

令和3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4年7月

本データ集の相談件数は、令和3年度に神奈川県内の消費生活相談窓口で受け付け、令和4年5月31日までに、PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録されたものです。

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、PIO-NETの情報は日々更新されるため、過去の公表値と異なる場合があります。令和2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3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（前年度比較）	5
(3) 前年度と比べ増加率が高い品目の年代別件数（前年度比較）	6
3 年代別の状況	7
4 販売購入形態別状況	8
5 販売方法・手口別状況	12
6 危害・危険関連	13
7 契約購入金額・既支払額	15
8 救済金額	16
9 処理状況	16
II 高齢者（契約当事者が65歳以上）の苦情相談	17
1 相談状況	17
2 相談者属性別状況	17
3 品目別状況	18
4 販売購入形態別状況	19
5 販売方法・手口別状況	20
6 契約購入金額・既支払額	20

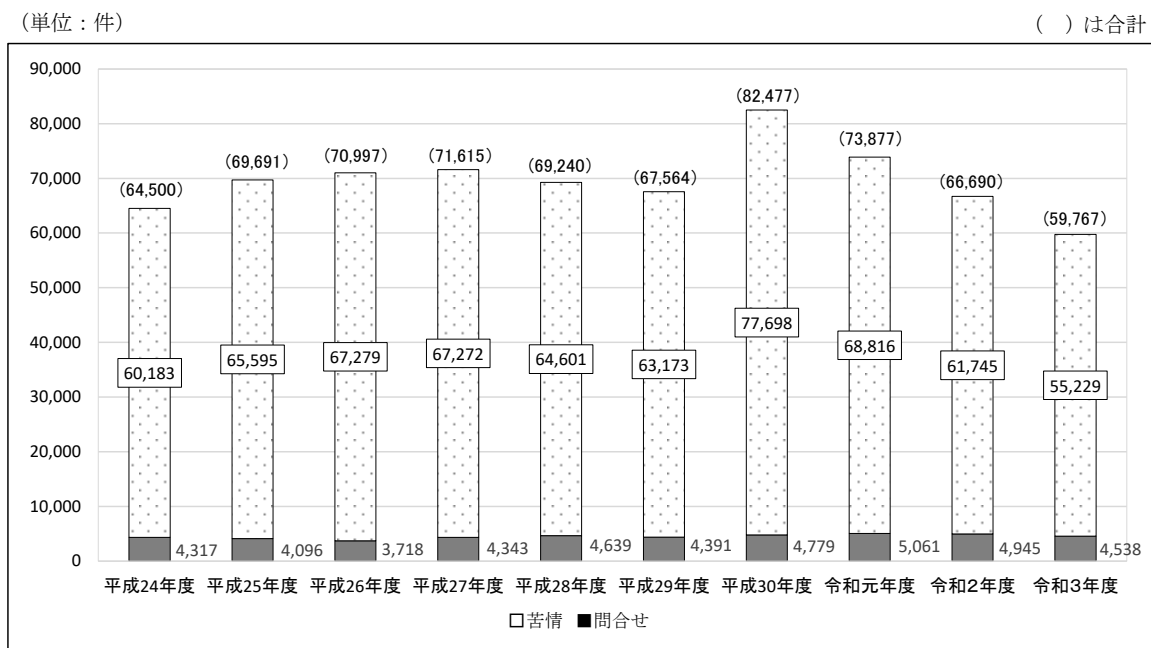
Ⅲ 若者（契約当事者が30歳未満）の苦情相談	21
1 相談状況	21
2 相談者属性別状況	21
3 品目別状況	22
4 販売購入形態別状況	23
5 販売方法・手口別状況	24
6 契約購入金額・既支払額	24
Ⅳ かながわ中央消費生活センター（県センター）における消費生活相談等の状況	25
1 概況	25
2 メール相談	25
主な相談事例	26
危害・危険の相談事例	28
参考資料	
（参考1）消費生活相談の区分	29
（参考2）商品・役務等別分類	30
（参考3）販売方法・手口一覧	31
（参考4）神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内	32

I 令和3年度の消費生活相談概況

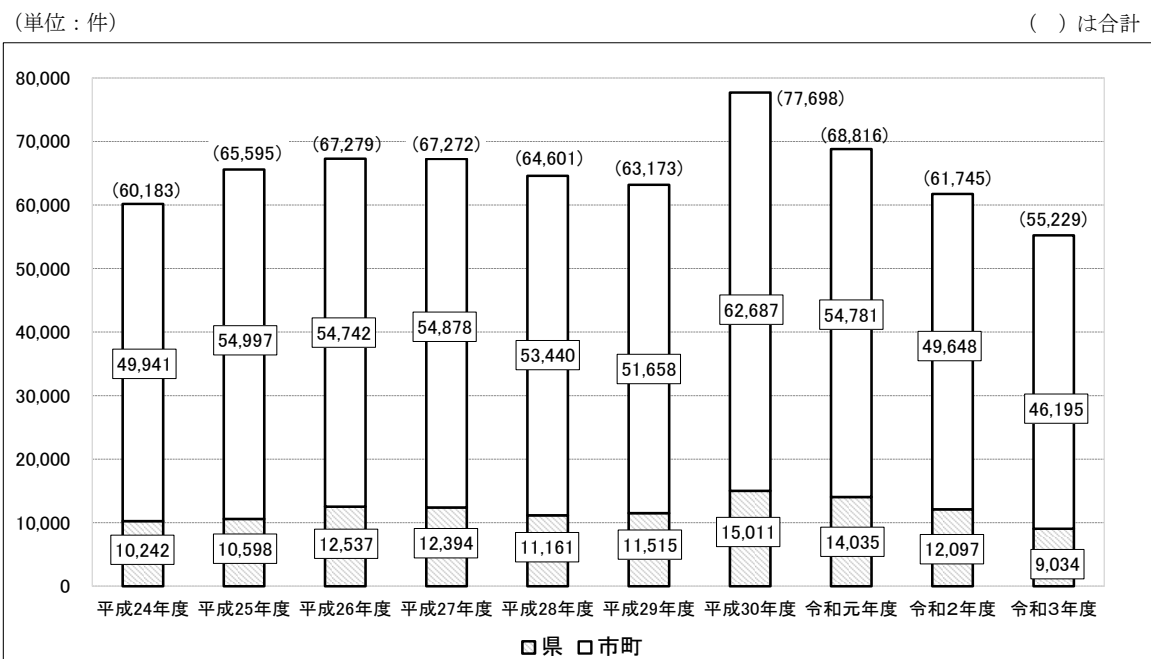
1 消費生活相談件数

- 令和3年度に神奈川県及び県内市町の消費生活相談窓口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、59,767件（県9,990件、市町村49,777件）で、前年度（66,690件）と比べ6,923件（10.4%）減少しています。
- 内訳は、「苦情」が55,229件で、前年度（61,745件）と比べ6,516件（10.6%）減少、「問合せ」が4,538件で、前年度（4,945件）と比べ407件（8.2%）減少となっており、「苦情」が相談全体の9割以上（92.4%）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51,749件、来訪によるものが3,249件、文書によるものが231件で、電話によるものが苦情相談件数の9割以上（93.7%）を占めています。

（I－図1）相談総件数の推移



（I－図2）苦情相談件数の推移



(I ー 表 1) 県内の消費生活相談窓口の消費生活相談総件数(前年度比較)

(単位:件)

区分等 市町	令和3年度			令和2年度 合計(B)	対前年度比 (A/B)
	苦情	問合せ	計(A)		
横 浜 市	13,852	687	14,539	15,764	92.2 %
川 崎 市	9,336	681	10,017	10,319	97.1 %
相模原市	5,108	574	5,682	6,108	93.0 %
横須賀市	2,624	201	2,825	3,124	90.4 %
平 塚 市	1,892	258	2,150	2,314	92.9 %
鎌 倉 市	1,389	101	1,490	1,593	93.5 %
藤 沢 市	2,671	283	2,954	3,133	94.3 %
小田原市	1,116	63	1,179	1,287	91.6 %
茅ヶ崎市	1,317	69	1,386	1,732	80.0 %
逗 子 市	238	17	255	323	78.9 %
三 浦 市	34	7	41	50	82.0 %
秦 野 市	848	94	942	942	100.0 %
厚 木 市	1,322	139	1,461	1,468	99.5 %
大 和 市	1,418	61	1,479	1,637	90.3 %
伊勢原市	508	61	569	605	94.0 %
海老名市	786	59	845	896	94.3 %
座 間 市	712	109	821	824	99.6 %
南足柄市	439	81	520	499	104.2 %
綾 瀬 市	386	18	404	419	96.4 %
葉 山 町	58	6	64	52	123.1 %
寒 川 町	94	9	103	135	76.3 %
愛 川 町	47	4	51	99	51.5 %
市町計	46,195	3,582	49,777	53,323	93.3 %
県	9,034	956	9,990	13,367	74.7 %
総 合 計	55,229	4,538	59,767	66,690	89.6 %

注 消費生活相談の区分は、PIO-NET の定義による。(参考 1 (P 29) 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	13,610	75.5%	4,410	24.5%	18,020
川崎市	9,167	91.7%	831	8.3%	9,998
相模原市	4,998	94.8%	273	5.2%	5,271
横須賀市	2,501	89.4%	298	10.6%	2,799
平塚市	1,530	92.3%	128	7.7%	1,658
鎌倉市	1,341	88.2%	180	11.8%	1,521
藤沢市	2,638	83.9%	507	16.1%	3,145
小田原市	957	83.1%	195	16.9%	1,152
茅ヶ崎市	1,245	86.9%	187	13.1%	1,432
逗子市	226	61.4%	142	38.6%	368
三浦市	35	21.5%	128	78.5%	163
秦野市	829	86.5%	129	13.5%	958
厚木市	1,316	91.5%	123	8.5%	1,439
大和市	1,343	82.7%	280	17.3%	1,623
伊勢原市	503	86.1%	81	13.9%	584
海老名市	760	84.6%	138	15.4%	898
座間市	719	85.5%	122	14.5%	841
南足柄市	213	89.5%	25	10.5%	238
綾瀬市	322	75.6%	104	24.4%	426
計	44,253	84.2%	8,281	15.8%	52,534
葉山町	67	34.0%	130	66.0%	197
寒川町	177	80.8%	42	19.2%	219
大磯町	156	80.8%	37	19.2%	193
二宮町	167	84.3%	31	15.7%	198
中井町	23	82.1%	5	17.9%	28
大井町	63	80.8%	15	19.2%	78
松田町	49	84.5%	9	15.5%	58
山北町	24	68.6%	11	31.4%	35
開成町	70	81.4%	16	18.6%	86
箱根町	29	65.9%	15	34.1%	44
真鶴町	26	74.3%	9	25.7%	35
湯河原町	87	77.7%	25	22.3%	112
愛川町	44	31.0%	98	69.0%	142
清川村	16	84.2%	3	15.8%	19
計	998	69.1%	446	30.9%	1,444
不明	424	73.2%	155	26.8%	579
県外	520	77.4%	152	22.6%	672
合 計	46,195	83.6%	9,034	16.4%	55,229

注 各消費生活相談窓口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、P2の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) 苦情相談の上位品目（前年度比較）

（Ⅰ－表3）苦情相談件数の多い上位 15 品目（前年度比較）

（単位：件）

順位	品 目	令和3年度	令和2年度	前年度比	品目の説明
	〔苦情相談件数〕	〔 55,229〕	〔 61,745〕	89.4%	
1	商品一般	4,179	5,020	83.2%	架空請求等の商品を特定できない相談
2	化粧品	2,888	2,346	123.1%	
3	不動産貸借	2,785	2,693	103.4%	
4	工事・建築	2,675	2,812	95.1%	屋根や衛生設備工事等に関する相談
5	健康食品	1,562	3,724	41.9%	
6	役務その他サービス	1,546	1,635	94.6%	パソコンのウイルス除去サポート契約、質問サイト等に関する相談
7	修理サービス	1,368	1,281	106.8%	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
8	携帯電話サービス	1,270	1,390	91.4%	
9	インターネット接続回線	1,228	1,502	81.8%	
10	電気	940	766	122.7%	電気の契約等に関する相談
11	アダルト情報	835	879	95.0%	
12	四輪自動車	686	696	98.6%	
13	異性交際関連サービス （※1）	681	－	－	出会い系サイト等に関する相談
14	他の内職・副業	573	278	206.1%	アフィリエイト（※2）等に関する相談
15	金融関連サービスその他 （※1）	519	－	－	クレジットカードの契約、解約等に関する相談

注 品目は、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、「アダルト情報」の令和2年度件数については小分類の「アダルト情報サイト」で集計している。

※1 PIO-NET の分類が改定されたため、前年度との比較はできない。

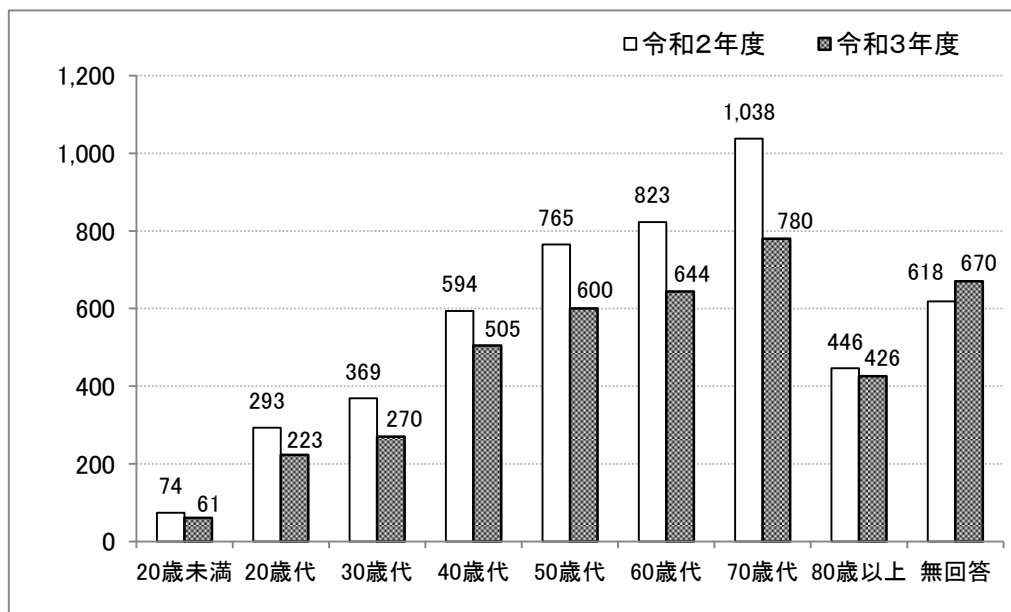
※2 アフィリエイト：消費者が作成したホームページやブログ等で商品・役務等の宣伝を書き、あるいは広告主（企業等）の広告を掲載することで商品等の売上につながった場合などに売上の一部を報酬として得るビジネスの形態

(2) 苦情相談の上位品目の年代別件数（前年度比較）

(Ⅰ－図3) 苦情相談件数の多い品目の年代別件数(前年度比較)

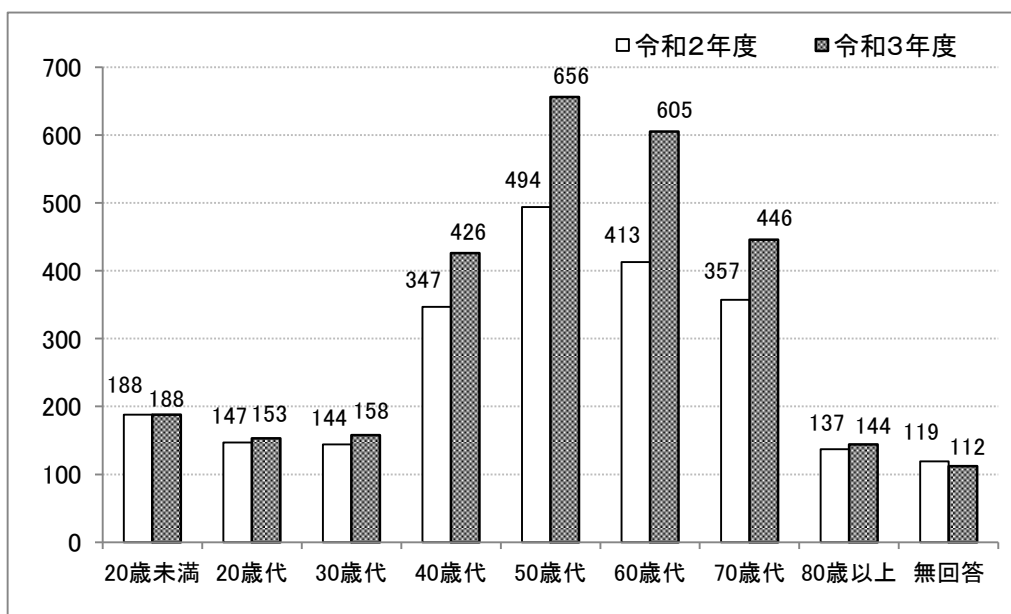
1 位 「商品一般」 4,179 件（前年度比 16.8%減）

(単位：件)



2 位 「化粧品」 2,888 件（前年度比 23.1%増）

(単位：件)



(3) 前年度と比べ増加率の高い品目の年代別件数（前年度比較）

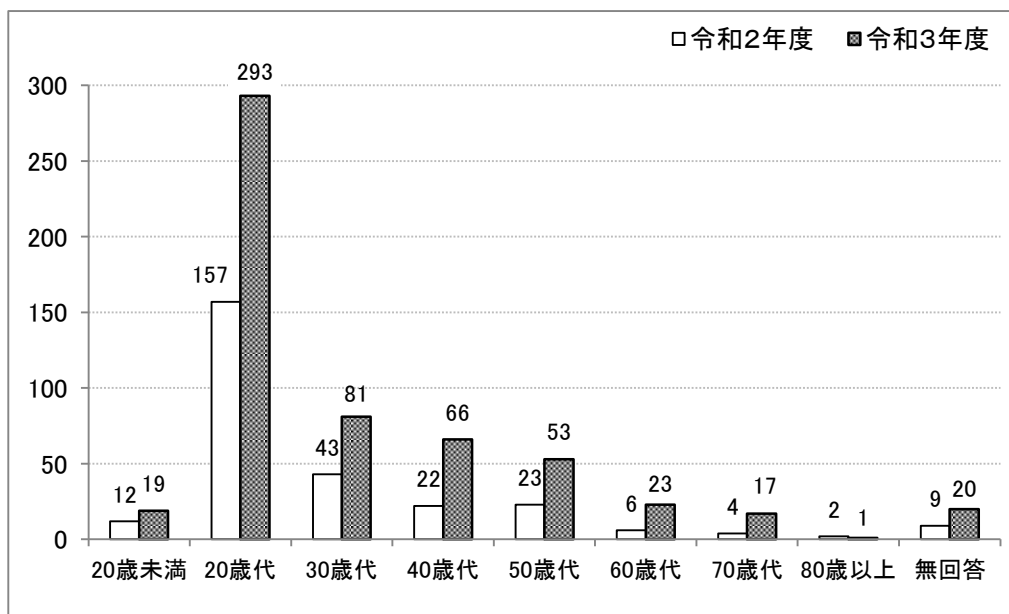
(I－図4)前年度と比べ増加率の高い品目の年代別件数(前年度比較)

注1 増加率2位は前頁の「化粧品」として掲載済み

注2 本項目の順位は上位15品目（P4のI－表3）における増加率の順位

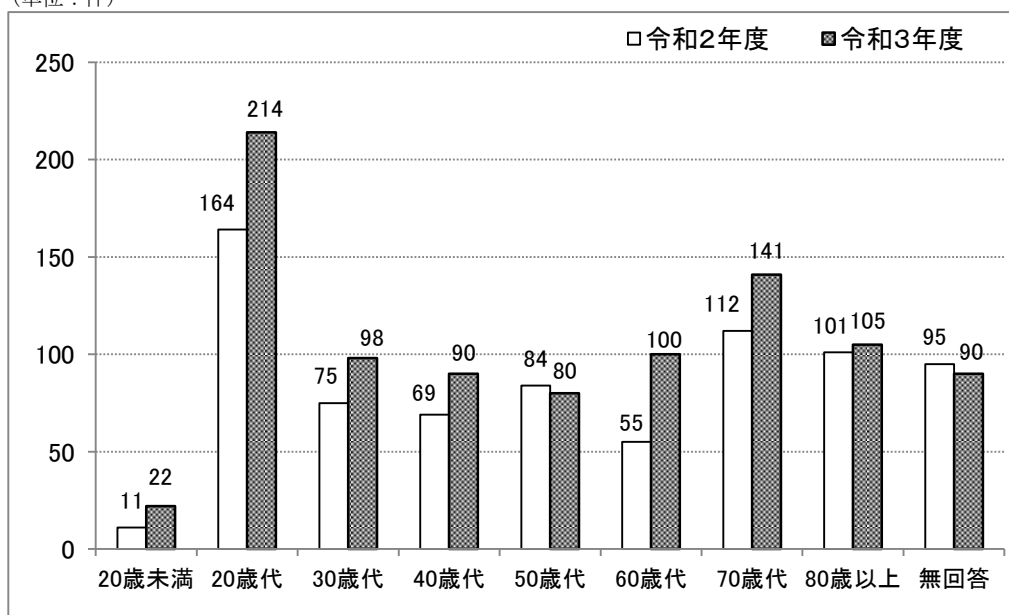
増加率1位 「他の内職・副業」 前年度比106.1%増（14位 573件）

（単位：件）



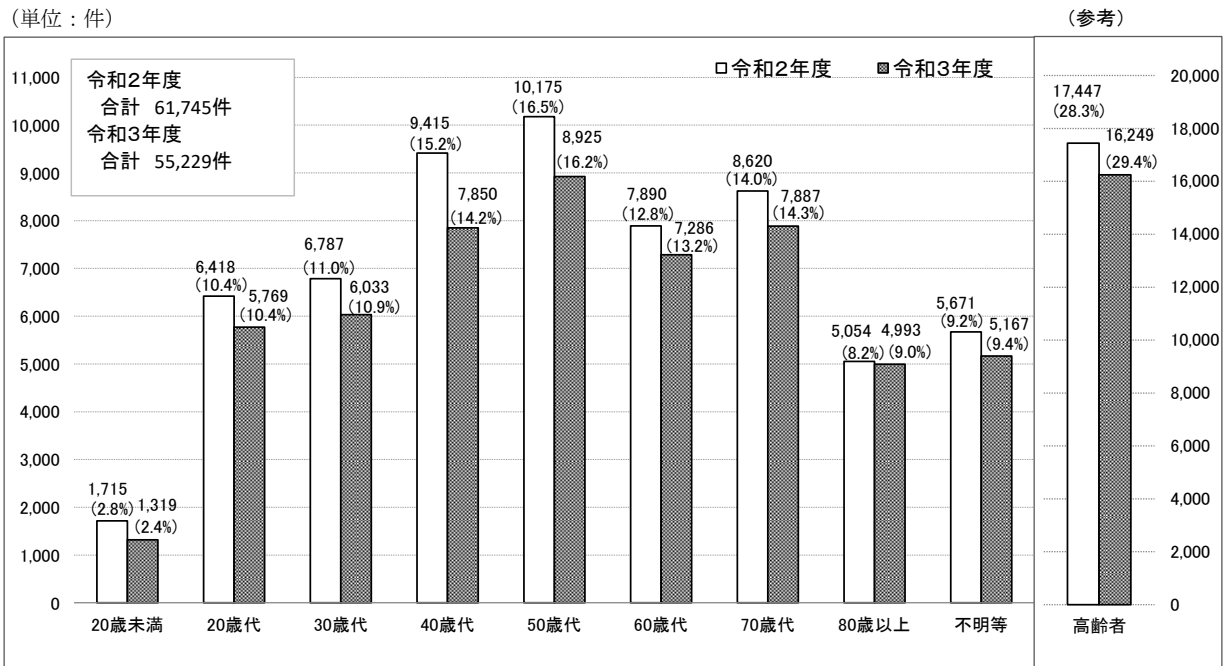
増加率3位 「電気」 前年度比22.7%増（10位 940件）

（単位：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)



注 図中の()内は、構成比(全体の件数に占める各年代の割合)

※ 契約当事者：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を含む。

(契約当事者が
65歳以上)

(Ⅰ－表4) 契約当事者年代別の上位5品目

(単位：件)

年代 順位	20歳未満 [1,319]	20歳代 [5,769]	30歳代 [6,033]	40歳代 [7,850]	50歳代 [8,925]	60歳代 [7,286]	70歳代 [7,887]	80歳以上 [4,993]	不明等 [5,167]	計 [55,229]
1位	インターネット ゲーム (245)	不動産貸借 (523)	不動産貸借 (655)	商品一般 (505)	化粧品 (656)	商品一般 (644)	商品一般 (780)	工事・建築 (583)	商品一般 (670)	商品一般 (4,179)
2位	化粧品 (188)	エステティック サービス (304)	商品一般 (270)	不動産貸借 (494)	商品一般 (600)	化粧品 (605)	工事・建築 (599)	商品一般 (426)	不動産貸借 (310)	化粧品 (2,888)
3位	健康食品 (96)	他の内職・副 業 (293)	工事・建築 (175)	化粧品 (426)	不動産貸借 (388)	工事・建築 (399)	化粧品 (446)	修理サービス (189)	工事・建築 (277)	不動産貸借 (2,785)
4位	商品一般 (61)	商品一般 (223)	化粧品 (158)	健康食品 (274)	工事・建築 (331)	役務その他 サービス (236)	役務その他 サービス (335)	役務その他 サービス (184)	役務その他 サービス (176)	工事・建築 (2,675)
5位	アダルト情報 (60)	電気 (214)	インターネット 接続回線 (154)	工事・建築 (272)	健康食品 (317)	健康食品 (210)	携帯電話 サービス (288)	健康食品 (175)	修理サービス (143)	健康食品 (1,562)

4 販売購入形態別状況

(I-表5) 販売購入形態別件数及び構成比(前年度比較)

(単位: 件)

年度 販売購入形態	令和3年度		令和2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	55,229	(100.0%)	61,745	(100.0%)	△ 6,516	△ 10.6 %
特殊販売(店舗外販売)	31,985	57.9 %	35,328	57.2 %	△ 3,343	△ 9.5 %
(特殊販売に占める割合)		(100.0%)		(100.0%)		
訪問販売	6,452	11.7 %	5,994	9.7 %	458	7.6 %
(特殊販売に占める割合)		(20.2%)		(17.0%)		
通信販売	21,854	39.6 %	25,633	41.5 %	△ 3,779	△ 14.7 %
(特殊販売に占める割合)		(68.3%)		(72.6%)		
マルチ・マルチまがい	457	0.8 %	511	0.8 %	△ 54	△ 10.6 %
(特殊販売に占める割合)		(1.4%)		(1.4%)		
電話勧誘販売	2,310	4.2 %	2,251	3.6 %	59	2.6 %
(特殊販売に占める割合)		(7.2%)		(6.4%)		
ネガティブ・オプション	178	0.3 %	280	0.5 %	△ 102	△ 36.4 %
(特殊販売に占める割合)		(0.6%)		(0.8%)		
訪問購入	465	0.8 %	410	0.7 %	55	13.4 %
(特殊販売に占める割合)		(1.5%)		(1.2%)		
その他無店舗	269	0.5 %	249	0.4 %	20	8.0 %
(特殊販売に占める割合)		(0.8%)		(0.7%)		
店舗購入	11,007	19.9 %	12,510	20.3 %	△ 1,503	△ 12.0 %
不明・無関係	12,237	22.2 %	13,907	22.5 %	△ 1,670	△ 12.0 %

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、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)を負わせるもの
- 電話勧誘販売: 事業者が消費者に電話をかけ、または特定の方法で電話をかけさせ、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6) 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】 (単位: 件)				【若者】 (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	64.9%	302	465	マルチ・マルチまがい	57.8%	264	457
訪問販売	46.4%	2,996	6,452	通信販売	14.2%	3,095	21,854
電話勧誘販売	41.7%	964	2,310	訪問販売	13.3%	857	6,452
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	32.0%	57	178	電話勧誘販売	10.2%	236	2,310
通信販売	22.9%	5,001	21,854	ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	6.7%	12	178
マルチ・マルチまがい	15.1%	69	457	訪問購入	1.9%	9	465

※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－表7)「訪問販売」の苦情相談件数上位品目(前年度比較)

(単位：件)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和3年度 [6,452]	令和2年度 [5,994]	前年度比 107.6%
1	工事・建築	1,675	1,768	94.7%
2	修理サービス	847	745	113.7%
3	電気	478	357	133.9%
4	新聞	366	341	107.3%
5	役務その他サービス	277	333	83.2%
6	インターネット接続回線	192	209	91.9%
7	廃品回収サービス	141	97	145.4%
8	駆除サービス	140	139	100.7%
9	給湯システム	132	120	110.0%
10	テレビ放映サービス	88	82	107.3%

(Ⅰ－表8)「通信販売」の苦情相談件数上位品目(前年度比較)

(単位：件)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和3年度 [21,854]	令和2年度 [25,633]	前年度比 85.3%
1	化粧品	2,654	2,123	125.0%
2	健康食品	1,314	3,433	38.3%
3	商品一般	1,186	1,275	93.0%
4	アダルト情報	805	852	94.5%
5	役務その他サービス	704	673	104.6%

(Ⅰ－表9)「マルチ・マルチまがい」の苦情相談件数上位品目(前年度比較)

(単位：件)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和3年度 [457]	令和2年度 [511]	前年度比 89.4%
1	他の内職・副業	99	81	122.2%
2	健康食品	45	42	107.1%
3	化粧品	42	33	127.3%
4	金融コンサルティング(※)	41	－	－
5	ファンド型投資商品(※)	34	－	－

※ PIO-NET の分類が改定されたため、前年度との比較はできない。

(I ー 表 10)「電話勧誘販売」の苦情相談件数上位品目(前年度比較)

(単位：件)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和3年度 [2,310]	令和2年度 [2,251]	前年度比 102.6%
1	インターネット接続回線	365	593	61.6%
2	役務その他サービス	228	170	134.1%
3	魚介類	180	44	409.1%
4	鮮魚	117	101	115.8%
5	電気	108	119	90.8%

(I ー 表 11)「ネガティブ・オプション」の苦情相談件数上位品目(前年度比較)

(単位：件)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和3年度 [178]	令和2年度 [280]	前年度比 63.6%
1	商品一般	44	42	104.8%
2	保健衛生品その他	9	107	8.4%
	腕時計	9	1	900.0%
4	健康食品	7	6	116.7%
5	化粧品	5	6	83.3%

(I ー 表 12)「訪問購入」の苦情相談件数上位品目(前年度比較)

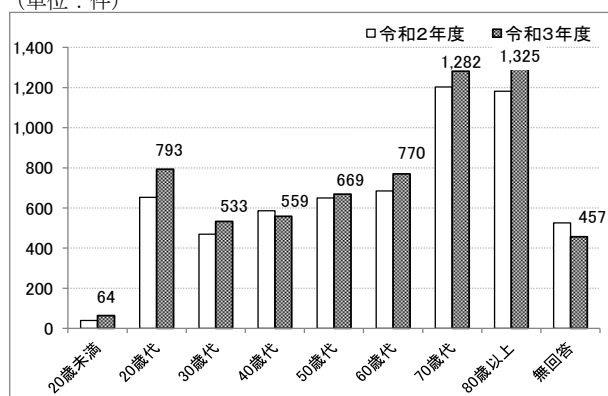
(単位：件)

順位	品 目 [苦情相談件数]	令和3年度 [465]	令和2年度 [410]	前年度比 113.4%
1	商品一般	77	54	142.6%
2	指輪	43	34	126.5%
3	アクセサリ	40	25	160.0%
4	四輪自動車	29	35	82.9%
5	ネックレス	27	21	128.6%

(Ⅰ－図6)「訪問販売」

契約当事者年代別件数(前年度比較)

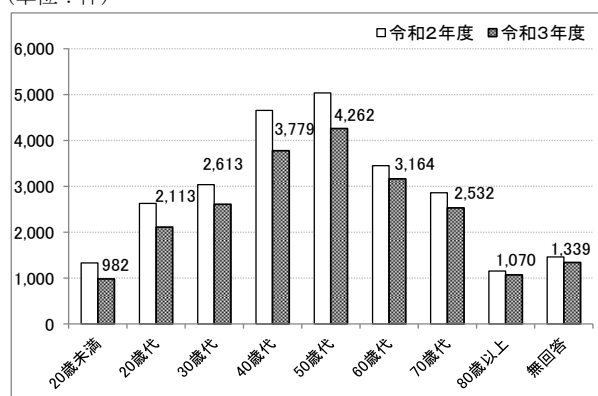
(単位：件)



(Ⅰ－図7)「通信販売」

契約当事者年代別件数(前年度比較)

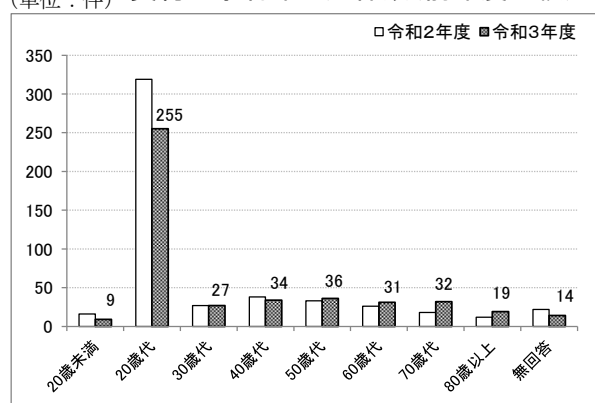
(単位：件)



(Ⅰ－図8)「マルチ・マルチまがい」

契約当事者年代別件数(前年度比較)

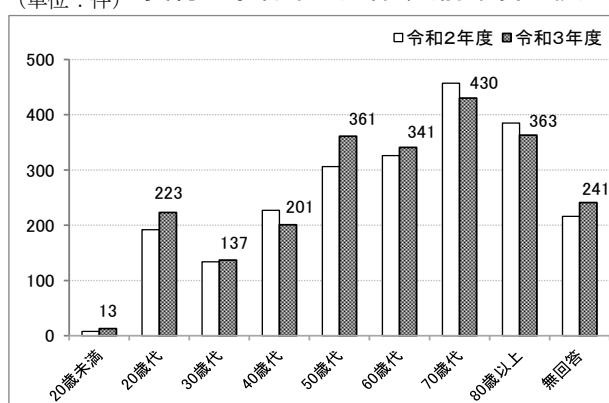
(単位：件)



(Ⅰ－図9)「電話勧誘販売」

契約当事者年代別件数(前年度比較)

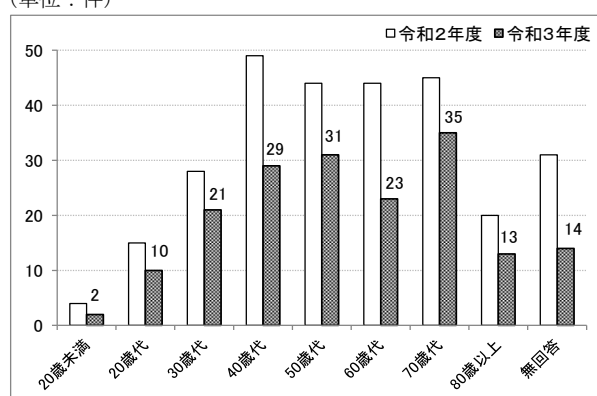
(単位：件)



(Ⅰ－図10)「ネガティブ・オプション」

契約当事者年代別件数(前年度比較)

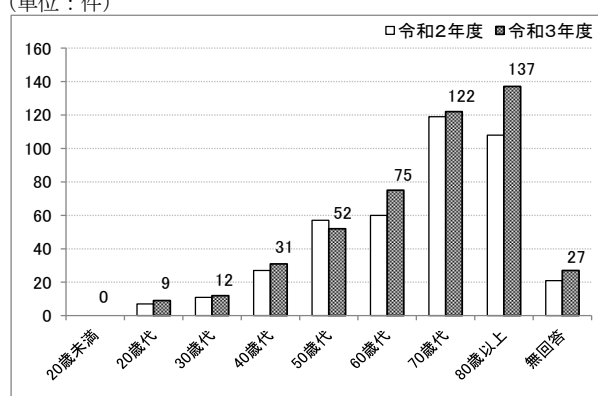
(単位：件)



(Ⅰ－図11)「訪問購入」

契約当事者年代別件数(前年度比較)

(単位：件)



5 販売方法・手口別状況

(I ー表 13)販売方法・手口別上位 10 位

(単位：件)

順位	販売方法・手口	令和 3年度	令和 2年度	前年度比	主な品目と件数
1	電子商取引	18,251	21,402	85.3%	①化粧品2,373、②健康食品1,112、③商品一般920
2	家庭訪販	5,665	5,298	106.9%	①工事・建築1,547、②修理サービス731、③電気469
3	電話勧誘	3,403	3,494	97.4%	①インターネット接続回線395、②役務その他サービス333、③商品一般218
4	無料商法	1,373	1,671	82.2%	①工事・建築176、②役務その他サービス99、③アダルト情報69
5	身分詐称	1,170	1,521	76.9%	①商品一般386、②役務その他サービス95、③役務一般71
6	点検商法	1,132	1,061	106.7%	①工事・建築641、②修理サービス123、③役務その他サービス110
7	架空請求	1,042	1,528	68.2%	①商品一般457、②役務一般172、③携帯電話サービス72
8	サイドビジネス商法	1,036	959	108.0%	①他の内職・副業344、②他の娯楽等情報配信サービス116、③金融コンサルティング81
9	ネガティブ・オプション	797	1,327	60.1%	①商品一般201、②保健衛生品その他43、③化粧品25
10	ワンクリック請求	771	816	94.5%	①アダルト情報718、②商品一般10、③映像配信サービス7

注 1 「販売方法・手口」は複数選択可能なため、件数の計は相談件数及び販売購入形態の件数とも一致しない。

2 「販売方法・手口」の内容については、参考3（P31）参照

6 危害・危険関連

(I ー表 14) 危害(※)内容の品目別苦情相談件数

(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2年度件数
骨折	4		2					6				1							2	5	2			22	2.9%	20
脱臼・捻挫	2				1			1					1						1	2				8	1.0%	9
切断								1																1	0.1%	0
擦過傷・挫傷・打撲傷	6		8		1	2	1	9						1			1		4	7	2			42	5.5%	42
刺傷・切傷	2	5	7		1	1	1		1			1						1		5	2			27	3.5%	32
頭蓋(内)損傷																								0	0.0%	2
内臓損傷																				3				3	0.4%	0
神経・脊髄の損傷	3																		1	8				12	1.6%	12
筋・腱の損傷					1			1											3	1				6	0.8%	3
窒息																								0	0.0%	0
感覚機能の低下						1	1													2				4	0.5%	5
熱傷		2	3		1	5	5													26	3			45	5.9%	49
凍傷																								0	0.0%	0
皮膚障害		25	4		5	187	6		1		1	1							4	42				277	36.0%	311
感電障害																								0	0.0%	0
中毒		3																			3			6	0.8%	11
呼吸器障害		1	5			2	4		1			1								1	1			16	2.1%	28
消化器障害		53				3						1								3	8			68	8.8%	201
その他の傷病及び諸症状	2	37	19		1	29	3		3			10		1			1		9	101	5			221	28.7%	184
不明		2	1			1		1											1	4	1			11	1.4%	14
計	19	128	49	0	11	231	21	19	6	0	1	15	2	2	0	0	2	1	25	210	27	0	0	769	100.0%	923
割合	2.5%	16.6%	6.4%	0.0%	1.4%	30.0%	2.7%	2.5%	0.8%	0.0%	0.1%	2.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%	0.1%	3.3%	27.3%	3.5%	0.0%	0.0%	100.0%	—	—
令和2年度件数	14	297	78	1	11	216	33	13	10	0	2	24	14	1	0	0	6	0	20	162	19	1	1	923	—	—

※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 15) 危険(※)内容の品目別苦情相談件数

(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・	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2年度件数
火災			1																					1	0.6%	2
発火・引火		1	14			2	4					1									1			23	14.2%	7
発煙・火花			8			3	12	1	1				1											26	16.0%	24
過熱・こげる			8	1		1	9		1			1					1			1				23	14.2%	29
ガス爆発																								0	0.0%	0
ガス漏れ			1																					1	0.6%	2
点火・燃焼・ 消火不良									1															1	0.6%	3
漏電・電波等の 障害												1												1	0.6%	0
燃料・液漏れ等			1					2																3	1.9%	4
化学物質 による危険		1																						1	0.6%	0
破裂		1					1	1																3	1.9%	1
破損・折損			3			2	1	5	1				1						1					14	8.6%	19
部品脱落			2					3	1															6	3.7%	3
機能故障			2				2	9				1												14	8.6%	17
転落・転倒・ 不安定			3									1	1											5	3.1%	3
バリ・鋭利																								0	0.0%	2
操作・使用性の 欠落			1			1	1																	3	1.9%	3
腐敗・変質		3																			1			4	2.5%	1
異物の混入		14	1																		8			23	14.2%	10
異物の侵入							1																	1	0.6%	0
その他			5			1		1												1	1			9	5.6%	12
不明																								0	0.0%	0
計	0	20	50	1	0	10	31	22	5	0	0	5	3	0	0	0	1	0	1	2	11	0	0	162	100.0%	142
割合	0.0%	12.3%	30.9%	0.6%	0.0%	6.2%	19.1%	13.6%	3.1%	0.0%	0.0%	3.1%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%	1.2%	6.8%	0.0%	0.0%	100.0%	—	—
令和2年度件数	0	14	59	3	1	8	19	19	3	0	0	5	2	2	0	0	3	0	1	2	1	0	0	142	—	—

※危険：危害に至るおそれがある相談

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 ー表 16) 苦情相談の契約購入金額・既支払額(令和4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 3年度	8,663 件	11,647 件	8,712 件	2,679 件	557 件	32,258 件	863
		(26.9%)	(36.1%)	(27.0%)	(8.3%)	(1.7%)	(100.0%)	
	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%)	
	前年度比	(91.2%)	(90.6%)	(101.6%)	(96.3%)	(102.2%)	(94.2%)	(105.5%)
既支払額	令和 3年度	4,821 件	5,516 件	3,784 件	1,152 件	222 件	15,495 件	662
		(31.1%)	(35.6%)	(24.4%)	(7.4%)	(1.4%)	(100.0%)	
	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%)	
	前年度比	(82.3%)	(91.5%)	(98.1%)	(97.2%)	(129.1%)	(90.6%)	(126.1%)

※ 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 17)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4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3年度		令和2年度	
	金額	件数	金額	件数
契約購入金額(A)	27,842,702	32,258	28,014,062	34,249
既支払額(B)	10,252,872	15,495	8,979,755	17,098
救済金額(C)	2,811,139	6,048	2,556,281	6,080
回復額(※1)	1,089,995	3,494	1,196,081	3,556
回復額(※2) (クーリング・オフ額)	1,172,609	1,324	860,993	1,106
未然防止額(※3)	548,534	1,230	499,207	1,418
C/A	10.1%	18.7%	9.1%	17.8%
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	87		75	

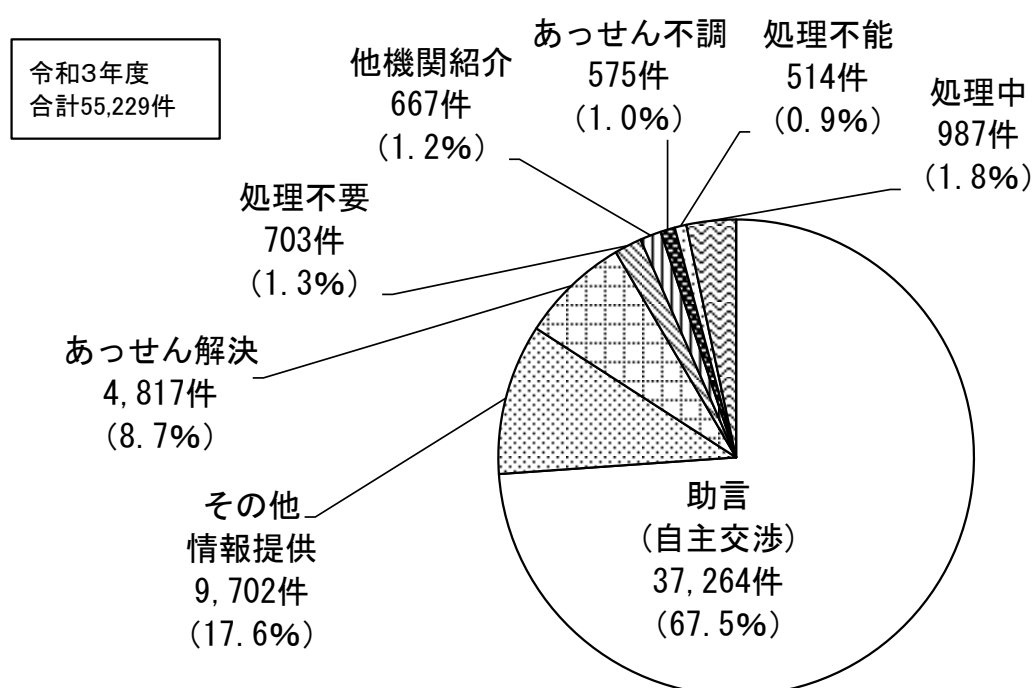
※1 回復額：消費生活相談窓口に相談した結果、既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部が、相談者に返金され、又は支払いを免除された金額

※2 回復額(クーリング・オフ額)：消費生活相談窓口に相談した結果、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。)

※3 未然防止額：契約・申込をする前に消費生活相談窓口で相談した結果、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－図 12)苦情相談処理結果状況(令和4年3月31日現在)



Ⅱ 高齢者（契約当事者が65歳以上）の苦情相談

1 相談状況

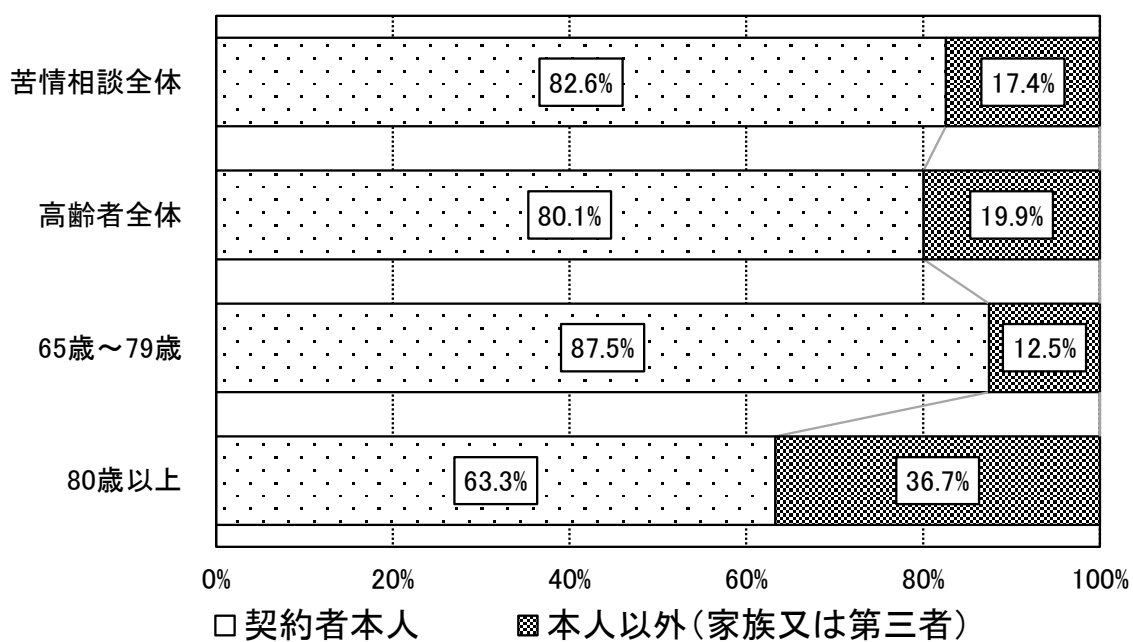
（Ⅱ－表1）「高齢者」の苦情相談件数推移

単位：件

区 分	令和3年度	令和2年度	前年度比
高齢者の苦情相談件数(A)	16,249 (100.0%)	17,447 (100.0%)	93.1%
65歳～79歳 (構成比)	11,256 (69.3%)	12,393 (71.0%)	90.8%
80歳以上 (構成比)	4,993 (30.7%)	5,054 (29.0%)	98.8%
苦情相談件数(B)	55,229	61,745	89.4%
苦情相談件数に占める 高齢者の相談の割合(A)/(B)	29.4%	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」の苦情相談件数の多い上位 10 品目(前年度比較)

(単位:件)

順位	品目	令和3年度	令和2年度	前年度比	品目の説明
		[16,249]	[17,447]	93.1%	
1	商品一般	1,509	1,917	78.7%	架空請求等の商品を特定できない相談
2	工事・建築	1,373	1,390	98.8%	屋根や衛生設備工事等に関する相談
3	化粧品	881	667	132.1%	
4	役務その他サービス	638	631	101.1%	パソコンのウイルス除去サポート契約、質問サイト等に関する相談
5	修理サービス	482	448	107.6%	屋根、トイレ、エアコン、スマートフォン等の修理に関する相談
6	携帯電話サービス	479	486	98.6%	
7	健康食品	457	729	62.7%	
8	インターネット接続回線	384	518	74.1%	
9	アダルト情報	322	332	97.0%	
10	電気	300	241	124.5%	電気の契約等に関する相談

(Ⅱ－表3)「高齢者」年代別の上位 10 品目

(単位:件)

順位	65歳～79歳 [11,256]	件数	順位	80歳以上 [4,993]	件数
1	商品一般	1,083	1	工事・建築	583
2	工事・建築	790	2	商品一般	426
3	化粧品	737	3	修理サービス	189
4	役務その他サービス	454	4	役務その他サービス	184
5	携帯電話サービス	375	5	健康食品	175
6	修理サービス	293	6	新聞	167
7	アダルト情報	285	7	化粧品	144
8	インターネット接続回線	282	8	電気	105
	健康食品	282	9	携帯電話サービス	104
10	不動産貸借	210	10	インターネット接続回線	102

(Ⅱ－表4)「高齢者」が占める割合が高い上位 10 品目

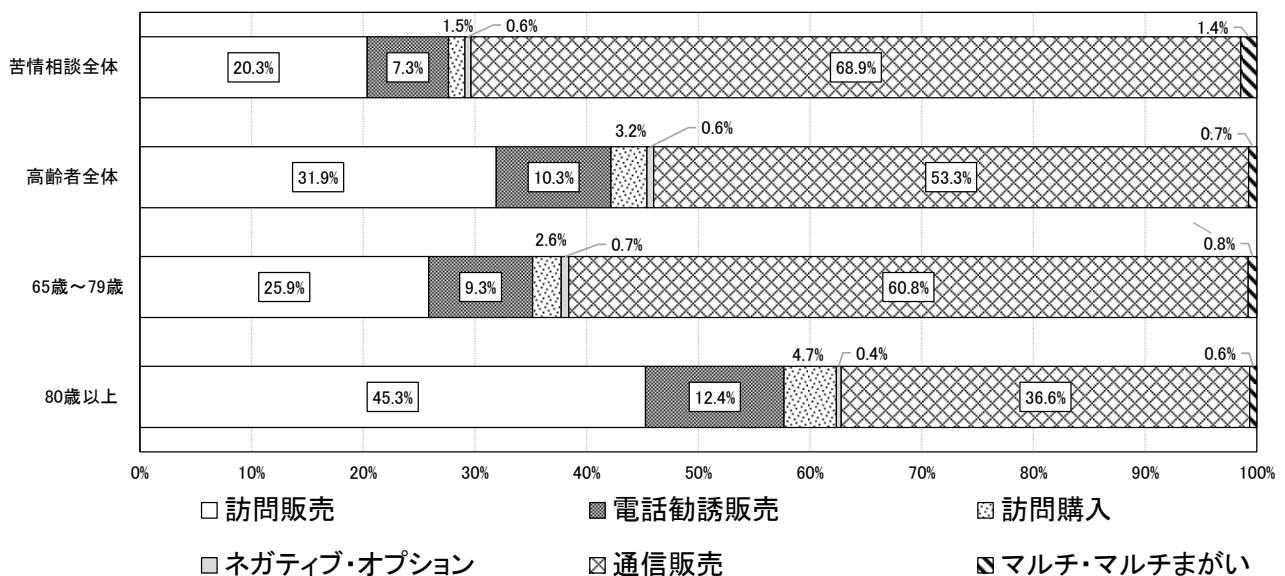
(単位：件)

順位	品目	高齢者の占める割合	高齢者	全体	主な相談内容
1	社会保険	82.2%	120	146	行政を名乗り「医療費の還付金がある」という電話があった。詐欺ではないか。
2	新聞	67.7%	297	439	高齢の親が訪問してきた事業者と新聞の長期契約をしてしまった。解約したい。
3	魚介類	58.0%	112	193	「海産物を送る」との電話があったが注文した覚えがない。商品が届いた場合はどうしたらよいのか。
4	固定電話サービス	57.0%	134	235	「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。
	ウイルス対策ソフト	57.0%	151	265	パソコンに突然「ウイルスに感染した」と警告画面が表示され、ウイルス対策ソフト代として料金を支払ってしまった。返金してほしい。
6	駆除サービス	55.7%	123	221	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。
7	工事・建築	51.3%	1,373	2,675	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。解約したい。
8	役務一般	43.8%	120	274	「未払いのサイト利用料金がある」とのショートメッセージを受け取ったが利用した覚えはない。どうしたらよいのか。
9	保健衛生品その他	42.2%	114	270	注文した覚えのないマスクが届いた。どうしたらよいのか。
10	役務その他サービス	41.3%	638	1,546	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。解約したい。

注 件数の上位 25 品目のうち、高齢者が占める割合が高い上位 10 品目を掲載

4 販売購入形態別状況

(Ⅱ－図2)「高齢者」の主な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

(Ⅱ－表5)「高齢者」の苦情相談 販売方法・手口別上位 10 位(前年度比較)

(単位:件)

順位	販売方法・手口	令和3年度	令和2年度	前年度比	主な品目と件数
1	電子商取引	3,339	3,662	91.2%	①化粧品608、②アダルト情報304、③役務その他サービス238
2	家庭訪販	2,874	2,651	108.4%	①工事・建築965、②修理サービス284、③新聞230
3	電話勧誘	1,591	1,738	91.5%	①インターネット接続回線173、②役務その他サービス157、③商品一般130
4	点検商法	771	628	122.8%	①工事・建築433、②役務その他サービス78、③修理サービス77
5	身分詐称	553	700	79.0%	①商品一般171、②役務その他サービス62、③社会保険50
6	架空請求	527	698	75.5%	①商品一般255、②役務一般86、③携帯電話サービス40
7	テレビショッピング	473	509	92.9%	①化粧品82、②健康食品58、③他の光学機23
8	無料商法	440	452	97.3%	①工事・建築108、②アダルト情報35、③役務その他サービス32
9	ワンクリック請求	293	295	99.3%	①アダルト情報277、②商品一般5、③役務その他サービス4
10	次々販売	231	204	113.2%	①工事・建築89、②魚介類12、③修理サービス10

注 1 「販売方法・手口」は複数選択可能なため、件数の計は相談件数及び販売購入形態の件数とも一致しない。

2 「販売方法・手口」の内容については、参考3 (P31) 参照

6 契約購入金額・既支払額

(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	区 分	令和3年度	令和2年度
平均 契約購入金額	高 齢 者	797	714
	高齢者以外	886	869
平均 既支払額	高 齢 者	804	764
	高齢者以外	613	467

Ⅲ 若者（契約当事者が30歳未満）の苦情相談

1 相談状況

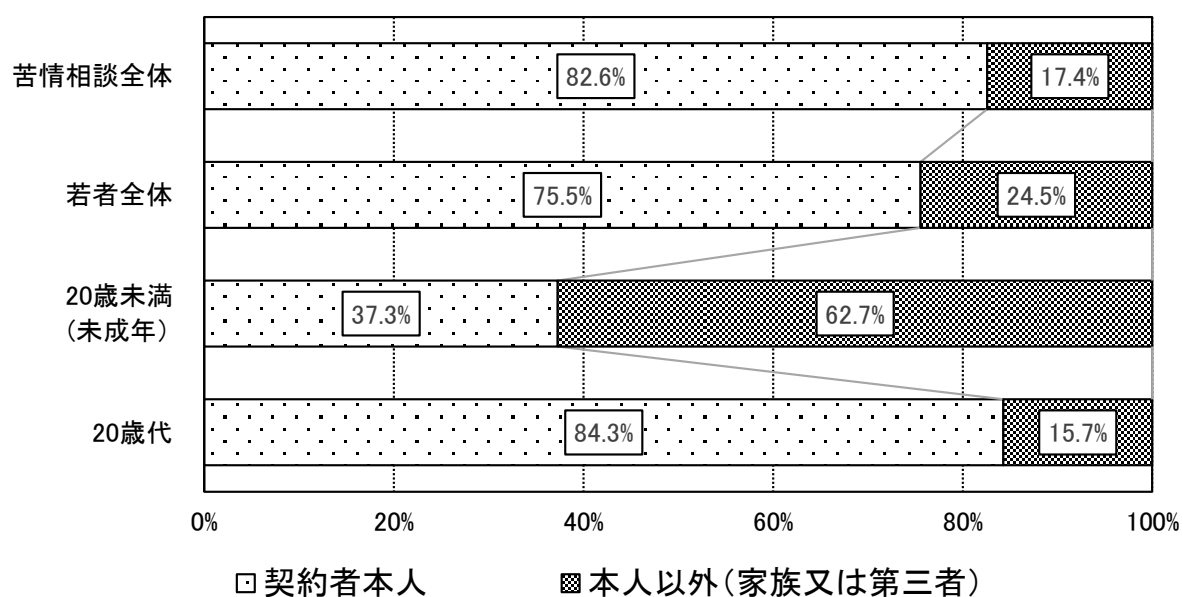
（Ⅲ－表1）「若者」の苦情相談件数推移

単位：件

区 分	令和3年度	令和2年度	前年度比
若者の苦情相談件数(A)	7,088	8,133	87.2%
	(100.0%)	(100.0%)	
20歳未満(未成年)	1,319	1,715	76.9%
(構成比)	(18.6%)	(21.1%)	
20歳代	5,769	6,418	89.9%
(構成比)	(81.4%)	(78.9%)	
苦情相談件数(B)	55,229	61,745	89.4%
苦情相談件数に占める 若者の相談の割合 (A)/(B)	12.8%	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」の苦情相談件数の多い上位 10 品目(前年度比較)

(単位:件)

順位	品 目	令和3年度	令和2年度	前年度比	品目の説明
		[7,088]	[8,133]	87.2%	
1	不動産貸借	538	492	109.3%	
2	化粧品	341	335	101.8%	
3	エステティックサービス	330	246	134.1%	
4	他の内職・副業	312	169	184.6%	アフィリエイト(※3)等に関する相談
5	商品一般	284	367	77.4%	架空請求等の商品を特定できない相談
6	インターネットゲーム (※1)	279	314	88.9%	
7	電気	236	175	134.9%	電気の契約等に関する相談
8	異性交際関連サービス (※2)	230	－	－	出会い系サイト等に関する相談
9	健康食品	201	627	32.1%	
10	役務その他サービス	175	199	87.9%	パソコンのウイルス除去サポート契約、 質問サイト等に関する相談

※1 令和2年度件数については小分類の「オンラインゲーム」で集計している。

※2 PIO-NET の分類が改定されたため、前年度との比較はできない。

※3 アフィリエイト：P4のI－表3※2を参照

(Ⅲ－表3)「若者」年代別の上位 10 品目

(単位:件)

順位	未成年 [1,319]	件数	順位	20歳代 [5,769]	件数
1	インターネットゲーム	245	1	不動産貸借	523
2	化粧品	188	2	エステティックサービス	304
3	健康食品	96	3	他の内職・副業	293
4	商品一般	61	4	商品一般	223
5	アダルト情報	60	5	電気	214
6	異性交際関連サービス	42	6	異性交際関連サービス	188
7	他の娯楽等情報配信サービス	41	7	役務その他サービス	157
8	エステティックサービス	26	8	化粧品	153
9	電気	22	9	医療サービス	133
	教養・娯楽サービスその他	22	10	修理サービス	130

(Ⅲ－表4)「若者」が占める割合が高い上位 10 品目

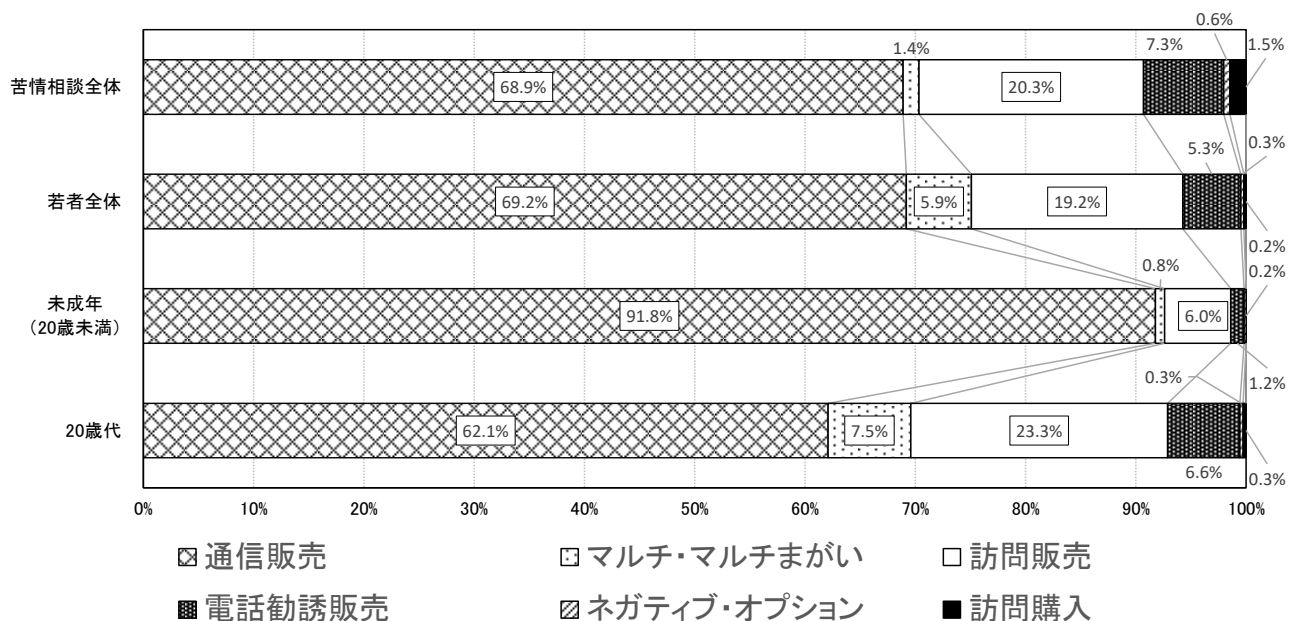
(単位：件)

順位	品目	若者の占める割合	若者	全体	主な相談内容
1	エステティックサービス	65.2%	330	506	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。
2	インターネットゲーム	63.0%	279	443	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。返金してほしい。
3	他の内職・副業	54.5%	312	573	SNSで知り合った人からアフィリエイトの副業を勧められて登録料を支払ったが、もうかる仕組みがわからない。解約したい。
4	結婚式	53.5%	83	155	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けない。
5	金融コンサルティング	41.4%	130	314	SNSで知り合った人から投資用ツールを勧められて契約したが、もうからないので解約したい。
6	ビジネス教室	39.9%	57	143	SNSで知り合った人からビジネススクールの受講を勧められて契約したが、稼ぐことができる内容とは思えないので解約したい。
7	他の娯楽等情報配信サービス	37.3%	158	424	SNSの広告を見て副業マニュアルを契約したが、もうからないので解約したい。
8	異性交際関連サービス	33.8%	230	681	SNSで知り合った女性に、出会い系サイトに誘導され高額な費用を払ったが、会うことができない。返金してほしい。
9	医療サービス	30.4%	152	500	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	26.7%	74	277	スポーツクラブを解約することにしたが、高額な解約料を請求され納得がいけない。

注 件数の上位 25 品目のうち、若者が占める割合が高い上位 10 品目を掲載

4 販売購入形態別状況

(Ⅲ－図2)「若者」の主な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

(Ⅲ－表5)「若者」の苦情相談 販売方法・手口別上位 10 位(前年度比較)

(単位:件)

順位	販売方法・手口	令和3年度	令和2年度	前年度比	主な品目と件数
1	電子商取引	2,862	3,639	78.6%	①化粧品296、②インターネットゲーム251、③異性交際関連サービス205
2	SNS	943	908	103.9%	①他の内職・副業154、②化粧品67、③他の娯楽等情報配信サービス65
3	家庭訪販	569	458	124.2%	①電気204、②修理サービス80、③インターネット接続回線37
4	サイドビジネス商法	567	545	104.0%	①他の内職・副業217、②他の娯楽等情報配信サービス65、③金融コンサルティング50
5	電話勧誘	297	253	117.4%	①他の内職・副業57、②役務その他サービス36、③他の娯楽等情報配信サービス26
6	クレ・サラ強要商法	244	198	123.2%	①他の内職・副業57、②金融コンサルティング49、③ギャンブル情報15
7	無料商法	219	302	72.5%	①エステティックサービス35、②他の娯楽等情報配信サービス18、③異性交際関連サービス15
8	利殖商法	195	227	85.9%	①金融コンサルティング58、②ファンド型投資商品25、③他のデリバティブ取引21
9	アポイントメントセールス	165	118	139.8%	①役務その他サービス17、②ビジネス教室15、②他の内職・副業15
10	紹介販売	113	165	68.5%	①他の内職・副業28、②金融コンサルティング10、③他のデリバティブ取引7

注 1 「販売方法・手口」は複数選択可能なため、件数の計は相談件数及び販売購入形態の件数とも一致しない。

2 「販売方法・手口」の内容については、参考3(P31)参照

6 契約購入金額・既支払額

(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	区 分	令和3年度	令和2年度
平均 契約購入金額	若者	627	588
	若者以外	907	879
平均 既支払額	若者	373	267
	若者以外	719	594

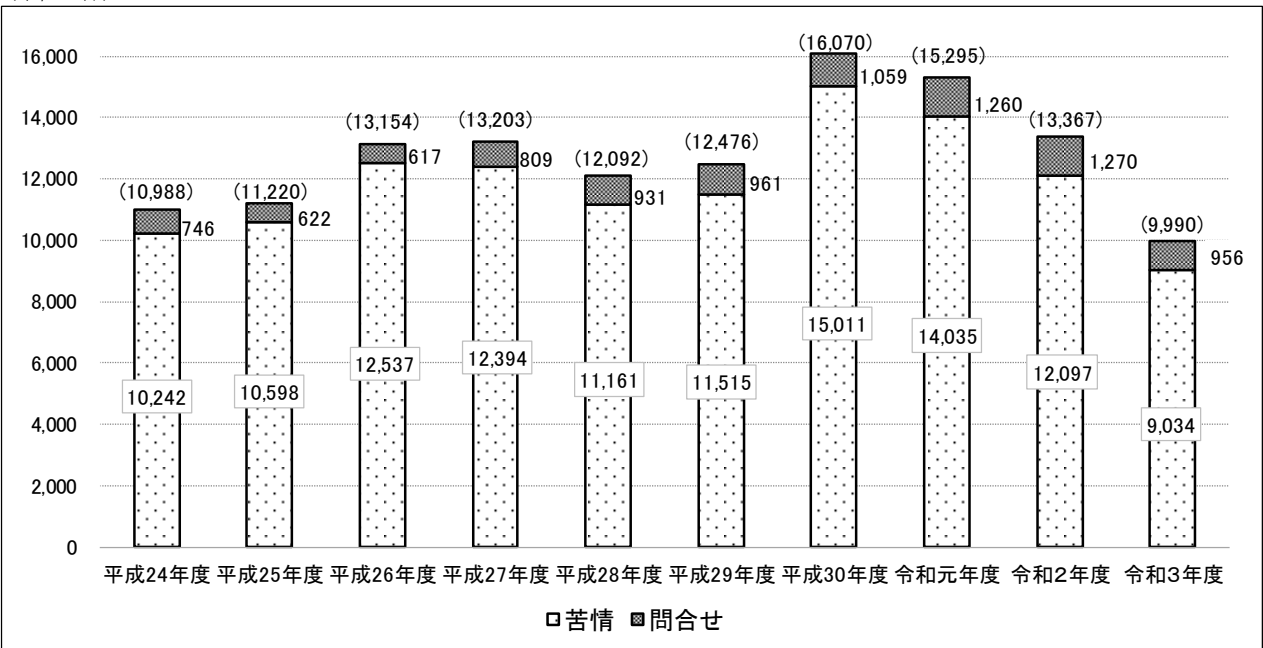
Ⅳ かながわ中央消費生活センター（県センター）における消費生活相談等の状況

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

(単位：件)

() は合計



2 メール相談 (※)

※ このデータは、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	令和3年度	令和2年度
件数	594	445

<相談者の状況>

市町村名	件数	市町村名	件数
横浜市	286	綾瀬市	6
川崎市	70	葉山町	2
相模原市	17	寒川町	6
横須賀市	19	大磯町	1
平塚市	5	二宮町	2
鎌倉市	16	中井町	0
藤沢市	42	大井町	2
小田原市	6	松田町	0
茅ヶ崎市	16	山北町	0
逗子市	3	開成町	0
三浦市	3	箱根町	0
秦野市	6	真鶴町	0
厚木市	9	湯河原町	0
大和市	20	愛川町	3
伊勢原市	4	清川村	0
海老名市	3	その他	3
座間市	4	不明	39
南足柄市	1	計	594

職業	件数
給与生活者	360
自営業	51
家事	39
学生	18
無職	64
その他	1
不明	61
計	594

年代	件数
20歳未満	8
20代	85
30代	97
40代	145
50代	123
60代	47
70代	26
80代以上	4
不明	59
計	594

性別	件数
男性	279
女性	266
不明	49
計	594

主な相談事例

○ 副業関連

(契約当事者)	20 歳代 男性
(相談内容)	出会い系サイトで知り合った人から、「ネットで稼げる副業がある」と紹介され、会うことになった。待ち合わせ場所に行ったところ、別の人が一緒に、その人からカフェで副業の内容について話を聞く事になった。ゲームを紹介するアフィリエイトで、「かなりもうかる」と言われたので指定された銀行口座に費用を振り込み、契約をした。その後、インターネットに当該事業者は詐欺だという情報があり、急に不安になった。解約して返金してほしい。
(対 応)	ゲームやオンラインカジノのアフィリエイトのトラブルについて情報提供した。相談者の会員専用ページから規約を確認してもらおうと、返金可能期間についての記載があった。返金可能期間を過ぎると返金を受けるのは難しいと思われると助言し、会員専用ページから解約手続きを行ってもらった。その後相談者から、手数料を差し引いた額が返金され解約ができたことと報告があった。

○ 定期購入

(契約当事者)	80 歳代 女性
(相談内容)	SNS の広告を見てファウンデーションを購入した。初回は 2,180 円で、初回の商品を受け取り料金を支払った後、解約を申し出たが 4 回縛りの定期購入であることが分かった。4 回購入すると 4 万円位になる。高額なので支払いたくない。どうしたらよいか。
(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した。通信販売の場合、原則として販売サイトに記載の規約に従うことになる。最終確認画面に、4 回の回数縛りや、総購入金額の記載があったか聞くと、どちらも記載がなかったと思うとのことだったので事業者はその点を申し出て交渉するよう助言した。その後相談者から、「記載はあるが今回に限り、初回の安い料金と通常料金との差額を支払うならば 2 回目分から解約する」という回答を得た、と報告があった。

○ 出会い系サイト

(契約当事者)	20 歳代 男性
(相談内容)	SNS で知り合った女性から直接メッセージが届き、やり取りが始まった。その後、無料通話アプリの二次元コードが送られ、そのアプリ上でやり取りを始めた。やり取りをしているうちに、「別のサイトでやり取りしたい」と言われた。案内されたサイトに 1 万円をカードで支払い、登録した。また身分証明書が必要だと言われたので写しを送った。その後、女性と会うために電話番号を送るが「届かない」と言う。その後サポートセンターから、女性と会うには更に 3 万円分のポイント購入が必要だと言われた。当初 1 万円で会えると言われたのに 3 万円が必要だと言われたので、だまされていると分かった。インターネットで調べると詐欺サイトとあった。サイト名や運営会社の名前は分からない。今後の対応方法を教えてほしい。
(対 応)	相談者は既に退会手続きを取り、メールアドレスを変更すると、メールが来なくなったとのこと。身分証明書の情報を伝えているので、発行元に事情を伝え再発行の手続きを取ることを、電話番号が知られているので留守番電話設定にすること、自宅に不審な請求書が来て身に覚えがない場合は、すぐに支払わず、分からない場合は再相談するよう伝えた。返金を求めるためには、メールのやり取りなどの経緯を整理し、事業者と話し合うことになると伝えた。アプリ運営事業者の連絡先が分からない場合は、カード会社、決済代行会社に事情を伝え相談することになると助言した。

○ 電気の契約

(契約当事者)	20 歳代 男性
(相談内容)	突然自宅に事業者の訪問があり、契約内容はそのまま電気料金が安くなると言われたので、料金プランの変更手続きかと思い、差し出された書類にサインした。事業者が帰った後、渡された書類の写しをよく見ると、別の電気事業者に契約先が変わる内容である事に気が付いた。電気の契約先を変えるつもりはなかったので、クーリング・オフしたい。
(対 応)	訪問販売で締結した電気小売契約である事から、クーリング・オフが可能であると伝え、クーリング・オフ通知の記載及び送付方法を説明した。必ず契約書を受け取ってから 8 日以内に、記録に残る方法で送付するように伝えた。相談者の話では、渡された書類を見るとクーリング・オフ通知の送付先が代理店になっているとの事だったので、まずは代理店に送付し、今後電気小売事業者から契約書が届いた場合は、改めて電気小売事業者にもクーリング・オフ通知を送付するよう助言した。

○ 脱毛エステ

(契約当事者)	20 歳代 男性
(相談内容)	インターネットで「初回体験 500 円」の脱毛エステの広告を見つけ、体験だけのつもりで店舗に行った。体験後、プランの説明を受け、「帰ります」と伝えても様々なプランの説明をされ 1 時間以上帰れなかった。「来週契約する」と言って、なんとか帰れた。再度店舗に行って契約をする必要はあるか。
(対 応)	契約書に署名をしていないのであれば、事業者に今回の契約はしない旨連絡するよう助言した。執拗に勧誘された場合は、当所から連絡することも可能と伝えた。その後相談者から、連絡したら承諾されたと報告があった。今後は勧誘を受けた場合、きっぱり断るよう助言した。

○ 廃品回収サービス

(契約当事者)	60 歳代 女性
(相談内容)	自宅の不用品を処分するため、インターネットで「2 トントラック詰め放題 4 万 9,800 円」と記載された広告を見て電話で依頼した。当日来訪した担当者から、料金は「トラックに積んだ際の 1 層あたりの金額が 4 万 9,800 円であり、層の数で料金が変わる」と言われた。最終的に、約 40 万円を請求された。情報提供したい。
(対 応)	サイト上にも 4 万 9,800 円は一層当たりの料金との表示は無かったとのこと。広告の金額と実際の請求額が大きく異なる場合、事業者に対してクーリング・オフの主張が可能と考えられる。また家庭からの不用品の回収には一般廃棄物収集運搬業の許可を得なければならないが、当該事業者は無許可であり問題がある旨を伝えた。今後は、許可を受けた複数の事業者から見積りを取り、依頼するよう助言した。

○ 点検商法

(契約当事者)	70 歳代 女性
(相談内容)	「屋根の一部が浮いている」と事業者が訪問してきた。「点検する」と言って屋根に上り、「屋根材がめくれあがっているので修理が必要」だと言ってきた。自分でも 10 分後に屋根の様子を確認すると、確かにめくれているところがあったので修理を依頼すると、「後日見積りを持って訪問する」と言って帰った。翌日、以前修理をしてもらった事業者にも屋根を見てもらったところ、「傷跡が新しいので、点検すると見せかけて故意に傷を付けられた可能性が高い」と言われた。信用できなくなり事業者に電話をして工事は断った。今後どうしたらよいか。
(対応)	屋根の点検商法について一般的な情報提供をした。特定商取引法の訪問販売であり、8 日以内であればクーリング・オフ制度の適用がある。口頭でも契約は成立するので、修理を依頼したのであれば書面でクーリング・オフ通知をするよう伝え、記載方法を案内した。仮に事業者が故意に壊したのであれば損害賠償請求ができると思われるが、その立証は困難と思われる。今後工事をするのであれば、複数の事業者から見積りを取るよう助言した。相談者がクーリング・オフ通知後、当所からも事業者に申込みの撤回と勧誘の断りを伝えたとところ了承された。

危害・危険の相談事例

○ 整体（神経・脊髄の損傷）【危害】

(契約当事者)	40 歳代 女性
(相談内容)	肩や腰の調子が悪いため整体院へ行った。施術をしてもらったが、整体院を出てから身体に不調を感じた。病院で診察してもらったところ、けい椎を損傷していることが判明した。整体院へ連絡し、慰謝料や病院代等の補償について話をしたところ、「来院する前から不調があり、けい椎の損傷と整体院での施術との因果関係は全く不明のため対応しない」と言われた。納得できないと伝えたが、裁判しても問題ないと言われた。補償を受けたいが、どうしたらよいか。
(対応)	センターでは、補償についての対応はできないこと、また、けい椎の損傷と施術との因果関係についてもセンターでは判断ができないことを伝え、必要があれば無料の法律相談を受けて専門家の意見を聞いてみるよう伝えた。

○ スマートフォンの充電器（過熱・こげる）【危険】

(契約当事者)	30 歳代 女性
(相談内容)	店舗で購入してから 1 か月経っていないスマートフォン用充電器から、焦げ臭い匂いがしたので確認すると、充電器のコネクタの部分が熱を持ち、スマートフォンと接していた枕が焦げていた。似たような例を調べると、コネクタにほこりがついていたり、水に濡れていたりすると起こることがあるらしいが、充電器はまだ新しくて心当たりはない。このような事例はあるか。在宅時だったからよかったが、不在の時に起きていたらとても危険だった。今後どうしたらよいか。
(対応)	コネクタにほこりや水分が付着したことによりショートする事例はあるが、今回のケースが該当するかどうかはセンターでは判断が難しいと伝えた。相談者は充電器のパッケージを捨ててしまったとのことだったが、インターネットで検索したところメーカー名が判明したので、購入レシート等を持参し、購入先の店舗を通じて、メーカーに対処を申し出てはどうかと助言した。

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 ・消費生活相談窓口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、相談窓口がその商品・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	G. 教養娯楽品		7.6. ファンド型投資商品	Q 7 6
B. 食料品			1. 教養娯楽品一般		8. 融資サービス	Q 8 0
1. 食料品一般		B 1 0	2. 文具・事務用品		9. 他の金融関連サービス	Q 9 0
2. 主要食品			2.1. パソコン・パソコン関連用品		R. 運輸・通信サービス	
1. 穀類		B 2 1	2.5. 電話機・電話機用品		7. 運輸・運送サービス	
2. 魚介類		B 2 2	3. 学習教材		0. 運輸・運送サービス一般	
3. 肉類		B 2 3	4. 書籍・印刷物		1. 旅客運送サービス	
4. 乳卵類		B 2 4	5. 音響・映像製品		2. 郵便・貨物運送サービス	
5. 野菜・海草		B 2 5	6. スポーツ用品		8. 放送・通信サービス	
6. 油脂・調味料		B 2 6	7. 光学機器・時計		0. 放送・通信サービス一般	
3. し好食品			1. カメラ類		1. 電報・固定電話	
1. 果物		B 3 1	2. 時計		2. 移動通信サービス	
2. 菓子類		B 3 2	3. 他の光学機器		4. インターネット通信サービス	
3. 飲料		B 3 3	8. 玩具・遊具		5. 放送	
4. 酒類		B 3 4	9. 楽器・他の教養娯楽品		S. 教育サービス	
4. 調理食品		B 4 0	1. 楽器		1. 教育一般	
5. 他の食料品			2. 他の教養娯楽品		2. 学校教育	
1. 健康食品		B 5 1	H. 車両・乗り物		3. 補習教育	
2. 食料品その他		B 5 2	1. 車両・乗り物一般		4. 他の教育	
C. 住居品			2. 自動車		T. 教養・娯楽サービス	
1. 住居品一般		C 1 0	3. 自動車用品		1. 教養・娯楽一般	
2. 家事用品			4. 自転車・用品		2. 旅行代理業	
1. 食生活機器		C 2 1	5. 運搬用具		3. 宿泊施設	
2. 食器・台所用品		C 2 2	6. 他の乗り物		4. 教室・講座	
3. 洗濯・裁縫用具		C 2 3	I. 土地・建物・設備		5. 観覧・鑑賞	
4. 掃除用具		C 2 4	1. 土地・建物・設備一般		5.5. 娯楽等情報配信サービス	
5. 洗淨剤等		C 2 5	2. 土地		5.7. ソフトウェアライセンス	
3. 住生活用品			(借地 L-I 2 0)		6. 各種会員権	
1. 空調・冷暖房機器		C 3 1	(土地造成 M-I 2 0)		7. 他の教養・娯楽	
2. 家具・寝具		C 3 2	(土地管理 O-I 2 0)		U. 保健・福祉サービス	
3. 室内装備品		C 3 3	3. 建物		1. 保健・福祉一般	
4. 照明器具		C 3 4	1. 建物一般		2. 保健	
4. 他の住居品		C 4 0	2. 集合住宅		1. 医療	
D. 光熱水品			(分譲マンション I 3 2)		2. 理美容	
1. 光熱水品一般		D 1 0	(賃貸マンション・アパート		3. 浴場	
2. 電気		D 2 0	L-I 3 2)		4. 衛生サービス	
3. ガス		D 3 0	(マンション管理 O-I 3 2)		5. 健康関連サービス	
4. 石油		D 4 0	3. 戸建住宅		3. 福祉	
5. 水道		D 5 0	(建売住宅 I 3 3)		1. 保育	
6. 他の光熱水品		D 6 0	(借家 L-I 3 3)		2. 老人福祉・サービス	
E. 被服品			(注文住宅 M-I 3 3)		4. 他の保健・福祉	
1. 被服品一般		E 1 0	(増改築 M-I 3 3)		V. 他の役務	
2. 和服		E 2 0	4. 他の建物		1. 外食・食事宅配	
3. 洋服			4. 住宅構成材		2. 冠婚葬祭	
1. 洋服一般		E 3 1	5. 住宅設備		3. 家事サービス	
4. 子供洋服		E 3 4	1. 空調・冷暖房・給湯設備		4. 役務その他	
5. 洋装下着		E 3 5	2. 衛生設備		W. 内職・副業・ねずみ講	
6. 紳士・婦人洋服		E 3 6	3. 屋外装備品		1.5. 内職・副業一般	
4. 身の回り品			4. 他の住宅設備		3. 自動販売機	
1. 履物		E 4 1	J. 他の商品		4. 内職・副業	
2. かばん		E 4 2	K. クリーニング		5. 無限連鎖講	
3. アクセサリー		E 4 3	L. レンタル・リース・貸借		X. 他の行政サービス	
4. 他の身の回り品		E 4 4	M. 工事・建築・加工		Z. 他の相談	
5. 生地・糸類		E 5 0	N. 修理・補修		1. 消費者運動	
6. 他の被服品		E 6 0	O. 管理・保管		(消費者問題一般)	
F. 保健衛生品			P. 役務一般		2. 家庭管理	
1. 保健衛生品一般		F 1 0	Q. 金融・保険サービス		3. 健康管理	
2. 医薬品		F 2 0	1. 金融・保険一般		4. 相隣関係	
3. 医療用具		F 3 0	2. 生命保険		5. 慣習・しきたり	
4. 化粧品		F 4 0	3. 損害保険		6. 婚姻	
5. 理美容器具・用品		F 5 0	3.5. その他の保険		7. 相続	
6. 他の保健衛生品		F 6 0	7. 預貯金・証券等		8. 相談その他	
			7.5. デリバティブ取引			

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

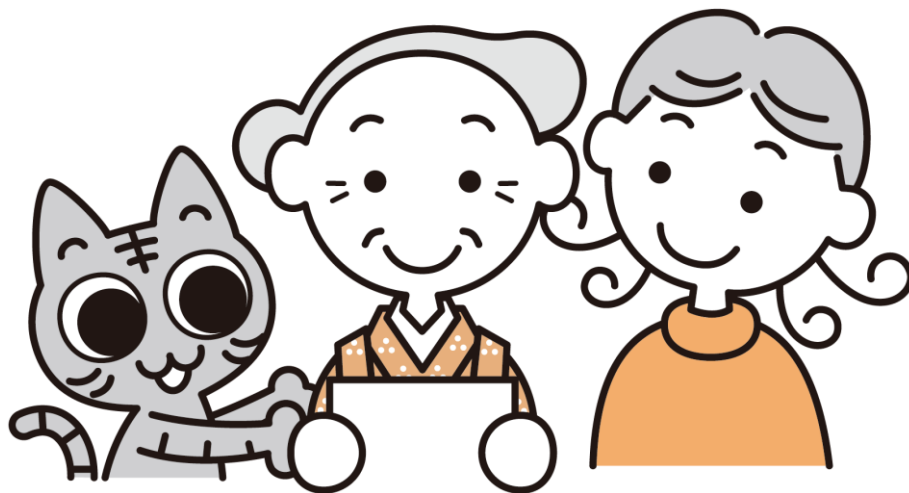
区 分	内 容
架空請求	利用した覚えのないサイト利用料等を請求される商法
電子商取引	インターネット通販等、インターネットを介して行う取引
身分詐称(かたり商法)	あたかも公的機関や有名企業の職員、関係者であるかのように装い売りつける商法
家庭訪販	販売員が消費者の家庭を訪問し、商品・サービスを販売するもの
電話勧誘	販売員が消費者の家庭等へ電話で勧誘し、商品・サービスを販売するもの
無料商法	「無料サービス」、「無料体験」等、「無料」であることを強調して勧誘し、最終的に商品やサービスを購入させる商法
ワンクリック請求	パソコンや携帯電話でアダルトサイト等にアクセスしたところ、いきなり「登録完了」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 ない雰囲気の中で商品・サービスの契約をさせるもの
SNS	登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのこと
クレ・サラ強要商法	売買契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたりクレジット契約を組ませたりする 商法

(参考4) 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内

令和4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（月曜日から金曜日）または中原区（金曜日）・高津区（水曜日）・多摩区（月曜日）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 シティ・プラザはしもと 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		
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	小田原市森窪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1階	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、13:00～16:00 〔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	南足柄市橋本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559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〕 〔茅ヶ崎市消費生活センターも利用可〕	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〕	足柄上郡松田町松田惣領2037 松田町役場内	月～金	8:30～17:15	足柄上郡山北町山北1301-4 山北町役場内	0465-83-1228
山北町	山北町地域防災課 〔職員が対応〕		月～金	8:30～17:15		0465-75-3643
開成町	開成町防災安全課 〔職員が対応〕	足柄上郡開成町延沢773 開成町役場内	月～金	8:30～17:15	足柄上郡開成町湯本256 箱根町役場内	0465-84-0326
箱根町	箱根町町民課 〔職員が対応〕	足柄下郡湯河原町中央2-2-1 湯河原町役場内	月～金	8:30～17:15	足柄下郡真鶴町岩244-1 真鶴町役場内	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		0465-68-1131（代）
湯河原町	湯河原町住民課 〔職員が対応〕	足柄下郡湯河原町中央2-2-1 湯河原町役場内	月～金	8:30～17:15	愛甲郡愛川町角田251番地1 愛川町役場内	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		046-285-2111（代）
清川村	◆清川村にお住まいの方は、上記の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	横浜市長南区鶴屋町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		
	注 1 現在、月曜日～金曜日の相談時間は9:30～17:00、また日曜日の相談は休止となっています。（令和4年7月26日時点） 2 祝休日、年末年始及びかながわ県民センター休館日はお休みです。					

- 注 1 最新の相談時間は、ホームページで御確認ください。
2 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。
3 相談日に特記のない相談窓口は、祝・休日はお休みです。



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！

不安や疑問に思ったら、消費生活相談窓口にお電話ください。

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）