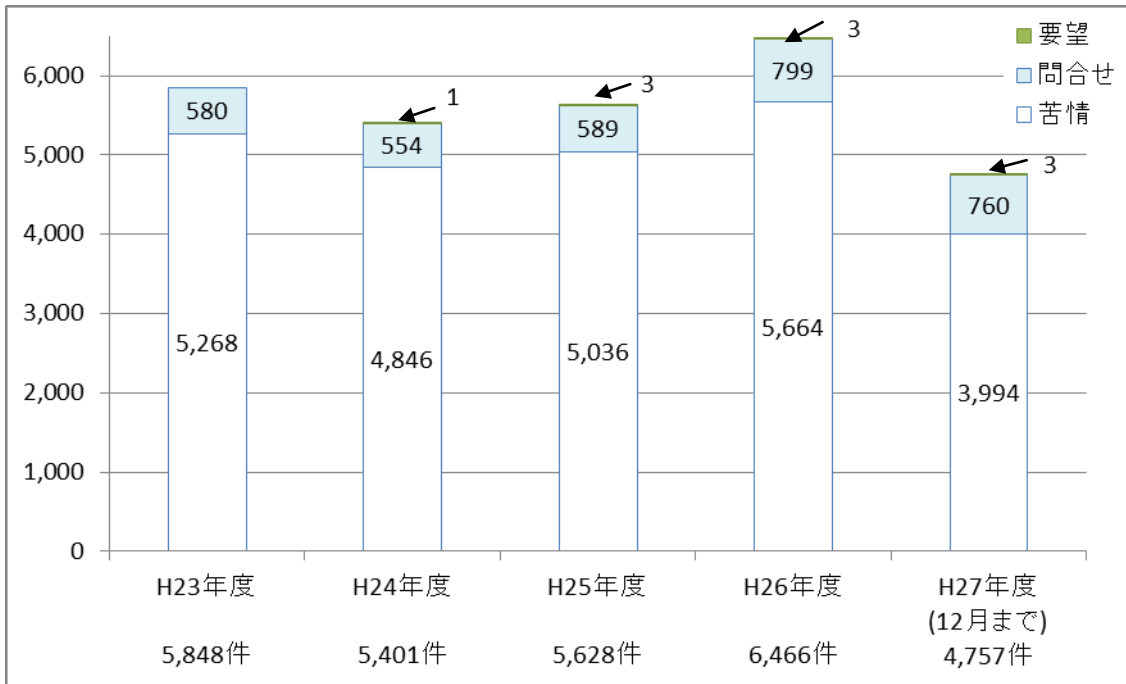


I 相談全体の概要

(1) 年度別 相談件数の推移

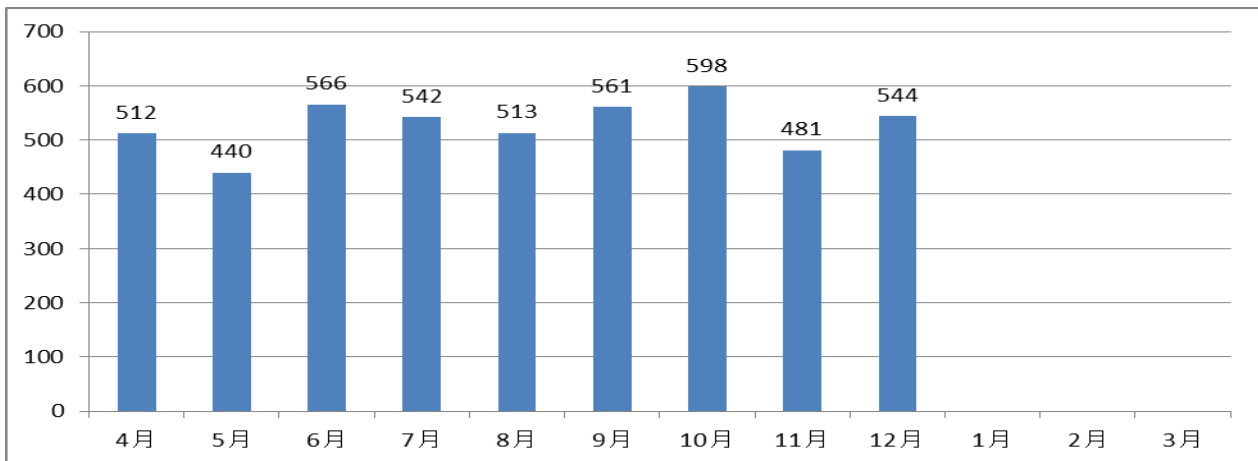
＜年度別相談件数の推移＞



※平成 27 年度 12 月までの相談件数は、前年度同月 (H26 年 4～12 月) ; 4, 889 件と比較し、132 件 (2. 7%) 減少。

(2) 月別相談件数

＜平成 27 年度 4 月～12 月 月別相談件数＞



(3) 相談方法別の件数

相談受付方法別件数	
電話	4,137
来訪	588
文書	32
合計	4,757

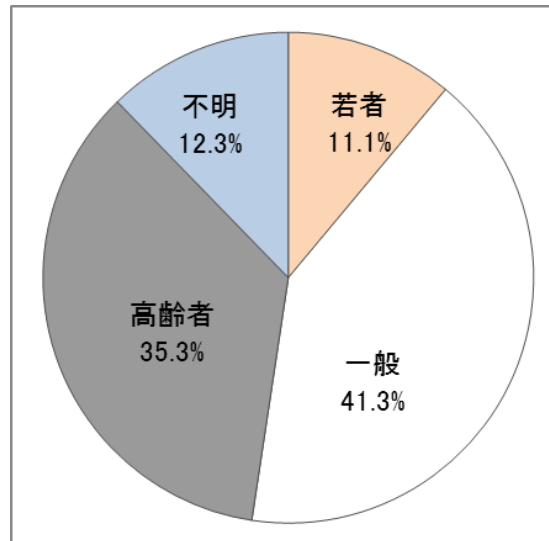
文書相談の内訳	
インターネット	19
その他	13
合計	32

II 相談の特徴

1 世代

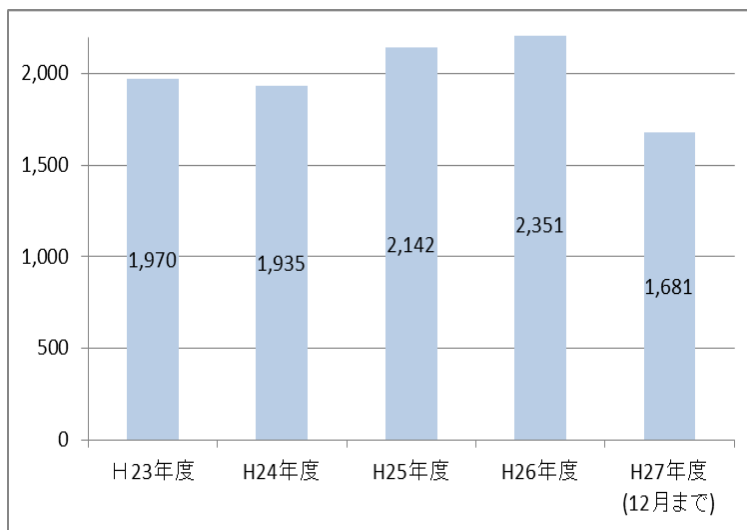
(1) 契約当事者の年代別割合

若者（0～29歳）； 527件
 一般（30～59歳）； 1,965件
 高齢者（60歳～）； 1,681件
 不明（匿名・団体）； 584件



(2) 高齢者の相談（契約当事者の年齢 60 歳以上）

<高齢者相談の年度別件数の推移>



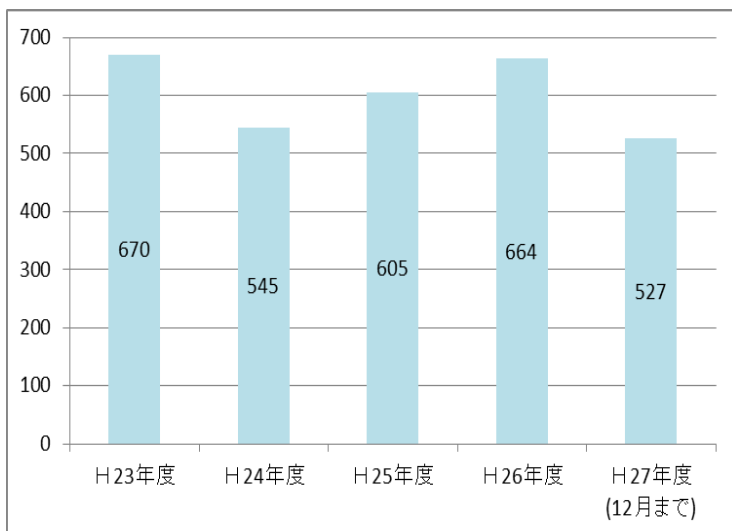
1位	アダルト情報サイト
2位	商品一般
3位	デジタルコンテンツ
4位	相談その他
5位	修理サービス
6位	他のデジタルコンテンツ
7位	新聞 賃貸アパート ファンド型投資商品
10位	ケーブルテレビ

※平成27年4月～10月までの相談件数の上位10

※H27年4～12月の高齢者の相談件数は、H26年4～12月；1,791件と比較し、110件(6.1%)減少。

(3) 若者の相談（契約当事者の年齢が29歳以下）

＜若者相談の年度別件数の推移＞



若者に多い相談	
1位	アダルト情報サイト
2位	賃貸アパート
3位	デジタルコンテンツ
4位	出会い系サイト 他のデジタルコンテンツ
6位	モバイルデータ通信
7位	テレビ放送サービス 役務その他サービス
9位	新聞 普通・小型自動車

※平成27年4月～10月までの相談件数の上位10

※H27年4～12月の若者の相談件数は、前年度H26年4～12月；495件と比較し32件(6.5%)増加。

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」

＜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」

＜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」

「複数の業者から執拗に電話勧誘があり、困っている」

＜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」

＜他のデジタルコンテンツ＞電子書籍、SNS(リアルネットワーク等)、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」

＜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」

＜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フレットが届いた」

2 内容

(1) 相談件数の多い商品・役務

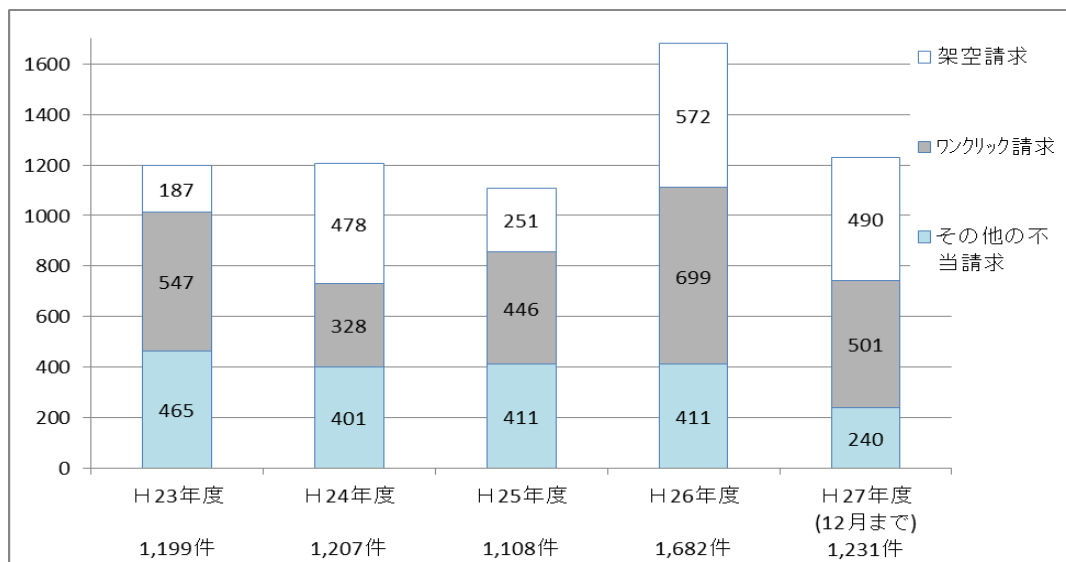
	平成26年度	平成27年度
1位	アダルト情報サイト	アダルト情報サイト
2位	商品一般	商品一般
3位	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ
4位	賃貸アパート	賃貸アパート
5位	ファンド型投資商品	相談その他
6位	フリーローン・サラ金	他のデジタルコンテンツ
7位	相談その他	フリーローン・サラ金
8位	他のデジタルコンテンツ	光ファイバー
9位	光ファイバー	携帯電話サービス
10位	携帯電話サービス	役務その他サービス

※平成27年度の上位件数は、4月～10月までの相談を集計したもの

「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツ」「光ファイバー」「携帯電話サービス」等、情報通信サービス等に関連した相談が目立つ。

(2) 不当請求に関する相談

<架空・不当請求に関する相談の年度別件数の推移>



※H26年4～12月：1,272件（架空請求416件、ワンクリック請求545件、その他311件）と比較して、全体41件（3.2%）の減少、架空請求74件（17.8%）の増加、ワンクリック請求44件（8.1%）の減少、その他71件（22.8%）の減少。

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」

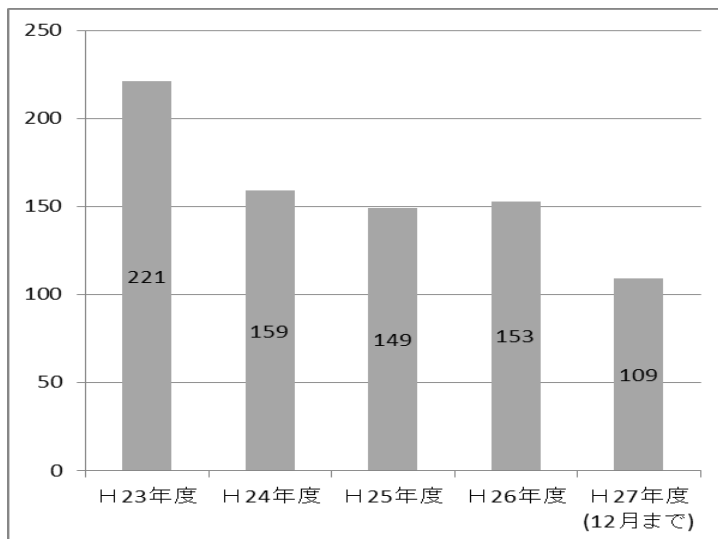
「過去に訪問販売で購入した商品代金が未納であるとハガキが届いた。身に覚えが無い」

<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」

(3) 多重債務に関する相談

＜多重債務相談の年度別件数推移＞



※H27年4～12月の多重債務に関する件数は、H26年4～12月；110件と比較し、1件（0.9%）減少。

＜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木曜の午後1～4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ている。

多重債務特別相談の件数		
年度	特別相談件数	年間回数
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
平成26年度	67件	24回 月2回実施
平成27年度 (4月～12月)	57件	18回 月2回実施

※その他 参考資料＜H27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 470件	アダルト情報サイト 98件	アダルト情報サイト 244件	アダルト情報サイト 115件
2位	商品一般 174件	賃貸アパート 21件	デジタルコンテンツ 73件	商品一般 80件
3位	デジタルコンテンツ 158件	デジタルコンテンツ 13件	賃貸アパート 70件	デジタルコンテンツ 63件
4位	賃貸アパート 130件	出会い系サイト 他のデジタルコンテンツ 各12件	フリーローン・サラ金 51件	相談その他 44件
5位	相談その他 92件		商品一般 他のデジタルコンテンツ 光ファイバー 各49件	修理サービス 29件
6位	他のデジタルコンテンツ 91件	モバイルデータ通信 11件		他のデジタルコンテンツ 26件
7位	フリーローン・サラ金 84件	テレビ放送サービス 役務その他サービス 各10件		新聞 賃貸アパート ファンド型投資商品 各23件
8位	光ファイバー 83件		携帯電話サービス 34件	
9位	携帯電話サービス 62件	新聞 普通・小型自動車 各9件	役務その他サービス 29件	
10位	役務その他サービス 60件		出会い系サイト 25件	ケーブルテレビ 22件

集計期間：平成27年4月～10月