

## 消費生活相談件数 25,000 件突破 気をつけましょう！！ 高齢層の相談が増えています ～困った時にはすぐに相談を～



### 平成25年度 消費生活相談概要がまとまりました

横浜市消費生活総合センターは、市民の皆様の安全で快適な暮らしを実現するための拠点施設として、消費生活相談・消費生活情報の提供などを行っています。

このたび、平成25年度の消費生活相談概要がまとまりましたのでお知らせします。

相談総件数は**25,001件**で、前年度に比べ**2,242件(9.9%増)**増加しています。【表1参照】  
年代別では、全ての年代で増加しましたが、特に**70歳以上**で顕著となっています。

【表4参照】

相談内容では、昨年度同様、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどの「**デジタルコンテンツ**」が相談全体の**16.6%**を占め、**70歳以上**を除く各年代で**第1位**となっています。【表6・7参照】

**第2位**は「**不動産貸借**」、**第3位**は「**工事・建築**」の順となっています。【表6参照】

#### ■デジタルコンテンツに関する相談が高齢層で増加

【表7・相談事例①参照】

「デジタルコンテンツ」に関する相談が20歳代から40歳代の若い世代で件数が減少する一方、50歳代以上の高齢層で大きく増加しています。また、デジタルコンテンツ相談における利用媒体には、携帯電話、パソコン等がありますが、「スマートフォンに届いた迷惑メールをうっかりクリックしたら、不審なサイトが開き料金を請求された。その後迷惑メールが届くようになり困っている。」といったスマートフォン・携帯電話利用時のトラブルが増加しています。

#### ■高齢層のリフォームトラブル

【表7・8・9・相談事例③参照】

「工事・建築」に関する相談のうち、50歳代の相談が172件(15.7%)、60歳代が218件(19.9%)、70歳以上が376件(34.4%)と、高齢層の占める割合が全体の**70.1%**と高くなっています。

また、相談における販売形態では、**54.1%**が突然自宅に訪問してきて増改築を勧める訪問販売となっています。

#### ■健康食品に関する相談が70歳以上の高齢者で大幅に増加

【表6・10・11相談事例⑤参照】

「健康食品」に関する相談が前年度に比べ**153.2%増**の**666件**となっています。中でも頼んだ覚えがないのに健康食品を強引に送りつけられる「**送りつけ商法**」の相談が**354件**と前年度より**267件**増加しています。そのうち、**305件**が**70歳以上**の高齢者で、前年度より**235件**増加しています。

#### ～相談上位10品目(表6)には入っていないが、注目される相談事例～

#### ■インターネット通販を利用した商品未着トラブル

【表12・13参照】

「インターネットで注文し、既に代金は支払ったのに商品が届かない。事業者に連絡したが、連絡先は事業者と全く関係のないものだった。」といった通信販売による商品の未着トラブルの相談が、合計で**677件**と前年度の**272件**から**405件(148.9%増)**の大幅増加となりました。商品としては、ブランドの運動ぐつや婦人用バックなどで、商品の平均額は約**24,000円**となっています。大半が振込などで決済されており、救済が難しくなっています。

#### ★消費生活相談の窓口はこちら！

【相談窓口】横浜市消費生活総合センター

Tel 045-845-6666 HP(PCサイト) <http://www.yokohama-consumer.or.jp>

#### お問合せ先

経済局消費経済課長 宮口 郁子 Tel 045-671-2573

横浜市消費生活総合センター 所長 小守 英治 Tel 045-845-5708

# 消費生活相談概要

平成25年度(平成25年4月1日～平成26年3月31日)

横浜市消費生活総合センター

利用上の注意

各表における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。  
このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

## ●相談受付件数(表1)

単位:件、(%)

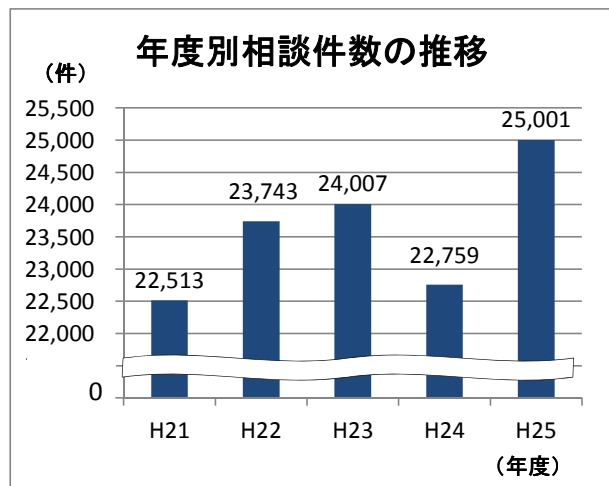
区 分	平成25年度	平成24年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	23,631 ( 94.5 )	21,432 ( 94.2 )	2,199 【 10.3 】
問 合 せ	1,370 ( 5.5 )	1,327 ( 5.8 )	43 【 3.2 】
計	25,001 ( 100.0 )	22,759 ( 100.0 )	2,242 【 9.9 】

## ●月別相談受付件数(表2)

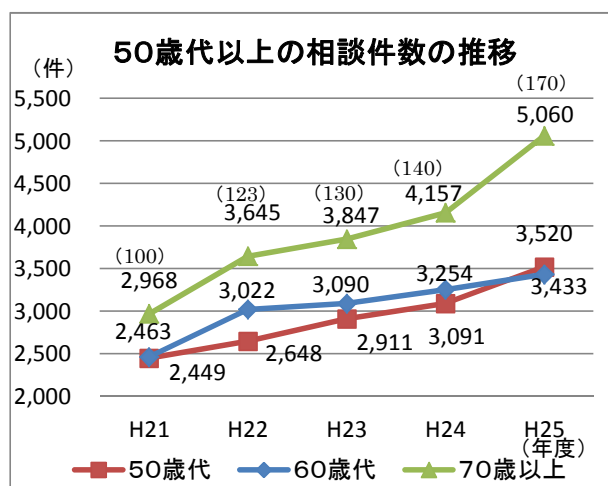
単位:件

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
25年度	2,059	2,105	2,122	2,187	2,045	2,033	2,366	2,070	1,878	2,047	1,908	2,181	25,001
24年度	1,810	1,918	2,009	1,939	1,815	1,882	2,046	1,905	1,752	1,824	1,874	1,985	22,759

(グラフ1)



(グラフ2)



注:( )内の数値は平成21年度を100とした指数

## ●曜日別相談受付件数(表3)

単位:件、(%)

区 分	平成25年度	平成24年度	増▲減【対前年度増減率】
平 日	21,708 ( 86.8 )	19,803 ( 87.0 )	1,905 【 9.6 】
土 ・ 日	3,293 ( 13.2 )	2,956 ( 13.0 )	337 【 11.4 】
計	25,001 ( 100.0 )	22,759 ( 100.0 )	2,242 【 9.9 】

## ●契約者年代別件数(表4)

単位:件、(%)

区 分	平成25年度	平成24年度	増▲減【対前年度増減率】
未 成 年 者	790 ( 3.2 )	742 ( 3.3 )	48 【 6.5 】
2 0 歳 代	2,240 ( 9.0 )	2,184 ( 9.6 )	56 【 2.6 】
3 0 歳 代	3,790 ( 15.2 )	3,767 ( 16.6 )	23 【 0.6 】
4 0 歳 代	4,699 ( 18.8 )	4,469 ( 19.6 )	230 【 5.1 】
5 0 歳 代	3,520 ( 14.1 )	3,091 ( 13.6 )	429 【 13.9 】
6 0 歳 代	3,433 ( 13.7 )	3,254 ( 14.3 )	179 【 5.5 】
7 0 歳 以 上	5,060 ( 20.2 )	4,157 ( 18.3 )	903 【 21.7 】
不 明	1,469 ( 5.9 )	1,095 ( 4.8 )	374 【 34.2 】
計	25,001 ( 100.0 )	22,759 ( 100.0 )	2,242 【 9.9 】

●契約者性別等件数（表5）

単位:件、(%)

区分	平成25年度	平成24年度	増▲減【対前年度増減率】
女性	12,787 ( 51.1 )	11,601 ( 51.0 )	1,186 【 10.2 】
男性	11,116 ( 44.5 )	10,292 ( 45.2 )	824 【 8.0 】
団体	825 ( 3.3 )	711 ( 3.1 )	114 【 16.0 】
不明	273 ( 1.1 )	155 ( 0.7 )	118 【 76.1 】
計	25,001 ( 100.0 )	22,759 ( 100.0 )	2,242 【 9.9 】

●相談の上位10品目 商品・役務別件数（表6）

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成25年度	平成24年度	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ	4,159 ( 16.6 )	① 3,913 ( 17.2 )	246 【 6.3 】
2	不動産貸借	1,175 ( 4.7 )	② 1,155 ( 5.1 )	20 【 1.7 】
3	工事・建築	1,093 ( 4.4 )	③ 960 ( 4.2 )	133 【 13.9 】
4	商品一般	777 ( 3.1 )	④ 547 ( 2.4 )	230 【 42.0 】
5	健康食品	666 ( 2.7 )	⑭ 263 ( 1.2 )	403 【 153.2 】
6	役務その他サービス	445 ( 1.8 )	⑤ 414 ( 1.8 )	31 【 7.5 】
7	携帯電話サービス	405 ( 1.6 )	⑦ 409 ( 1.8 )	▲4 【 ▲1.0 】
8	フリーローン・サラ金	368 ( 1.5 )	⑥ 411 ( 1.8 )	▲43 【 ▲10.5 】
9	ファンド型投資商品	341 ( 1.4 )	⑧ 359 ( 1.6 )	▲18 【 ▲5.0 】
10	四輪自動車	339 ( 1.4 )	⑪ 289 ( 1.3 )	50 【 17.3 】
	その他	15,233 ( 60.9 )	14,039 ( 61.7 )	1,194 【 8.5 】
	計	25,001 ( 100.0 )	22,759 ( 100.0 )	2,242 【 9.9 】

注:平成24年度の前の○数字は、平成24年度の順位です。

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・出会い系サイト等の不当請求に関するもの

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

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

健康食品・・・健康食品に関する相談/頼んだ覚えのない健康食品の送りつけに関するもの

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

●年代別上位5品目 商品・役務別件数（表7）

単位:件

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	デジタルコンテンツ 506 (480)	デジタルコンテンツ 438 (489)	デジタルコンテンツ 685 (749)	デジタルコンテンツ 963 (966)	デジタルコンテンツ 682 (552)	デジタルコンテンツ 542 (425)	健康食品 459 (137)
2	携帯電話サービス 13 (16)	不動産貸借 182 (205)	不動産貸借 322 (311)	不動産貸借 230 (224)	工事・建築 172 (146)	工事・建築 218 (226)	工事・建築 376 (300)
3	不動産貸借 12 (6)	エステサービス 125 (89)	四輪自動車 78 (71)	工事・建築 154 (142)	不動産貸借 150 (121)	商品一般 129 (96)	デジタルコンテンツ 298 (226)
4	テレビ放送サービス 9 (6)	フリーローン・サラ金 56 (54)	商品一般 76 (59)	携帯電話サービス 116 (101)	商品一般 112 (75)	ファンド型投資商品 86 (80)	商品一般 239 (112)
5	靴 9 (1)	携帯電話サービス 46 (55)	フリーローン・サラ金 74 (85)	商品一般 115 (107)	携帯電話サービス 66 (60)	不動産貸借 75 (87) 健康食品 75 (22)	ファンド型投資商品 170 (215)

注:( )内の数字は平成24年度の件数

●工事・建築相談における契約者年代別件数(表8)

単位:件、(%)

区分	平成25年度	平成24年度	増▲減【対前年度増減率】
未成年者	0 ( 0.0 )	0 ( 0.0 )	0 【 - 】
20歳代	7 ( 0.6 )	7 ( 0.7 )	0 【 0.0 】
30歳代	67 ( 6.1 )	84 ( 8.8 )	▲ 17 【 ▲ 20.2 】
40歳代	154 ( 14.1 )	142 ( 14.8 )	12 【 8.5 】
50歳代	172 ( 15.7 )	146 ( 15.2 )	26 【 17.8 】
60歳代	218 ( 19.9 )	226 ( 23.5 )	▲ 8 【 ▲ 3.5 】
70歳以上	376 ( 34.4 )	300 ( 31.3 )	76 【 25.3 】
不明	99 ( 9.1 )	55 ( 5.7 )	44 【 80.0 】
計	1,093 ( 100.0 )	960 ( 100.0 )	133 【 13.9 】

766件  
全体に占める割合:70.1%

●工事・建築相談における販売購入形態(表9)

単位:件、(%)

区分	平成25年度	平成24年度	増▲減【対前年度増減率】
訪問販売	591 ( 54.1 )	476 ( 49.6 )	115 【 24.2 】
不明・無関係	286 ( 26.2 )	286 ( 29.8 )	0 【 0.0 】
店舗購入	173 ( 15.8 )	178 ( 18.5 )	▲ 5 【 ▲ 2.8 】
電話勧誘販売	20 ( 1.8 )	6 ( 0.6 )	14 【 233.3 】
通信販売	18 ( 1.6 )	11 ( 1.1 )	7 【 63.6 】
その他無店舗	5 ( 0.5 )	3 ( 0.3 )	2 【 66.7 】
計	1,093 ( 100.0 )	960 ( 100.0 )	133 【 13.9 】

注:不明・無関係とは、購入前なのでどのような販売購入形態で購入するかまだ分からない相談、販売や購入という概念とは無関係な相談

●健康食品における契約者年代別件数(表10)

単位:件、(%)

区分	平成25年度	平成24年度	増▲減【対前年度増減率】
未成年者	7 ( 1.1 )	3 ( 1.1 )	4 【 133.3 】
20歳代	20 ( 3.0 )	22 ( 8.4 )	▲ 2 【 ▲ 9.1 】
30歳代	21 ( 3.2 )	25 ( 9.5 )	▲ 4 【 ▲ 16.0 】
40歳代	33 ( 5.0 )	20 ( 7.6 )	13 【 65.0 】
50歳代	45 ( 6.8 )	31 ( 11.8 )	14 【 45.2 】
60歳代	75 ( 11.3 )	22 ( 8.4 )	53 【 240.9 】
70歳以上	459 ( 68.9 )	137 ( 52.1 )	322 【 235.0 】
不明	6 ( 0.9 )	3 ( 1.1 )	3 【 100.0 】
計	666 ( 100.0 )	263 ( 100.0 )	403 【 153.2 】

●健康食品の「送りつけ」における契約者年代別件数(表11)

単位:件、(%)

区分	平成25年度	平成24年度	増▲減【対前年度増減率】
未成年者	0 ( 0.0 )	0 ( 0.0 )	0 【 - 】
20歳代	0 ( 0.0 )	0 ( 0.0 )	0 【 - 】
30歳代	1 ( 0.3 )	0 ( 0.0 )	1 【 - 】
40歳代	2 ( 0.6 )	4 ( 4.6 )	▲ 2 【 ▲ 50.0 】
50歳代	8 ( 2.3 )	5 ( 5.7 )	3 【 60.0 】
60歳代	37 ( 10.5 )	7 ( 8.0 )	30 【 428.6 】
70歳以上	305 ( 86.2 )	70 ( 80.5 )	235 【 335.7 】
不明	1 ( 0.3 )	1 ( 1.1 )	0 【 0.0 】
計	354 ( 100.0 )	87 ( 100.0 )	267 【 306.9 】

●通信販売における商品未着トラブル相談の上位5品目 (表12)

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成25年度	平成24年度	増▲減【対前年度増減率】
1	運動ぐつ	59 ( 8.7 )	11 ( 4.0 )	48 【 436.4 】
2	婦人用バック	58 ( 8.6 )	17 ( 6.3 )	41 【 241.2 】
3	靴	48 ( 7.1 )	34 ( 12.5 )	14 【 41.2 】
4	財布類	42 ( 6.2 )	9 ( 3.3 )	33 【 366.7 】
5	腕時計	24 ( 3.5 )	8 ( 2.9 )	16 【 200.0 】
	その他	446 ( 65.9 )	193 ( 71.0 )	253 【 131.1 】
	計	677 ( 100.0 )	272 ( 100.0 )	405 【 148.9 】

●通信販売における商品未着に係る契約金額合計と平均契約金額 (表13)

単位:円

区分	平成25年度	平成24年度	増▲減
契約金額合計	15,390,599	8,367,545	7,023,054
平均契約金額	24,010	33,073	▲ 9,063

## 【相談事例】

[参考]

### ① デジタルコンテンツ（相談順位1位）

#### 【出会い系サイト】

スマートフォンに見知らぬ女性からメールが届いた。間違いだと思ったが「お会いしたい」という内容だったのでメールのやりとりに応じた。サイトに登録するように誘われたので登録し、ポイントを購入し、代金はクレジットカード決済とした。

メールが文字化けしたので問い合わせたら「パズルを解けば手がかりがつかめる」と指示され、解けないまま8万円のポイントを消費した。再度問い合わせたら「皆が解けるパズルだ」という返事で更に20万円のポイントを購入するよう誘われた。詐欺だと思い、メールをするのをやめた。8万円のクレジットの請求を停止して欲しい。  
(50歳代 男性)

### ② 不動産貸借（相談順位2位）

#### 【賃貸アパート】

3年間住んだ賃貸アパートを退去する。入居時に家賃2か月分の23万円を敷金として支払っている。3日後に立ち会いをする約束だが「ハウスクリーニング代65,000円は負担してもらおう」と言われた。「入居時の特約としてハウスクリーニング代を負担してもらおうと書いているので当然だ」と言われたが、そのような特約があったことは知らない。今後の対処法について情報を知りたい。  
(30歳代 男性)

### ③ 工事・建築（相談順位3位）

#### 【屋根工事】

3日前、知らない事業者から電話があり「近所を回っているが、屋根の無料点検をしませんか」と言われた。了承したところ、翌日、2人で訪問してきた。ひとりが屋根に上り写真を撮って見せてくれたが、その写真は持ち帰ってしまった。「屋根の間に空間ができて、鬼瓦が外れている」と言い、屋根の補修工事を勧められた。「本当は28万円かかるが18万9千円でいい」と言われたので契約することにして、書類にサインをした。

翌日、職人が来て工事をしてきたが「屋根の表だけでなく、裏も傷んでいる」と追加の工事を勧められ、担当者が来て追加工事を含めた契約書に差し替えをした。工事はまだ終わっていないが、当初の工事代金18万9千円は支払った。

しかし、息子から「次々に追加工事を勧めるのはおかしい」と言われ不信感を持った。クーリング・オフしたい。  
(70歳代 男性)

### ④ 商品一般（相談順位4位）

#### 【不要品の訪問買い取り】

不要品の買い取り業者から電話があり「買わない物もあるが、よければ見せてほしい」と言われた。ちょうど整理したい除湿器や健康器具などがあったので、来てもらうことにした。

ところが、訪問してきた事業者はアクセサリーに執着して「イミテーションでもいいから見せて」と言う。「見せるものはない」と強く断ったら帰って行ったが、結局、何一つ引き取って行かなかった。詐欺のような事業者なので情報提供したい。  
(70歳代 女性)

### ⑤ 健康食品（相談順位5位）

#### 【ノコギリヤシ】

新聞広告を見て、ノコギリヤシ（健康食品）の2週間分・試供品を電話で注文した。試供品の代金は代引きで支払った。その後、注文していないのに、何度も届くようになった。もう要らないのでこれ以上送らないでほしい。  
(70歳代 男性)

### ⑥ 役務その他サービス（相談順位6位）

#### 【先物取引の被害救済】

8年前に先物取引をしていたが、取引をしている事業者から逮捕者が出て業務停止になり、結局100万円ほどの損をした。

昨日、知らない事業者から電話がかかってきて、その時の損害金を取り戻すことができると言う。債権保証会社を通して弁護士が回収業務をするという。保証金として被害金額の1%~10%の先払いが必要だが、和解が成立したら保証金も返金されると言う。私は690万円の損をしているので、10%の69万円を払うと損害金を取り戻せて、その69万円も返金されると言う。

あまりにうまい話なので不審だが、信用して良いか教えて欲しい。  
(40歳代 女性)