

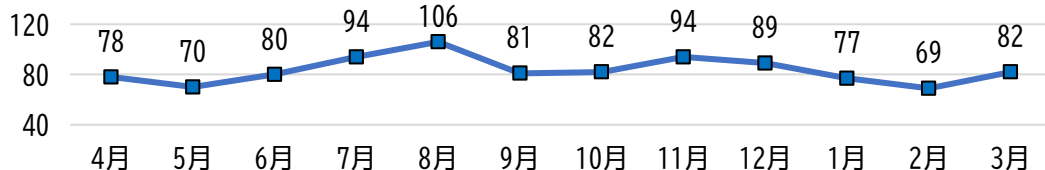


神奈川区 消費生活相談情報<速報値>



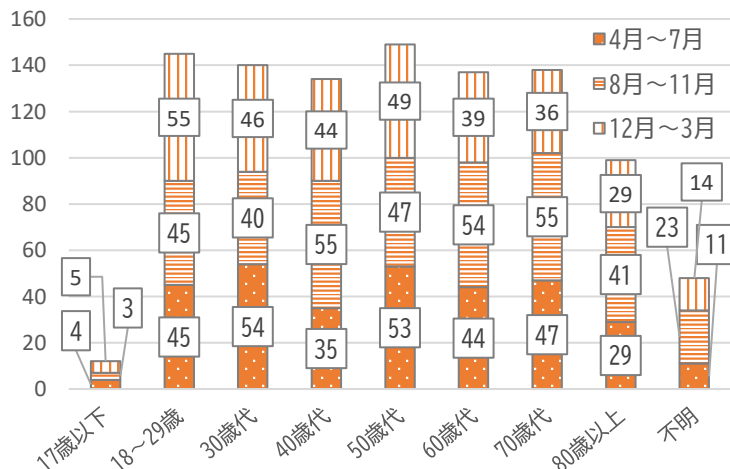
～令和7年5月 薫風号～

◇消費生活相談件数



令和6年度累計
1,002

◇年代別件数



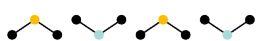
◇主な契約のきっかけ別件数

	12月～3月	8月～11月
SNS SNSをきっかけとして商品やサービスの勧誘等をするもの。	26	44
定期購入 一定の金額を払うことで定期的に商品を購入する契約。	16	35
点検商法 点検と称して来訪し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。	21	25
電話勧誘 電話で商品やサービスの勧誘等をするもの。	30	41

◇商品・役務別ランキング（令和6年12月～令和7年3月受付分）

1位	不動産貸借	20	2年間居住した賃貸アパートを退去したところ、特約にハウスクリーニング費用、畳の表替え、クロスの張替え費用は借主負担と定めがあることを理由に、高額な原状回復費用の請求を受けた。
2位	役務その他サービス	19	PC操作中、突然警告音が鳴り始めた。ウイルスに感染している、電話して、という内容が画面に表示されたので電話したところ、遠隔操作で解決するためのサポート費用8万円を請求された。
3位	商品一般	15	クレジットカード会社から4万円の請求書が届いた。当該カードを利用した覚えがなかったので調査を求めたところ、不正利用調査期間を過ぎているので対応できないと言われた。納得できない。
3位	医療サービス	15	1か月前にネット広告を見て脱毛クリニックに出向き、医療脱毛の契約をした。回数は10回で契約金額は約17万円だ。まだ1回しか施術を受けていないがクリニックが倒産した。未施術分を返金してほしい。

◇相談事例



海外 OTA サイトでの旅行予約トラブル



海外 OTA（オンライン旅行取引業者）サイトを通じて、国内の旅館を予約しクレジットカードで決済した。その直後、日程を間違えたことに気づき、サイトにキャンセルを申し出たが、キャンセル不可とメールが届いた。予約してすぐキャンセルを伝えているので、応じてほしい。

オンライン旅行予約サイトのテレビ CM やネット広告を見かけることが多くなりましたが、これをめぐる相談も多く寄せられています。



のチェックポイント



キャンセル条件など契約内容をよく確認しましょう

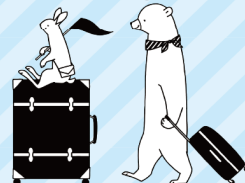
サイトで販売される航空券や宿泊施設は、それぞれキャンセル条件などの契約内容が異なります。ホテルの公式サイトでキャンセル無料だとしても、オンライン旅行予約サイトが同じ条件だとは限りません。



サイト運営事業者の情報を確認しましょう

申込み前にカスタマー対応窓口の情報（電話、メールなどの連絡方法や窓口開設時間等）を確認しましょう。サイトが日本語表示でも、カスタマー対応窓口が日本語で対応してくれるとは限りません。日本語で問い合わせても意思疎通が難しいケースもあります。

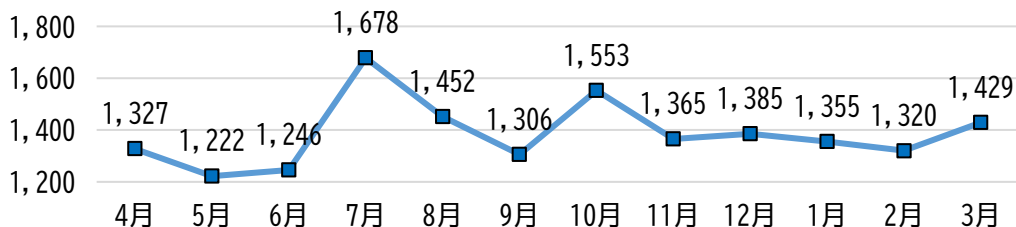
参考情報
国民生活センター
2025年3月18日



横浜市 消費生活相談情報<速報値>

～令和7年5月 薫風号～

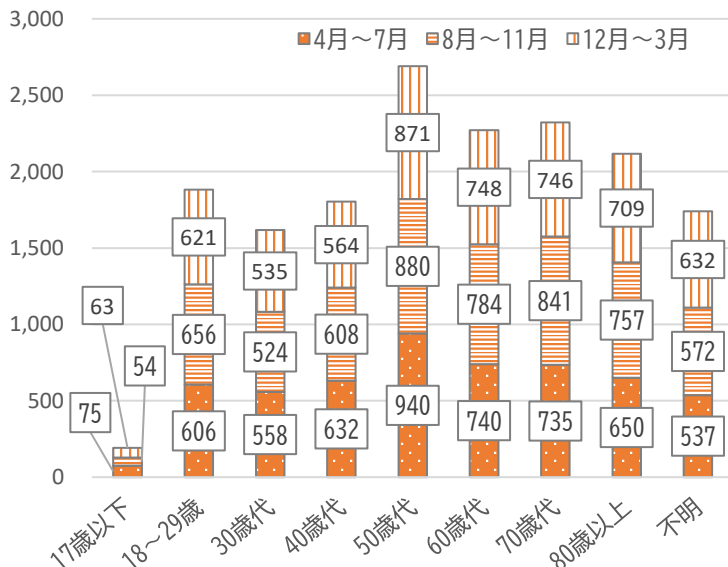
◇消費生活相談件数



令和6年度累計

16,638

◇年代別件数



◇主な契約のきっかけ別件数

	全体	
	12月～3月	8月～11月
SNS		
SNSをきっかけとして商品やサービスの勧誘等をするもの。	537	574
定期購入		
一定の金額を払うことで定期的に商品を購入する契約。	347	417
点検商法		
点検と称して来訪し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。	301	324
電話勧誘		
電話で商品やサービスの勧誘等をするもの。	482	511

◇商品・役務別件数 年代別上位5位（令和6年12月～令和7年3月受付分）

順位	17歳以下	18～29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1位	インターネットゲーム 20	医療サービス 65	不動産貸借 68	不動産貸借 46	商品一般 66	商品一般 55	役務その他サービス 64	工事・建築 85
2位	化粧品 7	不動産貸借 64	医療サービス 31	商品一般 31	役務その他サービス 53	役務その他サービス 44	商品一般 63	役務その他サービス 62
3位	健康食品 3	役務その他サービス 37	商品一般 26	修理サービス 28	化粧品 43	化粧品 43	化粧品 52	商品一般 46
4位	アダルト情報 3	エステサービス 27	修理サービス 18	役務その他サービス 21	不動産貸借 35	工事・建築 39	工事・建築 44	給湯システム 34
5位	上着/コンサート/他の娯楽等情報配信サービス 各 2	電気 22	役務その他サービス 16	化粧品 19	工事・建築 33	健康食品 29	健康食品 32	修理サービス 31

発行元：横浜市消費生活総合センター

電話相談受付 045-845-6666

平日 9時から18時

土曜・日曜 9時から16時45分



センターHP
はこちら