

令和5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6年7月

本データ集の相談件数は、令和5年度に神奈川県内の消費生活相談窓口で受け付け、令和6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。

目 次

I 令和5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の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 処理状況	15
II 高齢者（契約当事者が65歳以上）の苦情相談	16
1 相談状況	16
2 相談者属性別状況	16
3 品目別状況	17
4 販売購入形態別状況	18
5 販売方法・手口別状況	19
6 契約購入金額・既支払額	19

Ⅲ 若者（契約当事者が29歳以下）の苦情相談	20
1 相談状況	20
2 相談者属性別状況	20
3 品目別状況	21
4 販売購入形態別状況	22
5 販売方法・手口別状況	23
6 契約購入金額・既支払額	23
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	24
1 概況	24
2 メール相談	24
主な相談事例	25
危害・危険の相談事例	27
参考資料	
（参考1）消費生活相談の区分	28
（参考2）商品・役務等別分類	29
（参考3）販売方法・手口一覧	30

I 令和5年度の消費生活相談概況

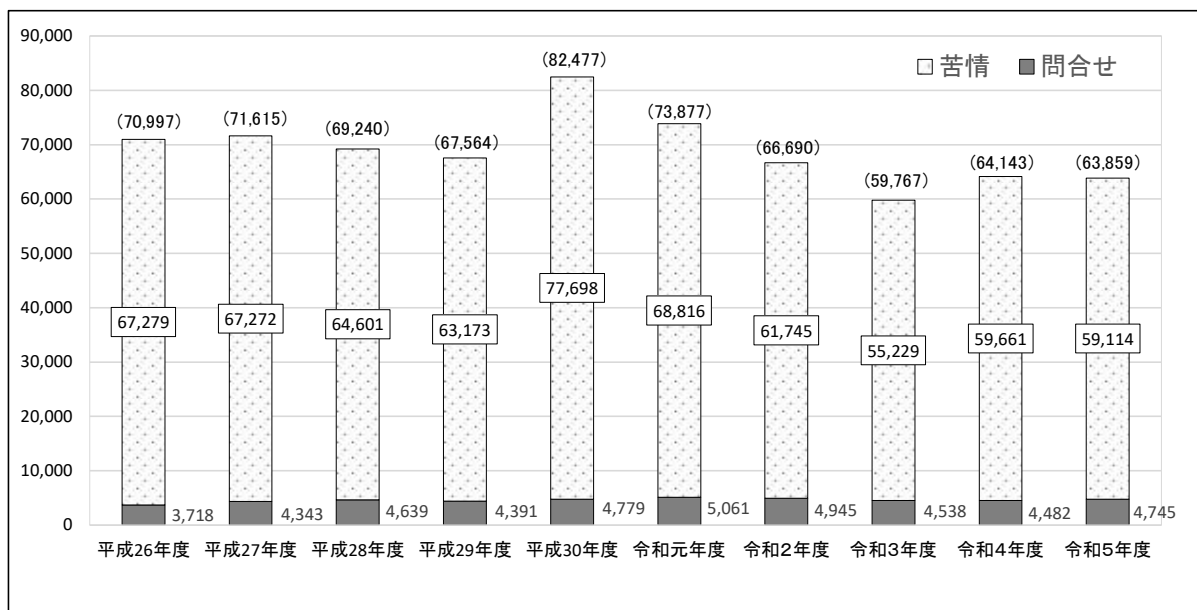
1 消費生活相談件数

- 令和5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63,859件(県10,463件、市町村53,396件)で、前年度(64,143件)と比べ284件(0.4%)減少しました。
- 内訳は、「苦情」が59,114件で、前年度(59,661件)と比べ547件(0.9%)減少、「問合せ」が4,745件で、前年度(4,482件)と比べ263件(5.9%)増加となっており、「苦情」が相談全体の9割以上(92.6%)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54,509件、来訪によるものが4,398件、文書によるものが207件で、電話によるものが苦情相談件数の9割以上(92.2%)を占めています。

(I-図1)相談総件数の推移

(単位: 件)

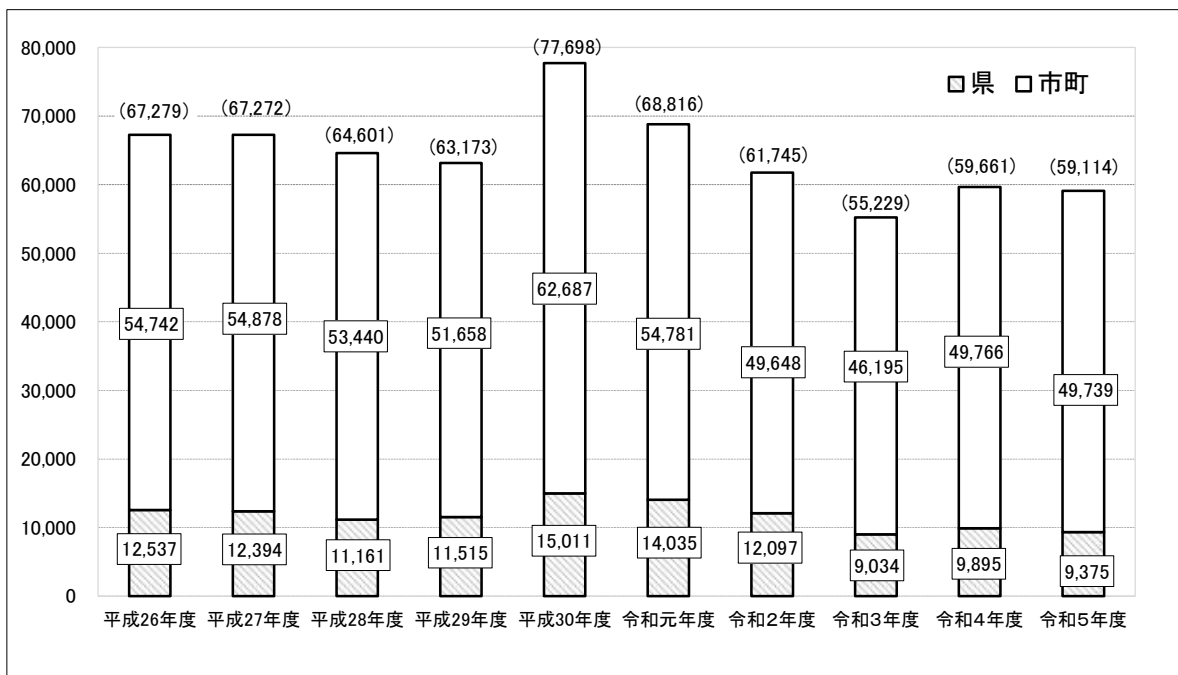
()は合計



(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 受付相談窓口	令和5年度			令和4年度 合計(B)	対前年度比 (A/B)
	苦情	問合せ	計(A)		
横 浜 市	14,351	653	15,004	14,732	101.8 %
川 崎 市	10,337	674	11,011	10,828	101.7 %
相模原市	5,486	391	5,877	5,990	98.1 %
横須賀市	2,921	198	3,119	3,083	101.2 %
平 塚 市	2,195	304	2,499	2,360	105.9 %
鎌 倉 市	1,547	93	1,640	1,554	105.5 %
藤 沢 市	2,902	489	3,391	3,688	91.9 %
小田原市	1,281	46	1,327	1,178	112.6 %
茅ヶ崎市	1,325	49	1,374	1,644	83.6 %
逗 子 市	290	16	306	319	95.9 %
三 浦 市	51	0	51	42	121.4 %
秦 野 市	1,012	107	1,119	1,007	111.1 %
厚 木 市	1,131	236	1,367	1,391	98.3 %
大 和 市	1,557	55	1,612	1,531	105.3 %
伊勢原市	548	86	634	619	102.4 %
海老名市	908	42	950	920	103.3 %
座 間 市	749	98	847	974	87.0 %
南足柄市	461	81	542	572	94.8 %
綾 瀬 市	428	28	456	502	90.8 %
葉 山 町	48	1	49	37	132.4 %
寒 川 町	133	7	140	131	106.9 %
愛 川 町	78	3	81	74	109.5 %
市 町 計	49,739	3,657	53,396	53,176	100.4 %
県	9,375	1,088	10,463	10,967	95.4 %
合 計	59,114	4,745	63,859	64,143	99.6 %

注 消費生活相談の区分は、PIO-NET の定義による。(参考 1 (P28)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	13,983	76.2%	4,361	23.8%	18,344
川崎市	10,098	92.5%	822	7.5%	10,920
相模原市	5,375	93.6%	369	6.4%	5,744
横須賀市	2,828	91.1%	277	8.9%	3,105
平塚市	1,809	91.0%	180	9.0%	1,989
鎌倉市	1,469	87.9%	203	12.1%	1,672
藤沢市	2,891	84.6%	526	15.4%	3,417
小田原市	1,064	83.8%	206	16.2%	1,270
茅ヶ崎市	1,233	85.9%	203	14.1%	1,436
逗子市	275	62.8%	163	37.2%	438
三浦市	53	22.6%	182	77.4%	235
秦野市	995	87.7%	140	12.3%	1,135
厚木市	1,125	86.5%	175	13.5%	1,300
大和市	1,513	86.6%	235	13.4%	1,748
伊勢原市	541	85.2%	94	14.8%	635
海老名市	890	89.4%	106	10.6%	996
座間市	731	82.4%	156	17.6%	887
南足柄市	207	86.3%	33	13.8%	240
綾瀬市	402	77.8%	115	22.2%	517
計	47,482	84.7%	8,546	15.3%	56,028
葉山町	55	26.1%	156	73.9%	211
寒川町	232	78.4%	64	21.6%	296
大磯町	175	85.4%	30	14.6%	205
二宮町	160	90.4%	17	9.6%	177
中井町	28	63.6%	16	36.4%	44
大井町	61	91.0%	6	9.0%	67
松田町	45	83.3%	9	16.7%	54
山北町	46	80.7%	11	19.3%	57
開成町	78	86.7%	12	13.3%	90
箱根町	40	69.0%	18	31.0%	58
真鶴町	27	79.4%	7	20.6%	34
湯河原町	111	74.0%	39	26.0%	150
愛川町	81	38.8%	128	61.2%	209
清川村	14	73.7%	5	26.3%	19
計	1,153	69.0%	518	31.0%	1,671
不明	460	76.5%	141	23.5%	601
県外	644	79.1%	170	20.9%	814
合計	49,739	84.1%	9,375	15.9%	59,114

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、P 2 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 苦情相談件数[計]	令和5年度 [59,114]	令和4年度 [59,661]	前年度比 99.1%	備 考
	商品一般	4,627	4,071	113.7%	商品を特定できない相談
1	化粧品	3,638	5,245	69.4%	
2	工事・建築	3,013	2,526	119.3%	屋根や塗装工事等に関する相談
3	不動産貸借	2,758	2,650	104.1%	
4	役務その他サービス	2,270	1,591	142.7%	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
5	健康食品	1,823	1,706	106.9%	
6	修理サービス	1,618	1,352	119.7%	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	エステティックサービス	1,210	2,140	56.5%	痩身エステ、脱毛エステ等に関する相談
8	インターネット接続回線	1,137	1,028	110.6%	光回線等に関する相談
9	携帯電話サービス	1,094	1,041	105.1%	
10	医療サービス	924	588	157.1%	医師が行う医療サービス（医療脱毛、美容整形等の美容医療を含む）に関する相談
11	給湯システム	814	358	227.4%	給湯器に関する相談
12	四輪自動車	755	633	119.3%	
13	金融関連サービスその他	690	591	116.8%	
14	電気	645	883	73.0%	電気の契約等に関する相談

注 1 品目は、PIO-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。

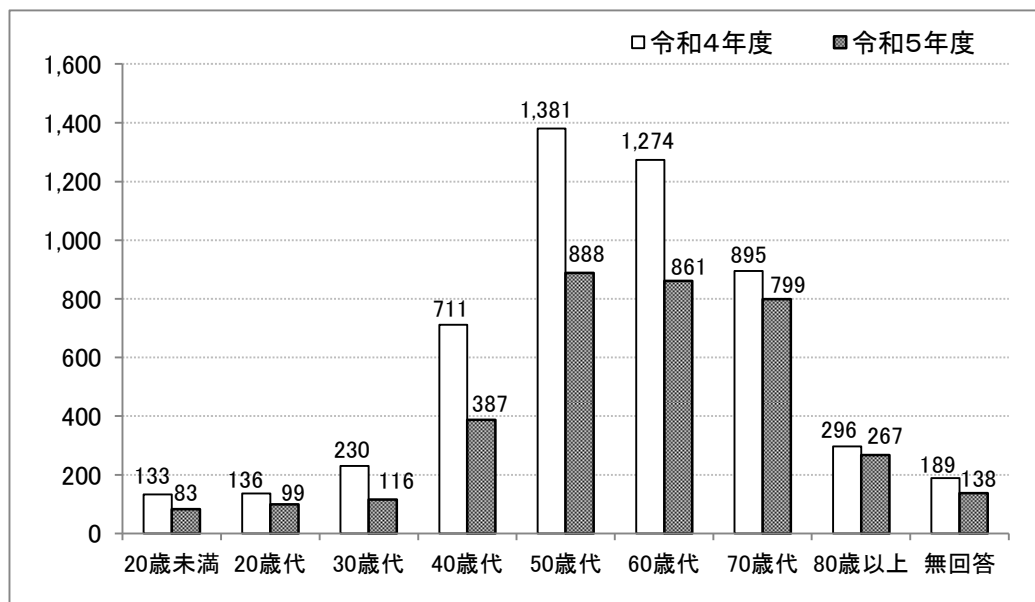
2 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていません。

(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)

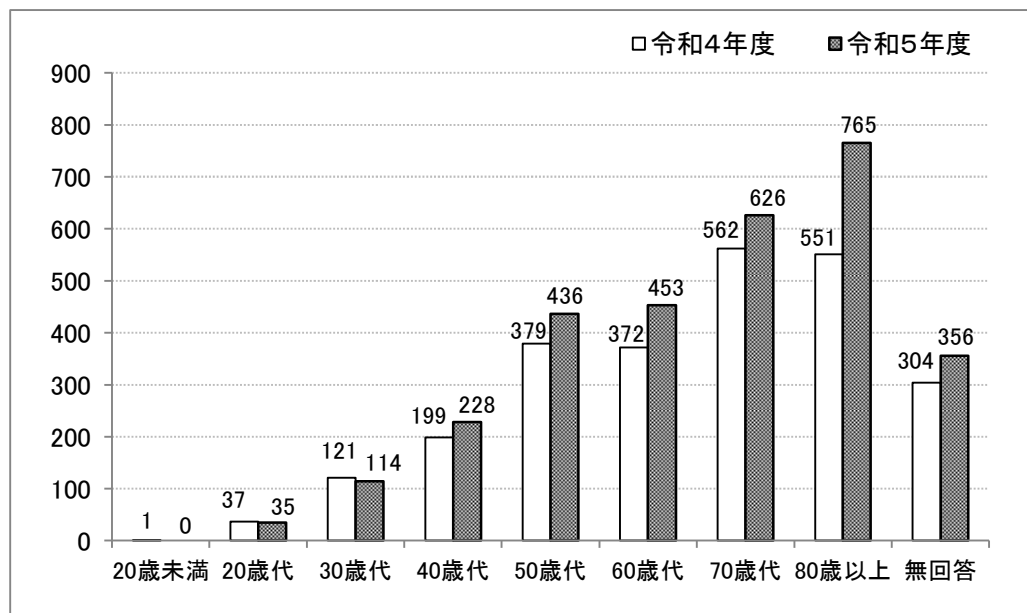
1位 「化粧品」 3,638件(前年度比 30.6%減)

(単位:件)



2位 「工事・建築」 3,013件(前年度比 19.3%増)

(単位:件)



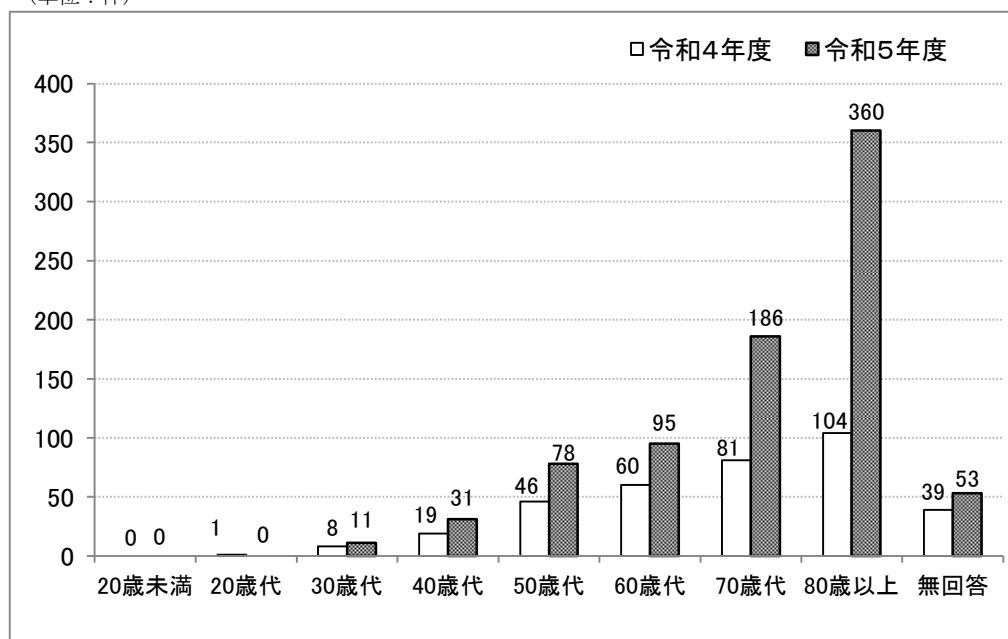
(3) 前年度と比べ増加率の高い品目の年代別件数（前年度比較）

(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

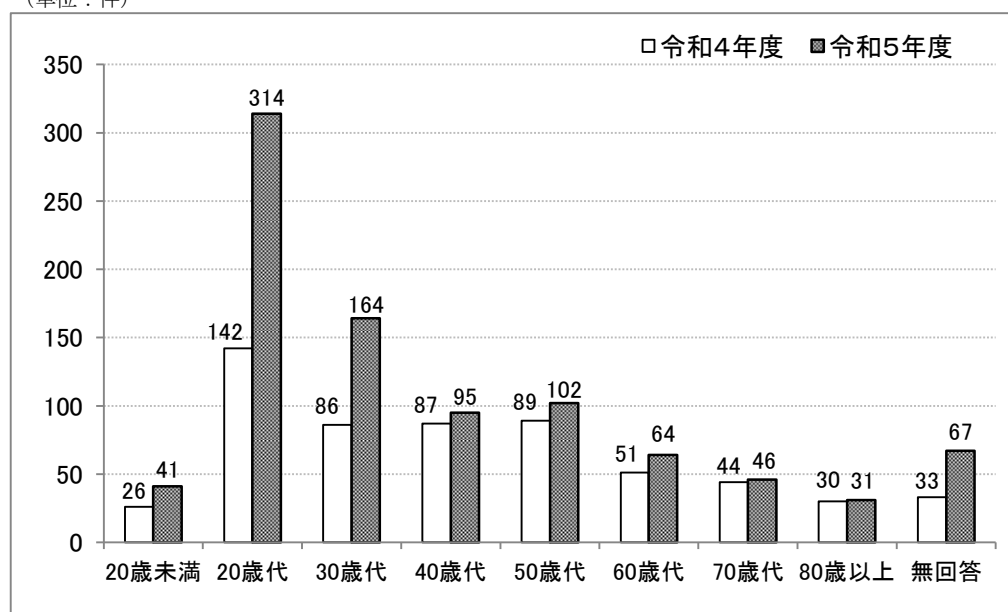
増加率1位 「給湯システム」 前年度比127.4%増（11位 814件）

(単位：件)



増加率2位 「医療サービス」 前年度比57.1%増（10位 924件）

(単位：件)

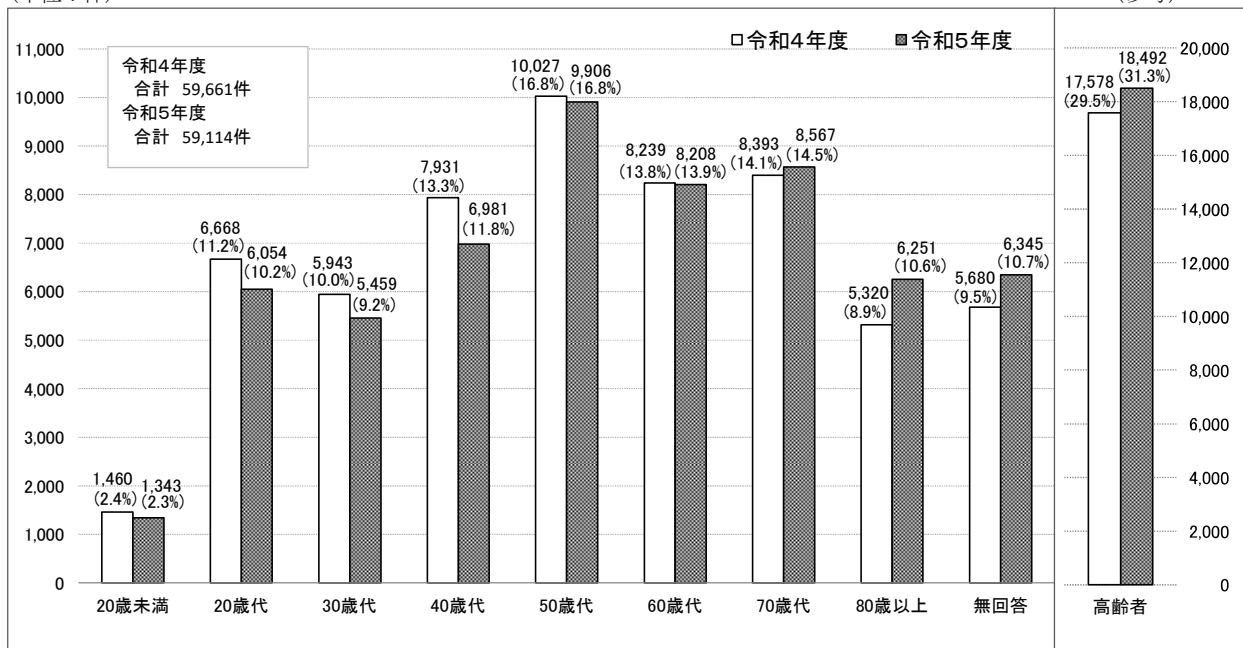


3 年代別状況

(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)

〔契約当事者が
65歳以上〕

※ 契約当事者:実際に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。

(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 [1,343]	20歳代 [6,054]	30歳代 [5,459]	40歳代 [6,981]	50歳代 [9,906]	60歳代 [8,208]	70歳代 [8,567]	80歳以上 [6,251]	不明等 [6,345]	計 [59,114]
1位	インターネット ゲーム (325)	エステティッ クサービス (761)	不動産貸借 (591)	不動産貸借 (461)	化粧品 (888)	化粧品 (861)	商品一般 (815)	工事・建築 (765)	商品一般 (987)	商品一般 (4,627)
2位	エステティッ クサービス (93)	不動産貸借 (494)	商品一般 (238)	商品一般 (439)	商品一般 (680)	商品一般 (675)	化粧品 (799)	商品一般 (504)	不動産貸借 (371)	化粧品 (3,638)
3位	化粧品 (83)	医療サービ ス (314)	エステティッ クサービス (184)	化粧品 (387)	工事・建築 (436)	工事・建築 (453)	工事・建築 (626)	給湯システム (360)	工事・建築 (356)	工事・建築 (3,013)
4位	商品一般 (50)	役務その他 サービス (258)	役務その他 サービス (175)	工事・建築 (228)	不動産貸借 (426)	健康食品 (363)	役務その他 サービス (469)	役務その他 サービス (352)	役務その他 サービス (203)	不動産貸借 (2,758)
5位	医療サービ ス (41)	他の内職・副 業 (244)	医療サービ ス (164)	修理サービ ス (211)	健康食品 (391)	役務その他 サービス (308)	健康食品 (335)	化粧品 (267)	修理サービ ス (175)	役務その他 サービス (2,270)

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)

年 度 販売購入形態	令和 5 年度		令和 4 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	59,114	(100.0%)	59,661	(100.0%)	△ 547	△ 0.9 %
特 殊 販 売 (店舗外販売)	34,329	58.1 %	34,043	57.1 %	286	0.8 %
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪 問 販 売	7,399	12.5 %	5,842	9.8 %	1,557	26.7 %
(特殊販売に占める割合)		(21.6%)		(17.2%)		
通 信 販 売	22,740	38.5 %	24,653	41.3 %	△ 1,913	△ 7.8 %
(特殊販売に占める割合)		(66.2%)		(72.4%)		
マルチ・マルチ ま が い	236	0.4 %	337	0.6 %	△ 101	△ 30.0 %
(特殊販売に占める割合)		(0.7%)		(1.0%)		
電 話 勧 誘 販 売	2,964	5.0 %	2,310	3.9 %	654	28.3 %
(特殊販売に占める割合)		(8.6%)		(6.8%)		
ネガティブ・オプション	157	0.3 %	157	0.3 %	0	0.0 %
(特殊販売に占める割合)		(0.5%)		(0.5%)		
訪 問 購 入	557	0.9 %	472	0.8 %	85	18.0 %
(特殊販売に占める割合)		(1.6%)		(1.4%)		
その他無店舗	276	0.5 %	272	0.5 %	4	1.5 %
(特殊販売に占める割合)		(0.8%)		(0.8%)		
店 舗 購 入	11,810	20.0 %	12,562	21.1 %	△ 752	△ 6.0 %
不 明 ・ 無 関 係	12,975	21.9 %	13,056	21.9 %	△ 81	△ 0.6 %

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日以上での展示販売

(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)

主な販売購入形態(※1)	高齢者の 占める割合	高齢者(※2)	全体
訪問購入	62.5%	348	557
訪問販売	50.6%	3,745	7,399
電話勧誘販売	38.5%	1,142	2,964
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	33.1%	52	157
通信販売	26.4%	6,010	22,740
マルチ・マルチまがい	17.8%	42	236

※1 「店舗購入」「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)

主な販売購入形態(※1)	若者の 占める割合	若者(※2)	全体
マルチ・マルチまがい	37.7%	89	236
電話勧誘販売	13.3%	395	2,964
通信販売	12.2%	2,780	22,740
訪問販売	10.5%	777	7,399
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	7.0%	11	157
訪問購入	1.8%	10	557

※1 「店舗購入」「その他無店舗」「不明・無回答」は除く。

※2 契約当事者が29歳以下の者

(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5年度 [7,399]	令和4年度 [5,842]	前年度比 126.7%
1	工事・建築	2,021	1,534	131.7%
2	修理サービス	1,024	798	128.3%
3	給湯システム	568	206	275.7%
4	役務その他サービス	449	246	182.5%
5	新聞	407	354	115.0%
6	駆除サービス	296	165	179.4%
7	インターネット接続回線	191	194	98.5%
8	電気	169	197	85.8%
9	廃品回収サービス	139	103	135.0%
10	建物清掃サービス	123	84	146.4%

(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5年度 [22,740]	令和4年度 [24,653]	前年度比 92.2%
1	化粧品	3,360	5,005	67.1%
2	健康食品	1,524	1,430	106.6%
	商品一般	1,281	1,051	121.9%
3	役務その他サービス	762	646	118.0%
4	インターネットゲーム	579	408	141.9%

注 商品一般は、商品を選定できない相談のため、順位には入れていません。

(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5年度 [236]	令和4年度 [337]	前年度比 70.0%
1	健康食品	34	40	85.0%
2	他の内職・副業	24	35	68.6%
3	化粧品	22	33	66.7%
4	金融コンサルティング	21	42	50.0%
	商品一般	19	24	79.2%

注 商品一般は、商品を選定できない相談のため、順位には入れていません。

(I ー表 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 5 年度 [2, 964]	令和 4 年度 [2, 310]	前年度比 128. 3%
1	役務その他サービス	597	294	203. 1%
2	インターネット接続回線	373	269	138. 7%
	商品一般	167	74	225. 7%
3	他の内職・副業	152	112	135. 7%
4	給湯システム	136	39	348. 7%

注 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていません。

(I ー表 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 5 年度 [157]	令和 4 年度 [157]	前年度比 100. 0%
	商品一般	29	34	85. 3%
1	化粧品	11	4	275. 0%
2	健康食品	9	12	75. 0%
3	魚介類	5	4	125. 0%
	婦人下着	5	0	皆増
	紳士・婦人用バッグ	5	0	皆増

注 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていません。

(I ー表 12)「訪問購入」の苦情相談件数上位品目(前年度比較)

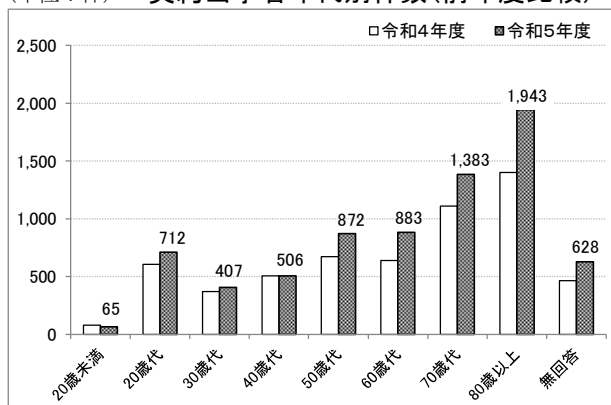
(単位: 件)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和 5 年度 [557]	令和 4 年度 [472]	前年度比 118. 0%
	商品一般	97	60	161. 7%
1	ネックレス	60	28	214. 3%
2	四輪自動車	58	24	241. 7%
3	指輪	49	45	108. 9%
4	アクセサリー	37	40	92. 5%

注 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていません。

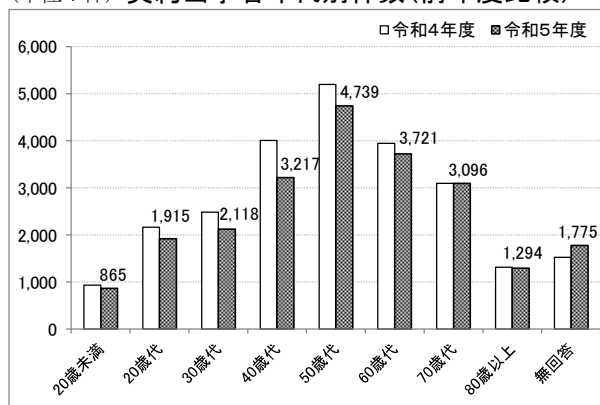
(Ⅰ－図6)「訪問販売」

(単位：件) 契約当事者年代別件数(前年度比較)



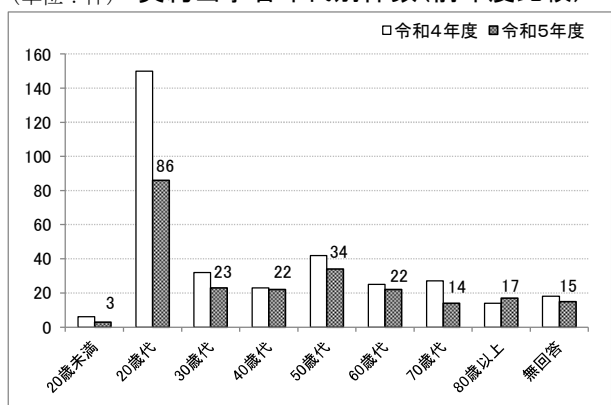
(Ⅰ－図7)「通信販売」

(単位：件) 契約当事者年代別件数(前年度比較)



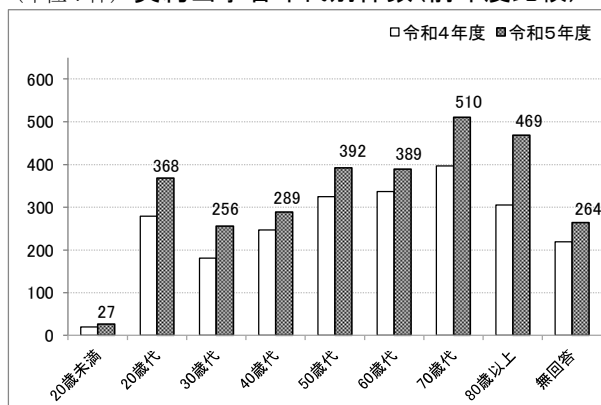
(Ⅰ－図8)「マルチ・マルチまがい」

(単位：件) 契約当事者年代別件数(前年度比較)



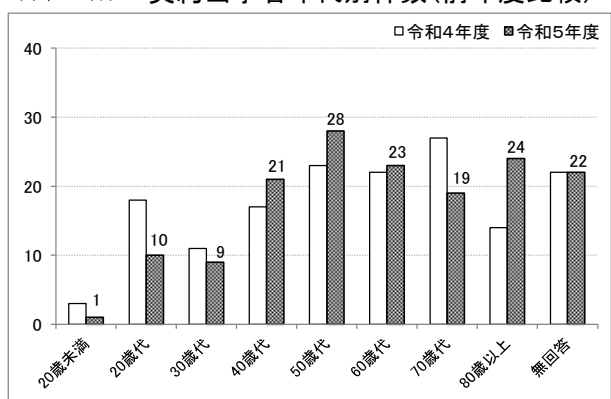
(Ⅰ－図9)「電話勧誘販売」

(単位：件) 契約当事者年代別件数(前年度比較)



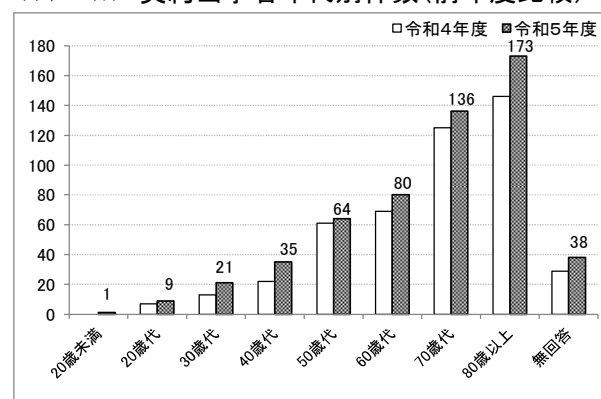
(Ⅰ－図10)「ネガティブ・オプション」

(単位：件) 契約当事者年代別件数(前年度比較)



(Ⅰ－図11)「訪問購入」

(単位：件) 契約当事者年代別件数(前年度比較)



5 販売方法・手口別状況

(I ー表 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 5年度	令和 4年度	前年度比	主な品目
1	電子商取引	18,903	20,971	90.1%	①化粧品3,065 ②健康食品1,291 ③商品一般954
2	家庭訪販	6,669	5,159	129.3%	①工事・建築1,858 ②修理サービス903 ③給湯システム596
3	SNS	5,288	4,470	118.3%	①化粧品942 ②健康食品380 ③他の内職・副業363
4	電話勧誘	4,452	3,414	130.4%	①役務その他サービス826 ②インターネット接続回線388 ③商品一般375
5	点検商法	2,471	1,348	183.3%	①工事・建築833 ②役務その他サービス540 ③給湯システム525
6	無料商法	1,626	1,380	117.8%	①役務その他サービス270 ②工事・建築200 ③給湯システム114
7	身分詐称	1,250	1,512	82.7%	①商品一般308 ②役務その他サービス167 ③社会保険127
8	サイドビジネス商法	1,064	888	119.8%	①他の内職・副業362 ②役務その他サービス163 ③金融コンサルティング93
9	利殖商法	1,039	572	181.6%	①ファンド型投資商品244 ②金融コンサルティング226 ③他のデリバティブ取引187
10	ネガティブ・オプション	867	829	104.6%	①商品一般222 ②化粧品66 ③健康食品44

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 (P30) 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	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4年度件数
骨折	2	1	1			1	1	2				1							2	4	6					21	2.5%	22
脱臼・捻挫			1				1													1		1				4	0.5%	8
切断																										0	0.0%	0
擦過傷・挫傷・打撲傷	5	2	2		8	2		7	1				2					2		3	18					52	6.2%	42
刺傷・切傷		2	7			4	2					2		1				1		1	7	3				30	3.6%	26
頭蓋(内)損傷																										0	0.0%	1
内臓損傷																					2					2	0.2%	1
神経・脊髄の損傷			1					2												6	8					17	2.0%	15
筋・腱の損傷	1				1														2	3						7	0.8%	7
窒息																										0	0.0%	1
感覚機能の低下		1				2															3					6	0.7%	5
熱傷			3			8	3													2	24	2				42	5.0%	49
凍傷																										0	0.0%	0
皮膚障害		24	5		3	188	3		1			3								2	28					257	30.6%	320
感電障害														1												1	0.1%	0
中毒		4					1															8				13	1.5%	7
呼吸器障害		1	8			2	1					6	3							1	2					24	2.9%	20
消化器障害		80	1			9															7	7				104	12.4%	80
その他の傷病及び諸症状	1	39	27		4	26	6	1	2			6	1					2		13	106	7				241	28.7%	249
不明		4	4		1	2						1		1							5					19	2.3%	13
計	9	158	60	0	17	244	18	12	4	0	0	19	6	3	0	0	0	6	2	35	219	28	0	0	0	840	100.0%	866
割合	1.1%	18.8%	7.1%	0.0%	2.0%	29.0%	2.1%	1.4%	0.5%	0.0%	0.0%	2.3%	0.7%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.2%	4.2%	26.1%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	—	—
令和4年度件数	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	—	—

※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 ー表 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4年度件数
火災			1			1	1	1				1														5	2.8%	2
発火・引火			6			5																				11	6.2%	14
発煙・火花			7	1		1	4	2	1	1		3	1	1				1								23	13.0%	31
過熱・こげる			13	1	1	2	3	1	1																	22	12.4%	19
ガス爆発																										0	0.0%	0
ガス漏れ			1						1																	2	1.1%	1
点火・燃焼・消火不良			2																							2	1.1%	0
漏電・電波等の障害												2														2	1.1%	2
燃料・液漏れ等			2			3		1																		6	3.4%	7
化学物質による危険		5	1									1														7	4.0%	2
破裂			1			1		1																		3	1.7%	2
破損・折損		1	8			1	4	2	1			1		1												19	10.7%	14
部品脱落			1					5	1			2														9	5.1%	4
機能故障								12						1												13	7.3%	12
転落・転倒・不安定			3																							3	1.7%	5
バリ・鋭利																										0	0.0%	1
操作・使用性の欠落			1					2	1			1						1								6	3.4%	0
腐敗・変質		3																				1				4	2.3%	0
異物の混入		21		1	1																	4				27	15.3%	19
異物の侵入							1																			1	0.6%	0
その他		5	3										2					1			1					12	6.8%	11
不明																										0	0.0%	0
計	0	35	50	3	2	8	18	27	7	1	0	11	3	3	0	0	0	3	0	0	1	5	0	0	0	177	100.0%	146
割合	0.0%	19.8%	28.2%	1.7%	1.1%	4.5%	10.2%	15.3%	4.0%	0.6%	0.0%	6.2%	1.7%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%	0.6%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	—	—
令和4年度件数	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	—	—

※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

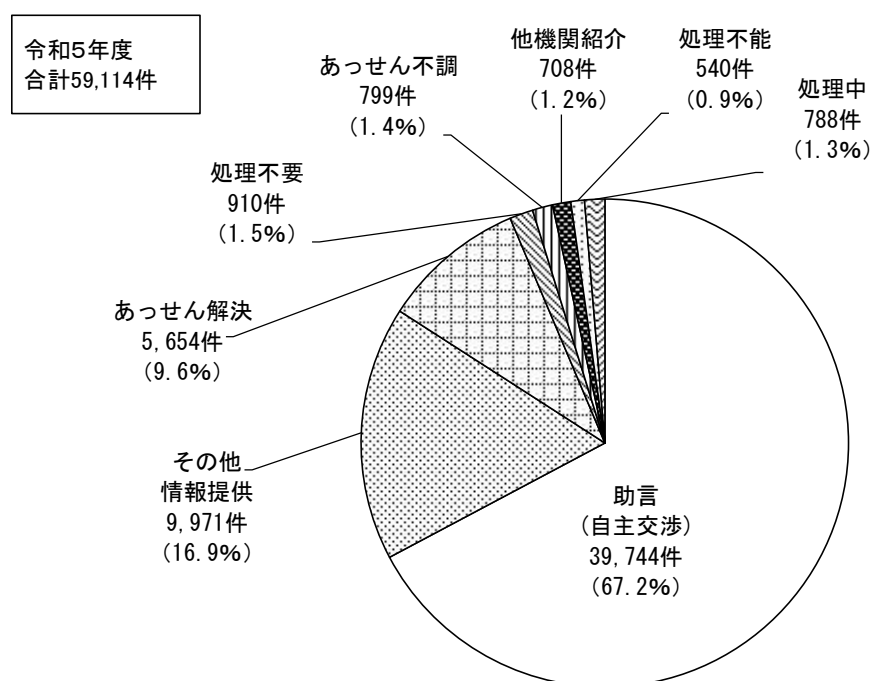
(I-表16) 苦情相談の契約購入金額・既支払額

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 1,000万円未満	1,000万円以上	計(判明分)(※)	合計金額 (千円)	平均金額 (千円)
契約購入金額	令和 5年度	8,899 件	13,036 件	10,207 件	3,567 件	709 件	36,418 件	35,063,871	963
		(24.4%)	(35.8%)	(28.0%)	(9.8%)	(1.9%)	(100.0%)		
	令和 4年度	9,166 件	14,369 件	10,138 件	2,901 件	606 件	37,180 件	30,679,819	825
		(24.7%)	(38.6%)	(27.3%)	(7.8%)	(1.6%)	(100.0%)		
	前年度比	(97.1%)	(90.7%)	(100.7%)	(123.0%)	(117.0%)	(98.0%)	(114.3%)	(116.7%)
既支払額	令和 5年度	5,078 件	5,921 件	4,701 件	1,709 件	362 件	17,771 件	16,421,511	924
		(28.6%)	(33.3%)	(26.5%)	(9.6%)	(2.0%)	(100.0%)		
	令和 4年度	5,666 件	6,385 件	4,636 件	1,285 件	241 件	18,213 件	11,182,046	614
		(31.1%)	(35.1%)	(25.5%)	(7.1%)	(1.3%)	(100.0%)		
	前年度比	(89.6%)	(92.7%)	(101.4%)	(133.0%)	(150.2%)	(97.6%)	(146.9%)	(150.5%)

※ 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 処理状況

(I-図12) 苦情相談処理結果状況(令和6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

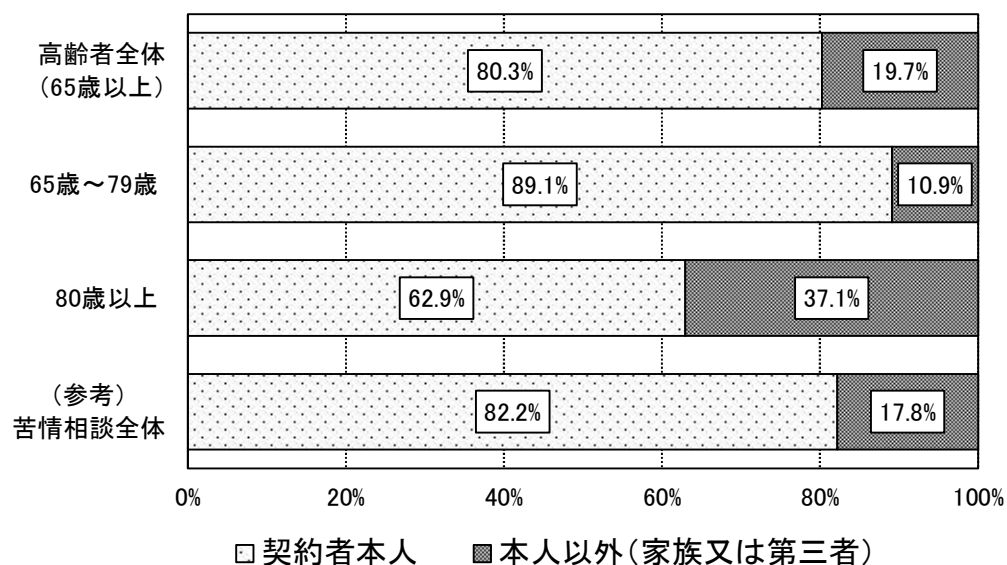
（Ⅱ－表1）「高齢者」の苦情相談件数推移

（単位：件）

区 分	令和5年度	令和4年度	前年度比
高齢者の苦情相談件数(A)	18,492	17,578	105.2%
	(100.0%)	(100.0%)	
65歳～79歳	12,241	12,258	99.9%
(構成比)	(66.2%)	(69.7%)	
80歳以上	6,251	5,320	117.5%
(構成比)	(33.8%)	(30.3%)	
苦情相談件数(B)	59,114	59,661	99.1%
苦情相談件数に占める 高齢者の相談の割合(A)/(B)	31.3%	29.5%	

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 苦情相談件数[計]	令和5年度 [18,492]	令和4年度 [17,578]	前年度比 105.2%	品目の説明
	商品一般	1,613	1,505	107.2%	商品を特定できない相談
1	工事・建築	1,605	1,301	123.4%	屋根や衛生設備工事等に関する相談
2	化粧品	1,435	1,789	80.2%	
3	役務その他サービス	983	633	155.3%	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
4	健康食品	749	647	115.8%	
5	給湯システム	596	216	275.9%	給湯器に関する相談
6	修理サービス	580	490	118.4%	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	携帯電話サービス	465	418	111.2%	
8	インターネット接続回線	344	284	121.1%	光回線等に関する相談
9	新聞	329	280	117.5%	

注 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていません。

(Ⅱ－表3)「高齢者」年代別の苦情相談件数の多い上位10品目

(単位:件)

順位	65歳～79歳 苦情相談件数[12,241]	件数	順位	80歳以上 苦情相談件数[6,251]	件数
1	化粧品	1,168	1	工事・建築	765
	商品一般	1,109		商品一般	504
2	工事・建築	840	2	給湯システム	360
3	役務その他サービス	631	3	役務その他サービス	352
4	健康食品	496	4	化粧品	267
5	修理サービス	364	5	健康食品	253
6	携帯電話サービス	324	6	修理サービス	216
7	インターネット接続回線	251	7	新聞	200
8	給湯システム	236	8	インターネット接続回線	93
9	不動産貸借	213	9	固定電話サービス	77

注 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていません。

(Ⅱ－表4)「高齢者」が占める割合が高い上位 10 品目

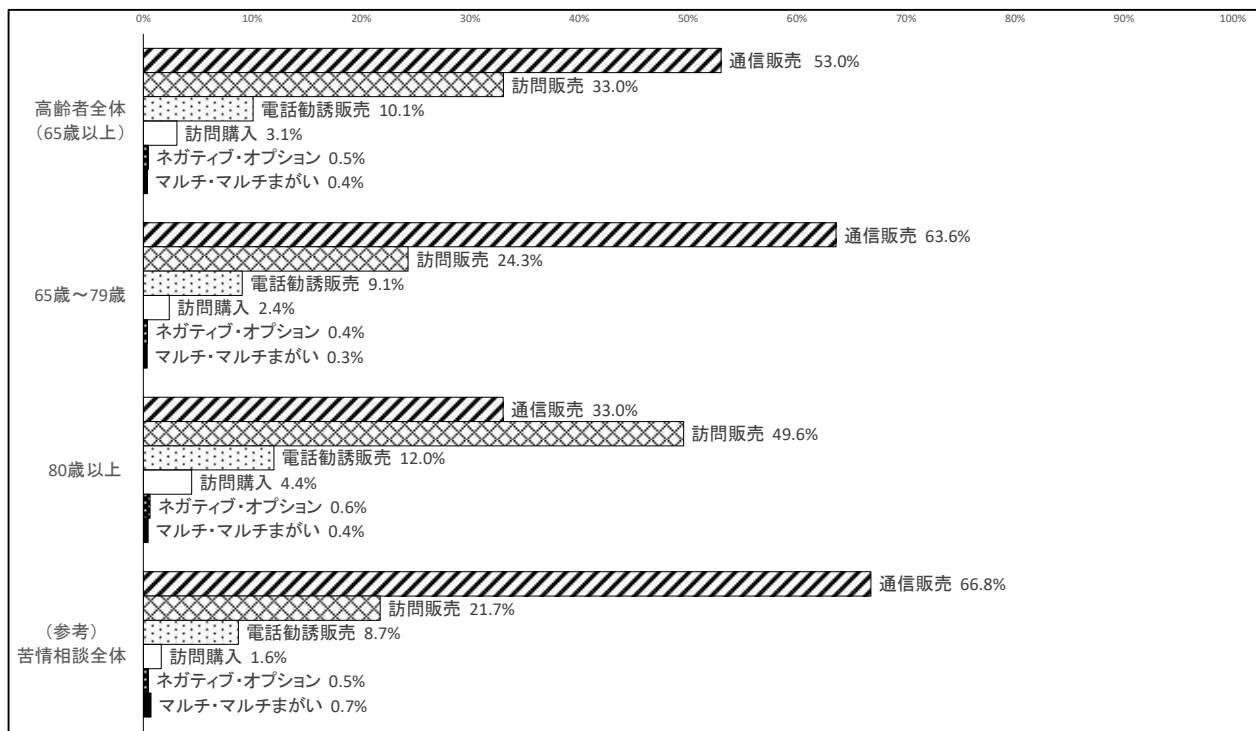
(単位：件)

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	給湯システム	73.2%	596	814	「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見てもらうと「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。
2	建物清掃サービス	72.4%	110	152	高齢の親が訪問してきた事業者と排水管清掃の契約をしてしまった。解約したい。
3	ウイルス対策ソフト	67.1%	153	228	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。
4	新聞	62.4%	329	527	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。
5	固定電話サービス	57.0%	150	263	自宅に大手電話関連会社を装って「〇時間後にこの電話は利用停止になる」と自動音声の電話があった。詐欺だろうか。
6	工事・建築	53.3%	1,605	3,013	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	45.4%	109	240	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	役務その他サービス	43.3%	983	2,270	質問サイトを1回のつもりで利用したら、継続会員になっていた。解約したい。
9	携帯電話サービス	42.5%	465	1,094	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乗り換えしたが、実際には高額だった。解約したい。
10	健康食品	41.1%	749	1,823	通販サイトで、1回限りのつもりで購入したサプリメントが、複数回購入が必要な定期購入だった。

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－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 5年度	令和 4年度	前年度比	主な品目と件数
1	電子商取引	4,323	4,497	96.1%	①化粧品1101、②健康食品398、③役務その他サービス219
2	家庭訪販	3,659	2,779	131.7%	①工事・建築1176、②給湯システム467、③修理サービス346
3	電話勧誘	2,019	1,530	132.0%	①役務その他サービス412、②給湯システム247、③商品一般206
4	点検商法	1,709	904	189.0%	①工事・建築549、②給湯システム412、③役務その他サービス358
5	SNS	825	595	138.7%	①化粧品255、②健康食品66、③他のデリバティブ取引44
6	無料商法	655	465	140.9%	①役務その他サービス145、②工事・建築116、③給湯システム82
7	身分詐称	622	826	75.3%	①商品一般148、②役務その他サービス120、③社会保険73
8	テレビショッピング	491	535	91.8%	①化粧品119、②健康食品76、③健康器具26
9	架空請求	311	404	77.0%	①商品一般139、②娯楽等情報配信サービス27、③携帯電話サービス26
10	次々販売	295	244	120.9%	①工事・建築138、②給湯システム14、③修理サービス11

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 (P30) 参照

6 契約購入金額・既支払額

(Ⅱ－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5年度	令和4年度
平均 契約購入金額	高 齢 者	993	804
	高齢者以外	951	833
平均 既支払額	高 齢 者	1,373	822
	高齢者以外	759	545

Ⅲ 若者（契約当事者が29歳以下）の苦情相談

1 相談状況

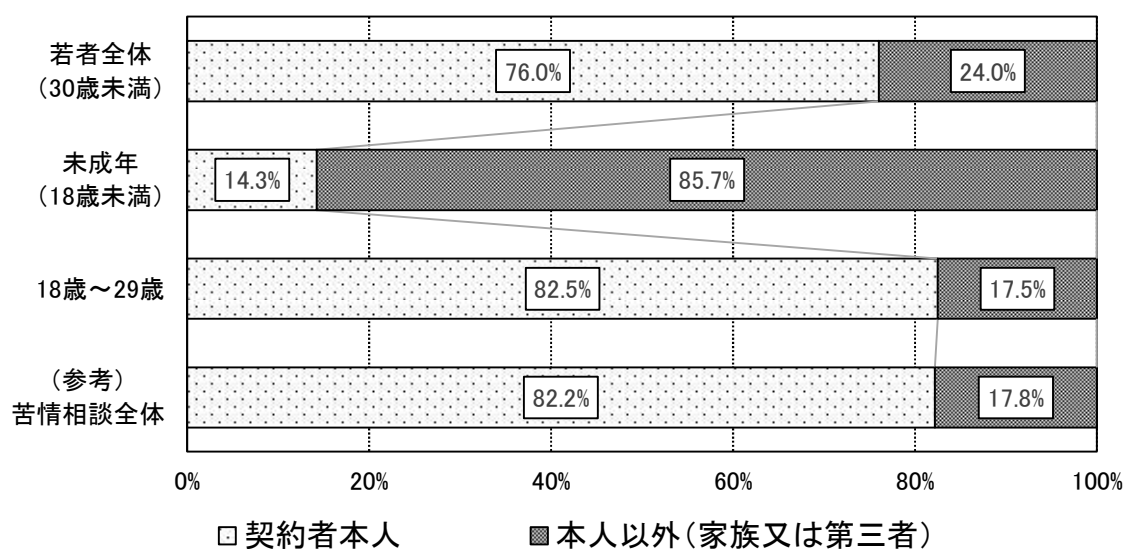
（Ⅲ－表1）「若者」の苦情相談件数推移

（単位：件）

区 分	令和5年度	令和4年度	前年度比
若者の苦情相談件数(A)	7,397	8,128	91.0%
	(100.0%)	(100.0%)	
	未成年(18歳未満)	761	92.0%
	(構成比)	(9.4%)	
	18歳～29歳	7,367	90.9%
	(構成比)	(90.6%)	
苦情相談件数(B)	59,114	59,661	99.1%
苦情相談件数に占める 若者の相談の割合(A)/(B)	12.5%	13.6%	

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 苦情相談件数 [計]	令和 5 年度 [7,397]	令和 4 年度 [8,128]	前年度比 91.0%	品目の説明
1	エステティックサービス	854	1,558	54.8%	痩身エステ、脱毛エステ等に関する相談
2	不動産貸借	508	472	107.6%	
3	インターネットゲーム	364	295	123.4%	
4	医療サービス	355	169	210.1%	医師が行う医療サービス(医療脱毛、美容整形等の美容医療を含む)に関する相談
	商品一般	289	298	97.0%	商品を特定できない相談
5	役務その他サービス	286	224	127.7%	副業サポート契約等に関する相談
6	他の内職・副業	272	233	116.7%	アフィリエイト(※)等に関する相談
7	化粧品	182	269	67.7%	
8	異性交際関連サービス	161	227	70.9%	出会い系サイト等に関する相談
9	電気	135	169	79.9%	電気の契約等に関する相談

※ 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つながった場合等に、売上の一部を報酬として得るビジネスの形態

注 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていません。

(Ⅲ－表3)「若者」年代別の苦情相談件数の多い上位 10 品目

(単位:件)

順位	未成年(18歳未満) 苦情相談件数[700]	件数	順位	18歳～29歳 苦情相談件数[6,697]	件数
1	インターネットゲーム	319	1	エステティックサービス	849
2	化粧品	51	2	不動産貸借	508
	商品一般	30	3	医療サービス	349
3	健康食品	25	4	役務その他サービス	282
4	アダルト情報	20	5	他の内職・副業	271
5	他の娯楽等情報配信サービス	11		商品一般	259
6	コンサート	10	6	異性交際関連サービス	153
7	他の玩具・遊具	9	7	電気	134
	教養・娯楽サービスその他	9	8	化粧品	131
9	婦人下着	8	9	金融コンサルティング	129

注 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていません。

(Ⅲ－表4)「若者」が占める割合が高い上位 10 品目

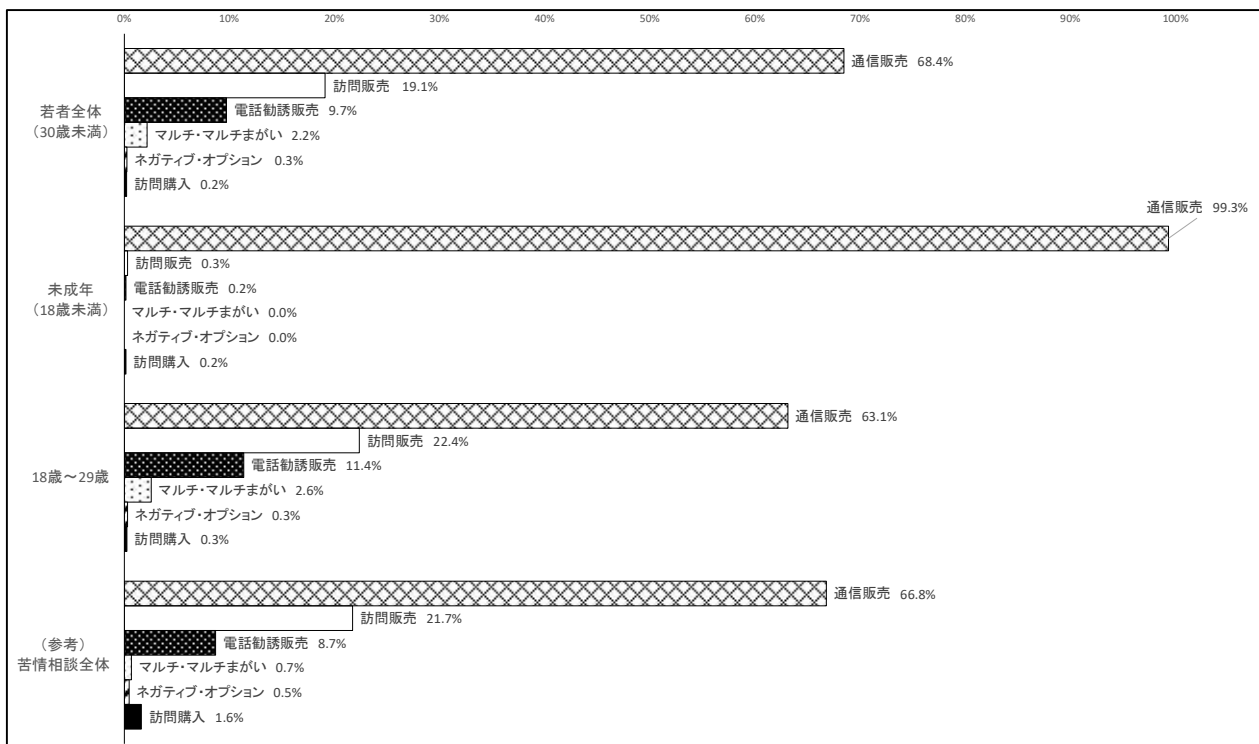
(単位：件)

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	70.6%	854	1,210	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	61.1%	364	596	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た。返金してほしい。
3	他の内職・副業	43.6%	272	624	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	42.4%	95	224	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	コンサート	39.6%	84	212	SNSで知り合った人に、チケット代金を支払ったが、受け取る前に相手と連絡が取れなくなった。返金してほしい。
6	医療サービス	38.4%	355	924	通っていた脱毛クリニックが倒産して連絡がとれない。未施術分を返金してほしい。
7	異性交際関連サービス	35.5%	161	454	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	金融コンサルティング	30.1%	130	432	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。
9	レンタルサービス	25.1%	68	271	レンタカーの返却時に覚えのない傷を指摘され、修理代を請求すると言われたが納得できない。
10	駆除サービス	24.0%	92	384	ゴキブリを見つけて、ネットで安価な価格で広告をしていた駆除業者に依頼したが、高額な請求をされ納得できない。

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 5年度	令和 4年度	前年度比	主な品目と件数
1	電子商取引	2,452	2,797	87.7%	①インターネットゲーム344、②化粧品154、③異性交際関連サービス136
2	SNS	1,150	983	117.0%	①他の内職・副業164、②役務その他サービス103、③化粧品68
3	家庭訪販	537	405	132.6%	①電気83、②修理サービス82、③駆除サービス81
4	サイドビジネス商法	474	494	96.0%	①他の内職・副業164、②役務その他サービス78、③金融コンサルティング44
5	電話勧誘	470	358	131.3%	①役務その他サービス92、②他の内職・副業81、③金融コンサルティング50
6	クレ・サラ強要商法	255	224	113.8%	①他の内職・副業57、②金融コンサルティング55、③役務その他サービス48
7	利殖商法	185	140	132.1%	①金融コンサルティング65、②ファンド型投資商品27、③他のデリバティブ取引16
8	無料商法	183	241	75.9%	①エステティックサービス40、②役務その他サービス15、③医療サービス13
9	アポイントメントセールス	131	139	94.2%	①役務その他サービス28、②ビジネス教室18、③金融コンサルティング16
10	販売目的隠匿	79	97	81.4%	①中古分譲マンション8、②ビジネス教室7、③ギャンブル情報7

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(P30)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5年度	令和4年度
平均 契約購入金額	若者	726	670
	若者以外	1,006	857
平均 既支払額	若者	356	299
	若者以外	1,038	687

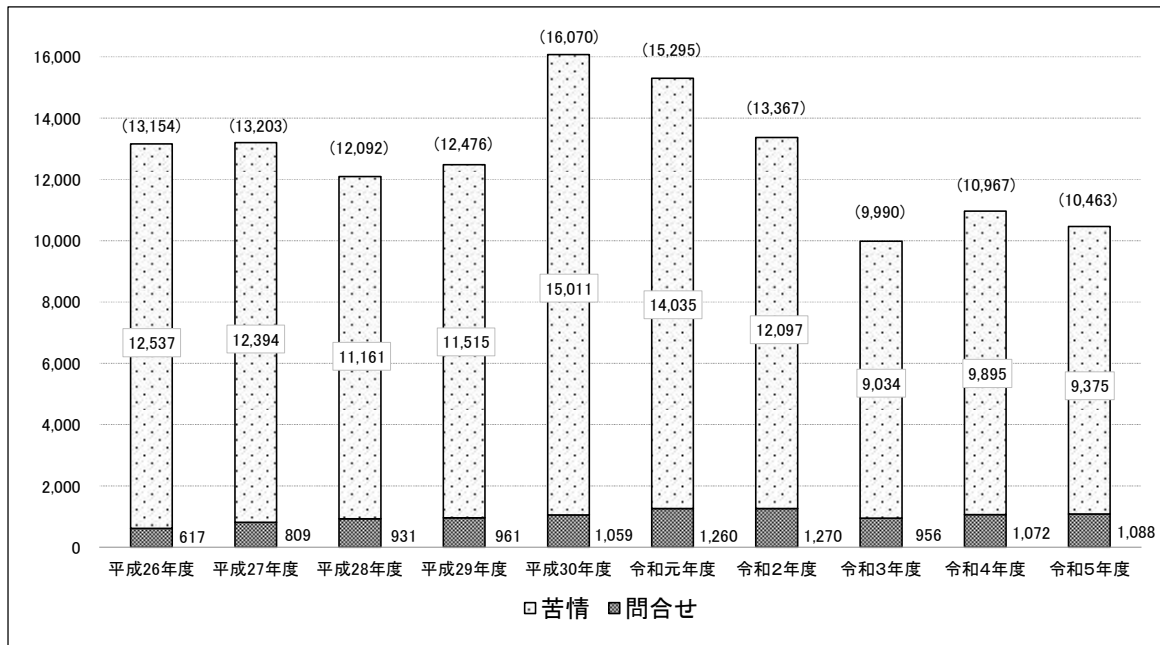
IV かながわ中央消費生活センター（県センター）における消費生活相談等の状況

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

年度	令和5年度	令和4年度
件数	643	706

(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	275	綾瀬市	12
川崎市	66	葉山町	7
相模原市	26	寒川町	6
横須賀市	13	大磯町	3
平塚市	18	二宮町	0
鎌倉市	29	中井町	1
藤沢市	9	大井町	3
小田原市	11	松田町	1
茅ヶ崎市	6	山北町	1
逗子市	32	開成町	0
三浦市	6	箱根町	0
秦野市	15	真鶴町	0
厚木市	17	湯河原町	0
大和市	8	愛川町	3
伊勢原市	3	清川村	0
海老名市	6	その他	9
座間市	12	不明	43
南足柄市	2	計	643

(表3 職業別件数)

職業	件数
給与生活者	380
自営業	63
家事	35
学生	37
無職	80
その他	3
不明	45
計	643

(表4 性別件数)

性別	件数
男性	299
女性	287
不明	57
計	643

(表5 年代別件数)

年代	件数
20歳未満	18
20歳代	105
30歳代	101
40歳代	137
50歳代	142
60歳代	63
70歳代	31
80歳以上	4
不明	42
計	643

主な相談事例

○ 屋根工事の点検商法

(契約当事者)	80 歳代
(相談内容)	事業者がいきなり訪問してきて、「屋根が古くなっているので無料で点検する」というのでお願いした。事業者が屋根に上ってスマートフォンで撮った写真を見せながら「このまま放置すると雨漏りするので修理しないと大変なことになる」と不安をあおるので契約をしてしまった。解約できるか。
(対 応)	○ 点検を口実に来訪し高額な契約を結ばせる点検商法のトラブルについて情報提供した。 ○ クーリング・オフ期間内なので、クーリング・オフ通知の出し方を案内した。 ○ 契約書類等の関係書類は5年間は保管するよう相談者に伝えた。

○ 給湯器の点検商法

(契約当事者)	80 歳代
(相談内容)	「マンション全体を回って、給湯器の定期点検をしている」と訪問してきた事業者に給湯器の交換を勧められた。給湯器は設置後数年経過しており、いつ故障してもおかしくないと思い、給湯器交換の契約をした。その際に「排水管も古いので一緒に交換した方がいい」と言われ、入れ替えることにした。その後、マンションの管理組合に確認すると、給湯器の点検予定はないとのことだったが、クーリング・オフできるか。
(対 応)	○ クーリング・オフ期間内なので、クーリング・オフ通知の出し方を案内した。 ○ 電話や訪問で点検を持ち掛ける事業者には安易に点検させないよう助言した。

○ 医療脱毛

(契約当事者)	不明
(相談内容)	昨年、脱毛クリニックで全身脱毛の契約を締結し、代金約 30 万円の支払いにローン組んだ。ところが最近、予約を取るためクリニックに電話をしたところ、「ただ今休業中である」とアナウンスが流れ予約が取れなくなった。事業者からの連絡もなく、ローン会社に電話したところ、「とりあえず支払いは停止するが、今後支払いを再開するかもしれない」と言われた。まだ施術回数が残っている。どうしたらよいか。
(対 応)	○ クリニックが倒産した等の情報は把握していないが、なんらかの情報がないかクリニックのホームページを定期的にチェックをするよう伝えた。 ○ 未施術分の支払いについて、債務不履行を理由として、支払い停止の抗弁をローン会社に書面で主張することを助言した。 ○ 今後、事業者が倒産して破産手続が開始されると、事業者の財産は破産管財人（弁護士）の管理下に置かれることになり、返金等について事業者と直接交渉することができなくなる。その場合は、破産管財人からの連絡を待つことになることと情報提供した。

○ 訪問購入

(契約当事者)	80 歳代
(相談内容)	突然自宅に「何でも買い取ります」と訪問があり、ちょうど不要な物があったので、話を聞くことにした。すると「貴金属を見せてほしい」と言われ、指輪を見せたところ強引に買い取られてしまった。売った商品を返してほしい。
(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、配達記録が残る方法でクーリング・オフをするよう助言した。

○ 架空請求

(契約当事者)	50 歳代
(相談内容)	使っていないカード会社から SMS で「次回引き落としのお知らせ」があり、問合せの電話番号が記載されていた。しかし、クレジットカードを持っていないので、全く心当たりがない。まだ問合せの電話はしていないが、どう対応すればよいか。
(対 応)	○ クレジットカード会社や宅配事業者等実在する事業者をかたるメールや SMS に反応することにより、個人情報が取られる被害について情報提供した。 ○ 身に覚えのない請求等の連絡は架空請求の可能性が高いため、心当たりがなければ決して連絡をしてはいけないと助言した。

○ 駆除サービス

(契約当事者)	20 歳代
(相談内容)	自宅にゴキブリが出たので、インターネットで検索して出てきた害虫駆除業者に電話をかけて駆除を依頼した。広告には数百円からという表示があり、電話では具体的な金額の話はしなかった。事業者が訪問してきて駆除してもらったが、また出るかもしれないということで、薬剤をまく作業等も追加され、最終的に10万円以上を支払った。しかし翌日になって考えると、この料金は高すぎると思うので、減額してほしい。
(対 応)	○ サイトでは安価な価格で表示されているが、実際には高額な請求をされるトラブルについて情報提供した。 ○ インターネット広告で確認した金額と、実際来訪してから提示された料金に大きな開きがある場合、クーリング・オフを主張できることがあると説明した。 ○ 相談者にクーリング・オフの通知方法を説明した。通知が事業者に着いたら、連絡して返金方法について話し合うよう助言した。

○ 利殖商法

(契約当事者)	60 歳代
(相談内容)	ネットで著名人が載っている投資の広告を見て興味を持ち、会員登録してレクチャーを受けるようになった。取引サイトに登録し、サイト上では利益が出ていたが、引き出そうとすると手数料等様々な名目で費用を請求され、支払っても引き出すことができなかった。事業者の連絡先は無料通話アプリ以外は分からない。どうすればよいか。
(対 応)	○ 無料通話アプリの連絡先以外に相手の連絡先がなく、センターから事業者に返金を求めることは困難であるため、弁護士へ相談するように助言した。 ○ 振り込め詐欺救済法について説明し、銀行に対して振込先口座の凍結を申し出ることを助言した。

危害・危険の相談事例

○ 整体院（擦過傷・挫傷・打撲傷）【危害】

(契約当事者)	70 歳代
(相談内容)	腰痛を治すため、整体院に行き 5 回分の契約をした。通っていたところ、腰を強く揉まれて症状がひどくなってしまった。今後の通院をやめたいのだが、未施術分の代金は返金してもらえるか。
(対 応)	○ 当該契約にクーリング・オフ制度は適用されず、返金等のルールは事業者の規約等に則ることになると伝えた。 ○ 既施術分の対価と手数料等、内訳について説明を求めた上で、未施術分の返金について話し合うよう伝えた。

○ モバイルバッテリー（過熱・こげる）【危険】

(契約当事者)	40 歳代
(相談内容)	モバイルバッテリーを充電中に、煙が出て焦げた臭いがした。メーカーから保証の対象外と言われたが納得いかない。
(対 応)	○ 製品の保証期間については、基本的にはメーカーの保証書に則ることになるが、不具合原因について調査を求めるよう助言した。 ○ 専門的な相談窓口として家電製品 P L センターを紹介した。

参考資料

（参考１）消費生活相談の区分

区 分	定 義
苦情	・ 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	・ 買い物相談、生活知識等苦情が発生していない相談

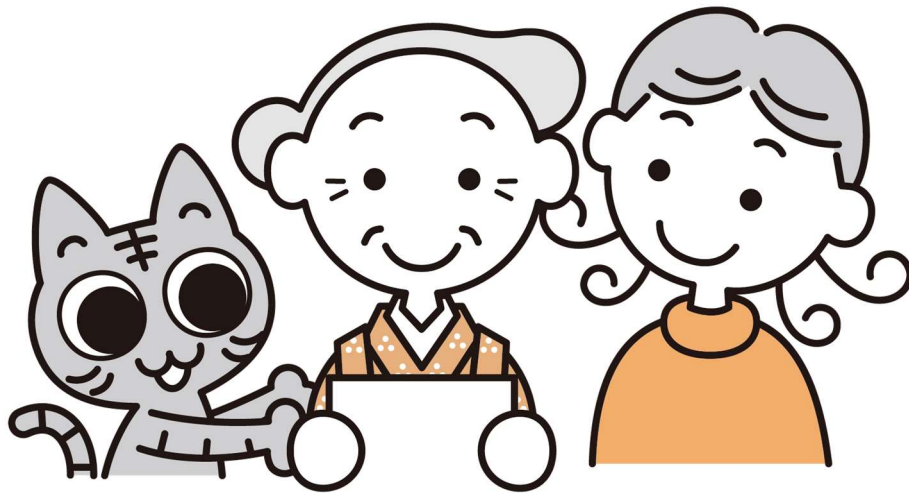
(参考2) 商品・役務等別分類

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

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、次々とやって来る事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。



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）
〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 電話(045)312-1121（代表）