



令和2年度
神奈川県内における
消費生活相談に関するデータ集

令和3年7月

本データ集は、令和2年度に神奈川県内の消費生活センター等で受け付け、令和3年5月31日までに「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」のデータベースに登録された消費生活相談に関するデータを統計資料として取りまとめたものです。

各表及び各図における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。そのため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

なお、令和元年度以前の数値については、過去公表したものに準拠しています。

目 次

I 令和2年度の消費生活相談概況	1
1 消費生活相談件数	1
2 品目別状況	4
(1) 苦情相談の商品・役務別上位品目(前年度比較)	4
(2) 苦情相談の上位品目の年代別件数分布(前年度比較)	5
(3) 前年度と比べ増加率が高い品目分布(前年度比較)	6
3 年代別状況	7
4 販売購入形態別状況	10
5 販売方法・手口別状況	15
6 危害・危険関連	17
7 契約購入金額・既支払額	19
8 救済金額	20
9 処理状況	21
10 契約当事者の地域別苦情相談状況	22
II 高齢者(契約当事者が65歳以上)の苦情相談	23
1 苦情相談状況	23
2 相談者属性別状況	23
3 品目別状況	24
4 販売購入形態別状況	25
5 販売方法・手口別状況	26

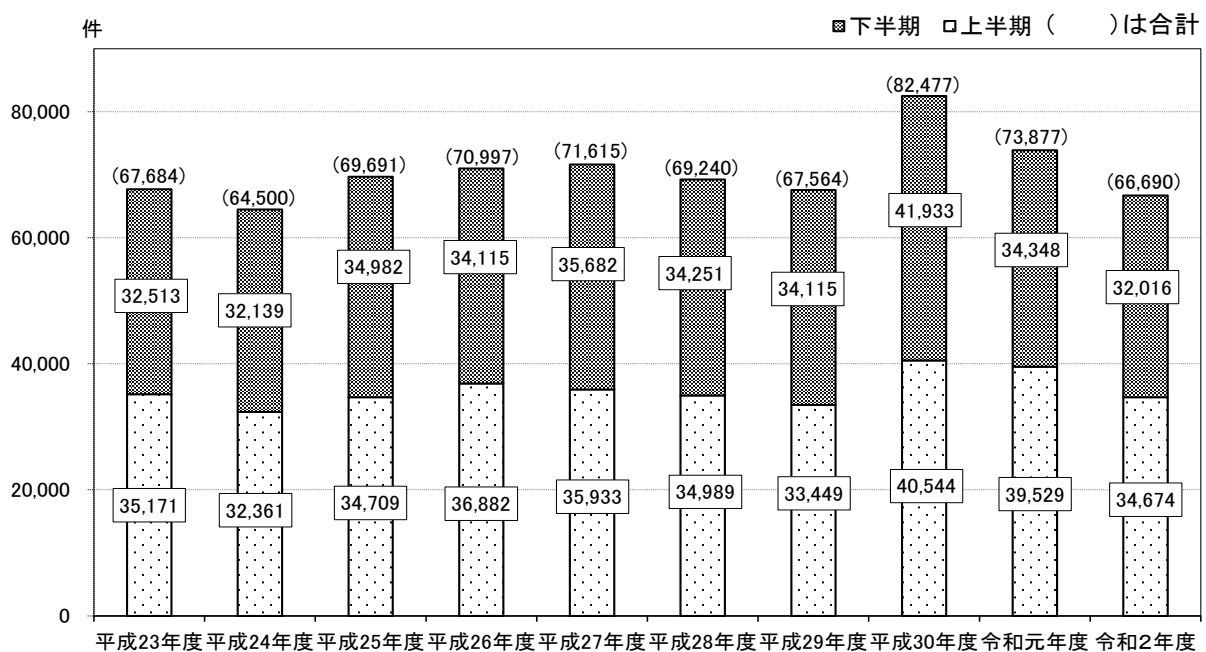
6	契約購入金額・既支払額	26
Ⅲ	若者（契約当事者が30歳未満）の苦情相談	28
1	苦情相談状況	28
2	相談者属性別状況	28
3	品目別状況	29
4	販売購入形態別状況	30
5	販売方法・手口別状況	31
6	契約購入金額・既支払額	31
Ⅳ	かながわ中央消費生活センター（県センター）における消費生活相談等の状況	33
1	概況	33
2	メール相談	34
	主な相談事例	35
	参考資料	
	（参考1）消費生活相談の区分	39
	（参考2）商品・役務等別分類	40
	（参考3）販売方法・手口一覧	41
	（参考4）神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内	42

I 令和2年度の消費生活相談概況

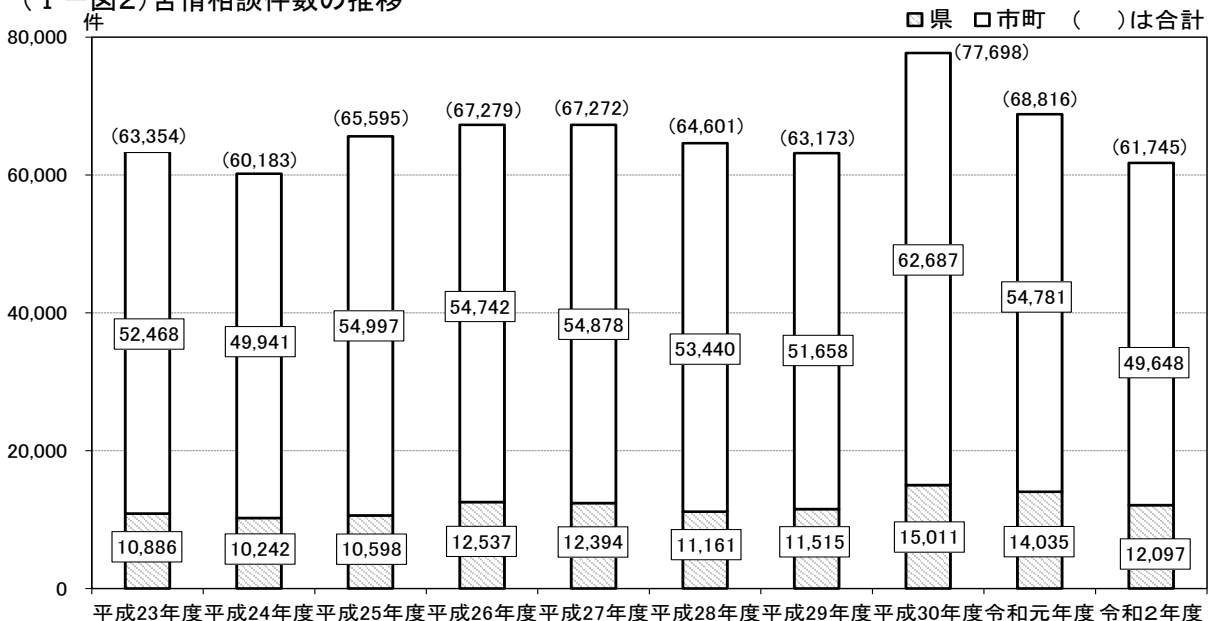
1 消費生活相談件数

- 令和2年度に神奈川県及び県内市町の消費生活センター等で受け付けた相談総件数(「苦情」と「問合せ」)の合計。以下同じ)は、66,690件(県13,367件、市町村53,323件)で、前年度(73,877件)と比べ7,187件(9.7%)減少しています。
- 内訳は、「苦情」が61,745件で、前年度(68,816件)と比べ7,071件(10.3%)減少、「問合せ」が4,945件で、前年度(5,061件)と比べ116件(2.3%)減少となっており、「苦情」が相談全体の9割以上(92.6%)を占めています。
- 「苦情」の相談方法をみると、電話によるものが58,298件、来訪によるものが3,170件、文書によるものが277件で、電話によるものが苦情相談件数の9割以上(94.4%)を占めています。

(I-図1)消費生活相談総件数の推移



(I-図2)苦情相談件数の推移



(I - 表 1) 県内の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	令和2年度			令和元年度 合計(B)	対前年度比 (A/B)
	苦情	問合せ	計(A)		
横 浜 市	14,938	826	15,764	19,420	81.2 %
川 崎 市	9,600	719	10,319	10,001	103.2 %
相模原市	5,574	534	6,108	6,465	94.5 %
横須賀市	2,905	219	3,124	3,313	94.3 %
平 塚 市	2,070	244	2,314	2,656	87.1 %
鎌 倉 市	1,491	102	1,593	1,879	84.8 %
藤 沢 市	2,869	264	3,133	3,045	102.9 %
小田原市	1,208	79	1,287	1,456	88.4 %
茅ヶ崎市	1,644	88	1,732	1,618	107.0 %
逗 子 市	307	16	323	256	126.2 %
三 浦 市	49	1	50	64	78.1 %
秦 野 市	865	77	942	1,013	93.0 %
厚 木 市	1,359	109	1,468	1,604	91.5 %
大 和 市	1,567	70	1,637	1,672	97.9 %
伊勢原市	553	52	605	741	81.6 %
海老名市	842	54	896	1,003	89.3 %
座 間 市	720	104	824	900	91.6 %
南足柄市	424	75	499	630	79.2 %
綾 瀬 市	399	20	419	512	81.8 %
葉 山 町	47	5	52	44	118.2 %
寒 川 町	123	12	135	162	83.3 %
愛 川 町	94	5	99	128	77.3 %
市町計	49,648	3,675	53,323	58,582	91.0 %
県	12,097	1,270	13,367	15,295	87.4 %
総 合 計	61,745	4,945	66,690	73,877	90.3 %

(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(P39)参照)

(Ⅰ－表2)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		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	14,690	73.3%	5,341	26.7%	20,031
川崎市	9,459	88.4%	1,236	11.6%	10,695
相模原市	5,475	91.6%	505	8.4%	5,980
横須賀市	2,869	86.9%	433	13.1%	3,302
平塚市	1,700	86.6%	263	13.4%	1,963
鎌倉市	1,441	83.3%	288	16.7%	1,729
藤沢市	2,816	82.0%	619	18.0%	3,435
小田原市	997	79.9%	251	20.1%	1,248
茅ヶ崎市	1,515	82.8%	315	17.2%	1,830
逗子市	297	64.7%	162	35.3%	459
三浦市	52	24.5%	160	75.5%	212
秦野市	851	81.1%	198	18.9%	1,049
厚木市	1,351	86.3%	214	13.7%	1,565
大和市	1,497	80.1%	371	19.9%	1,868
伊勢原市	547	78.9%	146	21.1%	693
海老名市	809	83.4%	161	16.6%	970
座間市	711	81.8%	158	18.2%	869
南足柄市	196	83.1%	40	16.9%	236
綾瀬市	269	65.0%	145	35.0%	414
計	47,542	81.2%	11,006	18.8%	58,548
葉山町	60	28.2%	153	71.8%	213
寒川町	221	74.2%	77	25.8%	298
大磯町	174	86.1%	28	13.9%	202
二宮町	155	74.9%	52	25.1%	207
中井町	27	58.7%	19	41.3%	46
大井町	73	82.0%	16	18.0%	89
松田町	57	74.0%	20	26.0%	77
山北町	26	70.3%	11	29.7%	37
開成町	46	78.0%	13	22.0%	59
箱根町	48	71.6%	19	28.4%	67
真鶴町	25	75.8%	8	24.2%	33
湯河原町	105	76.1%	33	23.9%	138
愛川町	95	45.7%	113	54.3%	208
清川村	15	93.8%	1	6.3%	16
計	1,127	66.7%	563	33.3%	1,690
不明	486	59.1%	336	40.9%	822
県外	493	72.0%	192	28.0%	685
合 計	49,648	80.4%	12,097	19.6%	61,745

(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、(Ⅰ－表1)の市町・県別の相談件数とは一致しない。

2 品目別状況

(1) 苦情相談の商品・役務別上位品目（前年度比較）

（Ⅰ－表3）上位 25 品目の年度別件数

単位：件

順位	品 目	令和2年度 [61,745]	令和元年度 [68,816]	前年度比 89.7%	備 考
1	デジタルコンテンツ	5,504	5,445	101.1%	①他のデジタルコンテンツ2,919(※2)、②アダルト情報サイト879、③出会い系サイト728、④オンラインゲーム496、⑤映画配信サービス260
2	商品一般	5,020	12,309	40.8%	架空請求等の商品を特定できない相談
3	健康食品	3,724	3,541	105.2%	
4	工事・建築	2,812	2,863	98.2%	①屋根工事1,061、②工事・建築サービス369、③衛生設備工事339
5	不動産貸借	2,693	2,834	95.0%	①賃貸アパート2,312、②借家178、③不動産貸借サービス98
6	化粧品	2,346	2,474	94.8%	①基礎化粧品958、②他の化粧品546、③頭髪用化粧品493
7	役務その他サービス	1,635	1,618	101.1%	パソコンのウイルス除去サポート契約、相談サイト等に関する相談
8	保健衛生品その他	1,562	303	515.5%	マスク等に関する相談
9	インターネット接続回線	1,502	2,110	71.2%	①光ファイバー1,046、②他のネット接続回線446、③ADSL10
10	携帯電話サービス	1,390	1,446	96.1%	
11	修理サービス	1,281	1,080	118.6%	屋根、トイレ、エアコン、スマートフォン修理等に関する相談
12	電気	766	787	97.3%	電気の契約等に関する相談
13	四輪自動車	696	756	92.1%	
14	フリーローン・サラ金	541	682	79.3%	
15	携帯電話	519	496	104.6%	
	スポーツ・健康教室	519	306	169.6%	ヨガ教室、スポーツ教室等に関する相談
17	モバイルデータ通信	458	466	98.3%	
18	医療サービス	457	529	86.4%	
19	音響・映像機器	444	346	128.3%	
20	電気空調・冷房機器	435	311	139.9%	
21	エステティックサービス	432	451	95.8%	①脱毛エステ217、②美顔エステ79、③痩身エステ54
22	金融関連サービスその他	424	449	94.4%	
23	パソコン	414	329	125.8%	
	新聞	414	537	77.1%	
	相談その他(※1)	414	450	92.0%	

※1 相談その他：労働相談や経営相談等消費者問題以外の相談

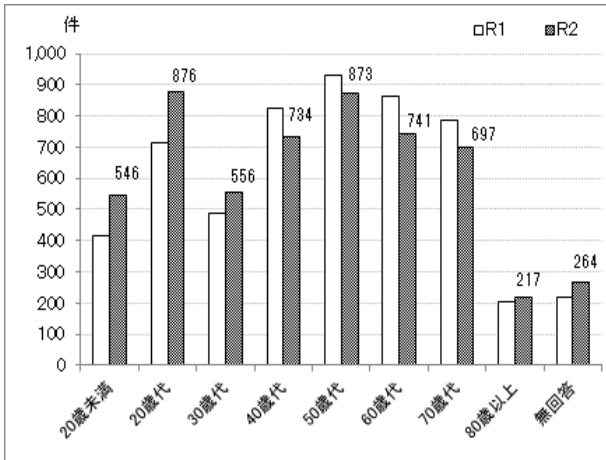
※2 他のデジタルコンテンツ：「セキュリティソフト」や「情報商材」等の相談

(注) 品目は、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PI0-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。

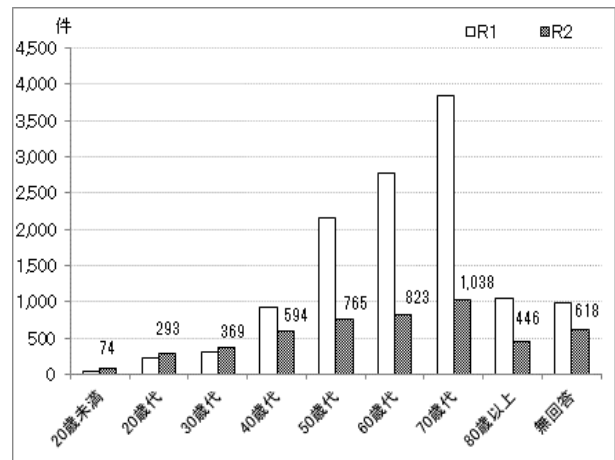
(2) 苦情相談の上位品目の年代別件数分布 (前年度比較)

(I-図3) 上位5品目の年代別件数分布

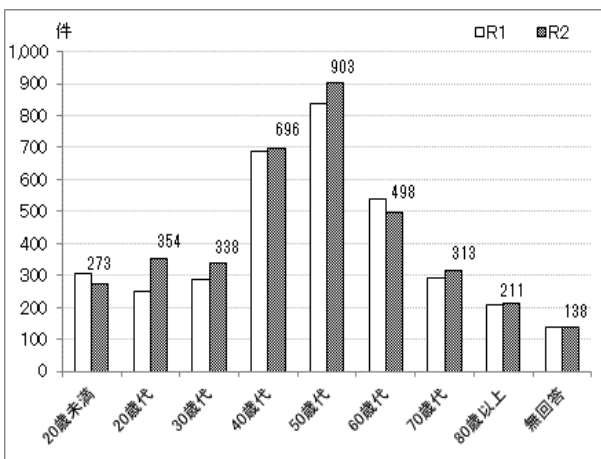
1位 「デジタルコンテンツ」 5,504 件
(前年度比 1.1%増)



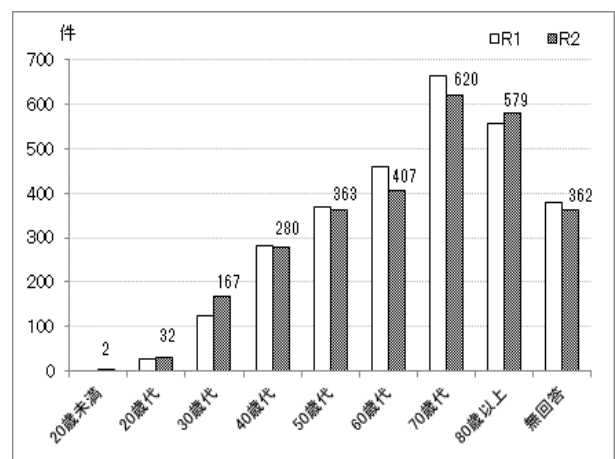
2位 「商品一般」 5,020 件
(前年度比 59.2%減)



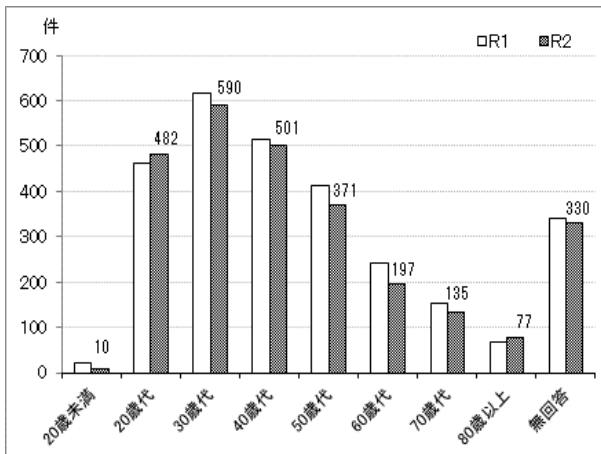
3位 「健康食品」 3,724 件
(前年度比 5.2%増)



4位 「工事・建築」 2,812 件
(前年度比 1.8%減)



5位 「不動産貸借」 2,693 件
(前年度比 5.0%減)

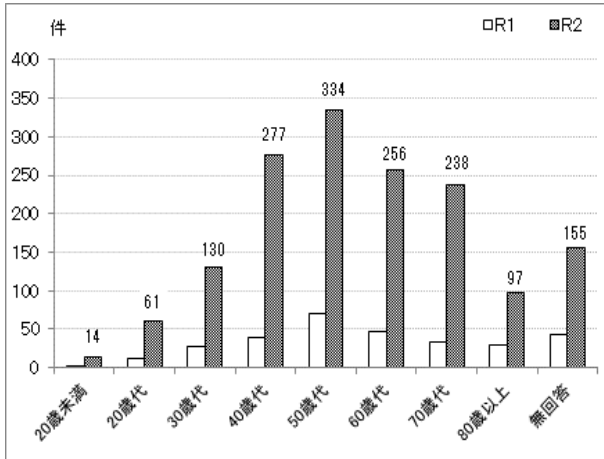


(3) 前年度と比べ増加率の高い品目分布 (前年度比較)

(I-図4) 前年度と比べ増加率の高い品目分布

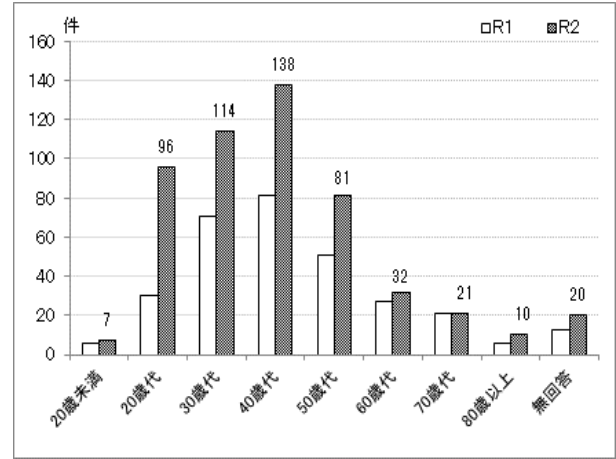
増加率1位 「保健衛生品その他」

前年度比 415.5%増 (8位 1,562件)



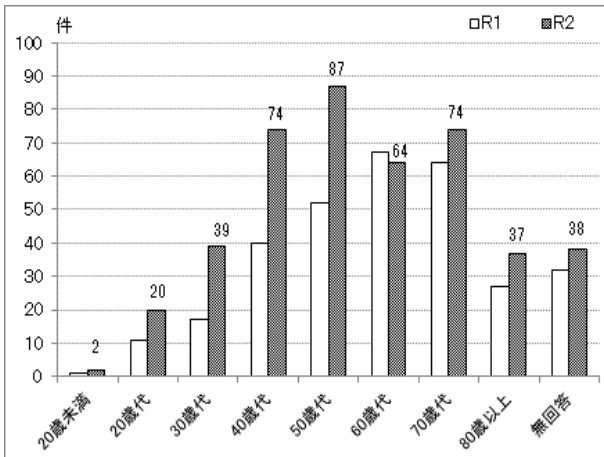
増加率2位 「スポーツ・健康教室」

前年度比 69.6%増 (15位 519件)



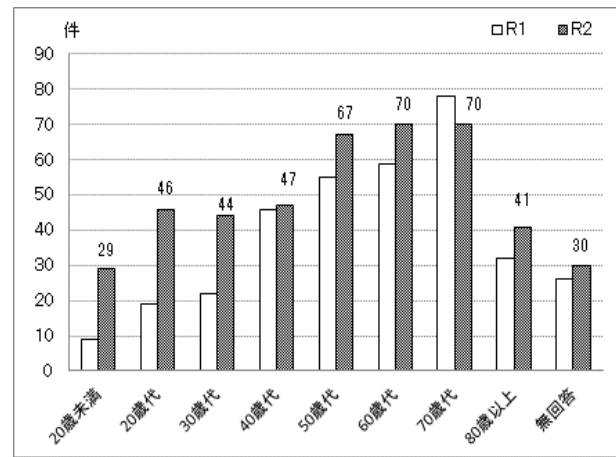
増加率3位 「電気空調・冷房機器」

前年度比 39.9%増 (20位 435件)



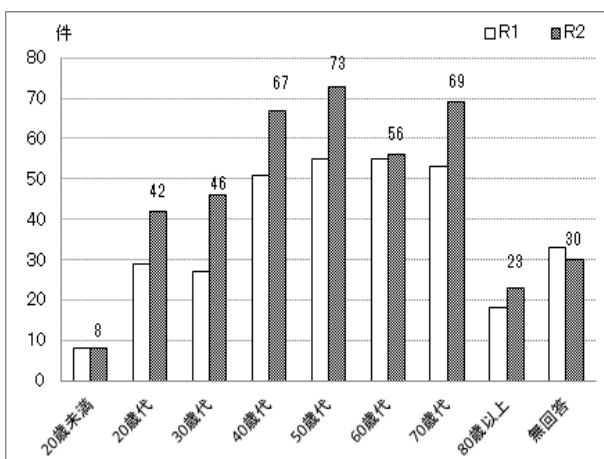
増加率4位 「音響・映像機器」

前年度比 28.3%増 (19位 444件)



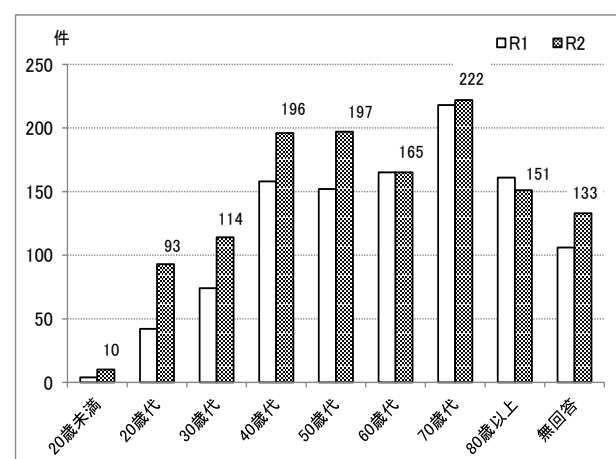
増加率5位 「パソコン」

前年度比 25.8%増 (23位 414件)



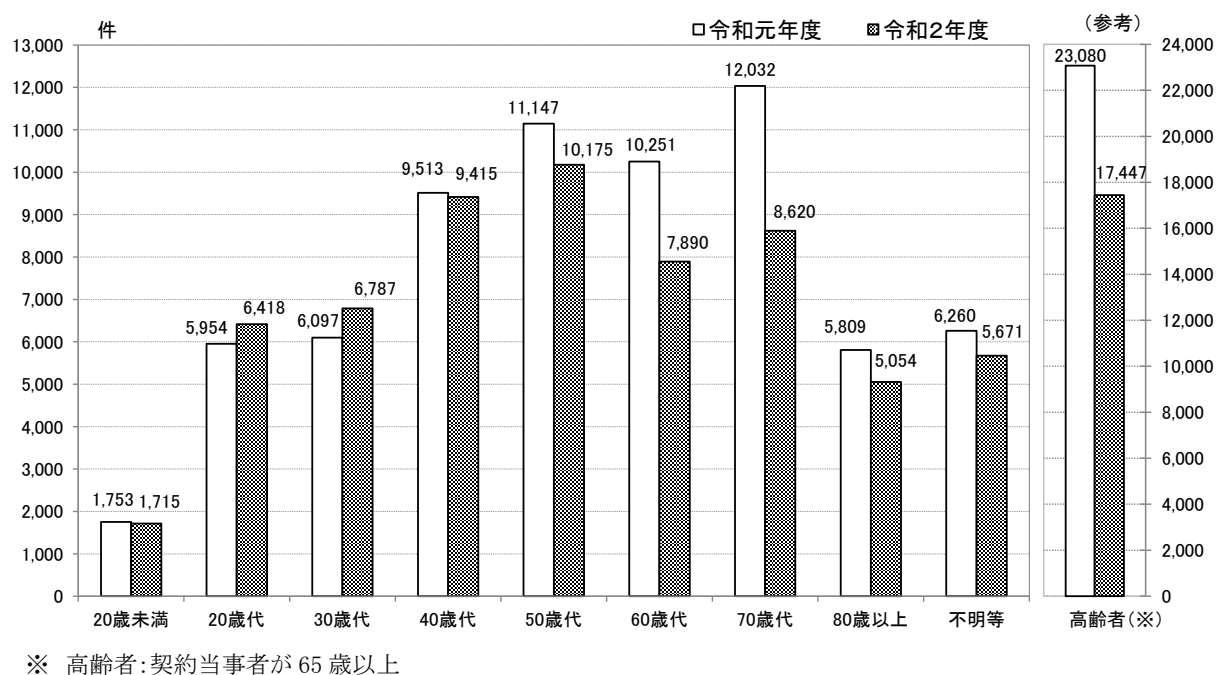
増加率6位 「修理サービス」

前年度比 18.6%増 (11位 1,281件)



3 年代別状況

(I-図5) 苦情相談の契約当事者年代別件数(前年度比較)



(I-表4) 契約当事者年齢別件数及び構成比(前年度比較)

	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	単位: 件 高齢者 (65歳以上)
令和2年度	1,715	6,418	6,787	9,415	10,175	7,890	8,620	5,054	5,671	17,447
(構成比)	(2.8%)	(10.4%)	(11.0%)	(15.2%)	(16.5%)	(12.8%)	(14.0%)	(8.2%)	(9.2%)	(28.3%)
令和元年度	1,753	5,954	6,097	9,513	11,147	10,251	12,032	5,809	6,260	23,080
(構成比)	(2.5%)	(8.7%)	(8.9%)	(13.8%)	(16.2%)	(14.9%)	(17.5%)	(8.4%)	(9.1%)	(33.5%)

(I-表5)契約当事者年代別、性別、商品・役務別上位5品目

単位：件

年代 順位	20歳未満 [1,715]	20歳代 [6,418]	30歳代 [6,787]	40歳代 [9,415]	50歳代 [10,175]	60歳代 [7,890]	70歳代 [8,620]	80歳以上 [5,054]	不明等 [5,671]	計 [61,745]
1位	デジタルコン テンツ (546)	デジタルコン テンツ (876)	不動産貸借 (590)	デジタルコン テンツ (734)	健康食品 (903)	商品一般 (823)	商品一般 (1,038)	工事・建築 (579)	商品一般 (618)	デジタルコン テンツ (5,504)
2位	健康食品 (273)	不動産貸借 (482)	デジタルコン テンツ (556)	健康食品 (696)	デジタルコン テンツ (873)	デジタルコン テンツ (741)	デジタルコン テンツ (697)	商品一般 (446)	工事・建築 (362)	商品一般 (5,020)
3位	化粧品 (188)	健康食品 (354)	商品一般 (369)	商品一般 (594)	商品一般 (765)	健康食品 (498)	工事・建築 (620)	デジタルコン テンツ (217)	不動産貸借 (330)	健康食品 (3,724)
4位	商品一般 (74)	商品一般 (293)	健康食品 (338)	不動産貸借 (501)	化粧品 (494)	化粧品 (413)	化粧品 (357)	健康食品 (211)	デジタルコン テンツ (264)	工事・建築 (2,812)
5位	音響・映像機 器 (29)	エステティク サービス (230)	工事・建築 (167)	化粧品 (347)	不動産貸借 (371)	工事・建築 (407)	役務その他 サービス (327)	役務その他 サービス (164)	役務その他 サービス (167)	不動産貸借 (2,693)

【男性】

単位：件

年代 順位	20歳未満 [918]	20歳代 [2,867]	30歳代 [3,198]	40歳代 [3,981]	50歳代 [4,340]	60歳代 [3,829]	70歳代 [4,295]	80歳以上 [2,451]	不明等 [1,782]	計 [27,661]
1位	デジタルコン テンツ (376)	デジタルコン テンツ (411)	不動産貸借 (326)	デジタルコン テンツ (371)	デジタルコン テンツ (504)	デジタルコン テンツ (529)	デジタルコン テンツ (529)	工事・建築 (302)	商品一般 (172)	デジタルコン テンツ (3,233)
2位	化粧品 (111)	不動産貸借 (227)	デジタルコン テンツ (246)	商品一般 (268)	商品一般 (329)	商品一般 (388)	商品一般 (528)	商品一般 (233)	工事・建築 (142)	商品一般 (2,263)
3位	健康食品 (68)	商品一般 (129)	商品一般 (180)	不動産貸借 (259)	健康食品 (216)	工事・建築 (226)	工事・建築 (337)	デジタルコン テンツ (185)	不動産貸借 (116)	工事・建築 (1,455)
4位	商品一般 (36)	役務その他 サービス (106)	工事・建築 (106)	工事・建築 (152)	不動産貸借 (186)	・健康食品 ・インターネット 接続回線 (213)	役務その他 サービス (213)	・インターネット 接続回線 ・役務その他 サービス (82)	デジタルコン テンツ (82)	不動産貸借 (1,352)
5位	音響・映像機 器 (18)	電気 (82)	・健康食品 ・四輪自動車 (91)	インターネット 接続回線 (132)	インターネット 接続回線 (174)	・インターネット 接続回線 (141)	インターネット 接続回線 (159)	インターネット 接続回線 (108)	修理サービス (55)	健康食品 (914)

【女性】

単位：件

年代 順位	20歳未満 [773]	20歳代 [3,533]	30歳代 [3,585]	40歳代 [5,424]	50歳代 [5,808]	60歳代 [4,045]	70歳代 [4,295]	80歳以上 [2,576]	不明等 [1,451]	計 [31,490]
1位	健康食品 (202)	デジタルコン テンツ (461)	デジタルコン テンツ (310)	健康食品 (563)	健康食品 (686)	商品一般 (433)	商品一般 (508)	工事・建築 (273)	商品一般 (127)	健康食品 (2,754)
2位	デジタルコン テンツ (161)	健康食品 (277)	不動産貸借 (264)	デジタルコン テンツ (363)	商品一般 (431)	健康食品 (355)	化粧品 (296)	商品一般 (211)	健康食品 (72)	商品一般 (2,422)
3位	化粧品 (75)	不動産貸借 (254)	健康食品 (246)	商品一般 (326)	化粧品 (418)	化粧品 (323)	工事・建築 (279)	健康食品 (140)	不動産貸借 (70)	デジタルコン テンツ (2,109)
4位	商品一般 (33)	エステティク サービス (206)	商品一般 (189)	化粧品 (290)	デジタルコン テンツ (365)	デジタルコン テンツ (211)	健康食品 (213)	化粧品 (110)	化粧品 (60)	化粧品 (1,747)
5位	エステティク サービス (12)	商品一般 (164)	化粧品 (99)	不動産貸借 (240)	保健衛生品 その他 (201)	工事・建築 (181)	デジタルコン テンツ (166)	新聞 (100)	工事・建築 (57)	不動産貸借 (1,191)

(I 一表6)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	令和2年度		918 (3.3%)	2,867 (10.4%)	3,198 (11.6%)	3,981 (14.4%)	4,340 (15.7%)	3,829 (13.8%)	4,295 (15.5%)	2,451 (8.9%)	1,782 (6.4%)	27,661 (100.0%)	44.8 %
	令和元年度		948 (3.5%)	2,980 (10.9%)	2,904 (10.6%)	3,886 (14.2%)	4,140 (15.1%)	3,932 (14.3%)	4,514 (16.5%)	2,357 (8.6%)	1,770 (6.5%)	27,431 (100.0%)	39.9 %
	前年度比		(96.8%)	(96.2%)	(110.1%)	(102.4%)	(104.8%)	(97.4%)	(95.1%)	(104.0%)	(100.7%)	(100.8%)	-
女性	令和2年度		773 (2.5%)	3,533 (11.2%)	3,585 (11.4%)	5,424 (17.2%)	5,808 (18.4%)	4,045 (12.8%)	4,295 (13.6%)	2,576 (8.2%)	1,451 (4.6%)	31,490 (100.0%)	51.0 %
	令和元年度		781 (2.0%)	2,958 (7.6%)	3,175 (8.2%)	5,603 (14.5%)	6,987 (18.0%)	6,295 (16.3%)	7,492 (19.4%)	3,414 (8.8%)	2,013 (5.2%)	38,718 (100.0%)	56.3 %
	前年度比		(99.0%)	(119.4%)	(112.9%)	(96.8%)	(83.1%)	(64.3%)	(57.3%)	(75.5%)	(72.1%)	(81.3%)	-
不明等	令和2年度		24 (0.9%)	18 (0.7%)	4 (0.2%)	10 (0.4%)	27 (1.0%)	16 (0.6%)	30 (1.2%)	27 (1.0%)	2,438 (94.0%)	2,594 (100.0%)	4.2 %
	令和元年度		24 (0.9%)	16 (0.6%)	18 (0.7%)	24 (0.9%)	20 (0.7%)	24 (0.9%)	26 (1.0%)	38 (1.4%)	2,477 (92.9%)	2,667 (100.0%)	3.9 %
	前年度比		(100.0%)	(112.5%)	(22.2%)	(41.7%)	(135.0%)	(66.7%)	(115.4%)	(71.1%)	(98.4%)	(97.3%)	-
計	令和2年度		1,715 (2.8%)	6,418 (10.4%)	6,787 (11.0%)	9,415 (15.2%)	10,175 (16.5%)	7,890 (12.8%)	8,620 (14.0%)	5,054 (8.2%)	5,671 (9.2%)	61,745 (100.0%)	100.0 %
	令和元年度		1,753 (2.5%)	5,954 (8.7%)	6,097 (8.9%)	9,513 (13.8%)	11,147 (16.2%)	10,251 (14.9%)	12,032 (17.5%)	5,809 (8.4%)	6,260 (9.1%)	68,816 (100.0%)	100.0 %
	前年度比		(97.8%)	(107.8%)	(111.3%)	(99.0%)	(91.3%)	(77.0%)	(71.6%)	(87.0%)	(90.6%)	(89.7%)	-

(注) 年度下段のカッコ内は構成比

(I 一図6)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)

<令和2年度> 61,745件



<令和元年度> 68,816件



4 販売購入形態別状況

(I-表7)販売購入形態別件数及び構成比(前年度比較)

年度 販売購入形態	令和2年度		令和元年度		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	61,745	(100.0%)	68,816	(100.0%)	△ 7,071	△ 10.3 %
特殊販売(店舗外販売) (特殊販売に占める割合)	35,328	57.2 % (100.0%)	33,054	48.0 % (100.0%)	2,274	6.9 %
訪問販売 (特殊販売に占める割合)	5,994	9.7 % (17.0%)	6,561	9.5 % (19.8%)	△ 567	△ 8.6 %
通信販売 (特殊販売に占める割合)	25,633	41.5 % (72.6%)	21,894	31.8 % (66.2%)	3,739	17.1 %
マルチ・マルチまがい (特殊販売に占める割合)	511	0.8 % (1.4%)	704	1.0 % (2.1%)	△ 193	△ 27.4 %
電話勧誘販売 (特殊販売に占める割合)	2,251	3.6 % (6.4%)	3,017	4.4 % (9.1%)	△ 766	△ 25.4 %
ネガティブ・オプション (特殊販売に占める割合)	280	0.5 % (0.8%)	165	0.2 % (0.5%)	115	69.7 %
訪問購入 (特殊販売に占める割合)	410	0.7 % (1.2%)	360	0.5 % (1.1%)	50	13.9 %
その他無店舗 (特殊販売に占める割合)	249	0.4 % (0.7%)	353	0.5 % (1.1%)	△ 104	△ 29.5 %
店舗購入	12,510	20.3 %	14,328	20.8 %	△ 1,818	△ 12.7 %
不明・無関係	13,907	22.5 %	21,434	31.1 %	△ 7,527	△ 35.1 %

- (注) 1 ()内は、特殊販売に占める割合
- 2 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 特殊販売の定義は次のとおりである。
- 訪問販売: 家庭訪販、職場訪販、販売目的を隠した誘引(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(インターネット、電話、郵便、ファックス等)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)が得られると勧誘し、かつ、何らかの金銭負担(特定負担)をかけさせるもの
 - 電話勧誘販売: 事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: 消費者から申込みがないのに商品を一方的に送り付け、代金を請求するもの
 - 訪問購入: 購入事業者が、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: 特商法の露店・屋台等、2日以上以上の展示販売

(I-表8)主な販売購入形態別 高齢者及び若者の占める割合の状況

【高齢者】				【若者】			
単位:件		単位:件		単位:件		単位:件	
主な特殊販売(※1)	高齢者の占める割合	高齢者(※2)	全体	主な特殊販売(※1)	若者の占める割合	若者(※2)	全体
訪問購入	63.4%	260	410	マルチ・マルチまがい	65.6%	335	511
電話勧誘販売	45.8%	1,030	2,251	通信販売	15.5%	3,964	25,633
訪問販売	45.7%	2,738	5,994	訪問販売	11.5%	692	5,994
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	31.1%	87	280	電話勧誘販売	8.9%	200	2,251
通信販売	21.6%	5,547	25,633	ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	6.8%	19	280
マルチ・マルチまがい	8.0%	41	511	訪問購入	1.7%	7	410

※1 「その他無店舗」「不明・無回答」は除く。

※2 契約当事者が65歳以上の者

※1 「その他無店舗」「不明・無回答」は除く。

※2 契約当事者が30歳未満の者

(I ー表9)「訪問販売」の苦情相談上位品目(前年度比較)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和2年度 [5,994]	令和元年度 [6,561]	前年度比 91.4%
1	工事・建築	1,768	1,555	113.7%
2	修理サービス	745	484	153.9%
3	電気	357	337	105.9%
4	新聞	341	437	78.0%
5	役務その他サービス	333	267	124.7%
6	インターネット接続回線	209	205	102.0%
7	駆除サービス	139	132	105.3%
8	給湯システム	120	129	93.0%
9	廃品回収サービス	97	59	164.4%
10	テレビ放送サービス	82	360	22.8%

(I ー表 10)「通信販売」の苦情相談上位品目(前年度比較)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和2年度 [25,633]	令和元年度 [21,894]	前年度比 117.1%
1	デジタルコンテンツ	4,684	4,690	99.9%
2	健康食品	3,433	3,148	109.1%
3	化粧品	2,123	2,253	94.2%
4	商品一般	1,275	1,150	110.9%
5	保健衛生品その他	787	151	521.2%

(I ー表 11)「マルチ・マルチまがい」の苦情相談上位品目(前年度比較)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和2年度 [511]	令和元年度 [704]	前年度比 72.6%
1	他の内職・副業	81	98	82.7%
2	デジタルコンテンツ	64	48	133.3%
3	健康食品	42	84	50.0%
	ファンド型投資商品	42	53	79.2%
5	化粧品	33	48	68.8%
	教養・娯楽サービスその他	33	72	45.8%
7	商品一般	26	33	78.8%

(I ー表 12)「電話勧誘販売」の苦情相談上位品目(前年度比較)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和 2 年度 [2, 251]	令和元年度 [3, 017]	前年度比 74. 6%
1	インターネット接続回線	593	1, 176	50. 4%
2	デジタルコンテンツ	209	149	140. 3%
3	役務その他サービス	170	104	163. 5%
4	電気	119	177	67. 2%
5	商品一般	114	142	80. 3%

(I ー表 13)「ネガティブ・オプション」の苦情相談上位品目(前年度比較)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和 2 年度 [280]	令和元年度 [165]	前年度比 169. 7%
1	保健衛生品その他	107	3	3566. 7%
2	商品一般	42	25	168. 0%
3	他の医療用具	7	0	－
4	健康食品	6	15	40. 0%
	化粧品	6	11	54. 5%

(I ー表 14)「訪問購入」の苦情相談上位品目(前年度比較)

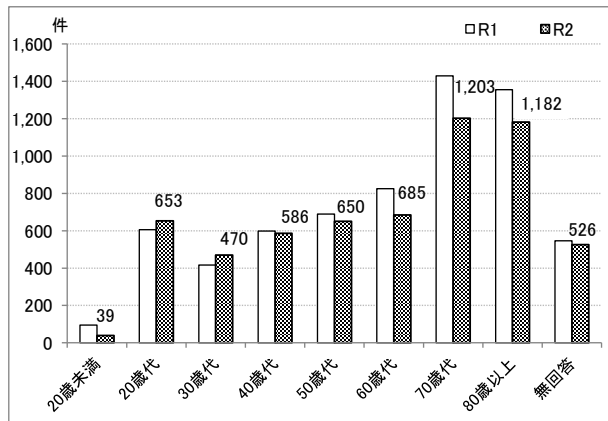
順位	品 目 [苦情相談件数]	令和 2 年度 [410]	令和元年度 [360]	前年度比 113. 9%
1	商品一般	54	58	93. 1%
2	四輪自動車	35	21	166. 7%
3	指輪	34	22	154. 5%
4	アクセサリー	25	20	125. 0%
5	ネックレス	21	17	123. 5%

(I ー表 15)「その他無店舗」の苦情相談上位品目(前年度比較)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和 2 年度 [249]	令和元年度 [353]	前年度比 70. 5%
1	役務その他サービス	12	15	80. 0%
2	修理サービス	10	11	90. 9%
	デジタルコンテンツ	10	10	100. 0%

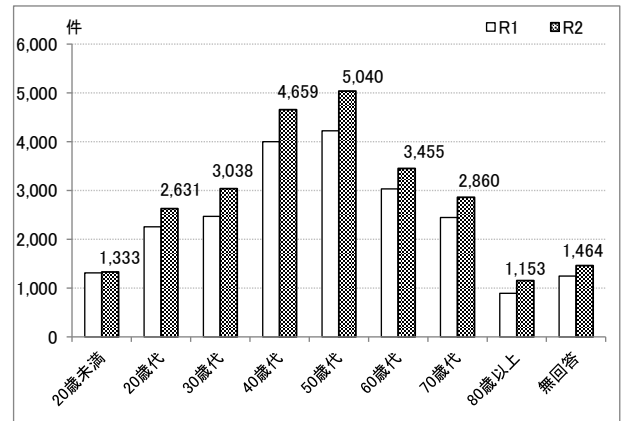
(I -図7)「訪問販売」

契約当事者年代別件数



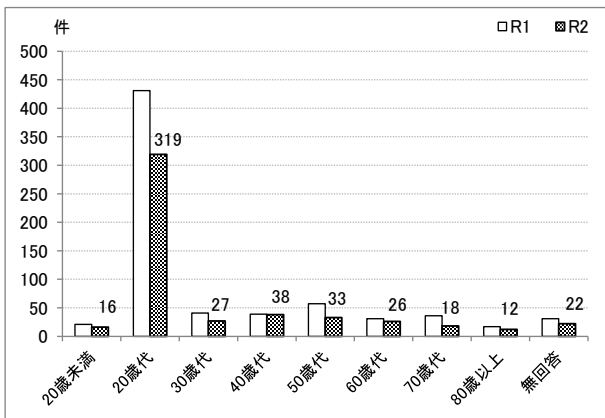
(I -図8)「通信販売」

契約当事者年代別件数



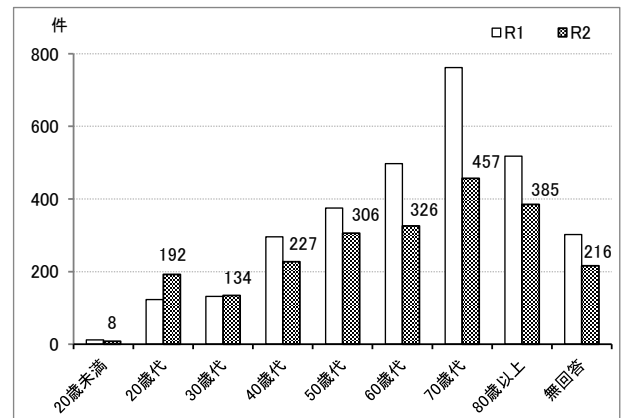
(I -図9)「マルチ・マルチまがい」

契約当事者年代別件数



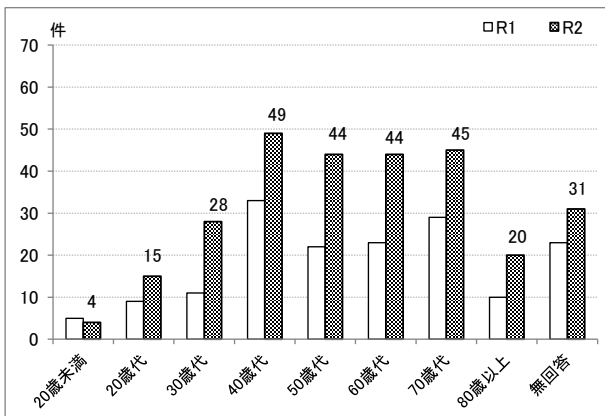
(I -図10)「電話勧誘販売」

契約当事者年代別件数



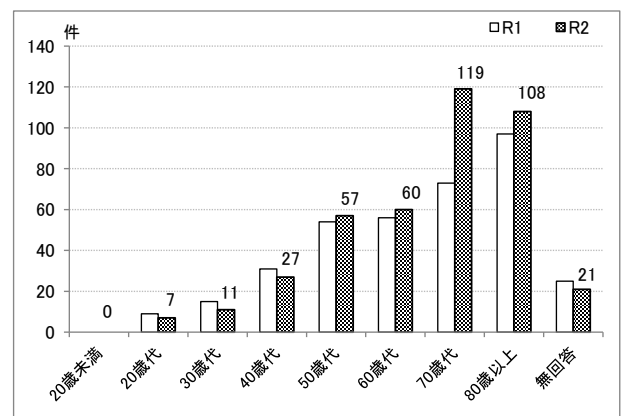
(I -図11)「ネガティブ・オプション」

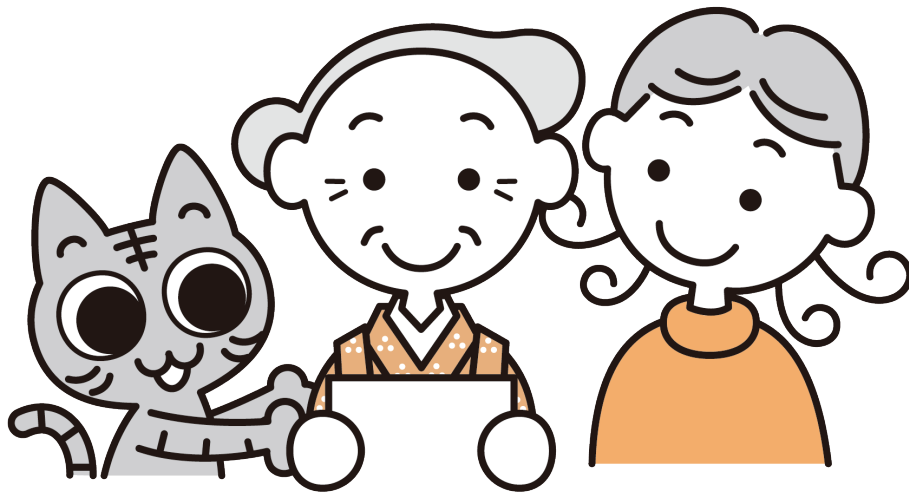
契約当事者年代別件数



(I -図12)「訪問購入」

契約当事者年代別件数





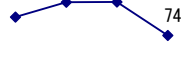
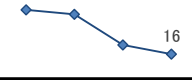
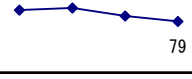
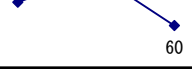
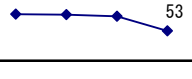
悪質な訪問販売 撲滅！ かながわ宣言

神奈川県は、悪質な訪問販売から県民を守る施策を推進することを宣言します！

5 販売方法・手口別状況

(I-表16)販売方法・手口別の苦情相談

順位	販売方法・手口	件数 (前年度) 前年度比	男女別		主な品目	平均契約購入金額	過去4年間の件数の推移 (H29=100)
			性別	件数		平均既支払額	H29 H30 R1 R2
1	電子商取引	21,402 (18,179)	男性	9,158	①デジタルコンテンツ4,203 ②健康食品3,130 ③化粧品1,835	13万1千円	
		117.7%	女性	11,711		7万8千円	
2	家庭訪問販売	5,298 (5,489)	男性	2,512	①工事・建築1,649 ②修理サービス633 ③電気347	124万5千円	
		96.5%	女性	2,649		38万4千円	
3	電話勧誘	3,494 (4,461)	男性	1,603	①インターネット接続回線655 ②デジタルコンテンツ280 ③商品一般279	77万4千円	
		78.3%	女性	1,700		25万2千円	
4	無料商法	1,671 (1,801)	男性	726	①デジタルコンテンツ446 ②健康食品200 ③工事・建築199	39万3千円	
		92.8%	女性	888		8万3千円	
5	架空請求	1,528 (10,691)	男性	779	①商品一般738 ②デジタルコンテンツ600 ③他のネット通信関連サービス25	33万9千円	
		14.3%	女性	734		2万7千円	
6	身分詐称	1,521 (2,943)	男性	730	①商品一般582 ②デジタルコンテンツ267 ③インターネット接続回線90	30万円	
		51.7%	女性	745		7万2千円	
7	ネガティブ・オプション	1,327 (395)	男性	557	①保健衛生品その他364 ②商品一般296 ③健康食品41	1万9千円	
		335.9%	女性	698		1千円	
8	点検商法	1,061 (816)	男性	563	①工事・建築608 ②修理サービス124 ③役務その他サービス90	110万8千円	
		130.0%	女性	468		18万9千円	
9	サイドビジネス商法	959 (992)	男性	410	①デジタルコンテンツ404 ②他の内職・副業170 ③役務その他サービス62	44万2千円	
		96.7%	女性	533		27万8千円	
10	ワンクリック請求	816 (969)	男性	615	①デジタルコンテンツ795 ②商品一般10 ③興信所5	53万3千円	
		84.2%	女性	191		17万3千円	
11	テレビショッピング	657 (506)	男性	217	①化粧品108 ②健康食品99 ③電気空調・冷房機器34	4万3千円	
		129.8%	女性	434		2万8千円	
12	利殖商法	622 (739)	男性	385	①ファンド型投資商品162 ②デジタルコンテンツ139 ③他のデリバティブ取引76	331万5千円	
		84.2%	女性	232		231万8千円	
13	販売目的隠匿	404 (575)	男性	209	①工事・建築70 ②商品一般31 ③電気31 ④役務その他サービス31	225万7千円	
		70.3%	女性	187		23万4千円	

順位	販売方法・手口	件数 (前年度) 前年度比	男女別		主な品目	平均契約購入金額	過去4年間の件数の推移 (H29=100)
			性別	件数		平均既支払額	H29 H30 R1 R2
14	次々販売	343 (408) 84.1%	男性	153	①工事・建築95 ②デジタルコンテンツ59 ③エステティックサービス13	244万円	
			女性	186		154万8千円	
15	当選商法	285 (207) 137.7%	男性	145	①デジタルコンテンツ105 ②携帯電話60 ③商品一般48	64万4千円	
			女性	140		28万1千円	
16	紹介販売	262 (407) 64.4%	男性	135	①デジタルコンテンツ42 ②教養・娯楽サービスその他35 ③他の内職・副業34	80万2千円	
			女性	123		78万7千円	
17	アポイントメントセールス	181 (297) 60.9%	男性	88	①デジタルコンテンツ20 ②役務その他サービス19 ③他の教室・講座16	136万3千円	
			女性	91		48万7千円	
18	カタログ通販	171 (195) 87.7%	男性	51	①保健衛生品その他18 ②商品一般16 ③化粧品8	6万6千円	
			女性	114		6万6千円	
19	景品付販売	149 (177) 84.2%	男性	56	①新聞105 ②音響・映像ソフト6 ③健康食品4	4万6千円	
			女性	90		4千円	
20	アンケート商法	128 (118) 108.5%	男性	66	①携帯電話29 ②健康食品17 ③商品一般17	338万8千円	
			女性	61		4万1千円	
21	二次被害	108 (229) 47.2%	男性	66	①山林23 ②デジタルコンテンツ13 ③役務その他サービス10	136万8千円	
			女性	42		84万2千円	
22	過量販売	65 (73) 89.0%	男性	15	①健康食品21 ②補習用教材11 ③着物類4 ③新聞4	259万円	
			女性	49		94万2千円	
23	展示販売	49 (96) 51.0%	男性	8	①着物類11 ②レンタルサービス4 ③ミネラルウォーター3 ③ネックレス3 ③頭髮用具3	56万7千円	
			女性	41		18万円	
24	キャッチセールス	46 (82) 56.1%	男性	10	①エステティックサービス17 ②モバイルデータ通信4 ③ミネラルウォーター3 ③パーマ3	221万6千円	
			女性	36		30万4千円	
25	原野商法	44 (87) 50.6%	男性	29	①山林20 ②土地7 ③管理・保管サービス4	242万8千円	
			女性	15		157万7千円	

- (注) 1 グラフは平成29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3(P41)参照

6 危害・危険関連

(I-表17) 危害内容の商品・役務等別苦情相談件数

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・ねずみ講	他の行政サービス	計	割合	令和元年度件数
骨折	4		2		1			1	1				2						2	6	1			20	2.2%	21
脱臼・捻挫	1		3				1	1				1							2					9	1.0%	9
切断																								0	0.0%	2
擦過傷・挫傷・打撲傷	3	3	6		3		5	6	1			1	2				2			10				42	4.6%	61
刺傷・切傷	2	7	10		2	2	2	2										2	2	1				32	3.5%	40
頭蓋(内)損傷					1															1				2	0.2%	0
内臓損傷																								0	0.0%	0
神経・脊髄の損傷	2								1										3	6				12	1.3%	15
筋・腱の損傷		1																	1	1				3	0.3%	5
窒息																								0	0.0%	0
感覚機能の低下						2													1	2				5	0.5%	6
熱傷	1		12	1		6	4	1			1								2	17	4			49	5.3%	38
凍傷																								0	0.0%	1
皮膚障害		66	13		3	170	3				1	7		1					1	44		1	1	311	33.7%	350
感電障害																								0	0.0%	0
中毒		3																	2		6			11	1.2%	6
呼吸器障害		4	3			6	4		1			8	1				1							28	3.0%	33
消化器障害		174	2			13	2					2	1				1			2	4			201	21.8%	222
その他の傷病及び諸症状	1	36	26		1	15	12	1	6			4	6				2		3	68	3			184	19.9%	240
不明		3	1			2		1				1	2						1	3				14	1.5%	15
計	14	297	78	1	11	216	33	13	10	0	2	24	14	1	0	0	6	0	20	162	19	1	1	923	100.0%	1,064
割合	1.5%	32.2%	8.5%	0.1%	1.2%	23.4%	3.6%	1.4%	1.1%	0.0%	0.2%	2.6%	1.5%	0.1%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	2.2%	17.6%	2.1%	0.1%	0.1%	100.0%	—	—
令和元年度件数	6	301	83	3	28	273	23	7	15	0	1	32	14	3	2	2	5	0	28	204	32	0	2	1,064	—	—

危害：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

(I ー表 18)危険内容の商品・役務等別苦情相談件数

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	賃借 レンタル・リース・ 買借	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	令和元年度件数
火災								1						1										2	1.4%	9
発火・引火			4			1	1		1															7	4.9%	16
発煙・火花		1	11	1		2	9																	24	16.9%	20
過熱・こげる		1	11	1		2	6	1	1			1	1				3			1				29	20.4%	27
ガス爆発																								0	0.0%	0
ガス漏れ			1									1												2	1.4%	0
点火・燃焼・ 消火不良			2				1																	3	2.1%	3
漏電・電波等の 障害																								0	0.0%	1
燃料・液漏れ等			2			1		1																4	2.8%	5
化学物質 による危険																								0	0.0%	1
破裂							1																	1	0.7%	5
破損・折損			13		1			4	1															19	13.4%	19
部品脱落			2			1																		3	2.1%	7
機能故障			1	1				12				2	1											17	12.0%	20
転落・転倒・ 不安定			3																					3	2.1%	5
バリ・鋭利		1				1																		2	1.4%	0
操作・使用性の 欠落			2										1											3	2.1%	5
腐敗・変質		1																						1	0.7%	3
異物の混入		10																						10	7.0%	15
異物の侵入																								0	0.0%	2
その他			7				1					1							1	1	1			12	8.5%	29
不明																								0	0.0%	0
計	0	14	59	3	1	8	19	19	3	0	0	5	2	2	0	0	3	0	1	2	1	0	0	142	100.0%	192
割合	0.0%	9.9%	41.5%	2.1%	0.7%	5.6%	13.4%	13.4%	2.1%	0.0%	0.0%	3.5%	1.4%	1.4%	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	0.7%	1.4%	0.7%	0.0%	0.0%	100.0%	—	—
令和元年度件数	2	20	53	1	2	15	33	31	5	0	0	8	5	7	0	0	3	0	0	5	2	0	0	192	—	—

危険：危害に至る恐れがある相談

7 契約購入金額(※1)・既支払額(※2)

※1 契約購入金額: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

※2 既 支 払 額:苦情相談に係る取引で既に支払っている金額

(I 一表 19) 苦情相談の契約購入金額・既支払額(令和3年3月31日現在)

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	1,000万円以上	計(判明分)(※)	平均金額 (千円)
契約購入金額	令和 2年度	9,498 件	12,850 件	8,574 件	2,782 件	545 件	34,249 件	818
		(27.7%)	(37.5%)	(25.0%)	(8.1%)	(1.6%)	(100.0%)	
	令和 元年度	7,328 件	12,153 件	8,767 件	2,847 件	683 件	31,778 件	1,029
		(23.1%)	(38.2%)	(27.6%)	(9.0%)	(2.1%)	(100.0%)	
	前年度比	(129.6%)	(105.7%)	(97.8%)	(97.7%)	(79.8%)	(107.8%)	(79.5%)
既支払額	令和 2年度	5,857 件	6,028 件	3,856 件	1,185 件	172 件	17,098 件	525
		(34.3%)	(35.3%)	(22.6%)	(6.9%)	(1.0%)	(100.0%)	
	令和 元年度	5,288 件	5,372 件	3,885 件	1,239 件	263 件	16,047 件	729
		(33.0%)	(33.5%)	(24.2%)	(7.7%)	(1.6%)	(100.0%)	
	前年度比	(110.8%)	(112.2%)	(99.3%)	(95.6%)	(65.4%)	(106.5%)	(72.0%)

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

8 救済金額

(Ⅰ－表 20)被害の未然防止やその回復が図られた金額(救済金額)

(令和3年3月 31 日までに相談処理が終了しているものを抽出)

(単位：千円、件)

県内	令和2年度		令和元年度	
	金額	件数	金額	件数
契約購入金額 (A)	28,014,062	34,249	32,687,840	31,778
既支払額 (B)	8,979,755	17,098	11,699,261	16,047
救済金額 (C)	2,556,281	6,080	3,010,501	6,311
回復額	1,196,081	3,556	1,328,366	3,588
回復額 (クーリング・オフ額)	860,993	1,106	1,122,545	1,127
未然防止額	499,207	1,418	559,590	1,596
C / A	9.1%	17.8%	9.2%	19.9%
契約購入金額が判明しているもの の 1 件あたりの救済金額	75		95	

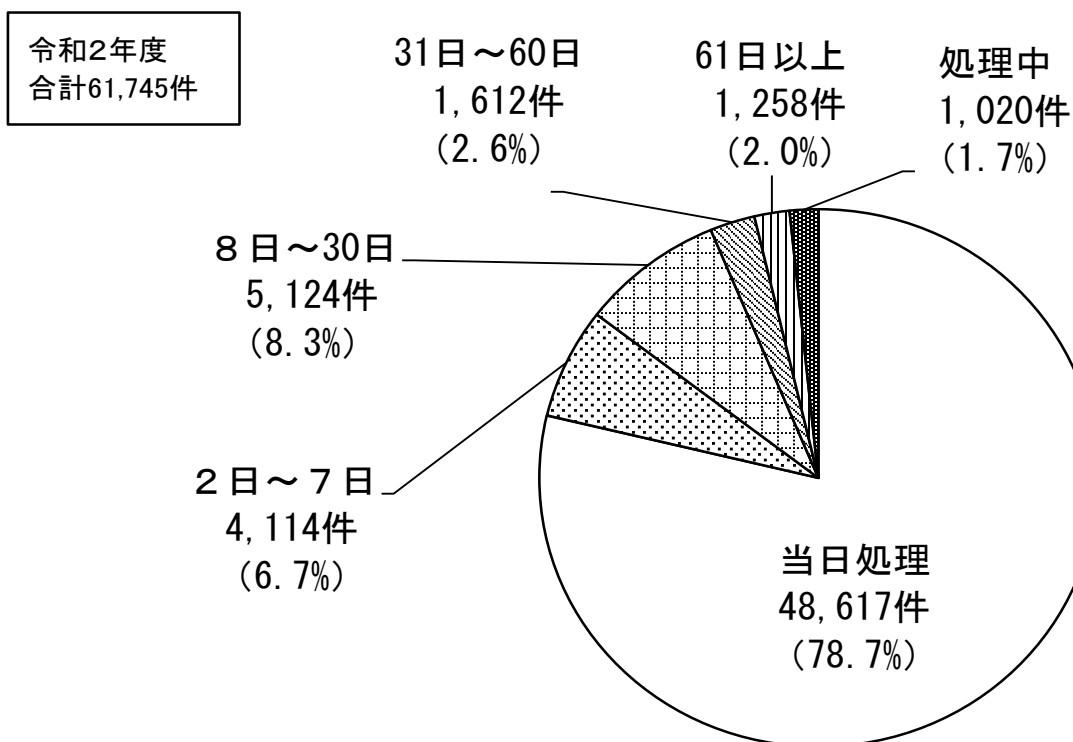
※ 回 復 額：消費生活センター等に相談した結果、既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部が、相談者に返金され、又は、支払いを免除された金額

※ 回復額(クーリング・オフ額)：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や、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。)

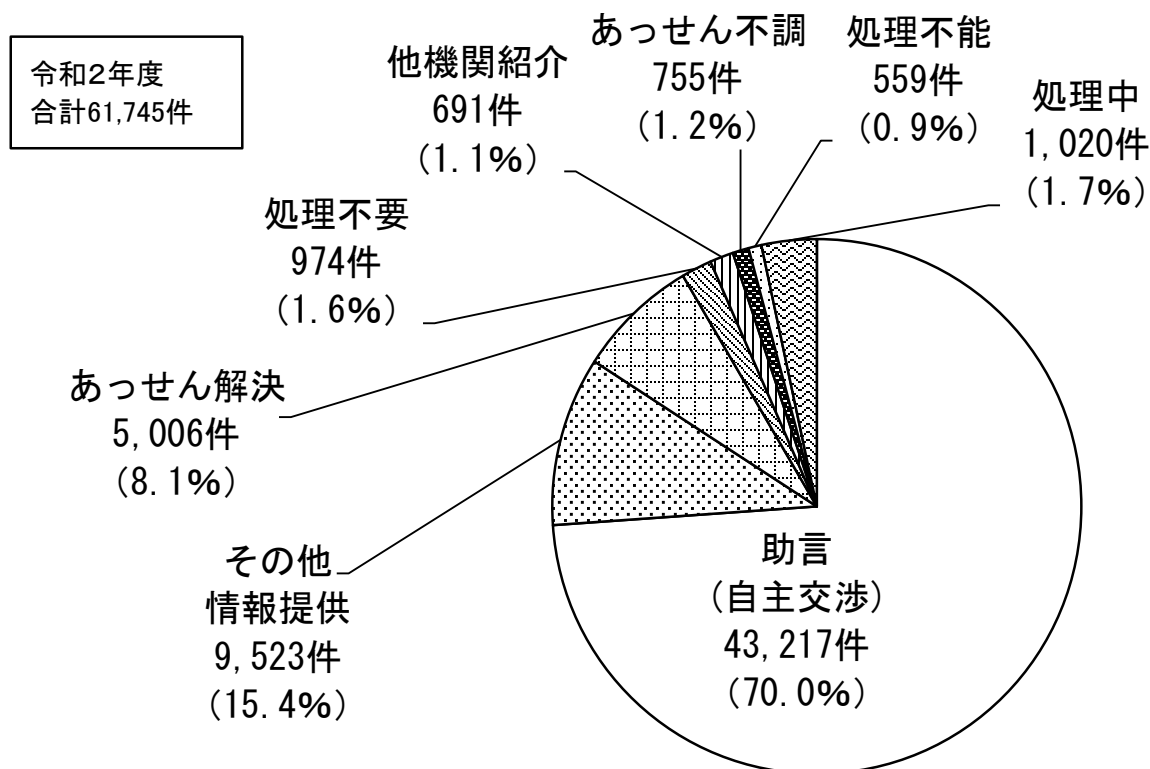
※ 未 然 防 止 額：契約・申込をする前に消費生活センター等に相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額(「架空請求」や「ワンクリック請求」に関するものを含む。)

9 処理状況

(I 一図 13) 苦情相談処理日数(令和3年3月31日現在)



(I 一図 14) 苦情相談処理結果状況(令和3年3月31日現在)



10 契約当事者の地域別苦情相談状況

(I ー 表 21) 契約当事者の地域別苦情相談件数

									単位：件
	横浜	川崎	相模原	横須賀・三浦	湘南	県央	県西	その他・不明	全体
苦情相談件数(令和2年度)	19,596	10,361	5,779	5,827	9,486	5,760	2,026	2,910	61,745
苦情相談件数(令和元年度)	23,044	10,407	6,134	6,575	10,277	6,591	2,339	3,449	68,816
前年度比	85.0%	99.6%	94.2%	88.6%	92.3%	87.4%	86.6%	84.4%	－
令和2年度の構成比	31.7%	16.8%	9.4%	9.4%	15.4%	9.3%	3.3%	4.7%	－
苦情相談のうち65歳以上の相談(令和2年度)	5,319	2,398	1,760	2,138	2,926	1,725	717		16,983
65歳以上の構成比	27.1%	23.1%	30.5%	36.7%	30.8%	29.9%	35.4%		27.5%

(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 I ー 表2の件数とは一致しない。

「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		

(I ー 表 22) 契約当事者の地域別苦情相談件数の上位 10 品目

単位:件

横 浜		19,596	(構成比)	川 崎		10,361	(構成比)	相模原		5,779	(構成比)	横須賀・三浦		5,827	(構成比)
デジタルコンテンツ	1,732	8.8%		デジタルコンテンツ	1,001	9.7%		商品一般	592	10.2%		デジタルコンテンツ	508	8.7%	
商品一般	1,304	6.7%		商品一般	716	6.9%		デジタルコンテンツ	472	8.2%		商品一般	494	8.5%	
健康食品	1,291	6.6%		健康食品	603	5.8%		健康食品	340	5.9%		健康食品	348	6.0%	
不動産貸借	912	4.7%		不動産貸借	532	5.1%		工事・建築	310	5.4%		工事・建築	324	5.6%	
工事・建築	799	4.1%		化粧品	362	3.5%		不動産貸借	231	4.0%		化粧品	208	3.6%	
化粧品	790	4.0%		役務その他サービス	351	3.4%		化粧品	216	3.7%		不動産貸借	169	2.9%	
役務その他サービス	548	2.8%		保健衛生品その他	286	2.8%		役務その他サービス	163	2.8%		役務その他サービス	158	2.7%	
保健衛生品その他	490	2.5%		工事・建築	269	2.6%		修理サービス	160	2.8%		修理サービス	154	2.6%	
インターネット接続回線	489	2.5%		携帯電話サービス	241	2.3%		保健衛生品その他	154	2.7%		保健衛生品その他	147	2.5%	
携帯電話サービス	459	2.3%		インターネット接続回線	241	2.3%		携帯電話サービス	129	2.2%		インターネット接続回線	144	2.5%	

湘 南		9,486	(構成比)	県 央		5,760	(構成比)	県 西		2,026	(構成比)	全 体		61,745	(構成比)
デジタルコンテンツ	856	9.0%		デジタルコンテンツ	532	9.2%		デジタルコンテンツ	200	9.9%		デジタルコンテンツ	5,504	8.9%	
商品一般	779	8.2%		商品一般	519	9.0%		商品一般	196	9.7%		商品一般	5,020	8.1%	
工事・建築	638	6.7%		健康食品	393	6.8%		健康食品	130	6.4%		健康食品	3,724	6.0%	
健康食品	508	5.4%		工事・建築	275	4.8%		化粧品	86	4.2%		工事・建築	2,812	4.6%	
化粧品	378	4.0%		不動産貸借	251	4.4%		工事・建築	71	3.5%		不動産貸借	2,693	4.4%	
不動産貸借	360	3.8%		化粧品	250	4.3%		インターネット接続回線	70	3.5%		化粧品	2,346	3.8%	
インターネット接続回線	246	2.6%		役務その他サービス	141	2.4%		不動産貸借	47	2.3%		役務その他サービス	1,635	2.6%	
保健衛生品その他	236	2.5%		インターネット接続回線	140	2.4%		携帯電話サービス	43	2.1%		保健衛生品その他	1,562	2.5%	
携帯電話サービス	203	2.1%		保健衛生品その他	139	2.4%		保健衛生品その他	38	1.9%		インターネット接続回線	1,502	2.4%	
修理サービス	193	2.0%		携帯電話サービス	120	2.1%		修理サービス	38	1.9%		携帯電話サービス	1,390	2.3%	

Ⅱ 高齢者（契約当事者が65歳以上）の苦情相談

1 苦情相談状況

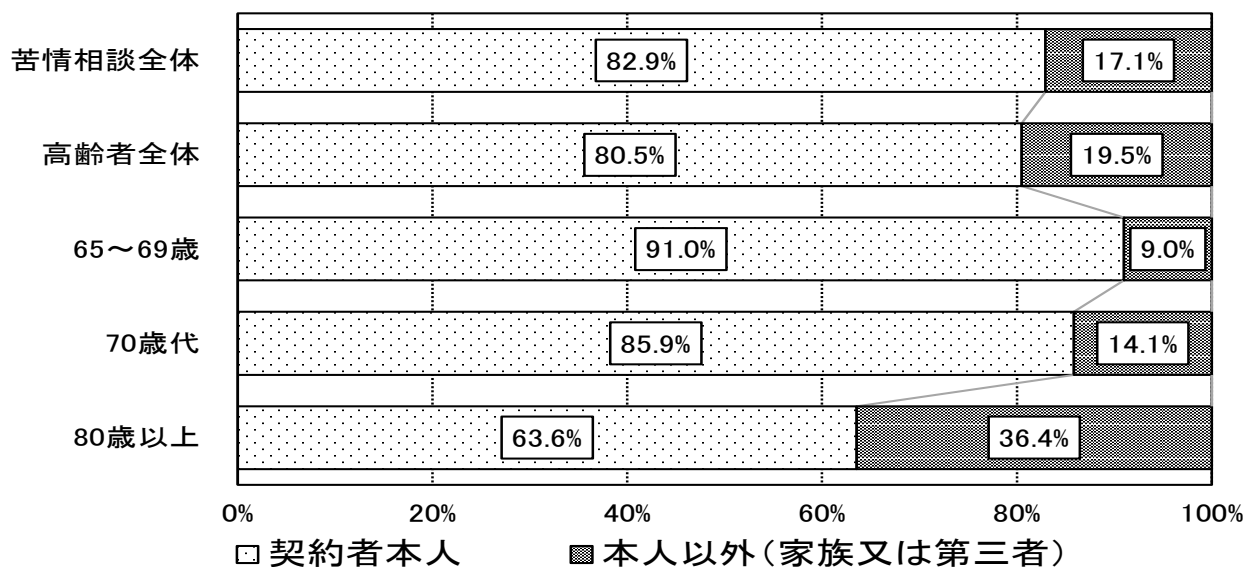
（Ⅱ－表1）「高齢者」の苦情相談件数の推移

単位：件

区 分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度比
高齢者の苦情相談件数(A)	30,543	23,080	17,447	75.6%
	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)	
65歳～69歳	9,513	5,239	3,773	72.0%
(構成比)	(31.1%)	(22.7%)	(21.6%)	
70歳代	15,180	12,032	8,620	71.6%
(構成比)	(49.7%)	(52.1%)	(49.4%)	
80歳以上	5,850	5,809	5,054	87.0%
(構成比)	(19.2%)	(25.2%)	(29.0%)	
苦情相談件数(B)	77,698	68,816	61,745	89.7%
苦情相談件数に占める 高齢者の相談の割合 (A)/(B)	39.3%	33.5%	28.3%	

2 相談者属性別状況

（Ⅱ－図1）「高齢者」の相談者属性（不明・無回答は除く）



3 品目別状況

(Ⅱ－表2)「高齢者」の苦情相談上位品目(前年度比較)

単位:件

順位	品目	令和2年度	令和元年度	対前年度比	備考
		[17,447]	[23,080]	75.6%	
1	商品一般	1,917	6,398	30.0%	架空請求等の商品を特定できない相談
2	工事・建築	1,390	1,449	95.9%	①屋根工事581、②工事・建築サービス194、③衛生設備工事192
3	デジタルコンテンツ	1,271	1,421	89.4%	①他のデジタルコンテンツ749、②アダルト情報サイト332、③出会い系サイト91
4	健康食品	729	721	101.1%	
5	化粧品	667	522	127.8%	①基礎化粧品316、②頭髪用化粧品140、③他の化粧品105
6	役務その他サービス	631	609	103.6%	パソコンのウイルス除去サポート契約、相談サイト等に関する相談
7	インターネット接続回線	518	831	62.3%	①光ファイバー377、②他のネット接続回線137、③ADSL4
8	携帯電話サービス	486	519	93.6%	
9	保健衛生品その他	469	82	572.0%	マスク等に関する相談
10	修理サービス	448	456	98.2%	

(Ⅱ－表3)「高齢者」年代別の商品・役務別上位 10 品目

単位:件

順位	65歳～69歳 [3,773]	件数	70歳代 [8,620]	件数	80歳以上 [5,054]	件数
1	商品一般	433	商品一般	1,038	工事・建築	579
2	デジタルコンテンツ	357	デジタルコンテンツ	697	商品一般	446
3	健康食品	205	工事・建築	620	デジタルコンテンツ	217
4	工事・建築	191	化粧品	357	健康食品	211
5	化粧品	173	役務その他サービス	327	役務その他サービス	164
6	役務その他サービス	140	健康食品	313	インターネット接続回線	152
7	保健衛生品その他	134	携帯電話サービス	271	修理サービス	151
8	インターネット接続回線	111	インターネット接続回線	255	新聞	148
9	携帯電話サービス	91	保健衛生品その他	238	化粧品	137
10	不動産貸借	90	修理サービス	222	携帯電話サービス	124

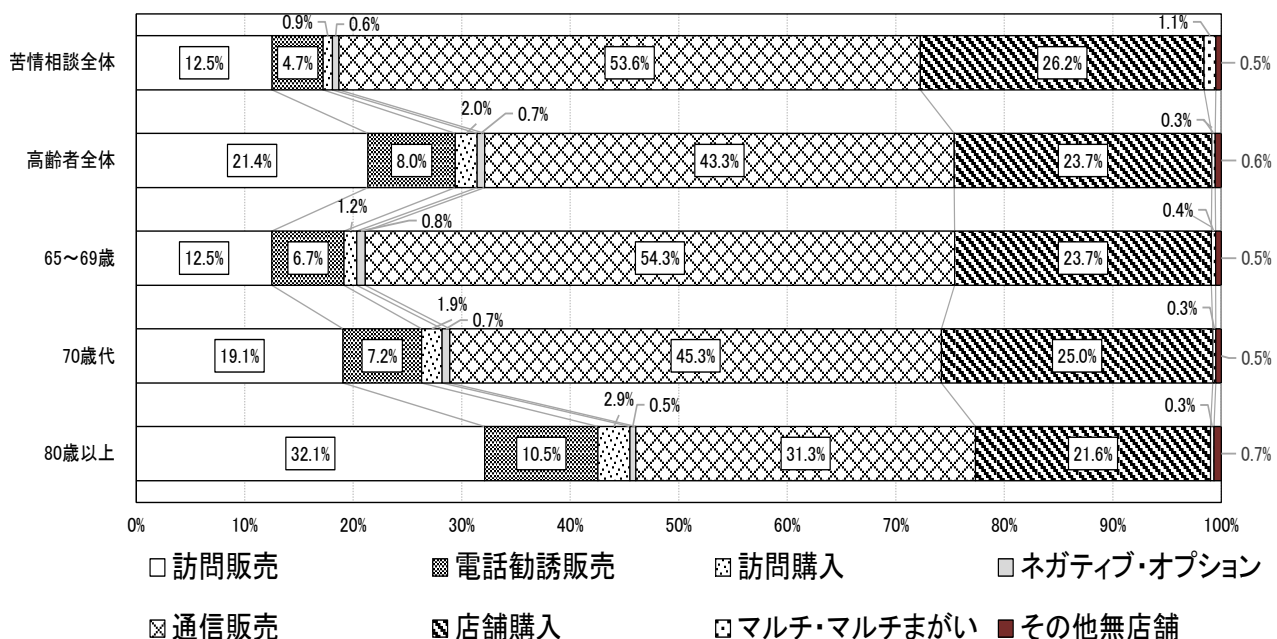
(Ⅱ－表4)「高齢者」が占める割合が高い品目上位 10 品目

単位：件

		高齢者の 占める割合	高齢者	全体	主な相談内容
1	新聞	66.2%	274	414	高齢の親が来訪した事業者と新聞の長期契約をしてしまった。解約できないか。
2	募金	57.7%	124	215	海外で医療の支援をする団体から寄付を募る封書が届いた。団体の信用性と封書の取扱いについて知りたい。
3	駆除サービス	57.0%	118	207	無料で点検すると訪問してきた事業者にシロアリ駆除を勧められ、契約してしまった。解約したい。
4	普通生命保険	56.3%	125	222	高齢の親が高額な保険の契約をしてしまった。解約できないか。
5	固定電話サービス	55.9%	127	227	「電話回線を変えれば安くなる」という勧誘があり契約してしまった。解約したい。
6	工事・建築	49.4%	1,390	2,812	点検すると訪問してきた事業者に屋根工事を勧められ、契約してしまったが解約したい。
7	他の行政サービス	42.6%	142	333	行政機関を差出人とするアンケートが届いた。信用できるか。
8	他のネット通信関連サービス	40.9%	150	367	通販サイトの会員サービス料金が、引き落とされていた。登録した覚えはないので返金してほしい。
9	役務その他サービス	38.6%	631	1,635	質問サイトを1回のつもりで利用したら、継続会員になっていた。
10	商品一般	38.2%	1,917	5,020	「料金未納、至急連絡を取りたい」とメールが届いた。身に覚えがない。

4 販売購入形態別状況

(Ⅱ－図2)「高齢者」の販売購入形態別割合(不明・無関係は除く)



5 販売方法・手口（※）別状況

※ 「販売方法・手口」の内容については、参考3（P41）参照

（Ⅱ一表5）「高齢者」の販売方法・手口別上位品目（前年度比較）

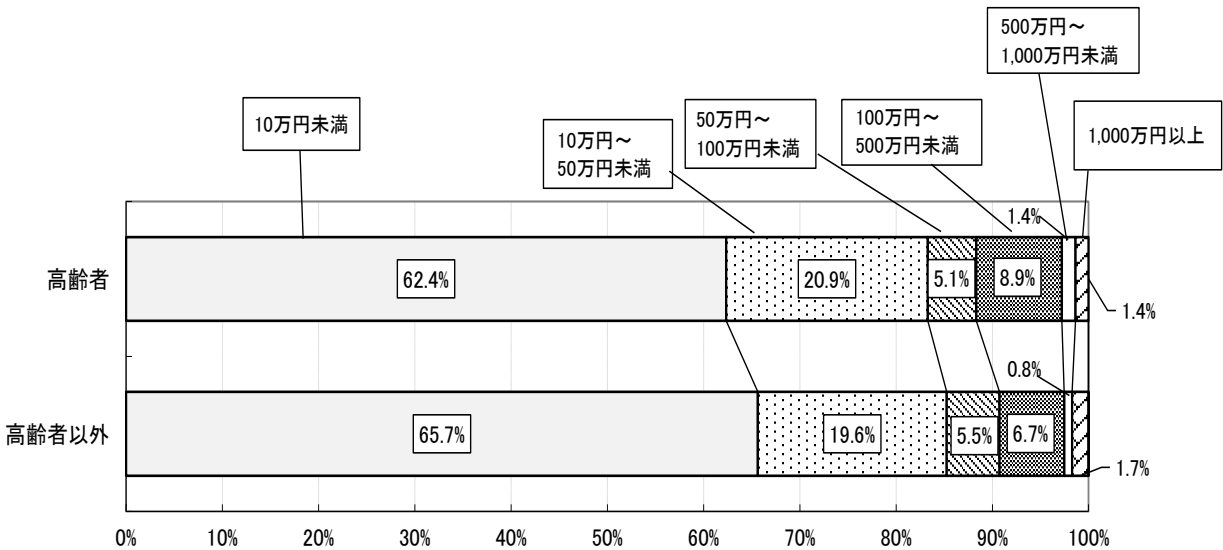
単位：件

順位	販売方法・手口	令和2年度	令和元年度	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	3,662	3,179	115.2%	156	65	①デジタルコンテンツ952、②化粧品409、③健康食品371、④商品一般256、⑤役務その他サービス235
2	家庭訪販	2,651	2,982	88.9%	1,190	474	①工事・建築953、②修理サービス265、③新聞225、④役務その他サービス126、⑤駆除サービス73
3	電話勧誘	1,738	2,355	73.8%	564	240	①インターネット接続回線290、②商品一般163、③役務その他サービス141、④工事・建築117、⑤健康食品84
4	身分詐称	700	1,608	43.5%	364	109	①商品一般277、②デジタルコンテンツ122、③役務その他サービス49、④インターネット接続回線33、⑤社会保険29
5	架空請求	698	5,845	11.9%	338	40	①商品一般360、②デジタルコンテンツ257、③他のネット関連通信サービス12、④パソコン7、⑤携帯電話サービス7、④インターネット接続回線7
6	点検商法	628	588	106.8%	1,058	174	①工事・建築357、②修理サービス72、③役務その他サービス49、④駆除サービス44、⑤給湯システム17
7	テレビショッピング	509	384	132.6%	26	13	①化粧品85、②健康食品81、③健康器具23、④ふとん類21、⑤電気空調・冷房機器20
8	無料商法	452	526	85.9%	912	199	①工事・建築97、②デジタルコンテンツ74、③役務その他サービス55、④健康食品27、④修理サービス27
9	ネガティブ・オプション	417	126	331.0%	15	1	①保健衛生品その他116、②商品一般99、③健康食品20、④化粧品13、⑤他の医療用具9
10	ワンクリック請求	295	301	98.0%	359	21	①デジタルコンテンツ288、②商品一般4、③電子ゲーム玩具1、③興信所1、③役務その他サービス1

（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の計と一致しない。

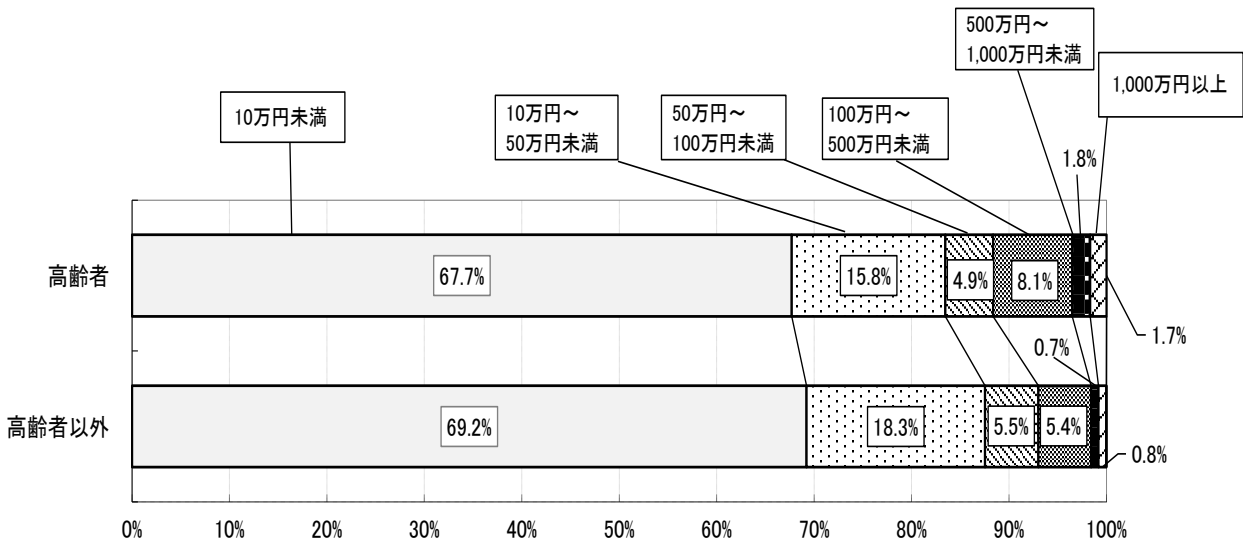
6 契約購入金額・既支払額

（Ⅱ一図3）契約購入金額別件数割合（「高齢者」と「高齢者以外」との比較）



（注） 「具体的な請求をされていないもの」、「支払いをしていないもの」及び「金額不明」を除いて分析した。

(Ⅱ－図4)既支払額別件数割合(「高齢者」と「高齢者以外」との比較)



(注) 「具体的な請求をされていないもの」、「支払いをしていないもの」及び「金額不明」を除いて分析した。

(Ⅱ－表6)平均契約購入金額・平均既支払額の推移(「高齢者」と「高齢者以外」の比較)

単位:千円

	区 分	平成30年度	令和元年度	令和2年度
平均 契約購入金額	高 齢 者	1,442	1,239	714
	高齢者以外	1,201	953	869
平均 既支払額	高 齢 者	1,717	1,073	764
	高齢者以外	728	616	467

Ⅲ 若者（契約当事者が30歳未満）の苦情相談

1 苦情相談状況

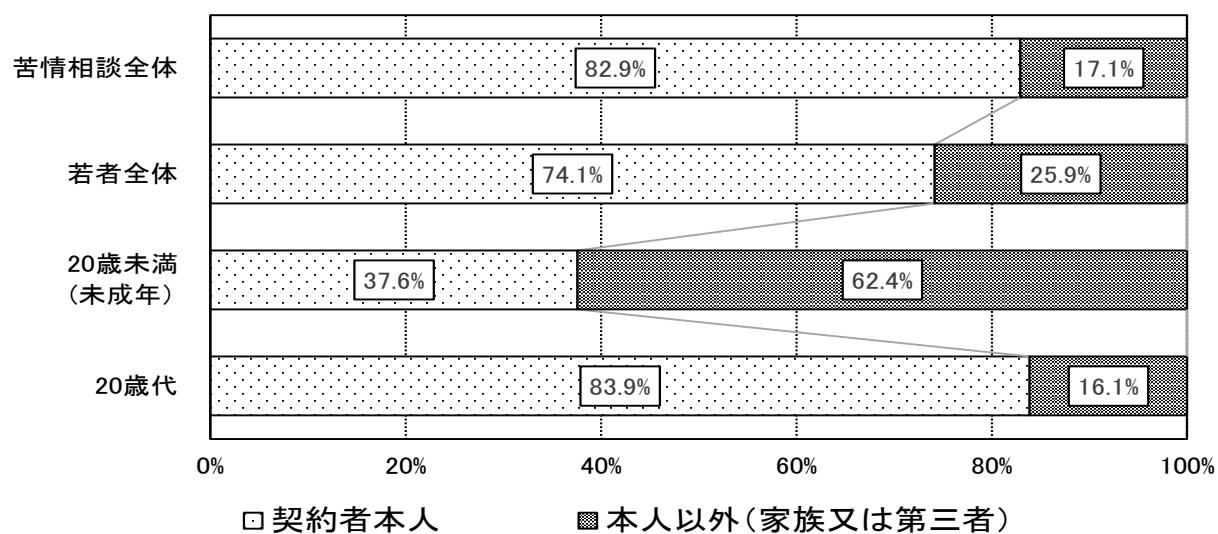
（Ⅲ－表1）「若者」の苦情相談件数の推移

単位：件

区 分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度比
若者の苦情相談件数(A)	6,442	7,707	8,133	105.5%
	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)	
20歳未満(未成年)	1,211	1,753	1,715	97.8%
(構成比)	(18.8%)	(22.7%)	(21.1%)	
20歳代	5,231	5,954	6,418	107.8%
(構成比)	(81.2%)	(77.3%)	(78.9%)	
苦情相談件数(B)	77,698	68,816	61,745	89.7%
苦情相談件数に占める 若者の相談の割合 (A)/(B)	8.3%	11.2%	13.2%	

2 相談者属性別状況

（Ⅲ－図1）「若者」の相談者属性（不明・無回答は除く）



3 品目別状況

(Ⅲ－表2)「若者」の苦情相談上位品目(前年度比較)

単位:件

順位	品 目	令和2年度	令和元年度	対前年度比	備 考
		[8,133]	[7,707]	105.5%	
1	デジタルコンテンツ	1,422	1,130	125.8%	①他のデジタルコンテンツ562、②オンラインゲーム314、③出会い系サイト250
2	健康食品	627	556	112.8%	
3	不動産貸借	492	482	102.1%	
4	商品一般	367	272	134.9%	
5	化粧品	335	605	55.4%	①他の化粧品201、②基礎化粧品68、③頭髮用化粧品34
6	エステティックサービス	246	270	91.1%	①脱毛エステ154、②美顔エステ46、③痩身エステ21
7	役務その他サービス	199	168	118.5%	パソコンのウイルス除去サポート契約、相談サイト等に関する相談
8	電気	175	137	127.7%	電気の契約等に関する相談
9	他の内職・副業	169	160	105.6%	アフィリエイト(※)等に関する相談
10	結婚式	158	92	171.7%	

(※) アフィリエイト：消費者が作成したホームページやブログ等で商品・役務等の宣伝を書き、あるいは広告主(企業等)の広告を掲載することで商品等の売上につながった場合などに売上の一部を報酬として得るビジネスの形態

(Ⅲ－表3)「若者」の年代別の苦情相談上位品目

単位:件

順位	未成年 [1,715]	件数		20歳代 [6,418]	件数
1	デジタルコンテンツ	546	1	デジタルコンテンツ	876
2	健康食品	273	2	不動産貸借	482
3	化粧品	188	3	健康食品	354
4	商品一般	74	4	商品一般	293
5	音響・映像機器	29	5	エステティックサービス	230
6	携帯電話サービス	26	6	役務その他サービス	178
7	役務その他サービス	21	7	電気	164
8	紳士・婦人洋服	17	8	結婚式	158
9	エステティックサービス	16	9	他の内職・副業	157
10	上着	15	10	化粧品	147

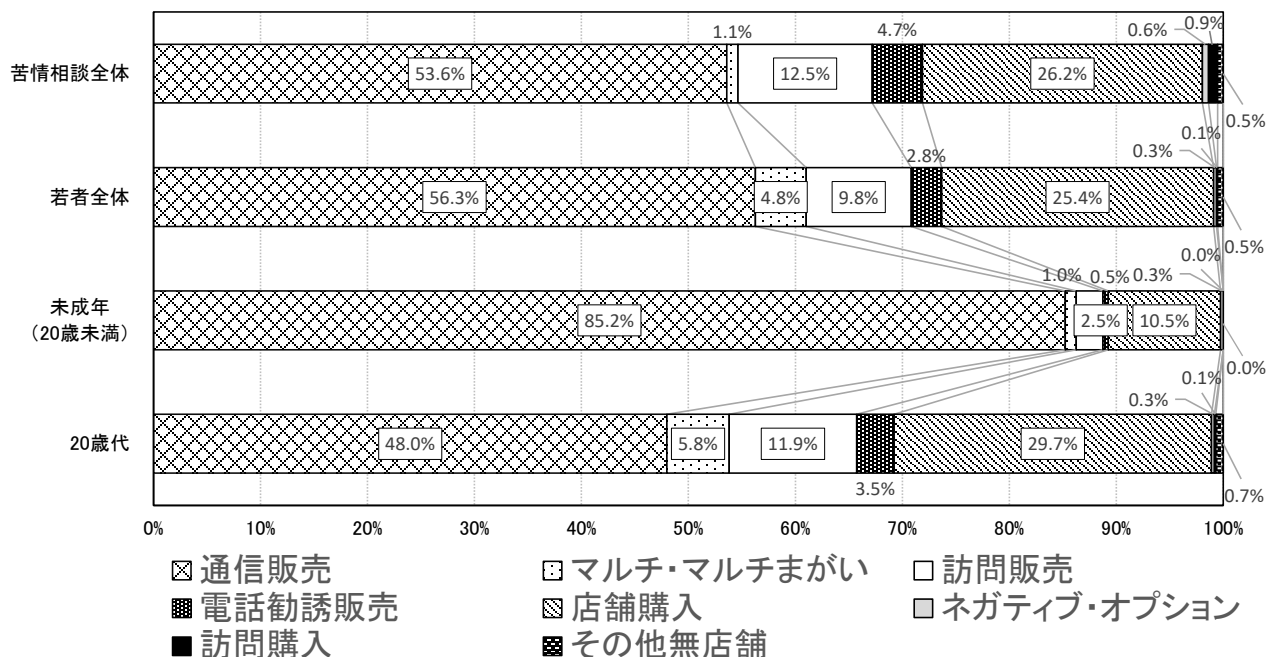
(Ⅲ－表4)若者が占める割合が高い品目上位 10 品目

単位：件

		若者の 占める割合	若者	全体	主な相談内容
1	他の内職・副業	60.8%	169	278	SNSで誘われて、アフィリエイトの副業を始めたが儲からない。
2	エステティックサービス	56.9%	246	432	お試しで行った店で高額なエステ契約をした。解約したい。
3	結婚式	51.6%	158	306	結婚式場をキャンセルしたら高額なキャンセル料を請求され納得がいかない。
4	教養・娯楽サービス その他	42.6%	101	237	無料のビジネスセミナーに参加したら、高額なコンサルタント契約を勧誘され、契約してしまった。解約したい。
5	デジタルコンテンツ	25.8%	1,422	5,504	知らないうちに未成年の子どもがオンラインゲームに課金をしていた。取り消したい。
6	上着	24.5%	54	220	ネット通販でジャケットを注文したがサイズと色が違った。返品したいが事業者と連絡が取れない。
7	ファンド型投資商品	23.1%	69	299	SNSで知り合った人から、「暗号資産に投資をすると儲かる」と紹介され、海外の事業者へ送金した。解約したい。
8	電気	22.8%	175	766	現在契約している事業者と思い、検針票に記載された情報を伝えたところ、後日別の事業者と分かった。個人情報に心配だ。
9	医療サービス	21.2%	97	457	医療脱毛の施術を受けてあとが残った、返金と治療費の請求をしたい。
10	スポーツ・健康教室	19.8%	103	519	スポーツ教室を解約することにしたが、解約料が高額だ。

4 販売購入形態別状況

(Ⅲ－図2)「若者」の販売購入形態別割合(不明・無関係は除く)



5 販売方法・手口（※）別状況

※ 「販売方法・手口」の内容については、参考3（P41）参照

（Ⅲ－表5）「若者」の販売方法・手口別上位品目（前年度比較）

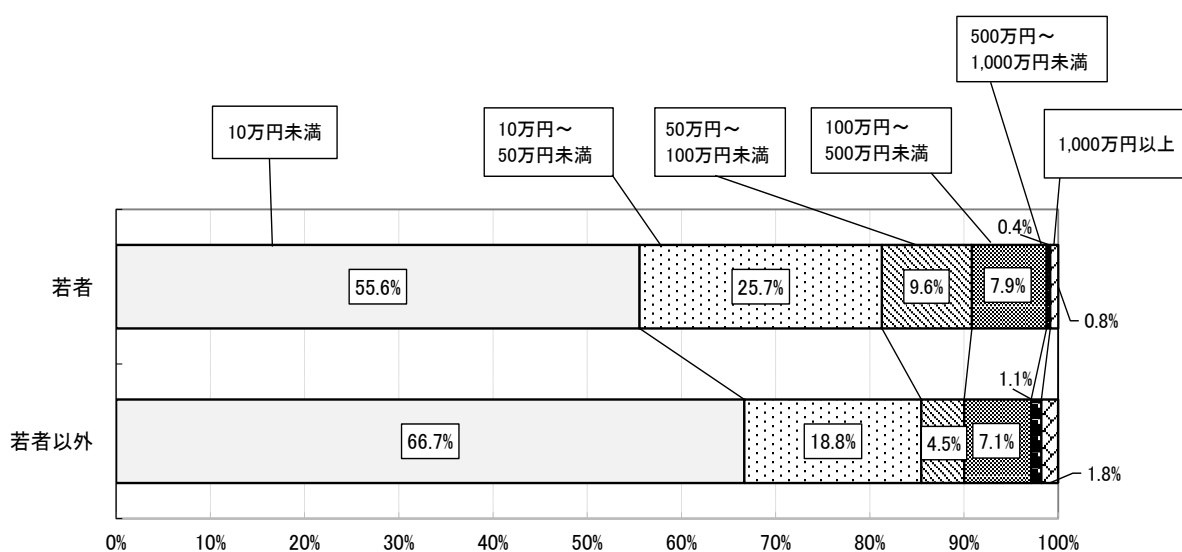
単位：件

順位	販売方法・手口	令和2年度	令和元年度	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	3,639	3,258	111.7%	125	56	①デジタルコンテンツ1,127、②健康食品578、③化粧品294、④商品一般98、⑤他の内職・副業76
2	SNS	908	720	126.1%	280	179	①デジタルコンテンツ245、②健康食品69、③他の内職・副業65、④役務その他サービス57、⑤化粧品52
3	サイドビジネス商法	545	599	91.0%	404	293	①デジタルコンテンツ207、②他の内職・副業109、③役務その他サービス42、④教養・娯楽サービスその他34、⑤教養娯楽教材18
4	家庭訪問	458	401	114.2%	2,570	237	①電気151、②修理サービス54、③インターネット接続回線37、④工事・建築23、⑤役務その他サービス22
5	無料商法	302	305	99.0%	166	52	①デジタルコンテンツ114、②健康食品45、③エステティックサービス30、④役務その他サービス12、⑤化粧品11、⑥スポーツ・健康教室11
6	電話勧誘	253	203	124.6%	753	220	①デジタルコンテンツ75、②役務その他サービス23、③他の内職・副業21、④インターネット接続回線16、⑤ミネラルウォーター12
7	利殖商法	227	270	84.1%	1,975	589	①デジタルコンテンツ62、②ファンド型投資商品37、③教養・娯楽サービスその他25、④教養娯楽教材18、⑤他のデリバティブ取引16
8	クレ・サラ強要商法	198	277	71.5%	617	519	①デジタルコンテンツ44、②教養・娯楽サービスその他42、③他の内職・副業28、④教養娯楽教材17、⑤役務その他サービス14
9	紹介販売	165	265	62.3%	491	433	①デジタルコンテンツ37、②教養・娯楽サービスその他35、③他の内職・副業28、④ファンド型投資商品8、⑤化粧品7
10	ワンクリック請求	120	144	83.3%	373	23	①デジタルコンテンツ117、②商品一般1、②フリーローン・サラ金1、②興信所1

（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の計と一致しない。

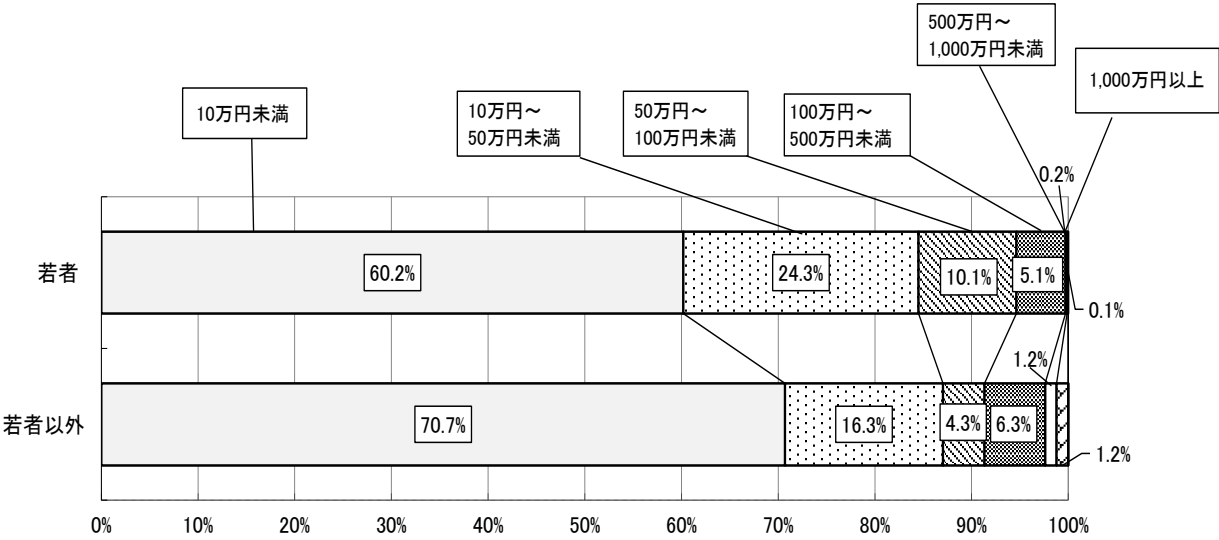
6 契約購入金額・既支払額

（Ⅲ－図3）契約購入金額別件数割合（「若者」と「若者以外」との比較）



（注） 「具体的な請求をされていないもの」、「支払いをしていないもの」及び「金額不明」を除いて分析した。

(Ⅲ－図4)既支払額別件数割合(「若者」と「若者以外」との比較)



(注) 「具体的な請求をされていないもの」、「支払いをしていないもの」及び「金額不明」を除いて分析した。

(Ⅲ－表6)平均契約購入金額・平均既支払額の推移(「若者」と「若者以外」の比較)

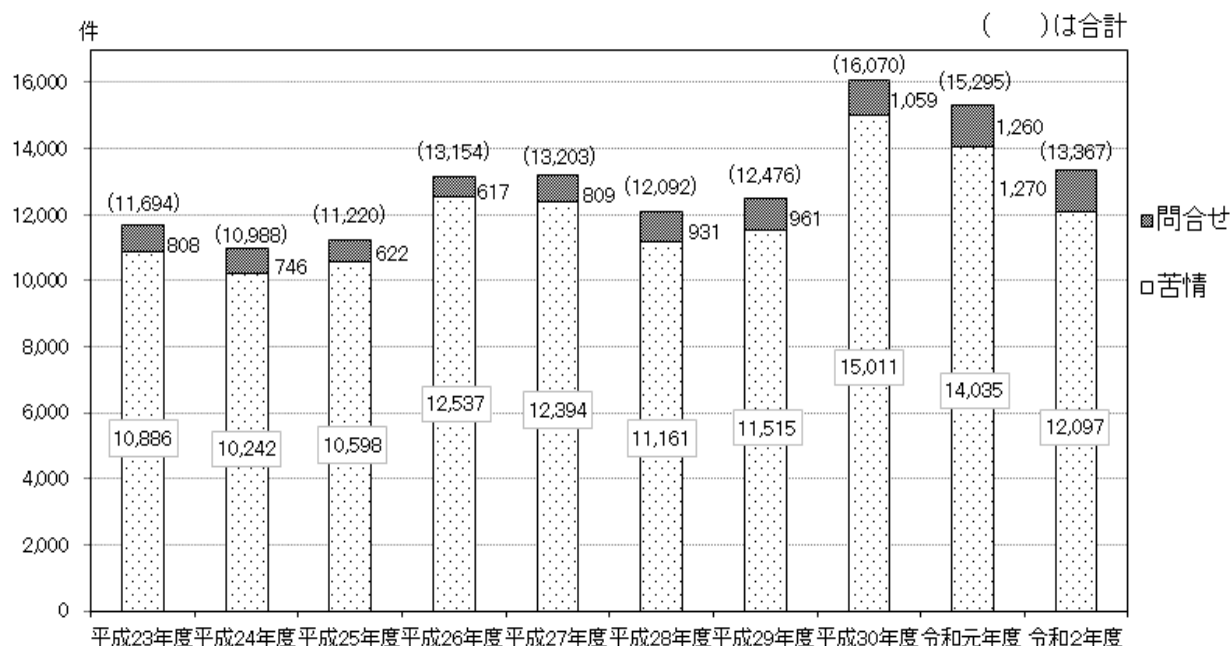
単位: 千円

	区 分	平成30年度	令和元年度	令和2年度
平均 契約購入金額	若者	786	752	588
	若者以外	1,351	1,085	879
平均 既支払額	若者	354	384	267
	若者以外	1,116	806	594

Ⅳ かながわ中央消費生活センター（県センター）における消費生活相談等の状況

1 概況

(Ⅳ－図1) かながわ中央消費生活センターの相談件数推移



(Ⅳ－表1) かながわ中央消費生活センターの休日・夜間相談状況(前年度比較)(※)

※ 新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、一部期間において相談体制を変更した。

◆ 苦情相談件数

区分	令和2年度				令和元年度				対前年比 (%) (A/B)
	苦情相談 件数(A)	平日昼 件数	休日 件数	夜間 件数	苦情相談 件数(B)	平日昼 件数	休日 件数	夜間 件数	
計	12,097	7,179	2,461	2,457	14,035	7,309	2,696	4,030	86.2

◆ 休日相談

区分	令和2年度				令和元年度				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	95	2,461	(20)	25.9	112	2,696	(88)	24.1	91.3

◆ 夜間(平日16時から19時まで)

区分	令和2年度				令和元年度				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	2,457	(8)	10.1	240	4,030	(105)	16.8	61.0

2 メール相談（※）

※ 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）」の登録データではなく、かながわ中央消費生活センターで取り扱った電子メールの件数データによる。

<相談件数>

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度
件数	393	410	445
開所日数	353	351	338
1日平均件数	1.1	1.2	1.3

<相談者の状況>

市町村名	件数	市町村名	件数
横浜市	199	綾瀬市	5
川崎市	45	葉山町	6
相模原市	11	寒川町	4
横須賀市	14	大磯町	2
平塚市	8	二宮町	3
鎌倉市	19	中井町	1
藤沢市	20	大井町	0
小田原市	3	松田町	1
茅ヶ崎市	8	山北町	1
逗子市	5	開成町	0
三浦市	3	箱根町	1
秦野市	6	真鶴町	0
厚木市	9	湯河原町	0
大和市	13	愛川町	1
伊勢原市	6	清川村	0
海老名市	10	その他	6
座間市	6	不明	28
南足柄市	1	計	445

職業	件数
給与生活者	274
自営業	51
家事	22
学生	19
無職	44
その他	0
不明	35
計	445

年代	件数
20歳未満	7
20代	51
30代	89
40代	118
50代	89
60代	29
70代	20
80代以上	2
不明	40
計	445

性別	件数
男性	239
女性	185
不明	21
計	445

時間帯	件数
0:00～9:30	58
9:30～19:00	279
19:00～24:00	108
計	445

主な相談事例

○ オンラインゲーム

(契約当事者)	10 歳代 男性
(相談内容)	未成年の子どもが自身のスマートフォンで、父親のクレジットカード情報を勝手に入力しゲームをしていたようだ。プラットフォーム事業者から 16 万円の請求が上がっている。このような場合、未成年者契約の取消しができる可能性があるという聞いた。対処法を教えてください。
(対応)	未成年によるオンラインゲームの高額決済トラブルについて情報提供をした。クレジットカード決済の場合、未成年者が親に無断で行った契約であってもクレジットカード規約上の管理責任を問われる可能性がある。ゲーム利用料については、プラットフォーム事業者やゲーム事業者に申し出ると、取消しとなる場合もあるが、その判断は当該事業者等がすることになる。まずはプラットフォーム事業者に状況を申し出て、未成年者契約の取消しの対応を要請するよう助言した。

○ 情報商材

(契約当事者)	20 歳代 男性
(相談内容)	インターネットで副業を探していたところ、「7,000 円を支払えば、スマートフォンで稼げる方法を教える」と書かれていたサイトがあったので、クレジットカードで料金を支払い登録した。その後事業者から電話でプランについて説明があり、「支払額によって、稼げる金額が変わる。数万円のプランもあるが、毎月 96 万円稼げるプランにしてはどうか。」と勧められ、情報商材を購入することにし、クレジットカードで、合計 88 万円支払った。しかしその内容は、大手通販サイトの商品に代金を上乗せし、フリーマーケットアプリに出品して稼ぐという転売であった。「これでは稼げない。」と事業者へ伝えたが「根気よくやりましょう。」と言われるだけだった。インターネット上には当該事業者について詐欺と書き込みがあった。返金してほしい。
(対応)	消費生活センターのあっせんの流れを説明し、クレジットカード会社へ相談すること、決済代行会社名、電話番号、所在地を聞き取ること、及び経緯書の送付を依頼した。しかしその後、相談者と連絡が取れなくなったため一旦相談を終了とした。

○ 訪問購入

(契約当事者)	70 歳代 女性
(相談内容)	「不要な洋服を買い取る。」と事業者から電話があり、不要な洋服があったので買い取りを依頼した。来訪した事業者は、「貴金属はないか。」と聞いてきた。「貴金属を売るつもりはない。」と断ったが、何度も要求された。そのうち、「持ち帰る品が多いので応援を頼みたい。」と説明され、別の担当者がきた。当該担当者からも「貴金属はないか、見せてもらうだけでいい。」と執拗に迫られ、アクセサリや高級ブランドの時計等を見せたところ勝手に査定し計 100 万円で買い取られてしまった。後日デパートで、売却した時計と同タイプの時計の値段を確認すると、少なくとも 200 万円することが判明した。納得ができないので品物を返してほしい。
(対応)	訪問購入のトラブル事例について情報提供し、特商法の訪問購入のクーリング・オフについて説明し、書面でクーリング・オフ通知を送付するよう伝え、記載方法等を案内した。後日相談者に連絡をしたところ、品物は全て戻ってきたと報告があった。

○ 点検商法

(契約当事者)	70 歳代 女性
(相談内容)	床下点検に来たと事業者が来訪した。昨年、事業者にシロアリ駆除と床下の換気扇設置を依頼したので、そのアフターサービスだと思い込み自宅にあげた。担当者は床下に潜り、「基礎が傷んでいるので床下補強工事をする必要がある。」と言う。「見積書だけ作成してほしい。」と伝えたと 15 万円と記載された書面が交付された。その後、昨年依頼したシロアリ駆除業者との契約書面を確認したところ、先ほどの事業者は名称は似ているが別の業者であることが判明した。担当者は、「明日工事に来訪する。」と言うが、不審なので契約するつもりはない。断りたい。
(対応)	点検商法のトラブル事例を情報提供した。「明日工事に来訪する。」と言われたのであれば、交付された書面は契約書である可能性があるため、渡された書面や名刺等の写しの送付を依頼した。送付された書類を確認したところ見積書と契約書の 2 種類の書面が交付されており、当該契約書にはクーリング・オフ制度の記載があった。相談者に書面でのクーリング・オフの手続き方法を案内し、相談者は手続きをした。当センターからも当該事業者に販売方法の問題点を指摘し、これ以降来訪しないよう伝えたと承された。

○ 不在通知の SMS

(契約当事者)	80 歳代 女性
(相談内容)	自身のスマートフォンに「本人不在のため、荷物を持ち帰りました」という SMS (ショートメッセージサービス) が届いた。SMS には、URL が書かれていたがアクセスしていない。家族に相談すると詐欺だと言われた。今後の対応を教えてください。
(対 応)	宅配業者の不在通知を装った SMS で、偽サイトへ誘導する手口とトラブルについて情報提供をした。メッセージ内の URL をクリックし、アプリをインストールしてしまうと、相談者のアドレスから不特定多数の人に同様の SMS を送る可能性や、個人情報を入力してしまうとキャリア決済等を不正利用される可能性があることを説明した。不審な SMS があった場合はすぐ相手には連絡をせず、身に覚えがない場合は消費生活センターに相談するよう助言した。

○ 偽サイト

(契約当事者)	年齢不明 男性
(相談内容)	スマートフォンに出ていた大手家具店の広告を見て、リンクされているサイトでソファ、ベッドクッションを注文し、クレジットカードで 2 万 3,000 円を支払った。注文確認のメールは届かなかった。注文したサイトを確認しようとしたが、既にサイトは見られない状態になっていた。大手家具店のサイトを検索すると偽サイトの注意喚起が出ており、先日文注したサイトも偽サイトだと思われる。既にクレジットカード会社には相談し、カード番号変更の手続きをした。ほかにも何か対処法があれば教えてください。
(対 応)	相談者が注文したサイトは詐欺サイトの可能性があること、商品が届かない場合は、クレジットカード会社に事業者からの請求を止められないか相談することになると説明した。届いた商品が注文品や広告表示と異なった場合は販売事業者注文品、広告表示と同じ商品の引き渡しを求めるか、又は、返品、返金対応を交渉することになる。商品が届いた場合は再相談するよう伝えた。

○ 電子タバコの定期購入

(契約当事者)	50 歳代 男性
(相談内容)	インターネットで「初回 500 円」の広告を見て、電子タバコを注文した。その後注文確認メールが来て初めて、4 回の購入条件がついた定期購入であることを知った。サイトを確認したところ、初回は 500 円だが 2 回目以降は 1 万円で、4 回目の購入で 3 万 500 円と記載があった。業者へすぐに電話をかけて解約を申し出たが、「解約はできない。」と言われた。クーリング・オフはできないか。
(対 応)	インターネット通販における定期購入のトラブルについて情報提供をした。通信販売にはクーリング・オフは適用されず、原則サイトに記載の規約に従うことになる。消費生活センターで当該サイトを確認したところ、定期購入である旨の記載があったので規約に従う必要があること、また通常価格との差額を負担することで中途解約に応じる事業者もあるため納得ができないのであれば、事業者とよく話し合うよう助言した。

危害の相談事例

○ チョコレートのパッケージ（刺傷・切傷）

（契約当事者）	50 歳代 男性
（相談内容）	チョコレートのパッケージ開封時に右手親指に 2 cm ほどの切り傷を負った。見ると、パッケージのミシン目が犬歯状に尖っている。メーカーに連絡をすると同様の連絡が数件あるが、季節限定商品のためすでに生産を終了している商品だと回答のみだった。生産は終了していても、まだ店頭の商品があれば同様の被害に遭う人がいる可能性がある。商品の回収、改善及び注意喚起をしてほしい。
（対 応）	貴重な情報提供として消費生活センターの記録に留めたいと相談者に伝えた。消費生活センターの役割について説明し、事業者に対する強制力はないことを説明し、商品の回収や今後の改善及び注意喚起をしてほしいとの要望を、メーカーに再度申し出てみてはどうかと助言した。

危険の相談事例

○ 電気コタツ（過熱・こげる）

（契約当事者）	70 歳代 女性
（相談内容）	2 年前に家電量販店で購入した電気コタツを 8 か月前から使用し始めた。初めから、焦げ臭かったり、赤外線ランプが点灯しなかったりと不具合があったがそのまま使用した。そして最近寒くなってまたコタツを使用し始めたところ、同様の不具合が起きたのでコタツの裏を確認すると、プラグのフック部分が焦げていた。しかし、保証書等は紛失しており連絡先は分からない。修理はされるだろうか。
（対 応）	発火の可能性があるので使用を中止するよう伝えた。メーカー保証の期間は 1 年間であることが多いので有料修理になる可能性がある。購入した家電量販店のポイントカード等があれば購入履歴より購入日や商品が特定されるので、店を通じてメーカーに修理を依頼をすること、また購入した日は 2 年前であっても、使用し始めたのは 8 か月前であり、暖かい時期は使用していないと思われるので、使用頻度が少ないことも伝えるよう助言した。

参考資料

（参考１）消費生活相談の区分

区 分	定 義
苦情	・ 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	・ 買い物相談、生活知識等苦情が発生していない相談

(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・電話機用品	G 2 5	R. 運輸・通信サービス	
3. 肉類	B 2 3	3. 学習教材	G 3 0	7. 運輸・運送サービス	
4. 乳卵類	B 2 4	4. 書籍・印刷物	G 4 0	0. 運輸・運送サービス一般	R 7 0
5. 野菜・海草	B 2 5	5. 音響・映像製品	G 5 0	1. 旅客運送サービス	R 7 1
6. 油脂・調味料	B 2 6	6. スポーツ用品	G 6 0	2. 郵便・貨物運送サービス	R 7 2
3. し好食品		7. 光学機器・時計		8. 放送・通信サービス	
1. 果物	B 3 1	1. カメラ類	G 7 1	0. 放送・通信サービス一般	R 8 0
2. 菓子類	B 3 2	2. 時計	G 7 2	1. 電報・固定電話	R 8 1
3. 飲料	B 3 3	3. 他の光学機器	G 7 3	2. 移動通信サービス	R 8 2
4. 酒類	B 3 4	8. 玩具・遊具	G 8 0	3. 放送・コンテンツ等	R 8 3
4. 調理食品	B 4 0	9. 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
1. 健康食品	B 5 1	1. 楽器	G 9 1	S. 教育サービス	
2. 食料品その他	B 5 2	2. 他の教養娯楽品	G 9 2	1. 教育一般	S 1 0
C. 住居品		H. 車両・乗り物		2. 学校教育	S 2 0
1. 住居品一般	C 1 0	1. 車両・乗り物一般	H 1 0	3. 補習教育	S 3 0
2. 家事用品		2. 自動車	H 2 0	4. 他の教育	S 4 0
1. 食生活機器	C 2 1	3. 自動車用品	H 3 0	T. 教養・娯楽サービス	
2. 食器・台所用品	C 2 2	4. 自転車・用品	H 4 0	1. 教養・娯楽一般	T 1 0
3. 洗濯・裁縫用具	C 2 3	5. 運搬用具	H 5 0	2. 旅行代理業	T 2 0
4. 掃除用具	C 2 4	6. 他の乗り物	H 6 0	3. 宿泊施設	T 3 0
5. 洗淨剤等	C 2 5	I. 土地・建物・設備		4. 教室・講座	T 4 0
3. 住生活用品		1. 土地・建物・設備一般	I 1 0	5. 観覧・鑑賞	T 5 0
1. 空調・冷暖房機器	C 3 1	2. 土地	I 2 0	6. 各種会員権	T 6 0
2. 家具・寝具	C 3 2	(借地 L-I 2 0)		7. 他の教養・娯楽	T 7 0
3. 室内装備品	C 3 3	(土地造成 M-I 2 0)		U. 保健・福祉サービス	
4. 照明器具	C 3 4	(土地管理 O-I 2 0)		1. 保健・福祉一般	U 1 0
4. 他の住居品	C 4 0	3. 建物		2. 保健	
D. 光熱水品		1. 建物一般	I 3 1	1. 医療	U 2 1
1. 光熱水品一般	D 1 0	2. 集合住宅	I 3 2	2. 理美容	U 2 2
2. 電気	D 2 0	(分譲マンション I 3 2)		3. 浴場	U 2 3
3. ガス	D 3 0	(賃貸マンション・アパート		4. 衛生サービス	U 2 4
4. 石油	D 4 0	L-I 3 2)		3. 福祉	
5. 水道	D 5 0	(マンション管理 O-I 3 2)		1. 保育	U 3 1
6. 他の光熱水品	D 6 0	3. 戸建住宅	I 3 3	2. 老人福祉・サービス	U 3 2
E. 被服品		(建売住宅 I 3 3)		4. 他の保健・福祉	U 4 0
1. 被服品一般	E 1 0	(借家 L-I 3 3)		V. 他の役務	
2. 和服	E 2 0	(注文住宅 M-I 3 3)		1. 外食・食事宅配	V 1 0
3. 洋服		(増改築 M-I 3 3)		2. 冠婚葬祭	V 2 0
1. 洋服一般	E 3 1	4. 他の建物	I 3 4	3. 家事サービス	V 3 0
4. 子供洋服	E 3 4	4. 住宅構成材	I 4 0	4. 役務その他	V 4 0
5. 洋装下着	E 3 5	5. 住宅設備		W. 内職・副業・ねずみ講	
6. 紳士・婦人洋服	E 3 6	1. 空調・冷暖房・給湯設備	I 5 1	1.5. 内職・副業一般	W 1 5
4. 身の回り品		2. 衛生設備	I 5 2	3. 自動販売機	W 3 0
1. 履物	E 4 1	3. 屋外装備品	I 5 3	4. 内職・副業	W 4 0
2. かばん	E 4 2	4. 他の住宅設備	I 5 4	5. 無限連鎖講	W 5 0
3. アクセサリー	E 4 3	J. 他の商品	J 0 0	X. 他の行政サービス	X 0 0
4. 他の身の回り品	E 4 4	K. クリーニング	K	Z. 他の相談	
5. 生地・糸類	E 5 0	L. レンタル・リース・貸借	L	1. 消費者運動	Z 1 0
6. 他の被服品	E 6 0	M. 工事・建築・加工	M	(消費者問題一般)	
F. 保健衛生品		N. 修理・補修	N	2. 家庭管理	Z 2 0
1. 保健衛生品一般	F 1 0	O. 管理・保管	O	3. 健康管理	Z 3 0
2. 医薬品	F 2 0	P. 役務一般	P 0 0	4. 相隣関係	Z 4 0
3. 医療用具	F 3 0	Q. 金融・保険サービス		5. 慣習・しきたり	Z 5 0
4. 化粧品	F 4 0	1. 金融・保険一般	Q 1 0	6. 婚姻	Z 6 0
5. 理美容器具・用品	F 5 0	2. 生命保険	Q 2 0	7. 相続	Z 7 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) 販売方法・手口一覧

区 分	内 容
架空請求	利用した覚えのないサイト利用料等を請求される商法
電子商取引	インターネット通販等、インターネットを介して行う取引
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
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」等、「無料」であることを強調して勧誘し、最終的に商品やサービスを購入させる商法
ワンクリック請求	パソコンや携帯電話でアダルトサイト等にアクセスしたところ、いきなり「登録完了」等と表示され、高額な料金を請求される商法
利殖商法	「値上がり確実」、「必ず儲かる」等、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法
サイドビジネス商法	「内職・副業(サイドビジネス)になる」、「脱サラできる」等をセールストークに、何らかの契約をさせる商法
点検商法	「点検に来た」と言い来訪し、「工事をしないと危険」等と、事実と異なることを言っ て商品やサービス等を契約させる商法
二次被害	一度、被害を受けた消費者を再び勧誘し被害を与えるもの
販売目的隠匿	意図的に販売目的を説明せず不意打ち的に契約をさせようとする販売方法
次々販売	一人の消費者に次から次に契約させる販売方法
テレビショッピング	テレビを広告媒体とした通信販売
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ように偽って売り つける手法
紹介販売	商品・サービスを購入した人に、知人等他の人を紹介させて販売を拡大する販売シ ステム
アポイントメントセールス	「景品が当たった」等と販売目的を隠し、あるいは「特別に選ばれた」等と有利な条件を 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商法
ネガティブ・オプション	商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、支払わなければならないと勘 違いして支払うことを狙った商法
当選商法	「当選した」、「あなたが選ばれた」等と特別な有利性を強調して消費者に近づき、商 品やサービスを販売する商法
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
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
景品付販売	「契約をすれば景品を付ける」等、景品を付けることを販売勧誘の手段にしている商 法
展示販売	展示会や博覧会と称して、一定期間仮設店舗等の会場で商品を販売するもの
アンケート商法	「アンケートに答えて」、「アンケートをとるだけ」等と言って消費者の警戒心を解かせ て売りつける商法
キャッチセールス	駅や繁華街の路上で呼び止めて喫茶店や営業所に連れて行き、応じるまで解放し ない雰囲気の商品・サービスの契約をさせるもの

（参考４）神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内

令和３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	横浜市長南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー4階	045-845-6666
			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		
※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、予約制により、センター（月～金）または中原区（金）・高津区（火）・多摩区（月）の3区役所で行います。						
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)	相模原市緑区橋本6-2-1 JR橋本駅北口 イオン橋本店6階	042-775-1770
			土・日・祝・休日	9:00～12:00、13:00～16:00		
	※上記センターのほか、中央区・南区の市民相談室からビデオ通話を利用した対面相談を行います（月～金曜日（祝日等を除く））。まずは上記電話へ予約を。					
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	平塚市に在住・在勤・ 在学の方及び大磯町、 二宮町に在住の方	月～金	9:30～16:00	平塚市浅間町9番1号 平塚市役所本館1階105番窓口	0463-21-7530
鎌倉市	鎌倉市消費生活センター		月～金	9:30～16:00	鎌倉市御成町18-10 鎌倉市役所内	0467-24-0077
藤沢市	藤沢市消費生活センター		月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	藤沢市朝日町1番地の1 本庁舎4階	0466-50-3573
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）		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 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	9:30～16:00	海老名市藤瀬175-1 海老名市役所内	046-292-1000
座間市	座間市消費生活センター		月～金	9:30～12:00、13:00～16:00 [偶数月第2水曜日は13:00～16:00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 町に在住・在勤・在学 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	三浦郡葉山町堀内2135 葉山町役場内	046-876-1111(代)
寒川町	寒川町町民部町民窓口課（消費生活相談） [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 寒川町役場内	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 大磯町役場内	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 二宮町役場内	0463-71-3313
中井町	中井町産業振興課 [職員が対応]	中井町、大井町、松田 町、山北町、開成町に 在住・在勤・在学の方 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	足柄上郡中井町比奈窪56 中井町役場内	0465-81-1115
大井町	大井町防災安全課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡大井町金子1995 大井町役場内	0465-85-5002
松田町	松田町観光経済課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡松田町松田惣領2037 松田町役場内	0465-83-1228
山北町	山北町商工観光課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡山北町山北1301-4 山北町役場内	0465-75-3646
開成町	開成町防災安全課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡開成町延沢773 開成町役場内	0465-84-0326
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 箱根町役場内	0460-85-7160
真鶴町	真鶴町税務町民課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄下郡真鶴町岩244-1 真鶴町役場内	0465-68-1131(代)
湯河原町	湯河原町住民課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄下郡湯河原町中央2-2-1 湯河原町役場内	0465-63-2111(代)
愛川町	愛川町住民課（消費生活相談）		月・木	10:00～12:00、13:00～15:00	愛甲郡愛川町角田251番地1 愛川町役場内	046-285-2111(代)
清川村	◆清川村にお住まいの方は、 上記厚木市消費生活センターをご利用ください。			清川村の 消費生活主管	◇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	横浜市中心区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター6階	045-311-0999
			土・日・12月28日	9:30～16:30		
	※ 当面の間、日曜日の相談は実施しません。 ※ 祝休日、年末年始及びかながわ県民センター休館日(令和3年4月18日、6月20日、8月15日、10月24日、12月19日、令和4年2月20日)はお休みです。					

（注） 新型コロナウイルス感染症拡大の影響で受付時間に変更になっている可能性があります。
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（いやや！）

身近な消費生活相談窓口につながります。



神奈川県

くらし安全防災局くらし安全部消費生活課（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）