

平成30年2月5日

消費生活相談概要

(平成29年4月～11月)

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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
- (3) 若者の相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4

2 内容

- (1) 相談件数の多い商品・役務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5
- (2) 不当請求に関する相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5
- (3) 多重債務に関する相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6

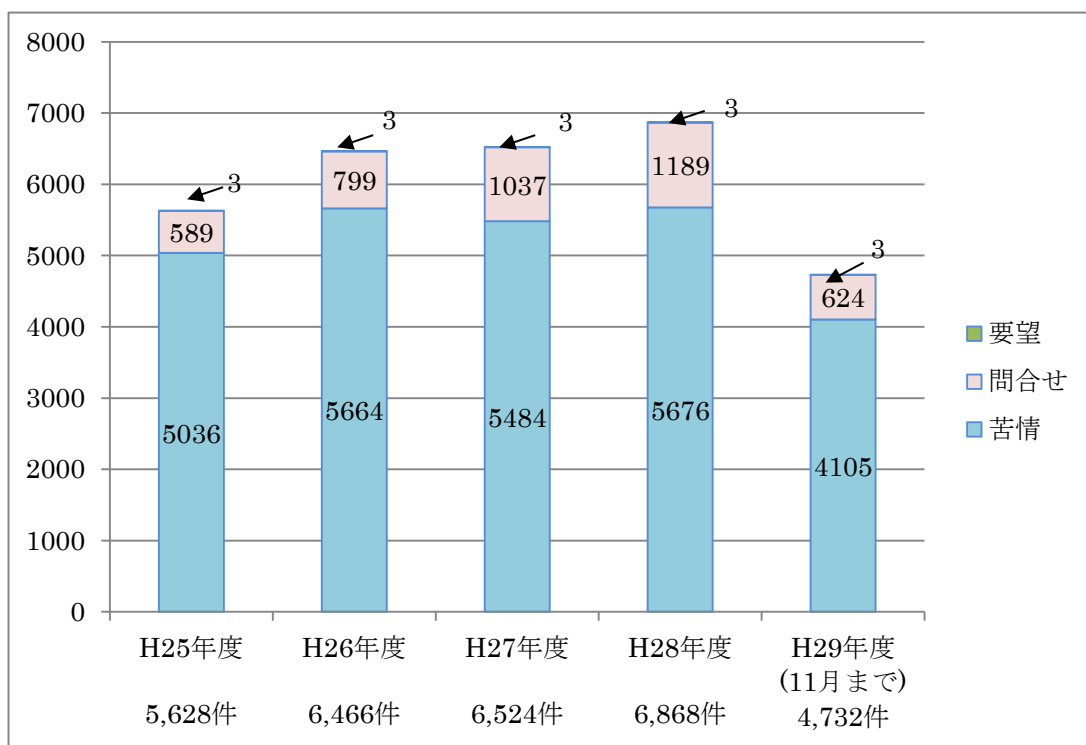
※ その他参考資料

- <H29年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位10>・・・・・・・・・・7

I 相談全体の概要

(1) 年度別 相談件数の推移

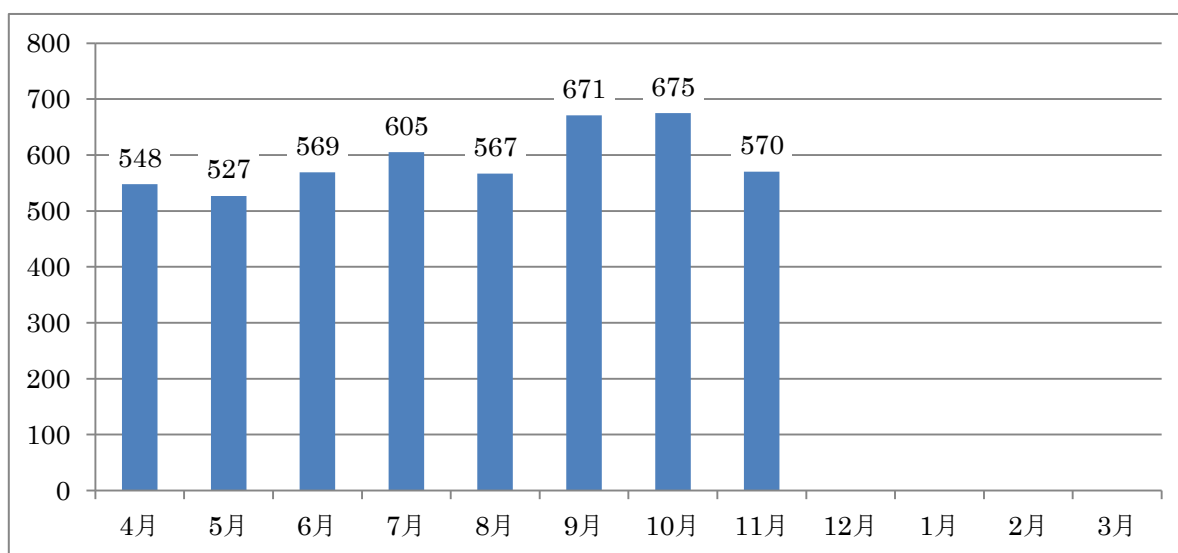
<年度別相談件数の推移>



※平成 29 年度 11 月までの相談件数は、前年度同月（H28 年 4～11 月）；4,672 件と比較し、60 件（1.3%）増加。年度末には 7,000 件を超過する見込み。

(2) 月別相談件数

<平成 29 年度 4 月～11 月 月別相談件数>



(3) 相談方法別の件数

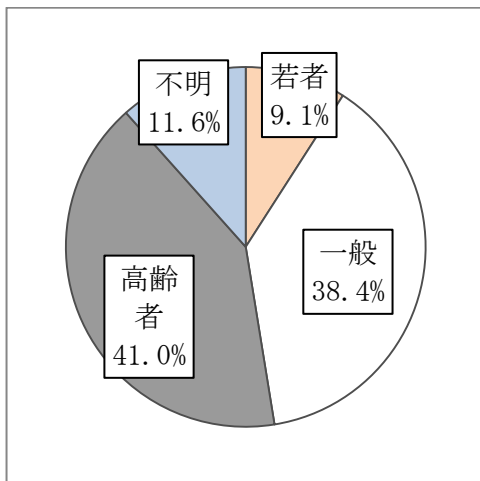
相談受付方法別件数	
電話	4,241
来訪	487
文書	4
合計	4,732

文書相談の内訳	
インターネット	1
手紙	3
合計	4

II 相談の特徴

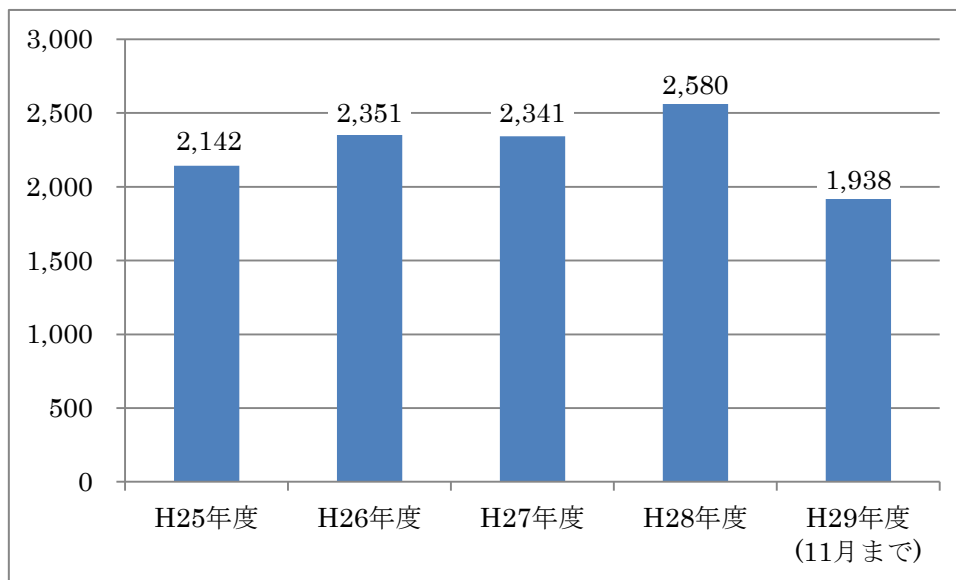
(1) 契約当事者の年代別割合

若者（0～29歳）； 430 件
一般（30～59歳）； 1,815 件
高齢者（60歳～）； 1,938 件
不明（匿名・団体）； 549 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>



※平成 29 年度 11 月までの高齢者の相談件数は、前年度同月（H28 年 4～11 月）；1,742 件と比較し、196 件（11.3%）増加。本年度は架空請求ハガキの相談が多く、件数増となった。

＜高齢者に多い相談＞

高齢者に多い相談(順位)

1	商品一般
2	デジタルコンテンツ
3	相談その他
4	アダルト情報サイト
5	光ファイバー
6	他のデジタルコンテンツ
7	修理サービス
8	携帯電話サービス
9	賃貸アパート
10	金融関連サービスその他

※平成29年4月～11月までの相談件数の上位10件

商品・役務名の解説

＜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」

＜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。」

＜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」

＜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

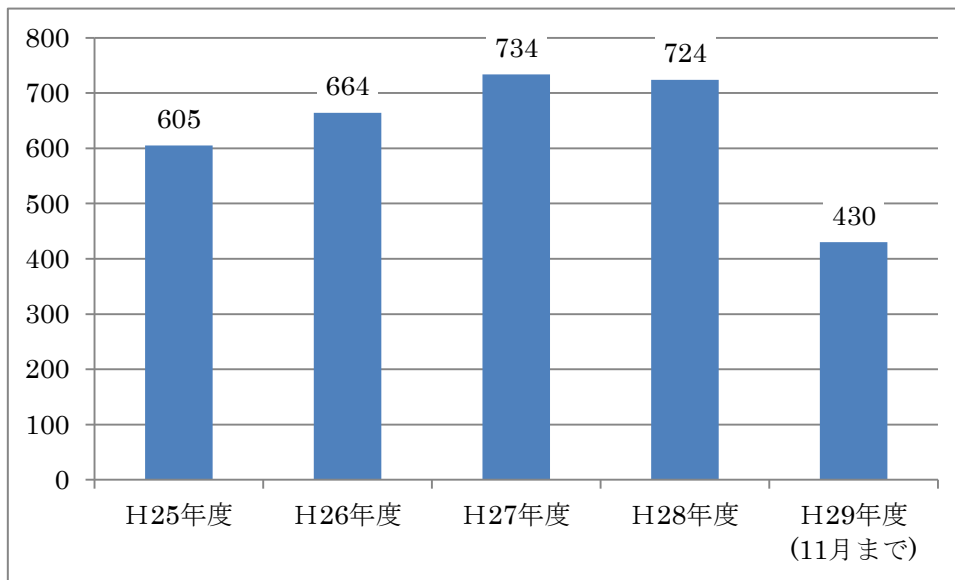
＜賃貸アパート＞集合住宅の賃貸借・使用貸借、賃貸マンション・アパート、マンスリー・ウィークリーマンション等

(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) 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＞



※平成29年度11月までの若者の相談件数は、前年度月（H28年4～11月）；491件と比較し、61件（12.4%）減少。

＜若者に多い相談＞

若者に多い相談（順位）

1	脱毛エステ
2	賃貸アパート
3	商品一般/ デジタルコンテンツ
5	アダルト情報サイト
6	他の内職・副業
7	他の健康食品
8	相談その他
9	出会い系サイト
10	フリーローン・サラ金

※平成29年4月～11月までの相談件数の上位10件

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」

＜携帯電話サービス＞携帯電話サービス等の加入・利用・解約等についての相談

（事例）「新規に携帯電話を契約したが、申し込んだ覚えがないオプションサービスについての料金請求された」

＜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」

＜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。」

＜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

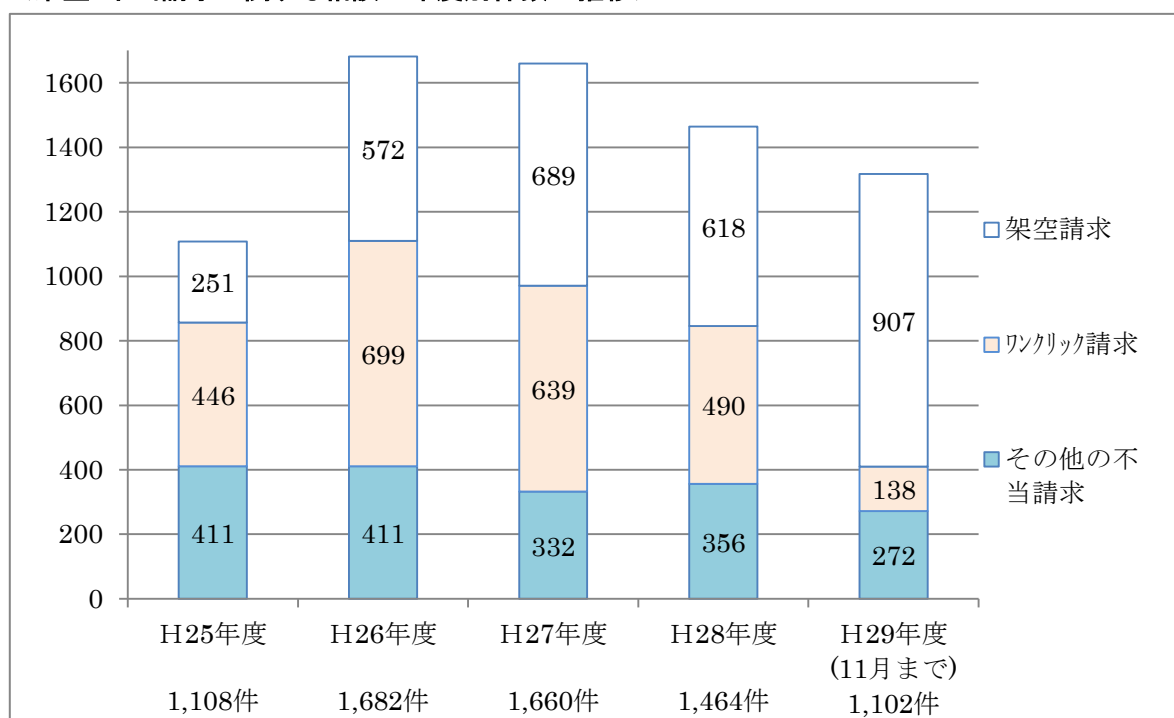
(1) 相談件数の多い商品・役務

順位	平成29年度	平成28年度
1	商品一般	アダルト情報サイト
2	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ
3	賃貸アパート	商品一般
4	アダルト情報サイト	賃貸アパート
5	相談その他	相談その他
6	光ファイバー	他のデジタルコンテンツ
7	他のデジタルコンテンツ	光ファイバー
8	携帯電話サービス	フリーローン・サラ金
9	フリーローン・サラ金	役務その他サービス
10	修理サービス	携帯電話サービス

※平成29年度の上位件数は、4月～11月までの相談を集計したもの

(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>



※前年度同月時；997件（内訳；架空請求381件、ワンクリック請求372件、その他244件）と比較して、

- ・全体 105件（10.5%）の増加
- ・架空請求 526件（238.1%）の増加
- ・ワンクリック請求 234件（62.9%）の減少
- ・その他 28件（11.5%）の増加

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」

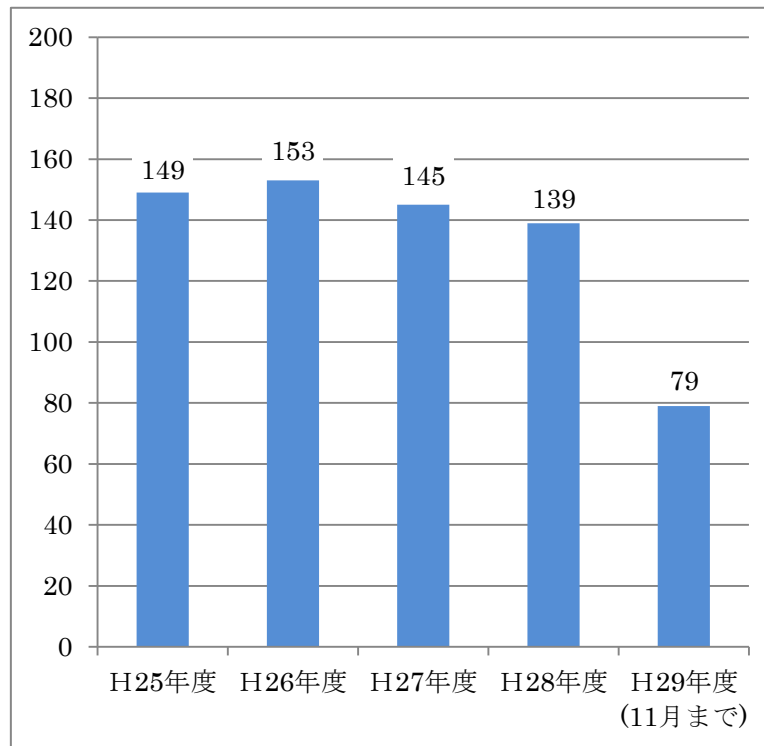
「過去に訪問販売で購入した商品代金が未納であるとハガキが届いた。身に覚えが無い」

<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>



※平成29年度11月までの多重債務に関する件数は、前年度同月(H28年4~11月);93件と比較し、14件(15.1%)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 年度別推移

年 度	特別相談件数	年 間 回 数
平成23年度	112	24回 月2回実施
平成24年度	76	24回 月2回実施
平成25年度	65	24回 月2回実施
平成26年度	67	24回 月2回実施
平成27年度	73	23回 月2回実施（2月は1回）
平成28年度	57	22回 月2回実施（8・9月は各1回）
平成29年度 （4月～11月）	27	23回 月2回実施（11月は1回）

※その他 参考資料

<平成29年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位10>

順位	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1	商品一般 747	脱毛エステ 26	商品一般 225	商品一般 440
2	デジタルコンテンツ 356	賃貸アパート 21	デジタルコンテンツ 153	デジタルコンテンツ 169
3	賃貸アパート 150	商品一般/ デジタルコンテンツ	賃貸アパート 82	相談その他 68
4	アダルト情報サイト 147	アダルト情報サイト 19	アダルト情報サイト 66	アダルト情報サイト 58
5	相談その他 139	アダルト情報サイト 18	携帯電話サービス 54	光ファイバー 52
6	光ファイバー 117	他の内職・副業 16	他のデジタルコンテンツ 50	他のデジタルコンテンツ 47
7	他のデジタルコンテンツ 113	他の健康食品 12	フリーローン・サラ金 48	修理サービス 40
8	携帯電話サービス 93	相談その他 11	光ファイバー 43	携帯電話サービス 30
9	フリーローン・サラ金 82	出会い系サイト 10	他の健康食品 40	賃貸アパート 29
10	修理サービス 74	フリーローン・サラ金 9	相談その他 27	金融サービスその他 19

集計期間：平成29年4月～11月