

平成 30 年度
神奈川県内における
消費生活相談に関するデータ集

令和元年 7 月

本データ集は、平成 30 年度に神奈川県内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消費生活相談に関するデータを統計資料として取りまとめたものです。

各表及び各図における区分毎の各割合（％）の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。そのため、区分毎の割合の合計は 100％にならない場合があります。

なお、平成 29 年度以前の数値については、過去公表したものに準拠しています。

目 次

I 平成 30 年度の消費生活相談概況	1
1 消費生活相談件数	1
2 品目別状況	4
(1) 苦情相談の商品・役務別上位品目（前年度比較）	4
(2) 苦情相談の上位品目の年代別件数（前年度比較）	5
(3) 前年度と比べ増加率が高い品目の年代別件数（前年度比較）	6
3 年代別状況	7
4 販売購入形態別状況	10
5 販売方法・手口別状況	15
6 危害・危険関連	17
7 契約購入金額・既支払額	19
8 救済金額	20
9 処理状況	21
10 契約当事者の地域別苦情相談状況	22
II 高齢者（契約当事者が 65 歳以上）の相談	23
1 苦情相談状況	23
2 相談者属性別状況	23
3 品目別状況	24
4 販売購入形態別状況	25
5 販売方法・手口別状況	26
6 契約購入金額・既支払額	26

Ⅲ 若者（契約当事者が30歳未満）の相談	28
1 苦情相談状況	28
2 相談者属性別状況	28
3 品目別状況	29
4 販売購入形態別状況	30
5 販売方法・手口別状況	31
6 契約購入金額・既支払額	31
Ⅳ かながわ中央消費生活センター（県センター）における消費生活相談等の状況	33
1 概況	33
2 メール相談	34
主な相談事例	35
参考資料	
（参考1） 消費生活相談の区分	42
（参考2） 商品・役務等別分類	43
（参考3） 販売方法・手口一覧	44
（参考4） 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内	45

I 平成30年度の消費生活相談概況

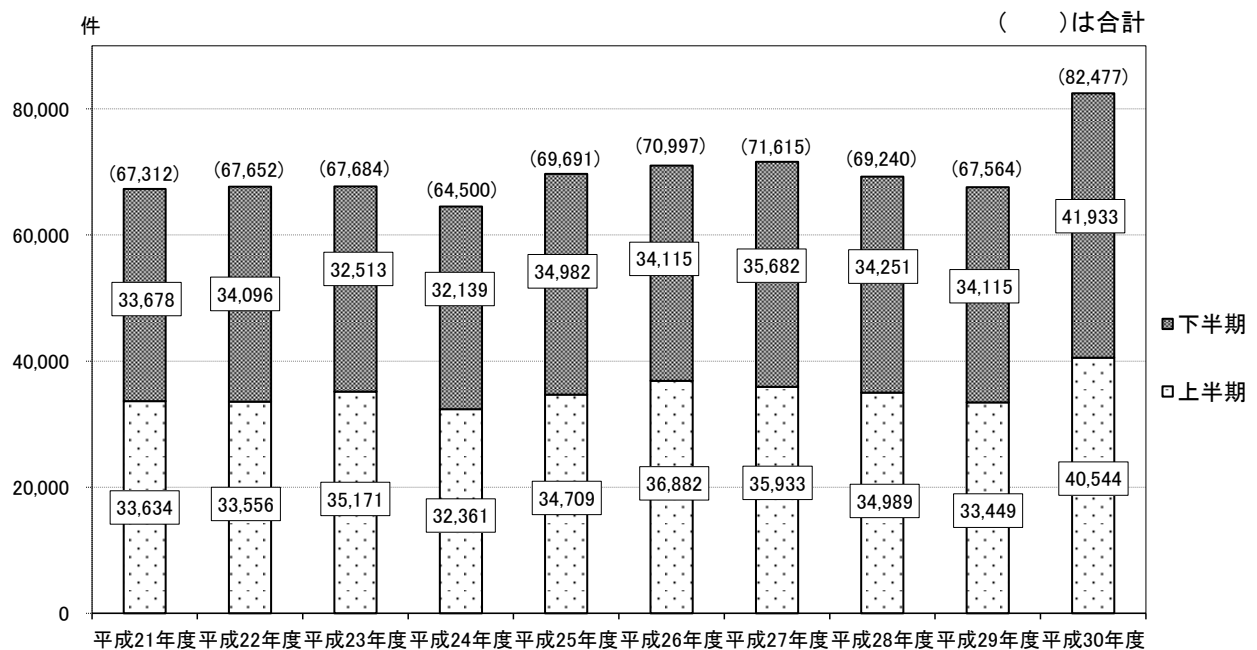
1 消費生活相談件数

○ 平成30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（「苦情」と「問合せ」の合計。以下同じ）は、82,477件（県16,070件、市町村66,407件）で、前年度（67,564件）と比べ14,913件（22.1%）増加しています。

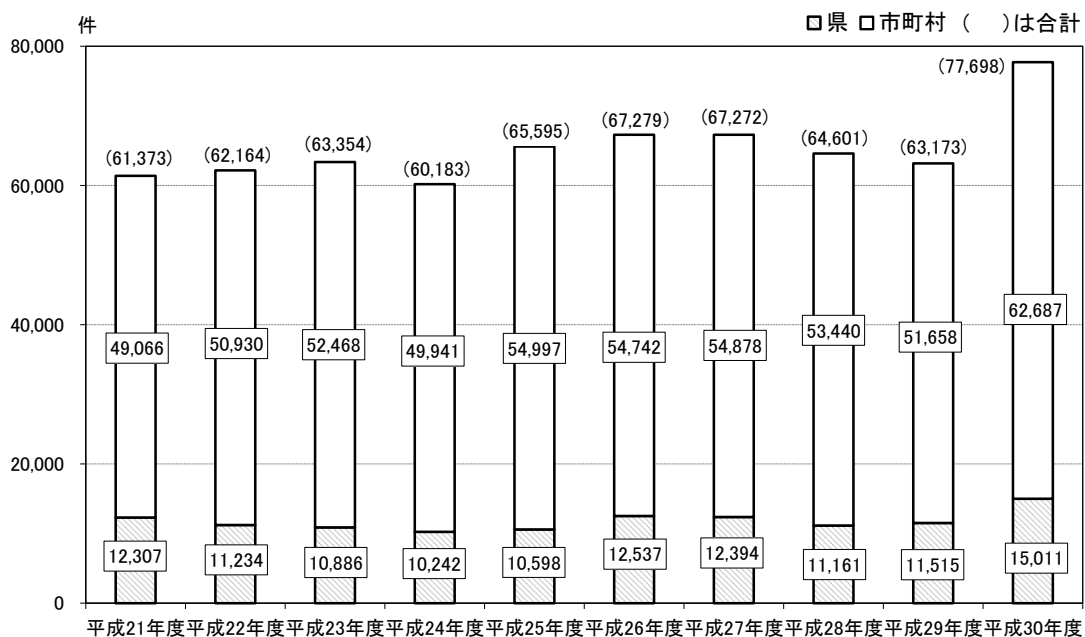
○ 内訳は、「苦情」が77,698件で、前年度（63,173件）と比べ14,525件（23.0%）増加、「問合せ」が4,779件で、前年度（4,391件）と比べ388件（8.8%）増加となっており、「苦情」が相談全体の9割以上（94.2%）を占めています。

○ 「苦情」の相談方法をみると、電話によるものが68,209件、来訪によるものが9,230件、文書によるものが259件で、電話によるものが苦情相談件数の約9割（87.8%）を占めています。

（I－図1）消費生活相談総件数の推移



（I－図2）苦情相談件数の推移



(I - 表 1) 県内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30年度			平成29年度 合計(B)	対前年度比 (A/B)
	苦情	問合せ	計(A)		
横 浜 市	20,944	1,121	22,065	21,950	100.5 %
川 崎 市	9,893	596	10,489	8,928	117.5 %
相模原市	6,602	593	7,195	5,467	131.6 %
横須賀市	3,765	118	3,883	2,788	139.3 %
平 塚 市	2,712	214	2,926	1,905	153.6 %
鎌 倉 市	1,970	73	2,043	1,495	136.7 %
藤 沢 市	3,134	155	3,289	2,402	136.9 %
小田原市	1,772	171	1,943	1,153	168.5 %
茅ヶ崎市	1,703	93	1,796	1,629	110.3 %
逗 子 市	271	18	289	229	126.2 %
三 浦 市	111	10	121	111	109.0 %
秦 野 市	1,163	89	1,252	761	164.5 %
厚 木 市	1,875	137	2,012	1,477	136.2 %
大 和 市	1,895	96	1,991	1,442	138.1 %
伊勢原市	751	21	772	552	139.9 %
海老名市	1,269	50	1,319	901	146.4 %
座 間 市	973	72	1,045	742	140.8 %
南足柄市	782	46	828	450	184.0 %
綾 瀬 市	656	37	693	404	171.5 %
葉 山 町	45	2	47	50	94.0 %
寒 川 町	199	4	203	141	144.0 %
愛 川 町	202	4	206	111	185.6 %
市町村計	62,687	3,720	66,407	55,088	120.5 %
県	15,011	1,059	16,070	12,476	128.8 %
総 合 計	77,698	4,779	82,477	67,564	122.1 %

(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(P42)参照)

(Ⅰ－表2)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	20,612	78.2%	5,731	21.8%	26,343
川崎市	9,699	86.2%	1,553	13.8%	11,252
相模原市	6,454	89.8%	734	10.2%	7,188
横須賀市	3,702	84.8%	662	15.2%	4,364
平塚市	2,347	84.5%	430	15.5%	2,777
鎌倉市	1,870	83.7%	364	16.3%	2,234
藤沢市	3,086	78.3%	855	21.7%	3,941
小田原市	1,518	79.1%	401	20.9%	1,919
茅ヶ崎市	1,629	82.2%	352	17.8%	1,981
逗子市	266	56.8%	202	43.2%	468
三浦市	108	43.9%	138	56.1%	246
秦野市	1,128	79.5%	291	20.5%	1,419
厚木市	1,881	83.8%	364	16.2%	2,245
大和市	1,823	77.5%	530	22.5%	2,353
伊勢原市	693	81.1%	162	18.9%	855
海老名市	1,212	82.9%	250	17.1%	1,462
座間市	966	77.8%	276	22.2%	1,242
南足柄市	506	85.3%	87	14.7%	593
綾瀬市	470	71.2%	190	28.8%	660
計	59,970	81.5%	13,572	18.5%	73,542
葉山町	56	22.5%	193	77.5%	249
寒川町	267	73.8%	95	26.2%	362
大磯町	161	68.5%	74	31.5%	235
二宮町	165	72.4%	63	27.6%	228
中井町	38	74.5%	13	25.5%	51
大井町	82	73.9%	29	26.1%	111
松田町	50	70.4%	21	29.6%	71
山北町	45	72.6%	17	27.4%	62
開成町	65	79.3%	17	20.7%	82
箱根町	43	69.4%	19	30.6%	62
真鶴町	50	71.4%	20	28.6%	70
湯河原町	129	66.8%	64	33.2%	193
愛川町	206	57.9%	150	42.1%	356
清川村	15	75.0%	5	25.0%	20
計	1,372	63.8%	780	36.2%	2,152
不明	805	76.6%	246	23.4%	1,051
県外	540	56.7%	413	43.3%	953
合 計	62,687	80.7%	15,011	19.3%	77,698

(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、(Ⅰ－表1)の市町村・県別の相談件数とは一致しない。

2 品目別状況

(1) 苦情相談の商品・役務別上位品目（前年度比較）

(I－表3)上位 25 品目の年度別件数

単位:件

順位	品 目	平成30年度	平成29年度	前年度比	備 考
	[苦情相談件数]	[77,698]	[63,173]	123.0%	
1	商品一般	23,187	6,770	342.5%	架空請求等の商品を特定できない相談
2	デジタルコンテンツ	8,125	9,381	86.6%	他のデジタルコンテンツ5,369、アダルト情報サイト1,404、出会い系サイト550
3	不動産貸借	2,725	2,919	93.4%	賃貸アパート2,363、借家161、不動産貸借サービス87
4	工事・建築	2,553	2,523	101.2%	屋根工事575、塗装工事371、新築工事330
5	健康食品	1,998	1,953	102.3%	
6	インターネット接続回線	1,828	1,801	101.5%	
7	携帯電話サービス	1,485	1,401	106.0%	
8	化粧品	1,455	1,175	123.8%	
9	役務その他サービス ※1	1,146	1,095	104.7%	
10	修理サービス	969	903	107.3%	
11	フリーローン・サラ金	765	865	88.4%	
12	ファンド型投資商品	737	410	179.8%	
13	四輪自動車	731	794	92.1%	
14	テレビ放送サービス	602	796	75.6%	テレビ放送サービス434、衛星テレビ放送168
15	新聞	596	574	103.8%	
16	医療サービス	521	479	108.8%	
17	相談その他 ※2	518	513	101.0%	
18	電気	506	300	168.7%	「電力小売自由化」に関するものを含む
19	他のネット通信関連サービス	487	470	103.6%	
20	携帯電話	478	442	108.1%	
21	モバイルデータ通信	466	572	81.5%	
22	金融関連サービスその他	464	430	107.9%	
23	エステティックサービス	446	673	66.3%	脱毛エステ185、痩身エステ109、美顔エステ73
24	クリーニング	374	448	83.5%	
25	音響・映像機器	343	303	113.2%	

※1 役務その他サービス：パソコン使用中に突然警告音が鳴り、誘導されたサイトで請求された支払いをした等
 しまった等の相談

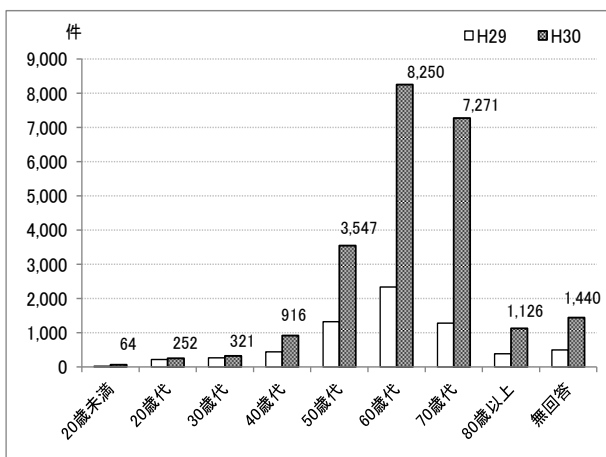
※2 相談その他：労働相談や経営相談等消費者問題以外の相談

(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。

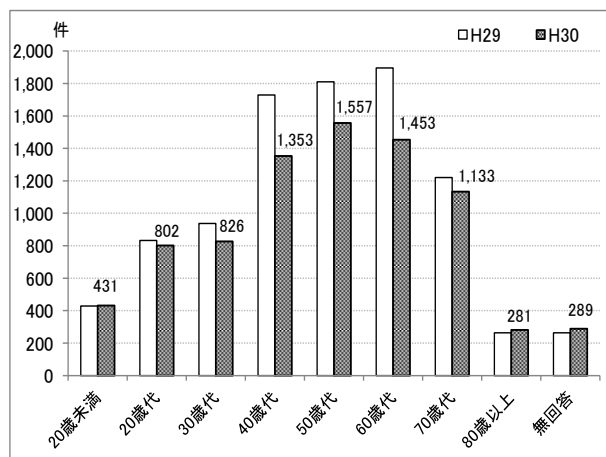
(2) 苦情相談の上位品目の年代別件数(前年度比較)

(I-図3)上位5品目の年代別件数

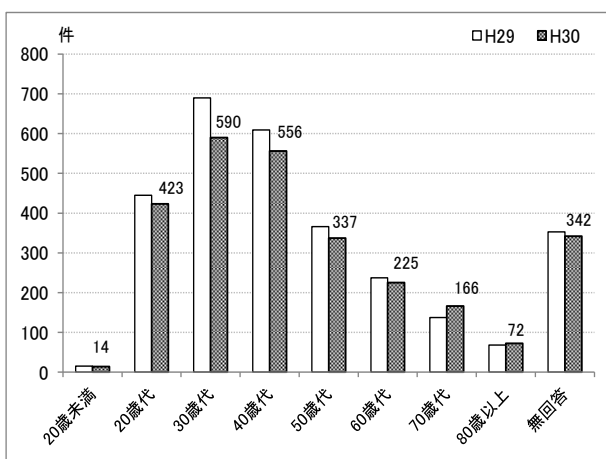
1位 「商品一般」 23,187件
(前年度比 242.5%増)



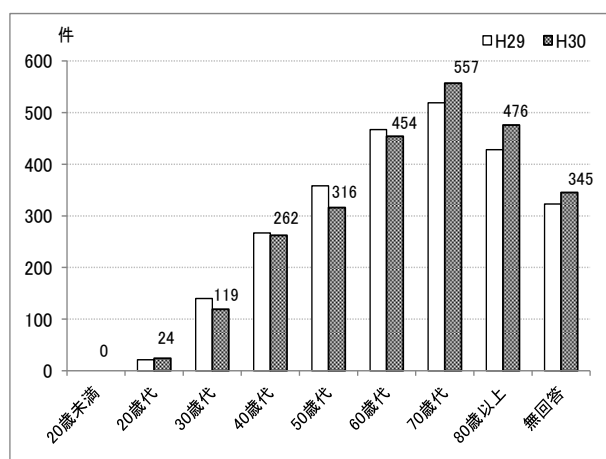
2位 「デジタルコンテンツ」 8,125件
(前年度比 13.4%減)



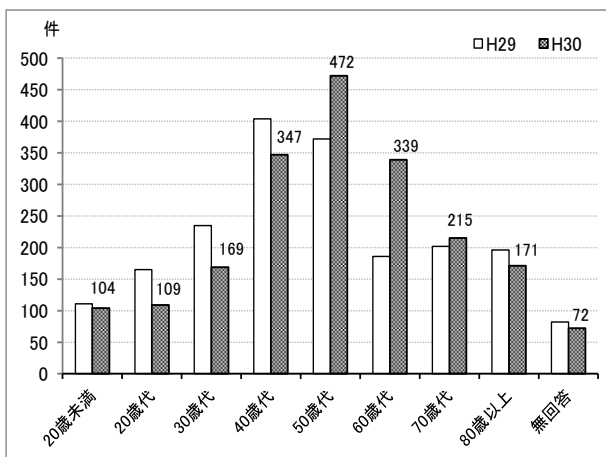
3位 「不動産貸借」 2,725件
(前年度比 6.6%減)



4位 「工事・建築」 2,553件
(前年度比 1.2%増)



5位 「健康食品」 1,998件
(前年度比 2.3%増)



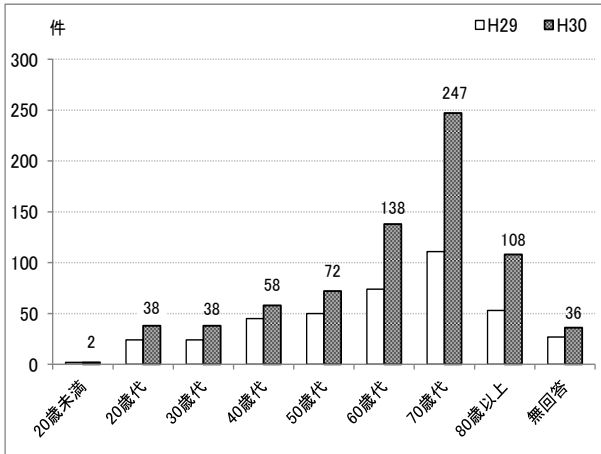
(3) 前年度と比べ増加率の高い品目の年代別件数 (前年度比較)

(I - 図4) 前年度と比べ増加率の高い品目の年代別件数

※増加率1位の「商品一般」は前項で掲載済

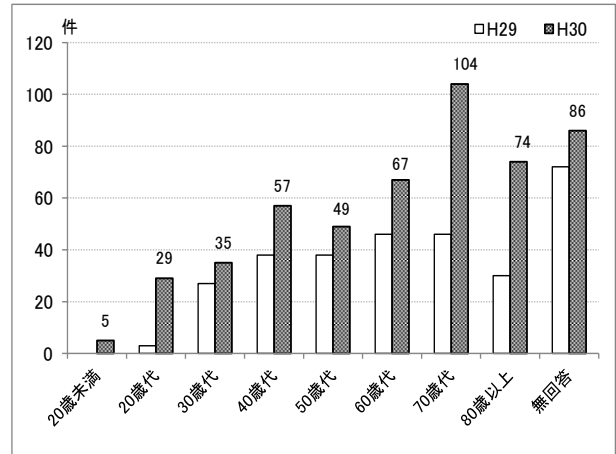
増加率2位 「ファンド型投資商品」

前年度比 79.8%増 (12位 737件)



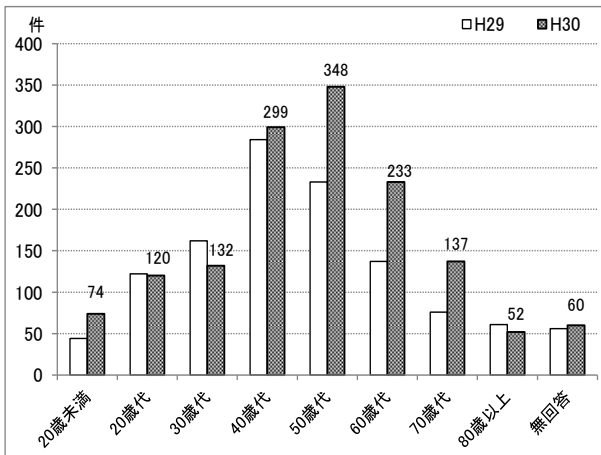
増加率3位 「電気」

前年度比 68.7%増 (18位 506件)



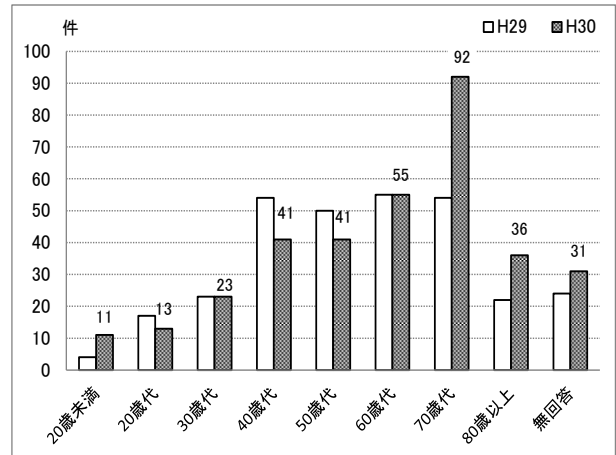
増加率4位 「化粧品」

前年度比 23.8%増 (8位 1,455件)



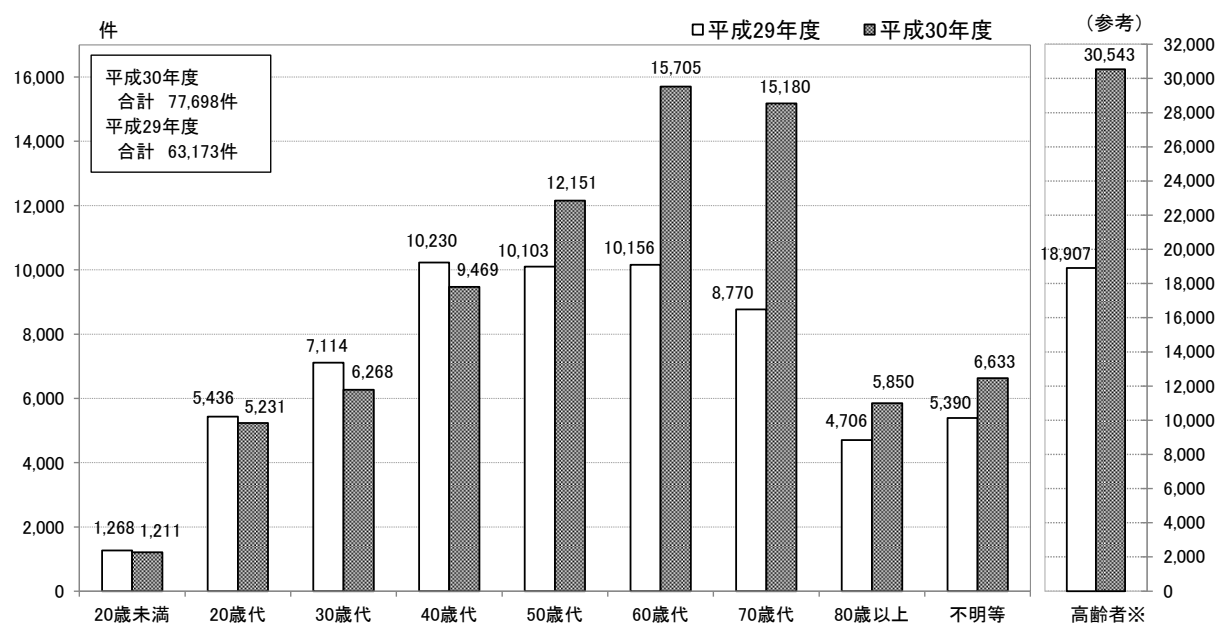
増加率5位 「音響・映像機器」

前年度比 13.2%増 (25位 343件)



3 年代別状況

(Ⅰ－図5)苦情相談の契約当事者年代別件数(前年度比較)



※ 高齢者:契約当事者が65歳以上

(Ⅰ－表4)契約当事者年齢別件数及び構成比(前年度比較)

	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	高齢者 (65歳以上)
平成30年度	1,211	5,231	6,268	9,469	12,151	15,705	15,180	5,850	6,633	30,543
(構成比)	(1.6%)	(6.7%)	(8.1%)	(12.2%)	(15.6%)	(20.2%)	(19.5%)	(7.5%)	(8.5%)	(39.3%)
平成29年度	1,268	5,436	7,114	10,230	10,103	10,156	8,770	4,706	5,390	18,907
(前年度比)	(95.5%)	(96.2%)	(88.1%)	(92.6%)	(120.3%)	(154.6%)	(173.1%)	(124.3%)	(123.1%)	(161.5%)

単位:件

(I - 表5)契約当事者年代別、性別、商品・役務別上位5品目

単位:件

年代 順位	20歳未満 [1,211]	20歳代 [5,231]	30歳代 [6,268]	40歳代 [9,469]	50歳代 [12,151]	60歳代 [15,705]	70歳代 [15,180]	80歳以上 [5,850]	不明等 [6,633]	計 [77,698]
1位	デジタルコン テンツ (431)	デジタルコン テンツ (802)	デジタルコン テンツ (826)	デジタルコン テンツ (1,353)	商品一般 (3,547)	商品一般 (8,250)	商品一般 (7,271)	商品一般 (1,126)	商品一般 (1,440)	商品一般 (23,187)
2位	健康食品 (104)	不動産賃借 (423)	不動産賃借 (590)	商品一般 (916)	デジタルコン テンツ (1,557)	デジタルコン テンツ (1,453)	デジタルコン テンツ (1,133)	工事・建築 (476)	工事・建築 (345)	デジタルコン テンツ (8,125)
3位	化粧品 (74)	エステティッ クサービス (260)	商品一般 (321)	不動産賃借 (556)	健康食品 (472)	工事・建築 (454)	工事・建築 (557)	デジタルコン テンツ (281)	不動産賃借 (342)	不動産賃借 (2,725)
4位	商品一般 (64)	商品一般 (252)	健康食品 (169)	健康食品 (347)	化粧品 (348)	健康食品 (339)	インターネット 接続回線 (338)	新聞 (195)	デジタルコン テンツ (289)	工事・建築 (2,553)
5位	コンサート (20)	他の内職・副 業 (146)	インターネット 接続回線 (149)	化粧品 (299)	不動産賃借 (337)	インターネット 接続回線 (290)	ファンド型投 資商品 (247)	インターネット 接続回線 (175)	インターネット 接続回線 (200)	健康食品 (1,998)

【男性】

単位:件

年代 順位	20歳未満 [692]	20歳代 [2,434]	30歳代 [2,898]	40歳代 [4,132]	50歳代 [3,970]	60歳代 [4,162]	70歳代 [4,441]	80歳以上 [2,349]	不明等 [1,859]	計 [26,937]
1位	デジタルコン テンツ (314)	デジタルコン テンツ (345)	デジタルコン テンツ (381)	デジタルコン テンツ (597)	デジタルコン テンツ (739)	デジタルコン テンツ (878)	デジタルコン テンツ (768)	工事・建築 (253)	商品一般 (155)	デジタルコン テンツ (4,347)
2位	商品一般 (30)	不動産賃借 (206)	不動産賃借 (319)	不動産賃借 (302)	商品一般 (278)	商品一般 (524)	商品一般 (562)	デジタルコン テンツ (215)	不動産賃借 (114)	商品一般 (2,207)
3位	化粧品 (32)	商品一般 (107)	商品一般 (142)	商品一般 (224)	不動産賃借 (181)	工事・建築 (203)	工事・建築 (277)	商品一般 (185)	工事・建築 (114)	不動産賃借 (1,391)
4位	健康食品 (16)	四輪自動車 (81)	四輪自動車 (98)	工事・建築 (147)	インターネット 接続回線 (175)	インターネット 接続回線 (184)	インターネット 接続回線 (221)	インターネット 接続回線 (123)	デジタルコン テンツ (110)	工事・建築 (1,229)
5位	運動靴 (14)	他の内職・副 業 (73)	インターネット 接続回線 (83)	携帯電話 サービス (143)	携帯電話 サービス (156)	不動産賃借 (138)	携帯電話 サービス (117)	役務その他 サービス (74)	インターネット 接続回線 (80)	インターネット 接続回線 (1,078)

【女性】

単位:件

年代 順位	20歳未満 [500]	20歳代 [2,789]	30歳代 [3,358]	40歳代 [5,324]	50歳代 [8,166]	60歳代 [11,518]	70歳代 [10,707]	80歳以上 [3,468]	不明等 [2,430]	計 [48,260]
1位	デジタルコン テンツ (111)	デジタルコン テンツ (456)	デジタルコン テンツ (443)	デジタルコン テンツ (754)	商品一般 (3,261)	商品一般 (7,711)	商品一般 (6,702)	商品一般 (935)	商品一般 (1,037)	商品一般 (20,693)
2位	健康食品 (87)	エステティッ クサービス (244)	不動産賃借 (269)	商品一般 (691)	デジタルコン テンツ (817)	デジタルコン テンツ (575)	デジタルコン テンツ (361)	工事・建築 (219)	デジタルコン テンツ (77)	デジタルコン テンツ (3,659)
3位	化粧品 (42)	不動産賃借 (217)	商品一般 (179)	健康食品 (253)	健康食品 (346)	工事・建築 (251)	工事・建築 (278)	新聞 (131)	不動産賃借 (75)	健康食品 (1,427)
4位	商品一般 (33)	商品一般 (144)	健康食品 (126)	不動産賃借 (251)	化粧品 (298)	健康食品 (228)	ファンド型投 資商品 (181)	健康食品 (116)	工事・建築 (59)	不動産賃借 (1,171)
5位	コンサート (16)	健康食品 (82)	化粧品 (102)	化粧品 (233)	工事・建築 (167)	化粧品 (187)	健康食品 (154)	修理サービス (86)	携帯電話 サービス (50)	工事・建築 (1,146)

(I - 表6) 契約当事者性別・年代別苦情相談件数(前年度比較)

単位: 件

年代 性別		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	30年度	692 (2.6%)	2,434 (9.0%)	2,898 (10.8%)	4,132 (15.3%)	3,970 (14.7%)	4,162 (15.5%)	4,441 (16.5%)	2,349 (8.7%)	1,859 (6.9%)	26,937 (100.0%)	34.7 %
	29年度	692 (2.6%)	2,444 (9.2%)	3,254 (12.2%)	4,327 (16.2%)	4,034 (15.1%)	4,275 (16.0%)	4,037 (15.1%)	1,992 (7.5%)	1,620 (6.1%)	26,675 (100.0%)	42.2 %
	前年度比	(100.0%)	(99.6%)	(89.1%)	(95.5%)	(98.4%)	(97.4%)	(110.0%)	(117.9%)	(114.8%)	(101.0%)	-
女性	30年度	500 (1.0%)	2,789 (5.8%)	3,358 (7.0%)	5,324 (11.0%)	8,166 (16.9%)	11,518 (23.9%)	10,707 (22.2%)	3,468 (7.2%)	2,430 (5.0%)	48,260 (100.0%)	62.1 %
	29年度	558 (1.6%)	2,976 (8.8%)	3,849 (11.3%)	5,888 (17.3%)	6,050 (17.8%)	5,861 (17.2%)	4,703 (13.8%)	2,672 (7.9%)	1,450 (4.3%)	34,007 (100.0%)	53.8 %
	前年度比	(89.6%)	(93.7%)	(87.2%)	(90.4%)	(135.0%)	(196.5%)	(227.7%)	(129.8%)	(167.6%)	(141.9%)	-
不明等	30年度	19 (0.8%)	8 (0.3%)	12 (0.5%)	13 (0.5%)	15 (0.6%)	25 (1.0%)	32 (1.3%)	33 (1.3%)	2,344 (93.7%)	2,501 (100.0%)	3.2 %
	29年度	18 (0.7%)	16 (0.6%)	11 (0.4%)	15 (0.6%)	19 (0.8%)	20 (0.8%)	30 (1.2%)	42 (1.7%)	2,320 (93.9%)	2,491 (100.0%)	3.7 %
	前年度比	(105.6%)	(50.0%)	(109.1%)	(86.7%)	(78.9%)	(125.0%)	(106.7%)	(78.6%)	(101.0%)	(100.4%)	-
計	30年度	1,211 (1.6%)	5,231 (6.7%)	6,268 (8.1%)	9,469 (12.2%)	12,151 (15.6%)	15,705 (20.2%)	15,180 (19.5%)	5,850 (7.5%)	6,633 (8.5%)	77,698 (100.0%)	100.0 %
	29年度	1,268 (2.0%)	5,436 (8.6%)	7,114 (11.3%)	10,230 (16.2%)	10,103 (16.0%)	10,156 (16.1%)	8,770 (13.9%)	4,706 (7.4%)	5,390 (8.5%)	63,173 (100.0%)	100.0 %
	前年度比	(95.5%)	(96.2%)	(88.1%)	(92.6%)	(120.3%)	(154.6%)	(173.1%)	(124.3%)	(123.1%)	(123.0%)	-

(注) 年度下段のカッコ内は構成比

【参考】

人口構成比	17.0%	10.8%	12.4%	16.5%	13.1%	12.3%	10.9%	7.0%
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------

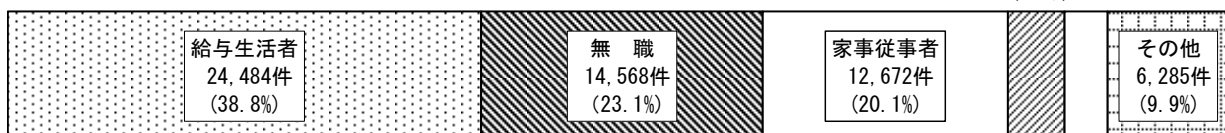
(注) 人口構成比は「神奈川県年齢別人口統計調査」(平成30年1月1日現在)による。年齢不詳を除いて算出している。

(I - 図6) 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)

<平成30年度> 77,698件

 自営・自由業
 3,397件
 (4.4%)


<平成29年度> 63,173件

 自営・自由業
 2,934件
 (4.6%)

 学 生
 2,230件
 (3.5%)

4 販売購入形態別状況

(Ⅰ－表7)販売購入形態別件数及び構成比(前年度比較)

年 度 販売購入形態	平成 30 年度		平成 29 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	77,698	(100.0%)	63,173	(100.0%)	14,525	23.0 %
特 殊 販 売 (店舗外販売)	32,604	42.0 %	33,024	52.3 %	△ 420	△ 1.3 %
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪 問 販 売	6,292	8.1 %	6,492	10.3 %	△ 200	△ 3.1 %
(特殊販売に占める割合)		(19.3%)		(19.7%)		
通 信 販 売	21,871	28.1 %	22,039	34.9 %	△ 168	△ 0.8 %
(特殊販売に占める割合)		(67.1%)		(66.7%)		
マルチ・マルチ ま が い	661	0.9 %	643	1.0 %	18	2.8 %
(特殊販売に占める割合)		(2.0%)		(2.0%)		
電 話 勧 誘 販 売	2,871	3.7 %	2,715	4.3 %	156	5.7 %
(特殊販売に占める割合)		(8.8%)		(8.2%)		
ネガティブ・オプション	149	0.2 %	203	0.3 %	△ 54	△ 26.6 %
(特殊販売に占める割合)		(0.5%)		(0.6%)		
訪 問 購 入	381	0.5 %	521	0.8 %	△ 140	△ 26.9 %
(特殊販売に占める割合)		(1.2%)		(1.6%)		
その他無店舗販売	379	0.5 %	411	0.7 %	△ 32	△ 7.8 %
(特殊販売に占める割合)		(1.2%)		(1.2%)		
店 舗 購 入	14,701	18.9 %	16,474	26.1 %	△ 1,773	△ 10.8 %
不 明 ・ 無 関 係	30,393	39.1 %	13,675	21.6 %	16,718	122.3 %

(注) 1 () 内は、特殊販売に占める割合

2 販売購入形態別の定義は、原則として特商法に定める販売購入形態に従う。販売購入形態が2種類以上にわたる場合は、「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 特殊販売の定義は次のとおりである。

- 訪 問 販 売：家庭訪販、職場訪販、販売目的を隠した誘引（キャッチセールス、アポイントメントセールス）、1日だけ開催する展示販売、SF 商法（催眠商法）等
- 通 信 販 売：通信手段（インターネット、電話、郵便、ファックス等）を用いて契約するもの
- マルチ・マルチまがい：消費者を商品等の販売組織に加入させるため、別の者を加入させれば利益（特定利益）が得られると勧誘し、かつ、何らかの金銭負担（特定負担）をかけさせるもの
- 電話勧誘販売：事業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話の勧誘により契約を締結するもの
- ネガティブ・オプション：消費者から申込みがないのに商品を一方的に送り付け、代金を請求するもの
- 訪 問 購 入：購入事業者が、消費者の自宅等営業所以外の場所において、売買契約を締結して物品等を購入するもの
- その他無店舗：特商法の露店・屋台等、2日以上以上の展示販売

(Ⅰ－表8)主な販売購入形態別 高齢者及び若者の占める割合の状況

【高齢者】				【若者】			
単位：件				単位：件			
主な特殊販売※1	高齢者の占める割合	高齢者※2	全体	主な特殊販売※1	若者の占める割合	若者※2	全体
訪問購入	65.9%	251	381	マルチ・マルチまがい	58.1%	384	661
訪問販売	51.7%	3,252	6,292	通信販売	12.0%	2,627	21,871
電話勧誘販売	51.0%	1,464	2,871	訪問販売	9.2%	581	6,292
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	46.3%	69	149	ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	4.7%	7	149
通信販売	26.4%	5,779	21,871	電話勧誘販売	4.3%	123	2,871
マルチ・マルチまがい	12.9%	85	661	訪問購入	2.6%	10	381

※1「その他無店舗」「不明・無回答」は除く。

※2 契約当事者が 65 歳以上の者

※1「その他無店舗」「不明・無回答」は除く。

※2 契約当事者が 30 歳未満の者

(Ⅰ－表9)「訪問販売」の苦情相談上位品目(前年度比較)

順位	品 目 [苦情相談件数]	30年度 [6, 292]	29年度 [6, 492]	前年度比 96. 9%
1	工事・建築	1, 350	1, 372	98. 4%
2	新聞	487	487	100. 0%
3	修理サービス	388	357	108. 7%
4	テレビ放送サービス	386	540	71. 5%
5	役務その他サービス	230	195	117. 9%
6	インターネット接続回線	211	190	111. 1%
7	建物清掃サービス	168	128	131. 3%
8	山林	151	202	74. 8%
9	給湯システム	148	167	88. 6%
10	電気	125	47	266. 0%

(Ⅰ－表 10)「通信販売」の苦情相談上位品目(前年度比較)

順位	品 目 [苦情相談件数]	30年度 [21, 871]	29年度 [22, 039]	前年度比 99. 2%
1	デジタルコンテンツ	7, 388	8, 918	82. 8%
2	商品一般	2, 105	1, 425	147. 7%
3	健康食品	1, 687	1, 568	107. 6%
4	化粧品	1, 235	958	128. 9%
5	役務その他サービス	451	421	107. 1%

(Ⅰ－表 11)「マルチ・マルチまがい」の苦情相談上位品目(前年度比較)

順位	品 目 [苦情相談件数]	30年度 [661]	29年度 [643]	前年度比 102. 8%
1	他の内職・副業	87	80	108. 8%
2	健康食品	62	64	96. 9%
	化粧品	62	41	151. 2%
4	ファンド型投資商品	58	69	84. 1%
5	デジタルコンテンツ	50	32	156. 3%
6	商品一般	47	58	81. 0%

(I ー表 12)「電話勧誘販売」の苦情相談上位品目(前年度比較)

順位	品 目 [苦情相談件数]	30年度 [2,871]	29年度 [2,715]	前年度比 105.7%
1	インターネット接続回線	940	886	106.1%
2	電気	148	35	422.9%
3	商品一般	132	164	80.5%
4	デジタルコンテンツ	121	60	201.7%
5	固定電話サービス	119	122	97.5%

(I ー表 13)「ネガティブ・オプション」の苦情相談上位品目(前年度比較)

順位	品 目 [相談総件数]	30年度 [149]	29年度 [203]	前年度比 73.4%
1	商品一般	29	31	93.5%
2	健康食品	14	41	34.1%
3	化粧品	7	13	53.8%

(I ー表 14)「訪問購入」の苦情相談上位品目(前年度比較)

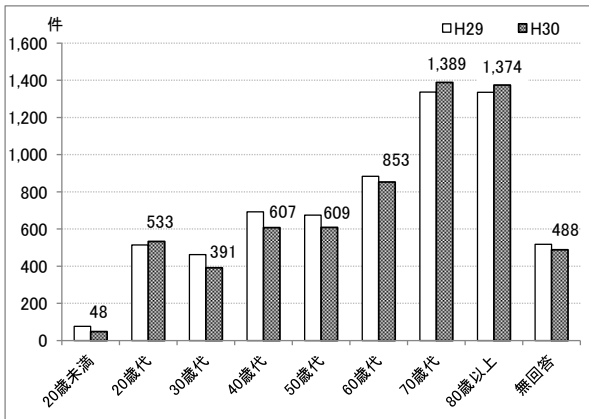
順位	品 目 [相談総件数]	30年度 [381]	29年度 [521]	前年度比 73.1%
1	商品一般	51	71	71.8%
2	アクセサリー	34	48	70.8%
3	指輪	31	51	60.8%
4	着物類	24	25	96.0%
5	ネックレス	20	40	50.0%

(I ー表 15)「その他無店舗」の苦情相談上位品目(前年度比較)

順位	品 目 [相談総件数]	30年度 [379]	29年度 [411]	前年度比 92.2%
1	パーキング	23	42	54.8%
2	ミネラルウォーター	16	30	53.3%

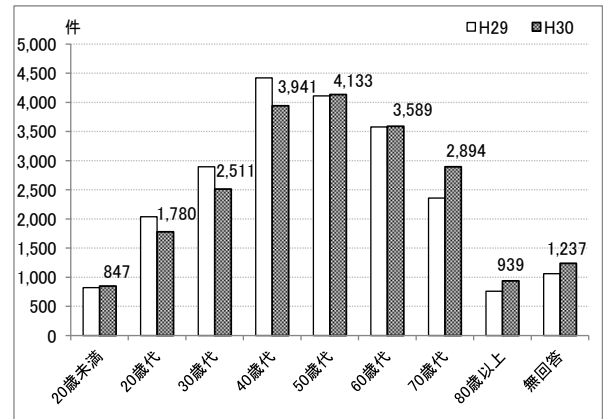
(Ⅰ－図7)「訪問販売」

契約当事者年代別件数



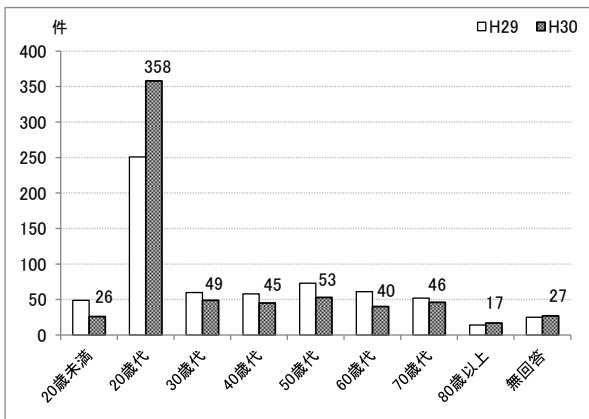
(Ⅰ－図8)「通信販売」

契約当事者年代別件数



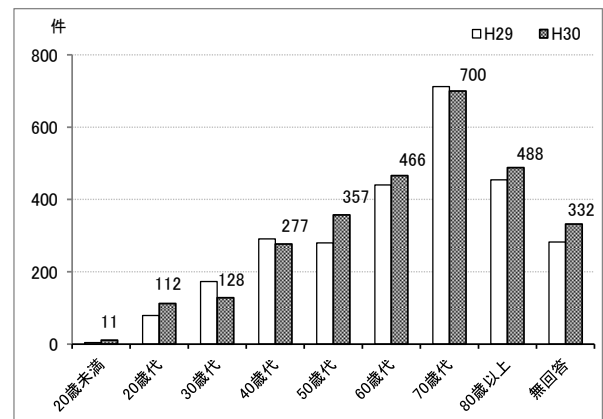
(Ⅰ－図9)「マルチ・マルチまがい」

契約当事者年代別件数



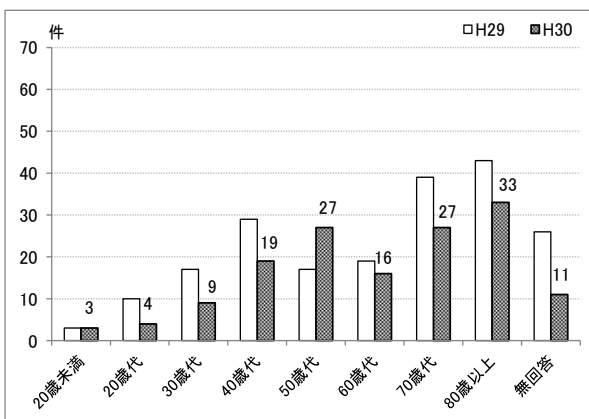
(Ⅰ－図10)「電話勧誘販売」

契約当事者年代別件数



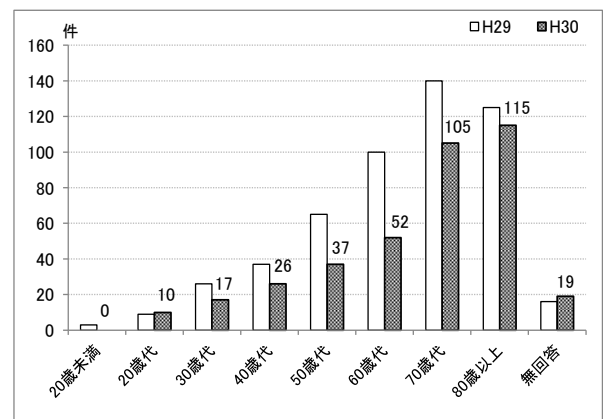
(Ⅰ－図11)「ネガティブ・オプション」

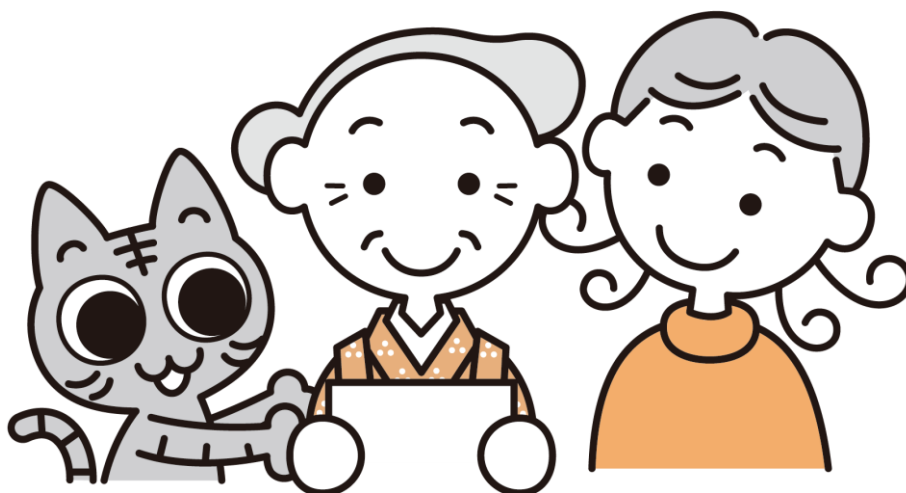
契約当事者年代別件数



(Ⅰ－図12)「訪問購入」

契約当事者年代別件数



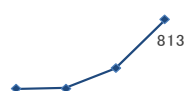
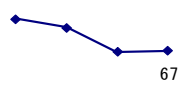


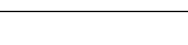
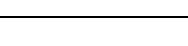
悪質な訪問販売 撲滅！ かながわ宣言

神奈川県は、悪質な訪問販売から県民を守る施策を推進することを宣言します！

5 販売方法・手口別状況

(I-表 16)販売方法・手口別の苦情相談上位 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	平均契約購入金額		過去4年間の件数の推移 (H27=100)
			性別	件数		平均既支払額	H27 H28 H29 H30	
1	電子商取引	17,186 (18,126)	男性	8,064	①デジタルコンテンツ6,839 ②健康食品1,419 ③化粧品1,072	19万5千円		78
		94.8%	女性	8,745		9万4千円		
2	身分詐称	9,712 (3,758)	男性	1,344	①商品一般7,477 ②デジタルコンテンツ1,289 ③インターネット接続回線156	61万2千円		813
		258.4%	女性	8,283		7万7千円		
3	家庭訪販	5,398 (5,809)	男性	2,425	①工事・建築1,250 ②新聞438 ③テレビ放送サービス359	189万5千円		88
		92.9%	女性	2,877		98万5千円		
4	電話勧誘	4,608 (4,952)	男性	2,026	①インターネット接続回線993 ②商品一般381 ③デジタルコンテンツ204	228万1千円		81
		93.1%	女性	2,282		109万8千円		
5	無料商法	1,647 (1,625)	男性	749	①デジタルコンテンツ475 ②工事・建築115 ③インターネット接続回線72 ④役務その他サービス72	40万3千円		67
		101.4%	女性	808		8万3千円		
6	ワンクリック請求	1,280 (1,666)	男性	925	①デジタルコンテンツ1,246 ②司法書士11 ③商品一般10	39万円		71
		76.8%	女性	345		3万6千円		
7	利殖商法	1,099 (746)	男性	516	①ファンド型投資商品465 ②デジタルコンテンツ232 ③他のデリバティブ取引53	392万4千円		171
		147.3%	女性	571		334万7千円		
8	サイドビジネス商法	1,070 (945)	男性	540	①デジタルコンテンツ377 ②他の内職・副業202 ③化粧品46	69万1千円		139
		113.2%	女性	521		35万1千円		
9	点検商法	771 (733)	男性	359	①工事・建築397 ②役務その他サービス59 ③修理サービス51	92万6千円		110
		105.2%	女性	401		24万3千円		
10	二次被害	626 (685)	男性	289	①山林174 ②商品一般152 ③別荘地48	483万1千円		61
		91.4%	女性	332		197万4千円		
11	販売目的隠匿	561 (550)	男性	255	①デジタルコンテンツ41 ①インターネット接続回線41 ③工事・建築37	177万5千円		89
		102.0%	女性	297		88万1千円		
12	次々販売	516 (558)	男性	173	①工事・建築97 ②デジタルコンテンツ76 ③ファンド型投資商品38	441万4千円		93
		92.5%	女性	331		406万1千円		
13	テレビショッピング	499 (484)	男性	147	①健康食品67 ②化粧品57 ③ふとん類26	4万9千円		95
		103.1%	女性	348		1万5千円		

順位	販売方法・手口	件数 (前年度) 前年度比	男女別		主な品目	平均契約購入金額	過去4年間の件数の推移 (H27=100)
			性別	件数		平均既支払額	H27 H28 H29 H30
14	紹介販売	372 (295)	男性	185	①他の内職・副業45 ②教養・娯楽サービスその他41 ③ファンド型投資商品36	160万5千円	
		126.1%	女性	179		69万3千円	
15	原野商法	361 (416)	男性	213	①山林187 ②別荘地52 ③土地36	648万9千円	
		86.8%	女性	146		399万3千円	
16	ネガティブ・オプション	319 (372)	男性	133	①商品一般71 ②健康食品32 ③化粧品14	1万5千円	
		85.8%	女性	168		2千円	
17	アポイントメントセールス	296 (245)	男性	146	①デジタルコンテンツ38 ②タレント・モデル養成教室26 ②他の内職・副業26	82万1千円	
		120.8%	女性	149		41万8千円	
18	当選商法	254 (191)	男性	112	①デジタルコンテンツ88 ②商品一般48 ③携帯電話26	83万6千円	
		133.0%	女性	139		75万7千円	
19	劇場型勧誘	216 (219)	男性	33	①商品一般76 ②公社債32 ③株20	367万円	
		98.6%	女性	176		127万円	
20	カタログ通販	195 (189)	男性	45	①ファンド型投資商品25 ②化粧品12 ③商品一般11	55万9千円	
		103.2%	女性	142		56万7千円	
21	景品付販売	176 (223)	男性	70	①新聞134 ②携帯電話サービス5 ③ファンド型投資商品3 ③モバイルデータ通信3	49万6千円	
		78.9%	女性	103		49万8千円	
22	アンケート商法	126 (132)	男性	67	①商品一般28 ②デジタルコンテンツ8 ③中古分譲マンション6 ③他の行政サービス6	245万2千円	
		95.5%	女性	58		41万2千円	
23	展示販売	107 (81)	男性	14	①着物類24 ②ネックレス10 ③頭髪用具8	123万3千円	
		132.1%	女性	92		76万4千円	
24	キャッチセールス	86 (87)	男性	26	①エステティックサービス27 ②ミネラルウォーター9 ③複合サービス会員6	184万2千円	
		98.9%	女性	60		8万4千円	
25	過量販売	85 (82)	男性	22	①健康食品12 ①補習用教材12 ③着物類7	249万円	
		103.7%	女性	62		130万9千円	

- (注) 1 グラフは平成27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及び販売購入形態の件数とも一致しない。
3 「販売方法・手口」の内容については、参考3(P44)参照

6 危害・危険関連

(I-表17) 危害内容の商品・役務等別苦情相談件数

単位：件

商品・役務等 危害内容	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	クリーニング	レンタル・リース・賃借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	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29年度件数
骨折	6		1		2	2							1						2	11	1			26	3.1%	29
脱臼・捻挫																								0	0.0%	6
切断			1																					1	0.1%	0
擦過傷・挫傷・打撲傷	5	2	3		8	2	2	10				1	1		1	1	3			17	4			60	7.1%	72
刺傷・切傷	1	4	8		2	2	1	3				2	1						1	8	5			38	4.5%	48
頭蓋(内)損傷			1			1																		2	0.2%	3
内臓損傷																								0	0.0%	3
神経・脊髄の損傷	3		1			1	1	2				1							5	20				34	4.0%	14
筋・腱の損傷		1			2														2	4				9	1.1%	4
窒息																								0	0.0%	1
感覚機能の低下												1			1					4				6	0.7%	11
熱傷		1	10		1	6	12												2	23	1			56	6.6%	57
凍傷																								0	0.0%	1
皮膚障害		41	9		7	129	1					2	1						4	40	1			235	27.8%	248
感電障害						1																		1	0.1%	4
中毒		3	1																		12			16	1.9%	7
呼吸器障害		1	11			4			1			9												26	3.1%	26
消化器障害		106	2			2	1												1	3	8			123	14.5%	138
その他の傷病及び諸症状		27	22	1	6	20	1	1	8			11	5						10	76	7			195	23.0%	221
不明		3	2			1		2				1	1			1				6	1			18	2.1%	7
計	15	189	72	1	28	171	19	18	9	0	0	28	10	0	2	2	3	0	27	212	40	0	0	846	100.0%	900
割合	1.8%	22.3%	8.5%	0.1%	3.3%	20.2%	2.2%	2.1%	1.1%	0.0%	0.0%	3.3%	1.2%	0.0%	0.2%	0.2%	0.4%	0.0%	3.2%	25.1%	4.7%	0.0%	0.0%	100.0%	—	—
平成29年度件数	12	226	75	2	39	167	29	15	21	0	1	17	6	2	1	1	6	0	30	212	36	0	2	900	—	—

危害：製品やサービスにより疾病やケガ等の「危害」を受けたという相談

(I 一表 18)危険内容の商品・役務等別苦情相談件数

単位：件

商品・役務等 危険内容	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	クリーニング	賃借 レンタル・リース・	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29年度件数
火災			1	1				1																3	1.2%	2
発火・引火		1	9	1			4		1					1										17	6.9%	25
発煙・火花			15	1	1	2	8	2						1	1		1							32	13.0%	48
過熱・こげる			22	2			14	4						1			1				2			46	18.7%	51
ガス爆発																								0	0.0%	0
ガス漏れ			2																					2	0.8%	6
点火・燃焼・ 消火不良			1									1												2	0.8%	3
漏電・電波等の 障害			1																					1	0.4%	2
燃料・液漏れ等				1				3																4	1.6%	8
化学物質 による危険			1																					1	0.4%	2
破裂		2	3	2			1										1							9	3.7%	12
破損・折損		1	11			2	5	6	3			1	1	1									1	32	13.0%	33
部品脱落			3			1		2				1		1							1			9	3.7%	10
機能故障			2	1				20						1										24	9.8%	36
転落・転倒・ 不安定			2					1	3															6	2.4%	6
バリ・鋭利					1																			1	0.4%	2
操作・使用性の 欠落			3					1	1															5	2.0%	9
腐敗・変質		3																						3	1.2%	3
異物の混入		27	1		2		1																	31	12.6%	41
異物の侵入																								0	0.0%	2
その他		2	6			1	2	1	2			1						1	2					18	7.3%	31
不明																								0	0.0%	0
計	0	36	83	9	4	6	35	41	10	0	0	4	1	6	1	0	3	0	1	2	3	0	1	246	100.0%	332
割合	0.0%	14.6%	33.7%	3.7%	1.6%	2.4%	14.2%	16.7%	4.1%	0.0%	0.0%	1.6%	0.4%	2.4%	0.4%	0.0%	1.2%	0.0%	0.4%	0.8%	1.2%	0.0%	0.4%	100.0%	—	—
平成29年度件数	2	47	100	7	7	12	47	76	4	1	0	8	7	5	0	0	3	0	0	2	4	0	0	332	—	—

危険：危害に至る恐れがある相談

7 契約購入金額(※1)・既支払額(※2)

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

※2 既 支 払 額:苦情相談に係る取引で既に支払っている金額

(I ー表 19) 苦情相談の契約購入金額・既支払額(平成 31 年3月 31 日現在)

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	30年度	6,653 件	9,807 件	9,241 件	2,982 件	854 件	29,537 件	1,272
		(22.5%)	(33.2%)	(31.3%)	(10.1%)	(2.9%)	(100.0%)	
	29年度	6,237 件	9,705 件	10,308 件	2,931 件	809 件	29,990 件	1,258
		(20.8%)	(32.4%)	(34.4%)	(9.7%)	(2.7%)	(100.0%)	
	前年度比	(106.7%)	(101.1%)	(89.6%)	(101.7%)	(105.6%)	(98.5%)	(101.1%)
既支払額	30年度	4,369 件	4,975 件	3,723 件	1,546 件	333 件	14,946 件	998
		(29.2%)	(33.3%)	(24.9%)	(10.3%)	(2.2%)	(100.0%)	
	29年度	4,197 件	5,013 件	4,460 件	1,336 件	291 件	15,297 件	859
		(27.4%)	(32.8%)	(29.2%)	(8.7%)	(1.9%)	(100.0%)	
	前年度比	(104.1%)	(99.2%)	(83.5%)	(115.7%)	(114.4%)	(97.7%)	(116.2%)

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

8 救済金額

(Ⅰ－表 20)被害の未然防止やその回復が図られた金額(救済金額)

(平成 31 年3月 31 日までに相談処理が終了しているものを抽出)

(単位：千円、件)

県内	平成30年度		平成29年度	
	金額	件数	金額	件数
契約購入金額 (A)	37,558,330	29,537	37,717,117	29,990
既支払額 (B)	14,915,020	14,946	13,142,503	15,297
救済金額 (C)	3,117,126	6,904	3,241,678	7,249
回復額	1,136,897	3,299	1,222,384	3,254
回復額 (クーリング・オフ額)	955,662	1,139	808,922	1,128
未然防止額	1,024,567	2,466	1,210,372	2,867
C / A	8.3%	23.4%	8.6%	24.2%
契約購入金額が判明しているもの の 1 件あたりの救済金額	106		108	

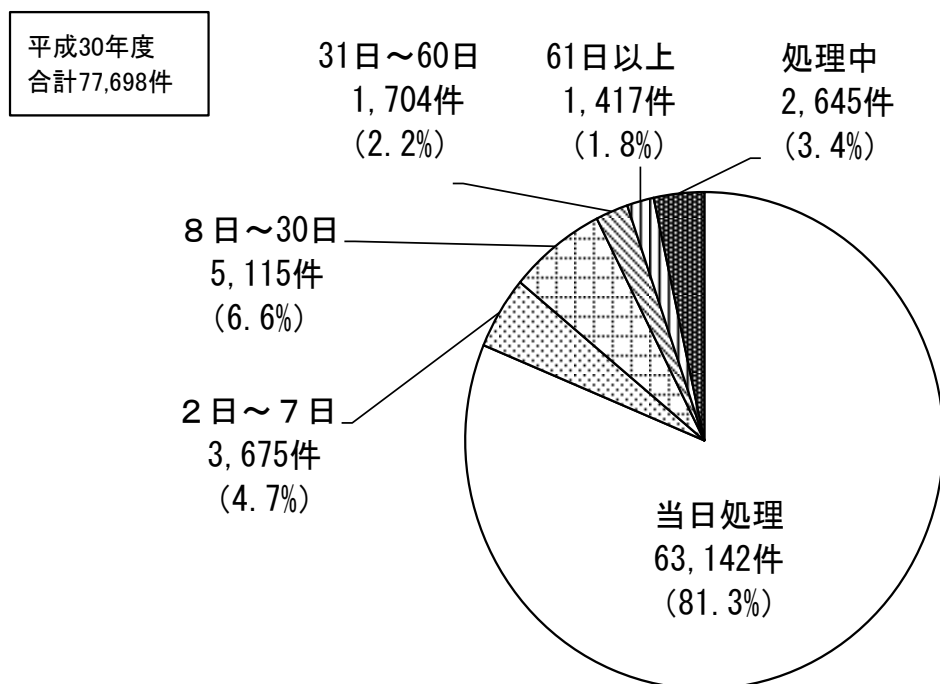
※回復額：消費生活センター等に相談した結果、既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金され、又は、支払いを免除された金額

※回復額(クーリング・オフ額)：消費生活センター等に相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額(法律に基づくものだけでなく、業界や業者が自主的に実施したものや、相談者から「クーリング・オフ」を実施する意思を確認できた場合を含む。)

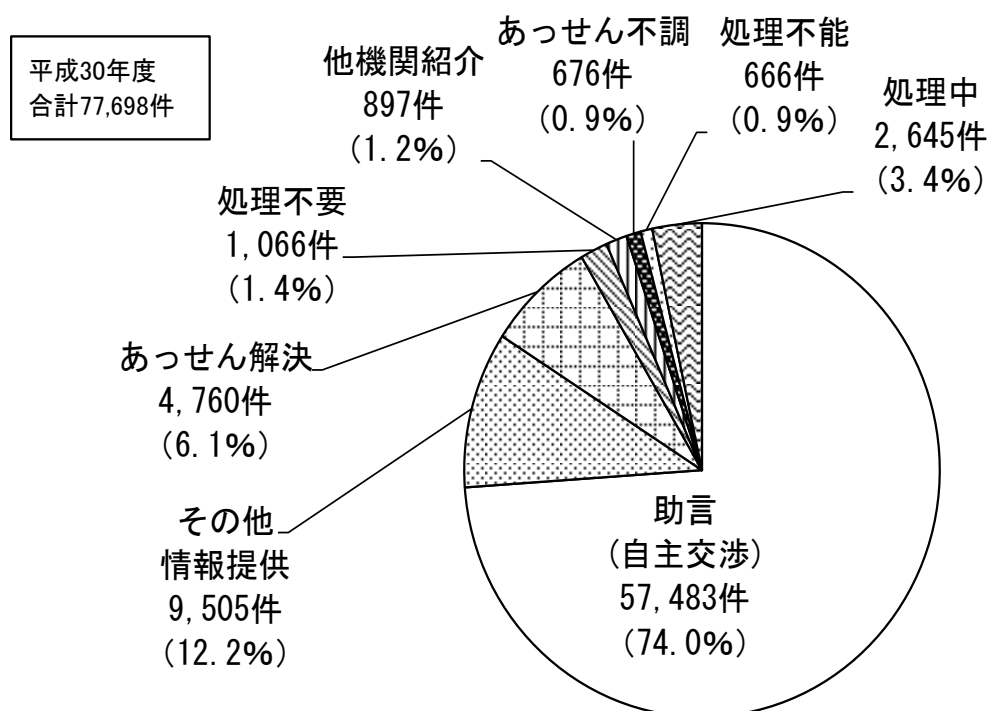
※未然防止額：契約・申込をする前に消費生活センター等に相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額(「架空請求」や「ワンクリック請求」に関するものを含む。)

9 処理状況

(I 一図 13) 苦情相談処理結果状況(平成 31 年3月 31 日現在)



(I 一図 14) 苦情相談処理日数(平成 31 年3月 31 日現在)



10 契約当事者の地域別苦情相談状況

(Ⅰ－表 21)契約当事者の地域別苦情相談件数

	単位：件								
	横浜	川崎	相模原	横須賀・三浦	湘南	県央	県西	その他・不明	全体
苦情相談件数(平成30年度)	25,815	11,082	6,987	7,493	11,731	8,170	3,217	3,203	77,698
苦情相談件数(平成29年度)	23,937	9,492	5,229	5,549	8,424	5,756	1,948	2,838	63,173
前年度比	107.8%	116.8%	133.6%	135.0%	139.3%	141.9%	165.1%	112.9%	
平成30年度の構成比	33.2%	14.3%	9.0%	9.6%	15.1%	10.5%	4.1%	4.1%	－
苦情相談のうち65歳以上の相談(平成30年度)	9,494	3,474	2,924	3,649	5,213	3,588	1,548		29,890
65歳以上の構成比	36.8%	31.3%	41.8%	48.7%	44.4%	43.9%	48.1%		38.5%

(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表Ⅰ－2の件数とは一致しない。

	単位：人								
人口(平成30年1月1日)	3,733,084	1,505,357	722,688	705,364	1,304,459	849,459	342,868		9,163,279
構成比	40.7%	16.4%	7.9%	7.7%	14.2%	9.3%	3.7%		－
高齢人口(65歳以上)	902,899	293,438	182,173	222,151	342,469	210,414	106,200		2,259,744
高齢人口率(※)	24.3%	20.0%	25.4%	31.6%	26.4%	24.9%	31.1%		24.9%
(参考)年齢不詳	22,528	38,620	6,069	2,679	5,670	5,608	1,752		82,926

※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30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
 県西地域＝ 小田原市、南足柄市、中井町、大井町、松田町、山北町、開成町、箱根町、真鶴町、湯河原町

(Ⅰ－表 22)契約当事者の地域別苦情相談件数の上位 10 品目

単位:件											
横 浜			川 崎			相模原			横須賀・三浦		
	25,815	(構成比)		11,082	(構成比)		6,987	(構成比)		7,493	(構成比)
商品一般	6,243	24.2%	商品一般	2,481	22.4%	商品一般	2,513	36.0%	商品一般	2,582	34.5%
デジタルコンテンツ	2,988	11.6%	デジタルコンテンツ	1,326	12.0%	デジタルコンテンツ	657	9.4%	デジタルコンテンツ	662	8.8%
不動産貸借	962	3.7%	不動産貸借	495	4.5%	不動産貸借	253	3.6%	工事・建築	286	3.8%
工事・建築	906	3.5%	健康食品	349	3.1%	工事・建築	226	3.2%	健康食品	205	2.7%
健康食品	706	2.7%	工事・建築	288	2.6%	健康食品	174	2.5%	不動産貸借	188	2.5%
インターネット接続回線	651	2.5%	インターネット接続回線	280	2.5%	インターネット接続回線	126	1.8%	インターネット接続回線	167	2.2%
携帯電話サービス	560	2.2%	化粧品	277	2.5%	携帯電話サービス	122	1.7%	携帯電話サービス	132	1.8%
化粧品	554	2.1%	役務その他サービス	237	2.1%	化粧品	115	1.6%	化粧品	124	1.7%
役務その他サービス	482	1.9%	携帯電話サービス	233	2.1%	フリーローン・サラ金	96	1.4%	修理サービス	95	1.3%
修理サービス	363	1.4%	修理サービス	125	1.1%	修理サービス	87	1.2%	役務その他サービス	85	1.1%

湘 南	11,731	(構成比)	県 央	8,170	(構成比)	県 西	3,217	(構成比)	全 体	77,698	(構成比)
商品一般	4,128	35.2%	商品一般	2,963	36.3%	商品一般	1500	46.6%	商品一般	23,187	29.8%
デジタルコンテンツ	1,161	9.9%	デジタルコンテンツ	808	9.9%	デジタルコンテンツ	292	9.1%	デジタルコンテンツ	8,125	10.5%
工事・建築	401	3.4%	工事・建築	286	3.5%	インターネット接続回線	85	2.6%	不動産貸借	2,725	3.5%
不動産貸借	326	2.8%	不動産貸借	278	3.4%	健康食品	69	2.1%	工事・建築	2,553	3.3%
インターネット接続回線	270	2.3%	インターネット接続回線	191	2.3%	工事・建築	65	2.0%	健康食品	1,998	2.6%
健康食品			健康食品	178	2.2%	不動産貸借	47	1.5%	インターネット接続回線	1,828	2.4%
化粧品	188	1.6%	携帯電話サービス	146	1.8%	他のネット通信関連サービス	40	1.2%	携帯電話サービス	1,485	1.9%
携帯電話サービス	173	1.5%	化粧品	121	1.5%	携帯電話サービス	39	1.2%	化粧品	1,455	1.9%
ファンド型投資商品	140	1.2%	修理サービス	109	1.3%	化粧品	37	1.2%	役務その他サービス	1,146	1.5%
修理サービス	132	1.1%	フリーローン・サラ金	105	1.3%	四輪自動車	35	1.1%	修理サービス	969	1.2%

Ⅱ 高齢者（契約当事者が65歳以上）の相談

1 苦情相談状況

（Ⅱ－表1）「高齢者」の苦情相談件数の推移

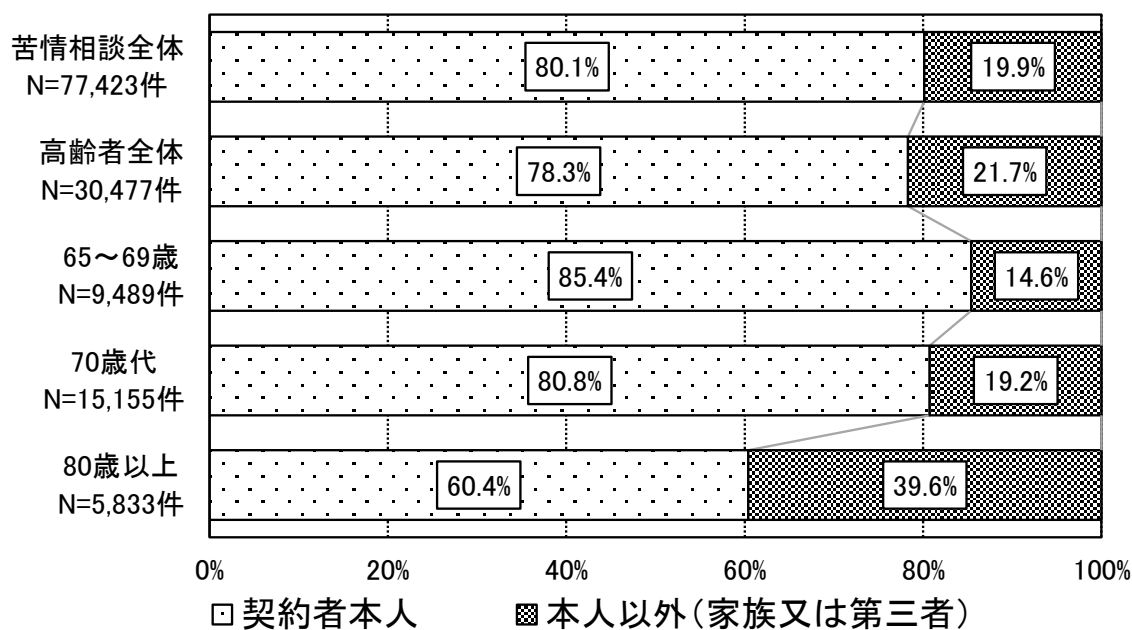
単位：件

区 分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	前年度比
高齢者の苦情相談件数(A)	17,820	18,907	30,543	161.5%
	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)	
65歳～69歳	4,865	5,431	9,513	175.2%
(構成比)	(27.3%)	(28.7%)	(31.1%)	
70歳代	8,318	8,770	15,180	173.1%
(構成比)	(46.7%)	(46.4%)	(49.7%)	
80歳以上	4,637	4,706	5,850	124.3%
(構成比)	(26.0%)	(24.9%)	(19.2%)	
苦情相談件数(B)	64,601	63,173	77,698	123.0%
苦情相談件数に占める 高齢者の相談の割合 (A)/(B)	27.6%	29.9%	39.3%	
神奈川県における 65歳以上の割合 ※	24.0%	24.5%	24.9%	

※ 神奈川県年齢別人口統計調査による（各年1月1日現在）

2 相談者属性別状況

（Ⅱ－図1）「高齢者」の相談者属性（不明・無回答は除く）



3 品目別状況

(Ⅱ－表2)「高齢者」の苦情相談上位品目(前年度比較)

単位:件

	品目	平成30年度	平成29年度	対前年度比	備 考
		[30,543]	[18,907]	161.5%	
1	商品一般	13,930	2,964	470.0%	
2	デジタルコンテンツ	2,208	2,481	89.0%	他のデジタルコンテンツ1,710、アダルト情報サイト363、出会い系サイト52
3	工事・建築	1,293	1,191	108.6%	屋根工事361、塗装工事186、衛生設備工事173
4	インターネット接続回線	676	619	109.2%	
5	健康食品	541	493	109.7%	
6	ファンド型投資商品	434	214	202.8%	
7	役務その他サービス	418	332	125.9%	
8	携帯電話サービス	409	405	101.0%	
9	修理サービス	408	369	110.6%	
10	新聞	364	312	116.7%	

(Ⅱ－表3)「高齢者」年代別の商品・役務別上位 10 品目

単位:件

	65歳～69歳 [9,513]	件数	70歳代 [15,180]	件数	80歳以上 [5,850]	件数
1	商品一般	5,533	商品一般	7,271	商品一般	1,126
2	デジタルコンテンツ	794	デジタルコンテンツ	1,133	工事・建築	476
3	工事・建築	260	工事・建築	557	デジタルコンテンツ	281
4	インターネット接続回線	163	インターネット接続回線	338	新聞	195
5	健康食品	155	ファンド型投資商品	247	インターネット接続回線	175
6	化粧品	123	健康食品	215	健康食品	171
7	携帯電話サービス	114	携帯電話サービス	214	修理サービス	142
8	役務その他サービス	107	修理サービス	195	役務その他サービス	127
9	不動産貸借	99	役務その他サービス	184	ファンド型投資商品	108
10	ファンド型投資商品	79	不動産貸借	166	携帯電話サービス	81

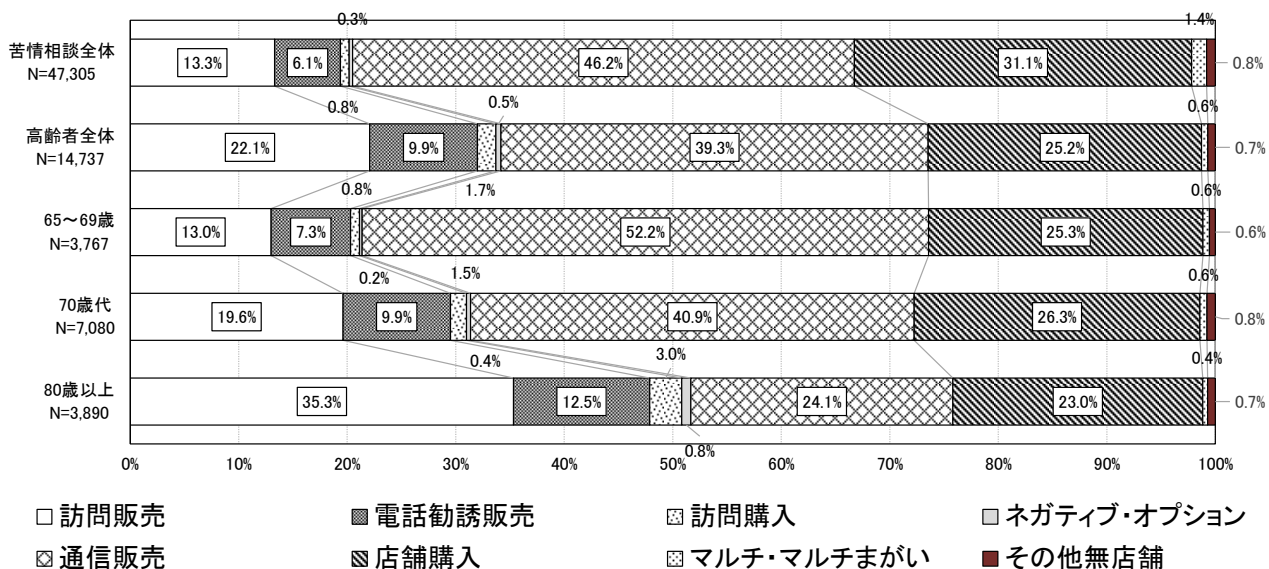
(Ⅱ－表4)「高齢者」が占める割合が高い品目上位 10 品目

単位：件

		高齢者の 占める割合	高齢者	全体	主な相談内容
1	山林	80.0%	176	220	過去に購入した山林を買い戻したいという事業者と契約したが、別の土地を購入した事になっている。
2	社会保険	70.6%	139	197	役所の職員を名乗り「保険料の還付金がある」という電話があった。不審だ。
3	建物清掃サービス	68.1%	156	229	排水管の地域一斉高圧洗浄キャンペーンチラシが入っていた。信用できるのか。
4	ふとん類	61.4%	137	223	高齢の親が高額なふとんを購入して困っている。返品できないか。
5	新聞	61.1%	364	596	高齢の親が来訪した事業者と新聞の長期契約をしてしまった。解約できないか。
6	普通預貯金	60.2%	100	166	高齢の親がキャッシュカードを騙し取られ、預金を引き出されてしまった。どうしたらよいのか。
7	商品一般	60.1%	13,930	23,187	「訴訟」「差押え」と書かれたハガキが届いた。身に覚えがない。
8	ファンド型投資商品	58.9%	434	737	出資していた投資会社が破産した。どうしたらよいのか。
9	駆除サービス	57.8%	108	187	無料で点検すると訪問してきた業者にシロアリ駆除を勧められ、契約してしまったが解約したい。
10	固定電話サービス	56.6%	179	316	「電話回線を変えれば安くなる」という勧誘があり契約してしまった。解約したい。

4 販売購入形態別状況

(Ⅱ－図2)「高齢者」の販売購入形態別割合(不明・無関係は除く)



5 販売方法・手口（※）別状況

※ 「販売方法・手口」の内容については、参考3（P44）参照

（Ⅱ－表5）「高齢者」の販売方法・手口別上位品目（前年度比較）

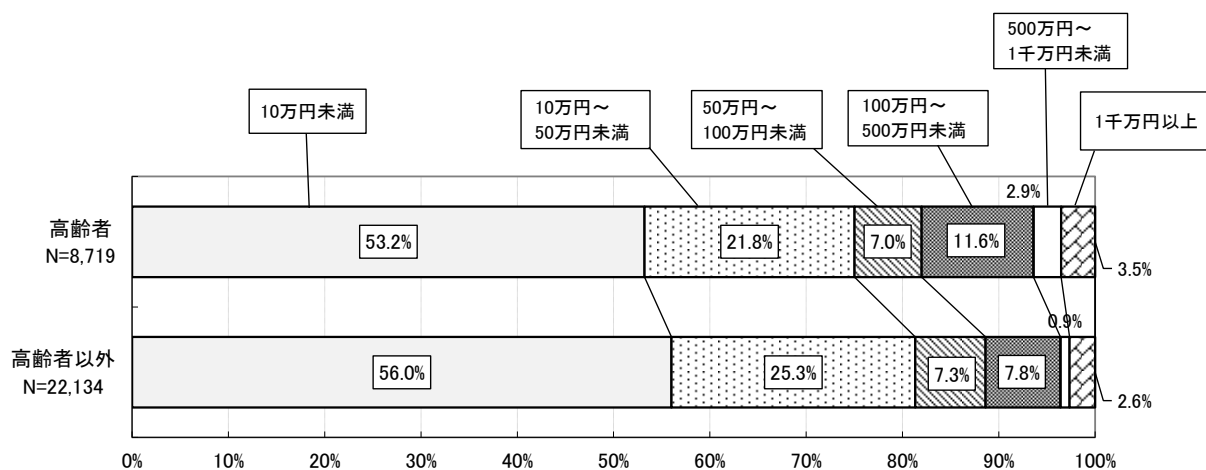
単位：件

	販売方法・手口	平成 30年度	平成 29年度	前年度比	平均契約 購入金額 （千円）	平均 既支払額 （千円）	主な品目と件数
1	架空請求	14,094	3,877	363.5%	410	13	①商品一般12,883、②デジタルコンテンツ1,088、③他のネット通信関連サービス51、④音響・映像機器14、⑤金融関連サービスその他7
2	身分詐称	5,966	1,681	354.9%	824	42	①商品一般4,941、②デジタルコンテンツ460、③インターネット接続回線76、③他の保健・福祉76、⑤社会保険68
3	電子商取引	3,455	3,331	103.7%	236	89	①デジタルコンテンツ1,889、②商品一般298、③健康食品184、④化粧品147、⑤役務その他サービス140
4	家庭訪販	3,106	3,116	99.7%	2,030	1,287	①工事・建築821、②新聞286、③修理サービス209、④テレビ放送サービス124、⑤山林121
5	電話勧誘	2,490	2,629	94.7%	2,166	1,343	①インターネット接続回線441、②商品一般247、③山林111、④役務その他サービス99、⑤工事・建築91
6	点検商法	542	499	108.6%	877	283	①工事・建築288、②駆除サービス43、③役務その他サービス38、④修理サービス37、⑤建物清掃サービス30
7	無料商法	499	433	115.2%	450	129	①デジタルコンテンツ102、②工事・建築72、③役務その他サービス28、④インターネット接続回線27、⑤修理サービス23
8	利殖商法	466	258	180.6%	5,485	5,254	①ファンド型投資商品292、②デジタルコンテンツ42、③公社債21、④株18、⑤中古分譲マンション16
9	二次被害	416	446	93.3%	5,831	2,615	①山林142、②商品一般89、③別荘地40、④土地29、⑤役務その他サービス23
10	テレビショッピング	358	310	115.5%	53	14	①健康食品55、②化粧品44、③ふとん類18、④保健衛生品その他15、④健康器具15

（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の計と一致しない。

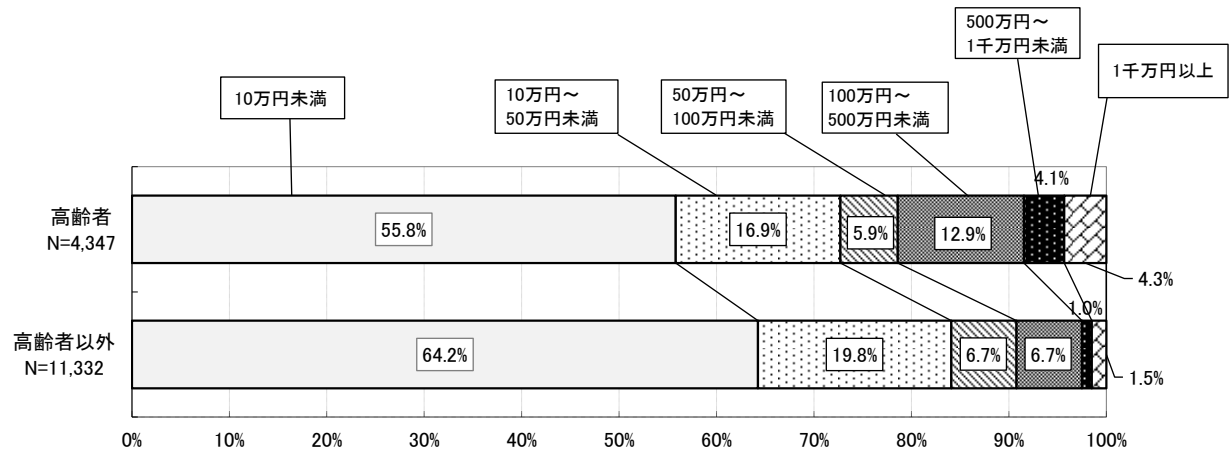
6 契約購入金額・既支払額

（Ⅱ－図3）契約購入金額別件数割合（「高齢者」と「高齢者以外」との比較）



（注） 「具体的な請求をされていないもの」、「支払いをしていないもの」及び「金額不明」を除いて分析した。

(Ⅱ－図4)既支払額別件数割合(「高齢者」と「高齢者以外」との比較)



(注) 「具体的な請求をされていないもの」、「支払いをしていないもの」及び「金額不明」を除いて分析した。

(Ⅱ－表6)平均契約購入金額・平均既支払額の推移(「高齢者」と「高齢者以外」の比較)

単位:千円

	区 分	平成28年度	平成29年度	平成30年度
平均 契約購入 金額	高 齢 者	1,594	1,640	1,442
	高齢者以外	1,132	1,147	1,201
平均 既支払額	高 齢 者	870	893	1,717
	高齢者以外	396	366	728

Ⅲ 若者（契約当事者が30歳未満）の苦情相談

1 苦情相談状況

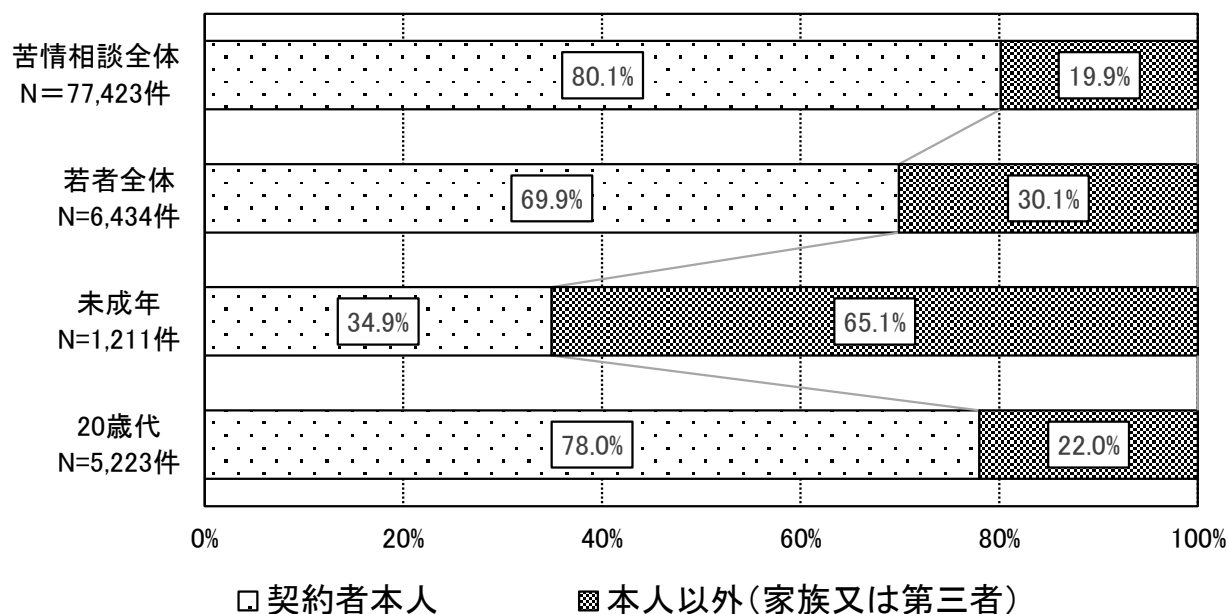
（Ⅲ－表1）「若者」の苦情相談件数の推移

単位：件

区 分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	前年度比
若者の苦情相談件数(A)	7,411	6,704	6,442	96.1%
	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)	
未成年(20歳未満) (構成比)	1,557 (21.0%)	1,268 (18.9%)	1,211 (18.8%)	95.5%
20歳代 (構成比)	5,854 (79.0%)	5,436 (81.1%)	5,231 (81.2%)	96.2%
苦情相談件数(B)	64,601	63,173	77,698	123.0%
苦情相談件数に占める 若者の相談の割合 (A)/(B)	11.5%	10.6%	8.3%	

2 相談者属性別状況

（Ⅲ－図1）「若者」の相談者属性（不明・無回答は除く）



3 品目別状況

(Ⅲ－表2)「若者」の苦情相談上位品目(前年度比較)

単位:件

順位	品 目	平成30年度	平成29年度	対前年度比	備 考
		[6, 442]	[6, 704]	96.1%	
1	デジタルコンテンツ	1,233	1,261	97.8%	他のデジタルコンテンツ540、アダルト情報サイト226、出会い系サイト190
2	不動産貸借	437	460	95.0%	
3	商品一般	316	241	131.1%	
4	エステティックサービス	273	426	64.1%	脱毛エステ141、痩身エステ53、美顔エステ48
5	健康食品	213	276	77.2%	
6	化粧品	194	166	116.9%	
7	他の内職・副業	154	106	145.3%	
8	携帯電話サービス	127	129	98.4%	
9	インターネット接続回線	118	149	79.2%	
	役務その他サービス	118	121	97.5%	

(Ⅲ－表3)「若者」の年代別の苦情相談上位品目

単位:件

	未成年 [1,211]	件数	20歳代 [5,231]	件数
1	デジタルコンテンツ	431	デジタルコンテンツ	802
2	健康食品	104	不動産貸借	423
3	化粧品	74	エステティックサービス	260
4	商品一般	64	商品一般	252
5	コンサート	20	他の内職・副業	146
6	運動靴	18	化粧品	120
7	役務その他サービス	15	携帯電話サービス	118
8	上着	14	インターネット接続回線	111
9	不動産貸借	14	健康食品	109
10	テレビ放送サービス	14	役務その他サービス	103

(Ⅲ－表4)若者が占める割合が高い品目上位 10 品目

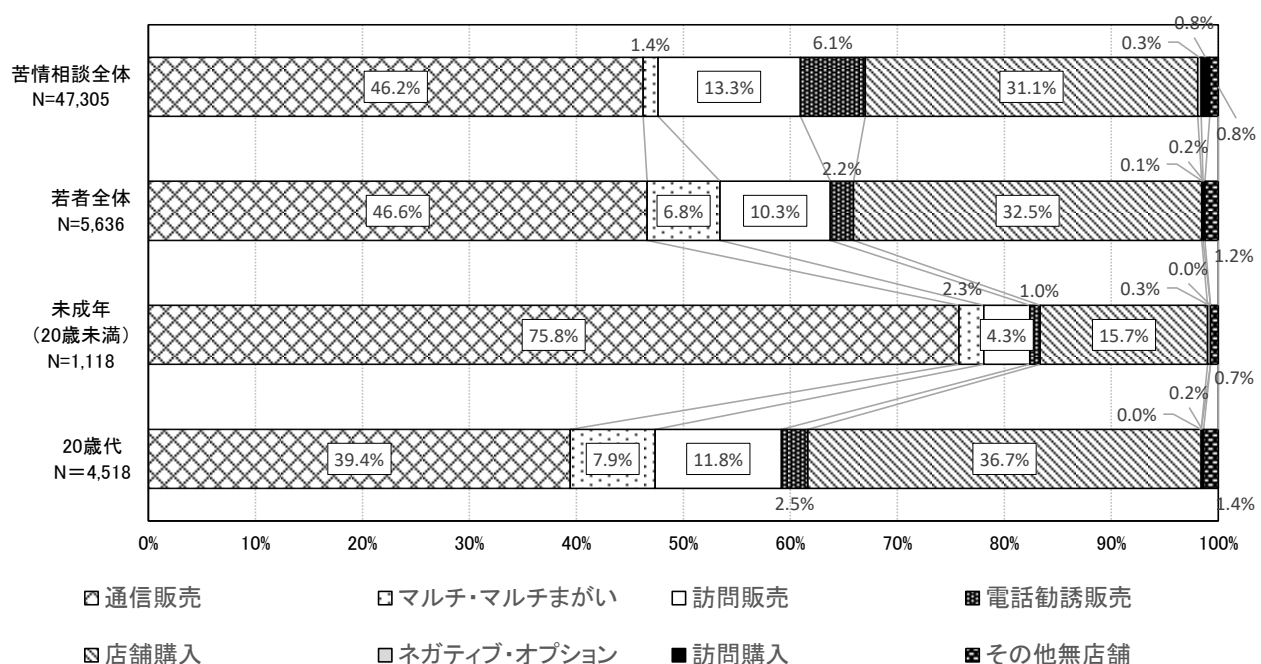
単位：件

		若者の 占める割合	若者	全体	主な相談内容
1	教養娯楽教材	84.1%	58	69	儲かると誘われ投資教材のUSBを購入した。クーリング・オフをしたい。
2	タレント・モデル養成教室	76.5%	62	81	オーディションに合格したら高額なレッスン契約をさせられた。解約したい。
3	エステティックサービス	61.2%	273	446	お試しで行った店で高額なエステ契約をした。解約したい。
4	結婚式	59.3%	70	118	結婚式場をキャンセルしたら高額なキャンセル料を請求され納得がいかない。
5	他の内職・副業	54.6%	154	282	友人に誘われアフィリエイトの有料登録をした。解約したい。
6	ビジネス教室	44.1%	41	93	ネットの広告を見て参加したビジネスセミナーで契約を急かされ契約してしまった。解約したい。
7	教養・娯楽サービス その他	43.2%	92	213	無料のビジネスセミナーに参加したら、高額なコンサルタント契約を勧誘され、契約してしまった。解約したい。
8	他のデリバティブ取引	40.2%	43	107	SNSで知り合った人からバイナリーオプションを勧められ契約した。解約したい。
9	手配旅行	31.3%	35	112	ネットで予約した航空券をキャンセルしたら、高額なキャンセル料を請求され納得がいかない。
10	コンサート	28.6%	56	196	ネットで知り合った個人からコンサートチケットを購入したが、届かない。どうしたらよいか。

(※) アフィリエイト：消費者が作成したホームページやブログ等で商品・役務等の宣伝を書き、あるいは広告主（企業等）の広告を掲載することで商品等の売上に繋がった場合などに売上の一部を報酬として得るビジネスの形態

4 販売購入形態別状況

(Ⅲ－図2)「若者」の販売購入形態別割合(不明・無関係は除く)



5 販売方法・手口（※）別状況

※ 「販売方法・手口」の内容については、参考3（P44）参照

（Ⅲ－表5）「若者」の販売方法・手口別上位品目（前年度比較）

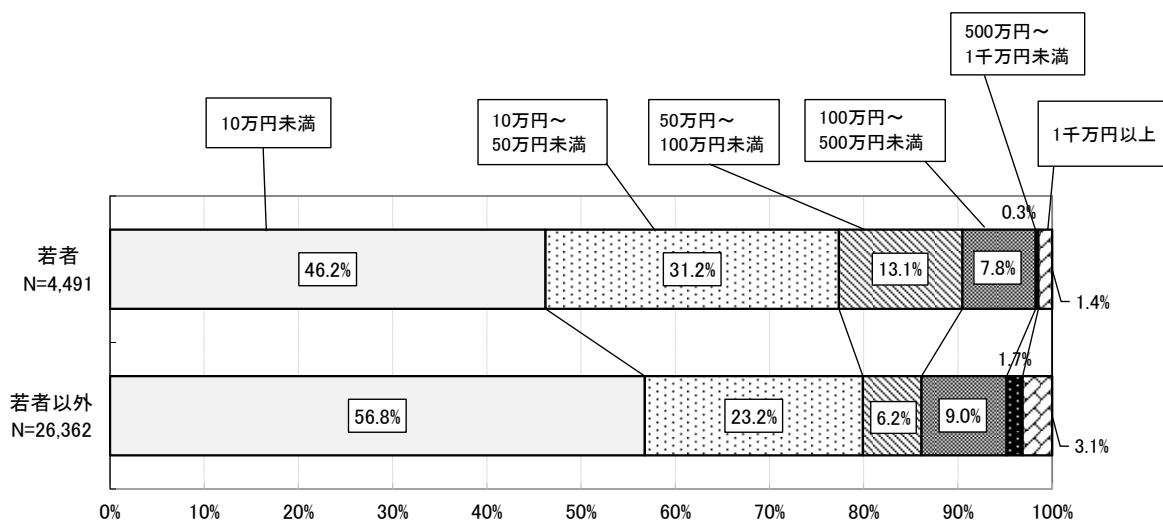
単位：件

	販売方法・手口	平成 30年度	平成 29年度	前年度比	平均契約 購入金額 （千円）	平均 既支払額 （千円）	主な品目と件数
1	電子商取引	2,367	2,640	89.7%	160	66	①デジタルコンテンツ989、②健康食品172、③化粧品158、④商品一般79、⑤コンサート45
2	SNS	607	543	111.8%	404	238	①デジタルコンテンツ181、②他の内職・副業60、③役務その他サービス26、④健康食品25、⑤他のデリバティブ取引23、⑥教養・娯楽サービスその他23
3	サイドビジネス商法	517	393	131.6%	440	266	①デジタルコンテンツ136、②他の内職・副業120、③教養娯楽教材40、④役務その他サービス37、⑤商品一般23
4	家庭訪販	301	353	85.3%	1,778	319	①テレビ放送サービス43、②インターネット接続回線35、③新聞25、④電気16、⑤モバイルデータ通信14
5	無料商法	257	277	92.8%	380	58	①デジタルコンテンツ79、②エステティックサービス50、②ミネラルウォーター14、④健康食品9、⑤医療サービス8
6	クレ・サラ強要商法	255	162	157.4%	692	489	①デジタルコンテンツ47、②教養・娯楽サービスその他38、③教養娯楽教材34、④パソコンソフト20、⑤他の内職・副業18
7	紹介販売	217	124	175.0%	1,169	339	①教養・娯楽サービスその他38、②他の内職・副業36、③デジタルコンテンツ15、④商品一般13、⑤教養娯楽教材12
8	ワンクリック請求	211	298	70.8%	286	21	①デジタルコンテンツ207、②商品一般1、②興信所1、②司法書士1、②役務その他サービス1
9	利殖商法	201	131	153.4%	2,081	1,153	①デジタルコンテンツ47、②ファンド型投資商品25、③投資用マンション23、④教養・娯楽サービスその他21、⑤教養娯楽教材19、⑤他のデリバティブ取引19
10	アポイントメントセールス	190	142	133.8%	608	298	①デジタルコンテンツ26、②他の内職・副業22、③タレント・モデル養成教室21、④教養・娯楽サービスその他20、⑤役務その他サービス14

（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の計と一致しない。

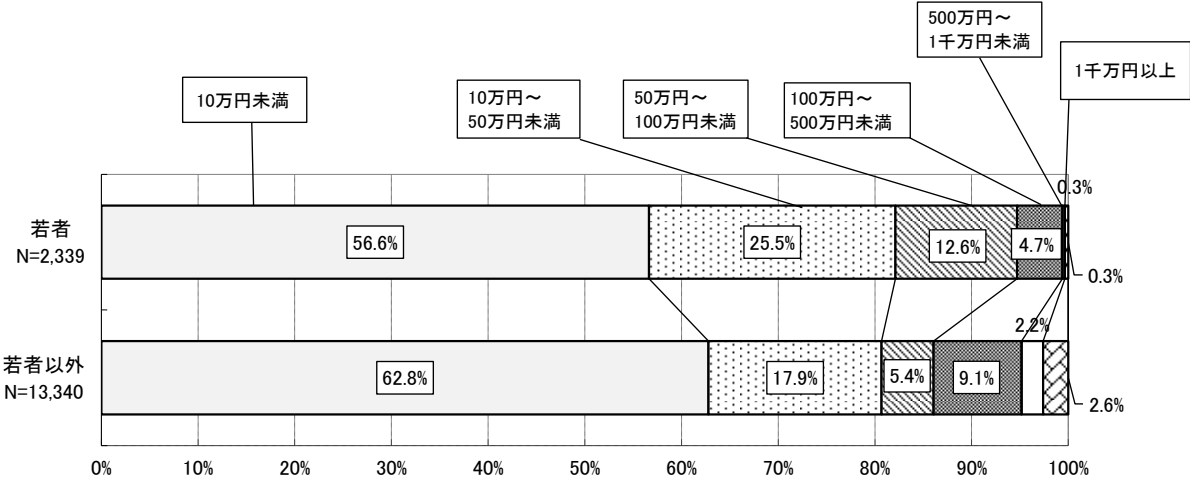
6 契約購入金額・既支払額

（Ⅲ－図3）契約購入金額別件数割合（「若者」と「若者以外」との比較）



（注） 「具体的な請求をされていないもの」、「支払いをしていないもの」及び「金額不明」を除いて分析した。

(Ⅲ－図4)既支払額別件数割合(「若者」と「若者以外」との比較)



(注) 「具体的な請求をされていないもの」、「支払いをしていないもの」及び「金額不明」を除いて分析した。

(Ⅲ－表6)平均契約購入金額・平均既支払額の推移(「若者」と「若者以外」の比較)

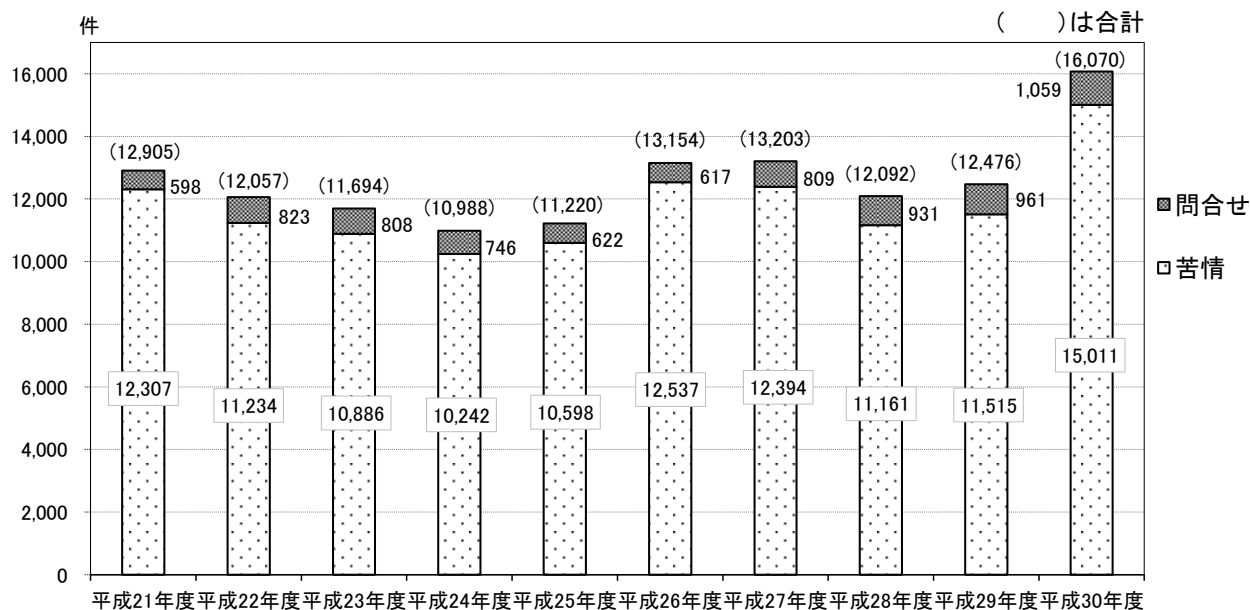
単位: 千円

	区 分	平成28年度	平成29年度	平成30年度
平均 契約購入 金額	若者	621	616	786
	若者以外	1,355	1,387	1,351
平均 既支払額	若者	148	156	354
	若者以外	579	563	1,116

Ⅳ かながわ中央消費生活センター（県センター）における消費生活相談等の状況

1 概況

（Ⅳ－図1）かながわ中央消費生活センター相談件数推移



（Ⅳ－表1）かながわ中央消費生活センター休日・夜間相談状況（前年度比較）

○ 苦情相談件数

区分	平成30年度				平成29年度				対前年比 (%) (A/B)
	苦情相談 件数(A)	平日昼 件数	休日 件数	夜間 件数	苦情相談 件数(B)	平日昼 件数	休日 件数	夜間 件数	
計	15,011	7,861	2,867	4,283	11,515	6,006	2,551	2,958	130.4

◆ 休日相談

区分	平成30年度				平成29年度				対前年比 (%) (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	
計	108	2,867	(80)	26.5	109	2,551	(73)	23.4	112.4

◆ 夜間（平日16時から19時まで）

区分	平成30年度				平成29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	245	4,283	(89)	17.5	244	2,958	(112)	12.1	144.8

2 メール相談

※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28年度	平成29年度	平成30年度
件数	473	456	393
開所日数	353	353	353
1日平均件数	1.3	1.3	1.1

<相談者の状況>

市町村名	件数	市町村名	件数
横 浜 市	146	綾 瀬 市	3
川 崎 市	56	葉 山 町	3
相 模 原 市	17	寒 川 町	1
横 須 賀 市	7	大 磯 町	1
平 塚 市	9	二 宮 町	0
鎌 倉 市	14	中 井 町	0
藤 沢 市	19	大 井 町	0
小 田 原 市	5	松 田 町	1
茅 ヶ 崎 市	5	山 北 町	0
逗 子 市	6	開 成 町	0
三 浦 市	3	箱 根 町	0
秦 野 市	7	真 鶴 町	0
厚 木 市	6	湯 河 原 町	0
大 和 市	5	愛 川 町	1
伊 勢 原 市	4	清 川 村	0
海 老 名 市	8	そ の 他	5
座 間 市	4	不 明	55
南 足 柄 市	2	計	393

職業	件数
給与生活者	243
自営業	30
家事	20
学生	10
無職	34
その他	2
不明	54
計	393

年代	件数
20歳未満	3
20代	57
30代	85
40代	104
50代	47
60代	18
70代	18
80代以上	0
不明	61
計	393

性別	件数
男性	232
女性	147
不明	14
計	393

時間帯	件数
0:00～9:30	67
9:30～19:00	221
19:00～24:00	105
計	393

主な相談事例

○架空請求ハガキ

(当 事 者)	60 歳代 女性
(相談内容)	2 日前、民事訴訟を騙るハガキが届いた。私の住所に間違いはないが、10 年前の私の旧姓が記載されていた。訴訟取下最終期日がハガキが届いた当日だったので、慌てて電話し、先方の話を聞いてしまった。応対した男性は、「訴訟を回避する方法が 1 つだけあり、国選弁護士へ委任すること。運よく弁護士会の弁護士に空きがあるので連絡を取ることが可能である」と言う。依頼すると、後刻、弁護士を名乗る男性から電話があり、「裁判を起こすと費用が数百万円かかるが、訴訟取下手続を行えば、弁済供託金等 10 万円で済む。書類は午後 13 時半には裁判所へ提出できる。費用は金庫から立て替えておく。来月初旬に振込用紙を送付するので、全額振り込んでほしい」と説明があった。しかし、法務省のホームページを見たら詐欺だと説明があったので相談した。13 時過ぎに電話をかけると言われたが出るべきか。
(対 応)	同種架空請求のトラブル事例について説明した。名簿の悪用と考えられるハガキの送付なので、連絡せず、無視をする対応でよかったが、電話をしたことから、電話番号等更なる個人情報を提供した状況となっていることを説明した。早急に居住地の警察へ、弁護士の連絡先、指示された支払方法等本件情報を提供し、本日午後の対応についても助言を仰ぐよう伝えた。また、今後も不審な着信には留守電対応し、何かあれば消費生活センターに相談するよう助言した。

○新聞、訪問販売

(当 事 者)	70 歳代 女性
(相談内容)	実家で一人暮らしをしている 75 歳の母は、記憶が曖昧でレビー小体認知症の診断が出ており、要介護 2 の認定を受けている。ヘルパーも来てもらっているが、自分も県外から介護に行っている。今日、新聞の集金人が来たので支払いをして、「母は新聞を読めなくなった」と伝えて解約を申し出た。担当者は、「今の契約は今月で終わりだが、2019 年 7 月から 12 月までと、2020 年 7 月から 12 月までの契約がある。解約はできない。また、その間は B 新聞販売店と半年交代で契約しているはずだ」と言う。A 店も B 店も契約書はなく、B 店はどこの新聞販売店かもわからない。母親に聞くと、強引に契約をさせられたと言う。新聞は読めないの、来月以降の契約を解約したいがどうしたらいいのかわかりたい。
(対 応)	相談者に一方の都合による解約はできず、事業者と話し合いで解決することになると説明した。また、新聞購読契約に関するガイドラインでは、購読が困難になる病気、入院等の解約が合理的だと考えられる場合には読者の解約申し出に直ちに応じなければならないということが明文化されていると説明した。消費生活センターから A 新聞店に連絡し、家族からの相談が入っていることを伝え、契約者が認知症を発生していることで新聞が読めなくなったことを伝え、解約を受け付けるとの回答を得た。また、B 新聞本社に連絡し担当地区の連絡先を確認し、契約者が認知症を発生していることで新聞が読めないことを伝え、「認知症の発症ならば解約は受け付ける。今後一切配達しない」と回答を得た。センターより両販売店に新聞購読契約に関するガイドラインを説明し、高齢者の契約を数年前から行えば、同様のトラブルがこれからも発生するリスクがあることを伝えた。相談者に A 店、B 店の新聞契約が取り消されたことを伝えた。加えて、成年後見人制度の説明をし、母親が一人暮らしを続けるのであれば、契約トラブルを未然に防ぐためにも検討されるよう伝え、相談を終了とした。

○農産物オーナー制度投資

(当 事 者)	70 歳代 女性
(相談内容)	2 年前、妹から当該事業者のヨーグルト菌を勧められ購入した後、様々なダイレクトメールが当該事業者から届くようになった。最初はその中の安納芋農園のオーナー制度の利回りが良かったので、1 口 10 万円を 10 口投資した。それから、太陽光パネル、木質ペレット工場、飲むヨーグルト、オーガニックスモークサーモン、安納干芋農園のオーナー制度合計 6 件、400 万円ほど投資した。先日、報道で当該事業者が破産したと聞いた。今後どうしたらいいか。
(対 応)	消費生活センターで把握している当該事業者の破産管財人の連絡先、債権者集会等に関して情報提供した。また、当該破産管財人から今月末までに債権者に対して破産手続開始通知書が送付される予定だが、届かない場合は当該破産管財人に問い合わせるよう伝えた。今後の報道を注視するよう付言した。

○原野商法、二次被害

(当 事 者)	70 歳代 女性
(相談内容)	山林を他県に所有している。事業者より電話があり、「不要な山林を処分します。節税対策に 500 万円を用意してください。すぐに返金します」と言われ、近隣の喫茶店で待ち合わせし、住民票、印鑑証明、権利書を渡した。事業者が実印を取り、書面に押印した。銀行と一緒にいき、事業者は銀行員に名刺を渡し、土地の売買の支払いと告げた。銀行員から渡された 500 万円を事業者は自分の鞆に入れてしまった。その後 2 か所の土地権利書と領収書が届いた。すぐ返金すると言ったが返金されず、連絡もつかなくなった。翌月、別の不動産会社から電話があった。「不要な土地を処分してあげる」と言われた。また近隣の喫茶店で会い、2 か所の土地権利書等を渡し、言われるがままにサインした。内容は分からない。現金 100 万円渡すと、帰り際に書面を渡された。差額を 100 万円支払う契約書と領収書のような。先月、また別の事業者より電話があった。「2 か所目の不動産会社は暴力団と関係があり危険だ。お金があるだけ必要だ」と言われた。喫茶店で会い、結果、300 万円渡した。さらに銀行で引き出そうとしたところ銀行の要請で警察が来て、事業者が逃げた。返金してもらいたい。
(対 応)	原野商法の二次被害のトラブルについて説明した。消費生活センターで売買契約書を確認したところ、1 社目に自分の山林を 448 万円で売り、2 か所の山林を 500 万円と 466 万円で購入した売買契約書があった。2 社目には山林 2 か所を 470 万円で売り、1 か所の山林を 570 万円で購入する契約書面があった。3 社目は預かり証のみ手元にあり、領収書もなかった。センターから 3 社に連絡するが 2 社は電話が繋がらず、1 社に事情を確認しようと折り返しを依頼するが折り返しの電話がない状況だった。相談者は事業者が土地を処分してくれると信用し、取引きを繰り返していた。税金対策と言われ支払っていたが、実際は別の山林の費用を支払う形になっている事を説明した。事業者と連絡が取れない場合は被害回復は難しいことを伝えた。相談者は消費者問題に明るい弁護士に相談したいと希望したため、消費者問題に詳しい弁護団を案内した。

○学生、マルチ

(当 事 者)	20 歳代 男性
(相談内容)	本日、大学で仲の良い友人から儲け話があると言われ、喫茶店で事業者を紹介され投資学習用USBを 58 万円で購入しないかと勧誘された。内容はよく分からないが株式等を系統的に売買して儲ける投資学習用USBとのことだった。いずれ自分も人に紹介すると紹介料が支払われると事業者の説明があった。私を紹介した友人 2 人は 2 万 5,000 円ずつ紹介料を支払われると事業者は話していた。クーリング・オフについて説明があった。友人の手前断りにくく申込書にサインした。支払いは現金で支払うということで明日金融業者から借りることになっている。サインはしたが押印はしていないので、まだ契約をしていないと思うが、契約をしているのあれば、クーリング・オフをしたい。
(対 応)	消費生活センターに契約書等をFAXで送ってもらい内容を確認した。契約書にはクーリング・オフの規定は赤字・赤枠で書かれていたとのことだった。訪問販売又は連鎖販売取引に該当するものと考えられる。相談者から斡旋を依頼されてクーリング・オフの書面の書き方、出し方を助言し、明日は友人と会わず金融業者にも行かないように伝えた。センターから事業者に連絡したところ、書面は到達していて解約は認めるとのこと。これらのことを相談者に伝え、儲け話は危険を伴うことを伝え、対応を終了した。

○オンラインゲーム

(当 事 者)	10 歳代 男性 (相談者 母親)
(相談内容)	先日、4 か月ぶりに銀行通帳の記帳をしたところ、総額 50 万円がクレジット決済されていた。ゲーム関連の決済と思われたため、小学生の息子に尋ねたところ、オンラインゲームで課金して有料アイテムを購入していたとのことだった。最初は無料と思ったようだが、途中からは有料と気が付きながらもゲームを続けたという。自分は全く気が付かなかった。以前に一度だけ、自分で有料アイテムを購入して、クレジット決済したことがあり、そのときの情報を息子が利用したことが分かった。すでに 23 万円は引き落としされており、27 万円は今月分の請求額となっている。ゲーム会社に問い合わせると、コンテンツ配信業者に申し出てほしいと言われたが、当該事業者はメールでの対応しかない。昨日、メールで申し出たが返事が来ない。自分が認めた契約ではないので未成年者取消しを主張して全額返金してもらえないか。
(対 応)	相談者の息子本人に電話を代わって話を聞くと、「最初は知らなかった。途中で気が付いたがやめられなかった」と言う。消費生活センターからコンテンツ配信業者に連絡し、相談者の一連の経緯を伝え、未成年者契約の取消しを要望した。配信業者からは、「ゲームで課金した場合は、2 度確認メールをスマートフォンに送っている。知らないというのはおかしい」と言われ、再度相談者に確認すると、「息子が何度もスマートフォンを貸してくれと言った。そのことだったのか。その都度、事業者から来たメールを削除していたようだ」とのこと。再度、配信業者に連絡し、未成年の息子が利用したことを伝えたと、利用履歴を確認するためとして、課金状況一覧の送付を指示された。相談者にその旨を伝え、一覧のコピーをセンターにも送付してもらい、配信業者と相互に確認した。結果、利用料金は約 34 万円であることが確認できた。2 か月後にゲーム会社から連絡があり、「全額返金する。必要書類を送付するので、書類をそろえて送り返してほしい」と連絡があり、相談者に伝えた。後日、相談者からも全額返金をされたとの報告を受けた。ゲーム機等を購入した場合は、親も利用方法を確認するように伝え、相談を終了した。

○投資用マンション

(当 事 者)	20 歳代 男性
(相談内容)	10 日程前、不動産業者から投資用マンションの購入について職場に電話があった。なかなか電話を切らせてもらえないので、仕方なく 2 日後に会う約束をした。喫茶店で会ったが、電話をかけてきた相手とその上席が同席し、2 千万円の中古マンション物件の説明を受けた。韓国の銀行にローンを申し込むよう勧められた。購入の意思はなかったので断ったが、次回会う約束をしないと帰らせてもらえず、6 日後再び会う約束をさせられた。昨日が約束の日だったが、メールでキャンセルの連絡をしたところ、今日上席から 2 度職場に電話があった。今後の勧誘を断るためにはどうしたらいいか。契約書類等相手から渡された書面に署名等は一切していない。
(対 応)	宅建業法では断ったにも関わらずしつこく電話をかけ業務の平穩を害するような方法により困惑させる行為等は禁止されていることを伝えた。消費生活センターから事業者連絡し、このような勧誘行為をやめようと伝えたところ、了承され、担当者二人に伝えるとのことだった。相談者にその旨伝え、断る際には毅然とした態度で臨む必要があること、しつこい電話勧誘が続く場合は宅建業法の登録がされている都道府県担当部署に苦情を伝えるよう助言した。

○PCセキュリティソフト

(当 事 者)	60 歳代 男性
(相談内容)	1 か月前、パソコン使用中、突然警告音が鳴り、『ウィルスに汚染されている。パソコン内のデータが破壊される。すぐにこちらをクリック』とメッセージが現れた。シャットダウンを試みたが、警告音もメッセージも消えなかったもので、指示通りに『こちら』をクリックしたら、PC クリーナーをインストールするよう指示された。代金は 6,800 円だったが、データが破壊されては大変だと思い、クレジットカード決済した。そうすると今度は『すぐにこちらに電話を』と電話番号が現れたので、その番号に電話をしたら片言の日本語を話す女性が出て「PC クリーナーをインストールしただけでは不十分だ」等と言われ、必要なものだからと 3 年間 9 万 7,199 円のサポート代金と新しいセキュリティソフト代金 2 万 7,133 円を請求され、どちらもクレジットカード決済した。ところが、最近元々契約していたセキュリティソフト会社から契約更新の連絡があり、新たに契約した PC クリーナー等について聞いたところ、必要ないものだと分かった。騙されたと思うので解約したい。
(対 応)	まずは、事業者に必要なのないサービスであったと伝え、解約を求めるよう助言した。次に、カード会社へ調査と請求の保留を求める書面を出し、消費生活センターから対応を求めたところ、「同様の事例で事業者に解約を求めるメールを複数回送信すると、事業者から請求が取り消される場合がある。請求は保留にするので、引き続きメールや電話で解約を求め、様子を見てください」との回答があった。その後、相談者が事業者に解約を求めるメールを複数回送信したが返信が無かったという。また、電話したところ、電話に出た人物に 6 万円だけ払うように言われ、金額の根拠について説明を求めたが明確な答えが無く、相手が片言の日本語で意思の疎通が出来なかったとのことだった。これらのことをクレジットカード会社に伝え、対応を求めたところ、後日、「事業者から請求取り消しの連絡は無かったが、当社の判断で請求を取り消します」との回答があり、相談者にその旨伝え、相談を終了とした。

○情報商材

(当 事 者) 40 歳代 女性

(相談内容) 半年前、SNSの広告の『生涯、毎日1万円をあなたに届ける』という宣伝文句に興味を持ち、A社のSNSのアカウントに登録した。そこでさらに広告動画を見たら、原油や小麦等のCFD取引と、金と銀のアービトラージ取引で儲かると謳っていた。取引の仕組みはよく分からなかったが、『当社のトレーダーとAI技術で運用する。あなたは海外に証券口座を開くだけでいい』、『入会したその日から儲かる』、『毎日、最低1万円以上の利益を生涯にわたって分配する』、『入会者にはまず50万円をキャッシュバックする』等メールで勧誘され、やってみようと思った。CFD取引の情報商材に32万6,829円、次にアービトラージ取引の情報商材に28万5,000円を2枚のクレジットカードで決済し、どちらもリボルビング払いにした。しかし、契約から半年経ったが全く儲かっていないし、キャッシュバックもされず、契約前に説明がなかった運用のためのサーバー使用料(初回1万円、以降毎月5,000円)を請求されている。話が違うので解約し、支払った代金を全額返金してほしい。

(対 応) 契約の経緯と要望を事業者书面通知してもらえば、消費生活センターから対応を求めると伝えた。後日、相談者が販売事業者を経緯書面を送付、クレジットカード会社2社へ支払停止の抗弁書を送付し、センターから各社へ連絡した。クレジットカード会社2社のうち1社は、一旦、請求を保留にするので、その間販売事業者と話し合ってほしいとのことだった。もう1社は、請求保留は出来ないが、販売事業者が解約に応じたら返金処理をするとのことだった。販売事業者を経緯書面到達を確認して、センターから電話し、相談者が主張する必ず儲かる等の断定的判断の提供等問題点を指摘したところ、65%の返金でどうかとの提案があった。しかし、相談者は全額返金でないと納得できないとのことだったので、再度、販売事業者と交渉したところ、全額返金するとの回答を得た。後日、解約合意書を交わし、返金を確認して相談を終了した。



危害の相談事例

○化粧品、定期購入（皮膚障害）

（当 事 者） 50 歳代 女性

（相談内容） 昨年 10 月、ネットで有名モデルの広告から、ノンシリコンシャンプーとトリートメントのセットを購入した。通常価格 9,980 円の商品が 3,980 円に値下げされていたので、試してみようと思った。すぐに商品が届き、代金はコンビニで支払った。使用し始めてからすぐに頭皮がヒリヒリと痛くなり、かぶれたような状態になってしまった。皮膚科を受診したところ、シャンプーとトリートメントの使用を止めるように言われ、塗り薬を処方された。ところが、その後、同じ商品の 2 回目分の請求書（2 回目以降は 5,980 円）が届き、驚いて販売サイトに電話をしたところ、4 回購入が条件の定期購入コースに申し込んでいると言われた。頭皮の状態を説明したところ、「特別に解約に応じるが、既に発送準備が整っている 2 回目の商品は返品できない」と言われた。2 回目の商品はいらないと伝えたのに、後日、2 回目の商品が届けられた。返品したいがどうしたらよいか。

（対 応） 事業者を経緯と要望を書面通知してもらえれば、消費生活センターから対応を求めると伝えた。後日、書面送付後、センターから販売業者に対応を求めたところ、「相談者から解約の電話があった時、既に商品は発送済みであった。特別解約であっても発送済みの商品については、返品できない」とのことだった。しかし、相談者の頭皮の状態を考慮して欲しいとお願いしたところ、「送料を負担してもらえるのであれば、今回に限り返品を受け付ける」との回答を得た。これらのことを相談者に伝えたところ、「送料を負担して商品を送り返す」とのことだったので、返品時の発送票控えを大切に保管しておくよう助言し、相談を終了とした。

なお、シャンプーとトリートメントの使用を止めたら、頭皮の状態は改善したとのことだった。



危険の相談事例

○掃除機（発火、引火）

（当 事 者） 年齢・性別不明

（相談内容） 3か月前、自宅で掃除機を使おうとして、電源プラグをコンセントに挿したところコードから発火し、掃除機が使用できなくなった。10年前に知人からプレゼントされた掃除機であるが、メーカーに連絡するも修理等の対応はできないと言われた。ネットで口コミ情報を検索すると多数の不具合情報が出てきた。事業者によると、自主的に修理を行っていた時期もあったが、もともと当社が原因の不具合とは言えないことから、それらの対応も3年前に打ち切ったと言われ、摩耗が原因の可能性があるとされた。不満だ。

（対 応） 重大製品事故や事業者の責任について情報提供した。消費生活センターから家電製品PLセンターに確認したところ、電気コード等はストレスがかかりやすい箇所が断線等でスパークする場合があるとのことだった。断線が使用方法によるものか、コード自体の強度によるものかによって責任の所在が分かれるものの、個別の事象について当該コードのみを検査機関が判断することは困難とのことだった。また、PL法の期間の制限についても確認した。当初より当該メーカーに連絡したところ、重大製品事故の可能性があるので相談者に連絡したいとのことだった。相談者にPLセンターで確認できた内容と事業者の対応を伝え、事後報告を依頼した。後日メーカーの担当者より当該商品を預かり、調査したとの連絡があり、調査の結果プラグピンが曲がっていることは認められ、そのようなケースでは接触抵抗によりプラグ自体が発熱することもあるとのことだった。また、発火したとされたコード自体には発火によってできた穴等は認められず、コード内での接触不良による発光がコードの被膜を通し発火したように光って見えただのではないかとのことだった。当該商品は使用できず、処分費用も掛かることから相談者はメーカーに引取りを希望したため、当該商品を下取りし、新商品を安く提供できると伝えているとのことだった。その後、相談者より同様の報告を受けたため、相談を終了した。



参考資料

（参考１）消費生活相談の区分

区 分	定 義
苦情	・ 消費者からの苦情が発生している相談 ・ 消費生活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

(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. し好食品			7. 光学機器・時計			8. 放送・通信サービス		
1. 果物		B 3 1	1. カメラ類		G 7 1	0. 放送・通信サービス一般		R 8 0
2. 菓子類		B 3 2	2. 時計		G 7 2	1. 電報・固定電話		R 8 1
3. 飲料		B 3 3	3. 他の光学機器		G 7 3	2. 移動通信サービス		R 8 2
4. 酒類		B 3 4	8. 玩具・遊具		G 8 0	3. 放送・コンテンツ等		R 8 3
4. 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
1. 健康食品		B 5 1	1. 楽器		G 9 1	S.教育サービス		
2. 食料品その他		B 5 2	2. 他の教養娯楽品		G 9 2	1. 教育一般		S 1 0
C.住居品			H.車両・乗り物			2. 学校教育		S 2 0
1. 住居品一般		C 1 0	1. 車両・乗り物一般		H 1 0	3. 補習教育		S 3 0
2. 家事用品			2. 自動車		H 2 0	4. 他の教育		S 4 0
1. 食生活機器		C 2 1	3. 自動車用品		H 3 0	T.教養・娯楽サービス		
2. 食器・台所用品		C 2 2	4. 自転車・用品		H 4 0	1. 教養・娯楽一般		T 1 0
3. 洗濯・裁縫用具		C 2 3	5. 運搬用具		H 5 0	2. 旅行代理業		T 2 0
4. 掃除用具		C 2 4	6. 他の乗り物		H 6 0	3. 宿泊施設		T 3 0
5. 洗淨剤等		C 2 5	I.土地・建物・設備			4. 教室・講座		T 4 0
3. 住生活用品			1. 土地・建物・設備一般		I 1 0	5. 観覧・鑑賞		T 5 0
1. 空調・冷暖房機器		C 3 1	2. 土地		I 2 0	6. 各種会員権		T 6 0
2. 家具・寝具		C 3 2	(借地 L-I 2 0)			7. 他の教養・娯楽		T 7 0
3. 室内装備品		C 3 3	(土地造成 M-I 2 0)			U.保健・福祉サービス		
4. 照明器具		C 3 4	(土地管理 O-I 2 0)			1. 保健・福祉一般		U 1 0
4. 他の住居品		C 4 0	3. 建物			2. 保健		
D.光熱水品			1. 建物一般		I 3 1	1. 医療		U 2 1
1. 光熱水品一般		D 1 0	2. 集合住宅		I 3 2	2. 理美容		U 2 2
2. 電気		D 2 0	(分譲マンション I 3 2)			3. 浴場		U 2 3
3. ガス		D 3 0	(賃貸マンション・アパート			4. 衛生サービス		U 2 4
4. 石油		D 4 0	L-I 3 2)			3. 福祉		
5. 水道		D 5 0	(マンション管理 O-I 3 2)			1. 保育		U 3 1
6. 他の光熱水品		D 6 0	3. 戸建住宅		I 3 3	2. 老人福祉・サービス		U 3 2
E.被服品			(建売住宅 I 3 3)			4. 他の保健・福祉		U 4 0
1. 被服品一般		E 1 0	(借家 L-I 3 3)			V.他の役務		
2. 和服		E 2 0	(注文住宅 M-I 3 3)			1. 外食・食事宅配		V 1 0
3. 洋服			(増改築 M-I 3 3)			2. 冠婚葬祭		V 2 0
1. 洋服一般		E 3 1	4. 他の建物		I 3 4	3. 家事サービス		V 3 0
4. 子供洋服		E 3 4	4. 住宅構成材		I 4 0	4. 役務その他		V 4 0
5. 洋装下着		E 3 5	5. 住宅設備			W.内職・副業・ねずみ講		
6. 紳士・婦人洋服		E 3 6	1. 空調・冷暖房・給湯設備		I 5 1	1.5. 内職・副業一般		W 1 5
4. 身の回り品			2. 衛生設備		I 5 2	3. 自動販売機		W 3 0
1. 履物		E 4 1	3. 屋外装備品		I 5 3	4. 内職・副業		W 4 0
2. かばん		E 4 2	4. 他の住宅設備		I 5 4	5. 無限連鎖講		W 5 0
3. アクセサリー		E 4 3	J.他の商品		J 0 0	X.他の行政サービス		X 0 0
4. 他の身の回り品		E 4 4	K.クリーニング		K	Z.他の相談		
5. 生地・糸類		E 5 0	L.レンタル・リース・貸借		L	1. 消費者運動		Z 1 0
6. 他の被服品		E 6 0	M.工事・建築・加工		M	(消費者問題一般)		
F.保健衛生品			N.修理・補修		N	2. 家庭管理		Z 2 0
1. 保健衛生品一般		F 1 0	O.管理・保管		O	3. 健康管理		Z 3 0
2. 医薬品		F 2 0	P.役務一般		P 0 0	4. 相隣関係		Z 4 0
3. 医療用具		F 3 0	Q.金融・保険サービス			5. 慣習・しきたり		Z 5 0
4. 化粧品		F 4 0	1. 金融・保険一般		Q 1 0	6. 婚姻		Z 6 0
5. 理美容器具・用品		F 5 0	2. 生命保険		Q 2 0	7. 相続		Z 7 0
			3. 損害保険		Q 3 0	8. 相談その他		Z 8 0
			3.5. その他の保険		Q 3 5			

A～J「商品」 K～O「商品関連役務」（網掛け部分） P～X「役務（サービス）」

Z 「他の相談」

(参考3) 販売方法・手口一覧

区 分	内 容
架空請求	利用した覚えのないサイト利用料等を請求される商法
電子商取引	インターネット通販等、インターネットを介して行う取引
身分詐称(かたり商法)	あたかも公的機関や有名企業の職員、関係者であるかのように装い売りつける商法
家庭訪販	販売員が消費者の家庭を訪問し、商品・サービスを販売するもの
電話勧誘	販売員が消費者の家庭等へ電話で勧誘し、商品・サービスを販売するもの
無料商法	「無料サービス」、「無料体験」等、「無料」であることを強調して勧誘し、最終的に商品やサービスを購入させる商法
ワンクリック請求	パソコンや携帯電話でアダルトサイト等にアクセスしたところ、いきなり「登録完了」等と表示され、高額な料金を請求される商法
利殖商法	「値上がり確実」、「必ず儲かる」等、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法
サイドビジネス商法	「内職・副業(サイドビジネス)になる」、「脱サラできる」等をセールストークに、何らかの契約をさせる商法
点検商法	「点検に来た」と言い来訪し、「工事をしないと危険」等と、事実と異なることを言っ て商品やサービス等を契約させる商法
二次被害	一度、被害を受けた消費者を再び勧誘し被害を与えるもの
販売目的隠匿	意図的に販売目的を説明せず不意打ち的に契約をさせようとする販売方法
次々販売	一人の消費者に次から次に契約させる販売方法
テレビショッピング	テレビを広告媒体とした通信販売
原野商法	ほとんど無価値で値上がりの見込みのない土地を値上がりするように偽って売り つける手法
紹介販売	商品・サービスを購入した人に、知人等他の人を紹介させて販売を拡大する販売シ ステム
アポイントメントセールス	「景品が当たった」等と販売目的を隠し、あるいは「特別に選ばれた」等と有利な条件を 強調して電話等で喫茶店や営業所等へ呼び出し、商品・サービスを契約させる商法
ネガティブ・オプション	商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、支払わなければならないと勘 違いして支払うことを狙った商法
当選商法	「当選した」、「あなたが選ばれた」等と特別な有利性を強調して消費者に近づき、商 品やサービスを販売する商法
カタログ通販	カタログやパンフレットを広告媒体とした通信販売
劇場型勧誘	複数の登場人物が次々現れ、まるで演劇のようにそれぞれの役割を演じて消費者を だまそうとする手口
景品付販売	「契約をすれば景品を付ける」等、景品を付けることを販売勧誘の手段にしている商 法
展示販売	展示会や博覧会と称して、一定期間仮設店舗等の会場で商品を販売するもの
アンケート商法	「アンケートに答えて」、「アンケートをとるだけ」等と言って消費者の警戒心を解かせ て売りつける商法
キャッチセールス	駅や繁華街の路上で呼び止めて喫茶店や営業所に連れて行き、応じるまで解放し ない雰囲気の中で商品・サービスの契約をさせるもの

（参考４）神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内

平成31年４月１日現在

市町村	相談窓口		相談日	相談時間	住 所	電話番号
横浜市	横浜市消費生活総合センター 〔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 ゆめおおおかオフィスタワー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）によりセンターまたは市内18区役所で行います。					
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16:00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		
相模原市南消費生活センター		月～金	9:00～12:00、13:00～16:00			
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	平塚市に在住・在勤・ 在学の方及び大磯町、 二宮町に在住の方	月～金	9:30～16:00	平塚市津開町9番1号 平塚市役所本館1階105番窓口	0463-21-7530
鎌倉市	鎌倉市消費生活センター		月～金	9:30～16:00	鎌倉市御成町18-10 鎌倉市役所内	0467-24-0077
藤沢市	藤沢市消費生活センター		月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	藤沢市朝日町1番地の1 本庁舎4階	0466-50-3573
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	小田原市欽産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）		木 （祝・休日の際は、翌平日）	9:30～12:00、13:00～15:30	三浦市城山町1-1 三浦市役所内	046-882-1111（代）
秦野市	秦野市消費生活センター		月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	秦野市桜町1-3-2 秦野市役所 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、13:00～16:00 （偶数月第2水曜日は13:00～16:00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 に在住・在勤の方	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	三浦郡葉山町堀内2135 葉山町役場内	046-876-1111（代）
寒川町	寒川町町民部町民窓口課 （消費生活相談） 〔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（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 大磯町役場内	0463-61-4100（代）
二宮町	二宮町地域政策課 〔職員が対応〕		月～金	8:30～17:15	中郡二宮町二宮961 二宮町役場内	0463-71-3311（代）
中井町	中井町産業振興課 〔職員が対応〕		月～金	8:30～17:15	足柄上郡中井町比奈産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〕	中井町、大井町、松 田町、山北町、開成 町に在住・在勤の方 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 大井町役場内	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 松田町役場内	0465-83-1228
山北町	山北町商工観光課 〔職員が対応〕		月～金	8:30～17:15	足柄上郡山北町山北1301-4 山北町役場内	0465-75-3646
開成町	開成町産業振興課 〔職員が対応〕		月～金	8:30～17:15	足柄上郡開成町延沢773 開成町役場内	0465-84-0317
箱根町	箱根町総務防災課 〔職員が対応〕	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 できます。	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	愛川町住民課住民相談班（消費生活相談）		月・木	10:00～12:00、13:00～15:00	愛甲郡愛川町角田251番地1 愛川町役場内	046-285-2111（代）
清川村	◆清川村にお住まいの方は、 上記厚木市消費生活センターをご利用ください。			清川村の 消費生活主管	◇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（2019年4月21日、6月16日、8月18日、10月27日、12月15日、2020年2月16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。

不安や疑問に思ったら、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！）

身近な消費生活相談窓口につながります。



神奈川県

くらし安全防災局くらし安全部消費生活課（かながわ中央消費生活センター）
横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 〒221-0835 電話(045)312-1121（代表）