

平成 25 年度 神奈川県内における

# 消費生活相談概要

---

平成 26 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
	(1) 苦情相談件数は 65,595 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約半数	2
	(5) 苦情相談の品目別では「デジタルコンテンツ」に関する苦情相談が 1 位	2
	(6) 契約当事者の年代別では 70 歳以上が 1 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」に関する相談、「危険」に関する相談ともに増加	6
3	特徴的な苦情相談	7
	(1) 「高齢者」の苦情相談	7
	(2) 「住宅リフォーム工事」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	23
	(1) 苦情相談	23
	(2) 生活再建支援相談	26

## 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 25 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	28
( 付図 1 )	苦情相談件数の推移	29
( 付表 1 - 2 ) 平成 25 年度	相談者の居住地別苦情相談件数	30

#### < 苦情相談の状況 >

( 付図 2 )	平成 25 年度	相談方法別件数及び構成比 < 前年度比較 >	31
( 付表 2 )	平成 25 年度	苦情相談の分類別状況	32

#### < 苦情相談上位品目関連 >

( 付表 3 - 1 ) 平成 25 年度	苦情相談の上位 25 品目 < 前年度比較 >	33
( 付表 3 - 2 ) 平成 25 年度	苦情相談の上位 25 品目 < 前年度順位比較 >	34

#### < 契約当事者関連 >

( 付図 3 )	平成 25 年度	苦情相談の契約当事者年代別件数 < 前年度比較 >	35
( 付図 4 )	平成 25 年度	苦情相談の契約当事者職業別件数及び構成比 < 前年度比較 >	35
( 付表 4 )	平成 25 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 >	36
( 付表 5 - 1 ) 平成 25 年度	契約当事者年代別苦情相談上位 5 品目	36	
( 付表 5 - 2 ) 平成 25 年度	契約当事者 ( 男性 ) 年代別苦情相談上位 5 品目	37	
( 付表 5 - 3 ) 平成 25 年度	契約当事者 ( 女性 ) 年代別苦情相談上位 5 品目	37	

#### < 特殊販売関連 >

( 付表 6 )	平成 25 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 >	38
( 付表 7 - 1 ) 平成 25 年度	訪問販売の苦情上位 10 品目 < 前年度比較 >	39	
( 付表 7 - 2 ) 平成 25 年度	通信販売の苦情上位 5 品目 < 前年度比較 >	39	
( 付表 7 - 3 ) 平成 25 年度	マルチ・マルチまがいの苦情上位 5 品目 < 前年度比較 >	39	
( 付表 7 - 4 ) 平成 25 年度	電話勧誘販売の苦情上位 5 品目 < 前年度比較 >	40	
( 付表 7 - 5 ) 平成 25 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 >	40	
( 付表 7 - 6 ) 平成 25 年度	訪問購入の苦情上位 5 品目 < 前年度比較 >	40	
( 付表 7 - 7 ) 平成 25 年度	その他無店舗販売の苦情上位 3 品目 < 前年度比較 >	40	

#### < 販売方法・手口別関連 >

( 付表 8 - 1 ) 平成 25 年度	販売方法・手口別の苦情相談の上位 25 位	41
( 付表 8 - 2 ) 平成 25 年度	販売方法・手口別等苦情相談事例	43

#### < 危害・危険関連 >

( 付表 9 - 1 ) 平成 25 年度	危害内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例	47
( 付表 9 - 2 ) 平成 25 年度	危険内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例	48

#### < その他 >

( 付表 10 )	平成 25 年度	苦情相談の契約購入金額・既支払金額	49
( 付表 11 )	平成 25 年度	クーリング・オフに関する相談の契約購入金額	49
( 付図 5 )	平成 25 年度	苦情相談処理日数 ( 平成 26 年 3 月 31 日現在 )	50
( 付図 6 )	平成 25 年度	苦情相談処理結果状況 ( 平成 26 年 3 月 31 日現在 )	50
( 付表 12- 1 ) 平成 25 年度	契約当事者の地域別苦情相談件数	51	
( 付表 12- 2 ) 平成 25 年度	契約当事者の地域別苦情相談上位 10 品目	51	

### 参考資料

( 参考 1 )	消費生活相談の区分	52
( 参考 2 )	商品・役務等別分類	53
( 参考 3 )	内容別分類	54
( 参考 4 )	販売方法・手口一覧	55
( 参考 5 )	神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内	56

## 1 消費生活相談の状況

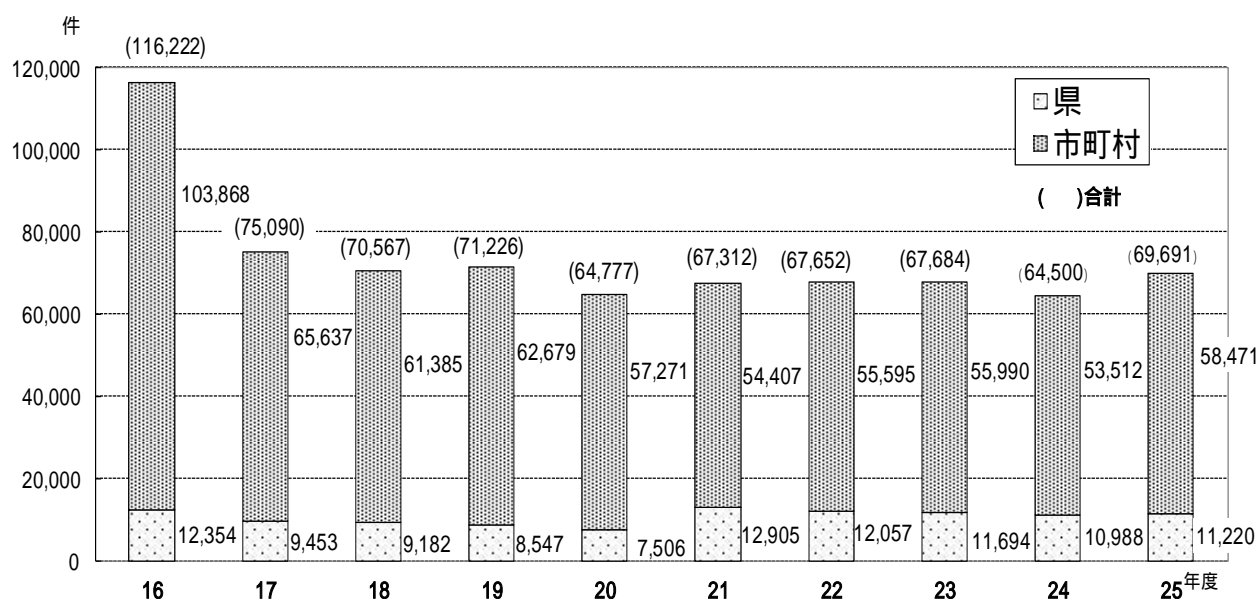
消費生活相談総件数は、69,691件

(P28 付表1-1、P29 付図1)

平成25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、69,691件(県11,220件、市町村58,471件)で、前年度(64,500件)と比べ5,191件(8.0%)増加しています。

相談総件数の内訳は、苦情65,595件、問合せ4,096件(前年度 苦情60,183件、問合せ4,317件)で、苦情相談が消費生活相談全体の94.1%を占めています。

(図) 消費生活相談総件数の推移



## 2 苦情相談の状況

これ以降は、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65,595件

(P28、P30 付表1-1～2、P29 付図1)

苦情相談は65,595件(県10,598件、市町村54,997件)で、前年度の60,183件と比べ5,412件(9.0%)の増加となっています。

「以前お申込みいただいた健康食品をこれから送ります。」などと突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに強引に送りつけられるという「健康食品」の送りつけが増加したほか、身に覚えがない未払い金の架空請求や、消費生活センター等公的機関を名乗る不審な電話がかかってきたなど商品を特定できない「商品一般」に関する相談が大きく増えました。

## (2) 「電話」による苦情相談が約9割

(P31 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 58,709 件で、苦情相談全体の 89.5%を占めています。次に「来訪」による相談が 6,689 件で 10.2%、「文書」による相談が 197 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

(P32 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 46,419 件で、苦情相談全体の 70.8%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 32,298 件 (49.2%)、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 11,940 件 (18.2%)と続いています。「接客対応」は前年度に比べ 11.6%増加しており、ここ数年増加傾向にあります。

(「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、苦情相談合計に占める割合。)

## (4) 「役務(サービス)」に関する苦情相談が約半数

(P32 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 31,521 件(48.0%)で、苦情相談全体の約半数を占めています。次いで『商品』に関する相談が 25,303 件(38.6%)、『商品関連役務』に関する相談が 7,910 件(12.1%)となっています。

前年度と比べ、『商品』の比率は 4.4 ポイント上がり、反対に『役務(サービス)』の比率が 3.5 ポイント下がっています。

分類毎にみると、『役務(サービス)』の相談で最も件数が多いものは、インターネットを通じて情報を得るサービスなどの「運輸・通信サービス」の 15,756 件で、前年度(15,122 件)と比べ 4.2%増加しています。特に増加がみられたものは、エステティックサービスなどの「保健・福祉サービス」の 2,856 件(14.5%増)となっています。

『商品』の相談で最も件数が多いものは、新聞、携帯電話、音響・映像機器などの「教養娯楽品」の 5,396 件で、前年度(4,985 件)と比べ 8.2%増加しています。最も増加率が高いものは、「食料品」の 4,146 件で、健康食品の送りつけに関する相談が急増した影響で前年度(2,453 件)と比べ 69.0%増加しています。このほか、靴や財布などをインターネット通販で購入したのに商品が届かない、偽物だったという相談の「被服品」の 3,648 件(39.7%増)、商品を特定できない「商品一般」の 2,197 件(35.2%増)も大きく増加しています。

『商品関連役務』の相談で最も件数が多いものは、不動産貸借やリースサービスなどの「レンタル・リース・貸借」の 3,473 件ですが、前年度(3,531 件)と比べ 1.6%減少しています。

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

(P33~P34 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、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 10,917 件です。前年度(10,570 件)と比べ 347 件(3.3%)増加しており、苦情相談全体の 16.6%を占めています。スマートフォンでアダルトサイトの「年齢確認」をクリックしたら、いきなり登録となって、高額な料金を請求されたといった「ワンクリック請求」に関する相談などが多く寄せられています。

「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。

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3,036件で、前年度(3,117件)と比べ2.6%減少となりました。

3位は「工事・建築」の2,741件で、前年度(2,503件)と比べ9.5%増加となっています。特に訪問販売による屋根工事に関する相談が増加しています。

前年度と比べ増加率が高い相談としては「健康食品」の1,959件で前年度(856件)の約2.3倍になっています。健康食品の送りつけに関する相談や、健康食品の成分や効果についての相談などが寄せられています。なお、健康食品の送りつけに関する相談については平成25年6月をピークにして、以後急減しています。

また、パソコンにエラー表示が出て、必要のないソフトを購入させられたという「パソコンソフト」が495件で、前年度(328件)と比べ50.9%増加しています。このほか、身に覚えがない未払い金の架空請求や、消費生活センター等公的機関を名乗る不審な電話がかかってきたなど商品を特定できない「商品一般」が2,197件で、前年度(1,625件)と比べ35.2%増加、美白化粧品による皮膚障害に関する相談などの「化粧品」が前年度と比べ29.7%増加しています。

8位の「ファンド型投資商品」も1,147件で前年度(948件)と比べ21.0%増加しています。これには平成25年4月にアメリカの診療報酬請求債権ファンドを運用する会社が行政処分を受けたことに関する相談のほか、太陽光発電事業やIPS細胞事業など世間の注目を集めている事業への投資を勧誘する詐欺的な「劇場型勧誘」の相談が依然として多く寄せられています。

一方、減少率が高かったものは「フリーローン・サラ金」の1,383件で、前年度(1,676件)と比べ17.5%減少しています。「フリーローン・サラ金」はここ数年大幅に減少を続けており、改正貸金業法が完全施行となった平成22年度(3,252件)の半数以下となっています。

## (6) 契約当事者( )の年代別では70歳以上が1位

(P35 付図3~4、P36 付表4、P36~P37 付表5-1~3)

契約当事者を年代別にみると、70歳以上が13,770件(21.0%)で、前年度(11,098件)と比べ24.1%増加し、前年度最も件数の多かった40歳代を抜き1位となりました。次いで40歳代の11,558件(17.6%)、30歳代の9,560件(14.6%)と続きます。

「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50.8%となり、前年度(49.6%)と比べ1.2ポイント増加しました。特に70歳以上の女性が前年度と比べ30.6%増となっています。これは「健康食品」に関する相談の契約当事者のほとんどが70歳以上の女性であることが影響しています。

『職業別』では、「給与生活者」が36.6%、「無職」が23.6%、「家事従事者」が21.2%、「学生」が4.7%の順で続き、前年度とほぼ同じ構成ですが、「給与生活者」の構成比は減少傾向にあり、代わって「無職」「家事従事者」が増加しています。

『年代別』に品目をみると、70歳以上では「健康食品」が1位ですが、他の年代では「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」、60歳代以上では海外不動産や太陽光発電事業などの詐欺的な投資に関する「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位となっており、20歳代、30歳代では「四輪自動車」、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。

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「健康食品」が1位となっています。また、20歳代、30歳代では「エステティックサービス」、20歳代以下ではインターネット通販によるトラブルが多い「財布類」「運動ぐつ」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 (P38 付表6、P39~P40 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35,339件で、全体の53.9%を占めており、前年度(31,557件、52.4%)と比べ構成比で1.5ポイント増加しています。

特殊販売に関する相談のうち60.8%を「通信販売」が占め、次いで「訪問販売」が19.4%、「電話勧誘販売」が14.1%となっています。また、前年度と比べ「ネガティブ・オプション」が約2.4倍になっています。

「訪問購入」については、平成25年2月から施行された改正特定商取引に関する法律により、新たに法規制の対象となったものです。

特殊販売の主な販売購入形態別の件数及び品目は、次のとおりです。

### ア 訪問販売

訪問販売に関する相談は6,869件で、前年度(7,227件)と比べ358件(5.0%)減少しています。品目をみると、1位は「工事・建築」の1,263件、次いで「新聞」の706件となっています。「工事・建築」では屋根工事や塗装工事に関する相談が多く寄せられています。

特に増加が目立ったものは、公共放送の契約や料金の支払いに関する「テレビ放送サービス」の435件で、前年度(335件)と比べ29.9%増加しています。

### イ 通信販売

通信販売に関する相談は21,472件で、前年度(19,459件)と比べ2,013件(10.3%)増加しています。品目をみると、「デジタルコンテンツ」が10,636件と最も多く、全体の49.5%を占めています。

特に増加が目立ったものは、「運動ぐつ」の356件で、前年度(80件)の約4.5倍になっています。ジョギングシューズなどをインターネット通販で注文し、代金を払ったのに商品が送られてこない、偽物だったなどの相談が寄せられています。また、「健康食品」が491件で前年度(268件)の約1.8倍になっています。

### 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は575件で、前年度(488件)と比べ87件(17.8%)増加しています。品目をみると、投資用DVDなどの「音響・映像ソフト」「パソコンソフト」に関する相談が増加しています。

## エ 電話勧誘販売

電話勧誘販売に関する相談は 4,990 件で、前年度(3,667 件)と比べ 1,323 件(36.1%)増加しています。品目をみると、最も多いものは、健康食品の送りつけなどに関する「健康食品」の 968 件で、前年度(236 件)の約 4.1 倍になっています。このほか、商品を特定できない「商品一般」が 332 件で、前年度(159 件)の約 2.1 倍になっています。また、実在の証券会社や銀行をかたり、「あなたには社債を購入できる権利がある」「あなたの名義でファンドを購入した」「自分の代わりに社債を購入してくれれば謝礼を支払う」「金融庁の調査が入り訴えられる」などと言って消費者を騙そうとする「劇場型勧誘」による「ファンド型投資商品」や「公社債」に関する相談も多く寄せられています。

## オ ネガティブ・オプション

ネガティブ・オプション(送りつけ商法)に関する相談は 276 件で、前年度(116 件)の約 2.4 倍になっています。特に、健康食品の送りつけが急増したことから「健康食品」が 128 件となり、前年度(44 件)の約 2.9 倍になっています。

## カ 訪問購入

訪問購入は平成 25 年 2 月に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ました。通年の集計となる平成 25 年度は 639 件となっています。最も多いものは、「不用品を買い取ります」といった商品を特定しない勧誘の「商品一般」で 105 件となっています。

## キ その他無店舗販売

その他無店舗販売に関する相談は 518 件で、前年度(556 件)と比べ 38 件(6.8%)減少しています。最も多いものは、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」の 50 件ですが、前年度(107 件)と比べ半減しています。

「家庭用電気治療器具」は家庭用電位治療機器の事業者が行政処分を受けたことに関する相談などが増えたことから 43 件となり、前年度(16 件)の約 2.7 倍になっています。

## (8) 販売方法・手口別では「電子商取引」が 1 位

(P41～P42 付表8-1)

販売方法・手口別にみると、『電子商取引』が 17,261 件で 1 位となっています。前年度(14,816 件)と比べ 16.5%増加しています。その品目別内訳をみると「デジタルコンテンツ」が 10,259 件で、『電子商取引』の 59.4%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(9,441 件)が女性(7,567 件)の約 1.2 倍になっています。平均契約購入金額(1)は 21 万 1 千円、平均既支払金額(2)は 6 万 1 千円となっています。

2 位は、前年度 3 位であった『電話勧誘』の 7,579 件で、前年度(5,836 件)と比べ 29.9%増加しています。その品目別内訳をみると「健康食品」が 1,136 件で『電話勧誘』の 15.0%を占めています。このほか「ファンド型投資商品」が 755 件で上位に入っています。契約当事者の特徴としては、「60 歳以上」、「無職」または「家事従事者」が多く、女性(4,831 件)が男性(2,476 件)の約 2 倍になっています。平均契約購入金額は 282 万円 3 千円、平均既支払金額は 104 万 9 千円となっています。

3 位は、前年度 2 位であった『家庭訪販』の 6,126 件で、前年度(5,960 件)と比べ 2.8%増加しています。その品目別内訳をみると「工事・建築」(1,153 件)、「新聞」(661 件)、「テレビ放送サービス」(405 件)が主な品目となっています。契約当事者の特徴としては、「60 歳以上」が多く、女性(3,446 件)が男性(2,572 件)の約 1.3 倍になっています。平均契約購入金額は 192



万円、平均既支払金額は78万1千円となっています。

このほか、『利殖商法』が1,947件で、上半期にアメリカの診療報酬請求債権ファンドを運用する会社に関する相談が多く寄せられたほか、詐欺的な投資勧誘が続き、前年度(1,815件)と比べ7.3%増加しています。平均契約購入金額、平均既支払金額は他の手口と比べ大変高額になっています。

主な手口で増加が目立つものは、注文していない商品を勝手に送りつけてくる8位の『ネガティブ・オプション』の770件で、前年度(174件)の約4.4倍になっています。契約当事者の特徴としては、「70歳以上」が多く、女性(570件)が男性(148件)の約3.9倍になっています。平均契約購入金額は8万1千円、平均既支払金額は6千円となっています。

7位の『身分詐称』も931件で、前年度(424件)の約2.2倍になっています。消費生活センターや市役所などの公的機関や、実在の金融機関を名乗り、「流出した個人情報を削除する」「過去の投資被害の救済をする」などと言って金銭を支払わせたり、新たな投資を勧誘するという相談が寄せられています。

- 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」に関する相談、「危険」に関する相談ともに増加 (P47～P48 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1,142件で、前年度(901件)と比べ26.7%増加しています。

商品・役務別にみると、化粧品、医療用具などの「保健衛生品」が269件(23.6%)で最も多く、次いで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257件(22.5%)となっています。

内容別にみると、化粧品や薬、エステサロンで行うサービス等による「皮膚障害」が338件(29.6%)で最も多くなっています。平成25年7月に発覚した化粧品による白斑に関する相談が増えたことにより、前年度(214件)と比べ57.9%増加しています。次いで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304件(26.6%)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617件で、前年度(433件)と比べ42.5%増加しています。

商品・役務別にみると、「食料品」が191件(31.0%)で最も多く、次いでエアコンや電子レンジ等の「住居品」が151件(24.5%)となっています。

内容別にみると、平成25年12月に発覚した冷凍食品への農薬混入事件により「異物の混入」が185件で前年度(36件)と比べ約5.1倍になりました。また、ステロイド不使用をうたった漢方クリームに関する相談が平成26年2月から寄せられるようになったことから「化学物質による危険」(42件)が前年度(1件)に比べ大幅に増加しています。

### 3 特徴的な苦情相談

#### (1) 「高齢者」の苦情相談

神奈川県の高齢者人口統計調査では、平成 25 年 1 月 1 日現在の 65 歳以上の人口の、総人口に占める割合は 21.7%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 22 年度から平成 25 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 65 歳以上の相談  
 総務省統計局を始め多くの機関で 65 歳以上を高齢者として分析していることから、ここでも契約当事者の 65 歳以上を高齢者としました。  
 相談事例：平成 25 年度に受け付けた相談から抽出

#### ア 苦情相談件数について (表 1、図 1)

高齢者の苦情相談件数は、増加傾向にあります。特に平成 25 年度は、全体の苦情相談件数は前年度に比べ 9.0%増加していますが、高齢者の苦情相談件数は 18,093 件で、前年度(14,916 件)に比べ 21.3%の増となっています。

年代別にみると、平成 24 年度と比べ 65 歳から 69 歳の相談は 3,818 件から 4,323 件と 505 件(13.2%)増加し、70 歳代は 7,590 件から 9,082 件と 1,492 件(19.7%)増加、さらに 80 歳以上は 3,508 件から 4,688 件と 1,180 件(33.6%)増加しており、年代が上がるにつれて増加率が大きくなっています。

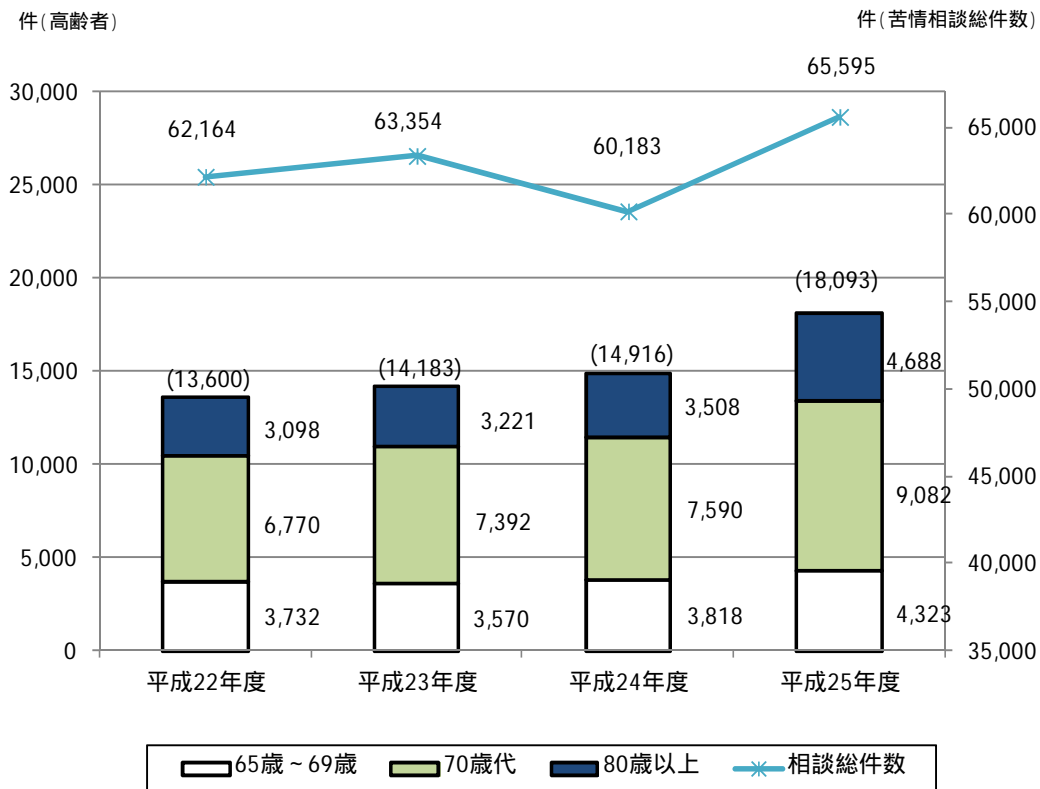
また、苦情相談総件数に占める割合も年々増加し、平成 22 年度が相談全体の 21.9%であったのに対し、平成 25 年度は 27.6%となっています。平成 25 年 1 月における神奈川県の 65 歳以上の人口構成比(21.7%)を上回る相談が寄せられています。

(表 1) 高齢者の苦情相談件数の推移

区 分	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	前年度比
高齢者の苦情相談件数(A)	13,600	14,183	14,916	18,093	121.3%
65歳～69歳	3,732	3,570	3,818	4,323	113.2%
70歳代	6,770	7,392	7,590	9,082	119.7%
80歳以上	3,098	3,221	3,508	4,688	133.6%
苦情相談総件数(B)	62,164	63,354	60,183	65,595	109.0%
苦情相談総件数に占める高齢者の相談の割合(A)/(B)	21.9%	22.4%	24.8%	27.6%	
神奈川県の人口における65歳以上の割合	19.9%	20.3%	20.7%	21.7%	

神奈川県年齢別人口統計調査による(各年1月1日現在)

(図1) 高齢者の苦情相談件数の推移



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25年度は、「健康食品」に関する相談を筆頭に、「デジタルコンテンツ」、「工事・建築」に関する相談が上位を占めています。

「健康食品」に関する相談は、平成25年度上半期に「健康食品の送りつけ」が急増したことにより、前年度(473件)と比べ、約3倍の相談が寄せられました。「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工事、外壁塗装工事、トイレの改修工事等に関するもので、高齢者を狙った住宅リフォームトラブルが依然として後を絶たない状況にあります。

そのほか、商品を特定できない「商品一般」に関する相談が70.8%増加しました。電話で「不要品を買い取る」と勧誘してきた事業者は信用できるか、また行政機関を名乗り過去の被害が取り戻せるというが本当か、などという相談があります。また、「ファンド型投資商品」「公社債」「株」など利殖に係る金融商品の相談も増加しており、引き続き注意が必要です。

さらに、年代別にみると65歳から69歳では「デジタルコンテンツ」が1位ですが、70歳代、80歳以上では「健康食品」が1位となっており、「健康食品の送りつけ」では、より高齢な方からの相談が多く寄せられています。

(表2) 平成25年度 高齢者 商品・役務別件数上位10品目

	商品・役務名	平成 25年度	平成 24年度	前年度比	主な品目と件数
1	健康食品	1,423	473	300.8%	健康食品 757 他の健康食品 540
2	デジタルコンテンツ	1,358	1,049	129.5%	アダルト情報サイト 820 デジタルコンテンツ 295 他のデジタル コンテンツ 141 出会い系サイト 78
3	工事・建築	1,179	982	120.1%	屋根工事 276 塗装工事 223 増改築工事 178 衛生設備工 事 140 工事・建築サービス 115
4	商品一般	873	511	170.8%	
5	ファンド型投資商品	788	680	115.9%	
6	公社債	488	450	108.4%	
7	役務その他サービス	431	453	95.1%	
8	新聞	366	403	90.8%	
9	株	363	345	105.2%	未公開株 194 株 169
10	不動産貸借	325	364	89.3%	賃貸アパート 214 借家 61 借地 23

(表3) 平成25年度 高齢者 年代別・商品・役務別件数上位10品目

	65歳～69歳 [4,323]	件数	70歳代 [9,082]	件数	80歳以上 [4,688]	件数
1	デジタルコンテンツ	608	健康食品	672	健康食品	633
2	工事・建築	267	デジタルコンテンツ	647	工事・建築	346
3	商品一般	172	工事・建築	566	商品一般	285
4	ファンド型投資商品	155	ファンド型投資商品	436	ファンド型投資商品	197
5	健康食品	118	商品一般	416	新聞	159
6	公社債	100	公社債	267	公社債	121
7	不動産貸借	98	役務その他サービス	233	株	111
8	役務その他サービス	92	株	204	役務その他サービス	106
9	フリーローン・サラ金	64	不動産貸借	176	デジタルコンテンツ	103
10	インターネット接続回線	63	新聞	160	修理サービス	88

## 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25年度の1位は「電話勧誘」、2位は「強引」、3位は「解約」となっています。

特に「電話勧誘」は、年々増えており、平成22年度の2,272件に比べ、平成25年度は4,753件と約2.1倍に増加しています。「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。

(表4) 高齢者 年度別相談内容 上位10位

	平成22年度 [13,600]	件数	平成23年度 [14,183]	件数	平成24年度 [14,916]	件数	平成25年度 [18,093]	件数
1	解約	2,745	電話勧誘	2,922	電話勧誘	3,207	電話勧誘	4,753
2	家庭訪販	2,606	解約	2,770	解約	2,853	強引	3,695
3	電話勧誘	2,272	家庭訪販	2,682	家庭訪販	2,853	解約	3,415
4	高価格・料金	1,953	信用性	2,109	強引	2,498	家庭訪販	2,926
5	強引	1,770	強引	2,037	信用性	2,410	信用性	2,655
6	信用性	1,742	高価格・料金	1,925	高価格・料金	1,992	高価格・料金	2,239
7	返金	1,681	返金	1,663	返金	1,559	契約書・書面	1,896
8	説明不足	1,338	説明不足	1,425	契約書・書面	1,546	返金	1,836
9	虚偽説明	886	利殖商法	1,322	説明不足	1,475	説明不足	1,806
10	契約書・書面	883	契約書・書面	1,213	インターネット通販	1,286	インターネット通販	1,746

(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「内容等キーワード」の定義による。複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない。

## エ 販売方法・手口別の特徴について (表5)

販売方法・手口別では『電話勧誘』が1位で、前年度の約1.5倍になっています。主な商品としては「健康食品」のほか、「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。「劇場型勧誘」と言われる複数の業者が登場し、それぞれの役を演じて消費者をだまして契約させる詐欺的な勧誘手口で、契約金額も高額になり高齢者は特に注意が必要です。

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。また、4位の『利殖商法』や5位の『二次被害』についても、依然として高い水準にあります。6位の『身分詐称』は、有名企業や公的機関の職員やその関係者をかたり、商品やサービスを契約させる手口で平成24年度に比べ約2.5倍に急増しています。

平均契約金額をみると、『電話勧誘』『利殖商法』『二次被害』『身分詐称』『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25年度 高齢者 販売方法・手口別件数上位10位

	販売方法・手口 [18,093]	平成 25年度	平成 24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	4,753	3,207	148.2%	3,034	健康食品 1,025 ファンド型投資商品 585 公社債 434 商品一般 372 株 249
2	家庭訪販	2,926	2,853	102.6%	1,772	工事・建築 654 新聞 291 修理サービス 130 ふとん類 101 ファンド型投資商品 96
3	電子商取引	1,784	1,319	135.3%	273	デジタルコンテンツ 1,295 パソコンソフト 109 商品一般 45 役務その他サービス 17 パソコン 15 他のネット通信関連サービス 15
4	利殖商法	1,288	1,170	110.1%	9,596	ファンド型投資商品 535 公社債 267 株 166 役務その他サービス 64 預貯金・証券等 49
5	二次被害	679	845	80.4%	4,154	役務その他サービス 192 株 84 ファンド型投資商品 70 山林 37 公社債 26
6	身分詐称	588	234	251.3%	5,460	公社債 94 社会保険 68 商品一般 65 役務その他サービス 65 ファンド型投資商品 54
7	無料商法	575	401	143.4%	288	デジタルコンテンツ 182 工事・建築 54 家庭用電気治療器具 43 健康食品 36 役務その他サービス 20
8	ネガティブオプション	566	115	492.2%	91	健康食品 421 商品一般 49 鮮魚 10 深海鮫エキス 8 単行本 8 化粧品 8
9	点検商法	402	308	130.5%	918	工事・建築 190 修理サービス 25 住居管理設備 24 駆除サービス 21 ふとん類 20
10	次々販売	339	309	109.7%	3,636	工事・建築 63 ふとん類 30 健康食品 25 ファンド型投資商品 21 印刷サービス 11

(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。

オ 契約購入金額( 1)・既支払金額( 2)について (図2、図3、表6)

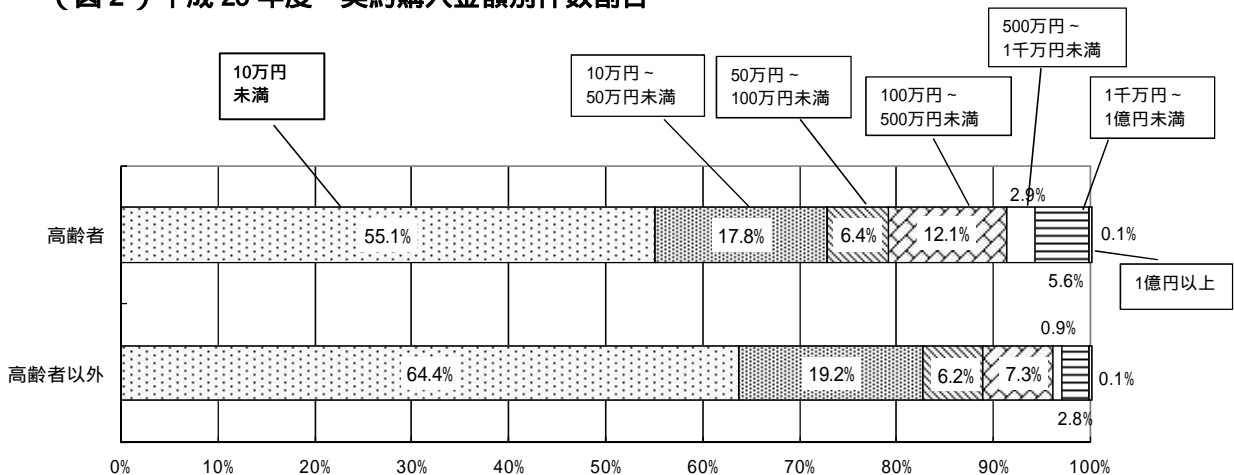
平成 25 年度の高齢者の契約購入金額について構成比をみると、10 万円未満の件数が 55.1%と最も多くなっています。一方、「100 万円以上 500 万円未満」が 12.1%、「500 万円以上 1000 万円未満」が 2.9%、「1000 万円以上 1 億円未満」が 5.6%と、高額な部分の割合が、高齢者以外の構成比を大きく上回っています。また、既支払金額の構成比をみると、「100 万円以上 500 万円未満」が 14.3%、「500 万円以上 1000 万円未満」が 3.9%、「1000 万円以上 1 億円未満」が 5.1%と、高額な支払いが占める割合はさらに増加しています。

また、平成 25 年度の高齢者の平均契約購入金額は 188 万 7 千円で、高齢者以外の平均の 127 万 4 千円に比べ約 1.5 倍となっています。平均既支払金額では、高齢者は 98 万 3 千円で、高齢者以外(46 万 5 千円)の約 2.1 倍となっています。

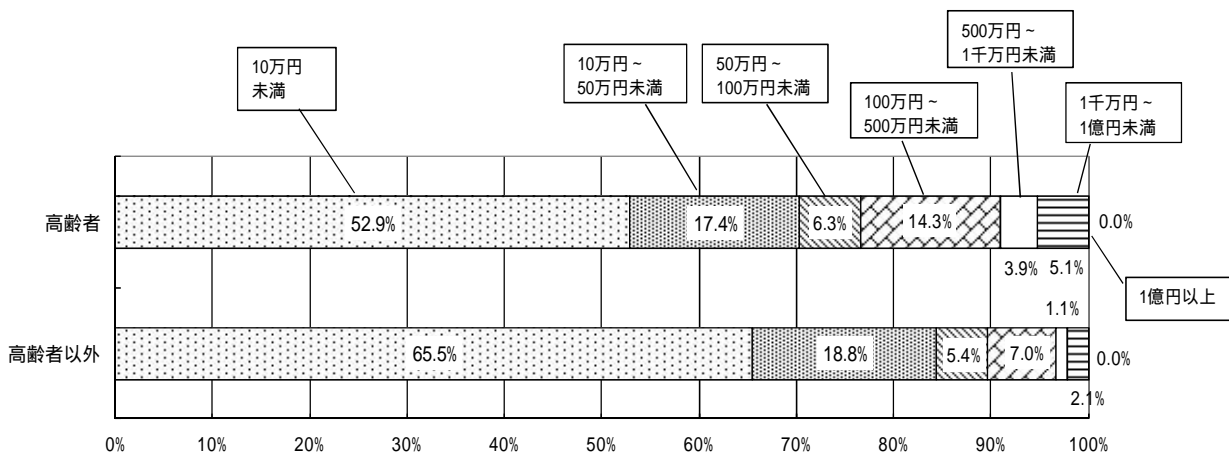
平均契約購入金額、平均既支払金額はともに減少傾向にはありますが、高齢者に係る金額は、高齢者以外の金額より高額になっています。

- 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。

(図2) 平成 25 年度 契約購入金額別件数割合



(図3) 平成 25 年度 既支払金額別件数割合



(表6) 平均契約購入金額・平均既支払金額の推移(高齢者・高齢者以外)

単位:千円

	区 分	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
平均契約 購入金額	高 齢 者	2,484	2,399	2,101	1,887
	高齢者以外	1,365	1,353	1,269	1,274
平均既 支払金額	高 齢 者	1,655	1,506	1,223	983
	高齢者以外	439	517	462	465

## カ まとめ

近年、高齢者の消費者トラブルは増加傾向にあり、特に、詐欺的な金融商品やリフォーム工事契約などは契約金額が高額になる傾向があります。こうしたトラブルの背景には、高齢者が日ごろ感じている孤独感、健康面や経済面での不安に加えて、加齢に伴う判断能力の低下など、高齢者ならではの不安要素に巧みに付け込む悪質業者が後を絶たないという状況があります。

平成25年2月から平成25年度初めにかけて急増した「健康食品の送りつけ」に関する相談は、契約当事者のほとんどが70歳以上の高齢者でした。見知らぬ事業者から「以前お申し込みいただいた健康食品をこれから送ります。」などと突然電話があり、申し込んだ覚えがない健康食品が送りつけられたという内容です。この手口は次第に悪質化し、注文していないと断っても「注文を受けたときの録音がある」「受け取らないと裁判にかける」などと言われ、怖くなって支払をしてしまったという事例もありました。

そのほか、「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引き続き上位を占めています。低金利が続く中、悪質業者が勧める高金利をうたった金融商品に投資してしまったという相談が多く寄せられています。悪質業者は、世間の注目を集めている事業を装い、次々と巧妙な手口を考え出しており、最近では、東京オリンピックに関連した事業を装う手口も見られます。また、高齢者を信用させるために様々な登場人物を用意する劇場型勧誘の被害も後を絶ちません。

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

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

## [ 高齢者に関する相談事例 ]

### 家庭訪販・点検商法（屋根工事）

（当事者） 70歳代 男性 自営・自由 契約金額 305万円

（相談内容） 屋根工事を専門に扱うという業者より、「うちの従業員がお宅の近所をまわっています。よろしくお願ひします。」と電話があった。数時間後、担当者が来訪し、無料で屋根の調査をするというので了承した。担当者は屋根の上を撮影したものを見せて、早急に屋根のふき替えが必要と言った。その後、担当者が呼んだ上司と担当者に強くふき替え工事を勧められ、契約書にサインしたが、サイン後に金額を確認したら 305万円と高額で驚いた。契約書に押印してしまったが、解約できるだろうか。

（対応） 当該取引は訪問販売であり、クーリング・オフ制度の適用があると伝え、書面での手続き方法を助言した。相談者の手続き後、消費生活センターから事業者の販売方法の問題点を申し入れ、相談者がクーリング・オフしたことを伝え、了承された。

### 電話勧誘・二次被害（ファンド型投資商品の二次被害）

（当事者） 70歳代 女性 家事従事者 契約金額 12万円

（相談内容） 過去に和牛預託契約に高額な投資をしたが事業者は破綻してしまった。昨年、公的機関のような名称の団体からこの事業の投資被害者に対し新たな返還金が発生したとの電話があった。その団体へ手続きをとれば、返還金 1,600万円を受け取ることができるとの説明だったので書類を取り寄せた。印紙代として8万円を団体に振り込み、本人確認書類として住民基本台帳カードの写しと書類を送付した。その後、再度当該団体から連絡があり、書類提出期限内に申出者の人数が想定より少数だったため、一人当たりの返還額が増額になった、については印紙代4万円の追加請求が発生すると言われたが、話が不審なので相談した。

（対応） 電話相談後、相談者が書類持参で消費者生活センターに来所した。書類を確認し、十分な聞き取りを行い、過去の和牛預託契約の二次被害であることを助言した。欺まんの勧誘であり、投資被害者の名簿が流出し悪用されていると思われることからこれ以上関わらないよう助言した。



## 電話勧誘・身分詐称・劇場型勧誘（公社債）

（当事者） 70歳代 女性 家事従事者

（相談内容） 昨日、大手証券会社の社員を名乗り、自分を名指しで電話がかかってきた。「特定の人だけが購入できる薬品会社の社債があり、あなたはその対象になっている。わが社はその社債を購入したいのであなたの名義を貸してほしい。あなたに金銭的な負担は一切かけない。」と言われた。その電話の後すぐに薬品会社から電話があり、「4日後の午前中に再度電話をする。その後書面を送付する。」と言われた。証券会社の担当者のお話では、薬品会社から書類が届いた後、証券会社の人間が訪問し、目の前で私の名義を書き換える手続きを取るとのことだが、この話は家族にも友人にも絶対に言わないように言われ不審である。この話は信用できるか。

（対応） 同様の劇場型勧誘のトラブル事例について情報提供した。見知らぬ業者、事業実態がよく分からない業者が勧誘する商品は契約しない、業者の勧誘には絶対に耳を貸さずきっぱりと断ることが大切であることを伝えた。個人情報流出していることにより、今後もいろいろな手段での勧誘がある可能性があることを注意喚起した。

## 電子商取引（アダルト情報サイト）

（当事者） 70歳代 男性 無職 契約金額 9万8千円

（相談内容） パソコンでアダルトサイトに接続。年齢確認などを次々と進んでいったところ、98,000円という金額が表示されたので驚いて切った。その後、パソコンを立ち上げると請求書のような画面が出ていた。記載してある電話番号に家の電話から架電すると男性が出て98,000円を支払うようにと銀行口座を伝えられた。個人情報は伝えていない。銀行に行ったところ銀行員から振り込まずに消費生活センターに相談するよう勧められた。

（対応） 電子消費者契約法では事業者には申込者の意思を再度確認する画面の提供を義務付けていること、確認画面の提供がない場合は錯誤・無効を主張できることなどを説明し、これ以上連絡をしないよう助言した。家の電話番号も相手に知られたので留守番対応にしておくことも勧めた。国民生活センター、かながわ中央消費生活センターのホームページに同様の事例が掲載されていることを紹介し、画面の貼りつきへの対応については独立行政法人情報処理推進機構のホームページを紹介した。

## 原野商法・二次被害（土地売買仲介契約）

（当事者） 80歳代 女性 家事従事者 契約金額 33万6千円

（相談内容） 亡夫が40年前に700万円で購入した遠方の山林を私が相続した。1週間ほど前、突然知らない事業者よりこの土地を売却しないかと電話があった。後日事業者と会い、600万円ほどで売却できると説明されたが、売却にあたり土地の調査や看板の設置、除草等の費用として33万6千円が必要になることがわかった。契約書のような書面にサインしたが、知人に相談したら「売却できるわけがない。だまされているのではないか。」と言われ不審に思うようになった。解約したい。

（対応） 相談者が持参した契約書を確認したところ、不動産に関する事実調査、看板設置、雑草の除去を行う不動産業務委託契約書と不動産媒介契約書の2種類の契約を締結していることがわかった。売却できると煽り、測量や雑草除去等の高額な契約をさせる原野商法二次被害のトラブル事例を情報提供した。併せて、不動産業務委託契約にはクーリング・オフ制度の適用があること、媒介契約については、売却できなければ、報酬費用は発生しないことを説明した。さらに不動産業務委託契約書についてクーリング・オフの手続きを助言した。

消費生活センターからは業者に販売方法の問題点を伝え、相談者がクーリング・オフした旨を伝えたところ、速やかに解約手続きをするとの回答を得た。

## 電話勧誘・送りつけ商法（健康食品）

（当事者） 80歳代 男性 自営・自由業 契約金額 7千円

（相談内容） 同居の父宛に健康食品が送られてきて父が受け取り、開梱していた。中には7千円の振込用紙があった。父に確認すると申し込んだ覚えがないとのことであった。すぐに事業者に連絡するが電話に出ないので商品を事業者宛送り返したが、それで問題はないか。

（対応） 最近の健康食品の送りつけ商法の事例を紹介した。本人が覚えがないという場合、受け取らないという対応でよい。ただ、事業者から連絡があった場合、頼んだ覚えがないことをきっぱりと告げて、それでも執拗に勧めるようであれば消費生活センターに相談していることを伝えた上で、事業者に繋がる電話番号を聞き取り、再度消費生活センターに連絡するよう助言した。

## (2)「住宅リフォーム工事」に関する苦情相談

住宅のリフォーム工事に関する苦情相談は毎年増加しています。住宅を長く使うためには定期的なメンテナンスが必要です。一方、無料点検や、近所で工事をしているので挨拶に来たなどと言って消費者に近づき、不必要な工事を勧誘する訪問販売による相談が後を絶ちません。

そこで、「住宅リフォーム工事」について分析してみました。

### 分析の対象

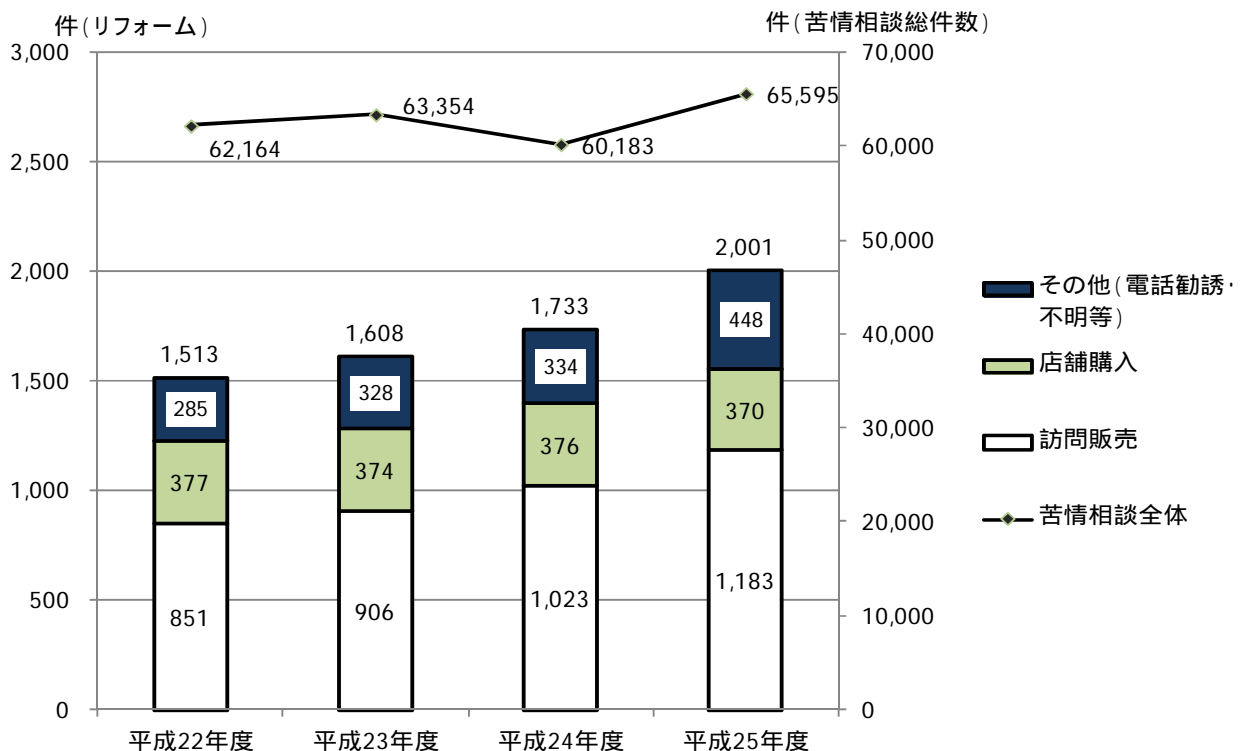
分析データ	：神奈川県及び県内の市町村の相談窓口で受け付けた苦情相談で平成 22 年度から平成 25 年度までの全国消費生活情報ネットワークシステム (PI0-NET) の登録データ
分析項目	：「増改築工事」「屋根工事」「壁工事」「塗装工事」「内装工事」「衛生設備工事」「白蟻駆除サービス」「床下換気扇」「乾燥剤」に関する相談。
相談事例	：平成 25 年度に受け付けた相談から抽出

### ア 苦情相談件数について (図1)

「住宅リフォーム工事」に関する相談は年々増加しており、平成 25 年度は 2,001 件で、前年度 (1,733 件) と比べ 15.5% 増加、平成 22 年度と比べると 32.3% 増加しています。

これを販売購入形態別で見ると各年度とも訪問販売と店舗購入で約 8 割を占めています。その中で店舗購入は 370 件程度とほとんど変わっていませんが、訪問販売の相談は年々増加しています。そこで、訪問販売と店舗購入に注目して分析します。

(図1)「住宅リフォーム工事」に関する苦情相談件数の推移 (販売購入形態別)

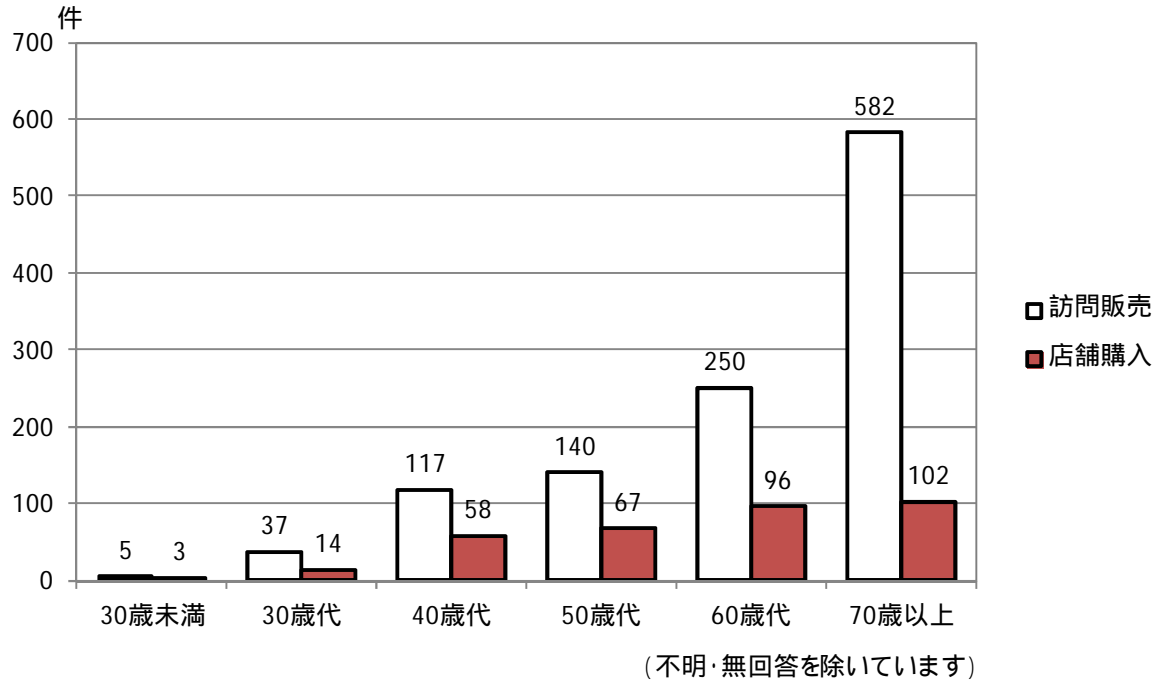


イ 契約当事者の属性について (図2)

住宅リフォーム工事の苦情相談に係る契約当事者は、訪問販売の場合、年代が上がるにつれて相談件数が増加しています。特に70歳以上に相談が集中し、訪問販売による相談のほぼ半数を占めています。

店舗購入も年代が上がるにつれて苦情相談が多くなっていますが、訪問販売ほど年代で差は見られません。

(図2) 平成25年度 契約当事者の年代別相談件数



ウ 商品・役務別件数について (表1)

販売購入形態別に「住宅リフォーム工事」の内容をみると、訪問販売では「屋根工事」「塗装工事」が上位に入っています。店舗購入では家全体の改修である「増改築工事」が最も多くなっています。

店舗購入の場合は予め計画していた大規模な工事を中心です。一方、訪問販売の場合は点検商法による屋根や外壁などの工事や、トイレの詰まりなどで呼んだ事業者から、勧誘された不必要な工事などが多くなっています。

(表1) 平成25年度 商品・役務別件数

訪問販売		店舗購入		リフォーム全体	
屋根工事	335	増改築工事	124	塗装工事	460
塗装工事	295	塗装工事	65	屋根工事	446
衛生設備工事	173	内装工事	60	増改築工事	400
増改築工事	160	衛生設備工事	50	衛生設備工事	274
内装工事	68	屋根工事	40	内装工事	179
白蟻駆除サービス	57	壁工事	20	白蟻駆除サービス	81
壁工事	36	乾燥剤	6	壁工事	72
床下換気扇	33	白蟻駆除サービス	5	床下換気扇	53
乾燥剤	26			乾燥剤	36
合計	1,183	合計	370	合計	2,001

エ 相談内容について（表2）

販売購入形態別に相談内容をみると、訪問販売では「クーリングオフ」「点検商法」「強引」「虚偽説明」と、契約時の問題ある勧誘やそれに伴う解約の希望が主な相談となっています。一方、店舗購入では「見積り」「約束不履行」「クレーム処理」「補償」「説明不足」など、施工後の結果や金額が当初の説明と違うという相談や、事業者に苦情を伝えた際の接客対応に関する相談が多くなっています。

（表2）平成25年度 相談内容別件数上位10位

訪問販売		店舗購入	
家庭訪販	1,045	見積り	93
高価格・料金	331	約束不履行	77
見積り	306	クレーム処理	72
クーリングオフ	281	補償	69
信用性	261	契約書・書面	68
点検商法	255	説明不足	68
強引	227	高価格・料金	64
解約	203	信用性	52
契約書・書面	192	解約	47
虚偽説明	117	他の接客対応	46

オ 契約購入金額（1）・既支払金額（2）について（図3、図4、表3）

平成25年度における「住宅リフォーム工事」の契約購入金額、既支払金額をみると、訪問販売、店舗購入ともに「100万円以上500万円未満」の占める割合が最も多くなっています。

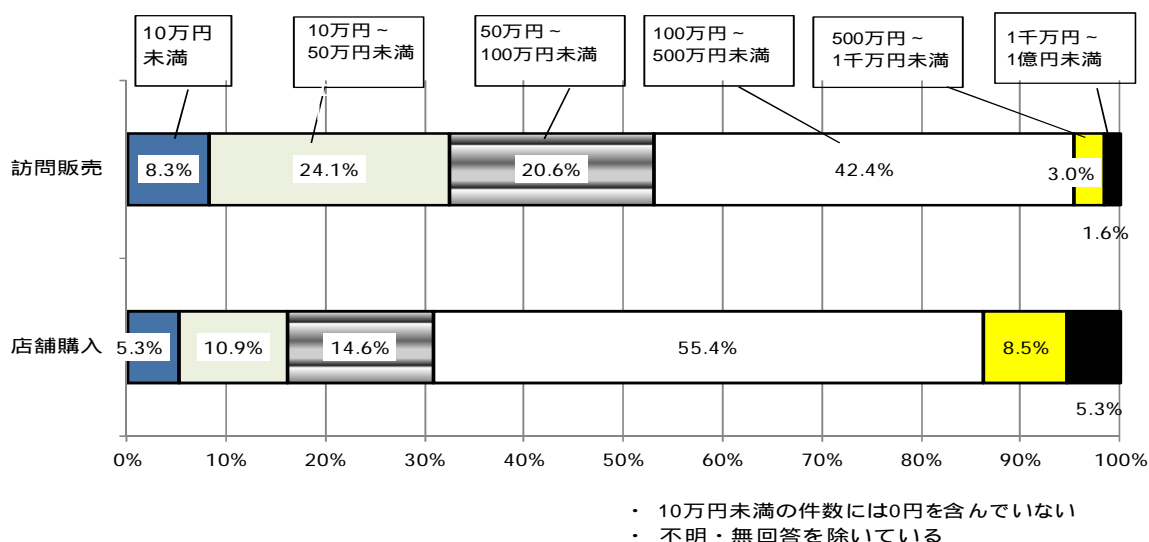
訪問販売では100万円未満の件数が、契約購入金額では5割以上、既支払金額では6割以上を占めています。訪問販売により予定していなかった工事を勧誘されているため、比較的金額の低い工事が多くなっていると考えられます。

一方、店舗購入では100万円以上の契約購入金額、既支払金額の件数が、6割以上を占めており、高額な契約が中心であることがわかります。

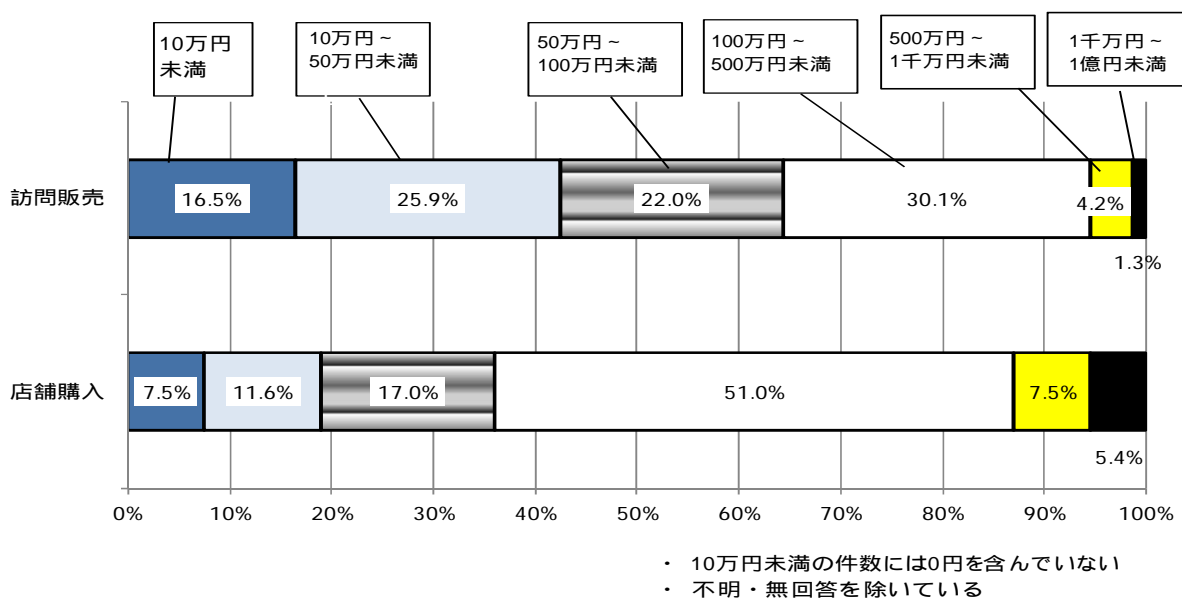
なお平均既支払金額は訪問販売450千円、店舗購入では1,593千円となっています。

- 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 3 ) 平成 25 年度 契約購入金額別件数割合



( 図 4 ) 平成 25 年度 既支払金額別件数割合



( 表 3 ) 平成 25 年度 平均契約購入金額・既支払金額

単位：千円

	訪問販売	店舗購入
平均契約購入金額	1,432	2,833
平均既支払金額	450	1,593

平均金額は0円を含んだ件数を母数にして算出している。

## カ まとめ

「住宅リフォーム工事」に関するトラブルはここ数年増加傾向にあります。

店舗購入の場合、トラブルの多くは契約時の約束がきちんと履行されない、仕上がりが悪いのに対応しない、当初の見積りと金額が変わってしまったというものです。住宅リフォーム工事は高額な契約ですので、よく準備し、事業者と納得いくまで打合せをしてから契約してください。打合せの中で、口頭で依頼した内容については、後で「言った、言わない」の議論になりがちです。トラブルを未然に防止するためには、事業者と打合せで決めたことなどを記録した事業者名の入った書面を交付してもらうようにしましょう。

訪問販売では、無料で屋根の点検をしてみると言って消費者に近づいてきた事業者が、屋根が壊れかけている、このままだと雨漏りしてしまうなどと虚偽の説明をされ、よく確認しないまま、不安になって契約してしまうという事例があります。また、トイレが詰まったり、洗面所から水が漏れたりしたので、広告にあった事業者に来てもらったら、不必要な工事の勧誘を受けたという相談も多く寄せられています。

また、東日本大震災後、火災保険を使えば自己負担なしで住宅の修理ができるという勧誘に関するトラブルもあります。「保険金が支払われると説明し、工事代金を前払いで支払わせたとずさんな工事が行われた」「解約を申し出ると、保険会社から支払われた保険金の30%という高額な解約料を請求された」などの事例が報告されています。

訪問販売でのリフォームに関するトラブルを避けるためには、事業者の言われるままにあわせて契約しないことが大切です。悪質な事業者は屋根が傷んでいる、白蟻がいるなどと言って契約を急がせようとします。しかし、たとえ今契約すれば割引すると誘われても、家族と話し合ってから決める、複数業者から見積りをとるなど、その場では決めてしまわない慎重さが必要です。

トイレの詰まりなどですぐに対応してもらうために呼んだ事業者から、予定していなかった工事を勧められても、工事の必要性についてよく検討し、断る場合にははっきりと事業者に伝えるようにしましょう。

また、訪問販売では契約当事者の年代があがるにつれて相談件数が増加しており、特に70歳以上に相談が集中しています。家族が同居していない場合は、日頃から電話などで連絡し、困ったことがあればすぐに話ができるようにしておくことが大切です。訪問販売の場合はクーリング・オフができる可能性がありますので、不審な工事の勧誘があったら、すぐ消費生活センターに相談してください。

## [ 住宅リフォーム工事の相談事例 ]

### 訪問販売（衛生設備工事）

（当事者） 80歳代 男性 無職 契約金額 25万円

（相談内容） 5日前、トイレや浴室の排水ができず水があふれてきたので、マグネット広告の事業者へ電話をして修理を依頼した。すぐに事業者が来訪し配水管の高圧洗浄をしたら排水するようになった。ところが2日後また水があふれてきたので苦情を伝えると、前回の担当者が来訪。洗浄をした後、「またすぐ詰まってしまうので汚水枡の交換をしたほうがよい。」と勧められ契約書にサインした。しかし工事金額が25万円と高価であるし、排水不良も今は治まっているので一旦解約したい。

（対応） 汚水枡の交換は相談者にとって予期しなかった提案であり、クーリング・オフできると思われることを説明し、書面の書き方や手続きを助言した。消費生活センターからも事業者へ相談者の希望を伝えたところ事業者は契約解除を了承した。後日相談者より、地元の管工事協同組合に問合せ、水道局指定業者に調査を依頼したところ、汚水枡の交換は現時点では不要との回答を得たとの報告があった。

### 訪問販売（屋根工事）

（当事者） 80歳代 女性 家事従事者 契約金額 230万円

（相談内容） 2日前、工事事業者が、裏のお宅の外壁工事をしていたときに、我が家の屋根が傷んでいるのを見つけたと言って、ふき替え工事を勧めに来た。その日のうちに担当が見積書と契約書を持ってきたのでサイン押印したが、後で近くに住む息子に相談したら、見積もり内容の比較検討ができないということで反対された。そこで、担当者にクーリング・オフをする旨伝え、瓦を発注済なのでキャンセルできないという。本当にキャンセルできないのか。

（対応） クーリング・オフの方法を助言し、高齢者を狙う悪質商法について情報提供した。消費生活センターから事業者に連絡し、クーリング・オフされたことを確認した。



## 訪問販売・点検商法（白蟻駆除サービス）

（当事者） 80歳代 女性 無職 契約金額 42万円

（相談内容） 一戸建て住宅に一人暮らし。突然知らない事業者が自宅の床下を点検するといっ  
て来訪した。家の中に入り込み畳を上げて床下を点検し、白蟻がいるので消毒したほう  
がいいと言った。考える暇もなく事業者は契約書を書き、作業にとりかかった。作業  
終了後代金を全額払ってほしいと言われたが、そんなに高額なお金はないので断った  
ところ、今はあるだけでよいと言われ、12万円を現金で支払った。今日、業者が残金  
の集金に来るので銀行でお金を用立てようとしたところ、銀行の職員から不審な契約  
なので警察に相談するよう案内された。警察からは消費生活センターを紹介された。  
解約してお金を返してほしい。

（対 応） 相談者にクーリング・オフについて説明した。事業者にクーリング・オフするこ  
とを伝えたところ了承された。後日、消費生活センターから事業者に電話したところ、  
ハガキの到着を確認し次第返金するとのことであり、その後相談者から返金を確認し  
たとの連絡があった。今後不安なことがあればすぐに消費生活センターに相談するよ  
う伝え、相談を終了とした。

## 店舗購入（増改築工事）

（当事者） 60歳代 女性 家事従事者 契約金額 800万円

（相談内容） 地元の工務店に自宅のリフォーム工事を依頼した。トイレ、システムキッチン  
は気に入ったメーカーのものを指定し、見積書を作成してもらった。しかし設置工事が始  
まった後になって見積書の商品がないと言って、違うメーカーの商品を提示してき  
た。見積書どおり、希望した商品を設置してほしい。

（対 応） 消費生活センターから工務店に確認すると、古いカタログを使用していたため、指  
定された商品はすでに廃番になっていた。しかし、メーカー変更はすでに契約者から  
了解を得ているので交換はしないという回答であった。後日相談者に状況を確認する  
と、作業員は、キッチンとトイレの新しい商品を提示してきたが、当方はそれを了承  
していないとのこと。

消費生活センターがメーカーに確認すると、トイレは現在も製造中、システムキッ  
チンは同等の商品が別シリーズであるとの回答を得た。そこでそのことを工務店に伝  
えたところ、下請け業者に対する監督不行き届きを認めた。その後相談者から、トイ  
レは希望のものに交換することとしたが、システムキッチンについては譲歩し、交換  
はしないこととした、との報告があった。

#### 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 25 年度の苦情相談は 10,598 件あり、前年度 (10,242 件) と比べ 356 件 (3.5%) 増加しています。このうち、「休日」の相談は 2,586 件あり、前年度 (2,419 件) と比べ 167 件 (6.9%) 増加しています。また、「夜間」(平日の 16 時～19 時)の相談は 2,226 件あり、前年度 (2,177 件) と比べ 49 件 (2.3%) 増加しています。

##### < 苦情相談件数 >

区分	平成 25 年度				平成 24 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	912	503	209	200	845	475	193	177	107.9
5月	966	534	215	217	959	546	219	194	100.7
6月	898	484	213	201	934	543	189	202	96.1
7月	906	502	212	192	916	507	218	191	98.9
8月	805	428	182	195	783	476	129	178	102.8
9月	872	443	247	182	793	381	254	158	110.0
10月	908	526	196	186	855	491	176	188	106.2
11月	882	467	251	164	849	468	193	188	103.9
12月	809	445	189	175	752	413	180	159	107.6
1月	857	480	209	168	816	438	201	177	105.0
2月	830	471	187	172	828	452	199	177	100.2
3月	953	503	276	174	912	456	268	188	104.5
計	10,598	5,786	2,586	2,226	10,242	5,646	2,419	2,177	103.5

< 休日相談 >

区分	平成25年度				平成24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	8	209	( 16 )	26.1	9	193	( 10 )	21.4	108.3
5月	10	215	( 3 )	21.5	10	219	( 10 )	21.9	98.2
6月	9	213	( 9 )	23.7	8	189	( 14 )	23.6	112.7
7月	9	212	( 8 )	23.6	10	218	( 8 )	21.8	97.2
8月	8	182	( 6 )	22.8	7	129	( 2 )	18.4	141.1
9月	11	247	( 7 )	22.5	11	254	( 10 )	23.1	97.2
10月	8	196	( 10 )	24.5	8	176	( 10 )	22.0	111.4
11月	10	251	( 11 )	25.1	9	193	( 5 )	21.4	130.1
12月	8	189	( 8 )	23.6	8	180	( 8 )	22.5	105.0
1月	9	209	( 11 )	23.2	9	201	( 9 )	22.3	104.0
2月	8	187	( 4 )	23.4	8	199	( 7 )	24.9	94.0
3月	11	276	( 10 )	25.1	11	268	( 13 )	24.4	103.0
計	109	2,586	( 103 )	23.7	108	2,419	( 106 )	22.4	106.9

< 夜間 > ( 平日 16:00 ~ 19:00 )

区分	平成25年度				平成24年度				対前年比(%) (E/F)
	日数	件数 (E)	うち、 来所件数	1日平均 件数	日数	件数 (F)	うち、 来所件数	1日平均 件数	
4月	21	200	( 14 )	9.5	20	177	( 11 )	8.9	113.0
5月	21	217	( 12 )	10.3	21	194	( 10 )	9.2	111.9
6月	20	201	( 3 )	10.1	21	202	( 8 )	9.6	99.5
7月	22	192	( 7 )	8.7	21	191	( 11 )	9.1	100.5
8月	22	195	( 3 )	8.9	23	178	( 15 )	7.7	109.6
9月	19	182	( 13 )	9.6	19	158	( 7 )	8.3	115.2
10月	21	186	( 7 )	8.9	22	188	( 3 )	8.5	98.9
11月	20	164	( 4 )	8.2	21	188	( 8 )	9.0	87.2
12月	19	175	( 6 )	9.2	19	159	( - )	8.4	110.1
1月	19	168	( 5 )	8.8	19	177	( 11 )	9.3	94.9
2月	19	172	( 3 )	9.1	19	177	( 5 )	9.3	97.2
3月	20	174	( 4 )	8.7	20	188	( 7 )	9.4	92.6
計	243	2,226	( 81 )	9.2	245	2,177	( 96 )	8.9	102.3

## <メール相談>

平成25年度は490件(1日あたり1.4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329件で全体の67.1%を占めており、若い年齢層が多くなっています。性別をみると、男性が292件(59.6%)、女性が170件(34.7%)で、男性からの相談が女性の約1.7倍になっています。メールが送信された時間帯をみると「16時から24時」が226件(46.1%)と最も多くなっています。

商品・役務別では、「デジタルコンテンツ」が80件(16.3%)で最も多く、次いで「商品一般」の47件(9.6%)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	平成25年度
件数	506	352	286	389	490
開所日数	352	351	354	353	352
1日平均件数	1.4	1.0	0.8	1.1	1.4

## <相談者の状況>

住所地	件数	住所地	件数
横浜市	159	葉山町	4
川崎市	65	寒川町	0
横須賀市	20	大磯町	2
平塚市	7	二宮町	6
鎌倉市	21	中井町	1
藤沢市	31	大井町	2
小田原市	5	松田町	3
茅ヶ崎市	9	山北町	1
逗子市	9	開成町	0
相模原市	12	箱根町	1
三浦市	7	真鶴町	0
秦野市	10	湯河原町	1
厚木市	14	愛川町	3
大和市	20	清川村	0
伊勢原市	6	その他	7
海老名市	9	不明	36
座間市	10	計	490
南足柄市	2		
綾瀬市	7		

職業	件数
給与生活者	315
自営自由業	52
家事従事者	30
学生	23
無職	30
その他	0
不明	40
計	490

年代	件数
20歳未満	10
20歳代	69
30歳代	119
40歳代	131
50歳代	77
60歳代	27
70歳以上	10
不明	47
計	490

性別	件数
男性	292
女性	170
不明	28
計	490

時間帯	件数
16:00～24:00	226
0:00～9:30	93
9:30～16:00	171
計	490

## <商品・役務等の分類>

分類	件数	分類	件数	分類	件数
商品一般	47	住宅設備	7	インターネット通信サービス	11
食料品	12	クリーニング	7	教養・娯楽一般	8
住居品	24	レンタル・リース・貸借	11	旅行代理業	4
被服品	33	工事・建築・加工	4	宿泊施設	2
光熱水品	2	修理・補修	1	教室・講座	10
保健衛生品	8	金融・保険一般	6	観覧・鑑賞	6
文具・事務用品	1	生命保険	1	各種会員権	1
パソコン・パソコン関連用品	15	ファンド型投資商品	3	他の教養・娯楽	1
電話機・電話用機器	13	フリーローン・サラ金	3	医療	11
学習教材	1	他の金融関連サービス	7	理美容	4
書籍・印刷物	8	旅客運送サービス	7	浴場	3
音楽・映像製品	3	放送・通信サービス一般	1	衛生サービス	2
スポーツ用品	2	固定電話サービス	1	外食・食事宅配	3
光学機器・時計	5	携帯電話サービス	9	冠婚葬祭	3
玩具・遊具	2	テレビ放送サービス	4	役務その他	15
他の教養娯楽品	6	有線テレビ放送	4	内職・副業一般	1
車両・乗り物	17	デジタルコンテンツ	80	内職・副業	3
土地・建物設備一般	2	デジタルコンテンツ	32	他の行政サービス	11
土地	3	アダルト情報サイト	27	他の相談	11
建物	19	出会い系サイト	8		
住宅構成材	1	オンラインゲーム	13	計	490

(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、多重債務の相談は減少傾向にあります。クレジットや消費者ローンなどの返済が困難となっている多重債務者をめぐる課題は依然として深刻な社会問題となっています。また、給料やボーナスの減額、失業などにより住宅ローンや教育費が家計の負担になるなど、お金のやりくりで悩む人から多くの相談が寄せられています。

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

平成25年度の新規の相談は694件あり、前年度(779件)と比べ10.9%減少しています。相談の傾向として、相談者は女性が5割以上を占めている一方、借金をしている当事者は男性が約7割を占めています。また、本人からの相談は約7割で、残りは家族や親族等からの相談となっています。債務額は300万円未満が約4割を占める中、1,000万円以上の相談も約2割あります。借金のきっかけは「低収入・収入の減少」や「住宅ローン等借金返済」「商品・サービス購入」が多くを占めています。

### < 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	25年度計	24年度	
開所日数	29	31	29	31	30	30	30	30	27	28	27	31	353	353	
電話相談	51	42	47	38	55	35	42	50	23	43	30	28	484	540	
面接相談	17	30	22	14	19	21	21	23	10	12	15	6	210	239	
受付件数計	68	72	69	52	74	56	63	73	33	55	45	34	694	779	
参考	継続面接相談 延件数	11	27	28	43	31	40	45	47	53	54	62	86	*527	588
	合計	79	99	97	95	105	96	108	86	109	107	120	*1,221	1,367	

\* 受付件数には含めていない。

(注) 2回目以降の面接相談の件数である「継続面接相談延件数」は527件で、相談件数の合計は1,221件となっていますが、分析は新規相談の694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	233	250	1	484
	割合	48.1%	51.7%	0.2%	100.0%
面接相談	件数	97	113	0	210
	割合	46.2%	53.8%	0.0%	100.0%
計	件数	330	363	1	694
	割合	47.6%	52.3%	0.1%	100.0%

### < 相談のきっかけ >

		実施団体のHP	県のHP	その他のHP	テレビ・ラジオ	新聞	ポスター	生活再建支援相談のチラシ	県の広報紙	市町村の広報紙
電話相談	件数	33	34	15	0	1	1	26	87	3
面接相談	件数	14	17	6	0	1	0	14	30	1
計	件数	47	51	21	0	2	1	40	117	4
	割合	6.8%	7.3%	3.0%	0.0%	0.3%	0.1%	5.8%	16.9%	0.6%

		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	2	63	52	27	0	0	16	124	484
面接相談	件数	1	31	28	11	0	0	7	49	210
計	件数	3	94	80	38	0	0	23	173	694
	割合	0.4%	13.5%	11.5%	5.5%	0.0%	0.0%	3.3%	25.0%	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	326	155	3	484
	割合	67.4%	32.0%	0.6%	100.0%
面接相談	件数	151	59	0	210
	割合	71.9%	28.1%	0.0%	100.0%
計	件数	477	214	3	694
	割合	68.7%	30.9%	0.4%	100.0%

< 当事者の性別 >

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	336	141	7	484
	割合	69.4%	29.1%	1.5%	100.0%
面接相談	件数	142	67	1	210
	割合	67.6%	31.9%	0.5%	100.0%
計	件数	478	208	8	694
	割合	68.9%	30.0%	1.1%	100.0%

< 当事者の年齢 >

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
電話相談	0	37	67	112	77	70	50	71	484
面接相談	0	17	40	53	37	37	18	8	210
計	0	54	107	165	114	107	68	79	694
割合	0.0%	7.8%	15.4%	23.8%	16.4%	15.4%	9.8%	11.4%	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	267	47	2	0	126	42	484
面接相談	131	14	1	0	57	7	210
計	398	61	3	0	183	49	694
割合	57.3%	8.8%	0.4%	0.0%	26.4%	7.1%	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	112	69	34	11	4	3	196	484
面接相談	30	63	34	22	8	1	2	50	210
計	85	175	103	56	19	5	5	246	694
割合	12.3%	25.2%	14.8%	8.1%	2.7%	0.7%	0.7%	35.5%	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	85	97	43	17	9	9	102	122	484
面接相談	33	49	23	10	7	3	52	33	210
計	118	146	66	27	16	12	154	155	694
割合	17.0%	21.1%	9.5%	3.9%	2.3%	1.7%	22.2%	22.3%	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	住宅ローン等借金の返済	本人・家族の病気・けが	その他・不明	計
電話相談	133	54	36	26	13	96	48	198	604
面接相談	69	32	18	8	6	43	25	85	286
計	202	86	54	34	19	139	73	283	890
割合	29.1%	12.4%	7.8%	4.9%	2.7%	20.0%	10.5%	40.8%	-

各項目の「割合」は、相談受付件数694件に対するもの

< 対応 > (複数回答)

	面談予約	生活再建支援	弁護士会紹介	司法書士紹介	法テラス紹介	その他機関紹介	その他	計
電話相談	218		23	18	39	28	200	526
面接相談		186	1	0	0	0	25	212
計	218	186	24	18	39	28	225	738
割合	31.4%	26.8%	3.5%	2.6%	5.6%	4.0%	32.4%	-

各項目の「割合」は、相談受付件数694件に対するもの

(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 25 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

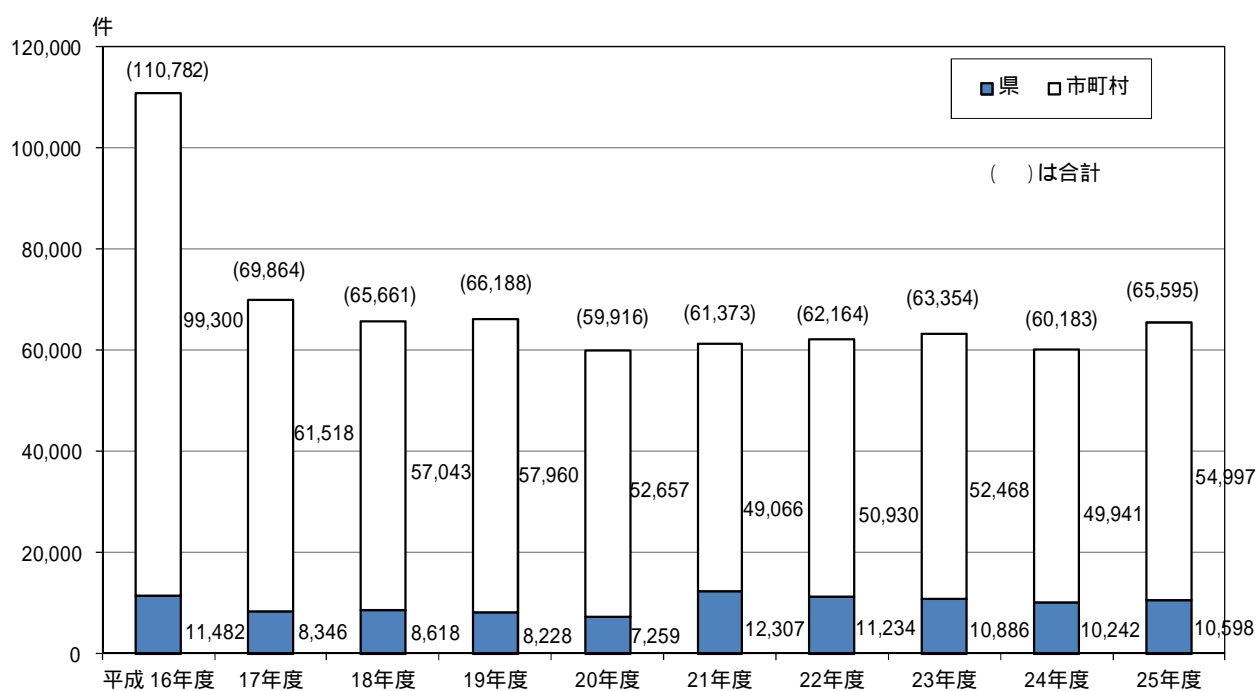
単位:件

区分等 市町村	平成25年度			平成24年度 合計 ( B )	前年度比 ( A / B )
	苦情	問合せ	計 ( A )		
横浜市	23,631	1,370	25,001	22,759	109.9 %
川崎市	7,913	494	8,407	7,534	111.6 %
相模原市	5,193	361	5,554	5,313	104.5 %
横須賀市	2,707	176	2,883	2,636	109.4 %
平塚市	1,978	153	2,131	1,979	107.7 %
鎌倉市	1,410	67	1,477	1,252	118.0 %
藤沢市	2,320	126	2,446	2,516	97.2 %
小田原市	1,329	68	1,397	1,234	113.2 %
茅ヶ崎市	1,555	123	1,678	1,386	121.1 %
逗子市	147	6	153	142	107.7 %
三浦市	92	9	101	93	108.6 %
秦野市	710	58	768	754	101.9 %
厚木市	1,281	135	1,416	1,406	100.7 %
大和市	1,396	83	1,479	1,331	111.1 %
伊勢原市	495	23	518	403	128.5 %
海老名市	957	64	1,021	838	121.8 %
座間市	906	59	965	907	106.4 %
南足柄市	394	53	447	413	108.2 %
綾瀬市	348	31	379	325	116.6 %
葉山町	34	3	37	38	97.4 %
寒川町	111	6	117	136	86.0 %
愛川町	90	6	96	117	82.1 %
市町村計	54,997	3,474	58,471	53,512	109.3 %
県	10,598	622	11,220	10,988	102.1 %
総合計	65,595	4,096	69,691	64,500	108.0 %

(注) 消費生活相談の区分は、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の定義による。  
(参考1(P52)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



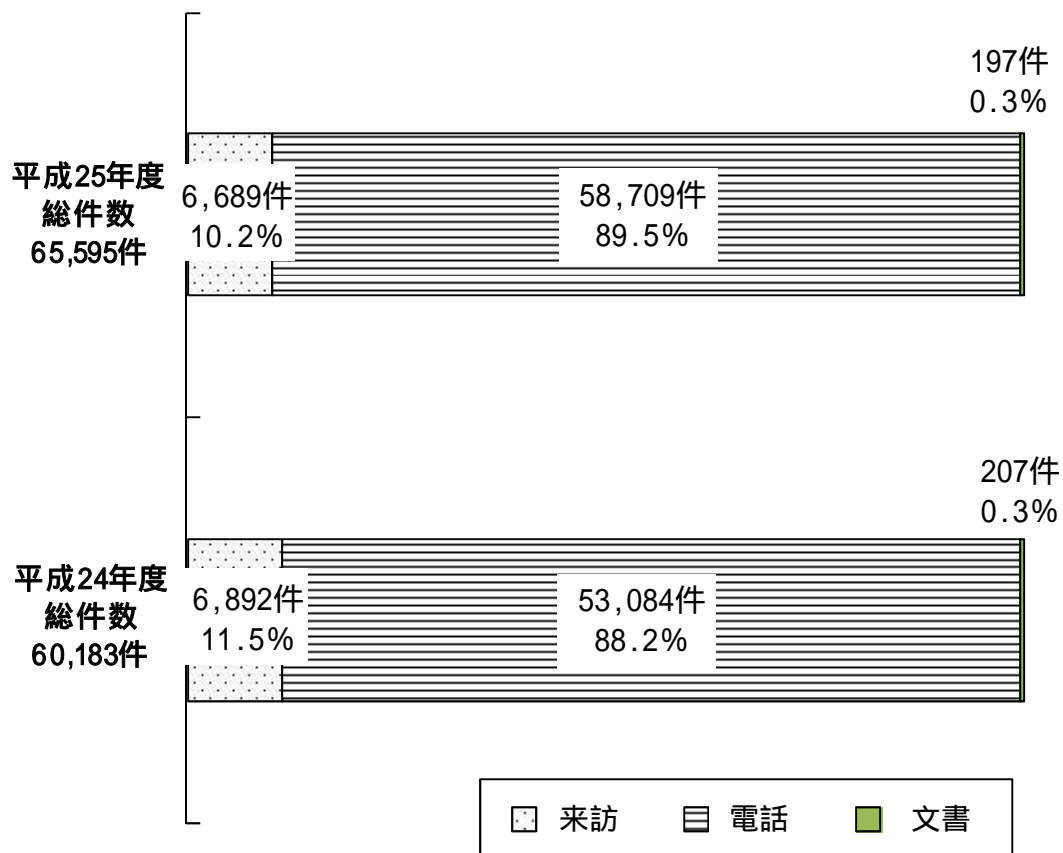
(付表1 - 2) 平成 25 年度 相談者の居住地別苦情相談件数

単位: 件

居住地	市町村		県		合計
	件数	合計に占める割合	件数	合計に占める割合	
横浜市	23,059	85.9%	3,794	14.1%	26,853
川崎市	7,843	86.1%	1,269	13.9%	9,112
相模原市	5,099	91.3%	487	8.7%	5,586
横須賀市	2,697	87.9%	370	12.1%	3,067
平塚市	1,650	86.7%	254	13.3%	1,904
鎌倉市	1,395	82.7%	292	17.3%	1,687
藤沢市	2,323	78.1%	650	21.9%	2,973
小田原市	1,129	84.0%	215	16.0%	1,344
茅ヶ崎市	1,485	80.6%	358	19.4%	1,843
逗子市	156	43.1%	206	56.9%	362
三浦市	99	41.8%	138	58.2%	237
秦野市	717	80.6%	173	19.4%	890
厚木市	1,291	83.3%	258	16.7%	1,549
大和市	1,371	78.6%	373	21.4%	1,744
伊勢原市	488	77.1%	145	22.9%	633
海老名市	920	84.6%	168	15.4%	1,088
座間市	895	83.8%	173	16.2%	1,068
南足柄市	218	84.2%	41	15.8%	259
綾瀬市	193	57.3%	144	42.7%	337
計	53,028	84.8%	9,508	15.2%	62,536
葉山町	42	21.0%	158	79.0%	200
寒川町	194	74.0%	68	26.0%	262
大磯町	182	72.5%	69	27.5%	251
二宮町	158	75.2%	52	24.8%	210
中井町	30	68.2%	14	31.8%	44
大井町	66	70.2%	28	29.8%	94
松田町	28	50.0%	28	50.0%	56
山北町	30	73.2%	11	26.8%	41
開成町	42	76.4%	13	23.6%	55
箱根町	37	63.8%	21	36.2%	58
真鶴町	22	61.1%	14	38.9%	36
湯河原町	104	74.3%	36	25.7%	140
愛川町	96	50.5%	94	49.5%	190
清川村	11	73.3%	4	26.7%	15
計	1,042	63.1%	610	36.9%	1,652
不明	356	62.8%	211	37.2%	567
県外	571	68.0%	269	32.0%	840
合計	54,997	83.8%	10,598	16.2%	65,595

(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25年度 相談方法別件数及び構成比 <前年度比較>



(付表2) 平成25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24年度 件数	平成25年度 件数														
商品	A 商品一般	1,625	2,197	30	71	70	139	1	144	1,243	1,163	261	4	16	0	3,142
	B 食料品	2,453	4,146	672	1,089	93	302	38	497	2,261	2,248	686	38	4	0	7,928
	C 住居品	2,495	2,962	367	1,308	82	398	7	283	1,121	1,761	677	7	1	0	6,012
	D 光熱水品	978	854	19	66	25	402	18	22	302	498	178	0	4	0	1,534
	E 被服品	2,611	3,648	55	736	66	350	9	471	2,202	2,852	667	4	1	0	7,413
	F 保健衛生品	1,384	1,751	363	708	60	234	5	182	788	1,064	323	15	0	0	3,742
	G 教養娯楽品	4,985	5,396	111	1,512	106	610	9	447	2,613	3,932	1,304	15	3	0	10,662
	H 車両・乗り物	1,483	1,594	166	660	46	253	4	145	434	1,127	438	2	1	0	3,276
	I 土地・建物・設備	2,494	2,653	87	697	107	499	5	112	1,209	1,471	564	1	16	0	4,768
	J 他の商品	78	102	1	7	0	10	1	3	77	55	10	0	1	0	165
	小計	20,586	25,303	1,871	6,854	655	3,197	97	2,306	12,250	16,171	5,108	86	47	0	48,642
構成比	34.2%	38.6%	7.4%	27.1%	2.6%	12.6%	0.4%	9.1%	48.4%	63.9%	20.2%	0.3%	0.2%	0.0%	-	
商品 関連 役務	K クリーニング	533	569	2	435	22	64	0	12	44	319	276	0	0	0	1,174
	L レンタル・リース・貸借	3,531	3,473	84	548	196	1,375	1	56	384	2,755	771	0	29	0	6,199
	M 工事・建築・加工	2,556	2,823	64	944	77	617	5	75	1,088	1,876	705	0	6	0	5,457
	N 修理・補修	914	844	25	324	19	329	0	36	231	467	269	0	1	0	1,701
	O 管理・保管	214	201	5	41	10	72	0	29	26	127	62	0	6	0	378
	小計	7,748	7,910	180	2,292	324	2,457	6	208	1,773	5,544	2,083	0	42	0	14,909
構成比	12.9%	12.1%	2.3%	29.0%	4.1%	31.1%	0.1%	2.6%	22.4%	70.1%	26.3%	0.0%	0.5%	0.0%	-	
役務 (サービス)	P 役務一般	83	62	0	0	1	15	0	3	36	55	8	0	0	0	118
	Q 金融・保険サービス	6,418	6,209	18	133	236	812	2	230	3,146	4,467	885	1	7	0	9,937
	R 運輸・通信サービス	15,122	15,756	34	828	217	2,134	2	1,349	11,299	13,849	1,842	5	15	0	31,574
	S 教育サービス	377	356	0	44	13	93	0	10	96	301	81	0	0	0	638
	T 教養・娯楽サービス	2,742	2,474	48	226	87	494	1	227	1,070	1,859	496	1	14	0	4,523
	U 保健・福祉サービス	2,495	2,856	360	806	90	640	0	167	910	1,732	634	0	6	0	5,345
	V 他の役務	3,264	3,264	92	372	102	646	7	259	1,476	2,129	689	1	15	0	5,788
	W 内職・副業・ねずみ講	268	286	0	14	5	42	1	41	189	220	14	0	1	0	527
	X 他の行政サービス	249	258	6	15	35	24	0	6	53	92	100	1	3	0	335
	小計	31,018	31,521	558	2,438	786	4,900	13	2,292	18,275	24,704	4,749	9	61	0	58,785
構成比	51.5%	48.0%	1.8%	7.7%	2.5%	15.5%	0.0%	7.3%	58.0%	78.4%	15.1%	0.0%	0.2%	0.0%	-	
Z 他の相談	831	861	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	861	861	
構成比	1.4%	1.3%	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25年度合計	-	65,595	2,609	11,584	1,765	10,554	116	4,806	32,298	46,419	11,940	95	150	861	123,197	
構成比 2	-	100.0%	4.0%	17.7%	2.7%	16.1%	0.2%	7.3%	49.2%	70.8%	18.2%	0.1%	0.2%	1.3%	-	
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%	-	

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(P53,54)参照。

## (付表3-1) 平成25年度 苦情相談の上位25品目&lt;前年度比較&gt;

単位:件

順位	品目	平成25年度	平成24年度	前年度比	備考
	[相談総件数]	[65,595]	[60,183]	109.0%	
1	デジタルコンテンツ	10,917	10,570	103.3%	アダルト情報サイト 6,119、デジタルコンテンツ 2,116、他のデジタルコンテンツ 1,091
2	不動産貸借	3,036	3,117	97.4%	賃貸アパート 2,501、借家 245、月極駐車場 124
3	工事・建築	2,741	2,503	109.5%	新築工事 503、塗装工事 460、屋根工事 446
4	商品一般	2,197	1,625	135.2%	
5	健康食品	1,959	856	228.9%	
6	フリーローン・サラ金	1,383	1,676	82.5%	
7	携帯電話サービス	1,156	1,074	107.6%	
8	ファンド型投資商品	1,147	948	121.0%	
9	役務その他サービス <sup>1</sup>	998	1,028	97.1%	
10	四輪自動車	936	946	98.9%	普通・小型自動車 733、軽自動車 111、四輪自動車 76
11	インターネット接続回線	898	891	100.8%	光ファイバー 521、インターネット接続回線 311、他のネット接続回線 46
12	新聞	890	902	98.7%	
13	修理サービス	793	868	91.4%	
14	化粧品	695	536	129.7%	
15	エステティックサービス	669	552	121.2%	脱毛エステ 187、痩身エステ 171、美顔エステ 132
16	テレビ放送サービス	659	539	122.3%	テレビ放送サービス 495、衛星テレビ 164
17	相談その他 <sup>2</sup>	636	555	114.6%	
18	医療サービス	617	552	111.8%	
19	携帯電話	609	708	86.0%	
20	公社債	608	591	102.9%	
21	プロパンガス	590	655	90.1%	
22	クリーニング	569	533	106.8%	
23	パソコンソフト	495	328	150.9%	
24	株	478	491	97.4%	未公開株 251、株 227
25	モバイルデータ通信	476	391	121.7%	

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

2 相談その他：労働相談や経営相談など消費者問題以外の相談

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

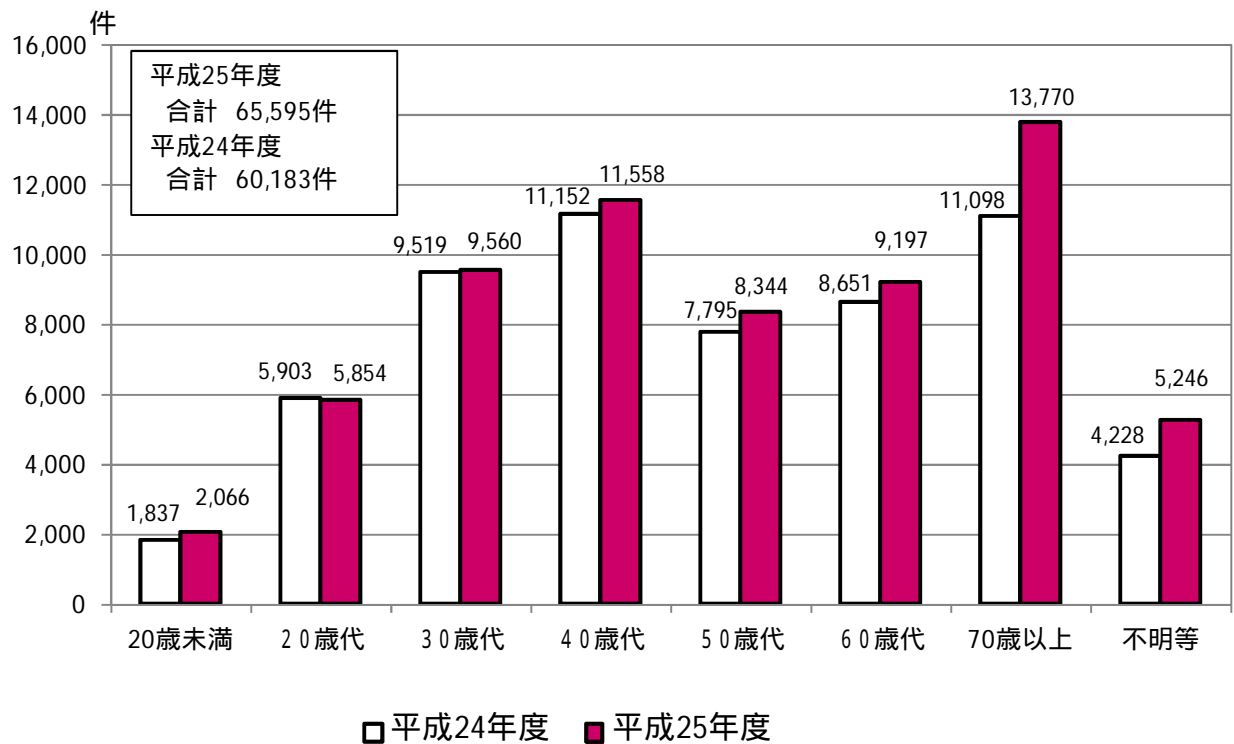
(付表3-2) 平成25年度 苦情相談の上位25品目<前年度順位比較>

単位:件

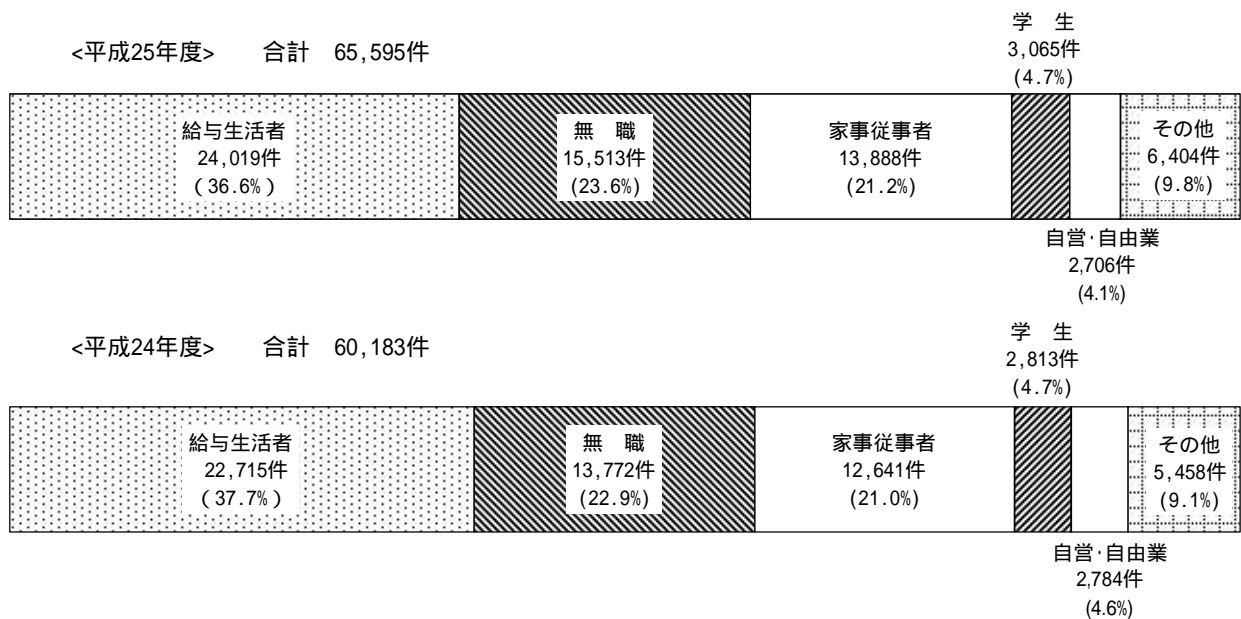
順位	平成25年度		順位	平成24年度	
	品目	相談総件数 [ 65,595 ] 相談件数 全体に占める割合		品目	相談総件数 [ 60,183 ] 相談件数 全体に占める割合
1	デジタルコンテンツ	10,917 (16.6%)	1	デジタルコンテンツ	10,570 (17.6%)
2	不動産貸借	3,036 (4.6%)	2	不動産貸借	3,117 (5.2%)
3	工事・建築	2,741 (4.2%)	3	工事・建築	2,503 (4.2%)
4	商品一般	2,197 (3.3%)	4	フリーローン・サラ金	1,676 (2.8%)
5	健康食品	1,959 (3.0%)	5	商品一般	1,625 (2.7%)
6	フリーローン・サラ金	1,383 (2.1%)	6	携帯電話サービス	1,074 (1.8%)
7	携帯電話サービス	1,156 (1.8%)	7	役務その他サービス	1,028 (1.7%)
8	ファンド型投資商品	1,147 (1.7%)	8	ファンド型投資商品	948 (1.6%)
9	役務その他サービス	998 (1.5%)	9	四輪自動車	946 (1.6%)
10	四輪自動車	936 (1.4%)	10	新聞	902 (1.5%)
11	インターネット接続回線	898 (1.4%)	11	インターネット接続回線	891 (1.5%)
12	新聞	890 (1.4%)	12	修理サービス	868 (1.4%)
13	修理サービス	793 (1.2%)	13	健康食品	856 (1.4%)
14	化粧品	695 (1.1%)	14	携帯電話	708 (1.2%)
15	エステティックサービス	669 (1.0%)	15	プロパンガス	655 (1.1%)
16	テレビ放送サービス	659 (1.0%)	16	教養・娯楽サービスその他	599 (1.0%)
17	相談その他	636 (1.0%)	17	公社債	591 (1.0%)
18	医療サービス	617 (0.9%)	18	相談その他	555 (0.9%)
19	携帯電話	609 (0.9%)	19	エステティックサービス	552 (0.9%)
20	公社債	608 (0.9%)		医療サービス	552 (0.9%)
21	プロパンガス	590 (0.9%)	21	テレビ放送サービス	539 (0.9%)
22	クリーニング	569 (0.9%)	22	化粧品	536 (0.9%)
23	パソコンソフト	495 (0.8%)	23	クリーニング	533 (0.9%)
24	株	478 (0.7%)	24	株	491 (0.8%)
25	モバイルデータ通信	476 (0.7%)	25	普通生命保険	467 (0.8%)

(注) 「健康食品」と「化粧品」については、平成24年度も商品別分類(大分類)で集計している。

(付図3) 平成25年度 苦情相談の契約当事者年代別件数<前年度比較>



(付図4) 平成25年度 苦情相談の契約当事者職業別件数及び構成比 <前年度比較>





(付表4) 平成25年度 契約当事者性別・年代別苦情相談受付件数 &lt; 前年度比較 &gt;

単位:件

年代 性別		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	計	性別比
男性	25年度	1,287 (4.3%)	2,733 (9.1%)	4,591 (15.3%)	5,322 (17.7%)	4,057 (13.5%)	4,545 (15.1%)	5,751 (19.1%)	1,760 (5.9%)	30,046 (100.0%)	45.8%
	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%
	前年度比	(105.4%)	(95.3%)	(98.6%)	(100.3%)	(107.8%)	(105.6%)	(116.2%)	(112.2%)	(104.9%)	-
女性	25年度	756 (2.3%)	3,114 (9.3%)	4,960 (14.9%)	6,215 (18.7%)	4,273 (12.8%)	4,638 (13.9%)	7,988 (24.0%)	1,371 (4.1%)	33,315 (100.0%)	50.8%
	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%
	前年度比	(125.6%)	(102.8%)	(102.2%)	(106.5%)	(106.1%)	(106.9%)	(130.6%)	(128.6%)	(111.5%)	-
不明等	25年度	23 (1.0%)	7 (0.3%)	9 (0.4%)	21 (1.0%)	14 (0.6%)	14 (0.6%)	31 (1.4%)	2,115 (94.7%)	2,234 (100.0%)	3.4%
	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%
	前年度比	(164.3%)	(87.5%)	(128.6%)	(233.3%)	(280.0%)	(155.6%)	(96.9%)	(132.7%)	(133.1%)	-
計	25年度	2,066 (3.2%)	5,854 (8.9%)	9,560 (14.6%)	11,558 (17.6%)	8,344 (12.7%)	9,197 (14.0%)	13,770 (21.0%)	5,246 (8.0%)	65,595 (100.0%)	100.0%
	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%
	前年度比	(112.5%)	(99.2%)	(100.4%)	(103.6%)	(107.0%)	(106.3%)	(124.1%)	(124.1%)	(109.0%)	-

(注) 年度下段のカッコ内は構成比

【参考】

人口構成比	17.6%	11.4%	14.6%	15.9%	11.6%	13.6%	15.3%
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

(注) 人口構成比は「神奈川県年齢別人口統計調査」(平成25年1月1日現在)による。年齢不詳を除いて算出している。

(付表5-1) 平成25年度 契約当事者年代別苦情相談上位5品目

単位:件

年代 順位	20歳未満 [2,066]	20歳代 [5,854]	30歳代 [9,560]	40歳代 [11,558]	50歳代 [8,344]	60歳代 [9,197]	70歳以上 [13,770]	不明等 [5,246]	計 [65,595]
1位	デジタルコン テンツ ( 1,300)	デジタルコン テンツ ( 1,160)	デジタルコン テンツ ( 1,923)	デジタルコン テンツ ( 2,474)	デジタルコン テンツ ( 1,635)	デジタルコン テンツ ( 1,375)	健康食品 ( 1,305)	不動産貸借 ( 342)	デジタルコン テンツ ( 10,917)
2位	テレビ放送 サービス ( 34)	不動産貸借 ( 432)	不動産貸借 ( 789)	不動産貸借 ( 584)	不動産貸借 ( 388)	工事・建築 ( 585)	工事・建築 ( 912)	工事・建築 ( 301)	不動産貸借 ( 3,036)
3位	携帯電話サ ービス ( 28)	エステティク サービス ( 340)	フリーロー ン・サラ金 ( 300)	工事・建築 ( 355)	工事・建築 ( 370)	商品一般 ( 348)	デジタルコン テンツ ( 750)	デジタルコン テンツ ( 300)	工事・建築 ( 2,741)
4位	財布類 ( 25)	フリーロー ン・サラ金 ( 146)	商品一般 ( 210)	商品一般 ( 290)	商品一般 ( 266)	ファンド型投 資商品 ( 264)	商品一般 ( 701)	商品一般 ( 232)	商品一般 ( 2,197)
5位	不動産貸借 ( 24)	携帯電話サ ービス ( 138)	携帯電話サ ービス ( 207)	フリーロー ン・サラ金 ( 283)	フリーロー ン・サラ金 ( 203)	不動産貸借 ( 250)	ファンド型投 資商品 ( 633)	リースサービス ( 145)	健康食品 ( 1,959)

(付表5-2) 平成25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 [1,287]	20歳代 [2,733]	30歳代 [4,591]	40歳代 [5,322]	50歳代 [4,057]	60歳代 [4,545]	70歳以上 [5,751]	不明等 [1,760]	計 [30,046]
1位	デジタルコン テンツ ( 900)	デジタルコン テンツ ( 559)	デジタルコン テンツ ( 913)	デジタルコン テンツ ( 1,236)	デジタルコン テンツ ( 1,037)	デジタルコン テンツ ( 1,115)	デジタルコン テンツ ( 641)	不動産貸借 ( 126)	デジタルコン テンツ ( 6,521)
2位	テレビ放送 サービス	不動産貸借 ( 230)	不動産貸借 ( 447)	不動産貸借 ( 295)	不動産貸借 ( 194)	工事・建築 ( 301)	工事・建築 ( 451)	デジタルコン テンツ ( 120)	不動産貸借 ( 1,549)
3位	携帯電話サ ービス ( 18)	フリーロー ン・サラ金 ( 90)	フリーロー ン・サラ金 ( 194)	工事・建築 ( 187)	工事・建築 ( 184)	商品一般 ( 158)	商品一般 ( 272)	工事・建築 ( 96)	工事・建築 ( 1,349)
4位	新聞	四輪自動車 ( 82)	四輪自動車 ( 148)	フリーロー ン・サラ金 ( 179)	フリーロー ン・サラ金 ( 140)	不動産貸借 ( 142)	ファンド型投 資商品 ( 211)	商品一般 ( 84)	商品一般 ( 939)
5位	相談その他 ( 14)	携帯電話サ ービス ( 79)	携帯電話サ ービス ( 129)	四輪自動車 ( 163)	商品一般 ( 114)	フリーロー ン・サラ金 ( 96)	健康食品 ( 171)	フリーロー ン・サラ金 ( 62)	フリーロー ン・サラ金 ( 850)

(付表5-3) 平成25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 [756]	20歳代 [3,114]	30歳代 [4,960]	40歳代 [6,215]	50歳代 [4,273]	60歳代 [4,638]	70歳以上 [7,988]	不明等 [1,371]	計 [33,315]
1位	デジタルコン テンツ ( 384)	デジタルコン テンツ ( 600)	デジタルコン テンツ ( 1,009)	デジタルコン テンツ ( 1,235)	デジタルコン テンツ ( 598)	工事・建築 ( 284)	健康食品 ( 1,134)	デジタルコン テンツ ( 74)	デジタルコン テンツ ( 4,268)
2位	財布類 ( 21)	エステティ ックサ ービス ( 328)	不動産貸借 ( 339)	不動産貸借 ( 287)	不動産貸借 ( 194)	デジタルコン テンツ ( 259)	工事・建築 ( 457)	不動産貸借 ( 62)	健康食品 ( 1,613)
3位	テレビ放送 サービス ( 16)	不動産貸借 ( 202)	エステティ ックサ ービス ( 134)	商品一般 ( 171)	工事・建築 ( 183)	商品一般 ( 188)	商品一般 ( 427)	商品一般 ( 54)	不動産貸借 ( 1,326)
4位	不動産貸借 ( 14)	運動くつ ( 64)	フリーロー ン・サ ラ金 ( 106)	工事・建築 ( 168)	商品一般 ( 151)	ファンド型投 資商品 ( 172)	ファンド型投 資商品 ( 420)	工事・建築 ( 52)	工事・建築 ( 1,232)
5位	靴 健康食品 ( 12)	商品一般 ( 63)	医療サ ービス ( 100)	携帯電話サ ービス ( 128)	クリーニング ( 114)	健康食品 ( 157)	公社債 ( 273)	健康食品 ( 44)	商品一般 ( 1,158)

(付表6) 平成 25 年度 苦情相談の販売購入形態別相談件数及び構成比 &lt;前年度比較&gt;

単位：件

販売購入形態	平成 25 年度		平成 24 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	65,595	100.0 %	60,183	100.0 %	5,412	9.0 %
特殊販売(店舗外販売)	35,339	53.9 %	31,557	52.4 %	3,782	12.0 %
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪問販売	6,869	10.5 %	7,227	12.0 %	358	5.0 %
(特殊販売に占める割合)		(19.4%)		(22.9%)		
通信販売	21,472	32.7 %	19,459	32.3 %	2,013	10.3 %
(特殊販売に占める割合)		(60.8%)		(61.7%)		
マルチ・マルチまがい	575	0.9 %	488	0.8 %	87	17.8 %
(特殊販売に占める割合)		(1.6%)		(1.5%)		
電話勧誘販売	4,990	7.6 %	3,667	6.1 %	1,323	36.1 %
(特殊販売に占める割合)		(14.1%)		(11.6%)		
ネガティブ・オプション	276	0.4 %	116	0.2 %	160	137.9 %
(特殊販売に占める割合)		(0.8%)		(0.4%)		
訪問購入	639	1.0 %	44	0.1 %	595	1352.3 %
(特殊販売に占める割合)		(1.8%)		(0.1%)		
その他無店舗販売	518	0.8 %	556	0.9 %	38	6.8 %
(特殊販売に占める割合)		(1.5%)		(1.8%)		
店舗購入	19,303	29.4 %	18,533	30.8 %	770	4.2 %
不明・無関係	10,953	16.7 %	10,093	16.8 %	860	8.5 %

(注)1 ( )内は、特殊販売に占める割合。

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

(付表7-1) 平成25年度 訪問販売の苦情上位10品目 &lt;前年度比較&gt;

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	25年度 [ 6,869]	24年度 [ 7,227]	前年度比 95.0%	備考
1	工事・建築	1,263	1,116	113.2%	屋根工事 335、塗装工事 295、衛生設備工事 173
2	新聞	706	793	89.0%	
3	テレビ放送サービス	435	335	129.9%	テレビ放送サービス 334、衛星テレビ放送 101
4	プロパンガス	291	319	91.2%	
5	修理サービス	262	274	95.6%	
6	インターネット接続回線	198	197	100.5%	光ファイバー 137、インターネット接続回線 36、他のネット接続回線 24
7	給湯システム	150	160	93.8%	電気温水器 87、ガス瞬間湯沸器 38、ガス温水ボイラー 10
8	ふとん類	143	218	65.6%	羽毛ふとん 43、ふとん 30、他のふとん類 27
9	有線テレビ放送	135	157	86.0%	ケーブルテレビ 129、有線テレビ放送 6
10	建物清掃サービス	125	138	90.6%	

(付表7-2) 平成25年度 通信販売の苦情上位5品目 &lt;前年度比較&gt;

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	25年度 [ 21,472]	24年度 [ 19,459]	前年度比 110.3%	備考
1	デジタルコンテンツ	10,636	10,323	103.0%	アダルト情報サイト 6,163、デジタルコンテンツ 2,040、他のデジタルコンテンツ 982
2	健康食品	491	268	183.2%	他の健康食品 273、健康食品 162、酵素食品 18
3	商品一般	407	350	116.3%	
4	パソコンソフト	370	232	159.5%	
5	運動ぐつ	356	80	445.0%	ジョギングシューズ 196、運動ぐつ 77、他の運動ぐつ 37

(付表7-3) 平成25年度 マルチ・マルチまがいの苦情上位5品目 &lt;前年度比較&gt;

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	25年度 [ 575]	24年度 [ 488]	前年度比 117.8%	備考
1	健康食品	154	152	101.3%	健康食品 82、他の健康食品 50、プロテイン 7
2	化粧品	80	74	108.1%	
3	商品一般	41	42	97.6%	
4	音響・映像ソフト	32	18	177.8%	デジタルディスクソフト 26、ビデオソフト 2、他の音響・映像ソフト 2
5	パソコンソフト	26	20	130.0%	

(付表7-4) 平成25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]	25年度 [ 4,990]	24年度 [ 3,667]	前年度比 136.1%	備考
1	健康食品	968	236	410.2%	健康食品 567、他の健康食品 330、高麗人参茶 16
2	ファンド型投資商品	533	459	116.1%	
3	公社債	417	332	125.6%	
4	商品一般	332	159	208.8%	
5	インターネット接続回線	272	248	109.7%	光ファイバー 185、インターネット接続回線 76、他のネット接続回線 6

(付表7-5) 平成25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]	25年度 [ 276]	24年度 [ 116]	前年度比 237.9%	備考
1	健康食品	128	44	290.9%	健康食品 78、他の健康食品 43、深海鮫エキス 4
2	新聞	27	3	900.0%	
3	商品一般	23	12	191.7%	

(付表7-6) 平成25年度 訪問購入の苦情上位5品目 <前年度比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	25年度 [ 639]	24年度 [ 44]	前年度比 1452.3%	備考
1	商品一般	105	3	3500.0%	
2	アクセサリ	58	8	725.0%	
3	四輪自動車	50	5	1000.0%	普通・小型自動車 40、四輪自動車 6、軽自動車 4
4	着物類	43	4	1075.0%	着物 23、着物類 20
5	被服品一般	42	3	1400.0%	

(付表7-7) 平成25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]	25年度 [ 518]	24年度 [ 556]	前年度比 93.2%	備考
1	ミネラルウォーター	50	107	46.7%	
2	家庭用電気治療器具	43	16	268.8%	電位治療器 32、電気マッサージ器 4
3	洗濯物干し用品	28	23	121.7%	

(付表8-1) 平成25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	H22	H23	H24	H25
1	電子商取引	17,261 (14,816)	男性	9,441	デジタルコンテンツ 10,259 パソコンソフト 359 運動ぐつ 352	30～40歳代 給与生活者	21万1千円				
			女性	7,567			6万1千円				
2	電話勧誘	7,579 (5,836)	男性	2,476	健康食品 1,136 ファンド型投資商品 755 商品一般 646	60歳以上 無職 家事従事者	282万3千円				
			女性	4,831			104万9千円				
3	家庭訪販	6,126 (5,960)	男性	2,572	工事・建築 1,153 新聞 661 テレビ放送サービス 405	60歳以上 無職 家事従事者 給与生活者	192万円				
			女性	3,446			78万1千円				
4	無料商法	2,553 (2,066)	男性	1,332	デジタルコンテンツ 1,313 工事・建築 81 エステティックサービス 73	20歳以上 給与生活者	21万4千円				
			女性	1,194			4万2千円				
5	利殖商法	1,947 (1,815)	男性	782	ファンド型投資商品 775 公社債 339 株 216	60歳以上 無職 家事従事者	967万9千円				
			女性	1,149			604万7千円				
6	二次被害	1,021 (1,263)	男性	490	役務その他サービス 256 株 99 ファンド型投資商品 89	70歳以上 無職	312万6千円				
			女性	524			194万2千円				
7	身分詐称	931 (424)	男性	296	商品一般 102 公社債 98 社会保険 85 役務その他サービス 85	60歳以上 無職 家事従事者	362万2千円				
			女性	598			86万円				
8	ネガティブオプショ ン	770 (174)	男性	148	健康食品 470 商品一般 75 新聞 35	70歳以上 女性中心 無職 家事従事者	8万1千円				
			女性	570			6千円				
9	販売目的隠匿	700 (742)	男性	297	商品一般 65 ファンド型投資商品 35 工事・建築 35	20歳代 70歳代 給与生活者 無職 家事従事者	144万8千円				
			女性	389			38万4千円				
10	サイドビジネス商 法	598 (538)	男性	296	健康食品 84 他の内職・副業 63 デジタルコンテンツ 58	20歳代 給与生活者	65万円				
			女性	294			39万4千円				
11	点検商法	593 (518)	男性	243	工事・建築 262 修理サービス 38 他の台所用品 36	70歳以上 無職	103万1千円				
			女性	335			31万3千円				
12	次々販売	562 (513)	男性	164	工事・建築 80 エステティックサービス 48 ふいとん類 33	70歳以上 無職 女性中心	335万6千円				
			女性	389			229万3千円				
13	テレビショッピング	512 (413)	男性	146	健康食品 59 化粧品 49 他の台所用品 43	60歳以上 女性中心 家事従事者 無職	2万9千円				
			女性	362			1万5千円				

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	H22	H23	H24	H25
14	当選商法	437 (815)	男性	178	教養・娯楽サービスその他 81 デジタルコンテンツ 79 宝くじ 68	70歳代 無職 家事従事者 給与生活者	200万9千円				
			女性	257			107万円				
15	景品付販売	295 (272)	男性	126	新聞 207 携帯電話サービス 12 インターネット接続回線 11	無職 給与生活者 家事従事者	22万3千円				
			女性	166			6万1千円				
16	カタログ通販	239 (257)	男性	68	商品一般 22 化粧品 18 健康食品 14	60歳以上 女性中心 無職 家事従事者	32万1千円				
			女性	168			21万6千円				
17	紹介販売	228 (160)	男性	112	健康食品 39 パソコンソフト 25 化粧品 20	20歳代 給与生活者 学生	76万3千円				
			女性	111			57万3千円				
18	キャッチセールス	196 (212)	男性	42	エステティックサービス 73 他の理美容用具 31 室内装飾品 10	20歳代 女性中心 給与生活者 学生	80万6千円				
			女性	153			20万6千円				
19	アポイントメントセールス	189 (201)	男性	109	ネックレス 25 パソコンソフト 20 音響・映像ソフト 16	20歳代 給与生活者	176万円				
			女性	80			61万7千円				
20	アンケート商法	176 (137)	男性	71	健康食品 30 エステティックサービス 17 商品一般 16	給与生活者 無職	327万7千円				
			女性	105			10万2千円				
21	職場訪販	154 (166)	男性	55	リースサービス 22 普通生命保険 15 新築分譲マンション 11	40歳代 企業・団体 給与生活者	296万8千円				
			女性	28			53万4千円				
22	開運商法	133 (144)	男性	27	祈とうサービス 52 プレスレット 20 デジタルコンテンツ 11	女性中心 給与生活者 無職 家事従事者	47万6千円				
			女性	106			30万1千円				
23	過量販売	129 (108)	男性	27	健康食品 19 補習用教材 15 携帯電話サービス 8	70歳以上 女性中心 給与生活者 無職 家事従事者	256万1千円				
			女性	100			161万4千円				
24	展示販売	114 (90)	男性	21	着物類 23 家庭用電気治療器具 16 頭髮用具 8	女性中心 家事従事者 給与生活者 無職	86万3千円				
			女性	92			23万2千円				
25	業務提供誘引販売	81 (79)	男性	32	ワープロ・パソコン内職 22 他の内職・副業 11 タレント・モデル養成教室 10	20歳代 給与生活者 家事従事者	34万6千円				
			女性	49			11万4千円				

(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(P55)参照

## (付表8-2) 平成25年度 販売方法・手口別等苦情相談事例

### 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 9万9千円

（相談内容） 小学生の息子がスマートフォンで進学先の中学校の制服をウェブ検索中、アダルトサイトにつながった。登録が完了したので99,000円を支払うようにと画面表示されたが、すぐにその画面を閉じてしまったとのこと。今後どのように対処すればいいか。またこの料金についてインターネット回線提供会社から請求が届くことがあるのか。

（対応） 本人に聞き取りをしたところ、個人情報を出していないとのこと。母親にインターネットにおける契約の成立について詳しく説明をし、同様の事例を紹介した。また今回の料金についてインターネット回線提供会社から請求が届くことは考えにくいと説明をした。今後は何もしないで様子を見るように助言し、何か問題が生じた場合は再度消費生活センターに電話してほしいと伝えた。

### インターネット通販（財布）

（当事者） 10歳代 女性 高校生 契約金額 9千円

（相談内容） 娘がインターネット通販でブランドの財布を安く売っている海外事業者のショップを見つけて注文し、銀行から料金を振り込んだ。事業者のホームページには振り込み確認後、一週間以内に商品を発送すると記載があったが、商品が届かず、メールで督促しても返事が来ない。ホームページを見ると事業者の住所、電話番号の記載がなかった。返金するか商品を送ってほしい。

（対応） 契約者本人に状況を聞きとり、海外のネットショッピングのトラブル事例について説明した。現時点で連絡先がわからなければ交渉は困難であるが、振込先銀行に口座凍結の依頼や警察に相談することを助言した。海外から購入した商品に関するトラブルに対応できる消費者庁越境消費者センターを案内した。

### 説明不足（携帯電話サービス）

（当事者） 30歳代 女性 家事従事者 契約金額 2万8千円

（相談内容） 3月にスマートフォンに機種変更した。機種代は一括でクレジットカードから引き落とし、以後月々の利用料金は別の口座から引き落とすことにした。ところが4月に機種代の引き落としがあった後も、クレジットカードでの引き落としが続いていたため不審に思い契約電話会社に問い合わせた。すると契約した覚えのないWi-Fiの契約をしたことになっており、その料金が引き落とされていたことがわかった。9月に契約した店舗に交渉すると、全額返金されることとなったが、11月になってもまだ引き落としが続いている。まだ解約されていないのか。

（対応） 契約店に確認したところ8月末付けで解約処理が終わっているとのことだったが、携帯電話会社とカード会社の締切日がずれているため、11月分は引き落とされたとのことであった。以上を相談者に報告し、了承されたので相談を終了した。



## 利殖商法・電話勧誘販売（株）

（当事者） 70歳代 女性 家事従事者 契約金額 1千万円

（相談内容） 先日、大手通販事業者を名乗り、「ある証券会社の株の購入は選ばれた人しかできない。あなたには、購入の権利があるので、名義を貸してほしい。」と電話があった。投資や株の経験はないが、謝礼をもらえるというので、1千万円分の株の購入に名義を貸すことを同意した。後から不審に思い、大手通販業者に問い合わせをすると無関係と言われた。しばらくして勧誘電話をかけてきた事業者が「株を買いました」と電話をかけてきたので不安になった。一人暮らしで誰に相談したらよいかわからない。

（対応） 大手通販業者を名乗った利殖商法と思われるため、利殖商法の手口等について説明し、特に高齢者へのトラブルが多発している実態を伝えた。証券業の登録のない業者が株の売買をすることは禁止されており、また、名義を貸すことも問題であり、事業者の話は現実的なものではないと説明した。これ以上かかわらないよう留守番電話設定にするなどの対応方法を助言し、今後勧誘してきた事業者から封書等が届いたら消費生活センターに再度相談するか、地元警察署に相談するよう伝えた。あわせて相談者の個人情報が流出していると思われることから、今後はこうした勧誘が来ても即答せず、消費生活センターに相談してほしいと助言した。

## インターネット通販（ウィルス駆除ソフト）

（当事者） 40歳代 男性 給与生活者 契約金額 5,500円

（相談内容） 先月パソコンでインターネットを検索していたら、今すぐセキュリティソフトを購入するよう表示が出たので、2,200円と3,300円の2つのソフトを購入しクレジットカードで決済した。しかしその後、パソコンを立ち上げる度に別のソフトの購入を勧める表示が出るようになったので、パソコンメーカーに相談すると「それは詐欺ソフトだ」と言われた。購入したソフトの料金は既に引き落とされている。クレジットカードを使っているため、この後不正利用されたらどうすればよいか。

（対応） 相談者にソフトの返金可能期間を確認したところ、「60日間と表示があったが、パソコンメーカーの担当者からそれも嘘だと言われたので期間内に申し出をしなかった。」とのことだった。クレジットカードの利用状況はカード会社に照会し、もし不当請求があれば使用していない旨を主張する必要があることを伝えた。後日相談者から連絡があり、クレジット会社に確認したところ、クレジットカードが悪用された履歴はなかった。業者に解約の電話をし了承された、との報告があり相談を終了した。

### キャッチセールス・アンケート商法（痩身エステ）

（当事者） 20歳代 女性 学生 契約金額 30万円

（相談内容） 街頭で美容についてのアンケートに答えてほしいと言われてマンションの個室に連れて行かれた。ダイエットやエステの経験を聞かれた後、痩身エステについて3時間くらい説明され、契約しないと帰れないと思い契約することにした。クレジットカードの作成を勧められて断ると、銀行のATMまでついて来た。そこで30万円を引き出して渡したが、高額であり、クーリング・オフしたい。

（対応） クーリング・オフ通知の書き方や手続きを説明し業者に送付した。通知は店に届いたものの、事業者には返金方法を問い合わせようとしたが、消費生活センターからの電話には出ず、相談者からの携帯電話番号には応じるとのことなので、相談者に連絡を続け返金を求め続けるよう助言した。相談者が粘り強く返金を求め続けたところ、3回の分割で30万円の全額が返金された。

### 身分詐称・電話勧誘販売（役務その他サービス）

（当事者） 80歳代 女性 無職

（相談内容） 昨日、生活センターを名乗る人から電話が入り、特定企業3社に自分の情報が漏れている。データを削除してあげる、と不審なことを言われた。消費生活センターからそうした電話をかけることはあるのか。

（対応） 相談を受けている場合を除いて消費生活センターから個人に電話を入れることはないことを伝えた。高齢者を狙った不審な勧誘が増えていることなどを情報提供し、今後も不審な電話や訪問があった場合、いつでも消費生活センターに相談してほしいと伝えた。

### 電話勧誘販売（商品一般）

（当事者） 70歳代 女性 家事従事者

（相談内容） 昨日、知らない事業者から「緑色の封筒が届いたら譲ってもらいたい。」と電話が来た。本日それらしい封筒が届いた。事業者の目的がわからず不審なので、連絡したくない。

（対応） 高齢者を狙った金融詐欺事例について情報提供した。事業者には連絡せず、しばらくの間は自宅の電話は常時留守電にしておき、知らない人からの電話は出ないように助言した。

## マルチ商法（投資用ソフト）

（当事者） 20歳代 男性 学生 契約金額 56万円

（相談内容） 大学生の息子が友人に誘われ投資セミナーに参加し56万円の投資ソフトを購入した。代金は消費者金融で虚偽の年収を申込書に記載して借り入れるように指示され、そのように支払った。昨日、地元の消費生活相談窓口で相談したところ、この契約は人を紹介することで紹介料を受け取るマルチ商法であるとのことであった。マルチ商法の危険性を聞き、解約するならクーリング・オフ期間中に解約するよう助言された。息子は投資ですぐ借金を返済した友人がいるので自分も試してみたいと言い張っている。消費生活センターから息子に説明してほしい。

（対応） 後刻、相談者から、息子がクーリング・オフ通知を書くことを了承したとの連絡があった。改めて契約当事者である息子に解約の意思を確認し、クーリング・オフ通知の出し方を助言した。通知は簡易書留で送ったが、事務所に人がいないため受取人不在で戻ってきた。消費生活センターから代表者に連絡したところ、受け取ったDVDを業者宛に着払いで送るように求められた。返品が確認され次第、相談者の口座に返金するとのことであった。後日返金が確認され、相談を終了とした。

## ネガティブオプション（健康食品）

（当事者） 70歳代 女性 無職 契約金額 5千円

（相談内容） 高齢の母親宅に健康食品が届いた。商品と一緒に請求書と振込用紙が入っていた。そこに前回のポイントが250ポイントで今回のポイントが140ポイントと書いてあり、以前も利用したことになっている。同じ健康食品が以前試供品として送りつけられたことがあるが、母は申込みや契約はしていないという。次回配達日が3か月後になっているがどうしたらよいか。

（対応） ネガティブオプションについて説明し、身に覚えのない請求には応じる必要がないことを伝えた。まずは、契約していないので着払いで送り返す旨を業者に連絡し、交渉方法を助言した。その後、事業者から返品に応じるとの回答があったと報告があり、相談を終了とした。

## 訪問購入（着物・アクセサリー）

（当事者） 70歳代 男性 無職

（相談内容） 知らない事業者から電話があり「近々リサイクルショップの店を出すので品物を集めている。不用品があれば何でも買い取る。奥様の着なくなった着物やアクセサリーはないか。」と言われた。明日来てもらうことにしたが、不安になり、すぐに断りの電話を入れたところ了承された。このような相談は入っているか。

（対応） 相談者に訪問購入に関する相談事例を説明し、クーリング・オフの適用があることを伝えた。相談者は本当に訪問がキャンセルされたのか不安の様子だったので、消費生活センターから事業者には連絡を取り、訪問予定のキャンセルを確認した。

(付表9-1) 平成25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24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	他の行政サービス
骨折	5		1		1		2	7	1			1	1				1		4	14	2		40	3.5%	35
脱臼・捻挫	6	1										1									1		9	0.8%	8
切断																							0	0.0%	2
擦過傷・挫傷・打撲傷	4	1	8		9	5	5	10	1			1	2	1	1	2	3		7	15		2	77	6.7%	64
刺傷・切傷	3	12	12		4	8	2	1	2			2	1			1			5	3	7		63	5.5%	74
頭蓋(内)損傷			1												1				2	1			5	0.4%	3
内臓損傷																							0	0.0%	1
神経・脊髄の損傷	3		3				1										3		2	7	1		20	1.8%	22
筋・腱の損傷								2												1			3	0.3%	4
窒息																					1		1	0.1%	3
感覚機能の低下				1		5													1	7			14	1.2%	8
熱傷	1	2	13			16	4	2		1		1							2	23	4		69	6.0%	62
凍傷																				1			1	0.1%	1
皮膚障害		20	13		16	203	7		1			4		1		1		3	65	4			338	29.6%	214
感電障害			1									1								1			3	0.3%	2
中毒		6					1		1											1	13		22	1.9%	8
呼吸器障害		3	13		1	1						5	3	1						1	2		30	2.6%	44
消化器障害		113	1		1							1							1	2	13		132	11.6%	88
その他の傷病及び諸症状	2	59	43	1	7	29	7	1	5			6	3	1			6		9	113	12		304	26.6%	253
不明	1	1			1	2						1							1	2	1		11	1.0%	5
計	25	218	109	2	40	269	29	23	11	1	0	20	13	4	2	3	16	0	37	257	61	2	1142	100.0%	901
割合	2.2%	19.1%	9.5%	0.2%	3.5%	23.6%	2.5%	2.0%	1.0%	0.1%	0.0%	1.8%	1.1%	0.3%	0.2%	0.3%	1.4%	0.0%	3.2%	22.5%	5.3%	0.2%	100.0%	-	-
平成24年度件数	18	129	104	3	41	177	29	14	19	2	1	17	12	2	1	2	6	1	36	239	47	1	901	-	-

[相談事例] (美白化粧品)

(当事者) 40歳代 女性

(相談内容) 2年前の夏に国内ブランドの美白化粧品を購入し、使用を始めたところ直後から皮膚の色が赤変し痒みを伴う症状が現れた。皮膚科に通い始めたが原因が特定されず、その3ヶ月後から赤くなっていた部分が白斑化した。顔と手の指から手首にかけても症状が出ている。約1年半の間に何回も通院し様々な薬を処方されたが、現在も症状は良くない。同様の事例があり製品が回収されていると聞いたので、自分の症状を事業者に伝えたところ、医療費の補償の話があったが、慰謝料も要求できるか。

(対応) 相談者から関係書類の送付を受け、消費生活センターで法的見解を確認した。弁護士からは「慰謝料の考え方や金額について個々の被害者によってバラツキが生じることは好ましくない。そのため今後の情報収集を怠らないこと、弁護士への相談を行うこと。」等の助言があった。後日、被害弁護団が結成されたので、情報提供した。

(付表9-2) 平成25年度 危険内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例

単位：件

商品・役務等 危険内容	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	レンタル・リース・賃借	工事・建築・加工	修理・補修	金融・保険サービス	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	計	割合	平成24年度件数
火災			1				1	1												3	0.5%	7
発火・引火		1	18			3	1	2												25	4.1%	23
発煙・火花		1	30	1		3	12	11	3		1						1			63	10.2%	49
過熱・こげる			40			2	18	2					2							64	10.4%	54
ガス爆発			1																	1	0.2%	0
ガス漏れ			2																	2	0.3%	1
点火・燃焼・消火不良			3						1		1									5	0.8%	9
漏電・電波等の障害			3						1											4	0.6%	4
燃料・液漏れ等			3	3		1	1	3					1							12	1.9%	13
化学物質による危険						3												39		42	6.8%	1
破裂		1	9	1		1		1												13	2.1%	20
破損・折損		1	13		1	4	10	19	5		3	2	3					1		62	10.0%	58
部品脱落			6			2	1	5				1								15	2.4%	20
機能故障			6			1		52					3							62	10.0%	73
転落・転倒・不安定			4					1	1		1	1					1			9	1.5%	6
バリ・鋭利													1							1	0.2%	3
操作・使用性の欠落			2			2	1	2						2						9	1.5%	14
腐敗・変質		4																		4	0.6%	2
異物の混入		178			1	2							1						3	185	30.0%	36
異物の侵入																				0	0.0%	4
その他		4	10			5	2	3	5		2	2	1						1	35	5.7%	36
不明		1																		1	0.2%	0
計	0	191	151	5	2	29	47	102	16	0	8	6	12	2	0	0	2	40	4	617	100.0%	433
割合	0.0%	31.0%	24.5%	0.8%	0.3%	4.7%	7.6%	16.5%	2.6%	0.0%	1.3%	1.0%	1.9%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%	6.5%	0.7%	100.0%	-	-
平成24年度件数	1	37	138	6	8	18	45	106	17	1	13	8	12	0	1	7	2	7	6	433	-	-

[相談事例] (石油ストーブ)

(当事者) 30歳代 女性 家事従事者 契約購入金額1万6千円

(相談内容) 今年初めにスーパーマーケットで購入した反射式石油ストーブが、ダイヤルを「消火」に合わせてもなかなか消火せず1、2時間くすぶっている。取扱説明書では5分ほどで消えると書いてある。メーカーに申し出たら商品を預かると言われ引き渡したが、その間代替品もなくとても寒かった。20日間ほどして戻されたがまだ消火までに10分ほどかかり不安が残る。再度調べてほしい。

(対応) 今現在の完全に消えるまでの時間を測って連絡するよう依頼したところ、やはり10分ほどかかるという。消費生活センターから、メーカーに相談者の苦情を伝えたところ、再度商品を預かり検査したいとのことであった。メーカーには代替品の用意をお願いし、相談者にはメーカーから連絡が行くことを伝え相談を終了とした。

(付表10) 平成25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	25年度	7,253 件	14,255 件	8,417 件	3,410 件	1,224 件	34,559 件	1,429
		(21.0%)	(41.2%)	(24.4%)	(9.9%)	(3.5%)	(100.0%)	
	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%)	
	前年度比	(114.7%)	(118.6%)	(101.6%)	(101.8%)	(108.2%)	(111.1%)	(97.5%)
	既支払金額	25年度	4,444 件	5,954 件	4,024 件	1,787 件	480 件	16,689 件
(26.6%)			(35.7%)	(24.1%)	(10.7%)	(2.9%)	(100.0%)	
24年度		3,747 件	5,418 件	4,246 件	1,879 件	445 件	15,735 件	644
		(23.8%)	(34.4%)	(27.0%)	(12.0%)	(2.8%)	(100.0%)	
前年度比		(118.6%)	(109.9%)	(94.8%)	(95.1%)	(107.9%)	(106.1%)	(92.9%)

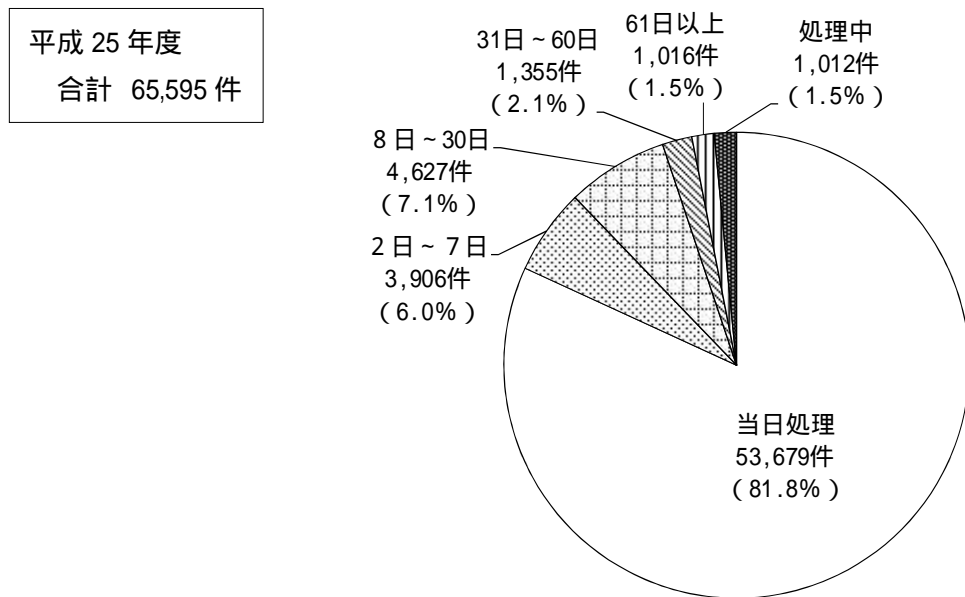
各年度苦情相談のうち、契約購入金額、既支払金額が判明しているものについて分析した。

(付表11) 平成25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	134 件	479 件	815 件	284 件	19 件	1,731 件	1,394,419	41,650	806
構成比	(7.7%)	(27.7%)	(47.1%)	(16.4%)	(1.1%)	(100.0%)			

「内容等キーワード」の「クーリング・オフ」が付与された相談2,061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25年度 苦情相談処理日数(平成26年3月31日現在)

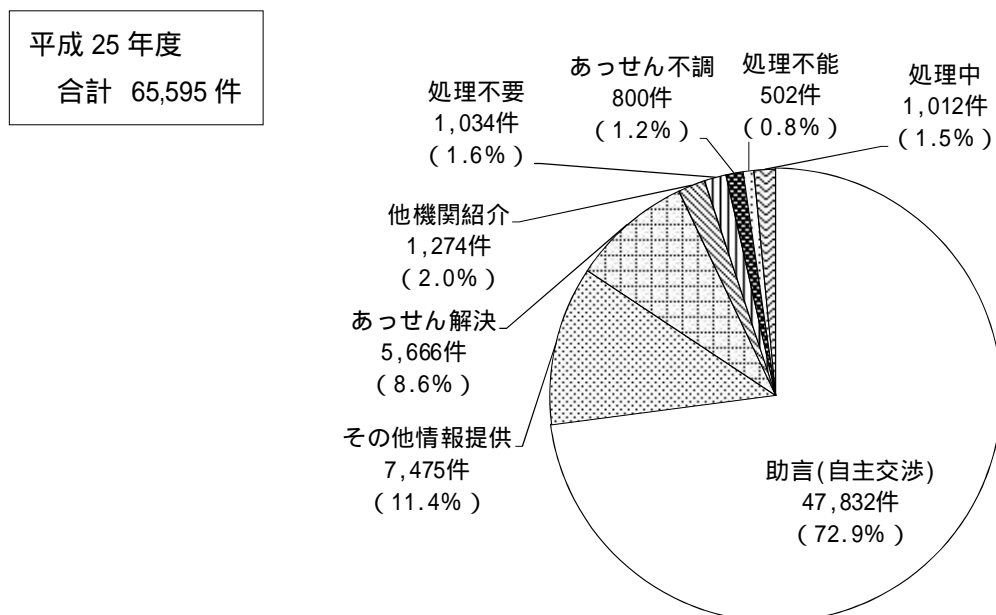


苦情相談処理日数の推移(各年度末時点)

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22年度	50,158 80.7%	3,551 5.7%	4,425 7.1%	1,580 2.5%	1,214 2.0%	1,236 2.0%
平成23年度	51,424 81.2%	3,557 5.6%	4,753 7.5%	1,920 3.0%	1,303 2.1%	397 0.6%
平成24年度	48,900 81.3%	3,639 6.0%	4,409 7.3%	1,387 2.3%	884 1.5%	964 1.6%
平成25年度	53,679 81.8%	3,906 6.0%	4,627 7.1%	1,355 2.1%	1,016 1.5%	1,012 1.5%

(付図6) 平成25年度 苦情相談処理結果状況(平成26年3月31日現在)



(付表12-1) 平成25年度 契約当事者の地域別苦情相談件数

単位：件

	横浜	川崎	相模原	横須賀・三浦	湘南	県央	足柄上	西湘	その他・不明	全体
相談件数(平成25年度)	26,466	8,883	5,402	5,505	8,796	5,826	558	1,579	2,580	65,595
相談件数(平成24年度)	24,088	8,117	5,085	5,014	7,997	5,509	554	1,416	2,403	60,183
前年度比	109.9%	109.4%	106.2%	109.8%	110.0%	105.8%	100.7%	111.5%	107.4%	109.0%
平成25年度の構成比	40.4%	13.5%	8.2%	8.4%	13.4%	8.9%	0.9%	2.4%	3.9%	-
苦情相談のうち65歳以上の相談(H25)	6,957	2,008	1,499	2,066	2,537	1,765	194	513	554	18,093
65歳以上の構成比	26.3%	22.6%	27.7%	37.5%	28.8%	30.3%	34.8%	32.5%	21.5%	27.6%

(注1) 「その他・不明」は居住地不明及び県外からの相談

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

単位：人

	横浜	川崎	相模原	横須賀・三浦	湘南	県央	足柄上	西湘	その他・不明	全体
人口(H25.1.1)	3,697,035	1,440,124	720,111	724,317	1,293,106	842,949	110,614	244,277		9,072,533
構成比	40.7%	15.9%	7.9%	8.0%	14.3%	9.3%	1.2%	2.7%		-
高齢人口(65歳以上)	787,128	253,687	151,217	203,033	289,452	174,940	28,640	65,333		1,953,430
高齢人口率(%)	21.4%	17.8%	21.1%	28.0%	22.4%	20.9%	25.9%	26.8%		21.7%

(参考) 年齢不詳

25,910 14,103 4,419 114 2,031 4,731 56 864 52,228

高齢人口率 = 高齢人口 / (人口 - 年齢不詳) × 100

(データ：神奈川県年齢別人口統計調査 平成25年1月1日現在)

「地域別」の内訳 横浜地域 = 横浜市 川崎地域 = 川崎市 相模原地域 = 相模原市  
 横須賀・三浦地域 = 横須賀市、鎌倉市、逗子市、三浦市、葉山町  
 湘南地域 = 茅ヶ崎市、秦野市、伊勢原市、寒川町、大磯町、二宮町  
 県央地域 = 厚木市、大和市、海老名市、座間市、綾瀬市、愛川町、清川村  
 足柄上地域 = 南足柄市、中井町、大井町、松田町、山北町、開成町  
 西湘地域 = 小田原市、箱根町、真鶴町、湯河原町

(付表12-2) 平成25年度 契約当事者の地域別苦情相談上位10品目

単位：件

品目	横浜	川崎	相模原	横須賀・三浦	湘南	県央	足柄上	西湘	全体
デジタルコンテンツ	4,694 (17.7%)	1,492 (16.8%)	928 (17.2%)	802 (14.6%)	1,504 (17.1%)	915 (15.7%)	85 (15.2%)	257 (16.3%)	10,917 (16.6%)
不動産貸借	1,193 (4.5%)	499 (5.6%)	254 (4.7%)	255 (4.6%)	374 (4.3%)	277 (4.8%)	32 (5.7%)	74 (4.7%)	3,036 (4.6%)
工事・建築	1,155 (4.4%)	284 (3.2%)	239 (4.4%)	232 (4.2%)	348 (4.0%)	268 (4.6%)	32 (5.7%)	73 (4.6%)	2,741 (4.2%)
商品一般	815 (3.1%)	250 (2.8%)	234 (4.3%)	193 (3.5%)	303 (3.4%)	219 (3.8%)	24 (4.3%)	71 (4.5%)	2,197 (3.3%)
健康食品	734 (2.8%)	214 (2.4%)	175 (3.2%)	174 (3.2%)	282 (3.2%)	187 (3.2%)	16 (2.9%)	61 (3.9%)	1,959 (3.0%)
フリーローン・サラ金	468 (1.8%)	193 (2.2%)	110 (2.0%)	146 (2.7%)	200 (2.3%)	175 (3.0%)	14 (2.5%)	37 (2.3%)	1,383 (2.1%)
携帯電話サービス	455 (1.7%)	143 (1.6%)	96 (1.8%)	143 (2.6%)	179 (2.0%)	123 (2.1%)	13 (2.3%)	34 (2.2%)	1,156 (1.8%)
ファンド型投資商品	395 (1.5%)	142 (1.6%)	94 (1.7%)	104 (1.9%)	378 (4.4%)	135 (2.3%)	79 (1.5%)	97 (1.8%)	1,147 (1.7%)
インターネット接続回線	347 (1.3%)	133 (1.5%)	74 (1.4%)	87 (1.6%)	143 (1.6%)	101 (1.7%)	11 (2.0%)	32 (2.0%)	998 (1.5%)
四輪自動車					139 (1.6%)	92 (1.6%)	10 (1.8%)	30 (1.9%)	936 (1.4%)



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

(参考2) 商品・役務等別分類

A. 商品一般	A 0 0	6. 他の保健衛生品	F 6 0	7. 預貯金・証券等	Q 7 0
B. 食料品		G. 教養娯楽品		7.5. デリバティブ取引	Q 7 5
1. 食料品一般	B 1 0	1. 教養娯楽品一般	G 1 0	7.6. ファンド型投資商品	Q 7 6
2. 主要食品		2. 文具・事務用品	G 2 0	8. 融資サービス	Q 8 0
1. 穀類	B 2 1	2.1. パソコン・パソコン関連用品	G 2 1	9. 他の金融関連サービス	Q 9 0
2. 魚介類	B 2 2	2.5. 電話機・電話機用品	G 2 5	R. 運輸・通信サービス	
3. 肉類	B 2 3	3. 学習教材	G 3 0	7. 運輸・運送サービス	
4. 乳卵類	B 2 4	4. 書籍・印刷物	G 4 0	0. 運輸・運送サービス一般	R 7 0
5. 野菜・海藻	B 2 5	5. 音響・映像製品	G 5 0	1. 旅客運送サービス	R 7 1
6. 油脂・調味料	B 2 6	6. スポーツ用品	G 6 0	2. 郵便・貨物運送サービス	R 7 2
3. 嗜好食品		7. 光学機器・時計		8. 放送・通信サービス	
1. 果物	B 3 1	1. カメラ類	G 7 1	0. 放送・通信サービス一般	R 8 0
2. 菓子類	B 3 2	2. 時計	G 7 2	1. 電報・固定電話	R 8 1
3. 飲料	B 3 3	3. 他の光学機器	G 7 3	2. 移動通信サービス	R 8 2
4. 酒類	B 3 4	8. 玩具・遊具	G 8 0	3. 放送・コンテンツ等	R 8 3
5. 調理食品	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
1. 健康食品	B 5 1	1. 楽器	G 9 1	S. 教育サービス	
2. 食料品その他	B 5 2	2. 他の教養娯楽品	G 9 2	1. 教育一般	S 1 0
C. 住居品		H. 車両・乗り物		2. 学校教育	S 2 0
1. 住居品一般	C 1 0	1. 車両・乗り物一般	H 1 0	3. 補習教育	S 3 0
2. 家事用品		2. 自動車	H 2 0	4. 他の教育	S 4 0
1. 食生活機器	C 2 1	3. 自動車用品	H 3 0	T. 教養・娯楽サービス	
2. 食器・台所用品	C 2 2	4. 自転車・用品	H 4 0	1. 教養・娯楽一般	T 1 0
3. 洗濯・裁縫用具	C 2 3	5. 運搬用具	H 5 0	2. 旅行代理業	T 2 0
4. 掃除用具	C 2 4	6. 他の乗り物	H 6 0	3. 宿泊施設	T 3 0
5. 洗浄剤等	C 2 5	I. 土地・建物・設備		4. 教室・講座	T 4 0
3. 住生活用品		1. 土地・建物・設備一般	I 1 0	5. 観覧・鑑賞	T 5 0
1. 空調・冷暖房機器	C 3 1	2. 土地	I 2 0	6. 各種会員権	T 6 0
2. 家具・寝具	C 3 2	(借地 L-I 2 0)		7. 他の教養・娯楽	T 7 0
3. 室内装飾品	C 3 3	(土地造成 M-I 2 0)		U. 保健・福祉サービス	
4. 照明器具	C 3 4	(土地管理 O-I 2 0)		1. 保健・福祉一般	U 1 0
4. 他の住居品	C 4 0	3. 建物		2. 保健	
D. 光熱水品		1. 建物一般	I 3 1	1. 医療	U 2 1
1. 光熱水品一般	D 1 0	2. 集合住宅	I 3 2	2. 理美容	U 2 2
2. 電気	D 2 0	(分譲マンション I 3 2)		3. 浴場	U 2 3
3. ガス	D 3 0	(賃貸マンション・アパート		4. 衛生サービス	U 2 4
4. 石油	D 4 0	(マンション管理 L-I 3 2)		3. 福祉	
5. 水道	D 5 0	(マンション管理 O-I 3 2)		1. 保育	U 3 1
6. 他の光熱水品	D 6 0	3. 戸建住宅	I 3 3	2. 老人福祉・サービス	U 3 2
E. 被服品		(建売住宅 I 3 3)		4. 他の保健・福祉	U 4 0
1. 被服品一般	E 1 0	(借家 L-I 3 3)		V. 他の役務	
2. 和服	E 2 0	(注文住宅 M-I 3 3)		1. 外食・食事宅配	V 1 0
3. 洋服		(増改築 M-I 3 3)		2. 冠婚葬祭	V 2 0
1. 洋装一般	E 3 1	4. 他の建物	I 3 4	3. 家事サービス	V 3 0
2. 紳士洋服	E 3 2	4. 住宅構成材	I 4 0	4. 役務その他	V 4 0
3. 婦人洋服	E 3 3	1. 空調・冷暖房・給湯設備	I 5 1	W. 内職・副業・おすみ課	
4. 子供洋服	E 3 4	2. 衛生設備	I 5 2	1.5. 内職・副業一般	W 1 5
5. 洋装下着	E 3 5	3. 屋外設備品	I 5 3	3. 自動販売機	W 3 0
4. 身の回り品		4. 他の住宅設備	I 5 4	4. 内職・副業	W 4 0
1. 履物	E 4 1	J. 他の商品	J 0 0	5. 無記連鎖課	W 5 0
2. かばん	E 4 2	K. クリーニング	K	X. 他の行政サービス	X 0 0
3. アクセサリー	E 4 3	L. レンタル・リース・貸借	L	Z. 他の相談	
4. 他の身の回り品	E 4 4	M. 工事・建築・加工	M	1. 消費者運動	Z 1 0
5. 生地・糸類	E 5 0	N. 修理・補修	N	(消費者問題一般)	
6. 他の被服品	E 6 0	O. 管理・保管	O	2. 家庭管理	Z 2 0
F. 保健衛生品		P. 役務一般	P 0 0	3. 健康管理	Z 3 0
1. 保健衛生品一般	F 1 0	Q. 金融・保険サービス		4. 相隣関係	Z 4 0
2. 医薬品	F 2 0	1. 金融・保険一般	Q 1 0	5. 慣習・しきたり	Z 5 0
3. 医療用具	F 3 0	2. 生命保険	Q 2 0	6. 婚姻	Z 6 0
4. 化粧品	F 4 0	3. 損害保険	Q 3 0	7. 相続	Z 7 0
5. 理美容器具・用品	F 5 0	3.5. その他の保険	Q 3.5	8. 相談その他	Z 8 0

A ~ J 「商品」

K ~ O 「商品関連役務」(網掛け部分)

P ~ V 「役務(サービス)」

### (参考3) 内容別分類

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

(参考4) 販売方法・手口一覧

区 分	内 容
電子商取引	オンラインショッピング、インターネット等のネットワーク上で行う取引
電話勧誘	販売員が消費者の職場や家庭等へ電話で勧誘し、商品・サービスを販売するもの
家庭訪販	販売員が消費者の家庭を訪問し、商品・サービスを販売するもの
無料商法	「無料サービス」「無料体験」など「無料」をセールストークにして広告やチラシで人を集め高額な商品やサービスを売りつける商法
利殖商法	「高利回り」など利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法
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
身分詐称(かたり商法)	あたかも公的機関や有名企業の職員、関係者であるかのように装い売りつける商法
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
販売目的隠匿	意図的に販売目的を説明せず不意打ち的に契約をさせるもの
サイドビジネス商法	「内職・副業(サイドビジネス)になる」「脱サラできる」等のセールストークで、「講座」や機材等を契約させる商法
点検商法	「点検に来た」と言って来訪し、「布団にダニがいる」「工事をしないと危険」などと、事実と異なることを言い新品や別の商品・サービス等を契約させる商法
次々販売	一人の消費者に次から次に契約させる販売方法
テレビショッピング	テレビを広告媒体とした通信販売
当選商法	「当選した」「あなたが選ばれた」などと特別な優位性を強調して売りつける商法
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
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
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
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
アポイントメントセールス	「景品が当たった」などと、販売目的を隠し、あるいは「特別に選ばれた」などと有利な条件を強調して電話等で喫茶店や営業所などへ呼び出し、商品・サービスを契約させるもの
アンケート商法	「アンケートに答えて」「アンケートをとるだけ」等と消費者の警戒心を解かせて売りつける商法
職場訪販	販売員が商品の販売を目的に消費者の職場を訪問し、商品・サービスを販売するもの
開運商法	「購入しなければ不幸になる」などと不安をあおり、それを解消するために必要と、商品(つばや数珠)や祈祷などを契約させる商法
過量販売	商品・サービスともに必要以上の量や長期間の契約を迫り、結果として高額な契約をさせるもの
展示販売	展示会や博覧会と称して、一定期間仮設店舗などの会場で商品を販売するもの
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26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・休日 は除きます。]	平日 9:00～18:00 土日 9:00～16:45	横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおかオフィスタワー4階	045-845-6666
	まずは、上記センターにお電話ください。面接による相談が必要な場合は、予約制(相談日:月～金)により市内18区役所またはセンターで行います。				
川崎市	川崎市消費者行政センター [夜間(金曜日)は電話相談のみ]	月～金 金(夜間)	9:00～16:00 16:00～19:00	川崎市川崎区砂子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 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 平塚市、大磯町、二宮町 にお住まいの方	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 小田原市、箱根町、真鶴 町、湯河原町に在住・在 勤・在学の方	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 厚木市、清川村 にお住まいの方	月～金	9:30～16:00	厚木市栄町1-16-15 厚木商工会議所会館内4階	046-294-5800
大和市	大和市消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	大和市下鶴間1-1-1 大和市役所内	046-260-5120
伊勢原市	伊勢原市消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	伊勢原市田中348 伊勢原市役所内	0463-95-3500
海老名市	海老名市消費生活センター	月～金	9:00～16:30	海老名市勝瀬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 南足柄市、中井町、 大井町、松田町、 山北町、開成町 にお住まいの方	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	南足柄市関本440 南足柄市役所内	0465-71-0163
綾瀬市	綾瀬市消費生活センター	月・火・木・金	10:00～12:00、13:00～16:00	綾瀬市早川550番地 綾瀬市役所内	0467-70-3335
葉山町	葉山町町民サービス課	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 臨時職員が対応。]	10:00～12:00、13:00～15:00	愛甲郡愛川町舟田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かながわ中央消費生活センターで受け付けています。 年末年始及び平成26年8月17日、10月19日、12月21日、平成27年2月15日(かながわ県民センター休館日)はお休みです。				

(注) 祝日は、かながわ中央消費生活センターをご利用ください。また、相模原市に在住、在勤の方は相模原市北消費生活センターもご利用いただけます。  
いずれの相談窓口も、年末年始(12月29日～1月3日)はお休みです。

おかしいな、困ったなと思ったら、消費生活センターに相談しましょう。

## 消費者ホットライン

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを！

**0 5 7 0 - 0 6 4 - 3 7 0**

身近な消費生活相談窓口につながります。



神奈川県

県民局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）