

▶▶▶ 保土ヶ谷区 消費生活相談情報 <速報値> ◀◀◀

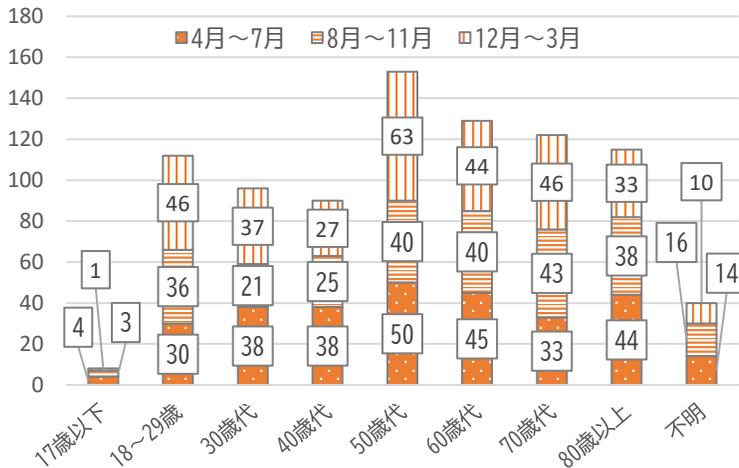
～令和7年5月 薫風号～

◇消費生活相談件数



令和6年度累計
865

◇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。	31	29
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	21
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	9
電話勧誘		
電話で商品やサービスの勧誘等をするもの。	34	18

◇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	役務その他サービス	24	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。
2位	修理サービス	14	台所の排水口が詰まり、ネットで探した業者に修理を依頼した。広告では「5000円～」と表示されていたが、来訪した業者から13万円かかると言われた。仕方なく承諾したが、直らなかつたので減額してほしい。
3位	不動産貸借	12	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。

◇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。

旅行予約サイト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。



横浜市 消費生活相談情報<速報値>

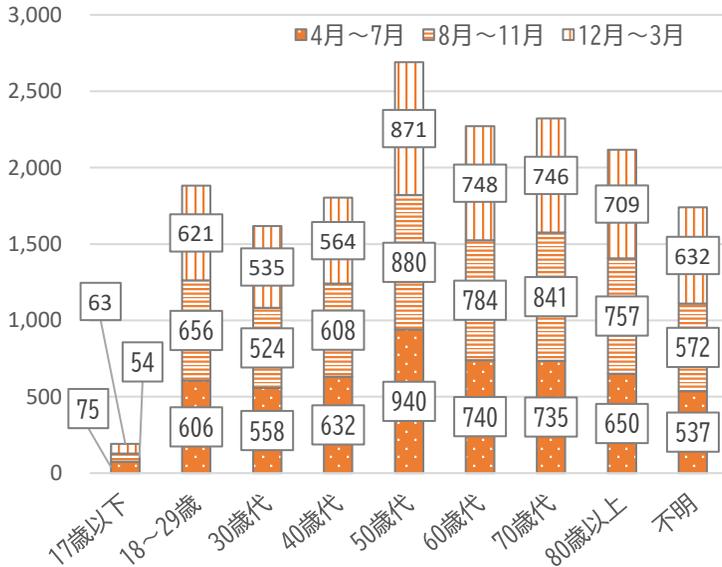
～令和7年5月 薫風号～

◇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