



消費生活相談の動向 2019

簡単に
特集「稼げるノウハウ」トラブル急増中!

- 平成30年度の相談概況
- 市内18区の相談概況

横浜市消費生活総合センター

【概要版】



テーマ別 特集

学生や主婦もターゲット！？ 「稼げるノウハウ」トラブル急増中！

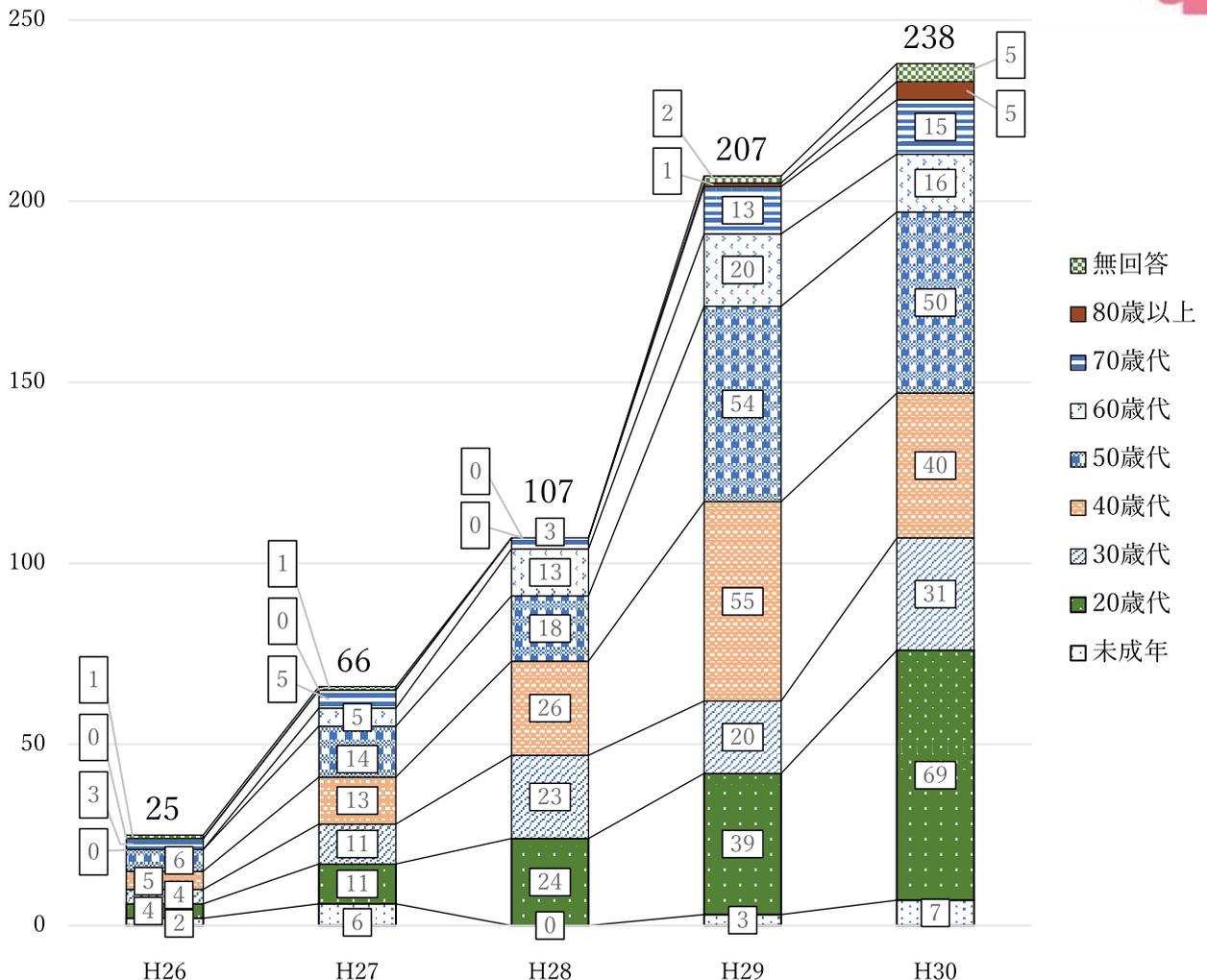
「アフィリエイト※で稼ぐノウハウ」や「FX※などの投資ツール」「画像をSNSへアップするだけで稼ぐ」から「ギャンブルの必勝法」「仮想通貨で稼ぐ方法」など、ノウハウなどの情報そのものが商品である、いわゆる「情報商材」（以下「情報商材」と呼ぶ）に関するトラブルが近年増加しています。

商品の情報形態は、PDFファイルやUSBメモリ、DVDなどが多く、高額な金額を支払いそれらの情報を購入するものの、実際には思うようには稼げずトラブルになるケースが後を絶ちません。また、「人を紹介すれば報酬がもらえる」などと勧誘する、いわゆるマルチ商法により裾野が広がっており、過去5年間でみても20歳代の若者を中心に50歳代などにも被害が急速に拡大しています。（図1参照）

※アフィリエイトとは、インターネットを利用した広告宣伝のひとつで成果報酬型の広告のこと
※FXとは外貨投資のひとつで、外国為替保証金取引（外国為替証拠金取引と同義）のこと



【図1】過去5年間の情報商材に関する相談件数の推移
(件)



① 契約者の年代・性別でみると

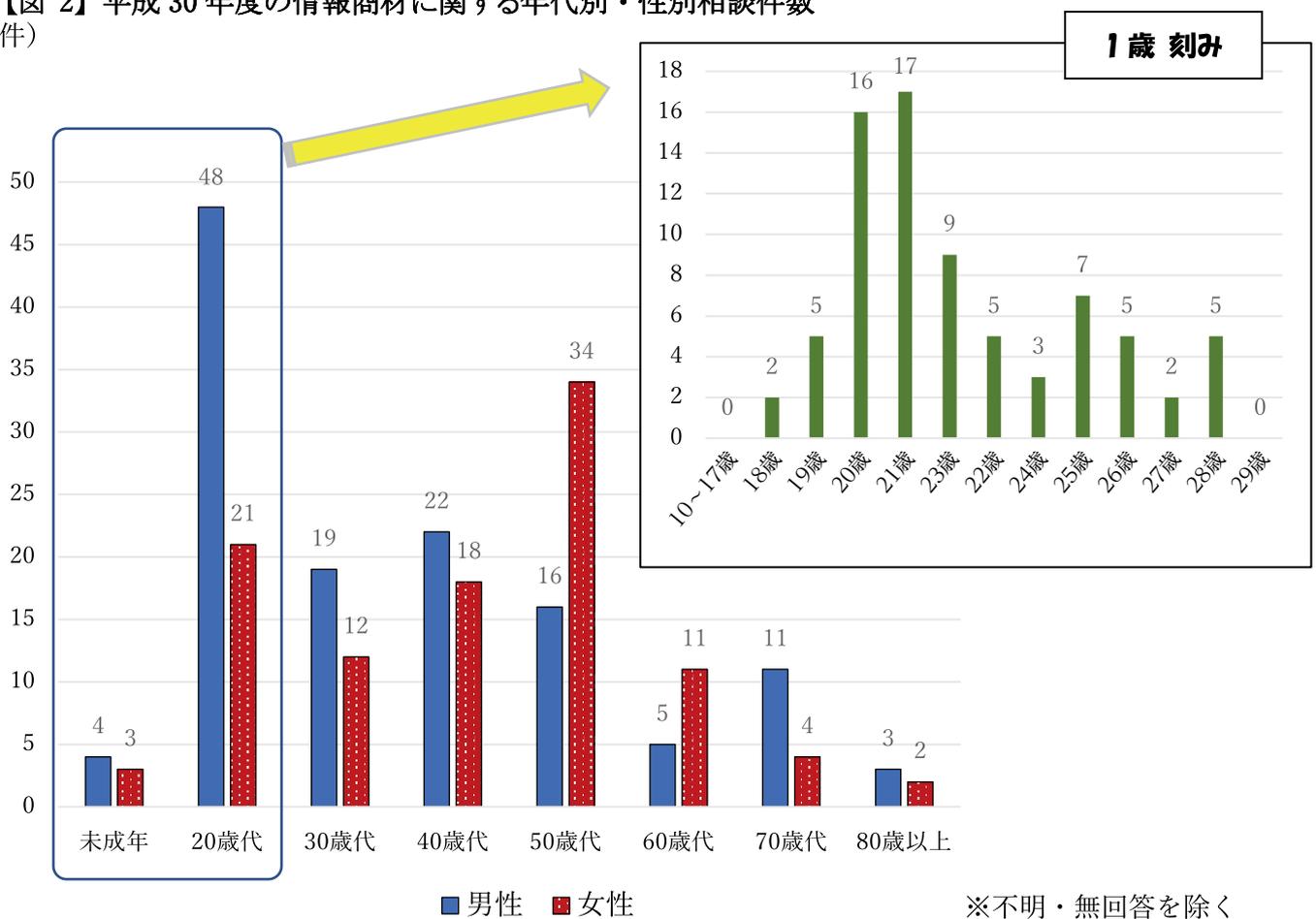


20歳代男性と50歳代女性が多い
20歳・21歳で顕著に増加！

平成30年度の契約者の年代別・性別内訳をみると、20歳代男性が最も多く、次いで50歳代女性となっています。また、未成年～20歳代の1歳毎の内訳をみると、成年になった直後の20歳・21歳で顕著に増加しており、未成年者取消ができなくなる成年年齢と関係していると推察されます。

男女別内訳をみると20歳代では「男性」の割合が「女性」に比べ倍以上多いですが、50歳代では逆に「女性」の割合が「男性」に比べ倍以上多くなっています。(図2参照)

【図2】平成30年度の情報商材に関する年代別・性別相談件数(件)



相談現場から 一言コラム

一度センターが間に入って解決しても、「稼げるノウハウ」で少しでも儲けが出れば、また新たなツールを契約し、二度、三度と同じ相談者からセンターに相談が入ることも。



「楽しんで誰でも簡単に稼げる手段」はありません！

手口を未然に知って、稼げる仕組みがよく分からないもうけ話には手を出さないことが肝心です。

② 販売形態でみると



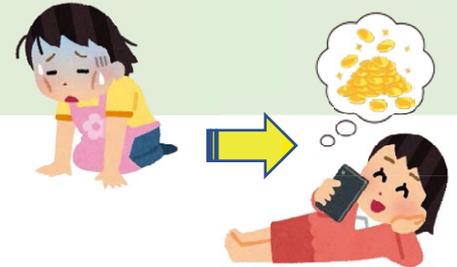
20歳代は友人からの紹介などマルチ商法、
30歳代以降はSNSやネット広告などからが多い

販売形態と契約者の年代をみると、インターネット取引など「通信販売」による契約が圧倒的に多いですが、驚くべきことに20歳代に関しては、友人などから勧誘される「電話勧誘販売」「訪問販売」「マルチ・マルチまがい」も同様に多くなっています。(図3参照)

一方、30歳代以降の場合は、動画サイトやメールマガジン、SNSのネット広告などから誘引され契約しているケースが多くなっています。相談内容を一件一件詳細に見ていくと、以下の傾向がうかがえました。

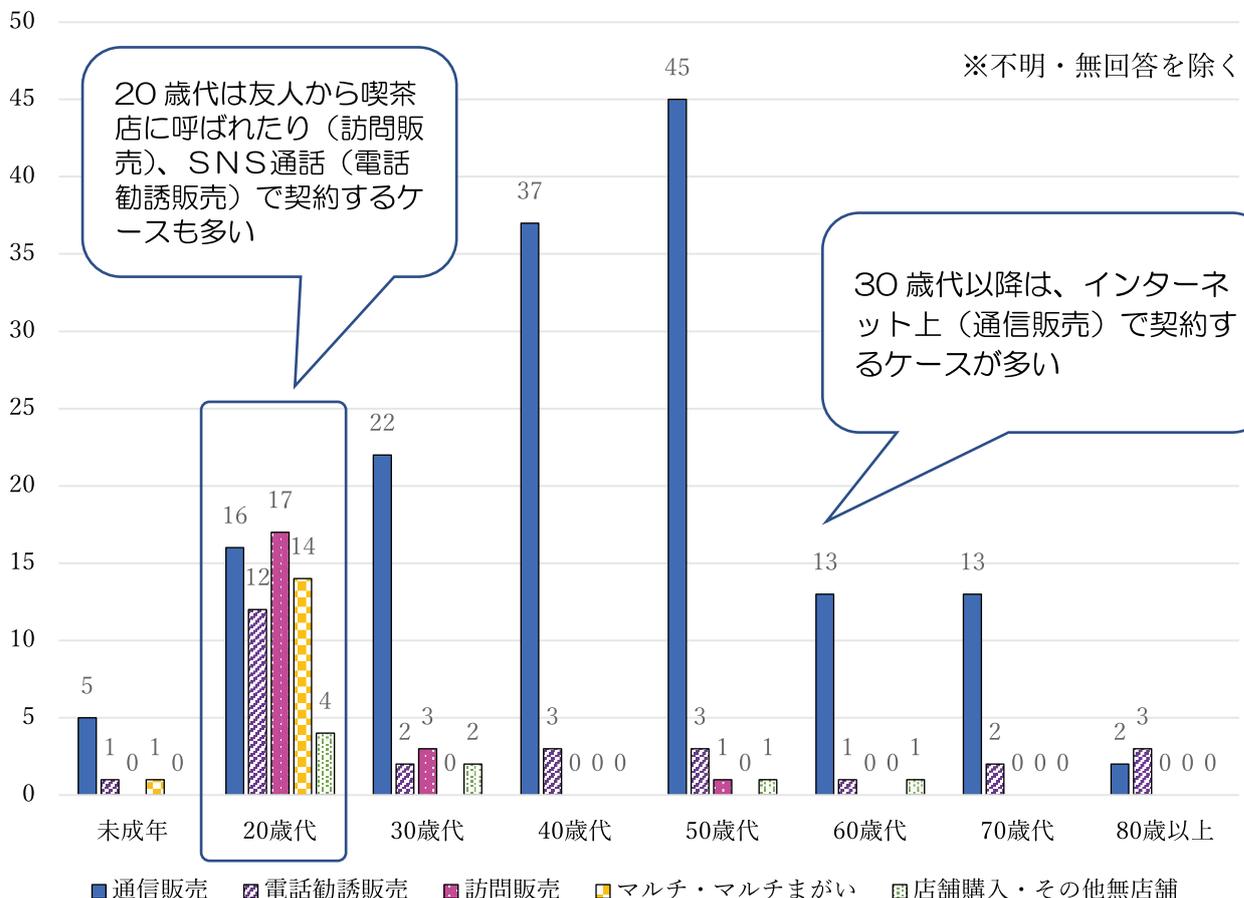


- 20歳代はSNSで知り合った人や友人から誘われて契約に至り、さらに友人を勧誘することで広めていくパターンが多い
- 一方で30歳以降は、もともと副業や投資に興味があるところに、SNSの広告やメールマガジン、動画サイトなどから誘引され契約に至るパターンが多い
- 20歳代では男性が多く、50歳代では女性の相談が多いのは、(学生である、子育てがひと段落した等)ライフステージ上で比較的時間的余裕があること、また、「現在の収入や仕送り、生活費では足りない」「副業等で収入アップしたい」と考える層が多いことも一因ではないかと推察されます。



【図3】平成30年度 情報商材の販売購入形態・年代別の相談件数

(件)



③ 契約金額等でみると

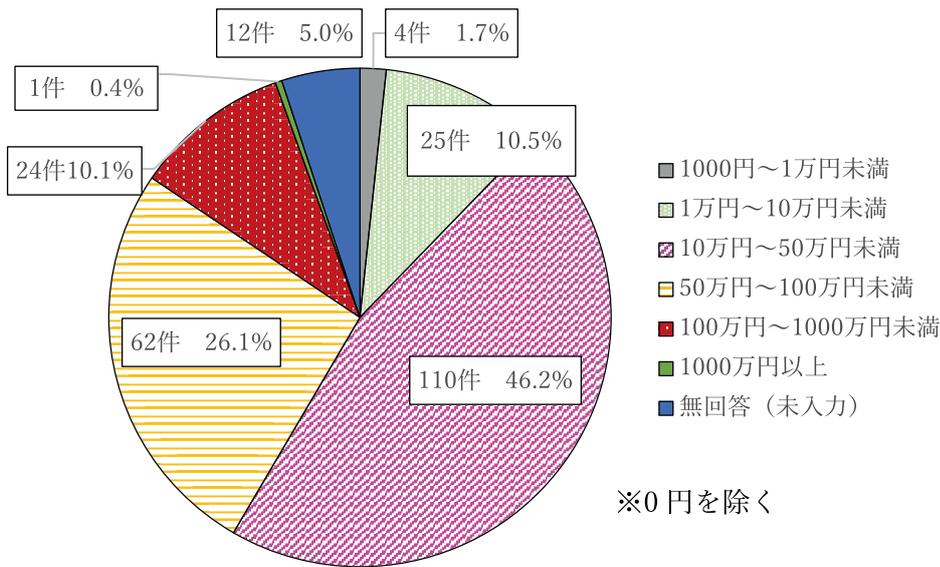


「10万円～100万円未満」がボリュームゾーン
20歳代のほうが他の年代より契約金額が高額！

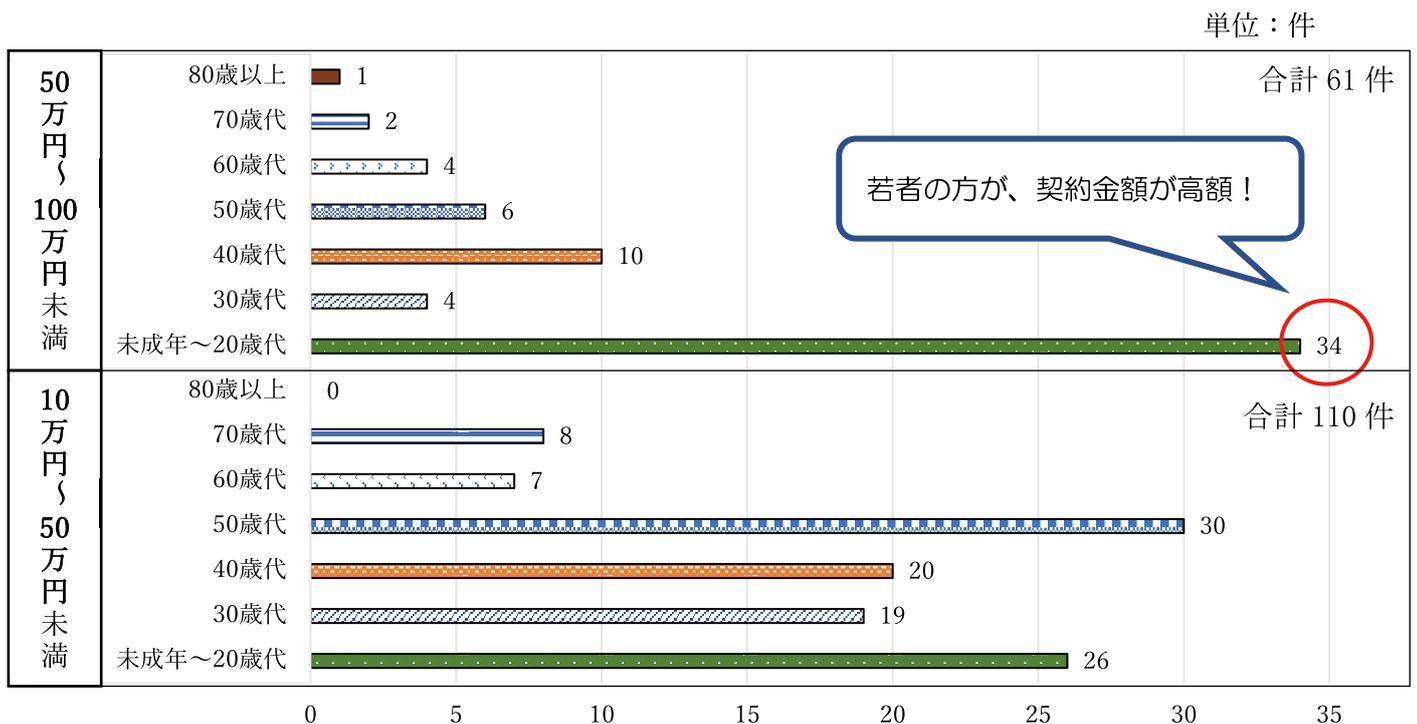
契約金額をみると、10万円～50万円未満が最も多く、次いで50万円～100万円未満となっており、10万円以上の割合は8割を超えています。このことから、1件当たりの契約金額が高額であることが分かります。(図4参照)

さらに年代別の内訳をみると、未成年～20歳代が50万～100万円未満の件数が最も多く、他の年代に比べてより高額な金額を契約させられていることが分かります。(図5参照)

【図4】平成30年度 情報商材の契約購入金額の割合（全年代）



【図5】平成30年度 情報商材の年代別契約購入金額



※0円・無回答/不明を除く

④若者の借金被害の大半が「稼げるノウハウ」



若者の「クレ・サラ強要商法」被害者の半数以上は学生！

未成年～20歳代の若者の相談のうち、悪質性が高く消費者トラブルとして深刻度の高い、「クレジット・サラ金強要商法」（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る商法）に該当した相談が平成30年度は75件ありましたが、その相談内容を見ると、大半の66件が高額な商品（モノ）の購入ではなく、「稼げるノウハウ」だったことが明らかになりました。（表1参照）



若者のトラブルは比較的少額なケースが多い中で、「稼げるノウハウ」に関する相談は契約金額が1件当たり高額で、手持ち金が少なくアルバイトや仕送りなどで生計を立てる20歳を過ぎたばかりの若者に対し、学生ローンを借りさせる悪質なケースが散見されます。

社会経験の浅い若者が、ローンが返済できなくなったために信用情報に傷がつき、「携帯電話の契約ができなくなる」「クレジットカードを作れなくなる」「住宅ローンを組めなくなる」など将来にわたり悪影響を受ける可能性もあり、大変深刻です。

今後成年年齢引き下げにより、上記のようなトラブルが18歳以上に低年齢化する懸念もあります。



【表1】契約者が未成年～20歳代の相談のうち「クレジット・サラ金強要商法」の商品・サービス

| 順位 | 具体的な商品 | 件数 | 順位 | 具体的な商品 | 件数 |
|----|------------------------|----|----|-----------------|----|
| 1 | 投資情報の入ったUSB | 12 | 12 | 仮想通貨のマイニングマシン | 1 |
| | バイナリーオプション※の投資情報USB | 8 | 12 | 海外不動産投資 | 1 |
| 2 | バイナリーオプション※の売買予測ソフト | 3 | 12 | 活水器のマルチ販売 | 1 |
| | バイナリーオプション※の投資情報(媒体不明) | 2 | 12 | 経理の内職・スマートフォン | 1 |
| 3 | 競馬必勝情報アプリ・サイト | 7 | 12 | 個人への投資 | 1 |
| 4 | 先物取引投資ツール | 5 | 12 | 投資コンサルティング | 1 |
| 5 | 投資情報アプリ | 3 | 12 | 情報商材とノートパソコン | 1 |
| 5 | タレント養成教室 | 3 | 12 | 投資指導サービスサイト | 1 |
| 7 | オンラインカジノ | 2 | 12 | 投資セミナー | 1 |
| 7 | 起業コンサルティングサービス | 2 | 12 | 副業サイト | 1 |
| 7 | 海外スポーツくじ(ブックメーカー) | 2 | 12 | ビジネスツールのUSB | 1 |
| 7 | 情報商材(知人の話のため詳細不明) | 2 | 12 | 動画配信サービス、セミナー受講 | 1 |
| 7 | オンライン型プログラミングスクール | 2 | 12 | 複合サービスのレンタル | 1 |
| 12 | アフィリエイト情報商材 | 1 | 12 | 消費者金融 | 1 |
| 12 | 投資(出資) | 1 | 12 | 占いスクール | 1 |
| 12 | ネットビジネスのコンサルティングサービス | 1 | 12 | ネックレス | 1 |
| 12 | パソコン入力副業 | 1 | 12 | 痩身エステ | 1 |
| 12 | ビジネスセミナー | 1 | - | 計 | 75 |

※黄網掛けが「稼げるノウハウ」に関するトラブル(計66件)

※バイナリーオプションとは、オプション取引を元にした金融商品の一種

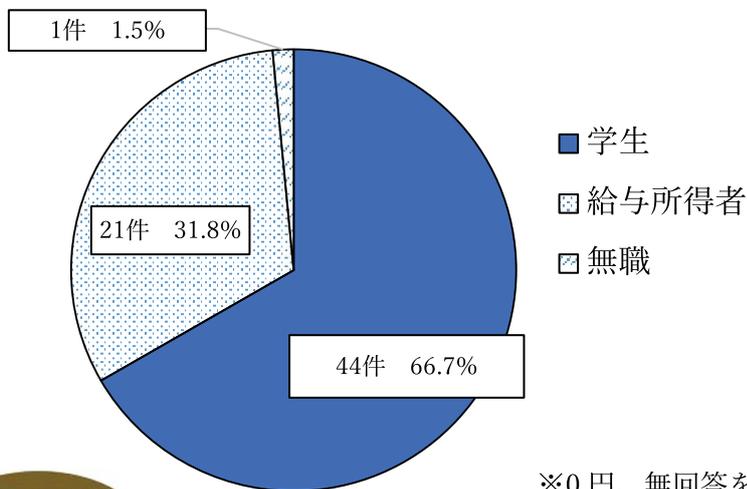
さらに深刻なことに、未成年～20歳代の若者の相談のうち、「クレジット・サラ金強要商法」に該当した「稼げるノウハウ」に関する相談 66 件の契約当事者の職業内訳をみると、「学生」が 6 割を超え、給与所得者より多くなっています。

まだきちんとした収入を持たない、社会経験の浅い学生がこの商法のターゲットにされて高額なローンを組まされていることが分かります。(図6参照)

中には保護者や学校に伝えることを口止めされている悪質なケースもありました。なお友人を介してトラブルに巻き込まれているため、なかなか周囲に相談できないケースも多いと思われる、実態としてセンターに相談されていない潜在的なトラブルも相当数あるのではないかと考えられます。

成年年齢引き下げにより、18歳を過ぎた高校生がこのようなトラブルに巻き込まれることがないように、注意喚起と対策がより一層求められます。

【図 6】 契約者が未成年～20歳代の「クレジット・サラ金強要商法」の職業 (H30年度)



「留学費用」や「学費」といえば収入なくても借りれるから大丈夫!

親や学校には内緒だよ。



※0円、無回答を除く

相談事例

2カ月ほど前に高校の先輩から「投資に興味はないか」と電話があり、カフェで話を聞いた。先輩と話をしているときに、事業者のシステムを設営するという業者の担当者が来て経済指標に合わせた先物取引について説明され、先輩はこの取引だけで生活していると言われたので、信用してUSBシステムを60万円で購入した。先輩は自分を勧誘したことで5万円を貰ったようだ。

商品代金は「すぐに返せる」と言われ、学生ローンを借りて支払った。購入した情報を確認し、セミナーにも参加したが、自分は儲かるとは思えない。

契約から30日間はクーリング・オフが出来ると契約書に記載されていたが、すでに過ぎている。中途解約は未開封のUSBのみ商品代金の10%で引き取るとなっているが、すでに開封しているので解約しても返金はできないと言われた。簡単に儲かるという説明が嘘だったので、解約して返金を求めたい。(20歳 男性)



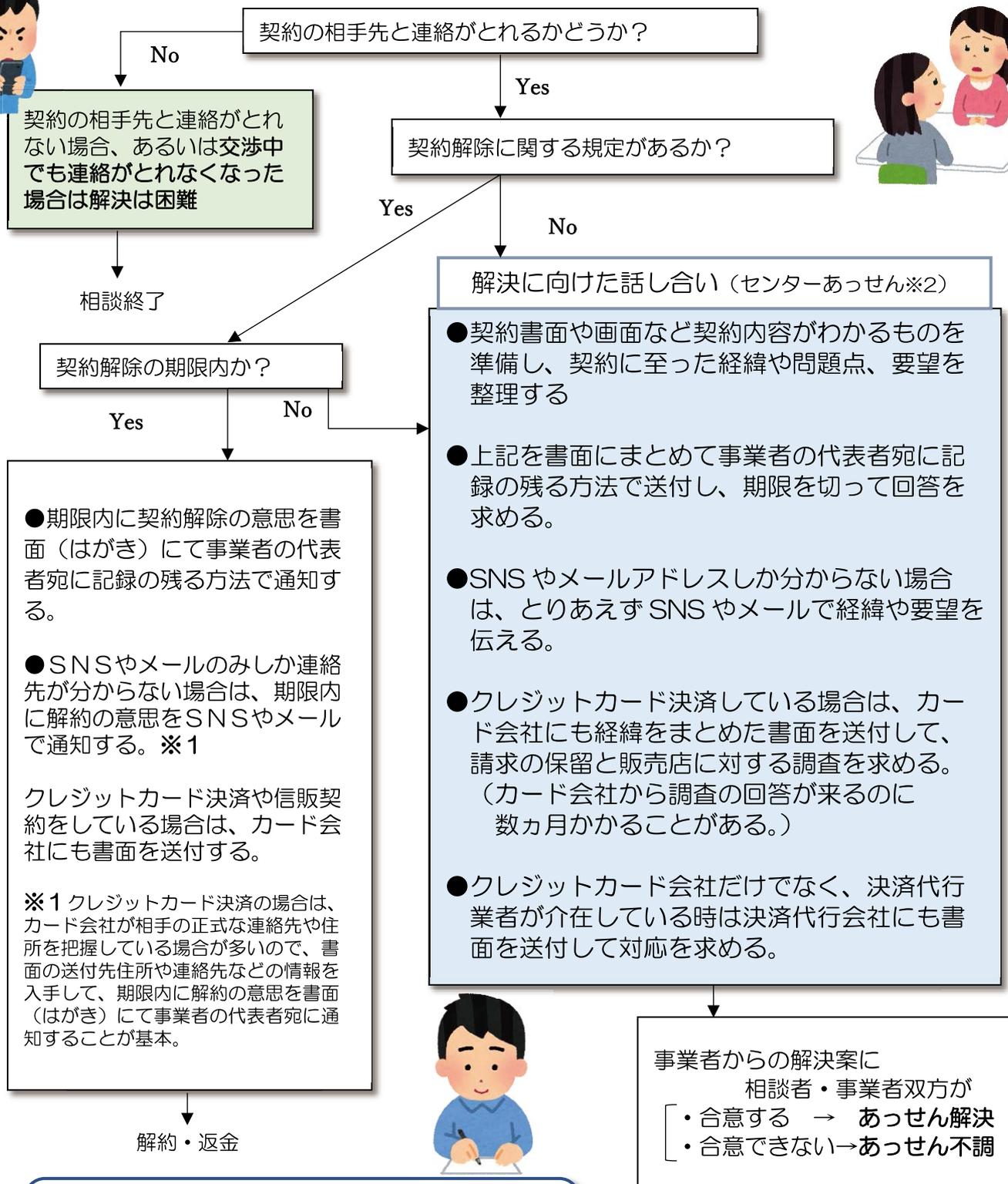
トラブルの解決はこんなに大変！時間もかかる

参考



情報商材トラブル等解決のための基本フロー例

注) このフローにあてはまらないケースもあります



相手に通知する書面は、書き方や内容については相談員が助言しますが、作成や送付は契約当事者ご本人が行います。

※2 センターによる「あっせん」とは、法的な強制力を伴うものではなく、消費者と事業者の交渉による適切な解決を目指すものです

【概要版】 統計・資料編

- 平成30年度の相談概況
- 市内18区の相談概況

ここからは当センターに集まっている年間2万件を超える消費生活相談の内容を分析したものです。本書では「概要版」として一部のみ抜粋して記載していますが、より詳しい内容は横浜市消費生活総合センターのホームページに掲載しています。

横浜市消費生活総合センターホームページ 相談データ分析

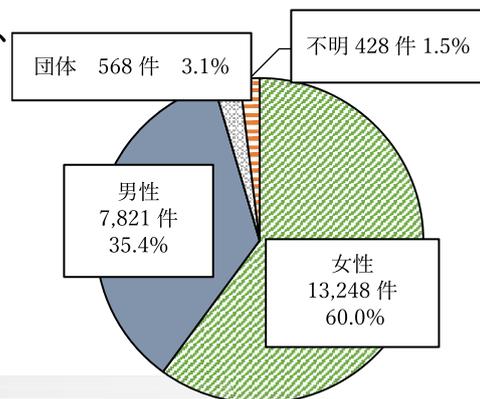
<https://www.yokohama-consumer.or.jp/publish/analysis/index.html>

1 相談全体の概要

相談全体の概要

平成 30 年度の相談件数は 22,065 件で、前年度に比べて 115 件増加（0.5%増）しました。横浜市民 1,000 人当たりの相談人数では 5.9 人で、過去 5 年間の件数推移をみると、ゆるやかな減少傾向にあります。

契約者の男女別内訳をみると、「女性」が全体の 60.0%を占めています。



年代別の特徴

契約者の年代別内訳をみると、相談件数および横浜市民 1,000 人当たりの消費生活相談の発生率ともに 60～70 歳代が多くなっています。最も多いのは「60 歳代」で 4,027 件、全体の 18.3%を占めています。また、60 歳以上の高齢者は 45%を占めています。（図 7 参照）

【図 7】 契約者の年代別内訳



商品・役務別の特徴

契約相談における商品・役務別の内訳では、第1位がはがきによる架空請求など『商品一般』に関する相談で、前年度の2.4倍に急増して相談全体の23.5%を占めています。

第2位が架空請求メールやアダルト情報サイトなどの『デジタルコンテンツ』で10.8%を占めています。(表2参照)

【表2】相談の上位20品目 商品・役務別件数 単位：件（%）

| 順位 | 商品・役務名 | 平成30年度 (構成比) | 順位 | 平成29年度 (構成比) | 増▲減【対前年度増減率】 |
|----|-------------|------------------|----|------------------|------------------|
| 1 | 商品一般 | 5,185 (23.5) | 2 | 2,128 (9.7) | 3,057 【 143.7 】 |
| 2 | デジタルコンテンツ | 2,386 (10.8) | 1 | 3,154 (14.4) | ▲768 【 ▲24.4 】 |
| 3 | 不動産貸借 | 831 (3.8) | 3 | 1,025 (4.7) | ▲194 【 ▲18.9 】 |
| 4 | 工事・建築 | 806 (3.7) | 4 | 911 (4.2) | ▲105 【 ▲11.5 】 |
| 5 | 健康食品 | 569 (2.6) | 6 | 621 (2.8) | ▲52 【 ▲8.4 】 |
| 6 | インターネット接続回線 | 564 (2.6) | 5 | 666 (3.0) | ▲102 【 ▲15.3 】 |
| 7 | 携帯電話サービス | 460 (2.1) | 7 | 501 (2.3) | ▲41 【 ▲8.2 】 |
| 8 | 役務その他サービス | 427 (1.9) | 8 | 455 (2.1) | ▲28 【 ▲6.2 】 |
| 9 | 修理サービス | 299 (1.4) | 10 | 285 (1.3) | 14 【 4.9 】 |
| 10 | 基礎化粧品 | 224 (1.0) | 18 | 182 (0.8) | 42 【 23.1 】 |
| 11 | ファンド型投資商品 | 216 (1.0) | 28 | 109 (0.5) | 107 【 98.2 】 |
| 12 | 四輪自動車 | 209 (0.9) | 12 | 241 (1.1) | ▲32 【 ▲13.3 】 |
| 13 | 医療サービス | 180 (0.8) | 14 | 194 (0.9) | ▲14 【 ▲7.2 】 |
| 14 | テレビ放送サービス | 169 (0.8) | 11 | 282 (1.3) | ▲113 【 ▲40.1 】 |
| 15 | フリーローン・サラ金 | 165 (0.7) | 16 | 190 (0.9) | ▲25 【 ▲13.2 】 |
| 16 | 新聞 | 164 (0.7) | 20 | 173 (0.8) | ▲9 【 ▲5.2 】 |
| 17 | エステサービス | 144 (0.7) | 13 | 234 (1.1) | ▲90 【 ▲38.5 】 |
| 18 | モバイルデータ通信 | 134 (0.6) | 19 | 182 (0.8) | ▲48 【 ▲26.4 】 |
| 19 | 携帯電話 | 133 (0.6) | 22 | 147 (0.7) | ▲14 【 ▲9.5 】 |
| 20 | クリーニング | 132 (0.6) | 17 | 184 (0.8) | ▲52 【 ▲28.3 】 |
| | その他 | 8,668 (39.3) | | 10,086 (45.9) | ▲1,418 【 ▲14.1 】 |
| 計 | | 22,065 (100.0) | | 21,950 (100.0) | 115 【 0.5 】 |

【国民生活センターの商品・役務別分類】

商品一般・・・商品の特定が出来ない／身に覚えのない架空請求等に関するもの

デジタルコンテンツ・・・インターネットを通じて得られる情報で、「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」「映画配信サービス」等に関するもの、請求内容が不明確な架空請求メール等に関するもの

不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの

工事・建築・・・屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの

インターネット接続回線・・・プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関するもの

役務その他サービス・・・サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」などのサービスに該当しない役務に関するもの

(例：公的機関を装って、流出した個人情報等の削除を持ちかけるなどの相談)

高齢者の特徴

契約者 60 歳以上の高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務の上位 15 品目をみると、1 位が『山林』、2 位が『建物清掃サービス』、3 位が『商品一般』となっています。

相談件数でみると架空請求はがきの『商品一般』が大半を占めています。(表 3 参照)

【表 3】 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務

| 順位 | 商品・役務名 | 高齢者の相談が占める割合 | 高齢者の相談件数 | 全年代の相談件数 | 代表的な相談事例 |
|----|-----------|--------------|----------|----------|--|
| 1 | 山林 | 93.8% | 60 | 64 | ◆宅建業者から山林を買い取ると持ち掛けられ、整地費用や節税対策のために高額な支払いをした。解約希望。 |
| 2 | 建物清掃サービス | 76.4% | 42 | 55 | ◆地域一括で排水管の高圧洗浄を格安で行うというチラシが入った。信用できるか。 |
| 3 | 商品一般 | 71.5% | 3,705 | 5,185 | ◆公的機関を騙って「総合消費料金未納分最終通知書」と題した葉書が届いた。裁判取り下げ日と連絡先が書かれているが、どうしたらよいか。 |
| 4 | ふとん類 | 70.5% | 43 | 61 | ◆独居の高齢者が、訪問販売の事業者から高額な布団を購入して、本日代金を取りに来ることになっている。どうすれば良いか。 |
| 5 | 駆除サービス | 67.1% | 47 | 70 | ◆以前にも消毒したという事業者が来訪し、シロアリ駆除作業の契約をしてしまったがやめたい。 |
| 6 | ファンド型投資商品 | 66.7% | 144 | 216 | ◆農園事業者に投資しており昨年までは高配当があった。最近、償還が遅れると通知があり、事業者と連絡が取れない。 |
| 7 | 新聞 | 65.9% | 108 | 164 | ◆一人暮らしの母が二紙の新聞を重複して契約していた。一紙だけ解約したい。 |
| 8 | 固定電話サービス | 64.1% | 50 | 78 | ◆「今お使いの固定電話回線が使えなくなる。今よりも料金が安くなる」と電話で勧誘され、IP電話を契約したが、料金が高いので解約したい。 |
| 9 | 工事・建築 | 58.7% | 473 | 806 | ◆近くで工事をしている事業者が「お宅の屋根の一部が壊れているのを見つけた。点検は無料だ」と屋根工事を勧められたが、不審だ。 |
| 10 | 音響・映像機器 | 57.4% | 70 | 122 | ◆大手通販サイトから購入した覚えのないテレビの注文確認メールが届いた。今後の対処法を教えてください。 |
| 11 | 普通生命保険 | 56.6% | 43 | 76 | ◆高齢の母が、満期前の養老保険を解約させられ、新たに期間を延長した保険に加入し、高額の保険料を負担することになった。 |
| 12 | 給湯システム | 56.4% | 53 | 94 | ◆「マンション全体で交換すると安くなる」と勧誘を受けて電気温水器の契約をしたが、管理組合とは関係のない事業者だった。解約したい。 |
| 13 | 他の行政サービス | 53.2% | 41 | 77 | ◆アンケート調査に関する書面が届いた。個人情報に記載する必要があるし、不審だ。回答したくない。 |
| 14 | 有線テレビ放送 | 52.3% | 45 | 86 | ◆ケーブルテレビの点検を受け、料金がやすくなると言われ光回線と電気の切替契約に応じたが、解約したい。 |
| 15 | 修理サービス | 50.5% | 151 | 299 | ◆トイレの水漏れ修理を投げ込み広告の事業者に依頼したら、高額な修理代を請求された。適正価格に値下げしてほしい。 |

注 1 契約者年齢が 60 歳以上の相談のうち、商品・役務名で相談件数が 40 件以上のものを抽出し、全年代の件数と比較し、割合の多い順に表示している。

若者の特徴

契約者 29 歳以下の若者の相談が占める割合の多い商品・役務の上位 15 品目をみると、1 位が『結婚式』、2 位が『エステサービス』となっています。(表 4 参照)

【表 4】若者の相談が占める割合の多い商品・役務

| 順位 | 商品・役務名 | 若者の相談が占める割合 | 若者の相談件数 | 全年代の相談件数 | 代表的な相談事例 |
|----|------------------|-------------|---------|----------|---|
| 1 | 結婚式 | 68.3% | 28 | 41 | ◆結婚式場の見学に行ったら、長時間勧誘を受け断り切れずに契約をした。数日後解約を伝えると高額な解約料を請求された。 |
| 2 | エステサービス | 65.3% | 94 | 144 | ◆街で声をかけられて無料体験を受けたことがきっかけで高額な脱毛エステの契約を結んだが、解約したい。 |
| 3 | 他の内職・副業 | 60.8% | 31 | 51 | ◆SNSでフォロワーを増やすと収入になるという海外事業者が運営するマルチ商法を契約したが、収入が得られないので解約したい。 |
| 4 | タレント・モデル養成教室 | 59.3% | 16 | 27 | ◆映画製作のオーディションに合格したら、高額なレッスンを強制された。クーリング・オフしたい。 |
| 5 | 教養・娯楽サービス その他 | 56.7% | 34 | 60 | ◆昨日、友人に勧められて投資の情報商材（USBメモリ）を勧められて契約したが、マルチと分かったのでクーリングオフしたい。 |
| 6 | オンラインゲーム | 48.3% | 57 | 118 | ◆未成年の息子が親のクレジットカードで、オンラインゲームの高額アイテムを決済していたことが分かった。 |
| 7 | ビジネス教室 | 44.4% | 16 | 36 | ◆友人から無料のビジネス講習会があると知りイベント会場に向いた。当日講習会の契約を迫られクレジット決済したが解約したい。 |
| 8 | 出会い系サイト | 33.9% | 58 | 171 | ◆相談相手になれば報酬が貰えるというサイトに登録し、アドレス交換のためにお金を支払ったが嘘だった。返金希望。 |
| 9 | パソコンソフト | 30.9% | 21 | 68 | ◆友人からバイナリーオプションの売買予測ソフトを勧められ購入した。説明と違い儲かると思えなくなった。解約したい。 |
| 10 | 投資情報サイト | 29.4% | 15 | 51 | ◆バイナリーオプションのネットワークビジネスに加入して、毎月会費を払ってシグナル配信サービスの契約をしたが解約したい。 |
| 11 | コンサート | 29.0% | 20 | 69 | ◆ライブチケットをネット注文したが、注文先はチケット転売サイトで、正規料金より高額と分かったのでキャンセルしたい。 |
| 12 | スポーツ・健康教室 | 24.5% | 23 | 94 | ◆パーソナルフィットネスジムの契約をしたが、解約の意思を伝えると当初の説明と異なることを言われ納得できない。 |
| 13 | モバイルデータ通信 | 16.4% | 22 | 134 | ◆スマホを買い替えようと販売店に行ったら、タブレットを勧められ購入したが、聞いていた説明と違うので解約したい。 |
| 14 | 他の化粧品 | 16.1% | 20 | 124 | ◆ネット通販で除毛剤を購入した。お試しで買ったつもりだったが定期購入と分かった。2回目以降届いた場合どうすべきか。 |
| 15 | 外食 | 16.0% | 15 | 94 | ◆職場の先輩とキャバクラに行き法外な金額を請求された、支払わなければいけないか。 |

注1 契約者年齢が 29 歳以下の相談のうち、商品・役務別分類で相談件数が 15 件以上のものを抽出し、全年代の件数と比較し、割合の多い順に表示している。

注2 「オンラインゲーム」「出会い系サイト」「投資情報サイト」は、「デジタルコンテンツ」の中に含まれる内容。

2 各区の相談概況

平成30年度の相談件数について、市内18区の相談件数や、区民1,000人当たりの相談人数を以下にまとめています。

区民1,000人当たりの相談人数で各区比較してみると、区によってばらつきがみられ、最大の区1,000人当たり7.36人に対し最小の区は4.42人となり差が2.94人となりました。(表5参照)

【表5】18区の相談件数と区民1,000人当たりの相談人数（平成30年度）

| 順位 | 区名 | 区民1,000人当たりの相談人数(人) | 相談件数(件) | | 区内人口(人)※ | |
|------------------|------|---------------------|---------|--------|----------|-----------|
| 全区平均 (その他・不明を除く) | | 5.57 | 順位 | 1,148 | 順位 | 207,830 |
| 1 | 港南 | 7.36 | 3 | 1,574 | 7 | 213,891 |
| 2 | 南 | 6.75 | 6 | 1,318 | 11 | 195,342 |
| 3 | 磯子 | 6.20 | 11 | 1,033 | 13 | 166,607 |
| 4 | 戸塚 | 5.95 | 2 | 1,662 | 4 | 279,219 |
| 5 | 泉 | 5.93 | 13 | 903 | 14 | 152,296 |
| 6 | 栄 | 5.92 | 16 | 711 | 17 | 120,048 |
| 7 | 旭 | 5.90 | 5 | 1,449 | 5 | 245,727 |
| 8 | 金沢 | 5.68 | 10 | 1,131 | 10 | 199,034 |
| 9 | 保土ヶ谷 | 5.62 | 9 | 1,156 | 9 | 205,577 |
| 10 | 中 | 5.61 | 14 | 837 | 15 | 149,168 |
| 11 | 港北 | 5.26 | 1 | 1,847 | 1 | 351,448 |
| 12 | 神奈川 | 5.24 | 8 | 1,272 | 6 | 243,324 |
| 13 | 西 | 5.16 | 18 | 528 | 18 | 102,400 |
| 14 | 瀬谷 | 5.12 | 17 | 628 | 16 | 122,647 |
| 15 | 青葉 | 4.94 | 4 | 1,530 | 2 | 309,893 |
| 16 | 緑 | 4.61 | 15 | 837 | 12 | 181,582 |
| 17 | 鶴見 | 4.52 | 7 | 1,315 | 3 | 291,191 |
| 18 | 都筑 | 4.42 | 12 | 936 | 8 | 211,550 |
| 小計 | | - | - | 20,667 | - | 3,740,944 |
| その他・不明 | | - | - | 1,398 | - | - |
| 合計 | | - | - | 22,065 | - | - |

注 横浜市統計ポータルサイトの平成31年1月時点の統計値より引用。(年齢不詳の人数は除く)
相談者が匿名だったりすると契約者の居住区の聞き取りが困難な為、その他・不明に分類。

市内 18 区の若者層および高齢者層における、区民 1,000 人当たりの相談人数でみると、若者層、高齢者層共通して 18 区のばらつきが大きいことがわかります。

未成年者の 1 位は旭区で 0.78 人、20 歳代 1 位は南区で 4.71 人となっています。

他方 60 歳代の 1 位は戸塚区 11.17 人、70 歳代と 80 歳以上では、港南区がそれぞれ 13.36 人、8.56 人と 1 位となっています。

【表 6】18 区の若者と高齢者の区民 1,000 人当たりの相談人数（平成 30 年度）

| 区名 | 若者層 | | | | 高齢者層 | | | | | |
|------|------|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|--------|------|
| | 未成年者 | | 20 歳代 | | 60 歳代 | | 70 歳代 | | 80 歳以上 | |
| | 順位 | 人数 | 順位 | 人数 | 順位 | 人数 | 順位 | 人数 | 順位 | 人数 |
| 全区平均 | - | 0.54 | - | 3.73 | - | 9.04 | - | 9.24 | - | 6.49 |
| 鶴見 | 15 | 0.44 | 17 | 2.83 | 13 | 8.38 | 17 | 7.13 | 12 | 6.18 |
| 神奈川 | 16 | 0.44 | 3 | 4.25 | 7 | 9.30 | 9 | 9.49 | 17 | 4.90 |
| 西 | 4 | 0.62 | 6 | 4.12 | 14 | 8.37 | 15 | 7.95 | 7 | 6.96 |
| 中 | 8 | 0.57 | 11 | 3.55 | 18 | 6.96 | 18 | 6.23 | 11 | 6.40 |
| 南 | 6 | 0.58 | 1 | 4.71 | 2 | 10.93 | 4 | 10.36 | 3 | 7.27 |
| 港南 | 11 | 0.53 | 2 | 4.59 | 3 | 10.91 | 1 | 13.36 | 1 | 8.56 |
| 保土ヶ谷 | 5 | 0.60 | 9 | 3.81 | 10 | 8.88 | 10 | 8.87 | 10 | 6.64 |
| 旭 | 1 | 0.78 | 16 | 3.10 | 8 | 9.03 | 8 | 9.54 | 6 | 6.99 |
| 磯子 | 18 | 0.37 | 5 | 4.15 | 12 | 8.52 | 3 | 10.87 | 5 | 7.01 |
| 金沢 | 12 | 0.47 | 4 | 4.22 | 9 | 8.90 | 12 | 8.45 | 2 | 8.05 |
| 港北 | 2 | 0.73 | 8 | 3.94 | 6 | 9.77 | 6 | 9.66 | 4 | 7.05 |
| 緑 | 13 | 0.46 | 7 | 4.02 | 15 | 7.84 | 14 | 7.95 | 14 | 5.67 |
| 青葉 | 10 | 0.54 | 12 | 3.52 | 17 | 7.16 | 11 | 8.72 | 16 | 5.47 |
| 都筑 | 14 | 0.46 | 10 | 3.67 | 16 | 7.67 | 13 | 8.42 | 18 | 4.84 |
| 戸塚 | 7 | 0.58 | 14 | 3.35 | 1 | 11.17 | 2 | 11.67 | 8 | 6.77 |
| 栄 | 17 | 0.40 | 15 | 3.22 | 4 | 10.55 | 7 | 9.63 | 9 | 6.65 |
| 泉 | 3 | 0.66 | 13 | 3.39 | 5 | 9.80 | 5 | 10.33 | 13 | 5.80 |
| 瀬谷 | 9 | 0.56 | 18 | 2.62 | 11 | 8.55 | 16 | 7.63 | 15 | 5.53 |

注 全区の平均人数より上位の場合は赤い網掛け表示

第 2 章の表・グラフについて

- ・契約当事者の居住区について聞き取りができたものについてまとめているため、第 2 章の表やグラフの相談件数合計値は、他の章と異なります。
- ・第 2 章の全区平均は、18 区の平均値であり、居住区不明を含めた市内平均とは異なります。



令和元年 11 月 発行

【編集・発行】公益財団法人 横浜市消費者協会

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西 1-6-1

ゆめおおおかオフィスタワー 4F

TEL : 045-845-7722 (代表)

TEL : 045-845-5640 (教育・啓発)

FAX : 045-845-7720