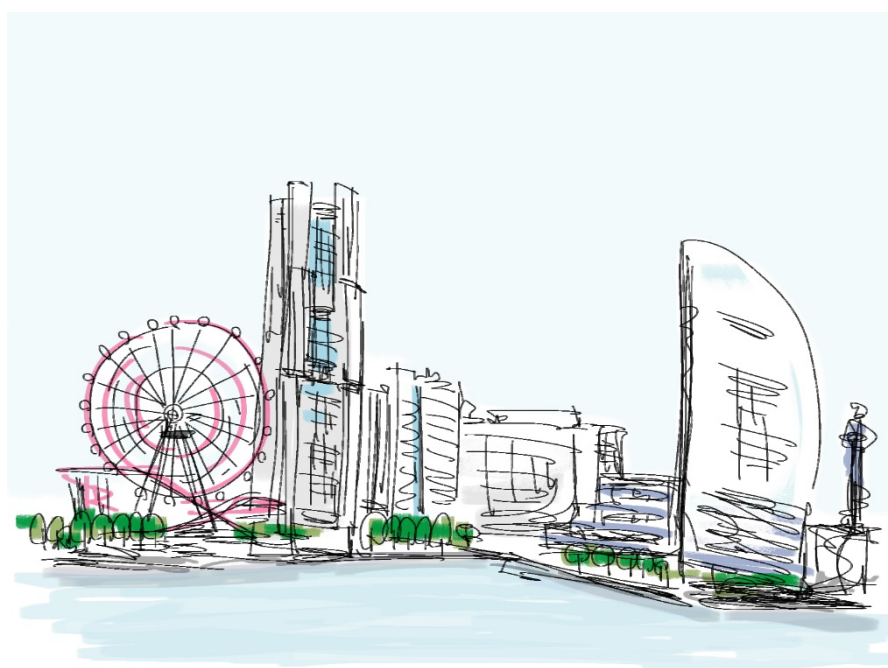


# 令和5年度 消費生活相談の動向



令和6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5年度に受け付けた相談23,066件のうち、電話の自動音声応答及びメール相談による受付を除く相談件数15,004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6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6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。

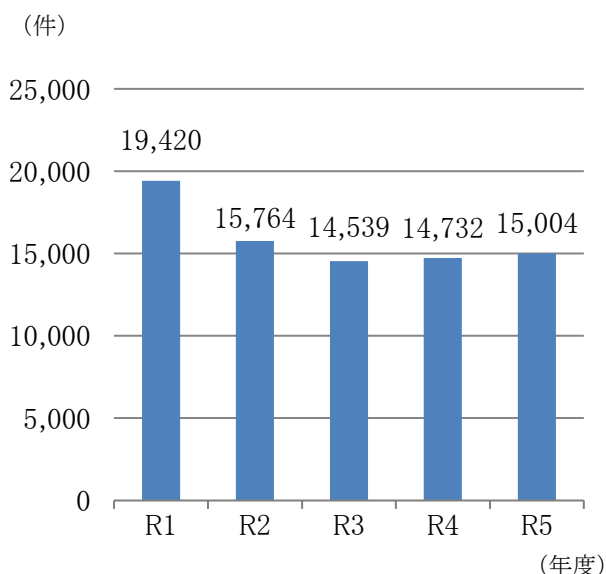
【図表 1】 相談種別ごとの受付件数

(単位：件)

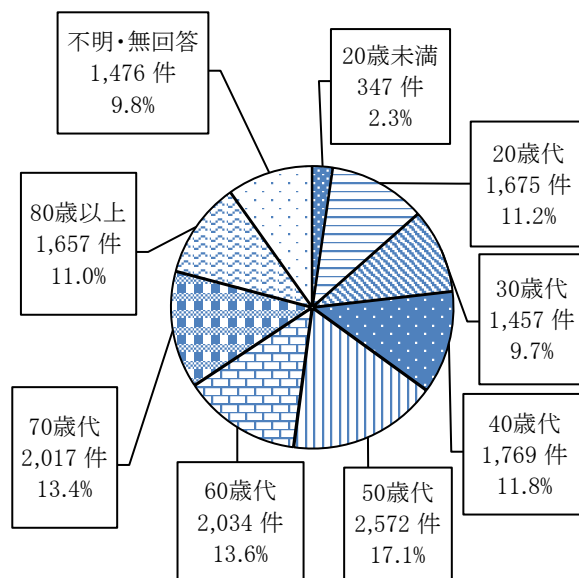
区分	令和 5 年度		令和 4 年度		増▲減【対前年度増減率】	
苦情相談	14,351	95.6%	14,123	95.9%	228	1.6%
問合せ	653	4.4%	609	4.1%	44	7.2%
計	15,004	100.0%	14,732	100.0%	272	1.8%
電話の自動音声応答※	6,339	78.6%	4,790	75.1%	1,549	32.3%
メール相談	1,723	21.4%	1,586	24.9%	137	8.6%
計	8,062	100.0%	6,376	100.0%	1,686	26.4%
合計	23,066	—	21,108	—	1,958	9.3%

※電話の自動音声応答…IVR 電話システムの受付項目「偽サイトでの注文の対処法」、「事業者・家族相隣・労働」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。

【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 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
令和 4 年度	1,225	1,142	1,327	1,183	1,246	1,206	1,306	1,220	1,207	1,176	1,244	1,250	14,732

【図表 5】相談受付方法

(単位：件)

区分	令和5年度		令和4年度		増▲減【対前年度増減率】	
	件数	割合	件数	割合	増▲減	増減率
電話	14,725	98.1%	14,485	98.3%	240	1.7%
来所	279	1.9%	247	1.7%	32	13.0%
計	15,004	100.0%	14,732	100.0%	272	1.8%

【図表 6】曜日別相談受付件数

(単位：件)

区分	令和5年度		令和4年度		増▲減【対前年度増減率】	
	件数	割合	件数	割合	増▲減	増減率
平日	13,344	88.9%	13,115	89.0%	229	1.7%
土・日	1,660	11.1%	1,617	11.0%	43	2.7%
計	15,004	100.0%	14,732	100.0%	272	1.8%

【図表 7】契約者性別等件数

(単位：件)

区分	令和5年度		令和4年度		増▲減【対前年度増減率】	
	件数	割合	件数	割合	増▲減	増減率
女性	7,809	52.0%	8,043	54.6%	▲234	▲2.9%
男性	6,261	41.7%	6,023	40.9%	238	4.0%
団体	358	2.4%	302	2.0%	56	18.5%
不明	576	3.8%	364	2.5%	212	58.2%
計	15,004	100%	14,732	100%	272	1.8%

【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5年度		令和4年度		増▲減【対前年度増減率】	
		件数	割合	件数	割合	増▲減	増減率
1	商品一般	1,079	7.2%	② 875	5.9%	204	23.3%
2	化粧品	879	5.9%	① 1,286	8.7%	▲407	▲31.6%
3	工事・建築	803	5.4%	④ 655	4.4%	148	22.6%
4	不動産貸借	739	4.9%	③ 669	4.5%	70	10.5%
5	役務その他サービス	668	4.5%	⑥ 491	3.3%	177	36.0%
6	修理サービス	429	2.9%	⑧ 305	2.1%	124	40.7%
7	健康食品	408	2.7%	⑦ 411	2.8%	▲3	▲0.7%
8	エステサービス	329	2.2%	⑤ 578	3.9%	▲249	▲43.1%
9	インターネット接続回線	312	2.1%	⑩ 249	1.7%	63	25.3%
10	医療サービス	311	2.1%	⑬ 158	1.1%	153	96.8%
	その他	9,047	60.3%	9,055	61.5%	▲8	▲0.1%
	計	15,004	100.0%	14,732	100.0%	272	1.8%

注 令和4年度の○数字は、令和4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 98(1)	エステ サービス 205	不動産貸借 156	不動産貸借 136	化粧品 227	化粧品 197	化粧品 200	工事・建築 208
2	エステ サービス 21(20)	不動産貸借 128	役務その他 サービス 64	商品一般 92	商品一般 149	商品一般 163	商品一般 165	商品一般 102
3	化粧品 16(4)	医療 サービス 121	医療 サービス 61	化粧品 84	工事・建築 133	工事・建築 119	工事・建築 142	役務その他 サービス 101
4	役務その他 サービス 15(13)	役務その他 サービス 96	商品一般 (同率 3 位) 61	工事・建築 73	不動産貸借 120	役務その他 サービス 89	役務その他 サービス 118	給湯システム 85
5	商品一般 14(3)	商品一般 56	エステ サービス 50	修理 サービス 56	修理 サービス 80	健康食品 71	健康食品 79	健康食品 77

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 5 年度		令和 4 年度		増▲減	【対前年度増減率】
店舗購入	2,991	25.8%	2,967	25.6%	24	0.8%
通信販売	5,328	46.0%	6,164	53.1%	▲ 836	▲ 13.6%
訪問販売	2,238	19.3%	1,642	14.2%	596	36.3%
家庭訪販	1,914	16.54%	1,367	11.78%	547	40.0%
アポイントメントセールス	53	0.46%	44	0.38%	9	20.5%
キャッチセールス	11	0.10%	16	0.14%	▲ 5	▲ 31.3%
S F 商法	8	0.07%	4	0.03%	4	100.0%
その他	252	2.18%	211	1.82%	41	19.0%
電話勧誘販売	685	5.9%	513	4.4%	172	33.5%
訪問購入	169	1.5%	103	0.9%	66	64.1%
マルチ・マルチまがい	40	0.3%	91	0.8%	▲ 51	▲ 56.0%
その他無店舗販売	76	0.7%	77	0.7%	▲ 1	▲ 1.3%
ネガティブ・オプション	45	0.4%	46	0.4%	▲ 1	▲ 2.2%
計	11,572	100.0%	11,603	100.0%	▲ 31	▲ 0.3%

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	73 (57)	594	432	404	487	327	307	197	170	2,991
通信販売	210 (55)	468	517	725	1,131	852	708	312	405	5,328
訪問販売	23 (23)	233	140	161	302	283	372	591	133	2,238
電話勧誘販売	5 (4)	103	87	91	95	94	84	79	47	685
訪問購入	0 (0)	2	8	15	20	20	38	55	11	169
マルチ・マルチまがい	1 (1)	14	6	1	6	7	2	2	1	40
その他無店舗	0 (0)	10	6	10	13	9	13	8	7	76
ネガティブ・オプション	0 (0)	3	1	4	8	8	5	14	2	45
計	312(140)	1,427	1,197	1,411	2,062	1,600	1,529	1,258	776	11,572

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5年度		令和4年度		増▲減	【対前年度増減率】
危害	237	82.0%	208	80.3%	29	13.9%
危険	52	18.0%	51	19.7%	1	2.0%
計	289	100.0%	259	100.0%	30	11.6%

【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5年度		令和4年度		増▲減	【対前年度増減率】
1	化粧品	56	23.6%	56	26.9%	0	0%
2	健康食品	30	12.7%	11	5.3%	19	172.7%
3	医療	24	10.1%	30	14.4%	▲ 6	▲ 20.0%
4	理美容	14	5.9%	17	8.2%	▲ 3	▲ 17.6%
5	健康関連サービス	13	5.5%	11	5.3%	2	18.2%
	その他	100	42.2%	83	39.9%	17	20.5%
	計	237	100.0%	208	100.0%	29	13.9%

【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5年度		令和4年度		増▲減	【対前年度増減率】
1	自動車	6	11.5%	5	9.8%	1	20.0%
	レンタル・リース・貸借	6	11.5%	2	3.9%	4	200.0%
3	自転車・用品	4	7.7%	3	5.9%	1	33.3%
4	空調・冷暖房機器	3	5.8%	4	7.8%	▲ 1	▲ 25.0%
5	穀類	2	3.8%	3	5.9%	▲ 1	▲ 33.3%
	野菜・海草	2	3.8%	1	2.0%	1	100.0%
	菓子類	2	3.8%	2	3.9%	0	0%
	健康食品	2	3.8%	0	0%	2	0%
	食生活機器	2	3.8%	5	9.8%	▲ 3	▲ 60%
	食器・台所用品	2	3.8%	2	3.9%	0	0%
	掃除用具	2	3.8%	0	0%	2	0%
	音響・映像製品	2	3.8%	1	2.0%	1	100.0%
工事・建築・加工	2	3.8%	0	0%	2	0%	
	その他	15	28.8%	23	45.1%	▲ 8	▲ 34.8%
	計	52	100.0%	51	100.0%	1	2.0%

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5年度	令和4年度	増▲減	【対前年度増減率】
拡大損害	176	150	26	17.3%



## 4 処理結果・解決内容

【図表 16】 処理結果

(単位：件)

区 分	令和 5 年度		令和 4 年度		増▲減	【対前年度増減率】
	件数	割合	件数	割合		
助言(自主交渉)	11,206	74.7%	11,307	76.8%	▲ 101	▲ 0.9%
情報提供	2,134	14.2%	1,974	13.4%	160	8.1%
あっせん解決	1,126	7.5%	1,001	6.8%	125	12.5%
他機関紹介	87	0.6%	54	0.4%	33	61.1%
処理不要	105	0.7%	62	0.4%	43	69.4%
処理不能	46	0.3%	38	0.3%	8	21.1%
あっせん不調	168	1.1%	118	0.8%	50	42.4%
処理中	132	0.9%	178	1.2%	▲ 46	▲ 25.8%
計	15,004	100.0%	14,732	100.0%	272	1.8%

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 1,189 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。（1 件の相談で解決内容の区分が複数になる場合がある。）

【図表 17】 解決内容

(単位：件)

区 分	令和 5 年度		令和 4 年度		増▲減	【対前年度増減率】
	件数	割合	件数	割合		
全面解約・取消	1,400	59.0%	1,538	59.4%	▲ 138	▲ 9.0%
返金	372	15.7%	436	16.8%	▲ 64	▲ 14.7%
契約通り履行	115	4.8%	119	4.6%	▲ 4	▲ 3.4%
一部解約・取消	96	4.0%	50	1.9%	46	92.0%
交換・代替品	11	0.5%	26	1.0%	▲ 15	▲ 57.7%
修理・補修	10	0.4%	5	0.2%	5	100.0%
損害賠償・治療費	14	0.6%	14	0.5%	0	0.0%
解決・見舞金	6	0.3%	4	0.2%	2	50.0%
その他	350	14.7%	399	15.4%	▲ 49	▲ 12.3%
計	2,374	100.0%	2,591	100.0%	▲ 217	▲ 8.4%

注 各年度終了時現在

## 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

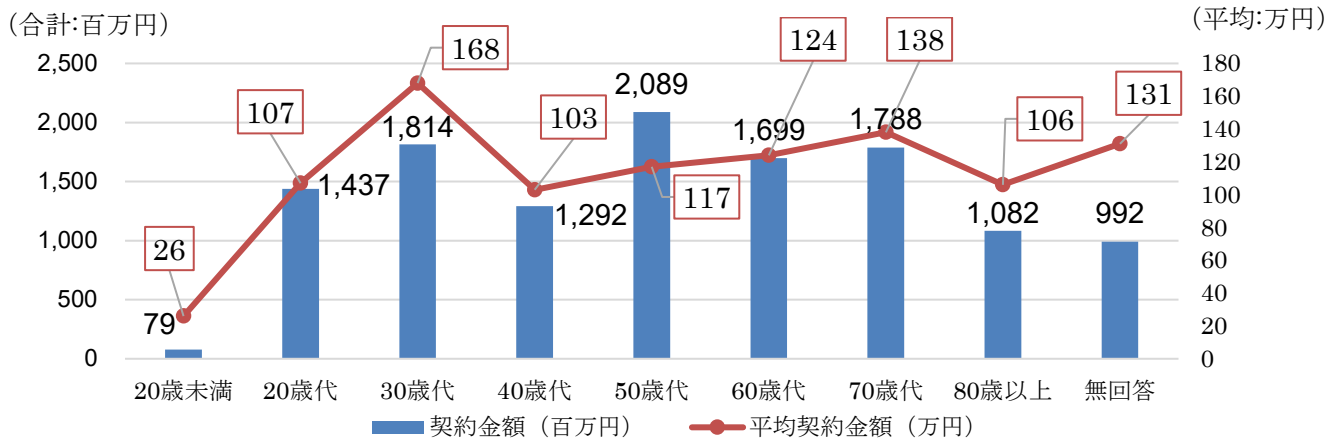
区 分	令和 5 年度		令和 4 年度		増▲減	
	金額	件数	金額	件数	金額	件数
合計契約金額	122 億 7,277 万円	10,217	99 億 8,570 万円	10,472	22 億 8,707 万円	▲ 255
合計支払金額	59 億 7,583 万円	4,479	36 億 1,239 万円	4,919	23 億 6,344 万円	▲ 440
合計救済金額	6 億 8,841 万円	1,687	8 億 5,680 万円	1,796	▲ 1 億 6,839 万円	▲ 109
回復額	2 億 9,893 万円	1,069	4 億 5,532 万円	1,163	▲ 1 億 5,639 万円	▲ 94
回復額 (クーリング・オフ額)	3 億 2,517 万円	465	3 億 321 万円	380	2,196 万円	85
未然防止額	6,431 万円	153	9,827 万円	253	▲ 3,396 万円	▲ 100

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

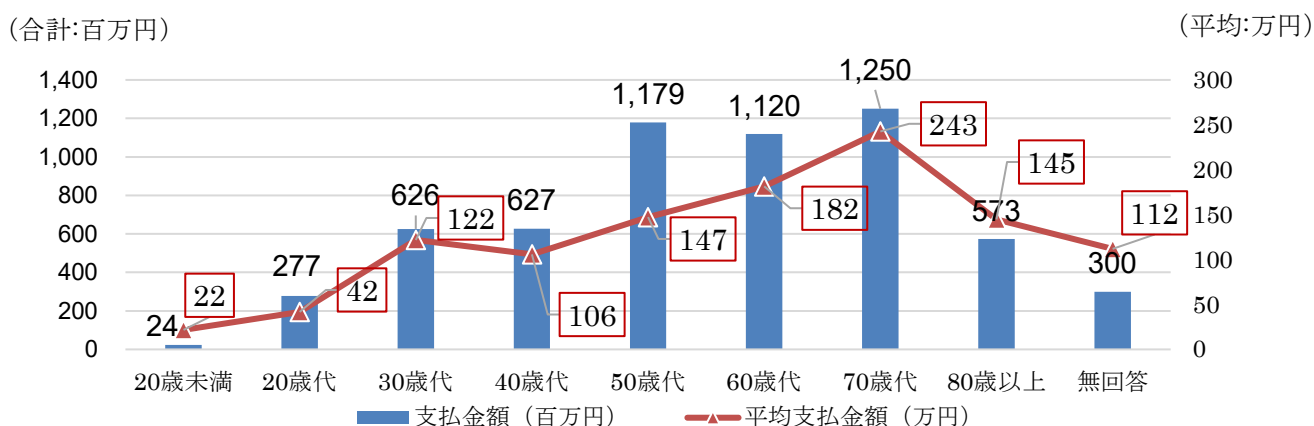
注 2 回復額(クーリング・オフ額):センターに相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額(法律に基づくものだけでなく、業界や事業者が自主的に実施したものを含む。また、相談者から「クーリング・オフを実施する」意思を相談員が確認できた場合も含む)

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



【図表 20】 年代別の支払金額と平均支払金額



注 金額不明は除く

## 6 市内 18 区の相談件数

令和 5 年度の相談について、区民 1,000 人当たりの相談件数で各区比較してみると、区によってばらつきがみられるが、大きな差とはならなかった。最大の区の 4.67 人に対し、最小の区は 2.93 人となり、差は 1.74 人であった。センターが所在する港南区やその近隣である南区、磯子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 5 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)		3.64	順位	758	順位	208,368
1	南	4.67	5	937	10	200,570
2	港南	4.32	6	918	8	212,682
3	磯子	4.20	11	697	13	165,778
4	中	3.95	13	608	14	154,072
5	西	3.93	18	414	18	105,221
6	旭	3.90	4	947	6	242,511
7	金沢	3.87	10	746	11	192,807
8	保土ヶ谷	3.73	9	756	9	202,883
9	戸塚	3.61	3	1,014	4	281,031
10	瀬谷	3.60	16	439	16	121,803
11	泉	3.54	15	535	15	151,226
12	栄	3.53	17	427	17	120,973
13	港北	3.46	1	1,234	1	356,436
14	神奈川	3.33	8	814	5	244,326
15	青葉	3.32	2	1,021	2	307,314
16	緑	3.24	14	589	12	181,585
17	鶴見	3.11	7	916	3	294,655
18	都筑	2.93	12	630	7	214,743
小計		-	-	13,642	-	3,750,616
その他・不明		-	-	1,362	-	-
計		-	-	15,004	-	-
電話の自動音声応答		-	-	6,339	-	-
メール相談		-	-	1,723	-	-
計		-	-	8,062	-	-
合計		-	-	23,066	-	-

注 1 横浜市統計ポータルサイトの令和 6 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。

注 3 電話の自動音声応答・・・IVR 電話システムの受付項目「偽サイトでの注文の対処法」、「事業者・家族相隣・労働」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を。

## 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 32 件、20 歳代の 1 位も港北区で 191 件となっている。他方 60 歳代の 1 位は港南区で 165 件、70 歳代では戸塚区で 172 件、80 歳以上では港南区で 157 件である。

区民 1,000 人当たりの相談件数は、高齢者層は全ての年代で前年度に比べ増加したが、若年層は減少した。(令和 4 年度全区平均：20 歳未満 0.60 人、20 歳代 4.23 人、60 歳代 4.54 人、70 歳代 4.24 人、80 歳以上 4.20 人)。(【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 5 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	—	18	—	88	—	110	—	108	—	85
1	港北	32	港北	191	港南	165	戸塚	172	港南	157
2	青葉	31	神奈川	137	港北	161	港北	162	旭	145
3	鶴見	25	戸塚	134	青葉	150	南	147	戸塚	142
4	神奈川	24	鶴見	129	南	141	旭	142	港北	118
5	旭	22	旭	126	鶴見	140	港南	141	青葉	109
6	磯子	20	青葉	107	旭	139	金沢	128	金沢	104
7	戸塚	20	南	104	戸塚	121	青葉	127	磯子	102
8	南	19	都筑	87	磯子	118	磯子	120	保土ヶ谷	93
9	保土ヶ谷	19	保土ヶ谷	83	都筑	109	鶴見	118	南	86
10	金沢	19	金沢	79	保土ヶ谷	107	保土ヶ谷	100	泉	65
11	都筑	18	港南	62	金沢	104	緑	87	神奈川	64
12	緑	17	中	61	泉	90	神奈川	86	緑	61
13	泉	16	緑	57	神奈川	87	栄	85	鶴見	59
14	港南	14	西	54	中	84	泉	83	栄	59
15	中	10	瀬谷	52	緑	82	中	78	都筑	50
16	西	9	磯子	49	瀬谷	78	都筑	66	中	48
17	瀬谷	9	泉	48	西	52	瀬谷	63	瀬谷	42
18	栄	8	栄	29	栄	47	西	45	西	31

【図表 23】 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 5 年度)

順位	20 歳未満(人)		20 歳代(人)		60 歳代(人)		70 歳代(人)		80 歳以上(人)	
全区平均	—	0.57	—	3.73	—	4.73	—	4.72	—	4.57
1	磯子	0.79	旭	5.28	港南	6.61	南	6.18	港南	6.69
2	南	0.74	戸塚	4.77	南	6.05	磯子	5.84	磯子	6.09
3	泉	0.67	金沢	4.13	磯子	6.03	戸塚	5.30	戸塚	5.31
4	神奈川	0.67	瀬谷	4.05	瀬谷	5.81	港南	5.24	旭	5.20
5	金沢	0.67	神奈川	4.03	泉	5.20	港北	5.23	金沢	4.93