

平成24年度 消費生活相談概要

目 次

I 相談全体の概要

(1) 年度別相談件数の推移	1
(2) 月別相談件数	1
(3) 相談方法別の件数	2

II 相談の特徴

1 世代

(1) 契約当事者の年代別割合	2
(2) 高齢者の相談	
ア 高齢者の相談件数の推移	3
イ 高齢者に多い相談	3
(3) 若者の相談	
ア 若者の相談件数の推移	4
イ 若者に多い相談	5

2 内容

(1) 相談件数の多い商品・役務	6
(2) 販売購入形態別の相談	7
(3) 不当請求に関する相談	
ア 不当請求に関する相談件数の推移	8
イ 架空請求・ワンクリック請求に関する相談件数が多い商品・役務	9
(4) 金融商品に関する相談	
ア 公社債・未公開株・ファンド型投資商品に関する相談件数の推移	10
イ 契約当事者の年代別割合(公社債・未公開株・ファンド型投資商品)	10
(5) 危害・危険に関する相談	
ア 危害・危険に関する相談件数の推移	11
イ 危害・危険に関する相談件数が多い商品・役務	11
(6) 多重債務に関する相談	
ア 多重債務に関する相談件数の推移	12
イ 契約当事者の年代別割合(多重債務)	13
ウ 多重債務者特別相談	13

※ その他参考資料

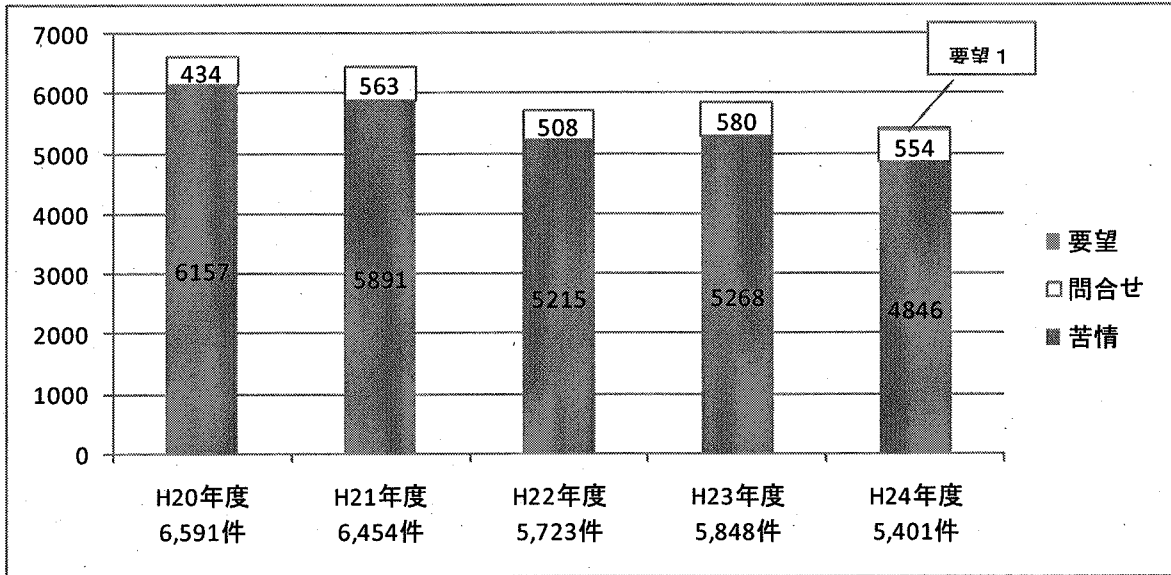
<H24年度 消費生活相談 契約当事者の性別割合>	14
<H24年度 消費生活相談 契約当事者の職業別割合>	14
<H24年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位10>	15
<H24年度 消費生活相談 商品・役務別分類>	16

I 相談全体の概要

(1) 年度別 相談件数の推移

平成 24 年度に千葉県消費生活センターに寄せられた相談件数は 5,401 件。前年度に比べ 447 件、率にして 7.6%減少した。

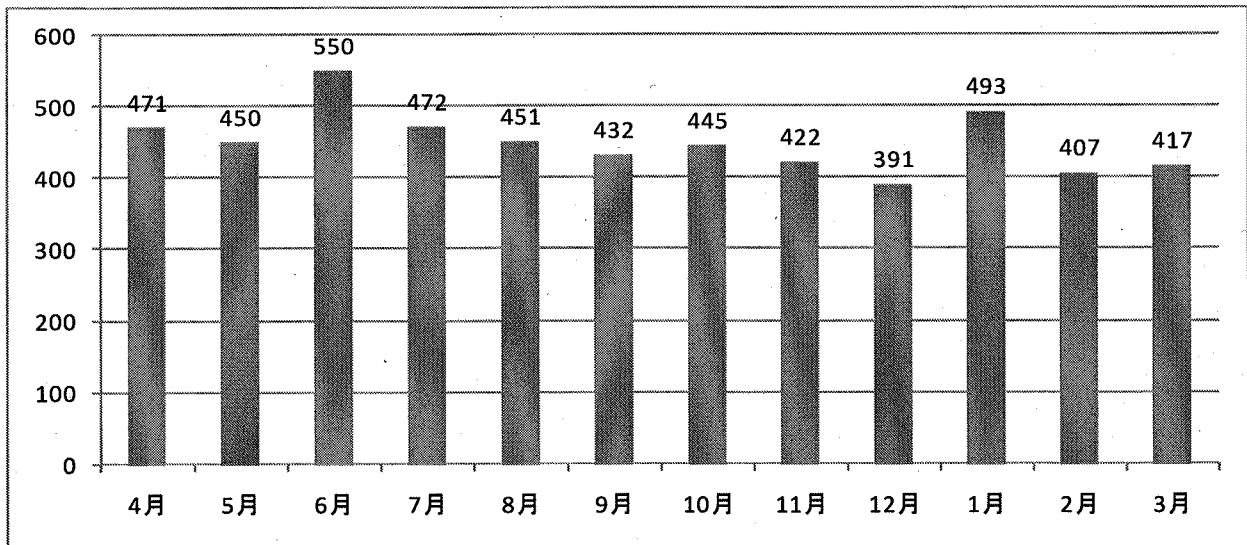
＜年度別相談件数の推移＞



(2) 月別相談件数

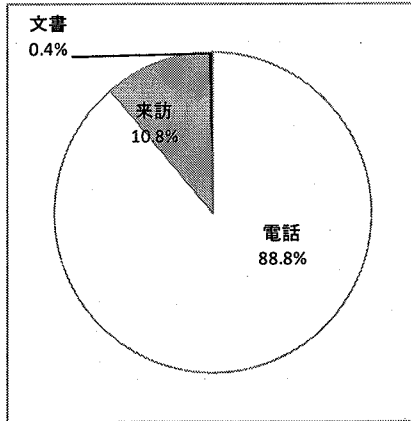
月別の相談件数では 6 月が 550 件と多く、次いで 1 月が 493 件。最も相談件数が少なかった月は、12 月で、391 件であった。

＜平成 24 年度 月別相談件数＞



(3) 相談方法別の件数

相談方法別では、「電話」が88.8%と圧倒的に多く、次いで「来所」10.8%、「文書」0.4%である。



相談種別	件数
電話	4,795
来訪	585
文書	21

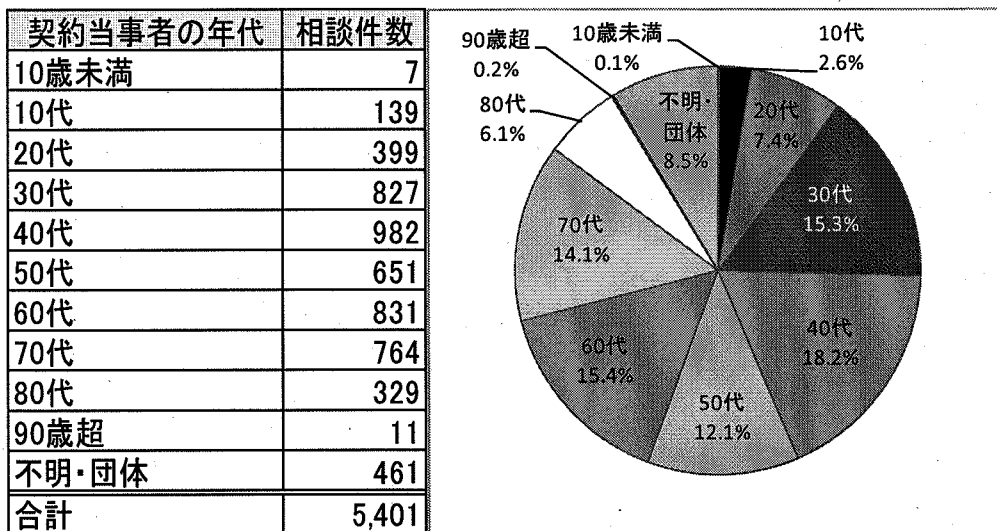
文書 21 件の内、15 件はインターネットで受付。
 ※H24.11.1 より、インターネット消費生活相談を開始。

II 相談の特徴

1 世代

(1) 契約当事者の年代別割合

契約当事者の年齢を見ると、40歳代が最も多く18.2%を占める。次いで60歳代15.4%、30歳代15.3%となっている。

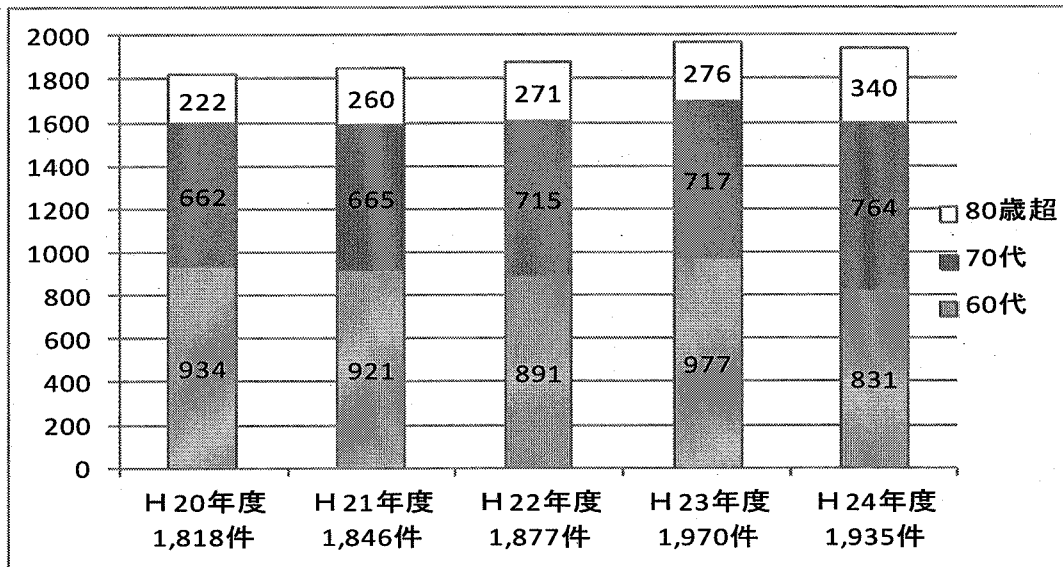


(2) 高齢者の相談（契約当事者の年齢 60 歳以上）

ア 高齢者の相談件数の推移

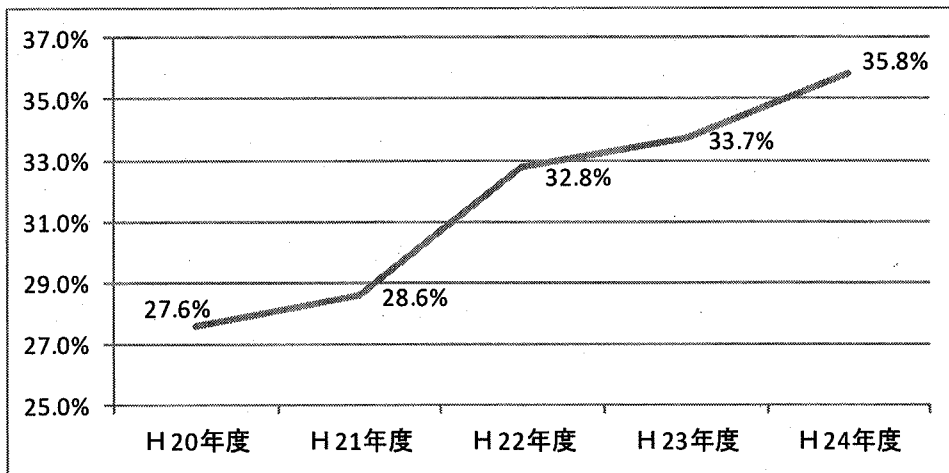
契約当事者が 60 歳以上の相談件数は 1,935 件。前年度の 1,970 件に比べて 35 件、率にして 1.8% の減少であった。年代別では、昨年度に比べ 70・80 代の相談が増えている。

<高齢者相談の年度別件数の推移>



全相談の内、高齢者の相談が占める割合は年々増加傾向で、平成 23 年度以降は、全体の 1/3 以上を占めており、今後も増加することが見込まれる。

<全相談に占める高齢者相談の割合 年度別推移>



イ 高齢者に多い相談

順位	商品・役務名	相談件数
1位	商品一般	199件
2位	ファンド型投資商品	96件
3位	アダルト情報サイト	62件
4位	相談その他	53件
5位	役務その他サービス	48件
6位	フリーローン・サラ金／デジタルコンテンツ	各43件
8位	健康食品	38件
9位	教養・娯楽サービス他	36件
10位	修理サービス	33件

2 位「ファンド型投資商品」は、全体の相談 110 件の内、高齢者が 96 件となっており、高齢者に特别多い相談である。

3 位「アダルト情報サイト」は、どの世代からも多く寄せられる相談である。

商品・役務 名の解説

<商品一般>商品が特定できない、または商品が複数の分類にまたがっている相談

(事例)「複数の業者からダイレクトメールが送付されて困っている」

「携帯電話に、身に覚えのない相手から未払金を請求する旨のメールが届く」

「クレジットカード会社から身に覚えのない請求を受けた」

「複数の業者から執拗に電話勧誘があり、困っている」

<ファンド型投資商品>商品ファンド、預託商法など、事業への投資に関する相談

(事例)「和牛オーナー契約をして、〇〇万円投資したが、配当金が支払われない」

「投資した海外ファンドの配当が滞ったため、解約したい。元本保証と言われたのに、解約しても全額戻らない」

「知らない業者から『水色の封筒が届いたら譲ってほしい』と電話があり、後日、水色の封筒に入った海外不動産投資のパンフレットが届いた」

<相談その他>消費者問題以外の相談(例:労働問題など)

(事例)「アンケートに応じると年収に関する質問事項があり、不審だ」

「私の時給は、最低賃金を下回っていると思う。どこで確認すれば良いか」

「友人に貸した金が返済されず、連絡も取れなくて困っている」

<役務その他サービス>被害回復サービス、名簿削除サービスなど

(事例)「過去の投資被害を取り戻すと電話があり、業者へ手数料を支払ったが、連絡がつかない」

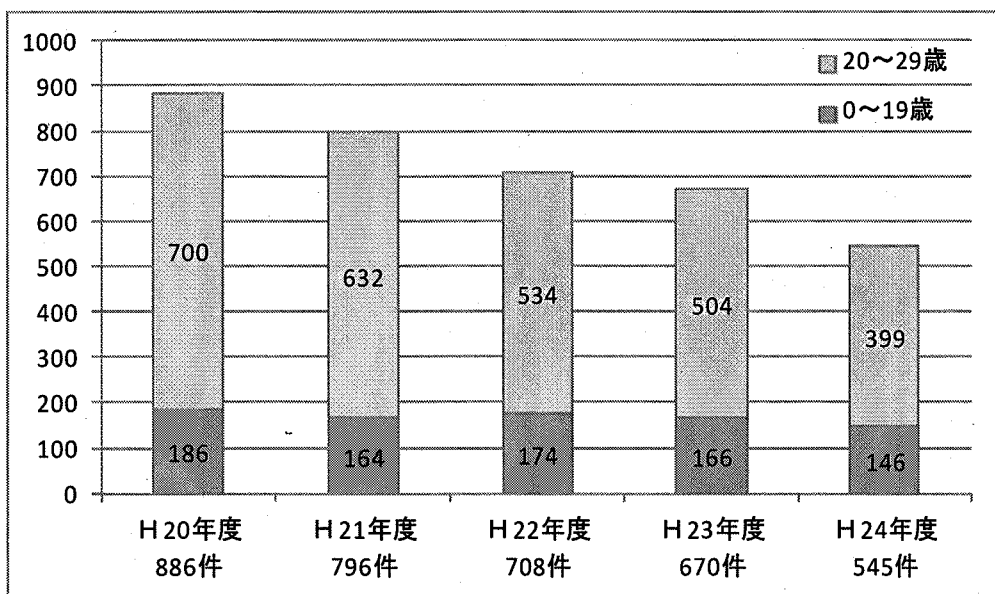
「『わいせつなビデオを購入した履歴があるため、告発する』という内容の手紙が届いた。告発を取り下げるためには、高額な示談金を払わなければならない。身に覚えが無いが、どうすれば良いか」

(3) 若者の相談(契約当事者の年齢が29歳以下)

ア 若者の相談件数の推移

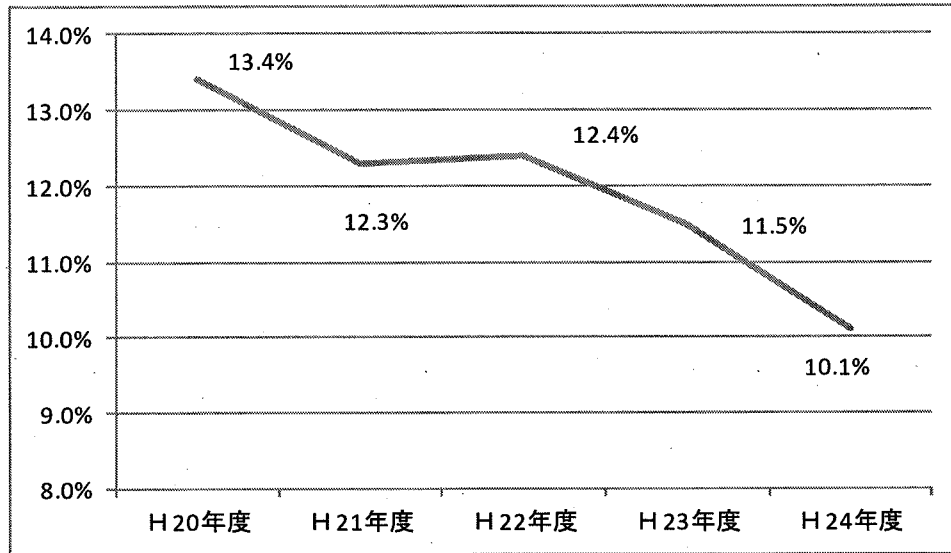
契約当事者が29歳まで若者の相談件数は545件。前年度の670件に比べて125件、率にして18.7%の減少であった。

<若者相談の年度別件数の推移>



全体の相談のうち、若者相談が占める割合についても、相談件数と同様に減少傾向である。

＜全相談に占める若者相談の割合 年度別推移＞



イ 若者に多い相談

順位	商品・役務名	相談件数
1位	アダルト情報サイト	86件
2位	デジタルコンテンツ	50件
3位	賃貸アパート	35件
4位	出会い系サイト	22件
5位	携帯電話サービス	16件
6位	普通・小型自動車／フリーローン・サラ金	各15件
8位	商品一般	13件
9位	オンラインゲーム	11件
10位	他のデジタルコンテンツ／相談その他	各10件

1位「アダルト情報サイト」は、全体の相談 336 件の内、若者が 86 件と、1/4 以上を占めている。すべての世代から多く寄せられる相談であるとともに、特に若者に多い相談と言える。

また、「デジタルコンテンツ」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」「他のデジタルコンテンツ」など、インターネット関連の相談が上位であることも特徴的である。

特に9位「オンラインゲーム」は、他の世代では上位に入っていない相談で、若者に特化して多い相談となっている。

商品・役務名の解説

＜アダルト情報サイト＞アダルトサイトの利用料等についての相談

(事例)「無料のアダルトサイトをクリックしたら、突然、登録請求画面になった」

＜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、内容の特定できないサイトに関する相談

(事例)「身に覚えのない複数のサイトから、未払金を支払うよう督促メールが届く」

＜出会い系サイト＞出会い系サイトの高額な料金請求などに関する相談

(事例)「出会い系サイトで知り合った異性と、サイトを通じて数回メール交換をしたら、多額の請求を受けた」

＜オンラインゲーム＞インターネットに接続してゲームが出来るサービスについての相談

(事例)「クレジットカードの請求で、オンラインゲームと思われる請求があった。有料サービスは利用していないはずなので、不審だ」

＜他のデジタルコンテンツ＞電子書籍、SNS(ソーシャルネットワーク)、懸賞サイト、ネット上ニュース(占い・芸能情報・時事・天気予報)等の相談

(事例)「占いサイトを利用していた。サイトにメールを送信する度に課金されて、メールの送受信が多くなったため、高額な利用料を請求された」

2 内容

(1) 相談件数の多い商品・役務

	平成24年度	平成23年度
1位	商品一般 369件	アダルト情報サイト 598件
2位	アダルト情報サイト 336件	フリーローン・サラ金 241件
3位	デジタルコンテンツ 310件	賃貸アパート 230件
4位	賃貸アパート 191件	商品一般 226件
5位	フリーローン・サラ金 176件	相談その他 151件
6位	相談その他 141件	デジタルコンテンツ 146件
7位	ファンド型投資商品 110件	ファンド型投資商品 142件
8位	出会い系サイト 91件	出会い系サイト 126件
9位	携帯電話サービス 90件	修理サービス 93件
10位	役務その他サービス 88件	役務その他サービス 89件

前年度に比べ、「デジタルコンテンツ」に関する相談が急増している。相談内容は、主に身に覚えのない有料サイトの利用料等の請求が多くなっている。

(主な相談事例)

- ・携帯に「サイト利用料が未納になっている」とメールが届いたが、身に覚えが無い。
- ・「有料情報サイトの退会手続きがされていない。利用料金が未納である。」とメールが届く。
- ・登録料、利用料ともに無料のはずなのに、サイトから利用料を請求された。
- ・「有料サイトの無料期間が経過したので、料金が発生している」とメールが届いたが、覚えが無い。

前年度は、上位圏外であった「携帯電話サービス」の相談が9位（90件）となっている。スマートフォンの普及等に伴い、十分な説明を受けずに契約したことによる相談等が増えている。

(主な相談事例)

- ・携帯電話が壊れ、店からスマホを勧められて契約したが、利用料が高額になった。説明と違う。
- ・スマホを契約したが、期待したほど通信速度が速くない。解約交渉は可能だろうか。
- ・パケット通信につき、定額コースを申し込んだが、高額料金を請求された。店側のミスだと思う。

(2) 販売購入形態別の相談

相談内容を販売購入形態別にみると、大きくは店舗購入によるものと、そうでないものに分けられる。無店舗販売では、通信販売による相談が最も多く、中でも「アダルト情報サイト」や「デジタルコンテンツ」など、インターネット関連の相談が上位を占めている。

※販売購入形態「訪問購入」は、H25年3月以降に新設された項目

	店舗購入	無店舗							不明・無関係
		訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	訪問購入	その他無店舗	
合計	1,847	556	1,751	30	396	4	2	65	750
1位	賃貸アパート 181	商品一般 59	アダルト情報サイト 334	健康食品 7	ファンド型投資商品 58	単行本 2	貴金属/着物類 各1	ミネラルウォーター 5	相談その他 128
2位	フリーローン・サラ金 136	新聞 54	デジタルコンテンツ 306	商品一般 5	役務その他サービス 48	カレンダー/他の自動車用品		健康食品 4	商品一般 92
3位	携帯電話サービス 81	修理サービス 25	商品一般 118	化粧品 4	商品一般 32	各1	賃貸アパート/物干しざお/他の洋生菓子/商品一般	他の行政サービス 33	
4位	商品一般 60	工事・建築サービス 22	出会い系サイト 91	デジタルディスクソフト 2	未公開株/健康食品 各18			フリーローン・サラ金 24	
5位	普通・小型自動車 56	テレビ放送サービス/ケーブルテレビ	他のデジタルコンテンツ 76	無限連鎖講/他の内職・副業/ビジネス教室/ファンド型投資商品/外国為替証拠金取引/パソコンソフト/化粧品セット/住居用電気器具その他/羽毛ふとん/食生活機器その他/他の健康食品/コーヒー	光ファイバー/公社債 各13		弁護士/借家/電位治療器/ふとん	他の相隣関係/債権回収	
6位	携帯電話 49	各14	教養・娯楽サービスその他 43					各11	各16
7位	クリーニング 43	リースサービス/ソーラーシステム	オンラインゲーム 39	ファンド型投資商品	他の健康食品 9		弁護士/借家/電位治療器/ふとん	交通事故/相続 各11	
8位	修理サービス 40	各12	28	28	9				
9位	医療サービス 39	屋根工事 11	役務その他サービス 22	相談その他/モバイルデータ通信/新築分譲マンション			弁護士/借家/電位治療器/ふとん	社会保険 10	
10位	歯科治療 27	衛生設備工事/普通生命保険/ファンド型投資商品 各10	ふとん類 21	各1				各8	各2

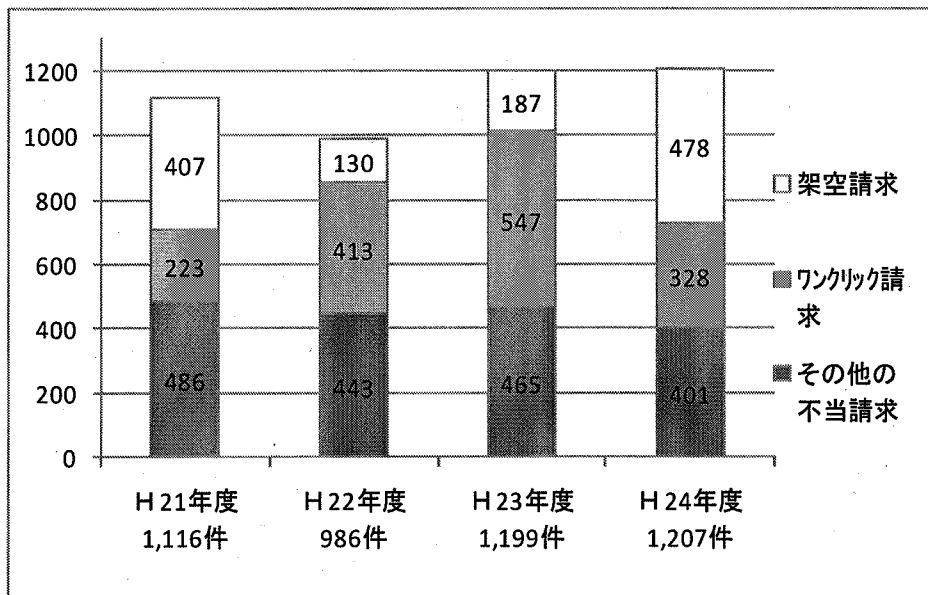
※合計件数は、11位以下の項目についての件数を含む

(3) 不当請求に関する相談

ア 不当請求に関する相談件数の推移

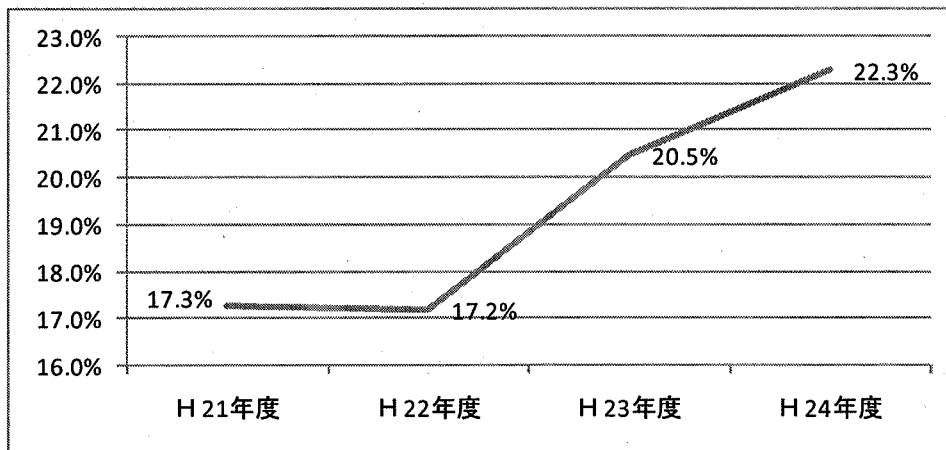
不当請求に関する相談は 1,207 件で、前年度と比較して 8 件、率にして 0.7%増加した。

<架空・不当請求に関する相談の年度別件数の推移>



全相談に占める、不当請求に関する相談が占める割合も、昨年度と比較して増加している。

<全相談に占める 不当請求に関する相談割合 年度別推移>



用語解説

<不当請求>二重請求、不当な取り立てなど、業者の不当な請求

<架空請求>身に覚えのない代金の請求

(事例)「身に覚えのない複数のサイトから、未払金を支払うよう督促メールが届く」

「過去に訪問販売で購入した商品代金が未納であるとハガキが届いた。身に覚えが無い」

<ワンクリック請求>メールやホームページ上で、何らかの項目を選択(クリック)すると「契約完了」「料金請求」と表示され、登録料等を請求される

(事例)「ホームページ上の広告バナーをクリックしたら、登録完了と表示され、高額な請求を受けた」

イ 架空請求・ワンクリック請求に関する相談件数が多い商品・役務

架空請求に関する相談 商品・役務別		
順位	商品・役務 名	相談件数
1	デジタルコンテンツ	232
2	商品一般	146
3	ふとん類	21
4	他のデジタルコンテンツ	20
5	アダルト情報サイト	16
6	出会い系サイト	11
7	ふとん	6
8	音楽情報サイト	5
9	フリーローン・サラ金	4
10	電話音声情報／興信所 ／携帯電話サービス	各2
13	鮮魚／羽毛布団／家具・ 寝具その他／携帯電話／ 資格取得用教材／管理・ 保管サービス／火災保険 ／オンラインゲーム／光 ファイバー／広告代理 サービス／相談その他	各1
合計		478

架空請求に関する相談では、「デジタルコンテンツ」が最も多い。相談内容は、有料サイト等の身に覚えのない請求に関するものが大多数を占める。

他にも、各種商品・役務の相談がある中で、インターネット関連以外のものでは、「ふとん類」「ふとん」「羽毛ふとん」「家具・寝具その他」など、寝具関係の商品に関する架空請求の相談が多く寄せられた。

ワンクリック請求に関する相談は、「アダルト情報サイト」に関する相談が8割以上を占める。

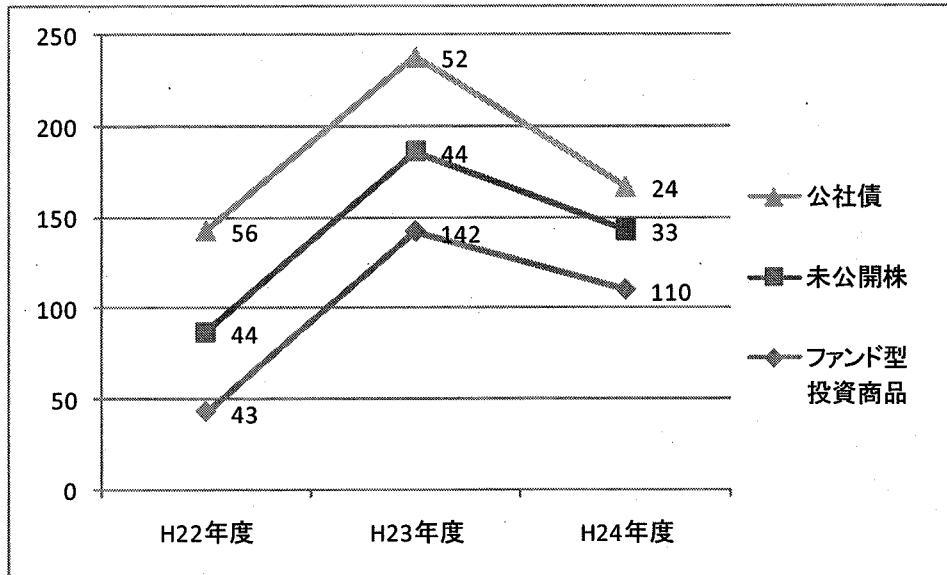
ほとんどの相談が、メールやインターネット上のサイトで、何らかの項目をクリック（又はフリック）したところ、突然「登録完了」などと表示され、高額な料金を請求されるという内容であった。また、合わせてパソコンや携帯電話（スマホ含む）の画面に、請求内容の表示が貼りついて消えなくなったというケースが多くみられる。

ワンクリック請求に関する相談 商品・役務別		
順位	商品・役務 名	相談件数
1	アダルト情報サイト	284
2	デジタルコンテンツ	26
3	他のデジタルコンテンツ	8
4	出会い系サイト	5
5	役務その他サービス／ 相談その他	各2
7	携帯電話	1
合計		328

(4) 金融商品に関する相談

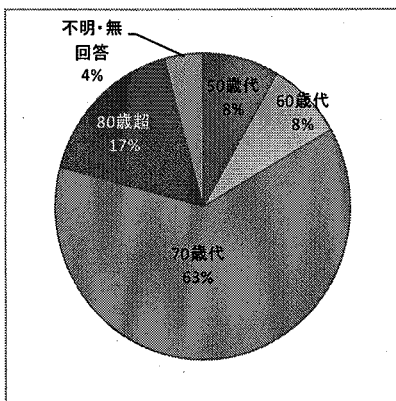
ア 公社債・未公開株・ファンド型投資商品に関する相談件数の推移

金融商品に関連する相談、「公社債」「未公開株」「ファンド型投資商品」は、昨年度に比べ、件数が減少している。

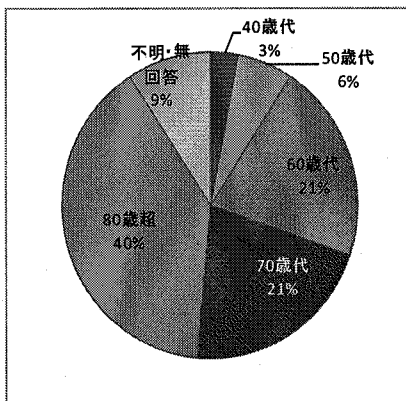


イ 契約当事者の年代別割合(公社債・未公開株・ファンド型投資商品)

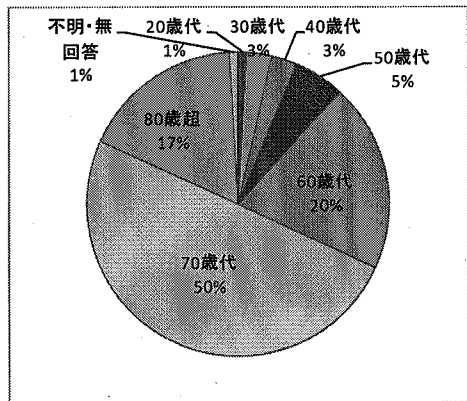
<公社債>



<未公開株>



<ファンド型投資商品>

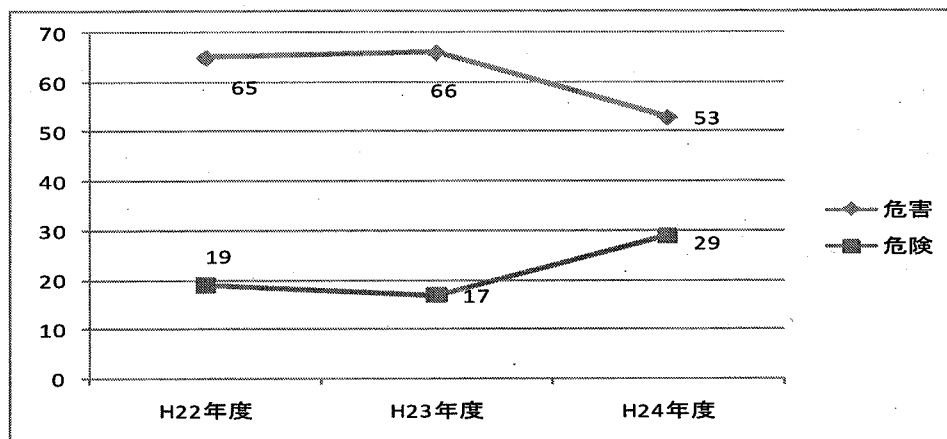


いずれの相談においても、60歳以上の高齢者からの相談が多く、若い世代からの相談は少ない傾向である。

(5) 危害・危険に関する相談

ア 危害・危険に関する相談件数の推移

平成 24 年度の危害に関する相談は 53 件で、前年度と比較して 13 件減少した。また、危険に関する相談は 29 件で、前年度と比較して 12 件増加した。



イ 危害・危険に関する相談件数が多い商品・役務

商品・役務別 分類	相談件数
食料品	15
保健・福祉サービス	9
住居品	8
保健衛生品	6
教養・娯楽サービス	3
土地・建物・設備	2
商品一般	2
被服品	2
他の役務	2
教育娯楽品	1
レンタル・リース貸借	1
車両・乗り物	1
運輸・通信サービス	1
合計	53

危害に関する相談では、食料品に関するものが最も多い。相談内容は、「食べた後、下痢になった」「吐き気がした」「胃部不快感」などである。

次いで多く寄せられた「保健・福祉サービス」では、医療サービスを受けた後に、具合が悪くなったなどの苦情が寄せられた。

危険に関する相談では、車両・乗り物に関するものが最も多く、「幸いにも事故にはならなかったが、不具合があった」などの苦情が寄せられた。

次いで多く寄せられたのは、「食料品」「住居品」についての相談で、「食料品」については、異物が混入していた、異臭がした、変色していた、などの相談が多く、「住居品」については、家具・家電に関する不具合等の相談であった。

商品・役務別 分類	相談件数
車両・乗り物	8
食料品	6
住居品	6
教育娯楽品	4
修理・補修	2
被服品	1
土地・建物・設備	1
運輸・通信サービス	1
合計	29

用語解説

<危害に関する相談>

商品・役務・設備に関連して、身体に怪我・病気等の疾病（危害）を受けたという相談

<危険に関する相談>

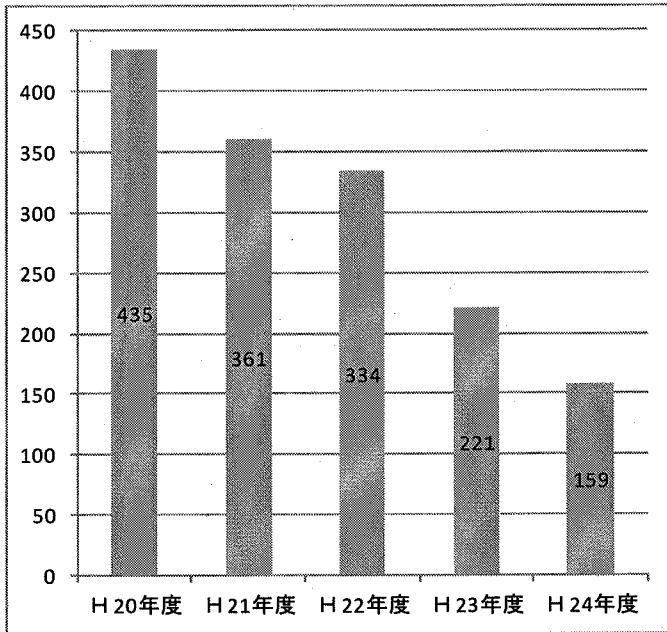
危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

(6) 多重債務に関する相談

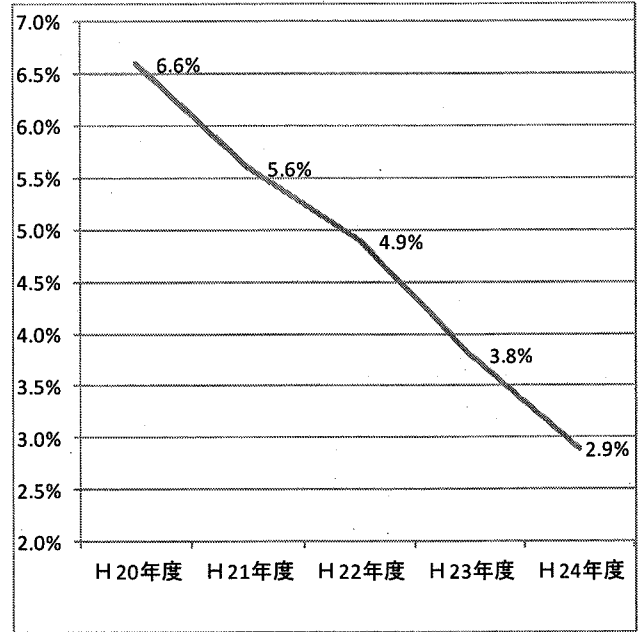
ア 多重債務に関する相談件数の推移

多重債務に関する相談は、159件。前年度の221件に比べ62件、率にして28.1%減少した。

<多重債務相談の年度別件数推移>

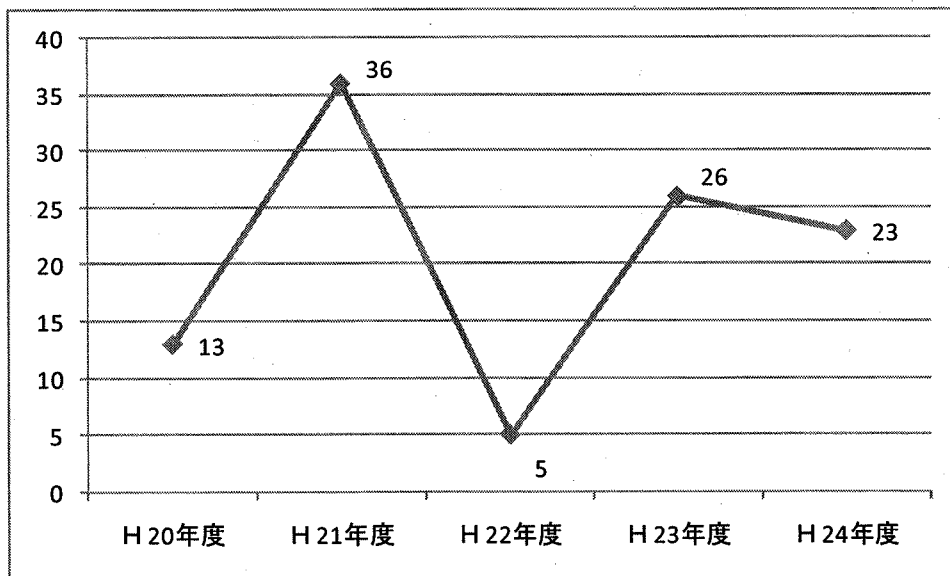


<全相談に占める多重債務相談の割合 年度別推移>



また、庁内の関係各課より、多重債務問題を抱えていると思われる市民につき、消費生活センターへの誘導を依頼している。平成24年度に庁内各課から誘導された件数は23件であった。

<庁内から誘導された多重債務に関する相談件数の年度別推移>

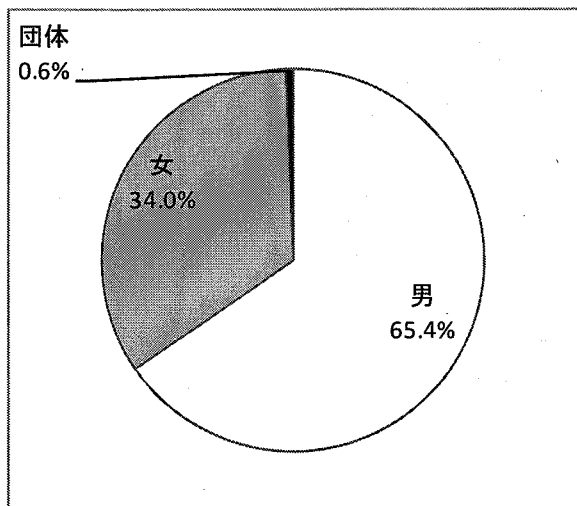


イ 契約当事者の年代別割合（多重債務）

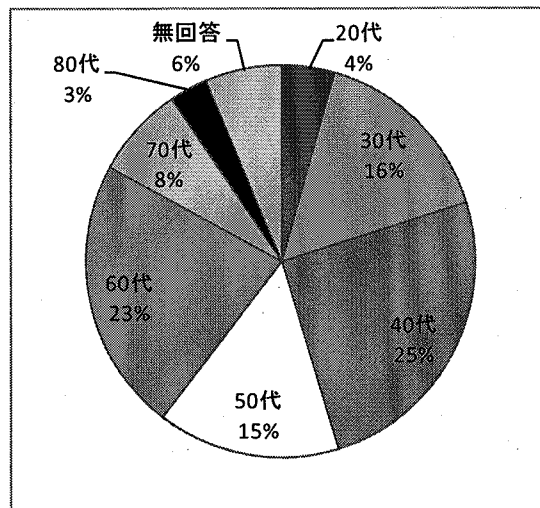
多重債務に関する相談について、契約当事者の性別割合では、男性の相談が 104 件、女性の相談が 54 件、団体・不明が 1 件である。

年代別件数では、40 歳代が 40 件と最も多く、全体の 25%を占める。次いで 60 歳代が 36 件、30 歳代が 25 件である。

＜多重債務に関する相談 契約当事者 性別割合＞



＜多重債務に関する相談 契約当事者の年代別割合＞



ウ 多重債務者特別相談

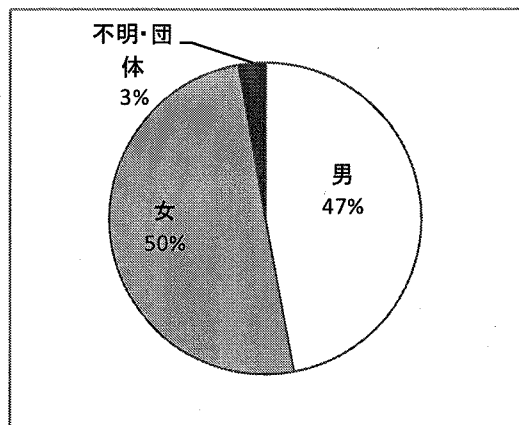
千葉県弁護士会と協定を締結し、多重債務者特別相談を毎月第 2・4 木曜の月 2 回、午後 1 時～4 時まで、1 日 6 組を上限として、事前に相談員による丁寧な聴き取りを行った後、弁護士が同席（相談員立会い）する多重債務特別相談を実施して、債務整理への支援を行った。

＜多重債務特別相談の件数 年度別推移＞

年 度	特別相談件数	年 間 回 数
平成 20 年度	68 件	13 回 月 1 回、12 月は 2 回実施
平成 21 年度	130 件	24 回 月 2 回実施
平成 22 年度	132 件	24 回 月 2 回実施
平成 23 年度	112 件	24 回 月 2 回実施
平成 24 年度	76 件	24 回 月 2 回実施

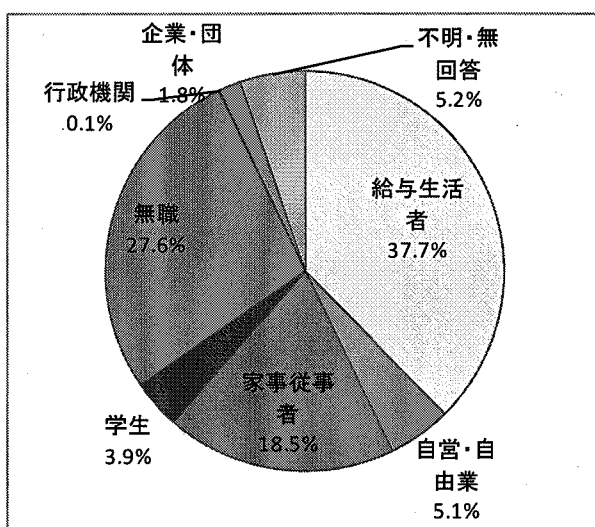
※その他 参考資料

<H24年度 消費生活相談 契約当事者の性別割合>



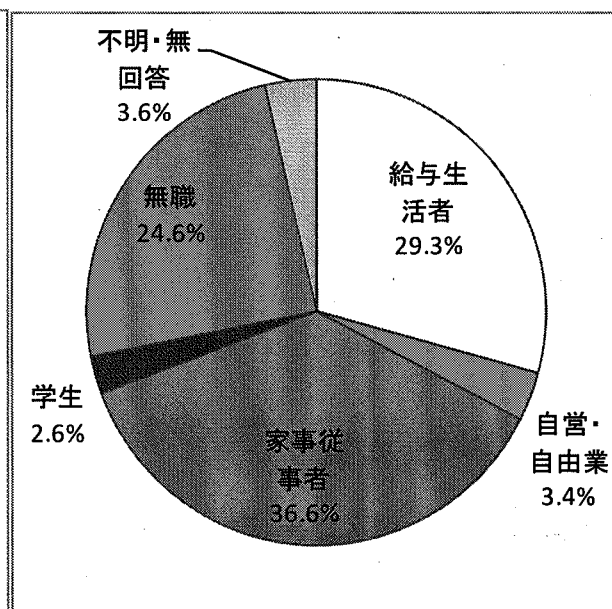
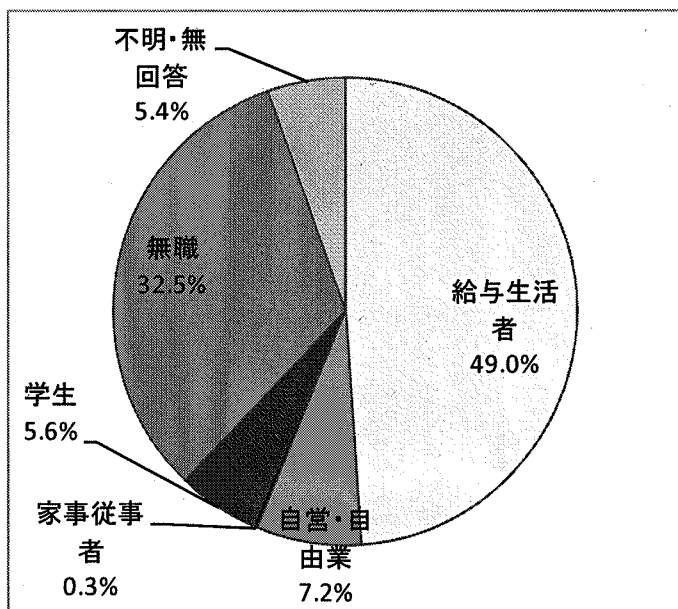
<H24年度 消費生活相談 契約当事者の職業別割合 (全体・男性・女性) >

(全体)



(男性)

(女性)



<H24 年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位 10>

	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	商品一般 369件	アダルト情報サイト 86件	デジタルコンテンツ 211件	商品一般 199件
2位	アダルト情報サイト 336件	デジタルコンテンツ 50件	アダルト情報サイト 177件	ファンド型投資商品 96件
3位	デジタルコンテンツ 310件	賃貸アパート 35件	賃貸アパート 113件	アダルト情報サイト 62件
4位	賃貸アパート 191件	出会い系サイト 22件	商品一般 112件	相談その他 53件
5位	フリーローン・サラ金 176件	携帯電話サービス 16件	フリーローン・サラ金 100件	役務その他サービス 48件
6位	相談その他 141件	普通・小型自動車／フ リーローン・サラ金 各15件	他のデジタルコンテンツ 60件	フリーローン・サラ金／ デジタルコンテンツ 各43件
7位	ファンド型投資商品 110件		出会い系サイト 58件	
8位	出会い系サイト 91件	商品一般 13件	相談その他 56件	健康食品 38件
9位	携帯電話サービス 90件	オンラインゲーム 11件	修理サービス 45件	教養・娯楽サービス他 36件
10位	役務その他サービス 88件	他のデジタルコンテンツ／相 談その他 各10件	携帯電話サービス 44件	修理サービス 33件

<H24年度 消費生活相談 商品・役務別分類>

項 目		件 数
商 品	商品一般	369
	食料品	220
	住居品	236
	光熱水品	50
	被服品	163
	保健衛生品	93
	教養娯楽品	411
	車両・乗り物	139
	土地・建物・設備	180
	他の商品	6
商品計(A)		1,867
役 務	クリーニング	46
	レンタル・リース・貸借	292
	工事・建築・加工	193
	修理・補修	87
	管理・保管	24
	役務一般	7
	金融・保険サービス	618
	運輸・通信サービス	1,220
	教育サービス	23
	教養・娯楽サービス	232
	保健・福祉サービス	233
	他の役務	276
	内職・副業・ねずみ講	19
他の行政サービス	38	
役務計(B)		3,308
他の相談(C)		226
総計(A+B+C)		5,401