



平成 28 年度 消費生活相談の動向

横浜市消費生活総合センター

【概要版】



この報告書は、当センターに集まっている年間2万3千件を超える消費生活相談の内容を、相談事業の質の向上と啓発事業の推進に活用できるよう、踏み込んだ分析を行ったものです。今回は、消費者被害のターゲットとなりやすく、かつ今後の成人年齢引下げによる影響が予想される「若者」にスポットを当て、第2章で「若者の消費生活相談」を分析しています。

第1章 相談全体について

第1節 相談全体の概要

平成28年度の相談件数は23,357件で、前年度に比べて988件減少(4.1%減)しました。横浜市民1,000人当たりの相談人数は6.27人で、前年度に比べ0.29人減少しています。

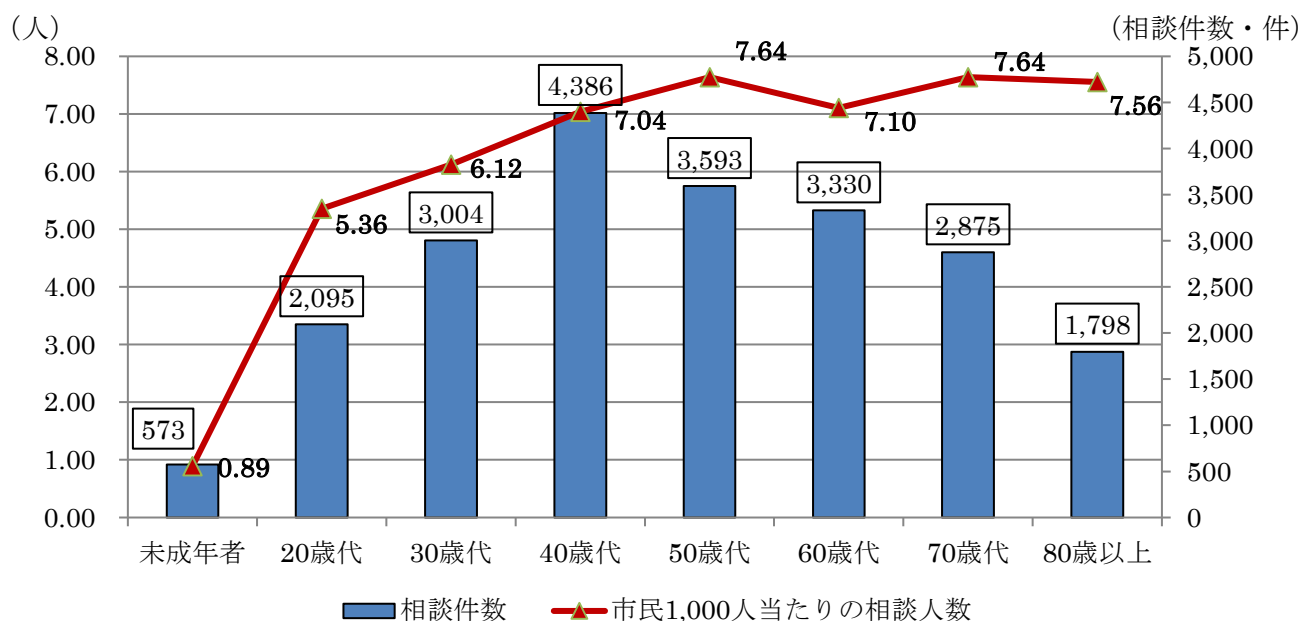
契約当事者の性別をみると、男性が43.5%、女性が51.9%で大差は見られません。

第2節 年代別の特徴

年代別の相談件数でみると40歳代が最多で、50歳以上は減少傾向にあるものの、横浜市民1,000人当たりの消費生活相談の発生率でみると、50歳代まで増加傾向にあり、60歳以上も発生率が高くなっています。

20歳代までの若者層は契約当事者としての消費行動が少なく相談件数、消費生活相談の発生率ともに低くなっています。【図1】

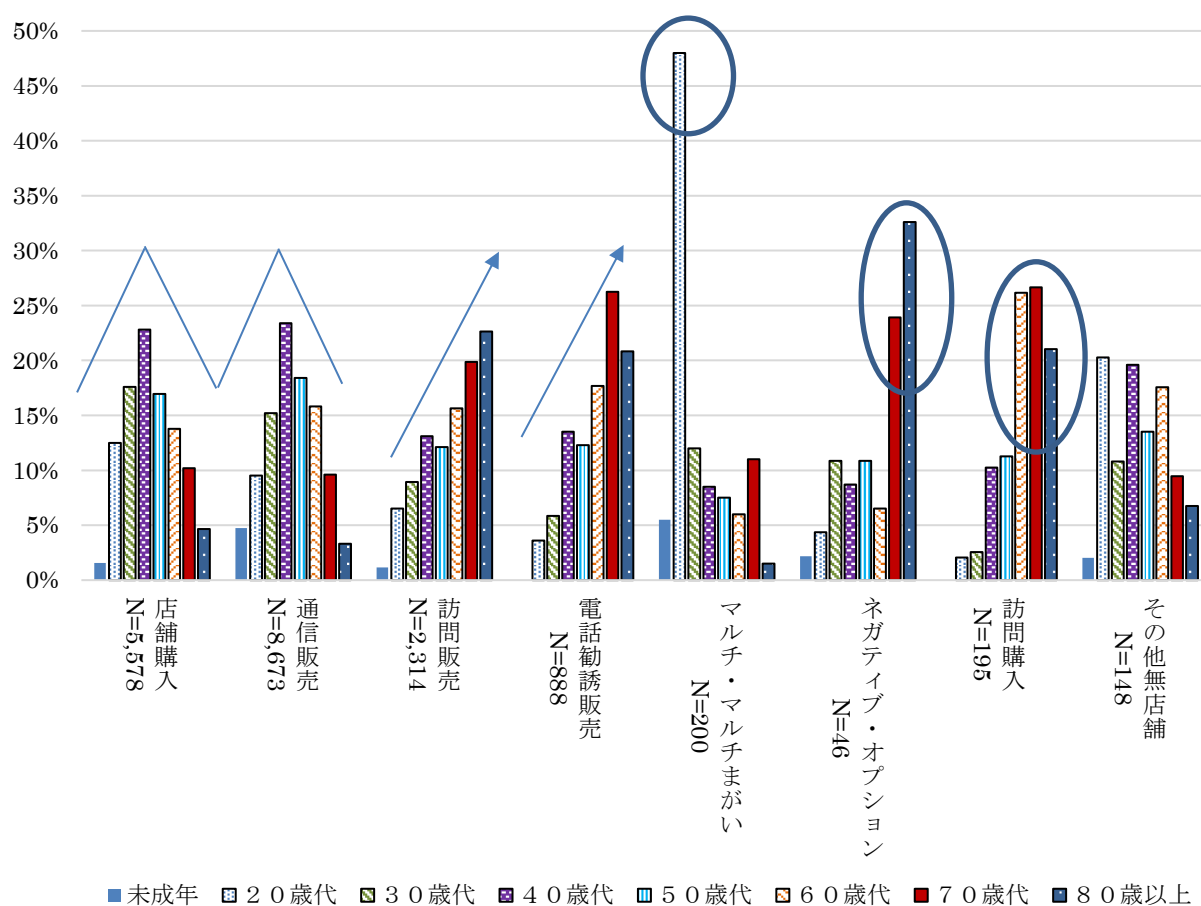
【図1】契約当事者の年代別割合



販売形態別にみた契約者年代ごとの割合をみると次のような特徴がみられました。

- ・「店舗購入」「通信販売」は、40歳代の割合が最も高く、未成年者、高齢者になるにつれ相談件数が減少します。【図 1】契約当事者の年代別割合のグラフにはほぼ一致します。
- ・「訪問販売」「電話勧誘販売」は、自宅にいる機会の多い高齢者ほど割合が高く、年代が上がるに連れて相談件数も階段状に増加しています。
- ・「マルチ・マルチまがい」は、20歳代からの相談が突出して多く、半数近くを占めています。
- ・「ネガティブ・オプション」は、件数は少ないものの70歳代、80歳以上の相談が、半数以上を占めています。
- ・「訪問購入」は、60歳以上からの相談の割合が高くなっています。 【図 2】

【図 2】販売形態別にみた契約者年代ごとの割合



注1 年齢不明を除いて分析

注2 『マルチ・マルチまがい』とは、商品・サービスを購入した人に、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る販売形態。

注3 『ネガティブ・オプション』とは、商品を一方的に送り付け、消費者が受け取った以上、支払わなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法。

注4 『訪問購入』とは、事業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引のこと。

過去5年間の相談件数をみると、60歳代、70歳代はともに横ばい、80歳以上は増加傾向となっています。特に80歳以上は人口の増加に伴い、相談件数が増加しています。

高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務をみると、1位が『山林』、2位が『公社債』、3位が『老人ホーム』となっており、高齢者に架空のもうけ話を持ち掛ける相談事例が上位をしめています。

また、『ふとん類』、『新聞』、『工事・建築』、『有線テレビ放送』など、訪問販売によるトラブルが多いのも高齢者の特徴の一つとなっています。 【表 1】

【表 1】 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	94.0%	47	50	◆山林を高く買い取ると事業者に言われたが、実際には他の土地【山林】と交換契約で高額な代金を請求された。
2	公社債	91.7%	55	60	◆銀行と航空会社を名乗る人から、社債の購入枠があると不審な電話がある。
3	老人ホーム	83.6%	56	67	◆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。
4	株	81.1%	43	53	◆銀行や証券会社を名乗り、「株券を購入したのであなたの名前を貸してほしい」などと不審な電話。◆証券会社から、マイナンバーを通知する書面が届いた。通知は必要か。
5	ふとん類	63.6%	63	99	◆独居、認知症傾向のある高齢者等が家庭訪問で、次々とふとんを購入させられた。
6	新聞	60.4%	125	207	◆高齢の母が複数の新聞を交互に再来年まで契約していると分かった。解約したい。
7	ファンド型投資商品	60.2%	74	123	◆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うまくいけると言われ出資したが怪しい、連絡が取れない。
8	固定電話サービス	60.0%	72	120	◆契約している事業者より、サービスが終了する新コースの契約をするよう勧誘されたが、信用してよいか。
9	普通生命保険	59.2%	74	125	◆高齢の両親が勧められ保険の契約（転換）をしたが、保険料、契約内容が説明と違う。
10	工事・建築	55.3%	511	924	◆点検に来た事業者に勧められリフォームの契約をしたが、高額な契約なので解約したい。
11	他の行政サービス	51.7%	60	116	◆国の機関名が書かれたアンケートの封書が届いた。信用してよいか。
12	有線テレビ放送	50.0%	43	86	◆ケーブルテレビ事業者が来訪し、進められるままに契約したが内容が分からないので解約したい。
13	修理サービス	44.3%	149	336	◆水漏れ修理を依頼したら、高額な請求を受けた。必要以上の交換工事を勧められた。
14	商品一般	42.8%	358	836	◆国の機関を騙って「総合消費料金未納」とかかれた不審な葉書が届いた。
15	電気	42.7%	41	96	◆電力自由化で電気代が安くなると電話があったが信用してよいか。

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

未成年者の市内人口は横ばいにもかかわらず、相談件数は減少しています。20 歳代の市内人口はやや減少しているものの、相談件数はほぼ横ばいとなっています。

29 歳以下の若者が占める割合の多い商品・役務をみると、1 位が『タレント・モデル養成教室』、2 位が『結婚式』、3 位が『エステサービス』、4 位が『オンラインゲーム』、5 位が『コンサート』となっています。 【表 2】

【表 2】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	タレント・モデル養成教室	94.1%	16	17	◆オーディションやエキストラのアルバイトに応募し、合格後に高額なレッスンを勧められ契約したが、解約したい。
2	結婚式	60.9%	28	46	◆見学当日に結婚式場を予約し、数日後に解約すると高額な解約料を請求された。
3	エステサービス	54.7%	99	181	◆無料体験でサロンに行ったら、勧められるままに高額な脱毛エステを契約してしまった。解約希望。
4	オンラインゲーム	50.0%	60	120	◆子供が無断で親のクレジットカードを使い、オンラインゲームで高額な課金をしてしまった。
5	コンサート	47.7%	21	44	◆ネットオークションやフリマアプリでコンサートチケットを購入したが届かない。
6	他の内職・副業	40.3%	25	62	◆SNS で簡単に儲かると誘われて海外カジノサイトのアフィリエイトに登録したが、解約したい。
7	出会い系サイト	27.5%	58	211	◆メールのやり取りで報酬が得られるということで会員登録したが、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	教養・娯楽サービスその他	26.8%	15	56	◆F X の知識を簡単に習得できて、確実に稼げるというネット広告を見て「情報商材」が入ったDVDを購入したが、儲からないので解約したい。
9	運動靴	24.6%	15	61	◆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。連絡が取れない。
10	外食	21.5%	29	135	◆飲食店で勧誘（チラシ）よりも高額請求された。◆予約をキャンセルしたら、高額なキャンセル料を請求された。
11	アダルト情報サイト	21.0%	334	1590	◆スマートフォンの動画サイトでアニメの検索をして、再生したところ有料アダルトサイトに登録され、高額な登録料を請求された。
12	テレビ放送サービス	17.1%	44	258	◆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。
13	不動産貸借	16.9%	187	1109	◆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。
14	医療サービス	16.7%	41	245	◆娘が医療レーザー脱毛のカウンセリングに行ったら、その場で高額な契約を勧められ契約してしまった。
15	野菜飲料	16.2%	17	105	◆ネット通販でお試しのつもりで青汁を注文したら、定期コースになっていた。解約したい。

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2章 若者の消費生活相談の概要

「若者」といえば一般的に20歳代までをイメージしますが、消費生活相談を、未成年者、20歳代という区分に分けて分析してみると、未成年者と20歳代では、傾向の違いが大きいことが明らかになりました。

第1節 若者の相談件数など

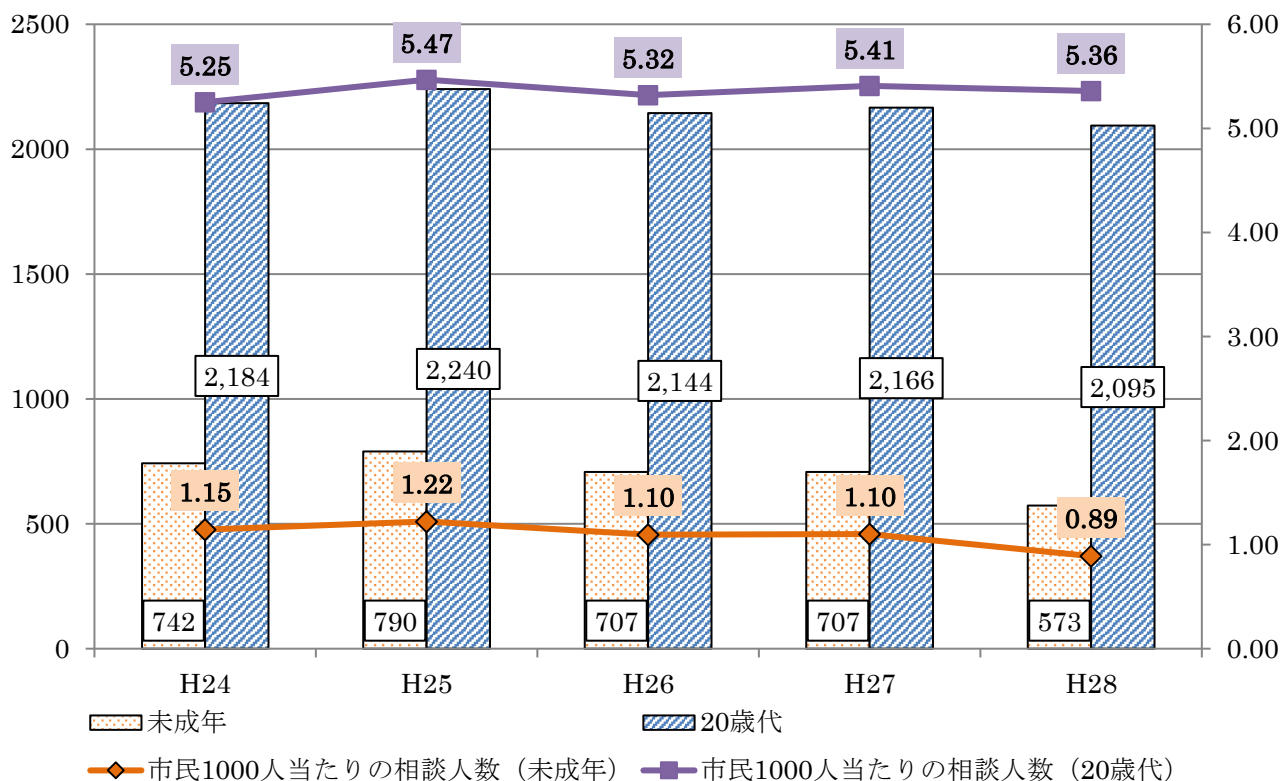
未成年者の5年間の相談件数と横浜市民1,000人当たりの相談人数をみると、平成25年度で増加したものの、その後減少傾向となっています。

20歳代の5年間の相談件数と横浜市民1,000人当たりの相談人数をみると、大きな増減はなく横ばいで推移しています。【図3】

【図3】過去5年間の契約当事者29歳代以下の相談件数と割合

(相談件数・件)

(人)



第2節 若者相談に多い商品・役務

未成年者は、「アダルト情報サイト」が第1位で、相談件数が断然多く、全般的にインターネットや通信関連の相談が目立ちます。また「健康食品」や「基礎化粧品」の定期購入に関する通販トラブルも多くなっています。【表3】

20歳代は、未成年者と比べると架空請求関連の相談割合が減り、「不動産貸借」「エステサービス」「インターネット接続回線」「携帯電話サービス」など実際の契約に関連する相談が多くなっています。【表4】

【表3】未成年者の商品・役務別上位10位

順位	商品・役務名	件数（割合）
1	アダルト情報サイト ※1	184 (32.1%)
2	オンラインゲーム ※1	42 (7.3%)
3	デジタルコンテンツ 一般 ※1 注1	33 (5.8%)
4	健康食品	21 (3.7%)
5	テレビ放送サービス	13 (2.3%)
6	不動産貸借	12 (2.1%)
6	出会い系サイト ※1	12 (2.1%)
8	基礎化粧品	11 (1.9%)
8	携帯電話サービス	11 (1.9%)
8	コンサート	11 (1.9%)
	その他	223 (38.9%)
	計	573 (100.0%)

【表4】20歳代の商品・役務別上位10位

順位	商品・役務名	件数（割合）
1	不動産貸借	175 (8.4%)
2	アダルト情報サイト※1	150 (7.2%)
3	デジタルコンテンツ 一般 ※1 注1	121 (5.8%)
4	エステサービス	93 (4.4%)
5	他のデジタルコンテ ンツ ※1 注2	67 (3.2%)
6	インターネット接続回 線	62 (3.0%)
7	商品一般 注3	57 (2.7%)
8	携帯電話サービス	56 (2.7%)
9	役務その他サービス 注4	46 (2.2%)
10	出会い系サイト ※1	46 (2.2%)
	その他	1,222 (58.3%)
	計	2,095 (100.0%)

※1 は「デジタルコンテンツ」の下位キーワード

注1 「デジタルコンテンツ一般」は、内容が不明確な有料サイト利用料の架空請求等に関する相談

注2 「他のデジタルコンテンツ」は、「ダウンロードした情報商材」「ダウンロードしたセキュリティソフト」「SNS」「古いサイト」「懸賞サイト」等に関するもの

注3 「商品一般」は、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

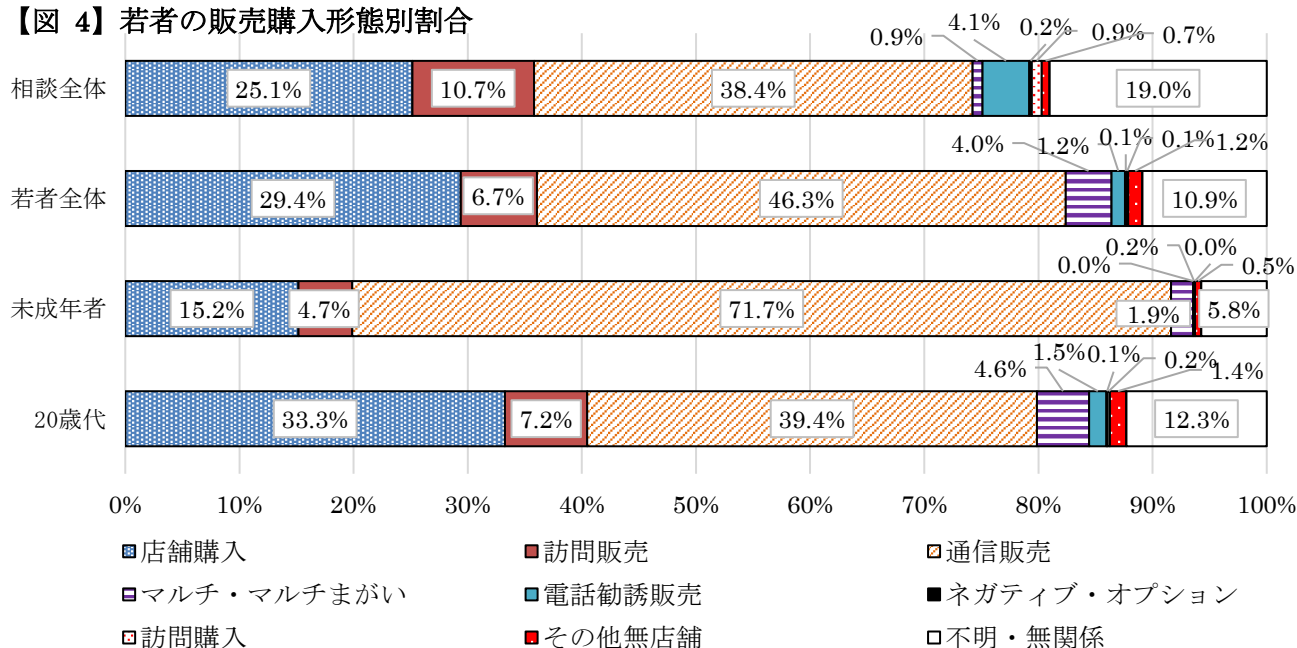
注4 「役務その他サービス」は、サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」などのサービスに該当しない役務に関するもの

第3節 若者相談に多い販売形態

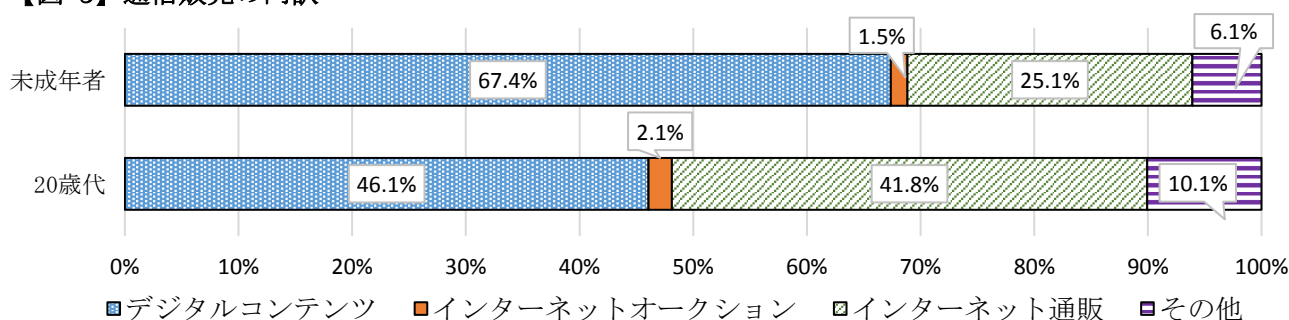
未成年者では、「通信販売」の割合が特に高くなっています。通信販売の内訳を見ると、「デジタルコンテンツ」が67.4%を占めており、次いで「インターネット通販」が25.1%となっています。

20歳代では、相談全体と比較すると不動産貸借やエステサービスなどの「店舗購入」や、「マルチ・マルチまがい」の割合が高くなっています。「通信販売」の割合は相談全体とほぼ同じとなっており、通信販売の内訳を見ると未成年者に比べ「デジタルコンテンツ」の割合が低くなり、「インターネット通販」の割合が高くなっています。 【図4】 【図5】

【図4】 若者の販売購入形態別割合



【図5】 通信販売の内訳



第4節 若者相談に多い販売方法・手口などの特徴

未成年者の相談に多い販売方法・手口などの特徴としては、「インターネットで、「無料動画」などの広告をクリックしたところ、アダルト情報サイトの有料会員に登録され高額な会員料金を請求された。」などの、インターネットに関連するキーワードが上位を占めています。

【表5】

【表 5】未成年者の相談に多い販売方法・手口等

順位	販売方法・手口等	未成年者が占める割合	未成年者の相談件数	相談全体	◆代表的な相談事例
1	ワンクリック請求	11.3%	191	1,696	◆中学生の息子がスマホで検索をしていたら、有料サイトに登録され代金を請求されたようだ。どうすべきか。
2	ポルノ・風俗	10.8%	193	1,787	◆スマートフォンで無料アダルトサイトを見ていて動画再生しようとしたら、登録となり料金を請求された。
3	個人間売買	9.1%	21	230	◆フリマアプリで財布を購入し代金を支払ったが、商品が届かない。
4	SNS	6.0%	22	364	◆SNSを通じてライブのチケットを購入し代金は指定された口座に振り込んだが、チケットが届かない。
5	電子広告	5.4%	350	6,462	◆未成年の娘が親に内緒で 500 円の丰胸サプリをネットで注文した。お試し購入だと思ったら定期購入だったのでキャンセルしたい。

注 契約当事者が 19 歳以下の相談のうち、販売購入形態、内容等キーワード（複数選択）が 20 件以上のものを抽出し、未成年者の相談が相談全体に占める割合が、多い順に表示している。

20 歳代の相談に多い販売方法・手口などの特徴としては、未成年者とは大きく違い、「クレ・サラ強要商法」「サイドビジネス商法」など、実際の契約行為に絡む相談が多くなっている。「SNS」などのネット上のつながりだけでなく、「アポイントメントセールス」「マルチ・マルチまがい」「長時間勧誘」など問題の多い勧誘を受ける割合も、社会人経験の浅い 20 歳代で高くなっています。 【表 6】

【表 6】20 歳代の相談に多い販売方法・手口等

順位	販売方法・手口等	20 歳代が占める割合	20 歳代の相談件数	相談全体	◆代表的な相談事例
1	クレ・サラ強要商法	86.0%	49	57	◆友人に誘われ起業家育成セミナーの契約をした。消費者金融で借金をして代金を払ったが解約したい。
2	アポイントメントセールス	58.2%	53	91	◆ジュエリーデザイナーを名乗る若い女性から電話があり店に出向いたところ、断り切れず高額なネックレスを購入してしまった。解約したい。
3	マルチ・マルチまがい	46.4%	96	207	◆友人の紹介で基礎化粧品マルチ組織に加入して、クレジットカードで化粧品代金を支払ったが、儲かるとは思えないので解約したい。
4	長時間勧誘	41.7%	40	96	◆突然訪問してきた事業者から長時間執拗な勧誘を受け、投資用マンションの購入に同意してしまった。断りたい。
5	サイドビジネス商法	40.9%	141	345	◆お金を稼ぐ方法を教えるという広告を見て、起業の為のコンサルティングサービスの契約をしたが、解約して返金してほしい。

注 契約当事者が 20 歳代の相談のうち、販売購入形態、内容等キーワード（複数選択）が 20 件以上のものを抽出し、20 歳代の相談が相談全体に占める割合が、多い順に表示している。

第3章 各区における消費生活相談について

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。

相談件数は区人口に比例した傾向がみられましたが、区民 1,000 人当たりの相談人数でみると、区によってばらつきがみられ、最大の区と最小の区では、2.35 人の差がありました。 【表 7】

【表 7】 18 区の相談件数と区民 1,000 人当たりの相談人数（平成 28 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）		5.77	順位	1,188	順位	205,676
1	南	6.97	7	1,346	11	193,109
2	西	6.63	18	647	18	97,560
3	港南	6.55	5	1,408	7	214,851
4	磯子	6.37	11	1,053	13	165,329
5	中	6.33	13	923	15	145,795
5	旭	6.33	4	1,560	5	246,438
7	戸塚	6.00	3	1,646	4	274,155
8	保土ヶ谷	5.95	9	1,212	9	203,696
9	金沢	5.90	10	1,184	10	200,649
10	瀬谷	5.78	16	717	16	124,116
11	神奈川	5.73	6	1,357	6	236,844
12	栄	5.60	17	681	17	121,665
13	泉	5.57	15	856	14	153,563
14	青葉	5.54	2	1,710	2	308,499
15	港北	5.43	1	1,858	1	341,898
16	緑	5.11	14	918	12	179,616
17	都筑	4.70	12	993	8	211,320
18	鶴見	4.62	8	1,307	3	283,064
小計		5.77	－	21,376	－	3,702,167
その他・不明		－	－	1,981	－	－
合計		－	－	23,357	－	－

注 横浜市統計ポータルサイトの平成 28 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者層における、区民 1,000 人当たりの相談人数を以下にまとめました。

区民 1,000 人当たりの相談人数には、大きなばらつきがみられました。中でも、未成年者は約 3.6 倍の差がみられ、20 歳代、60 歳代、70 歳代、80 歳以上では、約 2 倍程度の差となっています。 【表 8】

【表 8】 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 28 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	-	0.82	-	5.11	-	6.73	-	7.15	-	6.86
鶴見	14	0.69	18	3.67	18	4.61	18	5.74	17	5.04
神奈川	3	1.02	5	5.50	15	6.07	9	7.30	10	6.47
西	10	0.79	1	6.67	1	9.21	1	9.15	12	6.28
中	17	0.57	8	5.20	14	6.34	16	5.96	16	5.79
南	11	0.78	2	6.38	4	7.39	11	6.91	3	8.43
港南	1	1.20	3	6.36	6	7.12	2	8.47	1	9.43
保土ヶ谷	7	0.94	11	4.87	16	5.69	15	6.05	6	7.59
旭	2	1.18	10	4.92	5	7.36	6	7.74	11	6.30
磯子	4	0.97	4	5.97	7	7.03	5	7.88	4	8.13
金沢	6	0.95	14	4.49	8	6.72	4	7.95	7	7.43
港北	8	0.85	16	4.26	12	6.50	14	6.08	9	6.74
緑	9	0.83	11	4.87	17	5.32	13	6.54	13	6.14
青葉	16	0.62	17	3.94	2	7.78	10	6.92	8	6.83
都筑	12	0.71	15	4.40	13	6.39	12	6.82	18	4.38
戸塚	12	0.71	9	5.12	3	7.73	3	8.43	2	8.46
栄	18	0.33	13	4.57	9	6.71	7	7.48	5	7.95
泉	15	0.66	7	5.34	11	6.54	8	7.33	14	6.03
瀬谷	5	0.96	6	5.43	10	6.64	17	5.94	15	5.98

注 全区の平均人数より上位の場合は赤い網掛け表示

第 3 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 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。
- ・第 3 章の全区平均は、18 区の平均値であり、全ての章で使われる市内平均とは異なります。



平成 29 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