

令和6年7月 29 日  
記者発表資料

## 屋根や給湯器等の点検商法に関する苦情相談が過去最多に！

～昨年度の県内における消費生活相談概要を別紙のとおりまとめました～

令和5年度に神奈川県内の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談総件数(「苦情」と「問合せ」の合計)は 63,859 件(前年度比99.6%(▲284件))でした。

### ○ 屋根や給湯器等の点検商法に関する苦情相談が過去最多

「点検」と称して電話や訪問をし、「工事をしないと危険」などと不安をあおって契約させる「点検商法」に関する苦情相談件数は 2,471 件で、前年度(1,348 件)と比べ、約 1.8 倍と過去最多の件数となっており、50 歳代以上からの相談が多く寄せられています。特に屋根の工事、給湯器の交換に関する相談が増加しています。(参考資料及び別紙 P 4 以降参照)

### ○ 高齢者の相談の傾向

高齢者(契約当事者が 65 歳以上)の苦情相談件数は 18,492 件で、前年度(17,578 件)と比べ 5.2%増加しました。高齢者の傾向として、点検商法に関する相談の中でも、特に「給湯システム」に関する苦情相談件数が、前年度と比べ約 2.8 倍に増加しています。また、パソコンのウイルス除去サポート契約等の「役務その他サービス」に関する苦情相談件数は、前年度と比べ約 1.6 倍に増加しています。(別紙 P 6 以降参照)

### ○ 若者の相談の傾向

若者(契約当事者が 29 歳以下)の苦情相談件数は 7,397 件で、前年度(8,128 件)と比べ 9.0%減少しました。一方、「美容医療」に関する苦情相談件数は、前年度と比べ約 2.3 倍に増加しています。また、「インターネットゲーム」に関する苦情相談件数は、前年度と比べ約 1.2 倍に増加しています。(別紙 P 9 以降参照)

### ○ 18 歳・19 歳の相談の状況

令和 4 年 4 月に成年年齢が 18 歳に引き下げられてから、2 年が経過しました。令和 5 年度の 18 歳の相談件数は 258 件で、過去 5 年間で 200 件から 300 件台で推移しています。また、19 歳の相談件数は 385 件で、過去 5 年間で 300 件から 400 件台で推移しています。(別紙 P 12 以降参照)

### 問合せ先

神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課

課長	南川	電話 045-312-1121(内線 2620)
消費生活相談総括	勝又	電話 045-312-1121(内線 2611)
相談第二グループ	峯	電話 045-312-1121(内線 2660)

# 消費生活センターからのアドバイス

## ～点検商法の典型的な勧誘トークに注意！！～



点検商法とは、「点検」と称して電話や訪問をして、「工事が必要」「修理をしないと危険」などと言って、不安をあおり契約させる商法で、令和5年度の点検商法に関する苦情相談件数は過去最多の件数となっています。

### 【事例】

#### ○屋根工事

突然「屋根がはがれているのが見えたので無料で点検する」と訪問してきた事業者に、「このままだと屋根が飛ばされて近所の人に迷惑がかかるかもしれない」と不安をあおられ契約をしたが、うそだった。

#### ○給湯器

「給湯器の定期点検をする」と電話があり、ガス会社の点検かと思い承諾したところ「古い機種なのでこのまま使うのは危険」と言われ交換工事をしたが、全く関係のない事業者だった。



### 【消費者へのアドバイス】

#### 屋根工事

##### 周りに相談しましたか？

その場ですぐに点検させず、家族に相談する等、慎重に判断しましょう。

##### その工事、本当に必要ですか？

家を建てた工務店やハウスメーカー等、地元の信頼できる事業者等に確認しましょう。

#### 給湯器

##### それは必要な点検ですか？

すぐに点検を承諾せずに、契約しているガス会社、メーカー、購入した販売店等に、本当に点検を実施しているか確認しましょう。

##### 点検を断りたくなったら…

断りの連絡を入れても、事業者が訪問してきた場合は、インターホン越しに点検を断りましょう。断っても事業者が帰らない場合は、最寄りの警察署又は110番に通報しましょう。

#### 共通

##### 見積りは取りましたか？

工事を勧められてもすぐに契約せず、複数の事業者から見積りを取る等、慎重に検討しましょう。

##### 消費者ホットライン 局番なし188 いやや

クーリング・オフ等ができる場合があります。不安に思ったら消費生活センターに相談しましょう。

<別紙「令和5年度 神奈川県内における消費生活相談概要」も併せて御覧ください。>

## 令和5年度 神奈川県内における消費生活相談概要

本資料の相談件数は、令和5年度に神奈川県内の消費生活相談窓口で受け付け、令和6年5月31日までに、PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録されたものです。なお、PIO-NETの情報は日々更新されるため、過去の公表値と異なる場合があります。

## I 消費生活相談の概況

## 1 相談件数の推移（表1、図1）

神奈川県内の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談総件数（「苦情」と「問合せ」の合計）は63,859件で、前年度と比べ0.4%減少しました。

また、相談総件数のうち、「苦情」は59,114件で、前年度と比べ0.9%減少しました。

表1 相談総件数とその内訳（前年度比較）

（単位：件）

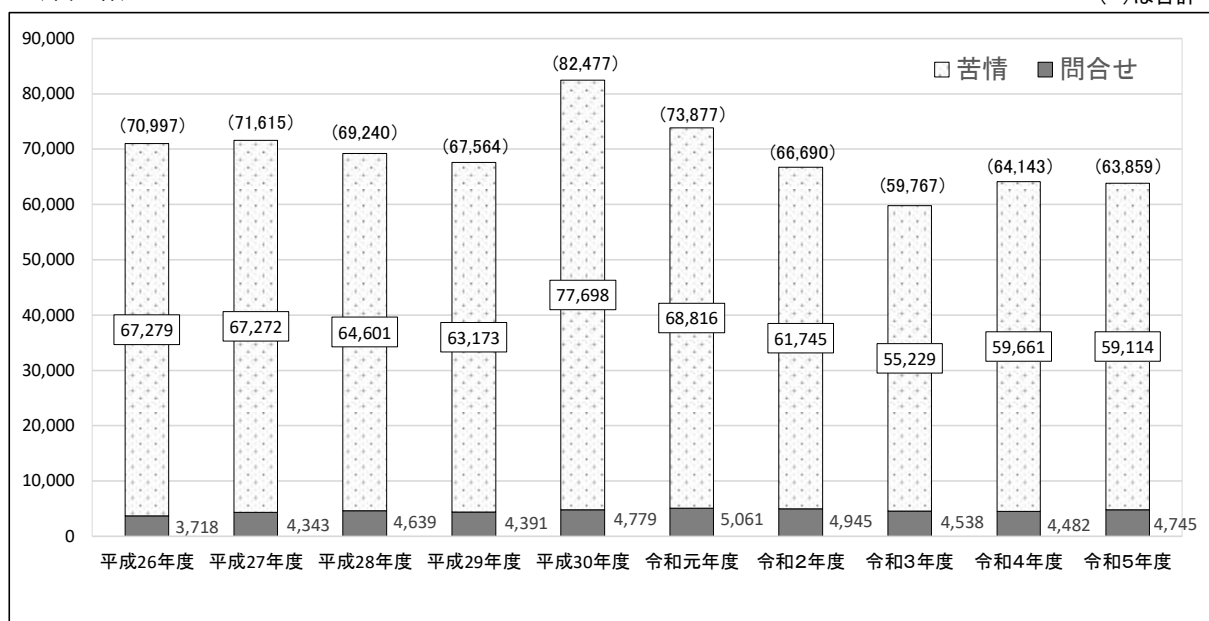
	苦情	問合せ	相談総件数
令和5年度(A)	59,114	4,745	63,859
令和4年度(B)	59,661	4,482	64,143
増減(A-B)	△ 547	263	△ 284
前年度比(A/B)	99.1%	105.9%	99.6%

注 割合（%）の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。（以下同じ）

図1 相談総件数の推移

（単位：件）

（ ）は合計



## （参考）消費生活相談の区分

区分	定義
苦情	・消費者からの苦情が発生している相談 ・消費生活相談窓口が客観的に見て消費者が問題のある販売、勧誘を受けている場合や、相談窓口がその商品・役務に問題があることを認識している場合
問合せ	・買い物相談、生活知識等苦情が発生していない相談

## 2 苦情相談件数の多い品目（表 2）

- 1位は「化粧品」の3,638件で、前年度（5,245件）と比べ30.6%減少しました。しかし、「通販サイトで、1回限りのつもりで購入した美容液が、実際は複数回購入が必要な定期購入だった」といった相談が、依然として多く寄せられています。
- 2位は「工事・建築」の3,013件で、前年度（2,526件）と比べ約1.2倍に増加しました。「屋根や床下の無料点検に訪れた事業者に、必要のない工事を強引に契約させられた」といった点検商法の相談が多く寄せられています。
- なお、「商品一般」は商品进行特定できない相談のため、順位には入れていませんが、「未納料金があるとSMS（ショートメッセージ）や電子メールを送り、消費者から連絡をさせ、様々な理由により金銭を要求する」といった架空請求の相談が多く寄せられています。

## 3 増加率の高い品目（表 2）

- 1位は「給湯システム（11位）」の814件で、前年度（358件）と比べ約2.3倍に増加しました。「『点検をする』と電話があり、ガス会社の定期点検かと思いついてもらおうと『給湯器の交換が必要』と言われ契約したが、後日、無関係の事業者だと分かった」といった給湯器の点検商法に関する相談が多く寄せられています。
- 2位は「医療サービス（10位）」の924件で、前年度（588件）と比べ約1.6倍に増加しました。「通っていた脱毛クリニックが倒産して連絡が付かない。未施術分を返金してほしい」といった相談が多く寄せられています。

表2 苦情相談件数の多い上位 15 品目（前年度比較）

（単位：件）

順位	品目 苦情相談件数[計]	令和5年度 [59,114]	令和4年度 [59,661]	前年度比 99.1%	備考
	商品一般	4,627	4,071	113.7%	商品进行特定できない相談
1	化粧品	3,638	5,245	69.4%	
2	工事・建築	3,013	2,526	119.3%	屋根や衛生設備工事等に関する相談
3	不動産貸借	2,758	2,650	104.1%	
4	役務その他サービス	2,270	1,591	142.7%	副業サポート契約、パソコンのウイルス除去サポート契約、質問サイト等に関する相談
5	健康食品	1,823	1,706	106.9%	
6	修理サービス	1,618	1,352	119.7%	屋根、トイレ、エアコン、スマートフォン等の修理に関する相談
7	エステティックサービス	1,210	2,140	56.5%	痩身エステ、脱毛エステ等に関する相談
8	インターネット接続回線	1,137	1,028	110.6%	光回線等に関する相談
9	携帯電話サービス	1,094	1,041	105.1%	
10	医療サービス	924	588	(2位) 157.1%	医師が行う医療サービス(医療脱毛、美容整形等の美容医療を含む)に関する相談
11	給湯システム	814	358	(1位) 227.4%	給湯器に関する相談
12	四輪自動車	755	633	119.3%	
13	金融関連サービスその他	690	591	116.8%	
14	電気	645	883	73.0%	電気の契約等に関する相談

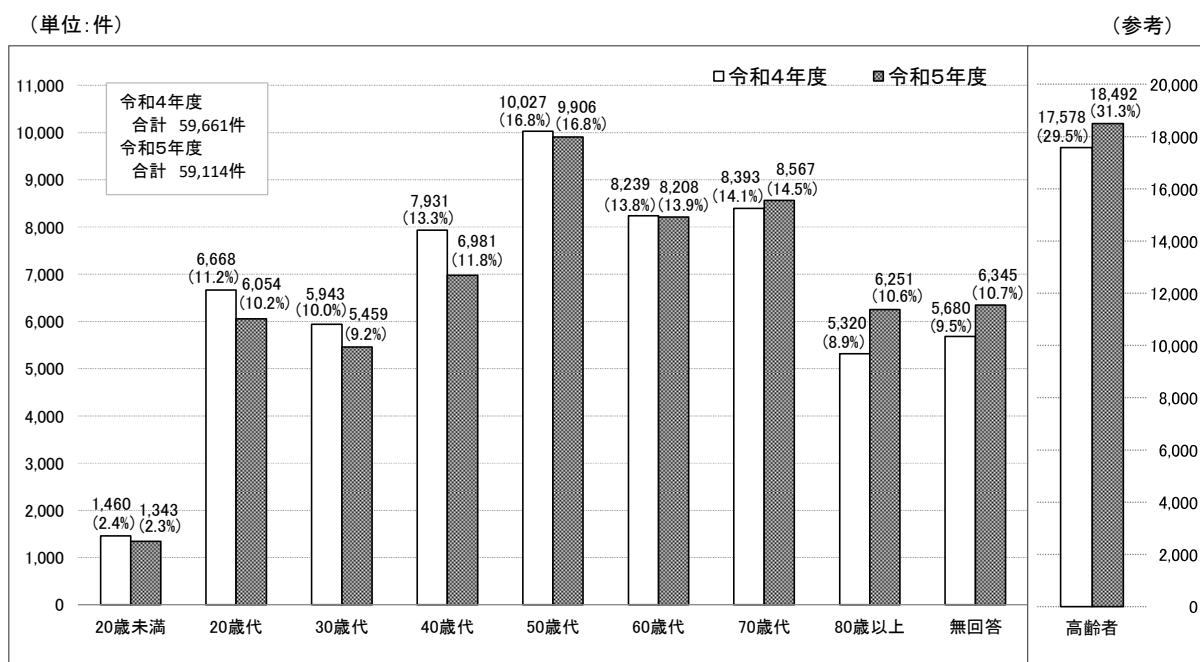
- 注 1 前年度比欄の（ ）内は、表中における増加率の順位です。  
 2 品目は、PIO-NET の定義による商品別分類(中分類)をいいます。ただし、「健康食品」と「化粧品」については大分類で集計しています。  
 3 商品一般は、商品进行特定できない相談のため、順位には入れていません。

#### 4 年代別の状況（図2）

- 契約当事者(※)を年代別にみると、最も件数が多いのは50歳代の9,906件（構成比16.8%）です。2位は70歳代の8,567件（同14.5%）、3位は60歳代の8,208件（同13.9%）と続いています。
- 令和5年度は、主に屋根や給湯器の点検商法の相談が増加したことにより、70歳代以上の件数が増加しています。

※ 契約当事者：実際に取引をした者のほか、事業者からの勧誘や不当な請求を受けた者を含みます。

図2 苦情相談の契約当事者年代別件数(前年度比較)



注 図中の（ ）内は、構成比（全体の件数に占める各年代の割合）です。

〔契約当事者が65歳以上〕

## Ⅱ 屋根や給湯器等の点検商法に関する相談

### 1 概況

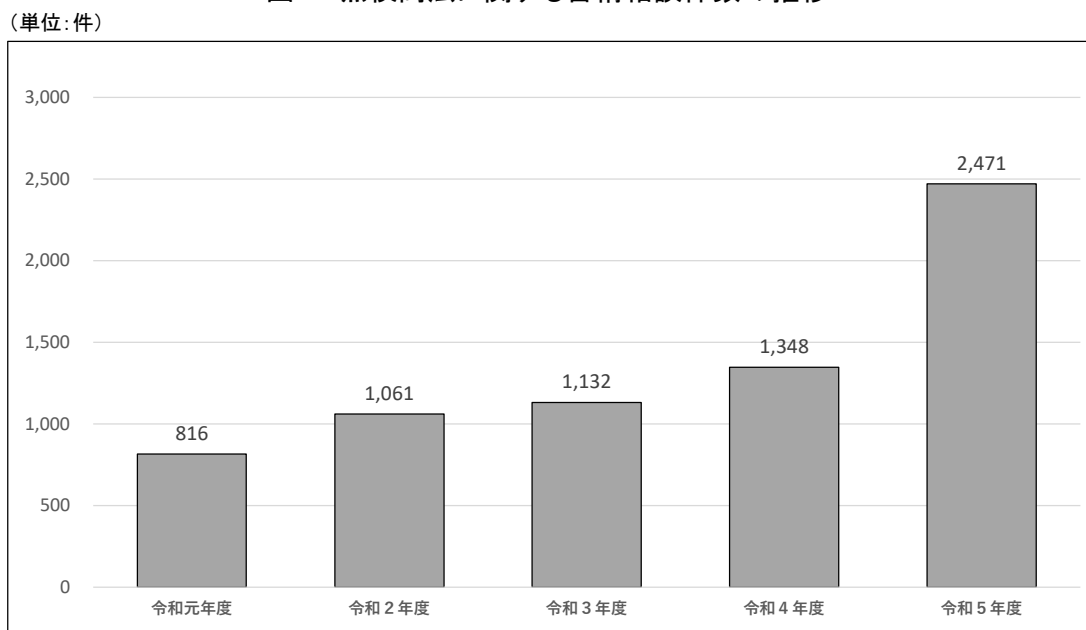
点検商法とは、「点検」と称して電話や訪問をして、「工事が必要」「修理しないと危険」等と、不安をあおり契約させる商法で、令和5年度の点検商法に関する苦情相談件数は過去最多となっていることから、次のとおり分析しました。

※ PIO-NET で集計可能な平成26年度以降で最多となっています。

#### (1) 苦情相談件数の推移 (図1)

点検商法に関する苦情相談件数は2,471件で、前年度(1,348件)と比べ、約1.8倍に増加し、過去最多の件数となっています。

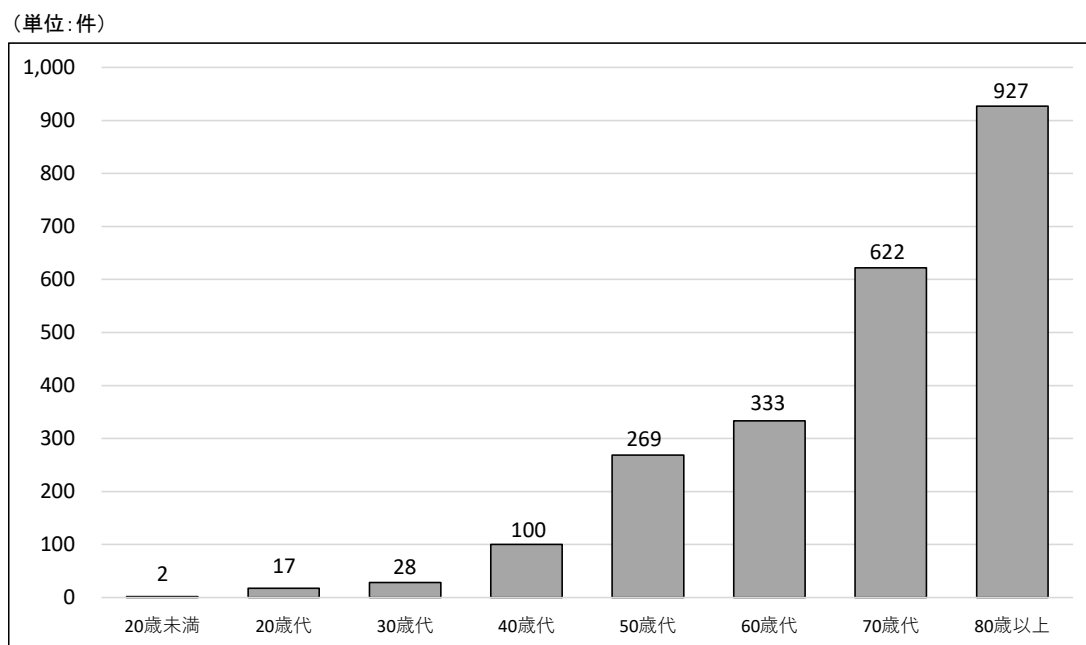
図1 点検商法に関する苦情相談件数の推移



#### (2) 年代別状況 (図2)

高齢者は、自宅にいたることが多いため、電話勧誘販売や訪問販売による被害に遭いやすいと考えられます。そのため、高齢になるほど相談件数が多くなる傾向があります。

図2 契約当事者年代別苦情相談件数 (無回答は除く)



## 2 主な相談事例

### (1) 屋根工事

- 「近所で工事をしている」と言う事業者が挨拶にきた。「屋根がはがれているのが見えたので無料で点検する」というのでお願いしたところ、「このままだと瓦が飛んでご近所に迷惑がかかる」と言われたため、不安になって修理の契約をした。知人に相談し、後日、別の事業者を確認してもらったところ、はがれている箇所などなく、近所の工事もうそだということがわかったので解約したい。
- 事業者がいきなり訪問してきて、「屋根が古くなっているので無料で点検する」というのでお願いした。作業員が屋根に上ってスマートフォンで撮った写真を見せながら「このまま放置すると雨漏りするので修理しないと大変なことになる」と不安をあおられ、勧められるままに高額な契約をしてしまった。

### (2) 給湯器

- 「給湯器の定期点検をする」と電話があり、ガス会社からの連絡と思い訪問を承諾した。訪問した事業者から、「古い機種のためこのまま使うのは危険」「排水管の交換も必要」と言われたが、高額だったため払えないと言うと、「今なら割引できる」と言われ交換工事を契約した。不審に思ったのでガス会社に確認すると、全く関係のない事業者だとわかった。解約したい。
- 「給湯器の点検で、マンション全体を回っている」と訪問してきた事業者に給湯器の交換を勧められた。管理会社が委託している事業者だと思い、給湯器の交換工事をしたが、後日管理会社に確認すると、全く関係のない事業者だったことがわかった。



## ～点検商法 心得 10 カ条～

- 一. 無料で点検 すると言ひ 不要な契約 結ばせる 「点検商法」 大流行！
- 二. 「屋根が飛ぶ」「雨漏りするかも」 ホントかな？ 不安をあおる 事業者トーク
- 三. ドア開けず 名前と用件 まず確認
- 四. 「無料」「タダ」 うまいお話 あるわけない
- 五. その場では 点検させない 契約しない
- 六. 点検は 安易にさせては いけません！
- 七. その点検 ホントに必要？ 大丈夫？
- 八. 契約は 家族・知人に 聞いてから
- 九. どうしても 工事・点検するときは 見積り取って 比較検討！
- 十. お断り しても事業者 来たときは 迷わず警察 110番

どうしよう・・・ 不安になったら ☎局番なしの 188に相談



### Ⅲ 高齢者（契約当事者が65歳以上）の苦情相談

#### 1 苦情相談件数の推移（表1）

令和5年度の高齢者の苦情相談件数は18,492件で、前年度（17,578件）と比べ5.2%増加しました。苦情相談件数全体（59,114件）に占める高齢者の割合は31.3%（前年度比1.8ポイント増加）でした。

表1「高齢者」の苦情相談件数の推移

（単位：件）

区 分	令和5年度	令和4年度	前年度比
高齢者の苦情相談件数(A)	18,492 (100.0%)	17,578 (100.0%)	105.2%
65歳～79歳 (構成比)	12,241 ( 66.2%)	12,258 ( 69.7%)	99.9%
80歳以上 (構成比)	6,251 ( 33.8%)	5,320 ( 30.3%)	117.5%
苦情相談件数(B)	59,114	59,661	99.1%
苦情相談件数に占める 高齢者の相談の割合(A)/(B)	31.3%	29.5%	

#### 2 苦情相談件数及び増加率の高い品目（表2）

- 件数1位は「工事・建築」の1,605件で、前年度（1,301件）と比べ約1.2倍に増加し、屋根や衛生設備工事等に関する相談が多く寄せられています。また、件数2位は「化粧品」の1,435件で、前年度（1,789件）と比べ約19.8%減少しましたが、化粧品の定期購入に関する相談が多く寄せられています。
- 増加率1位は「給湯システム」の596件で、前年度（216件）と比べ約2.8倍に増加しました。「電話や訪問で突然、給湯器の点検をされると言われ、不安をあおられ高額な給湯器の交換を迫られた」といった相談が多く寄せられています。
- 増加率2位は「役務その他サービス」の983件で、前年度（633件）と比べ約1.6倍に増加しました。「パソコンを使用していたら突然警告音が鳴り『ウイルスに感染した』と警告画面が表示され、ウイルス対策ソフト代として料金を支払ってしまった」といった相談が多く寄せられており、パソコン操作に不慣れである高齢者が、被害に遭いやすいことが考えられます。

表2「高齢者」の苦情相談件数の多い上位10品目（前年度比較）

（単位：件）

順位	品 目 苦情相談件数[計]	令和5年度 [ 18,492]	令和4年度 [ 17,578]	前年度比 105.2%	品目の説明
	商品一般	1,613	1,505	107.2%	商品を特定できない相談
1	工事・建築	1,605	1,301	123.4%	屋根や衛生設備工事等に関する相談
2	化粧品	1,435	1,789	80.2%	
3	役務その他サービス	983	633	(2位) 155.3%	パソコンのウイルス除去サポート契約、質問サイト等に関する相談
4	健康食品	749	647	115.8%	
5	給湯システム	596	216	(1位) 275.9%	給湯器に関する相談
6	修理サービス	580	490	118.4%	屋根、トイレ、エアコン、スマートフォン等の修理に関する相談
7	携帯電話サービス	465	418	111.2%	
8	インターネット接続回線	344	284	121.1%	光回線等に関する相談
9	新聞	329	280	117.5%	

- 注 1 前年度比欄の（ ）内は、表中における増加率の順位です。  
2 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていません。



### 3 販売購入形態別の状況（表3）

- 主な販売購入形態について、全体に対して高齢者の占める割合をみると、「訪問購入」が6割以上、「訪問販売」が5割以上となっており、「訪問購入」の相談としては、「不用品を買い取るという事業者を呼んだら強引に貴金属を買い取られた」といったものがあります。
- 高齢者は自宅にいたることが多いため、訪問購入や訪問販売による被害に遭いやすいと考えられます。

表3 主な販売購入形態別「高齢者」の占める割合  
(単位:件)

主な販売購入形態	高齢者の占める割合	高齢者	全体
訪問購入	62.5%	348	557
訪問販売	50.6%	3,745	7,399
電話勧誘販売	38.5%	1,142	2,964
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	33.1%	52	157
通信販売	26.4%	6,010	22,740
マルチ・マルチまがい	17.8%	42	236

### 4 苦情相談件数及び増加率の高い販売方法・手口(※)（表4）

- 件数1位は「電子商取引」の4,323件で、前年度(4,497件)と比べ約3.9%減少しましたが、インターネット通販等の相談が多く寄せられています。また、件数2位は「家庭訪販」の3,659件で、前年度(2,779件)と比べ約1.3倍増加し、屋根や衛生設備工事等に関する相談が多く寄せられています。
- 増加率1位は「点検商法」の1,709件で、前年度(904件)と比べ約1.9倍に増加しました。「屋根や給湯器等の無料点検に訪れた事業者に、必要のない工事を強引に契約させられた」といった相談が昨年度と同様に多く寄せられています。
- 増加率3位は「SNS」の825件で、前年度(595件)と比べ約1.4倍に増加しました。「SNS上の広告から入った通販サイトで定期購入を申し込んでしまった」「SNSで投資のサイトを紹介され利益は出たが、手数料を払ったのに出金できない」といった相談が昨年度と同様に多く寄せられています。

※ 「販売方法・手口」の詳細は、「令和5年度 神奈川県内における消費生活相談に関するデータ集」P30参照

表4 「高齢者」の苦情相談 販売方法・手口別上位 10 位(前年度比較)

(単位:件)

順位	販売方法・手口	令和5年度	令和4年度	前年度比	主な品目と件数
1	電子商取引	4,323	4,497	96.1%	①化粧品1,101、②健康食品398、③役務その他サービス219
2	家庭訪販	3,659	2,779	131.7%	①工事・建築1,176、②給湯システム467、③修理サービス346
3	電話勧誘	2,019	1,530	132.0%	①役務その他サービス412、②給湯システム247、③商品一般206
4	点検商法	1,709	904	(1位) 189.0%	①工事・建築549、②給湯システム412、③役務その他サービス358
5	SNS	825	595	(3位) 138.7%	①化粧品255、②健康食品66、③他のデリバティブ取引44
6	無料商法	655	465	(2位) 140.9%	①役務その他サービス145、②工事・建築116、③給湯システム82
7	身分詐称	622	826	75.3%	①商品一般148、②役務その他サービス120、③社会保険73
8	テレビショッピング	491	535	91.8%	①化粧品119、②健康食品76、③健康器具26
9	架空請求	311	404	77.0%	①商品一般139、②娯楽等情報配信サービス27、③携帯電話サービス26
10	次々販売	295	244	120.9%	①工事・建築138、②給湯システム14、③修理サービス11

注 1 「販売方法・手口」は、PIO-NET の「内容等キーワード」の定義によります。複数選択可能なため、件数の合計は相談件数と一致しません。  
 2 前年度比欄の( )内は、表中における増加率の順位です。

## 5 高齢者の特徴的な相談(給湯システム)(図1)

**《相談内容》**

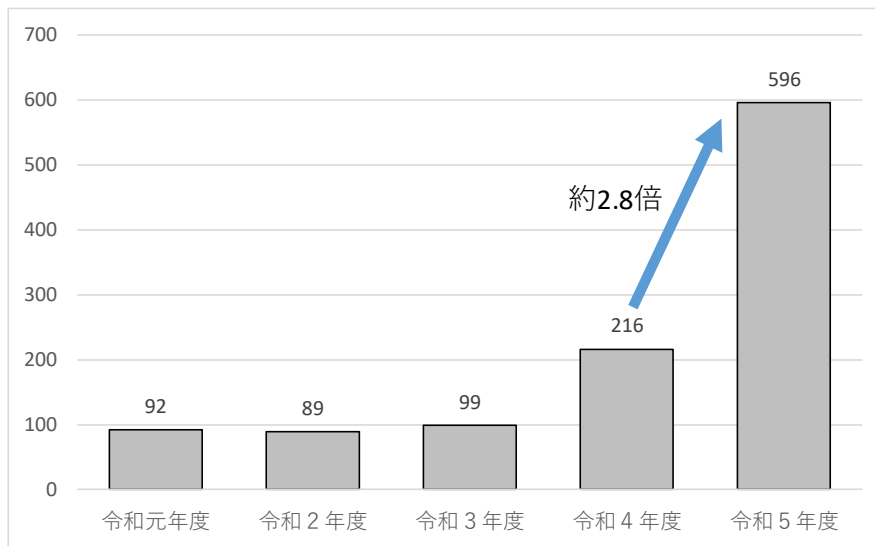
「給湯器の点検をする」と電話があり、ガス会社の定期点検かと思いきや、了承した。点検してもらったところ「新しい給湯器に交換が必要」と言われ契約したが、後日、まったく無関係の事業者だと分かった。

**アドバイス**

事業者の説明をうのみにせず、事業者名や点検理由を必ず確認しましょう。  
 契約を勧められてもその場で判断せず、家族や身近な人等に相談し、複数の事業者から見積りを取る等、慎重に判断しましょう。

図1 「給湯システム」に関する苦情相談件数

(単位:件)



#### IV 若者（契約当事者が29歳以下）の苦情相談

##### 1 苦情相談件数の推移（表1）

表1「若者」の苦情相談件数の推移

（単位：件）

令和5年度の若者の苦情相談件数は7,397件で、前年度（8,128件）と比べ9.0%減少しました。苦情相談件数全体（59,114件）に占める若者の割合は12.5%（前年度比1.1ポイント減少）でした。

区 分	令和5年度	令和4年度	前年度比
若者の苦情相談件数(A)	7,397	8,128	91.0%
	(100.0%)	(100.0%)	
未成年(18歳未満)	700	761	92.0%
(構成比)	(9.5%)	(9.4%)	
18歳～29歳	6,697	7,367	90.9%
(構成比)	(90.5%)	(90.6%)	
苦情相談件数(B)	59,114	59,661	99.1%
苦情相談件数に占める若者の相談の割合(A)/(B)	12.5%	13.6%	

##### 2 苦情相談件数及び増加率の高い品目（表2）

- 件数1位は「エステティックサービス」の854件で、前年度（1,558件）と比べ約45.2%減少しましたが、脱毛エステや痩身エステに関する相談が多く寄せられています。また、件数2位は「不動産貸借」の508件で、前年度（472件）と比べ約1.1倍増加し、原状回復費用等に関する相談が多く寄せられています。
- 増加率1位は「医療サービス」の355件で、前年度（169件）と比べ約2.1倍に増加しました。「通っていた脱毛クリニックが倒産して連絡が付かない。未施術分を返金してほしい」といった相談が多く寄せられています。
- 増加率3位は「インターネットゲーム」の364件で、前年度（295件）と比べ約1.2倍に増加しました。「未成年の子どもが親のクレジットカードを使って無断でオンラインゲームの高額課金をしていた」といった相談が多く寄せられています。

表2「若者」の苦情相談件数の多い上位10品目（前年度比較）

（単位：件）

順位	品 目 苦情相談件数[計]	令和5年度 [7,397]	令和4年度 [8,128]	前年度比	品目の説明
1	エステティックサービス	854	1,558	54.8%	痩身エステ、脱毛エステ等に関する相談
2	不動産貸借	508	472	107.6%	
3	インターネットゲーム	364	295	(3位) 123.4%	
4	医療サービス	355	169	(1位) 210.1%	医師が行う医療サービス(医療脱毛、美容整形等の美容医療を含む)に関する相談
	商品一般	289	298	97.0%	商品特定できない相談
5	役務その他サービス	286	224	(2位) 127.7%	副業サポート契約やロードサービス等に関する相談
6	他の内職・副業	272	233	116.7%	アフィリエイト(※)等に関する相談
7	化粧品	182	269	67.7%	
8	異性交際関連サービス	161	227	70.9%	出会い系サイト等に関する相談
9	電気	135	169	79.9%	電気の契約等に関する相談

注 1 前年度比欄の（ ）内は、表中における増加率の順位です。

2 商品一般は、商品特定できない相談のため、順位には入れていません。

※ アフィリエイト：消費者が作成したホームページやブログ等で商品・役務等の宣伝を書き、あるいは広告主（企業等）の広告を掲載することで商品等の売上に繋がった場合等に、売上の一部を報酬として得るビジネスの形態

### 3 販売購入形態別の状況（表3、図1）

- 主な販売購入形態について、若者の占める割合をみると、「友人や知人を新たに販売員として販売組織に参加させれば収入が得られる」等と勧誘し、商品やサービスを契約させる「マルチ・マルチまがい」が37.7%と突出して高くなっています。
- 若者は、知識・経験不足や経済的不安等から、安易にもうけ話等に引っかかりやすいことが考えられます。

表3 主な販売購入形態別「若者」の占める割合

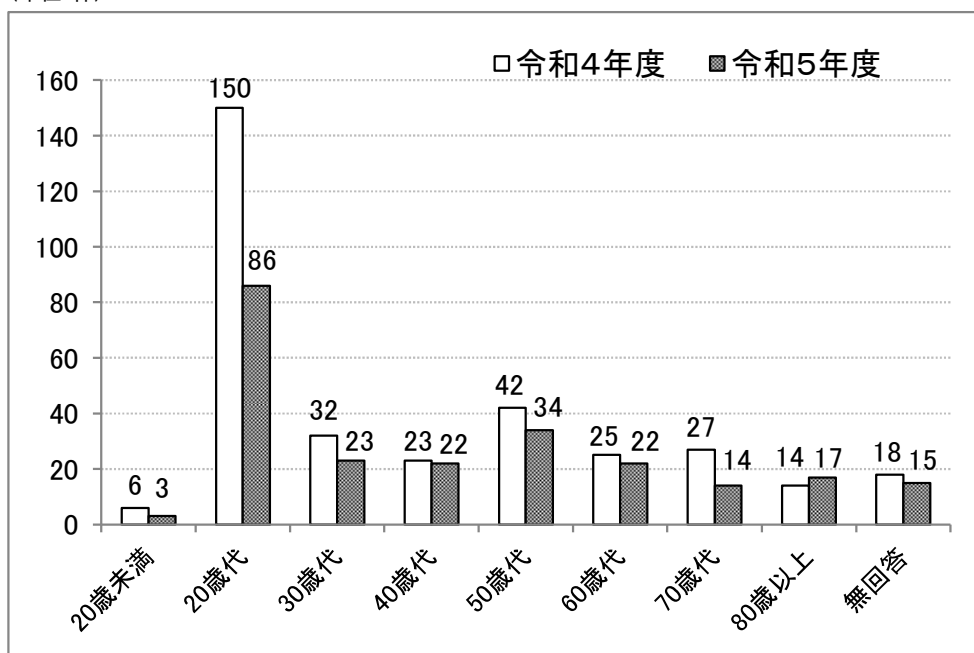
(単位:件)

主な販売購入形態	若者の占める割合	若者	全体
マルチ・マルチまがい	37.7%	89	236
電話勧誘販売	13.3%	395	2,964
通信販売	12.2%	2,780	22,740
訪問販売	10.5%	777	7,399
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	7.0%	11	157
訪問購入	1.8%	10	557

- 「マルチ・マルチまがい」の契約当事者年代別件数をみると、20歳代の件数が86件と突出して多いですが、前年度(150件)と比べ約42.7%減少しました。

図1 「マルチ・マルチまがい」契約当事者年代別件数(前年度比較)

(単位:件)



#### 4 苦情相談件数及び増加率の高い販売方法・手口（表4）

- 件数1位は「電子商取引」の2,452件で、前年度（2,797件）と比べ約12.3%減少しましたが、インターネットゲーム等の相談が多く寄せられています。また、件数2位は「SNS」の1,150件で、前年度（983件）と比べ約1.2倍増加し、副業等に関する相談が多く寄せられています。
- 増加率1位は「家庭訪販」の537件で、前年度（405件）と比べ約1.3倍に増加しました。「電気とガス料金が安くなると事業者が来訪した。検針票等を見せてしまい、無断で契約されていないか不安だ」といった相談が多く寄せられています。
- 増加率2位は「利殖商法」の185件で、前年度（140件）と比べ約1.3倍に増加しました。「SNSで投資のサイトを紹介され利益は出たが、手数料を払ったのに出金できない」といった相談が多く寄せられています。

表4 「若者」の苦情相談 販売方法・手口別上位10位（前年度比較）

（単位：件）

順位	販売方法・手口	令和5年度	令和4年度	前年度比	主な品目と件数
1	電子商取引	2,452	2,797	87.7%	①インターネットゲーム344、②化粧品154、③異性交際関連サービス136
2	SNS	1,150	983	117.0%	①他の内職・副業164、②役務その他サービス103、③化粧品68
3	家庭訪販	537	405	(1位) 132.6%	①電気83、②修理サービス82、③駆除サービス81
4	サイドビジネス商法	474	494	96.0%	①他の内職・副業164、②役務その他サービス78、③金融コンサルティング44
5	電話勧誘	470	358	(3位) 131.3%	①役務その他サービス92、②他の内職・副業81、③金融コンサルティング50
6	クレ・サラ強要商法	255	224	113.8%	①他の内職・副業57、②金融コンサルティング55、③役務その他サービス48
7	利殖商法	185	140	(2位) 132.1%	①金融コンサルティング65、②ファンド型投資商品27、③他のデリバティブ取引16
8	無料商法	183	241	75.9%	①エステティックサービス40、②役務その他サービス15、③医療サービス13
9	アポイントメントセールス	131	139	94.2%	①役務その他サービス28、②ビジネス教室18、③金融コンサルティング16
10	販売目的隠匿	79	97	81.4%	①中古分譲マンション8、②ビジネス教室7、③ギャンブル情報7

注 1 「販売方法・手口」は、PIO-NETの「内容等キーワード」の定義によります。複数選択可能なため、件数の合計は相談件数と一致しません。

2 前年度比欄の（ ）内は、表中における増加率の順位です。

#### 5 若者の特徴的な相談（美容医療）（図2）

##### 《相談内容》

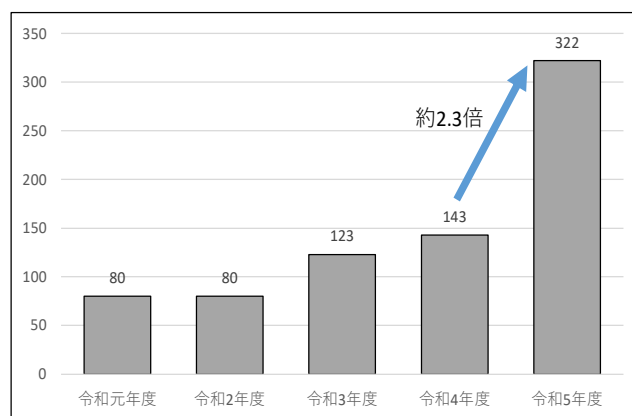
医療脱毛の通い放題プランを契約して通っていたところ、事業者からのメールで破産したことを知った。支払いを止めたいがどうしたらよいか。

##### アドバイス

予約が取りにくかったり、事業者が破産したりする可能性もあります。心配な場合は、都度払いができるコースや店舗を選択しましょう。

図2 「美容医療」に関する苦情相談件数

（単位：件）



## V 18歳・19歳の相談の状況

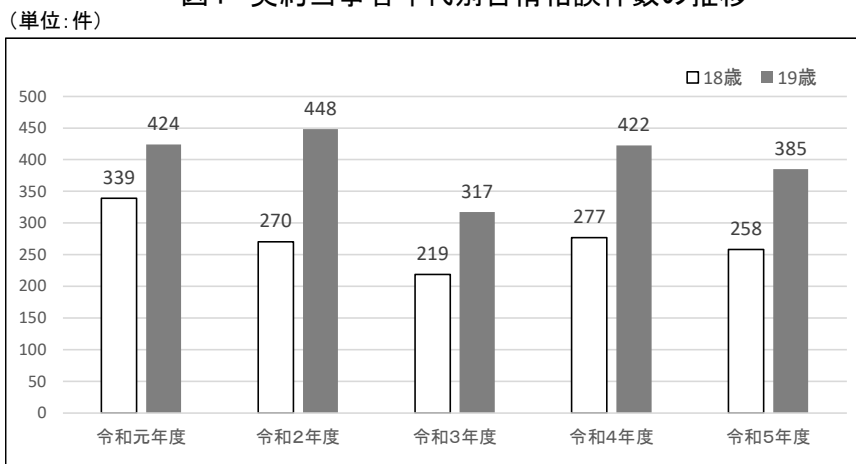
### 1 概況

令和4年4月に成年年齢が18歳に引き下げられてから2年が経過しました。そこで、18歳・19歳に係る相談の状況について、次のとおりまとめました。

#### (1) 苦情相談件数の推移 (図1)

令和5年度の18歳の相談件数は258件で、過去5年間で200件から300件台で推移しています。また、19歳の相談件数は385件で、過去5年間で300件から400件台で推移しています。

図1 契約当事者年代別苦情相談件数の推移



#### (2) 苦情相談件数及び増加率の高い品目 (表1)

- 件数1位は「エステティックサービス」の88件で、前年度(137件)と比べ約35.8%減少しましたが、脱毛エステや痩身エステに関する相談が多く寄せられています。また、件数2位は「医療サービス」の35件で、前年度(25件)と比べ約1.4倍増加し、医療脱毛や整形手術等に関する相談が多く寄せられています。
- 増加率1位は「駆除サービス」の17件で、前年度(4件)と比べ約4.3倍に増加しました。「ゴキブリが出て怖くなり、ネットで見つけた格安事業者に依頼したら高額だった」といった相談が多く寄せられています。
- 増加率3位は「役務その他サービス」の24件で、前年度(14件)と比べ約1.7倍に増加しました。「収入を得るため副業サポート契約をしたが、もうからないので返金してほしい」といった相談が多く寄せられています。

表1 「18歳・19歳」の苦情相談件数の多い上位10品目(前年度比較)

(単位:件)

順位	品目 苦情相談件数[計]	令和5年度 [643]	令和4年度 [699]	前年度比 92.0%	品目の説明
1	エステティックサービス	88	137	64.2%	痩身エステ、脱毛エステ等に関する相談
2	医療サービス	35	25	140.0%	医師が行う医療サービス(医療脱毛、美容整形等の美容医療を含む)に関する相談
3	化粧品	32	31	103.2%	
4	異性交際関連サービス	27	36	75.0%	出会い系サイト等に関する相談
	他の内職・副業	27	17	158.8%	アフィリエイト(※)等に関する相談
6	役務その他サービス	24	14	(3位) 171.4%	副業サポート契約等に関する相談
	商品一般	20	38	52.6%	商品を特定できない相談
7	駆除サービス	17	4	(1位) 425.0%	
8	不動産貸借	14	15	93.3%	
	携帯電話サービス	14	8	(2位) 175.0%	

注 商品一般は、商品を特定できない相談のため、順位には入れていません。

※ アフィリエイト：P9の表2※を参照

## 2 主な相談事例

### (1) 駆除サービスに関する相談

#### 《相談内容》

自宅にゴキブリが出たため、早急に駆除をしたいと思い、ネット検索で見つけた格安事業者に依頼した。その後、事業者が来訪し、駆除をしてもらったが、広告よりも高額な請求をされた。

#### アドバイス

- ◇極端に安い価格を表示するサイトや広告には注意しましょう。
- ◇害虫等が出てきても、慌てずに、緊急を要するものなのか冷静に考えた上で、複数社から見積りを取る前提で事業者に連絡しましょう。
- ◇不安をあおったり契約を急かしたりする事業者とは契約しないようにしましょう。
- ◇クーリング・オフができる場合があります。

### (2) 役務その他サービスに関する相談

#### 《相談内容》

SNSで「誰でも簡単に稼げる」という副業の広告を見て、稼ぐ方法が載っているマニュアルを購入したが内容がよくわからなかった。その後、事業者から電話があり、「副業をサポートする」と言われ、高額なサポートプランを提示された。信用できるか。

#### アドバイス

- ◇「確実にもうかる」等のうまい話はありません。
- ◇「簡単に稼げる」等と強調する広告や勧誘をうのみにせず、仕組みや実態が分からなければ契約しないようにしましょう。
- ◇SNSで知り合った人の話を安易に信用してはいけません。

「令和5年度 神奈川県内における消費生活相談に関するデータ集」も御覧ください。

神奈川県ホームページ「消費生活相談概要」

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/cnt/f370221/index.html>

