

令和3年度 消費生活相談の動向



目次

1. 相談の受付状況	1
2. 特殊販売に係る相談件数、契約者の概要	3
3. 危害・危険の相談.....	5
4. 処理結果・解決内容	6
5. 救済金額.....	7
6. 市内 18 区の相談件数	8
7. 市内 18 区の若者層および高齢者層の相談件数.....	9

【本資料について】

この統計は、横浜市消費生活総合センターが令和3年度に受け付けた相談15,876件のうち、メール及び電話自動応答システムによる受付を除く相談件数14,539件の情報を、国民生活センターが所管するPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム：各地の消費生活センター及び国民生活センターが受け付けた相談情報を蓄積したデータベース）を用いて分析し、まとめたものである。

- ・統計内の「年齢」は、特別な記載がない限り、契約当事者の年齢を基準にしている。
- ・統計内の数値は令和4年7月時点のものである。
- ・各表/グラフにおける区分毎の各割合（%）の数値は、小数点第2位で四捨五入しているため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合がある。
- ・資料内の市内人口は、「横浜市統計ポータルサイト」の令和4年3月時点の統計値より引用している。

横浜市統計ポータルサイトURL

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/tokei-chosa/portal/>

1. 相談の受付状況

消費者苦情が発生している苦情相談と、消費者苦情が発生していない買い物相談などの問合せの件数で分類している。

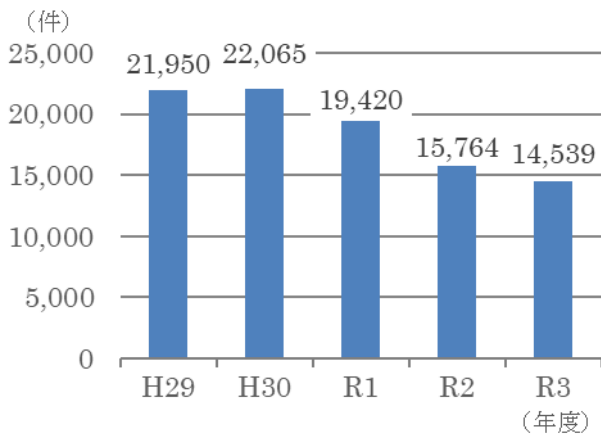
【表 1】 相談種別ごとの受付件数

(単位：件)

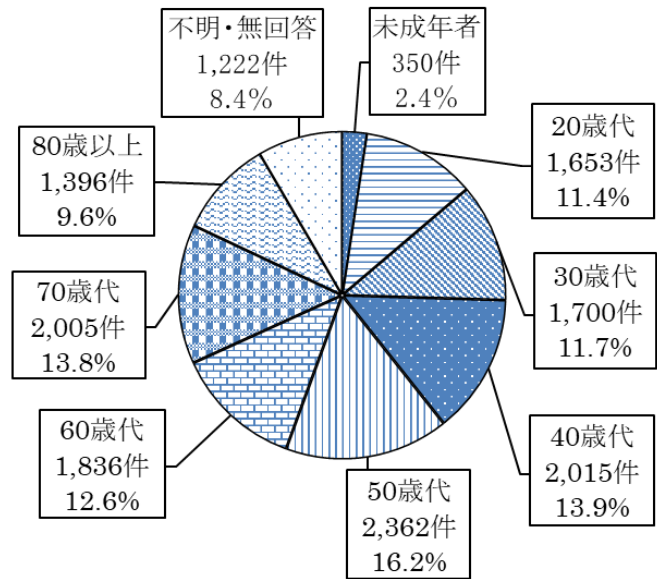
区分	令和3年度		令和2年度		増▲減【対前年度増減率】	
	件数	割合	件数	割合	増▲減	増▲減率
苦情相談	13,852	95.3%	14,938	94.8%	▲1,086	▲7.3%
問合せ	687	4.7%	826	5.2%	▲139	▲16.8%
計	14,539	100.0%	15,764	100.0%	▲1,225	▲7.8%
相談電話音声ガイダンス	763	57.1%	310	29.4%	453	146.1%
メール相談	574	42.9%	745	70.6%	▲171	▲23.0%
計	1,337	100.0%	1,055	100.0%	282	26.7%
合計	15,876	—	16,819	—	▲943	▲5.6%

※電話の自動音声応答…IVR 電話システムの受付項目「注文した覚えのない商品の対処法」「事業者・家族相隣・労働」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。

【表 2】 年度別相談件数の推移



【表 3】 契約者年代別件数



【表 4】 月ごと相談件数の推移

(単位：件)

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和3年度	1,275	1,023	1,232	1,103	1,200	1,275	1,305	1,273	1,220	1,248	1,136	1,249	14,539
令和2年度	1,336	1,123	1,677	1,413	1,380	1,309	1,480	1,258	1,279	1,188	1,111	1,210	15,764

【表 5】相談受付方法

(単位：件)

区 分	令和 3 年度		令和 2 年度		増▲減【対前年度増減率】	
	件数	割合	件数	割合	増▲減	増▲減率
電 話	14,319	98.5%	15,583	98.9%	▲1,264	▲8.1%
来 所	220	1.5%	181	1.1%	39	21.5%
計	14,539	100.0%	15,764	100.0%	▲1,225	▲7.8%

【表 6】曜日別相談受付件数

(単位：件)

区 分	令和 3 年度		令和 2 年度		増▲減【対前年度増減率】	
	件数	割合	件数	割合	増▲減	増▲減率
平 日	13,004	89.4%	13,893	88.1%	▲889	▲6.4%
土・日	1,535	10.6%	1,871	11.9%	▲336	▲18.0%
計	14,539	100.0%	15,764	100.0%	▲1,225	▲7.8%

【表 7】契約者性別等件数

(単位：件)

区 分	令和 3 年度		令和 2 年度		増▲減【対前年度増減率】	
	件数	割合	件数	割合	増▲減	増▲減率
女 性	7,442	51.2%	8,100	51.4%	▲658	▲8.1%
男 性	6,232	42.9%	6,763	42.9%	▲531	▲7.9%
団 体	471	3.2%	430	2.7%	41	9.5%
不 明	394	2.7%	471	3.0%	▲77	▲16.3%
計	14,539	100.0%	15,764	100.0%	▲1,225	▲7.8%

【表 8】相談の上位 10 品目 商品・役務別件数

(単位：件)

順位	商品・役務名	令和 3 年度		令和 2 年度		増▲減【対前年度増減率】	
		件数	割合	件数	割合	増▲減	増▲減率
1	商品一般	896	6.2%	② 1,131	7.2%	▲235	▲20.8%
2	不動産貸借	802	5.5%	④ 744	4.7%	58	7.8%
3	工事・建築	759	5.2%	⑤ 664	4.2%	95	14.3%
4	役務その他サービス	466	3.2%	⑥ 455	2.9%	11	2.4%
5	健康食品	372	2.6%	③ 963	6.1%	▲591	▲61.4%
6	修理サービス	347	2.4%	⑩ 285	1.8%	62	21.8%
7	携帯電話サービス	337	2.3%	⑨ 368	2.3%	▲31	▲8.4%
8	インターネット接続回線	316	2.2%	⑧ 396	2.5%	▲80	▲20.2%
9	基礎化粧品	246	1.7%	⑪ 264	1.7%	▲18	▲6.8%
10	電気	237	1.6%	⑫ 167	1.1%	70	41.9%
	そ の 他	9,761	67.1%	10,327	65.5%	▲566	▲5.5%
	計	14,539	100.0%	15,764	100.0%	▲1,225	▲7.8%

【表 9】年代別上位5品目 商品・役務別件数

(単位：件)

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	インターネット ゲーム 71	不動産貸借 159	不動産貸借 190	不動産貸借 138	商品一般 115	商品一般 133	商品一般 177	工事・建築 175
2	他の化粧品 36	エステサービス 97	商品一般 54	商品一般 108	不動産貸借 104	工事・建築 115	工事・建築 159	商品一般 84
3	健康食品 21	他の娯楽等情報 配信サービス 69	工事・建築 54	工事・建築 79	工事・建築 96	役務その他 サービス 73	役務その他 サービス 95	修理サービス 62
4	商品一般 18	電気 59	修理サービス 51	健康食品 69	健康食品 77	携帯電話 サービス 57	携帯電話 サービス 78	役務その他 サービス 61
5	アダルト情報 16	異性交際関連 サービス 53	インターネット 接続回線 39	修理サービス 48	携帯電話 サービス 63	不動産貸借 50	アダルト情報 61	新聞 52

※令和3年4月から分類・キーワードが改訂され「デジタルコンテンツ」が廃止となったため、これまで「デジタルコンテンツ」に含まれていた「アダルト情報サイト(現：アダルト情報)」「オンラインゲーム(現：インターネットゲーム)」等の集計を変更しています。

【国民生活センターの商品・役務別分類】

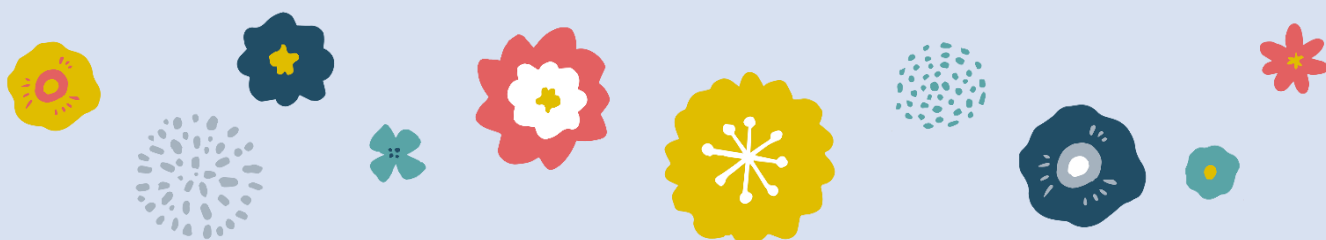
商品一般・・・商品の特定が出来ない相談や、身に覚えのない架空請求等に関するもの

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

基礎化粧品・・・「化粧水」「乳液」「化粧クリーム」「パック」等に関するもの

他の化粧品・・・「化粧石鹸」「歯みがき粉」「マニキュア」「脱毛剤」等に関するもの

他の娯楽等情報配信サービス・・・副業関連の情報商材等コンテンツ配信サービスに関するもの



2. 特殊販売に係る相談件数、契約者の概要

【表 10】販売購入形態別相談件数

(単位：件)

区 分	令和3年度		令和2年度		増▲減	【対前年度増減率】
	件数	割合	件数	割合		
通信販売	5,555	65.9%	6,344	71.3%	▲ 789	▲ 12.4%
訪問販売	1,955	23.2%	1,660	18.7%	295	17.8%
<u>家庭訪販</u>	<u>1,672</u>	<u>19.8%</u>	<u>1,422</u>	<u>16.0%</u>	<u>250</u>	<u>17.6%</u>
<u>アポイントメントセールス</u>	<u>54</u>	<u>0.6%</u>	<u>41</u>	<u>0.5%</u>	<u>13</u>	<u>31.7%</u>
<u>キャッチセールス</u>	<u>9</u>	<u>0.1%</u>	<u>4</u>	<u>0.0%</u>	<u>5</u>	<u>125.0%</u>
<u>S F 商法</u>	<u>4</u>	<u>0.0%</u>	<u>6</u>	<u>0.1%</u>	<u>▲ 2</u>	<u>▲ 33.3%</u>
<u>その他</u>	<u>216</u>	<u>2.6%</u>	<u>187</u>	<u>2.1%</u>	<u>29</u>	<u>15.5%</u>
電話勧誘販売	568	6.7%	507	5.7%	61	12.0%
マルチ・マルチまがい	121	1.4%	127	1.4%	▲ 6	▲ 4.7%
その他無店舗販売	69	0.8%	65	0.7%	4	6.2%
訪問購入	127	1.5%	118	1.3%	9	7.6%
ネガティブ・オプション	34	0.4%	75	0.8%	▲ 41	▲ 54.7%
計	8,429	100.0%	8,896	100.0%	▲ 467	▲ 5.2%

注1 下線は訪問販売の内数

【表 11】販売購入形態・契約者年代別件数

(単位：件)

区 分	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	計
通信販売	257	585	701	933	1,106	789	650	257	277	5,555
訪問販売	18	229	193	175	195	239	360	439	107	1,955
電話勧誘販売	3	62	37	49	105	76	85	84	67	568
マルチ・マルチまがい	0	74	10	10	8	8	5	5	1	121
訪問購入	0	5	4	8	16	18	36	39	1	127
その他無店舗	0	8	9	11	14	6	10	7	4	69
ネガティブ・オプション	1	0	2	5	5	4	9	3	5	34
計	279	963	956	1,191	1,449	1,140	1,155	834	462	8,429

*参考 特殊販売の定義

通信販売	電話、郵便、インターネットなどの通信手段を使って契約をする販売方法
家庭訪販	事業者が自宅を訪れて契約させる販売方法
アポイントメントセールス	販売意図を明らかにせず、電話等で呼び出し契約させる販売方法
キャッチセールス	通行人を呼び止め、営業所や飲食店等で契約させる販売方法
S F 商法(催眠商法)	会場や短期間の店舗で廉価な商品の販売や無料で商品をプレゼントすると言って人を集め、巧みな話術で高額な商品を売りつける販売方法
電話勧誘販売	事業者が消費者に電話をかけ、電話で契約・申込をさせる販売方法
マルチ・マルチまがい商法	連鎖販売取引。販売組織の加入者が消費者を組織に加入させ、さらに次の人へというように、組織をピラミッド式に拡大していく販売方法。形式的に類似したものを「まがい」と言う。
その他無店舗販売	展示会場や露店等で行う販売方法
訪問購入	販売業者が、消費者の自宅等において売買契約を締結して物品等を購入すること。
ネガティブ・オプション	商品を一方的に送りつけ、代金を請求する販売方法

3. 危害・危険の相談

商品・役務サービスにより身体に害を負ったものを『危害』、身体および財産に害を及ぼす恐れのあるものを『危険』と分類している。

(単位：件)

【表 12】 危害・危険の相談件数

区分	令和3年度		令和2年度		増▲減	【対前年度増減率】
危害	203	79.0%	251	85.4%	▲ 48	▲ 19.1%
危険	54	21.0%	43	14.6%	11	25.6%
計	257	100.0%	294	100.0%	▲ 37	▲ 12.6%

【表 13】 危害相談に多い商品・役務

(単位：件)

順位	商品・役務名	令和3年度		令和2年度		増▲減	【対前年度増減率】
1	化粧品	47	23.2%	39	15.5%	8	20.5%
2	医療	36	17.7%	32	12.7%	4	12.5%
3	理美容	15	7.4%	14	5.6%	1	7.1%
4	健康食品	14	6.9%	68	27.1%	▲ 54	▲ 79.4%
5	商品一般	6	3.0%	7	2.8%	▲ 1	▲ 14.3%
	菓子類	6	3.0%	2	0.8%	4	200.0%
	健康関連サービス※	6	3.0%	—	—	—	—
	外食・食事宅配	6	3.0%	4	1.6%	2	50.0%
その他		67	33.0%	85	33.9%	▲ 18	▲ 21.2%
計		203	100.0%	251	100.0%	▲ 48	▲ 19.1%

※健康関連サービス・・・健康にまつわるサービスで、資格を持たずに施術するもの（令和3年4月より新設）

【表 14】 危険相談に多い商品・役務

(単位：件)

順位	商品・役務名	令和3年度		令和2年度		増▲減	【対前年度増減率】
1	空調・冷暖房機器	7	13.0%	3	7.0%	4	133.3%
2	自動車	6	11.1%	4	9.3%	2	50.0%
3	調理食品	4	7.4%	1	2.3%	3	300.0%
	食生活機器	4	7.4%	3	7.0%	1	33.3%
	自転車・用品	4	7.4%	2	4.7%	2	100.0%
その他		29	53.7%	30	69.8%	▲ 1	▲ 3.3%
計		54	100.0%	43	100.0%	11	25.6%

商品（製品）が原因で身体または財産に拡大して損害が生じたもの

【表 15】 拡大損害

(単位：件)

区分	令和3年度	令和2年度	増▲減	【対前年度増減率】
拡大損害	149	187	▲ 38	▲ 20.3%

4. 処理結果・解決内容

【表 16】 処理結果と解決内容

(単位：件)

区 分	令和3年度		令和2年度		増▲減	【対前年度増減率】
	件数	割合	件数	割合		
助言(自主交渉)	11,067	76.1%	11,921	75.6%	▲ 854	▲ 7.2%
情報提供	2,207	15.2%	2,549	16.2%	▲ 342	▲ 13.4%
あっせん解決	763	5.2%	743	4.7%	20	2.7%
他機関紹介	54	0.4%	67	0.4%	▲ 13	▲ 19.4%
処理不要	61	0.4%	125	0.8%	▲ 64	▲ 51.2%
処理不能	46	0.3%	41	0.3%	5	12.2%
あっせん不調	79	0.5%	83	0.5%	▲ 4	▲ 4.8%
処理中	262	1.8%	235	1.5%	27	11.5%
計	14,539	100.0%	15,764	100.0%	▲ 1,225	▲ 7.8%

注1 各年度終了時現在

注2 過年度に受け付けた相談も含めたあっせん解決件数は846件

解決内容では、上記、処理結果の区分のうち、「あっせん解決」と「助言（自主交渉）」を対象とする。「あっせん解決」についてはすべて、「助言（自主交渉）」については交渉により解決しかつ内容が判明したものを集計している。（1件の相談で解決内容の区分が複数になる場合がある。）

【表 17】 解決内容

(単位：件)

区 分	令和3年度		令和2年度		増▲減	【対前年度増減率】
	件数	割合	件数	割合		
全面解約・取消	1,188	52.0%	1,081	49.5%	107	9.9%
返金	437	19.1%	363	16.6%	74	20.4%
契約通り履行	134	5.9%	168	7.7%	▲ 34	▲ 20.2%
一部解約・取消	59	2.6%	54	2.5%	5	9.3%
交換・代替品	18	0.8%	34	1.6%	▲ 16	▲ 47.1%
修理・補修	19	0.8%	16	0.7%	3	18.8%
損害賠償・治療費	9	0.4%	13	0.6%	▲ 4	▲ 30.8%
解決・見舞金	6	0.3%	3	0.1%	3	100.0%
その他	416	18.2%	453	20.7%	▲ 37	▲ 8.2%
計	2,286	100.0%	2,185	100.0%	101	4.6%

注1 各年度終了時現在

5. 救済金額

被害の未然防止やその回復が図られた金額

【表 18】 救済金額

(単位：万円、件)

区 分	令和 3 年度		令和 2 年度	
	金額	件数	金額	件数
合計契約金額	97 億 3292 万円	9,521	92 億 9563 万円	9,739
合計支払金額	34 億 9881 万円	4,330	32 億 2336 万円	4,691
合計救済金額	7 億 4913 万円	1,623	9 億 7182 万円	1,450
回復額	3 億 5034 万円	838	6 億 1476 万円	740
回復額 (クーリング・オフ額)	2 億 9281 万円	464	2 億 37 万円	322
未然防止額	1 億 0598 万円	321	1 億 5669 万円	388

注 1 回復額：センターに相談した結果、既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された、または、支払いを免除された金額

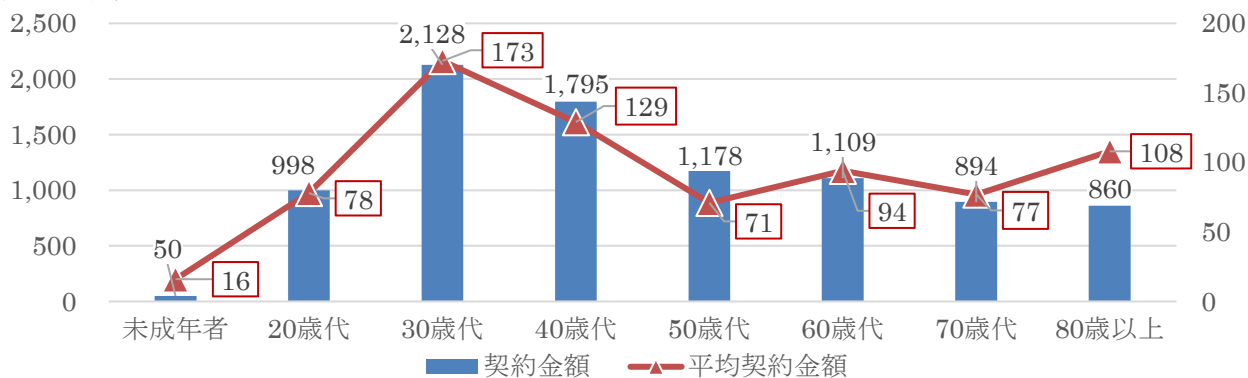
注 2 回復額（クーリング・オフ額）：センターに相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額（法律に基づくものだけでなく、業界や事業者が自主的に実施したものを含む。また、相談者から「クーリング・オフを実施する」意思を相談員が確認できた場合も含む）

注 3 未然防止額：契約・申込をする前にセンターに相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額（「架空請求」や「ワンクリック請求」に関するものを含む）

【図 1】 年代別の契約金額と平均契約金額

(合計:百万円)

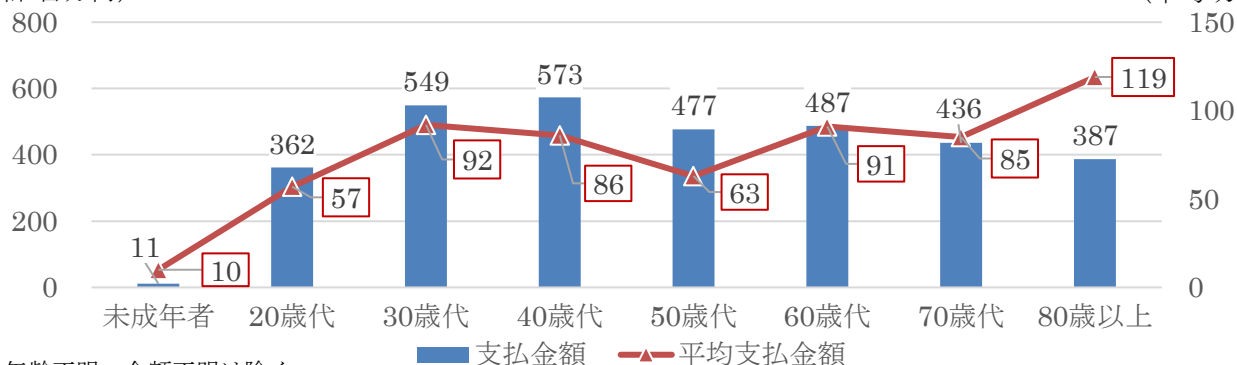
(平均:万円)



【図 2】 年代別の支払金額と平均支払金額

(合計:百万円)

(平均:万円)



注 年齢不明、金額不明は除く

6. 市内 18 区の相談件数

令和 3 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るが、大きな差とはならなかった。最大の区 1,000 人当たり 4.44 人に対し最小の区は 3.00 人となり差は 1.44 人であった。センターが所在する港南区やその近隣である南区、磯子区の相談人数が多い傾向が続いている。【表 19】参照

【表 19】18 区の相談件数と区民 1,000 人当たりの相談人数（令和 3 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)		3.65	順位	756	順位	208,408
1	南	4.44	7	882	10	198,802
2	港南	4.22	5	905	7	214,508
3	中	3.84	13	583	15	151,984
4	磯子	3.82	12	639	13	167,081
5	栄	3.81	16	460	17	120,776
6	保土ヶ谷	3.77	9	767	9	203,493
6	青葉	3.77	2	1,168	2	309,686
8	戸塚	3.75	3	1,057	4	282,220
9	旭	3.73	4	912	5	244,419
10	西	3.72	18	385	18	103,570
10	金沢	3.72	10	728	11	195,527
12	瀬谷	3.67	17	448	16	122,206
13	神奈川	3.60	8	871	6	242,167
14	泉	3.41	15	520	14	152,463
15	港北	3.34	1	1,176	1	352,113
16	都筑	3.10	11	664	8	214,427
17	鶴見	3.04	6	894	3	294,081
18	緑	3.00	14	545	12	181,821
小計		-	-	13,604	-	3,751,344
その他・不明		-	-	935	-	-
計		-	-	14,539	-	-
相談電話音声ガイダンス		-	-	763	-	-
メール相談		-	-	574	-	-
計		-	-	1,337	-	-
合計		-	-	15,876	-	-

注 1 横浜市統計ポータルサイトの令和 4 年 3 月時点（住民基本台帳による）の統計値より引用。

注 2 相談者が匿名の場合など居住区の聞き取りが困難な為、その他・不明に分類。

注 3 相談電話音声ガイダンス・・・IVR 電話システムの受付項目「注文した覚えのない商品の対処法」「事業者・家族相隣・労働」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。

7. 市内 18 区の若者層および高齢者層の相談件数

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 34 件、20 歳代の 1 位は港北区で 175 件となっている。他方 60 歳代の 1 位は青葉区で 158 件、70 歳代では戸塚区で 197 件、80 歳以上では旭区で 131 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・高齢者層ともに前年度に比べ減少した。(令和 2 年度全区平均：未成年者 0.70 人、20 歳代 4.12 人、60 歳代 4.86 人、70 歳代 4.60 人、80 歳以上 4.25 人)。(【表 20】【表 21】参照)

【表 20】 18 区の若者と高齢者の相談件数 (令和 3 年度)

※赤線 — — — 全区平均件数

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	-	19	-	88	-	100	-	108	-	74
1	青葉	34	港北	175	青葉	158	戸塚	197	旭	131
2	戸塚	27	神奈川	148	港南	147	旭	168	港南	115
3	鶴見	23	鶴見	131	戸塚	139	青葉	162	港北	108
4	金沢	22	青葉	125	南	133	港南	158	戸塚	107
5	緑	22	戸塚	113	港北	133	港北	136	保土ヶ谷	83
6	旭	21	保土ヶ谷	105	旭	127	南	134	青葉	80
7	港南	20	南	102	鶴見	121	金沢	125	金沢	79
8	神奈川	19	港南	84	神奈川	104	磯子	114	磯子	78
9	港北	19	旭	79	金沢	100	神奈川	97	南	76
10	都筑	18	金沢	79	保土ヶ谷	90	保土ヶ谷	97	鶴見	72
11	保土ヶ谷	17	磯子	72	都筑	88	鶴見	90	栄	70
12	瀬谷	17	都筑	70	磯子	84	泉	83	泉	63
13	中	15	中	60	中	81	栄	81	神奈川	59
14	南	14	泉	58	緑	71	都筑	73	瀬谷	55
15	栄	14	緑	54	泉	63	中	69	緑	53
16	磯子	12	西	49	瀬谷	61	緑	69	都筑	45
17	西	11	瀬谷	49	栄	56	瀬谷	61	中	39
18	泉	11	栄	38	西	42	西	33	西	26

【表 21】 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 3 年度)

順位	未成年者(人)		20 歳代(人)		60 歳代(人)		70 歳代(人)		80 歳以上(人)	
全区平均	-	0.58	-	3.81	-	4.44	-	4.46	-	4.23
1	瀬谷	0.85	神奈川	4.54	港南	6.01	戸塚	5.87	港南	5.31
2	西	0.74	保土ヶ谷	4.42	南	5.79	港南	5.56	栄	5.26
3	中	0.73	磯子	4.37	戸塚	4.71	南	5.45	旭	4.99
4	金沢	0.73	南	4.23	瀬谷	4.67	磯子	5.35	磯子	4.95
5	栄	0.73	金沢	4.14	青葉	4.57	旭	5.20	港北	4.68