

横浜市消費生活総合センター

# 「消費生活相談の動向 2018」を発行 今回の分析テーマは「訪問販売トラブル」

横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談（平成 29 年度実績 21,950 件）について、年代別や地域ごとの傾向・特徴など、掘り下げた分析を行いました。

今年度は、高齢となるにつれて高額な消費者被害につながりやすい「訪問販売トラブル」を特に重点的なテーマとして分析しました。

## 本資料の構成とポイント

### 第 1 章 相談全体について

横浜市民 1,000 人当たり約 5.88 人が消費生活相談をしているという結果でした。相談件数で見ると 50 歳代が最多ですが、人口当たりの発生率で見ると 70 歳代が最高で、80 歳以上も高い発生率となっています。

(概要版 P.1 図 1 参照)



### 第 2 章 今回の分析テーマ「訪問販売トラブル」

各地の地方自治体で消費生活条例による規制が検討される中、今年度は「訪問販売トラブル」について分析をしました。高齢となるにつれて被害金額が高額になる特徴がはっきりと表れています。また、件数は少ないものの若者特有のトラブルについてもまとめています。(裏面参照)

### 第 3 章 各区の相談概況

18 区の相談件数に、区民 1,000 人当たりの相談人数の指標を加え、区域ごとの傾向を分析しました。区人口当たりの相談人数にはばらつきがみられました。

(概要版 P.9 表 4 参照)

刊行物 (1) 「消費生活相談の動向 2018」

(2) 「消費生活相談の動向 2018」【概要版】

※ 横浜市消費生活総合センターホームページからダウンロードできます

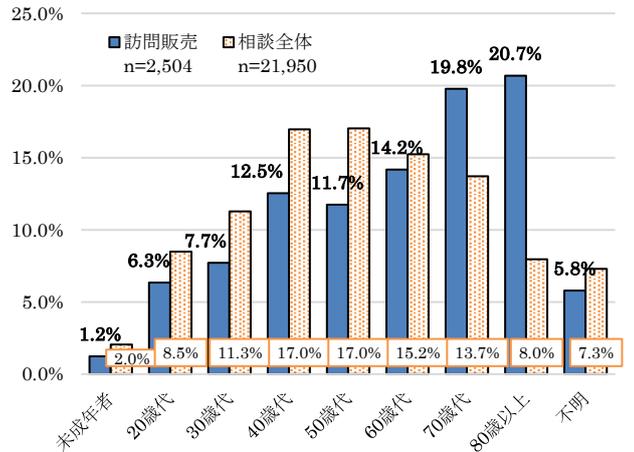
URL : <https://www.yokohama-consumer.or.jp/>

裏面あり

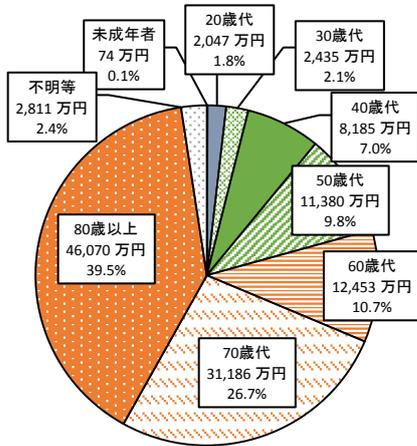
高齢者は支払金額が高額に

- 「相談全体」では、40歳代と50歳代の相談割合がピークとなっていますが、「訪問販売」は年代があがるにつれて相談割合が高くなっています。**右図 1 参照**
- 契約者年代ごとの合計支払金額をみると、60歳以上で8億9,709万円と訪問販売全体の76.9%に達し、特に80歳以上で約4割を占めています。**下図 2 参照**
- 平均支払金額でも、契約者年齢が上がるにつれて金額もあがっており、70歳以上は200万円を超え特に高額になっています。**下図 3 参照**

【図 1】 相談全体と訪問販売の年代別割合



【図 2】 契約者年代ごとの合計支払金額



【図 3】 契約者年代ごとの平均支払金額

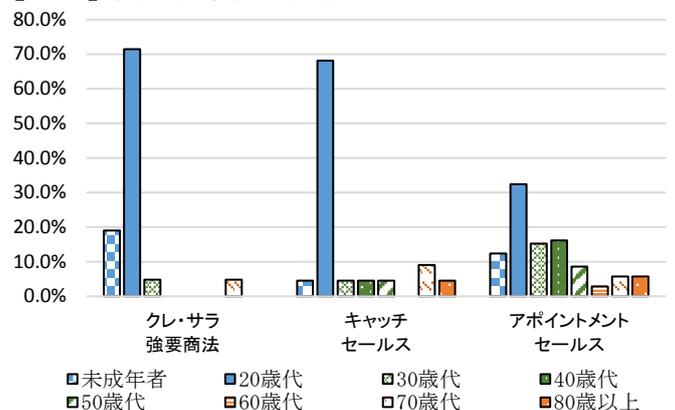


- 高齢者の相談に多い商品・役務は、点検商法で屋根・外壁など次々とリフォーム契約を迫るなど「工事・建築」の相談が1位となっており、件数も2位以下の「新聞」「修理サービス」「テレビ放送サービス」などに比べ圧倒的に多くなっています。なお、70歳以上では原野商法に多い「山林」が4~5位にランクインしています。**概要版 P.5 表3 P.7 事例(1)(2) 参照**
- また、これらの「工事・建築」「山林」は、合計支払金額の高い商品・役務の1位、2位となっています。**概要版 P.6 図5 参照**

若者に多い販売方法・商法・手口

- 若者の占める割合が高い販売方法・商法・手口は、支払能力のない若者に無理やりサラ金で借金させたり、クレジットを組み合わせる「クレ・サラ強要商法」、キャッチセールスやアポイントメントセールスとなっており、いずれも20歳代の相談割合が高く、成人したての若者が被害にあいやすい特徴が出ています。**右図 4、 概要版 P.8 事例(1)(2) 参照**

【図 4】 契約者年代別割合



お問い合わせ先		
経済局消費経済課長	山口 敏子	Tel 045 - 671 - 2573
横浜市消費生活総合センター長	金子 延康	Tel 045 - 845 - 5708