

平成27年度 横浜市消費生活総合センター  
横浜市の消費生活相談の動向

---

【概要版】

平成28年11月 発行

# 第1章 相談全体について

## 第1節 相談全体の概要

消費生活相談の動向を探るうえで、「相談件数」については既出資料でも言及されているところですが、母数の人口が多ければ、相談件数も多くなるのは当然です。そこで今回新たに、相談発生率をはかるため「市民1,000人当たりの相談人数」の指標を導入しています。

平成27年度の相談件数は**24,345件**で、前年度に比べて**773件増加(3.3%増)**しました。横浜市民1,000人当たりの相談人数は約**6.56人**で、前年度に比べ**0.19人**増加しています。

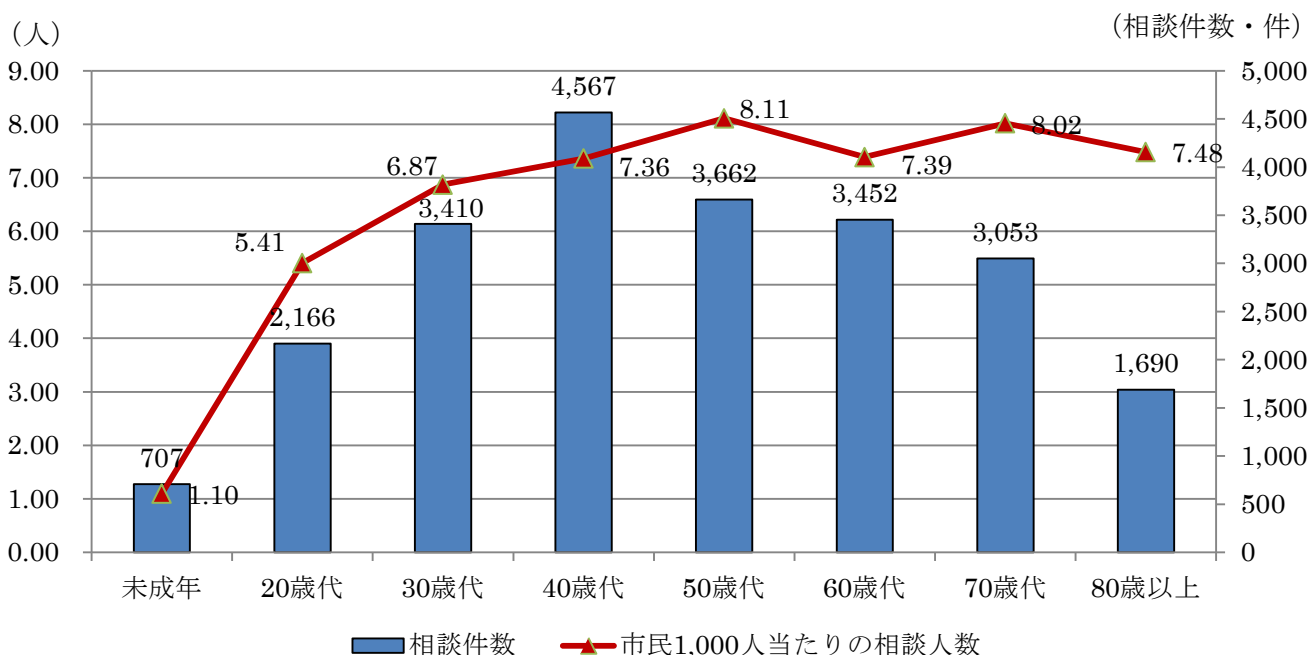
契約当事者の性別をみると、男性が**45.2%**、女性が**50.6%**で大差は見られません。

## 第2節 世代でみると

横浜市民1,000人当たりの相談人数で年代ごとに比較すると、消費生活相談が生じる率が高い年代は**50歳代**となっています。逆に、20歳代までの若年層は人口に対して契約当事者としての相談件数の生じる率が低くなっています。(図1)

その50歳代の相談内容をみると、前年度と比べて、光回線の乗り換えなどの『インターネット接続回線』や『携帯電話サービス』に関する相談が増えています。

【図1】契約当事者の年代別割合 (H.27年度)



高齢者の相談件数の過去5年間の推移をみると、60歳代、70歳代、80歳以上共に増加傾向ですが、特に60歳代は人口が減少しているにもかかわらず、相談件数は増えています。

高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務をみると、公社債や老人ホームの入居権、ファンド型投資商品、ふとん類、生命保険、新聞、リフォーム等の勧誘や契約トラブルに関する相談が上位を占めています。(表1)

また、墓や冠婚葬祭互助会など、数十年前に契約し管理料を払っていたり、積み立てていたものを、「配偶者や両親が亡くなったので解約したい、または見直したい」といった消費行動がきっかけで起こるトラブルが多いことが分かります。

【表1】高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務 (H.27年度)

順位	商品・役務分類	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	代表的な相談内容
1	公社債	88.7%	47	53	あなただけ債券を購入する権利がある、権利を譲ってほしいなどの不審な電話。
2	老人ホーム	80.0%	48	60	老人ホームの入居権を譲ってほしい、老人ホームの入居権が当たった等の不審な電話。
3	墓	71.9%	46	64	亡父が墓地の永代使用を契約していたが、高額なお布施料なので解約希望。解約料が高額。
4	駆除サービス	71.4%	45	63	高額な費用を払いシロアリ駆除をしてもらったが未だ完全に駆除できていない。保証内容と違う。
5	ファンド型投資商品	69.6%	96	138	新たなビジネス、債権、内容の不明なファンド等への投資でもうかると言われ出資したが怪しい。
6	冠婚葬祭互助会	62.5%	40	64	数十年前に契約し積立していた互助会を解約したいが、解約手続きが面倒。手数料が高額。
7	ふとん類	60.6%	57	94	独居、認知症傾向のある高齢者等が家庭訪問で高額商品を購入、次々販売の被害にあった。
8	普通生命保険	60.5%	75	124	勧められ保険の契約をしたが、保険料、契約内容に納得できない。保障額が予定を下回った。
9	新聞	58.4%	135	231	認知症の高齢者が複数の購読契約をさせられたので解約したい。勧誘が強引。
10	他の行政サービス	57.7%	86	149	公共機関を名乗る年金関係、税務関係、個人情報に関く不審な電話。
11	固定電話サービス	57.3%	86	150	IP電話、光回線が安くなると言われよく分からないまま契約したが高額になった、話が違う。
12	工事・建築	55.9%	532	952	点検に来た事業者勧められリフォームの契約をしたが、不審。高額なので解約したい。
13	電気	55.8%	48	86	電力自由化で電気代が安くなると電話勧誘があったが信用性を知りたい。
14	有線テレビ放送	52.7%	58	110	来訪したケーブルテレビ事業者に進められ契約したが内容が分からないので解約したい。
15	歯科治療	47.3%	53	112	自由診療で高額な歯科治療の契約をしたが、説明の金額と違う。治療内容に納得できない。

注1 契約当事者年齢が60歳以上の相談のうち、商品・役務分類で相談件数が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

注2 「他の行政サービス」は、印鑑証明、自動車免許証など各種証明書の発行・更新業務、行政の行うアンケート調査、都道府県庁、市町村役場に関する相談など

若者の相談件数の過去5年間の推移をみると、未成年、20歳代ともに減少傾向です。

若者の相談が占める割合の多い商品・役務をみると、『タレント・モデル養成教室』『オンラインゲーム』『結婚式』『エステサービス』などの契約トラブルに関する相談が上位を占めています。(表2)

また、『オンラインゲーム』や『アダルト情報サイト』などは、両親からの相談も多く見られました。(表2)

【表2】若者の相談が占める割合の多い商品・役務 (H.27年度)

順位	商品・役務分類	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	タレント・モデル養成教室	88.9%	16	18	オーディションやエキストラのアルバイトに応募し、合格後に必要だからと高額なレッスンを契約させられた。
2	オンラインゲーム	46.0%	58	126	子供がスマートフォンのゲームで課金し、後日両親のクレジットカードにゲーム会社から高額請求がきた。
3	結婚式	43.8%	21	48	見学当日に結婚式場を予約し、数日以内に解約すると高額な解約料だった。当初見積より高額になった。
4	エステサービス	43.4%	96	221	お試し無料、格安などの広告を見て体験エステを受け、高額・長期のコースに契約したが解約希望。
5	コンサート	43.4%	23	53	ネット通販やオークションでコンサートチケットを購入したが届かない。延期になったので解約・返金希望。
6	他の内職・副業	40.0%	30	75	SNS上の知人から誘われ、アフィリエイトやネットビジネス等の高額な入会金を支払うが、不審。解約希望。
7	出会い系サイト	29.2%	74	253	副業サイトだと思って登録したら出会い系サイトだった。高額なポイント代を請求された。解約・返金希望。
8	運動靴	24.6%	16	65	ネット通販でスニーカーを購入し代金を振り込んだが商品が届かない。偽物だった。連絡がとれない。
9	アダルト情報サイト	21.3%	578	2,710	子供がスマートフォンでアダルトサイトを開き、ボタンをタップしただけで登録になり高額請求された。
10	解約代行サービス	20.5%	17	83	ネットで探したワンクリック請求の無料相談窓口にご相談したら、解決料として高額な金額を請求された。
11	モバイルデータ通信	20.2%	50	247	通信速度の制限がないと聞きWi-Fiルーターを契約したが、説明と違ったので違約金なしで解約したい。
12	四輪自動車	17.3%	42	243	中古車購入・売却の契約後のキャンセル料が高額。納車時期や中古車の品質が説明と違う。不具合がある。
13	健康食品	17.2%	74	430	初回無料、格安と思いネット通販で健康食品を注文したら、定期コースになっていて解約不可と言われた。
14	テレビ放送サービス	16.9%	34	201	一人暮らしの子供のアパートに公共放送の勧誘員が訪問し、強引に契約させられた。納得できない。
15	不動産貸借	15.9%	176	1,106	賃貸アパートを退去したら、高額な原状回復費用を請求され納得できない。敷金が返還されない。

注1 契約当事者年齢が29歳以下の相談のうち、商品・役務分類で相談件数が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 「他の内職・副業」は、アフィリエイト(商品・サービス等を自分のウェブサイト等で宣伝し、売れたら報酬を得るもの)、ネットビジネスに関する相談など

注3 「オンラインゲーム」「出会い系サイト」「アダルト情報サイト」は、「デジタルコンテンツ」の下位キーワード

### 第3節 内容でみると

#### 販売形態別

過去3年間の販売形態をみると、『通信販売』の件数が年々増加しています。

内容をみると、『アダルト情報サイト』や『内容が不明確な有料サイト利用料の架空請求』が多数を占めています。

賃貸アパートなどの『不動産貸借』や『携帯電話サービス』などの相談が多い『店舗販売』の相談件数は、減少傾向となっています。

住宅リフォームなどの『工事・建築』や『新聞』などの相談が多い『訪問販売』の相談件数は、ほぼ横ばいとなっています。

光回線の契約など『インターネット接続回線』などの相談が多い『電話勧誘販売』の相談件数は、減少傾向となっています。



#### 販売方法・手口別

インターネット通販やインターネットオークションなど『電子商取引』にかかわる相談が8,089件と多くなっており、過去4年間の推移をみると、平成24年度の5,810件から年々増加しています。

件数伸び率では、①大手や関連会社、公共機関等をかたり勧誘する『身分詐称』、②SNSなどのインターネットの広告や知人から、副業で絶対もうかると紹介され、必要だからと高額な商品などを購入させる『サイドビジネス商法』、③販売目的を告げずに電話等で呼び出す『アポイントメントセールス』が、過去4年間で急増しています。

逆に、①抽選で当たった、選ばれたなどと有利性を強調する『当選商法』、②契約相手先以外の第三者が登場して利益が得られるなどと騙す手口の『劇場型勧誘』、③もうかるといって投資や出資を勧誘する『利殖商法』の件数は、過去4年間で急減しています。

啓発やマスコミ等の広報により、手口を知る人が増えたことも、減少の一因と考えられます。

## 第2章 高齢者の消費生活相談の概要

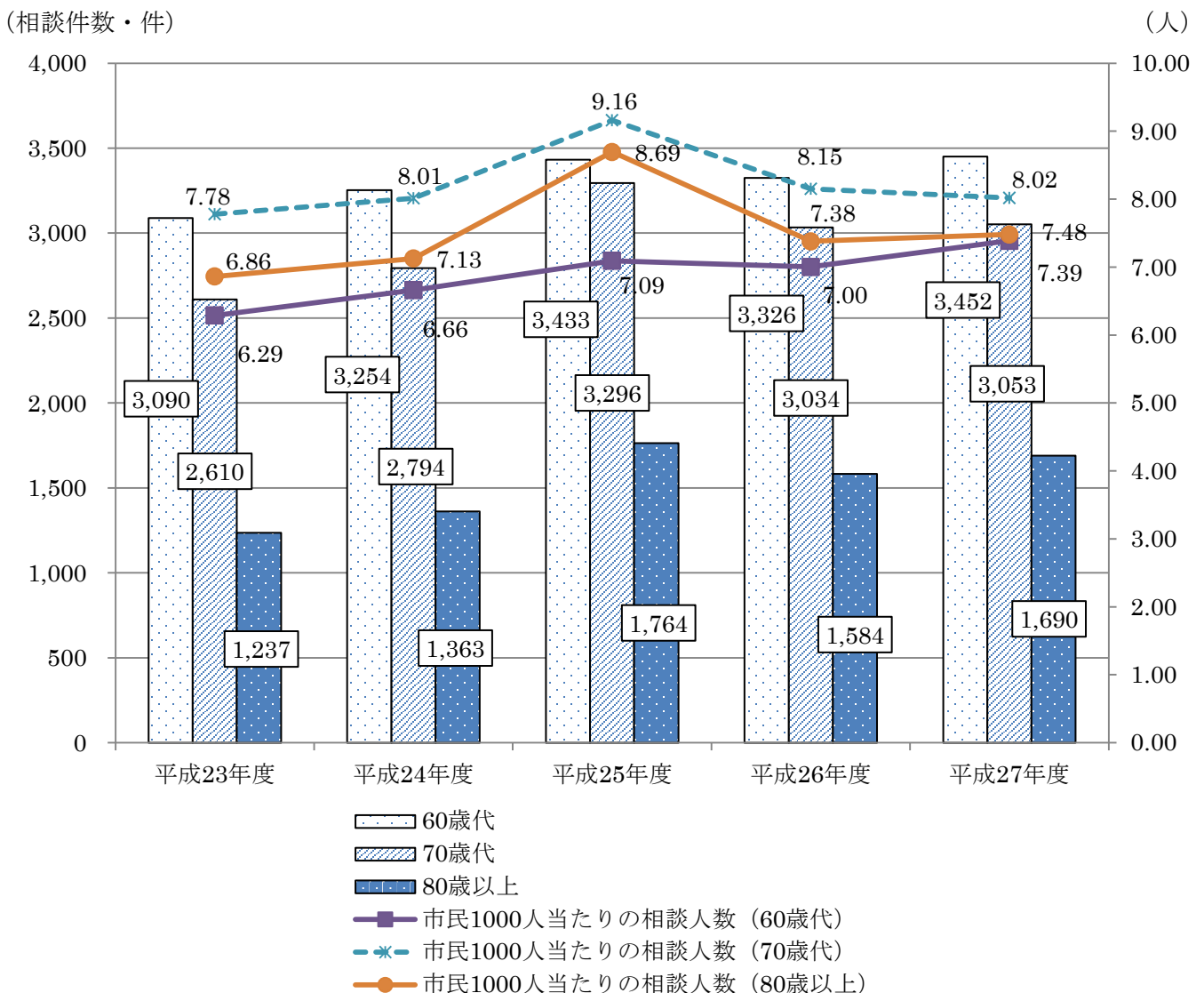
「高齢者」といえば一般的には65歳以上を指しますが、消費生活相談においては、60歳代、70歳代、80歳以上という区分に分けてみると、「高齢者」と一口にくくらず、それぞれの年代による傾向の違いが大きいことが明らかになりました。

### 第1節 高齢者の相談件数など

平成27年度の契約当事者が60歳以上の相談件数は8,195件で、60歳代、70歳代、80歳以上のいずれの年代でも、過去5年間の推移をみると、やや増加傾向となっています。

(図2)

【図2】過去5年間の契約当事者60歳代以上の相談件数と割合

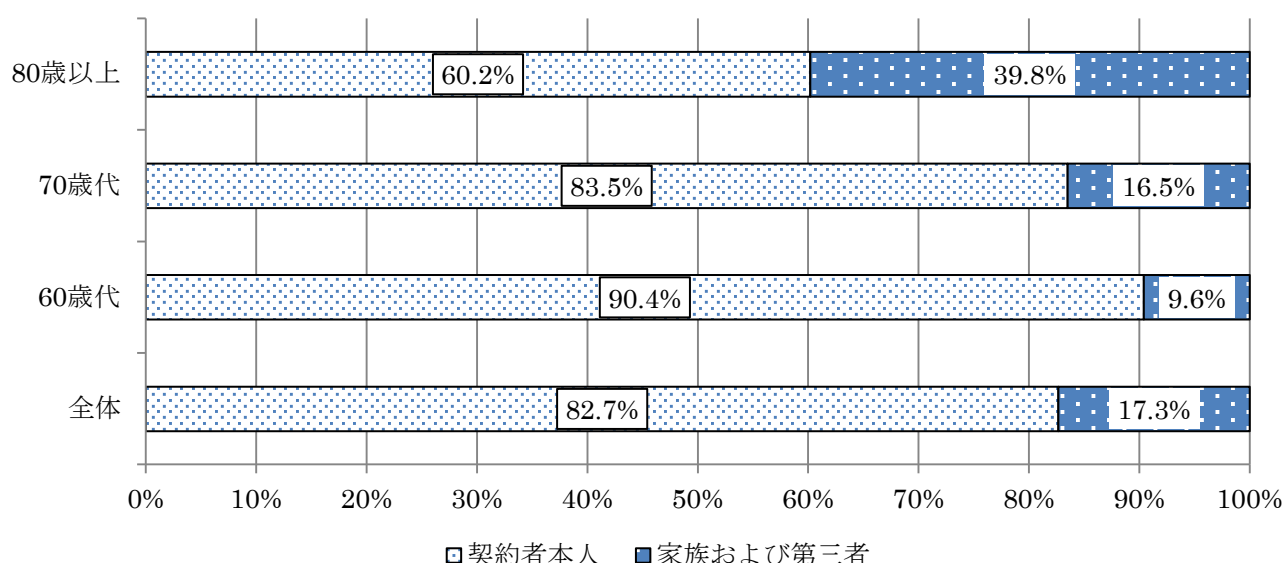


## 「相談者」と「契約当事者」が別の人の割合

消費生活相談は、契約当事者からの相談がすべてではなく、中には家族など第三者からの相談で、契約者と相談者が別の人であるケースも少なくありません。

相談者が契約当事者本人である場合と、家族など第三者からの相談である場合の割合をみると、60歳代、70歳代は、全体と比較して契約当事者本人からの相談の割合が大きくなっているのに対し、80歳以上では、家族など第三者からの相談が全世代に比べ2倍以上と多くなっています。(図3)

【図3】高齢者の相談に占める「本人から」と「家族および第三者から」の割合 (H.27年度)



## あっせん率の割合

消費生活相談は、相談員が相談者に対し、自主解決に向けてアドバイスを行う「助言」を行う割合が多いですが、中にはセンターが事業者と相談者の間に入り、解決に向けた話し合いの調整を行う「あっせん(※1)」を行うケースもあります。

80歳以上は「あっせん」を行った割合が14.0%と、全体と比較して6.7ポイントも「あっせん」の割合が大きくなっています。これは、電気通信サービスなど契約内容が複雑なケースが増えていることに加え、高齢者になるほど消費者本人がトラブルを解決することが難しい傾向があるのが原因と考えられます。

なお、60歳代は全体と比較し「あっせん率(※2)」に差はみられませんでした。

70歳代も全体と比較し、1.5ポイント「あっせん率」が高いのみで、明確な差はみられませんでした。

※1 「あっせん」とは、法律上定められたものではなく、事実上のものをいう

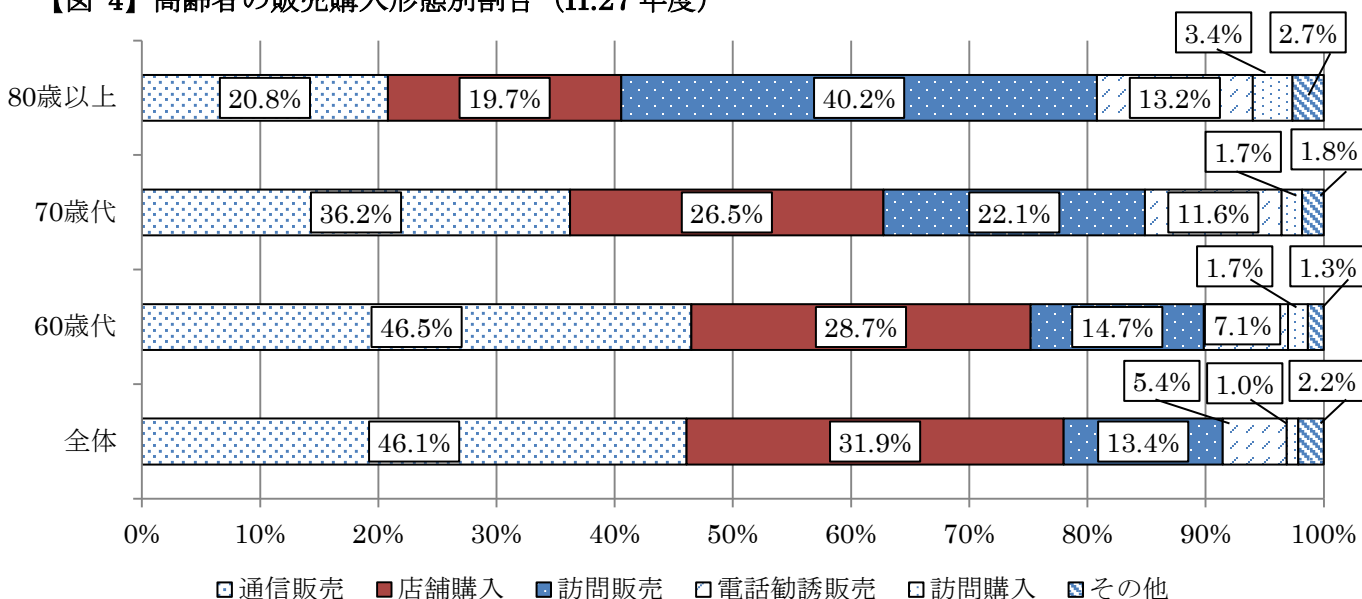
※2 相談数を分母とし、「あっせん」に至ったケースを分子とした率（「あっせん」を行った割合）をいう

## 第2節 高齢者の相談内容でみると

### 販売形態別

60歳代は、全体と比較して大きな差が見られませんが、70歳代、80歳以上と高齢層になるほど『通信販売』の割合が小さくなり、『訪問販売』および『電話勧誘販売』の割合が大きく増え、80歳以上では、『訪問販売』および『電話勧誘販売』の割合が5割を超えており、在宅機会が多く年齢の高い方が勧誘のターゲットになっていることがうかがえます。(図4)

【図4】 高齢者の販売購入形態別割合 (H.27年度)



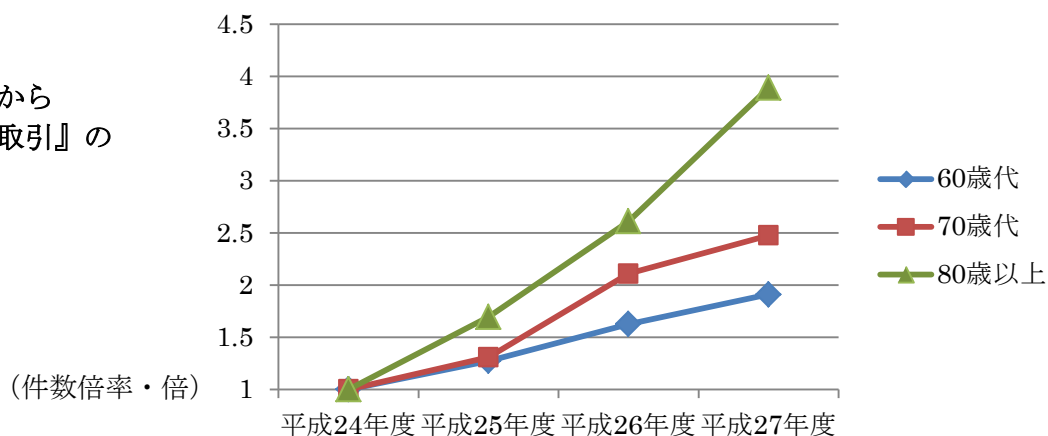
注1 上記の件数は、販売購入形態が「不明・無関係」を除く

注2 「その他」は、「マルチ・マルチまがい」「訪問購入」「ネガティブ・オプション(送り付け)」「その他無店舗」のいずれか

### 内容キーワード別

相談の内容キーワードでみると、インターネット通販やインターネットオークションなど『電子商取引』に関する相談の増加率が80歳以上で最も大きくなっています。(図5)

【図5】  
高齢者の平成24年度から  
平成27年度『電子商取引』の  
増加率





### 第3節 判断不十分者契約について

平成27年度は「判断不十分者契約(※3)」の約8割が60歳以上の高齢者となっており、特に80歳以上だけで約6割を占めます。

相談全体と比べ、60歳以上の「判断不十分者契約」のほうが、「あっせん」を行った割合が11ポイントも大きくなっています。これは判断不十分者契約の場合、契約者本人から契約内容や契約に至った経緯などの正確な聞き取りが難しく、解決までに手助けが必要なケースが多いことや、悪質なトラブルが多い等の理由が考えられます。

商品・役務別でみると、1位が「工事・建築」2位が「新聞」3位が「健康食品」です。  
(表3)

【表3】高齢者の「判断不十分者契約」商品・役務別上位15位（平成27年度）

順位	商品・役務別	件数	代表的な相談内容
1	工事・建築	25	高齢で認知症の母が、必要のないリフォーム工事を契約してしまった。契約書もなく詳細が分からない。解約させたい。
2	新聞	21	高齢の母が、様々な新聞社と複数契約していた。数年先まで契約を結んでいた。読めないので解約したい。
3	健康食品	17	認知症の母が、電話で健康食品の購入を了承したようだが、必要ないものなので解約したい。配達されたが返品できないか。
4	商品一般	16	夫が電話勧誘で商品を注文したが、何を買ったか覚えていない、事業者名も分からないという。次々購入させるのをやめさせたい。
5	ふとん類	14	ケアマネージャーだが、担当している高齢者が高額な羽毛布団を次々と購入しているようだ。どうしたらよいか。
6	鮮魚	6	認知症の母にカニを勧める電話があり、よく分からないまま承諾してしまったようなので取消したい。頼んでいない海産物が届いた。
7	ファンド型投資商品	5	ケアマネージャーだが、担当している高齢者のお宅に事業者が度々訪問し、よく分からない社債に出資させている。どう対処したらよいか。
7	有線テレビ放送	5	一人暮らしの高齢の父が、利用料が無料と思いケーブルテレビの衛星放送契約をした。契約内容を全く理解していないので解約したい。
9	果実	4	認知症の母が一人で留守番中に、事業者が訪問し果物を沢山購入させたようだ。今後再勧誘してほしくないが、対処法があるか。
9	他の台所用品	4	一人暮らしの高齢の母が、数年先まで浄水器のカートリッジを定期購入する高額な契約をしているが、中途解約したい。
9	書籍	4	高齢の母の家に福祉協会を名乗る者から本が送られてきて高額な料金を請求された。母は頼んだ覚えがないというので支払いたくない。
9	株	4	株取引をしてきた夫が、病気により判断能力がなくなったので解約したい。契約内容の開示を求めているが応じてくれない。
9	携帯電話サービス	4	認知症の父が、店舗で無料になると言われ他社から乗り換えてスマートフォンを契約していた。契約内容も分かっていないので解約したい。
9	テレビ放送サービス	4	認知症の母が公共放送の受信料を年払いしていた。施設に入居するので、テレビを使っていなかった期間の受信料の返金希望。
9	インターネット接続回線	4	認知症の父が電話勧誘で、よく分からずインターネット回線を契約した。解約したいが事業者名や連絡先が分からない。

注1 「他の台所用品」は、浄水器、水素水発生装置、キッチンスケール、漬物器等に関するもの

注2 「有線テレビ放送」とは、光ファイバー等を通じて専用のチューナーを介し、テレビ放送の再送信や映画等の配信を行うもの

注3 「テレビ放送サービス」は、公共放送の受信料、ワンセグ放送、地上デジタル放送等に関するもの

※3 加齢に伴う疾病等、十分な判断ができない状態にある消費者に対して契約をさせるものを「判断不十分者契約」と分類しています。

## 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ました。(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 章と異なります)

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。

(表 4)

【表 4】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)	区内人口(人)※	相談件数(件)
全区平均(その他・不明を除く)		5.98	204,752	(○内は順位) 1,225
1	港南	7.03	216,681	⑤ 1,523
2	栄	6.77	122,012	⑯ 826
3	南	6.71	192,940	⑧ 1,295
4	磯子	6.58	163,223	⑫ 1,074
5	中	6.57	139,990	⑬ 920
6	西	6.52	96,488	⑱ 629
7	旭	6.21	247,312	④ 1,537
8	戸塚	6.20	273,817	③ 1,697
9	保土ヶ谷	6.10	203,666	⑨ 1,242
10	神奈川	5.96	234,080	⑦ 1,395
11	金沢	5.89	202,117	⑩ 1,190
12	瀬谷	5.76	125,068	⑰ 720
13	青葉	5.72	308,578	② 1,764
14	泉	5.65	153,858	⑮ 870
15	港北	5.62	339,503	① 1,907
16	都筑	5.48	206,992	⑪ 1,134
17	緑	5.13	179,275	⑭ 920
18	鶴見	5.03	279,940	⑥ 1,409
小計		5.98	3,685,540	22052
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ました。(表 5)

【表 5】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