平成24年度上半期 神奈川県内における

消費生活相談概要

平成24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 30,145 件 ………… 1

（２）「電話」による苦情相談が約９割 ………… 2

（３）「契約・解約」に関する苦情相談が全体の約７割 ………… 2

（４）「役務(サービス)」に関する苦情相談が過半数 ………… 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 ………… 3

（６）契約当事者の年代別では 70 歳以上が 30 歳代を抜き、２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」、「危険」に関する相談はともに増加 ………… 6

３　「二次被害」に関する苦情相談

（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 ………… 7

（３）販売購入形態について ………… 8

（４）年代別の既支払金額 ………… 9

（５）商品別について ………… 10

（６）契約当事者の年代別商品上位５品目 ………… 11

（７）相談内容について ………… 12

（８）まとめ ………… 12

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 ………… 16

（２）生活再建支援相談 ………… 18

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 24 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件数 …… 20
（付図１）　消費生活相談件数の推移 …… 21
（付表１－２）平成 24 年度上半期　相談者の居住地別苦情相談件数 …… 22

＜苦情相談の状況＞

（付図２）　平成 24 年度上半期　相談方法別件数及び構成比＜前年度同期比較＞ …… 23
（付表２）　平成 24 年度上半期　苦情相談の分類別状況 …… 24

＜苦情相談上位品目関連＞

（付表３－１）平成 24 年度上半期　苦情相談の上位 25 品目＜前年度同期比較＞ …… 25
（付表３－２）平成 24 年度上半期　苦情相談の上位 25 品目＜前年度同期順位比較＞ …… 26

＜契約当事者関連＞

（付図３）　平成 24 年度上半期　苦情相談の契約当事者性別・年代別件数 …… 27
（付図４）　平成 24 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 …… 27
（付表４）　平成 24 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＞28
（付表５－１）平成 24 年度上半期　契約当事者年代別苦情相談上位５品目 …… 28
（付表５－２）平成 24 年度上半期　契約当事者（男性）年代別苦情相談上位５品目 …… 29
（付表５－３）平成 24 年度上半期　契約当事者（女性）年代別苦情相談上位５品目 …… 29

＜特殊販売関連＞

（付表６）　平成 24 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＞・30
（付表７－１）平成 24 年度上半期　訪問販売の苦情上位 10 品目＜前年度同期比較＞ …… 31
（付表７－２）平成 24 年度上半期　通信販売の苦情上位５品目＜前年度同期比較＞ …… 31
（付表７－３）平成 24 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＞ …… 31
（付表７－４）平成 24 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＞ …… 32
（付表７－５）平成 24 年度上半期　ﾈｶﾞﾃｨﾌﾞ・ｵﾌﾟｼｮﾝの苦情上位３品目＜前年度同期比較＞ …… 32
（付表７－６）平成 24 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＞ …… 32

＜販売方法・手口別関連＞

（付表８－１）平成 24 年度上半期　販売方法・手口別の苦情相談の上位 25 位 …… 33
（付表８－２）平成 24 年度上半期　販売方法・手口別等苦情相談事例 …… 35

＜危害・危険関連＞

（付表９－１）平成 24 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 24 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

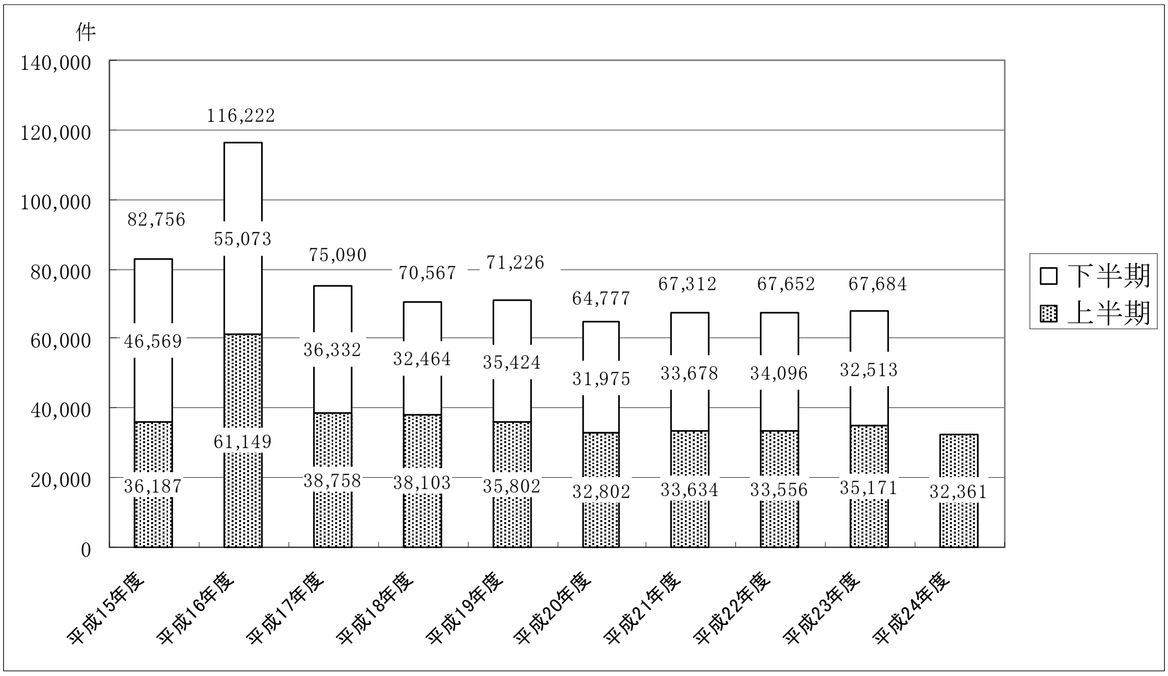
１　消費生活相談の状況

消費生活相談件数は、３２，３６１件　（P20、P22 付表1-1～2、 P21 付図1）

平成24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件数は、32,361件(県5,651件、市町村26,710件)で、前年度同期（35,171件)と比べると2,810件(8.0%)減少しています。

相談件数の内訳は、苦情30,145件、問合せ2,216件、要望0件（前年度同期　苦情32,965件、問合せ2,206件、要望0件）で、苦情相談が消費生活相談全体の93.2%を占めています。

消費生活相談件数の推移



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３０，１４５件　（P20、P22 付表1-1～2）

苦情相談の件数は30,145件（県5,230件、市町村24,915件）で、前年度同期の32,965件（県5,664件、市町村27,301件）に比べ2,820件（8.6%）の減少となっています。

「デジタルコンテンツ」や「フリーローン・サラ金」に関する相談が大きく減ったことや、平成23年度に急増した震災関連の相談や和牛預託事業者の経営破綻に伴う相談が落ち着いてきたことも一因と考えられます。

（２）「電話」による苦情相談が約９割 （P23 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 26,584 件で、全体の 88.2%を占めています。次に「来訪」による相談が 3,457 件で 11.5%、「文書」による相談が 104 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 （P24 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 21,069 件で、苦情相談全体の 69.9%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 13,534 件（44.9%）、商品やサービスの価格・料金に関する相談である「価格・料金」が 5,770 件（19.1%）と続いています。

全体に相談件数が減少するなか、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 5,459 件で前年度同期(5,082 件)より増加しています。

（「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過半数 （P24 付表2）

商品・役務（サービス）別の分類を見ると『商品』に関する相談は 9,908 件（32.9%）、『商品関連役務』に関する相談は 4,030 件（13.4%）、『役務(サービス)』に関する相談は 15,801 件(52.4%）で、苦情相談件数の過半数を占めています。この構成比は前年度同期とほぼ同じです。

分類毎にみると、『商品』の相談で最も件数が多かったものは、新聞、音響・映像機器などの「教養娯楽品」の 2,440 件ですが、前年度同期（2,740 件）と比べると 10.9%減少しています。

大きく件数を減らしているものは、米や野菜、魚介類などの「食料品」（1,063 件）で、前年度同期（1,344 件）と比べると 20.9%の減少となっています。これは福島第一原子力発電所の事故に伴う食料品に対する放射能汚染の不安から増加していた相談が落ち着いてきたことが要因と考えられます。一方増加が見られたものは「光熱水品」（551 件）で、電気料金の値上げに関する相談が増えた影響で前年度同期（490 件）に比べ 12.4%増加しています。

『商品関連役務』の相談で最も件数が多かったものは、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 1,820 件ですが、前年度同期（2,052 件）と比べると 11.3%減少しています。増加が見られたのは、リフォーム工事などの「工事・建築・加工」の 1,313 件（10.2%増）とトイレ設備等の「修理･補修」の 488 件（16.5%増）となっています。

『役務（サービス)』の相談で最も件数が多かったものは「運輸・通信サービス」の 7,735 件ですが、前年度同期（8,490 件）と比べると 8.9%減少しています。『役務（サービス)』の中で増加が見られたものは、エステティックサービスなどが含まれる「保健・福祉サービス」の 1,305 件で前年度同期（1,124 件）と比べると 16.1%増加となっています。

（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

（P25～P26 付表3-1～2）

苦情相談の上位品目をみると、最も件数が多いのは、インターネットのアダルトサイトで「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アダルト情報サイト、身に覚えのないサイト利用料の請求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 5,334 件で、前年度同期(6,244 件)と比べると 14.6%減少しています。

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 1,615 件で、前年度同期（1,823 件）と比べると 11.4%の減少となりました。さらに家の新築やリフォームに関する相談の「工事・建築」が 1,285 件で続きます。「工事・建築」は件数を増やし続けており、特に訪問販売による屋根工事や塗装工事、耐震工事などの相談が増加しています。

「フリーローン・サラ金」は 929 件で、前年度同期（1,398 件）と比べ 33.5%の減少となり、順位も１つ下げて４位となっています。これは平成 22 年 6 月から完全施行となった改正貸金業法などの影響と考えられます。

前年度同期と比べて増加率が高いものは、「スマートフォンの契約をしたら店の説明と異なり高額なパケット代を請求されるようになった」、「故障が多くて解約したいのに解約料を請求された」など、スマートフォンや携帯電話の契約、解約、サービスに関する「携帯電話サービス」の 590 件で前年度同期（430 件）に比べ 37.2%の増加となっています。これは、これまでの携帯電話とまったく違う、パソコンと同じ性能を持ったスマートフォンが急速に普及したが、その機能や特性が消費者に十分伝わっていなかったことが原因のひとつと考えられます。続いて、過去の金融商品による損害を回復するといった勧誘などに関する相談の「役務その他サービス」が 442 件で 33.5%の増加、「海外からの身に覚えのない高額な当選金獲得の権利が当ったという不審なダイレクトメールが送られてきた。」という相談等の「教養･娯楽サービスその他」が 236 件で 32.6%の増加となっています。

一方、大きく減少したものは「ファンド型投資商品」の 509 件で前年度同期（819 件）と比べ 310 件（37.9%）の減少となっています。このほか「株」が 221 件で前年度同期（354 件）と比べて 37.6%減少、「公社債」が 321 件で前年度同期（449 件）と比べ 28.5%減少となり、前年度同期に急増した利殖商法に関する品目の減少が目立ちます。和牛預託商法に関する相談が減ったことのほか、詐欺的な悪質商法の手口が、具体的な商品の購入勧誘から、過去の損害を回復させるといって手数料等をだまし取る手口に移行している傾向にあります。

※ 「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。

（６）契約当事者(※)の年代別では 70 歳以上が 30 歳代を抜き、2 位

（P27 付図3～4、P28 付表4、P28～P29 付表5-1～3）

契約当事者を年代別に見てみると最も多かったのは 40 歳代の 5,681 件(18.8%)、次いで 70 歳以上の 5,159 件(17.1%)、30 歳代の 4,894 件(16.2%)と続きます。各年代とも前年度同期から見ると件数を減らしています。70 歳以上からの相談件数が、県の年代別の人口では上回る 30 歳代を抜き２位となりました。

※ 「契約当事者」とは実際の取引をした人だけでなく、業者から勧誘や不当な請求を受けた等消費生活相談の当事者となった人をいいます。

『性別』では、女性の占める割合は全体の 49.4%となっており、前年度同期(48.9%)と比べて、0.5 ポイント増加しました。

『職業別』では、「給与生活者」が 38.6%（前年度同期 38.6%）、「無職」が 22.5%（前年度同期 22.5%）、「家事従事者」が 20.7%（前年度同期 20.0%）、「学生」が 4.6%（前年度同期 5.1%）の順になっています。

『年代別』に品目をみると、70 歳以上では「工事・建築」、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 歳未満では「携帯電話サービス」、20 歳代では「エステティックサービス」、30 歳代では「四輪自動車」、60 歳代以上では「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 歳代から 40 歳代では「四輪自動車」、70 歳以上では「ファンド型投資商品」や「公社債」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「ファンド型投資商品」が 1 位となっています。また、30 歳代以下では「エステティックサービス」、40 歳代から 50 歳代では「クリーニング」、70 歳以上では「新聞」「ふとん類」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　（P30 付表6、 P31～P32 付表7-1～6）

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の形態（特殊販売）に関する相談は 15,360 件で、全体の 51.0%を占めており、前年度同期（17,034 件、51.7%）と比べ 0.7 ポイント減少しています。

特殊販売に関する相談のうち 61.4%を「通信販売」が占め、次いで「訪問販売」が 23.4%、「電話勧誘販売」が 11.7%となっています。前年度同期に比べて「その他無店舗販売」以外はすべて件数を減らしています。

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 3,596 件で、前年度同期(3,828 件)と比べると 232 件（6.1%）減少しています。品目をみると、1 位は「工事・建築」で 557 件、次いで「新聞」401 件となっています。特に増加が目立ったものは、「ふとん類」の 121 件で前年度同期（87 件）と比べて 39.1%の増、次いでトイレや水周り等の修理に関する「修理サービス」の 133 件で前年度同期（99 件）と比べて 34.3%増加しています。

イ　通信販売

通信販売に関する相談件数は 9,430 件で、前年度同期 (10,605 件) と比べると 1,175 件 (11.1%) 減少しています。品目をみると、「デジタルコンテンツ」が 5,202 件と最も多く、全体の 55.2%を占めていますが、前年度同期（6,115 件）と比べると 14.9%の減少となっています。

特に増加が目立つものは、パソコンにエラー表示がでて必要のない対策ソフトを購入させられたという「パソコンソフト」の 109 件で、前年度同期（67 件）と比べて 62.7%増加しています。また海外からのダイレクトメールが送られてきて、「高額な賞金が当たった」「賞金当選のための権利を獲得した」などといって申込金などの名目でお金を支払わせるなどの相談である「教養・娯楽サービスその他」が 165 件で前年度同期（112 件）と比べて 47.3%の増加となっています。

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248件で、前年度同期（286件）と比べると38件（13.3%）減少しています。品目を見ると健康食品に関する相談が件数を伸ばしています。

エ　電話勧誘販売

電話勧誘販売に関する相談は1,800件で、前年度同期(2,031件)と比べると231件（11.4%）減少しています。品目をみると、最も件数が多いものが「ファンド型投資商品」の252件です。「公社債」に関する相談は176件で前年度同期（292件）と比べると116件（39.7%）減少、「株」の113件は前年度同期（199件）と比べ86件（43.2%）減少と大きく件数を減らし、一方、過去の金融被害を回復するといった勧誘に関する相談等の「役務その他サービス」は143件で前年度同期（52件）の約2.8倍と急増しています。

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)に関する相談件数は35件で、前年度同期（40件）と比べると5件減少しています。

カ　その他無店舗販売

その他無店舗販売に関する相談件数は251件で、前年度同期（244件）と比べると7件増加しています。品目では、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に関する相談が増加しています。

（８）販売方法・手口別では「電子商取引」が１位　（P33　付表8-1）

販売方法・手口別にみると、「電子商取引」が7,242件で、１位となっていますが、前年度同期(8,063件)と比べて10.2%の減少となっています。その内訳をみると「デジタルコンテンツ」が4,971件で、7割近くを占めています。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(3,938件)が女性(3,225件)の約1.2倍となっています。平均契約購入金額は18万7千円、平均既支払金額は10万7千円となっています。

２位は「家庭訪販」の2,953件で、前年度同期（3,156件）と比べて6.4%減少しました。その内訳をみると「工事・建築」(498件)、「新聞」(364件)、「プロパンガス」(153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」、「無職または家事従事者」が多く、女性（1,756件）が男性（1,164件）の約1.5倍となっています。平均契約購入金額は223万5千円、平均既支払金額は139万円となっています。

３位は「電話勧誘」の2,907件で、前年度同期（2,934件）とほぼ同数となっています。その内訳をみると「ファンド型投資商品」(377件)、「公社債」(247件)、「役務その他サービス」(195件)が上位を占めています。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（1,654件）が男性（1,187件）の約1.4倍となっています。平均契約購入金額は363万4千円、平均既支払金額は193万9千円となっています。

主な手口で増加が目立つものは、家や布団などを「無料で点検してあげる」などと言いながら「屋根が壊れている」「布団にダニがいる」などと事実と違うことを言って工事の契約や新品の購入をさせようとする「点検商法」の266件で、前年度同期（236件）と比べると12.7%の増加となっています。契約当事者の特徴としては、「70歳以上」、「無職」が多く、女性（162件）が男性

（103 件）の約 1.6 倍となっています。平均契約購入金額は 66 万 9 千円、平均既支払金額は 10 万 2 千円となっています。

件数は減っていますが利殖商法は 899 件で 5 位に入っており、平均契約購入金額は 705 万 7 千円、平均既支払金額は 422 万 8 千円となっており、他の手口よりかなり高額になっています。

（９）「危害」、「危険」に関する相談はともに増加　（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 484 件で、前年度同期（416 件）に対し 16.3%の増加となっています。商品・役務別にみると、理美容、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 128 件(26.5%)、 化粧品、医療用具などの「保健衛生品」が 109 件(22.5%)となっています。

内容別に見ると石鹸や化粧品、美容院で行うサービス等による「皮膚障害」と、美容医療やインプラント治療等の歯科治療に関する相談の「その他の傷病及び諸症状」がそれぞれ 130 件（26.9%）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 231 件で、前年度同期（176 件）に比べ 31.3%増加しています。商品・役務別では、「車両・乗り物」が 66 件（28.6%）で最も多く、次いでエアコンや電子レンジ等の「住居品」の 63 件（27.3%）となっています。

内容では自動車などの故障に関する「機能故障」が 48 件で全体の 20.8%を占めています。次いで電化製品や携帯電話、携帯音楽プレーヤーなどの「過熱・こげる」が 35 件（15.2%）となっています。

3　「二次被害」に関する苦情相談

「二次被害」とは一度被害を受けた消費者が、その被害に関連して再び勧誘され新たに受けた被害のことですが、ここ数年では以前契約した商品・サービスについて「解約してあげる」「損を取り戻してあげる」などと説明し、これまでにあった被害の救済を装って金銭を支払わせる手口が増えています。

平成 22 年度から平成 23 年度にかけて詐欺的な金融商品による被害が急増し、その被害に関連して「二次被害」の件数が増加しました。平成 24 年度上半期も次々と手口を変え巧妙に消費者を勧誘しています。

金融商品にからむ「二次被害」の場合、被害金額が大きい（P33 付表 8-1 参照）うえ、残った財産を根こそぎ奪われてしまうような深刻な被害にもつながるので注意が必要です。そこで、「二次被害」に関する相談の状況について分析してみました。

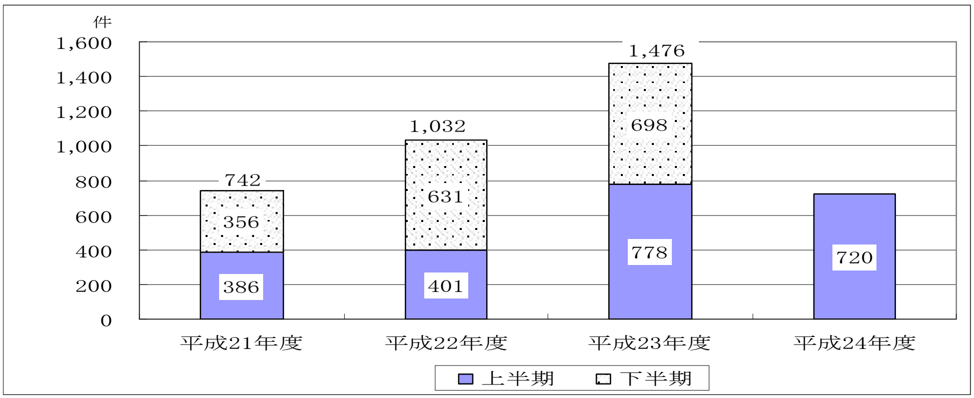
＜分析の対象＞

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 21 年度から平成 23 年度及び平成24年度上半期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	：「二次被害」に関する相談
相 談 事 例	：平成 24 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）

「二次被害」に関する相談件数は、平成 22 年度、23 年度と急増してきましたが、平成 24 年度上半期は 720 件で前年度同期（778 件）に比べ 58 件（7.5%）の減少となりました。しかしこの件数は平成 22 年度以前の上半期と比べると依然高い水準にあります。

（図１）「二次被害」に関する相談件数の推移



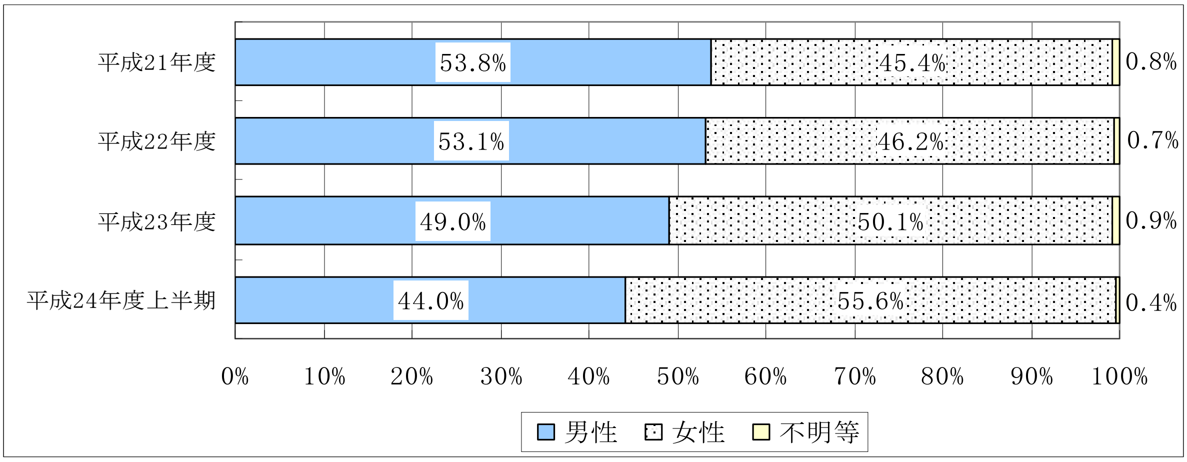
（２）契約当事者の属性について　（図２）（図３）（図４）

契約当事者の性別をみると、平成 22 年度までは「男性」が「女性」を上回っていましたが、平成 23 年度に「女性」が「男性」を上回り、平成 24 年度上半期も女性の比率が増え 55.6%となっています。

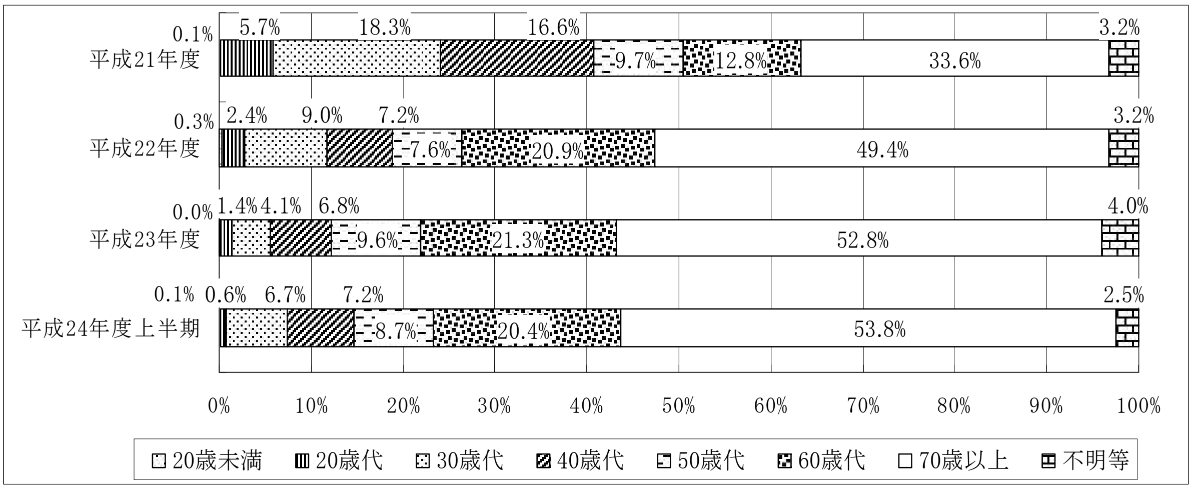
契約当事者の年代をみると、平成 21 年度は「20 歳代」から「50 歳代」までの相談が約半数を占めていましたが、平成 23 年度には「70 歳以上」からの相談が 5 割を超え、平成 24 年度上半期も「70 歳以上」の占める割合が増えて 53.8%となっています。

職業別割合では、家事従事者と無職の占める割合が大きくなっています。

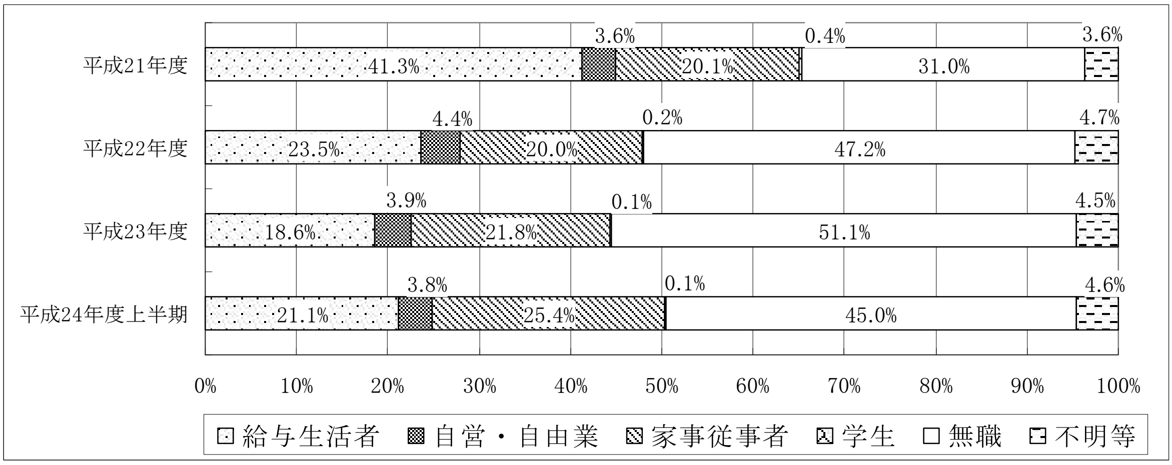
（図２）性別割合



（図３）年代別割合



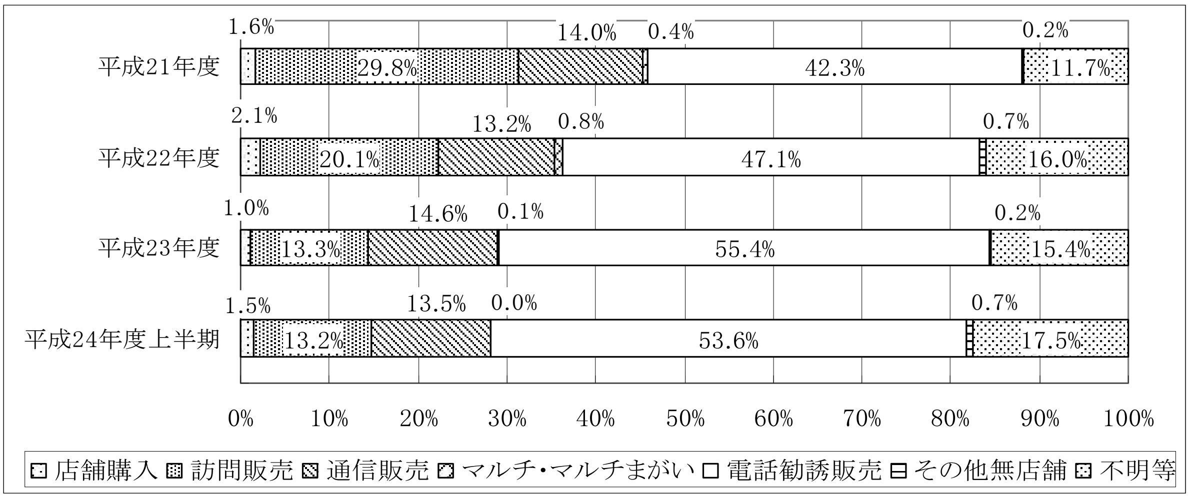
（図４）職業別割合



（３）販売購入形態について　（図５）

販売購入形態別の割合を見ると平成 21 年度では約３割を占めていた「訪問販売」は割合を減らし続け、逆に「電話勧誘販売」の占める割合が増えています。平成 24 年度上半期では「電話勧誘販売」の割合が若干落ち 53.6%となりましたが、「二次被害」の勧誘方法が従来の訪問による販売勧誘形態から、過去の契約者リストをもとに電話で被害の救済をうたって新たな契約を迫るという形態に移行しています。

（図５）販売購入形態別割合



（４）年代別の既支払金額　（表１）

既支払金額の件数は実際に支払いをした件数で、平成24年度上半期は179件で、前年度同期（251件）と比較すると28.7%の減となっています。実際に支払いをした平均既支払金額は約205万円で、前年度同期（約277万円）に比べると下がっていますが、依然高額であることには変わりありません。

年齢別に見ると「70歳以上」が115件で最も多くなっており、また平均既支払金額も約249万円と高額になっています。

（表１）年代別既支払金額

平成24年度上半期

	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 500万円未満	500万円以上	合計（件）	平均既支払額 （円）
20歳未満		1				1	150,000
20歳代		1		1		2	1,256,000
30歳代	3	2	2	2		9	173,976
40歳代	2	1	2	2	1	8	1,691,270
50歳代	2	1	3	5	1	12	1,304,333
60歳代	1	7	3	8	9	28	2,151,241
70歳以上	9	33	18	34	21	115	2,493,744
年齢不明		3	1			4	135,333
合計	17	49	29	52	32	179	2,053,800

平成23年度上半期

	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 500万円未満	500万円以上	合計（件）	平均既支払額 （円）
20歳未満						0	
20歳代	2					2	31,633
30歳代	1	2	3	5	1	12	665,782
40歳代	1	3	3	5	1	13	1,325,931
50歳代	4	5	1	6	2	18	1,119,812
60歳代		6	4	13	13	36	4,628,894
70歳以上	12	41	24	53	32	162	2,922,420
年齢不明	1	2	2	3		8	658,636
合計	21	59	37	85	49	251	2,768,177

（５）商品別について　（表２）（図６）

商品別の相談件数をみると、平成 24 年度上半期は「役務その他サービス」が 164 件と前年度同期の 69 件から約 2.4 倍に急増しました。「役務その他サービス」とは過去の投資商品やリゾート会員権による損失の被害回復を請け負うなどとして弁護士費用や手数料等の名目で金銭を請求するなどの手口のことで、最近では被害対策弁護団をかたる書面を送りつけるなど次々と巧妙で新しい手口が現れてきています。

件数は減少しているものの、過去の金融商品での損失を取り戻せるとして新たな投資商品や株などを購入させる「ファンド型投資商品」（102 件）、「株」（84 件）、「公社債」（56 件）も依然として上位にあります。

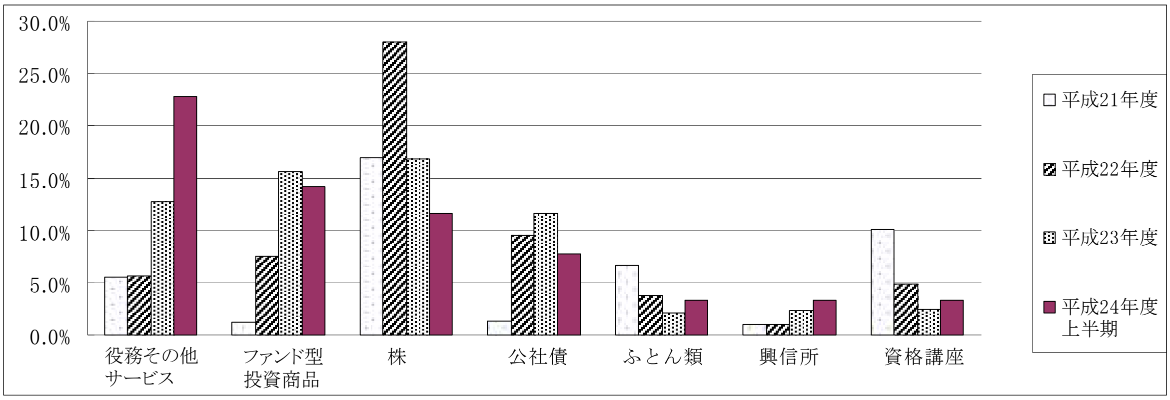
また、以前布団を購入した人に、業務を引き継いだと称する別の会社を名乗り布団の点検やクリーニングと称して勧誘を行い、新たに布団を購入させるなどの「ふとん類」、行方の分からなくなった事業者を探して損害を取り返してあげるなどとして調査契約を結ばせる「興信所」、過去に資格講座を受講した人に資格取得が終了していないことを理由に新たな講座契約を迫るなどの「資格講座」の相談も上位に入っています。

（表２）商品別相談件数

	平成21年度上半期	件数		平成22年度上半期	件数
1	株	47	1	株	98
2	資格講座 資格取得用教材	各 40	2	公社債	28
			3	役務その他サービス	27
4	デジタルコンテンツ	30	4	ふとん類	23
5	ふとん類	24	5	資格講座	18
6	役務その他サービス	20	6	資格取得用教材	16
7	複合サービス会員	15	7	デジタルコンテンツ ファンド型投資商品	各 14
8	工事･建築	14			
9	解約代行サービス 教養娯楽教材 山林	各 11	9	工事･建築	12
			10	山林	11

	平成23年度上半期	件数		平成24年度上半期	件数
1	株	145	1	役務その他サービス	164
2	ファンド型投資商品	129	2	ファンド型投資商品	102
3	公社債	103	3	株	84
4	役務その他サービス	69	4	公社債	56
5	リゾート会員権	42	5	ふとん類 興信所 資格講座	各 24
6	金融関連サービスその他	21			
7	資格講座	19			
8	資格取得用教材	17	8	山林	17
9	ふとん類 興信所	各 15	9	デジタルコンテンツ	16
			10	解約代行サービス	13

（図６）　「二次被害」における商品別の構成比推移



（６）契約当事者の年代別商品上位５品目　（表３）

平成 24 年度上半期の年代別商品件数をみると、「30 歳代」以上の各年代で「役務その他サービス」が上位を占めています。幅広い年代で過去の被害の救済をうたって、手数料や弁護士費用を支払わせようとする勧誘が行われていることがうかがえますが、特に「60 歳代」以上の年代の件数が急増しています。

また、「ファンド型投資商品」、「株」、「公社債」という金融商品に関する相談についても「60 歳代」以上において、依然として件数も多く上位にあります。

（表３）契約当事者年代別上位５品目

平成24年度　上半期　　　　単位：件数

順位＼年代	20歳未満 [1]	20歳代 [4]	30歳代 [48]	40歳代 [52]	50歳代 [63]	60歳代 [147]	70歳以上 [387]	不明等 [18]	計 [720]
1位	デジタルコンテンツ (1)	デジタルコンテンツ (2)	デジタルコンテンツ (9)	資格講座 (16)	役務その他サービス (17)	役務その他サービス (44)	役務その他サービス (86)	役務その他サービス (5)	役務その他サービス (164)
2位	＼	興信所 他の教室・講座 (各1)	役務その他サービス (7)	ファンド型投資商品 (8)	ファンド型投資商品 (10)	ファンド型投資商品 (24)	株 (59)	ファンド型投資商品 (4)	ファンド型投資商品 (102)
3位	＼		複合サービス会員 (5)	役務その他サービス (5)	株 (5)	株 (16)	ファンド型投資商品 (56)	株 (3)	株 (84)
4位	＼	＼	資格講座 資格取得用教材 (各4)	ふとん類 ビジネス教室 興信所 公社債 資格取得用教材 (各2)	興信所 資格講座 (各4)	公社債 (10)	公社債 (41)	ふとん類 クリーニング 興信所 公社債 広告代理サービス 他のデリバティブ取引 (各1)	公社債 (56)
5位	＼	＼				リゾート会員権 興信所 他のデリバティブ取引 (各5)	ふとん類 (16)		ふとん類 興信所 資格講座 (各24)

平成23年度　上半期　　　　単位：件数

順位＼年代	20歳未満 [0]	20歳代 [6]	30歳代 [35]	40歳代 [54]	50歳代 [77]	60歳代 [152]	70歳以上 [430]	不明等 [24]	計 [778]
1位	＼	デジタルコンテンツ (3)	デジタルコンテンツ (8)	ファンド型投資商品 (11)	ファンド型投資商品 (14)	株 (36)	株 (94)	ファンド型投資商品 (4)	株 (145)
2位	＼	資格講座 複合サービス会員 役務その他サービス (各1)	複合サービス会員 (5)	資格講座 資格取得用教材 (各7)	リゾート会員権 株 役務その他サービス (各8)	ファンド型投資商品 (33)	公社債 (71)	株 (3)	ファンド型投資商品 (129)
3位	＼		資格講座 資格取得用教材 (各4)			公社債 (21)	ファンド型投資商品 (64)	預貯金・証券等 (2)	公社債 (103)
4位	＼			株 公社債 商品デリバティブ取引 役務その他サービス (各3)		役務その他サービス (19)	役務その他サービス (37)	せん定等サービス ふとん類 リースサービス リゾート会員権 育成内職 他10件 (各1)	役務その他サービス (69)
5位	＼	＼	ファンド型投資商品 公社債 (各3)		資格講座 (6)	リゾート会員権 (11)	リゾート会員権 金融関連サービスその他 (各19)		リゾート会員権 (42)

（７）相談内容について　（表４）

相談内容を「内容等キーワード」でみると、平成 24 年度上半期は前年度同期とほぼ同じ内容になっていますが「利殖商法」が３位になっており、金融商品をめぐる「二次被害」が多いことがうかがえます。「信用性」「虚偽説明」「詐欺」というキーワードが上位を占めることから、実体の無い詐欺的な勧誘が多いことを示しています。また、「なぜ自分が過去に投資被害を受けたことを別の事業者が知っているのか」などの個人情報の取り扱いに関する「プライバシー」が件数を増やし上位に入ってきました。

（表４）年度別相談内容　上位 10 位

	平成21年度上半期	件数		平成22年度上半期	件数		平成23年度上半期	件数		平成24年度上半期	件数
1	電話勧誘	222	1	電話勧誘	220	1	電話勧誘	578	1	電話勧誘	519
2	虚偽説明	138	2	虚偽説明	108	2	信用性	286	2	信用性	289
3	強引	109	3	信用性	101	3	虚偽説明	237	3	利殖商法	204
4	家庭訪販	86	4	強引	80	4	利殖商法	204	4	虚偽説明	191
5	信用性	73	5	家庭訪販	76	5	詐欺	183	5	詐欺	175
6	高価格・料金	72	5	解約	71	6	返金	139	6	強引	125
7	解約	63	7	高価格・料金	55	7	強引	113	7	倒産	124
8	次々販売	47	8	利殖商法	53	8	解約	107	8	返金	122
9	プライバシー	43	9	返金	52	9	倒産	95	9	プライバシー	111
10	不当請求	42	10	詐欺	51	10	家庭訪販	81	10	家庭訪販	88

（注）受付内容は、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「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。

（８）まとめ

「二次被害」に関する相談の中では「役務その他サービス」が急増し、これまでの詐欺的な金融商品を購入させようとするものに加え、被害回復をかたって手数料をだまし取ろうとする手口が増えてきました。また、その手口も巧妙化しています。

破産管財人の所属する弁護士事務所の弁護士名を名乗ったり、「経営者の隠し財産が見つかったので返金する」「国からの指導で出資金の返還命令が出た」「裁判で返金の判決が出た」などとあたかも返金がなされるかのように装ったり、消費生活センターや証券取引等監視委員会などの行政機関や消費者団体を思わせる名前で「悪質事業者の調査を行っている」などと信用させ、弁護士費用や高額な手数料等を支払わせる事例もありました。

「二次被害」に関する苦情相談件数は上半期だけで 720 件と前年度同期よりやや減少したものの、平成 22 年度同期以前に比べると、依然高い水準になっています。

実際にお金を支払ってしまった人は 70 歳以上の高齢者に集中しています。収入に不安のある高齢者が少しでも手持ちのお金を増やそうと詐欺的な儲け話に投資して大きな損害を出してしまったうえ、さらにその被害を回復しようとして、残っていたお金をもだまし取られるケースが多く見受けられます。こうしたケースでは一度お金を払ってしまうとその回復はとても困難です。

悪質事業者は過去の詐欺的投資の被害者の名簿を利用し、さまざまな手口で消費者を狙ってきます。特に高齢者に多額の被害が目立ちます。一見信用できそうであっても「以前の損失を取り戻せる」などといったうまい話は絶対にありません。見ず知らずの業者からの突然の勧誘には絶対に乗らず、きっぱりと断りの意思を伝えることが大切です。もし訪問販売や電話で勧誘を受けたときは、契約する前に身近な人や消費生活センターに相談しましょう。特に、過去に投資トラブルに遭った人や、悪質な勧誘を受けて契約をした人は注意が必要です。もしお金を払ってしまってもあきらめず、すぐに消費生活センターに相談してください。

［ 二次被害の相談事例 ］

○通信販売（未公開株）

（当 事 者） 60歳代 男性 給与生活者 契約金額76万円

（相談内容） 以前未公開株を2社分600万円購入したが、その後、発行会社と連絡がとれなくなっていた。先頃「この２社が合併して別会社となり配当ができるようになった。」というパンフレットが送られてきた。連絡すると、自分の持つ株券では90株にしかならず、100株からでないと配当が受け取れないという。配当を受けるためにはあと10株分76万円必要だというが、信用できる話か。

（対 応） 二次被害につながる典型的な勧誘例であると説明した。今後も連絡があると思うが一切信用せず無視してほしいと伝えた。

○通信販売（役務その他サービス）

（当 事 者） 70歳代 女性 無職

（相談内容） 10年以上前、健康食品を購入させるマルチ商法の被害にあった。先日、弁護士事務所の名前で「被害者弁護団を立ち上げた。返金をする際に振り込む口座情報を内容証明の方法で送ってほしい。」との書面が届いた。信用できる話だろうか。

（対 応） 悪質商法の二次被害について説明した。当該事業者はすでに破綻している。今後損失を回復する方法はないと思われるので相手にしないようにと伝えた。

○電話勧誘（興信所）

（当 事 者） 70歳代 女性 無職

（相談内容） 過去に健康食品に関するマルチ商法と風力発電の社債で被害を受けた。先日、「悪質商法の被害にあっていないか。事業者について調査する。」という電話が興信所を名乗る者からあった。できたら被害額を少しでも取り戻したいと思っているが、なぜ自分の被害のことを知っているのだろうか。

（対 応） 興信所は、調査はできても返金請求や解約交渉等を行う権限がないことを伝え、事業者を調査させても破綻、連絡不能の場合、被害回復はできないことを伝えた。

〇電話勧誘（役務その他サービス）

（当 事 者）　70歳代　女性　家事従事者　　契約金額30万円

（相談内容）　以前えび養殖投資詐欺に遭った。昨年暮れには損金の半分を取り戻すと言う電話があり結局100万円以上だまし取られた。先日、以前投資していた会社を名乗り「代表者の隠し財産が見つかった。被害者に返金するよう国から言われているが、わが社では手続きができない。紹介する会社に電話するように。」と言われた。その会社に電話してみると「返金は可能。弁護士費用等で30万円ほど必要になる。」と言われた。投資詐欺に遭いお金がないと言うと「今までに200人くらい返金手続きをしている。手数料を出しても返還してもらったほうが得。」とのことであった。この話は信用できるだろうか。

（対　　応）　被害の回復をうたう二次被害について説明した。すでに破産管財人から債権者宛に「最後の配当の振り込みを行った。」とのお知らせが出されていることから、今後被害金が返還される可能性はないことを伝えた。個人情報が漏れているようなので留守番電話を設定し、見知らぬ事業者からの電話には出ない等の対策をとるよう助言した。

〇電話勧誘（ファンド型投資商品）

（当 事 者）　60歳代　男性　無職　　契約金額4,000万円

（相談内容）　7年前、外国為替証拠金取引で取引業者が倒産し損害を出した。そのときは破産管財人である弁護士の処理により投資した額の半額が戻ってきた。先日その破産管財人の事務所に所属するという別の弁護士を名乗る者から電話があり、「損害をさらに取り戻す方法がある。」と言われた。破産管財人を務めた人と同じ事務所の弁護士ということで話を聞いた。「損害は金融機関が破綻した場合に預金者を保護するために法律に基づき設立された法人により補てんされるが、補てん額の大きい特別枠に入るためにはある事業のファンドに4,000万円投資する必要がある。有望な事業への投資なので損害金の補てんにとどまらず確実に儲かる。」と言われた。弁護士と称する男が500万円立て替えると言うのでファンド事業者の担当者に会い3,500万円を手渡した。しかし、その後この担当者とも弁護士とも連絡がつかなくなった。

（対　　応）　利殖商法にまつわる二次被害と思われる。相談者はすでに名前をかたられた弁護士事務所に情報提供し、警察にも相談していることがわかった。消費生活センターでは連絡のつかない相手との交渉はできないが、相談内容は貴重な情報として記録に残すと伝えた。

〇家庭訪販（ふとん類）

（当 事 者）　60 歳代　女性　無職　　契約金額 25 万円

（相談内容）　これまで訪問販売で何度も布団を購入しており、勧誘の電話や訪問には注意していた。先日、これまで布団を販売してきた事業者が来訪し「布団をセットで揃えることを勧めている。あと１～２品買ってもらえればセットが揃うので今後は勧誘することはない。」と言われた。勧められるままに商品を決め、何かに署名したが不審なので解約したい。

（対　　応）　消費生活センターから事業者に問い合わせたところ、「布団の販売をし、他業者の勧誘で困ったことがあれば相談してください、と伝えただけ。」との説明であった。消費生活センターから事業者に対し販売方法の問題点を指摘、相談者にクーリング・オフを助言した。今後同種の勧誘への十分な注意を促した。

〇電話勧誘（資格講座）

（当 事 者）　40 歳代　男性　給与生活者　　契約金額 30 万円

（相談内容）　知らない事業者から「10 年前に宅地建物取引主任の資格講座を申し込んでいるが、途中でやめてしまっているので受講料の一部が未納になっている。修了課程までの料金 30 万円を支払うように。」という電話があった。電話をかけてきた事業者の名前や連絡先、自分が契約した事業者名を問うが答えようともしないで、そのうち切られてしまった。不審に思うので対処方法を知りたい。

（対　　応）　相談者が 10 年前に資格講座を受講した際の個人情報をもとに、事業者が電話をしてきたと思われる。同様の事例を伝え、支払う必要も電話を受ける必要もないと伝えた。

〇電話勧誘（美顔器）

（当 事 者）　70 歳代　女性　無職　　契約金額３万円

（相談内容）　先日突然自宅に電話があり、10 年以上前にエステサロンで勧められるままに購入した 35 万円の美顔器を「東南アジアの富裕層の人が欲しがっているのでオークションに出さないか。」と言われた。今日、60 万円で買い手がついたので手数料５％の３万円を支払ってくれればすぐ振り込むとの連絡があった。考えてみるとうますぎる話だと思うが信用できるだろうか。

（対　　応）　うますぎる話には慎重に対応する必要があると助言した。過去の契約関係の名簿が流出して二次被害に至る事例を紹介した。

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 24 年度上半期の苦情相談件数は 5,230 件あり、前年度同期(5,664 件)に比べ 434 件(7.7%)減少しています。このうち、「休日」の相談は 1,202 件あり、前年度同期（1,392 件）に比べ 190 件（13.6%）減少しています。また、「夜間」（平日の 16 時～19 時）の相談は 1,100 件あり、前年度同期（1,142 件）に比べ 42 件（3.7%）減少しています。

＜相談総件数＞

区分	平成24年度上半期				平成23年度上半期				対前年度同期比(%)（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	845	475	193	177	903	513	219	171	93.6
5月	959	546	219	194	1,040	507	326	207	92.2
6月	934	543	189	202	937	559	164	214	99.7
7月	916	507	218	191	968	518	268	182	94.6
8月	783	476	129	178	912	546	171	195	85.9
9月	793	381	254	158	904	487	244	173	87.7
計	5,230	2,928	1,202	1,100	5,664	3,130	1,392	1,142	92.3

＜休日相談＞

区分	平成24年度上半期				平成23年度上半期				対前年度同期比(%)（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	9	193	(10)	21.4	9	219	(11)	24.3	88.1
5月	10	219	(10)	21.9	12	326	(16)	27.2	67.2
6月	8	189	(14)	23.6	7	164	(7)	23.4	115.2
7月	10	218	(8)	21.8	11	268	(9)	24.4	81.3
8月	7	129	(2)	18.4	7	171	(9)	24.4	75.4
9月	11	254	(9)	23.1	10	244	(13)	24.4	104.1
計	55	1,202	(53)	21.9	56	1,392	(65)	24.9	86.4

＜夜間＞（平日 16:00～19:00）

区分	平成24年度上半期				平成23年度上半期				対前年度同期比(%)（E／F）
	日数	件数	うち、来所件数	1日平均件数(E)	日数	件数	うち、来所件数	1日平均件数(F)	
4月	20	177	(11)	8.9	20	171	(5)	8.6	103.5
5月	21	194	(10)	9.2	19	207	(13)	10.9	84.4
6月	21	202	(8)	9.6	22	214	(13)	9.7	99.0
7月	21	191	(11)	9.1	20	182	(13)	9.1	100.0
8月	23	178	(15)	7.7	23	195	(12)	8.5	90.6
9月	19	158	(7)	8.3	20	173	(11)	8.7	95.4
計	125	1,100	(62)	8.8	124	1,142	(67)	9.2	95.7

＜メール相談＞

平成 24 年度上半期は 179 件（１日あたり 1.0 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 122 件で全体の７割弱（68.2%）を占めています。一般苦情相談に比べ、メール相談は若い年齢層が多いことがわかります。男女別にみると、男性が 112 件（62.6%）、女性が 62 件（34.6%）で、男性からの相談が女性の約 1.8 倍となっています。

メールが送信された時間帯をみると「16 時から 24 時」が 77 件(43.0%)と一番多くなっています。

商品・役務別では、「デジタルコンテンツ」に関する相談が 45 件（25.1%）で最も多く、次いで「不動産貸借」の 11 件（6.1%）となっています。

＜相談件数＞

月	平成24年度上半期			平成23年度上半期		
	件数	開所日数	1日平均	件数	開所日数	1日平均
４月	11	29	0.4	26	29	0.9
５月	26	31	0.8	26	31	0.8
６月	43	29	1.5	17	29	0.6
７月	39	31	1.3	14	31	0.5
８月	29	30	1.0	27	30	0.9
９月	31	30	1.0	34	30	1.1
計	179	180	1.0	144	180	0.8

＜相談者の状況＞

住所地			
横浜市	59	葉山町	3
川崎市	29	寒川町	0
横須賀	3	大磯町	0
平塚市	5	二宮町	1
鎌倉市	8	中井町	0
藤沢市	9	大井町	1
小田原	2	松田町	0
茅ヶ崎市	2	山北町	0
逗子市	5	開成町	0
相模原市	20	箱根町	0
三浦市	1	真鶴町	0
秦野市	7	湯河原	1
厚木市	3	愛川町	0
大和市	4	清川村	0
伊勢原	3	不明･その他	10
海老名市	0		
座間市	2		
南足柄	1		
綾瀬市	0	計	179

年代	
10代以下	2
20代	21
30代	53
40代	46
50代	29
60代	12
70代	5
80代以上	0
不明	11
計	179

職業	
給与生活者	112
自営自由業	19
家事従事者	15
学生	6
無職	15
その他	0
不明	12
計	179

性別	
男	112
女	62
不明	5
計	179

＜送信時間＞

時間帯	件数
16:00～24:00	77
0:00～9:30	36
9:30～16:00	66
不明	0
計	179

＜商品･役務等の分類＞

分類	累計	分類	累計	分類	累計	分類	累計
商品一般	10	自動車用品	1	公社債	1	教室･講座	4
食料品	5	自転車	1	ファンド型投資商品	1	観覧･鑑賞	2
住居品	4	集合住宅	4	金融関連サービスその他	1	印刷サービス	1
電気	2	戸建住宅	2	携帯電話サービス	4	教養･娯楽サービスその他	3
プロパンガス	1	給湯システム	1	固定電話サービス	1	医療	5
灯油	1	衛生設備	1	テレビ放送サービス	3	パーマ	1
被服品	5	墓	1	ケーブルテレビ	1	エステティックサービス	4
保健衛生品	3	貴金属	1	デジタルコンテンツ	45	他の美容サービス	1
パソコン	3	クリーニング	1	うちデジタルコンテンツ アダルト情報サイト 出会い系サイト オンラインゲーム	24 12 3 6	ホームページ作成代行	2
パソコン関連機器･用品	4	不動産貸借	11			役務その他サービス	1
パソコンソフト	4	工事･建築	2			内職･副業	1
携帯電話	3	修理サービス	1	インターネット通信サービス	5	他の行政サービス	1
携帯型音響映像機器	2	パーキング	1	旅客運送サービス	2	相談その他	1
ゴルフ用品	1	生命保険	1	教育サービス	4		
普通･小型自動車	2	自動車保険	1	旅行代理業	4	計	179

（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、多重債務の相談件数は減少傾向にありますが、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、景気低迷が続く中、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「かながわ生活支援相談センター」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 24 年度上半期の相談件数は 441 件あり、前年度同期（487 件）と比べると 9.4%減少しています。相談の傾向として、相談者は女性が５割以上を占めており、本人からの相談が約７割で、残りが家族や親族からの相談となっています。また、借金をしている当事者は男性が約６割を占めています。債務額は 300 万円未満が多い一方、1,000 万円以上の相談も２割以上あります。借金のきっかけは低収入や不況で仕事が減った等による収入減が多くを占めていますが、本人・家族の病気等による生活費のために借金をしてしまったという相談の割合も増えています。

＜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	受付件数	44	42	89	49	27	51	302	324
面接相談	受付件数	19	20	32	31	21	16	139	163
受付件数計		63	62	121	80	48	67	441	487

＜相談者の性別＞

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	129	173	0	302
	割合	42.7%	57.3%	0.0%	100.0%
面接相談	件数	64	75	0	139
	割合	46.0%	54.0%	0.0%	100.0%
計	件数	193	248	0	441
	割合	43.8%	56.2%	0.0%	100.0%

＜相談のきっかけ＞

		かながわ生活支援相談センターのＨＰ	県のＨＰ	その他のＨＰ	テレビ・ラジオ	新聞	ポスター	かながわ生活支援相談センターのチラシ	県の広報紙	市町村の広報紙	タウン紙等
電話相談	件数	13	24	7	0	0	0	17	71	12	2
面接相談	件数	8	13	5	0	0	0	10	15	5	1
計	件数	21	37	12	0	0	0	27	86	17	3
	割合	4.8%	8.4%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.1%	19.5%	3.9%	0.7%

		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	38	27	22	1	6	12	50	302
面接相談	件数	20	19	11	1	5	8	18	139
計	件数	58	46	33	2	11	20	68	441
	割合	13.2%	10.4%	7.5%	0.5%	2.5%	4.5%	15.3%	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	197	103	2	302
	割合	65.2%	34.1%	0.7%	100.0%
面接相談	件数	100	39	0	139
	割合	71.9%	28.1%	0.0%	100.0%
計	件数	297	142	2	441
	割合	67.3%	32.2%	0.5%	100.0%

＜当事者の性別＞

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	188	103	11	302
	割合	62.3%	34.1%	3.6%	100.0%
面接相談	件数	91	46	2	139
	割合	65.5%	33.1%	1.4%	100.0%
計	件数	279	149	13	441
	割合	63.3%	33.8%	2.9%	100.0%

＜当事者の年齢＞

	10歳代	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	21	42	66	53	51	24	45	302
面接相談	0	9	22	42	27	25	9	5	139
計	0	30	64	108	80	76	33	50	441
割合	0.0%	6.8%	14.5%	24.5%	18.1%	17.2%	7.5%	11.4%	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	146	23	10	1	84	38	302
面接相談	76	14	4	0	39	6	139
計	222	37	14	1	123	44	441
割合	50.3%	8.4%	3.2%	0.2%	27.9%	10.0%	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	71	33	13	3	0	4	148	302
面接相談	18	34	16	13	2	0	2	54	139
計	48	105	49	26	5	0	6	202	441
割合	10.9%	23.8%	11.1%	5.9%	1.1%	0.0%	1.4%	45.8%	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	49	57	16	6	6	1	61	106	302
面接相談	22	36	9	5	4	1	36	26	139
計	71	93	25	11	10	2	97	132	441
割合	16.1%	21.1%	5.7%	2.5%	2.3%	0.5%	22.0%	29.8%	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	住宅ローン等借金返済	本人･家族の病気･けが	その他･不明	電話相談･面接相談件数
電話相談	88	20	16	13	3	38	28	114	320
面接相談	52	12	8	11	1	23	14	31	152
計	140	32	24	24	4	61	42	145	472
割合	29.7%	6.8%	5.1%	5.1%	0.8%	12.9%	8.9%	30.7%	100.0%

＜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	151		4	11	15	28	95	304
面接相談		131	0	0	1	1	6	139
計	151	131	4	11	16	29	101	443
割合	34.1%	29.6%	0.9%	2.5%	3.6%	6.5%	22.8%	100.0%

（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

（付表 1－1）平成24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件数

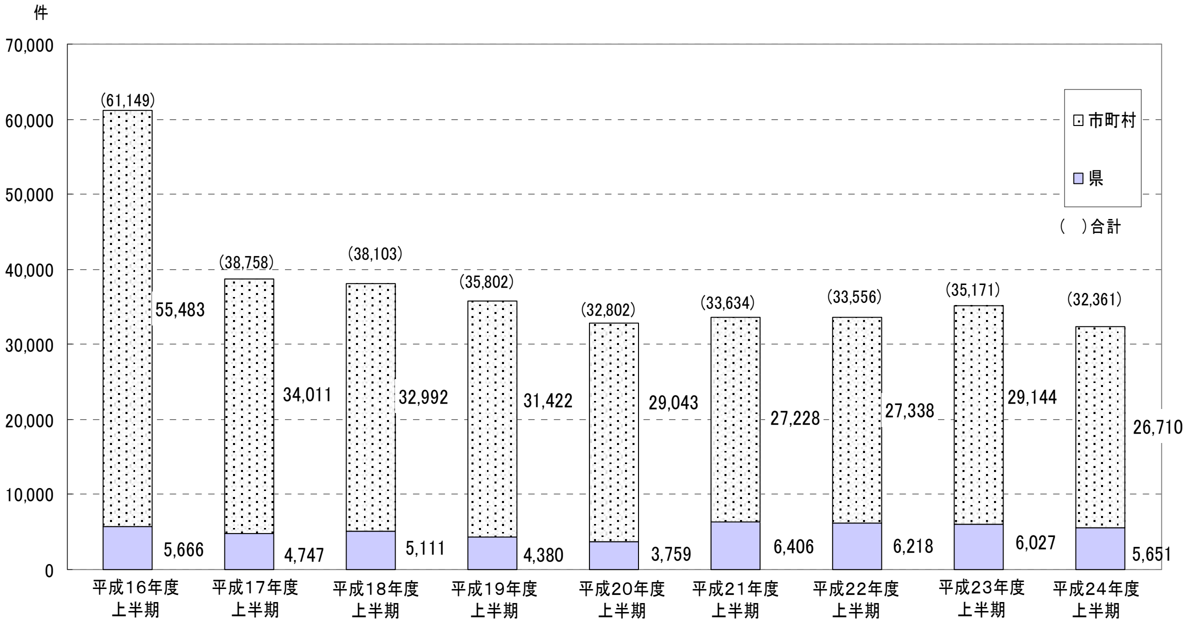
単位：件数

市町村＼区分等	平成24年度上半期				平成23年度上半期合計（B）	前年度同期比（A／B）
	苦情	問合せ	要望	計（A）		
横浜市	10,699	674	0	11,373	12,567	90.5 %
川崎市	3,402	286	0	3,688	4,261	86.6 %
相模原市	2,546	243	0	2,789	2,787	100.1 %
横須賀市	1,240	69	0	1,309	1,299	100.8 %
平塚市	889	78	0	967	1,072	90.2 %
鎌倉市	583	26	0	609	650	93.7 %
藤沢市	1,163	66	0	1,229	1,205	102.0 %
小田原市	592	22	0	614	665	92.3 %
茅ヶ崎市	645	70	0	715	861	83.0 %
逗子市	63	4	0	67	88	76.1 %
三浦市	41	7	0	48	47	102.1 %
秦野市	339	36	0	375	384	97.7 %
厚木市	646	65	0	711	761	93.4 %
大和市	575	39	0	614	765	80.3 %
伊勢原市	190	4	0	194	199	97.5 %
海老名市	393	30	0	423	428	98.8 %
座間市	440	26	0	466	473	98.5 %
南足柄市	179	25	0	204	262	77.9 %
綾瀬市	156	10	0	166	187	88.8 %
葉山町	14	2	0	16	17	94.1 %
寒川町	65	7	0	72	98	73.5 %
愛川町	55	6	0	61	68	89.7 %
市町村計	24,915	1,795	0	26,710	29,144	91.6 %
県	5,230	421	0	5,651	6,027	93.8 %
総合計	30,145	2,216	0	32,361	35,171	92.0 %

（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。

（Ｐ40 参考１　参照）

（付図1）　消費生活相談件数の推移



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。

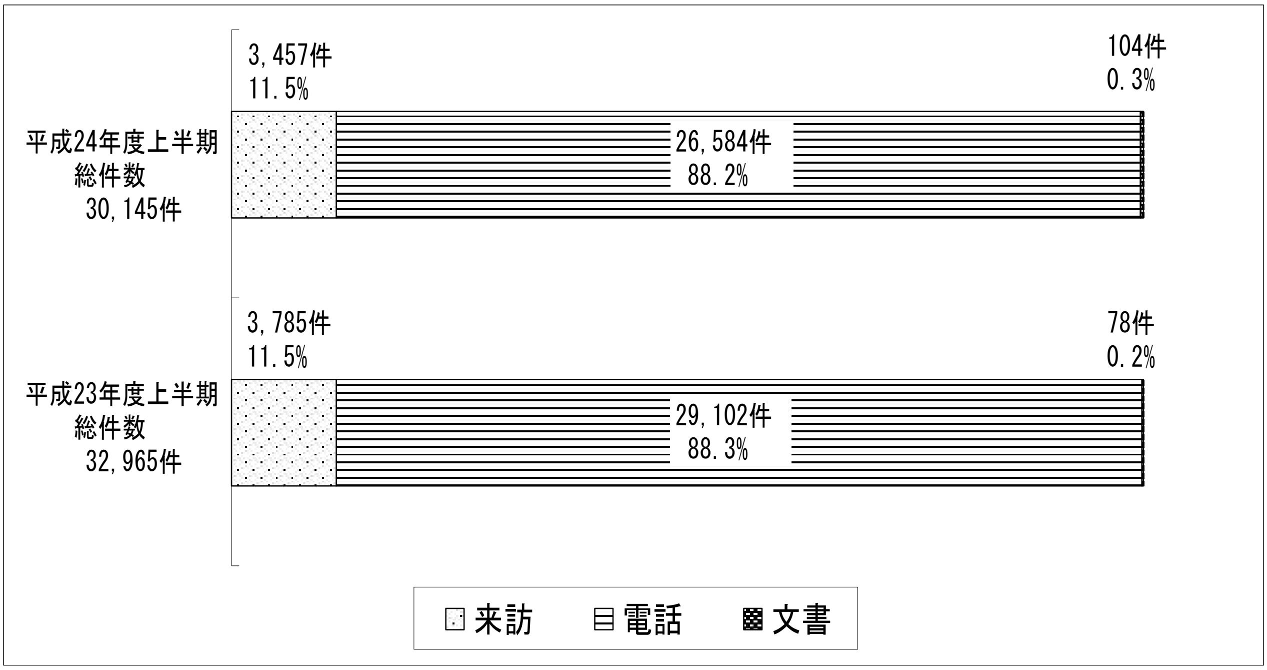
（付表１－２）平成２４年度上半期　相談者の居住地別苦情相談件数

単位：件数

受付センター等 / 居住地	合計	市町村		県	
		件数	合計に占める割合	件数	合計に占める割合
横浜市	12,319	10,363	84.1%	1,956	15.9%
川崎市	4,049	3,376	83.4%	673	16.6%
相模原市	2,730	2,484	91.0%	246	9.0%
横須賀市	1,431	1,238	86.5%	193	13.5%
平塚市	854	731	85.6%	123	14.4%
鎌倉市	730	573	78.5%	157	21.5%
藤沢市	1,391	1,164	83.7%	227	16.3%
小田原市	581	478	82.3%	103	17.7%
茅ケ崎市	752	607	80.7%	145	19.3%
逗子市	177	80	45.2%	97	54.8%
三浦市	106	43	40.6%	63	59.4%
秦野市	426	347	81.5%	79	18.5%
厚木市	758	655	86.4%	103	13.6%
大和市	763	571	74.8%	192	25.2%
伊勢原市	262	194	74.0%	68	26.0%
海老名市	458	378	82.5%	80	17.5%
座間市	546	445	81.5%	101	18.5%
南足柄市	127	97	76.4%	30	23.6%
綾瀬市	183	96	52.5%	87	47.5%
計	28,643	23,920	83.5%	4,723	16.5%
葉山町	100	18	18.0%	82	82.0%
寒川町	142	109	76.8%	33	23.2%
大磯町	114	89	78.1%	25	21.9%
二宮町	91	68	74.7%	23	25.3%
中井町	22	12	54.5%	10	45.5%
大井町	40	29	72.5%	11	27.5%
松田町	29	22	75.9%	7	24.1%
山北町	25	18	72.0%	7	28.0%
開成町	35	21	60.0%	14	40.0%
箱根町	28	20	71.4%	8	28.6%
真鶴町	17	15	88.2%	2	11.8%
湯河原町	73	51	69.9%	22	30.1%
愛川町	101	61	60.4%	40	39.6%
清川村	10	4	40.0%	6	60.0%
計	827	537	64.9%	290	35.1%
不明	257	156	60.7%	101	39.3%
県外	418	302	72.2%	116	27.8%
合　計	30,145	24,915	82.7%	5,230	17.3%

（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24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24年度上半期　苦情相談の分類別状況

単位：件数

区分	商品・役務等別分類 ＼ 内容別分類　※1	平成23年度上半期件数	平成24年度上半期件数	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
商品	A 商品一般	722	743	16	37	23	55	0	55	341	396	116	2	8	0	1,049
商品	B 食料品	1,344	1,063	180	334	34	104	20	156	456	510	235	27	0	0	2,056
商品	C 住居品	1,386	1,253	174	584	28	207	1	100	449	716	283	10	0	0	2,552
商品	D 光熱水品	490	551	17	39	18	291	6	14	194	285	101	0	3	0	968
商品	E 被服品	1,128	1,065	34	354	23	142	6	113	463	754	240	3	1	0	2,133
商品	F 保健衛生品	779	709	139	304	9	111	1	87	286	410	129	3	0	0	1,479
商品	G 教養娯楽品	2,740	2,440	87	777	56	297	4	194	1,018	1,699	617	3	2	0	4,754
商品	H 車両・乗り物	743	803	100	364	25	151	0	44	173	567	229	0	3	0	1,656
商品	I 土地・建物・設備	1,517	1,239	42	291	53	234	3	53	558	723	219	0	6	0	2,182
商品	J 他の商品	54	42	3	6	2	7	0	3	24	24	5	0	1	0	75
商品	小計	10,903	9,908	792	3,090	271	1,599	41	819	3,962	6,084	2,174	48	24	0	18,904
商品	構成比	33.1%	32.9%	8.0%	31.2%	2.7%	16.1%	0.4%	8.3%	40.0%	61.4%	21.9%	0.5%	0.2%	0.0%	－
商品関連役務	K クリーニング	318	289	2	223	10	32	0	7	20	174	129	0	0	0	597
商品関連役務	L レンタル・リース・貸借	2,052	1,820	49	291	71	780	4	22	183	1,445	384	0	16	0	3,245
商品関連役務	M 工事・建築・加工	1,192	1,313	40	454	47	325	1	39	501	839	302	1	4	0	2,553
商品関連役務	N 修理・補修	419	488	21	184	7	202	1	16	134	261	171	0	1	0	998
商品関連役務	O 管理・保管	90	120	3	14	4	49	0	15	20	77	31	1	1	0	215
商品関連役務	小計	4,071	4,030	115	1,166	139	1,388	6	99	858	2,796	1,017	2	22	0	7,608
商品関連役務	構成比	12.3%	13.4%	2.9%	28.9%	3.4%	34.4%	0.1%	2.5%	21.3%	69.4%	25.2%	0.0%	0.5%	0.0%	－
役務	P 役務一般	37	42	0	1	2	10	0	6	25	32	2	0	0	0	78
役務	Q 金融・保険サービス	4,472	3,323	8	68	144	540	1	137	1,522	2,427	421	0	2	0	5,270
役務	R 運輸・通信サービス	8,490	7,735	19	380	100	1,226	0	743	5,306	6,597	918	4	3	0	15,296
役務	S 教育サービス	216	201	1	21	4	48	0	16	62	170	48	0	0	0	370
役務	T 教養・娯楽サービス	1,402	1,337	29	128	38	244	0	135	612	985	260	1	6	0	2,438
役務	U 保健・福祉サービス	1,124	1,305	168	406	50	349	2	92	340	738	310	2	4	0	2,461
役務	V 他の役務	1,475	1,597	33	172	44	334	3	130	717	1,072	268	1	4	0	2,778
役務	W 内職・副業・ねずみ講	168	151	0	2	2	25	0	27	117	120	12	0	1	0	306
役務	X 他の行政サービス	147	110	2	13	21	7	0	2	13	48	29	0	0	0	135
役務	小計	17,531	15,801	260	1,191	405	2,783	6	1,288	8,714	12,189	2,268	8	20	0	29,132
役務	構成比	53.2%	52.4%	1.6%	7.5%	2.6%	17.6%	0.0%	8.2%	55.1%	77.1%	14.4%	0.1%	0.1%	0.0%	－
	Z 他の相談	460	406	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	406	406
	構成比	1.4%	1.3%	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
	平成24年度上半期構成比　※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%	－
	平成23年度上半期合計	32,965	－	1,216	5,406	1,018	6,650	40	2,625	15,160	23,090	5,082	30	89	460	60,866
	平成23年度上半期構成比　※2	100.0%	－	3.7%	16.4%	3.1%	20.2%	0.1%	8.0%	46.0%	70.0%	15.4%	0.1%	0.3%	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。

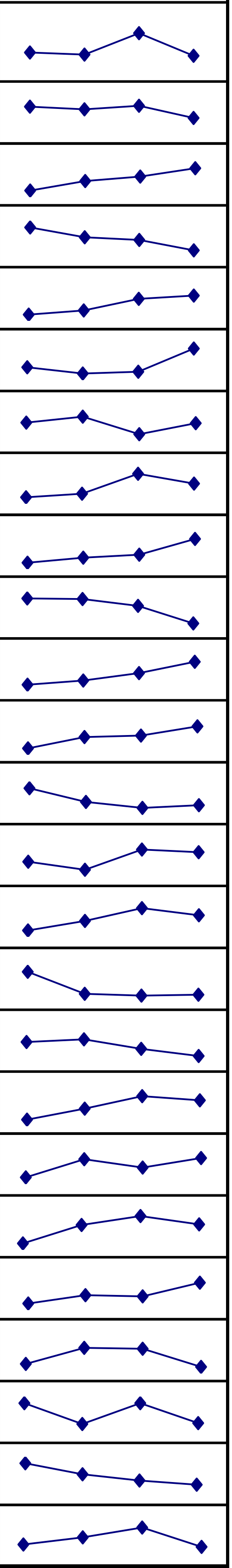
※2　「内容別分類」に関する構成比は、各年度の苦情相談総件数に対するもの。

（注）「商品・役務等別分類」「内容別分類」は、P41 参考2、P42 参考3を参照。

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

単位：件数

順位	販売方法・手口	24年度上半期	23年度上半期	前年度同期比	備考	過去4年間上半期の件数の推移
		[30,145]	[32,965]	91.4 %		21　22　23　24
1	デジタルコンテンツ	5,334	6,244	85.4%	アダルト情報サイト 2,507、デジタルコンテンツ 1,161、出会い系サイト 802	
2	不動産貸借	1,615	1,823	88.6%	賃貸アパート 1,378、借家 109、不動産貸借サービス 51	
3	工事・建築	1,285	1,161	110.7%	新築工事259、増改築工事214、塗装工事204	
4	フリーローン・サラ金	929	1,398	66.5%		
5	商品一般	743	722	102.9%		
6	携帯電話サービス	590	430	137.2%		
7	四輪自動車	521	443	117.6%	普通・小型自動車411、軽自動車62、四輪自動車42	
8	ファンド型投資商品	509	819	62.1%		
9	修理サービス	469	390	120.3%		
10	新聞	460	531	86.6%		
11	役務その他サービス	442	331	133.5%		
12	インターネット接続回線	437	404	108.2%	光ファイバー265、インターネット接続回線125、他のネット接続回線24	
13	プロパンガス	362	345	104.9%		
14	携帯電話	343	351	97.7%		
15	公社債	321	449	71.5%		
16	エステティックサービス	309	281	110.0%	脱毛エステ92、痩身エステ90、美顔エステ77	
17	クリーニング	289	318	90.9%		
18	テレビ放送サービス	279	304	91.8%	テレビ放送サービス201、衛星テレビ放送78	
19	医療サービス	272	244	111.5%		
20	相談その他	260	314	82.8%		
21	教養・娯楽サービスその他	236	178	132.6%		
22	株	221	354	62.4%	未公開株170、株51	
23	金融関連サービスその他	214	253	84.6%		
24	普通生命保険	212	241	88.0%		
25	音響・映像機器	210	414	50.7%	テレビジョン98、デジタルプレイ・レコーダー37　音響・映像機器付属品17	



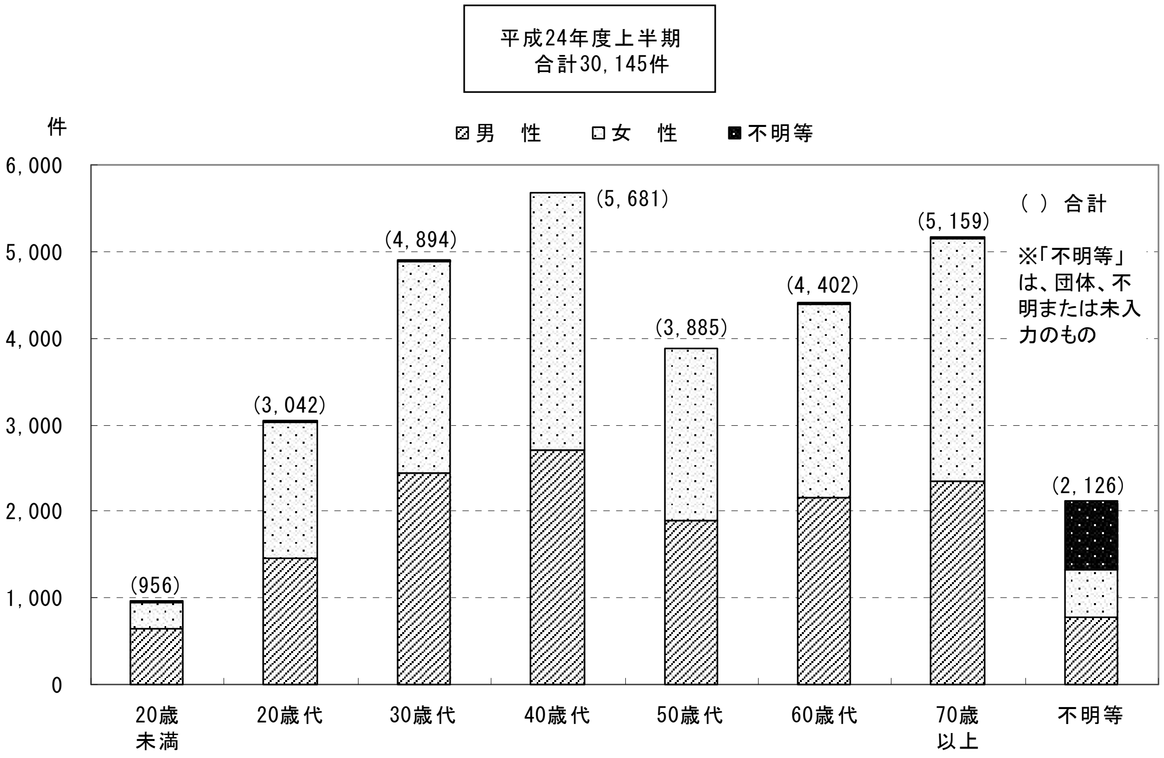
（付表3-2）平成24年度上半期　苦情相談の上位25品目<前年度同期順位比較>

単位:件数

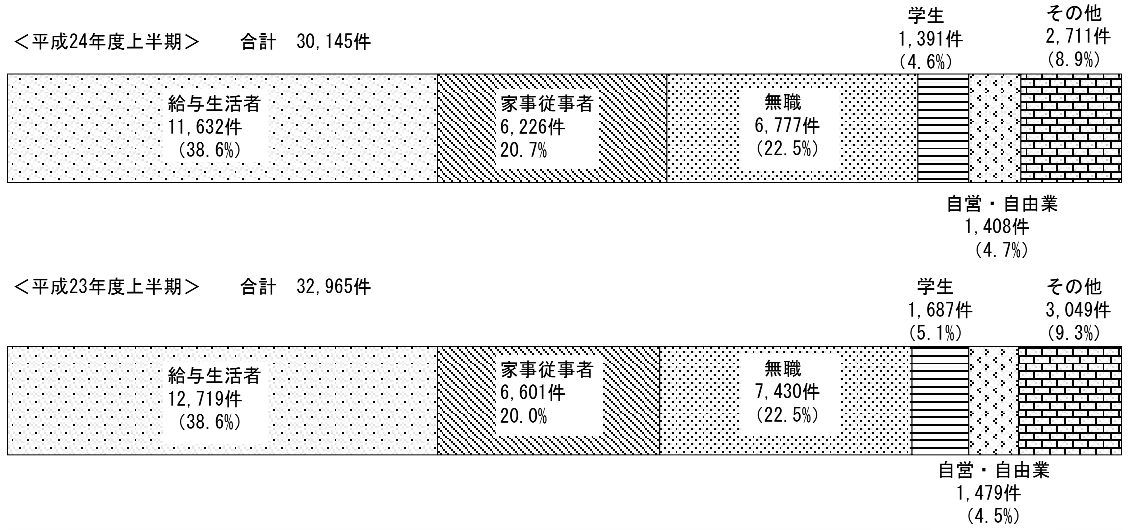
順位	24年度上半期	相談総件数	[30,145]	23年度上半期	相談総件数	[32,965]
	品　目	相談件数	全体に占める割合	品　目	相談件数	全体に占める割合
1	デジタルコンテンツ	5,334	(17.7%)	デジタルコンテンツ	6,244	(18.9%)
2	不動産貸借	1,615	(5.4%)	不動産貸借	1,823	(5.5%)
3	工事・建築	1,285	(4.3%)	フリーローン・サラ金	1,398	(4.2%)
4	フリーローン・サラ金	929	(3.1%)	工事・建築	1,161	(3.5%)
5	商品一般	743	(2.5%)	ファンド型投資商品	819	(2.5%)
6	携帯電話サービス	590	(2.0%)	商品一般	722	(2.2%)
7	四輪自動車	521	(1.7%)	新聞	531	(1.6%)
8	ファンド型投資商品	509	(1.7%)	公社債	449	(1.4%)
9	修理サービス	469	(1.6%)	四輪自動車	443	(1.3%)
10	新聞	460	(1.5%)	携帯電話サービス	430	(1.3%)
11	役務その他サービス	442	(1.5%)	音響・映像機器	414	(1.3%)
12	インターネット接続回線	437	(1.4%)	インターネット接続回線	404	(1.2%)
13	プロパンガス	362	(1.2%)	修理サービス	390	(1.2%)
14	携帯電話	343	(1.1%)	株	354	(1.1%)
15	公社債	321	(1.1%)	携帯電話	351	(1.1%)
16	エステティックサービス	309	(1.0%)	プロパンガス	345	(1.0%)
17	クリーニング	289	(1.0%)	役務その他サービス	331	(1.0%)
18	テレビ放送サービス	279	(0.9%)	クリーニング	318	(1.0%)
19	医療サービス	272	(0.9%)	相談その他	314	(1.0%)
20	相談その他	260	(0.9%)	テレビ放送サービス	304	(0.9%)
21	教養・娯楽サービスその他	236	(0.8%)	新築分譲マンション	288	(0.9%)
22	株	221	(0.7%)	エステティックサービス	281	(0.9%)
23	金融関連サービスその他	214	(0.7%)	有線テレビ放送	266	(0.8%)
24	普通生命保険	212	(0.7%)	金融関連サービスその他	253	(0.8%)
25	音響･映像機器	210	(0.7%)	医療サービス	244	(0.7%)

（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･役務等別分類(中分類)をいう。(以下、同様)

（付図3） 平成24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24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



（付表4）平成24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：件数

性別＼年代		２０歳未満	２０歳代	３０歳代	４０歳代	５０歳代	６０歳代	７０歳以上	不明等	計	性別比
男性	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 %
	23年度 上半期	811 (5.1%)	1,592 (10.0%)	2,783 (17.5%)	2,922 (18.3%)	1,939 (12.2%)	2,295 (14.4%)	2,454 (15.4%)	1,137 (7.1%)	15,933 (100.0%)	48.3 %
	前年度同期比	(78.4%)	(91.3%)	(87.6%)	(92.8%)	(97.2%)	(94.1%)	(95.3%)	(69.0%)	(90.4%)	
女性	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 %
	23年度 上半期	393 (2.4%)	1,714 (10.6%)	2,883 (17.9%)	2,987 (18.5%)	2,026 (12.6%)	2,250 (14.0%)	2,961 (18.4%)	900 (5.6%)	16,114 (100.0%)	48.9 %
	前年度同期比	(79.4%)	(92.4%)	(85.0%)	(99.3%)	(98.6%)	(99.5%)	(95.0%)	(59.4%)	(92.4%)	
不明等	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 %
	23年度 上半期	8 (0.9%)	7 (0.8%)	2 (0.2%)	3 (0.3%)	7 (0.8%)	5 (0.5%)	19 (2.1%)	867 (94.4%)	918 (100.0%)	2.8 %
	前年度同期比	(100.0%)	(71.4%)	(250.0%)	(133.3%)	(42.9%)	(100.0%)	(42.1%)	(93.0%)	(91.9%)	－
計	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 %
	23年度 上半期	1,212 (3.7%)	3,313 (10.1%)	5,668 (17.2%)	5,912 (17.9%)	3,972 (12.0%)	4,550 (13.8%)	5,434 (16.5%)	2,904 (8.8%)	32,965 (100.0%)	100.0 %
	前年度同期比	(78.9%)	(91.8%)	(86.3%)	(96.1%)	(97.8%)	(96.7%)	(94.9%)	(73.2%)	(91.4%)	－

（注）年度下段のカッコ内は構成比

（付表5-1）平成24年度上半期　契約当事者年代別苦情相談上位5品目

単位:件数

順位＼年代	２０歳未満 [956]	２０歳代 [3,042]	３０歳代 [4,894]	４０歳代 [5,681]	５０歳代 [3,885]	６０歳代 [4,402]	７０歳以上 [5,159]	不明等 [2,126]	計 [30,145]
1位	デジタルコンテンツ (597)	デジタルコンテンツ (724)	デジタルコンテンツ (1,100)	デジタルコンテンツ (1,302)	デジタルコンテンツ (692)	デジタルコンテンツ (534)	工事・建築 (351)	不動産貸借 (150)	デジタルコンテンツ (5,334)
2位	携帯電話サービス (28)	不動産貸借 (262)	不動産貸借 (417)	不動産貸借 (340)	工事･建築 (208)	工事･建築 (307)	ファンド型投資商品 (294)	工事･建築 (117)	不動産貸借 (1,615)
3位	テレビ放送サービス (20)	エステティックサービス (135)	フリーローン・サラ金 (181)	フリーローン・サラ金 (220)	不動産貸借 (165)	不動産貸借 (140)	デジタルコンテンツ (271)	デジタルコンテンツ (114)	工事・建築 (1,285)
4位	自動二輪車 (17)	フリーローン･サラ金 (106)	携帯電話サービス (113)	工事･建築 (191)	フリーローン・サラ金 (132)	ファンド型投資商品 (119)	公社債 (184)	フリーローン・サラ金 (84)	フリーローン・サラ金 (929)
5位	新聞 (14)	商品一般 (73)	四輪自動車 (107)	携帯電話サービス (136)	商品一般 (112)	フリーローン・サラ金 (108)	新聞 (163)	リースサービス (69)	商品一般 (743)

（付表5-2）　平成24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:件数

順位＼年代	２０歳未満 [636]	２０歳代 [1,454]	３０歳代 [2,439]	４０歳代 [2,711]	５０歳代 [1,885]	６０歳代 [2,159]	７０歳以上 [2,338]	不明等 [785]	計 [14,407]
1位	デジタルコンテンツ (434)	デジタルコンテンツ (328)	デジタルコンテンツ (496)	デジタルコンテンツ (605)	デジタルコンテンツ (442)	デジタルコンテンツ (420)	デジタルコンテンツ (226)	不動産貸借 (54)	デジタルコンテンツ (3,001)
2位	携帯電話サービス 自動二輪車 (各17)	不動産貸借 (139)	不動産貸借 (240)	不動産貸借 (187)	フリーローン・サラ金 (93)	工事・建築 (151)	工事・建築 (179)	デジタルコンテンツ (50)	不動産貸借 (859)
3位		四輪自動車 (65)	フリーローン・サラ金 (123)	フリーローン・サラ金 (149)	不動産貸借 (90)	不動産貸借 (73)	ファンド型投資商品 (100)	フリーローン・サラ金 (49)	工事・建築 (634)
4位	テレビ放送サービス 新聞 (各11)	フリーローン・サラ金 (62)	四輪自動車 (82)	工事・建築 (98)	工事・建築 (84)	フリーローン・サラ金 (64)	不動産貸借 (72)	工事・建築 (48)	フリーローン・サラ金 (596)
5位		商品一般 (36)	工事・建築 (69)	四輪自動車 (85)	商品一般 (59)	商品一般 (59)	公社債 (71)	四輪自動車 (29)	四輪自動車 (377)

（付表5-3）　平成24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:件数

順位＼年代	２０歳未満 [312]	２０歳代 [1,583]	３０歳代 [2,450]	４０歳代 [2,966]	５０歳代 [1,997]	６０歳代 [2,238]	７０歳以上 [2,813]	不明等 [535]	計 [14,894]
1位	デジタルコンテンツ (158)	デジタルコンテンツ (394)	デジタルコンテンツ (603)	デジタルコンテンツ (696)	デジタルコンテンツ (250)	工事・建築 (156)	ファンド型投資商品 (194)	デジタルコンテンツ (30)	デジタルコンテンツ (2,290)
2位	携帯電話サービス (11)	エステティックサービス (123)	不動産貸借 (176)	不動産貸借 (153)	工事・建築 (124)	デジタルコンテンツ (114)	工事・建築 (171)	不動産貸借 (27)	不動産貸借 (683)
3位	テレビ放送サービス 相談その他 (各8)	不動産貸借 (122)	エステティックサービス (68)	工事・建築 (93)	不動産貸借 (74)	ファンド型投資商品 (86)	公社債 (113)	商品一般 (21)	工事・建築 (596)
4位		フリーローン・サラ金 (44)	フリーローン・サラ金 (58)	フリーローン・サラ金 (70)	商品一般 (53)	不動産貸借 (67)	新聞 (102)	フリーローン・サラ金 (17)	商品一般 (367)
5位	エステティックサービス コンサート コンタクトレンズ 不動産貸借 (各5)	携帯電話サービス (39)	携帯電話サービス 商品一般 (各46)	クリーニング (63)	クリーニング (47)	公社債 (64)	ふとん類 (98)	工事・建築 (15)	ファンド型投資商品 (335)

（付表6）平成24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：件数

販売購入形態＼年度	平成 24 年度上半期 件数(A)	平成 24 年度上半期 構成比	平成 23 年度上半期 件数(B)	平成 23 年度上半期 構成比	増加・減少（△）件数 (A-B)	増加・減少（△）率 ((A-B)/B)
苦情相談	30,145	100.0 %	32,965	100.0 %	△ 2,820	△ 8.6 %
特殊販売	15,360	51.0 %	17,034	51.7 %	△ 1,674	△ 9.8 %
（特殊販売に占める割合）		(100.0%)		(100.0%)		
訪問販売	3,596	11.9 %	3,828	11.6 %	△ 232	△ 6.1 %
（特殊販売に占める割合）		(23.4%)		(22.5%)		
通信販売	9,430	31.3 %	10,605	32.2 %	△ 1,175	△ 11.1 %
（特殊販売に占める割合）		(61.4%)		(62.3%)		
マルチ・マルチまがい	248	0.8 %	286	0.9 %	△ 38	△ 13.3 %
（特殊販売に占める割合）		(1.6%)		(1.7%)		
電話勧誘販売	1,800	6.0 %	2,031	6.2 %	△ 231	△ 11.4 %
（特殊販売に占める割合）		(11.7%)		(11.9%)		
ネガティブ・オプション	35	0.1 %	40	0.1 %	△ 5	△ 12.5 %
（特殊販売に占める割合）		(0.2%)		(0.2%)		
その他無店舗販売	251	0.9 %	244	0.7 %	7	2.9 %
（特殊販売に占める割合）		(1.7%)		(1.4%)		
特殊販売以外	14,785	49.0 %	15,931	48.3 %	△ 1,146	△ 7.2 %

（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っているが、２種類以上の場合は、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、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。

＜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7-1）平成24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:件数

順位	品　目 [相談総件数]	24年度上半期 [3,596]	23年度上半期 [3,828]	前年度同期比 93.9 %	備考
1	工事・建築	557	493	113.0 %	屋根工事 124、塗装工事 124、増改築工事 86
2	新聞	401	480	83.5 %	
3	プロパンガス	181	203	89.2 %	
4	テレビ放送サービス	170	152	111.8 %	テレビ放送サービス 128、衛星テレビ放送 42
5	修理サービス	133	99	134.3 %	
6	ふとん類	121	87	139.1 %	羽毛ぶとん 33、他のふとん類 30、ふとん 23
7	インターネット接続回線	96	86	111.6 %	光ファイバー 68、インターネット接続回線 18、他のネット接続回線 10
8	有線テレビ放送	74	138	53.6 %	ケーブルテレビ 72、有線テレビ放送 2
9	普通生命保険	64	78	82.1 %	
10	給湯システム	62	82	75.6 %	電気温水器 43、ガス瞬間湯沸器 8、ガス温水ボイラー 4

（付表7-2）平成24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:件数

順位	品　目 [相談総件数]	24年度上半期 [9,430]	23年度上半期 [10,605]	前年度同期比 88.9 %	備考
1	デジタルコンテンツ	5,202	6,115	85.1 %	アダルト情報サービス 2,491、デジタルコンテンツ 1,117、出会い系サイト 788
2	教養・娯楽サービスその他	165	112	147.3 %	
3	商品一般	154	135	114.1 %	
4	パソコンソフト	109	67	162.7 %	
4	役務その他サービス	109	80	136.3 %	

（付表7－3） 平成24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:件数

順位	品　目 [相談総件数]	24年度上半期 [248]	23年度上半期 [286]	前年度同期比 86.7 %	備考
1	健康食品	41	29	141.4 %	
2	他の健康食品	39	26	150.0 %	
3	商品一般	21	36	58.3 %	
4	化粧品セット	15	19	78.9 %	
5	パソコンソフト	14	12	116.7 %	

（付表7-4）平成24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:件数

順位	品　目 [相談総件数]	24年度上半期 [1,800]	23年度上半期 [2,031]	前年度同期比 88.6 %	備考
1	ファンド型投資商品	252	238	105.9 %	
2	公社債	176	292	60.3 %	
3	役務その他サービス	143	52	275.0 %	
4	株	113	199	56.8 %	未公開株 97、株 16
5	インターネット接続回線	110	91	120.9 %	光ファイバー 82、インターネット接続回線 25、ＡＤＳＬ 2

（付表7-5）平成24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:件数

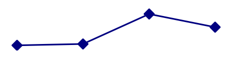
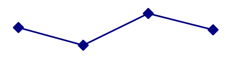
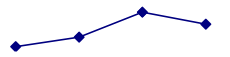
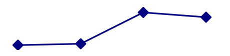
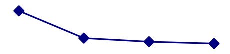
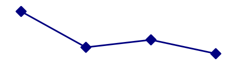
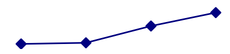
順位	品　目 [相談総件数]	24年度上半期 [35]	23年度上半期 [40]	前年度同期比 87.5 %	備考
1	単行本	4	6	66.7 %	
2	商品一般	3	9	33.3 %	
2	新聞	3	0	—	

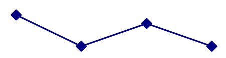
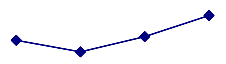
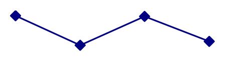
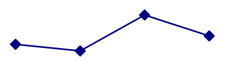
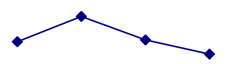
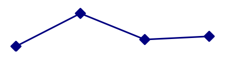
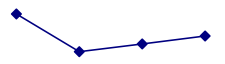
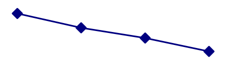
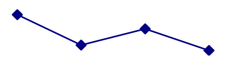
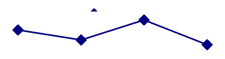
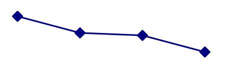
（付表7-6）平成24年度上半期　その他無店舗販売の苦情上位3品目 ＜前年度同期比較＞

単位:件数

順位	品　目 [相談総件数]	24年度上半期 [251]	23年度上半期 [244]	前年度同期比 102.9 %	備考
1	ミネラルウォーター	26	19	136.8 %	
2	フリーローン･サラ金	11	13	84.6 %	
3	パーキング	10	5	200.0 %	

（付表8-1）　平成24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 性別	男女別 件数	主な品目	契約当事者の特徴	平均契約購入金額／平均既支払金額	過去4年間上半期の件数の推移（21 22 23 24）
1	電子商取引	7,242 (8,063)	男性	3,938	①デジタルコンテンツ4,971 ②パソコンソフト97 ③商品一般93	30～40歳代 給与生活者	18万7千円	
			女性	3,225			10万7千円	
2	家庭訪販	2,953 (3,156)	男性	1,164	①工事･建築498 ②新聞364 ③プロパンガス153	70歳以上 無職 家事従事者	223万5千円	
			女性	1,756			139万円	
3	電話勧誘	2,907 (2,934)	男性	1,187	①ファンド型投資商品377 ②公社債247 ③役務その他サービス195	70歳以上 無職 家事従事者	363万4千円	
			女性	1,654			193万9千円	
4	無料商法	1,030 (1,166)	男性	510	①デジタルコンテンツ499 ②工事･建築45 ③インターネット接続回線33	20歳以上 給与生活者	19万7千円	
			女性	510			7万円	
5	利殖商法	899 (1,230)	男性	352	①ファンド型投資商品325 ②公社債187 ③株95	60歳以上 無職 家事従事者	705万7千円	
			女性	537			422万8千円	
6	二次被害	720 (778)	男性	317	①役務その他サービス164 ②ファンド型投資商品102 ③株84	60歳以上 無職	376万1千円	
			女性	400			205万4千円	
7	販売目的隠匿	365 (373)	男性	146	①商品一般29 ②工事･建築27 ③ふとん類26	70歳以上 給与生活者 家事従事者	116万円	
			女性	216			13万9千円	
8	当選商法	296 (307)	男性	144	①教養･娯楽サービスその他98 ②宝くじ64 ③デジタルコンテンツ60	70歳以上 無職	64万6千円	
			女性	152			14万2千円	
9	サイドビジネス商法	277 (281)	男性	130	①デジタルコンテンツ41 ②他の内職･副業38 ③健康食品24	20歳代 給与生活者	45万8千円	
			女性	144			27万5千円	
10	点検商法	266 (236)	男性	103	①工事･建築100 ②ふとん類22 ③住居管理設備21	70歳以上 無職	66万9千円	
			女性	162			10万2千円	
11	次々販売	260 (308)	男性	81	①工事･建築34 ②ふとん類31 ③エステティックサービス17	70歳以上 女性中心 無職	363万円	
			女性	176			311万1千円	
12	テレビショッピング	193 (230)	男性	63	①ふとん類15 ①健康器具15 ③音響･映像機器14	60歳以上 女性中心 給与生活者 無職 家事従事者	2万7千円	
			女性	128			1万8千円	
13	身分詐称	185 (160)	男性	79	①ファンド型投資商品20 ②公社債18 ③商品一般17	70歳以上 無職 家事従事者	296万6千円	
			女性	103			229万1千円	

順位	販売方法·手口	件数	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
			性別	件数			平均既支払金額	21　22　23　24
14	景品付販売	150 (158)	男性	55	①新聞110 ②デジタルコンテンツ5 ③モバイルデータ通信4	40歳以上 女性中心 給与生活者 無職 家事従事者	14万4千円	
			女性	91			2万5千円	
15	カタログ通販	132 (114)	男性	33	①商品一般15 ②いす類6 ②基礎化粧品6 ②他の健康食品6	50歳以上 女性中心 無職 家事従事者	7万1千円	
			女性	98			6万3千円	
16	アポイントメントセールス	103 (141)	男性	56	①ネックレス16 ②複合サービス会員10 ③パソコンソフト6	20歳代 給与生活者	107万1千円	
			女性	47			26万5千円	
17	職場訪販	95 (117)	男性	33	①リースサービス28 ②広告代理サービス9 ③新築分譲マンション8	男性中心 給与生活者 企業·団体	235万2千円	
			女性	10			69万円	
18	キャッチセールス	94 (118)	男性	25	①エステティックサービス26 ②他の理美容用具13 ③ミネラルウォーター9	20歳代 女性中心 給与生活者 学生	66万5千円	
			女性	69			9万5千円	
19	アンケート商法	76 (71)	男性	33	①エステティックサービス13 ②ネックレス6 ③商品一般5	20歳代 給与生活者	132万4千円	
			女性	43			6万円	
20	紹介販売	73 (83)	男性	23	①他の健康食品9 ②健康食品7 ③パソコンソフト5	20歳代 女性中心 給与生活者 無職	81万5千円	
			女性	50			58万5千円	
21	開運商法	58 (52)	男性	9	①祈とうサービス15 ②ブレスレット12 ③仏具·神具11	40～50歳代 女性中心 給与生活者 無職 家事従事者	53万7千円	
			女性	49			39万4千円	
22	ネガティブオプション	55 (72)	男性	21	①単行本11②他の健康食品7③書籍·印刷物3③商品一般3③新聞3③鮮魚3	70歳以上 無職	3万円	
			女性	28			0円	
23	過量販売	53 (85)	男性	9	①補習用教材9 ②新聞5 ③ふとん類4 ③携帯電話サービス4	70歳以上 女性中心 給与生活者 無職 家事従事者	348万7千円	
			女性	43			315万1千円	
24	業務提供誘引販売	46 (61)	男性	11	①ワープロ·パソコン内職14 ②他の内職·副業8 ③タレント·モデル内職6 ③タレント·モデル養成教室6	20～40歳代 女性中心 給与生活者 家事従事者	33万3千円	
			女性	35			20万3千円	
25	展示販売	44 (57)	男性	8	①着物類10 ②ネックレス9 ③室内装飾品4	70歳以上 女性中心 給与生活者 無職 家事従事者	56万6千円	
			女性	34			6万4千円	

(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、P43 参考４を参照

（付表８－２）平成２４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）　30 歳代　男性　給与生活者　　契約金額　9 万 9 千円

（相談内容）　完全無料と書かれたアダルトサイトを検索、「18 歳以上」をクリックしたところいきなり登録完了、9 万 9 千円を指定の口座に支払うようにと請求する画面が表示され、消すことができない。驚いて業者に連絡し事情を説明したが、「登録した以上支払ってもらう。携帯番号から自宅を突き止めて請求に行く。」と言われた。自宅に来られると思うと怖い。どうすればいいだろうか。

（対　　応）　電子消費者契約法について説明し、契約が成立しているとは限らないと伝え、しばらく様子を見るように助言した。今回は携帯電話の番号が業者に知られているが、一般に電話番号から住所を突き止めることはできない。これ以上相手と連絡を取らないためにも見知らぬ番号からの着信は拒否する設定にするよう助言した。貼り付いた請求画面の消し方については（独）情報処理推進機構のホームページを参考にするよう案内した。

○家庭訪販（床下補強工事）

（当 事 者）　70 歳代　男性　無職　　契約金額　294 万円

（相談内容）　10 年以上前に長期保証をつけて屋根の葺き替え工事をしたが、この業者は数年前に倒産した。先日、「この業者の倒産に絡み悪質業者の被害が絶えない。行政の指導により相談窓口が全国一本化された。保証期間はまだ残っているので無償で点検させてほしい。」との電話がかかってきた。点検の依頼をして来訪した担当者が屋根の点検をすると一部が沈み込んでいるという。後日、内閣府認定の信頼できる調査士という人を連れてきて調べた結果、床が沈み、柱が傾いている、早急な床下補強工事が必要であると説明され、工事契約をした。後で考えると不審な点が多いので解約したい。

（対　　応）　行政の指導により相談窓口が一本化されたという事実はない。また内閣府が認定する調査士との説明も不明であると伝える。こうした事実や実際に屋根に上ったところ沈み込みの確認ができなかった旨を書面にて通知し、解約の申し入れをするよう助言した。書面送付後、消費生活センターから事業者に電話し、販売方法の問題点を伝え交渉した。事業者は解約に応じ、その後相談者から解約証明書が届いた、との報告があった。

○利殖商法（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　300万円

（相談内容）　知らない事業者から電話があり、「カンボジアの土地使用権販売のパンフレットがきているか。それは一般投資家にしか販売していないので当社では買えない。自分に代わって購入してくれれば１口15万円のものを25万円で買い取る。」と言われた。そこで、パンフレットを送ってきた会社に電話して20口申し込んだ。明日お金を取りにくる約束になっているがこの会社は信用できるか。

（対　　応）　「劇場型」といわれる投資話の事例を紹介し、同様の事例が国民生活センターのホームページにも掲載されているので参考にするよう助言した。再度事業者から電話がきたらきっぱり断り、しつこいようであれば警察に通報するようにと伝えた。

○当選商法（海外懸賞金）

（当 事 者）　50歳代　男性　自営・自由業　　契約金額　２千円

（相談内容）　海外から、２億３千万円以上の高額賞金が当選したとの封書が届いた。賞金を手に入れるためには同封の書面に必要事項を記載し、2 千円分の郵便為替を入れるかクレジットカード情報を記載して返信する必要があると書いてある。消印は中国だが返信用封筒のあて先はオーストラリアである。返信しないほうがよいか。

（対　　応）　身に覚えがなければ連絡を取ったり支払ったりしてはいけない。海外宝くじの国内での販売は法律で禁止されている。購入することも法律に抵触するおそれがあると伝え、同種のトラブル事例を紹介した。封書は無視するよう伝えた。

○不動産貸借（賃貸アパートの原状回復費用）

（当 事 者）　20歳代　女性　給与生活者　　契約金額　13万５千円

（相談内容）　実家近くの賃貸マンションに３年前から娘が住んでいた。娘の退去後に工事請負会社から畳、フローリング、クロスの全取替えのほかにハウスクリーニング代として13万５千円の請求を受けた。娘は日中ほとんど家にいなかったし食事も実家で取っていたので特別に汚したり傷をつけたりしていない。また退去時にはきれいに掃除しているのでこのような料金を請求されるのは納得できない。

（対　　応）　国土交通省の原状回復ガイドラインによる貸主負担と借主負担を説明した。特約等について契約書で確認後、請求内訳の各項目について納得できる、できないを検討してその根拠を文書にまとめ、貸主と交渉するよう助言した。話し合いが不成立の場合は少額訴訟の方法があることを伝えるとともに、(財)不動産適正取引推進機構と借地借家人組合連合会の相談窓口を案内した。

○修理サービス（トイレの水漏れ修理）

（当 事 者）　80歳代　男性　無職

（相談内容）　トイレが水漏れしたため至急修理が必要になったが、後で高額な請求を受けることになるかもしれないのが不安。どのように対応すればいいのか。

（対　　応）　よほどの事でなければ、止水栓（元栓）を閉めれば急場をしのぐことはできると説明。修理に当たっては複数の事業者から見積もりを取るよう勧める。その際、一部の事業者は後になって「見積もりだけなら点検料を実費でいただく。」と言ってくる場合があるので、見積もりのみで帰ってもらう場合でも無料なのか確認したうえで見積もりを依頼するよう助言した。

○販売目的隠匿（エステティックサービス）

（当 事 者）　20歳代　女性　給与生活者　　契約金額150万円

（相談内容）　ＳＮＳで知り合ったエステサロン勤務の女性から食事に誘われ外で会った時に、「肌が荒れている。お店で1回だけスキンケアの練習をさせてほしい。」と言われて店舗に行き施術を受けた。「これからも施術を受けたほうがいい。親戚扱いにすれば400万円のサービスを150万円で提供できる。」と勧められ高額とは思ったが断りきれずに契約した。これまでに何回か施術を受けているが効果を感じないので解約したい。

（対　　応）　契約書面を確認したところ、必要事項の記載がなかった。すぐにクーリング・オフの通知をすることを助言した。後日相談者から、事業者と話が付きクーリング・オフが認められ返金を受けたとの連絡があった。

○携帯電話サービス（スマートフォンの通信料金）

（当 事 者）　50歳代　男性　給与生活者　　契約金額　8万円

（相談内容）　スマートフォンと公衆無線ＬＡＮの契約をするとパケット代が安くなると聞いて店舗に行って契約し、併せてこれまでのパケット無制限の契約を解除した。ところが契約を変更して5日でパケット料金が8万円になると携帯電話会社から通知が来た。高額な料金に納得できない。

（対　　応）　これまでの経緯を整理して携帯電話会社と交渉してみるよう助言した。後日、相談者に確認したところ、公衆無線ＬＡＮに切り替える際、スマートフォンの３Ｇデータ通信をオフにしなかった。そのためスマートフォンの画面上では公衆無線ＬＡＮの表示があるのに実際には３Ｇで通信していることが高額請求の原因だった。携帯電話会社も説明不足を認め、今月分の高額請求はなくなったとのことであった。

（付表9-1） 平成24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

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	他の商品	土地・建物・設備	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	計	割合	平成23年度上半期件数
骨折	3	2	4	1	1					5								4	6		26	5.4%	14
脱臼・捻挫	1				2					1						1		1			6	1.2%	5
切断			1															1			2	0.4%	1
擦過傷・挫傷・打撲傷	4	2	5		6	4		2		1					1	3		1	6	3	38	7.9%	32
刺傷・切傷	1	3	9		3	4	5	2	1			1							4		33	6.8%	30
頭蓋（内）損傷												1							1		2	0.4%	1
神経・脊髄の損傷																		2	7		9	1.9%	10
筋・腱の損傷	1				1	1															3	0.6%	2
窒息																					0	0.0%	3
感覚機能の低下			2								1								2		5	1.0%	3
熱傷		1	4	1		3	4	1		1			1						6	2	24	4.9%	24
凍傷						1															1	0.2%	0
皮膚障害		8	6		5	66	3	1			3							6	31	1	130	26.9%	114
感電障害			1																		1	0.2%	6
中毒		2	1															1		2	6	1.2%	7
呼吸器障害			6			8	1	2		1	2	4						1	1	1	27	5.6%	23
消化器障害		19	2		1	2												1	5	8	38	7.9%	37
その他の傷病及び諸症状	4	12	12		3	20	2	1		3	5	3	1		1		1	2	57	3	130	26.9%	104
不明																		1	2		3	0.6%	0
計	14	49	53	2	22	109	15	9	1	12	11	9	2	0	2	4	1	21	128	20	484	100.0%	416
割合	2.9%	10.1%	11.0%	0.4%	4.5%	22.5%	3.1%	1.9%	0.2%	2.5%	2.3%	1.9%	0.4%	0.0%	0.4%	0.8%	0.2%	4.3%	26.5%	4.1%	100.0%	－	－
平成23年度上半期件数	9	58	39	2	20	110	20	7	0	8	10	3	1	2	0	1	0	15	87	24	416	－	－

[相談事例]　　（冷却タオル使用後の皮膚障害）

（当 事 者）　70歳代　男性　無職

（相談内容）　10日ほど前に購入した冷却タオルを購入日から毎日1日5時間くらい使用した。昨日首の周りが赤くなり、小さな水泡ができ痛みもある。全体がはれた感じで真っ赤になっている。同じような苦情は入っていないか。

（対　　応）　国民生活センターのホームページに掲出されている同様事故を紹介した。病院からは「冷却タオルが原因であることは間違いないが、何が作用したためかはわからない。」と言われたとのこと。事業者には自分で苦情を伝えるとのことであったので、事故事例として記録すると伝えた。

（付表9-2） 平成24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

危険内容＼商品・役務等	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・賃借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	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23年度上半期件数
火災		1				1	1											3	1.3%	3
発火・引火	1	6				4	1					1						13	5.6%	13
発煙・火花		13			1	5	3											22	9.5%	22
過熱・こげる		9	1	1	3	14	3	1		1				2				35	15.2%	21
ガス爆発																		0	0.0%	1
ガス漏れ										1								1	0.4%	1
点火・燃焼・消火不良		2				2		1		1								6	2.6%	1
漏電・電波等の障害		1					1				1							3	1.3%	2
燃料・液漏れ等							5					1						6	2.6%	4
化学物質による危険																		0	0.0%	1
破裂	3	6	1		1	1												12	5.2%	16
破損・折損	1	10			1	1	7	1		2	2							25	10.8%	19
部品脱落		5				1	5				1	1					1	14	6.1%	5
機能故障		4				1	37		1			4	1					48	20.8%	30
転落・転倒・不安定		1												1				2	0.9%	5
バリ・鋭利		1																1	0.4%	1
操作・使用性の欠落	1					1	2											4	1.7%	8
腐敗・変質	1																	1	0.4%	1
異物の混入	11	1	1	1			1							1		1	1	18	7.8%	15
異物の侵入	1					1										1		3	1.3%	0
その他	1	3				2				1				2	1	4		14	6.1%	7
計	20	63	3	2	6	34	66	3	1	6	4	7	1	6	1	6	2	231	100.0%	176
割合	8.7%	27.3%	1.3%	0.9%	2.6%	14.7%	28.6%	1.3%	0.4%	2.6%	1.7%	3.0%	0.4%	2.6%	0.4%	2.6%	0.9%	100.0%	−	−
平成23年度上半期件数	15	61	3	1	3	19	48	13	0	1	8	0	0	1	1	0	2	176	−	−

［相談事例］　（自動車の故障）

（当 事 者）　40歳代　女性　給与生活者

（相談内容）　1ヶ月前に車検を実施したばかりの車（走行距離5万km）が走行中急にエンストした。レッカー移動してもらい修理工場で確認したところ、エンジン後方で水漏れし、その水がエンジンルームに入っているためとわかった。車検に出したばかりなのに納得できない。この修理代は自分が支払わなければならないのか。

（対　　応）　車検の種類について説明。信頼の置けるサービス工場が行う車検には整備保証がついているが、1ヶ月前の車検はユーザー車検で、これは保安基準を満たしているに過ぎない。整備保証もないので修理代を負担することになってしまったのではないかと説明した。まずは原因を特定してもらい、修理負担を交渉してはどうかと助言するとともに、（社）自動車公正取引協議会も案内した。

参 考 資 料

（参考１）　消費生活相談の区分

区分	性　　格
苦　情	・消費者からの苦情が発生している相談 ・消費者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	・買い物相談、生活知識等苦情が発生していない相談 ・事業者からの事業者からの相談
要　望	苦情に分類することが不自然である要望

（参考２）　商品・役務等別分類

分類	コード
A.商品一般	A００
B.食料品	
１．食料品一般	B１０
２．主要食品	
１．穀類	B２１
２．魚介類	B２２
３．肉類	B２３
４．乳卵類	B２４
５．野菜・海草	B２５
６．油脂・調味料	B２６
３．し好食品	
１．果物	B３１
２．菓子類	B３２
３．飲料	B３３
４．酒類	B３４
４．調理食品	B４０
５．他の食料品	
１．健康食品	B５１
２．食料品その他	B５２
C.住居品	
１．住居品一般	C１０
２．家事用品	
１．食生活機器	C２１
２．食器・台所用品	C２２
３．洗濯・裁縫用具	C２３
４．掃除用具	C２４
５．洗浄剤等	C２５
３．住生活用品	
１．空調・冷暖房機器	C３１
２．家具・寝具	C３２
３．室内装備品	C３３
４．照明器具	C３４
４．他の住居品	C４０
D.光熱水品	
１．光熱水品一般	D１０
２．電気	D２０
３．ガス	D３０
４．石油	D４０
５．水道	D５０
６．他の光熱水品	D６０
E.被服品	
１．被服品一般	E１０
２．和服	E２０
３．洋服	
１．洋服一般	E３１
２．紳士洋服	E３２
３．婦人洋服	E３３
４．子供洋服	E３４
５．洋装下着	E３５
４．身の回り品	
１．履物	E４１
２．かばん	E４２
３．アクセサリー	E４３
４．他の身の回り品	E４４
５．生地・糸類	E５０
６．他の被服品	E６０
F.保健衛生品	
１．保健衛生品一般	F１０
２．医薬品	F２０
３．医療用具	F３０
４．化粧品	F４０
５．理美容器具・用品	F５０

分類	コード
６．他の保健衛生品	F６０
G.教養娯楽品	
１．教養娯楽品一般	G１０
２．文具・事務用品	G２０
2.1. パソコン・パソコン関連用品	G２１
2.5. 電話機・電話機用品	G２５
３．学習教材	G３０
４．書籍・印刷物	G４０
５．音響・映像製品	G５０
６．スポーツ用品	G６０
７．光学機器・時計	
１．カメラ類	G７１
２．時計	G７２
３．他の光学機器	G７３
８．玩具・遊具	G８０
９．他の教養娯楽品	
１．楽器	G９１
２．他の教養娯楽品	G９２
H.車両・乗り物	
１．車両・乗り物一般	H１０
２．自動車	H２０
３．自動車用品	H３０
４．自転車・用品	H４０
５．運搬用具	H５０
６．他の乗り物	H６０
I.土地・建物・設備	
１．土地・建物・設備一般	I１０
２．土地	I２０
（借地L－I２０）	
（土地造成M-I２０）	
（土地管理O－I２０）	
３．建物	
１．建物一般	I３１
２．集合住宅	I３２
（分譲マンション　I３２）	
（賃貸マンション・アパート　L－I３２）	
（マンション管理　O－I３２）	
３．戸建住宅	I３３
（建売住宅　I３３）	
（借家　L－I３３）	
（注文住宅　M－I３３）	
（増改築　M－I３３）	
４．他の建物	I３４
４．住宅構成材	I４０
５．住宅設備	
１．空調・冷暖房・給湯設備	I５１
２．衛生設備	I５２
３．屋外装備品	I５３
４．他の住宅設備	I５４
J.他の商品	J００
K.クリーニング	K
L.レンタル・リース・貸借	L
M.工事・建築・加工	M
N.修理・補修	N
O.管理・保管	O
P.役務一般	P００
Q.金融・保険サービス	
１．金融・保険一般	Q１０
２．生命保険	Q２０
３．損害保険	Q３０
3.5. その他の保険	Q３５

分類	コード
７．預貯金・証券等	Q７０
7.5. デリバティブ取引	Q７５
7.6. ファンド型投資商品	Q７６
８．融資サービス	Q８０
９．他の金融関連サービス	Q９０
R.運輸・通信サービス	
７．運輸・運送サービス	
０．運輸・運送サービス一般	R７０
１．旅客運送サービス	R７１
２．郵便・貨物運送サービス	R７２
８．放送・通信サービス	
０．放送・通信サービス一般	R８０
１．電報・固定電話	R８１
２．移動通信サービス	R８２
３．放送・コンテンツ等	R８３
４．インターネット通信サービス	R８４
S.教育サービス	
１．教育一般	S１０
２．学校教育	S２０
３．補習教育	S３０
４．他の教育	S４０
T.教養・娯楽サービス	
１．教養・娯楽一般	T１０
２．旅行代理業	T２０
３．宿泊施設	T３０
４．教室・講座	T４０
５．観覧・鑑賞	T５０
６．各種会員権	T６０
７．他の教養・娯楽	T７０
U.保健・福祉サービス	
１．保健・福祉一般	U１０
２．保健	
１．医療	U２１
２．理美容	U２２
３．浴場	U２３
４．衛生サービス	U２４
３．福祉	
１．保育	U３１
２．老人福祉・サービス	U３２
４．他の保健・福祉	U４０
V.他の役務	
１．外食・食事宅配	V１０
２．冠婚葬祭	V２０
３．家事サービス	V３０
４．役務その他	V４０
W.内職・副業・ねずみ講	
1.5. 内職・副業一般	W１５
３．自動販売機	W３０
４．内職・副業	W４０
５．無限連鎖講	W５０
X.他の行政サービス	X００
Z.他の相談	
１．消費者運動	Z１０
（消費者問題一般）	
２．家庭管理	Z２０
３．健康管理	Z３０
４．相隣関係	Z４０
５．慣習・しきたり	Z５０
６．婚姻	Z６０
７．相続	Z７０
８．相談その他	Z８０

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
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
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
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
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
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付ける商法
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
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・サービスの契約させるもの
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
かたり商法(身分詐称)	あたかも公的機関や有名企業の職員やその関係者であるかのように思わるそぶりやトークで売り付ける商法
ネガティブオプション	商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、支払わなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法
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で商品・サービスの契約をさせるもの
SF(催眠)商法	人を集め、閉め切った会場で台所用品などをタダ同然で配り、得した気分にさせ興奮状態にしておいて、最後に高額な商品を売りつける商法
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
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
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
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
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24年12月28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 ゆめおおおかオフィスタワー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　サティビル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相模原駅ビル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 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	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 平塚市、大磯町、二宮町にお住まいの方	月～金	9:30～16:00	平塚市八重咲町３－３ 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 ［土日は電話相談のみ］	毎日 （年末年始・月曜から金曜日の祝日は除きます。）	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 ㈹ 土日専用 0466-50-9174
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、湯河原町にお住まいの方	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 ㈹
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 ㈹
三浦市	三浦市協働推進課（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 ㈹
秦野市	秦野市消費生活センター	月～金 第1、第3火曜日	9:00～12:00、13:00～16:00 9:00～12:00（来所相談のみ）	秦野市桜町1-3-2 秦野市役所内 東海大学前駅連絡所	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］	座間市緑ケ丘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・火・水・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 ㈹
寒川町	寒川町町民課 ［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 寒川町役場内	0467-74-1111 ㈹
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］ 木曜日を除く平日は、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をご利用ください。	木	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］	木	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］	木	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］	木	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］	木	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	箱根町総務課　［職員が対応］ 箱根町、真鶴町、湯河原町にお住まいの方は、小田原市消費生活センターもご利用いただけます。	月～金	8:30～17:15	足柄下郡箱根町湯本256 箱根町役場内	0460-85-7160
真鶴町	真鶴町町民生活課　［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 （予約優先）	愛甲郡愛川町角田251-1 愛川町役場内	046-285-2111 ㈹
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。				
	※年末年始及びかながわ県民センター休館日（平成25年2月17日、4月21日、6月16日、8月18日、10月20日、12月15日）及び12月28日17時以降はお休みです。				

（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。