

横浜市消費生活総合センター

平成 27 年度「横浜市の消費生活相談の動向」 を新しく発行します！

新事業！

横浜市消費生活総合センターは全国の消費生活センターの中でも、東京都に次ぎ相談件数第 2 位（平成 27 年度実績 24,345 件）の相談件数を受け付けています。

これらの豊富な相談事例をもとに、本年度、初の試みとして当センターに寄せられた相談について、各年代層や高齢者、地域ごとの傾向や特徴などをまとめるなど、もう一步踏み込んだ分析を行いました。

本資料の特徴



- ① 相談全体について 傾向等の分析を行いました。
今後もデータを蓄積し、経年的に継続して分析する予定です。
- ② 人口が多ければ相談件数が多くなるのは当然です。そこで今回新たに、相談発生率をはかるため、「市民 1,000 人当たりの相談人数」の指標を導入しました！
⇒ 平成 27 年度は、横浜市民 1,000 人当たり約 6.56 人が消費生活相談をしているという結果でした。
- ③ 毎年 重点分析テーマを設けて分析する予定ですが、今年度は近年相談が多く深刻化している『高齢者の消費生活相談』について、より詳細に分析しました。
- ④ 「高齢者」といえば、一般的には 65 歳以上を指しますが、今回は 60 歳代、70 歳代、80 歳以上という、より詳細な区分にわけて分析しました。
⇒ 60 歳代は、横浜市内の人口はやや減少しているにもかかわらず、相談件数は増加していました。また、80 歳以上は 60~70 歳代に比べ特徴が大きく異なりました。
- ⑤ 大都市横浜なので、より地域で活用していただきやすいよう、18 区の地域ごとの相談件数実績や傾向等を分析し、内容を盛り込みました。
⇒ 相談件数は区人口に比例した傾向がみられましたが、相談発生率で見ると、区によって大きなばらつきがみられました。



刊行物

- (1) 「平成 27 年度横浜市消費生活総合センター
横浜市の消費生活相談の動向【概要版】」
- (2) 「平成 27 年度横浜市消費生活総合センター
横浜市の消費生活相談の動向【本編】」



※ 横浜市消費生活総合センターホームページからダウンロードできます

URL : <http://www.yokohama-consumer.or.jp/>

(裏面あり)

「横浜市の消費生活相談の動向」【概要版】の要点 (一部抜粋)

全 体

- ① 消費生活相談が生じる率が高い世代は50歳代となっており、内容は、『インターネット接続回線』や『携帯電話サービス』に関する相談が増えています。
- ② 『通信販売』の件数が年々増加しており、『店舗販売』『電話勧誘販売』は減少傾向となっています。
- ③ 大手や関連会社、公共機関等をかたり勧誘する『身分詐称』、副業で絶対もうかると紹介され、必要だからと高額な商品などを購入させる『サイドビジネス商法』、販売目的を告げずに呼び出す『アポイントメントセールス』が過去4年間で急増しています。

高 齢 者 (60 歳 以 上)

- ① 横浜市内の60歳代の人口は減少しているにもかかわらず、相談件数は増えています。
- ② 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務をみると、公社債や老人ホームの入居権、ファンド型投資商品、ふとん類、生命保険、新聞、リフォーム等の勧誘やトラブルに関する相談が上位を占めています。
- ③ 60歳代、70歳代は、全体と比較して契約当事者本人からの相談の割合が大きくなっているのに対し、80歳以上では、家族など第三者からの相談が全世代に比べ2倍以上と多くなっています。
- ④ 80歳以上では、『訪問販売』および『電話勧誘販売』の割合が5割を超えており、在宅機会が多く年齢の高い方が勧誘のターゲットになっています。
- ⑤ インターネットの不当請求、インターネット通販やインターネットオークションなど『電子商取引』に関する相談の増加率は、80歳以上で最も大きくなっています。
- ⑥ 平成27年度は、「判断不十分者契約」の約8割が60歳以上の高齢者となっており、特に80歳以上だけで約6割を占めています。

お問合せ先			
経済局消費経済課長	山口 敏子	Tel	045 - 671 - 2573
横浜市消費生活総合センター長	金子 延康	Tel	045 - 845 - 5708