

平成23年度上半期 神奈川県内における

消費生活相談概要

平成23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) 「電話」による苦情相談が約9割	1
	(2) 「契約・解約」に関する苦情相談が全体の7割強	1
	(3) 「役務(サービス)」に関する苦情相談が過半数	1
	(4) 「デジタルコンテンツ」に関する苦情相談が第1位	2
	(5) 契約当事者の年代別では40歳以上で増加、特に70歳以上の女性が増加	3
	(6) 特殊販売に関する苦情相談のトップは「通信販売」	3
	(7) 販売方法・手口別では、「電子商取引」が第1位、「利殖商法」が急増	4
	(8) 「危害」に関する相談は横ばい、「危険」に関する相談は減少	5
3	「若者」に関する苦情相談	
	(1) 苦情相談件数について	6
	(2) 性別相談件数について	7
	(3) 年代別相談件数について	8
	(4) 販売購入形態について	8
	(5) 苦情相談の品目について	9
	(6) 主な相談内容について	10
	(7) 平均契約購入金額について	11
	(8) 未成年者の苦情相談について	11
	(9) まとめ	13
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	16
	(2) 生活再建支援相談	18

付表・付図

<消費生活相談受付状況>

(付表 1-1)	平成 23 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件数	20
(付図 1)		消費生活相談件数の推移	21
(付表 1-2)	平成 23 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 23 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 23 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 23 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 23 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

<契約当事者関連>

(付図 3)	平成 23 年度上半期	苦情相談の契約当事者性別・年代別件数	27
(付図 4)	平成 23 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	27
(付表 4)	平成 23 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>	28
(付表 5-1)	平成 23 年度上半期	契約当事者年代別苦情相談上位 5 品目	28
(付表 5-2)	平成 23 年度上半期	契約当事者(男性)年代別苦情相談上位 5 品目	29
(付表 5-3)	平成 23 年上半期度	契約当事者(女性)年代別苦情相談上位 5 品目	29

<特殊販売関連>

(付表 6)	平成 23 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>	30
(付表 7-1)	平成 23 年度上半期	訪問販売の苦情上位 10 品目<前年度同期比較>	31
(付表 7-2)	平成 23 年度上半期	通信販売の苦情上位 5 品目<前年度同期比較>	31
(付表 7-3)	平成 23 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>	31
(付表 7-4)	平成 23 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>	32
(付表 7-5)	平成 23 年度上半期	ｶﾞﾃｯﾌﾟ・ｵﾌﾟｼﾞｮﾝの苦情上位 3 品目<前年度同期比較>	32
(付表 7-6)	平成 23 年度上半期	その他無店舗の苦情上位 3 品目<前年度同期比較>	32

<販売方法・手口別関連>

(付表 8-1)	平成 23 年度上半期	販売方法・手口別の苦情相談の上位 25 位	33
(付表 8-2)	平成 23 年度上半期	販売方法・手口別等苦情相談事例	35

<危害・危険関連>

(付表 9-1)	平成 23 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	39
(付表 9-2)	平成 23 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	40

参考資料

(参考 1)	消費生活相談の区分	41
(参考 2)	商品・役務等別分類	42
(参考 3)	内容別分類	43
(参考 4)	販売方法・手口一覧	44
(参考 5)	神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内	45

1 消費生活相談の状況

消費生活相談件数は、35,171件 (付図1)(付表1-1~2)

平成23年度上半期(4月~9月)の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件数は、35,171件(県6,027件、市町村29,144件)で、前年度同期(33,556件)と比べると1,615件(4.8%)増加しています。

相談件数の内訳は、苦情32,965件、問合せ2,206件、要望0件(前年度同期 苦情30,501件、問合せ3,051件、要望4件)で、苦情相談が消費生活相談全体の93.7%を占めています。

2 苦情相談の状況

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苦情相談の件数32,965件(県5,664件、市町村27,301件)について分析しています。

(1)「電話」による苦情相談が約9割 (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29,102件で、全体の88.3%を占めています。次に「来訪」による相談が3,785件で11.5%、「文書」による相談が78件で0.2%となっています。

(2)「契約・解約」に関する苦情相談が全体の7割強 (付表2)

内容別の分類をみると、「契約・解約」に関する相談が23,090件で、全体の70.0%を占めています。次いで「販売方法」15,160件(構成比46.0%)、「価格・料金」6,650件(構成比20.2%)、「品質・機能・役務品質」5,406件(構成比16.4%)と続いています。

主な分類で増加が見られたのは、広告内容が紛らわしいなどの「表示・広告」(2,625件)で、前年度同期(1,763件)と比べると48.9%増加、また電話勧誘で絶対儲かる、元本保証などと虚偽の説明を受け契約を結ばされた、訪問販売で長時間にわたる勧誘を受けたといった「販売方法」(15,160件)も、前年度同期(12,700件)と比べると19.4%増加となっています。

(「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」に関する構成比は、苦情相談合計と対比している。)

(3)「役務(サービス)」に関する苦情相談が過半数 (付表2)

商品・役務等別の分類をみると、『商品』に関する相談は10,903件(構成比33.1%)で、前年度同期10,365件(構成比34.0%)に比べ538件の増加、構成比で0.9ポイントの減少、『商品関連役務』に関する相談は4,071件(構成比12.3%)で、前年度同期3,945件(構成比12.9%)に比べ126件の増加、構成比では0.6ポイントの減少となっています。

一方、『役務(サービス)』に関する相談は17,531件(構成比53.2%)で、前年度同期15,840件(構成比51.9%)に比べ1,691件、構成比で1.3ポイント増加しており、依然として全体の過半数を占めています。

分類毎にみると、『商品』に関する相談で最も多かったのは、新聞、音響・映像機器などの「教養娯楽品」の2,740件で、前年度同期(2,604件)と比べると5.2%増加しています。

また、米や野菜、魚介類などの「食料品」(1,344件)で、前年度同期(1,030件)と比べると30.5%の増加となっています。これは原子力発電所の事故に伴い食料品に対する放射能の不安な

どからの相談が増えたためです。また、アクセサリなどの「被服品」(1,128件)が、前年度同期(908件)と比べると24.2%増加し、金貨など貴金属を中心とした「他の商品」(54件)も、前年度同期(19件)と比べると2.8倍と大きく増加しています。これは、貴金属価格の高騰を背景に貴金属製品の買い取りに伴う相談が増加したことによるものです。

『商品関連役務』の相談で最も多かったものは、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2,052件で、前年度同期(1,972件)と比べると4.1%増加しています。

『商品関連役務』の中で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1,192件で、前年度同期(1,133件)と比べると5.2%の増加となっています。

また、『役務(サービス)』の相談で最も相談の多かったものは、携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて情報を得るなどの「運輸・通信サービス」の8,490件で、前年度同期(7,378件)と比べ15.1%の増加となっています。次いで相談の多かったのは、フリーローン・サラ金や株などの「金融・保険サービス」の4,472件で、前年度同期(3,855件)と比べ16.0%増加しています。

『役務(サービス)』の中で増加が見られたのは、外食や結婚相手紹介サービスなどの「他の役務」の1,475件で、前年度同期(1,245件)と比べ18.5%の増加となっています。

(4)「デジタルコンテンツ」に関する苦情相談が第1位

「ファンド型投資商品」「公社債」に関する相談が急増 (付表3-1~2)

苦情相談の上位品目をみると、最も件数が多いのは「芸能人サイトから、アダルトサイトに繋がり、18歳以上かと聞かれ、はいをクリックしたところ、『登録が完了。利用料金を2日以内に支払うように』と画面が貼りついて消えない。」といったアダルト情報サイトや出会い系サイトを中心とするインターネットの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6,244件で、前年度同期(5,382件)と比べると16.0%増加しています。

次いで、賃貸アパートの更新料をめぐるトラブルなどの「不動産貸借」に関する相談が、1,823件で、前年度同期(1,763件)と比べると3.4%の増加となりました。さらに多重債務などの「フリーローン・サラ金」に関する相談が1,398件と続きますが、前年度同期(1,515件)と比べると7.7%減少しています。

前年度同期と比べて増加率が高いのは、「和牛の育成事業に出資をしたが配当が滞っている。」などの「ファンド型投資商品」に関する相談の819件で、前年度同期(197件)と比べると4.2倍と大幅に増加しています。また「パンフレットが送られてきたところ、直後に別の会社から電話があり、『優良企業なので代わりに社債を購入して欲しい。後で倍額で買い取る』と言われ購入したが、買取業者と連絡がつかなくなった。」などの「公社債」に関する相談も、449件と前年度同期(218件)と比べると2.1倍に増加しています。長引く景気の低迷を背景に少しでも有利な投資をしたいという消費者の気持ちにつけ込む利殖に関係した相談の増加が著しくなっています。

また、「地上デジタル放送になったら今のテレビは見られなくなる。」などと勧誘され不要なケーブルテレビ契約を結ばされたなどの「有線テレビ放送」も266件で、前年度同期(196件)と比べると35.7%の増加、「音響・映像機器」も414件で、前年度同期(312件)と比べると32.7%増加しています。公共放送の受信料などの「テレビ放送サービス」に関する相談は304件で、前年度同期(229件)と比べると32.8%増加しています。

※ 「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。

(5) 契約当事者の年代別では40歳以上で増加、特に70歳以上の女性が増加

(付図3～4) (付表4、付表5-1～3)

契約当事者を年代別に見てみると最も多かったのは40歳代の5,912件(17.9%)、次いで30歳代の5,668件(17.2%)、70歳以上の5,434件(16.5%)と続きます。40歳以上の男女で増加しており、特に70歳以上の女性は2,961件で、前年度同期(2,391件)と比べて23.8%と大きく増加しています。

『性別』では、男性の占める割合が全体の48.3%となっており、前年度同期(49.2%)と比べて、0.9ポイント減少しました。一方、女性の占める割合は全体の48.9%となっており、前年度同期(48.1%)と比べて、0.8ポイント増加しました。

『職業別』では、「給与生活者」が38.6%(前年度同期40.2%)、「無職」が22.5%(前年度同期20.2%)、「家事従事者」が20.0%(前年度同期20.5%)、「学生」が5.1%(前年度同期5.4%)の順になっています。前年度同期と同じ傾向ではありますが、「給与生活者」が1.6ポイントの減少、「無職」は2.3ポイントの増加となっています。

『年代別』に品目をみると、70歳以上で「工事・建築」、他の年代で「デジタルコンテンツ」の相談が1位となっています。「デジタルコンテンツ」以外で相談の多い品目は、20歳未満では「携帯電話サービス」、20歳代では「エステティックサービス」、60歳代では「工事・建築」「ファンド型投資商品」、70歳以上では「公社債」「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、30歳代で「新築分譲マンション」、70歳以上で「株」や「公社債」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「ファンド型投資商品」が、70歳以上で「工事・建築」が1位となっています。また、20歳代以下では「エステティックサービス」、40歳代で「ファンド型投資商品」、50歳代で「クリーニング」、70歳以上で「新聞」が上位に入っています。

(6) 特殊販売に関する苦情相談のトップは「通信販売」(付表6、付表7-1～6)

販売購入形態別にみると、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売等の特殊販売(※)に関する相談は17,034件で、全体の51.7%を占めており、前年度同期(14,822件、48.6%)と比べ総苦情件数に占める割合が3.1ポイント増加しています。

なお、特殊販売に関する相談のうち62.3%を「通信販売」が占め、次いで「訪問販売」が22.5%、「電話勧誘販売」11.9%となっています。前年度同期に比べて相談件数が増加したのは、「訪問販売」、「通信販売」、「電話勧誘販売」で、中でも「通信販売」は1,716件もの増加となっています。「電話勧誘販売」は平成22年度上半期が1,642件でしたが、平成23年上半期には、2,031件で23.7%増加しています。

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。

※ 特殊販売は、「特定商取引に関する法律」に定める販売購入の形態

ア 訪問販売

訪問販売に関する相談は3,828件で、前年度同期(3,702件)と比べると126件(3.4%)増加しています。品目をみると、1位は「工事・建築」で493件、次いで「新聞」480件となっています。特に増加が目立ったものは、ケーブルテレビ等の「有線テレビ放送」が138件で、前年度同期(93件)と比べると48.4%増加しています。また、公共放送の受信料などの「テレビ放送サービス」が152件で、前年度同期(111件)と比べると36.9%の増加となっています。

イ 通信販売

通信販売に関する相談件数は10,605件で、前年度同期(8,889件)と比べると19.3%増加しています。品目をみると、「デジタルコンテンツ」が6,115件と最も多く、全体の57.7%を占めています。中でも、事前に資料が届きその後「資料が届いていないか。資料が送付された者しか購入できないので自分たちの代わりに購入してほしい。倍額で買い取る。」などといった投資商品の劇場型と呼ばれる勧誘の横行などから「ファンド型投資商品」に関しては160件と、前年度同期(22件)に比べると7.3倍と急増しています。

ウ マルチ・マルチまがい

マルチ・マルチまがいに関する相談は286件で、前年度同期(282件)と比べると1.4%増加しています。品目をみると、取扱商品は不明だが、知り合いからネットワークビジネスに勧誘された、信用できるかなどの「商品一般」が36件と最も多く、次いでサプリメント等の「健康食品」が29件となっています。

エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売に関する相談は2,031件で、前年度同期(1,642件)と比べると23.7%増加しています。品目をみると、「公社債」が292件と最も多く、前年度同期(96件)と比べると3.0倍となっています。次いで「ファンド型投資商品」が238件で、前年度同期(55件)と比べると4.3倍とこちらも急増しています。これは、「水資源確保のための事業に出資をしないかなどと勧誘され、その後、別会社からその事業は有望なので投資したほうがよい、と次々に電話があり契約してしまった。」といったいわゆる劇場型と呼ばれる電話勧誘に関する相談が寄せられたためです。

オ ネガティブ・オプション

ネガティブ・オプション(※)に関する相談件数は40件で、前年度同期(50件)と比べると20.0%減少しています。

※ ネガティブ・オプションは消費者から申込みのないのに商品を一方的に送りつけ、代金を請求するもの

カ その他無店舗

その他無店舗に関する相談件数は244件で、前年度同期(257件)と比べると5.1%減少しています。

(7) 販売方法・手口別では「電子商取引」が第1位、「利殖商法」が急増

(付表8-1~2)

販売方法・手口別にみると、「電子商取引」が8,063件で、1位となっており、前年度同期(6,594件)と比べて22.3%の増加となっています。その内訳をみると「デジタルコンテンツ」が5,896件で、73.1%を占めています。契約当事者の特徴としては、50歳代以下の給与生活者が多く、平均契約購入金額は25万円で、平均既支払金額は、6万9千円となっており、契約当事者は男性(4,664件)が女性(3,316件)の1.4倍となっています。

2位は「家庭訪販」の3,156件で、年々減少傾向にありましたが、今年度は前年度同期(2,763件)と比べて14.2%増加しました。その内訳をみると「工事・建築」が449件で14.2%、「新聞」が442件で14.0%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、家事従事者、給与生活者が多く、平均契約購入金額は226万1千円で平均既支払金額は86万3千円となってお

り、契約当事者は女性(1,882件)が男性(1,220件)の1.5倍となっています。

3位は「電話勧誘」の2,934件で、前年度同期(2,326件)と比べると26.1%の増加となっています。その内訳をみると「公社債」が355件、「ファンド型投資商品」が334件、「株」が236件を占め、投資や利殖に関する相談が多くなっており、これらで「電話勧誘」の3割以上を占めています。契約当事者の特徴としては、70歳以上で、男性は無職・給与生活者、女性は家事従事者が多く、平均契約購入金額は390万2千円、平均既支払金額は214万9千円となっています。

前年度同期と比べて増加率が高いのは、「利殖商法」の1,230件で、前年度同期(543件)と比べると2.3倍と急増しています。その内訳を見ると「ファンド型投資商品」が530件、「公社債」が264件、「株」が160件を占めています。「利殖商法」の契約当事者の特徴としては、70歳以上で、男性は無職、女性は家事従事者が多くなっています。平均契約購入金額は870万8千円、平均既支払金額は696万1千円となっており、前年度同期の平均契約購入金額563万1千円、平均既支払金額484万5千円と比べ、大幅に高額化しています。

(8)「危害」に関する相談は横ばい、「危険」に関する相談は減少 (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416件で、前年度同期(412件)とほぼ同数となっています。商品・役務別にみると、商品では、化粧品、医療用具などの「保健衛生品」が110件(26.3%)、米や野菜、魚介類などの「食料品」が58件(13.9%)、役務では理美容、医療などの「保健・福祉サービス」が87件(20.9%)となっています。

内容では、石けんや化粧品、エステティックサービスなどによる「皮膚障害」が114件(27.4%)、ダイエット食品等を食べたことによる「消化器障害」が37件(8.9%)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176件で、前年度同期(215件)に比べ18.1%減少しています。商品・役務別では、エアコンや電子レンジ等の「住居品」が61件(34.6%)で最も多く、「車両・乗り物」が48件(27.3%)となっています。

内容では、車両部品の不具合等による「機能故障」が30件(17.0%)で最も多く、電化製品類の「発煙・火花」が22件(12.5%)、「過熱・こげる」が21件(11.9%)と続いています。

3 「若者」に関する苦情相談

30歳未満の若者からは、年間1万件程の相談が寄せられており、相談総件数に占める割合は減少傾向にはありますが、常に一定程度の割合を占めています。特に、判断能力が十分とまではいえない20歳未満の未成年者からの相談が年々増加する傾向にあり、成年年齢の引き下げの議論もある中で、未成年者が消費者トラブルに遭わないようにしていくかは大きな課題となります。

また、若者はソーシャルネットワーキングサービスやメールなどのコミュニケーションツールを活用することに長けていることが多いですが、こうしたツールをきっかけとして知り合った人に勧誘されてトラブルに遭うケースも多くみられます。

そこで、若者からの苦情相談の内容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20年度上半期、平成21年度上半期、平成22年度上半期、平成23年度上半期の全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の登録データ

若者の範囲： 年齢30歳未満の契約当事者

相談事例： 平成23年度上半期に受け付けた相談から抽出

(1) 苦情相談件数について (表1) (図1)

平成23年度上半期の苦情相談件数32,965件のうち、若者からの相談は4,525件で、全体の13.7%を占めますが、前年度同期の4,768件と比べると243件(5.1%)減少しています。

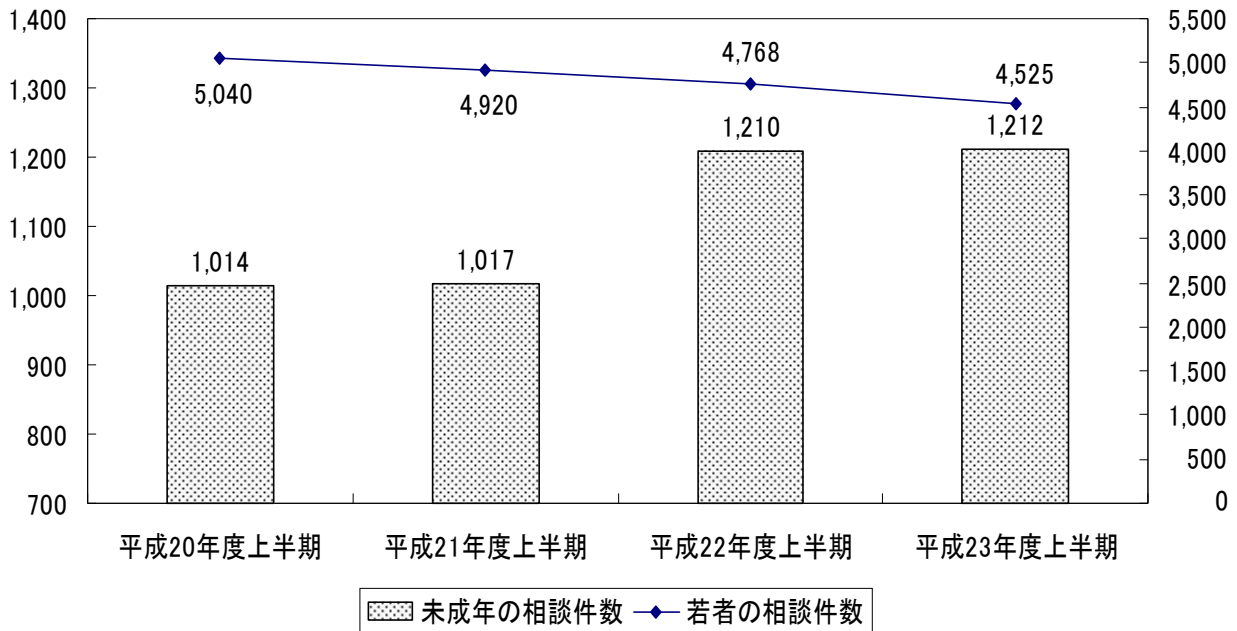
また、相談件数を年度別にみても、平成20年度上半期5,040件、平成21年度上半期4,920件、平成22年度上半期4,768件、平成23年度上半期4,525件となっており、減少傾向にあります。相談総件数に占める割合も、平成20年度上半期16.6%、平成21年度上半期16.0%、平成22年度上半期15.6%、平成23年度上半期13.7%と減少傾向です。

このように、若者の相談件数は減少傾向にありますが、一方で未成年者(10歳未満、10歳代)が契約当事者となっている相談件数を年度別にみると、平成20年度上半期1,014件、平成21年度上半期1,017件、平成22年度上半期1,210件、平成23年度上半期1,212件と年々増加しています。

(表1) 若者の相談件数

区分	平成20年度上半期	平成21年度上半期	平成22年度上半期	平成23年度上半期	(参考)平成22年度
若者の相談件数(A)	5,040	4,920	4,768	4,525	9,115
10歳未満	18	16	30	71	70
(構成比)	(0.4%)	(0.3%)	(0.6%)	(1.6%)	(0.8%)
10歳代	996	1,001	1,180	1,141	2,104
(構成比)	(19.8%)	(20.3%)	(24.7%)	(25.2%)	(23.1%)
20歳代	4,026	3,903	3,558	3,313	6,941
(構成比)	(79.8%)	(79.4%)	(74.7%)	(73.2%)	(76.1%)
相談総件数(B)	30,384	30,708	30,501	32,965	62,164
相談総件数に占める若者の相談の割合(A)/(B)	16.6%	16.0%	15.6%	13.7%	14.7%

(図1) 若者の相談件数推移



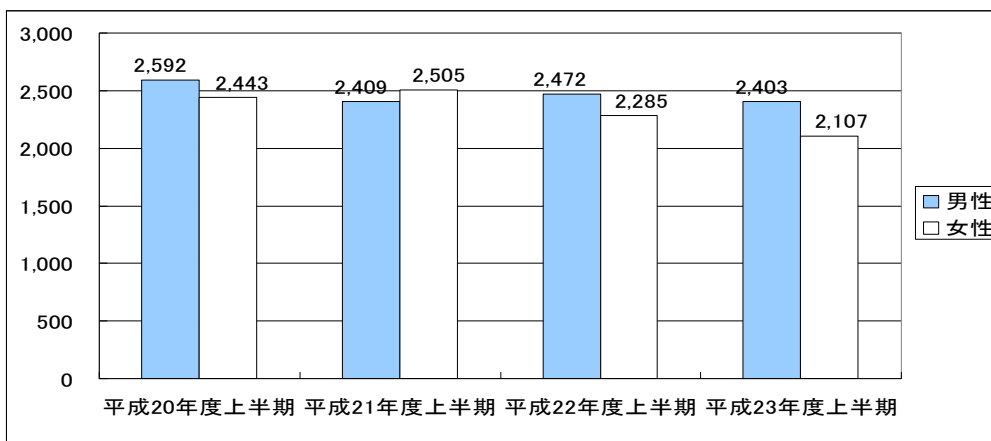
(2) 性別相談件数について (表2) (図2)

男女別相談件数をみると、平成23年度上半期の男性の相談は2,403件で全体の相談件数に占める割合は53.1%となっています。この割合は、平成20年度上半期が51.4%、平成21年度上半期が49.0%、平成22年度上半期が51.9%と各年度とも男女比はほぼ半々ですが、男性の相談割合が増加する傾向にあります。

(表2) 若者の性別割合

	相談件数 (A)	男 (B)	割合 (B)/(A)	女 (C)	割合 (C)/(A)	不明等 (D)	割合 (D)/(A)
平成20年度上半期	5,040	2,592	51.4%	2,443	48.5%	5	0.1%
平成21年度上半期	4,920	2,409	49.0%	2,505	50.9%	6	0.1%
平成22年度上半期	4,768	2,472	51.9%	2,285	47.9%	11	0.2%
平成23年度上半期	4,525	2,403	53.1%	2,107	46.6%	15	0.3%

(図2) 若者の性別相談件数の推移

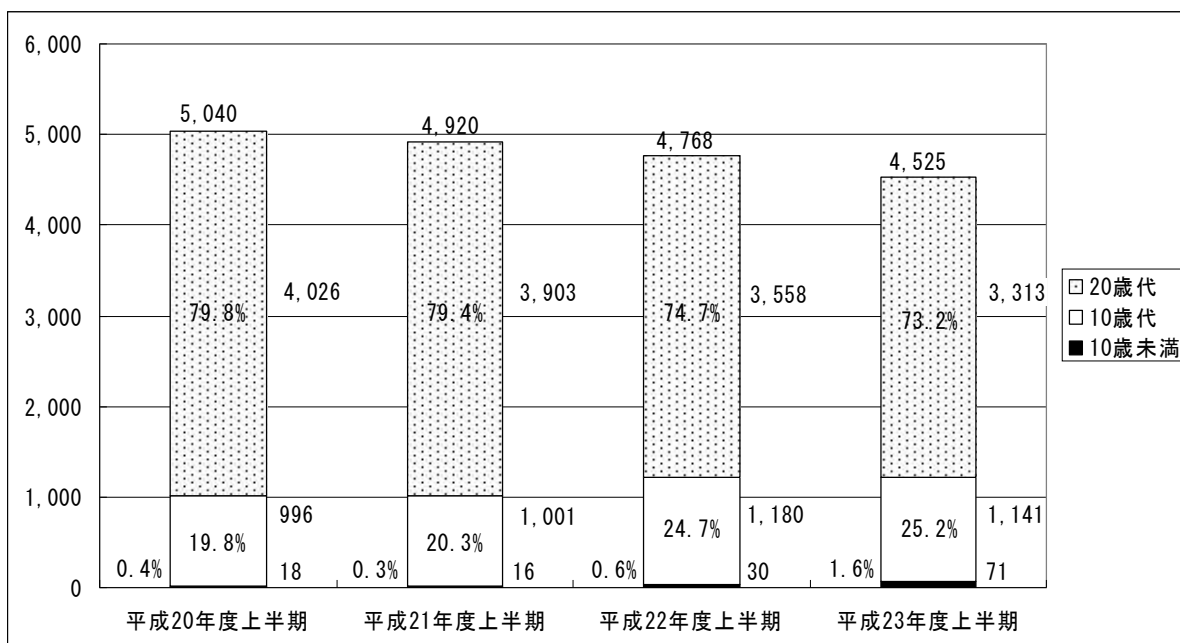


(3) 年代別相談件数について (図3)

年代別に相談件数をみると、各年度とも20歳代が最も多くなっているものの、平成20年度上半期は4,026件で79.8%、平成21年度上半期は3,903件で79.4%、平成22年度上半期は3,558件で74.7%、平成23年度上半期は3,313件で73.2%と減少傾向にあります。その代わりに10歳代が平成20年度上半期は996件で19.8%、平成21年度上半期は1,001件で20.3%、平成22年度上半期は1,180件で24.7%、平成23年度上半期は1,141件で25.2%と増加傾向にあります。10歳未満を見ると、平成20年度上半期は18件で0.4%、平成21年度上半期は16件で0.3%、平成22年度上半期は30件で0.6%、平成23年度上半期は71件で1.6%と、件数は少ないものの増加傾向にあり、平成23年度上半期の相談件数は、平成20年度上半期の相談件数の3.9倍となっています。

相談件数に占める未成年者(10歳代、10歳未満)の割合については、平成23年度上半期には26.8%と若者の相談の1/4以上が、未成年者からの相談となっています。

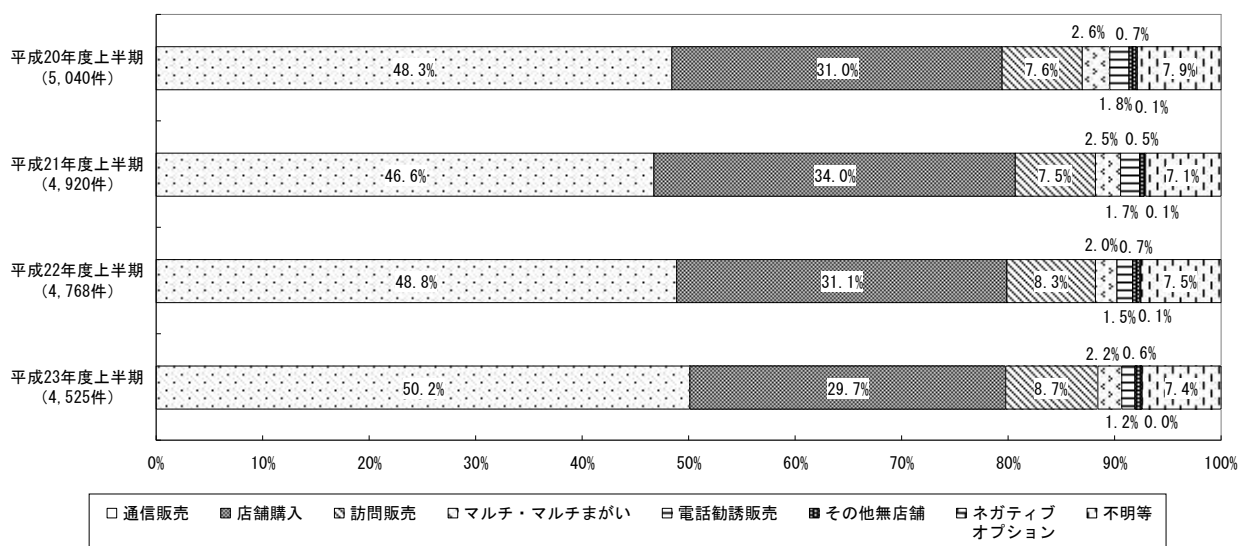
(図3) 若者の年代別相談件数の推移



(4) 販売購入形態について (図4)

販売購入形態別の割合をみると、平成23年度上半期は「通信販売」が50.2%と全体の約半数を占めています。これは「パソコンや携帯電話でアダルトサイトなどにアクセスしたところ、いきなり『登録ありがとうございます』などと表示され、高額な料金を請求された。」などの「ワンクリック請求」に関する相談の占める割合が多いためです。次いで、「店舗購入」、「訪問販売」、「マルチ・マルチまがい」となっています。「訪問販売」は平成20年度上半期7.6%、平成21年度上半期7.5%、平成22年度上半期8.3%、平成23年度上半期8.7%で、一定割合を占めており、進学や就職を機として一人暮らしを始めた若者が訪問販売を受けて新聞を契約させられたという相談やキャッチセールスによりエステティックサービスを契約させられたという相談も依然としてあります。

(図4) 若者の販売購入形態別割合



(5) 苦情相談の品目について (表3) (表4)

苦情相談の品目をみると、男性は各年度とも1位から3位を「デジタルコンテンツ」「不動産貸借」「フリーローン・サラ金」が占めています。3位以下では「四輪自動車」「新聞」が各年度とも常に上位に入っています。

女性については各年度とも1位が「デジタルコンテンツ」2位が「エステティックサービス」となっています。また、平成23年度上半期においては「結婚式」が上位10位以内に入ってきています。

また、男女とも賃貸アパートの退去時の敷金トラブル等の「不動産貸借」、携帯電話のパケット料金等の「携帯電話サービス」が上位にあります。

(表3) 苦情相談上位10品目 (男性)

	平成20年度上半期 [2,592]	件数	構成比	平成21年度上半期 [2,409]	件数	構成比	平成22年度上半期 [2,472]	件数	構成比	平成23年度上半期 [2,403]	件数	構成比
1	オンライン等関連サービス	1,161	44.8%	デジタルコンテンツ	956	39.7%	デジタルコンテンツ	1,051	42.5%	デジタルコンテンツ	1,055	43.9%
2	フリーローン・サラ金	228	8.8%	不動産貸借	154	6.4%	不動産貸借	159	6.4%	不動産貸借	137	5.7%
3	不動産貸借	125	4.8%	フリーローン・サラ金	140	5.8%	フリーローン・サラ金	100	4.0%	フリーローン・サラ金	84	3.5%
4	電話サービス	70	2.7%	四輪自動車	91	3.8%	四輪自動車	74	3.0%	四輪自動車	52	2.2%
5	四輪自動車	63	2.4%	新聞	56	2.3%	新聞	60	2.4%	携帯電話サービス	49	2.0%
6	新聞			携帯電話サービス	51	2.1%	携帯電話サービス	40	1.6%	新聞	48	2.0%
7	商品一般	49	1.9%	自動二輪車	40	1.7%	携帯電話	36	1.5%	テレビ放送サービス	34	1.4%
8	自動二輪車	39	1.5%	携帯電話	34	1.4%	インターネット接続回線 商品一般	32	1.3%	自動二輪車	31	1.3%
9	ネックレス	24	0.9%	インターネット接続回線	33	1.4%				携帯電話	30	1.2%
10	電話機類			電話音声情報	32	1.3%	外国語・会話教室	24	1.0%	インターネット接続回線 修理サービス	29	1.2%

(表4) 苦情相談上位10品目(女性)

	平成20年度上半期 [2,443]	件数	構成比	平成21年度上半期 [2,505]	件数	構成比	平成22年度上半期 [2,285]	件数	構成比	平成23年度上半期 [2,107]	件数	構成比
1	オンライン等関連サービス	740	30.3%	デジタルコンテンツ	790	31.5%	デジタルコンテンツ	804	35.2%	デジタルコンテンツ	722	34.3%
2	エステティックサービス	216	8.8%	エステティックサービス	380	15.2%	エステティックサービス	165	7.2%	エステティックサービス	149	7.1%
3	不動産貸借	125	5.1%	不動産貸借	164	6.5%	不動産貸借	153	6.7%	不動産貸借	144	6.8%
4	フリーローン・サラ金	108	4.4%	フリーローン・サラ金	74	3.0%	フリーローン・サラ金	62	2.7%	携帯電話サービス	40	1.9%
5	商品一般	106	4.3%	携帯電話サービス	46	1.8%	携帯電話サービス	45	2.0%	フリーローン・サラ金	32	1.5%
6	電話サービス	55	2.3%	商品一般	45	1.8%	医療サービス	39	1.7%	結婚式		
7	電話機類	35	1.4%	新聞	32	1.3%	新聞	37	1.6%	商品一般	28	1.3%
8	ネックレス	34	1.4%	他の理美容用具	29	1.2%	商品一般	32	1.4%	新聞		
9	婦人下着	30	1.2%	携帯電話	25	1.0%	他の理美容用具	31	1.4%	テレビ放送サービス	25	1.2%
10	他の理美容用具	28	1.1%	婦人下着	23	0.9%	美容関連教室	28	1.2%	相談その他	24	1.1%

(6) 主な相談内容について (表5)(表6)

相談内容を内容等キーワードでみると、男女とも各年度について「インターネット通販」「ワンクリック請求」が上位を占めています。また、「電子広告」が上位に入っており、これはネットオークションやネットショッピング等インターネット上の広告を見て契約をしたという相談が増えたためです。

(表5) 内容等キーワード別上位10位(男性)

	平成20年度上半期 [2,592]	件数	構成比	平成21年度上半期 [2,409]	件数	構成比	平成22年度上半期 [2,472]	件数	構成比	平成23年度上半期 [2,403]	件数	構成比
1	インターネット	1,198	46.2%	インターネット通販	965	40.1%	インターネット通販	1,079	43.6%	インターネット通販	1,148	47.8%
2	不当請求	1,058	40.8%	ポルノ・風俗	535	22.2%	ポルノ・風俗	755	30.5%	ポルノ・風俗	849	35.3%
3	電子商取引	905	34.9%	強引	525	21.8%	ワンクリック請求	627	25.4%	ワンクリック請求	751	31.3%
4	ポルノ・風俗	653	25.2%	解約	487	20.2%	強引	534	21.6%	電子広告	685	28.5%
5	電子広告	511	19.7%	不当請求	440	18.3%	電子広告	500	20.2%	強引	569	23.7%
6	高価格・料金	464	17.9%	電子広告	423	17.6%	解約	479	19.4%	高価格・料金	491	20.4%
7	強引	452	17.4%	高価格・料金	422	17.5%	高価格・料金	450	18.2%	解約	480	20.0%
8	未成年者契約	422	16.3%	ワンクリック請求	378	15.7%	未成年者契約	436	17.6%	未成年者契約	466	19.4%
9	解約	398	15.4%	未成年者契約	333	13.8%	返金			返金	225	9.4%
10	プライバシー	233	9.0%	返金	232	9.6%	プライバシー	227	9.2%	プライバシー	198	8.2%

(表6) 内容等キーワード別上位10位(女性)

	平成20年度上半期 [2,443]	件数	構成比	平成21年度上半期 [2,505]	件数	構成比	平成22年度上半期 [2,285]	件数	構成比	平成23年度上半期 [2,107]	件数	構成比
1	インターネット	879	36.0%	インターネット通販	866	34.6%	インターネット通販	865	37.9%	インターネット通販	851	40.4%
2	不当請求	773	31.6%	解約	604	24.1%	解約	550	24.1%	電子広告	532	25.2%
3	電子商取引	654	26.8%	強引	441	17.6%	高価格・料金	464	20.3%	解約	498	23.6%
4	解約	546	22.3%	高価格・料金	436	17.4%	強引	432	18.9%	ポルノ・風俗	457	21.7%
5	高価格・料金	442	18.1%	電子広告	380	15.2%	電子広告			ワンクリック請求	446	21.2%
6	強引	379	15.5%	不当請求	336	13.4%	ポルノ・風俗	426	18.6%	強引	411	19.5%
7	電子広告	375	15.3%	返金	335	13.4%	ワンクリック請求	419	18.3%	高価格・料金	391	18.6%
8	ポルノ・風俗	315	12.9%	ポルノ・風俗	326	13.0%	返金	291	12.7%	返金	331	15.7%
9	返金	262	10.7%	ワンクリック請求	261	10.4%	未成年者契約	214	9.4%	プライバシー	200	9.5%
10	未成年者契約	212	8.7%	倒産	250	10.0%	プライバシー	201	8.8%	未成年者契約	189	9.0%

(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、件数の計は相談総件数と一致しない。

(7) 平均契約購入金額について (表7)

平成20年度上半期が60万8千円、平成21年度上半期が58万4千円、平成22年度上半期が62万6千円、平成23年度上半期が42万2千円であり、平成20年度上半期、平成21年度上半期、平成22年度上半期は、60万円前後だったものが、平成23年度上半期には40万円台と減少しています。

(表7) 平均契約購入金額

平成20年度上半期	平成21年度上半期	前年度同期比	平成22年度上半期	前年度同期比	平成23年度上半期	前年度同期比
60万8千円	58万4千円	96.1%	62万6千円	107.2%	42万2千円	67.4%

(8) 未成年者の苦情相談について (表8)(表9)

ア 未成年者の苦情相談の品目について

若者全体の相談件数は減少傾向ですが、未成年者(10歳代、10歳未満)の相談件数や相談割合は増加傾向にありましたので、未成年者が契約主体となっている相談の内容について分析してみました。

平成23年度上半期の未成年者の相談総件数1,212件のうち「デジタルコンテンツ」が865件で1位となっており、未成年者全体の相談件数の71.4%を占めています。2位の「携帯電話サービス」は31件で未成年者全体の相談件数の2.6%となっているのと比較しても「デジタルコンテンツ」の相談の占める割合が大きいことを示しています。

さらに、未成年者からの相談件数の多い「デジタルコンテンツ」の内訳を細かく見ると、各年度とも「アダルト情報サイト」が1位となっており、2位が「出会い系サイト」となっています。特に「アダルト情報サイト」の件数は、平成21年度上半期335件、平成22年度上半期620件、平成23年度上半期713件と増加しており、その構成比も平成21年度上半期52.9%、平成22年度上半期73.4%と年々増加し、平成23年度上半期には82.4%となっています。

一方、相談件数の増加割合の著しいのは、「オンラインゲーム」で、平成22年度上半期7件だったのが、平成23年度上半期には30件と4.3倍に急増しています。

(表8) 未成年者の苦情相談上位10品目

	平成20年度上半期 [1,014]	件数	構成比	平成21年度上半期 [1,017]	件数	構成比	平成22年度上半期 [1,210]	件数	構成比	平成23年度上半期 [1,212]	件数	構成比
1	オンライン等関連サービス	682	67.3%	デジタルコンテンツ	633	62.2%	デジタルコンテンツ	845	69.8%	デジタルコンテンツ	865	71.4%
2	電話サービス	41	4.0%	携帯電話サービス	27	2.7%	新聞	30	2.5%	携帯電話サービス	31	2.6%
3	新聞	21	2.1%	新聞	23	2.3%	携帯電話サービス	24	2.0%	テレビ放送サービス	19	1.6%
4	自動二輪車	14	1.4%	テレビ放送サービス	18	1.8%	テレビ放送サービス	14	1.2%	新聞	15	1.2%
5	電話機類	13	1.3%	携帯電話	16	1.6%	音響・映像ソフト			自動二輪車	12	1.0%
6	商品一般	9	0.9%	電話音声情報	14	1.4%	タレント・モデル養成教室			レンタルサービス	10	0.8%
7	コンサート			自動二輪車	13	1.3%	レンタルサービス	10	0.8%	コンサート		
8	四輪自動車	8	0.8%	エステティックサービス	12	1.2%	携帯電話			携帯電話	9	0.7%
9	放送サービス						相談その他	9	0.7%	相談その他		
10	エステティックサービス 音響・映像機器 専門・専修学校 電子ゲーム玩具	7	0.7%	商品一般 不動産貸借	11	1.1%	医療サービス 音響・映像機器 電話音声情報 不動産貸借 予備校	7	0.6%	エステティックサービス 音響・映像ソフト 修理サービス	8	0.7%

(表9) 未成年者「デジタルコンテンツ」小分類

	平成21年度上半期 [633]	件数	構成比	平成22年度上半期 [845]	件数	構成比	平成23年度上半期 [865]	件数	構成比
1	アダルト情報サイト	335	52.9%	アダルト情報サイト	620	73.4%	アダルト情報サイト	713	82.4%
2	出会い系サイト	143	22.6%	出会い系サイト	91	10.8%	出会い系サイト	48	5.5%
3	他のデジタルコンテンツ	77	12.2%	他のデジタルコンテンツ	77	9.1%	他のデジタルコンテンツ	42	4.9%
4	デジタルコンテンツ@	69	10.9%	デジタルコンテンツ@	45	5.3%	オンラインゲーム	30	3.5%
5	オンラインゲーム	5	0.8%	オンラインゲーム	7	0.8%	デジタルコンテンツ@		
6	音楽情報サイト	3	0.5%	音楽情報サイト	4	0.5%	音楽情報サイト	2	0.2%
7	ギャンブル情報サイト	1	0.2%	ギャンブル情報サイト	1	0.1%			

(※) 「デジタルコンテンツ」の詳細な内容は、平成21年度からPIO-NETのデータベースに登録可能となったことから、平成21年度上半期以降のデータを分析しています。

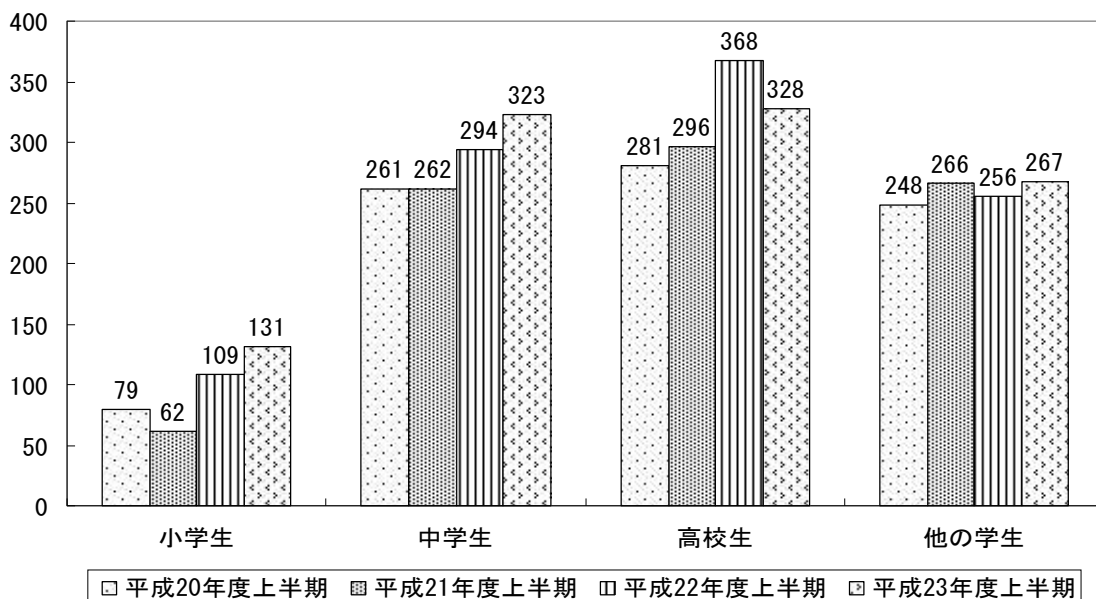
「デジタルコンテンツ@」は架空請求のようにサイトの内容が不明であったり、複数種類のサイトが含まれているもの。

イ 校種別「相談件数」及び「品目」 (図5) (表10)

平成23年度上半期は、大学生や専門学校生などの「他の学生」267件、「高校生」328件、「中学生」323件、「小学生」131件となっており、平成20年度上半期の「他の学生」248件、「高校生」281件、「中学生」261件、「小学生」79件と比較すると「他の学生」「高校生」の相談件数はほぼ同じであるのに、「中学生」は1.2倍、「小学生」は1.7倍の相談件数となっており、未成年者の中でもより低年齢の者が契約当事者となっている相談の増加が見られます。

また、商品分類を見ると、いずれも「デジタルコンテンツ」の相談件数が最も多くなっています。小学生では「電子ゲームソフト」、中学生、高校生では「携帯電話サービス」、大学生や専門学校生などの他の学生では、「新聞」の相談が多くなっています。

(図5) 校種別 相談件数推移



(表10) 校種別 苦情相談上位3品目

	小学生 [131]	件数	構成比	中学生 [323]	件数	構成比	高校生 [328]	件数	構成比	他の学生 [267]	件数	構成比
1	デジタルコンテンツ	116	88.5%	デジタルコンテンツ	289	89.5%	デジタルコンテンツ	235	71.6%	デジタルコンテンツ	127	47.6%
2	医療サービス 他の玩具・遊具	2	1.5%	携帯電話サービス 商品一般	3	0.9%	携帯電話サービス	10	3.0%	テレビ放送サービス	17	6.4%
3	電子ゲームソフト						自動二輪車	7	2.1%	新聞	12	4.5%

(9) まとめ

相談総件数の 13.7%を若者の相談が占めています。相談件数は減少傾向にありますが、20 歳未満の未成年者の相談が年々増加する傾向にあります。中でも小学生の相談が 131 件、中学生の相談が 323 件で、平成 20 年度上半期と比較すると小学生の相談が 1.7 倍、中学生の相談が 1.2 倍となっており、未成年者の中でもより低年齢の者が契約当事者となっている相談の増加が見られます。

若者の相談の内容は「インターネット通販」「ワンクリック請求」「電子広告」とインターネットに関するものが上位にあります。

インターネットに関する相談のうち、特に未成年者が契約当事者である場合には、パソコンや携帯電話からアクセスした「アダルト情報サイト」からの不当・架空請求が 80%を占めます。相談自体は、未成年者本人よりも親からというケースが多く、相談内容は、有料であるという認識がないままサイトを見ていくと登録となり、料金を請求されたという相談が大半です。「アダルト情報サイト」のトラブルは各年代を問わず多い相談ですが、未成年者は比率として突出しています。

また、相談件数の増加が著しいのは、「オンラインゲーム」であり、「小学生の娘が、親に内緒で携帯ゲームサイトでゲームのアイテムを購入して、高額請求された。」などという相談がありました。

未成年者に関しては、「アダルト情報サイト」の被害が大半であることから、その被害未然防止のためにはフィルタリングの利用促進や有害サイトの規制を強化していくとともに、インターネットや携帯電話の適正な利用方法を周知する取組みを家庭、事業者、学校、行政が協調しながら、引き続き行っていく必要があります。

一方、20 歳代では「アダルト情報サイト」の相談は、相談全体の 30%程度に低下し、その代わりにキャッチセールスなどの訪問販売やマルチ商法の比率が上昇します。また、ソーシャルネットワークサービスで知り合った人の話や携帯電話等に送信されたメールなどを簡単に信用して契約してしまうなど、携帯電話等がトラブルの入り口になっている相談が多くみられます。

若者は、社会経験も少なく契約知識も十分でない場合が多いことから、悪質商法のターゲットにされてしまいがちです。特に携帯電話やメールが勧誘手段として使われることで、周囲の人に気付かれないままトラブルに巻き込まれることもあります。若者自らが、契約についての知識とそれに伴う責任を正しく理解するよう、消費者教育を充実させていくことが重要になっています。

[若者の相談事例]

○電子商取引（アダルト情報サイト）

(当事者)	10歳代 男性 小学生 契約金額 7万円
(相談内容)	パソコンで芸能人のサイトからアダルトサイトに繋がり、次々と画面が変わることにあわせて、クリックしたところ、突然「登録完了。7万円を2日以内に支払うように」との請求画面が表示され、代金を支払うまで消えないと表示されている。どうすればいいのか。
(対応)	保護者からの相談で、利用規約を読むことなく先に進み登録になったため、有料とは分からなかったとのことなので、支払う必要はなく払わずに様子を見るよう助言した。請求画面の貼り付きを削除するには、情報処理推進機構のホームページで確認することを伝えた。また、フィルタリングの設定をすることと利用方法について、親子で話し合うよう助言した。

○電子商取引（クレジット決済した出会い系サイト）

(当事者)	20歳代 女性 給与生活者 契約金額 35万円
(相談内容)	実名、顔写真の公開が前提のインターネットのSNSに登録したところ、芸能界の裏事情に通じているという会員から「知人の男性タレントが精神不安定なので相談相手になってほしい。」という内容のメッセージが届いた。そこで、メールを返したところすぐに返信があり、男性タレントのマネージャーの連絡先URLが貼り付けてあり、そこから有料メール交換サイトに誘導された。マネージャーや男性タレントとメールをやりとりするたびに料金がかかるのでやめようと思ったが、「かかった料金は、マネージャーが支払うから続けてほしい。必ず返す。」と懇願されたので、クレジットカードで決済した。しかし、マネージャーから料金は支払われないままだった。返金してほしい。
(対応)	請求書からサイト業者は1社、クレジットカード会社は3社、決済代行業者が1社あることが分かったので、これまでの経緯を文書にし、クレジットカード会社とクレジット決済代行業者に通知するよう助言した。その後、消費生活センターよりクレジットカード会社と決済代行業者に対してSNSより誘導され有料サイトとの認識がなく登録となったことについて交渉したところ、利用分は全て取り消しとなった。

○電子商取引（スマートフォンの名義貸し）

(当事者)	20歳代 男性 学生 契約金額 30万円
(相談内容)	SNSを通じて知り合った男性から「スマートフォンを契約して、依頼者に渡すと7万円もらえる。」というアルバイトの誘いを受けた。2台契約して端末を依頼者に渡したところ、アルバイト料金はもらえたが、後日、携帯電話会社から高額な通信料金の請求が届いた。支払わなくてはならないか。
(対応)	相談者には、自分が携帯電話利用料金を支払わなくてはならないという認識がなかったので、消費生活センターから、携帯電話会社との契約約款上、支払義務は利用者ではなく、契約者になるので、契約者は料金請求を免れることはできないことを説明した。また、第三者に渡した携帯電話は犯罪にも利用されかねず、契約者も加害者とみなされるおそれがあると伝えた。携帯会社に、解約を伝え、精算方法は、携帯会社と相談するように伝えた。

○電子商取引（美容情報）

（当 事 者） 10歳代 男性 中学生 契約金額 4万円

（相談内容） 中学生の息子が、親の財布からクレジットカードを取り出し、クレジットカード番号と有効期限を入力し、インターネットの情報商材サイトで小顔術を購入していた。購入確認のメールで契約を知り、クレジットカード会社に連絡したところ、同一サイト上で、もう1件恋愛術も購入しているとのことだった。息子に確認したところ、インターネットで「今より外見を10倍よく見せる方法」「必ずもてる」という広告を見つけ、クレジットカードで情報商材代金を決済したが、広告の記載と内容が大きく異なるものだったという。未成年者取り消しをしたい。

（対 応） クレジットカードの管理責任は、クレジットカード会員である親にある。しかし、今回のトラブルは、実際には確実な効果等が得られないのに、「必ずもてる」という表示に問題があることや、未成年者であることから、消費生活センターから相談者に、未成年者取り消しの書面の書き方を説明し販社とクレジットカード会社あてに出すよう助言した。決済代行業者を通じキャンセル処理を行うと回答があり、クレジットカード会社での返金処理が確認された。

○キャッチセールス（エステティックサービス、化粧品）

（当 事 者） 20歳代 女性 学生 契約金額 35万円

（相談内容） 3日前に、駅前で呼び止められ「将来シミになる可能性がないか無料で肌診断する。」というので事務所についていった。「このままでは将来シミだらけになる。」といわれ不安になり美顔のエステコースと化粧品の契約をした。支払いは信販でクレジットカード契約をした。冷静になって考えると学生で無収入のため、支払い困難である。化粧品のいくつかは家で開封し使用してしまったが、解約したい。

（対 応） クーリング・オフ期間内なので、信販会社と販社に通知をするよう助言した。未使用の化粧品は販社宛てに返送するよう助言し、消費した化粧品については買い取る必要があるので、明細等で料金を確認するようにと助言した。

○家庭訪販（防犯フィルム）

（当 事 者） 20歳代 男性 学生 契約金額 52万円

（相談内容） 訪問販売で「このあたりは治安が悪いので窓ガラスに防犯フィルムを施工したほうがよい。」と説明され、52万円の契約をした。「支払いは、カードでキャッシングし現金で払えばよい。」と事業者に言われ、防犯フィルムはその日に施工されたが、支払いは、2週間後に回収にくると言われた。2週間後に回収に来た際に、やはり支払えないので解約したいと言ったところ、クーリング・オフ期間が過ぎていたので解約できないと言われたが、解約したい。

（対 応） 消費生活センターは、相談者には、これまでの経緯を文書にし、事業者に通知するよう助言した。また、事業者には、契約時の問題点を指摘し交渉した。事業者は、センターからの申し出によりクーリング・オフと同様の処理をするという回答を得た。

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23年度上半期の苦情相談件数は5,664件あり、前年度同期(5,780件)に比べ116件(2.0%)減少しています。このうち、「休日」の相談は1,392件あり、前年度(1,339件)に比べ53件(4.0%)増加しています。また、「夜間」(平日の16時～19時)の相談は1,142件あり、前年度同期(1,217件)に比べ75件(6.2%)減少しています。

<相談総件数>

区分	平成23年度上半期				平成22年度上半期				対前年度 同期比(%) (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	903	513	219	171	945	534	211	200	95.6
5月	1,040	507	326	207	989	517	273	199	105.2
6月	937	559	164	214	1,053	638	173	242	89.0
7月	968	518	268	182	1,006	575	234	197	96.2
8月	912	546	171	195	890	490	190	210	102.5
9月	904	487	244	173	897	470	258	169	100.8
計	5,664	3,130	1,392	1,142	5,780	3,224	1,339	1,217	98.0

<休日相談>

区分	平成23年度上半期				平成22年度上半期				対前年度 同期比(%) (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	219	(11)	24.3	9	211	(7)	23.4	103.8
5月	12	326	(16)	27.2	13	273	(18)	21.0	119.4
6月	7	164	(7)	23.4	7	173	(8)	24.7	94.8
7月	11	268	(9)	24.4	10	234	(10)	23.4	114.5
8月	7	171	(9)	24.4	8	190	(7)	23.8	90.0
9月	10	244	(13)	24.4	10	258	(11)	25.8	94.6
計	56	1,392	(65)	24.9	57	1,339	(61)	23.5	104.0

<夜間>(平日 16:00～19:00)

区分	平成23年度上半期				平成22年度上半期				対前年度 同期比(%) (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	171	(5)	8.6	21	200	(8)	9.5	90.5
5月	19	207	(13)	10.9	18	199	(9)	11.1	98.2
6月	22	214	(13)	9.7	22	242	(8)	11.0	88.2
7月	20	182	(13)	9.1	21	197	(8)	9.4	96.8
8月	23	195	(12)	8.5	22	210	(14)	9.5	89.5
9月	20	173	(11)	8.7	20	169	(6)	8.5	102.4
計	124	1,142	(67)	9.2	124	1,217	(53)	9.8	93.9

<メール相談>

平成23年度上半期は141件（1日あたり0.8件）の相談がありました。

相談者を職業別にみると、給与生活者の占める割合が5割強（74件、52.5%）で、次いで無職（15件、10.6%）と続いています。年代別にみると、30歳代からの相談が34件で全体の2割強（24.1%）を占めています。男女別にみると、男性が74件（52.5%）、女性が53件（37.6%）で、男性からの相談が女性の1.4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71件（50.4%）、0時から9時30分が28件（19.9%）で、夜間の相談が全体の70.3%を占めています。

商品・役務別では、「放送コンテンツ等」に関する相談が33件（23.4%）で最も多く、次いで「レンタル・リース・貸借」の10件（7.1%）となっています。

<相談件数>

区分	平成23年度上半期			平成22年度上半期		
	件数	開所日数	1日平均	件数	開所日数	1日平均
4月	26	29	0.9	35	30	1.2
5月	25	31	0.8	40	31	1.3
6月	17	29	0.6	30	29	1.0
7月	14	31	0.5	26	31	0.8
8月	27	30	0.9	35	30	1.2
9月	32	30	1.1	29	30	1.0
計	141	180	0.8	195	181	1.1

<相談者の状況>

住 所 地			
横浜市	45	葉山町	1
川崎市	15	寒川町	0
相模原	11	大磯町	0
横須賀	3	二宮町	0
平塚市	3	中井町	0
鎌倉市	4	大井町	0
藤沢市	5	松田町	0
小田原市	1	山北町	1
茅ヶ崎市	5	開成町	0
逗子市	1	箱根町	0
三浦市	0	真鶴町	0
秦野市	2	湯河原	0
厚木市	2	愛川町	1
大和市	7	清川村	1
伊勢原	0	不明・その他	26
海老名市	2		
座間市	1		
南足柄	1		
綾瀬市	3	計	141

年 代	
10代以下	3
20代	18
30代	34
40代	31
50代	16
60代	12
70代	1
80代以上	1
不明	25
計	141

職 業	
給与生活者	74
自営自由業	8
家事従事者	12
学生	4
無職	15
その他	0
不明	28
計	141

性 別	
男	74
女	53
不明	14
計	141

<送信時間>

時間帯	件数
16:00～24:00	71
0:00～9:30	28
9:30～16:30	41
不明	1
計	141

<商品・役務等の分類>

分類	累計	分類	累計	分類	累計	分類	累計
商品一般	8	電話機・電話機用品	4	クリーニング	1	教室・講座	2
飲料	2	書籍・印刷物	4	レンタル・リース・貸借	10	観覧・鑑賞	1
健康食品	2	音響・映像製品	2	工事・建築・加工	3	他の教養娯楽	1
洗濯・裁縫用具	1	カメラ類	1	修理・補修	1	医療	2
空調・冷暖房機器	1	玩具・遊具	1	生命保険	2	理美容	2
照明器具	1	他の教養娯楽品	1	預貯金・証券等	2	外食食事宅配	1
他の住居品	2	自動車	2	ファンド型投資商品	6	役務・その他	2
かばん	1	自動車用品	1	融資サービス	1	内職・副業	1
アクセサリー	1	自転車・用品	1	旅客運送サービス	1	相隣関係	1
他の身の回り品	2	土地	1	移動通信サービス	2	相談その他	3
医薬品	1	集合住宅	2	放送・コンテンツ等	33		
化粧品	3	戸建住宅	2	インターネット通信サービス	3		
教養娯楽品一般	1	衛生設備	1	旅行代理業	1		
パソコン・パソコン関連機器	8	屋外装備品	1	宿泊施設	1		
						計	141

(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

多重債務者をめぐる状況は、依然として深刻な社会問題となっていることに加え、景気低迷が続く中、給料が減額になったり収入の途が絶たれたりして、住宅ローンや教育費が家計の負担になるなど、新たな問題が発生しています。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、多重債務者の救済と生活再建に向けた支援に加え、住宅ローンの返済等に悩む方の生活再建にまで踏み込んだ相談を実施しています。

平成23年度上半期の相談件数は487件ありました。

相談の傾向として、相談者は女性が5割以上を占めています。また、本人からの相談が約7割で、残りが家族や親族からの相談となっています。借金をしている当事者は男性が約6割を占めています。債務額は300万円未満が多い一方、1,000万円以上の相談も2割近くあります。借金のきっかけは低収入や不況により仕事が減った、残業がなくなった等による収入減が多くを占めています。

<受付件数>

実施月		4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
電話相談	受付件数	52	41	80	34	46	71	324
	開所日数	29	31	29	31	30	30	180
面接相談	受付件数	29	20	30	25	24	35	163
	開所日数	23	22	26	27	24	28	150
受付件数計		81	61	110	59	70	106	487

<相談者の性別>

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	146	177	1	324
	割合	45.1%	54.6%	0.3%	100.0%
面接相談	件数	73	90	0	163
	割合	44.8%	55.2%	0.0%	100.0%
計	件数	219	267	1	487
	割合	45.0%	54.8%	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HP	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	タウン紙等
電話相談	件数	12	23	11	1	3	5	11	64	5	2
面接相談	件数	5	17	6	0	1	1	8	26	2	0
計	件数	17	40	17	1	4	6	19	90	7	2
	割合	3.5%	8.2%	3.5%	0.2%	0.8%	1.2%	3.9%	18.5%	1.4%	0.4%

		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	32	29	28	1	4	13	80	324
面接相談	件数	22	22	12	1	1	9	30	163
計	件数	54	51	40	2	5	22	110	487
	割合	11.1%	10.5%	8.2%	0.4%	1.0%	4.5%	22.7%	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	214	96	14	324
	割合	66.0%	29.6%	4.4%	100.0%
面接相談	件数	116	46	1	163
	割合	71.2%	28.2%	0.6%	100.0%
計	件数	330	142	15	487
	割合	67.8%	29.2%	3.1%	100.0%

<当事者の性別>

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	209	102	13	324
	割合	64.5%	31.5%	4.0%	100.0%
面接相談	件数	102	60	1	163
	割合	62.6%	36.8%	0.6%	100.0%
計	件数	311	162	14	487
	割合	63.9%	33.3%	2.8%	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	20	48	74	55	44	22	61	324
面接相談	1	9	25	40	39	25	10	14	163
計	1	29	73	114	94	69	32	75	487
割合	0.2%	6.0%	15.0%	23.4%	19.3%	14.2%	6.6%	15.3%	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	150	36	4	2	65	67	324
面接相談	96	18	2	1	28	18	163
計	246	54	6	3	93	85	487
割合	50.5%	11.1%	1.2%	0.6%	19.1%	17.5%	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	43	55	39	23	4	1	2	157	324
面接相談	21	35	24	13	1	0	2	67	163
計	64	90	63	36	5	1	4	224	487
割合	13.1%	18.5%	12.9%	7.4%	1.0%	0.2%	0.8%	46.1%	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	56	73	19	12	9	9	53	93	324
面接相談	22	47	14	10	5	4	30	31	163
計	78	120	33	22	14	13	83	124	487
割合	16.0%	24.6%	6.8%	4.5%	2.9%	2.7%	17.0%	25.5%	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	82	13	21	24	13	46	18	149	324
面接相談	44	8	12	14	7	25	7	66	163
計	126	21	33	38	20	71	25	215	487
割合	25.9%	4.3%	6.8%	7.8%	4.1%	14.6%	5.1%	44.1%	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	188		10	4	12	100	49	324
面接相談		44	2	56	33	9	21	163
計	188	44	12	60	45	109	70	487
割合	38.6%	9.0%	2.5%	12.3%	9.2%	22.4%	14.4%	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

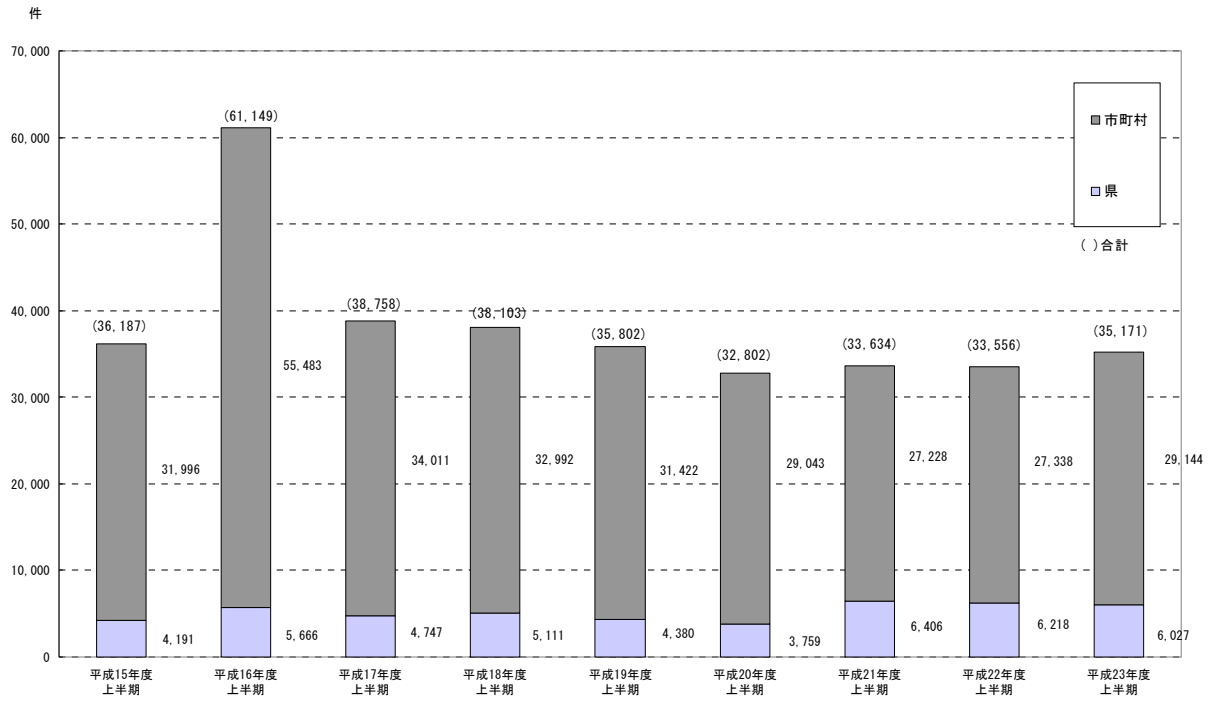
(付表 1-1) 平成23年度上半期 県内市町村消費生活センター等の消費生活相談件数

単位:件数

区分等 市町村	平成23年度上半期				平成22年度 上半期 合計 (B)	前年度 同期比 (A/B)
	苦情	問合せ	要望	計 (A)		
横浜市	11,951	616	0	12,567	11,719	107.2%
川崎市	3,992	269	0	4,261	3,838	111.0%
相模原市	2,528	259	0	2,787	2,817	98.9%
横須賀市	1,228	71	0	1,299	1,309	99.2%
平塚市	966	106	0	1,072	940	114.0%
鎌倉市	630	20	0	650	634	102.5%
藤沢市	1,120	85	0	1,205	1,186	101.6%
小田原市	627	38	0	665	618	107.6%
茅ヶ崎市	788	73	0	861	779	110.5%
逗子市	84	4	0	88	75	117.3%
三浦市	41	6	0	47	39	120.5%
秦野市	365	19	0	384	401	95.8%
厚木市	688	73	0	761	678	112.2%
大和市	710	55	0	765	667	114.7%
伊勢原市	184	15	0	199	209	95.2%
海老名市	393	35	0	428	404	105.9%
座間市	443	30	0	473	500	94.6%
南足柄市	227	35	0	262	171	153.2%
綾瀬市	170	17	0	187	168	111.3%
葉山町	16	1	0	17	26	65.4%
寒川町	93	5	0	98	92	106.5%
愛川町	57	11	0	68	68	100.0%
市町村計	27,301	1,843	0	29,144	27,338	106.6%
県	5,664	363	0	6,027	6,218	96.9%
総合計	32,965	2,206	0	35,171	33,556	104.8%

(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(P42)参照)

(付図1) 消費生活相談件数の推移



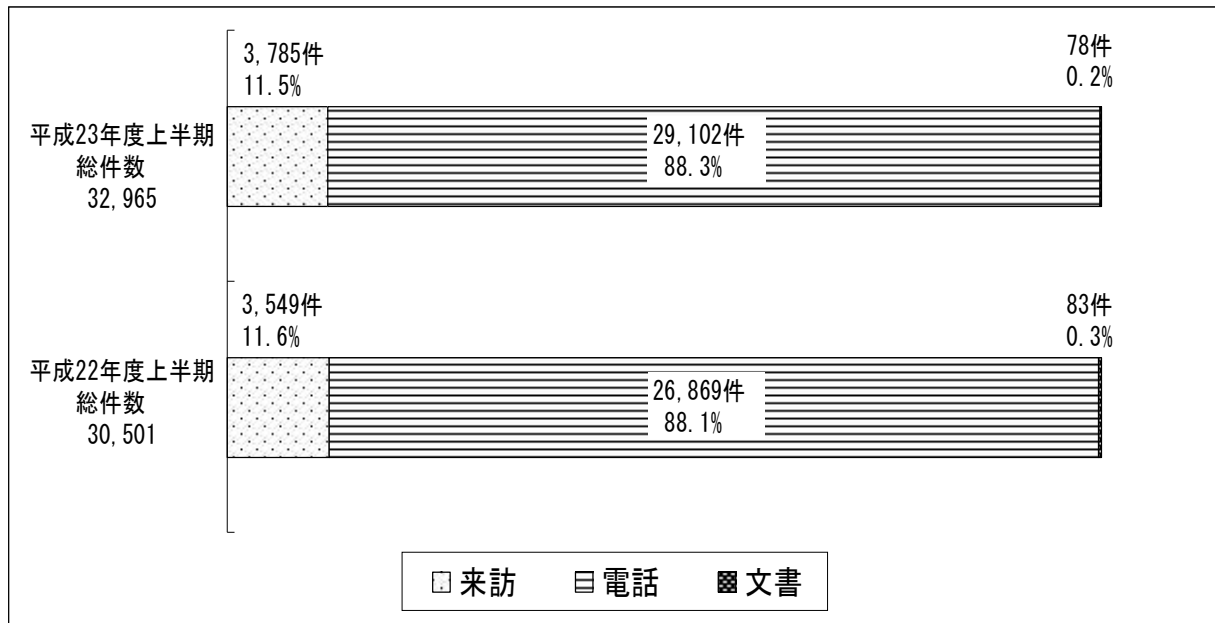
以下、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）による分析です。

(付表1-2) 平成23年度上半期 相談者の居住地別苦情相談件数

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	11,590	83.9%	2,217	16.1%	13,807
川崎市	3,962	85.0%	700	15.0%	4,662
相模原市	2,470	90.0%	275	10.0%	2,745
横須賀市	1,246	86.7%	191	13.3%	1,437
平塚市	794	86.8%	121	13.2%	915
鎌倉市	633	80.7%	151	19.3%	784
藤沢市	1,136	81.1%	265	18.9%	1,401
小田原市	537	83.3%	108	16.7%	645
茅ヶ崎市	750	82.2%	162	17.8%	912
逗子市	92	42.0%	127	58.0%	219
三浦市	44	41.5%	62	58.5%	106
秦野市	363	79.8%	92	20.2%	455
厚木市	696	85.2%	121	14.8%	817
大和市	698	76.7%	212	23.3%	910
伊勢原市	189	68.2%	88	31.8%	277
海老名市	381	81.4%	87	18.6%	468
座間市	447	83.2%	90	16.8%	537
南足柄市	98	71.5%	39	28.5%	137
綾瀬市	93	53.4%	81	46.6%	174
計	26,219	83.5%	5,189	16.5%	31,408
葉山町	22	23.4%	72	76.6%	94
寒川町	122	78.2%	34	21.8%	156
大磯町	84	71.2%	34	28.8%	118
二宮町	85	77.3%	25	22.7%	110
中井町	13	59.1%	9	40.9%	22
大井町	28	68.3%	13	31.7%	41
松田町	65	86.7%	10	13.3%	75
山北町	20	74.1%	7	25.9%	27
開成町	19	67.9%	9	32.1%	28
箱根町	19	79.2%	5	20.8%	24
真鶴町	12	54.5%	10	45.5%	22
湯河原町	50	80.6%	12	19.4%	62
愛川町	61	61.6%	38	38.4%	99
清川村	7	87.5%	1	12.5%	8
計	607	68.5%	279	31.5%	886
不明	178	66.7%	89	33.3%	267
県外	297	73.5%	107	26.5%	404
合計	27,301	82.8%	5,664	17.2%	32,965

(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23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23年度上半期 苦情相談の分類別状況

単位：件数

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22年度上半期件数	平成23年度上半期件数													
商品	A 商品一般	655	722	17	37	30	49	0	44	341	399	109	0	10	0	1,036
	B 食料品	1,030	1,344	304	496	39	117	16	245	520	546	229	13	2	0	2,527
	C 住居品	1,498	1,386	148	622	34	235	5	134	511	785	296	6	6	0	2,782
	D 光熱水品	482	490	18	45	24	262	3	16	219	267	70	0	4	0	928
	E 被服品	908	1,128	29	313	18	196	1	92	502	798	217	0	0	0	2,166
	F 保健衛生品	778	779	145	330	24	114	0	86	333	472	136	4	0	0	1,644
	G 教養娯楽品	2,604	2,740	80	823	61	387	3	207	1,171	1,898	642	2	5	0	5,279
	H 車両・乗り物	855	743	86	311	27	122	0	69	179	539	167	0	1	0	1,501
	I 土地・建物・設備	1,536	1,517	68	340	74	279	1	60	748	819	215	2	12	0	2,618
	J 他の商品	19	54	1	4	3	8	0	2	36	23	11	0	0	0	88
	小計	10,365	10,903	896	3,321	334	1,769	29	955	4,560	6,546	2,092	27	40	0	20,569
	構成比	34.0%	33.1%	8.2%	30.5%	3.1%	16.2%	0.3%	8.8%	41.8%	60.0%	19.2%	0.2%	0.4%	0.0%	-
商品関連役務	K クリーニング	356	318	9	203	13	35	1	3	38	175	149	0	0	0	626
	L レンタル・リース・貸借	1,972	2,052	51	250	119	885	1	33	234	1,581	383	0	8	0	3,545
	M 工事・建築・加工	1,133	1,192	39	410	26	308	3	42	444	762	220	0	3	0	2,257
	N 修理・補修	404	419	6	184	10	178	0	21	108	194	130	0	1	0	832
	O 管理・保管	80	90	5	26	2	29	0	10	16	46	28	0	5	0	167
	小計	3,945	4,071	110	1,073	170	1,435	5	109	840	2,758	910	0	17	0	7,427
構成比	12.9%	12.3%	2.7%	26.4%	4.2%	35.2%	0.1%	2.7%	20.6%	67.7%	22.4%	0.0%	0.4%	0.0%	-	
役務	P 役務一般	76	37	0	1	0	4	0	0	25	34	2	0	0	0	66
	Q 金融・保険サービス	3,855	4,472	5	90	285	889	2	173	1,893	3,367	454	1	2	0	7,161
	R 運輸・通信サービス	7,378	8,490	12	322	86	1,459	2	1,004	6,039	7,349	808	2	11	0	17,094
	S 教育サービス	204	216	1	18	2	52	0	11	62	183	28	0	1	0	358
	T 教養・娯楽サービス	1,526	1,402	30	97	30	290	0	151	694	981	212	0	7	0	2,492
	U 保健・福祉サービス	1,216	1,124	117	281	41	315	0	55	323	696	248	0	5	0	2,081
	V 他の役務	1,245	1,475	40	169	50	400	2	132	583	997	269	0	6	0	2,648
	W 内職・副業・ねずみ講	217	168	0	10	1	24	0	27	113	126	11	0	0	0	312
	X 他の行政サービス	123	147	5	24	19	13	0	8	28	53	48	0	0	0	198
	小計	15,840	17,531	210	1,012	514	3,446	6	1,561	9,760	13,786	2,080	3	32	0	32,410
構成比	51.9%	53.2%	1.2%	5.8%	2.9%	19.7%	0.0%	8.9%	55.7%	78.6%	11.9%	0.0%	0.2%	0.0%	-	
Z 他の相談	351	460	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	460	460	
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23年度上半期合計	-	32,965	1,216	5,406	1,018	6,650	40	2,625	15,160	23,090	5,082	30	89	460	60,866	
平成23年度上半期構成比 ※2	-	100.0%	3.7%	16.4%	3.1%	20.2%	0.1%	8.0%	46.0%	70.0%	15.4%	0.1%	0.3%	1.4%	-	
平成22年度上半期合計	30,501	-	1,177	5,357	1,101	6,985	51	1,763	12,700	22,041	5,126	43	91	351	56,786	
平成22年度上半期構成比 ※2	100.0%	-	3.9%	17.6%	3.6%	22.9%	0.2%	5.8%	41.6%	72.3%	16.8%	0.1%	0.3%	1.2%	-	

(注) ※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。

※「商品・役務等別分類」「内容別分類」は、参考2、3(P42,43)参照。

(付表3-1) 平成23年度上半期 苦情相談の上位25品目<前年度同期比較>

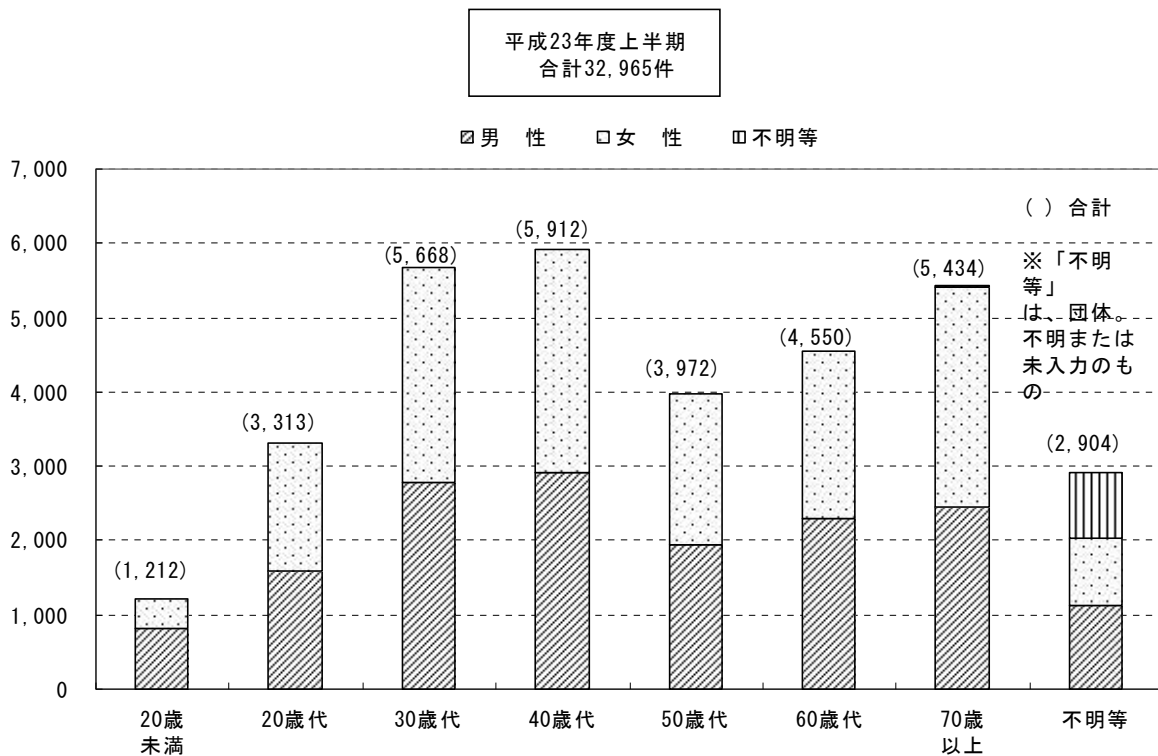
順位	品目 [相談総件数]	23年度上半期 [32,965]	22年度上半期 [30,501]	前年度同期比 108.1 %	備考
1	デジタルコンテンツ	6,244	5,382	116.0 %	アダルト情報サイト4,157、出会い系サイト932、デジタルコンテンツ513
2	不動産貸借	1,823	1,763	103.4 %	賃貸アパート1,526、借家139、不動産貸借サービス70
3	フリーローン・サラ金	1,398	1,515	92.3 %	
4	工事・建築	1,161	1,097	105.8 %	新築工事214、増改築工事200、屋根工事153
5	ファンド型投資商品	819	197	415.7 %	
6	商品一般	722	655	110.2 %	
7	新聞	531	559	95.0 %	
8	公社債	449	218	206.0 %	
9	四輪自動車	443	569	77.9 %	普通・小型自動車355、軽自動車55、四輪自動車29
10	携帯電話サービス	430	415	103.6 %	
11	音響・映像機器	414	312	132.7 %	テレビジョン192、音響・映像機器付属品49、デジタルプレイ・レコーダー45
12	インターネット接続回線	404	398	101.5 %	光ファイバー174、インターネット接続回線169、ADSL39
13	修理サービス	390	375	104.0 %	
14	株	354	361	98.1 %	未公開株300、株54
15	携帯電話	351	292	120.2 %	
16	プロパンガス	345	383	90.1 %	
17	役務その他サービス	331	258	128.3 %	
18	クリーニング	318	356	89.3 %	
19	相談その他	314	256	122.7 %	
20	テレビ放送サービス	304	229	132.8 %	テレビ放送サービス241、衛星テレビ放送63
21	新築分譲マンション	288	333	86.5 %	
22	エステティックサービス	281	329	85.4 %	痩身エステ93、脱毛エステ82、美顔エステ60
23	有線テレビ放送	266	196	135.7 %	ケーブルテレビ235、有線テレビ放送31
24	金融関連サービスその他	253	212	119.3 %	
25	医療サービス	244	267	91.4 %	

(付表3-2) 平成23年度上半期 苦情相談の上位25品目<前年度同期順位比較>

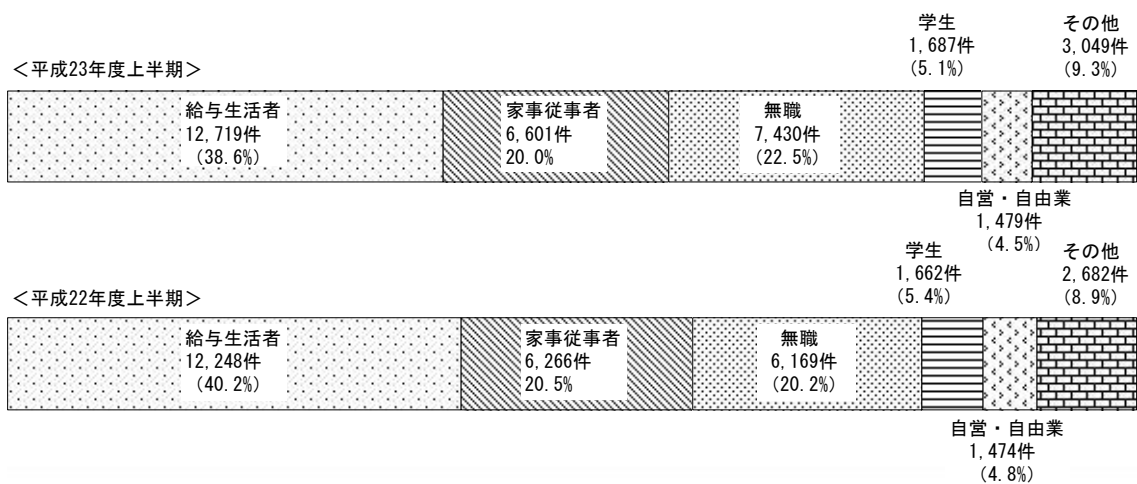
順位	23年度上半期	相談総件数	[32,965]	22年度上半期	相談総件数	[30,501]
	品目	相談件数	全体に占める割合	品目	相談件数	全体に占める割合
1	デジタルコンテンツ	6,244	(18.9%)	デジタルコンテンツ	5,382	(17.6%)
2	不動産貸借	1,823	(5.5%)	不動産貸借	1,763	(5.8%)
3	フリーローン・サラ金	1,398	(4.2%)	フリーローン・サラ金	1,515	(5.0%)
4	工事・建築	1,161	(3.5%)	工事・建築	1,097	(3.6%)
5	ファンド型投資商品	819	(2.5%)	商品一般	655	(2.1%)
6	商品一般	722	(2.2%)	四輪自動車	569	(1.9%)
7	新聞	531	(1.6%)	新聞	559	(1.8%)
8	公社債	449	(1.4%)	携帯電話サービス	415	(1.4%)
9	四輪自動車	443	(1.3%)	インターネット接続回線	398	(1.3%)
10	携帯電話サービス	430	(1.3%)	プロパンガス	383	(1.3%)
11	音響・映像機器	414	(1.3%)	修理サービス	375	(1.2%)
12	インターネット接続回線	404	(1.2%)	株	361	(1.2%)
13	修理サービス	390	(1.2%)	クリーニング	356	(1.2%)
14	株	354	(1.1%)	新築分譲マンション	333	(1.1%)
15	携帯電話	351	(1.1%)	エステティックサービス	329	(1.1%)
16	プロパンガス	345	(1.0%)	音響・映像機器	312	(1.0%)
17	役務その他サービス	331	(1.0%)	携帯電話	292	(1.0%)
18	クリーニング	318	(1.0%)	普通生命保険	285	(0.9%)
19	相談その他	314	(1.0%)	医療サービス	267	(0.9%)
20	テレビ放送サービス	304	(0.9%)	役務その他サービス	258	(0.8%)
21	新築分譲マンション	288	(0.9%)	相談その他	256	(0.8%)
22	エステティックサービス	281	(0.9%)	ふとん類	242	(0.8%)
23	有線テレビ放送	266	(0.8%)	テレビ放送サービス	229	(0.8%)
24	金融関連サービスその他	253	(0.8%)	公社債	218	(0.7%)
25	医療サービス	244	(0.7%)	パソコン	212	(0.7%)

(注1) 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・役務等別分類(中分類)をいう。(以下、同様)

(付図3) 平成23年度上半期 苦情相談の契約当事者性別・年代別件数



(付図4) 平成23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



(付表4) 平成23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：件数

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	23年度 上半期	811 (5.1%)	1,592 (10.0%)	2,783 (17.5%)	2,922 (18.3%)	1,939 (12.2%)	2,295 (14.4%)	2,454 (15.4%)	1,137 (7.1%)	15,933 (100.0%)	48.3%
	22年度 上半期	768 (5.1%)	1,704 (11.4%)	2,930 (19.5%)	2,629 (17.5%)	1,785 (11.9%)	2,061 (13.7%)	2,115 (14.1%)	1,016 (6.8%)	15,008 (100.0%)	49.2%
	前年度 同期比	(105.6%)	(93.4%)	(95.0%)	(111.1%)	(108.6%)	(111.4%)	(116.0%)	(111.9%)	(106.2%)	-
女性	23年度 上半期	393 (2.4%)	1,714 (10.6%)	2,883 (17.9%)	2,987 (18.5%)	2,026 (12.6%)	2,250 (14.0%)	2,961 (18.4%)	900 (5.6%)	16,114 (100.0%)	48.9%
	22年度 上半期	438 (3.0%)	1,847 (12.6%)	2,797 (19.1%)	2,545 (17.4%)	1,838 (12.5%)	1,942 (13.2%)	2,391 (16.3%)	866 (5.9%)	14,664 (100.0%)	48.1%
	前年度 同期比	(89.7%)	(92.8%)	(103.1%)	(117.4%)	(110.2%)	(115.9%)	(123.8%)	(103.9%)	(109.9%)	
不明等	23年度 上半期	8 (0.9%)	7 (0.8%)	2 (0.2%)	3 (0.3%)	7 (0.8%)	5 (0.5%)	19 (2.1%)	867 (94.4%)	918 (100.0%)	2.8%
	22年度 上半期	4 (0.5%)	7 (0.8%)	10 (1.2%)	5 (0.6%)	11 (1.3%)	12 (1.4%)	21 (2.5%)	759 (91.6%)	829 (100.0%)	2.7%
	前年度 同期比	(200.0%)	(100.0%)	(20.0%)	(60.0%)	(63.6%)	(41.7%)	(90.5%)	(114.2%)	(110.7%)	-
計	23年度 上半期	1,212 (3.7%)	3,313 (10.1%)	5,668 (17.2%)	5,912 (17.9%)	3,972 (12.0%)	4,550 (13.8%)	5,434 (16.5%)	2,904 (8.8%)	32,965 (100.0%)	100.0%
	22年度 上半期	1,210 (4.0%)	3,558 (11.7%)	5,737 (18.8%)	5,179 (17.0%)	3,634 (11.9%)	4,015 (13.2%)	4,527 (14.8%)	2,641 (8.7%)	30,501 (100.0%)	100.0%
	前年度 同期比	(100.2%)	(93.1%)	(98.8%)	(114.2%)	(109.3%)	(113.3%)	(120.0%)	(110.0%)	(108.1%)	-

(注) 年度下段のカッコ内は構成比

(付表5-1) 平成23年度上半期 契約当事者年代別苦情相談上位5品目

単位：件数

順位	年代	20歳未満 [1, 212]	20歳代 [3, 313]	30歳代 [5, 668]	40歳代 [5, 912]	50歳代 [3, 972]	60歳代 [4, 550]	70歳以上 [5, 434]	不明等 [2, 904]	計 [32, 965]
1位	デジタルコン テンツ	(865)	(917)	(1,397)	(1,323)	(727)	(588)	(326)	(210)	(6,244)
2位	携帯電話サー ビス	(31)	(275)	(510)	(343)	(215)	(233)	(286)	(168)	(1,823)
3位	テレビ放送サー ビス	(19)	(145)	(272)	(295)	(187)	(210)	(272)	(145)	(1,398)
4位	新聞	(15)	(114)	(114)	(167)	(166)	(206)	(259)	(144)	(1,161)
5位	自動二輪車	(12)	(62)	(105)	(131)	(103)	(173)	(211)	(100)	(819)

(付表5-2) 平成23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:件数

年代 順位	20歳未満 [811]	20歳代 [1,592]	30歳代 [2,783]	40歳代 [2,922]	50歳代 [1,939]	60歳代 [2,295]	70歳以上 [2,454]	不明等 [1,137]	計 [15,933]
1位	デジタルコン テンツ (622)	デジタルコン テンツ (433)	デジタルコン テンツ (705)	デジタルコン テンツ (721)	デジタルコン テンツ (527)	デジタルコン テンツ (503)	デジタルコン テンツ (232)	フリーロー ン・サラ金 (92)	デジタルコン テンツ (3,831)
2位	携帯電話サー ビス (18)	不動産貸借 (133)	不動産貸借 (279)	フリーロー ン・サラ金 (191)	フリーロー ン・サラ金 (130)	工事・建築 (116)	工事・建築 (150)	デジタルコン テンツ (88)	不動産貸借 (962)
3位	テレビ放送 サービス (11)	フリーロー ン・サラ金 (82)	フリーロー ン・サラ金 (182)	不動産貸借 (188)	不動産貸借 (104)	フリーロー ン・サラ金 (110)	株 (119) 公社債 (119)	不動産貸借 (88)	フリーロー ン・サラ金 (868)
4位	自動二輪車 (11)	四輪自動車 (45)	四輪自動車 (80)	工事・建築 (89)	工事・建築 (71)	不動産貸借 (102)	工事・建築 (56)	工事・建築 (548)	工事・建築 (548)
5位	新聞 (11)	新聞 (37)	新築分譲マン ション (71)	四輪自動車 (78)	音響・映像機器 (46)	ファンド型投 資商品 (80)	ファンド型投 資商品 (104)	商品一般 (29)	四輪自動車 (316)

(付表5-3) 平成23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:件数

年代 順位	20歳未満 [393]	20歳代 [1,714]	30歳代 [2,883]	40歳代 [2,987]	50歳代 [2,026]	60歳代 [2,250]	70歳以上 [2,961]	不明等 [900]	計 [16,114]
1位	デジタルコン テンツ (239)	デジタルコン テンツ (483)	デジタルコン テンツ (692)	デジタルコン テンツ (601)	デジタルコン テンツ (199)	ファンド型投 資商品 (130)	工事・建築 (175)	デジタルコン テンツ (48)	デジタルコン テンツ (2,373)
2位	携帯電話サー ビス (13)	エステティク サービス (141)	不動産貸借 (231)	不動産貸借 (155)	工事・建築 (95)	工事・建築 (117)	ファンド型投 資商品 (167)	商品一般 (45)	不動産貸借 (775)
3位	エステティク サービス (8)	不動産貸借 (141)	フリーロー ン・サラ金 (89)	フリーロー ン・サラ金 (103)	フリーロー ン・サラ金 (84)	フリーロー ン・サラ金 (96)	公社債 (167)	不動産貸借 (37)	工事・建築 (554)
4位	テレビ放送サー ビス (8)	フリーロー ン・サラ金 (32)	商品一般 (56)	ファンド型投 資商品 (91)	不動産貸借 (83)	デジタルコン テンツ (84)	新聞 (124)	フリーロー ン・サラ金 (31)	ファンド型投 資商品 (518)
5位	レンタルサー ビス (8)	結婚式 (32)	工事・建築 (54)	工事・建築 (78)	クリーニング (74)	不動産貸借 (71)	商品一般 (95)	工事・建築 (30)	フリーロー ン・サラ金 (505)

(付表6) 平成23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〉

販売購入形態	年度	平成 23 年度上半期		平成 22 年度上半期		増加・ 減少 (Δ) 件数 (A-B)	増加・ 減少 (Δ) 率 ((A-B)/B)
		件数 (A)	構成比	件数 (B)	構成比		
苦情相談		32,965	100.0 %	30,501	100.0 %	2,464	8.1 %
特殊販売		17,034	51.7 %	14,822	48.6 %	2,212	14.9 %
(特殊販売に占める割合)			(100.0%)		(100.0%)		
訪問販売		3,828	11.6 %	3,702	12.1 %	126	3.4 %
(特殊販売に占める割合)			(22.5%)		(25.0%)		
通信販売		10,605	32.2 %	8,889	29.1 %	1,716	19.3 %
(特殊販売に占める割合)			(62.3%)		(60.0%)		
マルチ・マルチまがい		286	0.9 %	282	0.9 %	4	1.4 %
(特殊販売に占める割合)			(1.7%)		(1.9%)		
電話勧誘販売		2,031	6.2 %	1,642	5.4 %	389	23.7 %
(特殊販売に占める割合)			(11.9%)		(11.1%)		
ネガティブ・オプション		40	0.1 %	50	0.2 %	Δ 10	Δ 20.0 %
(特殊販売に占める割合)			(0.2%)		(0.3%)		
その他無店舗		244	0.7 %	257	0.8 %	Δ 13	Δ 5.1 %
(特殊販売に占める割合)			(1.4%)		(1.7%)		
特殊販売以外		15,931	48.3 %	15,679	51.4 %	252	1.6 %

※ () 内は、特殊販売に占める割合。

(注) 1 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っているが、2種類以上の場合は、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。

2 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。

<その他の無店舗販売>

特商法の露店・屋台店等、2日以上展示販売。

(付表7-1) 平成23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:件数

順位	品 目 [相談総件数]	23年度 上半期 [3, 828]	22年度 上半期 [3, 702]	前年度 同期比 103.4 %	備考
1	工事・建築	493	434	113.6 %	屋根工事98、塗装工事94、増改築工事77
2	新聞	480	497	96.6 %	
3	プロパンガス	203	230	88.3 %	
4	テレビ放送サービス	152	111	136.9 %	テレビ放送サービス122、衛星テレビ放送30
5	有線テレビ放送	138	93	148.4 %	ケーブルテレビ133、有線テレビ放送5
6	修理サービス	99	81	122.2 %	
7	ふとん類	87	137	63.5 %	羽毛ふとん26、ふとん24、ふとん類17
8	インターネット接続回線	86	95	90.5 %	光ファイバー51、インターネット接続回線24、他のネット接続回線10
9	給湯システム	82	113	72.6 %	電気温水器52、ガス瞬間湯沸器12、ガス温水ボイラー10
10	普通生命保険	78	99	78.8 %	

(付表7-2) 平成23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:件数

順位	品 目 [相談総件数]	23年度 上半期 [10, 605]	22年度 上半期 [8, 889]	前年度 同期比 119.3 %	備考
1	デジタルコンテンツ	6, 115	5, 277	115.9 %	アダルト情報サービス4,118、出会い系サイト916、デジタルコンテンツ494
2	宝くじ	169	97	174.2 %	
3	ファンド型投資商品	160	22	727.3 %	
4	商品一般	135	127	106.3 %	
5	教養・娯楽サービスその他	112	102	109.8 %	

(付表7-3) 平成23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:件数

順位	品 目 [相談総件数]	23年度 上半期 [286]	22年度 上半期 [282]	前年度 同期比 101.4 %	備考
1	商品一般	36	26	138.5 %	
2	健康食品	29	23	126.1 %	
3	他の健康食品	26	36	72.2 %	
4	化粧品セット	19	31	61.3 %	
5	基礎化粧品	13	11	118.2 %	基礎化粧品10、化粧水2、化粧クリーム1

(付表7-4) 平成23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:件数

順位	品目 [相談総件数]	23年度 上半期 [2,031]	22年度 上半期 [1,642]	前年度 同期比 123.7 %	備考
1	公社債	292	96	304.2 %	
2	ファンド型投資商品	238	55	432.7 %	
3	株	199	202	98.5 %	未公開株179、株20
4	新築分譲マンション	100	139	71.9 %	
5	インターネット接続回線	91	99	91.9 %	光ファイバー50、インターネット接続回線29、ADSL11

(付表7-5) 平成23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:件数

順位	品目 [相談総件数]	23年度 上半期 [40]	22年度 上半期 [50]	前年度 同期比 80.0 %	備考
1	商品一般	9	3	300.0 %	
2	単行本	6	6	100.0 %	
3	果実	3	2	150.0 %	さくらんぼ2、果実1

(付表7-6) 平成23年度上半期 その他無店舗の苦情上位3品目 <前年度同期比較>

単位:件数

順位	品目 [相談総件数]	23年度 上半期 [244]	22年度 上半期 [257]	前年度 同期比 94.9 %	備考
1	ミネラルウォーター	19	0	—	
3	フリーローン・サラ金	13	17	76.5 %	
3	工事・建築	13	17	76.5 %	内装工事4、増改築工事3、新築工事2

(付表8-1) 平成23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	男女別		主な品目	契約当事者の特徴	平均契約金額(千円)		過去4年間の件数の推移			
			性別	件数			平均既支払金額(千円)	08	09	10	11	
1	電子商取引	8,063	男性	4,664	①デジタルコンテンツ5,896 ③音響・映像機器74 ③商品一般74	50歳代以下 給与生活者	25万円					
			女性	3,316			6万9千円					
2	家庭訪販	3,156	男性	1,220	①工事・建築449 ②新聞442 ③プロパンガス201	70歳以上 無職 家事従事者 給与生活者	226万1千円					
			女性	1,882			86万3千円					
3	電話勧誘	2,934	男性	1,292	①公社債355 ②ファンド型投資商品334 ③株236	70歳以上 無職 家事従事者 給与生活者	390万2千円					
			女性	1,571			214万9千円					
4	利殖商法	1,230	男性	515	①ファンド型投資商品530 ②公社債264 ③株160	70歳以上 無職 家事従事者 給与生活者	870万8千円					
			女性	711			696万1千円					
5	無料商法	1,166	男性	663	①デジタルコンテンツ694 ②エステティックサービス47 ③インターネット接続回線35	20～40歳代 給与生活者	17万8千円					
			女性	496			2万7千円					
6	二次被害	778	男性	354	①株145 ②ファンド型投資商品130 ③公社債102	60歳以上 無職	400万7千円					
			女性	419			276万8千円					
7	販売目的隠匿	373	男性	157	①商品一般29 ②工事・建築23 ③新築分譲マンション19	70歳以上及び20～30歳代 給与生活者 家事従事者 無職	113万円					
			女性	210			35万7千円					
8	次々販売	308	男性	83	①工事・建築30 ②公社債27 ③ふとん類18	70歳以上 女性中心 無職	434万円					
			女性	216			357万7千円					
9	当選商法	307	男性	145	①宝くじ139 ②教養・娯楽サービスその他65 ③デジタルコンテンツ45	70歳以上 給与生活者 家事従事者 無職	45万円					
			女性	158			13万2千円					
10	サイドビジネス商法	281	男性	110	①デジタルコンテンツ27 ②他の内職・副業23 ③ワープロ・パソコン内職22	20～30歳代 給与生活者 家事従事者	74万4千円					
			女性	169			47万2千円					
11	点検商法	236	男性	92	①工事・建築92 ③修理サービス20 ③住居管理設備20	70歳以上 無職 家事従事者	77万円					
			女性	139			30万1千円					
12	テレビショッピング	230	男性	60	①音響・映像機器17 ②ふとん類14 ③電気掃除機類12	50歳以上 女性中心 家事従事者	3万6千円					
			女性	168			2万3千円					
13	身分詐称	160	男性	68	①公社債19 ②ファンド型投資商品13 ③株10	60歳以上、 無職 家事従事者 給与生活者	326万2千円					
			女性	82			331万3千円					

14	景品付販売	158	男性	67	①新聞125 ②携帯電話サービス4 ③インターネット接続回線2 ③携帯電話2 ③有線テレビ放送2	60歳以上 無職 家事従事者 給与生活者	4万1千円	
			女性	90			1万4千円	
15	アポイントメントセールス	141	男性	87	①ネックレス31 ②指輪21 ③複合サービス会員10	20～30歳代 女性中心 給与生活者 学生	70万円	
			女性	54			26万円	
16	キャッチセールス	118	男性	28	①エステティックサービス38 ②他の理美容用具11 ③タレント・モデル内職7	20歳代 女性中心 給与生活者 学生	57万3千円	
			女性	90			33万8千円	
17	職場訪販	117	男性	47	①リースサービス23 ②普通生命保険15 ③新築分譲マンション11	60歳代 企業・団体 給与生活者	318万7千円	
			女性	15			188万円	
18	カタログ通販	114	男性	35	①ふとん類7 ①他の健康食品7 ③ベッド類5 ③商品一般5	60歳以上 無職 家事従事者 給与生活者	23万円	
			女性	76			14万2千円	
19	過量販売	85	男性	12	①他の教養・娯楽15 ②教養・娯楽サービスその他8 ③エステティックサービス7	70歳以上 女性中心 無職	75万3千円	
			女性	72			63万7千円	
20	紹介販売	83	男性	25	①健康食品9 ③化粧品セット5 ③他の健康食品5	20歳代 女性中心 給与生活者	69万4千円	
			女性	56			41万円	
21	ネガティブオプション	72	男性	32	①単行本9 ②商品一般8 ③ミネラルウォーター6	70歳以上 無職 家事従事者 給与生活者	3万2千円	
			女性	35			1千円	
22	アンケート商法	71	男性	28	①エステティックサービス9 ②ネックレス4 ③デジタルコンテンツ3 ③他の台所用品3	20～30歳代 給与生活者	154万7千円	
			女性	43			59万3千円	
23	業務提供誘引販売	61	男性	20	①ワープロ・パソコン内職21 ②タレント・モデル内職9 ③タレント・モデル養成教室6 ③他の内職・副業6	20～40歳代 女性中心 給与生活者 家事従事者 無職	24万円	
			女性	41			12万1千円	
24	展示販売	57	男性	8	①着物類14 ②ネックレス6 ③家庭用電気治療器具4 ③帯類4	60歳以上 女性中心 家事従事者 給与生活者	57万6千円	
			女性	49			9万1千円	
25	開運商法	52	男性	12	①祈とうサービス20 ②ブレスレット9 ③仏具・神具5	30～50歳代及び 70歳以上 女性中心 給与生活者 無職 家事従事者	150万2千円	
			女性	40			130万6千円	

(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(P44)参照

(付表8-2) 平成23年度上半期 販売方法・手口別等苦情相談事例

○家庭訪販、点検商法（屋根の修理サービス）

(当事者) 60歳代 男性 無職 契約金額 84万円

(相談内容) 「屋根に釘が1本出ているので打ち付けてあげる。」と訪問してきた事業者に言われた。屋根に上がったあと他の部分もトントン叩いて見てくれていたが、「屋根の木が腐っている。」と言われ、驚いて夫が屋根工事の契約書にサインしてしまった。

3日後、やはり高額なので自分が解約を申し出ると、担当者が粗品を引き取りに来て「どうしてもやめるといふのなら、その理由を書いてくれ。」と言われた。解約したいがどうすればよいか。

(対応) 消費生活センターから、訪問販売で契約した場合には、クーリング・オフができ、クーリング・オフの場合は、一定の期間、無理由かつ無条件で解約できるので解約理由は必要ないことを助言した。クーリング・オフ通知の書き方を説明し、書留郵便で出すように助言した。その後、消費生活センターから業者へ連絡し、クーリング・オフすることと今後の勧誘はお断りすることを伝えた。

○家庭訪販、解約（ふとん）

(当事者) 80歳代 男性 無職 契約金額 100万円

(相談内容) 自分はホームヘルパーであるが担当している高齢者宅に行った際に、見慣れないふとんがあるので契約書を見せてもらったところ、高額な布団5点セットの契約をさせられていることが分かった。本人は、いつ訪問されたか覚えていないというが、訪問された日に、内金1万円を、その翌日に残金を現金で支払ったという。本人は足、腰が弱っており、布団をやめ、ベッドにしたほうがよいほどであり、言語によるコミュニケーションがスムーズではない。本人に確認すると高額だとは思ったが仕方ないと自分を納得させていたとのことである。クーリング・オフできないか。

(対応) 消費生活センターで契約書を確認したところ、クーリング・オフ期間を1日過ぎていることが判明した。消費生活センターから、事業者に電話し、契約者は、クーリング・オフの説明を受けておらず、制度も理解していないので、クーリング・オフと同様の対応を依頼したが、契約者には、十分に説明したので有効な契約であると主張し、クーリング・オフは認められなかった。しかし、言語によるコミュニケーションが不十分な高齢独居の契約当事者に対し、十分な意思確認がなされたかなど契約経緯に不明な点があることから三者面談を実施し、家族の了承もなく高額な商品を購入させていることを主張したところ、半額返金となった。

○利殖商法（アフガニスタン通貨）

（当 事 者） 70歳代 女性 家事従事者 契約金額 130万円

（相談内容） 自宅にA社からアフガニスタンの外国貨幣のパンフレットが届いた。パンフレットには「旧紙幣から新紙幣に切り替わり価値の下がった今が購入のチャンス。」などと書かれていた。その数日後、B社から「A社の資料が届いていないか。パンフレットが送付された者しか購入できないので、自分達の代わりにその通貨を買ってほしい。1口13万円で購入してくれたら18万円で買い取る。」と言われた。儲かるならと思い、A社に電話で10口買うと伝えたが、息子の反対にあい支払ってはいない。その後振り込み催促の電話があったが、解約するには所定の書面が必要とのことであり、送付するというが、もう関わりたくない。

（対 応） 消費生活センターから、アフガニスタンの通貨は日本の銀行では取り扱いがなく、国内で日本円にするのは極めて困難であり、詐欺的な勧誘である可能性が高いと伝える。契約書の交付もなく、あえて解約通知を送付する必要はないと思われると助言した。その後、相談者は再勧誘が心配なので、電話番号を変更したという報告があった。

○家庭訪販、利殖商法（二酸化炭素排出権の売買）

（当 事 者） 70歳代 女性 家事従事者 契約金額 100万円

（相談内容） 自宅に訪問してきた業者から「原発事故の関係で電力が不足している関係で、二酸化炭素排出権の売買というすごく儲かるよい話がある。」といった勧誘を受けた。その後何度も「2ヶ月後までには儲けを出す。」と言われたので、短期間で儲けが出るならと100万円分契約した。その後「売買差損益額がマイナス80万円」という通知が届いた。具体的な仕組みやリスクについて口頭での説明はなかった。返金してほしい。

（対 応） 内容証明郵便で経緯を詳細に記載し、契約の取り消しを通知するよう助言した。重要事項の不告知、断定的判断の提供、不利益事実の不告知などを具体的に指摘したが、事業者は、説明不足等については認めなかった。ただし、損をさせたことで迷惑をかけた迷惑料として手数料の5万円が返金されることになった。後日、「和解合意書」を取り交わし、5万円の返金があったと相談者から報告があった。

○利殖商法（医療債）

- (当 事 者) 70歳代女性 無職 契約金額 100万円
- (相談内容) 自宅に医療関係の業者を名乗る者から電話があり「人工透析で急成長している病院の債権を購入しないか。厚生労働省が保証する債権であり、1口100万円で年利4.2%の配当が確実である。」と勧誘された。その後病院の資料も送付されたが、信用できるか。今日の午後病院担当者が100万円を受け取りにくる予定だが、高利回り過ぎてかえって不安である。
- (対 応) 消費生活センターから、厚生労働省が病院の債権を保証することはないこと、また、医療機関債は、医療法人にお金を貸すという金銭消費貸借契約であり、預貯金や国債のような金融商品ではなく、医療法人が破産等した場合は、全損のリスクがある契約であることを説明した。内容が理解できない投資を行うのは危険であることや強引でしつこい勧誘を受けても、不要であればきっぱり断ることを助言した。相談者から契約は断ることにしたとの報告を受ける。

○利殖商法（和牛預託オーナー契約）

- (当 事 者) 40歳代 女性 家事従事者 契約金額 1,300万円
- (相談内容) 15年前に和牛預託オーナー契約をし、100万円支払った。飼育委託をし、繁殖すれば利益になるというので契約した。これまでは毎年、順調に配当金が入っていたので追加預託をし、総額1,200万円になっていた。7月にも100万円の追加預託をしたばかりだった。8月に事業者の業績不振を伝える通知が届き、驚いた。自分が追加預託した直後に倒産したらしい。今後どうすればよいのか。
- (対 応) 消費生活センターから、当該業者は、原発事故等で資金繰りが悪化したとして8月に民事再生法の手続きを申請していること、倒産する直前まで勧誘を続けていたことは、問題であることを伝える。しかしながら、業者が破綻した場合、支払ってしまった預託金の返還は困難である。今後は、被害弁護団の情報等について情報収集をすることや、被害を回復すると騙って別の金融商品の購入などを勧める二次被害に遭うおそれもあるので注意するように伝えた。

○家庭訪販、強引（貴金属の買取）

（当 事 者） 40歳代 女性 給与生活者 契約金額 0円

（相談内容） 使わない貴金属を買い取らせてほしいと言って男性が訪問してきた。最初高齢の母が対応したが、門扉から敷地の中に入り執拗だった。たまたま、在宅していた私が断ったらやっと帰った。他の業者にも訪問されているようなので、母一人で在宅している時にどう対応したらいいか教えてほしい。

（対 応） 訪問買取の場合は、特定商取引法に定める訪問販売には該当せず、クーリング・オフはできないこと、後になってやめたいと言っても既に処分したと言われ、取り戻せないことがほとんどなので注意する必要があると伝えた。執拗な勧誘への対応については、自宅内に入り込むと強引になるケースがあるので、買い取ってもらうつもりがないのなら、自宅に入れずきっぱり断るように助言した。断っても門扉を開けて入ってくるようなことがあれば、すぐに警察を呼ぶように助言した。

○通信販売（社債）

（当 事 者） 60歳代 女性 家事従事者 契約金額 100万円

（相談内容） 廃棄物を処理してレアメタルを抽出する事業を行う会社だというA社から社債を購入しないかというパンフレットが届いた。その後、B社から「A社のパンフレットが届いていないか。パンフレットが届いた人しか購入できない社債なので代わりに購入してくれれば、社債を2倍の値段で買い取る。」と言われた。2倍で買い取ってもらえるならと思ったので、A社に電話して1口50万円で2口を申し込んだが、夫から話がうますぎるといわれ、不安になった。まだ、支払っていないが、A社から早く支払ってほしいと電話がある。どうすればよいか。

（対 応） 送りつけたパンフレットを利用してB社が、A社の販売する社債を、購入額を上回る金額で買い取るなどという勧誘を行い、A社と契約するように仕向ける勧誘である劇場型の手口が多いことを伝える。社債購入後、買い取ると言っていた業者と連絡がつかなくなるなどのトラブルが多いので、見知らぬ業者や事業実態がよく分からない業者の社債は契約しないことが大切であることを伝えた。

(付表9-1) 平成23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

商品・役務等 危害内容	商品・役務等																		計	割合	平成22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	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	他の行政サービス
骨折	1		1				1				1						3	6	1		14	3.4%	23	
脱臼・捻挫	1				1	1	1										1				5	1.2%	4	
切断																	1				1	0.2%	0	
擦過傷・挫傷・打撲傷	3		4		6	1	2	5	1	1		1					1	4	3		32	7.7%	58	
刺傷・切傷	1	3	6		2	4	5			1							1	5	2		30	7.2%	38	
頭蓋(内)損傷	1																				1	0.2%	2	
内臓損傷																					0	0.0%	1	
神経・脊髄の損傷	2					1							1				1	5			10	2.4%	11	
筋・腱の損傷			1				1														2	0.5%	6	
窒息			1			2															3	0.7%	1	
感覚機能の低下			1			2															3	0.7%	4	
熱傷			4			3	5		2								1	7	2		24	5.8%	31	
皮膚障害		12	2		3	69		1			1						2	24			114	27.4%	92	
感電障害			2				3												1		6	1.4%	3	
中毒		4																		3	7	1.7%	2	
呼吸器障害		1	4	2	1	7		1		3	1						2	1			23	5.5%	11	
消化器障害		23				1		1									1	2	9		37	8.9%	21	
その他の傷病及び諸症状		15	13		7	19	4		2	5		1			1		1	32	4		104	25.0%	103	
不明																					0	0.0%	1	
計	9	58	39	2	20	110	20	7	8	0	10	3	1	2	0	1	0	15	87	24	0	416	100.0%	412
割合	2.2%	13.9%	9.4%	0.5%	4.8%	26.3%	4.8%	1.7%	1.9%	0.0%	2.4%	0.7%	0.2%	0.5%	0.0%	0.2%	0.0%	3.6%	20.9%	5.8%	0.0%	100.0%	-	-
平成22年度上半期件数	16	55	58	0	15	76	17	19	8	1	8	6	2	0	1	6	1	12	94	16	1	412	-	-

[相談事例] (お茶石けんによるアレルギー症状)

(当事者) 40歳代 女性 給与生活者 契約金額 1万5千円

(相談内容) 昨年、テレビショッピングでお茶石けんを10個購入した。使用中に、皮膚のかゆみや息苦しさを感したが、花粉症かと思っていたので石けんを使い続けていた。最近メーカーより石けんに微量に含まれる小麦の成分でアレルギー症状がみられたので回収するという内容のお知らせが届いた。メーカーに補償を求められるか。

(対応) 厚生労働リウマチ・アレルギー情報センターのホームページ(販売会社のホームページからリンクが張られている)を紹介し、アレルギー専門の医療機関で診断を受けるよう助言した。また、最寄りの被害者弁護団等について情報提供をした。

(付表9-2) 平成23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

商品・役務等 危険内容	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	レンタル・リース・賃借	工事・建築・加工	修理・補修	運輸・通信サービス	教養・娯楽サービス	他の役務	計	割合	平成22年度上半期件数
火災		1				1	1								3	1.7%	1
発火・引火		10					2	1							13	7.4%	21
発煙・火花		10				7	3	1		1					22	12.5%	42
過熱・こげる		12	1		2	5	1								21	11.9%	29
ガス爆発								1							1	0.6%	1
ガス漏れ						1									1	0.6%	1
点火・燃焼・消火不良		1													1	0.6%	2
漏電・電波等の障害		1					1								2	1.1%	1
燃料・液漏れ等			1				3								4	2.3%	7
化学物質による危険										1					1	0.6%	0
破裂		12	1			2			1						16	9.1%	11
破損・折損		7					8	2		2					19	10.8%	25
部品脱落		2				1	2								5	2.8%	11
機能故障		2					24	3		1					30	17.0%	29
転落・転倒・不安定		1					1	1		1			1		5	2.8%	2
バリ・鋭利		1													1	0.6%	0
操作・使用性の欠落	1	1				1	1	2		2					8	4.5%	5
腐敗・変質														1	1	0.6%	2
異物の混入	13			1										1	15	8.5%	16
その他	1				1	1	1	2				1			7	4.0%	9
計	15	61	3	1	3	19	48	13	1	8	0	1	1	2	176	100.0%	215
割合	8.5%	34.6%	1.7%	0.6%	1.7%	10.8%	27.3%	7.4%	0.6%	4.5%	0.0%	0.6%	0.6%	1.1%	100.0%	-	-
平成22年度上半期件数	17	81	2	5	9	34	50	6	0	2	7	0	0	2	215	-	-

[相談事例] (転倒してスイッチの入った「タッチ式電気スタンド」)

(当事者) 30歳代 男性 給与生活者 契約金額 5千円

(相談内容) どの部分をタッチしても電気のオンとオフができるタイプの電気スタンドを購入し、寝室の枕元に置き、消灯して就寝した。夜中に、部屋中煙が充満しているのに気付いたが、消したはずのスタンドが点灯して、そばにあった毛布が焦げていた。
完全に OFF できるような商品に改良するよう伝えてほしい。

(対応) 消費生活センターより製造者に連絡した。製造者は、今までこのような事故はなかったとのことであったが、今後、地震などで転倒した場合、スイッチが入ることで、火災につながる可能性もあることから、スイッチが完全にオフになるよう対応をするよう、相談者の要望に則って、検討するという回答を得、相談者に伝えた。

参考資料

(参考1) 消費生活相談の区分

区分	性格
苦情	事業者の提供する物資等によって生じた消費生活上の苦情に関する相談をいう。
問合せ	物資等その他消費生活に関する情報の提供に関する相談をいう。
要望	物資等その他消費生活に関して、消費者の保護その他消費生活の安定及び向上に役立つ希望に関する相談をいう。

(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・海草	B 2 5	5. 音響・映像製品	G 5 0	1. 旅客運送サービス	R 7 1
6. 油脂・調味料	B 2 6	6. スポーツ用品	G 6 0	2. 郵便・貨物運送サービス	R 7 2
3. 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. 調理食品	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	H. 車両・乗り物		2. 学校教育	S 2 0
C. 住居品		1. 車両・乗り物一般	H 1 0	3. 補習教育	S 3 0
1. 住居品一般	C 1 0	2. 自動車	H 2 0	4. 他の教育	S 4 0
2. 家事用品		3. 自動車用品	H 3 0	T. 教養・娯楽サービス	
1. 食生活機器	C 2 1	4. 自転車・用品	H 4 0	1. 教養・娯楽一般	T 1 0
2. 食器・台所用品	C 2 2	5. 運搬用具	H 5 0	2. 旅行代理業	T 2 0
3. 洗濯・裁縫用具	C 2 3	6. 他の乗り物	H 6 0	3. 宿泊施設	T 3 0
4. 掃除用具	C 2 4	I. 土地・建物・設備		4. 教室・講座	T 4 0
5. 洗浄剤等	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-120)		7. 他の教養・娯楽	T 7 0
2. 家具・寝具	C 3 2	(土地造成 M-120)		U. 保健・福祉サービス	
3. 室内装備品	C 3 3	(土地管理 O-120)		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-132)		3. 福祉	
4. 石油	D 4 0	(マンション管理 O-132)		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-133)		V. 他の役務	
1. 被服品一般	E 1 0	(注文住宅 M-133)		1. 外食・食事宅配	V 1 0
2. 和服	E 2 0	(増改築 M-133)		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. 洋服一般	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・ねずみ講	
3. 婦人洋服	E 3 3	1. 空調・冷暖房・給湯設備	I 5 1	1.5. 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. 無限連鎖講	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. 相隣関係	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. 金融・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		

(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付ける商法
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、得した気分にな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23年11月21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 サティビル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相模原駅ビル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 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	平塚市八重坂町3-3 JA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 〔土日電話相談のみ〕	毎日 〔年末年始・月曜日から金曜日の祝日は除きます。〕	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) 〔土日専用〕 0466-50-9174
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	小田原市森窪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	三浦市協働推進課（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	大和市下鶴岡1-1-1 大和市役所内	046-260-5120
	高座渋谷駅前複合ビル内市民相談コーナー 消費生活相談窓口	火・水	9:30～12:00、13:00～16:00	大和市福田2021-2 高座渋谷駅前複合ビル（イコーザ）内	046-267-2232
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	9:00～16:00	海老名市藤瀬175-1 海老名市役所内	046-292-1000
座間市	座間市消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～15:30 〔偶数月第2水曜日は13:00～15:30のみ〕	座間市緑ヶ丘1-1-1 座間市役所内	046-252-8490
南足柄市	南足柄市消費生活センター	月・火・水・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〕	木	9:30～17:15	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〕	木	9:30～12:00、13:00～16:00	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〕	木	9:30～12:00、13:00～16:00	足柄上郡松田町松田惣領2037 松田町役場内	0465-83-1228
山北町	山北町産業観光課 〔職員が対応〕	木	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〕	木	8:30～17:00	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	真鶴町税務町民課 〔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	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
※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4月17日、6月19日、8月21日、10月16日、12月18日、2月19日（かながわ県民センター休館日）はお休みです。					

※ 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。