

平成 26 年度 神奈川県内における

消費生活相談概要

平成 27 年 7 月

本誌は、平成 26 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、「全国消費生活情報ネットワークシステム (PI0-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 67,279 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、60 歳代が 2 位 70 歳代以上が全体の 20.1%	3
(4)	販売購入形態別では「通信販売」が 1 位	3
(5)	販売方法・手口別では「電子商取引」が 1 位	5
(6)	「危害」に関する相談、「危険」に関する相談ともに減少	6
3	特徴的な苦情相談	7
(1)	「高齢者」の苦情相談	7
(2)	「デジタルコンテンツ」に関する苦情相談	16
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	25
(1)	苦情相談	25
(2)	生活再建支援相談	27

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 26 年度 県内市町村消費生活センター等の消費生活相談総件数	30
(付図 1)	苦情相談件数の推移	31
(付表 1 - 2)	平成 26 年度 相談者の居住地別苦情相談件数	32

< 苦情相談上位品目関連 >

(付表 2 - 1)	平成 26 年度	苦情相談の上位 25 品目 < 前年度比較 >	33
(付表 2 - 2)	平成 26 年度	苦情相談の上位 25 品目 < 前年度順位比較 >	34
(付図 2)	平成 26 年度	苦情相談の上位品目等の年代別件数 < 前年度比較 >	35

< 契約当事者関連 >

(付図 3)	平成 26 年度	苦情相談の契約当事者年代別件数 < 前年度比較 >	37
(付図 4)	平成 26 年度	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 >	37
(付表 3)	平成 26 年度	契約当事者性別・年代別苦情相談件数 < 前年度比較 >	38
(付表 4 - 1)	平成 26 年度	契約当事者年代別苦情相談の上位 5 品目	38
(付表 4 - 2)	平成 26 年度	契約当事者 (男性) 年代別苦情相談の上位 5 品目	39
(付表 4 - 3)	平成 26 年度	契約当事者 (女性) 年代別苦情相談の上位 5 品目	39

< 特殊販売関連 >

(付表 5)	平成 26 年度	苦情相談の販売購入形態別相談件数及び構成比 < 前年度比較 >	40
(付表 6 - 1)	平成 26 年度	「訪問販売」の苦情上位 10 品目 < 前年度比較 >	41
(付表 6 - 2)	平成 26 年度	「通信販売」の苦情上位 5 品目 < 前年度比較 >	41
(付表 6 - 3)	平成 26 年度	「マルチ・マルチまがい」の苦情上位 5 品目 < 前年度比較 >	41
(付表 6 - 4)	平成 26 年度	「電話勧誘販売」の苦情上位 5 品目 < 前年度比較 >	42
(付表 6 - 5)	平成 26 年度	「ネガティブ・オプション」の苦情上位 3 品目 < 前年度比較 >	42
(付表 6 - 6)	平成 26 年度	「訪問購入」の苦情上位 5 品目 < 前年度比較 >	42
(付表 6 - 7)	平成 26 年度	「その他無店舗販売」の苦情上位 3 品目 < 前年度比較 >	42

< 販売方法・手口別関連 >

(付表 7 - 1)	平成 26 年度	販売方法・手口別の苦情相談の上位 25 位	43
(付表 7 - 2)	平成 26 年度	販売方法・手口別等苦情相談事例	45

< 危害・危険関連 >

(付表 8 - 1)	平成 26 年度	危害内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例	49
(付表 8 - 2)	平成 26 年度	危険内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例	50

< その他 >

(付図 5)	平成 26 年度	相談方法別件数及び構成比 < 前年度比較 >	51
(付表 9)	平成 26 年度	苦情相談の分類別状況	52
(付表 10)	平成 26 年度	苦情相談の契約購入金額・既支払金額	53
(付表 11)	平成 26 年度	クーリング・オフに関する相談の契約購入金額	53
(付図 6)	平成 26 年度	苦情相談処理日数 (平成 27 年 3 月 31 日現在)	54
(付図 7)	平成 26 年度	苦情相談処理結果状況 (平成 27 年 3 月 31 日現在)	54
(付表 12- 1)	平成 26 年度	契約当事者の地域別苦情相談件数	55
(付表 12- 2)	平成 26 年度	契約当事者の地域別苦情相談の上位 10 品目	55

参考資料

(参考 1)	消費生活相談の区分	56
(参考 2)	商品・役務等別分類	57
(参考 3)	内容別分類	58
(参考 4)	販売方法・手口一覧	59
(参考 5)	神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内	60

1 消費生活相談の状況

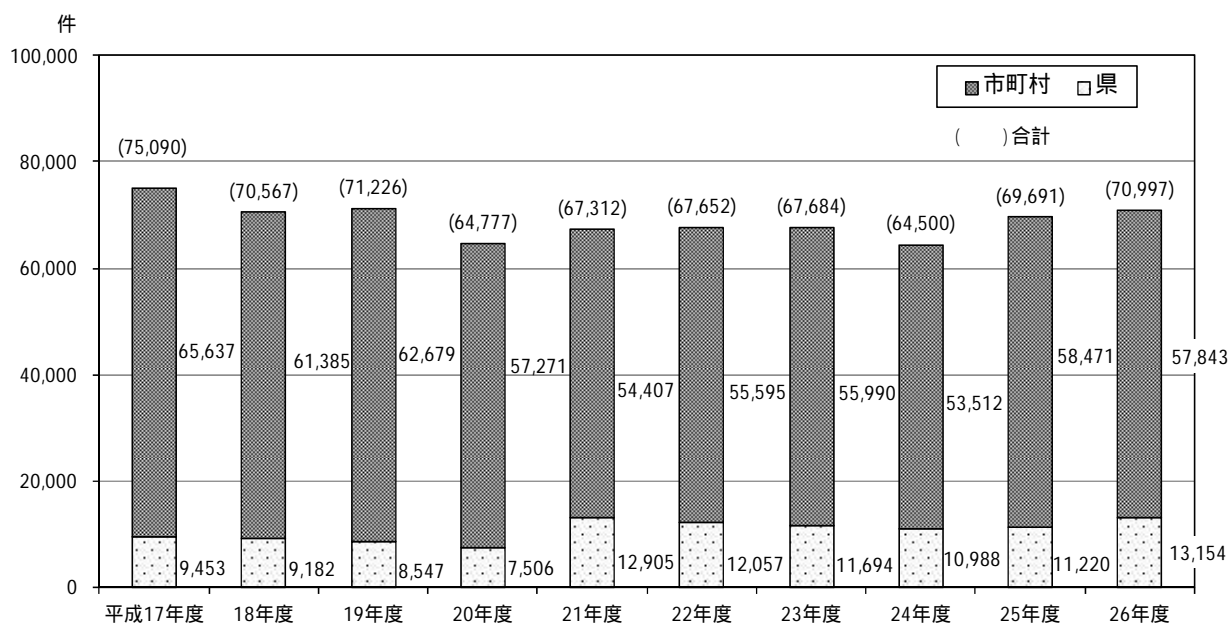
消費生活相談総件数は、70,997件

(P30 付表1-1、P31 付図1)

平成26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は、70,997件(県13,154件、市町村57,843件)で、前年度(69,691件)と比べ1,306件(1.9%)増加しており、2年連続の増加となっています。

相談総件数の内訳は、苦情相談67,279件、問合せ3,718件(前年度 苦情相談65,595件、問合せ4,096件)で、苦情相談が消費生活相談全体の94.8%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67,279件

(P30、P32 付表1-1~2、P31 付図1)

苦情相談は67,279件(県12,537件、市町村54,742件)で、前年度の65,595件と比べ1,684件(2.6%)の増加となっています。

アダルト情報サイトなどのインターネット情報サイトのトラブルに関する「デジタルコンテンツ」や、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」が大きく増加した一方、健康食品の送り付け商法などによる「健康食品」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

(P33～P34 付表2-1～2、P35～P36 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13,929件です。

前年度(10,917件)と比べ3,012件(27.6%)増加しており、苦情相談全体の20.7%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。

デジタルコンテンツに関する相談を契約当事者(2)の年代別で見ると、前年度と比べ各年代とも件数が増加していますが、特に40歳代以上の各年代で件数が大きく増加しています。スマートフォンやタブレット端末が広く普及したことにより、サイトにアクセスする機会が増えたことが増加の一因と考えられます。

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。

2「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。

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3,026件で、前年度(3,036件)とほぼ同数となりました。

3位は「工事・建築」の2,701件で、前年度(2,741件)と比べ1.5%減少となっています。内訳をみると「新築工事」に関する相談件数は減少しましたが、主に訪問販売による「屋根工事」や「塗装工事」では前年度と同程度の件数の相談が寄せられています。

増加率の大きい品目

前年度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1,598件で、前年度(898件)と比べ78.0%増加しています。前年度では40歳代の相談が最も多数となっていました。平成26年度では40歳代以上の各年代で相談が急増し、60歳代の相談が最も多くなっています。平成27年2月より、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、異業種からの新規参入を含め、大変多くの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。

8位の「役務その他サービス」は1,209件で、前年度(998件)と比べ21.1%増加しました。この内容をみると、30歳、40歳代からはアダルトサイトのワンクリック請求を解決するなどという事業者に関する相談や、アメリカの「電子渡航認証申請(ESTA)」の公式サイトと思い手続きをしたところ代行業者のサイトであったため、高額な手数料を請求されたという相談が多く寄せられています。また高齢者層からは、流出した個人情報削除する、過去の投資被害を回復すると言われ、金銭を請求されたとの相談が多くなっています。

減少率が大きい品目

一方、減少率が大きかった相談は9位の「健康食品」の932件で、前年度(1,959件)と比べ52.4%減少しています。このほか事業への投資を勧める16位の「ファンド型投資商品」が637件で前年度(1,147件)と比べ44.5%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、60歳代が2位

70歳代以上が全体の20.1%

(P37 付図3~4、P38 付表3、P38~P39 付表4-1~3)

前回発表の平成26年度上半期消費生活相談概要から、これまで「70歳以上」としていた年齢別の区分を「70歳代」と「80歳以上」に細分しました。

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12,037件(構成比17.9%)です。これに前年度3位の「60歳代」が9,541件(14.2%)、前年度2位の「30歳代」が9,343件(13.9%)と続きます。

なお、前年度と同じ区分で、「70歳代」と「80歳以上」を合計した「70歳代以上」とすると、13,529件(20.1%)となり、「70歳代以上」が年代別の1位になります。

「70歳代以上」の件数は前年度と比べ減っていますが、これは前年度に「70歳以上」で急増した「健康食品の送りつけ」に関する相談が減少したためです。高齢化の進展に伴い、高齢者層からの相談は、今後ますます増加していくものと考えられます。

『性別』では、女性の占める割合が48.8%となり、前年度(50.8%)と比べ2.0ポイント減少しました。契約当事者のほとんどが70歳以上の女性であった「健康食品」に関する相談が減少したことが影響しています。

『職業別』では、「給与生活者」が37.9%、「無職」が23.4%、「家事従事者」が19.7%、「学生」が4.8%の順で続き、前年度とほぼ同じ構成ですが、「給与生活者」の構成比は若干増加し、「家事従事者」が減少しています。

『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ることがわかります。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、70歳代では詐欺的な社債の勧誘に関する「公社債」が、80歳以上で「新聞」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歳代及び60歳代以上の各年代で「インターネット接続回線」が上位に入っているほか、「フリーローン・サラ金」、「四輪自動車」などが上位に入っています。

女性については、「公社債」が60歳代及び70歳代で上位に入っています。また、20歳未満と80歳以上で「健康食品」が、30歳代以下で「エステティックサービス」が、さらに80歳以上で個人情報削除等の勧誘に関する「役務その他サービス」など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 (P40 付表5、P41~P42 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37,588件で、全体の55.9%を占めており、前年度(35,339件、53.9%)と比べ構成比で2.0ポイント増加しています。

特殊販売に関する相談のうち65.6%を「通信販売」が占め、次いで「訪問販売」が18.6%、「電話勧誘販売」が10.9%となっています。前年度と比べ「通信販売」の件数が大きく増加し、一方、「電話勧誘販売」や「ネガティブ・オプション」は大幅に減少しています。

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6,978件で、前年度(6,869件)と比べ109件(1.6%)増加しています。品目をみると、1位は「工事・建築」の1,337件、次いで「新聞」の705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。

特に増加が目立ったものは、通信料が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という「インターネット接続回線」に関する相談の300件で、前年度(198件)と比べ51.5%増加しています。

イ 通信販売

通信販売に関する相談は24,670件で、前年度(21,472件)と比べ3,198件(14.9%)増加しています。品目をみると、「デジタルコンテンツ」が13,576件と最も多く、全体の55.0%を占めており、また前年度と比べ27.6%増加しています。

このほかに増加が目立ったものは、「役務その他サービス」の394件で、前年度(265件)と比べ48.7%増加しています。アメリカの「電子渡航認証申請(E S T A)」の公式サイトと思い手続きをしたところ代行業者のサイトであったため、高額な手数料を請求されたという相談や、インターネットで検索した、アダルトサイトのワンクリック請求を解決するという事業者から高額な手数料を請求されたという相談が寄せられています。

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646件で、前年度(575件)と比べ71件(12.3%)増加しています。品目をみると、「健康食品」に関する相談が157件で最も多くなっています。また、浄水器などの「他の台所用品」が51件で前年度と比べて大幅に増加しています。

エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売に関する相談は4,117件で、前年度(4,990件)と比べ873件(17.5%)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688件で、前年度(272件)に比べ約2.5倍になっています。次いで、「公社債」に関する相談が464件で、前年度(417件)と比べ11.3%増加となっています。実在の証券会社や銀行をかたり、「あなたには社債を購入できる権利がある」「自分の代わりに社債を購入してくれば謝礼を支払う」などと言って消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」による相談が多く寄せられています。

電話勧誘販売の「役務その他サービス」は通信販売の内容と異なり、「流出した個人情報を削除する」「過去の被害を回復する」と言って金銭を請求された、などの相談が中心になっています。

一方、前年度最も多かった「健康食品」は、電話で一方向的に「以前注文を受けた健康食品をこれから送ります」などと言って健康食品を送りつける手口が沈静化したことにより大幅に減っています。

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133件で、前年度(276件)と比べ51.8%減少しています。健康食品の送りつけが沈静化したことから「健康食品」が大幅に減っています。

カ 訪問購入

訪問購入に関する相談は635件で、前年度(639件)と比べ4件(0.6%)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、93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409件で、前年度(518件)と比べ109件(21.0%)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」、街頭アンケートで当たったウォーターサーバーに取り付ける「ミネラルウォーター」などです。

(5) 販売方法・手口別(1)では「電子商取引」が1位 (P43~P44 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20,788件で1位となっています。前年度(17,261件)と比べ20.4%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13,121件で、『電子商取引』の63.1%を占めています。契約当事者の特徴としては、「30歳代から40歳代」、「給与生活者」が多く、男性(11,520件)が女性(8,974件)の約1.3倍になっています。「平均契約購入金額(2)」は14万5千円、「平均既支払金額(3)」は4万8千円となっています。

2位は、『電話勧誘』の6,543件で、前年度(7,579件)と比べ13.7%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764件で『電話勧誘』の11.7%を占めているほか、「公社債」が565件で上位に入っています。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(3,956件)が男性(2,337件)の約1.7倍になっています。「平均契約購入金額」は334万4千円、「平均既支払金額」は100万2千円です。

3位は、『家庭訪問』の6,137件で、前年度(6,126件)とほぼ同数でした。品目別内訳では「工事・建築」(1,209件)、「新聞」(662件)、「テレビ放送サービス」(384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(3,417件)が男性(2,599件)の約1.3倍になっています。「平均契約購入金額」は184万円、「平均既支払金額」は60万4千円です。

増減の目立つ手口

主な手口で増加が目立つものは、5位の『身分詐称』の1,460件で、前年度(931件)と比べ約56.8%増加しています。消費生活センターや市役所などの公的機関をかたって、流出した個人情報削除を削除すると言って金銭を支払わせたり、実在する金融機関を名乗り、大手企業の株や社債等の投資を勧誘するという相談が寄せられています。

また、7位の『劇場型勧誘』は1,055件で相談件数は前年度(1,372件)より減少しましたが、平均契約購入金額が1千万円を超え、他の手口に比べ最も高額になっています。

一方、前年度急増した、注文していない商品を勝手に送りつけてくる14位の『ネガティブ・オプション』は327件で、「健康食品」の大幅な減少により、前年度(770件)の半分以下の件数となりました。

1 「販売方法・手口別」の詳細は参考4(P59)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」に関する相談、「危険」に関する相談ともに減少 (P49～P50 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985件で、前年度(1,142件)と比べ13.7%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294件(29.8%)で最も多く、次いで化粧品、医療用具などの「保健衛生品」が195件(19.8%)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341件(34.6%)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242件(24.6%)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507件で、前年度(617件)と比べ17.8%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165件(32.5%)で最も多く、次いで「車両・乗り物」が91件(17.9%)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82件(16.2%)で最も多くなっています。次いで自動車の故障等の「機能故障」が65件(12.8%)、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60件(11.8%)となっています。

3 特徴的な苦情相談

(1) 「高齢者」の苦情相談

神奈川県の高齢者人口統計調査では、平成26年1月1日現在の65歳以上の人口の、総人口に占める割合は22.5%となっています。

こうした中で、高齢者の一人暮らしや高齢の夫婦だけの世帯がさらに増加しており、自宅にいることの多い高齢者が悪質業者にだまされ、深刻な消費者被害に遭うケースも数多く見受けられるところです。

高齢者には健康上や経済上の不安を抱える方も多く、こうした弱みにつけ込んだ悪質業者が様々な手口で高齢者をターゲットとして不当な契約を結ばせるなどしています。

今後ますます増えることが予想される高齢者の消費者トラブルについて、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26年度の「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：契約当事者が65歳以上の相談
 総務省統計局を始め多くの機関で65歳以上を高齢者として分析していることから、ここでも契約当事者の65歳以上を高齢者としました。
 相談事例：平成26年度に受け付けた相談から抽出

ア 苦情相談件数について (表1、図1)

高齢者の苦情相談件数は18,307件で、前年度(18,093件)に比べ1.2%増加となっており、増加傾向が続いています。

年代別にみると、平成25年度と比べ65歳から69歳の相談は4,323件から4,778件と455件(10.5%)増加し、70歳代は9,082件から8,970件と112件(1.2%)減少、さらに80歳以上は4,688件から4,559件と129件(2.8%)減少しています。これは前年度、70歳代以上で急増した「健康食品の送りつけ」に関する相談が減少したことによる影響です。なお、「健康食品の送りつけ」を除いた件数をみると、各年代とも前年度より増加しています。

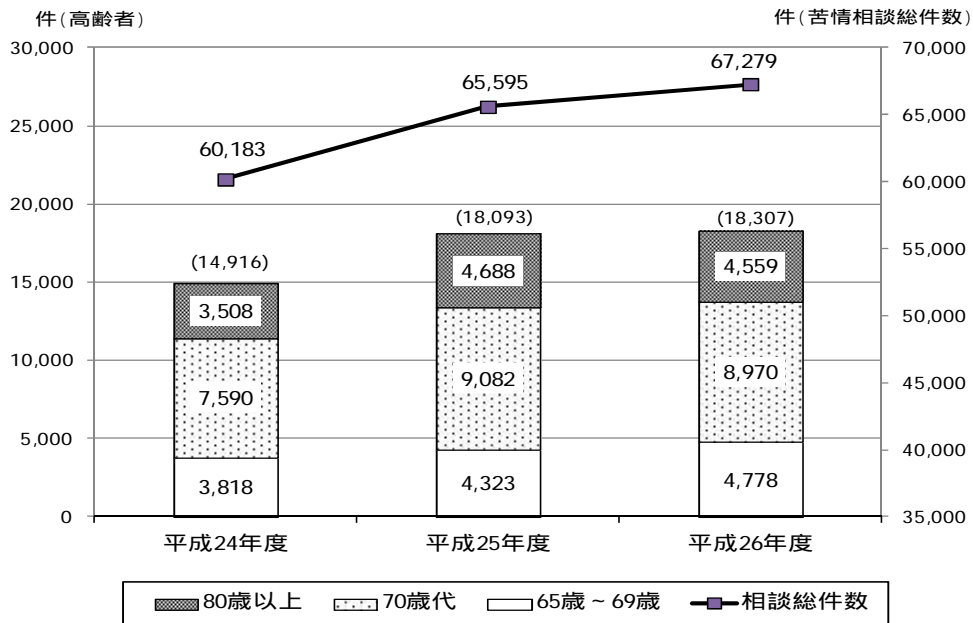
また、苦情相談総件数に占める割合は、平成24年度が相談全体の24.8%であったのに対し、平成26年度は27.2%となっています。平成26年1月における神奈川県の65歳以上の人口構成比(22.5%)を上回る相談が寄せられています。

(表1) 高齢者の苦情相談件数の推移

単位: 件				
区 分	平成24年度	平成25年度	平成26年度	前年度比
高齢者の苦情相談 件数(A)	14,916	18,093	18,307	101.2%
65歳～69歳 (構成比)	3,818 (25.6%)	4,323 (23.9%)	4,778 (26.1%)	110.5%
70歳代 (構成比)	7,590 (50.9%)	9,082 (50.2%)	8,970 (49.0%)	98.8%
80歳以上 (構成比)	3,508 (23.5%)	4,688 (25.9%)	4,559 (24.9%)	97.2%
苦情相談総件数(B)	60,183	65,595	67,279	102.6%
苦情相談総件数に占める高齢者の 相談の割合(A)/(B)	24.8%	27.6%	27.2%	
神奈川県の人口における65歳以上 の割合	20.7%	21.7%	22.5%	

神奈川県年齢別人口統計調査による(各年1月1日現在)

(図1) 高齢者の苦情相談件数の推移



(参考) 「健康食品の送り付け」を除いた高齢者の苦情相談件数

単位: 件

区分	平成24年度	平成25年度	平成26年度	(前年度比)
「健康食品の送り付け」件数(a)	208	955	169	(17.7%)
(a)を除く高齢者の苦情相談件数	14,708	17,138	18,138	(105.8%)
65歳～69歳	3,801	4,268	4,766	(111.7%)
70歳代	7,482	8,626	8,920	(103.4%)
80歳以上	3,425	4,244	4,452	(104.9%)

イ 商品・役務別について (表2、表3)

商品・役務別にみると、平成26年度は、「デジタルコンテンツ」に関する相談を筆頭に、「工事・建築」「商品一般」に関する相談が上位を占めています。

「デジタルコンテンツ」の相談は、アダルトサイト接続に伴うワンクリック請求や身に覚えのないサイトの利用料に関する架空請求の相談が多く、前年度と比べ79.2%も増加しています。また「工事・建築」の相談は、訪問販売による屋根工事、外壁塗装工事、トイレの改修工事等に関するもので、高齢者を狙った住宅リフォームトラブルが依然として後を絶たない状況にあります。

そのほか、4位のインターネットの光回線やプロバイダ契約などに関する「インターネット接続回線」が562件で、前年度(236件)の約2.4倍になっています。

また、7位の「役務その他サービス」は高齢者の場合、「流出した個人情報を削除する」「過去の被害を回復する」と言って金銭を請求された、などの相談が中心になっています。

一方、前年度に件数が急増した「健康食品」は434件で、「健康食品の送り付け」が沈静化したため、前年度(1,423件)の約3割の件数になっています。

さらに、年代別にみると65歳から69歳と70歳代で「デジタルコンテンツ」が1位になっています。前年度より大幅に件数が減少した「健康食品」ですが、「80歳以上」では3位に入っており、注文していない健康食品が送られてきた、という相談や、健康食品の成分などに関する相談が依然として寄せられています。

(表2) 平成26年度 高齢者 商品・役務別の上位10品目

単位: 件					
	商品・役務名	平成26年度	平成25年度	前年度比	主な品目と件数
1	デジタルコンテンツ	2,434	1,358	179.2%	アダルト情報サイト 1,369 他のデジタルコンテンツ 948 出会い系サイト 90
2	工事・建築	1,218	1,179	103.3%	屋根工事 333 塗装工事 212 増改築工事 189 衛生設備工事 125 工事・建築サービス 122
3	商品一般	818	873	93.7%	
4	インターネット接続回線	562	236	238.1%	
5	公社債	506	488	103.7%	
6	ファンド型投資商品	457	788	58.0%	
7	役務その他サービス	447	431	103.7%	
8	健康食品	434	1,423	30.5%	
9	新聞	407	366	111.2%	
10	不動産貸借	357	325	109.8%	賃貸アパート 264 借家 51 借地 23

(表3) 平成26年度 高齢者 年代別・商品・役務別の上位10品目

	65歳～69歳 [4,778]	件数	70歳代 [8,970]	件数	80歳以上 [4,559]	件数
1	デジタルコンテンツ	978	デジタルコンテンツ	1,257	工事・建築	379
2	工事・建築	295	工事・建築	544	商品一般	225
3	商品一般	175	商品一般	418	健康食品	213
4	インターネット接続回線	160	インターネット接続回線	279	デジタルコンテンツ	199
5	公社債	124	公社債	277	新聞	189
6	不動産貸借	118	ファンド型投資商品	246	役務その他サービス	146
7	ファンド型投資商品	106	役務その他サービス	213	インターネット接続回線	123
8	携帯電話サービス	91	健康食品	173	ファンド型投資商品	105
9	役務その他サービス	88	不動産貸借	165	公社債	
10	新聞	66	新聞	152	ふとん類	94

ウ 主な相談内容について (表4)

相談内容の上位をみると、平成26年度の1位は「電話勧誘」、2位は「強引」、3位は「解約」となっており、順位は前年度と同じです。

またアダルトサイトのワンクリック請求や身に覚えのないサイト利用料を請求される架空請求が増加したため、「インターネット通販」が前年度より増え、5位に入っています。

(表4) 高齢者 年度別相談内容の上位10位

	平成24年度 [14,916]	件数	平成25年度 [18,093]	件数	平成26年度 [18,307]	件数
1	電話勧誘	3,207	電話勧誘	4,753	電話勧誘	3,821
2	解約	2,853	強引	3,695	強引	3,621
3	家庭訪販	2,853	解約	3,415	解約	3,620
4	強引	2,498	家庭訪販	2,926	家庭訪販	3,137
5	信用性	2,410	信用性	2,655	インターネット通販	2,856
6	高価格・料金	1,992	高価格・料金	2,239	信用性	2,512
7	返金	1,559	契約書・書面	1,896	契約書・書面	2,251
8	契約書・書面	1,546	返金	1,836	高価格・料金	2,237
9	説明不足	1,475	説明不足	1,806	説明不足	2,029
10	インターネット通販	1,286	インターネット通販	1,746	返金	1,660

(注) 相談内容は、「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と一致しない。

エ 販売方法・手口別について (表5)

販売方法・手口別では『電話勧誘』が1位ですが、主に電話で勧誘をしていた「健康食品の送り付け」が沈静化したため、件数は大幅に減少しています。主な商品としては「公社債」、「ファンド型投資商品」などの金融商品に関する相談が上位を占めています。また光回線やプロバイダ契約に関する「インターネット接続回線」も上位に入りました。

2位の『家庭訪販』では、「工事・建築」に関する相談が多く寄せられています。3位の『電子商取引』はアダルトサイトのワンクリック請求や身に覚えのないサイト利用料を請求される架空請求が増加したため、前年度に比べ63.2%増加しています。また、4位の『身分詐称』は、有名企業、公的機関の職員やその関係者をかたり、商品やサービスを契約させる手口で、前年度に比べ54.9%増加しています。

一方、件数は減っていますが、5位『利殖商法』や6位『劇場型勧誘』は平均契約金額が高く、その主な品目は金融商品が占めています。

(表5) 平成26年度 高齢者 販売方法・手口別の上位10位

	販売方法・手口 [18,307]	単位:件			平均契約 金額 (千円)	主な品目と件数
		平成 26年度	平成 25年度	前年度比		
1	電話勧誘	3,821	4,753	80.4%	3,926	公社債 454 ファンド型投資商品 336 インターネット接続回線 320 商品一般 299 役務その他サービス 248
2	家庭訪販	3,137	2,926	107.2%	2,015	工事・建築 736 新聞 329 修理サービス 125 インターネット接続回線 122 ふとん類 118
3	電子商取引	2,912	1,784	163.2%	166	デジタルコンテンツ 2298 パソコンソフト 106 商品一般 51 音響・映像機器 31 役務その他サービス 25
4	身分詐称	911	588	154.9%	6,636	社会保険 182 公社債 144 役務その他サービス 113 商品一般 70 ファンド型投資商品 65
5	利殖商法	886	1,288	68.8%	8,157	ファンド型投資商品 294 公社債 270 株 109 役務その他サービス 36 預貯金・証券等 30
6	劇場型勧誘	858	1,110	77.3%	12,133	公社債 342 ファンド型投資商品 185 株 97 役務その他サービス 47 商品一般 36
7	無料商法	695	575	120.9%	292	デジタルコンテンツ 281 工事・建築 74 インターネット接続回線 33 役務その他サービス 32 有線テレビ放送 19
8	二次被害	462	679	68.0%	3,066	役務その他サービス 111 株 41 山林 36 ファンド型投資商品 30 デジタルコンテンツ 28
9	点検商法	439	402	109.2%	1,085	工事・建築 233 役務その他サービス 29 修理サービス 25 住居管理設備 22 ふとん類 20 駆除サービス 20
10	次々販売	313	339	92.3%	3,683	工事・建築 72 ふとん類 46 健康食品 18 修理サービス 14 新聞 14

(注) 販売方法・手口は、「全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET)」の「内容等キーワード」の定義による。複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない。

オ 契約購入金額(1)・既支払金額(2)について (図2、図3、表6)

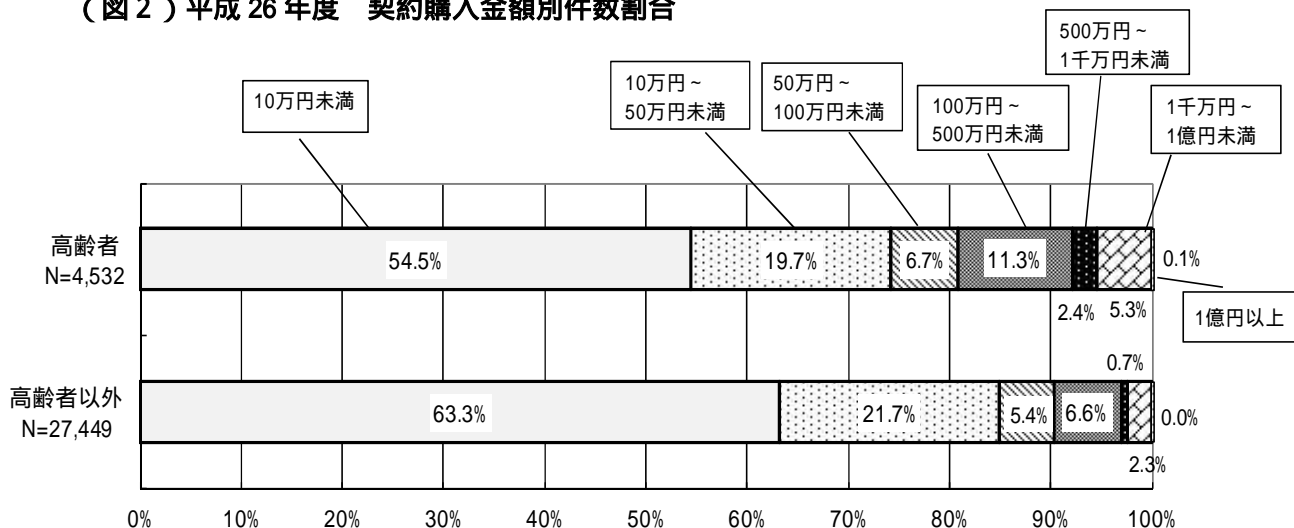
平成 26 年度の「高齢者」の契約購入金額について構成比をみると、「10 万円未満」の件数が 54.5%と最も多くなっています。一方、50 万円以上の高額な金額の割合が、「高齢者以外」と比べると大きくなっています。また、既支払金額の構成比をみても、契約購入金額同様 50 万円以上の高額な金額の割合が、「高齢者以外」と比べ大きくなっています。

平成 26 年度の「高齢者」の平均契約購入金額は 182 万 7 千円で、「高齢者以外」の平均の 103 万 5 千円の約 1.8 倍となっています。平均既支払金額では、「高齢者」は 81 万 7 千円で、「高齢者以外」(34 万 7 千円)の約 2.4 倍となっています。

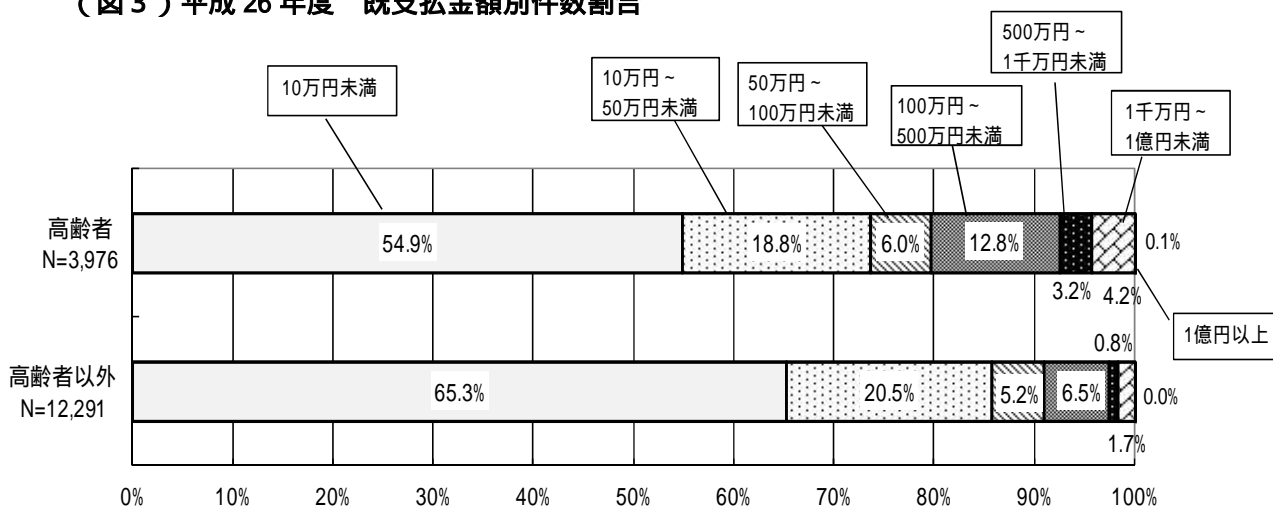
平成 26 年度の平均契約購入金額、平均既支払金額はともに前年度に比べ減少していますが、「高齢者」に係る金額は、「高齢者以外」の金額より依然高額になっています。

- 1 「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。
- 2 「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。

(図2) 平成 26 年度 契約購入金額別件数割合



(図3) 平成 26 年度 既支払金額別件数割合



(注) 「具体的な金額を請求されていないもの」「支払いをしていないもの」及び「金額不明」を除いて分析しています。

(表6) 平均契約購入金額・平均既支払金額の推移(高齢者・高齢者以外)

単位:千円

	区 分	平成24年度	平成25年度	平成26年度
平均契約 購入金額	高 齢 者	2,101	1,887	1,827
	高齢者以外	1,269	1,274	1,035
平均既 支払金額	高 齢 者	1,223	983	817
	高齢者以外	462	465	347

カ まとめ

近年、高齢者の消費者トラブルは増加傾向にあり、特に、詐欺的な金融商品やリフォーム工事契約などは契約金額が高額になる傾向があります。こうしたトラブルの背景には、高齢者が日ごろ感じている孤独感、健康面や経済面での不安に加えて、加齢に伴う判断能力の低下など、高齢者ならではの不安要素があると言われています。

高齢者もインターネットを手軽に利用するようになり、様々な情報を入手しやすくなりましたが、一方アダルトサイトを閲覧したとたんに会員登録され高額な料金を請求されたり、身に覚えのないサイト利用料の請求を受けるなどの相談が増加しています。またインターネットのプロバイダ料金などが安くなると言われて内容をよく理解しないまま契約したら、かえって月々の支払いが高くなったという相談も急増しました。

そのほか、「公社債」や「ファンド型投資商品」などの金融商品に関する相談が引き続き上位を占めています。低金利が続く中、悪質業者に勧められ、高金利をうたう仕組みのよくわからない金融商品に投資してしまったという相談が多く寄せられています。悪質業者は、「大手企業が進出するので、この地域の方のみが購入できる社債を勧めている。」などと話題性のあるニュースや世の中の関心事に便乗したセールストークを次々と考え出して、高齢者を信用させるために様々な登場人物を用意する劇場型勧誘の被害も後を絶ちません。

一人暮らしや夫婦世帯だけの高齢者が増加し、親族による見守りが困難になっていることから、身近に相談する人がいない、自身の被害を自覚していないなど、問題が潜在化、深刻化することも多いと考えられます。

こうした高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、高齢者自身にインターネット利用の注意点や、消費生活知識、消費生活センターについての周知を進めていくこと、あわせて高齢者の身近にいる人たちにも同じように悪質商法の手口や対応方法、相談窓口などの知識を広めていくことが重要です。また高齢者自身ができることとして、電話機の留守番電話機能や発信番号表示機能を活用して、知らない人からの電話には出ないようにすることも効果的です。

[高齢者に関する相談事例]

家庭訪問・点検商法・次々販売（リフォーム工事）

（当事者） 80歳代 女性 無職 契約金額 500万円

（相談内容） 別居している高齢の母は、訪問販売事業者に勧められ、今年の春に自宅の床、夏には床下と屋根裏のリフォームをした。床下工事から4か月後の昨日、同じ事業者が無料で点検をすると言って来訪し、「このままだと風呂場と台所の床下で水漏れが発生するので早急にリフォームした方がいい。」と言われて、母は工事を承諾したらしい。本日、母は銀行に行き、500万円の預金を解約したとして、銀行から私に連絡があった。私が母から事情を聞いたが、「材料をすでに注文していると業者が言うので支払わなければならない。」と言うばかりで契約の経緯や内容は覚えていないようだ。今回まだ契約書はもらっていないようなので、解約をさせたい。

（対応） 母親の意向を確認したうえで、事業者にも早急に解約の意思表示をするよう伝えた。相談者が事業者にも、母親の認知症の状況を説明して解約を伝えたところ、「契約すれば材料費が500万円程になると伝えただけで、まだ契約は成立していない。申し込みの取消はできる。」と言われてたとのこと。申し込みの取消と、今後の勧誘を断る旨のしがきを事業者の代表者あてに出すよう助言した。あわせて地域包括支援センターに見守りを要請し、成年後見制度等の利用を検討するよう伝えた。

身分詐称（個人情報削除サービス [役務その他サービス]）

（当事者） 70歳代 女性 家事従事者

（相談内容） 消費者庁関係の独立行政法人を名乗る人から電話があり、「あなたの個人情報が3社に流出しているので削除する」と言われ、問われるままに自分の住所などの個人情報を伝えた。その後「2社は削除できたが、残る1社は削除ができなかったので、対応できるところを紹介する。」と言われた。不安に感じてその後の電話は出ないことにしている。この後どうすればいいか。

（対応） 独立行政法人国民生活センターでは、同種のトラブルの注意喚起を公表している。同センターをはじめ、公的機関が個人情報を削除すると、消費者宅に電話をかけることはないことを説明した。公的機関を装う詐欺的な電話が横行している実態があることから、今後は、同様の電話があっても相手にせず電話を切るか、対応しないよう助言した。併せて発信番号表示機能付の電話機の利用や留守番電話機能の設定を勧めた。

利殖商法・劇場型勧誘・電話勧誘（ファンド型投資商品）

（当事者） 70歳代 女性 家事従事者 契約金額 2千万円

（相談内容） 1か月ほど前に老人ホームの入居の権利の購入を勧めるパンフレットが入った封筒が届いた。後日、知らない業者から電話があり、「パンフレットが送られた人しか権利の購入ができない。購入すれば他の人が高額で買い取る。」と購入を勧められ、適当に「はい」と答えた。すると先日「買い取る人が決まった。貴方が2千万円で権利を購入することは了承してもらっている。」という電話があった。家族と相談すると言って、電話を切ったが、いつの間にか高額な契約をすることになっているようで不安である。

（対応） 同様の「劇場型勧誘」のトラブル事例について情報提供した。事情を確認するため消費生活センターから事業者にも何度も電話をしたがつながらなかった。相談者には実態がわからず、内容を理解できない商品は契約しないこと、今後事業者の勧誘には絶対に耳を貸さず、きっぱりと断るよう助言した。また、個人情報が出ていると思われることから、今後もいろいろな手段で勧誘がある可能性があることを注意喚起し、あわせて、もしも直接事業者が自宅に訪問してくるなど、身に危険を感じるようなことがあればすぐ最寄りの警察署に連絡するよう伝えた。

電子商取引・架空請求（デジタルコンテンツ）

（当事者） 70歳代 男性 給与生活者

（相談内容） 2か月前、スマートフォンに告訴状と書かれたメールが届き、3人の弁護士名とサイト料金未納という内容が記載されていた。連絡方法として添付されたURLにアクセスするように書いてあった。全く身に覚えがないので、携帯ショップに相談したところ、「何もしないで無視したほうがよい」と言われ、そのとおりにしていた。ところが、本日、「訴訟対象番号」と「36時間以内に連絡するように」と書かれたメールを受信した。先のメールと同様、差出人名は記載されていなかった。今後どうすればいいか心配だ。

（対応） 同様の事例を紹介し、身に覚えがない場合は何もする必要はなく、様子を見るよう助言した。端末の受信拒否設定を勧め、それでもまだ不審なメールが届く場合は、メールアドレスを変更するよう助言した。

電話勧誘（インターネット接続回線）

（当事者） 60歳代 男性 給与生活者

（相談内容） 2週間前、「光回線契約を当社に変更すれば通信料が安くなり、通信速度も速くなる」と電話があった。後刻、また電話があり、「当社と契約すれば、キャッシュバックがある、他の通信事業者より安くなる、今の通信会社で発生する解約料は当社が負担する。」などよい話ばかりを一方向的にされた。後日入会証が届いたが、事業者の態度に不信感を持ったので解約を申し出たところ、応じてくれた。ところが昨日、光回線の開通工事日を決めたいとのFAXが届いた。解約になっていないようで不審である。

（対応） 入会証等をFAXしてもらい、消費生活センターで確認したところ、電話勧誘した業者は、プロバイダの代理店であった。解約の申し入れがプロバイダに伝わっていない可能性があるため、消費生活センターからプロバイダに直接問い合わせたところ、代理店からまだ取消の連絡を受けていないため工事日程の連絡をしたことがわかった。プロバイダにこれまでの経緯を伝え、調査を依頼した。その後、プロバイダより、「電話勧誘した事業者は当社の販売代理店であり、勧誘方法に問題があったと判明したので指導し、契約した通信契約は速やかに取り消す。」と連絡があった。以上を相談者に伝えた。

家庭訪販（新聞）

（当事者） 70歳代 女性 無職 契約金額 1万2千円

（相談内容） 2日前、現在契約中の新聞社とは違う新聞社の勧誘員が訪問してきた。契約する気はないと伝えたが、「お試しに読んでほしい」と言って見本を一部置いて行った。昨日再び来訪し、新聞を受け取ったのだから契約してほしいと言ってきた。見本のはずだと主張しても、契約してもらわないと困ると繰り返し、帰ろうとしない。消費生活センターに相談する、と伝えると、「訴えたのが誰だかわかるのでどうぞ。」と脅迫めいたことを言われ、強引に契約させられた。納得できないので解約したい。

（対応） 今回の契約はクーリング・オフが適用できると伝え、通知の書き方、出し方を説明した。翌日、相談者から通知を発送した旨の連絡を受けた。消費生活センターから販売店宛に電話をしたところ、クーリング・オフ通知は届いており、解約処理するとの回答を得た。相談者に事業者からの回答を伝えた。

(2) 「デジタルコンテンツ」に関する苦情相談

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を「デジタルコンテンツ」として分類していますが、この「デジタルコンテンツ」に関する相談は苦情相談全体の約2割と品目としては最も多く、年々増加傾向にあります。

中でも、年齢確認ボタンをクリックしただけで高額な登録料を請求されるアダルト情報サイトの「ワンクリック請求」の相談や、身に覚えのない「総合情報サイト利用料」の督促メールが届いたという『架空請求』に係る相談などが急増しています。

また、インターネットのあらゆる世代への普及を反映して、高齢者からの相談が増加するなど、契約当事者の属性にも変化がみられます。

そこで、「デジタルコンテンツ」に関する相談について、全体の傾向を、またその中の主な相談内容である『ワンクリック請求』と『架空請求』について分析してみました。

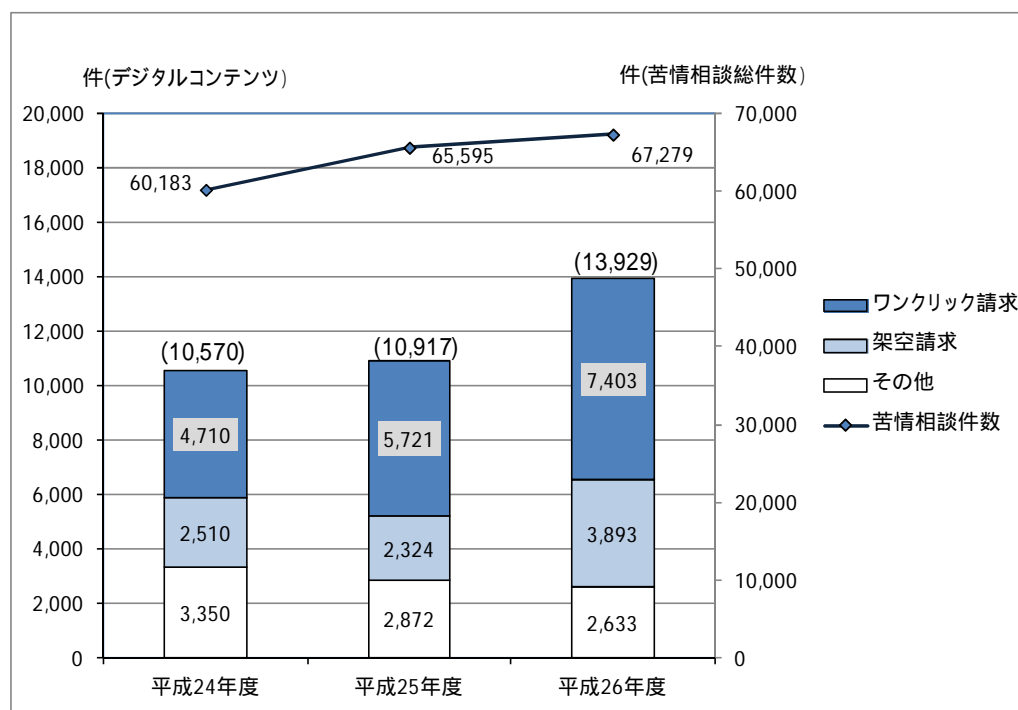
< 分析の対象 >

分析データ	: 神奈川県及び県内の市町村の相談窓口で受け付けた苦情相談で、平成24年度から平成26年度までの「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の登録データ
分析項目	: 「デジタルコンテンツ」に関する相談。
相談事例	: 平成26年度に受け付けた相談から抽出

ア 苦情相談件数について (図1)

「デジタルコンテンツ」に関する相談は毎年増加しており、平成26年度は13,929件で、前年度(10,917件)と比べ27.6%増加し、3年間では31.8%増加しています。

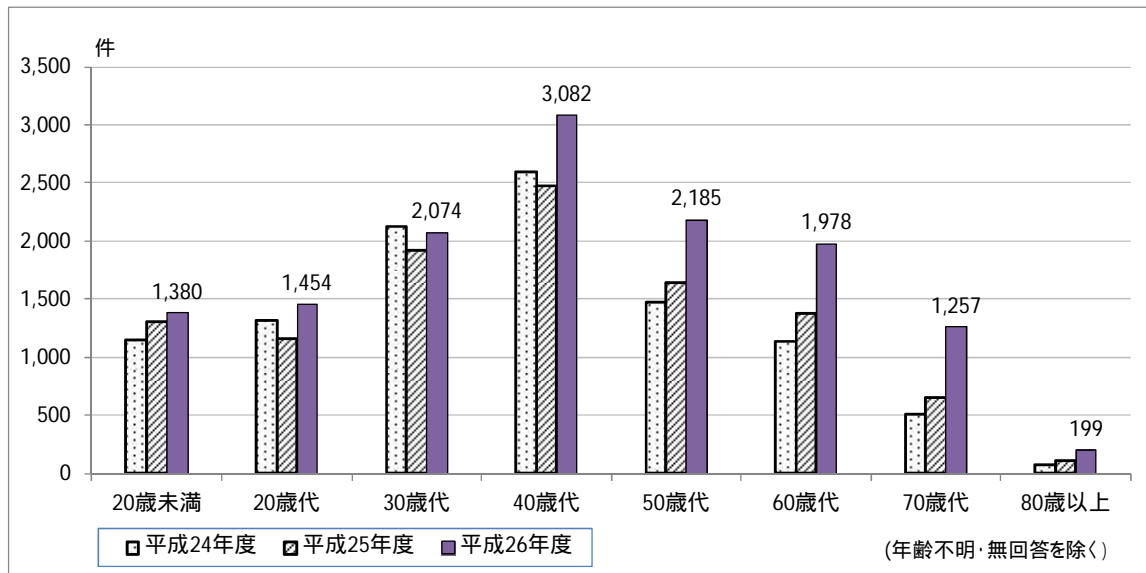
(図1) 「デジタルコンテンツ」に関する苦情相談件数の推移



イ 契約当事者の年代別について (図2)

契約当事者は、40歳代が最も多くなっています。各年代とも前年度より相談件数が増加していますが、30歳代以下の若い年齢層に比べ、40歳代以上の各年代で大きく増加しています。特に60歳代では前年度(1,375件)に比べ約1.4倍に、70歳代では前年度(647件)に比べ約1.9倍に、80歳以上も前年度(103件)に比べ約1.9倍に増加し、より年齢の高い年代での増加が著しくなっています。

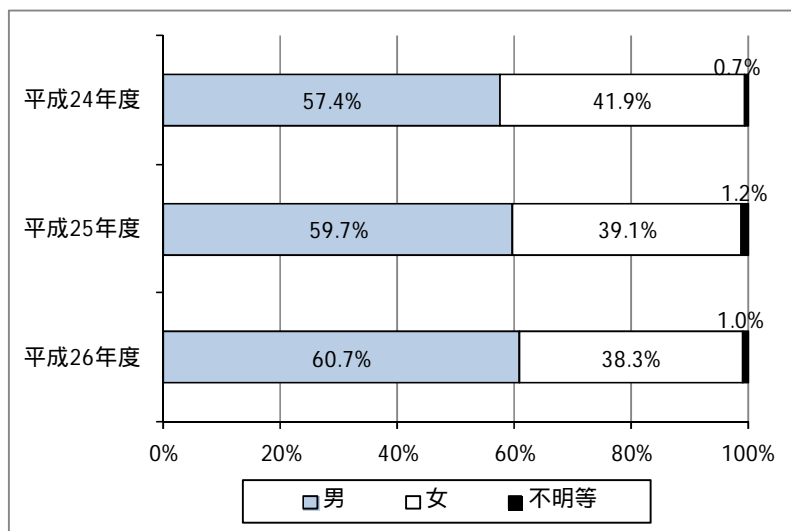
(図2) 契約当事者の年代別相談件数



ウ 契約当事者の性別について (図3)

契約当事者の男女比は、おおよそ男性6、女性4となっていますが、男性の割合が微増しています。

(図3) 契約当事者の性別の割合



エ 商品・役務別について (表1)

商品・役務別の相談件数をみると、各年度において「アダルト情報サイト」が1位となっており、年々その割合は増加しています。平成26年度の「アダルト情報サイト」の件数は8,632件で、前年度(6,199件)と比べ39.2%増加しています。

2位の「他のデジタルコンテンツ」は、3,922件で前年度（3,207件）に比べ22.3%増加しています。主に、総合情報サイトや不明なサイトからの身に覚えのない請求を受けたという「架空請求」に関する内容の相談です。

「出会い系サイト」に係る相談は、平成24年度の1,453件から平成26年度には907件と、減少傾向にあります。また、「オンラインゲーム」に係る相談も、平成24年度の420件から平成26年度には340件と、減少しています。

（表1）デジタルコンテンツ 年度別商品・役務別の上位5品目

平成24年度 (10,570)		平成25年度 (10,917)		平成26年度 (13,929)		
品目	件数	品目	件数	品目	件数	前年度比
アダルト情報サイト	5,049	アダルト情報サイト	6,199	アダルト情報サイト	8,632	139.2%
他のデジタルコンテンツ	3,497	他のデジタルコンテンツ	3,207	他のデジタルコンテンツ	3,922	122.3%
出会い系サイト	1,453	出会い系サイト	1,005	出会い系サイト	907	90.2%
オンラインゲーム	420	オンラインゲーム	381	オンラインゲーム	340	89.2%
音楽情報サイト	75	映画配信サービス	48	映画配信サービス	54	112.5%

オ 主な相談内容について （表2）

相談内容はこの3年間、ほぼ同じ傾向が続き、「インターネット通販」「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」「強引」「電子広告」「架空請求」が上位を占めています。「デジタルコンテンツ」の相談件数が前年度に比べ27.6%増加したのに伴い、すべての内容が20%以上増加しています。

特に、「架空請求」が3,893件で前年度（2,324件）と比べ67.5%増加していることが目立ちます。

また、業者に連絡をしてしまい、知られた個人情報に心配という「プライバシー」が3,044件で、前年度（2,078件）と比べ46.5%増加しています。これは「ワンクリック請求」で高額な料金を請求した画面で、「誤作動による登録の方はこちら」というボタンを用意し、あわてた消費者が連絡してくるよう誘導するなど、個人情報を得ようとする手口が巧妙化したためです。

（表2）デジタルコンテンツ 年度別相談内容の上位10位

平成24年度 (10,570)		平成25年度 (10,917)		平成26年度 (13,929)		
内容	件数	内容	件数	内容	件数	前年度比
インターネット通販	9,758	インターネット通販	10,148	インターネット通販	12,973	127.8%
ポルノ・風俗	5,010	ポルノ・風俗	6,099	ポルノ・風俗	8,520	139.7%
ワンクリック請求	4,710	ワンクリック請求	5,721	ワンクリック請求	7,403	129.4%
電子広告	4,365	強引	4,802	強引	6,039	125.8%
強引	4,211	電子広告	4,798	電子広告	5,872	122.4%
架空請求	2,510	架空請求	2,324	架空請求	3,893	167.5%
プライバシー	1,952	プライバシー	2,078	プライバシー	3,044	146.5%
迷惑メール	1,931	高価格・料金	2,003	高価格・料金	2,489	124.3%
高価格・料金	1,805	迷惑メール	1,661	迷惑メール	2,087	125.6%
無料商法	983	無料商法	1,313	無料商法	1,715	130.6%

（注）相談内容は、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と一致しない。

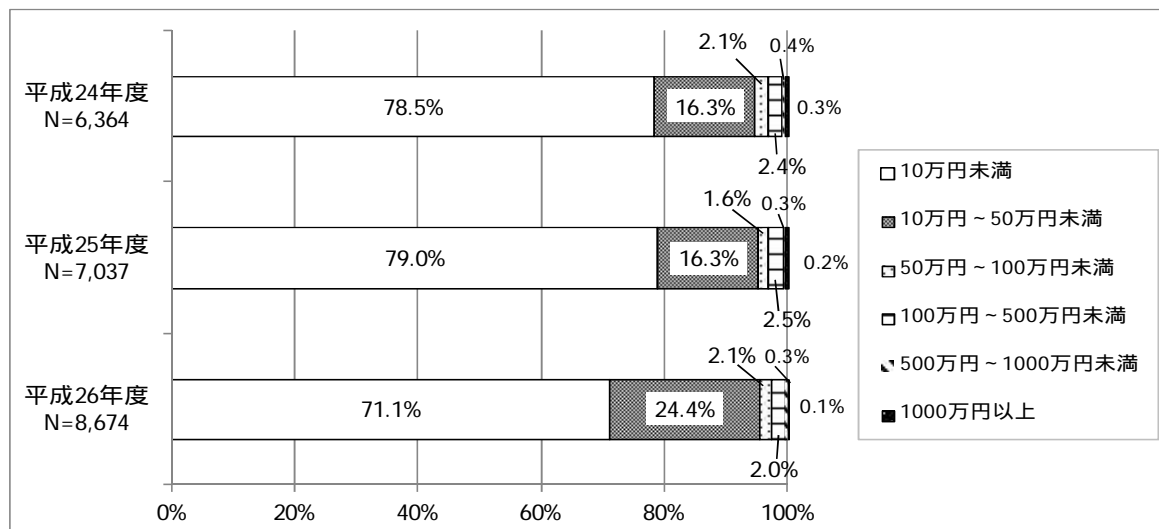
カ 契約購入金額(1)・既支払金額(2)について (図4、図5)

デジタルコンテンツの契約購入金額を金額別の構成比で見ると、「10万円未満」が最も多く、平成26年度では全体の71.1%を占めています。次いで「10万円以上50万円未満」が全体の24.4%で、前年度(16.3%)に比べ8.1ポイント増加しており、これまでより高額な請求を受ける割合が増加しています。

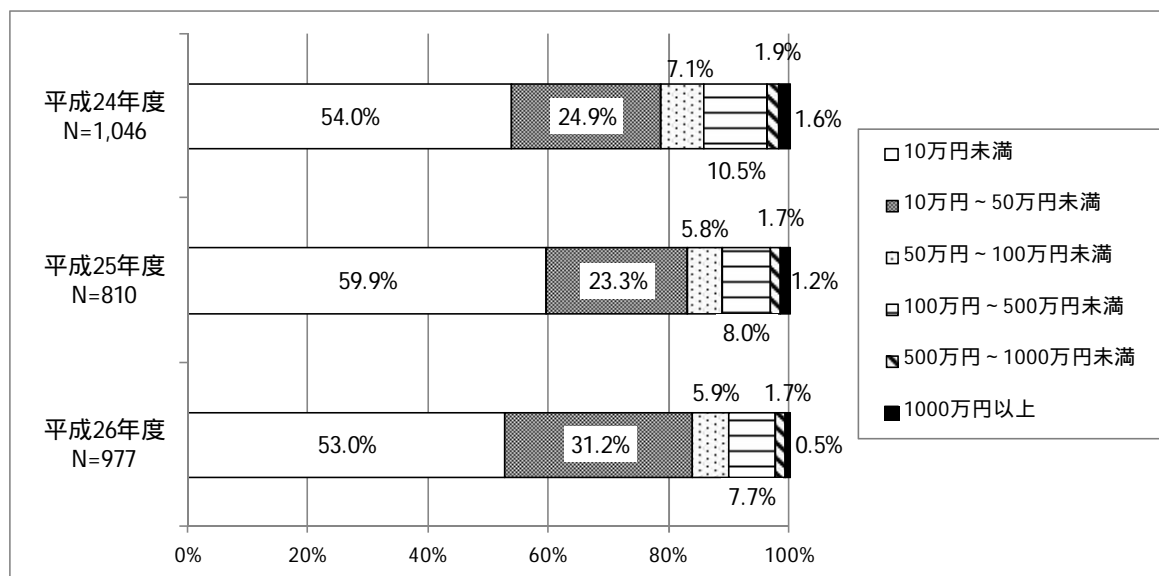
既支払金額も、金額別の構成比で見ると「10万円未満」が最も多く平成26年度では53.0%を占めています。また「10万円以上50万円未満」の占める割合が31.2%で前年度の23.3%から7.9ポイント増加し、既支払金額でも、これまでより高額な支払いの割合が増えています。

- 1 「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。
- 2 「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。

(図4) 契約購入金額別相談件数割合



(図5) 既支払金額別相談件数割合



(注) 「具体的な金額を請求されていないもの」「支払いをしていないもの」及び「金額不明」を除いて分析しています。

キ 利用機器について（表3）

「スマートフォン」を利用した「デジタルコンテンツ」に関する相談が急増し、平成26年度は6,776件で、前年度（4,285件）と比べ58.1%増加、平成24年度と比べると約3.2倍になっています。また、「タブレット等」によるものが平成24年度に比べ約6倍に増加するなど、利用機器の多様化がうかがえます。

（表3）主な利用機器の年度別件数

	(単位:件)		
	平成24年度	平成25年度	平成26年度
携帯電話	4,441	2,752	2,357
スマートフォン	2,112	4,285	6,776
パソコン	2,755	2,330	2,547
タブレット等(モバイル専用端末機器)	70	201	446
携帯型音響映像機器	38	86	73

ク 「ワンクリック請求」と「架空請求」について（図1）

「ワンクリック請求」は7,403件で前年度（5,721件）と比べ29.4%増加、「架空請求」は3,893件で、前年度（2,324件）と比べ67.5%増加しています。

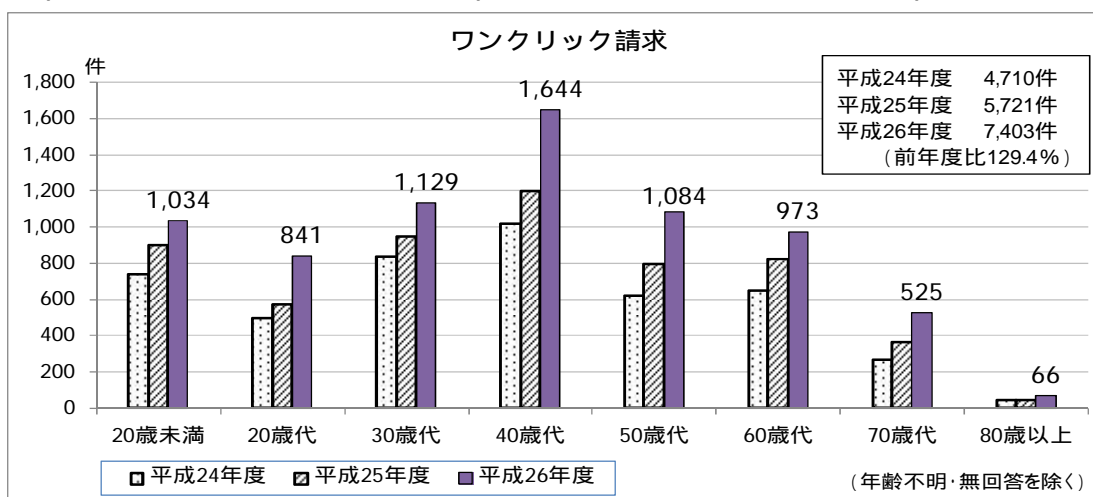
「デジタルコンテンツ」の中の大部分を占める2つの手口について、分析をします。

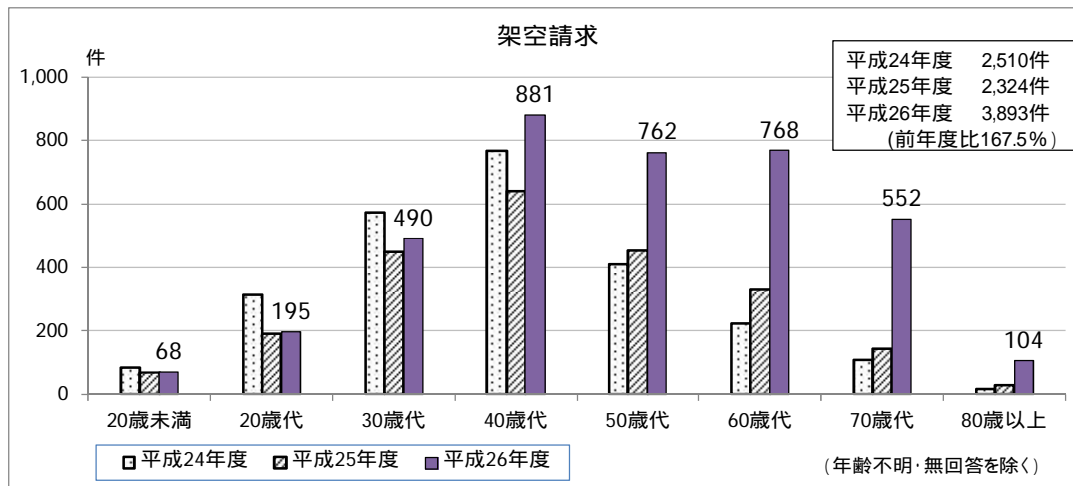
(ア) 契約当事者の年代別について（図6）

「ワンクリック請求」の場合、各年度とも「40歳代」の件数が最も多く、また平成26年度においては、前年度と比べ最も件数が増加しています。それ以外の年代でも「20歳未満」から「80歳以上」まで幅広い年代で件数が増加しています。

一方「架空請求」の場合も、各年度とも「40歳代」が最も多くなっていますが、平成26年度においては40歳以上の年代の相談が急増し、年齢別の分布が大きく変化しています。特に「60歳代」では前年度（328件）と比べ約2.3倍に、「70歳代」では前年度（141件）と比べ約3.9倍に、「80歳以上」も前年度（26件）と比べ約4倍になるなど、高齢者層での増加が目立ちます。

（図6）契約当事者の年代別相談件数（「ワンクリック請求」、「架空請求」）



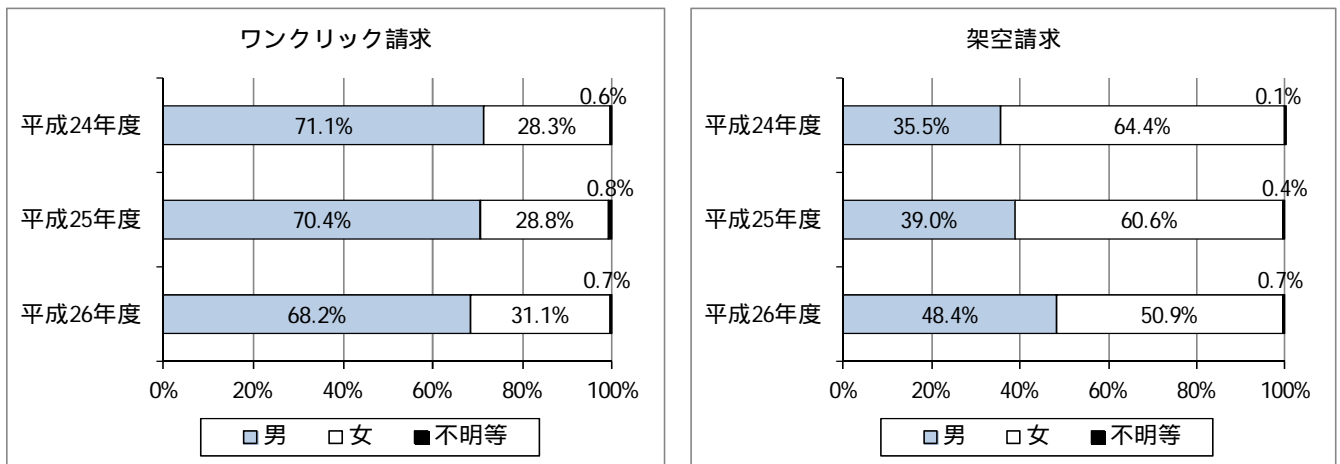


(イ) 契約当事者の性別について (図7)

「デジタルコンテンツ」全体では男性の割合が若干増加傾向にありましたが、「ワンクリック請求」では契約当事者の男女比は、女性の割合が徐々に増加しています。

一方、「架空請求」では、平成24年度には男性35.5%、女性64.3%と女性の割合が大きくなっていましたが、男性の割合が徐々に増加し、平成26年度にはほぼ同じとなっています。

(図7) 契約当事者の性別の割合(「ワンクリック請求」、「架空請求」)



(ウ) 既に支払ってしまった相談の件数について(表4)

事業者から請求を受け、実際にお金を支払ってしまった(既支払金額あり)という件数をみると、「ワンクリック請求」では毎年増加し、平成26年度は229件で、前年度(136件)より68.4%増加しました。平均既支払金額も増加傾向にあります。

「架空請求」では、平成26年度の「既支払金額あり」の件数は74件で前年度(42件)に比べると76.2%増加しています。平均既支払金額も前年度に比べ増加しています。

「誤作動で登録した方はこちら」「退会希望の方はこちら」などの画面表示により誘導し、ボタンをタップすることにより自動的にメールを送信させたり、「サポートセンター」と案内されている連絡先に電話をかけさせるなど、手口がますます巧妙になった結果、支払いをしてしまった人が増えたものと考えられます。

(表4) 既に支払ってしまった相談の件数

ワンクリック請求

(単位:件)

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
苦情相談件数	4,710	5,721	7,403
既支払金額 あり	105	136	229
平均既支払金額 (円)	(78,965)	(123,332)	(152,826)

架空請求

(単位:件)

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
苦情相談件数	2,510	2,324	3,893
既支払金額 あり	53	42	74
平均既支払金額 (円)	(978,935)	(349,752)	(587,158)

ケ まとめ

「デジタルコンテンツ」に関するトラブルは、年々増加し、特に、60歳代以上の高齢者層からの相談が増えています。

内容を見ると、最も多い「ワンクリック請求」では、「インターネットでアダルトサイトにアクセスし、18歳以上をクリックしたら登録となり99,800円を請求された。支払わなければならないか。」等、業者に支払う前の相談が多くみられます。

しかし最近では、「誤作動で登録した方はこちら」「退会希望の方はこちら」などの画面表示により誘導し、ボタンをクリックすることにより自動的にメールを送信させたり、「サポートセンター」と案内されている連絡先に電話をかけさせるなど、ますます手口が巧妙になっています。連絡した相手から、「既に登録されている。支払わないと退会できない。明日以降は倍の料金になる。」と強く言われ、あわてて支払ってしまうため、「支払ってしまった」相談の件数が増加していると考えられます。

支払いの方法も、口座振込みからクレジットカードによる支払いや、コンビニへ行きプリペイドカードを購入するよう指示されるなど、新たな手口が出てきています。

また、あわててネットで解決方法を検索し、表示された「トラブル相談センター」等に相談したところ、「解決料」や「個人情報削除費用」を請求されたという、いわゆる「不当請求の二次被害」とみられる相談も増えています。

インターネットへの接続ツールも、パソコンだけでなく、スマートフォンが急増し、他にもタブレットなどのモバイル専用端末機器、携帯型音響映像機器など多様化し、SNSやブログ、メールなどから「出会い系サイト」など有料サイトに誘導されるケースが増えています。「大金をあげる」「お小遣い稼ぎになる」とメールが来て誘導される詐欺的な手口も依然として見受けられます。インターネットにつながる機器を持っている人は誰でも、トラブルに遭遇する恐れがあるという認識が必要です。

これらの「デジタルコンテンツ」に関するトラブルを回避するには、まず、パソコンやスマートフォンには必ずセキュリティソフトを入れ、最新の状態にしておく、興味本位で不用意にアクセスしない、契約したつもりのない請求を受けても、決してこちらから連絡しない、そして、請求を受けても支払わず、身近な消費生活センター等に相談する、などの対応が大切です。

[デジタルコンテンツの相談事例]

ワンクリック請求（アダルトサイトの登録料）

（当事者） 70歳代 男性 無職 契約金額 50万円

（相談内容） 半年以上前にタブレット端末でアダルトサイトにアクセスした。18歳以上をクリックしたら登録となり10万円を請求された。退会希望を伝えたら、支払わないと退会できないと言うので仕方なく10万円を銀行振り込みした。その後退会メールが届き、電話でも今後の請求は無いと言われ安心していましたが、本日、携帯電話にサイト利用料の未払い金40万円を支払うよう連絡が来た。以前のサイトに電話をかけても使われていないとのことだった。支払わなければならないのか。

（対応） 本日の電話に根拠があるとは思えないため、無視して構わないと説明。固定電話やアドレスに今後も請求が来ると思われるので、留守番電話にするよう助言した。

ワンクリック請求（個人情報）

（当事者） 10歳代 女性 学生 契約金額 9万円

（相談内容） スマートフォンで検索中、バナー広告に触れた途端に別のサイトへ画面が変わり、アダルトサイトの登録完了表示が出た。「誤作動の方はこちら」の表示があったので、電話をかけたところ、「登録を抹消するために、顔写真と生年月日の証明できる書類を写真付きメールで送付するように。」と言われた。すぐに指示通りスマートフォンで学生証の写真を撮り、業者へメールで送信した。このままで大丈夫だろうか。

（対応） インターネット上の契約の成立要件について説明し、支払わず無視するよう助言した。また、メールアドレスが流出しているため、アドレスの変更等を行うよう伝えた。学生証のコピーを送付したことにより、今後個人情報の悪用の懸念があるため、不安なことがあればすぐ消費生活センターに相談するよう助言した。

ワンクリック請求（プリペイドカード）

（当事者） 60歳代 男性 給与生活者 契約金額 11万円

（相談内容） パソコンで無料のアダルトサイトを見ていた。動画をタップしたら登録され有料に切り替わった。退会したいと電話をかけたところ、支払わないと退会できないと言われ、サイトからの指示により、コンビニの電子マネーで通販サイトのギフト券を11万円分購入し、すぐにギフト券の番号部分が分かるようコピーをとって業者あてにFAXした。あとから、ワンクリック詐欺にあったことに気がついた。支払ったお金は戻らないか。

（対応） プリペイドカードは原則「返金できない」規約になっているが、券面の番号を送った相手がそれを使う前であれば、当該カードの発行会社が救済（返金）に応じてくれる場合もある。通販サイトのアカウントから購入したギフト券の利用状況を確認した上で、プリペイドカード発行会社に救済を求めてみるよう助言した。後刻、相談者から、ギフト券はすでに利用されており返金は不可だったとの連絡が入った。

架空請求（有料総合情報サイトの未納料金請求）

（当事者） 70歳代 男性 無職 契約金額 20万円

（相談内容） 先ほど、携帯電話に有料総合情報サイトの料金が未納とのメールが届いた。無料期間中に退会処理をしなかったために、登録料や利用料の他、延滞料も発生、未納状態が続いているために訴訟対象案件になっているとの内容だ。請求金額は20万円と高額だが、そもそも有料サイトに登録した覚えはない。退会希望や登録した覚えが無い場合も下記より詳細を問い合わせしてほしいとの文言があり、「下記」にはリンクが張ってある。不安なのでクリックしていないが、問合せ期限は本日の22時とある。訴訟は避けたいので支払った方がよいのだろうか。

（対応） 登録した覚えがなければ、安易に支払ってはいけない。架空請求と思われると伝え、同種トラブル事例を情報提供し、連絡をとらないよう助言した。今後も同様の請求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。

出会い系サイト（悩み相談の副職サイト）

（当事者） 20歳代 女性 家事従事者 契約金額 20万円

（相談内容） 実名登録するSNSで、男性の悩みを聞いてあげるだけで10万～50万円の収入になるサイトがあるとの情報を知り、手軽なアルバイトだと思って登録した。初めは、そのサイト内のメールボックスでメール交換をしたが、複数の男性から直接メール交換をしようと持ちかけられた。自分が登録したサイトの管理者から、現在文字化けしている相手方のメールアドレスを表示させるにはポイントを買って上の階層にならなければいけないと言われた。一晩で20万円分のポイントをクレジットカードで購入したが、文字化けは取れず、さらにポイントを購入しなければならないとのメールが届き、騙されているのではないかと気づいた。解約したい。

（対応） 相談者からカード会社に経緯書を添付した抗弁書を送付してもらい、消費生活センターであっせん交渉した結果、クレジットカード利用額全額がキャンセルとなった。

他のデジタルコンテンツ（占いサイト）

（当事者） 50歳代 女性 給与生活者 契約金額 150万円

（相談内容） スマートフォンで見つけた占いサイト。無料だったので、生年月日だけを入力して送信した。数日後に返信された内容は、「あなたは本来の生き方をしていない」というもので、その後、占い師へのメールの送受信が何度も重なった。1回の鑑定料は1,500円で、お金がない、いつ終わるのかと返信しても無視して鑑定を続けられ、総額150万円になってしまった。金融機関からお金を借りて銀行振り込みしたが、こんなことにお金を使ってしまい後悔している。返金してほしい。

（対応） 相談者が経緯書を作成してサイト運営業者に送付したうえで、消費生活センターがあっせんすることは出来る、ただし交渉は困難と説明した。警察や弁護士への相談も勧めたが、相談者は希望せず、これで終わりにするとのことだった。今後もメールが来ると予想されるため、アドレス変更を助言した。

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26年度の苦情相談は12,537件あり、前年度(10,598件)と比べ1,939件(18.3%)増加しています。このうち、「休日」の相談は3,360件あり、前年度(2,586件)と比べ774件(29.9%)増加しています。また、「夜間」(平日の16時～19時)の相談は2,687件あり、前年度(2,226件)と比べ461件(20.7%)増加しています。

平成26年4月から新規電話相談をより多く受け付けられるよう窓口を確保したことから、相談件数が増加しました。

< 苦情相談件数 >

区分	平成26年度				平成25年度				対前年比(%) (A/B)
	相談 総件数 (A)	平日昼 件数	夜間 件数	休日 件数	相談 総件数 (B)	平日昼 件数	夜間 件数	休日 件数	
計	12,537	6,490	2,687	3,360	10,598	5,786	2,226	2,586	118.3

平日昼間(平日9時～16時)

区分	平成26年度				平成25年度				対前年比(%) (C/D)
	平日昼間 日数	件数 (C)	うち、 来所件数	1日平均 件数	平日昼間 日数	件数 (D)	うち、 来所件数	1日平均 件数	
計	244	6,490	(326)	26.6	244	5,786	(344)	23.7	112.2

夜間(平日16時～19時)

区分	平成26年度				平成25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	244	2,687	(85)	11.0	244	2,226	(81)	9.1	120.7

休日相談

区分	平成26年度				平成25年度				対前年比(%) (G/H)
	休日 日数	件数 (G)	うち、 来所件数	1日平均 件数	休日 日数	件数 (H)	うち、 来所件数	1日平均 件数	
計	109	3,360	(106)	30.8	109	2,586	(103)	23.7	129.9

<メール相談>

平成26年度は473件(1日あたり1.3件)の相談がありました。

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299件で全体の63.2%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293件(61.9%)、女性が138件(29.2%)で、男性からの相談が女性の約2.1倍になっています。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201件(42.5%)となっています。

商品・役務別では、「デジタルコンテンツ」が98件(20.7%)で最も多く、次いで「商品一般」の55件(11.6%)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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
件数	352	286	389	490	473
開所日数	351	354	353	353	353
1日平均件数	1.0	0.8	1.1	1.4	1.3

<相談者の状況>

住所地	件数	住所地	件数
横浜市	148	葉山町	6
川崎市	74	寒川町	1
相模原市	30	大磯町	0
横須賀市	19	二宮町	1
平塚市	9	中井町	0
鎌倉市	20	大井町	0
藤沢市	19	松田町	1
小田原市	8	山北町	0
茅ヶ崎市	14	開成町	2
逗子市	13	箱根町	1
三浦市	4	真鶴町	0
秦野市	6	湯河原町	2
厚木市	8	愛川町	3
大和市	14	清川村	0
伊勢原市	6	その他	3
海老名市	7	不明	44
座間市	9	計	473
南足柄市	1		
綾瀬市	0		

職業	件数
給与生活者	288
自営自由業	48
家事従事者	26
学生	16
無職	46
その他	0
不明	49
計	473

年代	件数
20歳未満	10
20歳代	70
30歳代	113
40歳代	106
50歳代	73
60歳代	34
70歳代	13
80歳以上	1
不明	53
計	473

性別	件数
男性	293
女性	138
不明	42
計	473

時間帯	件数
0:00～9:30	80
9:30～19:00	272
19:00～24:00	121
計	473

<商品・役務等の分類>

分類	件数	分類	件数	分類	件数
商品一般	55	住宅構成材	1	インターネット通信サービス	19
食料品	11	住宅設備	3	教育サービス	2
住居品	26	クリーニング	2	教養・娯楽一般	0
被服品	14	レンタル・リース・貸借	3	旅行代理業	2
光熱水品	6	工事・建築・加工	8	宿泊施設	1
保健衛生品	4	修理・補修	8	教室・講座	4
教養娯楽品一般	2	管理・保管	1	観覧・鑑賞	4
文具・事務用品	5	金融・保険一般	2	各種会員権	4
パソコン・パソコン関連用品	15	生命保険	0	他の教養・娯楽	3
電話機・電話用機器	7	デリバティブ取引	4	医療	9
学習教材	3	ファンド型投資商品	1	理美容	5
書籍・印刷物	6	フリーローン・サラ金	0	浴場	0
音楽・映像製品	3	他の金融関連サービス	7	衛生サービス	2
スポーツ用品	4	旅客運送サービス	9	老人福祉・サービス	1
光学機器・時計	4	放送・通信サービス一般	1	他の保健・福祉	0
玩具・遊具	5	固定電話サービス	5	外食・食事宅配	4
他の教養娯楽品	4	携帯電話サービス	13	冠婚葬祭	1
自動車	11	テレビ放送サービス	5	役務その他	9
自動車用品	1	有線テレビ放送	4	内職・副業一般	3
土地・建物設備一般	2	デジタルコンテンツ	98	内職・副業	3
土地	1	デジタルコンテンツ	35	他の行政サービス	12
建物一般	1	アダルト情報サイト	34	他の相談	11
集合住宅	7	出会い系サイト	16		
戸建住宅	2	オンラインゲーム	13	計	473

(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。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「NPO法人みらいじぶん生活・らしく」と連携して、電話相談だけでなく、きめ細やかな対応が可能な面接による相談窓口を「かながわ中央消費生活センター」内に設置し、多重債務者のみならず住宅ローンの返済等に悩む方々も対象にして生活再建にまで踏み込んだ相談を実施いたしました。

平成26年度の新規の相談は507件あり、前年度(694件)と比べ26.9%減少しています。相談の傾向として、相談者は女性が5割以上を占めている一方、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2割あります。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。

(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。

< 受付件数 >

実施月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	26年度計	25年度
開所日数	29	31	29	31	30	30	30	30	27	27	27	31	352	353
電話相談 受付件数	27	30	32	53	30	36	35	24	33	28	23	33	384	484
面接相談 受付件数	11	15	10	13	13	10	8	8	14	10	8	3	123	210
受付件数計	38	45	42	66	43	46	43	32	47	38	31	36	507	694
参考	継続面接相談 延件数	37	46	54	58	53	56	59	57	54	54	71	*655	527
	合計	75	91	96	124	96	102	102	89	101	94	107	*1162	1,221

* 受付件数には含めていない。

(注) 2回目以降の面接相談の件数である「継続面接相談延件数」は655件で、相談件数の合計は1,162件となっていますが、分析は新規相談の507件で行っています。

< 相談者の性別 >

	男性	女性	不明	計	
電話相談	件数	189	195	0	384
	割合	49.2%	50.8%	0.0%	100.0%
面接相談	件数	61	62	0	123
	割合	49.6%	50.4%	0.0%	100.0%
計	件数	250	257	0	507
	割合	49.3%	50.7%	0.0%	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	20	56	21	0	0	26	39	8
面接相談	件数	9	20	9	0	0	9	13	1
計	件数	29	76	30	0	0	35	52	9
	割合	5.7%	15.0%	5.9%	0.0%	0.0%	6.9%	10.3%	1.8%

	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	0	51	23	40	1	0	12	87
面接相談	件数	0	16	5	9	0	0	5	27
計	件数	0	67	28	49	1	0	17	114
	割合	0.0%	13.2%	5.5%	9.7%	0.2%	0.0%	3.3%	22.5%

< 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	263	118	3	384
	割合	68.5%	30.7%	0.8%	100.0%
面接相談	件数	92	31	0	123
	割合	74.8%	25.2%	0.0%	100.0%
計	件数	355	149	3	507
	割合	70.0%	29.4%	0.6%	100.0%

< 当事者の性別 >

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	264	114	6	384
	割合	68.8%	29.7%	1.5%	100.0%
面接相談	件数	84	39	0	123
	割合	68.3%	31.7%	0.0%	100.0%
計	件数	348	153	6	507
	割合	68.6%	30.2%	1.2%	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	1	33	64	81	62	41	47	55	384
面接相談	0	12	24	25	22	16	20	4	123
計	1	45	88	106	84	57	67	59	507
割合	0.2%	8.9%	17.4%	20.9%	16.6%	11.2%	13.2%	11.6%	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	214	42	1	1	90	36	384
面接相談	73	11	1	0	32	6	123
計	287	53	2	1	122	42	507
割合	56.6%	10.5%	0.4%	0.2%	24.0%	8.3%	100.0%

< 当事者の年収 > (世帯合計)

	100万円未満	100万～300万円未満	300万～500万円未満	500万～700万円未満	700万～900万円未満	900万～1000万円未満	1000万円以上	不明	計
電話相談	26	88	66	21	4	3	3	173	384
面接相談	10	38	28	7	1	1	0	38	123
計	36	126	94	28	5	4	3	211	507
割合	7.1%	24.9%	18.5%	5.5%	1.0%	0.8%	0.6%	41.6%	100.0%

< 当事者の債務額の合計 >

	100万円未満	100万～300万円未満	300万～500万円未満	500万～700万円未満	700万～900万円未満	900万～1000万円未満	1000万円以上	不明	計
電話相談	66	83	35	15	6	11	77	91	384
面接相談	26	29	14	5	3	3	27	16	123
計	92	112	49	20	9	14	104	107	507
割合	18.1%	22.1%	9.7%	3.9%	1.8%	2.8%	20.5%	21.1%	100.0%

< 当事者の借金のきっかけ > (複数回答)

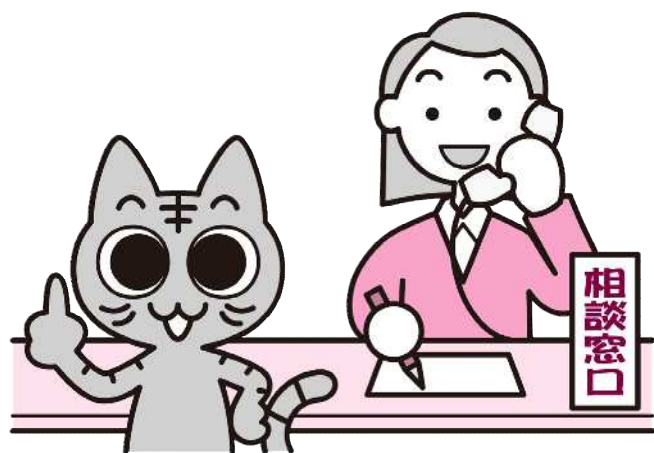
	低収入・収入の減少	商品・サービス購入	ギャンブル・遊興費	事業資金の補填	保証・借金肩代わり	住宅ローン等借金返済	本人・家族の病気・けが	その他・不明
電話相談	86	59	24	29	10	79	45	158
面接相談	41	29	8	6	1	27	19	44
計	127	88	32	35	11	106	64	202
割合	25.0%	17.4%	6.3%	6.9%	2.2%	20.9%	12.6%	39.8%

各項目の「割合」は、相談受付件数507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	115		27	22	32	67	155
面接相談		53	2	64	1	1	72
計	115	53	29	86	33	68	227
割合	22.7%	10.5%	5.7%	17.0%	6.5%	13.4%	44.8%

各項目の「割合」は、相談受付件数507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 26 年度 県内市町村消費生活センター等の消費生活相談総件数

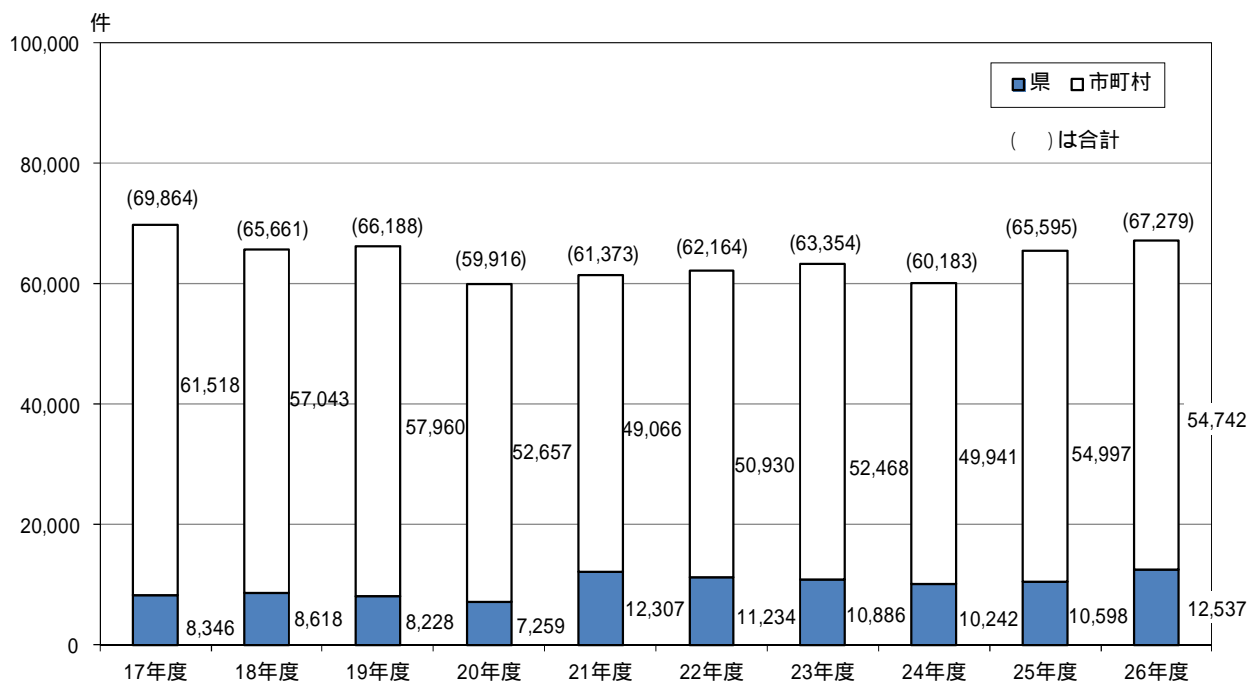
単位:件

区分等 市町村	平成26年度			平成25年度 合計 (B)	前年度比 (A / B)
	苦情	問合せ	計 (A)		
横浜市	22,438	1,134	23,572	25,001	94.3 %
川崎市	8,307	459	8,766	8,407	104.3 %
相模原市	5,194	341	5,535	5,554	99.7 %
横須賀市	2,845	152	2,997	2,883	104.0 %
平塚市	1,992	140	2,132	2,131	100.0 %
鎌倉市	1,469	95	1,564	1,477	105.9 %
藤沢市	2,370	115	2,485	2,446	101.6 %
小田原市	1,382	52	1,434	1,397	102.6 %
茅ヶ崎市	1,687	95	1,782	1,678	106.2 %
逗子市	131	6	137	153	89.5 %
三浦市	93	11	104	101	103.0 %
秦野市	782	59	841	768	109.5 %
厚木市	1,377	160	1,537	1,416	108.5 %
大和市	1,359	81	1,440	1,479	97.4 %
伊勢原市	476	28	504	518	97.3 %
海老名市	943	41	984	1,021	96.4 %
座間市	992	54	1,046	965	108.4 %
南足柄市	390	59	449	447	100.4 %
綾瀬市	302	12	314	379	82.8 %
葉山町	32	0	32	37	86.5 %
寒川町	100	4	104	117	88.9 %
愛川町	81	3	84	96	87.5 %
市町村計	54,742	3,101	57,843	58,471	98.9 %
県	12,537	617	13,154	11,220	117.2 %
総合計	67,279	3,718	70,997	69,691	101.9 %

(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(P56)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26年度 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	件数	合計に占める割合	
横浜市	21,959	81.5%	4,986	18.5%			26,945
川崎市	8,190	84.6%	1,495	15.4%			9,685
相模原市	5,078	89.5%	594	10.5%			5,672
横須賀市	2,837	87.6%	403	12.4%			3,240
平塚市	1,648	83.8%	318	16.2%			1,966
鎌倉市	1,472	81.6%	331	18.4%			1,803
藤沢市	2,372	77.2%	702	22.8%			3,074
小田原市	1,142	81.6%	257	18.4%			1,399
茅ヶ崎市	1,602	82.0%	351	18.0%			1,953
逗子市	143	38.2%	231	61.8%			374
三浦市	98	43.4%	128	56.6%			226
秦野市	784	78.9%	210	21.1%			994
厚木市	1,386	84.0%	264	16.0%			1,650
大和市	1,309	78.8%	353	21.2%			1,662
伊勢原市	479	75.7%	154	24.3%			633
海老名市	915	86.1%	148	13.9%			1,063
座間市	989	83.8%	191	16.2%			1,180
南足柄市	210	76.1%	66	23.9%			276
綾瀬市	189	49.5%	193	50.5%			382
計	52,802	82.3%	11,375	17.7%			64,177
葉山町	42	20.7%	161	79.3%			203
寒川町	183	68.5%	84	31.5%			267
大磯町	190	75.7%	61	24.3%			251
二宮町	135	71.8%	53	28.2%			188
中井町	37	60.7%	24	39.3%			61
大井町	43	65.2%	23	34.8%			66
松田町	47	70.1%	20	29.9%			67
山北町	33	75.0%	11	25.0%			44
開成町	59	83.1%	12	16.9%			71
箱根町	49	73.1%	18	26.9%			67
真鶴町	26	70.3%	11	29.7%			37
湯河原町	105	69.5%	46	30.5%			151
愛川町	83	44.4%	104	55.6%			187
清川村	15	75.0%	5	25.0%			20
計	1,047	62.3%	633	37.7%			1,680
不明	290	55.7%	231	44.3%			521
県外	603	66.9%	298	33.1%			901
合計	54,742	81.4%	12,537	18.6%			67,279

(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26年度 苦情相談の上位25品目<前年度比較>

単位:件

順位	品目	平成26年度	平成25年度	前年度比	備考
	[相談総件数]	[67,279]	[65,595]	102.6%	
1	デジタルコンテンツ	13,929	10,917	127.6%	アダルト情報サイト 8,632、他のデジタルコンテンツ 3,922、出会い系サイト 907
2	不動産貸借	3,026	3,036	99.7%	賃貸アパート 2,518、借家 229、不動産貸借サービス 131
3	工事・建築	2,701	2,741	98.5%	屋根工事 465、塗装工事 445、新築工事 440
4	商品一般	2,204	2,197	100.3%	
5	インターネット接続回線	1,598	898	178.0%	
6	携帯電話サービス	1,333	1,156	115.3%	
7	フリーローン・サラ金	1,324	1,383	95.7%	
8	役務その他サービス	1,209	998	121.1%	
9	健康食品	932	1,959	47.6%	
10	四輪自動車	893	936	95.4%	
11	修理サービス	878	793	110.7%	
12	新聞	834	890	93.7%	
13	相談その他	675	636	106.1%	
14	医療サービス	658	617	106.6%	
15	公社債	638	608	104.9%	
16	ファンド型投資商品	637	1,147	55.5%	
17	化粧品	633	695	91.1%	
18	テレビ放送サービス	631	659	95.8%	テレビ放送サービス 443、衛星テレビ放送 188
19	エステティックサービス	539	669	80.6%	脱毛エステ 193、痩身エステ 135、美顔エステ 96
20	携帯電話	529	609	86.9%	
21	プロパンガス	512	590	86.8%	
22	クリーニング	502	569	88.2%	
23	モバイルデータ通信	464	476	97.5%	
24	パソコンソフト	455	495	91.9%	
25	音響・映像機器	449	443	101.4%	テレビジョン 212、デジタルプレイ・レコーダー 58、音響・映像機器付属品 47

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。
(以下、同様)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。

(付表2-2) 平成26年度 苦情相談の上位25品目<前年度順位比較>

単位:件

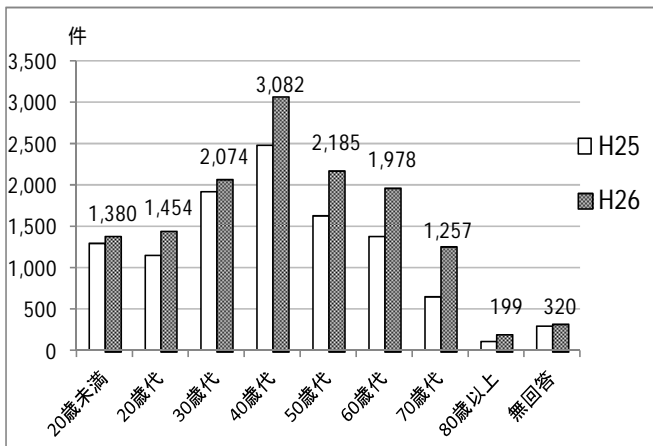
順位	平成26年度		順位	平成25年度	
	品目	相談総件数 [67,279] 相談件数 全体に占める割合		品目	相談総件数 [65,595] 相談件数 全体に占める割合
1	デジタルコンテンツ	13,929 (20.7%)	1	デジタルコンテンツ	10,917 (16.6%)
2	不動産貸借	3,026 (4.5%)	2	不動産貸借	3,036 (4.6%)
3	工事・建築	2,701 (4.0%)	3	工事・建築	2,741 (4.2%)
4	商品一般	2,204 (3.3%)	4	商品一般	2,197 (3.3%)
5	インターネット接続回線	1,598 (2.4%)	5	健康食品	1,959 (3.0%)
6	携帯電話サービス	1,333 (2.0%)	6	フリーローン・サラ金	1,383 (2.1%)
7	フリーローン・サラ金	1,324 (2.0%)	7	携帯電話サービス	1,156 (1.8%)
8	役務その他サービス	1,209 (1.8%)	8	ファンド型投資商品	1,147 (1.7%)
9	健康食品	932 (1.4%)	9	役務その他サービス	998 (1.5%)
10	四輪自動車	893 (1.3%)	10	四輪自動車	936 (1.4%)
11	修理サ - ビス	878 (1.3%)	11	インターネット接続回線	898 (1.4%)
12	新聞	834 (1.2%)	12	新聞	890 (1.4%)
13	相談その他	675 (1.0%)	13	修理サ - ビス	793 (1.2%)
14	医療サービス	658 (1.0%)	14	化粧品	695 (1.1%)
15	公社債	638 (0.9%)	15	エステティックサービス	669 (1.0%)
16	ファンド型投資商品	637 (0.9%)	16	テレビ放送サービス	659 (1.0%)
17	化粧品	633 (0.9%)	17	相談その他	636 (1.0%)
18	テレビ放送サービス	631 (0.9%)	18	医療サービス	617 (0.9%)
19	エステティックサービス	539 (0.8%)	19	携帯電話	609 (0.9%)
20	携帯電話	529 (0.8%)	20	公社債	608 (0.9%)
21	プロパンガス	512 (0.8%)	21	プロパンガス	590 (0.9%)
22	クリーニング	502 (0.7%)	22	クリーニング	569 (0.9%)
23	モバイルデータ通信	464 (0.7%)	23	パソコンソフト	495 (0.8%)
24	パソコンソフト	455 (0.7%)	24	株	478 (0.7%)
25	音響・映像機器	449 (0.7%)	25	モバイルデータ通信	476 (0.7%)

(注) 「健康食品」と「化粧品」については、平成25年度も商品別分類(大分類)で集計している。

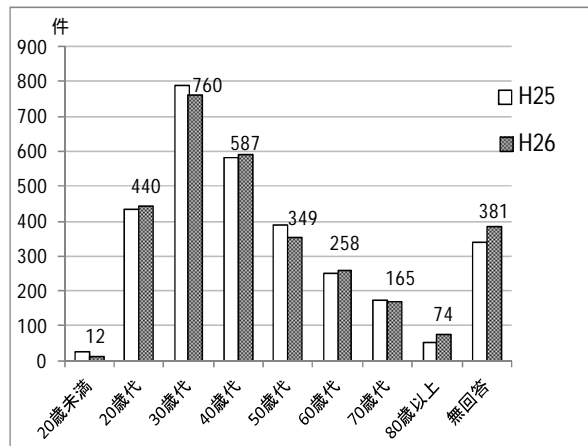
(付図2) 平成26年度 苦情相談の上位品目等の年代別件数<前年度比較>

(1) 件数上位5品目

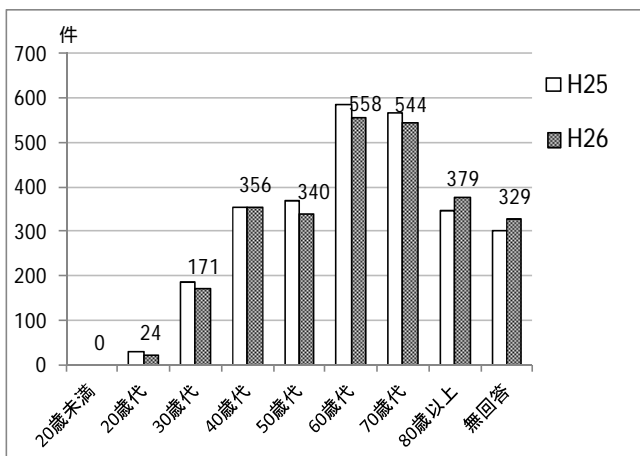
1位 デジタルコンテンツ 13,929件
(前年度比 27.6%増)



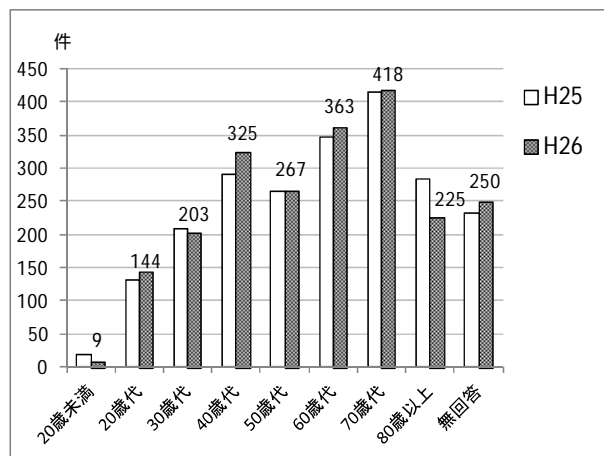
2位 不動産貸借 3,026件
(前年度比 0.3%減)



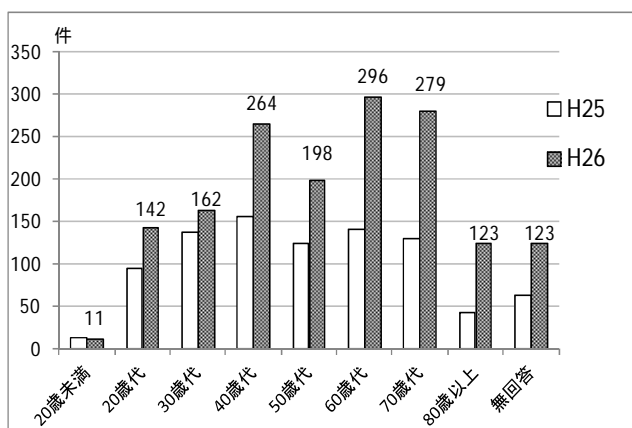
3位 工事・建築 2,701件
(前年度比 1.5%減)



4位 商品一般 2,204件
(前年度比 0.3%増)



5位 インターネット接続回線 1,598件
(前年度比 78.0%増)

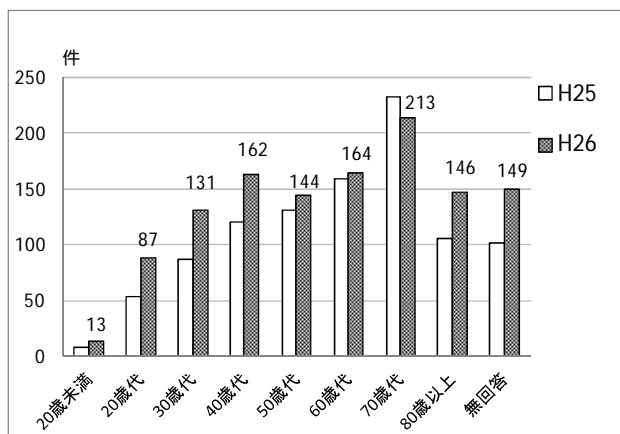


(2) 前年度と比べて増減率の大きい品目

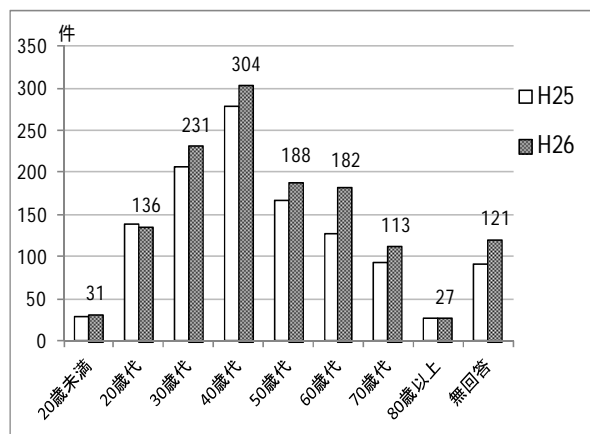
< 増加率の大きい品目 >

増加率1位「インターネット接続回線」、同2位「デジタルコンテンツ」は前項で掲載済み

役務その他サービス 前年度比 21.1%増
(8位 1,209件)

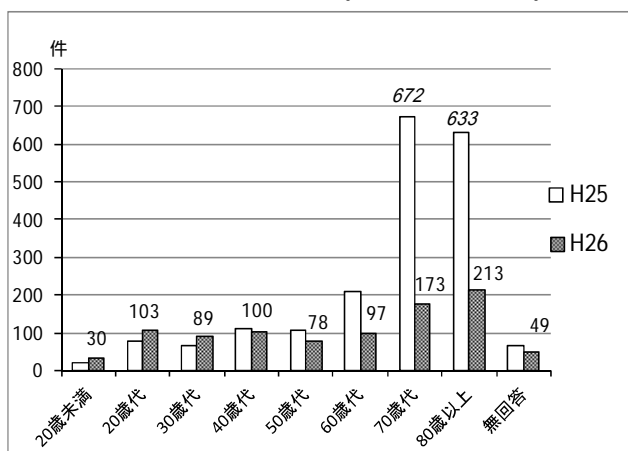


携帯電話サービス 前年度比 15.3%増
(6位 1,333件)

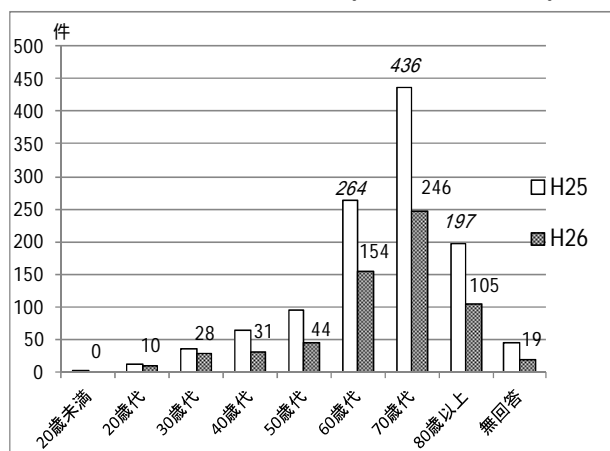


< 減少率の大きい品目 >

健康食品 前年度比 52.4%減
(9位 932件)

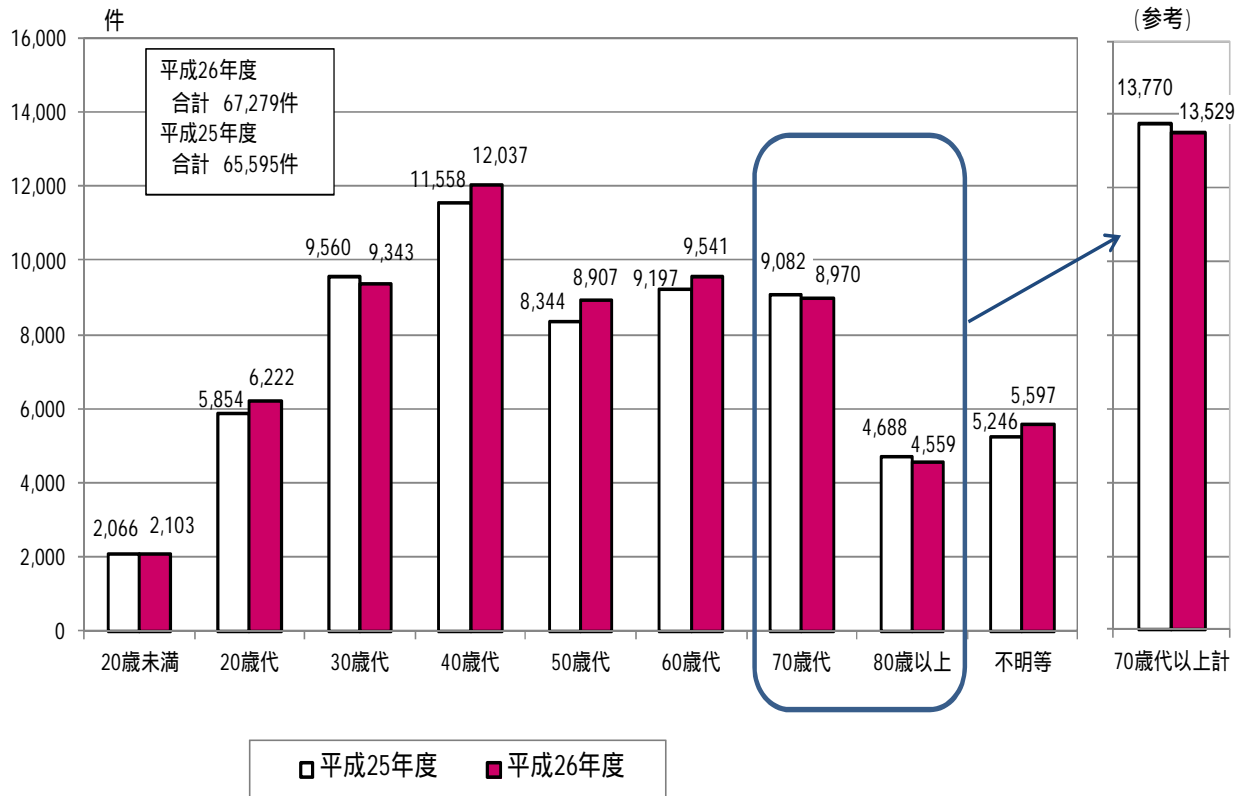


ファンド型投資商品 前年度比 44.5%減
(16位 637件)

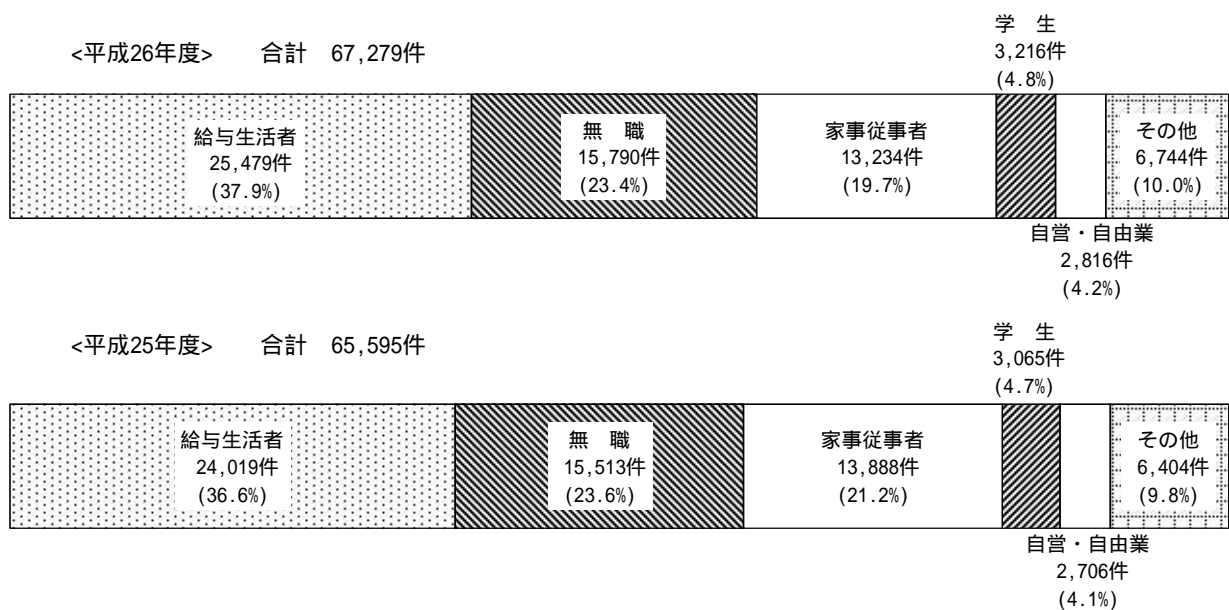


< 契約当事者関連 >

(付図3) 平成 26 年度 苦情相談の契約当事者年代別件数<前年度比較>



(付図4) 平成 26 年度 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>



(付表3) 平成26年度 契約当事者性別・年代別苦情相談件数 < 前年度比較 >

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	26年度	1,300 (4.1%)	2,975 (9.3%)	4,463 (13.9%)	5,728 (17.9%)	4,406 (13.8%)	5,060 (15.8%)	4,403 (13.7%)	1,787 (5.6%)	1,903 (5.9%)	32,025 (100.0%)	47.6 %
	25年度	1,287 (4.3%)	2,733 (9.1%)	4,591 (15.3%)	5,322 (17.7%)	4,057 (13.5%)	4,545 (15.1%)	4,041 (13.4%)	1,710 (5.7%)	1,760 (5.9%)	30,046 (100.0%)	45.8 %
	前年度比	(101.0%)	(108.9%)	(97.2%)	(107.6%)	(108.6%)	(111.3%)	(109.0%)	(104.5%)	(108.1%)	(106.6%)	-
女性	26年度	770 (2.3%)	3,240 (9.9%)	4,871 (14.8%)	6,297 (19.2%)	4,496 (13.7%)	4,468 (13.6%)	4,557 (13.9%)	2,755 (8.4%)	1,390 (4.2%)	32,844 (100.0%)	48.8 %
	25年度	756 (2.3%)	3,114 (9.3%)	4,960 (14.9%)	6,215 (18.7%)	4,273 (12.8%)	4,638 (13.9%)	5,028 (15.1%)	2,960 (8.9%)	1,371 (4.1%)	33,315 (100.0%)	50.8 %
	前年度比	(101.9%)	(104.0%)	(98.2%)	(101.3%)	(105.2%)	(96.3%)	(90.6%)	(93.1%)	(101.4%)	(98.6%)	-
不明等	26年度	33 (1.4%)	7 (0.3%)	9 (0.4%)	12 (0.5%)	5 (0.2%)	13 (0.5%)	10 (0.4%)	17 (0.7%)	2,304 (95.6%)	2,410 (100.0%)	3.6 %
	25年度	23 (1.0%)	7 (0.3%)	9 (0.4%)	21 (1.0%)	14 (0.6%)	14 (0.6%)	13 (0.6%)	18 (0.8%)	2,115 (94.7%)	2,234 (100.0%)	3.4 %
	前年度比	(143.5%)	(100.0%)	(100.0%)	(57.1%)	(35.7%)	(92.9%)	(76.9%)	(94.4%)	(108.9%)	(107.9%)	-
計	26年度	2,103 (3.1%)	6,222 (9.3%)	9,343 (13.9%)	12,037 (17.9%)	8,907 (13.2%)	9,541 (14.2%)	8,970 (13.3%)	4,559 (6.8%)	5,597 (8.3%)	67,279 (100.0%)	100.0 %
	25年度	2,066 (3.2%)	5,854 (8.9%)	9,560 (14.6%)	11,558 (17.6%)	8,344 (12.7%)	9,197 (14.0%)	9,082 (13.8%)	4,688 (7.2%)	5,246 (8.0%)	65,595 (100.0%)	100.0 %
	前年度比	(101.8%)	(106.3%)	(97.7%)	(104.1%)	(106.7%)	(103.7%)	(98.8%)	(97.2%)	(106.7%)	(102.6%)	-

(注) 年度下段のカッコ内は構成比

[参考]

人口構成比	17.5%	11.1%	14.1%	16.3%	11.7%	13.3%	10.3%	5.7%
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------

(注) 人口構成比は「神奈川県年齢別人口統計調査」(平成26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26年度 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 [2,103]	20歳代 [6,222]	30歳代 [9,343]	40歳代 [12,037]	50歳代 [8,907]	60歳代 [9,541]	70歳代 [8,970]	80歳以上 [4,559]	不明等 [5,597]	計 [67,279]
1位	デジタルコンテンツ	(1,380)	(1,454)	(2,074)	(3,082)	(2,185)	(1,978)	(1,257)	(379)	(381)	(13,929)
2位	携帯電話サービス	(31)	(440)	(760)	(587)	(349)	(558)	(544)	(225)	(329)	(3,026)
3位	テレビ放送サービス		エステティックサービス (264)	フリーローン・サラ金	工事・建築 (356)	工事・建築 (340)	商品一般 (363)	商品一般 (418)	健康食品 (213)	デジタルコンテンツ (320)	工事・建築 (2,701)
4位	健康食品	(30)	商品一般 (144)	携帯電話サービス (231)	商品一般 (325)	商品一般 (267)	インターネット接続回線 (296)	インターネット接続回線 (279)	デジタルコンテンツ (199)	商品一般 (250)	商品一般 (2,204)
5位	財布類	(26)	インターネット接続回線 フリーローン・サラ金 (142)	商品一般 (203)	フリーローン・サラ金 (311)	フリーローン・サラ金 (203)	不動産貸借 (258)	公社債 (277)	新聞 (189)	役務その他サービス (149)	インターネット接続回線 (1,598)

(付表4-2) 平成26年度 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 [1,300]	20歳代 [2,975]	30歳代 [4,463]	40歳代 [5,728]	50歳代 [4,406]	60歳代 [5,060]	70歳代 [4,403]	80歳以上 [1,787]	不明等 [1,903]	計 [32,025]
1位	デジタルコンテンツ (942)	デジタルコンテンツ (752)	デジタルコンテンツ (971)	デジタルコンテンツ (1,573)	デジタルコンテンツ (1,356)	デジタルコンテンツ (1,522)	デジタルコンテンツ (1,037)	工事・建築 (179)	デジタルコンテンツ (140)	デジタルコンテンツ (8,462)
2位	テレビ放送サービス (20)	不動産貸借 (213)	不動産貸借 (447)	不動産貸借 (326)	不動産貸借 (188)	工事・建築 (296)	工事・建築 (271)	デジタルコンテンツ (169)	不動産貸借 (138)	不動産貸借 (1,603)
3位	携帯電話サービス (16)	フリーローン・サラ金 (98)	フリーローン・サラ金 (157)	工事・建築 (208)	工事・建築 (164)	インターネット接続回線 (192)	インターネット接続回線 (192)	インターネット接続回線 (86)	工事・建築 (109)	工事・建築 (1,351)
4位	自動二輪車 新聞	インターネット接続回線 (85)	携帯電話サービス (137)	フリーローン・サラ金 (206)	商品一般 (129)	商品一般 (158)	商品一般 (176)	商品一般 (75)	商品一般 (92)	インターネット接続回線 (986)
5位	相談その他 (12)	四輪自動車 (81)	四輪自動車 (134)	携帯電話サービス (170)	フリーローン・サラ金 (123)	不動産貸借 (154)	不動産貸借 (100)	新聞 (63)	フリーローン・サラ金 (75)	商品一般 (954)

(付表4-3) 平成26年度 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 [770]	20歳代 [3,240]	30歳代 [4,871]	40歳代 [6,297]	50歳代 [4,496]	60歳代 [4,468]	70歳代 [4,557]	80歳以上 [2,755]	不明等 [1,390]	計 [32,844]
1位	デジタルコンテンツ (411)	デジタルコンテンツ (700)	デジタルコンテンツ (1,100)	デジタルコンテンツ (1,507)	デジタルコンテンツ (827)	デジタルコンテンツ (455)	工事・建築 (273)	工事・建築 (195)	デジタルコンテンツ (84)	デジタルコンテンツ (5,333)
2位	健康食品 (26)	エステティックサービス (258)	不動産貸借 (313)	不動産貸借 (261)	工事・建築 (176)	工事・建築 (260)	商品一般 (241)	健康食品 (168)	商品一般 (68)	不動産貸借 (1,235)
3位	財布類 (21)	不動産貸借 (226)	エステティックサービス (119)	商品一般 (179)	不動産貸借 (161)	商品一般 (204)	公社債 (231)	商品一般 (149)	工事・建築 (59)	工事・建築 (1,178)
4位	エステティックサービス	化粧品 (77)	商品一般 (108)	工事・建築 (145)	商品一般 (138)	公社債 (148)	デジタルコンテンツ (219)	新聞 (125)	不動産貸借 (57)	商品一般 (1,156)
5位	携帯電話サービス (13)	携帯電話サービス 商品一般 (64)	携帯電話サービス (94)	携帯電話サービス (133)	クリーニング (88)	ファンド型投資商品 (105)	ファンド型投資商品 (184)	役員その他サービス (101)	携帯電話サービス (31)	健康食品 (703)

< 特殊販売関連 >

(付表5) 平成 26 年度 苦情相談の販売購入形態別相談件数及び構成比 <前年度比較>

単位：件

販売購入形態	平成 26 年度		平成 25 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	67,279	100.0 %	65,595	100.0 %	1,684	2.6 %
特殊販売(店舗外販売)	37,588	55.9 %	35,339	53.9 %	2,249	6.4 %
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪問販売	6,978	10.4 %	6,869	10.5 %	109	1.6 %
(特殊販売に占める割合)		(18.6%)		(19.4%)		
通信販売	24,670	36.7 %	21,472	32.7 %	3,198	14.9 %
(特殊販売に占める割合)		(65.6%)		(60.8%)		
マルチ・マルチまがい	646	1.0 %	575	0.9 %	71	12.3 %
(特殊販売に占める割合)		(1.7%)		(1.6%)		
電話勧誘販売	4,117	6.1 %	4,990	7.6 %	873	17.5 %
(特殊販売に占める割合)		(10.9%)		(14.1%)		
ネガティブ・オプション	133	0.2 %	276	0.4 %	143	51.8 %
(特殊販売に占める割合)		(0.4%)		(0.8%)		
訪問購入	635	0.9 %	639	1.0 %	4	0.6 %
(特殊販売に占める割合)		(1.7%)		(1.8%)		
その他無店舗販売	409	0.6 %	518	0.8 %	109	21.0 %
(特殊販売に占める割合)		(1.1%)		(1.5%)		
店舗購入	18,952	28.2 %	19,303	29.4 %	351	1.8 %
不明・無関係	10,739	15.9 %	10,953	16.7 %	214	2.0 %

(注)1 ()内は、特殊販売に占める割合。

- 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。
- 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26年度 「訪問販売」の苦情上位10品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	26年度 [6,978]	25年度 [6,869]	前年度比 101.6%	備考
1	工事・建築	1,337	1,263	105.9%	屋根工事 358、塗装工事 302、増改築工事 190
2	新聞	705	706	99.9%	
3	テレビ放送サービス	416	435	95.6%	テレビ放送サービス 301、衛星テレビ放送 115
4	インターネット接続回線	300	198	151.5%	
5	プロパンガス	291	291	100.0%	
6	修理サービス	277	262	105.7%	
7	有線テレビ放送	173	135	128.1%	
8	建物清掃サービス	147	125	117.6%	
9	ふとん類	144	143	100.7%	
10	給湯システム	143	150	95.3%	電気温水器 94、ガス瞬間湯沸器 24、ガス温水ボイラー 15

(付表6-2) 平成26年度 「通信販売」の苦情上位5品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	26年度 [24,670]	25年度 [21,472]	前年度比 114.9%	備考
1	デジタルコンテンツ	13,576	10,636	127.6%	アダルト情報サイト 8,574、他のデジタルコンテンツ 3,685、出会い系サイト 892
2	商品一般	440	407	108.1%	
3	役務その他サービス	394	265	148.7%	
4	健康食品	391	491	79.6%	
5	パソコンソフト	331	370	89.5%	

(付表6-3) 平成26年度 「マルチ・マルチまがい」の苦情上位5品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	26年度 [646]	25年度 [575]	前年度比 112.3%	備考
1	健康食品	157	154	101.9%	
2	化粧品	71	80	88.8%	
3	商品一般	56	41	136.6%	
4	他の台所用品	51	15	340.0%	
5	他の内職・副業	31	13	238.5%	

(付表6-4) 平成26年度 「電話勧誘販売」の苦情上位5品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	26年度 [4,117]	25年度 [4,990]	前年度比 82.5%	備考
1	インターネット接続回線	688	272	252.9%	
2	公社債	464	417	111.3%	
3	ファンド型投資商品	294	533	55.2%	
4	役務その他サービス	254	261	97.3%	
5	商品一般	229	332	69.0%	

参考	健康食品	184	968	19.0%	
----	------	-----	-----	-------	--

(付表6-5) 平成26年度 「ネガティブ・オプション」の苦情上位3品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	26年度 [133]	25年度 [276]	前年度比 48.2%	備考
1	健康食品	18	128	14.1%	
2	商品一般	16	23	69.6%	
3	単行本	9	6	150.0%	

(付表6-6) 平成26年度 「訪問購入」の苦情上位5品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	26年度 [635]	25年度 [639]	前年度比 99.4%	備考
1	商品一般	93	105	88.6%	
2	アクセサリ	56	58	96.6%	
3	四輪自動車	48	50	96.0%	
4	被服品一般	41	42	97.6%	
5	着物類	38	43	88.4%	

(付表6-7) 平成26年度 「その他無店舗販売」の苦情上位3品目 <前年度比較>

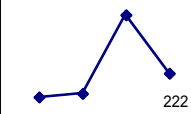
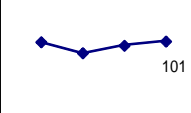
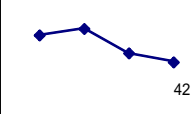
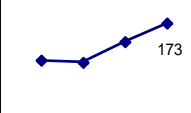
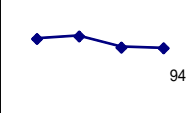
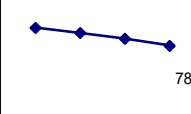
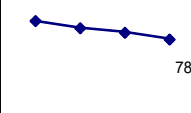
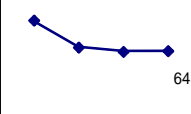
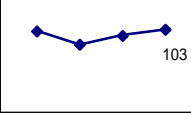
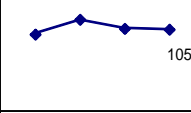
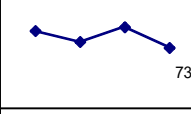
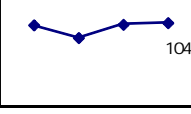
単位：件

順位	品目 [相談総件数]	26年度 [409]	25年度 [518]	前年度比 79.0%	備考
1	パーキング	14	15	93.3%	
	フリーローン・サラ金	14	11	127.3%	
	ミネラルウォーター	14	50	28.0%	

< 販売方法・手口別関連 >

(付表7-1) 平成26年度 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年間の件数の推移 (H23=100)			
			性別	件数			平均既支払金額	H23	H24	H25	H26	
1	電子商取引	20,788 (17,261) 120.4%	男性	11,520	デジタルコンテンツ 13,121 パソコンソフト 310 商品一般 292	30～50歳代 給与生活者	14万5千円					
			女性	8,974			4万8千円					
2	電話勧誘	6,543 (7,579) 86.3%	男性	2,337	インターネット接続回線 764 公社債 565 商品一般 513	60歳以上 無職 家事従事者	334万4千円					
			女性	3,956			100万2千円					
3	家庭訪販	6,137 (6,126) 100.2%	男性	2,599	工事・建築 1,209 新聞 662 テレビ放送サービス 384	60歳以上 無職 家事従事者 給与生活者	184万円					
			女性	3,417			60万4千円					
4	無料商法	2,981 (2,553) 116.8%	男性	1,717	デジタルコンテンツ 1,715 工事・建築 97 インターネット接続回線 93	20歳以上 給与生活者	22万9千円					
			女性	1,229			4万4千円					
5	身分詐称	1,460 (931) 156.8%	男性	452	社会保険 244 公社債 178 役務その他サービス 138	60歳以上 女性中心 無職 家事従事者	401万3千円					
			女性	955			104万3千円					
6	利殖商法	1,456 (1,947) 74.8%	男性	581	ファンド型投資商品 403 公社債 343 株 139	60歳以上 無職 家事従事者 給与生活者	754万6千円					
			女性	860			364万8千円					
7	劇場型勧誘	1,055 (1,372) 76.9%	男性	220	公社債 427 ファンド型投資商品 221 役務その他サービス 112	60歳以上 女性中心 家事従事者 無職	1,178万8千円					
			女性	826			240万1千円					
8	二次被害	1,046 (1,021) 102.4%	男性	536	デジタルコンテンツ 245 役務その他サービス 211 興信所 69	30歳以上 給与生活者 無職	141万2千円					
			女性	499			85万3千円					
9	販売目的隠匿	727 (700) 103.9%	男性	296	商品一般 53 インターネット接続回線 48 工事・建築 46	20歳代 70歳代 給与生活者 無職 家事従事者	131万5千円					
			女性	416			23万5千円					
10	サイドビジネス商法	675 (598) 112.9%	男性	341	健康食品 99 デジタルコンテンツ 93 他の内職・副業 77	20歳代 給与生活者	55万9千円					
			女性	323			41万2千円					
11	点検商法	627 (593) 105.7%	男性	278	工事・建築 298 役務その他サービス 49 修理サービス 34	60歳以上 無職	103万1千円					
			女性	339			36万2千円					
12	次々販売	517 (562) 92.0%	男性	150	工事・建築 96 ふとん類 51 エステティックサービス 33	70歳以上 女性中心 無職	355万8千円					
			女性	360			167万1千円					
13	テレビショッピング	449 (512) 87.7%	男性	129	健康食品 45 化粧品 37 電気掃除機類 25	60歳以上 女性中心 家事従事者 無職	3万4千円					
			女性	317			2万6千円					

順位	販売方法・手口	件数 (前年度) 前年度比	男女別		主な品目	契約当事者の 特徴	平均契約購入金額	過去4年間の件数の推移 (H23=100)			
			性別	件数				H23	H24	H25	H26
14	ネガティブ・オプション	327 (770) 42.5%	男性	121	健康食品 70 商品一般 45 化粧品 18	70歳以上 無職 家事従事者	5万1千円 2千円				
			女性	183				222			
15	景品付販売	308 (295) 104.4%	男性	136	新聞 218 インターネット接続回線 16 モバイルデータ通信 9	無職 給与生活者 家事従事者	13万3千円 4万3千円				
			女性	169				101			
16	当選商法	297 (437) 68.0%	男性	114	デジタルコンテンツ 86 教養・娯楽サービスその他 41 宝くじ 31	70歳代 無職 家事従事者 給与生活者	178万2千円 45万4千円				
			女性	182				42			
17	紹介販売	289 (228) 126.8%	男性	121	健康食品 42 他の台所用品 30 化粧品 25	20歳代 給与生活者 学生	78万6千円 65万円				
			女性	161				173			
18	カタログ通販	238 (239) 99.6%	男性	63	商品一般 23 ふとん類 12 化粧品 10	60歳以上 女性中心 無職 家事従事者	3万9千円 3万3千円				
			女性	166				94			
19	キャッチセールス	176 (196) 89.8%	男性	43	エステティックサービス 47 他の理美容用具 23 化粧品 12 タレント・モデル内職 12	20歳代 女性中心 給与生活者 学生	50万6千円 16万4千円				
			女性	131				78			
20	アポイントメントセールス	171 (189) 90.5%	男性	88	ネックレス 25 パソコンソフト 14 複合サービス会員 11	20歳代 給与生活者	80万8千円 29万3千円				
			女性	83				78			
21	職場訪販	156 (154) 101.3%	男性	58	リースサービス 28 普通生命保険 18 固定電話サービス 9	20歳以上 男性中心 企業・団体 給与生活者	176万5千円 27万6千円				
			女性	17				64			
22	過量販売	144 (129) 111.6%	男性	25	補習用教材 31 健康食品 16 ふとん類 14	40歳代 70歳以上 女性中心 無職、家事従事者、給与生活者	120万7千円 58万5千円				
			女性	117				103			
23	開運商法	132 (133) 99.2%	男性	25	祈とうサービス 51 プレスレット 23 デジタルコンテンツ 7	30歳以上 女性中心 家事従事者 無職 給与生活者	35万3千円 27万9千円				
			女性	106				105			
24	アンケート商法	121 (176) 68.8%	男性	36	商品一般 16 エステティックサービス 14 相談その他 7	20歳代 70歳代 女性中心 給与生活者	219万5千円 9万7千円				
			女性	84				73			
25	展示販売	117 (114) 102.6%	男性	19	着物類 26 ネックレス 16 頭髮用具 10	40歳以上 女性中心 家事従事者 給与生活者	96万2千円 37万2千円				
			女性	96				104			

- (注) 1 グラフは平成 23 年度の件数を 100 として増減傾向を表したものの。
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 59) 参照。

(付表7-2) 平成26年度 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) 10歳代 女性 高校生 契約金額 9万9千円

(相談内容) 高校生の娘がスマートフォンのバナー広告をタップしたら、アダルトサイトにつながり、年齢確認をタップしたら有料会員に登録され、9万9千円を請求された。画像の下のほうに利用規約があったが、気が付かなかったとのこと。サイトの連絡先を確認しようとしたが記載がなかった。どうすればよいか。

(対応) アダルトサイトの不当請求事例や、インターネットにおける契約の成立について情報提供し、これ以上サイトにかかわらず、何もしないで様子を見るように助言した。

インターネット通販(財布)

(当事者) 10歳代 女性 高校生 契約金額 8千円

(相談内容) 高校生の娘が、スマートフォンのサイトで8千円のブランド財布を注文し、代金を指定された口座に振り込んだ。口座名義人は外国人のような名前だった。1週間で商品を届けるとメールが来たが、1週間を過ぎても商品が届かず、苦情のメールを送っても返事がない。事業者の住所はサイトに書いてあるが電話番号は記載されていなかった。このあとどうしたらよいか。

(対応) 事業者の住所宛に、商品の督促と、一定の期限内に送付されない場合は解約・返金を求める内容の文書を出すよう助言した。事業者が住所地に所在せず、連絡が取れない場合、被害回復は難しいことを説明し、警察と振り込み先の銀行へ相談することを助言した。また、海外サイトによる同種被害について説明し、情報入手先として消費者庁越境消費者センター(CCCJ)()を紹介した。

()平成27年4月より国民生活センターに事業移管し、「国民生活センター越境消費者センター(CCCJ)」と名称変更しました

説明不足(不動産貸借)

(当事者) 20歳代 女性 給与生活者 契約金額 10万円

(相談内容) 4年間入居していた賃貸マンションを先月退去した。管理会社からハウスクリーニング代、エアコンクリーニング代、ワックスがけ代金、玄関とキッチン周りのクロス張替えなど合計10万円を請求された。こまめに掃除をしていたので全額を支払うことに納得がいけない。

(対応) 退去時特約で原状回復についてどのように書かれているのか、契約書を確認すよう伝えた。また「賃貸住宅トラブル防止のガイドライン」を参照し、請求されたそれぞれの項目で納得いかない部分は、業者が出してきた明細書を確認し、話し合うよう助言した。

家庭訪販（テレビ放送サービス）

（当事者） 30歳代 男性 給与生活者

（相談内容） 先日、自宅に公共放送の営業職員が来た。テレビは持っていないと伝えたら、スマートフォンを持っている人は放送法により受信料支払いの義務があると言われた。これは本当だろうか。

（対応） 事業者を確認したところ、チューナー内蔵のパソコンやワンセグ機能のあるスマートフォンは対象になるとのこと。確認した内容を相談者に伝えたと、相談者のスマートフォンにはワンセグ機能があるので支払うことを納得した。

電話勧誘（インターネット接続回線）

（当事者） 40歳代 女性 給与生活者 契約金額 950円

（相談内容） 現在契約している光回線のサポートデスクと名乗り、ネット料金が格安になると電話があった。その後別の会社から連絡があり、日程を決めて、パソコンの遠隔操作で設定を変更してもらった。設定が完了し、担当者から、今まで契約していたプロバイダの解約方法を画面に載せましたと言われ、そこで初めてプロバイダの契約だと知った。そのような申し込みをした意識は全くなく、プロバイダ契約であるという説明もなかったと伝えた。担当者は、説明不足は申し訳なかったというが、解約すると違約金がかかるという。無条件で解約したい。

（対応） 消費生活センターから契約先であるプロバイダに電話したところ、契約して間もないため、勧誘した事業者に連絡をしてほしいとの回答があった。その旨相談者に伝え、勧誘事業者の相談窓口に出るときは、担当者が勧誘時や設定時の説明不足を認めていることを伝えるよう助言した。後刻、相談者から、無条件で解約できたとの報告があった。

電話勧誘・利殖商法・劇場型勧誘（公社債）

（当事者） 60歳代 女性 無職 契約金額 500万円

（相談内容） 高齢で一人暮らしの母親宅に証券会社から電話がかかり、「儲かる社債がある、あなたに買う権利があるので名義を貸してほしい。」と言われ、母は了解した。しかし、しばらくして事業者が、「取引に失敗した、このままでは名義人であるあなたや息子、親族のところにも請求が行ってしまう。」と言われ、母は言われるままに払うことにした。総額で500万円を電話で指定された住所に2回に分けて宅配便で送った。その後事業者とは連絡が取れなくなった。返金を求めることはできるだろうか。

（対応） 連絡のつかない事業者から返金を求めるのは困難であると伝え、警察に情報提供するよう伝えた。あわせて母親宅の電話機を発信番号表示機能のあるものにし、常時留守電対応にして、不審な電話には応答しないようにと今後の対応策を伝えた。

家庭訪販・点検商法（塗装工事）

（当事者） 70歳代 女性 無職 契約金額 170万円

（相談内容） 築30年の戸建て住宅。6日前、塗装業者の来訪を受け、無料点検をしてくれるというので依頼をした。事業者はサイディングの壁が古くなり、白い粉が出ている、屋根の一部のペンキが剥がれている等、問題点をいくつか挙げ、塗装を勧めたので応じることにした。170万円の高額な外壁塗装工事の契約書を見せられ驚いたが、断ることができなかった。足場は3日後に組む予定だが、やはり高額なので解約したい。

（対応） クーリング・オフ制度の対象であり、相談受付時は契約書受領から6日が経過していたため、早急にクーリング・オフ通知を送付するよう説明した。まずは契約関係書類を消費生活センターに送信するよう依頼した。その内容を確認してから、通知文の書き方と出し方を助言し、当日中に発送するよう伝えた。翌日、消費生活センターから事業者へ電話し、クーリング・オフ通知を発送済みであることを伝えたと、通知文はまだ到着していないが、クーリング・オフを了承したとの回答があった。

二次被害・電子商取引（アダルトサイトの被害救済サービス[役務その他サービス]）

（当事者） 40歳代 男性 給与生活者 契約金額 5万4千円

（相談内容） パソコンで無料のアダルトサイトにアクセスし、年齢認証をクリックした途端に登録完了と表示された。不安になり、インターネットで見つけた行政の窓口と思われる消費生活相談窓口に電話で相談した。事情を説明したところ、その会社は実在する、解決には5万4千円かかると言われた。やむを得ないと思い、口頭で解決を依頼し、あわせて登録情報を抹消するのでID番号のほか、住所、氏名、電話番号、生年月日等、問われるままに伝えてしまった。後でこの事業者について調べたら行政機関ではなく民間企業だとわかった。契約を取り消したい。

（対応） 行政の消費生活相談窓口では、相談料はかからないことを説明した。本来弁護士以外が行ってはいけない業務を実施するかのような広告、勧誘をすることも問題であることを伝えた。相談者から事業者へ、行政の消費生活センターに相談済みであることを、本件は錯誤によるものであり、契約は無効であることを事業者に対し早急に申し入れるよう伝えた。後刻、相談者より、事業者が解約に応じたとの連絡があった。消費生活センターからも事業者へ照会し、契約の解除を確認した。

店舗販売（エステティックサロン）

（当事者） 20歳代 女性 給与生活者 契約金額 38万円

（相談内容） 5日前、現在通っているエステサロンで、新たな美顔エステの契約をした。36回払いで手数料込38万円、頭金として14,000円を支払った。契約書にはクーリング・オフの記載もあった。施術を1回受けた後、急に仕事の都合で通えなくなってしまった。そこで、電話でクーリング・オフしたい旨伝えたところ、「1回でも施術を受けた場合は中途解約として扱う。頭金は返金できない」と言われた。頭金も返金してもらえないのか。

（対応） 役務提供後であっても法定書面交付日から8日間はクーリング・オフ可能であり、事業者は損害賠償を問えないこと、クーリング・オフ通知は書面で行うことを助言した。相談者が事業者連絡し、消費生活センターから助言を受けた旨伝えると、後日エステサロンの事務担当者から相談者に対し、「中途解約の扱いは間違いであった、クーリング・オフを受け、頭金も返金する。」と連絡があった。3日後、相談者から返金を確認したとの連絡を受け、終了とした。

紹介販売・マルチ商法（健康食品）

（当事者） 20歳代 女性 大学生 契約金額 12万円

（相談内容） 友人がサプリメントドリンクのマルチ販売をしており、「友達が増えるよ」と言われて説明会に参加した。説明会では、スライドを見せながら「余命数か月と言われた人がこのドリンクを飲んで元気になった。がんを治すことができる。」などと説明された。仲間にならないかと勧誘されて、契約をすることにし、クレジットカードで決済した。帰宅後、確認すると、説明会で受けたセールストークは法律に違反することが分かった。契約を解除したい。

（対応） サプリメントで「がんが治る」等の説明がされていれば問題であると伝えた。クーリング・オフ期間内であったので、まず消費生活センターから事業者連絡し、クーリング・オフの意向を伝えた。事業者からは「クーリング・オフはFAXで受け付ける。商品は発送済みなので受け取り拒否してほしい。商品が戻ってきたらキャンセル処理する。」と回答があった。相談者にはFAXとはがきでクーリング・オフ通知を作成し、事業者と信販会社に通知するよう伝えた。後日信販会社からキャンセル処理終了の連絡があり、相談終了とした。

< 危害・危険関連 >

(付表8-1) 平成26年度 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25年度件数							
	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		
骨折	4		3		2			3	2			1	3						4	12	3				37	3.8%	40	
脱臼・捻挫					1			1	2			1								1	1				7	0.7%	9	
切断																									0	0.0%	0	
擦過傷・挫傷・打撲傷	7		9		7	7	3	10	1	1		1	2	1			4	1	2	13	7				76	7.7%	77	
刺傷・切傷	1	13	13		3	3	5	4	1			1	1						4	10	5				64	6.5%	63	
頭蓋(内)損傷		1	1																						2	0.2%	5	
内臓損傷																					3					3	0.3%	0
神経・脊髄の損傷	1	1	1			1		1									1		3	6					15	1.5%	20	
筋・腱の損傷																			1	4					5	0.5%	3	
窒息		1				1																			2	0.2%	1	
感覚機能の低下						4													1	13					18	1.8%	14	
熱傷		1	8			10	9				1									16	6				51	5.2%	69	
凍傷																									0	0.0%	1	
皮膚障害		26	12	1	10	119	1					3					1		3	63	3				242	24.6%	338	
感電障害			1				1						1												3	0.3%	3	
中毒		5	1										1								3				10	1.0%	22	
呼吸器障害		1	6		1	4	1		1										1	5	1				24	2.5%	30	
消化器障害		50	3			5											1		2	2	12				75	7.6%	132	
その他の傷病及び諸症状		47	46	1	5	42	6	5	19			10	2		1		1		4	141	11				341	34.6%	304	
不明		1										1	1											1	10	1.0%	11	
計	13	147	104	2	29	195	28	25	24	1	1	21	11	1	1	0	8	1	26	294	52	0	1	985	100.0%	1,142		
割合	1.3%	14.9%	10.6%	0.2%	3.0%	19.8%	2.9%	2.6%	2.4%	0.1%	0.1%	2.1%	1.1%	0.1%	0.1%	0.0%	0.8%	0.1%	2.6%	29.8%	5.3%	0.0%	0.1%	100.0%	-	-		
平成25年度件数	25	218	109	2	40	269	29	23	11	1	0	20	13	4	2	3	16	0	37	257	61		2	1,142	-	-		

[相談事例] (石油ストーブ)

(当事者) 60歳代 女性 家事従事者

(相談内容) 1年前の2月に石油ストーブを購入し、使用せずに保管していた。その年の12月に使用したところ、徐々ににおいがきつくなり、のどが痛くなってきた。このような場合どのように対応したらいいか。

(対応) まず、古い灯油を使用するときついにおいがしたり、のどが痛くなることがあると伝えた。しかし、相談者が使用したのは新しい灯油とのことだったので、メーカーに検査依頼することを助言した。後日、相談者から、販売店が預かり、検査するというので商品を渡したとの連絡があった。

(付表8-2) 平成26年度 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25年度件数
火災	1					1		2	1															5	1.0%	3
発火・引火		3	16				9	2																30	5.9%	25
発煙・火花		1	28			4	16	4	1								1							55	10.8%	63
過熱・こげる			34	2		2	15	2	3					1			1							60	11.8%	64
ガス爆発																								0	0.0%	1
ガス漏れ							1					1												2	0.4%	2
点火・燃焼・消火不良			5	1			1						1											8	1.6%	5
漏電・電波等の障害							2																	2	0.4%	4
燃料・液漏れ等			10	1			2	3						1										17	3.3%	12
化学物質による危険			3			1			1											4				9	1.8%	42
破裂			15	2		3	3	2																25	4.9%	13
破損・折損		3	17		1	3	4	10	2			4	1				1							46	9.1%	62
部品脱落			6			1	1	3	1				1	1						1				15	3.0%	15
機能故障			5				2	53	3			1	1											65	12.8%	62
転落・転倒・不安定			4					1				1												6	1.2%	9
バリ・鋭利							1																	1	0.2%	1
操作・使用性の欠落	1		3		4		2	3																13	2.6%	9
腐敗・変質		10																			1			11	2.2%	4
異物の混入		62	2		2	1	1					1		1						1	11			82	16.2%	185
異物の侵入																								0	0.0%	0
その他	2	6	17	1		1	4	6	4			2	6				2		3	1				55	10.8%	35
不明																								0	0.0%	1
計	4	85	165	7	7	17	64	91	16	0	0	10	9	5	0	0	5	0	3	7	12	0	0	507	100.0%	617
割合	0.8%	16.8%	32.5%	1.4%	1.4%	3.3%	12.6%	17.9%	3.1%	0.0%	0.0%	2.0%	1.8%	1.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.6%	1.4%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%	-	-
平成25年度件数	0	191	151	5	2	29	47	102	16	0	0	8	6	12	0	2	0	0	2	40	4	0	0	617	-	-

[相談事例] (スマートフォン)

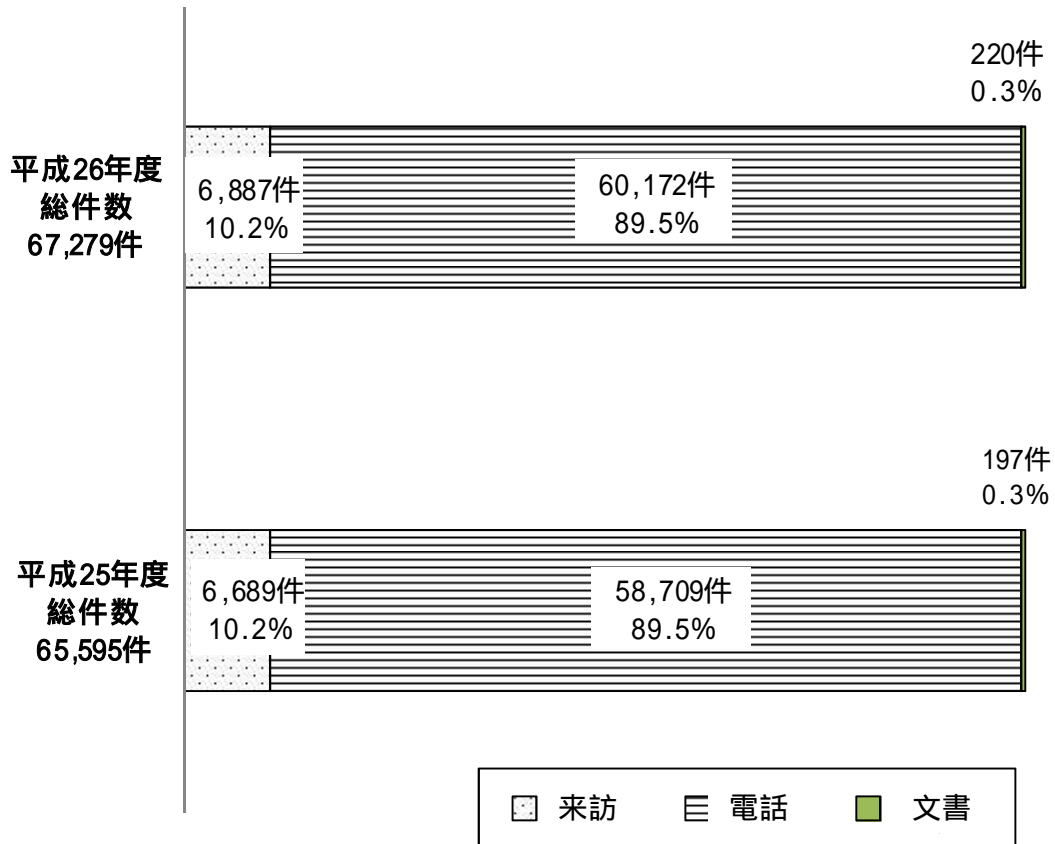
(当事者) 30歳代 男性 契約購入金額7万円

(相談内容) スマートフォンを充電ケーブルに接続して充電したところ、10分ほどで発煙し始めた。あわててコンセントを抜き、その状態でメーカーに持ち込み検査してもらった。メーカーからは出荷後に付着した塩分等が原因と言われ、修理するなら有料と言われた。購入して間もないのに納得できない。

(対応) 相談者は公的機関による調査を希望したので、「独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)」に調査を依頼。その結果、スマートフォンの外部接続端子内部とACアダプター内部から塩素やナトリウムの成分が検出されたことから、充電時に塩分を含む導電性の液体が付着したため充電時にショートし異常発熱となったと考えられるとのことだった。検査結果を相談者に伝え、相談終了とした。

<その他>

(付図5) 平成26年度 相談方法別件数及び構成比 <前年度比較>



(付表9) 平成26年度 苦情相談の分類別状況

単位:件

内容別分類 1	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25年度 件数	平成26年度 件数														
商品	A 商品一般	2,197	2,204	30	67	114	164	3	167	1,167	1,217	295	4	16	0	3,244
	B 食料品	4,146	2,865	452	831	108	319	21	442	1,370	1,563	561	38	3	0	5,708
	C 住居品	2,962	3,044	370	1,281	67	405	6	273	1,305	2,004	719	19	2	0	6,451
	D 光熱水品	854	798	17	58	22	417	21	21	337	443	156	0	2	0	1,494
	E 被服品	3,648	3,324	53	696	56	328	11	422	2,137	2,710	639	4	4	0	7,060
	F 保健衛生品	1,751	1,558	251	551	50	196	6	165	766	1,082	300	15	1	0	3,383
	G 教養娯楽品	5,396	5,510	124	1,367	110	627	4	475	2,991	4,183	1,355	6	2	0	11,244
	H 車両・乗り物	1,594	1,548	154	620	69	282	0	142	450	1,162	419	3	0	0	3,301
	I 土地・建物・設備	2,653	2,353	94	632	100	385	5	99	1,110	1,467	472	0	13	0	4,377
	J 他の商品	102	107	1	14	0	18	0	4	73	68	19	0	1	0	198
	小計	25,303	23,311	1,546	6,117	696	3,141	77	2,210	11,706	15,899	4,935	89	44	0	46,460
構成比	38.6%	34.7%	6.6%	26.2%	3.0%	13.5%	0.3%	9.5%	50.2%	68.2%	21.2%	0.4%	0.2%	0.0%	-	
商品 関連 役務	K クリーニング	569	502	9	359	17	54	0	7	49	298	233	0	0	0	1,026
	L レンタル・リース・貸借	3,473	3,412	79	535	201	1,357	3	46	434	2,802	865	0	13	0	6,335
	M 工事・建築・加工	2,823	2,766	66	915	79	651	7	91	1,192	1,933	690	0	7	0	5,631
	N 修理・補修	844	935	32	356	18	369	0	47	272	550	290	0	2	0	1,936
	O 管理・保管	201	222	3	46	19	73	0	27	40	138	88	0	7	0	441
	小計	7,910	7,837	189	2,211	334	2,504	10	218	1,987	5,721	2,166	0	29	0	15,369
構成比	12.1%	11.6%	2.4%	28.2%	4.3%	32.0%	0.1%	2.8%	25.4%	73.0%	27.6%	0.0%	0.4%	0.0%	-	
役務 (サービス)	P 役務一般	62	56	0	0	0	8	0	0	31	52	4	0	0	0	95
	Q 金融・保険サービス	6,209	5,315	14	125	222	708	3	201	2,625	4,027	840	3	3	0	8,771
	R 運輸・通信サービス	15,756	19,813	36	784	241	2,720	5	1,723	15,046	17,772	2,247	4	7	0	40,585
	S 教育サービス	356	428	3	63	17	84	0	27	128	356	106	0	0	0	784
	T 教養・娯楽サービス	2,474	2,270	40	226	76	459	1	225	989	1,836	534	0	8	0	4,394
	U 保健・福祉サービス	2,856	3,049	351	806	88	714	4	186	1,044	1,950	729	0	5	0	5,877
	V 他の役務	3,264	3,728	92	389	125	791	8	413	1,857	2,610	715	3	13	0	7,016
	W 内職・副業・ねずみ講	286	276	1	6	2	37	0	33	211	243	27	1	0	0	561
	X 他の行政サービス	258	258	8	18	35	23	0	8	60	92	89	0	5	0	338
	小計	31,521	35,193	545	2,417	806	5,544	21	2,816	21,991	28,938	5,291	11	41	0	68,421
構成比	48.0%	52.3%	1.5%	6.9%	2.3%	15.8%	0.1%	8.0%	62.5%	82.2%	15.0%	0.0%	0.1%	0.0%	-	
Z 他の相談	861	938	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	938	
構成比	1.3%	1.4%	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26年度合計	-	67,279	2,280	10,745	1,836	11,189	108	5,244	35,684	50,558	12,392	100	114	938	131,188	
構成比 2	-	100.0%	3.4%	16.0%	2.7%	16.6%	0.2%	7.8%	53.0%	75.1%	18.4%	0.1%	0.2%	1.4%	-	
平成25年度合計	65,595	-	2,609	11,584	1,765	10,554	116	4,806	32,298	46,419	11,940	95	150	861	123,197	
構成比 2	100.0%	-	4.0%	17.7%	2.7%	16.1%	0.2%	7.3%	49.2%	70.8%	18.2%	0.1%	0.2%	1.3%	-	

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(P57,58)参照。

(付表10) 平成26年度 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	26年度	7,066 件	14,830 件	9,630 件	3,146 件	1,091 件	35,763 件	1,220
		(19.8%)	(41.5%)	(26.9%)	(8.8%)	(3.0%)	(100.0%)	
	25年度	7,253 件	14,255 件	8,417 件	3,410 件	1,224 件	34,559 件	1,429
		(21.0%)	(41.2%)	(24.4%)	(9.9%)	(3.5%)	(100.0%)	
	前年度比	(97.4%)	(104.0%)	(114.4%)	(92.3%)	(89.1%)	(103.5%)	(85.4%)
	既支払金額	26年度	4,463 件	5,751 件	4,147 件	1,527 件	379 件	16,267 件
(27.4%)			(35.4%)	(25.5%)	(9.4%)	(2.3%)	(100.0%)	
25年度		4,444 件	5,954 件	4,024 件	1,787 件	480 件	16,689 件	598
		(26.6%)	(35.7%)	(24.1%)	(10.7%)	(2.9%)	(100.0%)	
前年度比		(100.4%)	(96.6%)	(103.1%)	(85.5%)	(79.0%)	(97.5%)	(76.6%)

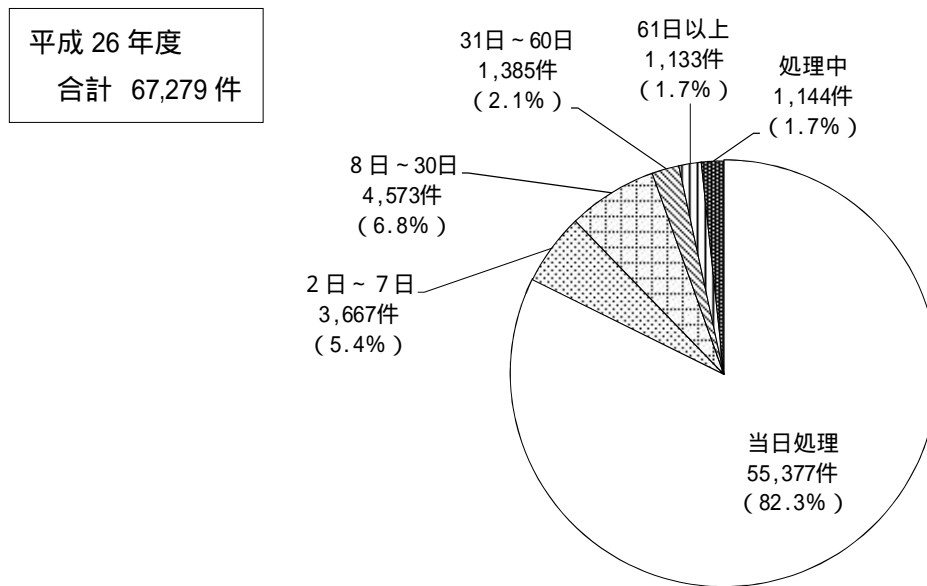
各年度苦情相談のうち、契約購入金額、既支払金額が判明しているものについて分析した。

(付表11) 平成26年度 クーリング・オフに関する相談の契約購入金額

区分	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)	合計金額 (千円)	最大金額 (千円)	平均金額 (千円)
件数	105 件	420 件	808 件	283 件	19 件	1,635 件	1,477,361	60,000	904
構成比	(6.4%)	(25.7%)	(49.4%)	(17.3%)	(1.2%)	(100.0%)			

「内容等キーワード」の「クーリング・オフ」が付与された相談1,961件のうち、契約購入金額が判明しているものについて分析した。

(付図6) 平成26年度 苦情相談処理日数(平成27年3月31日現在)

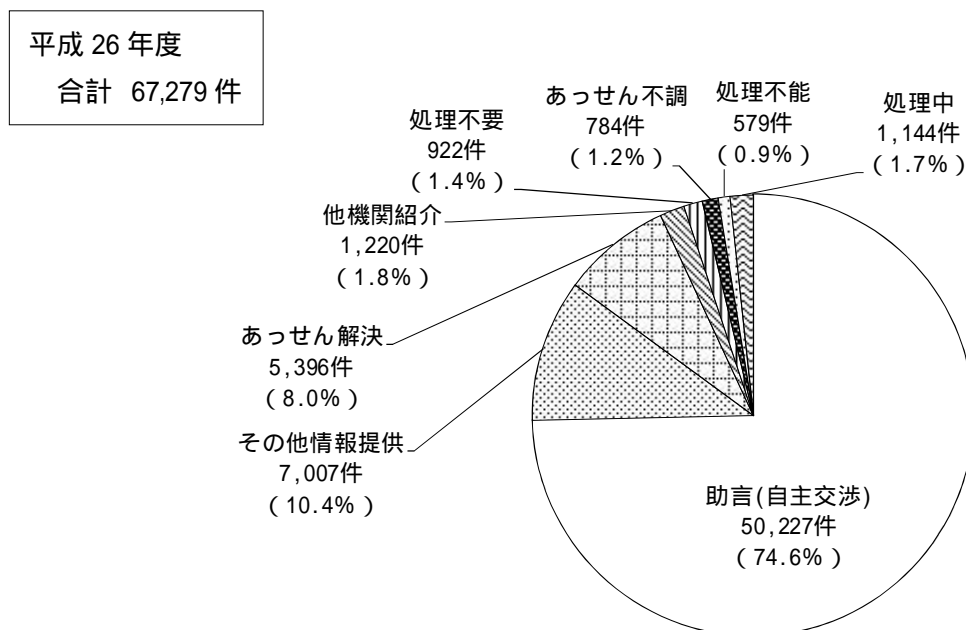


苦情相談処理日数の推移(各年度末時点)

単位:件

	当日処理	2日～7日	8日～30日	31日～60日	61日以上	処理中
平成23年度	51,424 81.2%	3,557 5.6%	4,753 7.5%	1,920 3.0%	1,303 2.1%	397 0.6%
平成24年度	48,900 81.3%	3,639 6.0%	4,409 7.3%	1,387 2.3%	884 1.5%	964 1.6%
平成25年度	53,679 81.8%	3,906 6.0%	4,627 7.1%	1,355 2.1%	1,016 1.5%	1,012 1.5%
平成26年度	55,377 82.3%	3,667 5.4%	4,573 6.8%	1,385 2.1%	1,133 1.7%	1,144 1.7%

(付図7) 平成26年度 苦情相談処理結果状況(平成27年3月31日現在)



(付表12-1) 平成26年度 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	足柄上	西湘	その他・不明	全体
相談件数(平成26年度)	26,540	9,451	5,491	5,742	9,162	5,970	580	1,631	2,712	67,279
相談件数(平成25年度)	26,466	8,883	5,402	5,505	8,796	5,826	558	1,579	2,580	65,595
前年度比	100.3%	106.4%	101.6%	104.3%	104.2%	102.5%	103.9%	103.3%	105.1%	102.6%
平成26年度の構成比	39.4%	14.0%	8.2%	8.5%	13.6%	8.9%	0.9%	2.4%	4.0%	-
苦情相談のうち65歳以上の相談(H26)	6,939	2,066	1,533	2,122	2,738	1,682	184	539	504	18,307
65歳以上の構成比	26.1%	21.9%	27.9%	37.0%	29.9%	28.2%	31.7%	33.0%	18.6%	27.2%

(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	足柄上	西湘	その他・不明	全体
人口(H26.1.1)	3,703,258	1,450,097	721,155	719,506	1,292,976	844,011	109,944	242,892		9,083,839
構成比	40.8%	16.0%	7.9%	7.9%	14.2%	9.3%	1.2%	2.7%		-
高齢人口(65歳以上)	819,674	264,450	159,089	209,024	302,587	184,093	29,711	67,430		2,036,058
高齢人口率()	22.3%	18.4%	22.2%	29.1%	23.4%	21.9%	27.0%	27.9%		22.5%
(参考)年齢不詳	25,910	14,103	4,419	114	2,031	4,731	56	864		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26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
 足柄上地域 = 南足柄市、中井町、大井町、松田町、山北町、開成町
 西湘地域 = 小田原市、箱根町、真鶴町、湯河原町

(付表12-2) 平成26年度 契約当事者の地域別苦情相談の上位10品目

単位：件

	横浜	26,540	(構成比)	川崎	9,451	(構成比)	相模原	5,491	(構成比)	横須賀・三浦	5,742	(構成比)
デジタルコンテンツ	5,829	22.0%	デジタルコンテンツ	1,930	20.4%	デジタルコンテンツ	1,161	21.1%	デジタルコンテンツ	1,052	18.3%	
不動産貸借	1,170	4.4%	不動産貸借	494	5.2%	不動産貸借	265	4.8%	工事・建築	291	5.1%	
工事・建築	1,067	4.0%	工事・建築	297	3.1%	商品一般	263	4.8%	商品一般	202	3.5%	
商品一般	746	2.8%	商品一般	289	3.1%	工事・建築	222	4.0%	不動産貸借	198	3.4%	
インターネット接続回線	642	2.4%	インターネット接続回線	241	2.5%	フリーローン・サラ金	171	3.1%	インターネット接続回線	157	2.7%	
携帯電話サービス	558	2.1%	携帯電話サービス	237	2.5%	インターネット接続回線	114	2.1%	フリーローン・サラ金	125	2.2%	
役務その他サービス	541	2.0%	役務その他サービス	213	2.3%	携帯電話サービス	94	1.7%	健康食品	94	1.6%	
フリーローン・サラ金	372	1.4%	フリーローン・サラ金	133	1.4%	修理サービス	93	1.7%	修理サービス	91	1.6%	
健康食品	366	1.4%	健康食品	124	1.3%	役務その他サービス	91	1.7%	ファンド型投資商品	91	1.6%	
四輪自動車	330	1.2%	新聞	122	1.3%	四輪自動車	77	1.4%	携帯電話サービス	90	1.6%	

	湘南	9,162	(構成比)	県央	5,970	(構成比)	足柄上	580	(構成比)	西湘	1,631	(構成比)	全体	67,279	(構成比)
デジタルコンテンツ	1,929	21.1%	デジタルコンテンツ	1,270	21.3%	デジタルコンテンツ	119	20.5%	デジタルコンテンツ	346	21.2%	デジタルコンテンツ	13,929	20.7%	
工事・建築	417	4.6%	不動産貸借	273	4.6%	フリーローン・サラ金	27	4.7%	不動産貸借	69	4.2%	不動産貸借	3,026	4.5%	
不動産貸借	351	3.8%	工事・建築	240	4.0%	インターネット接続回線			工事・建築	58	3.6%	工事・建築	2,701	4.0%	
商品一般	266	2.9%	商品一般	214	3.6%	プロパンガス	20	3.4%	商品一般	51	3.1%	商品一般	2,204	3.3%	
インターネット接続回線	214	2.3%	フリーローン・サラ金	165	2.8%	工事・建築			ファンド型投資商品	41	2.5%	インターネット接続回線	1,598	2.4%	
フリーローン・サラ金	197	2.2%	インターネット接続回線	127	2.1%	商品一般	17	2.9%	新聞	39	2.4%	携帯電話サービス	1,333	2.0%	
社会保険	187	2.0%	携帯電話サービス			不動産貸借	14	2.4%	フリーローン・サラ金	36	2.2%	フリーローン・サラ金	1,324	2.0%	
新聞	158	1.7%	四輪自動車	97	1.6%	健康食品	12	2.1%	インターネット接続回線	34	2.1%	役務その他サービス	1,209	1.8%	
携帯電話サービス	157	1.7%	修理サービス	95	1.6%	ファンド型投資商品	11	1.9%	健康食品	33	2.0%	健康食品	932	1.4%	
役務その他サービス	150	1.6%	相談その他	86	1.4%	ふとん類・修理サービス	10	1.7%	携帯電話サービス・四輪自動車	26	1.6%	四輪自動車	893	1.3%	

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・海藻	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
5. 調剤食品	B 4 0	9. 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. 洗浄剤等	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. 室内装飾品	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	(マンション管理 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. 洋装一般	E 3 1	4. 他の建物	I 3 4	3. 家事サービス	V 3 0
2. 紳士洋服	E 3 2	5. 住宅設備	I 4 0	4. 役務その他	V 4 0
3. 婦人洋服	E 3 3	1. 空調・冷暖房・給湯設備	I 5 1	W. 内職・副業・おすみ課	
4. 子供洋服	E 3 4	2. 衛生設備	I 5 2	1.5. 内職・副業一般	W 1 5
5. 洋装下着	E 3 5	3. 屋外設備品	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. 無訳連鎖課	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
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
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
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
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
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
二次被害	一度、被害を受けた消費者を再び勧誘し被害を与えるもの
販売目的隠匿	意図的に販売目的を説明せず不意打ち的に契約をさせるもの
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
アンケート商法	「アンケートに答えて」「アンケートをとるだけ」等といって消費者の警戒心を解かせて売りつける商法
展示販売	展示会や博覧会と称して、一定期間仮設店舗などの会場で商品を販売するもの

(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]	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区役所で出張相談を行います。前日まで上記電話へ予約を。				
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	小田原市数寄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 [茅ヶ崎市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	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	大和市下輪町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	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]	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]	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]	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	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27年8月16日、10月18日、12月20日、平成28年2月21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。

7月1日から3桁化スタート！

消費者ホットライン 局番なし ^{イヤヤ！} 1 8 8

PHS、IP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用いただけません。

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）