

トピックス (主な内容)

- 消費生活相談関連情報：P 1・2
「消費生活相談の動向2018」を発行
今回の分析テーマは「訪問販売トラブル」
- 特集記事：P 2
分析テーマ「訪問販売トラブル」
- 消費生活相談関連情報：P 3
平成29年度の特徴・傾向
消費生活川柳 優秀作品発表

消費生活相談関連情報

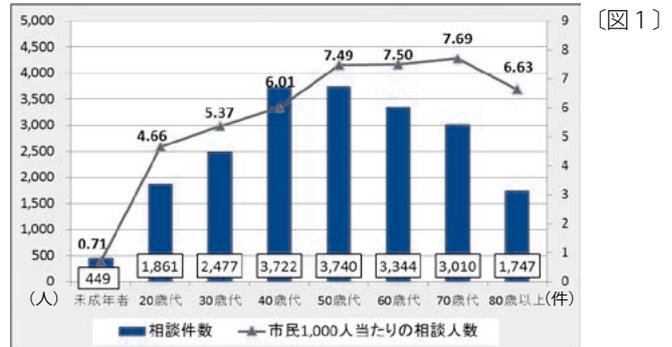
「消費生活相談の動向2018」を発行
今回の分析テーマは「訪問販売トラブル」



横浜市消費生活総合センターの平成29年度の相談件数は21,950件で、全国的に見ても非常に多くの相談を受け付けています。これらの豊富な相談事例をもとに、今年度も各年代層や地域ごとの傾向や特徴などをまとめるなど、一歩踏み込んだ分析を行いました。

また、今年度の重点的分析テーマとして「訪問販売トラブル」をとりあげ分析を進めました。

訪問販売とは、自宅など営業所以外の場所で契約する販売方法を指しますが、営業所での契約であっても「キャッチセールス^(注1)」など不意打ち性が高い販売の場合や、「催眠商法^(注2)」など商品を自由に選ぶことができない状態での販売の場合は、訪問販売としてクーリング・オフなどの規制対象となっています。



注1：街頭で消費者を呼び止め、喫茶店や営業所・店等に連れ込み、商品やサービスを契約させる商法。
注2：閉め切った会場に人を集め、日用品などをタダ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に目的の高額な商品売りつける商法。(出典：独立行政法人 国民生活センター「消費生活相談ベース」)

分析の特徴

①相談全体について

平成29年度は、横浜市民1,000人当たり約5.88人が消費生活相談をしているという結果でした。相談件数でみると50歳代が最多ですが、人口1,000人当たりの発生率でみると70歳代が最高で、80歳以上も高い発生率となっています。〔図1参照〕

②今回の分析テーマ「訪問販売トラブル」

訪問販売トラブルでは、高齢となるにつれて被害金額が高額になる特徴がみられました。また、件数は少ないもののキャッチセールスなど若者特有の特徴についてもまとめました。

③各区における消費生活相談について

市内18区の相談件数に、区民1,000人当たりの相談人数の指標を加え、地域ごとの傾向を分析しました。

◆「消費生活相談の動向2018」は、横浜市消費生活総合センターのホームページからダウンロードできます。

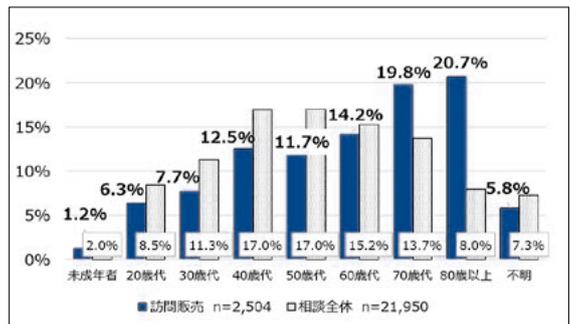
URL:<https://www.yokohama-consumer.or.jp/publish/analysis/index.html>



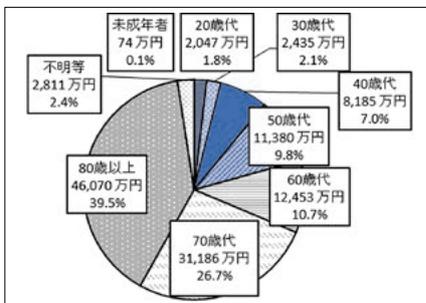
分析テーマ「訪問販売トラブル」

1. 高齢者は支払金額が高額に！

相談全体の年代別割合では、40歳代と50歳代がピークとなっていますが、訪問販売に関する相談件数は、年代があがるにつれて割合が高くなっています。〔図2参照〕



〔図3〕



〔図2〕

また、契約者年代ごとの合計支払金額をみると、60歳以上の合計金額が8億9,709万円と訪問販売全体の76.9%に達し、特に80歳以上が約4割を占めています。〔図3参照〕

さらに、平均支払金額でも、契約者年齢が上がるにつれて金額もあがっており、70歳以上は200万円を超え特に高額になっています。〔図4参照〕

〔図4〕



2. 高齢者に多い商品・サービス

訪問販売で相談の多い商品・サービスでは、第1位が屋根工事や塗装工事などの「工事・建築」で、571件（22.8%）と突出して多くなっています。

第2位が公共放送料金の受信料に関する相談「テレビ放送サービス」で209件、第3位が「修理サービス」で157件となっています。〔表1参照〕



〔表1〕

順位	区分	件数
1	工事・建築	571
2	テレビ放送サービス	209
3	修理サービス	157
4	新聞	156
5	給湯システム	85

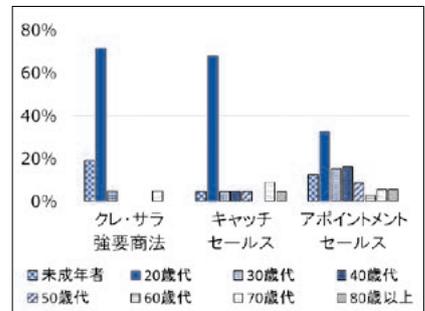
高齢者の相談事例（点検商法）

「住宅を点検する」と電話があり、事業者が来訪した。3,000円で雨樋を洗浄後、床下と屋根の点検を行ったところ、床下にシロアリが歩いた跡があると指摘され、床下工事150万円と、月額3,000円のメンテナンス会員の契約を結んだ。さらに2週間後の小屋裏点検で「不具合箇所がある」と指摘され、小屋裏工事100万円と屋根改修工事100万円の契約をした。長男が契約書を発見しおかしいと言われ気づいた。解約できないか。(70歳代・男性)

3. 若者に多い販売方法・商法・手口

若者の占める割合が高い販売方法・商法・手口は、支払能力のない若者に無理やりサラ金で借金させたり、クレジットを組ませる「クレ・サラ強要商法」、「キャッチセールス」などとなっており、いずれも20歳代の相談割合が高く、成人したての若者が被害にあいやすい特徴が出ています。〔図5参照〕

〔図5〕



若者の相談事例（クレ・サラ強要商法）

婚活サイトで知り合った男性Aから「副収入になる」と誘われ、事務所にし向くと、その先輩Bから「パソコンソフト（90万円）を使うと競馬情報が得られ、ボタン一つで馬券が当たる」と熱心に説明された。支払いのためにサラ金業者に連れて行かれ、年収や利用目的などを細かく指示されその通り申告した。本当は断りたかったが、長時間しつこく勧誘され断れなかった。解約したい。(20歳代・女性)



開催日	テーマ	講師	定員
2月21日(木) 13:30~15:30 (開場・受付13:00)	《緑区役所共催》 冷凍食品の基礎知識と安全性 ～国内外で生産される種類・検査・流通～	一般社団法人 日本冷凍食品協会 広報部長 三浦 佳子	300名
参加費無料	【会場】緑公会堂 ホール(横浜市緑区 寺山町118 緑区役所内) 【対象】横浜市在住・在勤・在学の方 【交通】JR線・市営地下鉄グリーンライン「中山駅」徒歩約5分		
【申込方法】事前の申込みは不要です。当日、直接会場にお越しください。先着順です。 【問合せ先】「消費生活教室」担当 TEL.845-5640 FAX.845-7720			

消費生活教室で手話通訳をご希望の方は、開催日3週間前までに当センターの教室担当までご連絡ください。
TEL.845-5640 FAX.845-7720

『消費者フェスタ in ランドマーク』を開催します！

今年も消費者被害の未然防止と消費者市民社会の実現を目指すため
啓発街頭キャンペーンを行います。(本年度は開催場所が変わりました！)



◆内容◆クイズによるガラポンなど楽しいイベントが盛りだくさん♪ ぜひ、お越しください！



【日時】平成31年3月20日(水) 12:00~15:30

【場所】ランドマークプラザ3F イベントスペース (アイスクリーム屋横)

【問合せ先】「街頭キャンペーン」担当 TEL.845-5640

玄関や受話器などに貼れる「訪問販売お断り！」シール付き啓発シートを作成しました

高齢者を中心に、悪質な訪問販売によるトラブルが後をたちません。特に一人暮らしの高齢者は必要のない高額な契約を次々と結んでしまったりと、被害は深刻です。

そのような高齢者への見守りを周知するため、また悪質な訪問販売被害の未然防止のため、表面に見守り啓発、裏面を訪問販売お断り用のシールとした啓発シートを作成しました。

今回は、公益財団法人横浜市シルバー人材センターとの連携・協力により、当該団体が会員向けに発行している「会報シルバーセンター」(1月号)にこのシートを同封し、会員約1万人へ配布します。ほかにもケアプラザなど、高齢者を見守る方々に向けて配布しています。ぜひご活用ください。

【配付にご協力いただいたシルバー人材センターからのお知らせ】

シニア世代の元気で働く意欲のある方を大募集しています！

お問い合わせは、横浜市シルバー人材センター

TEL:045-847-1800 まで



物価に関する 問合せは ◎県物価ダイヤル 県消費生活課 企画グループ TEL.312-1121(代) http://www.stat.go.jp/data/cpi/sokuhou/tsuki/index-z.htm
◎総務省統計局 消費者物価指数



横浜市消費生活総合センター

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西 1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー 4F・5F TEL.045-845-5640 FAX.045-845-7720

作成：公益財団法人横浜市消費者協会(指定管理者) 発行日：1月25日

ホームページ <https://www.yokohama-consumer.or.jp> ツイッター @yokohamasyohi



QRコード