

平成25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 年代

(1) 契約当事者の年代別割合	2
(2) 60歳代以上の相談	
ア 相談件数の推移	3
イ 商品・役務の状況	4
(3) 20歳代以下の相談	
ア 相談件数の推移	5
イ 商品・役務の状況	6

2 内容

(1) 相談件数の多い商品・役務	7
(2) 販売購入形態別の相談	8
(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	9
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	10
(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	11
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)	11
(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	12
イ 危害・危険に関する相談件数が多い商品・役務	12
(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	13
イ 契約当事者の年代別割合(多重債務)	14
ウ 多重債務者特別相談	14

※ その他参考資料

<H25年度 消費生活相談 契約当事者の性別割合>	15
<H25年度 消費生活相談 契約当事者の職業別割合>	15
<H25年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位10>	16
<H25年度 消費生活相談 商品・役務別分類>	16

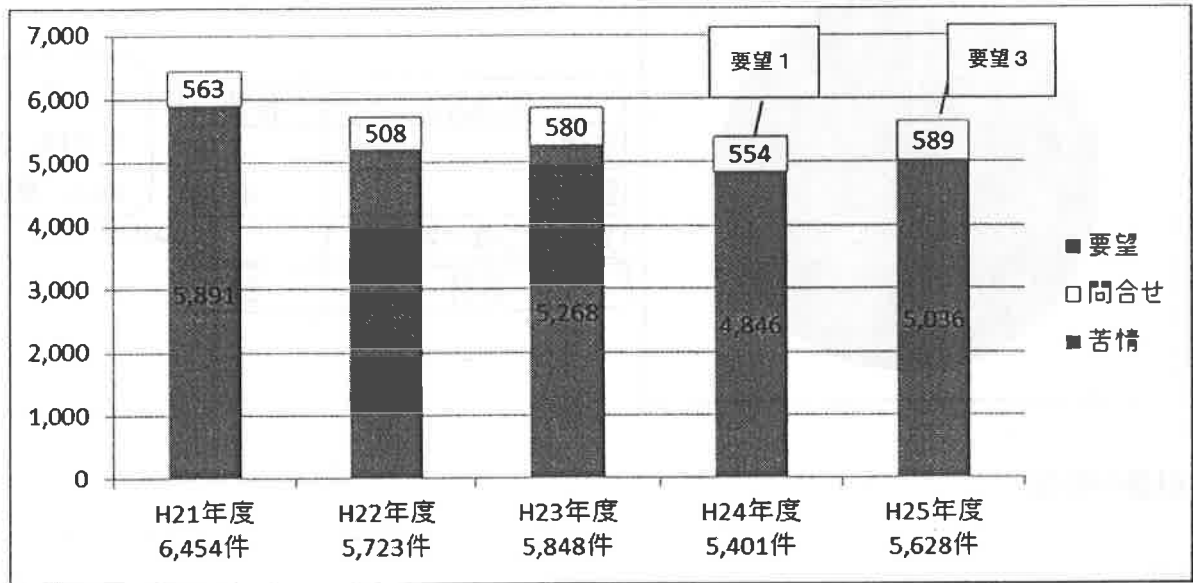
※この資料については、平成26年6月13日時点で集計したデータをもとに作成しております。

I 相談全体の概要

(1) 年度別 相談件数の推移

平成 25 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 5,628 件。前年度に比べ 227 件、率にして 4.2%増加した。

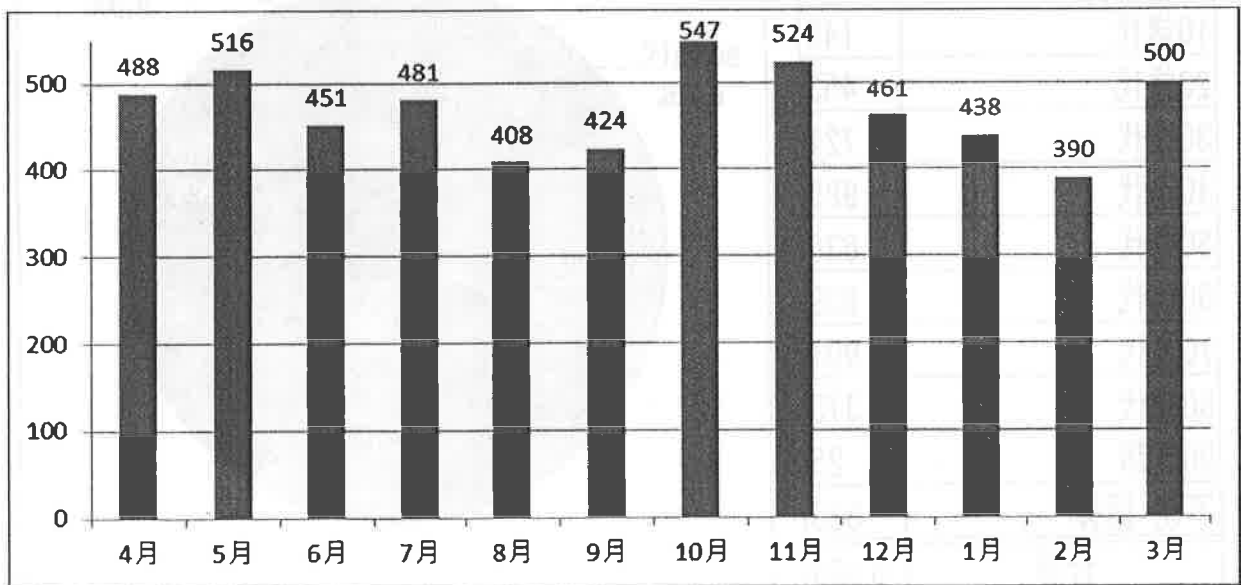
＜年度別相談件数の推移＞



(2) 月別相談件数

月別の相談件数では 10 月が 547 件と多く、次いで 11 月が 524 件。最も相談件数が少なかった月は、2 月で、390 件であった。

＜平成 25 年度 月別相談件数＞



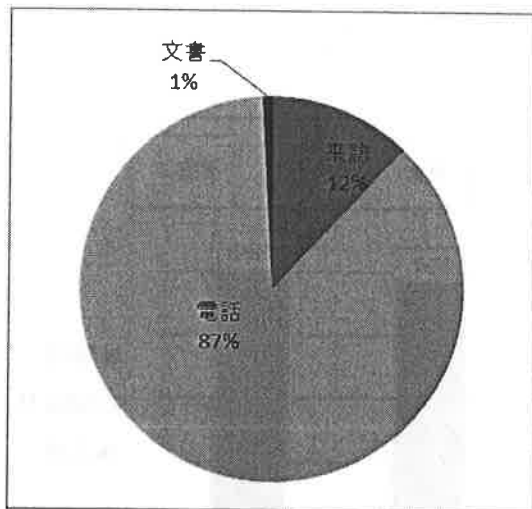
※ 10 月より、毎週土曜日の電話相談を開始。9 月までは、第 2・4 土曜日で実施していた。

平日 1 日あたりの相談件数：21.6 件

土曜日 1 日あたりの相談件数：10.6 件

(3) 相談方法別の件数

相談方法別では、「電話」が87%と圧倒的に多く、次いで「来所」12%、「文書」1%である。



相談方法	件数
来訪	675
電話	4,898
文書(インターネット)	55
合計	5,628

インターネットによる受付は、29件。
他は、葉書・封書など。

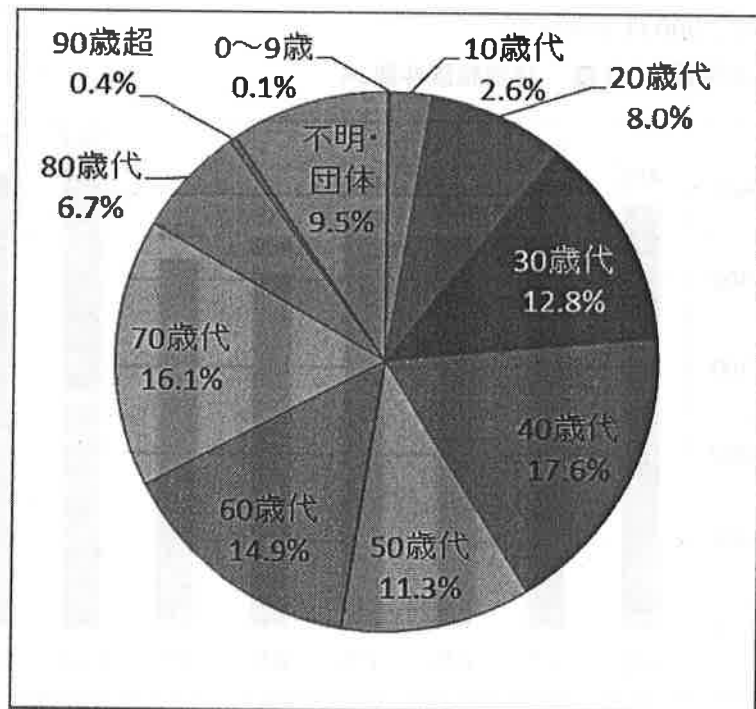
II 相談の特徴

1 年代

(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17.6%を占める。次いで70歳代が16.1%、60歳代が14.9%となっている。

契約当事者の年代	件数
0～9歳	7
10歳代	145
20歳代	453
30歳代	721
40歳代	989
50歳代	636
60歳代	838
70歳代	904
80歳代	375
90歳超	25
不明・団体	535
合計	5,628

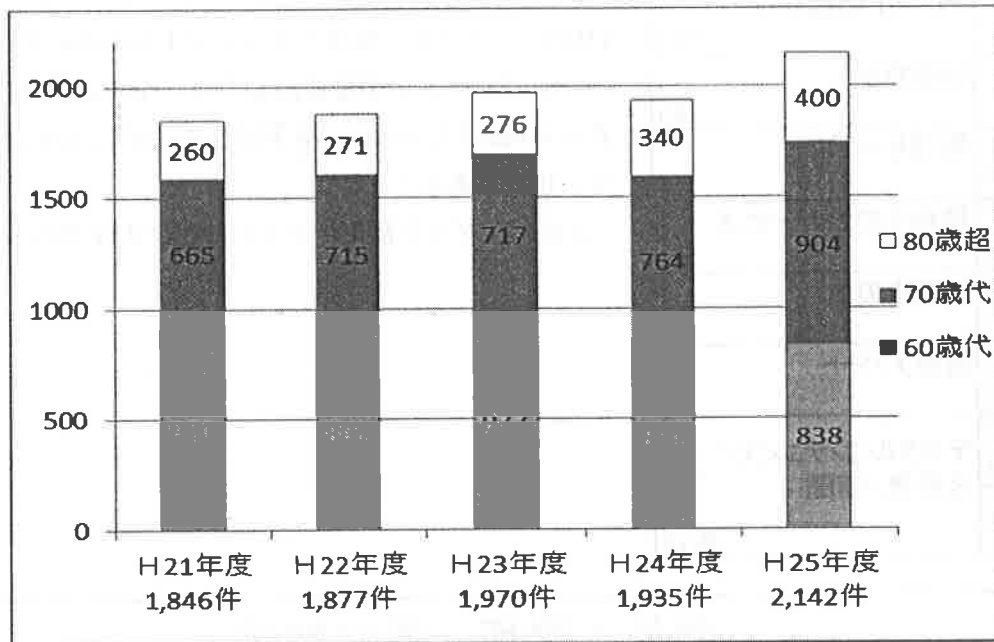


(2) 60歳以上の相談

ア 相談件数の推移

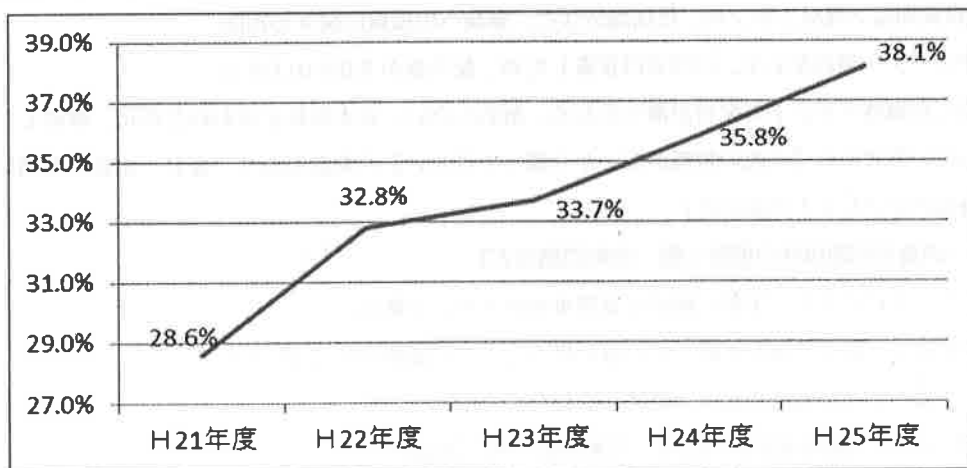
契約当事者が60歳以上の相談件数は2,142件。前年度の1,935件に比べて207件、率にして10.7%の増加であった。また、70歳代の相談が特に増えている。

<60歳以上の相談 年度別件数の推移>



全相談のうち、60歳以上の相談が占める割合は年々増加する傾向にあり、今後も増加していくことが見込まれる。

<全相談に占める60歳以上の相談割合 年度別推移>



イ 商品・役務の状況

	商品・役務名	件数
1位	商品一般	118
2位	ファンド型投資商品	116
3位	アダルト情報サイト	111
4位	健康食品	95
5位	修理サービス	53
6位	役務その他サービス	52
7位	相談その他	47
8位	賃貸アパート	37
9位	デジタルコンテンツ/ 公社債／新聞	
10位		各36

1位は、商品が特定できない、商品が複数の分類にまたがっている「商品一般」が118件と最も多く、「ファンド型投資商品」116件、「アダルト情報サイト」111件が続いている。

2位「ファンド型投資商品」は、全相談件数の内、契約当事者が60歳以上のものが8割以上を占めており、高齢者から特に多い相談であるといえる。

3位「アダルト情報サイト」は全ての年代に多い相談である。

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」

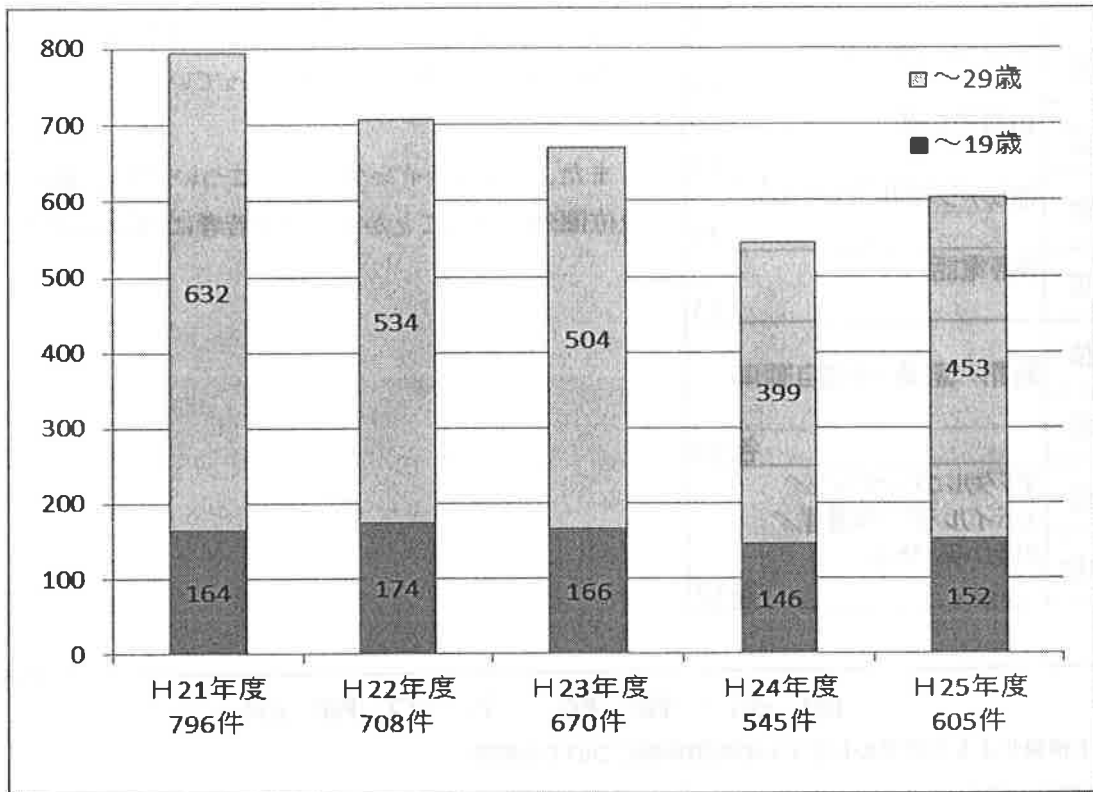
「『わいせつなビデオを購入した履歴があるため、告発する』という内容の手紙が届いた。告発を取り下げるためには、高額な示談金を払わなければならない。身に覚えが無いが、どうすれば良いか」

(3) 20歳代以下の相談

ア 相談件数の推移

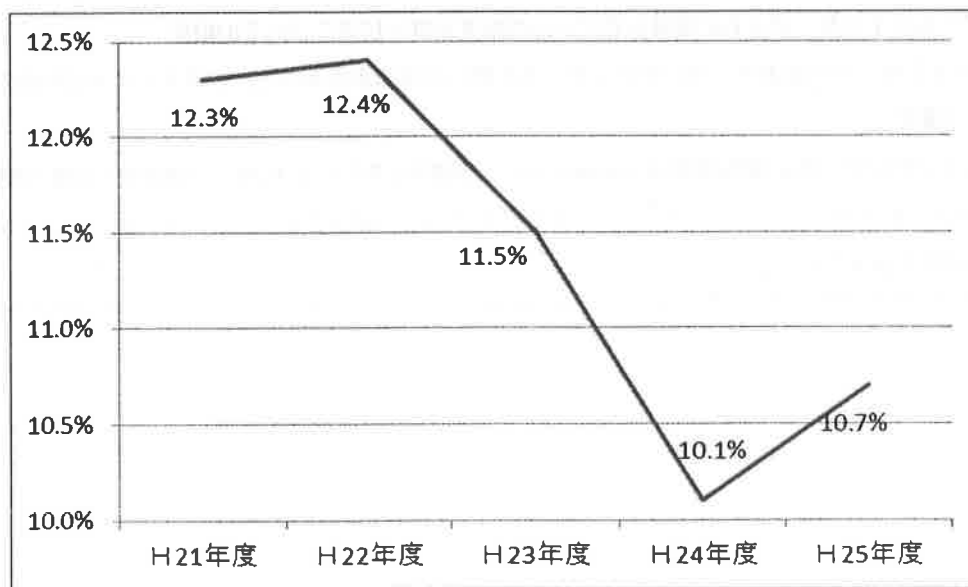
契約当事者が20歳代までの相談件数は605件。前年度の545件に比べて60件、率にして11.0%の増加であった。

<20歳代以下の相談 年度別件数の推移>



全体の相談のうち、20歳代以下の相談が占める割合は、10~12%前後で推移している。

<全相談に占める20歳代以下の相談割合 年度別推移>



イ 商品・役務の状況

順位	商品・役務名	件数
1位	アダルト情報サイト	124
2位	賃貸アパート	35
3位	オンラインゲーム	18
4位	相談その他	17
5位	他のデジタルコンテンツ	15
6位	携帯電話	14
7位	新聞／普通・小型自動車	各13
8位		
9位	デジタルコンテンツ／ モバイルデータ通信／ 出会い系サイト	各12
10位		

1位「アダルト情報サイト」は、2位以下の相談件数に比べて非常に多くなっている。

若者の全相談件数 605 件のうち、1/5 以上が「アダルト情報サイト」に関する相談となっている。

また、「オンラインゲーム」については、他の世代では上位圏外であることから、特に若者に多い相談といえる。

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サービス),懸賞サイト,ネット上コース(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25年度
1位	商品一般 369件	アダルト情報サイト 457
2位	アダルト情報サイト 336件	商品一般 267
3位	デジタルコンテンツ 310件	賃貸アパート 195
4位	賃貸アパート 191件	デジタルコンテンツ 172
5位	フリーローン・サラ金 176件	ファンド型投資商品 137
6位	相談その他 141件	フリーローン・サラ金／ 相談その他
7位	ファンド型投資商品 110件	各135
8位	出会い系サイト 91件	他のデジタルコンテンツ 124
9位	携帯電話サービス 90件	健康食品 119
10位	役務その他サービス 88件	修理サービス 105

前年度に比べ、「アダルト情報サイト」に関する相談が100件以上増加している。

その他には、「健康食品」と「修理サービス」の相談が増加しており、平成24年度は上位圏外であったが、平成25年度は、どちらも100件以上の相談があり、それぞれ9・10位となっており、いずれも契約当事者が60歳以上の相談が多い。

(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」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」など、インターネット関連の相談が上位を占めている。

	店舗購入	無店舗(2,962)							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	1,850	525	1,734	31	519	40	51	62	816
1位	賃貸アパート	新聞	アダルト情報サイト	健康食品	ファンド型投資商品	健康食品	商品一般	ミネラルウォーター	相談その他
	188	73	456	6	76	23	13	10	107
2位	フリーローン・サラ金	テレビ放送サービス	デジタルコンテンツ	商品一般	健康食品	他の健康食品			商品一般
	92	39	169	4	70	5			90
3位	携帯電話サービス	修理サービス	他のデジタルコンテンツ	デジタルディスクソフト/ミネラルウォーター	商品一般	商品一般	アクセサリ/指輪/着物	ファンド型投資商品/相談その他/役務その他サービス	他の行政サービス
	76	27	115		50	3			22
4位	普通・小型自動車	塗装工事	出会い系サイト		役務その他サービス	単行本			フリーローン・サラ金
	58	24	84	各3	36	2	各4	各3	21
5位	携帯電話/修理サービス	屋根工事	商品一般		公社債				相続
		22	53	ファンド型投資商品/化粧品		26		被服品一般/普通・小型自動車	
6位		ケーブルテレビ	オンラインゲーム		他の健康食品				
	各50	18	29	各2	25		各3		債権回収/他の相隣関係
7位	医療サービス	ファンド型投資商品	パソコンソフト	ソックス/ビジネス教室/リゾート会員権/化粧品その他/基礎化粧品/携帯電話サービス/自然食品/修理サービス/他の内職・副業/保健衛生品一般	かに/光ファイバー	ニンニク食品/メイクアップ化粧品/広告代理サービス/財布類/書籍・印刷物/他の書籍・印刷物/保健衛生品その他	婦人靴	ビジネス教室/債権回収/商品一般/新築工事/電位治療器/普通・小型自動車	
	48	16	26		各15		2		各18
8位	クリーニング	商品一般	ファンド型投資商品				ひなまつり用品/スワッグ/ネックレス/メダカ/花器/貴金属/健康器具/座いす/四輪自動車/書籍・印刷物/食料品一般/紳士洋服/他のアクセサリ/着物類/廃品回収サービス/郵便・信書便サービス/洋服一般/和服		ファンド型投資商品
	47	15	19						17
9位	商品一般		財布類		未公開株				金融関連サービスその他
	37	引越/工事・建築サービス	18		14				13
10位	新築工事		フリーローン・サラ金		株/相談その他/預貯金・証券等				冠婚葬祭互助会/社会保険/修理サービス
	28	各12	17	各1	各10	各1	各1	各2	各11

※合計件数は、11位以下の項目についての件数を含む

※その他無店舗：無店舗販売のうち、訪問販売・通信販売・マルチ・電話勧誘・ネガティブオプション・訪問購入に当てはまらないもの。

(例：屋台、展示会、イベント、路上など)

商品・役務名の解説

<携帯電話>携帯電話機本体・PHS本体・スマートフォン本体などに関する相談

<携帯電話サービス>携帯電話・PHSサービスの加入・利用、パケット料金に関する相談

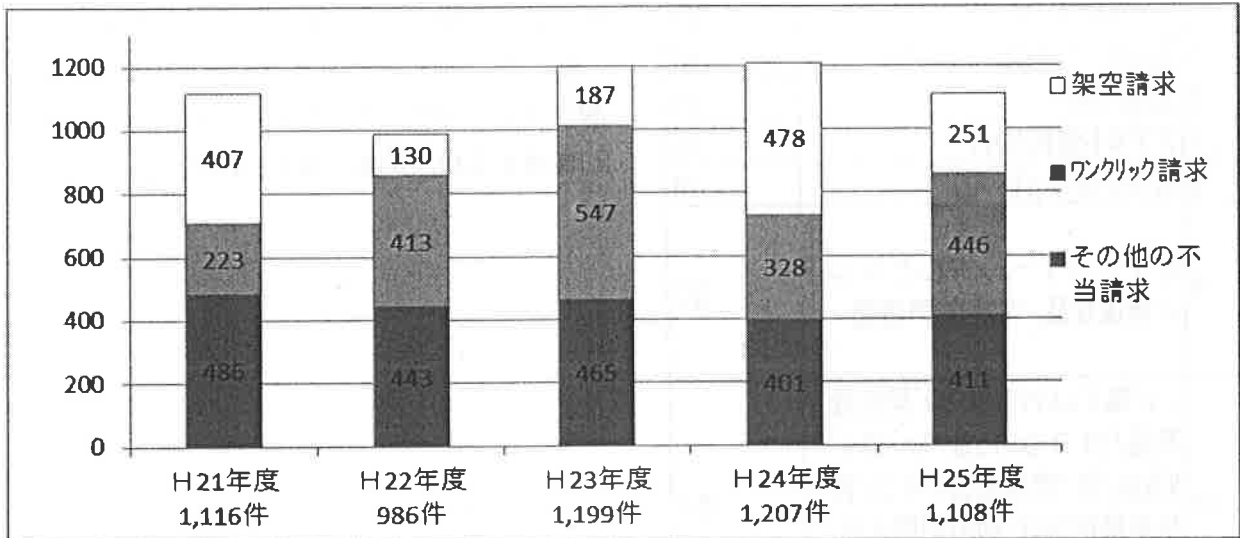
(3) 不当請求に関する相談

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 1,108 件で、前年度と比較して 99 件、率にして 8.2%減少した。

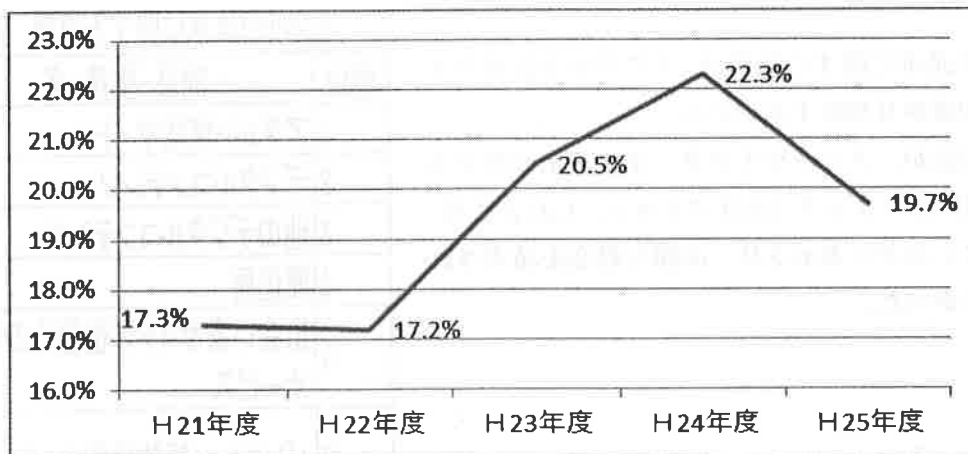
架空請求の相談件数は大幅に減少したが、一方でワンクリック請求に関する相談件数は増加している。

＜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は、17%～22%前後で推移している。

＜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＞ 架空請求、ワンクリック請求など、業者の不当な請求

＜架空請求＞ 不当請求のうち、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＞ 不当請求のうち、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もの

(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

順位	商品・役務名	相談件数
1	デジタルコンテンツ	125
2	他のデジタルコンテンツ	64
3	商品一般	16
4	アダルト情報サイト	15
5	出会い系サイト	10
6	オンラインゲーム/テレビジョン /健康食品/電話音声情報	各2
10	デジタルディスクソフト/ファン型投資 商品/フリーローン・サラ金/モバイルデー タ通信/株/携帯電話サービス/資 格取得用教材/他の調理食品/ 他の融資サービス/宅配便サービス/ 賃貸アパート/婦人洋服/腕時計	各1

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、「他のデジタルコンテンツ」、「アダルト情報サイト」、「出会い系サイト」などにインターネットに関連する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9割以上を占める。

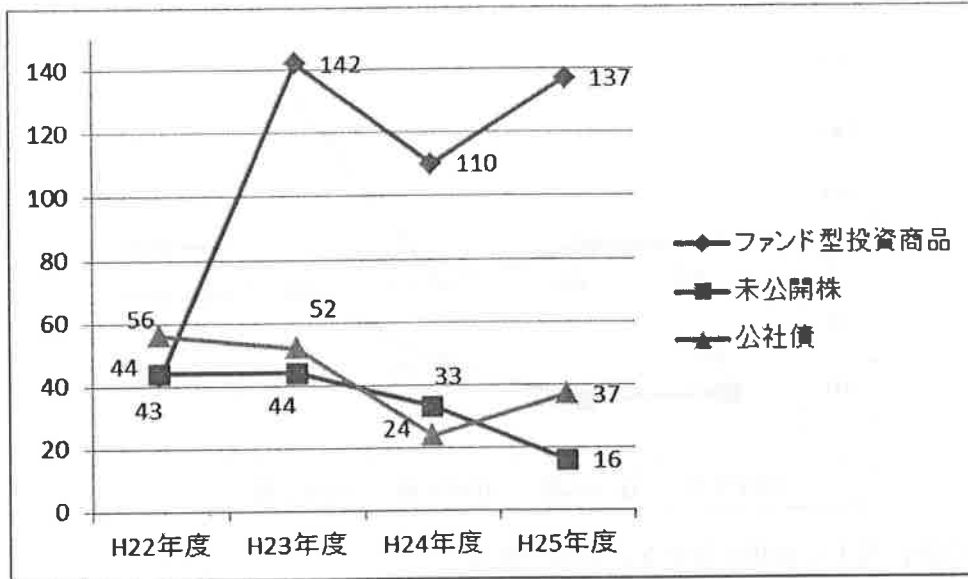
ほとんどの相談が、メールやインターネット上のサイトで、何らかの項目をクリック（又はフリック）したところ、突然「登録完了」などと表示され、高額な料金を請求されるという内容であった。

順位	商品・役務名	相談件数
1	アダルト情報サイト	415
2	デジタルコンテンツ	11
3	他のデジタルコンテンツ	10
4	興信所	4
5	出会い系サイト/役務その他 サービス	各2
7	パソコン/解約代行サービス	各1

(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

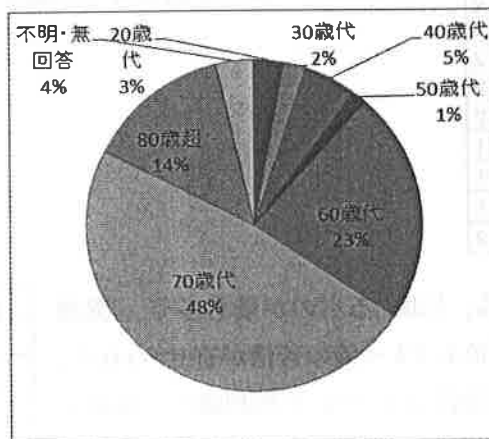
「ファンド型投資商品」「公社債」は、昨年度に比べ相談件数が増加している。「未公開株」に関する相談は、平成 23 年度から減少傾向である。



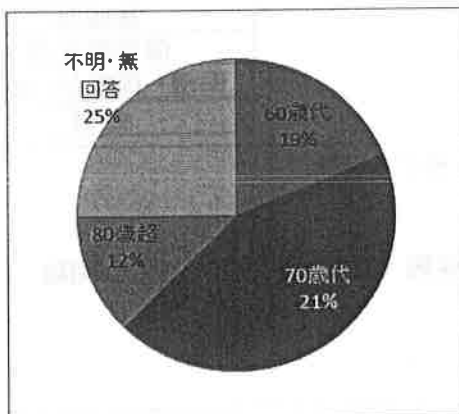
イ 契約当事者の年代別割合

「ファンド型投資商品」「公社債」「未公開株」いずれの相談においても 60 歳以上の者からの相談が多い。一般・若者からの相談は「ファンド型投資商品」: 11% 「未公開株」: 0% 「公社債」: 3% となっている。

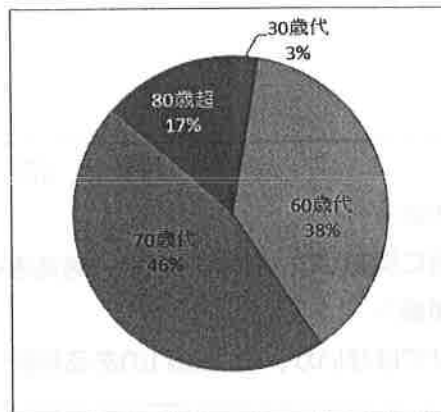
<ファンド型投資商品>



<未公開株>



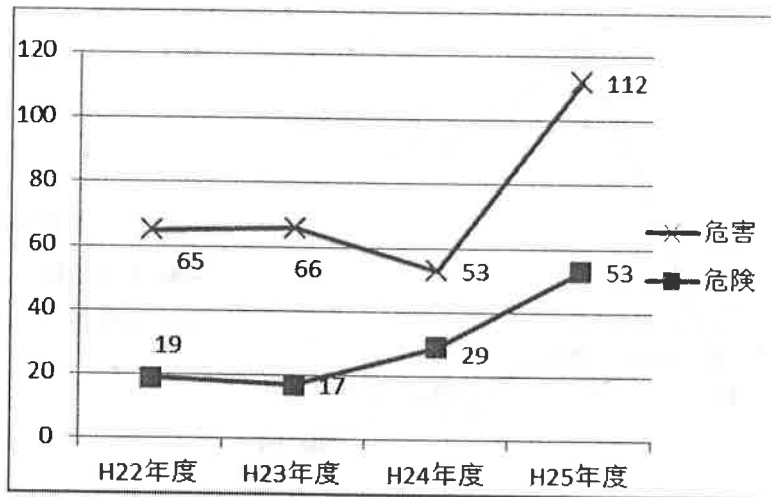
<公社債>



(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 25 年度の危害に関する相談は 112 件で、前年度と比較して 59 件増加した。また、危険に関する相談は 53 件で、前年度と比較して 24 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
保健・福祉サービス	30
食料品	19
保健衛生品	19
教養・娯楽サービス	8
住居品	7
教養娯楽品	6
他の役務	6
車両・乗り物	5
被服品	3
商品一般	2
レンタル・リース・貸借	2
他の行政サービス	2
土地・建物・設備	1
修理・補修	1
工事・建築・加工	1
合計	112

危害に関する相談では、「保健・福祉サービス」が最も多く、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。

次いで多く寄せられたのは「食料品」「保健衛生品」で、「食料品」では「食べた後、下痢になった」「吐き気がした」「胃部不快感」等の相談が多く、「保健衛生品」では、石鹸・化粧品等を使用して、肌が荒れた・湿疹が出た等の相談が寄せられた。

商品・役務別 分類	相談件数
食料品	21
住居品	11
教養娯楽品	6
車両・乗り物	4
修理・補修	3
他の役務	3
被服品	2
保健衛生品	2
保健・福祉サービス	1
合計	53

危険に関する相談では、「食料品」に関するものが最も多く、異物が混入していた、異臭がした、変色していた等の苦情が寄せられた。

次いで多く寄せられたのは、「住居品」についての相談で、家具・家電に関する不具合等の相談であった。

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>

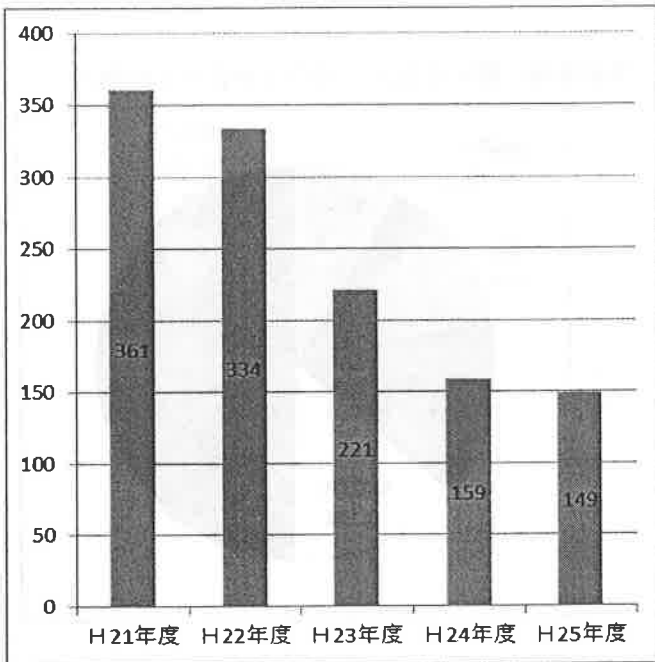
危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

(6) 多重債務に関する相談

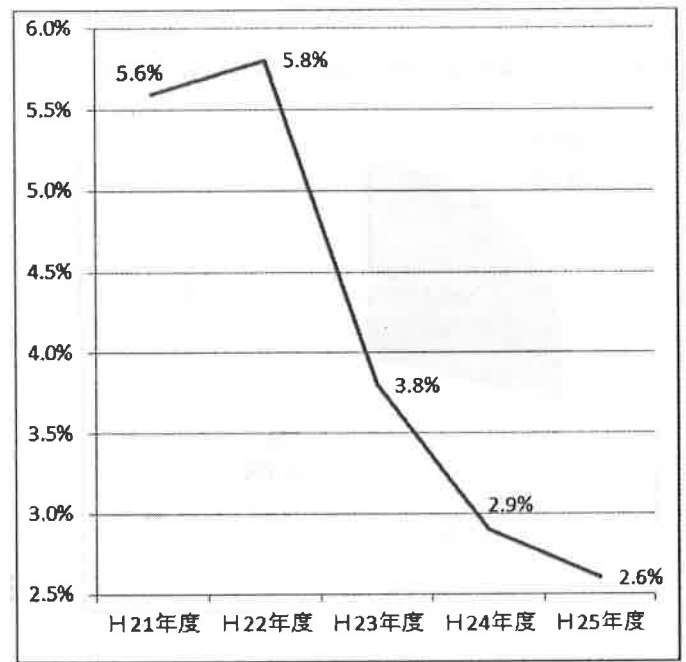
ア 多重債務に関する相談件数の推移

多重債務に関する相談は、149件。前年度の159件に比べ10件、率にして6.3%減少した。

＜多重債務相談の年度別件数推移＞

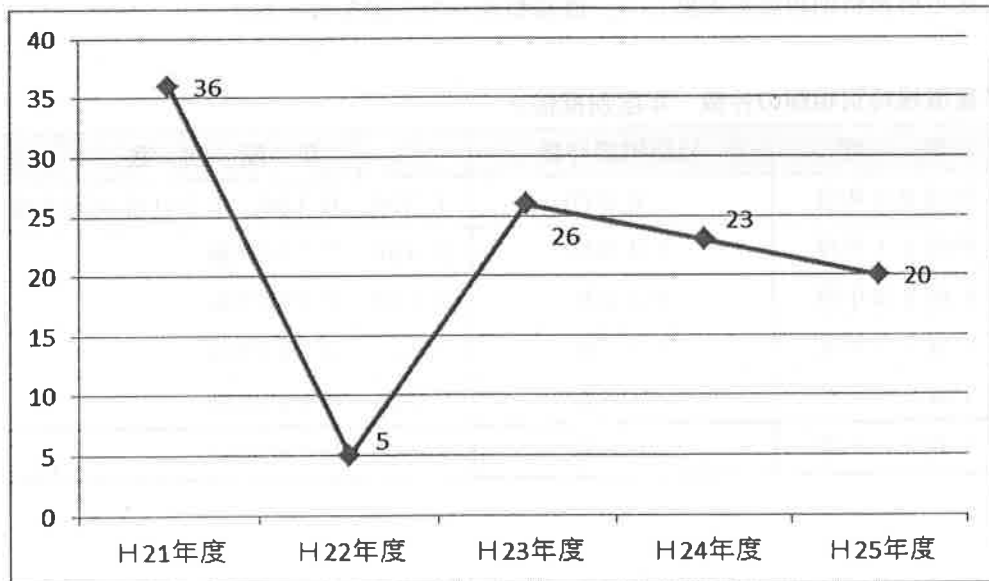


＜全相談に占める多重債務相談の割合 年度別推移＞



また、多重債務問題を抱えていると疑われる市民について、庁内の関係各課より、消費生活センターの相談窓口への誘導を依頼している。平成25年度に庁内各課から誘導された件数は20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＞

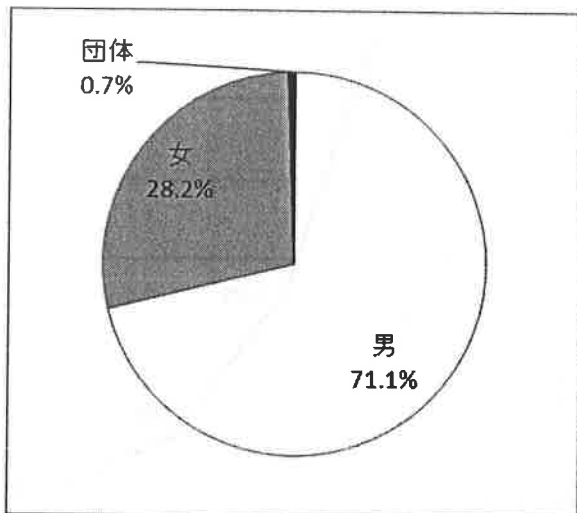


イ 契約当事者の年代別割合（多重債務）

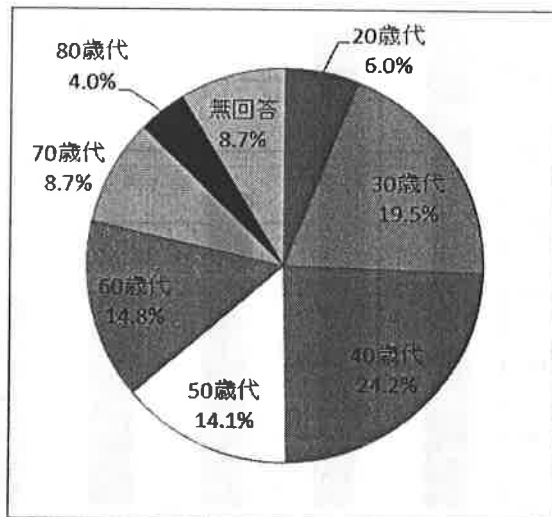
多重債務に関する相談について、契約当事者の性別割合では、男性の相談が 106 件、女性の相談が 42 件、団体・不明が 1 件である。

年代別件数では、40 歳代が 36 件と最も多く、全体の約 1/4 を占める。次いで 30 歳代が 29 件、60 歳代が 22 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

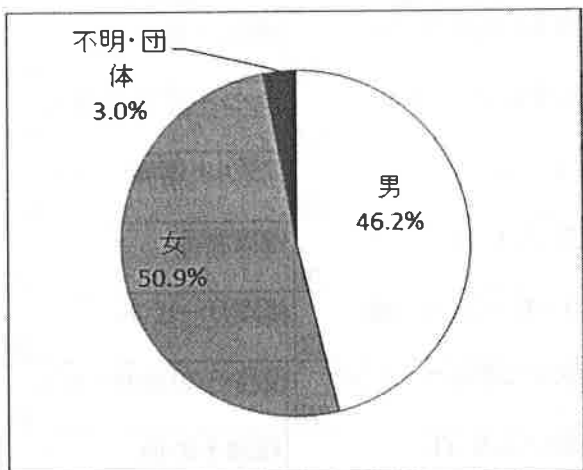
千葉県弁護士会と協定を締結し、多重債務者特別相談を毎月第 2・4 木曜の月 2 回、午後 1 時～4 時まで、1 日 6 組を上限として、事前に相談員による丁寧な聴き取りを行った後、弁護士が同席（相談員立会い）する多重債務特別相談を実施して、債務整理への支援を行った。

<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
平成 25 年度	65 件	24 回 月 2 回実施

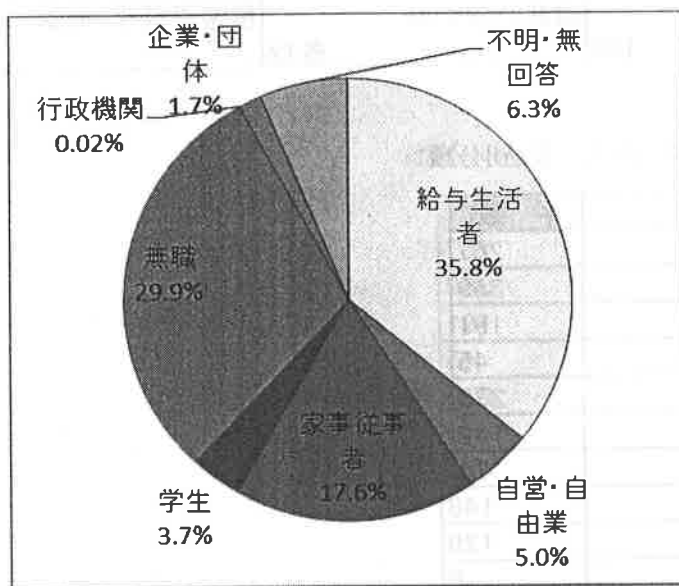
※その他 参考資料

<H25年度 消費生活相談 契約当事者の性別割合>



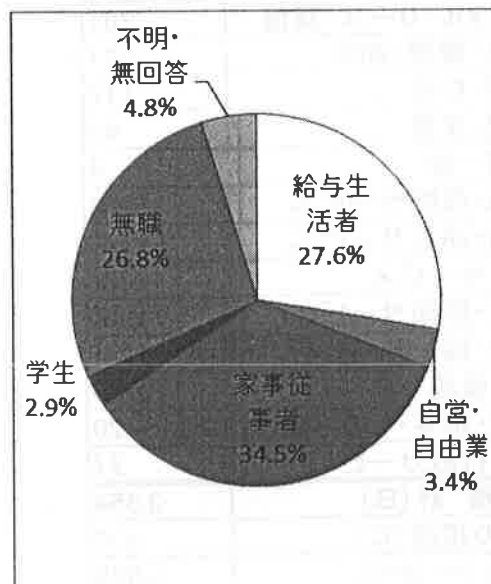
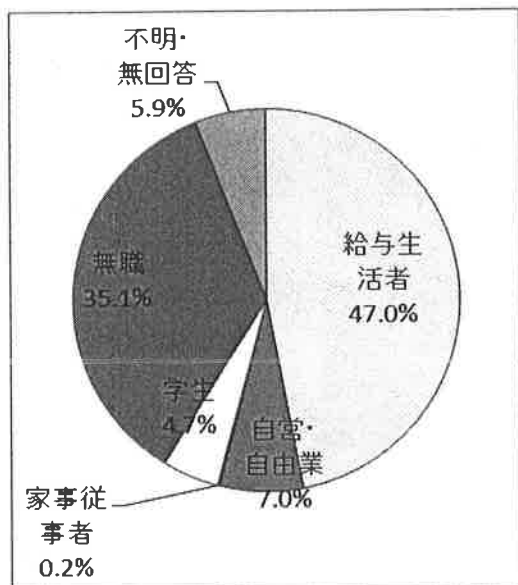
<H25年度 消費生活相談 契約当事者の職業別割合>

(全体)



(男性)

(女性)



<H25 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	アダルト情報サイト 457	アダルト情報サイト 124	アダルト情報サイト 211	商品一般 118
2位	商品一般 267	賃貸アパート 35	デジタルコンテンツ 118	ファンド型投資商品 116
3位	賃貸アパート 195	オンラインゲーム 18	商品一般 102	アダルト情報サイト 111
4位	デジタルコンテンツ 172	相談その他 17	賃貸アパート 96	健康食品 95
5位	ファンド型投資商品 137	他のデジタルコンテンツ 15	フリーローン・サラ金 83	修理サービス 53
6位	フリーローン・サラ金/ 相談その他	携帯電話 14	他のデジタルコンテンツ 78	役務その他サービス 52
7位	135	新聞／普通・小型自動車	出会い系サイト 57	相談その他 47
8位	他のデジタルコンテンツ 124	各13	相談その他 51	賃貸アパート 37
9位	健康食品 119	デジタルコンテンツ/ モバイルデータ通信/ 出会い系サイト	修理サービス 43	デジタルコンテンツ/ 公社債／新聞
10位	修理サービス 105	各12	携帯電話サービス 42	各36

<H25 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	267
	食料品	369
	住居品	191
	光熱水品	45
	被服品	273
	保健衛生品	142
	教養娯楽品	474
	車両・乗り物	148
	土地・建物・設備	129
	他の商品	6
	商品計(A)	2,044
役 務	クリーニング	49
	レンタル・リース・貸借	287
	工事・建築・加工	227
	修理・補修	112
	管理・保管	40
	役務一般	4
	金融・保険サービス	590
	運輸・通信サービス	1,274
	教育サービス	38
	教養・娯楽サービス	196
	保健・福祉サービス	234
	他の役務	256
	内職・副業・ねずみ講	20
他の行政サービス	27	
	役務計(B)	3,354
	他の相談(C)	230
	総計(A+B+C)	5,628