

## 令和6年度 神奈川県内における消費生活相談概要

本資料の相談件数は、令和6年度に神奈川県内の消費生活相談窓口で受け付け、令和7年5月31日までに、PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録されたものです。なお、PIO-NETの情報は日々更新されるため、過去の公表値と異なる場合があります。

### I 消費生活相談の概況

#### 1 相談件数の推移（表1、図1）

神奈川県内の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談総件数（「苦情」と「問合せ」の合計）は65,293件で、前年度と比べ、2.2%増加しました。

また、相談総件数のうち、「苦情」は60,549件で、前年度と比べ、2.4%増加しました。

表1 相談総件数とその内訳(前年度比較)

(単位:件)

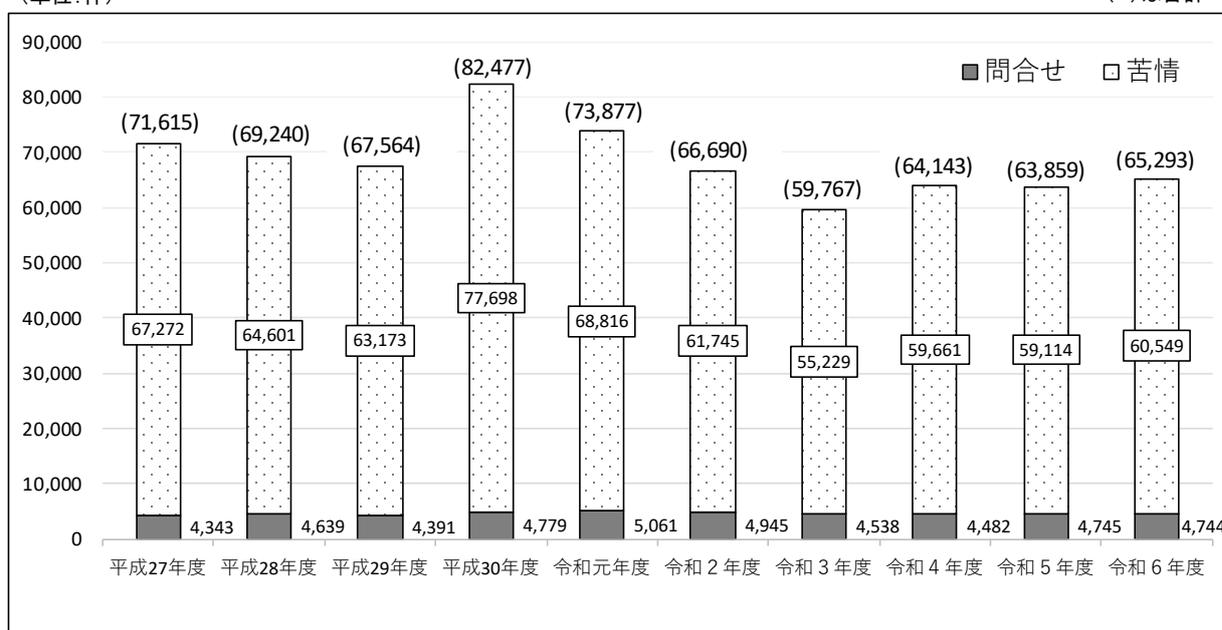
	苦情	問合せ	相談総件数
令和6年度(A)	60,549	4,744	65,293
令和5年度(B)	59,114	4,745	63,859
増減(A-B)	1,435	△1	1,434
前年度比(A/B)	102.4%	100.0%	102.2%

注 割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。(以下同じ)

図1 相談総件数の推移

(単位:件)

( )は合計



#### (参考)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 ・消費生活相談窓口が客観的に見て、消費者が問題のある販売・勧誘を受けている場合や、相談窓口がその商品・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

## 2 苦情相談件数の多い品目（表2）

- 1位は「不動産貸借」の3,023件で、前年度（2,758件）と比べ、1.1倍に増加しました。  
「賃貸アパートを退去したが、退去費用が高額であり納得できない」といった原状回復費用等に関する相談が多く寄せられています。
- 2位は「工事・建築」の2,900件で、前年度（3,013件）と比べ、3.8%減少しました。  
「屋根や衛生設備等の無料点検に訪れた事業者に、必要のない工事を強引に契約させられた」といった点検商法の相談が、依然として多く寄せられています。
- なお、「商品一般」は商品进行特定できない相談のため、順位には入れていませんが、「カード会社から身に覚えのない利用通知メールが届いた。どうしたらよいか」等の相談が多く寄せられています。

## 3 増加率の高い品目（表2）

- 1位は「医療サービス（7位）」の1,259件で、前年度（924件）と比べ、1.4倍に増加しました。「通っていた脱毛クリニックが倒産して連絡がつかない。未施術分を返金してほしい」といった相談が多く寄せられています。
- 2位は「役務その他サービス（3位）」の2,852件で、前年度（2,270件）と比べ、1.3倍に増加しました。「事業者からの電話で給湯器の点検を承諾したが、よく考えたら怪しいので事業者が来る前に断りたい」といった相談や、「有料の質問サイトを1回限りのつもりで利用したが、継続会員になっていた。解約したい」といった相談が多く寄せられています。

表2 苦情相談件数の多い上位15品目（前年度比較）

（単位：件）

順位	品目 苦情相談件数[計]	令和6年度 [60,549]	令和5年度 [59,114]	前年度比 102.4%	品目の説明
	商品一般	5,808	4,627	125.5%	商品进行特定できない相談
1	不動産貸借	3,023	2,758	109.6%	
2	工事・建築	2,900	3,013	96.2%	屋根や衛生設備工事等に関する相談
3	役務その他サービス	2,852	2,270	(2位) 125.6%	給湯器等の点検、有料質問サイト、副業サポート契約、パソコンのウイルス除去サポート契約等に関する相談
4	化粧品	2,476	3,638	68.1%	
5	健康食品	2,275	1,823	124.8%	
6	修理サービス	1,463	1,618	90.4%	屋根、トイレ、エアコン、スマートフォン等の修理に関する相談
7	医療サービス	1,259	924	(1位) 136.3%	医師が行う医療サービス(医療脱毛、美容整形等の美容医療を含む)に関する相談
8	インターネット接続回線	1,135	1,137	99.8%	光回線等に関する相談
9	携帯電話サービス	1,108	1,094	101.3%	
10	給湯システム	987	814	121.3%	給湯器の購入や契約に関する相談
11	エステティックサービス	766	1,210	63.3%	痩身エステ、脱毛エステ等に関する相談
12	四輪自動車	716	755	94.8%	
13	金融関連サービスその他	708	690	102.6%	
14	電気	688	645	106.7%	電気の契約等に関する相談

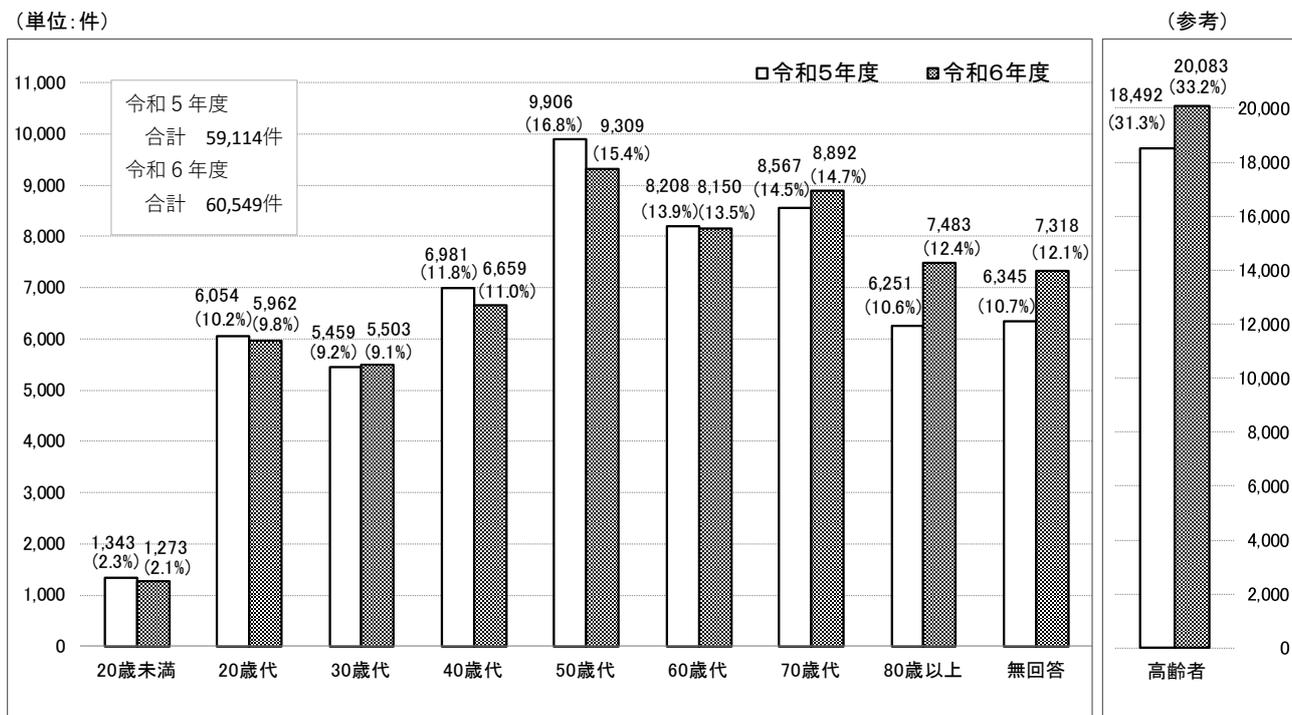
注 1 前年度比欄の（ ）内は、表中における増加率の順位です。  
2 商品一般は、商品进行特定できない相談のため、順位には入れていません。

#### 4 年代別の状況（図2）

- 契約当事者(※)を年代別にみると、最も件数が多いのは50歳代の9,309件（構成比15.4%）です。2位は70歳代の8,892件（同14.7%）、3位は60歳代の8,150件（同13.5%）と続いています。
- 令和6年度は、主に給湯器、屋根、分電盤等の点検商法の相談が増加したことにより、70歳代以上の件数が増加しています。

※ 契約当事者：実際に取引をした者のほか、事業者からの勧誘や不当な請求を受けた者を含みます。

図2 苦情相談の契約当事者年代別件数(前年度比較)



注 図中の（ ）内は、構成比（全体の件数に占める各年代の割合）です。

（契約当事者が65歳以上）

## Ⅱ 給湯器、屋根、分電盤等の点検商法に関する相談

### 1 概況

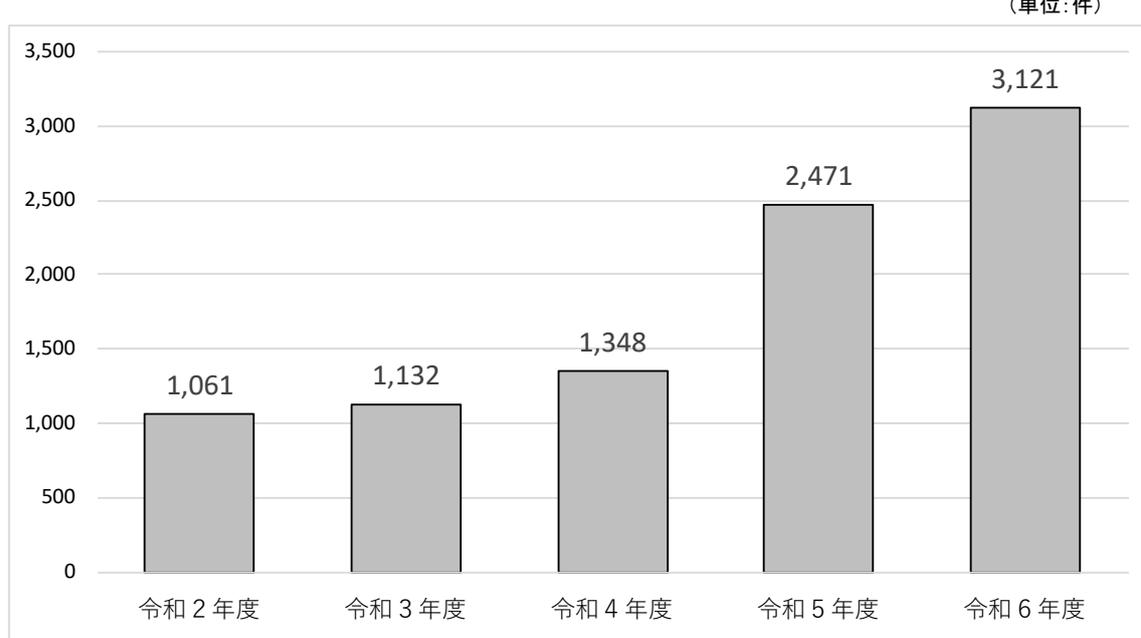
点検商法とは、「点検」と称して電話や訪問をして、「工事が必要」「修理しないと危険」等と、不安をあおり契約させる商法で、令和6年度の点検商法に関する苦情相談件数は過去最多となっていることから、次のとおり分析しました。

※ PIO-NET で集計可能な平成27年度以降で最多となっています。

#### (1) 苦情相談件数の推移 (図1)

点検商法に関する苦情相談件数は3,121件で、前年度(2,471件)と比べ、1.3倍に増加し、過去最多の件数となっています。

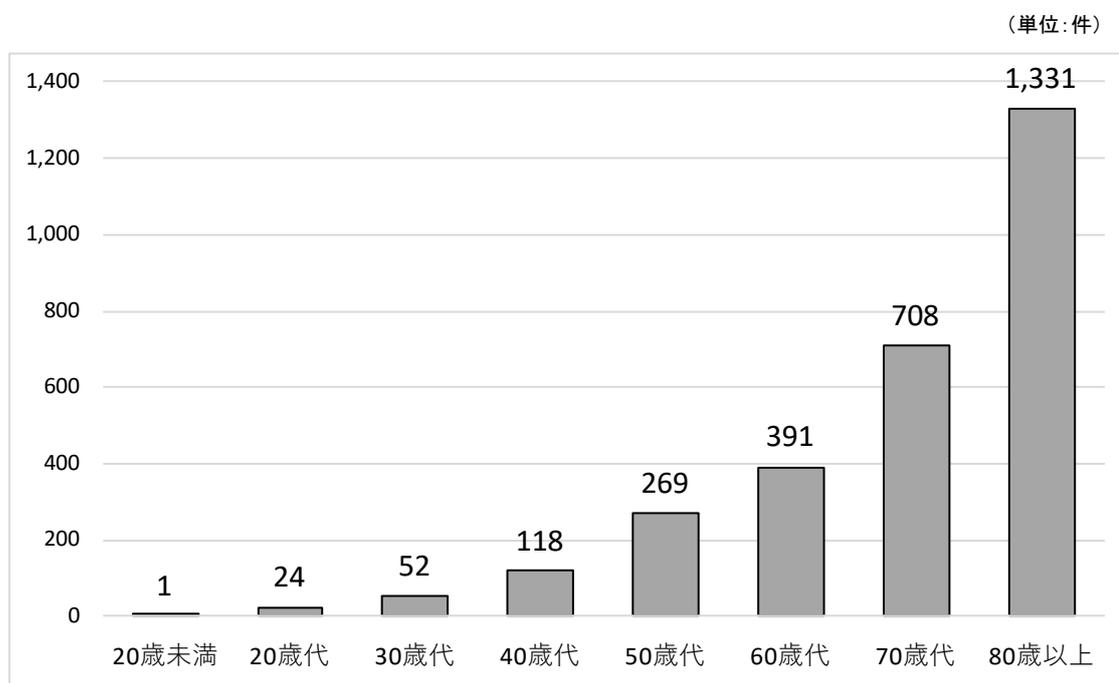
図1 点検商法に関する苦情相談件数の推移



#### (2) 年代別状況 (図2)

高齢者は、自宅にすることが多いため、電話勧誘販売や訪問販売による被害に遭いやすいと考えられます。そのため、高齢になるほど相談件数が多くなる傾向があります。

図2 契約当事者年代別苦情相談件数 (無回答は除く)



## 2 主な相談事例

### (1) 給湯器交換

- 「給湯器の定期点検をする」と事業者から電話があった。契約しているガス会社だと思い来訪を承諾した。点検後、事業者から、「使用期限が切れているため、交換が必要」と言われ、交換工事を契約した。その後、家族にそのことを話すと、契約しているガス事業者ではないことが分かり、改めて契約しているガス事業者に点検をお願いしたところ、契約した事業者の提示金額よりもかなり安く交換ができるとわかったので、解約したい。

### (2) 屋根工事

- 「屋根瓦がずれているので、無料で点検する」と突然自宅に事業者が訪問してきた。事業者が屋根に上った後、屋根が剥がれている画像を見せられ、「屋根の補修と塗り替えが必要」と言われた。数百万円の見積書を提示され、高いと思ったが「今日契約するのであれば、安くする」と言われ契約した。後日、知り合いの大工に屋根を見てもらったが、屋根は剥がれておらず、工事の必要はないと言われた。工事の必要はないとわかったので、クーリング・オフしたい。

### (3) 分電盤交換

- 「ブレーカーの点検に行く」と電話があり、業者が来訪した。点検した後に、「漏電して火事になるかもしれない。漏電で火事になった場合には火災保険がおりない」と言われ、火事になったら大変だと思い、来訪した業者とブレーカーの交換工事を契約した。2日前に工事が終わり、代金数十万円を支払った。家族に話をしたところ、高額で悪質な業者ではないかと言われた。工事内容も安全なのか心配だ。



## 「分電盤」の点検に注意！



分電盤の点検に関する相談が令和6年度に入り急増しています。分電盤は、屋内配線の安全を確保するためにブレーカー等の設備が内蔵された設備で、玄関や洗面所に多く設置されています。分電盤の点検に関する相談件数は令和5年度と比べ、22.3倍となっており、契約当事者の7割以上が70歳以上です。

図1 「分電盤」に関する苦情相談件数

(単位: 件)

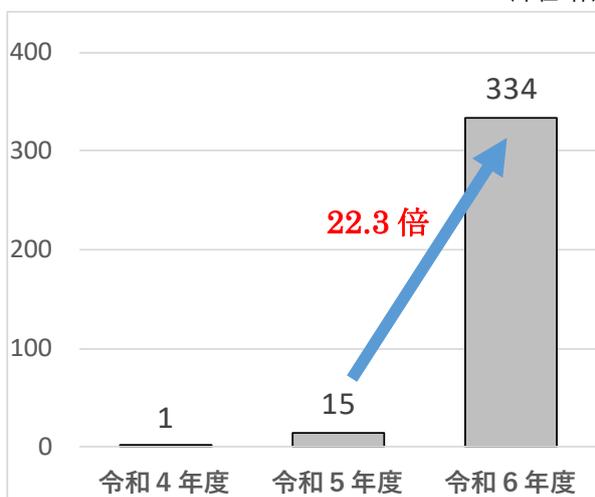
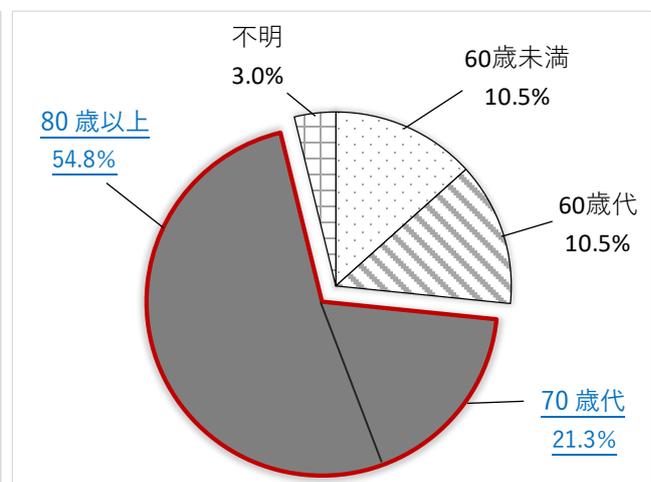


図2 「分電盤」に関する年代別割合



疑問や不安に思ったら、☎局番なしの **188** に相談！



### Ⅲ 高齢者（契約当事者が65歳以上）の苦情相談

#### 1 苦情相談件数の推移（表1）

令和6年度の高齢者の苦情相談件数は20,083件で、前年度（18,492件）と比べ、8.6%増加しました。苦情相談件数全体（60,549件）に占める高齢者の割合は33.2%（前年度比1.9ポイント増加）でした。

表1「高齢者」の苦情相談件数の推移

（単位：件）

区分	令和6年度	令和5年度	前年度比
高齢者の苦情相談件数(A)	20,083 (100.0%)	18,492 (100.0%)	108.6%
65歳～79歳 (構成比)	12,600 (62.7%)	12,241 (66.2%)	102.9%
80歳以上 (構成比)	7,483 (37.3%)	6,251 (33.8%)	119.7%
苦情相談件数(B)	60,549	59,114	102.4%
苦情相談件数に占める 高齢者の相談の割合(A)/(B)	33.2%	31.3%	

#### 2 苦情相談件数の多い品目及び増加率の高い品目（表2）

- 件数1位は「工事・建築」の1,568件で、前年度（1,605件）と比べ、2.3%減少しましたが、屋根や衛生設備工事等に関する相談が多く寄せられています。また、件数2位は「役務その他サービス」の1,251件で、前年度（983件）と比べ、1.3倍に増加し、給湯器等の点検の勧誘電話、有料質問サイト等に関する相談が多く寄せられています。
- 増加率1位は「健康食品」の1,092件で、前年度（749件）と比べ、1.5倍に増加しました。「通販サイトで、1回限りのつもりで購入したサプリメントが、複数回購入が必要な定期購入だった」といった相談が多く寄せられています。
- 増加率2位は「役務その他サービス」の1,251件で、前年度（983件）と比べ、1.3倍に増加しました。「事業者からの電話で給湯器の点検を承諾したが、よく考えたら怪しいので事業者が来る前に断りたい」「有料の質問サイトを1回限りのつもりで利用したが、継続会員になっていた。解約したい」といった相談が多く寄せられています。
- 増加率3位は「給湯システム」の706件で、前年度（596件）と比べ、1.2倍に増加しました。「給湯器の点検をしてもらったところ、不安をあおられることを言われ、高額な給湯器の交換契約をしてしまった」といった相談が多く寄せられています。

表2「高齢者」の苦情相談件数の多い上位10品目（前年度比較）

（単位：件）

順位	品目 苦情相談件数[計]	令和6年度 [20,083]	令和5年度 [18,492]	前年度比 108.6%	品目の説明
	商品一般	2,167	1,613	134.3%	商品を特定できない相談
1	工事・建築	1,568	1,605	97.7%	屋根や衛生設備工事等に関する相談
2	役務その他サービス	1,251	983	(2位) 127.3%	給湯器等の点検、有料質問サイト、パソコンのウイルス除去サポート契約等に関する相談
3	健康食品	1,092	749	(1位) 145.8%	
4	化粧品	1,062	1,435	74.0%	
5	給湯システム	706	596	(3位) 118.5%	給湯器の購入や契約に関する相談
6	修理サービス	510	580	87.9%	屋根、トイレ、エアコン、スマートフォン等の修理に関する相談
7	携帯電話サービス	440	465	94.6%	
8	インターネット接続回線	372	344	108.1%	光回線等に関する相談
9	新聞	314	329	95.4%	

注 1 前年度比欄の（ ）内は、表中における増加率の順位です。  
2 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていません。

### 3 販売購入形態別の状況（表3）

- 主な販売購入形態について、全体に対して高齢者の占める割合をみると、「訪問購入」が6割以上、「訪問販売」が5割以上となっており、「訪問購入」の相談としては、「不用品を買い取るという事業者を呼んだら、強引に貴金属を買い取られた」といったものがあります。
- 高齢者は自宅にすることが多いため、訪問購入や訪問販売による被害に遭いやすいと考えられます。

表3 主な販売購入形態別「高齢者」の占める割合（単位：件）

主な販売購入形態	高齢者の占める割合	高齢者	全体
訪問購入	63.9%	298	466
訪問販売	50.9%	4,023	7,897
電話勧誘販売	40.9%	1,371	3,350
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	36.5%	54	148
通信販売	29.5%	6,338	21,484
マルチ・マルチまがい	13.8%	31	225

### 4 苦情相談件数の多い販売方法・手口及び増加率の高い販売方法・手口(※)（表4）

- 件数1位は「電子商取引」の4,612件で、前年度（4,323件）と比べ、1.1倍に増加し、インターネット通販等に関する相談が多く寄せられています。また、件数2位は「家庭訪販」の3,907件で、前年度（3,659件）と比べ、1.1倍に増加し、給湯器、屋根、分電盤等に関する相談が多く寄せられています。
- 増加率1位は「身分詐称」の970件で、前年度（622件）と比べ、1.6倍に増加しました。「自宅の固定電話に大手通信会社を名乗って、「あなたの電話が使えなくなる」と電話があった。本当なのだろうか」といった相談が多く寄せられています。
- 増加率2位は「点検商法」の2,240件で、前年度（1,709件）と比べ、1.3倍に増加しました。「給湯器、屋根、分電盤等の無料点検に訪れた事業者に、必要のない工事を強引に契約させられた」といった相談が昨年度と同様に多く寄せられています。

※ 「販売方法・手口」の詳細は、「令和6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」P31参照

表4 「高齢者」の苦情相談 販売方法・手口別上位 10 位 (前年度比較)

(単位:件)

順位	販売方法・手口	令和6年度	令和5年度	前年度比	主な品目と件数
1	電子商取引	4,612	4,323	106.7%	①化粧品766、②健康食品746、③役務その他サービス203
2	家庭訪販	3,907	3,659	106.8%	①工事・建築1,162、②給湯システム562、③役務その他サービス409
3	電話勧誘	2,551	2,019	126.3%	①役務その他サービス630、②商品一般363、③給湯システム308
4	点検商法	2,240	1,709	(2位) 131.1%	①役務その他サービス657、②工事・建築604、③給湯システム528
5	SNS	1,033	825	125.2%	①化粧品184、②健康食品144、③ファンド型投資商品43
6	身分詐称	970	622	(1位) 155.9%	①商品一般391、②役務その他サービス119、③固定電話サービス95
7	無料商法	759	655	115.9%	①役務その他サービス244、②工事・建築110、③給湯システム107
8	テレビショッピング	474	491	96.5%	①化粧品93、②健康食品80、③健康器具24
9	架空請求	325	311	104.5%	①商品一般169、②携帯電話サービス34、③役務一般21
10	次々販売	300	295	101.7%	①工事・建築136、②給湯システム18、③修理サービス14

注 1 「販売方法・手口」は、PIO-NETの「内容等キーワード」の定義によります。複数選択可能なため、件数の合計は相談件数と一致しません。

2 前年度比欄の( )内は、表中における増加率の順位です。

## 5 高齢者の特徴的な相談

### ○ 健康食品 (図1)

#### 《相談内容》

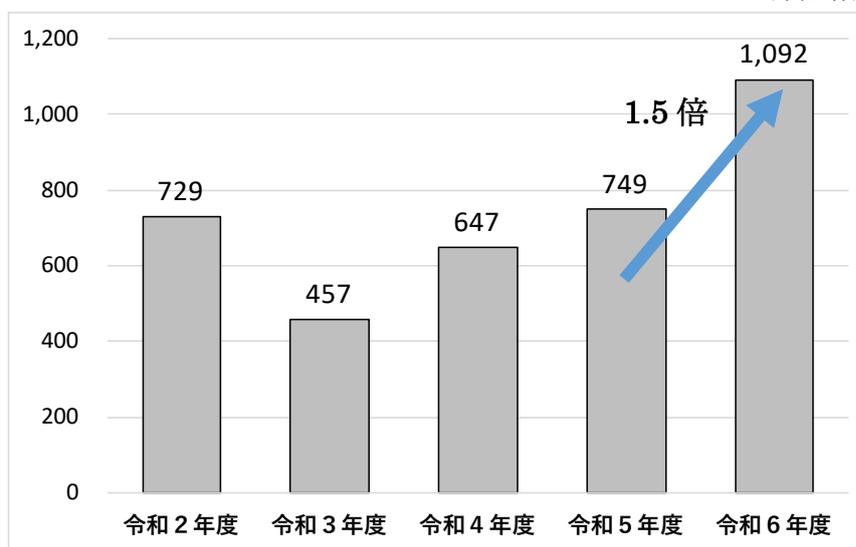
インターネットの広告を見て健康食品をお試し価格で購入した。1回だけのお試しだと思っていたが、数週間後に2回目の商品と請求書が届いた。販売会社に問い合わせると、「定期購入になっている。2回目の支払いをすれば、3回目以降は解約可能だ」と言われた。初回で解約したい。

#### 《アドバイス》

- ◇ 通信販売にクーリング・オフ制度はありません。返品・解約の条件は、事業者が定めるルールに従うことになります。
- ◇ 定期購入の条件や購入回数、支払い総額等について、注文前に販売サイトの表示や最終確認画面をよく確認しましょう。

図1 「健康食品」に関する苦情相談件数

(単位:件)



## ○ 給湯システム（図2）

### 《相談内容》

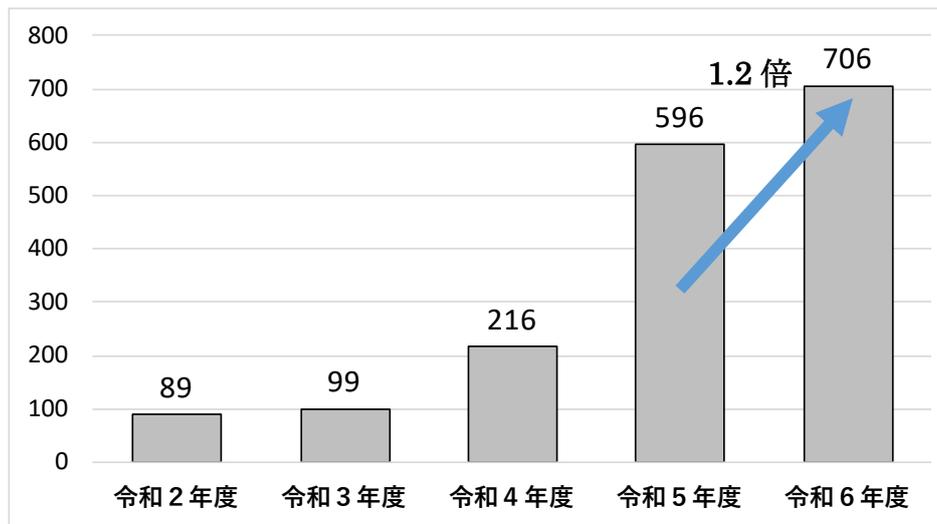
「給湯器の点検を無料で行っている」と訪問があり、ガス会社の定期点検かと思ひ点検を了承した。点検が完了すると「古い機種のため交換が必要。今日なら安くできる」と言われ、交換工事の契約をした。後で確認すると、ガス会社の定期点検ではないことがわかった。解約したい。

### アドバイス

- ◇ すぐに点検を承諾せず、契約しているガス会社・メーカー・購入した販売店などに、本当に点検を実施しているか確認しましょう。
- ◇ 工事を勧められてもすぐに契約せず、複数の事業者から見積りを取る等、慎重に検討しましょう。

図2 「給湯システム」に関する苦情相談件数

(単位: 件)



## ○ 固定電話サービス（図3）

### 《相談内容》

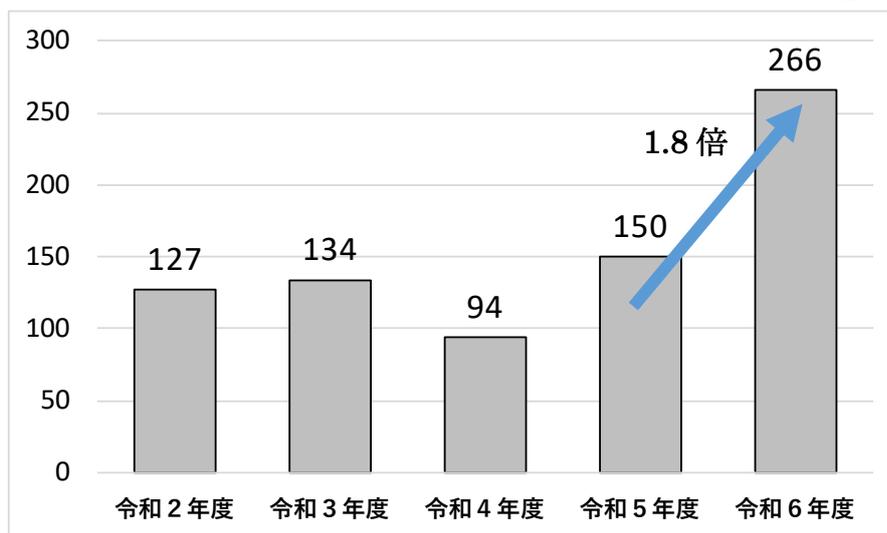
大手通信会社を名乗る電話があり、「今、使っている固定電話のサービスを2時間以内に停止する」と言われた。何か番号を選ぶように言われ、不審に思い電話を切った。本当にサービスが停止してしまうのか。

### アドバイス

- ◇ 非通知の知らない番号からの電話は、不審な電話のおそれがあるので、普段から慎重になりましょう。
- ◇ 電話の中で個人情報を聞き出そうとしているため、個人情報は絶対に伝えないようにしましょう。

図3 「固定電話サービス」に関する苦情相談件数

(単位: 件)



#### IV 若者（契約当事者が29歳以下）の苦情相談

##### 1 苦情相談件数の推移（表1）

令和6年度の若者の苦情相談件数は7,235件で、前年度（7,397件）と比べ、2.2%減少しました。苦情相談件数全体（60,549件）に占める若者の割合は11.9%（前年度比0.6ポイント減少）でした。

表1「若者」の苦情相談件数の推移

（単位：件）

区分	令和6年度	令和5年度	前年度比
若者の苦情相談件数(A)	7,235 (100.0%)	7,397 (100.0%)	97.8%
未成年(18歳未満) (構成比)	616 (8.5%)	700 (9.5%)	88.0%
18歳～29歳 (構成比)	6,619 (91.5%)	6,697 (90.5%)	98.8%
苦情相談件数(B)	60,549	59,114	102.4%
苦情相談件数に占める 若者の相談の割合(A)/(B)	11.9%	12.5%	

##### 2 苦情相談件数の多い品目及び増加率の高い品目（表2）

- 件数1位は「不動産貸借」の562件で、前年度（508件）と比べ、1.1倍に増加し、原状回復費用等に関する相談が多く寄せられています。また、件数2位は「医療サービス」の510件で、前年度（355件）と比べ、1.4倍に増加し、医療脱毛や美容医療に関する相談が多く寄せられています。
- 増加率1位は「医療サービス」の510件で、前年度（355件）と比べ、1.4倍に増加しました。「通っていた脱毛クリニックが倒産して連絡が付かない。未施術分を返金してほしい」といった相談が多く寄せられています。
- 増加率2位は「修理サービス」の159件で、前年度（130件）と比べ、1.2倍に増加しました。「自宅のトイレが水漏れし、ネットで探して安い価格を表示している業者に修理を依頼したが、高額な請求をされた」「車のバッテリーが上がり、ネットで調べた業者に充電を依頼したら、ネット広告表示価格よりも高額な請求をされた」といった相談が多く寄せられています。
- 増加率3位は「他の内職・副業」の310件で、前年度（272件）と比べ、1.1倍に増加しました。「SNSで知り合ったから人から稼げる副業があると紹介され、初期費用で数十万円を支払ったがもうからなかった」といった相談が多く寄せられています。

表2「若者」の苦情相談件数の多い上位10品目（前年度比較）

（単位：件）

順位	品目 苦情相談件数[計]	令和6年度 [7,235]	令和5年度 [7,397]	前年度比 97.8%	品目の説明
1	不動産貸借	562	508	110.6%	
2	医療サービス	510	355	(1位) 143.7%	医師が行う医療サービス(医療脱毛、美容整形等の美容医療を含む)に関する相談
3	エステティックサービス	454	854	53.2%	痩身エステ、脱毛エステ等に関する相談
4	商品一般	353	289	122.1%	商品を特定できない相談
5	他の内職・副業	310	272	(3位) 114.0%	アフィリエイト(※)等に関する相談
6	役務その他サービス	280	286	97.9%	副業サポート契約、ロードサービス等に関する相談
7	インターネットゲーム	278	364	76.4%	
8	修理サービス	159	130	(2位) 122.3%	トイレ、車、バイク等の修理に関する相談
9	電気	153	135	113.3%	電気の契約等に関する相談
10	化粧品	143	182	78.6%	

注 1 前年度比欄の( )内は、表中における増加率の順位です。

2 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていません。

※ アフィリエイト：事業者や個人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等に、売上の一部を報酬として得るビジネスの形態

### 3 販売購入形態別の状況（表3、図1）

- 主な販売購入形態について、若者の占める割合をみると、「友人や知人を新たに販売員として販売組織に参加させれば収入が得られる」等と勧誘し、商品やサービスを契約させる「マルチ・マルチまがい」が37.8%と突出して高くなっています。
- 若者は、知識・経験不足や経済的不安等から、もうけ話等のトラブルに遭いやすいことが考えられます。

表3 主な販売購入形態別「若者」の占める割合

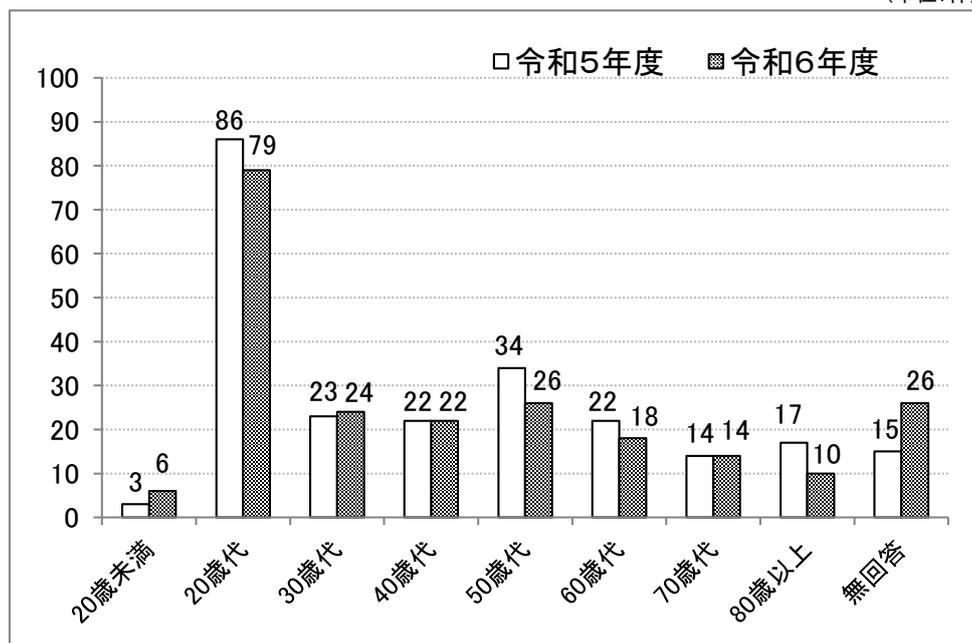
(単位:件)

主な販売購入形態	若者の占める割合	若者	全体
マルチ・マルチまがい	37.8%	85	225
電話勧誘販売	12.6%	422	3,350
訪問販売	12.3%	974	7,897
通信販売	11.8%	2,545	21,484
ネガティブ・オプション	8.1%	12	148
訪問購入	2.1%	10	466

- 「マルチ・マルチまがい」の契約当事者年代別件数をみると、依然として20歳代の件数が突出して多く、若者がトラブルに遭いやすい販売購入形態となっています。

図1 「マルチ・マルチまがい」契約当事者年代別件数(前年度比較)

(単位:件)



#### 4 苦情相談件数の多い販売方法・手口及び増加率の高い販売方法・手口（表4）

- 件数1位は「電子商取引」の2,216件で、前年度（2,452件）と比べ、9.6%減少しましたが、インターネットゲーム等の相談が多く寄せられています。また、件数2位は「SNS」の1,123件で、前年度（1,150件）と比べ、2.3%減少しましたが、副業等に関する相談が多く寄せられています。
- 増加率1位は「家庭訪販」の718件で、前年度（537件）と比べ、1.3倍に増加しました。「自宅にゴキブリが出て、ネット検索した業者に来訪を依頼し駆除してもらったが、広告よりも高額な請求をされた」「電気とガス料金が安くなるという事業者が来訪した。検針票等を見せてしまい、無断で契約されていないか不安だ」といった相談が多く寄せられています。
- 増加率2位は「無料商法」の229件で、前年度（183件）と比べ、1.3倍に増加しました。「知人から脱毛エステの無料体験に誘われてサロンに出向いたが、別のコースを無理やり勧められて断り切れず、高額な契約をしてしまった」といった相談が多く寄せられています。

表4 「若者」の苦情相談 販売方法・手口別上位10位（前年度比較）

（単位：件）

順位	販売方法・手口	令和6年度	令和5年度	前年度比	主な品目と件数
1	電子商取引	2,216	2,452	90.4%	①インターネットゲーム249、②化粧品125、③健康食品96
2	SNS	1,123	1,150	97.7%	①他の内職・副業173、②役務その他サービス92、③化粧品61
3	家庭訪販	718	537	(1位) 133.7%	①駆除サービス117、②電気109、③修理サービス95
4	電話勧誘	497	470	105.7%	①役務その他サービス102、②他の内職・副業95、③インターネット接続回線35
5	サイドビジネス商法	456	474	96.2%	①他の内職・副業216、②役務その他サービス76、③金融コンサルティング24
6	クレ・サラ強要商法	316	255	123.9%	①他の内職・副業110、②役務その他サービス61、③金融コンサルティング34
7	無料商法	229	183	(2位) 125.1%	①エステティックサービス52、②医療サービス23、③役務その他サービス16
8	アポイントメントセールス	145	131	110.7%	①他の内職・副業28、②ギャンブル情報20、③役務その他サービス19
9	利殖商法	144	185	77.8%	①金融コンサルティング50、②ファンド型投資商品16、③他のデリバティブ取引12
10	販売目的隠匿	87	79	110.1%	①電気11、②中古分譲マンション9、③他の内職・副業7

注 1 「販売方法・手口」は、PIO-NETの「内容等キーワード」の定義によります。複数選択可能なため、件数の合計は相談件数と一致しません。

2 前年度比欄の（ ）内は、表中における増加率の順位です。

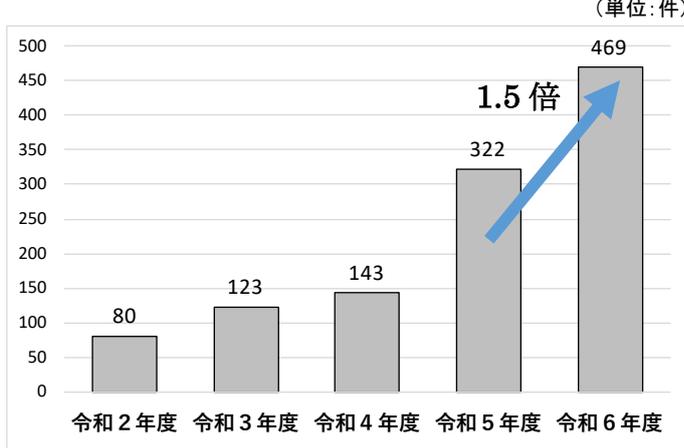
## 5 若者の特徴的な相談

### ○ 美容医療（図3）

#### 《相談内容》

医療脱毛の6回コースを契約して通っていたが、4回目の施術以降、突然予約が取れなくなり、ホームページを確認したところ、破産したことを知った。まだ施術できる回数が残っているがどうしたらよいか。

図3 「美容医療」に関する苦情相談件数



#### アドバイス

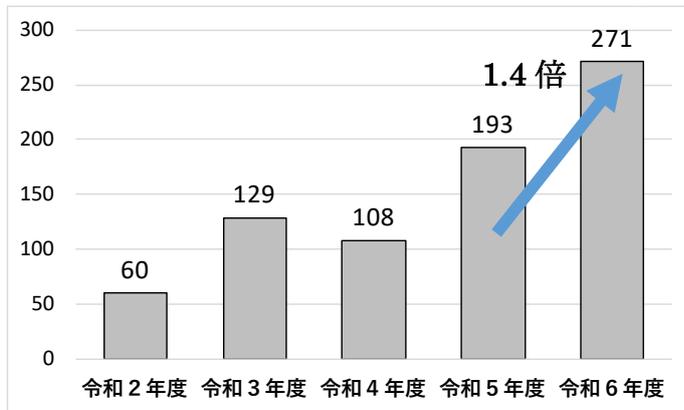
- ◇ 予約が取りにくかったり、事業者が破産したりする可能性もあります。心配な場合は、都度払いができるコースや店舗を選択しましょう。
- ◇ 事業者が倒産して破産手続が開始された場合、事業者の財産は破産管財人（弁護士）の管理下に置かれるため、返金等について事業者と直接交渉することはできません。破産管財人からの連絡を待ち、確認しましょう。
- ◇ クレジット会社へ今後の支払いの停止を求める抗弁を主張することができる場合があります。まずは、クレジット会社に問い合わせましょう。

### ○ 暮らしのレスキューサービス（図4）

#### 《相談内容》

部屋でゴキブリを見つけ、ネットで「害虫駆除 1,000円～」と記載がある業者に対応を依頼した。業者が訪問し、ゴキブリを駆除したが、「他にも卵があるので薬による対策も必要だ」等と言われ見積りを見せられると、処理代と薬剤代等を含め数十万円となっていた。高額で驚いたが、その後すぐに作業が終了してしまっ。高額で納得できないので、解約可能か。

図4 「暮らしのレスキューサービス」に関する苦情相談件数



#### アドバイス

- ◇ 極端に安い価格を表示するウェブサイトや広告には注意しましょう。
- ◇ 害虫等が出てきても、慌てずに、緊急を要するものなのか冷静に考えた上で、複数社から見積りを取る前提で事業者に連絡しましょう。
- ◇ 料金や作業内容に納得できない場合は、その場での支払いは避けましょう。
- ◇ 不安をおおったり契約を急かしたりする事業者とは契約しないようにしましょう。
- ◇ クーリング・オフができる場合がありますので、契約に納得できない場合は消費生活センターに相談しましょう。



「令和6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」もご覧ください。

神奈川県ホームページ「消費生活相談概要」

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/cnt/f370221/index.html>

