食品 (228)	工事・建築 (379)	社会保険 (291)	役務その他サービス (338)	健康食品 (235)	化粧品 (189)	工事・建築 (2,526)
5位	健康食品 (73)	役務その他サービス (206)	修理サービス (141)	工事・建築 (199)	健康食品 (357)	健康食品 (286)	健康食品 (270)	修理サービス (199)	役務その他サービス (177)	エステティックサービス (2,140)

4 販売購入形態別状況

(I-表5)販売購入形態別件数及び構成比(前年度比較)

(単位:件)

販売購入形態	令和4年度		令和3年度		増減数 (A-B)	増減率 (A-B)/B
	件数(A)	構成比	件数(B)	構成比		
苦情相談	59,661	(100.0%)	55,229	(100.0%)	4,432	8.0%
特殊販売(店舗外販売)	34,043	57.1%	31,985	57.9%	2,058	6.4%
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪問販売	5,842	9.8%	6,452	11.7%	△610	△9.5%
(特殊販売に占める割合)		(17.2%)		(20.2%)		
通信販売	24,653	41.3%	21,854	39.6%	2,799	12.8%
(特殊販売に占める割合)		(72.4%)		(68.3%)		
マルチ・マルチまがい	337	0.6%	457	0.8%	△120	△26.3%
(特殊販売に占める割合)		(1.0%)		(1.4%)		
電話勧誘販売	2,310	3.9%	2,310	4.2%	0	0.0%
(特殊販売に占める割合)		(6.8%)		(7.2%)		
ネガティブ・オプション	157	0.3%	178	0.3%	△21	△11.8%
(特殊販売に占める割合)		(0.5%)		(0.6%)		
訪問購入	472	0.8%	465	0.8%	7	1.5%
(特殊販売に占める割合)		(1.4%)		(1.5%)		
その他無店舗	272	0.5%	269	0.5%	3	1.1%
(特殊販売に占める割合)		(0.8%)		(0.8%)		
店舗購入	12,562	21.1%	11,007	19.9%	1,555	14.1%
不明・無関係	13,056	21.9%	12,237	22.2%	819	6.7%

注 1 ()内は、特殊販売に占める割合

2 販売購入形態別の定義は、原則として特定商取引に関する法律(以下「特商法」という。)に定める販売購入形態に従う。販売購入形態が2種類以上にわたる場合は、PIO-NETの定義により1つに絞っている。

3 特殊販売の定義は次のとおりである。

- 訪問販売: 家庭訪販、職場訪販、販売目的を隠した誘引(キャッチセールス、アポイントメントセールス)、1日だけ開催する展示販売、SF商法(催眠商法)等
- 通信販売: 通信手段(インターネット、電話、郵便、ファックス等)を用いて契約するもの
- マルチ・マルチまがい: 消費者を商品等の販売組織に加入させるため、別の者を加入させれば利益(特定利益)が得られると勧誘し、かつ、何らかの金銭負担(特定負担)を負わせるもの
- 電話勧誘販売: 事業者が消費者に電話をかけ、または特定の方法で電話をかけさせ、その電話の勧誘により契約を締結するもの
- ネガティブ・オプション: 消費者から申込みがないのに商品を一方的に送り付け、代金を請求するもの
- 訪問購入: 購入事業者が、消費者の自宅等営業所以外の場所において、売買契約を締結して物品等を購入するもの
- その他無店舗: 特商法の露店・屋台等、2日以上以上の展示販売

(I-表6)主な販売購入形態別「高齢者」及び「若者」の占める割合の状況

【高齢者】

(単位:件)

主な特殊販売(※1)	高齢者の占める割合	高齢者(※2)	全体
訪問購入	65.9%	311	472
訪問販売	48.6%	2,839	5,842
電話勧誘販売	37.6%	868	2,310
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	31.8%	50	157
通信販売	25.2%	6,213	24,653
マルチ・マルチまがい	15.4%	52	337

※1 「その他無店舗」「不明・無回答」は除く。

※2 契約当事者が65歳以上の者

【若者】

(単位:件)

主な特殊販売(※1)	若者の占める割合	若者(※2)	全体
マルチ・マルチまがい	46.3%	156	337
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	13.4%	21	157
電話勧誘販売	12.9%	299	2,310
通信販売	12.6%	3,096	24,653
訪問販売	11.7%	683	5,842
訪問購入	1.5%	7	472

※1 「その他無店舗」「不明・無回答」は除く。

※2 契約当事者が30歳未満の者

(I-表7)「訪問販売」の苦情相談件数上位品目(前年度比較)

(単位:件)

順位	品目 [苦情相談件数]	令和4年度 [5,842]	令和3年度 [6,452]	前年度比 90.5%
1	工事・建築	1,534	1,675	91.6%
2	修理サービス	798	847	94.2%
3	新聞	354	366	96.7%
4	役務その他サービス	246	277	88.8%
5	給湯システム	206	132	156.1%
6	電気	197	478	41.2%
7	インターネット接続回線	194	192	101.0%
8	駆除サービス	165	140	117.9%
9	廃品回収サービス	103	141	73.0%
10	建物清掃サービス	84	70	120.0%

(I-表8)「通信販売」の苦情相談件数上位品目(前年度比較)

(単位:件)

順位	品目 [苦情相談件数]	令和4年度 [24,653]	令和3年度 [21,854]	前年度比 112.8%
1	化粧品	5,005	2,654	188.6%
2	健康食品	1,430	1,314	108.8%
3	商品一般	1,051	1,186	88.6%
4	役務その他サービス	646	704	91.8%
5	アダルト情報	617	805	76.6%

(I-表9)「マルチ・マルチまがい」の苦情相談件数上位品目(前年度比較)

(単位:件)

順位	品目 [苦情相談件数]	令和4年度 [337]	令和3年度 [457]	前年度比 73.7%
1	金融コンサルティング	42	41	102.4%
2	健康食品	40	45	88.9%
3	他の内職・副業	35	99	35.4%
4	化粧品	33	42	78.6%
5	商品一般	24	20	120.0%

(I-表 10)「電話勧誘販売」の苦情相談件数上位品目(前年度比較) (単位:件)

順位	品目 [苦情相談件数]	令和4年度 [2,310]	令和3年度 [2,310]	前年度比 100.0%
1	役務その他サービス	294	228	128.9%
2	インターネット接続回線	269	365	73.7%
3	魚介類	235	180	130.6%
4	鮮魚	138	117	117.9%
5	他の内職・副業	112	96	116.7%

(I-表 11)「ネガティブ・オプション」の苦情相談件数上位品目(前年度比較) (単位:件)

順位	品目 [苦情相談件数]	令和4年度 [157]	令和3年度 [178]	前年度比 88.2%
1	商品一般	34	44	77.3%
2	健康食品	12	7	171.4%
3	教養娯楽品その他	7	0	皆増
4	家庭用電気治療器具	5	0	皆増
5	化粧品	4	5	80.0%
	魚介類	4	1	400.0%
	電話関連機器・用品	4	2	200.0%
	音響・映像機器	4	4	100.0%

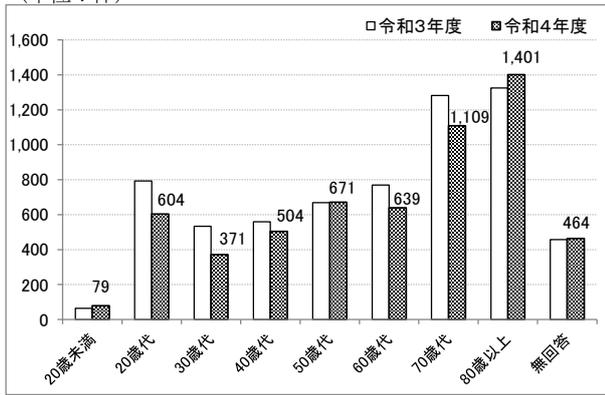
(I-表 12)「訪問購入」の苦情相談件数上位品目(前年度比較) (単位:件)

順位	品目 [苦情相談件数]	令和4年度 [472]	令和3年度 [465]	前年度比 101.5%
1	商品一般	60	77	77.9%
2	指輪	45	43	104.7%
3	アクセサリ	40	40	100.0%
4	ネックレス	28	27	103.7%
5	四輪自動車	24	29	82.8%

(I-図6)「訪問販売」

契約当事者年代別件数(前年度比較)

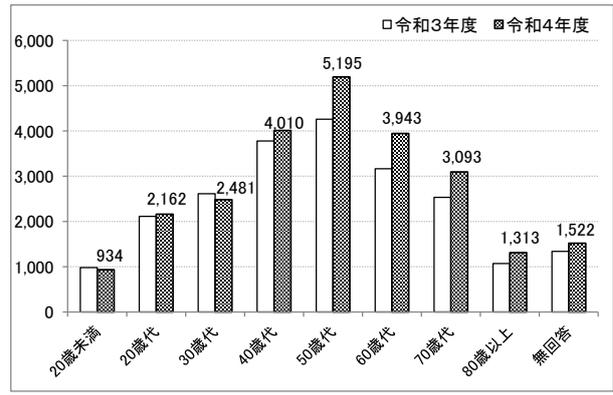
(単位:件)



(I-図7)「通信販売」

契約当事者年代別件数(前年度比較)

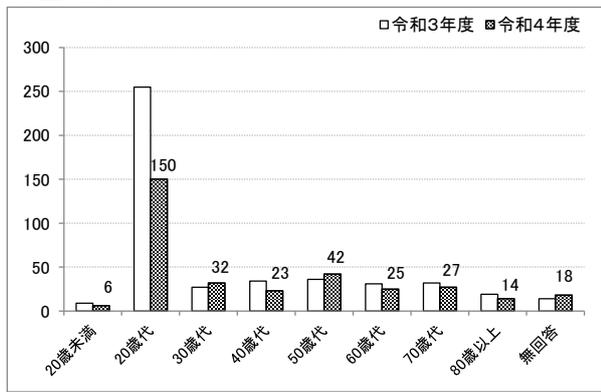
(単位:件)



(I-図8)「マルチ・マルチまがい」

契約当事者年代別件数(前年度比較)

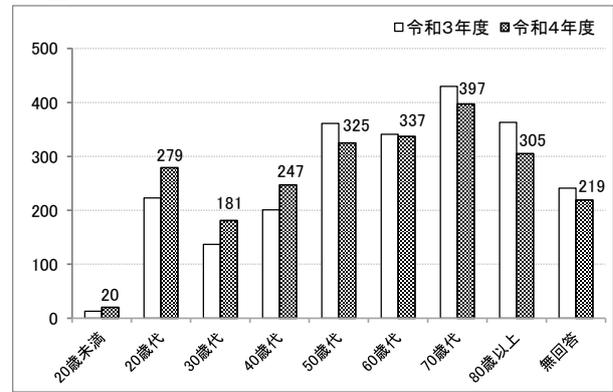
(単位:件)



(I-図9)「電話勧誘販売」

契約当事者年代別件数(前年度比較)

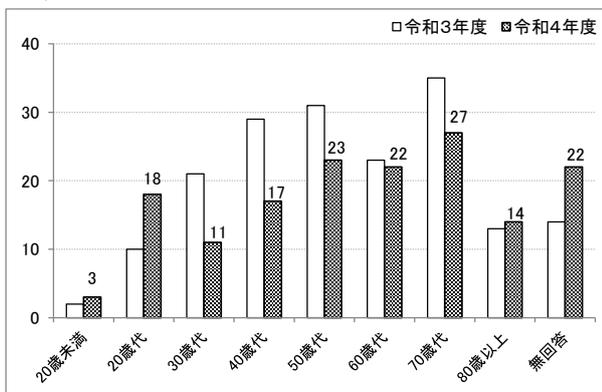
(単位:件)



(I-図10)「ネガティブ・オプション」

契約当事者年代別件数(前年度比較)

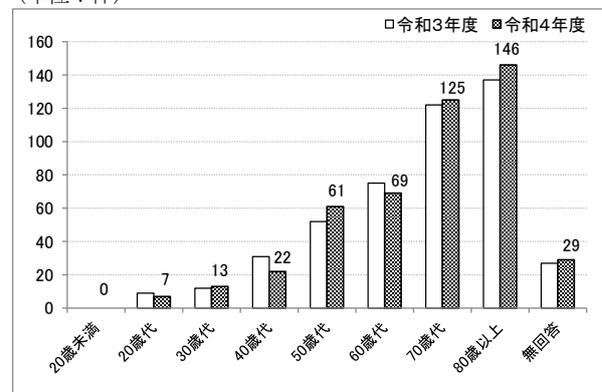
(単位:件)



(I-図11)「訪問購入」

契約当事者年代別件数(前年度比較)

(単位:件)



5 販売方法・手口別状況

(I-表 13)販売方法・手口別上位 10 位

(単位：件)

順位	販売方法・手口	令和 4年度	令和 3年度	前年度比	主な品目
1	電子商取引	20,971	18,251	114.9%	①化粧品4,624 ②健康食品1,185 ③商品一般792
2	家庭訪販	5,159	5,665	91.1%	①工事・建築1,430 ②修理サービス692 ③新聞329
3	SNS	4,470	3,553	125.8%	①化粧品1,138 ②健康食品262 ③他の内職・副業216
4	電話勧誘	3,414	3,403	100.3%	①役務その他サービス419 ②インターネット接続回線289 ③魚介類249
5	身分詐称	1,512	1,170	129.2%	①社会保険459 ②商品一般267 ③役務その他サービス118
6	無料商法	1,380	1,373	100.5%	①工事・建築151 ②化粧品119 ③役務その他サービス95
7	点検商法	1,348	1,132	119.1%	①工事・建築641 ②役務その他サービス173 ③給湯システム155
8	サイドビジネス商法	888	1,036	85.7%	①他の内職・副業251 ②金融コンサルティング92 ③役務その他サービス87
9	ネガティブ・オプション	829	797	104.0%	①商品一般218 ②化粧品45 ③健康食品38
10	架空請求	795	1,042	76.3%	①商品一般330 ②役務一般69 ②他の行政サービス69

注 1 「販売方法・手口」は複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない。

2 「販売方法・手口」の内容については、参考3 (P31) 参照

6 危害・危険関連

(I-表 14) 危害(※)内容の品目別苦情相談件数

(単位：件)

商品・役務等 危害内容																					計	割合	令和3年度件数						
	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	クリーニング	レンタル・リース・賃借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保険サービス	運輸・通信サービス	教育サービス	教養・娯楽サービス				保健・福祉サービス	他の役務	内職・副業・ねずみ講	他の行政サービス	他の相談	
骨折		2	1					2				3	1				1			3	9						22	2.5%	22
脱臼・捻挫	2				1			1				2								1	1						8	0.9%	8
切断																											0	0.0%	1
擦過傷・挫傷・打撲傷	2	2	1		8	2	6	4				2	2	1						7	3	2					42	4.8%	42
刺傷・切傷	2	8	4			2						1								2	5	2					26	3.0%	27
頭蓋(内)損傷																					1						1	0.1%	0
内臓損傷																					1						1	0.1%	3
神経・脊髄の損傷			2					1												3	9						15	1.7%	12
筋・腱の損傷	1						1					1									4						7	0.8%	6
窒息																				1							1	0.1%	0
感覚機能の低下			1			1															3						5	0.6%	4
熱傷	1	2	5			3	8	2												3	24	1					49	5.7%	45
凍傷																											0	0.0%	0
皮膚障害		15	7		5	250	1		1			4	1	1							35						320	37.0%	277
感電障害																											0	0.0%	0
中毒		1		1												1						4					7	0.8%	6
呼吸器障害		2	4			2	2		3			4	1							1	1						20	2.3%	16
消化器障害		59				8														2	4	7					80	9.2%	68
その他の傷病及び諸症状		32	33		2	27	10		6			9		1				2		9	109	8		1			249	28.8%	221
不明	1	3	1																	1	1	5	1				13	1.5%	11
計	9	126	59	1	16	295	28	10	10	0	0	25	6	2	1	0	2	2	1	33	214	25	0	1	0	866	100.0%	769	
割合	1.0%	14.5%	6.8%	0.1%	1.8%	34.1%	3.2%	1.2%	1.2%	0.0%	0.0%	2.9%	0.7%	0.2%	0.1%	0	0.2%	0.2%	0.1%	3.8%	24.7%	2.9%	0.0%	0.1%	0.0%	100.0%	—	—	
令和3年度件数	19	128	49	0	11	231	21	19	6	0	1	15	2	2	0	0	0	2	1	25	210	27	0	0	0	769	—	—	

※危害：製品やサービスにより疾病やケガ等の「危害」を受けたという相談

(I-表 15) 危険(※)内容の品目別苦情相談件数

(単位:件)

商品・役務等 危険内容	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	クリーニング	レンタル・リース・賃借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保険サービス	運輸・通信サービス	教育サービス	教養・娯楽サービス	保健・福祉サービス	他の役務	内職・副業・ねずみ講	他の行政サービス	他の相談	計	割合	令和3年度件数		
火災			2																							2	1.4%	1		
発火・引火			8			2	1	3																		14	9.6%	23		
発煙・火花		3	13		1	1	9	2	2																	31	21.2%	26		
過熱・こげる			11				7	1																		19	13.0%	23		
ガス爆発																										0	0.0%	0		
ガス漏れ			1																							1	0.7%	1		
点火・燃焼・消火不良																										0	0.0%	1		
漏電・電波等の障害			1									1														2	1.4%	1		
燃料・液漏れ等			1	1			1	2						2												7	4.8%	3		
化学物質による危険			2																							2	1.4%	1		
破裂		1	1																							2	1.4%	3		
破損・折損			7				2	2				2														14	9.6%	14		
部品脱落			1					2						1												4	2.7%	6		
機能故障							1	9						1	1											12	8.2%	14		
転落・転倒・不安定			1						1				1													5	3.4%	5		
バリ・鋭利			1																							1	0.7%	0		
操作・使用性の欠落																										0	0.0%	3		
腐敗・変質																										0	0.0%	4		
異物の混入		19																								19	13.0%	23		
異物の侵入																										0	0.0%	1		
その他		1	1			3	1	1	1				1	1												11	7.5%	9		
不明																										0	0.0%	0		
計	0	24	51	1	1	4	23	20	7	0	0	3	2	5	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	146	100.0%	162		
割合	0.0%	16.4%	34.9%	0.7%	0.7%	2.7%	15.8%	13.7%	4.8%	0.0%	0.0%	2.1%	1.4%	3.4%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	—	—		
令和3年度件数	0	20	50	1	0	10	31	22	5	0	0	5	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	11	0	0	0	162	—	—

※危険：危害に至るおそれがある相談

7 契約購入金額(※1)・既支払額(※2)

※1 契約購入金額：苦情相談に係る取引の契約金額、購入金額または事業者から請求を受けている金額

※2 既支払額：苦情相談に係る取引で既に支払っている金額

(I-表16) 苦情相談の契約購入金額・既支払額(令和5年3月31日現在)

区分	年度	1万円未満	1万円以上 10万円未満	10万円以上 100万円未満	100万円以上 1000万円未満	1,000万円以上	計(判明分)(※)	平均金額 (千円)
契約購入金額	令和 4年度	9,015 件	14,081 件	9,798 件	2,802 件	592 件	36,288 件	823
		(24.8%)	(38.8%)	(27.0%)	(7.7%)	(1.6%)	(100.0%)	
	令和 3年度	8,663 件	11,647 件	8,712 件	2,679 件	557 件	32,258 件	863
		(26.9%)	(36.1%)	(27.0%)	(8.3%)	(1.7%)	(100.0%)	
	前年度比	(104.1%)	(120.9%)	(112.5%)	(104.6%)	(106.3%)	(112.5%)	(95.4%)
既支払額	令和 4年度	5,559 件	6,235 件	4,436 件	1,242 件	236 件	17,708 件	616
		(31.4%)	(35.2%)	(25.1%)	(7.0%)	(1.3%)	(100.0%)	
	令和 3年度	4,821 件	5,516 件	3,784 件	1,152 件	222 件	15,495 件	662
		(31.1%)	(35.6%)	(24.4%)	(7.4%)	(1.4%)	(100.0%)	
	前年度比	(115.3%)	(113.0%)	(117.2%)	(107.8%)	(106.3%)	(114.3%)	(93.1%)

※ 各年度苦情相談のうち、契約購入金額、既支払額が判明しているものについて分析した。

8 救済金額

(I-表 17) 被害の未然防止やその回復が図られた金額(救済金額)

(令和5年3月31日までに相談処理が終了しているものを抽出)

(単位：千円、件)

県内	令和4年度		令和3年度	
	金額	件数	金額	件数
契約購入金額 (A)	29,871,464	36,288	27,842,702	32,258
既支払額 (B)	10,913,273	17,708	10,252,872	15,495
救済金額 (C)	2,519,784	6,891	2,811,139	6,048
回復額 (※1)	1,016,363	4,631	1,089,995	3,494
回復額 (※2) (クーリング・オフ額)	1,199,590	1,326	1,172,609	1,324
未然防止額 (※3)	303,831	934	548,534	1,230
C/A	8.4%	19.0%	10.1%	18.7%
契約購入金額が判明しているもの 1件あたりの救済金額	69		87	

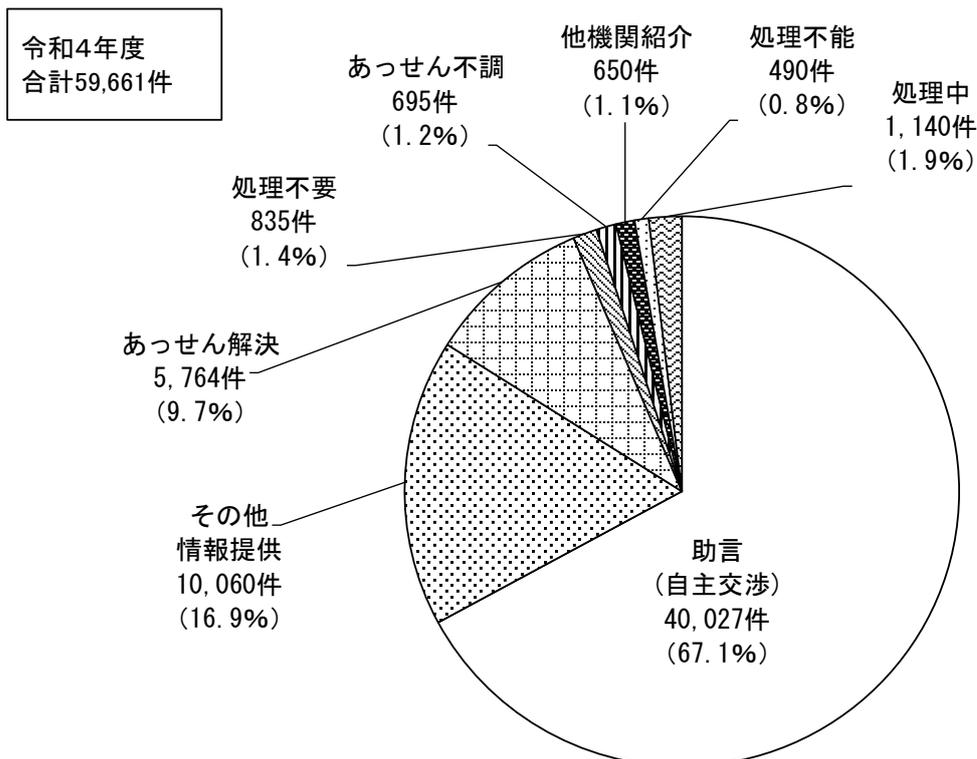
※1 回復額：消費生活相談窓口にご相談した結果、既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部が、相談者に返金され、又は支払いを免除された金額

※2 回復額(クーリング・オフ額)：消費生活相談窓口にご相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額(法律に基づくものだけでなく、業界や業者が自主的に実施したものや、相談者から「クーリング・オフ」を実施する意思を確認できた場合を含む。)

※3 未然防止額：契約・申込をする前に消費生活相談窓口にご相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額(「架空請求」や「ワンクリック請求」に関するものを含む。)

9 処理状況

(I-図 12) 苦情相談処理結果状況(令和5年3月31日現在)



Ⅱ 高齢者（契約当事者が65歳以上）の苦情相談

1 相談状況

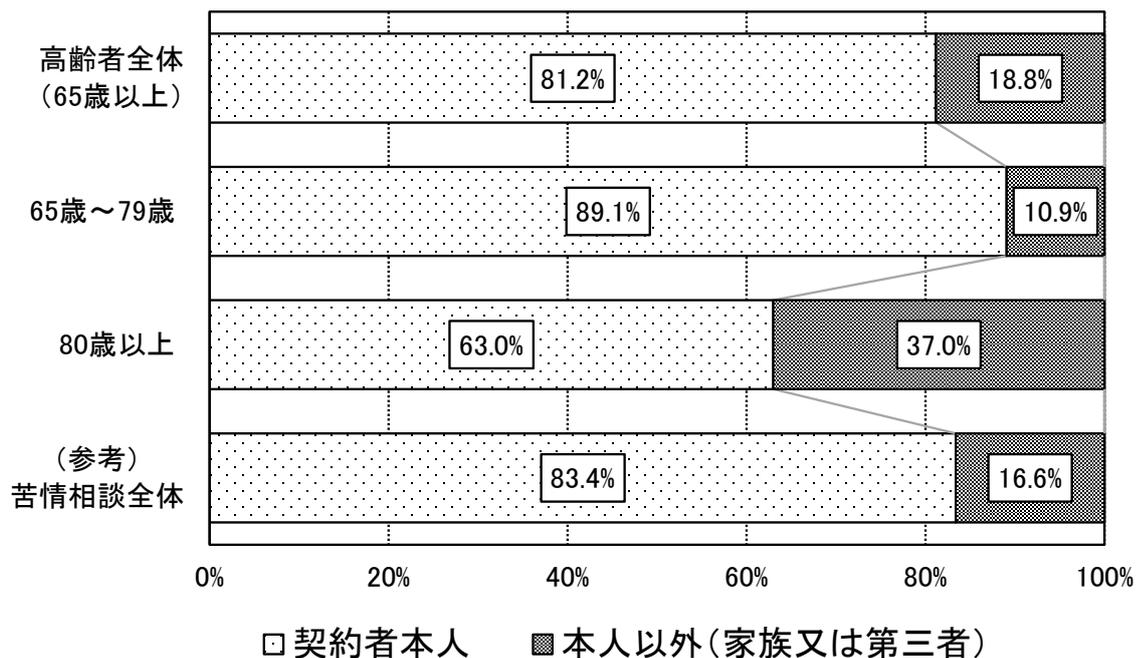
(Ⅱ-表1)「高齢者」の苦情相談件数推移

(単位:件)

区 分	令和4年度	令和3年度	前年度比
高齢者の苦情相談件数(A)	17,578	16,249	108.2%
	(100.0%)	(100.0%)	
65歳～79歳	12,258	11,256	108.9%
(構成比)	(69.7%)	(69.3%)	
80歳以上	5,320	4,993	106.5%
(構成比)	(30.3%)	(30.7%)	
苦情相談件数(B)	59,661	55,229	108.0%
苦情相談件数に占める 高齢者の相談の割合(A)/(B)	29.5%	29.4%	

2 相談者属性別状況

(Ⅱ-図1)「高齢者」の相談者属性(不明・無回答は除く)



3 品目別状況

(Ⅱ－表2)「高齢者」の苦情相談件数の多い上位10品目(前年度比較)

(単位:件)

順位	品目	令和4年度	令和3年度	前年度比	品目の説明
		[17,578]	[16,249]	108.2%	
1	化粧品	1,789	881	203.1%	
2	商品一般	1,505	1,509	99.7%	架空請求等の商品を特定できない相談
3	工事・建築	1,301	1,373	94.8%	屋根や衛生設備工事等に関する相談
4	健康食品	647	457	141.6%	
5	役務その他サービス	633	638	99.2%	パソコンのウイルス除去サポート契約、質問サイト等に関する相談
6	修理サービス	490	482	101.7%	屋根、トイレ、エアコン、スマートフォン等の修理に関する相談
7	社会保険	434	120	361.7%	医療費の還付金詐欺等に関する相談
8	携帯電話サービス	418	479	87.3%	
9	不動産貸借	293	298	98.3%	
10	インターネット接続回線	284	384	74.0%	光回線等に関する相談

(Ⅱ－表3)「高齢者」年代別の上位10品目

(単位:件)

順位	65歳～79歳	件数	順位	80歳以上	件数
	[12,258]			[5,320]	
1	化粧品	1,493	1	工事・建築	551
2	商品一般	1,085	2	商品一般	420
3	工事・建築	750	3	化粧品	296
4	役務その他サービス	453	4	健康食品	235
5	健康食品	412	5	修理サービス	199
6	社会保険	378	6	役務その他サービス	180
7	携帯電話サービス	303	7	新聞	171
8	修理サービス	291	8	携帯電話サービス	115
9	不動産貸借	241	9	給湯システム	108
10	アダルト情報	224	10	電気	86

(Ⅱ－表4)「高齢者」が占める割合が高い上位 10 品目

(単位：件)

順位	品目	高齢者の占める割合	高齢者	全体	主な相談内容
1	社会保険	68.6%	434	633	行政を名乗り「医療費の還付金がある」という電話があった。詐欺ではないか。
2	ウイルス対策ソフト	66.4%	164	247	パソコンに突然「ウイルスに感染した」と警告画面が表示され、ウイルス対策ソフト代として料金を支払ってしまった。返金してほしい。
3	新聞	63.9%	280	438	高齢の親が訪問してきた事業者と新聞の長期契約をしてしまった。解約したい。
4	給湯システム	60.3%	216	358	「点検をする」と電話があり、ガス事業者の定期点検かと思いきや「給湯器の交換が必要」と言われ契約したが、後日無関係の事業者だと分かった。
5	魚介類	51.9%	138	266	「海産物を送る」との電話があったが注文した覚えがない。商品が届いた場合はどうしたらよいか。
6	工事・建築	51.5%	1,301	2,526	点検すると訪問してきた事業者に屋根工事を勧められ、契約してしまった。解約したい。
7	他の行政サービス	46.8%	140	299	行政機関を差出人とするアンケートが届いた。信用できるのか。
8	アダルト情報	40.8%	262	642	スマートフォンでサイトを見ていたら、突然、登録完了画面が表示され料金を請求された。支払う必要はあるか。
9	携帯電話サービス	40.2%	418	1,041	家電量販店で、スマートフォンの料金が安くなると説明され他社に乘換えしたが、実際には高額だった。解約したい。
10	役務その他サービス	39.8%	633	1,591	質問サイトを1回のみで利用したら、継続会員になっていた。解約したい。

注 件数の上位 25 品目のうち、高齢者が占める割合が高い上位 10 品目を掲載

4 販売購入形態別状況

(Ⅱ－図2)「高齢者」の主な販売購入形態別割合(不明・無関係は除く)



5 販売方法・手口別状況

(Ⅱ一表5)「高齢者」の苦情相談 販売方法・手口別上位 10 位(前年度比較)

(単位:件)

順位	販売方法・手口	令和4年度	令和3年度	前年度比	主な品目と件数
1	電子商取引	4,497	3,339	134.7%	①化粧品1,441、②健康食品292、③アダルト情報234
2	家庭訪販	2,779	2,874	96.7%	①工事・建築911、②修理サービス285、③新聞226
3	電話勧誘	1,530	1,591	96.2%	①役務その他サービス193、②魚介類129、③商品一般123
4	点検商法	904	771	117.3%	①工事・建築413、②役務その他サービス121、③修理サービス112
5	身分詐称	826	553	149.4%	①社会保険326、②商品一般146、③役務その他サービス81
6	SNS	595	344	173.0%	①化粧品273、②健康食品43、③商品一般23
7	テレビショッピング	535	473	113.1%	①化粧品119、②健康食品66、③音響・映像機器34
8	無料商法	465	440	105.7%	①工事・建築83、②役務その他サービス50、③化粧品38
9	架空請求	404	527	76.7%	①商品一般160、②他の行政サービス45、③役務一般33
10	ネガティブ・オプション	257	220	116.8%	①商品一般78、②健康食品23、③化粧品17

注 1 「販売方法・手口」は複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない。

2 「販売方法・手口」の内容については、参考3(P31)参照

6 契約購入金額・既支払額

(Ⅱ一表6)平均契約購入金額・平均既支払額の推移(「高齢者」と「高齢者以外」の比較)

(単位:千円)

区分	区分	令和4年度	令和3年度
平均 契約購入金額	高齢者	804	797
	高齢者以外	833	886
平均 既支払額	高齢者	822	804
	高齢者以外	545	613

Ⅲ 若者（契約当事者が30歳未満）の苦情相談

1 相談状況

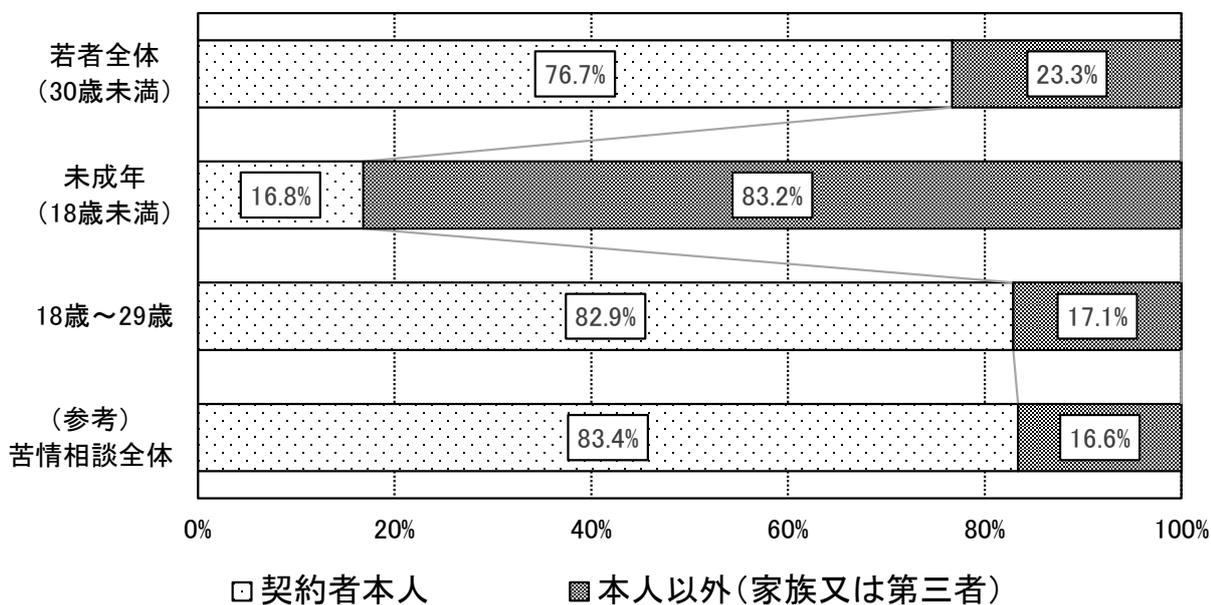
（Ⅲ－表1）「若者」の苦情相談件数推移

（単位：件）

区 分	令和4年度	令和3年度	前年度比
若者の苦情相談件数(A)	8,128	7,088	114.7%
	(100.0%)	(100.0%)	
未成年(18歳未満) (構成比)	761 (9.4%)	784 (11.1%)	97.1%
	18歳～29歳 (構成比)	7,367 (90.6%)	6,304 (88.9%)
苦情相談件数(B)	59,661	55,229	108.0%
苦情相談件数に占める 若者の相談の割合(A)/(B)	13.6%	12.8%	

2 相談者属性別状況

（Ⅲ－図1）「若者」の相談者属性（不明・無回答は除く）



3 品目別状況

(Ⅲ-表2)「若者」の苦情相談件数の多い上位 10 品目(前年度比較)

(単位:件)

順位	品目	令和4年度	令和3年度	前年度比	品目の説明
		[8,128]	[7,088]	114.7%	
1	エステティックサービス	1,558	330	472.1%	
2	不動産貸借	472	538	87.7%	
3	商品一般	298	284	104.9%	架空請求等の商品を特定できない相談
4	インターネットゲーム	295	279	105.7%	
5	化粧品	269	341	78.9%	
6	他の内職・副業	233	312	74.7%	アフィリエイト(※)等に関する相談
7	異性交際関連サービス	227	230	98.7%	出会い系サイト等に関する相談
8	役務その他サービス	224	175	128.0%	副業サポート契約等に関する相談
9	電気	169	236	71.6%	電気の契約等に関する相談
	医療サービス	169	152	111.2%	

※ アフィリエイト：消費者が作成したホームページやブログ等で商品・役務等の宣伝を書き、あるいは広告主（企業等）の広告を掲載することで商品等の売上に繋がった場合等に、売上の一部を報酬として得るビジネスの形態

(Ⅲ-表3)「若者」年代別の上位 10 品目

(単位:件)

順位	未成年(18歳未満) [761]	件数	順位	18歳～29歳 [7,367]	件数
1	インターネットゲーム	253	1	エステティックサービス	1,530
2	化粧品	102	2	不動産貸借	470
3	健康食品	65	3	商品一般	255
4	商品一般	43	4	他の内職・副業	230
5	アダルト情報	35	5	異性交際関連サービス	222
6	エステティックサービス	28	6	役務その他サービス	220
7	教養・娯楽サービスその他	11	7	電気	169
8	紳士・婦人洋服	10	8	化粧品	167
	コンサート	9		医療サービス	167
	他の娯楽等情報配信サービス	9	10	金融コンサルティング	149

(Ⅲ－表4)「若者」が占める割合が高い上位 10 品目

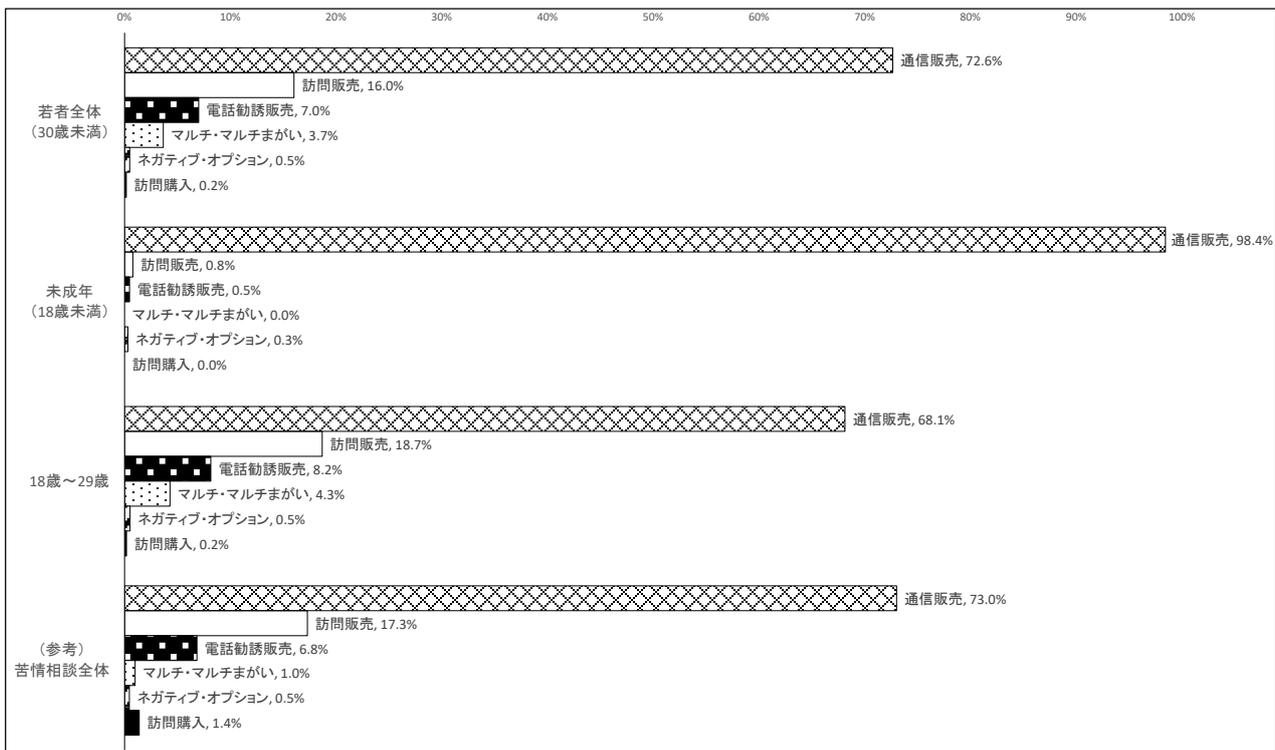
(単位：件)

順位	品目	若者の占める割合	若者	全体	主な相談内容
1	エステティックサービス	72.8%	1,558	2,140	お試しで行った店で高額なエステ契約をした。解約したい。
2	インターネットゲーム	68.1%	295	433	知らないうちに未成年の子どもがオンラインゲームに課金をしていった。返金してほしい。
3	他の内職・副業	51.2%	233	455	SNSで知り合った人からアフィリエイトの副業を勧められて、登録料を支払ったがもうかる仕組みがわからない。解約したい。
4	ビジネス教室	45.6%	72	158	SNSの広告で見つけたビジネス講座の契約をしたが、高額なので解約したい。
5	金融コンサルティング	44.9%	149	332	SNSで知り合った人から投資用ツールを勧められて契約したが、もうからないので解約したい。
6	コンサート	36.3%	77	212	SNSで知り合った人に、コンサートチケット代金を支払ったが、相手と連絡が取れなくなった。返金してほしい。
7	異性交際関連サービス	35.5%	227	640	SNSで知り合った女性に、出会い系サイトに誘導され高額な費用を支払ったが、会うことができない。返金してほしい。
8	医療サービス	28.7%	169	588	医療脱毛の施術を受けてあとが残った。返金と治療費の請求をしたい。
9	他の娯楽等情報配信サービス	27.8%	105	378	SNSの広告を見て副業マニュアルを契約したが、もうからないので解約したい。
10	外食	22.0%	85	387	マッチングアプリで知り合った女性に誘われて行った居酒屋で、高額な請求を受けた。支払ってしまったが、返金してほしい。

注 件数の上位 25 品目のうち、若者が占める割合が高い上位 10 品目を掲載

4 販売購入形態別状況

(Ⅲ－図2)「若者」の主な販売購入形態別割合(不明・無関係は除く)



5 販売方法・手口別状況

(Ⅲ－表5)「若者」の苦情相談 販売方法・手口別上位 10 位(前年度比較)

(単位:件)

順位	販売方法・手口	令和4年度	令和3年度	前年度比	主な品目と件数
1	電子商取引	2,797	2,862	97.7%	①インターネットゲーム271、②化粧品242、③異性交際関連サービス194
2	SNS	983	943	104.2%	①他の内職・副業121、②化粧品73、③異性交際関連サービス67
3	サイドビジネス商法	494	567	87.1%	①他の内職・副業147、②役務その他サービス55、③金融コンサルティング54
4	家庭訪販	405	569	71.2%	①電気76、①修理サービス76、③インターネット接続回線42
5	電話勧誘	358	297	120.5%	①役務その他サービス73、②他の内職・副業65、③金融コンサルティング42
6	無料商法	241	219	110.0%	①エステティックサービス65、②医療サービス15、③異性交際関連サービス13
7	クレ・サラ強要商法	224	244	91.8%	①金融コンサルティング45、①役務その他サービス45、①他の内職・副業45
8	利殖商法	140	195	71.8%	①金融コンサルティング58、②他のデリバティブ取引15、②ファンド型投資商品15
9	アポイントメントセールス	139	165	84.2%	①ギャンブル情報18、②金融コンサルティング14、③ビジネス教室13
10	販売目的隠匿	97	86	112.8%	①金融コンサルティング12、②役務その他サービス11、③ギャンブル情報8

注 1 「販売方法・手口」は複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない。

2 「販売方法・手口」の内容については、参考3(P31)参照

6 契約購入金額・既支払額

(Ⅲ－表6)平均契約購入金額・平均既支払額の推移(「若者」と「若者以外」の比較)

(単位:千円)

区分	区分	令和4年度	令和3年度
平均 契約購入金額	若者	670	627
	若者以外	857	907
平均 既支払額	若者	299	373
	若者以外	687	719

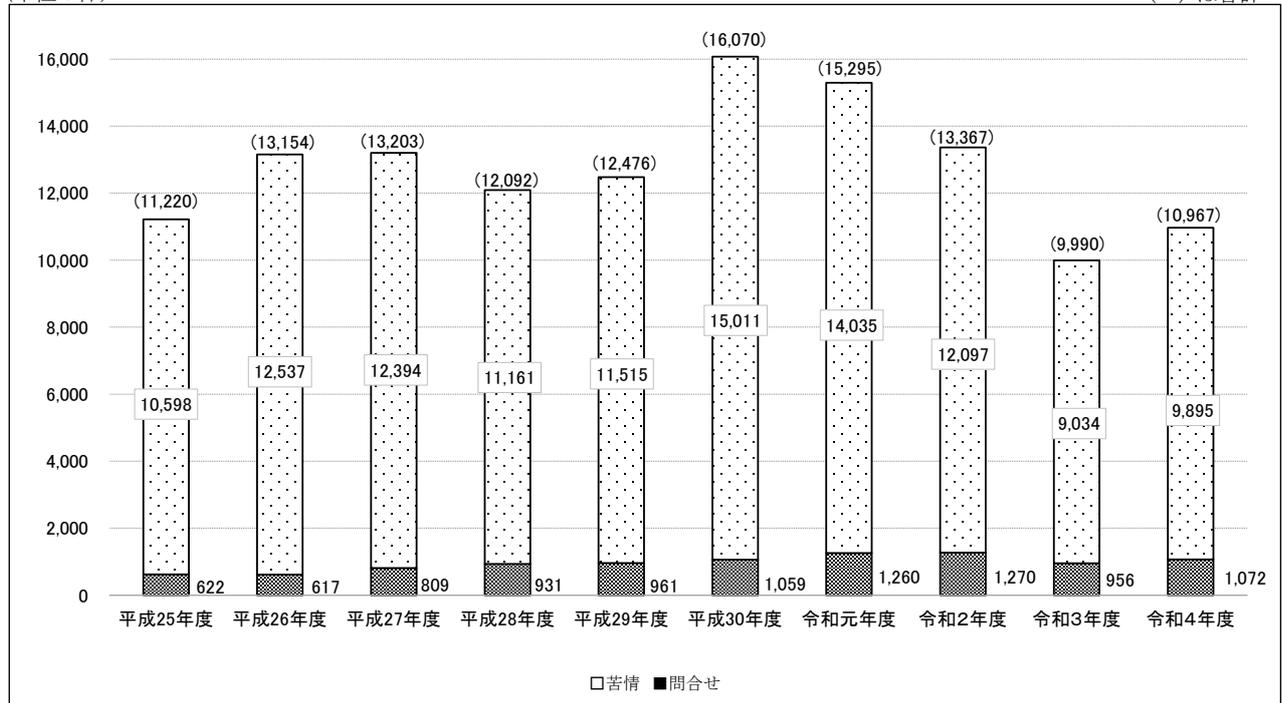
IV かながわ中央消費生活センター（県センター）における消費生活相談等の状況

1 概況

(IV－図1) かながわ中央消費生活センターの相談件数推移

(単位：件)

() は合計



2 メール相談 (※)

※ このデータは、PIO-NETの登録データではなく、かながわ中央消費生活センターで取り扱った電子メールの件数データによる。

(IV－表1) メール相談件数の推移

区分	令和4年度	令和3年度
件数	706	594

(IV－表2～5) 相談者の状況

(表2 居住地別件数)

市町村名	件数	市町村名	件数
横浜市	312	綾瀬市	3
川崎市	102	葉山町	5
相模原市	27	寒川町	6
横須賀市	17	大磯町	5
平塚市	13	二宮町	5
鎌倉市	22	中井町	0
藤沢市	43	大井町	1
小田原市	8	松田町	0
茅ヶ崎市	20	山北町	1
逗子市	5	開成町	0
三浦市	9	箱根町	1
秦野市	10	真鶴町	0
厚木市	8	湯河原町	4
大和市	18	愛川町	3
伊勢原市	4	清川村	0
海老名市	7	その他	3
座間市	5	不明	35
南足柄市	4	計	706

(表3 職業別件数)

職業	件数
給与生活者	448
自営業	66
家事	53
学生	24
無職	72
その他	0
不明	43
計	706

(表5 年代別件数)

年代	件数
20歳未満	10
20歳代	89
30歳代	142
40歳代	172
50歳代	139
60歳代	64
70歳代	27
80歳以上	11
不明	52
計	706

(表4 性別件数)

性別	件数
男性	385
女性	274
不明	47
計	706

主な相談事例

○ 定期購入

(契約当事者)	70 歳代
(相談内容)	インターネット広告で「いつでも解約可能」と表示されていた定期購入の美容液を見つけた。購入手続の途中で「割引クーポン」が表示され、クーポンが適用されるコースを選択し購入した。すると後日、初回の商品が届いた際に、4回の購入が条件のコースに申し込んでいることが分かった。事業者へ解約を伝えようとするが、電話が繋がらない。どうしたらよいか。
(対 応)	インターネット通販における定期購入のトラブルについて情報提供した。通信販売の場合、原則として販売サイトに記載の規約に従うことになる。センターで事業者のサイトを確認したところ、相談者の契約したコースは、4回の購入を条件として割引になることが書かれていた。条件の記載が分かりづらかった場合は、そのことを事業者へ指摘して話し合う必要があると伝えた。日付や時間帯を変えて架電するとともに、事業者あてにメールも送信し、連絡した記録を残しておくよう伝えた。後日、相談者から「解約ができた」と報告があった。

○ 給湯器の点検商法

(契約当事者)	80 歳代
(相談内容)	自宅に「ガスの無料点検をする」と電話があり、契約中のガス事業者の点検かと思いを承した。事業者が訪れガス周りの点検をしたところ、「給湯管が古いので工事が必要」と言われ、100 万円以上の契約をしてしまった。しかし、工事が必要と言われ契約したものの、改めて考えると現在不具合はなく、また契約した事業者は、ガス事業者ではなかったと思う。金額が高いので工事をしたくない。どうすればよいか。
(対 応)	無料点検の口実で来訪し高額な修理代等を請求されるトラブルを情報提供した。相談者に契約書を確認してもらったところ、事業者はガス事業者ではなかった。クーリング・オフ期間内であるので、クーリング・オフ通知を出してもらい、センターでも事業者へ連絡し、契約の解除を確認した。

○ 脱毛エステ

(契約当事者)	20 歳代
(相談内容)	脱毛エステをローン契約したが、最近予約が取れなくなり店舗を訪れると閉店していた。解約したいが、事業者へ電話しても全くつながらない。解約して今後の支払いを止めたい。
(対 応)	事業者へ電話がつかないのであれば、ウェブサイトの解約フォームや、解約の意思を記載した文書を送付して解約を申し入れるよう伝え、併せて、クレジット会社に経緯を伝え、今後の請求の取消を申し出るよう助言した。その後、クレジット会社から連絡があり、クレジット契約については解約となり請求はしないが、エステ事業者との解約は別途必要になるとのことだった。したがって、相談者に、引き続き事業者へ解約を求めるよう助言した。

○ 訪問購入

(契約当事者)	80 歳代
(相談内容)	自宅に「不要な食器はありませんか」と電話があり、ちょうど不要な食器があったので、食器だけを見せる約束をして訪問を了承した。当日、担当者が来訪するといきなり、「貴金属を見せてほしい」と言われた。「約束と違う」と断ったところ担当者は怒鳴りだし、怖くなったので貴金属を見せたところ、品物を次々とケースに入れていき、買取代金として総額1万円ほど渡された。売った商品を返してほしい。どうしたらよいか。
(対 応)	不用品を買い取るとの電話があり、不用品だけのつもりが高価な貴金属等を強引に買い取られるトラブル事例を情報提供した。当該契約には、クーリング・オフ制度の適用があると伝え、配達の記事が残る方法でクーリング・オフをするよう助言した。センターからも事業者連絡し、相談者がクーリング・オフしたことを伝え、契約の解除を確認した。

○ 偽サイト

(契約当事者)	50 歳代
(相談内容)	SNSに有名百貨店の「閉店セール」の広告があり、ブランド物が大幅に値引きされていたので代引きで購入した。その後、百貨店のサイトを見ると、偽サイトへの注意喚起をしていた。すぐにキャンセルのメールをしたが、返信がない。商品が届いたらどうしたらよいか。
(対 応)	「百貨店の閉店セール」を騙った手口によるトラブルについて情報提供した。真正の閉店セールと誤認した旨の解約メールを送り、もし、商品が配達された場合は、配達業者に事情を話して、お金は支払わず受取拒否をするように助言した。

○ 副業サポート

(契約当事者)	50 歳代
(相談内容)	インターネットで副業を探していたところ、「副業をあっせんする」という広告を見つけた。無料通話アプリで担当者連絡を取ったところ、「簡単に稼げる」と言われ、ノウハウが書かれたマニュアルを勧められ購入した。後日、担当者から、「副業に関する説明を行う」とのことだったので電話でやりとりをすると、副業の説明ではなく、数十万円のサポートプランを勧められ、申し込んでしまった。不審なので解約したい。
(対 応)	副業に関するトラブルについて情報提供した。購入したマニュアルは通信販売になるため、解約は事業者のルールに則ることになるが、電話で勧誘されたサポート契約は電話勧誘販売であり、クーリング・オフを主張することできることを伝えた。事業者の住所が不明とのことだったので、まずは無料通話アプリでクーリング・オフする旨を事業者に送るよう助言した。後日、相談者から、「無事解約できた」と報告があった。

○ 相談に乗るだけでお金がもらえる副業

(契約当事者)	20歳代
(相談内容)	SNSで副業を検索し、相談に乗るだけで報酬がもらえるというサイトを見つけた。「月数十万円稼げた」等の体験を見て、在宅で稼げると思いそのサイトに登録した。男性からサイトを介して相談のメールがあり対応したところ、男性から「謝礼を渡す」と言われ、サイト外でやりとりをするため個人情報を交換することになった。交換するためには、サイト上でポイントを購入する必要があるとのことで、電子マネーを購入しサイトに支払った。しかしそれだけでは交換できず、その後も様々な名目で費用を支払い、計数万円ほど支払って、騙された気が付いた。返金してほしい。
(対応)	相談に乗るだけで高額な謝礼を支払う話をして、ポイントを次々と購入させられるトラブルについて情報提供した。まずは、電子マネー事業者に経緯を伝え、支払った代金の保全を求めるよう助言した。相談者から決済事業者に、今回の経緯を書いた書面を送付したところ、決済事業者がサイト側と交渉するとのことだった。後日、交渉の結果、決済事業者から相談者に返金するとの報告があった。

危害・危険の相談事例

○ 目のたるみ取り手術（その他の傷病及び諸症状）【危害】

(契約当事者)	60歳代
(相談内容)	目のたるみを取るための手術を受けようと美容クリニックを訪れた。カウンセリングでは希望等をきちんと伝えたが、当日、手術したところ、希望とは違う仕上がりとなり、笑うと目がひきつってしまうようになった。支払いを減額してほしい。
(対応)	クリニックと交渉することを考えると、今現在の状態を、写真に撮る等記録に残しておくこと、減額してほしいという点については、居住地の無料の法律相談で法的見解を求めてはどうかと助言した。また、クリニックの施術については、クリニックの住所地にある医療専門の問合せ窓口を情報提供した。

○ 炊飯器（過熱・こげる）【危険】

(契約当事者)	年齢不明
(相談内容)	1年位前に、スーパーで格安で売っていた電気炊飯器を購入した。先日、お米を炊いていたところ、炊飯中にコンセントの差し込み口辺りから、いきなり火花が散ってショートした。このような事故は多くあるのか。
(対応)	国の事故情報サイトから製品事故を検索できることを情報提供した。また、メーカーに対して事故の経緯を伝えるよう助言した。

参考資料

(参考1) 消費生活相談の区分

区 分	定 義
苦情	<ul style="list-style-type: none">・消費者からの苦情が発生している相談・消費生活相談窓口が客観的に見て消費者が問題のある販売、勧誘を受けている場合や、相談窓口がその商品・役務に問題があることを認識している場合
問合せ	<ul style="list-style-type: none">・買い物相談、生活知識等苦情が発生していない相談

(参考2) 商品・役務等別分類

A. 商品一般	A 0 0	G. 教養娯楽品		7.6. ファンド型投資商品	Q 7 6
B. 食料品		1. 教養娯楽品一般	G 1 0	8. 融資サービス	Q 8 0
1. 食料品一般	B 1 0	2. 文具・事務用品	G 2 0	9. 他の金融関連サービス	Q 9 0
2. 主要食品		2.1. パソコン・パソコン関連用品	G 2 1	R. 運輸・通信サービス	
1. 穀類	B 2 1	2.5. 電話機・電話機用品	G 2 5	7. 運輸・運送サービス	
2. 魚介類	B 2 2	3. 学習教材	G 3 0	0. 運輸・運送サービス一般	R 7 0
3. 肉類	B 2 3	4. 書籍・印刷物	G 4 0	1. 旅客運送サービス	R 7 1
4. 乳卵類	B 2 4	5. 音響・映像製品	G 5 0	2. 郵便・貨物運送サービス	R 7 2
5. 野菜・海草	B 2 5	6. スポーツ用品	G 6 0	8. 放送・通信サービス	
6. 油脂・調味料	B 2 6	7. 光学機器・時計		0. 放送・通信サービス一般	R 8 0
3. し好食品		1. カメラ類	G 7 1	1. 電報・固定電話	R 8 1
1. 果物	B 3 1	2. 時計	G 7 2	2. 移動通信サービス	R 8 2
2. 菓子類	B 3 2	3. 他の光学機器	G 7 3	4. インターネット通信サービス	R 8 4
3. 飲料	B 3 3	8. 玩具・遊具	G 8 0	5. 放送	R 8 5
4. 酒類	B 3 4	9. 楽器・他の教養娯楽品		S. 教育サービス	
4. 調理食品	B 4 0	1. 楽器	G 9 1	1. 教育一般	S 1 0
5. 他の食料品		2. 他の教養娯楽品	G 9 2	2. 学校教育	S 2 0
1. 健康食品	B 5 1	H. 車両・乗り物		3. 補習教育	S 3 0
2. 食料品その他	B 5 2	1. 車両・乗り物一般	H 1 0	4. 他の教育	S 4 0
C. 住居品		2. 自動車	H 2 0	T. 教養・娯楽サービス	
1. 住居品一般	C 1 0	3. 自動車用品	H 3 0	1. 教養・娯楽一般	T 1 0
2. 家事用品		4. 自転車・用品	H 4 0	2. 旅行代理業	T 2 0
1. 食生活機器	C 2 1	5. 運搬用具	H 5 0	3. 宿泊施設	T 3 0
2. 食器・台所用品	C 2 2	6. 他の乗り物	H 6 0	4. 教室・講座	T 4 0
3. 洗濯・裁縫用具	C 2 3	I. 土地・建物・設備		5. 観覧・鑑賞	T 5 0
4. 掃除用具	C 2 4	1. 土地・建物・設備一般	I 1 0	5.5. 娯楽等情報配信サービス	T 5 5
5. 洗剤等	C 2 5	2. 土地	I 2 0	5.7. ソフトウェアライセンス	T 5 7
3. 住生活用品		(借地 L-I 2 0)		6. 各種会員権	T 6 0
1. 空調・冷暖房機器	C 3 1	(土地造成 M-I 2 0)		7. 他の教養・娯楽	T 7 0
2. 家具・寝具	C 3 2	(土地管理 O-I 2 0)		U. 保健・福祉サービス	
3. 室内装備品	C 3 3	3. 建物		1. 保健・福祉一般	U 1 0
4. 照明器具	C 3 4	1. 建物一般	I 3 1	2. 保健	
4. 他の住居品	C 4 0	2. 集合住宅	I 3 2	1. 医療	U 2 1
D. 光熱水品		(分譲マンション I 3 2)		2. 理美容	U 2 2
1. 光熱水品一般	D 1 0	(賃貸マンション・アパート		3. 浴場	U 2 3
2. 電気	D 2 0	L-I 3 2)		4. 衛生サービス	U 2 4
3. ガス	D 3 0	(マンション管理 O-I 3 2)		5. 健康関連サービス	U 2 5
4. 石油	D 4 0	3. 戸建住宅	I 3 3	3. 福祉	
5. 水道	D 5 0	(建売住宅 I 3 3)		1. 保育	U 3 1
6. 他の光熱水品	D 6 0	(借家 L-I 3 3)		2. 老人福祉・サービス	U 3 2
E. 被服品		(注文住宅 M-I 3 3)		4. 他の保健・福祉	U 4 0
1. 被服品一般	E 1 0	(増改築 M-I 3 3)		V. 他の役務	
2. 和服	E 2 0	4. 他の建物	I 3 4	1. 外食・食事宅配	V 1 0
3. 洋服		4. 住宅構成材	I 4 0	2. 冠婚葬祭	V 2 0
1. 洋服一般	E 3 1	5. 住宅設備		3. 家事サービス	V 3 0
4. 子供洋服	E 3 4	1. 空調・冷暖房・給湯設備	I 5 1	4. 役務その他	V 4 0
5. 洋装下着	E 3 5	2. 衛生設備	I 5 2	W. 内職・副業・ねずみ講	
6. 紳士・婦人洋服	E 3 6	3. 屋外装備品	I 5 3	1.5. 内職・副業一般	W 1 5
4. 身の回り品		4. 他の住宅設備	I 5 4	3. 自動販売機	W 3 0
1. 履物	E 4 1	J. 他の商品	J 0 0	4. 内職・副業	W 4 0
2. かばん	E 4 2	K. クリーニング	K	5. 無限連鎖講	W 5 0
3. アクセサリー	E 4 3	L. レンタル・リース・貸借	L	X. 他の行政サービス	X 0 0
4. 他の身の回り品	E 4 4	M. 工事・建築・加工	M	Z. 他の相談	
5. 生地・糸類	E 5 0	N. 修理・補修	N	1. 消費者運動	Z 1 0
6. 他の被服品	E 6 0	O. 管理・保管	O	(消費者問題一般)	
F. 保健衛生品		P. 役務一般	P 0 0	2. 家庭管理	Z 2 0
1. 保健衛生品一般	F 1 0	Q. 金融・保険サービス		3. 健康管理	Z 3 0
2. 医薬品	F 2 0	1. 金融・保険一般	Q 1 0	4. 相隣関係	Z 4 0
3. 医療用具	F 3 0	2. 生命保険	Q 2 0	5. 慣習・しきたり	Z 5 0
4. 化粧品	F 4 0	3. 損害保険	Q 3 0	6. 婚姻	Z 6 0
5. 理美容器具・用品	F 5 0	3.5. その他の保険	Q 3 5	7. 相続	Z 7 0
6. 他の保健衛生品	F 6 0	7. 預貯金・証券等	Q 7 0	8. 相談その他	Z 8 0
		7.5. デリバティブ取引	Q 7 5		

A～J 「商品」 K～O 「商品関連役務」(網掛け部分) P～X 「役務(サービス)」
Z 「他の相談」

(参考3) 販売方法・手口一覧

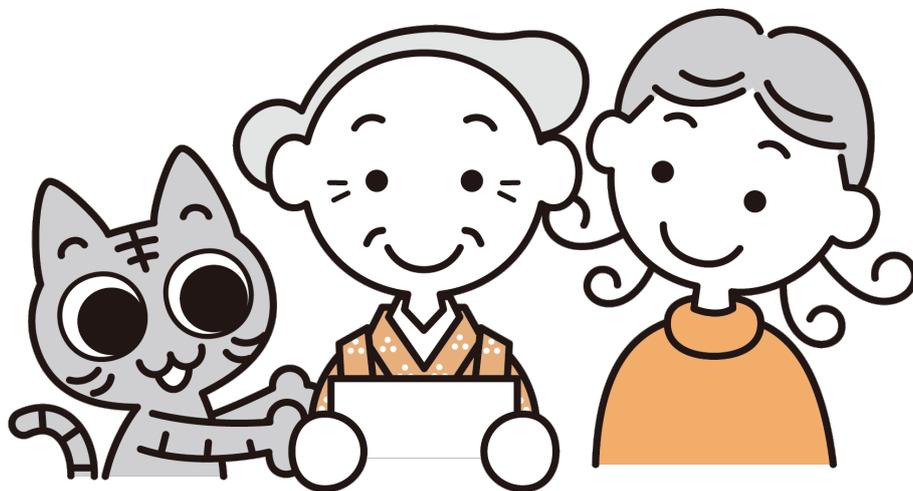
区 分	内 容
架空請求	利用した覚えのないサイト利用料等を請求される商法
電子商取引	インターネット通販等、インターネットを介して行う取引
身分詐称(かたり商法)	あたかも公的機関や有名企業の職員、関係者であるかのように装い売りつける商法
家庭訪販	販売員が消費者の家庭を訪問し、商品・サービスを販売するもの
電話勧誘	販売員が消費者の家庭等へ電話で勧誘し、商品・サービスを販売するもの
無料商法	「無料体験」等と「無料」であることを強調して勧誘し、最終的に商品やサービスを購入させる商法
ワンクリック請求	パソコンや携帯電話でアダルトサイト等にアクセスしたところ、いきなり「登録完了」等と表示され、高額な料金を請求される商法
利殖商法	「値上がり確実」、「必ずもうかる」等、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法
サイドビジネス商法	「内職・副業(サイドビジネス)になる」、「脱サラできる」等をセールストークに、何らかの契約をさせる商法
点検商法	「点検に来た」と言い来訪し、「工事をしないと危険」等と、事実と異なることを言って商品やサービス等を契約させる商法
二次被害	一度被害を受けた消費者を再び勧誘し、被害を与えるもの
販売目的隠匿	意図的に販売目的を説明せず、不意打ち的に契約をさせようとする販売方法
次々販売	一人の消費者に次から次に契約させる販売方法
テレビショッピング	テレビを広告媒体とした通信販売
原野商法	ほとんど無価値で値上がりの見込みのない土地を値上がりするように偽って売りつける手法
紹介販売	商品・サービスを購入した人に知人等他の人を紹介させて販売を拡大する販売システム
アポイントメントセールス	「景品が当たった」等と販売目的を隠し、あるいは「特別に選ばれた」等と有利な条件を強調して電話等で喫茶店や営業所等へ呼び出し、商品・サービスを契約させる商法
ネガティブ・オプション	商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、支払わなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法
当選商法	「当選した」等と特別な有利性を強調して消費者に近づき、商品やサービスを販売する商法
カタログ通販	カタログやパンフレットを広告媒体とした通信販売
劇場型勧誘	複数の登場人物が次々現れ、まるで演劇のようにそれぞれの役割を演じて消費者をだまそうとする手口
景品付販売	「契約をすれば景品を付ける」等、景品を付けることを販売勧誘の手段にしている商法
展示販売	展示会や博覧会と称して、一定期間仮設店舗等の会場で商品を販売するもの
アンケート商法	「アンケートに答えて」等と言って消費者の警戒心を解かせて売りつける商法
キャッチセールス	駅や繁華街の路上で呼び止めて喫茶店や営業所に連れて行き、応じるまで解放しない雰囲気の商品・サービスの契約をさせるもの
SNS	登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのこと
SF(催眠)商法	閉め切った会場等に人を集め、日用品等をただ同然で配って雰囲気を盛り上げた後、最終的に高額な商品を売りつける商法
過量販売	日常生活に必要な大量の商品等を買わされたり、次々とやって来る業者から商品等を売りつけられたりする販売方法
開運商法	「購入しなければ不幸になる」「運勢が開ける」「幸福になる」というセールストークを用いるだけでなく「家系図をみて…」「姓名判断をして…」等と言って、商品やサービスを契約させる商法。
業務提供誘引販売	「月〇万円の収入が得られる内職」等と言って消費者を勧誘し、消費者に何らかの金銭負担を負わせてその仕事に利用する商品や役務を購入させる商法
クレ・サラ強要商法	売買契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたり、クレジット契約を組ませたりする商法
職場訪販	販売員が消費者の職場を訪問し、商品・サービスを販売するもの。

(参考4) 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内

令和5年6月30日現在

市町村	相談窓口	相談日	相談時間	住 所	電話番号	
横浜市	横浜市消費生活総合センター [月～金12:00～13:00及び土・日は電話相談のみ]	月～金	9:00～18:00	横浜港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおかオフィスタワー4・5階	045-845-6666	
		土・日	9:00～16:45			
※まずは、上記センターにお電話ください。面接による相談が必要な場合は、予約制(相談日:月～金)によりセンターまたは市内18区役所で行います。						
川崎市	川崎市消費者行政センター [夜間(金曜日)・土曜日は電話相談のみ]	月～金	9:00～16:00	川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階	044-200-3030	
		金(夜間)	16:00～19:00			
		土	10:00～16:00			
※まずは、上記センターにお電話ください。面接による相談が必要な場合は、予約制により、センター(月曜日から金曜日)または中原区(金曜日)・高津区(水曜日)・多摩区(月曜日)の3区役所で行います。						
相模原市	相模原市消費生活総合センター	月～金 土・日・祝・休日	9:00～16:00 (毎月第2・4金曜日は9:00～18:00) 9:00～12:00,13:00～16:00	相模原市緑区橋本6-2-1 シティ・プラザはしもと 原橋本駅北口イオン橋本店6階	042-775-1770	
横須賀市	横須賀市消費生活センター	月～金	9:00～16:00	横須賀市小川町11番地 横須賀市役所本庁舎2号館1階市民相談室内	046-821-1314	
平塚市	平塚市消費生活センター [平塚市に在住・在勤・ 在学の方及び大磯町、 二宮町に在住の方]	月～金	9:30～16:00	平塚市浅間町9番1号 平塚市役所本館1階105番窓口	0463-21-7530	
鎌倉市	鎌倉市消費生活センター	月～金	9:30～16:00	鎌倉市御成町18-10 鎌倉市役所内	0467-24-0077	
藤沢市	藤沢市消費生活センター	月～金	9:00～12:00,13:00～16:00	藤沢市藤沢1丁目1番地の1 本庁舎4階	0466-50-3573	
小田原市	小田原市消費生活センター [小田原市、箱根町、真鶴 町、湯河原町に在住・在 勤・在学の方]	月～金	9:30～12:00,13:00～16:00	小田原市荻窪300 小田原市役所内	0465-33-1777	
茅ヶ崎市	茅ヶ崎市消費生活センター [寒川町の相談窓口も利用可]	茅ヶ崎市、寒川町に在 住・在勤・在学の方	月～金	9:30～16:00	茅ヶ崎市茅ヶ崎1-1 茅ヶ崎市役所内	0467-82-1111(代)
逗子市	逗子市消費生活センター	月・水・木・金	9:30～12:00,13:00～16:00	逗子市逗子5-2-16 逗子市役所内	046-873-1111(代)	
三浦市	三浦市市民部市民協働課(消費生活相談)	木 (祝・休日の際は、翌平日)	9:30～12:00,13:00～15:30	三浦市城山町1-1 三浦市役所内	046-882-1111(代)	
秦野市	秦野市消費生活センター	月～金	9:00～12:00,13:00～16:00	秦野市桜町1-3-2 秦野市役所 教育庁舎1階	0463-82-5181	
厚木市	厚木市消費生活センター [厚木市、清川村 にお住まいの方]	月～金	9:30～16:00	厚木市栄町1-16-15 厚木商工会議所会館4階	046-294-5800	
大和市	大和市消費生活センター	月～金	9:30～12:00,13:00～16:00	大和市下鶴間1-1-1 大和市役所内	046-260-5120	
伊勢原市	伊勢原市消費生活センター	月～金	9:30～12:00,13:00～16:00	伊勢原市田中348 伊勢原市役所内	0463-95-3500	
海老名市	海老名市消費生活センター	月～金	9:30～16:00	海老名市勝瀬175-1 海老名市役所内	046-292-1000	
座間市	座間市消費生活センター	月～金	9:30～12:00,13:00～16:00 (偶数月第2水曜日は13:00～16:00のみ)	座間市緑ヶ丘1-1-1 座間市役所内	046-252-8490	
南足柄市	南足柄市消費生活センター [南足柄市、中井町、大井 町、松田町、山北町、開成 町に在住・在勤・在学 の方]	月～金	9:30～12:00,13:00～16:00	南足柄市関本440 南足柄市役所内	0465-71-0163	
綾瀬市	綾瀬市消費生活センター	月・火・木・金	10:00～12:00,13:00～16:00	綾瀬市早川550番地 綾瀬市役所内	0467-70-3335	
葉山町	葉山町町民健康課戸籍相談係	毎週 水 第2・4 月	9:30～12:00,13:00～15:30	三浦郡葉山町堀内2135 葉山町役場内	046-876-1111(代)	
寒川町	寒川町町民部町民窓口課(消 費生活相談) [茅ヶ崎市消費生活センターも利用可]	寒川町、茅ヶ崎市に在 住・在勤・在学の方	月・木	10:00～12:00,13:00～16:00	高座郡寒川町宮山165 寒川町役場内	0467-74-1111(代)
大磯町	大磯町町民課 [職員が対応]	大磯町、二宮町にお住 まいの方は平塚市消費 生活センターもご利用 いただけます。	月～金	8:30～17:15	中郡大磯町栗小磯183番地 大磯町役場内	0463-61-4100(代)
二宮町	二宮町地域政策課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	中郡二宮町二宮961 二宮町役場内	0463-71-3313
中井町	中井町産業振興課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡中井町比奈窪56 中井町役場内	0465-81-1115
大井町	大井町防災安全課 [職員が対応]	中井町、大井町、松田 町、山北町、開成町に 在住・在勤・在学の方 は、南足柄市消費生活 センターもご利用いた だけます。	月～金	8:30～17:15	足柄上郡大井町金子1995 大井町役場内	0465-85-5002
松田町	松田町観光経済課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡松田町松田惣領2037 松田町役場内	0465-83-1228
山北町	山北町地域防災課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡山北町山北1301-4 山北町役場内	0465-75-3643
開成町	開成町防災安全課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡開成町延沢773 開成町役場内	0465-84-0326
箱根町	箱根町町民課 [職員が対応]	箱根町、真鶴町、湯河 原町に在住・在勤・在 学の方は、小田原市消 費生活センターもご利 用いただけます。	月～金	8:30～17:15	足柄下郡箱根町湯本256 箱根町役場内	0460-85-7160
真鶴町	真鶴町税務町民課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄下郡真鶴町岩244-1 真鶴町役場内	0465-68-1131(代)
湯河原町	湯河原町住民課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄下郡湯河原町中央2-2-1 湯河原町役場内	0465-63-2111(代)
愛川町	愛川町住民課(消費生活相談)	月・木	10:00～12:00,13:00～15:00	愛甲郡愛川町角田251番地1 愛川町役場内	046-285-2111(代)	
清川村	◆清川村にお住まいの方は、 上記の厚木市消費生活センターをご利用ください。	清川村の 消費生活主管課		◇清川村 【総務課】	046-288-1212	
神奈川県	かながわ中央消費生活センター [※年末年始及びかながわ県民センター休館日はお休みです。]	月～金 土	9:30～17:00 9:30～16:30	横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター6階	045-311-0999	

- 注 1 最新の相談時間は、ホームページで御確認ください。
 2 いずれの相談窓口も、年末年始(12月29日～1月3日)はお休みです。
 3 相談日に特記のない相談窓口は、祝・休日はお休みです。



悪質な訪問販売撲滅！ かながわ宣言

神奈川県は、悪質な訪問販売から県民を守る施策を推進することを宣言します！

不安や疑問に思ったら、消費生活相談窓口にお電話ください。

消費者ホットライン 局番なし 188（いやや！）

身近な消費生活相談窓口につながります。



神奈川県

くらし安全防災局くらし安全部消費生活課（かながわ中央消費生活センター）
横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 〒221-0835 電話(045)312-1121（代表）