

平成 26 年度上半期 神奈川県内における

消費生活相談概要

平成 26 年 12 月

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 34,947 件	1
	(2) 「電話」による苦情相談が約 9 割	1
	(3) 「契約・解約」に関する苦情相談が全体の約 7 割	2
	(4) 「役務(サ・ビス)」に関する苦情相談が約半数	2
	(5) 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
	(6) 契約当事者の年代別では 40 歳代が 1 位、70 歳代以上が全体の 20.1%	3
	(7) 販売購入形態別では「通信販売」が 1 位	4
	(8) 販売方法・手口別では「電子商取引」が 1 位	5
	(9) 「危害」に関する相談は減少、「危険」に関する相談は増加	6
3	特徴的な苦情相談 - 「判断不十分者契約」に関する苦情相談	7
	(1) 苦情相談件数と契約当事者の年代別について	7
	(2) 「65 歳未満の判断不十分者契約」について	8
	(3) 「高齢者(65 歳以上)の判断不十分者契約」について	10
	(4) まとめ	13
	判断不十分者契約に関する相談事例	14
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	16
	(1) 苦情相談	16
	(2) 生活再建支援相談	18

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	20
(付図 1)	苦情相談件数の推移	21
(付表 1 - 2) 平成 26 年度上半期	相談者の居住地別苦情相談件数	22

< 苦情相談の状況 >

(付図 2)	平成 26 年度上半期	相談方法別件数及び構成比 < 前年度同期比較 >	23
(付表 2)	平成 26 年度上半期	苦情相談の分類別状況	24

< 苦情相談上位品目関連 >

(付表 3 - 1) 平成 26 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 3 - 2) 平成 26 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 3)	平成 26 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 4)	平成 26 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 5)	平成 26 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 4)	平成 26 年度上半期	契約当事者性別・年代別苦情相談受付件数 < 前年度同期比較 > ...	30
(付表 5 - 1) 平成 26 年度上半期	契約当事者年代別苦情相談上位 5 品目	30	
(付表 5 - 2) 平成 26 年度上半期	契約当事者 (男性) 年代別苦情相談上位 5 品目	31	
(付表 5 - 3) 平成 26 年度上半期	契約当事者 (女性) 年代別苦情相談上位 5 品目	31	

< 特殊販売関連 >

(付表 6)	平成 26 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 7 - 1) 平成 26 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 7 - 2) 平成 26 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 7 - 3) 平成 26 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 7 - 4) 平成 26 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 7 - 5) 平成 26 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 7 - 6) 平成 26 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 7 - 7) 平成 26 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 8 - 1) 平成 26 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 8 - 2) 平成 26 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 9 - 1) 平成 26 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 9 - 2) 平成 26 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

参考資料

(参考 1)	消費生活相談の区分	43
(参考 2)	商品・役務等別分類	44
(参考 3)	内容別分類	45
(参考 4)	販売方法・手口一覧	46
(参考 5)	神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内	47

1 消費生活相談の状況

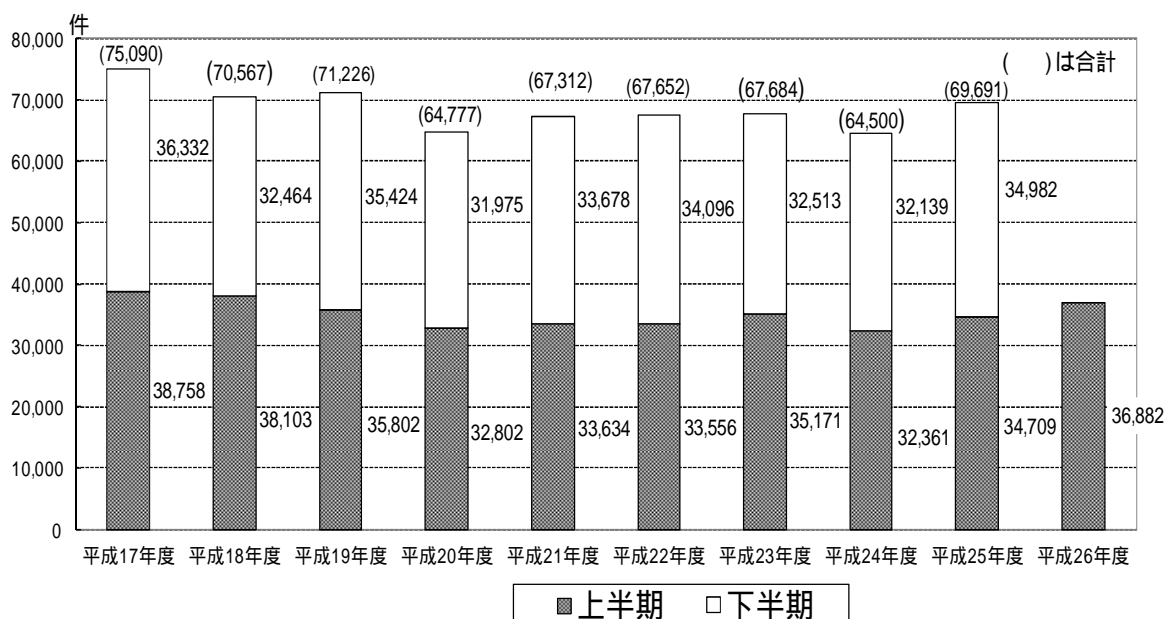
消費生活相談総件数は、36,882件

(P20 付表1-1、P21 付図1)

平成26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、36,882件(県6,827件、市町村30,055件)で、前年度同期(34,709件)と比べ2,173件(6.3%)増加しています。

相談総件数の内訳は、苦情34,947件、問合せ1,935件(前年度同期 苦情32,543件、問合せ2,166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、国民生活センターの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34,947件

(P20、P22 付表1-1~2、P21 付図1)

苦情相談は34,947件(県6,488件、市町村28,459件)で、前年度同期の32,543件と比べ2,404件(7.4%)の増加となっています。

アダルト情報サイトや総合情報サイトなどの、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」が増加したほか、「選ばれた人だけが社債を購入できるので、権利のあるあなたの名義を貸してほしい。」などと勧誘してくる「公社債」に関する相談が大きく増えました。

(2) 「電話」による苦情相談が約9割

(P23 付図2)

苦情相談を相談方法別で見ると、「電話」による相談が最も多く31,348件で、苦情相談全体の89.7%を占めています。次に「来訪」による相談が3,486件で10.0%、「文書」による相談が113件で0.3%となっています。

(3) 「契約・解約」に関する苦情相談が全体の約7割

(P24 付表2)

相談内容別の分類をみると、「契約・解約」に関する相談が26,024件で、苦情相談全体の74.5%となっています。次いで販売手口、セールストークに関する相談である「販売方法」が18,412件(52.7%)、アフターサービスや販売時の接客対応、クレーム処理に関する相談である「接客対応」が6,355件(18.2%)と続いています。

(「内容別分類」は、1相談につき4項目まで選択可能なため、「内容別分類」の件数は相談件数と一致しない。なお「内容別分類」に関する各項目の構成比は、苦情相談合計に占める割合。)

(4) 「役務(サービス)」に関する苦情相談が約半数

(P24 付表2)

商品・役務(サービス)別の分類をみると、『役務(サービス)』に関する相談が18,152件(51.9%)で、苦情相談全体の約半数を占めています。次いで『商品』に関する相談が12,217件(35.0%)、『商品関連役務』に関する相談が4,086件(11.7%)となっています。

前年度同期と比べ、『商品』の比率は3.8ポイント下がり、反対に『役務(サービス)』の比率が4.1ポイント上がっています。

分類毎にみると、『役務(サービス)』の相談で最も件数が多いものは、インターネットを通じて情報を得るサービスなどの「運輸・通信サービス」の9,969件で、前年度同期(7,583件)と比べ31.5%増加しています。この他件数の増加がみられたものは、流出した個人情報の削除などをかたる勧誘などの「他の役務」が1,895件(17.8%増)となっています。

『商品』の相談で最も件数が多いものは、新聞、携帯電話、音響・映像機器などの「教養娯楽品」の2,948件で、前年度同期(2,588件)と比べ13.9%増加しています。前年度同期に健康食品の送りつけの多発に伴い急増した「食料品」は1,425件で、前年度同期(2,310件)と比べ38.3%減少しています。

『商品関連役務』の相談で最も件数が多いものは、不動産貸借やリースサービスなどの「レンタル・リース・貸借」の1,830件で、前年度同期(1,772件)と比べ3.3%増加しています。

(5) 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3-1~2、P27~P28 付図3)

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7,110件です。前年度同期(5,174件)と比べ1,936件(37.4%)増加しており、苦情相談全体の20.3%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という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、前年度同期と比べ40歳代以上の各年代で件数が大きく増加しています。

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、業者から勧誘や不当な請求を受けた者も含まれます。

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1,617件で、前年度同期(1,534件)と比べ5.4%の増加となりました。

3位は「工事・建築」の1,386件で、前年度同期(1,321件)と比べ4.9%の増加となりました。新築工事、屋根工事、塗装工事などに関する相談が多く寄せられています。

前年度同期と比べ増加率が高い相談は「公社債」の454件で、前年度同期(233件)と比べ94.8%の増加と約2倍になっています。大手証券会社を名乗る人から電話があり「選ばれた人だけが購入できる社債がある。あなたには購入する権利があるので、代金はわが社が支払うから、あなたの名義を貸してほしい。」などと勧誘してきたが信用できるか、などの相談が寄せられています。こうした事業者は、複数の業者が役割を分担して、消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」と呼ばれる手口で、東京オリンピックやiPS細胞事業など世間の注目を集めている事業への投資をかたり、勧誘をしています。契約当事者のほとんどが60歳代及び70歳代となっています。

また、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「インターネット接続回線」が677件で、前年度同期(399件)と比べ69.7%増加しています。前年度同期では40歳代の相談が最も多数となっていました。26年度上半期では60歳代以上の各年代で相談が急増し、70歳代の相談が最も多くなっています。

「医療サービス」も358件で、前年度同期(275件)と比べ30.2%増加しています。美容医療の施術を受けたあと痛みや腫れが続いた、説明されていたような効果が出なかったなどという相談が増えています。

一方、減少率が大きかったものは「健康食品」の466件で、前年度同期(1,391件)と比べ66.5%減少しています。このほか「ファンド型投資商品」が380件で前年度同期(679件)と比べ44.0%減少しています。

(6) 契約当事者の年代別では40歳代が1位、70歳代以上が全体の20.1%

(P29 付図4～5、P30～P31 付表4、付表5-1～3)

今回発表の平成26年度上半期消費生活相談概要から年代別の区分を細分し、これまで「70歳以上」としていた区分を「70歳代」と「80歳以上」に分けました。

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6,216件(構成比17.8%)です。これに30歳代の4,962件(14.2%)、60歳代の4,848件(13.9%)と続きます。

なお、前年度上半期と同じ区分で、「70歳代」と「80歳以上」を合計した「70歳代以上」とすると、7,011件(20.1%)となり、「70歳代以上」が年代別の1位になります。

「80歳以上」は今期件数が減っていますが、これは前年度同期に「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ことによる影響です。高齢化の進展に伴い、70歳代以上の高齢者からの相談は、今後ますます増加していくものと考えられます。

『職業別』では、「給与生活者」が37.5%、「無職」が23.0%、「家事従事者」が20.3%、「学生」が4.9%の順で続き、前年度とほぼ同じ構成になっています。

『性別』では、女性の占める割合が49.0%となり、前年度同期(51.3%)と比べ2.3ポイント減

少ししました。これも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。

『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。年代別の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」、60歳代、70歳代では詐欺的な社債の勧誘に関する「公社債」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、30歳代に「四輪自動車」が、20歳代及び60歳代以上で「インターネット接続回線」が上位に入っています。

女性については、今期急増した「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歳代、30歳代では「エステティックサービス」が上位に入っています。

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

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19,353件で、全体の55.4%を占めており、前年度同期（17,522件、53.9%）と件数で10.4%、構成比で1.5ポイント増加しています。

特殊販売に関する相談のうち65.7%を「通信販売」が占め、次いで「訪問販売」が18.4%、「電話勧誘販売」が11.3%となっています。前年度同期と比べ「通信販売」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」は大幅に件数が減少しています。

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3,560件で、前年度同期(3,500件)と比べ60件(1.7%)増加しています。品目をみると、1位は「工事・建築」の657件、次いで「新聞」の355件が2位となっています。「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という相談に関する「インターネット接続回線」の153件で、前年度同期(89件)と比べ71.9%増加しています。

イ 通信販売

通信販売に関する相談は12,718件で、前年度同期(10,217件)と比べ2,501件(24.5%)増加しています。品目をみると、「デジタルコンテンツ」が6,944件と最も多く、全体の54.6%を占めており、また前年度同期(5,022件)と比べ38.3%増加しています。

特に増加が目立ったものは、「役務その他サービス」の202件で、前年度同期(126件)と比べ60.3%増加しています。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の解決を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291件で、前年度同期(305件)と比べ14件(4.6%)減少しています。品目をみると、「健康食品」に関する相談が71件で最も多くなっています。

エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売に関する相談は2,189件で、前年度同期(2,735件)と比べ546件(20.0%)減少しています。品目をみると、「公社債」に関する相談が349件で最も多く、前年度同期(137件)と比べ約2.5倍になっています。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。

また「インターネット接続回線」に関する相談も252件で、前年度同期(105件)に比べ2.4倍になっています。

一方、前年度同期で急増した「健康食品」は、健康食品の送りつけの沈静化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60件で、前年度同期(174件)と比べ114件(65.5%)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333件で、前年度同期(319件)と比べ14件(4.4%)増加しています。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48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202件で、前年度同期(272件)と比べ70件(25.7%)減少しています。主な品目は、移動販売車による「洗濯物干し用品」(物干しざお)や、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。

(8) 販売方法・手口別では「電子商取引」が1位

(P35～P40 付表8-1～2)

販売方法・手口別にみると、『電子商取引』が10,761件で1位となっています。前年度同期(7,974件)と比べ35.0%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6,726件で、『電子商取引』の62.5%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(5,955件)が女性(4,650件)の約1.3倍になっています。平均契約購入金額(1)は15万1千円、平均既支払金額(2)は4万8千円となっています。

2位は、『電話勧誘』の3,488件で、前年度同期(4,091件)と比べ14.7%減少しています。その品目別内訳をみると「公社債」が418件で『電話勧誘』全体の12.0%を占めています。このほか「インターネット接続回線」が286件で上位に入っています。契約当事者の特徴としては、「60歳代以上」、「無職」または「家事従事者」が多く、女性(2,190件)が男性(1,168件)の約1.9倍になっています。平均契約購入金額は367万1千円、平均既支払金額は104万5千円となっています。

3位は、『家庭訪販』の3,130件で、前年度同期(3,079件)とほぼ同数になっています。その品目別内訳をみると「工事・建築」(590件)、「新聞」(338件)、「テレビ放送サービス」(200件)が主なものとなっています。契約当事者の特徴としては、「60歳代以上」が多く、女性(1,731件)が男性(1,331件)の1.3倍になっています。平均契約購入金額は182万4千円、平均既支

払金額は54万7千円となっています。

主な手口で増加が目立つものは、6位の『身分詐称』の794件で、前年度同期(371件)と比べ約2.1倍になっています。消費生活センターや市役所などの公的機関をかたって、流出した個人情報情報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』は微増傾向にあります。平均契約購入金額が他の手口に比べ最も高額になっています。

一方、前年度同期に急増した、注文していない商品を勝手に送りつけてくる『ネガティブ・オプション』は162件で、前年度同期(492件)の約3割の件数になりました。

- 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。

(9)「危害」に関する相談は減少、「危険」に関する相談は増加 (P41～P42 付表9-1～2)

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548件で、前年度同期(588件)と比べ6.8%減少しています。

『危害』に関する相談を商品・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162件(29.6%)で最も多く、次いで化粧品、医療用具などの「保健衛生品」が120件(21.9%)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187件(34.1%)で最も多くなっています。次いで化粧品や薬、美容医療やエステサロンで行うサービス等による「皮膚障害」が148件(27.0%)となっています。

危害に至る恐れがある『危険』に関する相談は251件で、前年度同期(218件)と比べ15.1%増加しています。

『危険』に関する相談を商品・役務別にみると、エアコンや電子レンジ等の「住居品」が73件(29.1%)で最も多く、次いで「車両・乗り物」が51件(20.3%)となっています。

内容別にみると、自動車の故障等の「機能故障」が39件(15.5%)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、周囲が焦げたなどの「過熱・こげる」と食品などに異物が混入したという「異物の混入」が35件(13.9%)となっています。

3 特徴的な苦情相談 - 「判断不十分者契約」に関する苦情相談

加齢に伴う認知症などの疾病、精神障害や知的障害等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある人の契約を「判断不十分者契約」としています。消費生活センターには家族や相談者自身が障害を持っていたり、認知症であることから、内容を十分に理解しないまま高額な商品等の契約をした、必要以上の量を買ったなどの相談が寄せられています。

ここでは「判断不十分者契約」のトラブルについて、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 23 年度から平成 26 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：「判断不十分者契約」に関する相談

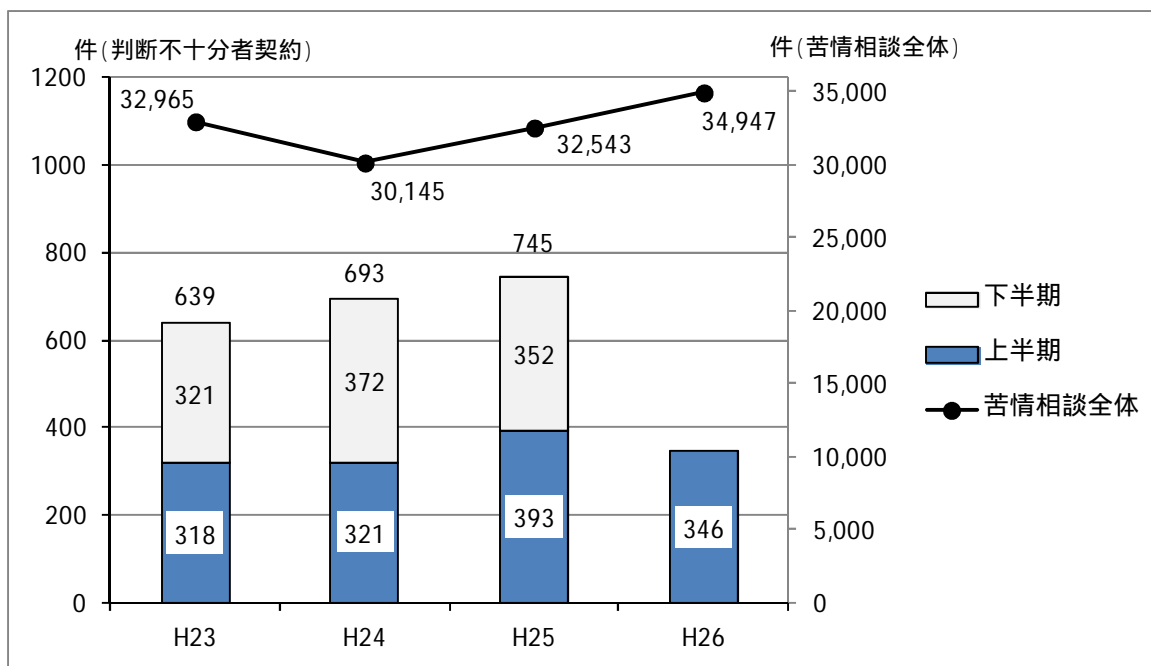
相談事例：平成 26 年度上半期に受け付けた相談から抽出

(1) 苦情相談件数と契約当事者の年代別について (図 1、図 2)

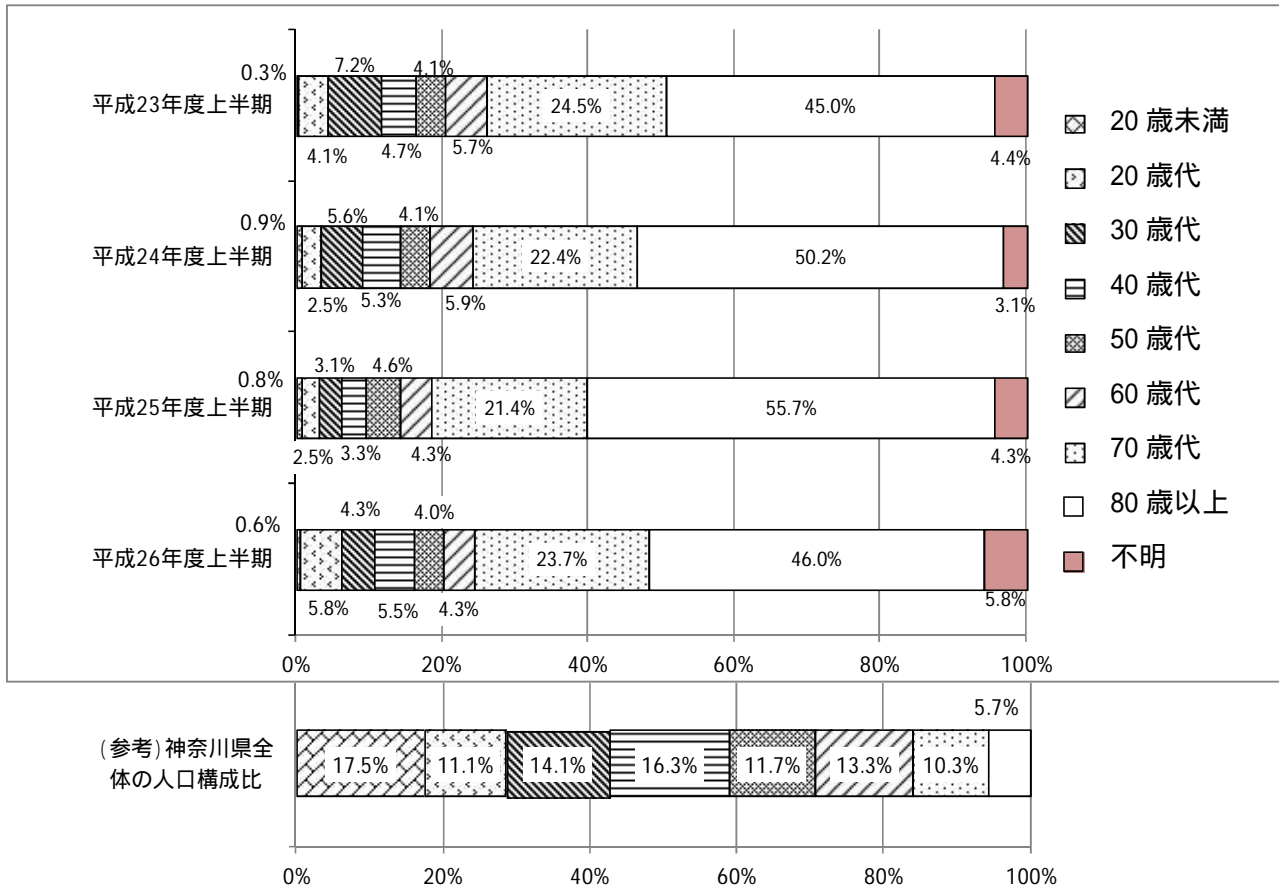
「判断不十分者契約」に関する苦情相談件数は、平成 23 年度から平成 25 年度にかけて増加傾向にありました。平成 26 年度上半期は 346 件で、前年度同期(393 件)に比べ 47 件(12.0%)減少しています。

年代別にみると、平成 23 年度から平成 25 年度まで 70 歳代以上の方が占める割合は 69.5% から 77.1% と大きくなってきましたが、平成 26 年度上半期では、構成比を下げて 69.7% となりました。

(図 1) 「判断不十分者契約」に関する苦情相談件数の推移



(図 2) 「判断不十分者契約」の契約当事者の年代別構成比



(出展:「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。)

前述のとおり「判断不十分者契約」の大部分は高齢者に関する相談で占められています。そこで「判断不十分者契約」を65歳未満の人と、高齢者(65歳以上)に区分して相談を分析します。

(2) 「65歳未満の判断不十分者契約」について

(ア) 相談件数について (表1)

「65歳未満の判断不十分者契約」の件数を見ると各年度判断不十分者契約全体の2割前後となっています。年代別でも特定の年代に相談が集まるなどの特徴はみられません。

(表1) 「65歳未満の判断不十分者契約」の相談件数

区 分	単位: 件			
	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
20歳未満	1	3	3	2
20歳代	13	8	10	20
30歳代	23	18	12	15
40歳代	15	17	13	19
50歳代	13	13	18	14
60~64歳	10	12	7	3
合 計 A	75	71	63	73
判断不十分者契約 全体の件数 B	318	321	393	346
65歳未満の判断不十分 者契約が占める割合 A/B	23.6%	22.1%	16.0%	21.1%

(イ) 商品・役務別について (表2)

「65歳未満の判断不十分者契約」では「65歳未満全体」と同様に、デジタルコンテンツに関する相談が各年度一番多くなっています。また「携帯電話サービス」が各年度上位に入っています。

(表2)「65歳未満の判断不十分者契約」の商品・役務別の上位5品目

65歳未満・判断不十分

順位	平成23年度上半期	件数	平成24年度上半期	件数	平成25年度上半期	件数	平成26年度上半期	件数
1	デジタルコンテンツ	17	デジタルコンテンツ	10	デジタルコンテンツ	15	デジタルコンテンツ	12
2	フリーローン・サラ金	6	携帯電話サービス	6	携帯電話サービス	5	フリーローン・サラ金	7
3	商品一般	5	フリーローン・サラ金	5	健康食品	4	不動産貸借	6
4	携帯電話サービス	4	祈祷サービス		3	商品一般	4	
5	工事・建築		商品一般	4		ファンド型投資商品、フリーローン・サラ金、新聞	3	インターネット接続回線、携帯電話、携帯電話サービス

(参考)65歳未満全体

順位	平成23年度上半期	件数	平成24年度上半期	件数	平成25年度上半期	件数	平成26年度上半期	件数
1	デジタルコンテンツ	5,605	デジタルコンテンツ	4,750	デジタルコンテンツ	4,400	デジタルコンテンツ	5,804
2	不動産貸借	1,426	不動産貸借	1,283	不動産貸借	1,189	不動産貸借	1,248
3	フリーローン・サラ金	1,027	フリーローン・サラ金	709	工事・建築	608	商品一般	623
4	工事・建築	609	工事・建築	673	フリーローン・サラ金	551	工事・建築	611
5	ファンド型投資商品	423	携帯電話サービス	471	商品一般	540	フリーローン・サラ金	510

(ウ) 販売方法・手口について (表3)

販売方法・手口をみると、「65歳未満全体」と同様に「電子商取引」と「家庭訪販」が各年度上位になっています。

(表3)「65歳未満の判断不十分者契約」販売方法・手口別の上位5位

65歳未満・判断不十分

順位	平成23年度上半期	件数	平成24年度上半期	件数	平成25年度上半期	件数	平成26年度上半期	件数
1	電子商取引	19	家庭訪販	15	電子商取引	12	電子商取引	12
2	家庭訪販	13	電子商取引	11	家庭訪販	10	家庭訪販	6
3	電話勧誘	5	電話勧誘	5	電話勧誘	9	サイドビジネス商法	3
4	次々販売	4	無料商法	4	利殖商法	5	次々販売	
5	無料商法 販売目的隠匿利殖商法	2	次々販売		身分詐称	2	電話勧誘	2

(参考)65歳未満全体

順位	平成23年度上半期	件数	平成24年度上半期	件数	平成25年度上半期	件数	平成26年度上半期	件数
1	電子商取引	7,218	電子商取引	6,448	電子商取引	6,886	電子商取引	9,035
2	家庭訪販	1,566	家庭訪販	1,477	家庭訪販	1,498	家庭訪販	1,374
3	電話勧誘	1,275	電話勧誘	1,262	電話勧誘	1,223	無料商法	1,190
4	無料商法	934	無料商法	805	無料商法	995	電話勧誘	1,149
5	利殖商法	522	利殖商法	287	利殖商法	314	利殖商法	291

(3)「高齢者(65歳以上)の判断不十分者契約」について

(ア)相談件数について (表4)

「高齢者の判断不十分者契約」の件数は平成23年度上半期から平成25年度上半期では増加傾向にありましたが、平成26年度上半期では件数が減少しています。これは平成25年度上半期に高齢者で急増した「健康食品の送りつけ」に関する相談が落ち着いた影響です。

契約当事者の年代別では各年度上半期の6割強から7割を「80歳以上」が占めています。「高齢者全体」の年代別と比較すると、より高齢な年代からの相談が多くなっています。

(表4)「高齢者の判断不十分者契約」の相談件数

高齢者・判断不十分		単位:件			
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
65～69歳		8	7	10	12
		3.5%	2.9%	3.2%	4.7%
70歳代		78	72	84	82
		34.1%	30.0%	26.8%	32.4%
80歳以上		143	161	219	159
		62.4%	67.1%	70.0%	62.9%
合計 A		229	240	313	253
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
判断不十分者契約 全体の件数 B		318	321	393	346
高齢者の判断不十分者 契約が占める割合 A/B		72.0%	74.8%	79.6%	73.1%

(参考)高齢者全体		単位:件			
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
65～69歳		1,829	1,887	2,062	2,416
		25.2%	26.8%	22.5%	25.6%
70歳代		3,747	3,544	4,609	4,682
		51.5%	50.3%	50.2%	49.7%
80歳以上		1,691	1,612	2,503	2,329
		23.3%	22.9%	27.3%	24.7%
合計		7,267	7,043	9,174	9,427
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(イ)契約者の性別について (表5)

「高齢者の判断不十分者契約」を契約当事者の性別で見るとほぼ男性3、女性7の比率になっています。高齢者全体がほぼ5対5であるのと比べると、女性の割合が高くなっています。

(表5)「高齢者の判断不十分者契約」の契約当事者の性別

高齢者・判断不十分					単位:件				(参考)高齢者全体				単位:件			
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	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	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		
男性	62	67	81	77	男性	3,403	3,298	3,850	4,425	男性	46.8%	46.8%	42.0%	46.9%		
	27.1%	27.9%	25.9%	30.4%		46.8%	46.8%	42.0%	46.9%							
女性	165	173	232	176	女性	3,845	3,734	5,301	4,984	女性	52.9%	53.0%	57.8%	52.9%		
	72.0%	72.1%	74.1%	69.6%		52.9%	53.0%	57.8%	52.9%							
不明	2	0	0	0	不明	19	11	23	18	不明	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%		
	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%		0.3%	0.2%	0.2%	0.2%							
合計	229	240	313	253	合計	7,267	7,043	9,174	9,427	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%							

(ウ) 商品・役務別について (表6)

商品・役務別にみると、「高齢者全体」では「デジタルコンテンツ」や「ファンド型投資商品」「公社債」など金融商品の相談が上位を占めているのに対し、「高齢者の判断不十分者契約」では「工事・建築」「新聞」「健康食品」に関する相談が目立ちます。

(表6)「高齢者の判断不十分者契約」の商品・役務別の上位5品目

高齢者・判断不十分

順位	平成23年度上半期	件数	平成24年度上半期	件数	平成25年度上半期	件数	平成26年度上半期	件数
1	新聞	28	新聞	30	健康食品	66	工事・建築	24
2	工事・建築	16	ふとん類	22	工事・建築	31	新聞	22
3	ふとん類	11	工事・建築	21	新聞	24	健康食品	19
4	ファンド型投資商品	10	商品一般	12	商品一般	13	商品一般	15
5	健康食品	10	健康食品	9	ファンド型投資商品	10	インターネット接続回線	9

(参考) 高齢者全体

順位	平成23年度上半期	件数	平成24年度上半期	件数	平成25年度上半期	件数	平成26年度上半期	件数
1	デジタルコンテンツ	472	工事・建築	494	健康食品	1,098	デジタルコンテンツ	1,141
2	工事・建築	408	デジタルコンテンツ	470	デジタルコンテンツ	624	工事・建築	612
3	ファンド型投資商品	360	ファンド型投資商品	355	工事・建築	559	商品一般	432
4	公社債	352	公社債	241	ファンド型投資商品	446	公社債	369
5	株	252	商品一般	205	商品一般	442	ファンド型投資商品	272

(エ) 販売方法・手口について (表7)

販売方法・手口をみると、「高齢者の判断不十分者契約」では各年度「家庭訪販」「電話勧誘」に続き「次々販売」が入っています。「過量販売」とあわせて、訪問販売により必要以上のものを次々に買わされたという相談が寄せられています。また、高齢者全体では上位にある「電子商取引」が「高齢者の判断不十分者契約」ではほとんどありません。

(表7)「高齢者の判断不十分者契約」の販売方法・手口別の上位10位

高齢者・判断不十分

順位	平成23年度上半期	件数	平成24年度上半期	件数	平成25年度上半期	件数	平成26年度上半期	件数
1	家庭訪販	121	家庭訪販	123	家庭訪販	122	家庭訪販	95
2	電話勧誘	48	電話勧誘	39	電話勧誘	78	電話勧誘	60
3	次々販売	37	次々販売	35	次々販売	39	次々販売	22
4	過量販売	19	景品付販売	9	ネガティブオプション	18	利殖商法	11
5	二次被害	14	二次被害	7	点検商法	12	景品付販売	6
6	利殖商法	14	点検商法	7	利殖商法	10	テレビショッピング	5
7	景品付販売	4	利殖商法	6	二次被害	9	二次被害	5
8	点検商法	4	過量販売	6	テレビショッピング	9	ネガティブオプション	5
9	身分詐称	2	販売目的隠匿	5	無料商法	7	SF商法	4
10	販売目的隠匿	2	電子商取引	5	過量販売	6	過量販売	4

(参考) 高齢者全体

順位	平成23年度上半期	件数	平成24年度上半期	件数	平成25年度上半期	件数	平成26年度上半期	件数
1	電話勧誘	1,483	電話勧誘	1,493	電話勧誘	2,634	電話勧誘	2,079
2	家庭訪販	1,383	家庭訪販	1,359	家庭訪販	1,468	家庭訪販	1,577
3	利殖商法	669	電子商取引	623	電子商取引	819	電子商取引	1,403
4	電子商取引	573	利殖商法	577	利殖商法	657	利殖商法	559
5	二次被害	510	二次被害	469	劇場型勧誘	512	劇場型勧誘	547
6	次々販売	196	劇場型勧誘	458	ネガティブオプション	388	身分詐称	494
7	無料商法	195	無料商法	196	二次被害	368	無料商法	350
8	点検商法	139	点検商法	160	無料商法	291	二次被害	275
9	当選商法	138	次々販売	154	身分詐称	225	点検商法	207
10	販売目的隠匿	104	当選商法	135	テレビショッピング	155	次々販売	150

(オ) 平均契約購入金額(1)・平均既支払金額(2)について (表 8)

平成 26 年度上半期の「高齢者の判断不十分者契約」の平均契約購入金額は 254 万 7 千円、平均既支払金額 96 万 9 千円となり、「高齢者全体」の平均契約購入金額、平均既支払金額よりも高額になっていますが、この状態は年度によって変わり、一定の傾向を示していません。

- 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。

(表 8) 平均契約購入金額・平均既支払金額の推移

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
高齢者の判断不十分者契約	1,611	2,320	1,084	2,547
(参考)高齢者全体	2,388	2,270	1,945	1,825

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
高齢者の判断不十分者契約	1,450	1,889	654	969
(参考)高齢者全体	1,466	1,484	1,112	743

(カ) 相談者の内訳について (表 9)

「高齢者の判断不十分者契約」の場合、本人からの相談件数は約 1 割、本人以外からの相談が約 9 割となっています。「高齢者全体」では逆に本人からの相談が 8 割弱となっています。

平成 26 年度上半期の「高齢者の判断不十分者契約」で本人以外からの相談の内訳をみると、家族・知人など身近な人からの相談が 83.9% となっていますが、一方、ヘルパーや地域包括支援センターなどからの相談も 16.1% あり、この比率は増加傾向にあります。

(表 9) 「高齢者の判断不十分者契約」の相談者の内訳

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	
本人からの相談 (相談者と契約者が同じ)	23	10.0%	16	6.7%	31	9.9%	30	11.9%
本人以外からの相談 (相談者と契約者は別の人)	206	90.0% (100.0%)	223	92.9% (100.0%)	280	89.5% (100.0%)	223	88.1% (100.0%)
内 団体等(ヘルパー、地域包括 支援センターなど)	22	(10.7%)	19	(8.5%)	31	(11.1%)	36	(16.1%)
内 家族・知人	184	(89.3%)	204	(91.5%)	249	(88.9%)	187	(83.9%)
不 明	0	0.0%	1	0.4%	2	0.6%	0	0.0%
合 計	229	100.0%	240	100.0%	313	100.0%	253	100.0%

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	
本人からの相談 (相談者と契約者が同じ)	5,549	76.4%	5,376	76.3%	6,940	75.7%	7,400	78.5%
本人以外からの相談 (相談者と契約者は別の人)	1,708	23.5% (100.0%)	1,659	23.6% (100.0%)	2,222	24.2% (100.0%)	2,008	21.3% (100.0%)
内 団体等(ヘルパー、地域包括 支援センターなど)	87	(5.1%)	83	(5.0%)	140	(6.3%)	131	(6.5%)
内 家族・知人	1,621	(94.9%)	1,576	(95.0%)	2,082	(93.7%)	1,877	(93.5%)
不 明	10	0.1%	8	0.1%	12	0.1%	19	0.2%
合 計	7,267	100.0%	7,043	100.0%	9,174	100.0%	9,427	100.0%

(4) まとめ

「判断不十分者契約」の7割以上は65歳以上の高齢者に関する相談であり、人口の高齢化が進むにつれ、消費者トラブルは増加していくと考えられます。

高齢者の「判断不十分者契約」では多くの場合、家庭への訪問販売や電話により勧誘されています。また、悪質な事業者は相手が判断不十分者とわかっていながら不当な契約を結ばせようとすることもあります。

必要のない商品やサービスの契約をしても、本人はその内容を理解していないか、または自身の被害を自覚していないことで、問題が潜在化したままであることも多いと考えられます。

消費生活センターへは、本人からの相談は少なく、周囲が気付いたことから相談につながっていることが多くなっています。

「判断不十分者契約」の消費者トラブルを防ぐためには、家族やヘルパーなど周囲の方の見守りと気付きが不可欠です。

見守りと気付きの主なポイントには次のようなものがあります。

- ・見慣れない契約書、請求書や領収書、宅配業者の不在伝票などがないか
- ・見慣れない商品や機器がないか、同じような商品が大量にないか
- ・屋根や外壁に不審な工事の形跡がみられないか
- ・見知らぬ人が出入している様子がないか
- ・不審な電話のやり取りや、電話口で困っている様子はないか

こうした様子に気がいたら本人に優しく声をかけ経緯を確認してください。契約上のトラブルや被害の疑いがあれば、すぐに消費生活センターに相談することが大切です。

また成年後見制度の利用を勧めていくことも直接の被害防止に繋がります。

[判断不十分者契約に関する相談事例]

家庭訪販（新聞）

（当事者） 70歳代 女性 無職

（相談者） ケアマネージャー

（相談内容） 訪問先の一人暮らしの認知症高齢者宅に新聞がたくさん積んであった。本人に聞いたら新聞の契約はずっと継続しているが、最近は読んでいないということだった。他にも何か契約していないかと聞いたが良く覚えていないと言う。今後本人が契約しないように対処する方法はあるか教えてほしい。

（対応） 相談者に、一人暮らしの認知症の高齢者が狙われる事例や問題点を伝えた。早急に家族に伝えて、契約しているものが他にないか確認してもらうよう助言した。新聞の契約については解約するのであれば家族から新聞店に本人の状況を申し出て交渉してはどうかと伝えた。今後は本人が勧誘電話に出ないように留守電にする、業者が訪問しても出ないようにするなどの対処法を伝えた。あわせて成年後見制度についても説明し、家族で検討するよう伝えることを助言した。

家庭訪販・次々販売（ふとん類）

（当事者） 80歳代 女性 無職 契約金額 120万円

（相談者） 本人、地域包括支援センター職員と伴に来所

（相談内容） 4ヶ月前、自宅に業者が来て、使用中の古い布団を持っていき、新しい布団を置いていった。その翌月、また同じ業者がきて布団のようなものを買わされた。代金は両方で120万円になった。自分で支払ったかどうかわからないが、銀行の通帳には分割で引き落とされた記録がある。自分は成年後見の手続きを進めている状態。地域包括支援センターの相談員にこのことを話したら、消費者センターに連れてきてくれた。返金してほしい。

（対応） 解約願いの葉書を書くように助言し、消費生活センターから事業者に、相談者の状況と希望を伝えたところ、事業者は解約に応じるとのこと。

今後一切勧誘をしないという内容の合意解約書を交わし、地域包括支援センター職員立会いのもと、すべての商品を返品した。後日支払い済みの代金の返金を確認した。

家庭訪販（工事・建築）

（当事者） 80歳代 男性 無職 契約金額 20万円

（相談者） 本人

（相談内容） 庭先で、瓦がずれているようだから見てあげると、見知らぬ事業者から声をかけられた。はしごで屋根に上がり「瓦がずれているので将来雨漏りがする。」とその場で写真を見せられた。そこで瓦の葺き替え工事を頼むことになり、明日から工事が始まる予定だが、ケアマネージャーに事業者からのメモを見せたところ、消費生活センターへの相談を勧められた。クーリング・オフは可能か。最近物忘れがひどく、言われても思い出せないことが多い。

（対応） 点検商法によるトラブル事例について情報提供した。今回の契約は一度考え直してはどうかと伝え、書面による解約の意思表示を助言した。相談者はデイサービスの利用中であり、デイサービス施設の担当者が付き添い、事業者に工事中止を連絡した。またケアマネージャーの支援の下、解約意思を書面で発信した。消費生活センターから事業者に連絡したところ解約を了解したとの返答があり、それを相談者に伝え相談終了とした。

電子商取引（デジタルコンテンツ：アダルトサイト）

（当事者） 20歳代 男性 給与生活者 契約金額 9万9千円

（相談者） 知的障害者就労支援団体職員

（相談内容） 自分の支援団体に登録している男性から「携帯電話でアダルトサイトに接続したらいきなり登録になってしまった。あわててサイト事業者に電話したら登録料を払わないと退会できない。合意した契約だから支払ってもらおう。と怒鳴られた。」と相談された。どう対応すればいいか。

（対応） 一般に料金表示が見にくいところに書かれてあり、有料という認識がなく登録となったのであれば、申込みの意思はなく契約は有効に成立していないと思われることを説明した。今後絶対に相手業者からの連絡に回答せず、無視をすることと助言した。

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年度上半期の苦情相談は6,488件あり、前年度同期(5,359件)と比べ1,129件(21.1%)増加しています。このうち、「休日」の相談は1,722件あり、前年度同期(1,278件)と比べ444件(34.7%)増加しています。また、「夜間」(平日の16時~19時)の相談は1,416件あり、前年度同期(1,187件)と比べ229件(19.3%)増加しています。

相談総件数(苦情のみ)

区分	平成26年度上半期				平成25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	6,488	3,350	1,722	1,416	5,359	2,894	1,278	1,187	121.1

休日相談

区分	平成26年度上半期				平成25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	55	1,722	(53)	31.3	55	1,278	(49)	23.2	134.7

夜間(平日16時~19時)

区分	平成26年度上半期				平成25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	125	1,416	(37)	11.3	125	1,187	(52)	9.5	119.3

<メール相談>

平成26年度上半期は280件(1日あたり1.6件)の相談があり、前年度同期(218件)と比べ62件(28.4%)増加しました。

相談者を年代別にみると、40歳代までの相談が168件で全体の60.0%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176件(構成比62.9%)、女性が78件(構成比27.9%)で、男性からの相談が女性の約2.3倍になっています。メールが送信された時間帯をみると「9時30分から19時」が158件(56.4%)と最も多くなっています。

商品・役務等別では、「デジタルコンテンツ」が66件(23.6%)で最も多く、次いで「商品一般」の34件(12.1%)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 上半期	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
件 数	195	144	179	218	280
開所日数	181	180	180	180	180
1日平均件数	1.1	0.8	1.0	1.2	1.6

<相談者の状況>

住所地	件数	住所地	件数
横浜市	93	葉山町	5
川崎市	36	寒川町	1
横須賀市	9	大磯町	0
平塚市	6	二宮町	1
鎌倉市	14	中井町	0
藤沢市	7	大井町	0
小田原市	3	松田町	1
茅ヶ崎市	12	山北町	0
逗子市	6	開成町	1
相模原市	17	箱根町	0
三浦市	3	真鶴町	0
秦野市	5	湯河原町	2
厚木市	4	愛川町	1
大和市	9	清川村	0
伊勢原市	3	その他	0
海老名市	1	不 明	33
座間市	7	計	280
南足柄市	0		
綾瀬市	0		

職 業	件数
給与生活者	161
自営自由業	32
家事従事者	18
学 生	8
無 職	30
その他	0
不 明	31
計	280

年 代	件数
20歳未満	5
20歳代	39
30歳代	62
40歳代	62
50歳代	46
60歳代	24
70歳代	10
80歳以上	0
不明	32
計	280

性 別	件数
男性	176
女性	78
不明	26
計	280

時間帯	件数
19:00～24:00	68
0:00～9:30	54
9:30～19:00	158
計	280

<商品・役務等の分類>

分類	件数	分類	件数	分類	件数
商品一般	34	住宅構成材	0	インターネット通信サービス	12
食料品	7	住宅設備	2	教育サービス	1
住居品	17	クリーニング	2	教養・娯楽一般	0
被服品	6	レンタル・リース・貸借	0	旅行代理業	1
光熱水品	4	工事・建築・加工	5	宿泊施設	0
保健衛生品	2	修理・補修	7	教室・講座	0
教養娯楽品一般	2	管理・保管	1	観覧・鑑賞	3
文具・事務用品	3	金融・保険一般	1	各種会員権	3
パソコン・パソコン関連用品	8	生命保険	1	他の教養・娯楽	2
電話機・電話用機器	3	デリバティブ取引	1	医療	3
学習教材	1	ファンド型投資商品	0	理美容	1
書籍・印刷物	4	フリーローン・サラ金	0	浴場	0
音楽・映像製品	2	他の金融関連サービス	4	衛生サービス	2
スポーツ用品	3	旅客運送サービス	0	老人福祉・サービス	1
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	2	固定電話サービス	1	外食・食事宅配	1
他の教養娯楽品	4	携帯電話サービス	7	冠婚葬祭	0
自動車	7	テレビ放送サービス	4	役務その他	6
自動車用品	1	有線テレビ放送	4	内職・副業一般	1
土地・建物設備一般	1	デジタルコンテンツ	66	内職・副業	2
土地	0	デジタルコンテンツ	28	他の行政サービス	8
建物一般	0	アダルト情報サイト	21	他の相談	8
集合住宅	5	出会い系サイト	10		
戸建住宅	1	オンラインゲーム	7		
				計	280

(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導入されたことや、出資法の上限金利が引き下げられたことにより、多重債務の相談件数は減少傾向にあります。クレジットや消費者金融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しています。

平成26年度上半期の新規の相談件数は280件あり、前年度同期(391件)と比べると28.4%減少しています。相談の傾向として、相談者は男女ともに同数である一方、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、残りは家族など本人以外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」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	計	前年度同期
開所日数	29	31	29	31	30	30	180	180
電話相談 受付件数	27	30	32	53	30	36	208	268
面接相談 受付件数	11	15	10	13	13	10	72	123
受付件数計	38	45	42	66	43	46	280	391
参考	継続面接相談 延件数	37	46	54	58	53	*304	180
	合計	75	91	96	124	96	*584	571

* 受付件数計には含めていない。

(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304件で、相談件数の合計は584件となっていますが、分析は新規相談の280件で行っています。

< 相談者の性別 >

区分	男性	女性	不明	計	
電話相談	件数	104	104	0	208
	割合	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
面接相談	件数	36	36	0	72
	割合	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
計	件数	140	140	0	280
	割合	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%

< 相談のきっかけ >

区分	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	11	20	12	0	0	14	26	4
面接相談	件数	3	8	6	0	0	7	9	1
計	件数	14	28	18	0	0	21	35	5
	割合	5.0%	10.0%	6.4%	0.0%	0.0%	7.5%	12.5%	1.8%

区分	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	28	15	20	0	0	7	51
面接相談	件数	0	11	3	7	0	0	2	15
計	件数	0	39	18	27	0	0	9	66
	割合	0.0%	13.9%	6.4%	9.7%	0.0%	0.0%	3.2%	23.6%

< 相談者と当事者の関係 >

区分	本人	本人以外	不明	計	
電話相談	件数	138	70	0	208
	割合	66.3%	33.7%	0.0%	100.0%
面接相談	件数	53	19	0	72
	割合	73.6%	26.4%	0.0%	100.0%
計	件数	191	89	0	280
	割合	68.2%	31.8%	0.0%	100.0%

< 当事者の性別 >

区分	男性	女性	不明	計	
電話相談	件数	153	54	1	208
	割合	73.6%	26.0%	0.4%	100.0%
面接相談	件数	50	22	0	72
	割合	69.4%	30.6%	0.0%	100.0%
計	件数	203	76	1	280
	割合	72.5%	27.1%	0.4%	100.0%

< 当事者の年齢 >

区分	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	19	31	38	28	27	31	33	208
面接相談	0	7	12	15	9	14	12	3	72
計	1	26	43	53	37	41	43	36	280
割合	0.3%	9.3%	15.4%	18.9%	13.2%	14.6%	15.4%	12.9%	100.0%

< 当事者の職業 >

区分	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	112	23	1	1	54	17	208
面接相談	42	7	0	0	20	3	72
計	154	30	1	1	74	20	280
割合	55.0%	10.7%	0.4%	0.4%	26.4%	7.1%	100.0%

< 当事者の年収 > (世帯合計)

区分	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	15	49	33	10	3	2	1	95	208
面接相談	8	26	11	4	1	0	0	22	72
計	23	75	44	14	4	2	1	117	280
割合	8.2%	26.8%	15.7%	5.0%	1.4%	0.7%	0.4%	41.8%	100.0%

< 当事者の債務額の合計 >

区分	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	35	48	14	7	4	8	40	52	208
面接相談	16	18	6	2	2	2	14	12	72
計	51	66	20	9	6	10	54	64	280
割合	18.2%	23.6%	7.1%	3.2%	2.1%	3.6%	19.3%	22.9%	100.0%

< 当事者の借金のきっかけ > (複数回答)

区分	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	53	28	12	14	3	50	30	82
面接相談	25	16	5	4	0	13	12	26
計	78	44	17	18	3	63	42	108
割合	27.9%	15.7%	6.1%	6.4%	1.1%	22.5%	15.0%	38.6%

各項目の「割合」は、相談受付件数280件に対するもの

< 対応 > (複数回答)

区分	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	73		9	6	18	31	79
面接相談		33	1	36	0	1	40
計	73	33	10	42	18	32	119
割合	26.1%	11.8%	3.6%	15.0%	6.4%	11.4%	42.5%

各項目の「割合」は、相談受付件数280件に対するもの

付表・付図及び参考

付表・付図

(付表1 - 1) 平成26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

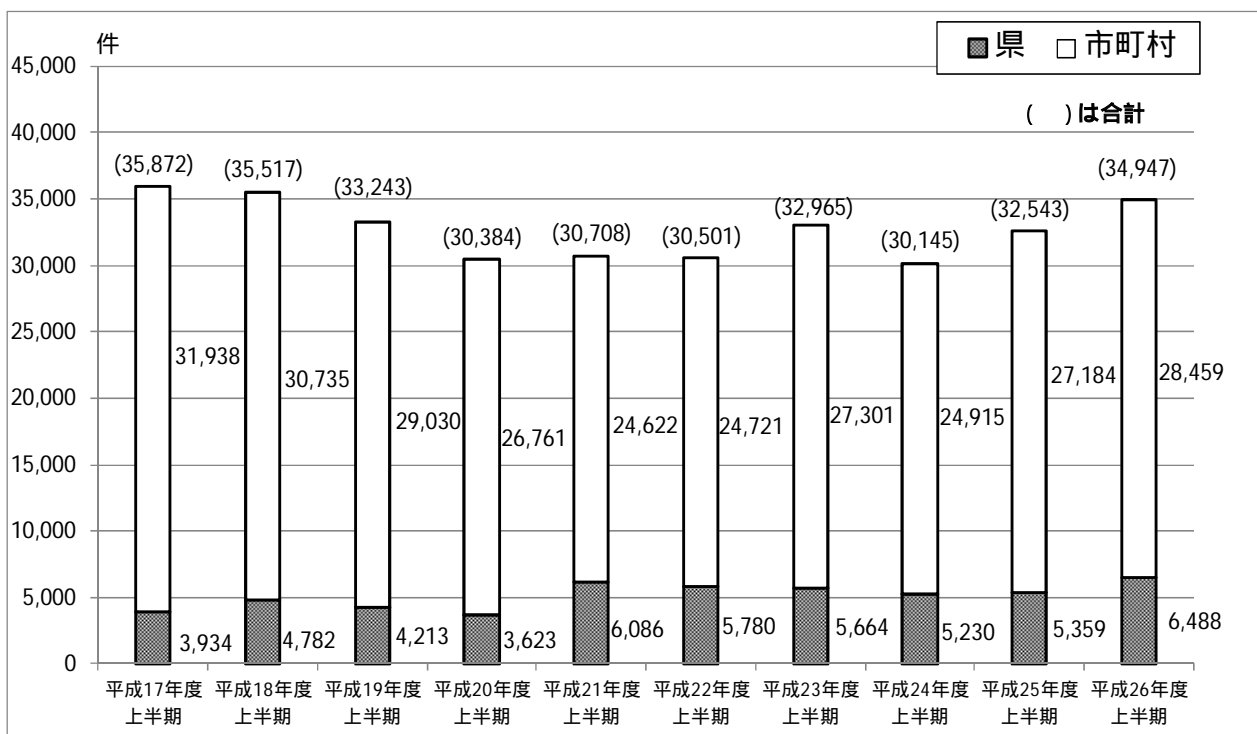
単位:件

市町村	平成26年度上半期			平成25年度 上半期 合計 (B)	前年度 同期比 (A / B)	
	区分等	苦情	問合せ			計 (A)
横浜市		11,690	630	12,320	12,551	98.2 %
川崎市		4,333	201	4,534	4,085	111.0 %
相模原市		2,674	179	2,853	2,774	102.8 %
横須賀市		1,540	79	1,619	1,383	117.1 %
平塚市		1,067	71	1,138	1,064	107.0 %
鎌倉市		738	56	794	704	112.8 %
藤沢市		1,225	54	1,279	1,216	105.2 %
小田原市		717	32	749	678	110.5 %
茅ヶ崎市		905	46	951	811	117.3 %
逗子市		68	5	73	84	86.9 %
三浦市		42	5	47	46	102.2 %
秦野市		389	31	420	407	103.2 %
厚木市		681	75	756	698	108.3 %
大和市		702	32	734	746	98.4 %
伊勢原市		243	11	254	264	96.2 %
海老名市		473	25	498	480	103.8 %
座間市		511	23	534	485	110.1 %
南足柄市		201	31	232	214	108.4 %
綾瀬市		163	7	170	193	88.1 %
葉山町		15	0	15	20	75.0 %
寒川町		42	2	44	58	75.9 %
愛川町		40	1	41	46	89.1 %
市町村計		28,459	1,596	30,055	29,007	103.6 %
県		6,488	339	6,827	5,702	119.7 %
総合計		34,947	1,935	36,882	34,709	106.3 %

(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(P43)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



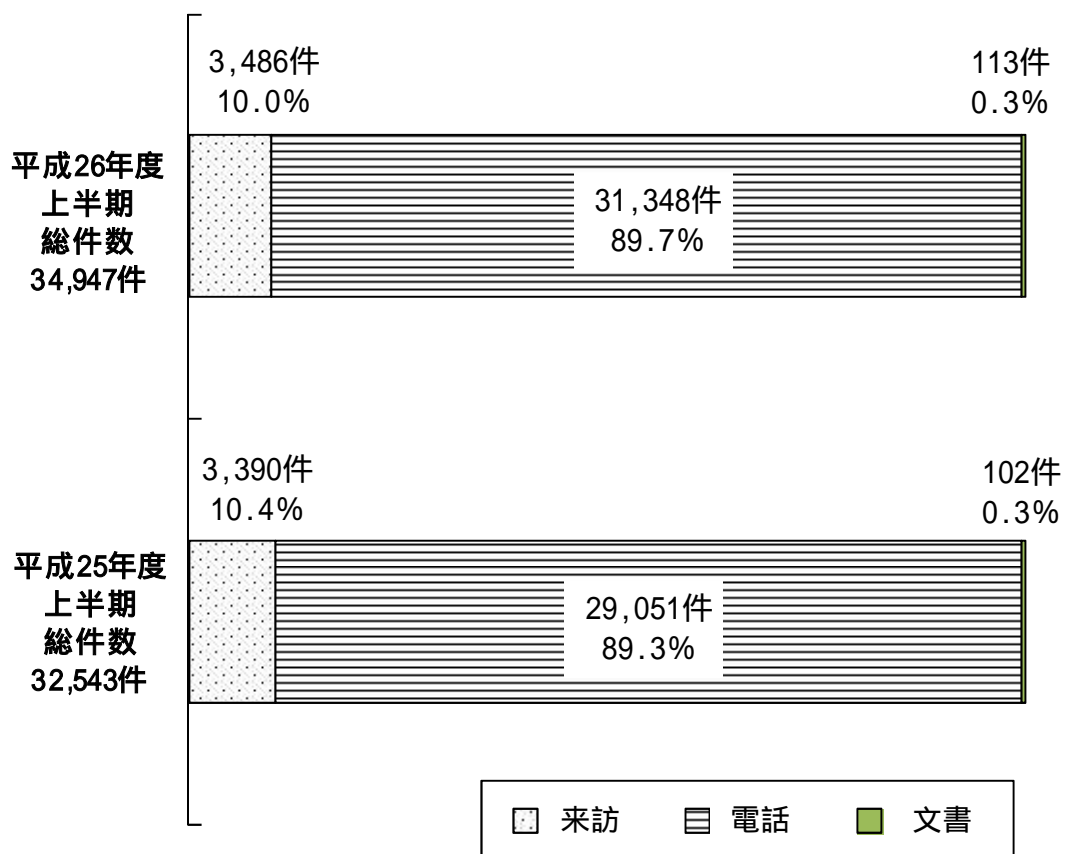
(付表1 - 2) 平成 26 年度上半期 相談者の居住地別苦情相談件数

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	11,434	81.6%	2,586	18.4%	14,020
川崎市	4,274	84.4%	791	15.6%	5,065
相模原市	2,611	89.7%	301	10.3%	2,912
横須賀市	1,530	87.6%	216	12.4%	1,746
平塚市	893	83.9%	171	16.1%	1,064
鎌倉市	738	81.8%	164	18.2%	902
藤沢市	1,223	77.6%	353	22.4%	1,576
小田原市	577	83.0%	118	17.0%	695
茅ヶ崎市	868	82.7%	181	17.3%	1,049
逗子市	73	37.8%	120	62.2%	193
三浦市	45	39.5%	69	60.5%	114
秦野市	390	78.0%	110	22.0%	500
厚木市	689	84.5%	126	15.5%	815
大和市	678	76.5%	208	23.5%	886
伊勢原市	245	78.0%	69	22.0%	314
海老名市	453	84.5%	83	15.5%	536
座間市	512	85.3%	88	14.7%	600
南足柄市	116	77.9%	33	22.1%	149
綾瀬市	91	46.4%	105	53.6%	196
計	27,440	82.3%	5,892	17.7%	33,332
葉山町	21	18.4%	93	81.6%	114
寒川町	82	66.1%	42	33.9%	124
大磯町	99	77.3%	29	22.7%	128
二宮町	68	72.3%	26	27.7%	94
中井町	23	60.5%	15	39.5%	38
大井町	25	75.8%	8	24.2%	33
松田町	25	69.4%	11	30.6%	36
山北町	17	70.8%	7	29.2%	24
開成町	22	75.9%	7	24.1%	29
箱根町	29	78.4%	8	21.6%	37
真鶴町	11	84.6%	2	15.4%	13
湯河原町	59	68.6%	27	31.4%	86
愛川町	41	48.2%	44	51.8%	85
清川村	8	80.0%	2	20.0%	10
計	530	62.3%	321	37.7%	851
不明	158	55.6%	126	44.4%	284
県外	331	69.0%	149	31.0%	480
合計	28,459	81.4%	6,488	18.6%	34,947

(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。

(付図2) 平成26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2) 平成26年度上半期 苦情相談の分類別状況

単位:件

商品・役務等別分類	内容別分類 1		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年度上半期件数	平成26年度上半期件数														
商品	A 商品一般	1,092	1,206	21	34	81	98	2	111	635	647	148	4	8	0	1,789
	B 食料品	2,310	1,425	217	388	64	178	10	237	689	769	264	13	0	0	2,829
	C 住居品	1,533	1,619	186	680	36	197	3	138	666	1,061	382	10	0	0	3,359
	D 光熱水品	397	419	9	30	11	219	5	11	174	241	79	0	0	0	779
	E 被服品	1,631	1,720	30	363	38	169	5	203	1,085	1,398	321	3	2	0	3,617
	F 保健衛生品	914	813	156	313	30	103	4	106	378	542	156	11	1	0	1,800
	G 教養娯楽品	2,588	2,948	67	712	65	320	3	248	1,632	2,255	693	3	2	0	6,000
	H 車両・乗り物	759	813	86	344	36	138	0	77	233	607	226	2	0	0	1,749
	I 土地・建物・設備	1,357	1,202	45	317	58	202	2	47	547	761	228	0	7	0	2,214
	J その他の商品	51	52	1	10	0	10	0	2	31	36	10	0	1	0	101
	小計	12,632	12,217	818	3,191	419	1,634	34	1,180	6,070	8,317	2,507	46	21	0	24,237
構成比	38.8%	35.0%	6.7%	26.1%	3.4%	13.4%	0.3%	9.7%	49.7%	68.1%	20.5%	0.4%	0.2%	0.0%	-	
商品関連役務	K クリーニング	301	272	5	192	8	33	0	4	22	154	132	0	0	0	550
	L レンタル・リース・貸借	1,772	1,830	48	301	113	732	1	25	240	1,483	474	0	8	0	3,425
	M 工事・建築・加工	1,360	1,421	38	438	45	340	5	51	602	1,007	341	0	4	0	2,871
	N 修理・補修	424	445	14	174	10	172	0	21	106	253	146	0	1	0	897
	O 管理・保管	108	118	1	21	10	38	0	14	22	78	46	0	4	0	234
	小計	3,965	4,086	106	1,126	186	1,315	6	115	992	2,975	1,139	0	17	0	7,977
構成比	12.2%	11.7%	2.6%	27.6%	4.6%	32.2%	0.1%	2.8%	24.3%	72.8%	27.9%	0.0%	0.4%	0.0%	-	
役務(サービス)	P 役務一般	28	32	0	0	0	6	0	0	13	29	3	0	0	0	51
	Q 金融・保険サービス	3,164	3,021	4	63	128	380	1	119	1,606	2,202	476	3	2	0	4,984
	R 運輸・通信サービス	7,583	9,969	20	396	135	1,358	4	837	7,555	8,892	1,075	2	6	0	20,280
	S 教育サービス	168	210	1	33	12	36	0	13	52	176	49	0	0	0	372
	T 教養・娯楽サービス	1,282	1,183	21	113	51	213	1	115	519	954	302	0	5	0	2,294
	U 保健・福祉サービス	1,443	1,582	190	407	50	356	2	87	549	1,021	372	0	3	0	3,037
	V その他の役務	1,608	1,895	45	206	70	411	3	193	928	1,297	374	1	8	0	3,536
	W 内職・副業・ねずみ講	152	130	1	3	2	17	0	16	98	111	13	0	0	0	261
	X その他の行政サービス	116	130	3	7	21	10	0	4	30	50	45	0	2	0	172
	小計	15,544	18,152	285	1,228	469	2,787	11	1,384	11,350	14,732	2,709	6	26	0	34,987
構成比	47.8%	51.9%	1.6%	6.8%	2.6%	15.4%	0.1%	7.6%	62.5%	81.2%	14.9%	0.0%	0.1%	0.0%	-	
Z その他の相談	402	492	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	492	492	
構成比	1.2%	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%	-	
平成25年度上半期合計	32,543	-	1,242	5,717	849	5,451	45	2,443	16,040	23,033	6,121	45	86	402	61,474	
構成比 2	100.0%	-	3.8%	17.6%	2.6%	16.8%	0.1%	7.5%	49.3%	70.8%	18.8%	0.1%	0.3%	1.2%	-	

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(P44,45)参照。

(付表3-1) 平成26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26年度 上半期	平成25年度 上半期	前年度 同期比	備考
	[苦情相談件数]	[34,947]	[32,543]	107.4%	
1	デジタルコンテンツ	7,110	5,174	137.4%	アダルト情報サイト 4,313、デジタルコンテンツ 1,470、他のデジタルコンテンツ 637
2	不動産貸借	1,617	1,534	105.4%	賃貸アパート 1,337、借家 126、不動産貸借サービス 75
3	工事・建築	1,386	1,321	104.9%	新築工事 245、屋根工事 231、塗装工事 228
4	商品一般	1,206	1,092	110.4%	
5	フリーローン・サラ金	682	720	94.7%	
6	インターネット接続回線	677	399	169.7%	光ファイバー 395、インターネット接続回線 239、他のネット接続回線 25
7	携帯電話サービス	662	632	104.7%	
8	役務その他サービス 1	629	501	125.5%	
9	健康食品	466	1,391	33.5%	他の健康食品 226、健康食品 185、酵素食品 11
10	公社債	454	233	194.8%	
11	四輪自動車	453	464	97.6%	普通・小型自動車 351、軽自動車 57、四輪自動車 37
12	新聞	429	418	102.6%	
13	修理サービス	414	395	104.8%	
14	ファンド型投資商品	380	679	56.0%	
15	医療サービス	358	275	130.2%	
16	相談その他 2	350	287	122.0%	
17	テレビ放送サービス	335	339	98.8%	テレビ放送サービス 241、衛星テレビ放送 94
18	化粧品	322	386	83.4%	基礎化粧品 46、化粧品 42、化粧品セット 37
19	プロパンガス	285	267	106.7%	
20	エステティックサービス	283	374	75.7%	脱毛エステ 97、痩身エステ 77、美顔エステ 44
21	携帯電話	278	354	78.5%	
22	クリーニング	272	301	90.4%	
23	音響・映像機器	263	214	122.9%	テレビジョン 143、デジタルプレイ・レコーダー 27、音響・映像機器付属品 22
24	パソコンソフト	241	232	103.9%	
25	パソコン	238	216	110.2%	ノートパソコン 96、モバイル専用端末機器 67、パソコン 47

1 役務その他サービス：以前契約した商品・サービスについて過去の損害の回復をうたい、手数料等を請求するなどの手口に関する相談など。

2 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3-2) 平成26年度上半期 苦情相談の上位25品目<前年度同期順位比較>

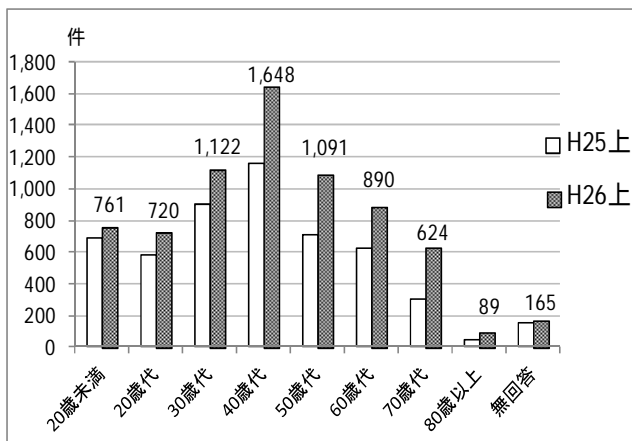
単位:件

順位	平成26年度上半期		順位	平成25年度上半期	
	品目	相談総件数 [34,947] 相談件数 全体に占める割合		品目	相談総件数 [32,543] 相談件数 全体に占める割合
1	デジタルコンテンツ	7,110 (20.3%)	1	デジタルコンテンツ	5,174 (15.9%)
2	不動産貸借	1,617 (4.6%)	2	不動産貸借	1,534 (4.7%)
3	工事・建築	1,386 (4.0%)	3	健康食品	1,391 (4.3%)
4	商品一般	1,206 (3.5%)	4	工事・建築	1,321 (4.1%)
5	フリーローン・サラ金	682 (2.0%)	5	商品一般	1,092 (3.4%)
6	インターネット接続回線	677 (1.9%)	6	フリーローン・サラ金	720 (2.2%)
7	携帯電話サービス	662 (1.9%)	7	ファンド型投資商品	679 (2.1%)
8	役務その他サービス	629 (1.8%)	8	携帯電話サービス	632 (1.9%)
9	健康食品	466 (1.3%)	9	役務その他サービス	501 (1.5%)
10	公社債	454 (1.3%)	10	四輪自動車	464 (1.4%)
11	四輪自動車	453 (1.3%)	11	新聞	418 (1.3%)
12	新聞	429 (1.2%)	12	インターネット接続回線	399 (1.2%)
13	修理サービス	414 (1.2%)	13	修理サービス	395 (1.2%)
14	ファンド型投資商品	380 (1.1%)	14	化粧品	386 (1.2%)
15	医療サービス	358 (1.0%)	15	エステティックサービス	374 (1.1%)
16	相談その他	350 (1.0%)	16	携帯電話	354 (1.1%)
17	テレビ放送サービス	335 (1.0%)	17	テレビ放送サービス	339 (1.0%)
18	化粧品	322 (0.9%)	18	クリーニング	301 (0.9%)
19	プロパンガス	285 (0.8%)	19	相談その他	287 (0.9%)
20	エステティックサービス	283 (0.8%)	20	医療サービス	275 (0.8%)
21	携帯電話	278 (0.8%)	21	プロパンガス	267 (0.8%)
22	クリーニング	272 (0.8%)	22	公社債	233 (0.7%)
23	音響・映像機器	263 (0.8%)		普通生命保険	233 (0.7%)
24	パソコンソフト	241 (0.7%)	24	パソコンソフト	232 (0.7%)
25	パソコン	238 (0.7%)	25	モバイルデータ通信	224 (0.7%)
				株	224 (0.7%)

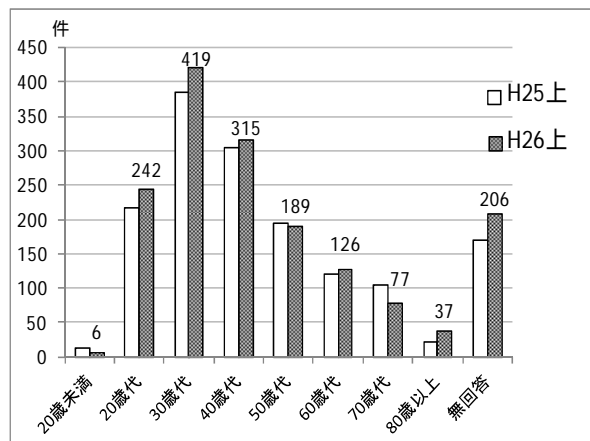
(付図3) 平成26年度上半期 苦情相談の上位品目等の年代別件数<前年度同期比較>

(1) 件数上位5品目

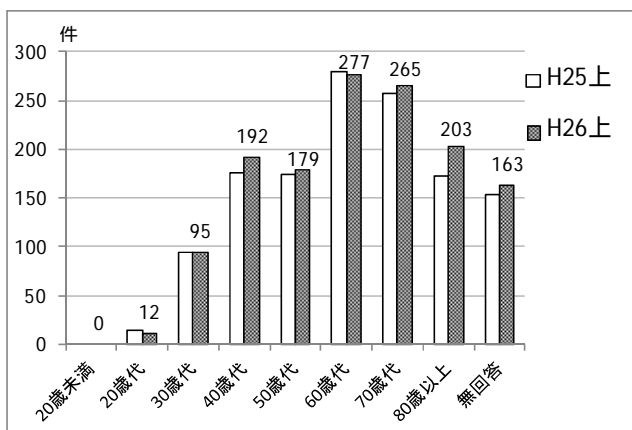
1位 デジタルコンテンツ 7,110件
(前年度同期比 37.4%増)



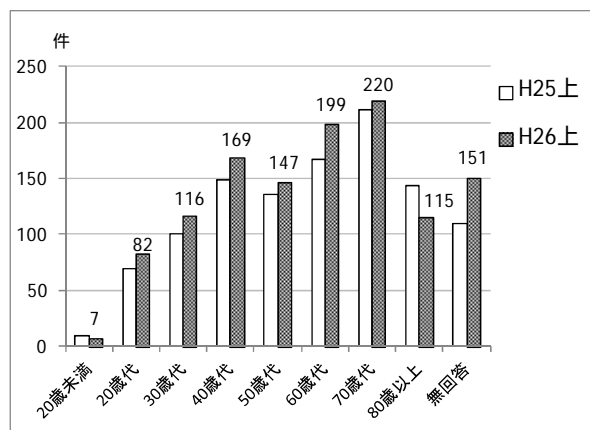
2位 不動産貸借 1,617件
(前年度同期比 5.4%増)



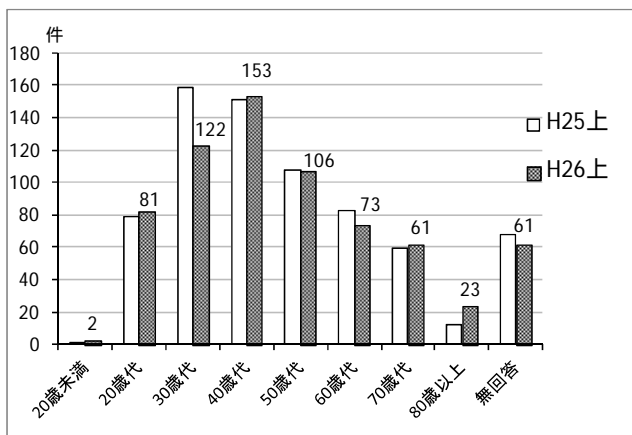
3位 工事・建築 1,386件
(前年度同期比 4.9%増)



4位 商品一般 1,206件
(前年度同期比 10.4%増)



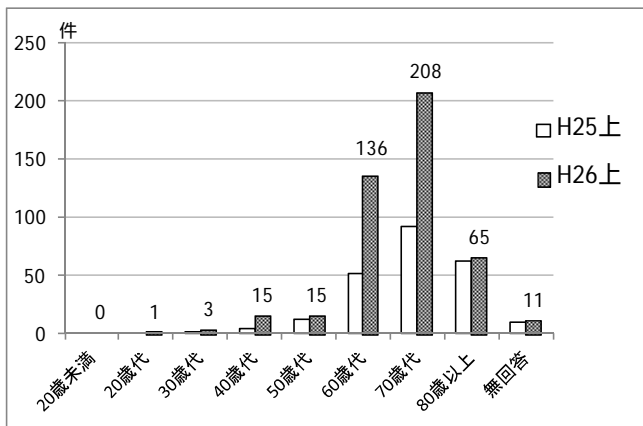
5位 フリーローン・サラ金 682件
(前年度同期比 5.3%減)



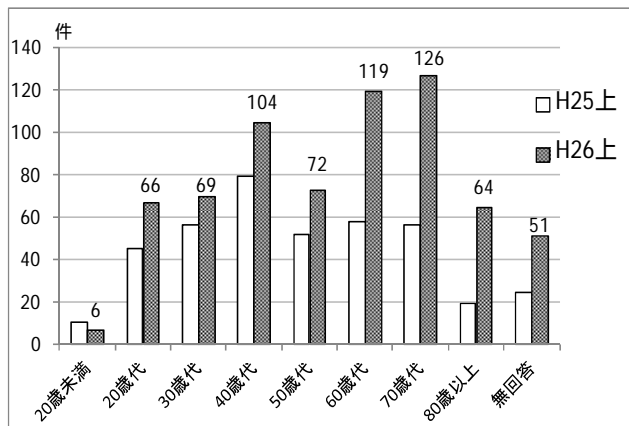
(2) 前年度同期と比べて増減率の大きい品目

3 番目に増加率の大きい「デジタルコンテンツ」は前項で掲載済み

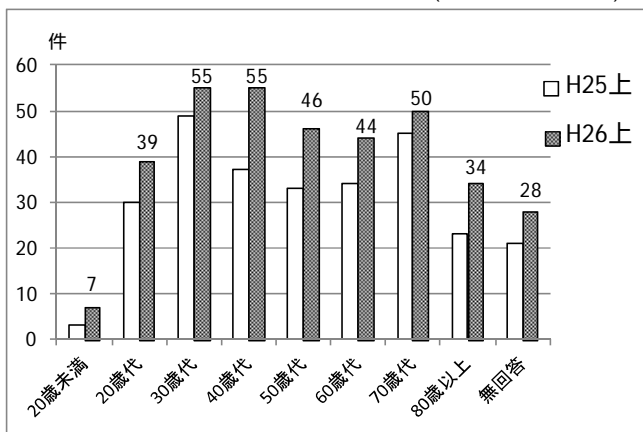
公社債 前年度同期比 94.8%増
(10 位 454 件)



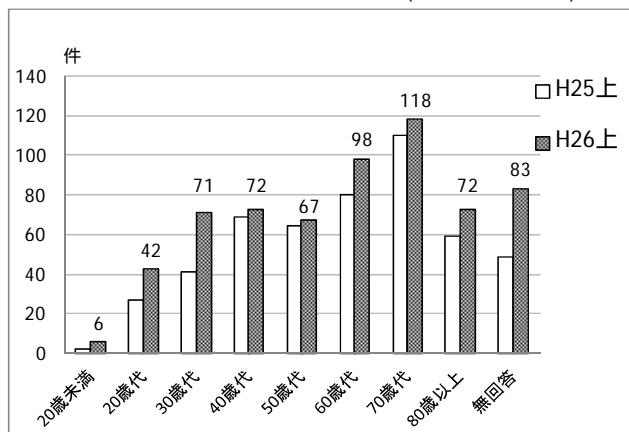
インターネット接続回線 前年度同期比 69.7%増
(6 位 677 件)



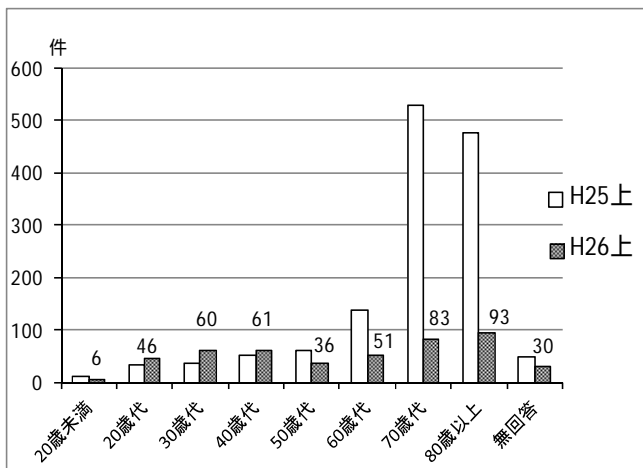
医療サービス 前年度同期比 30.2%増
(15 位 358 件)



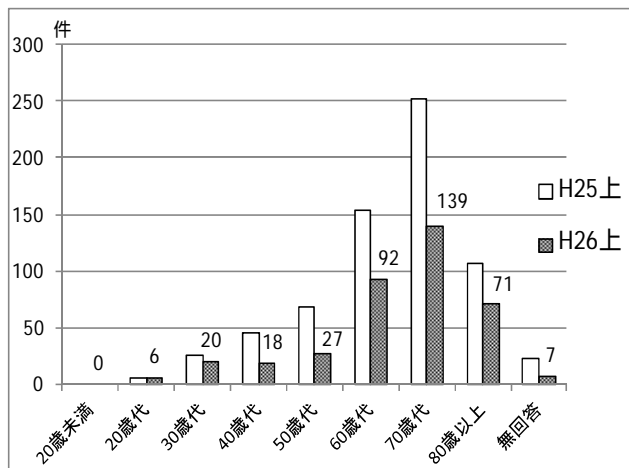
役務その他サービス 前年度同期比 25.5%増
(8 位 629 件)



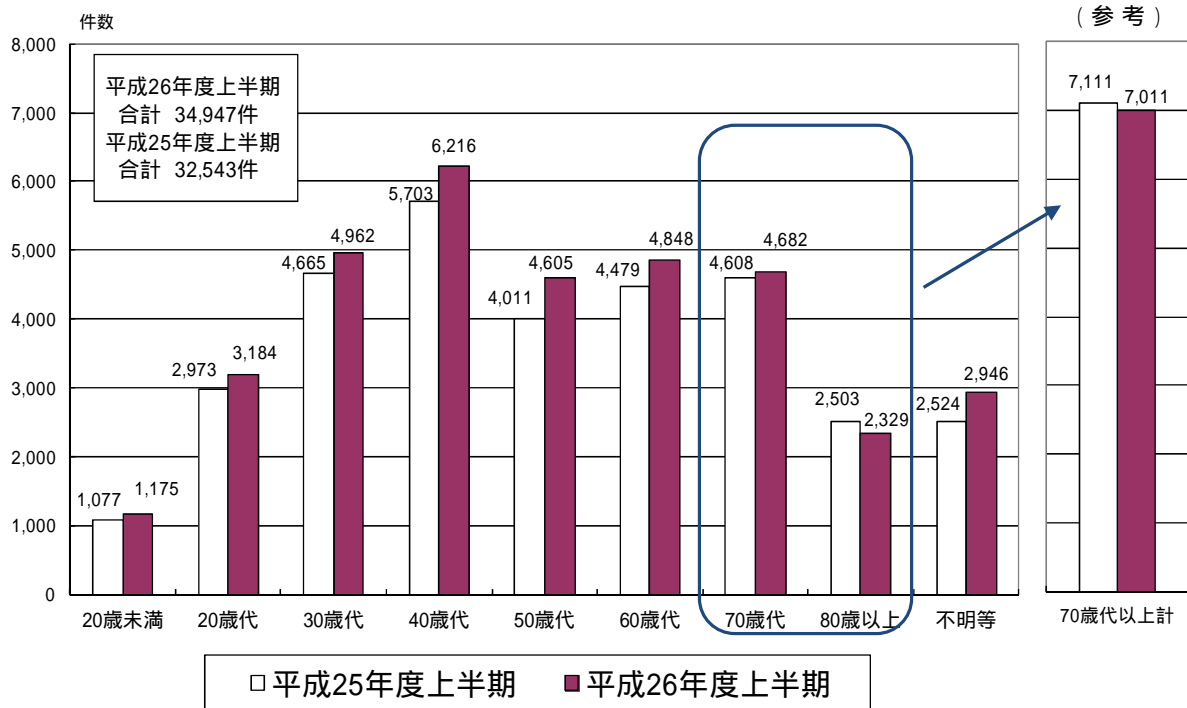
健康食品 前年度同期比 66.5%減
(9 位 466 件)



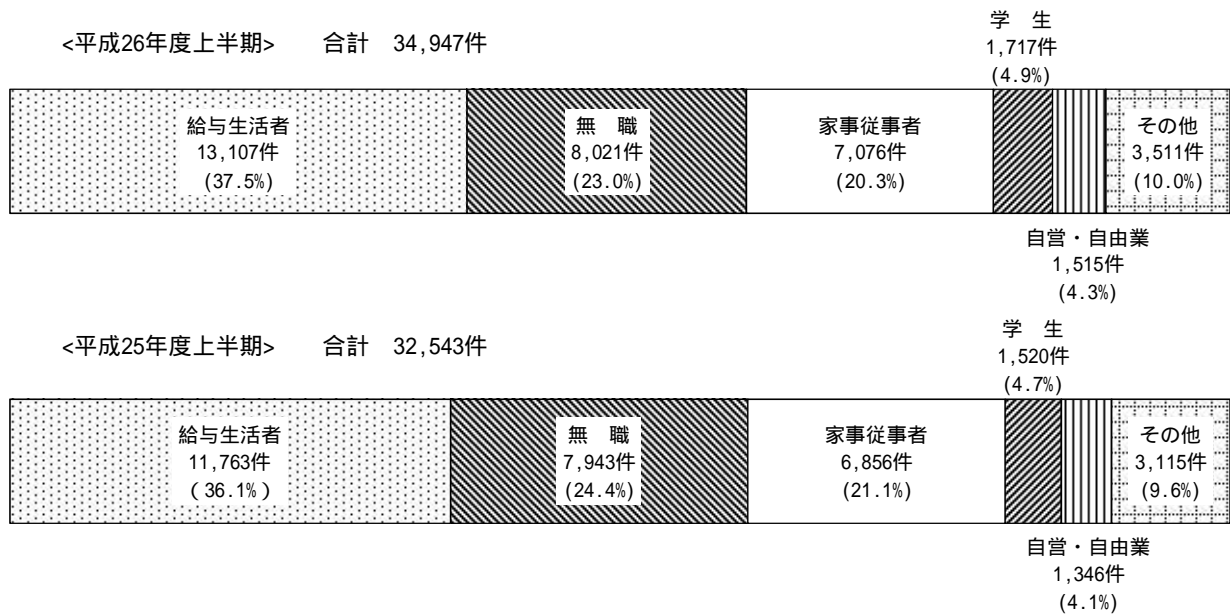
ファンド型投資商品 前年度同期比 44.0%減
(14 位 380 件)



(付図4) 平成26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5) 平成26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4) 平成26年度上半期 契約当事者性別・年代別苦情相談受付件数

< 前年度同期比較 >

単位:件

性別		年代									計	性別比
		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		
男性	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%)	47.3%
	25年度上半期	674 (4.6%)	1,373 (9.3%)	2,273 (15.4%)	2,615 (17.7%)	1,930 (13.0%)	2,226 (15.0%)	2,001 (13.5%)	842 (5.7%)	855 (5.8%)	14,789 (100.0%)	45.5%
	前年度同期比	(111.0%)	(110.2%)	(105.9%)	(111.7%)	(115.6%)	(112.8%)	(114.1%)	(106.5%)	(116.8%)	(111.7%)	-
女性	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%
	25年度上半期	399 (2.4%)	1,596 (9.6%)	2,389 (14.3%)	3,079 (18.4%)	2,071 (12.4%)	2,245 (13.4%)	2,599 (15.5%)	1,649 (9.9%)	679 (4.1%)	16,706 (100.0%)	51.3%
	前年度同期比	(102.0%)	(104.6%)	(106.7%)	(106.8%)	(114.4%)	(103.8%)	(92.0%)	(86.4%)	(103.7%)	(102.5%)	-
不明等	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%
	25年度上半期	4 (0.4%)	4 (0.4%)	3 (0.3%)	9 (0.8%)	10 (0.9%)	8 (0.8%)	8 (0.8%)	12 (1.1%)	990 (94.5%)	1,048 (100.0%)	3.2%
	前年度同期比	(500.0%)	(50.0%)	(200.0%)	(77.8%)	(40.0%)	(87.5%)	(87.5%)	(66.7%)	(125.6%)	(124.4%)	-
計	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%
	25年度上半期	1,077 (3.3%)	2,973 (9.1%)	4,665 (14.3%)	5,703 (17.5%)	4,011 (12.3%)	4,479 (13.8%)	4,608 (14.2%)	2,503 (7.7%)	2,524 (7.8%)	32,543 (100.0%)	100.0%
	前年度同期比	(109.1%)	(107.1%)	(106.4%)	(109.0%)	(114.8%)	(108.2%)	(101.6%)	(93.0%)	(116.7%)	(107.4%)	-

(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5-1) 平成26年度上半期 契約当事者年代別苦情相談上位5品目

単位:件

順位	年代	20歳未満 [1,175]	20歳代 [3,184]	30歳代 [4,962]	40歳代 [6,216]	50歳代 [4,605]	60歳代 [4,848]	70歳代 [4,682]	80歳以上 [2,329]	不明等 [2,946]	計 [34,947]
1位	デジタルコンテンツ	(761)	(720)	(1,122)	(1,648)	(1,091)	(890)	(624)	(203)	(206)	(7,110)
2位	テレビ放送サービス	(22)	(242)	(419)	(315)	(189)	(277)	(265)	(115)	(165)	(1,617)
3位	財布類	(18)	(138)	(122)	(192)	(179)	(199)	(220)	(93)	(163)	(1,386)
4位	携帯電話サービス	(15)	(82)	(121)	(169)	(147)	(136)	(208)	(90)	(151)	(1,206)
5位	新聞	(11)	(81)	(116)	(159)	(106)	(126)	(139)	(89)	(88)	(682)

(付表5-2) 平成26年度上半期 契約当事者 (男性) 年代別苦情相談上位5品目

単位：件

年代 順位	20歳未満 [748]	20歳代 [1,513]	30歳代 [2,408]	40歳代 [2,922]	50歳代 [2,232]	60歳代 [2,510]	70歳代 [2,283]	80歳以上 [897]	不明等 [999]	計 [16,512]
1位	デジタルコンテンツ (537)	デジタルコンテンツ (347)	デジタルコンテンツ (517)	デジタルコンテンツ (820)	デジタルコンテンツ (696)	デジタルコンテンツ (709)	デジタルコンテンツ (533)	工事・建築 (100)	デジタルコンテンツ (77)	デジタルコンテンツ (4,317)
2位	テレビ放送サービス (14)	不動産貸借 (119)	不動産貸借 (234)	不動産貸借 (180)	不動産貸借 (90)	工事・建築 (144)	工事・建築 (138)	デジタルコンテンツ (81)	不動産貸借 (65)	不動産貸借 (835)
3位	携帯電話サービス (10)	フリーローン・サラ金 (61)	四輪自動車 (84)	工事・建築 (115)	工事・建築 (88)	商品一般 (90)	商品一般 (97)	商品一般 (43)	商品一般 (63)	工事・建築 (714)
4位	新聞 (8)	商品一般 (43)	フリーローン・サラ金 (83)	フリーローン・サラ金 (105)	商品一般 (72)	不動産貸借 (77)	インターネット接続回線 (90)	インターネット接続回線 (39)	工事・建築 (55)	商品一般 (536)
5位	運動くつ自動二輪車 他の玩具・遊具 (7)	インターネット接続回線 (38)	携帯電話サービス (77)	携帯電話サービス (89)	フリーローン・サラ金 (54)	インターネット接続回線 (74)	役務その他サービス (49)	新聞 (29)	携帯電話サービス (32)	フリーローン・サラ金 (410)

(付表5-3) 平成26年度上半期 契約当事者 (女性) 年代別苦情相談上位5品目

単位：件

年代 順位	20歳未満 [407]	20歳代 [1,669]	30歳代 [2,548]	40歳代 [3,287]	50歳代 [2,369]	60歳代 [2,331]	70歳代 [2,392]	80歳以上 [1,424]	不明等 [704]	計 [17,131]
1位	デジタルコンテンツ (209)	デジタルコンテンツ (372)	デジタルコンテンツ (603)	デジタルコンテンツ (826)	デジタルコンテンツ (393)	デジタルコンテンツ (180)	公社債 (178)	工事・建築 (99)	商品一般 (38)	デジタルコンテンツ (2,717)
2位	財布類 (15)	エステティックサービス (135)	不動産貸借 (185)	不動産貸借 (135)	不動産貸借 (99)	工事・建築 (133)	工事・建築 (127)	健康食品 (74)	デジタルコンテンツ (36)	不動産貸借 (668)
3位	エステティックサービス (9)	不動産貸借 (123)	エステティックサービス (62)	商品一般 (102)	工事・建築 (91)	公社債 (122)	商品一般 (123)	商品一般 (72)	不動産貸借 (27)	商品一般 (619)
4位	テレビ放送サービス (39)	商品一般 (58)	商品一般 (76)	工事・建築 (75)	商品一般 (108)	商品一般 (103)	ファンド型投資商品 (61)	新聞 (24)	工事・建築 (582)	工事・建築 (582)
5位	婦人用バッグ (8)	化粧品 (34)	健康食品 (57)	携帯電話サービス (69)	クリーニング フリーローン・サラ金 (52)	ファンド型投資商品 (63)	デジタルコンテンツ (90)	ファンド型投資商品 (49)	役務その他サービス (17)	公社債 (379)

(付表6) 平成26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26年度上半期		平成25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	34,947	100.0%	32,543	100.0%	2,404	7.4%
特殊販売(店舗外販売)	19,353	55.4%	17,522	53.9%	1,831	10.4%
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪問販売	3,560	10.2%	3,500	10.8%	60	1.7%
(特殊販売に占める割合)		(18.4%)		(20.0%)		
通信販売	12,718	36.4%	10,217	31.4%	2,501	24.5%
(特殊販売に占める割合)		(65.7%)		(58.3%)		
マルチ・マルチまがい	291	0.8%	305	1.0%	14	4.6%
(特殊販売に占める割合)		(1.5%)		(1.7%)		
電話勧誘販売	2,189	6.3%	2,735	8.4%	546	20.0%
(特殊販売に占める割合)		(11.3%)		(15.6%)		
ネガティブ・オプション	60	0.2%	174	0.5%	114	65.5%
(特殊販売に占める割合)		(0.3%)		(1.0%)		
訪問購入	333	0.9%	319	1.0%	14	4.4%
(特殊販売に占める割合)		(1.7%)		(1.8%)		
その他無店舗販売	202	0.6%	272	0.8%	70	25.7%
(特殊販売に占める割合)		(1.1%)		(1.6%)		
店舗購入	9,970	28.5%	9,482	29.1%	488	5.1%
不明・無関係	5,624	16.1%	5,539	17.0%	85	1.5%

(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、1日だけ開催する展示販売、SF商法、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日以上展示販売。

(付表7-1) 平成26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]	26年度 上半期 [3,560]	25年度 上半期 [3,500]	前年度 同期比 101.7 %	備考
1	工事・建築	657	603	109.0 %	屋根工事 175、塗装工事 162、衛生設備工事 92
2	新聞	355	340	104.4 %	
3	テレビ放送サービス	214	229	93.4 %	テレビ放送サービス 160、衛星テレビ放送 54
4	プロパンガス	162	148	109.5 %	
5	インターネット接続回線	153	89	171.9 %	光ファイバー 104、インターネット接続回線 41、他のネット接続回線 8
6	修理サービス	120	123	97.6 %	
7	有線テレビ放送	85	67	126.9 %	ケーブルテレビ 81、有線テレビ放送 4
8	ふとん類	71	82	86.6 %	他のふとん類 21、羽毛ふとん 17、ふとん 14
9	役務その他サービス	67	67	100.0 %	
10	普通生命保険	66	63	104.8 %	

(付表7-2) 平成26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]	26年度 上半期 [12,718]	25年度 上半期 [10,217]	前年度 同期比 124.5 %	備考
1	デジタルコンテンツ	6,944	5,022	138.3 %	アダルト情報サイト 4,290、デジタルコンテンツ 1,425、他のデジタルコンテンツ 562
2	商品一般	245	198	123.7 %	
3	健康食品	210	270	77.8 %	他の健康食品 125、健康食品 62、酵素食品 5
4	役務その他サービス	202	126	160.3 %	
5	パソコンソフト	177	174	101.7 %	

(付表7-3) 平成26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]	26年度 上半期 [291]	25年度 上半期 [305]	前年度 同期比 95.4 %	備考
1	健康食品	71	82	86.6 %	健康食品 43、他の健康食品 20、酵素食品 2、キッチンキトサン 2
2	商品一般	31	22	140.9 %	
3	化粧品	30	56	53.6 %	基礎化粧品 11、化粧品 8、化粧品セット 7
4	他の台所用品	24	7	342.9 %	浄水器 24
5	パソコンソフト	18	12	150.0 %	

(付表7-4) 平成26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]	26年度 上半期 [2,189]	25年度 上半期 [2,735]	前年度 同期比 80.0 %	備考
1	公社債	349	137	254.7 %	
2	インターネット接続回線	252	105	240.0 %	光ファイバー 162、インターネット接続回線 83、他のネット接続回線 5
3	ファンド型投資商品	186	274	67.9 %	
4	役務その他サービス	144	122	118.0 %	
5	商品一般	124	172	72.1 %	
参考	健康食品	84	818	10.3 %	

(付表7-5) 平成26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]	26年度 上半期 [60]	25年度 上半期 [174]	前年度 同期比 34.5 %	備考
1	健康食品	8	106	7.5 %	健康食品 5、他の健康食品 3
2	商品一般	6	10	60.0 %	
3	単行本	5	2	250.0 %	

(付表7-6) 平成26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]	26年度 上半期 [333]	25年度 上半期 [319]	前年度 同期比 104.4 %	備考
1	商品一般	48	49	98.0 %	
2	アクセサリ	29	30	96.7 %	
3	四輪自動車	25	26	96.2 %	普通・小型自動車 20、四輪自動車 5
4	着物類	22	20	110.0 %	着物類 12、着物 10
	被服品一般	22	22	100.0 %	

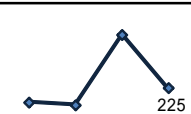
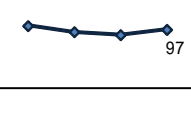
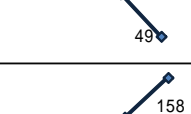
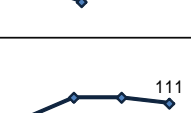
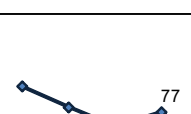
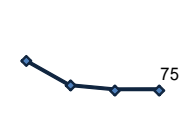
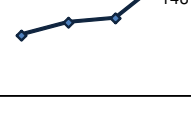
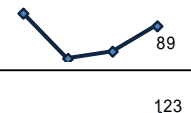
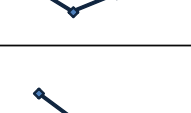


(付表7-7) 平成26年度上半期 その他無店舗販売の苦情上位3品目 <前年度同期比較>

単位: 件

順位	品目 [相談総件数]	26年度 上半期 [202]	25年度 上半期 [272]	前年度 同期比 74.3 %	備考
1	洗濯物干し用品	9	14	64.3 %	物干しざお 9
2	ミネラルウォーター	8	42	19.0 %	
3	家庭用電気治療器具	7	15	46.7 %	電位治療器 4、家庭用電気治療器具 1、他の電気治療器 1、低周波治療器 1

(付表8-1) 平成26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 上半期)	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 (H23=100)			
			性別	件数			平均既支払金額	H23	H24	H25	H26
1	電子商取引	10,761 (7,974)	男性	5,955	デジタルコンテンツ 6,726 パソコンソフト 169 商品一般 165	30歳～40歳代 給与生活者	15万1千円				
			女性	4,650			4万8千円	133			
2	電話勧誘	3,488 (4,091)	男性	1,168	公社債 418 インターネット接続回線 286 商品一般 265	60歳代以上 女性中心 無職 家事従事者	367万1千円				
			女性	2,190			104万5千円	119			
3	家庭訪販	3,130 (3,079)	男性	1,331	工事・建築 590 新聞 338 テレビ放送サービス 200	60歳代以上 無職 家事従事者	182万4千円				
			女性	1,731			54万7千円	99			
4	無料商法	1,577 (1,329)	男性	907	デジタルコンテンツ 953 工事・建築 50 インターネット接続回線 43	20～70歳代 給与生活者	19万8千円				
			女性	653			2万7千円	135			
5	利殖商法	874 (1,010)	男性	325	公社債 252 ファンド型投資商品 239 株 84	60歳代以上 無職 家事従事者	798万8千円				
			女性	541			366万3千円	71			
6	身分詐称	794 (371)	男性	245	社会保険 158 公社債 122 役務その他サービス 63	60～70歳代 女性中心 無職 家事従事者	357万6千円				
			女性	515			40万7千円	496			
7	劇場型勧誘	673 (648)	男性	130	公社債 314 ファンド型投資商品 140 株 70	60歳代以上 女性中心 家事従事者 無職	1,180万8千円				
			女性	537			229万8千円	(H24=100) 109			
8	二次被害	546 (552)	男性	272	デジタルコンテンツ 130 役務その他サービス 122 株 33	70歳代 無職 給与生活者	179万6千円				
			女性	269			102万6千円	70			
9	販売目的隠匿	354 (371)	男性	144	商品一般 29 工事・建築 27 インターネット接続回線 23	20歳代、 60～70歳代 給与生活者 無職 家事従事者	139万9千円				
			女性	202			20万5千円	95			
10	サイドビジネス商 法	308 (312)	男性	149	健康食品 41 デジタルコンテンツ 34 他の内職・副業 28	20歳代 給与生活者	54万4千円				
			女性	156			42万3千円	110			
11	点検商法	307 (309)	男性	131	工事・建築 146 ふとん類 17 住居管理設備 15	70歳代以上 無職 家事従事者	74万9千円				
			女性	169			21万2千円	130			
12	次々販売	261 (275)	男性	85	工事・建築 42 ふとん類 22 エステティックサービス 16	70歳代以上 女性中心 無職	366万5千円				
			女性	173			135万5千円	85			
13	テレビショッピング	230 (279)	男性	60	健康食品 27 化粧品 21 パソコン 13	60～70歳代 女性中心 家事従事者 無職	3万5千円				
			女性	170			2万7千円	100			

順位	販売方法・手口	件数 (前年度 上半期)	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 (H23=100)			
			性別	件数			平均既支払金額	H23	H24	H25	H26
14	ネガティブオプション	162 (492)	男性	63	健康食品 35 商品一般 20 単行本 10	70歳代以上 無職	3万7千円				
			女性	84			0.4千円				
15	景品付販売	153 (146)	男性	68	新聞 111 インターネット接続回線 10 モバイルデータ通信 3 音響・映像ソフト 3	50歳代以上 給与生活者 家事従事者	11万4千円				
			女性	84			1万2千円				
16	当選商法	151 (256)	男性	67	デジタルコンテンツ 42 教養・娯楽サービスその他 25 宝くじ 15	70歳代 無職	247万2千円				
			女性	84			82万6千円				
17	紹介販売	131 (103)	男性	55	健康食品 18 他の台所用品 18 教養娯楽教材 13	20歳代 給与生活者	94万9千円				
			女性	74			85万6千円				
18	カタログ通販	127 (132)	男性	32	商品一般 15 ふとん類 6 婦人下着 6	60～70歳代 女性中心 無職 家事従事者	5万3千円				
			女性	91			4万6千円				
19	職場訪販	90 (75)	男性	32	リースサービス 18 普通生命保険 12 固定電話サービス 7	男性中心 企業・団体 給与生活者	228万9千円				
			女性	9			28万2千円				
20	キャッチセールス	89 (89)	男性	19	エステティックサービス 23 他の理美容用具 14 化粧品 8	20歳代 女性中心 給与生活者 学生	43万5千円				
			女性	69			18万7千円				
21	開運商法	77 (60)	男性	18	祈とうサービス 29 プレスレット 16 ネックレス 4 商品一般 4	40～70歳代 女性中心 無職 家事従事者 給与生活者	31万4千円				
			女性	58			25万円				
22	過量販売	76 (58)	男性	11	補修用教材 14 ふとん類 9 健康食品 7	70歳代 女性中心 無職 家事従事者 給与生活者	146万7千円				
			女性	64			80万円				
23	展示販売	70 (53)	男性	13	着物類 17 ネックレス 10 レンタルサービス 6 室内装飾品 6 頭髮用具 6	女性中心 給与生活者 無職 家事従事者	123万9千円				
			女性	57			60万7千円				
23	アポイントメント セールス	70 (90)	男性	37	ネックレス 13 音響・映像ソフト 5 パソコンソフト 4 教養娯楽教材 4	20歳代 給与生活者	76万7千円				
			女性	33			31万4千円				
25	アンケート商法	63 (104)	男性	17	エステティックサービス 9 商品一般 5 ファンド型投資商品 4 新築分譲マンション 4	20歳代 女性中心 給与生活者	266万5千円				
			女性	46			12万3千円				

- (注) 1 グラフは平成 23 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 46) 参照

(付表8-2) 平成26年度上半期 販売方法・手口別等苦情相談事例

電子商取引・ワンクリック請求(アダルト情報サイト)

(当事者) 20歳代 女性 給与生活者 契約金額 9万9千円

(相談内容) スマートフォンで動画を見ていたら間違っただルトサイトに接続してしまった。登録が完了したので99,000円を支払うようにと画面表示されたので、退会したいとサイトに電話をすると「登録は完了している、すぐに支払わないとキャンペーン価格ではなく、もっと高額になる。」といわれ、クレジットカード決済をしてしまった。解約したい。

(対応) 相談者からクレジットカード会社に連絡し、これまでの経緯と支払を止めてほしい旨を書面で提出するよう助言した。
後日、クレジットカード会社から書面を受領し、キャンセル対応するとの回答があったと相談者から連絡があった。

電子商取引・架空請求(デジタルコンテンツ)

(当事者) 40歳代 女性 給与生活者

(相談内容) スマートフォンに、サイト運営会社より依頼を受け、料金滞納の調査や民事訴訟の手続きを行っているという業者からメールがあり、「以前利用したサイトの無料期間内に退会処理されていないため料金が発生している。連絡がない場合は電子消費者契約法に基づき、身辺調査や法的手続きの対応をとる。」と書いてあった。サイトに登録した覚えはない。対処法を教えてほしい。

(対応) 同様のトラブルの事例を紹介し、身に覚えがなければ料金の請求に応じる必要はないことを助言した。不安になって業者に連絡してしまうと個人情報の流出に繋がるので、このまま連絡を取らずに無視するよう伝えた。メールアドレスが知られているので、迷惑メール防止のため着信拒否設定やアドレスの変更等の対応を助言した。

家庭訪販(工事・建築)

(当事者) 80歳代 女性 家事従事者 契約金額 60万円

(相談内容) 昨日、高齢で独居の母宅に「以前設置した床下換気扇の点検に来た」と言って業者が来訪。床下に入ると、「コンクリートの土台がずれている。今すぐ補強しないと大変なことになる。」と撮影したビデオを見せながら説明した。母は補強工事の契約をし、当日すぐに着工された。未完成部分は別の日に続きの作業をするとのこと。業者の説明が不審なので解約したいが、工事を開始した今からでも契約解除は可能だろうか。

(対応) この契約は訪問販売に当たるので、工事の着工後であってもクーリング・オフが可能である。クーリング・オフの記載のある契約書を受領してから8日以内に手続きをするよう助言した。

利殖商法・電話勧誘販売（公社債）

（当事者） 60歳代 男性 給与生活者 契約金額 1千万円

（相談内容） 先日、大手証券会社を名乗り、「オリンピック関連企業が無作為に選んだ49人に債券購入の権利を与えた。あなたにはその権利があるので、権利を譲ってほしい。」と電話があった。自分は投資のことなどわからないので、権利を譲ることを承諾した。10分後に自分の名義で1千万円分の社債を購入したという電話が入ったので、キャンセルを申し出たが、既に購入済みなのでキャンセルできない、債券が自宅に届いたら連絡してほしいと言われた。今後どうしたらいいか。

（対応） 大手証券会社を名乗った利殖商法と思われるため、利殖商法の手口等について説明し、国民生活センターのホームページに同様の事例が紹介されていることを情報提供した。この業者からまた連絡が入ったときは、消費生活センターに相談したことを伝え、センター経由で話をするよう助言した。また何か郵便物が届くようであれば消費生活センターに連絡するよう伝えた。

電話勧誘（インターネット接続回線）

（当事者） 80歳代 男性 無職 契約金額 3万円

（相談内容） 大手通信事業者の代理店からしつこく光ファイバーの勧誘電話がかかり何度も断っていたが、「契約してもお金はかからない」と言われ、契約を承諾した。先日工事が行われたが、工事後、3万円の工事代金を請求され、後日引き落とされるといわれた。私はインターネットもやらないし光ファイバーにする必要もない。通信事業者にだまされたので解約して元に戻したい。

（対応） 消費生活センターから通信事業者を確認すると、「お金がかからない」とは工事代金はキャッシュバックされるという意味である。ただ、契約相手が高齢者の場合、近くに近親者がいれば、契約の確認を取るというルールがあるが、代理店がそれを守ったかどうか確認する、とのことであった。翌日、通信事業者から、代理店の確認が甘かったので工事代の請求はせずに元の状態に戻す、との回答があった。
後日相談者より無事工事が完了したとの連絡があり、相談を終了した。

二次被害（役務その他サービス）

（当事者） 80歳代 男性 無職

（相談内容） 以前、他県の水資源の権利を50万円で購入したが投資詐欺だった。昨日、投資を勧誘した会社が名義人を偽って資産運用していることがわかったので一部返金が可能になった、手続きをとるので連絡してほしいとの封書が届いた。信用できるだろうか。

（対応） 水資源の権利の売買に関する二次被害と思われることを伝え、今後は勧誘があっても無視をする、また、電話番号の変更や留守番電話と番号表示機能付き電話機を利用することを助言した。相談者の希望により、今後は一切勧誘の連絡をしないよう事業者に伝えた。

インターネット通販（財布）

（当事者） 10歳代 女性 学生 契約金額7千円

（相談内容） インターネット通販でブランド物の財布を買い、代金を銀行振り込みで支払った。その翌日には業者から入金の確認のメールが届いたが商品が送られてこない。何度も業者にメールで連絡したが返信がなく連絡が取れない。どうすればよいか。

（対応） 商品の未着について業者に期限を切って返信を求めるメールを送り、期日までに回答がない場合は詐欺的要素が強いため、警察と入金した銀行に連絡するよう伝えた。また、類似の事例が掲載されているサイトを紹介するとともに、インターネット通販の利用上の注意について助言した。

電話勧誘販売（商品一般）

（当事者） 70歳代 女性 家事従事者

（相談内容） 先ほど消費生活センターと名乗り、3つの事業者が私と取引をしたと言っているが、名前が勝手に使われているようだから、その業者に対し登録の抹消依頼をする方がいいとの電話があった。2社についてはこの電話で抹消登録の依頼ができるが、残りの1社についてはセンターでは手続きができない。対応できるA社の人から電話があると思うので手続きをしてほしいとのこと。消費生活センターでは、こうした登録抹消の手続きを行っているのか。

（対応） 消費生活センターが相談も受けていないのに消費者宅に連絡をすることはない。電話の意図や目的は不明であるが、何らかの詐欺に関わる電話である可能性は高い。今後電話があっても、留守番電話等で対応するよう助言した。また、警察にも経緯を通報するよう伝えた。

マルチ・マルチまがい（競馬ソフト）

（当事者） 20歳代 男性 学生 契約金額 45万円

（相談内容） SNSで知り合った人に仕事があると誘われ知らない事業者の事務所に行った。そこで、競馬ソフトのDVDを販売すると1枚につき10万円儲かる。ただし、最初に1枚自分で購入しなければならないと勧誘された。そこで競馬ソフトの売買契約、販売委託契約、販売ノウハウの売買契約を45万円で結ぶことになった。お金が足りないと伝えると学生ローンを借りるようにといわれ、不足分を借りることにした。ところが、後でインターネットで確認すると、この会社は詐欺だと書かれていた。解約したい。

（対応） クーリング・オフ期間であったので、すぐクーリング・オフ通知を出すよう助言した。消費生活センターから事業者に連絡したところすぐ返金するという事になった。学生に学生ローンからお金を借りさせて契約を結んだことは、適合性の原則から問題ある勧誘であることを伝えた。後日、事業者からの入金を確認し、相談を終了とした。

訪問購入（着物）

（当事者） 50歳代 女性 家事従事者

（相談内容） インターネットで着物買取事業者を見つけ、電話をかけ、家に来てもらうことにした。後日2人の男の人が来て強引に上がり込み、長時間勧誘を受け、着物のほか貴金属まで安く買い取られてしまった。解約できるだろうか。

（対応） 貴金属の買取については特定商取引法の訪問購入に該当し、クーリング・オフができることを説明し、通知文の書き方、出し方を助言した。後日相談者から、買い取られた商品は返してもらい、返金をしたと報告を受けた。

(付表9-1) 平成26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25年度上半期件数					
	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	レンタル・リース・貸借	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	3		2		1			2	1		1	3						4	5					22	4.0%	18
脱臼・捻挫					1		1				1									1				4	0.7%	6
切断																								0	0.0%	0
擦過傷・挫傷・打撲傷	4		4		2	3	3	5		1		2			1				10	6				41	7.5%	42
刺傷・切傷	1	2	6		1	1	4	3	1	1								3	5	4				32	5.8%	34
頭蓋(内)損傷			1																					1	0.2%	3
内臓損傷																			2					2	0.4%	0
神経・脊髄の損傷	1					1													2					4	0.7%	14
筋・腱の損傷																		1	2					3	0.6%	1
窒息							1																	1	0.2%	0
感覚機能の低下						1												1	8					10	1.8%	5
熱傷		1	2			6	7												9	6				31	5.7%	29
凍傷																								0	0.0%	1
皮膚障害		16	7	1	7	83				1								2	28	3				148	27.0%	199
感電障害							1				1													2	0.4%	2
中毒		3																		1				4	0.7%	5
呼吸器障害		1	2		1	3	1		1	1									4	1				15	2.7%	18
消化器障害		26	1			3									1		1	1	2					35	6.4%	42
その他の傷病及び諸症状	30	29	1	3	19	2	2	3	3	1					1		3	83	7					187	34.1%	165
不明		1								1	1								3					6	1.1%	4
計	9	80	54	2	16	120	19	13	6	1	9	8	0	0	0	3	0	15	162	31	0	0	548	100.0%	588	
割合	1.6%	14.6%	9.8%	0.4%	2.9%	21.9%	3.5%	2.4%	1.1%	0.2%	1.6%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	2.7%	29.6%	5.7%	0.0%	0.0%	100.0%	-	-	
平成25年度上半期件数	14	82	62	1	22	164	10	10	7	1	13	5	3	2	2	8	0	22	125	34	0	1	588	-	-	

[相談事例]

(当事者) 70歳代 男性

(相談内容) 先日、道を歩いていたとき、坂道でスピードを出した、ペダルなし二輪車に乗った男の子がぶつかってきた。そのときは足にあざができただけで済んだが、公道でペダルなし二輪車に乗ることは、乗っている幼児が危険だけでなく、他人に怪我をさせる危険があることをもっと周知させるべきだ。

(対応) 国民生活センターの「ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意」の発表情報を参考に情報提供した。相談者からの申し出を貴重な意見として記録することを伝え、相談を終了した。

(付表9-2) 平成26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・役務等																				計	割合	平成25年度上半期件数			
	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	レンタル・リース・貸借	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	
火災						1		2																3	1.2%	1
発火・引火		2	1				4	1																8	3.2%	15
発煙・火花		1	9			2	3	3							1									19	7.6%	22
過熱・こげる			17	2		2	9	1	3						1									35	13.9%	38
ガス漏れ																								0	0.0%	0
点火・燃焼・消火不良			3																					3	1.2%	1
漏電・電波等の障害							1																	1	0.4%	3
燃料・液漏れ等			4	1			1	1				1												8	3.2%	6
化学物質による危険			2			1			1										4					8	3.2%	1
破裂			7	1		2	2																	12	4.8%	5
破損・折損		2	6		1	1	2	5			1				1									19	7.6%	37
部品脱落			3			1	1	2			1								1					9	3.6%	11
機能故障			2				2	32	1	1		1												39	15.5%	37
転落・転倒・不安定			2					1		1	1													5	2.0%	5
バリ・鋭利							1																	1	0.4%	1
操作・使用性の欠落			2		2		2	2																8	3.2%	5
腐敗・変質		5				1													1					7	2.8%	1
異物の混入		29	1			1					1									3				35	13.9%	19
異物の侵入																								0	0.0%	0
その他	1	4	14				2	1	3		1	3			1			1						31	12.3%	10
計	1	43	73	4	3	12	30	51	8	0	6	4	2	0	0	4	0	1	5	4	0	0	251	100.0%	218	
割合	0.4%	17.1%	29.1%	1.6%	1.2%	4.8%	11.9%	20.3%	3.2%	0.0%	2.4%	1.6%	0.8%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	0.4%	2.0%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%	-	-	
平成25年度上半期件数	0	17	77	2	1	17	21	60	5	0	2	2	8	0	2	0	0	1	0	3	0	0	218	-	-	

[相談事例]

(当事者) 70歳代 女性

(相談内容) 枕専門店で購入し、店で高さの調整をした。数日使用したら肩こりで身動きができなくなった。別の枕にしたら症状は改善したが、それまでの間マッサージや整形外科に通った。店は返品、返金に応じてくれたがこれまでかかった医療費も請求できるだろうか。

(対応) 治療費の請求に関しては、通院する原因が枕にあることを立証する必要があることを伝え、自治体の無料法律相談を案内した。

参考資料

(参考1) 消費生活相談の区分

区分	性 格
苦 情	<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. 室内装備品	C 3 3	(土地造成 M-I 2 0)		U. 保健・福祉サービス	
4. 照明器具	C 3 4	(土地管理 O-I 2 0)		1. 保健・福祉一般	U 1 0
4. 他の住居品	C 4 0	3. 建物		2. 保健	
D. 光熱水品		1. 建物一般	I 3 1	1. 医療	U 2 1
1. 光熱水品一般	D 1 0	2. 集合住宅	I 3 2	2. 理美容	U 2 2
2. 電気	D 2 0	(分譲マンション I 3 2)		3. 浴場	U 2 3
3. ガス	D 3 0	(賃貸マンション・アパート		4. 衛生サービス	U 2 4
4. 石油	D 4 0	(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. 無記連鎖課	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 ~ V 「役務(サービス)」

(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、発ガン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、マーク等の相談
販売方法	購入したか否か関係なく、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・機能等一切の相談
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
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
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
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	景品を押し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
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
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
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
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
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
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

(参考5) 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内

平成26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 [土日は電話相談のみ]	毎日 (年末年始・祝日・休日 は除きます。)	平日 9:00～18:00 土日 9:00～16:45	横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおかオフィスタワー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	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	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 (祝祭日を除く)	8:30～16:30	横須賀市本町2-1 総合福祉会館内2階	046-821-1314
平塚市	平塚市消費生活センター	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	藤沢市朝日町1-1 藤沢市役所内	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	小田原市荻窪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	月～金	9:30～16:00	厚木市栄町1-16-15 厚木商工会議所会館内4階	046-294-5800
大和市	大和市消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	大和市下鶴間1-1-1 大和市役所内	046-260-5120
伊勢原市	伊勢原市消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	伊勢原市田中348 伊勢原市役所内	0463-95-3500
海老名市	海老名市消費生活センター	月～金	9:00～16:30	海老名市勝瀬175-1 海老名市役所内	046-292-1000
座間市	座間市消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～15:30 [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	葉山町町民サービス課	水	9:30～12:00、13:00～15:30	三浦郡葉山町堀内2135 葉山町役場内	046-876-1111 (代)
寒川町	寒川町町民窓口課 [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 [火・水・金は 臨時職員が対応]	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 土・日・祝日	9:30～19:00 9:30～16:30	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
年末年始及び平成27年2月15日、4月19日、6月21日、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。

...

消費生活センター相談窓口

...



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。

消費者ホットライン

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを！
0 5 7 0 - 0 6 4 - 3 7 0

身近な消費生活相談窓口につながります。



神奈川県

県民局く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）