

令和7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8年7月

本データ集の相談件数は、令和7年度に神奈川県内の消費生活相談窓口で受け付け、令和8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位を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7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

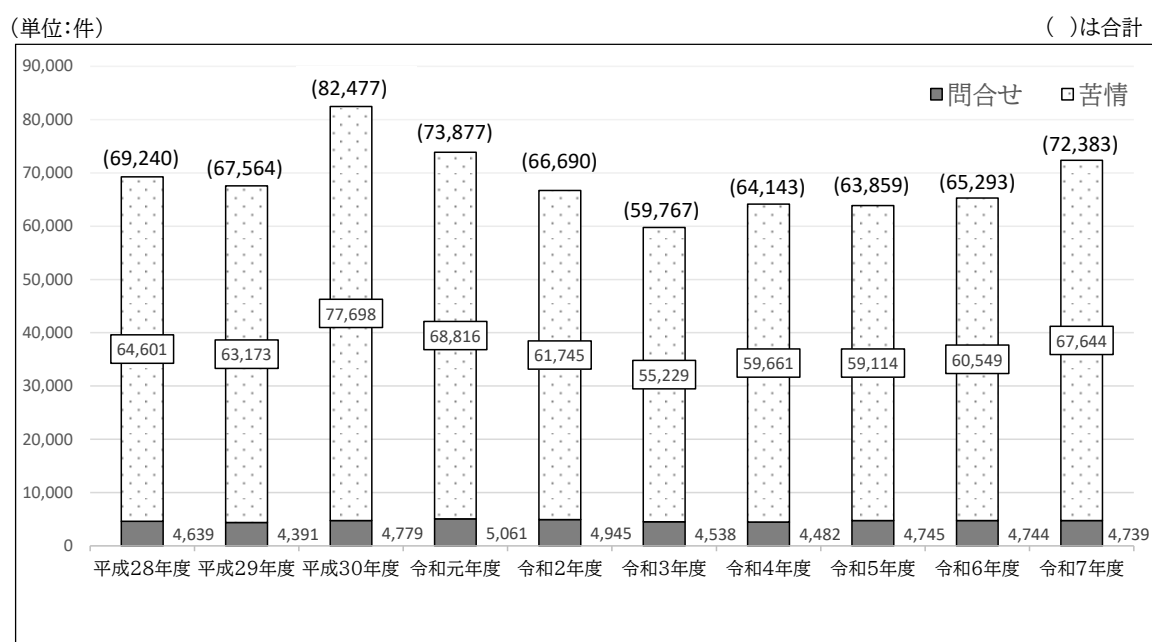
Ⅲ 若者(契約当事者が 29 歳以下)の苦情相談	20
1 相談状況	20
2 相談者属性別状況	20
3 品目別状況	21
4 販売購入形態別状況	22
5 販売方法・手口別状況	23
6 契約購入金額・既支払額	23
Ⅳ かながわ中央消費生活センター(県センター)における消費生活相談等の状況	24
1 概況	24
2 メール相談	24
主な相談事例	25
危害・危険の相談事例	27
参考資料	
(参考1) 消費生活相談の区分	28
(参考2) 商品・役務等別分類	29
(参考3) 販売方法・手口一覧	30

I 令和7年度の消費生活相談概況

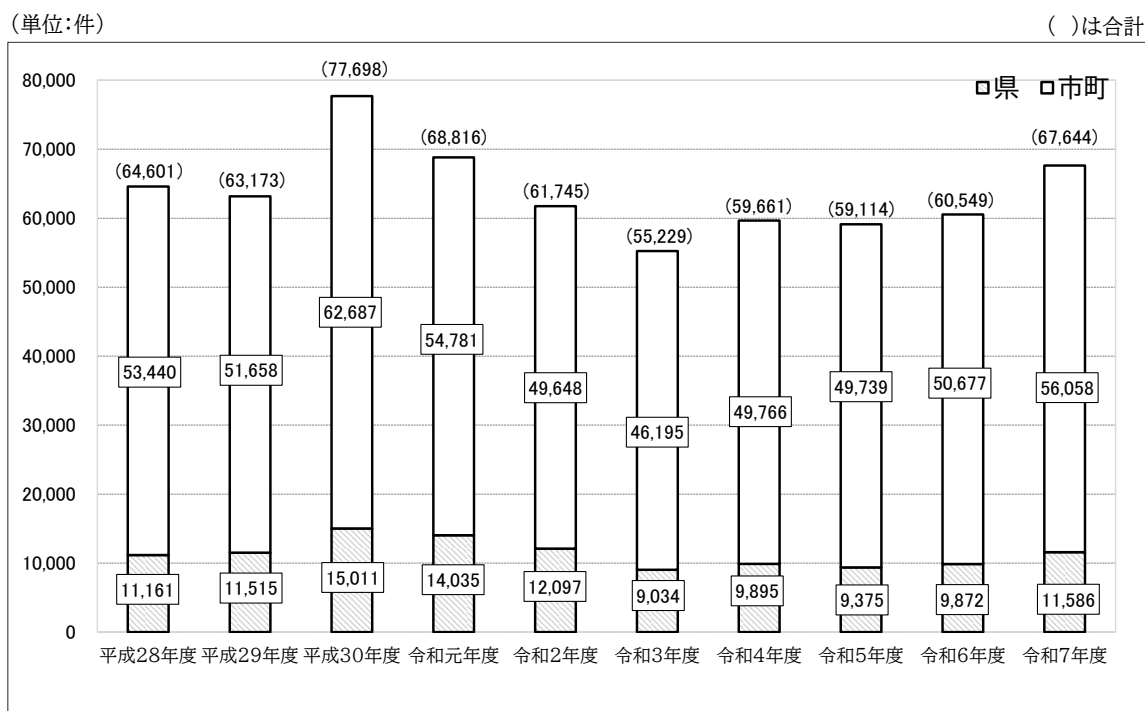
1 消費生活相談件数

- 令和7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 72,383 件(県 12,780 件、市町村 59,603 件)で、前年度(65,293 件)と比べ、7,090 件(10.9%)増加しました。
- 内訳は、「苦情」が 67,644 件で、前年度(60,549 件)と比べ、7,095 件(11.7%)増加、「問合せ」が 4,739 件で、前年度(4,744 件)とほぼ横ばいとなっており、「苦情」が相談全体の9割以上(93.5%)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 62,391 件、来訪によるものが 4,968 件、文書によるものが 285 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



(I-図2)苦情相談件数の推移



(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7年度			令和6年度 合計(B)	対前年度比 (A/B)
	苦情	問合せ	計(A)		
横浜市	16,442	725	17,167	16,638	103.2 %
川崎市	11,375	649	12,024	10,548	114.0 %
相模原市	6,109	389	6,498	5,746	113.1 %
横須賀市	3,127	212	3,339	3,124	106.9 %
平塚市	2,484	175	2,659	2,491	106.7 %
鎌倉市	1,735	94	1,829	1,612	113.5 %
藤沢市	3,173	505	3,678	3,262	112.8 %
小田原市	1,289	7	1,296	1,305	99.3 %
茅ヶ崎市	2,009	37	2,046	1,462	139.9 %
逗子市	339	20	359	201	178.6 %
三浦市	46	1	47	44	106.8 %
秦野市	982	78	1,060	1,014	104.5 %
厚木市	1,329	481	1,810	1,589	113.9 %
大和市	1,637	53	1,690	1,614	104.7 %
伊勢原市	632	86	718	637	112.7 %
海老名市	1,167	64	1,231	1,042	118.1 %
座間市	655	70	725	881	82.3 %
南足柄市	487	16	503	488	103.1 %
綾瀬市	605	28	633	505	125.3 %
葉山町	79	4	83	56	148.2 %
寒川町	130	12	142	126	112.7 %
愛川町	60	6	66	46	143.5 %
市町計	55,891	3,712	59,603	54,431	109.5 %
県	11,753	1,027	12,780	10,862	117.7 %
合計	67,644	4,739	72,383	65,293	110.9 %

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	16,172	75.8%	5,163	24.2%	21,335
川崎市	11,052	91.2%	1,061	8.8%	12,113
相模原市	5,959	92.8%	461	7.2%	6,420
横須賀市	3,054	89.2%	369	10.8%	3,423
平塚市	2,009	88.1%	271	11.9%	2,280
鎌倉市	1,675	87.1%	249	12.9%	1,924
藤沢市	3,117	82.0%	684	18.0%	3,801
小田原市	1,044	78.3%	289	21.7%	1,333
茅ヶ崎市	1,882	84.4%	348	15.6%	2,230
逗子市	323	67.9%	153	32.1%	476
三浦市	49	21.2%	182	78.8%	231
秦野市	971	81.5%	221	18.5%	1,192
厚木市	1,326	82.1%	290	17.9%	1,616
大和市	1,612	82.5%	341	17.5%	1,953
伊勢原市	611	82.8%	127	17.2%	738
海老名市	1,140	86.8%	174	13.2%	1,314
座間市	652	69.4%	288	30.6%	940
南足柄市	226	78.7%	61	21.3%	287
綾瀬市	574	81.4%	131	18.6%	705
計	53,448	83.1%	10,863	16.9%	64,311
葉山町	90	37.2%	152	62.8%	242
寒川町	217	76.1%	68	23.9%	285
大磯町	244	87.1%	36	12.9%	280
二宮町	185	86.0%	30	14.0%	215
中井町	36	70.6%	15	29.4%	51
大井町	75	73.5%	27	26.5%	102
松田町	44	67.7%	21	32.3%	65
山北町	45	76.3%	14	23.7%	59
開成町	70	68.0%	33	32.0%	103
箱根町	44	69.8%	19	30.2%	63
真鶴町	37	78.7%	10	21.3%	47
湯河原町	111	68.1%	52	31.9%	163
愛川町	64	31.5%	139	68.5%	203
清川村	13	81.3%	3	18.8%	16
計	1,275	67.3%	619	32.7%	1,894
不明	439	80.8%	104	19.2%	543
県外	729	81.4%	167	18.6%	896
合計	55,891	82.6%	11,753	17.4%	67,644

注 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)

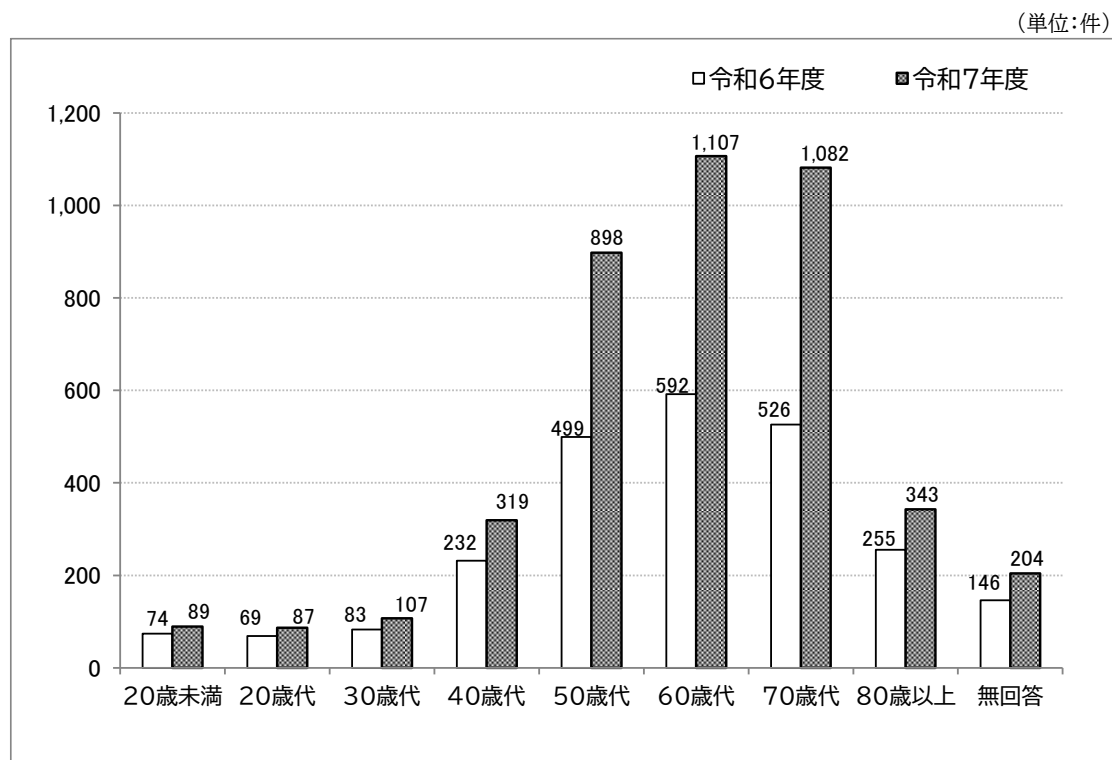
順位	品 目 苦情相談件数[計]	令和7年度 [67,644]	令和6年度 [60,549]	前年度比 111.7%	品 目 の 説 明
	商品一般	6,289	5,808	108.3%	商品を特定できない相談
1	化粧品	4,236	2,476	171.1%	広告、販売方法、契約解約など定期購入に関する相談
2	不動産貸借	3,853	3,023	127.5%	退去時の原状回復費用等に関する相談
3	役務その他サービス	3,344	2,852	117.3%	分電盤等の点検、有料質問サイト、副業サポート契約、パソコンのウイルス除去サポート契約等に関する相談
4	工事・建築	2,542	2,900	87.7%	屋根や衛生設備工事等に関する相談
5	健康食品	2,060	2,275	90.5%	広告、販売方法、契約解約など定期購入に関する相談
6	修理サービス	1,491	1,463	101.9%	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	インターネット接続回線	1,482	1,135	130.6%	光回線等に関する相談
8	携帯電話サービス	1,247	1,108	112.5%	
9	医療サービス	1,091	1,259	86.7%	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
10	エステティックサービス	1,019	766	133.0%	痩身エステ、脱毛エステ等に関する相談
11	金融関連サービスその他	862	708	121.8%	
12	他の内職・副業	806	667	120.8%	
13	電気空調・冷房機器	776	447	173.6%	
14	四輪自動車	773	716	108.0%	

注 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入っていない。

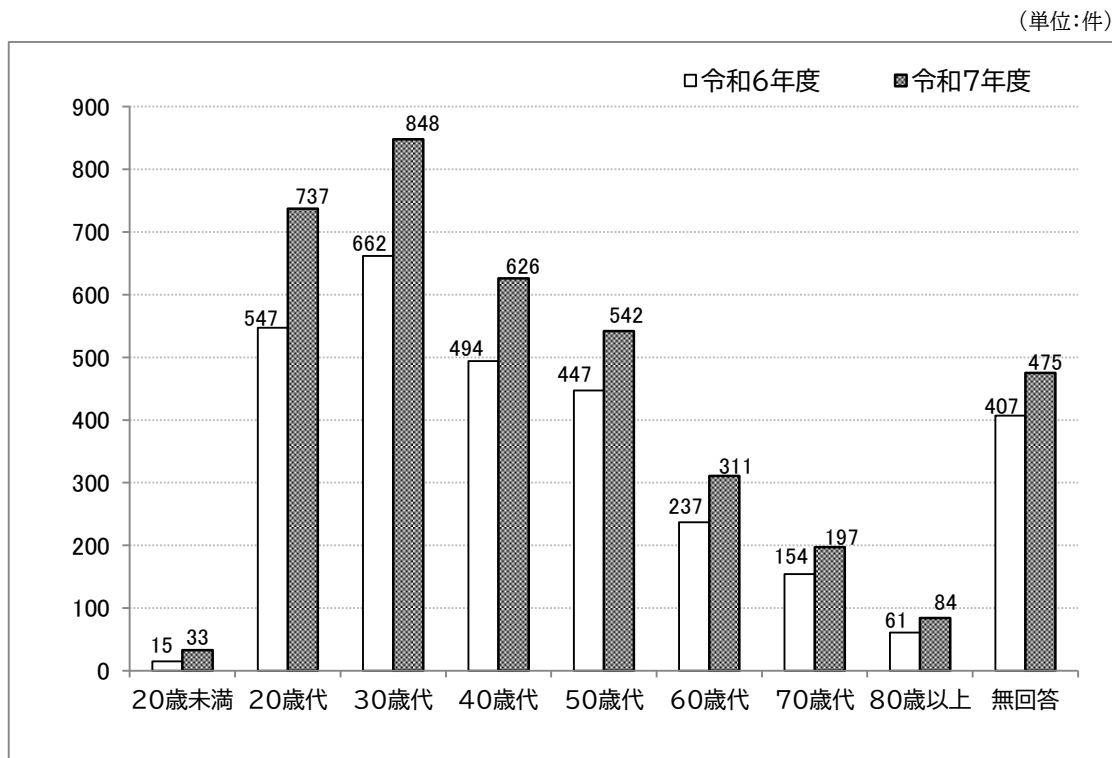
(2) 苦情相談の上位品目の年代別件数(前年度比較)

(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」 4,236 件(前年度比 71.1%増)



2位「不動産貸借」 3,853 件(前年度比 27.5%増)



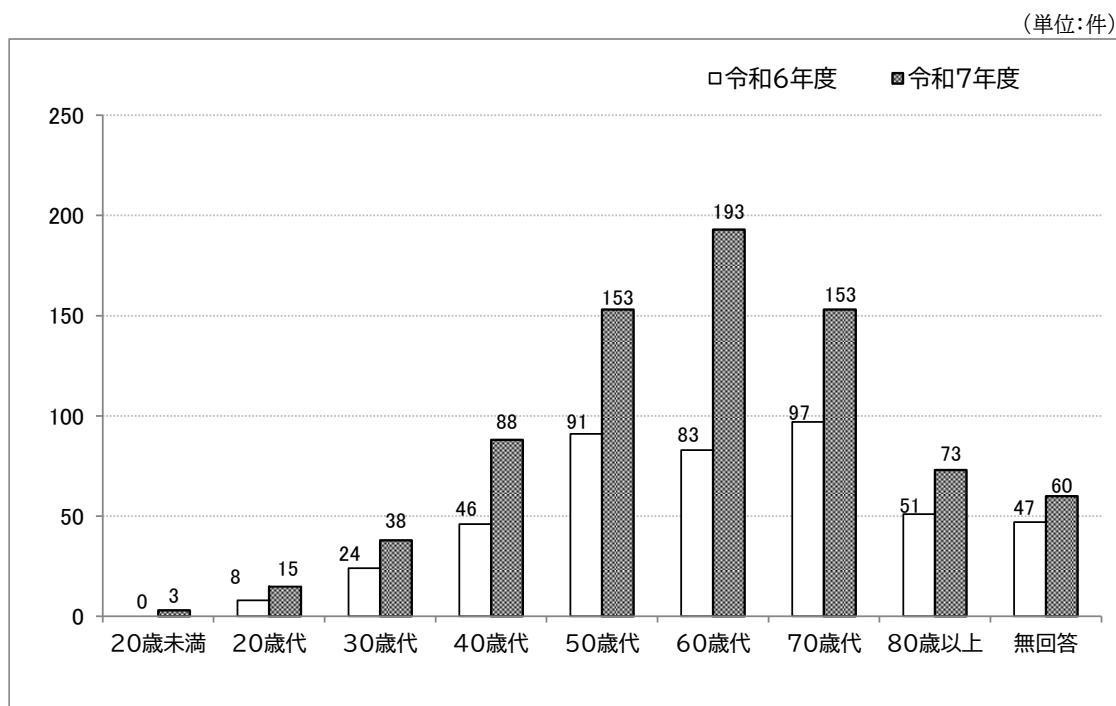
(3) 前年度と比べ増加率の高い品目の年代別件数(前年度比較)

(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)

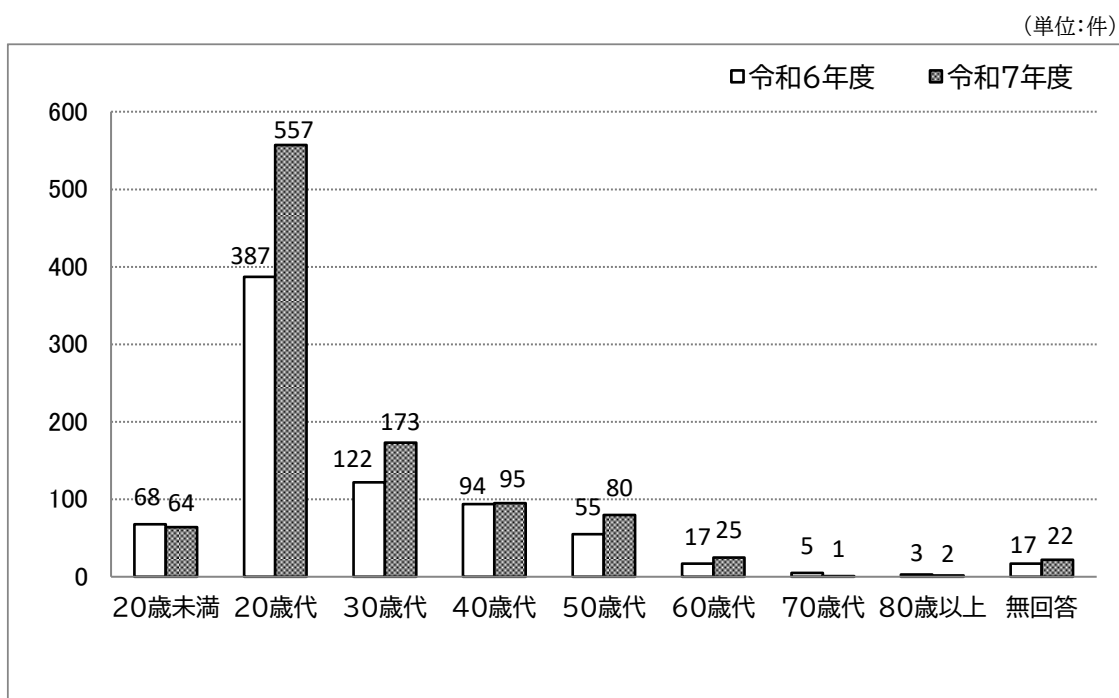
注1 増加率2位は前頁の相談件数の多い品目1位の「化粧品」

注2 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 「電気空調・冷房機器」 前年度比 73.6%増(13 位 776 件)



増加率3位 「エステティックサービス」 前年度比 33.0%増(10 位 1,019 件)

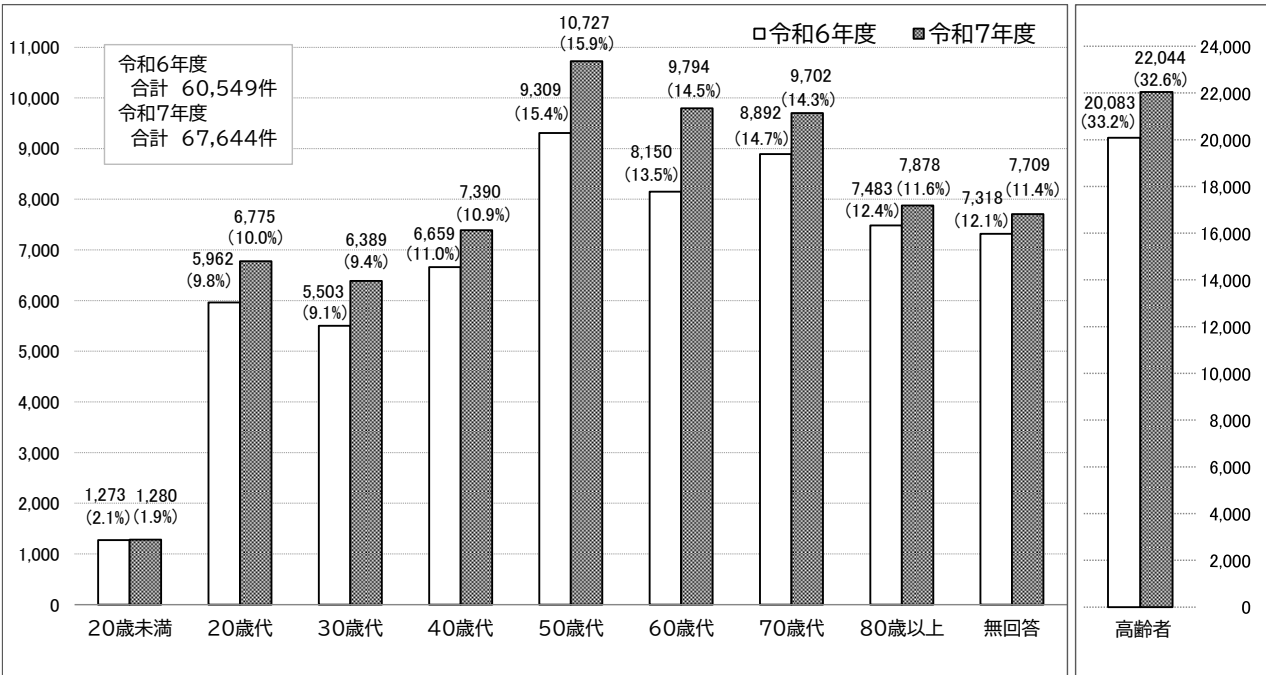


3 年代別状況

(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。

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 [1,280]	20歳代 [6,775]	30歳代 [6,389]	40歳代 [7,390]	50歳代 [10,727]	60歳代 [9,794]	70歳代 [9,702]	80歳以上 [7,878]	不明等 [7,709]	計 [67,644]
1位	インターネットゲーム (196)	不動産貸借 (737)	不動産貸借 (848)	不動産貸借 (626)	化粧品 (898)	化粧品 (1,107)	化粧品 (1,082)	商品一般 (939)	商品一般 (1,310)	商品一般 (6,289)
2位	化粧品 (89)	エステティクサービス (557)	商品一般 (346)	商品一般 (481)	商品一般 (855)	商品一般 (867)	商品一般 (1,057)	工事・建築 (743)	不動産貸借 (475)	化粧品 (4,236)
3位	商品一般 (69)	商品一般 (365)	役務その他サービス (242)	化粧品 (319)	不動産貸借 (542)	健康食品 (460)	役務その他サービス (633)	役務その他サービス (635)	役務その他サービス (408)	不動産貸借 (3,853)
4位	エステティクサービス (64)	他の内職・副業 (290)	インターネット接続回線/ エステティクサービス	役務その他サービス (253)	役務その他サービス (413)	役務その他サービス (453)	健康食品 (474)	化粧品/健康食品 (343)	工事・建築 (295)	役務その他サービス (3,344)
5位	健康食品 (62)	医療サービス (288)		インターネット接続サービス (199)	健康食品 (339)	工事・建築 (346)	工事・建築 (441)		化粧品 (204)	工事・建築 (2,542)

注 同順位の品目がある場合には、「/」で併記している。

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7年度		令和6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	67,644	100.0%	60,549	100.0%	7,095	11.7%
特殊販売(店舗外販売)	38,156	56.4%	33,904	56.0%	4,252	12.5%
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪問販売	7,083	10.5%	7,897	13.0%	△ 814	△ 10.3%
(特殊販売に占める割合)		(18.6%)		(23.3%)		
通信販売	25,997	38.4%	21,484	35.5%	4,513	21.0%
(特殊販売に占める割合)		(68.1%)		(63.4%)		
マルチ・マルチまがい	225	0.3%	225	0.4%	0	0.0%
(特殊販売に占める割合)		(0.6%)		(0.7%)		
電話勧誘販売	3,927	5.8%	3,350	5.5%	577	17.2%
(特殊販売に占める割合)		(10.3%)		(9.9%)		
ネガティブ・オプション	184	0.3%	148	0.2%	36	24.3%
(特殊販売に占める割合)		(0.5%)		(0.4%)		
訪問購入	430	0.6%	466	0.8%	△ 36	△ 7.7%
(特殊販売に占める割合)		(1.1%)		(1.4%)		
その他無店舗	310	0.5%	334	0.6%	△ 24	△ 7.2%
(特殊販売に占める割合)		(0.8%)		(1.0%)		
店舗購入	13,069	19.3%	12,040	19.9%	1,029	8.5%
不明・無関係	16,419	24.3%	14,605	24.1%	1,814	12.4%

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、PI0-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。

- 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 방법으로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)				【若者】 (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	主な販売購入形態(※1)	若者の占める割合	若者(※2)	全体
訪問購入	59.8%	257	430	マルチ・マルチまがい	43.6%	98	225
訪問販売	49.0%	3,471	7,083	訪問販売	13.7%	972	7,083
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	43.5%	80	184	電話勧誘販売	12.2%	479	3,927
電話勧誘販売	39.1%	1,536	3,927	通信販売	10.8%	2,808	25,997
通信販売	31.0%	8,053	25,997	ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	9.2%	17	184
マルチ・マルチまがい	11.6%	26	225	訪問購入	3.0%	13	430

※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

※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7年度 [7,083]	令和6年度 [7,897]	前年度比 89.7%
1	工事・建築	1,522	1,914	79.5%
2	修理サービス	879	851	103.3%
3	役務その他サービス	735	708	103.8%
4	電気設備	359	173	207.5%
5	新聞	308	382	80.6%
6	給湯システム	303	718	42.2%
7	解錠サービス	279	191	146.1%
8	駆除サービス	253	355	71.3%
9	電気	244	214	114.0%
10	廃品回収サービス	163	114	143.0%

(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7年度 [25,997]	令和6年度 [21,484]	前年度比 121.0%
1	化粧品	3,983	2,232	178.4%
2	健康食品	1,798	2,006	89.6%
3	商品一般	1,288	1,302	98.9%
4	役務その他サービス	1,065	774	137.6%
5	電気空調・冷房機器	517	218	237.2%

注 商品一般は、商品进行特定できない相談のため、順位には入っていない。

(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7年度 [225]	令和6年度 [225]	前年度比 100.0%
1	他の内職・副業	42	34	123.5%
2	健康食品	27	24	112.5%
3	金融コンサルティング	16	16	100.0%
4	化粧品	13	16	81.3%
5	商品一般	12	24	50.0%

注 商品一般は、商品进行特定できない相談のため、順位には入っていない。

(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7年度 [3,927]	令和6年度 [3,350]	前年度比 117.2%
1	役務その他サービス	901	825	109.2%
2	インターネット接続回線	581	352	165.1%
	商品一般	357	334	106.9%
3	他の内職・副業	226	175	129.1%
4	魚介類	163	142	114.8%

注 商品一般は、商品进行特定できない相談のため、順位には入っていない。

(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7年度 [184]	令和6年度 [148]	前年度比 124.3%
	商品一般	36	31	116.1%
1	化粧品	15	8	187.5%
2	魚介類	14	5	280.0%
3	健康食品	5	8	62.5%
4	婦人下着	4	12	33.3%

注 商品一般は、商品进行特定できない相談のため、順位には入っていない。

(Ⅰ－表 12)「訪問購入」の苦情相談件数上位品目(前年度比較)

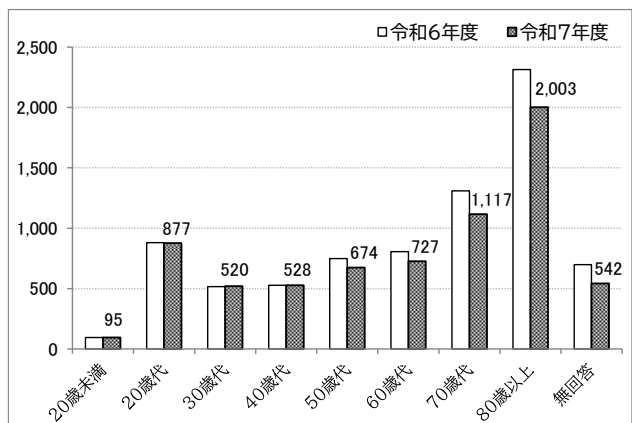
(単位:件)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和7年度 [430]	令和6年度 [466]	前年度比 92.3%
	商品一般	48	69	69.6%
1	アクセサリ	40	43	93.0%
2	ネックレス	32	43	74.4%
	指輪	32	29	110.3%
4	四輪自動車	24	24	100.0%

注 商品一般は、商品进行特定できない相談のため、順位には入っていない。

(Ⅰ－図6)「訪問販売」

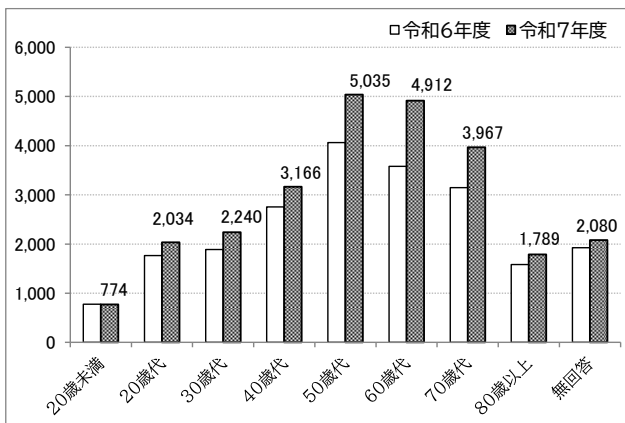
契約当事者年代別件数(前年度比較)



(単位:件)

(Ⅰ－図7)「通信販売」

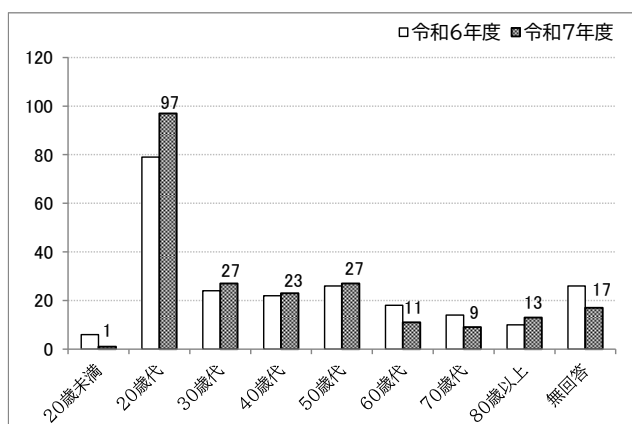
契約当事者年代別件数(前年度比較)



(単位:件)

(Ⅰ－図8)「マルチ・マルチまがい」

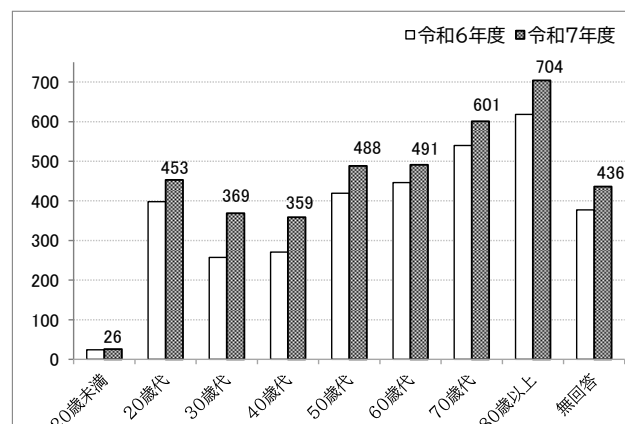
契約当事者年代別件数(前年度比較)



(単位:件)

(Ⅰ－図9)「電話勧誘販売」

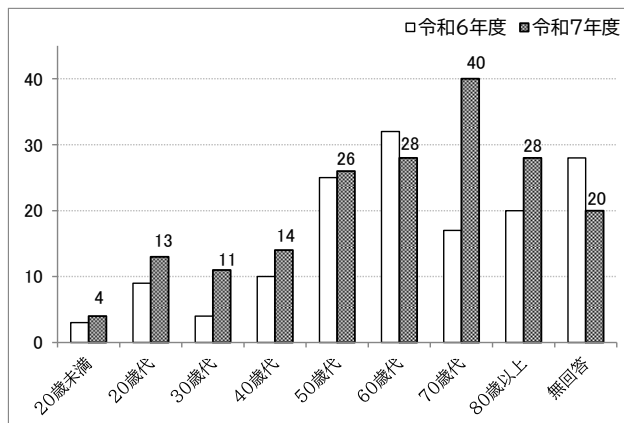
契約当事者年代別件数(前年度比較)



(単位:件)

(Ⅰ－図10)「ネガティブ・オプション」

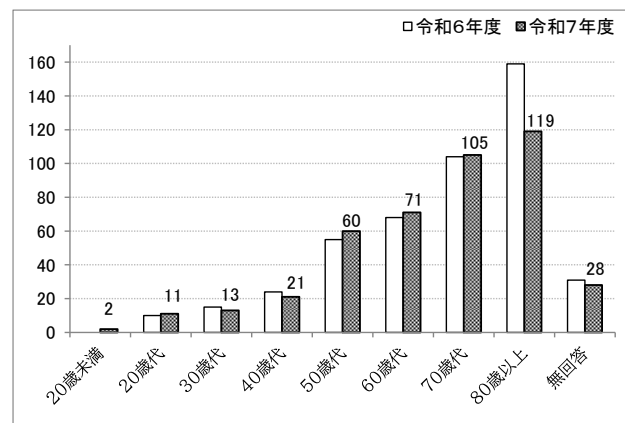
契約当事者年代別件数(前年度比較)



(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 7年度	令和 6年度	前年度比	主な品目
1	電子商取引	21,741	17,609	123.5%	①化粧品3,716 ②健康食品1,555 ③商品一般908
2	SNS	7,010	5,295	132.4%	①化粧品1,359 ②健康食品462 ③他の内職・副業456
3	家庭訪販	6,011	7,057	85.2%	①工事・建築1,348 ②修理サービス691 ③役務その他サービス656
4	電話勧誘	5,587	5,157	108.3%	①役務その他サービス1,200 ②商品一般676 ③インターネット接続回線 593
5	身分詐称	2,754	1,929	142.8%	①商品一般1,394 ②固定電話サービス244 ③役務その他サービス148
6	点検商法	2,450	3,121	78.5%	①役務その他サービス961 ②工事・建築573 ③電気設備323
7	無料商法	1,640	1,750	93.7%	①役務その他サービス354 ②工事・建築109 ③スポーツ・健康教室67
8	サイドビジネス商法	1,057	1,056	100.1%	①他の内職・副業516 ②役務その他サービス155 ③ビジネス教室63
9	利殖商法	913	861	106.0%	①ファンド型投資商品226 ②金融コンサルティング167 ③株112
10	ネガティブ・オプション	844	815	103.6%	①商品一般169 ②化粧品66 ③健康食品50

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6年度件数
骨折	4							1						1				1		6	7	2				22	2.2%	19
脱臼・捻挫					1							1														2	0.2%	10
切断																			1							1	0.1%	2
擦過傷・挫傷・打撲傷	7		4		3		1	6	3			1		2				1		7	17					52	5.3%	46
刺傷・切傷	1	7	4		3		1		1			1							3	14	1					36	3.7%	41
頭蓋(内)損傷	1																				1					2	0.2%	1
内臓損傷																					2	1				3	0.3%	0
神経・脊髄の損傷	2		1					1						1				1		3	14					23	2.3%	17
筋・腱の損傷																			2	4						6	0.6%	15
窒息																				1		1				2	0.2%	1
感覚機能の低下	1	1	1			1															4					8	0.8%	12
熱傷		1	5		1	2	4	1													22	6				42	4.3%	41
凍傷		1																								1	0.1%	1
皮膚障害		17	1		10	217	2					6							8	49	2					312	31.7%	226
感電障害																										0	0.0%	1
中毒		3										1							1	1	14					20	2.0%	9
呼吸器障害		2	6				1			1		5	1	1					3	4	1					25	2.5%	27
消化器障害		69	1		1	11	1					2							1	6	15					107	10.9%	117
その他の傷病及び諸症状	2	33	24	3	9	22	6	1	2		24	5					1	1	12	150	12					307	31.2%	287
不明	1	1	1				1					3									7					14	1.4%	6
計	19	135	48	3	28	253	17	10	6	1	0	44	6	4	1	0	1	4	0	48	302	55	0	0	0	985	100.0%	879
割合	1.9%	13.7%	4.9%	0.3%	2.8%	25.7%	1.7%	1.0%	0.6%	0.1%	0.0%	4.5%	0.6%	0.4%	0.1%	0.0%	0.1%	0.4%	0.0%	4.9%	30.7%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	—	—
令和6年度件数	19	168	73	3	13	203	16	11	3	0	1	22	12	2	1	0	0	6	0	42	254	30	0	0	0	879	—	—

※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6年度件数
火災				1				1				1														3	1.4%	1
発火・引火			6	1		1	6	2	1			1														18	8.6%	13
発煙・火花			9			2	2	3	1			1														18	8.6%	20
過熱・こげる			18			2	6	4	2			4		1				1				2				40	19.1%	32
ガス爆発																	1									1	0.5%	0
ガス漏れ			1	1			1		2			4	1													10	4.8%	2
点火・燃焼・消火不良												1										1				2	1.0%	0
漏電・電波等の障害			1																							1	0.5%	2
燃料・液漏れ等			2	2								2														6	2.9%	3
化学物質による危険			1			1						1														3	1.4%	2
破裂		1	1	1			1	1																		5	2.4%	2
破損・折損			4		2		3	4	3			2		1												19	9.1%	21
部品脱落			2					1				1														4	1.9%	7
機能故障			1					15				1		2												19	9.1%	14
転落・転倒・不安定																										0	0.0%	4
バリ・鋭利			1																							1	0.5%	1
操作・使用性の欠落			1					2																		3	1.4%	6
腐敗・変質		3																								3	1.4%	2
異物の混入		26	1									1										2				30	14.4%	31
異物の侵入																										0	0.0%	0
その他		4	1			1	1	2	2			1	1		1					1	4	4				23	11.0%	23
不明																										0	0.0%	0
計	0	34	50	6	2	7	20	35	11	0	0	21	2	4	1	0	1	1	0	1	4	9	0	0	0	209	100.0%	186
割合	0.0%	16.3%	23.9%	2.9%	1.0%	3.3%	9.6%	16.7%	5.3%	0.0%	0.0%	10.0%	1.0%	1.9%	0.5%	0.0%	0.5%	0.5%	0.0%	0.5%	1.9%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	—	—
令和6年度件数	0	36	47	7	1	12	19	28	6	0	0	8	3	5	0	0	0	2	0	2	4	6	0	0	0	186	—	—

※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

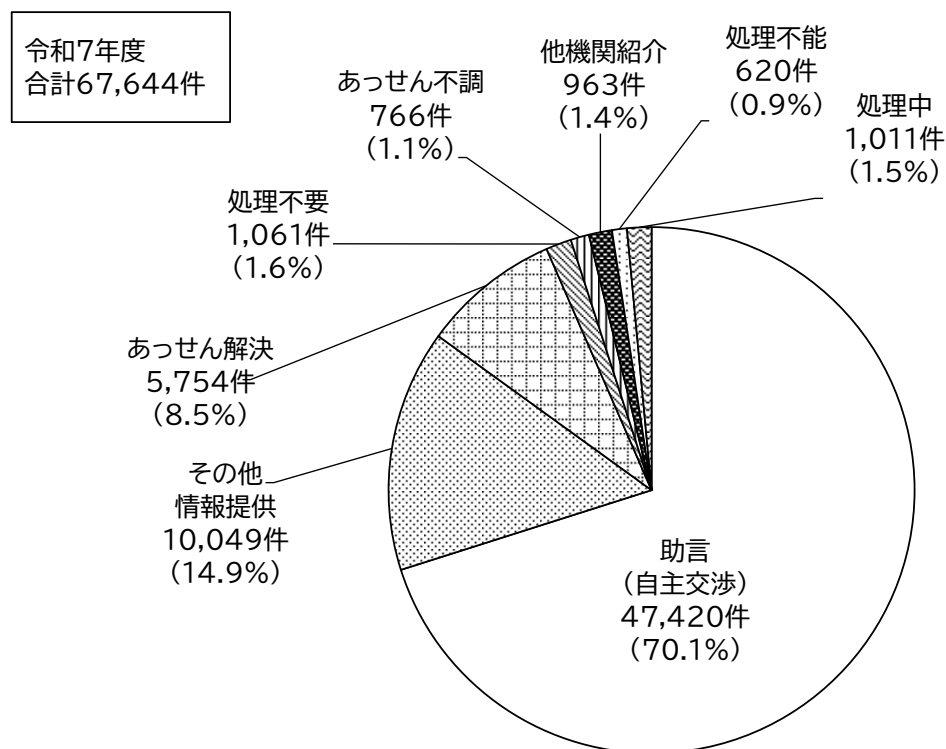
(I-表16)苦情相談の契約購入金額・既支払額

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 7年度	11,316 件	14,430 件	10,506 件	3,576 件	794 件	40,622 件	41,593,822	1,024
		(27.9%)	(35.5%)	(25.9%)	(8.8%)	(2.0%)	(100.0%)		
	令和 6年度	9,053 件	12,340 件	10,307 件	3,543 件	646 件	35,889 件	33,639,808	937
		(25.2%)	(34.4%)	(28.7%)	(9.9%)	(1.8%)	(100.0%)		
	前年度比	(125.0%)	(116.9%)	(101.9%)	(100.9%)	(122.9%)	(113.2%)	(123.6%)	(109.3%)
既支払額	令和 7年度	5,904 件	6,076 件	4,584 件	1,808 件	418 件	18,790 件	18,872,432	1,004
		(31.4%)	(32.3%)	(24.4%)	(9.6%)	(2.2%)	(100.0%)		
	令和 6年度	4,728 件	5,609 件	4,426 件	1,728 件	314 件	16,805 件	14,811,932	881
		(28.1%)	(33.4%)	(26.3%)	(10.3%)	(1.9%)	(100.0%)		
	前年度比	(124.9%)	(108.3%)	(103.6%)	(104.6%)	(133.1%)	(111.8%)	(127.4%)	(114.0%)

※ 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

8 処理状況

(I-図12)苦情相談処理結果状況(令和8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

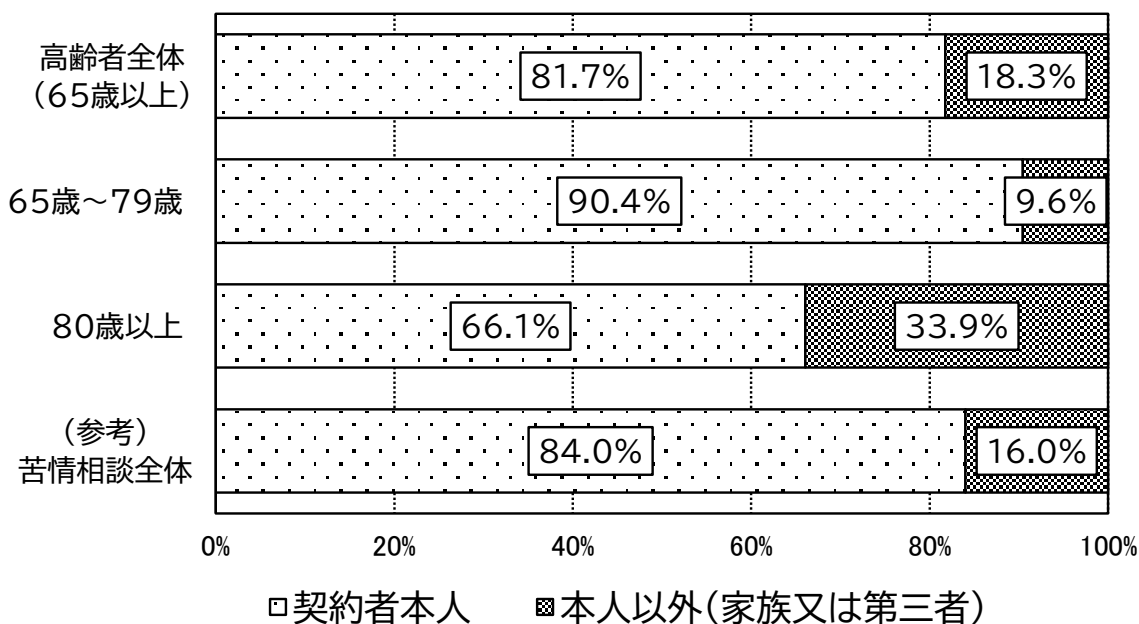
(Ⅱ－表1)「高齢者」の苦情相談件数推移

(単位:件)

区 分	令和7年度	令和6年度	前年度比
高齢者の苦情相談件数(A)	22,044 (100.0%)	20,083 (100.0%)	109.8%
65歳～79歳 (構成比)	14,166 (64.3%)	12,600 (62.7%)	112.4%
80歳以上 (構成比)	7,878 (35.7%)	7,483 (37.3%)	105.3%
苦情相談件数(B)	67,644	60,549	111.7%
苦情相談件数に占める 高齢者の相談の割合 (A)/(B)	32.6%	33.2%	

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7年度 [22,044]	令和6年度 [20,083]	前年度比 109.8%	品目の説明
	商品一般	2,364	2,167	109.1%	商品を特定できない相談
1	化粧品	1,994	1,062	187.8%	広告、販売方法、契約解約など定期購入に関する相談
2	役務その他サービス	1,496	1,251	119.6%	分電盤等の点検、有料質問サイト、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
3	工事・建築	1,342	1,568	85.6%	屋根や衛生設備工事等に関する相談
4	健康食品	1,031	1,092	94.4%	広告、販売方法、契約解約など定期購入に関する相談
5	携帯電話サービス	557	440	126.6%	
6	インターネット接続回線	495	372	133.1%	光回線等に関する相談
7	修理サービス	463	510	90.8%	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
8	固定電話サービス	451	266	169.5%	固定電話にかかってきた不審な電話に関する相談
9	不動産賃借	391	313	124.9%	

注 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていない。

(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[14,166]	件数	順位	80歳以上 苦情相談件数[7,878]	件数
1	化粧品	1,651		商品一般	939
	商品一般	1,425	1	工事・建築	743
2	役務その他サービス	861	2	役務その他サービス	635
3	健康食品	688	3	化粧品	343
4	工事・建築	599		健康食品	343
5	携帯電話サービス	343	5	固定電話サービス	279
6	インターネット接続回線	340	6	電気設備	233
7	不動産賃借	307	7	携帯電話サービス	214
8	修理サービス	289	8	給湯システム	189
9	電気空調・冷房機器	260	9	新聞	174

注 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていない。

(Ⅱ－表4)「高齢者」が占める割合が高い上位 10 品目

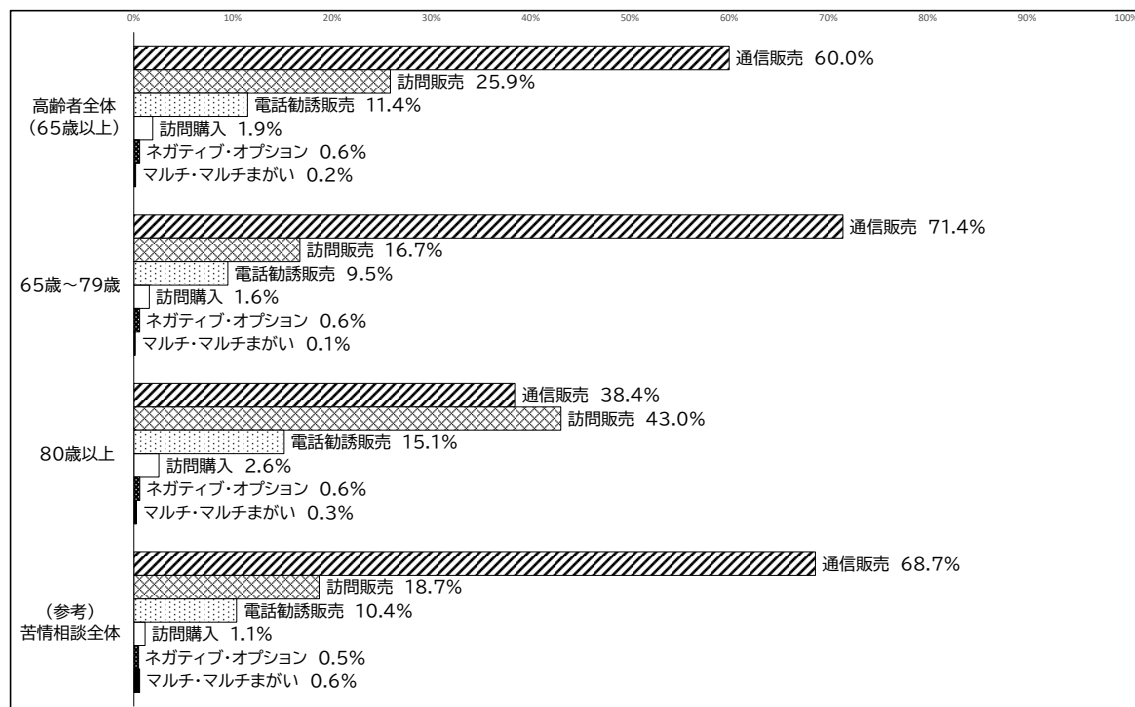
(単位:件)

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	電気設備	76.9%	372	484	「無料で点検をする」と電話があり、後日訪問してきた業者から分電盤の交換工事を勧められ契約をしてしまった。高額なので解約したい。
2	新聞	71.7%	271	378	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。
3	固定電話サービス	71.4%	451	632	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。
4	魚介類	69.5%	146	210	高齢の両親宅に毎週1回以上海産物の詰め合わせが届き、代引きで支払ってしまった。返金してほしい。
5	給湯システム	66.2%	290	438	「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。
6	工事・建築	52.8%	1,342	2,542	点検すると訪問してきた事業者の屋根工事を勧められ、契約してしまった。解約したい。
7	鍋・釜類	51.7%	109	211	国産の鍋が安く販売されていたので注文したところ、外国から外国産のものが届いた。返品し返金を求めたい。
8	健康食品	50.0%	1,031	2,060	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。
9	化粧品	47.1%	1,994	4,236	通販サイトで、1回限りのつもりで購入した化粧品が、複数回購入が必要な定期購入だった。
10	役務その他サービス	44.7%	1,496	3,344	有料の質問サイトを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。

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7年度	令和6年度	前年度比	主な品目と件数
1	電子商取引	6,403	4,612	138.8%	①化粧品1,686、②健康食品686、③役務その他サービス356
2	家庭訪販	3,220	3,907	82.4%	①工事・建築945、②役務その他サービス396、③電気設備285
3	電話勧誘	2,599	2,551	101.9%	①役務その他サービス654、②商品一般354、③インターネット接続回線199
4	点検商法	1,876	2,240	83.8%	①役務その他サービス682、②工事・建築483、③電気設備268
5	SNS	1,599	1,033	154.8%	①化粧品475、②健康食品152、③鍋・釜類41
6	身分詐称	1,236	970	127.4%	①商品一般592、②固定電話サービス174、③役務その他サービス82
7	無料商法	641	759	84.5%	①役務その他サービス209、②工事・建築90、③給湯システム36
8	テレビショッピング	371	474	78.3%	①化粧品72、②健康食品69、③保健衛生品その他14
9	ネガティブ・オプション	330	294	112.2%	①商品一般61、②魚介類33、③化粧品32
10	利殖商法	281	268	104.9%	①ファンド型投資商品78、②他の金融関連サービス73、③預貯金・証券等57

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7年度	令和6年度
平均 契約購入金額	高 齢 者	842	837
	高齢者以外	1,106	983
平均 既支払額	高 齢 者	1,136	1,117
	高齢者以外	952	788

Ⅲ 若者(契約当事者が29歳以下)の苦情相談

1 相談状況

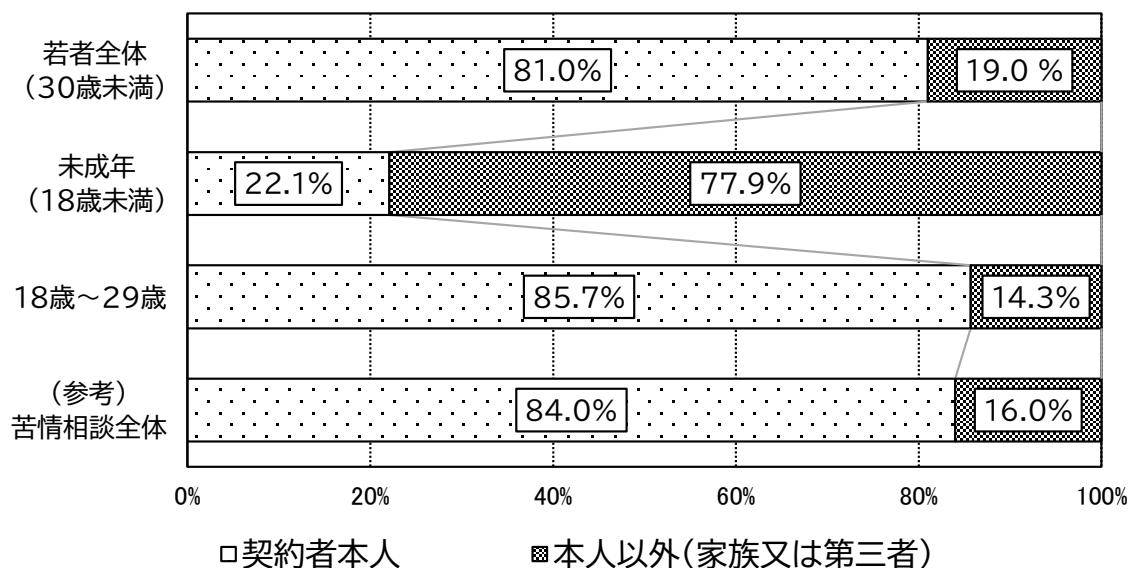
(Ⅲ－表1)「若者」の苦情相談件数推移

(単位:件)

区 分	令和7年度	令和6年度	前年度比
若者の苦情相談件数(A)	8,055 (100.0%)	7,235 (100.0%)	111.3%
未成年(18歳未満) (構成比)	593 (7.4%)	616 (8.5%)	96.3%
18歳～29歳 (構成比)	7,462 (92.6%)	6,619 (91.5%)	112.7%
苦情相談件数(B)	67,644	60,549	111.7%
苦情相談件数に占める 若者の相談の割合 (A)/(B)	11.9%	11.9%	

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7年度 [8,055]	令和6年度 [7,235]	前年度比 111.3%	品目の説明
1	不動産貸借	770	562	137.0%	
2	エステティックサービス	621	454	136.8%	痩身エステ、脱毛エステ等に関する相談
	商品一般	434	353	122.9%	商品を特定できない相談
3	医療サービス	339	510	66.5%	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
4	役務その他サービス	307	280	109.6%	副業サポート契約、ロードサービス等に関する相談
5	他の内職・副業	303	310	97.7%	アフィリエイト(※)等に関する相談
6	インターネットゲーム	242	278	87.1%	
7	修理サービス	189	159	118.9%	トイレ、車、バイク等の修理に関する相談
8	化粧品	176	143	123.1%	広告、販売方法、契約解約など定期購入に関する相談
9	電気	171	153	111.8%	電気の契約等に関する相談

※ アフィリエイト:事業者や個人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

注 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていない。

(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[593]	件数	順位	18歳～29歳 苦情相談件数[7,462]	件数
1	インターネットゲーム	188	1	不動産貸借	769
2	化粧品	51	2	エステティックサービス	614
3	健康食品	44		商品一般	409
	商品一般	25	3	医療サービス	333
4	他の娯楽等情報配信サービス	16	4	役務その他サービス	302
5	上着	15		他の内職・副業	302
6	アダルト情報	14	6	修理サービス	189
7	携帯電話サービス	12	7	電気	171
8	金融関連サービスその他	8	8	化粧品	125
	コンサート	8	9	外食	121

注 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていない。

(Ⅲ－表4)「若者」が占める割合が高い上位 10 品目

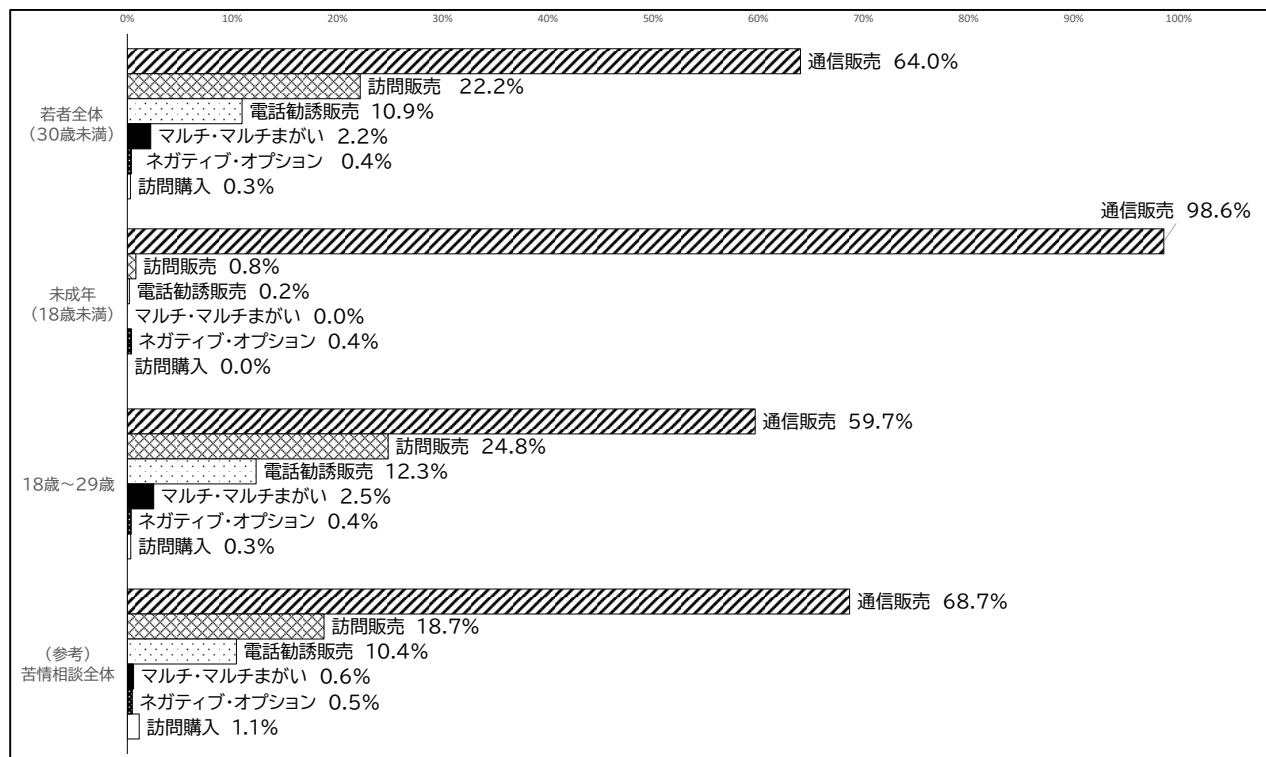
(単位:件)

順位	品目	若者の占める割合	若者	全体	主な相談内容
1	インターネットゲーム	64.2%	242	377	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。
2	エステティックサービス	60.9%	621	1,019	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。
3	コンサート	41.3%	78	189	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。
4	解錠サービス	40.3%	118	293	スマートフォンで鍵の解錠サービス業者を検索し依頼したらホームページに表示された金額よりも高額な請求をされた。クーリング・オフしたい。
5	他の内職・副業	37.6%	303	806	SNSで知り合った人から稼げる副業があると紹介され、高額な登録料を支払ったがもうかる仕組みがわからないので解約したい。
6	医療サービス	31.1%	339	1,091	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	ビジネス教室	30.9%	86	278	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。
8	レンタルサービス	28.6%	96	336	ウォーターサーバーの無料レンタルを勧誘され、レンタルしたが不要なと思い解約しようとしたところ解約料を請求された。
9	廃品回収サービス	27.5%	73	265	不用品を回収してもらうため、不用品回収業者に依頼したところ、事前の説明と異なる高額な料金を請求された。
10	電気	25.9%	171	660	電気料金が安くなると勧誘され、電力会社を変更したが、請求額は以前よりも高かった。契約を解約したい。

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7年度	令和6年度	前年度比	主な品目と件数
1	電子商取引	2,386	2,216	107.7%	①インターネットゲーム203、②化粧品125、③健康食品96
2	SNS	1,094	1,123	97.4%	①他の内職・副業179、②役務その他サービス80、③化粧品61
3	家庭訪販	706	718	98.3%	①電気121、②修理サービス120、③解錠サービス105
4	電話勧誘	524	497	105.4%	①役務その他サービス91、②他の内職・副業90、③インターネット接続回線50
5	サイドビジネス商法	417	456	91.4%	①他の内職・副業209、②役務その他サービス72、③金融コンサルティング21
6	クレ・サラ強要商法	283	316	89.6%	①他の内職・副業96、②役務その他サービス41、③金融コンサルティング38
7	無料商法	252	229	110.0%	①エステティックサービス36、②スポーツ・健康教室26、③医療サービス24
8	身分詐称	161	73	220.5%	①商品一般90、②携帯電話サービス9、③他の内職・副業8
9	アポイントメントセールス	125	145	86.2%	①タレント・モデル養成教室18、②役務その他サービス16、③他の内職・副業12
10	利殖商法	110	144	76.4%	①金融コンサルティング27、②ファンド型投資商品13、③金融関連サービスその他10

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7年度	令和6年度
平均 契約購入金額	若者	777	727
	若者以外	1,065	974
平均 既支払額	若者	373	500
	若者以外	1,119	956

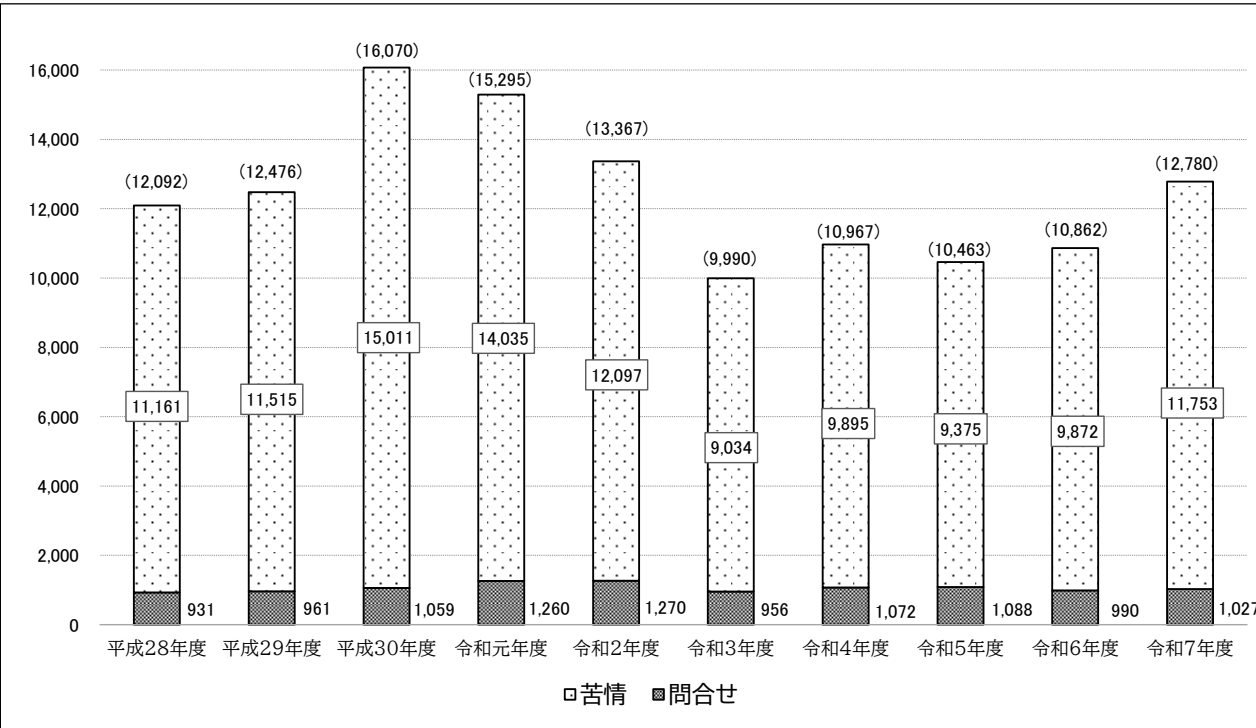
IV かながわ中央消費生活センター(県センター)における消費生活相談等の状況

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7年度	令和6年度
件数	659	426

(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	199	綾瀬市	5
川崎市	90	葉山町	4
相模原市	48	寒川町	4
横須賀市	20	大磯町	8
平塚市	14	二宮町	1
鎌倉市	23	中井町	0
藤沢市	38	大井町	0
小田原市	11	松田町	0
茅ヶ崎市	20	山北町	1
逗子市	4	開成町	0
三浦市	5	箱根町	0
秦野市	15	真鶴町	1
厚木市	17	湯河原町	3
大和市	22	愛川町	3
伊勢原市	7	清川村	0
海老名市	10	その他	7
座間市	11	不明	63
南足柄市	5	計	659

(表3 職業別件数)

職業	件数
給与生活者	421
自営業	66
家事	25
学生	42
無職	47
その他	5
不明	53
計	659

(表4 性別件数)

性別	件数
男性	305
女性	291
不明	63
計	659

(表5 年代別件数)

年代	件数
20歳未満	18
20歳代	133
30歳代	134
40歳代	123
50歳代	121
60歳代	47
70歳代	14
80歳以上	5
不明	64
計	659

主な相談事例

○ 化粧品

(契約当事者)	60 歳代
(相談内容)	SNSの広告を見て、「定期縛りなし」とあったので、1 回限りと思い、2,400 円のしわ取りクリームを購入した。商品と請求書が届き、コンビニで支払いをした。しかし、翌月も同じ商品が届き、値段も 12,000 円と高額だった。同封の書類をみて定期購入だと分かった。解約したい。
(消費生活センターの対応)	○ 「定期縛りなし」は最低購入回数の指定がない定期購入契約であることを説明した。 ○ 最終確認画面に定期購入等の契約条件が書かれていない場合は、契約の取り消しを主張出来る可能性があることを助言した。 ○ 今後、インターネット通販を利用する際は、最終確認画面や契約条件に関する記載は、スクリーンショットで保存しておくよう助言した。 ○ 後日、相談者から「事業者と話し合い、初回限定価格と定価の差額を支払うことで、2回目から解約することになった」と報告があった。

○ 分電盤

(契約当事者)	70 歳代
(相談内容)	3 日前、電力会社の委託を受けたという事業者から「分電盤の点検に伺いたい」という電話があり、法定点検だと思い日程の約束をした。当日事業者が来訪し「分電盤が古いので、すぐに交換しないと漏電して火事になる」と言われ、不安になり 20 万円の契約をしてしまった。その後、電力会社に電話をしたら法定点検ではなかったことがわかった。不審なので解約しようと事業者へ架電しているが、電話が繋がらない。
(消費生活センターの対応)	○ 無料の点検後に不安をあり、分電盤交換等の契約を急がせる点検商法について情報提供した。 ○ クーリング・オフの対象となるため、クーリング・オフの通知方法を助言した。 ○ 後日、相談者から「クーリング・オフ通知を出したところ、交換工事をキャンセルすることができた」と報告があった。

○ 訪問購入

(契約当事者)	80 歳代
(相談内容)	昨日、訪問買取業者から電話があり、不要なものを買い取ると言われた。片付けをして、不要な食器等があったので依頼した。担当者が来訪し「他に宝石等のアクセサリーはないか」としつこく言われ、金の指輪を5万円で引き渡した。後から指輪はもっと高額のはずだと思えてきた。返却してほしい。
(消費生活センターの対応)	○ 訪問購入のクーリング・オフについて説明し、事業者に書面で申し入れするよう助言した。 ○ 後日、相談者から「クーリング・オフしたところ、事業者から指輪を返却してもらえた」と報告があった。 ○ 不要な勧誘はきっぱり断り、売るつもりのない貴金属やブランド品などをむやみに見せないよう助言した。

○ 修理サービス

(契約当事者)	50 歳代
(相談内容)	昨夜、トイレが詰まり、ネット広告に「修理代 700 円～」と記載がある事業者に対応を依頼した。来訪した事業者から「高圧洗浄をしたが解消されないので、便器を外して確認したところ、配管に問題がある」と説明され、配管に機械を入れて詰まりは解消した。作業後に 16 万円を支払ったが、説明のなかった薬品散布や汚水くみ上げ等の諸経費が請求されており納得できない。高額なので減額してほしい。
(消費生活センターの対応)	○ ネットでは安価な価格で表示されているが、実際には高額請求をされるレスキューサービスに関するトラブルについて情報提供した。 ○ 広告の表示額と実際に提示された請求額に相当な開きがある場合、クーリング・オフをすることができると助言した。 ○ 後日、相談者から「事業者と交渉したところ、「実際に作業を行い詰まりは解消しているので、作業代は支払ってほしい」と言われ、納得できる額に減額してもらった」と報告があった。

○ 役務その他サービス

(契約当事者)	60 歳代
(相談内容)	スマートフォンの使用方法がわからず、契約している通信業者に 200 円でチャットで問合せをしたつもりでいたが、海外の質問サイトだったようだ。クレジットカードに翌月と翌々月に 6,000 円の請求があがっていた。解約をしたいが連絡先がわからない。
(消費生活センターの対応)	○ 初回は安いですが、一定期間内に解約しなければ、サブスクリプションに移行する契約となっている場合がある。「利用規約」をしっかりと確認するよう助言した。 ○ 消費生活センターで調べた業者の連絡先を伝え、解約手続きをするよう助言した。 ○ 後日、相談者から「解約できた」と報告があった。

○ 不動産貸借

(契約当事者)	20 歳代
(相談内容)	1 年間居住したアパートの退去の立ち会いをした。その際に、「壁付けにしたダイニングテーブルで壁に傷がついている」と言われ、壁紙の全面張替え代 20 万円を支払ってくれと管理会社から言われた。その傷は簡単に補修ができるようなもので、全面張替えの必要はないと思う。全額は払いたくない。
(消費生活センターの対応)	○ 退去費用の明細を求め、国土交通省が示している「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参照し、減額交渉するように助言した。また、専門の相談先として公益財団法人不動産流通推進センターを案内した。 ○ 今後入居する時には、できる限り貸主と一緒に、写真を撮ったりメモをしながら、住宅の入居時の状況をしっかりと確認するよう助言した。

○ エステティックサービス

(契約当事者)	20 歳代
(相談内容)	昨年、24 回コースのエステを、クレジットカードの分割支払いで契約した。5回しか施術を受けていないのに、エステサロンが倒産した。今でも引落しが継続しているが、このまま支払いをしなくてはいけないのか。
(消費生活センターの対応)	○ 事業者が倒産して破産手続きが開始されると、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よう助言した。 ○ クレジットカード会社へ相談するとともに、以降の支払いの停止を求める抗弁書(書面)を提出するよう助言した。 ○ 後日、相談者から「クレジット会社から、実際に施術を受けた5回分の支払いのみで良いと連絡があった」と報告があった。

○ マルチ・マルチまがい

(契約当事者)	20 歳代
(相談内容)	SNSで知り合った人から「マーケティングをオンラインスクールで勉強しないか」と勧誘され、電子会議システムで説明を受けた。オンラインスクールの受講料は 100 万円だが、入会する人を紹介すると月に5~6万円稼げるので十分賄えるというので契約を決めたが、契約書はもらっていない。受講料 100 万円は個別クレジットを組むことになった。始めてみると教材の動画の視聴はできず、誰も入会してくれる人を見つけれなかったので解約したい。
(消費生活センターの対応)	○ マルチ商法について同様のトラブルがあることを情報提供した。 ○ クーリング・オフの対象となるため、通知方法について助言した。 ○ 後日、相談者から「クーリング・オフに応じてもらい、支払った額は返金された」と報告があった。

危害・危険の相談事例

(契約当事者)	50 歳代
(相談内容)	就寝中に火災報知器が鳴ったので確認をすると、木製チェストの上に置いていたモバイルバッテリーが発火し、火柱が上がっていた。水をかけ消火したが、チェスト天面に接していた壁が激しく焼け焦げていた。バッテリー製造者から製品回収の案内が出ているが、対象製品ではないと言われて納得がいかない。
(消費生活センターの対応)	○ モバイルバッテリーには、リチウムイオン電池が使用されている。リチウムイオン電池からの発煙、発火といった事故が多発していることを情報提供した。 ○ 家電製品PLセンターに、情報提供をかねて損害賠償の請求等相談してみるよう、電話番号を案内した。 ○ 後日、相談者から「焼け焦げた家財修繕のために、火災保険を申請することにした」と報告があった。

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

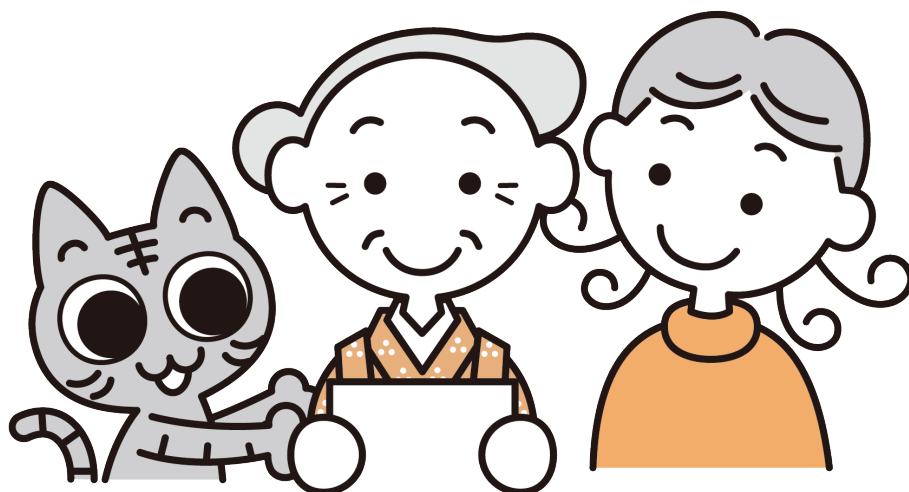
A. 商品一般		A 0 0	G. 教養娯楽品		7.6. ファンド型投資商品	Q 7 6
B. 食料品			1. 教養娯楽品一般		8. 融資サービス	Q 8 0
1. 食料品一般		B 1 0	2. 文具・事務用品	G 2 0	9. 他の金融関連サービス	Q 9 0
2. 主要食品			2.1. パソコン・パソコン関連用品	G 2 1	R. 運輸・通信サービス	
1. 穀類		B 2 1	2.5. 電話機・電話機用品	G 2 5	7. 運輸・運送サービス	
2. 魚介類		B 2 2	3. 学習教材	G 3 0	0. 運輸・運送サービス一般	R 7 0
3. 肉類		B 2 3	4. 書籍・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. 洗浄剤等		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		4. 内職・副業	W 4 0
2. かばん		E 4 2	K. クリーニング		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		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	Z 1 0
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	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)