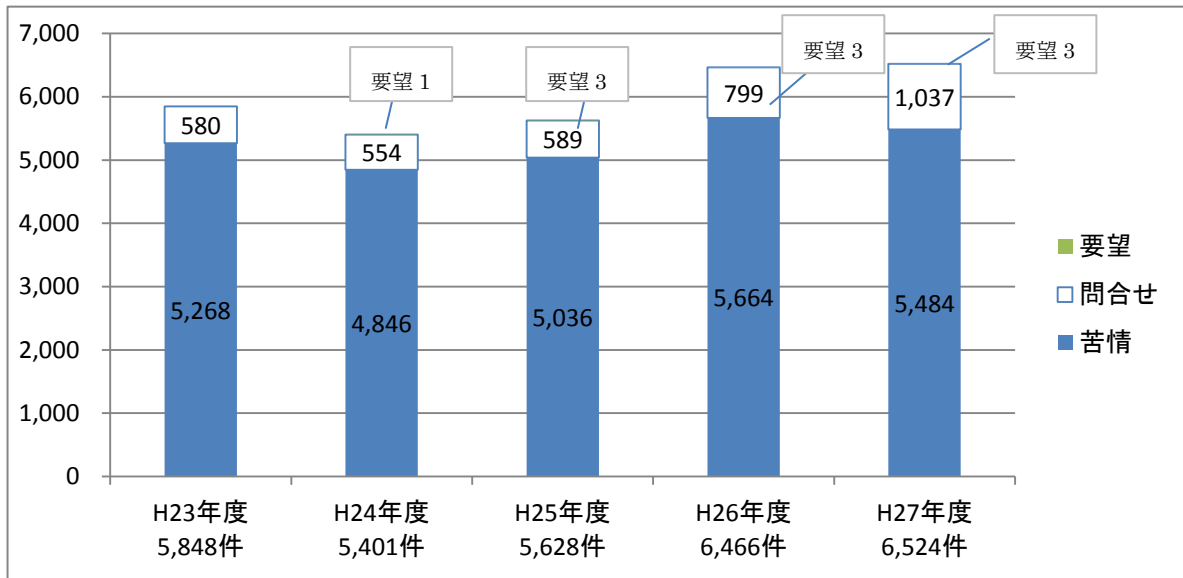


I 相談全体の概要

(1) 年度別 相談件数の推移

平成 27 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 6,524 件。前年度に比べ 58 件、率にして 0.9%増加した。

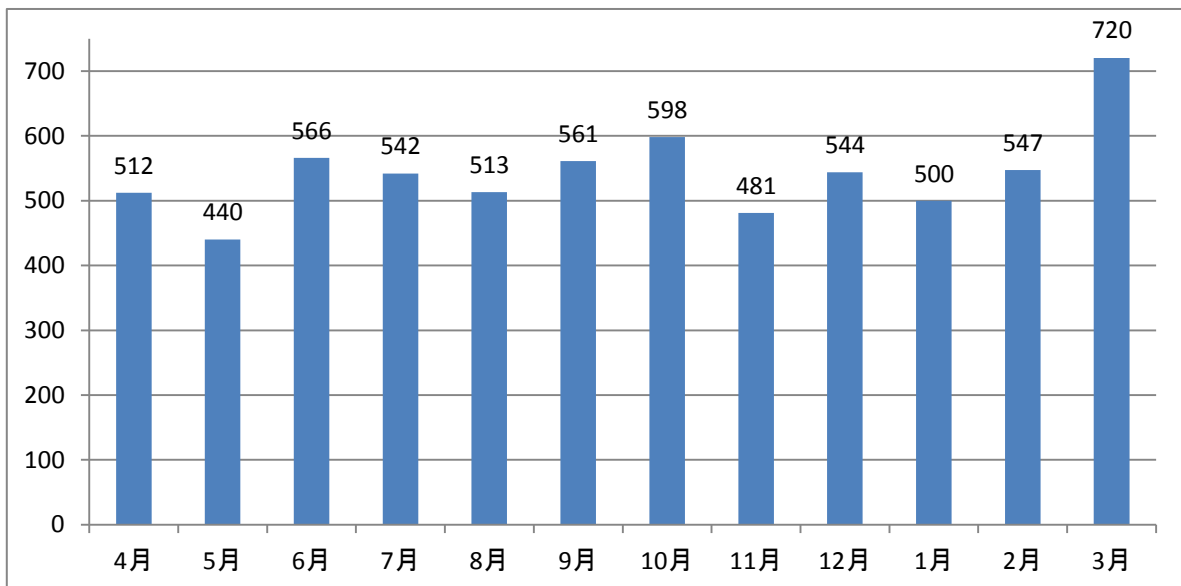
＜年度別相談件数の推移＞



(2) 月別相談件数

月別の相談件数では3月が720件と多く、次いで10月が598件。最も相談件数が少なかった月は5月で、440件であった。

＜平成 27 年度 月別相談件数＞

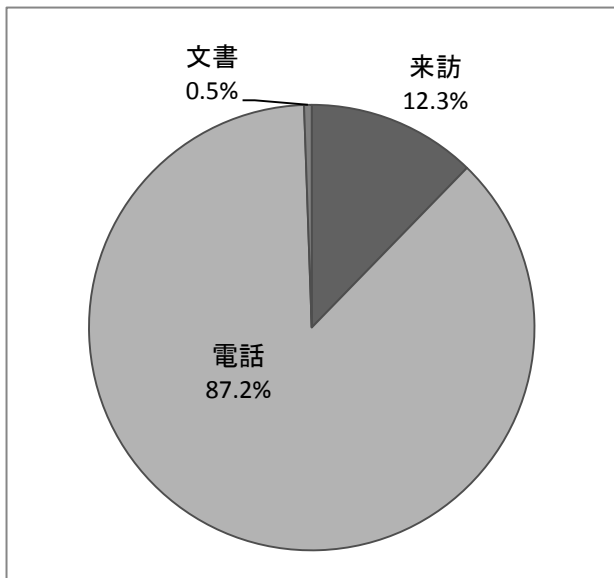


※平日 相談件数 計 ; 5,844 件 (1日あたり平均 24.0 件)

土曜日相談件数 計 ; 680 件 (1日あたり平均 13.3 件)

(3) 相談方法別の件数

相談方法別では、「電話」が 87.2%と圧倒的に多く、次いで「来訪」12.3%、「文書」0.5%である。



相談方法	件数
来訪	801
電話	5,687
文書(インターネット)	36
合計	6,524

インターネットによる受付は19件
他、葉書・封書など

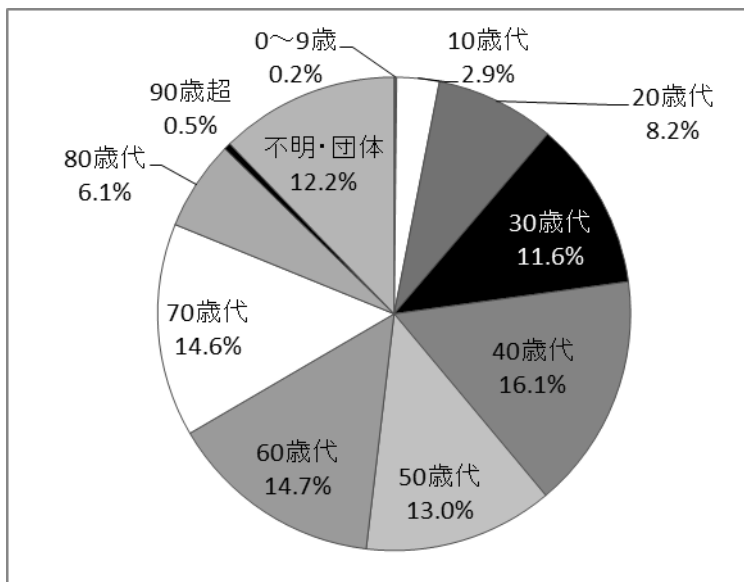
II 相談の特徴

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16.1%を占める。次いで60歳代が14.7%、70歳代が14.6%となっている。

契約当事者の年代	件数
0～9歳	11
10歳代	190
20歳代	533
30歳代	755
40歳代	1,050
50歳代	846
60歳代	959
70歳代	951
80歳代	401
90歳超	30
不明・団体	798
合計	6,524

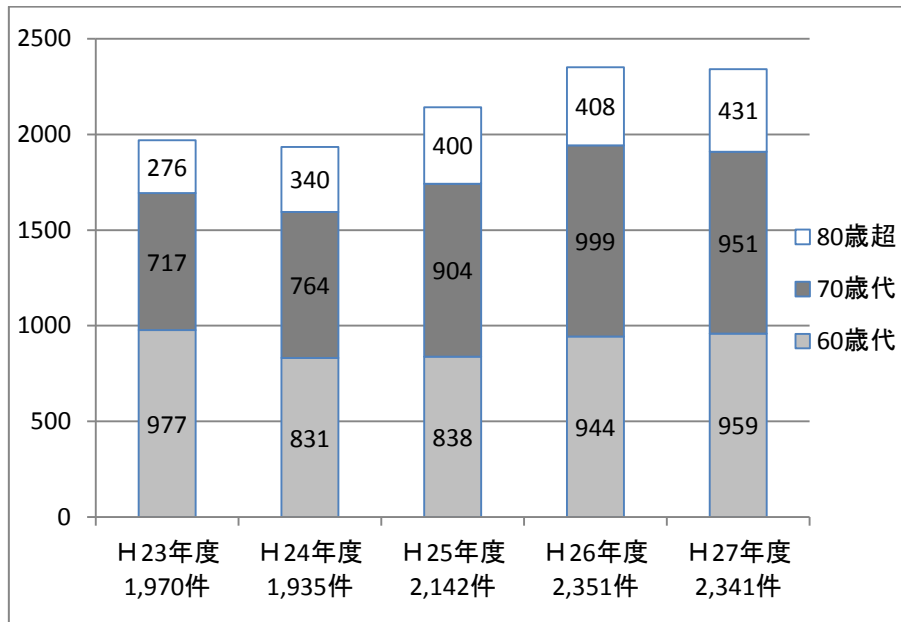


(2) 60歳以上の相談

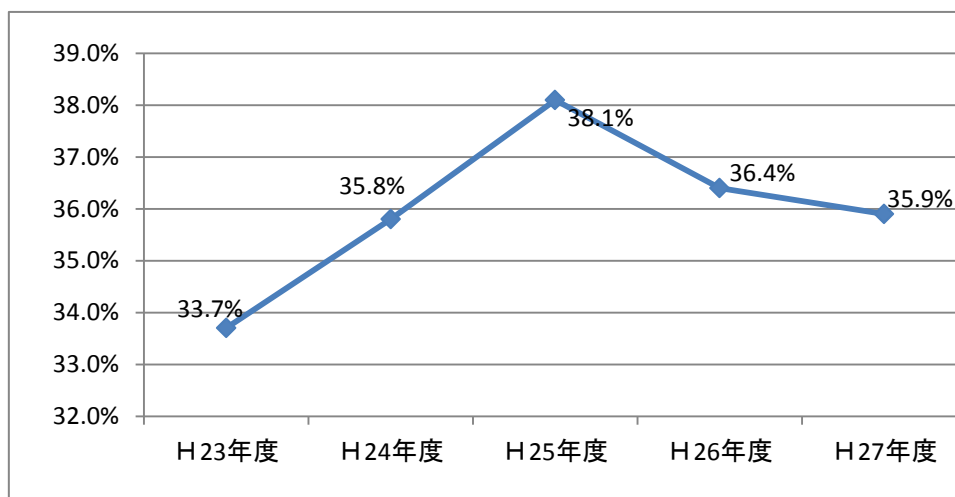
ア 相談件数の推移

契約当事者が60歳以上の相談件数は2,341件。前年度の2,351件に比べて10件、率にして0.4%の減少であったが、80歳以上の相談は年々増えている。

<60歳以上の相談 年度別件数の推移>



<全相談に占める60歳以上の相談割合 年度別推移>



契約当事者が60歳以上の相談の割合は、毎年3割以上を占め、平成25年度までは上昇傾向にあったが、ここ2年間は若干の減少傾向にある。

イ 商品・役務の状況

	商品・役務名	件数
1位	アダルト情報サイト	181
2位	デジタルコンテンツ	168
3位	商品一般	144
4位	冠婚葬祭互助会	62
5位	相談その他	59
6位	他のデジタルコンテンツ	53
7位	光ファイバー	51
8位	修理サービス	41
9位	新聞／賃貸アパート	各39

1位は「アダルト情報サイト」が181件と最も多く、次いで「デジタルコンテンツ」が168件、「商品一般」が144件と続いている。

1位「アダルト情報サイト」、2位「デジタルコンテンツ」は全ての年代に多い相談だが、4位「冠婚葬祭互助会」については、60歳代以上の方からの相談が特に多くなっている。

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」

<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」

<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」

<冠婚葬祭互助会>冠婚葬祭互助会契約に関する相談

(事例)「冠婚葬祭互助会に加入していたが、メリットを感じないため解約しようとしたら、高額な違約金を請求された」

<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」

<賃貸アパート>集合住宅の賃貸借・使用貸借、賃貸マンション・アパート、マンスリー・ウィークリーマンション等

(事例)「退去を申し出たところ、高額な修理代を請求されて、納得できない」

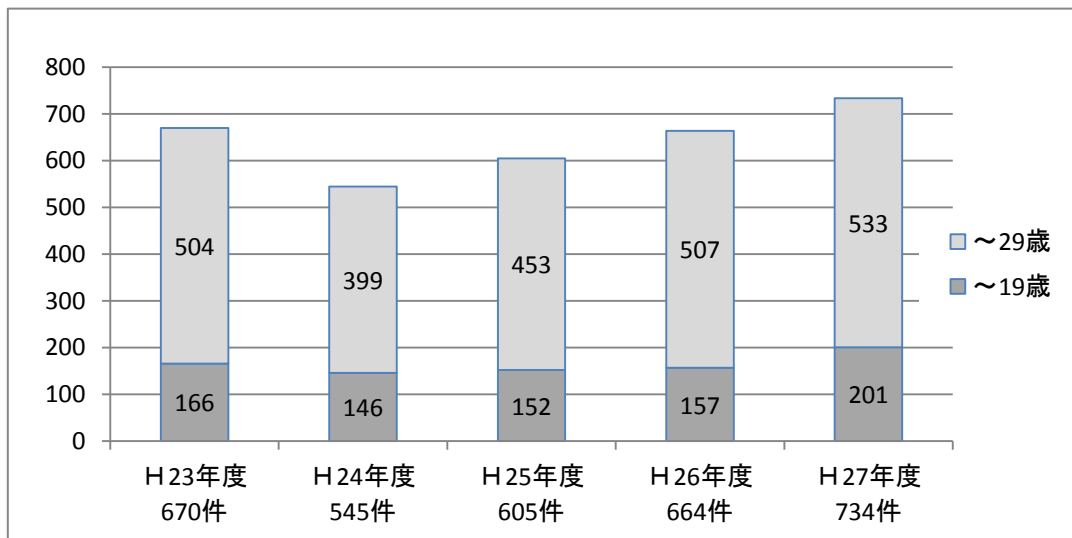
「入居した部屋が汚く、入居前にクリーニングしたとは思えない。業者の対応も悪い。」

(3) 20歳代以下の相談

ア 相談件数の推移

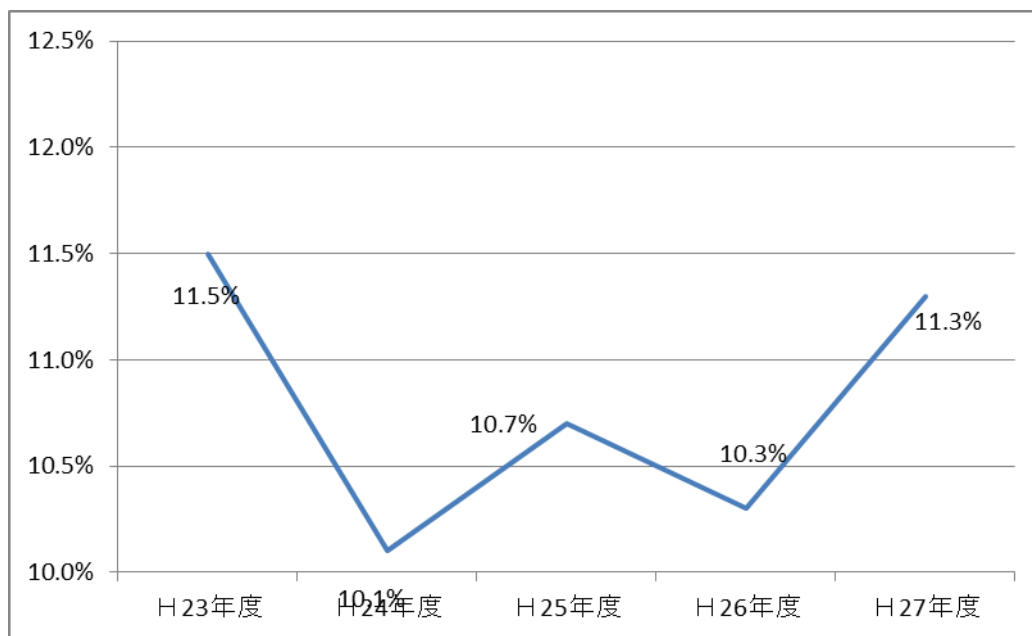
契約当事者が20歳代までの相談件数は734件。前年度の664件に比べて70件、率にして10.5%の増加であった。

＜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	158
2位	賃貸アパート	35
3位	出会い系サイト	26
4位	デジタルコンテンツ	24
5位	他のデジタルコンテンツ	22
6位	役務その他サービス	20
7位	商品一般／モバイルデータ通信	各18
9位	普通・小型自動車／光ファイバー	各17

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、若者の全相談件数734件のうち約22%を占めている。

また、アパート・マンションの入居・退去等に関する相談「賃貸アパート」についても、多くの相談が寄せられている。

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」

<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」

<役務その他サービス>データ復旧、被害回復などの役務に関する相談

(事例)「登録した覚えのないサイトから高額請求を受け、ネットで見つけた被害回復サービス業者に相談したら、費用を請求された」

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 759	アダルト情報サイト 712
2位	商品一般 481	デジタルコンテンツ 393
3位	デジタルコンテンツ 245	商品一般 306
4位	賃貸アパート 221	賃貸アパート 214
5位	ファンド型投資商品 181	他のデジタルコンテンツ /光ファイバー 各159
6位	フリーローン・サラ金 178	
7位	相談その他 175	フリーローン・サラ金 150
8位	他のデジタルコンテンツ 148	相談その他 149
9位	光ファイバー 99	役務その他サービス 115
10位	携帯電話サービス 93	携帯電話サービス 112

前年度に比べ、「デジタルコンテンツ」に関する相談が約 150 件増加している。

その他には、平成 25 年度は上位圏外であった「光ファイバー」と「携帯電話サービス」の相談が年々増加している。

商品・役務名の解説

<光ファイバー>インターネット通信サービスのうち、光ファイバー通信等に関する相談

(事例)「業者の訪問を受け、テレビと電話を光回線に変更したが、毎月の利用料が高額になり、後悔している。」

「大手業者の代理店から、『光回線に変更すると、毎月の利用料が安くなる』との勧誘電話があるが、信用してもよいか。」

「光ファイバー通信を解約する際、更新月を経過したため、違約金が発生するといわれたが、納得できない。」

<フリーローン・サラ金>用途を限定しないで設定されている消費者ローンに関する相談

(事例)「クレジットカードのキャッシングを何度も利用していたら、返済が困難になってしまった。」

(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」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(3,530)							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	1,686	591	2,369	44	403	12	50	61	1,308
1位	賃貸アパート	新聞	アダルト情報サイト	健康食品	光ファイバー	書籍	商品一般	商品一般/修理サービス	商品一般
	179	82	709	7	84	3	8		147
2位	携帯電話サービス	テレビ放送サービス	デジタルコンテンツ	商品一般/複合サービス会員/ファンド型投資商品/他の内職・副業	商品一般	健康食品/他の健康商品	ネックレス	各3	相談その他
	94	45	385		35		6		140
3位	フリーローン・サラ金	ケーブルテレビ	他のデジタルコンテンツ		ファンド型投資商品	各2	アクセサリ	ミネラルウォーター/着物類/教養娯楽教材/内装工事/ファンド型投資商品/タクシーサービス/モバイルデータ通信/マッサージ・指圧/冠婚葬祭互助会/廃品回収サービス/役務その他サービス/債権回収	冠婚葬祭互助会
	89	36	149	24	5		59		
4位	普通・小型自動車	屋根工事	出会い系サイト	公社債	役務その他サービス	被服品一般	靴	他の行政サービス	他の行政サービス
	56	27	77						21
5位	医療サービス	光ファイバー	役務その他サービス	インターネット接続回線	魚/かに/貝類/野菜類/入浴剤	着物類/洋服一般/コート/他のシャツ/指輪/四輪自動車	3	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金
	44	26	67						16
6位	モバイルデータ通信	修理サービス	商品一般	他の健康食品/化粧品	他の健康食品/医療サービス	着物類/洋服一般/コート/他のシャツ/指輪/四輪自動車	3	賃貸アパート/相隣関係	賃貸アパート/相隣関係
	42	25	55						14
7位	商品一般	工事・建築サービス	オンラインゲーム	飲料/ミネラルウォーター/他の飲料/プロテイン/浄水器/補正下着類/磁気マットレス/教養娯楽品その他/ビジネス教室/精神修養講座/他の教室・講座	各3	新築分譲マンション/株	各1	ケーブルテレビ	ケーブルテレビ
	39	20	35						10
8位	外食	冠婚葬祭互助会	他の健康食品	新築分譲マンション/株	各10	各1	各1	相続	相続
	34	19	25						1
9位	クリーニング	商品一般	健康食品	各1	各9	各2	各2	社会保険	社会保険
	33	14	22						9
10位	歯科治療	塗装工事/建物清掃サービス	他のネット通信関連サービス						
	31	各11	20	各1	各9	各2	各2	16	

※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)

※不明・無関係：購入前などでどのような販売購入形態で購入するか、贈答品などで購入者がどのような販売購入形態で入手したかについて不明なもの、また販売や購入とは無関係なものなど。

商品・役務名の解説

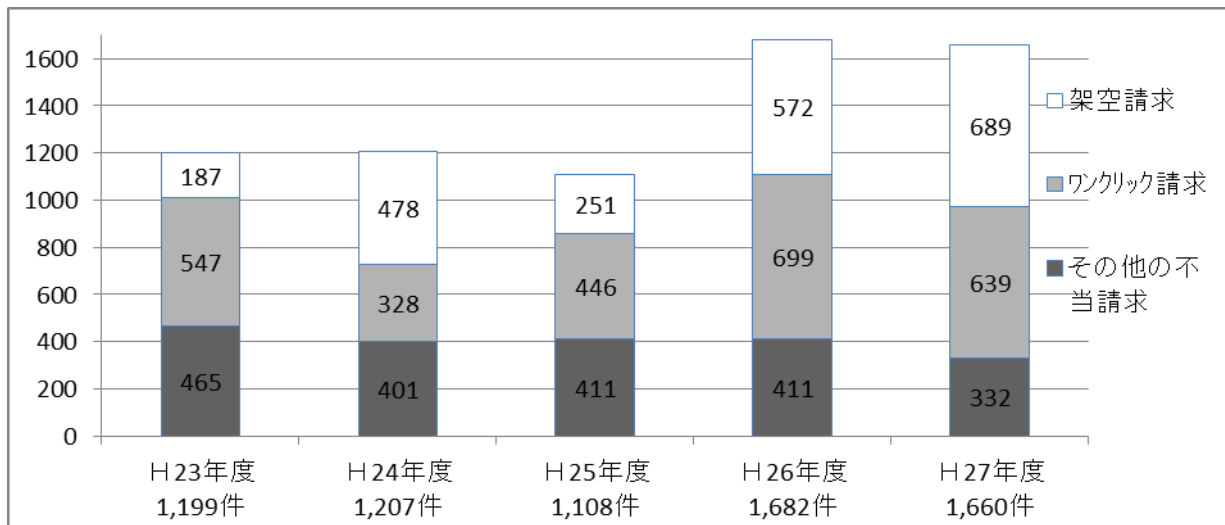
- <携帯電話サービス>携帯電話・PHSサービスの加入・利用、パケット料金
- <修理サービス>畳の張替え、ガス器具調整、電気製品の修理などに関する相談
- <他のネット通信関連サービス>レンタルサーバー契約、ドメイン取得契約、メールサービス
- <ファンド型投資商品>商品ファンド、預託商法など、事業への投資に関する相談

(3) 不当請求に関する相談

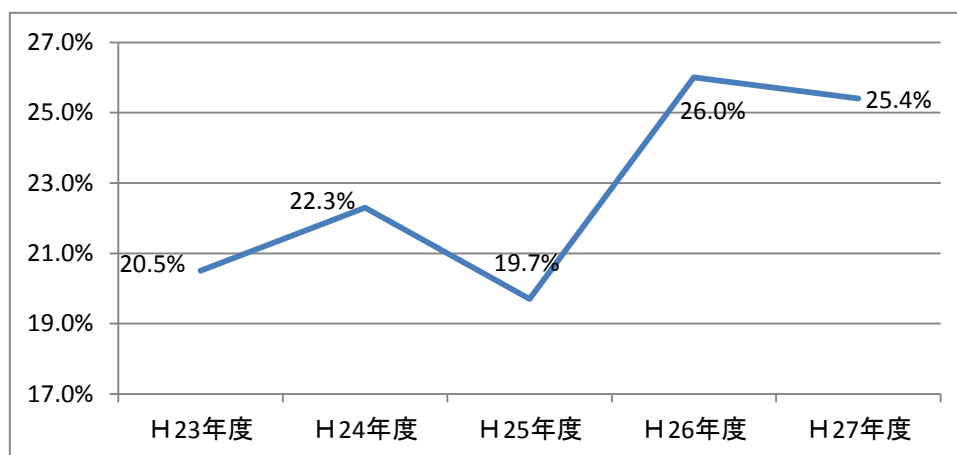
ア 不当請求に関する相談件数の推移

不当請求に関する相談は1,660件で、前年度と比較して22件、率にして1.3%減少した。

＜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割合 年度別推移＞



全相談に占める不当請求に関する相談の割合は、H25年度までは20%前後で推移していたが、H27年度は25.4%で、H26年度と同様、高い割合となっている。

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

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	347
2	アダルト情報サイト	159
3	他のデジタルコンテンツ	97
4	商品一般	40
5	興信所	6
6	出会い系サイト	4
7	電話音声情報	3
8	フリーローン・サラ金	各2
	ケーブルテレビ	
	他のネット通信関連サービス	
	解約代行サービス	
	役務その他サービス	
	相談その他	
14	ホットプレート／アクセサリ／化粧石鹸／他の資格取得用教材／新聞／デジタルディスクソフト／役務一般その他	21 (各1)

架空請求に関する相談では、「デジタルコンテンツ」が最も多く、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、「アダルト情報サイト」、「他のデジタルコンテンツ」など、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 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	545
2	役務その他サービス	42
3	デジタルコンテンツ	23
4	興信所	14
5	他のデジタルコンテンツ	7
6	司法書士	2
7	モバイル専用端末機	各1
	出会い系サイト	
	オンラインゲーム	
	役務その他	
	行政書士	
	解約代行サービス	

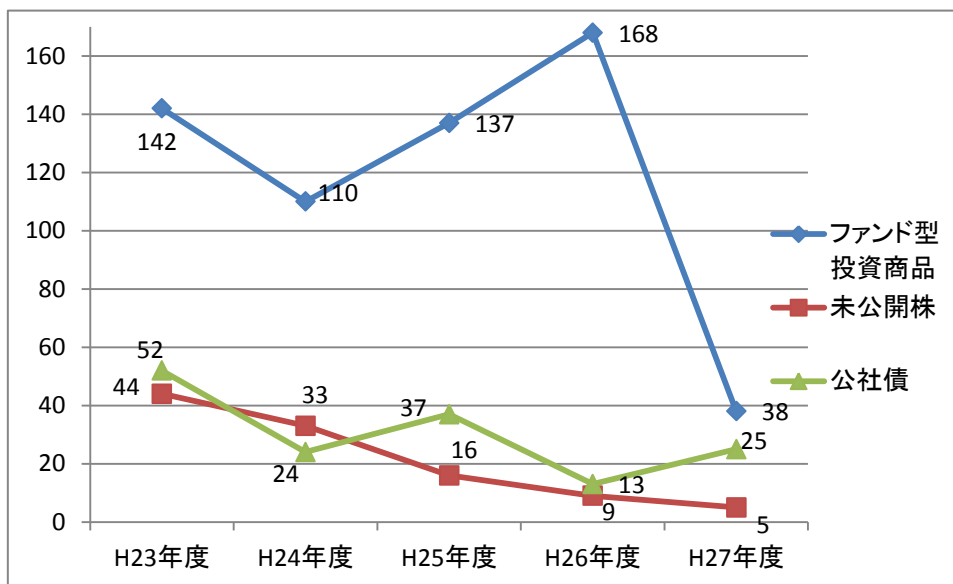
ワンクリック請求に関する相談は、「アダルト情報サイト」に関する相談が約85%を占める。

ほとんどの相談が、メールやインターネットのサイトで、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。

(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

「公社債」の相談は増加しているが、「未公開株」・「ファンド型投資商品」に関する相談は減少しており、特に「ファンド型投資商品」に関する相談は大幅に減少している。

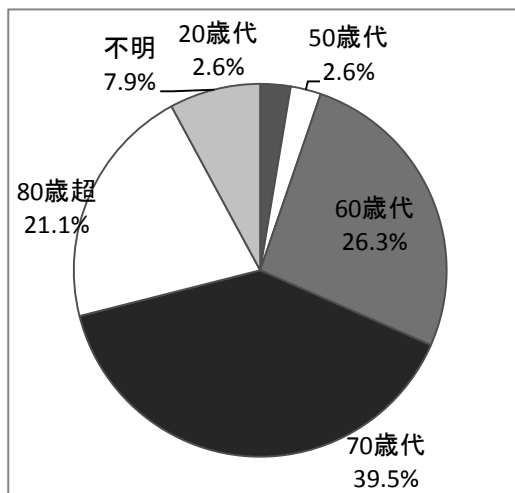


イ 契約当事者の年代別割合

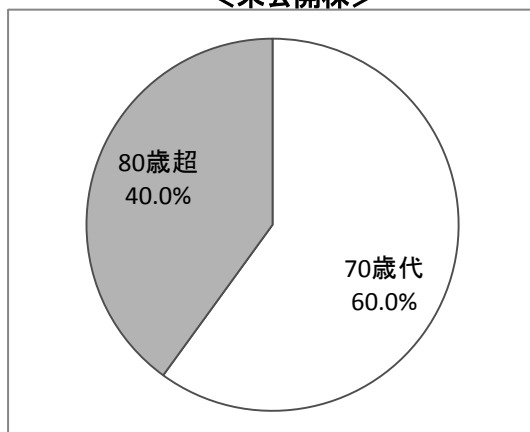
「ファンド型投資商品」・「公社債」・「未公開株」のいずれも60歳以上の契約者からの相談が多い。

年代	ファンド型投資商品	未公開株	公社債
20歳代	1	0	0
30歳代	0	0	0
40歳代	0	0	0
50歳代	1	0	0
60歳代	10	0	2
70歳代	15	3	15
80歳超	8	2	3
不明	3	0	5
合計	38	5	25

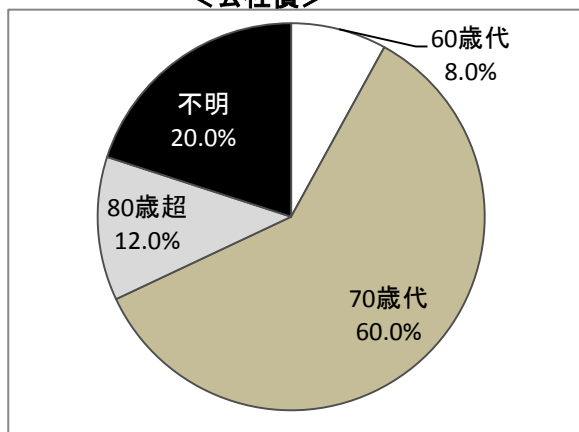
＜ファンド型投資商品＞



＜未公開株＞



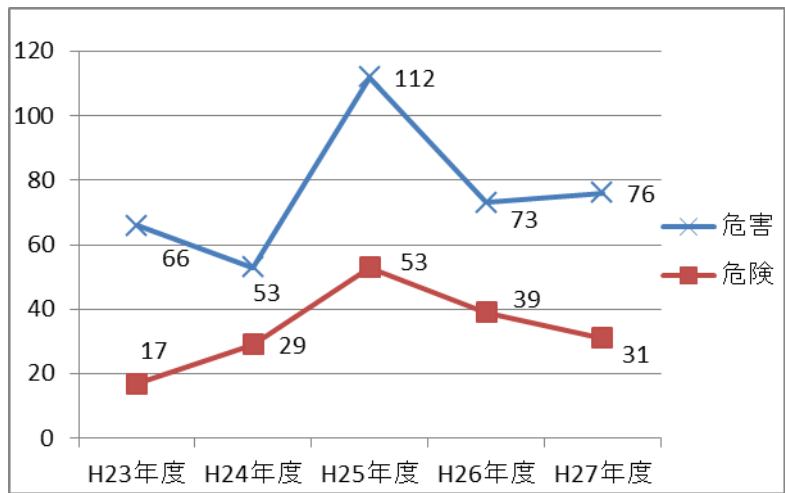
＜公社債＞



(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 27 年度の危害に関する相談は 76 件で、前年度と比較して 3 件増加した。また、危険に関する相談は 31 件で、前年度と比較して 8 件減少した。



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	25
保健衛生品	13
食料品	10
住居品	6
教養娯楽品	5
他の役務	5
レンタル・リース・貸借	3
商品一般	2
被服品	2
運輸・通信サービス	2
教養・娯楽サービス	2
工事・建築・加工	1
合計	76

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相談では「保健衛生品」「食料品」で、「保健衛生品」では、美容器具・化粧品を使用して、皮膚に異常を感じた等の相談が多く、「食料品」では「食べた後、体調不良になった」「吐き気がした」「腹痛を起こした」等の相談が寄せられた。

商品・役務別 分類	相談件数
車両・乗り物	12
住居品	7
食料品	5
教養娯楽品	2
土地・建物・設備	2
被服品	1
レンタル・リース・貸借	1
工事・建築・加工	1
合計	31

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、自動車に関する不具合等の相談であった。

次いで多く寄せられたのは、「住居品」についての相談で、「住生活用品を使用したら出火した。」等の相談が寄せられた。

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>

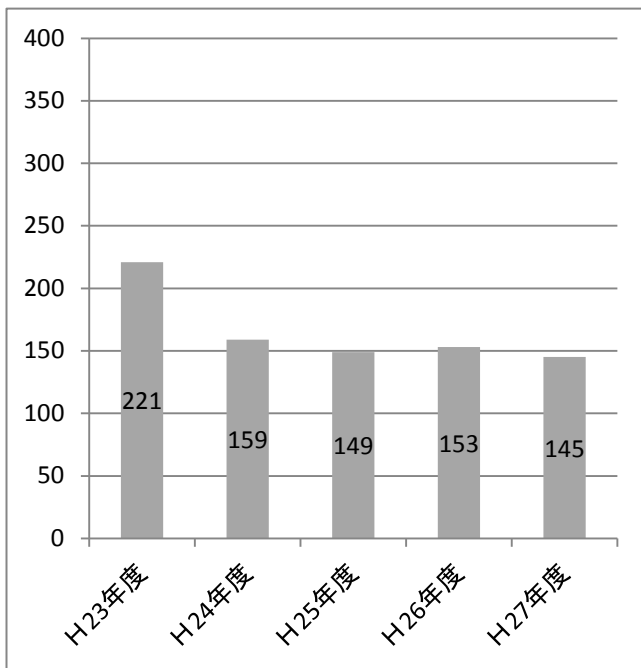
危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

(6) 多重債務に関する相談

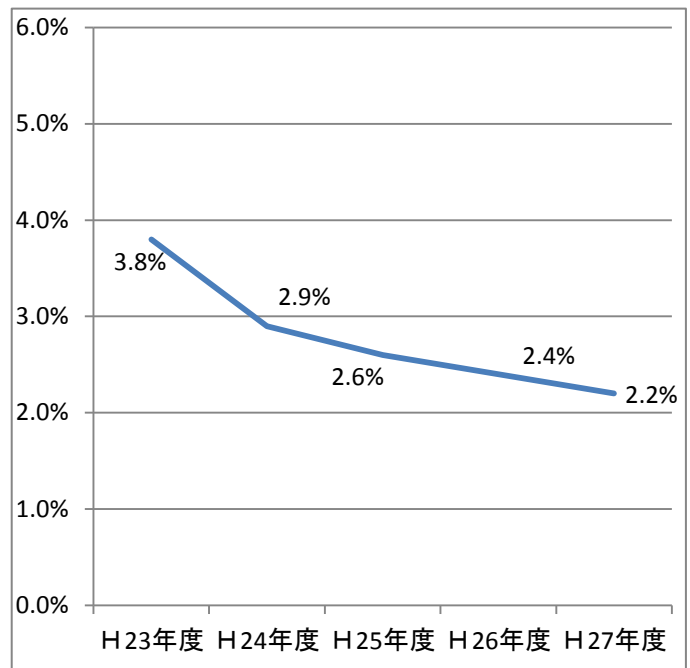
ア 多重債務に関する相談件数の推移

多重債務に関する相談は、145 件。前年度の 153 件に比べ 8 件、率にして 5.2%減少した。

＜多重債務相談の年度別件数推移＞

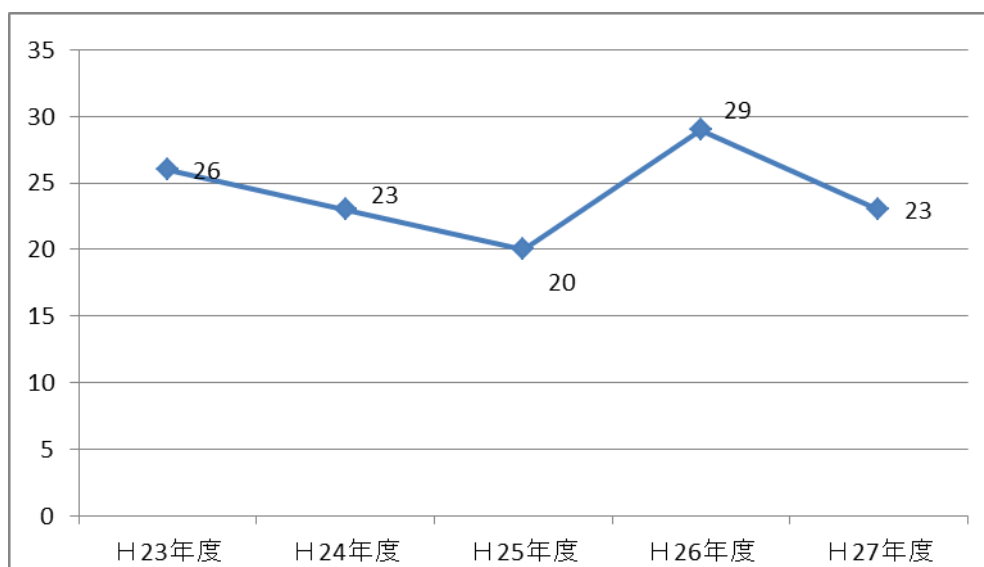


＜全相談に占める多重債務相談の割合 年度別推移＞



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 27 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＞

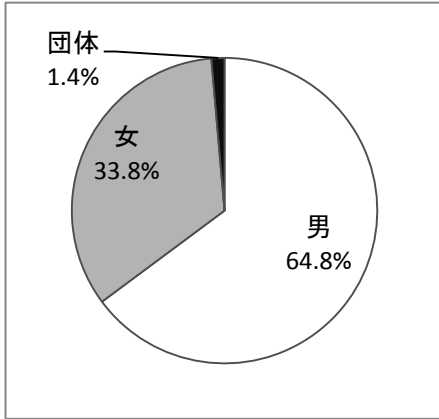


イ 契約当事者の年代別割合（多重債務）

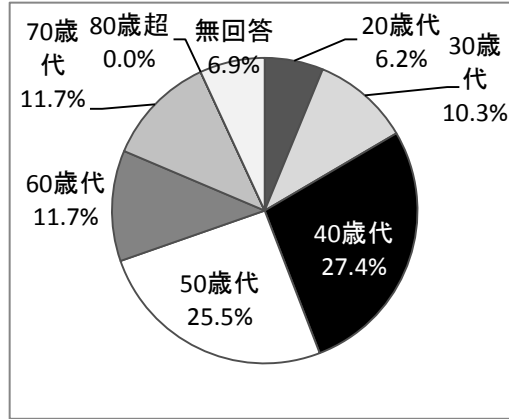
多重債務に関する相談について、契約当事者の性別割合では、男性の相談が 94 件、女性の相談が 49 件、団体からの相談が 2 件である。

年代別件数では、40 歳代が 40 件と最も多く、全体の 27.6%を占める。次いで 50 歳代が 37 件、60 歳代・70 歳代が 17 件である。

＜多重債務に関する相談 性別割合＞



＜多重債務に関する相談 年代別割合＞



年代	件数
20歳代	9
30歳代	15
40歳代	40
50歳代	37
60歳代	17
70歳代	17
80歳超	0
無回答	10
合計	145

ウ 多重債務者特別相談

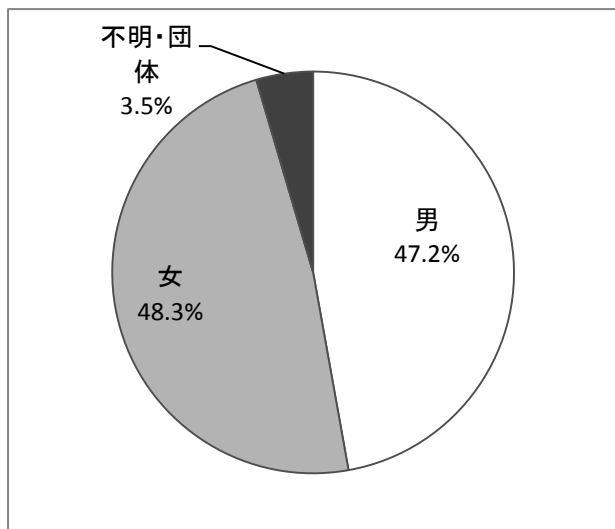
千葉県弁護士会と協定を締結し、多重債務者特別相談を毎月第2・4木曜の月2回、午後1時～4時まで、1日6組を上限として、事前に相談員による丁寧な聴き取りを行った後、弁護士が同席（相談員立会い）する多重債務特別相談を実施して、債務整理への支援を行った。

＜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
平成26年度	67件	24回 月2回実施
平成27年度	73件	23回 月2回実施（2月は1回）

※その他 参考資料

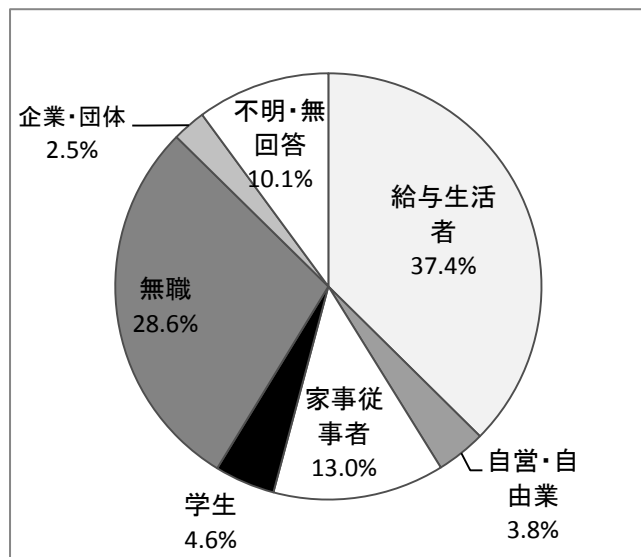
<H27年度 消費生活相談 契約当事者の性別割合>



性別等	件数
男	3,078
女	3,148
不明・団体	298
計	6,524

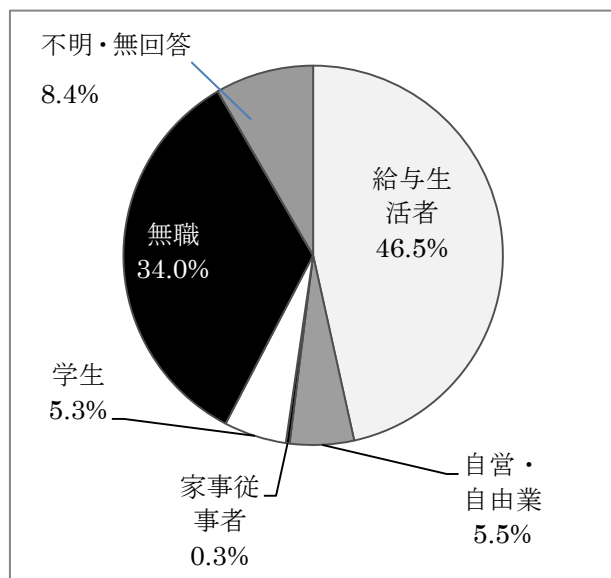
<H27年度 消費生活相談 契約当事者の職業別割合>

(全体)

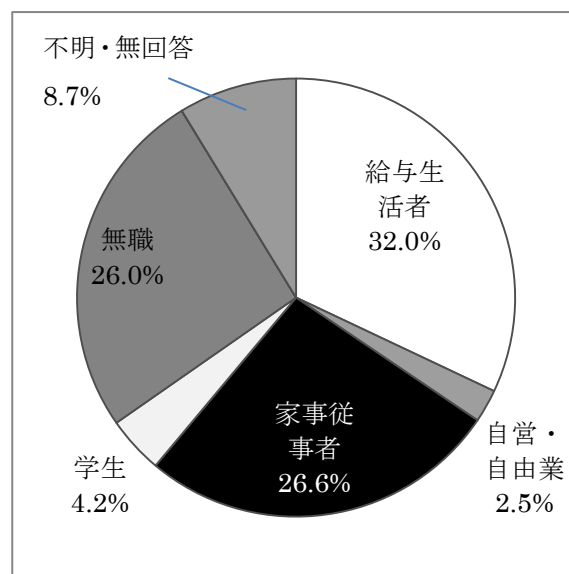


職業等	全体	男性	女性	団体・不明等
給与生活者	2,440	1,432	1,008	0
自営・自由業	245	168	77	0
家事従事者	848	10	838	0
学生	299	164	133	2
無職	1,868	1,046	817	5
行政機関	0	0	0	0
企業・団体	166	0	0	166
不明・無回答	658	258	275	125
合計	6,524	3,078	3,148	298

(男性)



(女性)



<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 712	アダルト情報サイト 158	アダルト情報サイト 355	アダルト情報サイト 181
2位	デジタルコンテンツ 393	賃貸アパート 35	デジタルコンテンツ 179	デジタルコンテンツ 168
3位	商品一般 306	出会い系サイト 26	賃貸アパート 107	商品一般 144
4位	賃貸アパート 214	デジタルコンテンツ 24	フリーローン・サラ金 90	冠婚葬祭互助会 62
5位	他のデジタルコンテンツ 160	他のデジタルコンテンツ 22	商品一般 88	相談その他 59
6位	光ファイバー 159	役務その他サービス 20	光ファイバー 77	他のデジタルコンテン 53
7位	フリーローン・サラ金 150	商品一般／モバイルデー タ通信	他のデジタルコンテンツ 76	光ファイバー 51
8位	相談その他 149	各18	役務その他サービス 58	修理サービス 41
9位	役務その他サービス 115	普通・小型自動車／光 ファイバー	携帯電話サービス 55	新聞／賃貸アパート
10位	携帯電話サービス 112	各17	相談その他 44	各39

<H27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	306
	食料品	283
	住居品	203
	光熱水品	42
	被服品	229
	保健衛生品	125
	教養娯楽品	444
	車両・乗り物	156
	土地・建物・設備	177
	他の商品	8
商品 計(A)		1,973
役 務	クリーニング	40
	レンタル・リース・貸借	314
	工事・建築・加工	180
	修理・補修	87
	管理・保管	19
	役務一般	20
	金融・保険サービス	496
	運輸・通信サービス	2,090
	教育サービス	41
	教養・娯楽サービス	205
	保健・福祉サービス	303
	他の役務	415
	内職・副業・ねずみ講	45
他の行政サービス	57	
役務 計(B)		4,312
他の相談(C)		239
総計(A+B+C)		6,524