

横浜市消費生活総合センター

# 「平成 28 年度 消費生活相談の動向」を発行 今年度の分析テーマは「若者」！

横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談（平成 28 年度実績 23,357 件）について、年代別、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。

さらに、今年度は消費者被害のターゲットとなりやすく、かつ今後の成人年齢の引下げによる影響が予想される「若者」（29 歳以下）にスポットを当て、「若者の消費生活相談」を分析しました。未成年者や成人したばかりの 20 歳代の方はもちろん、保護者や見守る立場にいる全ての人が「若者」の消費行動の傾向を把握してもらい、被害の未然防止につながれば幸いです。

## 本資料の構成とポイント



### 第 1 章 相談全体について

平成 28 年度は、横浜市民 1,000 人当たり約 6.27 人が消費生活相談をしているという結果でした。相談件数でみると 40 歳代が最多で、50 歳以上は減少傾向にある一方で、消費生活相談の人口当たりの発生率でみると、50 歳代が最高で、60 歳以上も高い発生率となっています。（概要版 P.1 図 1 参照）



### 第 2 章 平成 28 年度分析テーマ「若者の消費生活相談」

成人年齢の引下げも検討される中、今年度は、時代の変化を敏感に反映した「若者」の消費行動を未成年者、20 歳代という区分に分けてより詳細に分析しました。未成年者と 20 歳代では、商品・役務（サービス）、契約形態、販売方法・手口など、全てにおいて特徴に差ができました。（裏面参照）

### 第 3 章 各区における消費生活相談について

18 区の相談件数に、区民 1,000 人当たりの相談人数の指標を加え、地域ごとの傾向を分析しました。区人口当たりの相談人数にはばらつきがみられました。（概要版 P.9 表 7 参照）

#### 刊行物

- (1) 「平成 28 年度横浜市消費生活総合センター消費生活相談の動向【概要版】」
- (2) 「平成 28 年度横浜市消費生活総合センター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 : <https://www.yokohama-consumer.or.jp/>

(裏面あり)

# 平成 28 年度分析テーマ「若者の消費生活相談」

(一部抜粋)

① 相談件数で見ると、平成 28 年度の未成年者からの相談は 573 件に対し、**20 歳代からの相談は 2,095 件 (未成年者の約 3.7 倍)** となっています。概要版 P.5 図 3 参照

## ② 未成年者の特徴

商品・役務別で見ると、第 1 位は、ワンクリック請求などの「**アダルト情報サイト**」(未成年者相談の 32.1%)、第 2 位は「**オンラインゲーム**」(未成年者相談の 7.3%)、第 3 位は、内容が不明確な有料サイトの利用料を架空請求するなどの「**デジタルコンテンツ一般**」(未成年者相談の 5.8%) となっており、**3 つの相談で未成年者相談の 45% を占めています。**概要版 P.6 表 3 参照

販売方法・手口などでみると、「ワンクリック請求」「SNS」「電子広告」など、**インターネットに関連するものが多くなっています。**【表 1】、概要版 P.8 表 5 参照

## ③ 20 歳代の特徴

商品・役務別で見ると、未成年者と比べワンクリック請求や架空請求の相談割合が減り、「**不動産貸借**」「**エステサービス**」など**実際の契約に関連する相談が多くなっています。**概要版 P.6 表 4 参照

販売形態別で見ると、不動産貸借やエステサービス、携帯電話サービスの契約などでの「**店舗購入**」や「**マルチ・マルチまがい**」の割合が高くなっています。概要版 P.7 図 4 参照

販売方法・手口などでみると、契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたり、クレジット契約を組ませる「**クレ・サラ強要商法**」や「**サイドビジネス商法**」などが多くなっています。特に、「クレ・サラ強要商法」は、20 歳代が相談全体の 86% を占めており注意が必要です。  
また、販売目的を隠し電話等で呼び出し商品やサービスを契約させる「**アポイントメントセールス**」「**マルチ・マルチまがい**」「**長時間勧誘**」など**問題の多い勧誘を受ける割合が、社会人経験の浅い 20 歳代で高くなっています。**【表 2】、【図 1】、概要版 P.8 表 6 参照

【表 1】 未成年者の相談に多い

販売方法・手口等		
順位	販売方法・手口等	未成年者が占める割合
1	ワンクリック請求	11.3%
2	ポルノ・風俗 *1	10.8%
3	個人間売買	9.1%
4	SNS	6.0%
5	電子広告	5.4%

\*1 ポルノ・風俗は「アダルト情報サイト」利用の際に多く付与されるキーワードです。

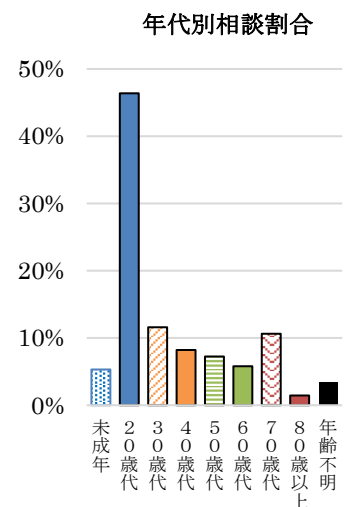
\*2 クレ・サラ強要商法は、売買契約の際に、無理やりサラ金等から借金させたりクレジット契約を組ませたりする商法。

\*3 サイドビジネス商法は、「内職・副業(サイドビジネス)になる」「脱サラできる」などをセールストークに何らかの契約をさせる商法。

【表 2】 20 歳代の相談に多い

販売方法・手口等		
順位	販売方法・手口等	20 歳代が占める割合
1	クレ・サラ強要商法 *2	86.0%
2	アポイントメントセールス	58.2%
3	マルチ・マルチまがい ⇒【図 1】	46.4%
4	長時間勧誘	41.7%
5	サイドビジネス商法 *3	40.9%

【図 1】 マルチ取引



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