

# 平成28年度 消費生活相談概要

千葉市 市民局 生活文化スポーツ部 消費生活センター

# 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

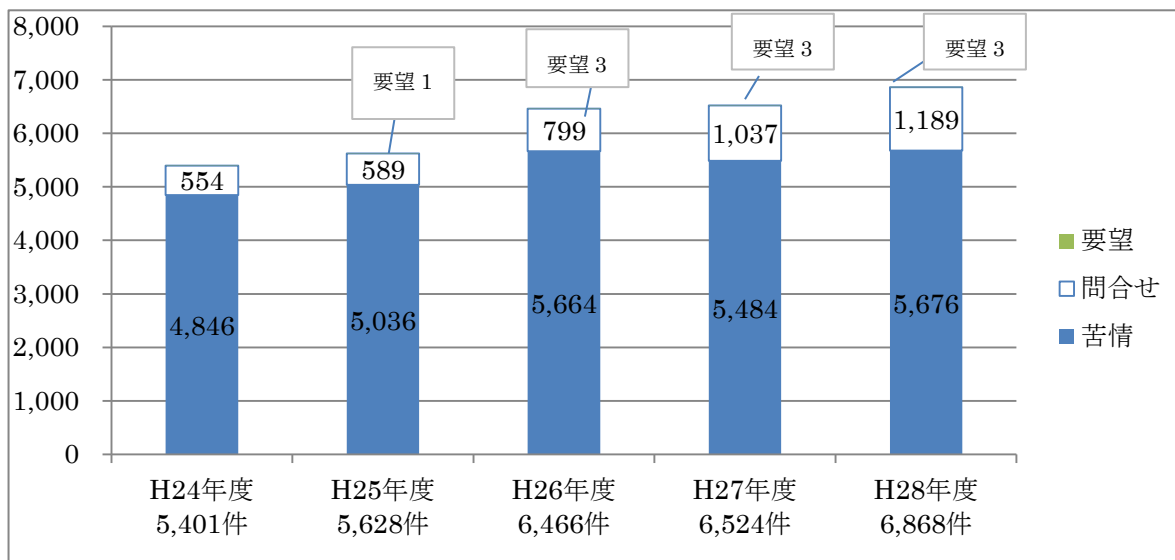
<H28年度 消費生活相談 契約当事者の性別割合>	15
<H28年度 消費生活相談 契約当事者の職業別割合>	15
<H28年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位10>	16
<H28年度 消費生活相談 商品・役務別分類>	16

## I 相談全体の概要

### (1) 年度別 相談件数の推移

平成 28 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 6,868 件。前年度に比べ 344 件、率にして 5.3%増加した。

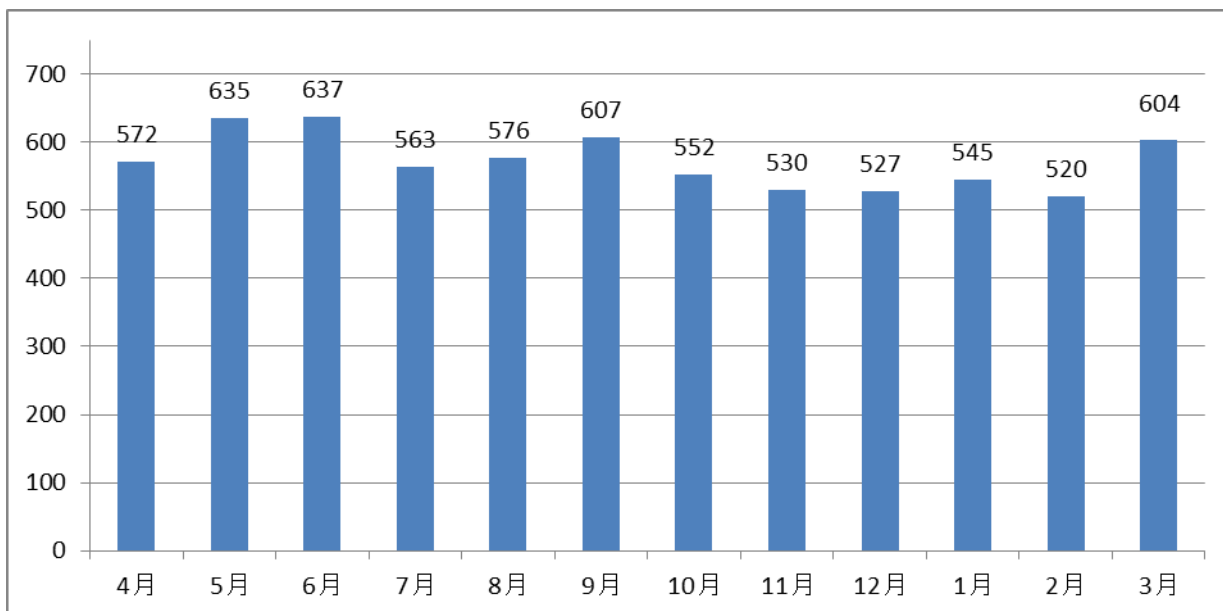
＜年度別相談件数の推移＞



### (2) 月別相談件数

月別の相談件数では 6 月が 637 件と多く、次いで 5 月が 635 件。最も相談件数が少なかった月は 2 月で 520 件であった。

＜平成 28 年度 月別相談件数＞

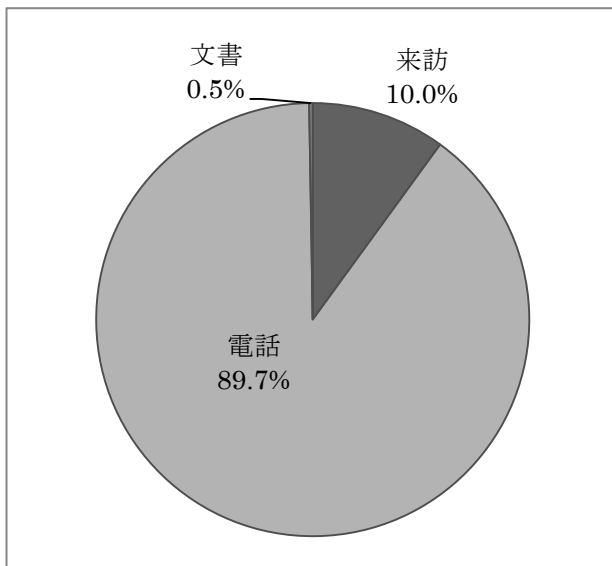


※平日 相談件数 計 ; 6,256 件 (1日あたり平均 25.7 件)

土曜日相談件数 計 ; 612 件 (1日あたり平均 12.2 件)

### (3) 相談方法別の件数

相談方法別では、「電話」が 89.7%と圧倒的に多く、次いで「来訪」10.0%、「文書」0.3%である。



相談方法	件数
来訪	688
電話	6,162
文書(インターネット)	18
合計	6,868

インターネットによる受付は11件  
他、葉書・封書など

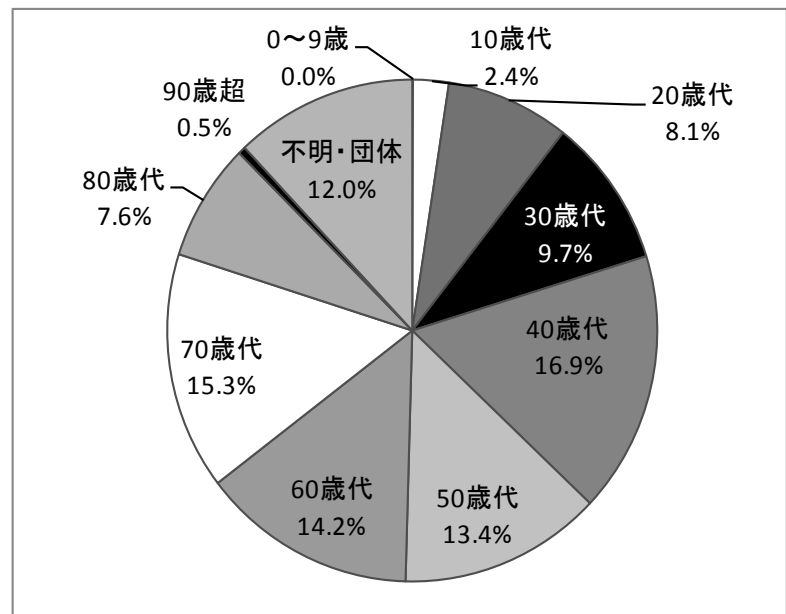
## II 相談の特徴

### 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16.9%を占める。次いで70歳代が15.3%、60歳代が14.2%となっている。

契約当事者の年代	件数
0～9歳	3
10歳代	162
20歳代	559
30歳代	664
40歳代	1,159
50歳代	917
60歳代	973
70歳代	1,052
80歳代	521
90歳超	34
不明・団体	824
合計	6,868

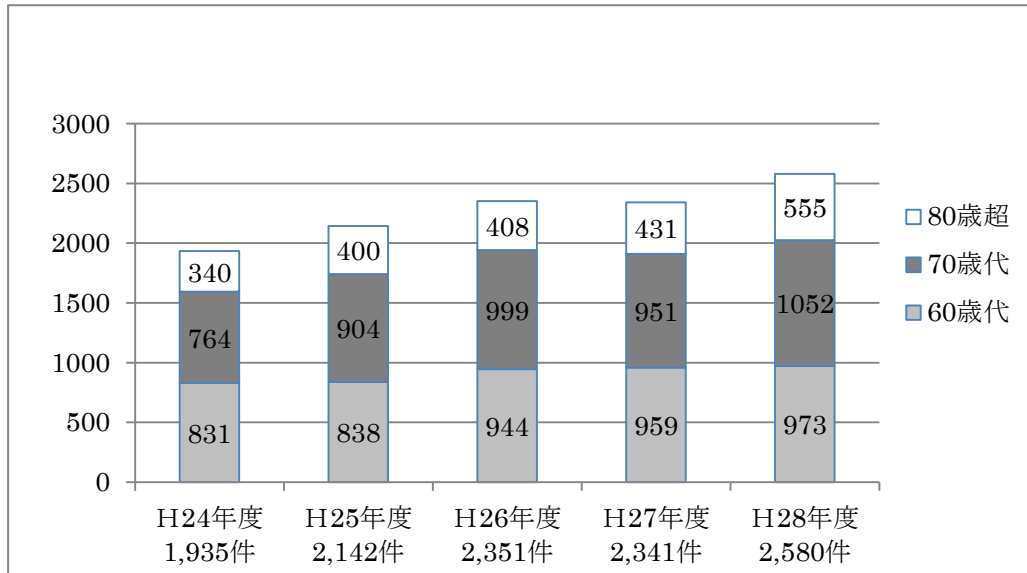


(2) 60歳以上の相談

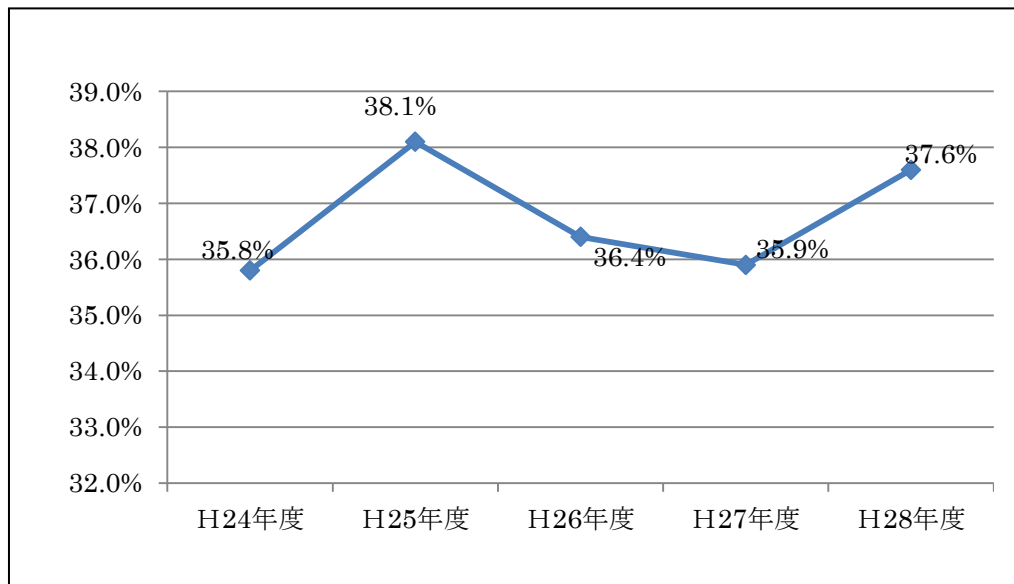
ア 相談件数の推移

契約当事者が60歳以上の相談件数は2,580件。前年度の2,341件に比べて239件、率にして10.2%の増加であり、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年度以降、減少傾向にあったが、昨年度から上昇傾向に転じた。

## イ 商品・役務の状況

	商品・役務名	件数
1位	デジタルコンテンツ	180
2位	アダルト情報サイト	165
3位	商品一般	158
4位	相談その他	87
5位	光ファイバー	84
6位	他のデジタルコンテンツ	53
7位	修理サービス	50
8位	賃貸アパート	38
9位	新聞	30
10位	冠婚葬祭互助会	29

1位は「デジタルコンテンツ」が180件と最も多く、次いで「アダルト情報サイト」が165件、「商品一般」が158件と続いている。

1位「デジタルコンテンツ」、2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

＜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（リア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」

＜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

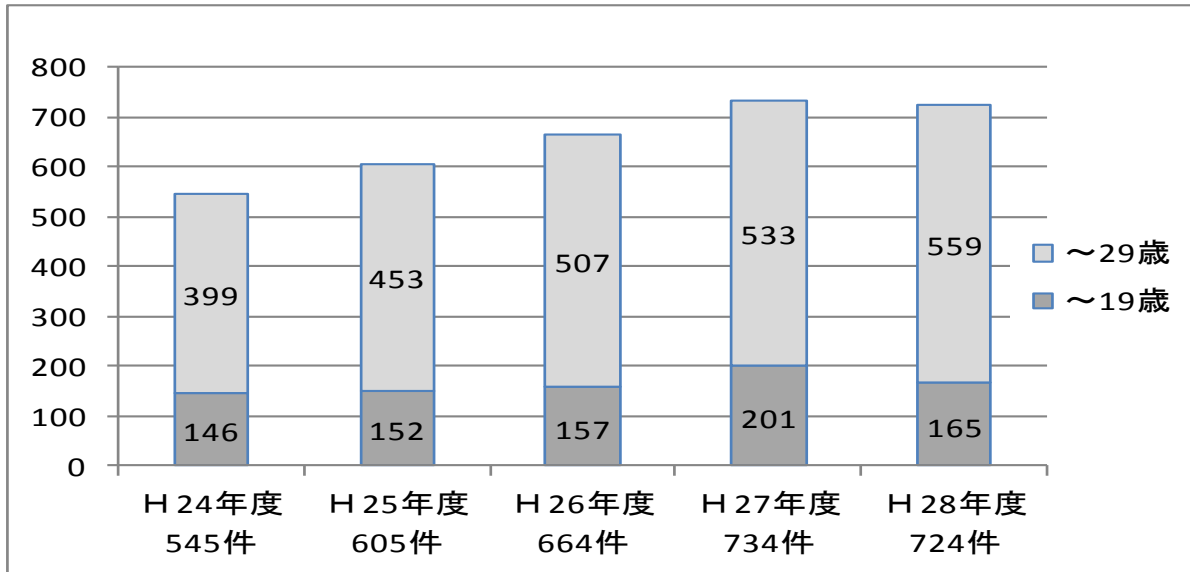
（事例）「退去を申し出たところ、高額な修理代を請求されて、納得できない」

「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。」

## ア 相談件数の推移

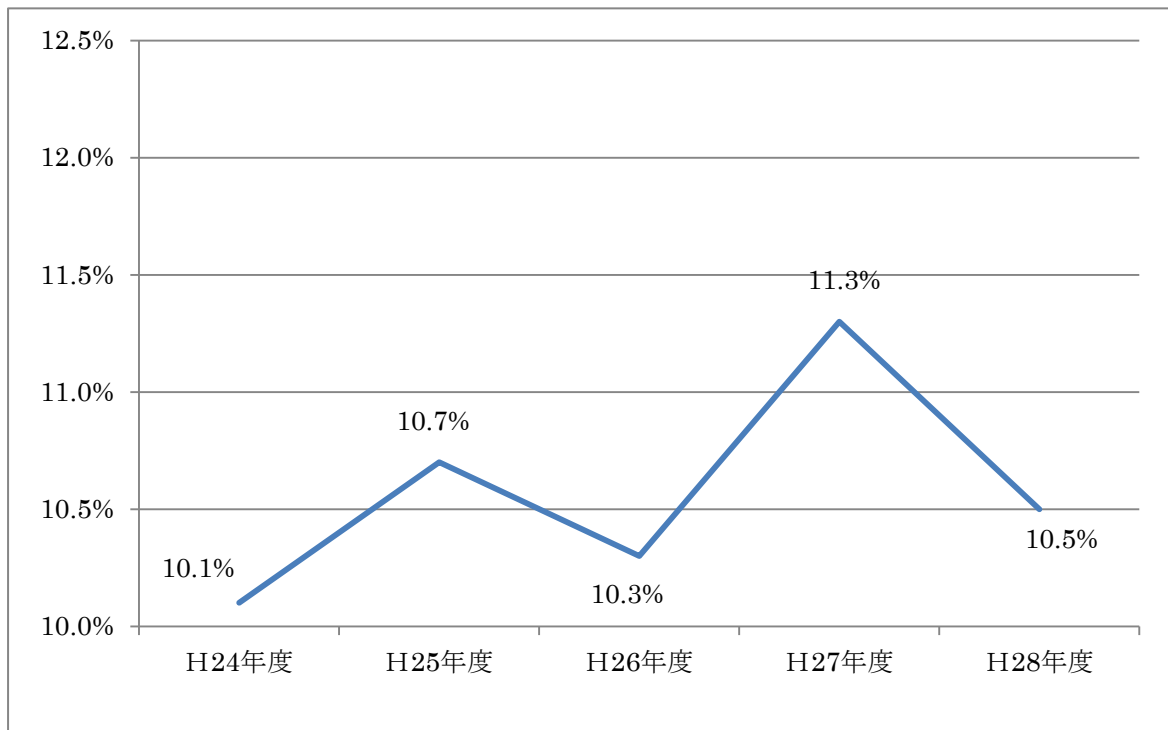
契約当事者が20歳代までの相談件数は724件。前年度の734件に比べて10件、率にして1.4%の減少であった。

### <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	100
2位	賃貸アパート	40
3位	デジタルコンテンツ	36
4位	商品一般	29
5位	他のデジタルコンテンツ	23
6位	出会い系サイト/役務その他サービス	各17
8位	モバイルデータ通信/普通・小型自動車	各14
10位	光ファイバー	15

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305件のうち約33%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27年度	平成28年度
1位	アダルト情報サイト 712	アダルト情報サイト 514
2位	デジタルコンテンツ 393	デジタルコンテンツ 431
3位	商品一般 306	商品一般 381
4位	賃貸アパート 214	賃貸アパート 250
5位	他のデジタルコンテンツ /光ファイバー 各159	相談その他 213
6位		他のデジタルコンテンツ 187
7位	フリーローン・サラ金 150	光ファイバー 170
8位	相談その他 149	フリーローン・サラ金 151
9位	役務その他サービス 115	役務その他サービス 149
10位	携帯電話サービス 112	携帯電話サービス 134

前年度に比べ、「アダルト情報サイト」に関する相談は減少傾向にあるが、「デジタルコンテンツ」と「商品一般」については増加している。

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」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(3,669)							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	1,722	602	2,494	48	387	14	53	71	1,477
1位	賃貸アパート 208	新聞 54	アダルト情報サイト 510	商品一般 9	光ファイバー 101	カレンダー 5	商品一般 7	フリーローン・サラ金/タクシーサービス/ビジネス教室 各3	相談その他 201
2位	携帯電話サービス 93	修理サービス 31	デジタルコンテンツ 419	複合サービス会員 7	商品一般 32	他の健康商品 2	アクセサリ 6	商品一般 175	
3位	フリーローン・サラ金 67	屋根工事 30	他のデジタルコンテンツ 168	健康食品 6	ファンド型投資商品 13			フリーローン・サラ金 64	
4位	商品一般 60	工事・建築サービス 21	商品一般 89	化粧品/ファンド型投資商品/他の内職・副業 各10	IP電話/役務その他サービス 各10		普通・小型自動車/被服品一般/靴 各3	賃貸アパート 39	
5位	医療サービス 54	テレビ放送サービス ケーブルテレビ 各21	役務その他サービス 78					相隣関係 37	
6位	普通・小型自動車 51		出会い系サイト 77		ミネラルウォーター/健康食品 各3			他の行政サービス 34	
7位	モバイルデータ通信 45	光ファイバー 19	他の健康食品 67	ミネラルウォーター/他のレンタルサービス 各2				冠婚葬祭互助会/役務その他サービス 各26	
8位	修理サービス 36	衛星テレビ放送 17	興信所 54		他の健康食品 各2		着物類/婦人靴/ネックレス/オートバイ/山林 各1		
9位	脱毛エステ 33	商品一般 14	他のネット通信関連サービス 40	他の健康食品/鍋・浄水器/家庭用電気療養器具/低周波治療器/磁気マットレス/乳液/頭髪用化粧品 各1	電気/公社債/インターネット接続回線/相続/その他 各1			金融関連サービス/ケーブルテレビ/光ファイバー/その他 各21	
10位	歯科治療 28	建物清掃サービス 15	海外集約型企画旅行 37						

※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

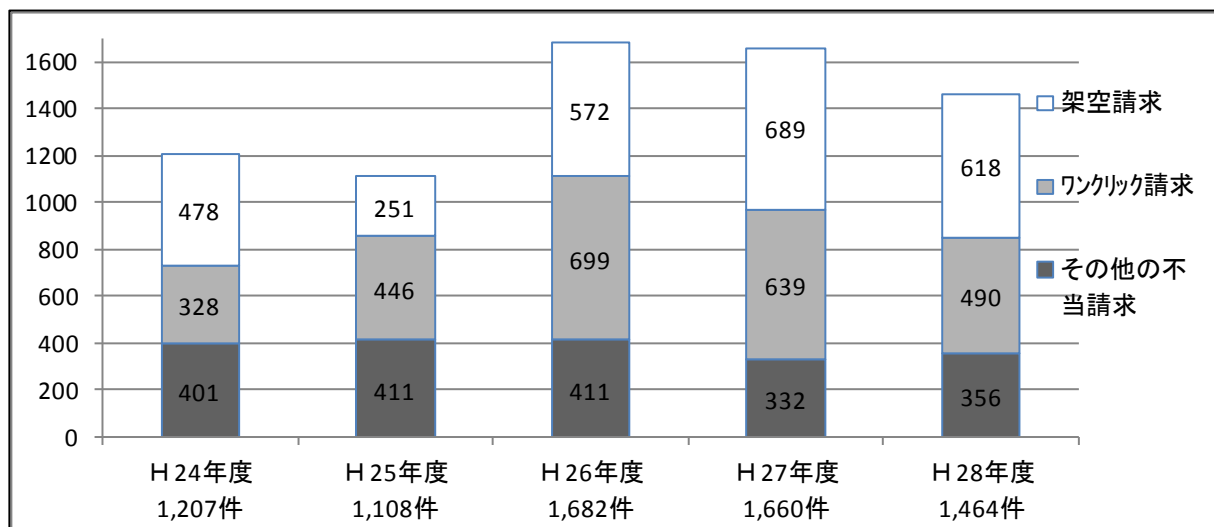
<他のネット通信関連サービス>レンタルサーバー契約、ドメイン取得契約、メールサービス

<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

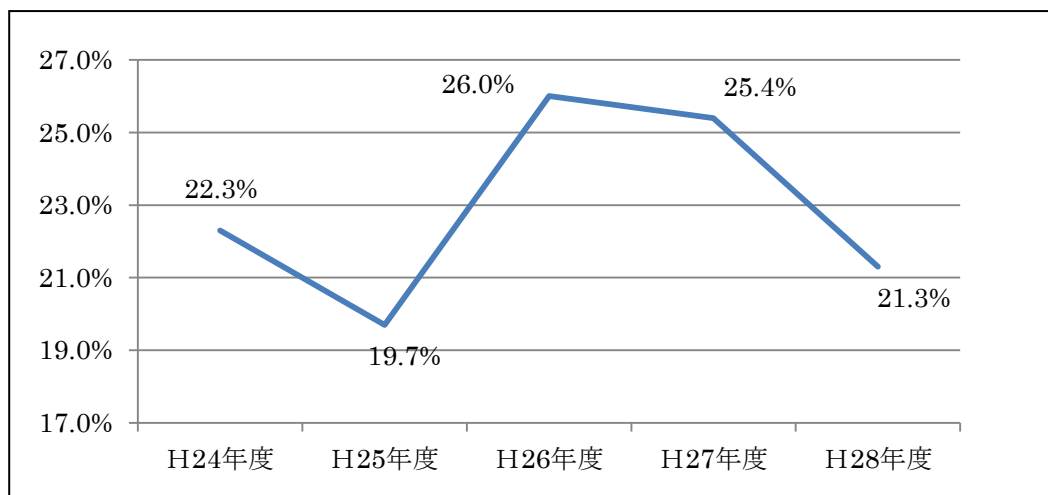
### ア 不当請求に関する相談件数の推移

不当請求に関する相談は 1,464 件で、前年度と比較して 196 件、率にして 11.8%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」

### 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	368
2	アダルト情報サイト	117
3	他のデジタルコンテンツ	65
4	商品一般	38
5	興信所	9
6	携帯電話サービス	各3
	他のネット通信関連サービス	
8	健康食品	各2
	音響・映像ソフト	
	出会い系サイト	
11	果実/他の健康食品/教養娯楽教材/デジタルディスクソフト/金融関連サービスその他/有線テレビ放送/教養・娯楽サービスその他/脱毛・エステ/役務その他サービス	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物が大多数を占める。

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

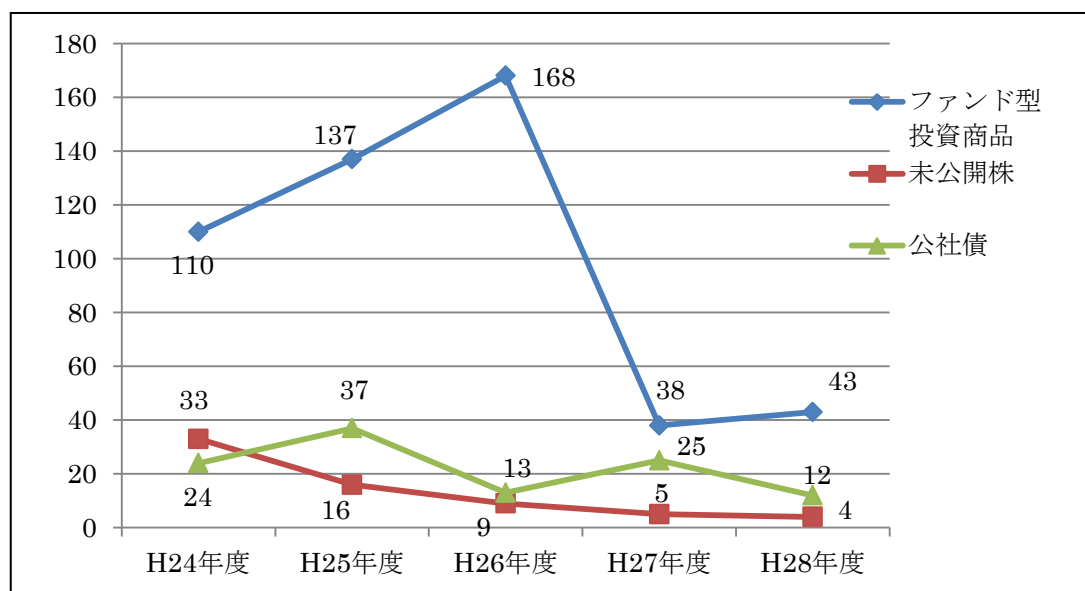
順位	商品・役務 名	相談件数
1	アダルト情報サイト	388
2	興信所	36
3	役務その他サービス	29
4	デジタルコンテンツ	20
5	他のデジタルコンテンツ	5
6	司法書士	4
7	商品一般	3
8	他のネット通信関連サービス	2
9	教養娯楽品その他	各1
	弁護士	
	解約代行サービス	

ワンクリック請求に関する相談は、「アダルト情報サイト」に関する相談が最も多く、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

ファンド型投資商品・未公開株・公社債はいずれも減少の傾向にあります。ファンド型投資商品は増加している。

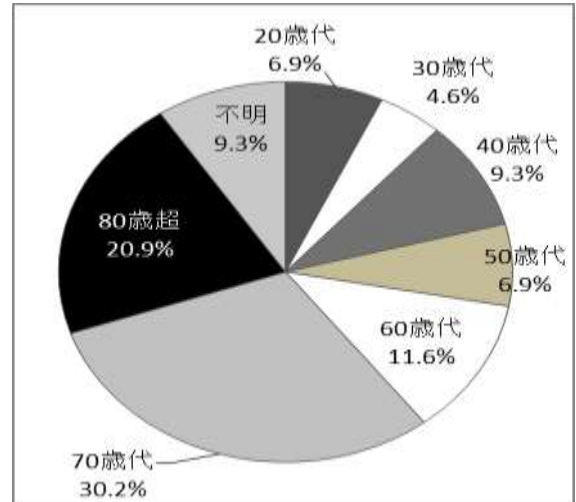


イ 契約当事者の年代別割合

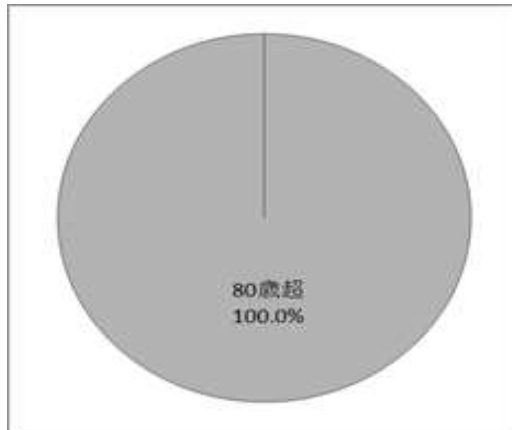
「ファンド型投資商品」・「公社債」・「未公開株」のいずれも70歳以上の契約者からの相談が多い。

〈ファンド型投資商品〉

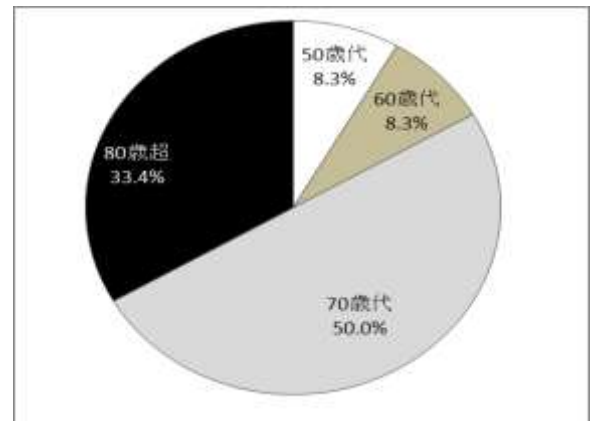
年代	ファンド型投資商品	未公開株	公社債
20歳代	3	0	0
30歳代	2	0	0
40歳代	4	0	0
50歳代	3	0	1
60歳代	5	0	1
70歳代	13	0	6
80歳超	9	4	4
不明	4	0	0
合計	43	4	12



〈未公開株〉



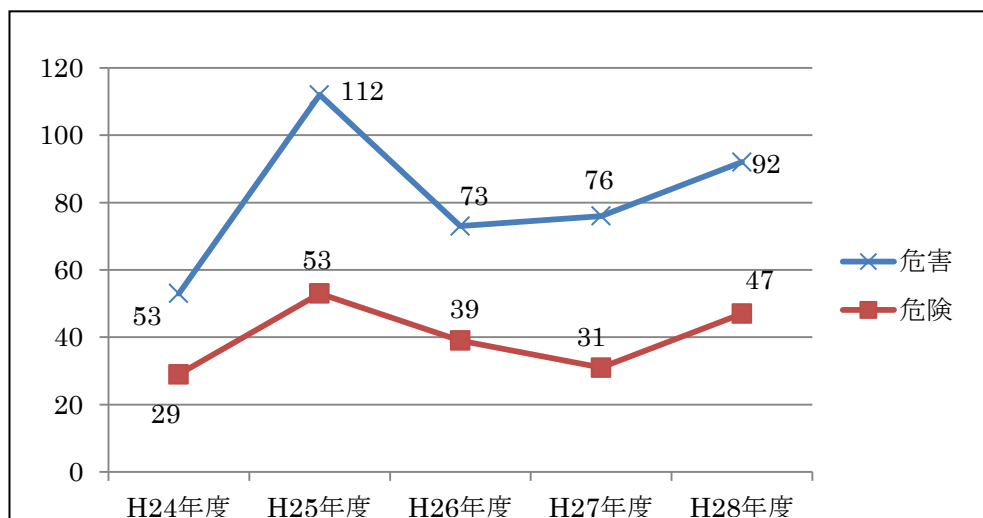
〈公社債〉



(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28年度の危害に関する相談は92件で、前年度と比較して16件増加した。また、危険に関する相談は47件で、前年度と比較して16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
医療サービス	8
他の健康食品	6
外食	6
歯科治療	5
脱毛エステ	4
野菜飲料	3
骨つぎ・整復	3
パーマ	3
食品一般	2
米	2
柔軟仕上げ剤	2
日焼け止めクリーム他	48
合計	92

危害に関する相談では、「医療サービス」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「他の健康食品」「外食」で、「他の健康食品」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、「外食」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。

危険に関する相談の分類	
商品・役務別 分類	相談件数
他の調理食品	2
電子レンジ	2
スマートフォン	2
軽自動車	2
パン類 他	39
合計	47

危険に関する相談では、「他の調理食品」「電子レンジ」「スマートフォン」「軽自動車」に関する相談が寄せられた。

### 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>

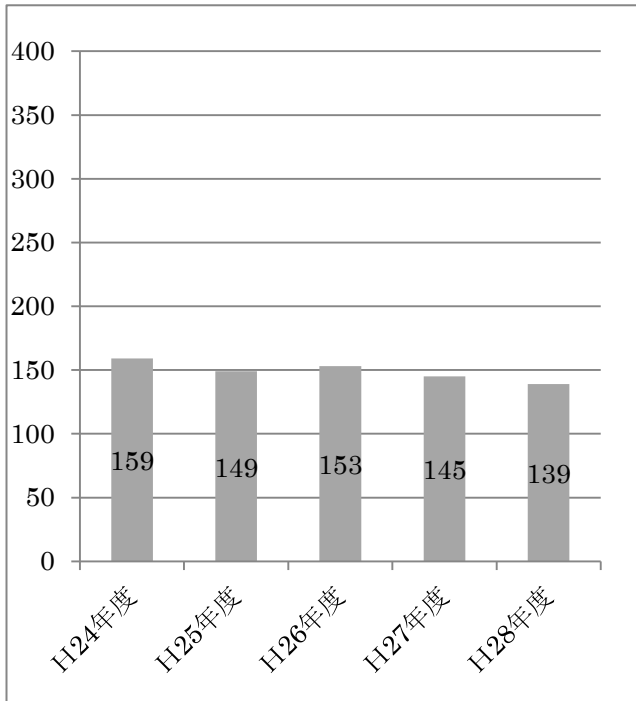
危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

(6) 多重債務に関する相談

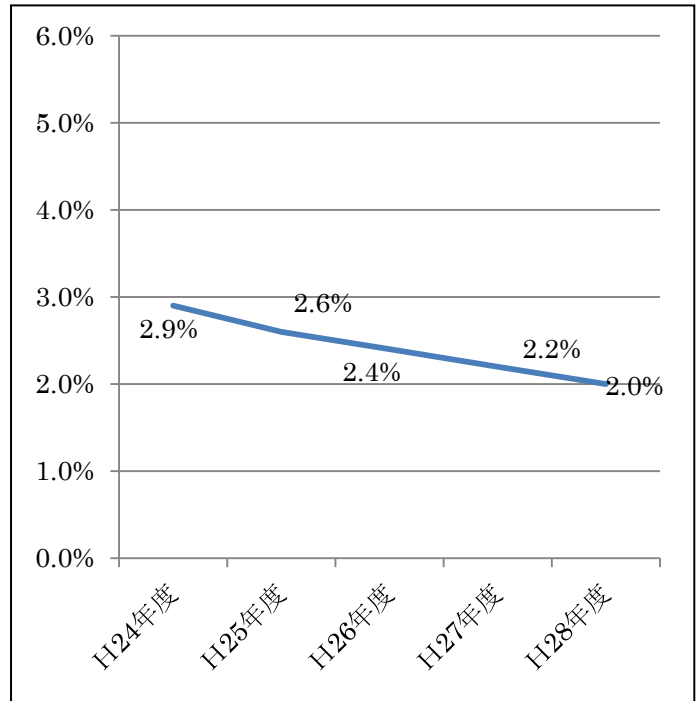
ア 多重債務に関する相談件数の推移

多重債務に関する相談は、139 件。前年度の 145 件に比べ 6 件、率にして 4.2%減少した。

＜多重債務相談の年度別件数推移＞

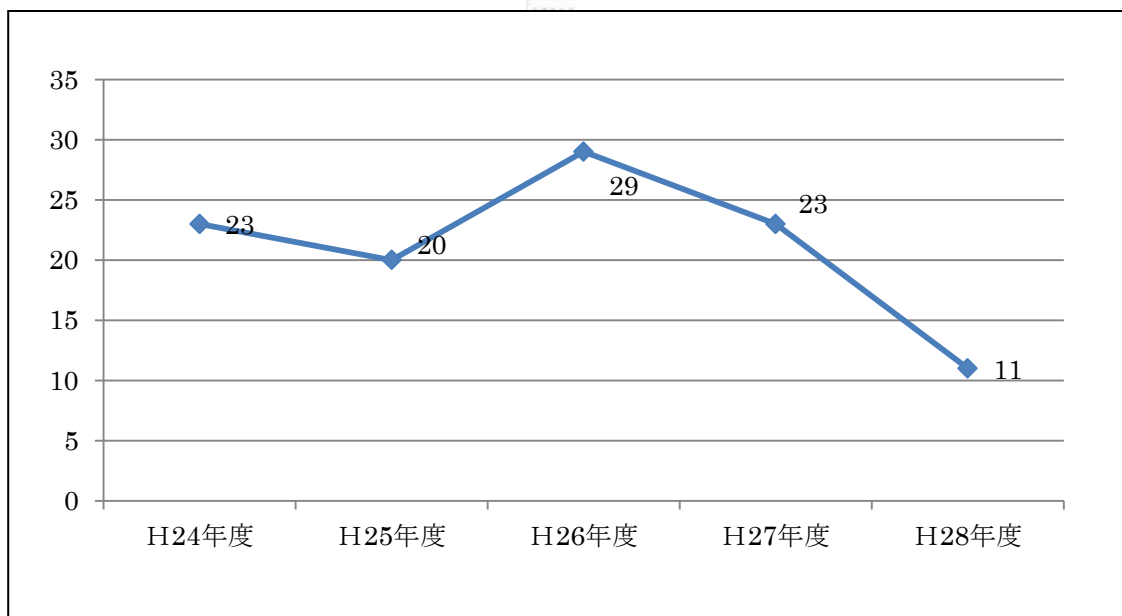


＜全相談に占める多重債務相談の割合 年度別推移＞



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 28 年度に庁内各課から誘導された件数は 11 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＞



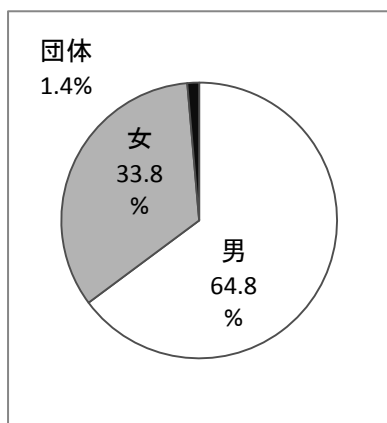


イ 契約当事者の年代別割合（多重債務）

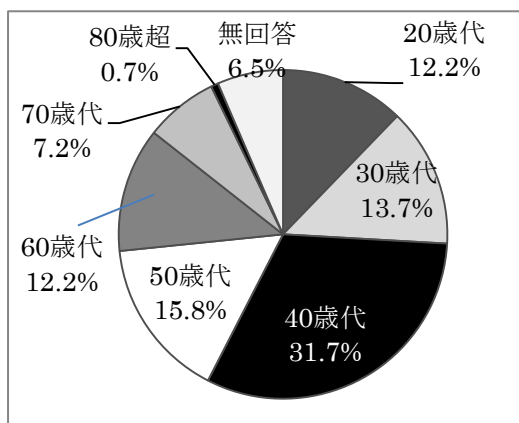
多重債務に関する相談について、契約当事者の性別割合では、男性の相談が 98 件、女性の相談が 40 件、不明（匿名）からの相談が 1 件である。

年代別件数では、40 歳代が 44 件と最も多く、全体の 31.7%を占める。次いで 50 歳代が 22 件、30 歳代が 19 件、20 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	17
30歳代	19
40歳代	44
50歳代	22
60歳代	17
70歳代	10
80歳超	1
無回答	9
合計	139

ウ 多重債務者特別相談

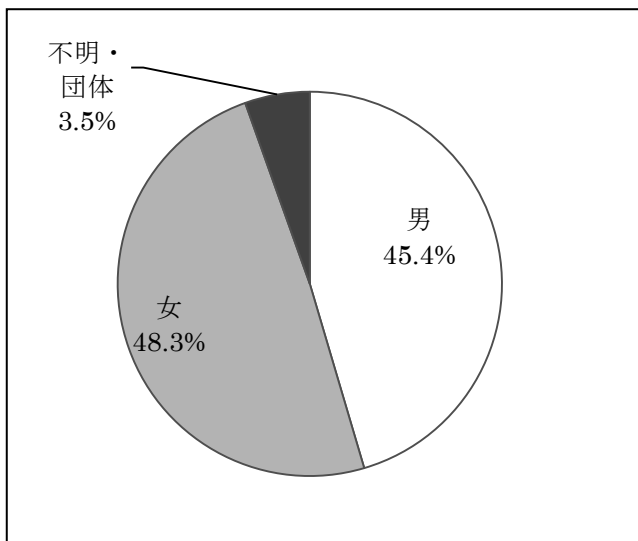
千葉県弁護士会と協定を締結し、多重債務者特別相談を毎月第 2・4 木曜の月 2 回、午後 1 時～4 時まで、1 日 6 組を上限として、事前に相談員による丁寧な聴き取りを行った後、弁護士が同席（相談員立会い）する多重債務特別相談を実施して、債務整理への支援を行った。

＜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 2 1 年度	1 3 0 件	2 4 回 月 2 回実施
平成 2 2 年度	1 3 2 件	2 4 回 月 2 回実施
平成 2 3 年度	1 1 2 件	2 4 回 月 2 回実施
平成 2 4 年度	7 6 件	2 4 回 月 2 回実施
平成 2 5 年度	6 5 件	2 4 回 月 2 回実施
平成 2 6 年度	6 7 件	2 4 回 月 2 回実施
平成 2 7 年度	7 3 件	2 3 回 月 2 回実施（2 月は 1 回）
平成 2 8 年度	5 7 件	2 2 回 月 2 回実施（8・9 月は 1 回）

※その他 参考資料

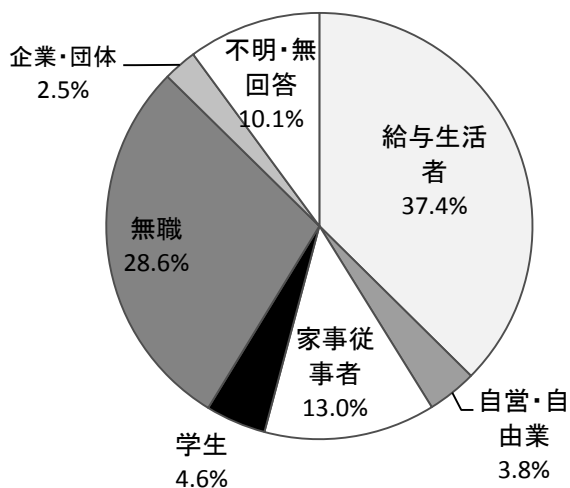
<H28年度 消費生活相談 契約当事者の性別割合>



性別等	件数
男	3,120
女	3,373
不明・団体	375
計	6,868

<H28年度 消費生活相談 契約当事者の職業別割合>

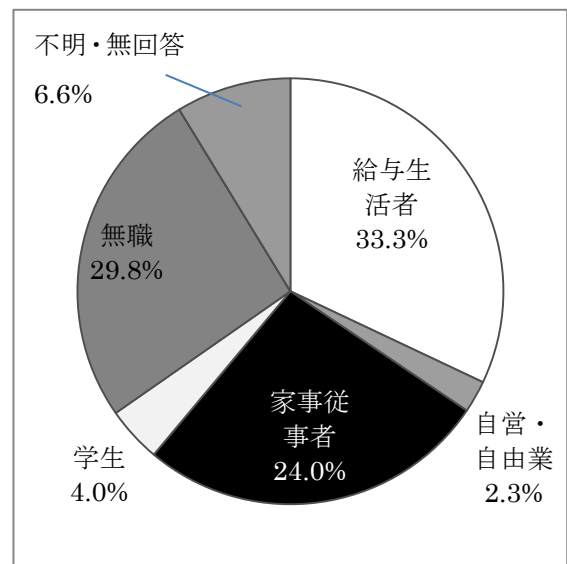
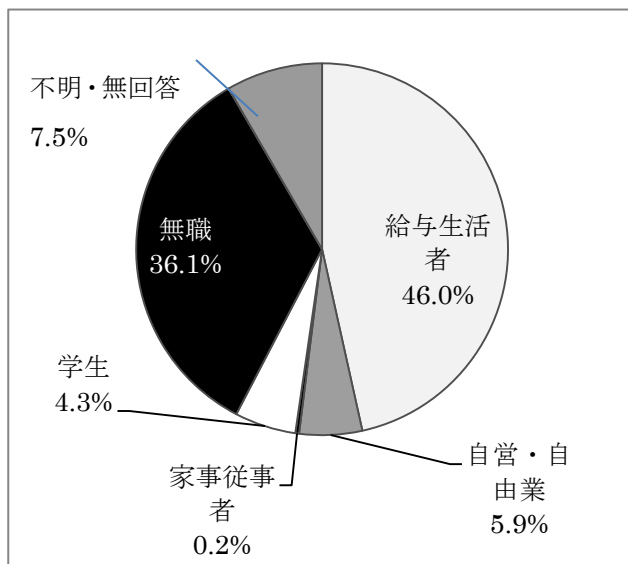
(全体)



職業等	全体	男性	女性	団体・不明等
給与生活者	2,562	1,436	1,124	2
自営・自由業	264	183	80	1
家事従事者	812	5	807	0
学生	274	135	136	3
無職	2,135	1,126	1,006	3
行政機関	0	0	0	0
企業・団体	196	0	0	196
不明・無回答	625	235	220	170
合計	6,868	3,120	3,373	375

(男性)

(女性)



<H28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 514	アダルト情報サイト 100	アダルト情報サイト 240	デジタルコンテンツ 180
2位	デジタルコンテンツ 431	賃貸アパート 40	デジタルコンテンツ 204	アダルト情報サイト 165
3位	商品一般 381	デジタルコンテンツ 36	賃貸アパート 138	商品一般 158
4位	賃貸アパート 250	商品一般 29	商品一般 122	相談その他 87
5位	相談その他 213	他のデジタルコンテンツ 23	他のデジタルコンテンツ 91	光ファイバー 84
6位	他のデジタルコンテンツ 187	携帯電話サービス 20	フリーローン・サラ金 83	他のデジタルコンテ 68
7位	光ファイバー 170	脱毛エステ 20	携帯電話サービス／役務 その他サービス	役務その他サービス 59
8位	フリーローン・サラ金 151	相談その他 19	各55	修理サービス 50
9位	役務その他サービス 149	出会い系サイト／役務そ の他サービス	光ファイバー 50	携帯電話サービス 45
10位	携帯電話サービス 134	各17	出会い系サイト 49	賃貸アパート 38

<H28年度 消費生活相談 商品・役務別分類>

項 目		件 数
商 品	教養娯楽品	404
	食料品	392
	商品一般	381
	住居品	263
	被服品	236
	土地・建物・設備	221
	保健衛生品	177
	車両・乗り物	156
	光熱水品	61
	他の商品	7
商品計(A)		2,298
役 務	運輸・通信サービス	1,433
	他の役務	478
	金融・保険サービス	455
	レンタル・リース・貸借	335
	保健・福祉サービス	322
	教養・娯楽サービス	229
	工事・建築・加工	227
	修理・補修	105
	他の行政サービス	36
	内職・副業・ねずみ講	41
	教育サービス	34
	クリーニング	28
	管理・保管	19
	役務一般	15
役務計(B)		3,757
他の相談(C)		813
総計(A+B+C)		6,868