

平成 24 年度 神奈川県内における

消費生活相談概要

平成 25 年 7 月

目 次

1	消費生活相談の状況	1
2	苦情相談の状況	
(1)	苦情相談件数は60,183件	1
(2)	「電話」による苦情相談が約9割	2
(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過半数	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70歳以上が30歳代を抜き、2位	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」、「危険」に関する相談はともに増加	6
3	特徴的な苦情相談	
(1)	「高齢者」からの苦情相談	7
(2)	「オンラインゲーム」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	
(1)	苦情相談	26
(2)	生活再建支援相談	29

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24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	32
(付図1)		苦情相談件数の推移	33
(付表1-2)	平成24年度	相談者の居住地別苦情相談件数	34

<苦情相談の状況>

(付図2)	平成24年度	相談方法別件数及び構成比<前年度比較>	35
(付表2)	平成24年度	苦情相談の分類別状況	36

<苦情相談上位品目関連>

(付表3-1)	平成24年度	苦情相談の上位25品目<前年度比較>	37
(付表3-2)	平成24年度	苦情相談の上位25品目<前年度順位比較>	38

<契約当事者関連>

(付図3)	平成24年度	苦情相談の契約当事者性別・年代別件数	39
(付図4)	平成24年度	苦情相談の契約当事者職業別件数及び構成比	39
(付表4)	平成24年度	契約当事者性別・年代別苦情相談受付件数<前年度比較>	40
(付表5-1)	平成24年度	契約当事者年代別苦情相談上位5品目	40
(付表5-2)	平成24年度	契約当事者(男性)年代別苦情相談上位5品目	41
(付表5-3)	平成24年度	契約当事者(女性)年代別苦情相談上位5品目	41

<特殊販売関連>

(付表6)	平成24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>	42
(付表7-1)	平成24年度	訪問販売の苦情上位10品目<前年度比較>	43
(付表7-2)	平成24年度	通信販売の苦情上位5品目<前年度比較>	43
(付表7-3)	平成24年度	マルチ・マルチまがいの苦情上位5品目<前年度比較>	43
(付表7-4)	平成24年度	電話勧誘販売の苦情上位5品目<前年度比較>	44
(付表7-5)	平成24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>	44
(付表7-6)	平成24年度	訪問購入の苦情上位5品目	44
(付表7-7)	平成24年度	その他無店舗販売の苦情上位3品目<前年度比較>	44

<販売方法・手口別関連>

(付表8-1)	平成24年度	販売方法・手口別の苦情相談の上位25位	45
(付表8-2)	平成24年度	販売方法・手口別等苦情相談事例	47

<危害・危険関連>

(付表9-1)	平成24年度	危害内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例	50
(付表9-2)	平成24年度	危険内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例	51

<その他>

(付表10)	平成24年度	苦情相談の契約購入金額・既支払金額	52
(付表11)	平成24年度	クーリング・オフに関する相談の契約購入金額	52
(付図5)	平成24年度	苦情相談処理日数	53
(付図6)	平成24年度	苦情相談処理結果状況	53

参考資料

(参考1)		消費生活相談の区分	54
(参考2)		商品・役務等別分類	55
(参考3)		内容別分類	56
(参考4)		販売方法・手口一覧	57
(参考5)		神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内	58

1 消費生活相談の状況

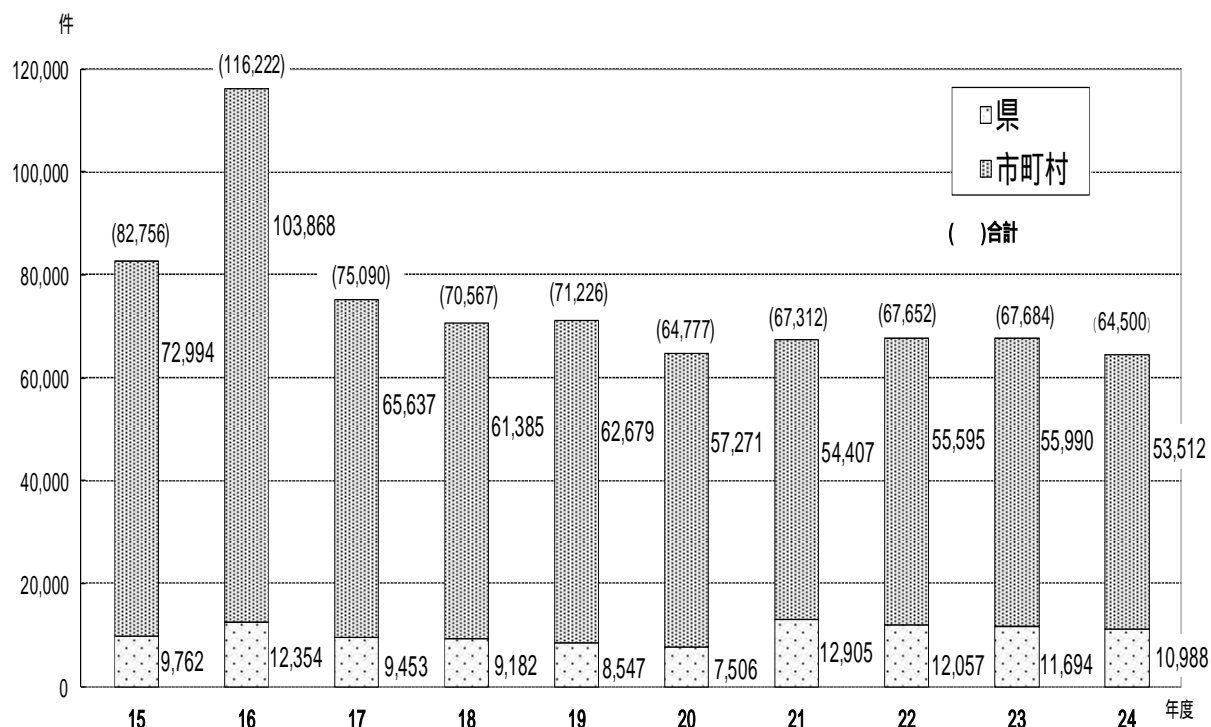
消費生活相談総件数は、64,500件

(P32、P34 付表1-1～2、P33 付図1)

平成24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、64,500件(県10,988件、市町村53,512件)で、前年度(67,684件)と比べると3,184件(4.7%)減少しています。

相談総件数の内訳は、苦情60,183件、問合せ4,317件(前年度 苦情63,354件、問合せ4,330件)で、苦情相談が全体の93.3%を占めています。

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60,183件

(P32、P34 付表1-1～2、P33 付図1)

苦情相談の件数は60,183件(県10,242件、市町村49,941件)で、前年度の63,354件(県10,886件、市町村52,468件)に比べ3,171件(5.0%)減少となっています。

「デジタルコンテンツ」、「フリーローン・サラ金」や平成23年度に急増した利殖商法に関する相談(「ファンド型投資商品」、「公社債」、「株」等)が大きく減ったほか、平成23年度の増加要因であった東日本大震災に関する相談が落ち着いてきたことも一因と考えられます。

(2) 「電話」による苦情相談が約9割

(P35 付図2)

苦情相談を相談方法別でみると、「電話」による相談が最も多く53,084件で、全体の88.2%を占めています。次に「来訪」による相談が6,892件で11.5%、「文書」による相談が207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

(P36 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42,474件で、苦情相談全体の70.6%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27,668件(46.0%)、商品やサービスの価格・料金に関する相談である「価格・料金」が10,846件(18.0%)と続いています。

全体に相談件数が減少するなか、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10,699件で前年度(10,155件)より増加しています。

(「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。ただし「内容別分類」に関する各項目の構成比は、苦情相談合計と対比している。)

(4) 「役務(サービス)」に関する苦情相談が過半数

(P36 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31,018件(51.5%)で、苦情相談件数の過半数を占めています。次いで『商品』に関する相談が20,586件(34.2%)、『商品関連役務』に関する相談が7,748件(12.9%)となり、前年度とほぼ同じ構成比となっています。

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15,122件ですが、前年度(16,122件)と比べると6.2%減少しています。増加が見られたものは、エステティックサービスなどの「保健・福祉サービス」の2,495件(12.5%増)、外食や結婚相手紹介サービスの「他の役務」の3,264件(11.3%増)となっています。

次に、『商品』では、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4,985件ですが、前年度(5,318件)と比べると6.3%減少しています。増加が見られたものは「被服品」の2,611件で、インターネット通販に関するトラブルなどの相談が増えた影響で前年度(2,383件)に比べ9.6%増加しています。

また、『商品関連役務』では、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3,531件ですが、前年度(3,830件)と比べると7.8%減少しています。増加が見られたのは、リフォーム工事などの「工事・建築・加工」の2,556件(7.2%増)とトイレ設備等の「修理・補修」の914件(4.7%増)、マンション管理等の「管理・保管」の214件(13.8%増)となっています。

(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

(P37~P38 付表3-1~2)

苦情相談の上位品目をみると、最も件数が多いものは、インターネットの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10,570件となっていますが、前年度(11,763件)と比べると10.1%減少しています。アダルトサイトで「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入会金を請求されたといった「ワンクリック請求」や、いきなり「最終通告書」等というタイトルで身に覚えのないサイト利用料の未納があるというメールを送りつけ、連絡してきた消費者に金銭を要求するといった「架

空請求」の相談が寄せられています。

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3,117件となりましたが、前年度(3,408件)と比べると8.5%減少となりました。さらに、家の新築やリフォームに関する相談の「工事・建築」が2,503件で続きます。「工事・建築」は前年度(2,322件)に比べると7.8%増加となっており、特に訪問販売による塗装工事や屋根工事などの相談が目立っています。

前年度と比べて増加率が高い相談としては、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「役務その他サービス」に関する相談が1,028件で、前年度(731件)に比べ40.6%増加しています。詐欺的な手口で儲け話をもちかけられ被害に遭った人に、さらに「損を取り戻してあげる」などと被害の救済を装って金銭を支払わせるケースが増えています。

また、「以前注文を受けた商品をこれから送る。」と言って注文した覚えのない健康食品を強引に送りつけようとする「他の健康食品」が418件で前年度(316件)に比べ32.3%増加となっています。

一方、減少率が大きかったものは「音響・映像機器」の424件で前年度(663件)と比べ36.0%減少しています。これは平成23年7月に地上デジタル放送への移行が完了し、それまで寄せられていた機器の買い替えやアンテナ設置に係る相談が落ち着いたためです。

次いで「フリーローン・サラ金」の1,676件で、前年度(2,473件)と比べ32.2%減少となりました。これは平成22年6月から完全施行となった改正貸金業法などの影響と考えられます。

「ファンド型投資商品」は948件で前年度(1,356件)と比べ30.1%減少となっています。これは平成23年12月に破産手続きが開始された和牛預託業者に関する相談が落ち着いたためです。このほか「公社債」が591件で前年度(838件)と比べ29.5%減少、「株」が491件で前年度(642件)と比べ23.5%減少となり、前年度に急増した利殖商法に関する品目の減少が目立ちます。

「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。

(6) 契約当事者()の年代別では70歳以上が30歳代を抜き、2位

(P39 付図3～4、P40 付表4、P40～P41 付表5-1～3)

契約当事者を年代別に見てみると、最も多いのは40歳代の11,152件(18.5%)、次いで70歳以上の11,098件(18.4%)、30歳代の9,519件(15.8%)と続きます。70歳以上からの相談件数が、神奈川県の高齢別人口統計調査(平成24年1月1日現在)では、より人口が多い30歳代を抜き、2位となりました。

「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。

『性別』では、女性の占める割合が49.6%となり、前年度(49.0%)と比べて、0.6ポイント増加しました。これを年代別にみると、50歳代と70歳以上の男女が件数を伸ばしており、特に70歳以上の女性が前年度比6.8%増となっています。

『職業別』では、「給与生活者」が37.7%、「無職」が22.9%、「家事従事者」が21.0%、「学生」が4.7%の順で続き、前年度とほぼ同じ構成になっています。

『年代別』に品目をみると、70歳以上では「工事・建築」、他の年代で「デジタルコンテンツ」の相談が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」、30 歳代では「四輪自動車」、60 歳代では「役務その他サービス」、70 歳以上では「ファンド型投資商品」が上位に入っています。

これをさらに性別に特徴をみると、男性では「デジタルコンテンツ」が全ての年代で1位となっていますが、20 歳代から40 歳代では「四輪自動車」、70 歳以上では「ファンド型投資商品」や「役務その他サービス」が上位に入っています。

女性についても、50 歳代以下では「デジタルコンテンツ」が1位となっていますが、60 歳代では「工事・建築」が、70 歳以上では「ファンド型投資商品」が1位となっています。また、20 歳代と30 歳代では「エステティックサービス」、70 歳以上では「新聞」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 (P42 付表6、 P43~P44 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31,557件で、全体の52.4%を占めており、前年度(32,818件、51.8%)と比べ構成比で0.6ポイント増加しています。

特殊販売に関する相談のうち61.7%を「通信販売」が占め、次いで「訪問販売」が22.9%、「電話勧誘販売」が11.6%となっています。前年度に比べて「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗販売」が件数を増やしています。

また、平成25年2月21日から施行された改正特定商取引に関する法律により、新たに「訪問購入」が法規制の対象となりました。

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件数は7,227件で、前年度(7,470件)と比べると243件(3.3%)減少しています。品目をみると、1位は「工事・建築」で1,116件、次いで「新聞」793件となっています。

特に増加が目立ったものは、「不用品を買い取ります。(1)」と言って訪問してくる事業者に関する相談などの「商品一般」(2)の164件で、前年度(74件)に比べて約2.2倍になっています。また、トイレや水周り等の修理に関する「修理サービス」は274件で前年度(220件)と比べて24.5%増加となっています。

- 1 不用品の買取は、平成25年2月21日から施行された改正特定商取引に関する法律により「訪問購入」という分類ができるまで、「訪問販売」に分類されていました。
- 2 「商品一般」とは商品・サービスを特定できない相談。

イ 通信販売

通信販売に関する相談件数は19,459件で、前年度(20,214件)と比べると755件(3.7%)減少しています。品目をみると、「デジタルコンテンツ」が10,323件と最も多く、全体の53.1%を占めていますが、前年度(11,479件)と比べると10.1%減少となっています。

特に増加が目立ったものは、パソコンにエラー表示が出て必要のない対策ソフトを購入させられたなどの「パソコンソフト」の232件で、前年度(120件)と比べて93.3%増加しています。また、ESTA(エスタ - 電子渡航認証システム)の申請代行サービスなどの「役務その他サービス」が311件で、前年度(182件)と比べて70.9%増加となっています。

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件数は488件で、前年度(556件)と比べると68件(12.2%)

減少しています。品目をみると、健康食品に関する相談件数が伸びています。

エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売に関する相談件数は3,667件で、前年度(3,965件)と比べると298件(7.5%)減少しています。品目をみると、最も件数が多いものは「ファンド型投資商品」の459件ですが、前年度(496件)に比べ7.5%減少しています。次いで「公社債」の332件となっており、前年度(513件)に比べ、35.3%減少しています。

一方、件数が増えているのは以前契約した商品・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「役務その他サービス」の260件で、前年度(141件)と比べ84.4%増加となっています。光ファイバーなどインターネット回線の契約に関する相談である「インターネット接続回線」は248件で前年度(200件)と比べ24.0%増加となっています。

オ ネガティブ・オプション

ネガティブ・オプション(送りつけ商法)に関する相談件数は116件で、前年度(88件)と比べると28件(31.8%)増加しています。特に平成24年度の後半から健康食品の送りつけに関する相談が増えています。

カ 訪問購入

平成25年2月21日から施行された改正特定商取引に関する法律により新設された項目です。法の施行から3月31日までの間に44件の相談があり、うち8件(18.2%)がアクセサリーの買取に関する相談でした。

キ その他無店舗販売

その他無店舗販売に関する相談件数は556件で、前年度(525件)と比べると31件(5.9%)増加しています。品目では、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」に関する相談が107件で前年度(49件)と比べ約2.2倍に増加しています。

(8) 販売方法・手口別では「電子商取引」が1位

(P45 付表8-1)

販売方法・手口別にみると、『電子商取引』が14,816件で1位となっていますが、前年度(15,279件)と比べて3.0%減少となっています。その品目別内訳をみると「デジタルコンテンツ」が9,841件で、66.4%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(8,045件)が女性(6,614件)の約1.2倍となっています。平均契約購入金額(1)は18万5千円、平均既支払金額(2)は11万1千円となっています。

2位は『家庭訪販』の5,960件で、前年度(6,152件)と比べて3.1%減少しました。その品目別内訳をみると「工事・建築」(1,018件)、「新聞」(717件)、「テレビ放送サービス」(296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、「70歳以上」、「無職」または「家事従事者」が多く、女性(3,510件)が男性(2,371件)の約1.5倍となっています。平均契約購入金額は185万円、平均既支払金額は105万4千円となっています。

3位は『電話勧誘』の5,836件で、前年度(5,829件)とほぼ同数となっています。その品目別内訳をみると「ファンド型投資商品」(699件)、「公社債」(465件)、「役務その他サービス」(371件)が上位を占めています。契約当事者の特徴としては、「70歳以上」、「無職」または「家事従事者」が多く、女性(3,420件)が男性(2,284件)の約1.5倍となっています。平均契約購入金額は337万6千円、平均既支払金額は171万円となっています。

また、主な手口で増加が目立つものは、海外の高額な当選金を獲得できる権利が当たったという通知を送り、受け取りの手数料などと称して費用を請求する『当選商法』の 815 件で、前年度（715 件）と比べると 14.0%増加となっています。契約当事者の特徴としては、「70 歳以上」が多く、女性（482 件）が男性（332 件）の約 1.5 倍となっています。平均契約購入金額は 39 万 6 千円、平均既支払金額は 10 万 5 千円となっています。

なお、件数は減っていますが、『利殖商法』も 1,815 件で 5 位に入っており、依然高水準です。平均契約購入金額は 678 万 6 千円、平均既支払金額は 410 万円となっており、他の手口に比べかなり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。

（ 9 ）「危害」、「危険」に関する相談はともに増加

（ P50 ~ P51 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 901 件で、前年度（895 件）とほぼ同数となっています。商品・役務別にみると、理美容、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 239 件（26.5%）で最も多く、次いで化粧品、医療用具などの「保健衛生品」が 177 件（19.7%）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 253 件（28.1%）、次いで石鹸や化粧品、エステサロンで行うサービス等による「皮膚障害」が 214 件（23.8%）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 433 件で、前年度（355 件）に比べ 22.0%増加しています。商品・役務別では、エアコンや電子レンジ等の「住居品」が 138 件（31.9%）で最も多く、次いで「車両・乗り物」が 106 件（24.5%）となっています。

内容では自動車などの故障に関する「機能故障」が 73 件で全体の 16.9%を占めています。次いで、家具や建物、自動車などの部品が切れた、外れたなどの相談である「破損・折損」が 58 件（13.4%）、電化製品や携帯電話、携帯型音楽プレーヤーなどの「過熱・こげる」が 54 件（12.5%）となっています。

3 特徴的な苦情相談

(1) 「高齢者」からの苦情相談

神奈川県の高齢者人口統計調査では、平成24年1月1日現在の60歳以上の人口の、総人口に占める割合は28.4%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、家族や地域とのつながりが希薄となり社会的に孤立している高齢者も少なくありません。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21年度から平成24年度（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：契約当事者が60歳以上の相談
 本消費生活相談概要においては、これまでも60歳以上を高齢者として分析しています。
 相談事例：平成24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をみると、全体の相談件数が減少傾向にある中で、増加を続けています。平成24年度に受け付けた苦情相談件数60,183件のうち、60歳以上の高齢者の相談件数は19,749件となっており、前年度(19,425件)と比べ324件(1.7%)増加、また、平成21年度(15,782件)と比べると、約1.3倍となっています。

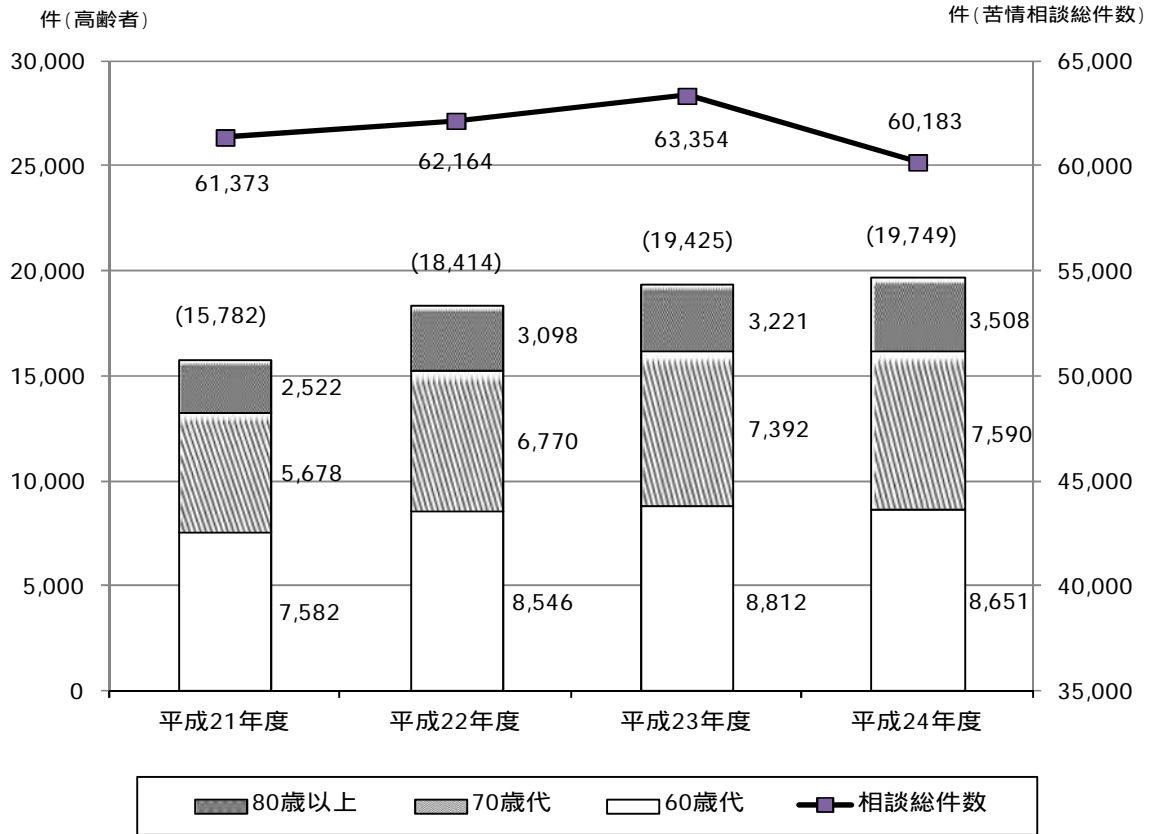
また、苦情相談総件数に占める割合も年々増加し、平成21年度が相談全体の25.7%であったのに対し、平成24年度は32.8%と約1/3を占めています。

年代別では、平成23年度と比べ60歳代からの相談は8,812件から8,651件と161件(1.8%)減少しましたが、逆に70歳代は7,392件から7,590件と198件(2.7%)増加し、さらに80歳以上は3,221件から3,508件と287件(8.9%)の増加となっています。

(表1) 高齢者の苦情相談件数の推移

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
高齢者の苦情相談件数(A)	15,782 (100.0%)	18,414 (100.0%)	19,425 (100.0%)	19,749 (100.0%)
60歳代 (構成比)	7,582 (48.0%)	8,546 (46.4%)	8,812 (45.4%)	8,651 (43.8%)
70歳代 (構成比)	5,678 (36.0%)	6,770 (36.8%)	7,392 (38.0%)	7,590 (38.4%)
80歳以上 (構成比)	2,522 (16.0%)	3,098 (16.8%)	3,221 (16.6%)	3,508 (17.8%)
苦情相談総件数(B)	61,373	62,164	63,354	60,183
苦情相談総件数に占める高齢者の相談の割合(A)/(B)	25.7%	29.6%	30.7%	32.8%

(図1) 高齢者の苦情相談件数の推移



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24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」、「ファンド型投資商品」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サイトの利用料に関する架空・不当請求の相談が多く、また「工事・建築」の相談は、訪問販売による屋根の修理工事、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。事業への投資に関する「ファンド型投資商品」の相談については、平成23年度は和牛預託事業者の倒産により、893件と急増し、その後、平成24年度は落ち着きをみせ774件(13.3%減)となっています。

また、「役務その他サービス」が561件となり、前年度(328件)と比べ71.0%増加となっています。これは主に、以前契約した商品・サービスについて、「解約してあげる」「お金を取り戻してあげる」などと説明し、これまでに遭った被害の救済を装って手数料等の名目で金銭を支払わせる手口です。悪質業者が被害回復をうたう手口で、新たに高齢者を勧誘していることがうかがえます。

さらに、年代別にみると60歳代、70歳代までは「デジタルコンテンツ」が1位ですが、80歳以上になると「工事・建築」が1位となり、「新聞」や「ふとん類」が上位に入ってきます。また、10位には、健康食品の送りつけ商法に係る「他の健康食品」が入っています。

(表2) 平成24年度 高齢者 商品・役務別件数上位10品目

	商品・役務名 [19,749]	平成 24年度	平成 23年度	前年度比	主な品目と件数
1	デジタルコンテンツ	1,713	1,661	103.1%	アダルト情報サイト1,036 デジタルコンテンツ356 他のデジタル コンテンツ148 出会い系サイト142
2	工事・建築	1,313	1,152	114.0%	屋根工事253 塗装工事242 増改築工事209 工事・建築サー ビス153 新築工事151
3	ファンド型投資商品	774	893	86.7%	
4	商品一般	657	485	135.5%	
5	役務その他サービス	561	328	171.0%	
6	不動産貸借	539	524	102.9%	賃貸アパート400 借家77 借地28
7	公社債	513	703	73.0%	
8	新聞	471	508	92.7%	
9	株	408	532	76.7%	未公開株302 株106
10	フリーローン・サラ金	383	614	62.4%	

(表3) 平成24年度 高齢者 年代別・商品・役務別件数上位10品目

	60歳代 [8,651]	件数	70歳代 [7,590]	件数	80歳以上 [3,508]	件数
1	デジタルコンテンツ	1,131	デジタルコンテンツ	512	工事・建築	270
2	工事・建築	573	工事・建築	470	新聞	181
3	不動産貸借	281	ファンド型投資商品	442	ファンド型投資商品	136
4	商品一般	268	商品一般	282	役務その他サービス	112
5	役務その他サービス	220	公社債	265	ふとん類	110
6	フリーローン・サラ金	205	役務その他サービス	229	商品一般	107
7	ファンド型投資商品	196	教養・娯楽サービスその他	195	株	97
8	公社債	165	株	184	不動産貸借	90
9	修理サービス	162	不動産貸借	168	修理サービス	88
10	プロパンガス	143	新聞	158	他の健康食品	84

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24年度の1位は「電話勧誘」、2位は「解約」、3位は「家庭訪問」となっています。

特に「電話勧誘」は、平成21年度1,772件でしたが、平成24年度は3,776件と約2.1倍に急増しています。「強引」、「信用性」、「高価格・料金」も、各年度とも上位に入っており、「電話で勧誘を受けた業者は信用できるか。」「訪問販売で強引な勧誘を受けて高額な契約をしてしまったが解約したい。」などといった相談が多く寄せられています。また、「インターネット通販」が年々件数を伸ばしており、インターネットの普及に伴い、高齢者にもインターネットトラブルが広がっています。

(表4) 高齢者 年度別相談内容 上位10位

	平成21年度 [15,782]	件数	平成22年度 [18,414]	件数	平成23年度 [19,425]	件数	平成24年度 [19,749]	件数
1	解約	3,354	解約	3,560	解約	3,619	電話勧誘	3,776
2	家庭訪販	3,089	家庭訪販	3,063	電話勧誘	3,481	解約	3,741
3	高価格・料金	2,361	電話勧誘	2,741	家庭訪販	3,250	家庭訪販	3,425
4	強引	2,177	高価格・料金	2,542	強引	2,721	強引	3,204
5	信用性	1,923	強引	2,267	信用性	2,716	信用性	2,999
6	電話勧誘	1,772	信用性	2,237	高価格・料金	2,515	高価格・料金	2,585
7	説明不足	1,673	返金	2,216	返金	2,243	インターネット通販	2,129
8	返金	1,659	説明不足	1,764	説明不足	1,978	返金	2,067
9	クレーム処理	1,018	インターネット通販	1,334	インターネット通販	1,886	契約書・書面	1,997
10	インターネット通販	934	契約書・書面	1,157	契約書・書面	1,660	説明不足	1,993

(注) 受付内容は、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「内容等キーワード」で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・手口別の特徴について (表5)

販売方法・手口別では『電話勧誘』が1位で、「ファンド型投資商品」や「公社債」、「株」などの金融商品に関する相談が上位に入っています。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。全相談件数の中では『電子商取引』が他の販売方法・手口を引き離して1位ですが、高齢者に限ると3位になります。ここ数年急増していた4位の『利殖商法』や5位の『二次被害』は、前年度に比べ件数を減少させていますが、依然として高い水準にあります。

このほか「海外の宝くじに当たりました」とか、「賞金を獲得する権利があります」といった通知を送りつけ手数料をだまし取る『当選商法』や、「床下を無料点検します」などといって点検を装い来訪し、「このままでは柱が腐る」などと不安をあおり契約を結ばせる『点検商法』が増加しています。

また、平均契約金額をみると、『電話勧誘』『利殖商法』『二次被害』『次々販売』等の金額が高くなっており、その主な品目は金融商品が占めています。

(表5) 平成24年度 高齢者 販売方法・手口別上位10位

	販売方法・手口 [19,749]	平成 24年度	平成 23年度	前年度比	平均契約 金額 (千円)	主な品目と件数
1	電話勧誘	3,776	3,481	108.5%	3,620	ファンド型投資商品600 公社債410 役務その他サービス281 株251 商品一般196
2	家庭訪販	3,425	3,250	105.4%	1,819	工事・建築655 新聞391 ふとん類174 修理サービス141 プロパンガス122
3	電子商取引	2,192	1,946	112.6%	283	デジタルコンテンツ1,628 パソコンソフト71 商品一般33 役務その他サービス31 他のネット通信関連サービス21
4	利殖商法	1,363	1,595	85.5%	6,675	ファンド型投資商品492 公社債296 株186 役務その他サービス99 他のデリバティブ取引46
5	二次被害	954	1,094	87.2%	4,469	役務その他サービス240 株142 ファンド型投資商品135 公社債80 山林32
6	無料商法	572	578	99.0%	318	デジタルコンテンツ190 工事・建築51 役務その他サービス25 家庭用電気治療器具24 インターネット接続回線・廃品回収サービス22
7	当選商法	460	388	118.6%	446	教養・娯楽サービスその他236 宝くじ138 デジタルコンテンツ22 ミネラルウォーター11 公社債7
8	点検商法	369	324	113.9%	961	工事・建築156 修理サービス31 ふとん類24 住居管理設備22 駆除サービス19
9	次々販売	337	375	89.9%	4,851	工事・建築58 ふとん類54 ファンド型投資商品19 株14 公社債12
10	販売目的隠匿	314	280	112.1%	1,735	工事・建築31 ふとん類28 商品一般27 ファンド型投資商品20 公社債20

(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。1つの相談につき複数の項目が選択可能なため、数値は相談件数と一致しない。

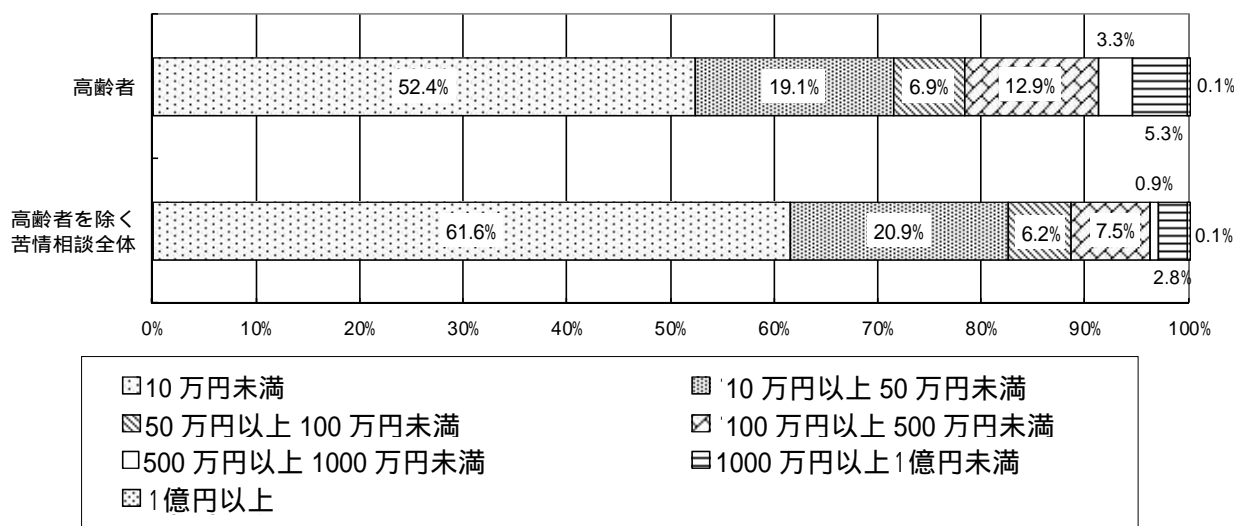
オ 契約購入金額(1)・既支払金額(2)について (図2、図3、表6)

平成24年度の契約購入金額の構成比をみると、10万円未満が52.4%と最も多くなっています。一方、「100万円以上500万円未満」が12.9%、「500万円以上1000万円未満」が3.3%、「1000万円以上1億円未満」が5.3%と、高額な部分の割合が、高齢者を除く苦情相談全体の構成比を大きく上回っています。また、既支払金額の構成比をみると、「100万円以上500万円未満」が14.4%、「500万円以上1000万円未満」が4.4%、「1000万円以上1億円未満」が5.6%と、高額な支払いが占める割合はさらに増加しています。

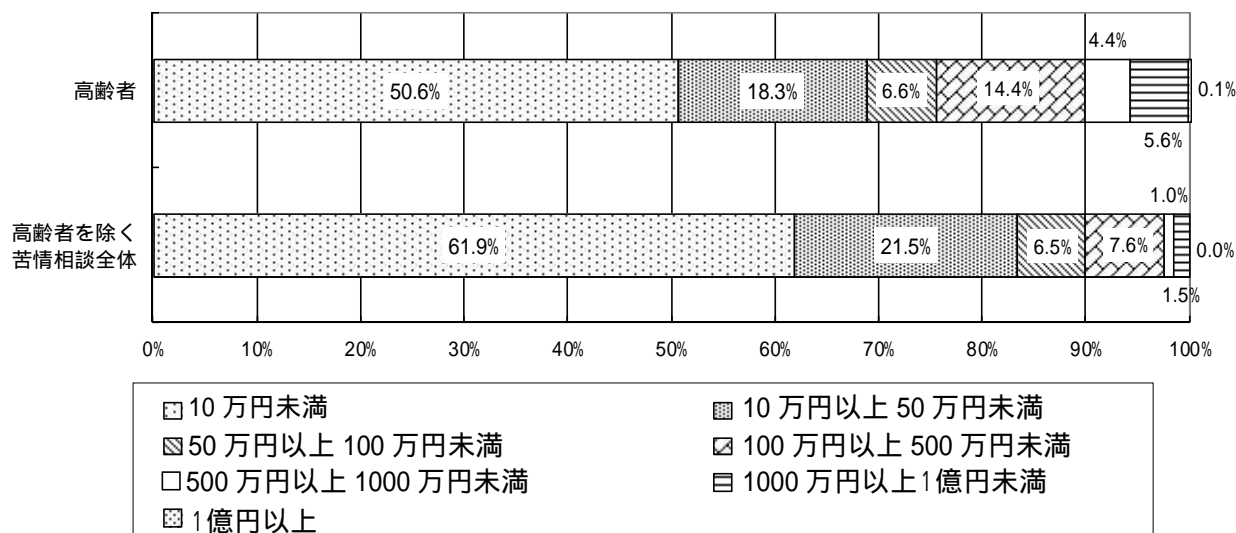
また、平成24年度の高齢者の平均契約購入金額は196万4千円で、高齢者を除く苦情相談全体の平均の124万1千円に比べ約1.6倍となっています。平均既支払金額では、高齢者は113万3千円で、高齢者を除く苦情相談全体(42万1千円)の約2.7倍となっています。

- 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) 契約購入金額別割合(平成24年度)



(図3) 既支払金額別割合(平成24年度)



(表6) 平均契約購入金額・平均既支払金額の推移(高齢者・高齢者を除く苦情相談全体)

単位:千円

	区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
平均契約 購入金額	高 齢 者	1,977	2,251	2,301	1,964
	高齢者を除く 苦情相談全体	1,385	1,345	1,279	1,241
平均既 支払金額	高 齢 者	1,233	1,455	1,428	1,133
	高齢者を除く 苦情相談全体	392	398	440	421

カ まとめ

高齢者に関する苦情相談件数は増加が続いています。高齢者は「お金」「健康」「孤独」の3つの大きな不安を持っているといわれています。また、一人暮らしや夫婦世帯だけの高齢者の増加に伴い、社会から孤立し身近に相談する人がいない、さらに、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に巧みにつけ込む悪質業者が後を絶たない状況があります。

ここ数年、「ファンド型投資商品」や「公社債」、「株」など金融商品に関する相談が上位を占めています。これは低金利が続く中で、手持ちの資産を少しでも増やして老後を安心して暮らしたいとする高齢者に対して、「値上がり確実」「債権を高額で買い取る」などと言って投資をさせ、トラブルになるケースが多いことによります。悪質業者はエコ技術やシェールガス採掘権など世間的に注目を集めている事業を装い、巧妙な手口を考え出しますし、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。

また、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だまし取る、いわゆる「二次被害」の手口のひとつである「役務その他サービス」が増加しています。被害に遭った人が何とかその損害の回復を図ろうとして手数料等を支払い、かえって被害を拡大させています。「以前の損失を取り戻せる」などという、うまい話はありません。

高齢者の中には、自身の被害を自覚していなかったり、あるいは被害に遭ったことを恥じて誰にも相談できない、相談先を知らなかった、として問題が潜在化、深刻化する人も多いと考えられています。高齢者の多くは被害を受けてしまうと、収入により損失を補うことは難しく、生活の困窮につながりかねません。

今後、こうした高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、高齢者はもとより、身近な人たちに悪質商法の手口や対応方法、相談窓口といった知識を広めていくことが重要です。

[高齢者に関する相談事例]

家庭訪販・点検商法（屋根工事）

（当事者） 70歳代 男性 無職 契約金額 112万円

（相談内容） 近所の屋根工事をしているという業者が、屋根瓦がずれているの見えるので点検してあげると自宅に訪問してきた。断ったが何回も勧誘を受け、仕方なく見積もりを出してもらったところ、知り合いの業者より安価だったので9日前に契約した。勧誘時には近所の家を屋根を全部修理したと言っていたが、近所の人に聞いたら瓦を2, 3枚修理したに過ぎず、業者を信用できなくなった。信用性のある業者に修理依頼したいので解約したい。

（対応） まずは自分の意向を事業者に伝えるように助言した。その後消費生活センターから事業者販売方法の問題点を指摘し、交渉を行ったところ、事業者が解約に応じたため合意解約書を交わし相談終了とした。

電話勧誘・利殖商法（海外不動産使用权）

（当事者） 80歳代 男性 無職 契約金額 600万円

（相談内容） 知らない業者から「カンボジアの不動産投資に関するパンフレットが届いていないか」と電話があった。法人では買えないため、代わりに申し込んでくれれば1口10万円のところ22万円で買い取ると言われた。その後封書が届いたので1口申し込んだ。買い取り業者に連絡したところ、30口以上でないと名義変更ができないと言われ、35口、350万円を支払った。その後も50口であれば3倍で買い取るなどと言われ、250万円追加した。さらに追加の入金を依頼されたが、金融機関の担当者がお金の引き出しが続いていることを不審に思い、用途を聞かれた。不審な投資話なので消費生活センターに相談するよう勧められた。自分は詐欺に遭ったのだろうか。

（対応） 劇場型の勧誘事例について説明し、同様の相談が多く寄せられており、返金については難しいことを伝えた。追加の請求を受けても絶対に支払わないようにと助言した。後日、相談者から再度相談があったので、早急に全ての書類を持って警察に相談するよう伝え、併せて消費生活センターからも地元警察と県警本部の担当部署に情報提供した。

電話勧誘・二次被害（未公開株の被害回復）

（当事者） 60歳代 女性 給与生活者

（相談内容） 以前、儲かると言われ社債やファンド等の金融商品に多額の投資をしたが、全く儲からずお金も戻らなかった。消費生活センターにも相談したが、連絡が取れない相手との交渉は難しいとのことで諦めていた。最近是不審な電話も多いため知らない番号からの電話は取らないようにしていたが、先ほどどうっかり取ってしまった。相手は消費生活センターのような名称を名乗り、自分が過去に消費生活センターに相談したことを知っていた。相手方によると、口座に振り込みで支払っていた場合、口座凍結し国の補助も受けられるため全額返金が可能だと言い、詳細を知らせるために1時間以内にまた電話があるという。不審ではあるが本当に国の補助があるのか。

（対応） 公的機関と称し被害を回復するという名目で手数料等を請求する手口と思われる。利殖商法の被害について国の補助があるという説明は事実ではない。同種のトラブル事例を情報提供し、このような電話に取り合ってはいけないと伝えた。また、今後も知らない番号からの着信は取らず留守番電話等で対応するように助言した。

当選商法（当選金）

（当事者） 70歳代 男性 無職

（相談内容） 4日前、中国から「正式認定通知」と書かれた封書が届いた。裏面には「返信必須」と書かれており、開封したら2億5千万円の賞金を獲得する権利を得たとの記載があった。獲得権を確定するためには返信用の封筒に住所・氏名、電話番号、クレジットカード情報を記載し早急に返信するとともに、事務手数料2千円を振り込む必要があるとのことだった。どう扱ったらいいのか。

（対応） 高額賞金が獲得できると誤認させて手数料をだまし取ったり、クレジットカード情報を収集する手口と思われる。同種のトラブル事例を情報提供し、決して返信してはいけないと伝えた。

電子商取引（架空請求）

（当事者） 60歳代 男性 自営・自由業 契約金額 90万円

（相談内容） スマートフォンに総合情報サイトの未納料金があると興信所からメールが来た。電話をすると「音楽のダウンロードのほか、18種類のコンテンツについても契約したはずだ。支払わなければ裁判所に訴える」と言われた。さらに、「裁判の取り下げについては相談に乗る、和解手続に90万円程度かかる」とも言われた。どうすればいいか。

（対応） 身に覚えがなければ今後は連絡せず、放置するよう伝えた。契約した事実がなければ、相手が示した額が支払える額になっても支払いに応じる必要はない。メール、通話は登録者以外着信拒否にできるかどうか通信会社に確認するよう伝えた。

訪問購入（着物の訪問購入勧誘）

（当事者） 60歳代 女性 家事従事者

（相談内容） 着物の訪問買取の勧誘があり申し込んだが不安になった。助言が欲しい。

（対応） 着物の買取の査定をするといって訪問してきたにもかかわらず、他の物を見せるようにと執拗に言われて貴金属類を安価な値段で買い取っていくトラブルが多発していることを伝え、最近特定商取引法の改正があったこと説明した。クーリング・オフ制度があるが、適用除外の商品があるので注意が必要である。事業者は不当な勧誘行為が禁止されており、書面の交付義務があることを伝えて、査定や勧誘方法に不満があるときはきっぱりと断るように助言した。

電話勧誘・送りつけ商法（健康食品）

（当事者） 80歳代 女性 無職 契約金額 3万2千円

（相談内容） 今日、昨年暮れに注文を受けできあがったグルコサミンをこれから郵送するとの電話がかかってきた。注文の覚えがないと伝えると、注文時の会話を録音している、と強引に勧誘を続けた。録音を聞かせてほしいと主張すると、居住地の県庁に出向き、弁護士立会いの下でなら録音記録を公開できる。注文をした以上、拒否するなら話し合いが必要であるという。これ以上の勧誘は受けたくないし健康食品は不要である。どうすればいいか。

（対応） 消費生活センターから事業者に照会したところ、勧誘した営業員は実在するが契約の事実はないことを確認した。今後相談者へは一切勧誘しないことを申し入れて了解を得た。今回虚偽かつ問題勧誘が見られたことから社員教育の徹底を申し入れ、改善に努めるとの回答を得た。

(2)「オンラインゲーム」に関する苦情相談

「オンラインゲーム」とはパソコンや家庭用ゲーム機を使い、インターネットを介して遊ぶゲームです。通信回線のブロードバンド化（高速大容量化）、モバイル端末の高機能化等を背景に急速に普及しており、子どもから大人まで多くの方がゲームを楽しんでいます。こうした急速な普及に伴い、「運営業者の対応が悪い」、「無料と表示されたゲームで遊んでいたのに高額な利用料金を請求された」などの相談が増えています。

そこで、「オンラインゲーム」に関する相談の状況について分析してみました。

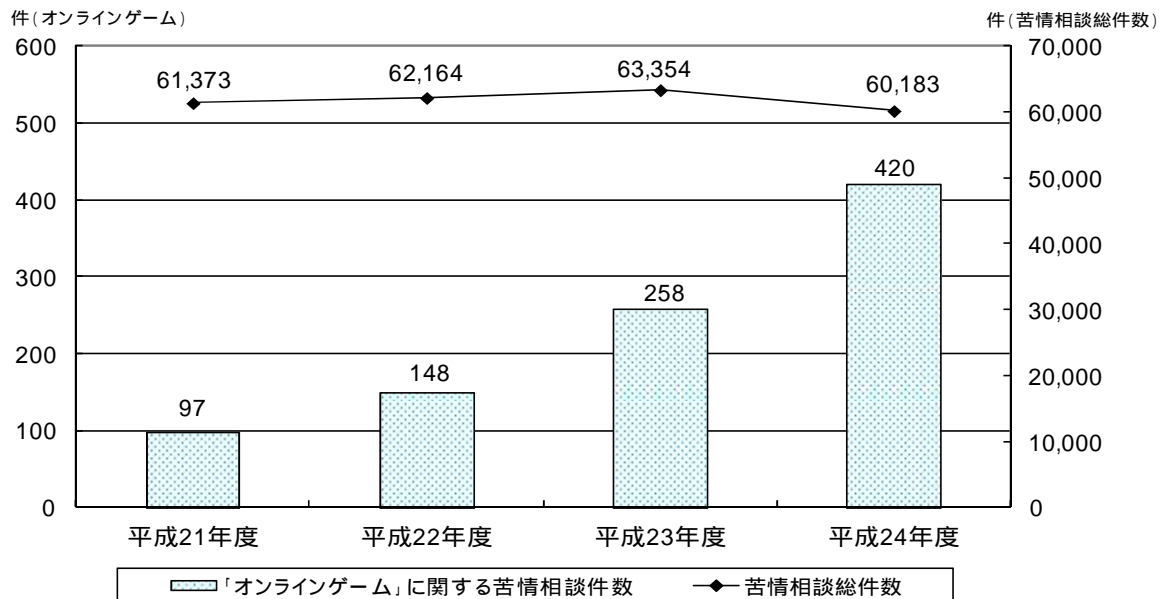
<分析の対象>

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21年度から平成24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：「オンラインゲーム」に関する相談
(「オンラインゲーム」の件数は「デジタルコンテンツ」の件数に含まれています。)
相談事例：平成24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)

「オンラインゲーム」に関する苦情相談件数は、平成21年度から毎年、前年度比50~70%増となっています。平成24年度は420件となり、平成21年度の約4.3倍となっています。

(図1)「オンラインゲーム」に関する苦情相談件数の推移

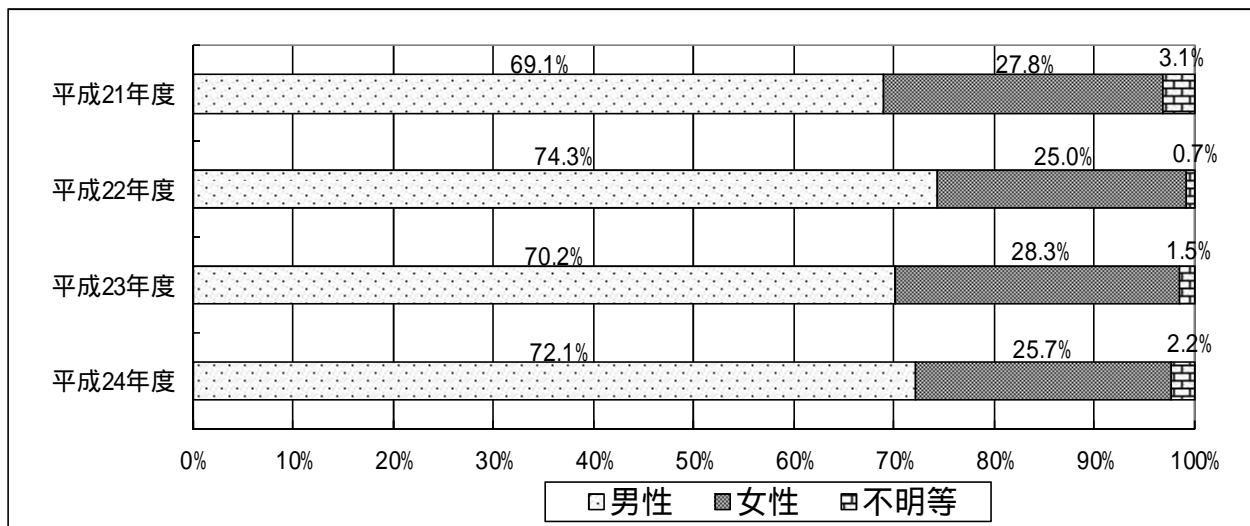


イ 契約当事者の属性について (図2、図3、図4)

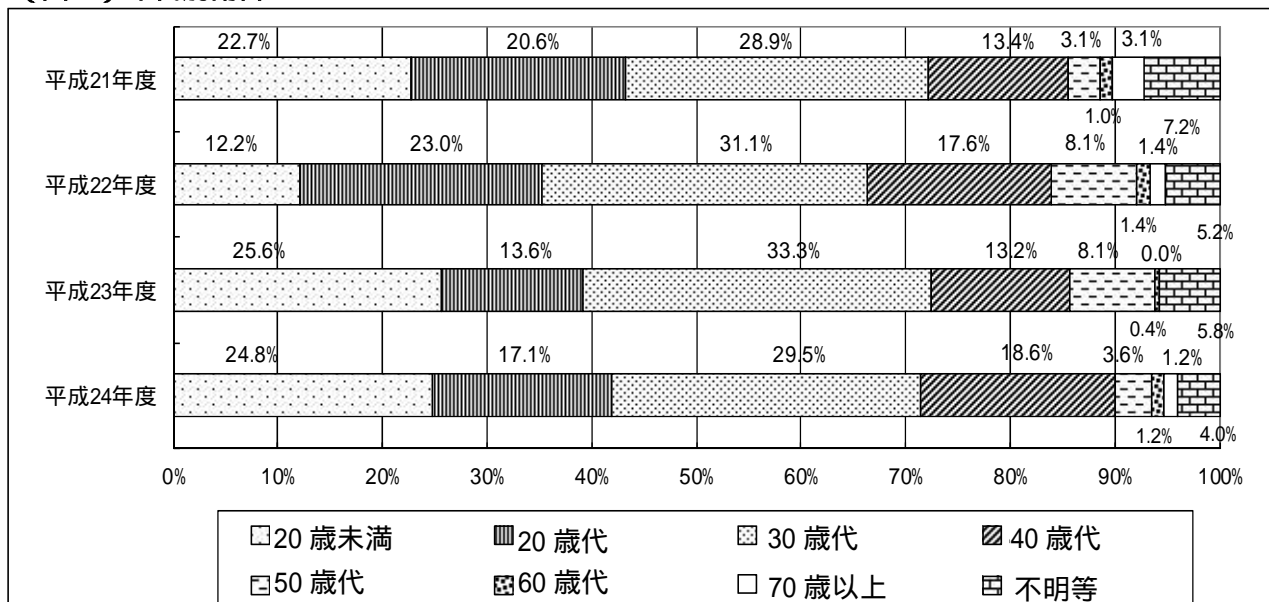
契約当事者の性別をみると、「男性」が72.1%、「女性」が25.7%となっています。

契約当事者の年代をみると、各年度とも「30歳代」が1位となっています。平成24年度では2位が「20歳未満」の24.8%、3位が「40歳代」の18.6%となっています。30歳代以下の契約者が全体の71.4%を占めており、若い年代からの相談が多いのが特徴です。また、職業別割合では、給与生活者が45.2%、次いで学生が26.4%を占めており、苦情相談全体(学生4.7%：P39付図4)と比べ大きく様相が違っています。

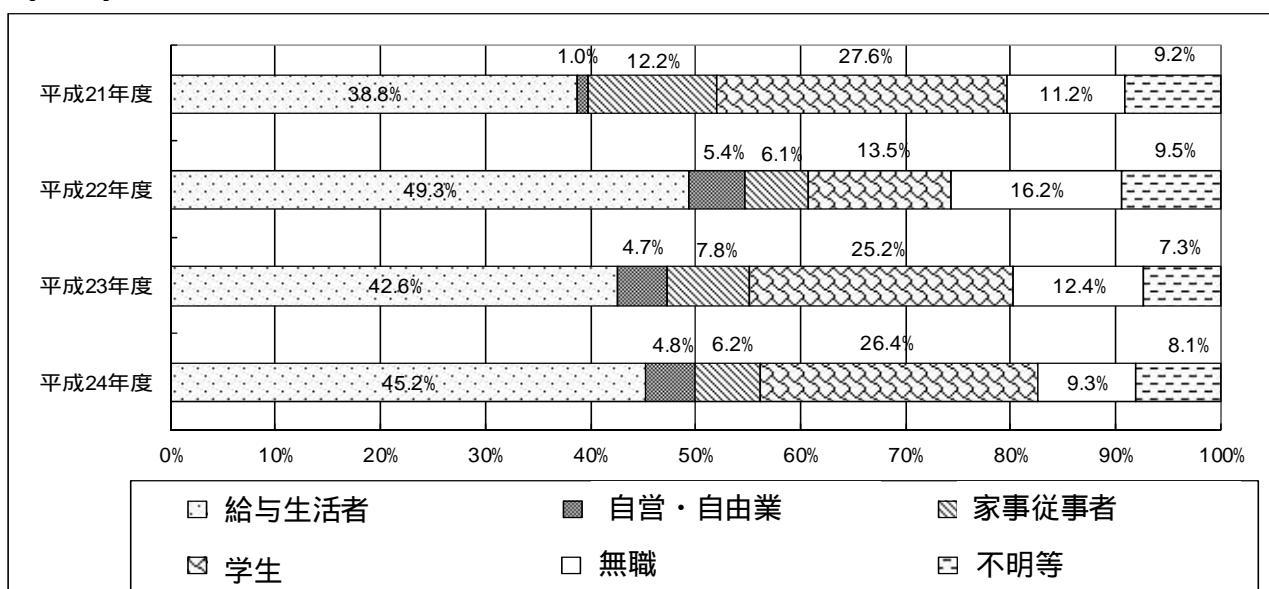
(図 2) 性別割合



(図 3) 年代別割合



(図 4) 職業別割合



ウ 相談内容について（表1）

相談内容をみると、各年度とも「オンラインゲーム」の特性である「インターネット通販」「電子広告」が1位、2位を占めており、次いで「高価格・料金」、「未成年者契約」と続いています。

平成24年度では「クレジットカード」の件数が増えてきており、子どもによる親のクレジットカードの無断使用などの相談が増えてきています。

（表1）年度別相談内容 上位10位

	平成21年度 [97]	件数	平成22年度 [148]	件数	平成23年度 [257]	件数	平成24年度 [420]	件数
1	インターネット通販	71	インターネット通販	112	インターネット通販	201	インターネット通販	357
2	電子広告	19	電子広告	31	電子広告	85	電子広告	160
3	高価格・料金	16	高価格・料金	29	高価格・料金	80	高価格・料金	132
4	クレーム処理 未成年者契約		解約 連絡不能	21	未成年者契約	57	未成年者契約	96
5					クレーム処理	46	クレジットカード	77
6	解約	14	クレーム処理	20	解約	44	解約	75
7	不当請求	13	他の接客対応	19	説明不足 他の接客対応	31	返金	68
8	無料商法 プライバシー	11	無料商法 説明不足	18			説明不足	67
9					返金 連絡不能	25	クレーム処理	60
10	価格・料金 返金	10	クレジットカード	14			他の接客対応	59

（注）受付内容は、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「内容等キーワード」で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 契約購入金額（1）・既支払金額（2）について（表2）

「契約購入金額」をみると、平成24年度では「10万円以上50万円未満」の件数が最も多くなっています。

実際に支払いをした金額である「既支払金額」では、平成24年度の件数で一番多いのは他の年度と同じく「1万円未満」です。しかし構成比をみると、「1万円未満」の比率は大幅に下がり、「1万円以上」の比率が増えています。

また、契約購入金額と既支払金額のそれぞれの平均金額は、前年度に比べ高額化しています。

- 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。

（表2）契約購入金額・既支払金額別件数

		1万円未満 ¹	1万円以上 5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 50万円未満	50万以上 100万円未満	100万円以上 ²	計(判明分)	平均金額 (単位:円)
平成21年度	契約購入金額 (構成比)	18 (34.0%)	14 (26.4%)	7 (13.2%)	11 (20.7%)	1 (1.9%)	2 (3.8%)	53 (100.0%)	140,642
	既支払金額 (構成比)	39 (73.6%)	5 (9.4%)	1 (1.9%)	7 (13.2%)	0 (0.0%)	1 (1.9%)	53 (100.0%)	85,449
平成22年度	契約購入金額 (構成比)	37 (44.6%)	21 (25.3%)	9 (10.8%)	11 (13.3%)	2 (2.4%)	3 (3.6%)	83 (100.0%)	206,537
	既支払金額 (構成比)	58 (78.4%)	5 (6.8%)	4 (5.4%)	3 (4.0%)	1 (1.4%)	3 (4.0%)	74 (100.0%)	186,272
平成23年度	契約購入金額 (構成比)	27 (19.9%)	30 (22.0%)	26 (19.1%)	45 (33.1%)	5 (3.7%)	3 (2.2%)	136 (100.0%)	129,201
	既支払金額 (構成比)	86 (71.1%)	16 (13.2%)	6 (5.0%)	11 (9.1%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)	121 (100.0%)	31,612
平成24年度	契約購入金額 (構成比)	51 (21.7%)	52 (22.1%)	33 (14.1%)	79 (33.6%)	9 (3.8%)	11 (4.7%)	235 (100.0%)	203,039
	既支払金額 (構成比)	109 (53.4%)	35 (17.2%)	11 (5.4%)	36 (17.6%)	5 (2.5%)	8 (3.9%)	204 (100.0%)	138,443

1 「1万円未満」には0円を含む。

2 各年度の「オンラインゲーム」に関する相談のうち、契約購入金額及び既支払金額が判明しているものについて分析した。

オ 未成年者に関する相談について（P17 図3、P40 付表4）

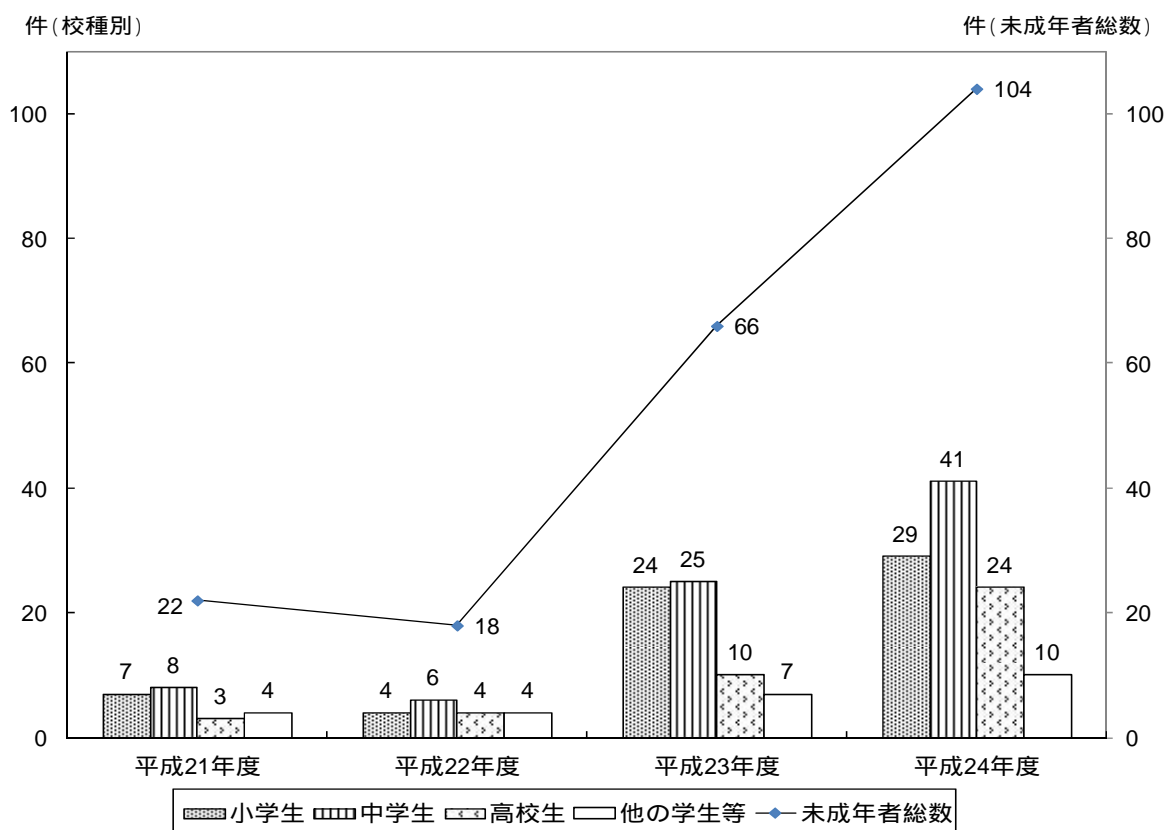
未成年者の苦情相談件数は、全体では3.1%に過ぎませんが、「オンラインゲーム」では24.8%と約1/4を占めています。

（ア）苦情相談件数と校種別の内訳について（図5）

未成年者に関する苦情相談件数は年々増加しています。平成24年度も前年度の約1.6倍となっており、平成21年度との比較では約4.7倍になっています。

未成年者の内訳を校種別でみると平成24年度では「中学生」が一番多く、次いで「小学生」となっています。

（図5）未成年者に関する苦情相談件数と校種別の内訳



（イ）相談内容について（表3-1、表3-2）

「未成年者」に関する相談内容をみると「20歳以上」に比べ「クレジットカード」の件数が多くなっています。近年は「未成年の子どもが無料だと思っていたゲームをやっているうちに、有料のアイテムを親のクレジットカードで購入していた。高額な請求が来て困っている」という相談が多く寄せられています。

一方、「20歳以上」の場合、「説明不足」「クレーム処理」「他の接客対応」が上位にあります。「オンラインゲームに突然アクセスができなくなった。ゲーム会社がきちんと説明してくれない」「アカウントを突然取り消された。ゲーム会社に問い合わせしても対応してくれない」というゲームサイトやシステムに関する苦情や、ゲーム会社の消費者対応に関する苦情が多くなっています。

(表3-1) 年度別相談内容 上位10位 (契約当事者 未成年者)

	平成21年度 [22]	件数	平成22年度 [18]	件数	平成23年度 [66]	件数	平成24年度 [104]	件数
1	インターネット通販	20	インターネット通販	16	インターネット通販	55	インターネット通販	95
2	未成年者契約	16	未成年者契約	9	未成年者契約	53	未成年者契約	89
3	高価格・料金	10	高価格・料金	8	高価格・料金	41	高価格・料金	61
4	電子広告	7	電子広告	6	解約	23	クレジットカード	47
5	不当請求		クレジットカード		電子広告	20	電子広告	40
6	契約	3	無料商法	4	クレジットカード	15	解約	35
7	解約		契約 解約 強引		無料商法	11	返金	24
8	価格・料金 返金 プライ バシー クレーム処理	2	連絡不能 表示 電子マネー	2	名義冒用	9	名義冒用	14
9	強引 クレジットカード 無 料商法 名義冒用 誤解 勘違い 他の接客対応				プライバシー	8	無料商法	13
10					契約	5	説明不足	11

(注) 受付内容は、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「内容等キーワード」で複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない。

(表3-2) 年度別相談内容 上位10位 (契約当事者 20歳以上)

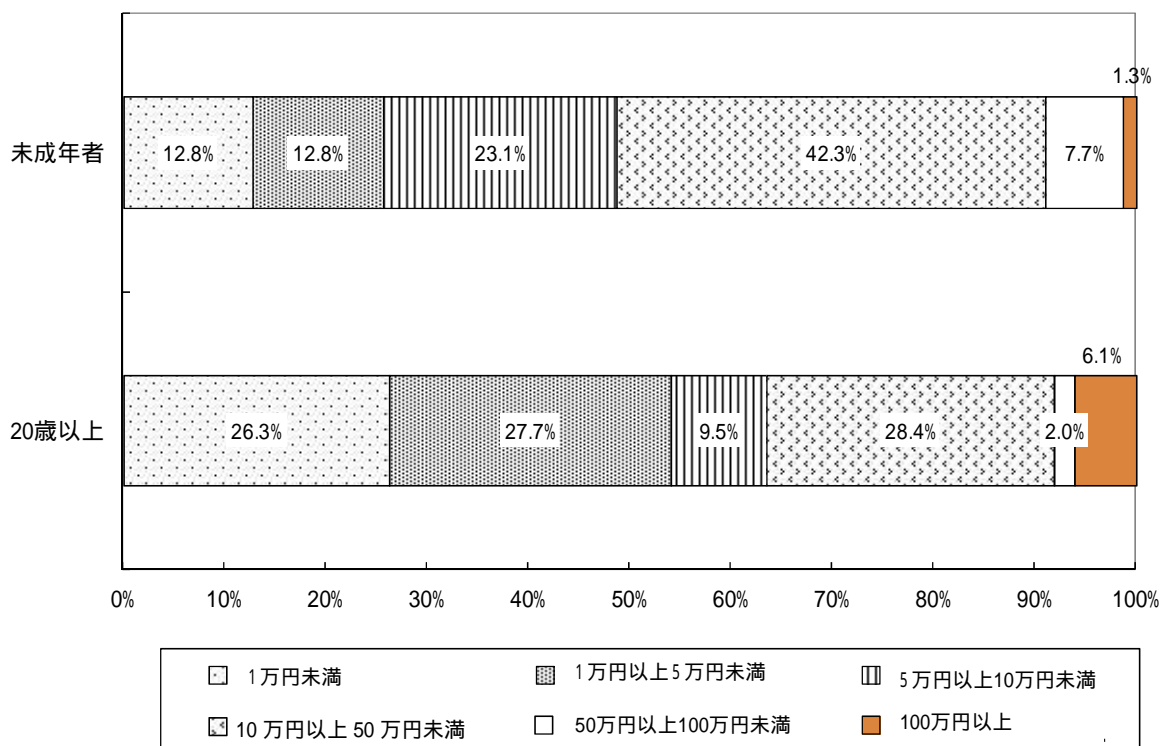
	平成21年度 [68]	件数	平成22年度 [122]	件数	平成23年度 [177]	件数	平成24年度 [299]	件数
1	インターネット通販	45	インターネット通販	93	インターネット通販	138	インターネット通販	245
2	クレーム処理	14	電子広告	22	電子広告	63	電子広告	113
3	電子広告	11	クレーム処理	20	クレーム処理	41	高価格・料金	66
4	解約	10	高価格・料金	19	高価格・料金	36	説明不足	54
5	プライバシー	9	解約	18	他の接客対応	29	クレーム処理	52
6	返金	8	連絡不能		説明不足	25	他の接客対応	51
7	無料商法		他の接客対応	17	解約	21	返金	44
8	価格・料金 連絡不能 説明不足	7	説明不足	16	返金	20	解約	40
9			無料商法	12	連絡不能	19	SNS	30
10			架空請求	11	約束不履行	18	約束不履行	27

(注) 受付内容は、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「内容等キーワード」で複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない。

(ウ) 契約購入金額について (図6)

平成 24 年度の契約購入金額をみると、「未成年者」の場合、「10 万円以上 50 万円未満」の割合が最も多くなっています。「20 歳以上」の契約購入金額と比べると、高額な契約を行う割合が高くなっています。「未成年者」でも簡単に 10 万円以上の契約ができてしまうことが、オンラインゲームにおいて注意すべき点です。

(図6) 契約購入金額 (金額別の構成比)



カ まとめ

いまやインターネットに接続できるおよそ全ての機器でオンラインゲームが利用でき、オンラインゲーム市場は新しい産業として急速に発展しています。最近ではスマートフォンやネットに接続できる家庭用ゲーム機器の普及に伴い、未成年者の利用によるトラブルも増えています。

特に「未成年者」では利用料金に関する相談が多く寄せられており、クレジット会社から何十万円もの請求が来たという相談もあります。無料のゲームに参加しているつもりでも、有料のアイテムを購入しなければゲームが進められず、ついつい有料のアイテムを購入してしまい、気がついたときには高額な請求となってしまうようです。中にはゲーム内で流通している仮想通貨と現実のお金の区別がつかない場合もあるようです。

また、「未成年の子どもが親のクレジットカードを勝手に使った」という相談も多く寄せられています。たとえ少額の利用に限定したものだとしても、子どもにクレジットカードの情報を教えるべきではありません。クレジットカードの名義人はカードの管理責任があり、保護者には子

どもの監督責任があるため、支払いを免れることができない場合があります。さらに最近の端末機では一度クレジットカードの情報を入力すると次回からカード番号の入力をせずに決済ができてしまう場合もあります。

こうした未成年者のトラブルを避けるためには、まず親が携帯電話やスマートフォンの機能やオンラインゲームの仕組みを理解しておく必要があります。また、携帯電話などには必ずフィルタリングの設定を行うとともに、事前にゲームの遊び方、アイテムの購入には本当のお金が必要であることなど、ゲームの利用について子どもと話し合い、ルールを決めることが大切です。

一方、事業者側も日本オンラインゲーム協会やソーシャルゲーム協会を立ち上げ、利用者が安心・安全にゲームを楽しめる環境の整備等を目的として様々な活動を実施していますが、オンラインゲームに関する相談件数が増えている実情を見れば、より厳しい年齢確認や、透明性の高い運営などが求められます。

[オンラインゲームの相談事例]

未成年者の高額利用（１）

（当事者） 10歳代 男性 中学生 契約金額 15万円

（相談者） 40歳代 男性（父親）

（相談内容） 中学生の子ども用にスマートフォンを購入したとき、音楽配信の契約をするため私のクレジットカード番号を入れた。ところが先月の利用明細で15万円のオンラインゲーム利用料の請求が来た。子どもに確認すると、友人に勧められて無料のゲームアプリをダウンロードし、遊んでいたらしい。そのうちもっと強いアイテムが欲しいと思って有料のアイテムを購入してしまったとのことだった。この契約について親は同意していない。クレジットカード会社には引き落としを止めてもらっている。携帯電話会社にも申し出ているが、このあとどうしたらいいか。

（対応） クレジットカードの管理責任を問われる場合もあるが、法定代理人が同意していない高額な契約のため、未成年者取り消しを通知することを助言した。相談者が通知を送ったところ、ゲームサイト会社から子どもに電話があり、どのように使用したのか確認があったとのことだった。後日取り消しができたとの連絡があり相談終了とした。

未成年者の高額利用（２）

（当事者） 10歳代 男性 高校生 契約金額 9万円

（相談者） 40歳代 男性（父親）

（相談内容） 高校1年の息子は私の携帯電話を利用してオンラインゲームの登録をしている。無料分だけと固く約束していたが、有料になる画面でも「はい」をクリックしていたようだ。先日携帯電話会社から通信料とともに高額な利用料の請求が届いた。登録しているゲーム会社は未成年者利用の上限を設定していると聞いたことがある。高額な利用料を請求され納得がいけない。

（対応） まずはゲーム会社の問い合わせフォームより申し出てみるよう助言した。後日、このゲーム会社ではなく携帯電話会社が提携している複数のコンテンツのダウンロードによる課金とわかった。携帯電話会社に申告したところ、今回に限り未成年者利用の上限である5千円のみ請求すると言われた。息子は携帯端末暗証番号を推測して決済しており、今後は親子で携帯電話の使い方について検討していきたいとの報告を受け、終了とした。

未成年者の高額利用（３）

（当事者） 10歳代 男性 中学生 契約金額 10万円

（相談者） 50歳代 男性（父親）

（相談内容） 中学生の息子が無料のオンラインゲームをしたいということで、私のスマートフォンを貸した。ゲームの入口は無料であるが、ゲームを有利に進めるためにはアイテムを購入せざるを得なかったようだ。当初、息子はインターネット専用のプリペイドカードを購入して遊んでいたが、その金額を超えてアイテムを買い続けていたらしい。なぜか私のクレジットカードの請求明細に息子が利用したゲーム会社からの課金が複数ある。息子は私のカードを持ち出していない、プリペイド分を使い果たした後も自動的に購入できた、と主張しておりクレジットカードを利用したという意識はない。高額な請求は払いたくない。どうしたらよいだろうか。

（対応） 契約当事者の本人に直接状況を確認したところ、プリペイドカードの金額を超えて購入したことは認めたものの、父親のクレジットカード情報を入力したことはない、購入ボタンを押しただけで購入できたとのことだった。ゲーム会社及び信販会社に未成年者取り消し通知を出すよう助言した。相談者が助言により通知すると、後日ゲーム会社より利用状況の詳細を記載するヒアリングシートが送付された。これに回答し、必要書類を提出したところ全額取り消しとなった。今回の課金はいったんスマートフォンに登録したクレジットカード情報がパスワードを入れることなく自動的に適用される仕組みになっていたことが原因と思われる。カードの管理とともに端末の管理の重要性を伝え、終了とした。

アカウントが停止されたオンラインゲーム

（当事者） 30歳代 男性 給与生活者 契約金額 100万円

（相談内容） 1年以上前からゲームをしており、100万円くらいはゲーム代金として支払っている。先日、ゲームをしている最中にいきなりアカウント停止になった。メールで問い合わせたところ、「あなたのコメントが不適切でNGワードを使ったからだ」という回答が届いた。今後の対応はゲーム会社からの回答待ちになっている。返金は望まないが、再度ゲームができるようにするにはどうしたらいいだろうか。

（対応） 事業者にはアカウント停止になった経緯について利用者に説明する必要があることを伝え、まずはゲーム会社からの回答を待ってみよう助言した。

購入したアイテムの消失

(当事者) 40歳代 女性 給与生活者

(相談内容) 仮想農園で作物や動物を育てるゲームに参加している。肥料等のアイテムを毎月1万円くらい購入している。購入したアイテムは仮想のガレージに収納されるが、最近購入したはずのアイテムが消失してしまうことがある。支払いをしているのにアイテムが提供されないのは納得できない。ゲーム会社には何度かメールで抗議したが、「アイテムは提供しました」と事務的な回答が来るだけだ。他のユーザーの中にも同様の経験をした人がいるようで問題だと思う。購入したアイテムをガレージに戻してほしい。

(対応) 消失したというアイテムについて、一旦は仮想ガレージに収納されていたのであれば、ゲーム会社はアイテムを提供していると考えられる。自ら消費したり、第三者に使われてしまった可能性もあるが、悪意の第三者に詐取された場合に、そのようなリスクを防ぐ手立てを講じてなかったことを理由にゲーム会社の責任を問えるのか否かは消費生活センターでは判断できない。規約を確認したうえで法律相談を受けるよう助言した。

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 24 年度の苦情相談件数は 10,242 件あり、前年度（10,886 件）に比べ 644 件（5.9%）減少しています。このうち、「休日」の相談は 2,419 件あり、前年度（2,677 件）に比べ 258 件（9.6%）減少しています。また、「夜間」（平日の 16 時～19 時）の相談は 2,177 件あり、前年度（2,168 件）に比べ 9 件（0.4%）増加しています。

< 苦情相談件数 >

区分	平成 24 年度				平成 23 年度				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	
4月	845	475	193	177	903	513	219	171	93.6
5月	959	546	219	194	1,040	507	326	207	92.2
6月	934	543	189	202	937	559	164	214	99.7
7月	916	507	218	191	968	518	268	182	94.6
8月	783	476	129	178	912	546	171	195	85.9
9月	793	381	254	158	904	487	244	173	87.7
10月	855	491	176	188	870	464	250	156	98.3
11月	849	468	193	188	883	466	236	181	96.1
12月	752	413	180	159	860	499	186	175	87.4
1月	816	438	201	177	870	495	223	152	93.8
2月	828	452	199	177	839	491	163	185	98.7
3月	912	456	268	188	900	496	227	177	101.3
計	10,242	5,646	2,419	2,177	10,886	6,041	2,677	2,168	94.1

< 休日相談 >

区分	平成24年度				平成23年度				対前年比(%) (C/D)
	休日 日数	件数 (C)	うち、 来所件数	1日平均 件数	休日 日数	件数 (D)	うち、 来所件数	1日平均 件数	
4月	9	193	(10)	21.4	9	219	(11)	24.3	88.1
5月	10	219	(10)	21.9	12	326	(16)	27.2	67.2
6月	8	189	(14)	23.6	7	164	(7)	23.4	115.2
7月	10	218	(8)	21.8	11	268	(9)	24.4	81.3
8月	7	129	(2)	18.4	7	171	(9)	24.4	75.4
9月	11	254	(10)	23.1	10	244	(13)	24.4	104.1
10月	8	176	(10)	22.0	10	250	(15)	25.0	70.4
11月	9	193	(5)	21.4	10	236	(11)	23.6	81.8
12月	8	180	(8)	22.5	8	186	(3)	23.3	96.8
1月	9	201	(9)	22.3	9	223	(12)	24.8	90.1
2月	8	199	(7)	24.9	7	163	(7)	23.3	122.1
3月	11	268	(13)	24.4	10	227	(9)	22.7	118.1
計	108	2,419	(106)	22.4	110	2,677	(122)	24.3	90.4

< 夜間 > (平日 16:00 ~ 19:00)

区分	平成24年度				平成23年度				1日平均 比較(%) (E/F)
	日数	件数	うち、 来所件数	1日平均 件数(E)	日数	件数	うち、 来所件数	1日平均 件数(F)	
4月	20	177	(11)	8.9	20	171	(5)	8.6	103.5
5月	21	194	(10)	9.2	19	207	(13)	10.9	84.4
6月	21	202	(8)	9.6	22	214	(13)	9.7	99.0
7月	21	191	(11)	9.1	20	182	(13)	9.1	100.0
8月	23	178	(15)	7.7	23	195	(12)	8.5	90.6
9月	19	158	(7)	8.3	20	173	(11)	8.7	95.4
10月	22	188	(3)	8.5	20	156	(9)	7.8	109.0
11月	21	188	(8)	9.0	20	181	(6)	9.1	98.9
12月	19	159	(-)	8.4	19	175	(9)	9.2	91.3
1月	19	177	(11)	9.3	19	152	(15)	8.0	116.3
2月	19	177	(5)	9.3	21	185	(2)	8.8	105.7
3月	20	188	(7)	9.4	21	177	(5)	8.4	111.9
計	245	2,177	(96)	8.9	244	2,168	(113)	8.9	100.0

< メール相談 >

平成 24 年度は 389 件（1 日あたり 1.1 件）の相談がありました。

相談者を年代別にみると、40 歳代までの相談が 265 件で全体の 7 割弱（68.1%）を占めています。一般苦情相談に比べ、メール相談は若い年齢層が多くなっています。男女別にみると、男性が 245 件（63.0%）、女性が 136 件（35.0%）で、男性からの相談が女性の約 1.8 倍となっています。メールが送信された時間帯をみると「16 時から 24 時」が 173 件（44.5%）と一番多くなっています。

商品・役務別では、「デジタルコンテンツ」が 75 件（19.3%）で最も多く、次いで「商品一般」の 37 件（9.5%）となっています。

< 相談件数 >

平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
506	352	286	389

< 相談者の状況 >

住所地			
横浜市	141	葉山町	7
川崎市	60	寒川町	3
相模原市	27	大磯町	1
横須賀市	8	二宮町	1
平塚市	9	中井町	0
鎌倉市	14	大井町	1
藤沢市	24	松田町	0
小田原市	5	山北町	0
茅ヶ崎市	7	開成町	0
逗子市	9	箱根町	2
三浦市	4	真鶴町	0
秦野市	7	湯河原町	1
厚木市	3	愛川町	0
大和市	6	清川村	0
伊勢原市	9	不明その他	27
海老名市	1	計	389
座間市	6		
南足柄市	1		
綾瀬市	5		

職業	
給与生活者	223
自営自由業	50
家事従事者	34
学 生	17
無 職	39
その他	0
不 明	26
計	389

性別	
男性	245
女性	136
不明	8
計	389

年代	
10歳代以下	5
20歳代	49
30歳代	111
40歳代	100
50歳代	59
60歳代	27
70歳代	9
80歳代以上	2
不明	27
計	389

< 送信時間 >

時間帯別	
16:00～24:00	173
0:00～9:30	68
9:30～16:00	147
不明	1
計	389

< 商品分類別件数 >

分類	件数	分類	件数	分類	件数	分類	件数
商品一般	37	建物一般	1	生命保険	3	有線テレビ放送	2
食料品	14	集合住宅	9	自動車保険	1	インターネット通信サービス	18
住居品	9	戸建住宅	3	医療共済	1	旅客運送サービス	4
光熱水品	3	給湯システム	1	預貯金・証券等	2	教育サービス	5
被服品	15	衛生設備	1	ファンド型投資商品	2	旅行代理業	7
保健衛生品	4	墓	1	フリーローン・サラ金	2	教室・講座	10
パソコン・パソコン関連機器	27	貴金属	1	金融関連サービスその他	2	他の教養・娯楽	7
携帯電話	9	クリーニング	2	携帯電話サービス	17	医療	8
電話関連機器・用品	1	レンタルサービス	1	モバイルデータ通信	2	理美容	10
新聞	1	リースサービス	1	固定電話サービス	1	他の役務	12
音響・映像機器	3	不動産貸借	17	テレビ放送サービス	4	内職・副業	2
ゴルフ用品	1	工事・建築	10	デジタルコンテンツ	75	他の行政サービス	1
玩具・遊具	1	修理サービス	6	うちデジタルコンテンツ	33	他の相談	3
車両・乗り物	6	パーキング	1	アダルト情報サイト	22		
土地	1	役務一般	1	出会い系サイト	9		
				オンラインゲーム	11	計	389

（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。

(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、景気低迷が続く中、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「かながわ生活支援相談センター」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ました。

平成 24 年度の新規の相談件数は 779 件ありました。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 6 割以上を占めています。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 2 割以上あります。借金のきっかけは低収入や収入の減少が多くを占めていますが、商品・サービス購入や本人・家族の病気等による生活費のために借金をしてしまったという割合も増加しています。

< 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	計
開所日数	29	31	29	31	30	30	30	30	27	28	27	31	353
電話相談 受付件数	44	42	89	49	27	51	41	48	35	36	31	47	540
面接相談 受付件数	19	20	32	31	21	16	17	20	19	16	19	9	239
受付件数計	63	62	121	80	48	67	58	68	54	52	50	56	779
参 継続面接相談 延件数	33	36	47	53	53	56	53	43	53	51	57	53	*588
考 合計	96	98	168	133	101	123	111	111	107	103	107	109	*1,367

* 受付件数計には含めていない。

(注) 2回目以降の面接相談は 588 件で、延べ相談件数は 1,367 件となっていますが、分析は新規相談の 779 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	239	299	2	540
	割合	44.3%	55.4%	0.3%	100.0%
面接 相談	件数	112	127	0	239
	割合	46.9%	53.1%	0.0%	100.0%
計	件数	351	426	2	779
	割合	45.1%	54.7%	0.2%	100.0%

< 相談のきっかけ >

		かながわ生活 支援相談セン ターのHP	県のHP	その他のH P	テレビ・ラジ オ	新聞	ポスター	かながわ生活 支援相談セン ターのチラシ	県の広報紙	市町村の広 報紙
電話相談	件数	31	38	9	0	0	1	25	99	14
面接相談	件数	18	18	6	0	0	0	15	25	5
計	件数	49	56	15	0	0	1	40	124	19
	割合	6.3%	7.2%	1.9%	0.0%	0.0%	0.1%	5.1%	15.9%	2.4%

		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	3	74	66	45	2	6	16	111	540
面接相談	件数	1	35	42	21	2	5	11	35	239
計	件数	4	109	108	66	4	11	27	146	779
	割合	0.5%	14.0%	13.9%	8.5%	0.5%	1.4%	3.5%	18.8%	100.0%

< 相談者と当事者の関係 >

		本人	本人以外	不明	計
電話相談	件数	351	185	4	540
	割合	65.0%	34.3%	0.7%	100.0%
面接相談	件数	173	66	0	239
	割合	72.4%	27.6%	0.0%	100.0%
計	件数	524	251	4	779
	割合	67.3%	32.2%	0.5%	100.0%

< 当事者の性別 >

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	343	182	15	540
	割合	63.5%	33.7%	2.8%	100.0%
面接相談	件数	153	86	0	239
	割合	64.0%	36.0%	0.0%	100.0%
計	件数	496	268	15	779
	割合	63.7%	34.4%	1.9%	100.0%

< 当事者の年齢 >

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
電話相談	0	37	75	120	93	82	48	85	540
面接相談	0	15	38	72	51	38	17	8	239
計	0	52	113	192	144	120	65	93	779
割合	0.0%	6.7%	14.5%	24.6%	18.5%	15.4%	8.3%	12.0%	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	259	41	10	3	161	66	540
面接相談	131	23	4	1	71	9	239
計	390	64	14	4	232	75	779
割合	50.1%	8.2%	1.8%	0.5%	29.8%	9.6%	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	55	121	63	20	7	0	7	267	540
面接相談	30	63	33	19	5	0	2	87	239
計	85	184	96	39	12	0	9	354	779
割合	10.9%	23.6%	12.3%	5.0%	1.5%	0.0%	1.2%	45.5%	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	89	97	39	13	8	3	108	183	540
面接相談	38	59	24	9	5	2	60	42	239
計	127	156	63	22	13	5	168	225	779
割合	16.3%	20.0%	8.1%	2.8%	1.7%	0.6%	21.6%	28.9%	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・面接相談件数
電話相談	134	55	35	24	9	72	45	199	573
面接相談	75	25	18	20	4	38	20	63	263
計	209	80	53	44	13	110	65	262	836
割合	25.0%	9.6%	6.3%	5.3%	1.6%	13.2%	7.8%	31.2%	100.0%

< 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	計
電話相談	257	13	22	29	43	186	550	
面接相談	224	0	0	1	1	14	240	
計	257	13	22	30	44	200	790	
割合	32.5%	1.6%	2.8%	3.8%	5.6%	25.3%	100.0%	

(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。

付表・付図及び参考

付表・付図

(付表1 - 1) 平成 24 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

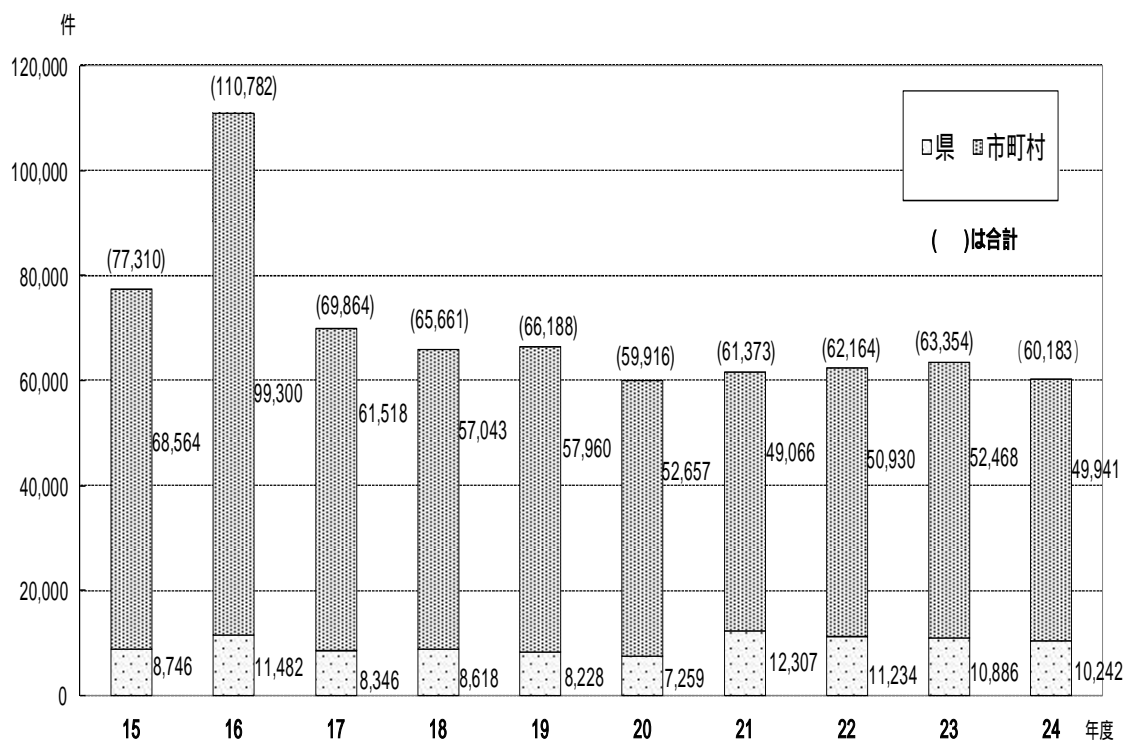
単位:件

区分等 市町村	平成24年度			平成23年度 合計 (B)	前年度比 (A / B)
	苦情	問合せ	計 (A)		
横浜市	21,432	1,327	22,759	24,007	94.8 %
川崎市	7,008	526	7,534	8,092	93.1 %
相模原市	4,840	473	5,313	5,430	97.8 %
横須賀市	2,479	157	2,636	2,583	102.1 %
平塚市	1,799	180	1,979	2,068	95.7 %
鎌倉市	1,203	49	1,252	1,297	96.5 %
藤沢市	2,365	151	2,516	2,350	107.1 %
小田原市	1,179	55	1,234	1,316	93.8 %
茅ヶ崎市	1,248	138	1,386	1,562	88.7 %
逗子市	133	9	142	179	79.3 %
三浦市	83	10	93	95	97.9 %
秦野市	695	59	754	727	103.7 %
厚木市	1,280	126	1,406	1,462	96.2 %
大和市	1,237	94	1,331	1,427	93.3 %
伊勢原市	386	17	403	388	103.9 %
海老名市	788	50	838	882	95.0 %
座間市	853	54	907	951	95.4 %
南足柄市	363	50	413	477	86.6 %
綾瀬市	306	19	325	351	92.6 %
葉山町	36	2	38	32	118.8 %
寒川町	123	13	136	168	81.0 %
愛川町	105	12	117	146	80.1 %
市町村計	49,941	3,571	53,512	55,990	95.6 %
県	10,242	746	10,988	11,694	94.0 %
総合計	60,183	4,317	64,500	67,684	95.3 %

(注) 消費生活相談の区分は、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)の定義による。(参考1(P54)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



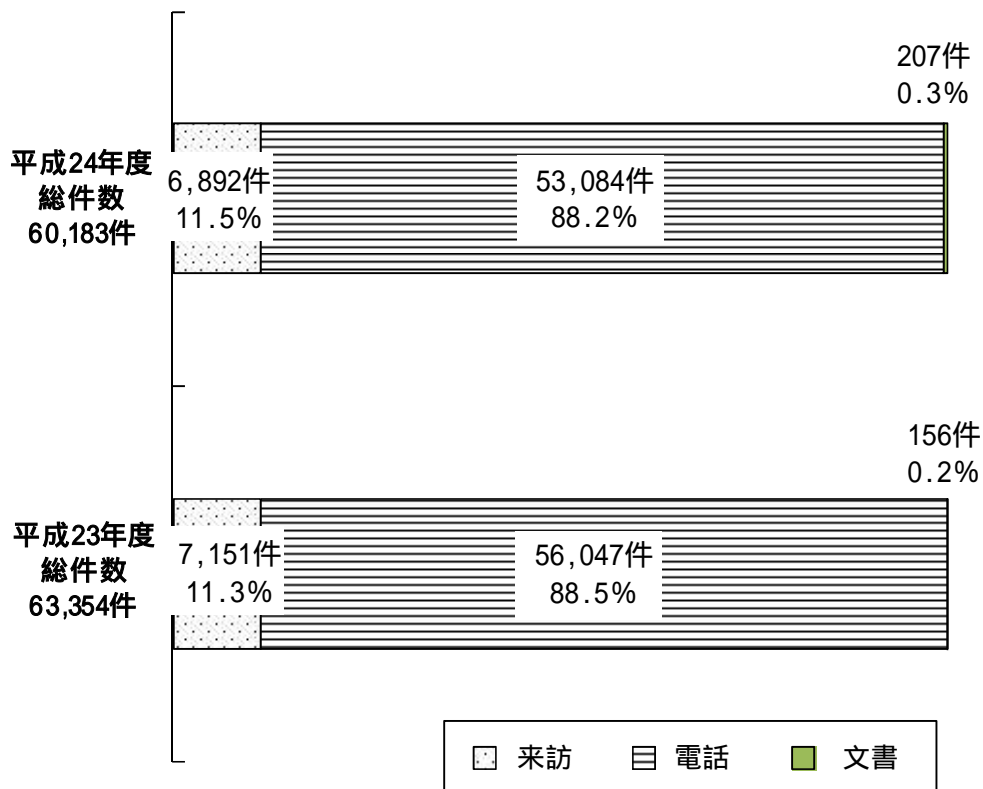
(付表1 - 2) 平成24年度 相談者の居住地別苦情相談件数

単位:件

受付センター等 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	20,788	85.1%	3,646	14.9%	24,434
川崎市	6,974	83.8%	1,344	16.2%	8,318
相模原市	4,741	90.7%	485	9.3%	5,226
横須賀市	2,486	87.6%	351	12.4%	2,837
平塚市	1,502	84.6%	274	15.4%	1,776
鎌倉市	1,201	80.6%	289	19.4%	1,490
藤沢市	2,372	83.9%	456	16.1%	2,828
小田原市	968	81.3%	222	18.7%	1,190
茅ヶ崎市	1,188	80.2%	294	19.8%	1,482
逗子市	164	46.2%	191	53.8%	355
三浦市	89	44.1%	113	55.9%	202
秦野市	703	79.1%	186	20.9%	889
厚木市	1,291	84.3%	241	15.7%	1,532
大和市	1,213	75.1%	402	24.9%	1,615
伊勢原市	398	72.5%	151	27.5%	549
海老名市	756	83.5%	149	16.5%	905
座間市	856	82.7%	179	17.3%	1,035
南足柄市	202	76.8%	61	23.2%	263
綾瀬市	196	52.5%	177	47.5%	373
計	48,088	83.9%	9,211	16.1%	57,299
葉山町	41	20.0%	164	80.0%	205
寒川町	196	73.7%	70	26.3%	266
大磯町	162	76.1%	51	23.9%	213
二宮町	134	71.7%	53	28.3%	187
中井町	20	51.3%	19	48.7%	39
大井町	52	68.4%	24	31.6%	76
松田町	44	74.6%	15	25.4%	59
山北町	33	63.5%	19	36.5%	52
開成町	41	61.2%	26	38.8%	67
箱根町	40	72.7%	15	27.3%	55
真鶴町	31	75.6%	10	24.4%	41
湯河原町	86	66.2%	44	33.8%	130
愛川町	115	63.9%	65	36.1%	180
清川村	11	61.1%	7	38.9%	18
計	1,006	63.4%	582	36.6%	1,588
不明	283	58.0%	205	42.0%	488
県外	564	69.8%	244	30.2%	808
合計	49,941	83.0%	10,242	17.0%	60,183

(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24年度 相談方法別件数及び構成比 <前年度比較>



(付表2) 平成24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23年度 件数	平成24年度 件数														
商品	A 商品一般	1,355	1,625	22	58	41	114	0	107	818	943	207	2	9	0	2,321
	B 食料品	2,559	2,453	373	715	67	223	34	319	1,184	1,303	474	47	2	0	4,741
	C 住居品	2,693	2,495	350	1,154	50	406	2	192	878	1,447	540	13	0	0	5,032
	D 光熱水品	941	978	26	76	33	512	16	26	326	518	182	0	3	0	1,718
	E 被服品	2,383	2,611	67	781	48	303	10	302	1,250	1,932	553	4	3	0	5,253
	F 保健衛生品	1,530	1,384	239	553	25	192	4	153	578	832	253	5	0	0	2,834
	G 教養娯楽品	5,318	4,985	134	1,556	105	604	7	376	2,120	3,534	1,245	5	3	0	9,689
	H 車両・乗り物	1,503	1,483	158	642	47	266	2	97	327	1,071	410	0	3	0	3,023
	I 土地・建物・設備	2,792	2,494	96	622	102	473	4	102	1,096	1,471	458	0	10	0	4,434
	J 他の商品	103	78	5	12	3	11	1	7	46	48	10	0	1	0	144
	小計	21,177	20,586	1,470	6,169	521	3,104	80	1,681	8,623	13,099	4,332	76	34	0	39,189
構成比	33.4%	34.2%	7.1%	30.0%	2.5%	15.1%	0.4%	8.2%	41.9%	63.6%	21.0%	0.4%	0.2%	0.0%	-	
商品 関連 役務	K クリーニング	615	533	7	398	21	58	0	12	35	305	241	0	0	0	1,077
	L レンタル・リース・貸借	3,830	3,531	83	546	148	1,441	5	45	359	2,836	740	1	25	0	6,229
	M 工事・建築・加工	2,385	2,556	74	879	85	629	1	75	982	1,674	570	2	7	0	4,978
	N 修理・補修	873	914	33	370	12	382	1	37	254	484	301	1	3	0	1,878
	O 管理・保管	188	214	5	27	9	79	0	27	30	130	56	1	2	0	366
小計	7,891	7,748	202	2,220	275	2,589	7	196	1,660	5,429	1,908	5	37	0	14,528	
構成比	12.5%	12.9%	2.6%	28.7%	3.5%	33.4%	0.1%	2.5%	21.4%	70.1%	24.6%	0.1%	0.5%	0.0%	-	
役務	P 役務一般	70	83	0	1	3	16	0	7	43	64	3	0	0	0	137
	Q 金融・保険サービス	8,210	6,418	13	144	253	986	2	266	2,941	4,692	867	0	6	0	10,170
	R 運輸・通信サービス	16,122	15,122	30	748	177	2,256	2	1,305	10,492	13,018	1,739	5	6	0	29,778
	S 教育サービス	423	377	1	47	14	93	0	24	103	321	77	0	0	0	680
	T 教養・娯楽サービス	2,780	2,742	50	236	60	457	0	280	1,356	1,953	506	1	16	0	4,915
	U 保健・福祉サービス	2,218	2,495	301	728	98	631	4	194	668	1,436	610	3	7	0	4,680
	V 他の役務	2,933	3,264	67	331	92	651	5	300	1,537	2,154	546	2	7	0	5,692
	W 内職・副業・ねずみ講	338	268	0	6	4	42	0	36	205	215	26	0	1	0	535
	X 他の行政サービス	270	249	7	21	38	21	0	9	40	93	85	0	1	0	315
	小計	33,364	31,018	469	2,262	739	5,153	13	2,421	17,385	23,946	4,459	11	44	0	56,902
構成比	52.7%	51.5%	1.5%	7.3%	2.4%	16.6%	0.0%	7.8%	56.0%	77.2%	14.4%	0.0%	0.1%	0.0%	-	
Z 他の相談	922	831	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	831	831	
構成比	1.4%	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24年度合計	-	60,183	2,141	10,651	1,535	10,846	100	4,298	27,668	42,474	10,699	92	115	831	111,450	
構成比 2	-	100.0%	3.6%	17.7%	2.6%	18.0%	0.2%	7.1%	46.0%	70.6%	17.8%	0.2%	0.2%	1.4%	-	
平成23年度合計	63,354	-	2,347	10,853	1,773	12,808	86	5,119	29,115	44,635	10,155	68	161	922	118,042	
構成比 2	100.0%	-	3.7%	17.1%	2.8%	20.2%	0.1%	8.1%	46.0%	70.5%	16.0%	0.1%	0.3%	1.5%	-	

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(P55,56)参照。

(付表3-1) 平成24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24年度	平成23年度	前年度比	備考
	[相談総件数]	[60,183]	[63,354]	95.0 %	
1	デジタルコンテンツ	10,570	11,763	89.9 %	アダルト情報サイト5,050、デジタルコンテンツ2,367、出会い系サイト1,452
2	不動産貸借	3,117	3,408	91.5 %	賃貸アパート2,632、借家230、不動産貸借サービス110
3	工事・建築	2,503	2,322	107.8 %	新築工事497、塗装工事420、増改築工事361
4	フリーローン・サラ金	1,676	2,473	67.8 %	
5	商品一般	1,625	1,355	119.9 %	
6	携帯電話サービス	1,074	914	117.5 %	
7	役務その他サービス	1,028	731	140.6 %	
8	ファンド型投資商品	948	1,356	69.9 %	
9	四輪自動車	946	953	99.3 %	普通・小型自動車745、軽自動車109、四輪自動車81
10	新聞	902	1,056	85.4 %	
11	インターネット接続回線	891	806	110.5 %	光ファイバー529、インターネット接続回線264、他のネット接続回線55
12	修理サービス	868	822	105.6 %	
13	携帯電話	708	694	102.0 %	
14	プロパンガス	655	663	98.8 %	
15	教養・娯楽サービスその他	599	453	132.2 %	
16	公社債	591	838	70.5 %	
17	相談その他	555	639	86.9 %	
18	エステティックサービス	552	518	106.6 %	痩身エステ166、脱毛エステ156、美顔エステ133
	医療サービス	552	494	111.7 %	
20	テレビ放送サービス	539	569	94.7 %	テレビ放送サービス369、衛星テレビ放送170
21	クリーニング	533	615	86.7 %	
22	株	491	642	76.5 %	未公開株363、株128
23	普通生命保険	467	468	99.8 %	
24	音響・映像機器	424	663	64.0 %	テレビジョン179、デジタルプレイ・レコーダー81、音響・映像機器付属品37
25	他の健康食品	418	316	132.3 %	

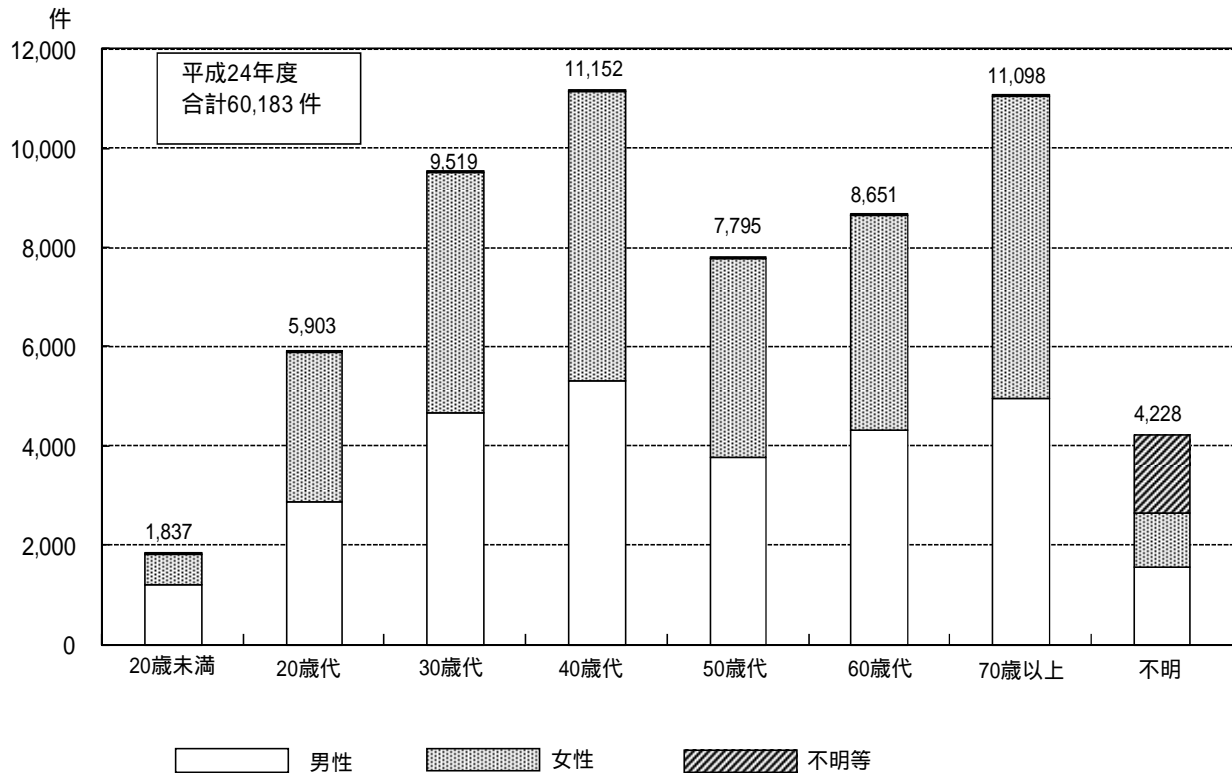
(付表3-2) 平成24年度 苦情相談の上位25品目<前年度順位比較>

単位:件

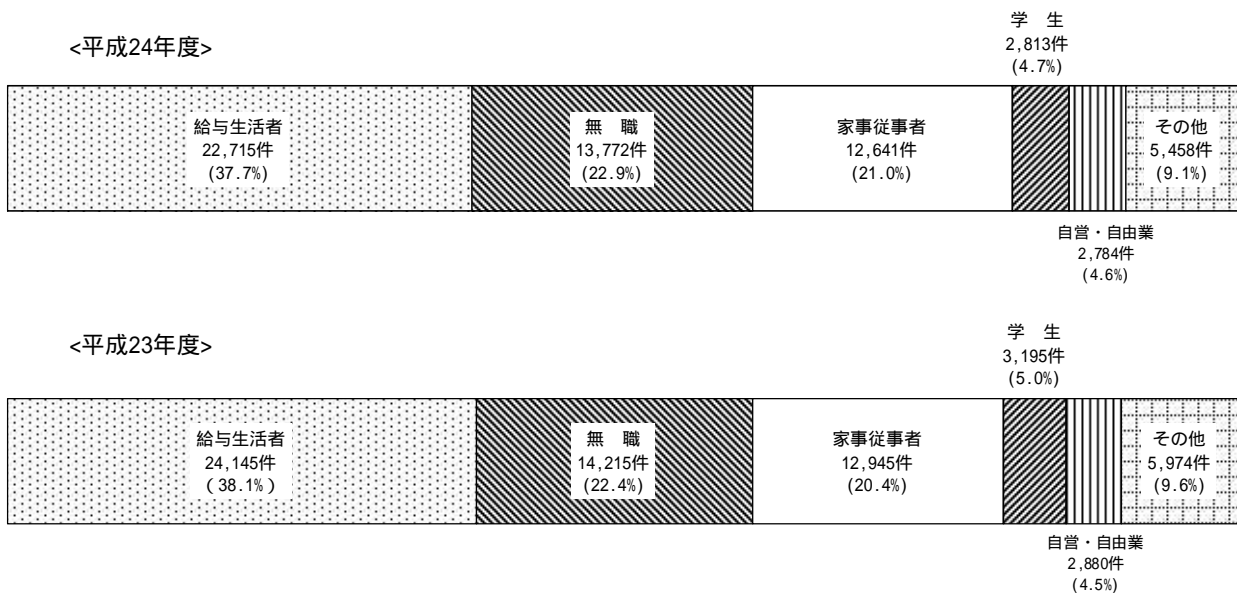
順位	平成24年度		順位	平成23年度	
	品目	相談総件数 [60,183] 相談件数 全体に占める割合		品目	相談総件数 [63,354] 相談件数 全体に占める割合
1	デジタルコンテンツ	10,570 (17.6%)	1	デジタルコンテンツ	11,763 (18.6%)
2	不動産貸借	3,117 (5.2%)	2	不動産貸借	3,408 (5.4%)
3	工事・建築	2,503 (4.2%)	3	フリーローン・サラ金	2,473 (3.9%)
4	フリーローン・サラ金	1,676 (2.8%)	4	工事・建築	2,322 (3.7%)
5	商品一般	1,625 (2.7%)	5	ファンド型投資商品	1,356 (2.1%)
6	携帯電話サービス	1,074 (1.8%)	6	商品一般	1,355 (2.1%)
7	役務その他サービス	1,028 (1.7%)	7	新聞	1,056 (1.7%)
8	ファンド型投資商品	948 (1.6%)	8	四輪自動車	953 (1.5%)
9	四輪自動車	946 (1.6%)	9	携帯電話サービス	914 (1.4%)
10	新聞	902 (1.5%)	10	公社債	838 (1.3%)
11	インターネット接続回線	891 (1.5%)	11	修理サービス	822 (1.3%)
12	修理サービス	868 (1.4%)	12	インターネット接続回線	806 (1.3%)
13	携帯電話	708 (1.2%)	13	役務その他サービス	731 (1.2%)
14	プロパンガス	655 (1.1%)	14	携帯電話	694 (1.1%)
15	教養・娯楽サービスその他	599 (1.0%)	15	プロパンガス	663 (1.0%)
16	公社債	591 (1.0%)		音響・映像機器	663 (1.0%)
17	相談その他	555 (0.9%)	17	株	642 (1.0%)
18	エステティックサービス	552 (0.9%)	18	相談その他	639 (1.0%)
	医療サービス	552 (0.9%)	19	クリーニング	615 (1.0%)
20	テレビ放送サービス	539 (0.9%)	20	テレビ放送サービス	569 (0.9%)
21	クリーニング	533 (0.9%)	21	エステティックサービス	518 (0.8%)
22	株	491 (0.8%)	22	新築分譲マンション	507 (0.8%)
23	普通生命保険	467 (0.8%)	23	金融関連サービスその他	503 (0.8%)
24	音響・映像機器	424 (0.7%)	24	医療サービス	494 (0.8%)
25	他の健康食品	418 (0.7%)	25	普通生命保険	468 (0.7%)

(注) 品目は、全国消費生活情報ネットワークシステム(PI0-NET)の定義による商品・役務等別分類(中分類)をいう。(以下、同様)

(付図3) 平成24年度 苦情相談の契約当事者性別・年代別件数



(付図4) 平成24年度 苦情相談の契約当事者職業別件数及び構成比



(付表4) 平成24年度 契約当事者性別・年代別苦情相談受付件数 < 前年度比較 >

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歳以上	不明等		
男性	24年度	1,221 (4.3%)	2,867 (10.0%)	4,658 (16.3%)	5,306 (18.5%)	3,762 (13.1%)	4,303 (15.0%)	4,949 (17.3%)	1,568 (5.5%)	28,634 (100.0%)	47.6 %
	23年度	1,469 (4.8%)	3,150 (10.3%)	5,199 (17.1%)	5,506 (18.1%)	3,714 (12.2%)	4,439 (14.6%)	4,849 (15.9%)	2,158 (7.0%)	30,484 (100.0%)	48.1 %
	前年度比	(83.1%)	(91.0%)	(89.6%)	(96.4%)	(101.3%)	(96.9%)	(102.1%)	(72.7%)	(93.9%)	-
女性	24年度	602 (2.0%)	3,028 (10.1%)	4,854 (16.3%)	5,837 (19.5%)	4,028 (13.5%)	4,339 (14.5%)	6,117 (20.5%)	1,066 (3.6%)	29,871 (100.0%)	49.6 %
	23年度	679 (2.2%)	3,310 (10.7%)	5,488 (17.7%)	5,756 (18.5%)	3,987 (12.8%)	4,361 (14.0%)	5,730 (18.5%)	1,737 (5.6%)	31,048 (100.0%)	49.0 %
	前年度比	(88.7%)	(91.5%)	(88.4%)	(101.4%)	(101.0%)	(99.5%)	(106.8%)	(61.4%)	(96.2%)	-
不明等	24年度	14 (0.9%)	8 (0.5%)	7 (0.4%)	9 (0.5%)	5 (0.3%)	9 (0.5%)	32 (1.9%)	1,594 (95.0%)	1,678 (100.0%)	2.8 %
	23年度	26 (1.4%)	11 (0.6%)	12 (0.7%)	10 (0.5%)	15 (0.8%)	12 (0.7%)	34 (1.9%)	1,702 (93.4%)	1,822 (100.0%)	2.9 %
	前年度比	(53.8%)	(72.7%)	(58.3%)	(90.0%)	(33.3%)	(75.0%)	(94.1%)	(93.7%)	(92.1%)	-
計	24年度	1,837 (3.1%)	5,903 (9.8%)	9,519 (15.8%)	11,152 (18.5%)	7,795 (13.0%)	8,651 (14.4%)	11,098 (18.4%)	4,228 (7.0%)	60,183 (100.0%)	100.0 %
	23年度	2,174 (3.4%)	6,471 (10.2%)	10,699 (16.9%)	11,272 (17.8%)	7,716 (12.2%)	8,812 (13.9%)	10,613 (16.8%)	5,597 (8.8%)	63,354 (100.0%)	100.0 %
	前年度比	(84.5%)	(91.2%)	(89.0%)	(98.9%)	(101.0%)	(98.2%)	(104.6%)	(75.5%)	(95.0%)	-

(注) 年度下段のカッコ内は構成比

【参考】

人口構成比	17.7%	11.6%	15.2%	15.5%	11.6%	13.7%	14.7%
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

(注) 人口構成比は「神奈川県年齢別人口統計調査」(平成24年1月1日現在)による

(付表5-1) 平成24年度 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 [1,837]	20歳代 [5,903]	30歳代 [9,519]	40歳代 [11,152]	50歳代 [7,795]	60歳代 [8,651]	70歳以上 [11,098]	不明等 [4,228]	計 [60,183]
1位	デジタルコンテンツ	(1,145)	(1,321)	(2,121)	(2,596)	(1,471)	(1,131)	(740)	(293)	(10,570)
2位	携帯電話サービス	(48)	(521)	(787)	(614)	(371)	(573)	(582)	(246)	(3,117)
3位	携帯電話	(29)	(252)	(332)	(388)	(345)	(281)	(578)	(203)	(2,503)
4位	テレビ放送サービス	(26)	(186)	(208)	(344)	(239)	(268)	(389)	(156)	(1,676)
5位	自動二輪車	(24)	(155)	(198)	(269)	(210)	(220)	(348)	(143)	(1,625)

(付表5-2) 平成24年度 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 [1,221]	20歳代 [2,867]	30歳代 [4,658]	40歳代 [5,306]	50歳代 [3,762]	60歳代 [4,303]	70歳以上 [4,949]	不明等 [1,568]	計 [28,634]
1位	デジタルコンテンツ (833)	デジタルコンテンツ (624)	デジタルコンテンツ (979)	デジタルコンテンツ (1,226)	デジタルコンテンツ (910)	デジタルコンテンツ (910)	デジタルコンテンツ (490)	不動産貸借 (114)	デジタルコンテンツ (6,068)
2位	携帯電話サービス (26)	不動産貸借 (276)	不動産貸借 (428)	不動産貸借 (345)	不動産貸借 (194)	工事・建築 (281)	工事・建築 (389)	デジタルコンテンツ (96)	不動産貸借 (1,665)
3位	自動二輪車 (24)	フリーローン・サラ金 (112)	フリーローン・サラ金 (219)	フリーローン・サラ金 (260)	工事・建築 (164)	不動産貸借 (157)	ファンド型投資商品 (184)	工事・建築 (95)	工事・建築 (1,265)
4位	携帯電話 (17)	四輪自動車 (111)	四輪自動車 (147)	工事・建築 (183)	フリーローン・サラ金 (160)	商品一般 (126)	役務その他サービス (159)	フリーローン・サラ金 (75)	フリーローン・サラ金 (1,054)
5位	新聞 (16)	携帯電話サービス (76)	工事・建築 (140)	四輪自動車 (167)	商品一般 (93)	フリーローン・サラ金 (121)	株不動産貸借 (142)	商品一般 (50)	商品一般 (699)

(付表5-3) 平成24年度 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 [602]	20歳代 [3,028]	30歳代 [4,854]	40歳代 [5,837]	50歳代 [4,028]	60歳代 [4,339]	70歳以上 [6,117]	不明等 [1,066]	計 [29,871]
1位	デジタルコンテンツ (304)	デジタルコンテンツ (695)	デジタルコンテンツ (1,141)	デジタルコンテンツ (1,369)	デジタルコンテンツ (561)	工事・建築 (292)	ファンド型投資商品 (393)	不動産貸借 (51)	デジタルコンテンツ (4,432)
2位	携帯電話サービス (22)	不動産貸借 (244)	不動産貸借 (356)	不動産貸借 (268)	工事・建築 (207)	デジタルコンテンツ (221)	工事・建築 (348)	商品一般 (50)	不動産貸借 (1,315)
3位	携帯電話 (11)	エステティックサービス (232)	フリーローン・サラ金 (113)	工事・建築 (161)	不動産貸借 (150)	ファンド型投資商品 (142)	商品一般 (245)	デジタルコンテンツ (49)	工事・建築 (1,124)
4位	テレビ放送サービス (10)	携帯電話サービス (79)	エステティックサービス (112)	商品一般 (146)	商品一般 (117)	商品一般 (142)	公社債 (225)	工事・建築 (40)	商品一般 (867)
5位	財布類 相談その他 (10)	フリーローン・サラ金 (74)	商品一般 (97)	フリーローン・サラ金 (127)	クリーニング (85)	役務その他サービス (125)	新聞 (223)	フリーローン・サラ金 (36)	ファンド型投資商品 (633)

(付表6) 平成 24 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 24 年度		平成 23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	60,183	100.0 %	63,354	100.0 %	3,171	5.0 %
特 殊 販 売 (店 舗 外 販 売)	31,557	52.4 %	32,818	51.8 %	1,261	3.8 %
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪 問 販 売	7,227	12.0 %	7,470	11.8 %	243	3.3 %
(特殊販売に占める割合)		(22.9%)		(22.7%)		
通 信 販 売	19,459	32.3 %	20,214	31.9 %	755	3.7 %
(特殊販売に占める割合)		(61.7%)		(61.6%)		
マ ル チ ・ マ ル チ ま が い	488	0.8 %	556	0.9 %	68	12.2 %
(特殊販売に占める割合)		(1.5%)		(1.7%)		
電 話 勧 誘 販 売	3,667	6.1 %	3,965	6.3 %	298	7.5 %
(特殊販売に占める割合)		(11.6%)		(12.1%)		
ネ ガ テ ィ ブ ・ オ プ シ ョ ン	116	0.2 %	88	0.1 %	28	31.8 %
(特殊販売に占める割合)		(0.4%)		(0.3%)		
訪 問 購 入	44	0.1 %	-	-	皆増	皆増
(特殊販売に占める割合)		(0.1%)		-		
そ の 他 無 店 舗 販 売	556	0.9 %	525	0.8 %	31	5.9 %
(特殊販売に占める割合)		(1.8%)		(1.6%)		
店 舗 購 入	18,533	30.8 %	20,193	31.9 %	1,660	8.2 %
不 明 ・ 無 関 係	10,093	16.8 %	10,343	16.3 %	250	2.4 %

(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、国民生活センター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24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]	24年度 [7,227]	23年度 [7,470]	前年度比 96.7 %	備考
1	工事・建築	1,116	1,007	110.8 %	塗装工事 273、屋根工事 271、増改築工事 151
2	新聞	793	929	85.4 %	
3	テレビ放送サービス	335	308	108.8 %	テレビ放送サービス 236、衛星テレビ放送 99
4	プロパンガス	319	370	86.2 %	
5	修理サービス	274	220	124.5 %	
6	ふとん類	218	199	109.5 %	羽毛ふとん 57、他のふとん類 49、ふとん 48
7	インターネット接続回線	197	183	107.7 %	光ファイバー 135、インターネット接続回線 39、他のネット接続回線 22
8	商品一般	164	74	221.6 %	
9	給湯システム	160	163	98.2 %	電気温水器 109、ガス瞬間湯沸器 19、ガス温水ボイラー 15
10	有線テレビ放送	157	218	72.0 %	ケーブルテレビ 151、有線テレビ放送 6

(付表7-2) 平成24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]	24年度 [19,459]	23年度 [20,214]	前年度比 96.3 %	備考
1	デジタルコンテンツ	10,323	11,479	89.9 %	アダルト情報サイト 5,019、デジタルコンテンツ 2,296、出会い系サイト 1,429
2	教養・娯楽サービスその他	436	317	137.5 %	
3	商品一般	350	274	127.7 %	
4	役務その他サービス	311	182	170.9 %	
5	パソコンソフト	232	120	193.3 %	

(付表7-3) 平成24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]	24年度 [488]	23年度 [556]	前年度比 87.8 %	備考
1	健康食品	73	60	121.7 %	
2	他の健康食品	62	58	106.9 %	
3	商品一般	42	68	61.8 %	
4	化粧品	26	28	92.9 %	
5	パソコンソフト	20	27	74.1 %	
	化粧品セット		31	64.5 %	

(付表7-4) 平成24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]	24年度 [3,667]	23年度 [3,965]	前年度比 92.5 %	備考
1	ファンド型投資商品	459	496	92.5 %	
2	公社債	332	513	64.7 %	
3	役務その他サービス	260	141	184.4 %	
4	インターネット接続回線	248	200	124.0 %	光ファイバー 176、インターネット接続回線 64、ADSL 4、他のネット接続回線 4
5	株	244	353	69.1 %	未公開株 196、株 48

(付表7-5) 平成24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]	24年度 [116]	23年度 [88]	前年度比 131.8 %	備考
1	健康食品	29	1	2900.0 %	
2	他の健康食品	14	3	466.7 %	
3	商品一般	12	13	92.3 %	

(付表7-6) 平成24年度 訪問購入の苦情上位5品目

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	24年度 [44]	23年度 -	前年度比 -	備考
1	アクセサリ	8	-	-	
2	四輪自動車	5	-	-	
3	着物類	4	-	-	着物 2、着物類 2
4	商品一般	3	-	-	
	被服品一般				

(付表7-7) 平成24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]	24年度 [556]	23年度 [525]	前年度比 105.9 %	備考
1	ミネラルウォーター	107	49	218.4 %	
2	フリーローン・サラ金	26	37	70.3 %	
3	洗濯物干し用品	23	10	230.0 %	物干しざお 20、他の物干し用品 2、物干器 1

(付表8-1) 平成24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)	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			
			性別	件数			平均既支払金額	H21	H22	H23	H24
1	電子商取引	14,816 (15,279)	男性	8,045	デジタルコンテンツ9,841 パソコンソフト208 商品一般195	30～40歳代 給与生活者	18万5千円				
			女性	6,614			11万1千円				
2	家庭訪販	5,960 (6,152)	男性	2,371	工事・建築1,018 新聞717 テレビ放送サービス296	70歳以上 無職 家事従事者	185万円				
			女性	3,510			105万4千円				
3	電話勧誘	5,836 (5,829)	男性	2,284	ファンド型投資商品699 公社債465 役務その他サービス371	70歳以上 無職 家事従事者	337万6千円				
			女性	3,420			171万円				
4	無料商法	2,066 (2,254)	男性	1,040	デジタルコンテンツ983 ミネラルウォーター100 工事・建築82	20歳以上 給与生活者	25万5千円				
			女性	1,005			10万円				
5	利殖商法	1,815 (2,264)	男性	711	ファンド型投資商品606 公社債343 株226	60歳以上 無職 家事従事者	678万6千円				
			女性	1,087			410万円				
6	二次被害	1,263 (1,476)	男性	553	役務その他サービス297 ファンド型投資商品161 株160	70歳以上 無職 家事従事者	405万4千円				
			女性	705			241万1千円				
7	当選商法	815 (715)	男性	332	教養・娯楽サービスその 他289 宝くじ161 ミネラルウォーター147	70歳以上 無職 家事従事者 給与生活者	39万6千円				
			女性	482			10万5千円				
8	販売目的隠 匿	742 (746)	男性	292	工事・建築49 商品一般48 ふとん類36 新聞36	70歳以上 女性中心 給与生活者 家事従事者 無職	110万7千円				
			女性	441			34万円				
9	サイドビジ ネス商法	538 (595)	男性	249	デジタルコンテンツ67 他の内職・副業63 健康食品44	20歳代 給与生活者	60万5千円				
			女性	284			31万6千円				
10	点検商法	518 (468)	男性	212	工事・建築208 修理サービス45 ふとん類37	70歳以上 女性中心 無職 家事従事者	88万1千円				
			女性	301			36万5千円				
11	次々販売	513 (567)	男性	171	工事・建築71 ふとん類57 エステティックサービス26	70歳以上 女性中心 無職	418万9千円				
			女性	335			319万6千円				
12	身分詐称	424 (365)	男性	158	役務その他サービス41 公社債39 商品一般39	70歳以上 無職 家事従事者	265万円				
			女性	254			203万7千円				
13	テレビショッ ピング	413 (452)	男性	132	電気掃除機類27 音響・映像機器26 ふとん類23	60歳以上 女性中心 家事従事者	3万円				
			女性	277			1万7千円				

順位	販売方法・手口	件数	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			
			性別	件数			平均既支払金額	H21	H22	H23	H24
14	景品付販売	272 (306)	男性	104	新聞205 インターネット接続回線7 モバイルデータ通信6 携帯電話サービス6	70歳以上 給与生活者 家事従事者 無職	11万円				
			女性	163			2万4千円				
15	カタログ販売	257 (253)	男性	69	商品一般27 他の健康食品10 基礎化粧品8 婦人下着8	70歳以上 女性中心 家事従事者 無職	22万1千円				
			女性	187			22万1千円				
16	キャッチセールス	212 (226)	男性	57	エステティックサービス58 他の理美容用具30 ミネラルウォーター23	20歳代 女性中心 給与生活者 学生	49万6千円				
			女性	155			8万8千円				
17	アポイントメントセールス	201 (220)	男性	107	ネックレス35 複合サービス会員17 撮影サービス11	20歳代 給与生活者	88万7千円				
			女性	93			33万3千円				
18	ネガティブオプション	174 (147)	男性	52	健康食品30 他の健康食品27 単行本18	70歳以上 家事従事者 無職	3万2千円				
			女性	110			3千円				
19	職場訪販	166 (242)	男性	50	リースサービス43 普通生命保険15 広告代理サービス14	男性中心 給与生活者 企業・団体	170万9千円				
			女性	23			56万1千円				
20	紹介販売	160 (167)	男性	62	健康食品15 他の健康食品14 商品一般9	女性中心 20歳代 給与生活者	90万5千円				
			女性	97			34万5千円				
21	開運商法	144 (126)	男性	22	祈とうサービス42 プレスレット30 仏具・神具20	40歳以上 女性中心 給与生活者 家事従事者 無職	65万4千円				
			女性	122			51万7千円				
22	アンケート商法	137 (166)	男性	58	エステティックサービス21 商品一般11 ネックレス9	20歳代 給与生活者	144万4千円				
			女性	79			8万5千円				
23	過量販売	108 (140)	男性	30	ふとん類15 補習用教材13 工事・建築7 新聞7	70歳以上 女性中心 給与生活者 無職 家事従事者	579万3千円				
			女性	77			414万2千円				
24	SF商法	91 (84)	男性	14	家庭用電気治療器具18 健康食品18 ふとん類16	70歳以上 女性中心 家事従事者 無職	49万円				
			女性	71			42万4千円				
25	展示販売	90 (113)	男性	17	ネックレス17 着物類17 室内装飾品8	50歳以上 女性中心 給与生活者 家事従事者	307万9千円				
			女性	71			15万2千円				

(注) 1 「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。

2 「販売方法・手口」の内容については、参考4(P57)参照

(付表8-2) 平成24年度 販売方法・手口別等苦情相談事例

電子商取引（デジタルコンテンツ・架空請求）

（当事者） 30歳代 男性 給与生活者

（相談内容） 携帯電話に「最終通告。総合情報サイトについて無料期間中に退会されておらず、未払いが続いている。このまま滞納すると法的手段をとる」とメールが来た。このようなサイトを利用した覚えがないので、記載されている連絡先に電話をしたところ話し中だった。心配なので対処法を教えてください。

（対応） 類似の架空請求事例について情報提供し、無作為にメールを送信していると思われるので、こちらから連絡せずに無視すること、契約の覚えがなければ支払の義務も発生しないと思われることを伝えた。今回は電話をしているので、相手に電話番号を知られている恐れがある。不審な電話は対応しないよう助言した。また、県のホームページで同種トラブル事例を紹介しているので参考にしよう案内した。

電子商取引（出会い系サイト）

（当事者） 30歳代 女性 無職 契約金額 10万円

（相談内容） 携帯電話の副業サイトで、メールの送受信をするだけで50万円をもらえるという情報を見つけた。問い合わせたところ、出会い系サイトでメール交換をするよう指示があった。メールのやり取りを繰り返したが、報酬の振込口座を送信しようとする、いつもポイント不足となり購入するように指示された。2日間で合計10万円分のポイントを購入したが、結局収入は得られなかった。だまされたと思うので返金してほしい。

（対応） 相談者に経緯を書面にして決済代行業者宛に送り、あわせてクレジットカード会社に抗弁書を送るように伝えた。消費生活センターであっせん交渉を行ったが、サイト業者は常に担当者が不在と言い交渉が進まなかった。クレジットカード管理業務委託業者に状況を伝えたところ、決済代行業者から全額キャンセルに応じるとの回答があった。相談者にその旨伝え相談終了とした。

説明不足（携帯電話サービス・スマートフォン）

（当事者） 30歳代 女性 給与生活者

（相談内容） スマートフォンを利用しているが、料金プランは2段階の定額制の料金プランを契約している。最近ウェブの閲覧やメールをほとんど利用していないにもかかわらず、パケット通信料が上限金額に達している。明細から通信した日は分かっているが、その日はスマートフォンをほとんど利用していない。自分が利用した覚えのない通信料は支払いたくないがどうしたらいいか。

（対応） 消費生活センターより事業者のカスタマーセンターに問い合わせたところ、スマートフォンはフィーチャーフォンとは異なり、アプリケーションの利用や設定により自動更新が行われ、利用者が操作をしていなくてもパケット通信料が発生するケースがあるとの回答を得た。相談者にその旨を伝えたところ、契約時にそのような説明を受けた気がしたが、よく理解できなかった。納得できたとのことだったため相談終了とした。

家庭訪販（光ファイバー、IP電話、プロバイダ）

（当事者） 60歳代 女性 家事従事者

（相談内容） 大手電話会社の代理店を名乗る人物が自宅に訪れ、「今までより電話代が安くなる、キャンペーン中なので工事費が無料」と説明され申し込んでしまった。しかし後で説明書をよく読んで考えたが、料金がそこまで変わらないことに気がついた。クーリング・オフしたい。

（対応） インターネットの回線契約では訪問販売でもクーリング・オフは適用除外されることを説明した。書面を送付してもらい契約内容を確認したところ3つの契約であることがわかった。工事前に相談者から業者に契約を止めることを申し出するよう助言、後刻消費生活センターからも契約が取り消されたか業者に確認し、解約されたことを確認した。その旨を相談者に伝え終了とした。

利殖商法・電話勧誘販売（ファンド型投資商品）

（当事者） 80歳代 女性 家事従事者 契約金額 200万円

（相談内容） 4日前、「有望なファンドに投資すれば1年間で10%の利息が付く」との電話があった。昨日担当者が来訪しこのファンドの説明を受けたが理解できなかった。しかし1年間で10%の利息が付くという部分だけは理解できたので、200万円の出資を申し込み、契約書にサインして本日支払う約束をした。しかし家族に相談したら詐欺的な取引だと猛反対された。業者に電話をし、止めたいと伝えたら、もう一度説明に行くと言われてしまった。支払うつもりはないがどのように対応したらよいか。

（対応） ファンド型商品や未公開株、社債等の詐欺的な取引について情報提供し、今回のケースも詐欺的な取引である可能性が高く、支払ってはいけないと伝えた。会うことも避けたほうがよいと伝え、業者が来訪し断りきれない場合はその場で消費生活センターに連絡するよう助言した。後刻相談者より連絡があり、業者の来訪があったが息子に立ち会ってもらい断ったとのことだった。消費生活センターより業者に連絡し、相談者は契約内容を理解されていないことを伝え、適合性の原則に則しても問題であると伝えたところ今後の勧誘は一切しないとの回答があった。

当選商法（ウォーターサーバー）

（当事者） 20歳代 男性 給与生活者

（相談内容） ゲームセンターの店頭で呼び止められてくじを引いたら2等が当選し、ミネラルウォーターのレンタルサーバー料月額1,050円が永久に無料になるという。しかし月々のミネラルウォーターの支払額は24リットルで3,780円。あまり関心はなかったが説明を聞き身体によいといわれたので断りきれず申込書に署名したがやはり解約したい。

（対応） クーリング・オフ通知の書き方、出し方を伝えた。本日中に送付するとのこと。当所より業者のカスタマーセンターに架電し、相談者の意向と通知文送付することを伝え了承を得た。

架空請求（児童ポルノの告発）

（当事者） 60歳代 男性 無職 契約金額 17万円

（相談内容） 「以前購入した違法わいせつ物の購入・販売に関与した数グループが摘発された。このたび購入者に対しても事件証拠を公的機関に提出し告発する。告発をしてほしくない者は当団体に必ず電話で連絡ください。期日を過ぎた場合は告発します。」という内容の告発通知なるものがNPO法人の顧問弁護士から届いた。身に覚えはないが、以前わいせつDVDは購入したことはある。NPOに電話すると、ボランティアが現金を支払うことで告発を免れると説明され、17万円を請求され、普通郵便で送れという。まだ支払っていないがどうしたらいいか。

（対応） 文書をFAXしてもらい内容確認した。架空請求の類と思われ、弁護士検索をしたところ該当はなかった。17万円を支払う必要は一切ないが、問い合わせをしたため電話番号は相手に知られてしまったので今後不審な着信があると思われる。知らない番号から電話がかかってきても出ないなどの注意を伝えた。今後同様の文書が来て自分で判断できなければ消費生活センターに相談するよう勧めた。

美容医療（レーザー脱毛）

（当事者） 20歳代 女性 無職 契約金額 60万円

（相談内容） エステサロンでマッサージを受けていたとき、レーザー脱毛を勧められた。勧誘がしつこく契約しないと帰してもらえないような雰囲気だった。現在働いていないのでお金が払えないと言ったが、月1,2万円なら払えるでしょうと言われ、クレジットカード会社2社による分割払いで契約した。高額なので支払うことはできない。解約したい。

（対応） 消費生活センターで契約書面を確認したところ、治療申込書となっていた。相談者には契約解除の通知を事業者とクレジットカード会社に送るよう助言した。後刻、相談者より連絡があり、クレジットカード会社の1社は取り消しに応じ、もう1社からは事業者が取り消し手続きをすれば問題ないと言われた。また、事業者からは取り消しの手続きを取ると回答があったとのことだった。消費生活センターからも事業者に問い合わせたところ残っていたクレジットカード会社のほうは、間に決済代行業者が入っており手続きに時間がかかるが、解約に応じると回答があった。

(付表9-1) 平成24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23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
骨折	4	1	6	1	2		1	5										5	9	1	35	3.9%	38	
脱臼・捻挫	1				2			1								1		3			8	0.9%	13	
切断			1															1			2	0.2%	2	
擦過傷・挫傷・打撲傷	6	2	6		11	6	2	3	1	1	1	1			1	3		5	10	4	64	7.1%	62	
刺傷・切傷	2	10	21		6	7	8	3	1	1		1							10	4	74	8.2%	60	
頭蓋(内)損傷												1						1	1		3	0.3%	1	
内臓損傷																			1		1	0.1%	0	
神経・脊髄の損傷			3		2	1			1						1			3	11		22	2.4%	25	
筋・腱の損傷	1				1	1													1		4	0.4%	6	
窒息		2																	1		3	0.3%	5	
感覚機能の低下			3			1					1								3		8	0.9%	7	
熱傷		3	8	1		15	7	1	1		1							3	15	6	62	6.9%	53	
凍傷						1															1	0.1%	0	
皮膚障害		19	9		8	97	3	1	1			4						7	64	1	214	23.8%	225	
感電障害			1							1											2	0.2%	7	
中毒		1	2															1		4	8	0.9%	18	
呼吸器障害		3	11			9	1	3	1		4	5						1	3	3	44	4.9%	41	
消化器障害		56	3		1	4												1	8	15	88	9.8%	80	
その他の疾病及び諸症状	4	31	30	1	8	35	8	1	6		7	4	1		1	2	1	4	100	9	253	28.1%	249	
不明		1						1										1	2		5	0.6%	3	
計	18	129	104	3	41	177	29	14	19	2	1	17	12	2	1	2	6	1	36	239	47	901	100.0%	895
割合	2.0%	14.3%	11.6%	0.3%	4.6%	19.7%	3.2%	1.6%	2.1%	0.2%	0.1%	1.9%	1.3%	0.2%	0.1%	0.2%	0.7%	0.1%	4.0%	26.5%	5.2%	100.0%	-	-
平成23年度件数	17	132	80	2	40	243	36	23	19	0	0	17	3	2	3	3	3	0	36	189	47	895	-	-

[相談事例] (シミ取りエステでの火傷)

(当事者) 40歳代 女性 家事従事者

(相談内容) タウン誌にレーザーのように火傷をすることなく、シミを浮かして取り除く美顔エステと紹介されていたので出向いた。施術を受け2回目の予約も入れたのだが、数日経ち、施術部分が赤くなり目立つようになった。確かに黒いシミはなくなり押さえても痛みはないが不安。これ以上施術を受けたくないの、未施術分の代金の返還をしてほしい。

(対応) 相談者にこれまでの経緯と解約したい旨の通知をするよう助言した。加えて早急に医師の診察を受けるように伝えた。受診したところ、医師からは軽い火傷なので今後施術は受けないように指示があったとのことだった。消費生活センターより店に火傷と診断されたことを伝え返金を求めたところ了承され、後日相談者に全額返金されたことを確認した。

(付表9-2) 平成24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・役務等																計	割合	平成23年度件数		
	商品一般	食品	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・賃借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	運輸・通信サービス	教養・娯楽サービス				保健・福祉サービス	他の役務
火災			3			1	1	1			1								7	1.6%	6
発火・引火		1	11			1	7	2				1							23	5.3%	32
発煙・火花			29	1		2	6	10				1							49	11.3%	44
過熱・こげる			24	1	1	3	16	3	1	1		1			3				54	12.5%	39
ガス爆発																			0	0.0%	2
ガス漏れ										1									1	0.2%	4
点火・燃焼・消火不良			4			3		1		1									9	2.1%	3
漏電・電波等の障害			1					1	1		1								4	0.9%	1
燃料・液漏れ等			3			1	1	7				1							13	3.0%	8
化学物質による危険			1																1	0.2%	2
破裂		3	10	2		2	3												20	4.6%	26
破損・折損		3	20		2	2	2	16	5		6	2							58	13.4%	36
部品脱落			5			2	1	8			1	2					1		20	4.6%	13
機能故障			6				1	54	1	1	2		6	1			1		73	16.9%	56
転落・転倒・不安定			3						1		1				1				6	1.4%	11
バリ・鋭利			3																3	0.7%	1
操作・使用性の欠落		1	5			2		1	3	2									14	3.3%	14
腐敗・変質		2																	2	0.5%	2
異物の混入		21	2	2	3			1		1	1			1		1	3		36	8.3%	38
異物の侵入		1				1	1									1			4	0.9%	1
その他	1	5	8			4	2		4		1	1			2	2	5	1	36	8.3%	16
計	1	37	138	6	8	18	45	106	17	1	13	8	12	1	7	2	7	6	433	100.0%	355
割合	0.2%	8.6%	31.9%	1.4%	1.8%	4.2%	10.4%	24.5%	3.9%	0.2%	3.0%	1.8%	2.8%	0.2%	1.6%	0.5%	1.6%	1.4%	100.0%	-	-
平成23年度件数	1	32	129	7	5	11	33	86	21	0	6	11	3	0	1	2	1	6	355	-	-

[相談事例] (発煙した掃除機)

(当事者) 30歳代 男性 給与生活者

(相談内容) 2年前に購入した掃除機を本日使用していたところ、異音がひどく、いつもより何倍も大きな音がした。畳を掃除していたときにプラスチックが焦げたにおいがして、コード巻取り口から発煙した。においが部屋中に充満し、水をかけて消火した。まだ、メーカーには連絡していないがどう対処したらいいか。

(対応) 相談者に、まずはメーカーに連絡するよう勧めた。後日メーカーから消費生活センターに連絡があり、相談者に対して新品と交換対応をしたとのことだった。事故原因について調べたところ、コイルに焼損痕があり、ここから発煙したと考えられた。ファンナットの取り付けが緩く、ファンが外郭のカバーに接触、モーターが過負荷状態になり、コイルの温度が上昇、その他複合的な要因が作用し発煙したものと推測されるとの調査結果だった。消費生活センターは記録に残すと伝え、メーカーには独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)に連絡するよう案内した。

(付表 10) 平成 24 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	24年度	6,325 件	12,020 件	8,282 件	3,351 件	1,131 件	31,109 件	1,465
		(20.3%)	(38.7%)	(26.6%)	(10.8%)	(3.6%)	(100.0%)	
	23年度	6,324 件	13,689 件	8,892 件	3,929 件	1,321 件	34,155 件	1,575
		(18.5%)	(40.1%)	(26.0%)	(11.5%)	(3.9%)	(100.0%)	
	前年度比	(100.0%)	(87.8%)	(93.1%)	(85.3%)	(85.6%)	(91.1%)	(93.0%)
	既支払金額	24年度	3,747 件	5,418 件	4,246 件	1,879 件	445 件	15,735 件
(23.8%)			(34.4%)	(27.0%)	(12.0%)	(2.8%)	(100.0%)	
23年度		3,889 件	5,588 件	4,490 件	2,267 件	597 件	16,831 件	1,373
		(23.1%)	(33.2%)	(26.7%)	(13.5%)	(3.5%)	(100.0%)	
前年度比		(96.3%)	(97.0%)	(94.6%)	(82.9%)	(74.5%)	(93.5%)	(46.9%)

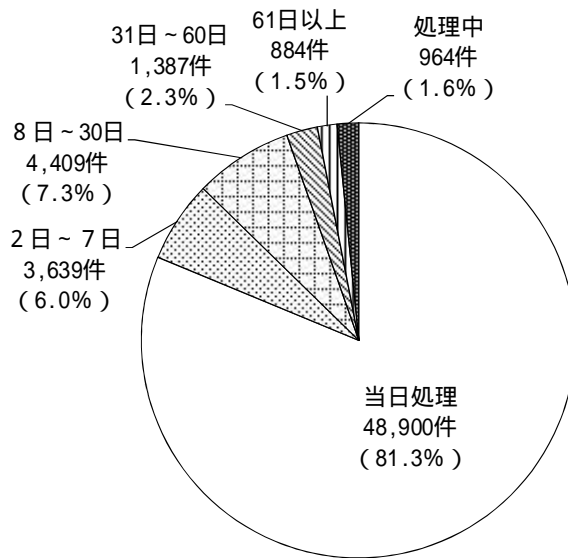
各年度苦情相談件数のうち、契約購入金額、既支払金額が判明しているものについて分析した。

(付表 11) 平成 24 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	138 件	421 件	799 件	257 件	16 件	1,631 件	1,389,520	142,911	852
構成比	(8.5%)	(25.8%)	(49.0%)	(15.7%)	(1.0%)	(100.0%)			

「内容等キーワード」に「クーリング・オフ」が付与された相談 1,990 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5) 平成24年度 苦情相談処理日数 (平成25年3月31日現在)

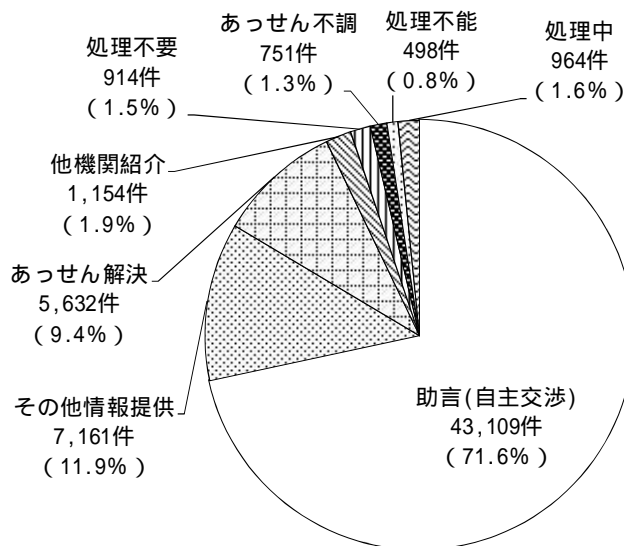


苦情相談処理日数の推移 (各年度末時点)

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21年度	48,644	3,623	4,545	1,795	1,355	1,411
	79.3%	5.9%	7.4%	2.9%	2.2%	2.3%
平成22年度	50,158	3,551	4,425	1,580	1,214	1,236
	80.7%	5.7%	7.1%	2.5%	2.0%	2.0%
平成23年度	51,424	3,557	4,753	1,920	1,303	397
	81.2%	5.6%	7.5%	3.0%	2.1%	0.6%
平成24年度	48,900	3,639	4,409	1,387	884	964
	81.3%	6.0%	7.3%	2.3%	1.5%	1.6%

(付図6) 平成24年度 苦情相談処理結果状況 (平成25年3月31日現在)



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・消費者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
要 望	苦情に分類することが不自然である要望

(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. し好食品		7. 光学機器・時計		8. 放送・通信サービス	
1. 果物	B 3 1	1. カメラ類	G 7 1	0. 放送・通信サービス一般	R 8 0
2. 菓子類	B 3 2	2. 時計	G 7 2	1. 電報・固定電話	R 8 1
3. 飲料	B 3 3	3. 他の光学機器	G 7 3	2. 移動通信サービス	R 8 2
4. 酒類	B 3 4	8. 玩具・遊具	G 8 0	3. 放送・コンテンツ等	R 8 3
4. 肉類食品	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
5. 他の食料品		1. 楽器	G 9 1	S. 教育サービス	
1. 健康食品	B 5 1	2. 他の教養娯楽品	G 9 2	1. 教育一般	S 1 0
2. 食料品その他	B 5 2	II. 車両・乗り物		2. 学校教育	S 2 0
C. 住居品		1. 車両・乗り物一般	H 1 0	3. 補習教育	S 3 0
1. 住居品一般	C 1 0	2. 自動車	H 2 0	4. 他の教育	S 4 0
2. 家事用品		3. 自動車用品	H 3 0	T. 教養・娯楽サービス	
1. 食生活機器	C 2 1	4. 自転車・用品	H 4 0	1. 教養・娯楽一般	T 1 0
2. 食器・台所用品	C 2 2	5. 運搬用具	H 5 0	2. 旅行代理業	T 2 0
3. 洗濯・裁縫用具	C 2 3	6. 他の乗り物	H 6 0	3. 宿泊施設	T 3 0
4. 掃除用具	C 2 4	I. 土地・建物・設備		4. 教室・講席	T 4 0
5. 洗剤等	C 2 5	1. 土地・建物・設備一般	I 1 0	5. 観覧・鑑賞	T 5 0
3. 住生活用品		2. 土地	I 2 0	6. 各種会員権	T 6 0
1. 空調・冷暖房機器	C 3 1	(借地 L-I 2 0)		7. 他の教養・娯楽	T 7 0
2. 家具・寝具	C 3 2	(土地造成 M-I 2 0)		U. 保健・福祉サービス	
3. 室内装備品	C 3 3	(土地管理 O-I 2 0)		1. 保健・福祉一般	U 1 0
4. 照明器具	C 3 4	3. 建物		2. 保健	
4. 他の住居品	C 4 0	1. 建物一般	I 3 1	1. 医療	U 2 1
D. 光熱水品		2. 集合住宅	I 3 2	2. 理美容	U 2 2
1. 光熱水品一般	D 1 0	(分譲マンション I 3 2)		3. 浴場	U 2 3
2. 電気	D 2 0	(賃貸マンション・アパート		4. 衛生サービス	U 2 4
3. ガス	D 3 0	L-I 3 2)		3. 福祉	
4. 石炭	D 4 0	(マンション管理 O-I 3 2)		1. 保育	U 3 1
5. 水道	D 5 0	3. 戸建住宅	I 3 3	2. 老人福祉・サービス	U 3 2
6. 他の光熱水品	D 6 0	(建売住宅 I 3 3)		4. 他の保健・福祉	U 4 0
E. 被服品		(借家 L-I 3 3)		V. 他の役務	
1. 被服品一般	E 1 0	(注文住宅 M-I 3 3)		1. 外食・食事宅配	V 1 0
2. 和服	E 2 0	(増改築 M-I 3 3)		2. 冠婚葬祭	V 2 0
3. 洋服		4. 他の建物	I 3 4	3. 家事サービス	V 3 0
1. 洋装一般	E 3 1	4. 住宅構成材	I 4 0	4. 役務その他	V 4 0
2. 紳士洋服	E 3 2	5. 住宅設備		W. 内職・副業・お祝い品	
3. 婦人洋服	E 3 3	1. 空調・冷暖房・給湯設備	I 5 1	1.3. 内職・副業一般	W 1 5
4. 子供洋服	E 3 4	2. 衛生設備	I 5 2	3. 自動販売機	W 3 0
5. 洋装下着	E 3 5	3. 屋外装備品	I 5 3	4. 内職・副業	W 4 0
4. 身の回り品		4. 他の住宅設備	I 5 4	5. 無償連鎖	W 5 0
1. 履物	E 4 1	J. 他の商品	J 0 0	X. 他の行政サービス	X 0 0
2. かばん	E 4 2	K. クリーニング	K	Z. 他の相談	
3. アクセサリー	E 4 3	L. レンタル・リース・貸借	L	1. 消費者運動	Z 1 0
4. 他の身の回り品	E 4 4	M. 工事・建築・加工	M	(消費者問題一般)	
5. 生地・糸類	E 5 0	N. 修理・補修	N	2. 家庭管理	Z 2 0
6. 他の被服品	E 6 0	O. 管理・保管	O	3. 健康管理	Z 3 0
F. 保健衛生品		P. 役務一般	P 0 0	4. 相続関係	Z 4 0
1. 保健衛生品一般	F 1 0	Q. 金融・保険サービス		5. 慣習・しきたり	Z 5 0
2. 医薬品	F 2 0	1. 金銭・保険一般	Q 1 0	6. 婚姻	Z 6 0
3. 医療用具	F 3 0	2. 生命保険	Q 2 0	7. 相続	Z 7 0
4. 化粧品	F 4 0	3. 損害保険	Q 3 0	8. 相談その他	Z 8 0
5. 理美容器具・用品	F 5 0	3.5. その他の保険	Q 3 5		

A ~ J 「商品」 K ~ O 「商品関連役務」(網掛け部分) P ~ 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
家庭訪販	販売員が消費者の家庭を訪問し、商品・サービスを販売するもの
電話勧誘	販売員が消費者の職場や家庭等へ電話で勧誘し、商品・サービスを販売するもの
無料商法	「無料サービス」「無料体験」など「無料」をセールストークにして広告やチラシで人を集め高額な商品やサービスを売りつける商法
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
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
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
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
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付ける商法
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
テレビショッピング	テレビを広告媒体とした通信販売
景品付販売	景品を押付けて強引に契約するなど、景品を付けることを販売勧誘の手段にしているもの
アポイントメントセールス	「景品が当たった」などと、販売目的を隠し、あるいは「特別に選ばれた」などと有利な条件を強調して電話等で喫茶店や営業所などへ呼び出し、商品・サービスの契約させるもの
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
かたり商法(身分詐称)	あたかも公的機関や有名企業の職員やその関係者であるかのように思わせるそぶりやトークで売りつける商法
ネガティブオプション	商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、支払わなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法
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中で商品・サービスの契約をさせるもの
SF(催眠)商法	人を集め、閉め切った会場で台所用品などをタダ同然で配り、得た気分にならせ興奮状態にしておいて、最後に高額な商品やサービスを売りつける商法
過量販売	商品・サービスともに必要以上の量や長期間の契約を迫り、結果として高額な契約をさせるもの
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
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
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
業務提供誘引販売	「業務提供利益」を受けられるとして顧客を誘引し、顧客に商品やサービスの販売・あっせんをし、その対価として金銭的負担(特定負担)を負わせる取引

(参考5) 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内

平成25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 [土日は電話相談のみ]	毎日 [年末年始・祝日は除きます。]	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 ゆめおおおかオアシスタワー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	川崎市川崎区砂子1-8-9 川崎御幸ビル5階	044-200-3030
	上記センターのほか、面談相談が必要な場合は、中原区(金曜)・高津区(火曜)・多摩区(月曜)の3区役所出張相談を行います。前日までに上記電話へ予約を。				
相模原市	相模原市北消費生活センター	毎日	9:00～12:00、13:00～16:00	相模原市緑区橋本6-2-1 J R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	松田町環境経済課 [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・金は随時職員が対応]	10:00～12:00、13:00～16:00	足柄下郡愛川町角田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
	お住まいの市町村で相談窓口を開いていない日や、特別な理由でお住まいの市町村での相談を希望しない方などからの相談を受け付けています。 詳しくはかながわ中央消費生活センターへお問い合わせください。 年末年始及び平成25年4月21日、6月16日、8月18日、10月20日、12月15日、平成26年2月16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。



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）