

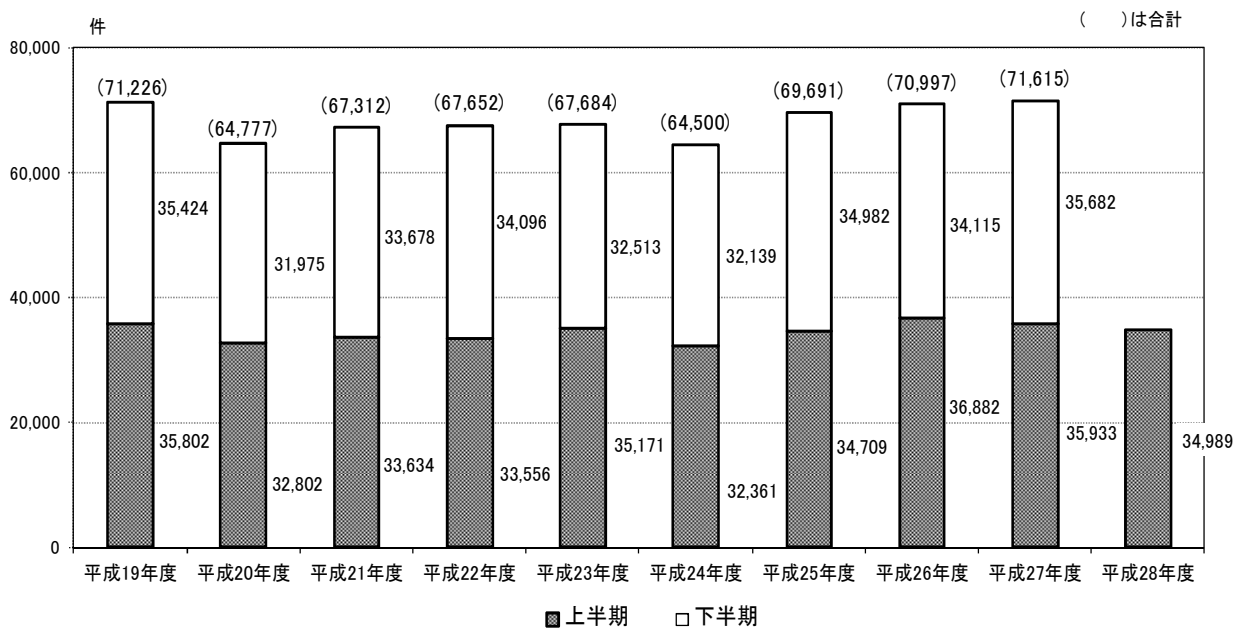
1 消費生活相談件数

神奈川県内の消費生活センター等で受け付けた相談総件数（苦情・問合せ）は 34,989 件で、前年度同期と比べ 944 件（2.6%）減少しています。

相談総件数のうち、苦情相談は 32,614 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。

	単位：件		
	苦情	問合せ	相談総件数
平成28年度上半期(A)	32,614	2,375	34,989
平成27年度上半期(B)	33,818	2,115	35,933
増減(A-B)	△ 1,204	260	△ 944
前年度比(A/B)	96.4%	112.3%	97.4%

【相談総件数の推移】



2 苦情相談の概要

(1) 苦情相談の内容

◆ 苦情相談の多い品目 「デジタルコンテンツ」が1位

- 1位の「デジタルコンテンツ」は 6,620 件で、前年度同期と比べ 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。平成 28 年度上半期は、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。
- 2位の「不動産貸借」は 1,631 件で、前年度同期と比べ 25 件（1.5%）減少しています。賃貸アパートの退去時の原状回復や敷金清算に関する相談などがあります。
- 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。

◆ 増加率の目立つ商品等 — 「健康食品」が66.9%増と大幅に増加

- 苦情相談の多い上位 15 品目で、増加率が大きかったのは6位の「健康食品」の 998 件で、前年度同期（598 件）と比べ 66.9%増加しました。「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」は 347 件で、前年度同期（212 件）と比べ 63.7%増加しました。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」とうた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。
- また、9位の「化粧品」は 538 件で、前年度同期（346 件）と比べ 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。
- 一方、減少率が大きかったのは、「ファンド型投資商品」で、25.7%減少しています。

【平成 28 年度上半期 苦情相談の上位 15 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 ※	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 %	

(参考)

25	ファンド型投資商品	176	237	74.3 %	
----	-----------	-----	-----	--------	--

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

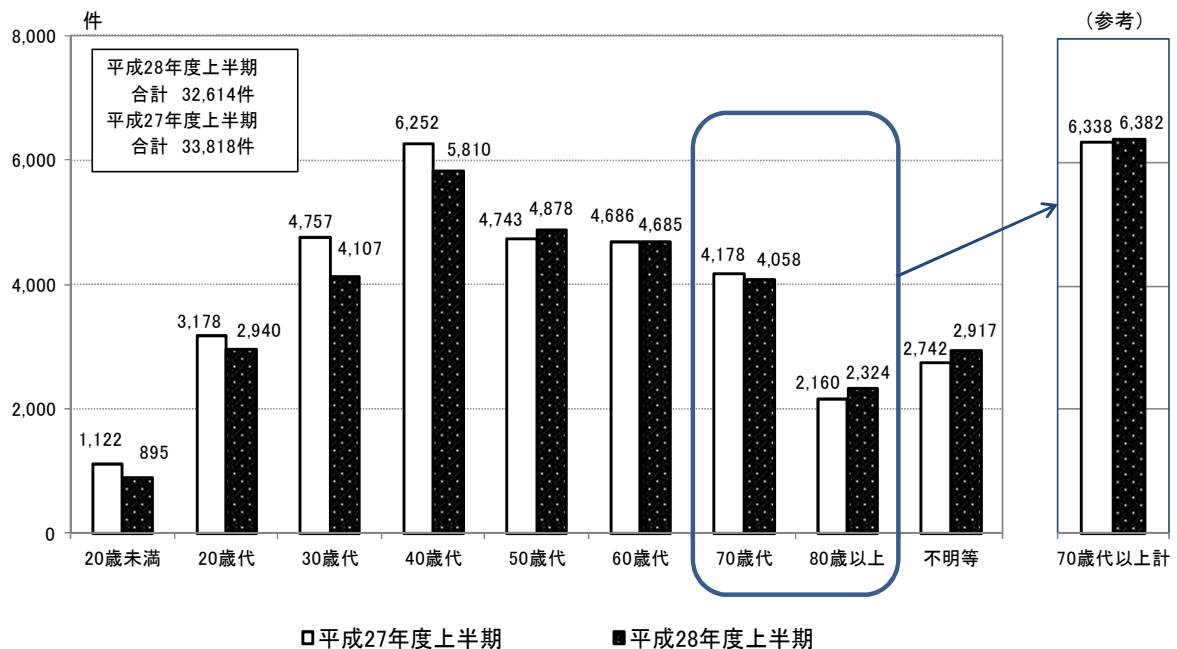
(2) 苦情相談の年代別の概要

◆ 40歳代が1位、50歳代が2位

- 契約当事者（※）を年代別にみると、最も件数の多いのは「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」では、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まれます。

【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>】



苦情相談の契約当事者年代別件数及び構成比

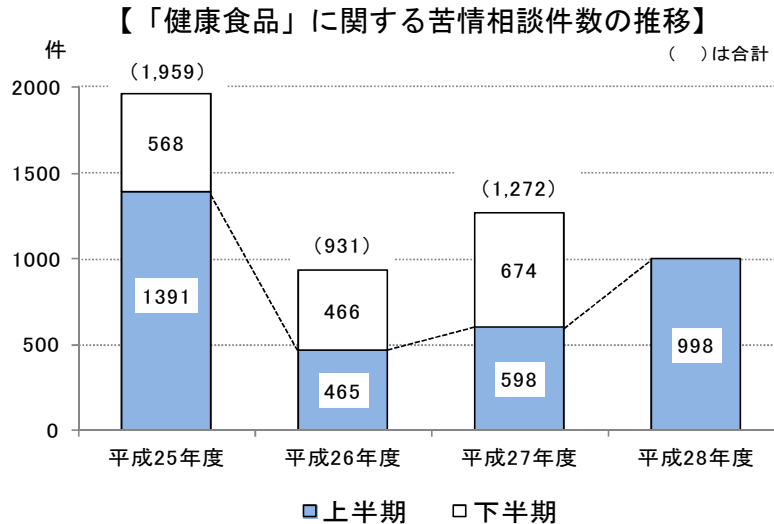
年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明等	合計	70歳代以上
件数	895	2,940	4,107	5,810	4,878	4,685	4,058	2,324	2,917	32,614	6,382
構成比	2.7%	9.0%	12.6%	17.8%	15.0%	14.4%	12.4%	7.1%	8.9%	100.0%	19.6%

単位:件

3 特徴的な苦情相談 — 「健康食品」に関する苦情相談

◆ 「健康食品」に関する苦情相談は前年度同期と比べ66.9%増加

- 「健康食品」に関する苦情相談件数は、平成25年度に主に高齢者を狙った「健康食品の送り付け」被害により急増した後、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、苦情相談件数全体に占める割合は約3.1%となっています。

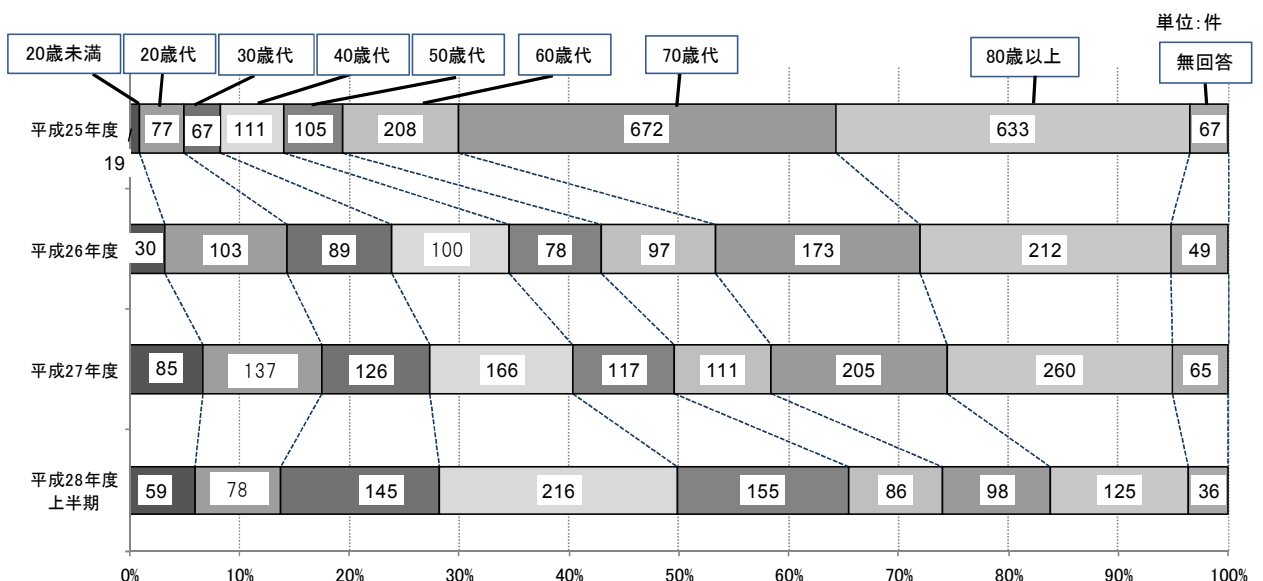


◆ 契約当事者の年代別では、30～50歳代が急増

- 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。

【「健康食品」に関する苦情相談の年代別件数の推移】



「消費生活相談概要」は、「全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) のデータベースを基に作成しています。