

平成 25 年度上半期 神奈川県内における

消費生活相談概要

平成 25 年 12 月

目次

1	消費生活相談の状況	1
2	苦情相談の状況	
(1)	苦情相談件数は32,543件	1
(2)	「電話」による苦情相談が約9割	1
(3)	「契約・解約」に関する苦情相談が全体の約7割	2
(4)	「役務(サ・ビス)」に関する苦情相談が約半数	2
(5)	苦情相談の品目別では「デジタルコンテンツ」に関する苦情相談が1位	2
(6)	契約当事者の年代別では70歳以上が初めて1位	3
(7)	販売購入形態別では「通信販売」が1位	4
(8)	販売方法・手口別では「電子商取引」が1位	5
(9)	「危害」に関する相談は増加、「危険」に関する相談は減少	6
3	特徴的な相談	
	- 「健康食品の送りつけ」について -	
(1)	苦情相談件数について	7
(2)	契約当事者の属性について	8
(3)	相談内容について	9
(4)	契約購入金額・既支払金額について	9
(5)	まとめ	10
4	かながわ中央消費生活センターにおける消費生活相談等の状況	
(1)	苦情相談	13
(2)	生活再建支援相談	15

付表・付図及び参考

付表・付図

< 消費生活相談受付状況 >

(付表 1 - 1) 平成 25 年度上半期	県内市町村消費生活センター等の消費生活相談総件数	18
(付図 1)	苦情相談件数の推移	19
(付表 1 - 2) 平成 25 年度上半期	相談者の居住地別苦情相談件数	20

< 苦情相談の状況 >

(付図 2)	平成 25 年度上半期	相談方法別件数及び構成比 < 前年度同期比較 >	21
(付表 2)	平成 25 年度上半期	苦情相談の分類別状況	22

< 苦情相談上位品目関連 >

(付表 3 - 1) 平成 25 年度上半期	苦情相談の上位 25 品目 < 前年度同期比較 >	23
(付表 3 - 2) 平成 25 年度上半期	苦情相談の上位 25 品目 < 前年度同期順位比較 >	24

< 契約当事者関連 >

(付図 3)	平成 25 年度上半期	苦情相談の契約当事者性別・年代別件数	25
(付図 4)	平成 25 年度上半期	苦情相談の契約当事者職業別件数及び構成比 < 前年度同期比較 >	25
(付表 4)	平成 25 年度上半期	契約当事者性別・年代別苦情相談受付件数 < 前年度同期比較 >	26
(付表 5 - 1) 平成 25 年度上半期	契約当事者年代別苦情相談上位 5 品目	26	
(付表 5 - 2) 平成 25 年度上半期	契約当事者 (男性) 年代別苦情相談上位 5 品目	27	
(付表 5 - 3) 平成 25 年度上半期	契約当事者 (女性) 年代別苦情相談上位 5 品目	27	

< 特殊販売関連 >

(付表 6)	平成 25 年度上半期	苦情相談の販売購入形態別相談件数及び構成比 < 前年度同期比較 >	28
(付表 7 - 1) 平成 25 年度上半期	訪問販売の苦情上位 10 品目 < 前年度同期比較 >	29	
(付表 7 - 2) 平成 25 年度上半期	通信販売の苦情上位 5 品目 < 前年度同期比較 >	29	
(付表 7 - 3) 平成 25 年度上半期	マルチ・マルチまがいの苦情上位 5 品目 < 前年度同期比較 >	29	
(付表 7 - 4) 平成 25 年度上半期	電話勧誘販売の苦情上位 5 品目 < 前年度同期比較 >	30	
(付表 7 - 5) 平成 25 年度上半期	ネガティブ・オプションの苦情上位 3 品目 < 前年度同期比較 >	30	
(付表 7 - 6) 平成 25 年度上半期	訪問購入の苦情上位 5 品目	30	
(付表 7 - 7) 平成 25 年度上半期	その他無店舗販売の苦情上位 3 品目 < 前年度同期比較 >	30	

< 販売方法・手口別関連 >

(付表 8 - 1) 平成 25 年度上半期	販売方法・手口別の苦情相談の上位 25 位	31
(付表 8 - 2) 平成 25 年度上半期	販売方法・手口別等苦情相談事例	33

< 危害・危険関連 >

(付表 9 - 1) 平成 25 年度上半期	危害内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例	38
(付表 9 - 2) 平成 25 年度上半期	危険内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例	39

参考資料

(参考 1)	消費生活相談の区分	40
(参考 2)	商品・役務等別分類	41
(参考 3)	内容別分類	42
(参考 4)	販売方法・手口一覧	43
(参考 5)	神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内	44

1 消費生活相談の状況

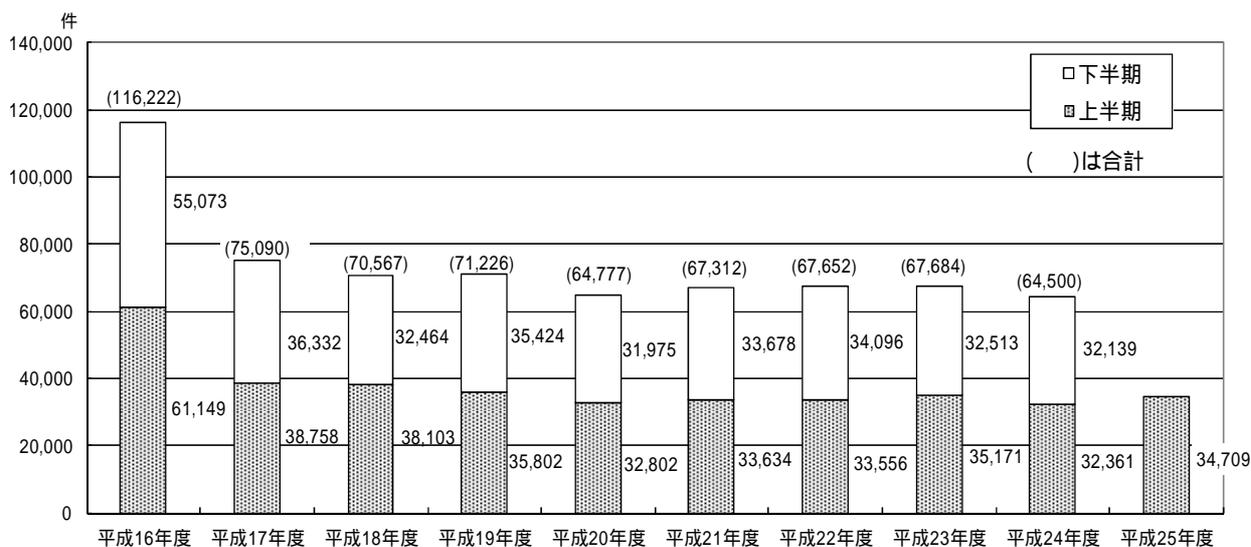
消費生活相談総件数は、34,709件

(P18 付表1-1、P19 付図1)

平成25年度上半期(4月～9月)に神奈川県及び県内市町村の消費生活センター等で受け付けた相談総件数は、34,709件(県5,702件、市町村29,007件)で、前年度同期(32,361件)と比べ2,348件(7.3%)増加しています。

相談総件数の内訳は、苦情32,543件、問合せ2,166件(前年度同期 苦情30,145件、問合せ2,216件)で、苦情相談が消費生活相談全体の93.8%を占めています。

(図) 消費生活相談総件数の推移



2 苦情相談の状況

これ以降は、国民生活センターの全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)のデータベースに蓄積されている神奈川県内の消費生活センター等で受け付けた相談のうち、「苦情相談」について分析しています。

(1) 苦情相談件数は32,543件

(P18、P20 付表1-1～2、P19 付図1)

苦情相談は32,543件(県5,359件、市町村27,184件)で、前年度同期の30,145件と比べ2,398件(8.0%)の増加となっています。

「以前お申込みいただいた健康食品をこれから送ります。」などと突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに強引に送りつけられるという「健康食品」の送りつけが増加したほか、身に覚えがない未払い金の架空請求や、不審な電話などの商品やサービスを特定できない「商品一般」に関する相談が大きく増えたことが主な原因と考えられます。

(2) 「電話」による苦情相談が約9割

(P21 付図2)

苦情相談を相談方法別でみると、「電話」による相談が最も多く29,051件で、苦情相談全体の

89.3%を占めています。次に「来訪」による相談が3,390件で10.4%、「文書」による相談が102件で0.3%となっています。

(3) 「契約・解約」に関する苦情相談が全体の約7割 (P22 付表2)

相談内容別の分類をみると、「契約・解約」に関する相談が23,033件で、苦情相談全体の70.8%となっています。次いで販売手口、セールストークに関する相談である「販売方法」が16,040件(49.3%)、アフターサービスや販売時の接客対応、クレーム処理に関する相談である「接客対応」が6,121件(18.8%)と続いています。

「接客対応」の件数が増えて3位になりました。

(「内容別分類」は、1相談4項目まで選択可能なため、「内容別分類」の件数の計は相談件数と一致しない。ただし「内容別分類」に関する各項目の構成比は、苦情相談合計と対比している。)

(4) 「役務(サービス)」に関する苦情相談が約半数 (P22 付表2)

商品・役務(サービス)別の分類をみると、『役務(サービス)』に関する相談が15,544件(47.8%)で、苦情相談全体の約半数を占めています。次いで『商品』に関する相談が12,632件(38.8%)、『商品関連役務』に関する相談が3,965件(12.2%)となっています。

前年度同期と比べ、『商品』の比率は5.9ポイント上がり、反対に『役務(サービス)』の比率が4.6ポイント下がっています。

分類毎にみると、『役務(サービス)』の相談で最も件数が多いものは、インターネットを通じて情報を得るサービスなどの「運輸・通信サービス」の7,583件ですが、前年度同期(7,735件)と比べ2.0%減少しています。特に増加がみられたものは、エステティックサービスなどの「保健・福祉サービス」の1,443件(10.6%増)となっています。

『商品』の相談で最も件数が多いものは、新聞、携帯電話、音響・映像機器などの「教養娯楽品」の2,588件で、前年度同期(2,440件)と比べ6.1%増加しています。最も増加率が高いものは、「食料品」の2,310件で、健康食品の送りつけに関する相談が急増した影響で前年度同期(1,063件)の約2.2倍になっています。その他、靴や財布などをインターネット通販で購入したのに届かないという相談の「被服品」の1,631件(53.1%増)、商品を特定できない「商品一般」の1,092件(47.0%増)も大きく増加しています。

『商品関連役務』の相談で最も件数が多いものは、不動産貸借やリースサービスなどの「レンタル・リース・貸借」の1,772件ですが、前年度同期(1,820件)と比べ2.6%減少しています。

(5) 苦情相談の品目別では「デジタルコンテンツ()」に関する苦情相談が1位

(P23~P24 付表3-1~2)

苦情相談の上位品目をみると、最も件数が多いものは、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどインターネット情報サイトのトラブルなどに関する「デジタルコンテンツ」の5,174件です。前年度同期(5,334件)と比べ160件(3.0%)減少していますが、苦情相談全体の15.9%を占めています。アダルトサイトで「年齢確認」をクリックしたら、いきなり登録となって、高額な入会金を請求されたといった「ワンクリック請求」に関する相談などが多く寄せられています。

「デジタルコンテンツ」は携帯電話、パソコン等からインターネットを通じて得られる情報のこと。

次いで、賃貸アパートの退去時の原状回復や敷金清算をめぐるトラブルなどの「不動産貸借」に関する相談が1,534件で、前年度同期(1,615件)と比べ5.0%減少となりました。

3位は「健康食品」の1,391件で、前年度同期(322件)の約4.3倍になっています。健康食品の送りつけに関する相談や、インターネットを見て商品を注文したが効果がないなどの相談が寄せられています。

前年度同期と比べ増加率が高い相談としては「健康食品」の他、「商品一般」の1,092件で、前年度同期(743件)と比べ47.0%増加となっています。「最終通知」と書かれた身に覚えがない未払い金の架空請求や、消費生活センター等公的機関を称する不審な電話がかかってきたなどの相談が寄せられています。

また、パソコンにエラー表示が出て、必要のないソフトを購入させられたという「パソコンソフト」が232件で、前年度同期(162件)と比べ43.2%増加しています。

「ファンド型投資商品」の679件も、前年度同期(509件)と比べ33.4%増加しています。平成25年4月にアメリカの診療報酬請求債権ファンドを運用する会社が行政処分を受けたことに関する相談が増えたことが大きく影響しています。また、海外不動産や太陽光発電事業への投資を装い、複数の事業者が役回りを分担し、パンフレットを送りつけたり電話で勧誘したりして消費者をだます劇場型勧誘の被害も後を絶ちません。「ファンド型投資商品」は被害金額が大きいため、今後も手口の変化などの動きに注意が必要です。

美白化粧品による皮膚障害に関する相談などの「化粧品」の386件も、前年度同期(293件)と比べ31.7%増加しています。

一方、減少率が高かったものは「公社債」の233件で、前年度同期(321件)と比べ27.4%減少しています。次いで「プロパンガス」の267件で26.2%減少、「フリーローン・サラ金」の720件で22.5%減少しています。

(6) 契約当事者()の年代別では70歳以上が初めて1位

(P25 付図3~4、P26 付表4、P26~P27 付表5-1~3)

契約当事者を年代別にみると、70歳以上が7,111件(21.9%)で、全県の「消費生活相談概要」を作成し始めた平成14年度以降初めて1位となりました。次いで40歳代の5,703件(17.5%)、30歳代の4,665件(14.3%)と続きます。これは「健康食品」に関する相談の契約当事者のほとんどが70歳以上であることが影響しています。

「契約当事者」には、実際に取引をした者だけでなく、業者から勧誘や不当な請求を受けた者も含まれます。

『性別』では、女性の占める割合が51.3%となり、前年度同期(49.4%)と比べ1.9ポイント増加しました。特に70歳以上の女性が前年度同期と比べ51.0%増となっています。

『職業別』では、「給与生活者」が36.1%、「無職」が24.4%、「家事従事者」が21.1%、「学生」が4.7%の順で続き、前年度同期とほぼ同じ構成になっています。

『年代別』に品目をみると、70歳以上では「健康食品」、他の年代で「デジタルコンテンツ」の相談が1位となっており、「デジタルコンテンツ」の相談が幅広い年代から寄せられていることがわかります。年代別の特徴的な相談として、20歳代では「エステティックサービス」、60歳以上では「健康食品」や、海外不動産や太陽光発電事業などの詐欺的な投資に関する「ファンド型

投資商品」が上位に入っています。

これをさらに性別に特徴をみると、男性では「デジタルコンテンツ」が全ての年代で1位となっていますが、20歳代、30歳代では「四輪自動車」、60歳以上では「ファンド型投資商品」、70歳以上では「健康食品」が上位に入っています。

女性についても、50歳代以下では「デジタルコンテンツ」が1位となっていますが、60歳代では「工事・建築」が、70歳以上では「健康食品」が1位となっています。また、20歳未満から30歳代では「エステティックサービス」、60歳以上では「健康食品」、「ファンド型投資商品」が上位に入っています。

(7) 販売購入形態別では「通信販売」が1位 (P28 付表6、P29~P30 付表7-1~7)

苦情相談のうち、「特定商取引に関する法律」に定める訪問販売、通信販売、電話勧誘販売等の販売購入形態（特殊販売）に関する相談は17,522件で、全体の53.9%を占めており、前年度同期（15,360件、51.0%）と比べ構成比で2.9ポイント増加しています。

特殊販売に関する相談のうち58.3%を「通信販売」が占め、次いで「訪問販売」が20.0%、「電話勧誘販売」が15.6%となっています。また、前年度同期と比べ「ネガティブ・オプション」と「電話勧誘販売」の増加率が高くなっています。

「訪問購入」については、平成25年2月21日から施行された改正特定商取引に関する法律により、新たに法規制の対象となりました。

特殊販売の主な販売購入形態別の件数及び品目は、次のとおりです。

ア 訪問販売

訪問販売に関する相談は3,500件で、前年度同期(3,596件)と比べ96件(2.7%)減少しています。品目をみると、1位は「工事・建築」で603件、次いで「新聞」の340件となっています。「工事・建築」では自宅に来た事業者の勧誘による屋根工事や塗装工事に関する相談が多く寄せられています。

特に増加が目立ったものは、公共放送の契約や料金の支払いに関する「テレビ放送サービス」の229件で、前年度同期(170件)と比べ34.7%増加しています。また、電気温水器などの「給湯システム」の83件も前年度同期(62件)と比べ33.9%増加しています。

イ 通信販売

通信販売に関する相談は10,217件で、前年度同期(9,430件)と比べ787件(8.3%)増加しています。品目をみると、「デジタルコンテンツ」が5,022件と最も多く、全体の49.2%を占めていますが、前年度同期(5,202件)と比べ3.5%減少となっています。

特に増加が目立ったものは、「運動ぐつ」の176件で、前年度同期(24件)の約7.3倍になっています。ジョギングシューズなどをインターネット通販で注文し、代金を払ったのに商品が送られてこないなどの相談が寄せられています。また、「健康食品」が270件で前年度同期(107件)の約2.5倍になっています。

ウ マルチ・マルチまがい

マルチ・マルチまがいに関する相談は305件で、前年度同期(248件)と比べ57件(23.0%)増加しています。品目をみると、「化粧品」に関する相談件数が伸びています。

エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売に関する相談は2,735件で、前年度同期(1,800件)と比べ935件(51.9%)増加

しています。品目をみると、最も多いものは、健康食品の送りつけなどに関する「健康食品」の818件で、前年度同期(48件)の約17.0倍になっています。その他、商品やサービスを特定できない「商品一般」が172件で、前年度同期(72件)の約2.4倍になっています。

オ ネガティブ・オプション

ネガティブ・オプション(送りつけ商法)に関する相談は174件で、前年度同期(35件)の約5.0倍になっています。特に、健康食品の送りつけが急増したことから「健康食品」が106件となり、前年度同期(3件)の約35.3倍になっています。

カ 訪問購入

平成25年2月21日から施行された改正特定商取引に関する法律により新設された訪問購入に関する相談は319件となっています。最も多いものは、「不用品を買い取ります」といった商品を特定しない勧誘の「商品一般」で49件となっています。

キ その他無店舗販売

その他無店舗販売に関する相談は272件で、前年度同期(251件)と比べ21件(8.4%)増加しています。最も多いものは、街頭アンケートで当たったウォーターサーバーに取り付ける「ミネラルウォーター」の42件で、前年度同期(26件)と比べ16件(61.5%)増加しています。

(8) 販売方法・手口別では「電子商取引」が1位

(P31~P32 付表8-1)

販売方法・手口別にみると、『電子商取引』が7,974件で1位となっています。前年度同期(7,242件)と比べ10.1%増加しています。その品目別内訳をみると「デジタルコンテンツ」が4,831件で、『電子商取引』の60.6%を占めています。契約当事者の特徴としては、「30歳代から40歳代」、「給与生活者」が多く、男性(4,351件)が女性(3,514件)の約1.2倍になっています。平均契約購入金額(1)は26万2千円、平均既支払金額(2)は6万8千円となっています。

2位は、前年度同期3位であった『電話勧誘』の4,091件で、前年度同期(2,907件)と比べ40.7%増加となっています。その品目別内訳をみると「健康食品」が955件で『電話勧誘』の23.3%を占めています。その他「ファンド型投資商品」が408件で上位に入っています。契約当事者の特徴としては、「70歳以上」、「無職」または「家事従事者」が多く、女性(2,701件)が男性(1,277件)の約2.1倍になっています。平均契約購入金額は263万円、平均既支払金額は91万5千円となっています。

3位は、前年度同期2位であった『家庭訪販』の3,079件で、前年度同期(2,953件)と比べ4.3%増加しました。その品目別内訳をみると「工事・建築」(538件)、「新聞」(311件)、「テレビ放送サービス」(207件)が主な品目となっています。契約当事者の特徴としては、「70歳以上」が多く、女性(1,764件)が男性(1,267件)の約1.4倍になっています。平均契約購入金額は224万2千円、平均既支払金額は92万2千円となっています。

主な手口で増加が目立つものは、注文していない商品を勝手に送りつけてくる7位の『ネガティブ・オプション』の492件で、前年度同期(55件)の約8.9倍になっています。契約当事者の特徴としては、「70歳以上」が多く、女性(399件)が男性(70件)の5.7倍になっています。平均契約購入金額は10万2千円、平均既支払金額は7千円となっています。

5位の『利殖商法』は1,010件で、前年度同期(899件)と比べ12.3%増加しました。これは平成25年4月にアメリカの診療報酬請求債権ファンドを運用する会社が行政処分を受けたことに伴い、相談が増加したことが影響しています。平均契約購入金額は1,057万3千円、平均既支

払金額は728万8千円で、他の手口と比べ高額になっています。

- 1 「契約購入金額」とは、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のこと。
- 2 「既支払金額」とは、苦情相談に係る取引で既に支払っている金額のこと。

(9)「危害」に関する相談は増加、「危険」に関する相談は減少 (P38～P39 付表9-1～2)

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は588件で、前年度同期(484件)と比べ21.5%増加しています。

商品・役務別にみると、化粧品、医療用具などの「保健衛生品」が164件(27.9%)で最も多く、次いでエステティックサービス、医療などの「保健・福祉サービス」が125件(21.3%)となっています。

内容別にみると、化粧品や石鹸、エステサロンで行うサービス等による「皮膚障害」が199件(33.8%)で最も多くなっています。平成25年7月に発覚した化粧品による白斑に関する相談が増えたことにより、前年度同期(130件)と比べ53.1%増加しています。次いで医療サービスや洗剤、食料品等によるめまい、しびれ、腫れその他の諸症状の「その他の傷病及び諸症状」が165件(28.0%)となっています。

危害に至る恐れがある『危険』に関する相談は218件で、前年度同期(231件)と比べ5.6%減少しています。

商品・役務別にみると、エアコンや電子レンジ等の「住居品」が77件(35.3%)で最も多く、次いで「車両・乗り物」が60件(27.5%)となっています。

内容別にみると、電化製品や携帯電話などの「過熱・こげる」が38件(17.4%)、次いで家具や建物、自動車などの部品が切れた、折れたなどの相談である「破損・折損」と、自動車などの故障に関する「機能故障」がそれぞれ37件(16.9%)となっています。

3 特徴的な苦情相談

- 「健康食品の送りつけ」について -

今年に入り、「以前お申込みいただいた健康食品をこれから送ります。」などと突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに強引に送りつけられるという健康食品の送りつけに関する相談が多く寄せられています。また、高齢者を狙い、「確かに申込みを受けている。支払ってもらおう。」と高圧的な態度で勧誘する悪質な手口も多くみられます。

そこで、「健康食品の送りつけ」について分析してみました。

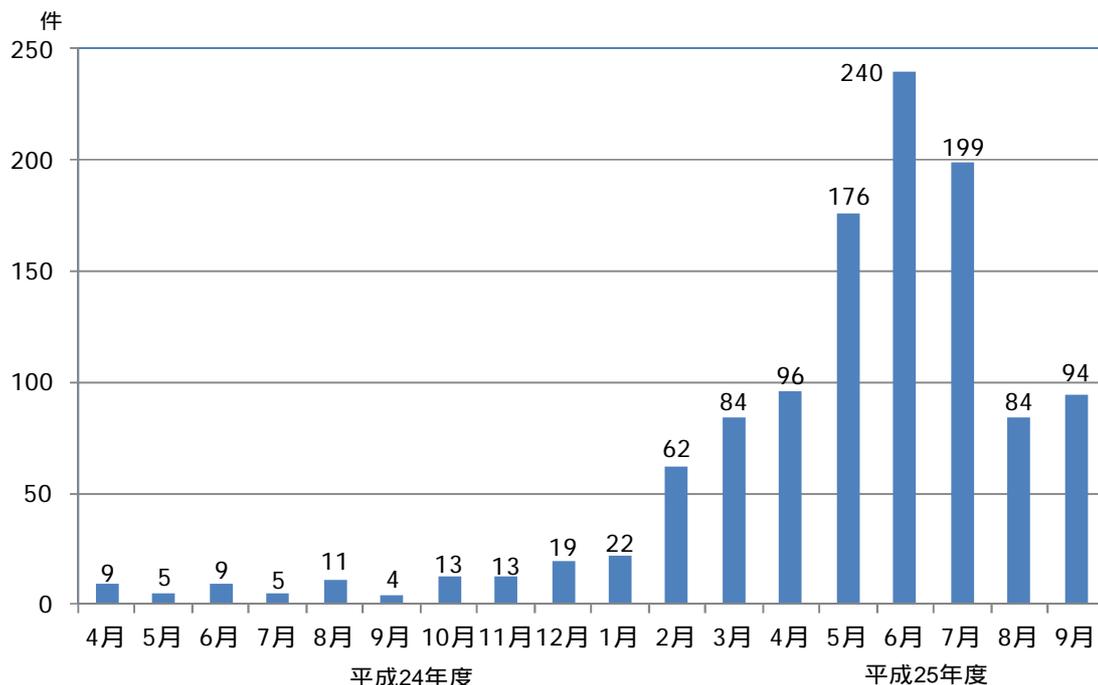
分析の対象

分析データ	: 神奈川県及び県内の市町村の相談窓口で受け付けた苦情相談で平成 22 年度から平成 25 年度までの各上半期の全国消費生活情報ネットワークシステム (PI0-NET) の登録データ
分析項目	: 「健康食品の送りつけ」に関する相談 「健康食品」に関する相談のうち「ネガティブ・オプション」または「電話勧誘販売」の「販売方法」に関する相談((独)国民生活センターの抽出検索方法による。)
相談事例	: 平成 25 年度上半期に受け付けた相談から抽出

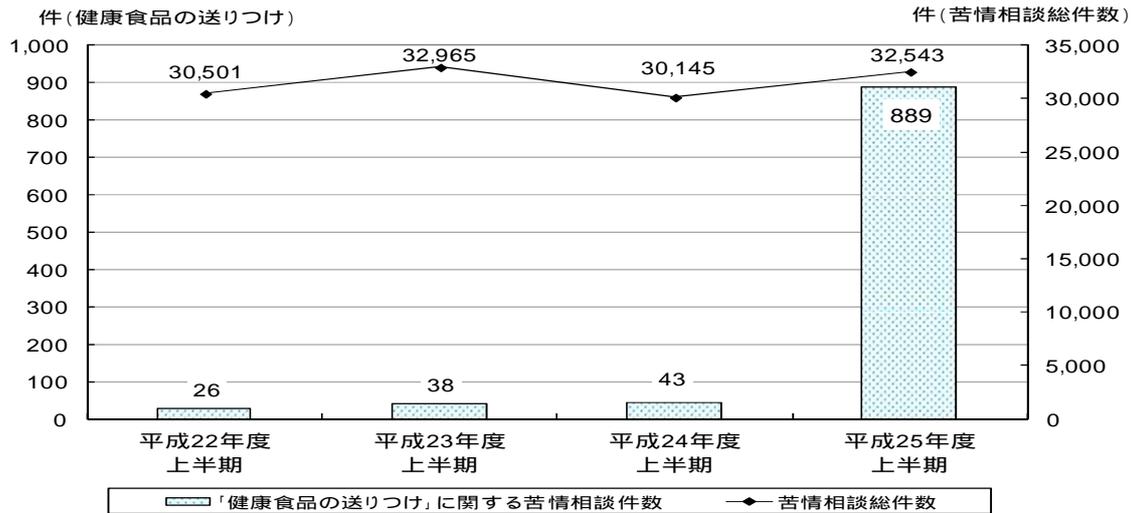
(1) 苦情相談件数について (図1)(図2)

「健康食品の送りつけ」に関する相談が、平成 25 年 2 月から急増しています。平成 25 年度上半期は 889 件で、前年度同期 (43 件) の約 20.7 倍になっています。

(図1) 「健康食品の送りつけ」に関する苦情相談件数の月別推移



(図 2) 「健康食品の送りつけ」に関する苦情相談件数の推移

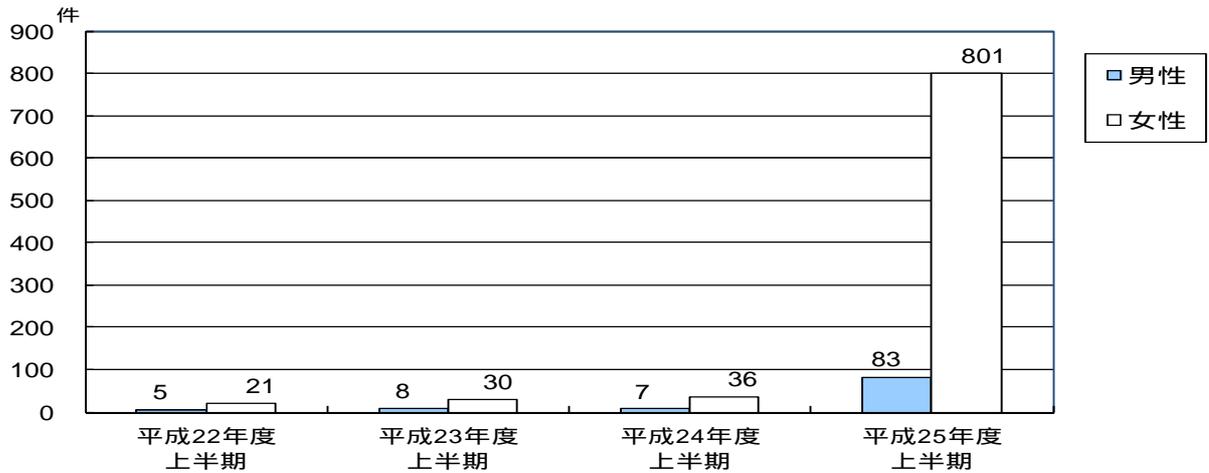


(2) 契約当事者の属性について (図 3)(図 4)

契約当事者の性別をみると、平成 22 年度から平成 25 年度の各上半期において、女性が男性を上回っており、特に平成 25 年度上半期では約 9 割が女性となっています。

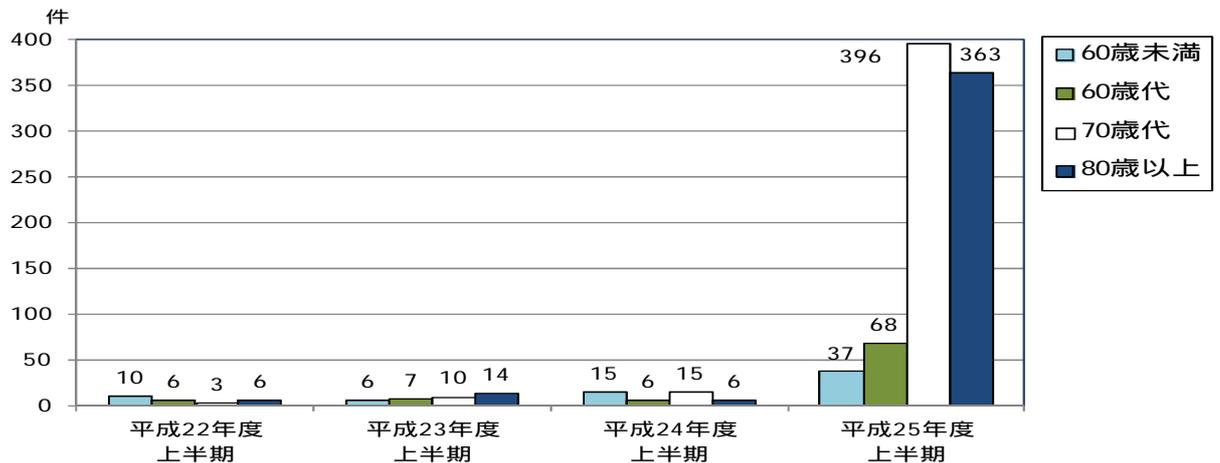
契約当事者を年代別にみると、平成 25 年度上半期では「70 歳代」「80 歳以上」の高齢者が急増しています。

(図 3) 契約当事者の男女別件数の推移



(注) 「性別不明」を除いている。

(図 4) 契約当事者の年代別件数の推移



(注) 「年齢不明」を除いている。

(3) 相談内容について (表1)

平成25年度上半期の相談内容をみると、「代引配達」が3位となり、支払いの手段として多くの場合に代引配達が使われていることがわかります。また、「強引」「無断契約」「虚偽説明」「ネガティブ・オプション」「不当請求」というキーワードが上位にあることから、申し込んでいない契約を強引に主張し、一方的に商品を送りつけ、不当に代金を請求するという手口が多いことが示されています。

(表1) 年度別 相談内容上位10位

	平成22年度上半期 [26]	件数	平成23年度上半期 [38]	件数	平成24年度上半期 [43]	件数	平成25年度上半期 [889]	件数	
1	電話勧誘	20	電話勧誘	34	電話勧誘	39	電話勧誘	822	
2	解約	9	クーリングオフ	11	強引	16	強引	570	
3	高価格・料金	6	高価格・料金		クーリングオフ	12	代引配達	438	
4	クーリングオフ	5	強引	10	代引配達	10	無断契約	399	
5	強引				高価格・料金	9	虚偽説明	358	
6	プライバシー 信用性 不当請求 無断契約 効能・効果	3	解約 薬効うたう 効能・効果	8	信用性 連絡不能	8	ネガティブオプション	314	
7							不当請求	189	
8				代引配達	7	解約	7	プライバシー	140
9				信用性 試供品	5	無料商法 無断契約	6	高価格・料金	133
10						解約	75		

(注) 受付内容は、全国消費生活情報ネットワークシステム(PI0-NET)の定義による「内容等キーワード」で複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない。

(4) 契約購入金額・既支払金額について (表2)

平成25年度上半期では、契約購入金額、既支払金額ともに、「1万円以上5万円未満」の割合が8割以上となっています。

平均契約購入金額は7万8千円、平均既支払金額は4万4千円となっています。

(表2) 契約購入金額、既支払金額 金額別件数

		1万円未満 1	1万円以上 5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 50万円未満	50万円以上 100万円未満	100万円以上	計(判明分) 2	平均金額 (単位:千円)
平成22年度 上半期	契約購入金額 (構成比)	8 (44.4%)	2 (11.1%)	3 (16.7%)	4 (22.2%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	18 (100.0%)	97
	既支払金額 (構成比)	4 (57.1%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (100.0%)	88
平成23年度 上半期	契約購入金額 (構成比)	10 (34.5%)	9 (31.0%)	2 (6.9%)	8 (27.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	29 (100.0%)	63
	既支払金額 (構成比)	3 (37.5%)	3 (37.5%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (100.0%)	34
平成24年度 上半期	契約購入金額 (構成比)	10 (34.5%)	12 (41.4%)	2 (6.9%)	5 (17.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	29 (100.0%)	52
	既支払金額 (構成比)	3 (30.0%)	5 (50.0%)	1 (10.0%)	1 (10.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (100.0%)	42
平成25年度 上半期	契約購入金額 (構成比)	26 (4.4%)	489 (82.8%)	39 (6.6%)	32 (5.4%)	2 (0.3%)	3 (0.5%)	591 (100.0%)	78
	既支払金額 (構成比)	7 (6.2%)	90 (80.4%)	3 (2.7%)	12 (10.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	112 (100.0%)	44

1 「1万円未満」には0円を含まない

2 各年度の「健康食品の送りつけ」に関する相談のうち、契約購入金額及び既支払金額が判明しているものについて分析した。

(5) まとめ

見知らぬ事業者から突然電話で、「以前注文を受けた健康食品の発送準備ができたのでこれから代引配達で送る。3万円用意しておくように。」などと言われ、注文した覚えのない健康食品を送りつけられる「健康食品の送りつけ」は平成25年2月から急増し始めました。6月には1か月で240件もの相談が入るようになり、契約当事者のほとんどが「70歳代」「80歳以上」の女性です。

消費者が申し込んだ覚えがないと言っても「確かに注文を受けた」「注文をしたときの録音がある」と高圧的に言われ購入を承諾してしまったり、「受け取らないと裁判にかける」「弁護士対応になる」と言われ怖くなって支払いをしてしまった事例もあります。そして、一度代金を支払うと次々に品物を送りつけてきます。

代金の支払い方法は主に代引配達が使われていましたが、8月頃から現金書留の封筒を同封して現金を送付させようとする手口も現れました。

注文した覚えがない健康食品を送るという電話があったら、「いいません」「電話しないでください」ときっぱり断り、拒否することが大切です。それでも送られてきたときは、受け取りを拒否しましょう。また、断りきれずに購入を承諾してしまった場合やしつこい勧誘が続く場合は、早めに身近な消費生活センターに相談してください。事業者に脅されて恐怖を感じたら警察にも相談しましょう。

普段から健康食品を愛用している高齢者も多くいます。今後、「健康食品の送りつけ」による被害を防ぐためには、日頃から高齢者がどのような健康食品を購入しているのかを含め、家族や周りの方が注意し見守ることが大切です。

[健康食品の送りつけの相談事例]

事例 1

(当事者) 80歳代 女性 家事従事者 契約金額 2万5千円

(相談内容) 1週間ほど前に突然電話があり、「2か月前に健康食品の注文を受けていますのでお届けします。1回2万5千円で6回のお届けです。代引きで送ります。」と言われたので「注文はしていない。」と断った。ところが、歳のせいで忘れていたとか、断ったら困ると、言い合いになった。1回分だけでも受けてもらわないと困ると言うので仕方なく了承し、3日後に代引きで商品と引き換えに代金を支払うことになった。やはり契約した覚えはないので解約したい。

(対応) 契約した覚えがない商品が届いた場合は受け取りを拒否すること。また、今回の場合、仕方なくではあるが一旦了承したのであれば電話勧誘にあたり、クーリング・オフができるので通知を出すよう助言した。住所不明のため消費生活センターより事業者へ電話し、勧誘の問題点、クーリング・オフ通知を出すことを伝えたところ、この電話でキャンセルを受け付けるとのことだった。念のため事業者の住所を確認し、相談者にクーリング・オフ通知の出し方を助言した。

事例 2

(当事者) 80歳代 女性 家事従事者 契約金額 3万5千円

(相談内容) 一昨日、知らない会社から電話が来た。「先月注文を受けた健康食品ができたので送る。いつがよいか。」と言うので注文した覚えがないと答えると、「注文した内容は録音している。証拠があるので受け取らないと裁判にかける。通常は4万9千円だが、キャンペーン期間中なので3万5千円でよい。」と強い口調で言われた。怖くなり、支払えば済むのかと思いを承した。配送会社に来るのかと思ったら事業者が家に配達に来ると言う。今日、その人が来ることになっているが受け取りたくない。どうすればよいか。

(対応) 配達に来たら居留守を使ったり、受け取り拒否の対応を助言。後刻相談者から電話があり「近所の交番に寄って同じことを相談したら、やはり居留守を使ったり受け取り拒否をして、110番してもかまわないとの助言を受けた。その後、事業者から電話があったので、受け取りを拒否する、警察に相談したと伝えた。」と報告があった。後日確認したところ、「荷物の不在票を見て、家族が配送事業者へ受け取り拒否の手続きをしてくれた。」とのこと。後のトラブル回避のため契約解除の通知文を出すよう伝えた。

事例3

(当事者) 70歳代 女性 家事従事者 契約金額2万4千円

(相談内容) 「明日、2か月前に注文があった健康食品を送るので着払いで2万4千円を支払うように。」と電話があった。注文した覚えはないと繰り返し伝えたら、弁護士対応になると脅された。どうしたらよいだろうか。

(対応) 身に覚えのない商品は受け取りを拒否し、その時に送り主の名前と住所を記録に残すように伝えた。消費生活センターから事業者に、二度と勧誘しないようにとの相談者の意向を伝えたところ、事業者は了解した。相談者にその旨伝え、最近はこのような相談が多発しているので留守番電話機能の利用や、必要のない商品を勧誘された場合はきっぱり断ることなどを助言した。

事例4

(当事者) 70歳代 女性 無職 契約金額1千円

(相談内容) 先月初め、家に電話があり、これから健康食品を送ると言われた。申し込んでいないと断ったが、1千円の振込用紙が同封されて送られてきたので、そのときは仕方なく振り込んだ。しかし、その後も勧誘電話がかかってくる。医者健康食品は止められているので勧誘は不要とはっきり断っても、1日に何回もかかってくる。相手の電話番号はわからないが、事業者名はわかっているので、消費生活センターからもう電話をしないよう断ってほしい。

(対応) 有料になるが、直前の着信電話番号を確認することができるサービスがあることを伝えたところ、相談者は同サービスを利用して着信電話番号を確認し、消費生活センターに連絡してきた。消費生活センターからその番号に電話し、つながった事業者にお問い合わせ、勧誘してきた事業者であることを確認した。苦情内容を伝えたところ、事業者は相談者にこれ以上勧誘しないことを約束した。相談者にこのことを伝え、もし再び勧誘された場合は再相談するよう伝えた。

4 かながわ中央消費生活センターにおける消費生活相談等の状況

(1) 苦情相談

平成25年度上半期の苦情相談は5,359件あり、前年度同期(5,230件)と比べ129件(2.5%)増加しています。このうち、「休日」の相談は1,278件あり、前年度同期(1,202件)と比べ76件(6.3%)増加しています。また、「夜間」(平日の16時～19時)の相談は1,187件あり、前年度同期(1,100件)と比べ87件(7.9%)増加しています。

< 苦情相談件数 >

区分	平成25年度上半期				平成24年度上半期				前年度 同期比(%) (A/B)
	相談 総件数 (A)	平日昼 件数	休日 件数	夜間 件数	相談 総件数 (B)	平日昼 件数	休日 件数	夜間 件数	
4月	912	503	209	200	845	475	193	177	107.9
5月	966	534	215	217	959	546	219	194	100.7
6月	898	484	213	201	934	543	189	202	96.1
7月	906	502	212	192	916	507	218	191	98.9
8月	805	428	182	195	783	476	129	178	102.8
9月	872	443	247	182	793	381	254	158	110.0
計	5,359	2,894	1,278	1,187	5,230	2,928	1,202	1,100	102.5

< 休日相談 >

区分	平成25年度上半期				平成24年度上半期				前年度 同期比(%) (C/D)
	休日 日数	件数 (C)	うち、 来所件数	1日平均 件数	休日 日数	件数 (D)	うち、 来所件数	1日平均 件数	
4月	8	209	(16)	26.1	9	193	(10)	21.4	108.3
5月	10	215	(3)	21.5	10	219	(10)	21.9	98.2
6月	9	213	(9)	23.7	8	189	(14)	23.6	112.7
7月	9	212	(8)	23.6	10	218	(8)	21.8	97.2
8月	8	182	(6)	22.8	7	129	(2)	18.4	141.1
9月	11	247	(7)	22.5	11	254	(10)	23.1	97.2
計	55	1,278	(49)	23.2	55	1,202	(54)	21.9	106.3

< 夜間 > (平日16時～19時)

区分	平成25年度上半期				平成24年度上半期				前年度 同期比(%) (E/F)
	日数	件数 (E)	うち、 来所件数	1日平均 件数	日数	件数 (F)	うち、 来所件数	1日平均 件数	
4月	21	200	(14)	9.5	20	177	(11)	8.9	113.0
5月	21	217	(12)	10.3	21	194	(10)	9.2	111.9
6月	20	201	(3)	10.1	21	202	(8)	9.6	99.5
7月	22	192	(7)	8.7	21	191	(11)	9.1	100.5
8月	22	195	(3)	8.9	23	178	(15)	7.7	109.6
9月	19	182	(13)	9.6	19	158	(7)	8.3	115.2
計	125	1,187	(52)	9.5	125	1,100	(62)	8.8	107.9

<メール相談>

平成25年度上半期は218件(1日あたり1.2件)の相談がありました。

相談者を年代別にみると、40歳代までの相談が151件で全体の7割弱(69.3%)を占めており、若い年齢層が多くなっています。性別をみると、男性が144件(66.1%)、女性が66件(30.3%)で、男性からの相談が女性の約2.2倍になっています。メールが送信された時間帯をみると「16時から24時」が105件(48.2%)と最も多くなっています。

商品・役務別では、「デジタルコンテンツ」が33件(15.1%)で最も多く、次いで「被服品」の16件(7.3%)となっています。

<相談件数>

	平成22年度 上半期	平成23年度 上半期	平成24年度 上半期	平成25年度 上半期
件数	195	144	179	218
開所日数	181	180	180	180
1日平均件数	1.1	0.8	1.0	1.2

<相談者の状況>

住 所 地			
	件数		件数
横浜市	78	葉山町	1
川崎市	26	寒川町	0
横須賀市	9	大磯町	0
平塚市	1	二宮町	2
鎌倉市	8	中井町	0
藤沢市	17	大井町	0
小田原市	2	松田町	0
茅ヶ崎市	4	山北町	1
逗子市	4	開成町	0
相模原市	8	箱根町	1
三浦市	4	真鶴町	0
秦野市	4	湯河原町	1
厚木市	5	愛川町	2
大和市	10	清川村	0
伊勢原市	2	不明・その他	17
海老名市	4		
座間市	3		
南足柄市	0		
綾瀬市	4	計	218

年 代	
	件数
20歳未満	6
20歳代	35
30歳代	50
40歳代	60
50歳代	30
60歳代	14
70歳以上	2
不明	21
計	218

職 業	
	件数
給与生活者	137
自営・自由業	25
家事従事者	11
学生	14
無職	14
その他	0
不明	17
計	218

性 別	
	件数
男	144
女	66
不明	8
計	218

送信時間	
	件数
16:00～24:00	105
0:00～9:30	37
9:30～16:00	76
計	218

<商品・役務等の分類>

分類	件数	分類	件数	分類	件数	分類	件数
商品一般	14	車両・乗り物	8	他の金融関連サービス	4	教室・講座	2
食料品	5	土地	1	旅客運送サービス	3	観覧・鑑賞	3
住居品	7	建物一般	4	固定電話サービス	1	各種会員権	2
被服品	16	集合住宅	4	携帯電話サービス	6	教養・娯楽サービスその他	3
保健衛生品	2	他の住宅設備	1	テレビ放送サービス	3	医療	5
教養娯楽品一般	4	クリーニング	2	有線テレビ放送	2	理美容	6
パソコン・パソコン関連用品	14	レンタル・貸借	6	デジタルコンテンツ	33	役務その他サービス	14
電話機・電話機用品	7	工事・建築・加工	2	アダルト情報サイト	11	内職・副業	2
新聞	5	修理・補修	1	デジタルコンテンツ	10	他の行政サービス	2
音響・映像製品	1	管理・保管	2	オンラインゲーム	9	他の相談	7
カメラ類	1	ファンド型投資商品	2	出会い系サイト	3		
他の教養娯楽品	2	フリーローン・サラ金	2	インターネット通信サービス	4		
				宿泊施設	3	計	218

(注) このデータは、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の登録データではありません。

(2) 生活再建支援相談

平成22年6月に改正貸金業法が完全施行され、貸付金額の総量規制がかかったことや、出資法の上限金利が引き下げられたことにより、多重債務の相談は減少傾向にあります。クレジットや消費者ローンなどの返済が困難となっている多重債務者をめぐる課題は依然として深刻な社会問題となっています。また、給料やボーナスの減額、失業などにより住宅ローンや教育費が家計の負担になるなど、お金のやりくりで悩む人から多くの相談が寄せられています。

このため、多重債務者問題に精通した団体である「NPO法人みらいじぶん生活・らしく」と連携して、電話相談だけでなく、きめ細やかな対応が可能な面接による相談窓口をかながわ中央消費生活センター内に設置し、多重債務者のみならず住宅ローンの返済等に悩む方々も対象にして生活再建にまで踏み込んだ相談を実施しています。

平成25年度上半期の新規の相談は391件あり、前年度同期(441件)と比べ11.3%減少しています。相談の傾向として、相談者は女性が5割以上を占めている一方、借金をしている当事者は男性が約7割を占めています。また、本人からの相談は約7割で、残りは家族や親族からの相談となっています。債務額は300万円未満が約4割を占める中、1,000万円以上の相談も約2割あります。借金のきっかけは「低収入・収入の減少」や「住宅ローン等借金返済」「商品・サービス購入」が多くを占めています。

< 受付件数 >

実施月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年度同期
開所日数	29	31	29	31	30	30	180	180
電話相談	51	42	47	38	55	35	268	302
面接相談	17	30	22	14	19	21	123	139
受付件数計	68	72	69	52	74	56	391	441
参考	継続面接相談 延件数	11	27	28	43	31	180	278
	合計	79	99	97	95	105	571	719

(注) 2回目以降の面接相談は継続面接相談延件数の180件で、相談件数の合計は571件となっていますが、分析は新規相談の391件で行っています。

< 相談者の性別 >

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	118	150	0	268
	割合	44.0%	56.0%	0.0%	100.0%
面接相談	件数	58	65	0	123
	割合	47.2%	52.8%	0.0%	100.0%
計	件数	176	215	0	391
	割合	45.0%	55.0%	0.0%	100.0%

< 相談のきっかけ >

		実施団体のHP	県のHP	その他のHP	テレビ・ラジオ	新聞	ポスター	生活再建支援相談のチラシ	県の広報紙	市町村の広報紙
電話相談	件数	22	17	3	0	0	1	12	65	1
面接相談	件数	12	7	1	0	0	0	6	22	1
計	件数	34	24	4	0	0	1	18	87	2
	割合	8.7%	6.1%	1.0%	0.0%	0.0%	0.3%	4.6%	22.2%	0.5%

		タウン紙等	行政窓口	かながわ中央消費生活センター	その他の消費生活センター	弁護士(会)	司法書士(会)	家族・知人の紹介	その他・不明	合計
電話相談	件数	2	27	26	19	0	0	8	65	268
面接相談	件数	1	12	19	8	0	0	3	31	123
計	件数	3	39	45	27	0	0	11	96	391
	割合	0.8%	10.0%	11.5%	6.9%	0.0%	0.0%	2.8%	24.6%	100.0%

< 相談者と当事者の関係 >

		本人	本人以外	不明	計
電話相談	件数	173	94	1	268
	割合	64.5%	35.1%	0.4%	100.0%
面接相談	件数	87	36	0	123
	割合	70.7%	29.3%	0.0%	100.0%
計	件数	260	130	1	391
	割合	66.5%	33.2%	0.3%	100.0%

< 当事者の性別 >

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	180	85	3	268
	割合	67.2%	31.7%	1.1%	100.0%
面接相談	件数	83	39	1	123
	割合	67.5%	31.7%	0.8%	100.0%
計	件数	263	124	4	391
	割合	67.3%	31.7%	1.0%	100.0%

< 当事者の年齢 >

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
電話相談	0	16	35	58	53	45	26	35	268
面接相談	0	8	25	30	26	23	7	4	123
計	0	24	60	88	79	68	33	39	391
割合	0.0%	6.1%	15.4%	22.5%	20.2%	17.4%	8.4%	10.0%	100.0%

< 当事者の職業 >

	給与生活者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	その他・不明	計
電話相談	136	23	2	0	84	23	268
面接相談	73	7	1	0	37	5	123
計	209	30	3	0	121	28	391
割合	53.4%	7.7%	0.8%	0.0%	30.9%	7.2%	100.0%

< 当事者の年収 > (世帯合計)

	100万円未満	100万～300万円未満	300万～500万円未満	500万～700万円未満	700万～900万円未満	900万～1000万円未満	1000万円以上	不明	計
電話相談	30	66	30	19	6	0	3	114	268
面接相談	18	36	19	13	4	0	2	31	123
計	48	102	49	32	10	0	5	145	391
割合	12.3%	26.1%	12.5%	8.2%	2.5%	0.0%	1.3%	37.1%	100.0%

< 当事者の債務額の合計 >

	100万円未満	100万～300万円未満	300万～500万円未満	500万～700万円未満	700万～900万円未満	900万～1000万円未満	1000万円以上	不明	計
電話相談	50	54	20	10	4	4	55	71	268
面接相談	19	31	13	6	3	2	27	22	123
計	69	85	33	16	7	6	82	93	391
割合	17.7%	21.7%	8.4%	4.1%	1.8%	1.5%	21.0%	23.8%	100.0%

< 当事者の借金のきっかけ > (複数回答)

	低収入・収入の減少	商品・サービス購入	ギャンブル・遊興費	事業資金の補填	保証・借金肩代わり	住宅ローン等借返済	本人・家族の病気・けが	その他・不明	計
電話相談	77	31	20	11	9	49	27	104	328
面接相談	41	18	9	4	4	18	16	52	162
計	118	49	29	15	13	67	43	156	490
割合	30.2%	12.5%	7.4%	3.8%	3.3%	17.1%	11.0%	39.9%	-

各項目の「割合」は、相談受付件数391件に対するもの。

< 対応 > (複数回答)

	面談予約	生活再建支援	弁護士会紹介	司法書士紹介	法テラス紹介	その他機関紹介	その他	計
電話相談	131		11	8	22	11	107	290
面接相談		108	1	0	0	0	15	124
計	131	108	12	8	22	11	122	414
割合	33.5%	27.6%	3.1%	2.0%	5.6%	2.8%	31.2%	-

各項目の「割合」は、相談受付件数391件に対するもの。

(注)このデータは、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の登録データではありません。



付表・付図及び参考

付表・付図

(付表1 - 1) 平成 25 年度上半期 県内市町村消費生活センター等の消費生活相談総件数

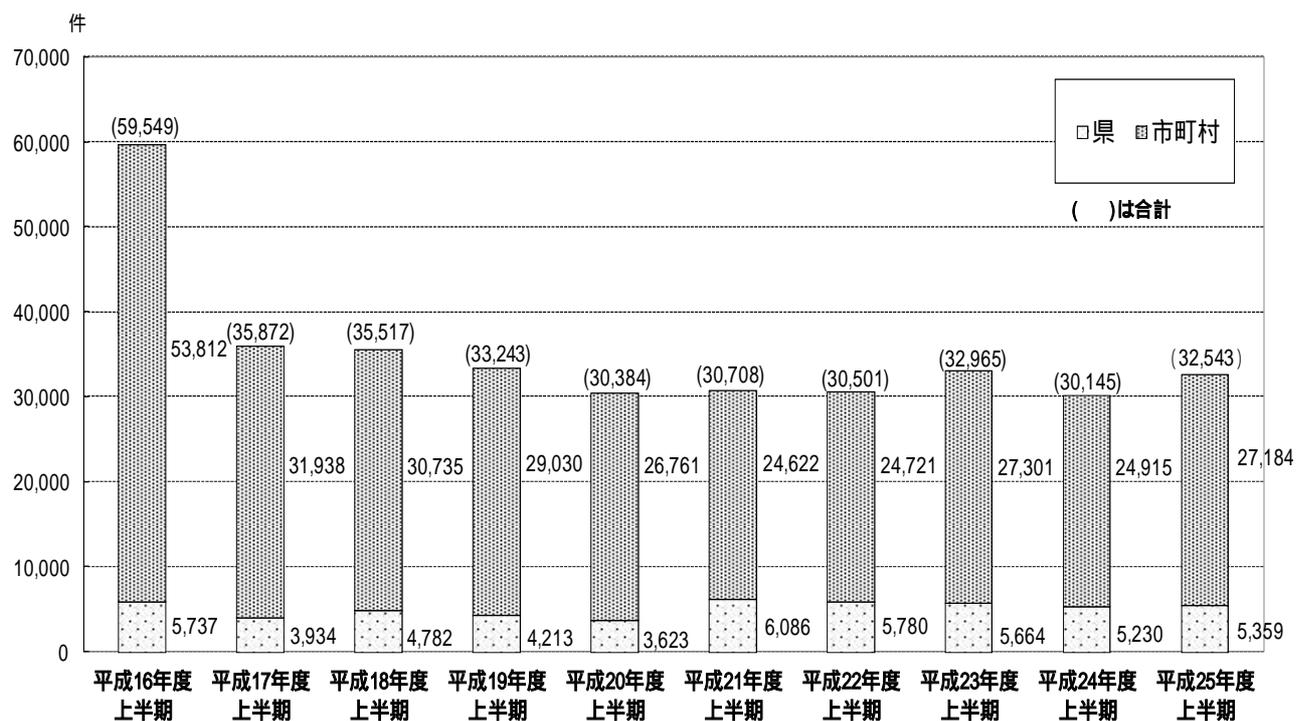
単位:件

区分等 市町村	平成25年度上半期			平成24年度 上半期 合計 (B)	前年度 同期比 (A / B)
	苦情	問合せ	計 (A)		
横浜市	11,828	723	12,551	11,373	110.4 %
川崎市	3,825	260	4,085	3,688	110.8 %
相模原市	2,576	198	2,774	2,789	99.5 %
横須賀市	1,283	100	1,383	1,309	105.7 %
平塚市	984	80	1,064	967	110.0 %
鎌倉市	672	32	704	609	115.6 %
藤沢市	1,156	60	1,216	1,229	98.9 %
小田原市	638	40	678	614	110.4 %
茅ヶ崎市	750	61	811	715	113.4 %
逗子市	79	5	84	67	125.4 %
三浦市	43	3	46	48	95.8 %
秦野市	379	28	407	375	108.5 %
厚木市	621	77	698	711	98.2 %
大和市	703	43	746	614	121.5 %
伊勢原市	255	9	264	194	136.1 %
海老名市	445	35	480	423	113.5 %
座間市	459	26	485	466	104.1 %
南足柄市	194	20	214	204	104.9 %
綾瀬市	178	15	193	166	116.3 %
葉山町	19	1	20	16	125.0 %
寒川町	55	3	58	72	80.6 %
愛川町	42	4	46	61	75.4 %
市町村計	27,184	1,823	29,007	26,710	108.6 %
県	5,359	343	5,702	5,651	100.9 %
総合計	32,543	2,166	34,709	32,361	107.3 %

(注) 消費生活相談の区分は、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の定義による。
(参考1(P40)参照)

以下、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)による分析です。

(付図1) 苦情相談件数の推移



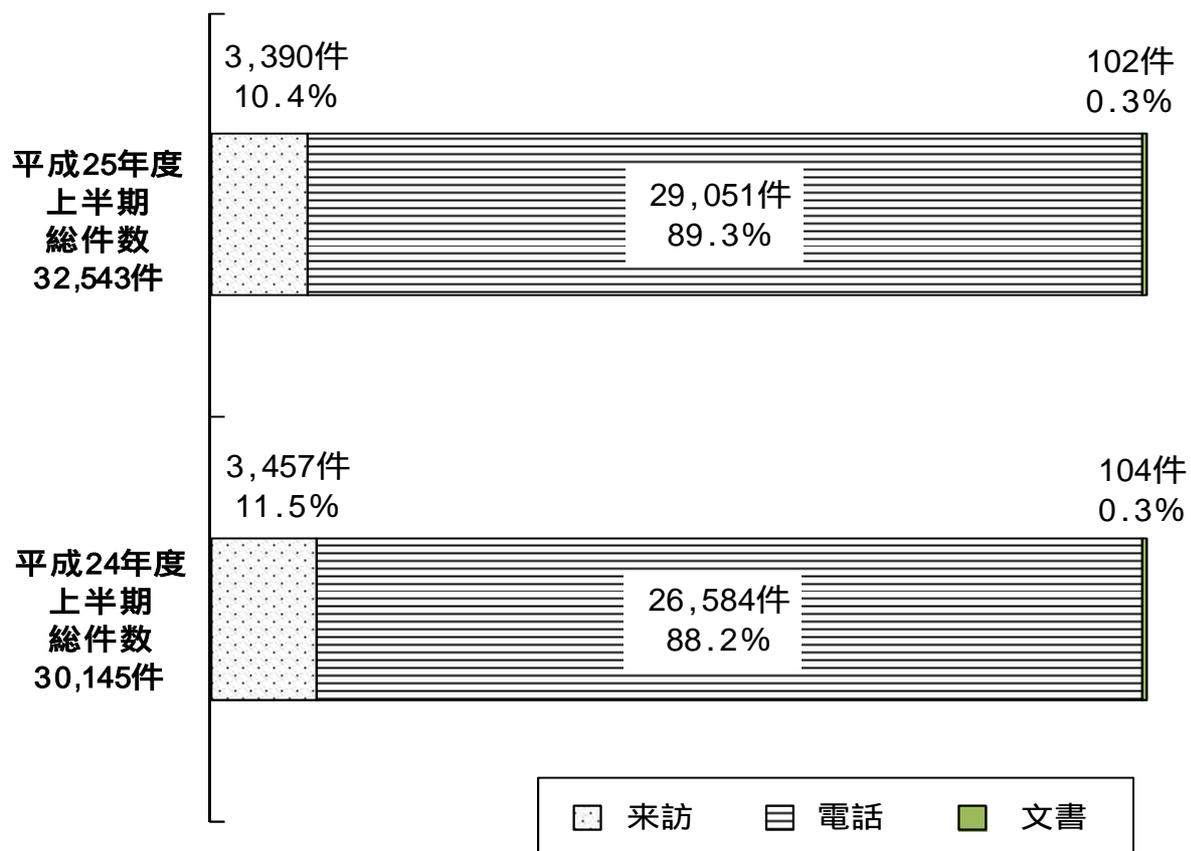
(付表1 - 2) 平成25年度上半期 相談者の居住地別苦情相談件数

単位:件

居住地	市町村		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	11,539	86.0%	1,871	14.0%	13,410
川崎市	3,790	85.0%	669	15.0%	4,459
相模原市	2,522	91.1%	246	8.9%	2,768
横須賀市	1,279	87.4%	184	12.6%	1,463
平塚市	815	85.8%	135	14.2%	950
鎌倉市	660	80.5%	160	19.5%	820
藤沢市	1,156	78.1%	324	21.9%	1,480
小田原市	539	82.9%	111	17.1%	650
茅ヶ崎市	717	79.1%	190	20.9%	907
逗子市	86	46.5%	99	53.5%	185
三浦市	45	42.1%	62	57.9%	107
秦野市	378	78.1%	106	21.9%	484
厚木市	632	82.1%	138	17.9%	770
大和市	683	78.1%	192	21.9%	875
伊勢原市	252	75.7%	81	24.3%	333
海老名市	423	82.6%	89	17.4%	512
座間市	452	85.3%	78	14.7%	530
南足柄市	110	84.0%	21	16.0%	131
綾瀬市	101	58.4%	72	41.6%	173
計	26,179	84.4%	4,828	15.6%	31,007
葉山町	24	21.8%	86	78.2%	110
寒川町	95	74.2%	33	25.8%	128
大磯町	94	71.8%	37	28.2%	131
二宮町	85	73.3%	31	26.7%	116
中井町	18	85.7%	3	14.3%	21
大井町	19	52.8%	17	47.2%	36
松田町	15	55.6%	12	44.4%	27
山北町	19	70.4%	8	29.6%	27
開成町	20	80.0%	5	20.0%	25
箱根町	16	61.5%	10	38.5%	26
真鶴町	11	61.1%	7	38.9%	18
湯河原町	49	71.0%	20	29.0%	69
愛川町	50	56.2%	39	43.8%	89
清川村	3	100.0%	0	0.0%	3
計	518	62.7%	308	37.3%	826
不明	176	64.9%	95	35.1%	271
県外	311	70.8%	128	29.2%	439
合計	27,184	83.5%	5,359	16.5%	32,543

(注) 各消費生活センター等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、(付表1-1)の市町村・県別の相談件数とは一致しない。

(付図2) 平成25年度上半期 相談方法別件数及び構成比 <前年度同期比較>



(付表2) 平成25年度上半期 苦情相談の分類別状況

単位:件

商品・役務等別分類	内容別分類 1		安全・衛生	品質・機能・役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	無回答	計	
	平成24年度上半期件数	平成25年度上半期件数														
商品	A 商品一般	743	1,092	15	32	30	77	1	63	631	606	127	1	7	0	1,590
	B 食料品	1,063	2,310	214	392	34	169	12	206	1,539	1,414	341	18	2	0	4,341
	C 住居品	1,253	1,533	199	694	54	222	4	176	558	877	358	3	1	0	3,146
	D 光熱水品	551	397	12	34	10	178	6	7	152	242	90	0	3	0	734
	E 被服品	1,065	1,631	28	367	25	162	2	209	954	1,266	329	3	1	0	3,346
	F 保健衛生品	709	914	222	375	18	116	3	94	392	532	180	9	0	0	1,941
	G 教養娯楽品	2,440	2,588	50	783	57	325	5	212	1,181	1,848	701	6	1	0	5,169
	H 車両・乗り物	803	759	94	330	14	130	0	59	198	531	218	2	1	0	1,577
	I 土地・建物・設備	1,239	1,357	42	366	67	260	1	59	636	752	303	0	10	0	2,496
	J 他の商品	42	51	1	3	0	6	1	1	39	24	5	0	0	0	80
	小計	9,908	12,632	877	3,376	309	1,645	35	1,086	6,280	8,092	2,652	42	26	0	24,420
	構成比	32.9%	38.8%	6.9%	26.7%	2.4%	13.0%	0.3%	8.6%	49.7%	64.1%	21.0%	0.3%	0.2%	0.0%	-
商品関連役務	K クリーニング	289	301	1	224	10	44	0	7	28	166	147	0	0	0	627
	L レンタル・リース・貸借	1,820	1,772	55	278	87	735	0	29	195	1,429	380	0	13	0	3,201
	M 工事・建築・加工	1,313	1,360	24	435	29	315	4	30	550	920	336	0	3	0	2,646
	N 修理・補修	488	424	16	173	5	166	0	19	109	229	144	0	0	0	861
	O 管理・保管	120	108	4	25	5	37	0	13	12	71	37	0	5	0	209
	小計	4,030	3,965	100	1,135	136	1,297	4	98	894	2,815	1,044	0	21	0	7,544
構成比	13.4%	12.2%	2.5%	28.6%	3.4%	32.7%	0.1%	2.5%	22.5%	71.0%	26.3%	0.0%	0.5%	0.0%	-	
役務(サービス)	P 役務一般	42	28	0	0	1	5	0	1	20	23	2	0	0	0	52
	Q 金融・保険サービス	3,323	3,164	11	77	129	447	2	136	1,559	2,318	467	1	6	0	5,153
	R 運輸・通信サービス	7,735	7,583	16	399	122	1,094	1	737	5,325	6,609	941	1	8	0	15,253
	S 教育サービス	201	168	0	21	7	42	0	4	49	148	43	0	0	0	314
	T 教養・娯楽サービス	1,337	1,282	25	119	26	236	1	141	575	961	256	1	9	0	2,350
	U 保健・福祉サービス	1,305	1,443	163	392	58	348	0	92	453	873	335	0	4	0	2,718
	V 他の役務	1,597	1,608	48	185	46	302	2	120	766	1,031	330	0	8	0	2,838
	W 内職・副業・ねずみ講	151	152	0	4	3	24	0	27	96	116	7	0	1	0	278
	X 他の行政サービス	110	116	2	9	12	11	0	1	23	47	44	0	3	0	152
	小計	15,801	15,544	265	1,206	404	2,509	6	1,259	8,866	12,126	2,425	3	39	0	29,108
構成比	52.4%	47.8%	1.7%	7.8%	2.6%	16.1%	0.0%	8.1%	57.0%	78.0%	15.6%	0.0%	0.3%	0.0%	-	
Z 他の相談	406	402	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	402	402	
構成比	1.3%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	-	
平成25年度上半期合計	-	32,543	1,242	5,717	849	5,451	45	2,443	16,040	23,033	6,121	45	86	402	61,474	
構成比 2	-	100.0%	3.8%	17.6%	2.6%	16.8%	0.1%	7.5%	49.3%	70.8%	18.8%	0.1%	0.3%	1.2%	-	
平成24年度上半期合計	30,145	-	1,167	5,447	815	5,770	53	2,206	13,534	21,069	5,459	58	66	406	56,050	
構成比 2	100.0%	-	3.9%	18.1%	2.7%	19.1%	0.2%	7.3%	44.9%	69.9%	18.1%	0.2%	0.2%	1.3%	-	

1 「内容別分類」は、1相談4項目まで選択可能なため、「内容別分類」の件数の計は相談件数と一致しない。

2 「内容別分類」に関する構成比は、各年度の苦情相談総件数に対するもの。

(注)「商品・役務等別分類」「内容別分類」は、参考2、3(P41,42)参照。

(付表3-1) 平成25年度上半期 苦情相談の上位25品目<前年度同期比較>

単位:件

順位	品目	平成25年度 上半期	平成24年度 上半期	前年度 同期比	備考
	[相談総件数]	[32,543]	[30,145]	108.0 %	
1	デジタルコンテンツ	5,174	5,334	97.0 %	アダルト情報サイト2,994、デジタルコンテンツ844、出会い系サイト566
2	不動産貸借	1,534	1,615	95.0 %	賃貸アパート1,261、借家123、不動産貸借サービス65
3	健康食品	1,391	322	432.0 %	健康食品749、他の健康食品530、酵素食品19
4	工事・建築	1,321	1,285	102.8 %	新築工事257、塗装工事214、屋根工事213
5	商品一般	1,092	743	147.0 %	
6	フリーローン・サラ金	720	929	77.5 %	
7	ファンド型投資商品	679	509	133.4 %	
8	携帯電話サービス	632	590	107.1 %	
9	役務その他サービス	501	442	113.3 %	
10	四輪自動車	464	521	89.1 %	普通・小型自動車363、軽自動車60、四輪自動車33
11	新聞	418	460	90.9 %	
12	インターネット接続回線	399	437	91.3 %	光ファイバー232、インターネット接続回線131、他のネット接続回線28
13	修理サービス	395	469	84.2 %	
14	化粧品	386	293	131.7 %	基礎化粧品193、化粧品52、他の化粧品45、頭髪用化粧品45
15	エステティックサービス	374	309	121.0 %	脱毛エステ118、痩身エステ79、エステティックサービス77
16	携帯電話	354	343	103.2 %	
17	テレビ放送サービス	339	279	121.5 %	テレビ放送サービス253、衛星テレビ放送86
18	クリーニング	301	289	104.2 %	
19	相談その他	287	260	110.4 %	
20	医療サービス	275	272	101.1 %	
21	プロパンガス	267	362	73.8 %	
22	公社債	233	321	72.6 %	
	普通生命保険	233	212	109.9 %	
24	パソコンソフト	232	162	143.2 %	
25	モバイルデータ通信	224	195	114.9 %	
	株	224	221	101.4 %	未公開株130、株94

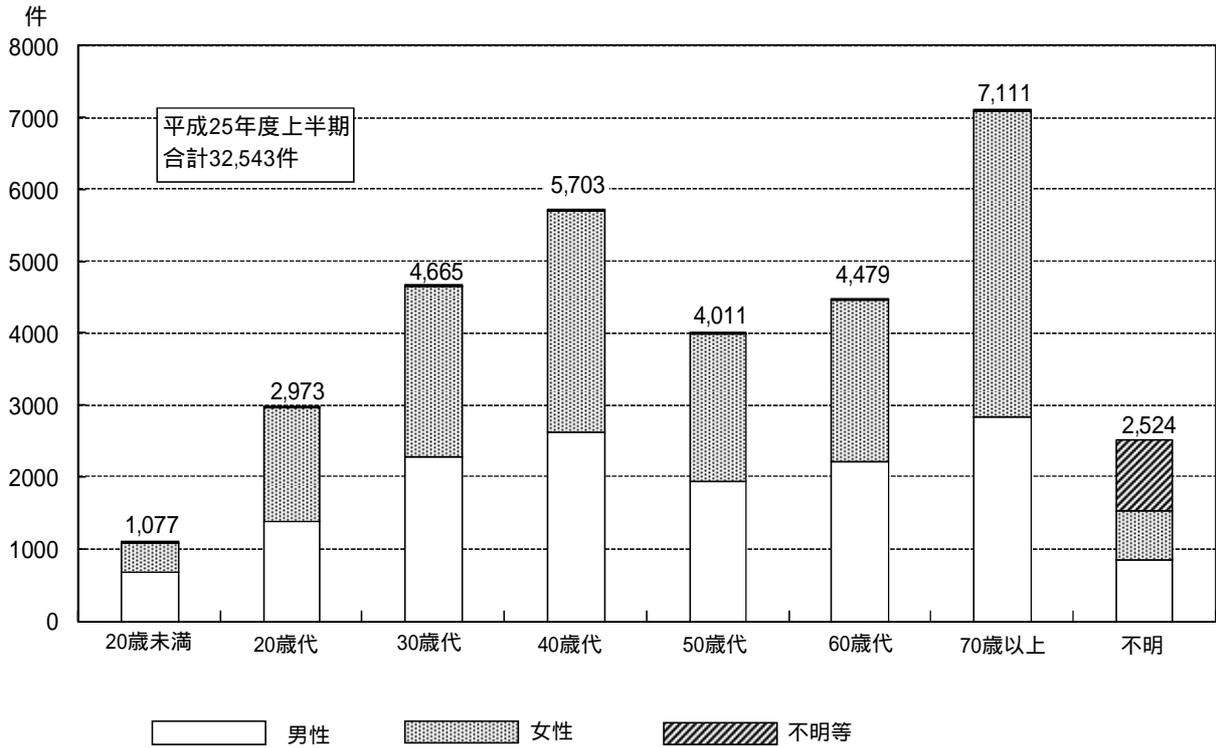
(注) 品目は、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の定義による商品別分類(中分類)をいう。(以下、同様)ただし、「健康食品」と「化粧品」については大分類で集計している。

(付表3-2) 平成25年度上半期 苦情相談の上位25品目<前年度同期順位比較>

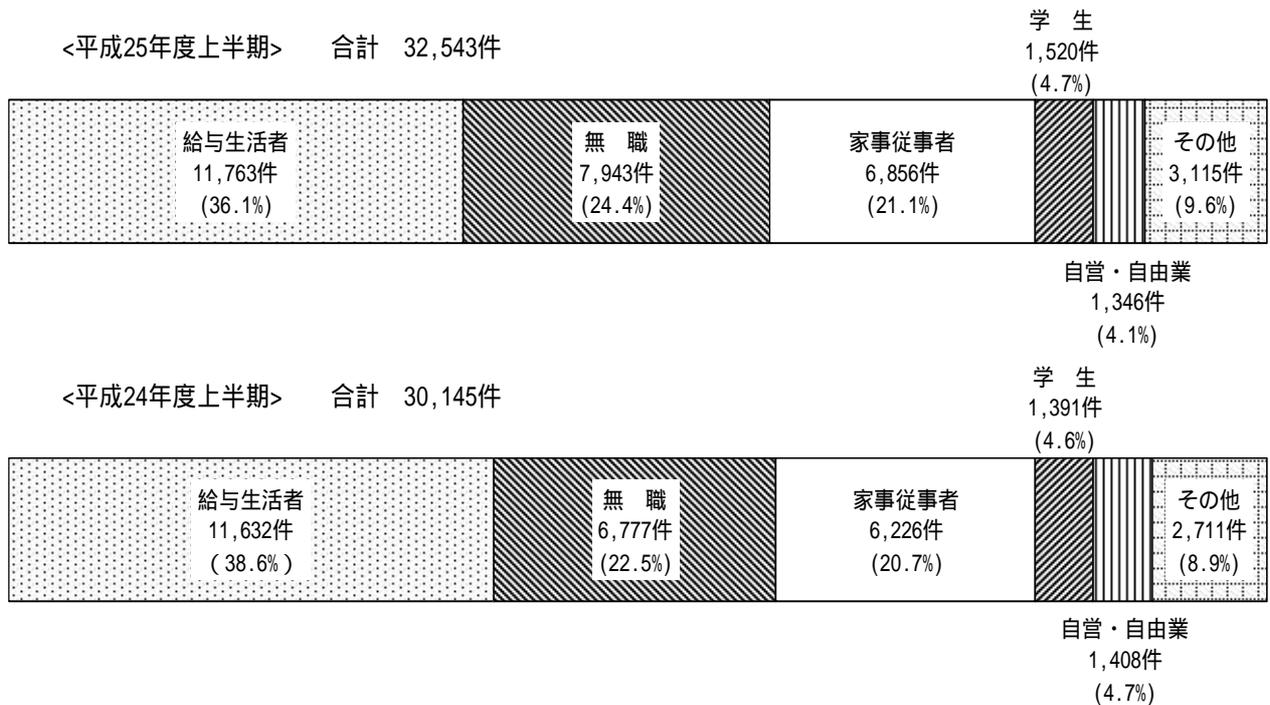
単位:件

順位	平成25年度上半期		順位	平成24年度上半期	
	品目	相談総件数 相談件数		品目	相談総件数 相談件数
		[32,543]			[30,145]
1	デジタルコンテンツ	5,174 (15.9%)	1	デジタルコンテンツ	5,334 (17.7%)
2	不動産貸借	1,534 (4.7%)	2	不動産貸借	1,615 (5.4%)
3	健康食品	1,391 (4.3%)	3	工事・建築	1,285 (4.3%)
4	工事・建築	1,321 (4.1%)	4	フリーローン・サラ金	929 (3.1%)
5	商品一般	1,092 (3.4%)	5	商品一般	743 (2.5%)
6	フリーローン・サラ金	720 (2.2%)	6	携帯電話サービス	590 (2.0%)
7	ファンド型投資商品	679 (2.1%)	7	四輪自動車	521 (1.7%)
8	携帯電話サービス	632 (1.9%)	8	ファンド型投資商品	509 (1.7%)
9	役務その他サービス	501 (1.5%)	9	修理サービス	469 (1.6%)
10	四輪自動車	464 (1.4%)	10	新聞	460 (1.5%)
11	新聞	418 (1.3%)	11	役務その他サービス	442 (1.5%)
12	インターネット接続回線	399 (1.2%)	12	インターネット接続回線	437 (1.4%)
13	修理サービス	395 (1.2%)	13	プロパンガス	362 (1.2%)
14	化粧品	386 (1.2%)	14	携帯電話	343 (1.1%)
15	エステティックサービス	374 (1.1%)	15	健康食品	322 (1.1%)
16	携帯電話	354 (1.1%)	16	公社債	321 (1.1%)
17	テレビ放送サービス	339 (1.0%)	17	エステティックサービス	309 (1.0%)
18	クリーニング	301 (0.9%)	18	化粧品	293 (1.0%)
19	相談その他	287 (0.9%)	19	クリーニング	289 (1.0%)
20	医療サービス	275 (0.8%)	20	テレビ放送サービス	279 (0.9%)
21	プロパンガス	267 (0.8%)	21	医療サービス	272 (0.9%)
22	公社債	233 (0.7%)	22	相談その他	260 (0.9%)
	普通生命保険	233 (0.7%)	23	教養・娯楽サービスその他	236 (0.8%)
24	パソコンソフト	232 (0.7%)	24	株	221 (0.7%)
25	モバイルデータ通信	224 (0.7%)	25	金融関連サービスその他	214 (0.7%)
	株	224 (0.7%)			

(付図3) 平成25年度上半期 苦情相談の契約当事者性別・年代別件数



(付図4) 平成25年度上半期 苦情相談の契約当事者職業別件数及び構成比
<前年度同期比較>



(付表4) 平成25年度上半期 契約当事者性別・年代別苦情相談受付件数

< 前年度同期比較 >

単位:件

性別		年代								計	性別比
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明等		
男性	25年度上半期	674 (4.6%)	1,373 (9.3%)	2,273 (15.4%)	2,615 (17.7%)	1,930 (13.0%)	2,226 (15.0%)	2,843 (19.2%)	855 (5.8%)	14,789 (100.0%)	45.5%
	24年度上半期	636 (4.4%)	1,454 (10.1%)	2,439 (16.9%)	2,711 (18.8%)	1,885 (13.1%)	2,159 (15.0%)	2,338 (16.2%)	785 (5.5%)	14,407 (100.0%)	47.8%
	前年度同期比	(106.0%)	(94.4%)	(93.2%)	(96.5%)	(102.4%)	(103.1%)	(121.6%)	(108.9%)	(102.7%)	-
女性	25年度上半期	399 (2.4%)	1,596 (9.6%)	2,389 (14.3%)	3,079 (18.4%)	2,071 (12.4%)	2,245 (13.4%)	4,248 (25.4%)	679 (4.1%)	16,706 (100.0%)	51.3%
	24年度上半期	312 (2.1%)	1,583 (10.6%)	2,450 (16.5%)	2,966 (19.9%)	1,997 (13.4%)	2,238 (15.0%)	2,813 (18.9%)	535 (3.6%)	14,894 (100.0%)	49.4%
	前年度同期比	(127.9%)	(100.8%)	(97.5%)	(103.8%)	(103.7%)	(100.3%)	(151.0%)	(126.9%)	(112.2%)	-
不明等	25年度上半期	4 (0.4%)	4 (0.4%)	3 (0.3%)	9 (0.8%)	10 (0.9%)	8 (0.8%)	20 (1.9%)	990 (94.5%)	1,048 (100.0%)	3.2%
	24年度上半期	8 (0.9%)	5 (0.6%)	5 (0.6%)	4 (0.5%)	3 (0.4%)	5 (0.6%)	8 (0.9%)	806 (95.5%)	844 (100.0%)	2.8%
	前年度同期比	(50.0%)	(80.0%)	(60.0%)	(225.0%)	(333.3%)	(160.0%)	(250.0%)	(122.8%)	(124.2%)	-
計	25年度上半期	1,077 (3.3%)	2,973 (9.1%)	4,665 (14.3%)	5,703 (17.5%)	4,011 (12.3%)	4,479 (13.8%)	7,111 (21.9%)	2,524 (7.8%)	32,543 (100.0%)	100.0%
	24年度上半期	956 (3.2%)	3,042 (10.1%)	4,894 (16.2%)	5,681 (18.8%)	3,885 (12.9%)	4,402 (14.6%)	5,159 (17.1%)	2,126 (7.1%)	30,145 (100.0%)	100.0%
	前年度同期比	(112.7%)	(97.7%)	(95.3%)	(100.4%)	(103.2%)	(101.7%)	(137.8%)	(118.7%)	(108.0%)	-

(注)「年度上半期」下段の()内は構成比

(付表5-1) 平成25年度上半期 契約当事者年代別苦情相談上位5品目

単位:件

順位	年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明等	計
		[1,077]	[2,973]	[4,665]	[5,703]	[4,011]	[4,479]	[7,111]	[2,524]	[32,543]
1位	デジタルコンテンツ	(684)	(580)	(907)	(1,160)	(713)	(627)	(1,007)	(170)	(5,174)
2位	テレビ放送サービス	(22)	(218)	(386)	(304)	(195)	(279)	(430)	(153)	(1,534)
3位	携帯電話サービス	(18)	(183)	(159)	(176)	(174)	(167)	(359)	(150)	(1,391)
4位	不動産貸借	(13)	(79)	(112)	(160)	(135)	(154)	(109)	(109)	(1,321)
5位	運動ぐつ相談その他健康食品	(12)	(72)	(101)	(151)	(108)	(138)	(83)	(83)	(1,092)

(付表5-2) 平成25年度上半期 契約当事者(男性)年代別苦情相談上位5品目

単位：件

年代 順位	20歳未満 [674]	20歳代 [1,373]	30歳代 [2,273]	40歳代 [2,615]	50歳代 [1,930]	60歳代 [2,226]	70歳以上 [2,843]	不明等 [855]	計 [14,789]
1位	デジタルコンテンツ (472)	デジタルコンテンツ (254)	デジタルコンテンツ (438)	デジタルコンテンツ (550)	デジタルコンテンツ (443)	デジタルコンテンツ (517)	デジタルコンテンツ (303)	デジタルコンテンツ (70)	デジタルコンテンツ (3,047)
2位	テレビ放送サービス (13)	不動産貸借 (113)	不動産貸借 (215)	不動産貸借 (158)	不動産貸借 (104)	工事・建築 (145)	工事・建築 (201)	不動産貸借 (64)	不動産貸借 (784)
3位	携帯電話サービス (12)	フリーローン・サラ金 (55)	フリーローン・サラ金 (108)	フリーローン・サラ金 (101)	工事・建築 (85)	商品一般 (83)	商品一般 (144)	工事・建築 (53)	工事・建築 (650)
4位	相談その他 (10)	四輪自動車 (48)	携帯電話サービス (67)	工事・建築 (97)	フリーローン・サラ金 (81)	不動産貸借 (64)	ファンド型投資商品 (126)	商品一般 (41)	商品一般 (485)
5位	運動ぐつ (8)	携帯電話サービス (44)	四輪自動車 (64)	携帯電話サービス (82)	商品一般 (64)	ファンド型投資商品 (61)	健康食品 (110)	フリーローン・サラ金 (29)	フリーローン・サラ金 (460)

(付表5-3) 平成25年度上半期 契約当事者(女性)年代別苦情相談上位5品目

単位：件

年代 順位	20歳未満 [399]	20歳代 [1,596]	30歳代 [2,389]	40歳代 [3,079]	50歳代 [2,071]	60歳代 [2,245]	70歳以上 [4,248]	不明等 [679]	計 [16,706]
1位	デジタルコンテンツ (210)	デジタルコンテンツ (325)	デジタルコンテンツ (469)	デジタルコンテンツ (609)	デジタルコンテンツ (270)	工事・建築 (134)	健康食品 (897)	健康食品 (32)	デジタルコンテンツ (2,070)
2位	健康食品 (11)	エステティックサービス (174)	不動産貸借 (171)	不動産貸借 (145)	不動産貸借 (91)	健康食品 (115)	ファンド型投資商品 (232)	商品一般 不動産貸借	健康食品 (1,190)
3位	テレビ放送サービス (9)	不動産貸借 (105)	エステティックサービス (74)	商品一般 (92)	工事・建築 (86)	デジタルコンテンツ (109)	工事・建築 (227)	(29)	不動産貸借 (671)
4位	財布類 (8)	運動ぐつ (40)	フリーローン・サラ金 (51)	工事・建築 (79)	商品一般 (71)	ファンド型投資商品 (93)	商品一般 (207)	デジタルコンテンツ (28)	工事・建築 (592)
5位	エステティックサービス 不動産貸借 (7)	化粧品 (34)	商品一般 (48)	携帯電話サービス (78)	クリーニング (64)	商品一般 (83)	公社債 (108)	工事・建築 (26)	商品一般 (564)

(付表6) 平成 25 年度上半期 苦情相談の販売購入形態別相談件数及び構成比

<前年度同期比較>

単位：件

販売購入形態	平成 25 年度上半期		平成 24 年度上半期		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	32,543	100.0 %	30,145	100.0 %	2,398	8.0 %
特殊販売(店舗外販売)	17,522	53.9 %	15,360	51.0 %	2,162	14.1 %
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪問販売	3,500	10.8 %	3,596	11.9 %	96	2.7 %
(特殊販売に占める割合)		(20.0%)		(23.4%)		
通信販売	10,217	31.4 %	9,430	31.3 %	787	8.3 %
(特殊販売に占める割合)		(58.3%)		(61.4%)		
マルチ・マルチまがい	305	1.0 %	248	0.8 %	57	23.0 %
(特殊販売に占める割合)		(1.7%)		(1.6%)		
電話勧誘販売	2,735	8.4 %	1,800	6.0 %	935	51.9 %
(特殊販売に占める割合)		(15.6%)		(11.7%)		
ネガティブ・オプション	174	0.5 %	35	0.1 %	139	397.1 %
(特殊販売に占める割合)		(1.0%)		(0.2%)		
訪問購入	319	1.0 %	-	-	319	皆増
(特殊販売に占める割合)		(1.8%)		-		
その他無店舗販売	272	0.8 %	251	0.9 %	21	8.4 %
(特殊販売に占める割合)		(1.6%)		(1.7%)		
店舗購入	9,482	29.1 %	9,722	32.2 %	240	2.5 %
不明・無関係	5,539	17.0 %	5,063	16.8 %	476	9.4 %

(注)1 ()内は、特殊販売に占める割合。

- 苦情相談・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。)に定める販売購入の形態に従う。販売購入形態が2種類以上にわたる場合は、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の定義により1つに絞っている。
- それぞれの特殊販売の定義は、次のとおり。
 - <訪問販売> 家庭訪販、職場訪販、1日だけ開催する展示販売、SF商法、販売目的を隠した誘引方法、キャッチセールス、アポイントメントセールス等。
 - <通信販売> 通信手段(郵便、電話、ファックス、インターネット等)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)が得られると言って勧誘し、かつ、何らかの金銭負担(特定負担)をさせるもの。
 - <電話勧誘販売> 業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話の勧誘により、郵便等で契約を締結するもの。
 - <ネガティブ・オプション> 消費者から申込みもないのに商品を一方的に送りつけ、代金を請求するもの。
 - <訪問購入> 購入業者が、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。
 - <その他無店舗販売> 特商法の露店・屋台店等、2日以上展示販売。

(付表7-1) 平成 25 年度上半期 訪問販売の苦情上位 10 品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	25年度 上半期 [3,500]	24年度 上半期 [3,596]	前年度 同期比 97.3 %	備考
1	工事・建築	603	557	108.3 %	屋根工事 168、塗装工事 130、増改築工事 81
2	新聞	340	401	84.8 %	
3	テレビ放送サービス	229	170	134.7 %	テレビ放送サービス 178、衛星テレビ放送 51
4	プロパンガス	148	181	81.8 %	
5	修理サービス	123	133	92.5 %	
6	インターネット接続回線	89	96	92.7 %	光ファイバー 60、他のネット接続回線 15、インターネット接続回線14
7	給湯システム	83	62	133.9 %	電気温水器 46、ガス瞬間湯沸器 20、ガス温水ポイラー 7
8	ふとん類	82	121	67.8 %	羽毛ふとん 27、ふとん 16、ふとん類 14
9	役務その他サービス	67	57	117.5 %	
	有線テレビ放送	67	74	90.5 %	ケーブルテレビ66、有線テレビ放送1

(付表7-2) 平成 25 年度上半期 通信販売の苦情上位 5 品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	25年度 上半期 [10,217]	24年度 上半期 [9,430]	前年度 同期比 108.3 %	備考
1	デジタルコンテンツ	5,022	5,202	96.5 %	アダルト情報サイト 2,972、デジタルコンテンツ 811、出会い系サイト 550
2	健康食品	270	107	252.3 %	他の健康食品144、健康食品94、酵素食品12
3	商品一般	198	154	128.6 %	
4	運動ぐつ	176	24	733.3 %	ジョギングシューズ 108、運動ぐつ 30、バスケットシューズ 17、他の運動ぐつ 17
5	パソコンソフト	174	109	159.6 %	

(付表7-3) 平成 25 年度上半期 マルチ・マルチまがいの苦情上位 5 品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	25年度 上半期 [305]	24年度 上半期 [248]	前年度 同期比 123.0 %	備考
1	健康食品	82	86	95.3 %	健康食品47、他の健康食品25、プロテイン3
2	化粧品	56	41	136.6 %	化粧品20、基礎化粧品20、化粧品セット12
3	商品一般	22	21	104.8 %	
4	パソコンソフト	12	14	85.7 %	
5	ファンド型投資商品	8	9	88.9 %	
	音響・映像ソフト	8	4	200.0 %	デジタルディスクソフト5、他の音響・映像ソフト 2、録音・録画用ディスク1

(付表7-4) 平成25年度上半期 電話勧誘販売の苦情上位5品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	25年度 上半期 [2,735]	24年度 上半期 [1,800]	前年度 同期比 151.9 %	備考
1	健康食品	818	48	1704.2 %	健康食品488、他の健康食品278、高麗人参茶14
2	ファンド型投資商品	274	252	108.7 %	
3	商品一般	172	72	238.9 %	
4	公社債	137	176	77.8 %	
5	役務その他サービス	122	143	85.3 %	

(付表7-5) 平成25年度上半期 ネガティブ・オプションの苦情上位3品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	25年度 上半期 [174]	24年度 上半期 [35]	前年度 同期比 497.1 %	備考
1	健康食品	106	3	3533.3 %	健康食品69、他の健康食品32、深海鮫エキス2
2	商品一般	10	3	333.3 %	
3	新聞	9	3	300.0 %	

(付表7-6) 平成25年度上半期 訪問購入の苦情上位5品目

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	25年度 上半期 [319]	24年度 上半期 -	前年度 同期比 -	備考
1	商品一般	49	-	-	
2	アクセサリ	30	-	-	
3	四輪自動車	26	-	-	普通・小型自動車 23、四輪自動車 2、軽自動車 1
4	被服品一般	22	-	-	
5	着物類	20	-	-	着物 12、着物類 8

(付表7-7) 平成25年度上半期 その他無店舗販売の苦情上位3品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	25年度 上半期 [272]	24年度 上半期 [251]	前年度 同期比 108.4 %	備考
1	ミネラルウォーター	42	26	161.5 %	
2	家庭用電気治療器具	15	7	214.3 %	電位治療器 11、温熱治療器 1、他の電気治療器 1、低周波治療器 1、電気マッサージ器 1
3	洗濯物干し用品	14	7	200.0 %	物干しざお 14

(付表8-1) 平成25年度上半期 販売方法・手口別の苦情相談の上位25位

順位	販売方法・手口	件数 (前年度 上半期)	男女別		主な品目	契約当事者の 特徴	平均契約購入金額		過去4年間上半期の件数の推移			
			性別	件数			平均既支払金額	H22	H23	H24	H25	
1	電子商取引	7,974 (7,242)	男性	4,351	デジタルコンテンツ4,831 運動ぐつ172 パソコンソフト168	30～40歳代 給与生活者	26万2千円					
			女性	3,514			6万8千円					
2	電話勧誘	4,091 (2,907)	男性	1,277	健康食品955 ファンド型投資商品408 商品一般319	70歳以上 女性中心 無職 家事従事者	263万円					
			女性	2,701			91万5千円					
3	家庭訪販	3,079 (2,953)	男性	1,267	工事・建築538 新聞311 テレビ放送サービス207	70歳以上 給与生活者 無職 家事従事者	224万2千円					
			女性	1,764			92万2千円					
4	無料商法	1,329 (1,030)	男性	697	デジタルコンテンツ663 ミネラルウォーター52 工事・建築44	20歳以上 給与生活者	17万4千円					
			女性	617			3万4千円					
5	利殖商法	1,010 (899)	男性	440	ファンド型投資商品478 公社債128 株106	60歳以上 無職	1057万3千円					
			女性	558			728万8千円					
6	二次被害	552 (720)	男性	262	役務その他サービス136 ファンド型投資商品62 株59	70歳以上 無職	410万4千円					
			女性	285			236万4千円					
7	ネガティブオプション	492 (55)	男性	70	健康食品358 商品一般38 新聞10	70歳以上 女性中心 無職 家事従事者	10万2千円					
			女性	399			7千円					
8	販売目的隠匿	371 (365)	男性	146	商品一般29 工事・建築21 ファンド型投資商品18	70歳以上 給与生活者 無職 家事従事者	134万9千円					
			女性	219			25万7千円					
	身分詐称	371 (185)	男性	124	商品一般51 役務その他サービス39 ファンド型投資商品29 社会保険29	70歳以上 女性中心 無職 家事従事者	369万4千円					
			女性	231			126万9千円					
10	サイドビジネス商法	312 (277)	男性	140	健康食品40 化粧品33 デジタルコンテンツ32	20歳代 給与生活者	82万1千円					
			女性	166			42万6千円					
11	点検商法	309 (266)	男性	127	工事・建築138 住居管理設備23 修理サービス20	70歳以上 無職	95万6千円					
			女性	179			21万8千円					
12	テレビショッピング	279 (193)	男性	86	他の台所用品40 健康食品38 化粧品25	60歳以上 女性中心 無職 家事従事者	2万4千円					
			女性	191			1万6千円					
13	次々販売	275 (260)	男性	88	工事・建築43 健康食品23 エステティックサービス20	70歳以上 女性中心 無職	335万円					
			女性	183			238万円					

順位	販売方法・手口	件数 (前年度 上半期)	男女別		主な品目	契約当事者の 特徴	平均契約購入金額	過去4年間上半期の件数の推移
			性別	件数			平均既支払金額	H22 H23 H24 H25
14	当選商法	256 (296)	男性	108	ミネラルウォーター58 教養・娯楽サービスその他53 宝くじ41	70歳以上 給与生活者 無職 家事従事者	164万円	
			女性	147			141万円	
15	景品付販売	146 (150)	男性	69	新聞100 携帯電話サービス7 音響・映像ソフト5 モバイルデータ通信5	20歳以上 給与生活者 無職 家事従事者	40万8千円	
			女性	74			11万2千円	
16	カタログ通販	132 (132)	男性	37	化粧品11 商品一般9 健康食品8	60歳以上 女性中心 無職 家事従事者	53万7千円	
			女性	94			35万5千円	
17	アンケート商法	104 (76)	男性	43	健康食品27 エステティックサービス11 商品一般8	20歳代及び 70歳以上 給与生活者 無職	418万8千円	
			女性	61			14万3千円	
18	紹介販売	103 (73)	男性	48	健康食品19 化粧品18 パソコンソフト10	20歳代 給与生活者	54万7千円	
			女性	53			40万3千円	
19	アポイントメント セールス	90 (103)	男性	52	ネックレス11 パソコンソフト11 複合サービス会員8	20歳代 給与生活者	195万円	
			女性	38			81万円	
20	キャッチセールス	89 (94)	男性	13	エステティックサービス43 他の理美容用具10 ミネラルウォーター8	20歳代 女性中心 給与生活者 学生	45万6千円	
			女性	75			26万6千円	
21	職場訪販	75 (95)	男性	27	リースサービス16 新築分譲マンション8 ホームページ作成代行5	40歳代 男性中心 給与生活者 企業・団体	289万8千円	
			女性	13			46万6千円	
22	開運商法	60 (58)	男性	9	祈とうサービス19 プレスレット13 デジタルコンテンツ6	40歳代 女性中心 給与生活者 無職 家事従事者	64万1千円	
			女性	51			47万1千円	
23	過量販売	58 (53)	男性	13	健康食品9 補習用教材7 携帯電話サービス6	70歳以上 女性中心 給与生活者 無職 家事従事者	271万7千円	
			女性	44			233万6千円	
24	展示販売	53 (44)	男性	10	着物類10 家庭用電気治療器具7 頭髮用具6	70歳以上 女性中心 給与生活者 無職 家事従事者	60万1千円	
			女性	42			19万1千円	
25	業務提供誘引販 売	41 (46)	男性	15	ワープロ・パソコン内職14 他の内職・副業7 タレント・モデル養成教室3 エステティックサービス3	20～50歳代 給与生活者 無職 家事従事者	41万円	
			女性	26			14万1千円	

(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4 (P43)参照

(付表8-2) 平成25年度上半期 販売方法・手口別等苦情相談事例

電子商取引(アダルト情報サイト)

(当事者) 40歳代 女性 家事従事者 契約金額 9万9千円

(相談内容) スマートフォンを操作していたら誤ってアダルトサイトにつながってしまった。18歳以上かと表示されたので不審に思い、戻ろうとしたが画面が戻らず、仕方なく「はい」を押した。その後、再度何かにタッチしたら、「入会になりました。9万9千円支払ってください。」と表示された。サイトに電話して解約を申し出たが、2回確認しているのに払ってもらわないと困ると強く言われ、結局銀行振り込みで支払ってしまった。今後再度勧誘が来ないか心配である。どのように対応すればよいか。

(対応) 電子消費者契約法における契約の成立要件について説明し、今回の場合、不当請求の可能性が高いので個人情報を変えないためにも無視をして一切連絡をしないほうがよかったと助言し、今後の請求には応じる必要がないことを伝えた。個人情報が相手に伝わっているため、再勧誘が心配であれば、今後は登録されている電話番号以外を拒否設定にするか、電話番号を変更するなどの対応をしたほうがよいことを助言した。

インターネット通販(靴)

(当事者) 20歳代 女性 給与生活者 契約金額 7千円

(相談内容) ネットショップでブランドのスニーカーを注文した。承諾メールが届き支払先の口座を指定された。口座名義人は外国人と思われる名前で、日本語の表記に不自然なところがあったが、日本語のホームページなので当然国内のショップだと思っていた。入金後3日以内に商品を発送すると返信メールが届いたが、なかなか商品が届かず、問い合わせメールにも返信がなかった。何度もメールしたところ先日やっと商品が届いたが、発送元は中国で、注文した商品とは全く違うもので、サイズも違い着用できない。返品するので返金してほしい。

(対応) 消費生活センターで当該ネットショップのホームページを確認したところ、事業者の所在地や電話番号が記載されていなかったうえ、日本語の表記が不自然だった。海外ブランドの商品を格安で販売しているネットショップに注文したが、商品が届かない、明らかな偽物が送られてきたなどのトラブルが増えていることを情報提供した。海外の発送元に返品しても返金されるかはわからないので、事業者から届いたメールは保管し、海外サイトのトラブルに対応している消費者庁越境消費者センターに相談するよう伝えた。

説明不足（携帯電話サービス）

（当事者） 30歳代 女性 給与生活者 契約金額 4万7千円

（相談内容） 携帯電話をスマートフォンに買い換えようと思い、ショップに行き、店員に「月々の支払額が今までと同じ5千円位の契約を希望している。」と伝えると「2年割が適用されるので大丈夫。」と言われた。端末は店員が強引にお勧めの機種を提示し、希望していない機種を契約することになった。ところが契約手続き中に先の説明が間違っており、2年割りは適用されず、月々の請求額が7、8千円になることが判明した。契約の取り消しを希望したが、手続きが進んでおり取り消しできないと言われた。帰宅後すぐカスタマーセンターに事情を伝えると、後日、キャンセルはできないが、事情を考慮し2年割は適用するとの回答があった。回答に納得できない。現在の契約を解約し、別機種で契約し直したい。

（対応） 消費生活センターから事業者連絡し、相談者の苦情内容を伝えたところ、内容を調査し、わかり次第連絡するとの回答を得た。後日「相談者の希望どおり無償解約とする。店舗担当者が誤った案内をしたことからトラブルが発生したので、現場には厳重に注意した。」との報告があった。その後、相談者から「別店舗に行き無償解約の手続きは完了した。」との報告を受け相談終了とした。

家庭訪販（屋根工事）

（当事者） 80歳代 男性 自営・自由業

（相談内容） 「火災保険を利用して無料で屋根工事ができることを知っているか。」と、自宅に電話があった。以前の大雪で倒れたアンテナを直してもらったとき、屋根瓦も割れているので修理しないとそのうち雨漏りするようになると言われたことを思い出し、調査を依頼した。後日、事業者が自宅に来て屋根の調査をし、写真を撮った。火災保険により無料で修理ができるとの説明を聞き、火災保険の申請支援申込みと補修工事の請負契約を結んだ。しかし、息子がインターネットで調べたらトラブルが多発していることを知った。どうしたらよいか。

（対応） 火災保険の補償範囲は商品や契約内容によって様々なので保険会社に契約内容と補償範囲を再確認し、査定を受けるように助言するとともに、国民生活センターの同様なトラブルの注意喚起を相談者に情報提供した。相談者は申請支援申込みと補修工事契約をクーリング・オフすることにした。

相談者がクーリング・オフを事業者へ通知後、消費生活センターから事業者へ連絡し、契約解除されたことを確認した。

利殖商法（ファンド型投資商品）

（当事者） 70歳代 女性 家事従事者 契約金額 1千万円

（相談内容） アメリカの診療報酬請求債権ファンドに3年前からこれまでに1千万円以上投資した。事業者は集めた投資資金を本業に用いず配当金等に流用し、先日行政処分された。この件で被害者弁護団が結成されたとの新聞記事を見た。だまされたと思うので出資金を取り戻したい。

（対応） 金融庁が当該事業者に対して行った行政処分について情報提供し、管轄の窓口を案内した。後日弁護団の相談電話が開設されたこと、説明会が開催されることがわかったので、窓口の電話番号や説明会の日時、場所等を情報提供した。

利殖商法・電話勧誘販売（ファンド型投資商品）

（当事者） 60歳代 女性 家事従事者 契約金額 5千万円

（相談内容） 2か月前、投資に関する電話が来た。「もうすぐ太陽光発電を担う将来有望な事業者よりパンフレットが届く。パンフレットが届いた人しか出資できないのでその権利を譲ってほしい。」との内容だった。その後、電話をしてきた事業者から「出資の権利を買い取りたいという資産家がいる。あなたの名義で50口分、5千万円を申し込んでくれれば高額な謝礼を支払う。」と言われたので申し込みをした。ところが後日「実は名義貸しはファンド設立事業者に対する重大な背信行為に当たる。近く監査が入るのでこれがばれると罪に問われるかもしれない。」と事業者から連絡が来た。放置すれば家を差し押さえられるが、一部支払いをすれば責任を免れるらしい。どうすればよいか。

（対応） 実態のない極めて詐欺的な取引と思われる。ファンドや未公開株にまつわる利殖商法の劇場型勧誘について事例を紹介した。事業者の言いなりに支払ってはいけない。これ以上連絡を取ってはいけないと伝えた。聞き取りの最中にも、相談者の携帯電話に事業者から立て続けに電話が入ってきた。パンフレットや事業者の連絡先等具体的な情報を整理して、警察に通報するよう助言した。

キャッチセールス・無料商法（痩身エステ）

（当事者） 20歳代 女性 学生 契約金額 40万3千円

（相談内容） 繁華街で、エステの様子を見るだけでいいので店に遊びに来るよう誘われた。そこで無料体験エステを勧められて予約した。後日体験エステの施術後、痩身エステの契約を勧められたが、費用も高額であるので支払えないと断った。しかし、毎月1万円位なら払えるのではないかと、また、契約書にアルバイト収入が120万円位あると記載すればクレジットカードの審査に通るから大丈夫と説得され、契約した。しかし、アルバイト収入はわずかで、支払いはできない。クーリング・オフのこともきちんと説明されなかった。契約後1回は施術を受けたがクーリング・オフしたい。

（対応） クーリング・オフ通知の書き方、出し方を伝えた。また消費生活センターから事業者からクーリング・オフするので返金してほしいと連絡したところ了承された。相談者に以上の報告と返金の有無を確認し、振込みがなければ再相談するように助言した。

架空請求（商品一般）

（当事者） 60歳代 男性 給与生活者

（相談内容） 自分宛に不審な封筒が届いた。開封したところ「調査業務を業務内容としている弊社に決済代行機関から依頼を受けて通知しています。契約会社に対し未払い費用が発生し、幾度かのご請求の末、回収不可能と判断されたため、現状請求金額については未納のまま放置が続いています。決済代行機関からは民事訴訟法に基づき、簡易裁判所にその支払い義務を求め、法的措置に移行すべき状況とされています。現状における状況のお問い合わせや詳細確認、和解などのご相談、ご希望などご連絡については下記の相談窓口で受け付けさせていただきます。との記載があった。インターネットでこの会社を調べると架空請求であり連絡しないほうがよいとの書き込みがあるが、無視したままでよいか。

（対応） ファックスで書面を消費生活センターに送ってもらい内容を確認した。架空請求であることを説明し、無視して連絡しないよう助言した。万が一裁判所から通知が来た場合は、放置せず早急に消費生活センターか法律相談窓口にご相談するよう、併せて説明した。

インターネット通販（ウィルス駆除ソフト）

（当事者） 40歳代 女性 家事従事者 契約金額 3千円

（相談内容） インターネットを利用しているときに、突然「ウィルスに感染した。今すぐ駆除ソフトを購入しないと大変なことになる。」とのメッセージが出てきた。あわててクレジットカードで決済してソフトをダウンロードしたが、プログラムが起動せず使えなかった。そこで事業者へ解約のメールを送ったが返事がない。インターネットの口コミを見ると詐欺ソフトだと記載がある。どうしたら解約できるだろうか。

（対応） インターネットで調べたところ、事業者の電話番号が判明した。消費生活センターから相談者の申し出を伝えたところ、「30日間は返金に応じている、本人から連絡してほしい。」との回答であった。相談者に以上を伝え、手続きを取るよう助言した。

マルチ商法（投資用ソフト）

（当事者） 20歳代 男性 学生 契約金額 73万5千円

（相談内容） 友人からお金が儲かると言われ、喫茶店で友人と販売会社の人から話を聞いた。ソフトを使えばお金が儲かり、さらに知人を紹介すると3万5千円のマージンが入るので、73万5千円のソフトを購入してもすぐ元は取れると言われた。お金がないと言うと、年収300万円の会社員ということにして消費者金融から借りればいいと言われ、契約した。その足で友人、販売会社の人と一緒に2店の消費者金融で借入れをし、お金を支払った。契約書には加盟店契約と書いてあり、クーリング・オフはできないと説明された。だんだん怪しい話と思うようになった。まだソフトは受け取っていないので解約、返金してほしい。

（対応） 特定負担と特定利益の説明がされておりマルチ商法と思われるが、概要書面はなかった。契約書には記載がなかったが、クーリング・オフができることを説明した。クーリング・オフ通知を早急に事業者に簡易書留で出すよう助言した。消費生活センターからは書面不備と、学生を消費者金融で借金させる手口は問題であると事業者に伝え交渉した。後日全額返金になったと相談者から報告があった。マルチ商法で必ず儲かるとは限らず、自分が被害者になるだけでなく、加害者になって友人関係が崩れたりするケースが多いので、安易に飛びつかないことを伝えて相談を終了した。

二次被害・原野商法（土地売買仲介契約）

（当事者） 70歳代 男性 無職

（相談内容） 40年前、父は遠方の原野を購入した。2年前、父はこの土地の売却を勧められ、広告料と称して30万円を支払った経緯がある。結局売却はできず、この事業者とも連絡が付かなくなった。その後、この事業者は行政処分されたとのことだった。

先日父のもとに売却を持ちかける別事業者が来訪したらしい。「かつての事業者との話が進まず連絡も取れないなら我が社に任せてほしい。」と言われ父は信用しているようだ。以前と同様の事態になる可能性があるのではやめさせたい。

（対応） 原野商法の二次被害についてトラブル事例を情報提供し、2年前に取引した事業者の行政処分については処分した自治体の報道発表ページを案内した。当該ページを父親にも見てもらい注意喚起を促してほしいと伝えた。また直接本人から相談をするようにと伝えた。遠方の土地については、実際に見たり、現地の自治体から情報を得るほうがよいと助言した。

(付表9-1) 平成25年度上半期 危害内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例

単位：件

商品・役務等 危害内容	商品・役務等																	計	割合	平成24年度上半期件数				
	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	レンタル・リース・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	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	他の行政サービス
骨折	1					1	1	1		1	1				1		1	8	2		18	3.1%	26	
脱臼・捻挫	5	1																			6	1.0%	6	
切断																					0	0.0%	2	
擦過傷・挫傷・打撲傷	3	1	5		5	4	1	7	1	1	1		1	1	1		3	6	1		42	7.1%	38	
刺傷・切傷	2	6	6		1	4	1		1		1	1					5	1	5		34	5.8%	33	
頭蓋(内)損傷														1			2				3	0.5%	2	
神経・脊髄の損傷	2		2				1								1		1	6	1		14	2.4%	9	
筋・腱の損傷																		1			1	0.2%	3	
感覚機能の低下						1											1	3			5	0.9%	5	
熱傷		2	6			3	1	1		1	1						2	9	3		29	4.9%	24	
凍傷																		1			1	0.2%	1	
皮膚障害		7	7		9	137	3			3			1				1	28	3		199	33.8%	130	
感電障害			1								1										2	0.3%	1	
中毒		1							1										1	2	5	0.9%	6	
呼吸器障害		2	8		1					4		1						1	1		18	3.1%	27	
消化器障害		31	1		1													1	8		42	7.1%	38	
その他の傷病及び諸症状	1	31	26	1	5	14	2	1	3	3	1	1			5		5	58	8		165	28.0%	130	
不明						1											1	1	1		4	0.7%	3	
計	14	82	62	1	22	164	10	10	7	1	13	5	3	2	2	8	0	22	125	34	1	588	100.0%	484
割合	2.4%	13.9%	10.5%	0.2%	3.7%	27.9%	1.7%	1.7%	1.2%	0.2%	2.2%	0.9%	0.5%	0.3%	0.3%	1.4%	0.0%	3.7%	21.3%	5.8%	0.2%	100.0%	-	-
平成24年度上半期件数	14	49	53	2	22	109	15	9	12	1	11	9	2	0	2	4	1	21	128	20	0	484	-	-

[相談事例] (足痩せ美容医療の脂肪溶解注射)

(当事者) 30歳代 女性 給与生活者 契約金額 32万円

(相談内容) 足痩せのためインターネットで見つけた美容外科に行った。医師から足に注射するだけで脂肪を溶解できると強く勧められ、8回コースを契約。その日のうちに太ももの前後に注射をしたら施術後足がしびれて腫れた。1週間後腫れは引いたが、今後は施術したくない。しかし、医師から足だけでなく顔のリフトアップも勧められ、今度病院に行くと、あと60万円位の契約をしなければならない。これ以上契約したくない。解約して返金を求めることができるだろうか。

(対応) 消費生活センターで契約書を確認したところ、解約については精算式が示されていた。そこで相談者に解約できるので病院に早く返金を求める、新たな契約はしないと断り、後日、相談者から、新たな契約は断り、すでに契約した分については解約でき、規約に沿って返金を受けたとの報告があった。

(付表9-2) 平成25年度上半期 危険内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例

単位：件

商品・役務等 危険内容	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	レンタル・リース・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	金融・保険サービス	運輸・通信サービス	教養・娯楽サービス	保健・福祉サービス	他の役務	計	割合	平成24年度上半期件数
火災							1												1	0.5%	3
発火・引火		11			2	1	1												15	6.9%	13
発煙・火花		12	1		2	4	3												22	10.1%	22
過熱・こげる		24			1	9	2				2								38	17.4%	35
ガス漏れ																			0	0.0%	1
点火・燃焼・消火不良								1											1	0.5%	6
漏電・電線等の障害		2						1											3	1.4%	3
燃料・液漏れ等		2	1			1	2												6	2.7%	6
化学物質による危険					1														1	0.5%	0
破裂		4			1														5	2.3%	12
破損・折損	1	7		1	3	4	14	2		1	2	2							37	16.9%	25
部品脱落		5			2		4												11	5.0%	14
機能故障		3			1		31				2								37	16.9%	48
転落・転倒・不安定		3					1										1		5	2.3%	2
バリ・鋭利											1								1	0.5%	1
操作・使用性の欠落		1				1	1							2					5	2.3%	4
腐敗・変質	1																		1	0.5%	1
異物の混入	15				2													2	19	8.7%	18
異物の侵入																			0	0.0%	3
その他		3			2	1		1		1								1	10	4.6%	14
計	17	77	2	1	17	21	60	5	0	2	2	8	0	2	0	1	0	3	218	100.0%	231
割合	7.8%	35.3%	0.9%	0.5%	7.8%	9.6%	27.5%	2.3%	0.0%	0.9%	0.9%	3.7%	0.0%	0.9%	0.0%	0.5%	0.0%	1.4%	100.0%	-	-
平成24年度上半期件数	20	63	3	2	6	34	66	3	1	6	4	7	1	0	6	1	6	2	231	-	-

[相談事例] (破裂した瓶入りヘアトニック)

(当事者) 60歳代 女性 家事従事者

(相談内容) 夫のヘアトニックを購入し、保管場所である洗面台の化粧品を入れるボックスに収納した。その翌日大きな音がし、見てみるとボックスの中でヘアトニックの瓶が破裂して散らばっていた。メーカーに苦情を伝えたら「そうならないよう容量は少なめにしているが、室内が高温だったことが原因で破裂したのではないか。」と言われた。壊れた商品を送れば新品と交換するとのこと。

とても危険なことだし、夏といえども街中のような高温になるわけではない。メーカーの言い分に不審が募るので消費生活センターに情報提供したい。

(対応) 消費生活センターから、メーカー及び消費生活センターの技術担当者に相談したところ、成分の中に揮発性の高いエタノールが含まれており、高温の環境下、それが原因で破裂したのではないかとの見解を得られたので、その旨相談者に伝えた。30年以上愛用した商品だがこんなことは初めてであり、非常に危ないと感じていたが、既にメーカーにはガラス瓶の使用をやめてほしいという要望を自分で伝えており、消費生活センターは記録に残すだけでよいとのことであった。

参考資料

(参考1) 消費生活相談の区分

区分	性 格
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・消費生活センター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、センターがその商品・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・事業者からの相談

(参考2) 商品・役務等別分類

A. 商品一般	A 0 0	6. 他の保健衛生品	F 6 0	7. 預貯金・証券等	Q 7 0
B. 食料品		G. 教養娯楽品		7.5. デリバティブ取引	Q 7 5
1. 食料品一般	B 1 0	1. 教養娯楽品一般	G 1 0	7.6. ファンド型投資商品	Q 7 6
2. 主要食品		2. 文具・事務用品	G 2 0	8. 融資サービス	Q 8 0
1. 穀類	B 2 1	2.1. パソコン・パソコン関連用品	G 2 1	9. 他の金融関連サービス	Q 9 0
2. 魚介類	B 2 2	2.5. 電話機・電話機用品	G 2 5	R. 運輸・通信サービス	
3. 肉類	B 2 3	3. 学習教材	G 3 0	7. 運輸・運送サービス	
4. 乳卵類	B 2 4	4. 書籍・印刷物	G 4 0	0. 運輸・運送サービス一般	R 7 0
5. 野菜・海藻	B 2 5	5. 音響・映像製品	G 5 0	1. 旅客運送サービス	R 7 1
6. 油脂・調味料	B 2 6	6. スポーツ用品	G 6 0	2. 郵便・貨物運送サービス	R 7 2
3. し好食品		7. 光学機器・時計		8. 放送・通信サービス	
1. 果物	B 3 1	1. カメラ類	G 7 1	0. 放送・通信サービス一般	R 8 0
2. 菓子類	B 3 2	2. 時計	G 7 2	1. 電報・固定電話	R 8 1
3. 飲料	B 3 3	3. 他の光学機器	G 7 3	2. 移動通信サービス	R 8 2
4. 酒類	B 3 4	8. 玩具・遊具	G 8 0	3. 放送・コンテンツ等	R 8 3
4. 肉類食品	B 4 0	9. 他の教養娯楽品		4. インターネット通信サービス	R 8 4
5. 他の食料品		1. 楽器	G 9 1	S. 教育サービス	
1. 健康食品	B 5 1	2. 他の教養娯楽品	G 9 2	1. 教育一般	S 1 0
2. 食料品その他	B 5 2	II. 車両・乗り物		2. 学校教育	S 2 0
C. 住居品		1. 車両・乗り物一般	H 1 0	3. 補習教育	S 3 0
1. 住居品一般	C 1 0	2. 自動車	H 2 0	4. 他の教育	S 4 0
2. 家事用品		3. 自動車用品	H 3 0	T. 教養・娯楽サービス	
1. 食生活機器	C 2 1	4. 自転車・用品	H 4 0	1. 教養・娯楽一般	T 1 0
2. 食器・台所用品	C 2 2	5. 運搬用具	H 5 0	2. 旅行代理業	T 2 0
3. 洗濯・裁縫用具	C 2 3	6. 他の乗り物	H 6 0	3. 宿泊施設	T 3 0
4. 掃除用具	C 2 4	I. 土地・建物・設備		4. 教室・講席	T 4 0
5. 洗剤等	C 2 5	1. 土地・建物・設備一般	I 1 0	5. 観覧・鑑賞	T 5 0
3. 住生活用品		2. 土地	I 2 0	6. 各種会員権	T 6 0
1. 空調・冷暖房機器	C 3 1	(借地 L-I 2 0)		7. 他の教養・娯楽	T 7 0
2. 家具・寝具	C 3 2	(土地造成 M-I 2 0)		U. 保健・福祉サービス	
3. 室内装備品	C 3 3	(土地管理 O-I 2 0)		1. 保健・福祉一般	U 1 0
4. 照明器具	C 3 4	3. 建物		2. 保健	
4. 他の住居品	C 4 0	1. 建物一般	I 3 1	1. 医療	U 2 1
D. 光熱水品		2. 集合住宅	I 3 2	2. 理美容	U 2 2
1. 光熱水品一般	D 1 0	(分譲マンション I 3 2)		3. 浴場	U 2 3
2. 電気	D 2 0	(賃貸マンション・アパート		4. 衛生サービス	U 2 4
3. ガス	D 3 0	L-I 3 2)		3. 福祉	
4. 石炭	D 4 0	(マンション管理 O-I 3 2)		1. 保育	U 3 1
5. 水道	D 5 0	3. 戸建住宅	I 3 3	2. 老人福祉・サービス	U 3 2
6. 他の光熱水品	D 6 0	(建売住宅 I 3 3)		4. 他の保健・福祉	U 4 0
E. 被服品		(借家 L-I 3 3)		V. 他の役務	
1. 被服品一般	E 1 0	(注文住宅 M-I 3 3)		1. 外食・食事宅配	V 1 0
2. 和服	E 2 0	(増改築 M-I 3 3)		2. 冠婚葬祭	V 2 0
3. 洋服		4. 他の建物	I 3 4	3. 家事サービス	V 3 0
1. 洋服一般	E 3 1	4. 住宅構成材	I 4 0	4. 役務その他	V 4 0
2. 紳士洋服	E 3 2	5. 住宅設備		W. 内職・副業・お祝い課	
3. 婦人洋服	E 3 3	1. 空調・冷暖房・給湯設備	I 5 1	1.5. 内職・副業一般	W 1 5
4. 子供洋服	E 3 4	2. 衛生設備	I 5 2	3. 自動販売機	W 3 0
5. 洋装下着	E 3 5	3. 屋外装備品	I 5 3	4. 内職・副業	W 4 0
4. 身の回り品		4. 他の住宅設備	I 5 4	5. 無償連鎖課	W 5 0
1. 履物	E 4 1	J. 他の商品	J 0 0	X. 他の行政サービス	X 0 0
2. かばん	E 4 2	K. クリーニング	K	Z. 他の相談	
3. アクセサリー	E 4 3	L. レンタル・リース・貸借	L	1. 消費者運動	Z 1 0
4. 他の身の回り品	E 4 4	M. 工事・建築・加工	M	(消費者問題一般)	
5. 生地・糸類	E 5 0	N. 修理・補修	N	2. 家庭管理	Z 2 0
6. 他の被服品	E 6 0	O. 管理・保管	O	3. 健康管理	Z 3 0
F. 保健衛生品		P. 役務一般	P 0 0	4. 相続関係	Z 4 0
1. 保健衛生品一般	F 1 0	Q. 金融・保険サービス		5. 慣習・しきたり	Z 5 0
2. 医薬品	F 2 0	1. 念仏・供養一般	Q 1 0	6. 婚姻	Z 6 0
3. 医療用具	F 3 0	2. 生命保険	Q 2 0	7. 相続	Z 7 0
4. 化粧品	F 4 0	3. 損害保険	Q 3 0	8. 相談その他	Z 8 0
5. 理美容器具・用品	F 5 0	3.5. その他の保険	Q 3 5		

A ~ J 「商品」

K ~ O 「商品関連役務」(網掛け部分)

P ~ V 「役務(サービス)」

(参考3) 内容別分類

内容別分類	相談内容
安全・衛生	身体・生命の被害及び、そのおそれのある事故、火災・発火等の危険、食品衛生、発ガン性や残留農薬等の一般的安全性及び衛生に関する相談
品質・機能 役務品質	商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等及び役務の内容・水準等に関する相談
法規・基準	法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等規定された一定の基準に関する相談
価格・料金	商品の価格及び利用料、使用料等役務の対価に関する相談
計量・量目	商品の計量方法、計量・量目及びそれらの不足に関する相談
表示・広告	商品・役務の内容、取引条件及び取引に関するその他の事項について事業者が行う表示、広告、マーク等の相談
販売方法	購入したか否か関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談
契約・解約	法律行為としての契約に関する相談及び法定解除理由がないと判断される解約に関する相談
接客対応	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談
包装・容器	商品に附随する包装、容器に関する相談
施設・設備	商品・役務を販売している施設、設備に関する安全・衛生、品質・機能等一切の相談
買物相談	商品・役務を購入するに先立って、情報を収集する目的での相談
生活知識	商品・役務の購入に関係なく、生活の知恵、暮らしのノウハウ等を問う相談
その他	上記のいずれにも含まれない内容の相談

(参考4) 販売方法・手口一覧

区 分	内 容
電子商取引	オンラインショッピング、インターネット等のネットワーク上で行う取引
電話勧誘	販売員が消費者の職場や家庭等へ電話で勧誘し、商品・サービスを販売するもの
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
無料商法	「無料サービス」「無料体験」など「無料」をセールストークにして広告やチラシで人を集め高額な商品やサービスを売りつける商法
利殖商法	「高利回り」など利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法
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
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
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るもの
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
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」等のセールストークで、「講座」や機材等を契約させる商法
点検商法	「点検に来た」と言って来訪し、「布団にダニがいる」「工事をしないと危険」などと、事実と異なることを言い新品や別の商品・サービス等を契約させる商法
テレビショッピング	テレビを広告媒体とした通信販売
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
当選商法	「当選した」「あなたが選ばれた」などと特別な優位性を強調して売りつける商法
景品付販売	景品を押付けて強引に契約するなど、景品を付けることを販売勧誘の手段にしているもの
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
アンケート商法	「アンケートに答えて」「アンケートをとるだけ」等といて消費者の警戒心を解かせて売りつける商法
紹介販売	商品・サービスを購入した人に、知人など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」などと、販売目的を隠し、あるいは「特別に選ばれた」などと有利な条件を強調して電話等で喫茶店や営業所などへ呼び出し、商品・サービスを契約させるもの
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、応じるまで開放しない雰囲気の中で商品・サービスの契約をさせるもの
職場訪販	販売員が商品の販売を目的に消費者の職場を訪問し、商品・サービスを販売するもの
開運商法	「購入しなければ不幸になる」などと不安をあおり、それを解消するために必要と、商品(つばや数珠)や祈祷などを契約させる商法
過量販売	商品・サービスともに必要以上の量や長期間の契約を迫り、結果として高額な契約をさせるもの
展示販売	展示会や博覧会と称して、一定期間仮設店舗などの会場で商品を販売するもの
業務提供誘引販売	「業務提供利益」を受けられるとして顧客を誘引し、顧客に商品やサービスの販売・あっせんをし、その対価として金銭的負担(特定負担)を負わせる取引

(参考5) 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内

平成25年12月1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 [土日は電話相談のみ]	毎日 [年末年始・祝日は除きます。]	平日 9:00～18:00 土日 9:00～16:45	横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオアシスタワー4階	045-845-6666
	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)により市内18区役所またはセンターで行います。				
川崎市	川崎市消費者行政センター [夜間(金曜日)は電話相談のみ]	月～金 金(夜間)	9:00～16:00 16:00～19:00	川崎市川崎区砂子1-8-9 川崎御幸ビル5階	044-200-3030
	上記センターのほか、面談相談が必要な場合は、中原区(金曜)・高津区(火曜)・多摩区(月曜)の3区役所で出張相談を行います。前日までに上記電話へ予約を。				
相模原市	相模原市北消費生活センター	毎日	9:00～12:00、13:00～16:00	相模原市緑区橋本6-2-1 JR橋本駅北口 イオン橋本店6階	042-775-1770
	相模原市相模原消費生活センター	月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	相模原市中央区相模原1-1-3 JR相模原駅 セリオ相模原4階	042-776-2511
	相模原市南消費生活センター	月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	相模原市南区相模大野5-31-1 相模原市南区合同庁舎3階	042-749-2175
横須賀市	横須賀市消費生活センター	月～金 (祝祭日を除く)	8:30～16:30	横須賀市本町2-1 総合福祉会館内2階	046-821-1314
平塚市	平塚市消費生活センター	月～金	9:30～16:00	平塚市八重町3-3 JAビルがながわ内2階	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	藤沢市朝日町1-1 藤沢市役所内	0466-25-1111 (代)
小田原市	小田原市消費生活センター	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]	月～金	9:30～16:00	茅ヶ崎市茅ヶ崎1-1-1 茅ヶ崎市役所内	0467-82-1111 (代)
逗子市	逗子市生活安全課	月・水・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)	月・木 [祝日の際は、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 秦野市役所内	0463-82-5181
厚木市	厚木市消費生活センター	月～金	9:30～16:00	厚木市栄町1-16-15 厚木商工会議所会館内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	9:00～16:30	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、13:00～15:30 [偶数月第2水曜日は13:00～15:30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	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	葉山町町民サービス課	水	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	寒川町町民窓口課 [茅ヶ崎市の相談窓口も利用可]	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]	月～金	8:30～17:15	中郡大磯町東小磯183番地 大磯町役場内	0463-61-4100 (代)
二宮町	二宮町防災安全課 [職員が対応]	月～金	9:00～17:00	中郡二宮町二宮961 二宮町役場内	0463-71-3311 (代)
中井町	中井町環境経済課 [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	大井町総務安全課防災安全室 [職員が対応]	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	松田町環境経済課 [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	山北町商工観光課 [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	0465-75-3646
開成町	開成町産業振興課 [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	0465-84-0317
箱根町	箱根町総務防災課 [職員が対応]	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	真鶴町町民生活課 [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	月・木 [火・水・金は随時職員が対応]	10:00～12:00、13:00～16:00	愛甲郡愛川町角田251-1 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	月～金 土・日・祝日	9:30～19:00 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
	お住まいの市町村で相談窓口を開いていない日や、特別な理由でお住まいの市町村での相談を希望しない方などからの相談を受け付けています。 詳しくはかながわ中央消費生活センターへお問い合わせください。 年末年始及び平成26年2月16日、4月20日、6月15日、8月17日、10月19日、12月21日、12月28日17時以降及び平成27年2月15日(かながわ県民センター休館日)はお休みです。				

(注) 祝日は、かながわ中央消費生活センターをご利用ください。また、相模原市に在住、在勤の方は相模原市北消費生活センターもご利用いただけます。

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。

おかしいな、困ったなと思ったら、消費生活センターに相談しましょう。

消費者ホットライン

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを！

0 5 7 0 - 0 6 4 - 3 7 0

身近な消費生活相談窓口につながります。



神奈川県

県民局くらし県民部消費生活課（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）