

平成 28 年度 神奈川県内における

消費生活相談概要

平成 29 年 7 月

本誌は、平成 28 年度に神奈川県及び県内市町村の消費生活センター等で受け付け、「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」のデータベースに蓄積された相談情報を分析し、消費者被害の未然防止や拡大防止を図るために発行するものです。

目 次

| | | |
|---|--|----|
| 1 | 消費生活相談の状況 | 1 |
| 2 | 苦情相談の状況 | 1 |
| | (1) 苦情相談件数は64,601件 | 1 |
| | (2) 苦情相談の品目別1位は「デジタルコンテンツ」 | 2 |
| | (3) 契約当事者の年代別では1位が40歳代、2位が50歳代 高齢者（契約当事者が65歳以上）は依然高水準 | 3 |
| | (4) 特殊販売の苦情相談1位は「通信販売」 | 4 |
| | (5) 販売方法・手口別1位は「電子商取引」 | 6 |
| | (6) 「危害」に関する相談は増加、「危険」に関する相談は減少 | 7 |
| 3 | 特徴的な苦情相談 | 8 |
| | (1) 「高齢者」の苦情相談 | 8 |
| | (2) 「若者」の苦情相談 | 20 |
| 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 | 35 |
| | (1) 苦情相談 | 35 |
| | (2) 生活再建支援相談 | 37 |

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28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 | 40 |
| (付図1) | 苦情相談件数の推移 | 41 |
| (付表1-2) | 平成28年度 相談者の居住地別苦情相談件数 | 42 |

<苦情相談上位品目関連>

| | | |
|---------|--------------------------------|----|
| (付表2-1) | 平成28年度 苦情相談の上位25品目<前年度比較> | 43 |
| (付表2-2) | 平成28年度 苦情相談の上位25品目<前年度順位比較> | 44 |
| (付図2) | 平成28年度 苦情相談の上位品目等の年代別件数<前年度比較> | 45 |

| | | |
|---------------------------|--------|-------------------------------------|
| <契約当事者関連> | | |
| (付図3) | 平成28年度 | 苦情相談の契約当事者年代別件数<前年度比較>……………47 |
| (付図4) | 平成28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>……………47 |
| (付表3) | 平成28年度 | 契約当事者性別・年代別苦情相談件数<前年度比較>……………48 |
| (付表4-1) | 平成28年度 | 契約当事者年代別苦情相談の上位5品目……………48 |
| (付表4-2) | 平成28年度 | 契約当事者(男性)年代別苦情相談の上位5品目……………49 |
| (付表4-3) | 平成28年度 | 契約当事者(女性)年代別苦情相談の上位5品目……………49 |
| <特殊販売関連> | | |
| (付表5) | 平成28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>……………50 |
| (付図5) | 平成28年度 | 特殊販売の年代別件数<前年度比較>……………51 |
| (付表6-1) | 平成28年度 | 「訪問販売」の苦情上位10品目<前年度比較>……………52 |
| (付表6-2) | 平成28年度 | 「通信販売」の苦情上位5品目<前年度比較>……………52 |
| (付表6-3) | 平成28年度 | 「マルチ・マルチまがい」の苦情上位5品目<前年度比較>……………52 |
| (付表6-4) | 平成28年度 | 「電話勧誘販売」の苦情上位5品目<前年度比較>……………53 |
| (付表6-5) | 平成28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>……………53 |
| (付表6-6) | 平成28年度 | 「訪問購入」の苦情上位5品目<前年度比較>……………53 |
| (付表6-7) | 平成28年度 | 「その他無店舗販売」の苦情上位3品目<前年度比較>……………53 |
| <販売方法・手口別関連> | | |
| (付表7-1) | 平成28年度 | 販売方法・手口別の苦情相談の上位25位……………54 |
| (付表7-2) | 平成28年度 | 販売方法・手口別、主な苦情相談事例……………56 |
| <危害・危険関連> | | |
| (付表8-1) | 平成28年度 | 危害内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例……………60 |
| (付表8-2) | 平成28年度 | 危険内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例……………61 |
| <その他> | | |
| (付図6) | 平成28年度 | 相談方法別件数及び構成比<前年度比較>……………62 |
| (付表9) | 平成28年度 | 苦情相談の分類別状況……………63 |
| (付表10) | 平成28年度 | 苦情相談の契約購入金額・既支払金額……………64 |
| (付表11) | 平成28年度 | クーリング・オフに関する相談の契約購入金額……………64 |
| (付表12) | 平成28年度 | 被害の未然防止やその回復が図られた金額(救済金額)……………65 |
| (付図7) | 平成28年度 | 苦情相談処理日数(平成29年3月31日現在)……………65 |
| (付図8) | 平成28年度 | 苦情相談処理結果状況(平成29年3月31日現在)……………66 |
| (付表13-1) | 平成28年度 | 契約当事者の地域別苦情相談件数<前年度比較>……………67 |
| (付表13-2) | 平成28年度 | 契約当事者の地域別苦情相談の上位10品目……………67 |
| 参考資料 | | |
| (参考1) | | 消費生活相談の区分……………68 |
| (参考2) | | 商品・役務等別分類……………69 |
| (参考3) | | 内容別分類……………70 |
| (参考4) | | 販売方法・手口一覧……………71 |
| (参考5) | | 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内……………72 |

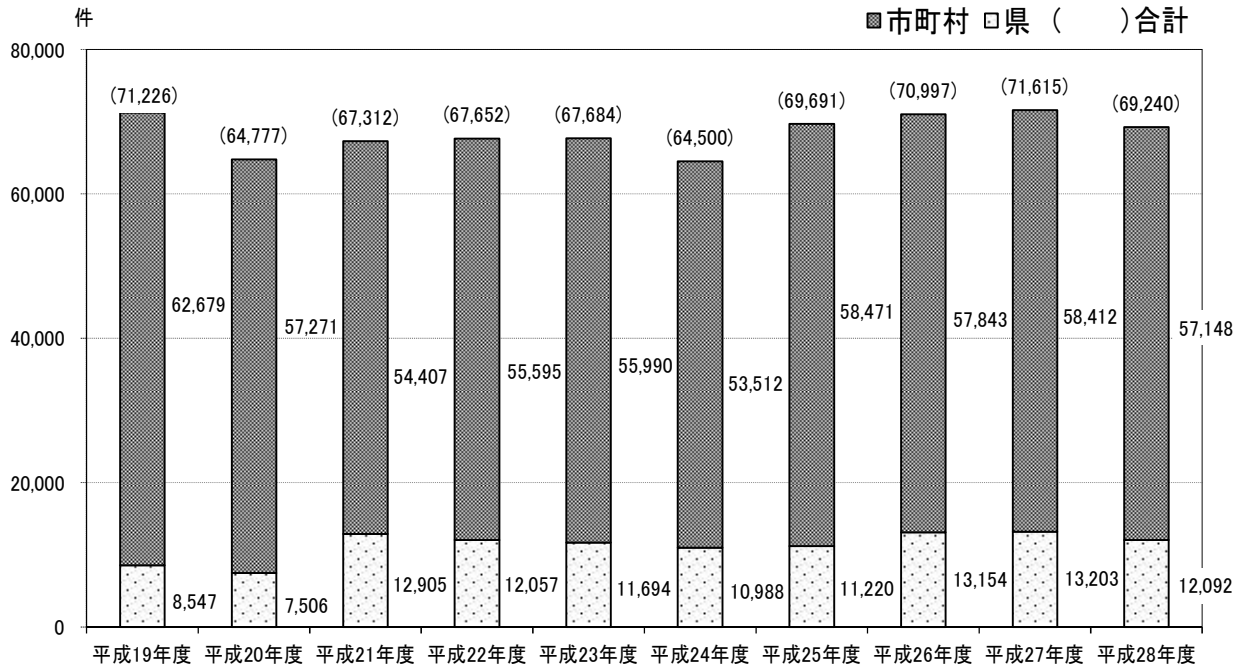
1 消費生活相談の状況

相談総件数は、69,240件

(P40 付表1-1、P41 付図1)

- 平成28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、69,240件(県12,092件、市町村57,148件)で、前年度(71,615件)と比べ2,375件(3.3%)減少しています。
- 相談総件数の内訳は、苦情64,601件、問合せ4,639件(前年度：苦情67,272件、問合せ4,343件)で、苦情が消費生活相談全体の93.3%を占めています。

(図) 消費生活相談総件数の推移



2 苦情相談の状況

これ以降は、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」のデータベースに蓄積されている神奈川県内の消費生活センター等で受け付けた相談のうち、「苦情相談」について分析しています。

(1) 苦情相談件数は64,601件

(P40、P42 付表1-1~2、P41 付図1)

- 苦情相談は64,601件(県11,161件、市町村53,440件)で、前年度と比べ2,671件(4.0%)の減少となっていますが、依然として高止まりの状況にあります。

(2) 苦情相談の品目別 1位は「デジタルコンテンツ(※)」

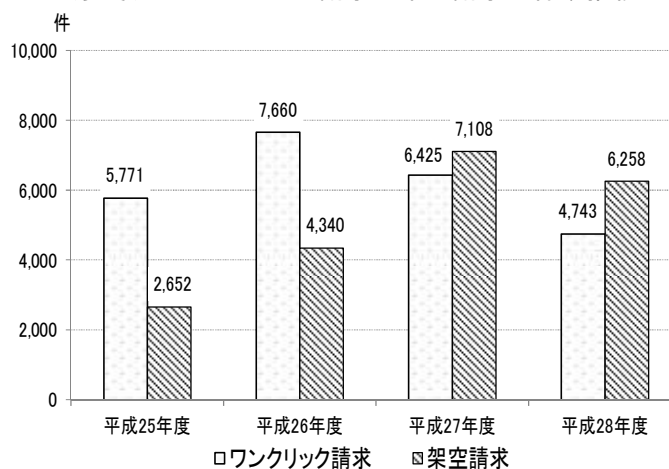
(P43~P44 付表2-1~2、P45~P46 付図2)

◆苦情相談の多い品目

- 苦情相談の品目別 1位は、アダルトサイトや出会い系サイトといったインターネット情報サイトのトラブルである「デジタルコンテンツ」の13,043件です。
- 前年度(15,400件)と比べ2,357件(15.3%)減少したものの、苦情相談全体の20.2%を占めています。内訳をみると、「他のデジタルコンテンツ」が7,327件(前年度6,602件、前年度比725件(11.0%)増加)、「アダルト情報サイト」が4,552件(前年度7,506件、前年度比2,954件(39.4%)減少)、「出会い系サイト」が633件(前年度797件、前年度比164件(20.6%)減少)となっています。
- 「他のデジタルコンテンツ」には、ウイルスに感染したとして警告音や警告表示が出て、有料セキュリティソフトをダウンロードさせられたといったセキュリティ関連の相談のほか、身に覚えのない有料情報サイトの未納料金について、実在するコンテンツ配信事業者名で、「本日中に連絡がない場合は法的手段に移行する」といった内容のメールでショートメッセージサービスを悪用して請求される「架空請求」の相談が含まれています。
- 無料とうたうアダルトサイトをクリックしたら、いきなり会員登録となって、高額な料金を請求される「ワンクリック請求」の相談は減少傾向ですが、「架空請求」の相談は前年度と比べ減少したものの、依然高止まりの状況となっています。

※「デジタルコンテンツ」とは、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。

(参考) ワンクリック請求・架空請求の件数推移



- 2位は、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」の3,056件で、前年度(3,116件)と比べ60件(1.9%)減少しています。
- 3位は、屋根工事やリフォーム工事トラブル等の「工事・建築」の2,619件で、前年度(2,691件)と比べ72件(2.7%)減少しています。
- 前年度急増した5位の「インターネット接続回線」は2,149件で、前年度(2,409件)と比べ260件(10.8%)の減少となっています。他方、7位の「携帯電話サービス」や14位の「モバイルデータ通信」の件数は前年度と比べ増加しています。携帯電話サービスやインターネット接続サービス等の電気通信サービスについては、平成28年5月21日から「改正電気通信事業法」が施行され、契約後の書面交付義務や契約から一定期間内に利用できる契約解除制度(初期契約解除制度・確認措置)等の消費者保護ルールが充実・強化されていますが、今後も状況を注視していく必要があります。

◆増加率の高い品目

- 上位品目で増加率1位は、21位の「海外パッキングツアー」の432件で、前年度（83件）と比べ349件（420.5%）と急増しました。これは、格安旅行事業者が倒産したことに伴い増加したものです。20歳代から70歳代の各年代で増加が著しくなっています。
- 増加率2位は、16位の「興信所」の664件で、前年度（436件）と比べ228件（52.3%）増加しています。アダルトサイトのワンクリック請求や身に覚えのない有料動画サイト未納料金の請求を受けた消費者が、インターネット検索して事業者に連絡したところ、実際は興信所（探偵事務所）であって、高額な料金を請求されたなどという相談が寄せられています。全ての年代で増加していますが、特に60歳代は80件と前年度（38件）と比べ約2.1倍となっています。
- 増加率3位は、6位の「健康食品」の1,926件で、前年度（1,272件）と比べ654件（51.4%）増加しています。「初回お試しのつもりで申し込んだところ、実は定期購入契約だった」といった相談に加え、「頼んだ覚えのない健康食品を送ると言われた」といった送り付け商法の相談も寄せられています。健康食品の送り付け商法に関する相談は平成25年度に急増し、その後は沈静化していましたが、今後、状況を注視する必要があります。
20歳代を除く各年代で件数が増加していますが、特に50歳代は302件と前年度（111件）と比べ約2.7倍、40歳代は388件と前年度（166件）と比べ約2.3倍、30歳代は252件と前年度（126件）と比べ2倍となっています。
- 増加率4位は、11位の「化粧品」の961件で、前年度（662件）と比べ299件（45.2%）増加しています。「健康食品」と同様に「初回お試しのつもりで申し込んだところ、実は定期購入契約だった」という相談が寄せられています。各年代で件数は増加していますが、特に20歳未満では51件と前年度（23件）と比べ約2.2倍となっています。

◆減少率の高い品目

- 一方、減少率1位は、23位の「クリーニング」の377件で、前年度（503件）と比べ126件（25.0%）減少しています。次いで、減少率2位は、1位の「デジタルコンテンツ」の13,043件で、前年度（15,400件）と比べ2,357件（16.3%）減少、減少率3位は、10位の「フリーローン・サラ金」の971件で、前年度（1,131件）と比べ160件（14.1%）減少となっています。
- なお、昨年度21位の「ファンド型投資商品」は343件で、前年度（436件）と比べ93件（22.3%）減少しています。高齢者の相談の占める割合が依然として高い品目ですが、全体では減少傾向を示しています。

（3）契約当事者（※）の年代別1位は40歳代、2位は50歳代

高齢者（契約当事者が65歳以上）は依然高水準

（P47 付図3～4、P48 付表3、P48～P49 付表4-1～3）

- 契約当事者を『年代別』にみると、最も件数が多いのは「40歳代」の11,470件（構成比17.8%）です。2位は「50歳代」の9,648件（14.9%）、3位は「60歳代」の9,392件（14.5%）と続いています。
- 平成28年度は、「50歳代」と「80歳以上」で前年度と比べ件数が増加したものの、それ以外の年代では減少しています。

- 高齢者（契約当事者が65歳以上の者）は17,820件と、前年度と比べ7件増加し、構成比は27.6%を占め、依然高水準となっています。
 - 『性別』では、男性の占める割合が46.4%、女性の割合が49.9%で、前年度と比べ女性の割合が0.5ポイント増加し、男性の割合が0.6ポイント減少しました。
 - 『職業別』では、「給与生活者」が39.6%、「無職」が23.5%、「家事従事者」が18.3%、「自営・自由業」が4.6%の順で続き、「自営・自由業」と「学生」の順位が入れ替わった以外は、前年度と同じ構成となっています。
 - 『年代別』に品目をみると、80歳以上では「工事・建築」が1位ですが、それ以外の年代では「デジタルコンテンツ」が1位となっています。また、「健康食品」が50歳代、60歳代を除く年代で上位（5位以内）に入っています。
 - 年代別の特徴として、20歳代では「エステティックサービス」が、80歳以上では「新聞」が上位に入っています。
 - これを更に性別で見ると、男性では、20歳代から80歳以上の各年代で「インターネット接続回線」が、20歳未満、40歳代、70歳代で「携帯電話サービス」が、それぞれ上位に入っています。
 - 女性については、「健康食品」が80歳以上で1位のほか、60歳代を除く全ての年代で上位に入っています。また、「化粧品」が20歳未満、20歳代、50歳代で上位に入っています。
- ※「契約当事者」には、実際に取引をした者のほか、事業者から勧誘や不当な請求を受けた者も含む。

（４）特殊販売の苦情相談１位は「通信販売」

（P50 付表5、P51 付図5、P52～P53 付表6-1～7）

- 「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）の相談は36,766件で、全体の56.9%を占めています。前年度（38,413件、57.1%）と比べ、件数は減少したものの、構成比はほぼ同水準です。
- 特殊販売の相談のうち「通信販売」が68.4%、次いで「訪問販売」が18.1%、「電話勧誘販売」が8.9%となっています。

特殊販売の主な販売購入形態別の件数及び品目は、次のとおりです。

ア 訪問販売

- 「訪問販売」の相談は6,646件で、前年度（6,915件）と比べ269件（3.9%）減少しています。品目別1位は「工事・建築」の1,362件、2位は「テレビ放送サービス」の549件となっています。「工事・建築」では屋根工事や塗装工事の相談が多く寄せられています。
 - 増加率1位は、「山林」の103件で、前年度（58件）と比べ45件（77.6%）増加となっています。1960（昭和35）年代から1980（昭和55）年代に増加した原野商法（無価値の山林や土地等を売りつける商法）の被害者を狙い、以前に購入した山林を別の価値のある土地と交換するなど持ちかけて、実際には価値のない土地を売りつけるといった二次被害の相談が寄せられています。
- また、屋根の修理等で火災保険を申請代行すると勧誘された相談などの「役務その他サービス」が190件で、前年度（154件）と比べ36件（23.4%）増加、排水管洗浄等の「建物清掃サービス」が152件で、前年度（125件）と比べ27件（21.6%）増加といずれも前年度比20%を超える増加となっています。
- 減少率の高い品目は、「プロパンガス」の139件で、前年度（205件）と比べ66件（32.2%）減少しています。
 - 年代別では、70歳代、次いで、80歳以上の順となっており、高齢者が多くなっています。

イ 通信販売

- 「通信販売」の相談は 25,152 件で、前年度 (26,148 件) と比べ 996 件 (3.8%) 減少しています。品目別 1 位は「デジタルコンテンツ」の 12,569 件で、通信販売全体の約半数を占めています。
- 増加率 1 位は、「健康食品」の 1,371 件で、前年度 (757 件) と比べ 614 件 (81.1%) 増加となっています。「インターネットの広告でお試しとあった健康食品を注文したところ、定期購入契約になっていた」などの相談が寄せられています。次いで、「化粧品」の 708 件で、前年度 (400 件) と比べ 308 件 (77.0%) 増加しています。
- 年代別では、40 歳代、次いで、50 歳代の順となっています。

ウ マルチ・マルチまがい

- 「マルチ・マルチまがい」の相談は 635 件で、前年度 (627 件) と比べ 8 件 (1.3%) 増加しています。品目別 1 位は「健康食品」の 102 件、次いで、2 位は「他の内職・副業」の 79 件となっています。また、会員になると旅行やスポーツクラブが安くなるほか、他人に紹介すると儲けが得られるなどのリゾートクラブ会員権のマルチ商法に関する相談である「複合サービス会員」が 40 件で、前年度 (28 件) と比べ 12 件 (42.9%) 増加しています。
- 年代別では、20 歳代が非常に多くなっています。

エ 電話勧誘販売

- 「電話勧誘販売」の相談は 3,262 件で、前年度 (3,651 件) と比べ 389 件 (10.7%) 減少しています。品目別 1 位は「インターネット接続回線」の 996 件で、前年度 (1,103 件) と比べ 107 件 (9.7%) 減少しています。また、品目別 4 位の「役務その他サービス」は 127 件で、前年度 (220 件) と比べ 93 件 (43.3%) 減少しています。「個人情報削除と言われたが信用できるか」などの相談は、昨年度に比べその件数が大きく減少しています。
- 年代別では、70 歳代、次いで、80 歳以上、60 歳代の順となっており、高齢者が多くなっています。

オ ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)

- 「ネガティブ・オプション」の相談は 194 件で、前年度 (163 件) と比べ 31 件 (19.0%) 増加しています。品目別 1 位は「健康食品」の 63 件で、前年度 (37 件) と比べ 26 件 (70.3%) 増加しています。平成 25 年度に健康食品の送り付け商法が急増後、一旦沈静化していましたが、再び増加しており、今後も状況を注視する必要があります。
- 年代別では、80 歳以上、次いで、70 歳代の順となっており、高齢者が多くなっています。

カ 訪問購入

- 「訪問購入」の相談は 519 件で、前年度 (550 件) と比べ 31 件 (5.6%) 減少しています。品目別 1 位は「不用品を買い取りますとの勧誘電話がしつこい」などの「商品一般」の 74 件で、前年度 (77 件) と比べ 3 件 (3.9%) 減少となっています。
- 年代別では、70 歳代、次いで、60 歳代、80 歳以上の順となっており、高齢者が多くなっています。

キ その他無店舗販売

- 「その他無店舗販売」の相談は 358 件で、前年度 (359 件) と比べ 1 件 (0.3%) 減少しています。品目別 1 位は、コインパーキングのトラブル相談である「パーキング」の 20 件となっています。

◆苦情相談の多い手口

- 販売方法・手口別にみると、1位は「電子商取引」の20,947件で、前年度(21,896件)と比べ949件(4.3%)減少しています。その品目別内訳をみると、最も多いのは「デジタルコンテンツ」の11,930件で、「電子商取引」の57.0%を占めています。
契約当事者の特徴としては、年代では「30歳代から60歳代」、職業では「給与生活者」が多く、男女の件数はほぼ同数となっています。「平均契約購入金額(※2)」は17万6千円、「平均既支払金額(※3)」は6万1千円となっています。
- 2位は「家庭訪販」の5,877件で、前年度(6,108件)と比べ231件(3.8%)減少しています。その品目別内訳は、「工事・建築」(1,265件)、「テレビ放送サービス」(514件)、「新聞」(480件)の順となっています。
契約当事者の特徴としては、年代では「60歳以上」、職業では「無職」が多く、女性(3,205件)が男性(2,553件)の約1.3倍となっています。「平均契約購入金額」は212万8千円、「平均既支払金額」は103万円です。
- 3位は「電話勧誘」の5,404件で、前年度(5,706件)と比べ302件(5.3%)減少しています。その品目別内訳は、「インターネット接続回線」(1,074件)、「商品一般」(521件)、「健康食品」(262件)の順となっています。
契約当事者の特徴としては、年代では「60歳以上」、職業では「無職」「家事従事者」「給与生活者」が多く、女性(2,920件)が男性(2,216件)の約1.3倍になっています。「平均契約購入金額」は215万1千円、「平均既支払金額」は95万2千円です。

◆増減の目立つ手口

- 主な手口で増加率1位は、16位の「原野商法」が261件で、前年度(150件)と比べ111件(74.0%)増加、次いで、13位の「ネガティブ・オプション」が413件で、前年度(346件)と比べ67件(19.4%)増加、7位の「サイドビジネス商法」が883件で、前年度(770件)と比べ113件(14.7%)増加の順となっています。
- 他方、減少率1位は、23位の「キャッチセールス」が96件で、前年度(150件)と比べ54件(36.0%)減少、次いで、22位の「過量販売」が105件で、前年度(151件)と比べ46件(30.5%)減少となっています。

※1 「販売方法・手口別」の詳細は参考4(P71)参照

※2 「契約購入金額」とは、苦情相談に係る取引の契約金額、購入金額または事業者から請求を受けている金額のこと。

※3 「既支払金額」とは、苦情相談に係る取引で既に支払っている金額のこと。

(6) 「危害」に関する相談は増加、「危険」に関する相談は減少

(P60～P61 付表8-1～2)

◆「危害」に関する相談

- 製品やサービスにより疾病やケガ等の「危害」を受けたという相談は969件で、前年度(925件)と比べ44件(4.8%)増加しています。
- 商品・役務別で見ると、健康食品や調理食品などの「食料品」が282件(29.1%)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230件(23.7%)の順となっています。
- 特に「食料品」は前年度比110件(60.0%)増加しており、ダイエット効果をうたうサプリメントを飲んだら下痢をした等の相談が寄せられています。
- 内容別で見ると、医療サービスや洗剤、食料品等によるめまい、しびれ、腫れ、その他の諸症状の「その他の傷病及び諸症状」が242件(25%)で最も多くなっています。次いで、化粧品や薬、美容室でのパーマなどによる「皮膚障害」が237件(24.5%)となっています。

◆「危険」に関する相談

- 危害に至る恐れがある「危険」に関する相談は354件で、前年度(378件)と比べ24件(6.3%)減少しています。
- 商品・役務別で見ると、エアコンや電子レンジ等の「住居品」が153件(43.2%)で最も多く、次いで「車両・乗り物」が47件(13.3%)となっています。
- 内容別で見ると、製品の自主回収が発表されたことに伴う相談等の「その他」が67件(19%)で最も多く、次いで、火花が散ったなどの「発煙・火花」が48件(13.6%)となっています。

3 特徴的な苦情相談

(1) 「高齢者」の苦情相談

神奈川県内の年齢別人口統計調査によれば、平成28年1月1日現在、総人口に占める65歳以上の割合は24.0%となっています。

高齢者の一人暮らしや高齢の夫婦だけの世帯が増加し、自宅に多い高齢者が悪質業者にだまされ、深刻な被害に遭うケースも数多く見受けられるところです。高齢者には健康面や経済的な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。

そこで、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：神奈川県内の消費生活相談窓口で受け付けた苦情相談のうち、平成26年度から平成28年度の「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の登録データ

分析項目：契約当事者が65歳以上の相談

※ 総務省統計局を始めとする多くの機関で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65歳以上の契約当事者を高齢者としました。

相談事例：平成28年度に受け付けた苦情相談から抽出

ア 苦情相談件数について(表1、図1)

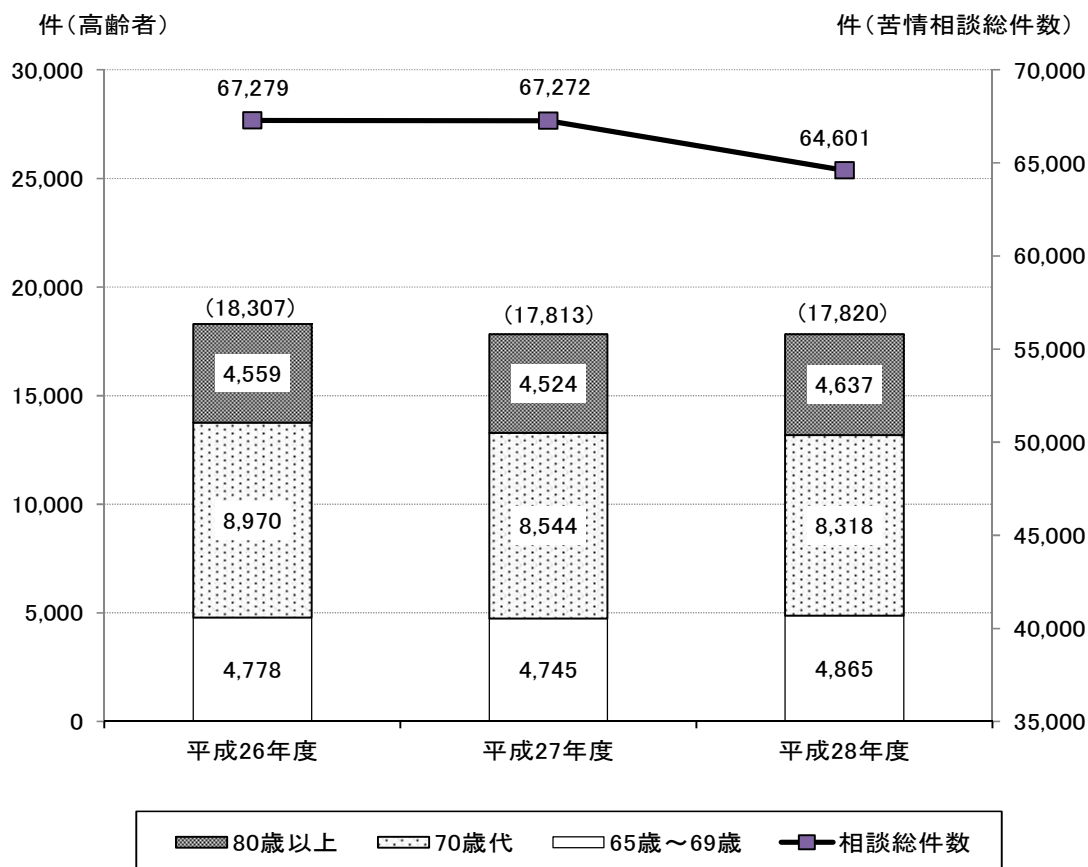
- 「高齢者」の苦情相談件数は17,820件で、前年度(17,813件)と比べ7件増加しました。
- 契約当事者の年代別では、65歳から69歳の相談は4,865件で、前年度と比べ120件(2.5%)増加、70歳代は8,318件で、前年度と比べ226件(2.6%)減少、80歳以上は4,637件で、前年度と比べ113件(2.5%)増加となっています。
- 苦情相談件数に占める割合は、平成28年度は27.6%と、前年度(26.5%)と比べ1.1ポイント増加しました。苦情相談件数が減少する中での件数の増加であり、神奈川県の65歳以上の人口構成比(24%、平成28年1月1日現在)を上回り、苦情相談全体の4分の1を越える状況となっています。

(表1) 「高齢者」の苦情相談件数の推移

| 区分 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 前年度比 |
|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------|
| 高齢者の苦情相談件数(A) | 18,307 (100.0%) | 17,813 (100.0%) | 17,820 (100.0%) | 100.0% |
| 65歳～69歳 (構成比) | 4,778 (26.1%) | 4,745 (26.6%) | 4,865 (27.3%) | 102.5% |
| 70歳代 (構成比) | 8,970 (49.0%) | 8,544 (48.0%) | 8,318 (46.7%) | 97.4% |
| 80歳以上 (構成比) | 4,559 (24.9%) | 4,524 (25.4%) | 4,637 (26.0%) | 102.5% |
| 苦情相談件数(B) | 67,279 | 67,272 | 64,601 | 96.0% |
| 苦情相談件数に占める 高齢者の相談の割合(A)/(B) | 27.2% | 26.5% | 27.6% | |
| 神奈川県の人口における 65歳以上の割合 ※ | 22.5% | 23.4% | 24.0% | |

※ 神奈川県年齢別人口統計調査による(各年1月1日現在)

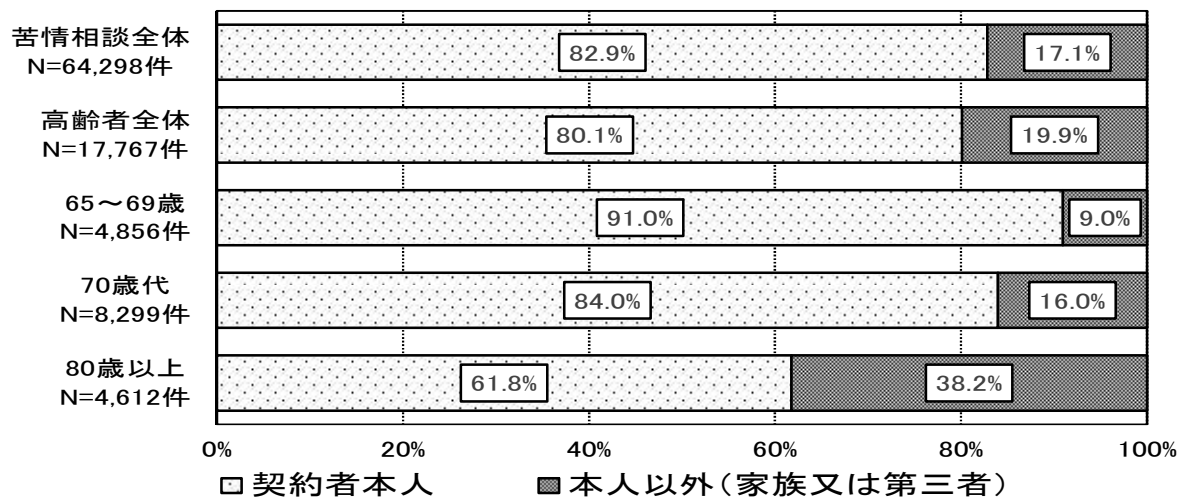
(図1) 「高齢者」の苦情相談件数の推移



イ 相談者の内訳について (図2)

- 高齢者の苦情相談について、「誰から相談があったか」に着目して分析すると、高齢者全体では苦情相談全体の傾向と同じく約8割が本人からの相談となっています。
- 年代が上がるにつれ、「本人以外(家族又は第三者)」からの相談の割合が上昇し、80歳以上では相談者の約4割が本人以外となっています。

(図2) 相談者の内訳 (不明・無回答は除く)



ウ 商品・役務別について（表2、表3）

- 1位はアダルトサイト接続に伴うワンクリック請求や身に覚えのないサイトの利用料に関する架空請求などの相談である「デジタルコンテンツ」の3,095件で、前年度（3,084件）と比べ11件（0.4%）増加しています。2位の「工事・建築」（1,222件）は、訪問販売による屋根工事、塗装工事、増改築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続いている状況が窺えます。
- 増加率1位は、6位の「携帯電話サービス」が395件で、前年度（307件）と比べ88件（28.7%）増加、次いで、5位の「健康食品」が591件で、前年度（523件）と比べ68件（13.0%）増加、8位の「不動産貸借」が371件で、前年度（341件）と比べ30件（8.8%）増加となっています。
- 年代別にみると、各年代とも「デジタルコンテンツ」と「工事・建築」が1・2位を占めています。「健康食品」は、年代が上がるごとに順位が上昇しています。

（表2）「高齢者」 商品・役務別の上位10品目

単位：件

| | 商品・役務名 | 平成28年度 | 平成27年度 | 前年度比 | 主な品目と件数 |
|----|-------------|--------|--------|--------|---|
| 1 | デジタルコンテンツ | 3,095 | 3,084 | 100.4% | 他のデジタルコンテンツ2,032、アダルト情報サイト962、出会い系サイト66 |
| 2 | 工事・建築 | 1,222 | 1,246 | 98.1% | 屋根工事353、塗装工事172、増改築工事170 |
| 3 | 商品一般 | 931 | 947 | 98.3% | |
| 4 | インターネット接続回線 | 662 | 662 | 100.0% | |
| 5 | 健康食品 | 591 | 523 | 113.0% | |
| 6 | 携帯電話サービス | 395 | 307 | 128.7% | |
| 7 | 役務その他サービス | 394 | 444 | 88.7% | |
| 8 | 不動産貸借 | 371 | 341 | 108.8% | 賃貸アパート281、借家53、借地19 |
| 9 | 修理サービス | 361 | 368 | 98.1% | |
| 10 | 新聞 | 331 | 353 | 93.8% | |

（表3）「高齢者」 年代別・商品・役務別の上位10品目（平成28年度）

| | 65歳～69歳 [4,865] | 件数 | 70歳代 [8,318] | 件数 | 80歳以上 [4,637] | 件数 |
|----|--------------------|-------|-----------------|-------|------------------|-----|
| 1 | デジタルコンテンツ | 1,289 | デジタルコンテンツ | 1,479 | 工事・建築 | 434 |
| 2 | 工事・建築 | 256 | 工事・建築 | 532 | デジタルコンテンツ | 327 |
| 3 | インターネット接続回線 | 209 | 商品一般 | 453 | 商品一般 | 276 |
| 4 | 商品一般 | 202 | インターネット接続回線 | 326 | 健康食品 | 274 |
| 5 | 携帯電話サービス | 134 | 健康食品 | 245 | 新聞 | 171 |
| 6 | 不動産貸借 | 132 | 携帯電話サービス | 196 | インターネット接続回線 | 127 |
| 7 | 役務その他サービス | 108 | 役務その他サービス | 181 | 修理サービス | 106 |
| 8 | 修理サービス | 90 | 修理サービス | 165 | 役務その他サービス | 105 |
| 9 | 健康食品 | 72 | 不動産貸借 | 162 | 相談その他 | 80 |
| 10 | フリーローン・サラ金 | 68 | 相談その他 | 141 | 不動産貸借 | 77 |

エ 高齢者の相談の占める割合が高い商品・役務別について（表4）

○ 平成28年度の高齢者の相談の占める割合が高い商品・役務別品目を抽出してみたところ、「公社債」「株」「ファンド型投資商品」「普通生命保険」といった金融商品関連品目が上位を占めているほか、原野商法の二次被害の相談が増加していることにより「山林」が上位となっています。

また、シロアリ駆除をめぐるトラブルなどの「駆除サービス」、「老人ホームの優先入居権がある」という電話がかかってきたなどの「老人ホーム」も上位に入っています。

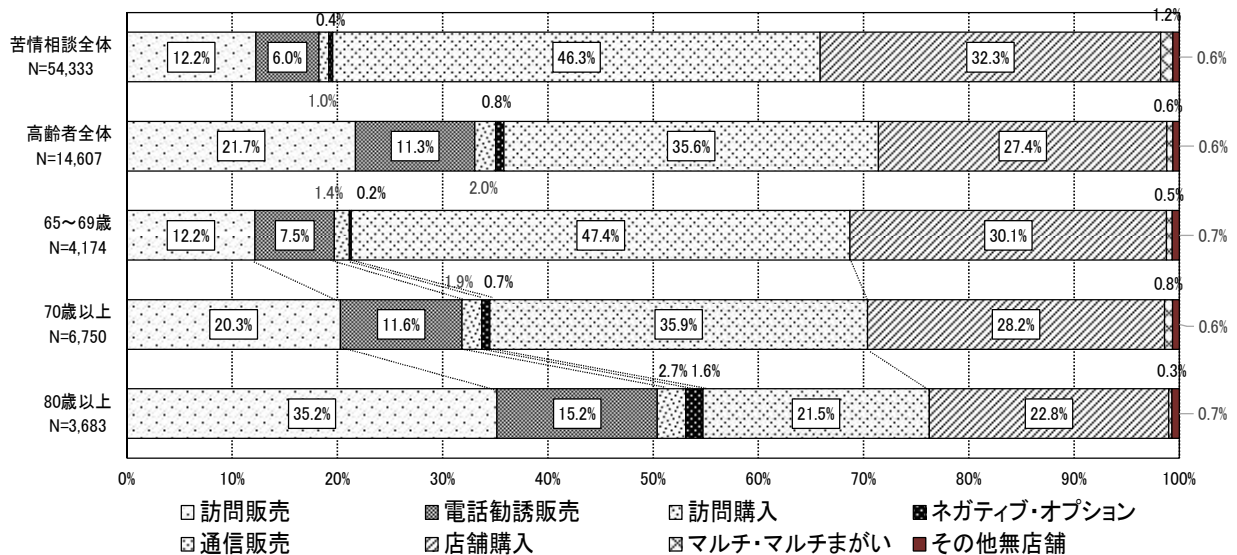
（表4）高齢者の相談の占める割合が高い商品・役務別上位15位（平成28年度）

| | | 高齢者の占める割合 | 高齢者 | 全体 | 主な相談内容 |
|----|-----------|-----------|-------|-------|--|
| 1 | 公社債 | 84.1% | 122 | 145 | 債券を購入する権利がある、債権を譲ってほしいなどの不審な電話がある。 |
| 2 | 山林 | 81.5% | 123 | 151 | 過去に購入した山林を買い取りたいとの事業者と契約したが、別の土地を買わされたようだ。 |
| 3 | 老人ホーム | 77.4% | 130 | 168 | 老人ホームの優先入居権がある、権利を譲ってほしいなどの不審な電話がある。 |
| 4 | 株 | 74.8% | 107 | 143 | 以前に未公開株を購入したが、未だに上場されない。 |
| 5 | 駆除サービス | 72.2% | 96 | 133 | 無料でシロアリ点検すると訪問してきた事業者が高額な契約をさせられた。 |
| 6 | 社会保険 | 65.9% | 110 | 167 | 市役所を名乗り、医療費の還付があるとの電話があった。 |
| 7 | 建物清掃サービス | 62.4% | 128 | 205 | 排水管高圧洗浄のチラシが入っていたが、信用できる事業者か。 |
| 8 | ファンド型投資商品 | 54.5% | 187 | 343 | 新ビジネス、太陽光等への投資で儲かると言われ出資したが出資金が返金されない。 |
| 9 | ふとん類 | 53.6% | 140 | 261 | 高齢の親が訪問業者から次々と高額なふとん類を契約した。どうすればよいか。 |
| 10 | 固定電話サービス | 52.3% | 196 | 375 | IP電話や光回線に切り替えると電話代が安くなるとの電話があった。信用できるか。 |
| 11 | 新聞 | 51.2% | 331 | 647 | 高齢の親が新聞を二重に購読契約したので、解約したい。 |
| 12 | 有線テレビ放送 | 49.1% | 105 | 214 | 安くなるとケーブルテレビ事業者に勧められて契約したが、安くならない。 |
| 13 | 他の行政サービス | 47.9% | 123 | 257 | マイナンバーカードのコピーを提出するように求められたが、大丈夫か。 |
| 14 | 工事・建築 | 46.7% | 1,222 | 2,619 | 無料点検すると言って訪問した事業者に勧められ、屋根工事の契約をしてしまった。 |
| 15 | 普通生命保険 | 43.8% | 149 | 340 | 一人暮らしの親が勧誘員の訪問を受け、よく理解せずに生命保険の契約をしてしまった。 |

オ 販売購入形態について（図3）

○ 年代が上がるにつれ、「訪問販売」「電話勧誘販売」の割合が上昇し、「通信販売」や「店舗購入」の割合が減少しています。また、「訪問購入」「ネガティブ・オプション」の割合も年代が上がるにつれ上昇しています。

（図3）販売購入形態別割合（不明・無関係は除く）



カ 主な相談内容について（表5）

○ 相談内容の上位をみると、1位は業者の執拗な勧誘、威圧的な言動による勧誘、帰るように言ったのに帰らないなどの「強引」、2位は「インターネット通販」、3位は「解約」となっており、昨年度と同様の傾向を示しています。

○ 「インターネット通販」の相談が年々増加傾向にあり、高齢者にもインターネットが普及し、それに伴うトラブルが増加していることが窺われます。

（表5）「高齢者」 年度別相談内容の上位10位

| | 平成26年度 [18,307] | 件数 | 平成27年度 [17,813] | 件数 | 平成28年度 [17,820] | 件数 |
|----|--------------------|-------|--------------------|-------|--------------------|-------|
| 1 | 電話勧誘 | 3,821 | 強引 | 3,787 | 強引 | 3,739 |
| 2 | 強引 | 3,621 | インターネット通販 | 3,457 | インターネット通販 | 3,657 |
| 3 | 解約 | 3,620 | 解約 | 3,259 | 解約 | 3,559 |
| 4 | 家庭訪販 | 3,137 | 家庭訪販 | 3,087 | 家庭訪販 | 3,064 |
| 5 | インターネット通販 | 2,856 | 電話勧誘 | 2,991 | 電話勧誘 | 2,845 |
| 6 | 信用性 | 2,512 | 信用性 | 2,377 | 高価格・料金 | 2,368 |
| 7 | 契約書・書面 | 2,251 | 高価格・料金 | 2,359 | 信用性 | 2,281 |
| 8 | 高価格・料金 | 2,237 | 契約書・書面 | 2,338 | 説明不足 | 2,250 |
| 9 | 説明不足 | 2,029 | 説明不足 | 2,124 | 契約書・書面 | 2,249 |
| 10 | 返金 | 1,660 | 架空請求 | 2,029 | 架空請求 | 1,799 |

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

キ 販売方法・手口別について（表6）

- 販売方法・手口別では、1位は「電子商取引」の3,727件で、前年度（3,522件）と比べ205件（5.8%）増加しています。アダルトサイトのワンクリック請求、利用の覚えがないサイト利用料を請求される架空請求に関する相談が多く寄せられていることが増加の要因となっています。
- 2位の「家庭訪販」では、「工事・建築」に関する相談が多く寄せられています。
- 増加率の高い品目では、7位の「二次被害」が367件で、前年度（328件）と比べ39件（11.9%）増加しています。品目別内訳では「山林」が最も多く、原野商法の二次被害に関する相談が多く寄せられている状況が窺えます。
- 10位の「劇場型勧誘」は、件数は減少しているものの、品目別内訳に「公社債」「株」「ファンド型投資商品」といった金融関連商品が入っているため、平均契約購入金額、平均既支払額ともに高額となっています。

（表6）高齢者 販売方法・手口別の上位10位

単位：件

| | 販売方法・手口 [17,820] | 平成 28年度 | 平成 27年度 | 前年度比 | 平均契約 購入金額 (千円) | 平均 既支払額 (千円) | 主な品目と件数 |
|----|---------------------|------------|------------|--------|----------------------|--------------------|--|
| 1 | 電子商取引 | 3,727 | 3,522 | 105.8% | 235 | 71 | ①デジタルコンテンツ2,836、②商品一般127、③役務その他サービス82、④健康食品53、⑤他のネット通信関連サービス46 |
| 2 | 家庭訪販 | 3,064 | 3,087 | 99.3% | 2,381 | 1,435 | ①工事・建築793、②新聞258、③修理サービス150、④テレビ放送サービス147、⑤建物清掃サービス86 |
| 3 | 電話勧誘 | 2,845 | 2,991 | 95.1% | 2,507 | 1,329 | ①インターネット接続回線413、②商品一般284、③健康食品230、④役務その他サービス114、⑤工事・建築108 |
| 4 | 身分詐称 | 669 | 699 | 95.7% | 3,661 | 1,284 | ①商品一般97、②相談その他72、③社会保険70、④公社債54、⑤役務その他サービス53 |
| 5 | 無料商法 | 606 | 585 | 103.6% | 322 | 57 | ①デジタルコンテンツ202、②工事・建築89、③インターネット接続回線33、④役務その他サービス31、⑤健康食品18 |
| 6 | 点検商法 | 478 | 463 | 103.2% | 913 | 238 | ①工事・建築258、②修理サービス34、②駆除サービス34、④建物清掃サービス22、⑤他の台所用品21 |
| 7 | 二次被害 | 367 | 328 | 111.9% | 3,188 | 1,586 | ①山林99、②デジタルコンテンツ40、③役務その他サービス30、④興信所29、⑤土地28 |
| 8 | 次々販売 | 295 | 317 | 93.1% | 3,326 | 2,256 | ①工事・建築77、②健康食品26、③ふとん類23、④デジタルコンテンツ13、⑤山林11 |
| 9 | テレビショッピング | 284 | 303 | 93.7% | 30 | 13 | ①健康食品41、②化粧品33、③電気掃除機類19、③家庭用電気治療器具19、⑤婦人下着17 |
| 10 | 劇場型勧誘 | 270 | 339 | 79.6% | 10,481 | 2,229 | ①公社債75、②老人ホーム62、③株30、④商品一般22、⑤ファンド型投資商品20 |

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

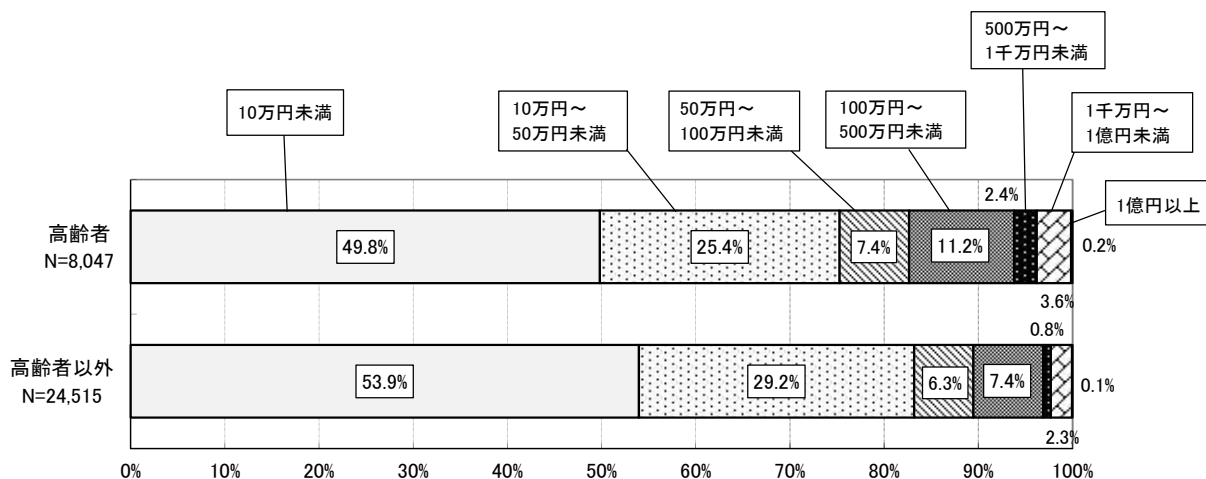
ク 契約購入金額（※1）・既支払金額（※2）について（図4、図5、表7）

- 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49.8%と最も多くなっています。一方、50万円以上の高額な金額の割合が、「高齢者以外」と比べると多くなっています。これは既支払金額の構成比でも同様のことが窺えます。
- 高齢者の平均契約購入金額は159万4千円で、高齢者以外（113万2千円）の約1.4倍となっています。平均既支払金額では、高齢者は87万円で、高齢者以外（39万6千円）の約2.2倍となっており、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。
 なお、高齢者に係る金額は、前年度と比べ、平均契約購入金額は横ばいであり、平均既支払金額は減少しています。

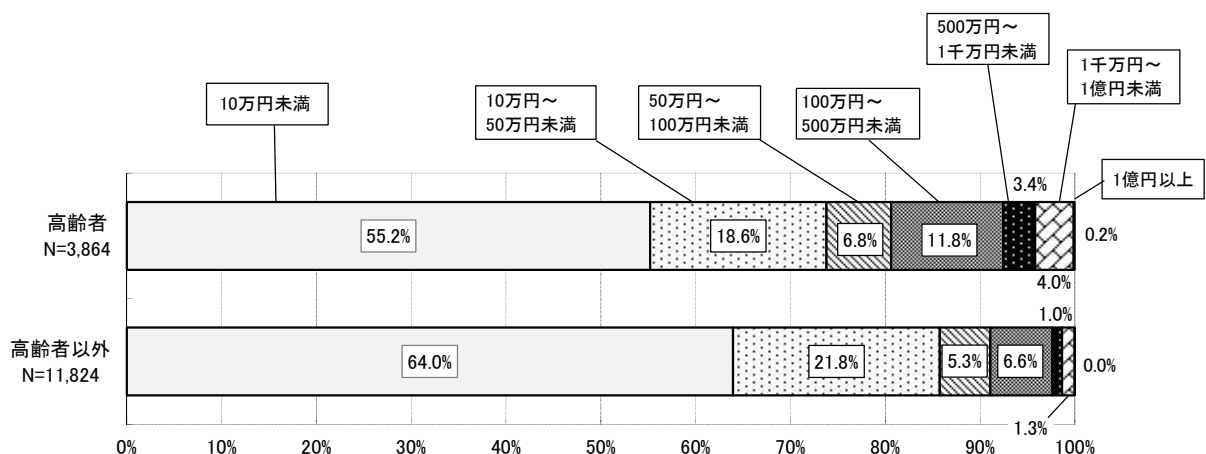
※1 「契約購入金額」とは、苦情相談に係る取引の契約金額、購入金額または事業者から請求を受けている金額のこと。

※2 「既支払金額」とは、苦情相談に係る取引で既に支払っている金額のこと。

(図4) 平成28年度 契約購入金額別件数割合



(図5) 平成28年度 既支払金額別件数割合



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

(表7) 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

| | | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|----------|-------|--------|--------|--------|
| 平均契約購入金額 | 高齢者 | 1,827 | 1,594 | 1,594 |
| | 高齢者以外 | 1,035 | 1,109 | 1,132 |
| 平均既支払金額 | 高齢者 | 817 | 921 | 870 |
| | 高齢者以外 | 347 | 344 | 396 |

ケ まとめ

- 高齢者の相談は苦情相談全体の4分の1以上を占めるまでになっています。トラブルの背景には、高齢者が日頃感じている孤独感、健康面や経済的な不安に加えて、加齢に伴う判断能力の低下など、高齢者ならではの不安要素があると言われています。
- 近年、高齢者もインターネットを手軽に利用するようになり、様々な情報を入手しやすくなる一方で、アダルトサイトを閲覧した途端に会員登録され高額な料金を請求されたり、利用した覚えのないサイト利用料の請求を受けるなどの相談が多く寄せられています。
- 「公社債」「株」「山林」などの商品や「駆除サービス」「建物清掃サービス」は、契約当事者に占める高齢者の割合が6～8割に達しており、特に高齢者が巻き込まれやすい消費者トラブルであることが窺われます。
- 高齢者の相談における「相談者」の属性をみると、年代が上がるにつれ、本人以外（家族や第三者）からの相談が増加する傾向にあります。本人は被害を自覚していないものの、訪問した家族や第三者の気付きにより相談されるケースが見受けられます。一人暮らしや夫婦だけの高齢者世帯が増加し、親族による恒常的な見守りが困難となっている中、身近に相談する人がいない、被害を自覚していないなど、問題が潜在化、深刻化していることが懸念されます。
- また、年代が上がるにつれ、「訪問販売」と「電話勧誘販売」の割合が増加する傾向を示しています。必要のない訪問販売であれば、相手と接触しないこと、はっきり断ることが一番です。さらに、家族や近隣住民を始め、地域包括支援センターや地域で見守り活動をする方々と日頃から関係を構築し、地域の中で孤立させないことが重要となります。また、「電話勧誘販売」については、電話機の留守番電話機能や発信番号表示機能を活用するなど、知らない人からの電話には出ないようにすることが効果的と考えられます。
- 高齢者の消費者被害を防ぐため、高齢者と関わりを持つ機会が多い関係機関や団体等との連携を強化すること、インターネット利用の注意点やトラブルを防止する知識習得の機会を確保すること、消費生活センターや「188」の周知を進めていくことが重要です。

〔高齢者に関する相談事例〕

○公社債

(当事者) 70歳代 女性 契約金額 2,000万円

(相談内容) 知らない業者から有名企業の債権を20口優先的に購入できると電話があった。電話口で債券購入の権利がある方々の中にあなたの名前が登録されていると言われ、相手は自分の名前を知っていた。債券は不要と伝えたところ、不要なら権利を放棄できる言われ、後で別の業者から連絡が来ると言われた。その業者が言ったとおり、別の業者から連絡があり、あなたの名前を貸してほしい、購入する債券は20口で2000万円であると言われた。価格が高額で不安になり、後刻、最初に連絡があった業者と話した際に名義貸しはしないと伝え電話を切った。相手の連絡先は不明である。今後どうしたらいいか。

(対応) 実在する証券会社や銀行名を騙り、高齢者を信用させるために様々な登場人物が次々に現れ、まるで演劇のようにそれぞれの役割を演じて消費者をだまそうとする劇場型勧誘の手口であることを情報提供し、業者からの電話連絡は無視し様子を見るよう伝えた。迷惑電話対策を助言し、不審な文書が届いた場合は消費生活センターに連絡するよう助言した。

○健康食品の送り付け

(当事者) 80歳代 女性 契約金額 26,000円

(相談内容) 先ほど、隣に住む高齢の母宅へ出向いたところ、誰かと電話で会話中だった。話を聞いていたが、母が健康食品の話をしており頼んでないなどと話していたために、私が電話を変った。相手は、母親が健康食品を注文し、明日代引き配達で届くと一方的に言いだした。私が注文してない、会社名を教えてほしいと伝えたが、会社名は言えない等と言うため、おかしいと言うと、お互いに言い合いになって電話を切った。母に再度確認したが、注文をしていないと言う。明日商品が届いたらどのようにすればいいか。

(対応) 契約者本人からも聞き取りをしたところ、今まで勧誘電話など無かったが、相手は自分の名前と住所を知っていたと話があった。契約は成立をしておらず商品が届いたら受取を拒否するように助言した。また、送付人についてメモを取り、消費生活センターへ報告をしてほしいと伝えた。後日、幸いなことに荷物は何ら届かなかったと連絡があり、同様のトラブル対処法を助言した。

○原野商法の二次被害

(当事者) 70歳代 男性 契約金額 500万円

(相談内容) 長年手放したいと考えてきた地方の山林を 500 万円で買い手があると不動産会社から電話があった。目的は流通センターの建設だと説明された。ただし整地してからの売却になるので1か月後の入金になる。そのため担保として自社名義の地方の土地を譲りたいが、その手続き費用 30 万円を負担してほしいとのことだった。本当にその土地が 500 万円で売れるだろうか。

(対応) 相談者に対して、消費者が所有している山林を業者に売る代わりに業者が所有している別の山林を購入させ、その差額を手数料と称して支払わせる「原野商法の二次被害」の例を説明した。業者のセールストークをうのみにせず、土地の所在地の自治体等に土地の状況や建設予定の有無等を確認し、契約は慎重にするように助言した。

○老人ホームの入居権

(当事者) 70歳代 女性

(相談内容) 先月末、「3年後くらいに鉄道会社が老人ホームを作る予定があるが知っているか。75歳以上の市民には優先権があり、多くの人が老人ホームを探している」等の勧誘電話があった。「老人ホームに入る予定はない。3年後のことはわからない」と答えると「入らないのなら優先権を譲ってほしい」と言われた。「現在の時点では入らないので優先権は譲る」と言うと「手続きを取るので決まり次第電話する」と言われ、翌日電話が入り、「1500万円払って手続きを取った。1週間以内に鉄道会社から感謝の電話が入る。書類やパンフレットと一緒に払い込んだ優先権の債券が入った封筒が届く。その債券を取りに伺う」と言われたが、夫が電話で「パンフレット等の送付も来訪も断る」と伝えた。不審に思い警察に相談したところ、消費生活センターに相談するように言われた。

(対応) 同様の劇場型の電話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、事業実態がよくわ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、きっぱり断ることが大切であることを伝えた。個人情報が出ていると思われるため、今後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。後日、相談者から「鉄道会社に確認したところ、老人ホームの建設予定はなく、嘘の話だった」との報告があった。

○インターネット接続回線

(当事者) 70歳代 女性

(相談内容) 3日前、大手通信業者を名乗る男性が自宅へ来訪し、「回線とプロバイダの変更をすれば通信料金が安価になる。」と勧めるので話しを聞いた。電話番号表示サービスはこれまで通り利用できるかを確認したところ「できる。」と言われたので見積もりを出してもらった。本当に安いのであれば応じると伝え、持参された書類に記入した。この時は、契約書面らしいものはもらっていないが、業者が置いていった書類をみると電話番号表示のサービスは含まれていないようである。話が違うので解約したい。

(対応) 関係書類を消費生活センターへFAXしてもらい内容を確認したところ、契約書の交付はなかった。代理店による勧誘であるため、センターから大手通信事業者へ照会したところ、相談者に関する情報はないとのことだった。訪問販売であるため代理店から相談者宅へ確認の連絡を入れた後、問題がなければ大手通信事業者へ契約の報告が上がる流れになっているとのことだった。確認内容を相談者に報告したところ、業者から連絡があると聞いているとのことだったので、その際に契約しないと意思表示するよう伝えた。後日、相談者から契約は成立しなかったと報告があった。

○工事・建築

(当事者) 70歳代 男性 契約金額 125万円

(相談内容) 実家の両親が、訪問してきた事業者と屋根工事を8日前に契約した。屋根の破風板が腐食しているので交換し、契約金額は87万円で、本日、半額の47万円を現金で払い、領収書もらったとのことだった。昨日に足場が組まれ、明日から工事が始まるらしい。また、本日、追加で38万円の外壁塗装契約をしたという。父からお金がないとの連絡があって判明した。以前にも訪問した事業者の床下点検で契約し、クーリング・オフをしたことがある。今回もだまされていると思うので、クーリング・オフさせたい。

(対応) 相談日は契約から8日目だった。相談者自身の手元には契約書等はなく、実家までは2時間ほどかかるとのことだった。相談者に、ご両親と話し、契約書やクーリング・オフ記載を確認して、本日中にクーリング・オフの通知を出せば、契約解除が可能と助言した。併せて終日営業している郵便局を案内した。翌日、相談者から、昨夜、クーリング・オフ通知を出したとのことだった。父がそれを工事に来た人に伝え、工事はやめてもらったが、事業者から承諾しないと言われていたと連絡があった。消費生活センターから事業者に連絡したところ、「ご両親は納得して契約したのに、何も知らない息子が強行に解約した。お父さんは、息子には言えないが全額戻らなくてもよいと言っている。足場を組んで実際に材料も頼んで被害に被っているのは当方だ。こんなことは初めてで、全額は返金しない」と主張した。そこで、契約者である相談者の父親にも解約と全額返金の意思を再度確認し、併せて、センターで契約書面を確認したところ、契約期間が書かれておらず、契約書面の不備も見受けられた。センターから事業者に工事が完了してもクーリング・オフは可能と伝えたところ、結果、事業者は既に支払われた金額について4回分割払い(1回目が12万円、2回目以降が11万円)で全額返金することとなった。2か月ほど交渉の末、相談者と事業者が合意に至り、双方で返金に関する和解書を交わした。後日、すべて返金されたとのことであった。

(2)「若者」の苦情相談

一般に他の成人世代に比べ、「知識」「社会経験」「資力(お金)」が乏しい若者は、消費者トラブルに巻き込まれたり、被害が大きくなる可能性があります。特に成人に達する前後の世代は、進学・就職、一人暮らしの開始等、環境が変化し、社会との接点が増える時期となります。

また、若者にはインターネット利用が広く浸透しているため、様々な情報を収集・活用できる反面、インターネット利用に起因したトラブルに巻き込まれる可能性が他の成人世代に比べ高くなる傾向にあります。

そこで、「若者(契約当事者年齢が30歳未満の者)」に焦点を当て、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：神奈川県内の消費生活相談窓口で受け付けた苦情相談のうち、平成26年度から平成28年度までの「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の登録データ
 分析項目：契約当事者が30歳未満の相談
 相談事例：平成28年度に受け付けた苦情相談から抽出

ア 苦情相談状況について(表1、図1)

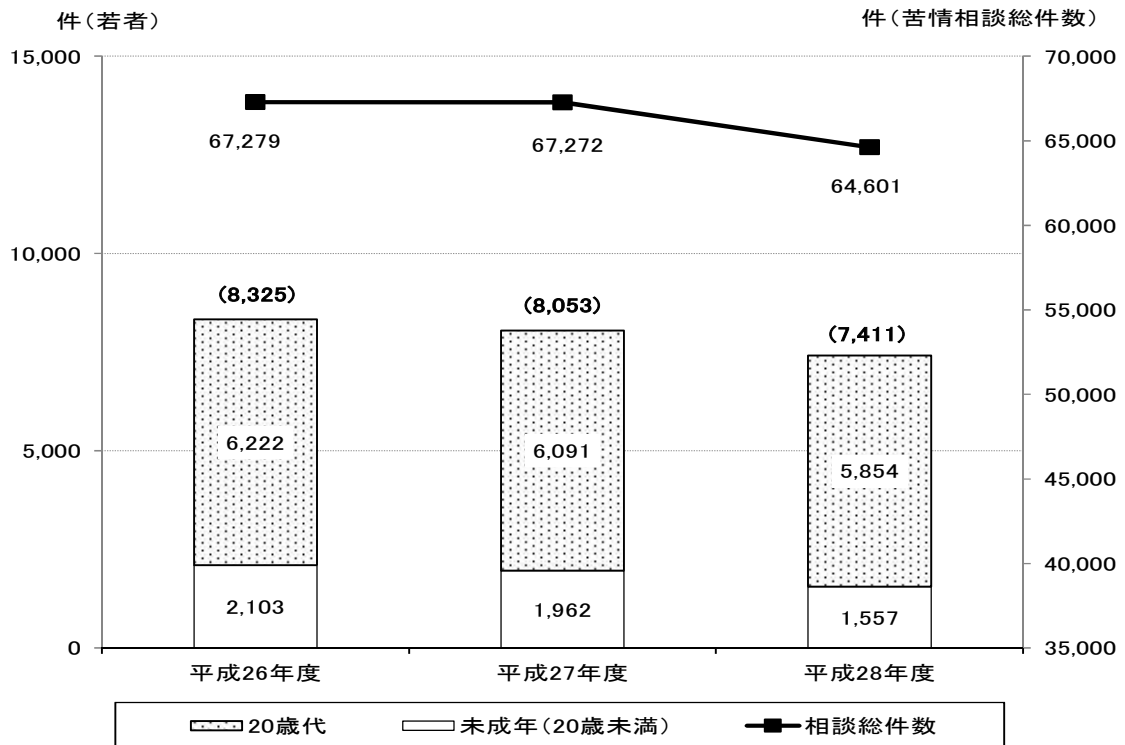
- 「若者」の苦情相談件数は7,411件で、前年度(8,053件)と比べ642件(8.0%)減少しました。
- 契約当事者の年代別では、未成年(20歳未満)の相談は1,557件で、前年度と比べ405件(20.6%)減少、20歳代は5,854件で、前年度と比べ237件(3.9%)減少となっています。
 年代別の構成比で見ると、20歳代が若者の相談の約8割を占めており、未成年が減少する一方、20歳代が増加傾向を示しています。
- 苦情相談件数(64,601件)に占める割合は11.5%と、前年度(12.0%)と比べ減少しました。

(表1)「若者」の苦情相談件数の推移

単位:件

| 区分 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 前年度比 |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|
| 若者の苦情相談件数(A) | 8,325 (100.0%) | 8,053 (100.0%) | 7,411 (100.0%) | 92.0% |
| 未成年(20歳未満) (構成比) | 2,103 (25.3%) | 1,962 (24.4%) | 1,557 (21.0%) | 79.4% |
| 20歳代 (構成比) | 6,222 (74.7%) | 6,091 (75.6%) | 5,854 (79.0%) | 96.1% |
| 苦情相談件数(B) | 67,279 | 67,272 | 64,601 | 96.0% |
| 苦情相談件数に占める 若者の相談の割合(A)/(B) | 12.4% | 12.0% | 11.5% | |

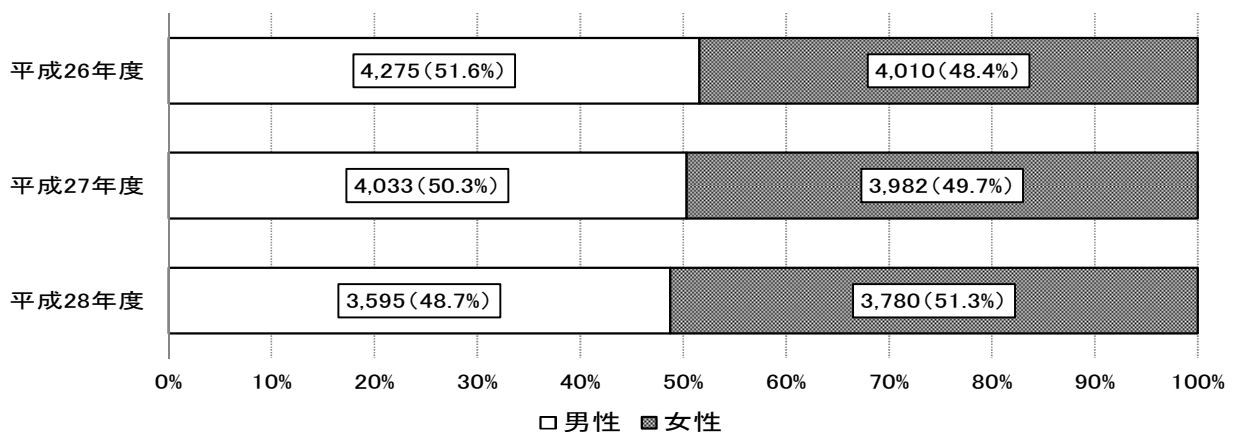
(図1) 「若者」の苦情相談件数の推移



イ 男女別の状況について (図2)

○ 男女別で見ると、女性の割合が年々増加し、平成28年度には女性が男性を上回りました。

(図2) 「若者」男女別状況の推移 (団体・不明等除く)



ウ 商品・役務別について (表2)

○ 商品・役務別を見ると、1位は「デジタルコンテンツ」の1,929件、前年度(2,663件)と比べ734件(27.6%)減少、2位は「不動産貸借」の500件、前年度(472件)と比べ28件(5.9%)増加となっています。親元を離れて一人暮らしを始めることの多いことを反映し、賃貸アパートの契約・解約トラブル等に関する相談が多く寄せられています。3位は脱毛エステや痩身エステ等に関する相談である「エステティックサービス」の284件、前年度(289件)と比べ5件(1.7%)減少しています。

(表2)「若者」商品・役務別上位10位(前年度比較)

| 順位 | 品目 | 平成28年度 | 平成27年度 | 対前年度比 |
|----|-------------|----------|----------|--------|
| | | [7,411] | [8,053] | 92.0% |
| 1 | デジタルコンテンツ | 1,929 | 2,663 | 72.4% |
| 2 | 不動産貸借 | 500 | 472 | 105.9% |
| 3 | エステティックサービス | 284 | 289 | 98.3% |
| 4 | 健康食品 | 216 | 222 | 97.3% |
| 5 | インターネット接続回線 | 178 | 232 | 76.7% |
| 6 | 商品一般 | 176 | 198 | 88.9% |
| 7 | 化粧品 | 171 | 101 | 169.3% |
| 8 | 携帯電話サービス | 170 | 168 | 101.2% |
| 9 | モバイルデータ通信 | 139 | 136 | 102.2% |
| 10 | テレビ放送サービス | 127 | 104 | 122.1% |
| | 役務その他サービス | 127 | 140 | 90.7% |

エ 若者の相談の占める割合が高い商品・役務別について(表3)

- 平成28年度の若者の相談の占める割合が高い商品・役務別品目を抽出してみたところ、「タレント・モデル養成教室」は若者の相談が約9割を占めるほか、「結婚式」「エステティックサービス」「ビジネス教室」など、若者の関心が高い分野の品目が上位を占めています。

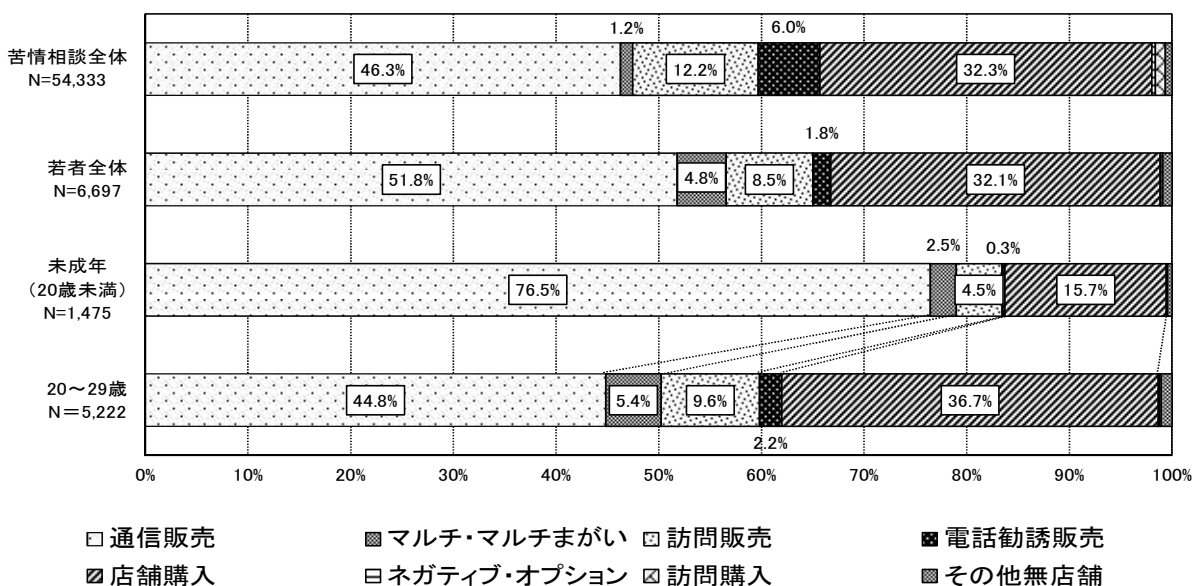
(表3) 若者の相談の占める割合が高い商品・役務別上位15位(平成28年度)

| | 若者の占める割合 | 若者 | 全体 | 主な相談内容 | |
|----|--------------|-------|-----|--------|--|
| 1 | タレント・モデル養成教室 | 86.2% | 50 | 58 | オーディション等に合格後、レッスン受講が必要と言われ、高額な契約をさせられた。 |
| 2 | 結婚式 | 55.5% | 76 | 137 | 結婚式場を見学した当日に予約し、数日以内に解約したら、高額な解約料を請求された。 |
| 3 | エステティックサービス | 55.5% | 284 | 512 | 脱毛エステ等の契約を中途解約したが返金されない。 |
| 4 | ビジネス教室 | 52.7% | 49 | 93 | SNS等で知人から誘われたセミナーに参加し、高額なビジネススクールの契約をした。 |
| 5 | 他の内職・副業 | 43.1% | 110 | 255 | SNS等で知人から誘われ、オンラインカジノのアフィリエイト等の高額な契約をした。 |
| 6 | コンサート | 36.7% | 47 | 128 | チケット転売サイトでチケットを購入したが届かない、相手と連絡が取れない。 |
| 7 | 他の教室・講座 | 36.2% | 38 | 105 | 就職活動や対人能力の向上を目的とする講座を受講したが、効果がなくやめたい。 |
| 8 | 自動二輪車 | 34.2% | 39 | 114 | 中古バイクを購入したが不具合が出た、解約できない。 |
| 9 | 運動靴 | 26.0% | 39 | 150 | ネット通販で運動靴を注文したが品物が届かない、業者と連絡が取れない。 |
| 10 | 教養・娯楽サービスその他 | 21.4% | 31 | 145 | 海外のブックメーカーで儲ける情報を提供する契約したが、理解できないので解約したい。 |
| 11 | 外食 | 19.4% | 64 | 330 | 飲食店で高額な料金を請求された。 |
| 12 | モバイルデータ通信 | 18.8% | 139 | 740 | 安くなると言われてモバイルWi-Fiルーターを契約したが、料金が高くなった。 |
| 13 | 興信所 | 18.2% | 121 | 664 | ワンクリック請求を受け、ネット検索した相談窓口で相談したら、高額な料金を請求された。 |
| 14 | パソコンソフト | 18.0% | 44 | 244 | SNS等で知人から誘われ、競馬投資ソフトを購入したが、全く儲からない。 |
| 15 | ミネラルウォーター | 18.0% | 31 | 172 | ショッピングセンターでウォーターサーバーを契約したが解約したい。 |

オ 販売購入形態について（図3）

- 「通信販売」が最も多く、特に未成年では7割以上となっています。また、若者は「マルチ・マルチまがい」の割合が高く、特に20歳代において割合が高い傾向にあります。

（図3）「若者」販売購入形態別割合（不明・無関係は除く）



カ 販売方法・手口別について（表4）

- 販売方法・手口別1位は「電子商取引」の3,144件となっています。
- 苦情相談全体と比較して、若者に特徴的なものとしては、消費者トラブルのきっかけとして挙げられる「SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス、以下同じ）」、副業で簡単に儲かる、お小遣い稼ぎの方法を教えるなどの「サイドビジネス商法」、友人の紹介で商品等を購入したなどの8位の「紹介販売」、高額な契約を勧誘され、お金がないと断ったところ、クレジット契約や学生ローン等の消費者金融を紹介される「クレジット・サラ金強要商法（クレ・サラ強要商法）」が上位に入っています。

（表4）若者に関する苦情相談の販売方法・手口別上位10位

| 順位 | 若者[7,411件] | | 全体[64,601件] | |
|----|------------|-------|-------------|--------|
| | 販売方法・手口 | 件数 | 販売方法・手口 | 件数 |
| 1 | 電子商取引 | 3,144 | 電子商取引 | 20,947 |
| 2 | SNS | 432 | 家庭訪販 | 5,877 |
| 3 | サイドビジネス商法 | 388 | 電話勧誘 | 5,404 |
| 4 | 無料商法 | 362 | 無料商法 | 2,238 |
| 5 | 家庭訪販 | 349 | 身分詐称 | 1,287 |
| 6 | 電話勧誘 | 195 | SNS | 1,136 |
| 7 | 二次被害 | 137 | 二次被害 | 1,048 |
| 8 | クレ・サラ強要商法 | 133 | サイドビジネス商法 | 883 |
| | 紹介販売 | | 702 | |
| 10 | 販売目的隠匿 | 128 | 販売目的隠匿 | 552 |

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

キ 契約購入金額（※1）・既支払額（※2）について（図4、図5、表5）

○ 若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46.4%と最も多くなっており、「50万円未満」までで8割を超えています。既支払金額も同様、「50万円未満」までの範囲で約9割となっています。

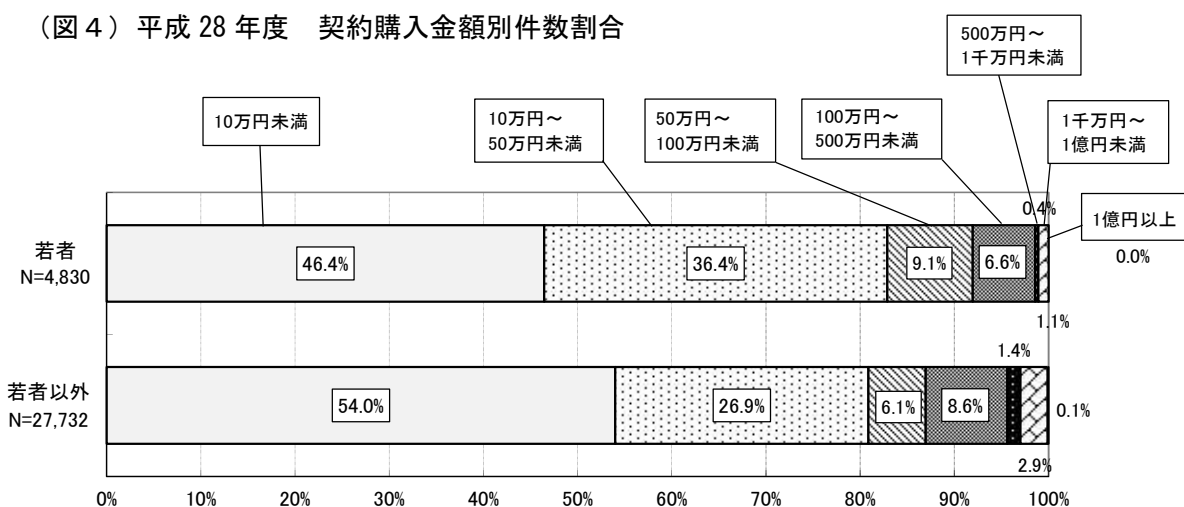
○ 若者の平均契約購入金額は62万3千円、平均既支払金額は28万8千円で、若者以外と比べるといずれも低額となっています。

なお、若者に係る金額は、平均契約購入金額・平均既支払金額ともに前年度と比べると減少しましたが、平成26年度と比べると増加しており、高額化しています。

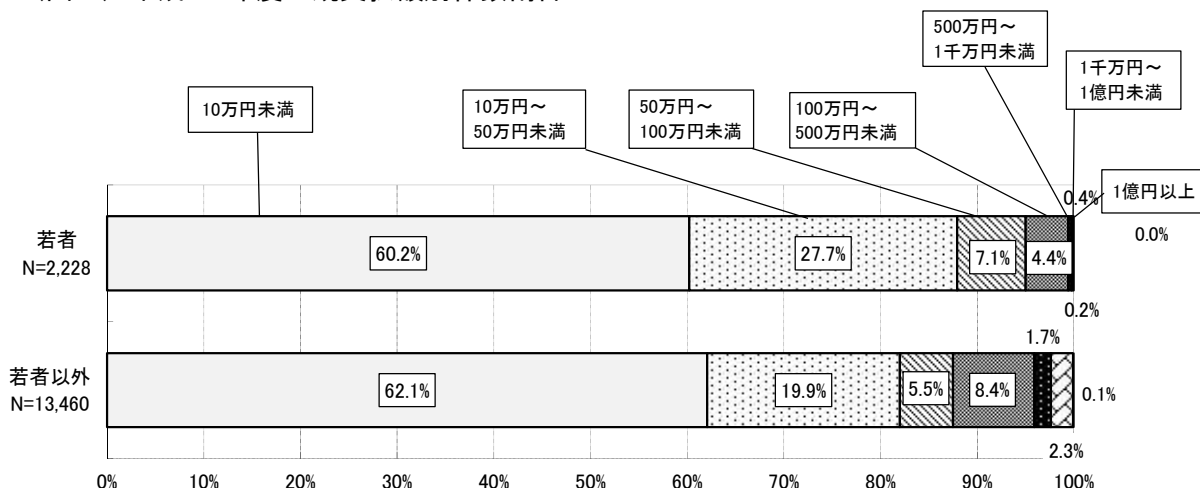
※1 「契約購入金額」とは、苦情相談に係る取引の契約金額、購入金額または事業者から請求を受けている金額のこと。

※2 「既支払金額」とは、苦情相談に係る取引で既に支払っている金額のこと。

（図4）平成28年度 契約購入金額別件数割合



（図5）平成28年度 既支払額別件数割合



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

(表5) 平均契約購入金額・平均既支払金額の推移 (若者・若者以外)

| | | 単位:千円 | | |
|------------------|------|--------|--------|--------|
| | 区 分 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
| 平均 契約購入 金額 | 若者 | 430 | 630 | 623 |
| | 若者以外 | 1,382 | 1,339 | 1,360 |
| 平均 既支払金額 | 若者 | 229 | 335 | 288 |
| | 若者以外 | 1,034 | 1,077 | 1,072 |

ク 職業別の特徴について

本項目では、若者を「学生」と「学生以外」(学生以外は「給与生活者、自営・自由」群及び「家事従事者、無職、不明等」群)に分け、職業別の苦情相談の状況を分析します。

(7) 職業別全体の状況について (表6)

- 若者の相談を職業別でみると、「給与生活者」が半数以上を占め、次いで、「学生」(33.0%)、「無職」(5.5%)、「家事従事者」(4.4%)の順となっています。
構成比をみると、「給与生活者」が増加し、「学生」は減少傾向を示しています。
- 「学生」の内訳をみると、大学生や専門学校生などの「他の学生」が60.8%を占め、次いで、「高校生」(17.3%)、「中学生」(11.5%)、「小学生」(5.1%)となっています。
構成比をみると、「他の学生」が増加し、それ以外はいずれも減少傾向を示しています。

(表6) 「若者」職業別状況の推移

| 区 分 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|--------|---------|---------|---------|
| 給与生活者 | 4,086 | 4,080 | 3,900 |
| (構成比) | 49.1% | 50.7% | 52.6% |
| 自営・自由 | 88 | 72 | 74 |
| (構成比) | 1.1% | 0.9% | 1.0% |
| 家事従事者 | 340 | 318 | 329 |
| (構成比) | 4.1% | 3.9% | 4.4% |
| 学生 | 3,100 | 2,878 | 2,441 |
| (構成比) | 37.2% | 35.7% | 33.0% |
| (小学生) | (225) | (157) | (124) |
| (構成比) | (7.2%) | (5.5%) | (5.1%) |
| (中学生) | (463) | (397) | (280) |
| (構成比) | (15.0%) | (13.7%) | (11.5%) |
| (高校生) | 589 | (544) | (424) |
| (構成比) | (19.0%) | (18.9%) | (17.3%) |
| (他の学生) | (1,633) | (1,593) | (1,484) |
| (構成比) | (52.7%) | (55.4%) | (60.8%) |
| (無回答) | (190) | (187) | (129) |
| (構成比) | (6.1%) | (6.5%) | (5.3%) |
| 無職 | 459 | 468 | 410 |
| (構成比) | 5.5% | 5.8% | 5.5% |
| 不明等 | 252 | 237 | 257 |
| (構成比) | 3.0% | 3.0% | 3.5% |
| 合計 | 8,325 | 8,053 | 7,411 |

(イ) 「学生」について（表7）

- 「小学生」から「他の学生」まで、商品・役務別1位は「デジタルコンテンツ」となっていますが、構成比は年代が上がるにつれ、減少傾向にあります。「小学生」「中学生」では「デジタルコンテンツ」の中でも「オンラインゲーム」の割合が他の世代より高くなっています。
- 「高校生」では、商品・役務別の3位に「コンサート」が入っています。
- 「小学生」から「他の学生」まで、販売方法・手口では「電子商取引」と「無料商法」が上位となっています。「中学生」以上では「SNS」が上位に入っており、SNSをきっかけとしたトラブルが多くなっていることが分かります。
- 「他の学生」では、商品・役務別2位に「エステティックサービス」、3位に「不動産貸借」が入っています。また、1位の「デジタルコンテンツ」の中で「出会い系サイト」の割合が他の世代より高くなっています。また、販売方法・手口別2位に「サイドビジネス商法」、3位に「SNS」、4位に「家庭訪販」が入っています。

（表7）商品・役務別、販売方法・手口別上位

（小学生）

| 順位 | [124件] | | | 販売手口 | | 件数 | |
|----|-----------------------------|-----------|-------|---------|-------|------|---|
| | 品目 | 件数 | 構成比 | | | | |
| 1 | デジタルコンテンツ | 103 | 83.1% | 1 | 電子商取引 | 105 | |
| | （内訳） | アダルト情報サイト | 56 | (54.4%) | 2 | 無料商法 | 6 |
| | | オンラインゲーム | 38 | (36.9%) | 3 | 二次被害 | 3 |
| | | その他 | 9 | (8.7%) | | | |
| 2 | 健康食品 スポーツ・健康教室 遊興施設利用 | 2 | 1.6% | | | | |

（中学生）

| 順位 | [280件] | | | 販売手口 | | 件数 | |
|----|-------------|-----------|-------|---------|-------|------|----|
| | 品目 | 件数 | 構成比 | | | | |
| 1 | デジタルコンテンツ | 216 | 77.1% | 1 | 電子商取引 | 237 | |
| | （内訳） | アダルト情報サイト | 138 | (63.9%) | 2 | 無料商法 | 22 |
| | | オンラインゲーム | 42 | (19.4%) | 3 | SNS | 10 |
| | | 出会い系サイト | 1 | (0.5%) | | | |
| 2 | 健康食品 化粧品 | 8 | 2.9% | | | | |

(高校生)

| 順位 | [424件] | | |
|-----------|--------------------|-----|---------|
| | 品目 | 件数 | 構成比 |
| 1 (内訳) | デジタルコンテンツ | 189 | 44.6% |
| | アダルト情報サイト | 122 | (64.6%) |
| | オンラインゲーム | 11 | (5.8%) |
| | 出会い系サイト | 10 | (5.3%) |
| | その他 | 46 | (24.3%) |
| 2 | 健康食品 | 34 | 8.0% |
| 3 | コンサート | 16 | 3.8% |
| 4 | 化粧品 | 15 | 3.5% |
| 5 | 役務その他サービス 相談その他 | 8 | 1.9% |

| 販売手口 | | 件数 |
|------|-------|-----|
| 1 | 電子商取引 | 296 |
| 2 | 無料商法 | 35 |
| 3 | SNS | 26 |

(他の学生)

| 順位 | [1,484件] | | |
|-----------|-------------|-----|---------|
| | 品目 | 件数 | 構成比 |
| 1 (内訳) | デジタルコンテンツ | 396 | 26.7% |
| | アダルト情報サイト | 210 | (53.0%) |
| | 出会い系サイト | 32 | (8.1%) |
| | オンラインゲーム | 5 | (1.3%) |
| | その他 | 149 | (37.6%) |
| 2 | エステティックサービス | 70 | 4.7% |
| 3 | 不動産貸借 | 59 | 4.0% |
| 4 | 健康食品 | 53 | 3.6% |
| 5 | インターネット接続回線 | 45 | 3.0% |
| 6 | テレビ放送サービス | 44 | 3.0% |
| 7 | 商品一般 | 35 | 2.4% |
| 8 | 化粧品 | 32 | 2.2% |
| | 携帯電話サービス | | |
| | 役務その他サービス | | |
| 10 | ビジネス教室 | 30 | 2.0% |
| | 興信所 | | |

| 販売手口 | | 件数 |
|------|--------------|-----|
| 1 | 電子商取引 | 654 |
| 2 | サイドビジネス商法 | 109 |
| 3 | SNS | 101 |
| 4 | 家庭訪販 | 97 |
| 5 | 無料商法 | 92 |
| 6 | クレ・サラ強要商法 | 48 |
| 7 | 紹介販売 | 39 |
| 8 | アポイントメントセールス | 36 |
| 9 | 二次被害 | 34 |
| | 販売目的隠匿 | |

(ウ) 「学生以外」について(表8)

- 商品・役務別をみると、「給与生活者、自営・自由」群、「家事従事者、無職、不明等」群のいずれも1位は「デジタルコンテンツ」となっています。「給与生活者、自営・自由」群では「四輪自動車」(6位)が、「家事従事者、無職、不明等」群では「フリーローン・サラ金」(6位)が入っています。
- 販売方法・手口別をみると、いずれも1位は「電子商取引」、2位は「SNS」、3位は「サイドビジネス商法」となっており、SNSがトラブルのきっかけとなっている状況が窺われます。

(表8) 商品・役務別、販売方法・手口別

(給与生活者、自営・自由)

| 順位 | [3,974件] | | | |
|----|-------------|-------------|-------|---------|
| | 品目 | 件数 | 構成比 | |
| 1 | デジタルコンテンツ | 763 | 19.2% | |
| | (内訳) | 他のデジタルコンテンツ | 318 | (41.7%) |
| | | アダルト情報サイト | 293 | (38.4%) |
| | | 出会い系サイト | 96 | (12.6%) |
| | | オンラインゲーム | 40 | (5.2%) |
| | | その他 | 16 | (2.1%) |
| 2 | 不動産貸借 | 375 | 9.4% | |
| 3 | エステティックサービス | 191 | 4.8% | |
| 4 | インターネット接続回線 | 108 | 2.7% | |
| 5 | 商品一般 | 95 | 2.4% | |
| 6 | 四輪自動車 | 92 | 2.3% | |
| 7 | 携帯電話サービス | 91 | 2.3% | |
| 8 | 健康食品 | 89 | 2.2% | |
| 9 | モバイルデータ通信 | | | |
| 10 | 化粧品 | 87 | 2.2% | |

| 販売手口 | | 件数 |
|------|--------------|-------|
| 1 | 電子商取引 | 1,368 |
| 2 | SNS | 228 |
| 3 | サイドビジネス商法 | 224 |
| 4 | 家庭訪販 | 212 |
| 5 | 無料商法 | 168 |
| 6 | 電話勧誘 | 130 |
| 7 | 販売目的隠匿 | 79 |
| 8 | クレ・サラ強要商法 | 76 |
| 9 | アポイントメントセールス | 74 |
| | 紹介販売 | |

(家事従事者・無職・不明等)

| 順位 | [996件] | | | |
|----|-------------|-------------|-------|---------|
| | 品目 | 件数 | 構成比 | |
| 1 | デジタルコンテンツ | 225 | 22.6% | |
| | (内訳) | 他のデジタルコンテンツ | 92 | (40.9%) |
| | | アダルト情報サイト | 86 | (38.2%) |
| | | 出会い系サイト | 24 | (10.7%) |
| | | オンラインゲーム | 19 | (8.4%) |
| | | その他 | 4 | (1.8%) |
| 2 | 不動産貸借 | 61 | 6.1% | |
| 3 | 商品一般 | 33 | 3.3% | |
| 4 | 携帯電話サービス | 31 | 3.1% | |
| 5 | 健康食品 | 27 | 2.7% | |
| 6 | 化粧品 | 24 | 2.4% | |
| | フリーローン・サラ金 | | | |
| 8 | インターネット接続回線 | 22 | 2.2% | |
| 9 | エステティックサービス | 19 | 1.9% | |
| 10 | テレビ放送サービス | 18 | 1.8% | |

| 販売方法・手口 | | 件数 |
|---------|-----------|-----|
| 1 | 電子商取引 | 421 |
| 2 | SNS | 55 |
| 3 | サイドビジネス商法 | 44 |
| 4 | 無料商法 | 34 |
| | 電話勧誘 | |
| 6 | 家庭訪販 | 30 |
| 7 | 紹介販売 | 14 |
| 8 | 二次被害 | 12 |
| | 販売目的隠匿 | |
| 10 | 身分詐称 | 10 |

ケ まとめ

- 若者は他の世代と比較して、商品等の販売購入形態として「通信販売」の割合が高く、インターネットを通じて商品・役務を購入している傾向が窺われます。
- 幼少期からインターネット環境に慣れ親しんでいる世代にとって、インターネットは生活に不可欠なツールとなっていますが、一方では SNS 上で知り合った人からの誘いを受けて信用し、高額な商品等を購入してしまうといったトラブルに巻き込まれる事例が多く見られています。
- また、若者の契約トラブルでは、契約書面をきちんと交わすことなく、SNS 等のやり取りのみで契約に合意するという事例が見受けられ、どのような契約内容で、契約の相手方が一体誰なのかを契約者本人が理解できていないため、トラブル解決が非常に困難となる場合があります。
- 今回の分析では、「学生」と一口に言っても、「高校生」までと「他の学生」（大学生や専門学生等）では品目や販売方法・手口に違いが見受けられます。成人年齢に近づくにつれて、環境の変化や社会との接点が増えていき、様々なトラブルにあっていることが窺えます。
- 若者の特徴として、インターネットは情報収集に欠かせないツールであり、そこから得られる情報を基に商品・役務を購入する消費行動が見られます。そのため、インターネット利用の利便性と危険性を比較的早い段階からきちんと理解する機会を確保することが必要です。また、SNS で知り合った人や、インターネット上の情報や「無料」「格安」などの広告を安易に信用しないなど消費行動にまつわる様々なリスクを理解し、契約を慎重に行う意識を持つための教育の機会を確保することが非常に重要となっています。判断に迷う場合には、一人で悩まず、周囲の人間や消費生活センターに早めに相談することが大切です。
- なお、現在、国において 20 歳の成年年齢を 18 歳に引き下げる議論が行われていますが、18 歳に成年が引き下げられた場合、「高校生」の一部も成年と位置付けられます。制度改正の動向とともに若者の状況を今後も注視していく必要があると思われます。

[若者に関する相談事例]

○デジタルコンテンツ（オンラインゲーム）

（当事者） 10歳代 小学生 男性

（相談内容） 買い物をしてクレジットカードで決済しようとしたら、財布にカードが入っていなかった。カード会社に連絡したところ、当日も利用があるといわれ、インターネットで明細を見たら今月分は60回の利用があり、合計で約26万円となり驚いた。小学生の息子に尋ねたら、息子が私のクレジットカードを財布から抜いてゲーム機でアイテムを購入していたことがわかった。ゲーム機にペアレンタル制度を利用していたが、息子は暗証番号をいろいろ試して解除していた。最初は買い与えたサーバ型プリペイドカードから課金していたが、その後クレジット支払を選択できることを知り、利用に及んだことがわかった。あまりにも高額なので、どうしたらいいだろうか。

（対応） 消費生活センターからゲーム会社に連絡し、オンラインゲームサイトはログインする際の暗証番号が4桁と少なく、未成年者かどうかを確認する作りになっていないのではないかと問題点を指摘し交渉したところ、ゲーム会社から、ゲーム機内のゲームを消去することを条件に、一旦相談者が全額支払えば半額を返金すると回答があった。相談者とゲーム会社は合意確認書を取り交わし、全額をゲーム会社の銀行口座に振り込み、ゲーム内容を消去してもらった後に返金額が入金されていたと相談者から報告があった。

○通信販売（フリマアプリ）

（当事者） 10歳代 高校生 男性 契約金額 18,500円

（相談内容） フリーマーケットアプリを使って個人間売買で18,500円のヘッドホンを購入した。先方の説明欄には「未使用に近い」と記載されていたが、商品到着後から作動がおかしいので、メーカーへ状況を詳しく説明して助言を仰いだところ、「相当に使い込まれた状態のようであり、また、故障の可能性が高い」と言われた。相手方にその旨を連絡したが、ノークレームノーリターンを理由に対応してくれない。アプリ運営事務局へは連絡している。返金してほしい。

（対応） 当該契約は個人間売買のため、消費生活センターでは対応ができないことを伝えた。個人間売買は自己責任が生じるので注意が必要であるが、未成年者取り消しや瑕疵担保責任が問えるか、自治体が行う無料の法律相談等を活用するように助言した。

○エステティックサービス

(当事者) 20歳代 大学生 女性 契約金額 22万円

(相談内容) 7日前、500円で痩身エステの体験ができるというウェブ広告を見て店に出向いた。体験後、定期的に施術したほうがよいと言われ、痩身エステコースの契約をした。また、私の体質にあった効果的な施術のために必要と言われ、遺伝子検査キットや健康食品の契約も同時に行い、総額22万円のローンを組んだ。しかし高額なのでクーリング・オフしたい。体験エステ代の返金は無理だと思うが、現金で支払った頭金7,500円は返金してもらえるだろうか。

(対応) 契約書をFAX送付してもらい確認したところ、特定商取引法の特定継続的役務取引に該当したため、個別信用購入あっせん業者とエステ業者にクーリング・オフ通知を発信するよう助言した。クーリング・オフ期間の期日が迫っていたため、書面での手続き方法を説明し速やかに発信したことを確認した。後刻、消費生活センターからもエステ業者に頭金の返金について問い合わせたところ、相談者が来店すれば、その場で返金するとの回答だったが、相談者が出向くことを拒んでいると伝えたところ、現金書留で返金されることとなった。相談者にその旨を伝え、健康食品や検査キットは速やかに返品するよう伝えた。

○タレント・モデル養成教室

(当事者) 20歳代 女性 契約金額 43万円

(相談内容) 1週間前、ネット広告で短編映画のエキストラ役等のオーディションの開催を知った。事務所に行って面接等をするとう合格した。電話で「エキストラ役等がもらえるには、半年間、所定の学校でレッスン契約をすることが必要」と言われた。案内された学校に赴くと、役が決まったらレッスン開始にしましょうと言われた。「エキストラ登録シート」に個人情報を記載し、同時に半年間のレッスン料を36回払い、43万円の申込書を書かされた。契約書裏面にはクーリング・オフの記載がある。冷静になって考えると高すぎると感じた。ネット上では、オーディションはレッスン契約と抱き合わせになっているという情報があった。信用できなくなったので、クーリング・オフをしたい。エキストラ役も辞めると伝えるつもりで、解約は自分で対処したい。解約の際の留意点を教えてほしい。

(対応) 契約から5日経過していたが、契約書及び信販の申込書にクーリング・オフの記載があった。クーリング・オフの概要を伝え、期限内にはがきで通知するように助言した。相談者は自身で対応する、解約できたかは後日、自分から消費生活センターに連絡するとのことだった。国民生活センターのタレント契約に関するトラブル事例の記事を紹介し、今後の契約は慎重にするよう助言した。その後、解約できたと報告があった。

○結婚式

(当事者) 20歳代 男性 契約金額 300万円

(相談内容) 来年結婚の予定であるが、先週初めて結婚式場の一つを見学したところ、対応した担当者から今は空いているがすぐに予約が入る可能性があるためと契約を急がされた。予算が300万円で、業者の見積もりが280万円だったので、この金額であればよいと考え、勧められるまま申込み、内金10万円を支払った。しかし、家に帰りその内容をよく見ると、ビデオ上映についての見積もり金額が入っていないことに気が付いた。会場を見せてもらった時に、ビデオ上映の状況も案内されていたので、当然見積もりに反映されているものと思っていたが、業者からもらったパンフレットと見比べると、約30万円の別料金が発生する可能性が出てきた。意図的に金額を少なく見積もったようにも思え、業者の信用性がなくなり、別の業者と契約を結んだ。そのため業者との契約金額の交渉の余地はないが、解約するとキャンセル料として内金そのまま解約料となる。契約を急がされ、予算内に収まるよう見積もり代金を意図的に低額に出された可能性があることに不満があるので、内金の返金を希望する。

(対応) 相談者は見積もりにあたってビデオ撮影の希望を具体的に伝えたわけではなかったとのことだったので、本来は再度見積もり料金について担当者と交渉する必要があったことを伝えた。すでに別の業者と契約を結んでいるので違約金の減額についての交渉となるが、一般的に契約書にキャンセル料の額が明記されており、その契約内容に同意した場合、キャンセル料が不当に高すぎるなどの場合を除いて支払う必要があることを伝えた。返金希望の場合は契約の際の業者の説明不足等の問題点を伝え、違約金の減額について自主交渉するように助言した。

○マルチ・マルチまがい（化粧品）

（当事者） 20歳代 大学生 男性 契約金額 約140万円

（相談内容） 友人に誘われ、ファミリーレストランで会ったところ、リーダーという者が合流し、男性化粧品とサプリメントのマルチ商法の話が聞かされた。知人を紹介して将来のためになる話を伝えるだけで、毎月定期的な収入が約束される、副業としてとてもいい話と聞かされた。その場で初期費用として9万円を登録した。翌日、リーダーの指示どおり、デパートでカードを作ってスマートフォンからリボ払いで申し込んだ。数人の友人を勧誘したが成功しなかった。リーダーから自分で購入することもできると言われ、指示されるままに7社のカード会社を利用し190個のサプリメントとボディソープを購入した。気が付くと総額140万円以上になっていた。家族に秘密にするため、概要書面と契約書面の送付先は友人宅にするよう言われたため、書面の中身は見えていない。商品も友人かリーダー宅に保管されている。勧誘した友人の家族から苦情が入ったので、解約して返金してほしい。

（対応） 契約書面の不交付によりクーリング・オフをすること、念のため契約までの経緯と問題点、相談者の意向を文書にして支払停止の抗弁書とともにカード会社と事業者へ提出するように助言した。概要書面と契約書は回収され交付されていないことを消費生活センターから事業者の説明し、クーリング・オフを主張したところ業者は承諾した。既払い金のある3社のカード会社から返金処理が行われ、1社からはチャージバック申請を受け付ける、残りのカード会社からは請求なしの回答があったことを確認し相談を終了した。

○サイドビジネス商法（SNS をきっかけとした内職・副業）

（当事者） 20歳代 男性 契約金額 54万円

（相談内容） SNS に友達申請が来たので SNS でやり取りした。お互いの現況などを語り、相手の男性はベンチャー企業の副社長だという。無料通話アプリの ID を交換し、そちらでやり取りが始まった。実際に会うということになり、一昨日、他県の喫茶店で将来のことなどを話した。自分は今の自分より変わりたいと伝えると、そのプランを考えると彼が言った。昨日、再度会うと投資の話になった。ブックメーカーで利益を出せる仕組みがあるとのことで、例えば、テニスの試合があった場合、提供されるプレイヤーの情報を基に賭けるようだ。情報料が 54 万円、運用資金が 30 万円とのこと。書面にサインをしたが渡されなかった。本日、代金をクレジットカードで支払う予定であったが、不審に思い始めたので、本日会う予定は無料通話アプリでキャンセルを伝えた。解約したいが、相手先が業者名か個人名か覚えていない。連絡先は不明で、無料通話アプリしか連絡手段がない。

（対応） 相手の連絡先が不明な場合、解約通知を送付できないので、無料通話アプリを通じて解約を申し出ること、その画面を保存するように助言した。無料通話アプリと SNS はブロックしてはどうかと勧めた。相談者の住所は相手に知られているようなので、文書等で請求が来たら必ず再相談するように助言した。

4 かながわ中央消費生活センターにおける消費生活相談等の状況

(1) 苦情相談

○ 平成28年度の苦情相談は11,161件であり、前年度(12,394件)と比べ1,233件(9.9%)減少しています。このうち、「休日」の相談は2,828件あり、前年度(3,343件)に比べ515件(15.4%)減少しています。また、「夜間」(平日の16時～19時)の相談は2,529件あり、前年度(2,728件)と比べ199件(7.3%)減少しています。

○苦情相談件数

| 区分 | 平成28年度 | | | | 平成27年度 | | | | 対前年比(%) (A/B) |
|----|---------------|-----------|----------|----------|---------------|-----------|----------|----------|------------------|
| | 苦情相談 件数(A) | 平日昼 件数 | 夜間 件数 | 休日 件数 | 苦情相談 件数(B) | 平日昼 件数 | 夜間 件数 | 休日 件数 | |
| 計 | 11,161 | 5,804 | 2,529 | 2,828 | 12,394 | 6,323 | 2,728 | 3,343 | 90.1 |

◆ 休日相談

| 区分 | 平成28年度 | | | | 平成27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 | |
| 計 | 110 | 2,828 | (148) | 25.7 | 111 | 3,343 | (153) | 30.1 | 84.6 |

◆ 夜間(平日16時～19時)

| 区分 | 平成28年度 | | | | 平成27年度 | | | | 対前年比(%) (E/F) |
|----|--------|-----------|-------------|------------|--------|-----------|-------------|------------|------------------|
| | 日数 | 件数 (E) | うち、 来所件数 | 1日平均 件数 | 日数 | 件数 (F) | うち、 来所件数 | 1日平均 件数 | |
| 計 | 243 | 2,529 | (104) | 10.4 | 243 | 2,728 | (102) | 11.2 | 92.7 |

<メール相談>

- 平成28年度は473件（1日あたり1.3件）のメール相談がありました。
- 相談者を年代別にみると、30歳代から40歳代までの相談が244件で全体の51.6%と半分を占めており、働き盛りの年齢層が多くなっています。性別をみると、男性が301件（63.6%）、女性が168件（35.5%）で、男性からの相談が、女性の相談より倍近く多くなっています。メールが送信された時間帯を見ると、かながわ中央消費生活センターの相談時間外である「0時から9時30分」「19時から24時」があわせて209件（44.2%）となっています。
- 商品・役務別では、「デジタルコンテンツ」が76件（16.1%）で最も多く、次いで「商品一般」の45件（9.5%）となっています。

（注）このデータは、「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」の登録データではありません。

<相談件数>

| 区 分 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 件 数 | 389 | 490 | 473 | 423 | 473 |
| 開所日数 | 353 | 353 | 353 | 353 | 353 |
| 1日平均件数 | 1.1 | 1.4 | 1.3 | 1.2 | 1.3 |

<相談者の状況>

| 住所地 | 件数 | 住所地 | 件数 |
|------|-----|------|-----|
| 横浜市 | 178 | 葉山町 | 4 |
| 川崎市 | 54 | 寒川町 | 2 |
| 相模原市 | 27 | 大磯町 | 3 |
| 横須賀市 | 13 | 二宮町 | 2 |
| 平塚市 | 14 | 中井町 | 2 |
| 鎌倉市 | 10 | 大井町 | 2 |
| 藤沢市 | 17 | 松田町 | 1 |
| 小田原市 | 9 | 山北町 | 2 |
| 茅ヶ崎市 | 13 | 開成町 | 1 |
| 逗子市 | 6 | 箱根町 | 0 |
| 三浦市 | 6 | 真鶴町 | 1 |
| 秦野市 | 8 | 湯河原町 | 4 |
| 厚木市 | 12 | 愛川町 | 1 |
| 大和市 | 17 | 清川村 | 0 |
| 伊勢原市 | 7 | その他 | 9 |
| 海老名市 | 9 | 不 明 | 23 |
| 座間市 | 9 | 計 | 473 |
| 南足柄市 | 3 | | |
| 綾瀬市 | 4 | | |

| 職 業 | 件数 |
|-------|-----|
| 給与生活者 | 313 |
| 自営自由業 | 37 |
| 家事従事者 | 29 |
| 学 生 | 22 |
| 無 職 | 45 |
| その他 | 0 |
| 不 明 | 27 |
| 計 | 473 |

| 年 代 | 件数 |
|-------|-----|
| 20歳未満 | 13 |
| 20歳代 | 64 |
| 30歳代 | 121 |
| 40歳代 | 123 |
| 50歳代 | 73 |
| 60歳代 | 34 |
| 70歳代 | 14 |
| 80歳以上 | 3 |
| 不明 | 28 |
| 計 | 473 |

| 性 別 | 件数 |
|-----|-----|
| 男性 | 301 |
| 女性 | 168 |
| 不明 | 4 |
| 計 | 473 |

| 時間帯 | 件数 |
|-------------|-----|
| 0:00～9:30 | 63 |
| 9:30～19:00 | 264 |
| 19:00～24:00 | 146 |
| 計 | 473 |

<商品・役務等の分類>

| 分類 | 件数 | 分類 | 件数 | 分類 | 件数 |
|---------------|----|-------------|----|---------------|-----|
| 商品一般 | 45 | 住宅構成材 | 0 | インターネット通信サービス | 33 |
| 食料品 | 28 | 住宅設備 | 0 | 教育サービス | 0 |
| 住居品 | 20 | クリーニング | 1 | 教養・娯楽一般 | 3 |
| 被服品 | 26 | レンタル・リース・貸借 | 15 | 旅行代理業 | 12 |
| 光熱水品 | 4 | 工事・建築・加工 | 7 | 宿泊施設 | 1 |
| 保健衛生品 | 10 | 修理・補修 | 10 | 教室・講座 | 10 |
| 教養娯楽品一般 | 2 | 管理・保管 | 1 | 観覧・鑑賞 | 4 |
| 文具・事務用品 | 0 | 金融・保険一般 | 1 | 各種会員権 | 0 |
| パソコン・パソコン関連用品 | 8 | 生命保険 | 1 | 他の教養・娯楽 | 4 |
| 電話機・電話用機器 | 3 | デリバティブ取引 | 3 | 医療 | 7 |
| 学習教材 | 2 | ファンド型投資商品 | 0 | 理美容 | 5 |
| 書籍・印刷物 | 2 | フリーローン・サラ金 | 0 | 浴場 | 0 |
| 音楽・映像製品 | 3 | 他の金融関連サービス | 5 | 衛生サービス | 0 |
| スポーツ用品 | 1 | 旅客運送サービス | 10 | 老人福祉・サービス | 1 |
| 光学機器・時計 | 0 | 放送・通信サービス一般 | 0 | 他の保健・福祉 | 0 |
| 玩具・遊具 | 3 | 固定電話サービス | 2 | 外食・食事宅配 | 3 |
| 他の教養娯楽品 | 4 | 携帯電話サービス | 30 | 冠婚葬祭 | 2 |
| 自動車 | 6 | テレビ放送サービス | 4 | 役務その他 | 13 |
| 自動車用品 | 5 | 有線テレビ放送 | 0 | 内職・副業一般 | 1 |
| 土地・建物設備一般 | 2 | デジタルコンテンツ | 76 | 内職・副業 | 7 |
| 土地 | 3 | デジタルコンテンツ | 42 | 他の行政サービス | 0 |
| 建物一般 | 2 | アダルト情報サイト | 16 | 他の相談 | 15 |
| 集合住宅 | 6 | オンラインゲーム | 10 | | |
| 戸建住宅 | 1 | 出会い系サイト | 8 | 計 | 473 |

(2) 生活再建支援相談

- 平成22年6月に改正貸金業法が完全施行され、貸付金額の総量規制がかかったことや、出資法の上限金利が引き下げられたことにより、多重債務の相談は減少傾向にあります。クレジットや消費者ローンなどの返済が困難となっている多重債務者をめぐる課題は依然として深刻な社会問題となっています。また、給料やボーナスの減額、失業などにより住宅ローンや教育費が家計の負担になるなど、お金のやりくりで悩む人から多くの相談が寄せられています。
- このため、多重債務者問題に精通した団体である「生活クラブ生活協同組合」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28年度の新規の相談は434件あり、前年度（632件）と比べ31.3%減少しています。相談の傾向として、当事者の年代別では、1位は40歳代（22.6%）、2位は50歳代（19.6%）となっています。相談者と当事者をみると、本人からの相談は65.2%で、前年度（75.3%）と比較して減少しており、家族や親族等からの相談が増加しました。債務額は300万円未満が約3割を占める中、1,000万円以上の相談も1割強あります。借金のきっかけは「低収入・収入の減少」や「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 | 28年度計 | 27年度 |
|--------------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|-------|------|
| 開所日数 | 27 | 25 | 27 | 29 | 28 | 30 | 30 | 29 | 26 | 27 | 27 | 25 | 330 | 326 |
| 電話相談 受付件数 | 38 | 33 | 26 | 26 | 30 | 18 | 20 | 24 | 19 | 27 | 27 | 25 | 313 | 409 |
| 面接相談 受付件数 | 23 | 11 | 10 | 9 | 7 | 9 | 10 | 9 | 9 | 12 | 11 | 1 | 121 | 223 |
| 受付件数計 | 61 | 44 | 36 | 35 | 37 | 27 | 30 | 33 | 28 | 39 | 38 | 26 | 434 | 632 |
| 参 継続面接相談 延件数 | 4 | 12 | 15 | 17 | 21 | 15 | 27 | 28 | 22 | 24 | 30 | 16 | * 231 | 220 |
| 考 合計 | 65 | 56 | 51 | 52 | 58 | 42 | 57 | 61 | 50 | 63 | 68 | 42 | * 665 | 852 |

* 受付件数には含めていない

<相談者の性別>

| | | 男性 | 女性 | 不明 | 計 |
|------|----|-------|-------|------|--------|
| 電話相談 | 件数 | 154 | 159 | 0 | 313 |
| | 割合 | 49.2% | 50.8% | 0.0% | 100.0% |
| 面接相談 | 件数 | 67 | 54 | 0 | 121 |
| | 割合 | 55.4% | 44.6% | 0.0% | 100.0% |
| 計 | 件数 | 221 | 213 | 0 | 434 |
| | 割合 | 50.9% | 49.1% | 0.0% | 100.0% |

<相談のきっかけ>

| | | 実施団体のHP | 県のHP | その他のHP | テレビ・ラジオ | 新聞 | ポスター | 生活再建支援相談のチラシ | 県の広報紙 | 市町村の広報紙 |
|------|----|---------|-------|--------|---------|------|------|--------------|-------|---------|
| 電話相談 | 件数 | 2 | 69 | 6 | 0 | 0 | 2 | 14 | 16 | 2 |
| 面接相談 | 件数 | 0 | 30 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 4 | 1 |
| 計 | 件数 | 2 | 99 | 7 | 0 | 0 | 2 | 19 | 20 | 3 |
| | 割合 | 0.5% | 22.8% | 1.6% | 0.0% | 0.0% | 0.5% | 4.4% | 4.6% | 0.7% |

| | | タウン紙等 | 行政窓口 | かながわ中央消費生活センター | その他の消費生活センター | 弁護士(会) | 司法書士(会) | 家族・知人の紹介 | その他・不明 | 合計 |
|------|----|-------|-------|----------------|--------------|--------|---------|----------|--------|--------|
| 電話相談 | 件数 | 0 | 42 | 28 | 23 | 2 | 1 | 10 | 96 | 313 |
| 面接相談 | 件数 | 0 | 14 | 17 | 5 | 1 | 0 | 6 | 37 | 121 |
| 計 | 件数 | 0 | 56 | 45 | 28 | 3 | 1 | 16 | 133 | 434 |
| | 割合 | 0.0% | 12.9% | 10.4% | 6.5% | 0.7% | 0.2% | 3.7% | 30.5% | 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 | 196 | 91 | 26 | 313 |
| | 割合 | 62.6% | 29.1% | 8.3% | 100.0% |
| 面接相談 | 件数 | 87 | 34 | 0 | 121 |
| | 割合 | 71.9% | 28.1% | 0.0% | 100.0% |
| 計 | 件数 | 283 | 125 | 26 | 434 |
| | 割合 | 65.2% | 28.8% | 6.0% | 100.0% |

<当事者の性別>

| | | 男性 | 女性 | 不明 | 計 |
|------|----|-------|-------|-------|--------|
| 電話相談 | 件数 | 195 | 82 | 36 | 313 |
| | 割合 | 62.3% | 26.2% | 11.5% | 100.0% |
| 面接相談 | 件数 | 84 | 35 | 2 | 121 |
| | 割合 | 69.4% | 28.9% | 1.7% | 100.0% |
| 計 | 件数 | 279 | 117 | 38 | 434 |
| | 割合 | 64.3% | 27.0% | 8.7% | 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 | 24 | 31 | 65 | 56 | 28 | 26 | 83 | 313 |
| 面接相談 | 0 | 10 | 20 | 33 | 29 | 13 | 10 | 6 | 121 |
| 計 | 0 | 34 | 51 | 98 | 85 | 41 | 36 | 89 | 434 |
| 割合 | 0.0% | 7.8% | 11.8% | 22.6% | 19.6% | 9.4% | 8.3% | 20.5% | 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 | 137 | 26 | 2 | 1 | 75 | 72 | 313 |
| 面接相談 | 70 | 9 | 3 | 1 | 28 | 10 | 121 |
| 計 | 207 | 35 | 5 | 2 | 103 | 82 | 434 |
| 割合 | 47.6% | 8.1% | 1.2% | 0.5% | 23.7% | 18.9% | 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 | 13 | 50 | 30 | 11 | 3 | 2 | 2 | 202 | 313 |
| 面接相談 | 9 | 31 | 19 | 7 | 2 | 2 | 1 | 50 | 121 |
| 計 | 22 | 81 | 49 | 18 | 5 | 4 | 3 | 252 | 434 |
| 割合 | 5.1% | 18.7% | 11.3% | 4.1% | 1.2% | 0.9% | 0.7% | 58.0% | 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 | 42 | 64 | 24 | 18 | 7 | 1 | 22 | 135 | 313 |
| 面接相談 | 13 | 30 | 16 | 13 | 8 | 1 | 29 | 11 | 121 |
| 計 | 55 | 94 | 40 | 31 | 15 | 2 | 51 | 146 | 434 |
| 割合 | 12.7% | 21.7% | 9.2% | 7.1% | 3.5% | 0.5% | 11.8% | 33.5% | 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 | 59 | 57 | 21 | 10 | 6 | 22 | 32 | 156 |
| 面接相談 | 32 | 24 | 14 | 6 | 3 | 11 | 14 | 46 |
| 計 | 91 | 81 | 35 | 16 | 9 | 33 | 46 | 202 |
| 割合 ※ | 21.0% | 18.7% | 8.1% | 3.7% | 2.1% | 7.6% | 10.6% | 46.5% |

※各項目の「割合」は、相談受付件数434件に対するもの

<対応> (複数回答)

| | 面談予約 | 生活再建支援 | 弁護士会紹介 | 司法書士紹介 | 法テラス紹介 | その他機関紹介 | その他 |
|------|-------|--------|--------|--------|--------|---------|-------|
| 電話相談 | 141 | | 4 | 4 | 15 | 27 | 132 |
| 面接相談 | | 102 | 9 | 14 | 1 | 1 | 7 |
| 計 | 141 | 102 | 13 | 18 | 16 | 28 | 139 |
| 割合 ※ | 32.5% | 23.5% | 3.0% | 4.1% | 3.7% | 6.5% | 32.0% |

※ 各項目の「割合」は、相談受付件数434件に対するもの

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28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

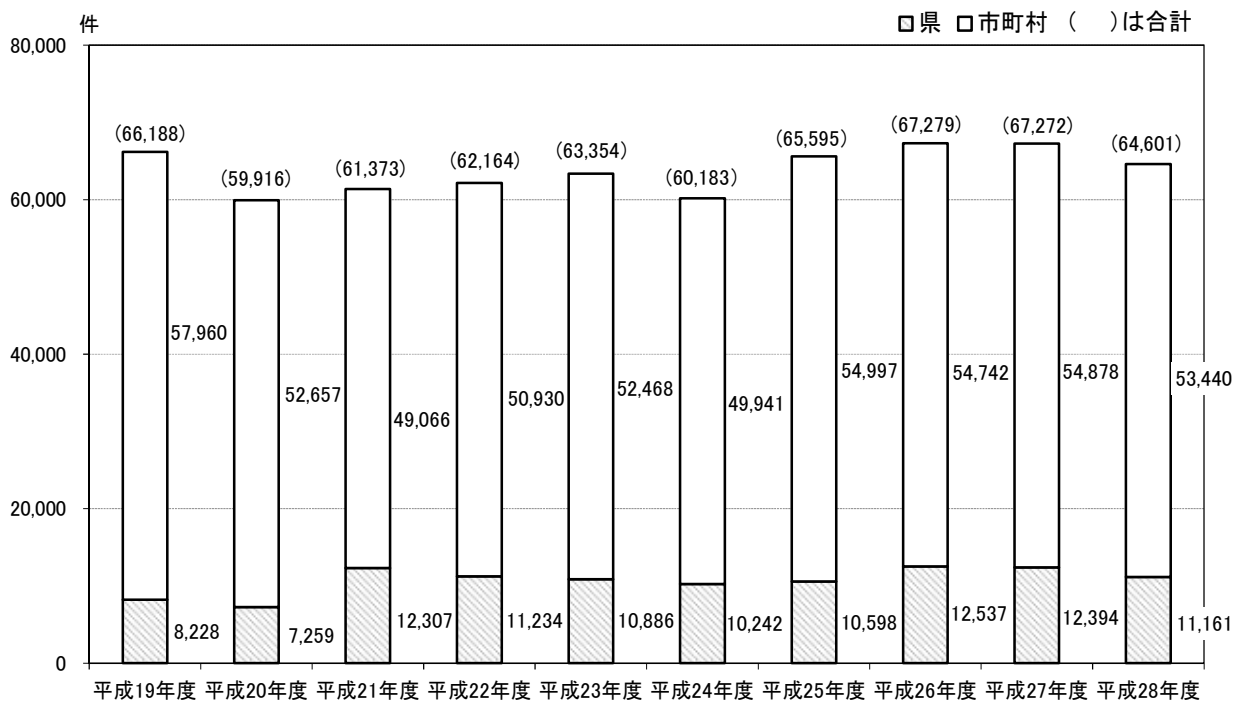
単位:件

| 市町村 | 平成28年度 | | | 平成27年度 合計 (B) | 前年度比 (A/B) |
|------|--------|-------|--------|---------------------|---------------|
| | 苦情 | 問合せ | 計(A) | | |
| 横浜市 | 21,878 | 1,479 | 23,357 | 24,345 | 95.9% |
| 川崎市 | 8,662 | 476 | 9,138 | 8,849 | 103.3% |
| 相模原市 | 5,225 | 475 | 5,700 | 5,526 | 103.1% |
| 横須賀市 | 2,638 | 164 | 2,802 | 3,074 | 91.2% |
| 平塚市 | 1,908 | 152 | 2,060 | 2,203 | 93.5% |
| 鎌倉市 | 1,396 | 73 | 1,469 | 1,615 | 91.0% |
| 藤沢市 | 2,277 | 138 | 2,415 | 2,461 | 98.1% |
| 小田原市 | 1,025 | 120 | 1,145 | 1,208 | 94.8% |
| 茅ヶ崎市 | 1,578 | 105 | 1,683 | 1,659 | 101.4% |
| 逗子市 | 207 | 10 | 217 | 144 | 150.7% |
| 三浦市 | 80 | 5 | 85 | 98 | 86.7% |
| 秦野市 | 702 | 77 | 779 | 866 | 90.0% |
| 厚木市 | 1,416 | 101 | 1,517 | 1,539 | 98.6% |
| 大和市 | 1,382 | 86 | 1,468 | 1,400 | 104.9% |
| 伊勢原市 | 567 | 27 | 594 | 520 | 114.2% |
| 海老名市 | 881 | 40 | 921 | 1,008 | 91.4% |
| 座間市 | 691 | 71 | 762 | 870 | 87.6% |
| 南足柄市 | 352 | 54 | 406 | 456 | 89.0% |
| 綾瀬市 | 355 | 28 | 383 | 341 | 112.3% |
| 葉山町 | 33 | 4 | 37 | 41 | 90.2% |
| 寒川町 | 103 | 15 | 118 | 122 | 96.7% |
| 愛川町 | 84 | 8 | 92 | 67 | 137.3% |
| 市町村計 | 53,440 | 3,708 | 57,148 | 58,412 | 97.8% |
| 県 | 11,161 | 931 | 12,092 | 13,203 | 91.6% |
| 総合計 | 64,601 | 4,639 | 69,240 | 71,615 | 96.7% |

(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(P68)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28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 | 21,294 | 83.9% | 4,098 | 16.1% | 25,392 |
| 川崎市 | 8,480 | 87.4% | 1,220 | 12.6% | 9,700 |
| 相模原市 | 5,105 | 91.9% | 452 | 8.1% | 5,557 |
| 横須賀市 | 2,589 | 84.9% | 462 | 15.1% | 3,051 |
| 平塚市 | 1,519 | 85.4% | 259 | 14.6% | 1,778 |
| 鎌倉市 | 1,322 | 80.5% | 320 | 19.5% | 1,642 |
| 藤沢市 | 2,127 | 76.2% | 664 | 23.8% | 2,791 |
| 小田原市 | 816 | 74.7% | 277 | 25.3% | 1,093 |
| 茅ヶ崎市 | 1,494 | 81.2% | 347 | 18.8% | 1,841 |
| 逗子市 | 219 | 57.0% | 165 | 43.0% | 384 |
| 三浦市 | 80 | 36.0% | 142 | 64.0% | 222 |
| 秦野市 | 690 | 76.3% | 214 | 23.7% | 904 |
| 厚木市 | 1,422 | 83.1% | 289 | 16.9% | 1,711 |
| 大和市 | 1,298 | 77.0% | 387 | 23.0% | 1,685 |
| 伊勢原市 | 552 | 81.2% | 128 | 18.8% | 680 |
| 海老名市 | 816 | 82.9% | 168 | 17.1% | 984 |
| 座間市 | 678 | 75.0% | 226 | 25.0% | 904 |
| 南足柄市 | 168 | 77.8% | 48 | 22.2% | 216 |
| 綾瀬市 | 265 | 59.7% | 179 | 40.3% | 444 |
| 計 | 50,934 | 83.5% | 10,045 | 16.5% | 60,979 |
| 葉山町 | 38 | 19.9% | 153 | 80.1% | 191 |
| 寒川町 | 192 | 74.7% | 65 | 25.3% | 257 |
| 大磯町 | 189 | 75.6% | 61 | 24.4% | 250 |
| 二宮町 | 166 | 77.2% | 49 | 22.8% | 215 |
| 中井町 | 24 | 55.8% | 19 | 44.2% | 43 |
| 大井町 | 58 | 78.4% | 16 | 21.6% | 74 |
| 松田町 | 33 | 70.2% | 14 | 29.8% | 47 |
| 山北町 | 29 | 64.4% | 16 | 35.6% | 45 |
| 開成町 | 46 | 66.7% | 23 | 33.3% | 69 |
| 箱根町 | 45 | 68.2% | 21 | 31.8% | 66 |
| 真鶴町 | 26 | 66.7% | 13 | 33.3% | 39 |
| 湯河原町 | 83 | 66.9% | 41 | 33.1% | 124 |
| 愛川町 | 85 | 42.5% | 115 | 57.5% | 200 |
| 清川村 | 13 | 81.3% | 3 | 18.8% | 16 |
| 計 | 1,027 | 62.8% | 609 | 37.2% | 1,636 |
| 不明 | 929 | 78.5% | 254 | 21.5% | 1,183 |
| 県外 | 550 | 68.5% | 253 | 31.5% | 803 |
| 合計 | 53,440 | 82.7% | 11,161 | 17.3% | 64,601 |

(注) 各消費生活センター等で受け付けた相談を相談者の居住地別に集計したものであるため、(付表1-1)の市町村・県別の相談件数とは一致しない。

<苦情相談上位品目関連>

(付表2-1) 平成 28 年度 苦情相談の上位 25 品目<前年度比較>

単位:件

| 順位 | 品目 [相談総件数] | 平成28年度 [64,601] | 平成27年度 [67,272] | 前年度比 96.0% | 備考 |
|----|---------------|---------------------|---------------------|---------------|--|
| 1 | デジタルコンテンツ | 13,043 | 15,400 | 84.7% | 他のデジタルコンテンツ7,327、アダルト情報サイト4,552、出会い系サイト633 |
| 2 | 不動産貸借 | 3,056 | 3,116 | 98.1% | 賃貸アパート2,632、借家206、不動産貸借サービス89 |
| 3 | 工事・建築 | 2,619 | 2,691 | 97.3% | 屋根工事522、新築工事391、塗装工事375 |
| 4 | 商品一般 | 2,543 | 2,488 | 102.2% | |
| 5 | インターネット接続回線 | 2,149 | 2,409 | 89.2% | |
| 6 | 健康食品 | 1,926 | 1,272 | 151.4% | |
| 7 | 携帯電話サービス | 1,648 | 1,583 | 104.1% | |
| 8 | 役務その他サービス ※1 | 1,271 | 1,256 | 101.2% | |
| 9 | 修理サービス | 984 | 940 | 104.7% | |
| 10 | フリーローン・サラ金 | 971 | 1,131 | 85.9% | |
| 11 | 化粧品 | 961 | 662 | 145.2% | |
| 12 | 四輪自動車 | 926 | 802 | 115.5% | |
| 13 | テレビ放送サービス | 760 | 611 | 124.4% | テレビ放送サービス500、衛星テレビ放送260 |
| 14 | モバイルデータ通信 | 740 | 658 | 112.5% | |
| 15 | 相談その他 ※2 | 724 | 684 | 105.8% | |
| 16 | 興信所 | 664 | 436 | 152.3% | |
| 17 | 新聞 | 647 | 704 | 91.9% | |
| 18 | 医療サービス | 575 | 552 | 104.2% | |
| 19 | エステティックサービス | 512 | 567 | 90.3% | 脱毛エステ244、痩身エステ111、美顔エステ78 |
| 20 | 携帯電話 | 476 | 528 | 90.2% | |
| 21 | 海外パッケツアー | 432 | 83 | 520.5% | |
| 22 | パソコン | 403 | 432 | 93.3% | |
| 23 | クリーニング | 377 | 503 | 75.0% | |
| 24 | 金融関連サービスその他 | 376 | 340 | 110.6% | |
| 25 | 固定電話サービス | 375 | 422 | 88.9% | |

<参考>

| | | | | | |
|----|-----------|-----|-----|-------|--|
| 27 | ファンド型投資商品 | 343 | 436 | 78.7% | |
|----|-----------|-----|-----|-------|--|

※1 役務その他サービス:公的機関等を装い流出した個人情報等の削除を持ちかけるなどの相談

※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。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。(以下、同様)

(付表2-2) 平成28年度 苦情相談の上位25品目<前年度順位比較>

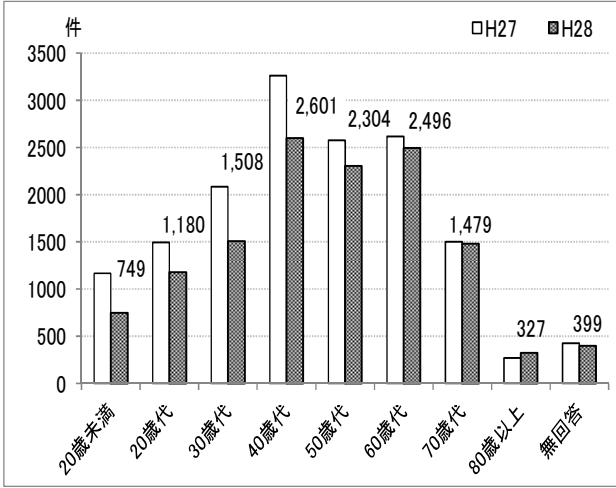
単位:件

| 順位 | 平成28年度 | 相談総件数 [64, 601] | | 順位 | 平成27年度 | 相談総件数 [67, 272] | |
|----|--------------|-------------------|----------|----|--------------|-------------------|----------|
| | 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 | 13,043 | (20.2%) | 1 | デジタルコンテンツ | 15,400 | (22.9%) |
| 2 | 不動産貸借 | 3,056 | (4.7%) | 2 | 不動産貸借 | 3,116 | (4.6%) |
| 3 | 工事・建築 | 2,619 | (4.1%) | 3 | 工事・建築 | 2,691 | (4.0%) |
| 4 | 商品一般 | 2,543 | (3.9%) | 4 | 商品一般 | 2,488 | (3.7%) |
| 5 | インターネット接続回線 | 2,149 | (3.3%) | 5 | インターネット接続回線 | 2,409 | (3.6%) |
| 6 | 健康食品 | 1,926 | (3.0%) | 6 | 携帯電話サービス | 1,583 | (2.4%) |
| 7 | 携帯電話サービス | 1,648 | (2.6%) | 7 | 健康食品 | 1,272 | (1.9%) |
| 8 | 役務その他サービス ※1 | 1,271 | (2.0%) | 8 | 役務その他サービス ※1 | 1,256 | (1.9%) |
| 9 | 修理サービス | 984 | (1.5%) | 9 | フリーローン・サラ金 | 1,131 | (1.7%) |
| 10 | フリーローン・サラ金 | 971 | (1.5%) | 10 | 修理サービス | 940 | (1.4%) |
| 11 | 化粧品 | 961 | (1.5%) | 11 | 四輪自動車 | 802 | (1.2%) |
| 12 | 四輪自動車 | 926 | (1.4%) | 12 | 新聞 | 704 | (1.0%) |
| 13 | テレビ放送サービス | 760 | (1.2%) | 13 | 相談その他 ※2 | 684 | (1.0%) |
| 14 | モバイルデータ通信 | 740 | (1.1%) | 14 | 化粧品 | 662 | (1.0%) |
| 15 | 相談その他 ※2 | 724 | (1.1%) | 15 | モバイルデータ通信 | 658 | (1.0%) |
| 16 | 興信所 | 664 | (1.0%) | 16 | テレビ放送サービス | 611 | (0.9%) |
| 17 | 新聞 | 647 | (1.0%) | 17 | エステティックサービス | 567 | (0.8%) |
| 18 | 医療サービス | 575 | (0.9%) | 18 | 医療サービス | 552 | (0.8%) |
| 19 | エステティックサービス | 512 | (0.8%) | 19 | 携帯電話 | 528 | (0.8%) |
| 20 | 携帯電話 | 476 | (0.7%) | 20 | クリーニング | 503 | (0.7%) |
| 21 | 海外パッキングツアー | 432 | (0.7%) | 21 | ファンド型投資商品 | 436 | (0.6%) |
| 22 | パソコン | 403 | (0.6%) | | 興信所 | 436 | (0.6%) |
| 23 | クリーニング | 377 | (0.6%) | 23 | パソコン | 432 | (0.6%) |
| 24 | 金融関連サービスその他 | 376 | (0.6%) | 24 | 固定電話サービス | 422 | (0.6%) |
| 25 | 固定電話サービス | 375 | (0.6%) | 25 | プロパンガス | 411 | (0.6%) |

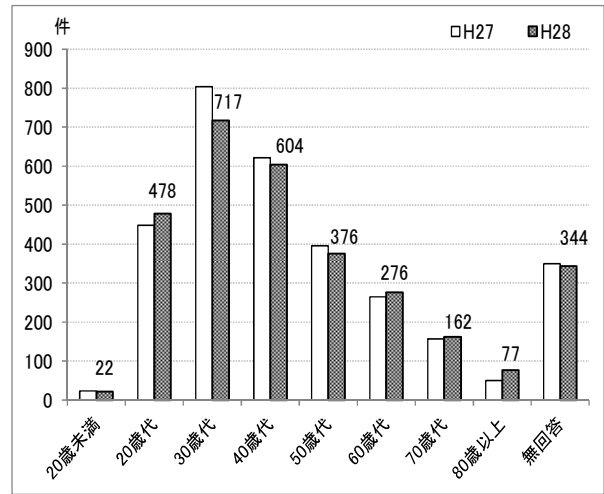
(付図2) 平成 28 年度 苦情相談の上位品目等の年代別件数<前年度比較>

(1) 件数上位 5 品目

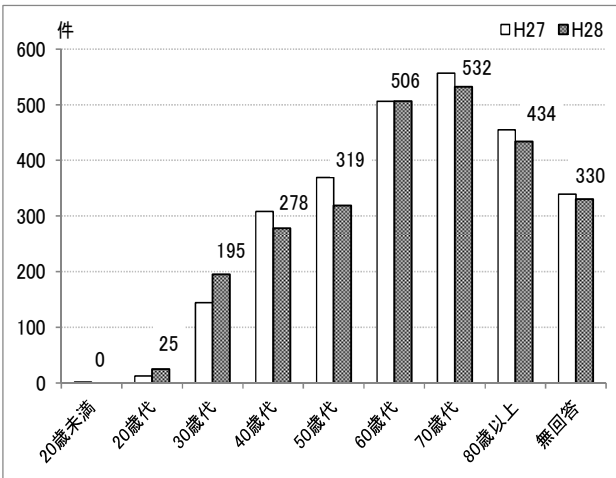
1 位 デジタルコンテンツ 13,043 件
(前年度比 15.3%減)



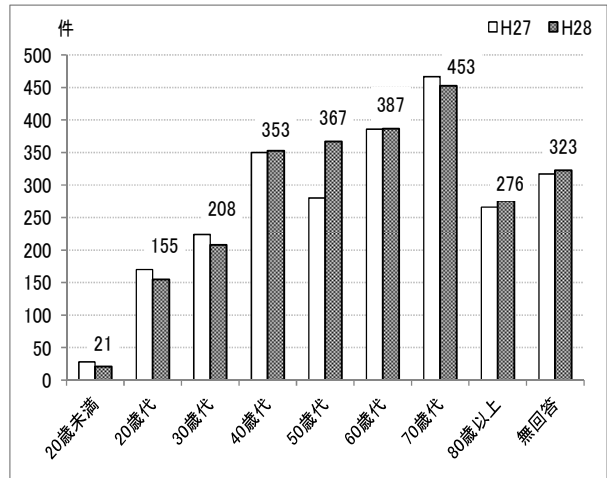
2 位 不動産貸借 3,056 件
(前年度比 1.9%減)



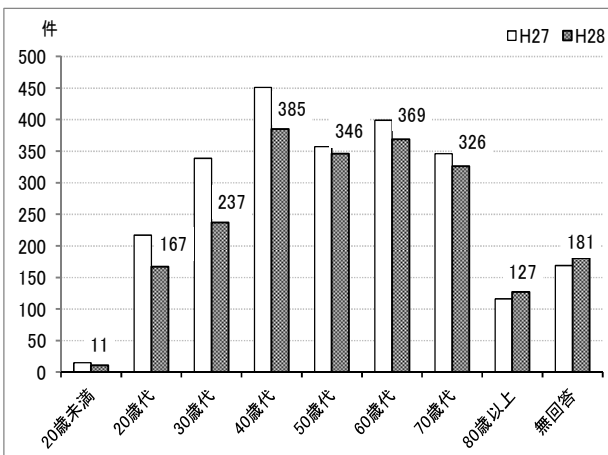
3 位 工事・建築 2,619 件
(前年度比 2.7%減)



4 位 商品一般 2,543 件
(前年度比 2.2%増)



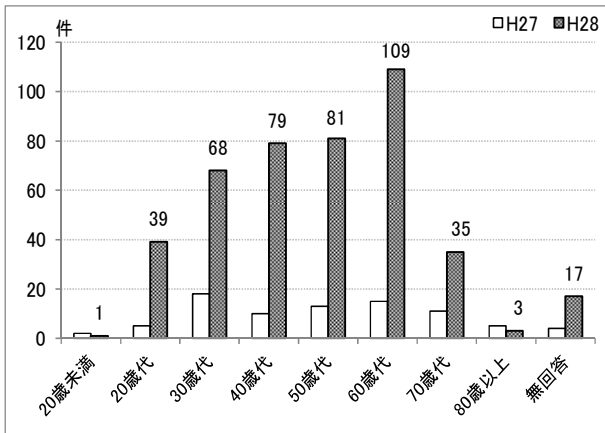
5 位 インターネット接続回線 2,149 件
(前年度比 10.8%減)



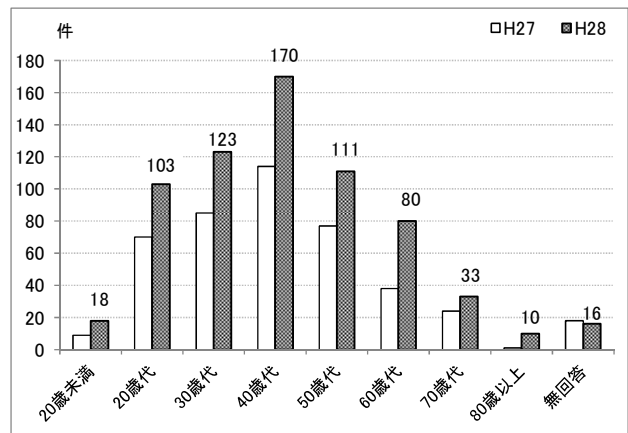
(2) 前年度と比べて増減率の大きい品目

<増加率の大きい品目>

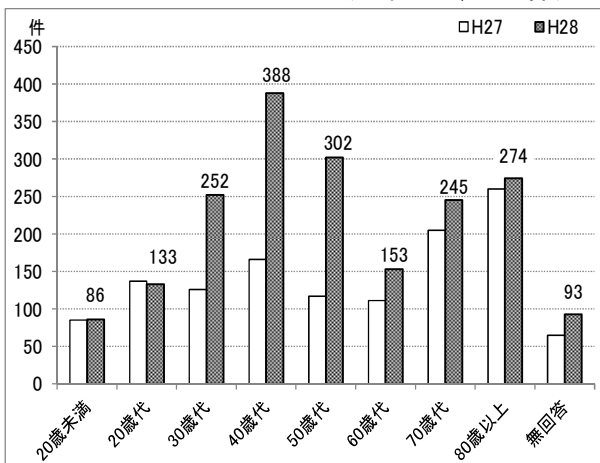
海外パックツアー 前年度比 420.5%増
(21位 432件)



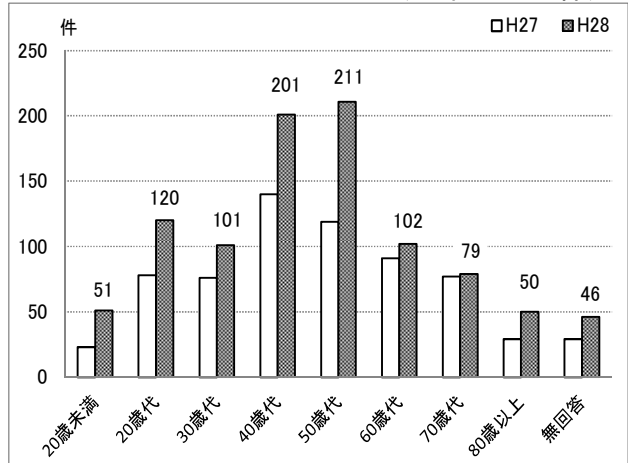
興信所 前年度比 52.3%増
(16位 664件)



健康食品 前年度比 51.4%増
(6位 1,926件)

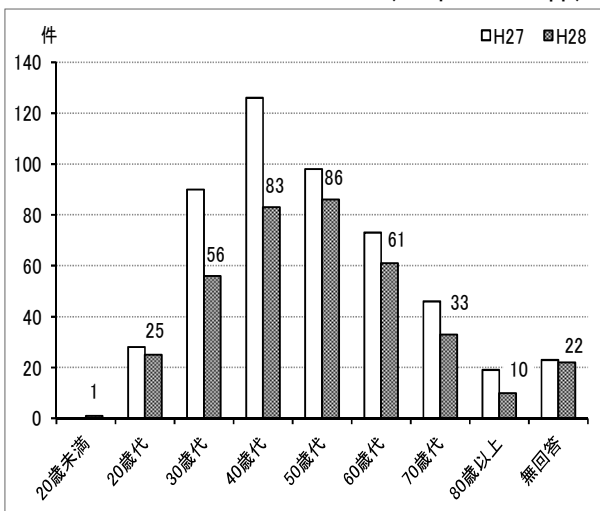


化粧品 前年度比 45.2%増
(11位 961件)

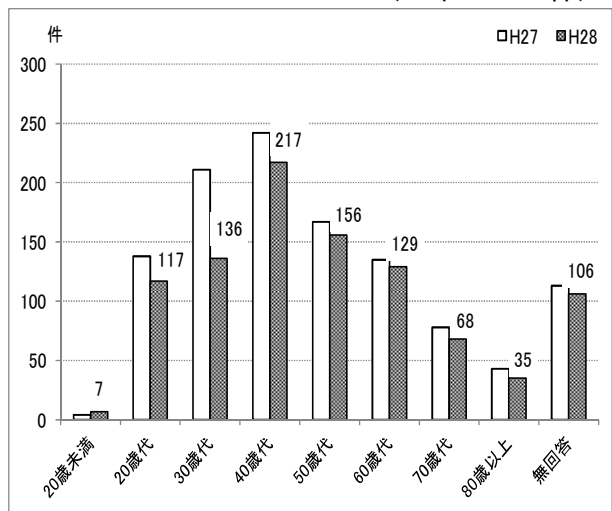


<減少率の大きい品目> ※減少率2位「デジタルコンテンツ」は前項で掲載済み

クリーニング 前年度比 25.0%減
(23位 377件)

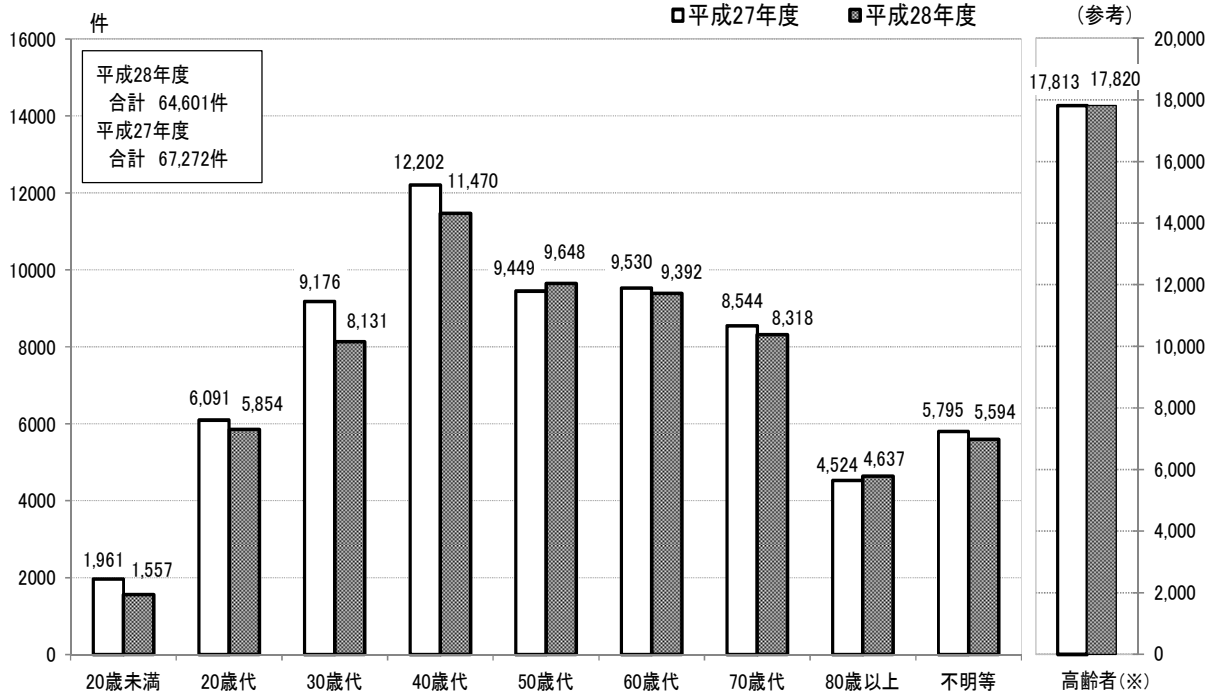


フリーローン・サラ金 前年度比 14.1%減
(10位 971件)



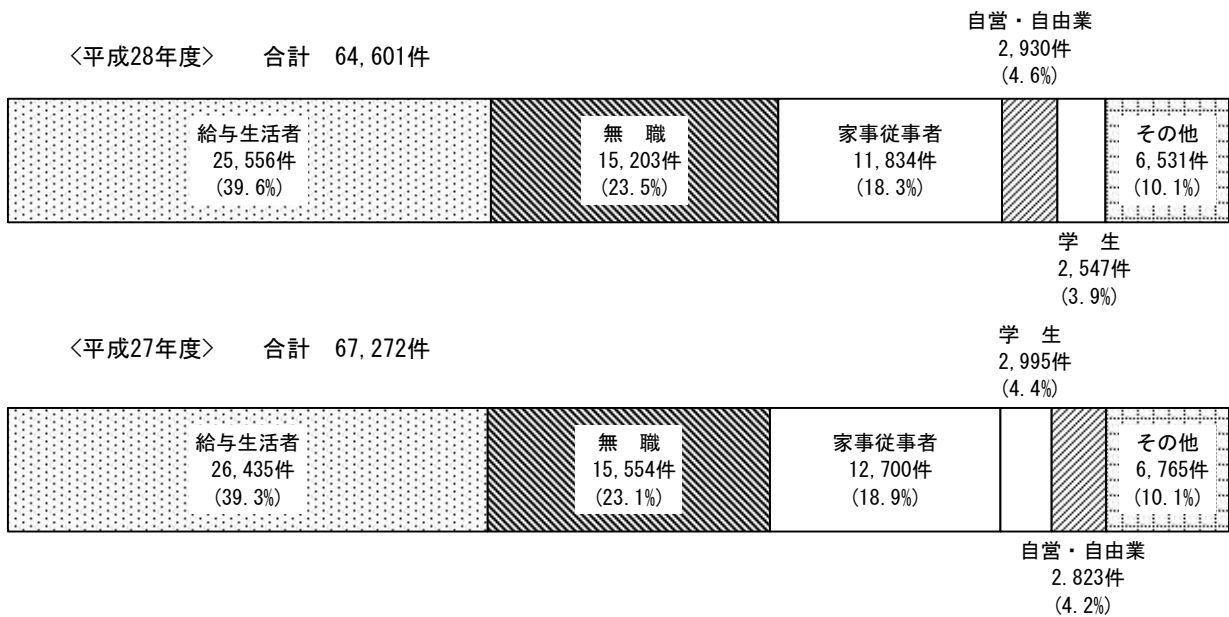
<契約当事者関連>

(付図3) 平成28年度 苦情相談の契約当事者年代別件数<前年度比較>



※ 高齢者：契約当事者が65歳以上の者

(付図4) 平成28年度 苦情相談の契約当事者職業別件数及び構成比 <前年度比較>



(付表3) 平成 28 年度 契約当事者性別・年代別苦情相談件数<前年度比較>

単位:件

| 性別 | 年代 | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳代 | 80歳以上 | 不明等 | 計 | 性別比 |
|-----|------|-----------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|--------------------|---------|
| 男性 | 28年度 | 868 (2.9%) | 2,727 (9.1%) | 3,862 (12.9%) | 5,076 (16.9%) | 4,409 (14.7%) | 4,889 (16.3%) | 4,267 (14.2%) | 2,004 (6.7%) | 1,890 (6.3%) | 29,992 (100.0%) | 46.4 % |
| | 27年度 | 1,132 (3.6%) | 2,899 (9.1%) | 4,417 (14.0%) | 5,684 (18.0%) | 4,546 (14.4%) | 4,977 (15.7%) | 4,166 (13.2%) | 1,765 (5.6%) | 2,031 (6.4%) | 31,617 (100.0%) | 47.0 % |
| | 前年度比 | (76.7%) | (94.1%) | (87.4%) | (89.3%) | (97.0%) | (98.2%) | (102.4%) | (113.5%) | (93.1%) | (94.9%) | - |
| 女性 | 28年度 | 668 (2.1%) | 3,112 (9.7%) | 4,256 (13.2%) | 6,380 (19.8%) | 5,223 (16.2%) | 4,485 (13.9%) | 4,030 (12.5%) | 2,605 (8.1%) | 1,431 (4.5%) | 32,190 (100.0%) | 49.9 % |
| | 27年度 | 809 (2.4%) | 3,173 (9.6%) | 4,730 (14.2%) | 6,492 (19.5%) | 4,881 (14.7%) | 4,524 (13.6%) | 4,354 (13.1%) | 2,731 (8.2%) | 1,568 (4.7%) | 33,262 (100.0%) | 49.4 % |
| | 前年度比 | (82.6%) | (98.1%) | (90.0%) | (98.3%) | (107.0%) | (99.1%) | (92.6%) | (95.4%) | (91.3%) | (96.8%) | - |
| 不明等 | 28年度 | 21 (0.9%) | 15 (0.6%) | 13 (0.5%) | 14 (0.6%) | 16 (0.7%) | 18 (0.7%) | 21 (0.9%) | 28 (1.2%) | 2,273 (93.9%) | 2,419 (100.0%) | 3.7 % |
| | 27年度 | 20 (0.8%) | 19 (0.8%) | 29 (1.2%) | 26 (1.1%) | 22 (0.9%) | 29 (1.2%) | 24 (1.0%) | 28 (1.2%) | 2,196 (91.8%) | 2,393 (100.0%) | 3.6 % |
| | 前年度比 | (105.0%) | (78.9%) | (44.8%) | (53.8%) | (72.7%) | (62.1%) | (87.5%) | (100.0%) | (103.5%) | (101.1%) | - |
| 計 | 28年度 | 1,557 (2.4%) | 5,854 (9.1%) | 8,131 (12.6%) | 11,470 (17.8%) | 9,648 (14.9%) | 9,392 (14.5%) | 8,318 (12.9%) | 4,637 (7.2%) | 5,594 (8.6%) | 64,601 (100.0%) | 100.0 % |
| | 27年度 | 1,961 (2.9%) | 6,091 (9.1%) | 9,176 (13.6%) | 12,202 (18.1%) | 9,449 (14.1%) | 9,530 (14.2%) | 8,544 (12.7%) | 4,524 (6.7%) | 5,795 (8.6%) | 67,272 (100.0%) | 100.0 % |
| | 前年度比 | (79.4%) | (96.1%) | (88.6%) | (94.0%) | (102.1%) | (98.6%) | (97.4%) | (102.5%) | (96.5%) | (96.0%) | - |

(注)年度下段のカッコ内は構成比

【参考】

| | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 人口構成比 | 17.4% | 10.6% | 13.2% | 16.5% | 12.4% | 13.0% | 10.5% | 6.4% |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|

(注)人口構成比は「神奈川県年齢別人口統計調査」(平成28年1月1日現在)による。年齢不詳を除いて算出している。

(付表4-1) 平成 28 年度 契約当事者年代別苦情相談の上位5品目

単位:件

| 年代 順位 | 20歳未満 [1,557] | 20歳代 [5,854] | 30歳代 [8,131] | 40歳代 [11,470] | 50歳代 [9,648] | 60歳代 [9,392] | 70歳代 [8,318] | 80歳以上 [4,637] | 不明等 [5,594] | 計 [64,601] |
|----------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1位 | デジタルコン テンツ (749) | デジタルコン テンツ (1,180) | デジタルコン テンツ (1,508) | デジタルコン テンツ (2,601) | デジタルコン テンツ (2,304) | デジタルコン テンツ (2,496) | デジタルコン テンツ (1,479) | 工事・建築 (434) | デジタルコン テンツ (399) | デジタルコン テンツ (13,403) |
| 2位 | 健康食品 (86) | 不動産貸借 (478) | 不動産貸借 (717) | 不動産貸借 (604) | 不動産貸借 (376) | 工事・建築 (506) | 工事・建築 (532) | デジタルコン テンツ (327) | 不動産貸借 (344) | 不動産貸借 (3,056) |
| 3位 | 化粧品 (51) | エステティッ クサービス (276) | 健康食品 (252) | 健康食品 (388) | 商品一般 (367) | 商品一般 (387) | 商品一般 (453) | 商品一般 (276) | 工事・建築 (330) | 工事・建築 (2,619) |
| 4位 | テレビ放送 サービス (36) | インターネット 接続回線 (167) | インターネット 接続回線 (237) | インターネット 接続回線 (385) | インターネット 接続回線 (346) | インターネット 接続回線 (369) | インターネット 接続回線 (326) | 健康食品 (274) | 商品一般 (323) | 商品一般 (2,543) |
| 5位 | 携帯電話 サービス (27) | 商品一般 (155) | 携帯電話 サービス (221) | 携帯電話 サービス (362) | 工事・建築 (319) | 不動産貸借 (276) | 健康食品 (245) | 新聞 (171) | インターネット 接続回線 (181) | インターネット 接続回線 (2,149) |

(付表4-2) 平成28年度 契約当事者(男性) 年代別苦情相談の上位5品目

単位: 件

| 年代 順位 | 20歳未満 [868] | 20歳代 [2,727] | 30歳代 [3,862] | 40歳代 [5,076] | 50歳代 [4,409] | 60歳代 [4,889] | 70歳代 [4,267] | 80歳以上 [2,004] | 不明等 [1,890] | 計 [29,992] |
|----------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| 1位 | デジタルコン テンツ (480) | デジタルコン テンツ (547) | デジタルコン テンツ (672) | デジタルコン テンツ (1,171) | デジタルコン テンツ (1,234) | デジタルコン テンツ (1,591) | デジタルコン テンツ (1,060) | デジタルコン テンツ (240) | デジタルコン テンツ (176) | デジタルコン テンツ (7,171) |
| 2位 | ビジネス教 室 (19) | 不動産貸借 (256) | 不動産貸借 (439) | 不動産貸借 (311) | インターネット 接続回線 (193) | 工事・建築 (266) | 工事・建築 (272) | 工事・建築 (239) | 不動産貸借 (123) | 不動産貸借 (1,583) |
| 3位 | テレビ放送 サービス (18) | インターネット 接続回線 (111) | インターネット 接続回線 (140) | インターネット 接続回線 (210) | 不動産貸借 (182) | インターネット 接続回線 (248) | 商品一般 (221) | 商品一般 (115) | 工事・建築 (112) | 工事・建築 (1,340) |
| 4位 | 携帯電話 サービス | フリーロー ン・サラ金 (85) | 工事・建築 (136) | 携帯電話サ ービス (177) | 商品一般 (163) | 商品一般 (174) | インターネット 接続回線 (200) | インターネット 接続回線 (88) | 商品一般 (97) | インターネッ ト接続回線 (1,285) |
| 5位 | 役務その他 サービス (17) | 商品一般 (81) | 四輪自動車 (130) | 四輪自動車 (156) | 工事・建築 (144) | 不動産貸借 (149) | 携帯電話 サービス (120) | 新聞 (63) | インターネッ ト接続回線 (88) | 商品一般 (1,101) |

(付表4-3) 平成28年度 契約当事者(女性) 年代別苦情相談の上位5品目

単位: 件

| 年代 順位 | 20歳未満 [668] | 20歳代 [3,112] | 30歳代 [4,256] | 40歳代 [6,380] | 50歳代 [5,223] | 60歳代 [4,485] | 70歳代 [4,030] | 80歳以上 [2,605] | 不明等 [1,431] | 計 [32,190] |
|----------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------|-------------------------|---------------------------|
| 1位 | デジタルコン テンツ (258) | デジタルコン テンツ (630) | デジタルコン テンツ (834) | デジタルコン テンツ (1,428) | デジタルコン テンツ (1,067) | デジタルコン テンツ (904) | デジタルコン テンツ (418) | 健康食品 (230) | デジタルコン テンツ (115) | デジタルコン テンツ (5,739) |
| 2位 | 健康食品 (78) | エステティ ックサービス (256) | 不動産貸借 (277) | 健康食品 (322) | 健康食品 (237) | 工事・建築 (239) | 工事・建築 (258) | 工事・建築 (190) | 商品一般 (83) | 健康食品 (1,530) |
| 3位 | 化粧品 (35) | 不動産貸借 (221) | 健康食品 (212) | 不動産貸借 (292) | 商品一般 (203) | 商品一般 (213) | 商品一般 (230) | 商品一般 (158) | 不動産貸借 (76) | 不動産貸借 (1,322) |
| 4位 | コンサート (22) | 健康食品 (96) | 商品一般 (123) | 商品一般 (201) | 不動産貸借 (194) | 不動産貸借 (126) | 健康食品 (196) | 新聞 (108) | 健康食品 (55) | 商品一般 (1,292) |
| 5位 | テレビ放送 サービス (18) | 化粧品 (85) | 携帯電話 サービス (106) | 携帯電話 サービス (185) | 化粧品 (182) | インターネット 接続回線 (120) | インターネット 接続回線 (124) | デジタルコン テンツ (85) | 工事・建築 (49) | 工事・建築 (1,098) |



消費生活課キャラクター ニャン吉

<特殊販売関連>

(付表5) 平成 28 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>

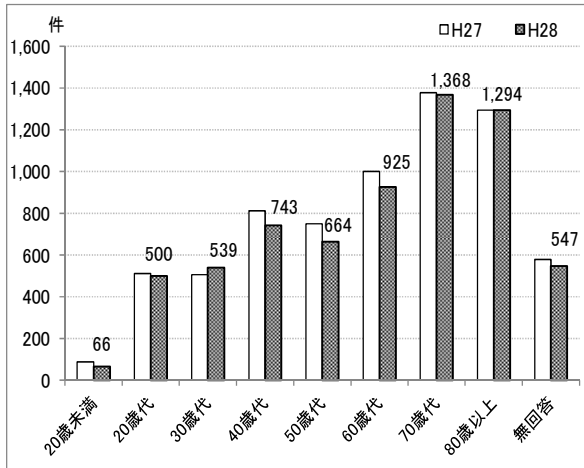
| 販売購入形態 | 平成 28 年度 | | 平成 27 年度 | | 増減数 (A-B) | 増減率 (A-B)/B |
|--------------|----------|----------|----------|----------|--------------|----------------|
| | 件数(A) | 構成比 | 件数(B) | 構成比 | | |
| 苦情相談 | 64,601 | (100.0%) | 67,272 | (100.0%) | △ 2,671 | △ 4.0 % |
| 特殊販売(店舗外販売) | 36,766 | 56.9 % | 38,413 | 57.1 % | △ 1,647 | △ 4.3 % |
| (特殊販売に占める割合) | | (100.0%) | | (100.0%) | | |
| 訪問販売 | 6,646 | 10.3 % | 6,915 | 10.3 % | △ 269 | △ 3.9 % |
| (特殊販売に占める割合) | | (18.1%) | | (18.0%) | | |
| 通信販売 | 25,152 | 38.9 % | 26,148 | 38.9 % | △ 996 | △ 3.8 % |
| (特殊販売に占める割合) | | (68.4%) | | (68.1%) | | |
| マルチ・マルチまがい | 635 | 1.0 % | 627 | 0.9 % | 8 | 1.3 % |
| (特殊販売に占める割合) | | (1.7%) | | (1.6%) | | |
| 電話勧誘販売 | 3,262 | 5.0 % | 3,651 | 5.4 % | △ 389 | △ 10.7 % |
| (特殊販売に占める割合) | | (8.9%) | | (9.5%) | | |
| ネガティブ・オプション | 194 | 0.3 % | 163 | 0.3 % | 31 | 19.0 % |
| (特殊販売に占める割合) | | (0.5%) | | (0.4%) | | |
| 訪問購入 | 519 | 0.8 % | 550 | 0.8 % | △ 31 | △ 5.6 % |
| (特殊販売に占める割合) | | (1.4%) | | (1.4%) | | |
| その他無店舗販売 | 358 | 0.6 % | 359 | 0.5 % | △ 1 | △ 0.3 % |
| (特殊販売に占める割合) | | (1.0%) | | (1.0%) | | |
| 店舗購入 | 17,567 | 27.2 % | 18,733 | 27.8 % | △ 1,166 | △ 6.2 % |
| 不明・無関係 | 10,268 | 15.9 % | 10,126 | 15.1 % | 142 | 1.4 % |

(注)1 () 内は、特殊販売に占める割合。

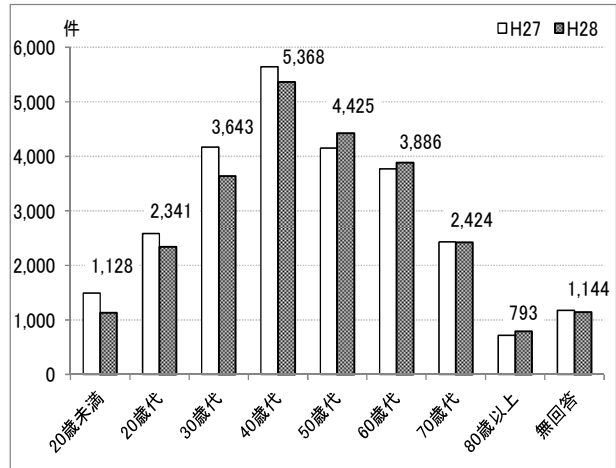
- 苦情相談・販売購入形態別の定義は、原則として「特定商取引に関する法律(以下「特商法」という。)」に定める販売購入の形態に従う。販売購入形態が2種類以上にわたる場合は、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の定義により1つに絞っている。
- それぞれの特殊販売の定義は、次のとおり。
 - <訪問販売> 家庭訪販、職場訪販、販売目的を隠した誘引方法、キャッチセールス、アポイントメントセールス、1日だけ開催する展示販売、SF商法(催眠商法)等。
 - <通信販売> 通信手段(郵便、電話、ファックス、インターネット等)を用いて契約するもの。
 - <マルチ・マルチまがい> 消費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

(付図5) 平成 28 年度 特殊販売の年代別件数<前年度比較>

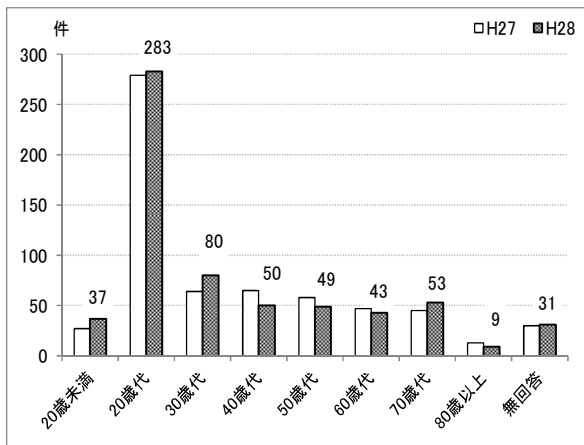
(1) 訪問販売 6,646 件 (前年度 6,915 件)



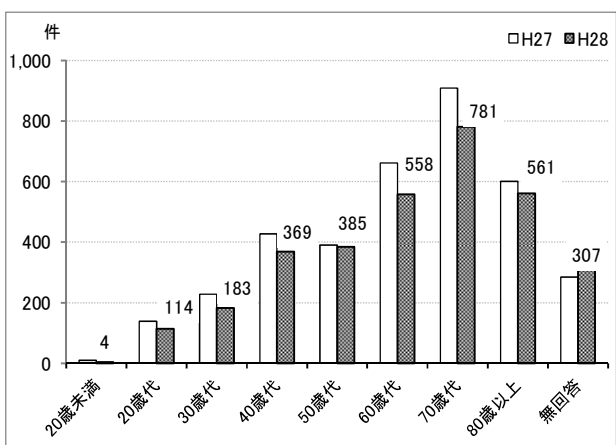
(2) 通信販売 25,152 件 (前年度 26,148 件)



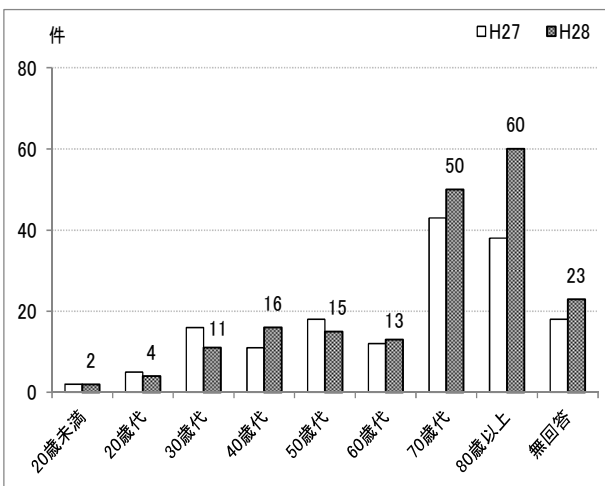
(3) マルチ・マルチまがい 635 件 (前年度 627 件)



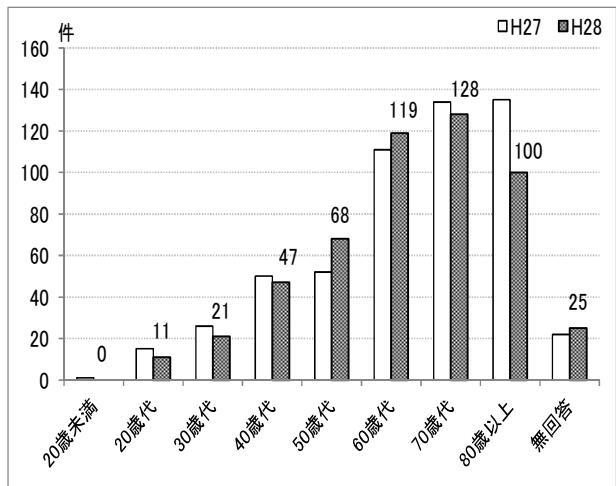
(4) 電話勧誘販売 3,262 件 (前年度 3,651 件)



(5) ネガティブ・オプション 194 件 (前年度 163 件)



(6) 訪問購入 519 件 (前年度 550 件)



(注) 「その他無店舗」は除く。

(付表6-1) 平成28年度「訪問販売」の苦情上位10品目 <前年度比較>

単位：件

| 順位 | 品目 [相談総件数] | 28年度 [6,646] | 27年度 [6,915] | 前年度比 96.1% | 備考 |
|----|---------------|------------------|------------------|---------------|------------------------------|
| 1 | 工事・建築 | 1,362 | 1,398 | 97.4% | 屋根工事438、塗装工事241、衛生設備工事185 |
| 2 | テレビ放送サービス | 549 | 434 | 126.5% | テレビ放送サービス339、衛星テレビ放送210 |
| 3 | 新聞 | 529 | 585 | 90.4% | |
| 4 | 修理サービス | 340 | 338 | 100.6% | |
| 5 | インターネット接続回線 | 250 | 328 | 76.2% | |
| 6 | 役務その他サービス | 190 | 154 | 123.4% | |
| 7 | 建物清掃サービス | 152 | 125 | 121.6% | |
| 8 | 給湯システム | 145 | 179 | 81.0% | 電気温水器64、ガス瞬間湯沸器40、ガス温水ボイラー25 |
| 9 | プロパンガス | 139 | 205 | 67.8% | |
| 10 | 山林 | 103 | 58 | 177.6% | |
| | 普通生命保険 | 103 | 130 | 79.2% | |

(付表6-2) 平成28年度「通信販売」の苦情上位5品目 <前年度比較>

単位：件

| 順位 | 品目 [相談総件数] | 28年度 [25,152] | 27年度 [26,148] | 前年度比 96.2% | 備考 |
|----|---------------|-------------------|-------------------|---------------|--|
| 1 | デジタルコンテンツ | 12,569 | 14,982 | 83.9% | 他のデジタルコンテンツ6,961、アダルト情報サイト4,525、出会い系サイト620 |
| 2 | 健康食品 | 1,371 | 757 | 181.1% | |
| 3 | 化粧品 | 708 | 400 | 177.0% | |
| 4 | 商品一般 | 610 | 564 | 108.2% | |
| 5 | 役務その他サービス | 551 | 455 | 121.1% | |

(付表6-3) 平成28年度「マルチ・マルチまがい」の苦情上位5品目 <前年度比較>

単位：件

| 順位 | 品目 [相談総件数] | 28年度 [635] | 27年度 [627] | 前年度比 101.3% | 備考 |
|----|---------------|----------------|----------------|----------------|----|
| 1 | 健康食品 | 102 | 110 | 92.7% | |
| 2 | 他の内職・副業 | 79 | 68 | 116.2% | |
| 3 | 化粧品 | 76 | 75 | 101.3% | |
| 4 | 商品一般 | 57 | 50 | 114.0% | |
| 5 | 複合サービス会員 | 40 | 28 | 142.9% | |

(付表6-4) 平成 28 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] | 28年度 [3,262] | 27年度 [3,651] | 前年度比 89.3% | 備 考 |
|----|----------------|------------------|------------------|---------------|-----|
| 1 | インターネット接続回線 | 996 | 1,103 | 90.3% | |
| 2 | 商品一般 | 214 | 261 | 82.0% | |
| 3 | 健康食品 | 187 | 173 | 108.1% | |
| 4 | 役務その他サービス | 127 | 220 | 57.7% | |
| 5 | 固定電話サービス | 119 | 118 | 100.8% | |

(付表6-5) 平成 28 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] | 28年度 [194] | 27年度 [163] | 前年度比 119.0% | 備 考 |
|----|----------------|----------------|----------------|----------------|-----|
| 1 | 健康食品 | 63 | 37 | 170.3% | |
| 2 | 商品一般 | 27 | 29 | 93.1% | |
| 3 | カレンダー | 16 | 2 | 800.0% | |

(付表6-6) 平成 28 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] | 28年度 [519] | 27年度 [550] | 前年度比 94.4% | 備 考 |
|----|----------------|----------------|----------------|---------------|-----|
| 1 | 商品一般 | 74 | 77 | 96.1% | |
| 2 | 被服品一般 | 41 | 37 | 110.8% | |
| 3 | ネックレス | 41 | 31 | 132.3% | |
| 4 | 四輪自動車 | 39 | 43 | 90.7% | |
| 5 | アクセサリ | 34 | 48 | 70.8% | |

(付表6-7) 平成 28 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] | 28年度 [358] | 27年度 [359] | 前年度比 99.7% | 備 考 |
|----|----------------|----------------|----------------|---------------|-----|
| 1 | パーキング | 20 | 20 | 100.0% | |
| 2 | ミネラルウォーター | 19 | 9 | 211.1% | |
| 3 | タクシーサービス | 16 | 11 | 145.5% | |

<販売方法・手口別関連>

(付表7-1) 平成28年度 販売方法・手口別の苦情相談の上位25位

| 順位 | 販売方法・手口 | 件数 (前年度) 前年度比 | 男女別 | | 主な品目 | 契約当事者 の特徴 | 平均契約購入金額 | | 過去4年間の件数の推移 (H25=100) | | | |
|----|-------------|-----------------------------|-----|--------|--|---------------------------------------|----------|-----|--------------------------|-----|-----|--|
| | | | 性別 | 件数 | | | 平均既支払金額 | H25 | H26 | H27 | H28 | |
| 1 | 電子商取引 | 20,947 (21,896) 95.7% | 男性 | 10,309 | ①デジタルコンテンツ11,930 ②健康食品1,080 ③商品一般444 | 30～60歳代 給与生活者 | 17万6千円 | | 121 | | | |
| | | | 女性 | 10,315 | | | 6万1千円 | | | | | |
| 2 | 家庭訪販 | 5,877 (6,108) 96.2% | 男性 | 2,553 | ①工事・建築1,265 ②テレビ放送サービス514 ③新聞480 | 70歳以上 無職 | 212万8千円 | | 96 | | | |
| | | | 女性 | 3,205 | | | 103万円 | | | | | |
| 3 | 電話勧誘 | 5,404 (5,706) 94.7% | 男性 | 2,216 | ①インターネット接続回線 1,074 ②商品一般521 ③健康食品262 | 60歳以上 無職 家事従事者 給与生活者 | 215万1千円 | | 71 | | | |
| | | | 女性 | 2,920 | | | 95万2千円 | | | | | |
| 4 | 無料商法 | 2,238 (2,446) 91.5% | 男性 | 1,119 | ①デジタルコンテンツ958 ②工事・建築127 ③健康食品99 | 40～50歳代 給与生活者 | 26万3千円 | | 88 | | | |
| | | | 女性 | 1,077 | | | 6万6千円 | | | | | |
| 5 | 身分詐称 | 1,287 (1,194) 107.8% | 男性 | 454 | ①デジタルコンテンツ207 ②商品一般183 ③インターネット接続回線 138 | 60歳以上 無職 家事従事者 給与生活者 | 178万7千円 | | 138 | | | |
| | | | 女性 | 788 | | | 71万9千円 | | | | | |
| 6 | 二次被害 | 1,048 (1,034) 101.4% | 男性 | 614 | ①デジタルコンテンツ299 ②興信所234 ③山林121 | 20歳以上 給与生活者 無職 | 150万9千円 | | 103 | | | |
| | | | 女性 | 425 | | | 78万9千円 | | | | | |
| 7 | サイドビジネス商法 | 883 (770) 114.7% | 男性 | 425 | ①デジタルコンテンツ188 ②他の内職・副業167 ③健康食品54 | 20歳代 給与生活者 | 91万1千円 | | 148 | | | |
| | | | 女性 | 451 | | | 34万7千円 | | | | | |
| 8 | 点検商法 | 702 (700) 100.3% | 男性 | 347 | ①工事・建築363 ②修理サービス52 ③駆除サービス41 | 70歳以上 無職 | 95万4千円 | | 118 | | | |
| | | | 女性 | 338 | | | 24万8千円 | | | | | |
| 9 | 販売目的隠匿 | 552 (631) 87.5% | 男性 | 250 | ①商品一般43 ②デジタルコンテンツ39 ③工事・建築36 | 20歳以上 給与生活者 無職 家事従事者 | 120万2千円 | | 79 | | | |
| | | | 女性 | 284 | | | 33万4千円 | | | | | |
| 10 | 次々販売 | 508 (554) 91.7% | 男性 | 184 | ①工事・建築92 ②デジタルコンテンツ63 ③健康食品29 | 70歳以上 女性中心 無職 給与生活者 家事従事者 | 274万円 | | 90 | | | |
| | | | 女性 | 312 | | | 181万3千円 | | | | | |
| 11 | 利殖商法 | 501 (641) 78.2% | 男性 | 240 | ①ファンド型投資商品181 ②他のデリバティブ取引37 ②デジタルコンテンツ37 | 20歳代 60歳以上 給与生活者 無職 家事従事者 | 757万8千円 | | 26 | | | |
| | | | 女性 | 254 | | | 549万1千円 | | | | | |
| 12 | テレビショッピング | 482 (524) 92.0% | 男性 | 149 | ①健康食品66 ②化粧品49 ③婦人下着31 | 50歳以上 女性中心 家事従事者 無職 | 3万3千円 | | 94 | | | |
| | | | 女性 | 330 | | | 1万5千円 | | | | | |
| 13 | ネガティブ・オプション | 413 (346) 119.4% | 男性 | 119 | ①健康食品148 ②商品一般60 ③化粧品20 | 70歳以上 女性中心 無職 家事従事者 給与生活者 | 3万1千円 | | 54 | | | |
| | | | 女性 | 265 | | | 5千円 | | | | | |

| 順位 | 販売方法・手口 | 件数 (前年度) 前年度比 | 男女別 | | 主な品目 | 契約当事者 の特徴 | 平均契約購入金額 | 過去4年間の件数の推移 (H25=100) |
|----|------------------|------------------------|-----|-----|---|--|----------|--------------------------|
| | | | 性別 | 件数 | | | 平均既支払金額 | H25 H26 H27 H28 |
| 14 | 劇場型勧誘 | 318 (396) 80.3% | 男性 | 61 | ①公社債83 ②老人ホーム71 ③株33 | 60歳以上 女性中心 無職 家事従事者 | 902万8千円 | |
| | | | 女性 | 251 | | | 206万4千円 | |
| 15 | 紹介販売 | 280 (289) 96.9% | 男性 | 141 | ①健康食品32 ②他の内職・副業30 ③ファンド型投資商品24 | 20歳代 給与生活者 学生 家事従事者 無職 | 100万8千円 | |
| | | | 女性 | 135 | | | 59万4千円 | |
| 16 | 原野商法 | 261 (150) 174.0% | 男性 | 171 | ①山林125 ②土地37 ③別荘地30 | 60歳以上 男性中心 無職 | 513万3千円 | |
| | | | 女性 | 86 | | | 290万1千円 | |
| 17 | 当選商法 | 215 (250) 86.0% | 男性 | 99 | ①デジタルコンテンツ89 ②商品一般29 ③宝くじ23 | 50～70歳代 無職 給与生活者 家事従事者 | 183万2千円 | |
| | | | 女性 | 113 | | | 62万円 | |
| 18 | アポイントメント セールス | 197 (190) 103.7% | 男性 | 117 | ①他の内職・副業16 ②複合サービス会員13 ③ネックレス12 ③パソコンソフト12 ③デジタルコンテンツ12 | 20歳代 給与生活者 | 201万円 | |
| | | | 女性 | 77 | | | 54万9千円 | |
| 19 | 景品付販売 | 195 (211) 92.4% | 男性 | 84 | ①新聞154 ②携帯電話サービス3 ②インターネット接続回線3 | 20歳以上 無職 給与生活者 家事従事者 | 5万円 | |
| | | | 女性 | 108 | | | 6千円 | |
| 20 | カタログ通販 | 191 (241) 79.3% | 男性 | 59 | ①商品一般23 ②化粧品15 ③健康食品11 | 60歳以上 女性中心 無職 家事従事者 | 5万1千円 | |
| | | | 女性 | 128 | | | 2万7千円 | |
| 21 | アンケート商法 | 118 (142) 83.1% | 男性 | 60 | ①商品一般18 ②役務その他サービス17 ③健康食品4 ③ネックレス4 ③相談その他4 | 20歳代 給与生活者 | 64万5千円 | |
| | | | 女性 | 55 | | | 30万円 | |
| 22 | 過量販売 | 105 (151) 69.5% | 男性 | 26 | ①健康食品16 ①補習用教材16 ③ふとん類6 ③携帯電話サービス6 | 20～40歳代 70歳以上 女性中心 給与生活者、無職、家事従事者 | 276万9千円 | |
| | | | 女性 | 78 | | | 181万3千円 | |
| 23 | キャッチセールス | 96 (150) 64.0% | 男性 | 24 | ①エステティックサービス34 ②ミネラルウォーター12 ③外食5 ③タレント・モデル内職5 | 20歳代 女性中心 給与生活者 | 71万9千円 | |
| | | | 女性 | 71 | | | 6万4千円 | |
| 24 | 職場訪販 | 86 (88) 97.7% | 男性 | 43 | ①普通生命保険21 ②リースサービス6 ②広告代理サービス6 | 30～60歳代 男性中心 給与生活者 企業・団体 | 382万2千円 | |
| | | | 女性 | 16 | | | 243万5千円 | |
| 25 | 展示販売 | 80 (94) 85.1% | 男性 | 14 | ①着物類10 ②アクセサリー8 ②ネックレス7 | 40歳以上 女性中心 家事従事者 給与生活者 | 398万1千円 | |
| | | | 女性 | 66 | | | 45万2千円 | |

(注) 1 グラフは平成25年度の件数を100として増減傾向を表したもの。

2 「販売方法・手口」は複数選択可能なため、件数の計は相談件数及び販売購入形態の件数とも一致しない。

3 「販売方法・手口」の内容については、参考4(P71)参照。

(付表7-2) 平成28年度 販売方法・手口別、主な苦情相談事例

○電子商取引（デジタルコンテンツ（架空請求））

(当事者) 40歳代 女性 契約金額 7万5千円

(相談内容) スマートフォンに「有料情報サイトの料金支払いが滞納になっています。すぐ連絡して下さい」とショートメッセージが届いたので、相手に連絡したところ、「何かのサイトに登録がある。訴訟手続きをしている。今なら取り下げ費用は7万5千円」と言われた。さらに「一旦払ってもらおうが、後日、あなたが登録だけで利用していない事実が分かれば返金する。弁護士から連絡させる」と言われた。後刻弁護士から連絡があり、「指定されたコンビニで電子マネーのギフト券を7万5千円購入し、番号を連絡してください」と言われ、指示通りにした。ところが、再度連絡があり、他にも4件取り消せないサイトがあると言われ、4件のサイト名を教えられた。一旦電話を切ったが、そのサイトを確認すると、会員登録をしないと利用できないサイトがあり、そんなことをしたことがないので不審に思い、最初に来たメールの会社名で検索したところ、架空請求ということが書かれていた。今後どのように対応したら良いか。

(対応) 最近の架空請求の事例を紹介し、最初のメールについては消費者庁からコンテンツ配信事業者名を騙る架空請求についての注意喚起が出ていることを伝えた。電子マネーのギフト券についてはギフトカードの事業者に登録の有無の確認をすること、登録がされていた場合は、居住地の警察署に相談すること、登録がされていない場合は架空請求業者がギフトカードを利用できないようロックしてもらうよう助言した。

○電子商取引（興信所（ワンクリック請求））

(当事者) 20歳代 男性 契約金額 54,000円

(相談内容) 4日前、動画サイトをみようとしてワンクリックで登録されてしまい、27万円を請求された。心配になりネットで検索したところ、消費生活センターらしき相談先が表示されたので電話をした。サイト事業者名、登録されたID番号、住所及び氏名を伝えた。「こちらに解決を依頼する場合は5万4千円かかる」と言われたので、依頼すると伝えると、自宅に書類が送られてきた。重要事項説明、調査委任契約書、返信用封筒などだった。仕事が多忙のため、未記入のままだった。何度も業者からスマートフォンに電話がきて、「記入して送るように。もう大丈夫ですよ。安心ですよ」などと言われた。事業者をネットで調べたところ、探偵業者で悪質だと書いてあった。すみやかに業者との解約をしたい。

(対応) 誓約書、重要事項説明書、調査委任契約書を相談者よりFAXされた。そこには聞き込み、尾行、張り込み、基本調査時間3時間などとあった。探偵業者は調査はできるが、解約等の行為はできない。電話での説明は事実と違っているおそれがあると説明した。記名、返送する前の状態だったので、消費生活センターから探偵業者に連絡したところ、「契約申し込みは破棄する。個人情報も今後利用しない」とのことであったため、その旨を相談者に伝えた。今後、不審な電話やメッセージには出ないように伝えた。国民生活センターの公式サイトの探偵業者とのトラブル事例の記事を参照するよう付言した。

○電子商取引（インターネット通販（化粧品））

（当事者） 50歳代 男性

（相談内容） スマートフォンで通販サイトから育毛剤を注文した。初回限り 500 円とあり、1 回限りと思った。商品が届いて使用したが、あまり効果がなかったもので、2 度目は注文しないと思っていたところ、2 回目の商品が届き、1 万 3,608 円の振込用紙も入っていた。通販業者に苦情を言うと、「定期購入契約をしている。6 回分取ってもらうことになる。解約は7 回目からである。6 回目までは支払ってほしい。利用規約にも書いてある」と言われた。注文したのがスマートフォンだったので、その注文画面では初回限り 500 円しか気づかず、利用規約があることも分からなかった。金額が高価なので6 回全部は支払いたくない。

（対応） 事業者のホームページを確認すると、特定商取引法の表記があり、利用規約にも6 回目まで購入する定期購入契約であり、中途解約はできないとの記載を確認した。相談者に、通信販売は事業者が定めた条項に従うことになることを説明し、同種トラブル事例を情報提供した。事業者との交渉では、例えば、妥協案として通常料金を支払うことで中途解約できる業者もいるという例を示し、交渉してみるように伝えた。相談者が消費生活センターを通じての交渉を希望したため、個人情報を探り、事業者に契約内容の確認のために連絡し、相談者の要望を伝えた。事業者からは「2 回目までは送付済みである。契約内容が分かりにくかったのであれば解約を受け付ける。2 回目の料金 1 万 3,608 円を支払ってもらえば解約手続きする。3 回目は送らない」との提案があった。相談者に事業者の提案を伝えると、これを承諾して 1 万 3,608 円を支払い、中途解約するとの意思を示された。センターから後のトラブル回避のために相談者からも解約通知文を出すよう助言した。

○電子商取引（インターネット通販（海外パッキングツアー））

（当事者） 60歳代 女性 契約金額約 37 万 7 千円

（相談内容） 主人と二人でヨーロッパ旅行をするためにインターネットから旅行業者に今年の 1 月末に申し込んだ。約 37 万 7 千円をクレジット決済した。6 月が発行予定だったが、支払った旅行会社が倒産したという情報をテレビや新聞で知った。電話やメールをするが繋がらない。返金してほしいが対処の仕方を教えてほしい。

（対応） この旅行業者については、破産手続開始決定が行われ、今後は破産管財人から債権者集会、ホームページ等を通じて告知があるものと思われる。記者会見内容からすると配当額はかなり厳しいようであるが、債権調査の上、配当が可能であれば配当される。今後のホームページ、報道に注意しておくよう伝えるとともに、決済したクレジット会社にもこの件を相談するよう助言した。また、業者のホームページから旅行業協会弁済制度の認証申出書類を提出するよう伝えた。相談機関として一般社団法人日本旅行業協会の消費者相談室を案内した。

○電話勧誘販売（電力小売自由化、ガス小売自由化関連）

（当事者） 年齢不詳 女性

（相談内容） 1週間ほど前に電力会社名を名乗った電話があった。「外に給湯器ありますか、月に電気代1万円以上使いますか、安くなるメーターがあります」という説明があった。そのうち「領収書をお持ちですか」と聞かれたため、領収書を見て質問に答えた。「3、4日のうちにメーターを取り換えに行きます」と言われ、何か不審だったので警察に相談したところ、たぶん来ないだろうと言われた。ところが、本日封書が届いており、都市ガス申込書等と書かれた書面が入っていた。すぐに電力会社に問い合わせたところ、「4月から移行すると連絡が入っている」と言われた。詳細を聞こうとしたが、教えてもらえない。何かの契約になっているのか心配である。どうしたらよいか。

（対応） 消費生活センターから都市ガスの申し込み書面送付事業者に問い合わせたところ、電話勧誘をした代理店を調査するとのことだった。後日、事業者から連絡があり、「この代理店は通信会社の代理店と電力会社の二次代理店である、今回の勧誘は通信会社の通信回線と電力をセットにした新プランの勧誘をし、相談者が申し込みをした。その書面の送付と一緒に都市ガス申込書を同封したようだ。この代理店は通信会社を通じてこのプランの取り消しをすと言っていた。今回、都市ガス契約は成立していない」との連絡があった。今回の契約は通信と電気の契約であったが、都市ガスの申し込み用紙を送っていることもあり、問題ある勧誘に対して代理店を管理して頂くよう依頼した。その後、相談者から大手電力会社に確認をしたところ、まだ取り消しになっていないとの連絡が入ったため、センターから通信会社に確認をしたところ、当社が解約処理はしていないとの回答があったため、代理店に解約の確認を依頼した。後日、代理店から解約の確認をしたと連絡があった。相談者からも電力会社で新プランの取り消しの確認ができたと連絡があった。

○サイドビジネス商法（内職・副業（アフィリエイト））

（当事者） 30歳代 男性 契約金額 約36万円

（相談内容） 購読しているメールマガジンにあった「販売会社の広告を自分の SNS に貼るライセンス契約をすると、広告をみた購入者1人に10万円がもらえる。特典で自動で稼げるシステムが付く。先着5名」の広告を見て応募した。2日後に電話があり「5名に選ばれた」と言われたが、商品代金357,600円のお金がないと伝えると「特別に銀行振込で、6回分割でよい」と言われ、その電話で契約した。2日後1回目支払59,600円を振り込んだ。その翌日、契約書が届いた。2週間後、やっと商品の情報がメールで送られてきた。しかし「自分の SNS で、自分で紹介してください」とあり、特典のシステムはなかった。2、3日してメールでシステムはいつ来るかを聞いたところ、「改良を行っているのでしばらくお待ちください」とのことだった。2日前に2回目の支払いをしたが、儲からず、特典のシステムも付いていないので、解約して返金してほしい。

（対応） 契約書を確認したところ、代表者氏名はなく、電話勧誘販売における不備書面と思われた。そこで相談者に、メールや電話勧誘の内容、動画の内容において、実際と違っていた経緯を書き、通知文を出して、既払金の返金を求めることを助言した。相談者は、経緯文を書き、事業者に契約の解除を求める通知文を送付した。後日、事業者が問題点を認め、既払金の半分を返金することで合意解約となった。既払金約12万円のうち、約6万円が相談者の指定口座へ返金された。

<危害・危険関連>

(付表8-1) 平成28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 | 商品一般 | 食料品 | 住居品 | 光熱水品 | 被服品 | 保健衛生品 | 教養娯楽品 | 車両・乗り物 | 土地・建物・設備 | 他の商品 | クリーニング | レンタル・リース・賃借 | 工事・建築・加工 | 修理・補修 | 管理・保管 | 金融・保険サービス | 運輸・通信サービス | 教育サービス | 教養・娯楽サービス | 保健・福祉サービス | 他の役務 | 内職・副業・相場 | 他の行政サービス | 計 | 割合 | 平成27年度件数 |
|----------------|------|-------|------|------|------|-------|-------|--------|----------|------|--------|-------------|----------|-------|-------|-----------|-----------|--------|-----------|-----------|------|----------|----------|--------|--------|----------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 骨折 | | 1 | 1 | | 3 | 1 | | 4 | | | | | 1 | 1 | | | 1 | | 5 | 11 | 1 | | | 30 | 3.1% | 25 |
| 脱臼・捻挫 | | | 1 | | | | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | 4 | 0.4% | 14 |
| 切断 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0.0% | 1 |
| 擦過傷・挫傷・打撲傷 | 6 | 2 | 11 | | 5 | 3 | 8 | 8 | 2 | | | 3 | 2 | | | | 3 | | 5 | 15 | 1 | | | 74 | 7.6% | 94 |
| 刺傷・切傷 | 1 | 7 | 14 | | 8 | 6 | 1 | | 2 | | | 1 | 1 | | | | 3 | 1 | 2 | 6 | 5 | | | 58 | 6.0% | 61 |
| 頭蓋(内)損傷 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 0.1% | 7 |
| 内臓損傷 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0.0% | 0 |
| 神経・脊髄の損傷 | | | 2 | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | 13 | 1 | | | 19 | 2.0% | 24 |
| 筋・腱の損傷 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | 2 | 0.2% | 6 |
| 窒息 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 0.1% | 0 |
| 感覚機能の低下 | | 6 | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | 6 | | | | 14 | 1.4% | 16 |
| 熱傷 | | 9 | 11 | | | 5 | 7 | 1 | 1 | | | | | | | | | | 5 | 22 | 3 | | | 64 | 6.6% | 61 |
| 凍傷 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0.0% | 1 |
| 皮膚障害 | | 60 | 6 | | 11 | 90 | 2 | 1 | 2 | | | 1 | 3 | | | | | | 3 | 56 | 2 | | | 237 | 24.5% | 204 |
| 感電障害 | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0.1% | 1 |
| 中毒 | | 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 5 | | | 18 | 1.9% | 16 |
| 呼吸器障害 | | 4 | 3 | | | | 2 | | 1 | | | 8 | 5 | 3 | | | | | | 3 | 2 | | | 31 | 3.2% | 29 |
| 消化器障害 | | 134 | | | | 4 | 1 | | | | | 2 | | | | | | | | 4 | 14 | | | 159 | 16.4% | 94 |
| その他の傷病及び諸症状 | | 43 | 28 | 1 | 5 | 36 | 6 | 4 | 8 | | | 6 | 4 | | | | 1 | | 7 | 87 | 6 | | | 242 | 25.0% | 261 |
| 不明 | | 3 | | | | 1 | | | | | | 3 | 2 | | | | | | 1 | 3 | 1 | | | 14 | 1.4% | 10 |
| 計 | 7 | 282 | 77 | 1 | 32 | 148 | 27 | 20 | 17 | 0 | 0 | 25 | 18 | 4 | 0 | 1 | 8 | 1 | 29 | 230 | 41 | 0 | 1 | 969 | 100.0% | 925 |
| 割合 | 0.7% | 29.1% | 7.9% | 0.1% | 3.3% | 15.3% | 2.8% | 2.1% | 1.8% | 0.0% | 0.0% | 2.6% | 1.9% | 0.4% | 0.0% | 0.1% | 0.8% | 0.1% | 3.0% | 23.7% | 4.2% | 0.0% | 0.1% | 100.0% | - | - |
| 平成27年度件数 | 20 | 172 | 90 | 2 | 29 | 149 | 37 | 16 | 18 | 0 | 2 | 26 | 17 | 2 | 1 | 2 | 14 | 0 | 31 | 233 | 61 | 0 | 3 | 925 | - | - |

【相談事例】 健康食品(消化器障害)

(当事者) 年齢不詳 男性

(相談内容) 4か月前にインターネット上で初回560円のボディチェンジが出来ると言うサプリメントを申し込んだ。定期購入だったのだが、飲んですぐに下痢をしたのですぐ飲むのを止めた。2回目以降は1回分7,840円であり、後払いの支払いを拒否をしていた。すると代引配達で届くようになり、致し方なく支払うこととなった。4回分は支払ったのだが、解約をしようにも無料ダイヤルが繋がらない。解約出来ずに非常に困っている。返金保証があるのに応じないとインターネットの書き込みがあり信用できない。

(対応) 消費生活センターから業者に連絡した。相談者の個人情報を伝え特定し、飲んで体調不良が起きたことを伝えたとところ解約が了承され、5回目の配送は止めるとのことだった。相談者からの連絡は不要。相談者は相当数架電した旨を伝えると、サポートメールでの解約も承ると言う。相談者に伝え、もし、5回目が届くようならば再相談するよう伝えた。

(付表8-2) 平成 28 年度 危険内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例

単位：件

| 商品・役務等 危険内容 | 商品一般 | 食料品 | 住居品 | 光熱水品 | 被服品 | 保健衛生品 | 教養娯楽品 | 車両・乗り物 | 土地・建物・設備 | 他の商品 | クリーニング | レンタル・リース・賃借 | 工事・建築・加工 | 修理・補修 | 管理・保管 | 金融・保険サービス | 運輸・通信サービス | 教育サービス | 教養・娯楽サービス | 保健・福祉サービス | 他の役務 | 内職・副業・相場 | 他の行政サービス | 計 | 割合 | 平成27年度 |
|----------------|------|-------|-------|------|------|-------|-------|--------|----------|------|--------|-------------|----------|-------|-------|-----------|-----------|--------|-----------|-----------|------|----------|----------|--------|--------|--------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 件数 |
| 火災 | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 0.6% | 3 |
| 発火・引火 | | | 13 | 2 | | 1 | 8 | 2 | 2 | | | | | 1 | | | | | | | | | | 29 | 8.2% | 22 |
| 発煙・火花 | | | 28 | 2 | | 3 | 14 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 48 | 13.6% | 53 |
| 過熱・こげる | | | 27 | | | 1 | 4 | 2 | 3 | | | 3 | | | | | 1 | | | | | | | 41 | 11.6% | 42 |
| ガス爆発 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0.0% | 0 |
| ガス漏れ | | | 3 | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | 5 | 1.4% | 2 |
| 点火・燃焼・消火不良 | | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 0.6% | 4 |
| 漏電・電波等の障害 | | | 1 | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 0.8% | 4 |
| 燃料・液漏れ等 | | | 6 | 1 | | | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | 10 | 2.8% | 11 |
| 化学物質による危険 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0.0% | 4 |
| 破裂 | | 2 | 7 | 2 | | 2 | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 17 | 4.8% | 17 |
| 破損・折損 | | | 11 | | | 2 | 6 | 6 | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | 27 | 7.6% | 34 |
| 部品脱落 | | | 6 | | | | 1 | 5 | 3 | | | 1 | | | | | | | | | | | | 16 | 4.5% | 14 |
| 機能故障 | | | 1 | | | 1 | 2 | 20 | | | | 1 | | | 3 | 1 | | | | | | | | 29 | 8.2% | 40 |
| 転落・転倒・不安定 | | | 4 | | | | 1 | | 1 | | | 3 | 1 | | | | | | | | | | | 10 | 2.8% | 4 |
| バリ・鋭利 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0.3% | 2 |
| 操作・使用性の欠落 | | | | | | 1 | | 1 | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | 4 | 1.1% | 9 |
| 腐敗・変質 | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 1.1% | 6 |
| 異物の混入 | | 30 | | 1 | 3 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 36 | 10.2% | 62 |
| 異物の侵入 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | 3 | 0.8% | 2 |
| その他 | | 3 | 44 | | | 2 | 1 | 5 | 3 | | | | 3 | | | | 1 | | 1 | 2 | 2 | | | 67 | 19.0% | 43 |
| 不明 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0.0% | 0 |
| 計 | 0 | 39 | 153 | 8 | 5 | 14 | 41 | 47 | 13 | 0 | 0 | 11 | 6 | 5 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 4 | 4 | 0 | 0 | 354 | 100.0% | 378 |
| 割合 | 0.0% | 11.0% | 43.2% | 2.3% | 1.4% | 4.0% | 11.6% | 13.3% | 3.7% | 0.0% | 0.0% | 3.1% | 1.7% | 1.4% | 0.3% | 0.0% | 0.5% | 0.0% | 0.3% | 1.1% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | - | - |
| 平成27年度件数 | 1 | 73 | 110 | 11 | 4 | 18 | 45 | 60 | 15 | 0 | 0 | 9 | 5 | 10 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 7 | 7 | 0 | 0 | 378 | - | - |

[相談事例] スマートフォンの充電器(発煙・火花)

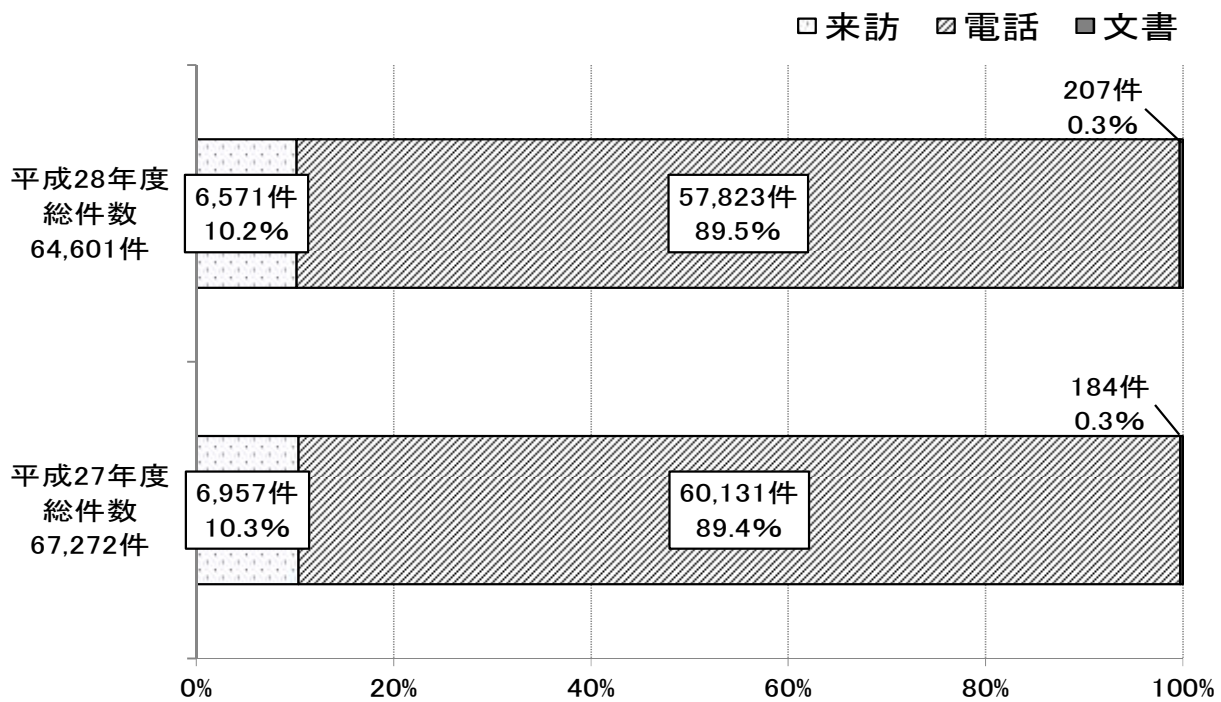
(当事者) 30歳代 男性

(相談内容) 去年10月に家電通販サイトからスマートフォンの充電器を購入した。スマートフォンにUSBケーブルをつないで充電するものである。本日、充電中に電話をしながら使用中、その時に何かおかしいと気づいた。すぐにコネクタを抜いた瞬間に発煙した。発煙場所はケーブルで溶けていた。スマートフォンや他に被害はない。しかし、気が付かなければ火災につながる可能性があると思う。まだ、どこにも連絡していないが、情報提供したい。これからどこに連絡したらいいのか知りたい。

(対応) 発煙したことを販売店とメーカーに連絡するよう伝えた。また、発煙した状況の写真を撮るよう伝えた。消費生活センターでリコール情報を確認したがなかった。後日、相談者から「USB充電ケーブルの件は販売店に連絡した後、メーカーから連絡が来た。調査するので送ってほしい。代替品を送ると言われ、これから送るところだ。」と報告を受けた。センターから併せて調査結果の報告を要望した。

<その他>

(付図6) 平成28年度 相談方法別件数及び構成比 <前年度比較>



(付表9) 平成28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27年度 件数 | 平成28年度 件数 | | | | | | | | | | | | | | |
| 商品 | A 商品一般 | 2,488 | 2,543 | 14 | 39 | 37 | 159 | 1 | 157 | 1,455 | 1,486 | 266 | 2 | 5 | 0 | 3,621 |
| | B 食料品 | 2,951 | 3,686 | 548 | 996 | 50 | 269 | 19 | 655 | 2,056 | 2,386 | 729 | 53 | 4 | 0 | 7,765 |
| | C 住居品 | 2,681 | 2,491 | 328 | 1,152 | 40 | 276 | 5 | 214 | 1,023 | 1,375 | 513 | 3 | 5 | 0 | 4,934 |
| | D 光熱水品 | 797 | 728 | 21 | 58 | 25 | 261 | 7 | 18 | 274 | 395 | 156 | 1 | 9 | 0 | 1,225 |
| | E 被服品 | 2,708 | 2,555 | 51 | 614 | 22 | 232 | 9 | 240 | 1,490 | 1,895 | 468 | 3 | 3 | 0 | 5,027 |
| | F 保健衛生品 | 1,446 | 1,755 | 193 | 512 | 25 | 175 | 5 | 250 | 937 | 1,242 | 292 | 9 | 0 | 0 | 3,640 |
| | G 教養娯楽品 | 4,808 | 4,359 | 105 | 1,158 | 55 | 453 | 4 | 337 | 2,250 | 3,012 | 994 | 4 | 0 | 0 | 8,372 |
| | H 車両・乗り物 | 1,432 | 1,567 | 113 | 585 | 19 | 211 | 0 | 110 | 479 | 1,101 | 392 | 0 | 0 | 0 | 3,010 |
| | I 土地・建物・設備 | 2,445 | 2,281 | 76 | 542 | 62 | 329 | 4 | 78 | 1,190 | 1,335 | 405 | 0 | 9 | 0 | 4,030 |
| | J 他の商品 | 61 | 43 | 1 | 7 | 0 | 7 | 0 | 4 | 28 | 30 | 3 | 1 | 0 | 0 | 81 |
| | 小計 | 21,817 | 22,008 | 1,450 | 5,663 | 335 | 2,372 | 54 | 2,063 | 11,182 | 14,257 | 4,218 | 76 | 35 | 0 | 41,705 |
| 構成比 | 32.4% | 34.1% | 6.6% | 25.7% | 1.5% | 10.8% | 0.2% | 9.4% | 50.8% | 64.8% | 19.2% | 0.3% | 0.2% | 0.0% | - | |
| 商品関連役務 | K クリーニング | 503 | 377 | 3 | 277 | 14 | 35 | 0 | 6 | 49 | 205 | 147 | 0 | 1 | 0 | 737 |
| | L レンタル・リース・貸借 | 3,471 | 3,366 | 84 | 640 | 100 | 1,169 | 0 | 46 | 371 | 2,571 | 726 | 1 | 20 | 0 | 5,728 |
| | M 工事・建築・加工 | 2,757 | 2,669 | 73 | 804 | 43 | 505 | 3 | 66 | 1,278 | 1,721 | 537 | 0 | 6 | 0 | 5,036 |
| | N 修理・補修 | 1,012 | 1,037 | 28 | 400 | 4 | 343 | 0 | 63 | 368 | 538 | 284 | 0 | 1 | 0 | 2,029 |
| | O 管理・保管 | 224 | 185 | 1 | 28 | 8 | 51 | 0 | 34 | 10 | 112 | 66 | 0 | 0 | 0 | 310 |
| | 小計 | 7,967 | 7,634 | 189 | 2,149 | 169 | 2,103 | 3 | 215 | 2,076 | 5,147 | 1,760 | 1 | 28 | 0 | 13,840 |
| 構成比 | 11.8% | 11.8% | 2.5% | 28.2% | 2.2% | 27.5% | 0.0% | 2.8% | 27.2% | 67.4% | 23.1% | 0.0% | 0.4% | 0.0% | - | |
| 役務(サービス) | P 役務一般 | 77 | 121 | 0 | 3 | 3 | 21 | 0 | 2 | 73 | 108 | 13 | 0 | 0 | 0 | 223 |
| | Q 金融・保険サービス | 4,071 | 3,676 | 9 | 64 | 128 | 452 | 1 | 99 | 1,435 | 2,900 | 561 | 0 | 0 | 0 | 5,649 |
| | R 運輸・通信サービス | 22,432 | 20,147 | 40 | 976 | 155 | 2,546 | 3 | 1,463 | 15,169 | 17,248 | 2,353 | 2 | 6 | 0 | 39,961 |
| | S 教育サービス | 420 | 374 | 4 | 42 | 5 | 85 | 0 | 22 | 101 | 308 | 81 | 0 | 1 | 0 | 649 |
| | T 教養・娯楽サービス | 2,239 | 2,440 | 44 | 194 | 46 | 405 | 1 | 221 | 1,054 | 1,989 | 446 | 0 | 14 | 0 | 4,414 |
| | U 保健・福祉サービス | 2,682 | 2,655 | 278 | 649 | 54 | 566 | 4 | 160 | 921 | 1,621 | 554 | 3 | 5 | 0 | 4,815 |
| | V 他の役務 | 3,913 | 4,020 | 73 | 341 | 58 | 717 | 2 | 476 | 2,240 | 2,920 | 685 | 2 | 3 | 0 | 7,517 |
| | W 内職・副業・ねずみ講 | 388 | 386 | 1 | 12 | 10 | 52 | 0 | 41 | 296 | 332 | 41 | 0 | 0 | 0 | 785 |
| | X 他の行政サービス | 346 | 257 | 6 | 23 | 45 | 11 | 0 | 7 | 52 | 98 | 73 | 0 | 1 | 0 | 316 |
| | 小計 | 36,568 | 34,076 | 455 | 2,304 | 504 | 4,855 | 11 | 2,491 | 21,341 | 27,524 | 4,807 | 7 | 30 | 0 | 64,329 |
| 構成比 | 54.4% | 52.7% | 1.3% | 6.8% | 1.5% | 14.2% | 0.0% | 7.3% | 62.6% | 80.8% | 14.1% | 0.0% | 0.1% | 0.0% | - | |
| Z 他の相談 | 920 | 883 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 883 | 883 |
| 構成比 | 1.4% | 1.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | - | |
| 平成28年度合計 | - | 64,601 | 2,094 | 10,116 | 1,008 | 9,330 | 68 | 4,769 | 34,599 | 46,928 | 10,785 | 84 | 93 | 883 | 120,757 | |
| 構成比 ※2 | - | 100.0% | 3.2% | 15.7% | 1.6% | 14.4% | 0.1% | 7.4% | 53.6% | 72.6% | 16.7% | 0.1% | 0.1% | 1.4% | - | |
| 平成27年度合計 | 67,272 | - | 2,072 | 10,044 | 1,270 | 11,179 | 88 | 5,280 | 36,216 | 50,940 | 10,830 | 78 | 102 | 920 | 129,019 | |
| 構成比 ※2 | 100.0% | - | 3.1% | 14.9% | 1.9% | 16.6% | 0.1% | 7.8% | 53.8% | 75.7% | 16.1% | 0.1% | 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」の件数の合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(P69、70)参照。

(付表10) 平成28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 | 28年度 | 6,297 件 | 10,931 件 | 11,346 件 | 3,118 件 | 869 件 | 32,561 件 | 1,251 |
| | | (19.3%) | (33.6%) | (34.8%) | (9.6%) | (2.7%) | (100.0%) | |
| | 27年度 | 6,482 件 | 10,859 件 | 12,362 件 | 3,156 件 | 841 件 | 33,700 件 | 1,223 |
| | | (19.2%) | (32.2%) | (36.7%) | (9.4%) | (2.5%) | (100.0%) | |
| | 前年度比 | (97.1%) | (100.7%) | (91.8%) | (98.8%) | (103.3%) | (96.6%) | (102.3%) |
| | 既支払金額 | 28年度 | 4,210 件 | 5,487 件 | 4,195 件 | 1,473 件 | 323 件 | 15,688 件 |
| (26.8%) | | | (35.0%) | (26.7%) | (9.4%) | (2.1%) | (100.0%) | |
| 27年度 | | 3,797 件 | 5,431 件 | 4,020 件 | 1,568 件 | 316 件 | 15,132 件 | 481 |
| | | (25.1%) | (35.9%) | (26.6%) | (10.3%) | (2.1%) | (100.0%) | |
| 前年度比 | | (110.9%) | (101.0%) | (104.4%) | (93.9%) | (102.2%) | (103.7%) | (199.6%) |

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

(付表11) 平成28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 | 85 件 | 339 件 | 893 件 | 300 件 | 27 件 | 1,644 件 | 1,572,728 | 55,000 | 957 |
| 構成比 | (5.2%) | (20.6%) | (54.3%) | (18.3%) | (1.6%) | (100.0%) | | | |

※ 「内容等キーワード」の「クーリング・オフ」が付与された相談1,860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。

(付表12) 平成28年度 被害の未然防止やその回復が図られた金額(救済金額)

(平成29年3月31日現在)

(単位：千円、件)

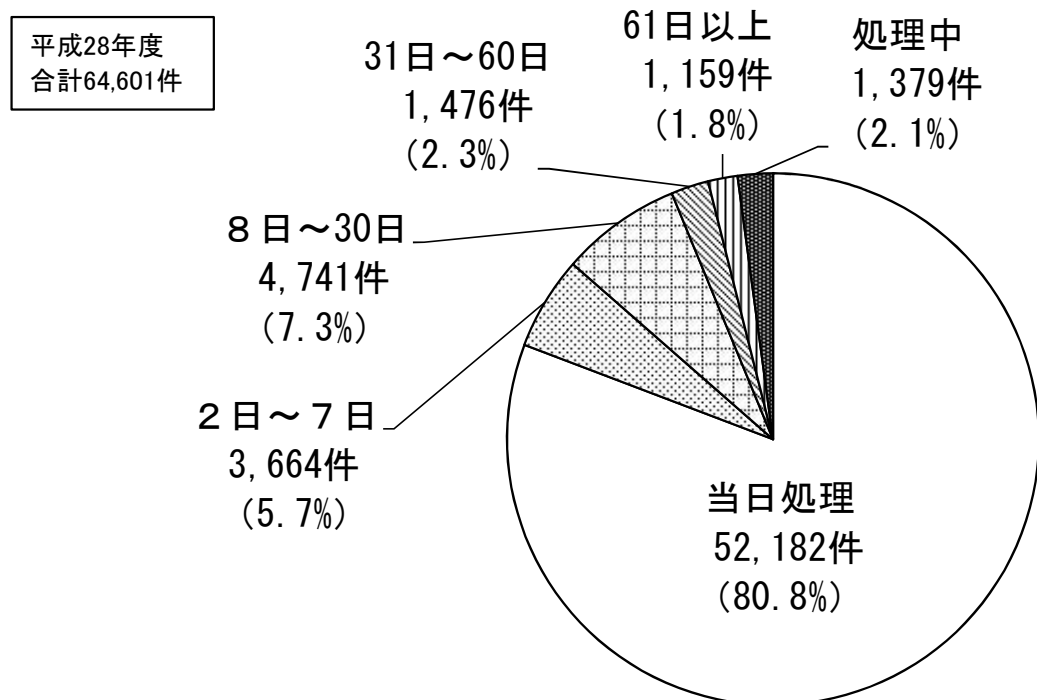
| 県内 | 平成28年度 | |
|-------------------------------|------------|--------|
| | 金額 | 件数 |
| 契約購入金額 (A) | 39,378,318 | 31,623 |
| 既支払額 (B) | 14,455,755 | 15,167 |
| 救済金額 (C) | 4,456,498 | 9,044 |
| 回復額 | 1,056,172 | 2,937 |
| 回復額 (クーリング・オフ額) | 921,458 | 1,148 |
| 未然防止額 | 2,478,868 | 4,959 |
| C/A | 11.3% | 28.6% |
| 契約購入金額が判明しているもの 1件あたりの救済金額 | 141 | |

※ 「回復額」とは、消費生活センター等に相談した結果、既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された、または、支払いを免除された金額

※ 「回復額(クーリング・オフ額)」とは、消費生活センター等に相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額(法律に基づくものだけでなく、業界や業者が自主的に実施したもの、また、相談者から「クーリング・オフ」を実施する意思を確認できた場合を含む。)

※ 「未然防止額」とは、契約・申込をする前に消費生活センター等に相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額。「架空請求」や「ワンクリック請求」に関するものを含む。

(付図7) 平成28年度 苦情相談処理日数(平成29年3月31日現在)

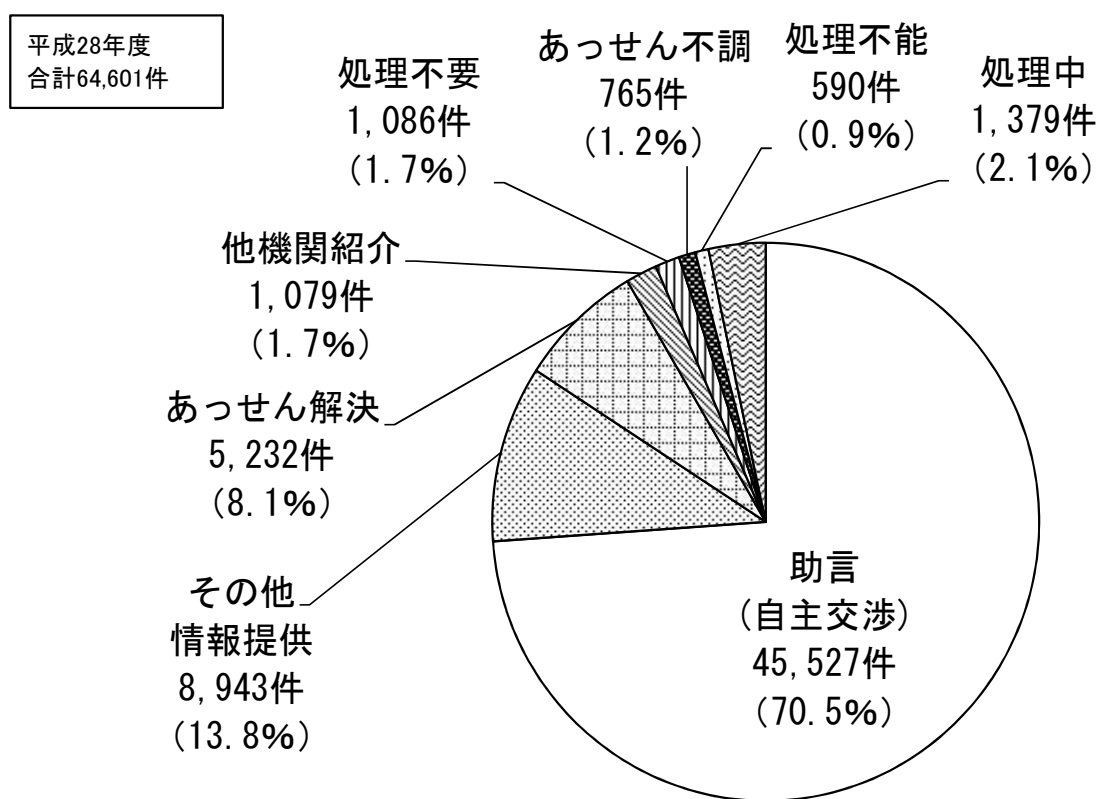


苦情相談処理日数の推移(各年度末時点)

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25年度 | 53,679 81.8% | 3,906 6.0% | 4,627 7.1% | 1,355 2.1% | 1,016 1.5% | 1,012 1.5% |
| 平成26年度 | 55,377 82.3% | 3,667 5.4% | 4,573 6.8% | 1,385 2.1% | 1,133 1.7% | 1,144 1.7% |
| 平成27年度 | 55,066 81.9% | 3,731 5.5% | 4,695 7.0% | 1,614 2.4% | 1,132 1.7% | 1,034 1.5% |
| 平成28年度 | 52,182 80.8% | 3,664 5.7% | 4,741 7.3% | 1,476 2.3% | 1,159 1.8% | 1,379 2.1% |

(付図8) 平成28年度 苦情相談処理結果状況(平成29年3月31日現在)



(付表13-1) 平成28年度 契約当事者の地域別苦情相談件数 <前年度比較>

単位：件

| | 横浜 | 川崎 | 相模原 | 横須賀・三浦 | 湘南 | 県央 | 県西 | その他・不明 | 全体 |
|----------------------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|
| 相談件数(平成28年度) | 25,028 | 9,504 | 5,386 | 5,424 | 8,572 | 5,810 | 1,807 | 3,070 | 64,601 |
| 相談件数(平成27年度) | 26,508 | 9,421 | 5,462 | 5,428 | 8,729 | 5,919 | 1,341 | 3,900 | 67,272 |
| 前年度比 | 94.4% | 100.9% | 98.6% | 99.9% | 98.2% | 98.2% | 134.8% | 78.7% | |
| 平成28年度の構成比 | 38.7% | 14.7% | 8.3% | 8.4% | 13.3% | 9.0% | 2.8% | 4.8% | - |
| 苦情相談のうち65歳以上の相談(H28) | 6,589 | 2,179 | 1,501 | 1,998 | 2,621 | 1,795 | 556 | | 17,239 |
| 65歳以上の構成比 | 26.3% | 22.9% | 27.9% | 36.8% | 30.6% | 30.9% | 30.8% | | 26.7% |

(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

| | | | | | | | | | |
|-------------|-----------|-----------|---------|---------|-----------|---------|---------|--|-----------|
| 人口(H28.1.1) | 3,724,695 | 1,477,136 | 721,139 | 713,419 | 1,299,025 | 845,881 | 346,742 | | 9,128,037 |
| 構成比 | 40.8% | 16.2% | 7.9% | 7.8% | 14.2% | 9.3% | 3.8% | | - |
| 高齢人口(65歳以上) | 870,773 | 281,240 | 172,533 | 217,987 | 326,983 | 199,750 | 102,552 | | 2,171,818 |
| 高齢人口率(※) | 23.5% | 19.6% | 24.1% | 30.7% | 25.3% | 23.8% | 29.7% | | 24.0% |
| (参考)年齢不詳 | 22,528 | 38,620 | 6,069 | 2,679 | 5,670 | 5,608 | 1,752 | | 82,926 |

※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28年1月1日現在)

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

(付表13-2) 平成28年度 契約当事者の地域別苦情相談の上位10品目

単位：件

| 横浜 | 25,028 | (構成比) | 川崎 | 9,504 | (構成比) | 相模原 | 5,386 | (構成比) | 横須賀・三浦 | 5,424 | (構成比) |
|-------------|--------|-------|-------------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------------|-------|-------|
| デジタルコンテンツ | 5,355 | 21.4% | デジタルコンテンツ | 1,792 | 18.9% | デジタルコンテンツ | 1,113 | 20.7% | デジタルコンテンツ | 966 | 17.8% |
| 不動産貸借 | 1,160 | 4.6% | 不動産貸借 | 521 | 5.5% | 商品一般 | 311 | 5.8% | 工事・建築 | 346 | 6.4% |
| 工事・建築 | 953 | 3.8% | インターネット接続回線 | 340 | 3.6% | 不動産貸借 | 290 | 5.4% | 商品一般 | 238 | 4.4% |
| 商品一般 | 865 | 3.5% | 健康食品 | 334 | 3.5% | 工事・建築 | 193 | 3.6% | 健康食品 | 196 | 3.6% |
| インターネット接続回線 | 833 | 3.3% | 商品一般 | 317 | 3.3% | インターネット接続回線 | 162 | 3.0% | インターネット接続回線 | 182 | 3.4% |
| 健康食品 | 690 | 2.8% | 携帯電話サービス | 279 | 2.9% | 健康食品 | 155 | 2.9% | 不動産貸借 | 170 | 3.1% |
| 携帯電話サービス | 688 | 2.7% | 役務その他サービス | 255 | 2.7% | フリーローン・サラ金 | 136 | 2.5% | 携帯電話サービス | 136 | 2.5% |
| 役務その他サービス | 561 | 2.2% | 工事・建築 | 249 | 2.6% | 携帯電話サービス | 114 | 2.1% | フリーローン・サラ金 | 88 | 1.6% |
| 化粧品 | 397 | 1.6% | 化粧品 | 145 | 1.5% | 役務その他サービス | 97 | 1.8% | 修理サービス | 87 | 1.6% |
| 修理サービス | 380 | 1.5% | 修理サービス | 134 | 1.4% | 四輪自動車 | 92 | 1.7% | 化粧品 | 74 | 1.4% |

| 湘南 | 8,572 | (構成比) | 県央 | 5,810 | (構成比) | 県西 | 1,807 | (構成比) | 全体 | 64,601 | (構成比) |
|-------------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------------|--------|-------|
| デジタルコンテンツ | 1,819 | 21.2% | デジタルコンテンツ | 1,244 | 21.4% | デジタルコンテンツ | 408 | 22.6% | デジタルコンテンツ | 13,043 | 20.2% |
| 工事・建築 | 403 | 4.7% | 不動産貸借 | 295 | 5.1% | 商品一般 | 77 | 4.3% | 不動産貸借 | 3,056 | 4.7% |
| 不動産貸借 | 350 | 4.1% | 工事・建築 | 280 | 4.8% | インターネット接続回線 | 73 | 4.0% | 工事・建築 | 2,619 | 4.1% |
| 商品一般 | 347 | 4.0% | インターネット接続回線 | 224 | 3.9% | 不動産貸借 | 71 | 3.9% | 商品一般 | 2,543 | 3.9% |
| インターネット接続回線 | 269 | 3.1% | 商品一般 | 178 | 3.1% | 健康食品 | 59 | 3.3% | インターネット接続回線 | 2,149 | 3.3% |
| 健康食品 | 248 | 2.9% | 健康食品 | 169 | 2.9% | 工事・建築 | 54 | 3.0% | 健康食品 | 1,926 | 3.0% |
| 携帯電話サービス | 192 | 2.2% | 修理サービス | 125 | 2.2% | 四輪自動車 | 33 | 1.8% | 携帯電話サービス | 1,648 | 2.6% |
| フリーローン・サラ金 | 171 | 2.0% | 四輪自動車 | 114 | 2.0% | 携帯電話サービス | 32 | 1.8% | 役務その他サービス | 1,271 | 2.0% |
| 四輪自動車 | 165 | 1.9% | フリーローン・サラ金 | 113 | 1.9% | 化粧品 | | | 修理サービス | 984 | 1.5% |
| 新聞 | 129 | 1.5% | 携帯電話サービス | 109 | 1.9% | 修理サービス | 28 | 1.5% | フリーローン・サラ金 | 971 | 1.5% |

参考資料

(参考1) 消費生活相談の区分

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

(参考2) 商品・役務等別分類

| | | | | | |
|-------------|-------|--------------------|-------|------------------|-------|
| A. 商品一般 | A 0 0 | 6. 他の保健衛生品 | F 6 0 | 7. 預貯金・証券等 | Q 7 0 |
| B. 食料品 | | G. 教養娯楽品 | | 7.5. デリバティブ取引 | Q 7 5 |
| 1. 食料品一般 | B 1 0 | 1. 教養娯楽品一般 | G 1 0 | 7.6. ファンド型投資商品 | Q 7 6 |
| 2. 主要食品 | | 2. 文具・事務用品 | G 2 0 | 8. 融資サービス | Q 8 0 |
| 1. 穀類 | B 2 1 | 2.1. パソコン・パソコン関連用品 | G 2 1 | 9. 他の金融関連サービス | Q 9 0 |
| 2. 魚介類 | B 2 2 | 2.5. 電話機・電話機川品 | 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. 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 |
| 4. 調理食品 | B 4 0 | 9. 楽器・他の教養娯楽品 | | 4. インターネット通信サービス | R 8 4 |
| 5. 他の食料品 | | 1. 楽器 | G 9 1 | S. 教育サービス | |
| 1. 健康食品 | B 5 1 | 2. 他の教養娯楽品 | G 9 2 | 1. 教育一般 | S 1 0 |
| 2. 食料品その他 | B 5 2 | II. 車両・乗り物 | | 2. 学校教育 | S 2 0 |
| C. 住居品 | | 1. 車両・乗り物一般 | H 1 0 | 3. 補習教育 | S 3 0 |
| 1. 住居品一般 | C 1 0 | 2. 自動車 | H 2 0 | 4. 他の教育 | S 4 0 |
| 2. 家事用品 | | 3. 自動車用品 | H 3 0 | T. 教養・娯楽サービス | |
| 1. 食生活機器 | C 2 1 | 4. 自転車・用品 | H 4 0 | 1. 教養・娯楽一般 | T 1 0 |
| 2. 食器・台所川品 | C 2 2 | 5. 運搬川具 | 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. 洗淨剤等 | C 2 5 | 1. 土地・建物・設備一般 | I 1 0 | 5. 観覧・鑑賞 | T 5 0 |
| 3. 住生活用品 | | 2. 土地 | I 2 0 | 6. 各種会員権 | T 6 0 |
| 1. 空調・冷暖房機器 | C 3 1 | (借地 L-I 2 0) | | 7. 他の教養・娯楽 | T 7 0 |
| 2. 家具・寝具 | C 3 2 | (土地造成 M-I 2 0) | | U. 保健・福祉サービス | |
| 3. 室内装備品 | C 3 3 | (土地管理 O-I 2 0) | | 1. 保健・福祉一般 | U 1 0 |
| 4. 照明器具 | C 3 4 | 3. 建物 | | 2. 保健 | |
| 4. 他の住居品 | C 4 0 | 1. 建物一般 | I 3 1 | 1. 医療 | U 2 1 |
| D. 光熱水品 | | 2. 集合住宅 | I 3 2 | 2. 理美容 | U 2 2 |
| 1. 光熱水品一般 | D 1 0 | (分譲マンション I 3 2) | | 3. 浴場 | U 2 3 |
| 2. 電気 | D 2 0 | (賃貸マンション・アパート | | 4. 衛生サービス | U 2 4 |
| 3. ガス | D 3 0 | L-I 3 2) | | 3. 福祉 | |
| 4. 石油 | D 4 0 | (マンション管理 O-I 3 2) | | 1. 保育 | U 3 1 |
| 5. 水道 | D 5 0 | 3. 戸建住宅 | I 3 3 | 2. 老人福祉・サービス | U 3 2 |
| 6. 他の光熱水品 | D 6 0 | (建売住宅 I 3 3) | | 4. 他の保健・福祉 | U 4 0 |
| E. 被服品 | | (借家 L-I 3 3) | | V. 他の役務 | |
| 1. 被服品一般 | E 1 0 | (注文住宅 M-I 3 3) | | 1. 外食・食宅宅配 | V 1 0 |
| 2. 和服 | E 2 0 | (増改築 M-I 3 3) | | 2. 冠婚葬祭 | V 2 0 |
| 3. 洋服 | | 4. 他の建物 | I 3 4 | 3. 家事サービス | V 3 0 |
| 1. 洋服一般 | E 3 1 | 4. 住宅構成材 | I 4 0 | 4. 役務その他 | V 4 0 |
| 4. 子供洋服 | E 3 4 | 5. 住宅設備 | | W. 内職・副業・ねずみ講 | |
| 5. 洋装下着 | E 3 5 | 1. 空調・冷暖房・給湯設備 | I 5 1 | 1.5. 内職・副業一般 | W 1 5 |
| 6. 紳士・婦人洋服 | E 3 6 | 2. 衛生設備 | I 5 2 | 3. 自動販売機 | W 3 0 |
| 4. 身の回り品 | | 3. 屋外装備品 | I 5 3 | 4. 内職・副業 | W 4 0 |
| 1. 履物 | E 4 1 | 4. 他の住宅設備 | I 5 4 | 5. 無限連鎖講 | W 5 0 |
| 2. かばん | E 4 2 | J. 他の商品 | J 0 0 | X. 他の行政サービス | X 0 0 |
| 3. アクセサリー | E 4 3 | K. クリーニング | K | Z. 他の相談 | |
| 4. 他の身の回り品 | E 4 4 | L. レンタル・リース・貸借 | L | 1. 消費者運動 | Z 1 0 |
| 5. 生地・糸類 | E 5 0 | M. 工事・建築・加工 | M | (消費者問題一般) | |
| 6. 他の被服品 | E 6 0 | N. 修理・補修 | N | 2. 家庭管理 | Z 2 0 |
| F. 保健衛生品 | | O. 管理・保管 | O | 3. 健康管理 | Z 3 0 |
| 1. 保健衛生品一般 | F 1 0 | P. 役務一般 | P 0 0 | 4. 相隣関係 | Z 4 0 |
| 2. 医薬品 | F 2 0 | Q. 金融・保険サービス | | 5. 慣習・しきたり | Z 5 0 |
| 3. 医療川具 | F 3 0 | 1. 金融・保険一般 | Q 1 0 | 6. 婚姻 | Z 6 0 |
| 4. 化粧品 | F 4 0 | 2. 生命保険 | Q 2 0 | 7. 相続 | Z 7 0 |
| 5. 理美容器具・用品 | F 5 0 | 3. 損害保険 | Q 3 0 | 8. 相談その他 | Z 8 0 |
| | | 3.5. その他の保険 | Q 3 5 | | |

A～J 「商品」 K～O 「商品関連役務」(網掛け部分) P～X 「役務(サービス)」

Z 「他の相談」

(参考3) 内容別分類

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

(参考4) 販売方法・手口一覧

| 区分 | 内容 |
|--------------|---|
| 電子商取引 | オンラインショッピング、インターネット等のネットワーク上で行う取引 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| テレビショッピング | テレビを広告媒体とした通信販売 |
| ネガティブ・オプション | 商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、支払わなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法 |
| 劇場型勧誘 | 複数の登場人物が次々現れ、まるで演劇のようにそれぞれの役割を演じて消費者をだまそうとする手口 |
| 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 |
| 原野商法 | ほとんど無価値で値上がりの見込みのない土地を値上がりするかのように偽って売りつける手法 |
| 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つける商法 |
| 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等へ呼び出し、商品・サービスを契約させるもの |
| 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 | 「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 |
| 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」等と言って消費者の警戒心を解かせて売りつける商法 |
| 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 |
| 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 |
| 職場訪販 | 販売員が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 |
| 展示販売 | 展示会や博覧会と称して、一定期間仮設店舗などの会場で商品を販売するもの |

(参考5) 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内

平成29年4月1日現在

| 市町村 | 相談窓口 | 相談日 | 相談時間 | 住 所 | 電話番号 |
|---|---|----------------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|
| 横浜市 | 横浜市消費生活総合センター [月～金12:00～13:00及び土・日は電話相談のみ] | 月～金 | 9:00～18:00 | 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 |
| | | 土・日 | 9:00～16:45 | | |
| ※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)によりセンターまたは市内18区役所で行います。 | | | | | |
| 川崎市 | 川崎市消費者行政センター [夜間(金曜日)・土曜日は電話相談のみ] | 月～金 | 9:00～16:00 | 川崎市川崎区駅前本町1-1-2 川崎フロンティアビル10階 | 044-200-3030 |
| | | 金(夜間) | 16:00～19:00 | | |
| | | 土 | 10:00～16:00 | | |
| ※上記センターのほか、面談相談が必要な場合は、中原区(金曜)・高津区(火曜)・多摩区(月曜)の3区役所出張相談を行います。前日までに上記電話へ予約を。 | | | | | |
| 相模原市 | 相模原市消費生活総合センター | 月～金 | 9:00～16:00 (毎月第2・4金曜日は9:00～18:00) | 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 |
| | | 土・日・祝・休日 | 9:00～12:00、13:00～16:00 | | |
| | 相模原市北消費生活センター | 月～金 | 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 | 来所相談のみ・要予約 ※予約受付: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 | | |
| 横須賀市 | 横須賀市消費生活センター | 月～金 | 9:00～16:00 | 横須賀市本町2-1 総合福祉会館2階 | 046-821-1314 |
| 平塚市 | 平塚市消費生活センター | 月～金 | 9:30～16:00 | 平塚市八雲町3-3 Jビルかながわ2階 | 0463-21-7530 |
| 鎌倉市 | 鎌倉市消費生活センター | 月～金 | 9:30～16:00 | 鎌倉市御成町18-10 鎌倉市役所内 | 0467-24-0077 |
| 藤沢市 | 藤沢市消費生活センター | 月～金 | 9:00～12:00、13:00～16:00 | 藤沢市藤沢109-6 湘南NDビル6階 | 0466-25-1111(代) |
| 小田原市 | 小田原市消費生活センター | 月～金 | 9:30～12:00、13:00～16:00 | 小田原市荻窪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 | 逗子市消費生活センター | 月・水・木・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・休日の際は、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 教育庁舎内 | 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 | 海老名市鎌瀬175-1 海老名市役所内 | 046-292-1000 |
| 座間市 | 座間市消費生活センター | 月～金 | 9:30～12:00、13:00～15:30 (偶数月第2水曜日は13:00～15:30のみ) | 座間市緑ヶ丘1-1-1 座間市役所内 | 046-252-8490 |
| 南足柄市 | 南足柄市消費生活センター | 月～金 | 9:30～12:00、13:00～16:00 | 南足柄市関本440 南足柄市役所内 | 0465-71-0163 |
| 綾瀬市 | 綾瀬市消費生活センター | 月・火・木・金 | 10:00～12:00、13:00～16:00 | 綾瀬市早川550番地 綾瀬市役所内 | 0467-70-3335 |
| 葉山町 | 葉山町町民健康課戸籍相談係 | 毎週 水 第2・4 月 | 9:30～12:00、13:00～15:30 | 三浦郡葉山町堀内2135 葉山町役所内 | 046-876-1111(代) |
| 寒川町 | 寒川町消費生活相談室 [茅ヶ崎市の相談窓口も利用可] | 月・木 | 10:00～12:00、13:00～16:00 | 高座郡寒川町宮山165 寒川町役所内 | 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 大磯町役所内 | 0463-61-4100(代) |
| 二宮町 | 二宮町地域政策課 [職員が対応] | 月～金 | 8:30～17:15 | 中郡二宮町二宮961 二宮町役所内 | 0463-71-3311(代) |
| 中井町 | 中井町産業振興課 [職員が対応] | 月～金 | 8:30～17:15 | 足柄上郡中井町比奈産56 中井町役所内 | 0465-81-1115 |
| 大井町 | 大井町防災安全室 [職員が対応] | 月～金 | 8:30～17:15 | 足柄上郡大井町金子1995 大井町役所内 | 0465-85-5002 |
| 松田町 | 松田町観光経済課 [職員が対応] | 月～金 | 8:30～17:15 | 足柄上郡松田町松田惣領2037 松田町役所内 | 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 山北町役所内 | 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 開成町役所内 | 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 箱根町役所内 | 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 真鶴町役所内 | 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2-24-1 湯河原町役所内 | 0465-63-2111(代) |
| 愛川町 | 愛川町住民課 | 月・木 | 10:00～12:00、13:00～15:00 | 愛甲郡愛川町角田251-1 愛川町役所内 | 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・休日・ 12月28日 | 9:30～19:00 9:30～16:30 | 横浜市神奈川区鶴屋町2-2-2 かながわ県民センター6階 | 045-311-0999 |

※年末年始及びかながわ県民センター休館日(平成29年4月16日、6月18日、8月20日、10月15日、12月17日、平成30年2月18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消費生活総合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。

不安や疑問に思ったら、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 局番なし 188 (イヤヤ!)

身近な消費生活相談窓口につながります。



神奈川県

県民局くらし県民部消費生活課 (かながわ中央消費生活センター)
横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 〒221-0835 電話(045)312-1121 (代表)