

平成 27 年度 神奈川県内における

消費生活相談概要

平成 28 年 7 月

本誌は、平成 27 年度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、「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た相談情報を分析し、消費者被害の未然防止や拡大防止を図るために発行するものです。

目 次

1	消費生活相談の状況	1
2	苦情相談の状況	1
	(1) 苦情相談件数は 67,272 件	1
	(2) 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
	(3) 契約当事者の年代別では 40 歳代が 1 位、60 歳代が 2 位 70 歳代以上が全体の 19.4%	3
	(4) 販売購入形態別では「通信販売」が 1 位	4
	(5) 販売方法・手口別では「電子商取引」が 1 位	5
	(6) 「危害」、「危険」に関する相談ともに減少	6
3	特徴的な苦情相談	7
	(1) 「高齢者」の苦情相談	7
	(2) 「通信販売」に関する苦情相談	16
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	25
	(1) 苦情相談	25
	(2) 生活再建支援相談	27

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 27 年度 県内市町村消費生活センター等の消費生活相談総件数	30
(付図 1) 苦情相談件数の推移	31
(付表 1-2) 平成 27 年度 相談者の居住地別苦情相談件数	32

<苦情相談上位品目関連>		
(付表 2-1)	平成 27 年度	苦情相談の上位 25 品目<前年度比較> …………… 33
(付表 2-2)	平成 27 年度	苦情相談の上位 25 品目<前年度順位比較> …………… 34
(付図 2)	平成 27 年度	苦情相談の上位品目等の年代別件数<前年度比較> …………… 35
<契約当事者関連>		
(付図 3)	平成 27 年度	苦情相談の契約当事者年代別件数<前年度比較> …………… 37
(付図 4)	平成 27 年度	苦情相談の契約当事者職業別件数及び構成比<前年度比較> …………… 37
(付表 3)	平成 27 年度	契約当事者性別・年代別苦情相談件数<前年度比較> …………… 38
(付表 4-1)	平成 27 年度	契約当事者年代別苦情相談の上位 5 品目 …………… 38
(付表 4-2)	平成 27 年度	契約当事者(男性)年代別苦情相談の上位 5 品目 …………… 39
(付表 4-3)	平成 27 年度	契約当事者(女性)年代別苦情相談の上位 5 品目 …………… 39
<特殊販売関連>		
(付表 5)	平成 27 年度	苦情相談の販売購入形態別相談件数及び構成比<前年度比較> …………… 40
(付表 6-1)	平成 27 年度	「訪問販売」の苦情上位 10 品目<前年度比較> …………… 41
(付表 6-2)	平成 27 年度	「通信販売」の苦情上位 5 品目<前年度比較> …………… 41
(付表 6-3)	平成 27 年度	「マルチ・マルチまがい」の苦情上位 5 品目<前年度比較> …………… 41
(付表 6-4)	平成 27 年度	「電話勧誘販売」の苦情上位 5 品目<前年度比較> …………… 42
(付表 6-5)	平成 27 年度	「ネガティブ・オプション」の苦情上位 3 品目<前年度比較> …………… 42
(付表 6-6)	平成 27 年度	「訪問購入」の苦情上位 5 品目<前年度比較> …………… 42
(付表 6-7)	平成 27 年度	「その他無店舗販売」の苦情上位 3 品目<前年度比較> …………… 42
<販売方法・手口別関連>		
(付表 7-1)	平成 27 年度	販売方法・手口別の苦情相談の上位 25 位 …………… 43
(付表 7-2)	平成 27 年度	販売方法・手口別等苦情相談事例 …………… 45
<危害・危険関連>		
(付表 8-1)	平成 27 年度	危害内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例 …………… 49
(付表 8-2)	平成 27 年度	危険内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例 …………… 50
<その他>		
(付図 5)	平成 27 年度	相談方法別件数及び構成比<前年度比較> …………… 51
(付表 9)	平成 27 年度	苦情相談の分類別状況 …………… 52
(付表 10)	平成 27 年度	苦情相談の契約購入金額・既支払金額 …………… 53
(付表 11)	平成 27 年度	クーリング・オフに関する相談の契約購入金額 …………… 53
(付図 6)	平成 27 年度	苦情相談処理日数(平成 28 年 3 月 31 日現在) …………… 54
(付図 7)	平成 27 年度	苦情相談処理結果状況(平成 28 年 3 月 31 日現在) …………… 54
(付表 12-1)	平成 27 年度	契約当事者の地域別苦情相談件数<前年度比較> …………… 55
(付表 12-2)	平成 27 年度	契約当事者の地域別苦情相談の上位 10 品目 …………… 55
参考資料		
(参考 1)	消費生活相談の区分 …………… 56	
(参考 2)	商品・役務等別分類 …………… 57	
(参考 3)	内容別分類 …………… 58	
(参考 4)	販売方法・手口一覧 …………… 59	
(参考 5)	神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内 …………… 60	

1 消費生活相談の状況

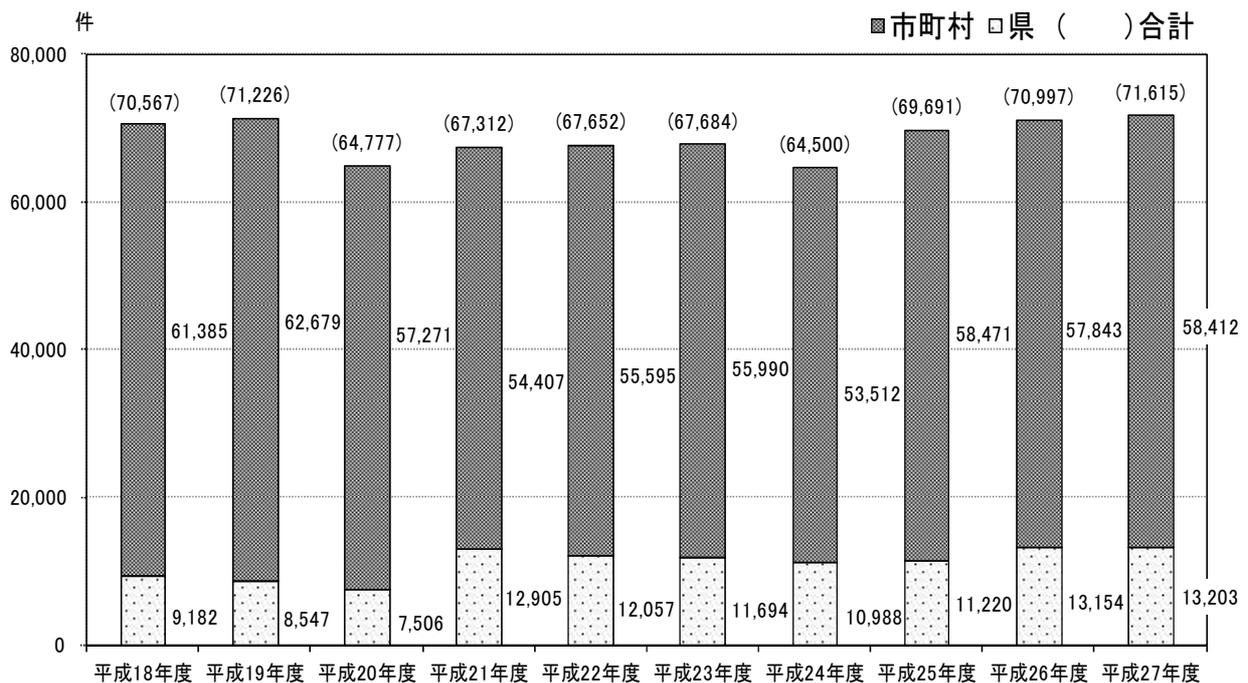
消費生活相談総件数は、71,615件

(P30 付表1-1、P31 付図1)

平成27年度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、71,615件(県13,203件、市町村58,412件)で、前年度(70,997件)と比べ618件(0.9%)増加しています。

相談総件数の内訳は、苦情相談67,272件、問合せ4,343件(前年度：苦情相談67,279件、問合せ3,718件)で、苦情相談が消費生活相談全体の93.9%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、「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67,272件

(P30、P32 付表1-1~2、P31 付図1)

苦情相談は67,272件(県12,394件、市町村54,878件)で、前年度と比べ7件の減少となっていますが、ほぼ同数の高水準にあります。

インターネットのプロバイダ契約、回線契約などの「インターネット接続回線」やデータ通信専用の通信契約に関する「モバイルデータ通信」など、インターネットや通信関係サービスの相談が増加した一方、「ファンド型投資商品」「公社債」など金融商品に関する相談が大幅に減少しました。

(2) 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

(P33～P34 付表2-1～2、P35～P36 付図2)

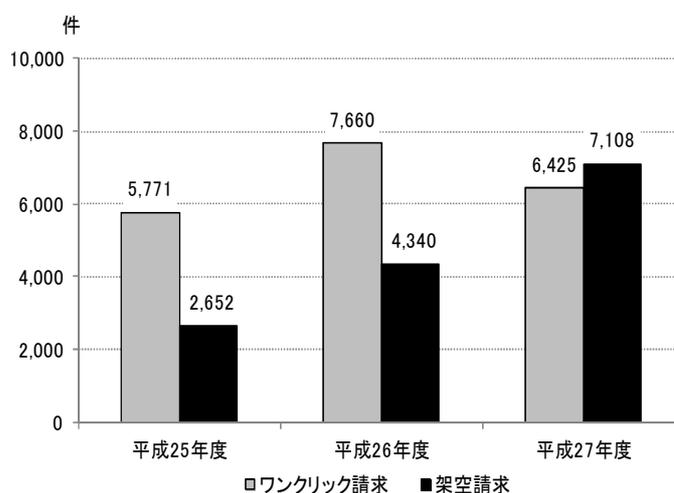
◆苦情相談の多い品目

苦情相談の上位品目別では、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15,400件です。

前年度(13,929件)と比べ1,471件(10.6%)増加しており、苦情相談全体の22.9%を占めています。主な内訳をみると、「アダルト情報サイト」が7,506件(前年度8,632件、13.0%減)、「他のデジタルコンテンツ」が6,602件(前年度3,922件、68.3%増)、「出会い系サイト」が797件(前年度907件、12.1%減)となっています。

スマートフォンでアダルトサイトの「年齢確認」をクリックしたら、いきなり登録となって、高額な料金を請求されたといった「ワンクリック請求」に関する相談や、身に覚えのない有料動画サイトの閲覧履歴があり、本日中に連絡がない場合は法的手段を取るなどのメールを送りつけてくる「架空請求」に関する相談が多く寄せられており、特に「架空請求」に関する相談は、平成25年度から約2.7倍に増加しています。

(参考) ワンクリック請求・架空請求の件数推移



※ 「デジタルコンテンツ」とは、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3,116件で、前年度(3,026件)と比べ90件(3.0%)増加しています。

3位は「工事・建築」の2,691件で、前年度(2,701件)と比べ10件(0.4%)減少となっています。内訳をみると「新築工事」に関する相談は減少する一方で、主に訪問販売による「屋根工事」に関する相談が増加しています。

◆増加率の大きい品目

前年度と比べ増加率が大きい相談としては、21位の「興信所」が436件で、前年度(278件)と比べ158件(56.8%)増加しています。アダルトサイトでワンクリック請求を受けた消費者が、「ワンクリック請求を解決する」とうたうインターネットの広告を見て事業者に連絡したところ、実際は興信所であって、高額な料金を請求されたなどという相談が多く寄せられています。

40歳代からの相談が最も多く、次いで30歳代、50歳代、20歳代となっています。前年度と比較すると、80歳以上を除く全ての年代で相談が増えていますが、とりわけ40歳代、50歳代からの相談が急増しました。

5位の「インターネット接続回線」が2,409件で、前年度(1,598件)と比べ811件(50.8%)

増加しました。電話で「今よりも月々の利用料金が安くなる」などと勧誘されたが、実際には今までよりも高くなっていったなどの相談が多く寄せられています。平成 27 年 2 月より NTT 東西から光回線サービスの卸売を受けた事業者（光コラボレーション事業者）が提供する光回線サービス（光卸）が開始された影響と考えられます。

15 位の「モバイルデータ通信」は 658 件で、前年度（464 件）と比べ 194 件（41.8%）増加しました。「モバイルルーターの契約をした際に、通信速度制限がないと説明を受けていたのに、実際はデータの通信量が増えると速度制限がかかってしまう」などの相談が寄せられています。

7 位の「健康食品」は 1,272 件で、前年度（932 件）と比べ 340 件（36.5%）増加しました。全ての年代で増加していますが、20 歳未満が 85 件で、前年度（30 件）と比べ約 2.8 倍と急増しています。また、60 歳以上は 576 件で全体の 45.3% を占め、高齢者からの相談が多く寄せられています。「インターネット通販で初回お試しのつもりで申し込んだところ、実は定期購入契約だった」などの相談が増えています。

◆減少率大きい品目

一方、減少率が大きかった相談は、21 位の「ファンド型投資商品」の 436 件で、前年度（637 件）と比べ 201 件（31.6%）減少しています。次いで、25 位の「プロパンガス」の 411 件で、前年度（512 件）と比べ 101 件（19.7%）減少しています。なお、前年度 15 位であった「公社債」は 148 件で、前年度（638 件）と比べ 490 件（76.8%）減少しています。

（3）契約当事者（※）の年代別では 40 歳代が 1 位、60 歳代が 2 位

70 歳代以上が全体の 19.4%

（P37 付図3～4、P38 付表3、P38～P39 付表4-1～3）

契約当事者を年代別にみると、最も件数が多いのは「40 歳代」の 12,202 件（構成比 18.1%）です。2 位は「60 歳代」の 9,530 件（14.2%）、3 位は前年度 5 位の「50 歳代」が 9,449 件（14.1%）と続きます。

なお、「70 歳代」と「80 歳以上」を合計した「70 歳代以上」とすると、13,068 件（19.4%）となり、「70 歳代以上」が「40 歳代」を上回っています。

平成 27 年度は、「40 歳代」と「50 歳代」が前年度と比べ件数が増加し、それ以外の年代で減少しました。特に 60 歳代以上の年代では「ファンド型投資商品」や「公社債」の相談件数が減少したことが影響していると思われます。

※ 「契約当事者」には、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も含む。

『性別』では、男性の占める割合が 47.0%、女性の割合が 49.4% で、前年度と比べ女性の割合が 0.6% 増加しました。

『職業別』では、「給与生活者」が 39.3%、「無職」が 23.1%、「家事従事者」が 18.9%、「学生」が 4.4% の順で続き、前年度とほぼ同じ構成となっています。なお、「給与生活者」の構成比が 1.4 ポイント増加し、「家事従事者」が 0.8 ポイント減少しています。

『年代別』に品目をみると、80 歳以上では「工事・建築」が 1 位ですが、他の年代では「デジタルコンテンツ」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ます。また、「インターネット接続回線」が、20 歳代から 70 歳代までの各年代で上位に入っています。

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」が、80歳以上では「新聞」が、20歳未満と80歳以上では「健康食品」が上位に入っています。

これを更に性別でみると、男性では、20歳代から80歳以上の各年代で「インターネット接続回線」が上位に入っているほか、20歳代から40歳代で「フリーローン・サラ金」が上位に入っています。

女性については、「健康食品」が40歳代以下と70歳代以上で上位に入っています。また、20歳未満では「タレント・モデル内職」が、20歳代以下では「エステティックサービス」が、さらに60歳以上では公的機関等を名乗り漏えいした個人情報を削除するなどといった「役務その他サービス」が上位に入っています。

(4) 販売購入形態別では「通信販売」が1位 (P40 付表5、P41~P42 付表6-1~7)

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38,413件で、全体の57.1%を占めており、前年度(37,588件、55.9%)と比べ構成比で1.2ポイント増加しています。

特殊販売に関する相談のうち68.1%を「通信販売」が占め、次いで「訪問販売」が18.0%、「電話勧誘販売」が9.5%となっています。前年度と比べ「通信販売」の件数が増加し、一方、「電話勧誘販売」や「訪問購入」などが減少しています。

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6,915件で、前年度(6,978件)と比べ63件(0.9%)減少しています。品目別では、1位は「工事・建築」の1,398件、次いで「新聞」の585件となっています。「工事・建築」では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。

また、電気温水器などに関する「給湯システム」、鍵の開錠などに関する「役務その他サービス」、戸建て住宅や住宅設備の修理に関する「修理サービス」が前年度と比べ20%を超える増加となっています。

一方、「プロパンガス」が205件で、前年度(291件)と比べ29.6%減少しています。

イ 通信販売

『通信販売』に関する相談は26,148件で、前年度(24,670件)と比べ1,478件(6.0%)増加しています。品目別では、「デジタルコンテンツ」が14,982件と最も多く、全体の57.3%を占めており、また前年度と比べ10.4%増加しています。

増加が目立ったものは、「健康食品」の757件で、前年度(391件)と比べ93.6%増加しています。「インターネットの広告でお試しとあった健康食品を注文したところ、定期購入契約になっていた」などの相談が寄せられています。

また、「化粧品」が400件で、前年度(274件)と比べ46.0%増加しています。

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627件で、前年度(646件)と比べ19件(2.9%)減少しています。品目別では、「健康食品」に関する相談が110件で最も多くなっています。また、「他の内職・副業」が68件で、前年度(31件)と比べ119.4%増加しています。

エ 電話勧誘販売

『電話勧誘販売』に関する相談は3,651件で、前年度(4,117件)と比べ466件(11.3%)減少

しています。品目別では、「インターネット接続回線」の1,103件が最も多く、前年度（688件）と比べ60.3%増加しています。次いで、「商品一般」が261件で、前年度（229件）と比べ14.0%増加しています。

一方、5位の「ファンド型投資商品」は129件で、前年度（294件）と比べ56.1%減少しています。また、前年度2位の「公社債」は84件で、前年度（464件）と比べ380件（81.9%）と大幅に減少しており、『電話勧誘販売』の件数減の大きな要因の一つとなっています。

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163件で、前年度（133件）と比べ30件（22.6%）増加しています。品目別では、「健康食品」の37件が最も多く、前年度（18件）と比べ約2倍に増加しています。

カ 訪問購入

『訪問購入』に関する相談は550件で、前年度（635件）と比べ85件（13.4%）減少しています。「不用品を買い取ります」といった商品を特定しない勧誘である「商品一般」が最も多く、77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359件で、前年度（409件）と比べ50件（12.2%）減少しています。品目別では、「パーキング」が20件、「健康食品」が12件などとなっています。

（5）販売方法・手口別（※1）では「電子商取引」が1位 （P43～P44 付表7-1）

◆苦情相談の多い手口

販売方法・手口別にみると、1位は『電子商取引』が21,896件で、前年度（20,788件）と比べ1,108件（5.3%）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14,331件で、『電子商取引』の65.5%を占めています。契約当事者の特徴としては、年代では「30歳代から50歳代」、職業では「給与生活者」が多く、男性（11,541件）が女性（10,043件）の約1.1倍となっています。「平均契約購入金額（※2）」は18万9千円、「平均既支払金額（※3）」は6万1千円となっています。

2位は、『家庭訪販』の6,108件で、前年度（6,137件）と比べ29件（0.5%）減少しています。品目別内訳では「工事・建築」（1,295件）、「新聞」（543件）、「テレビ放送サービス」（403件）となっています。契約当事者の特徴としては、年代では「60歳以上」、職業では「無職」が多く、女性（3,464件）が男性（2,537件）の約1.4倍となっています。「平均契約購入金額」は179万5千円、「平均既支払金額」は81万9千円です。

3位は、『電話勧誘』の5,706件で、前年度（6,543件）と比べ837件（12.8%）減少しています。品目別内訳では「インターネット接続回線」が1,181件で『電話勧誘』の20.7%を占めています。契約当事者の特徴としては、年代では「60歳以上」、職業では「無職」が多く、女性（3,331件）が男性（2,133件）の約1.6倍となっています。「平均契約購入金額」は241万2千円、「平均既支払金額」は106万円です。

◆増減が目立つ手口

主な手口で増加が目立つものは、12位の『テレビショッピング』の524件で、前年度（449件）と比べ75件（16.7%）の増加、7位の『サイドビジネス商法』の770件（前年度675件、14.1%増）、8位の『点検商法』の700件（前年度627件、11.6%増）となっています。

商品・役務別で「ファンド型投資商品」「公社債」などの金融商品に関する相談件数が大幅に減少したことを受け、13位の『劇場型勧誘』（396件）が前年度（1,055件）と比べ659件（62.5%）減少、9位の『利殖商法』（641件）が前年度（1,456件）と比べ815件（56.0%）減少となっています。件数は減っていますが、両手口とも平均契約購入金額、既支払金額ともに他の手口と比べ高額なものになっています。

※1 「販売方法・手口別」の詳細は参考4(P59)参照。

※2 「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。

※3 「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。

（6）「危害」、「危険」に関する相談ともに減少

（P49～P50 付表8-1～2）

◆「危害」に関する相談

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 925 件で、前年度（985 件）と比べ 60 件（6.1%）減少しています。

商品・役務別にみると、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 233 件（25.2%）で最も多く、次いで、健康食品や調理食品などの「食料品」が 172 件（18.6%）となっています。

内容別にみると、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 261 件（28.2%）で最も多くなっています。次いで、化粧品や薬、美容室でのパーマによる「皮膚障害」が 204 件（22.1%）となっています。

◆「危険」に関する相談

危害に至る恐れがある『危険』に関する相談は 378 件で、前年度（507 件）と比べ 129 件（25.4%）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 110 件（29.1%）で最も多く、次いで「食料品」が 73 件（19.3%）となっています。

内容別にみると、食品などに異物が混入したという「異物の混入」が 62 件（16.4%）で最も多くなっています。次いで、火花が散ったなどの「発煙・火花」が 53 件（14.0%）、家電製品や携帯電話などが熱くなった、周囲がこげたなどの「過熱・こげる」が 42 件（11.1%）となっています。

3 特徴的な苦情相談

(1) 「高齢者」の苦情相談

神奈川県の高齢者人口統計調査によれば、平成27年1月1日現在、総人口に占める65歳以上の割合は23.4%となっています。

こうした中で、高齢者の一人暮らしや高齢の夫婦だけの世帯が増加しており、自宅にいることの多い高齢者が悪質業者にだまされ、深刻な被害に遭うケースも数多く見受けられるところです。高齢者には健康上や経済的な不安を抱える方も多く、こうした弱みにつけ込んだ悪質業者が様々な手口で高齢者をターゲットとして不当な契約を結ばせるなどしています。

そこで、高齢者の消費者トラブルについて、苦情相談の傾向を分析してみました。

<分析の対象>

分析データ：神奈川県及び県内市町村の相談窓口で受け付けた苦情相談のうち、平成25～平成27年度の「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

分析項目：契約当事者が65歳以上の相談

※ 総務省統計局を始めとする多くの機関で65歳以上を高齢者として分析していることから、ここでも65歳以上の契約当事者を高齢者としました。

相談事例：平成27年度に受け付けた苦情相談から抽出

ア 苦情相談件数について (表1、図1)

「高齢者」の苦情相談件数は17,813件で、前年度(18,307件)と比べ494件(2.7%)減少しました。

年代別では、65歳から69歳の相談は4,778件から4,745件と33件(0.7%)減少、70歳代は8,970件から8,544件と426件(4.7%)減少、80歳以上は4,559件から4,524件と35件(0.8%)減少と、いずれの年代でも前年度と比べ減少しています。要因の一つとして、「ファンド型投資商品」「公社債」などの金融商品に関する相談の大幅な減少が影響していると考えられます。

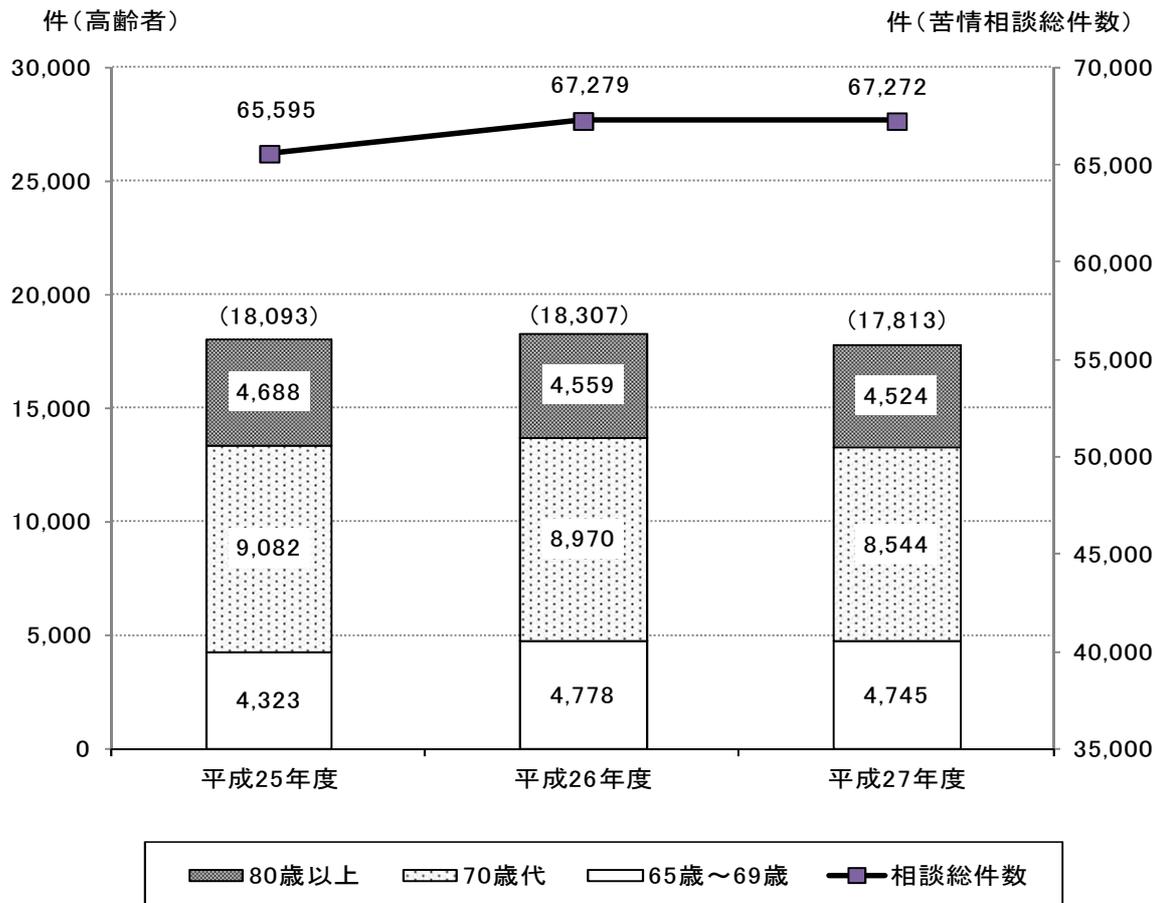
しかしながら、苦情相談総件数に占める割合は、平成27年度は26.5%と、前年度(27.2%)と比べ若干減少していますが、神奈川県の65歳以上の人口構成比(23.4%、平成27年1月1日現在)を上回り、苦情相談全体の4分の1以上を占め、依然として高水準の相談が寄せられています。

(表1) 「高齢者」の苦情相談件数の推移

区分	単位：件			
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	前年度比
高齢者の苦情相談 件数(A)	18,093 (100.0%)	18,307 (100.0%)	17,813 (100.0%)	97.3%
65歳～69歳 (構成比)	4,323 (23.9%)	4,778 (26.1%)	4,745 (26.6%)	99.3%
70歳代 (構成比)	9,082 (50.2%)	8,970 (49.0%)	8,544 (48.0%)	95.3%
80歳以上 (構成比)	4,688 (25.9%)	4,559 (24.9%)	4,524 (25.4%)	99.2%
苦情相談総件数(B)	65,595	67,279	67,272	100.0%
苦情相談総件数に占める 高齢者の相談の割合(A)/(B)	27.6%	27.2%	26.5%	
神奈川県の人口における 65歳以上の割合 ※	21.7%	22.5%	23.4%	

※ 神奈川県年齢別人口統計調査による(各年1月1日現在)

(図1) 「高齢者」の苦情相談件数の推移



イ 商品・役務別について (表2、表3)

平成27年度は、「デジタルコンテンツ」に関する相談を筆頭に、「工事・建築」「商品一般」に関する相談が上位を占めています。

「デジタルコンテンツ」は3,084件で、アダルトサイト接続に伴うワンクリック請求や身に覚えのないサイトの利用料に関する架空請求などの相談が寄せられ、前年度(2,434件)と比べ650件(26.7%)増加しています。また「工事・建築」は、訪問販売による屋根工事、塗装工事、トイレの改修工事等に関するもので、高齢者を狙った住宅リフォームトラブルが依然として続いている状況が窺えます。

そのほか、5位の「健康食品」、7位の「修理サービス」、10位の「携帯電話サービス」が前年度と比べ増加しています。

一方、「ファンド型投資商品」は274件で、前年度(457件)と比べ183件(40.0%)減少、「公社債」は117件で、前年度(506件)と比べ389件(76.9%)減少となっています。

年代別にみると、各年代とも「デジタルコンテンツ」と「工事・建築」が1・2位を占めています。「健康食品」は、いずれの年代で10位以内に入っていますが、特に80歳以上で4位に入っており、注文していない健康食品が送られてきたなどという相談が前年度は大幅減でしたが、再び寄せられているので注意が必要です。

(表2) 「高齢者」 商品・役務別の上位10品目

単位:件

	商品・役務名	平成 27年度	平成 26年度	前年度比	主な品目と件数
1	デジタルコンテンツ	3,084	2,434	126.7%	①他のデジタルコンテンツ 1,763 ②アダルト情報サイト 1,232 ③出会い系サイト 61
2	工事・建築	1,246	1,218	102.3%	①屋根工事 332 ②塗装工事 197 ③衛生設備工事 185 ④増改築工事 156 ⑤工事・建築サービス 140
3	商品一般	947	818	115.8%	
4	インターネット接続回線	662	562	117.8%	
5	健康食品	523	434	120.5%	
6	役務その他サービス	444	447	99.3%	
7	修理サービス	368	287	128.2%	
8	新聞	353	407	86.7%	
9	不動産貸借	341	357	95.5%	①賃貸アパート 265 ②借家 38 ③借地 18
10	携帯電話サービス	307	231	132.9%	

参考	ファンド型投資商品	274	457	60.0%	
	公社債	117	506	23.1%	

(表3) 平成27年度「高齢者」 年代別・商品・役務別の上位10品目

	65歳～69歳 [4,745]	件数	70歳代 [8,544]	件数	80歳以上 [4,524]	件数
1	デジタルコンテンツ	1,313	デジタルコンテンツ	1,500	工事・建築	455
2	工事・建築	234	工事・建築	557	デジタルコンテンツ	271
3	商品一般	214	商品一般	467	商品一般	266
4	インターネット接続回線	200	インターネット接続回線	346	健康食品	260
5	不動産貸借	134	役務その他サービス	223	新聞	152
6	役務その他サービス	108	健康食品	205	インターネット接続回線	116
7	修理サービス	94	修理サービス	162	役務その他サービス	113
8	携帯電話サービス	90	不動産貸借	157	修理サービス	112
9	フリーローン・サラ金	69	携帯電話サービス		相談その他	90
10	ファンド型投資商品・健康食品	58	新聞	149	ファンド型投資商品	81

ウ 主な相談内容について (表4)

相談内容の上位をみると、1位は「強引」、2位は「インターネット通販」、3位は「解約」となっており、これまで1位だった「電話勧誘」が5位となりました。

アダルトサイトのワンクリック請求や身に覚えのないサイト利用料を請求される架空請求の増加に伴い、「インターネット通販」は前年度と比べ601件(21.0%)増加し、2位となっています。

(表4)「高齢者」 年度別相談内容の上位10位

	平成25年度 [18,093]	件数	平成26年度 [18,307]	件数	平成27年度 [17,813]	件数
1	電話勧誘	4,753	電話勧誘	3,821	強引	3,787
2	強引	3,695	強引	3,621	インターネット通販	3,457
3	解約	3,415	解約	3,620	解約	3,259
4	家庭訪販	2,926	家庭訪販	3,137	家庭訪販	3,087
5	信用性	2,655	インターネット通販	2,856	電話勧誘	2,991
6	高価格・料金	2,239	信用性	2,512	信用性	2,377
7	契約書・書面	1,896	契約書・書面	2,251	高価格・料金	2,359
8	返金	1,836	高価格・料金	2,237	契約書・書面	2,338
9	説明不足	1,806	説明不足	2,029	説明不足	2,124
10	インターネット通販	1,746	返金	1,660	架空請求	2,029

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

エ 販売方法・手口別について (表5)

販売方法・手口別では、『電子商取引』が3,522件で、前年度(2,912件)と比べ610件(20.9%)増加し、前年度3位から1位となりました。アダルトサイトのワンクリック請求、利用の覚えがないサイト利用料を請求される架空請求に関する相談が多く寄せられていることが増加の要因となっています。

2位の『家庭訪販』では、「工事・建築」に関する相談が多く寄せられています。

3位の『電話勧誘』では、前年度主要品目であった「公社債」「ファンド型投資商品」の減少に伴い、相談件数が大きく減少しています。また、7位の『劇場型勧誘』や9位の『利殖商法』も、同様の理由で大幅に件数が減少していますが、平均契約購入金額は他の手口と比べて高く、その主な品目は金融関連商品が上位を占めています。

(表5) 高齢者 販売方法・手口別の上位10位

	販売方法・手口 [17,813]	平成 27年度	平成 26年度	前年度比	平均契約 購入金額 (千円)	主な品目と件数
1	電子商取引	3,522	2,912	120.9%	243	①デジタルコンテンツ 2,868 ②商品一般 99 ③役務その他サービス 46 ④パソコンソフト 44 ⑤他のネット通信関連サービス 31
2	家庭訪販	3,087	3,137	98.4%	1,842	①工事・建築 766 ②新聞 285 ③修理サービス 169 ④テレビ放送サービス 110 ⑤ふとん類 102
3	電話勧誘	2,991	3,821	78.3%	2,588	①インターネット接続回線 407 ②商品一般 352 ③役務その他サービス 232 ④健康食品 199 ⑤ファンド型投資商品 141
4	身分詐称	699	911	76.7%	5,445	①役務その他サービス 132 ②商品一般 122 ③相談その他 61 ④社会保険 40 ⑤インターネット接続回線 34
5	無料商法	585	695	84.2%	252	①デジタルコンテンツ 206 ②工事・建築 57 ③役務その他サービス 37 ④インターネット接続回線 29 ⑤修理サービス 18
6	点検商法	463	439	105.5%	994	①工事・建築 234 ②他の台所用品 29 ③修理サービス 29 ④役務その他サービス 28 ⑤駆除サービス 26
7	劇場型勧誘	339	858	39.5%	11,395	①公社債 56 ②老人ホーム 55 ③ファンド型投資商品 49 ④役務その他サービス 44 ⑤商品一般 39
8	二次被害	328	462	71.0%	2,600	①山林 55 ②デジタルコンテンツ 48 ③役務その他サービス 41 ④別荘地 21 ⑤ふとん類 16
9	利殖商法	321	886	36.2%	7,422	①ファンド型投資商品 158 ②公社債 40 ③株 30 ④他のデリバティブ取引 21 ⑤投資信託 12
10	次々販売	317	313	101.3%	4,600	①工事・建築 66 ②ふとん類 29 ③健康食品 20 ④山林 14 ⑤他の台所用品 11 ⑥新聞 11 ⑦ファンド型投資商品 11

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

オ 契約購入金額(※1)・既支払金額(※2)について (図2、図3、表6)

平成27年度の「高齢者」の契約購入金額について構成比をみると、「10万円未満」の件数が50.7%と最も多くなっています。一方、50万円以上の高額な金額の割合が、「高齢者以外」と比べると大きくなっています。これは既支払金額の構成比でも同様のことが窺え、契約購入金額同様に50万円以上の高額な金額の割合が、「高齢者以外」と比べ大きくなっています。

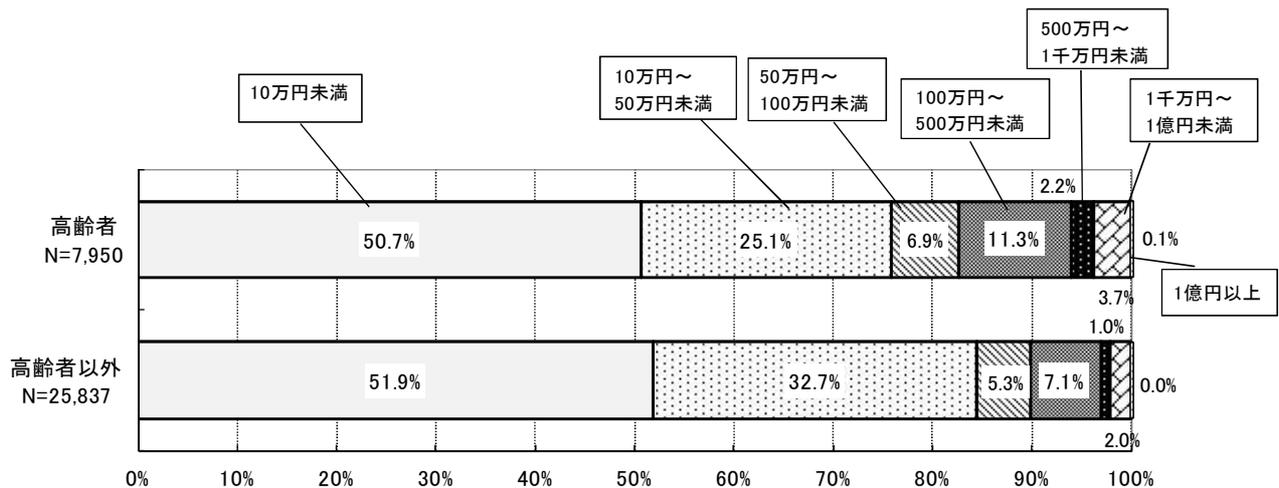
平成27年度の「高齢者」の平均契約購入金額は159万4千円で、「高齢者以外」(110万9千円)の約1.4倍となっています。平均既支払金額では、「高齢者」は92万1千円で、「高齢者以外」(34万4千円)の約2.7倍となっており、「高齢者」に係る金額は、「高齢者以外」の金額より依然高額になっています。

なお、高齢者に係る金額は、前年度と比べ、平成27年度の平均契約購入金額は減少し、平均既支払金額は増加しています。

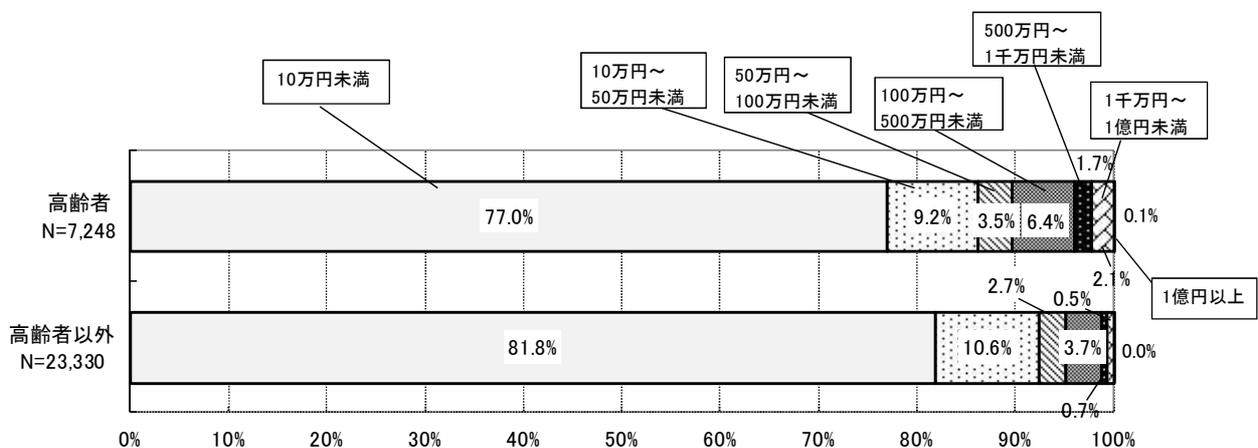
※1 「契約購入金額」とは、苦情相談に係る取引の契約金額、購入金額または事業者から請求を受けている金額のこと。

※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。

(図2) 平成27年度 契約購入金額別件数割合



(図3) 平成27年度 既支払金額別件数割合



(注) 「具体的な金額を請求されていないもの」「支払いをしていないもの」及び「金額不明」を除いて分析しています。

(表6) 平均契約購入金額・平均既支払金額の推移(高齢者・高齢者以外)

単位:千円

	区 分	平成25年度	平成26年度	平成27年度
平均契約 購入金額	高 齢 者	1,887	1,827	1,594
	高齢者以外	1,274	1,035	1,109
平均既 支払金額	高 齢 者	983	817	921
	高齢者以外	465	347	344

カ まとめ

高齢者の相談は苦情相談全体の4分の1以上となっており、県人口の65歳以上の割合を超える相談が寄せられています。トラブルの背景には、高齢者が日頃感じている孤独感、健康面や経済的な不安に加えて、加齢に伴う判断能力の低下など、高齢者ならではの不安要素があると言われています。

近年、高齢者もインターネットを手軽に利用するようになり、様々な情報を入手しやすくなる一方で、アダルトサイトを閲覧した途端に会員登録され高額な料金を請求されたり、利用した覚えのないサイト利用料の請求を受けるなどの相談が多く寄せられています。また、光卸サービスの開始により、様々な事業者が参入し、競争が激化する中で、インターネットのプロバイダ料金などが安くなるといわれ、内容をよく理解できないまま契約したところ、かえって月々の支払いが高くなったなどという相談も増えています。

前年度上位にあった「公社債」や「ファンド型投資商品」などの金融商品に関する相談は大きく減少しましたが、話題性のあるニュースや世の中の関心事に便乗したセールストークを次々と考え出し、「あなたには購入する権利がある」「名義を貸してほしい」「権利を譲ってほしい」などと高齢者を信用させるために様々な登場人物を用意する「劇場型勧誘」などに注意が必要です。

一人暮らしや夫婦だけの高齢者世帯が増加し、親族による恒常的な見守りも困難となっていることから、身近に相談する人がいない、自身の被害を自覚していないなど、問題が潜在化、深刻化することも懸念されます。

こうしたトラブルを防ぐため、地域で活動する様々な主体による高齢者の見守り活動を通じて、インターネット利用の注意点、消費生活知識や消費生活センターの周知を進めていくほか、高齢者自身ができることとして、電話機の留守番電話機能や発信番号表示機能を活用して、知らない人からの電話には出ないようにすることも効果的と考えられます。

【高齢者に関する相談事例】

○架空請求（デジタルコンテンツ）

（当事者） 80歳代 男性 無職 契約金額 8万円

（相談内容） 昨日、携帯電話にショートメッセージが届き、「有料動画閲覧あり。解除の電話を頂ければ身元調査、裁判手続きを行う。」と書かれていたので、ボタンを押したら、相手に電話がつながった。相手は、「7月頃動画閲覧登録をしている。30分見ている。」と言い、今日8万いくらかを送れと言われた。身に覚えがないと言っても、記録がある、払わないと債権回収に回すと言われた。そして、居住市町村名、生年月日、携帯電話番号を聞かれた。息子にこの話をしたら、ネットで調べて、詐欺サイトとの情報があると言われた。どう対応したらよいか。

（対応） 最近の架空請求の事例を紹介した。身に覚えのない請求はお金を払わず、今後は無視して様子を見ること、これ以上相手に連絡をしないこと、ただし、裁判所からの「支払督促」や少額訴訟の「呼出状」と思われる文書が届いた場合は、放置せず消費生活センターに相談するよう伝えた。携帯電話番号を知られているため、登録以外の電話番号を着信拒否する設定等の対策をとることを助言した。

○家庭訪販・点検商法（屋根工事）

（当事者） 80歳代 女性 無職 契約金額 20万円

（相談内容） 銀行の窓口担当者だが、一人暮らしの高齢者が銀行の窓口に来ている。一昨日、若い男性の業者がチャイムを鳴らし、「近くで作業をしていて、お宅の屋根の釘が浮いているのが見えた。お金は要らないので、打ち直してあげる。」と言われたという。屋根に上がり点検をすると、「直したほうがいい、80万円くらい」と言ったが断ると、安くすると言われ、20万円で契約書にサインしたらしい。支払いはしていないが、後日工事に来る。翌日本人から業者に解約したいと電話したが、「今更解約しないでほしい」と言われたらしい。消費生活センターで相談を受け付けてほしい。

（対応） 当事者に電話をかわってもらったところ、本人もセンターへの相談を希望した。いったん自宅に戻り、契約書をFAX送付してもらおうと、裏面にクーリング・オフの記載があった。センターから事業者と連絡すると、事業者はクーリング・オフを了解し、その旨を来訪して伝えるというので、その必要はないと伝えた。相談者には、事業者はクーリング・オフを了承したが、念のためクーリング・オフの葉書を出すよう助言した。近隣に親族がいるとのことだったので、今後の自宅の修繕については、親族と連絡を取り合って検討するように助言した。

○電話勧誘（健康食品）

（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） 健康食品の販売会社から「2週間前に注文を受けた健康食品を明日の夕方に代金引換で配達する」と連絡があった。注文した覚えがないと主張したが、「住所、名前、電話番号を確認している」と言われた。日記を確認してもやはり注文していない。明日の夕方健康食品が届くことになっているが、断るにも連絡先も分からず困っている。

（対応） 電話勧誘で承諾している場合はクーリング・オフできる可能性があることを説明し、配達されても受け取りを拒否し、業者名等を控えて消費生活センターに連絡するよう伝えた。相談者から連絡を受けて、消費生活センターから事業者に連絡したところ、「電話勧誘をして本人から住所等を聞いた」との説明があり、相談者に再確認したが、やはり覚えがないとのことだった。契約書は未送付とのことであり、事業者からもその事実を確認したため、相談者の解約意思を事業者側に伝え、了承された。念のためクーリング・オフ通知を送付することとし、方法を助言した。

○電話勧誘（インターネット接続回線）

（当事者） 70歳代 男性 無職

（相談内容） 数日前に「光電話を利用されている方ですね。光は『早特』に変わります。インターネットを使っていますか。」と電話があった。現在契約中の大手通信会社と思い、言われるままにインターネットで操作した。契約者は夫かと聞かれ、ハイと答えた。本日、知らない事業者から「申込確認書兼同意書」と「確認項目チェックシート」などが送られてきて、契約中の大手通信会社ではないことが分かった。解約したい。

（対応） 契約者（夫）に解約の意思を確認し、契約者から事業者に解約意思を伝えるように助言した。後刻、契約者から連絡があり、解約を担当者に伝え、了承されたとのこと。ただ、勧誘を受けた相談者がインターネットで何の操作をしたか不明で心配とのことだったので、消費生活センターから事業者に連絡し、確認書の返送がないので契約には至っていなかったこと、インターネット操作は光卸（※）の転用番号取得であって、有効期限内に処理しなければ無効となることを確認できたため、相談者にその旨を伝えた。

※NTT東西から光回線サービスの卸売を受けた事業者が提供する光回線サービス

○家庭訪販（新聞）

（当 事 者） 70 歳代 女性 家事従事者

（相談内容） 同居で高齢の母が、来訪した新聞勧誘業者の強引な勧誘を断り切れず、2年間の新聞購読契約をしたらしい。来年7月から2年間の契約だが、小サイズの洗剤が10個以上入っていきそうなダンボール2箱、液体洗剤1本と米3キロを2袋の大量の景品ももらっている。景品は未開封で、母は解約を希望しているが、可能だろうか。

（対 応） 相談者から契約関係書類を提供してもらい、内容を確認した。クーリング・オフ通知の書き方、出し方のモデルを示し、当事者名義で発送するよう助言するとともに、消費生活センターから販売責任者へ当事者の意向を伝えたところ、解約は了承された。併せて、当事者間で景品の引き取りについて話し合い、早急に処理するよう依頼し、販売店から責任をもって対処するとの回答を得たので、相談者にその旨を報告した。

○劇場型勧誘（ファンド型投資）

（当 事 者） 70 歳代 女性 家事従事者 契約金額 1,500 万円

（相談内容） 3日前から、保険会社から頻繁に電話がかかってくる、「大手流通グループが担う健康ランド建設に投資したいので名義を貸してほしい」という。「居住する市町村に持家がある60歳以上の方だけをお願いしている」と懇願され困惑していたが、先ほど「私名義で既に1,500万円の投資をした、絶対迷惑はかけない」と電話があった。ほどなく大手流通グループの担当者から電話が入り、私が投資したことの御礼を言われたが、そのことを保険会社の担当者に告げると、「名義を貸したことが会社にばれるとまずい。このことは黙っているように。」と言われ、不安になった。勝手に高額の投資をさせられてしまったのか。

（対 応） 相談者はかなり慌てているようだったが、時間をかけて聞き取りをしたところ次第に落ち着いてきた。3日前からの電話は、実体のない詐欺的な取引だと思われるので、これ以上話を聞いたり関わらないようにと伝え、ファンドや社債の購入のため名義を貸してほしい等と電話をかけ、後日「名義貸しは法律違反で逮捕される」等と脅かし、金銭を請求する手口について情報提供した。日中は一人とのことだったので、留守番電話にし、着信があってもすぐには応答しないよう助言した。発信者番号通知サービスの利用も検討するよう伝えた。また、家族にも経緯を伝え、不審な電話が続く場合は警察に相談するよう助言した。

(2) 「通信販売」の苦情相談

店舗に行くことなく、インターネット等で商品やサービスの申込みをする「通信販売」は、消費活動には欠かせない便利なツールとなっている反面、様々なトラブルも発生しています。

そこで、「通信販売」の苦情相談の傾向について分析してみました。

なお、商品やサービスの購入に関する苦情相談を分析するため、架空請求など「契約（購入）した覚えのない請求」を多く含む「デジタルコンテンツ」については、今回は対象から除いています（以下、「通信販売」では、商品及び「デジタルコンテンツ」を除いた役務（サービス）の分析をしています。）

<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 25 年度から平成 27 年度までの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

分析項目：通信販売（商品及び役務）に関する苦情相談

役務（サービス）については、「デジタルコンテンツ」を除いたものとする。

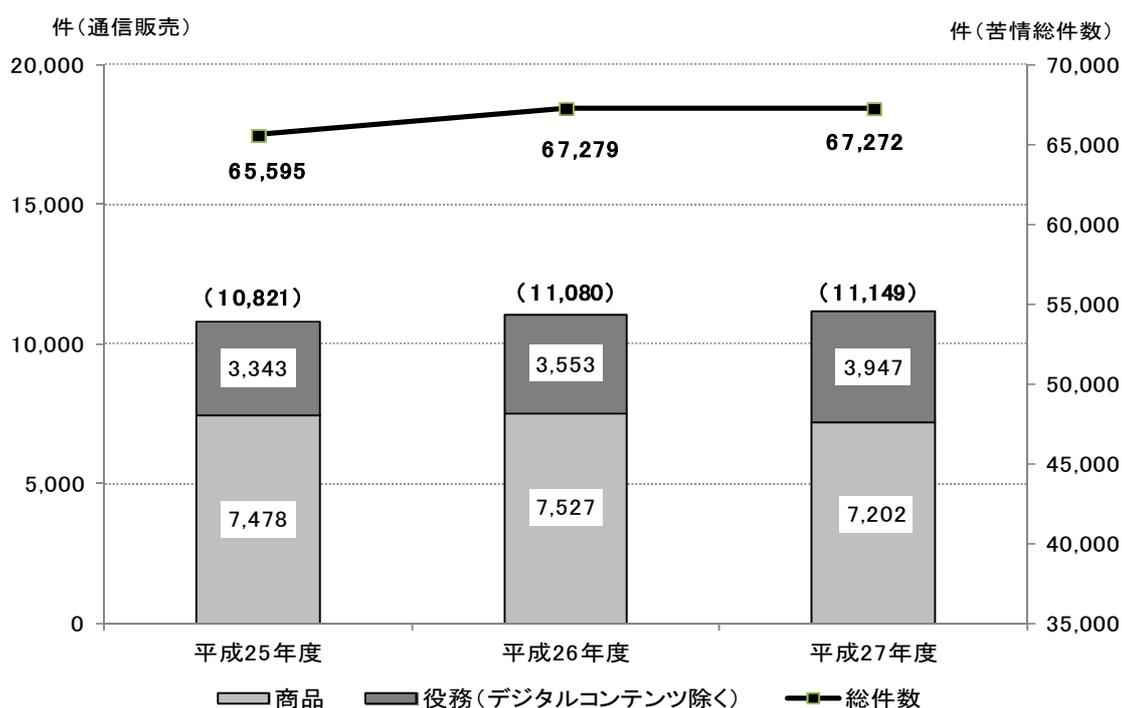
相談事例：平成 27 年度に受け付けた苦情相談から抽出

ア 苦情相談件数について (図 1)

「通信販売」の苦情相談件数は、平成 25 年度から平成 27 年度にかけて、緩やかな増加傾向にあります。平成 27 年度は 11,149 件で、前年度（11,080 件）と比べ 69 件（0.6%）増加し、苦情相談総件数全体に占める割合は 16.6%となっています。

このうち、商品に関する相談は、平成 27 年度は 7,202 件で、前年度（7,527 件）と比べ 325 件（4.3%）減少する一方、役務に関する相談は 3,947 件で、前年度（3,553 件）と比べ 394 件（11.1%）増加しており、年々増加傾向にあります。

(図 1) 「通信販売」の苦情相談件数の推移

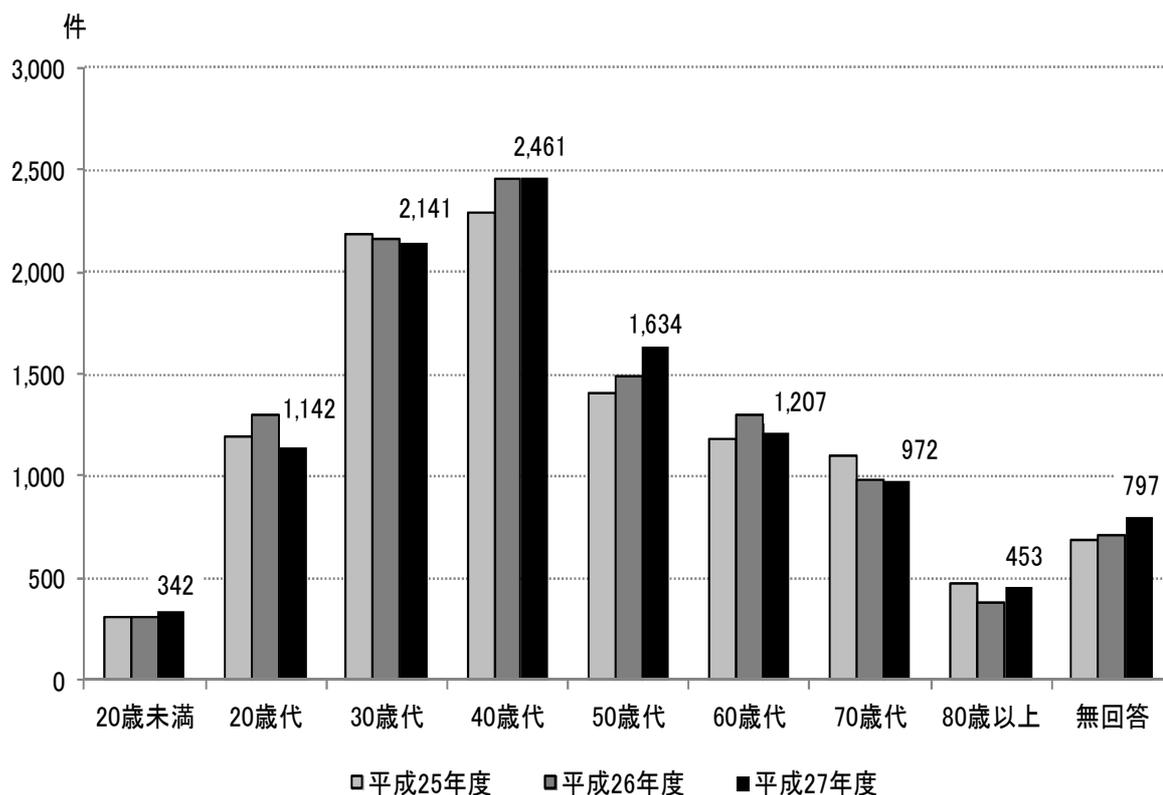


イ 年代別相談件数について (図2)

契約当事者を年代別にみると、平成27年度で最も件数が多いのは「40歳代」の2,461件（構成比22.1%）です。2位は「30歳代」の2,141件（19.2%）、3位は「50歳代」の1,634件（14.7%）となっています。

なお、50歳代は平成25年度（1,407件）と比べ227件（16.1%）増加し、全世代の中で最も増加率が高くなっています。

(図2) 「通信販売」の苦情相談の年代別件数の推移



ウ 商品・役務別について (表1)

商品で最も件数が多いのは「健康食品」の757件で、前年度（391件）と比べ366件（93.6%）増加しています。また、「化粧品」が400件で、前年度（274件）と比べ126件（46.0%）増加しています。「初回お試しのつもりが定期購入だった」「解約をしようと思って、事業者に連絡をしているが繋がらない」といった相談が寄せられています。

役務では、「役務その他サービス」の455件が最も多く、前年度（394件）と比べ61件（15.5%）増加しています。アメリカの「電子渡航認証申請（ESTA）」の公式サイトと思い手続きをしたところ、代行業者のサイトであったため、高額な手数料を請求されたという相談が寄せられています。また、「興信所」（307件）は、前年度（172件）と比べ135件（78.5%）増加、「インターネット接続回線」（302件）は、前年度（192件）と比べ110件（57.3%）増加しています。

(表1)「通信販売」年度別商品・役務別の上位10品目

平成25年度 10,821件		平成26年度 11,080件		平成27年度 11,149件	
品目	件数	品目	件数	品目	件数
商品 (7,478件)		商品 (7,527件)		商品 (7,202件)	
1 健康食品	491	1 商品一般	440	1 健康食品	757
2 商品一般	407	2 健康食品	391	2 商品一般	564
3 パソコンソフト	370	3 パソコンソフト	331	3 化粧品	400
4 運動靴	356	4 婦人用バッグ	285	4 紳士・婦人用バッグ	183
5 婦人用バッグ	323	5 化粧品	274	5 パソコン	181
6 化粧品	288	6 運動靴	265	6 運動靴	163
7 靴	251	7 音響・映像機器	230	7 音響・映像機器	150
8 財布類	234	8 財布類	225	8 靴	140
9 パソコン	180	9 靴	222	9 パソコンソフト	120
10 音響・映像機器	179	10 パソコン	164	10 腕時計	113
役務 (3,343件)		役務 (3,553件)		役務 (3,947件)	
1 役務その他サービス	265	1 役務その他サービス	394	1 役務その他サービス	455
2 フリーローン・サラ金	201	2 インターネット接続回線	192	2 興信所	307
3 教養・娯楽サービスその他	188	3 フリーローン・サラ金	174	3 インターネット接続回線	302
4 インターネット接続回線	144	4 興信所	172	4 フリーローン・サラ金	170
5 ファンド型投資商品	135	5 他のネット通信関連サービス	138	5 モバイルデータ通信	162
6 モバイルデータ通信	122	6 他のデリバティブ取引	122	6 他のネット通信関連サービス	158
7 他のネット通信関連サービス	114	7 教養・娯楽サービスその他	119	7 コンサート	112
8 コンサート	102	8 モバイルデータ通信	112	8 解約代行サービス	111
9 修理サービス	79	9 修理サービス	89	9 携帯電話サービス	102
10 手配旅行、ホテル・旅館	77	10 コンサート	85	他の内職・副業	

(注)「紳士用バッグ」「婦人用バッグ」については、平成27年度から「紳士・婦人用バッグ」として分類が統合されている。

エ 主な相談内容について (表2)

相談内容の上位をみると、平成27年度の1位は「インターネット通販」、2位は「電子広告」、3位は「解約」となっており、平成25年度から上位3位の内容に変化がありません。

「連絡不能」「商品未着」が上位にあり、「インターネット通販で商品を購入したが届かず、事業者とも連絡が取れない」という相談が多く寄せられています。

(表2)「通信販売」年度別相談内容の上位10位

	平成25年度 (10,821)		平成26年度 (11,080)		平成27年度 (11,149)	
	内容	件数	内容	件数	内容	件数
1	インターネット通販	6,285	インターネット通販	6,791	インターネット通販	6,706
2	電子広告	4,773	電子広告	5,050	電子広告	5,322
3	解約	3,838	解約	4,022	解約	3,832
4	返金	2,690	返金	2,462	連絡不能	2,087
5	連絡不能	2,340	連絡不能	2,413	返金	2,063
6	商品未着	1,578	商品未着	1,708	返品	1,387
7	信用性	1,206	信用性	1,202	商品未着	1,339
8	中華人民共和国	953	プライバシー	1,102	信用性	1,276
9	説明不足	917	クレジットカード	1,096	クレジットカード	1,221
10	クレジットカード	863	詐欺	1,090	説明不足	1,159

(注)相談内容は、全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) の「内容等キーワード」の定義による。複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない (以下、同じ。)
平成27年度5位の「返品」は、平成27年度から新設されたキーワードである。

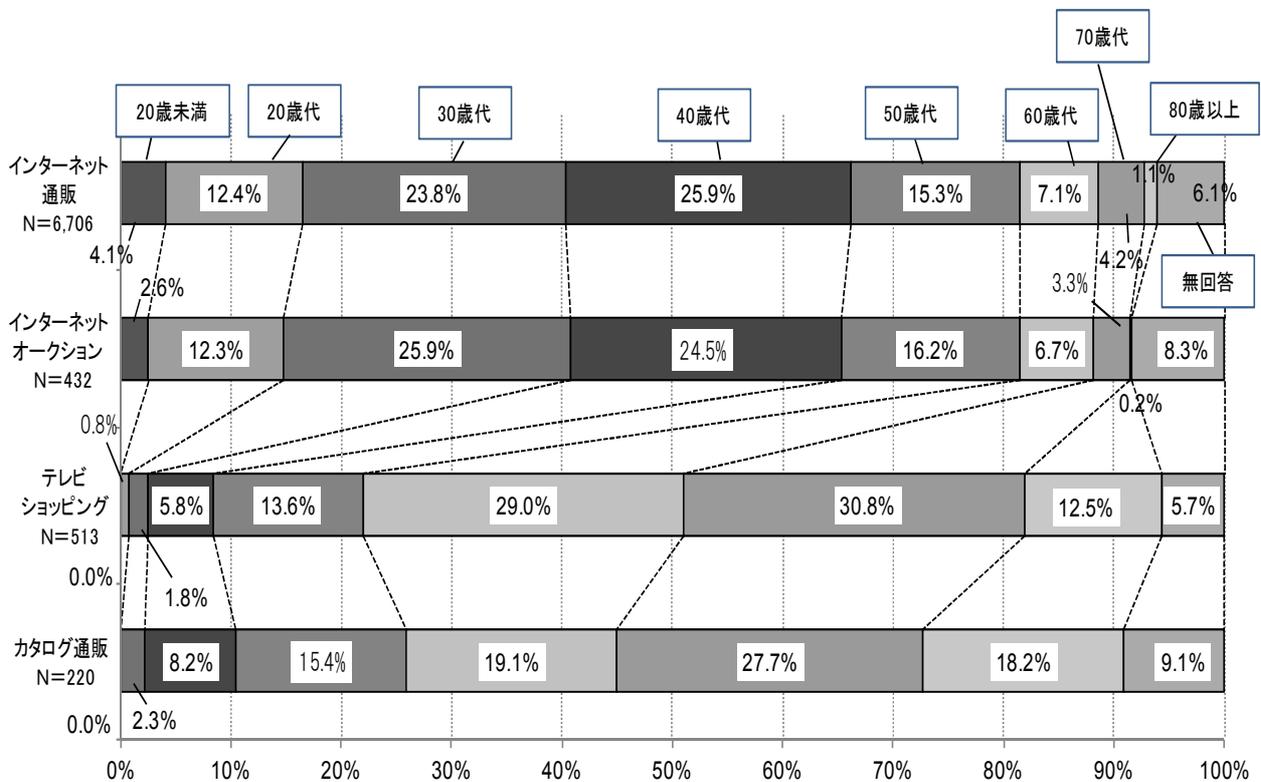
オ 販売方法・手段別の状況について

ここでは、「通信販売」で代表的な販売方法・手段である「インターネット通販」、「インターネットオークション」、「テレビショッピング」及び「カタログ通販」の平成 27 年度の状況について分析します。

(7) 年代別 (図 3)

契約当事者を年代別にみると、「インターネット通販」と「インターネットオークション」では、いずれも「40 歳代以下」が 6 割以上を占めています。これに対して、「テレビショッピング」と「カタログ通販」では、いずれも「60 歳代以上」が 6 割以上を占めています。このことから、「インターネット通販」と「インターネットオークション」は比較的若い世代層が、「テレビショッピング」と「カタログ通販」は高齢者層が利用している状況が窺えます。

(図 3) 販売方法別年代別構成割合 (平成 27 年度)

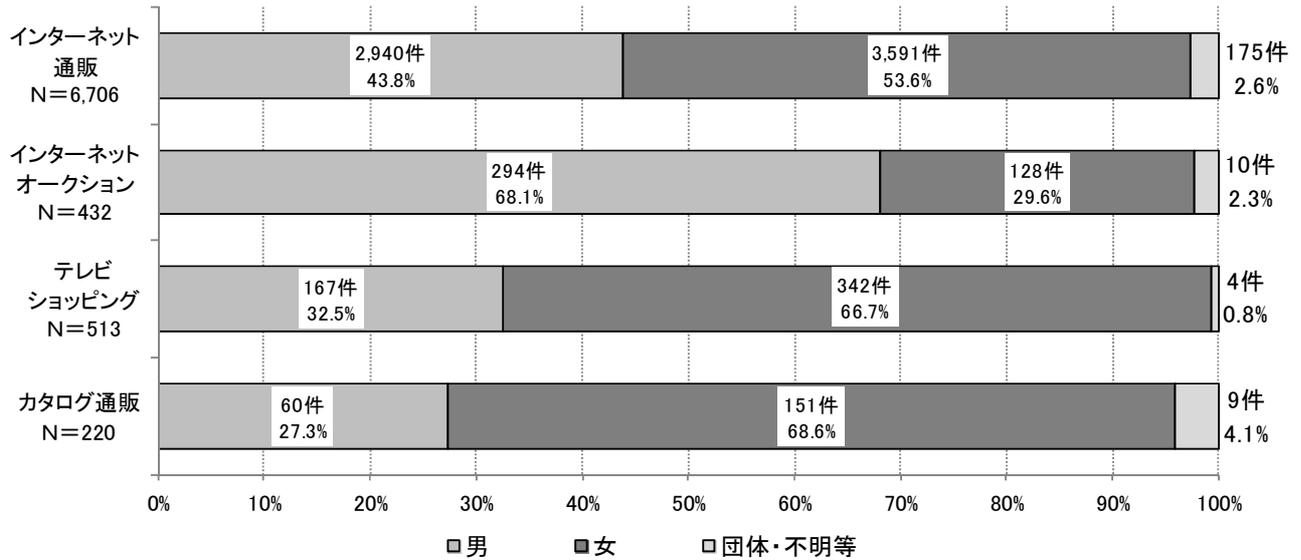


(イ) 性別 (平成 27 年度) (図 4)

契約当事者を性別で見ると、「インターネットオークション」では男性の割合が大きくなっていますが、それ以外はいずれも女性の割合が大きくなっています。

特に、「テレビショッピング」と「カタログ通販」では、女性の割合が約 7 割と高くなっています。

(図4) 販売方法別男女別構成割合 (平成27年度)



(ウ) 商品・役務別 (表3)

商品・役務別で見ると、「インターネットオークション」を除いて、「健康食品」と「化粧品」が上位に入っています。

なお、「インターネットオークション」では自動車に関する品目が、「テレビショッピング」では家庭用の電化製品に関する品目が、「カタログ通販」では食品に関する品目が上位に入っている傾向が窺えます。

(表3) 販売方法別商品・役務別の上位10位 (平成27年度)

インターネット通販(6,706)			インターネットオークション(432)			テレビショッピング(513)			カタログ通販(220)		
順位	品目	件数	順位	品目	件数	順位	品目	件数	順位	品目	件数
1	健康食品	480	1	商品一般	27	1	健康食品	53	1	商品一般	18
2	役務その他サービス	304	2	他のネット通信関連サービス	18	2	電気掃除機類	47	2	化粧品	17
3	商品一般	291	3	音響・映像機器	16	3	化粧品	31	3	健康食品	10
4	化粧品	259	4	自動車部品、コンサート	15	4	健康器具	29	4	音響・映像機器	6
5	興信所	189	6	紳士・婦人用バッグ、パソコン	13	5	婦人下着	25	5	ズボン、紳士・婦人用バッグ、他の医療器具	5
6	紳士・婦人用バッグ	157				6	鍋・釜類	21			
7	運動靴	147	8	教養娯楽品その他	12	7	他の理美容用具	19	8	食料品一般、加工肉、電気掃除機類、園芸用品、教養娯楽品その他	4
8	靴	122	9	四輪自動車、他の自動車部品	11	8	パソコン	17			
9	パソコン	100	10	他の自動車部品		9	家庭用電気治療器具	16			
10	音響・映像機器	94				10	他の自動車用品	15			

(エ) 主な相談内容について (表4)

相談内容で見ると、全般的な傾向として「解約」や「返金」といった内容が上位に入っています。「インターネット通販」や「インターネットオークション」では、「相手と連絡が取れない」「商品が届かない」といった相談である「商品未着」や「連絡不能」、「テレビショッピング」や「カタログ通販」では、「広告と異なるので解約(返品)したい」といった「説明不足」や「イメージ違い」が上位にあります。

(表4) 販売方法別相談内容の上位10位(平成27年度)

インターネット通販(6,706)		インターネットオークション(432)		テレビショッピング(513)		カタログ通販(220)	
内容	件数	内容	件数	内容	件数	内容	件数
1 電子広告	4,385	1 個人間売買	210	1 返品	229	1 解約	72
2 解約	2,522	2 電子広告	197	2 解約	226	2 返品	64
3 連絡不能	1,655	3 解約	166	3 代引配達	142	3 返金	45
4 返金	1,331	4 返金	155	4 返金	127	4 カタログ・パンフレット	37
5 商品未着	1,202	5 連絡不能	99	5 説明不足	92	5 クレーム処理	33
6 クレジットカード	1,010	6 返品	87	6 イメージ違い	85	6 説明不足	31
7 詐欺	829	7 商品未着	77	7 クレーム処理	61	7 代引配達	27
8 返品	763	8 約束不履行	55	8 交換	51	8 交換	24
9 信用性	667	9 クレーム処理	54	9 契約書・書面	47	DM広告	
10 プライバシー	645	10 説明不足	39	10 サイズ・機能・性能	45	10 サイズ	19

カ まとめ

「通信販売」はインターネットや電話などで気軽に申込み、商品の購入やサービスの提供を受けられるため、多くの人々が利用するようになってきました。他方、その便利さゆえに、様々なトラブルも発生しており、「代金を支払ったのに商品が届かない」「サイトと連絡が取れなくなった」といった相談が消費生活センターに多く寄せられています。

通信販売による契約には、特定商取引法の「クーリング・オフ」が適用されず、解約や返品については、販売事業者があらかじめ「広告上に表示された内容」や「規約」等として設けているルールに従うことが原則となります。そのため、消費者は、通販サイトやテレビ画面、カタログの表記等で購入しようとする商品・役務の解約・返品条件を自らの責任で確認してから申込みすることが求められています。

商品や役務に関する説明を受け、実物を見て契約する店舗購入と異なり、「通信販売」では商品や役務に関する情報は消費者自らが集め、判断する場面が多くなります。しかし、情報源であり、判断材料である広告等、消費者にとっての重要な情報はスペース等の都合上、限定的になりがちです。また、商品を実際に手に取れないので、写真等の情報を基に判断しますが、中には写真などが加工され、実際に届いた商品が粗悪品であったといった相談もあります。加えて、申し込んだ商品が届かない、事業者と連絡が取れないといったトラブルも後を絶ちません。

特にインターネットやスマートフォンを利用する場合、返品に関する事項や定期購入であるといった契約の重要な条件が分かりにくく、トラブルになっています。また、事業者のホームページが日本語表記であっても、実際は海外の事業者が運営している場合もあり、その場合は対応がより困難になってしまいます。

問題のある通販サイトの特徴としては、「正規販売店の販売価格よりも極端に安い」「不自然な日本語表記がある」「振込先が個人名義である」ことなどが挙げられます。こうしたサイトに代金を先払いし、事業者と連絡が取れなくなったような場合、その被害を回復することは極めて困難となりますので、商品や価格につられることなく、その通販サイトの信用性や確実性をよく確かめることが大切です。そして、インターネットを通じた取引のリスクを正しく知ったうえで、「契約」は慎重に行いましょう。

そして、契約上のトラブルが生じた場合には、電話やメールでのやりとりの記録、インターネット上の契約画面の写し等を準備して、最寄りの消費生活センターに早めに相談することが大切です。

[通信販売に関する相談事例]

○インターネット通販（健康食品の定期購入）

(当事者)	30歳代 女性 家事従事者 契約金額 500円
(相談内容)	スマートフォンの広告でサプリメントお試し価格 500円との表示を見て注文した。1回限りと思っていたら、2回目も送付され、3,960円の振込用紙が同封されていた。事業者のホームページを見たら、定期購入であり、開封したものは返品できないと記載があったが、スマートフォンでは文字が小さく気がつかなかった。サプリメントは飲むのをやめている。3回目の配達前に解約の連絡をしたいが、電話をかけるといつも自動音声の流れ、つながらない。どうしたらよいか。
(対応)	当該取引はインターネット上の通信販売であり、返品や途中解約は事業者の定めた特約に従うことが原則であることを説明した。その上で消費生活センターから事業者に連絡し、相談者はスマートフォン上の表示が小さいことから契約内容を把握できないままに契約したこと、体に合わないため摂取はやめていることを伝えて交渉した。その結果、通常価格で2回分支払うことで事業者が了承し、3回目以降は取り消しされた。

○インターネット通販（健康食品の定期購入）

(当事者)	10歳代 女性 学生 契約金額 500円
(相談内容)	あこがれのモデルが広告している美容サプリをタブレットで検索すると、通常9,800円が500円で購入できるというので申し込んだ。ネット上で当該商品に関する書き込みを見てホームページを確認すると、自分が申し込んだコースは4回の定期購入を約束するもので、2回目は5,980円、3回目以降は9,800円になることに気がついた。発送の前であれば解約できると思い電話したがつながらず、メールで解約を申し出たが返信がない。既に商品は届いてしまっているが、未成年を理由に契約を取り消したい。
(対応)	未成年者であっても、親の同意を得ている場合や自由に処分を任されたお小遣いで購入した場合は未成年者取り消しはできないことを伝えた。相談者は、「『親の同意を得ている』にチェックをしたように思うが、500円なら親の承諾を得なくても支払えると思ったためである」とのことだったので、取消通知書を親から送付してもらった上で、販売事業者事情を伝え交渉した。事業者は「未成年者取消対応とする。未開封商品を返送してほしい」と回答したため、結果を相談者に伝え、終了した。

○インターネットオークション（商品未着）

（当事者） 10歳代 男性 給与生活者 契約金額 3万6千円

（相談内容） 先月末にフリマアプリで電子ゲーム機を落札し、相手の口座に代金3万6,000円を振り込んだ。コメントでは、「商品発送には1週間かかる」との記載があったが、いくら待っても相手から商品が届かない。メールを送信しても返事がなく電話をかけても出ない。詐欺行為だと思う。返金希望。

（対応） 個人間取引であるため、消費生活相談センターのあっせんにはなじまないことを伝えた。出品に関する画面、やり取りのメール、振込口座番号など関係資料を揃えて、アプリ運営事業者及び警察に相談するよう助言した。インターネットオークシヨントラブルの特徴は相手がどこの誰であるかを特定できない「匿名性」にあること、便利である反面、自己責任が強く求められる取引であることを注意喚起した。

○テレビショッピング（イメージ違い）

（当事者） 60歳代 女性 家事従事者 契約金額 1万800円

（相談内容） テレビショッピングでスチームクリーナーを購入した。30分以内の申し込みの場合5千円引きになるというので、急いで申し込み、1万800円を代金引換で支払った。強力スチームで頑固な汚れを落とすと実演していたのでやってみたが、スチームの勢いは強いが汚れはあまり落ちなかった。テレビでの宣伝どおりではないので返品を申し出たが、使用後の商品の返品は不可と言われ、納得がいかない。

（対応） 通信販売の場合、返品特約で記載されている内容に従うことになり、使用後の返品不可との記載があれば返品はできない。しかし不良品が届いた場合はこの限りではないと説明した。汚れの落ち方に関しては、消費生活センターでは判断できないが、返品希望について自身で交渉することは構わないと伝えた。通信販売では「イメージ違い」によるトラブルが多く、特に電化製品の場合、通電後は返品不可となっていることが多いので注意が必要であると情報提供し、家電製品などはなるべく実物を自身で確認してから購入するようにしてほしいと伝えた。

○カタログ通販（クレーム処理）

（当 事 者） 40 歳代 男性 給与生活者 契約金額 2 万円

（相談内容） 会員制の通販会社からカタログが届き、キッチン用ダストボックスを購入した。1 週間前に商品が届いたので、開封したら、2センチくらいの尺取虫のような乾燥した虫が数匹入っていた。健康被害が不安になり、販社に苦情を申し出したが、虫の混入経路の調査は食品ではないので行っていない、交換返品の対応をするというのみだった。外国製とあり、輸入品なので、アレルギー等の健康被害の不安があるので、説明を求めているのに応じない。現在、責任者からの回答待ちだが、貴所からも事業者にも内容を確認してほしい。

（対 応） 事業者を確認したところ、「バイヤーを通じて侵入経路を調査している。経路特定は難しいと思うが、結果報告を相談者に入れる予定」だったという。消費生活センターからは相談者に状況を説明してほしいと依頼した。後日、相談者から連絡があり、事業者から調査報告書が届き、混入していた虫はムカデだが、死骸なので健康被害はないとのこと、対応も丁寧で謝罪や改善の意向を聞くことができ、当初の対応への不満が解消できた、今後も同社での通販を利用する意向との報告がなされた。

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27年度の苦情相談は12,394件であり、前年度(12,537件)に比べ143件(1.1%)減少しています。このうち、「休日」の相談は3,343件あり、前年度(3,360件)に比べ17件(0.5%)減少しています。また、「夜間」(平日の16時～19時)の相談は2,728件あり、前年度(2,687件)に比べ41件(1.5%)増加しています。

< 苦情相談件数 >

区分	平成27年度				平成26年度				対前年比(%) (A/B)
	相談 総件数 (A)	平日昼 件数	夜間 件数	休日 件数	相談 総件数 (B)	平日昼 件数	夜間 件数	休日 件数	
計	12,394	6,323	2,728	3,343	12,537	6,490	2,687	3,360	98.9

◆ 平日昼間(平日9時～16時)

区分	平成27年度				平成26年度				対前年比(%) (C/D)
	平日昼間 日数	件数 (C)	うち、 来所件数	1日平均 件数	平日昼間 日数	件数 (D)	うち、 来所件数	1日平均 件数	
計	243	6,323	(316)	26.0	244	6,490	(326)	26.6	97.4

◆ 夜間(平日16時～19時)

区分	平成27年度				平成26年度				対前年比(%) (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	
計	243	2,728	(102)	11.2	244	2,687	(85)	11.0	101.5

◆ 休日相談

区分	平成27年度				平成26年度				対前年比(%) (G/H)
	休日 日数	件数 (G)	うち、 来所件数	1日平均 件数	休日 日数	件数 (H)	うち、 来所件数	1日平均 件数	
計	111	3,343	(153)	30.1	109	3,360	(106)	30.8	99.5

＜メール相談＞

平成27年度は423件（1日あたり1.2件）のメール相談がありました。

相談者を年代別にみると、20歳未満から40歳代までの相談が292件で全体の69.0%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266件（62.9%）、女性が149件（35.2%）で、男性からの相談が、女性の約1.8倍になっています。メールが送信された時間帯をみるとかながわ中央消費生活センターの相談時間外である「0時から9時30分」「19時から24時」があわせて187件（44.2%）となっています。

商品・役務別では、「デジタルコンテンツ」が88件（20.8%）で最も多く、次いで「商品一般」の33件（7.8%）となっています。

（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。

＜相談件数＞

区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
件数	286	389	490	473	423
開所日数	354	353	353	353	353
1日平均件数	0.8	1.1	1.4	1.3	1.2

＜相談者の状況＞

住所地	件数	住所地	件数
横浜市	147	葉山町	4
川崎市	65	寒川町	3
相模原市	32	大磯町	2
横須賀市	13	二宮町	1
平塚市	11	中井町	0
鎌倉市	8	大井町	2
藤沢市	15	松田町	4
小田原市	16	山北町	0
茅ヶ崎市	6	開成町	0
逗子市	10	箱根町	1
三浦市	2	真鶴町	0
秦野市	8	湯河原町	1
厚木市	12	愛川町	5
大和市	10	清川村	0
伊勢原市	4	その他	4
海老名市	8	不明	24
座間市	3	計	423
南足柄市	0		
綾瀬市	2		

職業	件数
給与生活者	278
自営自由業	41
家事従事者	22
学生	18
無職	39
その他	0
不明	25
計	423

年代	件数
20歳未満	10
20歳代	65
30歳代	114
40歳代	103
50歳代	56
60歳代	33
70歳代	15
80歳以上	2
不明	25
計	423

性別	件数
男性	266
女性	149
不明	8
計	423

時間帯	件数
0:00～9:30	66
9:30～19:00	236
19:00～24:00	121
計	423

＜商品・役務等の分類＞

分類	件数	分類	件数	分類	件数
商品一般	33	住宅構成材	3	インターネット通信サービス	20
食料品	11	住宅設備	3	教育サービス	0
住居品	12	クリーニング	1	教養・娯楽一般	0
被服品	20	レンタル・リース・貸借	2	旅行代理業	3
光熱水品	1	工事・建築・加工	7	宿泊施設	2
保健衛生品	7	修理・補修	2	教室・講座	6
教養娯楽品一般	0	管理・保管	1	観覧・鑑賞	5
文具・事務用品	0	金融・保険一般	4	各種会員権	2
パソコン・パソコン関連用品	8	生命保険	3	他の教養・娯楽	7
電話機・電話用機器	5	デリバティブ取引	2	医療	3
学習教材	0	ファンド型投資商品	2	理美容	4
書籍・印刷物	4	フリーローン・サラ金	2	浴場	7
音楽・映像製品	5	他の金融関連サービス	5	衛生サービス	0
スポーツ用品	3	旅客運送サービス	5	老人福祉・サービス	0
光学機器・時計	4	放送・通信サービス一般	0	他の保健・福祉	0
玩具・遊具	3	固定電話サービス	1	外食、食事宅配	0
他の教養娯楽品	5	携帯電話サービス	31	冠婚葬祭	3
自動車	14	テレビ放送サービス	2	役務その他	4
自動車用品	3	有線テレビ放送	1	内職・副業一般	1
土地・建物設備一般	3	デジタルコンテンツ	88	内職・副業	4
土地	2	デジタルコンテンツ	36	他の行政サービス	8
建物一般	9	アダルト情報サイト	26	他の相談	5
集合住宅	20	出会い系サイト	7		
戸建住宅	2	オンラインゲーム	19	計	423

(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金融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「中・高年事業団やまて企業組合」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いたしました。

平成27年度の新規の相談は632件あり、前年度(507件)と比べ24.7%増加しています。相談の傾向として、男性が相談者の約半数(52.2%)となっていますが、借金をしている当事者では約7割を占めています。また、本人からの相談は75.3%で、残りは家族や親族等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2割強あります。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	10月	11月	12月	1月	2月	3月	27年度計	26年度	
開所日数	27	27	26	28	27	28	30	28	26	26	26	27	326	352	
電話相談 受付件数	35	50	44	31	29	32	39	40	17	19	37	36	409	384	
面接相談 受付件数	14	24	18	17	18	16	20	27	15	12	22	20	223	123	
受付件数計	49	74	62	48	47	48	59	67	32	31	59	56	632	507	
参 考	継続面接相談 延件数	2	3	0	5	4	10	27	32	38	35	56	8	* 220	655
	合計	51	77	62	53	51	58	86	99	70	66	64	* 852	1,162	

* 受付件数には含まれていない

<相談者の性別>

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	217	190	2	409
	割合	53.1%	46.4%	0.5%	100.0%
面接相談	件数	113	110	0	223
	割合	50.7%	49.3%	0.0%	100.0%
計	件数	330	300	2	632
	割合	52.2%	47.5%	0.3%	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	5	86	20	0	2	2	20	26	9
面接相談	件数	3	47	8	0	0	2	10	13	7
計	件数	8	133	28	0	2	4	30	39	16
	割合	1.3%	21.0%	4.4%	0.0%	0.3%	0.6%	4.8%	6.2%	2.5%

		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	1	63	37	34	0	0	11	93	409
面接相談	件数	1	40	19	17	0	0	6	50	223
計	件数	2	103	56	51	0	0	17	143	632
	割合	0.3%	16.3%	8.9%	8.1%	0.0%	0.0%	2.7%	22.6%	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	306	101	2	409
	割合	74.8%	24.7%	0.5%	100.0%
面接相談	件数	170	53	0	223
	割合	76.2%	23.8%	0.0%	100.0%
計	件数	476	154	2	632
	割合	75.3%	24.4%	0.3%	100.0%

<当事者の性別>

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	278	126	5	409
	割合	68.0%	30.8%	1.2%	100.0%
面接相談	件数	152	71	0	223
	割合	68.2%	31.8%	0.0%	100.0%
計	件数	430	197	5	632
	割合	68.0%	31.2%	0.8%	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	31	66	103	83	44	36	46	409
面接相談	0	13	42	55	57	26	22	8	223
計	0	44	108	158	140	70	58	54	632
割合	0.0%	7.0%	17.1%	25.0%	22.1%	11.1%	9.2%	8.5%	100.0%

<当事者の職業>

	給与所得者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	その他・不明	計
電話相談	218	34	10	0	94	53	409
面接相談	142	16	4	0	54	7	223
計	360	50	14	0	148	60	632
割合	57.0%	7.9%	2.2%	0.0%	23.4%	9.5%	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	57	99	79	31	11	5	15	112	409
面接相談	41	66	55	22	13	2	4	20	223
計	98	165	134	53	24	7	19	132	632
割合	15.5%	26.1%	21.2%	8.4%	3.8%	1.1%	3.0%	20.9%	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	81	84	40	36	12	3	93	60	409
面接相談	30	52	33	25	6	2	58	17	223
計	111	136	73	61	18	5	151	77	632
割合	17.6%	21.5%	11.5%	9.7%	2.8%	0.8%	23.9%	12.2%	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	住宅ローン等借金返済	本人・家族の病気・けが	その他・不明
電話相談	137	63	47	34	9	91	56	104
面接相談	90	40	34	25	7	42	29	42
計	227	103	81	59	16	133	85	146
割合 ※	35.9%	16.3%	12.8%	9.3%	2.5%	21.0%	13.4%	23.1%

※各項目の「割合」は、相談受付件数632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
電話相談	240		11	15	30	65	81
面接相談		145	12	67	10	50	18
計	240	145	23	82	40	115	99
割合 ※	38.0%	22.9%	3.6%	13.0%	6.3%	18.2%	15.7%

※ 各項目の「割合」は、相談受付件数632件に対するもの



消費生活課キャラクター ニャン吉

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27年度 県内市町村消費生活センター等の消費生活相談総件数

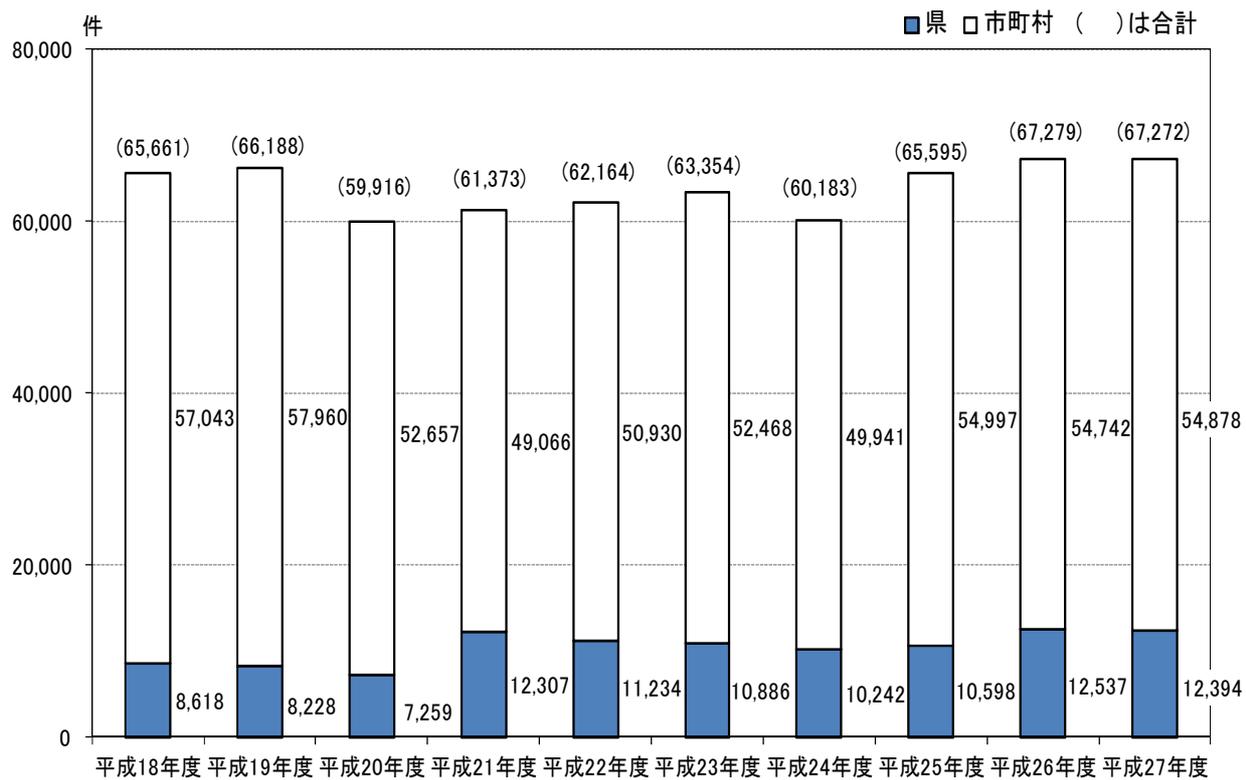
単位:件

区分等 市町村	平成27年度			平成26年度 合計 (B)	前年度比 (A/B)
	苦情	問合せ	計(A)		
横浜市	23,011	1,334	24,345	23,572	103.3%
川崎市	8,329	520	8,849	8,766	100.9%
相模原市	5,154	372	5,526	5,535	99.8%
横須賀市	2,919	155	3,074	2,997	102.6%
平塚市	1,997	206	2,203	2,132	103.3%
鎌倉市	1,532	83	1,615	1,564	103.3%
藤沢市	2,339	122	2,461	2,485	99.0%
小田原市	1,120	88	1,208	1,434	84.2%
茅ヶ崎市	1,535	124	1,659	1,782	93.1%
逗子市	134	10	144	137	105.1%
三浦市	92	6	98	104	94.2%
秦野市	781	85	866	841	103.0%
厚木市	1,395	144	1,539	1,537	100.1%
大和市	1,326	74	1,400	1,440	97.2%
伊勢原市	492	28	520	504	103.2%
海老名市	955	53	1,008	984	102.4%
座間市	816	54	870	1,046	83.2%
南足柄市	414	42	456	449	101.6%
綾瀬市	321	20	341	314	108.6%
葉山町	37	4	41	32	128.1%
寒川町	117	5	122	104	117.3%
愛川町	62	5	67	84	79.8%
市町村計	54,878	3,534	58,412	57,843	101.0%
県	12,394	809	13,203	13,154	100.4%
総合計	67,272	4,343	71,615	70,997	100.9%

(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(P56)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27年度 相談者の居住地別苦情相談件数

単位: 件

受付センター等 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	22,180	82.6%	4,680	17.4%	26,860
川崎市	8,083	84.0%	1,543	16.0%	9,626
相模原市	5,031	88.7%	638	11.3%	5,669
横須賀市	2,730	87.7%	383	12.3%	3,113
平塚市	1,646	85.8%	273	14.2%	1,919
鎌倉市	1,387	83.8%	268	16.2%	1,655
藤沢市	2,161	76.2%	675	23.8%	2,836
小田原市	912	77.7%	262	22.3%	1,174
茅ヶ崎市	1,424	80.5%	345	19.5%	1,769
逗子市	147	44.5%	183	55.5%	330
三浦市	95	44.8%	117	55.2%	212
秦野市	770	79.8%	195	20.2%	965
厚木市	1,404	81.5%	319	18.5%	1,723
大和市	1,251	75.5%	405	24.5%	1,656
伊勢原市	490	77.0%	146	23.0%	636
海老名市	903	84.6%	165	15.4%	1,068
座間市	799	79.9%	201	20.1%	1,000
南足柄市	208	80.9%	49	19.1%	257
綾瀬市	172	49.6%	175	50.4%	347
計	51,793	82.5%	11,022	17.5%	62,815
葉山町	40	20.7%	153	79.3%	193
寒川町	204	70.1%	87	29.9%	291
大磯町	171	76.7%	52	23.3%	223
二宮町	129	71.3%	52	28.7%	181
中井町	28	71.8%	11	28.2%	39
大井町	47	70.1%	20	29.9%	67
松田町	42	65.6%	22	34.4%	64
山北町	38	66.7%	19	33.3%	57
開成町	58	71.6%	23	28.4%	81
箱根町	29	50.9%	28	49.1%	57
真鶴町	17	65.4%	9	34.6%	26
湯河原町	63	49.6%	64	50.4%	127
愛川町	69	32.7%	142	67.3%	211
清川村	13	68.4%	6	31.6%	19
計	948	57.9%	688	42.1%	1,636
不明	1,534	79.3%	401	20.7%	1,935
県外	603	68.1%	283	31.9%	886
合計	54,878	81.6%	12,394	18.4%	67,272

(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。

<苦情相談上位品目関連>

(付表2-1) 平成 27 年度 苦情相談の上位 25 品目<前年度比較>

単位:件

順位	品目 [相談総件数]	平成27年度	平成26年度	前年度比	備考
		[67,272]	[67,279]	100.0%	
1	デジタルコンテンツ	15,400	13,929	110.6%	アダルト情報サイト 7,506、他のデジタルコンテンツ 6,602、出会い系サイト 797
2	不動産貸借	3,116	3,026	103.0%	賃貸アパート 2,696、借家 196、不動産貸借サービス 94
3	工事・建築	2,691	2,701	99.6%	屋根工事 520、塗装工事 422、新築工事 360
4	商品一般	2,488	2,204	112.9%	
5	インターネット接続回線	2,409	1,598	150.8%	
6	携帯電話サービス	1,583	1,333	118.8%	
7	健康食品	1,272	932	136.5%	
8	役務その他サービス ※1	1,256	1,209	103.9%	
9	フリーローン・サラ金	1,131	1,324	85.4%	
10	修理サービス	940	878	107.1%	
11	四輪自動車	802	893	89.8%	
12	新聞	704	834	84.4%	
13	相談その他 ※2	684	675	101.3%	
14	化粧品	662	633	104.6%	
15	モバイルデータ通信	658	464	141.8%	
16	テレビ放送サービス	611	631	96.8%	テレビ放送サービス 427、衛星テレビ放送 184
17	エステティックサービス	567	539	105.2%	脱毛エステ 251、痩身エステ 137、美顔エステ 71
18	医療サービス	552	658	83.9%	
19	携帯電話	528	529	99.8%	
20	クリーニング	503	502	100.2%	
21	ファンド型投資商品	436	637	68.4%	
	興信所	436	278	156.8%	
23	パソコン	432	424	101.9%	
24	固定電話サービス	422	350	120.6%	
25	プロパンガス	411	512	80.3%	

<参考>

65	公社債	148	638	23.2%	
----	-----	-----	-----	-------	--

※1 役務その他サービス:公的機関等を装い流出した個人情報等の削除を持ちかけるなどの相談

※2 相談その他:労働相談や経営相談など消費者問題以外の相談

(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。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。(以下、同様)

(付表2-2) 平成27年度 苦情相談の上位25品目<前年度順位比較>

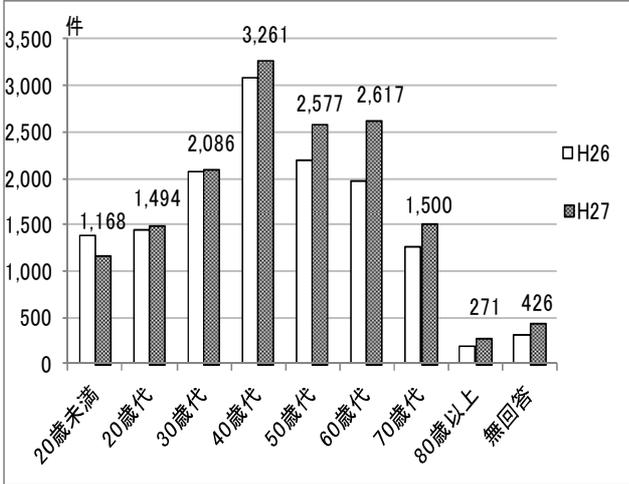
単位:件

順位	平成27年度	相談総件数 [67, 272]		順位	平成26年度	相談総件数 [67, 279]	
	品目	相談件数	全体に占める割合		品目	相談件数	全体に占める割合
1	デジタルコンテンツ	15,400	(22.9%)	1	デジタルコンテンツ	13,929	(20.7%)
2	不動産貸借	3,116	(4.6%)	2	不動産貸借	3,026	(4.5%)
3	工事・建築	2,691	(4.0%)	3	工事・建築	2,701	(4.0%)
4	商品一般	2,488	(3.7%)	4	商品一般	2,204	(3.3%)
5	インターネット接続回線	2,409	(3.6%)	5	インターネット接続回線	1,598	(2.4%)
6	携帯電話サービス	1,583	(2.4%)	6	携帯電話サービス	1,333	(2.0%)
7	健康食品	1,272	(1.9%)	7	フリーローン・サラ金	1,324	(2.0%)
8	役務その他サービス ※1	1,256	(1.9%)	8	役務その他サービス ※1	1,209	(1.8%)
9	フリーローン・サラ金	1,131	(1.7%)	9	健康食品	932	(1.4%)
10	修理サービス	940	(1.4%)	10	四輪自動車	893	(1.3%)
11	四輪自動車	802	(1.2%)	11	修理サービス	878	(1.3%)
12	新聞	704	(1.0%)	12	新聞	834	(1.2%)
13	相談その他 ※2	684	(1.0%)	13	相談その他 ※2	675	(1.0%)
14	化粧品	662	(1.0%)	14	医療サービス	658	(1.0%)
15	モバイルデータ通信	658	(1.0%)	15	公社債	638	(0.9%)
16	テレビ放送サービス	611	(0.9%)	16	ファンド型投資商品	637	(0.9%)
17	エステティックサービス	567	(0.8%)	17	化粧品	633	(0.9%)
18	医療サービス	552	(0.8%)	18	テレビ放送サービス	631	(0.9%)
19	携帯電話	528	(0.8%)	19	エステティックサービス	539	(0.8%)
20	クリーニング	503	(0.7%)	20	携帯電話	529	(0.8%)
21	ファンド型投資商品	436	(0.6%)	21	プロパンガス	512	(0.8%)
	興信所	436	(0.6%)	22	クリーニング	502	(0.7%)
23	パソコン	432	(0.6%)	23	モバイルデータ通信	464	(0.7%)
24	固定電話サービス	422	(0.6%)	24	パソコンソフト	455	(0.7%)
25	プロパンガス	411	(0.6%)	25	音響・映像機器	449	(0.7%)

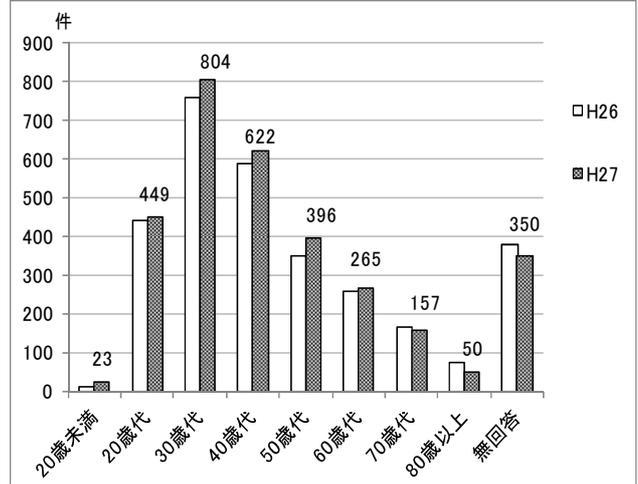
(付図2) 平成 27 年度 苦情相談の上位品目等の年代別件数<前年度比較>

(1) 件数上位 5 品目

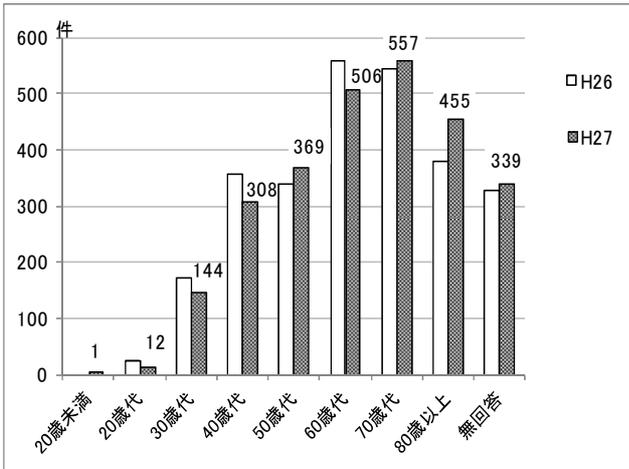
1 位 デジタルコンテンツ 15,400 件
(前年度比 10.6%増)



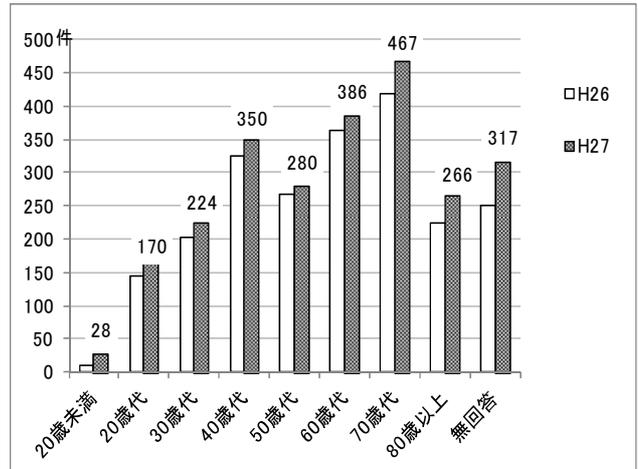
2 位 不動産貸借 3,116 件
(前年度比 3.0%増)



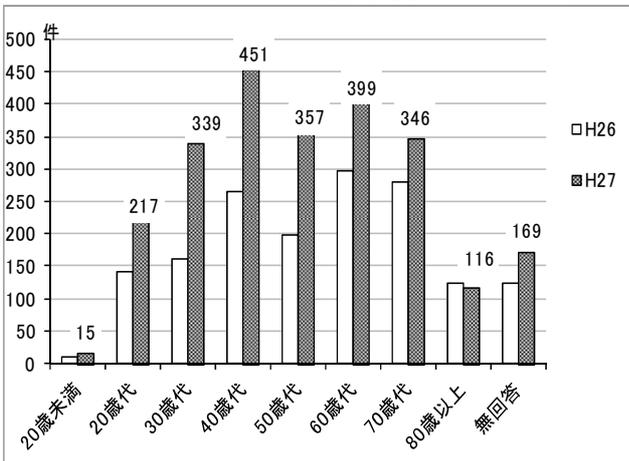
3 位 工事・建築 2,691 件
(前年度比 0.4%減)



4 位 商品一般 2,488 件
(前年度同期比 12.9%増)



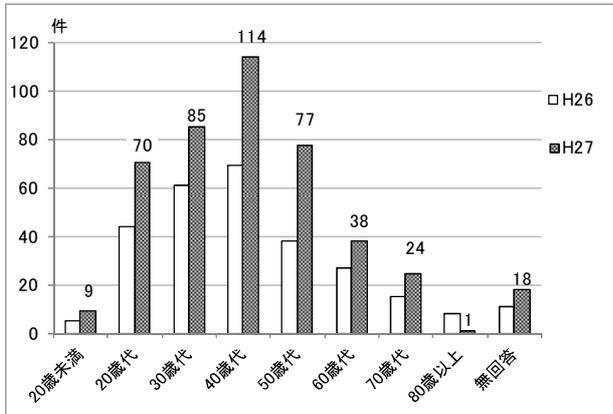
5 位 インターネット接続回線 2,409 件
(前年度比 50.8%増)



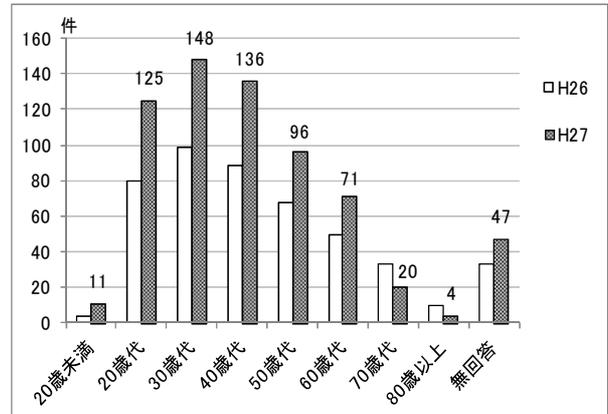
(2) 前年度と比べて増減率の大きい品目

<増加率の大きい品目> ※増加率2位「インターネット接続回線」は前項で掲載済み

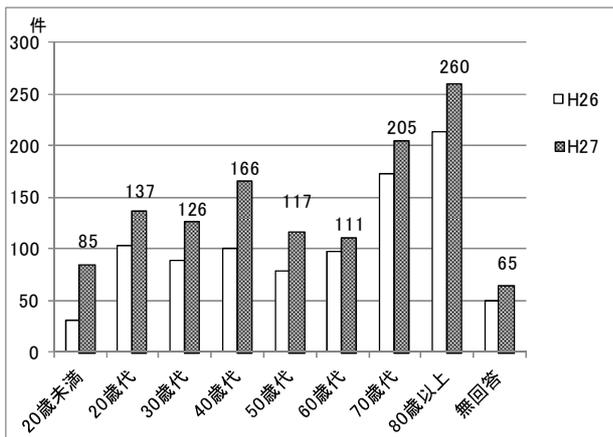
興信所 前年度比 56.8%増
(21位 436件)



モバイルデータ通信 前年度比 41.8%増
(15位 658件)

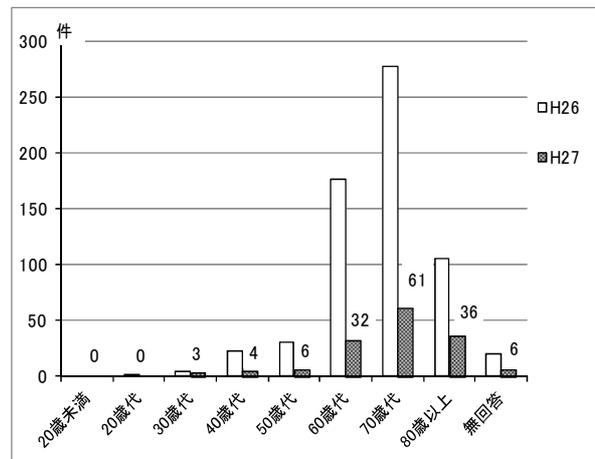


健康食品 前年度比 36.5%増
(7位 1,272件)

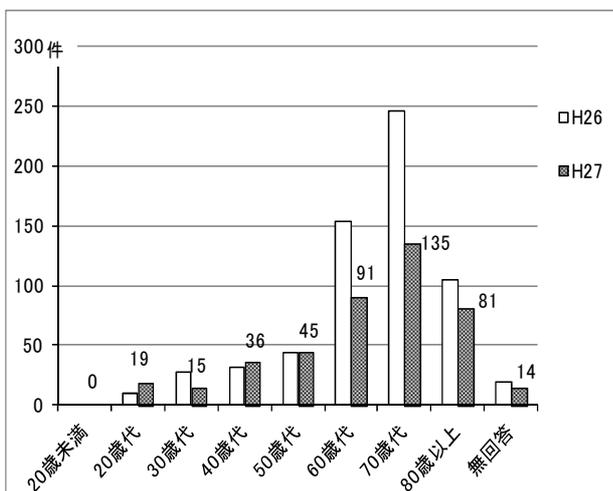


<減少率の大きい品目>

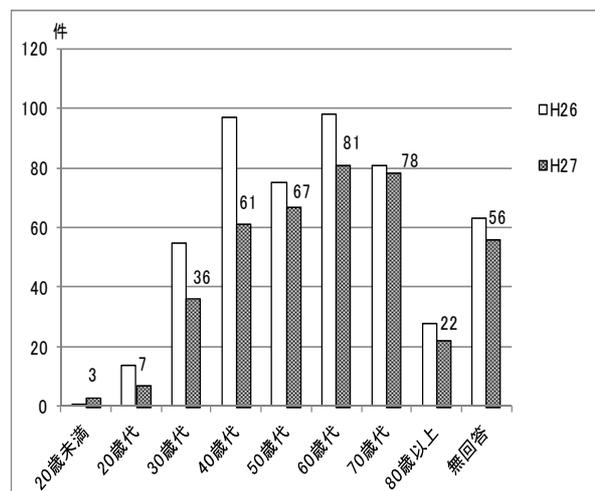
公社債 前年度比 76.8%減
(65位 148件)



ファンド型投資商品 前年度比 31.6%減
(21位 436件)

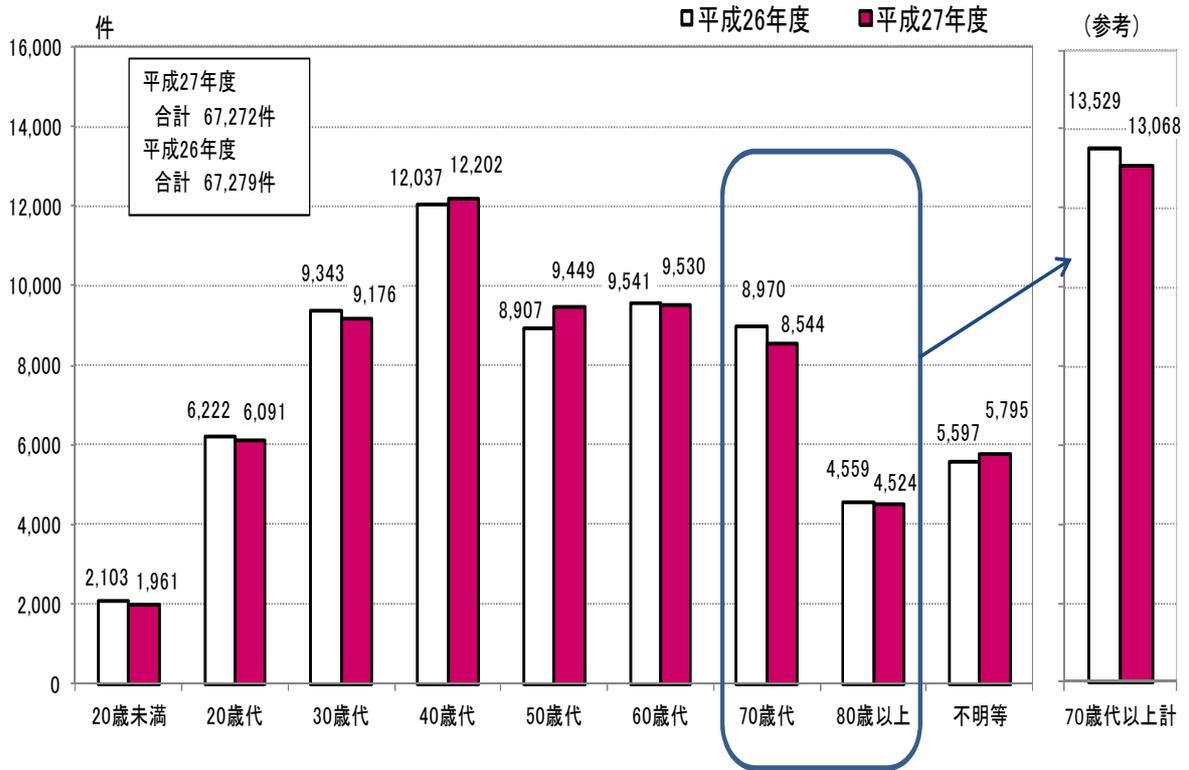


プロパンガス 前年度比 19.7%減
(25位 411件)

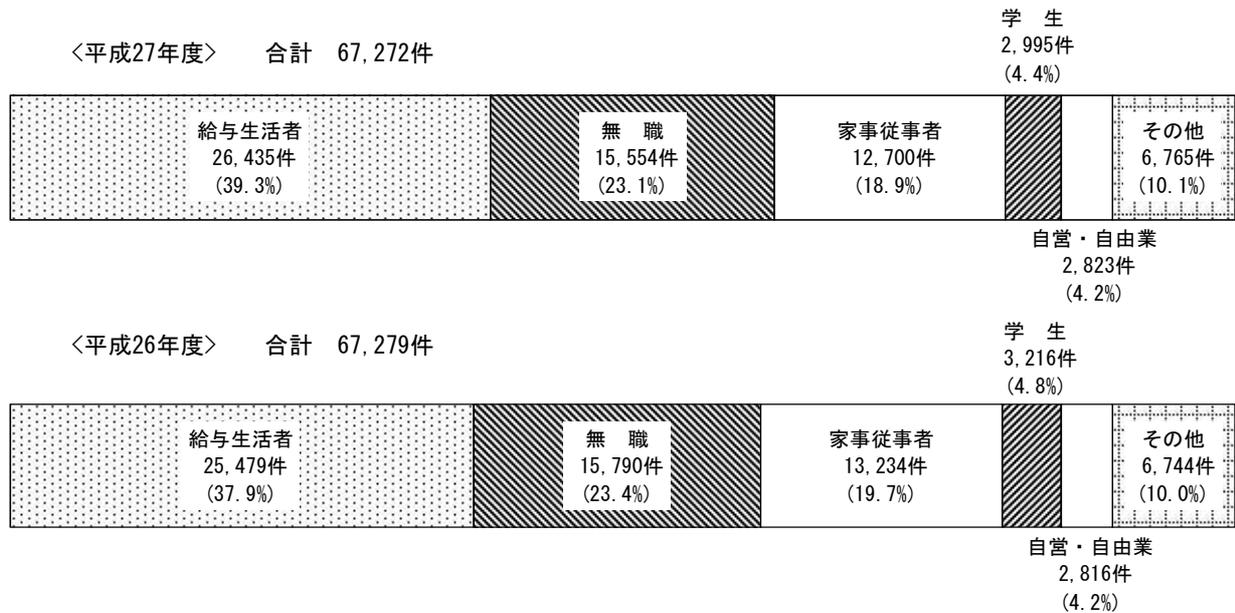


<契約当事者関連>

(付図3) 平成27年度 苦情相談の契約当事者年代別件数<前年度比較>



(付図4) 平成27年度 苦情相談の契約当事者職業別件数及び構成比 <前年度比較>



(付表3) 平成 27 年度 契約当事者性別・年代別苦情相談件数<前年度比較>

単位:件

性別	年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明等	計	性別比
男性	27年度	1,132 (3.6%)	2,899 (9.1%)	4,417 (14.0%)	5,684 (18.0%)	4,546 (14.4%)	4,977 (15.7%)	4,166 (13.2%)	1,765 (5.6%)	2,031 (6.4%)	31,617 (100.0%)	47.0 %
	26年度	1,300 (4.1%)	2,975 (9.3%)	4,463 (13.9%)	5,728 (17.9%)	4,406 (13.8%)	5,060 (15.8%)	4,403 (13.7%)	1,787 (5.6%)	1,903 (5.9%)	32,025 (100.0%)	47.6 %
	前年度比	(87.1%)	(97.4%)	(99.0%)	(99.2%)	(103.2%)	(98.4%)	(94.6%)	(98.8%)	(106.7%)	(98.7%)	-
女性	27年度	809 (2.4%)	3,173 (9.6%)	4,730 (14.2%)	6,492 (19.5%)	4,881 (14.7%)	4,524 (13.6%)	4,354 (13.1%)	2,731 (8.2%)	1,568 (4.7%)	33,262 (100.0%)	49.4 %
	26年度	770 (2.3%)	3,240 (9.9%)	4,871 (14.8%)	6,297 (19.2%)	4,496 (13.7%)	4,468 (13.6%)	4,557 (13.9%)	2,755 (8.4%)	1,390 (4.2%)	32,844 (100.0%)	48.8 %
	前年度比	(105.1%)	(97.9%)	(97.1%)	(103.1%)	(108.6%)	(101.3%)	(95.5%)	(99.1%)	(112.8%)	(101.3%)	-
不明等	27年度	20 (0.8%)	19 (0.8%)	29 (1.2%)	26 (1.1%)	22 (0.9%)	29 (1.2%)	24 (1.0%)	28 (1.2%)	2,196 (91.8%)	2,393 (100.0%)	3.6 %
	26年度	33 (1.4%)	7 (0.3%)	9 (0.4%)	12 (0.5%)	5 (0.2%)	13 (0.5%)	10 (0.4%)	17 (0.7%)	2,304 (95.6%)	2,410 (100.0%)	3.6 %
	前年度比	(60.6%)	(271.4%)	(322.2%)	(216.7%)	(440.0%)	(223.1%)	(240.0%)	(164.7%)	(95.3%)	(99.3%)	-
計	27年度	1,961 (2.9%)	6,091 (9.1%)	9,176 (13.6%)	12,202 (18.1%)	9,449 (14.1%)	9,530 (14.2%)	8,544 (12.7%)	4,524 (6.7%)	5,795 (8.6%)	67,272 (100.0%)	100.0 %
	26年度	2,103 (3.1%)	6,222 (9.3%)	9,343 (13.9%)	12,037 (17.9%)	8,907 (13.2%)	9,541 (14.2%)	8,970 (13.3%)	4,559 (6.8%)	5,597 (8.3%)	67,279 (100.0%)	100.0 %
	前年度比	(93.2%)	(97.9%)	(98.2%)	(101.4%)	(106.1%)	(99.9%)	(95.3%)	(99.2%)	(103.5%)	(100.0%)	-

(注)年度下段のカッコ内は構成比

【参考】

人口構成比	17.4%	11.0%	13.5%	16.5%	12.0%	13.0%	10.5%	6.0%
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------

(注)人口構成比は「神奈川県年齢別人口統計調査」(平成27年1月1日現在)による。年齢不詳を除いて算出している。

(付表4-1) 平成 27 年度 契約当事者年代別苦情相談の上位5品目

単位:件

年代 順位	20歳未満 [1,961]	20歳代 [6,091]	30歳代 [9,176]	40歳代 [12,202]	50歳代 [9,449]	60歳代 [9,530]	70歳代 [8,544]	80歳以上 [4,524]	不明等 [5,795]	計 [67,272]
1位	デジタルコン テンツ (1,168)	デジタルコン テンツ (1,494)	デジタルコン テンツ (2,086)	デジタルコン テンツ (3,261)	デジタルコン テンツ (2,577)	デジタルコン テンツ (2,617)	デジタルコン テンツ (1,500)	工事・建築 (455)	デジタルコン テンツ (426)	デジタルコン テンツ (15,400)
2位	健康食品 (85)	不動産貸借 (449)	不動産貸借 (804)	不動産貸借 (622)	不動産貸借 (396)	工事・建築 (506)	工事・建築 (557)	デジタルコン テンツ (271)	不動産貸借 (350)	不動産貸借 (3,116)
3位	商品一般 (28)	エステティ クサービス (278)	インターネッ ト接続回線 (339)	インターネッ ト接続回線 (451)	工事・建築 (369)	インターネッ ト接続回線 (399)	商品一般 (467)	商品一般 (266)	工事・建築 (339)	工事・建築 (2,691)
4位	テレビ放送 サービス (25)	インターネッ ト接続回線 (217)	携帯電話 サービス (233)	商品一般 (350)	インターネッ ト接続回線 (357)	商品一般 (386)	インターネッ ト接続回線 (346)	健康食品 (260)	商品一般 (317)	商品一般 (2,488)
5位	役務その他 サービス (25)	商品一般 (170)	商品一般 (224)	携帯電話 サービス (348)	商品一般 (280)	不動産貸借 (265)	役務その他 サービス (223)	新聞 (152)	インターネッ ト接続回線 (169)	インターネッ ト接続回線 (2,409)

(付表4-2) 平成27年度 契約当事者(男性) 年代別苦情相談の上位5品目

単位:件

年代 順位	20歳未満 [1,132]	20歳代 [2,899]	30歳代 [4,417]	40歳代 [5,684]	50歳代 [4,546]	60歳代 [4,977]	70歳代 [4,166]	80歳以上 [1,765]	不明等 [2,031]	計 [31,617]
1位	デジタルコン テンツ (758)	デジタルコン テンツ (761)	デジタルコン テンツ (976)	デジタルコン テンツ (1,516)	デジタルコン テンツ (1,427)	デジタルコン テンツ (1,733)	デジタルコン テンツ (1,101)	工事・建築 (229)	デジタルコン テンツ (200)	デジタルコン テンツ (8,669)
2位	商品一般	不動産貸借 (235)	不動産貸借 (455)	不動産貸借 (336)	インターネット 接続回線 (212)	インターネット 接続回線 (268)	工事・建築 (277)	デジタルコン テンツ (197)	不動産貸借 (141)	不動産貸借 (1,635)
3位	役務その他 サービス (19)	インターネット 接続回線 (133)	インターネット 接続回線 (188)	インターネット 接続回線 (266)	不動産貸借 (210)	工事・建築 (254)	インターネット 接続回線 (222)	商品一般 (94)	工事・建築 (120)	インターネット 接続回線 (1,449)
4位	テレビ放送 サービス (18)	フリーロー ン・サラ金 (105)	携帯電話 サービス (136)	携帯電話サ ービス (203)	工事・建築 (185)	商品一般 (177)	商品一般 (213)	インターネット 接続回線 (66)	商品一般 (97)	工事・建築 (1,328)
5位	新聞 (14)	商品一般 (87)	フリーロー ン・サラ金 (126)	フリーロー ン・サラ金 (173)	携帯電話 サービス (149)	不動産貸借 (147)	携帯電話 サービス (97)	新聞 (54)	インターネット 接続回線 (81)	商品一般 (1,057)

(付表4-3) 平成27年度 契約当事者(女性) 年代別苦情相談の上位5品目

単位:件

年代 順位	20歳未満 [809]	20歳代 [3,173]	30歳代 [4,730]	40歳代 [6,492]	50歳代 [4,881]	60歳代 [4,524]	70歳代 [4,354]	80歳以上 [2,731]	不明等 [1,568]	計 [33,262]
1位	デジタルコン テンツ (401)	デジタルコン テンツ (731)	デジタルコン テンツ (1,107)	デジタルコン テンツ (1,740)	デジタルコン テンツ (1,148)	デジタルコン テンツ (874)	デジタルコン テンツ (395)	工事・建築 (224)	デジタルコン テンツ (127)	デジタルコン テンツ (6,595)
2位	健康食品 (80)	エステティ ックサービス (271)	不動産貸借 (347)	不動産貸借 (282)	不動産貸借 (183)	工事・建築 (251)	工事・建築 (277)	健康食品 (211)	商品一般 (83)	不動産貸借 (1,308)
3位	化粧品 (21)	不動産貸借 (213)	インターネット 接続回線 (151)	商品一般 (203)	工事・建築 (181)	商品一般 (208)	商品一般 (253)	商品一般 (171)	工事・建築 (62)	商品一般 (1,284)
4位	不動産貸借	健康食品 (106)	商品一般 (122)	インターネット 接続回線 (185)	商品一般 (153)	役務その他 サービス (130)	健康食品 (155)	新聞 (98)	不動産貸借 (52)	工事・建築 (1,197)
5位	タレント・モ デル内職 (11)	インターネット 接続回線 (83)	健康食品 (102)	健康食品 (149)	インターネット 接続回線 (145)	インターネット 接続回線 (129)	役務その他 サービス (134)	役務その他 サービス (78)	携帯電話サ ービス (45)	健康食品 (1,001)

<特殊販売関連>

(付表5) 平成 27 年度 苦情相談の販売購入形態別相談件数及び構成比 <前年度比較>

販売購入形態	平成 27 年度		平成 26 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	67,272	(100.0%)	67,279	100.0%	△ 7	△ 0.0%
特殊販売(店舗外販売)	38,413	57.1%	37,588	55.9%	825	2.2%
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪問販売	6,915	10.3%	6,978	10.4%	△ 63	△ 0.9%
(特殊販売に占める割合)		(18.0%)		(18.6%)		
通信販売	26,148	38.9%	24,670	36.7%	1,478	6.0%
(特殊販売に占める割合)		(68.1%)		(65.6%)		
マルチ・マルチまがい	627	0.9%	646	1.0%	△ 19	△ 2.9%
(特殊販売に占める割合)		(1.6%)		(1.7%)		
電話勧誘販売	3,651	5.4%	4,117	6.1%	△ 466	△ 11.3%
(特殊販売に占める割合)		(9.5%)		(10.9%)		
ネガティブ・オプション	163	0.3%	133	0.2%	30	22.6%
(特殊販売に占める割合)		(0.4%)		(0.4%)		
訪問購入	550	0.8%	635	0.9%	△ 85	△ 13.4%
(特殊販売に占める割合)		(1.4%)		(1.7%)		
その他無店舗販売	359	0.5%	409	0.6%	△ 50	△ 12.2%
(特殊販売に占める割合)		(1.0%)		(1.1%)		
店舗購入	18,733	27.8%	18,952	28.2%	△ 219	△ 1.2%
不明・無関係	10,126	15.1%	10,739	15.9%	△ 613	△ 5.7%

(注)1 () 内は、特殊販売に占める割合。

2 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。

3 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、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、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(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日以上の展示販売。

(付表6-1) 平成27年度 「訪問販売」の苦情上位10品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 [6,915]	26年度 [6,978]	前年度比 99.1%	備考
1	工事・建築	1,398	1,337	104.6%	屋根工事 402、塗装工事 269、衛生設備工事 207
2	新聞	585	705	83.0%	
3	テレビ放送サービス	434	416	104.3%	テレビ放送サービス 297、衛星テレビ放送 137
4	修理サービス	338	277	122.0%	
5	インターネット接続回線	328	300	109.3%	
6	プロパンガス	205	291	70.4%	
7	給湯システム	179	143	125.2%	電気温水器 87、ガス瞬間湯沸器 37、給湯システム 27
8	役務その他サービス	154	124	124.2%	
9	有線テレビ放送	131	173	75.7%	
10	普通生命保険	130	120	108.3%	

(付表6-2) 平成27年度 「通信販売」の苦情上位5品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 [26,148]	26年度 [24,670]	前年度比 106.0%	備考
1	デジタルコンテンツ	14,982	13,576	110.4%	アダルト情報サイト 7445、他のデジタルコンテンツ 6,305、出会い系サイト 789
2	健康食品	757	391	193.6%	
3	商品一般	564	440	128.2%	
4	役務その他サービス	455	394	115.5%	
5	化粧品	400	274	146.0%	

(付表6-3) 平成27年度 「マルチ・マルチまがい」の苦情上位5品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 [627]	26年度 [646]	前年度比 97.1%	備考
1	健康食品	110	157	70.1%	
2	化粧品	75	71	105.6%	
3	他の内職・副業	68	31	219.4%	
4	商品一般	50	56	89.3%	
5	ファンド型投資商品	40	26	153.8%	

(付表6-4) 平成27年度 「電話勧誘販売」の苦情上位5品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 [3,651]	26年度 [4,117]	前年度比 88.7%	備考
1	インターネット接続回線	1,103	688	160.3%	
2	商品一般	261	229	114.0%	
3	役務その他サービス	220	254	86.6%	
4	健康食品	173	184	94.0%	
5	ファンド型投資商品	129	294	43.9%	

参考	公社債	84	464	18.1%	
----	-----	----	-----	-------	--

(付表6-5) 平成27年度「ネガティブ・オプション」の苦情上位3品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 [163]	26年度 [133]	前年度比 122.6%	備考
1	健康食品	37	18	205.6%	
2	商品一般	29	16	181.3%	
3	書籍 ※	15	9	166.7%	

※ 平成26年度は「単行本」としての件数。平成27年度から、「単行本」は「書籍」に分類統合されている。

(付表6-6) 平成27年度 「訪問購入」の苦情上位5品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 [550]	26年度 [635]	前年度比 86.6%	備考
1	商品一般	77	93	82.8%	
2	アクセサリ	48	56	85.7%	
3	四輪自動車	43	48	89.6%	
4	着物類	39	38	102.6%	
	指輪	39	37	105.4%	

(付表6-7) 平成27年度 「その他無店舗販売」の苦情上位3品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 [359]	26年度 [409]	前年度比 87.8%	備考
1	パーキング	20	14	142.9%	
2	健康食品	12	7	171.4%	
3	タクシーサービス	11	11	100.0%	

<販売方法・手口別関連>

(付表7-1) 平成27年度 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) 前年度比	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年間の件数の推移 (H24=100)			
			性別	件数			平均既支払金額	H24	H25	H26	H27
1	電子商取引	21,896 (20,788) 105.3%	男性	11,541	①デジタルコンテンツ 14,331 ②健康食品 485 ③商品一般 395	30～50歳代 給与生活者	18万9千円				
			女性	10,043			6万1千円	148			
2	家庭訪販	6,108 (6,137) 99.5%	男性	2,537	①工事・建築 1,295 ②新聞 543 ③テレビ放送サービス 403	60歳以上 無職	179万5千円				
			女性	3,464			81万9千円	102			
3	電話勧誘	5,706 (6,543) 87.2%	男性	2,133	①インターネット接続回線 1,181 ②商品一般 571 ③役務その他サービス 320	60歳以上 無職	241万2千円				
			女性	3,331			106万円	98			
4	無料商法	2,446 (2,981) 82.1%	男性	1,266	①デジタルコンテンツ 1,181 ②工事・建築 109 ③健康食品 96	20歳以上 給与生活者 無職 家事従事者	24万4千円				
			女性	1,143			5万6千円	118			
5	身分詐称	1,194 (1,460) 81.8%	男性	370	①役務その他サービス 173 ②商品一般 167 ③デジタルコンテンツ 126	60歳以上 女性中心 無職 家事従事者	246万4千円				
			女性	789			114万8千円	282			
6	二次被害	1,034 (1,046) 98.9%	男性	568	①デジタルコンテンツ 293 ②興信所 162 ③役務その他サービス 139	30歳以上 給与生活者 無職	92万4千円				
			女性	457			55万2千円	82			
7	サイドビジネス商法	770 (675) 114.1%	男性	364	①デジタルコンテンツ 168 ②他の内職・副業 147 ③健康食品 59	20～40歳代 給与生活者	69万1千円				
			女性	392			47万6千円	143			
8	点検商法	700 (627) 111.6%	男性	286	①工事・建築 348 ②修理サービス 51 ③他の台所用品 40	60歳以上 無職	104万円				
			女性	399			28万3千円	135			
9	利殖商法	641 (1,456) 44.0%	男性	301	①ファンド型投資商品 253 ②他のデリバティブ取引 60 ③公社債 47	60歳以上 無職 給与生活者	707万5千円				
			女性	334			498万1千円	35			
10	販売目的隠匿	631 (727) 86.8%	男性	230	①商品一般 45 ②工事・建築 44 ③新聞 33 ④インターネット接続回線 33	20歳代 70歳代 給与生活者 無職	110万3千円				
			女性	387			20万6千円	85			
11	次々販売	554 (517) 107.2%	男性	172	①工事・建築 97 ②補習用教材 48 ③ふとん類32 ④エステティックサービス 32	70歳以上 女性中心 無職	389万1千円				
			女性	374			266万6千円	108			
12	テレビショッピング	524 (449) 116.7%	男性	173	①健康食品 56 ②電気掃除機類 47 ③化粧品 31	60歳以上 女性中心 無職 家事従事者	2万4千円				
			女性	347			1万5千円	127			
13	劇場型勧誘	396 (1,055) 37.5%	男性	66	①公社債 64 ②老人ホーム 63 ③ファンド型投資商品 57	60歳以上 女性中心 無職 家事従事者	1,067万5千円				
			女性	325			188万4千円	29			

順位	販売方法・手口	件数 (前年度) 前年度比	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年間の件数の推移 (H24=100)
			性別	件数			平均既支払金額	H24 H25 H26 H27
14	ネガティブ・オプション	346 (327) 105.8%	男性	116	①健康食品 108 ②商品一般 45 ③書籍 25	70歳以上 無職 家事従事者	2万9千円	
			女性	208			3千円	
15	紹介販売	289 (289) 100.0%	男性	124	①健康食品 39 ②他の内職・副業 29 ③ファンド型投資商品 23 ③化粧品 23	20歳代 無職 給与生活者 学生	99万1千円	
			女性	160			60万6千円	
16	当選商法	250 (297) 84.2%	男性	106	①デジタルコンテンツ 85 ②宝くじ 46 ③教養・娯楽サービスその他 25	70歳以上 給与生活者 無職	82万1千円	
			女性	142			37万8千円	
17	カタログ通販	241 (238) 101.3%	男性	66	①商品一般 23 ②健康食品 18 ③化粧品 12	50歳以上 女性中心 無職 家事従事者	17万2千円	
			女性	165			3万円	
18	景品付販売	211 (308) 68.5%	男性	91	①新聞 159 ②インターネット接続回線 5 ③タバコ用品 4	20歳以上 無職 給与生活者	6万4千円	
			女性	118			1万5千円	
19	アポイントメントセールス	190 (171) 111.1%	男性	112	①ネックレス 15 ①他の内職・副業 15 ③ビジネス教室 14	20歳代 男性中心 給与生活者	187万1千円	
			女性	78			36万8千円	
20	過量販売	151 (144) 104.9%	男性	32	①補習用教材 30 ②健康食品 25 ③ふとん類 12	40歳代 70歳以上 女性中心 給与生活者、家事従事者、無職	282万5千円	
			女性	117			186万3千円	
21	キャッチセールス	150 (176) 85.2%	男性	46	①エステティックサービス 38 ②タレント・モデル内職 13 ③他の理美容用具 11	20歳代 女性中心 給与生活者	72万2千円	
			女性	103			21万1千円	
22	アンケート商法	142 (121) 117.4%	男性	56	①商品一般 25 ②役務その他サービス 13 ③デジタルコンテンツ 12	20歳代 60歳以上 女性中心 給与生活者、家事従事者、無職	437万8千円	
			女性	83			40万4千円	
23	開運商法	99 (132) 75.0%	男性	15	①折とうサービス 33 ②デジタルコンテンツ 14 ③仏具・神具 7	40歳以上 女性中心 無職 家事従事者 給与生活者	131万6千円	
			女性	84			116万9千円	
24	展示販売	94 (117) 80.3%	男性	20	①着物類 14 ②頭髪用具 8 ③家庭用電気治療器具 7	40歳以上 女性中心 家事従事者 給与生活者 無職	182万5千円	
			女性	72			25万1千円	
25	職場訪販	88 (156) 56.4%	男性	37	①普通生命保険 11 ②新築分譲マンション 8 ②リースサービス 8	40~50歳代 男性中心 給与生活者 企業・団体	460万2千円	
			女性	18			146万4千円	

- (注) 1 グラフは平成24年度の件数を100として増減傾向を表したもの。
2 「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。
3 「販売方法・手口」の内容については、参考4(P59)参照。

(付表7-2) 平成27年度 販売方法・手口別等苦情相談事例

○ワンクリック請求（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 15万円

(相談内容) スマートフォンで通信販売のサイトを検索している時に間違えてアダルトサイトのバナー広告の画面をタップし、サイトから出ようとしたところ「登録完了」となってしまった。退会手続きのための連絡先として表示されていた電話番号に電話をすると、「契約は成立している。本来なら30万円のところ今はキャンペーン中なので12時間以内に支払うなら15万円でよい。コンビニに行き電子ギフト券を購入し連絡するように。」と言われたが、支払わないといけなから。

(対応) 業者名等の詳細は不明。「申し込み」や「登録する」の意思表示をしていないのであれば、そもそも契約は不成立となる可能性が高いので利用料を払う義務はない、また、誤って申し込んだ場合、サイトが契約内容の確認措置を講じていないなら、錯誤無効の主張ができると助言した。個人情報流出を避けるため、本来は無視して連絡を取るべきではなかったことを伝え、スマートフォンの電話番号情報が流出している可能性が高いため、着信拒否を設定し、見知らぬ番号からの着信は無視すること、電話番号の変更等の対応を案内した。

○役務その他サービス（興信所）

(当事者) 40歳代 女性 給与生活者 契約金額 5万4千円

(相談内容) 3日前、スマートフォンで操作を誤ってアダルトサイトにつながってしまった。登録され、25万円の請求と記載されていてパニックになった。インターネットで検索して見つけた調査会社へ電話したところ、「支払わなくても大丈夫だが、心配なら私どもが全て対処します。」と言われ、お願いした。本日、郵便で契約書類が届き、5万4,000円の請求があった。インターネットで検索すると当該業者は信用できない事業者のようだが、支払う必要があるのだろうか。可能であれば支払いたくない。

(対応) 相談者が申し込みを行った事業者から届いたという契約関係書類の内容を確認した。契約の成立の有無を確認したところ、書類の返送がなければ契約は成立前であるようなので、消費生活センターより事業者へ電話した。相談者の意向を業者へ伝えたところ、契約書を交わしていない段階であり申し込みの撤回を受け付ける、請求はしないとのことだった。相談者へ結果を報告するとともに、念のため解約通知を送付し、関係書類とともに保管しておくよう伝えた。また、今後不審な電話や通知には気をつけるよう注意を喚起し、不審なことがあればすぐに公的な相談窓口へ連絡するよう助言した。

○サイドビジネス商法（副業セミナー）

（当事者） 20歳代 男性 給与生活者 契約金額 108万円

（相談内容） SNSで知り合った人から、高収入になる話があるとファミリーレストランに呼び出され、その人とその友人を名乗る人と会った。友人は業者の担当者とのことで、ビジネスの方法を教える副業セミナーに申し込むことになった。受講料108万円を負担すると聞いて、お金が無いと伝えたところ、銀行に連れて行かれ、ローンを申し込むよう指示された。カードローンで100万円を借入れ、申込金として渡し、領収書を受け取った。契約書にクーリング・オフについての記載があったので、3日後に内容証明で解約通知書を送付したが、返金されないので再度同じ通知書を送ったのだが、返金がない。どうすればよいか。

（対応） 消費生活センターから事業者へ電話して苦情を伝えた。事務員が対応し、責任者から連絡させるとのことであったが、連絡がないため、翌日、事業者に再度連絡したところ、責任者から相談者の口座に本日返金し、相談者本人とメールで入金確認をしたという。消費生活センターから相談者に連絡し、事業者が言った日付で口座に返金があった旨を確認し終了となった。

○キャッチセールス（痩身エステ）

（当事者） 20歳代 女性 給与生活者 契約金額 30万円

（相談内容） 昨日繁華街で、「肌年齢のサンプルをとりたいので協力してほしい」と声をかけられ、了承して事業者の営業所へ出向いた。肌診断を受けたところ、肌の状態が非常に悪いと言われ気になった。美顔エステと指定の化粧品を使えば改善できると説明を受け、美顔エステの契約と化粧品の購入を勧められ応じたが、冷静に考えると高額すぎて後悔している。仮契約と言われたものの、エステ美顔コースは4か月間で16万円、化粧品は14万円で合計30万円の契約書類に、署名してしまった。一部は現金払いだが、残りはクレジット分割払いの約束となっている。印鑑がなかったのでクレジットの契約書は渡されておらず、本日夕方に業者の担当者と待ち合わせ、書面に押印する約束になっている。クーリング・オフはできないだろうか。

（対応） まず、事業者と会う約束を断る連絡を当事者からするよう助言した。交付されている関係書類の内容を確認し、クーリング・オフ通知書の書き方、出し方を助言し、相談者はクーリング・オフ葉書を業者へ送付した。後日、消費生活センターより事業者へ照会し、契約の成立はないこと、クレジット契約の申し込みも撤回されたことを確認し終了とした。

○訪問販売（鍵の開錠サービス）

（当 事 者） 50 歳代 女性 家事従事者

（相談内容） 金庫の鍵をなくしたので、鍵を開けてくれる業者をインターネットで探したところ、鍵の修理・開錠サービスの事業者が見つかった。ホームページには開錠は「8,000 円～」と表示されていたので、電話で見積もりをお願いしたところ、訪問してみないとわからないというので、来てもらったが、5 万円だと言われた。しかたなく合意し、開けてもらった。後から考えると、すぐ開くような鍵だったのに、高額すぎると思う。支払いたくないが、減額交渉ができるか。

（対 応） 開錠サービスを電話で依頼していて、見積金額の提示がありそれに同意したということであれば、契約は成立していること、金額の高い安いということは消費生活センターで判断することは難しいことを説明した。出張料や緊急対応料など、5 万円の詳しい内訳を事業者にお問い合わせ、その説明に納得できなければ、自身で減額交渉をすることは問題なく、可能であると伝えた。

○訪問購入（不用品の買取）

（当 事 者） 70 歳代 女性 無職

（相談内容） 先ほど、「自宅に買い取れるリサイクル品はないか」と電話があった。そんなものはないと言うのに、話を聞くよう求められ、仕方なく話を聞かされた。何か不用品があるだろうと執拗に言われ、怖くなり、一方的に電話を自分から切った。この事業者について情報提供する。

（対 応） 情報提供として承った。このような電話を自分から切ることは問題なく、むしろ的確な判断であったと伝え、訪問購入のトラブル事例について情報提供し、消費生活センターとしても PIO-NET に記録したことを伝えた。

○デジタルコンテンツ（架空請求）

（当事者） 70歳代 男性 無職

（相談内容） パソコンに「マイナンバーに関わる大切なお知らせがある」という内容のメールが届いた。「有料サイトに登録しており、料金の未払い等で訴えられている、連絡がない場合、裁判にする」とあった。被告人になると訴訟履歴がマイナンバーに登録され、記録を消すことができないとある。どうしたらいいか。

（対応） メールの内容を確認したところ、信憑性はなく、連絡させるための手口と考えられた。マイナンバーに関しての記載は虚偽であり、連絡せず放置するように助言した。また、メールアドレスが簡単なものであったため、アドレスの変更や受信拒否設定について助言した。

<危害・危険関連>

(付表8-1) 平成27年度 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	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・相場	他の行政サービス	計	割合	平成26年度件数
骨折	4		2		1	1		3	1			1					1		2	8	1			25	2.7%	37
脱臼・捻挫	4		1		2								2						1	3			1	14	1.5%	7
切断			1																					1	0.1%	0
擦過傷・挫傷・打撲傷	8	3	17		7	4	9	9	1			4	1			2	5		4	16	4			94	10.2%	76
刺傷・切傷	1	14	11		2	9	3	1	1		2								2	12	3			61	6.6%	64
頭蓋(内)損傷	1		1				1	1											1	2				7	0.8%	2
内臓損傷																								0	0.0%	3
神経・脊髄の損傷	1		2		1			1									2		2	12	1		2	24	2.6%	15
筋・腱の損傷			1				1				1								1	2				6	0.6%	5
窒息																								0	0.0%	2
感覚機能の低下		2	2			4	1						1						1	5				16	1.7%	18
熱傷		2	8	1	1	6	7	1	2		1						3		1	20	8			61	6.6%	51
凍傷																				1				1	0.1%	0
皮膚障害	1	33	8		10	93	3				3	1	2						1	47	2			204	22.1%	242
感電障害			1																					1	0.1%	3
中毒		4											1						1		10			16	1.7%	10
呼吸器障害		3	8			4	1		2		2	6					1			2				29	3.1%	24
消化器障害		67				2													5	3	17			94	10.2%	75
その他の傷病及び諸症状		44	26	1	5	25	10		10		1	13	5		1		2		8	95	15			261	28.2%	341
不明			1			1	1		1										1	5				10	1.1%	10
計	20	172	90	2	29	149	37	16	18	0	2	26	17	2	1	2	14	0	31	233	61	0	3	925	100.0%	985
割合	2.2%	18.6%	9.7%	0.2%	3.1%	16.1%	4.0%	1.7%	2.0%	0.0%	0.2%	2.8%	1.9%	0.2%	0.1%	0.2%	1.5%	0.0%	3.4%	25.2%	6.6%	0.0%	0.3%	100.0%	-	-
平成26年度件数	13	147	104	2	29	195	28	25	24	1	1	21	11	1	1	0	8	1	26	294	52	0	1	985	-	-

[相談事例] (美容液)(皮膚障害)

(当事者) 50歳代 女性 家事従事者 契約金額 2,300円

(相談内容) 薬局に出向いて、美容液を購入した。顔についたら、顔全体が赤く腫れ上がった。皮膚科に行って、化粧品が原因だろうと言われ、塗り薬を処方された。3日たち、顔の赤みや腫れは少し治まった。薬局に苦情を言うと、メーカーに直接伝えてほしいというので、メーカーに電話して苦情を伝えた。メーカーは着払いでの返品と返金を了承したが、それでも不納得だ。皮膚科にかかった治療費は請求できるのか知りたい。

(対応) 相談者は一度皮膚科に通院したが、治っているのもう行くことはないだろうとのことだった。治療費を請求する場合は、医師の診断書を取り交渉することになるが、治療費の請求等、損害賠償請求に関しては消費生活センターであっせん等することはできないことを説明し、法律相談を案内した。

(付表8-2) 平成27年度 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	商品・役務等																				計	割合	平成26年度件数			
	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	クリーニング	レンタル・リース・賃借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	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・相場	他の行政サービス
火災								2	1															3	0.8%	5
発火・引火			11			1	7	1					1								1			22	5.8%	30
発煙・火花		1	25	1		3	15	3	3				2											53	14.0%	55
過熱・こげる			15	2	1	1	16	2	2		1		1								1			42	11.1%	60
ガス爆発																								0	0.0%	0
ガス漏れ				2																				2	0.5%	2
点火・燃焼・消火不良			4																					4	1.1%	8
漏電・電波等の障害										1		2	1											4	1.1%	2
燃料・液漏れ等		1	5	4					1															11	2.9%	17
化学物質による危険			3			1																		4	1.1%	9
破裂		1	10	1		2	1	1				1												17	4.5%	25
破損・折損		3	15			4	1	6	1			2		1							1			34	9.0%	46
部品脱落			8			2		2						2										14	3.7%	15
機能故障							1	35				1	1	2										40	10.6%	65
転落・転倒・不安定			2				1						1											4	1.1%	6
バリ・鋭利			1						1															2	0.5%	1
操作・使用性の欠落	1		2		1	1		3			1													9	2.4%	13
腐敗・変質		4				1															1			6	1.6%	11
異物の混入		57	1		1	1												1			1			62	16.4%	82
異物の侵入																				2				2	0.5%	0
その他		6	8	1	1	1	3	5	5		1	2	1	1		1				5	2			43	11.3%	55
不明																								0	0.0%	0
計	1	73	110	11	4	18	45	60	15	0	0	9	5	10	1	0	1	1	0	7	7	0	0	378	100.0%	507
割合	0.3%	19.3%	29.1%	2.9%	1.0%	4.8%	11.9%	15.9%	4.0%	0.0%	0.0%	2.4%	1.3%	2.6%	0.3%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	1.8%	1.8%	0.0%	0.0%	100.0%	-	-
平成26年度件数	4	85	165	7	7	17	64	91	16	0	0	10	9	5	0	0	5	0	3	7	12	0	0	507	-	-

[相談事例] (電子レンジ) (こげ・加熱)

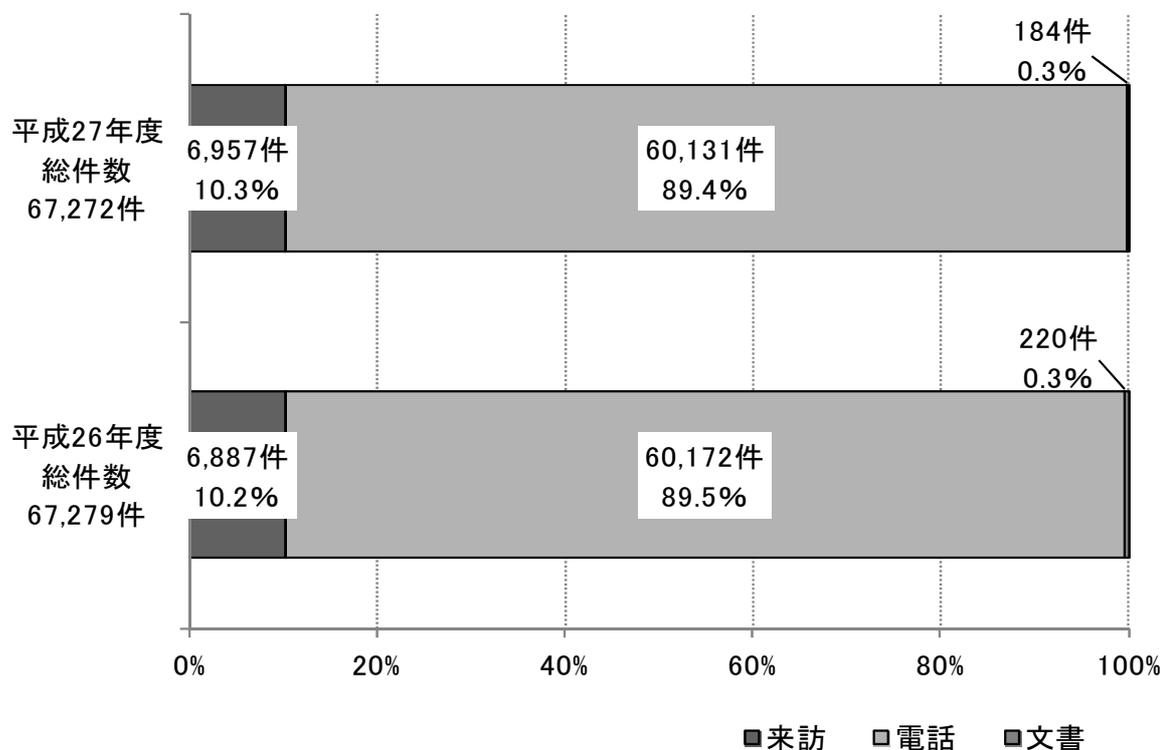
(当事者) 70歳代 男性 無職

(相談内容) 電子レンジで、「温める」というボタンを押しておにぎりを温めたところ、いつもは自動的に停止するのに、おにぎりが真っ黒になって焦げてしまい煙が出てきて部屋に臭いが残るほどであった。電子レンジは20年ほど使用しているが、これまでこのようなことはなかった。型番や購入価格などは不明だが相談したい。

(対応) 長期間の使用であり、老朽化している可能性があることを伝え、使用を中止して、直ちにメーカーの相談窓口へ連絡し、今後の対応について確認するよう助言した。

<その他>

(付図5) 平成27年度 相談方法別件数及び構成比 <前年度比較>



(付表9) 平成27年度 苦情相談の分類別状況

単位:件

内容別分類 ※1	商品・役務等別分類		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26年度 件数	平成27年度 件数														
商品	A 商品一般	2,204	2,488	31	68	49	159	1	145	1,362	1,467	279	3	15	0	3,579
	B 食料品	2,865	2,951	463	859	46	271	16	487	1,452	1,760	517	32	3	0	5,906
	C 住居品	3,044	2,681	301	1,152	47	355	7	237	1,169	1,712	522	8	4	0	5,514
	D 光熱水品	798	797	27	77	27	310	15	27	314	421	162	0	2	0	1,382
	E 被服品	3,324	2,708	45	552	35	279	14	336	1,686	2,145	450	3	0	0	5,545
	F 保健衛生品	1,558	1,446	202	457	25	193	8	192	729	1,022	241	9	0	0	3,078
	G 教養娯楽品	5,510	4,808	119	1,221	72	568	5	393	2,480	3,615	1,018	8	2	0	9,501
	H 車両・乗り物	1,548	1,432	124	521	31	238	2	138	483	1,074	335	2	0	0	2,948
	I 土地・建物・設備	2,353	2,445	80	598	78	428	2	105	1,182	1,495	408	5	11	0	4,392
	J 他の商品	107	61	0	8	5	5	0	4	38	46	5	0	0	0	111
	小計	23,311	21,817	1,392	5,513	415	2,806	70	2,064	10,895	14,757	3,937	70	37	0	41,956
構成比	34.7%	32.4%	6.4%	25.3%	1.9%	12.9%	0.3%	9.5%	49.9%	67.6%	18.0%	0.3%	0.2%	0.0%	-	
商品 関連 役務	K クリーニング	502	503	10	379	17	44	0	7	44	314	212	0	0	0	1,027
	L レンタル・リース・貸借	3,412	3,471	85	603	132	1,427	0	38	393	2,803	710	1	18	0	6,210
	M 工事・建築・加工	2,766	2,757	79	912	46	600	5	61	1,258	1,896	568	2	6	0	5,433
	N 修理・補修	935	1,012	32	357	14	417	1	67	326	582	266	0	1	0	2,063
	O 管理・保管	222	224	5	50	9	81	0	43	20	134	77	0	6	0	425
	小計	7,837	7,967	211	2,301	218	2,569	6	216	2,041	5,729	1,833	3	31	0	15,158
構成比	11.6%	11.8%	2.6%	28.9%	2.7%	32.2%	0.1%	2.7%	25.6%	71.9%	23.0%	0.0%	0.4%	0.0%	-	
役務 (サ ー ビ ス)	P 役務一般	56	77	0	3	1	9	0	2	55	68	6	0	0	0	144
	Q 金融・保険サービス	5,315	4,071	8	84	153	630	1	128	1,582	3,202	640	0	1	0	6,429
	R 運輸・通信サービス	19,813	22,432	37	884	191	3,085	4	1,965	17,273	19,989	2,484	3	9	0	45,924
	S 教育サービス	428	420	3	54	3	102	0	20	140	363	87	0	0	0	772
	T 教養・娯楽サービス	2,270	2,239	42	174	49	470	1	215	949	1,830	453	0	12	0	4,195
	U 保健・福祉サービス	3,049	2,682	273	656	79	636	1	183	864	1,695	593	0	5	0	4,985
	V 他の役務	3,728	3,913	100	344	95	788	5	427	2,029	2,821	680	2	4	0	7,295
	W 内職・副業・ねずみ講	276	388	0	6	11	66	0	48	310	349	34	0	0	0	824
	X 他の行政サービス	258	346	6	25	55	18	0	12	78	137	83	0	3	0	417
	小計	35,193	36,568	469	2,230	637	5,804	12	3,000	23,280	30,454	5,060	5	34	0	70,985
構成比	52.3%	54.4%	1.3%	6.1%	1.7%	15.9%	0.0%	8.2%	63.7%	83.3%	13.8%	0.0%	0.1%	0.0%	-	
Z 他の相談	938	920	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	920	920	
構成比	1.4%	1.4%	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27年度合計	-	67,272	2,072	10,044	1,270	11,179	88	5,280	36,216	50,940	10,830	78	102	920	129,019	
構成比 ※2	-	100.0%	3.1%	14.9%	1.9%	16.6%	0.1%	7.8%	53.8%	75.7%	16.1%	0.1%	0.2%	1.4%	-	
平成26年度合計	67,279	-	2,280	10,745	1,836	11,189	108	5,244	35,684	50,558	12,392	100	114	938	131,188	
構成比 ※2	100.0%	-	3.4%	16.0%	2.7%	16.6%	0.2%	7.8%	53.0%	75.1%	18.4%	0.1%	0.2%	1.4%	-	

※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」の件数の合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(P57,58)参照。

(付表10) 平成27年度 苦情相談の契約購入金額・既支払金額

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 1000万円未満	1千万円以上	計(判明分)※	平均金額 (千円)	
契約購入金額	27年度	6,482 件	10,859 件	12,362 件	3,156 件	841 件	33,700 件	1,223	
		(19.2%)	(32.2%)	(36.7%)	(9.4%)	(2.5%)	(100.0%)		
	26年度	7,066 件	14,830 件	9,630 件	3,146 件	1,091 件	35,763 件	1,220	
		(19.8%)	(41.5%)	(26.9%)	(8.8%)	(3.0%)	(100.0%)		
	前年度比		(91.7%)	(73.2%)	(128.4%)	(100.3%)	(77.1%)	(94.2%)	(100.2%)
	既支払金額	27年度	3,797 件	5,431 件	4,020 件	1,568 件	316 件	15,132 件	481
(25.1%)			(35.9%)	(26.6%)	(10.3%)	(2.1%)	(100.0%)		
26年度		4,463 件	5,751 件	4,147 件	1,527 件	379 件	16,267 件	458	
		(27.4%)	(35.4%)	(25.5%)	(9.4%)	(2.3%)	(100.0%)		
前年度比			(85.1%)	(94.4%)	(96.9%)	(102.7%)	(83.4%)	(93.0%)	(105.0%)

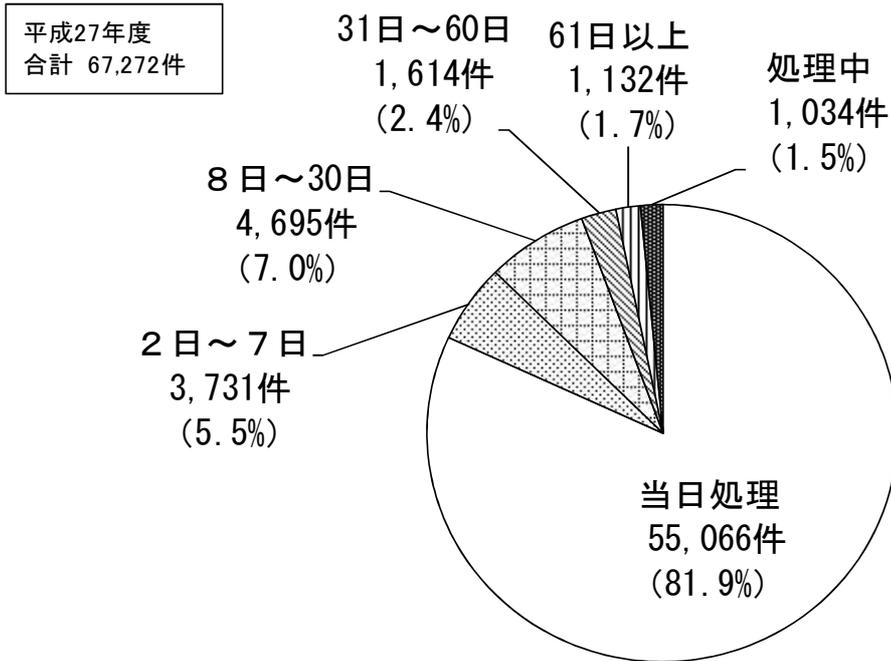
※ 各年度苦情相談のうち、契約購入金額、既支払金額が判明しているものについて分析した。

(付表11) 平成27年度 クーリング・オフに関する相談の契約購入金額

区分	1万円未満	1万円以上 10万円未満	10万円以上 100万円未満	100万円以上 1000万円未満	1千万円以上	計(判明分)※	合計金額 (千円)	最大金額 (千円)	平均金額 (千円)
件数	88 件	386 件	922 件	310 件	23 件	1,729 件	1,673,596	72,900	968
構成比	(5.1%)	(22.3%)	(53.3%)	(17.9%)	(1.4%)	(100.0%)			

※ 「内容等キーワード」の「クーリング・オフ」が付与された相談2,039件のうち、契約購入金額が判明しているものについて分析した。

(付図6) 平成27年度 苦情相談処理日数(平成28年3月31日現在)

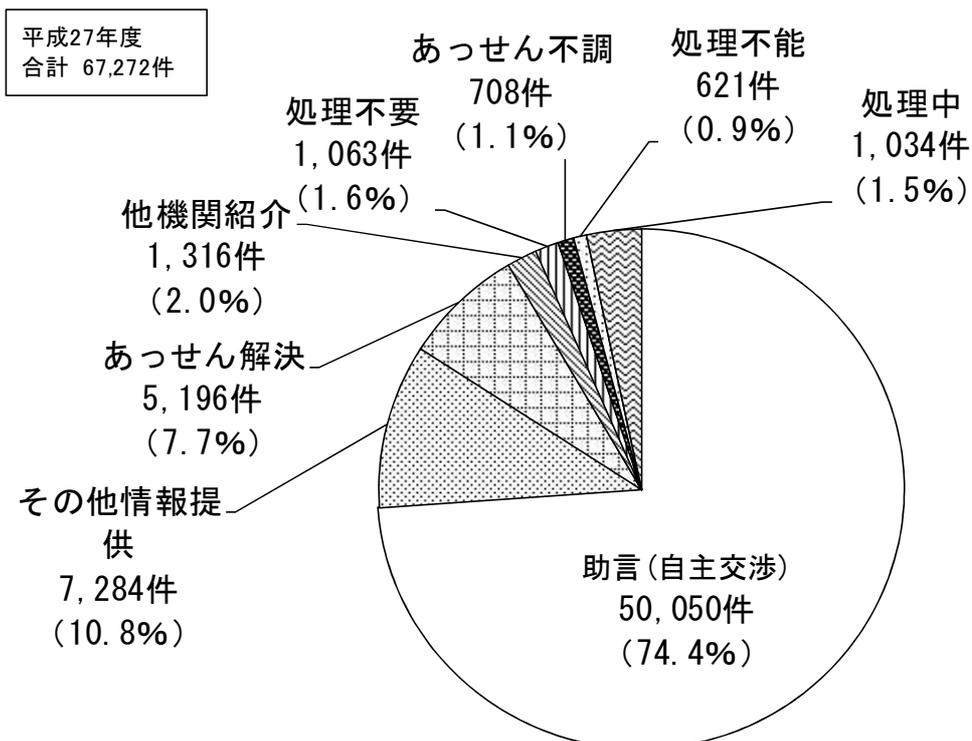


苦情相談処理日数の推移(各年度末時点)

単位: 件

	当日処理	2日～7日	8日～30日	31日～60日	61日以上	処理中
平成24年度	48,900 81.3%	3,639 6.0%	4,409 7.3%	1,387 2.3%	884 1.5%	964 1.6%
平成25年度	53,679 81.8%	3,906 6.0%	4,627 7.1%	1,355 2.1%	1,016 1.5%	1,012 1.5%
平成26年度	55,377 82.3%	3,667 5.4%	4,573 6.8%	1,385 2.1%	1,133 1.7%	1,144 1.7%
平成27年度	55,066 81.9%	3,731 5.5%	4,695 7.0%	1,614 2.4%	1,132 1.7%	1,034 1.5%

(付図7) 平成27年度 苦情相談処理結果状況(平成28年3月31日現在)



(付表12-1) 平成27年度 契約当事者の地域別苦情相談件数 <前年度比較>

単位：件

	横浜	川崎	相模原	横須賀・三浦	湘南	県央	足柄上	県西	その他・不明	全体
相談件数(平成27年度)	26,508	9,421	5,462	5,428	8,729	5,919	564	1,341	3,900	67,272
相談件数(平成26年度)	26,540	9,451	5,491	5,742	9,162	5,970	580	1,631	2,712	67,279
前年度比	99.9%	99.7%	99.5%	94.5%	95.3%	99.1%	97.2%	82.2%	143.8%	100.0%
平成27年度の構成比	39.4%	14.0%	8.1%	8.1%	13.0%	8.8%	0.8%	2.0%	5.8%	-
苦情相談のうち65歳以上の相談(H27)	6,628	2,103	1,508	1,987	2,460	1,670	172	413		16,941
65歳以上の構成比	25.0%	22.3%	27.6%	36.6%	28.2%	28.2%	30.5%	30.8%		25.2%

(注1) 「その他・不明」は居住地不明及び県外からの相談

(注2) 本表の件数は契約当事者の居住地別。したがって相談者の居住地別を示した付表1-2の件数とは一致しない

単位：人

	横浜	川崎	相模原	横須賀・三浦	湘南	県央	足柄上	県西	その他・不明	全体
人口(H27.1.1)	3,711,450	1,461,909	722,949	715,683	1,293,738	843,854	109,596	241,167		9,100,346
構成比	40.8%	16.1%	7.9%	7.9%	14.2%	9.3%	1.2%	2.6%		-
高齢人口(65歳以上)	850,974	275,211	166,729	214,880	316,067	193,322	31,000	69,659		2,117,842
高齢人口率(※)	23.1%	19.0%	23.2%	30.0%	24.5%	23.0%	28.3%	29.0%		23.4%

(参考)年齢不詳

25,910 14,103 4,419 114 2,031 4,731 56 864 52,228

※高齢人口率=高齢人口/(人口-年齢不詳)×100

(データ：神奈川県年齢別人口統計調査 平成27年1月1日現在)

「地域別」の内訳 横浜地域＝横浜市 川崎地域＝川崎市 相模原地域＝相模原市
 横須賀・三浦地域＝横須賀市、鎌倉市、逗子市、三浦市、葉山町
 湘南地域＝平塚市、藤沢市、茅ヶ崎市、秦野市、伊勢原市、寒川町、大磯町、二宮町
 県央地域＝厚木市、大和市、海老名市、座間市、綾瀬市、愛川町、清川村
 足柄上地域＝南足柄市、中井町、大井町、松田町、山北町、開成町
 県西地域＝小田原市、箱根町、真鶴町、湯河原町

(付表12-2) 平成27年度 契約当事者の地域別苦情相談の上位10品目

単位：件

	横浜	26,508	(構成比)	川崎	9,421	(構成比)	相模原	5,462	(構成比)	横須賀・三浦	5,428	(構成比)
デジタルコンテンツ	6,374	24.0%	デジタルコンテンツ	2,129	22.6%	デジタルコンテンツ	1,280	23.4%	デジタルコンテンツ	1,137	20.9%	
不動産貸借	1,159	4.4%	不動産貸借	556	5.9%	商品一般	272	5.0%	工事・建築	300	5.5%	
インターネット接続回線	1,057	4.0%	インターネット接続回線	379	4.0%	不動産貸借	262	4.8%	商品一般	190	3.5%	
工事・建築	987	3.7%	商品一般	309	3.3%	工事・建築	223	4.1%	インターネット接続回線	177	3.3%	
商品一般	870	3.3%	工事・建築	285	3.0%	インターネット接続回線	151	2.8%	不動産貸借	155	2.9%	
携帯電話サービス	680	2.6%	役務その他サービス	255	2.7%	フリーローン・サラ金	144	2.6%	フリーローン・サラ金	128	2.4%	
役務その他サービス	530	2.0%	携帯電話サービス	227	2.4%	携帯電話サービス	117	2.1%	健康食品	109	2.0%	
健康食品	489	1.8%	健康食品	178	1.9%	健康食品	95	1.7%	携帯電話サービス	108	2.0%	
修理サービス	404	1.5%	修理サービス	136	1.4%	四輪自動車	87	1.6%	修理サービス	95	1.8%	
フリーローン・サラ金	300	1.1%	フリーローン・サラ金	134	1.4%	役務その他サービス	84	1.5%	役務その他サービス	80	1.5%	

	湘南	8,729	(構成比)	県央	5,919	(構成比)	足柄上	564	(構成比)	県西	1,341	(構成比)	全体	67,272	(構成比)
デジタルコンテンツ	2,063	23.6%	デジタルコンテンツ	1,413	23.9%	デジタルコンテンツ	136	24.1%	デジタルコンテンツ	316	23.6%	デジタルコンテンツ	15,400	22.9%	
工事・建築	402	4.6%	不動産貸借	306	5.2%	工事・建築	29	5.1%	商品一般	54	4.0%	不動産貸借	3,116	4.6%	
不動産貸借	376	4.3%	工事・建築	248	4.2%	インターネット接続回線	20	3.5%	不動産貸借	49	3.7%	工事・建築	2,691	4.0%	
商品一般	327	3.7%	インターネット接続回線	216	3.7%	商品一般	19	3.4%	工事・建築	47	3.5%	商品一般	2,488	3.7%	
インターネット接続回線	275	3.2%	商品一般	214	3.6%	健康食品	16	2.8%	携帯電話サービス	43	3.2%	インターネット接続回線	2,409	3.6%	
携帯電話サービス	179	2.1%	フリーローン・サラ金	126	2.1%	プロパンガス	15	2.7%	インターネット接続回線	43	3.2%	携帯電話サービス	1,583	2.4%	
健康食品	154	1.8%	携帯電話サービス	116	2.0%	不動産貸借	11	2.0%	健康食品	34	2.5%	健康食品	1,272	1.9%	
役務その他サービス	143	1.6%	健康食品	111	1.9%	フリーローン・サラ金	11	2.0%	フリーローン・サラ金	33	2.5%	役務その他サービス	1,256	1.9%	
フリーローン・サラ金	133	1.5%	修理サービス	85	1.4%	固定電話サービス	11	2.0%	プロパンガス	24	1.8%	フリーローン・サラ金	1,131	1.7%	
新聞	132	1.5%	役務その他サービス	78	1.3%	修理サービス、携帯電話サービス	10	1.8%	新聞	22	1.6%	修理サービス	940	1.4%	

参考資料

(参考1) 消費生活相談の区分

区 分	性 格
苦情相談	<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・海草	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. 嗜好食品		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. 調理食品	B 4 0	9. 楽器・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・講座	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. 石油	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・食宅宅配	V 1 0
2. 和服	E 2 0	(増改築 M-I 3 3)		2. 結婚葬祭	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	5. 住宅設備		4. 役務その他	V 4 0
4. 子供洋服	E 3 4	1. 空調・冷暖房・給湯設備	I 5 1	W. 内職・副業・ねずみ講	
5. 洋装下着	E 3 5	2. 衛生設備	I 5 2	1.5. 内職・副業一般	W 1 5
6. 紳士・婦人洋服	E 3 6	3. 屋外装備品	I 5 3	3. 自動販売機	W 3 0
4. 身の回り品		4. 他の住宅設備	I 5 4	4. 内職・副業	W 4 0
1. 履物	E 4 1	J. 他の商品	J 0 0	5. 無限連鎖講	W 5 0
2. かばん	E 4 2	K. クリーニング	K	X. 他の行政サービス	X 0 0
3. アクセサリー	E 4 3	L. レンタル・リース・貸借	L	Z. 他の相談	
4. 他の身の回り品	E 4 4	M. 工事・建築・加工	M	1. 消費者運動	Z 1 0
5. 生地・糸類	E 5 0	N. 修理・補修	N	(消費者問題一般)	
6. 他の被服品	E 6 0	O. 管理・保管	O	2. 家庭管理	Z 2 0
F. 保健衛生品		P. 役務一般	P 0 0	3. 健康管理	Z 3 0
1. 保健衛生品一般	F 1 0	Q. 金融・保険サービス		4. 相隣関係	Z 4 0
2. 医薬品	F 2 0	1. 金融・保険一般	Q 1 0	5. 慣習・しきたり	Z 5 0
3. 医療用具	F 3 0	2. 生命保険	Q 2 0	6. 婚姻	Z 6 0
4. 化粧品	F 4 0	3. 損害保険	Q 3 0	7. 相続	Z 7 0
5. 理美容器具・用品	F 5 0	3.5. その他の保険	Q 3 5	8. 相談その他	Z 8 0

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) 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、発がん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、マーク等に関する相談
販売方法	購入したか否かに関係なく、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・機能等一切に関する相談
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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商品・サービスの契約をさせるもの
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」等といって消費者の警戒心を解かせて売りつける商法
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
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
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

(参考5) 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内

平成28年4月25日現在

市町村	相談窓口	相談日	相談時間	住 所	電話番号	
横浜市	横浜市消費生活総合センター [月～金12:00～13:00及び土・日は電話相談のみ]	月～金	9:00～18:00	横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおかオアシスタワー4階	045-845-6666	
		土・日	9:00～16:45			
※まずは、上記センターにお電話ください。面接による相談が必要な場合は、予約制（相談日：月～金）により市内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)・土曜日は電話相談のみ]	月～金	9:00～16:00	川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階	044-200-3030	
		金(夜間)	16:00～19:00			
		土	10:00～16:00			
※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	相模原市消費生活総合センター	月～金	9:00～16:00 (毎月第2・4金曜日は9:00～18:00)	相模原市中央区相模原1-1-3 JR相模原駅 セレオ相模原4階	042-776-2511	
		土・日・祝・休日	9:00～12:00、13:00～16:00			
	相模原市北消費生活センター	月～金	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	来所相談のみ	
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	※問合せ先:042-776-2511		
横須賀市	横須賀市消費生活センター	月～金	9:00～16:00	横須賀市本町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	平塚市、大磯町、二宮町 にお住まいの方	月～金	9:30～16:00	平塚市八重坂町9-9 JAビルかながわ内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	藤沢市藤沢109-6 湘南Nビル6階	0466-25-1111(代)
小田原市	小田原市消費生活センター	小田原市、箱根町、真鶴町、湯河原町に在住・在勤・在学の方	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	小田原市荻窪300 小田原市役所内	0465-33-1777
茅ヶ崎市	茅ヶ崎市消費生活センター [寒川町の相談窓口も利用可]	茅ヶ崎市、寒川町に在住・在勤・在学の方	月～金	9:30～16:00	茅ヶ崎市茅ヶ崎1-1-1 茅ヶ崎市役所内	0467-82-1111(代)
逗子市	逗子市消費生活センター		月・水・木・金	9:30～12:00、13:00～16:00	逗子市逗子5-2-16 逗子市役所内	046-873-1111(代)
三浦市	三浦市市民部市民協働課(消費生活相談)		月・木 (祝・休日の際は、翌平日)	9:30～12:00、13:00～15:30	三浦市城山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	秦野市程町1-3-2 秦野市役所内 教育庁舎内	0463-82-5181
厚木市	厚木市消費生活センター	厚木市、清川村 にお住まいの方	月～金	9:30～16:00	厚木市栄町1-16-15 厚木商工会議所会館内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	南足柄市、中井町、大井町、松田町、山北町、開成町 にお住まいの方	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	南足柄市関本440 南足柄市役所内	0465-71-0163
綾瀬市	綾瀬市消費生活センター		月・火・木・金	10:00～12:00、13:00～16:00	綾瀬市早川550番地 綾瀬市役所内	0467-70-3335
葉山町	葉山町町民健康課戸籍相談係		毎週 水 第2・4 月	9:30～12:00、13:00～15:30	三浦郡葉山町郷内2135 葉山町役所内	046-876-1111(代)
寒川町	寒川町消費生活相談室 [茅ヶ崎市の相談窓口も利用可]	寒川町、茅ヶ崎市に在住・在勤・在学の方	月・木	10:00～12:00、13:00～16:00	高座郡寒川町宮山165 寒川町役所内	0467-74-1111(代)
大磯町	大磯町町民課 [職員が対応]	大磯町、二宮町にお住まいの方は平塚市消費生活センターもご利用いただけます。	月～金	8:30～17:15	中郡大磯町東小磯183番地 大磯町役所内	0463-61-4100(代)
二宮町	二宮町地域政策課 [職員が対応]		月～金	9:00～17:00	中郡二宮町二宮961 二宮町役所内	0463-71-3311
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 中井町役所内	0465-81-1115
大井町	大井町防災安全室 [職員が対応]	中井町、大井町、松田町、山北町、開成町にお住まいの方は、南足柄市消費生活センターもご利用いただけます。	月～金	8:30～17:15	足柄上郡大井町金子1995 大井町役所内	0465-85-5002
松田町	松田町観光経済課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡松田町松田惣領2037 松田町役所内	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 山北町役所内	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 開成町役所内	0465-84-0317
箱根町	箱根町総務防災課 [職員が対応]	箱根町、真鶴町、湯河原町に在住・在勤・在学の方は、小田原市消費生活センターもご利用いただけます。	月～金	8:30～17:15	足柄下郡箱根町湯本256 箱根町役所内	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 真鶴町役所内	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 湯河原町役所内	0465-63-2111(代)
愛川町	愛川町住民課		月・木	10:00～12:00、13:00～15:00	愛甲郡愛川町角田251-1 愛川町役所内	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	9:30～19:00	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	
		土・日・祝・休日・ 12月28日	9:30～16:30			
※年末年始及びかながわ県民センター休館日(平成28年4月17日、6月19日、8月21日、10月16日、12月18日、平成29年2月19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消費生活総合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 局番なし 188 (イヤヤ!)

これまでの0570-064-370も引き続き利用できます。

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）