

第10次横浜市消費生活審議会委員名簿

No	委員氏名	所 属
1	いとう ひであき 伊藤 秀秋	(公益社団法人) 日本訪問販売協会 専務理事
2	うえだ まりこ 上田 麻理子	横浜市生活協同組合運営協議会
3	えのもと ひでお 榎本 英雄	(一般社団法人) 横浜市工業会連合会 会長
4	おおおか ひでみ 大岡 秀海	(公益社団法人) 日本通信販売協会 専務理事
5	おおさわ あや 大澤 彩	法政大学法学部法律学科 准教授
6	おかだ のぶひろ 岡田 伸浩	横浜商工会議所 常議員
7	さくま きょうこ 作間 京子	(公益社団法人) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
8	ささき まさこ 佐々木 真佐子	横浜市消費生活推進員
9	すずき かずこ 鈴木 和子	消費者サポート横浜会
10	すずき たかし 鈴木 隆	家電製品PLセンター センター長
11	すずき よしひと 鈴木 義仁	横浜弁護士会
12	だいが たつや 醍醐 辰也	(一般社団法人) 日本クレジット協会 常務理事
13	たがや としこ 多賀谷 登志子	横浜市消費者団体連絡会
14	たなか まこと 田中 誠	横浜弁護士会
15	まつばぐち れいこ 松葉口 玲子	横浜国立大学教育人間科学部 教授
16	むら ちづこ 村 千鶴子	東京経済大学現代法学部教授・弁護士

敬称略：五十音順

第 10 次横浜市消費生活審議会のテーマについて（案）

背景

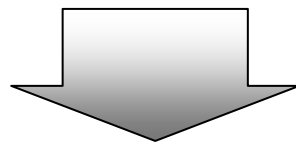
消費者安全法については、平成 26 年 3 月 11 日に行われた第 186 回国会（常会）に「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律案」が提出され、衆参両院において可決されています。

しかし、消費者安全確保地域協議会等、地域の安全の取組について、横浜市の地域性に則して、どのように運用し、高齢者に対して見守りを行っていくのかという点について検討する必要があります。

課題：高齢者の消費者被害は顕在化しないため、潜在的な被害者が増加している
∴高齢者の相談は、本人以外から相談が寄せられる傾向がある（平成 25 年度消費者白書 66 頁）

大都市の高齢者の独り暮らし世帯は、困ったときに頼れる人がいない割合が大きい（平成 25 年度消費者白書 30 頁）

高齢者の一人暮らしの増加（第 5 期 横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画 36 頁）



地域における高齢者の見守りの在り方についての検討

具体的には・・・

- ①消費者安全確保地域協議会の在り方
- ②消費生活推進員の在り方
- ③まとめ

参 考

○審議会委員の意見（第9次委員の皆様からのアンケート回答より抜粋）

「高齢者の消費者被害の未然防止」

「自ら考え自ら行動する消費者を育成するための情報提供の仕組み作りについて」

「賢い消費生活をする方法」

「もったいない！浪費ってなんだろう」

「消費者向け啓発教材の対象別一覧表の作成」

「消費者教育推進計画を踏まえたカリキュラム」

「ライフステージ別の「消費生活の基礎知識」

「高度情報化社会における消費者の在り方」

「行政と民間団体や市民団体・消費者団体との連携構築」

第10次横浜市消費生活審議会の部会構成(案)

【役割】

第7条 市長の諮問に応じ、消費生活に関する重要な事項を調査審議し、消費者被害の救済に関するあつせん及び調停を行い、並びに消費者の消費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、市長の附属機関として、横浜市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 審議会は、消費生活に関する重要な事項について、市長に意見を述べることができる。

(横浜市消費生活条例より抜粋)

○ 構成 20名以内 第9次18名(学識経験者6名、消費者6名、事業者6名)

第10次 横浜市消費生活審議会

消費者被害救済部会 常設

学識経験者
消費者
事業者

消費者からの申出・付託により紛争のあつせん・調停を行います。

施策検討部会

学識経験者
消費者
事業者

テーマを設定し、課題を抽出し、必要な施策について審議を行います。名称は「施策検討部会」とすることを検討しています。

消費者団体等協働促進事業 審査評価部会

学識経験者
消費者
事業者

協働事業実施団体の審査及び評価を行います。

公募委員選考部会

学識経験者
消費者
事業者

公募委員の選考を行います。

消費者教育推進地域協議部会

学識経験者
消費者
事業者

構成員相互の情報の交換及び調整や、消費者教育推進計画の作成に関して意見を述べます。

消費者被害救済部会について

1 消費者被害救済部会の設置目的

横浜市消費生活条例施行規則第3条第1項に基づき、消費者被害の救済に関するあっせん及び調停を行い、及び消費者の消費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議することが、消費者被害救済部会の設置目的です。

2 相談、あっせん、審議会への付託の流れについて

(1) 相談の受付

消費生活問題を抱えた消費者は、横浜市消費生活総合センター（以下「センター」という。）に相談します。

(2) 相談員による調整（あっせん）・三者面談

センターが消費者と事業者の間に入って交渉が必要な場合は、相談員が消費者の要望を伝えたり、契約時の問題点等を指摘したりするなどして解決に向けた調整を行います。

センター相談員による電話等での調整で解決が困難な場合などは、「消費者」、「事業者」、「センター相談員」による三者の面談による交渉を行います。

面談には、センター相談員、センター職員のほか、第3次審議会（平成14年）の報告に基づき、平成14年4月から、横浜市経済局消費経済課職員も同席しています。

(3) 審議会への付託

センターにおける調整及び三者面談によるあっせんで解決しない場合で、消費者に付託の意思があり、案件が付託要件を満たす場合には、審議会へ付託されます。

3 救済部会の運営状況

第9次審議会では付託案件はありませんでしたが、毎年度末に1回、あっせん・三者面談などを実施して相談解決を図っている状況や、結果的に被害救済部会へ付託すべき案件が出てこなかった経緯を報告させていただく趣旨で、報告会を開催しました。

消費者団体等協働促進事業審査評価部会について

1 消費者団体等協働促進事業審査評価部会の役割

第6次審議会（平成18年～20年）から設置されています。消費者団体等協働促進事業の募集内容の検討、実施団体の審査・選考、事業の評価などを行います。

審査評価部会で選考した団体を参考に、市長が補助金交付対象事業及び交付額を決定します。

審査評価部会は、通常、事業募集の開始前と実施団体の選考のため3月頃に開催し、前年度の評価を6月の開催時に行います。

2 消費者団体等協働促進事業の趣旨

消費者団体等の持つ発想や手法を活かした提案をもとに、消費者被害の未然防止を図るとともに、消費者団体等の自主的活動を促進するため、地域での消費者教育・啓発講座、消費生活相談事業を横浜市と協働で実施する事業です。

事業の具体的な企画や運営は、提案内容に基づき消費者団体等が担い、横浜市は財政面や広報面の支援等を行います。

3 団体数及び補助金額

(1) 平成26年度の事業内容（4団体4事業）

- ・消費者教育啓発講座事業 → 上限30万円：2団体、上限10万円：1団体
- ・消費生活相談事業 → 上限10万円：1団体

(2) 平成25年度の事業内容（4団体4事業）

- ・消費者教育啓発講座 → 上限30万円：1団体、上限10万円：2団体
- ・消費生活相談事業 → 上限30万円：1団体

<参考>

平成 26 年度実施団体及び内容等

種類	団体名 (補助金額)	事業内容
消費者教育 啓発講座	よこはま消費生活 「講師の会」 (100,000円)	《消費者教育啓発講座》 地域の住民が、悪質商法の被害の未然防止や環境に関する意識の向上等の消費生活に関する問題点を把握し、解決する能力を身につけ、安全で安心な生活を築くことを目的とする。 全5回 1回あたりの定員30名 ・例 悪質商法 被害防止<女性や若者の被害>
	神奈川県ファイナンシャル プランナーズ協同組合 (300,000円)	《「ゆたかな暮らしのために、これだけは知っておきたい 生活の知識を学ぶ講座」》 増税や、物価の上昇等の厳しい経済情勢や予期せぬ災害の発生等、私たちが安全で豊かな暮らしを守っていくことがなかなか容易ではない時代となっています。このような中で消費者の暮らしを様々なトラブルから守っていくには、日頃から生活の知恵としての情報や知識を得ておくことが大切です。このような情報・知識を公正、中立な立場から分かり易く解説し、消費者の方々にお役にたつことを目指します。 全30回 1回あたりの定員30名 ・例 入りすぎない保険、見直しのコツを学ぶ
	特定非営利活動法人 横浜市まちづくりセンター (300,000円)	《横浜市民の住まい・暮らしに役立つ講座》 横浜市内在住者が、主体的に安心・安全・快適に住み続け、楽しく豊かに暮らせるようにするため、住まい方、暮らし方の基礎知識を学んで頂くとともに、横浜市の諸助成制度を適切に利用できるよう、簡易に説明する。 全5回 1回あたりの定員30名～42名 ・例 バリアフリー ユニバーサルデザイン住環境整備
消費生活 相談事業	特定非営利活動法人 FPネットワーク神奈川 (100,000円)	《「暮らしのトラブル防ぎ隊～暮らしを支えるお金の無料相談会～」の開催》 全7回の無料相談会を通し、市民のお金や生活に関する悩み、トラブルを聞き、解決の糸口を提示する。また、広範囲にわたる相談に関しては、適切な窓口を紹介し、不安を解消する手助けとなることを目的とする。 全7回 1組30分 ・例 子どもの教育費、住宅ローン等、お金にまつわる相談

施策検討部会について（案）

1 施策検討部会の設置目的

施策検討部会は、第7次審議会（平成20年10月～22年9月）から設置されています。横浜市における消費者施策について、審議をしていただく部会となっております。

第10次（平成26年10月～28年9月）におきましては、概ね4回程度開催する予定です。

最終的には、報告書をまとめた上で、市長へ報告をいたします。

2 参考

(1) 第9次横浜市消費生活審議会における施策検討部会実施状況

「新たな視点での消費者教育について」というテーマで、6回にわたり審議をしていただき、報告書を作成いたしました。

この報告書で頂いた御意見につきましては、横浜市における消費者政策に反映するため、尽力をまいります。

(2) 報告書の概要について

消費者教育の推進に関する法律の施行を踏まえ、横浜市における消費者教育の内容、消費者教育の情報提供の仕組み及び横浜らしい消費者教育という3点についての検討を行いました。

横浜らしい消費者教育については、①国際都市としての消費者教育（国際機関等との連携及び在日外国人への支援）、②地域団体やNPO等との連携及び③消費生活推進員の活用について報告を頂きました。

公募委員選考部会について（案）

1 公募委員選考部会の設置目的

第4次審議会（平成14年10月～16年9月）において、審議会の意見の幅を広げるため、委員の公募制の導入について提言されました。その後、第5次審議会（平成16年10月～18年9月）から、公募による委員（市民委員）を選考するための公募委員選考部会が設置されています。

公募委員選考部会は、審議会委員の中から学識経験者、消費者代表及び事業者代表各1名、合計3名で構成されています。

【参考】 横浜市消費生活審議会公募委員要領（抜粋）

7 選考部会

- (1) 選考部会は、消費生活審議会委員のうち学識経験のある者、消費者を代表する者、事業者を代表する者から各1名の委員をもって組織する。
- (2) 選考部会は非公開とする。

2 参考

第9次審議会において昨年度に行われた公募委員の選考は、下記の通り実施しました。

- (1) 周知方法
市の媒体を利用して、市民に対する周知を図りました。
- (2) 募集期間
平成25年6月10日から7月8日まで
- (3) 応募方法
郵送、持参、ファックス、電子メール
- (4) 選考方法
応募者が書いた作文「消費者教育・啓発について関心のある事項」（800字）と「活動経歴・自己PR」をもとに1名を決定。

消費者教育推進地域協議部会について（案）

1 位置付け

本部会は、消費者教育の推進に関する法律(以下、消費者教育推進法という。)第 20 条第 1 項の消費者教育推進地域協議会として設置させて頂くことを検討しています。

これは、協議会は「消費者教育推進計画の作成または変更に関して意見を述べること」と消費者教育推進法第 20 条第 1 項に規定されており、合議体として計画に対して意見を述べるには、審議会に設置する必要があるためです。

2 消費者教育推進地域協議部会の役割

本部会は、同条第 2 項各号に規定されている事項を行います。

具体的には、消費者教育の推進に関し、消費者教育推進地域協議部会の構成員相互の情報の交換及び調整を行うとともに、市町村が市町村消費者教育推進計画を作成又は変更する場合に意見を述べるのが、本部会の役割です。

3 構成員等の追加について

第 9 次横浜市消費生活審議会の報告書において、国際性や高齢者への配慮が必要であるとの議論を踏まえ、審議会の委員 4 名に加えて、下記の通り、専門委員等を追加することを検討しています。

専門委員とは、横浜市消費生活条例第 12 条第 1 項に基づき、特別の事項を調査研究させる必要があるときに臨時に設置できるものです。

また、実務を担当している教育委員会の関係者が部会に出席することで、実りある議論ができるように配慮することを検討しています。

氏名	所属	
審議会において決定	横浜市消費生活審議会委員	4 名
調整中	(公財)横浜市国際交流協会 (YOKE)	専門委員
調整中	(公財)横浜市老人クラブ連合会	専門委員
調整中	(福)横浜市社会福祉協議会	専門委員
小守 英治	横浜市消費生活総合センター所長	専門委員
長谷川 祐子	教育委員会事務局指導企画課長	行政関係者
西村 英純	教育委員会事務局高校教育課長	行政関係者
調整中	区役所地域振興課長	行政関係者

4 参考（消費者教育推進法第 20 条第 1 項）

都道府県及び市町村は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育を推進するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の当該都道府県又は市町村の関係機関等をもって構成する消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めなければならない。

第 10 次横浜市消費生活審議会委員所属部会（案）

（敬称略）

1 消費者被害救済部会（4名）

大澤 彩 （学 識）（法政大学）
田中 誠 （学 識）（横浜弁護士会）

学識	2名
消費者	1名
事業者	1名

上田 麻理子 （消費者）（横浜市生活協同組合運営協議会）

醍醐 辰也 （事業者）（一般社団法人日本クレジット協会）

2 専門部会

(1) 施策検討部会（5名）

鈴木 義仁 （学 識）（横浜弁護士会）
村 千鶴子 （学 識）（東京経済大学）

学識	2名
消費者	1名
事業者	2名

多賀谷 登志子 （消費者）（横浜市消費者団体連絡会）

伊藤 秀秋 （事業者）（公益社団法人日本訪問販売協会）

榎本 英雄 （事業者）（一般社団法人横浜市工業会連合会）

(2) 消費者団体等協働促進事業審査評価部会（4名）

作間 京子 （学 識）（公益社団法人日本消費生活
アドバイザー・コンサルタント協会）

学識	1名
消費者	1名
事業者	2名

上田 麻理子 （消費者）（横浜市生活協同組合運営協議会）

大岡 秀海 （事業者）（公益社団法人日本通信販売協会）

鈴木 隆 （事業者）（家電製品 PL センター センター長）

(3) 公募委員選考部会（3名）

田中 誠 （学 識）（横浜弁護士会）
鈴木 和子 （消費者）（消費者サポート横浜会）
醍醐 辰也 （事業者）（一般社団法人日本クレジット協会）

学識	1名
消費者	1名
事業者	1名

(4) 消費者教育推進地域協議部会（4名）

松葉口 玲子 （学 識）（横浜国立大学）
鈴木 和子 （消費者）（消費者サポート横浜会）
佐々木 真佐子 （消費者）（横浜市消費生活推進員）
岡田 伸浩 （事業者）（横浜商工会議所）

学識	1名
消費者	2名
事業者	1名

部会委員は、条例第 11 条第 2 項の規定により会長が指名します。

横浜市消費生活審議会について

1 審議会の概要

市民の安全で快適な消費生活を実現するため、平成8年10月に横浜市消費生活条例を施行し、この条例施行により、市長の附属機関としての消費生活審議会が発足しました。

審議会は、消費者・事業者・学識経験者からなる20名以内（任期2年）の委員から構成され、市長の諮問に応じ、消費生活に関する重要事項の調査・審議、消費者被害の救済に関するあっせん・調停、訴訟援助に関する調査審議、市長への意見具申を行うために発足しましたが、少人数の委員による機動的な運営を図るため、審議会委員の中から委員を選任し部会を設置しています。

2 審議会での審議状況等

	期間	審議テーマ	開催回数・部会	具体的な取組内容
1	平成8年10月 ～10年9月	消費者の主体的活動の支援の在り方について（答申）	審議会 6回 消費者支援部会 11回	○学校における消費者教育の充実 ○消費生活推進員活動の活性化
2	平成10年10月 ～12年9月	消費者の被害未然防止等の在り方について（報告）	審議会 5回 被害未然防止部会 16回	○効果的な情報提供の推進 ○件数増等に対応した相談体制の強化策
3	平成12年10月 ～14年9月	事業者指導及び被害救済システムの在り方について（報告）	審議会 5回 事業者指導・被害救済システム活性化専門部会 12回	○条例を適用した事業者指導及びあっせん・調停の実施及び要領等の整備
4	平成14年10月 ～16年9月	社会経済状況の変化を踏まえた消費生活条例の在り方について（答申）	審議会 6回 消費者被害救済部会 6回 条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会 11回	○第5次で行う条例改正に向けての検討
5	平成16年10月 ～18年9月	消費者基本法に対応した、横浜市消費生活条例の在り方について（答申） 審議会 3回	審議会 3回 消費者被害救済部会 1回 消費者基本法に対応した、横浜市消費生活条例の在り方に関する専門部会 6回	○第4次答申の内容を踏まえて、消費者基本法に対応した消費生活条例の整備充実を図るための検討 ○条例改正
6	平成18年10月 ～20年9月	消費者教育・学習支援の在り方について（報告）	審議会 2回 消費者被害救済部会 2回 消費者団体等協働促進事業評価審査部会 3回 消費者教育・学習支援部会 3回	○消費者団体等協働促進事業審査評価部会の新設
7	平成20年10月 ～22年9月	今後の横浜市の消費者行政の在り方について（提言）	審議会 1回 消費者被害救済部会 2回 消費者団体等協働促進事業審査評価部会 4回 施策検討部会 6回	○消費者安全法施行に伴う変革を受けた横浜市の今後の消費者行政の在り方についての検討
8	平成22年10月 ～24年9月	消費生活に係る実態の把握と消費者行政の課題について（報告）	審議会 1回 消費者被害救済部会 2回 施策検討部会 6回 消費者団体等協働促進事業審査評価部会 4回	○消費生活実態アンケートを実施 ○調査結果を踏まえた今後の横浜市の消費者行政の課題の検討
9	平成24年10月 ～26年9月	新たな視点での消費者教育について（報告）	審議会 2回 消費者被害救済部会 2回 施策検討部会 6回 消費者団体等協働促進事業審査評価部会 4回	○消費者教育の内容と情報提供の仕組みの検討

デジタルコンテンツに関する相談件数が全ての年代で第 1 位!!



～困った時にはすぐに相談を～

平成 26 年度 上半期（4 月～9 月） 消費生活相談概要がまとまりました

横浜市消費生活総合センターは、市民の皆様の安全で快適な暮らしを実現するための拠点施設として、消費生活相談・消費生活情報の提供などを行っています。

平成 26 年度上半期の消費生活相談概要がまとまりましたので、お知らせします。

- 相談受付件数は **12,320 件** で、前年同期より **231 件 (1.8%) 減少** しました。 【表 1 参照】
- 年代別相談受付件数では、20 歳代、30 歳代、60 歳代、70 歳以上で減少し、特に **70 歳以上は 2,360 件** で、前年同期より **300 件 (11.3%) 減少** しました。 【表 4・グラフ 2 参照】
 なお、これらは健康食品に関する相談が減少したことなどが、主な要因と思われます。
- 相談内容では、前年同期同様、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどの「**デジタルコンテンツ**」に関する相談が **2,512 件** で、前年同期より **562 件 (28.8%) 増加** し、相談全体の **20.4%** を占め第 1 位となっています。年代別相談でも全ての年代で**第 1 位**となっており、前年同期より増加しています。 【表 6・7・相談事例① 参照】
第 2 位は「不動産貸借」、第 3 位は「工事・建築」 の順となっています。 【表 6 参照】

■**デジタルコンテンツ（スマートフォン）に関する相談が増加** 【表 6・8・相談事例① 参照】
 「スマートフォンに心当たりのないサイトの未納料金の請求メールがあった。サイトに登録した覚えはなかったが支払いをしなければいけないのか。どうしたらよいか？」といったスマートフォン利用時のトラブルが 1,204 件あり、デジタルコンテンツに関する相談全体の 47.9% を占め、前年度より 681 件 (130.2%) 増加しています。

■**公社債** 【表 6・9・10 参照】
 大手の証券会社を名乗り「i P S 細胞の研究を行っている会社の社債について、一般向けの買い付けの話があるが、あなたが購入しないなら、当社が購入したいので名義だけでも貸してほしい」といった新薬を開発する会社などの社債購入を持ちかける相談が 180 件と前年度より 98 件 (119.5%) 増加しています。また複数の業者が役回りを分担し、パンフレットを送りつけたり電話で勧誘したりして、消費者があたかも得をするように信じ込ませて実体不明の社債を売りつける劇場型勧誘の相談が 142 件と相談全体の 78.9% を占めています。契約者の年齢別では、60 歳以上の割合が 91.1% と高年齢の方で顕著となっています。

■**インターネット接続回線** 【表 6・11 参照】
 プロバイダ料金が安くなる等と勧められ契約したが、説明と違ったなどのインターネット接続回線の契約トラブル相談が、221 件と前年度より 77 件 (53.5%) 増加しました。この中には、今年度に入り「大手電話会社の関連事業者と思い、契約の内容変更の手続きを遠隔操作でしてもらったが、プロバイダ自体が変更されており、無関係の事業者であることが分かった。解約したい」といったパソコン遠隔操作による契約トラブルが、12 件寄せられています。

お問合せ先

経済局消費経済課長 宮口 郁子 Tel 045 - 671 - 2573

横浜市消費生活総合センター 所長 小守 英治 Tel 045 - 845 - 5708

消費生活相談概要

平成26年度(平成26年4月1日～26年9月30日)

横浜市消費生活総合センター

利用上の注意

各表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ます。
このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

●相談受付件数(表1)

単位:件、(%)

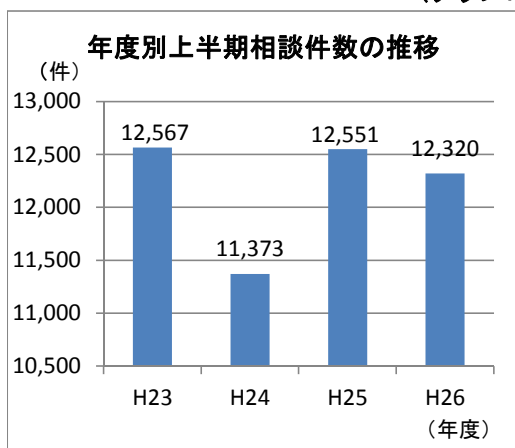
区分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	11,690 (94.9)	11,828 (94.2)	▲ 138 【 ▲ 1.2 】
問合せ	630 (5.1)	723 (5.8)	▲ 93 【 ▲ 12.9 】
計	12,320 (100.0)	12,551 (100.0)	▲ 231 【 ▲ 1.8 】

●月別相談受付件数(表2)

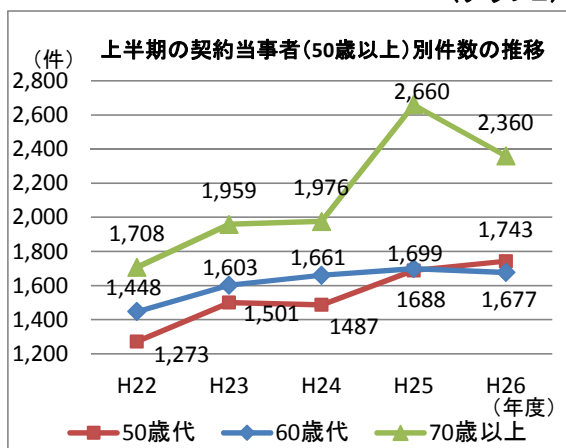
単位:件

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
平成26年度	2,096	1,997	2,051	2,206	2,009	1,961	12,320
平成25年度	2,059	2,105	2,122	2,187	2,045	2,033	12,551

(グラフ1)



(グラフ2)



●曜日別相談受付件数(表3)

単位:件、(%)

区分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
平日	10,695 (86.8)	10,909 (86.9)	▲ 214 【 ▲ 2.0 】
土・日	1,625 (13.2)	1,642 (13.1)	▲ 17 【 ▲ 1.0 】
計	12,320 (100.0)	12,551 (100.0)	▲ 231 【 ▲ 1.8 】

●契約当事者年代別件数(表4)

単位:件、(%)

区分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
未成年者	408 (3.3)	405 (3.2)	3 【 0.7 】
20歳代	1,147 (9.3)	1,170 (9.3)	▲ 23 【 ▲ 2.0 】
30歳代	1,812 (14.7)	1,881 (15.0)	▲ 69 【 ▲ 3.7 】
40歳代	2,366 (19.2)	2,338 (18.6)	28 【 1.2 】
50歳代	1,743 (14.1)	1,688 (13.4)	55 【 3.3 】
60歳代	1,677 (13.6)	1,699 (13.5)	▲ 22 【 ▲ 1.3 】
70歳以上	2,360 (19.2)	2,660 (21.2)	▲ 300 【 ▲ 11.3 】
不明	807 (6.6)	710 (5.7)	97 【 13.7 】
計	12,320 (100.0)	12,551 (100.0)	▲ 231 【 ▲ 1.8 】

●契約当事者性別等件数（表5）

単位:件、(%)

区分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
女性	6,155 (50.0)	6,500 (51.8)	▲ 345 【 ▲ 5.3 】
男性	5,595 (45.4)	5,517 (44.0)	78 【 1.4 】
団体	420 (3.4)	400 (3.2)	20 【 5.0 】
不明	150 (1.2)	134 (1.1)	16 【 11.9 】
計	12,320 (100.0)	12,551 (100.0)	▲ 231 【 ▲ 1.8 】

●相談の上位10品目 商品・役務別件数（表6）

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ	2,512 (20.4)	① 1,950 (15.5)	562 【 28.8 】
2	不動産貸借	585 (4.7)	② 606 (4.8)	▲ 21 【 ▲ 3.5 】
3	工事・建築	478 (3.9)	③ 533 (4.2)	▲ 55 【 ▲ 10.3 】
4	商品一般	349 (2.8)	⑤ 395 (3.1)	▲ 46 【 ▲ 11.6 】
5	役務その他サービス	252 (2.0)	⑧ 213 (1.7)	39 【 18.3 】
6	携帯電話サービス	238 (1.9)	⑦ 229 (1.8)	9 【 3.9 】
7	インターネット接続回線	221 (1.8)	⑭ 144 (1.1)	77 【 53.5 】
8	フリーローン・サラ金	183 (1.5)	⑨ 188 (1.5)	▲ 5 【 ▲ 2.7 】
9	公社債	180 (1.5)	⑳ 82 (0.7)	98 【 119.5 】
10	四輪自動車	157 (1.3)	⑫ 160 (1.3)	▲ 3 【 ▲ 1.9 】
	その他	7,165 (58.2)	8,051 (64.1)	▲ 886 【 ▲ 11.0 】
	計	12,320 (100.0)	12,551 (100.0)	▲ 231 【 ▲ 1.8 】

(平成25年度上半期の前の○数字は、平成25年度上半期の順位です。)

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、アダルトサイト・出会い系サイト等の不当請求に関するもの
 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
 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
 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

●契約当事者年代別相談の上位5品目 商品・役務別件数（表7）

単位:件

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	デジタルコンテンツ 259 (255)	デジタルコンテンツ 274 (219)	デジタルコンテンツ 366 (315)	デジタルコンテンツ 600 (447)	デジタルコンテンツ 397 (300)	デジタルコンテンツ 333 (245)	デジタルコンテンツ 247 (140)
2	テレビ放送サービス 7 (6)	不動産貸借 83 (89)	不動産貸借 159 (174)	不動産貸借 119 (123)	工事・建築 65 (80)	工事・建築 77 (103)	工事・建築 187 (186)
3	パーマ 5 (2)	エステサービス 49 (70)	携帯電話サービス 47 (39)	工事・建築 73 (80)	不動産貸借 61 (72)	商品一般 59 (63)	公社債 107 (49)
4	医療サービス 5 (0)	商品一般 31 (23)	四輪自動車 45 (32)	携帯電話サービス 69 (67)	商品一般 49 (60)	公社債 57 (19)	商品一般 93 (117)
5	自動二輪車 5 (3)	携帯電話サービス 23 (24)	商品一般 35 (42)	フリーローンサラ金 54 (47)	インターネット接続回線 32 (20)	役務その他サービス 48 (34)	役務その他サービス 66 (72)

()の数字は昨年度同時期の相談件数です。

●デジタルコンテンツ利用媒体別件数（表8）

単位:件、(%)

区 分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
携 帯 電 話	1,749 (69.6)	1,257 (64.5)	492 【 39.1 】
うちスマートフォン	1,204 (47.9)	523 (26.8)	681 【 130.2 】
パ ソ コ ン	617 (24.6)	539 (27.6)	78 【 14.5 】
そ の 他	146 (5.8)	154 (7.9)	▲ 8 【 ▲ 5.2 】
計	2,512 (100.0)	1,950 (100.0)	562 【 28.8 】

●公社債 特徴（表9）

単位:件、(%)

区 分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
公 社 債	180	82	98 【 119.5 】
うち劇場型勧誘	142 (78.9)	50 (61.0)	92 【 184.0 】

●公社債 契約当事者年代別件数（表10）

単位:件、(%)

区 分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
未 成 年 者	0 (0.0)	0 (0.0)	0 【 - 】
2 0 歳 代	1 (0.6)	0 (0.0)	1 【 - 】
3 0 歳 代	2 (1.1)	1 (1.2)	1 【 100.0 】
4 0 歳 代	5 (2.8)	4 (4.9)	1 【 25.0 】
5 0 歳 代	7 (3.9)	6 (7.3)	1 【 16.7 】
6 0 歳 代	57 (31.7)	19 (23.2)	38 【 200.0 】
7 0 歳 以 上	107 (59.4)	49 (59.8)	58 【 118.4 】
不 明	1 (0.6)	3 (3.7)	▲ 2 【 ▲ 66.7 】
計	180 (100.0)	82 (100.0)	98 【 119.5 】

●インターネット接続回線 特徴（表11）

単位:件、(%)

区 分	平成26年度上半期	平成25年度上半期	増▲減【対前年度増減率】
インターネット接続回線	221	144	77 【 53.5 】
うち電話勧誘による パソコン遠隔操作	12 (5.4)	0 (0.0)	12 【 - 】

①デジタルコンテンツ（相談順位1位）

【サイトの架空請求】

2か月前、スマートフォンに「サイトの利用料金が未納だ」という電話がかかってきた。その3日後、また同じ人から「昨日までなら解約できたが、もう解約できない。1年間の利用料金として19万5千円払うように」という電話があった。サイトに登録した覚えはなかったが、言われるままに19万5千円をクレジットカードで決済し、既に引き落とし済だ。その後もサイトを利用していない。返金して欲しいができるだろうか。（40歳代 女性）

(センターの処理)

利用した覚えがないのならば、支払う必要はなかったと説明した。今後、他の類似事業者からも架空請求の電話がかかることが心配されるが、今後は一切相手にしないように助言した。相談者来所時にセンターからクレジットカード会社に相談し、状況を説明し、返金を求める交渉をした。後日、相談者から、カード会社から全額返金することになったという連絡があった旨の報告があり、終了とした。

②不動産貸借（相談順位2位）

【賃貸アパートの退去時費用】

6年間居住した賃貸アパートを退去した。修繕費の請求には納得したが、ハウスクリーニング代4万2千円を請求されたので、どうしてよいかわからない。契約書には、退去時にハウスクリーニング代を負担するように記載されているが、退去に当たってはきちんと清掃を行った。ハウスクリーニング代の請求に応じなくてはならないか。（30歳代 男性）

(センターの処理)

国土交通省の「原状回復にかかるガイドライン」のハウスクリーニングに関する記載には、通常の清掃を実施している場合は貸主負担となるとある。契約書にハウスクリーニング代の記載はあっても、「原状回復にかかるガイドライン」の情報を基に相手と交渉するよう助言した。

③工事・建築（相談順位3位）

【屋根葺き替え工事】

3日前、近所で工事をしているという事業者が訪問し、「屋根が古くなっているので無料で点検する」と言うので見てもらった。その後、屋根の葺き替え工事をした方がいいと勧誘され140万円の工事の契約をした。息子に相談したら、高額でもあるし、必要な工事ではないと言われ、いつも工事を頼んでいる近所の工務店に聞いてみるように言われた。今朝、工務店の人に見てもらったら、まだ葺き替え工事は必要でないと言われた。解約したいがどうしたらいいか。（80歳代 女性）

(センターの処理)

クーリング・オフ期間内なので、クーリング・オフ通知の書き方、出し方を助言した。相談者は一人ぐらしで、事業者が再度訪問してくるのが心配だということだったのでセンターより事業者に連絡し、クーリング・オフするので今後は訪問しないよう伝えたと承され、相談者にその旨を伝え終了とした。

④商品一般（相談順位4位）

【不要品の訪問買い取り】

リサイクルショップから何度か電話で「不用品の買い取りをしたいので訪問したい」と言われていた。数日前にも電話があり、ちょうど部屋を整理したところだったので明日の訪問を了承した。しかし、冷静になって考えたら、訪問買い取りはトラブルが多いと聞いたことがあるので断ろうと思った。しかし、事業者の連絡先がわからない。電話会社の番号案内にも登録されていなかった。警察署に出向いて相談したら、自宅に上げないで玄関先で丁重に断るようにとアドバイスされたが、事業者が開き直った場合はどうすればいいか。（80歳代 男性）

（センターの処理）

事業者が訪問した時にはきっぱりと断ることを助言した。訪問購入の場合は特定商取引法で規制されており、消費者から査定に関してのみ訪問要請を受けた場合も、査定を超えた勧誘行為は禁止である。また、しつこい勧誘や再勧誘も禁止となるので、万一強引な勧誘を受けた場合は直ぐ警察に通報するよう助言した。後日、相談者に確認したところ、事業者が来訪したが丁重に断ったところ相手は素直に帰ったとのことであった。その際、名刺を貰ったので事業者の住所等の情報提供を受けた。

⑤役務その他サービス（相談順位5位）

【未公開株の損害被害の救済】

数年前、未公開株で250万円の損害を受けた。今日、「A社の債券を購入したか」「未公開株で損をした経験はないか」と電話がかかってきた。「A社の債券は買っていない」「数年前に数社の未公開株を買ってしまった」「上場されず今では連絡が取れない」と説明すると、「行政で救済策を検討している」「独立行政法人の連絡先を教える」「まずはフリーダイヤルの相談窓口へ電話をかけるように」と指示された。フリーダイヤルに電話をすると、「同じ事業者が次々名前を変えて販売していた」「保証金21万6千円を負担すれば損害金が返金される」と言われた。保証金を払えば250万円は本当に戻るのだろうか。（70歳代 男性）

（センターの処理）

かつて購入した未公開株の二次被害の可能性が高いことを説明した。行政窓口が相談も受けていない被害者へ電話をかけることはないし、救済措置を図ることはないと伝えた。事業者へ曖昧な返事をしているとのことだったため、センターから事業者に電話し、相談者が契約の意思がないことや今後電話をかけないよう伝えた。また、相談者には、同様な電話があったらきっぱり断るよう伝え、頻繁にかかってくる場合は留守番電話にしておく等、自衛手段を検討するよう助言した。

⑥携帯電話サービス（相談順位6位）

【スマートフォンと通信契約】

1年5か月前に購入したスマートフォンが、購入して3か月目から作動不良を度々起こすようになった。部品交換後も十分に改善せず、今月中旬には音も出なくなってしまった。他機種への変更をショップに求めたところ、残っている機種代金2万円を支払って他機種に変更する方法と加入していた補償サービスを利用し、5千円だけ自己負担して本体を交換する方法の2つがあると案内され、自己負担の少ない後者の方法を選択した。今月になり同じ機種が届いたが、翌日からまた作動不良になった。返品不可とは聞いていたがこれでは何も解決していないので、残金を負担してでも他機種に変更したいと伝えたが、申し込みから14日経過しているので対応できないと言われた。他機種に変更したいがどうすればいいか。（40歳代 女性）

（センターの処理）

センターから携帯電話会社のお客室相談室に問い合わせた。「補償サービスで提供する交換機は原則として同機種同色のリフレッシュ品となる。メーカー側で部品交換等を行い、一定の審査基準をクリアした新品同様のものである。交換機については、箱を開けたら返品不可との規定になっており、その旨は箱にも明記しているため、相談者の要望には応じられない。しかしながら、交換機には申し込み日から6か月間保証が付いているので、点検修理をショップに申し込んで欲しい」との回答だった。これらを相談者に伝えて終了とした。

第10次横浜市消費生活審議会スケジュール(案)

		消費者被害救済部会	施策検討部会	消費者団体等協働 促進事業審査評価部会	公募委員選考部会	消費者教育推進地域協 議部会
26年度	12月	第1回審議会				
	1月				第1回部会	第1回部会
	2月				第2回部会	
	3月	第1回部会		第1回部会		
27年度	4月					第2回部会
	5月					
	6月		第1回部会	第2回部会		
	7月					
	8月					
	9月					
	10月		第2回部会			第3回部会
	11月					
	12月					
	1月					
2月		第3回部会				
3月	第2回部会		第3回部会		第4回部会	
28年度	4月		第4回部会			
	5月					
	6月			第4回部会		
	7月					
	8月	第2回審議会開催(各部会の活動報告)				
	9月					

* 消費者被害救済部会は付託案件が生じた場合は随時開催