



# 消費生活相談の動向 2020

**特集** 「巣ごもり消費」と消費生活トラブル

- 令和元年度の相談概況
- 市内18区の相談概況

---

横浜市消費生活総合センター

【概要版】



# テーマ別 特集

## 新型コロナウイルス感染症拡大が影響!? 「巣ごもり」消費と消費生活トラブル

新型コロナウイルス感染症拡大により、いわゆる「巣ごもり消費」\*が増え、インターネット上でお買い物をする「ネット通販」や、「フリマサイト」を利用する人が増えています。

今までインターネット通販をあまり利用したことがない人も利用するようになり、特に近年はスマートフォンが普及していることもあり、若者から高齢者まで幅広い世代でトラブルが起きています。

### トラブル事例

# 1 「初回実質0円（送料のみ）」のはずが定期購入に！ 解約したくても解約できない！

初回限定 **90% OFF**

初回 **500円** 送料無料  
今すぐモニターに参加する

口コミ ランキング  
お客様満足度



ネット広告の例



申し訳ございません。注文殺到により  
在庫が大変少なくなっています

口コミ評価



まずはじっくりお試しください

**30日間**  
解約返金保証

### 相談事例

動画投稿サイトで「ダイエット効果のあるサプリ、送料のみお試し500円」という広告を見て注文した。

最近、頼んだ覚えがないのに4カ月分20袋まとめて届き、代金は約4万円を請求された。(40代・女性)

解約のメールをしたが、「解約は電話のみ」と言われた。解約の電話をしてもなかなかつながらない。(50代・女性)

「解約保証」とあったので解約を申し出ると「解約するなら通常料金8,500円を払わないと解約できない」と言われた。

後で画面を確認すると解約保証の条件が書かれていたが、納得できない。(60代 男性)

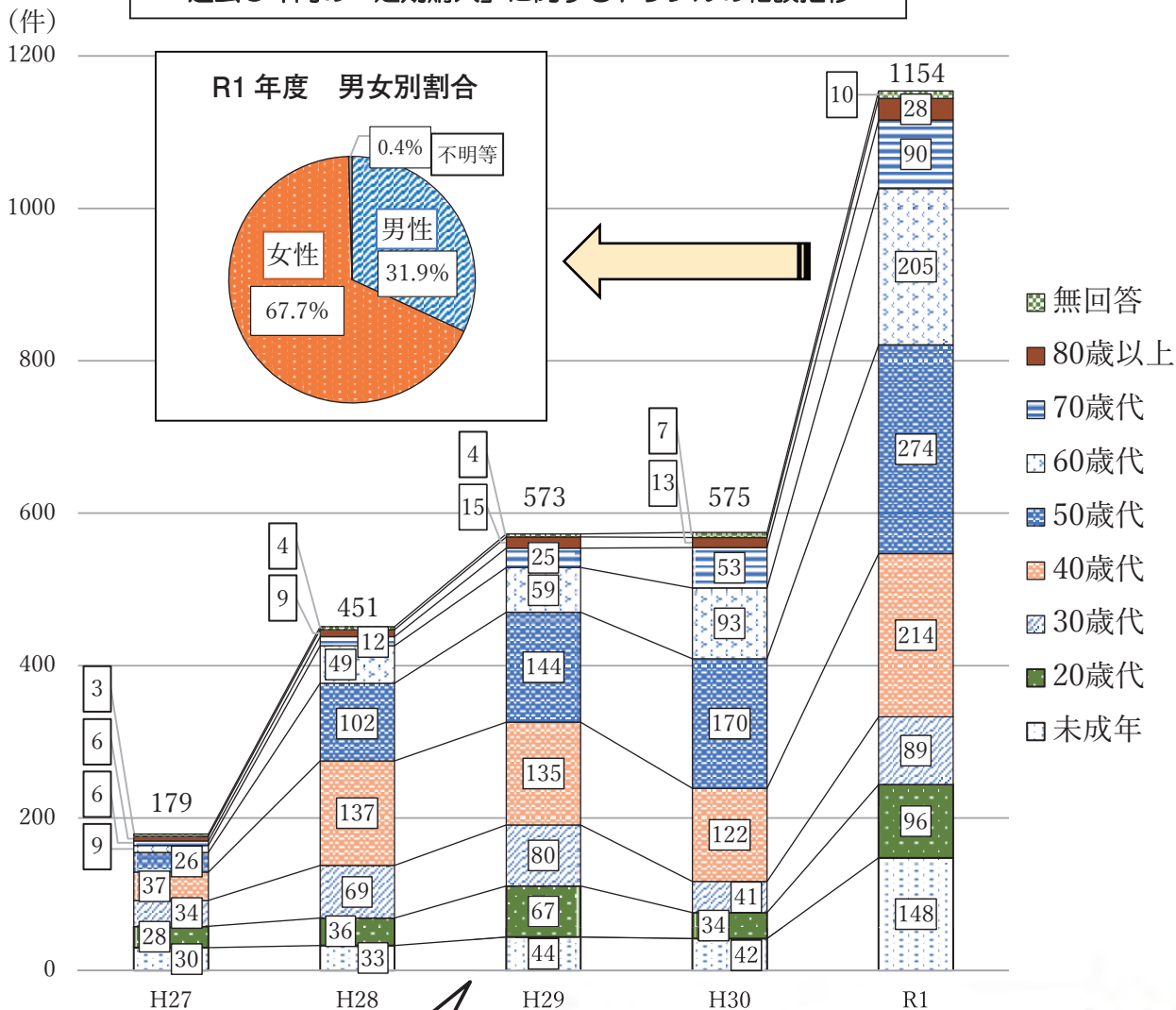
服用したら下痢になった。服用をやめたらおさまったので解約を申し出たら、医師の診断書が必要と言われた。

また飲むのも怖いので、もう服用したくない。(30代・女性)

\*「巣ごもり消費」とは

外出を控えて家の中で長時間過ごしたり趣味を楽しんだりしようとする消費傾向のこと。インターネット通販で買物をしたり、不用品を売買するフリマサイトなどの個人間取引、サブスクリプションサービスなどがあるが、匿名性の高いオンライン上での取引が中心となるため、相互の認識に齟齬が生じることで様々なトラブルが生じている。

過去5年間の「定期購入」に関するトラブルの相談推移



R1年度は前年度から倍増！  
5年間で6倍以上！

40歳代～60歳代が多い  
男女別にみると女性が多い  
未成年・20歳代で顕著に増加！

コラム相談現場から



申込みをするときはネットで簡単に手続きできますが、「解約は電話のみ」など、**簡単に解約できないようになっています。**注文したときの広告画面が分かりにくかったと主張しても、**証拠となる注文時の画面が見つからず、事業者も認めないため、交渉は難航する**場合が多いです。

「架空請求」と思いこみ**解約の意思を伝えずに受取り拒否**などをして**支払わずにいると、契約は続行しているとみなされ、後から延滞金を含めた請求が収納代行業者や弁護士から届くケースもあります**ので注意が必要です。

ワンポイントアドバイス



何度かけても電話が繋がらなかった場合は、繋がらなかった日時などをメモしておき、これまでの経緯と解約の意思を、文中に回答期限を設けて、発信の記録が残る形で（メールや書面など）通知する方法があります。

# 2

## ネット通販で購入した商品が届かない！ 連絡しようとしても連絡がとれない・・・

### 相談事例

スマートフォンからスニーカーを検索したところ、一番安い価格で販売しているサイトを見つけたので、そのサイトから購入し、8,000円を振り込んだ。

なかなか商品が届かないので心配になって調べたところ、口コミサイトに詐欺サイトと書かれていた。

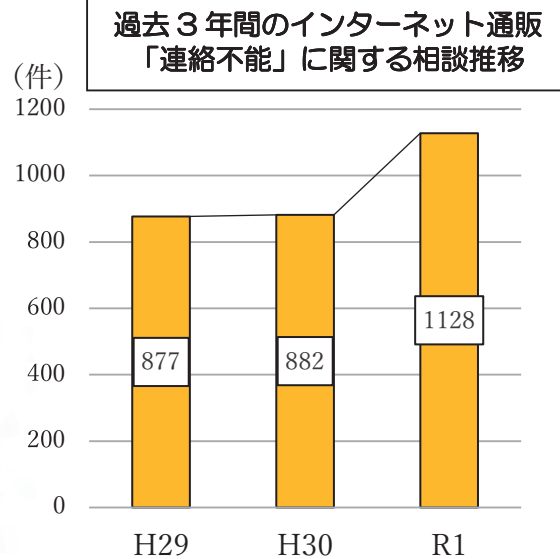
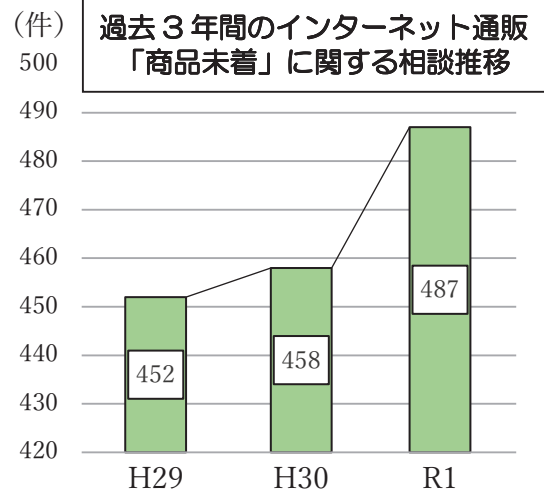
事業者の問い合わせ先にメールしたが返信がなく、電話番号も不明なので連絡がとれない。

被害回復はあきらめるが、入力してしまった個人情報の悪用が心配だ。

(40代・男性)



流出した個人情報は取り戻せません。  
個人情報をサイトに入力する際は慎重に！



※上記2つのグラフは重複カウントあり

### コラム相談現場から

「市場価格より極端に安い」「口座振り込みの前払いしか選べない」「会社の所在地や連絡先がはっきりしない」「問い合わせがメールのみ」といったサイトは要注意！悪質なサイトの場合、連絡がとれなくなるため、お金を取り戻すのは困難です。

流出してしまった個人情報は取り戻すことはできませんので、不審な電話やメール、郵便物に注意したり、変更できる情報は変更するなど自衛し、その都度対応するほかありません。

### ワンポイントアドバイス

クレジットカード番号を入力してしまった場合は、不正な請求が来る可能性もありますので、必ず月々の請求明細を確認するとともに、カード情報の変更手続きなどについて、カード会社へ相談しましょう。

# 3

## フリマサイトで「受取通知」をしてもらえない！ 不本意な低評価がついた。偽物が届いた etc..

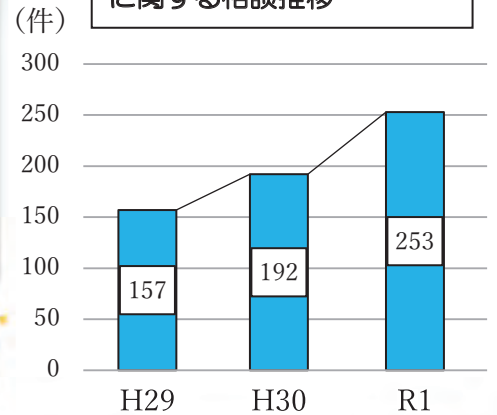
### 相談事例

フリマサイトでブランドバックを4万円で売却した。すでに購入者の手元にバックは届いているはずなのに、相手からの「受取通知」が届かず、売上代金が振り込まれずにいる。購入者は他でも同様のトラブルを起こしていると分かったが、アプリ事業者は「当事者間で解決するように」と取り合ってもらえない。(30代・女性)

フリマサイトで出品したブランド財布が購入されたので発送したら、偽物ではないのに偽物と言われた。  
鑑定書のコピーを送っても取り合ってくれないのでキャンセルに応じたが、商品が返品されない。(20代・女性)



過去3年間の「個人間売買」に関する相談推移



個人間取引は消費者保護の対象になりません！当事者間での解決が原則です。

# 4

## 有料動画配信サービスを無料期間内に解約したはずが請求が続いている。解約できない。

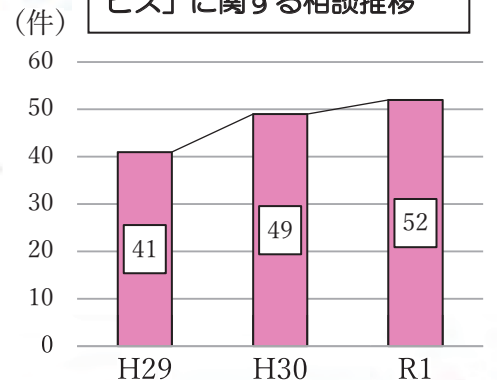
### 相談事例

数か月前にネットで動画配信サービスの初月1か月無料体験を申し込み、クレジットカードの番号も入力していた。無料期間終了前に解約していたはずなのに、先日クレジットカードの明細を確認したら毎月2,300円の料金が引き落とされていた。(50代・女性)

1か月の動画配信サービス無料体験を申し込んだ。1か月すぎると自動退会になると思っていたら、その後も料金が引き落とされていることに気づいた。  
退会手続きしないと自動更新になることをもっと分かりやすく表示してほしい。(70代・男性)



過去3年間の「映画配信サービス」に関する相談推移



数か月後に気づくケースも。カードの請求明細は毎月チェックしましょう！

### ワンポイントアドバイス



申込みは簡単でも、退会方法が分かりにくかったり、自動更新になっているサービスが増えています。かならず退会手続きは自分でしっかり行いましょう。

## 「インターネットで注文した商品が仕様と違う」「返品・キャンセルしたい」

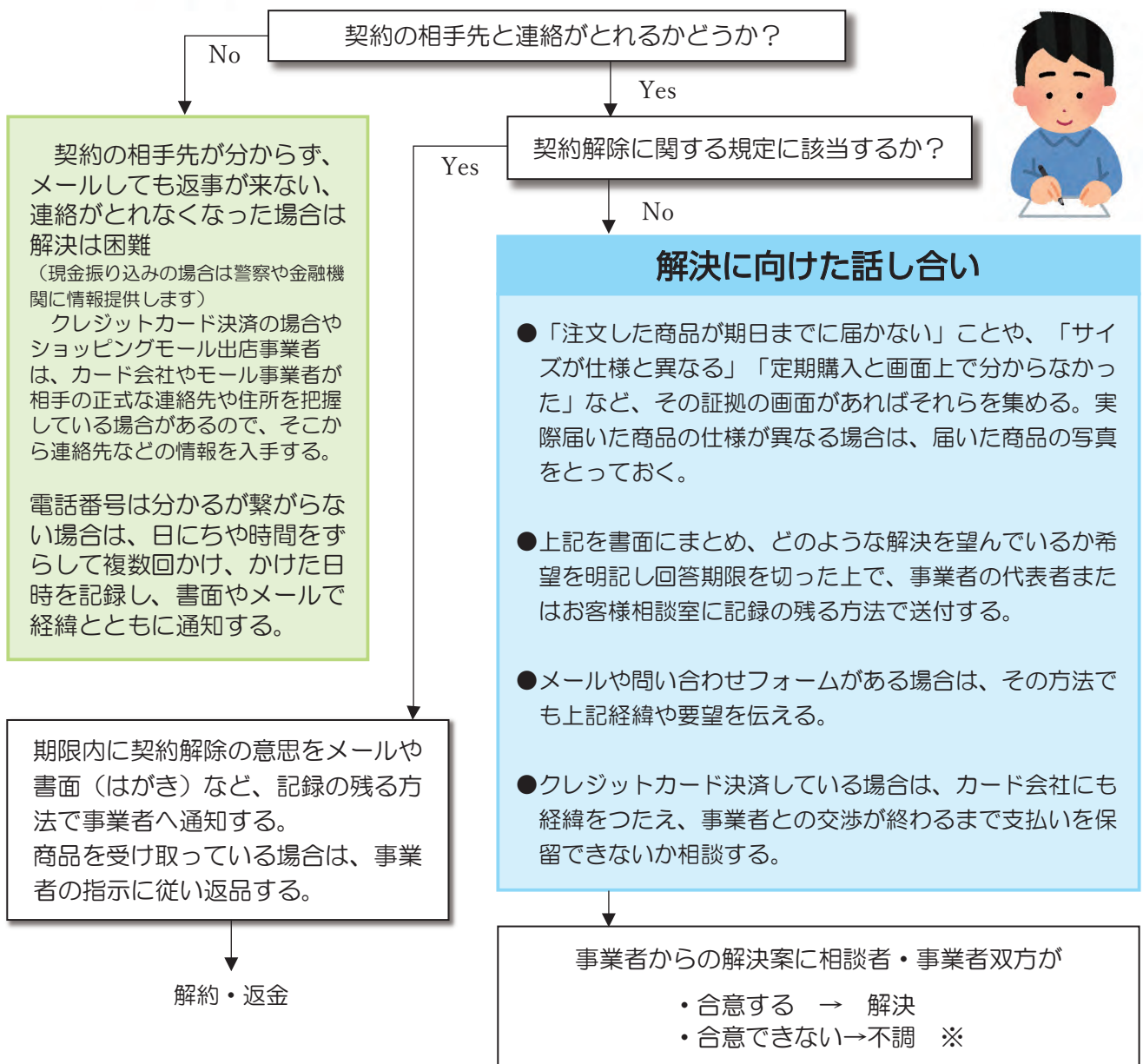
インターネット通販で購入した商品については、クーリング・オフ制度（無条件で解約できる制度）は適用されませんが、キャンセルや返品等の条件については画面上に明記することが定められています。一方、消費者はその表示を契約時にしっかり確認し、その規約に従うことが原則です。

トラブルにあったら、まずは注文したサイトを今一度確認し、返品、返金に関する規約や注文内容を確認してみてください。規約や画面の表記と異なる商品が届いたり、返品対応などで対応をされた場合はそれを根拠に事業者と交渉することになります。

またクーリング・オフによる解約ではないため、商品返品時の送料は原則として消費者が負担することになります。

## 参考 トラブル等解決のための基本フロー例

注) このフローにあてはまらないケースもあります



※納得できない場合は、少額民事訴訟、調停や裁判などの法的手段をとることになります。

## 【概要版】 統計・資料編

---

- 令和元年度の相談概況
- 市内18区の相談概況

ここからは当センターに集まっている年間約2万件前後の消費生活相談の内容を分析したものです。本書では「概要版」として一部のみ抜粋して記載していますが、より詳しい内容は横浜市消費生活総合センターのホームページに掲載しています。

横浜市消費生活総合センターホームページ 相談データ分析

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

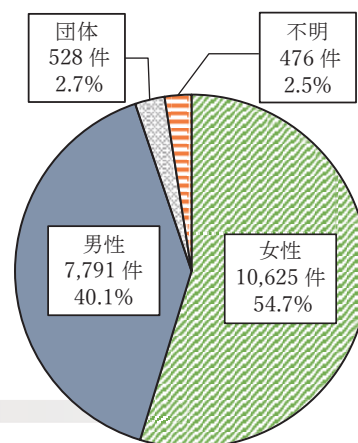
# 1 相談全体の概要

## (1) 相談全体の概要

令和元年度に受け付けた相談 21,797 件（前年度 22,585 件）のうち、メール及び電話自動応答システムによる受付を除く相談件数は 19,420 件※（前年度 22,065 件）でした。

横浜市民 1,000 人当たりの相談人数では 5.18 人で、契約者の男女別内訳をみると、「女性」が全体の 54.7% を占めています。

※本統計は、19,420 件のデータより分析しています

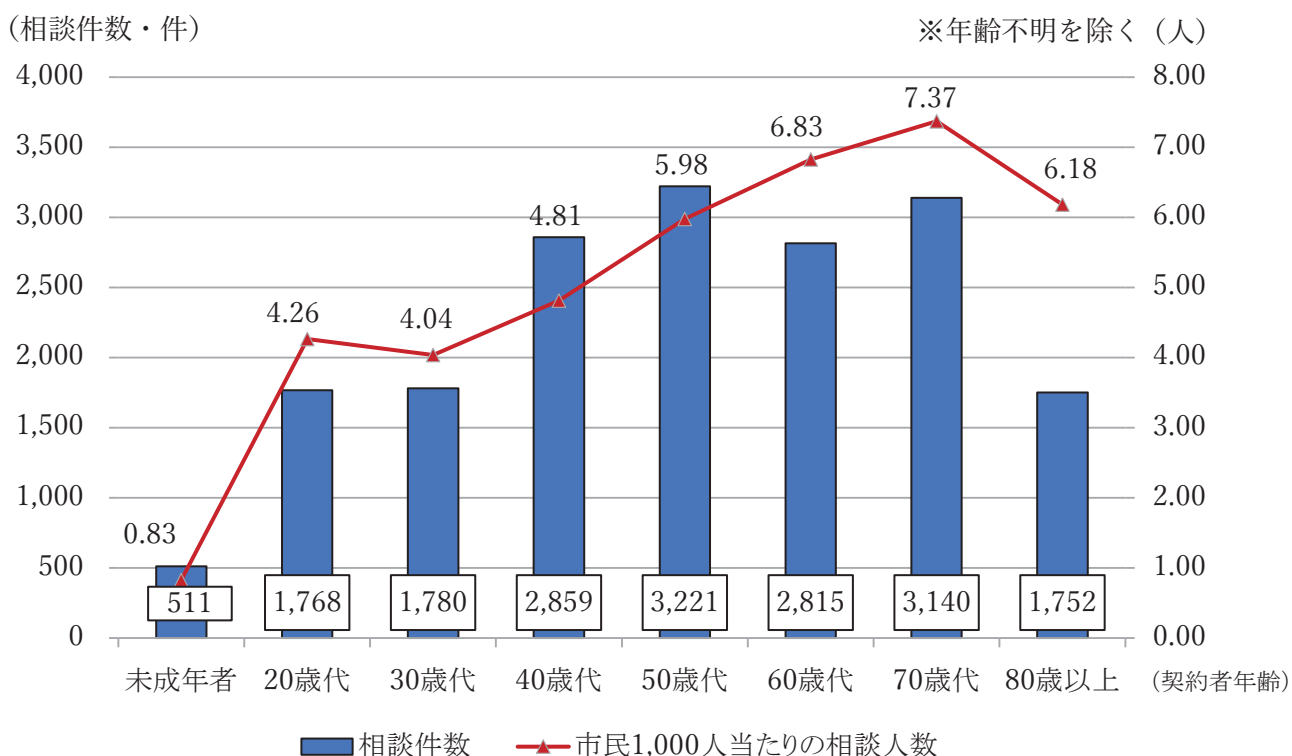


## (2) 年代別の特徴

契約者の年代別内訳をみると、相談件数が最も多いのは、50 歳代で、次が 70 歳代ですが、横浜市民 1,000 人当たりの消費生活相談の発生率をみると 60～70 歳代が多くなっています。

20 歳代までの若年層の消費生活相談の割合は増加傾向にあり、30 歳代から 80 歳代までの消費生活相談の割合は昨年度より減少しています。

### 契約者の年代別内訳





### (3) 商品・役務別の特徴

商品・役務別の内訳では『商品一般』が第1位で、前年度に比べ大幅に減少となりました。これは、はがきによる架空請求の減少が影響しています。第2位は架空請求メールやアダルト情報サイトなどの『デジタルコンテンツ』で7.6%、定期購入トラブルが要因の健康食品が昨年度の第5位より順位を上げ第3位となりました。

相談の上位20品目 商品・役務別件数

単位：件（%）

順位	商品・役務名	令和元年度 (構成比)	順位	平成30年度 (構成比)	増▲減【対前年度増減率】
1	商品一般	2,577 ( 13.3 )	1	5,185 ( 23.5 )	▲ 2,608 【 ▲ 50.3 】
2	デジタルコンテンツ	1,470 ( 7.6 )	2	2,386 ( 10.8 )	▲ 916 【 ▲ 38.4 】
3	健康食品	979 ( 5.0 )	5	569 ( 2.6 )	410 【 72.1 】
4	不動産貸借	837 ( 4.3 )	3	831 ( 3.8 )	6 【 0.7 】
	工事・建築	837 ( 4.3 )	4	806 ( 3.7 )	31 【 3.8 】
6	インターネット接続回線	640 ( 3.3 )	6	564 ( 2.6 )	76 【 13.5 】
7	役務その他サービス	549 ( 2.8 )	8	427 ( 1.9 )	122 【 28.6 】
8	携帯電話サービス	432 ( 2.2 )	7	460 ( 2.1 )	▲ 28 【 ▲ 6.1 】
9	基礎化粧品	335 ( 1.7 )	10	224 ( 1.0 )	111 【 49.6 】
10	修理サービス	312 ( 1.6 )	9	299 ( 1.4 )	13 【 4.3 】
11	他の化粧品	221 ( 1.1 )	22	124 ( 0.6 )	97 【 78.2 】
12	電気	219 ( 1.1 )	21	125 ( 0.6 )	94 【 75.2 】
13	医療サービス	189 ( 1.0 )	13	180 ( 0.8 )	9 【 5.0 】
14	四輪自動車	182 ( 0.9 )	12	209 ( 0.9 )	▲ 27 【 ▲ 12.9 】
15	フリーローン・サラ金	156 ( 0.8 )	15	165 ( 0.7 )	▲ 9 【 ▲ 5.5 】
16	エステサービス	147 ( 0.8 )	17	144 ( 0.7 )	3 【 2.1 】
17	新聞	143 ( 0.7 )	16	164 ( 0.7 )	▲ 21 【 ▲ 12.8 】
	テレビ放送サービス	143 ( 0.7 )	14	169 ( 0.8 )	▲ 26 【 ▲ 15.4 】
19	教養・娯楽サービスその他	128 ( 0.7 )	49	60 ( 0.3 )	68 【 113.3 】
20	クリーニング	124 ( 0.6 )	20	132 ( 0.6 )	▲ 8 【 ▲ 6.1 】
その他		8,800 ( 45.3 )	8,842 ( 40.1 )		▲ 42 【 ▲ 0.5 】
計		19,420 ( 100.0 )	22,065 ( 100.0 )		▲ 2,645 【 ▲ 12.0 】

#### 【国民生活センターの商品・役務別分類】

商品一般…商品の特定が出来ない／身に覚えのない架空請求等に関するもの

デジタルコンテンツ…インターネットを通じて得られる情報で、「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」「映画配信サービス」等に関するもの、請求内容が不明確な架空請求メール等に関するもの

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

インターネット接続回線…プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関するもの

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」などのサービスに該当しない役務に関するもの

(例：公的機関を装って、流出した個人情報等の削除を持ちかけるなどの相談)

基礎化粧品…「化粧水」「乳液」「化粧クリーム」「パック」「洗顔クリーム」に関するもの

他の化粧品…「化粧石鹸」「歯みがき粉」「マニキュア」「脱毛剤」等に関するもの

教養・娯楽サービスその他…図書館、タレントのファンクラブ、旅行サークル、電子書籍出版サービス、競馬等の観戦・投票権の購入等に関するもの

## (3) - 1 高齢者の特徴

契約者60歳以上の高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務の上位15品目をみると、1位が還付金などの『社会保険』、2位が『墓』、3位が『駆除サービス』となっています。

### 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務

順位	商品・役務名	高齢者の相談が占める割合	高齢者の相談件数	全年代の相談件数	代表的な相談事例
1	社会保険	79.0%	83	105	◆行政機関を名乗る者から「医療費還付金があるので銀行口座を教えて欲しい」という電話があった。どうしたらよいか。
2	墓	75.6%	34	45	◆墓じまいを検討したいと菩提寺に申し出たら、撤去費用等のほかに葬式の予約費用を請求すると言われた。
3	駆除サービス	72.6%	45	62	◆事業者が自宅にシロアリの点検をしてみると言って訪ねて来て、高齢の母が床下にシロアリ駆除の除湿剤を敷く契約をした。契約解除したい。
4	他の行政サービス	66.7%	56	84	◆行政機関らしきところからプレミアム付商品券申請の書類が届いた。この商品券は実在するのか。
5	ふとん類	66.7%	52	78	◆近隣に住んでいる高齢者から、訪問販売で高額の布団を買ってしまったと相談された。使用していた布団は事業者が持ち帰ったが解約可能か。
6	建物清掃サービス	66.7%	32	48	◆高齢の母が投げ込み広告の業者に3千円の排水管清掃を依頼したら、7万円の高額な費用を請求された。支払いたくない。
7	新聞	65.7%	94	143	◆訪問勧誘で何度も断ったにも関わらず景品を次々と渡されて6か月間の新聞購読契約をしたが解約したい。
8	固定電話サービス	64.9%	48	74	◆訪問販売でIP電話の契約をしたが、元の電話会社から引き落としが続いている。元の電話を解約したい。
9	工事・建築	60.5%	506	837	◆昨日、事業者が「屋根が剥がれている」と訪問して来た。屋根の無料点検後にリフォーム工事を勧められ契約したが、クーリング・オフしたい。
10	商品一般	59.6%	1,537	2,577	◆法務省を騙る事業者から「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが届いた。どう対処したら良いか。
11	普通生命保険	58.7%	61	104	◆高齢の母が必要のない保険を多数契約させられ、高額な保険料を支払っていた。今まで支払った保険料を返金してほしい。
12	有線テレビ放送	56.7%	38	67	◆ケーブルテレビ事業者のセット契約を解約したいが、2年縛りで中途解約の違約金が高額だ。
13	普通預貯金	56.6%	30	53	◆母が公的機関を名乗る相手からの電話で「カードが悪用されている」と言われ、来訪した担当者にカードを渡してしまった。
14	給湯システム	54.8%	34	62	◆母宅に事業者が突然来訪し、ガス給湯器を交換したほうが良いと勧められ契約したが、ガス会社は故障してから交換すれば問題ないと言うので解約したい。
15	修理サービス	53.8%	168	312	◆マグネット広告を見て、トイレの水漏れ修理を依頼したが、料金が高い気がする。領収書もなく不安だ。どうしたらよいか。

注1 契約者年齢が60歳以上の相談のうち、商品・役務名で相談件数が40件以上のものを抽出し、全年代の件数と比較し、割合の多い順に表示している。

## (3) - 2 若者の特徴

契約者29歳以下の若者の相談が占める割合の多い商品・役務の上位15品目をみると、1位が『オンラインゲーム』、2位がアフェリエイトなど『他の内職・副業』、3位が『教養・娯楽サービスその他』、4位が『エステサービス』、5位が『結婚式』となっています。

### 若者の相談が占める割合の多い商品・役務

順位	商品・役務名	若者の相談が占める割合	若者の相談件数	全年代の相談件数	代表的な相談事例
1	オンラインゲーム	69.0%	69	100	◆未成年の息子が私のクレジットカードをオンラインゲーム利用時に登録し課金していた。請求を取り消すことはできないか。
2	他の内職・副業	67.7%	44	65	◆友人に勧誘されオンラインカジノのアフィリエイトによる副業ビジネスの契約をしたが儲からない。退会して返金を求めたい。
3	教養・娯楽サービスその他	58.6%	75	128	◆SNSで知り合った相手からビジネスのノウハウを教えてくれるセミナーに誘われ契約した。教材やUSBに代金を支払ったが解約したい
4	エステサービス	57.8%	85	147	◆未成年の娘がネットの広告を見て無料体験に行き、高額な痩身エステとサプリメントの契約をした。解約希望。
5	結婚式	52.8%	38	72	◆新型コロナウイルス感染拡大防止のため結婚式のキャンセルを検討しているが高額なキャンセル料が発生するようだ。納得いかない。
6	他の化粧品	50.7%	112	221	◆ネット通販で「初回お試し価格」を謳っていた脱毛クリームを注文したら、定期購入だった。3回まで受け取ったが今後は解約したい。
7	コンサート	38.9%	21	54	◆公式サイトだと思ってコンサートチケットを購入したら、転売サイトだった。転売チケットでは入場できないのでキャンセルしたい。
8	出会い系サイト	33.3%	65	195	◆異性から届いたメールをきっかけに出会い系サイトに登録し、連絡先の交換をするために高額な支払いをしたが解約したい。
9	映画配信サービス	30.8%	16	52	◆有料動画の視聴を申し込み、無料期間内に解約したが、翌月の視聴料金が引き落としされた。
10	航空サービス	27.1%	16	59	◆海外事業者の通販サイトで、航空機のチケットを予約した。予約番号で確認したがチケットが取れていないようだ。どうしたらよいか。
11	ファンド型投資商品	25.6%	22	86	◆息子が画像専用SNSで海外ファンド投資を勧められ、消費者金融でお金を借りて支払ってしまった。返金してもらいたい。
12	紳士・婦人洋服	21.3%	16	75	◆ネット通販で婦人服を購入し、代金をカード決済したが商品が届かず、キャンセルに応じてもらえない。どうしたらよいか。
13	電気	19.6%	43	219	◆事業者が来訪して電気料金が安くなると勧められ、断わり切れずに契約をしたがクーリング・オフしたい。
14	外食	18.2%	20	110	◆飲食店で行う予定の謝恩会をキャンセルする事にした。契約書に高額なキャンセル料の記載があるが、支払わなければならないか。
15	フリーローン・サラ金	17.9%	28	156	◆貸金業者から数百万円の借り入れがあるが返済できない。自己破産も考えているがどうすればよいか。

注1 契約者年齢が29歳以下の相談のうち、商品・役務別分類で相談件数が15件以上のものを抽出し、全年代の件数と比較し、割合の多い順に表示している。

注2 「オンラインゲーム」「出会い系サイト」「投資情報サイト」は、「デジタルコンテンツ」の中に含まれる内容。

## (4) 契約金額について

契約金額の合計で見ると、令和元年度は約126億1505万円となっており、金額不明を除いた平均契約金額は、約123万円となっています。

### 契約金額の合計と平均

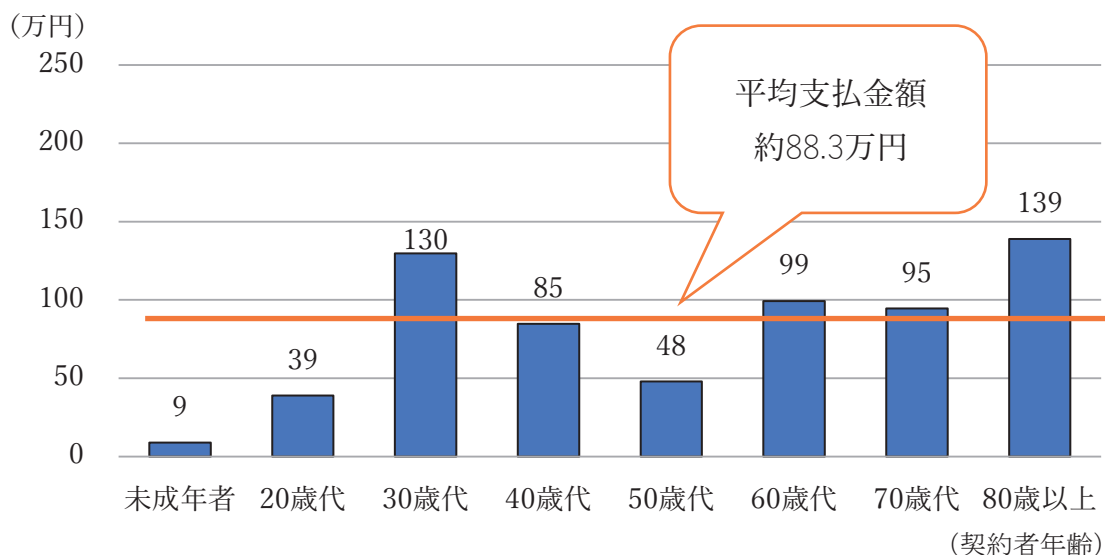
区分	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年
合計契約金額	150 億 8812 万円	169 億 6634 万円	143 億 3737 万円	131 億 6079 万円	126 億 1505 万円
平均契約金額	121 万円	142 万円	129 万円	133 万円	123 万円

注1 金額不明を除いた平均

## (5) 支払金額について

実際に1円以上支払った5,016人についてみると、全年代の平均支払金額は88.3万円となっています。また、30歳代及び80歳以上が高くなっています。

### 契約者年齢ごとの平均支払金額



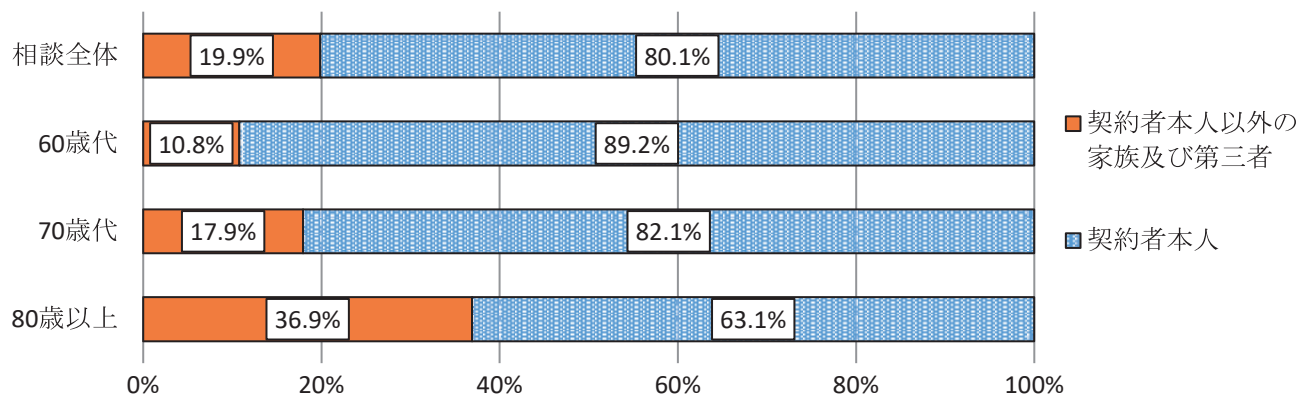
注1 年齢不明は除く

注2 金額不明、支払いをしていない人 (0円) を除いた平均

## (6) 家族及び第三者からの相談

契約者本人以外の家族及び第三者からの相談割合が大きいのは「80歳以上」で3割以上(36.9%)を占めています。

相談者の属性 「契約者本人から」と「家族及び第三者から」の相談割合



### 見守り サポート関連 相談事例

#### リフォーム工事

訪問看護師が担当の高齢者宅を訪問した際、認知症の高齢者が訪問業者の勧誘を受け床下と屋根裏の高額な工事をしたことに気が付いた。高額だったので返金を求めたいというがどうしたらよいか。

#### 移动通信サービス

担当しているグループホームの入居者が、携帯電話の修理のため携帯ショップに行き、必要のないWi-fi等の契約をしたようだ。ショップに連絡し今回の契約は無料で解約できたが、他の入居者が同様のトラブルにならないよう今後どのようなことに気を付ければよいか。

#### 健康食品

ケアマネージャーだが、担当の高齢者宅にサプリメントの箱があった。電話勧誘のようであるが記憶がはっきりしない。クーリング・オフの記載のある契約書と請求書が届いている。本人は商品の返品を希望しているが解約するにはどうしたらよいか。

#### 海産物

母宛に「代引配達で海産物を送る、代金を用意しておいてほしい」とのハガキが届いた。母に電話で何か勧誘を受けたかどうかを聞いたが認知症を患っておりはっきりしない。断りたいがどうすればよいか。

## 2 各区の相談概況

令和元年度の相談件数について、市内 18 区の相談件数や、区民 1,000 人当たりの相談人数を以下にまとめています。

18 区の相談件数と区民 1,000 人当たりの相談人数（令和元年度）

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）		4.85	順位	1,000	順位	208,329
1	港南	6.19	4	1,323	7	213,751
2	南	5.92	6	1,157	11	195,482
3	磯子	5.61	10	934	13	166,347
4	中	5.54	13	830	15	149,910
5	旭	5.10	5	1,250	5	245,127
6	栄	5.03	16	602	17	119,612
7	金沢	5.02	9	995	10	198,054
8	戸塚	4.86	3	1,363	4	280,733
8	瀬谷	4.86	17	593	16	122,004
10	泉	4.63	15	703	14	151,830
11	西	4.61	18	479	18	103,985
12	神奈川	4.60	8	1,127	6	245,036
13	保土ヶ谷	4.52	11	930	9	205,939
14	港北	4.50	1	1,590	1	353,620
15	青葉	4.44	2	1,377	2	310,387
16	緑	4.04	14	737	12	182,495
17	都筑	4.02	12	854	8	212,642
18	鶴見	3.92	7	1,147	3	292,975
小計		-	-	17,991	-	3,749,929
その他・不明		-	-	1,429	-	-
計		-	-	19,420	-	-
相談電話音声ガイダンス				1,796	-	-
メール相談				581		
計		-	-	2,377	-	-
合計		-	-	21,797	-	-

注 横浜市統計ポータルサイトの令和 2 年 1 月時点の統計値より引用。  
 相談者が匿名だったりすると契約者の居住区の聞き取りが困難な為、その他・不明に分類。  
 相談電話音声ガイダンスとは IVR 電話システムの受付項目「架空請求はがき」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。

市内18区の若者層および高齢者層の相談件数でみると、未成年者の1位は青葉区で60件、20歳代の1位は港北区で188件となっています。他方60歳代の1位は港北区で240件、70歳代では港南区で285件、80歳以上では旭区で159件でした。

### 18区の若者と高齢者の相談件数（令和元年度）

順位	若者層				高齢者層					
	未成年者		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	-	27	-	94	-	151	-	168	-	92
1	青葉	60	港北	188	港北	240	港南	285	旭	159
2	鶴見	41	神奈川	149	港南	215	戸塚	248	戸塚	148
3	港北	39	青葉	137	青葉	209	旭	220	港南	143
4	港南	36	戸塚	137	南	198	南	214	港北	120
5	戸塚	31	鶴見	122	旭	189	青葉	209	金沢	113
6	神奈川	28	旭	103	金沢	182	磯子	203	神奈川	103
7	都筑	28	港南	102	戸塚	179	港北	200	保土ヶ谷	91
8	南	25	保土ヶ谷	100	鶴見	169	金沢	174	栄	91
9	保土ヶ谷	25	南	91	神奈川	152	保土ヶ谷	168	磯子	90
10	旭	25	都筑	84	保土ヶ谷	144	鶴見	156	鶴見	90
11	金沢	25	磯子	78	磯子	143	泉	143	南	89
12	緑	23	金沢	77	中	120	栄	140	青葉	87
13	瀬谷	19	緑	70	泉	107	神奈川	139	泉	79
14	中	17	中	60	都筑	105	緑	125	瀬谷	57
15	磯子	17	西	54	瀬谷	102	瀬谷	120	中	57
16	西	15	瀬谷	50	緑	97	都筑	119	緑	55
17	泉	15	泉	43	栄	91	中	109	都筑	54
18	栄	14	栄	40	西	77	西	44	西	27

### 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（令和元年度）

順位	未成年者		20歳代		60歳代		70歳代		80歳以上	
全区平均	-	0.79	-	4.06	-	6.65	-	7.04	-	5.75
1	港南	1.07	港南	5.02	港南	8.42	港南	9.85	栄	7.93
2	青葉	1.07	戸塚	4.95	南	8.37	磯子	9.63	港南	7.69
3	西	1.00	磯子	4.80	西	7.71	南	9.02	金沢	6.71
4	南	0.92	旭	4.42	瀬谷	7.53	栄	7.61	戸塚	6.68
5	瀬谷	0.91	神奈川	4.34	磯子	7.26	瀬谷	7.61	旭	6.47



令和2年 11 月 発行

【編集・発行】公益財団法人 横浜市消費者協会

〒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

TEL : 045-845-7722 (代表)

TEL : 045-845-5640 (教育・啓発)

FAX : 045-845-7720