



# 神奈川県 消費生活相談情報<速報値>

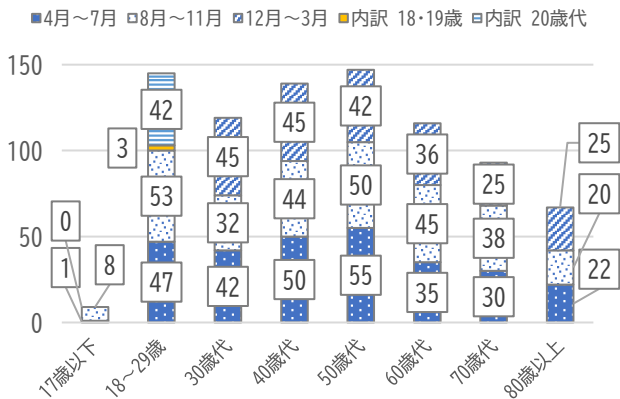


～令和5年5月 薫風号～

## ◇消費生活相談件数

	12月～3月	8月～11月	増▲減	【増減率】
神奈川県	270	305	▲ 35	▲ 11.5%
市内全体	4,877	4,978	▲ 101	▲ 2.0%

## ◇年代別件数



## ◇主な契約のきっかけ別件数

	12月～3月	8月～11月
<b>SNS</b> SNSをきっかけとして商品やサービスの勧誘等をするもの。	32	24
<b>定期購入</b> 一定の金額を払うことで定期的に商品を購入する契約。	34	20
<b>点検商法</b> 点検と称して来訪し「工事をしないと危険」等事実と異なることを言って商品やサービス等を契約させる商法。	5	4
<b>電話勧誘</b> 電話で商品やサービスの勧誘等をするもの。	18	24

## ◇商品・役務別ランキング

1位	化粧品	26	ネット通販で定期縛りのないファンデーションを注文した。初回限定価格の商品を受け取り後、解約を申し出たところ、「初回で解約する場合、定価との差額の支払いが必要」と言われた。納得できない。
2位	不動産貸借	19	賃貸マンションを退去したら、室内クリーニング費用を請求された。契約書を確認したところ、退去時のクリーニング代は借主が負担するとの特約がある。費用負担を拒否することは難しいだろうか。
3位	商品一般	18	自宅に荷物が置き配されていた。住所は自宅だが宛名は知らない人になっている。送付元は大手通販モールサイト事業者のようなので問い合わせようと思ったが連絡先がわからない。
4位	エステサービス	13	予約していた脱毛サロンの店舗に行ったが閉店していた。解約しようとして事業者のホームページで手続きをしたが、その後連絡がない。どうしたらよいか。
5位	工事・建築	10	来訪した事業者から屋根の点検を勧められ、点検後、修繕工事が必要と言われたので契約をした。念のためハウスメーカーに確認したところ、工事は不要だと分かった。解約したい。
5位	役務その他サービス	10	ネットで検索したサイトで電子渡航認証の申請をし、代金をカードで決済した。後刻、専用サイトではなく申請代行サービス事業者のサイトに申請してしまっただけに気がついた。解約し返金を求めたい。

## 中古自動車を購入・売却する際には・・・

中古自動車の売買トラブルについてセンターに相談が寄せられています。



🚗 自動車の取引は特定商取引法における**クーリング・オフの対象外**です

その場で契約をするよう急かしたり、強引に契約を迫る事業者には、注意が必要です。一呼吸おいて、冷静によく考えましょう。

📄 **事前に契約内容をしっかり確認しましょう**

契約の内容は契約書によるのが原則ですので、契約前に内容をよく確認しましょう。特に**契約の成立時期**は契約の解除可否やキャンセル料の負担有無にかかわる重要事項となります。契約内容をよく理解しておきましょう。キャンセル可能な時期にキャンセルを申し出たが応じてもらえない場合には、契約書を示して、事業者と交渉しましょう。

中古車販売店で「今日契約しないと高くなる」と言われ仕方なく契約したが、キャンセルしたい。

自家用車を売却する契約をしたが、事情があり解約したい。クーリング・オフできるか。



### 参考情報

※実際の契約書の定めはモデル約款等と異なることがあります。

・増加する中古自動車の売却トラブル  
- 強引な勧誘やキャンセル妨害も -  
(国民生活センター)



・自動車売買注文書 特約事項  
(日本中古自動車販売協会  
連合会)



・モデル約款  
(日本自動車  
購入協会)





# 横浜市 消費生活相談情報<速報値>



～令和5年5月 薫風号～



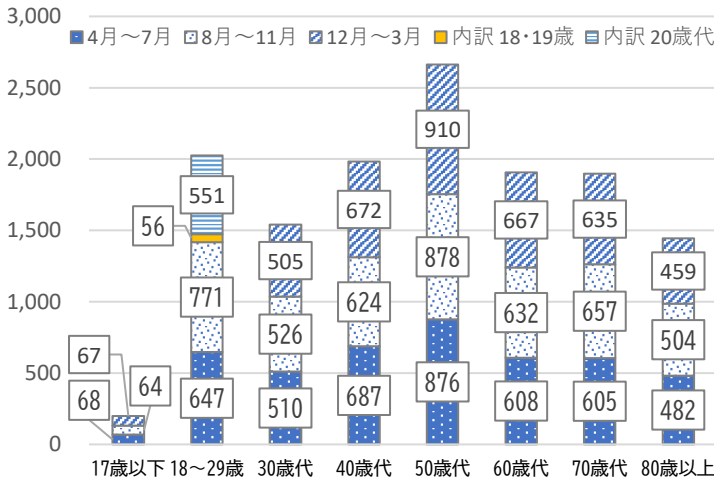
## ◇消費生活相談件数

	12月～3月	8月～11月	増▲減	【増減率】
市内全体	4,877	4,978	▲ 101	▲ 2.0%

## ◇相談件数月別内訳



## ◇年代別件数



## ◇主な契約のきっかけ別件数

	12月～3月	8月～11月
<b>SNS</b>		
SNSをきっかけとして商品やサービスの勧誘等をするもの。	538	394
<b>定期購入</b>		
一定の金額を払うことで定期的に商品を購入する契約。	818	376
<b>点検商法</b>		
点検と称して来訪し「工事をしないと危険」等事実と異なることを言って商品やサービス等を契約させる商法。	147	139
<b>電話勧誘</b>		
電話で商品やサービスの勧誘等をするもの。	240	312

## ◇商品・役務別件数 年代別上位5位

順位	17歳以下	18～29歳	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 24	エステサービス 76	不動産貸借 57	化粧品 108	化粧品 176	化粧品 155	化粧品 116	化粧品 56
2位	化粧品 12	不動産貸借 44	化粧品 35	不動産貸借 43	健康食品 48	工事・建築 36	商品一般 45	工事・建築 42
3位	健康食品 9	役務その他サービス 30	商品一般 18	商品一般 24	商品一般 47	商品一般 35	工事・建築 39	商品一般 33
4位	エステサービス 3	商品一般 28	役務その他サービス 18	修理サービス 23	工事・建築 31	健康食品 28	役務その他サービス 33	役務その他サービス 19
5位	商品一般/コンサート/アダルト情報各 2	異性交際関連サービス 22	工事・建築 14	健康食品 21	役務その他サービス 30	役務その他サービス 25	携帯電話サービス 19	給湯システム 17

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、身に覚えのない架空請求等に関するもの  
 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  
 異性交際関連サービス・・・出会い系サイト・アプリに関するもの  
 役務その他サービス・・・有料質問サイトや偽警告から誘導されたウイルス除去サービス等に関するもの