

令和元年度
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2年8月

本データ集は、令和元年度に神奈川県内の消費生活センター等で受け付け、令和2年6月30日までに「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」のデータベースに登録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30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 令和元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分布（前年度比較）	5
(3) 前年度と比べ増加率が高い品目分布（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）の苦情相談	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）の苦情相談	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	41
（参考2）商品・役務等別分類	42
（参考3）販売方法・手口一覧	43
（参考4）神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内	44

I 令和元年度の消費生活相談概況

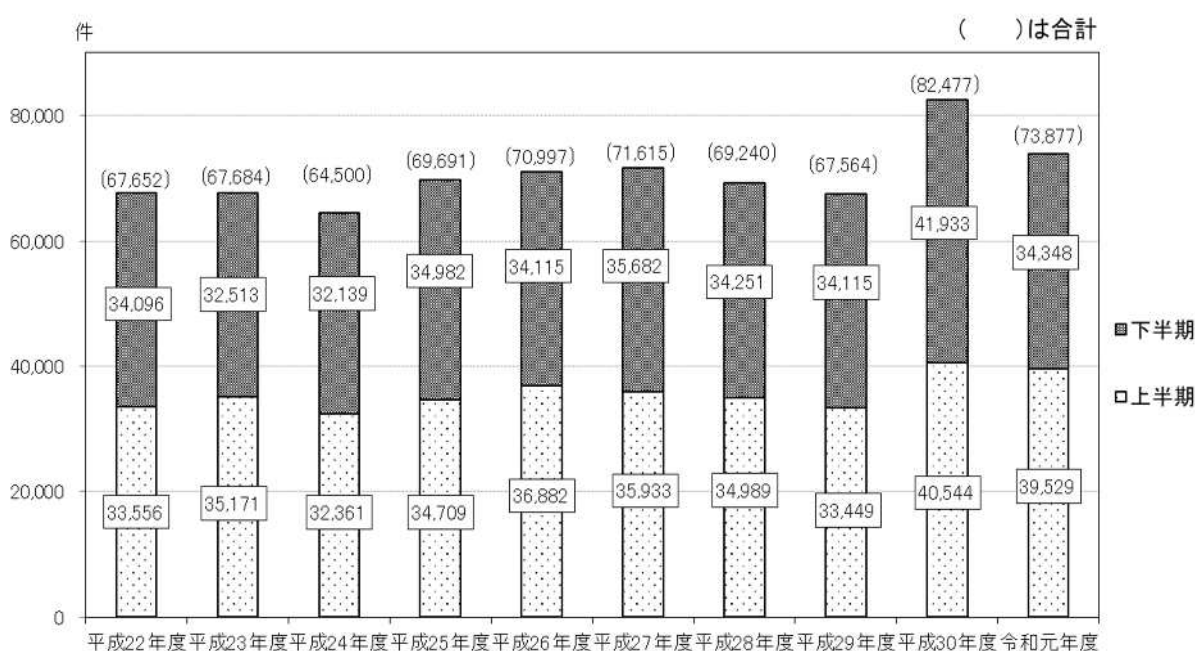
1 消費生活相談件数

○ 令和元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、73,877 件（県 15,295 件、市町村 58,582 件）で、前年度（82,477 件）と比べ 8,600 件（10.4%）減少しています。

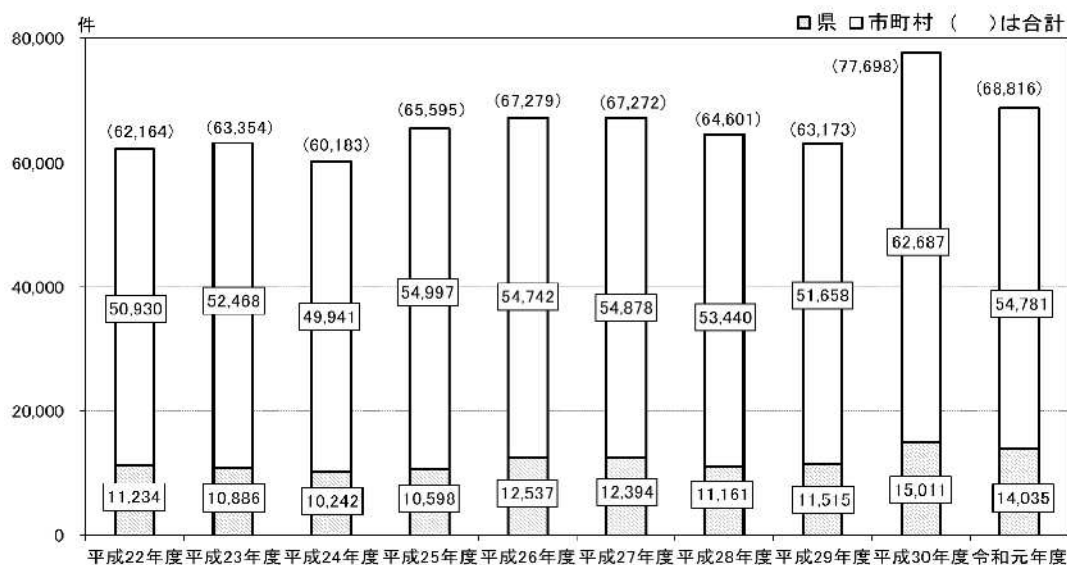
○ 内訳は、「苦情」が 68,816 件で、前年度（77,698 件）と比べ 8,882 件（11.4%）減少、「問合せ」が 5,061 件で、前年度（4,779 件）と比べ 282 件（5.9%）増加となっており、「苦情」が相談全体の 9 割以上（93.1%）を占めています。

○ 「苦情」の相談方法をみると、電話によるものが 61,200 件、来訪によるものが 7,401 件、文書によるものが 215 件で、電話によるものが苦情相談件数の約 9 割（88.9%）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	令和元年度			平成30年度 合計(B)	対前年度比 (A/B)
	苦情	問合せ	計(A)		
横 浜 市	18,413	1,007	19,420	22,065	88.0 %
川 崎 市	9,246	755	10,001	10,489	95.3 %
相模原市	5,915	550	6,465	7,195	89.9 %
横須賀市	3,166	147	3,313	3,883	85.3 %
平 塚 市	2,422	234	2,656	2,926	90.8 %
鎌 倉 市	1,817	62	1,879	2,043	92.0 %
藤 沢 市	2,869	176	3,045	3,289	92.6 %
小田原市	1,297	159	1,456	1,943	74.9 %
茅ヶ崎市	1,504	114	1,618	1,796	90.1 %
逗 子 市	241	15	256	289	88.6 %
三 浦 市	61	3	64	121	52.9 %
秦 野 市	909	104	1,013	1,252	80.9 %
厚 木 市	1,510	94	1,604	2,012	79.7 %
大 和 市	1,596	76	1,672	1,991	84.0 %
伊勢原市	697	44	741	772	96.0 %
海老名市	959	44	1,003	1,319	76.0 %
座 間 市	803	97	900	1,045	86.1 %
南足柄市	561	69	630	828	76.1 %
綾 瀬 市	478	34	512	693	73.9 %
葉 山 町	42	2	44	47	93.6 %
寒 川 町	154	8	162	203	79.8 %
愛 川 町	121	7	128	206	62.1 %
市町村計	54,781	3,801	58,582	66,407	88.2 %
県	14,035	1,260	15,295	16,070	95.2 %
総 合 計	68,816	5,061	73,877	82,477	89.6 %

(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(P41)参照)

(Ⅰ－表2)相談者の居住地別苦情相談件数

単位:件

居住地 受付センター等	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	17,952	76.1%	5,643	23.9%	23,595
川崎市	9,065	85.2%	1,576	14.8%	10,641
相模原市	5,765	90.5%	604	9.5%	6,369
横須賀市	3,115	83.9%	599	16.1%	3,714
平塚市	2,007	85.9%	330	14.1%	2,337
鎌倉市	1,737	85.0%	306	15.0%	2,043
藤沢市	2,844	79.0%	754	21.0%	3,598
小田原市	1,106	79.5%	286	20.5%	1,392
茅ヶ崎市	1,422	80.4%	347	19.6%	1,769
逗子市	243	56.4%	188	43.6%	431
三浦市	67	26.4%	187	73.6%	254
秦野市	892	76.7%	271	23.3%	1,163
厚木市	1,514	83.4%	302	16.6%	1,816
大和市	1,547	76.9%	466	23.1%	2,013
伊勢原市	679	82.6%	143	17.4%	822
海老名市	942	83.1%	192	16.9%	1,134
座間市	783	79.4%	203	20.6%	986
南足柄市	315	86.5%	49	13.5%	364
綾瀬市	331	63.5%	190	36.5%	521
計	52,326	80.5%	12,636	19.5%	64,962
葉山町	44	19.7%	179	80.3%	223
寒川町	239	72.6%	90	27.4%	329
大磯町	189	81.8%	42	18.2%	231
二宮町	163	79.1%	43	20.9%	206
中井町	24	68.6%	11	31.4%	35
大井町	79	66.4%	40	33.6%	119
松田町	46	71.9%	18	28.1%	64
山北町	41	82.0%	9	18.0%	50
開成町	57	70.4%	24	29.6%	81
箱根町	46	67.6%	22	32.4%	68
真鶴町	26	66.7%	13	33.3%	39
湯河原町	98	67.6%	47	32.4%	145
愛川町	127	45.8%	150	54.2%	277
清川村	9	75.0%	3	25.0%	12
計	1,188	63.2%	691	36.8%	1,879
不明	664	63.2%	386	36.8%	1,050
県外	603	65.2%	322	34.8%	925
合 計	54,781	79.6%	14,035	20.4%	68,816

(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	令和元年度	平成30年度	前年度比	備 考
	[苦情相談件数]	[68,816]	[77,698]	88.6%	
1	商品一般	12,309	23,187	53.1%	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	5,445	8,125	67.0%	他のデジタルコンテンツ3,048※3 アダルト情報サイト1,005、出会い系サイト649等
3	健康食品	3,541	1,998	177.2%	
4	工事・建築	2,863	2,553	112.1%	屋根工事799、塗装工事417、工事・建築サービス332等
5	不動産貸借	2,834	2,725	104.0%	賃貸アパート2,393、借家175、不動産貸借サービス116等
6	化粧品	2,474	1,455	170.0%	
7	インターネット接続回線	2,110	1,828	115.4%	
8	役務その他サービス※1	1,618	1,146	141.2%	
9	携帯電話サービス	1,446	1,485	97.4%	
10	修理サービス	1,080	969	111.5%	
11	電気	787	506	155.5%	電力の小売に関するものを含む
12	四輪自動車	756	731	103.4%	
13	フリーローン・サラ金	682	765	89.2%	
14	テレビ放送サービス	582	602	96.7%	テレビ放送サービス410、衛星テレビ放送172
15	新聞	537	596	90.1%	
16	医療サービス	529	521	101.5%	
17	携帯電話	496	478	103.8%	
18	モバイルデータ通信	466	466	100.0%	
19	エステティックサービス	451	446	101.1%	脱毛エステ210、痩身エステ87、美顔エステ68等
20	相談その他※2	450	518	86.9%	
21	金融関連サービスその他	449	464	96.8%	
22	他のネット通信関連サービス	394	487	80.9%	
	社会保険	394	197	200.0%	
24	固定電話サービス	364	316	115.2%	
25	外食	357	291	122.7%	

※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てしまった等の相談

※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

※3 他のデジタルコンテンツ：「セキュリティソフト」や「情報商材」等の相談

(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分布 (前年度比較)

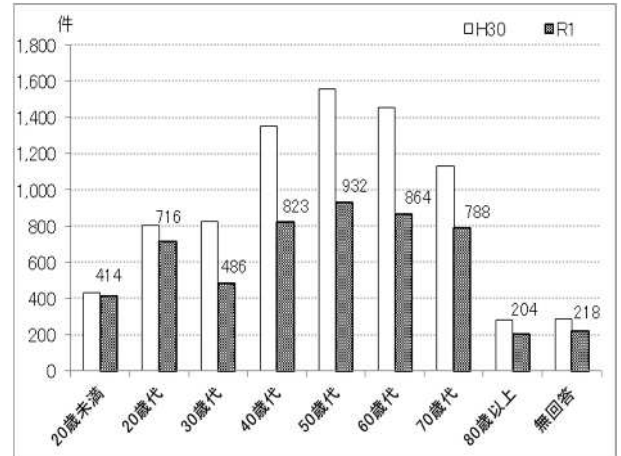
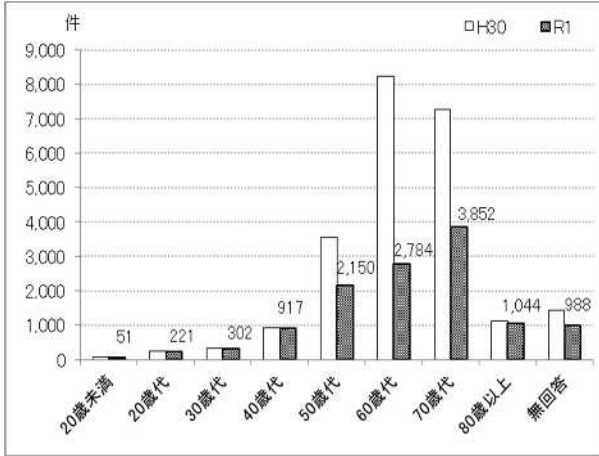
(I-図3) 上位5品目の年代別件数分布

1位 「商品一般」 12,309 件

(前年度比 46.9%減)

2位 「デジタルコンテンツ」 5,445 件

(前年度比 33.0%減)

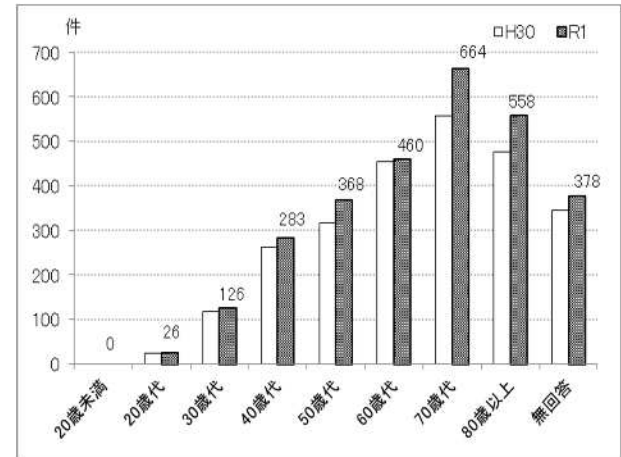
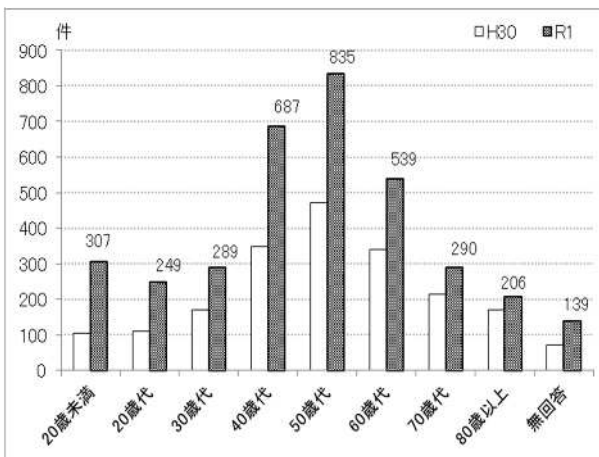


3位 「健康食品」 3,541 件

(前年度比 77.2%増)

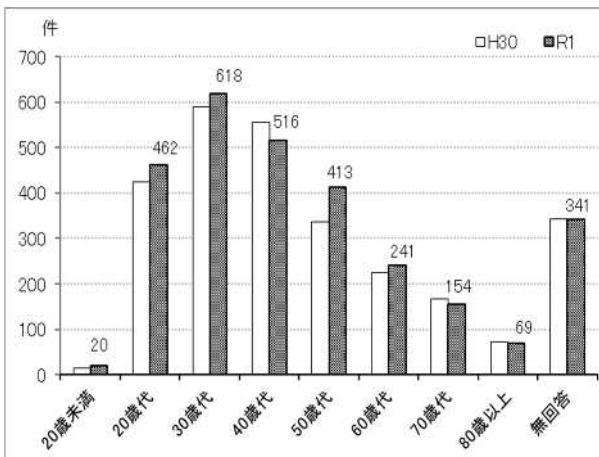
4位 「工事・建築」 2,863 件

(前年度比 12.1%増)



5位 「不動産賃貸」 2,834 件

(前年度比 4.0%増)

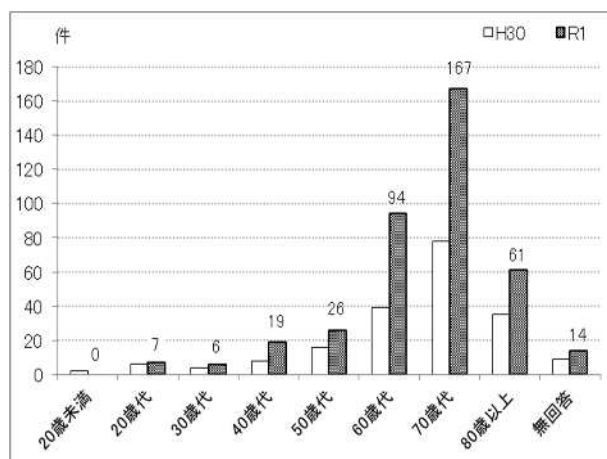


(3) 前年度と比べ増加率の高い品目分布 (前年度比較)

(I-図4) 前年度と比べ増加率の高い品目分布

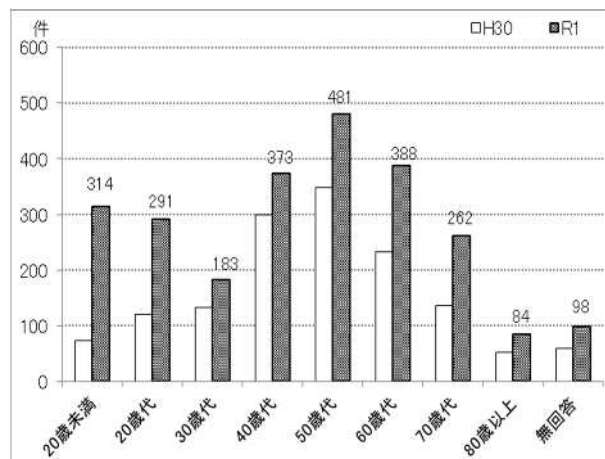
増加率1位 「社会保険」

前年度比 100.0%増 (22位 394件)



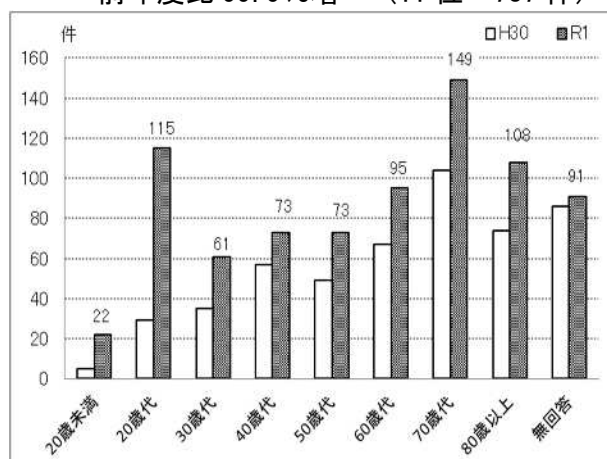
増加率3位 「化粧品」

前年度比 70.0%増 (6位 2,474件)



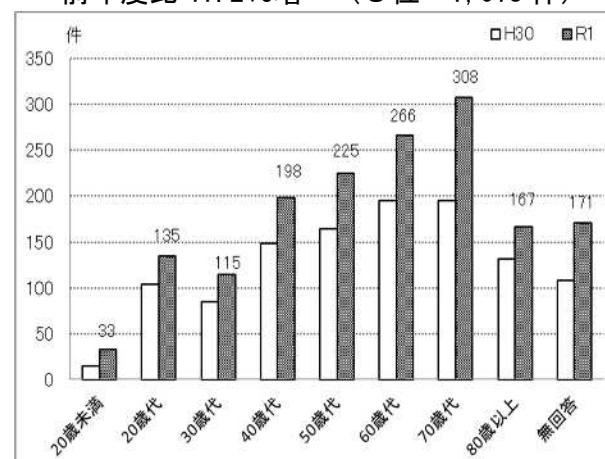
増加率4位 「電気」

前年度比 55.5%増 (11位 787件)



増加率5位 「役務その他サービス」

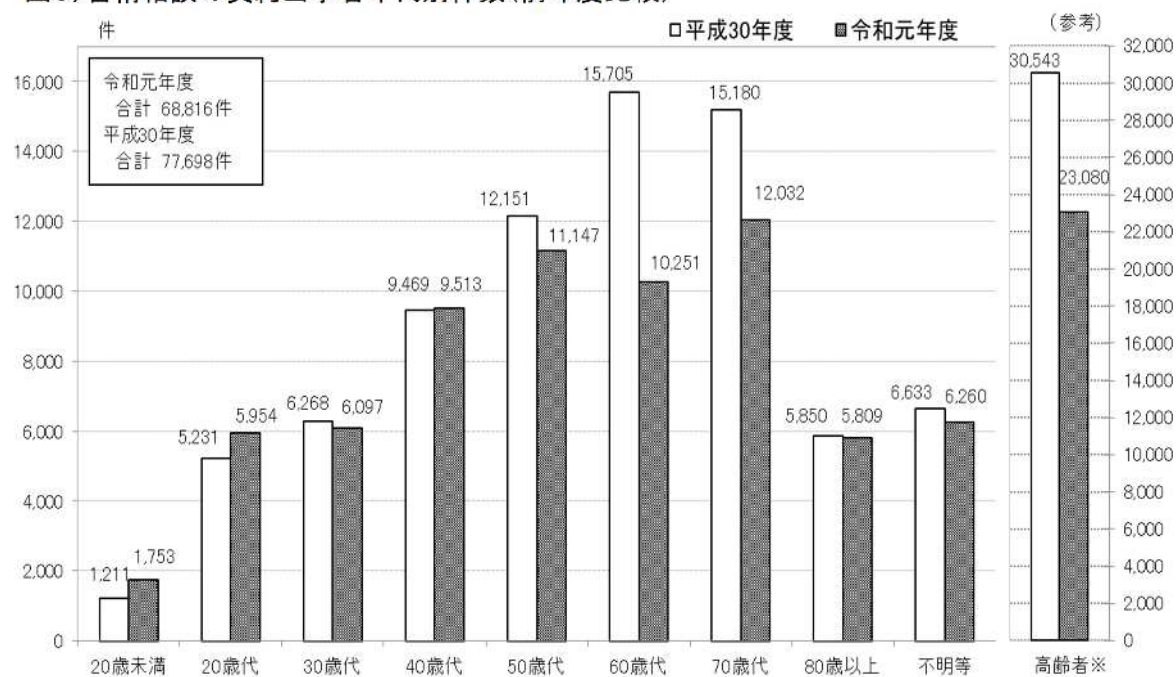
前年度比 41.2%増 (8位 1,618件)



※増加率2位の「健康食品」は前項で掲載済

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)
令和元年度	1,753	5,954	6,097	9,513	11,147	10,251	12,032	5,809	6,260	23,080
(構成比)	(2.5%)	(8.7%)	(8.9%)	(13.8%)	(16.2%)	(14.9%)	(17.5%)	(8.4%)	(9.1%)	(33.5%)
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%)

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 [1,753]	20歳代 [5,954]	30歳代 [6,097]	40歳代 [9,513]	50歳代 [11,147]	60歳代 [10,251]	70歳代 [12,032]	80歳以上 [5,809]	不明等 [6,260]	計 [68,816]
1位	デジタルコンテンツ (414)	デジタルコンテンツ (716)	不動産賃借 (618)	商品一般 (917)	商品一般 (2,150)	商品一般 (2,784)	商品一般 (3,852)	商品一般 (1,044)	商品一般 (988)	商品一般 (12,309)
2位	化粧品 (314)	不動産賃借 (462)	デジタルコンテンツ (486)	デジタルコンテンツ (823)	デジタルコンテンツ (932)	デジタルコンテンツ (864)	デジタルコンテンツ (788)	工事・建築 (558)	工事・建築 (378)	デジタルコンテンツ (5,445)
3位	健康食品 (307)	化粧品 (291)	商品一般 (302)	健康食品 (687)	健康食品 (835)	健康食品 (539)	工事・建築 (664)	インターネット接続回線 (225)	不動産賃借 (341)	健康食品 (3,541)
4位	商品一般 (51)	エステティックサービス (250)	健康食品 (289)	不動産賃借 (516)	化粧品 (481)	工事・建築 (460)	インターネット接続回線 (431)	健康食品 (206)	インターネット接続回線 (222)	工事・建築 (2,863)
5位	役務その他サービス (33)	健康食品 (249)	化粧品 (183)	化粧品 (373)	不動産賃借 (413)	化粧品 (388)	携帯電話サービス (312)	デジタルコンテンツ (204)	デジタルコンテンツ (218)	不動産賃借 (2,834)

【男性】

単位：件

年代 順位	20歳未満 [948]	20歳代 [2,980]	30歳代 [2,904]	40歳代 [3,886]	50歳代 [4,140]	60歳代 [3,932]	70歳代 [4,514]	80歳以上 [2,357]	不明等 [1,770]	計 [27,431]
1位	デジタルコンテンツ (299)	デジタルコンテンツ (348)	不動産賃借 (352)	デジタルコンテンツ (410)	デジタルコンテンツ (496)	デジタルコンテンツ (582)	デジタルコンテンツ (570)	工事・建築 (257)	商品一般 (151)	デジタルコンテンツ (3,168)
2位	化粧品 (236)	不動産賃借 (235)	デジタルコンテンツ (230)	不動産賃借 (240)	商品一般 (280)	商品一般 (326)	商品一般 (441)	商品一般 (193)	工事・建築 (124)	商品一般 (1,888)
3位	健康食品 (54)	化粧品 (206)	商品一般 (126)	商品一般 (230)	不動産賃借 (222)	インターネット接続回線 (230)	工事・建築 (329)	デジタルコンテンツ (164)	不動産賃借 (102)	不動産賃借 (1,391)
4位	商品一般 (25)	商品一般 (116)	健康食品 (96)	インターネット接続回線 (158)	健康食品 (219)	工事・建築 (229)	インターネット接続回線 (289)	インターネット接続回線 (146)	携帯電話サービス (71)	工事・建築 (1,386)
5位	役務その他サービス (24)	教養・娯楽サービスその他 (111)	四輪自動車 (94)	工事・建築 (156)	インターネット接続回線 (210)	健康食品 (172)	役務その他サービス (188)	役務その他サービス (112)	インターネット接続回線 (71)	インターネット接続回線 (1,261)

【女性】

単位：件

年代 順位	20歳未満 [781]	20歳代 [2,958]	30歳代 [3,175]	40歳代 [5,603]	50歳代 [6,987]	60歳代 [6,295]	70歳代 [7,492]	80歳以上 [3,414]	不明等 [2,013]	計 [38,718]
1位	健康食品 (250)	デジタルコンテンツ (366)	不動産賃借 (263)	商品一般 (687)	商品一般 (1,866)	商品一般 (2,455)	商品一般 (3,404)	商品一般 (848)	商品一般 (584)	商品一般 (10,149)
2位	デジタルコンテンツ (103)	エステティックサービス (237)	デジタルコンテンツ (255)	健康食品 (534)	健康食品 (615)	健康食品 (366)	工事・建築 (333)	工事・建築 (295)	不動産賃借 (81)	健康食品 (2,505)
3位	化粧品 (78)	不動産賃借 (226)	健康食品 (193)	デジタルコンテンツ (411)	デジタルコンテンツ (434)	化粧品 (308)	デジタルコンテンツ (216)	健康食品 (124)	健康食品 (69)	デジタルコンテンツ (2,154)
4位	商品一般 (25)	健康食品 (177)	商品一般 (176)	化粧品 (275)	化粧品 (397)	デジタルコンテンツ (280)	化粧品 (216)	新聞 (107)	工事・建築 (67)	化粧品 (1,583)
5位	コンサート (22)	商品一般 (104)	化粧品 (106)	不動産賃借 (275)	不動産賃借 (191)	工事・建築 (230)	健康食品 (177)	修理サービス (90)	化粧品 (53)	工事・建築 (1,278)

(I-表6)契約当事者性別・年代別苦情相談件数(前年度比較)

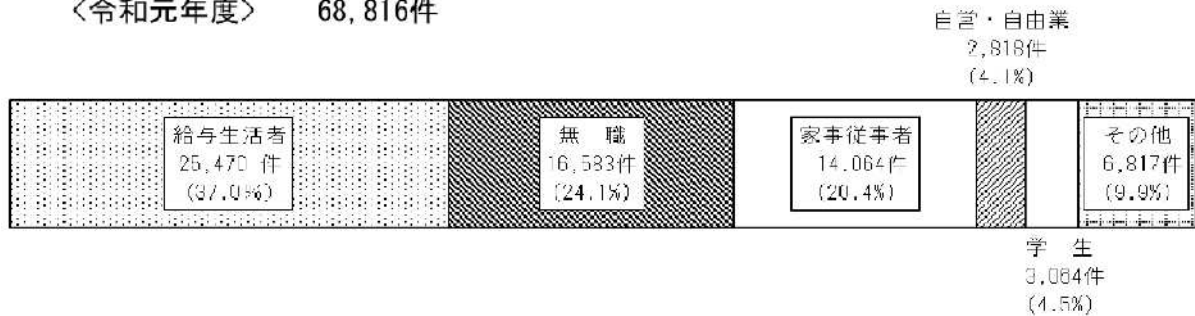
単位:件

年代		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
性別	令和元年度	948 (3.5%)	2,980 (10.9%)	2,904 (10.6%)	3,886 (14.2%)	4,140 (15.1%)	3,932 (14.3%)	4,514 (16.5%)	2,357 (8.6%)	1,770 (6.5%)	27,431 (100.0%)	39.9 %
	平成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 %
男性	前年度比	(137.0%)	(122.4%)	(100.2%)	(94.0%)	(104.3%)	(94.5%)	(101.6%)	(100.3%)	(95.2%)	(101.8%)	-
	令和元年度	781 (2.0%)	2,958 (7.6%)	3,175 (8.2%)	5,603 (14.5%)	6,987 (18.0%)	6,295 (16.3%)	7,492 (19.4%)	3,414 (8.8%)	2,013 (5.2%)	38,718 (100.0%)	56.3 %
女性	平成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 %
	前年度比	(156.2%)	(106.1%)	(94.6%)	(105.2%)	(85.6%)	(54.7%)	(70.0%)	(98.4%)	(82.8%)	(80.2%)	-
不明等	令和元年度	24 (0.9%)	16 (0.6%)	18 (0.7%)	24 (0.9%)	20 (0.7%)	24 (0.9%)	26 (1.0%)	38 (1.4%)	2,477 (92.9%)	2,667 (100.0%)	3.9 %
	平成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 %
計	前年度比	(126.3%)	(200.0%)	(150.0%)	(184.6%)	(133.3%)	(96.0%)	(81.3%)	(115.2%)	(105.7%)	(106.6%)	-
	令和元年度	1,753 (2.5%)	5,954 (8.7%)	6,097 (8.9%)	9,513 (13.8%)	11,147 (16.2%)	10,251 (14.9%)	12,032 (17.5%)	5,809 (8.4%)	6,260 (9.1%)	68,816 (100.0%)	100.0 %
	平成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 %
	前年度比	(144.8%)	(113.8%)	(97.3%)	(100.5%)	(91.7%)	(65.3%)	(79.3%)	(99.3%)	(94.4%)	(88.6%)	-

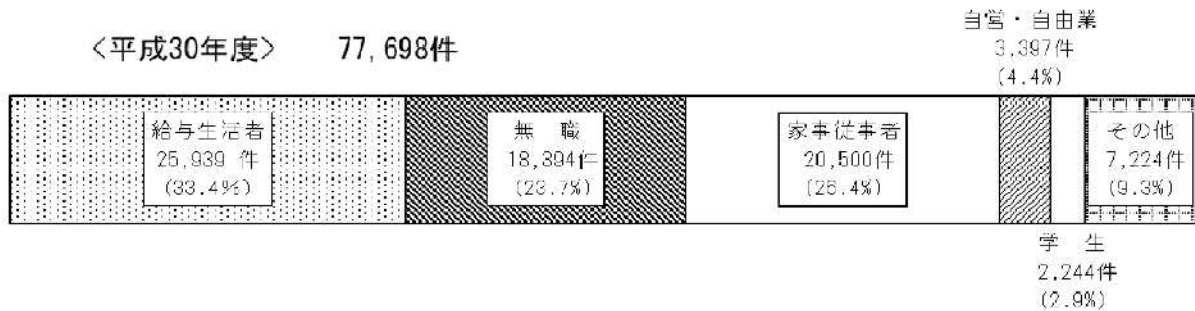
(注)年度下段のカッコ内は構成比

(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)

<令和元年度> 68,816件



<平成30年度> 77,698件



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	令和元年度		平成 30 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	68,816	(100.0%)	77,698	(100.0%)	△ 8,882	△ 11.4 %
特 殊 販 売 (店舗外販売)	33,054	48.0 %	32,604	42.0 %	450	1.4 %
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪 問 販 売	6,561	9.5 %	6,292	8.1 %	269	4.3 %
(特殊販売に占める割合)		(19.8%)		(19.3%)		
通 信 販 売	21,894	31.8 %	21,871	28.1 %	23	0.1 %
(特殊販売に占める割合)		(66.2%)		(67.1%)		
マルチ・マルチ ま が い	704	1.0 %	661	0.9 %	43	6.5 %
(特殊販売に占める割合)		(2.1%)		(2.0%)		
電 話 勧 誘 販 売	3,017	4.4 %	2,871	3.7 %	146	5.1 %
(特殊販売に占める割合)		(9.1%)		(8.8%)		
ネガティブ・オプション	165	0.2 %	149	0.2 %	16	10.7 %
(特殊販売に占める割合)		(0.5%)		(0.5%)		
訪 問 購 入	360	0.5 %	381	0.5 %	△ 21	△ 5.5 %
(特殊販売に占める割合)		(1.1%)		(1.2%)		
その他無店舗販売	353	0.5 %	379	0.5 %	△ 26	△ 6.9 %
(特殊販売に占める割合)		(1.1%)		(1.2%)		
店 舗 購 入	14,328	20.8 %	14,701	18.9 %	△ 373	△ 2.5 %
不 明 ・ 無 関 係	21,434	31.1 %	30,393	39.1 %	△ 8,959	△ 29.5 %

(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日以上での展示販売

(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】

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
訪問購入	54.2%	195	360
電話勧誘販売	51.3%	1,547	3,017
訪問販売	49.3%	3,237	6,561
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	30.9%	51	165
通信販売	21.8%	4,782	21,894
マルチ・マルチまがい	9.2%	65	704

【若者】

単位: 件

主な特殊販売※1	若者の占める割合	若者※2	全体
マルチ・マルチまがい	64.2%	452	704
通信販売	16.3%	3,571	21,894
訪問販売	10.7%	701	6,561
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	8.5%	14	165
電話勧誘販売	4.5%	135	3,017
訪問購入	2.5%	9	360

※1「その他無店舗」「不明・無関係」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・無関係」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]	令和元年度 [6,561]	平成30年度 [6,292]	前年度比 104.3%
1	工事・建築	1,555	1,350	115.2%
2	修理サービス	484	388	124.7%
3	新聞	437	487	89.7%
4	テレビ放送サービス	360	386	93.3%
5	電気	337	125	269.6%
6	役務その他サービス	267	230	116.1%
7	インターネット接続回線	205	211	97.2%
8	駆除サービス	132	122	108.2%
9	給湯システム	129	148	87.2%
10	普通生命保険	121	69	175.4%

(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]	令和元年度 [21,894]	平成30年度 [21,871]	前年度比 100.1%
1	デジタルコンテンツ	4,690	7,388	63.5%
2	健康食品	3,148	1,687	186.6%
3	化粧品	2,253	1,235	182.4%
4	商品一般	1,150	2,105	54.6%
5	役務その他サービス	818	451	181.4%

(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]	元年度 [704]	30年度 [661]	前年度比 106.5%
1	他の内職・副業	98	87	112.6%
2	健康食品	84	62	135.5%
3	教養・娯楽サービスその他	72	38	189.5%
4	教養娯楽教材	58	42	138.1%
5	ファンド型投資商品	53	58	91.4%
6	デジタルコンテンツ	48	50	96.0%
	化粧品	48	62	77.4%

(Ⅰ－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]	令和元年度 [3,017]	平成30年度 [2,871]	前年度比 105.1%
1	インターネット接続回線	1,176	940	125.1%
2	電気	177	148	119.6%
3	固定電話サービス	150	119	126.1%
4	デジタルコンテンツ	149	121	123.1%
5	商品一般	142	132	107.6%

(Ⅰ－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]	令和元年度 [165]	平成30年度 [149]	前年度比 110.7%
1	商品一般	25	29	86.2%
2	健康食品	15	14	107.1%
3	他の理美容用具	11	1	1100.0%
	化粧品	11	7	157.1%

(Ⅰ－表 14)「訪問購入」の苦情相談上位品目(前年度比較)

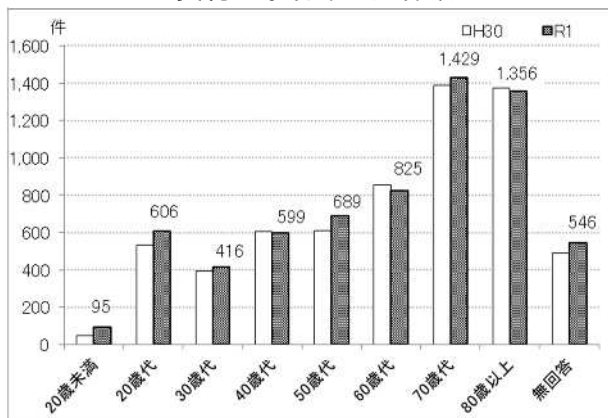
順位	品 目 [相談総件数]	令和元年度 [360]	平成30年度 [381]	前年度比 94.5%
1	商品一般	58	51	113.7%
2	指輪	22	31	71.0%
3	四輪自動車	21	17	123.5%
4	アクセサリ	20	34	58.8%
5	ネックレス	17	20	85.0%

(Ⅰ－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]	令和元年度 [353]	平成30年度 [379]	前年度比 93.1%
1	工事・建築	22	4	550.0%
2	パーキング	15	23	65.2%
	役務その他サービス	15	12	125.0%

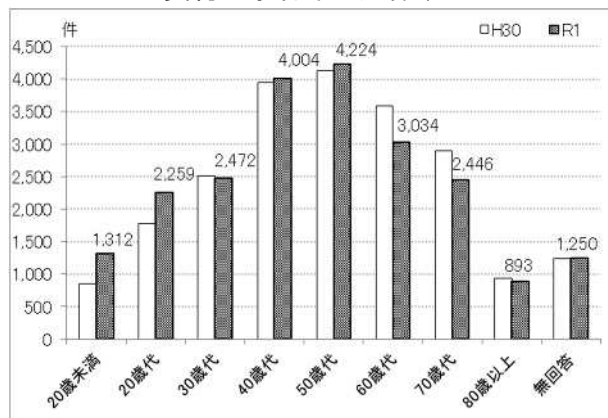
(I - 図7)「訪問販売」

契約当事者年代別件数



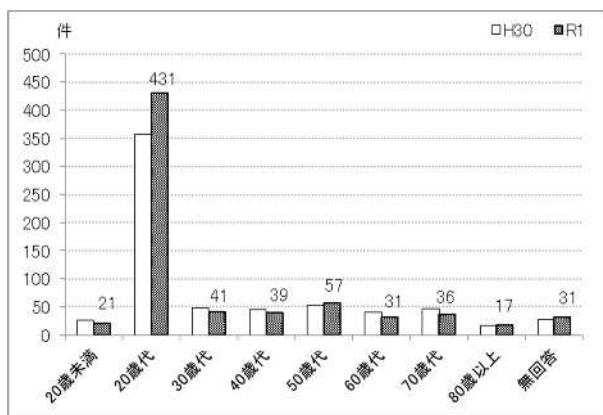
(I - 図8)「通信販売」

契約当事者年代別件数



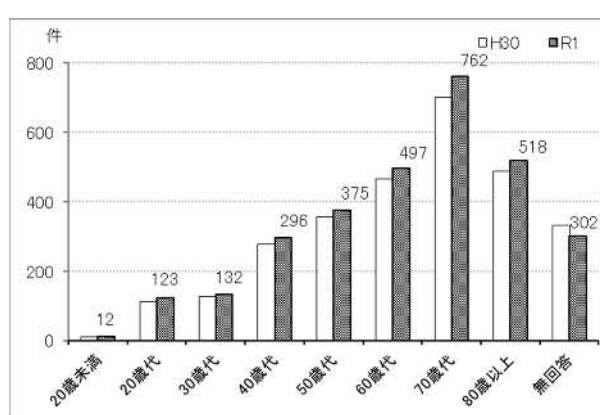
(I - 図9)「マルチ・マルチまがい」

契約当事者年代別件数



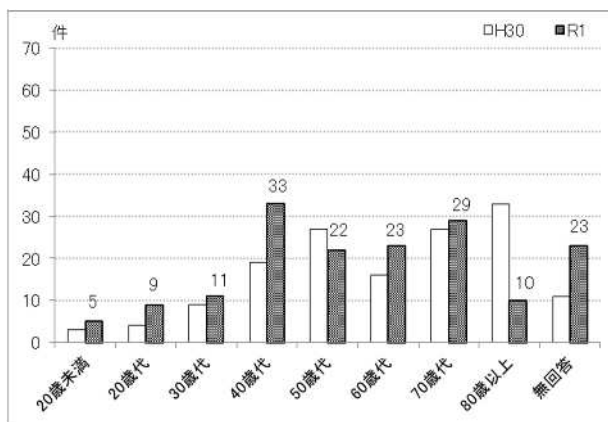
(I - 図10)「電話勧誘販売」

契約当事者年代別件数



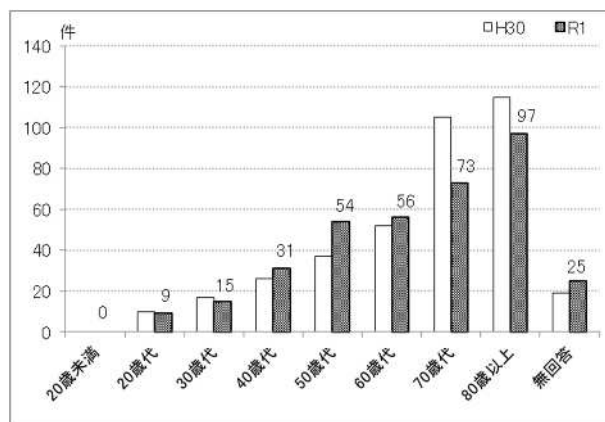
(I - 図11)「ネガティブ・オプション」

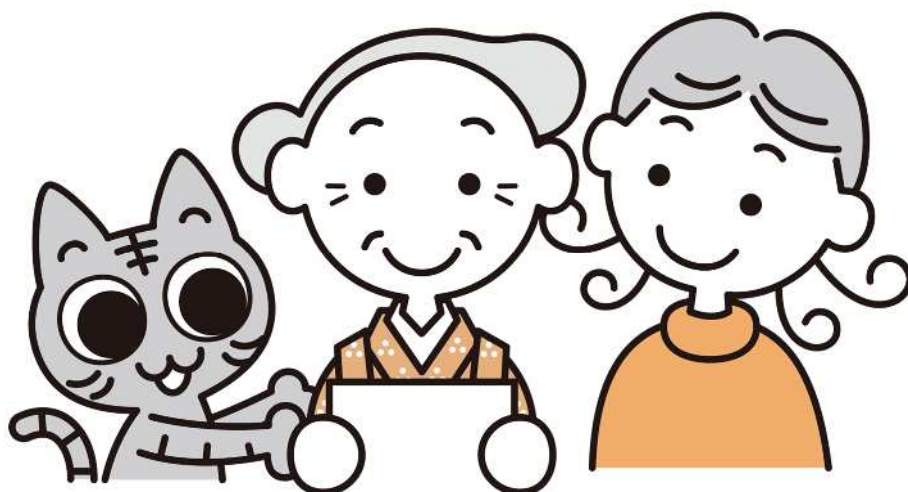
契約当事者年代別件数



(I - 図12)「訪問購入」

契約当事者年代別件数



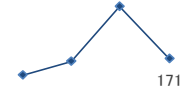
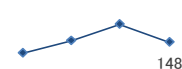


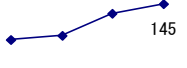
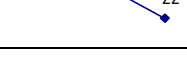
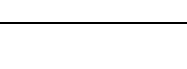
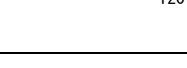
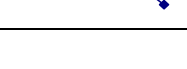
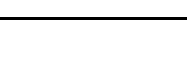
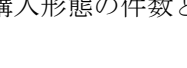
悪質な訪問販売 撲滅！ かながわ宣言

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

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 (H28=100)
			性別	件数		平均既支払額	
1	電子商取引	18,179 (17,186)	男性	8,275	①デジタルコンテンツ4,262 ②健康食品2,909 ③化粧品2,058	12万2千円	
		105.8%	女性	9,432		5万5千円	
2	架空請求	10,691 (23,782)	男性	1,284	①商品一般9,295 ②デジタルコンテンツ1,038 ③他の理美容用具117	49万1千円	
		45.0%	女性	9,361		3万7千円	
3	家庭訪販	5,489 (5,398)	男性	2,514	①工事・建築1,399 ②新聞389 ③修理サービス383	161万9千円	
		101.7%	女性	2,837		67万7千円	
4	電話勧誘	4,461 (4,608)	男性	2,105	①インターネット接続回線1,232 ②商品一般361 ③デジタルコンテンツ247	126万4千円	
		96.8%	女性	2,082		52万3千円	
5	身分詐称	2,943 (9,712)	男性	733	①商品一般1,825 ②デジタルコンテンツ279 ③インターネット接続回線165	32万6千円	
		30.3%	女性	2,139		5万7千円	
6	無料商法	1,801 (1,647)	男性	669	①デジタルコンテンツ416 ②健康食品347 ③工事・建築118	30万6千円	
		109.4%	女性	1,024		6万9千円	
7	サイドビジネス商法	992 (1,070)	男性	502	①デジタルコンテンツ309 ②他の内職・副業174 ③教養・娯楽サービスその他82	56万5千円	
		92.7%	女性	487		38万6千円	
8	ワンクリック請求	969 (1,280)	男性	716	①デジタルコンテンツ942 ②商品一般9 ③司法書士6	29万7千円	
		75.7%	女性	247		2万2千円	
9	点検商法	816 (771)	男性	385	①工事・建築436 ②修理サービス73 ③役務その他サービス55	93万8千円	
		105.8%	女性	407		20万9千円	
10	利殖商法	739 (1,099)	男性	433	①デジタルコンテンツ167 ②ファンド型投資商品163 ③他のデリバティブ取引50	373万9千円	
		67.2%	女性	299		241万6千円	
11	販売目的隠匿	575 (561)	男性	291	①工事・建築57 ②デジタルコンテンツ41 ③インターネット接続回線38	162万9千円	
		102.5%	女性	273		36万3千円	
12	テレビショッピング	506 (499)	男性	168	①化粧品68 ②健康食品59 ③ふとん類38	3万円	
		101.4%	女性	333		2万円	
13	次々販売	408 (516)	男性	145	①工事・建築99 ②デジタルコンテンツ77 ③ふとん類16	390万2千円	
		79.1%	女性	252		277万6千円	

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 (H28=100)
			性別	件数		平均既支払額	
14	紹介販売	407 (372) 109.4%	男性	223	①教養・娯楽サービスその他64 ②他の内職・副業45 ③ファンド型投資商品40	101万2千円	
			女性	177		71万2千円	
15	ネガティブ・オプション	395 (319) 123.8%	男性	145	①商品一般78 ②健康食品29 ③他の理美容用具25	36万6千円	
			女性	215		1千円	
16	アポイントメントセールス	297 (296) 100.3%	男性	163	①デジタルコンテンツ45 ②タレント・モデル養成教室27 ③教養・娯楽サービスその他27	136万7千円	
			女性	133		55万1千円	
17	二次被害	229 (626) 36.6%	男性	120	①商品一般54 ②山林43 ③デジタルコンテンツ20	400万7千円	
			女性	109		253万1千円	
18	当選商法	207 (254) 81.5%	男性	94	①デジタルコンテンツ73 ②商品一般35 ③携帯電話27	73万1千円	
			女性	113		59万8千円	
19	カタログ通販	195 (195) 100.0%	男性	56	①商品一般21 ②音響・映像機器9 ③健康食品9	6万5千円	
			女性	128		5万4千円	
20	景品付販売	177 (176) 100.6%	男性	72	①新聞130 ②インターネット接続回線7 ③モバイルデータ通信3 ③健康食品3	40万3千円	
			女性	99		1万2千円	
21	劇場型勧誘	135 (216) 62.5%	男性	36	①商品一般44 ②ファンド型投資商品15 ③株13	260万8千円	
			女性	95		110万5千円	
22	アンケート商法	118 (126) 93.7%	男性	67	①商品一般16 ②健康食品12 ③ネックレス7 ③携帯電話7 ③相談その他7	254万3千円	
			女性	49		16万円	
23	展示販売	96 (107) 89.7%	男性	18	①着物類16 ②ネックレス9 ③頭髪用具7 ③パソコン7	166万3千円	
			女性	77		101万6千円	
24	原野商法	87 (361) 24.1%	男性	53	①山林44 ②土地14 ③役務その他サービス6	360万9千円	
			女性	34		303万6千円	
25	キャッチセールス	82 (86) 95.3%	男性	34	①エステティックサービス22 ②祈とうサービス5 ③他の理美容用具4 ③複合サービス会員4 ③モバイルデータ通信4	103万4千円	
			女性	48		33万3千円	

- (注) 1 グラフは平成28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(P43)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30年度件数
骨折	2		1		3			1				1	1				1		4	5	2			21	2.0%	26
脱臼・捻挫	2				2								1							3			1	9	0.8%	0
切断			2																					2	0.2%	1
擦過傷・挫傷・打撲傷	1		8		9	4	2	4					2	1			2		4	20	3		1	61	5.7%	60
刺傷・切傷		6	6		4	4	2	1	1				1		1	1			1	7	5			40	3.8%	38
頭蓋(内)損傷																								0	0.0%	2
内臓損傷																								0	0.0%	0
神経・脊髄の損傷		1	1		1							1					1		3	7				15	1.4%	34
筋・腱の損傷			1																2	2				5	0.5%	9
窒息																								0	0.0%	0
感覚機能の低下						1	1													4				6	0.6%	6
熱傷		1	7		1	4	2					1						1	18	3				38	3.6%	56
凍傷																				1				1	0.1%	0
皮膚障害		51	7	1	7	224	1					6	1	2					6	44				350	32.9%	235
感電障害																								0	0.0%	1
中毒		1		1		1															3			6	0.6%	16
呼吸器障害		5	10			2	3					5	4		1					2	1			33	3.1%	26
消化器障害		193	5			3			1			2							1	9	8			222	20.9%	123
その他の傷病及び諸症状	1	40	33	1	1	29	11	1	13		1	15	3				1		6	77	7			240	22.6%	195
不明		3	2			1	1					1	1			1				5				15	1.4%	18
計	6	301	83	3	28	273	23	7	15	0	1	32	14	3	2	2	5	0	28	204	32	0	2	1064	100.0%	846
割合	0.6%	28.3%	7.8%	0.3%	2.6%	25.7%	2.2%	0.7%	1.4%	0.0%	0.1%	3.0%	1.3%	0.3%	0.2%	0.2%	0.5%	0.0%	2.6%	19.2%	3.0%	0.0%	0.2%	100.0%	—	—
平成30年度件数	15	189	72	1	28	171	19	18	9	0	0	28	10	0	2	2	3	0	27	212	40	0	0	846	—	—

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 ー表 18)危険内容の商品・役務等別苦情相談件数

単位：件

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・ 貴借	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30年度件数
火災			4				2	1	1				1												9	4.7%	3
発火・引火		1	4		1	2	7		1																16	8.3%	17
発煙・火花		1	5			4	8						2												20	10.4%	32
過熱・こげる		1	10			2	9	1	1						1			2							27	14.1%	46
ガス爆発																									0	0.0%	0
ガス漏れ																									0	0.0%	2
点火・燃焼・ 消火不良			1				1		1																3	1.6%	2
漏電・電波等の 障害			1																						1	0.5%	1
燃料・液漏れ等			1	1		1		2																	5	2.6%	4
化学物質 による危険																					1				1	0.5%	1
破裂			2			1							1		1										5	2.6%	9
破損・折損			9		1	2	2	4						1											19	9.9%	32
部品脱落			4					3																	7	3.6%	9
機能故障			1					13					1		4						1				20	10.4%	24
転落・転倒・ 不安定	1		2											1				1							5	2.6%	6
バリ・鋭利																									0	0.0%	1
操作・使用性の 欠落		1	1				1	2																	5	2.6%	5
腐敗・変質		2																				1			3	1.6%	3
異物の混入		12					1							1								1			15	7.8%	31
異物の侵入						1	1																		2	1.0%	0
その他	1	2	8			2	1	5	1				3	2	1						3				29	15.1%	18
不明																									0	0.0%	0
計	2	20	53	1	2	15	33	31	5	0	0	8	5	7	0	0	0	3	0	0	5	2	0	0	192	100.0%	246
割合	1.0%	10.4%	27.6%	0.5%	1.0%	7.8%	17.2%	16.1%	2.6%	0.0%	0.0%	4.2%	2.6%	3.6%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	2.6%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	—	—	
平成30年度件数	0	36	83	9	4	6	35	41	10	0	0	4	1	6	1	0	3	0	1	2	3	0	1	246	—	—	

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(令和2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	令和 元年度	7,328 件	12,153 件	8,767 件	2,847 件	683 件	31,778 件	1,029
		(23.1%)	(38.2%)	(27.6%)	(9.0%)	(2.1%)	(100.0%)	
	平成 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%)	
	前年度比	(110.1%)	(123.9%)	(94.9%)	(95.5%)	(80.0%)	(107.6%)	(80.9%)
既支払額	令和 元年度	5,288 件	5,372 件	3,885 件	1,239 件	263 件	16,047 件	729
		(33.0%)	(33.5%)	(24.2%)	(7.7%)	(1.6%)	(100.0%)	
	平成 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%)	
	前年度比	(121.0%)	(108.0%)	(104.4%)	(80.1%)	(79.0%)	(107.4%)	(73.0%)

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

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)

(令和2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	令和元年度		平成30年度	
	金額	件数	金額	件数
契約購入金額 (A)	32,687,840	31,778	37,558,330	29,537
既支払額 (B)	11,699,261	16,047	14,915,020	14,946
救済金額 (C)	3,010,501	6,311	3,117,126	6,904
回復額	1,328,366	3,588	1,136,897	3,299
回復額 (クーリング・オフ額)	1,122,545	1,127	955,662	1,139
未然防止額	559,590	1,596	1,024,567	2,466
C / A	9.2%	19.9%	8.3%	23.4%
契約購入金額が判明しているもの 1 件あたりの救済金額	95		106	

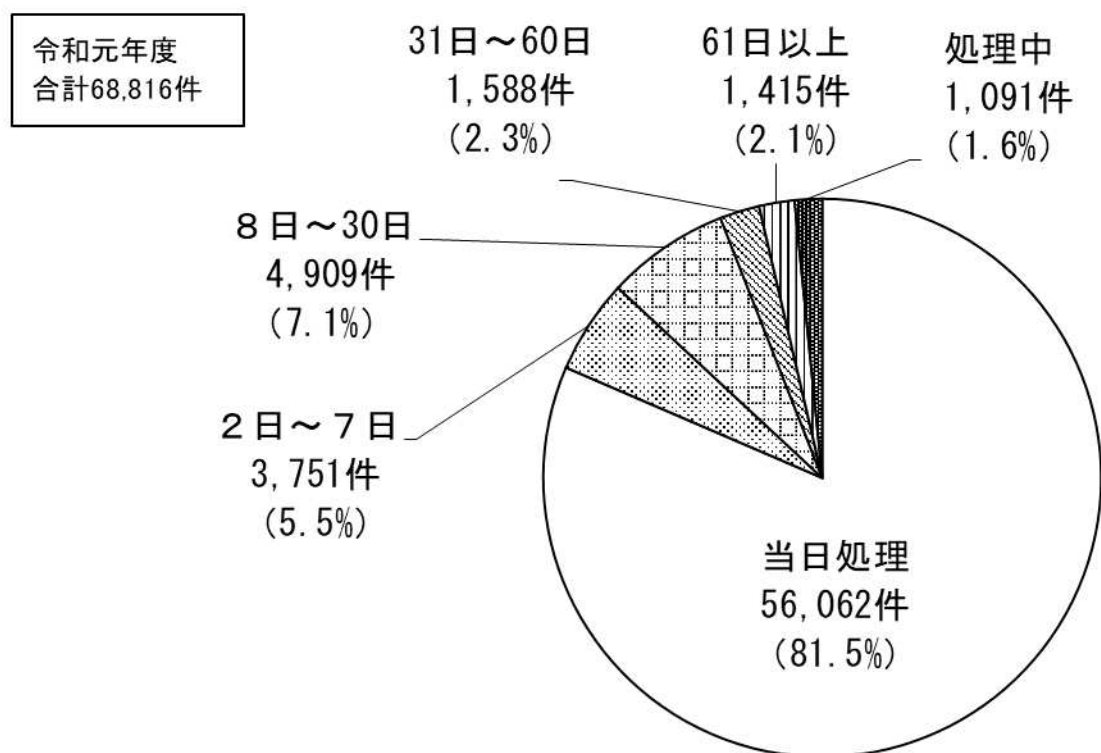
※回復額：消費生活センター等に相談した結果、既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金され、又は、支払いを免除された金額

※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。)

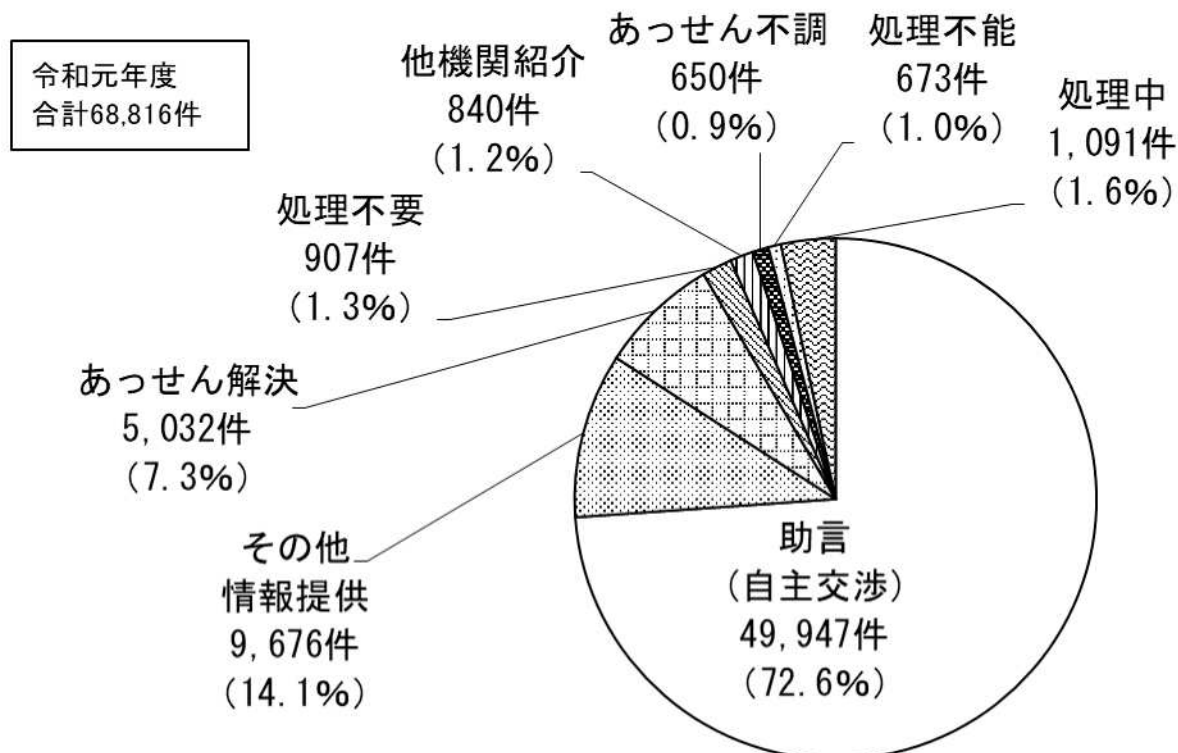
※未然防止額：契約・申込をする前に消費生活センター等に相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額(「架空請求」や「ワンクリック請求」に関するものを含む。)

9 処理状況

(I-図 13) 苦情相談処理日数(令和2年3月31日現在)



(I-図 14) 苦情相談処理結果状況(令和2年3月31日現在)



10 契約当事者の地域別苦情相談状況

(I ー 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(令和元年度)	23,044	10,407	6,134	6,575	10,277	6,591	2,339	3,449	68,816
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
前年度比	89.3%	93.9%	87.8%	87.7%	87.6%	80.7%	72.7%	107.7%	
令和元年度の構成比	33.5%	15.1%	8.9%	9.6%	14.9%	9.6%	3.4%	5.0%	－
苦情相談のうち65歳以上の相談(令和元年度)	7,312	2,826	2,214	2,880	3,860	2,485	959		22,536
65歳以上の構成比	31.7%	27.2%	36.1%	43.8%	37.6%	37.7%	41.0%		32.7%

(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 I ー 表2の件数とは一致しない。

「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 ー 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		
	23,044	(構成比)		10,407	(構成比)		6,134	(構成比)		6,575	(構成比)
商品一般	3,140	13.6%	商品一般	1,568	15.1%	商品一般	1,339	21.8%	商品一般	1,392	21.2%
デジタルコンテンツ	1,921	8.3%	デジタルコンテンツ	895	8.6%	デジタルコンテンツ	483	7.9%	デジタルコンテンツ	450	6.8%
健康食品	1,267	5.5%	健康食品	571	5.5%	健康食品	305	5.0%	工事・建築	354	5.4%
不動産貸借	997	4.3%	不動産貸借	542	5.2%	工事・建築	227	3.7%	健康食品	323	4.9%
工事・建築	963	4.2%	化粧品	396	3.8%	不動産貸借	223	3.6%	インターネット接続回線	218	3.3%
化粧品	930	4.0%	役務その他サービス	298	2.9%	化粧品	213	3.5%	化粧品	215	3.3%
インターネット接続回線	757	3.3%	工事・建築	289	2.8%	インターネット接続回線	170	2.8%	不動産貸借	194	3.0%
役務その他サービス	638	2.8%	インターネット接続回線	273	2.6%	役務その他サービス	139	2.3%	役務その他サービス	139	2.1%
携帯電話サービス	542	2.4%	携帯電話サービス	238	2.3%	携帯電話サービス	119	1.9%	修理サービス	121	1.8%
修理サービス	384	1.7%	電気	129	1.2%	修理サービス	111	1.8%	携帯電話サービス	121	1.8%
湘 南			県 央			県 西			全 体		
	10,277	(構成比)		6,591	(構成比)		2,339	(構成比)		68,816	(構成比)
商品一般	2,109	20.5%	商品一般	1,534	23.3%	商品一般	529	22.6%	商品一般	12,309	17.9%
デジタルコンテンツ	802	7.8%	デジタルコンテンツ	499	7.6%	デジタルコンテンツ	198	8.5%	デジタルコンテンツ	5,445	7.9%
工事・建築	577	5.6%	健康食品	337	5.1%	健康食品	125	5.3%	健康食品	3,541	5.1%
健康食品	490	4.8%	不動産貸借	263	4.0%	インターネット接続回線	120	5.1%	工事・建築	2,863	4.2%
不動産貸借	364	3.5%	工事・建築	256	3.9%	化粧品	97	4.1%	不動産貸借	2,834	4.1%
化粧品	328	3.2%	化粧品	226	3.4%	工事・建築	66	2.8%	化粧品	2,474	3.6%
インターネット接続回線	324	3.2%	インターネット接続回線	183	2.8%	不動産貸借	64	2.7%	インターネット接続回線	2,110	3.1%
携帯電話サービス	202	2.0%	携帯電話サービス	129	2.0%	役務その他サービス	34	1.5%	役務その他サービス	1,618	2.4%
役務その他サービス	197	1.9%	役務その他サービス	121	1.8%	修理サービス	32	1.4%	携帯電話サービス	1,446	2.1%
修理サービス	161	1.6%	修理サービス	106	1.6%	四輪自動車	28	1.2%	修理サービス	1,080	1.6%

Ⅱ 高齢者（契約当事者が65歳以上）の苦情相談

1 苦情相談状況

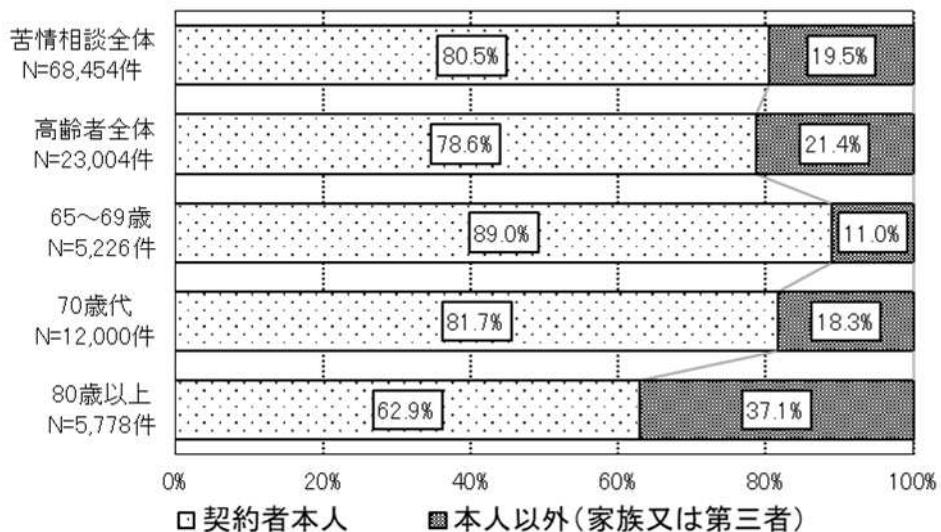
（Ⅱ－表1）「高齢者」の苦情相談件数の推移

単位：件

区 分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年度比
高齢者の苦情相談件数(A)	18,907 (100.0%)	30,543 (100.0%)	23,080 (100.0%)	75.6%
65歳～69歳 (構成比)	5,431 (28.7%)	9,513 (31.1%)	5,239 (22.7%)	55.1%
70歳代 (構成比)	8,770 (46.4%)	15,180 (49.7%)	12,032 (52.1%)	79.3%
80歳以上 (構成比)	4,706 (24.9%)	5,850 (19.2%)	5,809 (25.2%)	99.3%
苦情相談件数(B)	63,173	77,698	68,816	88.6%
苦情相談件数に占める 高齢者の相談の割合(A)/(B)	29.9%	39.3%	33.5%	

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	令和元年度	平成30年度	対前年度比	備考
		[23,080]	[30,543]	75.6%	
1	商品一般	6,398	13,930	45.9%	架空請求等の商品を特定できない相談
2	工事・建築	1,449	1,293	112.1%	屋根工事494、衛生設備工事195、塗装工事190等
3	デジタルコンテンツ	1,421	2,208	64.4%	他のデジタルコンテンツ957、アダルト情報サイト315、出会い系サイト68等
4	インターネット接続回線	831	676	122.9%	
5	健康食品	721	541	133.3%	
6	役務その他サービス	609	418	145.7%	質問サイトを1回のつもりで利用したら、継続会員になっていた等の相談
7	化粧品	522	312	167.3%	
8	携帯電話サービス	519	409	126.9%	
9	修理サービス	456	408	111.8%	
10	不動産貸借	340	337	100.9%	賃貸アパート264、借家32、月極駐車場17等

(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 [5,239]	件数	70歳代 [12,032]	件数	80歳以上 [5,809]	件数
1	商品一般	1,502	商品一般	3,852	商品一般	1,044
2	デジタルコンテンツ	429	デジタルコンテンツ	788	工事・建築	558
3	工事・建築	227	工事・建築	664	インターネット接続回線	225
4	健康食品	225	インターネット接続回線	431	健康食品	206
5	化粧品	176	携帯電話サービス	312	デジタルコンテンツ	204
6	インターネット接続回線	175	役務その他サービス	308	新聞	168
7	役務その他サービス	134	健康食品	290	役務その他サービス	167
8	不動産貸借	117	化粧品	262	修理サービス	158
9	携帯電話サービス	108	修理サービス	215	電気	108
10	修理サービス	83	社会保険	167	携帯電話サービス	99

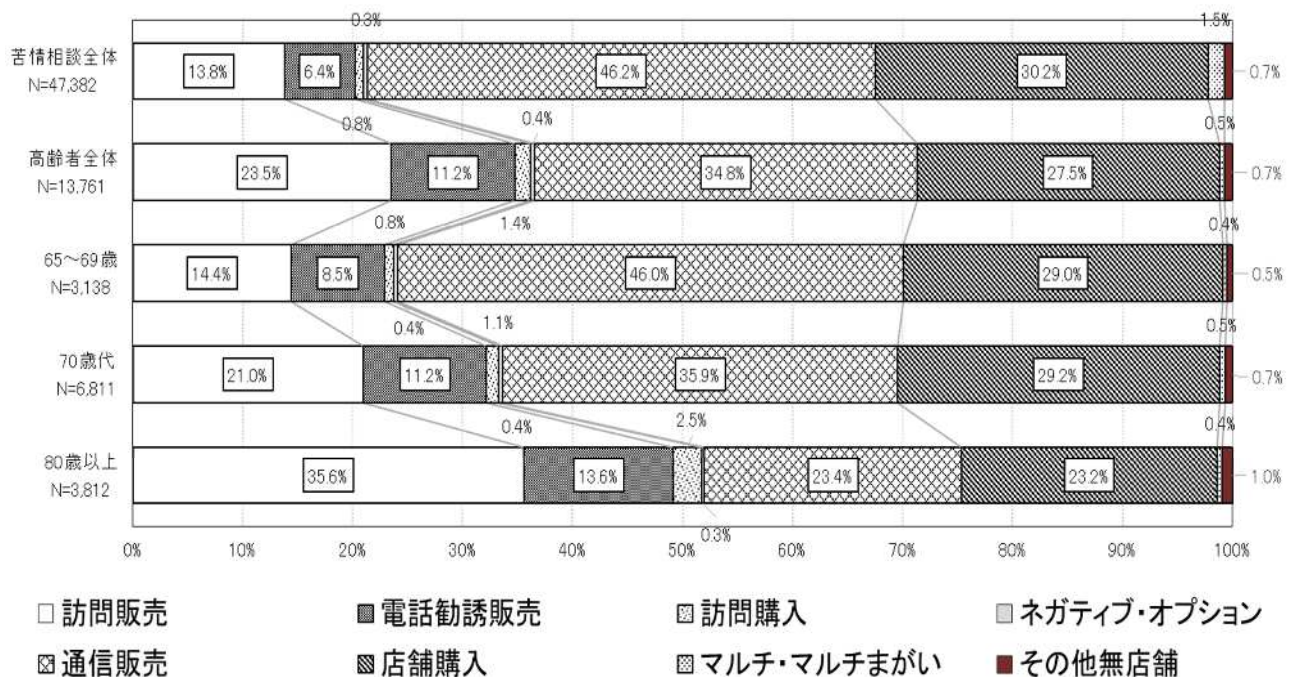
(Ⅱ－表4)「高齢者」が占める割合が高い品目上位 10 品目

単位：件

		高齢者の 占める割合	高齢者	全体	主な相談内容
1	社会保険	72.6%	286	394	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。
2	新聞	61.1%	328	537	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。
3	固定電話サービス	61.0%	222	364	「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	ふとん類	60.4%	137	227	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	普通生命保険	55.8%	197	353	高齢の親が高額な保険の契約をしてしまった。解約できないか。
6	有線テレビ放送	52.9%	120	227	訪問販売で、ケーブルテレビを契約したが、解約したい。
7	商品一般	52.0%	6,398	12,309	「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	他の行政サービス	51.8%	117	226	行政機関を差出人とするアンケートが届いた。信用できるのか。
9	工事・建築	50.6%	1,449	2,863	点検すると訪問してきた業者に屋根工事を勧められ、契約してしまったが解約したい。
10	テレビ放送サービス	43.8%	255	582	訪問があり、公共放送の受信契約をしたが、支払わなければならないのか。

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（P43）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）

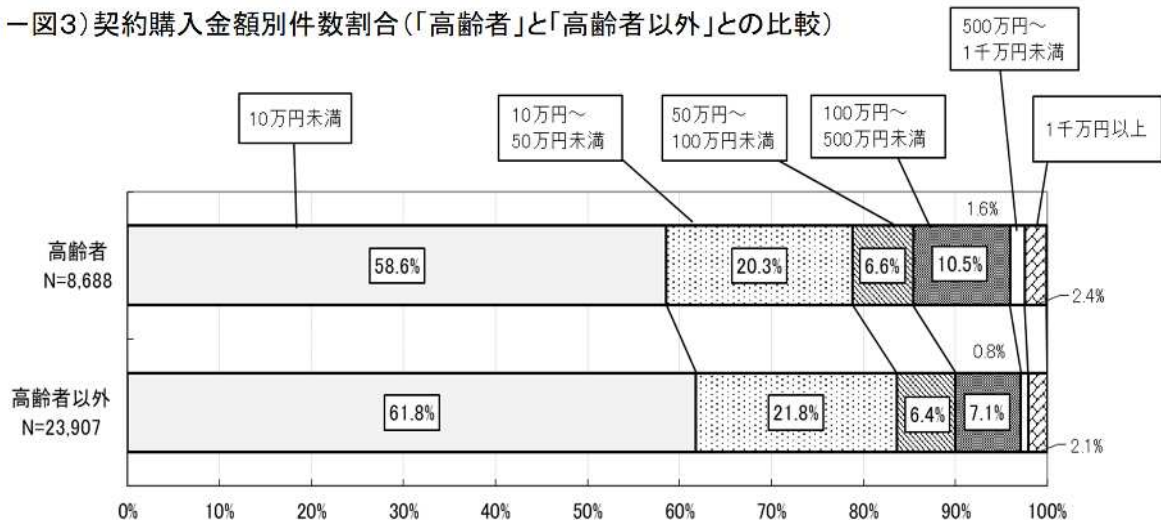
単位：件

	販売方法・手口	令和 元年度	平成 30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	5,845	14,094	41.5%	577	26	①商品一般5,342、②デジタルコンテンツ359、③他の理美容用具34、④他のネット通信関連サービス22、⑤携帯電話サービス10
2	電子商取引	3,179	3,455	92.0%	146	55	①デジタルコンテンツ1,095、②健康食品381、③化粧品340、④役務その他サービス281、⑤商品一般192
3	家庭訪販	2,982	3,106	96.0%	1,419	796	①工事・建築903、②新聞242、③修理サービス229、④役務その他サービス128、⑤テレビ放送サービス127
4	電話勧誘	2,355	2,490	94.6%	843	555	①インターネット接続回線592、②商品一般212、③電気126、④固定電話サービス110、⑤デジタルコンテンツ92
5	身分詐称	1,608	5,966	27.0%	293	31	①商品一般1,042、②デジタルコンテンツ97、③社会保険85、④インターネット接続回線80、⑤他の保健・福祉41
6	点検商法	588	542	108.5%	804	159	①工事・建築317、②修理サービス47、③駆除サービス40、③役務その他サービス40、⑤給水設備19
7	無料商法	526	499	105.4%	346	67	①デジタルコンテンツ95、②工事・建築84、③健康食品41、③インターネット接続回線41、⑤役務その他サービス38
8	テレビショッピング	384	358	107.3%	31	21	①化粧品47、②健康食品43、③ふとん類30、④健康器具17、⑤冷凍調理食品14
9	ワンクリック請求	301	335	89.9%	283	18	①デジタルコンテンツ294、②商品一般2、②司法書士2、④消毒殺菌剤1、④パソコンソフト1、④興信所1
10	次々販売	264	310	85.2%	3,867	3,271	①工事・建築85、②デジタルコンテンツ27、③ふとん類13、④健康食品12、⑤役務その他サービス9

（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。

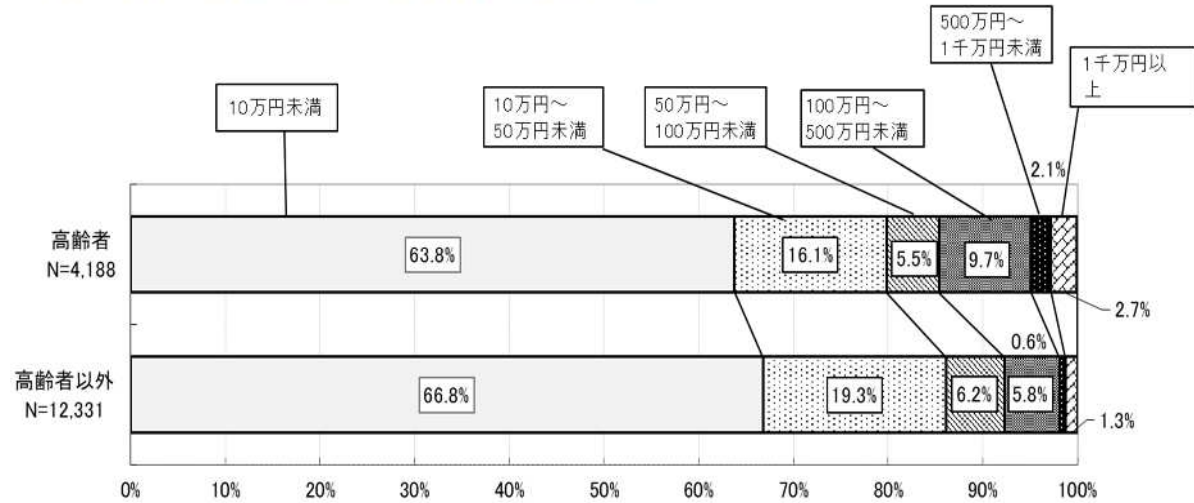
6 契約購入金額・既支払額

（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29年度	平成30年度	令和元年度
平均 契約購入 金額	高 齢 者	1,640	1,442	1,239
	高齢者以外	1,147	1,201	953
平均 既支払額	高 齢 者	893	1,717	1,073
	高齢者以外	366	728	616

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

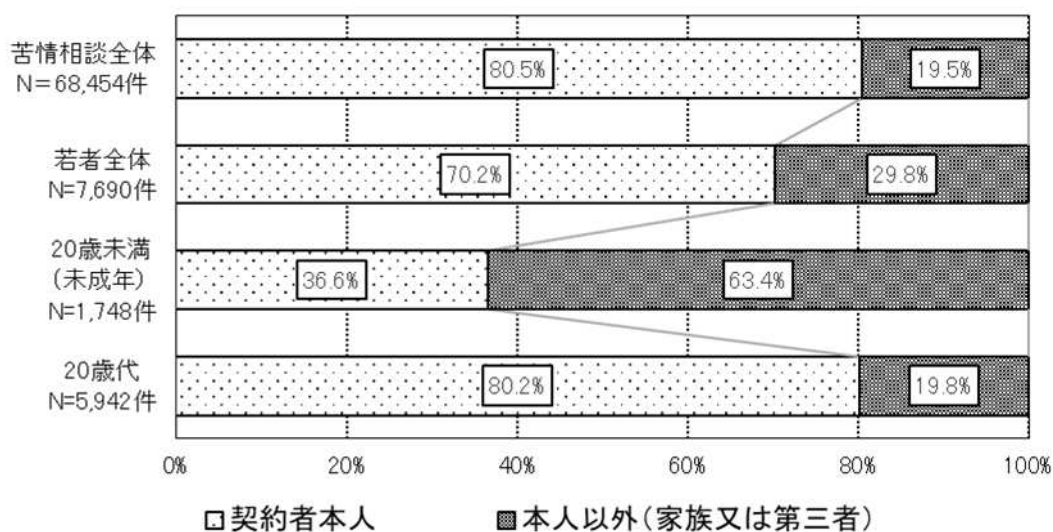
（Ⅲ－表1）「若者」の苦情相談件数の推移

単位：件

区 分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年度比
若者の苦情相談件数(A)	6,704	6,442	7,707	119.6%
	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)	
20歳未満(未成年)	1,268	1,211	1,753	144.8%
(構成比)	(18.9%)	(18.8%)	(22.7%)	
20歳代	5,436	5,231	5,954	113.8%
(構成比)	(81.1%)	(81.2%)	(77.3%)	
苦情相談件数(B)	63,173	77,698	68,816	88.6%
苦情相談件数に占める 若者の相談の割合(A)/(B)	10.6%	8.3%	11.2%	

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	令和元年度	平成30年度	対前年度比	備 考
		[7,707]	[6,442]	119.6%	
1	デジタルコンテンツ	1,130	1,233	91.6%	他のデジタルコンテンツ434、出会い系サイト229、オンラインゲーム218等
2	化粧品	605	194	311.9%	
3	健康食品	556	213	261.0%	
4	不動産貸借	482	437	110.3%	
5	商品一般	272	316	86.1%	
6	エステティックサービス	270	273	98.9%	脱毛エステ157、痩身エステ40、美顔エステ35等
7	役務その他サービス	168	118	142.4%	ESTA(電子渡航認証システム)申請代行等
8	他の内職・副業	160	154	103.9%	
9	教養・娯楽サービスその他	156	92	169.6%	投資に関する情報商材等
10	電気	137	34	402.9%	

(Ⅲ－表3)「若者」の年代別の苦情相談上位品目

単位:件

	未成年 [1,753]	件数		20歳代 [5,954]	件数
1	デジタルコンテンツ	414	1	デジタルコンテンツ	716
2	化粧品	314	2	不動産貸借	462
3	健康食品	307	3	化粧品	291
4	商品一般	51	4	エステティックサービス	250
5	役務その他サービス	33	5	健康食品	249
6	コンサート	29	6	商品一般	221
7	電気	22	7	教養・娯楽サービスその他	149
	テレビ放送サービス	22	8	他の内職・副業	148
9	不動産貸借	20	9	役務その他サービス	135
	エステティックサービス	20	10	電気	115

(Ⅲ－表4)若者が占める割合が高い品目上位 10 品目

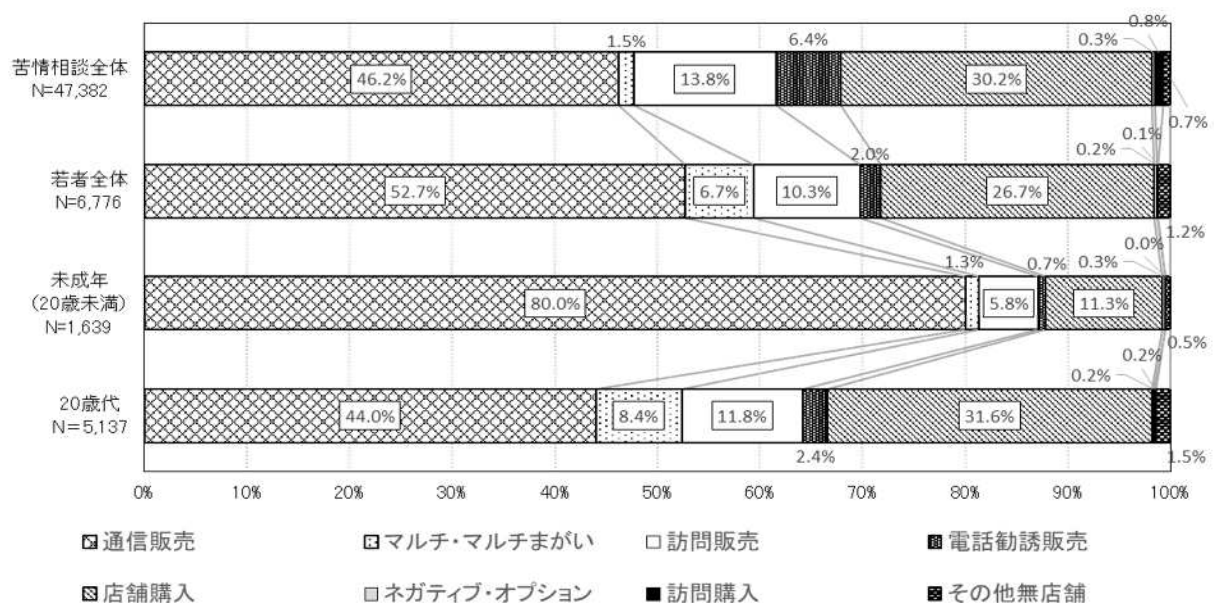
単位：件

	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	86.5%	96	111	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 エステティックサービス	59.9%	270	451	お試しで行った店で高額なエステ契約をした。解約したい。
3 他の内職・副業	59.0%	160	271	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。
4 ビジネス教室	54.9%	56	102	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。
5 教養・娯楽サービス その他	53.1%	156	294	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。
6 タレント・モデル 養成教室	47.9%	35	73	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。
7 結婚式	47.2%	92	195	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。
8 他のデリバティブ取引	43.0%	43	100	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 コンサート	37.4%	80	214	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。
10 集合住宅	31.1%	23	74	投資用マンションを勧誘され契約したが、解約したい。

(※) 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つな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（P43）参照

（Ⅲ－表5）「若者」の販売方法・手口別上位品目（前年度比較）

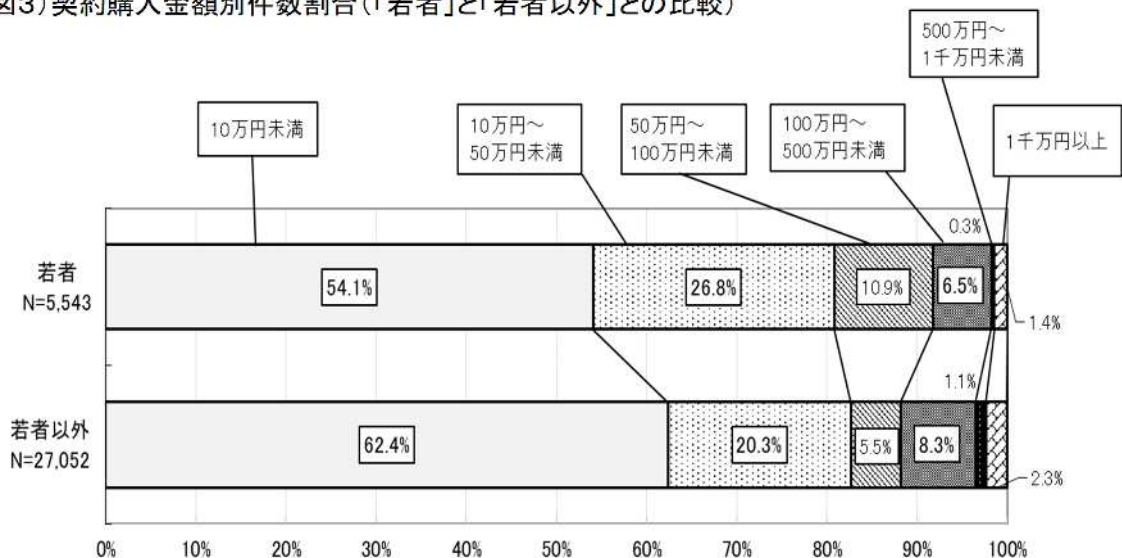
単位：件

	販売方法・手口	令和 元年度	平成 30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	3,258	2,367	137.6%	112	37	①デジタルコンテンツ866、②化粧品555、③健康食品496、④商品一般71、⑤役務その他サービス68
2	SNS	720	607	118.6%	321	167	①デジタルコンテンツ179、②化粧品70、③健康食品57、④他の内職・副業56、⑤役務その他サービス29
3	サイドビジネス商法	599	517	115.9%	543	413	①デジタルコンテンツ161、②他の内職・副業115、③教養・娯楽サービスその他77、④教養娯楽教材60、⑤役務その他サービス30
4	家庭訪販	401	301	133.2%	3,200	714	①電気101、②テレビ放送サービス43、③インターネット接続回線29、④新聞26、⑤中古分譲マンション19
5	無料商法	305	257	118.7%	218	47	①デジタルコンテンツ78、②健康食品67、③エステティックサービス47、④化粧品20、⑤他の理美容用具8
6	クレ・サラ強要商法	277	255	108.6%	593	470	①教養・娯楽サービスその他84、②教養娯楽教材52、③デジタルコンテンツ36、④他の内職・副業22、⑤ファンド型投資商品10、⑥ビジネス教室10
7	利殖商法	270	201	134.3%	2,989	1,209	①デジタルコンテンツ53、②教養娯楽教材39、③教養・娯楽サービスその他39、④ファンド型投資商品32、⑤他のデリバティブ取引19
8	紹介販売	265	217	122.1%	724	389	①教養・娯楽サービスその他62、②他の内職・副業33、③デジタルコンテンツ30、④教養娯楽教材15、⑤化粧品11、⑥商品一般11
9	電話勧誘	203	189	107.4%	3,772	869	①デジタルコンテンツ53、②インターネット接続回線23、③商品一般17、④電気12、⑤役務その他サービス11
10	アポイントメントセールス	198	190	104.2%	1,352	437	①デジタルコンテンツ36、②教養・娯楽サービスその他27、③他の内職・副業21、④タレント・モデル養成教室15、⑤役務その他サービス12

（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。

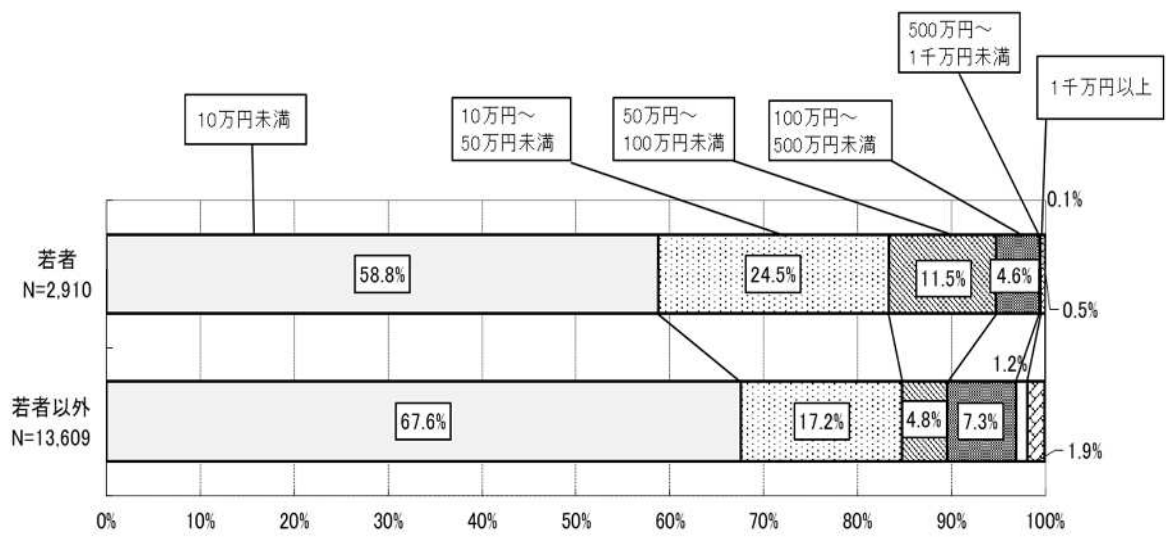
6 契約購入金額・既支払額

（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)

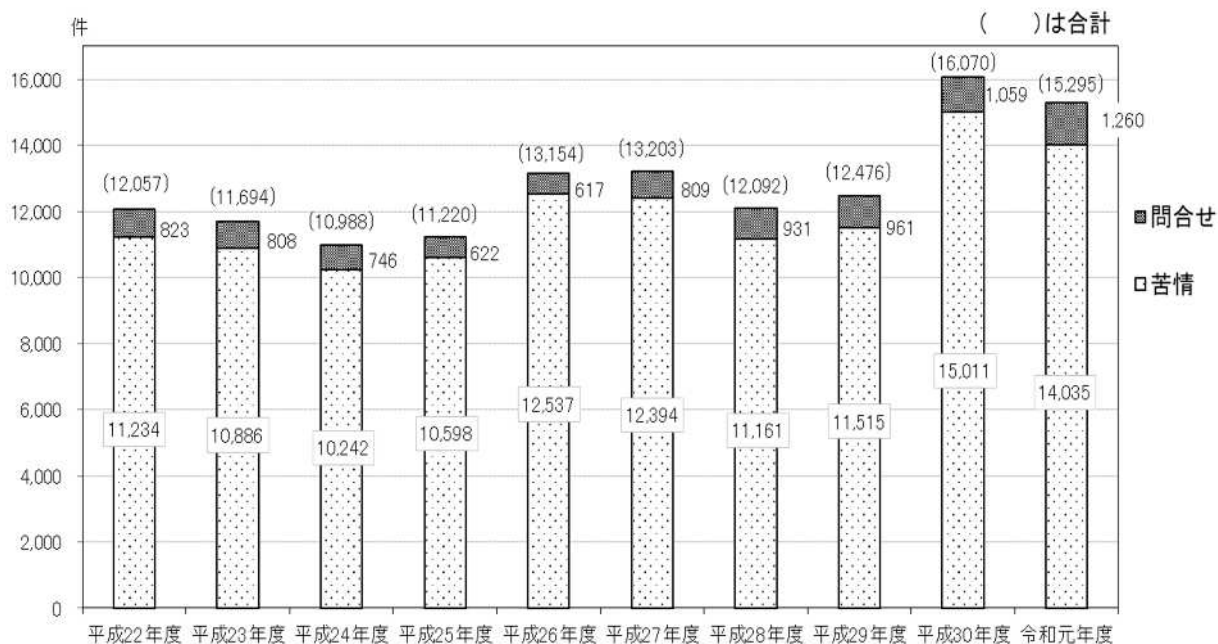
単位:千円

	区 分	平成29年度	平成30年度	令和元年度
平均 契約購入 金額	若者	616	786	752
	若者以外	1,387	1,351	1,085
平均 既支払額	若者	156	354	384
	若者以外	563	1,116	806

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）

区分	令和元年度				平成30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	14,035	7,309	2,696	4,030	15,011	7,861	2,867	4,283	93.5

◆ 休日相談

区分	令和元年度				平成30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	112	2,696	(88)	24.1	108	2,867	(80)	26.5	94.0

◆ 夜間（平日16時から19時まで）

区分	令和元年度				平成30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	240	4,030	(105)	16.8	245	4,283	(89)	17.5	94.1

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29年度	平成30年度	令和元年度
件数	456	393	410
開所日数	353	353	351
1日平均件数	1.3	1.1	1.2

<相談者の状況>

市町村名	件数	市町村名	件数
横浜市	158	綾瀬市	5
川崎市	53	葉山町	3
相模原市	18	寒川町	5
横須賀市	16	大磯町	0
平塚市	5	二宮町	1
鎌倉市	13	中井町	0
藤沢市	25	大井町	1
小田原市	3	松田町	2
茅ヶ崎市	12	山北町	0
逗子市	2	開成町	1
三浦市	4	箱根町	0
秦野市	4	真鶴町	0
厚木市	5	湯河原町	0
大和市	11	愛川町	0
伊勢原市	8	清川村	0
海老名市	9	その他	2
座間市	6	不明	37
南足柄市	1	計	410

職業	件数
給与生活者	257
自営業	34
家事	31
学生	21
無職	32
その他	0
不明	35
計	410

年代	件数
20歳未満	7
20代	52
30代	89
40代	102
50代	68
60代	35
70代	10
80代以上	3
不明	44
計	410

性別	件数
男性	231
女性	151
不明	28
計	410

時間帯	件数
0:00～9:30	57
9:30～19:00	243
19:00～24:00	110
計	410

主な相談事例

○紹介販売

(当 事 者)	20 歳代 男性
(相談内容)	大学の友人から「儲かる話がある」と誘われて喫茶店で話を聞くことになった。喫茶店に行くと友人と事業者がいて先物と外国為替証拠金取引で儲けるための情報が入った USB メモリを購入するよう勧められた。 事業者から「この USB メモリを他人に勧め、契約をしてもらうことでマージンが貰える。USB メモリの代金は 50 万円だが、元はとれる」と言われた。「支払えるだけのお金がない」と言うと、消費者金融で借りるよう勧められ、借りたお金で支払った。その後、友人を勧誘したが断られた。クーリング・オフの期限が本日までなので、解約したい。
(対 応)	同様のトラブルについて説明した。その後、消費生活センターから事業者に電話をして、相談者がクーリング・オフを希望していることを伝えたと、了承された。相談者に事業者からの回答を伝え、クーリング・オフ通知の書き方を助言した。後日返金があったとの報告を受け、相談を終了とした。

○屋根工事の訪問販売

(当 事 者)	90 歳代 女性
(相談内容)	3 日前、近所の家の屋根工事をしたという業者が訪ねてきて、「あなたの家の雨樋が壊れている。保険を使えば無償で修理できる。」と言われ、契約した。近日中に現地確認のため担当者が来ることになっている。契約書面はもらったが、書面を読んでも、なぜ無料で修理できるのかよくわからない。契約の仕組みも分からずに契約してしまったため不安になり、知人に相談したところ、消費生活センターに相談するよう勧められた。解約したい。
(対 応)	保険金が使えると勧誘する住宅修理サービスや点検商法について情報提供した。特定商取引法で当該契約は法定書面の交付から 8 日間はクーリング・オフが可能であることを説明した。クーリング・オフ通知の書き方を助言し早急に送付するよう伝えた。相談者から現地確認も断りたいので、消費生活センターから事業者伝えて欲しいとの希望を受け、センターから相談者がクーリング・オフをする意向であること、現地確認も断る意向であることを伝えた。これに対して、事業者からはクーリング・オフに応じるとの回答を得た。

○不用品の回収

(当 事 者)	50 歳代 男性
(相談内容)	インターネットで見つけた不要品回収事業者へ連絡を取り、広告では「2 トントラックで 4 万 9,800 円」となっていたが、見積もりは当日になるとの説明だった。3 日前に事業者が来て、積み込む前に料金の説明をされ、2 トントラック 1 段なら 4 万 9,800 円だが、3 段になるので 50 万円と説明された。その場で文句を言って 22 万円に減額してもらい作業をお願いした。広告と異なる高額な請求をする悪質な事業者として情報提供したい。
(対 応)	相談者の情報を基に当該行政機関のホームページを確認したところ、相談者の申出の内容と同じであった。相談者に消費生活センターで調べた結果を伝え、当該行政機関の問合せ窓口を案内した。 不用品回収が行えるのは、自治体から一般廃棄物収集運搬業の許可を得た事業者に限られること、粗大ごみ等の家庭ごみは自治体の回収を利用するのが原則であることを説明し、無許可の不用品回収業者のトラブルについて情報提供した。相談者は返金の希望はなく情報提供したいとのことだったため、記録として残すことを説明した。

○インターネット接続回線

(当 事 者)	70 歳代 男性
(相談内容)	自宅にインターネット料金が安くなると電話勧誘があった。「現在契約中の光回線や IP 電話は非常に高額な通信料の契約をしている。当社に乗り換えれば半額で済む」との説明だった。通信料を安くしたいと思っていたので、興味を持った。「電話会社の担当者を派遣し、パソコンの手続きをしてあげます」と言われ、来訪の約束をした。後日、担当者が来訪し、パソコンを操作した。その際、担当者から記入するよう言われた書面に住所や銀行口座番号を記載したが、控えはもらっていない。書面がなく契約内容もよく分からない。よく考えると不審な契約なので、解約したい。販売店は分かるが光回線の事業者名や、連絡先は分からない。
(対 応)	消費生活センターから契約の状況について販売店に確認するよう助言した。相談者が販売店に確認したところ、契約した事業者名が判明し、数日後契約内容の詳細を記載した書面が相談者宅に届いた。書面には、プロバイダの利用料金の他、オプションとして、相談者が契約した覚えのないセキュリティソフトの利用月額等が記載されていた。センターから、解約の希望について伝えたところ、初期契約解除の手続きをすれば解約に応じるとのことだった。相談者は初期契約解除の書面を発送し、解約となった。

○社会保険

(当 事 者)	60 歳代 男性
(相談内容)	自分宛てに「厚生労働省から雇用保険の追加給付に関するお知らせ」という通知文が届いた。個人情報に記載するようになっている。信用性を知りたい。
(対 応)	相談者の情報を基に厚生労働省のホームページを確認したところ、相談者の申出の内容と同じであった。相談者に消費生活センターで調べた結果を伝え、問合せ窓口を案内した。

○チケットの転売

(当 事 者)	60 歳代 男性
(相談内容)	1 年前、ラグビーのワールドカップのチケットを探していた。インターネットで検索し、1 番上に表示されたサイトを公式サイトと思いクリックした。そのサイトからクレジットカードでチケットを購入した。後日、チケットが届き、印刷するとチケットには他人の名前が記載されていた。おかしいと思い、再度購入したサイトを確認すると公式サイトではなく転売サイトと気がついた。興行元の公式サイトを確認し、当該サイトからの転売チケットでは入場することができないとの記載があることが分かった。サイト事業者に問合せしたが、メールが送信できない。できれば試合は観戦したいが入場できないなら解約して返金して欲しい。
(対 応)	相談者はクレジット会社に相談していたが、120 日過ぎていたので補償対象外と言われたとのことだった。 インターネット通販の場合は、解約、返品については、基本的に事業者の規約によることを伝え、当該サイトの利用規約を確認することを伝えた。相談者が規約を確認したところ、キャンセルはできないが、入場できない場合は返金対応されとのことだった。興行元が公式サイトからの購入者限定での入場しか認めていないとのことであれば、試合当日に入場できないことになる可能性もある。チケットが届かない、入場できなかった場合は、利用規約に基づき、販社に返金を求めることになる。サイト事業者には入場開始後、サイト事業者に 48 時間以内にメールで申告することを伝え、入場拒否証明書の入手方法と事業者への申出方法を情報提供した。公式サイトにもあるので確認し対応するように伝えた。

○質問サイト

(当 事 者)	60 歳代 男性
(相談内容)	先月、有料で質問ができるというサイトを見つけた、「1 回 500 円で質問できる」との表示があったので 1 回だけのつもりで質問し、クレジットカードの翌月払いで決済した。ところが今月クレジットカードの明細に 4,500 円の請求が上がっていた。解約を申し込み承諾のメールが届いたが、今後請求がなされないか心配。また 1 回限りの契約で 500 円の支払いと思っていたので払いたくない。
(対 応)	インターネット通販を利用する際の注意事項を伝えた。当所にて、利用規約等を確認したところ、当該契約は、会員プログラム加入を選択した可能性があることを伝えた。通常 7 日間のトライアル期間が設けられており、トライアル期間は 500 円で、その期間終了後は自動で定期継続課金の会員プログラムに移行し、月または年単位で会員プログラムの会費が発生すること、契約内容についてはマイページにログインして確認できることを伝えた。解約前であれば一定期間内に返金を求めることができたことも伝えた。本来返金を求めているから解約する必要があることを伝えた。業者の対応に納得できない場合は、海外事業者であることから越境消費者センターに相談するよう助言した。

○パソコンのウイルス警告表示

(当 事 者)	20 歳代 女性
(相談内容)	PC で動画を見ていたら、突然警告音が鳴った。画面に「ウイルスに感染」と表示されたので、慌てて電話をかけた。名前と電話番号を聞かれ、6 万円か 4 万円のウイルス削除サービスを勧められた。4 万円を選び、2 枚の電子マネーカードを購入し番号を伝えた。遠隔操作を受けたが削除はうまくいかず、再起動したら元の状態に戻った。その後、業者から電話が入り、2 枚のうち 1 枚の電子マネーの番号が違っていたと、改めて聞かれた。外出中だったため、今夜、電話をもらうことになった。パソコンメーカーに相談したら詐欺の可能性があるので、消費生活センターへ相談するよう案内された。
(対 応)	同種事例を紹介し、パソコン操作中に突然現れる警告表示は、消費者の不安をあおりソフトの購入やサポート等の手続きに誘導する「広告」である可能性があることを説明した。信頼できる表示かどうか分からない場合には、安易にクリックしないよう注意が必要と説明。相談者に事業者の名を聞いたが、購入確認メールが送られてきていないため確認ができないとのことだった。2 枚の電子マネーもすでに使用されていることがわかり、事業者のメールアドレスが判明しないと解約・返金等の申し出が困難なことを説明。相談者は返金は求めているとの意向だったので、今後この事業者からの電話は無視をするようにと伝えた。

危害の相談事例

○化粧品、定期購入（皮膚障害）

（当 事 者） 40 歳代 女性

（相談内容） ネット通販で美容液をお試し価格で定期購入した。ホームページには「契約から 30 日間は解約できるので安心してご購入いただけます」と記載されていた。美容液が届き使い始めると、皮膚が赤くなり顔が腫れてきたので、使用を中止し、事業者へ解約を申し入れた。事業者から定価との差額を支払えば解約できると言われたが、そのような規約はなかった。差額を支払わなければならないか。

（対 応） 相談者から事業者へ経緯書や購入時のホームページの画面をコピーしたものを送付して解約を申し出るよう助言した。その後、消費生活センターで相談者が申し込んだ際の事業者のホームページを確認したところ「30 日間解約保証」「注文して 30 日間限定で、既に使用されていても解約させていただく」と大きく表示されていたが、これらの文字と比べて小さい文字で、「詳細は「解約保証について」を確認願います」と表示されており、解約保証について記載されたページの下の方に解約料について記載されていた。消費生活センターから事業者へ連絡し、解約料の掲載箇所がわかりにくいことと、医師の診断結果について伝え交渉したところ、初回代金のみを支払いで解約に応じるとの回答を得た。相談者が了承したため、合意解約となった。



危険の相談事例

○モバイルバッテリー（発火、引火）

（当 事 者） 40 歳代 男性

（相談内容） 数年前に購入したモバイルバッテリーを自宅で充電していたところ、20～30 センチ位の炎が出て、壁や床が燃えてしまい、消防や警察も来るような事態となった。そのモバイルバッテリーは消防の人が持ち帰った。壁や床が燃えたので、補償して欲しい。

（対 応） すぐに今回の状況についてメーカーに連絡すること、床、壁の補償については、家電製品 P L センターに補償を求めることが可能かどうかの相談をするよう助言した。



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. 嗜好食品		7. 光学機器・時計		8. 放送・通信サービス	
1. 果物	B 3 1	1. カメラ類	G 7 1	0. 放送・通信サービス一般	R 8 0
2. 菓子類	B 3 2	2. 時計	G 7 2	1. 電報・固定電話	R 8 1
3. 飲料	B 3 3	3. 他の光学機器	G 7 3	2. 移動通信サービス	R 8 2
4. 酒類	B 3 4	8. 玩具・遊具	G 8 0	3. 放送・コンテンツ等	R 8 3
4. 調理食品	B 4 0	9. 楽器・他の教養娯楽品		4. インターネット通信サービス	R 8 4
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

令和２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	横浜市長南区上大岡西1-6-1 ゆめ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	相模原市緑区橋本6-2-1 JR橋本駅北口 イオン橋本店6階	来所相談のみ・要予約 ※予約受付:042-776-2511
	相模原市南消費生活センター		月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	相模原市南区相模大野5-31-1 相模原市南区合同庁舎3階	
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	平塚市浅間町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	小田原市萩原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	9:30～16:00	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・在学 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	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	0463-71-3313
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窪56 中井町役場内	0465-81-1115
大井町	大井町防災安全課	〔職員が対応〕	月～金	8:30～17:15	足柄上郡大井町金子1995 大井町役場内	0465-85-5002
松田町	松田町観光経済課	〔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〕	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	茅ヶ崎市愛川町角田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 消費生活主管課	◇清川村 【総務課】	046-288-1212
神奈川県	かながわ中央消費生活センター		月～金	9:30～19:00	横浜市中心区鶴屋町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（令和2年4月19日、6月21日、8月16日、10月25日、12月20日、令和3年2月21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）