

令和6年度 消費生活相談の動向



令和7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 区の若者層及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6年度に受け付けた相談件数16,638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7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7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

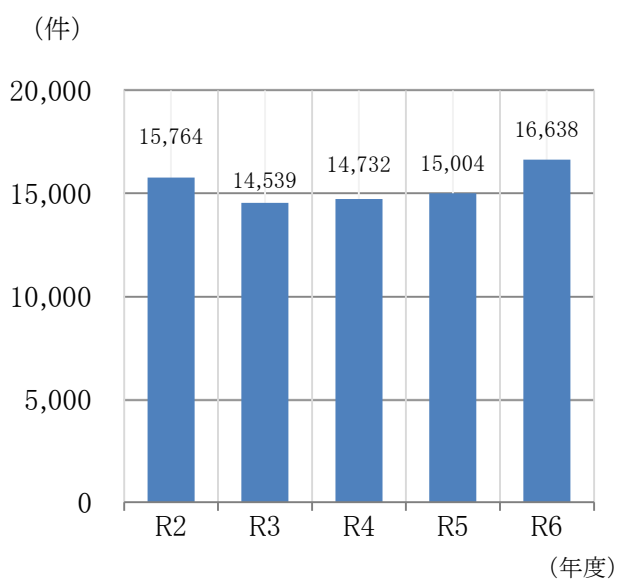
消費者苦情が発生している苦情相談と、消費者苦情が発生していない買物相談などの問合せの件数で分類している。

【図表 1】相談種別ごとの受付件数

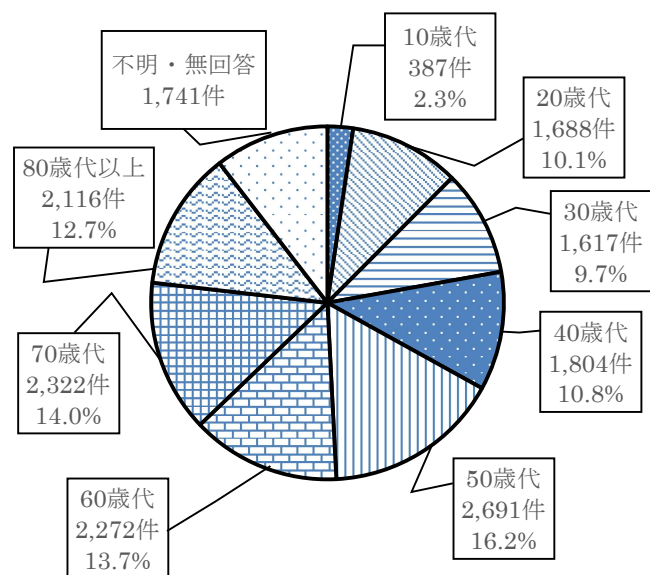
(単位：件)

区分	令和6年度		令和5年度		増▲減【対前年度増減率】	
苦情相談	15,880	95.4%	14,351	95.6%	1,529	10.7%
問合せ	758	4.6%	653	4.4%	105	16.1%
計	16,638	100.0%	15,004	100.0%	1,634	10.9%
メール相談	1,846	—	1,723	—	123	7.1%
合計	18,484	—	16,727	—	1,757	10.5%

【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6年度	1,327	1,222	1,246	1,678	1,452	1,306	1,553	1,365	1,385	1,355	1,320	1,429	16,638
令和5年度	1,257	1,252	1,287	1,236	1,253	1,243	1,312	1,243	1,271	1,166	1,157	1,327	15,004

【図表 5】相談受付方法

(単位：件)

区 分	令和6年度		令和5年度		増▲減【対前年度増減率】	
電 話	16,344	98.2%	14,725	98.1%	1,619	11.0%
来 所	294	1.8%	279	1.9%	15	5.4%
計	16,638	100.0%	15,004	100.0%	1,634	10.9%

【図表 6】曜日別相談受付件数

(単位：件)

区 分	令和6年度		令和5年度		増▲減【対前年度増減率】	
平 日	15,148	91.0%	13,344	88.9%	1,804	13.5%
土・日	1,490	9.0%	1,660	11.1%	▲170	▲10.2%
計	16,638	100.0%	15,004	100.0%	1,634	10.9%

【図表 7】契約者性別等件数

(単位：件)

区 分	令和6年度		令和5年度		増▲減【対前年度増減率】	
女 性	8,447	50.8%	7,809	52.0%	638	8.2%
男 性	7,040	42.3%	6,261	41.7%	779	12.4%
団 体	476	2.9%	358	2.4%	118	33.0%
不 明	675	4.1%	576	3.8%	99	17.2%
計	16,638	100.0%	15,004	100%	1,634	10.9%

【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6年度		令和5年度		増▲減【対前年度増減率】	
1	商 品 一 般	1,317	7.9%	① 1,079	7.2%	238	22.1%
2	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	919	5.5%	⑤ 668	4.5%	251	37.6%
3	不 動 産 貸 借	844	5.1%	④ 739	4.9%	105	14.2%
4	工 事 ・ 建 築	841	5.1%	③ 803	5.4%	38	4.7%
5	化 粧 品	672	4.0%	② 879	5.9%	▲207	▲23.5%
6	健 康 食 品	571	3.4%	⑦ 408	2.7%	163	40.0%
7	修 理 サ ー ビ ス	452	2.7%	⑥ 429	2.9%	23	5.4%
8	医 療 サ ー ビ ス	332	2.0%	⑩ 311	2.1%	21	6.8%
9	インターネット接続回線	321	1.9%	⑨ 312	2.1%	9	2.9%
10	携 帯 サ ー ビ ス	280	1.7%	⑪ 284	1.9%	▲4	▲1.4%
その他		10,089	60.6%	9,092	60.6%	997	11.0%
計		16,638	100%	15,004	100.0%	1,634	10.9%

注 令和5年度の○数字は、令和5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 80 (1)	不動産貸借 159	不動産貸借 181	不動産貸借 146	商品一般 198	商品一般 194	商品一般 223	工事・建築 244
2	エステサービス 20(20)	役務その他サービス 113	商品一般 80	商品一般 97	役務その他サービス 139	化粧品 156	役務その他サービス 169	商品一般 155
3	健康食品 19 (10)	医療サービス 106	医療サービス 64	化粧品 71	化粧品 129	役務その他サービス 133	工事・建築 157	役務その他サービス (同率 2 位) 155
4	化粧品 18 (5)	エステサービス 83	役務その他サービス (同率 3 位) 64	工事・建築 64	不動産貸借 125	工事・建築 125	化粧品 149	給湯システム 96
5	医療サービス 16(14)	商品一般 64	修理サービス 58	修理サービス 60	健康食品 121	健康食品 121	健康食品 114	健康食品 94

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

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 6 年度		令和 5 年度		増▲減	【対前年度増減率】
店舗購入	3,075	24.7%	2,991	25.8%	84	2.8%
通信販売	5,758	46.3%	5,328	46.0%	430	8.1%
訪問販売	2,574	20.7%	2,238	19.3%	336	15.0%
家庭訪販	2,186	17.57%	1,914	16.54%	272	14.2%
アポイントメントセールス	51	0.41%	53	0.46%	▲2	▲3.8%
キャッチセールス	13	0.10%	11	0.10%	2	18.2%
S F 商法	2	0.02%	8	0.07%	▲6	▲75.0%
そ の 他	322	2.59%	252	2.18%	70	27.8%
電話勧誘販売	743	6.0%	685	5.9%	58	8.5%
訪問購入	121	1.0%	169	1.5%	▲48	▲28.4%
マルチ・マルチまがい	47	0.4%	40	0.3%	7	17.5%
その他無店舗販売	92	0.7%	76	0.7%	16	21.1%
ネガティブ・オプション	30	0.2%	45	0.4%	▲15	▲33.3%
計	12,440	100.0%	11,572	100.0%	868	7.5%

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	70(61)	470	450	423	527	361	370	237	167	3,075
通信販売	247(81)	509	535	733	1,137	931	788	425	453	5,758
訪問販売	30(30)	285	191	180	265	294	416	769	144	2,574
電話勧誘販売	9(9)	117	65	71	97	97	98	117	72	743
訪問購入	0 (0)	1	7	5	11	18	32	43	4	121
マルチ・マルチまがい	1 (1)	16	6	5	5	1	5	3	5	47
その他無店舗	3(2)	8	15	10	13	10	16	8	9	92
ネガティブ・オプション	0 (0)	1	2	1	5	9	1	5	6	30
計	360(184)	1,407	1,271	1,428	2,060	1,721	1,726	1,607	860	12,440

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』、身体及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 6 年度		令和 5 年度		増▲減	【対前年度増減率】
危 害	236	79.2%	237	82.0%	▲1	▲0.4%
危 険	62	20.8%	52	18.0%	10	19.2%
計	298	100.0%	289	100.0%	9	3.1%

【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 6 年度		令和 5 年度		増▲減	【対前年度増減率】
1	医療	44	18.6%	③ 24	10.1%	20	83.3%
2	化粧品	42	17.8%	① 56	23.6%	▲14	▲ 25.0%
3	健康食品	23	9.8%	② 30	12.7%	▲ 7	▲ 23.3%
4	理美容	17	7.2%	④ 14	5.9%	3	21.4%
5	健康関連サービス	9	3.8%	⑤ 13	5.5%	▲ 4	▲ 30.8%
その他		101	42.8%	100	42.2%	1	1.0%
計		236	100.0%	237	100%	▲1	▲ 0.4%

【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 6 年度		令和 5 年度		増▲減	【対前年度増減率】
1	自動車	7	11.3%	6	11.5%	1	16.7%
2	パソコン・パソコン関連用品	6	9.7%	1	1.9%	5	500.0%
3	理美容器具・用品	5	8.1%	1	1.9%	4	400.0%
4	調理食品	4	6.5%	1	1.9%	3	300.0%
5	空調・冷暖房機器	4	6.5%	3	5.8%	1	33.3%
その他		36	58.1%	40	76.9%	▲4	▲ 10.0%
計		62	100.0%	52	100.0%	10	19.2%

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 6 年度	令和 5 年度	増▲減	【対前年度増減率】
拡大損害	162	176	▲14	▲8.0%

4 処理結果・解決内容

【図表 16】 処理結果

(単位：件)

区 分	令和 6 年度		令和 5 年度		増▲減	【対前年度増減率】
助言(自主交渉)	12,497	75.1%	11,206	74.7%	1,291	11.5%
情報提供	2,731	16.4%	2,134	14.2%	597	28.0%
あっせん解決	905	5.4%	1,126	7.5%	▲ 221	▲ 19.6%
他機関紹介	88	0.5%	87	0.6%	1	1.1%
処理不要	94	0.6%	105	0.7%	▲ 11	▲ 10.5%
処理不能	61	0.4%	46	0.3%	15	32.6%
あっせん不調	126	0.8%	168	1.1%	▲ 42	▲ 25.0%
処理中	136	0.8%	132	0.9%	4	3.0%
計	16,638	100.0%	15,004	100.0%	1,634	10.9%

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 952 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。

【図表 17】 解決内容

(単位：件)

区 分	令和 6 年度		令和 5 年度		増▲減	【対前年度増減率】
全面解約・取消	1,155	59.2%	1,400	59.0%	▲245	▲17.5%
返金	323	16.6%	372	15.7%	▲49	▲13.2%
契約通り履行	101	5.2%	115	4.8%	▲14	▲12.2%
一部解約・取消	95	4.9%	96	4.0%	▲1	▲1.0%
交換・代替品	11	0.6%	11	0.5%	0	0%
修理・補修	1	0.1%	10	0.4%	▲9	▲90.0%
損害賠償・治療費	8	0.4%	14	0.6%	▲6	▲42.9%
解決・見舞金	3	0.2%	6	0.3%	▲3	▲50.0%
その他	253	13.0%	350	14.7%	▲97	▲27.7%
計	1,950	100.0%	2,374	100.0%	▲424	▲17.9%

注 1 各年度終了時現在

注 2 1 件の相談で解決内容の区分が複数になる場合がある

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

区 分	令和 6 年度		令和 5 年度		増▲減	
	金額	件数	金額	件数	金額	件数
合計契約金額	125 億 4,816 万円	10,967	122 億 7,277 万円	10,217	2 億 7,539 万円	750
合計支払金額	53 億 3,204 万円	4,547	59 億 7,583 万円	4,479	▲6 億 4,379 万円	68
合計救済金額	5 億 6,951 万円	1,404	6 億 8,841 万円	1,687	▲1 億 1,890 万円	▲283
回復額	1 億 8,881 万円	792	2 億 9,893 万円	1,069	▲1 億 1,012 万円	▲277
回復額 (クーリング・オフ額)	2 億 5,488 万円	510	3 億 2,517 万円	465	▲7,029 万円	45
未然防止額	1 億 2,582 万円	102	6,431 万円	153	6,151 万円	▲51

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

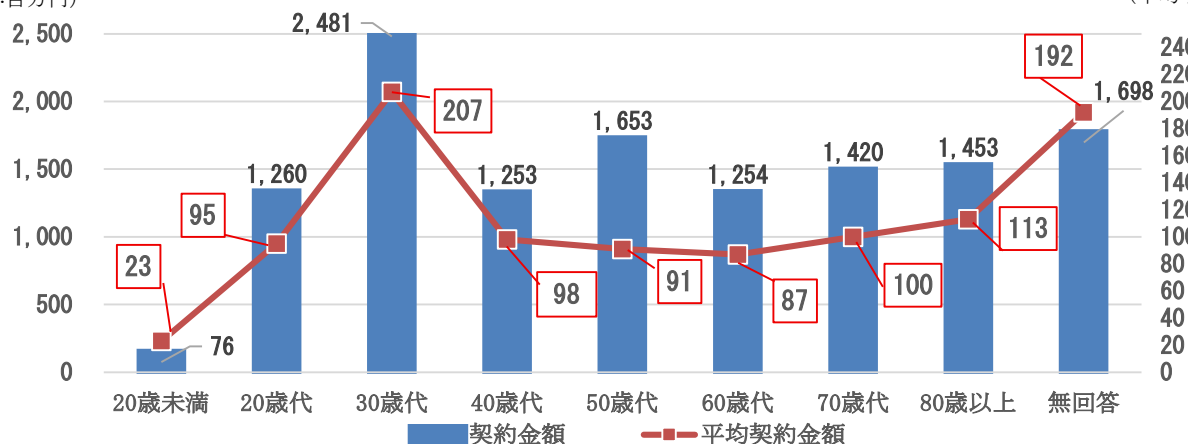
注 2 回復額（クーリング・オフ額）：センターに相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額（法律に基づくものだけでなく、業界や事業者が自主的に実施したものを含む）。また、相談者から「クーリング・オフを実施する」意思を相談員が確認できた場合も含む

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)

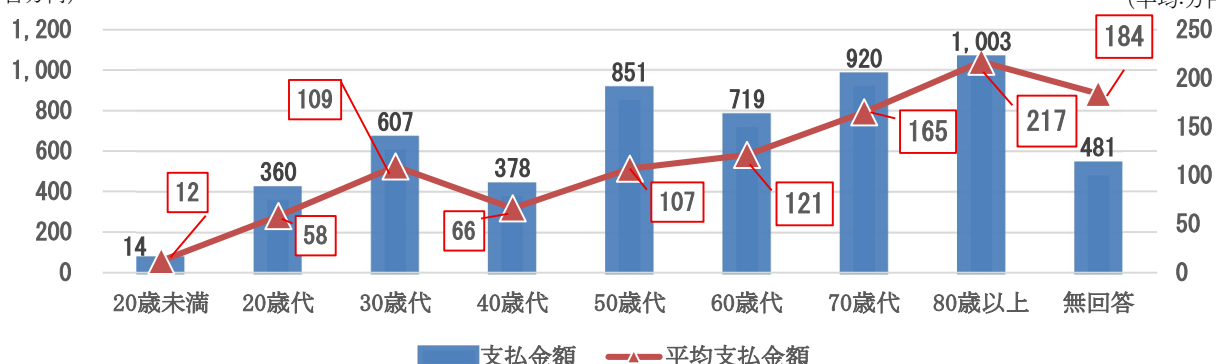
(平均:万円)



【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 支払った方の平均金額（金額不明は除く）

6 市内 18 区の相談件数

令和 6 年度の相談について、区民 1,000 人当たりの相談件数で比較してみると、区によってばらつきがみられる。最大の区の 5.00 件に対し、最小の区は 3.38 件となり、差は 1.62 件であった。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 人当たりの相談件数（令和 6 年度）

順位	区名	区民 1,000 人当たりの相談件数	相談件数(件)		区内人口(人)	
全区平均（その他・不明を除く）		4.08	順位	850	順位	208,452
1	港南	5.00	5	1,056	8	211,186
2	南	4.74	8	952	10	200,917
3	中	4.71	12	732	14	155,313
4	旭	4.52	4	1,093	6	241,621
5	保土ヶ谷	4.27	9	865	9	202,672
6	栄	4.26	16	512	17	120,259
7	西	4.19	18	447	18	106,559
8	戸塚	4.19	2	1,175	4	280,375
9	磯子	4.19	13	693	13	165,394
10	金沢	4.08	10	781	11	191,586
11	神奈川	4.07	6	1,002	5	246,217
12	瀬谷	3.93	17	478	16	121,591
13	泉	3.86	15	583	15	150,916
14	青葉	3.81	3	1,166	2	306,301
15	港北	3.72	1	1,335	1	358,935
16	緑	3.69	14	670	12	181,351
17	都筑	3.56	11	764	7	214,571
18	鶴見	3.38	7	1,001	3	296,367
小計		－	－	15,305	－	3,752,131
その他・不明		－	－	1,333	－	－
合計		－	－	16,638	－	－

注 1 横浜市統計ポータルサイトの令和 7 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。

7 市内 18 区の若者層及び高齢者層の相談件数

市内 18 区の若者層及び高齢者層の相談件数は、20 歳未満の 1 位は港北区で 38 件、20 歳代の 1 位も港北区で 175 件となっている。他方 60 歳代の 1 位は青葉区で 184 件、70 歳代では戸塚区で 200 件、80 歳以上では旭区で 196 件である。

区民 1,000 人当たりの相談件数は、全ての年代で前年度に比べ増加した。（令和 5 年度全区平均：20 歳未満 0.57 件、20 歳代 3.73 件、60 歳代 4.73 件、70 歳代 4.72 件、80 歳以上 4.57 件）。

（【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 6 年度）

※二重線 ―― …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	—	21	—	91	—	125	—	126	—	111
1	港北	38	港北	175	青葉	184	戸塚	200	旭	196
2	鶴見	37	神奈川	132	港南	180	旭	192	港南	182
3	青葉	34	鶴見	127	港北	177	港北	178	戸塚	168
4	旭	27	青葉	125	戸塚	175	港南	175	青葉	151
5	戸塚	26	南	115	旭	160	青葉	159	南	128
6	神奈川	25	戸塚	109	南	145	南	146	金沢	126
7	金沢	22	港南	104	鶴見	143	神奈川	138	港北	124
8	保土ヶ谷	19	保土ヶ谷	101	神奈川	137	金沢	135	栄	116
9	磯子	18	旭	85	保土ヶ谷	129	磯子	124	保土ヶ谷	115
10	都筑	18	都筑	83	都筑	117	保土ヶ谷	122	鶴見	107
11	港南	16	金沢	82	金沢	115	鶴見	115	磯子	105
12	中	15	中	77	中	110	泉	100	神奈川	99
13	緑	15	西	71	磯子	98	緑	93	泉	98
14	栄	15	緑	69	泉	93	都筑	90	緑	73
15	瀬谷	15	磯子	55	緑	81	中	88	都筑	69
16	南	14	泉	49	瀬谷	76	栄	88	瀬谷	61
17	泉	11	栄	38	栄	65	瀬谷	73	中	51
18	西	4	瀬谷	35	西	58	西	44	西	29

【図表 23】18 区の若者と高齢者の区民 1,000 人当たりの相談件数（令和 6 年度）

※二重線 ―― …全区平均件数

順位	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	—	0.64	—	3.79	—	5.21	—	5.52	—	5.85
1	栄	0.83	西	8.40	港南	7.03	港南	6.60	港南	7.64
2	鶴見	0.80	中	6.90	南	6.10	旭	6.31	栄	7.57
3	瀬谷	0.80	港南	5.30	戸塚	5.68	戸塚	6.23	旭	6.96
4	金沢	0.79	磯子	5.18	旭	5.56	南	6.22	南	6.76
5	中	0.75	鶴見	4.46	中	5.55	磯子	6.10	磯子	6.19
6	旭	0.74	栄	4.35	瀬谷	5.53	神奈川	5.84	青葉	6.13
7	磯子	0.72	保土ヶ谷	4.30	西	5.37	港北	5.77	戸塚	6.12
8	神奈川	0.70	南	4.30	神奈川	5.34	栄	5.57	金沢	5.87
9	港北	0.67	金沢	4.30	保土ヶ谷	5.28	中	5.36	泉	5.78
10	青葉	0.66	旭	4.25	泉	5.24	泉	5.28	保土ヶ谷	5.70
11	保土ヶ谷	0.65	緑	3.84	栄	4.97	保土ヶ谷	5.25	神奈川	5.30
12	戸塚	0.55	神奈川	3.76	磯子	4.90	青葉	5.09	鶴見	5.08
13	南	0.55	都筑	2.90	港北	4.79	都筑	5.08	港北	4.94
14	港南	0.51	瀬谷	2.71	金沢	4.77	瀬谷	5.05	都筑	4.84
15	緑	0.50	泉	2.56	都筑	4.77	金沢	4.98	瀬谷	4.51
16	泉	0.47	青葉	2.10	青葉	4.72	西	4.92	緑	4.40
17	都筑	0.44	戸塚	1.96	鶴見	4.57	緑	4.77	中	4.33
18	西	0.27	港北	1.72	緑	3.99	鶴見	3.99	西	4.16