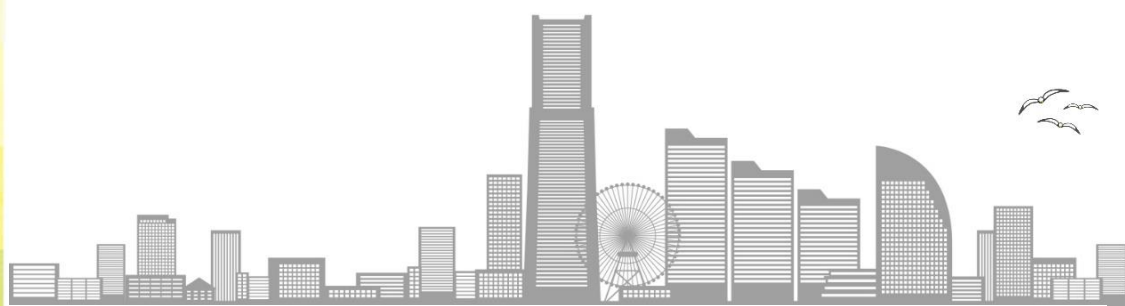


令和4年度 消費生活相談の動向



令和5年8月発行

横浜市消費生活総合センター

目次

| | |
|---------------------------------|----|
| 1. 相談の受付状況..... | 1 |
| 2. 販売購入形態別相談件数、契約者の概要..... | 4 |
| 3. 危害・危険の相談..... | 6 |
| 4. 処理結果・解決内容..... | 7 |
| 5. 救済金額..... | 8 |
| 6. 市内 18 区の相談件数..... | 9 |
| 7. 市内 18 区の若者層および高齢者層の相談件数..... | 10 |

【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4年度に受け付けた相談21,108件のうち、電話の自動音声応答及びメール相談による受付を除く相談件数14,732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、特別な記載がない限り、令和5年7月時点のものである。
- ・各図表/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5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。

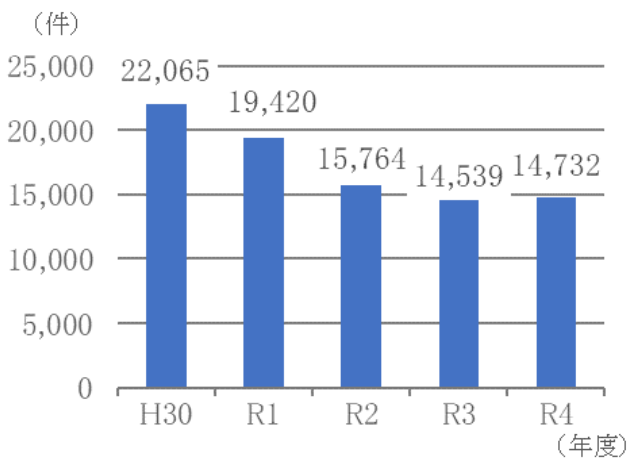
【図表 1】 相談種別ごとの受付件数

(単位：件)

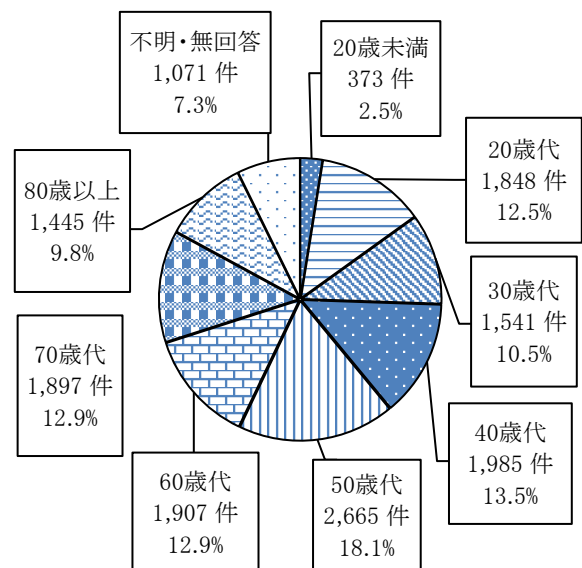
| 区分 | 令和4年度 | | 令和3年度 | | 増▲減【対前年度増減率】 | |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------------|--------|
| 苦情相談 | 14,123 | 95.9% | 13,852 | 95.3% | 271 | 2.0% |
| 問合せ | 609 | 4.1% | 687 | 4.7% | ▲78 | ▲11.4% |
| 計 | 14,732 | 100.0% | 14,539 | 100.0% | 193 | 1.3% |
| 電話の自動音声応答※ | 4,790 | 75.1% | 763 | 57.1% | 4,027 | 527.8% |
| メール相談 | 1,586 | 24.9% | 574 | 42.9% | 1,012 | 176.3% |
| 計 | 6,376 | 100.0% | 1,337 | 100.0% | 5,039 | 376.9% |
| 合計 | 21,108 | — | 15,876 | — | 5,232 | 33.0% |

※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」(R5 年 3 月に「偽サイトでの注文の対処法」に変更)、「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の。

【図表 2】 年度別相談件数の推移



【図表 3】 契約者年代別件数



【図表 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4年度 | 1,225 | 1,142 | 1,327 | 1,183 | 1,246 | 1,206 | 1,306 | 1,220 | 1,207 | 1,176 | 1,244 | 1,250 | 14,732 |
| 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 |

【図表 5】相談受付方法

(単位：件)

| 区分 | 令和4年度 | | 令和3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 | 14,485 | 98.3% | 14,319 | 98.5% | 166 | 1.2% |
| 来所 | 247 | 1.7% | 220 | 1.5% | 27 | 12.3% |
| 計 | 14,732 | 100.0% | 14,539 | 100.0% | 193 | 1.3% |

【図表 6】曜日別相談受付件数

(単位：件)

| 区分 | 令和4年度 | | 令和3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 | 13,115 | 89.0% | 13,004 | 89.4% | 111 | 0.9% |
| 土・日 | 1,617 | 11.0% | 1,535 | 10.6% | 82 | 5.3% |
| 計 | 14,732 | 100.0% | 14,539 | 100.0% | 193 | 1.3% |

【図表 7】契約者性別等件数

(単位：件)

| 区分 | 令和4年度 | | 令和3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 | 8,043 | 54.6% | 7,442 | 51.2% | 601 | 8.1% |
| 男性 | 6,023 | 40.9% | 6,232 | 42.9% | ▲209 | ▲3.4% |
| 団体 | 302 | 2.0% | 471 | 3.2% | ▲169 | ▲35.9% |
| 不明 | 364 | 2.5% | 394 | 2.7% | ▲30 | ▲7.6% |
| 計 | 14,732 | 100% | 14,539 | 100.0% | 193 | 1.3% |

【図表 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4年度 | | ○ | 令和3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 | 化粧品 | 1,286 | 8.7% | ④ | 669 | 4.6% | 617 | 92.2% |
| 2 | 商品一般 | 875 | 5.9% | ① | 896 | 6.2% | ▲21 | ▲2.3% |
| 3 | 不動産貸借 | 669 | 4.5% | ② | 802 | 5.5% | ▲133 | ▲16.6% |
| 4 | 工事・建築 | 655 | 4.4% | ③ | 759 | 5.2% | ▲104 | ▲13.7% |
| 5 | エステサービス | 578 | 3.9% | ⑮ | 159 | 1.1% | 419 | 263.5% |
| 6 | 役務その他サービス | 491 | 3.3% | ⑤ | 466 | 3.2% | 25 | 5.4% |
| 7 | 健康食品 | 411 | 2.8% | ⑥ | 372 | 2.6% | 39 | 10.5% |
| 8 | 修理サービス | 305 | 2.1% | ⑦ | 347 | 2.4% | ▲42 | ▲12.1% |
| 9 | 携帯電話サービス | 283 | 1.9% | ⑧ | 337 | 2.3% | ▲54 | ▲16.0% |
| 10 | インターネット接続回線 | 249 | 1.7% | ⑨ | 316 | 2.2% | ▲67 | ▲21.2% |
| | その他 | 8,930 | 60.6% | | 9,416 | 64.7% | ▲486 | ▲5.2% |
| | 計 | 14,732 | 100.0% | | 14,539 | 100.0% | 193 | 1.3% |

注 令和3年度の○数字は、令和3年度の順位

【図表 9】年代別上位 5 品目 商品・役務別件数

(単位：件)

| 順位 | 20歳未満 | 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 74(1) | エステサービス 377 | 不動産貸借 161 | 化粧品 190 | 化粧品 322 | 化粧品 287 | 化粧品 226 | 工事・建築 155 |
| 2 | エステサービス 47(42) | 不動産貸借 132 | エステサービス 77 | 不動産貸借 123 | 商品一般 138 | 商品一般 121 | 商品一般 161 | 商品一般 109 |
| 3 | 化粧品 37(4) | 役務その他 サービス 83 | 化粧品 67 | 商品一般 74 | 工事・建築 101 | 工事・建築 110 | 工事・建築 124 | 化粧品 88 |
| 4 | 異性交際関連 サービス 20(17) | 異性交際関連 サービス 55 | 商品一般 50 | 工事・建築 57 | 不動産貸借 91 | 役務その他 サービス 70 | 役務その他 サービス 92 | 役務その他 サービス 62 |
| 5 | 健康食品 19(0) | 商品一般 53 | 修理サービス 36 | 健康食品 49 | 健康食品 (同率4位) 91 | 健康食品 68 | 携帯電話 サービス 64 | 健康食品 60 |

注 (カッコ)内は 18 歳・19 歳の内数

【国民生活センターの商品・役務別分類】

商品一般・・・商品の特定ができない相談や、身に覚えのない架空請求(メール)等に関するもの

化粧品・・・基礎化粧品、化粧石鹸、歯みがき粉、マニキュア、脱毛剤等に関するもの

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

異性交際関連サービス・・・出会い系サイトやマッチングアプリなど結婚を前提としない交際を目的としたサービス

2. 販売購入形態別相談件数、契約者の概要

【図表 10】販売購入形態別相談件数

(単位：件)

| 区分 | 令和4年度 | | 令和3年度 | | 増▲減 | 【対前年度増減率】 |
|--------------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------|
| 店舗購入 | 2,967 | 25.6% | 2,769 | 24.7% | 198 | 7.2% |
| 通信販売 | 6,164 | 53.1% | 5,555 | 49.6% | 609 | 11.0% |
| 訪問販売 | 1,642 | 14.2% | 1,955 | 17.5% | ▲ 313 | ▲ 16.0% |
| 家庭訪販 | 1,367 | 11.78% | 1,672 | 14.93% | ▲ 305 | ▲ 18.2% |
| アポイントメントセールス | 44 | 0.38% | 54 | 0.48% | ▲ 10 | ▲ 18.5% |
| キャッチセールス | 16 | 0.14% | 9 | 0.08% | 7 | 77.8% |
| S F 商法 | 4 | 0.03% | 4 | 0.04% | 0 | 0.0% |
| その他 | 211 | 1.82% | 216 | 1.93% | ▲ 5 | ▲ 2.3% |
| 電話勧誘販売 | 513 | 4.4% | 568 | 5.1% | ▲ 55 | ▲ 9.7% |
| 訪問購入 | 103 | 0.9% | 127 | 1.1% | ▲ 24 | ▲ 18.9% |
| マルチ・マルチまがい | 91 | 0.8% | 121 | 1.1% | ▲ 30 | ▲ 24.8% |
| その他無店舗販売 | 77 | 0.7% | 69 | 0.6% | 8 | 11.6% |
| ネガティブ・オプション | 46 | 0.4% | 34 | 0.3% | 12 | 35.3% |
| 計 | 11,603 | 100.0% | 11,198 | 100.0% | 405 | 3.6% |

注 下線は訪問販売の内数

【図表 11】販売購入形態別・契約者年代別件数

(単位：件)

| 区分 | 20歳未満 | 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 |
|-------------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|--------|
| 店舗購入 | 68 (57) | 704 | 440 | 399 | 458 | 290 | 304 | 173 | 131 | 2,967 |
| 通信販売 | 245 (72) | 580 | 640 | 998 | 1,409 | 939 | 727 | 360 | 266 | 6,164 |
| 訪問販売 | 20 (19) | 188 | 116 | 147 | 195 | 192 | 284 | 417 | 83 | 1,642 |
| 電話勧誘販売 | 5 (3) | 85 | 50 | 66 | 81 | 62 | 67 | 62 | 35 | 513 |
| 訪問購入 | 0 (0) | 3 | 1 | 5 | 11 | 14 | 26 | 39 | 4 | 103 |
| マルチ・マルチまがい | 2 (2) | 42 | 11 | 6 | 10 | 6 | 7 | 4 | 3 | 91 |
| その他無店舗 | 1 (1) | 11 | 7 | 13 | 11 | 8 | 10 | 8 | 8 | 77 |
| ネガティブ・オプション | 0 (0) | 6 | 2 | 4 | 12 | 6 | 8 | 3 | 5 | 46 |
| 計 | 341(154) | 1,619 | 1,267 | 1,638 | 2,187 | 1,517 | 1,433 | 1,066 | 535 | 11,603 |

注 (カッコ)内は18歳・19歳の内数

*参考

| | |
|--------------|---|
| 店舗購入 | 消費者が店舗等に出向き物品等を購入すること。 |
| 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 |
| 訪問購入 | 購入事業者が、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。 |
| 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 |
| ネガティブ・オプション | 商品を一方向的に送りつけ、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。

【図表 12】 危害・危険の相談件数

(単位：件)

| 区分 | 令和4年度 | | 令和3年度 | | 増▲減 | 【対前年度増減率】 |
|----|-------|--------|-------|--------|-----|-----------|
| 危害 | 208 | 80.3% | 203 | 79.0% | 5 | 2.5% |
| 危険 | 51 | 19.7% | 54 | 21.0% | ▲3 | ▲5.6% |
| 計 | 259 | 100.0% | 257 | 100.0% | ▲2 | 0.8% |

【図表 13】 危害相談に多い商品・役務

(単位：件)

| 順位 | 商品・役務名 | 令和4年度 | | 令和3年度 | | 増▲減 | 【対前年度増減率】 |
|----|-------------|-------|--------|-------|--------|-----|-----------|
| 1 | 化粧品 | 56 | 26.9% | 47 | 23.2% | 9 | 19.1% |
| 2 | 医療 | 30 | 14.4% | 36 | 17.7% | ▲6 | ▲16.7% |
| 3 | 理美容 | 17 | 8.2% | 15 | 7.4% | 2 | 13.3% |
| 4 | 健康食品 | 11 | 5.3% | 14 | 6.9% | ▲3 | ▲21.4% |
| | 健康関連サービス | 11 | 5.3% | 6 | 3.0% | 5 | 83.3% |
| 5 | レンタル・リース・貸借 | 8 | 3.8% | 5 | 2.5% | 3 | 60.0% |
| | その他 | 75 | 36.1% | 80 | 39.4% | ▲5 | ▲6.3% |
| | 計 | 208 | 100.0% | 203 | 100.0% | 5 | 2.5% |

【図表 14】 危険相談に多い商品・役務

(単位：件)

| 順位 | 商品・役務名 | 令和4年度 | | 令和3年度 | | 増▲減 | 【対前年度増減率】 |
|----|---------------|-------|--------|-------|--------|-----|-----------|
| 1 | 食生活機器 | 5 | 9.8% | 4 | 7.4% | 1 | 25.0% |
| | 自動車 | 5 | 9.8% | 6 | 11.1% | ▲1 | ▲16.7% |
| 2 | 空調・冷暖房機器 | 4 | 7.8% | 7 | 13.0% | ▲3 | ▲42.9% |
| | パソコン・パソコン関連用品 | 4 | 7.8% | 0 | 0.0% | 4 | —% |
| 3 | 穀類 | 3 | 5.9% | 0 | 0.0% | 3 | —% |
| | 電話機・電話機用品 | 3 | 5.9% | 3 | 5.6% | 0 | 0.0% |
| | 自転車・用品 | 3 | 5.9% | 4 | 7.4% | ▲1 | ▲25.0% |
| | その他 | 24 | 47.1% | 30 | 55.6% | ▲6 | ▲20.0% |
| | 計 | 51 | 100.0% | 54 | 100.0% | ▲3 | ▲5.6% |

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

【図表 15】 拡大損害

(単位：件)

| 区分 | 令和4年度 | 令和3年度 | 増▲減 | 【対前年度増減率】 |
|------|-------|-------|-----|-----------|
| 拡大損害 | 150 | 149 | 1 | 0.7% |

4. 処理結果・解決内容

【図表 16】 処理結果と解決内容

(単位：件)

| 区 分 | 令和4年度 | | 令和3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) | 11,307 | 76.8% | 11,067 | 76.1% | 240 | 2.2% |
| 情報提供 | 1,974 | 13.4% | 2,207 | 15.2% | ▲232 | ▲10.5% |
| あっせん解決 | 1,001 | 6.8% | 763 | 5.2% | 238 | 31.2% |
| 他機関紹介 | 54 | 0.4% | 54 | 0.4% | 0 | 0.0% |
| 処理不要 | 62 | 0.4% | 61 | 0.4% | 1 | 1.6% |
| 処理不能 | 38 | 0.3% | 46 | 0.3% | ▲8 | ▲17.4% |
| あっせん不調 | 118 | 0.8% | 79 | 0.5% | 39 | 49.4% |
| 処理中 | 178 | 1.2% | 262 | 1.8% | ▲84 | ▲32.1% |
| 計 | 14,732 | 100.0% | 14,539 | 100.0% | 193 | 1.3% |

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1,085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。）

【図表 17】 解決内容

(単位：件)

| 区 分 | 令和4年度 | | 令和3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 | 1,538 | 59.4% | 1,188 | 52.0% | 350 | 29.5% |
| 返金 | 436 | 16.8% | 437 | 19.1% | ▲1 | ▲0.2% |
| 契約通り履行 | 119 | 4.6% | 134 | 5.9% | ▲15 | ▲11.2% |
| 一部解約・取消 | 50 | 1.9% | 59 | 2.6% | ▲9 | ▲15.3% |
| 交換・代替品 | 26 | 1.0% | 18 | 0.8% | 8 | 44.4% |
| 修理・補修 | 5 | 0.2% | 19 | 0.8% | ▲14 | ▲73.7% |
| 損害賠償・治療費 | 14 | 0.5% | 9 | 0.4% | 5 | 55.6% |
| 解決・見舞金 | 4 | 0.2% | 6 | 0.3% | ▲2 | ▲33.3% |
| その他 | 399 | 15.4% | 416 | 18.2% | ▲17 | ▲4.1% |
| 計 | 2,591 | 100.0% | 2,286 | 100.0% | 305 | 13.3% |

注 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

【図表 18】 救済金額

(単位: 件)

| 区 分 | 令和 4 年度 | | 令和 3 年度 | |
|--------------------|--------------|--------|--------------|-------|
| | 金額 | 件数 | 金額 | 件数 |
| 合計契約金額 | 99 億 8570 万円 | 10,472 | 97 億 3292 万円 | 9,521 |
| 合計支払金額 | 36 億 1239 万円 | 4,919 | 34 億 9881 万円 | 4,330 |
| 合計救済金額 | 8 億 5680 万円 | 1,796 | 7 億 4913 万円 | 1,623 |
| 回復額 | 4 億 5532 万円 | 1,163 | 3 億 5034 万円 | 838 |
| 回復額 (クーリング・オフ額) | 3 億 0321 万円 | 380 | 2 億 9281 万円 | 464 |
| 未然防止額 | 9827 万円 | 253 | 1 億 0598 万円 | 321 |

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

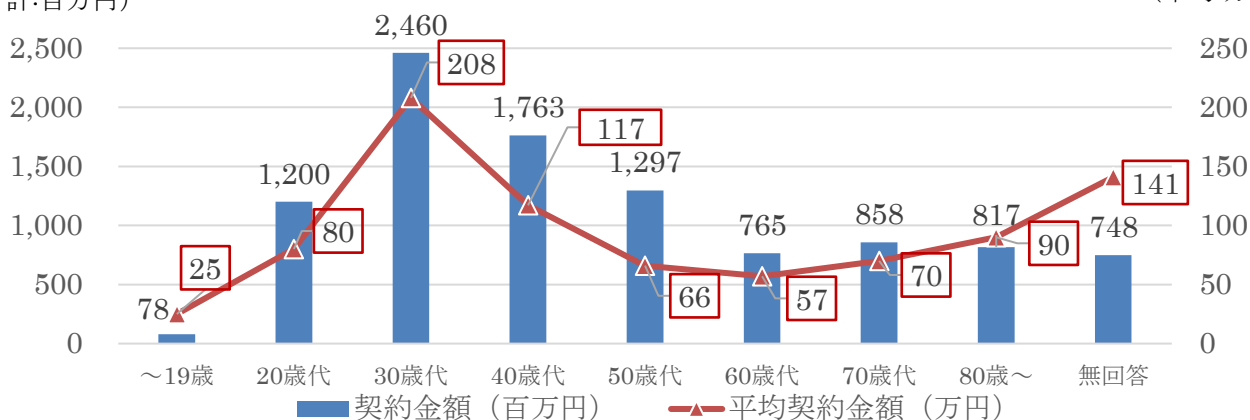
注 2 回復額(クーリング・オフ額): センターに相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額(法律に基づくものだけでなく、業界や事業者が自主的に実施したものを含む)。また、相談者から「クーリング・オフを実施する」意思を相談員が確認できた場合も含む

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)

【図表 19】 年代別の契約金額と平均契約金額

(合計: 百万円)

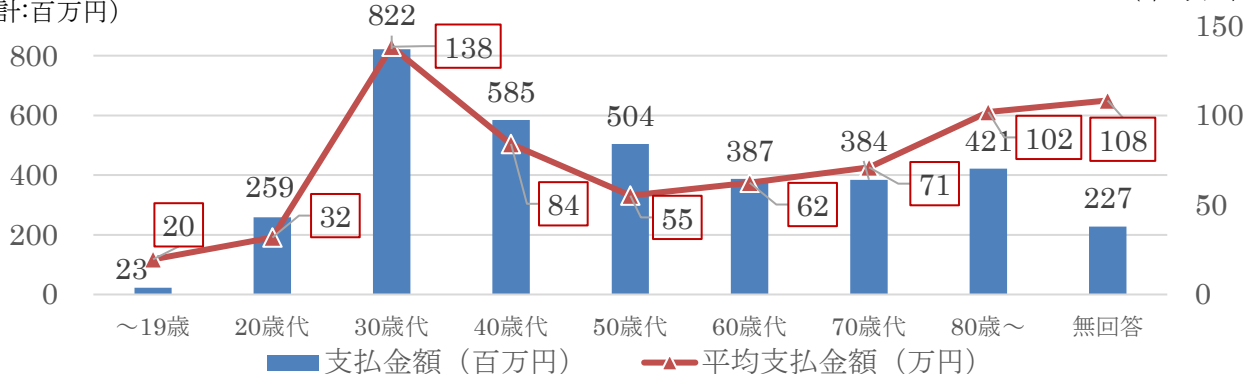
(平均: 万円)



【図表 20】 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 4 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 4.50 人に対し最小の区は 3.04 人となり差は 1.46 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。(【図表 21】参照)

【図表 21】 18 区の相談件数と区民 1,000 人当たりの相談人数 (令和 4 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) | | 3.68 | 順位 | 758 | 順位 | 208,425 |
| 1 | 南 | 4.50 | 6 | 898 | 10 | 199,395 |
| 2 | 港南 | 4.36 | 4 | 933 | 8 | 213,757 |
| 3 | 磯子 | 4.22 | 11 | 702 | 13 | 166,515 |
| 4 | 栄 | 3.98 | 16 | 482 | 17 | 121,038 |
| 5 | 中 | 3.98 | 13 | 608 | 14 | 152,932 |
| 6 | 金沢 | 3.84 | 9 | 745 | 11 | 194,127 |
| 7 | 瀬谷 | 3.83 | 17 | 468 | 16 | 122,051 |
| 8 | 保土ヶ谷 | 3.67 | 9 | 745 | 9 | 203,180 |
| 9 | 旭 | 3.59 | 7 | 874 | 5 | 243,370 |
| 10 | 神奈川 | 3.58 | 8 | 870 | 6 | 242,764 |
| 10 | 戸塚 | 3.58 | 3 | 1,008 | 4 | 281,754 |
| 12 | 港北 | 3.57 | 1 | 1,266 | 1 | 354,987 |
| 13 | 泉 | 3.49 | 15 | 530 | 15 | 151,781 |
| 14 | 西 | 3.44 | 18 | 360 | 18 | 104,802 |
| 15 | 青葉 | 3.37 | 2 | 1,041 | 2 | 308,919 |
| 16 | 緑 | 3.14 | 14 | 571 | 12 | 181,601 |
| 17 | 鶴見 | 3.06 | 5 | 899 | 3 | 293,873 |
| 18 | 都筑 | 3.04 | 12 | 652 | 7 | 214,799 |
| 小計 | | - | - | 13,652 | - | 3,751,645 |
| その他・不明 | | - | - | 1,080 | - | - |
| 計 | | - | - | 14,732 | - | - |
| 電話の自動音声応答 | | - | - | 4,790 | - | - |
| メール相談 | | - | - | 1,586 | - | - |
| 計 | | - | - | 6,376 | - | - |
| 合計 | | - | - | 21,108 | - | - |

注 1 横浜市統計ポータルサイトの令和 5 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 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」(R5 年 3 月に「偽サイトでの注文の対処法に変更)、「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の。

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は、20 歳未満の 1 位は戸塚区で 33 件、20 歳代の 1 位は港北区で 211 件となっている。他方 60 歳代の 1 位は港北区で 163 件、70 歳代では戸塚区で 151 件、80 歳以上では戸塚区で 123 件である。

区民 1,000 人当たりの相談人数は、若者層及び高齢者層のうち 60 歳代は前年度に比べ増加したが、高齢者層のうち 70 歳代及び 80 歳以上は減少した。(令和 3 年度全区平均：20 歳未満 0.58 人、20 歳代 3.81 人、60 歳代 4.44 人、70 歳代 4.46 人、80 歳以上 4.23 人)。(【図表 22】【図表 23】参照)

【図表 22】 18 区の若者と高齢者の相談件数 (令和 4 年度)

※赤線 — — — 全区平均件数

| 順位 | 若者層 | | | | 高齢者層 | | | | | |
|------|--------|----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|--------|-----|
| | 20 歳未満 | | 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 | — | 20 | — | 99 | — | 103 | — | 102 | — | 75 |
| 1 | 戸塚 | 33 | 港北 | 211 | 港北 | 163 | 戸塚 | 151 | 戸塚 | 123 |
| 2 | 港南 | 30 | 鶴見 | 163 | 青葉 | 149 | 青葉 | 149 | 港南 | 120 |
| 3 | 青葉 | 30 | 神奈川 | 137 | 港南 | 143 | 旭 | 148 | 旭 | 116 |
| 4 | 金沢 | 29 | 南 | 133 | 戸塚 | 137 | 港南 | 147 | 金沢 | 97 |
| 5 | 旭 | 27 | 青葉 | 121 | 神奈川 | 116 | 港北 | 127 | 港北 | 87 |
| 6 | 都筑 | 23 | 旭 | 107 | 旭 | 116 | 金沢 | 122 | 青葉 | 85 |
| 7 | 鶴見 | 22 | 戸塚 | 100 | 鶴見 | 115 | 保土ヶ谷 | 116 | 栄 | 85 |
| 8 | 保土ヶ谷 | 22 | 保土ヶ谷 | 95 | 南 | 113 | 鶴見 | 115 | 南 | 77 |
| 9 | 港北 | 22 | 金沢 | 94 | 保土ヶ谷 | 111 | 南 | 115 | 磯子 | 76 |
| 10 | 緑 | 18 | 港南 | 87 | 金沢 | 110 | 磯子 | 103 | 保土ヶ谷 | 69 |
| 11 | 神奈川 | 17 | 磯子 | 85 | 磯子 | 106 | 神奈川 | 93 | 瀬谷 | 69 |
| 12 | 南 | 15 | 中 | 79 | 都筑 | 90 | 泉 | 79 | 神奈川 | 67 |
| 13 | 瀬谷 | 14 | 都筑 | 73 | 中 | 81 | 緑 | 75 | 鶴見 | 58 |
| 14 | 磯子 | 13 | 緑 | 69 | 泉 | 69 | 都筑 | 73 | 都筑 | 55 |
| 15 | 中 | 12 | 泉 | 63 | 緑 | 65 | 栄 | 71 | 緑 | 53 |
| 16 | 泉 | 11 | 栄 | 55 | 瀬谷 | 65 | 中 | 61 | 泉 | 45 |
| 17 | 西 | 8 | 西 | 54 | 栄 | 54 | 瀬谷 | 60 | 中 | 41 |
| 18 | 栄 | 6 | 瀬谷 | 48 | 西 | 46 | 西 | 27 | 西 | 30 |

【図表 23】 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 4 年度)

| 順位 | 20 歳未満(人) | | 20 歳代(人) | | 60 歳代(人) | | 70 歳代(人) | | 80 歳以上(人) | |
|------|-----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|-----------|------|
| 全区平均 | — | 0.60 | — | 4.23 | — | 4.54 | — | 4.24 | — | 4.20 |
| 1 | 金沢 | 0.99 | 南 | 5.24 | 港南 | 5.82 | 港南 | 5.28 | 栄 | 6.03 |
| 2 | 港南 | 0.92 | 磯子 | 5.15 | 磯子 | 5.54 | 保土ヶ谷 | 4.85 | 瀬谷 | 5.39 |
| 3 | 保土ヶ谷 | 0.73 | 栄 | 4.94 | 瀬谷 | 4.95 | 磯子 | 4.85 | 港南 | 5.33 |
| 4 | 瀬谷 | 0.72 | 金沢 | 4.93 | 南 | 4.88 | 南 | 4.73 | 金沢 | 4.81 |
| 5 | 旭 | 0.71 | 中 | 4.79 | 神奈川 | 4.81 | 青葉 | 4.69 | 戸塚 | 4.79 |