



# 神奈川県 消費生活相談情報<速報値>



～令和4年1月 新春号～

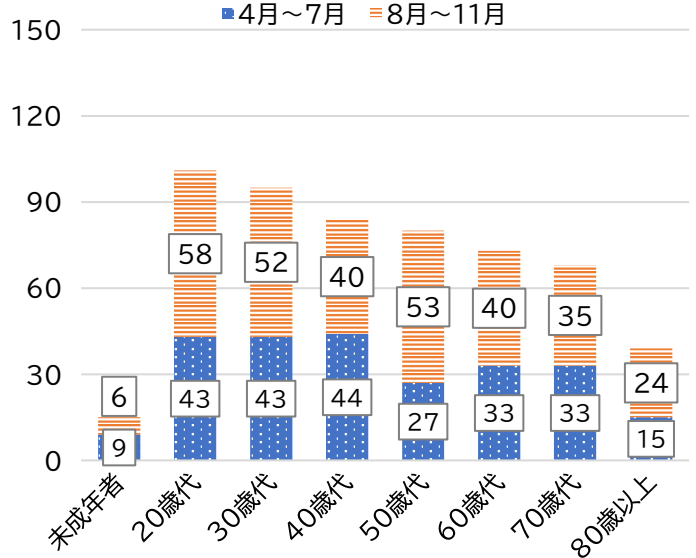
## ◇消費生活相談件数

	8月～11月	4月～7月	増▲減	【増減率】
神奈川県	326	264	62	23.5%
市内全体	5,053	4,633	420	9.1%

## ◇相談件数月別内訳

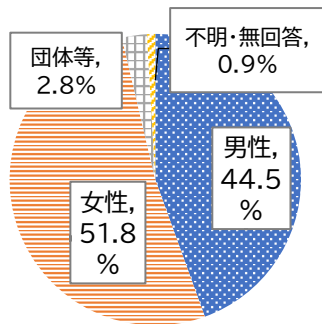


## ◇年代別件数



## ◇性別件数

※小数点第2位で四捨五入しているため割合の合計は100%にならない場合がある



## ◇商品・役務別内訳(8月～11月)

1位	商品一般	26	家族宛に、突然身に覚えのない荷物が置き配で届いた。差出人の記載はなく中身も開封していないのでわからない。どうしたらよいか。
2位	不動産貸借	24	1年半居住した賃貸マンションを退去したら、高額な原状回復費用を請求された。契約書に記載の通りだと言われたが払わなければならないのか。
3位	役務その他サービス	19	「電話をアナログ回線に戻すと月額料金が安くなる」と電話勧誘を受け依頼したところ、高額な変更手数料を請求された。また月々のサポート契約もしていたことに気づいたが、解約したい。
4位	修理サービス	11	昨晚トイレが詰まり、ネットで探した業者に依頼した。作業前に料金の説明を受け、承諾したがその作業では解消されず、次々別の修理を勧められ高額な請求に至った。
5位	工事・建築	10	一人暮らしの母宅に事業者が床下の点検だと訪問した。点検後、消毒等の工事が必要と言われ契約してしまったようだ。即日工事をし、代金を支払ってしまったが、クーリング・オフしたい。

## ◇相談事例

### ●賃貸マンションを退去した。敷金を上回る高額な原状回復費用を請求されたが納得できない。

退去時の原状回復トラブルは年間通してよく寄せられるご相談ですが、引越シーズンの3～4月頃は特に多くなります。

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、通常使用による破損や経年変化によるものは貸主負担、通常の使用法を超える使い方によって生じたものは借主負担とされています。

また、契約書に通常損耗等の費用を借主が負担する等の特約があれば、原則その内容に従うこととなりますので重要事項説明書などの契約書類をよく確認しましょう。原状回復の費用負担は借主と貸主の話し合いで決めることとなります。納得できない点は詳細の説明を求めよく話し合いましょう。こまめに掃除して綺麗に使う・退去時は立ち合いを行い、破損箇所を写真に残しておくこともトラブル防止に役立ちます。



[参考サイト] 横浜市消費生活総合センターHP-相談事例検索-アパート退去時の高額請求

# 横浜市 消費生活相談情報<速報値> ~令和4年1月 新春号~



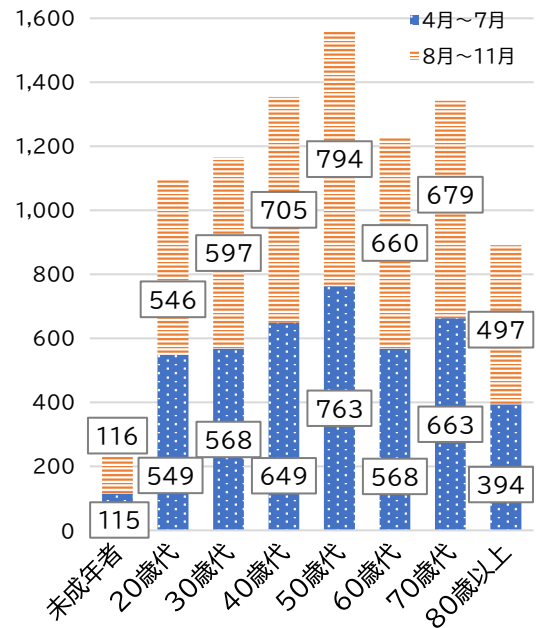
## ◇消費生活相談件数

	8月~11月	4月~7月	増▲減	【増減率】
市内全体	5,053	4,633	420	9.1%

## ◇相談件数月別内訳

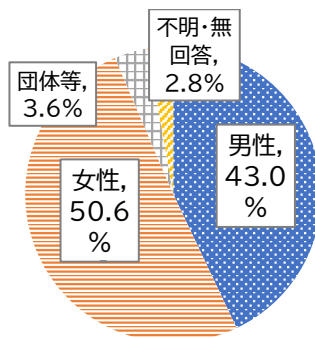


## ◇年代別件数



## ◇性別件数

※小数点第2位で四捨五入しているため割合の合計は100%にならない場合がある



## ◇年代別上位5品目 商品・役務別内訳

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位	インターネットゲーム 21	不動産貸借 62	不動産貸借 68	不動産貸借 48	商品一般 40	商品一般 57	商品一般 61	工事・建築 52
2位	他の化粧品 11	他の内職・副業 23	工事・建築 22	商品一般 37	不動産貸借 37	工事・建築 39	工事・建築 45	商品一般 27
3位	商品一般 9	他の娯楽等情報配信サービス エステサービス 20	修理サービス 21	健康食品 26	工事・建築 36	役務その他サービス 32	役務その他サービス 34	新聞 19
4位	健康食品 8	電気 19	商品一般 20	工事・建築 22	紳士・婦人用バッグ 26	不動産貸借 19	携帯電話サービス 28	役務その他サービス 16
5位	アダルト情報 6	電気 19	携帯電話サービス 14	役務その他サービス 19	健康食品 23	携帯電話サービス インターネット接続 回線 アダルト情報 15	アダルト情報 25	修理サービス 15

発行元：横浜市消費生活総合センター  
 電話相談受付 ☎045-845-6666  
 平日9時から18時／土曜・日曜9時から16時45分

**商品一般**…商品の特定ができない相談や、身の覚えのない架空請求(はがき)等に関するもの **健康食品**…酵素食品、高麗人参茶等の定期購入等に関するもの **他の化粧品**…化粧品、歯みがき粉、マニキュア、脱毛剤に関するもの **不動産貸借**…賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの **工事・建築**…屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの **他の娯楽等情報配信サービス**…副業関連の情報教材等コンテンツ配信サービスに関するもの **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」等のサービスに該当しない役務に関するもの **他の内職・副業**…転売ビジネス、アフィリエイト内職等に関するもの