

第2章 各区の相談概況

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、第1章と異なる。
- ・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る。
- ・第2章のグラフ目盛軸は、区ごとに最適な値を採用しているため、区ごとに異なる。

令和元年度の相談について、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、その傾向はセンターが所在する港南区とその近隣区は多い。最大の区1,000人当たり6.19人に対し最小の区は3.92人となり差は2.27人であった。（【表1】参照）

【表1】18区の相談件数と区民1,000人当たりの相談人数（令和元年度）

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)※	
			順位	1,000	順位	208,329
全区平均 (その他・不明を除く)		4.85	順位	1,000	順位	208,329
1	港南	6.19	4	1,323	7	213,751
2	南	5.92	6	1,157	11	195,482
3	磯子	5.61	10	934	13	166,347
4	中	5.54	13	830	15	149,910
5	旭	5.10	5	1,250	5	245,127
6	栄	5.03	16	602	17	119,612
7	金沢	5.02	9	995	10	198,054
8	戸塚	4.86	3	1,363	4	280,733
8	瀬谷	4.86	17	593	16	122,004
10	泉	4.63	15	703	14	151,830
11	西	4.61	18	479	18	103,985
12	神奈川	4.60	8	1,127	6	245,036
13	保土ヶ谷	4.52	11	930	9	205,939
14	港北	4.50	1	1,590	1	353,620
15	青葉	4.44	2	1,377	2	310,387
16	緑	4.04	14	737	12	182,495
17	都筑	4.02	12	854	8	212,642
18	鶴見	3.92	7	1,147	3	292,975
小計		-	-	17,991	-	3,749,929
その他・不明		-	-	1,429	-	-
計		-	-	19,420	-	-
相談電話音声ガイダンス		-	-	1,796	-	-
メール相談		-	-	581	-	-
計		-	-	2,377	-	-
合計		-	-	21,797	-	-

注 横浜市統計ポータルサイトの令和2年1月時点の統計値より引用。
 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。
 相談電話音声ガイダンスとは IVR 電話システムの受付項目「架空請求はがき」に関する相談で、ガイダンスに納得したため電話相談までには至らず解決したとみなしたものを。

市内 18 区の若者層および高齢者層の相談件数でみると、未成年者の 1 位は青葉区で 60 件、20 歳代の 1 位は港北区で 188 件となっている。他方 60 歳代の 1 位は港北区で 240 件、70 歳代では港南区で 285 件、80 歳以上では旭区で 159 件である。

また、区民 1,000 人当たりの相談人数でみると若者層では前年度に比べ増加した（平成 30 年度全区平均：未成年者 0.54 人、20 歳代 3.73 人）のに対し高齢者層では減少した（平成 30 年度全区平均：60 歳代 9.04 人、70 歳代 9.24 人、80 歳以上 6.49 人）。（【表 2】【表 3】参照）

【表 2】18 区の若者と高齢者の相談件数（令和元年度）

順位	若者層				高齢者層					
	未成年者		20 歳代		60 歳代		70 歳代		80 歳以上	
	区名	件数	区名	件数	区名	件数	区名	件数	区名	件数
全区平均	-	27	-	94	-	151	-	168	-	92
1	青葉	60	港北	188	港北	240	港南	285	旭	159
2	鶴見	41	神奈川	149	港南	215	戸塚	248	戸塚	148
3	港北	39	青葉	137	青葉	209	旭	220	港南	143
4	港南	36	戸塚	137	南	198	南	214	港北	120
5	戸塚	31	鶴見	122	旭	189	青葉	209	金沢	113
6	神奈川	28	旭	103	金沢	182	磯子	203	神奈川	103
7	都筑	28	港南	102	戸塚	179	港北	200	保土ヶ谷	91
8	南	25	保土ヶ谷	100	鶴見	169	金沢	174	栄	91
9	保土ヶ谷	25	南	91	神奈川	152	保土ヶ谷	168	磯子	90
10	旭	25	都筑	84	保土ヶ谷	144	鶴見	156	鶴見	90
11	金沢	25	磯子	78	磯子	143	泉	143	南	89
12	緑	23	金沢	77	中	120	栄	140	青葉	87
13	瀬谷	19	緑	70	泉	107	神奈川	139	泉	79
14	中	17	中	60	都筑	105	緑	125	瀬谷	57
15	磯子	17	西	54	瀬谷	102	瀬谷	120	中	57
16	西	15	瀬谷	50	緑	97	都筑	119	緑	55
17	泉	15	泉	43	栄	91	中	109	都筑	54
18	栄	14	栄	40	西	77	西	44	西	27

【表 3】18 区の若者と高齢者の区民 1,000 人当たりの相談人数 上位 5 位（令和元年度）

順位	未成年者		20 歳代		60 歳代		70 歳代		80 歳以上	
全区平均	-	0.79	-	4.06	-	6.65	-	7.04	-	5.75
1	港南	1.07	港南	5.02	港南	8.42	港南	9.85	栄	7.93
2	青葉	1.07	戸塚	4.95	南	8.37	磯子	9.63	港南	7.69
3	西	1.00	磯子	4.80	西	7.71	南	9.02	金沢	6.71
4	南	0.92	旭	4.42	瀬谷	7.53	栄	7.61	戸塚	6.68
5	瀬谷	0.91	神奈川	4.34	磯子	7.26	瀬谷	7.61	旭	6.47

令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

鶴見区

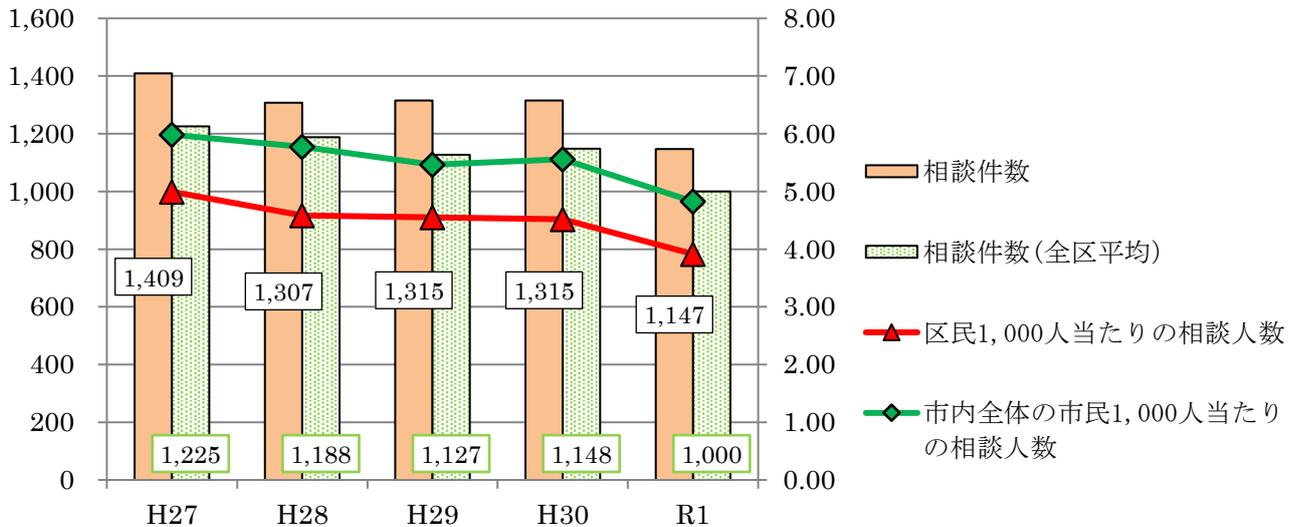
1,147件

- 引き続き相談件数は全区平均より多いが、区民1,000人当たりで見ると、全区平均より少ない。
- 年代別では60歳代・70歳代は前年より大きく減少しているが、未成年者・20歳代の若い世代からの相談件数は増加している。

① 5年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

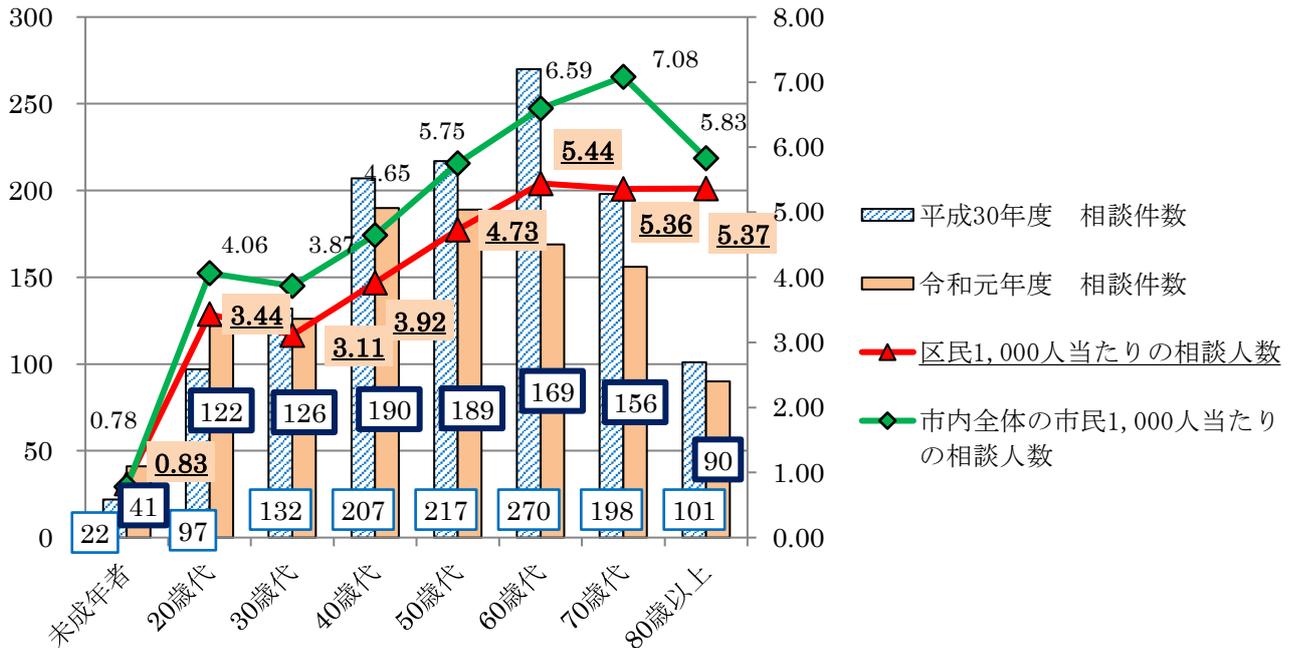
(1,000人当たりの相談人数・人)



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人当たりの相談人数・人)



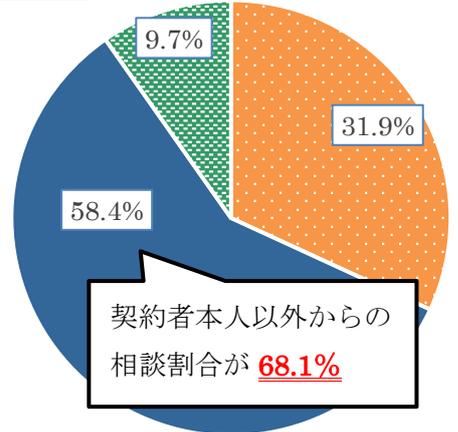
③ 見守りサポート関連相談

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関する相談

■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
工事・建築 11件	新聞 健康食品 6件	デジタルコンテンツ インターネット接続回線 不動産賃借 5件

■相談者の内訳



相談事例

・新聞

福祉サービスの利用者である一人暮らしの高齢者から「読まない新聞が毎日配達される」と相談を受けた。判断力の低下を理由に解約できないか。

・移動通信サービス

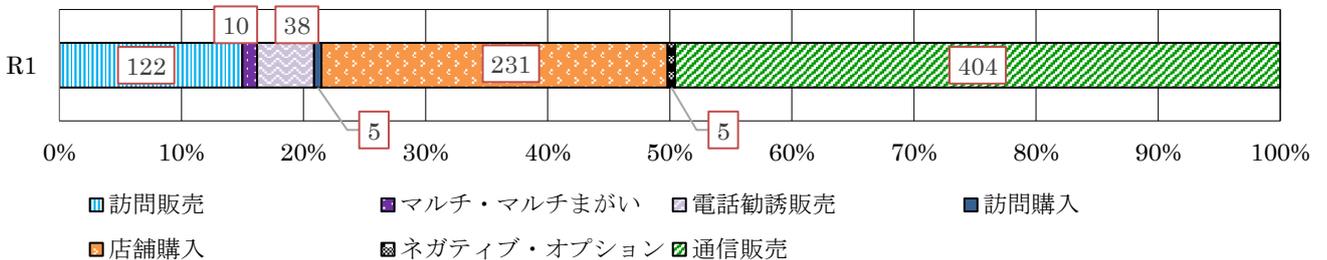
担当しているグループホームの入居者が、携帯電話の修理のため携帯ショップに行き、必要のないWi-fi等の契約をしたようだ。ショップに連絡し今回の契約は無料で解約できたが、他の入居者が同様のトラブルにならないよう今後どのようなことに気を付ければよいか。

④ 販売購入形態別件数

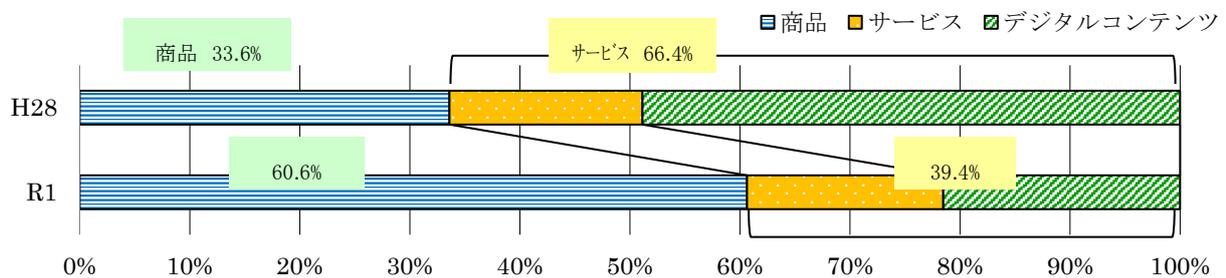
■ 本人から ■ 家族・知人から ■ 福祉関係者から

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の**49.6%**を占める。

※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く

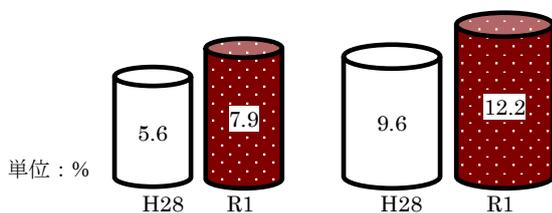


■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の**60.6%**を商品が占めている。



■相談割合（未成年者）

（20歳代）



商品：主な例

健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等

サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例

スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等

デジタルコンテンツ：主な例

アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

神奈川県

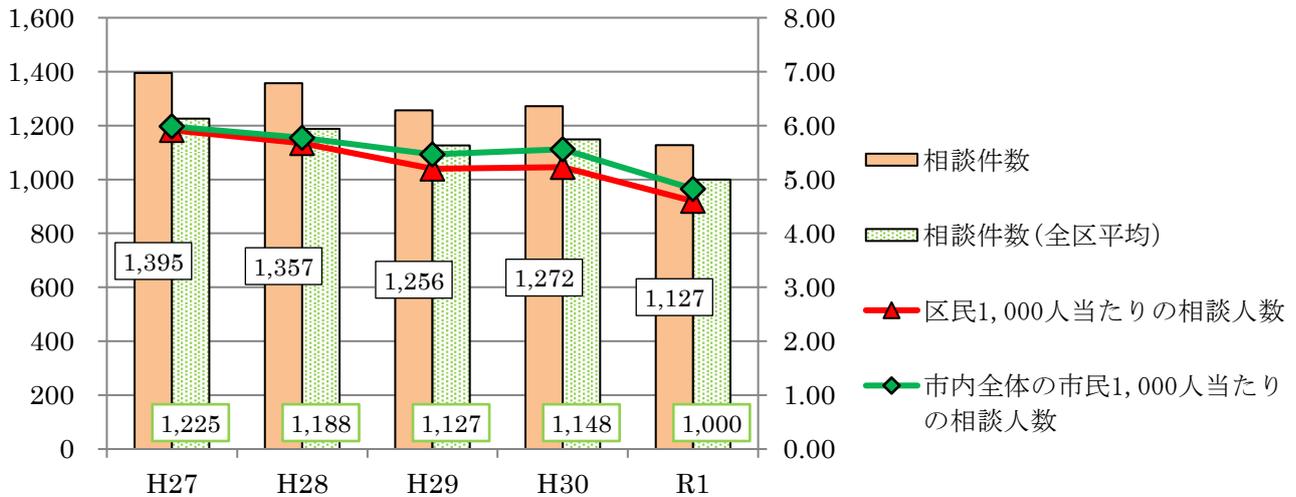
1,127件

- 相談件数は全区平均より多いが、区民1,000人当たりで見るとほぼ平均と同様に推移している。
- 年代別では60歳代・70歳代は前年より大きく減少しているが、未成年者・20歳代の若い世代からと80歳以上の相談件数は増加している。

① 5年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

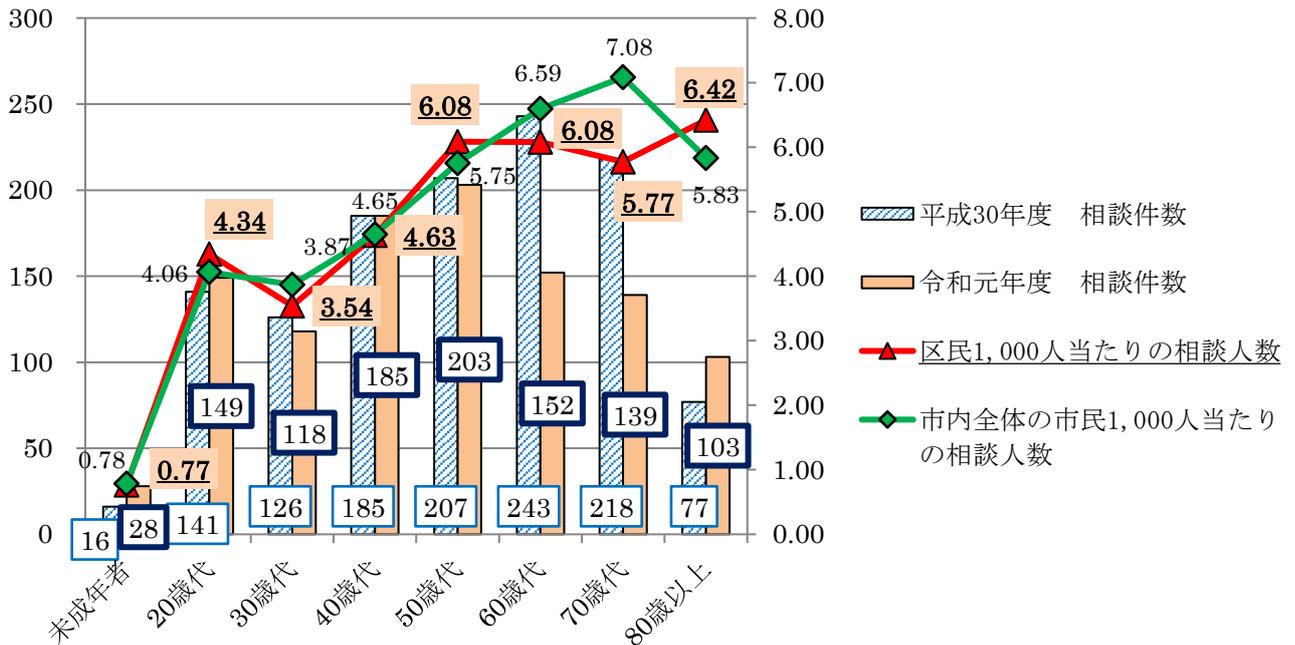
(1,000人当たりの相談人数・人)



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人当たりの相談人数・人)



③ 見守りサポート関連相談

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関連する相談

神奈川県

■過去5年(H27~R1)における相談内容上位3位

1	2	3
携帯電話サービス 11件	工事・建築 商品一般 10件	携帯電話 健康食品 4件

相談事例

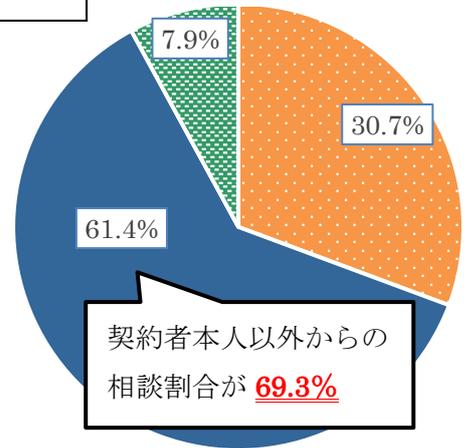
・リフォーム工事

訪問看護師が担当の高齢者宅を訪問した際、認知症の高齢者が訪問業者の勧誘を受け床下と屋根裏の高額な工事をしたことに気が付いた。高額だったので返金を求めたいというがどうしたらよいか。

・訪問買取

介護支援専門員が訪問した高齢者宅で買取の契約書を見つけた。訪問買取業者が数十点の貴金属を買い取ったようだ。家族は商品の返還を求めている。今後の被害防止策も教えてほしい。

■相談者の内訳

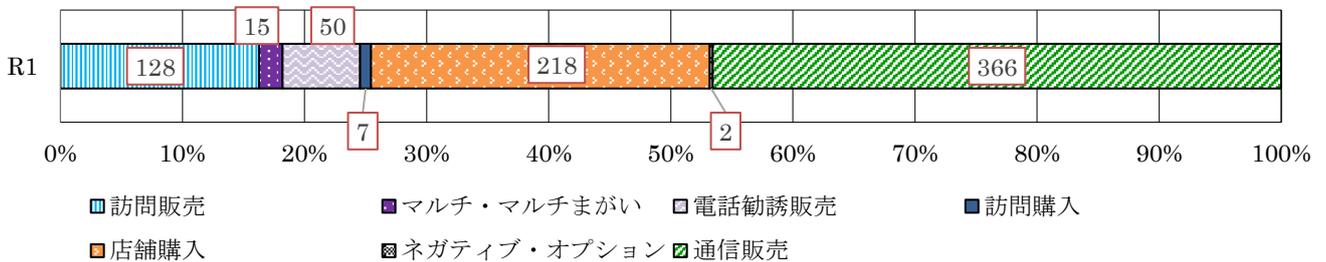


④ 販売購入形態別件数

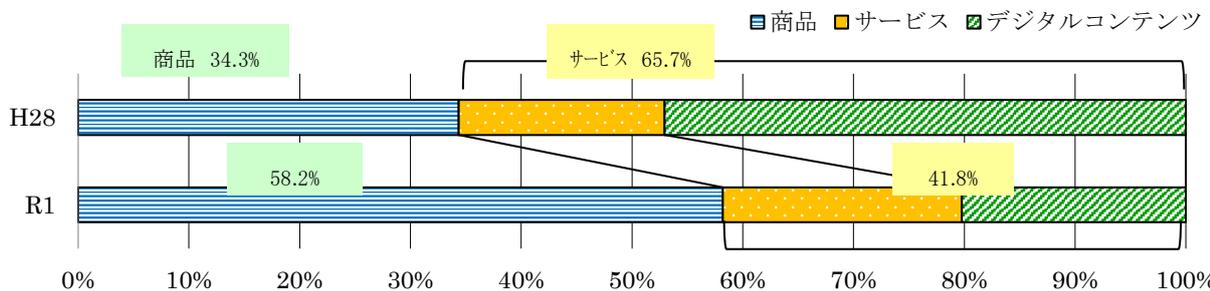
■本人から ■家族・知人から ■福祉関係者から

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の **46.6%** を占める。

※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く

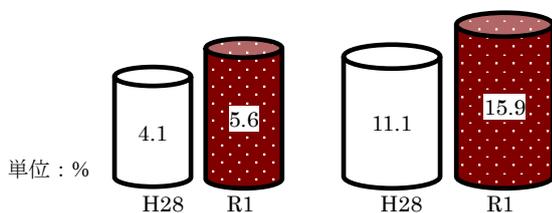


■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の **58.2%** を商品が占めている。



■相談割合（未成年者）

(20歳代)



商品：主な例

健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等

サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例

スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等

デジタルコンテンツ：主な例

アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

西 区

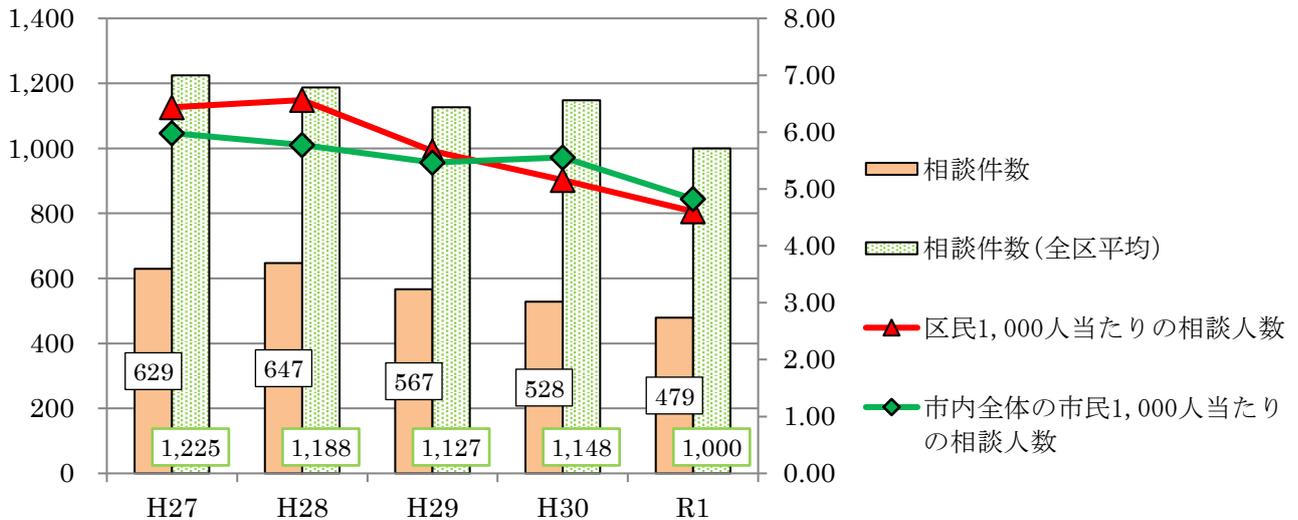
479 件

- 相談件数は全区平均より少なく、区民1,000人当たりで見ても、全区平均より下となった。
- 年代別では、区民1,000人当たりの相談人数が未成年者及び60歳代が多く、いずれも市内3位である。

① 5年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

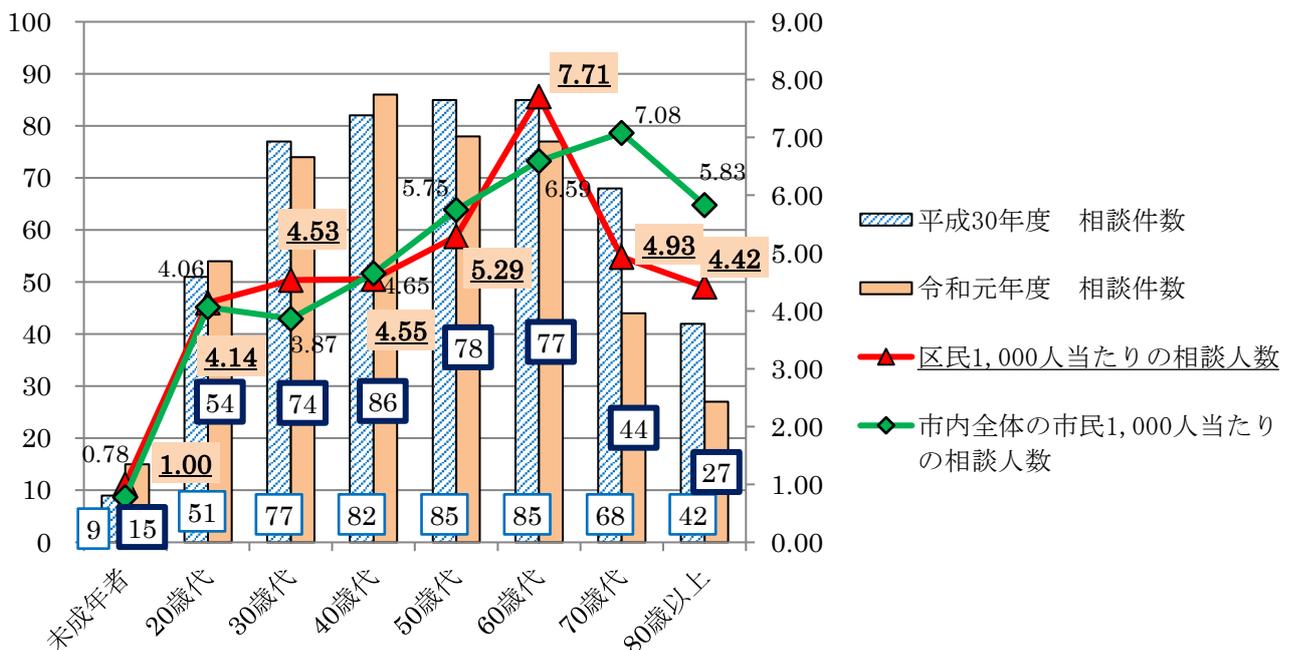
(1,000人当たりの相談人数・人)



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人当たりの相談人数・人)



③ 見守りサポート関連相談

西 区

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関する相談

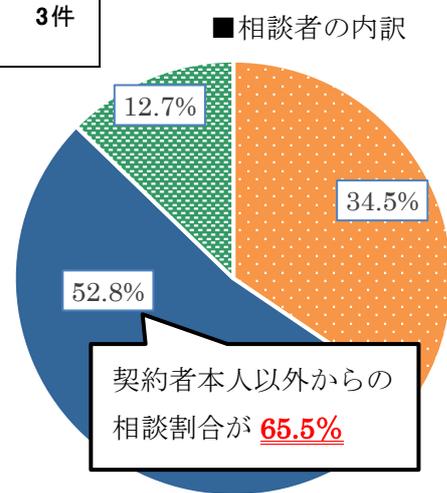
■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
健康食品 7件	工事・建築 4件	新聞 デジタルコンテンツ テレビ放送サービス 3件

相談事例

・健康食品
ケアマネジャーだが、担当の高齢者宅にサプリメントの箱があった。電話勧誘のようであるが記憶がはっきりしない。クーリング・オフの記載のある契約書と請求書が届いている。本人は商品の返品を希望しているが解約するにはどうしたらよいか。

・リフォーム工事
高齢の父がリフォーム業者から電話勧誘を受け、来訪を約束したという。父は内装工事を考えており業者の訪問を受け契約したが、交付された見積書兼工事請負契約書には「外壁塗装工事」と書いてあった。クーリング・オフしたいので書き方を教えてほしい。

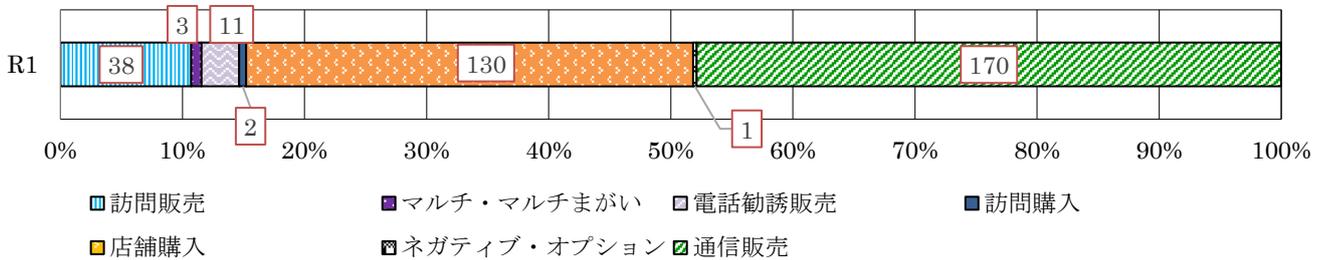


■ 本人から ■ 家族・知人から ✕ 福祉関係者から

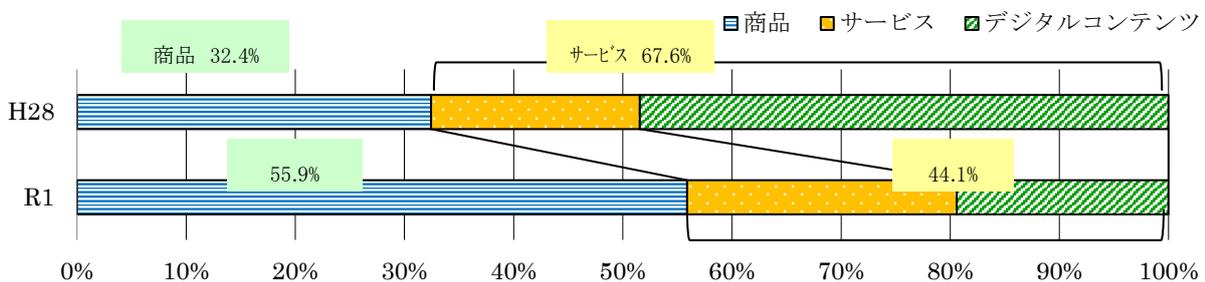
④ 販売購入形態別件数

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の**47.9%**を占める。

※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く

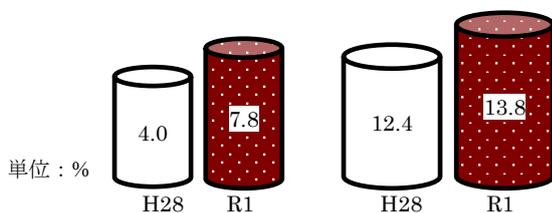


■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の**55.9%**を**商品**が占めている。



■相談割合（未成年者）

(20歳代)



商品：主な例
健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等
サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例
スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等
デジタルコンテンツ：主な例
アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

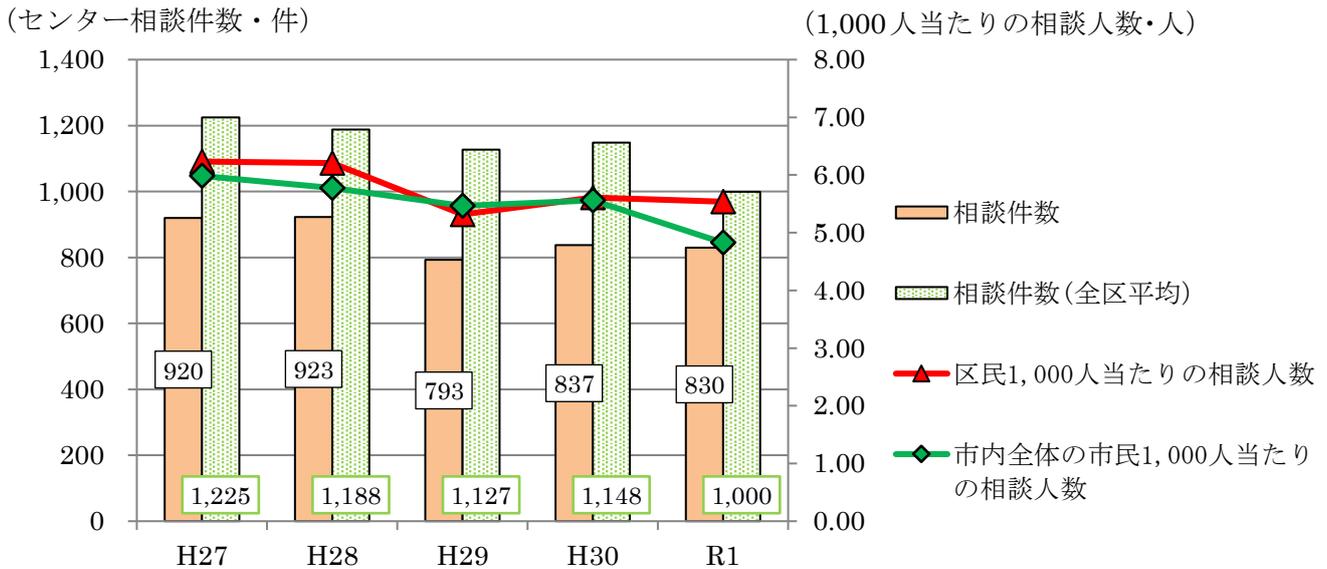
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

中区

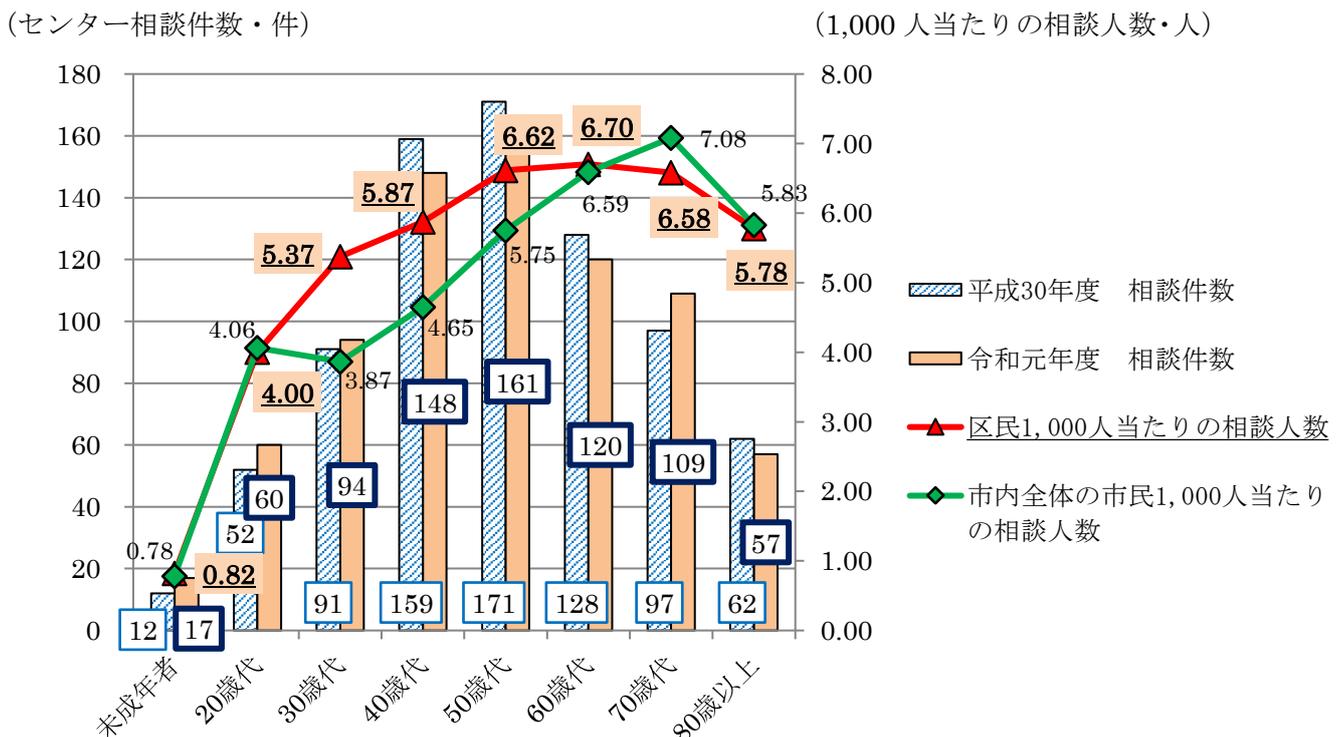
830件

- 相談件数は全区平均より少ないが、区民1,000人当たりで見ると、全区平均より上となった。
 - 年代別では未成年者・20歳代・30歳代・70歳代の相談件数が増加している。
- 30歳から60歳代の区民1,000人当たりの相談人数が全区平均より多くなっている。

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）



③ 見守りサポート関連相談

中 区

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関する相談

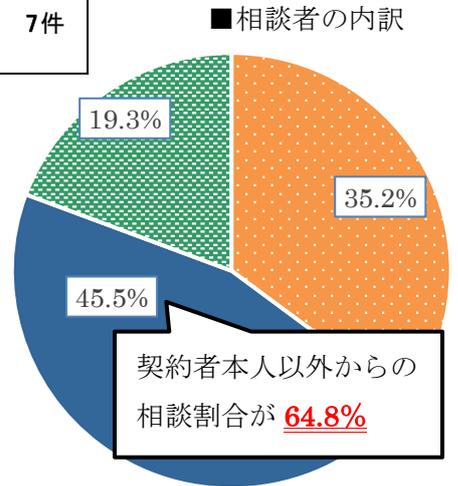
■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
新聞 12件	携帯電話サービス 8件	工事・建築 7件

相談事例

・通信販売
独居で認知症の高齢者が度々通信販売で品物を購入するので困っていると親族から相談があった。今後成年後見制度の申立てをするようだが既に購入した品物の返品が可能か教えてほしい。

・Wi-fi ルーター
介護事業所の利用者が知人から、困っている知り合いのため貴方名義でスマホとWi-fiを契約してほしいと頼まれ一緒に携帯ショップに行き契約し、Wi-fi ルーターを持ち逃げされてしまった。すぐにWi-fi ルーターは利用停止したが解約するにあたり高額な請求が発生すると思う。クーリング・オフできないだろうか。

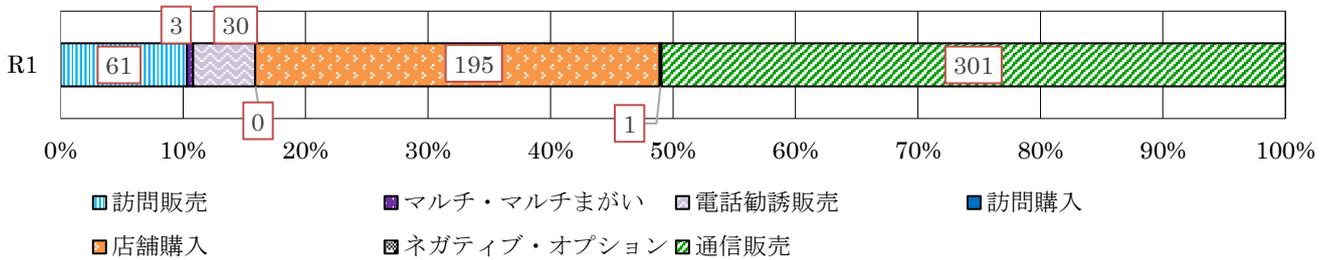


■ 本人から ■ 家族・知人から ■ 福祉関係者から

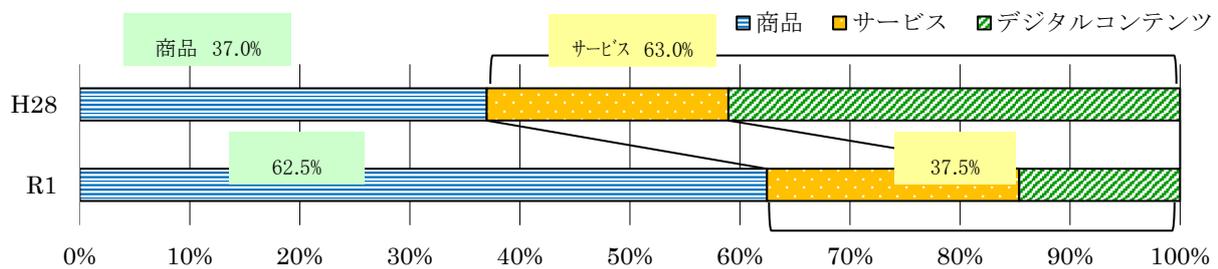
④ 販売購入形態別件数

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の50.9%を占める。

※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く

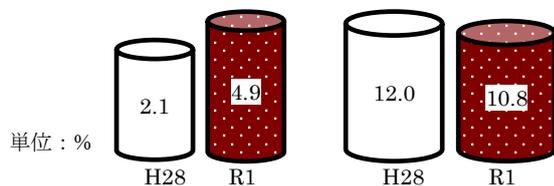


■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の62.5%を商品が占めている。



■相談割合 (未成年者)

(20歳代)



商品: 主な例

健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等

サービス (デジタルコンテンツ以外): 主な例

スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等

デジタルコンテンツ: 主な例

アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

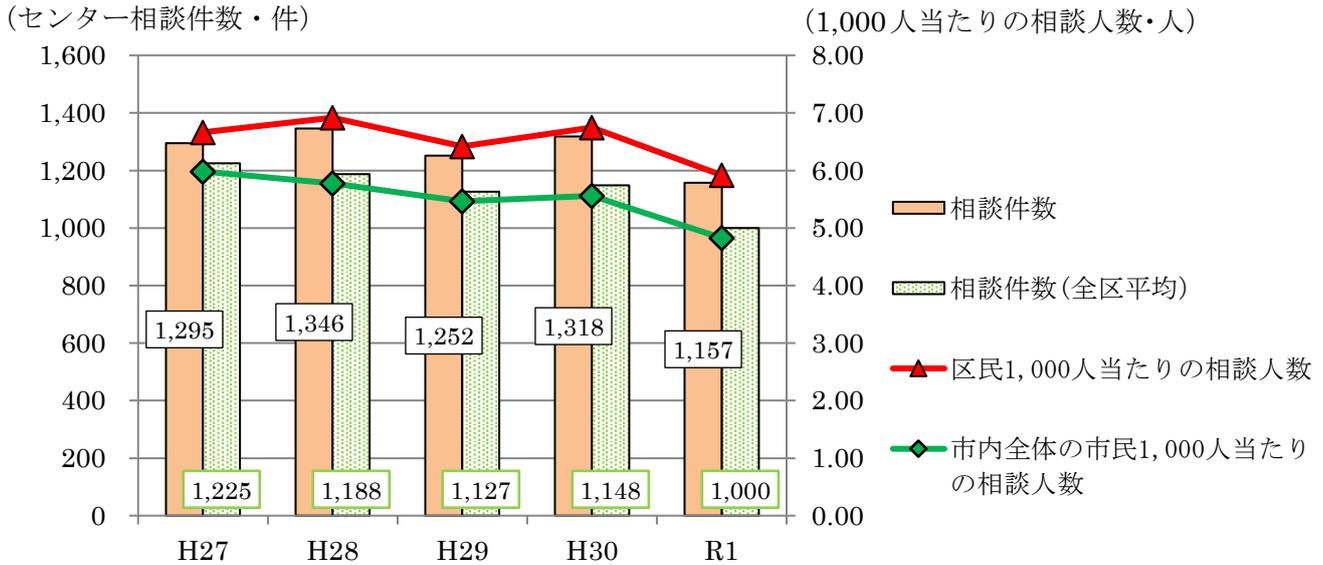
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

南区

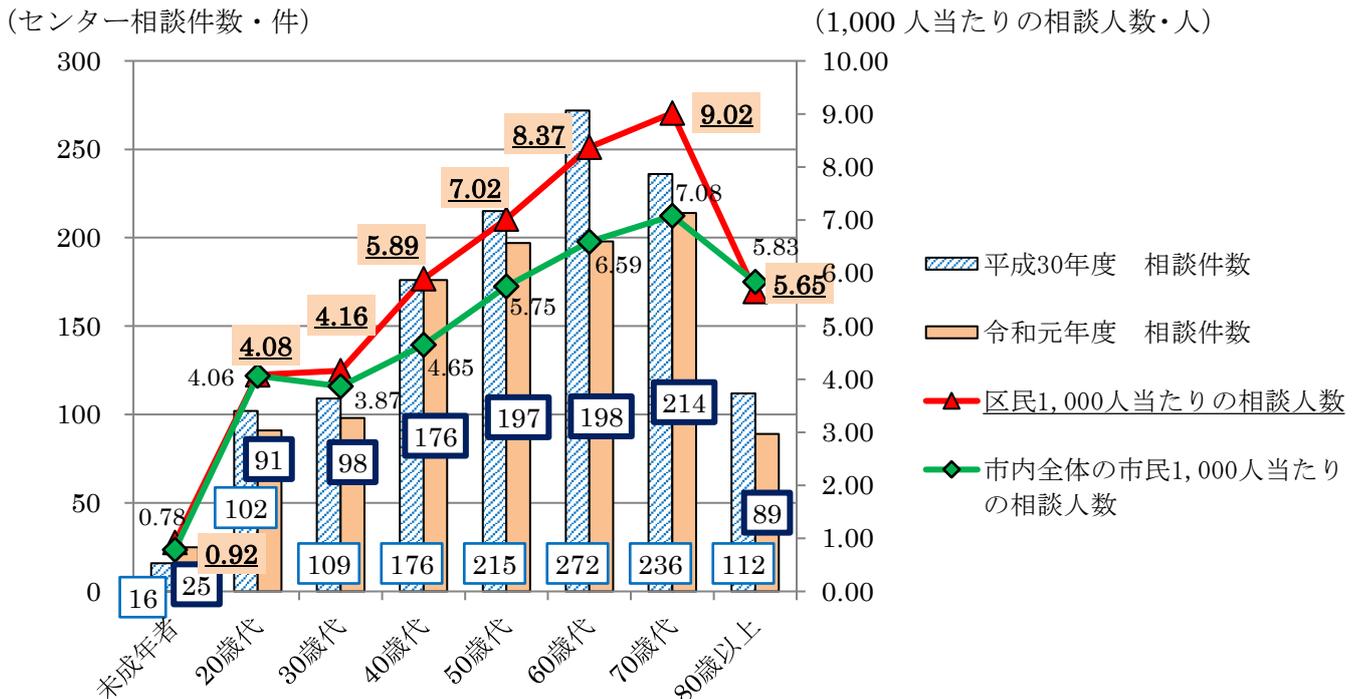
1,157件

- 相談件数及び区民1,000人当たりで見ると全区平均より多い。
- 年代別では20歳代から70歳代の各世代で区民1,000人あたりの相談人数が全区平均より多くなっている。

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）



③ 見守りサポート関連相談

南 区

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関連する相談

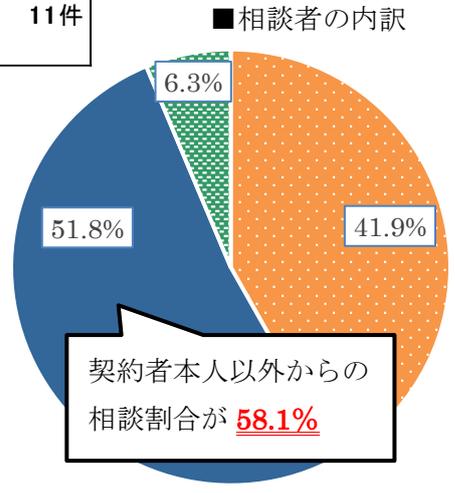
■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
携帯電話サービス 14件	工事・建築 12件	デジタルコンテンツ 11件

相談事例

・シロアリ駆除
 高齢の父が業者の訪問を受け、シロアリを防ぐ薬の散布を承諾し契約したようだ。「ご家族に確認をとろうと思いましたが本人に大丈夫と言われました」というメモもあった。本当に薬の散布をしたかもわからないし、必要のない契約なので支払いたくない。

・SF 商法(催眠商法)
 高齢の母がDM ハガキを見て SF 商法の会場に出かけ、高額な健康食品を購入していたことがわかった。母に認知症の症状があること、と解約の意思を業者に伝え、解約の承諾をとりつけたが約束が反故にされないか心配だ。今後の勧誘も断りたい。

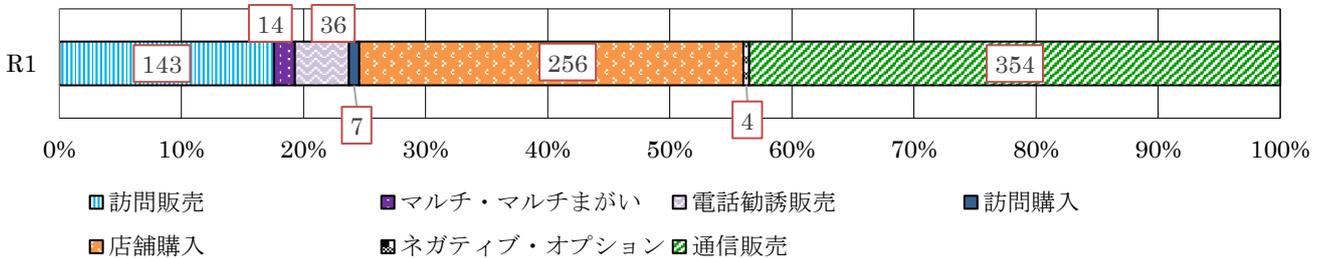


■ 本人から ■ 家族・知人から ■ 福祉関係者から

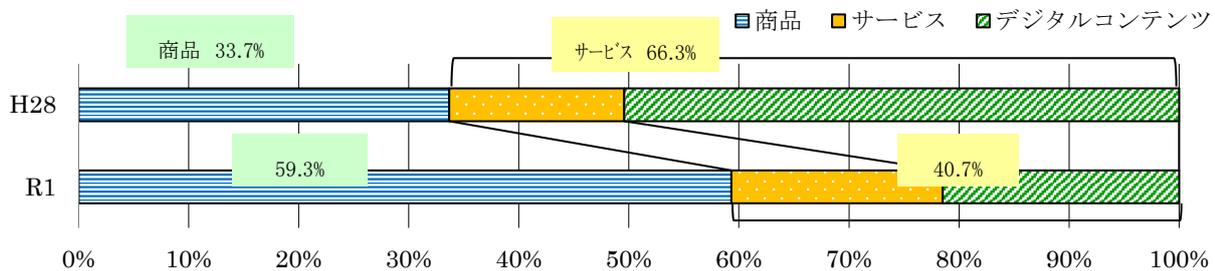
④ 販売購入形態別件数

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の43.5%を占める。

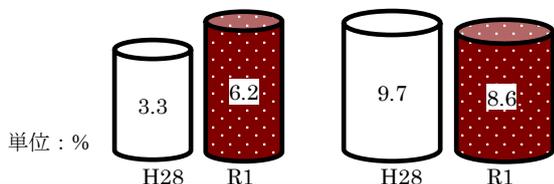
※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く



■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の59.3%を商品が占めている。



■相談割合 (未成年者) (20歳代)



商品：主な例
 健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等
 サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例
 スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等
 デジタルコンテンツ：主な例
 アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

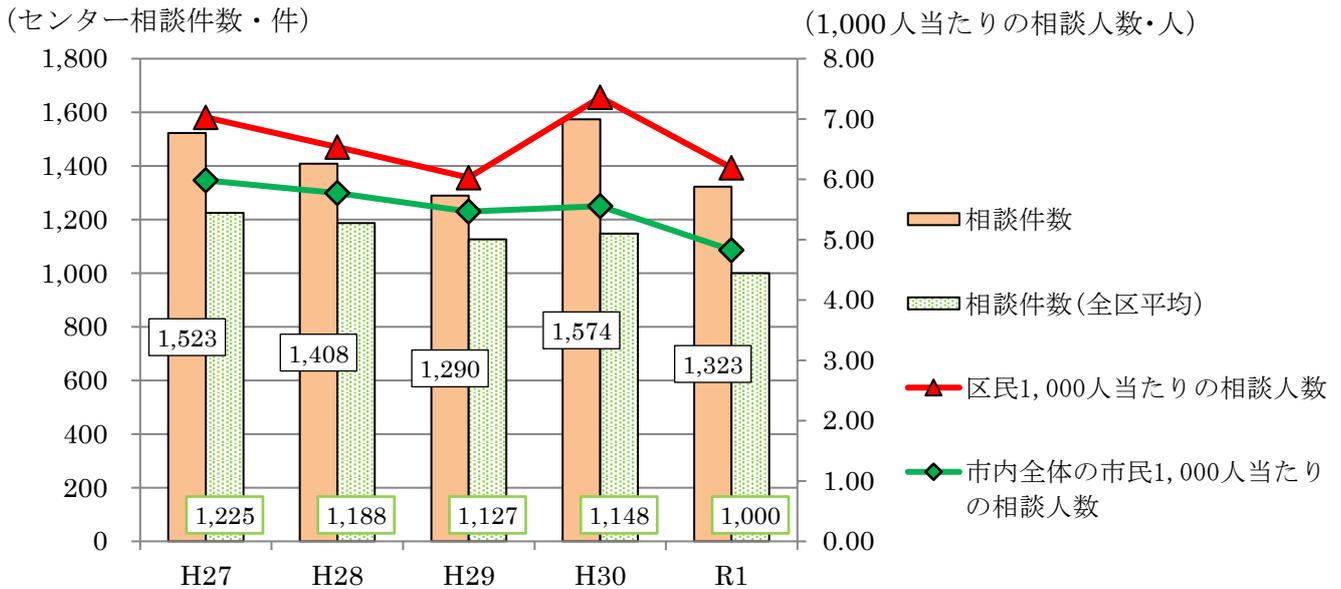
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

港南区

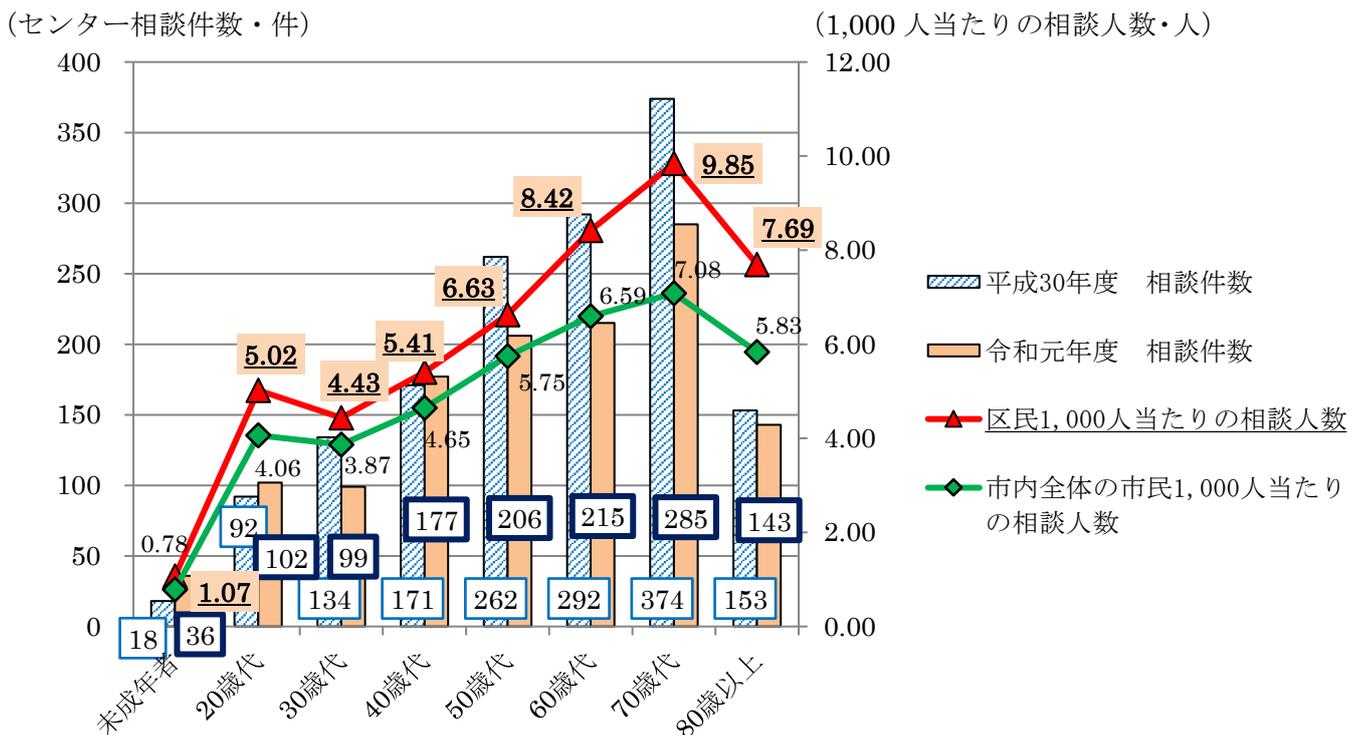
1,323 件

- 相談件数、区民1,000人当たりの相談人数ともに、5年連続で全区平均を上回っている。
- 年代別では、区民1,000人当たりの相談人数が未成年者・20歳代・60歳代・70歳代が多く、市内1位となっている。

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）



③ 見守りサポート関連相談

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関する相談

港南区

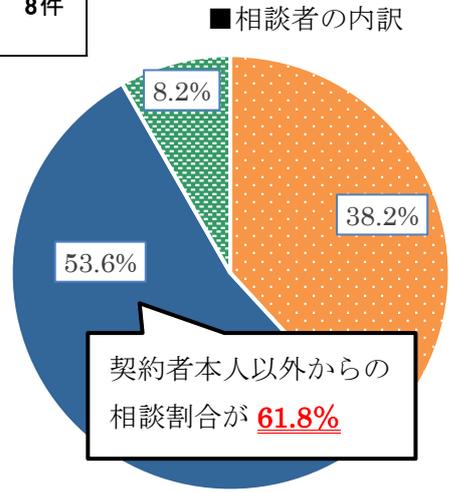
■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
工事・建築 14件	デジタルコンテンツ 10件	商品一般 携帯電話サービス 8件

相談事例

・下水道の修理
高齢の母宅に「水道局から来た」と業者が訪ねてきた。公的機関かと思いい中に入ると、業者は下水枡を覗き「管が外れている」と工事を勧めてきたので、母は作業を依頼してしまったようだ。本当に必要な工事だったか分からないので解約したい。

・個人年金保険
高齢の父が銀行に勧められて20年満期の高額な個人年金保険を契約していた。父には認知症があり、銀行にもそのことは説明していたのにリスク商品を買わされ不信感を抱いている。保険契約を取消し、返金してほしい。

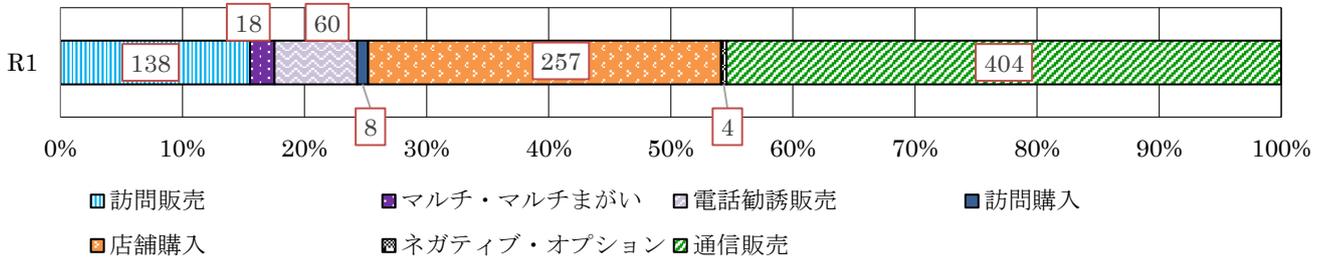


④ 販売購入形態別件数

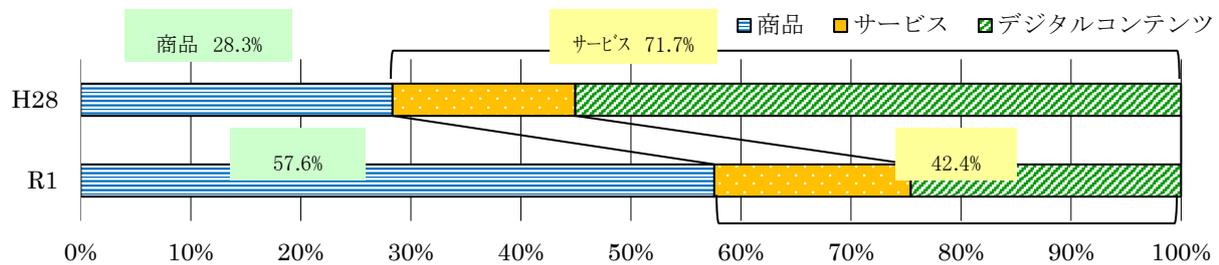
■ 本人から ■ 家族・知人から ■ 福祉関係者から

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の**45.4%**を占める。

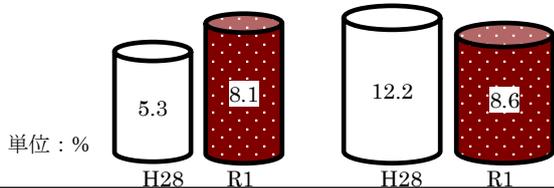
※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く



■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の**57.6%**を**商品**が占めている。



■相談割合（未成年者）（20歳代）



商品：主な例
健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等
サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例
スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等
デジタルコンテンツ：主な例
アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

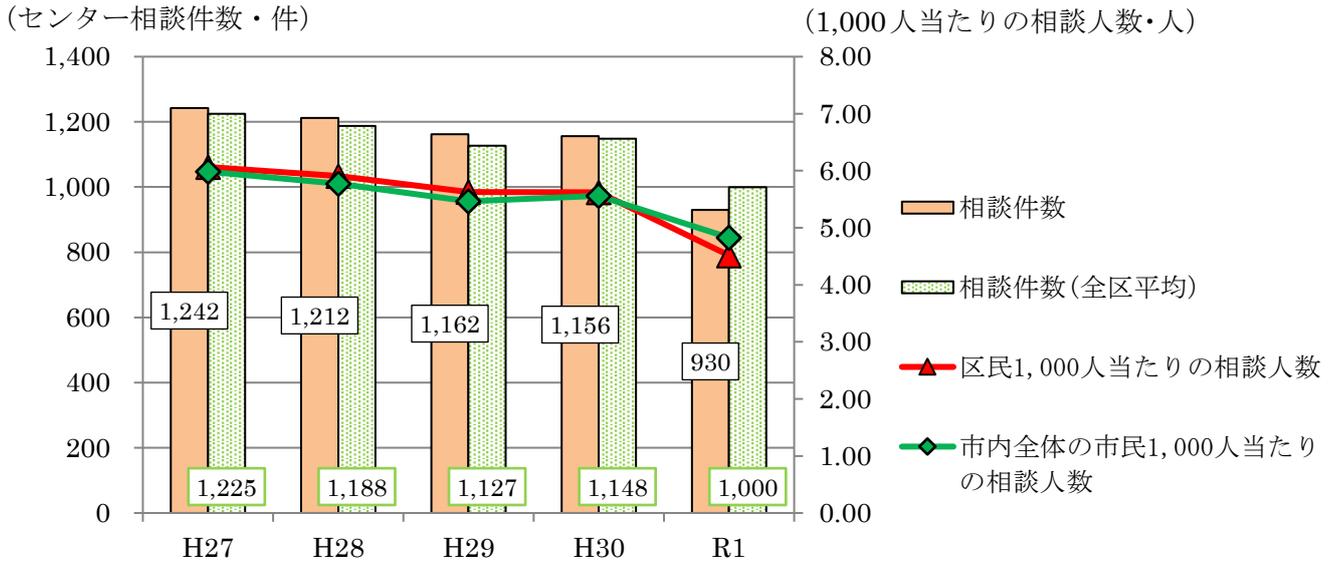
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

保土ヶ谷区

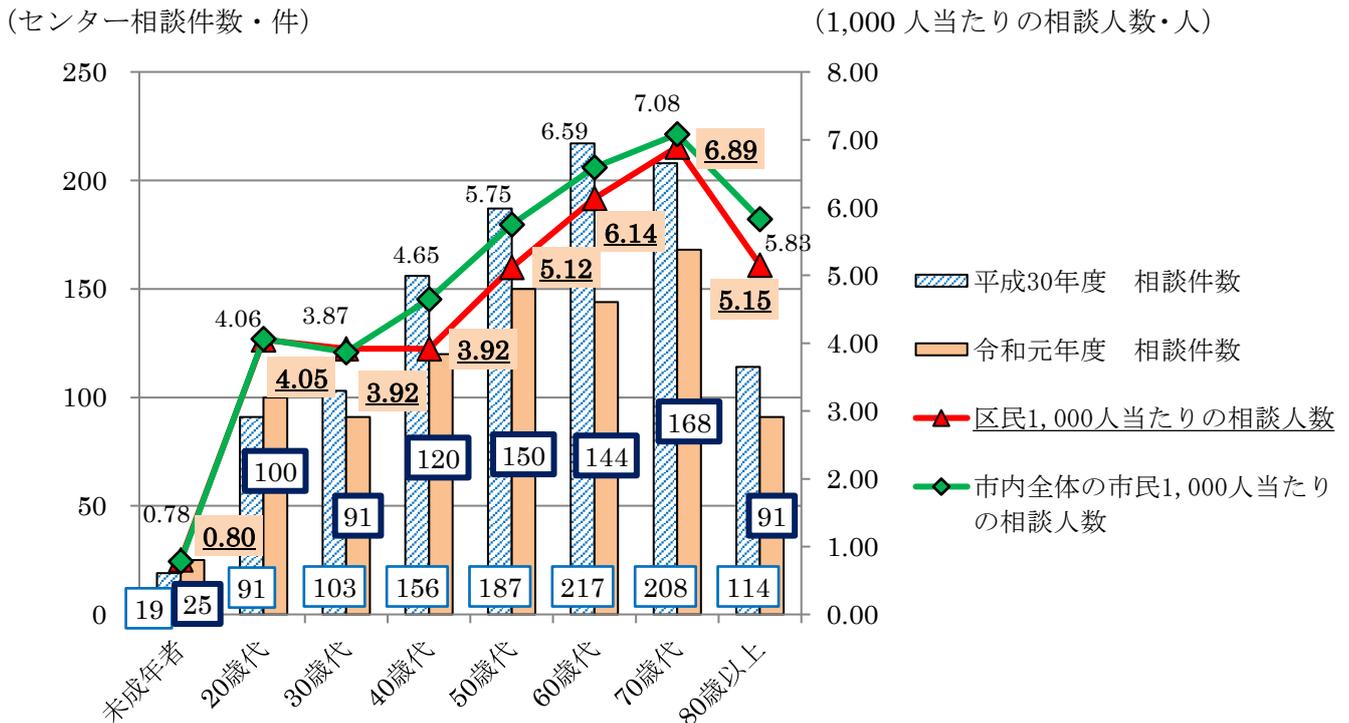
930件

- 相談件数は全区平均より少なくなったが、区民1,000人当たりでは平均と同様に推移している。
- 年代別では60歳代・70歳代は前年より大きく減少しているが、未成年者・20歳代の若い世代からの相談件数は増加している。

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）



③ 見守りサポート関連相談

保土ヶ谷区

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関連する相談

■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
工事・建築 18件	新聞 14件	デジタルコンテンツ 12件

相談事例

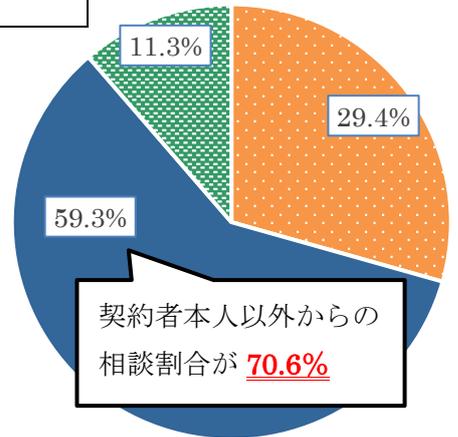
・リフォーム工事

高齢の両親宅に業者が来訪した。業者は床下を点検し基礎補強工事の契約を結びその日のうちに工事を終えていた。業者は自社で定める高齢者契約ルールを守らなかったという落ち度を認めたがクーリング・オフには応じられないという。必要な工事だったとは思えないので無条件で解約したい。

・債権回収業者からの書面

ケアマネージャーだが高齢女性宅に債権回収業者から書面が届いている。本人は覚えておらず、書面だけでは何の代金かわからない。記載の電話番号に連絡してよいのか、それとも無視すべきか。

■相談者の内訳

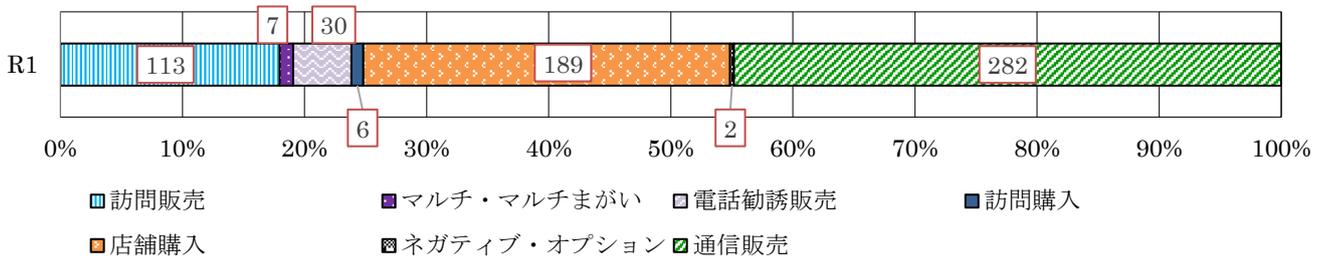


■ 本人から ■ 家族・知人から ■ 福祉関係者から

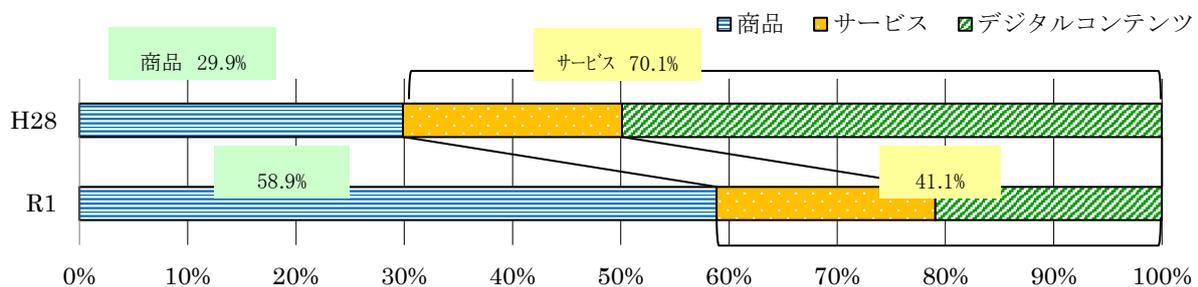
④ 販売購入形態別件数

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の44.8%を占める。

※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く

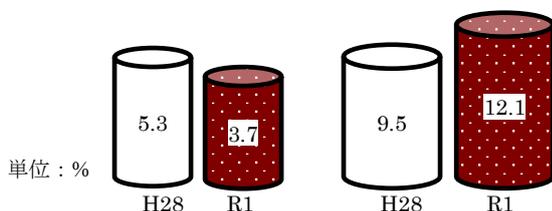


■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の58.9%を商品が占めている。



■相談割合（未成年者）

(20歳代)



商品：主な例

健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等

サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例

スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等

デジタルコンテンツ：主な例

アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

旭区

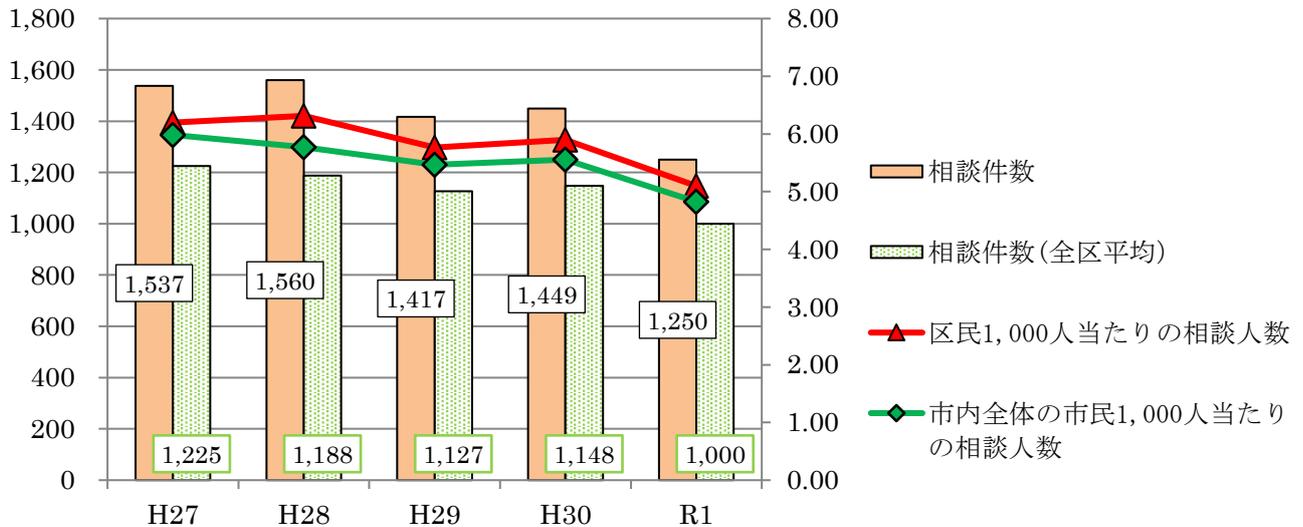
1,250件

- 相談件数は全区平均より多いが、区民1,000人当たりでは平均と同様に推移している。
- 年代別では80歳以上からの相談件数が多く、市内1位となっている。
また20歳代の相談件数が増加している。

① 5年間の相談件数の推移

(センター相談件数・件)

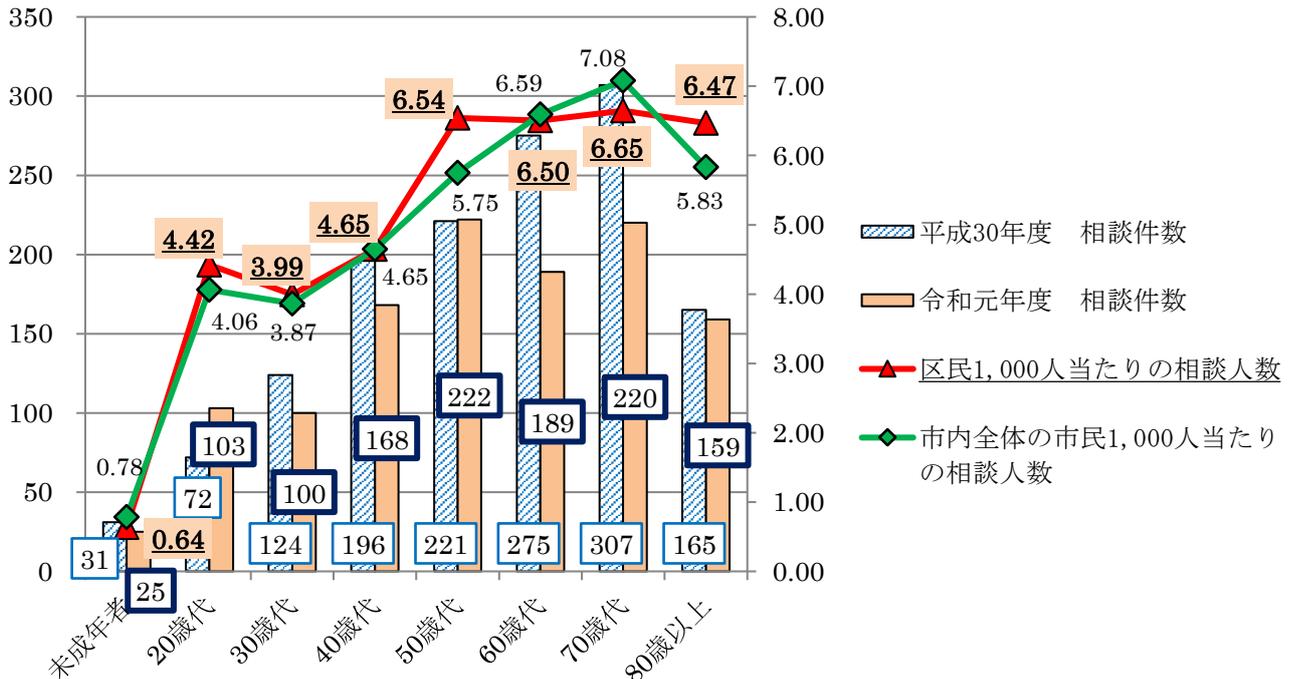
(1,000人当たりの相談人数・人)



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人当たりの相談人数・人)



③ 見守りサポート関連相談

旭 区

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関連する相談

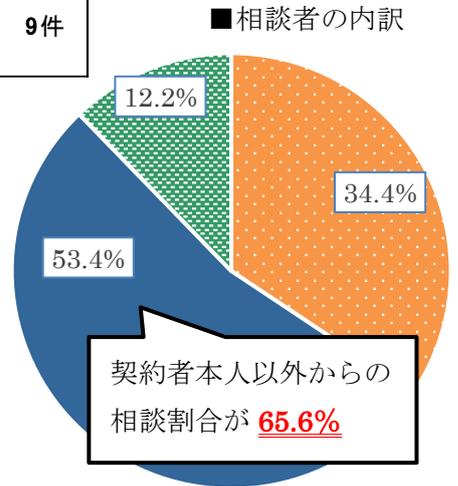
■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
商品一般 新聞 デジタルコンテンツ 12件	工事・建築 11件	健康食品 9件

相談事例

・健康食品
訪問先の高齢者宅に督促状が届いている。テレビ広告を見て本人が電話で注文したサプリメント代のような代金は既に支払ったという。どのように対処すればよいか。

・セキュリティソフト
パソコンに必要な複数のセキュリティソフトが入っていることに気が付いた。夫に聞くと、「警告画面が出たので表示された連絡先に電話した、代金を請求されたのでクレジットカードの番号を伝えた」とのことだった。支払った代金を取り戻すにはどうしたらよいか。

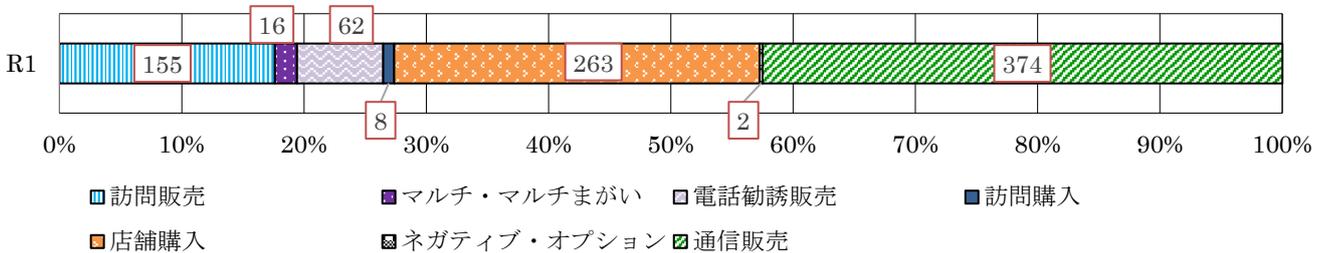


④ 販売購入形態別件数

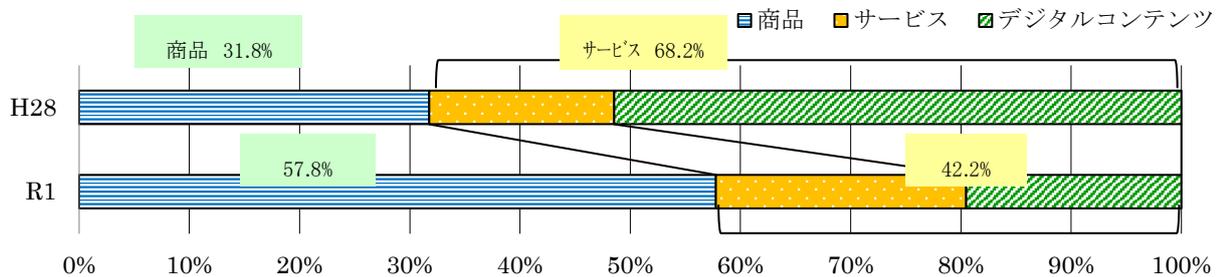
■本人から ■家族・知人から ■福祉関係者から

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の42.5%を占める。

※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く

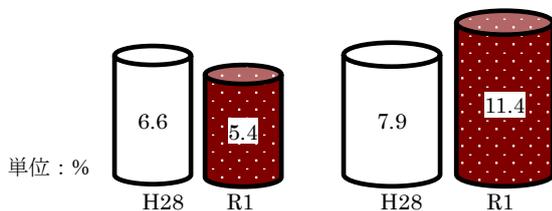


■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の57.8%を商品が占めている。



■相談割合（未成年者）

(20歳代)



商品：主な例

健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等

サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例

スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等

デジタルコンテンツ：主な例

アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

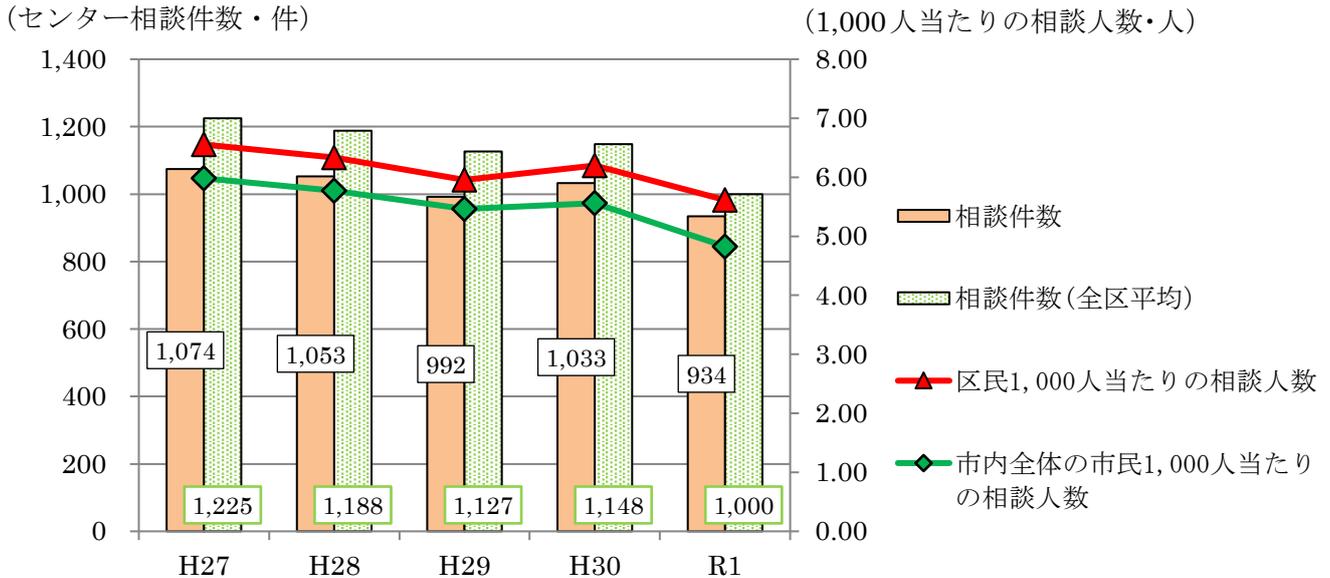
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

磯子区

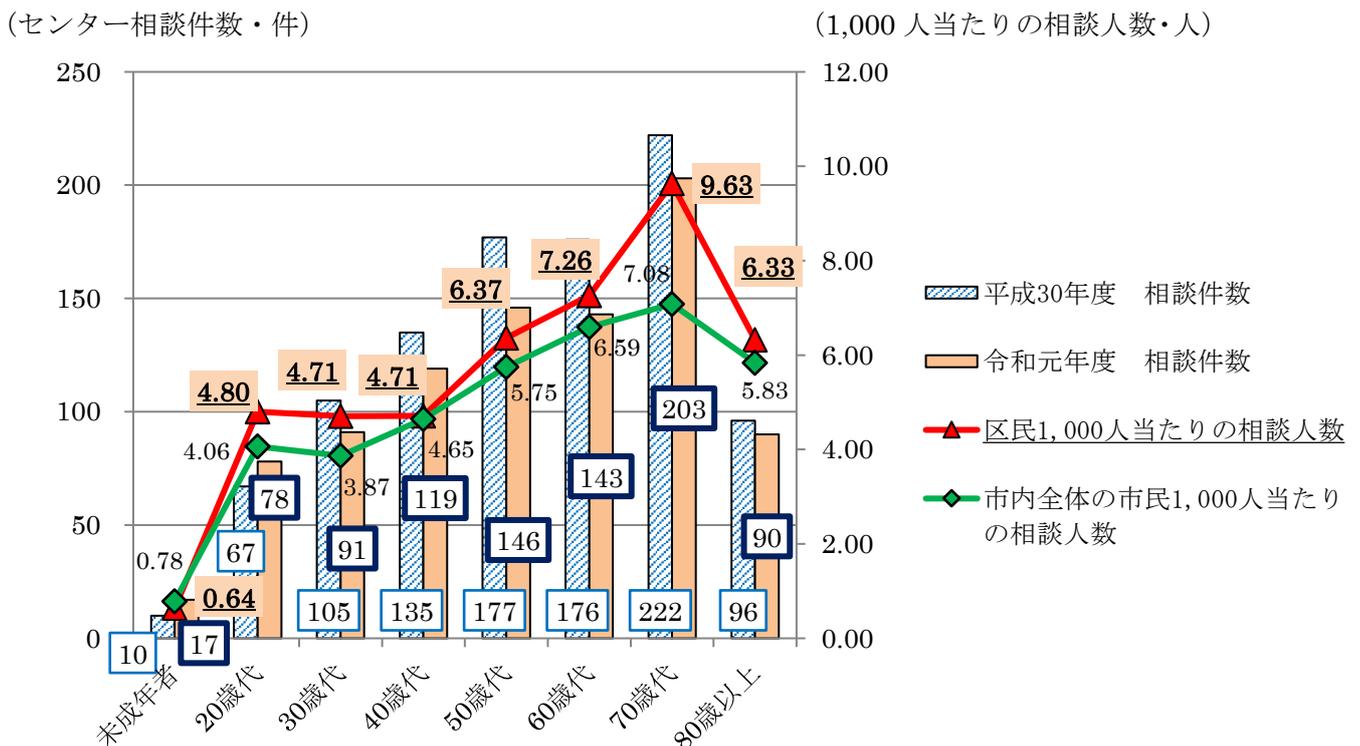
934件

- 相談件数は全区平均より少ないものの区民1,000人当たりで見ると5年連続平均を上回っている。
- 年代別では区民1,000人当たりの相談人数が20歳代・70歳代で多く、それぞれ市内3位・市内2位となっている。

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）



③ 見守りサポート関連相談

磯子区

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関する相談

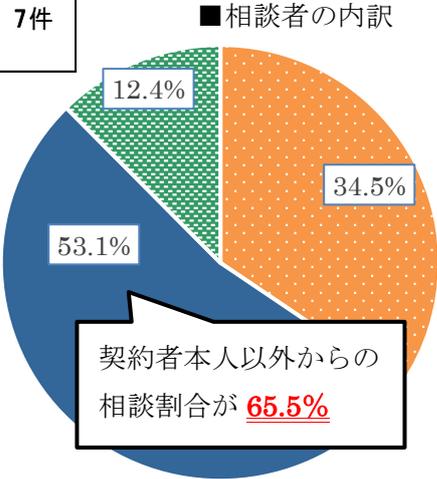
■過去5年(H27~R1)における相談内容上位3位

1	2	3
デジタルコンテンツ 13件	新聞 9件	工事・建築 7件

相談事例

・新聞
高齢で独居の母が訪問販売で断りきれず必要のない新聞契約をしてしまった。新聞店へ解約を求め、取消となった。ところが当初の契約開始月に新聞の配達が始まり苦情を伝えたところ、3カ月はとってほしいと言われた。取消は口約束で書面通知はしていない。

・短歌の掲載料
高齢の母が、お金を貸してほしいと言ってきた。母の家を訪ねると短歌の雑誌に掲載する契約書や請求書が数社分あり複数の会社に数十万円払ったようだ。母には最近の記憶がなく契約の内容を聞いても答えられない。解約・返金してほしい。

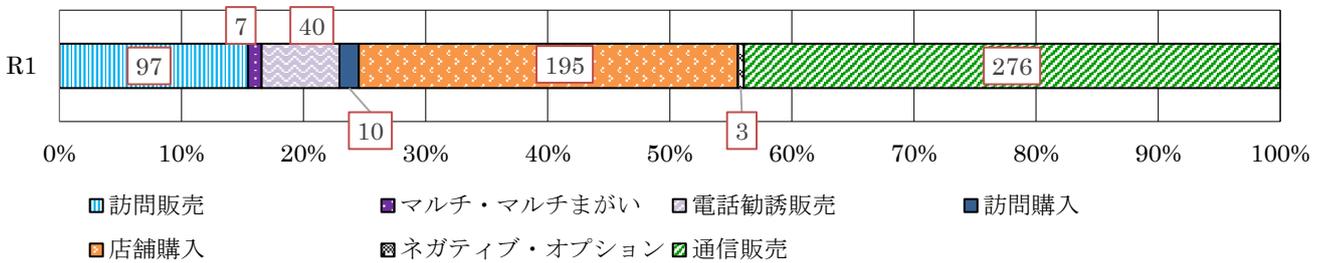


■本人から ■家族・知人から ■福祉関係者から

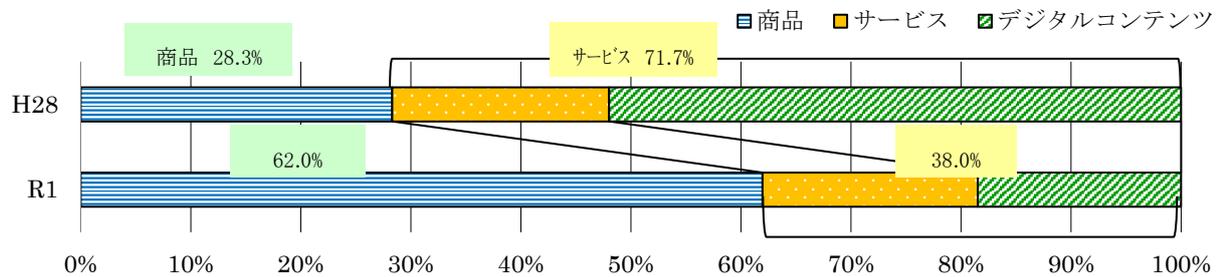
④ 販売購入形態別件数

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の **43.9%** を占める。

※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く

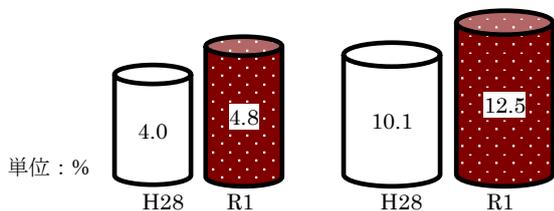


■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の **62.0%** を商品が占めている。



■相談割合 (未成年者)

(20歳代)



商品: 主な例

健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等

サービス (デジタルコンテンツ以外): 主な例

スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等

デジタルコンテンツ: 主な例

アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

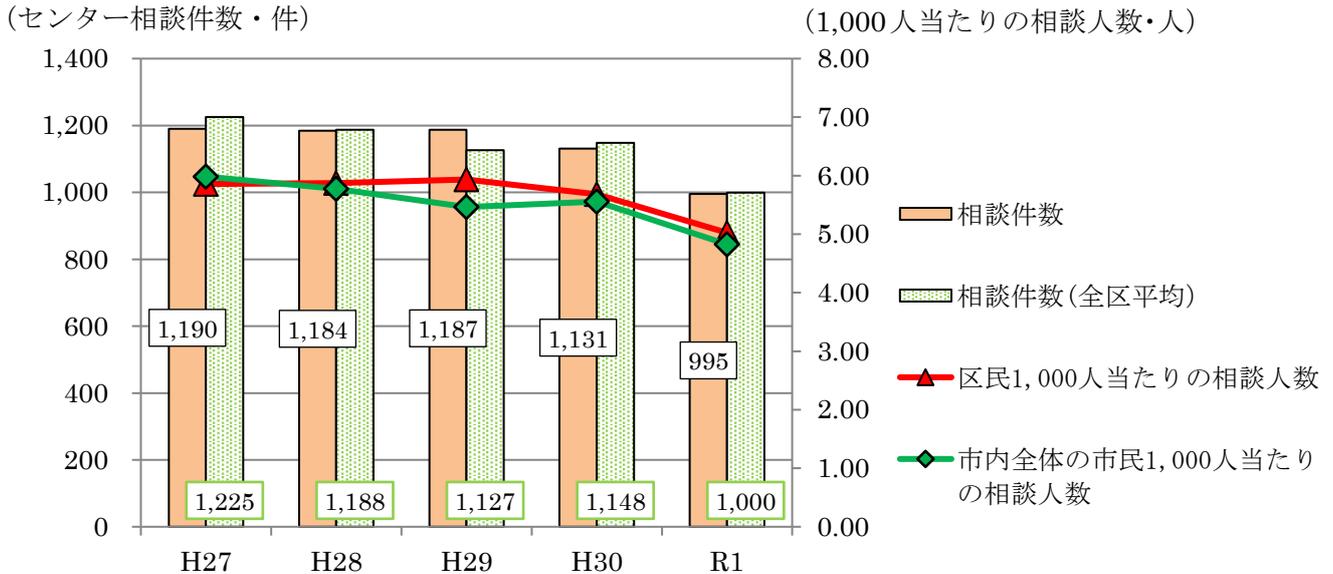
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

金 沢 区

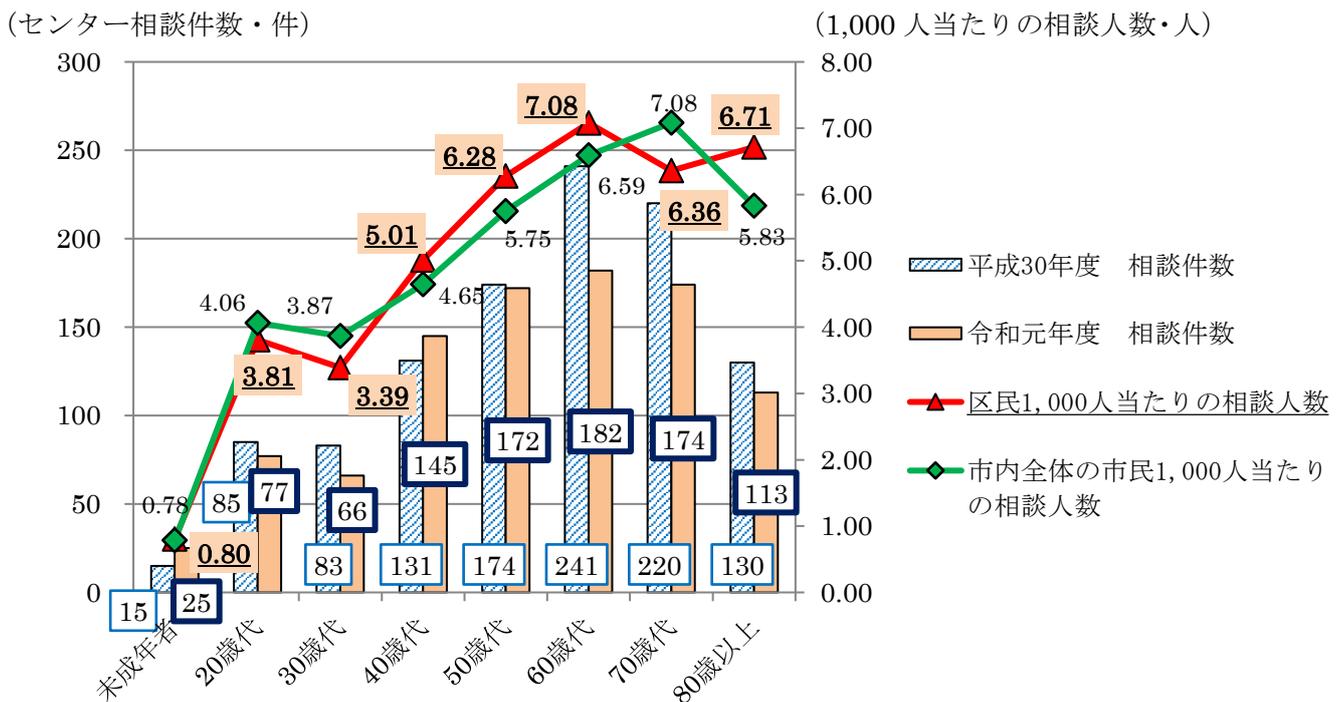
995 件

- 相談件数、区民1,000人当たりの相談人数で見ると、全区平均と同様に推移している。
- 年代別では60歳代・70歳代は前年より大きく減少しているが、未成年者・40歳代からの相談件数は増加している。

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）



③ 見守りサポート関連相談

金 沢 区

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関する相談

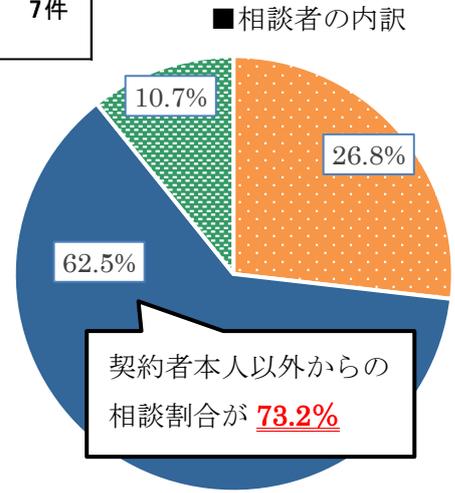
■過去5年(H27~R1)における相談内容上位3位

1	2	3
工事・建築 12件	商品一般 10件	新聞 携帯電話サービス 7件

相談事例

・海産物
母宛に「代引配達で海産物を送る、代金を用意しておいてほしい」とのハガキが届いた。母に電話で何か勧誘を受けたかどうかを聞いたが認知症を患っておりはっきりしない。断りたいがどうすればよいか。

・インターネット接続回線
父が電話勧誘を受け光回線とIP電話を契約していたことがわかった。父は契約の経緯を覚えていないという。契約内容のお知らせが届いており一定期間内に解約する場合は解約料を払わないといけないと記載されている。解約料を払わなければならないのだろうか。

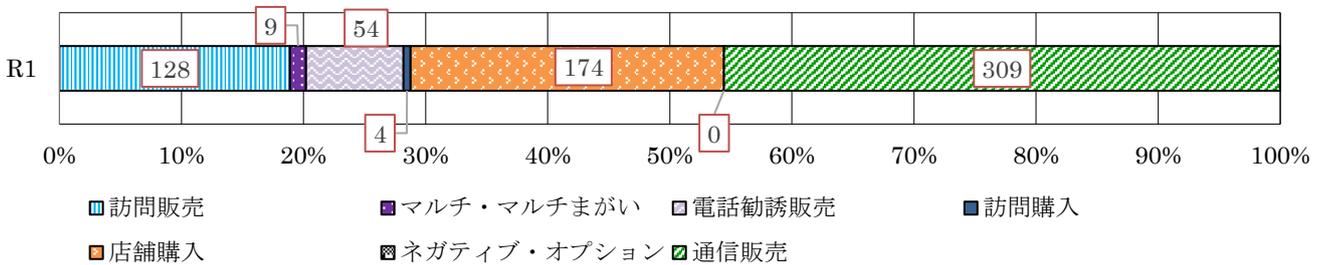


④ 販売購入形態別件数

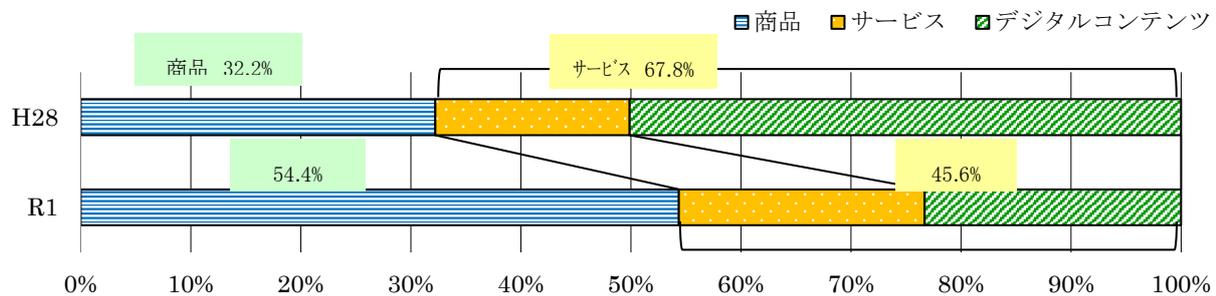
■ 本人から ■ 家族・知人から ■ 福祉関係者から

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の**45.6%**を占める。

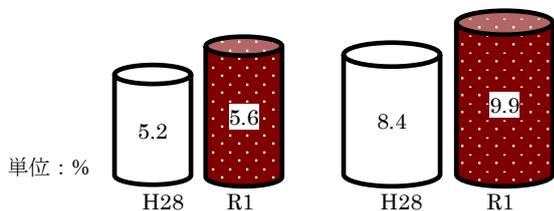
※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く



■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の**54.4%**を**商品**が占めている。



■相談割合（未成年者） (20歳代)



商品：主な例
健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等
サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例
スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等
デジタルコンテンツ：主な例
アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

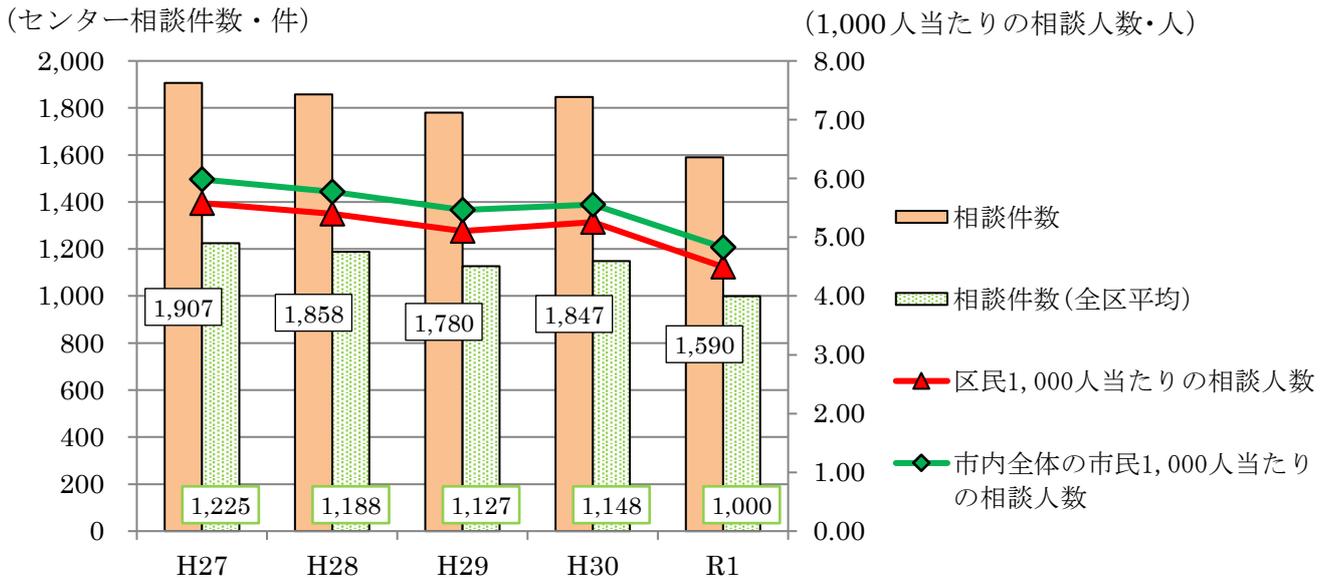
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

港北区

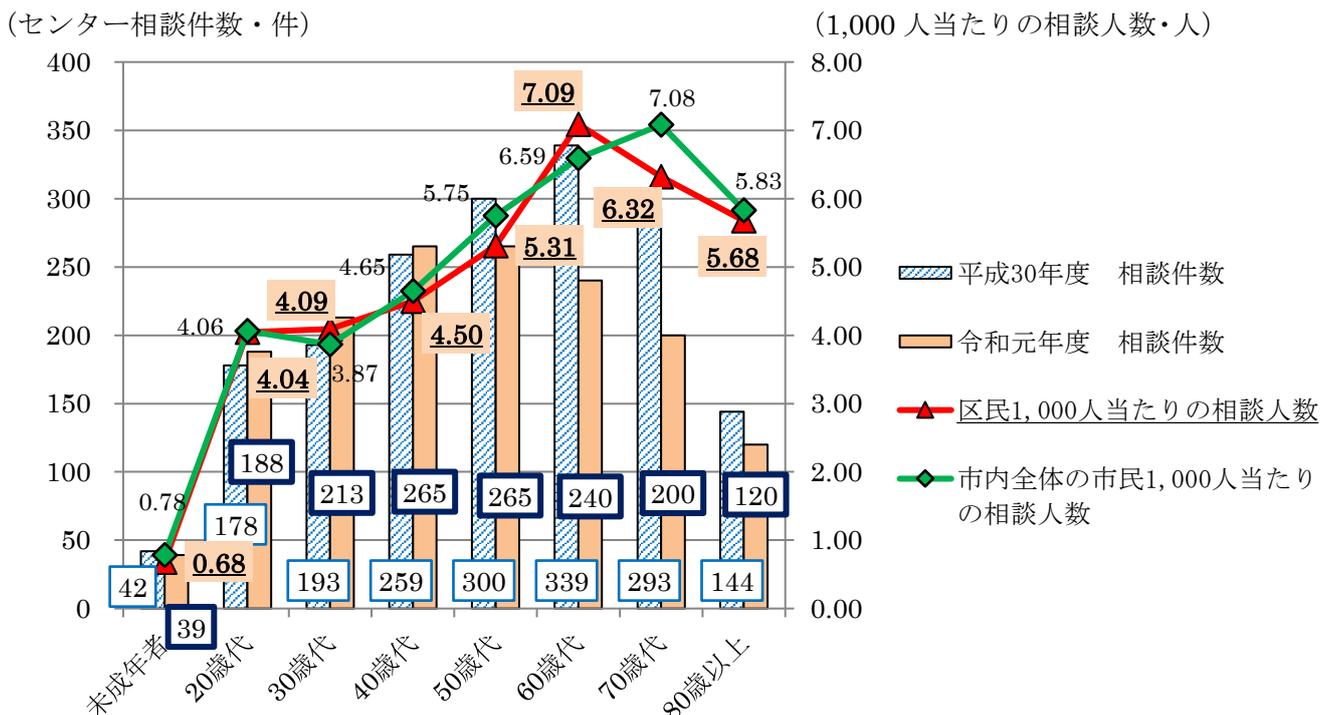
1,590件

- 引き続き相談件数は全区平均より多いが、区民1,000人当たりで見ると、全区平均より少ない。
- 年代別では未成年者・20歳代の若い世代からの相談件数が多く、それぞれ市内3位・市内1位となっている。

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）



③ 見守りサポート関連相談

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関連する相談

■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
商品一般 10件	工事・建築 9件	携帯電話サービス 8件

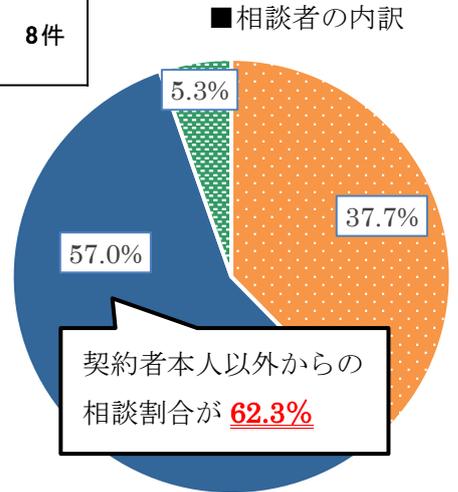
相談事例

・賃貸アパート

訪問看護の利用者が1か月前に入居したアパートのガスコンロの調子が悪く火をつけても数秒で消えてしまうという。賃貸借契約書の特記事項にガスコンロの修理交換は契約者の負担とある。入居して間もないのに修理代を負担しなければならないのか。

・Wi-fi 契約

知的障害のある子がスマホの契約をするため店舗に出向いた際タブレットやWi-fiも契約していたことがわかった。障害者手帳を持っていることは店舗も承知していたはずである。使いこなせないので解約料の負担なく解約したい。

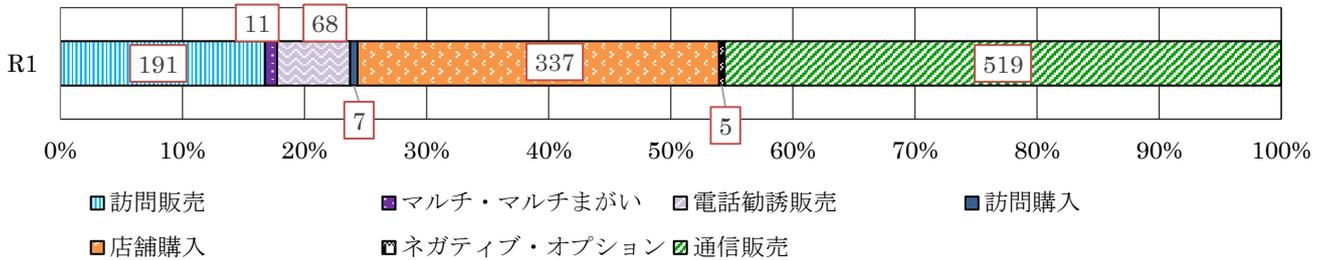


■ 本人から ■ 家族・知人から ■ 福祉関係者から

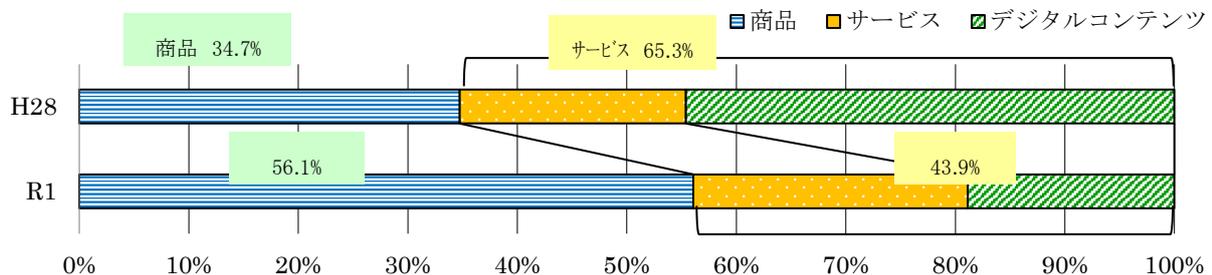
④ 販売購入形態別件数

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の **45.6%** を占める。

※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く

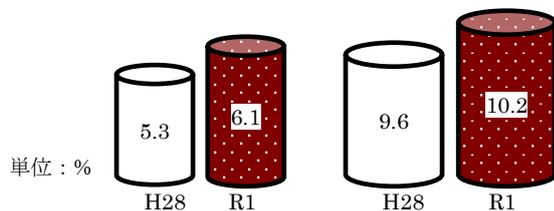


■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の **56.1%** を商品が占めている。



■相談割合（未成年者）

(20歳代)



商品：主な例

健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等

サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例

スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等

デジタルコンテンツ：主な例

アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

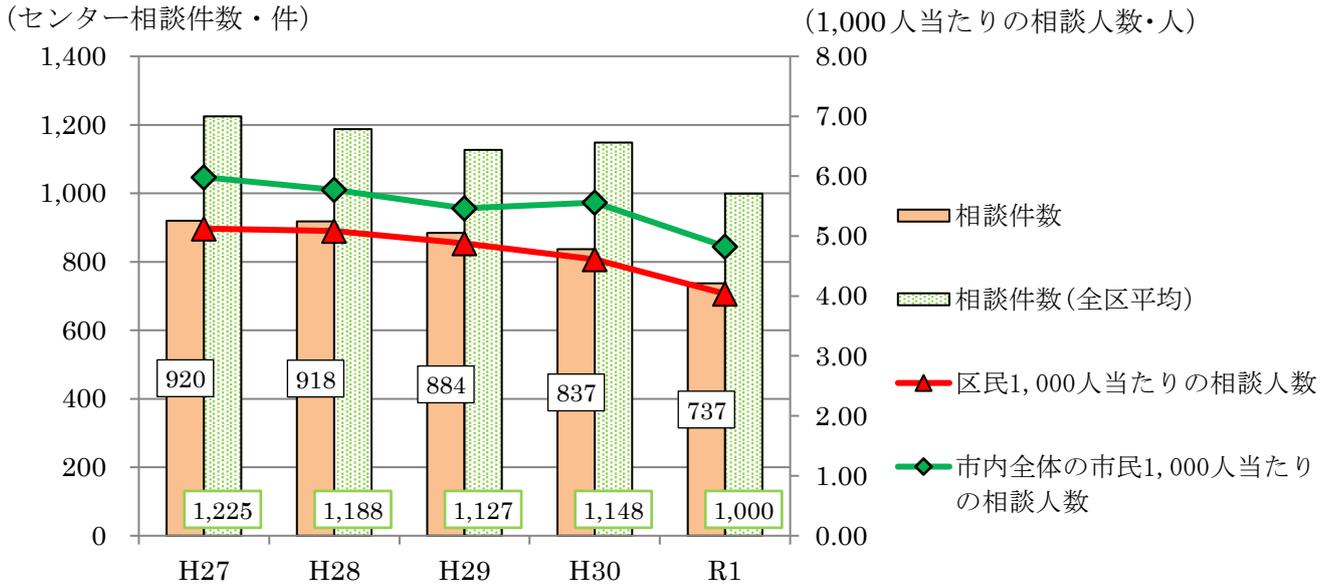
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

緑区

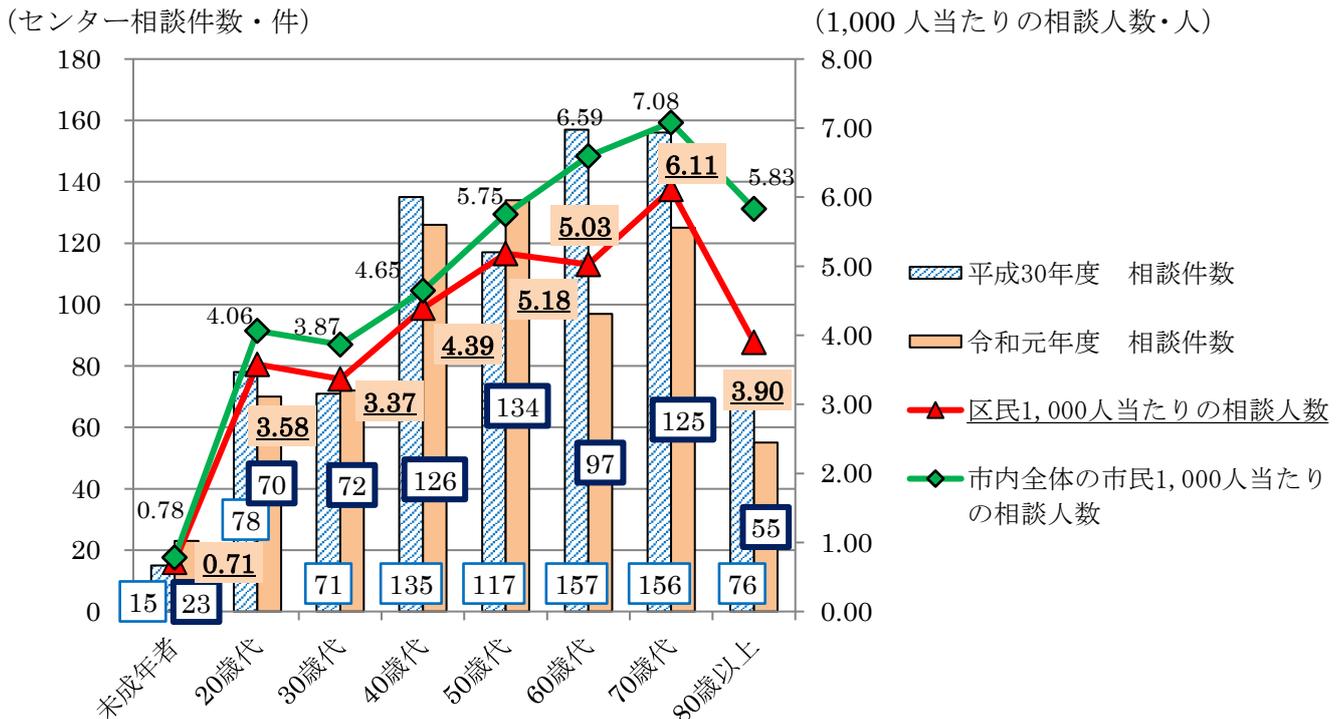
737件

- 引き続き相談件数、区民1,000人当たりの相談人数ともに全区平均より少ない。
- 年代別では60歳代・70歳代は前年より大きく減少しているが、未成年者・50歳代からの相談件数は増加している。

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）



③ 見守りサポート関連相談

緑 区

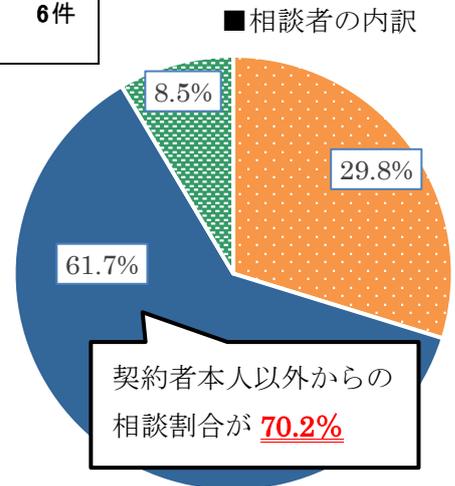
※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関する相談

■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
商品一般 8件	デジタルコンテンツ 7件	新聞 6件

相談事例

- ・廃品回収**
 地域包括支援センターの利用者宅に廃品回収業者が来訪し、農機具類を引取り片付け代を請求されたようだ。利用者は認知症気味で悪質な業者に騙されるのではないかと心配している。今後どのように対応すればよいだろうか。
- ・布団**
 民生委員だが、認知症の高齢者が高額な布団を次々と購入している。ATMで現金を引き出した形跡があるが書面が一切残っていない。どうすればよいか。

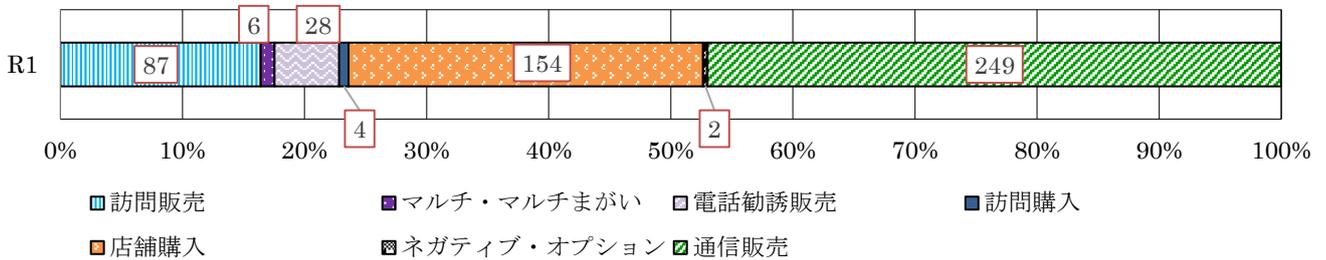


④ 販売購入形態別件数

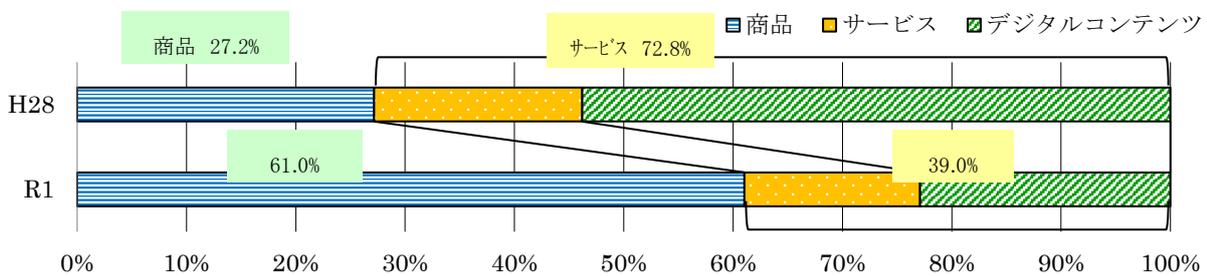
■ 本人から ■ 家族・知人から ■ 福祉関係者から

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の**47.0%**を占める。

※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く

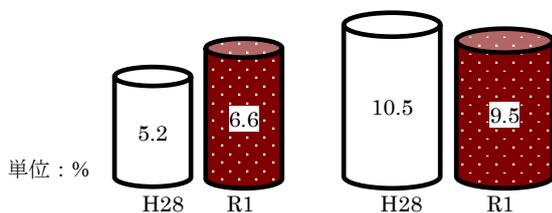


■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の**61.0%**を**商品**が占めている。



■相談割合（未成年者）

（20歳代）



商品：主な例
健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等
サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例
スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等
デジタルコンテンツ：主な例
アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

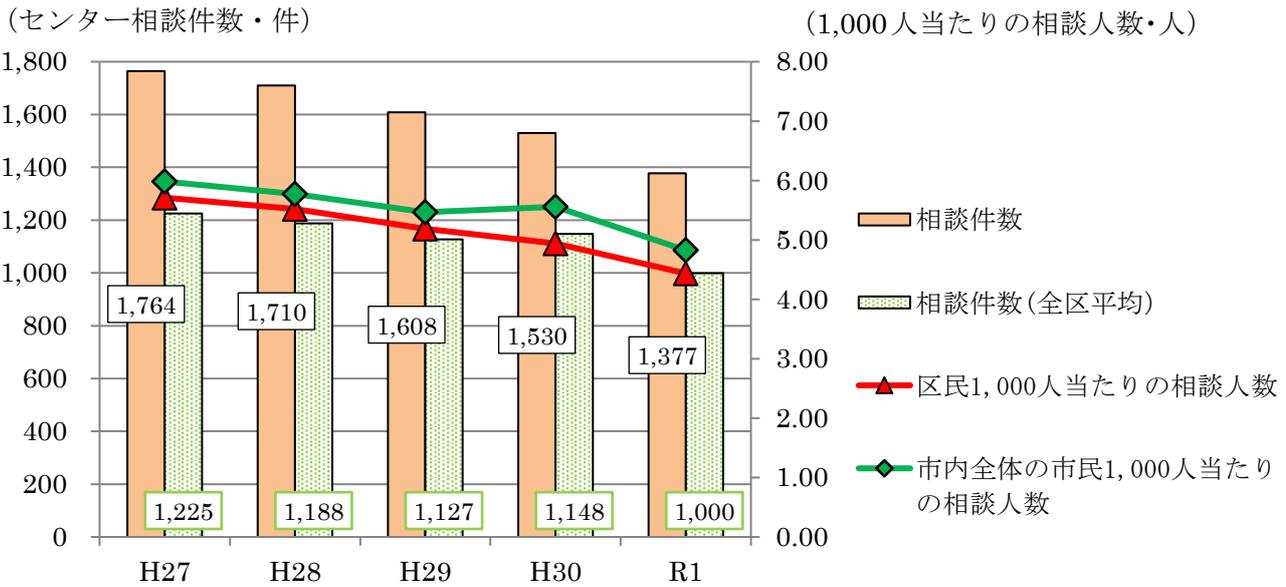
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

青葉区

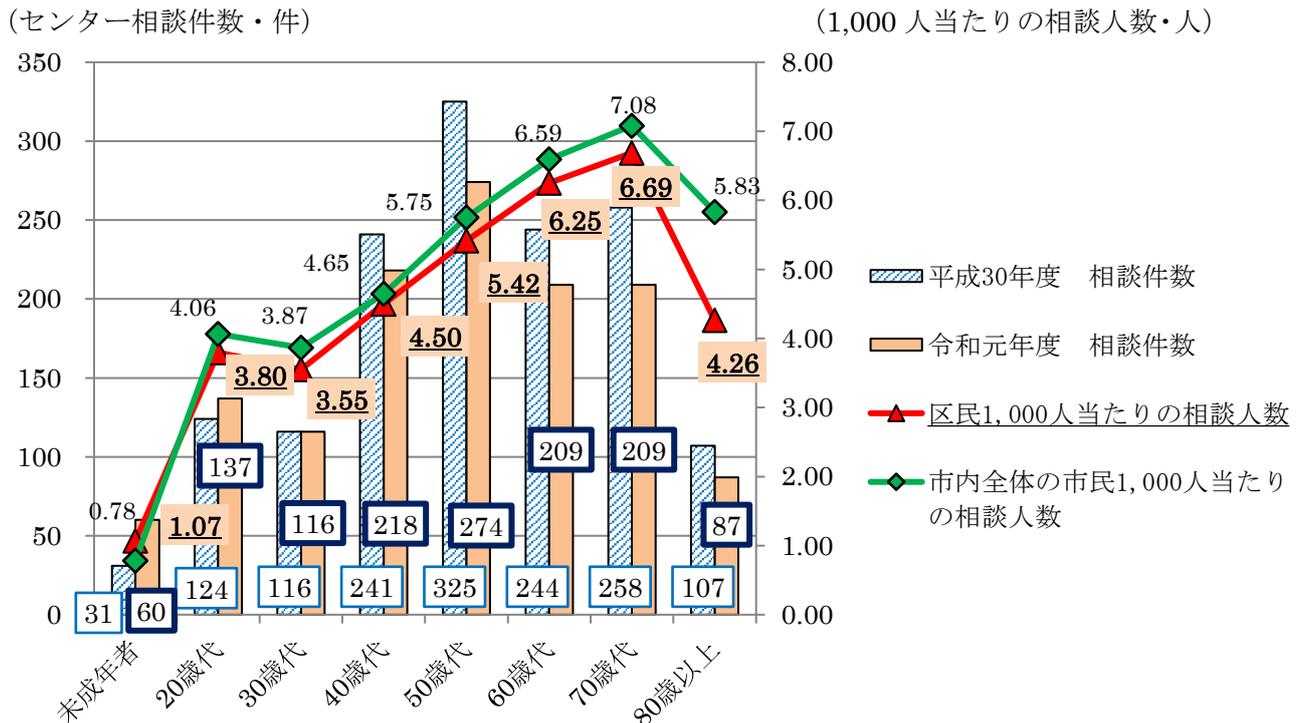
1,377件

- 引き続き相談件数は全区平均より多いが、区民1,000人当たりで見ると、全区平均より少ない。
- 年代別では未成年者・20歳代の若い世代からの相談件数が増加しており、未成年者からの相談件数は市内1位となっている。

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)



③見守りサポート関連相談

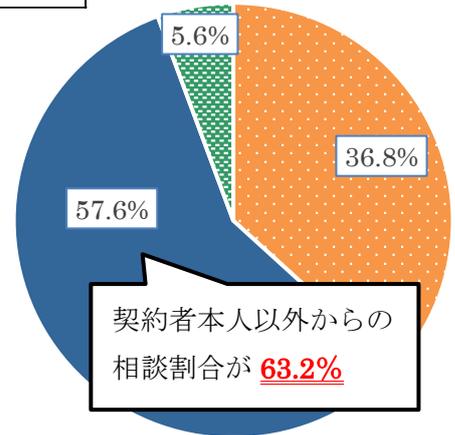
青葉区

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関する相談

■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
工事・建築 10件	在宅介護サービス 9件	携帯電話サービス デジタルコンテンツ 7件

■相談者の内訳



相談事例

・セキュリティソフト

高齢の父の今月分のクレジットカード請求額が高額だった。利用明細を確認したところ海外の事業者から請求がありセキュリティソフトの代金のようなが本人は覚えていないという。登録したカードについては解約したが他にどのような対策が必要か。

・兩極交換工事

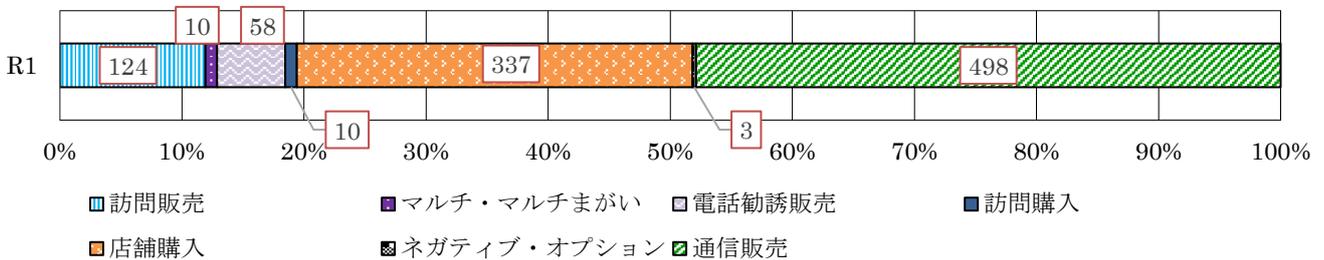
訪問介護サービス利用者が訪問販売で勧誘され兩極交換工事を契約していた。契約書はあるがクーリング・オフ期間は過ぎている。業者からは解約はできるがすでに発注した分の費用は払ってほしいと言われたがどうすればよいか。

④販売購入形態別件数

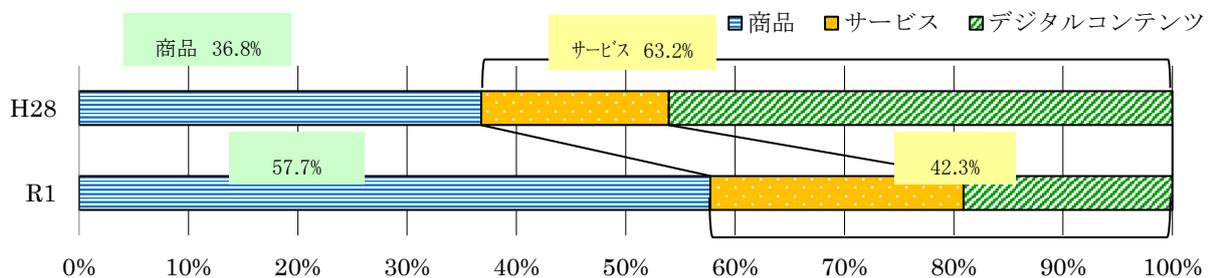
■本人から ■家族・知人から ■福祉関係者から

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の **47.9%** を占める。

※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く

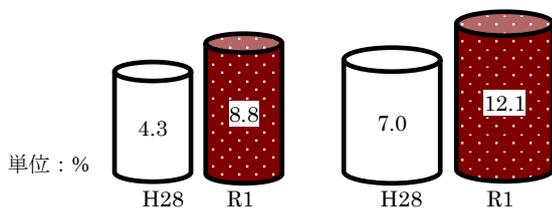


■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の **57.7%** を商品が占めている。



■相談割合（未成年者）

(20歳代)



商品：主な例

健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等

サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例

スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等

デジタルコンテンツ：主な例

アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

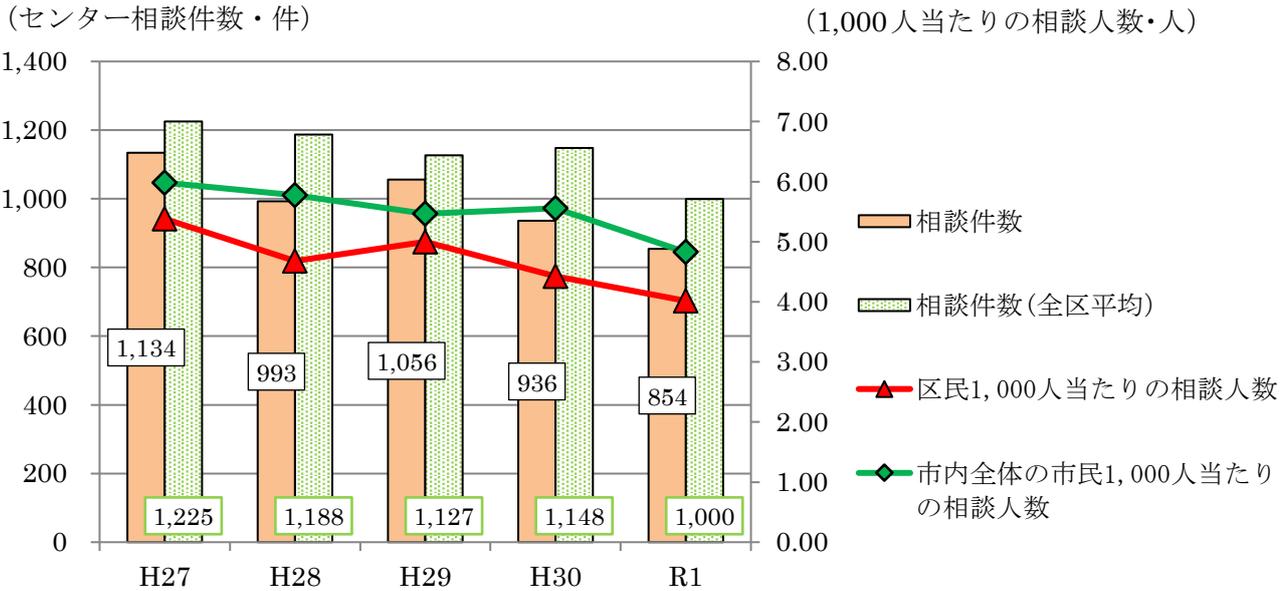
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

都 筑 区

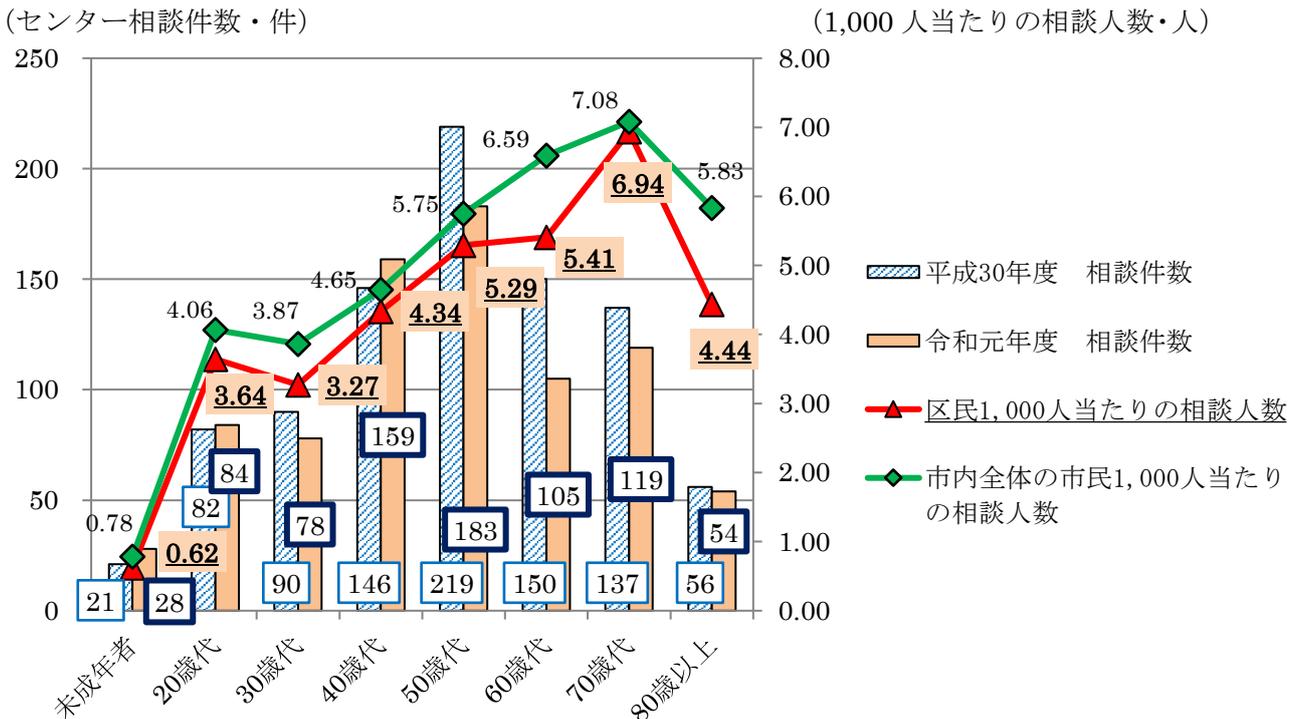
854 件

- 引き続き相談件数、区民1,000人当たりの相談件数ともに全区平均より少ない。
- 年代別では50歳以上の相談は前年より減少しているが、未成年者・20歳代・40歳代の相談件数は増加している。

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）



③ 見守りサポート関連相談

都 筑 区

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関する相談

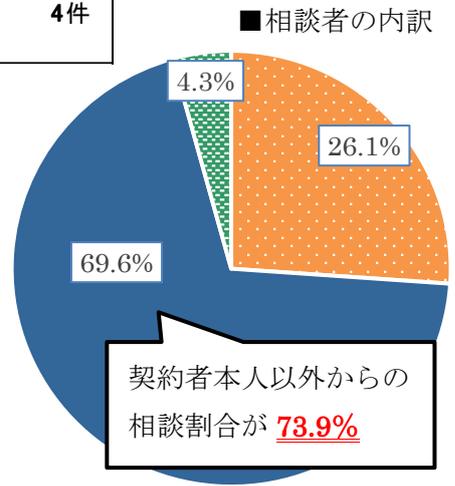
■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
商品一般 9件	新聞 5件	デジタルコンテンツ 4件

相談事例

・生命保険
 ソーシャルワーカーだが、独居の高齢者が保険会社の勧誘で終身保険の契約をしたことがわかった。2年前にも15年後払済終身保険の契約をしており毎月保険料を払っているので今回の契約は取り消したい。

・新聞
 高齢の母が半年間の新聞契約をしていた。大量の景品につられ契約してしまったようだ。景品は発泡酒や液体洗剤、タオルやティッシュだ。新聞店には解約はできないと言われたが、誰も読まないの解約したい。

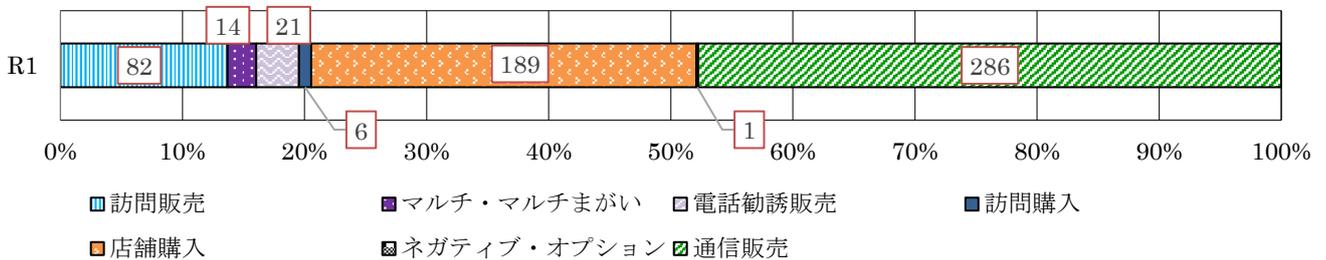


④ 販売購入形態別件数

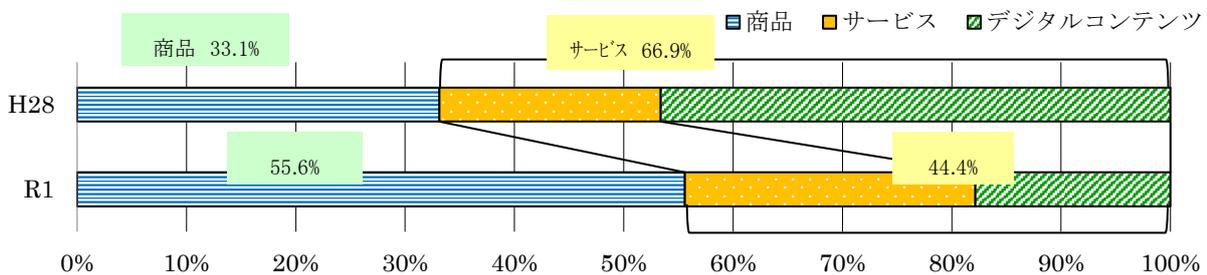
■本人から ■家族・知人から ■福祉関係者から

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の **47.7%** を占める。

※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く

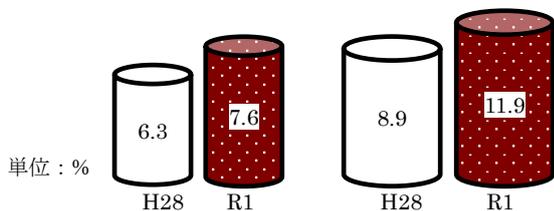


■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の **55.6%** を商品が占めている。



■相談割合 (未成年者)

(20歳代)



商品: 主な例

健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等

サービス (デジタルコンテンツ以外): 主な例

スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等

デジタルコンテンツ: 主な例

アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

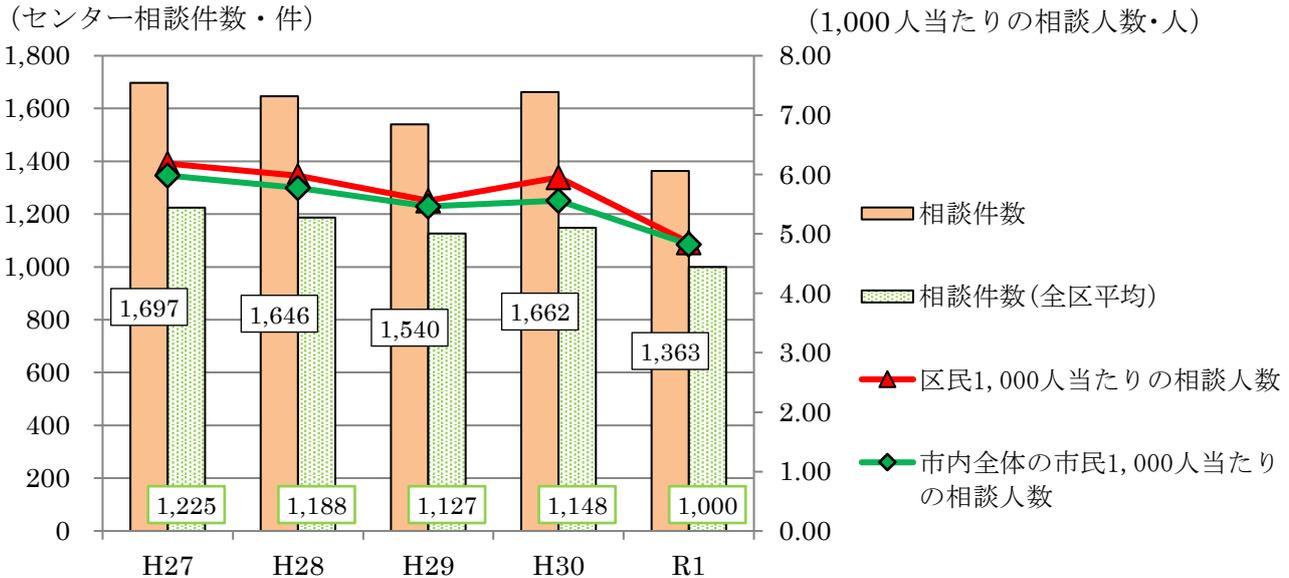
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

戸塚区

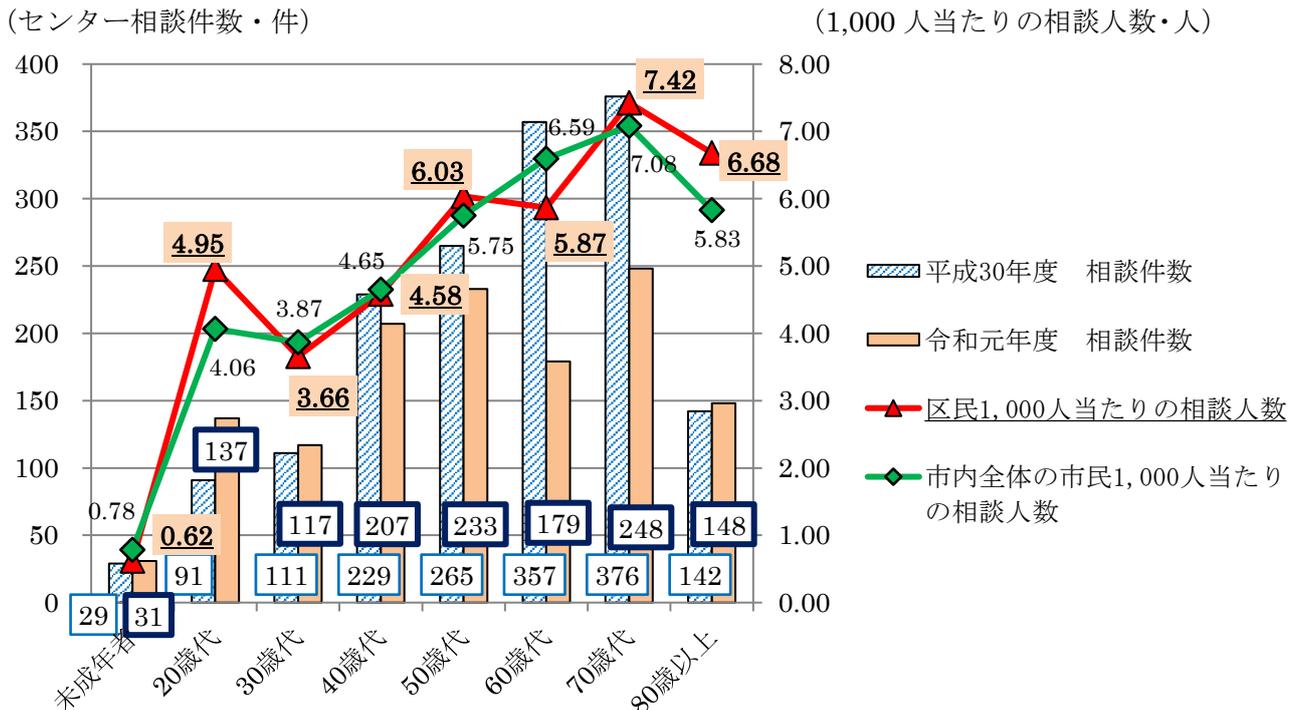
1,363件

- 相談件数は全区平均より多く、区民1,000人あたりでは全区平均と同様に推移している。
- 年代別では昨年度より減少しているものの70歳代、80歳以上の相談件数が多く、いずれも市内2位である。

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)



③ 見守りサポート関連相談

戸塚区

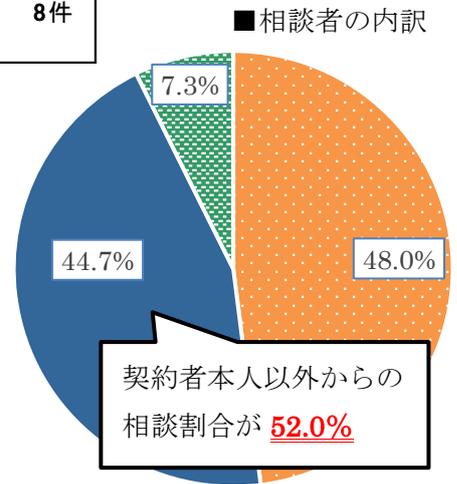
※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関する相談

■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
携帯電話サービス 14件	健康食品 12件	工事・建築 デジタルコンテンツ 役務その他サービス 8件

相談事例

- 健康食品**
認知症の母は電話勧誘を受け断ったのにサプリメントが送られ代金を支払ってしまった。これまでも何度か代引で商品が配達されている。今回の商品を返品したい。また今後の勧誘も止めてほしい。
- 屋根工事**
「屋根が傷んでいるのが見えた」と業者の訪問を受け高齢の父が屋根塗装工事を依頼していた。契約書は見当たらない。業者に工事の取りやめを求めたが応じない。認知症の症状があり、契約内容について理解できていない。工事を中止してほしい。

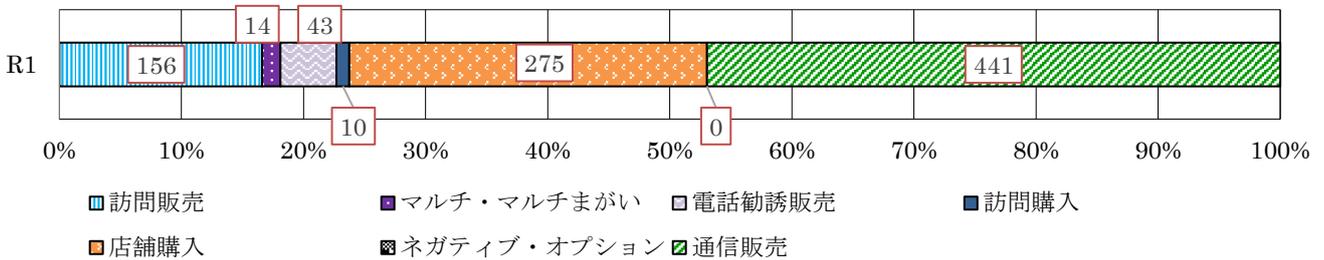


④ 販売購入形態別件数

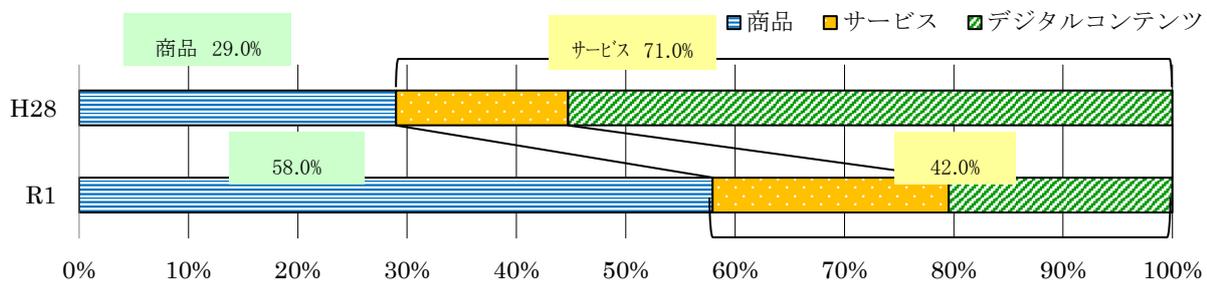
■本人から ■家族・知人から ■福祉関係者から

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の **47.0%** を占める。

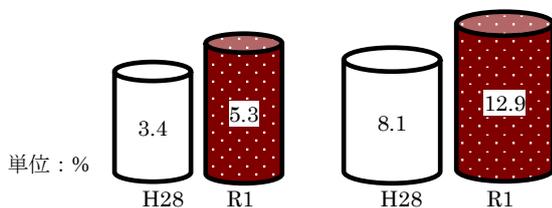
※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く



■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の **58.0%** を商品が占めている。



■相談割合（未成年者） (20歳代)



商品：主な例
健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等
サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例
スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等
デジタルコンテンツ：主な例
アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

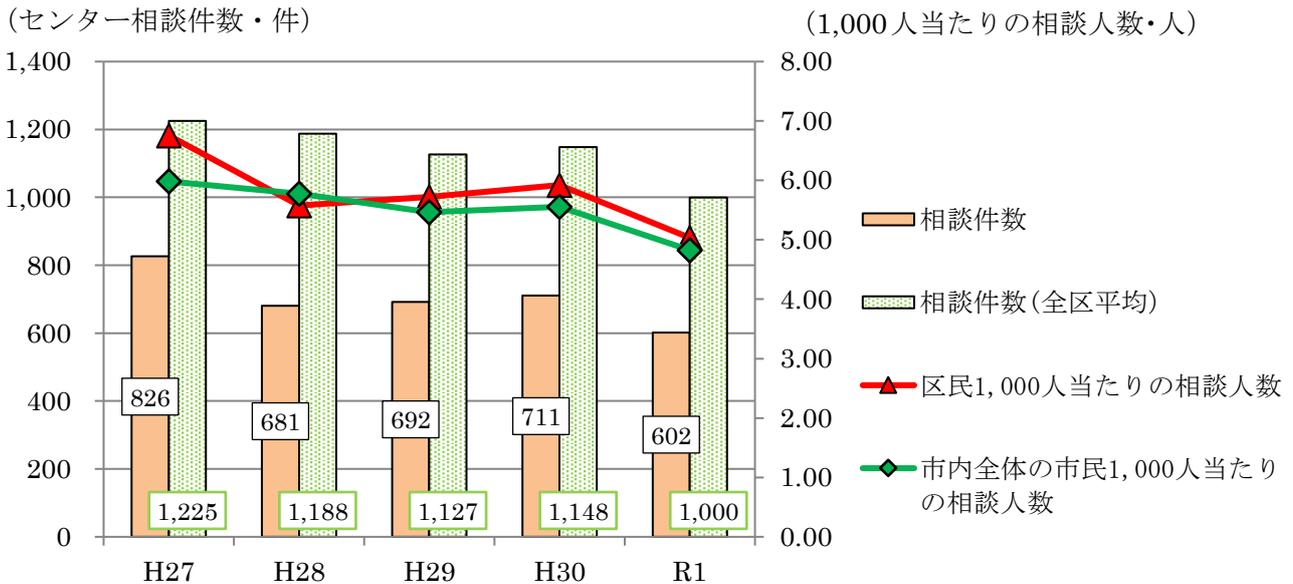
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

栄区

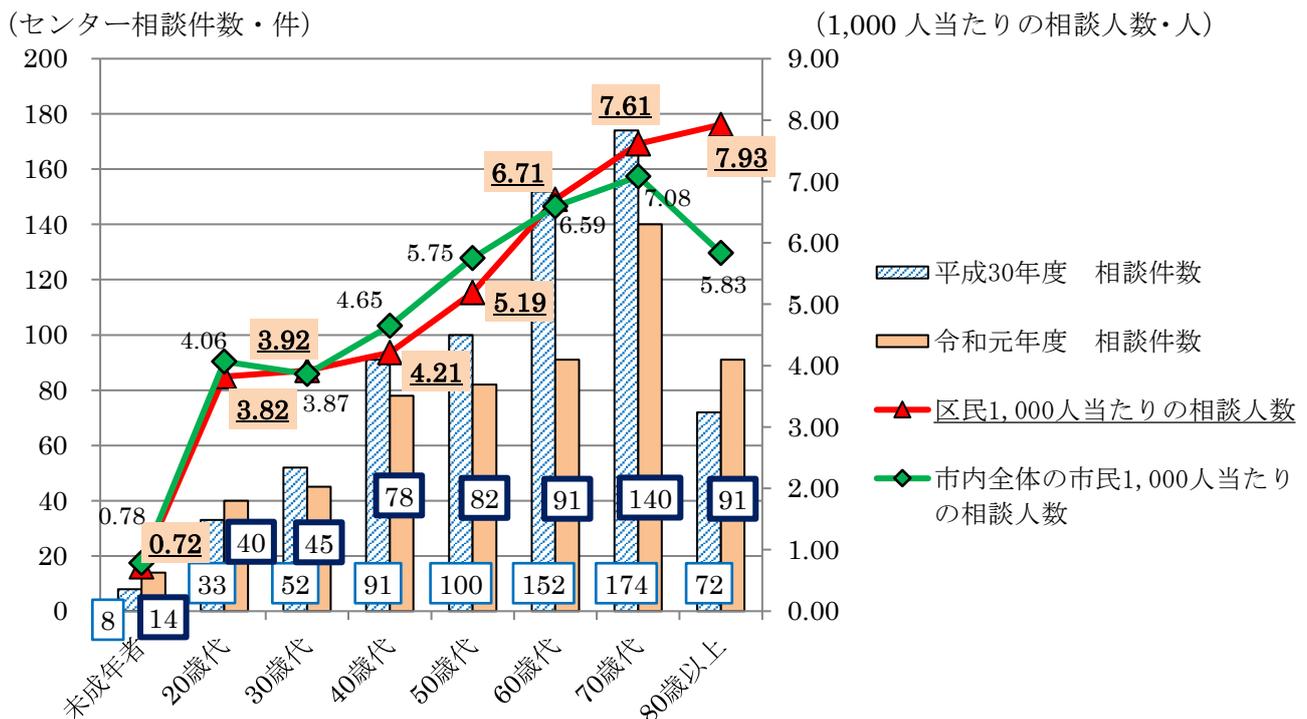
602件

- 相談件数は全区平均より少ないが、区民1,000人当たりで見ると全区平均と同様に推移している。
- 年代別では80歳以上の相談件数が増えており、区民1,000人あたりの相談件数は市内1位となっている。

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)



③ 見守りサポート関連相談

栄 区

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関する相談

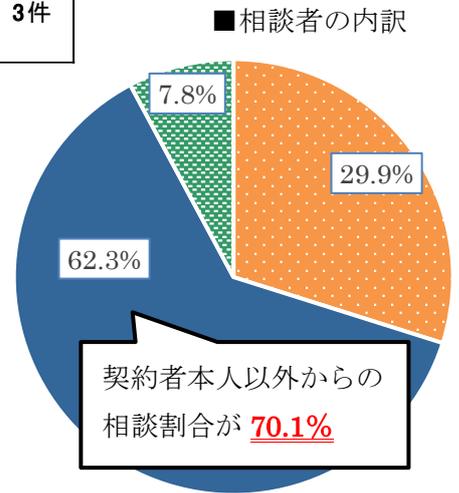
■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
工事・建築 11件	商品一般 携帯電話サービス モバイルデータ通信 4件	新聞/健康食品 デジタルコンテンツ フリーローン・サラ金 3件

相談事例

・屋根工事
高齢の父が「火災保険で屋根が直せる」と勧誘を受け、保険金代理申請と屋根工事の契約をしていた。保険金で屋根工事の全額が賅えるとは思えない。解約したいがどうすればよいか。

・配置薬
認知症の父宅に業者が訪問し、配置用医薬品及び薬箱を自宅に保管する契約を交わしたようだ。父は住所を自力で書けないため、申込書の控えには第三者の筆跡で住所が記載されていた。配置薬は必要ないのでクーリング・オフし、受け取った配置薬を返したい。

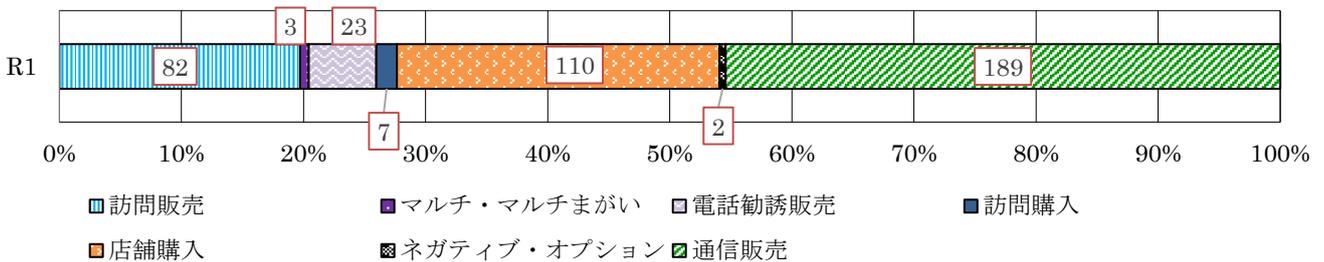


④ 販売購入形態別件数

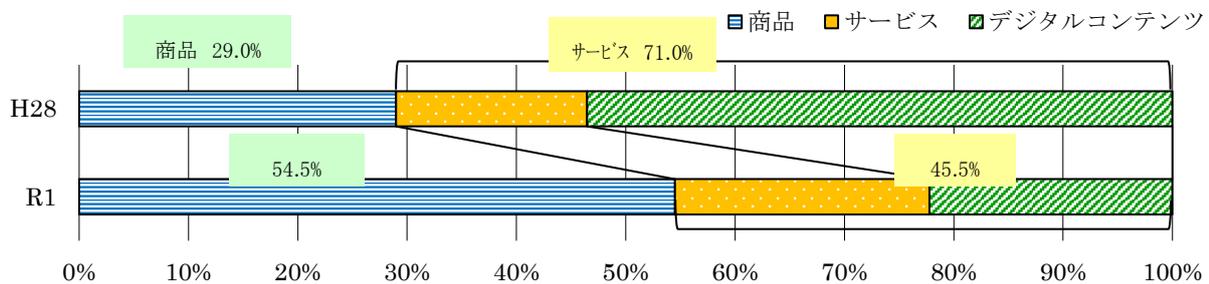
■ 本人から ■ 家族・知人から ■ 福祉関係者から

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の **45.4%** を占める。

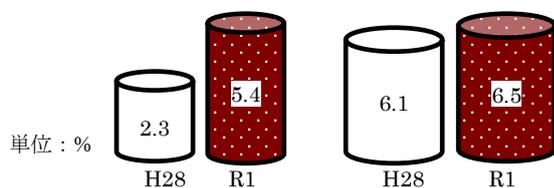
※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く



■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の **54.5%** を商品が占めている。



■相談割合（未成年者） (20歳代)



商品：主な例
健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等
サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例
スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等
デジタルコンテンツ：主な例
アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

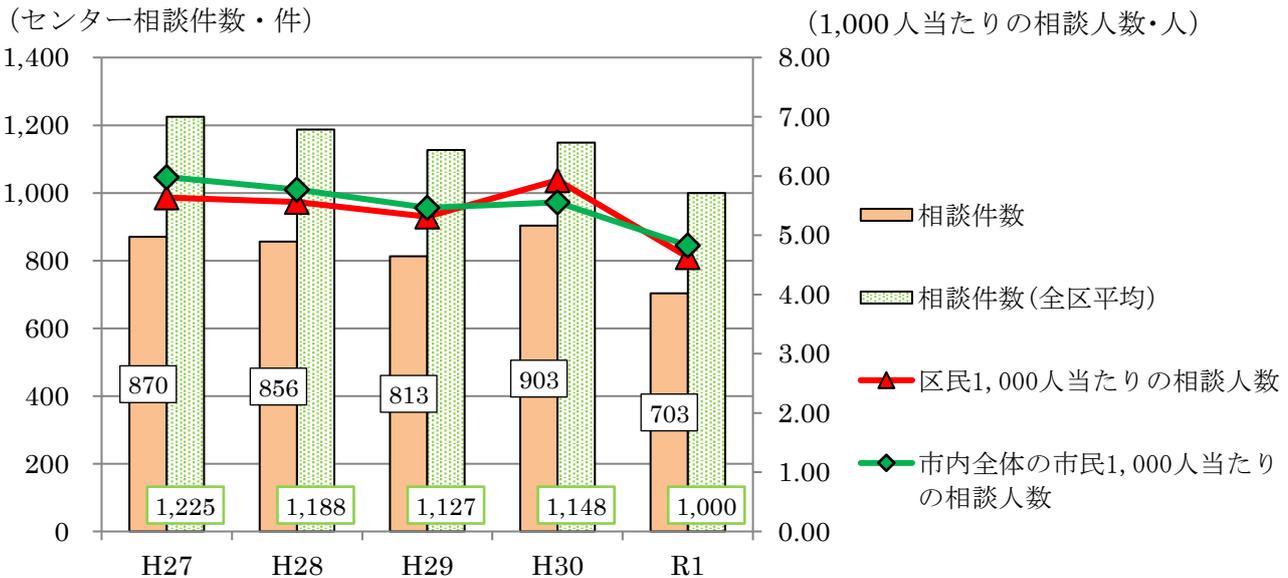
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

泉区

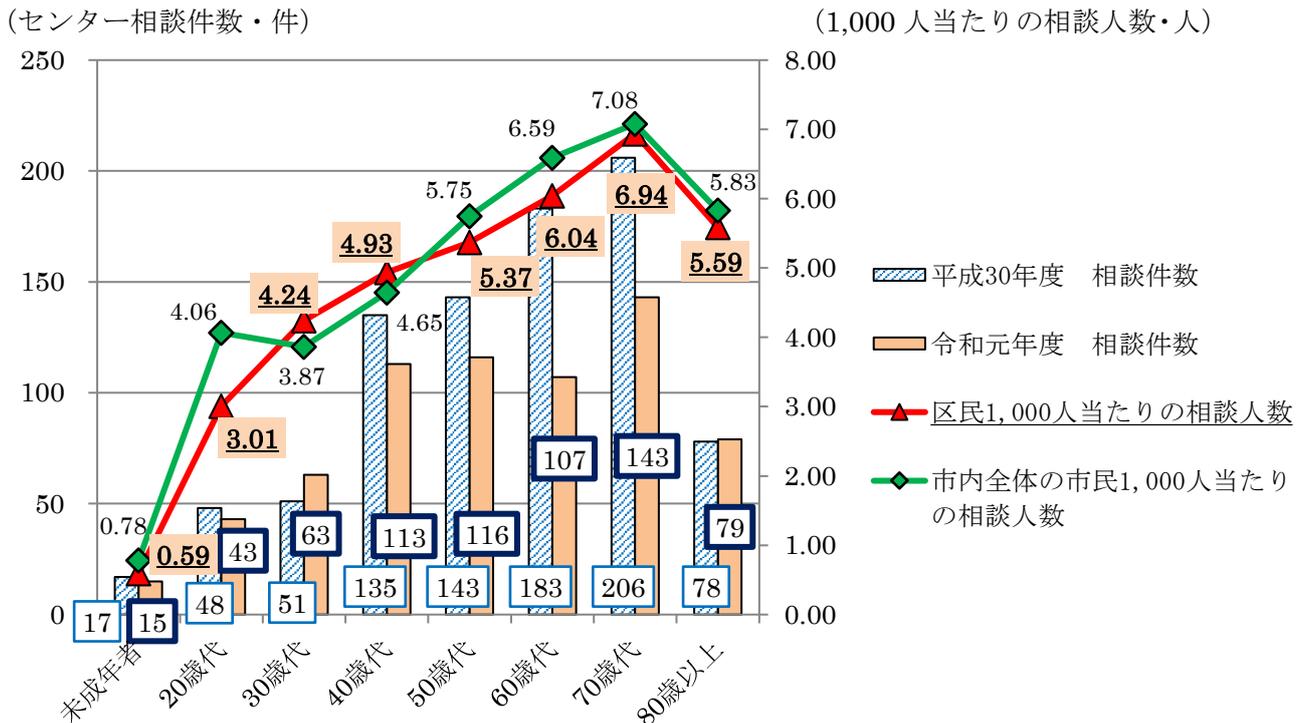
703件

- 相談件数は全区平均より少ないが、区民1,000人当たりではおよそ平均と同様に推移している。
- 年代別では60歳代・70歳代の相談件数は大きく減少しているが、30歳代・80歳以上では増加している。

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)



③ 見守りサポート関連相談

泉 区

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関する相談

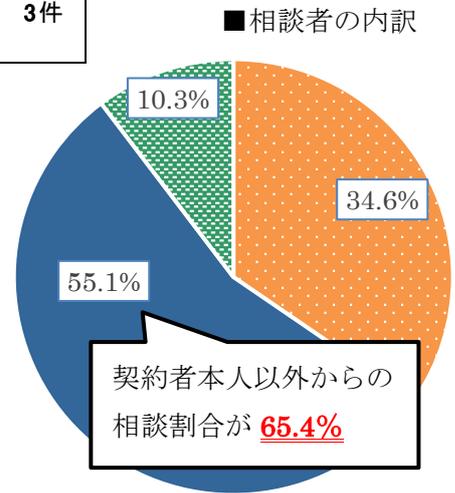
■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
工事・建築 健康食品 6件	商品一般 4件	ふとん類/新聞 不動産賃借 デジタルコンテンツ 3件

相談事例

・寝具
担当の高齢者が集合住宅の一室で行われた寝具の販売会に誘われて参加し、雰囲気のにまれて高額な敷パッドを購入してしまった。本人は契約についてまったく覚えていない。商品は未使用未開封とのことだが返品返金を求めることは可能だろうか。

・排水管洗浄
高齢の父宅に排水管洗浄の契約書があった。電話勧誘を受け申込み、洗浄を行ったようだ。代金受取時にリフォームの提案をすると契約書に記載がある。業者にはクーリング・オフ通知を送ったが、訪問してこないか不安である。今後の勧誘も止めてほしい。

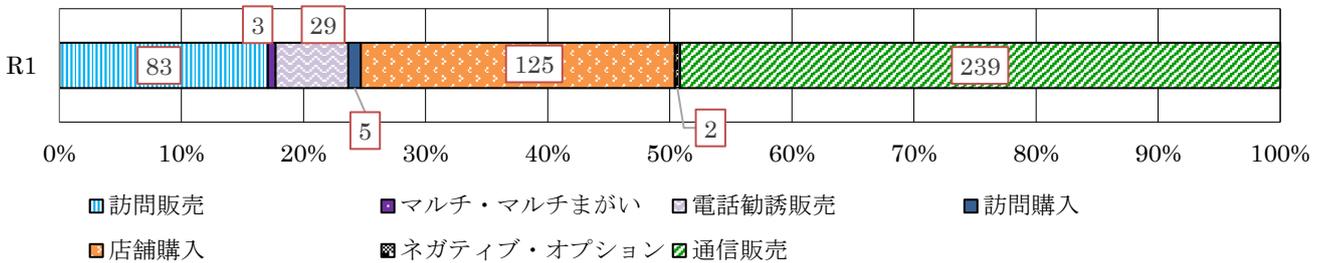


④ 販売購入形態別件数

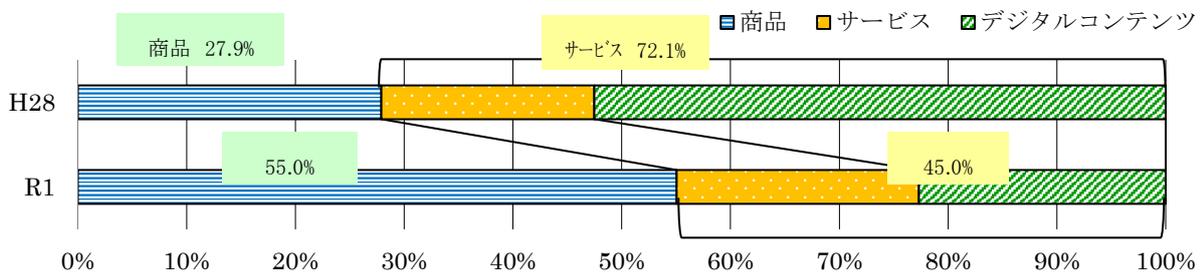
■ 本人から ■ 家族・知人から ■ 福祉関係者から

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の**49.2%**を占める。

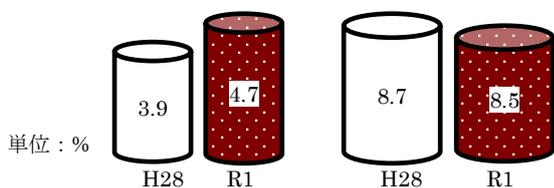
※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く



■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の**55.0%**を商品が占めている。



■相談割合（未成年者）（20歳代）



商品：主な例
健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等
サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例
スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等
デジタルコンテンツ：主な例
アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

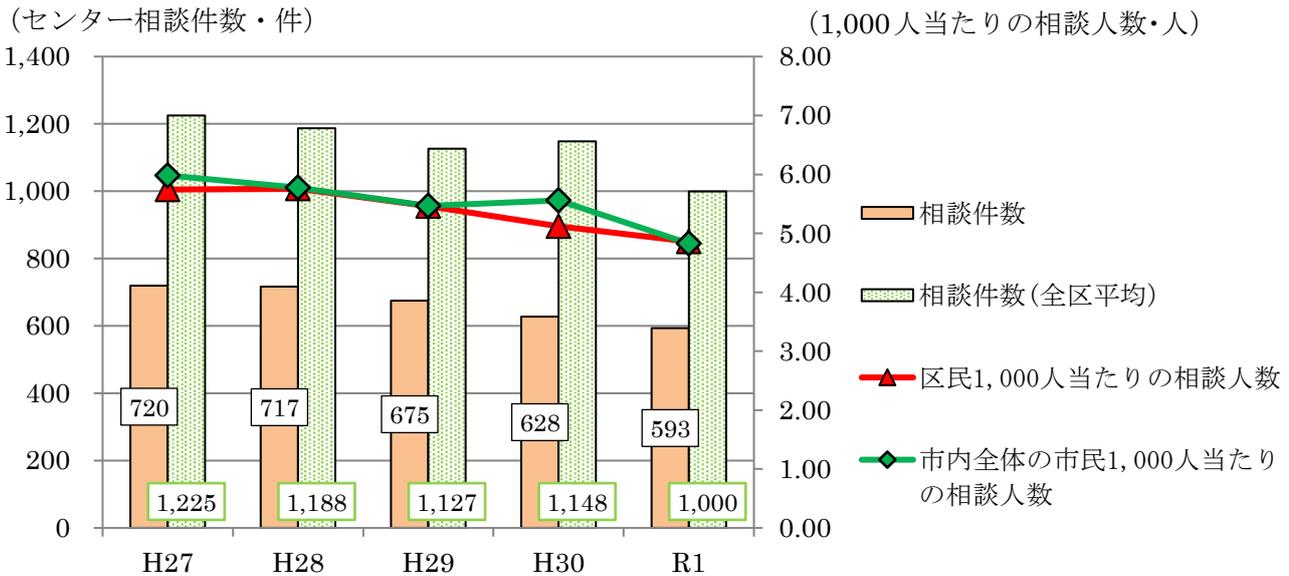
令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）
横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談概況

瀬谷区

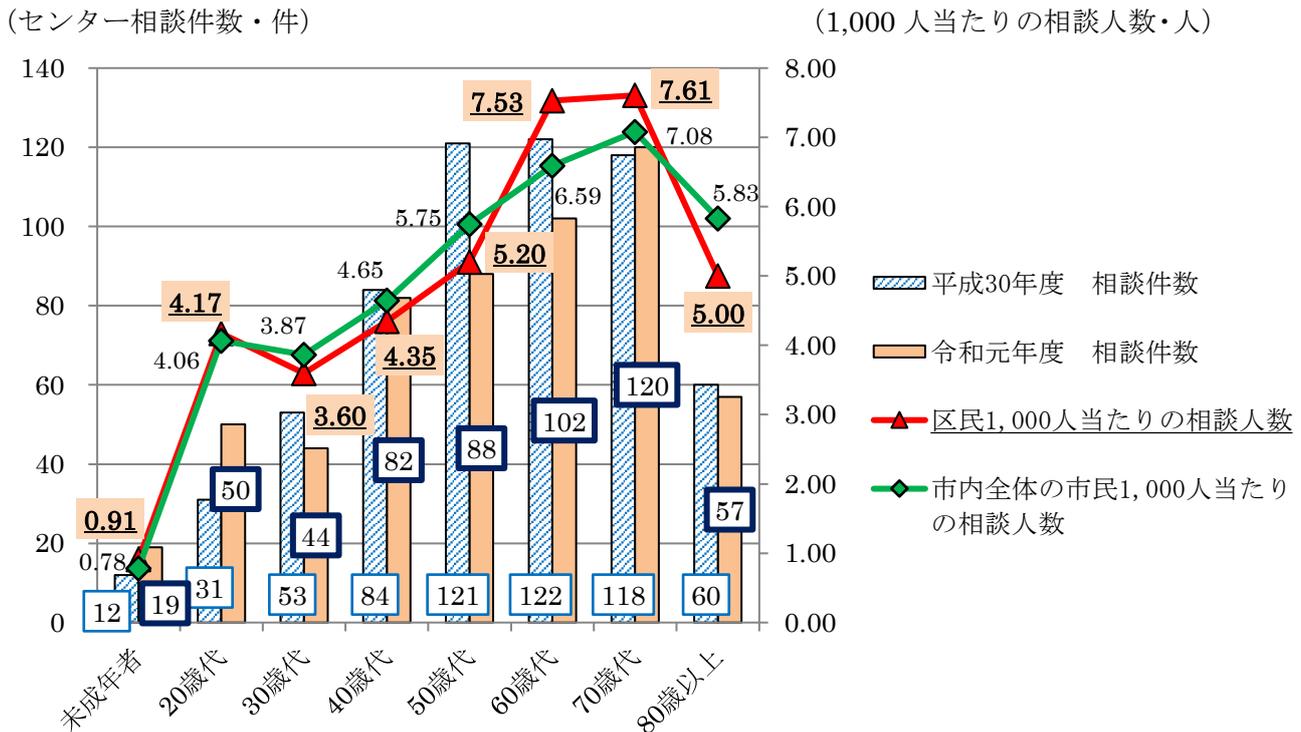
593件

- 区民1,000人当たりの相談件数は全区平均と同様に推移している。
- 年代別では30歳代から60歳代の相談件数は減少したが、未成年者・20歳代の若い世代からの相談件数は増加している。

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)



③見守りサポート関連相談

瀬谷区

※精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等何らかの理由によって十分な判断が出来ない状態にある者に関する相談

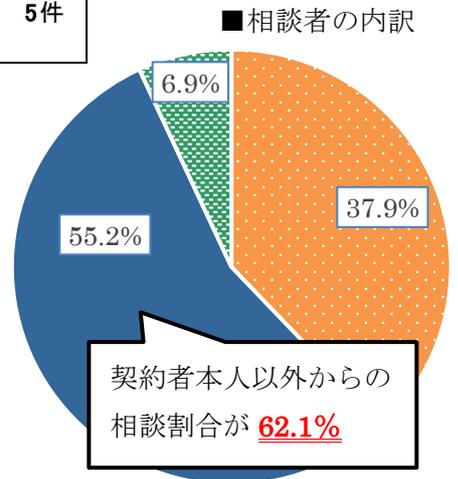
■過去5年(H27～R1)における相談内容上位3位

1	2	3
工事・建築 デジタルコンテンツ 8件	新聞 6件	修理サービス フリーローン・サラ金 5件 健康食品

相談事例

・次々販売
担当の高齢者宅に、「困りごとはないか」と業者が訪問し、「クロスが剥がれが気になる」と伝えたところ、勝手にクロスが張替を始め高額な代金を請求された。以前も同じように襖の張替えをされ支払ってしまったことがあった。クーリング・オフできないのか。

・オンラインゲーム
知的障害のある子がオンラインゲームのアイテムを取得するため、親のクレジットカードを利用し何回も課金をしたようでカード会社から高額な請求を受けた。本人は高額な代金が発生することは理解していなかったようだ。高額で払えないがどうすればよいか。

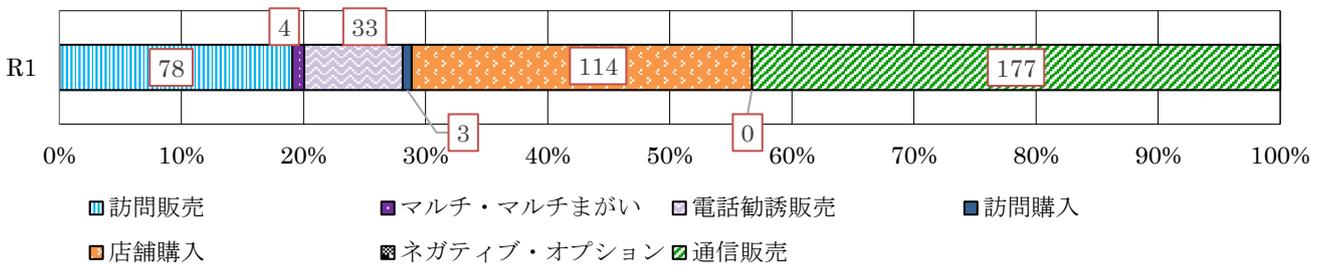


④販売購入形態別件数

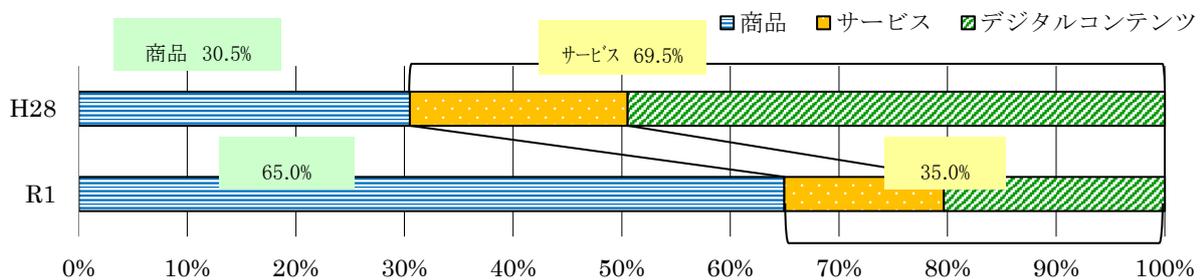
■本人から ■家族・知人から ■福祉関係者から

■販売購入形態別では通信販売による購入が全体の **43.3%** を占める。

※架空請求など販売購入形態が不明なものや販売や購入という概念とは無関係なものは除く

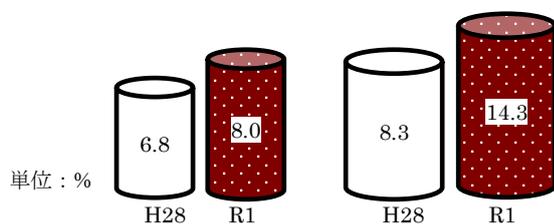


■商品・サービス別構成比でみると、通信販売全体の **65.0%** を商品が占めている。



■相談割合（未成年者）

(20歳代)



商品：主な例

健康食品、化粧品、理美容品、衣料品等

サービス（デジタルコンテンツ以外）：主な例

スポーツ観戦、航空サービス、ホテル、旅館等

デジタルコンテンツ：主な例

アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等