

第3章 各区における消費生活相談について

平成27年度の相談件数のうち、相談業務の中で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たものが第3章である。(そのため、第3章の表やグラフの相談件数合計値は、第1章、第2章と異なる。)

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た。(【表26】参照)

相談件数は、おおむね区内人口との比例関係がみられたが、区民1,000人当たりの相談人数をみると、各区ではばらつきがみられた。

【表26】18区の相談件数と区民1,000人当たりの相談人数(平成27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)		5.98	順位	1,225	順位	204,752
1	港南	7.03	5	1,523	7	216,681
2	栄	6.77	16	826	17	122,012
3	南	6.71	8	1,295	11	192,940
4	磯子	6.58	12	1,074	13	163,223
5	中	6.57	13	920	15	139,990
6	西	6.52	18	629	18	96,488
7	旭	6.21	4	1,537	5	247,312
8	戸塚	6.20	3	1,697	4	273,817
9	保土ヶ谷	6.10	9	1,242	9	203,666
10	神奈川	5.96	7	1,395	6	234,080
11	金沢	5.89	10	1,190	10	202,117
12	瀬谷	5.76	17	720	16	125,068
13	青葉	5.72	2	1,764	2	308,578
14	泉	5.65	15	870	14	153,858
15	港北	5.62	1	1,907	1	339,503
16	都筑	5.48	11	1,134	8	206,992
17	緑	5.13	13	920	12	179,275
18	鶴見	5.03	6	1,409	3	279,940
小計		5.98	-	22052	-	3,685,540
その他・不明		-	-	2,293	-	-
合計		-	-	24,345	-	-

注 横浜市統計ポータルサイトの平成27年1月時点の統計値より引用。(年齢不詳の人数は除く)

市内 18 区の若者層および高齢層における、区民 1,000 人当たりの相談人数を以下にまとめた。
 (【表 27】参照)

【表 27】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 27 年度)

区名	若年層				高齢者層					
	未成年		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	-	1.02	-	5.01	-	7.05	-	7.37	-	6.68
鶴見	15	0.80	9	4.82	18	4.90	18	5.45	16	4.94
神奈川	1	1.45	15	4.59	11	6.70	16	6.17	13	5.82
西	18	0.59	4	5.25	1	10.14	15	6.45	3	8.31
中	17	0.74	13	4.64	14	6.43	17	6.05	14	5.67
南	8	1.09	1	6.55	5	7.65	10	7.23	9	7.00
港南	4	1.24	3	5.83	3	8.12	1	9.22	1	8.63
保土ヶ谷	2	1.33	8	4.90	9	6.96	12	7.09	6	7.78
旭	5	1.24	14	4.60	17	6.00	5	8.23	8	7.11
磯子	16	0.76	7	5.05	2	8.43	9	7.47	2	8.41
金沢	14	0.85	12	4.73	12	6.57	6	7.91	4	8.15
港北	13	0.87	11	4.79	7	7.18	13	6.85	12	6.00
緑	10	0.94	16	4.56	15	6.12	11	7.15	18	4.15
青葉	11	0.92	17	4.50	10	6.72	7	7.62	11	6.63
都筑	9	0.99	10	4.82	8	7.16	3	8.40	17	4.33
戸塚	12	0.90	6	5.17	6	7.30	4	8.37	5	7.78
栄	6	1.18	18	4.25	4	7.97	2	8.81	7	7.28
泉	3	1.29	5	5.21	13	6.48	8	7.48	15	5.45
瀬谷	7	1.11	2	5.85	16	6.00	14	6.65	10	6.81

注 全区の平均人数より上位の場合は赤い網掛け表示

平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

鶴見区

1,409 件

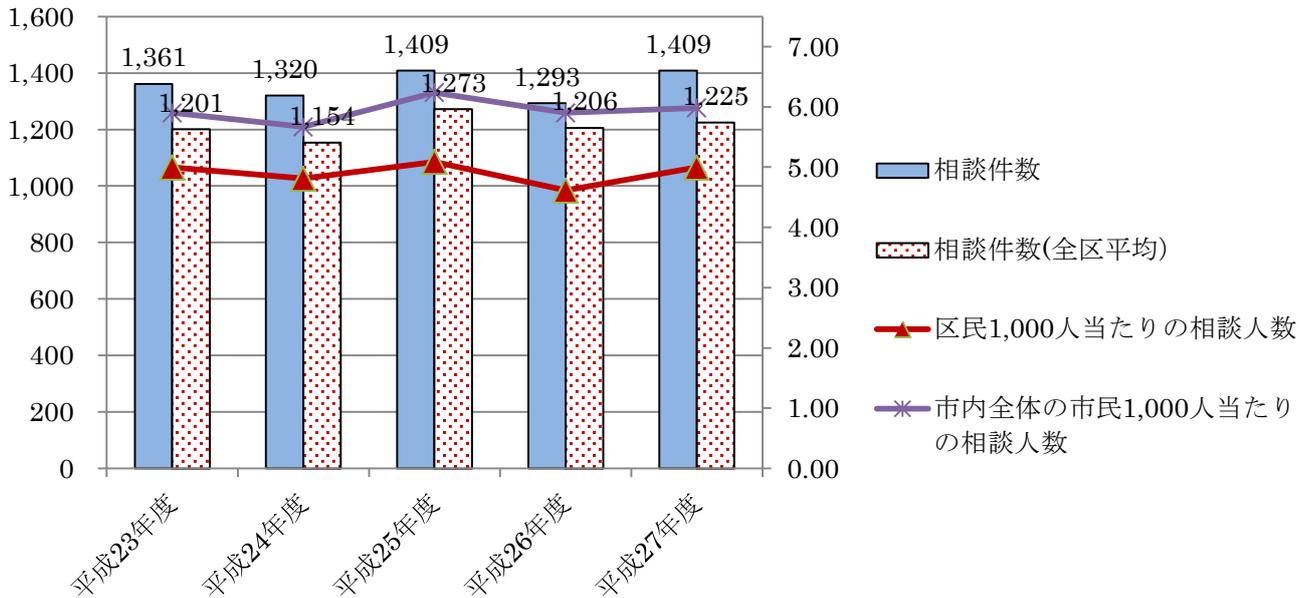
H.26 年度比 +9.0%

相談件数自体は全区の平均と比較すると多いが、区民1,000人当たりの相談人数で見ると最下位であり、特に60歳以上の高齢者からの相談が少ない傾向である。
デジタルコンテンツなど通信販売に関する相談が全区平均と比較して多くなっている。

① 5年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

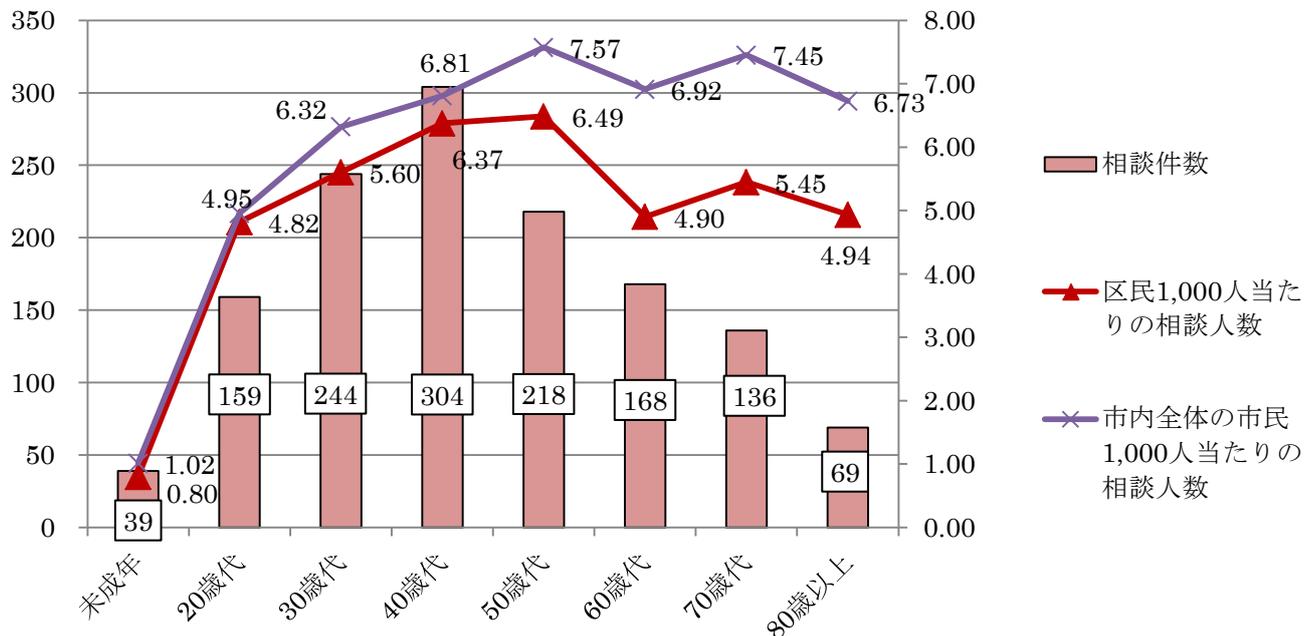
(1,000人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数（人口対比）

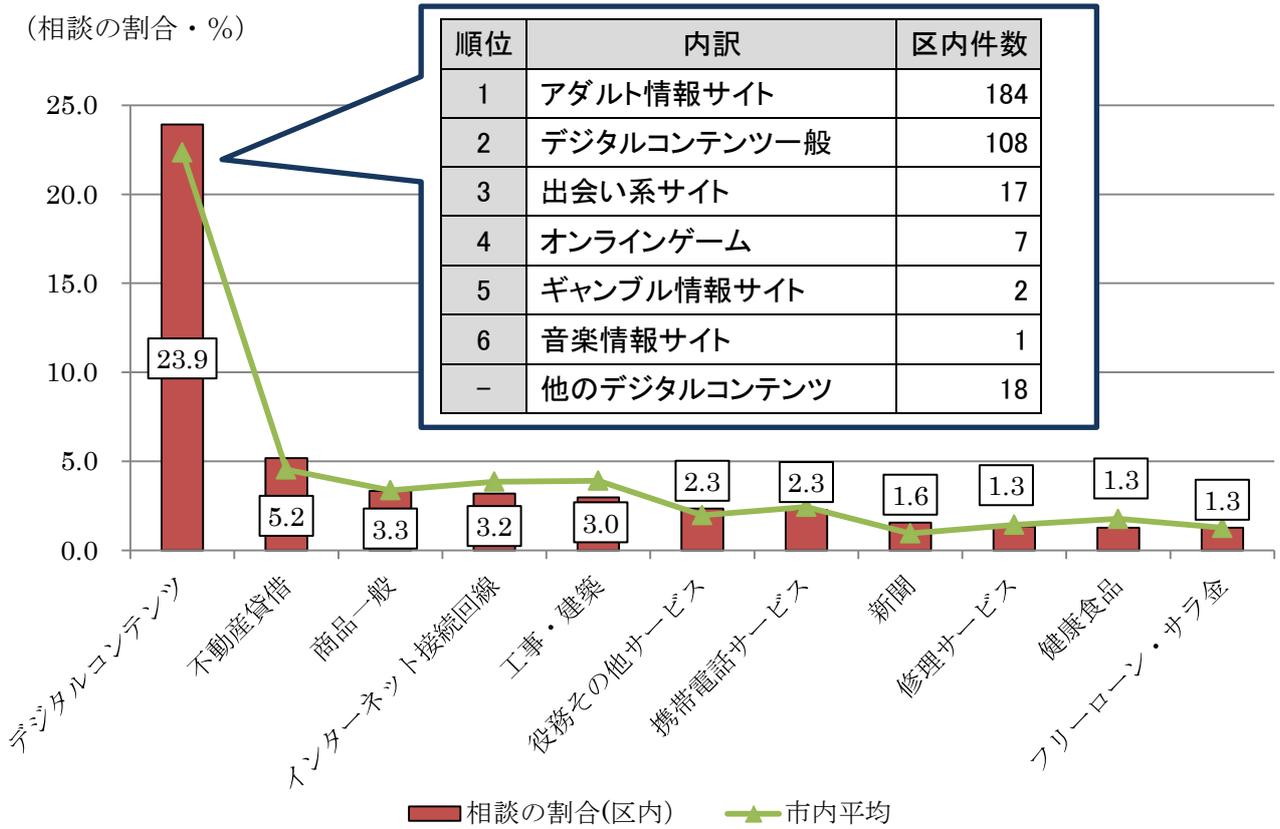
(センター相談件数・件)

(1,000人当たりの相談件数・件)

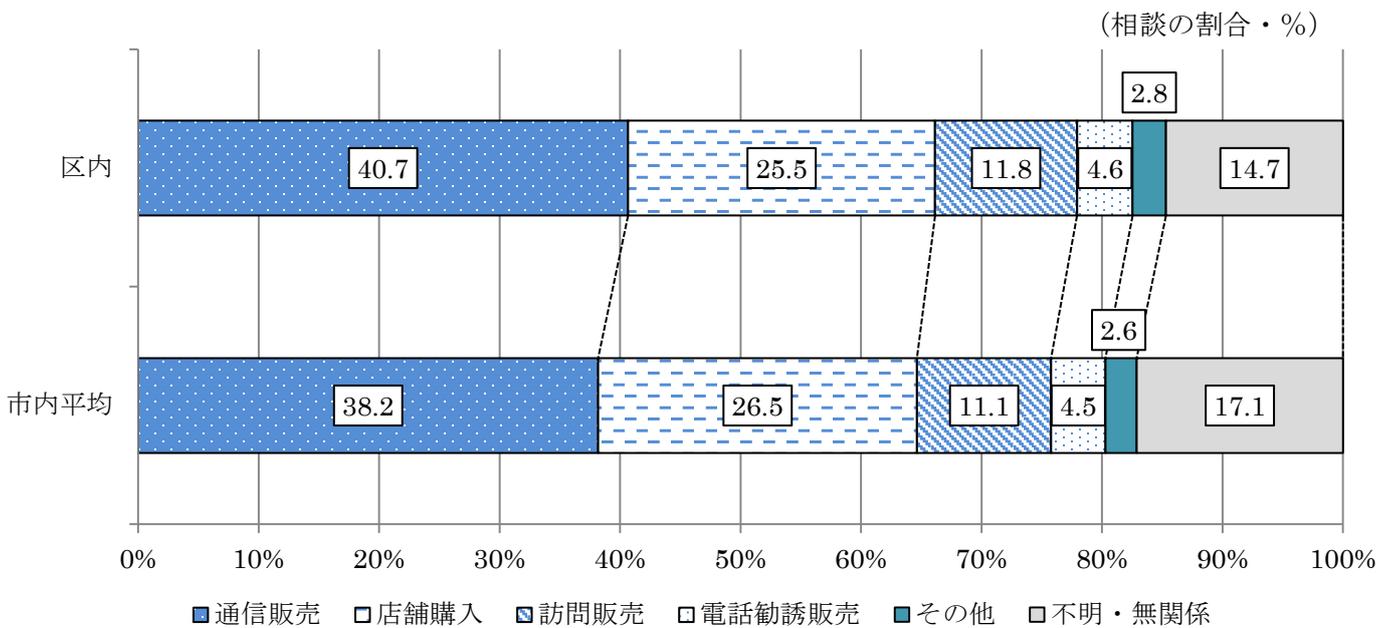


鶴見区

③ 商品・役務別上位 10 位



④ 販売形態別の相談割合



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

神奈川区

1,395 件

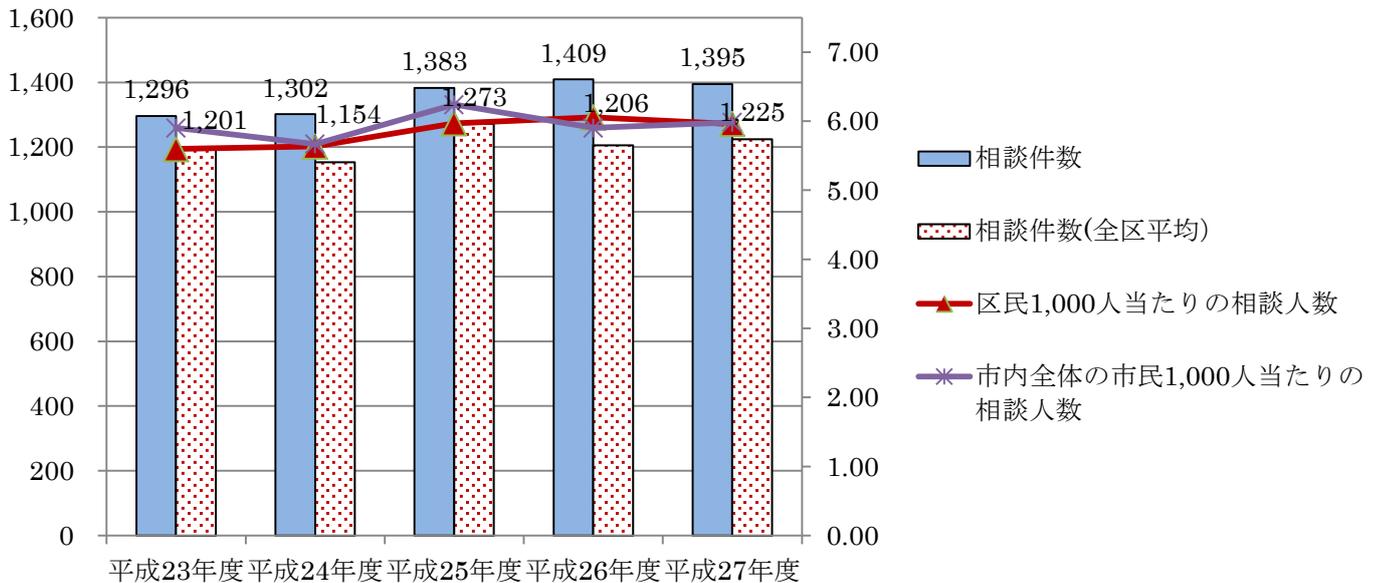
H.26 年度比 - 1.0%

相談件数自体は全区の平均と比較すると多い。区民 1,000 人当たりの相談人数でみると、特に 50 歳代が多く、70 歳以上の高齢者からの相談が少ない傾向である。
デジタルコンテンツなど、通信販売に関する相談が全区平均と比較して多くなっている。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

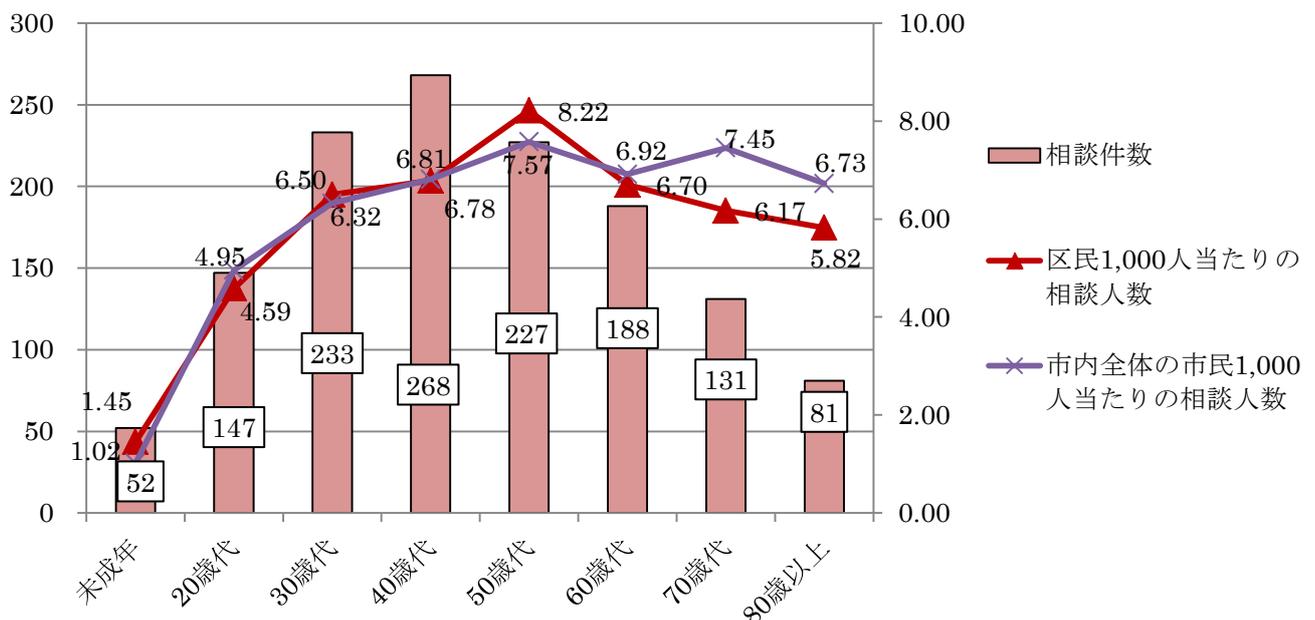
(1,000 人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数（人口対比）

(センター相談件数・件)

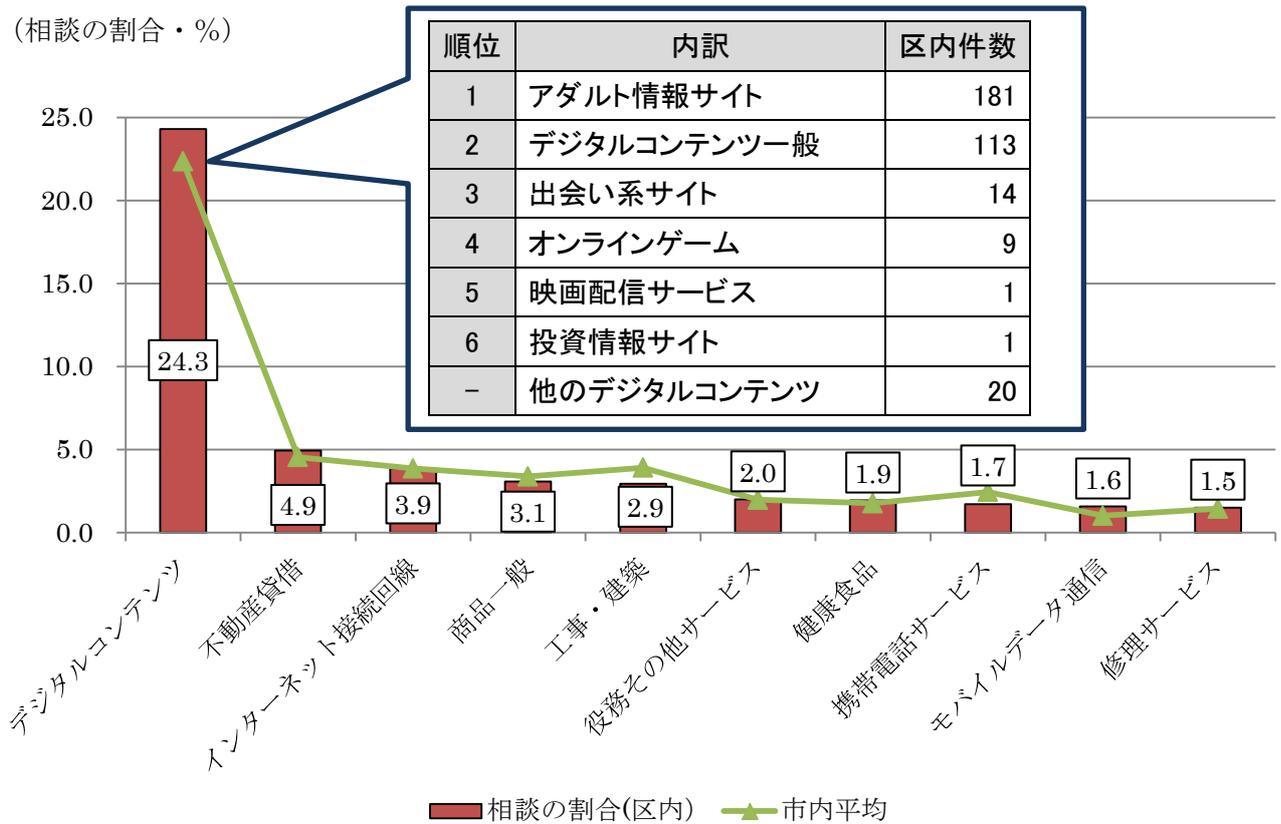
(1,000 人当たりの相談件数・件)



神奈川県

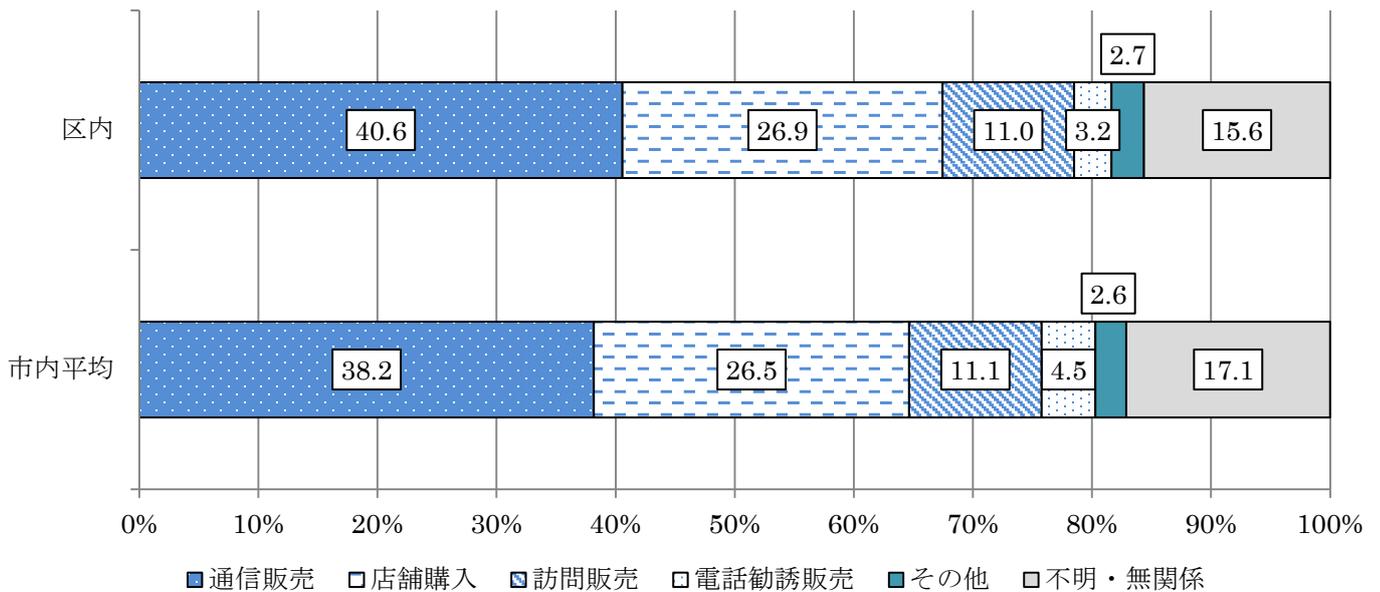
③ 商品・役務別上位 10 位

(相談の割合・%)



④ 販売形態別の相談割合

(相談の割合・%)



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

西 区

629 件

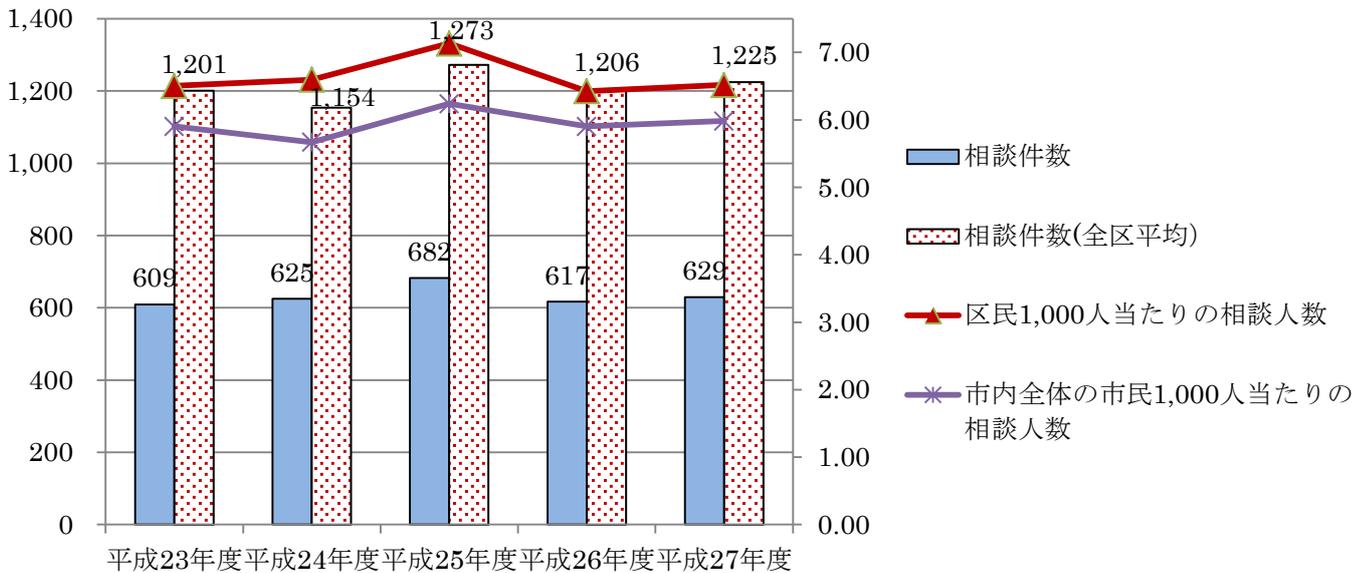
H.26 年度比 +1.9%

相談件数自体は全区の平均と比較すると少ないが、区民 1,000 人当たりの相談人数で見ると、全区平均と比べ相談人数が多くなっており、特に 60 歳代からの相談が非常に多くなっている。
通信販売に関する相談が全区平均と比較して少なく、不動産関係の相談が多い傾向である。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

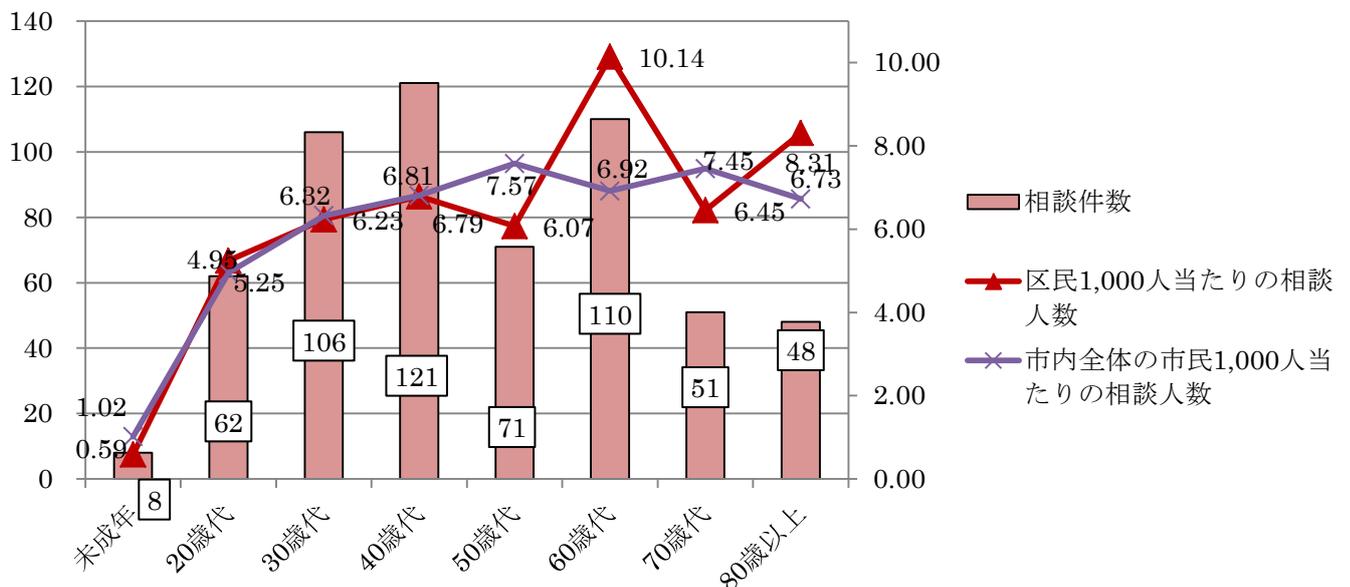
(1,000人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数（人口対比）

(センター相談件数・件)

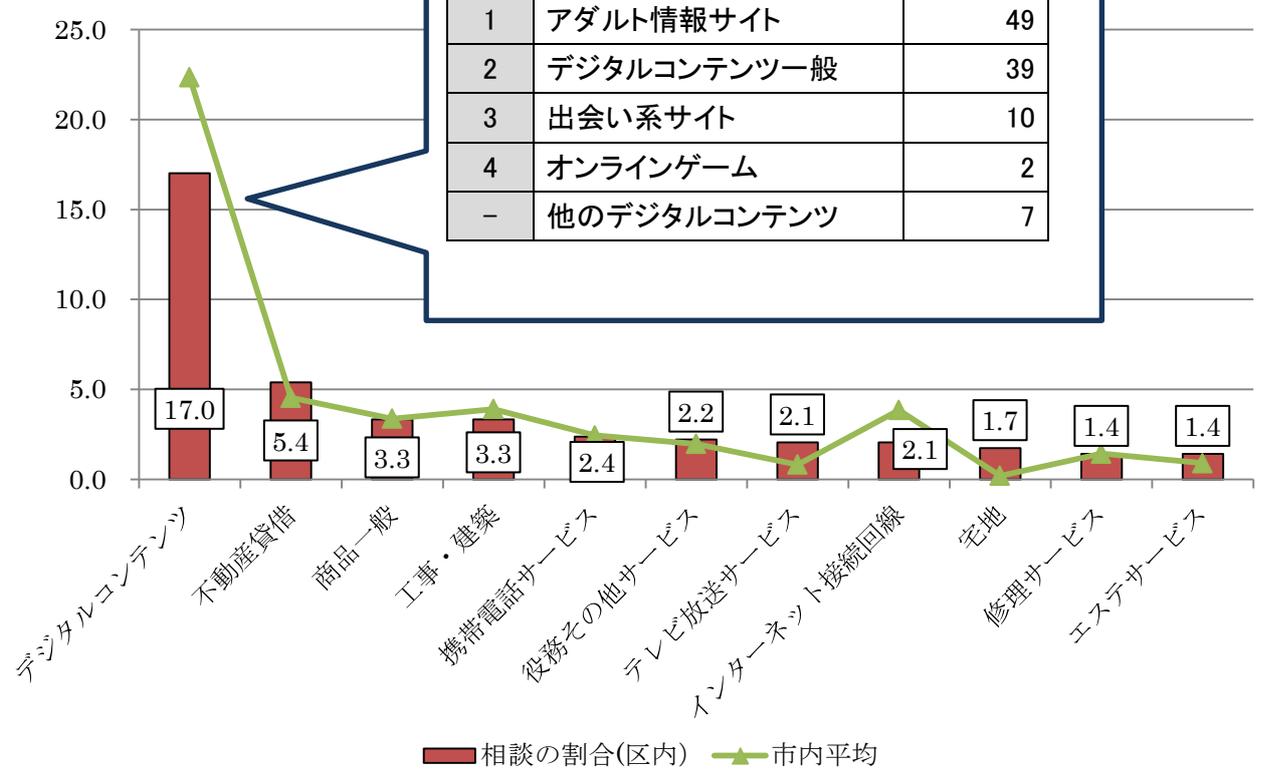
(1,000人当たりの相談件数・件)



西 区

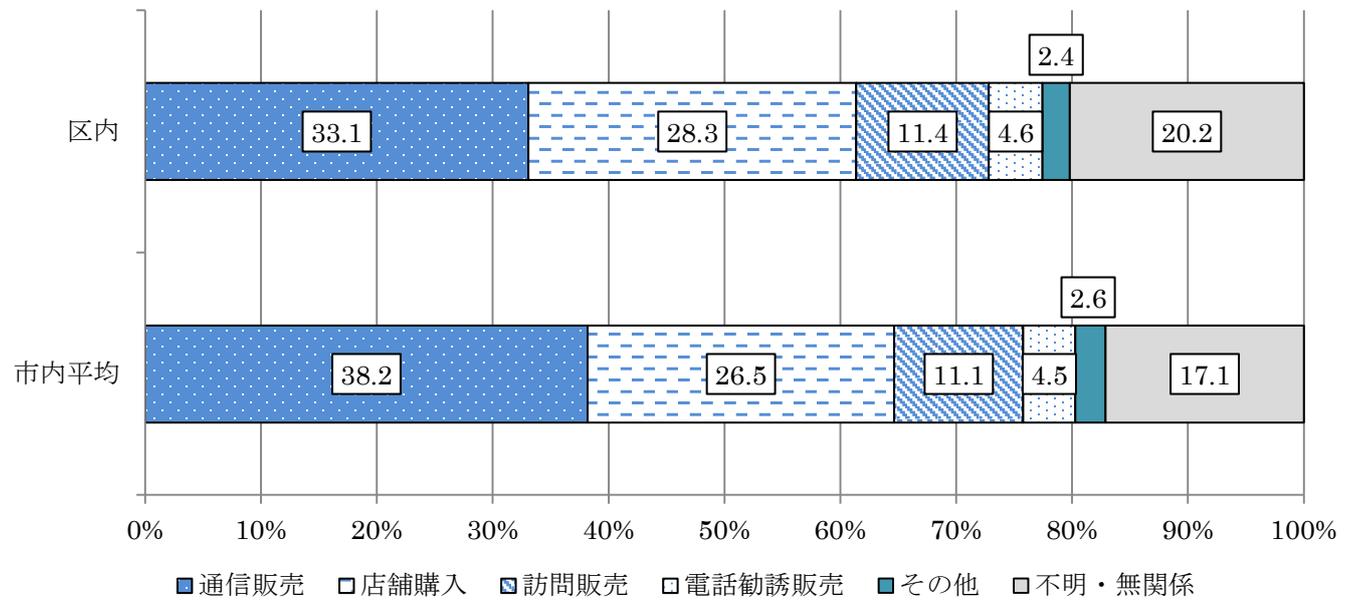
③ 商品・役務別上位 10 位

(相談の割合・%)



④ 販売形態別の相談割合

(相談の割合・%)



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

中 区

920 件

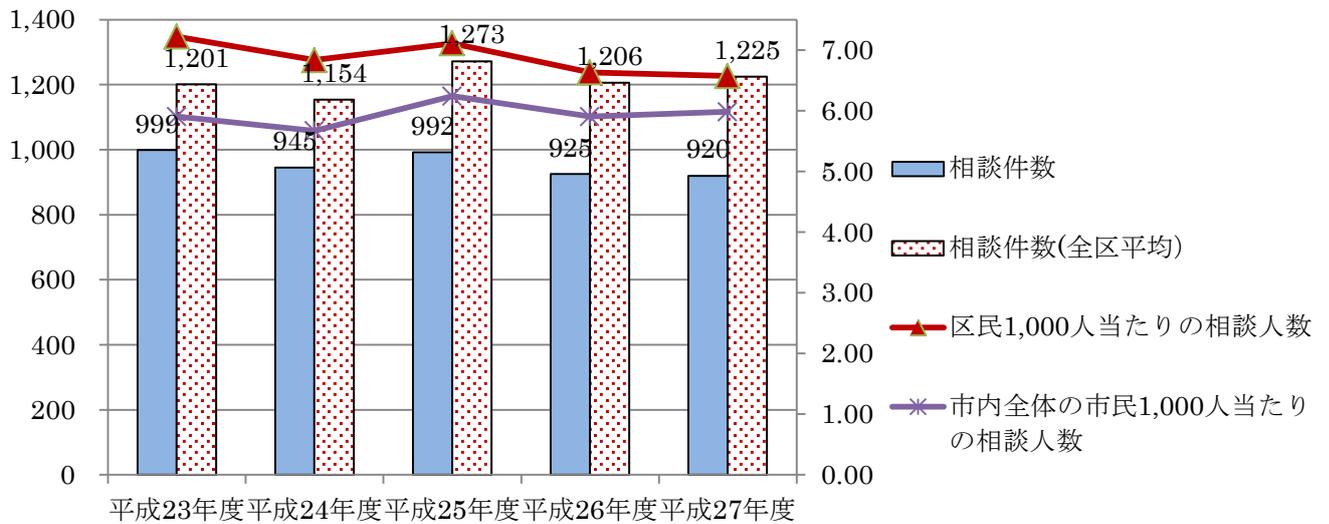
H.26 年度比 - 0.5%

相談件数自体は全区の平均と比較すると少ないが、区民 1,000 人当たりの相談人数で見ると、特に 30 歳代、40 歳代の相談人数が多く、70 歳以上の高齢者からの相談が少ない傾向である。
不動産貸借に関する相談が全区平均と比較して多くなっている。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

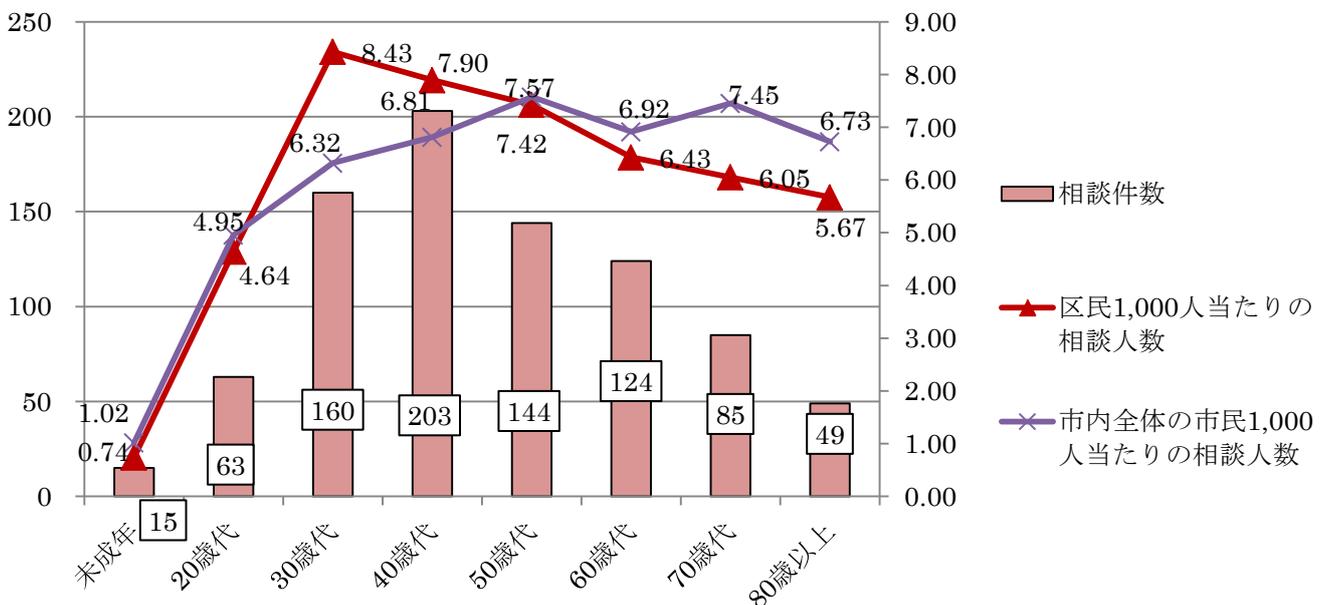
(1,000 人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数 (人口対比)

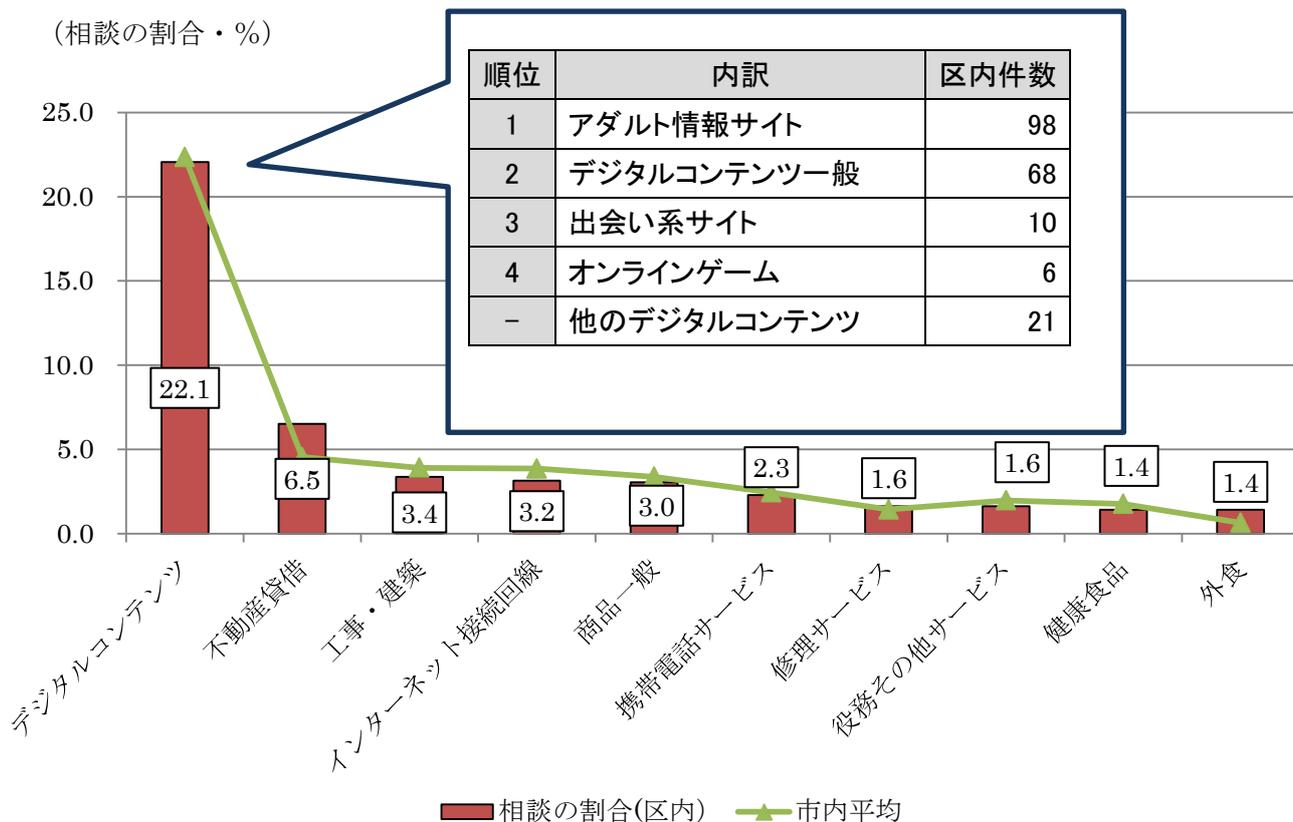
(センター相談件数・件)

(1,000 人当たりの相談件数・件)

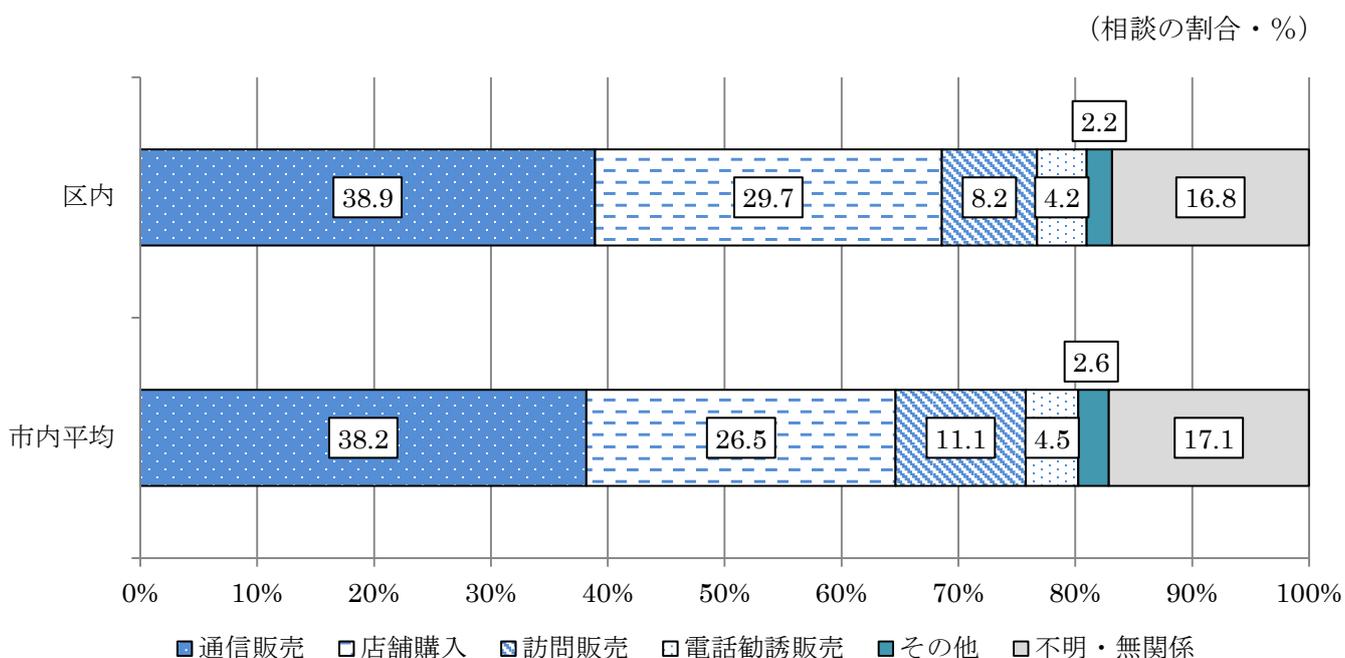


中 区

③ 商品・役務別上位 10 位



④ 販売形態別の相談割合



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

南区

1,295 件

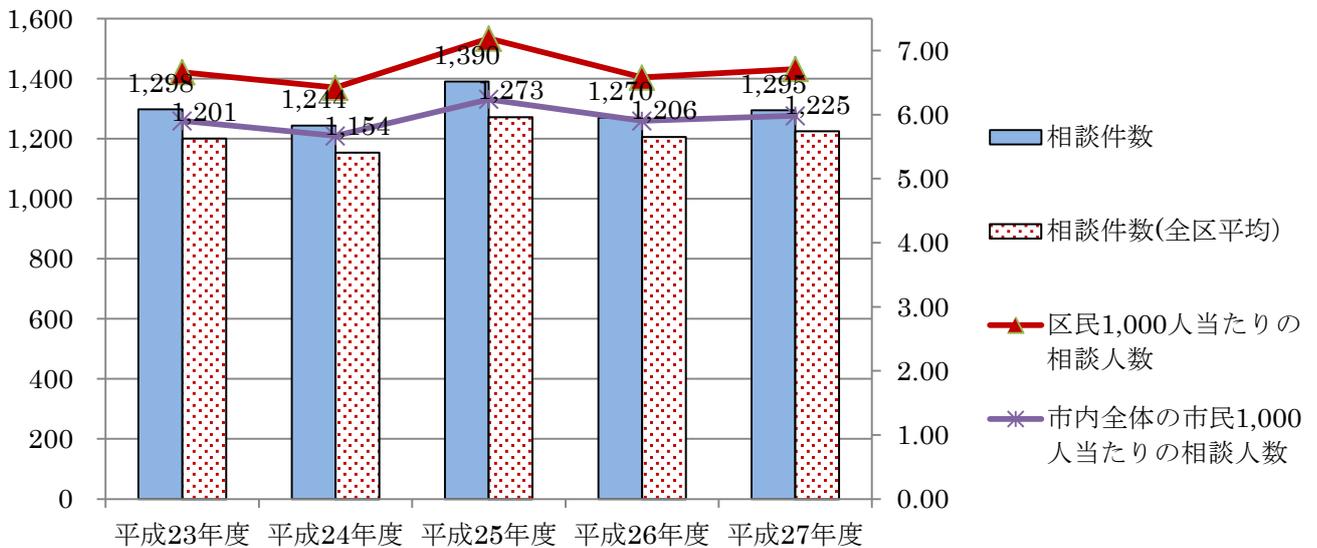
H.26 年度比 +2.0%

相談件数自体は全区の平均に比べてやや多く、区民 1,000 人当たりの相談人数で見ると、特に 20 歳代、30 歳代の若い層からの相談が多い傾向である。
商品・役務別や販売形態別の相談内容については、全区平均とほぼ同じ傾向となっている。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

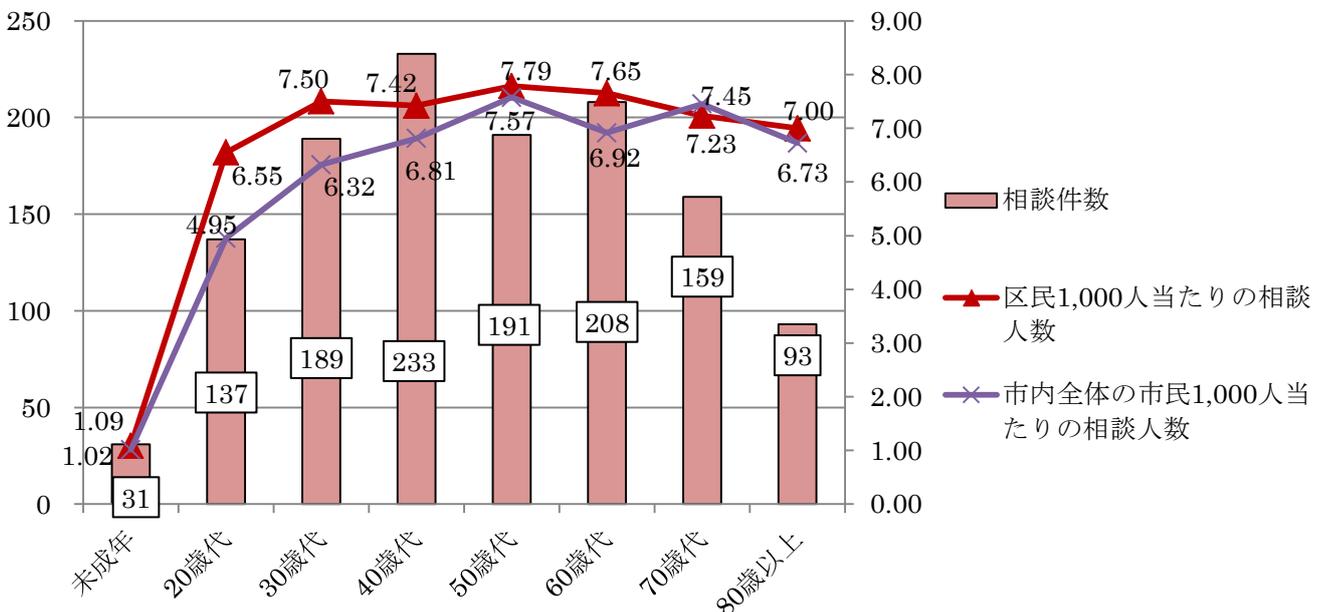
(1,000 人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数（人口対比）

(センター相談件数・件)

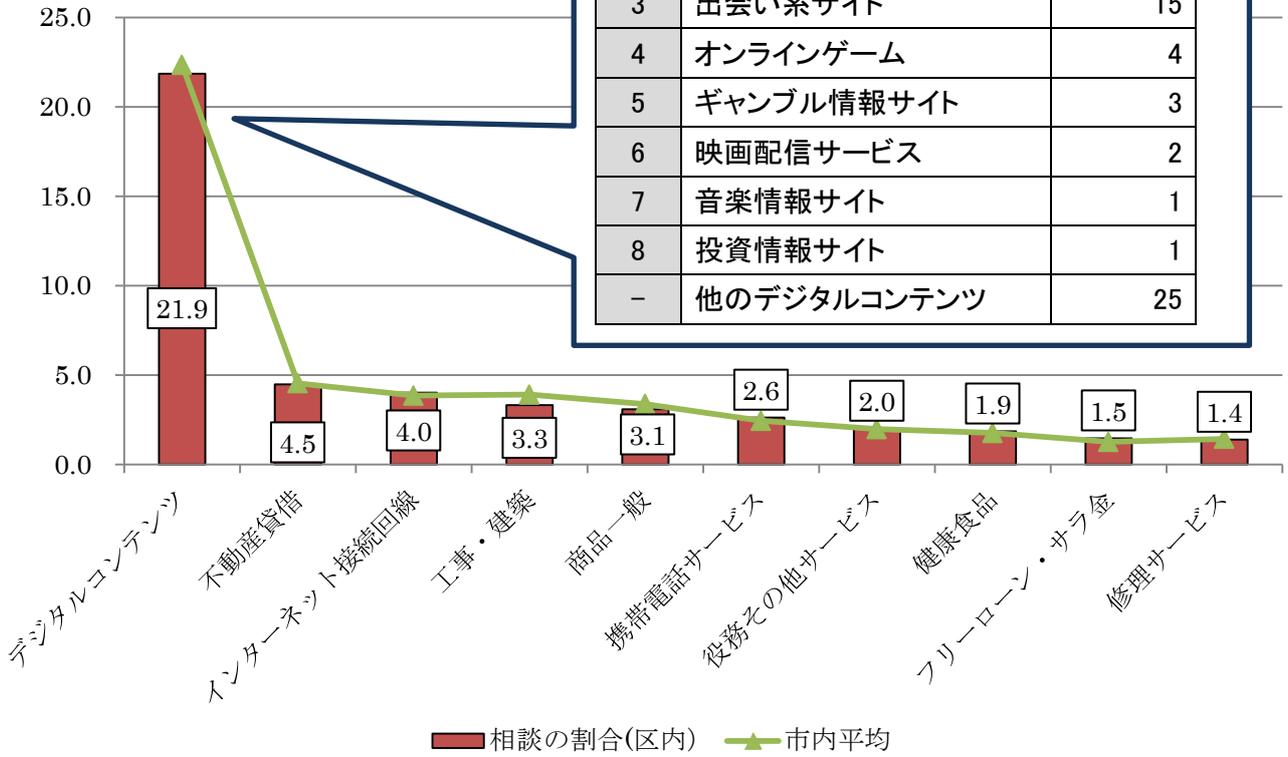
(1,000 人当たりの相談件数・件)



南 区

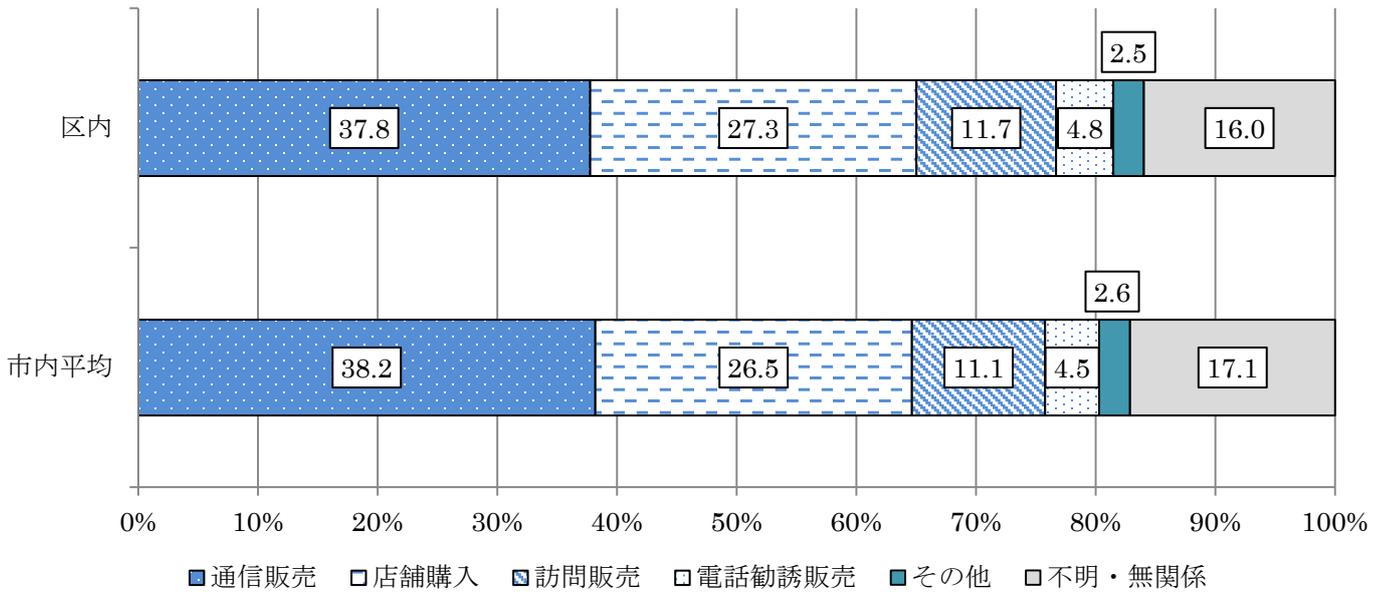
③ 商品・役務別上位 10 位

(相談の割合・%)



④ 販売形態別の相談割合

(相談の割合・%)



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

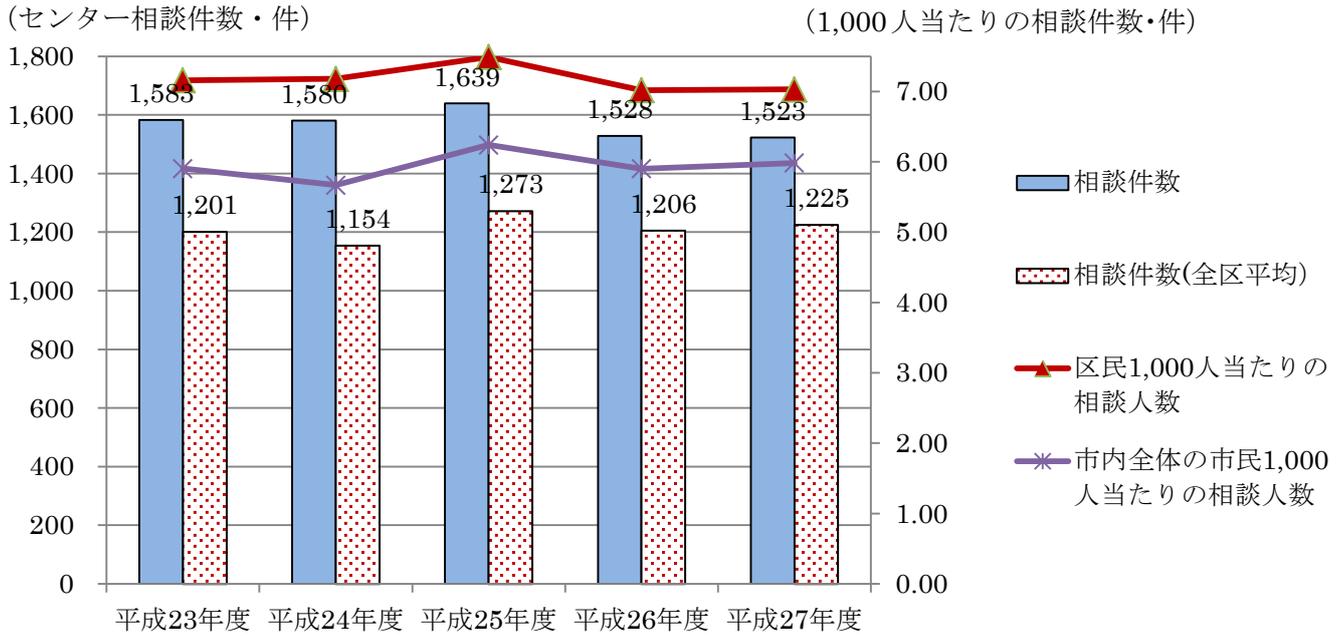
港南区

1,523 件

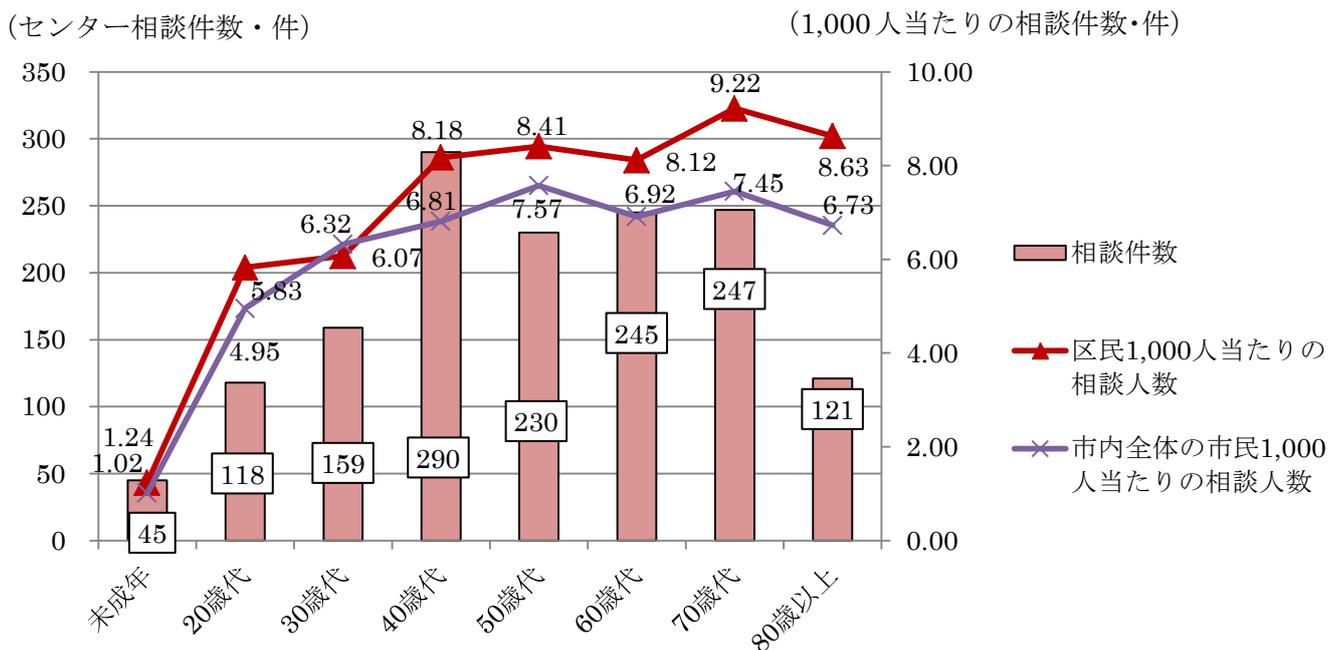
H.26 年度比 - 0.3%

全区平均と比較して相談件数自体も多く（7位）、区民1,000人当たりの相談人数は最上位である。特に40歳以上の中・高齢者からの相談が多くなっている。
デジタルコンテンツや工事・建築に関する相談が全区平均と比較して多くなっている。

① 5年間の相談件数の推移



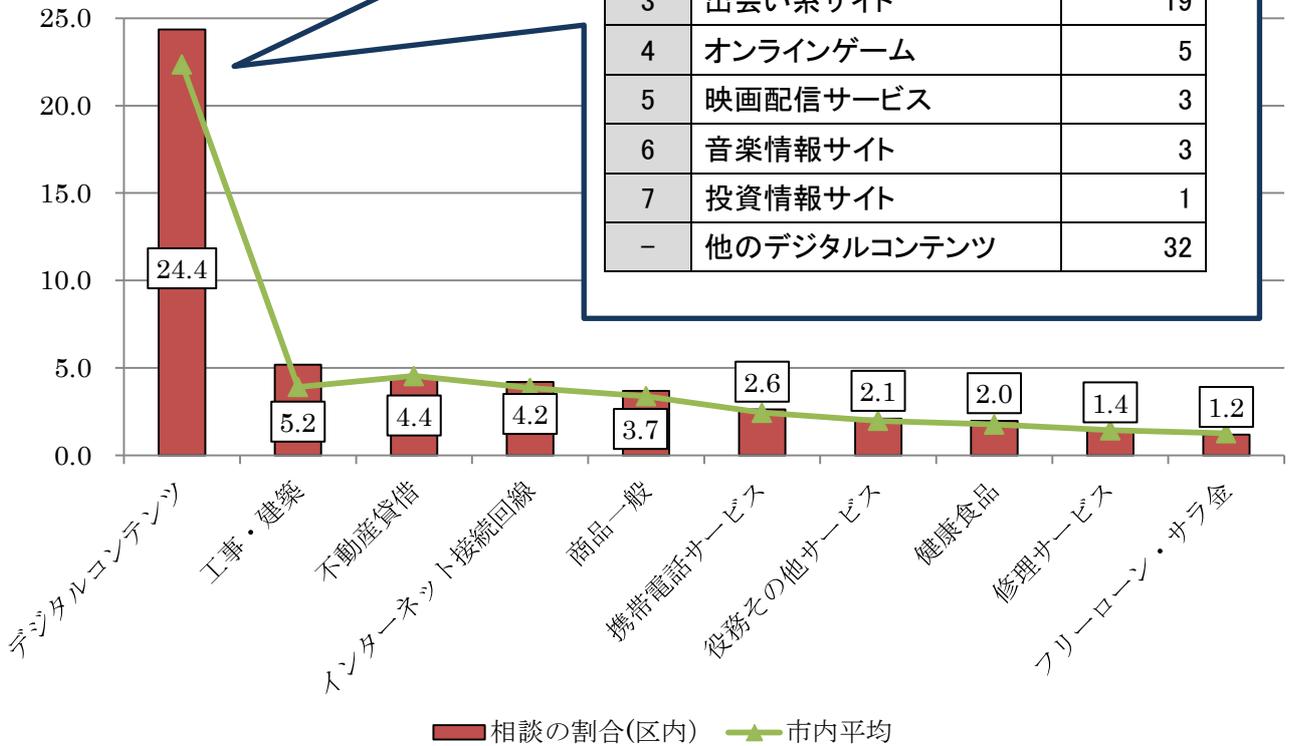
② 契約当事者年代別 区内相談件数（人口対比）



港南区

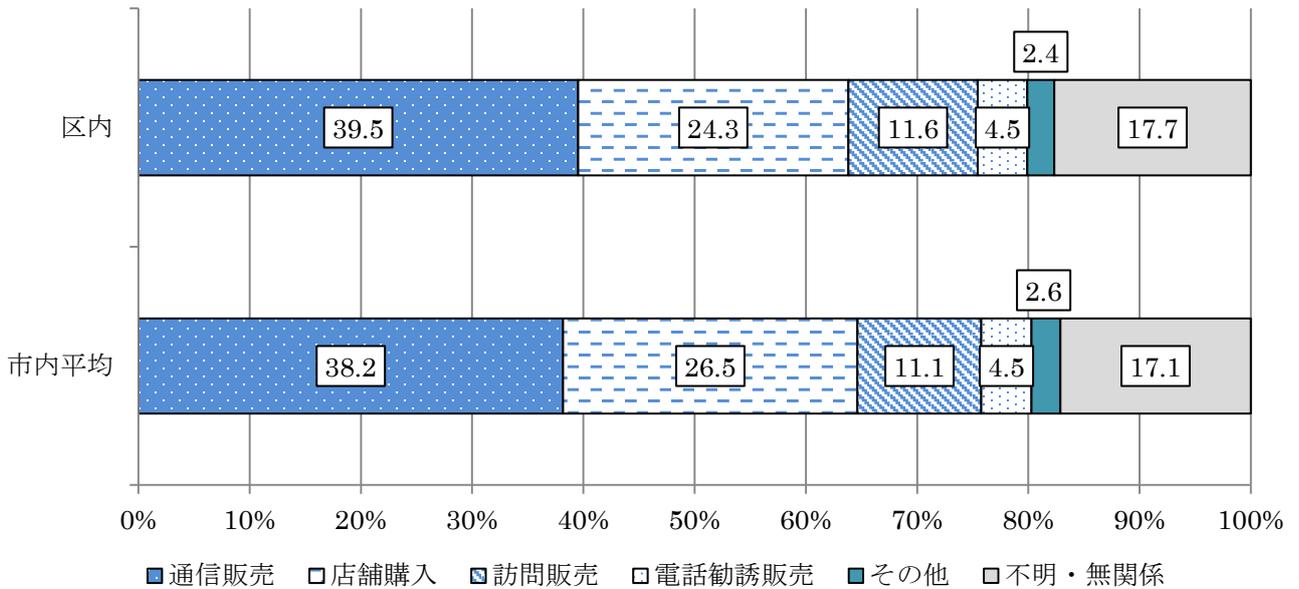
③ 商品・役務別上位 10 位

(相談の割合・%)



④ 販売形態別の相談割合

(相談の割合・%)



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

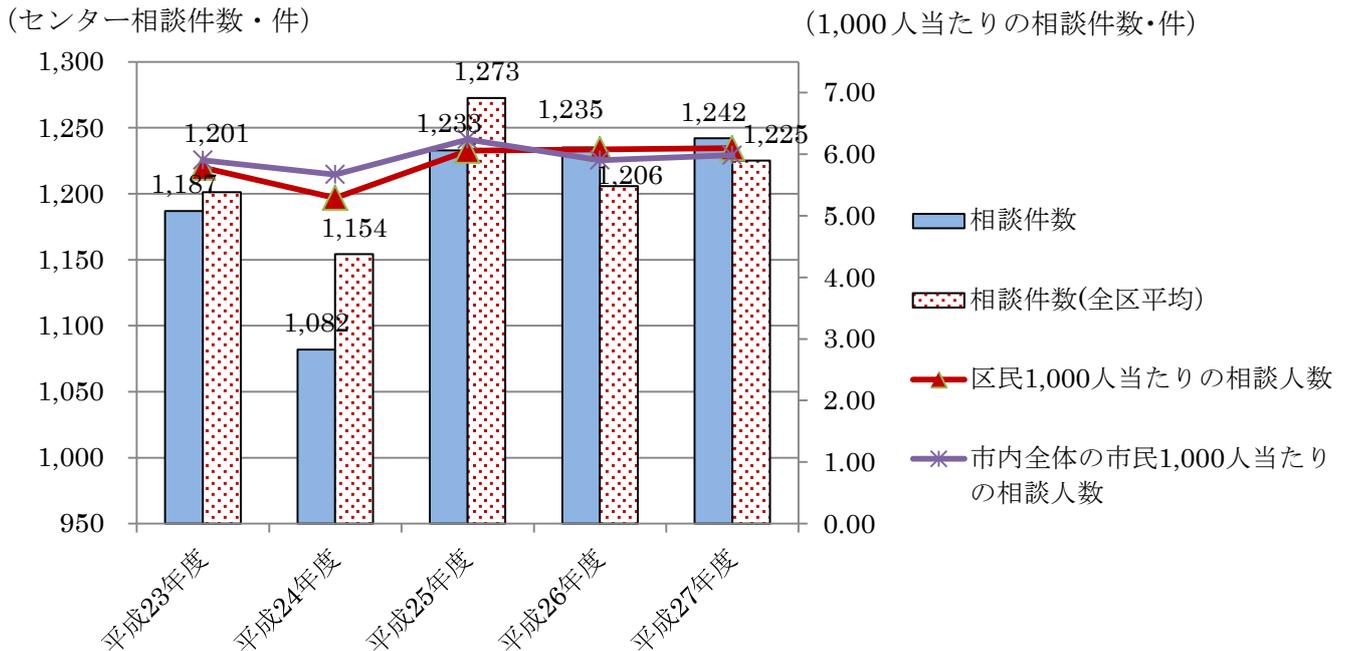
保土ヶ谷区

1,242 件

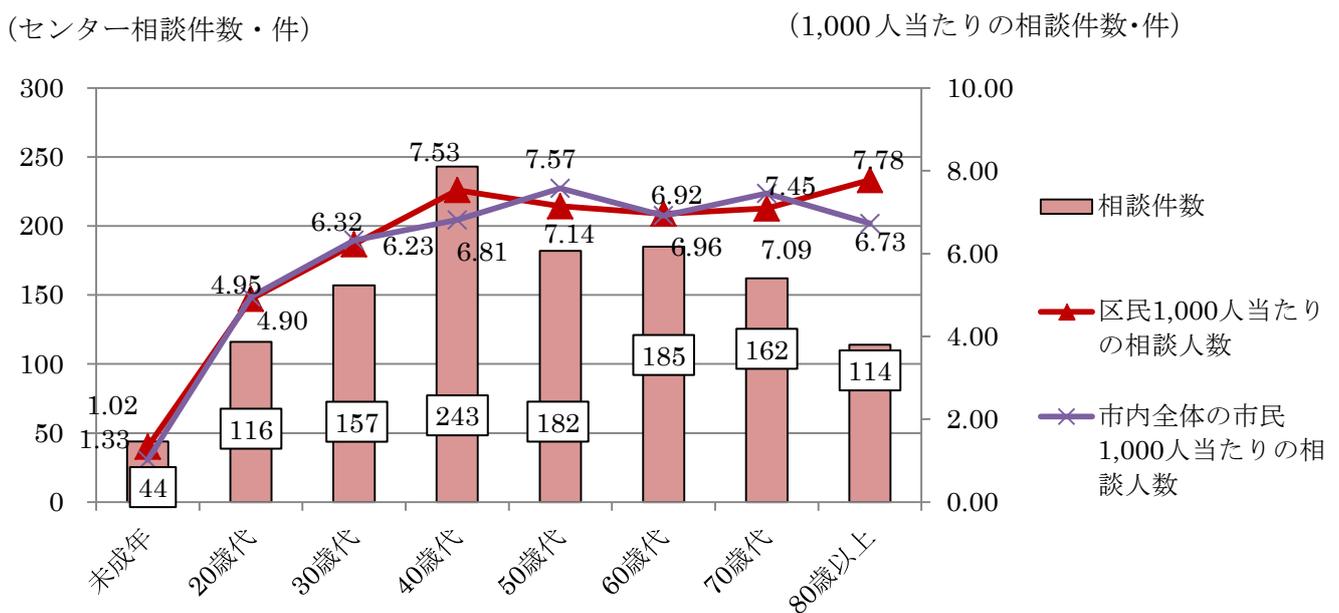
H.26 年度比 +0.6%

相談件数や区民 1,000 人当たりの相談人数は全区平均に近い傾向となっている。全区平均と比べ、インターネット接続回線に関する相談がやや多く、不動産貸借の相談がやや少ない傾向である。

① 5 年間の相談件数の推移

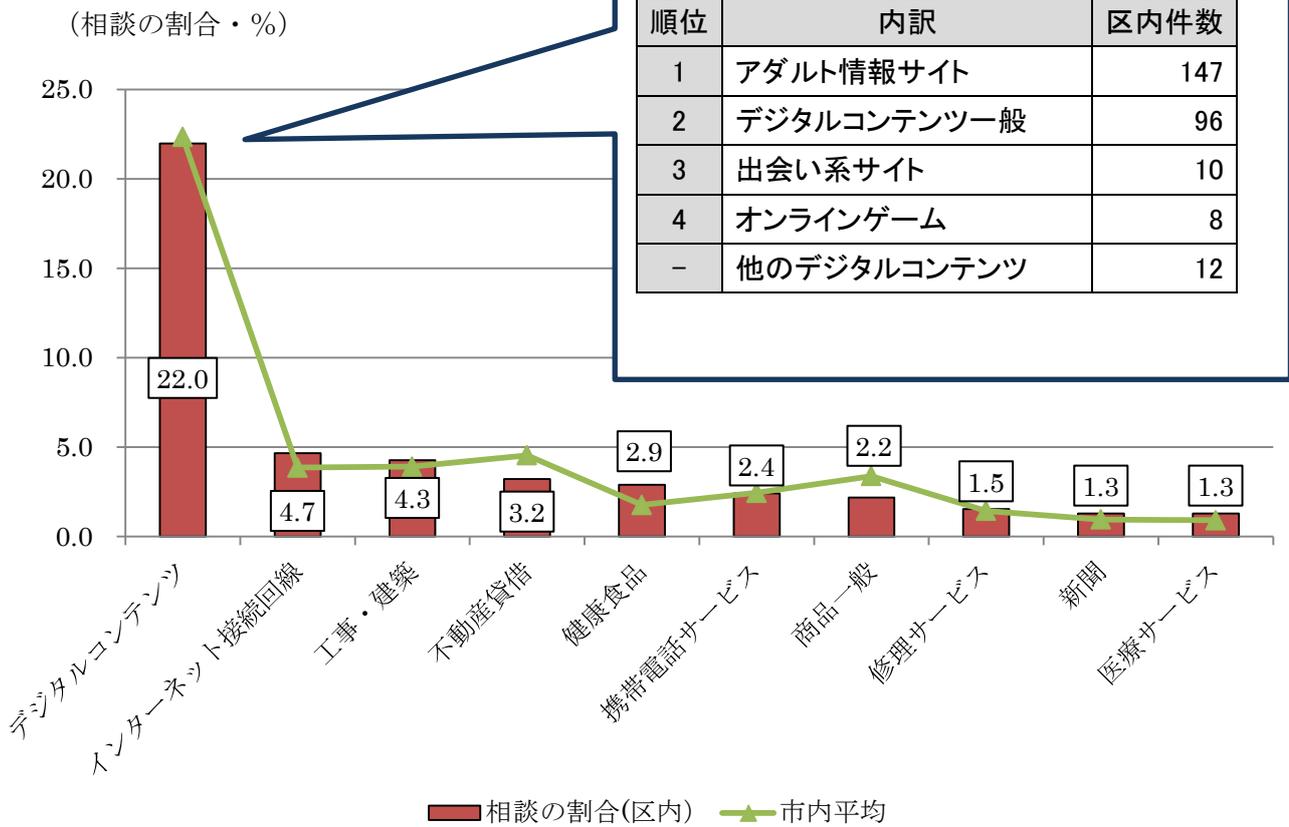


② 契約当事者年代別 区内相談件数（人口対比）

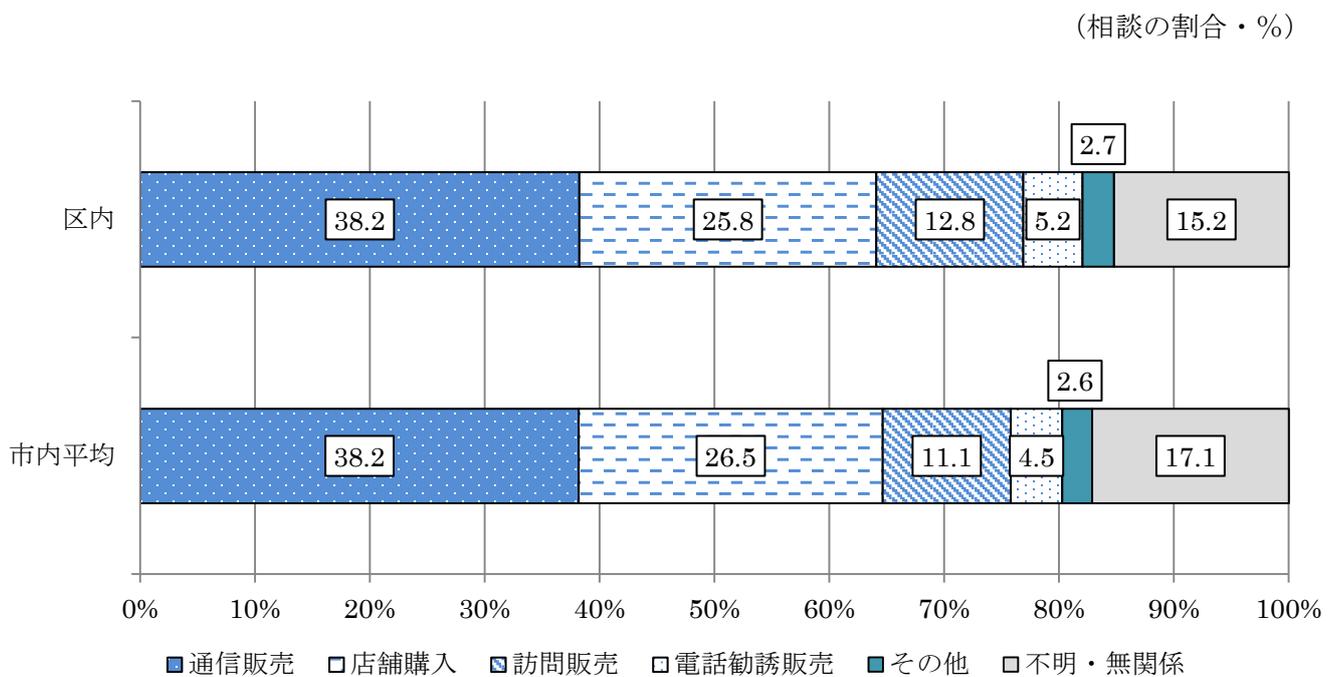


保土ヶ谷区

③ 商品・役務別上位 10 位



④ 販売形態別の相談割合



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

旭 区

1,537 件

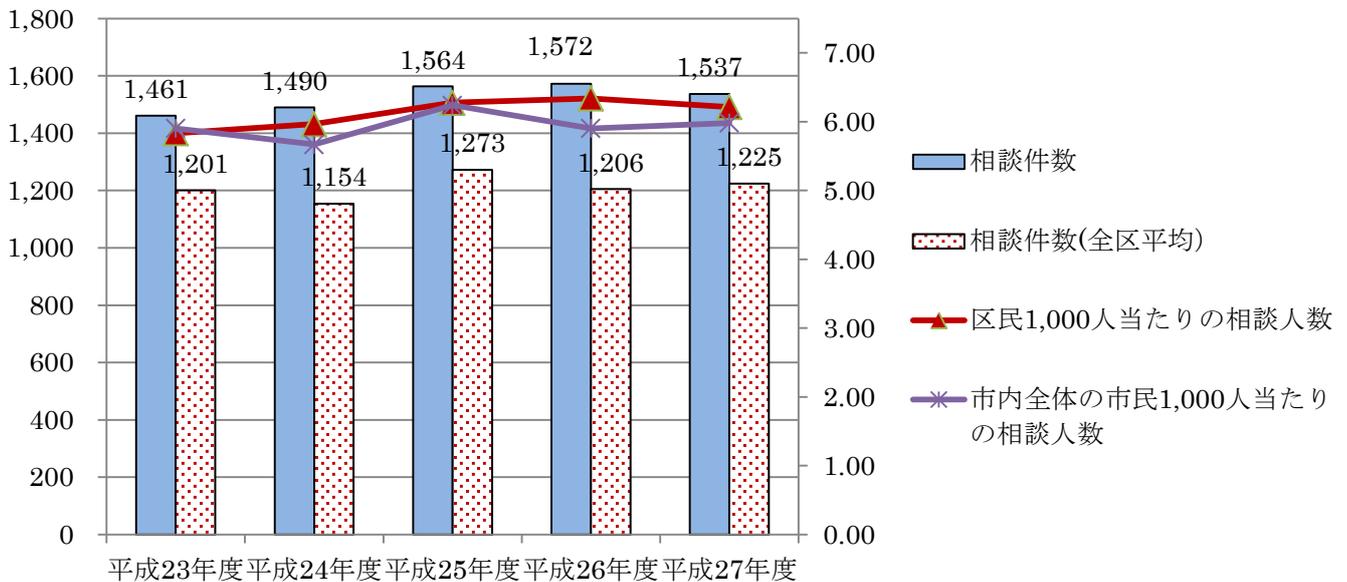
H.26 年度比 - 2.2%

相談件数自体は全区の平均と比較すると多いが、区民 1,000 人当たりの相談人数で見ると、特に 60 歳代からの相談が少ない。
デジタルコンテンツなど通信販売に関する相談が全区平均と比較して多くなっている。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

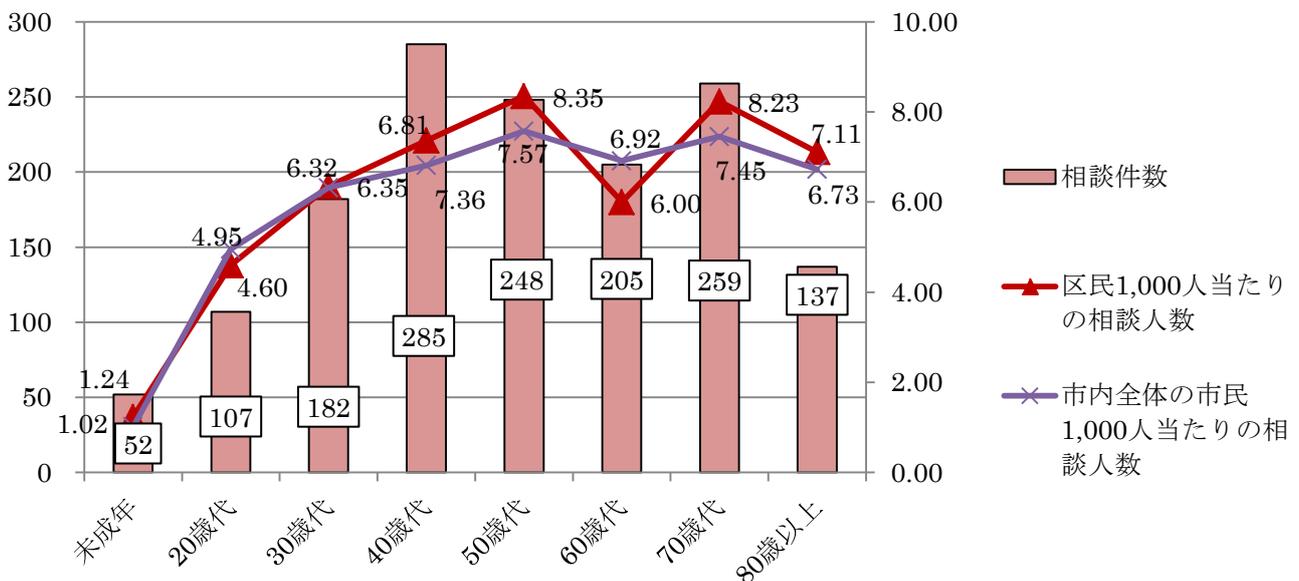
(1,000 人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数 (人口対比)

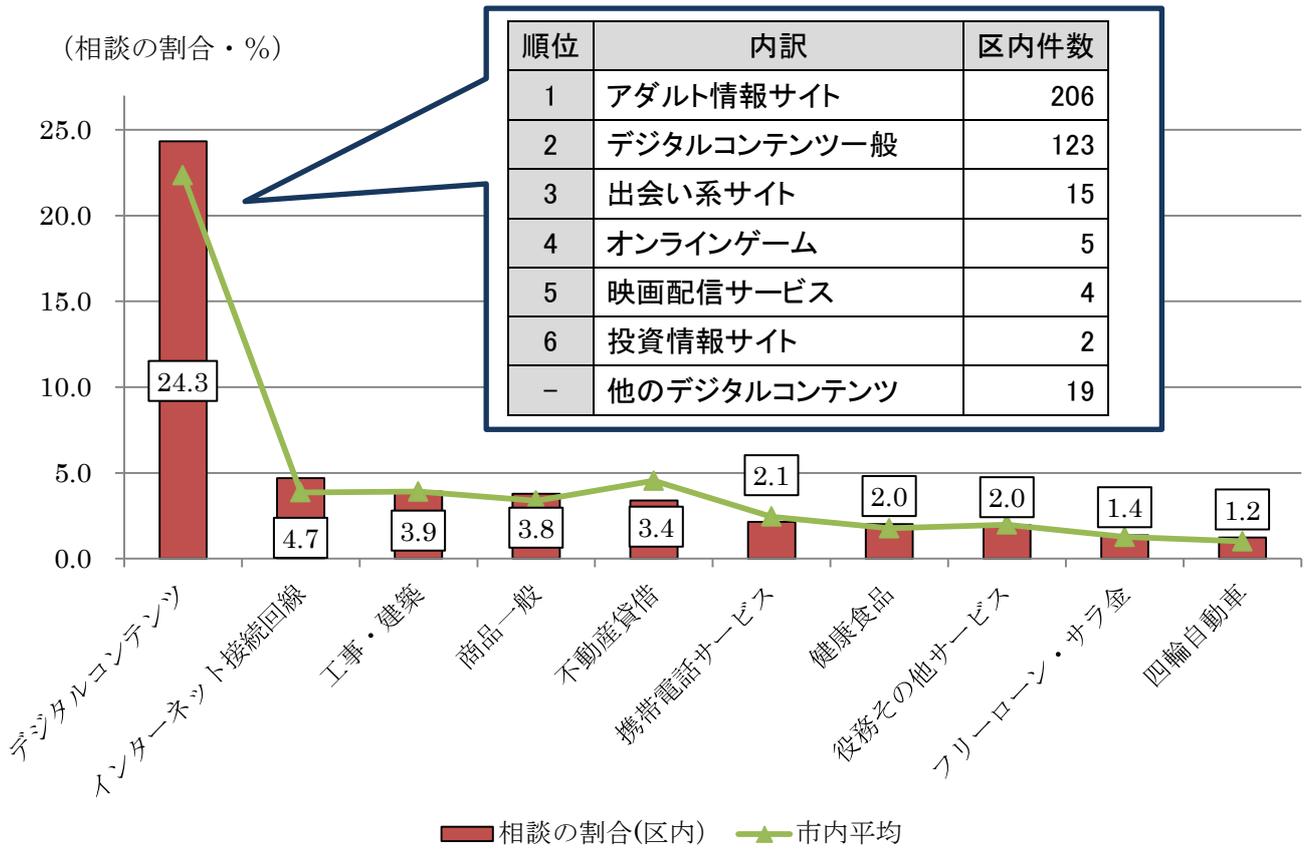
(センター相談件数・件)

(1,000 人当たりの相談件数・件)



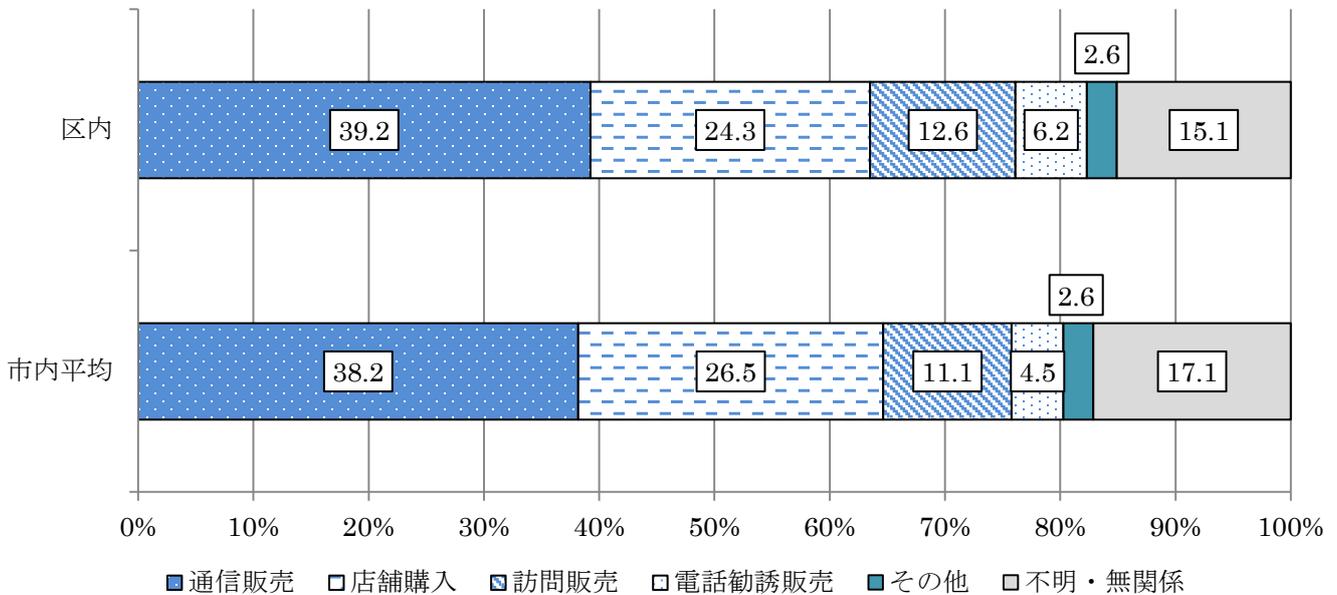
旭 区

③ 商品・役務別上位 10 位



④ 販売形態別の相談割合

(相談の割合・%)



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

磯子区

1,074 件

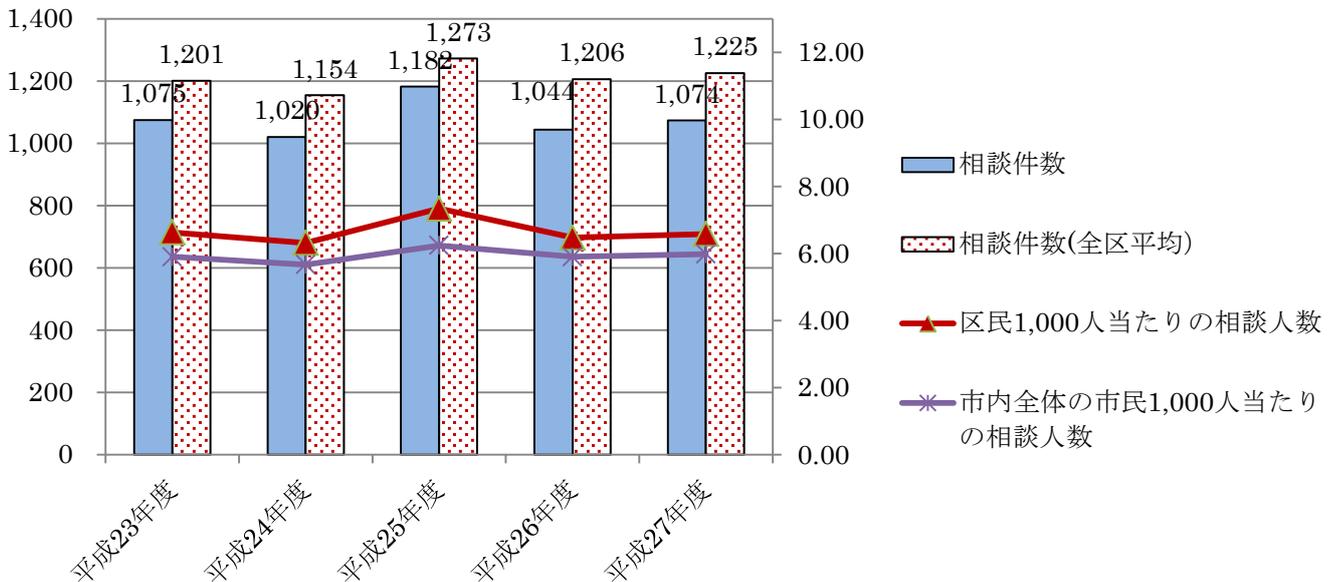
H.26 年度比 +2.9%

相談件数自体は全区の平均と比較すると少ないが、区民 1,000 人当たりの相談人数で見ると、特に 30 歳代、60 歳代、80 歳以上の高齢者からの相談が多い傾向である。
商品・役務別や販売形態別の相談内容については、全区平均とほぼ同じ傾向となっている。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

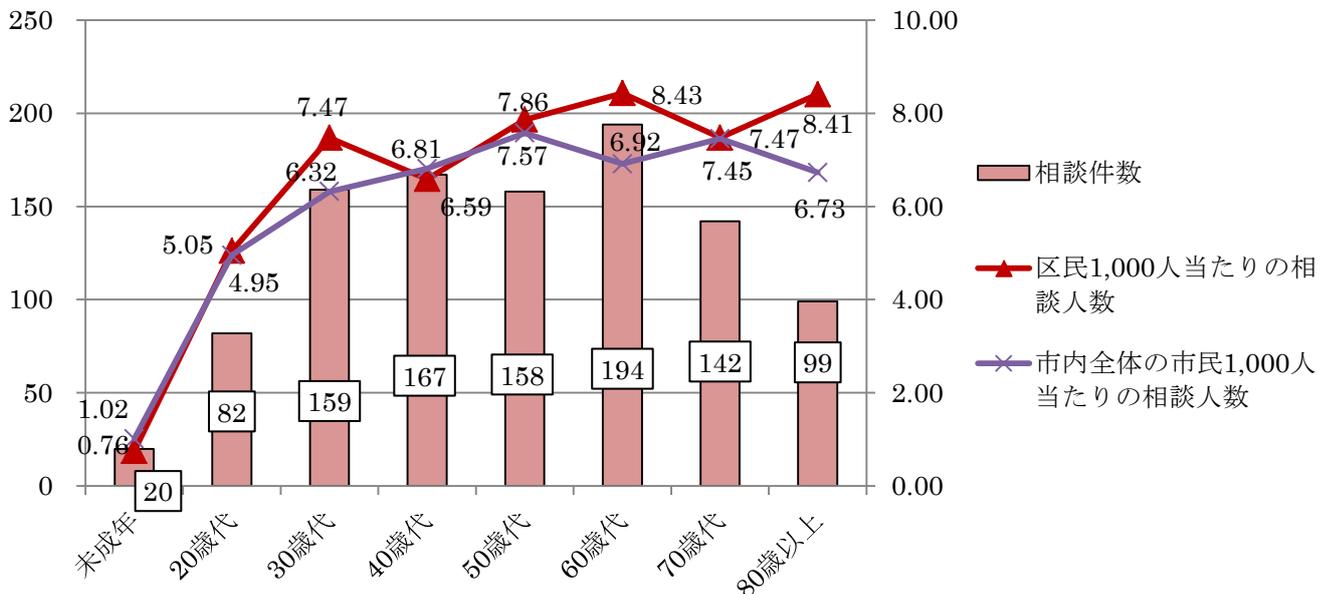
(1,000 人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数（人口対比）

(センター相談件数・件)

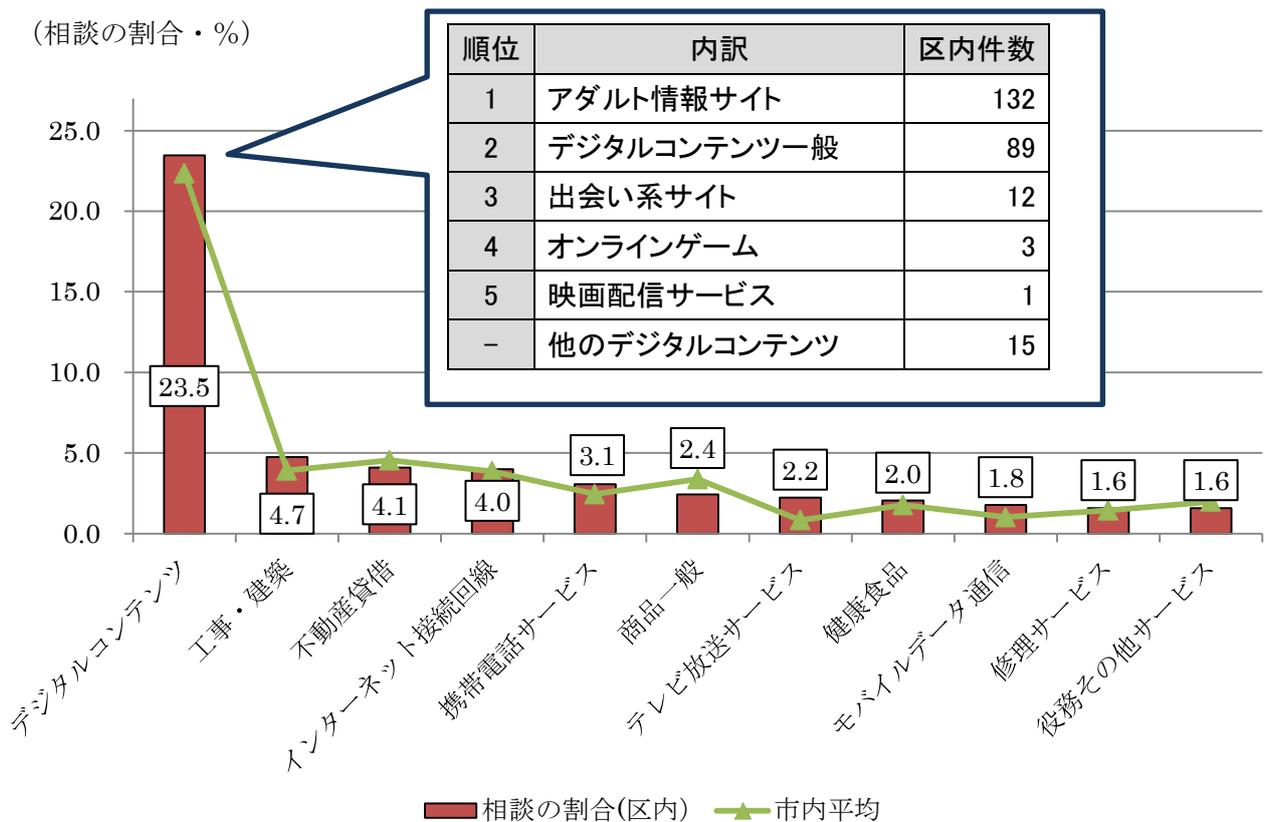
(1,000 人当たりの相談件数・件)



磯子区

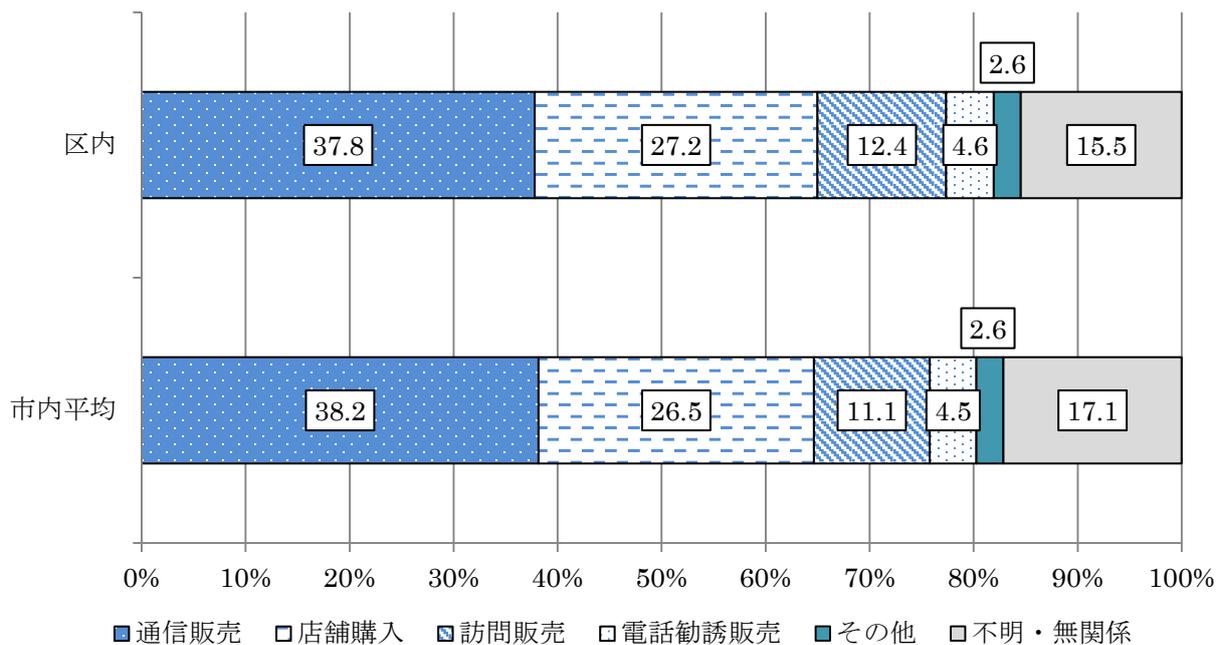
③ 商品・役務別上位 10 位

(相談の割合・%)



④ 販売形態別の相談割合

(相談の割合・%)



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

金沢区

1,190 件

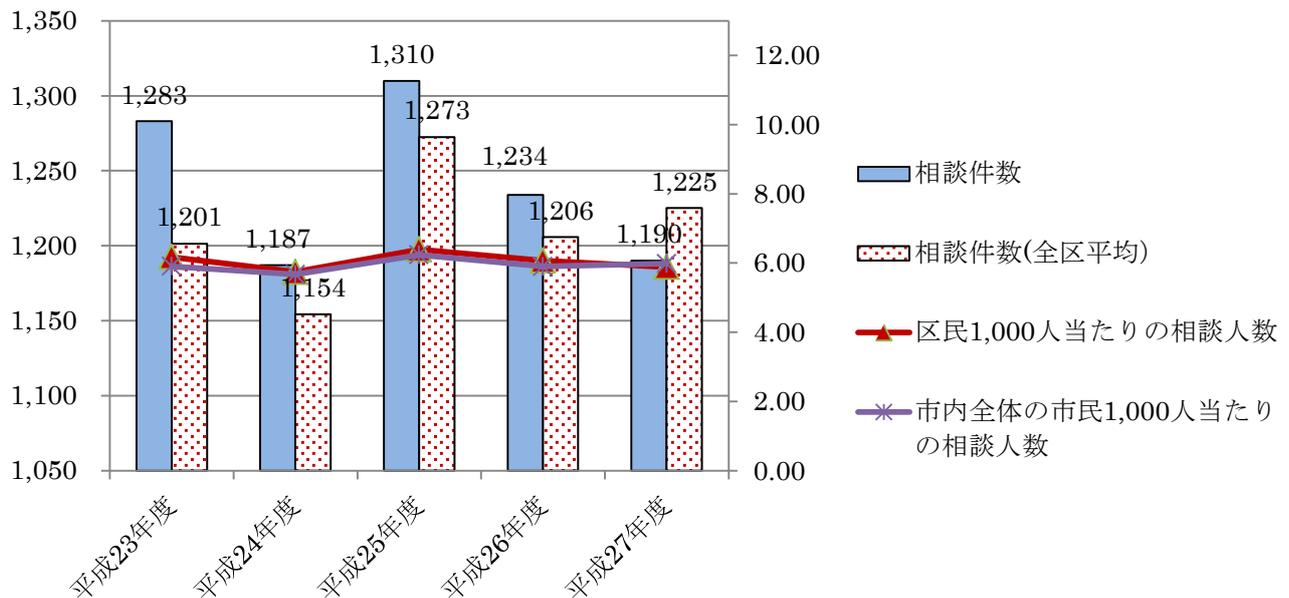
H.26 年度比 - 3.6%

相談件数自体は年度によってばらつきがあるものの、平成 27 年度は全区の平均と比較すると少ない。区民 1000 人当たりの相談人数で見ると、特に 50 歳代の相談人数が少なく、80 歳以上の高齢者からの相談は多い傾向である。相談内容に関しては、「不動産貸借」に関する相談が全区平均と比較し少ない。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

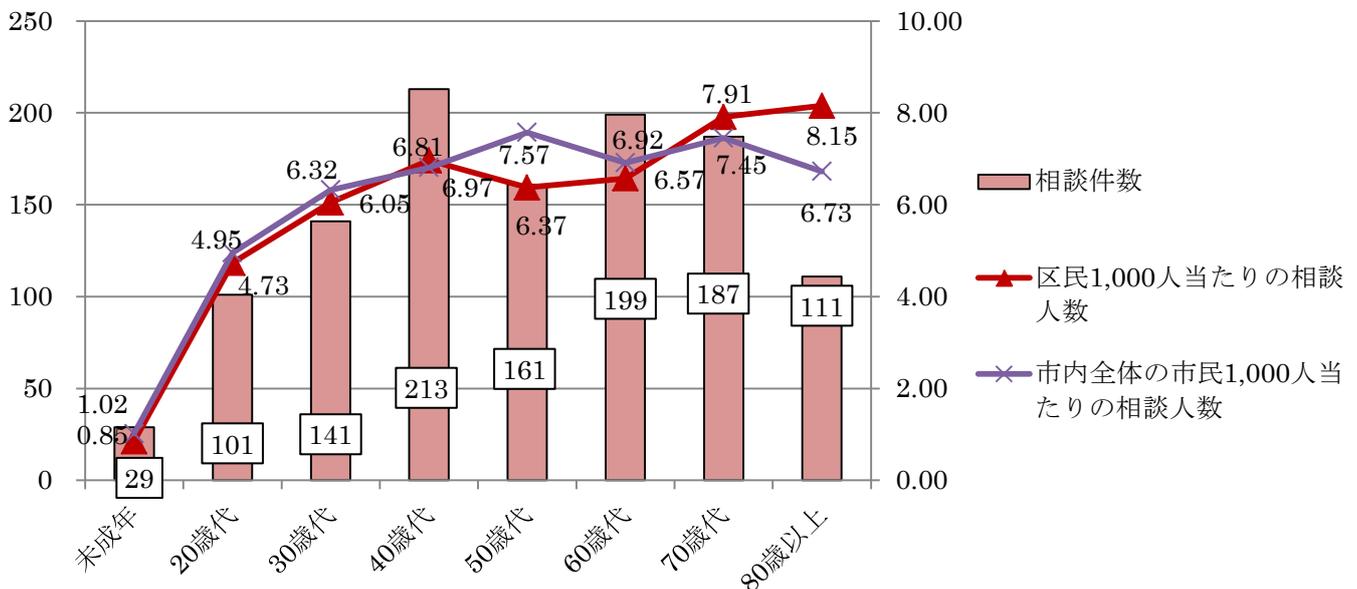
(1,000 人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数 (人口対比)

(センター相談件数・件)

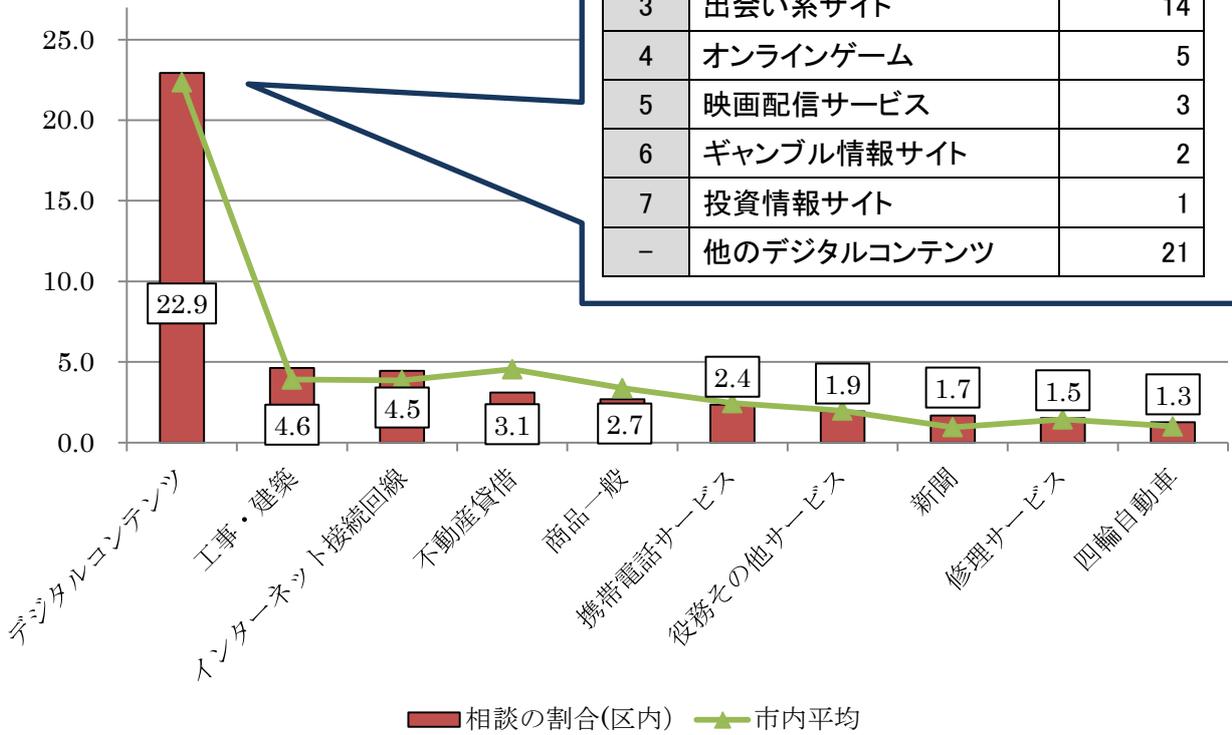
(1,000 人当たりの相談件数・件)



金 沢 区

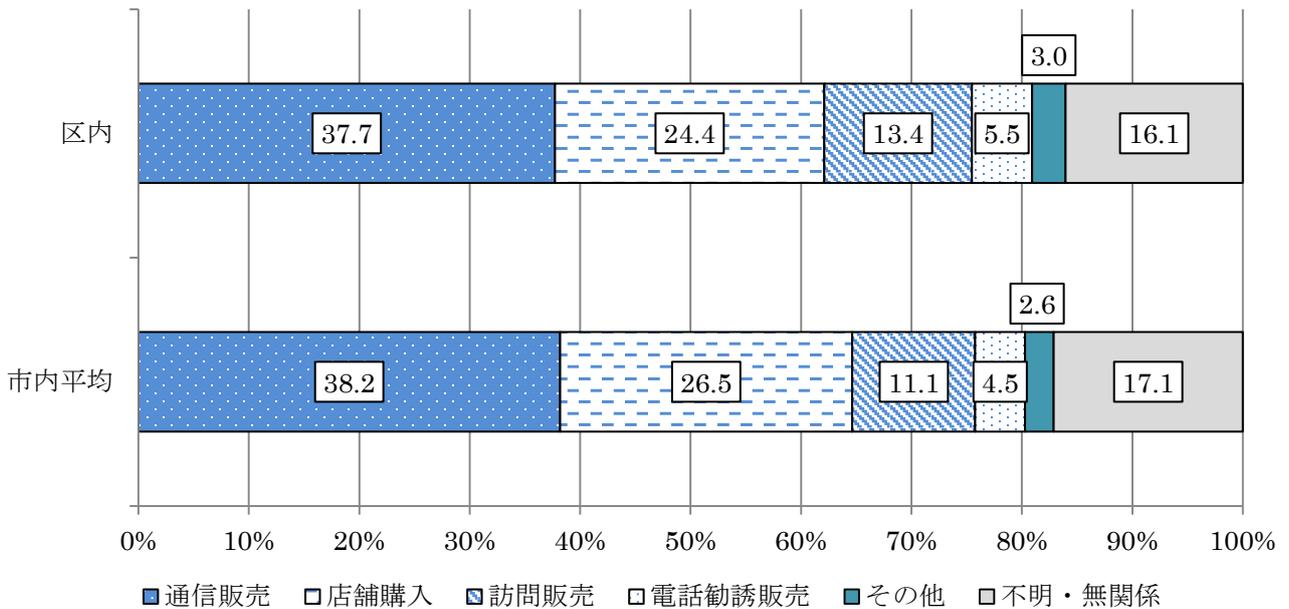
③ 商品・役務別上位 10 位

(相談の割合・%)



④ 販売形態別の相談割合

(相談の割合・%)



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

港北区

1,907 件

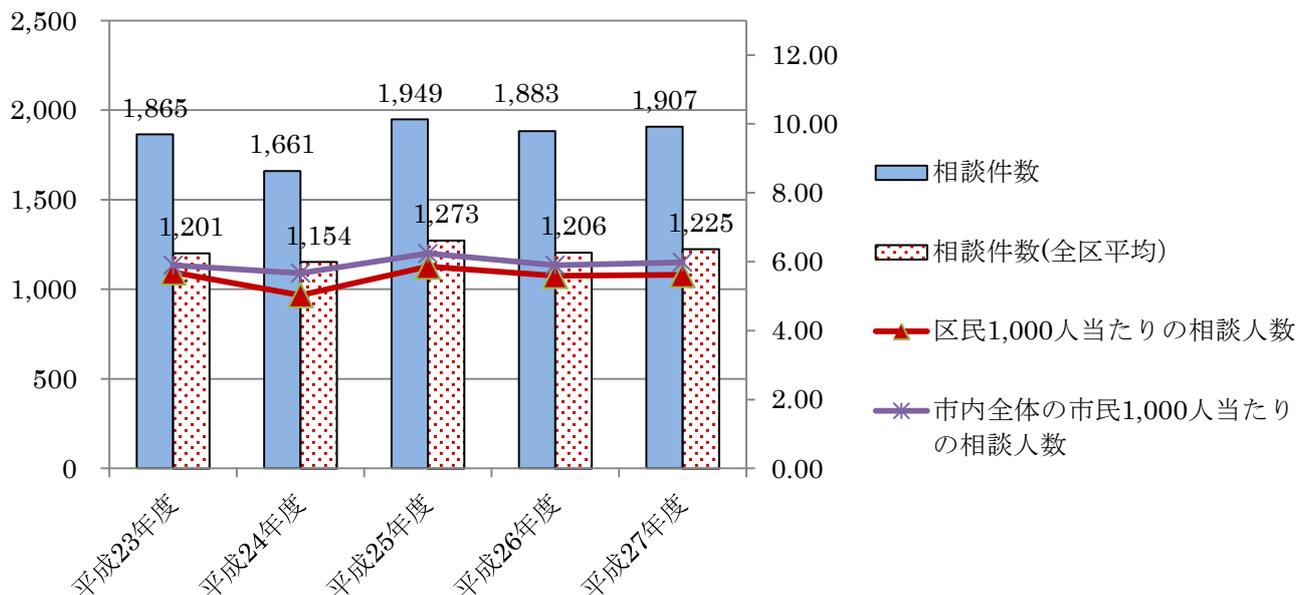
H.26 年度比 +1.3%

相談件数自体は全区の平均と比較して多い。区民 1,000 人当たりの相談人数でみると、40 歳代、70 歳代、80 歳以上の相談人数がやや少ない傾向である。
商品・役務別や販売形態別の相談内容については、全区平均とほぼ同じ傾向となっている。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

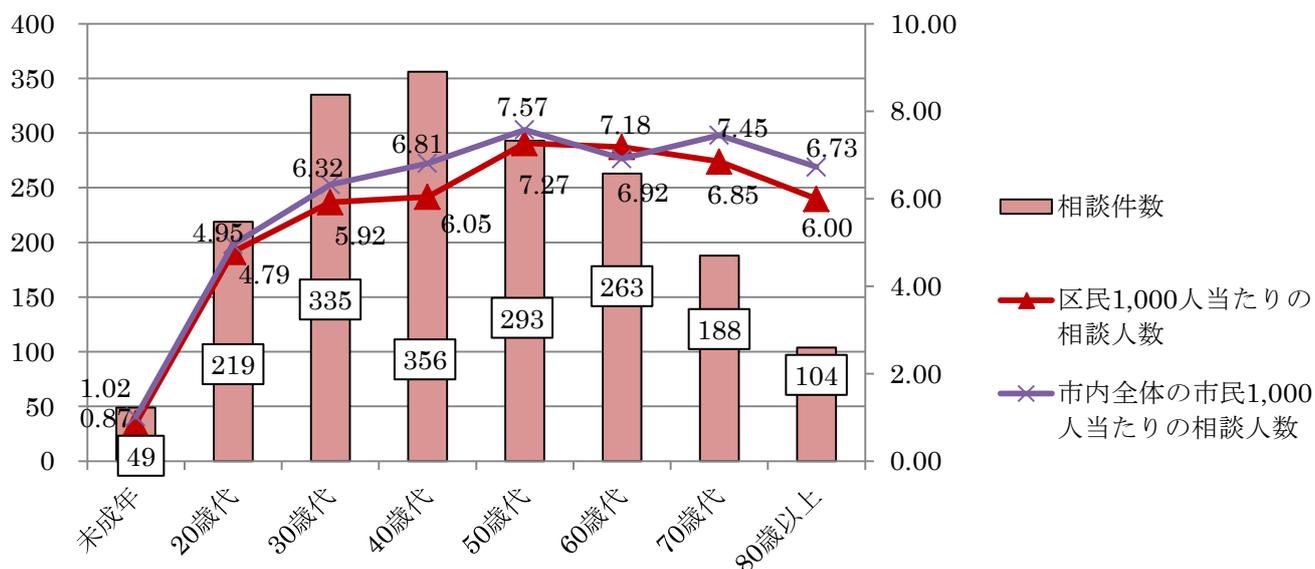
(1,000 人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数（人口対比）

(センター相談件数・件)

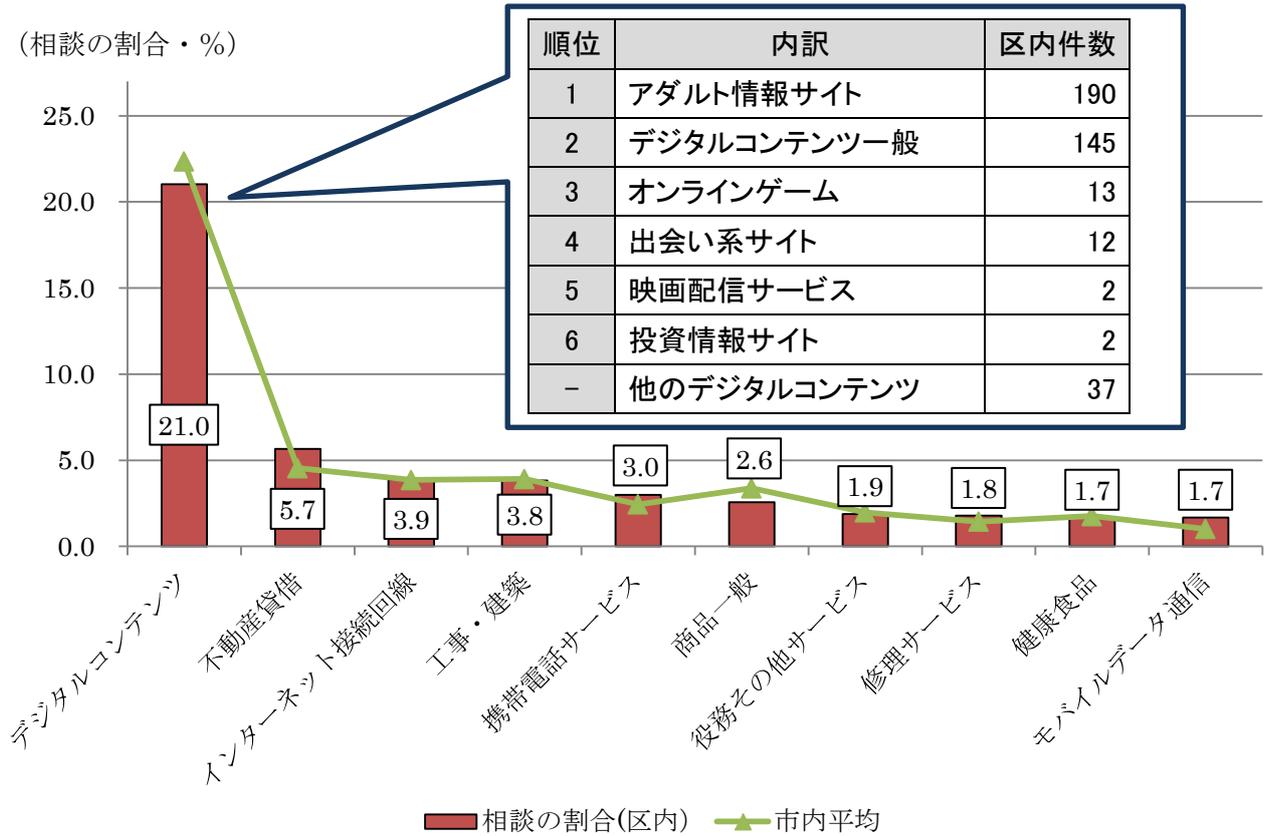
(1,000 人当たりの相談件数・件)



港 北 区

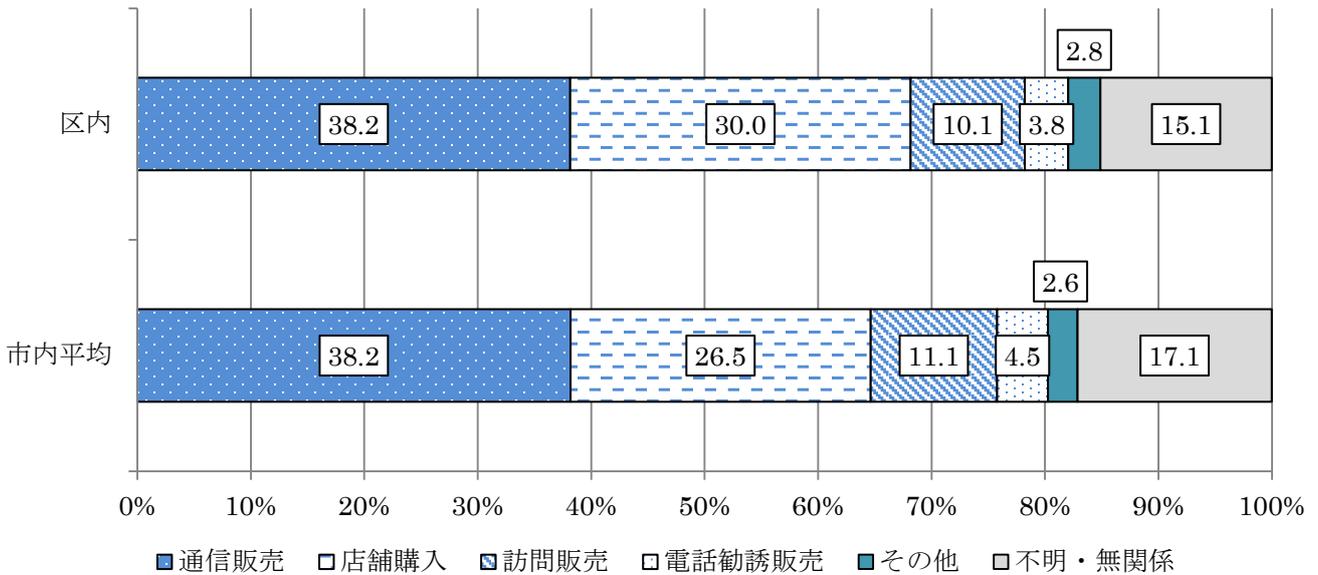
③ 商品・役務別上位 10 位

(相談の割合・%)



④ 販売形態別の相談割合

(相談の割合・%)



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

緑区

920 件

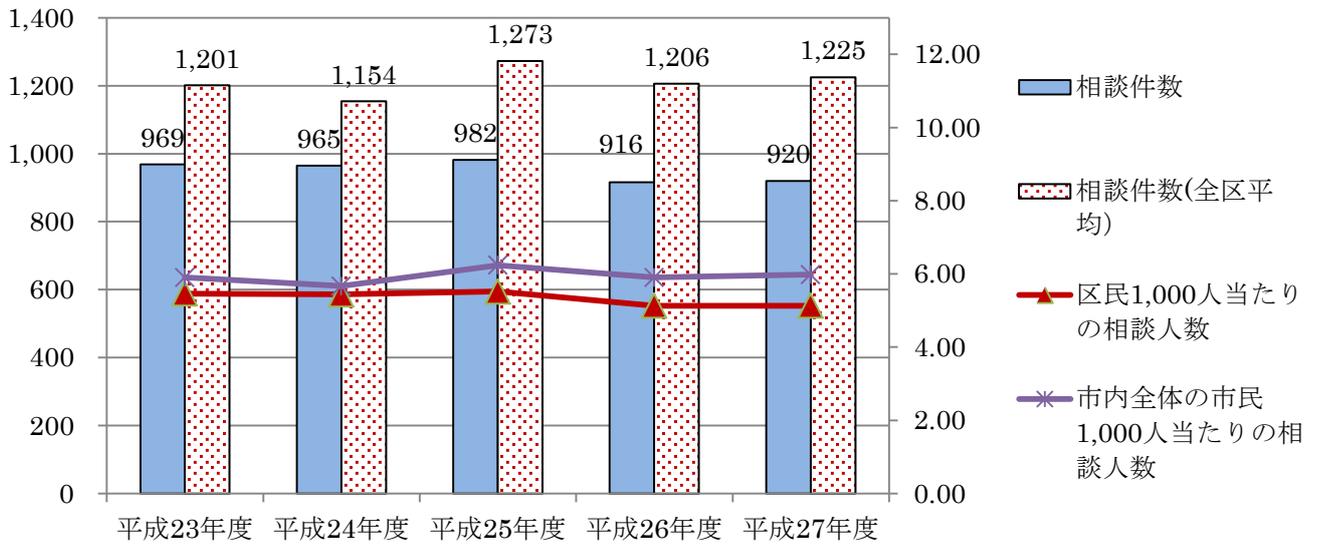
H.26 年度比 +0.4%

相談件数自体は全区の平均と比べて少ない。区民 1,000 人当たりの相談人数でみると、特に 80 歳以上の高齢者からの相談が少ない。
デジタルコンテンツなど、通信販売に関する相談が全区平均と比較して多くなっている。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

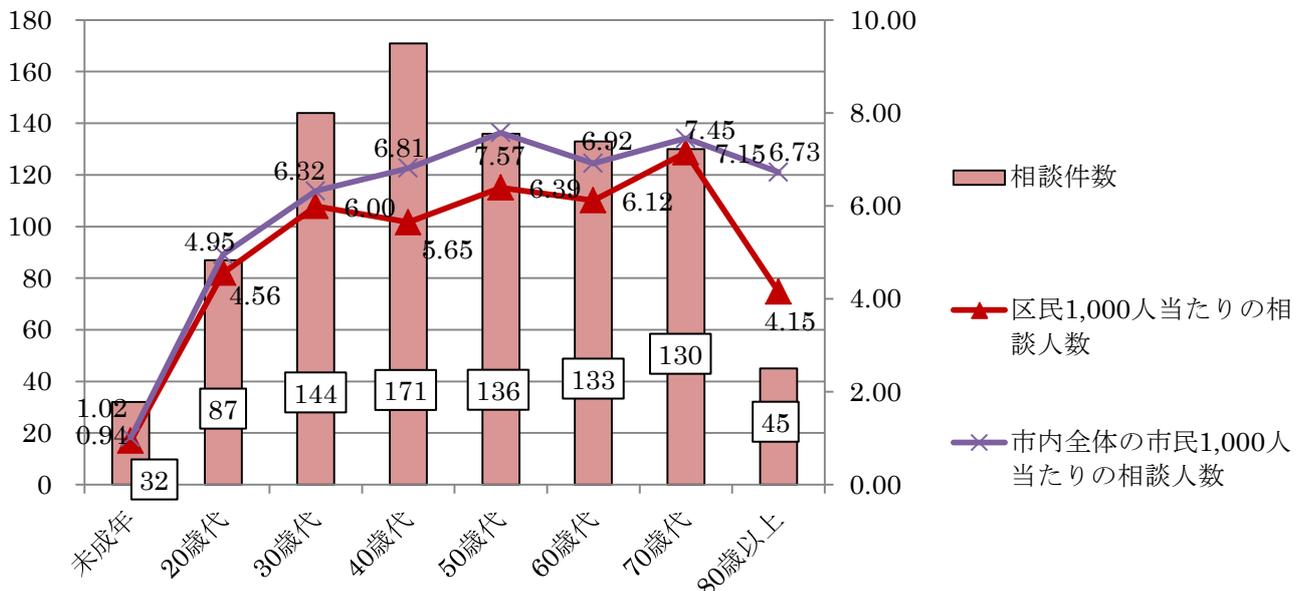
(1,000 人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数 (人口対比)

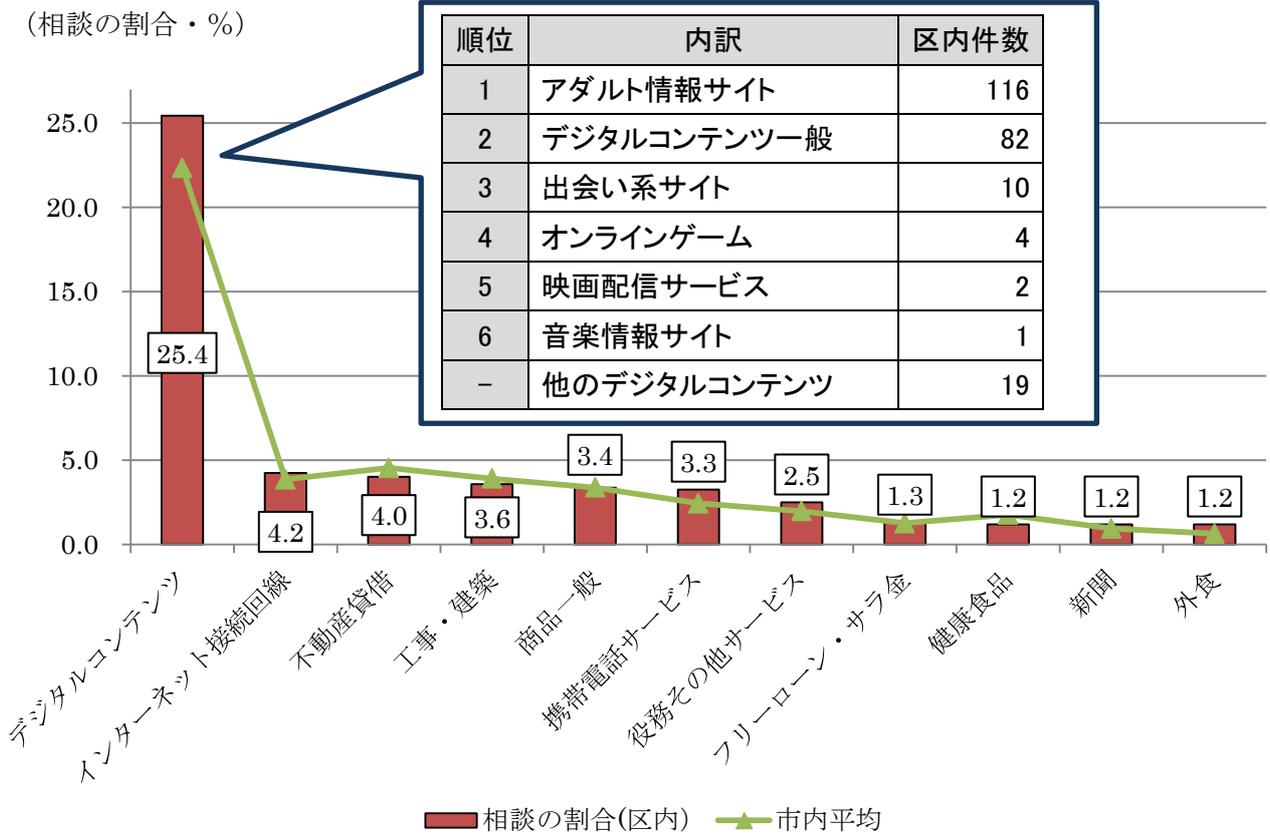
(センター相談件数・件)

(1,000 人当たりの相談件数・件)

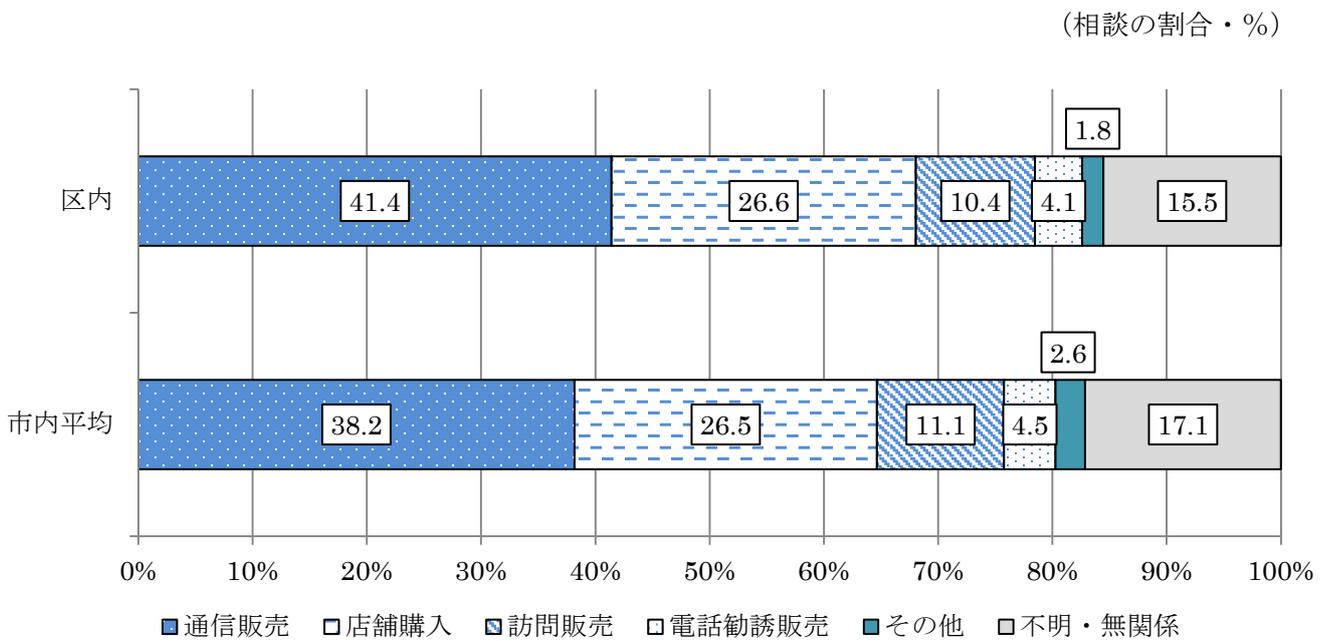


緑 区

③ 商品・役務別上位 10 位



④ 販売形態別の相談割合



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

青葉区

1,764 件

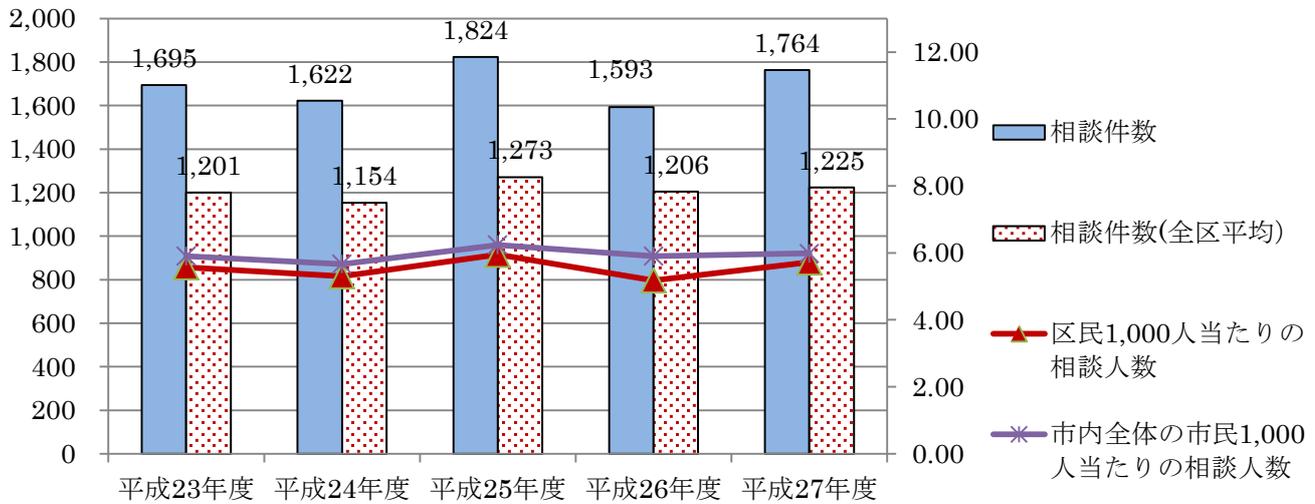
H.26 年度比 +10.7%

相談件数自体は全区の平均と比べて多い。区民 1,000 人当たりの相談人数で見ると、特に 50 歳代からの相談が多くなっている。
デジタルコンテンツなど、通信販売に関する相談が全区平均と比較して多くなっている。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

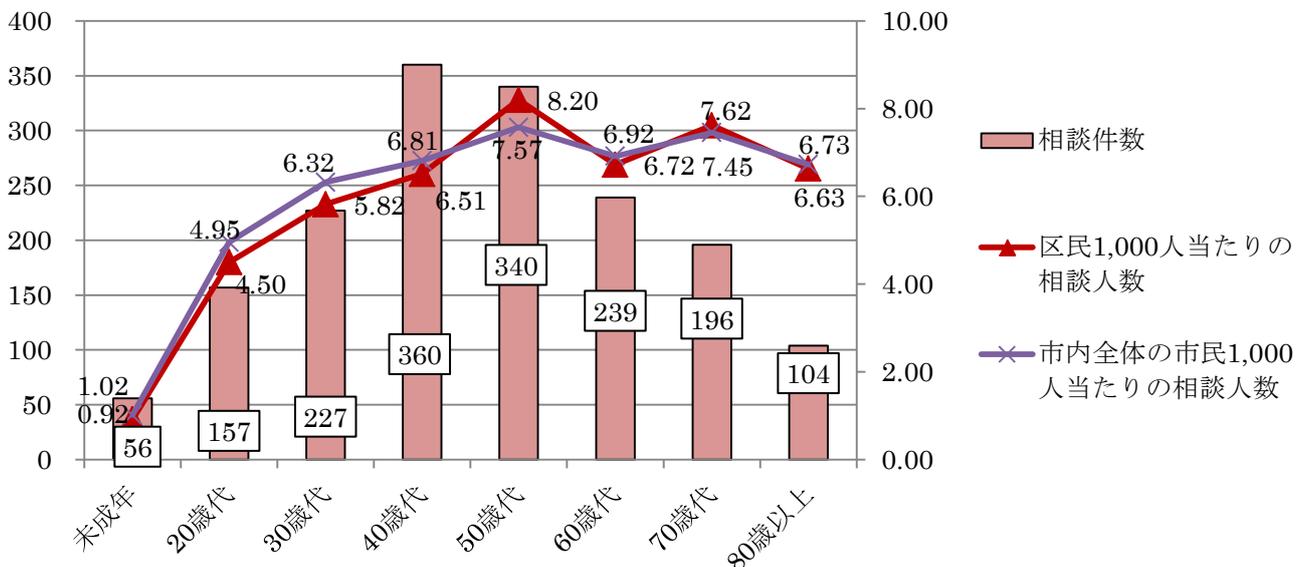
(1,000 人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数 (人口対比)

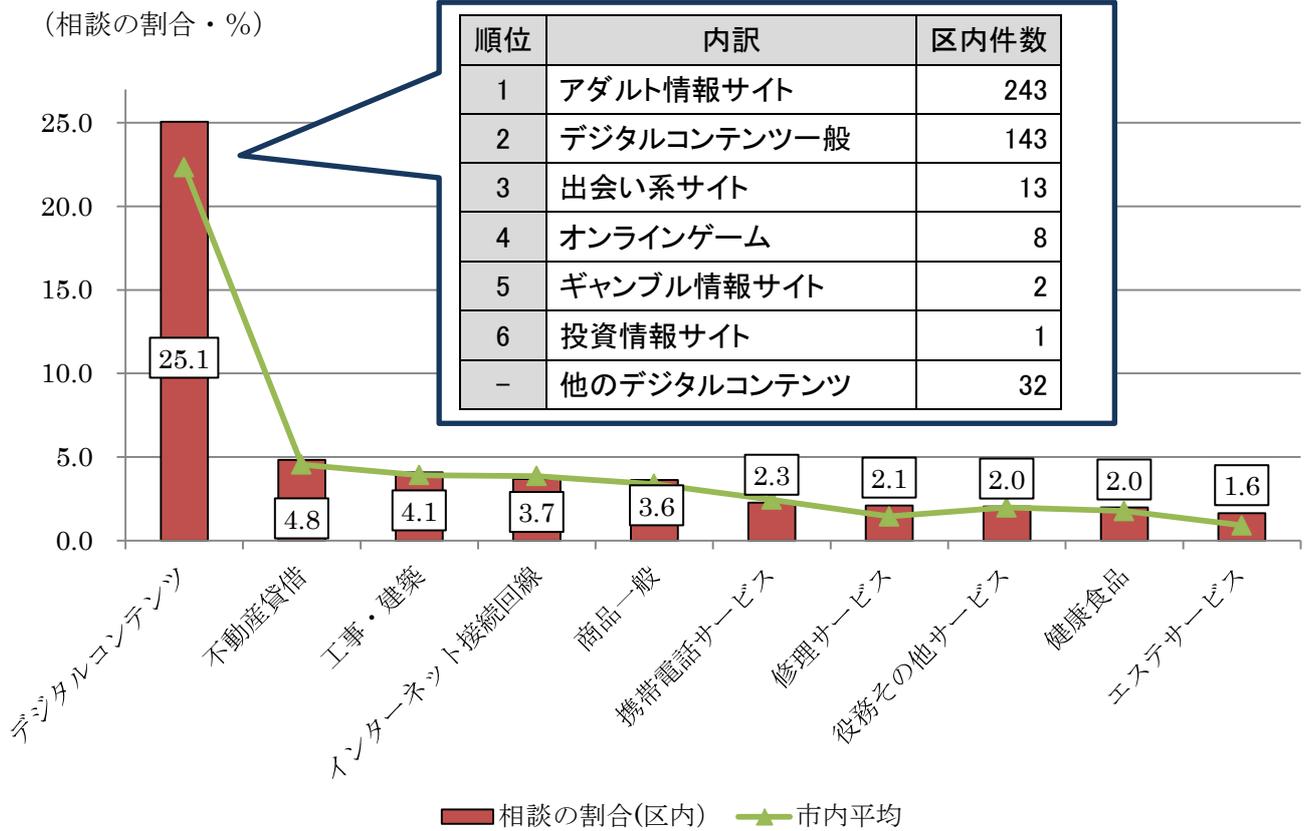
(センター相談件数・件)

(1,000 人当たりの相談件数・件)

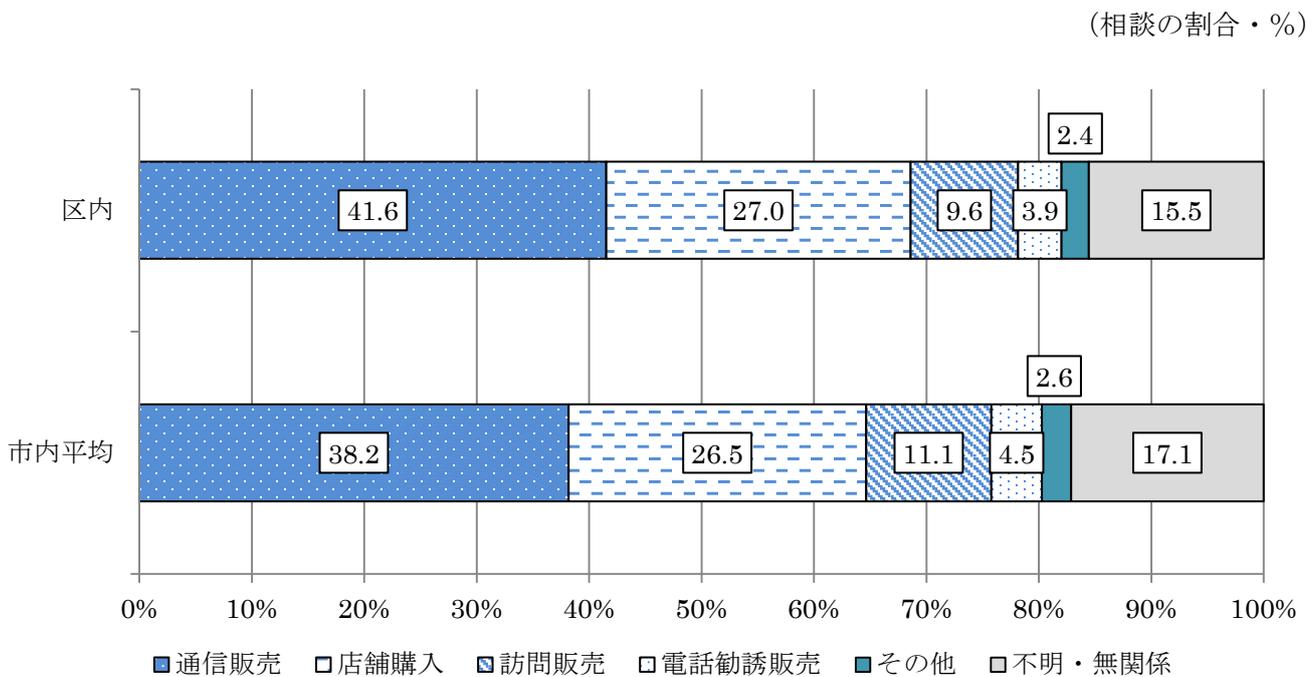


青葉区

③ 商品・役務別上位 10 位



④ 販売形態別の相談割合



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

都筑区

1,134 件

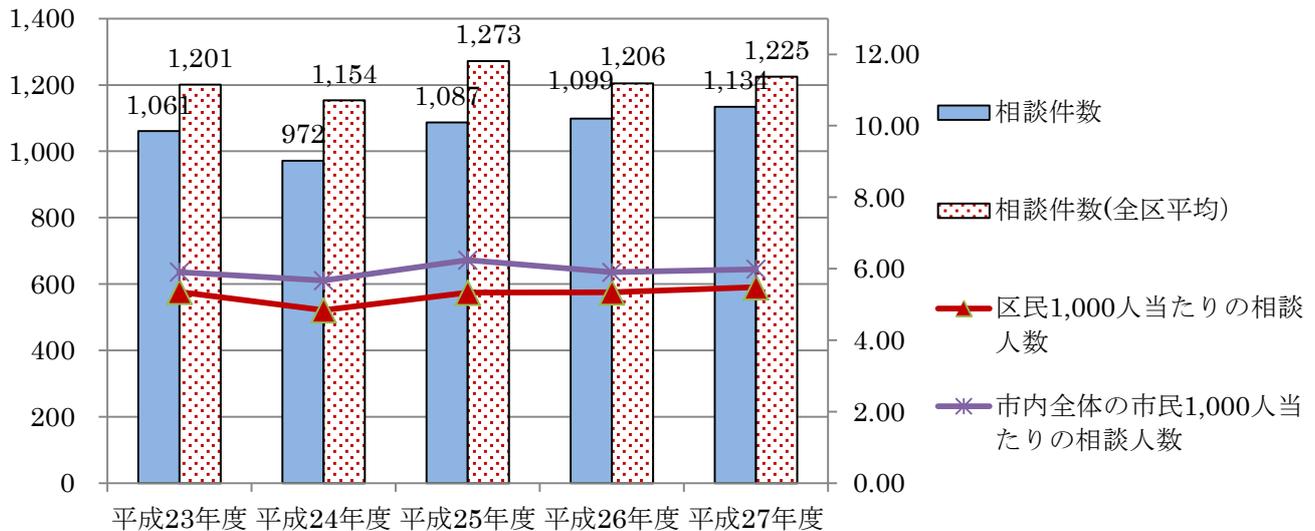
H.26 年度比 +3.2%

相談件数自体は全区の平均と比べてやや少ない。区民 1,000 人当たりの相談人数で見ると、70 歳代からの相談が多く、80 歳以上からの相談が少ない。
デジタルコンテンツなど、通信販売に関する相談が全区平均と比較して多くなっている。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

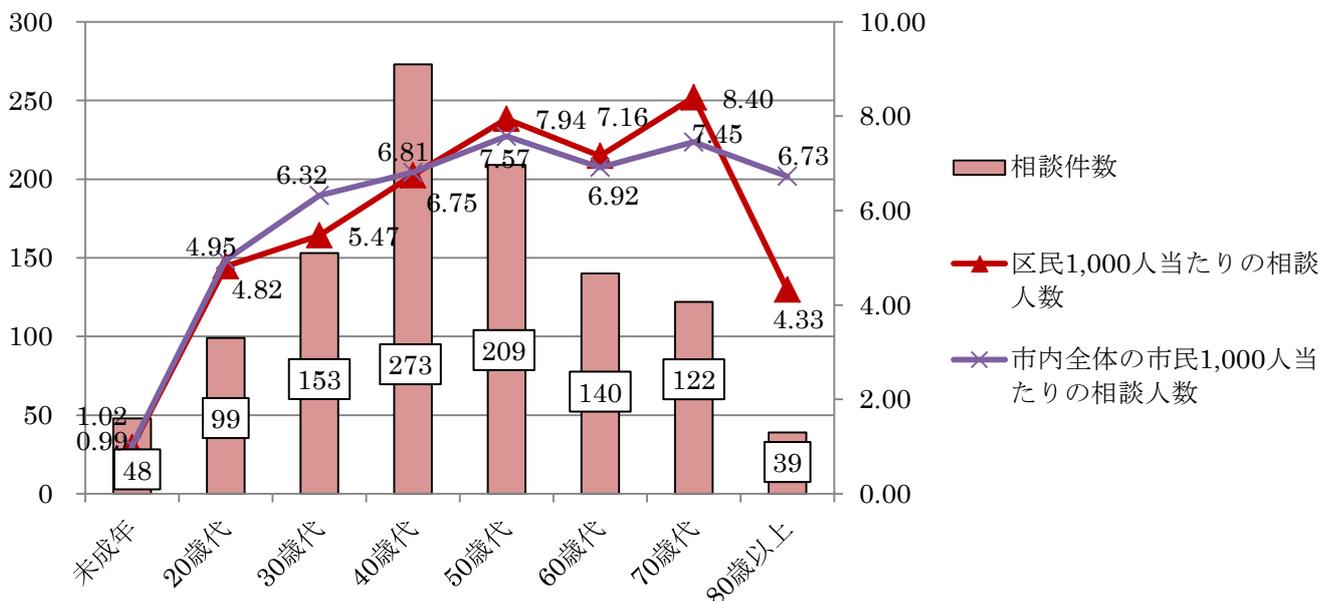
(1,000 人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数（人口対比）

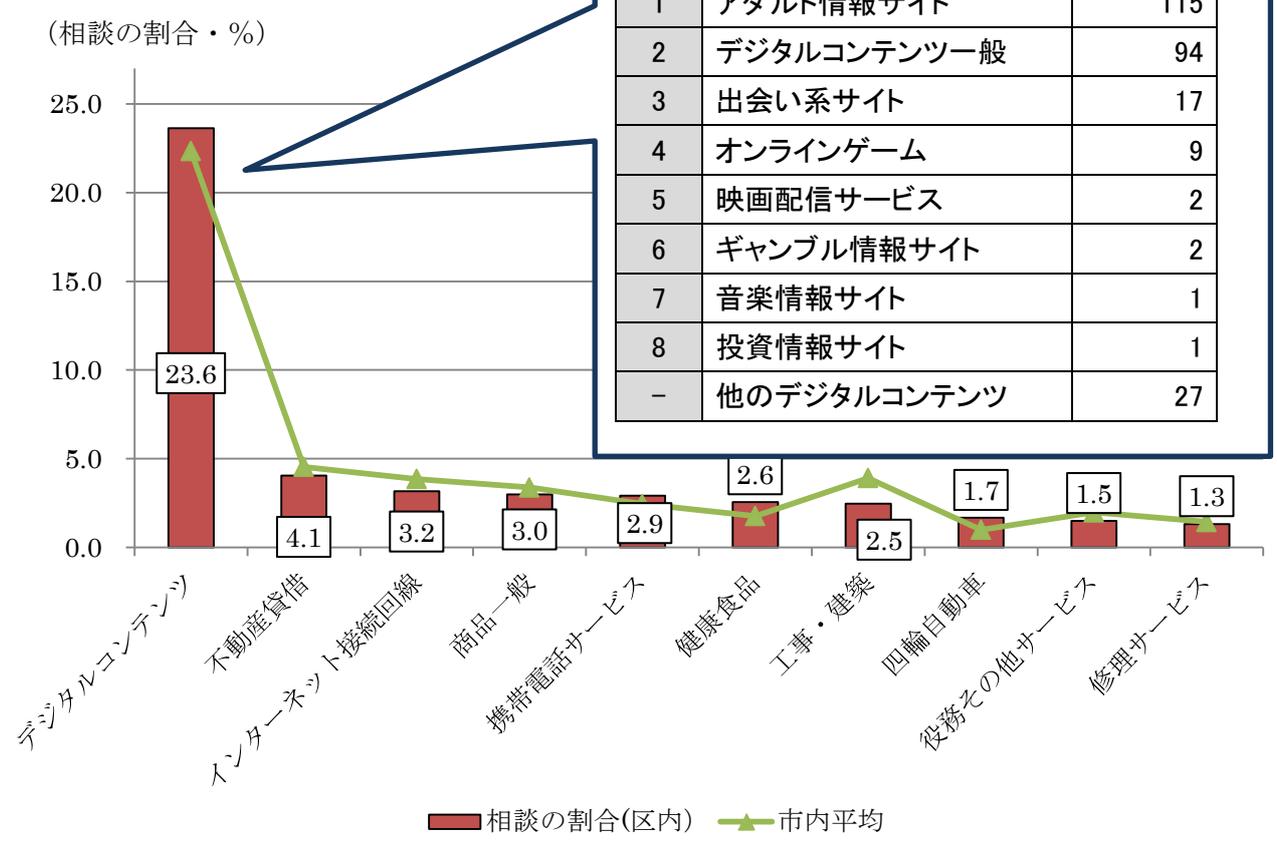
(センター相談件数・件)

(1,000 人当たりの相談件数・件)

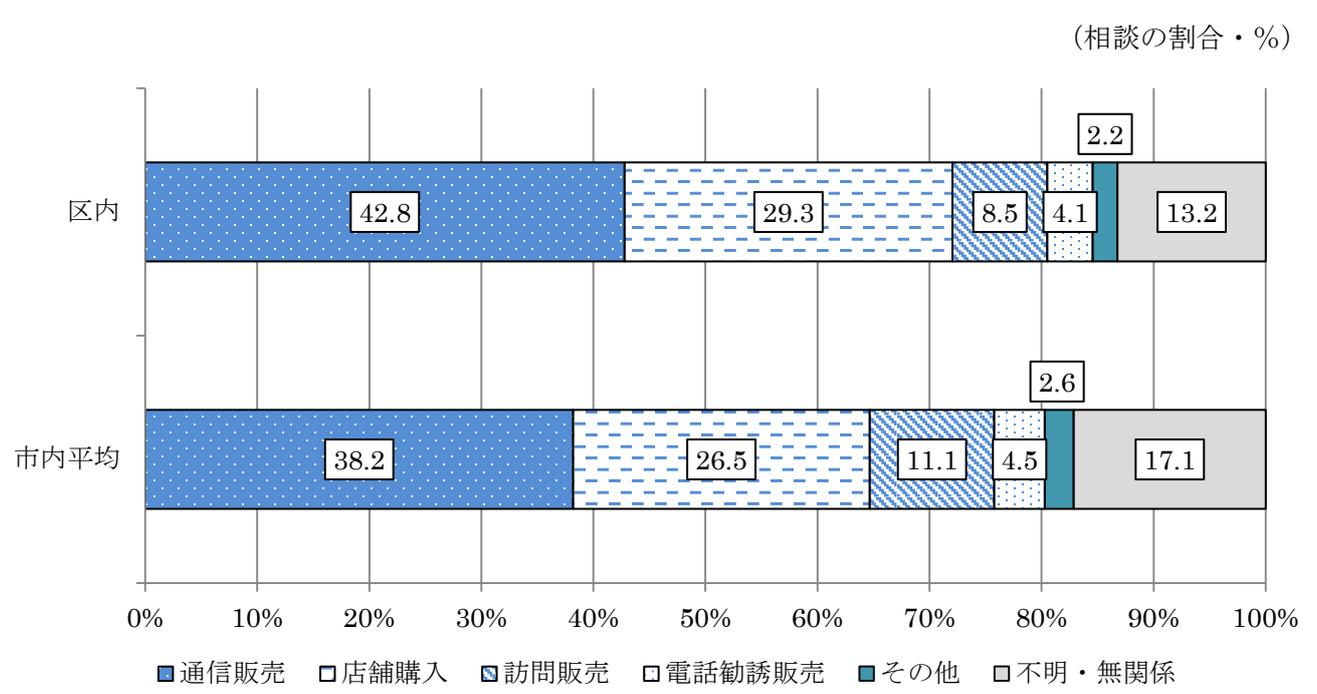


都 筑 区

③ 商品・役務別上位 10 位



④ 販売形態別の相談割合



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

戸塚区

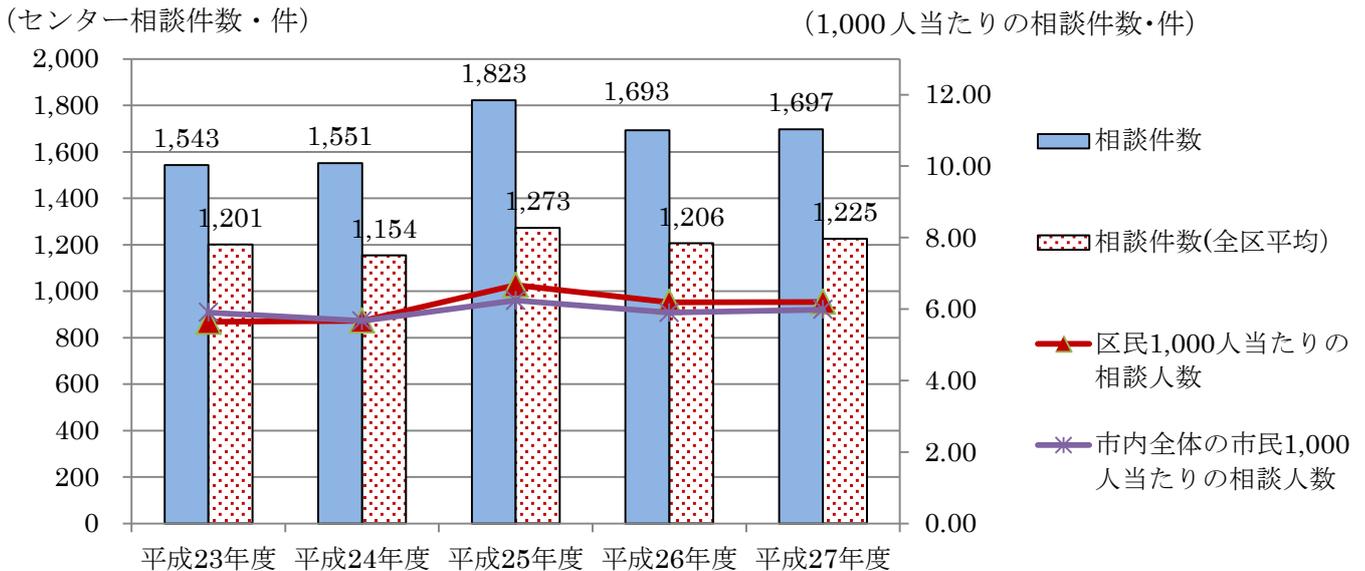
1,697 件

H.26 年度比 +0.2%

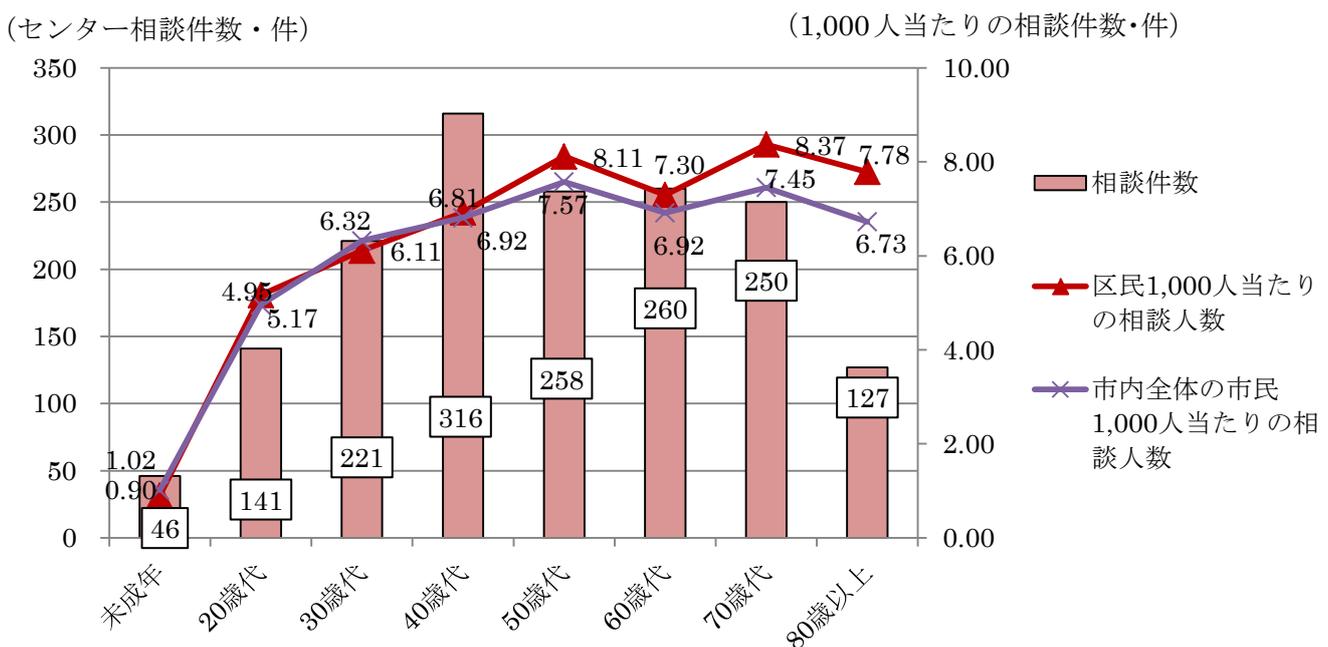
相談件数自体は全区の平均と比べて多い。区民 1,000 人当たりの相談人数で見ると、50 歳代、70 歳以上からの相談がやや多い。

内容では、「インターネット接続回線」に関する相談が全区平均と比較して多くなっている。

① 5 年間の相談件数の推移

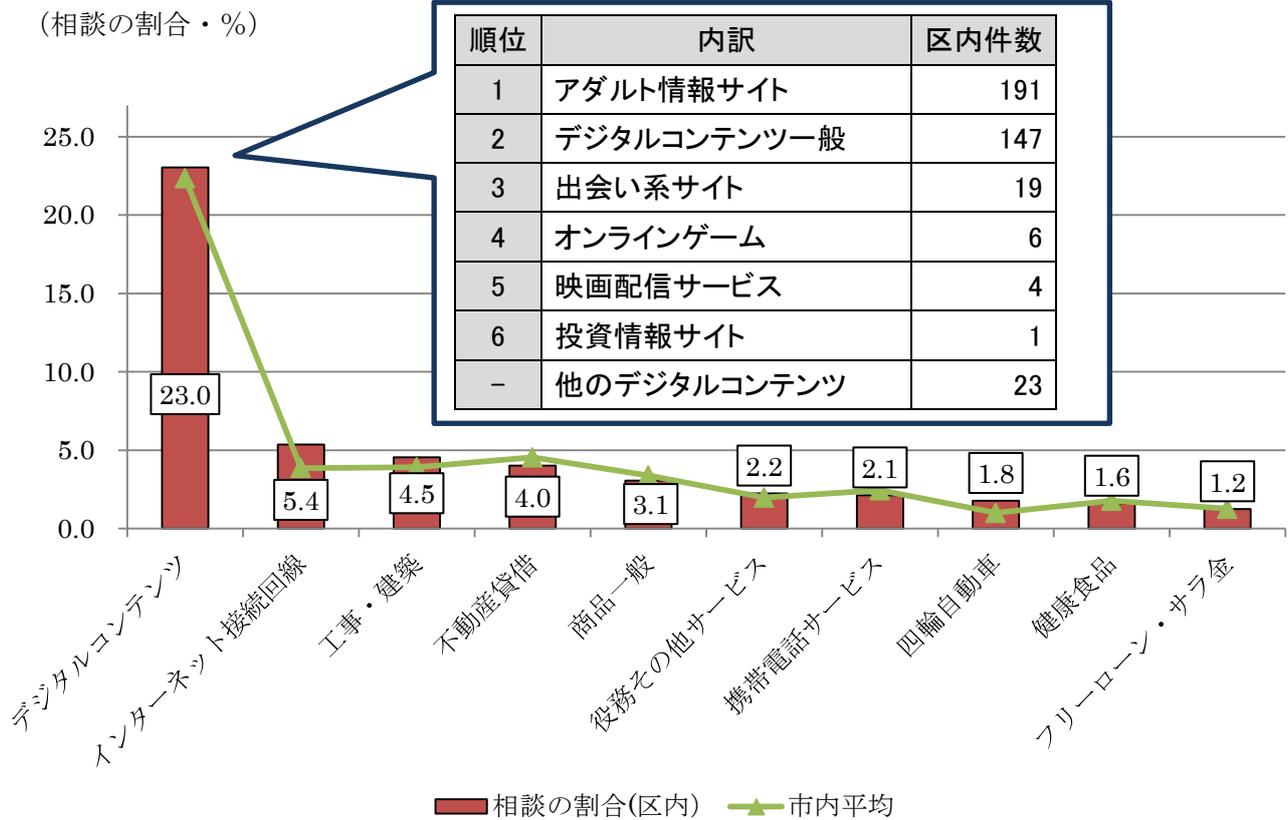


② 契約当事者年代別 区内相談件数（人口対比）

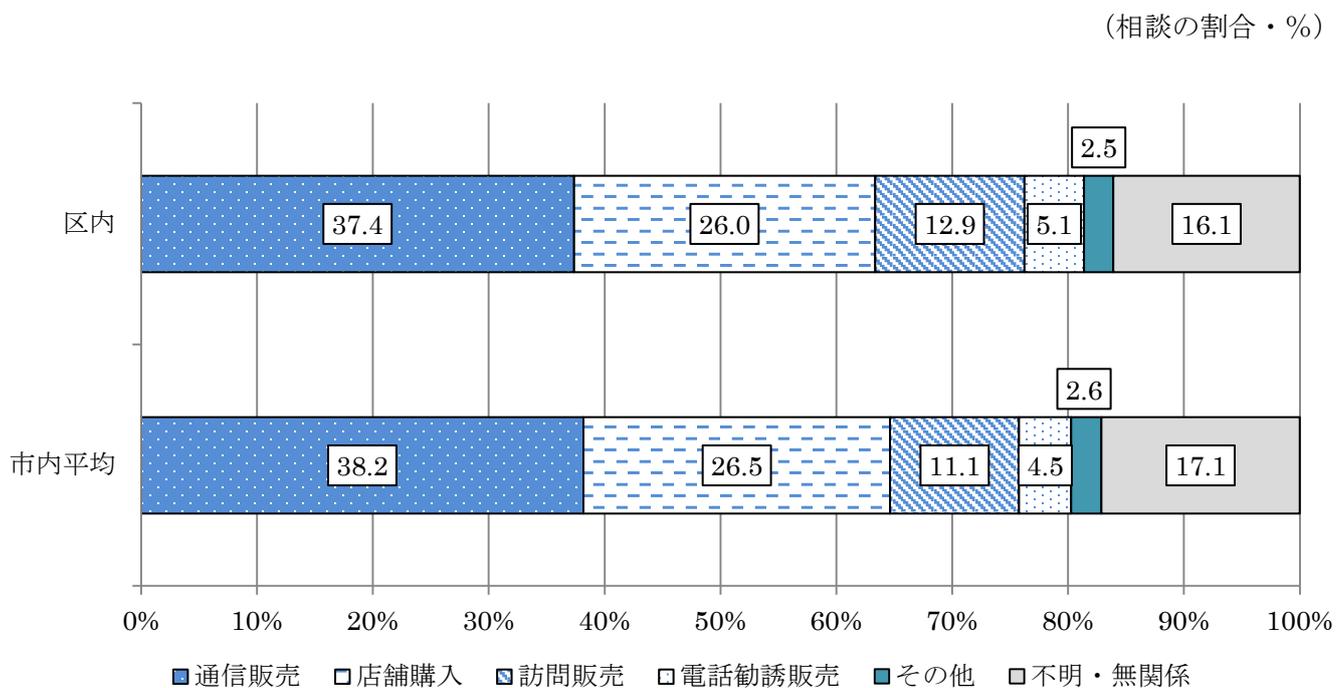


戸塚区

③ 商品・役務別上位10位



④ 販売形態別の相談割合



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

栄区

826 件

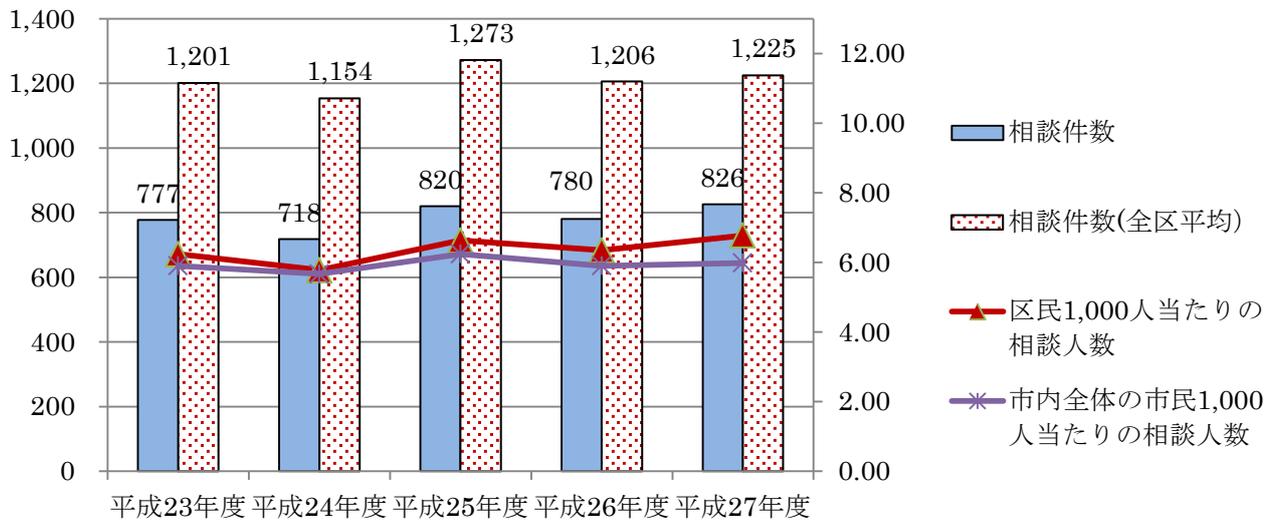
H.26 年度比 +5.9%

相談件数自体は全区の平均と比べて少ない。区民 1,000 人当たりの相談人数で見ると、30 歳以上のすべての年代層からの相談が全区平均と比較してやや多い。
デジタルコンテンツなど通信販売に関する相談が全区平均と比較して多くなっている。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

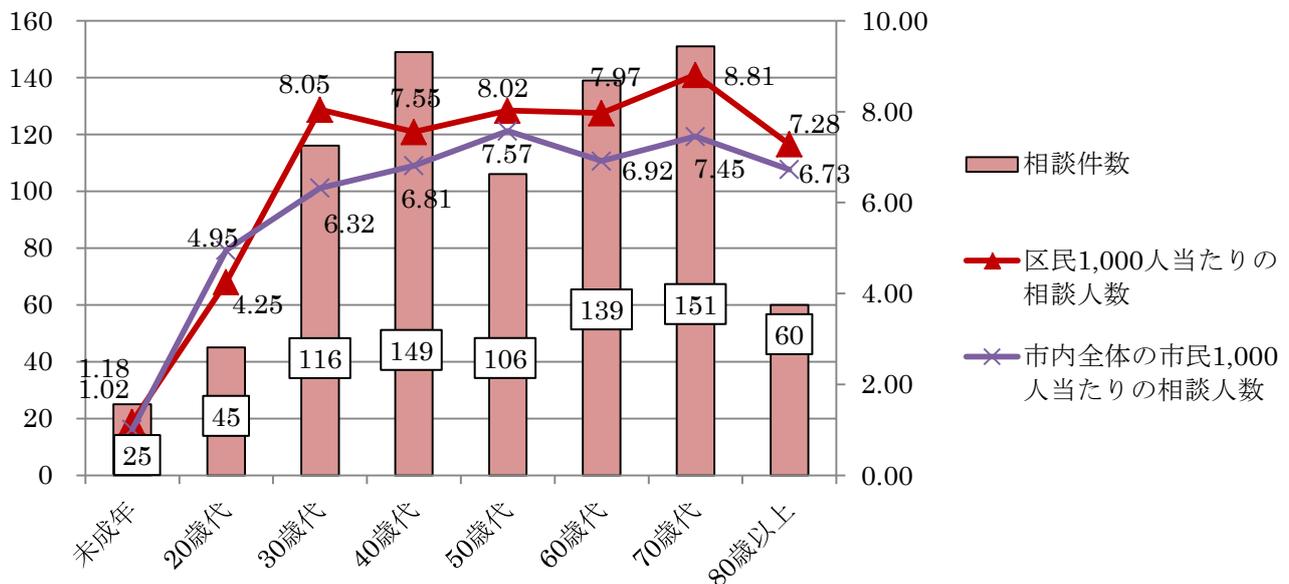
(1,000 人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数（人口対比）

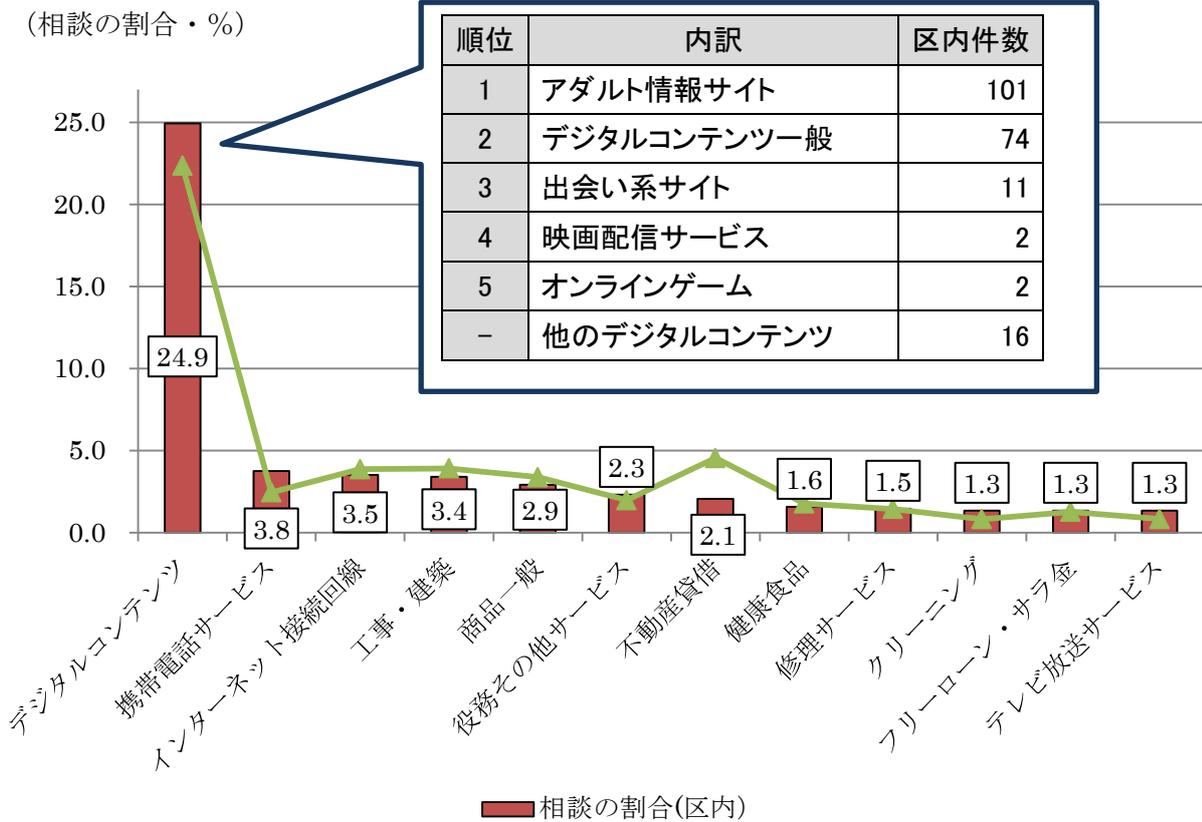
(センター相談件数・件)

(1,000 人当たりの相談件数・件)

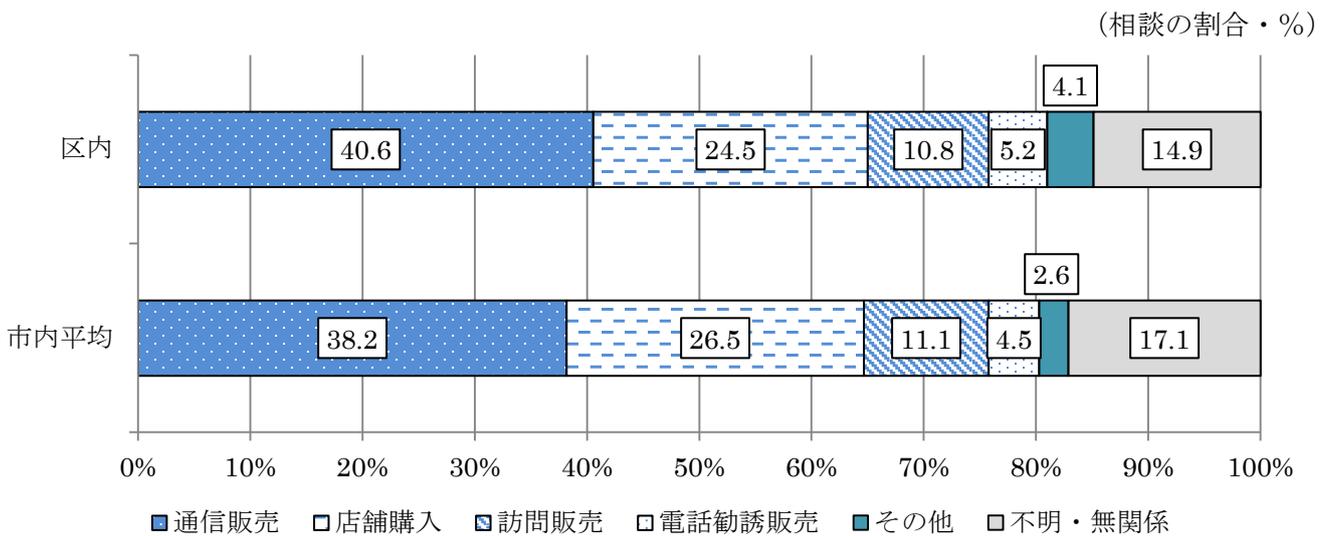


栄 区

③ 商品・役務別上位 10 位



④ 販売形態別の相談割合



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

泉 区

870 件

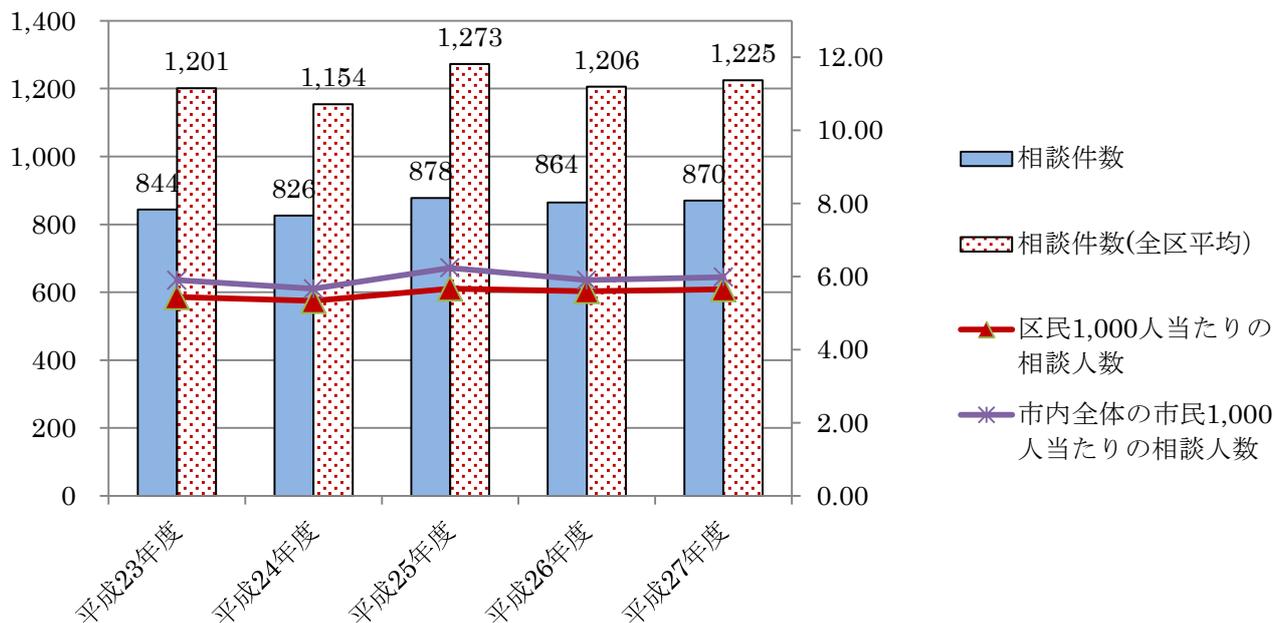
H.26 年度比 +0.7%

相談件数自体は全区の平均と比べて少ない。区民 1,000 人当たりの相談人数でみると、40 歳代と 80 歳以上からの相談が全区平均と比較し少ない傾向である。
通信販売に関する相談が全区平均と比較して多くなっている。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

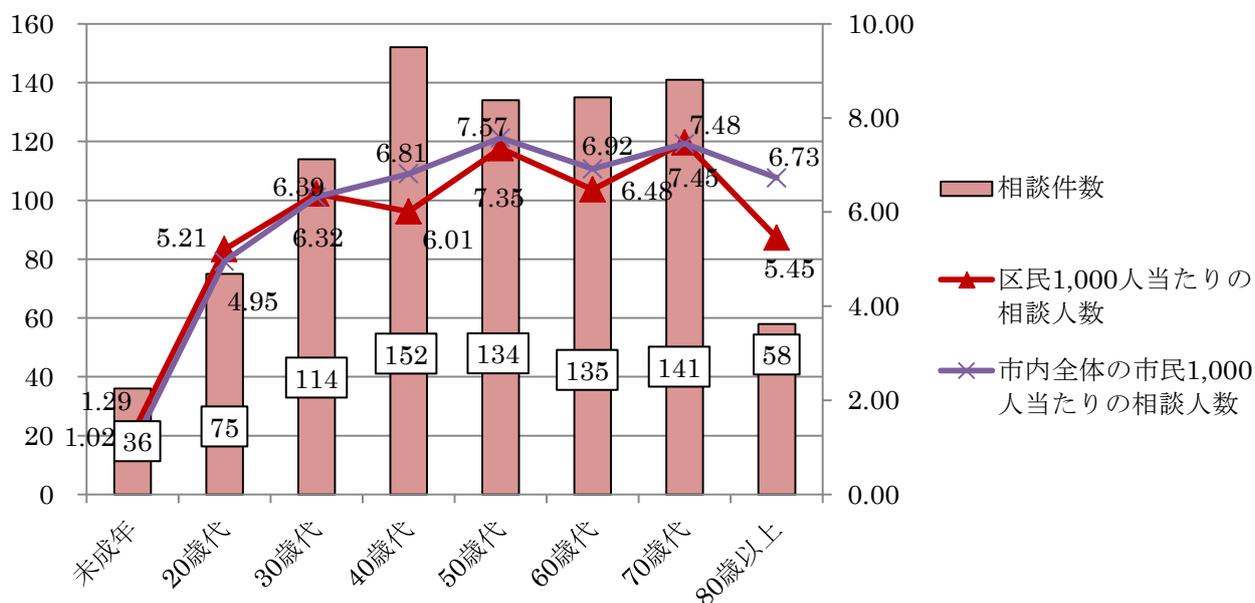
(1,000 人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数 (人口対比)

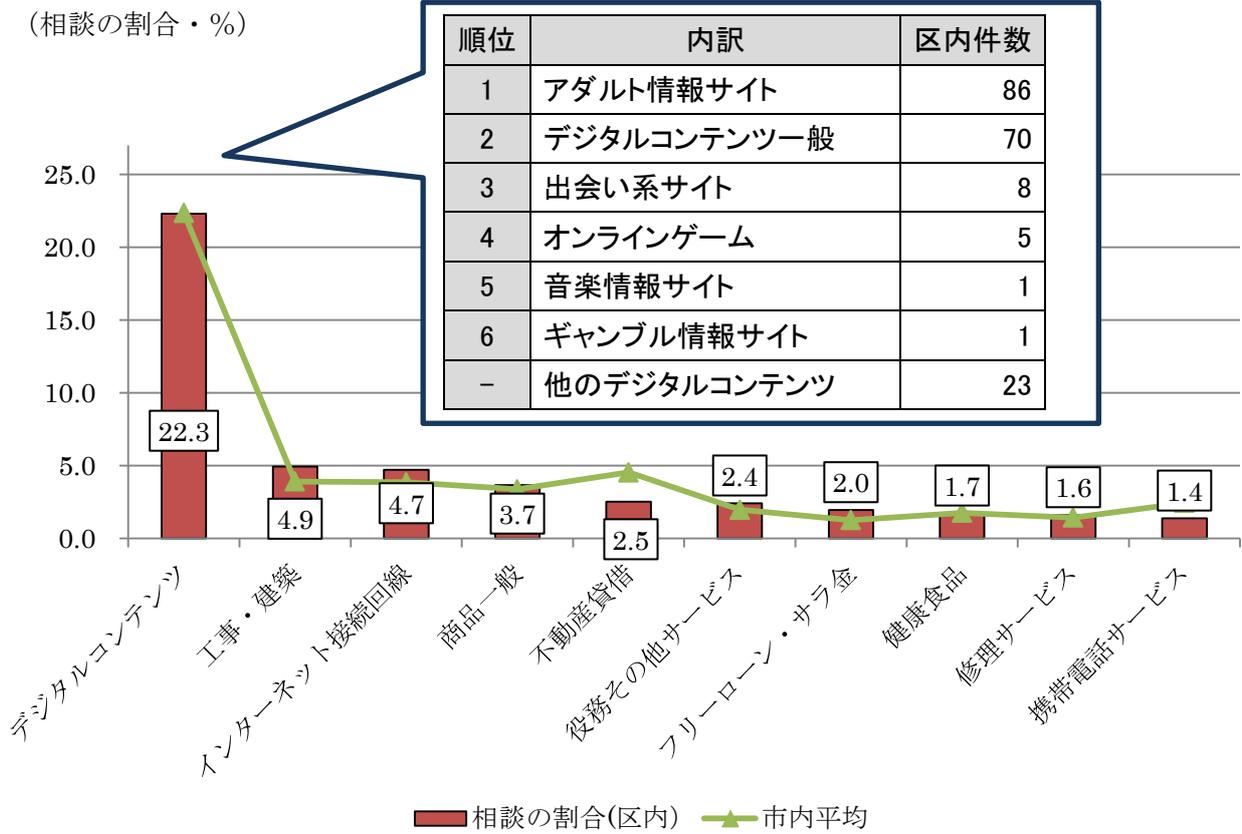
(センター相談件数・件)

(1,000 人当たりの相談件数・件)

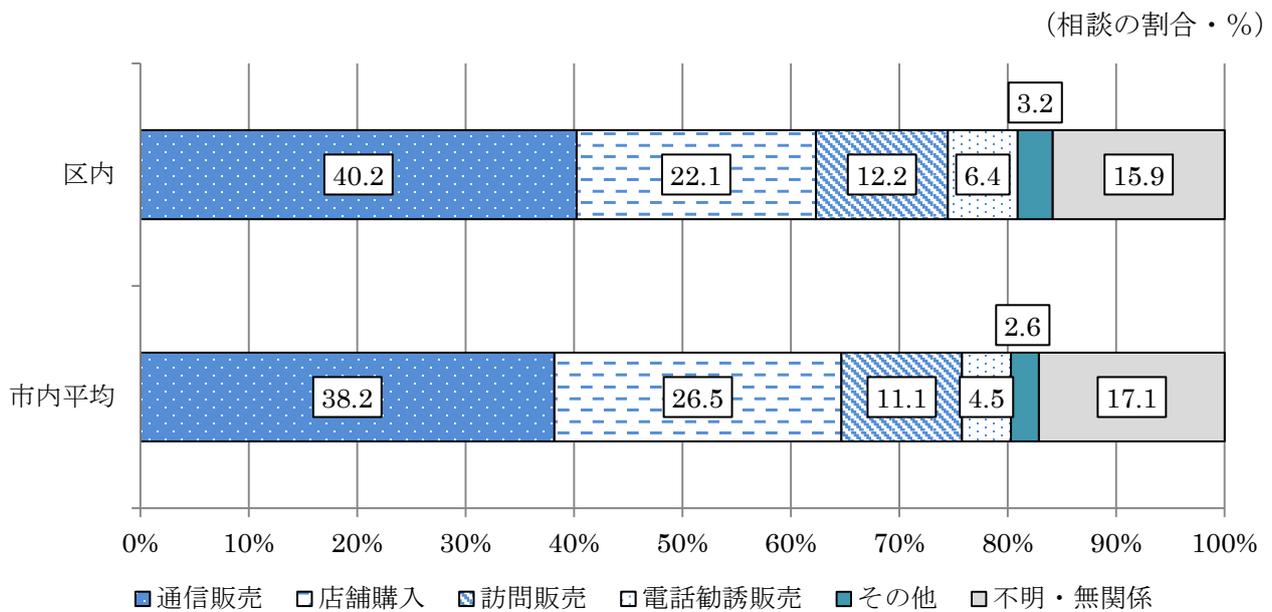


泉 区

③ 商品・役務別上位 10 位



④ 販売形態別の相談割合



平成 27 年度（平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談件数

瀬谷区

720 件

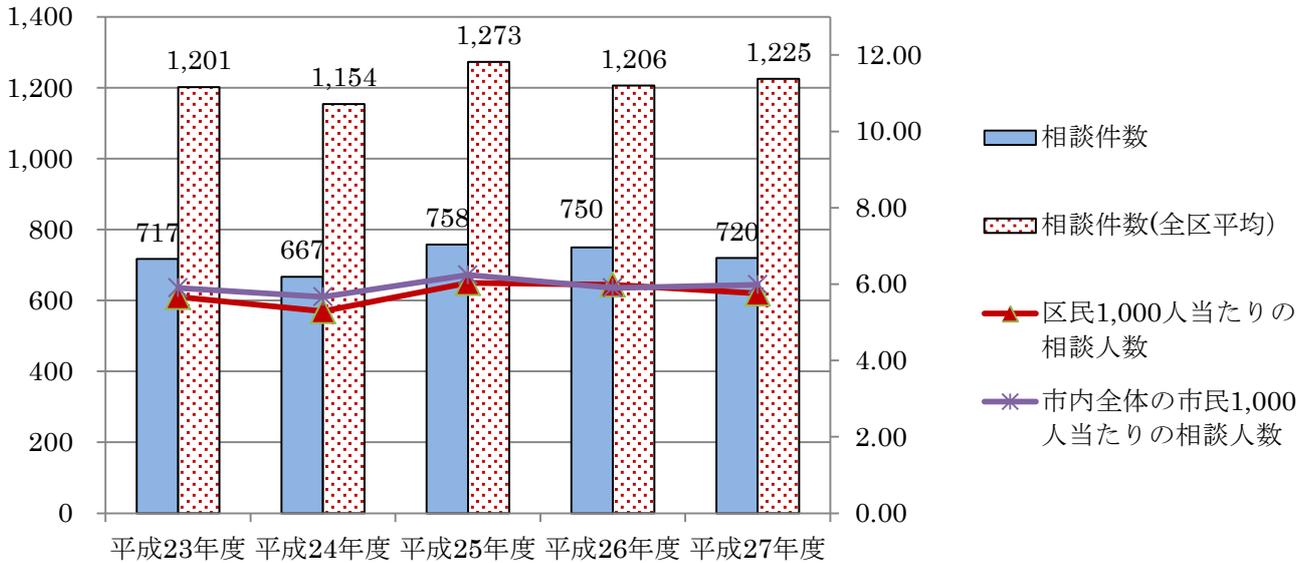
H.26 年度比 - 4.0%

相談件数自体は全区の平均と比べて少ない。区民 1,000 人当たりの相談人数で見ると、20 歳代からの相談は多く、40 歳代と 60 歳代、70 歳代からの相談が全区平均と比較し少ない傾向である。通信販売に関する相談が全区平均と比較して多くなっている。

① 5 年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

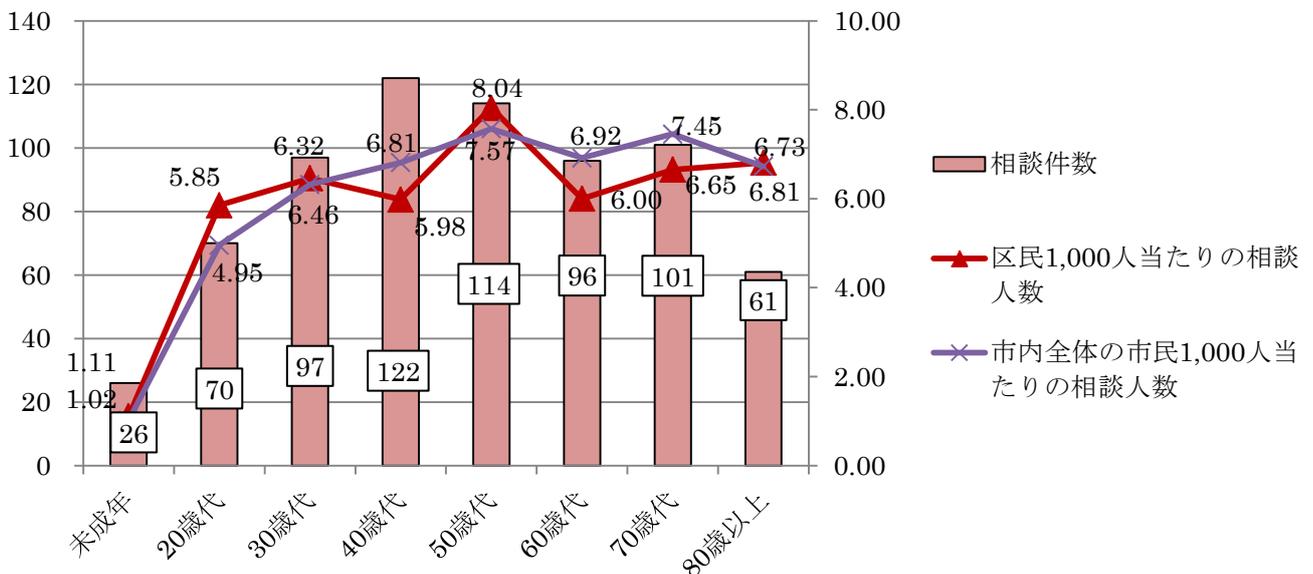
(1,000 人当たりの相談件数・件)



② 契約当事者年代別 区内相談件数 (人口対比)

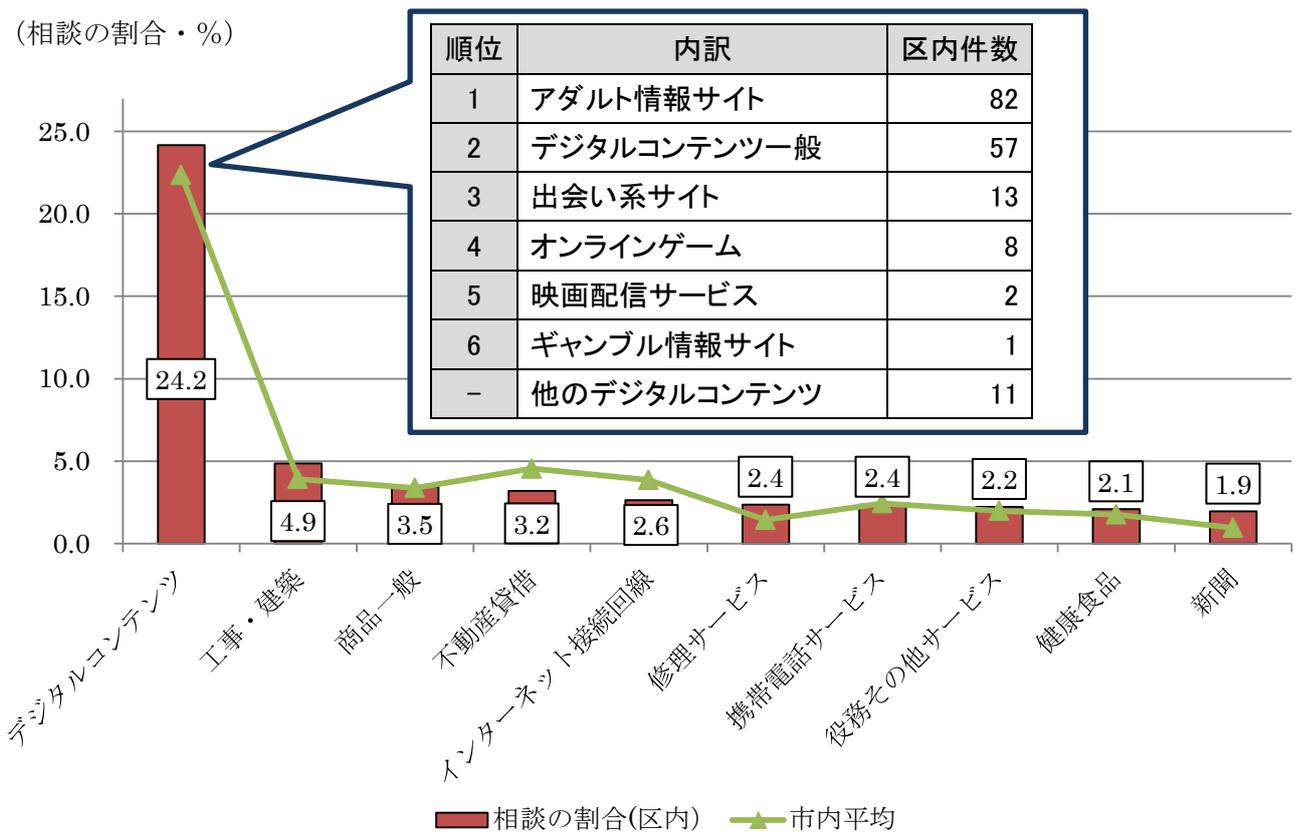
(センター相談件数・件)

(1,000 人当たりの相談件数・件)

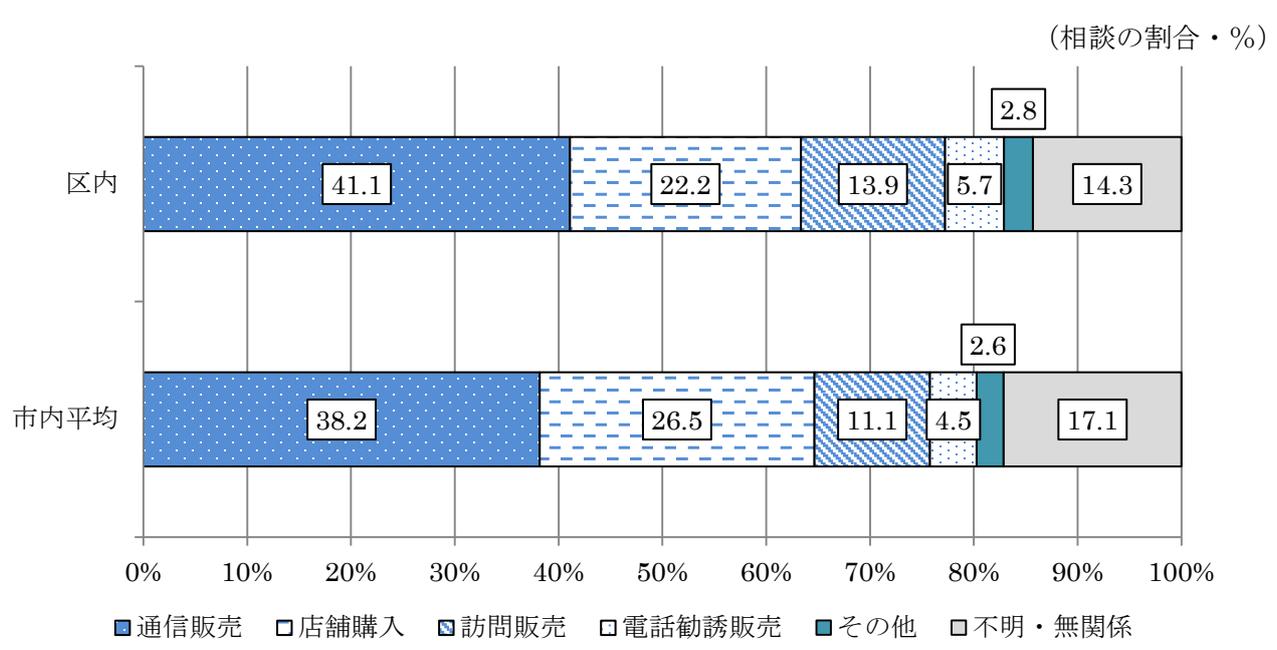


瀬谷区

③ 商品・役務別上位10位



④ 販売形態別の相談割合



<編集後記>

横浜市消費生活総合センターは、平成 18 年度から（公財）横浜市消費者協会が指定管理者として運営しており、今年度は 3 期目のスタートの年です。

第 3 期の新規事業として、この相談情報分析事業に取り組むことになりました。

「分析」と一口に言っても、何から始めればよいか想像もつかず、手探りでのスタートでしたが、今年度は「高齢者の消費生活相談」をテーマに、他都市の発表内容なども参考にさせていただきながら、市内人口との比較や、市内 18 区における傾向をランキングするなど、『横浜市らしさ』を追求したつもりです。

また、「高齢者」といっても、詳細に 60 歳代、70 歳代、80 歳以上で切り分けて分析を進めていくと、それぞれの年代による傾向の違いが大きく、特に 80 歳以上になると傾向が顕著に変わることが分かり、普段私たちが思い込んでいた印象と、分析結果のギャップを感じました。

まだ始まったばかりの事業で試行錯誤の段階ではありますが、この分析が、横浜市の消費者教育・啓発に少しでもお役に立てれば幸いです。

(T. H)

平成 28 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 (FAX)

045-845-6666 (消費生活相談専用)