

**令和6年度  
消費生活行政概要**



**横須賀市  
民生局 地域支援部  
市民相談室 消費生活センター**

# 目 次

|             |   |
|-------------|---|
| 機構（令和 6 年度） | 1 |
| 組織の変遷について   | 1 |

## 消費者啓発育成

|                         |   |
|-------------------------|---|
| 1 消費者情報の提供              | 2 |
| 2 消費者講座                 | 3 |
| 3 食のセミナー                | 3 |
| 4 悪質商法被害防止講座            | 4 |
| 5 高校生向けくらしの出前講座         | 5 |
| 6 くらしの移動教室              | 5 |
| 7 消費者啓発出前寄席             | 5 |
| 8 消費生活二法等立入検査           | 6 |
| 9 行政職員向け悪質商法被害防止研修      | 6 |
| 10 悪質商法被害防止のための民生委員等研修会 | 7 |

## 消費生活相談

|                      |    |
|----------------------|----|
| 1 消費生活相談             |    |
| （1）相談窓口              | 8  |
| （2）年間相談日数と件数         | 8  |
| （3）相談件数の年度別推移        | 8  |
| （4）相談件数の月別推移         | 9  |
| （5）相談方法別件数および構成比     | 9  |
| （6）男女別件数および構成比       | 9  |
| （7）年代別件数および構成比       | 10 |
| （8）職業別件数および構成比       | 10 |
| （9）住所別件数および構成比       | 11 |
| （10）商品大分類別件数および構成比   | 11 |
| （11）商品大分類別上位件数および構成比 | 12 |
| （12）商品・サービス別件数上位     | 13 |
| （13）内容別件数および構成比      | 14 |
| （14）処理結果別件数および構成比    | 14 |
| （15）特殊販売に関する件数および構成比 | 15 |
| （16）多重債務相談           | 17 |
| （17）住宅関連の消費者トラブル相談会  | 17 |

本概要の相談件数は、令和 6 年度に横須賀市消費生活センターで受け付け、令和 7 年 6 月 3 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。

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

## 機 構

民生局 ― 地域支援部 ―

― 市民相談室 ― 消費生活センター（１１人）

|           |      |
|-----------|------|
| ― 所 長     | （１人） |
| ― 職 員     | （２人） |
| ― 消費生活相談員 | （８人） |

### 組織の変遷について

|              |                                                                                 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 昭和 44 年 10 月 | 経済部商工課消費生活係を設置する。                                                               |
| 昭和 48 年 10 月 | 経済部消費生活課を設置し、係を消費生活係、生活安全係、流通対策係及び計量係の 4 係とする。                                  |
| 昭和 50 年 4 月  | 経済部消費生活課の組織を消費生活安全係、流通対策係、及び計量係の 3 係とする。                                        |
| 昭和 63 年 4 月  | 経済部消費生活課の組織を消費流通係及び計量係の 2 係とする。                                                 |
| 平成 5 年 5 月   | 横須賀市立総合福祉会館内に消費生活センター開設。                                                        |
| 平成 6 年 4 月   | 経済部消費生活課消費流通係を消費生活係と係名を変更する。                                                    |
| 平成 8 年 4 月   | 経済部消費生活課と商工振興課を合併して商工・消費生活課とし、消費生活係を消費生活センターとする。                                |
| 平成 10 年 4 月  | 係制を廃止し主査制とする。計量業務は消費生活センターに編入する。                                                |
| 平成 18 年 4 月  | 機構改革により市民部市民生活課に編入される。                                                          |
| 平成 22 年 1 月  | 消費生活センター条例制定。                                                                   |
| 平成 22 年 4 月  | 機構改革により独立した課として位置づけられ、市民部消費生活センターとなる。                                           |
| 平成 24 年 4 月  | 係制を導入し、市民部消費生活センターの組織を消費生活係及び計量係の 2 係とする。                                       |
| 令和 2 年 4 月   | 機構改革により市民部市民生活課に編入される。係制を廃止し主査制とする。                                             |
| 令和 4 年 4 月   | 機構改革により市民部は地域支援部となり、民生局に編入される。                                                  |
| 令和 5 年 4 月   | 相談体制の強化のため、課相当の「市民相談室」として市民相談室と消費生活センター（計量業務を除く。）が集約される。計量担当の業務は経済部経済企画課に編入される。 |
| 令和 5 年 5 月   | 消費生活センターを市役所本庁舎の市民相談室内に移転する。                                                    |

# 消費者啓発育成

## 1 消費者情報の提供（昭和 56 年度から実施）

消費生活に関する情報誌やリーフレット、パネル、回覧物等を作成し、市民に配布・展示した。

### （1）情報誌・リーフレットの作成配布

| 資料の名称                   | 部数                      | 配布先                               |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| くらしのニュース                | 6,000 部<br>(3,000 部×2回) | 公共施設、郵便局および信用金庫                   |
| くらしの豆知識<br>(国民生活センター編集) | 1,000 部                 | 消費者講座受講者並びに連合町内会、<br>社協及び民児協の会長など |
| よこすか消費生活レポート            | 9,000 部<br>(3,000 部×3回) | 公共施設、郵便局および信用金庫                   |

※上記のほか、随時広報よこすかに記事を掲載し、情報提供を行った。

### （2）パネル展示

| テーマ                               | 展示場所   |
|-----------------------------------|--------|
| 悪質商法にご注意ください<br>(悪質商法の手口とその対応策など) | 市役所本庁舎 |

### （3）広報掲示板へのポスター掲示

| 内容                     | 掲示期間             |
|------------------------|------------------|
| 新成人の契約トラブル増加中（作製）      | 7月25日（木）～8月9日（金） |
| 高齢者に多い消費者トラブルにご用心！（作製） | 3月25日（火）～4月9日（水） |

## 2 消費者講座（昭和 54 年度から実施）

時宜に適した消費生活上の問題をテーマに取上げ、受講者の質的な向上と知識の普及を目的として実施した。

（実施内容）

| 回                 | 実施日       | テーマ                                         | 講師名                              | 受講者数  |
|-------------------|-----------|---------------------------------------------|----------------------------------|-------|
| 1                 | 7月23日（火）  | ファイナンシャルプランナーが教える「エンディングノート」の書き方            | L a V i e F P事務所<br>代表 西村 ゆかり    | 51 人  |
| 2                 | 8月28日（水）  | 生命保険との付き合い方                                 | ワイスバトン「保険相談室」<br>代表 後田 亨         | 29 人  |
| 3                 | 9月27日（金）  | エンディングコンサルタントが教える人生100年時代の終活～今どきの葬儀・お墓について～ | 日本エンディングサポート協会<br>理事長 佐々木 悦子     | 38 人  |
| 4                 | 10月22日（火） | 弁護士が教える「相続と遺言～よくあるトラブルとその対策～」               | 横須賀汐入法律事務所<br>弁護士 廣瀬 和之          | 44 人  |
| 5                 | 11月25日（月） | 落語で楽しく学ぶ悪質商法撃退法！                            | 落語家 夢見亭 わっぱ                      | 60 人  |
| 6                 | 12月13日（金） | ライフプランに応じた資産形成～基礎から学べる金融商品・資産運用・NISA制度～     | 金融経済教育推進機構（J－F L E C）講師<br>荒井 正巳 | 33 人  |
| 7                 | 1月16日（木）  | シニア向けスマホ・ネットのトラブル防止講座                       | N P O情報セキュリティフォーラム<br>廣瀬 由美      | 39 人  |
| 合 計（7回 平均 42.0 人） |           |                                             |                                  | 294 人 |

※会場は横須賀市役所 301 会議室ほか、時間は 13 時 30 分から 15 時 30 分。

## 3 食のセミナー（平成 15 年度から実施）

食の安全に対する意識を高めるとともに、食情報の提供を目的に実施した。

（実施内容）

| 回            | 実施日      | テーマ                        | 講師名                  | 受講者数 |
|--------------|----------|----------------------------|----------------------|------|
| 1            | 2月13日（木） | テレビでは話せない<br>食品安全のうら話 2025 | 消費者問題研究所<br>代表 垣田 達哉 | 49 人 |
| 合 計（1回 49 人） |          |                            |                      | 49 人 |

※会場は横須賀市役所 301 会議室、時間は 13 時 30 分から 15 時 30 分。

#### 4 悪質商法被害防止講座（平成13年度から実施）

消費者が、悪質商法の被害に遭わないよう、消費生活相談員等による講話と質疑応答の形式で実施した。開催場所は市内の各地域。

（実施内容）

| 回  | 実 施 日     | 受講団体名                            | 内 容                 | 講 師 名               | 受講者数 |
|----|-----------|----------------------------------|---------------------|---------------------|------|
| 1  | 4月2日（火）   | 大津地域包括支援センター（馬堀海岸3丁目自治会）         | 悪質商法被害防止            | 消費生活相談員             | 24人  |
| 2  | 5月11日（土）  | 中台町内会                            | 悪質商法被害防止            | 消費生活センター職員<br>の業務対応 | 25人  |
| 3  | 5月20日（月）  | 第一平作町内会                          | 悪質商法被害防止            | 消費生活相談員             | 11人  |
| 4  | 6月27日（木）  | よこすか海辺ニュータウン<br>ソフィアステイシア<br>長寿会 | 悪質商法被害防止            | 消費生活相談員             | 27人  |
| 5  | 7月5日（金）   | 久里浜町内会                           | 悪質商法被害防止            | 消費生活相談員             | 17人  |
| 6  | 7月11日（木）  | 日の出町会                            | 悪質商法被害防止            | 消費生活相談員             | 39人  |
| 7  | 7月26日（金）  | 大津地域包括支援センター（大津3丁目町内会）           | 悪質商法被害防止            | 消費生活相談員             | 18人  |
| 8  | 9月17日（火）  | 東浦賀和光台自治会（老人会「寿会」）               | 悪質商法被害防止            | 消費生活相談員             | 17人  |
| 9  | 9月20日（金）  | よこすか就労援助センター                     | 悪質商法被害防止<br>（障害者向け） | 神奈川県司法書士会           | 19人  |
| 10 | 9月28日（土）  | 三春町地区社会福祉協議会（三春町2丁目）             | 悪質商法被害防止            | 消費生活センター職員<br>の業務対応 | 14人  |
| 11 | 10月10日（木） | 武長寿会                             | 悪質商法被害防止            | 消費生活相談員             | 15人  |
| 12 | 11月14日（木） | 大楠地区連合町内会                        | 悪質商法被害防止            | 消費生活センター職員<br>の業務対応 | 22人  |
| 13 | 12月3日（火）  | 逸見地区社会福祉協議会（西逸見地区）               | 悪質商法被害防止            | 消費生活相談員             | 24人  |
| 14 | 12月11日（水） | ライフコア久里浜管理組合                     | 悪質商法被害防止            | 消費生活センター職員<br>の業務対応 | 8人   |
| 15 | 12月16日（月） | 大津地域包括支援センター（老人クラブ「白扇会」）         | 悪質商法被害防止            | 消費生活相談員             | 14人  |
| 16 | 1月15日（水）  | ダイアパレス横須賀衣笠<br>管理組合              | 悪質商法被害防止            | 消費生活相談員             | 4人   |
| 17 | 2月18日（金）  | よこすか就労援助センター                     | 悪質商法被害防止<br>（障害者向け） | 神奈川県司法書士会           | 38人  |
| 18 | 2月21日（金）  | シニアネット横須賀                        | 悪質商法被害防止            | 消費生活相談員             | 49人  |

|                   |          |            |              |                     |      |
|-------------------|----------|------------|--------------|---------------------|------|
| 19                | 2月22日（土） | 追浜本町2丁目新和会 | 悪質商法<br>被害防止 | 消費生活センター<br>職員の業務対応 | 30人  |
| 20                | 3月18日（火） | 新井町内会      | 悪質商法<br>被害防止 | 消費生活センター<br>職員の業務対応 | 23人  |
| 合 計 （20回 平均21.9人） |          |            |              |                     | 438人 |

## 5 高校生向けくらしの出前講座 （平成15年度から実施）

消費者の権利や契約に関わる知識の習得を通じ、消費生活全般について正しい判断や主体的に行動ができる能力の育成を図るため、市内の高等学校に在学する高校生を対象に実施した。

（実施内容）

| 回            | 実 施 日   | 受講高校名            | 講 座 内 容                     | 受講者数 |
|--------------|---------|------------------|-----------------------------|------|
| 1            | 2月5日（水） | 緑ヶ丘女子高等学校<br>3年生 | 神奈川県司法書士会による<br>法律講座及びビデオ上映 | 75人  |
| 合 計 （1回 75人） |         |                  |                             | 75人  |

## 6 くらしの移動教室 （昭和53年度から実施）

地域の消費者グループの希望するテーマで実施している。消費生活相談員等による講話と質疑応答の形式であり、開催場所は市内の各地域。（昭和47年度から「消費生活懇談会」として実施。昭和53年度から現在の教室に変更）

（実施内容）

| 回           | 実施日  | 申込団体名 | テーマ | 講師名 | 受講者数 |
|-------------|------|-------|-----|-----|------|
| 1           | 実績なし |       |     |     | 0人   |
| 合 計 （0回 0人） |      |       |     |     | 0人   |

## 7 消費者啓発出前寄席 （令和4年度から実施）

令和元年度から3年間実施していた落語や寸劇などを用いた消費者啓発モデル事業について、令和4年度以降、引き続き市民活動団体と連携し、落語や寸劇などを用いた出前寄席を行って啓発講座の敷居を低くし、楽しみながら悪質商法の手口を学べるような啓発を実施した。

（実施内容）

| 回 | 実 施 日    | 受講団体名                    | 内 容           | 講 師 名 | 受講者数 |
|---|----------|--------------------------|---------------|-------|------|
| 1 | 5月23日（木） | 観音崎自治会                   | 消費者啓発<br>出前寄席 | 嘶の創造社 | 26人  |
| 2 | 6月5日（水）  | 北下浦地区社会福祉協議会<br>野比第8     | 消費者啓発<br>出前寄席 | 嘶の創造社 | 34人  |
| 3 | 7月3日（水）  | 上町第2地区社会福祉協議会<br>不入斗ブロック | 消費者啓発<br>出前寄席 | 嘶の創造社 | 45人  |

|                  |           |              |               |       |      |
|------------------|-----------|--------------|---------------|-------|------|
| 4                | 11月14日（木） | 久里浜地区社会福祉協議会 | 消費者啓発<br>出前寄席 | 嘶の創造社 | 45人  |
| 5                | 2月19日（水）  | 追浜地域運営協議会    | 消費者啓発<br>出前寄席 | 嘶の創造社 | 107人 |
| 合 計 （5回 平均51.4人） |           |              |               |       | 257人 |

## 8 消費生活二法等立入検査（家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法は

昭和56年に、他3法は平成24年度に県から権限委譲）

消費者が数多くの商品から品質や性能を正しく選択する目安となる「家庭用品品質表示法」に規定される表示と、商品の安全性について正しく判断することが困難な特定製品について、安全基準に合格した製品のみを流通させるために製品安全に関する各法律で表示を義務付けているPSCマーク、PSEマーク、PSTGマーク、PSLPGマークの表示について、遵守状況の確認・改善を目的として、販売店舗への立入検査を実施した。（令和2年度～令和4年度は新型コロナの影響により実施せず）

（実施内容）

| 法 律 名                      | 実 施 日        | 実施区域                         | 立 入<br>店舗数 | 検査件数    | 不適正<br>件 数 |
|----------------------------|--------------|------------------------------|------------|---------|------------|
| 家庭用品品質表示法                  | 令和7年<br>3月3日 | 追浜・田浦<br>・逸見行政<br>センター管<br>内 | 6店舗        | 26,845件 | 0件         |
| 消費生活用製品安全法                 |              |                              | 4店舗        | 556件    | 0件         |
| 電気用品安全法                    |              |                              | 4店舗        | 279件    | 0件         |
| ガス事業法                      |              |                              | 1店舗        | 3件      | 0件         |
| 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律 |              |                              | 1店舗        | 3件      | 0件         |

※立入店舗数は法律名ごとに計上している。立ち入った実店舗数は6店舗である。

## 9 行政職員向け悪質商法被害防止研修

平成30年度以降、人事課研修係の予算を使って行政問題セミナーとして実施していたが、同事業の廃止により、令和2年度から当センターにて予算計上し、実施することとした。（令和2年度は新型コロナの影響により実施せず）

（実施内容）

| 回             | 実施日      | 団 体 等    | 講座内容             | 講師名         | 受講<br>者数 |
|---------------|----------|----------|------------------|-------------|----------|
| 1             | 3月21日（金） | 横須賀市職員向け | 悪質商法の手口を知って市民を守る | 弁護士<br>西村 誠 | 17人      |
| 合 計 （ 1回 17人） |          |          |                  |             | 17人      |

## 10 悪質商法被害防止のための民生委員等研修会

地域における高齢者を消費者被害から守るため、地域に密着した民生委員や社会福祉推進委員に対し、悪質商法に関する研修を実施した。

(実施内容)

| 回                | 実 施 日    | 受 講 団 体 名 称<br>(対 象 者 等)                        | 講 師 名               | 受講者数 |
|------------------|----------|-------------------------------------------------|---------------------|------|
| 1                | 7月24日(水) | 公益財団法人横須賀市健康福祉財団<br>よこすかヘルパーステーション<br>(登録訪問介護員) | 消費生活相談員             | 39人  |
| 2                | 10月9日(水) | 横須賀市社会福祉協議会<br>(よこすか市民後見人養成研修)                  | 消費生活センター<br>職員の業務対応 | 37人  |
| 3                | 2月27日(木) | 大楠地区社会福祉協議会<br>(社会福祉推進委員)                       | 消費生活相談員             | 39人  |
| 4                | 3月5日(水)  | 上町第2地区社会福祉協議会<br>(民生委員、社会福祉推進委員等)               | 消費生活相談員             | 15人  |
| 合 計 (4回 平均32.5人) |          |                                                 |                     | 130人 |



# 消費生活相談

## 1 消費生活相談（昭和44年度から実施）

商品に対する苦情や疑問、販売方法、サービス等から生じる各種トラブルの解決を図るため、また、消費生活に関する情報提供の窓口として、消費生活相談員等により消費生活相談を次のとおり実施した。

### （1）相談窓口（平成5年5月20日から消費生活センターに開設）

| 相談場所     | 相談日                       | 受付時間        |
|----------|---------------------------|-------------|
| 消費生活センター | 月曜日から金曜日<br>（年末年始、祝祭日を除く） | 午前9時から午後4時※ |

※平成28年4月1日から変更

### （2）年間相談日数と件数

相談日数 243 日

（内訳）

相談総件数 3,124 件

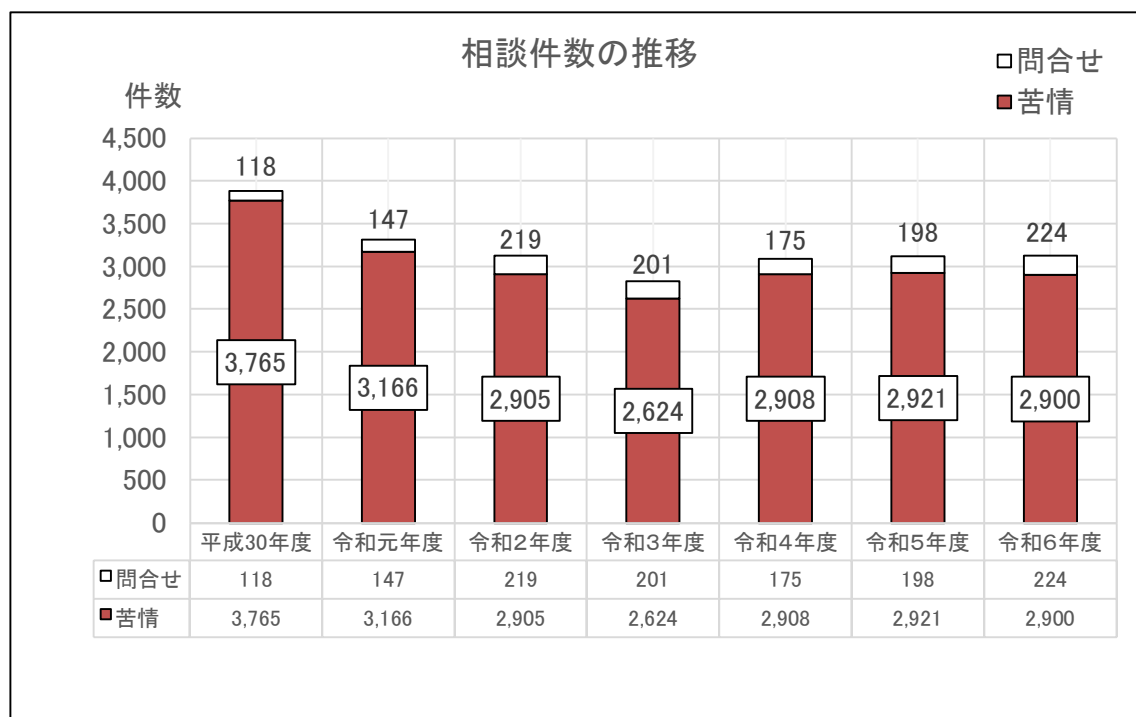
苦情 2,900 件

〔月平均 260.3 件〕  
〔日平均 12.9 件〕

問合せ 224 件

### （3）相談件数の年度別推移

| 年 度    | 苦 情   |       | 問 合 せ |      | 合 計   | 対前年度比  |
|--------|-------|-------|-------|------|-------|--------|
| 平成30年度 | 3,765 | 97.0% | 118   | 3.0% | 3,883 | -      |
| 令和元年度  | 3,166 | 95.6% | 147   | 4.4% | 3,313 | -14.7% |
| 令和2年度  | 2,905 | 93.0% | 219   | 7.0% | 3,124 | -5.7%  |
| 令和3年度  | 2,624 | 92.9% | 201   | 7.1% | 2,825 | -9.6%  |
| 令和4年度  | 2,908 | 94.3% | 175   | 5.7% | 3,083 | +9.1%  |
| 令和5年度  | 2,921 | 93.7% | 198   | 6.3% | 3,119 | +1.2%  |
| 令和6年度  | 2,900 | 92.8% | 224   | 7.2% | 3,124 | +0.2%  |

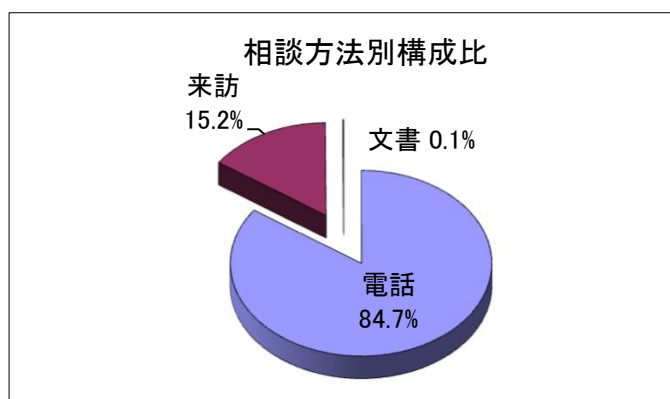


(4) 相談件数の月別推移（過去3年間）

|     | 令和4年度 |     |       | 令和5年度 |     |       | 令和6年度 |     |       |
|-----|-------|-----|-------|-------|-----|-------|-------|-----|-------|
|     | 苦情    | 問合せ | 計     | 苦情    | 問合せ | 計     | 苦情    | 問合せ | 計     |
| 4月  | 276   | 8   | 284   | 206   | 16  | 222   | 251   | 22  | 273   |
| 5月  | 218   | 14  | 232   | 252   | 15  | 267   | 265   | 19  | 284   |
| 6月  | 237   | 14  | 251   | 237   | 13  | 250   | 223   | 15  | 238   |
| 7月  | 228   | 21  | 249   | 240   | 18  | 258   | 250   | 16  | 266   |
| 8月  | 245   | 16  | 261   | 252   | 18  | 270   | 230   | 17  | 247   |
| 9月  | 242   | 20  | 262   | 273   | 21  | 294   | 246   | 12  | 258   |
| 10月 | 253   | 18  | 271   | 279   | 25  | 304   | 283   | 22  | 305   |
| 11月 | 248   | 23  | 271   | 260   | 22  | 282   | 228   | 24  | 252   |
| 12月 | 225   | 9   | 234   | 246   | 9   | 255   | 256   | 14  | 270   |
| 1月  | 235   | 4   | 239   | 236   | 13  | 249   | 230   | 24  | 254   |
| 2月  | 246   | 11  | 257   | 206   | 15  | 221   | 202   | 19  | 221   |
| 3月  | 255   | 17  | 272   | 234   | 13  | 247   | 236   | 20  | 256   |
| 合計  | 2,908 | 175 | 3,083 | 2,921 | 198 | 3,119 | 2,900 | 224 | 3,124 |

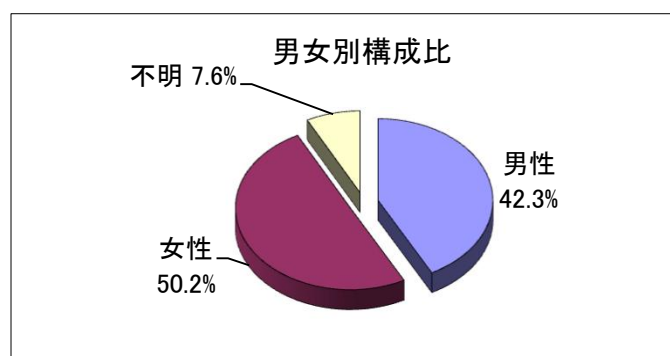
(5) 相談方法別件数および構成比

| 方法 | 件数    | 構成比   |
|----|-------|-------|
| 電話 | 2,647 | 84.7% |
| 来訪 | 474   | 15.2% |
| 文書 | 3     | 0.1%  |
| 合計 | 3,124 |       |



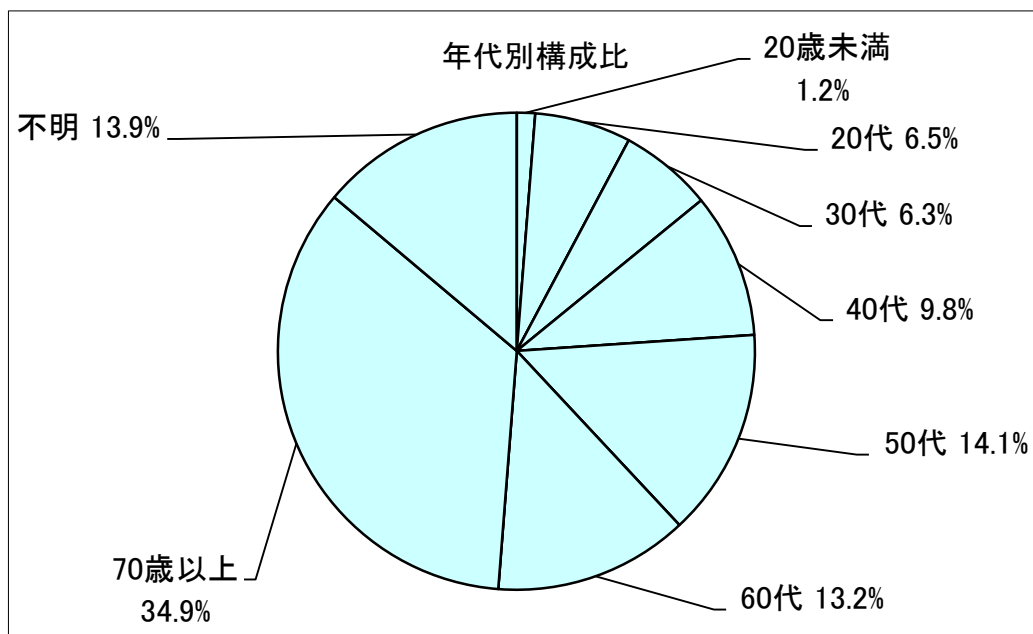
(6) 男女別件数および構成比  
(契約当事者)

| 性別 | 件数    | 構成比   |
|----|-------|-------|
| 男性 | 1,321 | 42.3% |
| 女性 | 1,567 | 50.2% |
| 不明 | 236   | 7.6%  |
| 合計 | 3,124 |       |



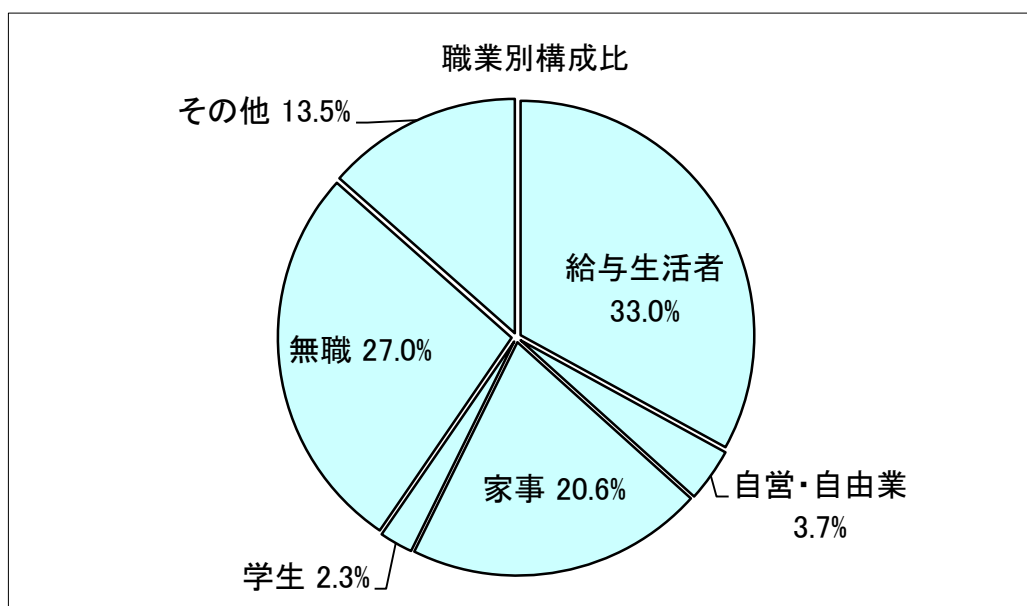
(7) 年代別件数および構成比 (契約当事者)

| 年 代   | 20歳未満 | 20 代 | 30 代 | 40 代 | 50 代  | 60 代  | 70歳以上 | 不明    | 合 計   |
|-------|-------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 件 数   | 39    | 204  | 198  | 307  | 440   | 412   | 1091  | 433   | 3,124 |
| 構 成 比 | 1.2%  | 6.5% | 6.3% | 9.8% | 14.1% | 13.2% | 34.9% | 13.9% |       |



(8) 職業別件数および構成比 (契約当事者)

| 職 業   | 給与生活者 | 自営・自由業 | 家事    | 学生   | 無職    | その他   | 合計    |
|-------|-------|--------|-------|------|-------|-------|-------|
| 件 数   | 1,030 | 116    | 644   | 72   | 842   | 420   | 3,124 |
| 構 成 比 | 33.0% | 3.7%   | 20.6% | 2.3% | 27.0% | 13.5% |       |



## (9) 住所別件数および構成比 (契約当事者)

| 地 域   | 苦 情   | 問 合 せ | 合 計   | 構 成 比 |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 市 内   | 2,707 | 201   | 2,908 | 93.1% |
| そ の 他 | 75    | 9     | 84    | 2.7%  |
| 無 回 答 | 118   | 14    | 132   | 4.2%  |
| 合 計   | 2,900 | 224   | 3,124 |       |

## (10) 商品大分類別件数および構成比

| 分 類                        |               | 苦 情   | 問 合 せ | 合 計   | 構 成 比 |
|----------------------------|---------------|-------|-------|-------|-------|
| 商<br>品                     | A 商品一般        | 258   | 11    | 269   | 8.6%  |
|                            | B 食料品         | 239   | 17    | 256   | 8.2%  |
|                            | C 住居品         | 138   | 5     | 143   | 4.6%  |
|                            | D 光熱水品        | 81    | 2     | 83    | 2.7%  |
|                            | E 被服品         | 161   | 2     | 163   | 5.2%  |
|                            | F 保健衛生品       | 185   | 5     | 190   | 6.1%  |
|                            | G 教養娯楽品       | 205   | 9     | 214   | 6.9%  |
|                            | H 車両・乗り物      | 56    | 2     | 58    | 1.9%  |
|                            | I 土地・建物・設備    | 242   | 17    | 259   | 8.3%  |
|                            | J 他の商品        | 2     | 0     | 2     | 0.1%  |
| 小 計                        |               | 1,567 | 70    | 1,637 |       |
| 商<br>品<br>間<br>連<br>役<br>務 | K クリーニング      | 7     | 1     | 8     | 0.3%  |
|                            | L レンタル・リース・貸借 | 124   | 9     | 133   | 4.3%  |
|                            | M 工事・建築・加工    | 160   | 5     | 165   | 5.3%  |
|                            | N 修理・補修       | 75    | 4     | 79    | 2.5%  |
|                            | O 管理・保管       | 13    | 1     | 14    | 0.4%  |
| 小 計                        |               | 379   | 20    | 399   |       |
| 役<br>務<br>一<br>般           | P 役務一般        | 15    | 1     | 16    | 0.5%  |
|                            | Q 金融・保険サービス   | 158   | 28    | 186   | 6.0%  |
|                            | R 運輸・通信サービス   | 190   | 10    | 200   | 6.4%  |
|                            | S 教育サービス      | 4     | 0     | 4     | 0.1%  |
|                            | T 教養・娯楽サービス   | 202   | 11    | 213   | 6.8%  |
|                            | U 保健・福祉サービス   | 151   | 11    | 162   | 5.2%  |
|                            | V 他の役務        | 177   | 11    | 188   | 6.0%  |
|                            | W 内職・副業・ねずみ講  | 31    | 1     | 32    | 1.0%  |
| Z 他<br>の<br>相<br>談         | X 他の行政サービス    | 13    | 9     | 22    | 0.7%  |
|                            | 小 計           | 941   | 82    | 1,023 |       |
| 合 計                        |               | 2,900 | 224   | 3,124 |       |

## (11) 商品大分類別上位件数および構成比

|    | 分 類         | 件 数   | 構成比  | 主 な 内 容                  |
|----|-------------|-------|------|--------------------------|
| 1  | 商品一般        | 269   | 8.6% | 架空請求等                    |
| 2  | 土地・建物・設備    | 259   | 8.3% | 土地、集合住宅、戸建住宅             |
| 3  | 食料品         | 256   | 8.2% | 健康食品、飲料                  |
| 4  | 教養娯楽品       | 214   | 6.9% | パソコン・パソコン関連用品、電話機、書籍・印刷物 |
| 5  | 教養・娯楽サービス   | 213   | 6.8% | 教室・講座、各種会員権              |
| 6  | 運輸・通信サービス   | 200   | 6.4% | 放送・通信サービス、インターネット通信サービス  |
| 7  | 保健衛生品       | 190   | 6.1% | 化粧品、理美容器具・用品             |
| 8  | 他の役務        | 188   | 6.0% | 外食・食事宅配、冠婚葬祭             |
| 9  | 金融・保険サービス   | 186   | 6.0% | 融資サービス、預貯金・証券等           |
| 10 | 工事・建築・加工    | 165   | 5.3% | 新築、増改築                   |
| 11 | 被服品         | 163   | 5.2% | 紳士・婦人洋服、和服、アクセサリ         |
| 12 | 保健・福祉サービス   | 162   | 5.2% | 医療、理美容、老人福祉サービス          |
| 13 | 住居品         | 143   | 4.6% | 空調・冷暖房機器                 |
| 14 | レンタル・リース・貸借 | 133   | 4.3% | レンタルサービス、不動産貸借           |
| 15 | 光熱水品        | 83    | 2.7% | 電気・ガス・水道                 |
|    | 上記以外の相談     | 300   | 9.6% |                          |
|    | 合 計         | 3,124 |      |                          |

(12) 商品・サービス別件数上位

ア 全体上位

|    | 商品名           | 件数  |
|----|---------------|-----|
| 1  | 商品一般          | 269 |
| 2  | 工事・建築・加工      | 165 |
| 3  | 役務その他         | 162 |
| 4  | 空調・冷暖房・給湯設備   | 145 |
| 5  | レンタル・リース・貸借   | 133 |
| 6  | 化粧品           | 125 |
| 7  | 健康食品          | 123 |
| 8  | 修理・補修         | 79  |
|    | 移動通信サービス      | 79  |
| 10 | 医療            | 75  |
| 11 | 他の教養・娯楽       | 70  |
| 12 | インターネット通信サービス | 57  |

イ 年代別上位

(ア) 20歳未満

|   | 商品名         | 件数 |
|---|-------------|----|
| 1 | 他の教養・娯楽     | 12 |
| 2 | 娯楽等情報配信サービス | 4  |
| 3 | 自動車         | 3  |
| 4 | 商品一般        | 2  |
|   | 健康食品        | 2  |
|   | 化粧品         | 2  |
|   | 理美容         | 2  |

(イ) 20歳代

|   | 商品名         | 件数 |
|---|-------------|----|
| 1 | 医療          | 26 |
| 2 | レンタル・リース・貸借 | 17 |
| 3 | 理美容         | 15 |
| 4 | 商品一般        | 12 |
| 5 | 集合住宅        | 11 |
|   | 他の教養・娯楽     | 11 |

(ウ) 30歳代

|   | 商品名         | 件数 |
|---|-------------|----|
| 1 | レンタル・リース・貸借 | 21 |
| 2 | 商品一般        | 16 |
| 3 | 役務その他       | 11 |
| 4 | 教室・講座       | 10 |
|   | 医療          | 10 |

(エ) 40歳代

|   | 商品名         | 件数 |
|---|-------------|----|
| 1 | レンタル・リース・貸借 | 21 |
| 2 | 商品一般        | 18 |
| 3 | 役務その他       | 14 |
| 4 | 健康食品        | 11 |
| 5 | 工事・建築・加工    | 9  |
|   | 修理・補修       | 9  |
|   | 医療          | 9  |

(オ) 50歳代

|   | 商品名      | 件数 |
|---|----------|----|
| 1 | 役務その他    | 32 |
| 2 | 商品一般     | 30 |
| 3 | 健康食品     | 30 |
| 4 | 化粧品      | 21 |
|   | 工事・建築・加工 | 21 |

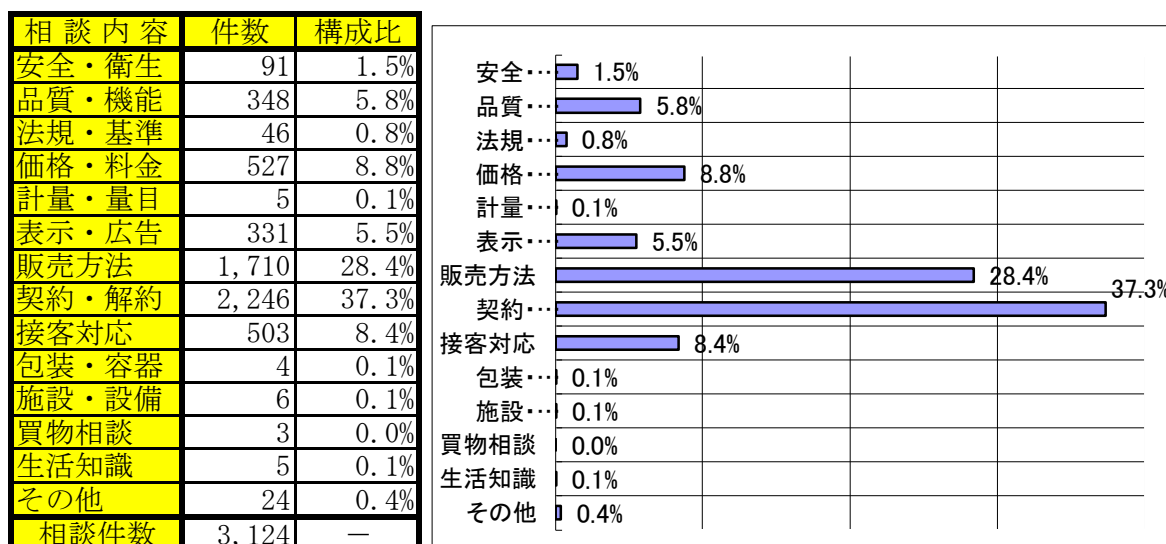
(カ) 60歳代

|   | 商品名         | 件数 |
|---|-------------|----|
| 1 | 商品一般        | 41 |
| 2 | 化粧品         | 35 |
| 3 | 役務その他       | 18 |
| 4 | 健康食品        | 17 |
|   | 空調・冷暖房・給湯設備 | 17 |

(キ) 70歳以上

|   | 商品名         | 件数 |
|---|-------------|----|
| 1 | 空調・冷暖房・給湯設備 | 93 |
| 1 | 工事・建築・加工    | 93 |
| 3 | 商品一般        | 86 |
| 4 | 化粧品         | 54 |
| 5 | 健康食品        | 53 |

(13) 内容別件数および構成比（相談件数）



\*「相談内容」は、1件の相談に付き複数の項目が選択される場合があります。

(14) 処理結果別件数および構成比（令和7年6月3日現在）

| 処 理 結 果  | 苦情    | 問合せ | 合計    | 構成比   |
|----------|-------|-----|-------|-------|
| 他機関紹介    | 96    | 62  | 158   | 5.1%  |
| 助言（自主交渉） | 1,888 | 120 | 2,008 | 64.3% |
| 情報提供     | 120   | 19  | 139   | 4.4%  |
| 斡旋解決     | 555   | 8   | 563   | 18.0% |
| 斡旋不調     | 45    | 0   | 45    | 1.4%  |
| 処理不能     | 76    | 6   | 82    | 2.6%  |
| 処理不要     | 100   | 9   | 109   | 3.5%  |
| 継続中      | 20    | 0   | 20    | 0.6%  |
| 合 計      | 2,900 | 224 | 3,124 |       |

## (15) 特殊販売に関する件数および構成比

## ア 全体

| 区 分          | 令和 6 年度 | 令和 5 年度 | 対前年度比  |
|--------------|---------|---------|--------|
| 訪問販売         | 493     | 499     | 98.8%  |
| 通信販売         | 994     | 1,041   | 95.5%  |
| マルチ・マルチまがい取引 | 10      | 18      | 55.6%  |
| 電話勧誘販売       | 152     | 173     | 87.9%  |
| ネガティブ・オプション  | 26      | 15      | 173.3% |
| 訪問購入         | 31      | 37      | 83.8%  |
| その他無店舗販売     | 15      | 7       | 214.3% |
| 合 計          | 1,721   | 1,790   | 96.2%  |

## イ 販売形態別上位件数

## (ア) 訪問販売に関する件数

(令和 6 年度)

|   | 商品・役務       | 件数  |
|---|-------------|-----|
| 1 | 工事・建築・加工    | 100 |
| 2 | 空調・冷暖房・給湯設備 | 97  |
| 3 | 修理・補修       | 44  |
|   | 役務その他       | 44  |
| 5 | 衛生サービス      | 34  |

(令和 5 年度)

|   | 商品・役務       | 件数  |
|---|-------------|-----|
| 1 | 工事・建築・加工    | 157 |
| 2 | 修理・補修       | 65  |
| 3 | 空調・冷暖房・給湯設備 | 50  |
| 4 | 役務その他       | 43  |
| 5 | 衛生サービス      | 29  |

## (イ) 通信販売に関する件数

(令和 6 年度)

|   | 商品・役務       | 件数  |
|---|-------------|-----|
| 1 | 化粧品         | 107 |
| 2 | 健康食品        | 106 |
| 3 | 商品一般        | 59  |
| 4 | 他の教養・娯楽     | 54  |
| 5 | 娯楽等情報配信サービス | 45  |

(令和 5 年度)

|   | 商品・役務   | 件数  |
|---|---------|-----|
| 1 | 化粧品     | 150 |
| 2 | 健康食品    | 80  |
| 3 | 商品一般    | 64  |
| 4 | 他の教養・娯楽 | 61  |
| 5 | 紳士・婦人洋服 | 47  |

## (ウ) マルチ・マルチまがい取引に関する件数

(令和 6 年度)

|   | 商品・役務      | 件数 |
|---|------------|----|
| 1 | 他の教養・娯楽    | 3  |
| 2 | 役務一般       | 2  |
|   | 商品一般       | 1  |
|   | 他の保健衛生品    | 1  |
| 3 | 他の教養娯楽品    | 1  |
|   | 他の金融関連サービス | 1  |
|   | 内職・副業      | 1  |

(令和 5 年度)

|   | 商品・役務      | 件数 |
|---|------------|----|
| 1 | 化粧品        | 4  |
|   | 教室・講座      | 4  |
| 3 | 他の金融関連サービス | 3  |
| 4 | 内職・副業      | 2  |
|   | 商品一般       | 1  |
|   | 他の教養娯楽品    | 1  |
| 5 | 金融・保険一般    | 1  |
|   | ファンド型投資商品  | 1  |
|   | 他の教養・娯楽    | 1  |

## (エ) 電話勧誘販売に関する件数

(令和 6 年度)

|   | 商品・役務       | 件数 |
|---|-------------|----|
| 1 | 空調・冷暖房・給湯設備 | 23 |
|   | 商品一般        | 20 |
| 2 | 魚介類         | 20 |
| 4 | 役務その他       | 19 |
| 5 | 化粧品         | 10 |

(令和 5 年度)

|   | 商品・役務         | 件数 |
|---|---------------|----|
| 1 | 役務その他         | 22 |
|   | 商品一般          | 16 |
| 2 | 空調・冷暖房・給湯設備   | 16 |
| 4 | 他の金融関連サービス    | 13 |
| 5 | インターネット通信サービス | 12 |

(オ) ネガティブオプションに関する件数  
(令和6年度)

|   | 商品・役務   | 件数 |
|---|---------|----|
| 1 | 商品一般    | 4  |
| 2 | 魚介類     | 2  |
|   | 菓子類     | 2  |
|   | 紳士・婦人洋服 | 2  |
|   | 化粧品     | 2  |
|   | 書籍・印刷物  | 2  |
|   | 他の教養娯楽品 | 2  |

(令和5年度)

|   | 商品・役務   | 件数 |
|---|---------|----|
| 1 | 健康食品    | 3  |
|   | かばん     | 3  |
| 3 | 商品一般    | 1  |
|   | 飲料      | 1  |
|   | 酒類      | 1  |
|   | 照明器具    | 1  |
|   | 化粧品     | 1  |
|   | 他の保健衛生品 | 1  |
|   | 書籍・印刷物  | 1  |
|   | 時計      | 1  |

(カ) 訪問購入に関する件数  
(令和6年度)

|   | 商品・役務   | 件数 |
|---|---------|----|
| 1 | アクセサリー  | 10 |
| 2 | 商品一般    | 6  |
| 3 | 履き物     | 2  |
|   | 音響・映像製品 | 2  |
|   | 他の教養娯楽品 | 2  |
|   | 自動車     | 2  |

(令和5年度)

|   | 商品・役務   | 件数 |
|---|---------|----|
| 1 | アクセサリー  | 15 |
| 2 | 商品一般    | 7  |
| 3 | 家具・寝具   | 2  |
|   | 和服      | 2  |
|   | かばん     | 2  |
|   | 他の教養娯楽品 | 2  |

(キ) その他無店舗販売に関する件数  
(令和6年度)

|   | 商品・役務    | 件数 |
|---|----------|----|
| 1 | 飲料       | 2  |
|   | 食生活機器    | 2  |
|   | 移動通信サービス | 2  |
| 4 | 商品一般     | 1  |
|   | 野菜・海草    | 1  |
|   | 電気       | 1  |
|   | 紳士・婦人洋服  | 1  |
|   | アクセサリー   | 1  |
|   | 管理・保管    | 1  |
|   | 融資サービス   | 1  |

(令和5年度)

|   | 商品・役務    | 件数 |
|---|----------|----|
| 1 | 飲料       | 1  |
|   | 食生活機器    | 1  |
|   | 和服       | 1  |
|   | 書籍・印刷物   | 1  |
|   | 管理・保管    | 1  |
|   | 移動通信サービス | 1  |
|   | 役務その他    | 1  |

(16) 多重債務相談

平成19年4月21日、政府の多重債務者対策本部において多重債務問題改善プログラムが決定され、国や地方自治体及び関係団体が一体となって多重債務に関して取り組んでいくこととしている。

平成27年まで実施していた弁護士による多重債務特別相談は、県補助金の終了により廃止したが、一般の消費生活相談として受け付け、必要に応じて弁護士会等が開設している相談窓口へつなげ、適切な処理を行っている。

| 相 談 日                         | 場 所      | 相談受付時間      | 相談者数 |
|-------------------------------|----------|-------------|------|
| 月曜日から金曜日<br>(年末年始、祝祭日<br>を除く) | 消費生活センター | 午前9時～午後4時まで | 54人  |

(17) 住宅関連の消費者トラブル相談会

本市の企画提案型市民協働モデル事業として、横須賀建築設計事務所協会と協定を結び、「住宅関連の消費者トラブル相談会」を平成29年度から3年間開催していたが、令和元年度をもってモデル事業は終了した。令和2年度から当センターにて予算計上し、引き続き建築士の専門的な所見が得られる体制を整えている。

| 相 談 日               | 場 所      | 相談受付時間            | 相談者数 |
|---------------------|----------|-------------------|------|
| 毎月第2、第4水曜日<br>(予約制) | 消費生活センター | 午後1時30分～午後4時30分まで | 10人  |

消 費 生 活 行 政 概 要  
－令和 6 年度版－

(発行) 〒238-8550  
横須賀市小川町 11 番地 横須賀市役所本庁舎 2 号館 1 階  
横須賀市民生局地域支援部市民相談室消費生活センター  
電話：046-821-1312 (ダイヤルイン)  
ファクス：046-821-1315  
(ホームページ) <https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/kurashi/bosai/shohi/index.html>