

平成 27 年度上半期 神奈川県内における

消費生活相談概要

平成 27 年 12 月

本誌は、平成 27 年度上半期（4 月から 9 月）に神奈川県及び県内市町村の消費生活センター等で受け付け、「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」のデータベースに蓄積された相談情報を分析し、消費者被害の未然防止や拡大防止を図るために発行するものです。

目 次

1	消費生活相談の状況	1
2	苦情相談の状況	1
	（1）苦情相談件数は 33,818 件	1
	（2）苦情相談の品目別では「デジタルコンテンツ」に関する苦情相談が 1 位	2
	（3）契約当事者の年代別では 40 歳代が 1 位、30 歳代が 2 位 70 歳代以上が全体の 18.7%	3
	（4）販売購入形態別では「通信販売」が 1 位	4
	（5）販売方法・手口別では「電子商取引」が 1 位	5
	（6）「危害」、「危険」に関する相談ともに減少	6
3	特徴的な苦情相談 - 「若者」に関する苦情相談	7
4	かながわ中央消費生活センターにおける消費生活相談等の状況	17
	（1）苦情相談	17
	（2）生活再建支援相談	19

付表・付図及び参考

付表・付図

< 消費生活相談受付状況 >

(付表 1 - 1) 平成 27 年度上半期 県内市町村消費生活センター等の消費生活相談総件数…………… 22

(付図 1) 苦情相談件数の推移…………… 23

(付表 1 - 2) 平成 27 年度上半期 相談者の居住地別苦情相談件数…………… 24

< 苦情相談上位品目関連 >

(付表 2 - 1) 平成 27 年度上半期 苦情相談の上位 25 品目 < 前年度同期比較 >…………… 25

(付表 2 - 2) 平成 27 年度上半期 苦情相談の上位 25 品目 < 前年度同期順位比較 >…………… 26

(付図 2) 平成 27 年度上半期 苦情相談の上位品目等の年代別件数 < 前年度同期比較 >…………… 27

< 契約当事者関連 >

(付図 3) 平成 27 年度上半期 苦情相談の契約当事者年代別件数 < 前年度同期比較 >…………… 29

(付図 4) 平成 27 年度上半期 苦情相談の契約当事者職業別件数及び構成比 < 前年度同期比較 >…………… 29

(付表 3) 平成 27 年度上半期 契約当事者性別・年代別苦情相談件数 < 前年度同期比較 >…………… 30

(付表 4 - 1) 平成 27 年度上半期 契約当事者年代別苦情相談の上位 5 品目…………… 30

(付表 4 - 2) 平成 27 年度上半期 契約当事者 (男性) 年代別苦情相談の上位 5 品目…………… 31

(付表 4 - 3) 平成 27 年度上半期 契約当事者 (女性) 年代別苦情相談の上位 5 品目…………… 31

< 特殊販売関連 >

(付表 5) 平成 27 年度上半期 苦情相談の販売購入形態別相談件数及び構成比 < 前年度同期比較 >…………… 32

(付表 6 - 1) 平成 27 年度上半期 「訪問販売」の苦情上位 10 品目 < 前年度同期比較 >…………… 33

(付表 6 - 2) 平成 27 年度上半期 「通信販売」の苦情上位 5 品目 < 前年度同期比較 >…………… 33

(付表 6 - 3) 平成 27 年度上半期 「マルチ・マルチまがい」の苦情上位 5 品目 < 前年度同期比較 >…………… 33

(付表 6 - 4) 平成 27 年度上半期 「電話勧誘販売」の苦情上位 5 品目 < 前年度同期比較 >…………… 34

(付表 6 - 5) 平成 27 年度上半期 「ネガティブ・オプション」の苦情上位 3 品目 < 前年度同期比較 >…………… 34

(付表 6 - 6) 平成 27 年度上半期 「訪問購入」の苦情上位 5 品目 < 前年度同期比較 >…………… 34

(付表 6 - 7) 平成 27 年度上半期 「その他無店舗販売」の苦情上位 3 品目 < 前年度同期比較 >…………… 34

< 販売方法・手口別関連 >

(付表 7 - 1) 平成 27 年度上半期 販売方法・手口別の苦情相談の上位 25 位…………… 35

(付表 7 - 2) 平成 27 年度上半期 販売方法・手口別等苦情相談事例…………… 37

< 危害・危険関連 >

(付表 8 - 1) 平成 27 年度上半期 危害内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例…………… 41

(付表 8 - 2) 平成 27 年度上半期 危険内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例…………… 42

< その他 >

(付図 5) 平成 27 年度上半期 相談方法別件数及び構成比 < 前年度同期比較 >…………… 43

(付表 9) 平成 27 年度上半期 苦情相談の分類別状況…………… 44

(付表 10) 平成 27 年度上半期 苦情相談の契約購入金額・既支払金額…………… 45

(付表 11 - 1) 平成 27 年度上半期 契約当事者の地域別苦情相談件数 < 前年度同期比較 >…………… 46

(付表 11 - 2) 平成 27 年度上半期 契約当事者の地域別苦情相談の上位 10 品目…………… 46

参考資料

(参考 1) 消費生活相談の区分…………… 47

(参考 2) 商品・役務等別分類…………… 48

(参考 3) 内容別分類…………… 49

(参考 4) 販売方法・手口一覧…………… 50

(参考 5) 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内…………… 51

1 消費生活相談の状況

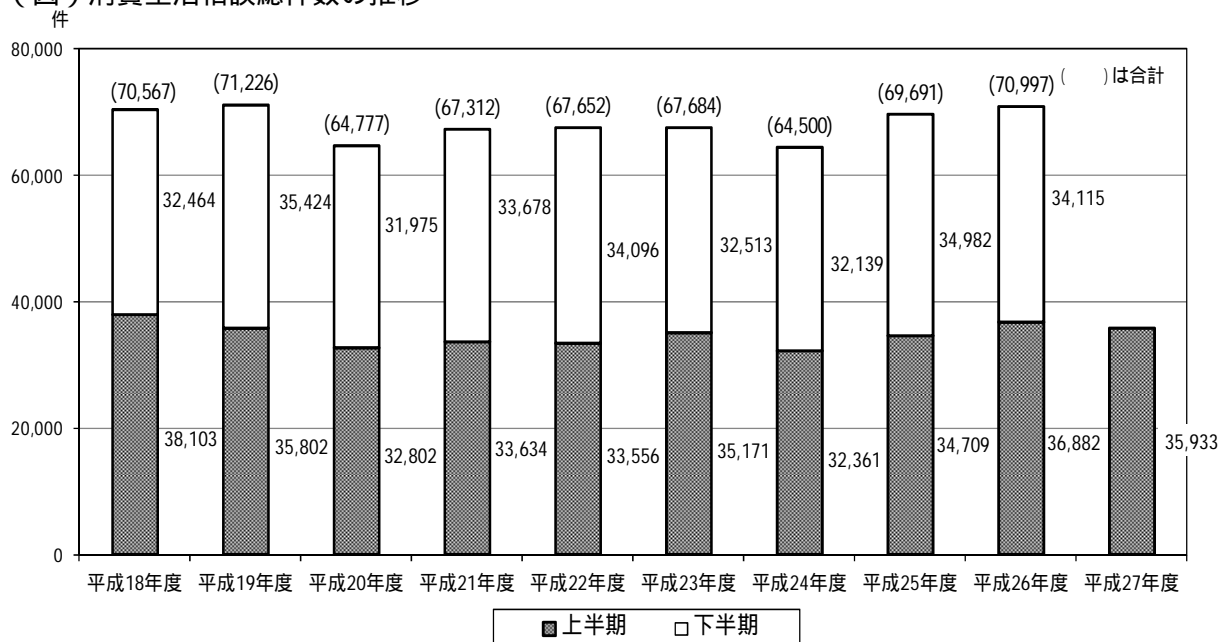
消費生活相談総件数は、35,933件

(P22 付表1-1、P23 付図1)

平成27年度上半期(4月から9月)に神奈川県及び県内市町村の消費生活センター等で受け付けた相談総件数は、35,933件(県6,580件、市町村29,353件)で、前年度同期(36,882件)と比べ949件(2.6%)減少しています。

相談総件数の内訳は、苦情相談33,818件、問合せ2,115件(前年度同期 苦情相談34,947件、問合せ1,935件)で、苦情相談は減少しましたが、問合せは増加しています。苦情相談が消費生活相談全体の94.1%を占めています。

(図) 消費生活相談総件数の推移



2 苦情相談の状況

これ以降は、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」のデータベースに蓄積されている神奈川県内の消費生活センター等で受け付けた相談のうち、「苦情相談」について分析しています。

(1) 苦情相談件数は33,818件

(P22、P24 付表1-1~2、P23 付図1)

苦情相談は33,818件(県6,201件、市町村27,617件)で、前年度同期の34,947件と比べ1,129件(3.2%)の減少となっています。

インターネットのプロバイダ契約、回線契約などの「インターネット接続回線」や携帯電話の通信契約に関する「携帯電話サービス」など、インターネットや通信関係サービスの相談が増加した一方、「ファンド型投資商品」や「公社債」など金融商品が大幅に減少しました。

(2) 苦情相談の品目別では「デジタルコンテンツ(1)」に関する苦情相談が1位

(P25～P26 付表2-1～2、P27～P28 付図2)

苦情相談の多い品目

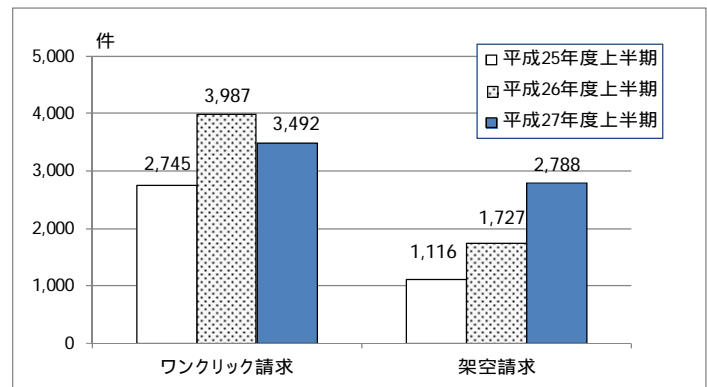
苦情相談の上位品目をみると、最も件数が多いものは、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどインターネット情報サイトのトラブルなどに関する「デジタルコンテンツ」の7,721件です。

前年度同期(7,110件)と比べ611件(8.6%)増加しており、苦情相談全体の22.8%を占めています。スマートフォンでアダルトサイトの「年齢確認」をクリックしたら、いきなり登録となって、高額な料金を請求されたといった「ワンクリック請求」に関する相談や、身に覚えのない総合情報サイトの料金が未納になっているなどのメールを送りつけてくる「架空請求」に関する相談が多く寄せられています。

この「ワンクリック請求」や「架空請求」に関する相談は平成26年度から急増しています。平成27年度上半期では、「ワンクリック請求」が前年度同期と比べて12.4%減少しましたが、「架空請求」は61.4%増加しています。

(参考)ワンクリック請求・架空請求の件数推移

- 1 「デジタルコンテンツ」は携帯電話、パソコン等からインターネットを通じて得られる情報のこと。



次いで、賃貸アパートの退去時の原状回復や敷金清算をめぐるトラブルなどの「不動産貸借」に関する相談が1,656件で、前年度同期(1,617件)と比べ2.4%増加しています。

3位は「工事・建築」の1,366件で、前年度同期(1,386件)と比べ1.4%減少となっています。内訳をみると「新築工事」に関する相談は減少する一方で、「屋根工事」に関する相談は増加しています。

増加率の大きい品目

前年度同期と比べ増加率が大きい相談としては「通信料が今までよりも安くなると説明を受けて契約したのに、今までよりも高額な請求を受けた」などという5位の「インターネット接続回線」が1,122件で、前年度同期(677件)と比べ65.7%増加しています。前年度同期では60歳代、70歳代の相談が急増しましたが、平成27年度上半期では30歳代から50歳代の相談が大幅に増加しています。平成27年2月からNTT東日本・西日本による光回線の卸売サービスが開始されたことに伴い、あらたな事業者が光回線とそれに付随した新しいサービスを提供するようになりました。事業者からの説明が十分ではなく、消費者も十分理解できないうちに契約してしまい、その結果トラブルとなり、相談件数が増加したと考えられます。

23位の「興信所」は212件で、前年度同期(136件)と比べ55.9%増加しています。アダルトサイトのワンクリック請求をうけた消費者が、インターネットの広告で「ワンクリック請求を解決する」とうたう事業者に連絡したら、実際は興信所であって、高額な料金を請求されたなどという相談が寄せられています。

14位の「モバイルデータ通信」は351件で、前年度同期(231件)と比べ51.9%増加しました。スマートフォンの契約をした際に、通信速度制限がないと説明を受けていたのに、データの通信

量が増えると速度制限がかかってしまったという相談などが寄せられています。

減少率大きい品目

一方、減少率が大きかった相談は21位の「ファンド型投資商品」の237件で、前年度同期(380件)と比べ37.6%減少しています。

なお、前年度同期10位(454件)であった「公社債」は75件と急減しています。「ファンド型投資商品」とあわせて金融商品の件数が大幅に減少しています。

(3) 契約当事者()の年代別では40歳代が1位、30歳代が2位

70歳代以上が全体の18.7%

(P29 付図3~4、P30 付表3、P30~P31 付表4-1~3)

契約当事者を年代別にみると、最も件数の多いのは「40歳代」の6,252件(構成比18.5%)です。2位は「30歳代」の4,757件(14.1%)、3位は前年度同期5位だった「50歳代」が4,743件(14.0%)と続きます。

高齢者層として、「70歳代」と「80歳以上」を合計して「70歳代以上」とすると、6,338件(18.7%)となり、「70歳代以上」が「40歳代」を上回っています。

今期は、「40歳代」と「50歳代」以外の各年代で前年度同期に比べ、件数が減少しました。特に60歳代以上の年代では「公社債」や「ファンド型投資商品」など金融商品の件数が減少したことが影響しています。

「契約当事者」には、実際に取引をした者だけでなく、事業者から勧誘や不当な請求を受けた者も含む。

『性別』では、男性の占める割合が47.4%、女性の割合が49.1%で、前年度同期とほぼ同じ比率でした。

『職業別』では、「給与生活者」が39.3%、「無職」が22.8%、「家事従事者」が18.8%、「学生」が4.8%の順で続き、前年度同期とほぼ同じ構成となっています。なお、「給与生活者」の構成比は1.8ポイント増加し、「家事従事者」が1.5ポイント減少しています。

『年代別』に品目をみると、80歳以上では「工事・建築」が1位ですが、他の年代では「デジタルコンテンツ」が1位となっており、「デジタルコンテンツ」の相談が幅広い年代から寄せられています。また、「インターネット接続回線」が、20歳代から70歳代までの各年代で上位に入ってきました。

特徴的な相談として、20歳代では「エステティックサービス」が、20歳未満と70歳代以上で「健康食品」が上位に入っています。

これをさらに性別に特徴をみると、男性では、20歳代から70歳代の各年代で「インターネット接続回線」が上位に入っているほか、20歳代から40歳代で「フリーローン・サラ金」が上位に入っています。

女性については、「健康食品」が20歳代以下と70歳代以上で上位に入っています。また、20歳代以下で「エステティックサービス」が、さらに60歳代、70歳代で個人情報を削除する等の勧誘に関する「役務その他サービス」が上位に入っています。

(4) 販売購入形態別では「通信販売」が1位 (P32 付表5、 P33~P34 付表6-1~7)

苦情相談のうち、「特定商取引に関する法律」に定める訪問販売、通信販売、電話勧誘販売等の販売購入形態（特殊販売）に関する相談は19,105件で、全体の56.5%を占めており、前年度同期（19,353件、55.4%）と比べ構成比で1.1ポイント増加しています。

特殊販売に関する相談のうち68.8%を「通信販売」が占め、次いで「訪問販売」が17.6%、「電話勧誘販売」が9.1%となっています。前年度同期と比べ「通信販売」の件数が増加し、一方、「電話勧誘販売」や「訪問販売」が減少しています。

特殊販売の主な販売購入形態別の件数及び品目は、次のとおりです。

ア 訪問販売

『訪問販売』に関する相談は3,359件で、前年度同期（3,560件）と比べ201件（5.6%）減少しています。品目をみると、1位は「工事・建築」の703件、次いで「新聞」の288件となっています。「工事・建築」では屋根工事や塗装工事に関する相談が多く寄せられています。

また、戸建て住宅や住宅設備の修理に関する「修理サービス」や、電気温水器などに関する「給湯システム」が前年度同期に比べ増加しています。

一方、「プロパンガス」が95件で、前年度同期（162件）と比べ41.4%減少しています。

イ 通信販売

『通信販売』に関する相談は13,140件で、前年度同期（12,718件）と比べ422件（3.3%）増加しています。品目をみると、「デジタルコンテンツ」が7,487件と最も多く、全体の57.0%を占めており、また前年度同期と比べ7.8%増加しています。

増加が目立ったものは、「健康食品」の324件で、前年度同期（210件）と比べ54.3%増加しています。インターネットの広告で「お試し」とあった健康食品を注文したところ、定期購入になっていた、などの相談が寄せられています。

また、「インターネット接続回線」が158件で、前年度同期（85件）と比べ85.9%増加しています。

ウ マルチ・マルチまがい

『マルチ・マルチまがい』に関する相談は304件で、前年度同期（291件）と比べ13件（4.5%）増加しています。品目をみると、「健康食品」に関する相談が58件で最も多くなっています。オンラインカジノやゲームアプリのマルチ販売に関する相談である「デジタルコンテンツ」が前年度同期と比べ増加しています。

エ 電話勧誘販売

『電話勧誘販売』に関する相談は1,742件で、前年度同期（2,189件）と比べ447件（20.4%）減少しています。品目をみると、最も多いものは、「インターネット接続回線」の459件で、前年度同期（252件）と比べ82.1%の増加となっています。次いで、個人情報流出しているといった不審な電話がかかってきたなどの「商品一般」が125件で、前年度同期（124件）とほぼ同数となっています。

一方、平成26年度上半期の『電話勧誘販売』で最も件数の多かった「公社債」（349件）は今期42件と大幅に件数を減らしており、『電話勧誘販売』の件数減の大きな要因の一つとなっています。

オ ネガティブ・オプション

『ネガティブ・オプション(送りつけ商法)』に関する相談は71件で、前年度同期(60件)と比べ18.3%増加しています。

カ 訪問購入

『訪問購入』に関する相談は292件で、前年度同期(333件)と比べ41件(12.3%)減少しています。最も多いのは、「不用品を買い取ります」といった商品を特定しない勧誘の「商品一般」で、40件となっています。

キ その他無店舗販売

『その他無店舗販売』に関する相談は197件で、前年度同期(202件)と比べ5件(2.5%)減少しています。主な品目は、コインパーキングなどに関する「パーキング」、消費者金融やヤミ金に関する「フリーローン・サラ金」などです。

(5) 販売方法・手口別(1)では「電子商取引」が1位 (P35~P36 付表7-1)

苦情相談の多い手口

販売方法・手口別にみると、『電子商取引』が11,043件で1位となっています。前年度同期(10,761件)と比べ2.6%増加しています。その品目別内訳をみると「デジタルコンテンツ」が7,202件で、『電子商取引』の65.2%を占めています。契約当事者の特徴としては、「30歳代から50歳代」、「給与生活者」が多く、男性(5,552件)と女性(5,420件)はほぼ同数になっています。「平均契約購入金額(2)」は19万6千円、「平均既支払金額(3)」は6万円となっています。

2位は、『家庭訪販』の2,984件で、前年度同期(3,130件)と比べ4.7%減少しています。品目別内訳では「工事・建築」(663件)、「新聞」(272件)、「テレビ放送サービス」(190件)が主な品目となっています。契約当事者の特徴としては、「60歳以上」が多く、女性(1,829件)が男性(1,069件)の約1.7倍になっています。「平均契約購入金額」は141万4千円、「平均既支払金額」は58万6千円です。

3位は、『電話勧誘』の2,772件で、前年度同期(3,488件)と比べ20.5%減少しています。品目別内訳では「インターネット接続回線」が488件で17.6%を占めています。契約当事者の特徴としては、「60歳以上」、「無職」または「家事従事者」が多く、女性(1,677件)が男性(975件)の約1.7倍になっています。「平均契約購入金額」は236万3千円、「平均既支払金額」は80万2千円です。

増減の目立つ手口

主な手口で増加が目立つものは、7位の『サイドビジネス商法』の390件で、前年度同期(308件)と比べ26.6%増加しています。インターネット上の副業サイトに申し込み、高額な登録料を支払ってしまったなどの相談が寄せられています。

商品・役務別で「公社債」「ファンド型投資商品」が大幅に減少したことを受け、金融商品を使った詐欺的な勧誘に係る『利殖商法』(367件)が前年度同期と比べ58.0%減、『劇場型勧誘』(253件)が62.4%減となっています。件数は減っていますが、両手口とも平均契約購入金額は他の手口に比べ大変高額になっています。

- 1 「販売方法・手口別」の詳細は参考4 (P50) 参照。
- 2 「契約購入金額」とは、苦情相談に係る取引の契約金額、購入金額または事業者から請求を受けている金額のこと。
- 3 「既支払金額」とは、苦情相談に係る取引で既に支払っている金額のこと。

(6) 「危害」、「危険」に関する相談ともに減少 (P41～P42 付表8-1～2)

「危害」に関する相談

製品やサービスにより疾病やケガ等の『危害』を受けたという相談は 480 件で、前年度同期(548 件)と比べ 12.4%減少しています。

商品・役務別にみると、エステティックサービス、医療などの「保健・福祉サービス」が 124 件(25.8%)で最も多く、次いで健康食品や調理食品などの「食料品」が 81 件(16.9%)となっています。

内容別にみると、医療サービスや洗剤、食料品等によるめまい、しびれ、腫れ、その他の諸症状の「その他の傷病及び諸症状」が 143 件(29.8%)で最も多くなっています。次いで化粧品や薬、エステサロンで行うサービス等による「皮膚障害」が 110 件(22.9%)となっています。

「危険」に関する相談

危害に至る恐れがある『危険』に関する相談は 193 件で、前年度同期(251 件)と比べ 23.1%減少しています。

商品・役務別にみると、エアコンや電子レンジ等の「住居品」が 56 件(29.1%)で最も多く、次いで「食料品」が 38 件(19.7%)となっています。

内容別にみると、食品などに異物が混入したという「異物の混入」が 31 件(16.0%)で最も多くなっています。次いで家電製品や携帯電話などが熱くなった、周囲がこげたなどの「過熱・こげる」が 29 件(15.0%)、発煙した、火花が散ったなどの「発煙・火花」が 27 件(14.0%)となっています。

3 特徴的な苦情相談 - 「若者」に関する苦情相談

若者に関する苦情相談は、平成 27 年度上半期には 4,300 件あり、苦情相談全体に占める割合は、平成 25 年度を境にゆるやかに増加してきています。

近年、インターネットの利用が小学生など若年層にまで普及しつつあることにより、未成年者を含む若者も、ネット社会の様々な情報に触れ活用することができる反面、トラブルに巻き込まれたという相談も増えてきています。

そこで、「若者」に関するトラブルについて、苦情相談の傾向を分析してみました。

< 分析の対象 >

分析データ：神奈川県及び県内の市町村の相談窓口で受け付けた苦情相談で平成 24 年度から平成 27 年度までの各上半期(4 年間)の全国消費生活情報ネットワークシステム(PI0-NET)の登録データ

分析項目：「若者」に関する苦情相談

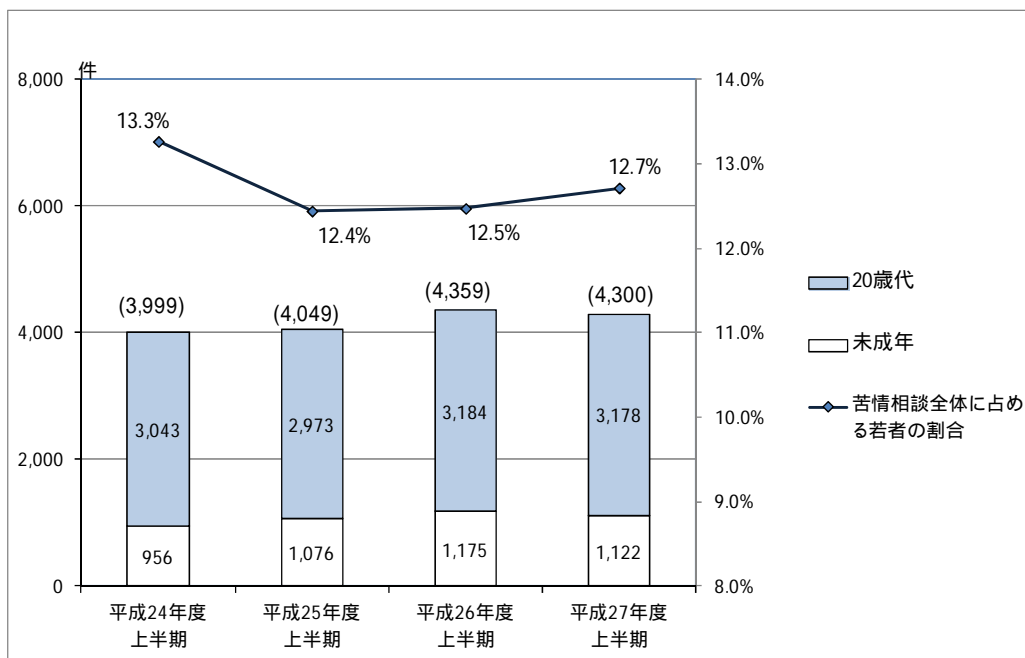
若者の範囲：年齢 30 歳未満の契約当事者

相談事例：平成 27 年度上半期に受け付けた苦情相談から抽出

(1) 苦情相談件数について (図 1)

「若者」に関する苦情相談件数は、平成 24 年度上半期から平成 27 年度上半期にかけて、ゆるやかな増加傾向にあります。平成 27 年度上半期は 4,300 件で、前年度同期(4,359 件)と比べ 59 件(1.4%)減少していますが、相談全体に占める割合は 12.7%と 0.2 ポイント上昇しています。

(図 1) 「若者」に関する苦情相談件数の推移



(2) 年代別・職業別相談件数について (表 1、表 2)

年代別件数を見ると、各年度とも 20 歳代が最も多くなっており、件数は 3 千件を越え、若者の相談の約 4 分の 3 を占めています。10 歳代、10 歳未満を合わせた未成年者は、若者の相談のうち

約4分の1ですが、年々少しずつその割合が増えています。

職業別件数を見ると、各年度とも「給与生活者」が約半数を占め、次いで「学生」、「無職」、「家事従事者」の順となっています。平成27年度上半期の「学生」1,557件の内訳を見ると、「他の学生」が53.9%を占め、次いで「高校生」(20.3%)、「中学生」(13.4%)、「小学生」(5.4%)となっています。「高校生」、「他の学生」は年々件数が増えています。

(表1)「若者」に関する苦情相談の年代別件数の推移

区分	平成24年度上半期		平成25年度上半期		平成26年度上半期		平成27年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
若者のうち未成年	956	23.9%	1,076	26.6%	1,175	27.0%	1,122	26.1%
10歳未満	38	0.9%	72	1.8%	110	2.5%	43	1.0%
10歳代	918	23.0%	1,004	24.8%	1,065	24.4%	1,079	25.1%
若者のうち20歳代	3,043	76.1%	2,973	73.4%	3,184	73.0%	3,178	73.9%
若者合計	3,999	100.0%	4,049	100.0%	4,359	100.0%	4,300	100.0%

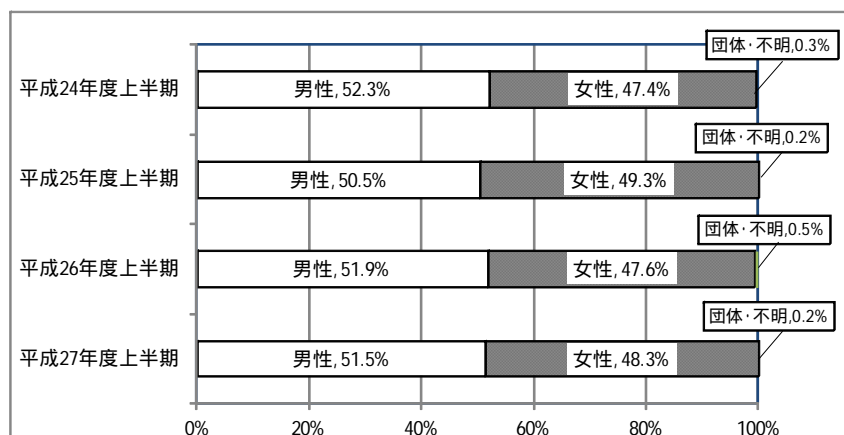
(表2)「若者」に関する苦情相談の職業別件数の推移

区分	平成24年度上半期	平成25年度上半期	平成26年度上半期	平成27年度上半期	
	件数	件数	件数	件数	構成比
給与生活者	2,015	1,996	2,092	2,168	50.4%
自営・自由	47	40	47	33	0.8%
家事従事者	206	185	182	173	4.0%
学生	1,345	1,468	1,653	1,557	36.2%
(小学生)	(107)	(96)	(132)	(84)	(5.4%)
(中学生)	(232)	(276)	(254)	(209)	(13.4%)
(高校生)	(241)	(271)	(297)	(316)	(20.3%)
(他の学生)	(685)	(733)	(873)	(839)	(53.9%)
(無回答)	(80)	(92)	(97)	(109)	(7.0%)
無職	255	243	247	249	5.8%
不明等	131	117	138	120	2.8%
若者合計	3,999	4,049	4,359	4,300	100.0%

(3) 性別相談件数について (図2)

男女別相談件数を見ると、各年度とも、男女比はほぼ半々となっています。

(図2)「若者」に関する苦情相談の男女別件数の推移

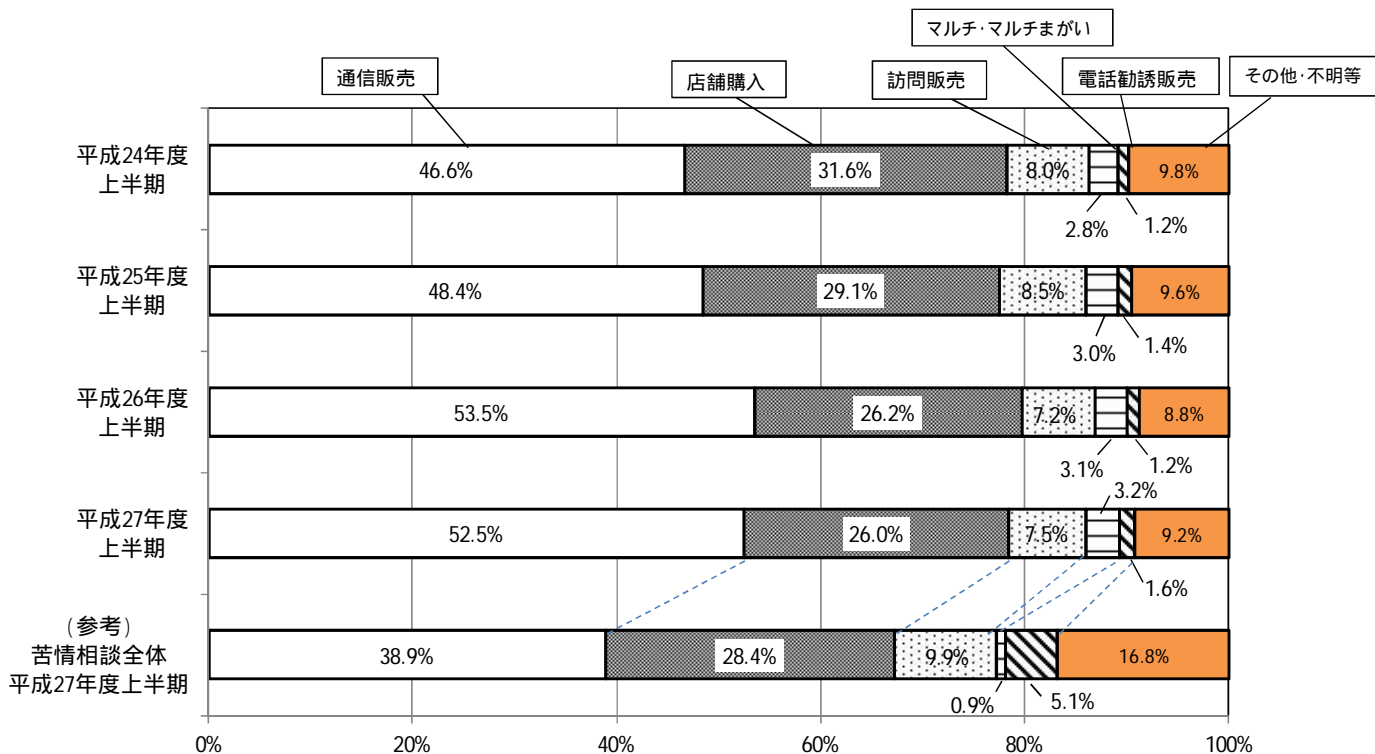


(4) 販売購入形態について(図3)

販売購入形態では、「通信販売」が最も多く、平成27年度上半期では52.5%と半数以上を占めています。「店舗購入」、「訪問販売」の割合が減少する一方、「マルチ・マルチまがい」が毎年約1ポイントずつ増加しています。

苦情相談全体と比較すると、「若者」に関する苦情相談においては、「通信販売」と「マルチ・マルチまがい」の割合が高く、「店舗購入」や「訪問販売」、「電話勧誘販売」などの割合が低くなっているのが特徴です。

(図3)「若者」に関する苦情相談の販売購入形態別割合の推移



(5) 商品・役務別について (表3)

商品・役務別の相談件数を見ると、第1位の「デジタルコンテンツ」に続いて、第2位が「不動産貸借」であり、若者世代においても賃貸アパートの契約等にかかる相談が多く寄せられています。また、第3位に脱毛や美顔等の「エステティックサービス」の相談が入っています。

一人暮らしの開始に関連する、「テレビ放送サービス」や「新聞」の相談も上位に入っています。

前年度同期から急増している商品・役務は、苦情相談全体と同様に、「インターネット接続回線」(66.7%増)や「モバイルデータ通信」(95.0%増)などのほか、ネットビジネスや連鎖販売などの「他の内職・副業」の増加(212.5%増)が目立っています。

第9位「役務その他サービス」や第17位「興信所」の件数の増加は、アダルトサイトのワンクリック請求を受け、その解決方法を求めてネット検索した結果、興信所などに連絡してしまったという相談が増えていることによるものです。

(表3)「若者」に関する苦情相談の商品・役務別件数

若者(30歳未満)		単位:件			【参考】苦情相談全体		単位:件		
順位	品目	平成27年度 上半期	平成26年度 上半期	対前年度比	順位	品目	平成27年度 上半期	平成26年度 上半期	対前年度比
	[相談総件数]	[4,300]	[4,359]			[相談総件数]	[33,818]	[34,947]	
1	デジタルコンテンツ	1,515	1,481	102.3%	1	デジタルコンテンツ	7,721	7,110	108.6%
2	不動産貸借	235	248	94.8%	2	不動産貸借	1,656	1,617	102.4%
3	エステティックサービス	156	147	106.1%	3	工事・建築	1,366	1,386	98.6%
4	インターネット接続回線	120	72	166.7%	4	商品一般	1,124	1,206	93.2%
5	商品一般	93	89	104.5%	5	インターネット接続回線	1,122	677	165.7%
6	健康食品	83	52	159.6%	6	携帯電話サービス	799	662	120.7%
7	モバイルデータ通信	78	40	195.0%	7	健康食品	598	466	128.3%
8	携帯電話サービス	74	75	98.7%	8	役務その他サービス	575	629	91.4%
9	役務その他サービス	65	48	135.4%	9	フリーローン・サラ金	545	682	79.9%
10	フリーローン・サラ金	64	83	77.1%	10	修理サービス	463	414	111.8%
11	テレビ放送サービス	60	68	88.2%	11	四輪自動車	412	453	90.9%
12	四輪自動車	53	55	96.4%	12	相談その他	376	350	107.4%
13	他の内職・副業	50	16	312.5%	13	新聞	355	429	82.8%
	化粧品	50	41	122.0%	14	モバイルデータ通信	351	231	151.9%
15	新聞	44	35	125.7%	15	化粧品	346	322	107.5%
	相談その他	44	36	122.2%	16	テレビ放送サービス	306	335	91.3%
17	興信所	43	22	195.5%	17	エステティックサービス	303	283	107.1%
18	医療サービス	33	46	71.7%	18	医療サービス	280	358	78.2%
19	外食	32	21	152.4%	19	クリーニング	268	272	98.5%
	結婚式	32	25	128.0%	20	携帯電話	255	278	91.7%

(6) 販売方法・手口別について(表4)

販売方法・手口別に見ると、「電子商取引」が2,110件で約半分を占めており、インターネットを通じた商品・サービス購入の割合が苦情相談全体よりも高くなっています。

また、第2位には「無料商法」が上っており、「無料お試し」「無料モニター」の広告を見て申し込んだら料金を請求されたなどの相談が寄せられています。

町を歩いていて声をかけられたなどの「キャッチセールス」や、友人等による「紹介販売」、高額な契約を勧誘されお金がないと断ったらクレジット契約を強要された、サラ金を紹介されたなどの「クレジット・サラ金強要商法(クレ・サラ強要商法)」も上位に入っています。

(表4)「若者」に関する苦情相談の販売方法・手口別上位10項目

順位	平成27年度上半期 若者(30歳未満) (4,300件)		
	販売方法・手口	件数	構成比
1	電子商取引	2,110	49.1%
2	無料商法	277	6.4%
3	家庭訪販	199	4.6%
4	サイドビジネス商法	175	4.1%
5	電話勧誘	96	2.2%
6	二次被害	78	1.8%
7	販売目的隠匿	69	1.6%
8	キャッチセールス	60	1.4%
	紹介販売	60	1.4%
10	クレジット・サラ金強要商法	59	1.4%

【参考】

順位	平成27年度上半期 苦情相談全体 (33,818件)		
	販売方法・手口	件数	構成比
1	電子商取引	11,043	32.7%
2	家庭訪販	2,984	8.8%
3	電話勧誘	2,772	8.2%
4	無料商法	1,336	4.0%
5	身分詐称	600	1.8%
6	二次被害	538	1.6%
7	サイドビジネス商法	390	1.2%
8	利殖商法	367	1.1%
9	点検商法	349	1.0%
10	販売目的隠匿	324	1.0%

(7)「若者」の年代別の特徴について

学生を中心とした未成年者と仕事や一人暮らしを始めている人もいる 20 歳代では、消費生活のスタイルも異なっていることから、「未成年者」と「20 歳代」に分けて相談の状況を分析してみます。

ア 「未成年者」に関する苦情相談の商品・役務別、販売方法・手口別の状況について(表5、表6)

商品・役務別の第1位はアダルトサイトのワンクリック請求を中心とした「デジタルコンテンツ」ですが、その件数はやや減っています。第2位に「健康食品」が入っており、これは、「無料お試し」のネット広告を見て申し込んだら、定期購入になっていた等の相談が急増したためで、前年度同期の約4.6倍になっています。

また、第9位の「タレント・モデル内職」、「他の内職・副業」が増加しています。第16位「化粧品」の相談も急増しています。

販売方法・手口別では、第1位「電子商取引」の割合が72.7%と他の世代より著しく高く、インターネットによる取引が相談件数の4分の3近くを占めています。このほか、簡単に儲かる、お小遣い稼ぎの方法を教えると持ちかける「サイドビジネス商法」や、路上で声をかける「キャッチセールス」、電話やメール等で説明会や店舗に呼び出す「アポイントメントセールス」など、未成年者もさまざまな手口で勧誘されています。

(表5)「未成年者」に関する苦情相談の
商品・役務別件数

順位	品 目 [相談総件数]	単位:件		対前年度比
		平成27年度 上半期	平成26年度 上半期	
		[1,122]	[1,175]	95.5%
1	デジタルコンテンツ	695	761	91.3%
2	健康食品	28	6	466.7%
3	商品一般	18	7	257.1%
4	テレビ放送サービス	17	22	77.3%
5	新聞	14	11	127.3%
6	役務その他サービス	13	6	216.7%
7	運動靴	12	10	120.0%
8	不動産貸借	11	6	183.3%
9	自動二輪車	9	7	128.6%
	携帯電話サービス	9	15	60.0%
	インターネット接続回線	9	6	150.0%
	タレント・モデル内職	9	4	225.0%
	他の内職・副業	9	1	900.0%
14	携帯電話	8	8	100.0%
	相談その他	8	11	72.7%
16	化粧品	7	2	350.0%
	エステティックサービス	7	9	77.8%
18	野菜飲料	6	0	-
	モバイルデータ通信	6	3	200.0%
	コンサート	6	8	75.0%

(表6)「未成年者」に関する苦情相談の
販売方法・手口別件数

順位	平成27年度上半期 未成年者(1,122件)		
	販売方法・手口	件数	構成比
1	電子商取引	816	72.7%
2	無料商法	94	8.4%
3	家庭訪販	37	3.3%
4	二次被害	20	1.8%
5	サイドビジネス商法	17	1.5%
6	キャッチセールス	8	0.7%
7	アポイントメントセールス	7	0.6%
8	紹介販売	6	0.5%
	電話勧誘	6	0.5%
10	モニター商法	5	0.4%

イ 「20歳代」に関する苦情相談の商品・役務別、販売方法・手口別の状況について(表7、表8)

第1位の「デジタルコンテンツ」、第2位の「不動産貸借」に続き、第3位に「エステティックサービス」が入っているのが「20歳代」の特徴となっています。

「インターネット接続回線」、「モバイルデータ通信」、「携帯電話サービス」などの通信サービスが上位に入っているほか、「フリーローン・サラ金」の相談が第8位に入っています。「20歳代」においても、「健康食品」、「化粧品」は上位に入っていますが、前年度同期と比べ、未成年ほど大幅な伸びはありません。一方、アフィリエイト(1)やドロップシッピング(2)のやり方を教わったが思ったほど収入が得られなかったという「他の内職・副業」は、前年度同期の15件から41件へと大幅に増加しています。

販売方法・手口別では、「電子商取引」が第1位で40.7%を占めています。「簡単に収入を得られる」等のSNSの書き込みに誘われ高額なサイドビジネス講座に申し込んだという「サイドビジネス商法」が第4位になっています。

(表7)「20歳代」に関する苦情相談の
商品・役務別件数

順位	品目	単位:件		対前年度比
		平成27年度 上半期	平成26年度 上半期	
	[相談総件数]	[3,178]	[3,184]	99.8%
1	デジタルコンテンツ	820	720	113.9%
2	不動産貸借	224	242	92.6%
3	エステティックサービス	149	138	108.0%
4	インターネット接続回線	111	66	168.2%
5	商品一般	75	82	91.5%
6	モバイルデータ通信	72	37	194.6%
7	携帯電話サービス	65	60	108.3%
8	フリーローン・サラ金	62	81	76.5%
9	健康食品	55	46	119.6%
10	役務その他サービス	52	42	123.8%
11	四輪自動車	50	50	100.0%
12	テレビ放送サービス	43	46	93.5%
	化粧品	43	39	110.3%
14	他の内職・副業	41	15	273.3%
15	興信所	38	19	200.0%
16	相談その他	36	25	144.0%
17	結婚式	32	25	128.0%
18	新聞	30	24	125.0%
19	医療サービス	29	39	74.4%
20	外食	27	19	142.1%

(表8)「20歳代」に関する苦情相談の
販売方法・手口別件数

順位	平成27年度上半期 20歳代(3,178件)		
	販売方法・手口	件数	構成比
1	電子商取引	1,294	40.7%
2	無料商法	183	5.8%
3	家庭訪販	162	5.1%
4	サイドビジネス商法	158	5.0%
5	電話勧誘	90	2.8%
6	販売目的隠匿	66	2.1%
7	二次被害	58	1.8%
8	クレジット・サラ金強要商法	55	1.7%
9	紹介販売	54	1.7%
10	キャッチセールス	52	1.6%

- 1 インターネット上に自分のウェブサイトを作り、商品広告を出して収入を得る手法
- 2 自分のウェブサイト上に商品を掲載し、商品を販売して収入を得る販売形態

(8) まとめ

苦情相談件数の 13%前後を若者の相談が占めており、そのうちの約 4 分の 1 が未成年者からの相談です。高校生、大学生や専門学校生等からの相談が増えています。

若者世代は他の世代に比べ、商品・役務別ではインターネット通信関係の相談が占める割合が高く、また、商品等購入の手段に関しても、「通信販売」特に「インターネット通販」による比率が高くなっています。

子どもの頃からインターネットに慣れ親しんできた世代にとって、インターネットは生活の中でなくてはならないものとなっています。

平成 27 年度上半期に増加した若者の苦情相談では、無料通話アプリを通じてアフィリエイトの連鎖販売を勧誘されるなど、SNS やブログ等の書き込みや、やりとりがトラブルのきっかけとなっている事例が多く見られました。

社会経験の少ない若者は、ネット上での顔の見えない相手からの情報を信用して行動してしまう傾向があり、その結果、契約した相手と連絡がとれなくなるなど、思わぬトラブルに巻き込まれる恐れがあります。

これらのトラブルを防止するためには、小学生や中学生のうちから、インターネットの利用について親子で話し合っ規則を決めておくなどの取組みが大切になります。こうしたことが、これからの消費者にとって様々な情報の中から必要な情報を主体的に選択し、適切に活用できる能力、いわゆる「情報リテラシー」を育てることにつながります。

一方、自分で契約をするときは、インターネット上の情報や、「無料」「格安」「確実」などの言葉を安易に信用しないようにしましょう。そして、ネットを通じた取引のリスクを正しく知ったうえで、「契約」は慎重に行いましょう。

また、判断に迷ったり不安になった場合は、インターネット上の情報だけを頼りにして一人で解決しようとせず、保護者や先生、または最寄りの消費生活センターに早めに相談することが大切です。

[若者の相談事例]

アダルトサイト（ワンクリック請求）

（当事者） 10歳代 男性 小学生 契約金額 99,800円

（相談内容） 先程、小学生の息子が私のスマートフォンでアダルトサイトにアクセスしてしまった。意味も分からずクリックしたら、登録料9万9800円の請求画面になったという。誤操作の場合の連絡先に非通知設定で電話をしたところ、親の管理が不十分、支払義務があると言われてしまった。支払わなければならないか。

（対応） アダルトサイトのワンクリック詐欺と思われる。支払う必要はないと伝え、同種トラブル事例を情報提供し、これ以上連絡をとってはいけないと伝えた。子どもが触る可能性のある親のスマートフォンにもフィルタリングの設定が必要と説明した。スマートフォンの利用について家族内でルールを設け、インターネットのリスクについて子どもと話し合うよう付言した。

モバイルデータ通信（家庭訪販）

（当事者） 20歳代 男性 学生 契約金額 4,380円

（相談内容） 昨夜9時すぎに訪問してきたデータ通信事業者の代理店の担当者に「月額料金が現在契約中のデータ通信業者よりも安くなる。今の事業者に払う解約料は1万円程度。端末機は無料にする」等と勧誘され、新しい事業者と3年間のデータ通信契約をした。しかし、現在契約中の事業者の解約料が2万5000円かかることが判明したうえ、月額料金も安くないことが分かった。代理店に無償の契約取消しを要望したが、できないと言われた。クーリング・オフはできないのか。

（対応） 電気通信サービスにクーリング・オフは適用されないことを伝えた。早急にデータ通信業者に連絡し、勧誘時の問題点を指摘し、契約取消の意思を伝えるように助言した。対応に納得できない場合は、消費生活センターであっせんできると伝えた。後刻相談者から、「契約の取り消しに応じてくれた」と連絡があった。

エステティックサービス（無料商法）

（当事者） 20歳代 女性 給与生活者 契約金額 45万円

（相談内容） 街で呼び止められて無料のエステ体験を勧められ、昨日店舗に出向いた。施術を受けた後、長時間の勧誘を受け、断りきれず45万円の痩身エステの契約をした。後で冷静になって考えると、やはり高額であり、支払いも困難なのでクーリング・オフしたい。

（対応） 消費生活センターで書類を確認後、事業者へクーリング・オフ通知を送る旨を伝えたところ、了承された。相談者に、事業者とクレジット会社へのクーリング・オフ通知を出すよう、書き方と出し方を助言した。

健康食品（電子商取引）

（当事者） 10歳代 女性 学生 契約金額 9,000円

（相談内容） 約3ヶ月前にインターネット通販でサプリメントを購入した。支払い方法は代金引き換えを選び、1ヶ月分で1箱9,000円を支払って商品を受け取った。翌月もまた商品が届いたのでおかしいとは思ったが代金を支払い受け取った。4日前にまた商品が配達されたくなく不在票が入っていたので販社に電話をすると、「毎月定期便で申し込んでいるので商品を受け取るように」と言われた。自分としては1回のみ購入と思っていた。解約したい。

（対応） 未成年者契約の取り消しについて説明した。相談者は2回目の分までは消費済みであり、返金は希望しないとのことだった。消費生活センターで事業者のホームページを確認すると、「注文者が未成年であると証明できる書類を提示して頂き、未成年であると確認できた場合のみキャンセル処理をする」との表示があり、その旨相談者に説明した。相談者から「メールに学生証を添付して送信し、母親が電話をしたところ、『未成年であることを確認した』と言われた」との連絡があった。消費生活センターから事業者に電話をして解約処理済みであることを確認した。相談者に結果を伝え、今後インターネット通販を利用する場合は表示をよく見て申し込むよう助言し、相談を終了した。

タレント・モデル内職

（当事者） 10歳代 女性 給与生活者 契約金額 12万円

（相談内容） 路上で声をかけられ、スナップ写真で有名なサイトに写真を載せてあげると言われ、写真を撮ってもらった。事務所で話をしようと言われ、「ルックスがすごくいい」「私は最終面接担当者なので面接は不要」と、モデルをやらないかと勧誘された。3日後に事務所で説明を受け、写真の宣伝料として12万円かかるがこれ以上の請求は一切ない、モデルの仕事は毎日来る、ギャラは1件につき3千円から1万円と言われ、契約した。貯金で7万円を支払い、残りは分割にした。その日は別の事務所で写真を撮った。帰省して両親にこのことを伝えたら猛反対されたので、解約して返金してもらいたい。

（対応） 未成年者契約による取消を主張することを助言し、応じない場合は消費生活センターであっせんできることを伝えた。相談者の父親から事業者に連絡したところ、事業者は解約に応じた。手数料の負担なしで7万円返金されたと連絡があり相談を終了した。

オンラインカジノのアプリ（マルチ商法）

（当事者） 20歳代 男性 学生 契約金額 185,000円

（相談内容） 友人に儲かる仕事があると誘われ、ビルの一室で会社の人を紹介された。仕事は、1人の人を紹介すれば7,500円の報酬をもらえるマルチ販売である。まず、オンラインカジノのアプリの代理店になるため、185,000円支払ってほしいと言われた。お金がないという消費者金融でクレジットカードを作ることを勧められ、185,000円を支払った。代理店登録はインターネット上で申し込み、契約書面は受け取っていない。友人を2人紹介したが契約に至らなかったため収入にならなかった。言われたほど儲からないので解約したい。

（対応） 学生や20歳になった直後に友人やSNS等で知り合った人から勧誘され、情報商材や健康食品を購入させられるマルチ商法の手口について説明した。代理店登録した事業者を確認すると外国の事業者であり、連絡先はメールアドレスだけしか知らされていないだったので、まずは事業者にもメールで販売方法の問題点を指摘し、解約の申し込みをするよう助言した。後日、相談者から、「事業者からメールで、解約返金に応じるといわれた。本日、全額自分の口座に振り込みがあった。」と連絡があり終了とした。

情報商材（サイドビジネス商法）

（当事者） 10歳代 女性 学生 契約金額 25万円

（相談内容） 高校生の娘が中学時代の知人に儲け話があると勧誘され、喫茶店で契約したという。近隣の人で一月で100万円稼いだ人がいると説明された。儲かる仕事のやり方を教える情報商材を25万円で提供すると言われ、高額なので断ったら、月々2万円の分割でいいと言われ契約した。契約書をよく読むように言われ、読んでサインをしたが契約書は渡されなかったという。翌日、無料のSNSに情報商材が添付されて送信された。5つあった仕事のうち、安い洋服を購入してフリーマーケットアプリで販売する仕事を試してみたが、ほとんど儲からず、月々の返済ができないと娘から相談された。どうしたらよいか。

（対応） 未成年者契約の取り消しを早急にメールで伝え、文書でも申し出るよう、また警察にも相談するよう助言した。既払い金2万円の返金は主張できるが、相談者は放棄でよいとの意向だった。相談者から事業者へ未成年者取り消しの文書を通じたが、受取人不在で戻ってきたとのことだったので、SNSのメールに表示された「既読」を写真で記録するようにと伝えた。1ヶ月後の請求日に請求がなかったことを相談者に確認し、一旦相談を終了した。

4 かながわ中央消費生活センターにおける消費生活相談等の状況

(1) 苦情相談

平成27年度上半期の苦情相談は6,201件あり、前年度同期(6,488件)と比べ287件(4.4%)減少しています。このうち、「休日」の相談は1,693件あり、前年度同期(1,722件)と比べ29件(1.3%)減少しています。また、「夜間」(平日の16時~19時)の相談は1,368件あり、前年度同期(1,416件)と比べ48件(3.4%)減少しています。

相談総件数(苦情のみ)

区分	平成27年度上半期				平成26年度上半期				対前年比(%) (A/B)
	相談 総件数 (A)	平日昼 件数	休日 件数	夜間 件数	相談 総件数 (B)	平日昼 件数	休日 件数	夜間 件数	
計	6,201	3,140	1,693	1,368	6,488	3,350	1,722	1,416	95.6

休日相談

区分	平成27年度上半期				平成26年度上半期				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	56	1,693	(59)	30.2	55	1,722	(53)	31.3	98.3

夜間(平日16時~19時)

区分	平成27年度上半期				平成26年度上半期				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	124	1,368	(38)	11.0	125	1,416	(37)	11.3	96.6

<メール相談>

平成27年度上半期は219件(1日あたり1.2件)のメール相談がありました。

相談者を年代別にみると、20歳未満から40歳代までの相談が165件で全体の75.3%を占めており、若い年齢層が多くなっています。性別をみると、男性が128件(58.4%)、女性が84件(38.4%)で、男性からの相談が、女性の相談より多くなっています。メールが送信された時間帯をみるとかながわ中央消費生活センターの相談時間外である「0時から9時30分」「19時から24時」があわせて99件(45.2%)となっています。

商品・役務別では、「デジタルコンテンツ」が46件(21.0%)で最も多く、次いで「商品一般」の15件(6.8%)となっています。

(注)このデータは、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の登録データではありません。

<相談件数>

区分	平成23年度 上半期	平成24年度 上半期	平成25年度 上半期	平成26年度 上半期	平成27年度 上半期
件数	144	179	218	280	219
開所日数	180	180	180	180	180
1日平均件数	0.8	1.0	1.2	1.6	1.2

<相談者の状況>

住所地	件数	住所地	件数
横浜市	66	葉山町	1
川崎市	35	寒川町	2
相模原市	18	大磯町	1
横須賀市	6	二宮町	0
平塚市	3	中井町	0
鎌倉市	8	大井町	0
藤沢市	15	松田町	1
小田原市	5	山北町	0
茅ヶ崎市	1	開成町	0
逗子市	7	箱根町	1
三浦市	2	真鶴町	0
秦野市	4	湯河原町	1
厚木市	3	愛川町	2
大和市	7	清川村	0
伊勢原市	3	その他	3
海老名市	5	不明	16
座間市	1	計	219
南足柄市	0		
綾瀬市	2		

職業	件数
給与生活者	146
自営自由業	15
家事従事者	12
学生	11
無職	17
その他	0
不明	18
計	219

年代	件数
20歳未満	7
20歳代	35
30歳代	67
40歳代	56
50歳代	21
60歳代	12
70歳代	5
80歳以上	0
不明	16
計	219

性別	件数
男性	128
女性	84
不明	7
計	219

時間帯	件数
0:00～9:30	35
9:30～19:00	120
19:00～24:00	64
計	219

<商品・役務等の分類>

分類	件数	分類	件数	分類	件数
商品一般	15	住宅構成材	1	インターネット通信サービス	8
食料品	7	住宅設備	3	教育サービス	0
住居品	4	クリーニング	0	教養・娯楽一般	0
被服品	12	レンタル・リース・貸借	3	旅行代理業	2
光熱水品	0	工事・建築・加工	4	宿泊施設	2
保健衛生品	6	修理・補修	1	教室・講座	3
教養娯楽品一般	0	管理・保管	0	観覧・鑑賞	3
文具・事務用品	0	金融・保険一般	0	各種会員権	2
パソコン・パソコン関連用品	3	生命保険	1	他の教養・娯楽	3
電話機・電話用機器	3	デリバティブ取引	3	医療	1
学習教材	0	ファンド型投資商品	1	理美容	5
書籍・印刷物	0	フリーローン・サラ金	1	浴場	0
音楽・映像製品	1	他の金融関連サービス	2	衛生サービス	0
スポーツ用品	2	旅客運送サービス	4	老人福祉・サービス	0
光学機器・時計	2	放送・通信サービス一般	0	他の保健・福祉	0
玩具・遊具	1	固定電話サービス	0	外食・食事宅配	0
他の教養娯楽品	1	携帯電話サービス	14	冠婚葬祭	2
自動車	5	テレビ放送サービス	1	役務その他	3
自動車用品	5	有線テレビ放送	0	内職・副業一般	1
土地・建物設備一般	3	デジタルコンテンツ	46	内職・副業	4
土地	1	デジタルコンテンツ	17	他の行政サービス	5
建物一般	9	アダルト情報サイト	17	他の相談	3
集合住宅	6	オンラインゲーム	8		
戸建住宅	1	出会い系サイト	4		
				計	219

(2) 生活再建支援相談

平成22年6月に改正貸金業法が完全施行され、貸付金額の総量規制がかかったことや、出資法の上限金利が引き下げられたことにより、多重債務の相談は減少傾向にありますが、クレジットや消費者ローンなどの返済が困難となっている多重債務者をめぐる課題は依然として深刻な社会問題となっています。また、給料やボーナスの減額、失業などにより住宅ローンや教育費が家計の負担になるなど、お金のやりくりで悩む人から多くの相談が寄せられています。

このため、多重債務者問題に精通した団体である「中高年事業団やまて企業組合」と連携して、電話相談だけでなく、きめ細やかな対応が可能な面接による相談窓口をかながわ中央消費生活センター内に設置し、多重債務者だけでなく住宅ローンの返済等に悩む方々も対象にして生活再建にまで踏み込んだ相談を実施しています。

平成27年度上半期の新規の相談は328件あり、前年度(280件)と比べ17.1%増加しています。相談の傾向として、相談者は性別による差がない一方、借金をしている当事者は男性が約7割を占めています。また、本人からの相談は約7割で、残りは家族や親族等からの相談となっています。債務額は300万円未満が約4割を占める中、1,000万円以上の相談も約3割近くあります。借金のきっかけは「低収入・収入の減少」や「住宅ローン等借金返済」「商品・サービス購入」が多くを占めています。

< 受付件数 >

実施月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年度同期
開所日数	27	27	26	28	27	28	163	180
電話相談 受付件数	35	50	44	31	29	32	221	208
面接相談 受付件数	14	24	18	17	18	16	107	72
受付件数計	49	74	62	48	47	48	328	280

< 相談者の性別 >

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	123	97	1	221
	割合	55.7%	43.9%	0.4%	100.0%
面接相談	件数	58	49	0	107
	割合	54.2%	45.8%	0.0%	100.0%
計	件数	181	146	1	328
	割合	55.2%	44.5%	0.3%	100.0%

< 相談のきっかけ >

		実施団体のHP	県のHP	その他のHP	テレビ・ラジオ	新聞	ポスター	生活再建支援相談のチラシ	県の広報紙	市町村の広報紙
電話相談	件数	1	49	13	0	1	1	11	15	6
面接相談	件数	0	26	4	0	0	1	4	7	4
計	件数	1	75	17	0	1	2	15	22	10
	割合	0.3%	22.9%	5.2%	0.0%	0.3%	0.6%	4.6%	6.7%	3.0%

		タウン紙等	行政窓口	かながわ中央消費生活センター	その他の消費生活センター	弁護士(会)	司法書士(会)	家族・知人の紹介	その他・不明	合計
電話相談	件数	1	31	12	25	0	0	5	50	221
面接相談	件数	1	17	7	10	0	0	1	25	107
計	件数	2	48	19	35	0	0	6	75	328
	割合	0.6%	14.6%	5.8%	10.7%	0.0%	0.0%	1.8%	22.9%	100.0%

< 相談者と当事者の関係 >

		本人	本人以外	不明	計
電話相談	件数	164	55	2	221
	割合	74.2%	24.9%	0.9%	100.0%
面接相談	件数	80	27	0	107
	割合	74.8%	25.2%	0.0%	100.0%
計	件数	244	82	2	328
	割合	74.4%	25.0%	0.6%	100.0%

< 当事者の性別 >

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	153	65	3	221
	割合	69.2%	29.4%	1.4%	100.0%
面接相談	件数	79	28	0	107
	割合	73.8%	26.2%	0.0%	100.0%
計	件数	232	93	3	328
	割合	70.7%	28.4%	0.9%	100.0%

< 当事者の年齢 >

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
電話相談	0	15	28	62	43	28	18	27	221
面接相談	0	5	17	29	26	15	11	4	107
計	0	20	45	91	69	43	29	31	328
割合	0.0%	6.1%	13.7%	27.8%	21.0%	13.1%	8.8%	9.5%	100.0%

< 当事者の職業 >

	給与所得者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	その他・不明	計
電話相談	113	20	5	0	55	28	221
面接相談	67	8	2	0	28	2	107
計	180	28	7	0	83	30	328
割合	54.9%	8.5%	2.1%	0.0%	25.3%	9.2%	100.0%

< 当事者の債務額の合計 >

	100万円未満	100万円～300万円未満	300万円～500万円未満	500万円～700万円未満	700万円～900万円未満	900万円～1000万円未満	1000万円以上	不明	計
電話相談	45	41	19	23	7	1	57	28	221
面接相談	15	24	17	13	2	0	33	3	107
計	60	65	36	36	9	1	90	31	328
割合	18.3%	19.8%	11.0%	11.0%	2.7%	0.3%	27.4%	9.5%	100.0%

< 当事者の年収 > (世帯合計)

	100万円未満	100万円～300万円未満	300万円～500万円未満	500万円～700万円未満	700万円～900万円未満	900万円～1000万円未満	1000万円以上	不明	計
電話相談	33	45	40	14	6	1	12	70	221
面接相談	22	29	23	13	6	1	2	11	107
計	55	74	63	27	12	2	14	81	328
割合	16.8%	22.6%	19.2%	8.2%	3.7%	0.6%	4.2%	24.7%	100.0%

< 当事者の借金のきっかけ > (複数回答)

	低収入・収入の減少	商品・サービス購入	ギャンブル・遊興費	事業資金の補填	保証・借金肩代わり	住宅ローン等借金返済	本人・家族の病気・けが	その他・不明
電話相談	72	42	24	20	8	60	31	43
面接相談	38	25	18	14	5	22	16	17
計	110	67	42	34	13	82	47	60
割合	33.5%	20.4%	12.8%	10.4%	4.0%	25.0%	14.3%	18.3%

各項目の「割合」は、相談受付件数328件に対するもの

< 対応 > (複数回答)

	面談予約	生活再建支援	弁護士会紹介	司法書士紹介	法テラス紹介	その他機関紹介	その他
電話相談	120		4	6	20	45	49
面接相談		40	8	35	6	36	11
計	120	40	12	41	26	81	60
割合	36.6%	12.2%	3.7%	12.5%	7.9%	24.7%	18.3%

各項目の「割合」は、相談受付件数328件に対するもの



消費生活課キャラクター ニャン吉

付表・付図及び参考

付表・付図

< 消費生活相談受付状況 >

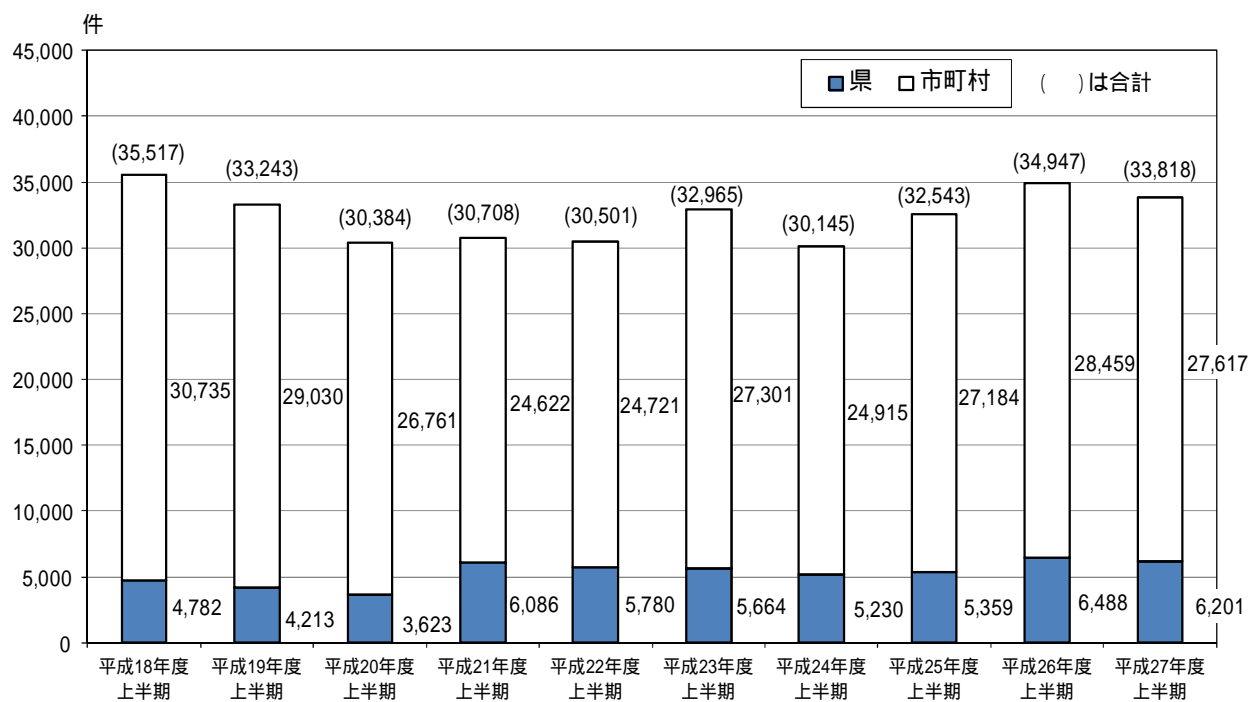
(付表1 - 1) 平成27年度上半期 県内市町村消費生活センター等の消費生活相談総件数

市町村	平成27年度上半期			平成26年度 上半期 合計 (B)	前年度 同期比 (A / B)
	苦情	問合せ	計 (A)		
横浜市	11,573	647	12,220	12,320	99.2 %
川崎市	4,182	257	4,439	4,534	97.9 %
相模原市	2,561	185	2,746	2,853	96.2 %
横須賀市	1,409	70	1,479	1,619	91.4 %
平塚市	1,021	96	1,117	1,138	98.2 %
鎌倉市	735	51	786	794	99.0 %
藤沢市	1,172	69	1,241	1,279	97.0 %
小田原市	596	23	619	749	82.6 %
茅ヶ崎市	818	61	879	951	92.4 %
逗子市	67	4	71	73	97.3 %
三浦市	42	4	46	47	97.9 %
秦野市	409	30	439	420	104.5 %
厚木市	693	77	770	756	101.9 %
大和市	684	38	722	734	98.4 %
伊勢原市	248	17	265	254	104.3 %
海老名市	490	32	522	498	104.8 %
座間市	419	31	450	534	84.3 %
南足柄市	224	24	248	232	106.9 %
綾瀬市	163	9	172	170	101.2 %
葉山町	20	4	24	15	160.0 %
寒川町	58	3	61	44	138.6 %
愛川町	33	4	37	41	90.2 %
市町村計	27,617	1,736	29,353	30,055	97.7 %
県	6,201	379	6,580	6,827	96.4 %
総合計	33,818	2,115	35,933	36,882	97.4 %

(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(P47)参照)

以下、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」による分析です。

(付図1) 苦情相談件数の推移



(付表1-2) 平成27年度上半期 相談者の居住地別苦情相談件数

単位:件

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	11,301	82.7%	2,360	17.3%	13,661
川崎市	4,104	83.8%	791	16.2%	4,895
相模原市	2,513	88.3%	332	11.7%	2,845
横須賀市	1,356	87.3%	197	12.7%	1,553
平塚市	866	85.5%	147	14.5%	1,013
鎌倉市	725	83.6%	142	16.4%	867
藤沢市	1,163	77.0%	348	23.0%	1,511
小田原市	511	78.4%	141	21.6%	652
茅ヶ崎市	771	81.9%	170	18.1%	941
逗子市	79	47.6%	87	52.4%	166
三浦市	43	44.3%	54	55.7%	97
秦野市	410	79.6%	105	20.4%	515
厚木市	699	82.1%	152	17.9%	851
大和市	667	75.6%	215	24.4%	882
伊勢原市	246	78.3%	68	21.7%	314
海老名市	482	84.7%	87	15.3%	569
座間市	409	81.2%	95	18.8%	504
南足柄市	125	83.9%	24	16.1%	149
綾瀬市	93	52.8%	83	47.2%	176
計	26,563	82.6%	5,598	17.4%	32,161
葉山町	20	20.4%	78	79.6%	98
寒川町	99	68.3%	46	31.7%	145
大磯町	76	75.2%	25	24.8%	101
二宮町	63	70.0%	27	30.0%	90
中井町	9	64.3%	5	35.7%	14
大井町	24	68.6%	11	31.4%	35
松田町	24	80.0%	6	20.0%	30
山北町	17	65.4%	9	34.6%	26
開成町	29	72.5%	11	27.5%	40
箱根町	13	54.2%	11	45.8%	24
真鶴町	10	62.5%	6	37.5%	16
湯河原町	23	43.4%	30	56.6%	53
愛川町	39	36.8%	67	63.2%	106
清川村	7	70.0%	3	30.0%	10
計	453	57.5%	335	42.5%	788
不明	286	70.8%	118	29.2%	404
県外	315	67.7%	150	32.3%	465
合計	27,617	81.7%	6,201	18.3%	33,818

(注) 各消費生活センター等で受け付けた相談を相談者の居住地別に集計したものであるため、
(付表1-1)の市町村・県別の相談件数とは一致しない。

< 苦情相談上位品目関連 >

(付表2-1) 平成 27 年度上半期 苦情相談の上位 25 品目<前年度同期比較>

単位：件

順位	品 目	平成27年度 上半期	平成26年度 上半期	前年度 同期比	備 考
	[相談総件数]	[33,818]	[34,947]	96.8 %	
1	デジタルコンテンツ	7,721	7,110	108.6 %	アダルト情報サイト 4,411、他のデジタルコンテンツ 2,605、出会い系サイト 455
2	不動産貸借	1,656	1,617	102.4 %	賃貸アパート 1,435、借家 105、不動産貸借サービス 56
3	工事・建築	1,366	1,386	98.6 %	屋根工事 263、塗装工事 209、増改築工事 183、新築工事 175
4	商品一般	1,124	1,206	93.2 %	
5	インターネット接続回線	1,122	677	165.7 %	光ファイバー 793、インターネット接続回線 267、他のネット接続回線 34
6	携帯電話サービス	799	662	120.7 %	
7	健康食品	598	466	128.3 %	
8	役務その他サービス	575	629	91.4 %	
9	フリーローン・サラ金	545	682	79.9 %	
10	修理サービス	463	414	111.8 %	
11	四輪自動車	412	453	90.9 %	
12	相談その他	376	350	107.4 %	
13	新聞	355	429	82.8 %	
14	モバイルデータ通信	351	231	151.9 %	
15	化粧品	346	322	107.5 %	
16	テレビ放送サービス	306	335	91.3 %	テレビ放送サービス 211、衛星テレビ放送 95
17	エステティックサービス	303	283	107.1 %	脱毛エステ 131、痩身エステ 85、美顔エステ 37
18	医療サービス	280	358	78.2 %	
19	クリーニング	268	272	98.5 %	
20	携帯電話	255	278	91.7 %	
21	ファンド型投資商品	237	380	62.4 %	
22	パソコン	220	238	92.4 %	モバイル専用端末機器 95、ノートパソコン 71、パソコン 41
23	興信所	212	136	155.9 %	
24	外食	208	194	107.2 %	
25	固定電話サービス	207	185	111.9 %	

(参 考)

公社債	75	454	16.5 %	
-----	----	-----	--------	--

相談その他：労働相談や経営相談など消費者問題以外の相談

(注) 品目は、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の定義による商品別分類(中分類)をいう。ただし、「健康食品」と「化粧品」については大分類で集計している。(以下、同様)

(付表2-2) 平成27年度上半期 苦情相談の上位25品目<前年度同期順位比較>

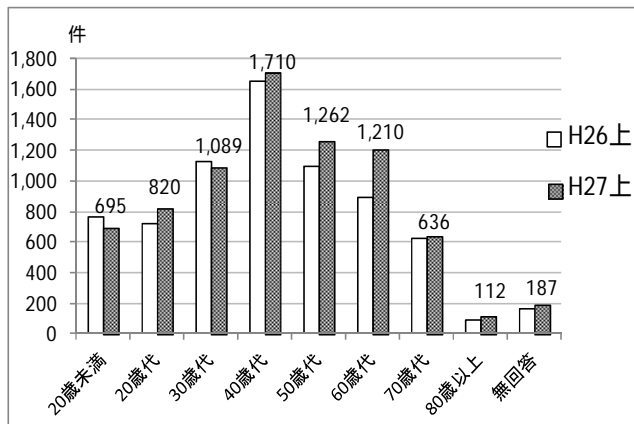
単位:件

順位	平成27年度上半期		相談総件数 [33,818]	順位	平成26年度上半期		相談総件数 [34,947]
	品目	相談件数			全体に占める割合	品目	
1	デジタルコンテンツ	7,721	(22.8%)	1	デジタルコンテンツ	7,110	(20.3%)
2	不動産貸借	1,656	(4.9%)	2	不動産貸借	1,617	(4.6%)
3	工事・建築	1,366	(4.0%)	3	工事・建築	1,386	(4.0%)
4	商品一般	1,124	(3.3%)	4	商品一般	1,206	(3.5%)
5	インターネット接続回線	1,122	(3.3%)	5	フリーローン・サラ金	682	(2.0%)
6	携帯電話サービス	799	(2.4%)	6	インターネット接続回線	677	(1.9%)
7	健康食品	598	(1.8%)	7	携帯電話サービス	662	(1.9%)
8	役務その他サービス	575	(1.7%)	8	役務その他サービス	629	(1.8%)
9	フリーローン・サラ金	545	(1.6%)	9	健康食品	466	(1.3%)
10	修理サービス	463	(1.4%)	10	公社債	454	(1.3%)
11	四輪自動車	412	(1.2%)	11	四輪自動車	453	(1.3%)
12	相談その他	376	(1.1%)	12	新聞	429	(1.2%)
13	新聞	355	(1.0%)	13	修理サービス	414	(1.2%)
14	モバイルデータ通信	351	(1.0%)	14	ファンド型投資商品	380	(1.1%)
15	化粧品	346	(1.0%)	15	医療サービス	358	(1.0%)
16	テレビ放送サービス	306	(0.9%)	16	相談その他	350	(1.0%)
17	エステティックサービス	303	(0.9%)	17	テレビ放送サービス	335	(1.0%)
18	医療サービス	280	(0.8%)	18	化粧品	322	(0.9%)
19	クリーニング	268	(0.8%)	19	プロパンガス	285	(0.8%)
20	携帯電話	255	(0.8%)	20	エステティックサービス	283	(0.8%)
21	ファンド型投資商品	237	(0.7%)	21	携帯電話	278	(0.8%)
22	パソコン	220	(0.7%)	22	クリーニング	272	(0.8%)
23	興信所	212	(0.6%)	23	音響・映像機器	263	(0.8%)
24	外食	208	(0.6%)	24	パソコンソフト	241	(0.7%)
25	固定電話サービス	207	(0.6%)	25	パソコン	238	(0.7%)

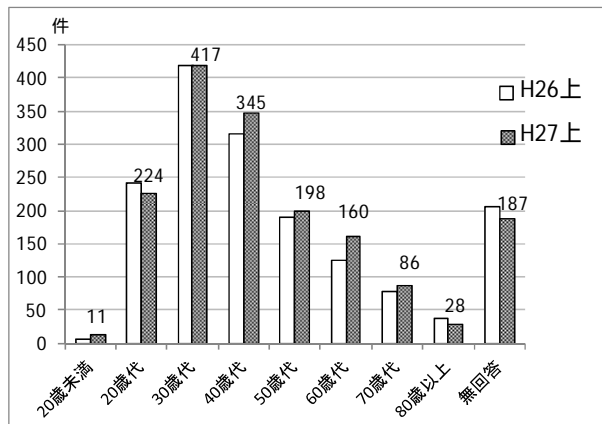
(付図2) 平成 27 年度上半期 苦情相談の上位品目等の年代別件数<前年度同期比較>

(1) 件数上位 5 品目

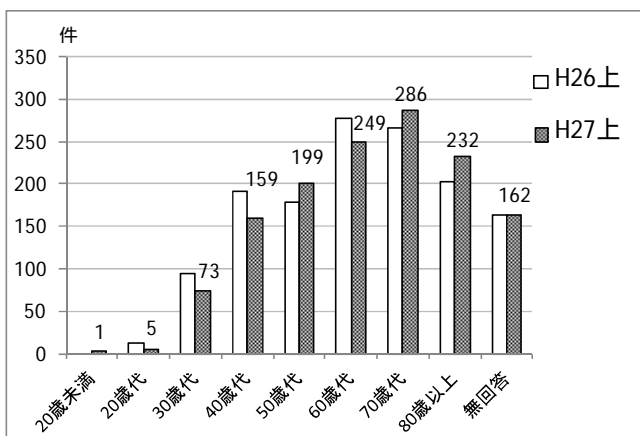
1 位 デジタルコンテンツ 7,721 件
(前年度同期比 8.6%増)



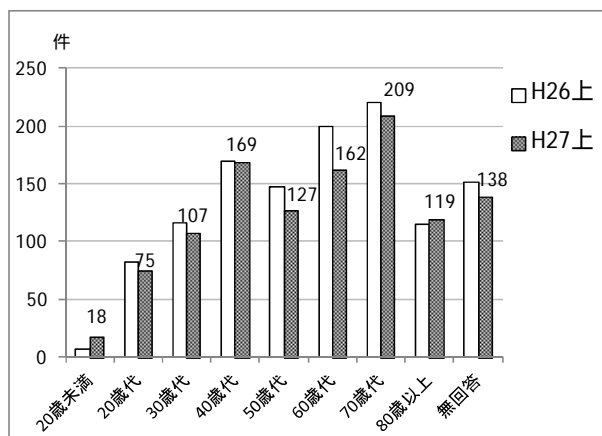
2 位 不動産貸借 1,656 件
(前年度同期比 2.4%増)



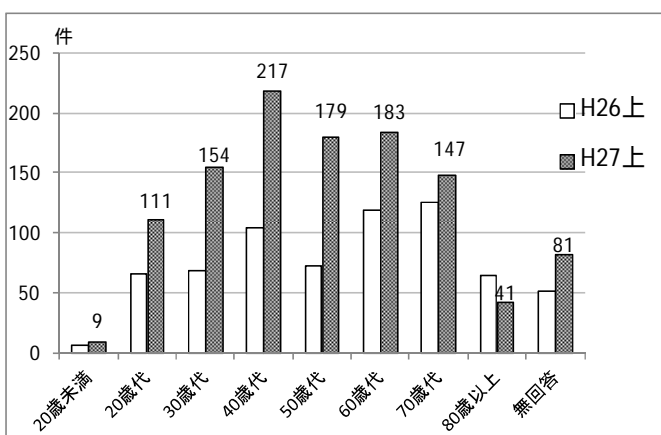
3 位 工事・建築 1,366 件
(前年度同期比 1.4%減)



4 位 商品一般 1,124 件
(前年度同期比 6.8%減)



5 位 インターネット接続回線 1,122 件
(前年度同期比 65.7%増)

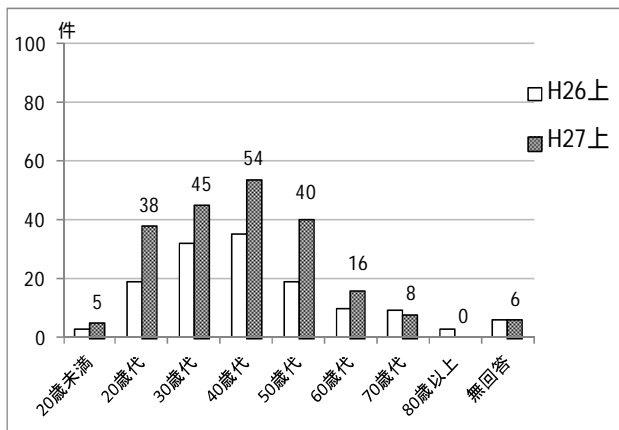


(2) 前年度同期と比べて増減率の大きい品目

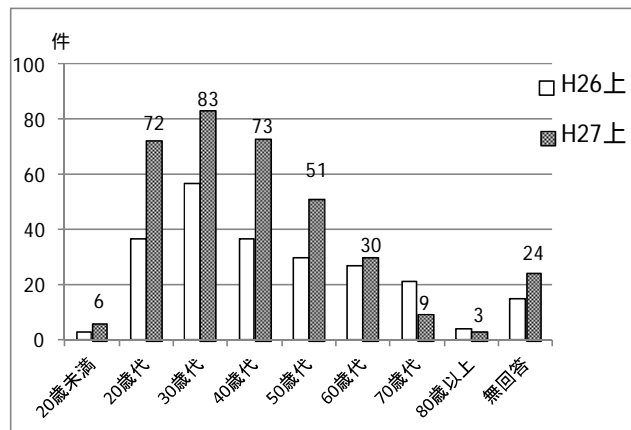
< 増加率の大きい品目 >

増加率1位「インターネット接続回線」は前項で掲載済み

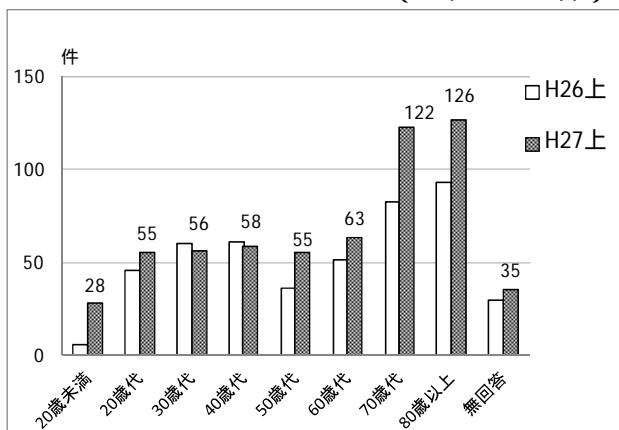
興信所 前年度同期比 55.9%増
(23位 212件)



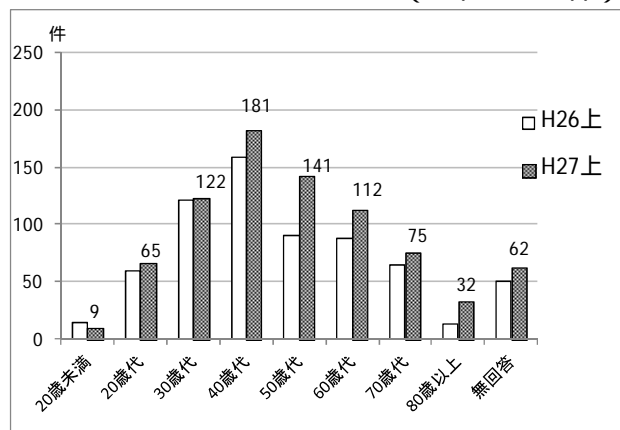
モバイルデータ通信 前年度同期比 51.9%増
(14位 351件)



健康食品 前年度同期比 28.3%増
(7位 598件)

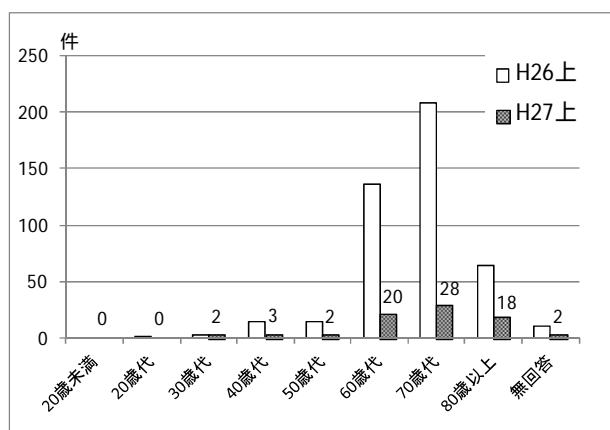


携帯電話サービス 前年度同期比 20.7%増
(6位 799件)

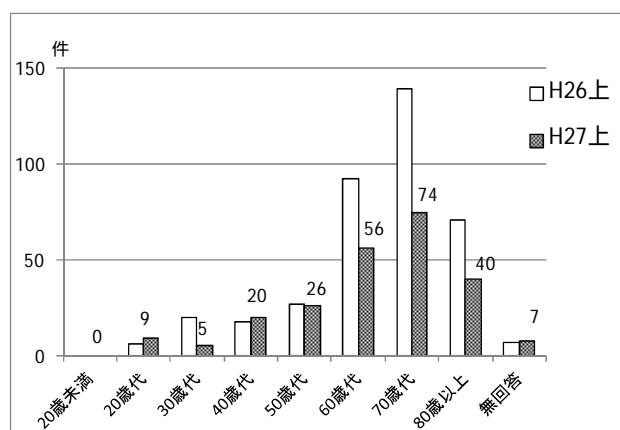


< 減少率の大きい品目 >

公社債 前年度同期比 83.5%減
(前年度同期 10位 454件 75件)

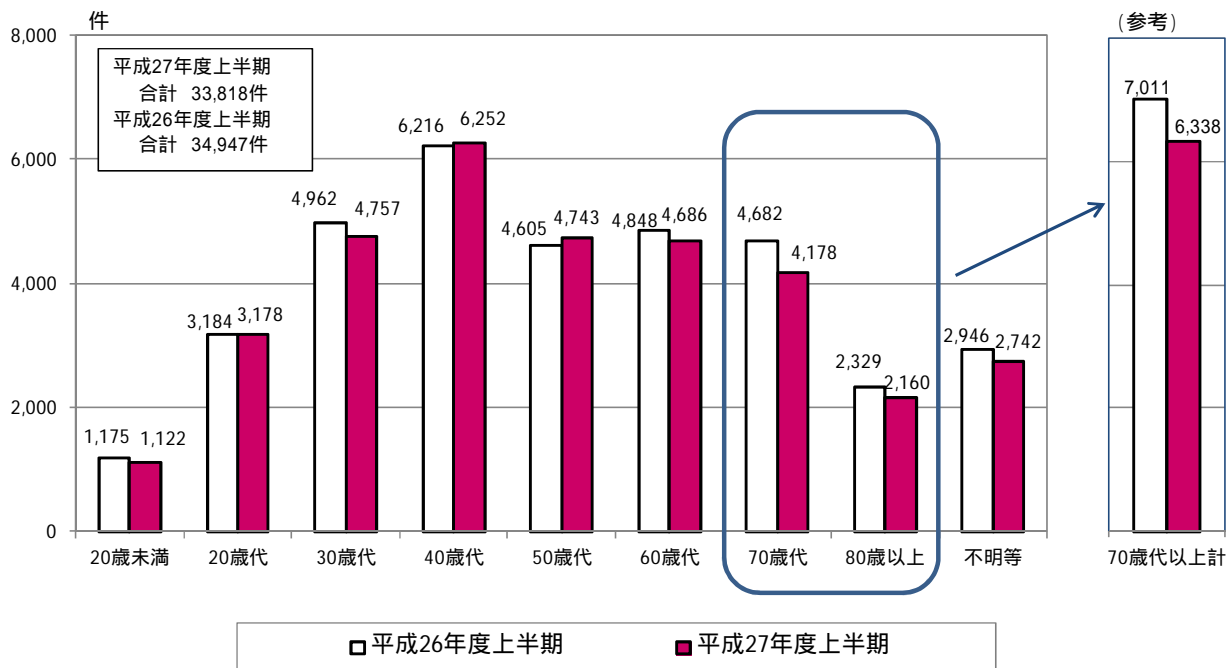


ファンド型投資商品 前年度同期比 37.6%減
(21位 237件)

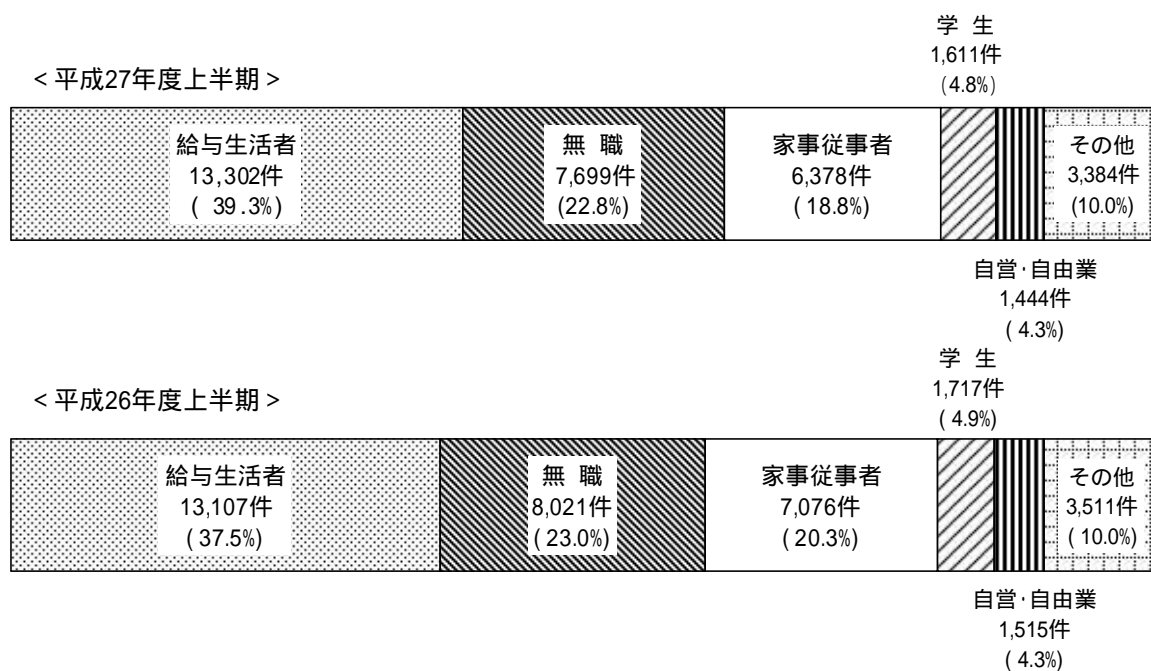


< 契約当事者関連 >

(付図3) 平成27年度上半期 苦情相談の契約当事者年代別件数<前年度同期比較>



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



(付表3) 平成27年度上半期 契約当事者性別・年代別苦情相談件数 < 前年度同期比較 >

単位:件

性別		年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明等	計	性別比
男性	27年度上半期		687 (4.3%)	1,526 (9.5%)	2,329 (14.5%)	2,936 (18.3%)	2,289 (14.3%)	2,439 (15.2%)	2,040 (12.7%)	849 (5.3%)	950 (5.9%)	16,045 (100.0%)	47.4%
	26年度上半期		748 (4.5%)	1,513 (9.2%)	2,408 (14.6%)	2,922 (17.7%)	2,232 (13.5%)	2,510 (15.2%)	2,283 (13.8%)	897 (5.4%)	999 (6.1%)	16,512 (100.0%)	47.2%
	前年度同期比		(91.8%)	(100.9%)	(96.7%)	(100.5%)	(102.6%)	(97.2%)	(89.4%)	(94.6%)	(95.1%)	(97.2%)	-
女性	27年度上半期		433 (2.6%)	1,643 (9.9%)	2,421 (14.6%)	3,310 (19.9%)	2,445 (14.7%)	2,242 (13.5%)	2,132 (12.8%)	1,308 (7.9%)	674 (4.1%)	16,608 (100.0%)	49.1%
	26年度上半期		407 (2.4%)	1,669 (9.7%)	2,548 (14.9%)	3,287 (19.2%)	2,369 (13.8%)	2,331 (13.6%)	2,392 (14.0%)	1,424 (8.3%)	704 (4.1%)	17,131 (100.0%)	49.0%
	前年度同期比		(106.4%)	(98.4%)	(95.0%)	(100.7%)	(103.2%)	(96.2%)	(89.1%)	(91.9%)	(95.7%)	(96.9%)	-
不明等	27年度上半期		2 (0.2%)	9 (0.8%)	7 (0.6%)	6 (0.5%)	9 (0.8%)	5 (0.4%)	6 (0.5%)	3 (0.2%)	1,118 (96.0%)	1,165 (100.0%)	3.4%
	26年度上半期		20 (1.6%)	2 (0.2%)	6 (0.5%)	7 (0.5%)	4 (0.3%)	7 (0.5%)	7 (0.5%)	8 (0.6%)	1,243 (95.3%)	1,304 (100.0%)	3.7%
	前年度同期比		(10.0%)	(450.0%)	(116.7%)	(85.7%)	(225.0%)	(71.4%)	(85.7%)	(37.5%)	(89.9%)	(89.3%)	-
計	27年度上半期		1,122 (3.3%)	3,178 (9.4%)	4,757 (14.1%)	6,252 (18.5%)	4,743 (14.0%)	4,686 (13.9%)	4,178 (12.3%)	2,160 (6.4%)	2,742 (8.1%)	33,818 (100.0%)	100.0%
	26年度上半期		1,175 (3.3%)	3,184 (9.1%)	4,962 (14.2%)	6,216 (17.8%)	4,605 (13.2%)	4,848 (13.9%)	4,682 (13.4%)	2,329 (6.7%)	2,946 (8.4%)	34,947 (100.0%)	100.0%
	前年度同期比		(95.5%)	(99.8%)	(95.9%)	(100.6%)	(103.0%)	(96.7%)	(89.2%)	(92.7%)	(93.1%)	(96.8%)	-

(注) 年度下段のカッコ内は構成比

[参考]

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

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

(付表4-1) 平成27年度上半期 契約当事者年代別苦情相談の上位5品目

単位:件

順位	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
		[1,122]	[3,178]	[4,757]	[6,252]	[4,743]	[4,686]	[4,178]	[2,160]	[2,742]	[33,818]
1位	デジタルコンテンツ	(695)	(820)	(1,089)	(1,710)	(1,262)	(1,210)	(636)	(232)	(187)	(7,721)
2位	健康食品	(28)	(224)	(417)	(345)	(199)	(249)	(286)	(126)	(187)	(1,656)
3位	商品一般	(18)	(149)	(154)	(217)	(198)	(183)	(209)	(119)	(162)	(1,366)
4位	テレビ放送サービス	(17)	(111)	(122)	(181)	(179)	(162)	(147)	(112)	(138)	(1,124)
5位	新聞	(14)	(75)	(107)	(169)	(141)	(160)	(122)	(71)	(81)	(1,122)

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

単位:件

年代 順位	20歳未満 [687]	20歳代 [1,526]	30歳代 [2,329]	40歳代 [2,936]	50歳代 [2,289]	60歳代 [2,439]	70歳代 [2,040]	80歳以上 [849]	不明等 [950]	計 [16,045]
1位	デジタルコン テンツ (468)	デジタルコン テンツ (412)	デジタルコン テンツ (510)	デジタルコン テンツ (812)	デジタルコン テンツ (716)	デジタルコン テンツ (825)	デジタルコン テンツ (493)	工事・建築 (121)	デジタルコン テンツ (88)	デジタルコン テンツ (4,397)
2位	商品一般 (14)	不動産貸借 (122)	不動産貸借 (234)	不動産貸借 (194)	インターネット 接続回線 (107)	インターネット 接続回線 (133)	工事・建築 (153)	デジタルコン テンツ (73)	不動産貸借 (74)	不動産貸借 (867)
3位	テレビ放送 サービス (13)	インターネット 接続回線 (70)	インターネット 接続回線 (84)	インターネット 接続回線 (128)	不動産貸借 (102)	工事・建築 (120)	インターネット 接続回線 (102)	商品一般 (43)	工事・建築 (58)	インターネット 接続回線 (697)
4位	新聞 (11)	フリーロー ン・サラ金 (47)	フリーロー ン・サラ金 (66)	携帯電話サ ービス (99)	工事・建築 (98)	不動産貸借 (83)	商品一般 (95)	新聞 (29)	商品一般 (44)	工事・建築 (687)
5位	役務その他 サービス (10)	モバイルデー タ通信 (42)	携帯電話サ ービス (65)	フリーロー ン・サラ金 (85)	携帯電話サ ービス (75)	商品一般 (67)	携帯電話サ ービス (53)	健康食品 (28)	インターネット 接続回線 (38)	商品一般 (478)

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

単位:件

年代 順位	20歳未満 [433]	20歳代 [1,643]	30歳代 [2,421]	40歳代 [3,310]	50歳代 [2,445]	60歳代 [2,242]	70歳代 [2,132]	80歳以上 [1,308]	不明等 [674]	計 [16,608]
1位	デジタルコン テンツ (225)	デジタルコン テンツ (406)	デジタルコン テンツ (578)	デジタルコン テンツ (895)	デジタルコン テンツ (545)	デジタルコン テンツ (383)	デジタルコン テンツ (142)	工事・建築 (111)	デジタルコン テンツ (50)	デジタルコン テンツ (3,263)
2位	健康食品 (25)	エステティク サービス (146)	不動産貸借 (183)	不動産貸借 (151)	工事・建築 (99)	工事・建築 (129)	工事・建築 (131)	健康食品 (97)	工事・建築 (33)	不動産貸借 (695)
3位	タレント・モ デル内職 (8)	不動産貸借 (102)	インターネット 接続回線 (70)	商品一般 (98)	不動産貸借 (95)	商品一般 (95)	商品一般 (114)	商品一般 (76)	商品一般 (32)	工事・建築 (604)
4位	エステティク サービス (7)	インターネット 接続回線 (40)	商品一般 (58)	インターネット 接続回線 (89)	インターネット 接続回線 (72)	不動産貸借 (77)	健康食品 (91)	新聞 (42)	不動産貸借 (21)	商品一般 (582)
5位	野菜飲料 (6)	健康食品 (38)	携帯電話サ ービス (57)	携帯電話サ ービス (82)	商品一般 (69)	役務その他 サービス (61)	役務その他 サービス (67)	デジタルコン テンツ (39)	携帯電話サ ービス (20)	インターネット 接続回線 (397)

< 特殊販売関連 >

(付表5) 平成 27 年度上半期 苦情相談の販売購入形態別相談件数及び構成比

<前年度同期比較>

単位：件

販売購入形態	平成 27 年度上半期		平成 26 年度上半期		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	33,818	100.0 %	34,947	100.0 %	1,129	3.2 %
特殊販売(店舗外販売)	19,105	56.5 %	19,353	55.4 %	248	1.3 %
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪問販売	3,359	9.9 %	3,560	10.2 %	201	5.6 %
(特殊販売に占める割合)		(17.6%)		(18.4%)		
通信販売	13,140	38.8 %	12,718	36.4 %	422	3.3 %
(特殊販売に占める割合)		(68.8%)		(65.7%)		
マルチ・マルチまがい	304	0.9 %	291	0.8 %	13	4.5 %
(特殊販売に占める割合)		(1.6%)		(1.5%)		
電話勧誘販売	1,742	5.2 %	2,189	6.3 %	447	20.4 %
(特殊販売に占める割合)		(9.1%)		(11.3%)		
ネガティブ・オプション	71	0.2 %	60	0.2 %	11	18.3 %
(特殊販売に占める割合)		(0.4%)		(0.3%)		
訪問購入	292	0.9 %	333	0.9 %	41	12.3 %
(特殊販売に占める割合)		(1.5%)		(1.7%)		
その他無店舗販売	197	0.6 %	202	0.6 %	5	2.5 %
(特殊販売に占める割合)		(1.0%)		(1.1%)		
店舗購入	9,597	28.4 %	9,970	28.5 %	373	3.7 %
不明・無関係	5,116	15.1 %	5,624	16.1 %	508	9.0 %

(注)1 ()内は、特殊販売に占める割合。

- 2 苦情相談・販売購入形態別の定義は、原則として「特定商取引に関する法律(以下「特商法」という。)」に定める販売購入の形態に従う。販売購入形態が2種類以上にわたる場合は、「全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET)」の定義により1つに絞っている。
- 3 それぞれの特殊販売の定義は、次のとおり。
 - < 訪問販売 > 家庭訪販、職場訪販、販売目的を隠した誘引方法、キャッチセールス、アポイントメントセールス、1日だけ開催する展示販売、SF商法(催眠商法)等。
 - < 通信販売 > 通信手段(郵便、電話、ファックス、インターネット等)を用いて契約するもの。
 - < マルチ・マルチまがい > 消費者を、商品等の販売組織に加入させるため、別の者を加入させれば利益(特定利益)が得られると言って勧誘し、かつ、何らかの金銭負担(特定負担)をさせるもの。
 - < 電話勧誘販売 > 業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話の勧誘により、郵便等で契約を締結するもの。
 - < ネガティブ・オプション > 消費者から申込みもないのに商品を一方的に送りつけ、代金を請求するもの。
 - < 訪問購入 > 購入業者が、消費者の自宅等営業所以外の場所において、売買契約を締結して物品等を購入するもの。
 - < その他無店舗販売 > 特商法の露店・屋台店等、2日以上での展示販売。

(付表6-1) 平成27年度上半期 「訪問販売」の苦情上位10品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 上半期 [3,359]	26年度 上半期 [3,560]	前年度 同期比 94.4%	備考
1	工事・建築	703	657	107.0%	屋根工事 196、塗装工事 130、衛生設備工事 100
2	新聞	288	355	81.1%	
3	テレビ放送サービス	202	214	94.4%	テレビ放送サービス 138、衛星テレビ放送 64
4	修理サービス	161	120	134.2%	
5	インターネット接続回線	148	153	96.7%	光ファイバー 111、インターネット接続回線 25、他のネット接続回線 12
6	プロパンガス	95	162	58.6%	
7	給湯システム	87	61	142.6%	電気温水器 45、ガス瞬間湯沸器 15、給湯システム 13
8	ふとん類	72	71	101.4%	
9	普通生命保険	68	66	103.0%	
10	役務その他サービス	66	67	98.5%	

(付表6-2) 平成27年度上半期 「通信販売」の苦情上位5品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 上半期 [13,140]	26年度 上半期 [12,718]	前年度 同期比 103.3%	備考
1	デジタルコンテンツ	7,487	6,944	107.8%	アダルト情報サイト 4,378、他のデジタルコンテンツ 2,441、出会い系サイト 450
2	健康食品	324	210	154.3%	
3	商品一般	223	245	91.0%	
4	役務その他サービス	219	202	108.4%	
5	インターネット接続回線	158	85	185.9%	光ファイバー 103、インターネット接続回線 45

(付表6-3) 平成27年度上半期 「マルチ・マルチまがい」の苦情上位5品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 上半期 [304]	26年度 上半期 [291]	前年度 同期比 104.5%	備考
1	健康食品	58	71	81.7%	
2	化粧品	38	30	126.7%	
3	他の内職・副業	26	41	63.4%	
4	商品一般	24	22	109.1%	
5	デジタルコンテンツ	20	4	500.0%	他のデジタルコンテンツ 11、オンラインゲーム 9

(付表6-4) 平成27年度上半期「電話勧誘販売」の苦情上位5品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 上半期 [1,742]	26年度 上半期 [2,189]	前年度 同期比 79.6%	備考
1	インターネット接続回線	459	252	182.1%	光ファイバー 360、インターネット接続回線 95
2	商品一般	125	124	100.8%	
3	役務その他サービス	104	144	72.2%	
4	ファンド型投資商品	86	186	46.2%	
	健康食品	86	84	102.4%	
参考	公社債	42	349	12.0%	

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

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 上半期 [71]	26年度 上半期 [60]	前年度 同期比 118.3%	備考
1	健康食品	15	8	187.5%	
2	商品一般	12	6	200.0%	
3	書籍	5	5	100.0%	

(付表6-6) 平成27年度上半期「訪問購入」の苦情上位5品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 上半期 [292]	26年度 上半期 [333]	前年度 同期比 87.7%	備考
1	商品一般	40	48	83.3%	
2	アクセサリ一般	25	29	86.2%	
3	四輪自動車	23	25	92.0%	
4	被服品一般	22	22	100.0%	
5	ネックレス	20	8	250.0%	

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

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	27年度 上半期 [197]	26年度 上半期 [202]	前年度 同期比 97.5%	備考
1	パーキング	11	4	275.0%	
2	フリーローン・サラ金	7	5	140.0%	
3	洗濯物干し用品	6	9	66.7%	

< 販売方法・手口別関連 >

(付表7-1) 平成27年度上半期 販売方法・手口別の苦情相談の上位25位

順位	販売方法・手口	件数 (前年度) 前年度比	男女別		主な品目	契約当事者 の特徴	平均契約購入金額	過去4年間上半期の推移 (H24=100)			
			性別	件数			平均既支払金額	H24	H25	H26	H27
1	電子商取引	11,043 (10,761) 102.6%	男性	5,552	デジタルコンテンツ 7,202 健康食品 173 役務その他サービス 169	30～50歳代 給与生活者	19万6千円				
			女性	5,420			6万円	152			
2	家庭訪販	2,984 (3,130) 95.3%	男性	1,069	工事・建築 663 新聞 272 テレビ放送サービス 190	60歳以上 無職 給与生活者	141万4千円				
			女性	1,829			58万6千円	101			
3	電話勧誘	2,772 (3,488) 79.5%	男性	975	インターネット接続回線 488 商品一般 262 役務その他サービス 163	60歳以上 無職 家事従事者 給与生活者	236万3千円				
			女性	1,677			80万2千円	95			
4	無料商法	1,336 (1,577) 84.7%	男性	672	デジタルコンテンツ 692 工事・建築 52 携帯電話サービス 38	20～60歳代 給与生活者	20万4千円				
			女性	654			4万6千円	130			
5	身分詐称	600 (794) 75.6%	男性	177	役務その他サービス 86 商品一般 78 デジタルコンテンツ 75	70歳以上 女性中心 無職 家事従事者	228万2千円				
			女性	407			90万2千円	324			
6	二次被害	538 (546) 98.5%	男性	290	デジタルコンテンツ 150 興信所 84 役務その他サービス 65	30～70歳代 給与生活者	84万8千円				
			女性	244			53万5千円	75			
7	サイドビジネス商 法	390 (308) 126.6%	男性	181	デジタルコンテンツ 93 他の内職・副業 71 健康食品 34	20歳代 給与生活者	64万2千円				
			女性	206			40万8千円	141			
8	利殖商法	367 (874) 42.0%	男性	163	ファンド型投資商品 141 株 33 他のデリバティブ取引 33	60歳以上 無職 給与生活者 家事従事者	744万6千円				
			女性	200			507万円	41			
9	点検商法	349 (307) 113.7%	男性	129	工事・建築 169 修理サービス 25 他の台所用品 23	60歳以上 無職	88万円				
			女性	214			20万3千円	131			
10	販売目的隠匿	324 (354) 91.5%	男性	119	工事・建築 27 商品一般 25 インターネット接続回線 17	20歳代 70歳代 給与生活者 無職 家事従事者	79万4千円				
			女性	196			14万6千円	89			
11	テレビショッピング	258 (230) 112.2%	男性	84	健康食品 35 電気掃除機類 19 健康器具 17	60～70歳代 女性中心 無職 家事従事者	2万8千円				
			女性	172			1万5千円	134			
12	劇場型勧誘	253 (673) 37.6%	男性	58	ファンド型投資商品 40 老人ホーム 38 役務その他サービス 34	70歳代 女性中心 無職 家事従事者	1,114万円				
			女性	191			261万2千円	41			
13	次々販売	242 (261) 92.7%	男性	73	工事・建築 50 エステティックサービス 19 ふとん類 18	70歳以上 女性中心 無職	302万1千円				
			女性	154			219万5千円	93			

順位	販売方法・手口	件数 (前年度) 前年度比	男女別		主な品目	契約当事者 の特徴	平均契約購入金額	過去4年間上半期の推移 (H24=100)			
			性別	件数				平均既支払金額	H24	H25	H26
14	ネガティブ・オプション	182 (162)	男性	62	健康食品 62 商品一般 22 書籍 10	70歳以上 無職 家事従事者	3万円				
		112.3%	女性	113			1千円				
15	当選商法	158 (151)	男性	66	デジタルコンテンツ 45 宝くじ 37 教養・娯楽サービスその他 18	70歳代 給与生活者 無職 家事従事者	106万5千円				
		104.6%	女性	92			43万1千円				
16	紹介販売	127 (131)	男性	48	健康食品 16 他の内職・副業 13 ファンド型投資商品 10	20歳代 給与生活者	46万8千円				
		96.9%	女性	78			30万1千円				
17	カタログ通販	122 (127)	男性	34	商品一般 11 化粧品 8 ズボン 5	50歳以上 女性中心 家事従事者 無職	3万円				
		96.1%	女性	85			7千円				
18	景品付販売	109 (153)	男性	48	新聞 82 携帯電話サービス 3 インターネット接続回線 3	20歳代、60歳以上 無職 給与生活者 家事従事者	8万2千円				
		71.2%	女性	58			2万7千円				
19	アポイントメントセールス	91 (70)	男性	54	ビジネス教室 9 パソコンソフト 8 ネックレス 6	20歳代 給与生活者	248万4千円				
		130.0%	女性	37			36万7千円				
20	キャッチセールス	81 (89)	男性	23	エステティックサービス 19 タレント・モデル内職 12 外食 7	20歳代 女性中心 給与生活者	48万7千円				
		91.0%	女性	58			19万3千円				
21	アンケート商法	78 (63)	男性	32	商品一般 13 デジタルコンテンツ 7 相談その他 5 役務その他サービス 5	20歳代、60～70歳代 給与生活者、家事従事者、無職	361万1千円				
		123.8%	女性	45			51万4千円				
22	過量販売	76 (76)	男性	14	健康食品 15 ふとん類 9 補修用教材 8	80歳以上 女性中心 無職、家事従事者、給与生活者	281万4千円				
		100.0%	女性	60			238万4千円				
23	展示販売	60 (70)	男性	16	着物類 8 頭髮用具 6 家庭用電気治療器具 4	40歳以上 女性中心 無職、給与生活者、家事従事者	178万4千円				
		85.7%	女性	43			10万4千円				
24	職場訪販	56 (90)	男性	20	リースサービス 8 普通生命保険 6 新築分譲マンション 5	20～60歳代 給与生活者 企業・団体	372万3千円				
		62.2%	女性	17			76万4千円				
25	開運商法	53 (77)	男性	9	祈とうサービス 17 仏具・神具 7 デジタルコンテンツ 5	40歳以上 女性中心 無職 家事従事者	114万4千円				
		68.8%	女性	44			94万3千円				

- (注) 1 グラフは平成 24 年度上半期の件数を 100 として増減傾向を表したもの。
2 「販売方法・手口」は複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない。
3 「販売方法・手口」の内容については、参考 4 (P 50) 参照。

(付表7-2) 平成27年度上半期 販売方法・手口別等苦情相談事例

ワンクリック請求(アダルト情報サイト)

(当事者) 30歳代 女性 給与生活者 契約金額 15万円

(相談内容) スマートフォンのアダルトサイトにアクセスしたところ、いきなり有料会員に登録された。メールで、登録解除をする場合は電話するように、そうでなければ本日中に13万円強を支払うようにと連絡が入った。電話をすると、すぐに支払わなければ裁判になると脅されたので、氏名とクレジットカードの番号を伝えてしまった。クレジット払いでは手数料がかかるので15万円になると言われ、数十分後、サイトから「支払いが完了しました。」とメールが着信したので記録しておいた。アダルトサイトの画面には料金説明はなかった。カード2件の決済を取り消したい。

(対応) 通知書、およびサイトから送信されたメールの画面を写真に撮り、添付資料としてカード会社、決済代行業者に送付するよう助言した。決済代行業者によると、「出会い系サイトの運営会社と認識しており、運営会社は国外に所在している。ワンクリック詐欺まがいの請求については当社としては認めない。全額キャンセルに応じる。」とのことだった。通知書を送ってから1週間後、カード会社に15万円の全額の取り下げが確認された。これを相談者に伝え、自身でカード明細に反映されたことは確認するように。また今後のサイト利用は留意するよう付言し、相談を終了した。

電話勧誘販売(インターネット接続回線)

(当事者) 40歳代 男性 給与生活者

(相談内容) 1週間前、簡単な操作でプロバイダの料金が安くなると電話があった。現在大手通信業者の関連業者であるプロバイダと契約中だが、電話の相手が大手通信業者の名前を出したので、てっきり現在契約中のプロバイダからだと思い承諾した。ところが昨日届いた書面を確認したら、別のプロバイダとの契約であることが判明した。簡単なパソコン操作で、プロバイダが切り替わるとのことで、明日はそのための操作をしようとして書かれていた。新たな契約であれば、契約するつもりはないので解約したい。

(対応) 遠隔操作によるプロバイダ変更の電話勧誘と思われ、同種トラブル事例を情報提供した。プロバイダ等の契約は、電話勧誘販売であっても特定商取引法上のクーリング・オフ制度の適用はないが、電話勧誘の相手方が契約中のプロバイダであると誤認して承諾したものと主張し、早急に解約を申し入れるよう伝えた。契約書の解約に関する規定を読み上げていただいたところ、書面到着日を起算日として8日間はクーリング・オフに応じる旨の記載があることが判明した。当該事業者は自主的にクーリング・オフ制度を採用していると伝え、書面による手続き方法を具体的に説明した。早急に手続きするよう伝え、明日の遠隔操作は断りの一報を入れておくよう助言した。

電子商取引・架空請求（デジタルコンテンツ）

（当事者） 60歳代 女性 給与生活者

（相談内容） 昨日、スマートフォンに「支払い督促事件」との件名で不審なメールが届いた。有料サイトの料金が未納として、このまま放置すれば差押えとなると書かれている。リンク先のURLが貼りつけてあったので、接続すると、身に覚えのない方はこちら、とのボタンが表れたのでクリックし退会申請した。その後退会申請を受付けたので質問に回答するようにとのメールが届いた。怖いので回答はせず、放置しているが、今後どのように対応したらよいか。

（対応） 架空請求と思われると伝え、返信したり質問に回答したりすることで、不審なサイトに誘導されたり個人情報を提供することになる可能性があるため、放置するよう助言した。（財）日本データ通信協会のウェブサイトより迷惑メール相談センターを案内した。同種トラブル事例を情報提供し、今後も迷惑メールが頻繁に届くようであれば、メールアドレスの変更も検討するようアドバイスした。

通信販売（モバイルデータ通信）

（当事者） 30歳代 男性 給与生活者 契約金額 19,000円

（相談内容） 9か月前、ネット通販で、速度制限がかからないという条件のモバイルデータ通信の契約をした。ところが最近になって、3日間で3GB以上使用すると速度制限がかかることになった。そこで条件が違うことを理由に解約を申し出たところ、解約料19,000円を請求された。契約書はなくしてしまったが、私の契約日前の同契約の表示内容をネットで見たとこ、重要事項説明のところに、「3日で1GBを超えると制限がかかる可能性があります」と小さく書かれていた。私が契約したとき、その表示されていたかどうかは不明である。納得いかない。どうしたらいいか。

（対応） ネット通販で契約時の重要事項説明に、このような規制がかかる可能性があると考えられていたのであれば、無条件解約は難しいと考えられる。但し、契約時に表示されていたかどうかを事業者を確認し、小さく書かれていたのであれば、認識できなかったことを伝え、交渉してみるよう助言した。後日、無条件で解約できたとの連絡があった。

電話勧誘・利殖商法・劇場型勧誘（老人ホーム入居権）

（当事者） 70歳代 女性 家事従事者 契約金額 1,200万円

（相談内容） 3日ほど前に証券会社を名乗る人から自宅に電話があった。「あなたが住んでいる地域に大手食品メーカーが老人ホームを建設予定であり、当該地域に住んでいる人が優先的に入居出来る権利がある。」とのことだったが、興味ないと断った。本日同じ会社からまた電話があり、「あなたの入居権を欲しいと欲している人がいる。高額で買い取るので、ぜひあなたの名前で一旦入居権を購入してほしい。すでに先方からはお金を預かっている。」と言われた。購入できないと断ったが、今後何か書類等が送られてきたらどうしたらよいか。

（対応） 一連の電話は全て架空の話であることを説明した。相手にしてはいけない、もし何か書類が送られてきたら、警察に情報提供を兼ねて相談するよう伝えた。また心配なことがあれば今後も消費生活センターに相談して欲しいと伝えた。

家庭訪販・点検商法（屋根工事）

（当事者） 80歳代 男性 無職 契約金額 30万円

（相談内容） 2日前、実家に住む高齢の両親宅へ2人の事業者が来訪し「屋根がおかしい。」と言って屋根に上がったという。「屋根の頂上付近の漆喰が落ちている、瓦にひびが入っている」等の説明を受けて、父は30万円の現金払いで、屋根の修理を依頼した。翌日も事業者が両親宅を来訪し、契約書類を置いていったらしいが、無言で自宅へ上がり込むなど横柄な態度で信用できそうにないのでこの契約を解除したいとのことだが、可能だろうか。

（対応） クーリング・オフ制度について説明した。契約内容及び当事者の契約解除の意思を確認した上で、契約当事者である父親名でクーリング・オフ通知を葉書で送付するよう助言した。契約当事者へは明日以降、事業者が来訪してもドアを開けずにインターフォンで対応するよう伝えた。消費生活センターより事業者へ本人の意向を伝えたところ、後日、契約解除の通知を確認し、解約を了承したとの回答を得た。

電子商取引（興信所）

（当事者） 20歳代 女性 学生 契約金額 5万円

（相談内容） 2日前、スマートフォンでネットサーフィンしていてアダルトサイトに繋がり高額な料金を請求された。ネット検索した消費生活の相談窓口を名乗る興信所に電話で相談したところ、アダルトサイト業者から振られたID番号を5万円で抹消してあげると言われたので申し込んだ。契約書を送るので記入後返信するように言われたが、やはり高額なのでやめたい。家族に相談したら消費生活センターに相談するように言われたので連絡した。どうしたらよいか。

（対応） アダルトサイトのワンクリック請求について情報提供した。また、勝手に振られたIDで相談者を特定することは不可能であることから、興信所に高額な料金を支払って契約する必要がないことを説明した。興信所との契約では、探偵業法により契約締結前の書面交付による重要事項の説明が規定されているので、契約の意思はなく書面の送付は不要であると興信所にメールを送るように助言した。メールアドレスの悪用が心配ならば、アドレスの変更を検討するよう伝えた。

電話勧誘販売（健康食品）

（当事者） 80歳代 女性 無職 契約金額 12万円

（相談内容） 昨日、知らない事業者から電話があり、母が今月10日、電話で注文した健康食品が届きましたか、という内容だった。娘の自分はそのような話を聞いたことがなかったので、「電話の発信履歴を調べる。」と言うと言葉を濁し、電話が切れた。我が家の電話は番号表示機能がないので、かかってきた番号は分からなかった。母に確認すると、やはり身に覚えがないとのこと。本日、同じ業者から同様の電話がきたが、「注文した覚えはない」と伝えるとすぐに電話が切れた。万が一、商品が届いても受け取り拒否でいいか。

（対応） 健康食品の送りつけ商法についてのトラブル事例を紹介し、万が一届けられたら、発送票の送り主、連絡先を控え、受け取りは拒否して持ち帰ってもらうよう助言した。不審な電話については応答せず、在宅であっても留守録対応をしてはどうか、これは県警が詐欺対策として勧めている方法でもあると付言した。

< 危害・危険関連 >

(付表8-1) 平成27年度上半期 危害内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例

単位：件

商品・役務等 危害内容	商品・役務等																				計	割合	平成26年度上半期件数			
	商品一般	食料品	日用品	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
骨折	1		1					2									1			3	1			9	1.9%	22
脱臼・捻挫	3				2															3				8	1.7%	4
切断																								0	0.0%	0
擦過傷・挫傷・打撲傷	6	3	5		3	1	4	8				2					3		2	7	2			46	9.6%	41
刺傷・切傷	1	8	7		1	3	1				2								1	7	1			32	6.7%	32
頭蓋(内)損傷	1		1					1											1					4	0.8%	1
内臓損傷																								0	0.0%	2
神経・脊髄の損傷			2				1									1		1	5	1				11	2.3%	4
筋・腱の損傷											1									2				3	0.6%	3
窒息																								0	0.0%	1
感覚機能の低下		1	1			2														3				7	1.4%	10
熱傷		1	5	1		2	6	1									3		1	9	6			35	7.3%	31
凍傷																								0	0.0%	0
皮膚障害		14	7		8	54					3	1								22	1			110	22.9%	148
感電障害																								0	0.0%	2
中毒		3																			4			7	1.4%	4
呼吸器障害		1	5			2	1	1			2	3								1				16	3.3%	15
消化器障害			27			1														2	13			43	9.0%	35
その他の傷病及び諸症状		23	13	1	2	12	5	2		5	4					1		7	56	12			143	29.8%	187	
不明							1												1	4				6	1.3%	6
計	12	81	47	2	16	77	19	12	3	0	0	15	8	0	0	0	9	0	14	124	41	0	0	480	100.0%	548
割合	2.5%	16.9%	9.8%	0.4%	3.3%	16.0%	4.0%	2.5%	0.6%	0.0%	0.0%	3.1%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	2.9%	25.8%	8.6%	0.0%	0.0%	100.0%	-	-
平成26年度上半期件数	9	80	54	2	16	120	19	13	6	1	0	9	8	0	0	0	3	0	15	162	31	0	0	548	-	-

[相談事例] (育毛剤)

(当事者) 60歳代 女性 無職

(相談内容) 昨年末頃から育毛剤を利用し始めた。最初は何でもなかったが、3本目を使用していた時に、鼻炎のような症状があり鼻水と、顔に発疹が出た。当該商品に使用されている成分のアレルギーだと思い、使用を止めたところ、半月くらいで、症状が改善した。病院には行かず、メーカーにも問い合わせをせず、商品は捨ててしまった。情報提供するので記録してほしい。

(対応) 情報提供として記録はするが、アレルゲンを特定するのであれば、病院でパッチテストを受けることを助言した。

(付表8-2) 平成27年度上半期 危険内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例

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	レンタル・リース・賃借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	金融・保険サービス	運輸・通信サービス	教育サービス	教養・娯楽サービス	保健・福祉サービス	他の役務	内職・副業・相場	他の行政サービス	計	割合	平成26年度上半期件数
火災								2	1															3	1.6%	3
発火・引火			4			1	3	1						1										10	5.2%	8
発煙・火花		1	12				9	1	2					2										27	14.0%	19
過熱・こげる			9	2			12	2	2					1								1		29	15.0%	35
ガス爆発																								0	0.0%	0
ガス漏れ				1																				1	0.5%	0
点火・燃焼・消火不良			1																					1	0.5%	3
漏電・電波等の障害												1	1											2	1.0%	1
燃料・液漏れ等			3	1																				4	2.1%	8
化学物質による危険			2			1																		3	1.6%	8
破裂			5			1																		6	3.1%	12
破損・折損		1	10			2		3					1	1								1		19	9.8%	19
部品脱落			5			2								1										8	4.1%	9
機能故障								14						1										15	7.8%	39
転落・転倒・不安定								1																1	0.5%	5
バリ・鋭利									1															1	0.5%	1
操作・使用性の欠落	1							1				1												3	1.6%	8
腐敗・変質		2				1																		3	1.6%	7
異物の混入		29	1			1																		31	16.0%	35
異物の侵入																								0	0.0%	0
その他		5	4	1	1	1	1	3	2			1	1	1									4	26	13.5%	31
不明																								0	0.0%	
計	1	38	56	5	1	10	25	28	8	0	0	4	2	8	0	0	1	0	0	4	2	0	0	193	100.0%	251
割合	0.5%	19.7%	29.1%	2.6%	0.5%	5.2%	13.0%	14.5%	4.1%	0.0%	0.0%	2.1%	1.0%	4.1%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	2.1%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	-	-
平成26年度上半期件数	1	43	73	4	3	12	30	51	8	0	0	6	4	2	0	0	4	0	1	5	4	0	0	251	-	-

[相談事例] (大型液晶テレビ)

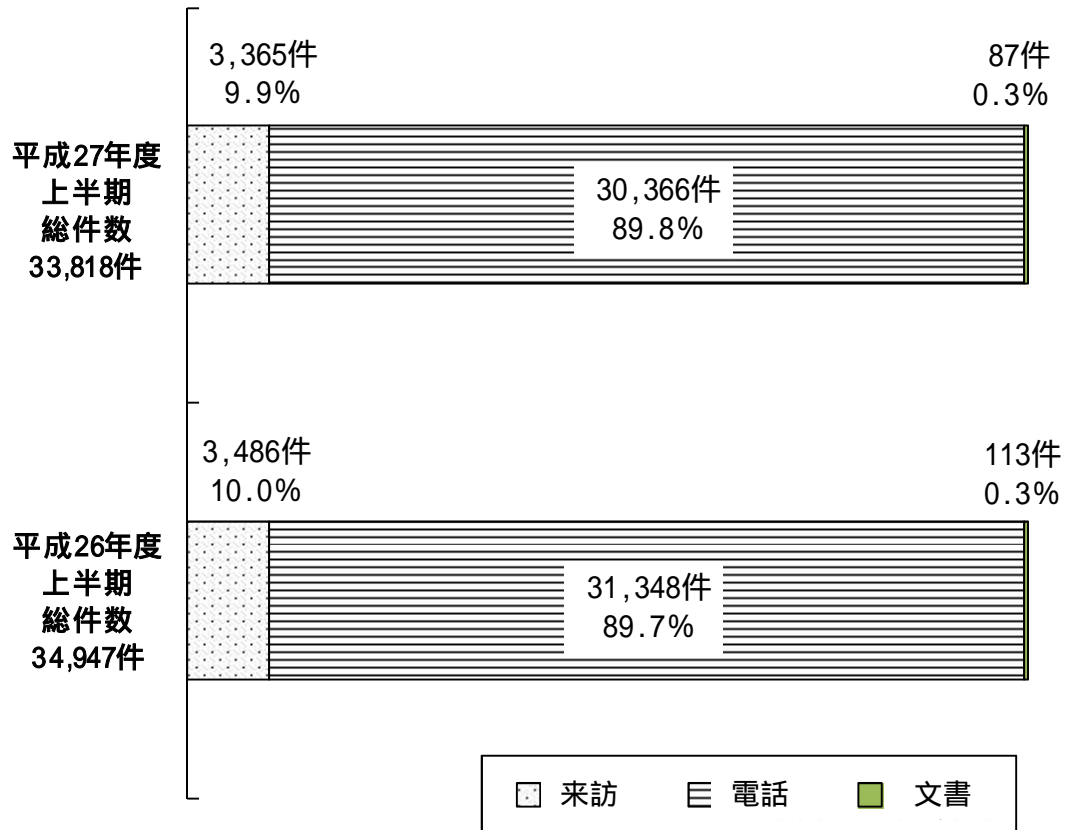
(当事者) 30歳代 男性 給与生活者

(相談内容) 購入後2年の大型液晶テレビの裏側から火花が出て、その周りの部品が破損した。メーカーの修理部門の担当者が来訪し、部品の交換をするなどして修理は完了したが、原因は不明のままである。原因不明の同機種の利用は不安である。原因を明らかにするか、別の商品との交換を希望する。

(対応) 消費生活センターより修理を担当した事業者へ電話し、本件トラブルの原因を問うも、不明との回答だった。相談者の意向を伝え検討を依頼した。後刻、事業者の担当者より、現行発売中の商品と交換すると消費生活センターへ回答があった。相談者へその旨を伝え了承を得たが、何か問題があれば、再度連絡をするよう付言し、相談終了とした。

<その他>

(付図5) 平成27年度上半期 相談方法別件数及び構成比 <前年度同期比較>



(付表9) 平成27年度上半期 苦情相談の分類別状況

単位:件

内容別分類	商品・役務等別分類		安全・衛生	品質・機能・役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	無回答	計	
	平成26年度上半期件数	平成27年度上半期件数														
商品	A 商品一般	1,206	1,124	19	29	30	85	0	69	584	663	130	2	8	0	1,619
	B 食料品	1,425	1,477	240	449	31	149	11	241	707	868	252	19	1	0	2,968
	C 住居品	1,619	1,361	144	584	28	179	5	117	610	882	261	4	3	0	2,817
	D 光熱水品	419	343	12	39	11	134	5	11	126	184	83	0	0	0	605
	E 被服品	1,720	1,382	26	262	15	133	6	184	879	1,103	234	3	0	0	2,845
	F 保健衛生品	813	710	99	209	21	94	4	96	382	514	119	6	0	0	1,544
	G 教養娯楽品	2,948	2,428	64	614	34	282	2	229	1,267	1,845	549	5	2	0	4,893
	H 車両・乗り物	813	751	66	266	19	118	2	79	248	574	185	1	0	0	1,558
	I 土地・建物・設備	1,202	1,212	34	251	45	219	1	62	603	751	213	4	7	0	2,190
	J 他の商品	52	28	0	5	3	1	0	2	16	18	2	0	0	0	47
	小計	12,217	10,816	704	2,708	237	1,394	36	1,090	5,422	7,402	2,028	44	21	0	21,086
構成比	35.0%	32.0%	6.5%	25.0%	2.2%	12.9%	0.3%	10.1%	50.1%	68.4%	18.8%	0.4%	0.2%	0.0%	-	
商品関連役務	K クリーニング	272	268	6	199	9	26	0	2	27	162	123	0	0	0	554
	L レンタル・リース・貸借	1,830	1,846	51	327	73	783	0	24	235	1,481	381	1	8	0	3,364
	M 工事・建築・加工	1,421	1,403	37	435	23	314	3	36	660	995	287	2	2	0	2,794
	N 修理・補修	445	500	16	170	7	195	1	32	166	290	153	0	1	0	1,031
	O 管理・保管	118	125	2	28	5	46	0	16	10	77	46	0	3	0	233
	小計	4,086	4,142	112	1,159	117	1,364	4	110	1,098	3,005	990	3	14	0	7,976
構成比	11.7%	12.2%	2.7%	28.0%	2.8%	32.9%	0.1%	2.7%	26.5%	72.5%	23.9%	0.1%	0.3%	0.0%	-	
役務(サービス)	P 役務一般	32	39	0	2	1	3	0	0	28	36	2	0	0	0	72
	Q 金融・保険サービス	3,021	2,044	5	39	78	314	0	67	817	1,595	341	0	0	0	3,256
	R 運輸・通信サービス	9,969	11,163	25	458	96	1,588	3	1,083	8,526	10,053	1,305	2	6	0	23,145
	S 教育サービス	210	206	0	30	3	58	0	8	66	176	38	0	0	0	379
	T 教養・娯楽サービス	1,183	1,246	22	90	36	269	0	134	540	1,004	253	0	6	0	2,354
	U 保健・福祉サービス	1,582	1,389	144	332	45	342	1	103	451	898	311	0	5	0	2,632
	V 他の役務	1,895	1,918	67	187	59	388	2	201	1,009	1,346	342	1	4	0	3,606
	W 内職・副業・ねずみ講	130	201	0	2	9	32	0	33	163	179	17	0	0	0	435
	X 他の行政サービス	130	144	2	6	21	11	0	5	36	66	34	0	1	0	182
	小計	18,152	18,350	265	1,146	348	3,005	6	1,634	11,636	15,353	2,643	3	22	0	36,061
構成比	51.9%	54.3%	1.4%	6.2%	1.9%	16.4%	0.0%	8.9%	63.4%	83.7%	14.4%	0.0%	0.1%	0.0%	-	
Z 他の相談	492	510	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	510	510	
構成比	1.4%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	-	
平成27年度上半期合計	-	33,818	1,081	5,013	702	5,763	46	2,834	18,156	25,760	5,661	50	57	510	65,633	
構成比	2	-	100.0%	3.2%	14.8%	2.1%	17.0%	0.1%	8.4%	53.7%	76.2%	16.7%	0.1%	0.2%	1.5%	-
平成26年度上半期合計	34,947	-	1,209	5,545	1,074	5,736	51	2,679	18,412	26,024	6,355	52	64	492	67,693	
構成比	2	100.0%	-	3.5%	15.9%	3.1%	16.4%	0.1%	7.7%	52.7%	74.5%	18.2%	0.1%	0.2%	1.4%	-

1 「内容別分類」は、1相談4項目まで選択可能なため、「内容別分類」の件数の計は相談件数と一致しない。

2 「内容別分類」に関する構成比は、各年度の苦情相談総件数に対するもの。

(注)「商品・役務等別分類」「内容別分類」は、参考2、3(P48,49)参照。

(付表10) 平成27年度上半期 苦情相談の契約購入金額・既支払金額

区分	年度	1万円未満	1万円以上 10万円未満	10万円以上 100万円未満	100万円以上 1000万円未満	1千万円以上	計(判明分)	平均金額 (千円)
契約購入金額	27年度 上半期	3,411 件	5,632 件	6,601 件	1,589 件	407 件	17,640 件	1,147
		(19.4%)	(31.9%)	(37.4%)	(9.0%)	(2.3%)	(100.0%)	
	26年度 上半期	3,638 件	7,919 件	4,889 件	1,615 件	593 件	18,654 件	1,228
		(19.5%)	(42.4%)	(26.2%)	(8.7%)	(3.2%)	(100.0%)	
	前年度 同期比	(93.8%)	(71.1%)	(135.0%)	(98.4%)	(68.6%)	(94.6%)	(93.4%)
	既支払金額	27年度 上半期	1,960 件	2,771 件	2,014 件	780 件	150 件	7,675 件
(25.5%)			(36.1%)	(26.2%)	(10.2%)	(2.0%)	(100.0%)	
26年度 上半期		2,327 件	2,943 件	2,221 件	801 件	200 件	8,492 件	446
		(27.4%)	(34.7%)	(26.1%)	(9.4%)	(2.4%)	(100.0%)	
前年度 同期比		(84.2%)	(94.2%)	(90.7%)	(97.4%)	(75.0%)	(90.4%)	(100.2%)

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

(付表11-1) 平成27年度上半期 契約当事者の地域別苦情相談件数 <前年度同期比較>

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
平成27年度上半期	13,481	4,804	2,760	2,720	4,575	3,027	994	1,457	33,818
平成26年度上半期	13,813	4,943	2,820	3,016	4,779	3,049	1,133	1,394	34,947
前年度同期比	97.6%	97.2%	97.9%	90.2%	95.7%	99.3%	87.7%	104.5%	96.8%
平成27年度上半期中の構成比	39.9%	14.2%	8.2%	8.0%	13.5%	9.0%	2.9%	4.3%	-
苦情相談のうち65歳以上の相談(H27上半期)	3,252	1,006	708	943	1,263	858	301	312	8,643
65歳以上の構成比	24.1%	20.9%	25.7%	34.7%	27.6%	28.3%	30.3%	21.4%	25.6%

(注1) 「その他・不明」は居住地不明及び県外からの相談

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

単位：人

	横浜	川崎	相模原	横須賀・三浦	湘南	県央	県西	その他・不明	全体
人口(H27.1.1)	3,711,450	1,461,909	722,949	715,683	1,293,738	843,854	350,763		9,100,346
構成比	40.8%	16.1%	7.9%	7.9%	14.2%	9.3%	3.9%		-
高齢人口(65歳以上)	850,974	275,211	166,729	214,880	316,067	193,322	100,659		2,117,842
高齢人口率(%)	23.1%	19.0%	23.2%	30.0%	24.5%	23.0%	28.8%		23.4%

(参考) 年齢不詳

25,910 14,103 4,419 114 2,031 4,731 920 52,228

高齢人口率 = 高齢人口 / (人口 - 年齢不詳) × 100

(データ：神奈川県年齢別人口統計調査 平成27年1月1日現在)

「地域別」の内訳 横浜地域 = 横浜市 川崎地域 = 川崎市 相模原地域 = 相模原市
 横須賀・三浦地域 = 横須賀市、鎌倉市、逗子市、三浦市、葉山町
 湘南地域 = 平塚市、藤沢市、茅ヶ崎市、秦野市、伊勢原市、寒川町、大磯町、二宮町
 県央地域 = 厚木市、大和市、海老名市、座間市、綾瀬市、愛川町、清川村
 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

(付表11-2) 平成27年度上半期 契約当事者の地域別苦情相談の上位10品目

単位：件

横浜	13,481	(構成比)	川崎	4,804	(構成比)	相模原	2,760	(構成比)	横須賀・三浦	2,720	(構成比)
デジタルコンテンツ	3,222	23.9%	デジタルコンテンツ	1,109	23.1%	デジタルコンテンツ	637	23.1%	デジタルコンテンツ	535	19.7%
不動産貸借	623	4.6%	不動産貸借	305	6.3%	不動産貸借	137	5.0%	工事・建築	146	5.4%
インターネット接続回線	517	3.8%	インターネット接続回線	171	3.6%	商品一般	130	4.7%	インターネット接続回線	91	3.3%
工事・建築	501	3.7%	商品一般	138	2.9%	工事・建築	99	3.6%	商品一般	88	3.2%
商品一般	407	3.0%	工事・建築	133	2.8%	フリーローン・サラ金	76	2.8%	不動産貸借	76	2.8%
携帯電話サービス	355	2.6%	役務その他サービス	133	2.8%	インターネット接続回線	76	2.8%	携帯電話サービス	64	2.4%
役務その他サービス	230	1.7%	携帯電話サービス	115	2.4%	携帯電話サービス	69	2.5%	フリーローン・サラ金	61	2.2%
健康食品	225	1.7%	健康食品	89	1.9%	四輪自動車	41	1.5%	健康食品	50	1.8%
修理サービス	204	1.5%	修理サービス	79	1.6%	役務その他サービス	41	1.5%	修理サービス	38	1.4%
モバイルデータ通信	155	1.1%	モバイルデータ通信	65	1.4%	修理サービス	39	1.4%	役務その他サービス	38	1.4%

湘南	4,575	(構成比)	県央	3,027	(構成比)	県西	994	(構成比)	全体	33,818	(構成比)
デジタルコンテンツ	1,092	23.9%	デジタルコンテンツ	708	23.4%	デジタルコンテンツ	232	23.3%	デジタルコンテンツ	7,721	22.8%
工事・建築	233	5.1%	不動産貸借	159	5.3%	工事・建築	44	4.4%	不動産貸借	1,656	4.9%
不動産貸借	211	4.6%	工事・建築	141	4.7%	不動産貸借	41	4.1%	工事・建築	1,366	4.0%
商品一般	137	3.0%	商品一般	102	3.4%	インターネット接続回線	32	3.2%	商品一般	1,124	3.3%
インターネット接続回線	113	2.5%	インターネット接続回線	94	3.1%	フリーローン・サラ金	31	3.1%	インターネット接続回線	1,122	3.3%
携帯電話サービス	80	1.7%	フリーローン・サラ金	58	1.9%	商品一般	29	2.9%	携帯電話サービス	799	2.4%
新聞	75	1.6%	携帯電話サービス	57	1.9%	健康食品	29	2.9%	健康食品	598	1.8%
健康食品	74	1.6%	健康食品	55	1.8%	携帯電話サービス	25	2.5%	役務その他サービス	575	1.7%
フリーローン・サラ金	68	1.5%	相談その他	50	1.7%	プロパンガス	20	2.0%	フリーローン・サラ金	545	1.6%
役務その他サービス	68	1.5%	修理サービス	46	1.5%	四輪自動車	15	1.5%	修理サービス	463	1.4%

参考資料

(参考1) 消費生活相談の区分

区 分	性 格
苦情相談	<ul style="list-style-type: none">・消費者からの苦情が発生している相談・消費生活センターが客観的に見て消費者が問題のある販売、勧誘を受けている場合や、センターがその商品・役務に問題があることを認識している場合
問合せ	<ul style="list-style-type: none">・買い物相談、生活知識等苦情が発生していない相談・事業者からの相談

(参考2) 商品・役務等別分類

A. 商品一般	A 0 0	6. 他の保健衛生品	F 6 0	7. 預貯金・証券等	Q 7 0
B. 食料品		G. 教養娯楽品		7.5. デリバティブ取引	Q 7 5
1. 食料品一般	B 1 0	1. 教養娯楽品一般	G 1 0	7.6. ファンド型投資商品	Q 7 6
2. 主要食品		2. 文具・事務用品	G 2 0	8. 融資サービス	Q 8 0
1. 穀類	B 2 1	2.1. パソコン・パソコン関連用品	G 2 1	9. 他の金融関連サービス	Q 9 0
2. 魚介類	B 2 2	2.5. 電話機・電話機川品	G 2 5	R. 運輸・通信サービス	
3. 肉類	B 2 3	3. 学習教材	G 3 0	7. 運輸・運送サービス	
4. 乳卵類	B 2 4	4. 書籍・印刷物	G 4 0	0. 運輸・運送サービス一般	R 7 0
5. 野菜・海草	B 2 5	5. 音響・映像製品	G 5 0	1. 旅客運送サービス	R 7 1
6. 油脂・調味料	B 2 6	6. スポーツ用品	G 6 0	2. 郵便・貨物運送サービス	R 7 2
3. 嗜好食品		7. 光学機器・時計		8. 放送・通信サービス	
1. 果物	B 3 1	1. カメラ類	G 7 1	0. 放送・通信サービス一般	R 8 0
2. 菓子類	B 3 2	2. 時計	G 7 2	1. 電報・固定電話	R 8 1
3. 飲料	B 3 3	3. 他の光学機器	G 7 3	2. 移動通信サービス	R 8 2
4. 酒類	B 3 4	8. 玩具・遊具	G 8 0	3. 放送・コンテンツ等	R 8 3
4. 調理食品	B 4 0	9. 楽器・他の教養娯楽品		4. インターネット通信サービス	R 8 4
5. 他の食料品		1. 楽器	G 9 1	S. 教育サービス	
1. 健康食品	B 5 1	2. 他の教養娯楽品	G 9 2	1. 教育一般	S 1 0
2. 食料品その他	B 5 2	II. 車両・乗り物		2. 学校教育	S 2 0
C. 住居品		1. 車両・乗り物一般	H 1 0	3. 補習教育	S 3 0
1. 住居品一般	C 1 0	2. 自動車	H 2 0	4. 他の教育	S 4 0
2. 家事用品		3. 自動車用品	H 3 0	T. 教養・娯楽サービス	
1. 食生活機器	C 2 1	4. 自転車・用品	H 4 0	1. 教養・娯楽一般	T 1 0
2. 食器・台所用品	C 2 2	5. 運搬用具	H 5 0	2. 旅行代理業	T 2 0
3. 洗濯・裁縫用具	C 2 3	6. 他の乗り物	H 6 0	3. 宿泊施設	T 3 0
4. 掃除用具	C 2 4	I. 土地・建物・設備		4. 教室・講座	T 4 0
5. 洗剤等	C 2 5	1. 土地・建物・設備一般	I 1 0	5. 観覧・鑑賞	T 5 0
3. 住生活用品		2. 土地	I 2 0	6. 各種会員権	T 6 0
1. 空調・冷暖房機器	C 3 1	(借地 L-I 2 0)		7. 他の教養・娯楽	T 7 0
2. 家具・寝具	C 3 2	([土地造成 M-I 2 0])		U. 保健・福祉サービス	
3. 室内装備品	C 3 3	([土地管理 O-I 2 0])		1. 保健・福祉一般	U 1 0
4. 照明器具	C 3 4	3. 建物		2. 保健	
4. 他の住居品	C 4 0	1. 建物一般	I 3 1	1. 医療	U 2 1
D. 光熱水品		2. 集合住宅	I 3 2	2. 理美容	U 2 2
1. 光熱水品一般	D 1 0	(分譲マンション I 3 2)		3. 浴場	U 2 3
2. 電気	D 2 0	(賃貸マンション・アパート		4. 衛生サービス	U 2 4
3. ガス	D 3 0	L-I 3 2)		3. 福祉	
4. 石油	D 4 0	(マンション管理 O-I 3 2)		1. 保育	U 3 1
5. 水道	D 5 0	3. 戸建住宅	I 3 3	2. 老人福祉・サービス	U 3 2
6. 他の光熱水品	D 6 0	(建売住宅 I 3 3)		4. 他の保健・福祉	U 4 0
E. 被服品		(借家 L-I 3 3)		V. 他の役務	
1. 被服品一般	E 1 0	(注文住宅 M-I 3 3)		1. 外食・食宅宅配	V 1 0
2. 和服	E 2 0	(増改築 M-I 3 3)		2. 結婚葬祭	V 2 0
3. 洋服		4. 他の建物	I 3 4	3. 家事サービス	V 3 0
1. 洋服一般	E 3 1	5. 住宅設備		4. 役務その他	V 4 0
4. 子供洋服	E 3 4	1. 空調・冷暖房・給湯設備	I 5 1	W. 内職・副業・ねずみ講	
5. 洋装下着	E 3 5	2. 衛生設備	I 5 2	1.5. 内職・副業一般	W 1 5
6. 紳士・婦人洋服	E 3 6	3. 屋外装備品	I 5 3	3. 自動販売機	W 3 0
4. 身の回り品		4. 他の住宅設備	I 5 4	4. 内職・副業	W 4 0
1. 履物	E 4 1	J. 他の商品	J 0 0	5. 無限連鎖講	W 5 0
2. かばん	E 4 2	K. クリーニング	K	X. 他の行政サービス	X 0 0
3. アクセサリー	E 4 3	L. レンタル・リース・貸借	L	Z. 他の相談	
4. 他の身の回り品	E 4 4	M. 工事・建築・加工	M	1. 消費者運動	Z 1 0
5. 生地・糸類	E 5 0	N. 修理・補修	N	(消費者問題一般)	
6. 他の被服品	E 6 0	O. 管理・保管	O	2. 家庭管理	Z 2 0
F. 保健衛生品		P. 役務一般	P 0 0	3. 健康管理	Z 3 0
1. 保健衛生品一般	F 1 0	Q. 金融・保険サービス		4. 相隣関係	Z 4 0
2. 医薬品	F 2 0	1. 金融・保険一般	Q 1 0	5. 慣習・しきたり	Z 5 0
3. 医療用具	F 3 0	2. 生命保険	Q 2 0	6. 婚姻	Z 6 0
4. 化粧品	F 4 0	3. 損害保険	Q 3 0	7. 相続	Z 7 0
5. 理美容器具・用品	F 5 0	3.5. その他の保険	Q 3 5	8. 相談その他	Z 8 0

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

(参考3) 内容別分類

内容別分類	相談内容
安全・衛生	身体・生命の被害及び、そのおそれのある事故、火災・発火等の危険、食品衛生、発がん性や残留農薬等の一般的安全性及び衛生に関する相談
品質・機能 役務品質	商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等及び役務の内容・水準等に関する相談
法規・基準	法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等規定された一定の基準に関する相談
価格・料金	商品の価格及び利用料、使用料等役務の対価に関する相談
計量・量目	商品の計量方法、計量・量目及びそれらの不足に関する相談
表示・広告	商品・役務の内容、取引条件及び取引に関するその他の事項について事業者が行う表示、広告、マーク等に関する相談
販売方法	購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談
契約・解約	法律行為としての契約に関する相談及び法定解除理由がないと判断される解約に関する相談
接客対応	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談
包装・容器	商品に附随する包装、容器に関する相談
施設・設備	商品・役務を販売している施設、設備に関する安全・衛生、品質・機能等一切に関する相談
買物相談	商品・役務を購入するに先立って、情報を収集する目的での相談
生活知識	商品・役務の購入に関係なく、生活の知恵、暮らしのノウハウ等を問う相談
その他	上記のいずれにも含まれない内容の相談

(参考4) 販売方法・手口一覧

区 分	内 容
電子商取引	オンラインショッピング、インターネット等のネットワーク上で行う取引
家庭訪販	販売員が消費者の家庭を訪問し、商品・サービスを販売するもの
電話勧誘	販売員が消費者の職場や家庭等へ電話で勧誘し、商品・サービスを販売するもの
無料商法	「無料サービス」「無料体験」など「無料」をセールストークにして広告やチラシで人を集め高額な商品やサービスを売りつける商法
身分詐称(かたり商法)	あたかも公的機関や有名企業の職員、関係者であるかのように装い売りつける商法
二次被害	一度、被害を受けた消費者を再び勧誘し被害を与えるもの
サイドビジネス商法	「内職・副業(サイドビジネス)になる」「脱サラできる」等のセールストークで、「講座」や機材等を契約させる商法
利殖商法	「高利回り」など利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法
点検商法	「点検に来た」と言って来訪し、「布団にダニがいる」「工事をしないと危険」などと、事実と異なることを言い新品や別の商品・サービス等を契約させる商法
販売目的隠匿	意図的に販売目的を説明せず不意打ち的に契約をさせるもの
テレビショッピング	テレビを広告媒体とした通信販売
劇場型勧誘	複数の登場人物が次々現れ、まるで演劇のようにそれぞれの役割を演じて消費者をだまそうとする手口
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
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」などと特別な優位性を強調して売りつける商法
紹介販売	商品・サービスを購入した人に、知人など他の人を紹介させて販売を拡大する販売システム
カタログ通販	カタログやパンフレットを広告媒体とした通信販売
景品付販売	景品を押付けて強引に契約するなど、景品を付けることを販売勧誘の手段にしているもの
アポイントメントセールス	「景品が当たった」などと、販売目的を隠し、あるいは「特別に選ばれた」などと有利な条件を強調して電話等で喫茶店や営業所などへ呼び出し、商品・サービスを契約させるもの
キャッチセールス	駅や繁華街の路上で呼び止めて喫茶店や営業所に連れて行き、応じるまで開放しない雰囲気の商品・サービスの契約をさせるもの
アンケート商法	「アンケートに答えて」「アンケートをとるだけ」等と消費者の警戒心を解かせて売りつける商法
過量販売	商品・サービスともに必要以上の量や長期間の契約を迫り、結果として高額な契約をさせるもの
展示販売	展示会や博覧会と称して、一定期間仮設店舗などの会場で商品を販売するもの
職場訪販	販売員が商品の販売を目的に消費者の職場を訪問し、商品・サービスを販売するもの
開運商法	「購入しなければ不幸になる」などと不安をあおり、それを解消するために必要と、商品(つばや数珠)や祈祷などを契約させる商法

(参考5) 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内

平成27年12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]	毎日 (祝・休日を除く)	月～金 9:00～18:00 土・日 9:00～16:45	横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおがおオフィス4階	045-845-6666	
	まずは、上記センターにお電話ください。面接による相談が必要な場合は、予約制(相談日:月～金)により市内18区役所またはセンターで行います。					
川崎市	川崎市消費者行政センター [夜間(金曜日)は電話相談のみ]	月～金 金(夜間)	9:00～16:00 16:00～19:00	川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階	044-200-3030	
	上記センターのほか、面談相談が必要な場合は、中原区(金曜)・高津区(火曜)・多摩区(月曜)の3区役所出張相談を行います。前日までに上記電話へ予約を。					
相模原市	相模原市北消費生活センター	毎日	9:00～12:00、13:00～16:00	相模原市緑区橋本6-2-1 JR橋本駅北口 イオン橋本店6階	042-775-1770	
	相模原市相模原消費生活センター	月～金 (祝・休日を除く)	9:00～12:00、13:00～16:00	相模原市中央区相模原1-1-3 JR相模原駅 セレオ相模原4階	042-776-2511	
	相模原市南消費生活センター	月～金 (祝・休日を除く)	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	042-749-2175	
横須賀市	横須賀市消費生活センター	月～金 (祝・休日を除く)	8:30～16:30	横須賀市本町2-1 総合福祉会館2階	046-821-1314	
平塚市	平塚市消費生活センター	月～金	9:30～16:00	平塚市八重咲町3-3 J A ビルかながわ内2階	0463-21-7530	
鎌倉市	鎌倉市消費生活センター	月～金	9:30～16:00	鎌倉市御成町18-10 鎌倉市役所内	0467-24-0077	
藤沢市	藤沢市消費生活センター	月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	藤沢市藤沢109-6 湘南NDビル6階	0466-25-1111 (代)	
小田原市	小田原市消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	小田原市致聖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]	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	逗子市生活安全課	月・水・金	9:30～12:00、13:00～16:00	逗子市逗子5-2-16 逗子市役所内	046-873-1111 (代)	
三浦市	三浦市市民部市民協働課(消費生活相談)	月・木 (祝日の際は翌平日)	9:30～12:00、13:00～15:30	三浦市城山町1-1 三浦市役所内	046-882-1111 (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	海老名市藤瀬175-1 海老名市役所内	046-292-1000	
座間市	座間市消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～15:30 [偶数月第2水曜日は13:00～15:30のみ]	座間市緑ヶ丘1-1-1 座間市役所内	046-252-8490	
南足柄市	南足柄市消費生活センター	南足柄市、中井町、 大井町、松田町、 山北町、開成町 にお住まいの方	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	南足柄市関本440 南足柄市役所内	0465-71-0163
綾瀬市	綾瀬市消費生活センター	月・火・木・金	10:00～12:00、13:00～16:00	綾瀬市早川550番地 綾瀬市役所内	0467-70-3335	
葉山町	葉山町町民健康課戸籍相談係	毎週 水 第2・4月	9:30～12:00、13:00～15:30	三浦郡葉山町堀内2135 葉山町役場内	046-876-1111 (代)	
寒川町	寒川町消費生活相談室 [茅ヶ崎市の相談窓口も利用可]	寒川町、茅ヶ崎市に在 住・在勤・在学の方	月・木	10:00～12:00、13:00～16:00	高座郡寒川町宮山165 寒川町役場内	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	二宮町防災安全課 [職員が対応]		月～金	9:00～17:00	中郡二宮町二宮961 二宮町役場内	0463-71-3311(代)
中井町	中井町環境経済課 [職員が対応]		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 お住まいの方は、南足 柄市消費生活センター もご利用いただけます。	月～金	8:30～17:15	足柄上郡大井町金子1995 大井町役場内	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 いただけます。	月～金	8:30～17:15	足柄下郡箱根町湯本256 箱根町役場内	0460-85-7160
真鶴町	真鶴町町民生活課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄下郡真鶴町岩244-1 真鶴町役場内	0465-68-1131(代)
湯河原町	湯河原町住民課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄下郡湯河原町中央2-2-1 湯河原町役場内	0465-63-2111(代)
愛川町	愛川町住民課		月・木	10:00～12:00、13:00～15:00	愛甲郡愛川町角田251-1 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	9:30～16:30			
年末年始及び平成28年2月21日、4月17日、6月19日、8月21日、10月16日、12月18日、平成29年2月19日(かながわ県民センター休館日)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北消費生活センターもご利用いただけます。

いずれの相談窓口も、年末年始(12月29日～1月3日)はお休みです。

おかしいな、困ったなと思ったら、消費生活センターに相談しましょう。

消費生活センター
消費者ホットライン 局番なし ^{イヤヤ!} 1 8 8

これまでの0570-064-370も引き続き利用できます。

身近な消費生活相談窓口につながります。



神奈川県

県民局暮らし県民部消費生活課（かながわ中央消費生活センター）
横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2 〒221-0835 電話(045)312-1121（代表）