

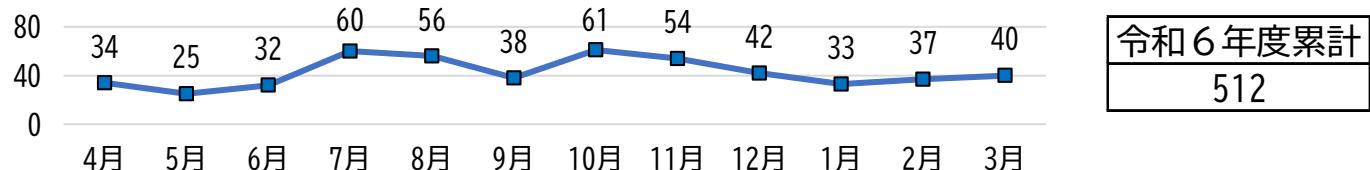


栄区 消費生活相談情報<速報値>

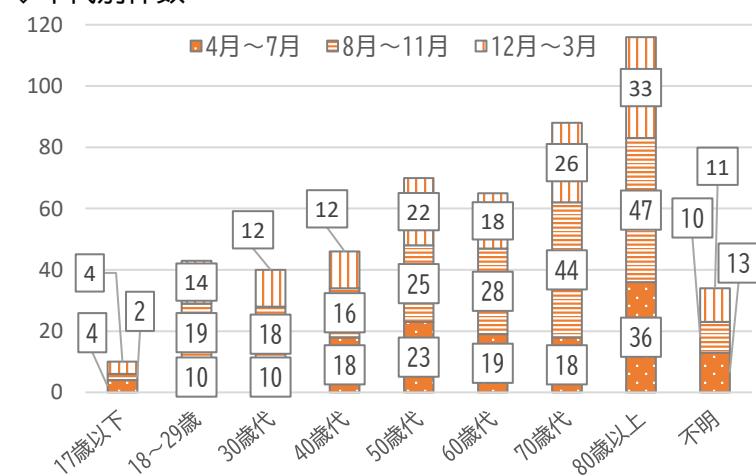


～令和7年5月 薫風号～

◇消費生活相談件数



◇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。	19	24
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。	7	17
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。	11	16
電話勧誘 電話で商品やサービスの勧誘等をするもの。	16	29

◇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	16	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	不動産賃借	9	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	工事・建築	9	高齢の母が「床下点検をする」という業者の訪問を受け、床下工事を契約したようだ。また、同日に床下基礎補強工事も契約してしまった。母は認知機能が低下しており必要な工事だとは思えない。クーリング・オフしたい。

◇相談事例

海外 OTA サイトでの旅行予約トラブル

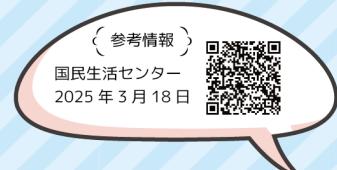
海外 OTA (オンライン旅行取引業者) サイトを通じて、国内の旅館を予約しクレジットカードで決済した。その後、日程を間違えたことに気づき、サイトにキャンセルを申し出たが、キャンセル不可とメールが届いた。予約してすぐキャンセルを伝えているので、応じてほしい。

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

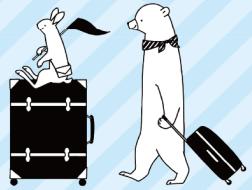
航空機 キャンセル条件など契約内容をよく確認しましょう

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。



航空機 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>

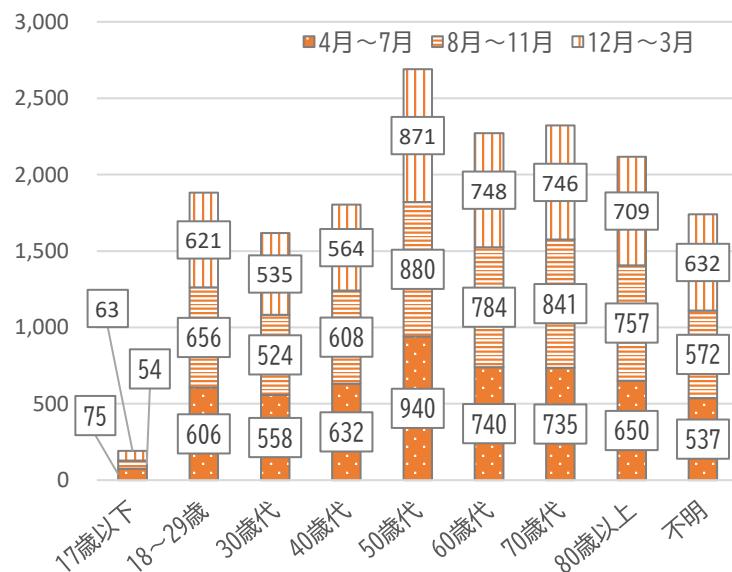
～令和7年5月 薫風号～

◇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

きっかけ	全体	
	12月～3月	8月～11月
SNS	537	574
定期購入	347	417
点検商法	301	324
電話勧誘	482	511

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。
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。
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。
電話勧誘: 電話で商品やサービスの勧誘等をするもの。

◇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 ネットゲーム	医療サービス	不動産賃借	不動産賃借	商品一般	商品一般	役務その他 サービス	工事・建築
2位	化粧品	不動産賃借	医療サービス	商品一般	役務その他 サービス	役務その他 サービス	商品一般	役務その他 サービス
3位	健康食品	役務その他 サービス	商品一般	修理サービス	化粧品	化粧品	化粧品	商品一般
4位	アダルト情報	エステサービス	修理サービス	役務その他 サービス	不動産賃借	工事・建築	工事・建築	給湯システム
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	役務その他 サービス	化粧品	工事・建築	健康食品	健康食品	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