

平成 28 年度上半期 神奈川県内における

# 消費生活相談概要

---

平成 28 年 12 月

本誌は、平成 28 年度上半期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 32、614 件	1
	(2) 苦情相談の品目別では「デジタルコンテンツ」に関する苦情相談が 1 位	2
	(3) 契約当事者の年代別では 40 歳代が 1 位、50 歳代が 2 位 70 歳代以上が全体の 19.6%	3
	(4) 販売購入形態別では「通信販売」が 1 位	4
	(5) 販売方法・手口別では「電子商取引」が 1 位	5
	(6) 「危害」に関する相談は増加、「危険」に関する相談は減少	6
3	特徴的な苦情相談 — 「健康食品」に関する苦情相談	7
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	17
	(1) 苦情相談	17
	(2) 生活再建支援相談	19

### 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 年度上半期	県内市町村消費生活センター等の消費生活相談総件数	22
(付図 1)		苦情相談件数の推移	23
(付表 1-2)	平成 28 年度上半期	相談者の居住地別苦情相談件数	24

##### <苦情相談上位品目関連>

(付表 2-1)	平成 28 年度上半期	苦情相談の上位 25 品目<前年度同期比較>	25
(付表 2-2)	平成 28 年度上半期	苦情相談の上位 25 品目<前年度同期順位比較>	26

（付図 2）	平成 28 年度上半期	苦情相談の上位品目等の年代別件数＜前年度同期比較＞	27
<b>&lt;契約当事者関連&gt;</b>			
（付図 3）	平成 28 年度上半期	苦情相談の契約当事者年代別件数＜前年度同期比較＞	29
（付図 4）	平成 28 年度上半期	苦情相談の契約当事者職業別件数及び構成比＜前年度同期比較＞	29
（付表 3）	平成 28 年度上半期	契約当事者性別・年代別苦情相談件数＜前年度同期比較＞	30
（付表 4-1）	平成 28 年度上半期	契約当事者年代別苦情相談の上位 5 品目	30
（付表 4-2）	平成 28 年度上半期	契約当事者（男性）年代別苦情相談の上位 5 品目	31
（付表 4-3）	平成 28 年度上半期	契約当事者（女性）年代別苦情相談の上位 5 品目	31
<b>&lt;特殊販売関連&gt;</b>			
（付表 5）	平成 28 年度上半期	苦情相談の販売購入形態別相談件数及び構成比＜前年度同期比較＞	32
（付表 6-1）	平成 28 年度上半期	「訪問販売」の苦情上位 10 品目＜前年度同期比較＞	33
（付表 6-2）	平成 28 年度上半期	「通信販売」の苦情上位 5 品目＜前年度同期比較＞	33
（付表 6-3）	平成 28 年度上半期	「マルチ・マルチまがい」の苦情上位 5 品目＜前年度同期比較＞	33
（付表 6-4）	平成 28 年度上半期	「電話勧誘販売」の苦情上位 5 品目＜前年度同期比較＞	34
（付表 6-5）	平成 28 年度上半期	「ネガティブ・オプション」の苦情上位 3 品目＜前年度同期比較＞	34
（付表 6-6）	平成 28 年度上半期	「訪問購入」の苦情上位 5 品目＜前年度同期比較＞	34
（付表 6-7）	平成 28 年度上半期	「その他無店舗販売」の苦情上位 3 品目＜前年度同期比較＞	34
<b>&lt;販売方法・手口別関連&gt;</b>			
（付表 7-1）	平成 28 年度上半期	販売方法・手口別の苦情相談の上位 25 位	35
（付表 7-2）	平成 28 年度上半期	販売方法・手口別等苦情相談事例	37
<b>&lt;危害・危険関連&gt;</b>			
（付表 8-1）	平成 28 年度上半期	危害内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例	42
（付表 8-2）	平成 28 年度上半期	危険内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例	43
<b>&lt;その他&gt;</b>			
（付図 5）	平成 28 年度上半期	相談方法別件数及び構成比＜前年度同期比較＞	44
（付表 9）	平成 28 年度上半期	苦情相談の分類別状況	45
（付表 10）	平成 28 年度上半期	苦情相談の契約購入金額・既支払金額	46
（付表 11）	平成 28 年度上半期	被害の未然防止やその回復が図られた金額（救済金額）	46
（付表 12-1）	平成 28 年度上半期	契約当事者の地域別苦情相談件数＜前年度同期比較＞	47
（付表 12-2）	平成 28 年度上半期	契約当事者の地域別苦情相談の上位 10 品目	47
<b>参考資料</b>			
（参考 1）	消費生活相談の区分		48
（参考 2）	商品・役務等別分類		49
（参考 3）	内容別分類		50
（参考 4）	販売方法・手口一覧		51
（参考 5）	神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内		52

## 1 消費生活相談の状況

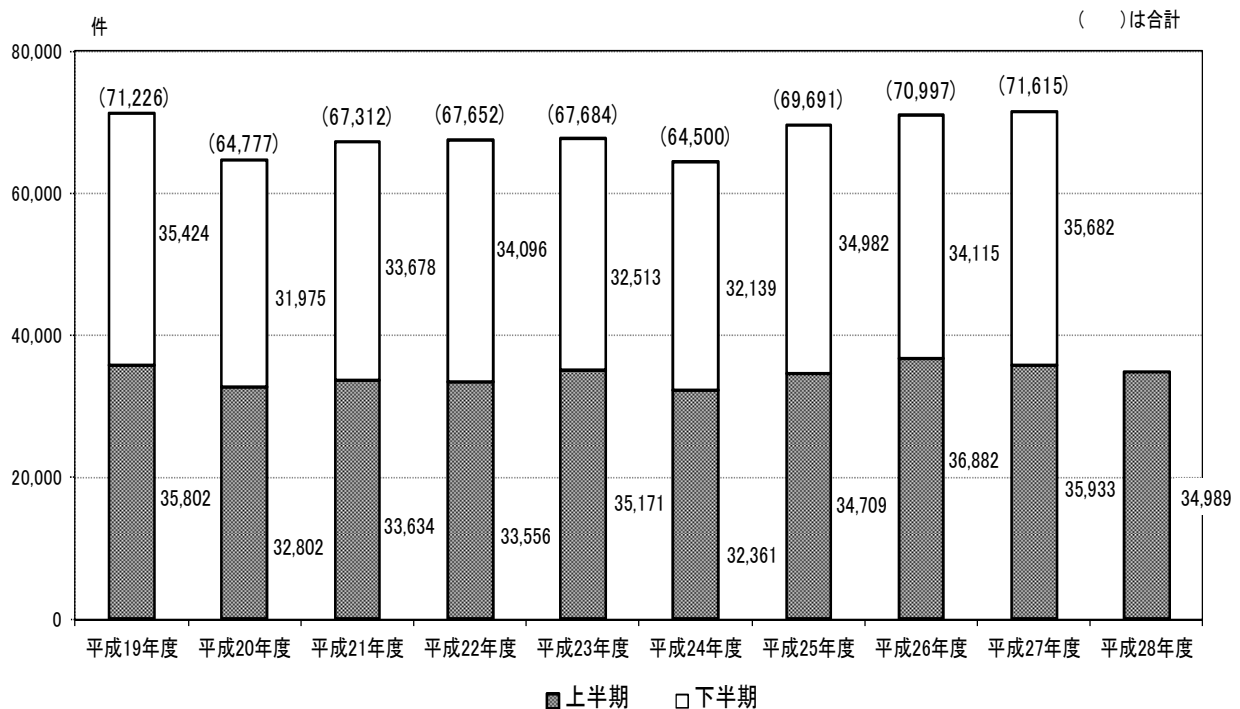
消費生活相談総件数は、34,989件

(P22 付表1-1、P23 付図1)

平成28年度上半期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、34,989件(県6,282件、市町村28,707件)で、前年度同期(35,933件)と比べ944件(2.6%)減少しています。

相談総件数の内訳は、苦情相談32,614件、問合せ2,375件(前年度同期：苦情相談33,818件、問合せ2,115件)で、苦情相談が消費生活相談全体の93.2%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32,614件

(P22、P24 付表1-1~2、P23 付図1)

苦情相談は32,614件(県5,811件、市町村26,803件)で、前年度同期と比べ1,204件(3.6%)の減少となっています。

「健康食品」や「化粧品」に関する相談が増加する一方で、苦情相談の品目別で1位の「デジタルコンテンツ」が平成25年度上半期以来の減少となりました。

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

(P25~P26 付表2-1~2、P27~P28 付図2)

### ◆苦情相談の多い品目

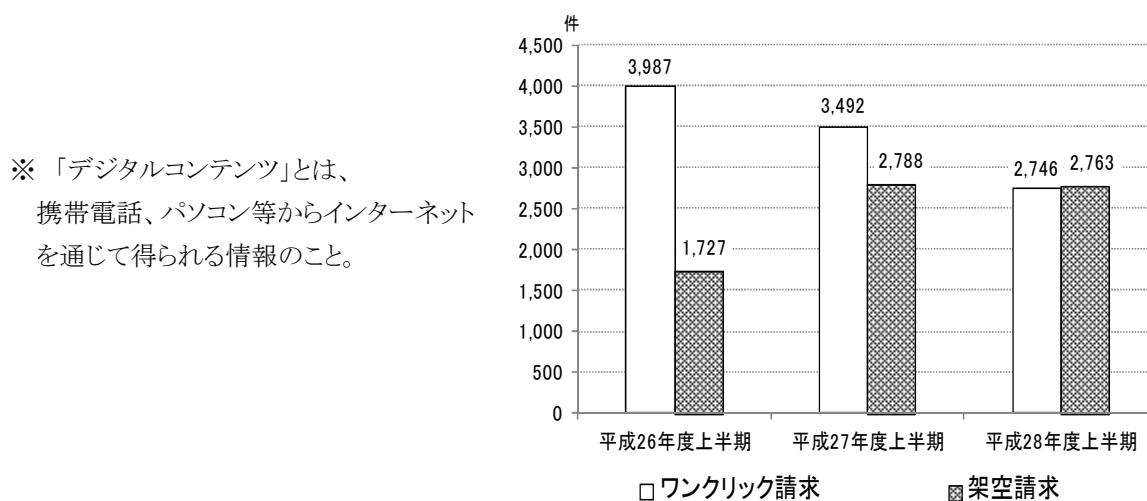
苦情相談の上位品目別では、最も件数が多いものは、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどインターネット情報サイトのトラブルなどに関する「デジタルコンテンツ」の6,620件です。

前年度同期(7,721件)と比べ1,101件(14.3%)減少したものの、苦情相談全体の20.3%を占めています。主な内訳をみると、「他のデジタルコンテンツ」が3,357件(前年度同期2,605件、28.9%増)、「アダルト情報サイト」が2,681件(前年度同期4,411件、39.2%減)、「出会い系サイト」が317件(前年度同期455件、30.3%減)となっています。

スマートフォンでアダルトサイトの「年齢確認」をクリックしたら、いきなり登録となって、高額な料金を請求されたといった「ワンクリック請求」に関する相談や、身に覚えのない有料動画サイトの閲覧履歴があり、本日中に連絡がない場合は法的手段を取るなどのメールを送りつけてくる「架空請求」に関する相談が寄せられています。「ワンクリック請求」に関する相談は減少していますが、「架空請求」に関する相談は前年度同期と同程度となっています。

平成28年度上半期は、パソコンのOSのアップグレードに関する相談やウイルスに感染したという警告でセキュリティソフトのダウンロードに誘導させる手口等の相談により「他のデジタルコンテンツ」に関する相談が増えています。

(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1,631件で、前年度同期(1,656件)と比べ25件(1.5%)減少しています。

3位は、不審な電話やメールなど、商品等の特定ができない相談である「商品一般」の1,289件で、前年度同期(1,124件)と比べ165件(14.7%)増加となっています。

前年度急増した5位の「インターネット接続回線」は1,130件で、8件(0.7%)の増加にとどまり、前年度同期と比べ横ばいとなっています。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・強化されており、今後の動向を注視していく必要があります。

#### ◆増加率の大きい品目

増加率が大きかった品目は、6位の「健康食品」の998件で、前年度同期（598件）と比べ400件（66.9%）増加しています。70歳代、80歳以上を除く全ての年代で増加していますが、30～50歳代の増加が著しく、30歳代は145件で、前年度同期（56件）と比べ約2.6倍、40歳代は216件で、前年度同期（58件）と比べ約3.7倍、50歳代は155件で、前年度同期（55件）と比べ約2.8倍とそれぞれ急増しました。「インターネット通販で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」などの相談が増えています。

15位の「興信所」が347件で、前年度同期（212件）と比べ135件（63.7%）増加しています。アダルトサイトでワンクリック請求を受けた消費者が、「ワンクリック請求等を解決する」というインターネットの広告を見て事業者に連絡したところ、実際は興信所であって、高額な料金を請求されたなどという相談が多く寄せられています。全ての年代で増加していますが、60歳代は34件で、前年度同期（16件）と比べ約2.1倍、40歳代は93件で、前年度同期（54件）と比べ約1.7倍とそれぞれ急増しました。

9位の「化粧品」が538件で、前年度同期（346件）と比べ192件（55.5%）増加しました。「健康食品」同様、「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」との相談が増えています。

なお、27位の「電気」が171件で、前年度同期（78件）と比べ93件（119.2%）増加しました。平成28年4月からの電力自由化に伴い、関連する相談が増加したためと考えられます。

#### ◆減少率が大きい品目

一方、減少率が大きかった品目は、25位の「ファンド型投資商品」の176件で、前年度同期（237件）と比べ61件（25.7%）減少しています。以下、21位の「クリーニング」の200件で、前年度同期（268件）と比べ68件（25.4%）減少、20位の「エステティックサービス」の230件で、前年度同期（303件）と比べ73件（24.1%）減少となっています。

### （3）契約当事者（※）の年代別では40歳代が1位、50歳代が2位

70歳代以上が全体の19.6%

（P29 付図3～4、P30 付表3、P30～P31 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5,810件（構成比17.8%）です。2位は「50歳代」の4,878件（15.0%）、3位は「60歳代」の4,685件（14.4%）と続きます。

なお、「70歳代」と「80歳以上」を合計した「70歳代以上」とすると、6,382件（19.6%）となり、1位の「40歳代」を上回っています。

平成28年度上半期は、「50歳代」と「80歳以上」が前年度同期と比べ件数が増加し、それ以外の年代では減少しました。

※ 「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。

『性別』では、男性の占める割合が46.9%、女性の割合が49.4%で、前年度同期と比べ女性の割合が0.3%増加し、男性の割合が0.5%減少しました。

『職業別』では、「給与生活者」が39.6%、「無職」が23.7%、「家事従事者」が18.0%、「自営・自由業」が4.5%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、前年度同期と同じ構成となっています。なお、「無職」の構成比が0.9ポイント増加し、「学生」

が0.7ポイント減少しています。

『年代別』に品目をみると、80歳以上では「工事・建築」が1位ですが、他の年代では「デジタルコンテンツ」が1位となっており、「デジタルコンテンツ」に関する相談が幅広い年代から寄せられています。また、「健康食品」が60歳代、70歳代を除く年代で上位に入っています。

特徴的な相談として、20歳代では「エステティックサービス」が、80歳以上では「新聞」が上位に入っています。

これを更に性別でみると、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」が上位に入っているほか、20歳代から40歳代で「四輪自動車」が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、30歳代を除く20歳未満から50歳代の各年代で「化粧品」が上位に入っているほか、80歳以上で個人情報の削除を持ちかける「役務その他サービス」が上位に入っています。

#### **(4) 販売購入形態別では「通信販売」が1位 (P32 付表5、P33~P34 付表6-1~7)**

苦情相談のうち、「特定商取引に関する法律」に定める訪問販売、通信販売、電話勧誘販売等の販売購入形態（特殊販売）の相談は18,475件で、全体の56.7%を占めており、前年度同期（19,105件、56.5%）と比べ、件数は減少したものの、構成比は同水準となっています。

特殊販売の相談のうち68.1%を「通信販売」が占め、次いで「訪問販売」が18.0%、「電話勧誘販売」が9.3%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3,329件で、前年度同期（3,359件）と比べ30件（0.9%）減少しています。品目別では、1位は「工事・建築」の618件、次いで「テレビ放送サービス」の314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。

増加が目立ったものは、「テレビ放送サービス」のほか、鍵の開錠や地震保険の申請代行などの「役務その他サービス」、排水管洗浄の勧誘などの「建物清掃サービス」が前年度同期と比べ20%を超える増加となっています。

一方、「プロパンガス」が76件で、前年度同期（95件）と比べ20%減少しています。

##### **イ 通信販売**

『通信販売』の相談は12,588件で、前年度同期（13,140件）と比べ552件（4.2%）減少しています。品目別では、「デジタルコンテンツ」が6,393件と最も多く、全体の50.8%を占めています。

増加が目立ったものは、「健康食品」の741件で、前年度同期（324件）と比べ約2.3倍増加しています。「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。

また、「化粧品」が404件で、前年度同期（200件）と比べ約2倍増加しています。

##### **ウ マルチ・マルチまがい**

『マルチ・マルチまがい』の相談は325件で、前年度同期（304件）と比べ21件（6.9%）増加しています。品目別では、「健康食品」が59件で最も多くなっています。また、「他の内職・副業」が39件で、前年度同期（26件）と比べ50.0%増加しています。

## エ 電話勧誘販売

『電話勧誘販売』の相談は1,725件で、前年度同期(1,742件)と比べ17件(1.0%)減少しています。品目別では、「インターネット接続回線」の542件が最も多く、前年度同期(459件)と比べ18.1%増加しています。次いで、「商品一般」の106件となっています。5位の「公社債」は67件で、前年度同期(42件)と比べ59.5%増加しており、大手企業を騙り、社債を購入する権利があるなどの勧誘手口が再び増加傾向にあるので注意が必要です。

## オ ネガティブ・オプション

『ネガティブ・オプション(送りつけ商法)』の相談は90件で、前年度同期(71件)と比べ19件(26.8%)増加しています。品目別では、「健康食品」の36件が最も多く、前年度同期(15件)と比べ約2.4倍増加しました。平成25年度に健康食品の送りつけ商法が大幅に増加後、一旦沈静化していましたが、再び増加しています。

## カ 訪問購入

『訪問購入』の相談は248件で、前年度同期(292件)と比べ44件(15.1%)減少しています。「不用品を買い取ります」などの商品を特定できない相談である「商品一般」が最も多く、38件となっています。

## キ その他無店舗販売

『その他無店舗販売』の相談は170件で、前年度同期(197件)と比べ27件(13.7%)減少しています。品目別では、レンタルサーバーに関する「ミネラルウォーター」とコインパーキングに関する「パーキング」がそれぞれ10件で最も多くなっています。

## (5) 販売方法・手口別(※1)では「電子商取引」が1位 (P35~P36 付表7-1)

### ◆苦情相談の多い手口

販売方法・手口別にみると、『電子商取引』が10,448件で最も多く、前年度同期(11,043件)と比べ595件(5.4%)減少しています。その品目別内訳をみると「デジタルコンテンツ」が6,075件で、『電子商取引』の58.1%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16万3千円、「平均既支払金額(※3)」は5万4千円となっています。

2位は、『家庭訪販』の2,916件で、前年度同期(2,984件)と比べ68件(2.3%)減少しています。品目別内訳では「工事・建築」(562件)、「テレビ放送サービス」(300件)、「新聞」(226件)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」「給与生活者」「家事従事者」が多く、女性(1,596件)が男性(1,266件)の約1.3倍となっています。「平均契約購入金額」は213万1千円、「平均既支払金額」は104万6千円です。

3位は、『電話勧誘』の2,820件で、前年度同期(2,772件)と比べ48件(1.7%)増加しています。品目別内訳では「インターネット接続回線」が592件で『電話勧誘』の21.0%を占めています。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(1,532件)が男性(1,166件)の約1.3倍になっています。「平均契約購入金額」は232万7千円、「平均既支払金額」は85万円です。

### ◆増減が目立つ手口

主な手口で増加が目立つものは、15位の『紹介販売』の151件で、前年度同期(127件)と比



べ24件(18.9%)の増加、次いで、5位の『身分詐称』の713件(前年度同期600件、18.8%増)、17位の『アポイントメントセールス』の106件(前年度同期91件、16.5%増)となっています。

他方、減少が目立つものは、23位の『キャッチセールス』の43件で、前年度同期(81件)と比べ38件(46.9%)減少、次いで、11位の『利殖商法』の255件(前年度同期367件、30.5%減)となっています。

※1 「販売方法・手口別」の詳細は参考4(P51)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

(P42~P43 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531件で、前年度同期(480件)と比べ51件(10.6%)増加しています。

商品・役務別にみると、健康食品や調理食品などの「食料品」が146件(27.5%)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123件(23.2%)となっています。

内容別にみると、医療サービスや洗剤、食料品等によるめまい、しびれ、腫れ、その他の諸症状の「その他の傷病及び諸症状」が142件(26.7%)で最も多くなっています。次いで、化粧品や薬、美容室でのパーマによる「皮膚障害」が132件(24.9%)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157件で、前年度同期(193件)と比べ36件(18.6%)減少しています。

商品・役務別にみると、エアコンや電子レンジ等の「住居品」が49件(31.2%)で最も多く、次いで「車両・乗り物」が25件(15.9%)となっています。

内容別にみると、火花が散ったなどの「発煙・火花」が23件(14.6%)で最も多く、次いで、食品などに異物が混入したという「異物の混入」が18件(11.5%)、車などが故障したなどの「機能故障」が18件(11.5%)となっています。

### 3 特徴的な苦情相談 — 「健康食品」に関する苦情相談

今年に入り、「健康食品」に関する相談がほぼ全ての年代で増加しています。

内容では、40歳代を中心に、「SNS等で『健康に良い』『ダイエット効果あり』『有名女優も使用』とうたう広告を見て、酵素食品やサプリメントを通常より安いお試し価格で購入したら、実際は定期購入契約だった」という相談が急増したことが目立ちます。一方、高齢者層では、平成25年度に一時的に急増した「健康食品の送り付け」に関する相談が再び見受けられています。

また、「健康食品の定期購入をやめたい」という相談の中には、摂取により「下痢をした」「発疹が出た」等の健康被害と疑われる内容の相談も寄せられています。

そこで、「健康食品」に関する苦情相談の傾向について分析してみました。

#### <分析の対象>

分析データ：神奈川県及び県内の市町村の相談窓口で受け付けた苦情相談で平成25年度から平成27年度までの各年度及び平成28年度上半期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の登録データ

分析項目：「健康食品」に関する苦情相談

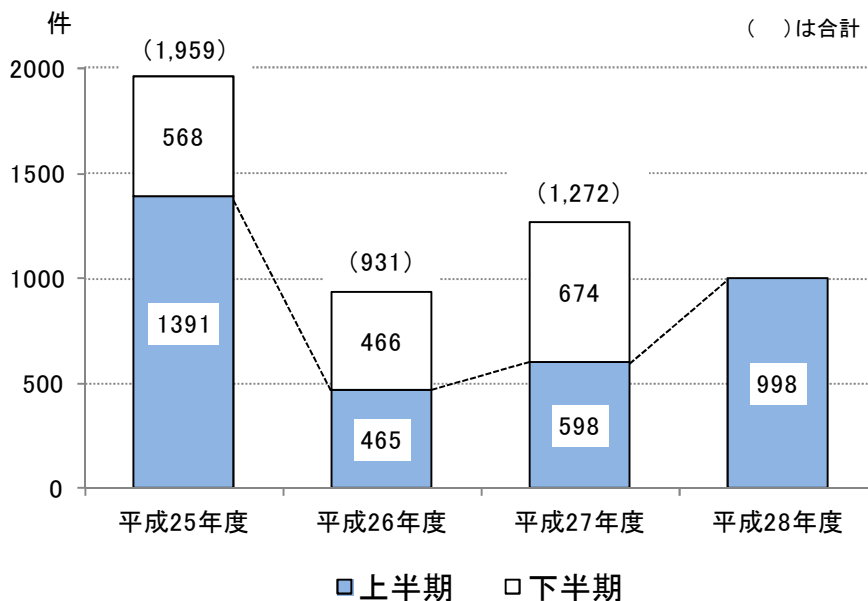
相談事例：平成28年度上半期に受け付けた苦情相談から抽出

#### ア 苦情相談件数について (図1)

「健康食品」に関する苦情相談件数は、平成25年度に主に「健康食品の送り付け」により急増した後、翌年度にはほぼ以前の件数に戻っていますが、平成27年度以降、再び増加傾向にあります。

平成28年度上半期は998件で、前年度同期(598件)と比べ400件(66.9%)増加し、苦情相談総件数全体に占める割合は約3.1%となっています。

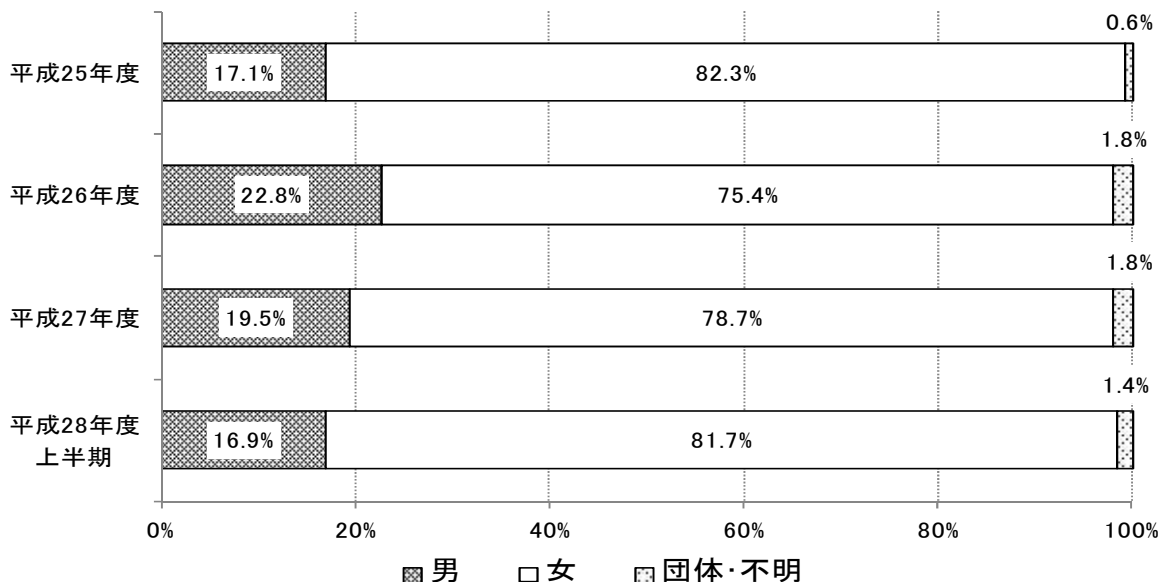
(図1) 「健康食品」に関する苦情相談件数の推移



## イ 契約当事者の性別について (図2)

契約当事者の男女比は、おおよそ女性：男性＝8：2となっていますが、平成26年度以降、女性の割合が年々増えています。

(図2) 「健康食品」に関する苦情相談の契約当事者の性別の割合

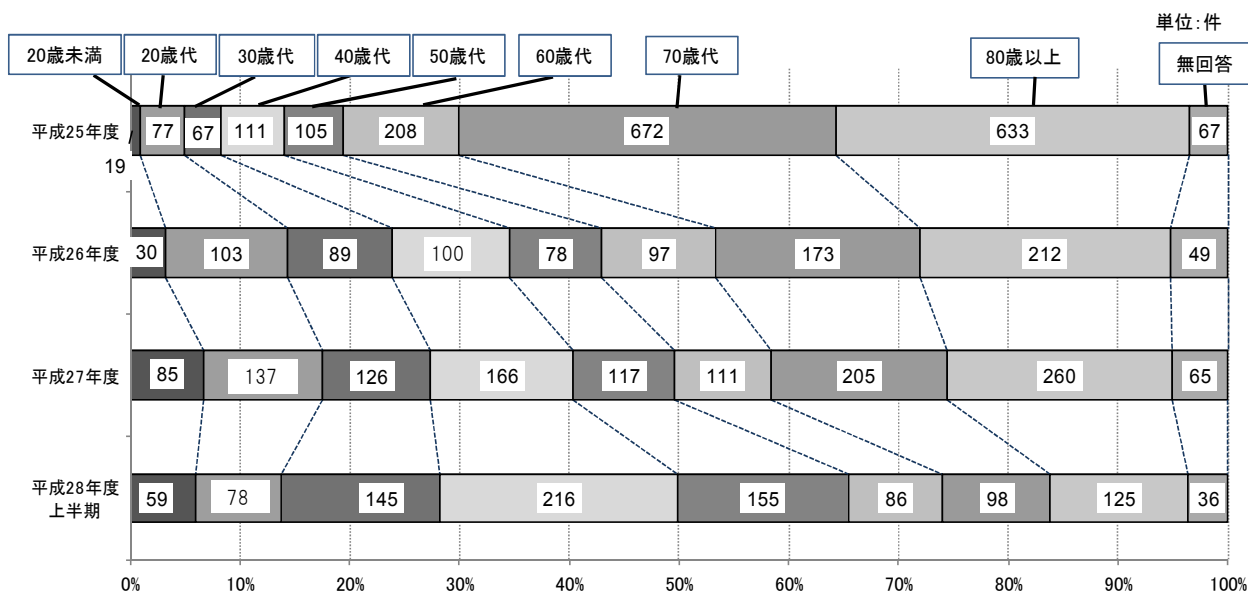


## ウ 契約当事者の年代別について (図3)

契約当事者を年代別にみると、平成28年度上半期で最も件数が多いのは「40歳代」の216件(構成比21.6%)です。2位は「50歳代」の155件(15.5%)、3位は「30歳代」の145件(14.5%)となっており、各々の構成比は年々増えています。

平成25年度には1位が70歳代、2位が80歳以上で、70歳以上の高齢者が7割近くを占めていたことと比較すると、「健康食品」に関する苦情の契約当事者の年代別構成比が大きく変化していることがわかります。

(図3) 「健康食品」に関する苦情相談の年代別件数の推移



## エ 販売購入形態別について (図4)

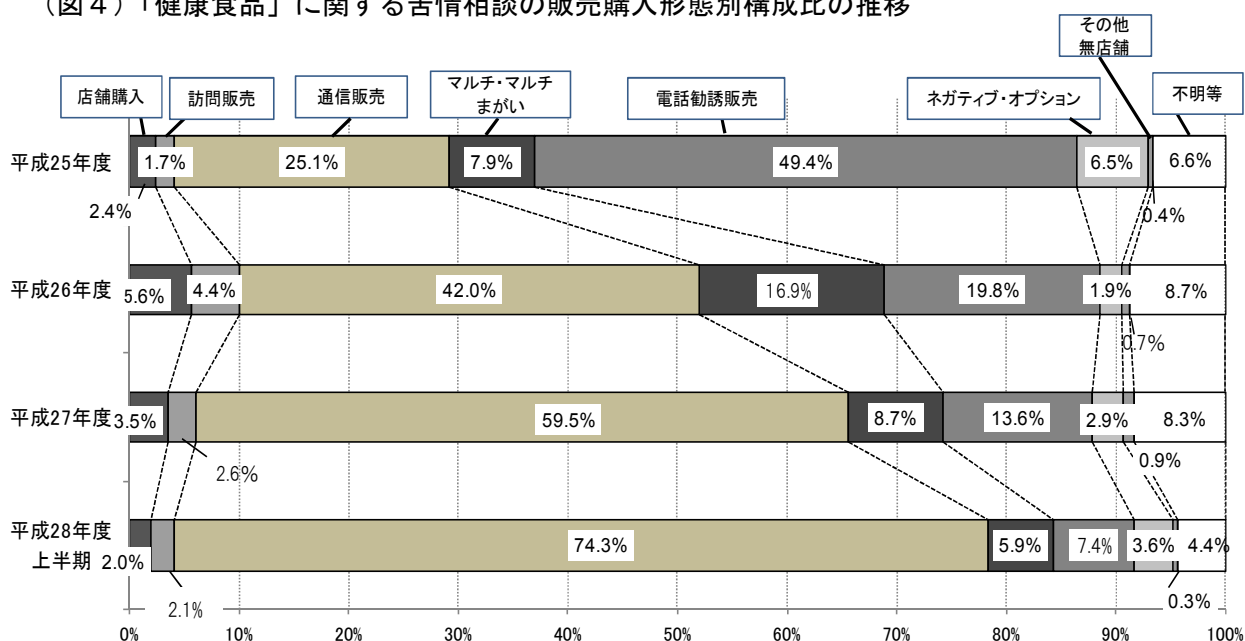
販売購入形態別では、平成28年度上半期で最も多いのは「通信販売」の74.3% (741件)で、「電話勧誘販売」の7.4% (74件)、「マルチ・マルチまがい」の5.9% (59件)が続きます。

「通信販売」は平成25年度には構成比25.1%でしたが、年々構成比が増加し、平成28年度上半期には8割近くを占めるまでになっています。

一方、「店舗購入」「訪問販売」「マルチ・マルチまがい」「電話勧誘販売」は構成比が年々減少しています。

平成25年度に6.5%を占めていた「ネガティブ・オプション」は、「健康食品の送り付け」の収束とともに翌年には1.9%まで減少していましたが、平成28年度上半期には、3.6%とわずかながら再び増加に転じています。

(図4)「健康食品」に関する苦情相談の販売購入形態別構成比の推移



## オ 主な相談内容について (表1)

相談内容の上位をみると、平成27年度及び平成28年度上半期の1位は「解約」、2位は「インターネット通販」、3位は「電子広告」となっており、インターネット通販で購入した商品に関する、解約したいという相談が多いことがわかります。

ちなみに、平成25年度は「電話勧誘」「強引」「無断契約」「虚偽説明」というキーワードが上位にあることから、電話をかけて申し込んでいない商品を一方的に送り付ける手口が多かったことが示されています。

平成28年度上半期では、「無料お試し」「お試し価格500円」などとうたう「電子広告」を見て契約し、定期購入であることに後から気付いて「解約」の連絡をしようとしても電話が繋がらず「連絡不能」であるという相談が多く寄せられています。

また、「痩身」や「効能・効果」などが上位に入り、広告にうたわれている「ダイエット効果あり」「バスタップ効果あり」などの効果が実感できないため「返品」したいという苦情も多くなっています。

(表1) 年度別相談内容の上位10位

単位：件

	平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
1	電話勧誘	1,136	解約	351	解約	585	解約	606
2	強引	810	電話勧誘	209	インターネット通販	483	インターネット通販	589
3	無断契約	640	強引	194	電子広告	400	電子広告	483
4	代引配達	630	インターネット通販	189	強引	236	連絡不能	302
5	虚偽説明	501	電子広告	154	返品	225	返品	186
6	ネガティブオプション	470	高価格・料金	151	電話勧誘	221	強引	171
7	解約	367	無断契約	133	代引配達	210	瘦身	167
8	不当請求	300	効能・効果	127	効能・効果	185	効能・効果	148
9	高価格・料金	262	連絡不能	124	連絡不能	179	説明不足	124
10	プライバシー	209	代引配達	122	高価格・料金	166	電話勧誘	111

(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 (以下、同じ)。  
平成27年度5位の「返品」は、平成27年度から新設されたキーワードである。

## カ 広告媒体別相談件数について (表2)

契約当事者がどのような広告を見て契約に至っているか、広告媒体別にみると、「電子広告」が圧倒的多数を占め、平成28年度上半期には半年間で483件と平成25年度の4倍以上に増加しています。

一方、「新聞広告」「テレビ広告」など他の媒体はほぼ横ばいか減少傾向にあります。

電子広告の中で特に増加しているのが、「SNSの広告を見て」という相談です。平成25年度には37件であったものが平成28年度上半期には半年間で58件まで増加しています。

SNSのバナー広告をクリックすると販売会社のサイトに誘導される仕組みになっており、「10キロ痩せたという女性モニターの体験談をSNS広告で見て」「写真を共有できるSNSで芸能人も勧めるダイエット健康食品の広告を見て」申し込んだなどの相談が寄せられています。

(表2) 広告媒体別相談件数

単位：件

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度上半期
電子広告	101	154	400	483
SNS	37	65	58	58
新聞広告	37	22	42	19
テレビ広告	20	26	18	18
DM広告	26	16	22	9
カタログ・パンフレット	12	9	17	7
ラジオ広告	7	5	10	7
雑誌広告	24	13	16	5
折込広告	27	24	25	5
投込広告	9	4	10	2

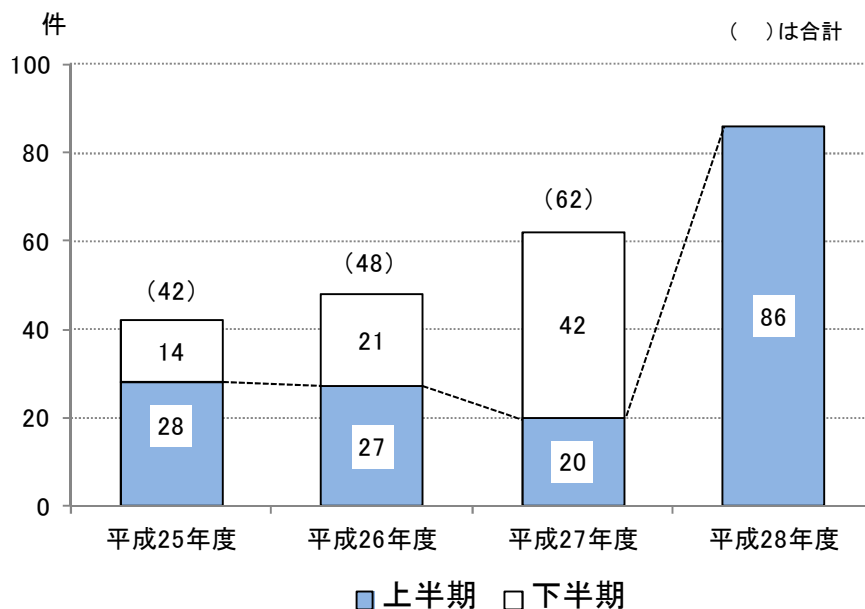
### キ 「危害」に関する相談について（図5、表3）

健康食品の摂取に伴う体の不調等の「危害」に関する相談件数は年々増加し、平成28年度上半期には半年間で86件に達しています。

内容としては、「下痢」「吐き気」「腹痛」「便秘」等の消化器障害や、「発疹」「かゆみ」等の皮膚障害等の発生が報告されています。

中には、ダイエット効果をうたう錠剤を摂取して甲殻類アレルギーが出たという苦情もあり、事業者に出ると「カニ・エビが含まれていることがサイト画面に表示されている」と言われたが、スマートフォンの画面では見つらくて気付かなかったという相談もあるため、注意が必要です。

（図5）「健康食品」に関する苦情相談で「危害」が付与された件数の推移



（表3）「危害」の内容

	単位：件			
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度 上半期
消化器障害	17	11	24	52
皮膚障害	8	21	21	26
呼吸器障害	1	1	0	0
その他の諸症状	16	15	17	8
合計	42	48	62	86

### ク 年代別相談内容について（表4）

相談内容を契約当事者の年代別に比較すると、平成28年度上半期に相談件数が大幅に増加した40歳代の相談内容の中心は、「インターネット通販」に関するものであり、「解約」したいが「連絡不能」であることに関する相談が多いことがわかります。

30歳代以下及び50歳代、60歳代もほぼ同様で、「電子広告」を見て、「インターネット通販」

で契約したことに関する相談が主になっています。20歳未満及び30歳代では、「SNS」が10位以内に入っています。

一方、70歳代及び80歳以上では「電話勧誘」が1位で、「強引」に勧誘を受け、「代引配達」で料金を支払ってしまったことに関する相談が中心を占めています。申し込んでもいないのに「無断契約」され、商品を送り付けられたという「ネガティブ・オプション」の相談も依然多いことがわかります。

(表4)「健康食品」に関する契約当事者年代別相談内容の上位10位(平成28年度上半期)

単位:件										
年代 順位	20歳未満 [59]	20歳代 [78]	30歳代 [145]	40歳代 [216]	50歳代 [155]	60歳代 [86]	70歳代 [98]	80歳以上 [125]	不明等 [36]	計 [998]
1位	インターネット通販 (53)	インターネット通販 (56)	インターネット通販 (123)	インターネット通販 (187)	解約 (111)	解約 (46)	電話勧誘 (37)	電話勧誘 (54)	インターネット通販 (16)	解約 (606)
2位	解約 (49)	解約 (52)	解約 (111)	電子広告 (160)	インターネット通販 (107)	インターネット通販 (39)	解約 (30)	強引 (49)	解約 (16)	インターネット通販 (589)
3位	電子広告 (47)	電子広告 (42)	電子広告 (97)	電子広告 (160)	電子広告 (82)	電子広告 (38)	代引配達 (26)	代引配達 (47)	電子広告 (11)	電子広告 (483)
4位	未成年者契約 (44)	連絡不能 (33)	連絡不能 (57)	連絡不能 (79)	連絡不能 (49)	連絡不能 (24)	ネガティブオプション (25)	無断契約 (44)	返品 (8)	連絡不能 (302)
5位	連絡不能 (27)	サイドビジネス商法 (13)	説明不足 (24)	痩身 (59)	痩身 (36)	効能・効果 (32)	強引 (25)	ネガティブオプション (38)	説明不足 (5)	返品 (186)
6位	痩身 (14)	返品 (28)	返品 (28)	返品 (42)	効能・効果 (32)	返品 (21)	無断契約 (23)	解約 (31)	電話勧誘 (5)	強引 (171)
7位	効能効果 (10)	効能・効果 痩身 返品 (12)	誤解・勘違い (24)	効能・効果 (35)	返品 (26)	痩身 (17)	高価格・料金 (21)	高価格・料金 (30)	価格・料金 便秘・下痢 信用性 (148)	痩身 (167)
8位	高価格・料金 (8)	強引 (10)	強引 (19)	強引 (35)	説明不足 (20)	説明不足 (14)	不当請求 返品 連絡不能 (17)	返品 (25)	効能・効果 名義冒用 強引 痩身 紹介販売 返金 連絡不能 難解 SF商法 (3)	効能・効果 (148)
9位	強引 説明不足 返品 SNS (7)	契約書・書面 (10)	強引 (19)	説明不足 (34)	誤解・勘違い (28)	強引 (12)	強引 (12)	不当請求 (22)	説明不足 (124)	説明不足 (124)
10位	強引 説明不足 返品 SNS (7)	契約書・書面 (10)	強引 (19)	説明不足 (34)	誤解・勘違い (28)	強引 (12)	強引 (12)	不当請求 (22)	説明不足 (124)	説明不足 (124)

## ケ まとめ

### 【「健康食品」についての注意事項】

健康食品は「摂取すれば健康になる」というイメージがありますが、医薬品並みの品質管理がなされているものではなく、安全性や有効性がしっかり検証されている製品もあれば、まったく検証されていない製品もあり、「食品」であっても安全とは限らないことについて、消費者庁や内閣府食品安全委員会が注意喚起を行っています。

特に、錠剤・カプセル・粉末・顆粒の形態のサプリメントは、容易に多量の摂取が可能のため、他の食品に比べて健康被害のリスクが高いと言われています。体調に不調を感じたらすぐに摂取を中止し、必要な場合は医療機関にかかりましょう。

### 【販売方法によるトラブルの注意事項】

また、健康食品については、販売方法や勧誘手口のトラブルが多く寄せられています。

「以前注文いただいた健康食品を今から送る」などと突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断っても強引に送り付けられる「送りつけ」被害にあった場合は、まず購入するつもりがなければきっぱり断ること、断ったにもかかわらず一方的に送り付けられた場合は、商品を受け取り

拒否することで対処しましょう。電話で勧誘され承諾をしてしまった場合でも、「クーリング・オフ」制度の適用ができますので、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

「お試し」のつもりが定期購入になっていたというトラブルでは、解約を申し出ようとしても「事業者へ電話が繋がらない」、初回価格だけ支払えば解約できると思っていたのに「高額な通常価格を請求された」などの苦情が寄せられています。

インターネット通販を含む通信販売では、事業者が予め定めている解約条件に従うことが原則になるため、購入申込みをする際には、契約内容や解約条件をよく確認しましょう。契約時の説明（表示）と実際の契約内容が違っていたなどにより契約をキャンセルしたい場合は、その主張を整理して事業者に伝える必要があります。事業者との交渉に関して助言を求めたい場合は、消費生活センターに相談しましょう。

### 【インターネット販売に係る注意事項】

インターネット通販は、購入前に商品の品質を十分に確認できないリスクがあるため、製造者や品質などが明らかな製品の購入、利用経験のある製品の再購入以外の場合は、慎重な判断が必要です。医薬品の成分を含んでいるなど「違法な健康食品」として公表された製品の販売経路は、その大半がインターネット通販であると言われていしますので、注意しましょう。

スマートフォンで広告を見て購入申込みをするケースが増えていますが、スマートフォン用の注文画面では、販売条件や注意事項が確認しづらい構成になっている場合があるため、特に注意が必要です。

比較的若い世代からは、スマートフォンで有名女優などの SNS をチェックしていて、「〇〇さんも使っています」という広告に誘引され契約したという相談も多く寄せられています。

誰かにとって良い「健康食品」があなたにとっても良いとは限りません。口コミや体験談、販売広告などの情報をうのみにせず、信頼のできる情報※をもとに、今の自分にとって本当に役立つものかを考えて購入することが大切です。

※内閣府食品安全委員会、医薬基盤・健康・栄養研究所の『「健康食品」の安全性・有効性情報』、厚生労働省のインターネットサイトなど



## [健康食品に関する相談事例]

### ○健康食品の定期購入（未成年者取消）

（当事者） 10歳代 女性 契約金額 8,480円

（相談内容） 19歳の娘が事業者のサイトで500円のサプリメントを購入したら、定期購入となっていたようだ。翌月同じ商品が届いたが、不審に思い開封せず、代金も払わずにそのまま放置した。代金を支払わなければ送ってこないだろうと考えていたが、その約1か月後にあたる今日、再び商品が送付されてきた。2か月で7,980円の追加請求となるので、今後は不要のため解約したいと事業者連絡しようとしているが話中でつながらない。どうしたらいいか。

（対応） 契約が成立している場合は、解約しない限り契約が続くことを伝えた。契約者である娘から聞き取りをしたところ、SNSサイトの広告から誘導された事業者のサイトで生年月日を入力し代引きにて契約したが、定期購入の記載はなかったと認識しているとのことだった。事業者の公式サイトを確認すると、実際は4回以上の継続購入を条件とするコースであることが分かった。未成年者契約の取消について情報提供し、書面作成を助言した。相談者が事業者宛てに書面で通知後、消費生活センターから事業者連絡したところ、事業者は未成年者取消を承諾し、着払いによる商品返送を求めた。支払い済の500円については銀行振込で返金する旨の申し出があったが、相談者は返金を希望しなかったため、商品の返送を確認し、インターネット通販の注意事項を伝え終了とした。

### ○健康食品の定期購入（通信販売）

（当事者） 40歳代 女性 契約金額 12,380円

（相談内容） インターネットで見つけた酵素サプリメントが安かったので500円で購入した。代金引換で500円を支払って一度で終わりだと思っていたら、本日また同じ商品が届いた。業者に連絡すると、定期購入になっており、4回目まで受け取らないと停止ができないという。定期コースだと思わなかったし、画面上では気付かなかった。解約はできないのか。

（対応） 消費生活センターが通信販売サイトを確認すると、「トクトクコースは2回目以降は定価13%オフの3,960円。4か月の継続が条件」との表示があった。初回の500円は定期購入を前提とした価格設定であると思われ、もし3回目以降が不要なら、既に受け取っている分を定価で支払うので解約希望と交渉してはどうかと助言した。後刻、相談者から報告があり、1回目の定価との差額と、2回目の定価の合計を支払って解約となったとのことだった。

## ○健康食品の定期購入（テレビショッピング）

（当 事 者） 50 歳代 女性 契約金額 12,500 円

（相談内容） 1 か月前、テレビショッピングで、1 袋が約 4,500 円の酵素のダイエットサプリ 3 袋が 2 袋分の代金 9,000 円と宣伝していたので、申し込みの電話をした。オペレーターから、1 回目に 2 袋を 1 袋分約 4,500 円で購入し、2 回目以降は 1 袋が 10～15%引きになるという定期購入を勧められ契約した。いつでもやめられますと言っていたのに、2 回目が届く前に解約を申し出たところ、3 回目まで購入しないと解約できないと言われた。そんな条件は聞いていなかったし、テレビでは定期購入については説明していなかった。1 回のみで解約したい。

（対 応） テレビショッピングは通信販売にあたるが、注文の電話をかけた顧客に別の条件での商品を勧めたとすれば、当該契約は電話勧誘販売にあたる可能性がある。受領した契約書にクーリング・オフ制度の記載がない場合、契約解除期間が過ぎていてもクーリング・オフできる可能性がある。販売業者あてに、勧誘の経緯を記載し送付し交渉する方法について説明した。

## ○健康食品の定期購入（消化器障害）

（当 事 者） 30 歳代 男性 契約金額 9,816 円

（相談内容） 先月芸能人のブログを見ていたところ、野菜を摂りたい人におすすめと URL が表示されていたのでクリックしたら、野菜の粉末の健康食品の通販サイトだった。ダイエットに良く、野菜が摂れるというので定期購入で申し込みをした。初回は 1,816 円、以降は 8,000 円の契約だった。ところが、初回に届いた商品を飲んだところ、気持ちが悪くなった。そのため、先月末に届いていたが未開封の商品の返品を業者に申し出たところ、規定に基づき返品には応じられない、ただし、これ以降の商品についての解約には応じると言われた。体に合わないと言っているのに返品に応じてもらえないのは納得できない。

（対 応） インターネット通販で契約した商品の返品については、事業者が表示している返品特約の規定によることになることを説明した。消費生活センターで返品特約の内容を確認したところ、商品お届け日 4 日前までであれば 2 回目の商品も解約できたが、それ以後は返品はできないと規定されていることを伝えた。返品規定についてはこのとおりであるが、申し込みをしたサイトの表示と送られてきた書面、どちらも表示をもう一度確認して、体に合わないという事情を含め事業者に再度要望を伝え交渉するよう助言した。

## ○健康食品の送り付け（電話勧誘）

（当 事 者） 80 歳代 女性 契約金額 1,980 円

（相談内容） 1 週間ほど前にサプリメントの勧誘電話があり、足取りが軽くなるという商品の試供品を勧められた。「今、医者にかかっており薬も飲んでいるので要りません」と断ったが、昨日商品が届いた。1,980 円の振り込み用紙が入っていたので、記載されているフリーダイヤルに電話をしているがつかまらない。どうすればよいか。

（対 応） 健康食品の送り付け商法のトラブル事例、対応について説明した。契約は成立していないと思われるが、電話勧誘の場合、クーリング・オフが可能であることを伝え、念のためクーリング・オフの手続きをしておくことを助言した。相談者が高齢のため息子に通知の書き方出し方を伝え、消費生活センターから事業者にクーリング・オフする旨を電話連絡し了承された。商品は相談者から事業者に着払いで返送した旨報告があった。

#### 4 かながわ中央消費生活センターにおける消費生活相談等の状況

##### (1) 苦情相談

平成28年度上半期の苦情相談は5,811件であり、前年度同期(6,201件)に比べ390件(6.3%)減少しています。このうち、「休日」の相談は1,502件あり、前年度同期(1,693件)に比べ191件(11.3%)減少しています。また、「夜間」(平日の16時～19時)の相談は1,289件あり、前年度同期(1,368件)に比べ79件(5.8%)減少しています。

##### ○ 相談総件数(苦情のみ)

区分	平成28年度上半期				平成27年度上半期				対前年比(%) (A/B)
	相談 総件数 (A)	平日昼 件数	休日 件数	夜間 件数	相談 総件数 (B)	平日昼 件数	休日 件数	夜間 件数	
計	5,811	3,020	1,502	1,289	6,201	3,140	1,693	1,368	93.7

##### ◆ 休日相談

区分	平成28年度上半期				平成27年度上半期				対前年比(%) (C/D)
	休日 日数	件数 (C)	うち、 来所件数	1日平均 件数	休日 日数	件数 (D)	うち、 来所件数	1日平均 件数	
計	57	1,502	( 73 )	26.4	56	1,693	( 59 )	30.2	88.7

##### ◆ 夜間(平日16時～19時)

区分	平成28年度上半期				平成27年度上半期				対前年比(%) (E/F)
	日数	件数 (E)	うち、 来所件数	1日平均 件数	日数	件数 (F)	うち、 来所件数	1日平均 件数	
計	123	1,289	( 58 )	10.5	124	1,368	( 38 )	11.0	94.2

## <メール相談>

平成28年度上半期は232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、20歳未満から40歳代までの相談が146件で全体の62.9%を占めており、若い年齢層が多くなっています。性別をみると、男性が164件(70.7%)、女性が67件(28.9%)で、男性からの相談が、女性の相談より多くなっています。メールが送信された時間帯をみると、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」が合わせて97件(41.8%)となっています。

商品・役務別では、「デジタルコンテンツ」が63件(27.2%)で最も多く、次いで「商品一般」の18件(7.8%)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 上半期	平成25年度 上半期	平成26年度 上半期	平成27年度 上半期	平成28年度 上半期
件数	179	218	280	219	232
開所日数	180	180	180	180	180
1日平均件数	1.0	1.2	1.6	1.2	1.3

## <相談者の状況>

住所地	件数	住所地	件数
横浜市	87	葉山町	3
川崎市	26	寒川町	1
相模原市	14	大磯町	1
横須賀市	7	二宮町	1
平塚市	4	中井町	1
鎌倉市	5	大井町	0
藤沢市	6	松田町	1
小田原市	2	山北町	1
茅ヶ崎市	4	開成町	1
逗子市	4	箱根町	0
三浦市	2	真鶴町	0
秦野市	3	湯河原町	4
厚木市	6	愛川町	1
大和市	9	清川村	0
伊勢原市	5	その他	4
海老名市	4	不明	14
座間市	7	計	232
南足柄市	2		
綾瀬市	2		

職業	件数
給与生活者	145
自営自由業	16
家事従事者	13
学生	12
無職	31
その他	0
不明	15
計	232

年代	件数
20歳未満	5
20歳代	31
30歳代	57
40歳代	53
50歳代	32
60歳代	23
70歳代	11
80歳以上	1
不明	19
計	232

性別	件数
男性	164
女性	67
不明	1
計	232

時間帯	件数
0:00～9:30	24
9:30～19:00	135
19:00～24:00	73
計	232

## <商品・役務等の分類>

分類	件数	分類	件数	分類	件数
商品一般	18	住宅構成材	0	インターネット通信サービス	17
食料品	12	住宅設備	0	教育サービス	0
住居品	6	クリーニング	0	教養・娯楽一般	3
被服品	8	レンタル・リース・貸借	5	旅行代理業	5
光熱水品	3	工事・建築・加工	4	宿泊施設	1
保健衛生品	2	修理・補修	5	教室・講座	6
教養娯楽品一般	2	管理・保管	1	観覧・鑑賞	1
文具・事務用品	0	金融・保険一般	2	各種会員権	0
パソコン・パソコン関連用品	6	生命保険	1	他の教養・娯楽	3
電話機・電話用機器	2	デリバティブ取引	1	医療	4
学習教材	1	ファンド型投資商品	0	理美容	1
書籍・印刷物	0	フリーローン・サラ金	0	浴場	0
音楽・映像製品	1	他の金融関連サービス	2	衛生サービス	0
スポーツ用品	0	旅客運送サービス	5	老人福祉・サービス	0
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	0	固定電話サービス	0	外食・食事宅配	1
他の教養娯楽品	2	携帯電話サービス	9	冠婚葬祭	1
自動車	3	テレビ放送サービス	1	役務その他	3
自動車用品	2	有線テレビ放送	0	内職・副業一般	2
土地・建物設備一般	1	デジタルコンテンツ	63	内職・副業	0
土地	1	デジタルコンテンツ	41	他の行政サービス	0
建物一般	1	アダルト情報サイト	12	他の相談	10
集合住宅	4	オンラインゲーム	5		
戸建住宅	0	出会い系サイト	5		
				計	232

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

このため、多重債務者問題に精通した団体である「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年度上半期の新規の相談は240件あり、前年度同期（328件）と比べ26.8%減少しています。相談の傾向として、男性が相談者の半数弱（48.7%）となっていますが、借金をしている当事者では64.2%を占めています。また、本人からの相談は63.7%で、残りは家族や親族等からの相談となっています。債務額は300万円未満が約3割を占める中、1,000万円以上の相談も1割あります。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	計	前年度同期	
開所日数	27	25	27	29	28	30	166	163	
電話相談 受付件数	38	33	26	26	30	18	171	221	
面接相談 受付件数	23	11	10	9	7	9	69	107	
受付件数計	61	44	36	35	37	27	240	328	
参考	継続面接相談 延件数	4	12	15	17	21	15	84	24
	合計	65	56	51	52	58	42	324	352

### <相談者の性別>

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	84	87	0	171
	割合	49.1%	50.9%	0.0%	100.0%
面接相談	件数	33	36	0	69
	割合	47.8%	52.2%	0.0%	100.0%
計	件数	117	123	0	240
	割合	48.7%	51.3%	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	0	27	5	0	0	2	10	13	1
面接相談	件数	0	12	0	0	0	0	3	2	1
計	件数	0	39	5	0	0	2	13	15	2
	割合	0.0%	16.3%	2.1%	0.0%	0.0%	0.8%	5.4%	6.3%	0.8%

		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	23	15	10	0	0	5	60	171
面接相談	件数	0	8	10	2	0	0	4	27	69
計	件数	0	31	25	12	0	0	9	87	240
	割合	0.0%	12.9%	10.4%	5.0%	0.0%	0.0%	3.8%	36.2%	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	105	50	16	171
	割合	61.4%	29.2%	9.4%	100.0%
面接相談	件数	48	21	0	69
	割合	69.6%	30.4%	0.0%	100.0%
計	件数	153	71	16	240
	割合	63.7%	29.6%	6.7%	100.0%

<当事者の性別>

		男性	女性	不明	計
電話相談	件数	110	41	20	171
	割合	64.3%	24.0%	11.7%	100.0%
面接相談	件数	44	23	2	69
	割合	63.8%	33.3%	2.9%	100.0%
計	件数	154	64	22	240
	割合	64.2%	26.7%	9.1%	100.0%

<当事者の年齢>

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
電話相談	0	12	13	37	38	14	18	39	171
面接相談	0	5	7	17	20	6	9	5	69
計	0	17	20	54	58	20	27	44	240
割合	0.0%	7.1%	8.3%	22.5%	24.2%	8.3%	11.3%	18.3%	100.0%

<当事者の職業>

	給与所得者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	その他・不明	計
電話相談	76	14	2	0	46	33	171
面接相談	35	7	3	0	17	7	69
計	111	21	5	0	63	40	240
割合	46.2%	8.8%	2.1%	0.0%	26.2%	16.7%	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	10	32	14	6	2	1	1	105	171
面接相談	8	19	8	3	1	1	1	28	69
計	18	51	22	9	3	2	2	133	240
割合	7.5%	21.3%	9.2%	3.8%	1.2%	0.8%	0.8%	55.4%	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	18	30	14	9	3	1	8	88	171
面接相談	11	12	10	7	5	1	17	6	69
計	29	42	24	16	8	2	25	94	240
割合	12.1%	17.5%	10.0%	6.7%	3.3%	0.8%	10.4%	39.2%	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	39	30	10	7	3	15	15	79
面接相談	20	13	6	5	2	6	8	22
計	59	43	16	12	5	21	23	101
割合 ※	24.6%	17.9%	6.7%	5.0%	2.1%	8.8%	9.6%	42.1%

※各項目の「割合」は、相談受付件数240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	84		4	3	8	14	66
面接相談		52	9	14	0	1	6
計	84	52	13	17	8	15	72
割合 ※	35.0%	21.7%	5.4%	7.1%	3.3%	6.3%	30.0%

※ 各項目の「割合」は、相談受付件数240件に対するもの



消費生活課キャラクター ニャン吉



## 付表・付図及び参考



付表・付図

<消費生活相談受付状況>

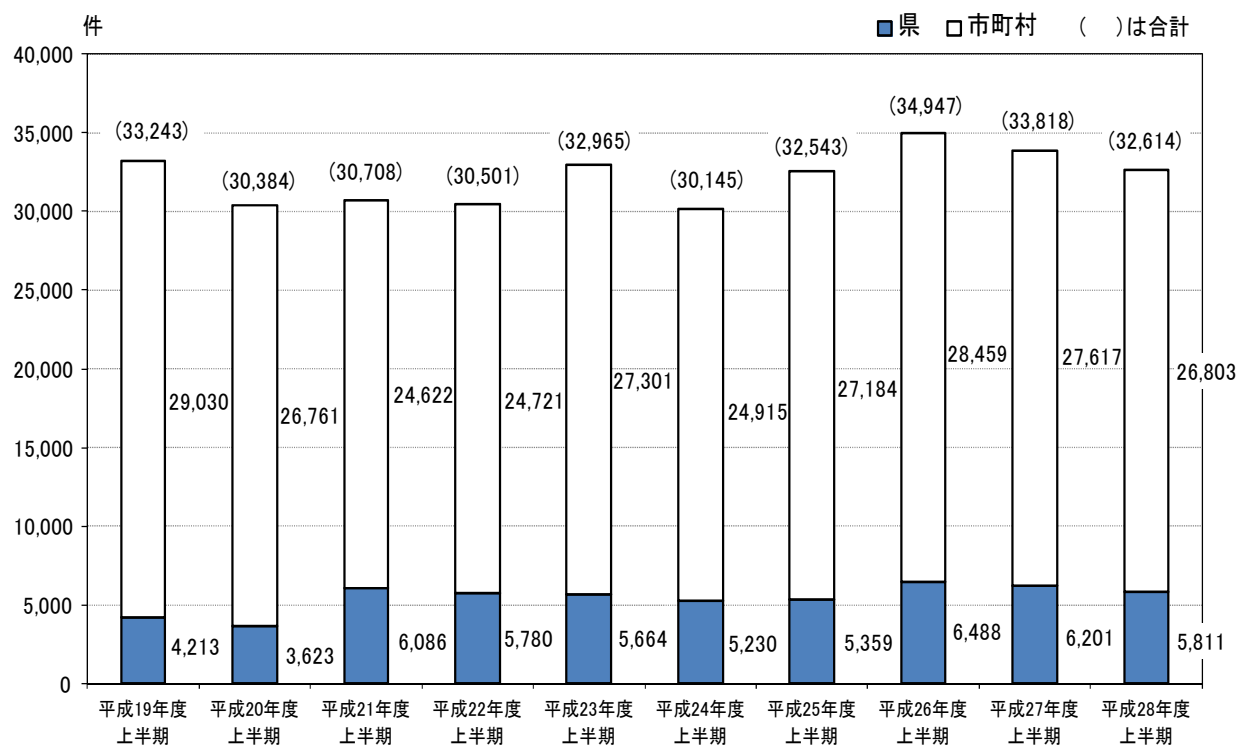
(付表1-1) 平成28年度上半期 県内市町村消費生活センター等の消費生活相談総件数  
単位:件

区分等 市町村	平成28年度上半期			平成27年度 上半期 合計 (B)	前年度 同期比 (A/B)
	苦情	問合せ	計 (A)		
横浜市	11,088	774	11,862	12,220	97.1%
川崎市	4,342	249	4,591	4,439	103.4%
相模原市	2,512	239	2,751	2,746	100.2%
横須賀市	1,310	87	1,397	1,479	94.5%
平塚市	973	77	1,050	1,117	94.0%
鎌倉市	743	50	793	786	100.9%
藤沢市	1,127	64	1,191	1,241	96.0%
小田原市	487	52	539	619	87.1%
茅ヶ崎市	817	51	868	879	98.7%
逗子市	97	3	100	71	140.8%
三浦市	39	4	43	46	93.5%
秦野市	359	40	399	439	90.9%
厚木市	748	47	795	770	103.2%
大和市	710	43	753	722	104.3%
伊勢原市	283	13	296	265	111.7%
海老名市	402	21	423	522	81.0%
座間市	333	38	371	450	82.4%
南足柄市	172	30	202	248	81.5%
綾瀬市	157	7	164	172	95.3%
葉山町	11	3	14	24	58.3%
寒川町	49	8	57	61	93.4%
愛川町	44	4	48	37	129.7%
市町村計	26,803	1,904	28,707	29,353	97.8%
県	5,811	471	6,282	6,580	95.5%
総合計	32,614	2,375	34,989	35,933	97.4%

(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(P48)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年度上半期 相談者の居住地別苦情相談件数

単位:件

受付センター等 居住地	市町村		県		合計
	件数	合計に占める割合	件数	合計に占める割合	
横浜市	10,766	83.5%	2,127	16.5%	12,893
川崎市	4,229	87.2%	621	12.8%	4,850
相模原市	2,443	91.6%	224	8.4%	2,667
横須賀市	1,253	83.8%	243	16.2%	1,496
平塚市	770	86.6%	119	13.4%	889
鎌倉市	706	80.7%	169	19.3%	875
藤沢市	1,009	74.9%	339	25.1%	1,348
小田原市	386	73.7%	138	26.3%	524
茅ヶ崎市	778	80.4%	190	19.6%	968
逗子市	105	53.8%	90	46.2%	195
三浦市	39	35.8%	70	64.2%	109
秦野市	351	76.6%	107	23.4%	458
厚木市	747	82.9%	154	17.1%	901
大和市	664	74.9%	223	25.1%	887
伊勢原市	271	79.7%	69	20.3%	340
海老名市	374	81.7%	84	18.3%	458
座間市	327	73.6%	117	26.4%	444
南足柄市	78	77.2%	23	22.8%	101
綾瀬市	86	49.7%	87	50.3%	173
計	25,382	83.0%	5,194	17.0%	30,576
葉山町	14	13.9%	87	86.1%	101
寒川町	90	75.6%	29	24.4%	119
大磯町	93	72.1%	36	27.9%	129
二宮町	92	74.8%	31	25.2%	123
中井町	16	59.3%	11	40.7%	27
大井町	29	80.6%	7	19.4%	36
松田町	19	67.9%	9	32.1%	28
山北町	15	68.2%	7	31.8%	22
開成町	22	62.9%	13	37.1%	35
箱根町	21	70.0%	9	30.0%	30
真鶴町	13	59.1%	9	40.9%	22
湯河原町	37	63.8%	21	36.2%	58
愛川町	47	44.3%	59	55.7%	106
清川村	7	100.0%	0	0.0%	7
計	515	61.1%	328	38.9%	843
不明	615	80.2%	152	19.8%	767
県外	291	68.0%	137	32.0%	428
合計	26,803	82.2%	5,811	17.8%	32,614

(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 年度上半期 苦情相談の上位 25 品目<前年度同期比較>

単位：件

順位	品 目	平成28年度 上半期	平成27年度 上半期	前年度 同期比	備 考
	[相談総件数]	[ 32, 614]	[ 33, 818]	96.4 %	
1	デジタルコンテンツ	6,620	7,721	85.7 %	他のデジタルコンテンツ3,357、アダルト情報サイト 2,681、出会い系サイト317
2	不動産貸借	1,631	1,656	98.5 %	賃貸アパート1,401、借家 111、不動産貸借サービス54
3	商品一般	1,289	1,124	114.7 %	
4	工事・建築	1,279	1,366	93.6 %	屋根工事264、新築工事204、塗装工事186、増改築工事168
5	インターネット接続回線	1,130	1,122	100.7 %	
6	健康食品	998	598	166.9 %	
7	携帯電話サービス	825	799	103.3 %	
8	役務その他サービス ※1	619	575	107.7 %	
9	化粧品	538	346	155.5 %	
10	フリーローン・サラ金	515	545	94.5 %	
11	四輪自動車	489	412	118.7 %	
12	修理サービス	484	463	104.5 %	
13	テレビ放送サービス	413	306	135.0 %	テレビ放送サービス266、衛星テレビ放送147
14	モバイルデータ通信	349	351	99.4 %	
15	興信所	347	212	163.7 %	
16	相談その他 ※2	331	376	88.0 %	
17	医療サービス	300	280	107.1 %	
18	新聞	298	355	83.9 %	
19	携帯電話	235	255	92.2 %	
20	エステティックサービス	230	303	75.9 %	脱毛エステ91、痩身エステ60、美顔エステ48
21	クリーニング	200	268	74.6 %	
22	パソコン	199	220	90.5 %	モバイル専用端末機器77、ノートパソコン68、パソコン38
23	金融関連サービスその他	197	175	112.6 %	
24	固定電話サービス	186	207	89.9 %	
25	ファンド型投資商品	176	237	74.3 %	

(参考)

27	電気	171	78	219.2 %	
----	----	-----	----	---------	--

※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年度上半期 苦情相談の上位25品目&lt;前年度同期順位比較&gt;

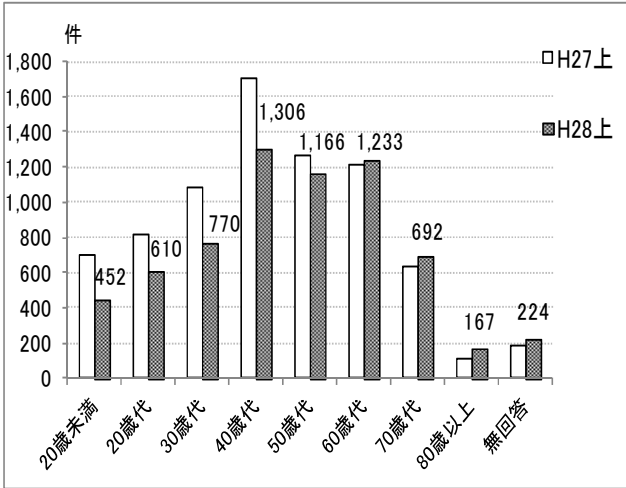
単位:件

順位	平成28年度上半期		順位	平成27年度上半期	
	品目	相談総件数 [ 32,614 ] 相談件数 全体に占める割合		品目	相談総件数 [ 33,818 ] 相談件数 全体に占める割合
1	デジタルコンテンツ	6,620 (20.3%)	1	デジタルコンテンツ	7,721 (22.8%)
2	不動産貸借	1,631 (5.0%)	2	不動産貸借	1,656 (4.9%)
3	商品一般	1,289 (4.0%)	3	工事・建築	1,366 (4.0%)
4	工事・建築	1,279 (3.9%)	4	商品一般	1,124 (3.3%)
5	インターネット接続回線	1,130 (3.5%)	5	インターネット接続回線	1,122 (3.3%)
6	健康食品	998 (3.1%)	6	携帯電話サービス	799 (2.4%)
7	携帯電話サービス	825 (2.5%)	7	健康食品	598 (1.8%)
8	役務その他サービス	619 (1.9%)	8	役務その他サービス	575 (1.7%)
9	化粧品	538 (1.7%)	9	フリーローン・サラ金	545 (1.6%)
10	フリーローン・サラ金	515 (1.6%)	10	修理サービス	463 (1.4%)
11	四輪自動車	489 (1.5%)	11	四輪自動車	412 (1.2%)
12	修理サービス	484 (1.5%)	12	相談その他	376 (1.1%)
13	テレビ放送サービス	413 (1.3%)	13	新聞	355 (1.0%)
14	モバイルデータ通信	349 (1.1%)	14	モバイルデータ通信	351 (1.0%)
15	興信所	347 (1.1%)	15	化粧品	346 (1.0%)
16	相談その他	331 (1.0%)	16	テレビ放送サービス	306 (0.9%)
17	医療サービス	300 (0.9%)	17	エステティックサービス	303 (0.9%)
18	新聞	298 (0.9%)	18	医療サービス	280 (0.8%)
19	携帯電話	235 (0.7%)	19	クリーニング	268 (0.8%)
20	エステティックサービス	230 (0.7%)	20	携帯電話	255 (0.8%)
21	クリーニング	200 (0.6%)	21	ファンド型投資商品	237 (0.7%)
22	パソコン	199 (0.6%)	22	パソコン	220 (0.7%)
23	金融関連サービスその他	197 (0.6%)	23	興信所	212 (0.6%)
24	固定電話サービス	186 (0.6%)	24	外食	208 (0.6%)
25	ファンド型投資商品	176 (0.5%)	25	固定電話サービス	207 (0.6%)

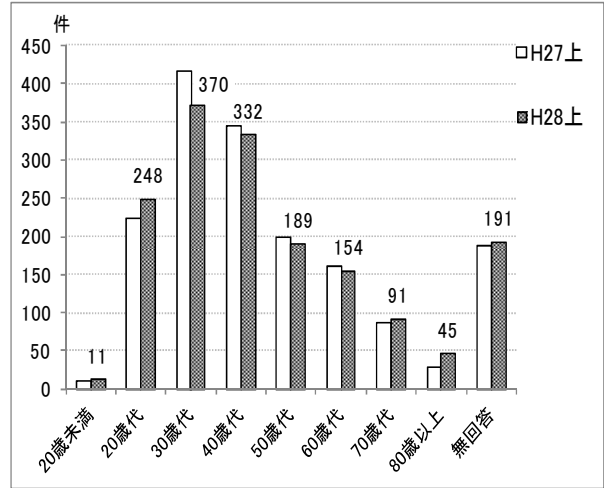
(付図2) 平成28年度上半期 苦情相談の上位品目等の年代別件数<前年度同期比較>

(1) 件数上位5品目

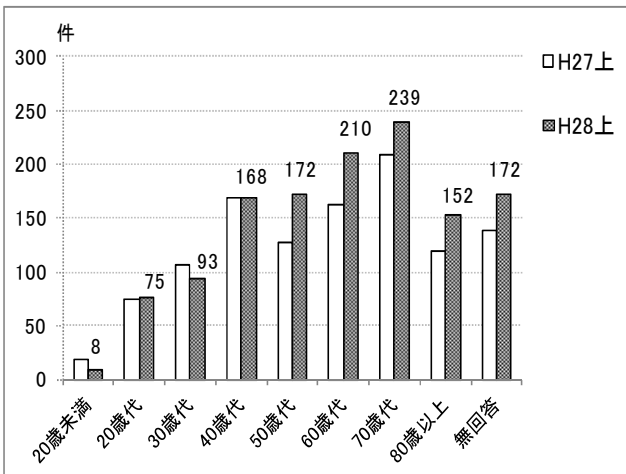
1位 デジタルコンテンツ 6,620件  
(前年度同期比 14.3%減)



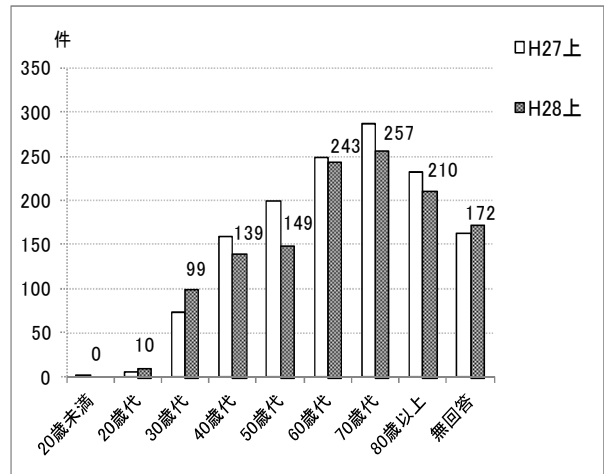
2位 不動産貸借 1,631件  
(前年度同期比 1.5%減)



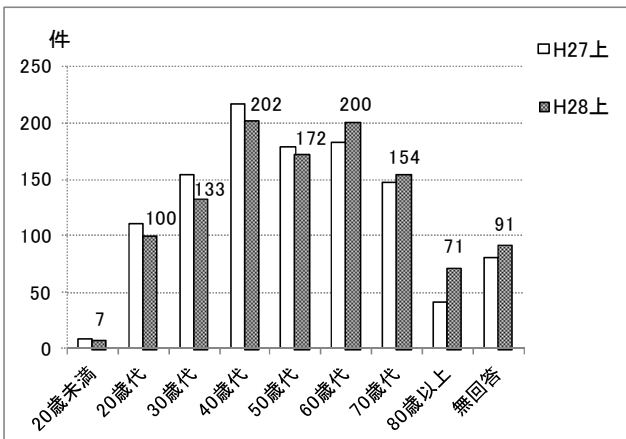
3位 商品一般 1,289件  
(前年度同期比 14.7%増)



4位 工事・建築 1,279件  
(前年度同期比 6.4%減)



5位 インターネット接続回線 1,130件  
(前年度同期比 0.7%増)

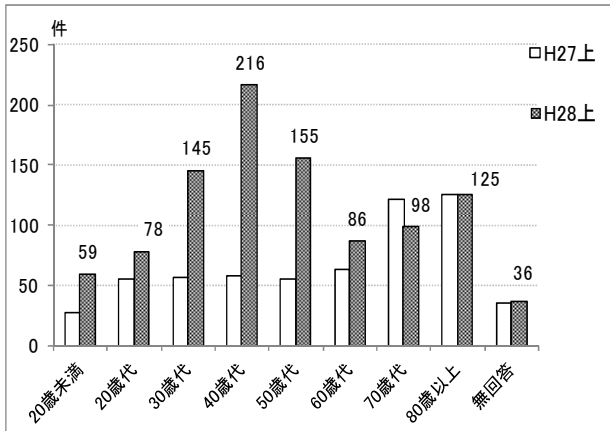




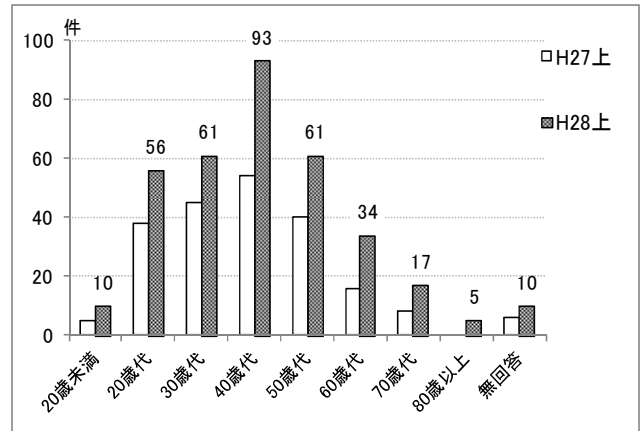
## (2) 前年度同期と比べて増減率の大きい品目

### <増加率の大きい品目>

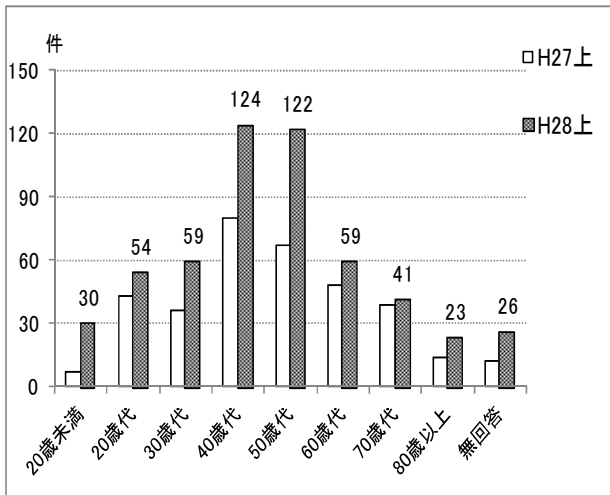
健康食品 前年度同期比 66.9%増  
(6位 998件)



興信所 前年度同期比 63.7%増  
(15位 347件)

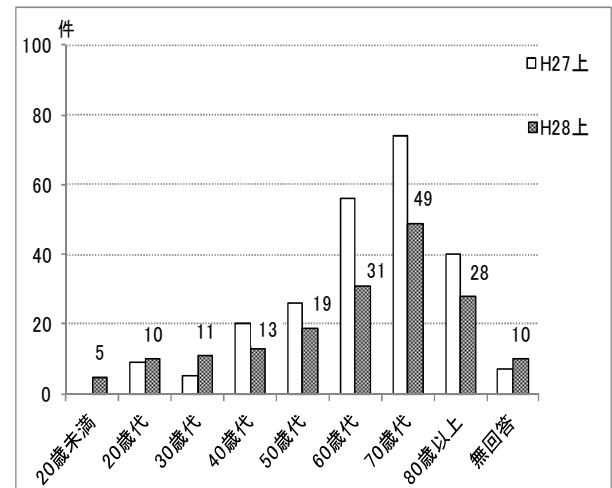


化粧品 前年度同期比 55.5%増  
(9位 538件)

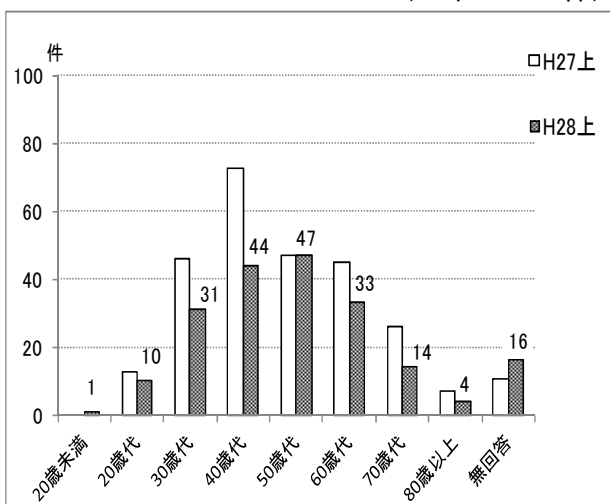


### <減少率の大きい品目>

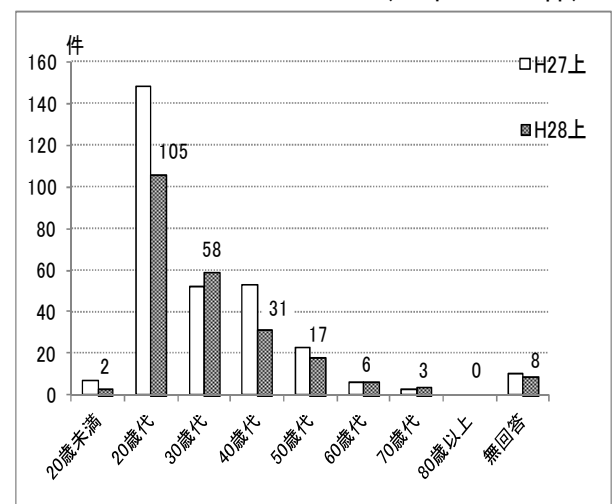
ファンド型投資商品 前年度同期比 25.7%減  
(25位 176件)



クリーニング 前年度同期比 25.4%減  
(21位 200件)

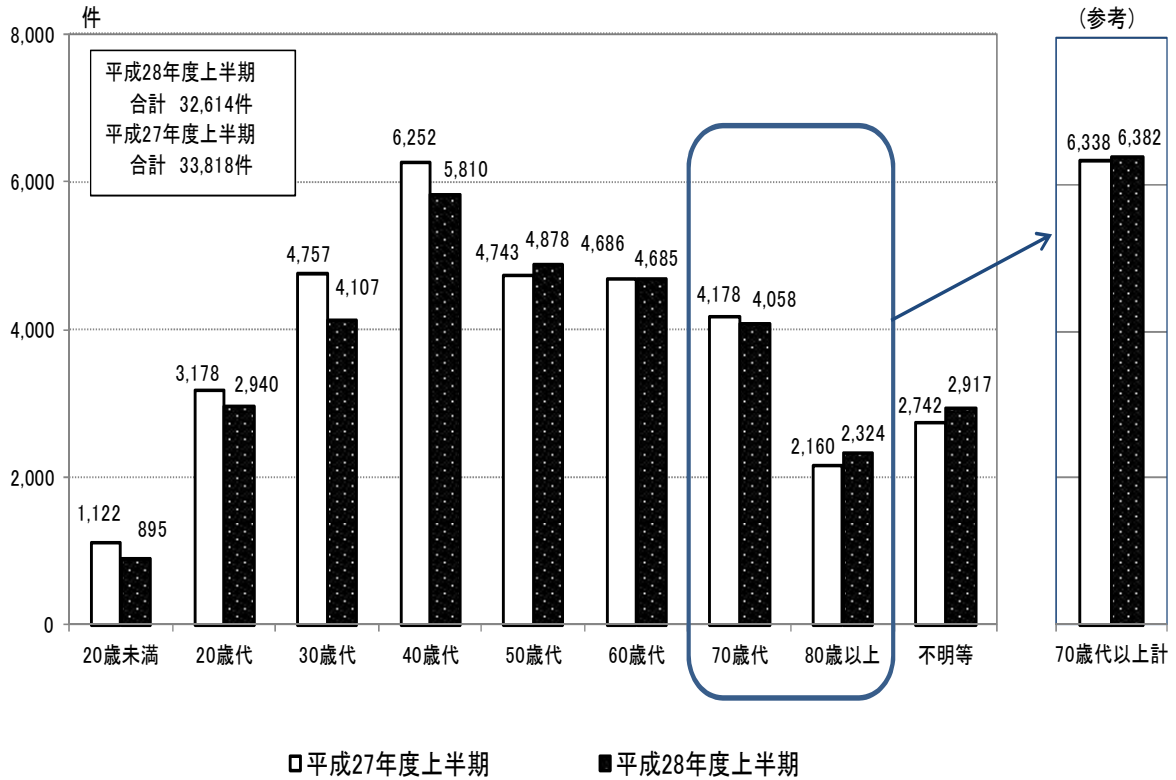


エステティックサービス 前年度同期比 24.1%減  
(20位 230件)

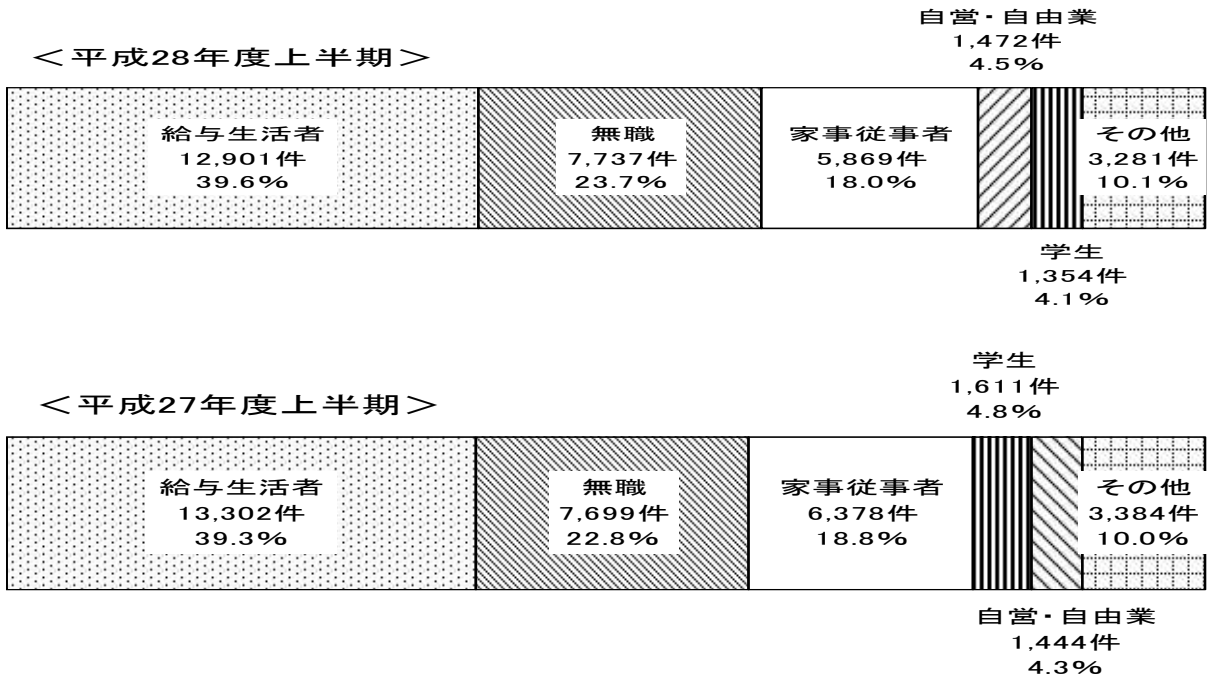


< 契約当事者関連 >

(付図3) 平成 28 年度上半期 苦情相談の契約当事者年代別件数<前年度同期比較>



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



(付表3) 平成 28 年度上半期 契約当事者性別・年代別苦情相談件数<前年度同期比較>

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年度上半期		508 (3.3%)	1,417 (9.3%)	1,949 (12.8%)	2,571 (16.8%)	2,228 (14.6%)	2,499 (16.3%)	2,062 (13.5%)	1,024 (6.7%)	1,021 (6.7%)	15,279 (100.0%)	46.9 %
	27年度上半期		687 (4.3%)	1,526 (9.5%)	2,329 (14.5%)	2,936 (18.3%)	2,289 (14.3%)	2,439 (15.2%)	2,040 (12.7%)	849 (5.3%)	950 (5.9%)	16,045 (100.0%)	47.4 %
	前年度同期比		(73.9%)	(92.9%)	(83.7%)	(87.6%)	(97.3%)	(102.5%)	(101.1%)	(120.6%)	(107.5%)	(95.2%)	-
女性	28年度上半期		378 (2.3%)	1,514 (9.4%)	2,152 (13.4%)	3,232 (20.0%)	2,645 (16.4%)	2,174 (13.5%)	1,983 (12.3%)	1,284 (8.0%)	762 (4.7%)	16,124 (100.0%)	49.4 %
	27年度上半期		433 (2.6%)	1,643 (9.9%)	2,421 (14.6%)	3,310 (19.9%)	2,445 (14.7%)	2,242 (13.5%)	2,132 (12.8%)	1,308 (7.9%)	674 (4.1%)	16,608 (100.0%)	49.1 %
	前年度同期比		(87.3%)	(92.1%)	(88.9%)	(97.6%)	(108.2%)	(97.0%)	(93.0%)	(98.2%)	(113.1%)	(97.1%)	-
不明等	28年度上半期		9 (0.7%)	9 (0.7%)	6 (0.5%)	7 (0.6%)	5 (0.4%)	12 (1.0%)	13 (1.1%)	16 (1.3%)	1,134 (93.7%)	1,211 (100.0%)	3.7 %
	27年度上半期		2 (1.6%)	9 (0.8%)	7 (0.6%)	6 (0.5%)	9 (0.8%)	5 (0.4%)	6 (0.5%)	3 (0.2%)	1,118 (96.0%)	1,165 (100.0%)	3.4 %
	前年度同期比		(450.0%)	(100.0%)	(85.7%)	(116.7%)	(55.6%)	(240.0%)	(216.7%)	(533.3%)	(101.4%)	(103.9%)	-
計	28年度上半期		895 (2.7%)	2,940 (9.0%)	4,107 (12.6%)	5,810 (17.8%)	4,878 (15.0%)	4,685 (14.4%)	4,058 (12.5%)	2,324 (7.1%)	2,917 (8.9%)	32,614 (100.0%)	100.0 %
	27年度上半期		1,122 (3.3%)	3,178 (9.4%)	4,757 (14.1%)	6,252 (18.5%)	4,743 (14.0%)	4,686 (13.9%)	4,178 (12.3%)	2,160 (6.4%)	2,742 (8.1%)	33,818 (100.0%)	100.0 %
	前年度同期比		(79.8%)	(92.5%)	(86.3%)	(92.9%)	(102.8%)	(100.0%)	(97.1%)	(107.6%)	(106.4%)	(96.4%)	-

(注) 年度下段のカッコ内は構成比

【参考】

人口構成比	17.4%	11.0%	13.5%	16.5%	12.0%	13.0%	10.5%	6.0%
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------

(注) 人口構成比は「神奈川県年齢別人口統計調査」(平成27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 年度上半期 契約当事者年代別苦情相談の上位5品目

単位:件

順位	年代	20歳未満 [895]	20歳代 [2,940]	30歳代 [4,107]	40歳代 [5,810]	50歳代 [4,878]	60歳代 [4,685]	70歳代 [4,058]	80歳以上 [2,324]	不明等 [2,917]	計 [32,614]
1位	デジタルコンテンツ	(452)	(610)	(770)	(1,306)	(1,166)	(1,233)	(692)	(210)	(224)	(6,620)
2位	健康食品	(59)	(248)	(370)	(332)	(189)	(243)	(257)	(167)	(191)	(1,631)
3位	化粧品	(30)	(105)	(145)	(216)	(210)	(239)	(152)	(1289)	(1,289)	
4位	テレビ放送サービス	(27)	(100)	(133)	(202)	(172)	(200)	(154)	(125)	(172)	(1,279)
5位	携帯電話サービス、コンサート	(15)	(78)	(112)	(189)	(155)	(154)	(102)	(78)	(91)	(1,130)

(付表4-2) 平成28年度上半期 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 [508]	20歳代 [1,417]	30歳代 [1,949]	40歳代 [2,571]	50歳代 [2,228]	60歳代 [2,499]	70歳代 [2,062]	80歳以上 [1,024]	不明等 [1,021]	計 [15,279]
1位	デジタルコンテンツ (298)	デジタルコンテンツ (284)	デジタルコンテンツ (340)	デジタルコンテンツ (590)	デジタルコンテンツ (649)	デジタルコンテンツ (811)	デジタルコンテンツ (490)	デジタルコンテンツ (128)	デジタルコンテンツ (106)	デジタルコンテンツ (3,696)
2位	テレビ放送サービス	不動産貸借 (136)	不動産貸借 (227)	不動産貸借 (175)	インターネット接続回線 (102)	インターネット接続回線 (132)	工事・建築 (131)	工事・建築 (111)	不動産貸借 (67)	不動産貸借 (846)
3位	ビジネス教室 (14)	インターネット接続回線 (67)	インターネット接続回線 (78)	インターネット接続回線 (107)	不動産貸借 (84)	工事・建築 (128)	商品一般 (121)	商品一般 (71)	工事・建築 (60)	インターネット接続回線 (688)
4位	化粧品	フリーローン・サラ金 (46)	四輪自動車 (67)	携帯電話サービス (103)	商品一般 (73)	商品一般 (95)	インターネット接続回線 (94)	インターネット接続回線 (53)	商品一般	工事・建築 (645)
5位	役務その他サービス (9)	四輪自動車 (42)	工事・建築 (65)	四輪自動車 (88)	携帯電話サービス (67)	不動産貸借 (88)	携帯電話サービス (61)	新聞 (32)	インターネット接続回線 (50)	商品一般 (568)

(付表4-3) 平成28年度上半期 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 [378]	20歳代 [1,514]	30歳代 [2,152]	40歳代 [3,232]	50歳代 [2,645]	60歳代 [2,174]	70歳代 [1,983]	80歳以上 [1,284]	不明等 [762]	計 [16,124]
1位	デジタルコンテンツ (151)	デジタルコンテンツ (323)	デジタルコンテンツ (429)	デジタルコンテンツ (715)	デジタルコンテンツ (516)	デジタルコンテンツ (421)	デジタルコンテンツ (201)	健康食品 (106)	デジタルコンテンツ (61)	デジタルコンテンツ (2,855)
2位	健康食品 (55)	不動産貸借 (111)	不動産貸借 (142)	健康食品 (184)	健康食品 (124)	商品一般	工事・建築 (126)	工事・建築 (96)	商品一般 (53)	健康食品 (815)
3位	化粧品 (21)	エステティックサービス (99)	健康食品 (127)	不動産貸借 (157)	化粧品 (114)	工事・建築 (115)	商品一般 (117)	商品一般 (80)	不動産貸借 (45)	不動産貸借 (702)
4位	テレビ放送サービス	健康食品 (56)	携帯電話サービス (57)	化粧品 (111)	不動産貸借 (105)	インターネット接続回線 (67)	健康食品 (81)	新聞 (46)	工事・建築 (26)	商品一般 (650)
5位	コンサート (13)	化粧品、商品一般 (36)	商品一般、インターネット接続回線 (55)	インターネット接続回線 (95)	商品一般 (99)	不動産貸借 (65)	インターネット接続回線 (59)	役務その他サービス (43)	健康食品 (21)	工事・建築 (543)

## <特殊販売関連>

### (付表5) 平成28年度上半期 苦情相談の販売購入形態別相談件数及び構成比 <前年度同期比較>

単位：件

販売購入形態	平成28年度上半期		平成27年度上半期		増減数 (A-B)	増減率 (A-B)/B
	件数(A)	構成比	件数(B)	構成比		
苦情相談	32,614	100.0%	33,818	100.0%	△ 1,204	△ 3.6%
特殊販売(店舗外販売)	18,475	56.7%	19,105	56.5%	△ 630	△ 3.3%
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪問販売	3,329	10.2%	3,359	9.9%	△ 30	△ 0.9%
(特殊販売に占める割合)		(18.0%)		(17.6%)		
通信販売	12,588	38.6%	13,140	38.8%	△ 552	△ 4.2%
(特殊販売に占める割合)		(68.1%)		(68.8%)		
マルチ・マルチまがい	325	1.0%	304	0.9%	21	6.9%
(特殊販売に占める割合)		(1.8%)		(1.6%)		
電話勧誘販売	1,725	5.3%	1,742	5.2%	△ 17	△ 1.0%
(特殊販売に占める割合)		(9.3%)		(9.1%)		
ネガティブ・オプション	90	0.3%	71	0.2%	19	26.8%
(特殊販売に占める割合)		(0.5%)		(0.4%)		
訪問購入	248	0.8%	292	0.9%	△ 44	△ 15.1%
(特殊販売に占める割合)		(1.4%)		(1.5%)		
その他無店舗販売	170	0.5%	197	0.6%	△ 27	△ 13.7%
(特殊販売に占める割合)		(0.9%)		(1.0%)		
店舗購入	9,016	27.6%	9,597	28.4%	△ 581	△ 6.1%
不明・無関係	5,123	15.7%	5,116	15.1%	7	0.1%

(注)1 ( )内は、特殊販売に占める割合。

2 苦情相談・販売購入形態別の定義は、原則として「特定商取引に関する法律(以下「特商法」という。)」に定める販売購入の形態に従う。販売購入形態が2種類以上にわたる場合は、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の定義により1つに絞っている。

3 それぞれの特殊販売の定義は、次のとおり。

<訪問販売>

家庭訪販、職場訪販、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日以上展示販売。

(付表6-1) 平成28年度上半期 「訪問販売」の苦情上位10品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	28年度 上半期 [ 3,329]	27年度 上半期 [ 3,359]	前年度 同期比 99.1%	備考
1	工事・建築	618	703	87.9%	屋根工事214、塗装工事114、衛生設備工事73
2	テレビ放送サービス	314	202	155.4%	テレビ放送サービス189、衛星テレビ放送125
3	新聞	250	288	86.8%	
4	修理サービス	152	161	94.4%	
5	インターネット接続回線	122	148	82.4%	
6	役務その他サービス	99	66	150.0%	
7	給湯システム	81	87	93.1%	電気温水器36、ガス瞬間湯沸器22、ガス温水ボイラー15
8	プロパンガス	76	95	80.0%	
9	建物清掃サービス	74	60	123.3%	
10	他の台所用品	60	62	96.8%	

(付表6-2) 平成28年度上半期 「通信販売」の苦情上位5品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	28年度 上半期 [ 12,588]	27年度 上半期 [ 13,140]	前年度 同期比 95.8%	備考
1	デジタルコンテンツ	6,393	7,487	85.4%	他のデジタルコンテンツ3,187、アダルト情報サイト2,666、出会い系サイト311
2	健康食品	741	324	228.7%	
3	化粧品	404	200	202.0%	
4	商品一般	295	223	132.3%	
5	興信所	266	142	187.3%	

(付表6-3) 平成28年度上半期 「マルチ・マルチまがい」の苦情上位5品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品目 [相談総件数]	28年度 上半期 [ 325]	27年度 上半期 [ 304]	前年度 同期比 106.9%	備考
1	健康食品	59	58	101.7%	
2	他の内職・副業	39	26	150.0%	
3	化粧品	32	38	84.2%	
4	商品一般	29	24	120.8%	
5	ファンド型投資商品	26	19	136.8%	

(付表6-4) 平成 28 年度上半期 「電話勧誘販売」の苦情上位 5 品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品 目 [相談総件数]	28年度 上半期 [ 1,725]	27年度 上半期 [ 1,742]	前年度 同期比 99.0%	備 考
1	インターネット接続回線	542	459	118.1%	
2	商品一般	106	125	84.8%	
3	役務その他サービス	85	104	81.7%	
4	健康食品	74	86	86.0%	
5	公社債	67	42	159.5%	

(付表6-5) 平成 28 年度上半期 「ネガティブ・オプション」の苦情上位 3 品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品 目 [相談総件数]	28年度 上半期 [ 90]	27年度 上半期 [ 71]	前年度 同期比 126.8%	備 考
1	健康食品	36	15	240.0%	
2	商品一般	13	12	108.3%	
3	化粧品	3	3	100.0%	
	書籍	3	5	60.0%	

(付表6-6) 平成 28 年度上半期 「訪問購入」の苦情上位 5 品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品 目 [相談総件数]	28年度 上半期 [ 248]	27年度 上半期 [ 292]	前年度 同期比 84.9%	備 考
1	商品一般	38	40	95.0%	
2	アクセサリ	21	25	84.0%	
	四輪自動車	21	23	91.3%	
4	ネックレス	18	20	90.0%	
5	被服品一般	17	22	77.3%	

(付表6-7) 平成 28 年度上半期 「その他無店舗販売」の苦情上位 3 品目 <前年度同期比較>

単位：件

順位	品 目 [相談総件数]	28年度 上半期 [ 170]	27年度 上半期 [ 197]	前年度 同期比 86.3%	備 考
1	ミネラルウォーター	10	4	250.0%	
	パーキング	10	11	90.9%	
3	家庭用電気治療器具	5	3	166.7%	
	タクシーサービス	5	3	166.7%	

<販売方法・手口別関連>

(付表7-1) 平成28年度上半期 販売方法・手口別の苦情相談の上位25位

順位	販売方法・手口	件数 (前年度同期) 前年度同期比	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年間上半期の推移 (H25=100)			
			性別	件数			平均既支払金額	H25	H26	H27	H28
1	電子商取引	10,448 (11,043) 94.6%	男性	5,179	①デジタルコンテンツ6,075 ②健康食品589 ③化粧品325	30～60歳代 給与生活者	16万3千円				
			女性	5,118			5万4千円	131			
2	家庭訪販	2,916 (2,984) 97.7%	男性	1,266	①工事・建築562 ②テレビ放送サービス300 ③新聞226	60歳以上 無職 給与生活者 家事従事者	213万1千円				
			女性	1,596			104万6千円	95			
3	電話勧誘	2,820 (2,772) 101.7%	男性	1,166	①インターネット接続回線 592 ②商品一般297 ③役務その他サービス125	60歳以上 無職 家事従事者 給与生活者	232万7千円				
			女性	1,532			85万円	69			
4	無料商法	1,257 (1,336) 94.1%	男性	646	①デジタルコンテンツ588 ②健康食品65 ③工事・建築55	40～50歳代 給与生活者	22万9千円				
			女性	597			5万円	95			
5	身分詐称	713 (600) 118.8%	男性	243	①商品一般129 ②デジタルコンテンツ88 ③インターネット接続回線 87	60歳以上 女性中心 無職 家事従事者	214万4千円				
			女性	441			55万7千円	192			
6	二次被害	535 (538) 99.4%	男性	299	①デジタルコンテンツ149 ②興信所119 ③山林62	20歳以上 給与生活者 無職	149万3千円				
			女性	231			94万4千円	97			
7	サイドビジネス 商法	420 (390) 107.7%	男性	204	①デジタルコンテンツ89 ②他の内職・副業81 ③健康食品26	20歳代 給与生活者	73万円				
			女性	215			31万円	135			
8	点検商法	318 (349) 91.1%	男性	152	①工事・建築154 ②修理サービス20 ③他の台所用品18 ③駆除サービス18	70歳以上 無職 家事従事者	95万円				
			女性	159			23万6千円	103			
9	販売目的隠匿	267 (324) 82.4%	男性	114	①商品一般23 ②工事・建築17 ③デジタルコンテンツ14 ③インターネット接続回線 14	20歳代 60歳代 給与生活者 無職 家事従事者	103万7千円				
			女性	146			27万6千円	72			
10	テレビショッピング	258 (258) 100.0%	男性	84	①健康食品31 ②化粧品24 ③婦人下着19	50歳以上 女性中心 無職 家事従事者	2万4千円				
			女性	171			1万6千円	92			
11	利殖商法	255 (367) 69.5%	男性	117	①ファンド型投資商品98 ②公社債22 ③株19	70歳代 給与生活者 無職 家事従事者	830万5千円				
			女性	136			668万2千円	25			
12	次々販売	229 (242) 94.6%	男性	89	①工事・建築34 ②デジタルコンテンツ32 ③健康食品18	70歳以上 無職 給与生活者 家事従事者	262万2千円				
			女性	137			170万5千円	83			
13	劇場型勧誘	212 (253) 83.8%	男性	42	①公社債55 ②老人ホーム44 ③株25	60歳以上 女性中心 無職 家事従事者	882万3千円				
			女性	167			180万2千円	33			



順位	販売方法・手口	件数 (前年度同期) 前年度同期比	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年間上半期の推移 (H25=100)			
			性別	件数			平均既支払金額	H25	H26	H27	H28
14	ネガティブ・オプション	192 (182)	男性	54	①健康食品68 ②商品一般31 ③化粧品12	70歳以上 女性中心 無職 家事従事者 給与生活者	4万8千円				
		105.5%	女性	129			6千円		39		
15	紹介販売	151 (127)	男性	76	①健康食品19 ②他の内職・副業17 ③ファンド型投資商品16	20歳代 給与生活者	134万9千円				
		118.9%	女性	73			72万4千円		147		
16	当選商法	110 (158)	男性	50	①デジタルコンテンツ43 ②教養・娯楽サービスその他14 ③商品一般12 ③宝くじ12	40歳以上 無職 給与生活者 家事従事者	233万6千円				
		69.6%	女性	58			94万1千円		43		
17	アポイントメントセールス	106 (91)	男性	69	①ネックレス10 ①他の内職・副業10 ③複合サービス会員6	20~30歳代 男性中心 給与生活者	212万9千円				
		116.5%	女性	34			56万3千円		118		
18	カタログ通販	97 (122)	男性	33	①化粧品8 ②健康食品7 ③商品一般6	60歳以上 女性中心 無職 家事従事者	5万円				
		79.5%	女性	62			3万7千円		73		
19	景品付販売	94 (109)	男性	34	①新聞73 ②化粧品2 ②携帯電話サービス2	60歳以上 女性中心 無職 家事従事者 給与生活者	4万円				
		86.2%	女性	59			6千円		64		
20	過量販売	63 (76)	男性	18	①健康食品11 ②補習用教材7 ③携帯電話サービス4	40歳代 女性中心 無職 家事従事者 給与生活者	249万6千円				
		82.9%	女性	45			229万円		109		
21	アンケート商法	62 (78)	男性	32	①役務その他サービス13 ②商品一般10	20歳代 給与生活者 無職	69万2千円				
		79.5%	女性	28			14万2千円		60		
22	展示販売	45 (60)	男性	9	①アクセサリ5 ①家庭用電気治療器具5 ③ネックレス4 ③着物類4	40歳以上 女性中心 家事従事者	444万5千円				
		75.0%	女性	36			52万3千円		85		
23	キャッチセールス	43 (81)	男性	10	①エステティックサービス12 ②ミネラルウォーター5 ③タレント・モデル内職3	20歳代 女性中心 給与生活者	34万7千円				
		53.1%	女性	32			9万7千円		48		
24	職場訪販	42 (56)	男性	16	①普通生命保険7 ②広告代理サービス4 ③新薬分譲マンション3	30~70歳代 男性中心 企業・団体	344万8千円				
		75.0%	女性	6			197万4千円		56		
25	SF商法	36 (39)	男性	6	①健康食品16 ②家庭用電気治療器具4 ②磁気治療器具4	70歳以上 女性中心 無職 家事従事者	158万5千円				
		92.3%	女性	25			168万7千円		144		

- (注) 1 グラフは平成25年度上半期の件数を100として増減傾向を表したものの。  
2 「販売方法・手口」は複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない。  
3 「販売方法・手口」の内容については、参考4(P51)参照。

## (付表7-2) 平成28年度上半期 販売方法・手口別等相談事例

### ○デジタルコンテンツ（セキュリティソフト購入手続きに誘導する手口）

(当事者) 70歳代 男性

(相談内容) ノートパソコンでインターネットのサイトを閲覧しようとしたら、突然警告音流れ、「お使いのパソコンはウイルスに感染した」との趣旨のメッセージとともに、著名メーカーのサポートセンターと称する連絡先が表示されていた。この番号に至急連絡するようにと書かれていたが、自分のパソコンにはウイルス対策ソフトをインストールしているし、メーカーの有償サポートサービスにも加入しているので、感染することは考えにくい。不審に思ったので電話はしていないが、現在も警告音が鳴り止まない。どうしたらよいか。

(対応) パソコンに問題がないのに、ウイルスに感染した等の警告を表示して不安を煽り、不要なソフトの購入手続きに誘導する手口について情報提供した。今回のトラブルも、ソフト購入手続きに誘導する広告である可能性があるかと伝え、連絡してはいけないと助言した。当該パソコンのセキュリティに問題があるか否かについては、当該パソコンメーカーのサポート窓口にお問い合わせるように伝えた。なお、再起動したところ、警告音は止んだとのことだった。

### ○通信販売（化粧品）

(当事者) 40歳代 女性 契約金額 10,900円

(相談内容) 2週間以上前にSNSで有名な女優が使っているという化粧品の広告を見て、送料250円のみで送ってもらえるお試しの化粧品をクレジット払いで頼んだ。4日前に商品が届いたが、海外からだった。同封で「トライアルオファーの規約」の手紙があり、内容に「注文日より14日がトライアル（お試し）で、満足いただけない場合は返品可能。キャンセルの手続きがない場合は自動更新で商品を届けて1万9百円払うこと」となっていた。キャンセルをする電話番号は外国のようで、電話しても「お待ちください」となってしまう。事業者名をネット検索したら詐欺との書き込みがあった。カード会社に相談し、カードをストップした。解約をしてないが大丈夫か、また、個人情報は大丈夫か。

(対応) 解約の通知も含めて、国民生活センターの越境消費者相談窓口を案内した。個人情報については、不審と感じるメールは開かない、迷惑メール設定にするなどの助言をした。

## ○ワンクリック請求（興信所）

（当事者） 30歳代 女性 契約金額 54,000円

（相談内容） 4日前の夜、スマートフォンの操作中、アダルトサイトにつながり、動画の再生ボタンをタップしただけで30万円の請求を受けた。慌ててインターネットで検索したところ、深夜でも受け付けている消費者被害の相談窓口を見つけたので電話をした。アダルトサイトの電話番号等を提供したところ、悪質事業者なので早急に手を打ったほうがよいと言われ、54,000円を請求された。料金を請求されて初めて公的機関ではなく民間事業者だと気づいたが、解決するならと考えて依頼した。契約書のような書面を郵便局留めで送ってもらう約束をした。翌日、消費生活センターにつながる「188」に電話をしたところ、ワンクリック請求には応答せず、放置するのがよいと言われた。本日、局留めの書類を受け取ったが意味のない調査のようなので断りたい。

（対応） 「探偵業の業務の適正化に関する法律」について情報提供し、探偵業の業務範囲や契約時に事業者には課せられている義務等を説明した。話を聞く限り、手続きが行われていないので、早急に申込みをキャンセルするように伝えたところ、相談者は消費生活センターでのあっせんを希望したため、局留めで届いた書類の提供を受け、確認した。「調査委任契約書」「重要事項説明書」等が届いており、いずれの書面も氏名、住所や生年月日の欄を相談者が記載して返送するようになっていた。センターから業者に相談者が申込みをキャンセルしたいとの意思であることを主張したところ、事業者は了承し、書面は破棄してほしいとのことだったので、相談者にその旨を伝え、終了となった。

## ○工事・建築（屋根工事）

（当事者） 80歳代 女性

（相談内容） 昨日、同居している高齢の母が一人で留守番をしていた際にリフォーム会社を名乗る者が訪問してきた。家の中や家の周囲の写真を撮り、屋根が雨漏りで腐っており、何か所も工事が必要なので、足場を組むことになるが、雨どい工事は火災保険で対応できると説明された。母はうやむやに断つたらしいが、保険証書を見せるように言われ、誤って古い証書を見せたところ、「これではダメ」と言われた。母が戸惑っていたところに、たまたま取引のある事業者が来て断ってくれ、リフォーム業者は帰ったとのことだった。母からこの話を聞いて、すぐにリフォーム業者に二度と訪問しないように苦情を伝え、今後の対応策を教えてほしい。

（対応） 工事を依頼した後に保険の適用対象外だった、追加工事を契約させられた、保険金が出たとしても申請代行した事業者が申請手数料を先取りする、契約をキャンセルした際に多額の違約金を請求されるなどのトラブルがあると説明した。火災保険の契約内容を契約書で確認したり、保険会社に問い合わせるほか、工事をする場合は複数社から見積りを出してもらい比較検討するに助言した。

## ○役務その他サービス（個人情報の削除）

（当 事 者） 80 歳以上 女性

（相談内容） 知らない財団法人から電話があり、通信販売事業者に登録されている自分の個人情報を消してあげると言われた。通信販売は利用した覚えはある。実際に情報を削除するのは、80 歳代の親切な男性で、その人から電話があったら、マイナンバーの番号を伝えるようにと言われた。さすがにマイナンバーの番号は教えることができない。不審である。

（対 応） 名簿の削除をうたう劇場型勧誘の手口について情報提供した。業者に個人情報を知られたり、名義貸しを求められる可能性もあるほか、マイナンバーは決して他人に知られないよう管理すべきものである。在宅時は留守番電話に設定したり、発信者番号を表示できる電話機を使用するなど、知らない相手からの電話を受けないように助言した。併せて、万一電話を受けた場合、毅然と断り、手短かに電話を切るように助言した。

## ○インターネット接続回線（光回線）

（当 事 者） 40 代 男性

（相談内容） 4 日前に自分の携帯電話に電話があり、「大手通信会社の代理店だが、通信料を安くする。光通信契約をすれば、タブレット端末を無料でプレゼントする」と勧誘された。また、料金が安くなるためにはオプション契約を義務付けられていたが了承した。その後、工事日の問い合わせの電話があり、事業者の方から翌月の最短工事日を案内されたのでお願いした。直後に勧誘した担当者から「今月中に取り付けないとタブレット端末のプレゼントはない」という電話が来た。話し合いをしたが、うまくまとまらず、解約を申し出たところ、事業者は解約を受け付けた。しかし、口頭での解約申し出なので本当に解約できたのか心配になった。確実にクーリング・オフする方法を知りたい。

（対 応） 平成 28 年 5 月 21 日から「改正電気通信事業法」が施行されて消費者保護ルールが充実・強化され、契約後の書面交付義務、初期契約解除制度等があることを説明した。相談者には、契約解除の書面を送付するように書き方等を助言した。消費生活センターより事業者に連絡し、契約内容等を確認したところ、「相談者の契約は申込段階でキャンセルの申し出があり、キャンセル扱いしている。料金は一切かからない。オプション契約も発生していない」とのことだったが、トラブル回避のために契約解除の書面を送付する旨を事業者に伝えた。相談者には契約がキャンセル処理となっていることが確認できたことを伝え、再度、初期契約解除の書面を送付するよう伝えた。

## ○電力自由化

(当事者) 40歳代 男性

(相談内容) 事業者から電話で連絡があり、今年4月から新しく始まった電気料金のプランに加入した。5月に請求があつてから、事業者からの請求が遅れている。事業者に複数回問い合わせをしたが、具体的な説明がなく、現在も請求がない。数か月分まとめて支払うことは難しいので、事業者の対応に不満である。

(対応) 契約先の事業者のサイトを確認したところ、請求について遅延が生じていることについての経緯とお詫びが掲載されていた。その中に料金の支払い方法については相談させていただくなどの記載があり、遅延に関する相談窓口が掲載されていたため、相談者に連絡先を伝えた。

## ○原野商法の二次被害

(当事者) 60歳代 女性 契約金額 40万円

(相談内容) 約40年前、遠方の土地を購入したが、家を建てることなく固定資産税だけ支払って放置してきた。私が亡くなれば、土地を相続する息子に迷惑がかかると気になっていたところ、2週間前不動産屋Aより電話があり、私の土地を含む一帯に、大手不動産屋Bが老人ホームの建設を予定しており、AはBの委託を受け、自分のような土地の所有者に売却話を持ちかけ折衝中だという。後日Aが来訪し、1,740万円で売却してほしいと言われた。わずか200万円で買った土地が、高額で売却できると喜んだが、老人ホーム建設の話が反故になった場合に備え、もっと価値のある別の土地を同額で買っておいたほうがよいとも言われ、売買契約書と重要事項説明書にサインした。新たな土地の代金は支払っていないし、従来の土地の代金も受け取っていないが、新たな土地の代金1,740万円の領収書を渡された。また、従来の土地の権利書や印鑑登録書をAに渡し、指示された箇所に実印も押した。さらに不動産登記に関する司法書士への費用が必要と言われ40万円支払ったが、息子に相談したら騙されている、これ以上話を進めてはいけないと言われ不安である。

(対応) 原野商法について情報提供した。所有する土地は固定資産税を支払っており、全く価値がない土地とはいえないが、従来の土地と新たな土地との交換を持ちかけたり、従来の土地の下取り代を新たな土地の購入に充当する等と勧誘し、新たな土地の契約を締結させる原野商法の二次被害について説明した。代金を支払っていないのに事業者が領収書を交付したことも不自然であるし、土地の売買に関する代金の授受もないのに、司法書士が不動産移転登記をしたのか否かも不明である。これ以上話を進めたり関わってはいけないと伝えるとともに、Aに従来の土地の権利証や印鑑登録書を渡し、新たな土地について売買契約書や重要事項説明書の交付も受けていることから、土地をだまし取られてしまうおそれがあるので、これら書面や司法書士への費用40万円の領収書等を持参して、早急に法律相談を受けるよう伝えた。

### ○サイドビジネス商法、紹介販売（情報商材）

（当 事 者） 20 歳代 男性 契約金額 72 万円

（相談内容） 昨日、SNS で知り合った女性から、株で確実に儲けることができるという高額なソフトウェアを紹介され、事務所に出席して詳しい説明を聞いた。数年後に予定されているオリンピックの関係もあり 8 割くらいは当たると言われ、体験者なる者から 1 か月 3 万円から始めたら 100 万円儲かるという話を聞いた。その時はその気になって 72 万円の契約をしたが、よく考えると怪しい話で信用できないと思うようになった。72 万円は銀行カードの融資を受けて支払うことにしていたが、現在、カード業者へ連絡し、ローンの審査を止めてもらっている。契約を解除したい。

（対 応） 契約書を確認したところ、クーリング・オフに関する記載があったため、相談者にクーリング・オフの方法を助言し、事業者へ通知してもらった。その後、相談者から連絡がなかったため、確認したところ、怖くて事業者と連絡が取れないとのことだったので、消費生活センターから事業者へ照会した結果、クーリング・オフで処理したとの回答を得た。相談者へ報告するとともに、今後は不審な電話や請求があれば再相談可とし、儲かり話に安易に乗らないように注意喚起した。

### ○電話勧誘販売（公社債）

（当 事 者） 70 歳代 女性 契約金額 2 千万円

（相談内容） 先ほど、自分宛てに大手商事会社を名乗る者から電話があった。自分の名前が金融庁の名簿に掲載されている、近所に醤油メーカーの工場建設の話があり、そのメーカーの社債を買わないかとの勧誘だった。一口 100 万円、計 20 口で 2 千万円、名簿の名前を消しますかと聞かれた。もちろん断ったが、今度は権利を貰いたいと言われた。また、別の者から電話が入るので「買いました」と言ってほしいとも言われた。嘘を言えということだが、まだ電話がない。不審である。

（対 応） 同様の事例を紹介し、悪質商法の一つで、今後の対応はしないように助言した。また、電話があった際は、断りの文言を一言だけ伝え、そのまま電話を切るように付言した。心配な際には再相談電話を入れてほしいと案内した。



消費生活課キャラクター ニャン吉

<危害・危険関連>

(付表8-1) 平成28年度上半期 危害内容の商品・役務等別苦情相談件数、相談事例

単位：件

商品・役務等 危害内容	商品・役務等																				計	割合	平成27年度上半期件数			
	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	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・ねずみ講	他の行政サービス
骨折		1			2	1		4				1	1						1	5	1			17	3.2%	9
脱臼・捻挫			1					1				1											1	4	0.8%	8
切断																								0	0.0%	0
擦過傷・挫傷・打撲傷	2	1	5		2	2	5	4				1	1				2		3	4				32	6.0%	46
刺傷・切傷		4	8		2	5			2			1	1				3		1	3	2			32	6.0%	32
頭蓋(内)損傷																				1				1	0.2%	4
内臓損傷																								0	0.0%	0
神経・脊髄の損傷			2			1													1	7	1			12	2.3%	11
筋・腱の損傷																								0	0.0%	3
窒息																				1				1	0.2%	0
感覚機能の低下		2				1														6				9	1.7%	7
熱傷		4	7			3	2		1										2	11	2			32	6.0%	35
凍傷																								0	0.0%	0
皮膚障害		32	3		7	52	2	1	1				3						3	27	1			132	24.9%	110
感電障害									1															1	0.2%	0
中毒		5																			2			7	1.3%	7
呼吸器障害		1	2									5	3	1						2	1			15	2.8%	16
消化器障害		74				3						1								2	5			85	16.0%	43
その他の傷病及び諸症状		21	14	1	1	23	3	3	6			4	4				1		5	51	5			142	26.7%	143
不明		1				1						2	1						1	3				9	1.7%	6
計	2	146	42	1	14	92	12	13	11	0	0	15	14	2	0	0	6	0	17	123	20	0	1	531	100.0%	480
割合	0.4%	27.5%	7.9%	0.2%	2.6%	17.3%	2.3%	2.4%	2.1%	0.0%	0.0%	2.8%	2.6%	0.4%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	3.2%	23.2%	3.8%	0.0%	0.2%	100.0%	-	-
平成27年度上半期件数	12	81	47	2	16	77	19	12	3	0	0	15	8	0	0	0	9	0	14	124	41	0	0	480	-	-

[相談事例] (化粧品)(皮膚障害)

(当事者) 年齢・性別不詳

(相談内容) 市販のヘアカラー剤を1か月半前に使用した。先日、顔がヒリヒリし、皮膚が硬直し、赤みが出ていて、かゆみとともに熱を持ち始めたので、皮膚科に行き、薬を処方され、いったんは治った。その数日後に同じ症状が出て、同じ皮膚科に行ったところ、ヘアカラー剤が原因かもしれないと言われた。今までヘアカラー剤を使用していたが、そういうことはなかった。本当にそうなのか。

(対応) ヘアカラー剤で皮膚障害を起こす事例は多く、消費者庁でも注意喚起していること、今までは問題なくても継続使用していると突然症状が出るケースや使用時の体調によって発症することはあり得ると伝えた。しばらくヘアカラー剤の使用は控え、様子を見られるように助言した。



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

単位：件

商品・役務等 危険内容	商品一般	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・ねずみ講	他の行政サービス	計	割合	平成27年度上半期件数
火災			1					1																2	1.3%	3
発火・引火			2	1			4																	7	4.5%	10
発煙・火花			10	1		3	8	1																23	14.6%	27
過熱・こげる			9				2	1				2												14	8.9%	29
ガス爆発																								0	0.0%	0
ガス漏れ			1									1												2	1.3%	1
点火・燃焼・消火不良																								0	0.0%	1
漏電・電波等の障害							1		1															2	1.3%	2
燃料・液漏れ等			1	1			1	1																4	2.5%	4
化学物質による危険																								0	0.0%	3
破裂		2	6	2		1		2																13	8.3%	6
破損・折損			7					3				2												12	7.6%	19
部品脱落			4				1	2	3			1												11	7.0%	8
機能故障							2	13				1		2										18	11.5%	15
転落・転倒・不安定			4						1			2												7	4.5%	1
バリ・鋭利						1							1											2	1.3%	1
操作・使用性の欠落						1																		1	0.6%	3
腐敗・変質		4																						4	2.5%	3
異物の混入		15			2	1																		18	11.5%	31
異物の侵入																				1				1	0.6%	0
その他		2	4		1		1	1	3				1								2			16	10.2%	26
不明																								0	0.0%	0
計	0	23	49	5	5	5	20	25	8	0	0	9	2	2	0	0	1	0	0	3	0	0	0	157	100.0%	193
割合	0.0%	14.6%	31.2%	3.2%	3.2%	3.2%	12.8%	15.9%	5.1%	0.0%	0.0%	5.7%	1.3%	1.3%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	-	-
平成27年度上半期件数	1	38	56	5	1	10	25	28	8	0	0	4	2	8	0	0	1	0	0	4	2	0	0	193	-	-

[相談事例] (扇風機) (発煙・火花)

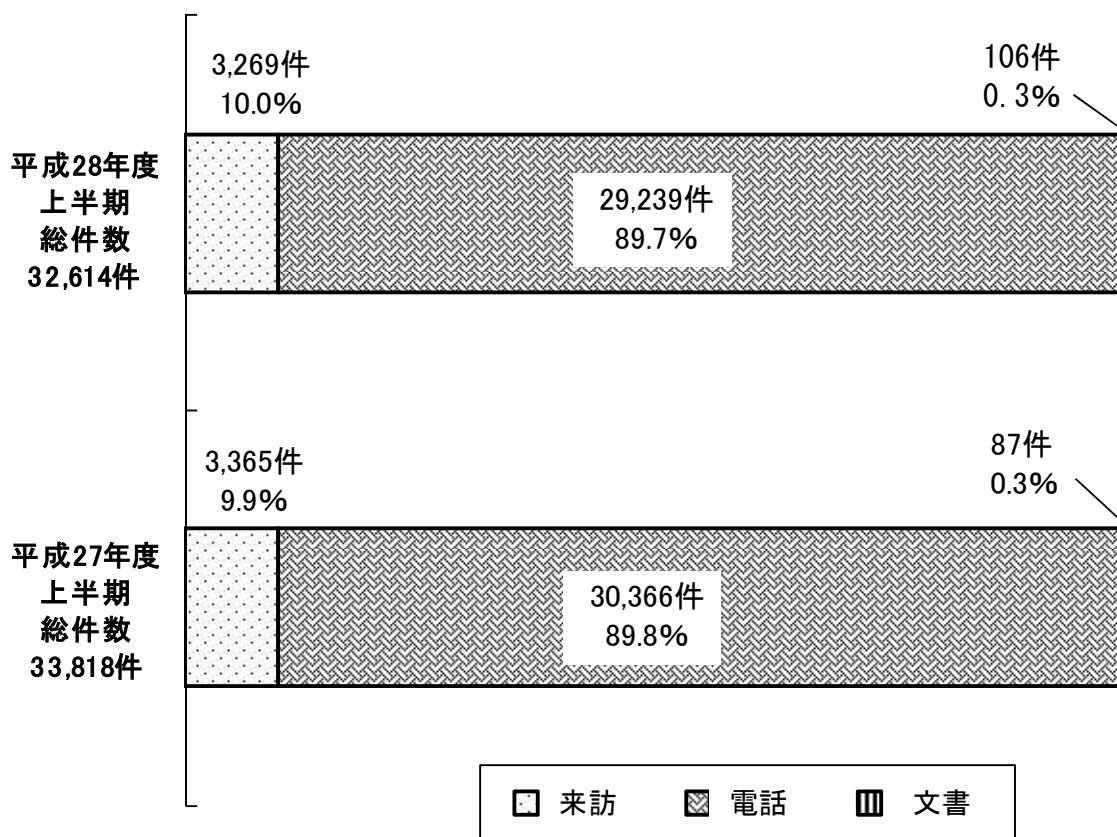
(当事者) 40歳代 男性

(相談内容) 昨夜、扇風機のスイッチを入れたら、コードが突然ぱちっと言って火花が散った。怪我はなく火事にならなかった。火花が出た場所は、扇風機本体からコードが出ている根本のところ、ちょうどその箇所にプラスチックの玉があり、その一部が角張っていてそれに当たったのではないかと思う。情報提供するとともに、欠陥商品ではないか。

(対応) 情報として承るとともに、欠陥かどうかは、写真撮影してメーカーに調べてもらってはどうかと助言した。後日、相談者から連絡があり、メーカーからは、「製品の形によるものではなく、コードがよく折れる箇所に起きる屈折断線」との説明を受け、了承したとのことだった。

<その他>

(付図5) 平成28年度上半期 相談方法別件数及び構成比 <前年度同期比較>



(付表9) 平成28年度上半期 苦情相談の分類別状況

単位:件

内容別分類	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年度上半期件数	平成28年度上半期件数														
商品	A 商品一般	1,124	1,289	4	22	26	72	1	87	762	744	129	0	3	0	1,850
	B 食料品	1,477	1,867	284	504	25	133	8	355	1,048	1,265	371	35	1	0	4,029
	C 住居品	1,361	1,219	136	542	24	148	3	117	528	726	235	2	2	0	2,463
	D 光熱水品	343	397	12	29	17	137	5	13	144	229	87	1	8	0	682
	E 被服品	1,382	1,208	30	294	12	108	5	115	683	934	217	1	1	0	2,400
	F 保健衛生品	710	959	116	286	14	98	1	153	515	705	158	6	0	0	2,052
	G 教養娯楽品	2,428	2,120	54	560	35	234	3	192	1,110	1,525	489	2	0	0	4,204
	H 車両・乗り物	751	837	62	325	10	115	0	71	266	595	219	0	0	0	1,663
	I 土地・建物・設備	1,212	1,159	43	280	26	182	2	37	620	688	221	0	4	0	2,103
	J 他の商品	28	17	0	4	0	2	0	0	11	13	1	0	0	0	31
	小計	10,816	11,072	741	2,846	189	1,229	28	1,140	5,687	7,424	2,127	47	19	0	21,477
構成比	32.0%	33.9%	6.7%	25.7%	1.7%	11.1%	0.3%	10.3%	51.4%	67.1%	19.2%	0.4%	0.2%	0.0%	-	
商品関連役務	K クリーニング	268	200	3	140	7	23	0	5	30	122	77	0	1	0	408
	L レンタル・リース・貸借	1,846	1,797	54	357	60	636	0	27	192	1,408	377	1	15	0	3,127
	M 工事・建築・加工	1,403	1,307	49	437	20	257	3	37	562	868	278	0	5	0	2,516
	N 修理・補修	500	516	16	201	1	154	0	25	180	289	153	0	0	0	1,019
	O 管理・保管	125	94	0	13	3	20	0	18	4	66	30	0	0	0	154
	小計	4,142	3,914	122	1,148	91	1,090	3	112	968	2,753	915	1	21	0	7,224
構成比	12.2%	12.0%	3.1%	29.3%	2.3%	27.8%	0.1%	2.9%	24.7%	70.3%	23.4%	0.0%	0.5%	0.0%	-	
役務(サービス)	P 役務一般	39	60	0	2	0	9	0	1	36	55	7	0	0	0	110
	Q 金融・保険サービス	2,044	1,949	7	32	70	239	1	59	803	1,540	298	0	0	0	3,049
	R 運輸・通信サービス	11,163	10,223	29	533	91	1,307	2	811	7,815	8,875	1,193	2	2	0	20,660
	S 教育サービス	206	179	2	18	0	43	0	13	57	158	37	0	0	0	328
	T 教養・娯楽サービス	1,246	1,068	25	93	18	202	1	95	468	858	214	0	8	0	1,982
	U 保健・福祉サービス	1,389	1,347	149	353	25	303	3	92	493	844	268	1	4	0	2,535
	V 他の役務	1,918	2,037	37	176	32	360	2	256	1,174	1,521	328	1	2	0	3,889
	W 内職・副業・ねずみ講	201	194	0	6	2	28	0	21	147	178	28	0	0	0	410
	X 他の行政サービス	144	153	5	14	29	9	0	4	35	55	44	0	0	0	195
	小計	18,350	17,210	254	1,227	267	2,500	9	1,352	11,028	14,084	2,417	4	16	0	33,158
構成比	54.3%	52.8%	1.5%	7.1%	1.6%	14.5%	0.1%	7.9%	64.1%	81.8%	14.0%	0.0%	0.1%	0.0%	-	
Z 他の相談	510	418	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	418	418	
構成比	1.5%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	-	
平成28年度上半期合計	-	32,614	1,117	5,221	547	4,819	40	2,604	17,683	24,261	5,459	52	56	418	62,277	
構成比 ※2	-	100.0%	3.4%	16.0%	1.7%	14.8%	0.1%	8.0%	54.2%	74.4%	16.7%	0.2%	0.2%	1.3%	-	
平成27年度上半期合計	33,818	-	1,081	5,013	702	5,763	46	2,834	18,156	25,760	5,661	50	57	510	65,633	
構成比 ※2	100.0%	-	3.2%	14.8%	2.1%	17.0%	0.1%	8.4%	53.7%	76.2%	16.7%	0.1%	0.2%	1.5%	-	

※1 「内容別分類」は1相談4項目まで選択可能なため、「内容別分類」の件数の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(P49、50)参照。

(付表10) 平成28年度上半期 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 上半期	3,303 件	5,502 件	5,752 件	1,550 件	464 件	16,571 件	1,277
		(19.9%)	(33.2%)	(34.7%)	(9.4%)	(2.8%)	(100.0%)	
	27年度 上半期	3,411 件	5,632 件	6,601 件	1,589 件	407 件	17,640 件	1,147
		(19.4%)	(31.9%)	(37.4%)	(9.0%)	(2.3%)	(100.0%)	
	前年度 同期比	(96.8%)	(97.7%)	(87.1%)	(97.5%)	(114.0%)	(93.9%)	(111.3%)
	既支払金額	28年度 上半期	2,148 件	2,731 件	1,987 件	728 件	170 件	7,764 件
(27.7%)			(35.1%)	(25.6%)	(9.4%)	(2.2%)	(100.0%)	
27年度 上半期		1,960 件	2,771 件	2,014 件	780 件	150 件	7,675 件	447
		(25.5%)	(36.1%)	(26.1%)	(10.2%)	(2.0%)	(100.0%)	
前年度 同期比		(109.6%)	(98.6%)	(98.7%)	(93.3%)	(113.3%)	(101.2%)	(122.1%)

※ 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年度上半期 被害の未然防止やその回復が図られた金額(救済金額)

(単位：千円、件)

県内	平成28年度上半期	
	金額	件数
契約購入金額 (A)	21,251,877	16,571
既支払額 (B)	8,176,747	7,764
救済金額 (C)	1,746,468	4,867
回復額	414,453	1,494
回復額 (クーリング・オフ額)	495,289	582
未然防止額	836,726	2,791
C / A	8.2%	29.4%
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	105	

※ 「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。

(付表12-1) 平成28年度上半期 契約当事者の地域別苦情相談件数 <前年度同期比較>

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
平成28年度上半期	12,704	4,751	2,585	2,738	4,308	2,901	874	1,753	32,614
平成27年度上半期	13,481	4,804	2,760	2,720	4,575	3,027	994	1,457	33,818
前年度同期比	94.2%	98.9%	93.7%	100.7%	94.2%	95.8%	87.9%	120.3%	96.4%
平成28年度上半期中の構成比	39.0%	14.6%	7.9%	8.4%	13.2%	8.9%	2.7%	5.4%	-
苦情相談のうち65歳以上の相談(H28上半期)	3,244	1,091	725	1,002	1,283	866	264	346	8,821
65歳以上の構成比	25.5%	23.0%	28.0%	36.6%	29.8%	29.9%	30.2%	19.7%	27.0%

(注1) 「その他・不明」は居住地不明及び県外からの相談

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

単位：人

	横浜	川崎	相模原	横須賀・三浦	湘南	県央	県西	その他・不明	全体
人口(H27.1.1)	3,711,450	1,461,909	722,949	715,683	1,293,738	843,854	350,763		9,100,346
構成比	40.8%	16.1%	7.9%	7.9%	14.2%	9.3%	3.9%		-
高齢人口(65歳以上)	850,974	275,211	166,729	214,880	316,067	193,322	100,659		2,117,842
高齢人口率(※)	23.1%	19.0%	23.2%	30.0%	24.5%	23.0%	28.8%		23.4%

(参考) 年齢不詳

25,910

14,103

4,419

114

2,031

4,731

920

52,228

※高齢人口率=高齢人口/(人口-年齢不詳)×100

(データ：神奈川県年齢別人口統計調査 平成27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12-2) 平成28年度上半期 契約当事者の地域別苦情相談の上位10品目

単位：件

品目	横浜	川崎	相模原	横須賀・三浦
デジタルコンテンツ	2,773 (21.8%)	890 (18.7%)	552 (21.4%)	492 (18.0%)
不動産賃借	626 (4.9%)	271 (5.7%)	155 (6.0%)	161 (5.9%)
工事・建築	461 (3.6%)	174 (3.7%)	146 (5.6%)	109 (4.0%)
インターネット接続回線	449 (3.5%)	169 (3.6%)	85 (3.3%)	102 (3.7%)
商品一般	442 (3.5%)	162 (3.4%)	79 (3.1%)	91 (3.3%)
健康食品	373 (2.9%)	144 (3.0%)	71 (2.7%)	88 (3.2%)
携帯電話サービス	338 (2.7%)	134 (2.8%)	62 (2.4%)	74 (2.7%)
役務その他サービス	261 (2.1%)	119 (2.5%)	55 (2.1%)	53 (1.9%)
化粧品	230 (1.8%)	76 (1.6%)	52 (2.0%)	40 (1.5%)
修理サービス	184 (1.4%)	75 (1.6%)	46 (1.8%)	39 (1.4%)

品目	湘南	県央	県西	全体
デジタルコンテンツ	885 (20.5%)	616 (21.2%)	194 (22.2%)	6,620 (20.3%)
工事・建築	208 (4.8%)	166 (5.7%)	44 (5.0%)	1,631 (5.0%)
商品一般	196 (4.6%)	131 (4.5%)	34 (3.9%)	1,289 (4.0%)
不動産賃借	192 (4.5%)	112 (3.9%)	33 (3.8%)	1,279 (3.9%)
インターネット接続回線	138 (3.2%)	88 (3.0%)	31 (3.5%)	1,130 (3.5%)
健康食品	134 (3.1%)	86 (3.0%)	24 (2.7%)	998 (3.1%)
フリーローン・サラ金	97 (2.3%)	59 (2.0%)	20 (2.3%)	825 (2.5%)
携帯電話サービス	90 (2.1%)	59 (2.0%)	20 (2.3%)	619 (1.9%)
四輪自動車	81 (1.9%)	58 (2.0%)	17 (2.0%)	538 (1.7%)
化粧品	72 (1.7%)	51 (1.8%)	15 (1.7%)	515 (1.6%)

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

(参考2) 商品・役務等別分類

A. 商品一般	A 0 0	6. 他の保健衛生品	F 6 0	7. 預貯金・証券等	Q 7 0
B. 食料品		G. 教養娯楽品		7.5. デリバティブ取引	Q 7 5
1. 食料品一般	B 1 0	1. 教養娯楽品一般	G 1 0	7.6. ファンド型投資商品	Q 7 6
2. 主要食品		2. 文具・事務用品	G 2 0	8. 融資サービス	Q 8 0
1. 穀類	B 2 1	2.1. パソコン・パソコン関連用品	G 2 1	9. 他の金融関連サービス	Q 9 0
2. 魚介類	B 2 2	2.5. 電話機・電話機川品	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・台所用品	C 2 2	5. 運搬用具	H 5 0	2. 旅行代理業	T 2 0
3. 洗濯・裁縫用具	C 2 3	6. 他の乗り物	H 6 0	3. 宿泊施設	T 3 0
4. 掃除用具	C 2 4	I. 土地・建物・設備		4. 教室・講座	T 4 0
5. 洗剤等	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. 結婚葬祭	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	5. 住宅設備		4. 役務その他	V 4 0
4. 子供洋服	E 3 4	1. 空調・冷暖房・給湯設備	I 5 1	W. 内職・副業・ねずみ講	
5. 洋装下着	E 3 5	2. 衛生設備	I 5 2	1.5. 内職・副業一般	W 1 5
6. 紳士・婦人洋服	E 3 6	3. 屋外装備品	I 5 3	3. 自動販売機	W 3 0
4. 身の回り品		4. 他の住宅設備	I 5 4	4. 内職・副業	W 4 0
1. 履物	E 4 1	J. 他の商品	J 0 0	5. 無限連鎖講	W 5 0
2. かばん	E 4 2	K. クリーニング	K	X. 他の行政サービス	X 0 0
3. アクセサリー	E 4 3	L. レンタル・リース・貸借	L	Z. 他の相談	
4. 他の身の回り品	E 4 4	M. 工事・建築・加工	M	1. 消費者運動	Z 1 0
5. 生地・糸類	E 5 0	N. 修理・補修	N	(消費者問題一般)	
6. 他の被服品	E 6 0	O. 管理・保管	O	2. 家庭管理	Z 2 0
F. 保健衛生品		P. 役務一般	P 0 0	3. 健康管理	Z 3 0
1. 保健衛生品一般	F 1 0	Q. 金融・保険サービス		4. 相隣関係	Z 4 0
2. 医薬品	F 2 0	1. 金融・保険一般	Q 1 0	5. 慣習・しきたり	Z 5 0
3. 医療用具	F 3 0	2. 生命保険	Q 2 0	6. 婚姻	Z 6 0
4. 化粧品	F 4 0	3. 損害保険	Q 3 0	7. 相続	Z 7 0
5. 理美容器具・用品	F 5 0	3.5. その他の保険	Q 3 5	8. 相談その他	Z 8 0

A～J 「商品」

K～O 「商品関連役務」(網掛け部分)

P～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	販売員が消費者の職場や家庭等へ電話で勧誘し、商品・サービスを販売するもの
無料商法	「無料サービス」「無料体験」など「無料」をセールストークにして広告やチラシで人を集め高額な商品やサービスを売りつける商法
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
テレビショッピング	テレビを広告媒体とした通信販売
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
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
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
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
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
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などへ呼び出し、商品・サービスを契約させるもの
カタログ通販	カタログやパンフレットを広告媒体とした通信販売
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
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
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
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
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	販売員が商品の販売を目的に消費者の職場を訪問し、商品・サービスを販売するもの
SF(催眠)商法	人を集め、閉め切った会場で台所用品などをタダ同然で配り、得した気分させ興奮状態にしておいて、最後に高額な商品を売りつける商法

(参考5) 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内

平成28年4月25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）により市内18区役所またはセンターで行います。						
川崎市	川崎市消費者行政センター [夜間(金曜日)・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11-2 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区役所で出張相談を行います。前日までに上記電話へ予約を。						
相模原市	相模原市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 相模原市南消費生活センター	月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	相模原市緑区橋本6-2-1 JR橋本駅北口 イオン橋本店6階 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	来所相談のみ ※問合せ先:042-776-2511	
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 総合福祉会館内2階	046-821-1314	
平塚市	平塚市消費生活センター	平塚市、大磯町、二宮町 にお住まいの方	月～金	9:30～16:00	平塚市八重坂町9-9 JAビルかながわ内2階	0463-21-7530
鎌倉市	鎌倉市消費生活センター		月～金	9:30～16:00	鎌倉市御成町18-10 鎌倉市役所内	0467-24-0077
藤沢市	藤沢市消費生活センター		月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	藤沢市藤沢109-6 湘南Nビル6階	0466-25-1111(代)
小田原市	小田原市消費生活センター	小田原市、箱根町、真鶴町、湯河原町に在住・在勤・在学の方	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	小田原市荻窪300 小田原市役所内	0465-33-1777
茅ヶ崎市	茅ヶ崎市消費生活センター [寒川町の相談窓口も利用可]	茅ヶ崎市、寒川町に在住・在勤・在学の方	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	秦野市程町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	厚木市、清川村 にお住まいの方	月～金	9:30～16:00	厚木市栄町1-16-15 厚木商工会議所会館内4階	046-294-5800
大和市	大和市消費生活センター		月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	大和市下鶴間1-1-1 大和市役所内	046-260-5120
伊勢原市	伊勢原市消費生活センター		月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	伊勢原市田中348 伊勢原市役所内	0463-95-3500
海老名市	海老名市消費生活センター		月～金	9:00～16:30	海老名市勝瀬175-1 海老名市役所内	046-292-1000
座間市	座間市消費生活センター		月～金	9:30～12:00、13:00～15:30 (偶数月第2水曜日は13:00～15:30のみ)	座間市緑ヶ丘1-1-1 座間市役所内	046-252-8490
南足柄市	南足柄市消費生活センター	南足柄市、中井町、大井町、松田町、山北町、開成町 にお住まいの方	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	南足柄市関本440 南足柄市役所内	0465-71-0163
綾瀬市	綾瀬市消費生活センター		月・火・木・金	10:00～12:00、13:00～16:00	綾瀬市早川550番地 綾瀬市役所内	0467-70-3335
葉山町	葉山町町民健康課戸籍相談係		毎週 水 第2・4 月	9:30～12:00、13:00～15:30	三浦郡葉山町郷内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]	寒川町、茅ヶ崎市に在住・在勤・在学の方	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]	大磯町、二宮町にお住まいの方は平塚市消費生活センターもご利用いただけます。	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	9:00～17:00	中郡二宮町二宮961 二宮町役所内	0463-71-3311
中井町	中井町環境経済課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡中井町比奈窪56 中井町役所内	0465-81-1115
大井町	大井町防災安全室 [職員が対応]	中井町、大井町、松田町、山北町、開成町にお住まいの方は、南足柄市消費生活センターもご利用いただけます。	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]	箱根町、真鶴町、湯河原町に在住・在勤・在学の方は、小田原市消費生活センターもご利用いただけます。	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2-2-1 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	9:30～19:00	横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター6階	045-311-0999	
		土・日・祝・休日・ 12月28日	9:30～16:30			
※年末年始及びかながわ県民センター休館日(平成28年4月17日、6月19日、8月21日、10月16日、12月18日、平成29年2月19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。



おかしいな、困ったなと思ったら、消費生活センターに相談しましょう。

**消費者ホットライン 局番なし 188 (イヤヤ!)**

これまでの0570-064-370も引き続き利用できます。

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）