

# 令和3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. 相談件数	1
2. 月別相談件数	2
3. 相談方法別の件数	3
4. 斡旋件数	3
5. 相談電話を知ったキッカケ別の件数	4
6. 契約当事者の年代別割合	5
7. 契約当事者の性別割合	5
8. 相談件数の多い商品・役務	6
9. 販売購入形態別の相談	7

## II 相談の特徴

### 1 年代

#### (1) 60歳以上の相談

ア 相談件数の推移	8
イ 商品・役務の状況	9

#### (2) 65歳以上の相談

ア 相談件数の推移	10
イ 商品・役務の状況	11

#### (3) 20歳代までの相談

ア 相談件数の推移	11
イ 18歳、19歳の相談状況	12
ウ 商品・役務の状況	13

### 2 相談内容

#### (1) 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	14
イ 架空請求に関する相談の契約当事者の年代別件数	15
ウ 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	15

#### (2) 金融商品に関する相談

ア ファンド型投資商品、投資信託、外国為替証拠金取引（FX）、暗号資産に関する相談件数の推移	16
イ 契約当事者の年代別割合	16

#### (3) 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	17
イ 危害・危険に関する相談件数が多い商品・役務	17

#### (4) 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	18
イ 多重債務に陥った原因	18
ウ 各課からの誘導状況	18
エ 契約当事者の年代別割合	19

オ 多重債務者特別相談	19
(5) 新型コロナウイルスに関する相談	
ア 月別相談件数	20
イ 相談件数の多い商品・役務	20
(6) 内職・副業に関する相談	
ア 内職・副業に関する相談件数の推移	21
イ 契約当事者の年代、性別相談件数	21
(7) 定期購入に関する相談	
ア 定期購入に関する相談件数の推移	22
イ 相談件数の多い商品・役務	22
<b>Ⅲ 分析</b>	
1. 相談件数及び契約当事者の年代別割合の増減	23
2. 契約当事者の年代別商品・役務の状況	24
<b>Ⅳ 参考資料</b>	
<令和3年度 消費生活相談 契約当事者の年代別・性別件数>	25
<令和3年度 消費生活相談 契約当事者の職業別・性別割合>	25
<令和3年度 消費生活相談 架空請求葉書の月別・区別件数>	26
<令和3年度 消費生活相談 商品・役務別分類>	26
<契約購入金額総額の推移>	27
<契約購入金額の平均の推移>	27
<電子取引に関する相談 年度別件数の推移>	27

**【注意点】**

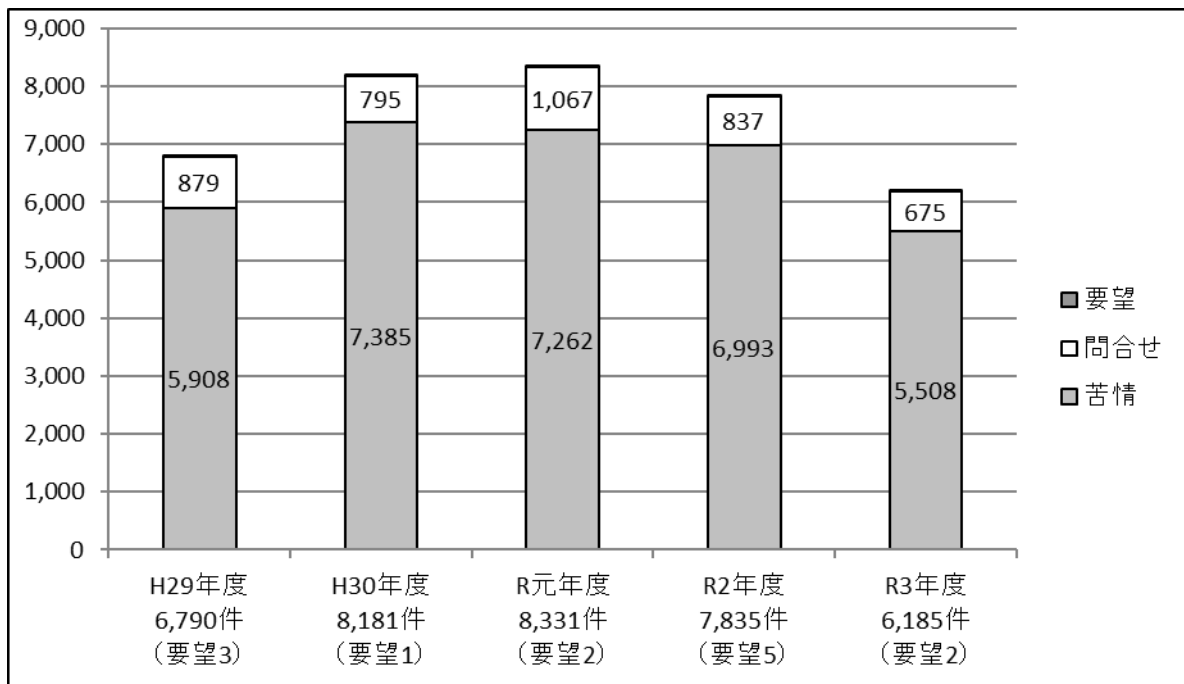
・本消費生活相談概要は令和4年6月10日現在のデータに基づき集計分析を行っています。

# I 相談全体の概要

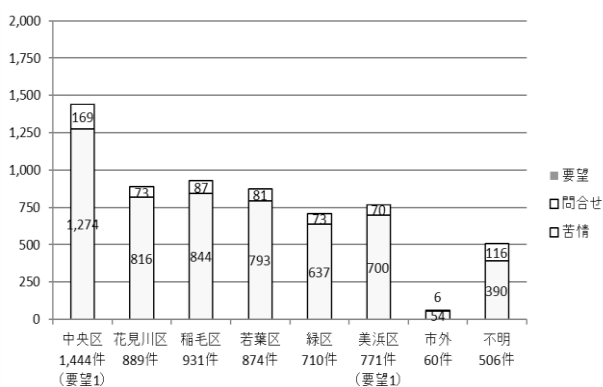
## 1. 相談件数

令和3年度に千葉市消費生活センターに寄せられた相談件数は6,185件。前年度に比べ1,650件(△21.1%)の減少となった。新型コロナウイルス関連の相談が減少したことが主な要因と考えられる。市内における、契約当事者の区別相談件数については、中央区1,444件が最も多く、次いで稲毛区、花見川区となっており、対前年度比では花見川区の減少率が高かった。

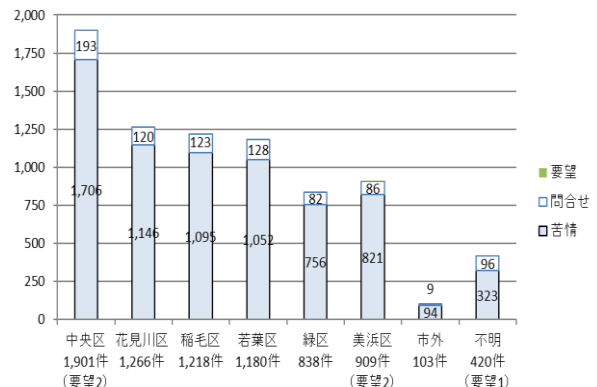
＜年度別相談件数の推移＞



＜令和3年度 区別相談件数＞



＜令和2年度 区別相談件数＞



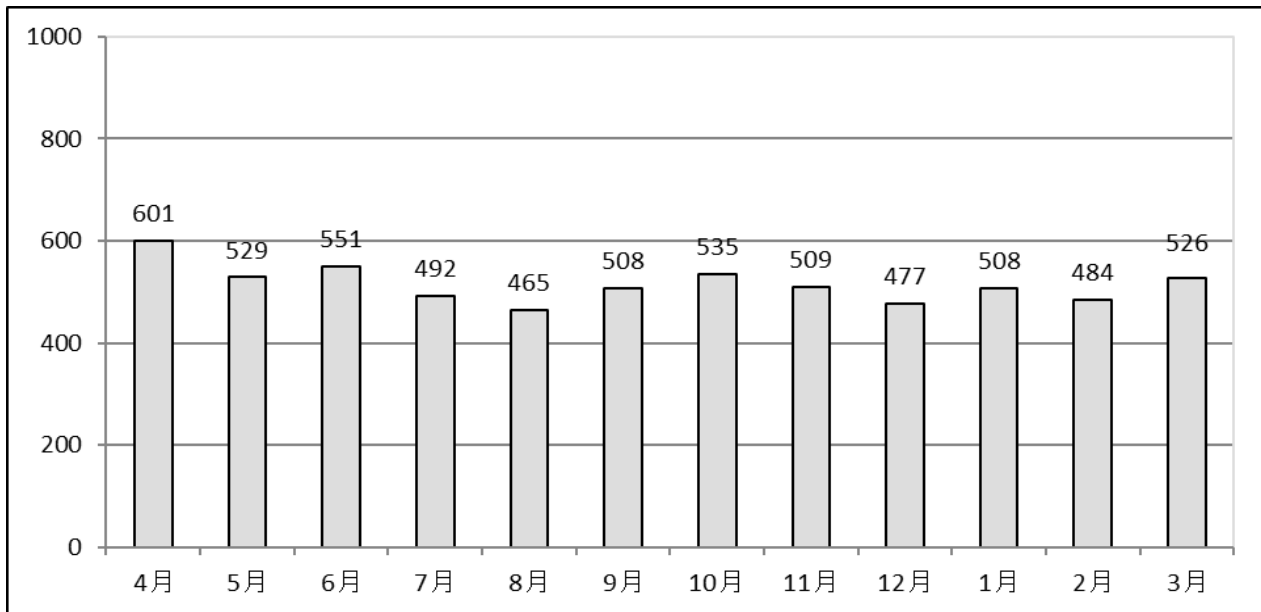
＜対前年度の増減件数＞

	苦情	問合せ	要望	合計	増減率(%)
中央区	△ 432	△ 24	△ 1	△ 457	△ 24.0
花見川区	△ 330	△ 47	0	△ 377	△ 29.8
稲毛区	△ 251	△ 36	0	△ 287	△ 23.6
若葉区	△ 259	△ 47	0	△ 306	△ 25.9
緑区	△ 119	△ 9	0	△ 128	△ 15.3
美浜区	△ 121	△ 16	△ 1	△ 138	△ 15.2
市外	△ 40	△ 3	0	△ 43	△ 41.7
不明	67	20	△ 1	86	20.5

## 2. 月別相談件数

月別の相談件数では4月が601件と最も多く、次いで6月が551件となっている。最も相談件数が少なかった月は8月で、465件であった。4月～6月、10月、3月に相談件数が増える傾向となっている。

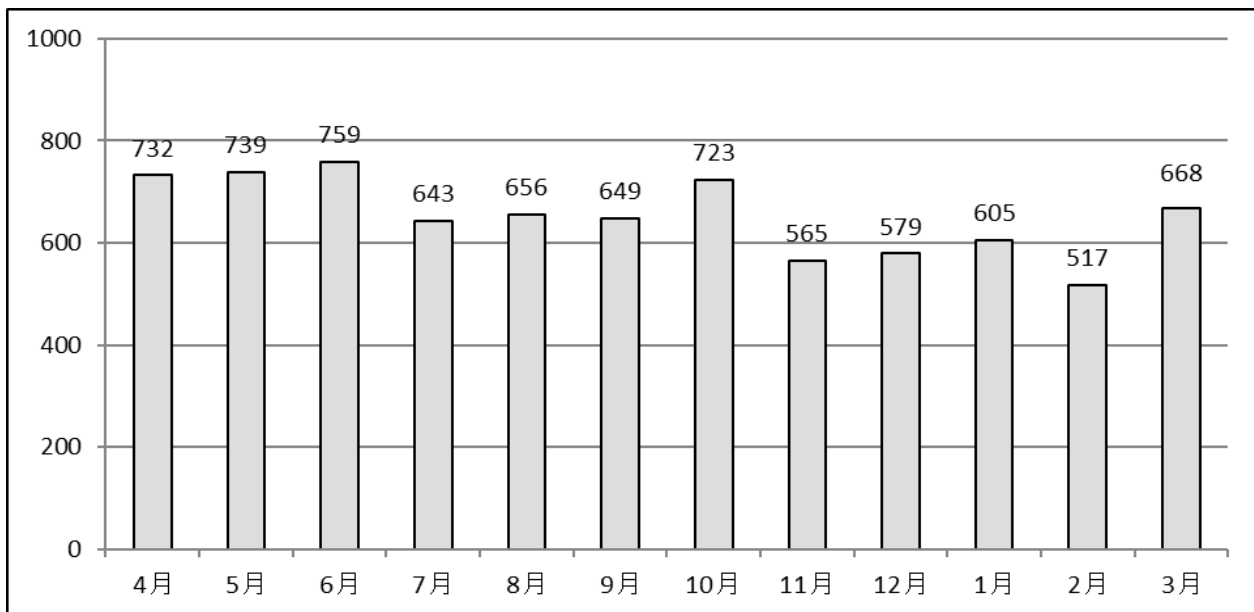
### <令和3年度 月別相談件数>



※平日（242日）相談件数 計：5,506件（1日あたり平均22.8件）

土曜日（51日）相談件数 計：679件（1日あたり平均13.3件）

### <令和2年度 月別相談件数>



※平日（243日）相談件数 計：7,047件（1日あたり平均29.0件）

土曜日（50日）相談件数 計：788件（1日あたり平均15.8件）

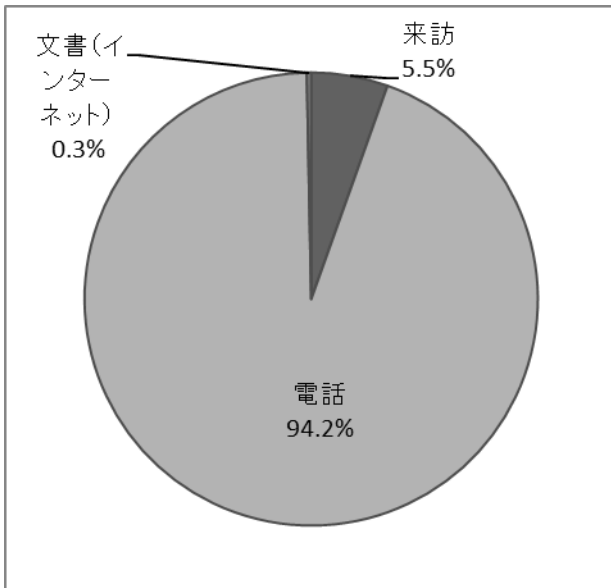
### <対前年度の増減件数>

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
R3	601	529	551	492	465	508	535	509	477	508	484	526	6,185
R2	732	739	759	643	656	649	723	565	579	605	517	668	7,835
差引	△ 131	△ 210	△ 208	△ 151	△ 191	△ 141	△ 188	△ 56	△ 102	△ 97	△ 33	△ 142	△ 1,650

### 3. 相談方法別の件数

相談方法別では、「電話」が94.2%と圧倒的に多く、次いで「来訪」5.5%、「文書（インターネット・FAX）」0.3%の順となっている。

<令和3年度 相談方法別件数>



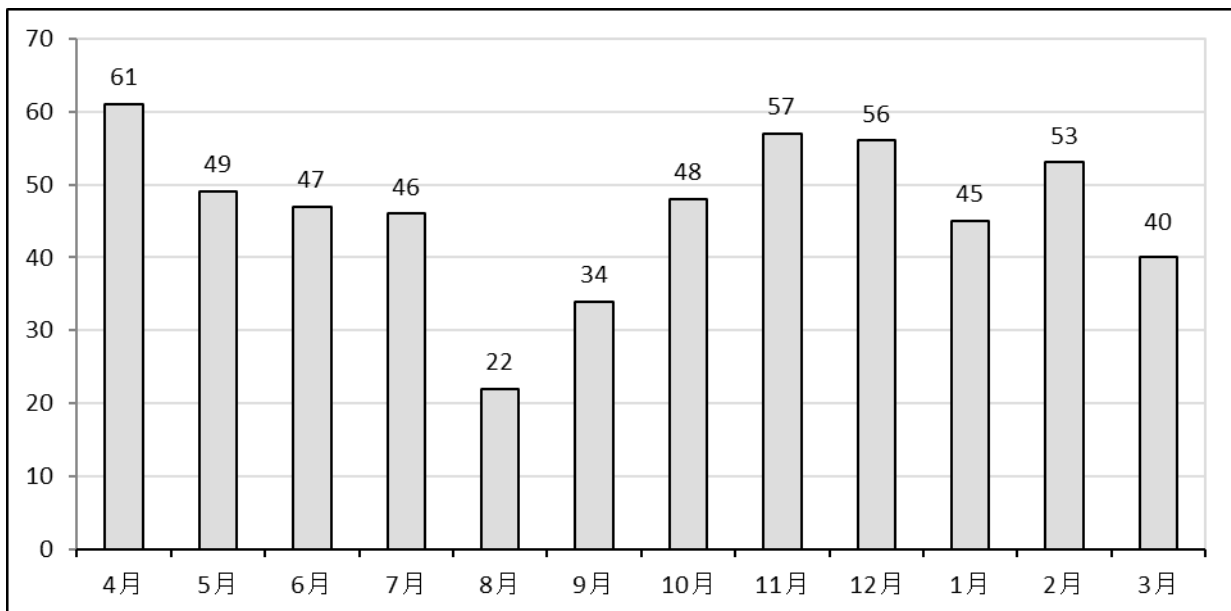
相談方法	件数
来訪	338
電話	5,826
文書(インターネット・FAX)	21
合計	6,185

※文書については、インターネット20件、FAX1件

### 4. 幹旋件数

相談員の月別幹旋件数では、4月が61件と最も多く、最も少なかったのは8月の22件であり、年度初めや年末に幹旋が多くなっている。月平均は46.5件となっている。

<令和3年度 月別幹旋件数>

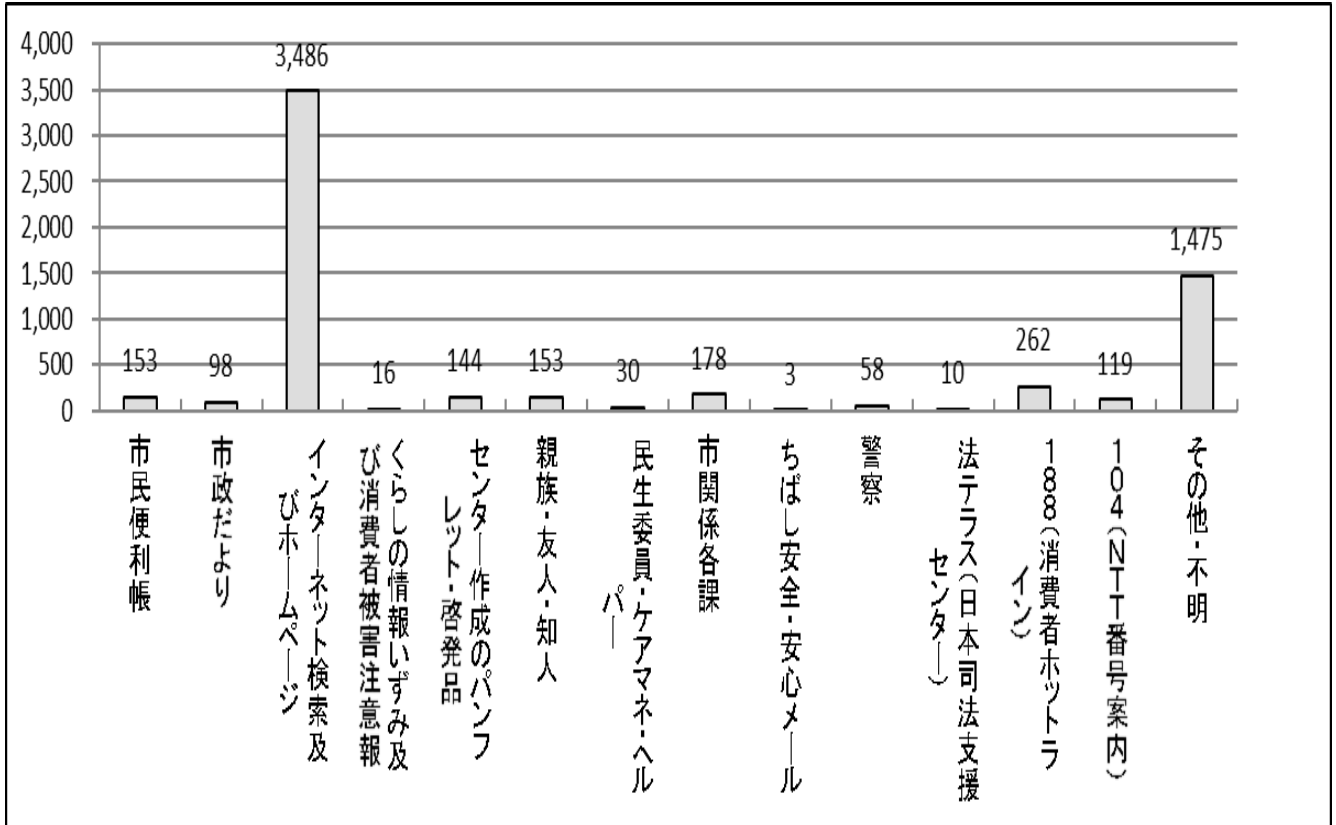


4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
61	49	47	46	22	34	48	57	56	45	53	40	558

## 5. 相談電話を知ったキッカケ別の件数

インターネット検索及びホームページが3,486件と最も多く、次いで188（消費者ホットライン）、市関係各課の順となっている。どの年代においても、インターネット検索やホームページにより相談窓口を知った方が多い。

<相談電話を知ったキッカケ別の内訳>



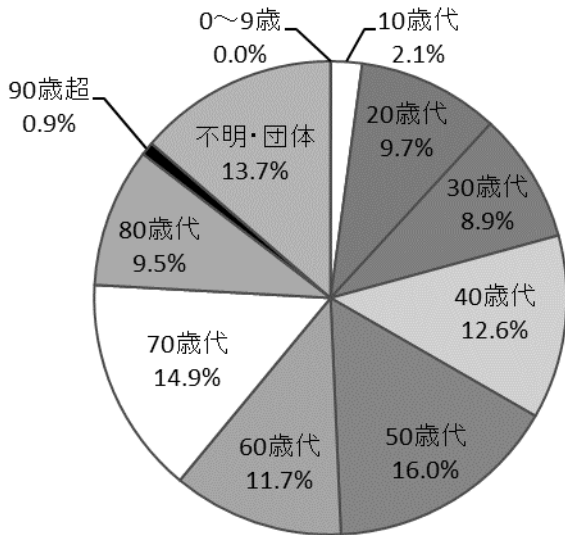
<主な広報手段の年代別内訳>

契約当事者の年代	市関係課	188（消費者ホットライン）	インターネット検索及びホームページ
0～9歳			2
10歳代	1	10	100
20歳代	3	31	451
30歳代	8	17	446
40歳代	11	41	563
50歳代	20	48	678
60歳代	28	32	409
70歳代	53	31	303
80歳代	28	17	147
90歳超	3	1	15
不明・団体	23	34	372
合計	178	262	3,486

## 6. 契約当事者の年代別割合

契約当事者の年齢割合は、50歳代が最も多く16.0%、次いで70歳代が14.9%となっている。60歳代以上でみると、全体の37%を占めており、20歳代以下の若者は全体の約12%となっている。前年度と比べると、全年代とも減少しているが、特に40歳代、70歳代の減少が大きい。

＜令和3年度契約当事者の年代別割合＞

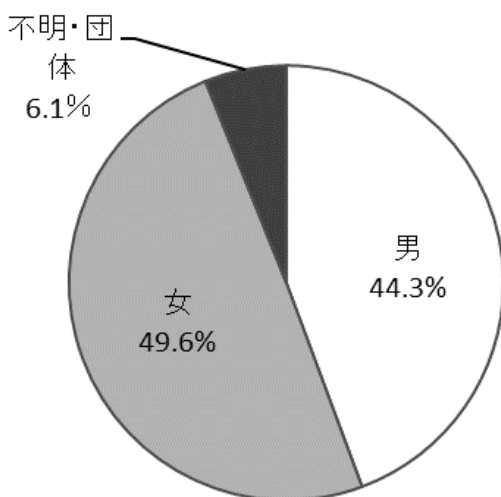


契約当事者の年代	R3	R2	増減
0～9歳	2	19	△ 17
10歳代	131	208	△ 77
20歳代	599	709	△ 110
30歳代	551	690	△ 139
40歳代	777	1,113	△ 336
50歳代	989	1,170	△ 181
60歳代	724	921	△ 197
70歳代	920	1,250	△ 330
80歳代	590	665	△ 75
90歳超	56	59	△ 3
不明・団体	846	1,031	△ 185
合計	6,185	7,835	△ 1,650

## 7. 契約当事者の性別割合

契約当事者の性別割合は女性が多く、全体の半数を占めている。前年度と比べても、男女の割合に大きな変化は見られない。

＜令和3年度契約当事者の性別割合＞



性別等	R3	R2	件数
男	2,742	3,548	△ 806
	44.3%	45.3%	
女	3,067	3,939	△ 872
	49.6%	50.3%	
不明・団体	376	348	28
	6.1%	2.3%	
計	6,185	7,835	△ 1,650



## 8. 相談件数の多い商品・役務

4年連続で「商品一般」が1位となっているが、件数は前年度と比べると183件(24.9%)減少しており、平成30年度と比べると約4分の1となっている。昨年度4位であった「保健衛生品その他」は新型コロナウイルス関連の相談が一旦終息したことにより上位から外れ、前年度より件数が増加した「賃貸アパート」が2位となった。また、これまで上位に無かった「電気」、「屋根工事」が新たに上位に加わった。

順位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
1位	商品一般 2,103	商品一般 1,556	商品一般 736	商品一般 553
2位	デジタルコンテンツ 404	賃貸アパート 252	他の健康食品 293	賃貸アパート 234
3位	相談その他 235	相談その他 250	役務その他サービス 246	役務その他サービス 194
4位	他のデジタルコンテンツ 217	デジタルコンテンツ 231	保健衛生品その他 233	相談その他 176
5位	賃貸アパート 212	役務その他サービス 211	賃貸アパート 226	修理サービス 168
6位	光ファイバー 176	他の健康食品 200	相談その他 215	光ファイバー 124
7位	修理サービス 137	光ファイバー 181	他のデジタルコンテンツ 214	携帯電話サービス 121
8位	携帯電話サービス 135	携帯電話サービス 179	修理サービス 182	他の健康食品 112
9位	アダルト情報サイト 127	他のデジタルコンテンツ 162	携帯電話サービス 149	電気 106
10位	フリーローン・サラ金 125	修理サービス 148	光ファイバー 136	屋根工事 84

### 商品・役務名の解説 その1

<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」

<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、マンション・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」

<役務その他サービス>役務に関する相談その他の役務に関する相談

(事例)「ネット閲覧中にウイルス感染したと警告が出たので、セキュリティサポート契約をしたが詐欺ではないのか」

「災害による家屋の破損箇所は無いかと業者が来訪し、火災保険の申請サポート契約を交わしたが信用できるか」

<電気>電気契約、電気メータ点検等に関する相談

(事例)「電気代が安くなるといわれ契約の切り替えをしたが、実際は高くなった月もあり解約したい」

<屋根工事>屋根の修繕、瓦のふきかえ工事等に関する相談

(事例)「お宅の屋根に問題があると、知らない業者が来訪し、無料点検をして契約を取り交わしたが、解約したい」

<保健衛生品その他>保健衛生品の内その他に関する相談

(事例)「注文した覚えのないマスクが届いた、どうしたらよいか」

## 9. 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、「店舗購入」と「無店舗」、「不明・無関係」に分けられる。

店舗購入では「賃貸アパート」、「携帯電話サービス」が上位となっている。無店舗では通信販売が全体の66.5%を占め、「他の健康食品」、「役務その他サービス」が上位となっている。また、訪問販売は「修理サービス」、「屋根工事」が上位となっている。

順位	店舗購入	無店舗(3,295)						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	1,137	728	2,190	45	256	0	41	35	1,753
1位	賃貸アパート 131	修理サービス 100	他の健康食品 100	他の内職・副業 10	光ファイバー 45		商品一般 11	タクシーサービス 5	商品一般 401
2位	携帯電話サービス 77	屋根工事 71	役務その他サービス 97	健康食品/ ファンド型投資商品 各6	魚介類 38		貴金属・アクセサリー 7	パーキング 4	相談その他 173
3位	医療サービス 54	電気/新聞 91	商品一般 91		役務その他サービス 17		食器 3	新築分譲マンション/ 役務その他サービス 各2	賃貸アパート 94
4位	脱毛エステ 32	各46	アダルト情報 78	他の金融関連サービス 4	電気 14				フリーローン・サラ金 46
5位	普通・小型自動車 29	役務その他サービス 44	他の内職・副業 55	商品一般/金融関連サービスその他 各3	他の内職副業 10		着物/ピアノ/ 原動機付自転車 3		他の行政サービス 36
6位	スマートホン/ 歯科治療 各28	工事・建築サービス 30	インターネットゲーム 51				ミネラルウォーター/ ウォータークーラー/ 浄水器/マットレス/ 水道/化粧品/化粧品 セット/かつら/ 雑誌/他の楽器/ 絵画・書画/ 宅地/賃貸アパート/ 修理サービス/ 金融・保険一般/ スポーツ・健康教室/ 教養・娯楽サービス その他/募金/葬式/ 興信所/販売業内職		電気 32
7位		申請代行サービス 28	出会い系サイト・アプリ 50	化粧品 2	商品一般/かに/ 固定電話サービス 各8		紳士・婦人洋服/ ネックレス/ 傘/テレビジョン/ カメラ/腕時計/ 縫ぐるみ/ギター/ 人形/茶道用品/ 自転車		相隣関係 31
8位	商品一般 27	衛生設備工事 27	健康食品 35	ミネラルウォーター/ 電気/他の電機治療器/ 染毛剤/モバイル専用 端末機器/インターネット 関連機器/預貯金・証券 等/金融コンサルティング/ ビジネス教室/役務 その他サービス/内職・ 副業 各1	インターネット 接続回線 6				役務その他サービス 30
9位	スポーツ・健康教室 24	光ファイバー 23	シャンプー 34						修理サービス/ 保健・福祉その他 各27
10位	クリーニング 22	商品一般 12	化粧品・化粧品 その他 各32		集合住宅/ 広告代理サービス 各5				

※「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。

## Ⅱ. 相談の特徴

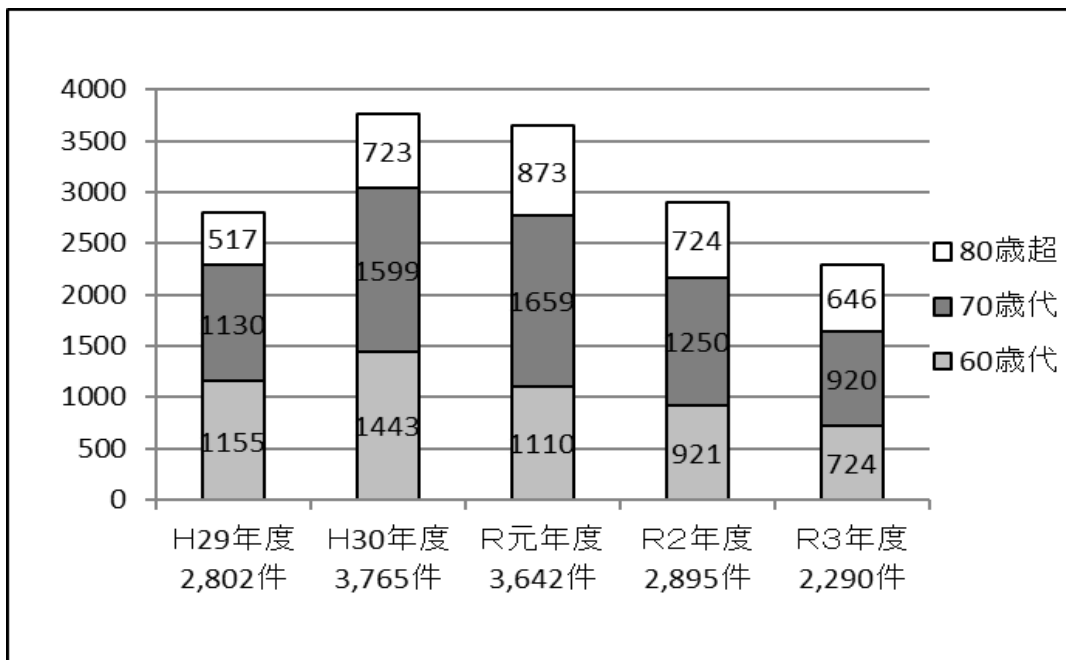
### 1. 年代

#### (1) 60歳代以上の相談

##### ア 相談件数の推移

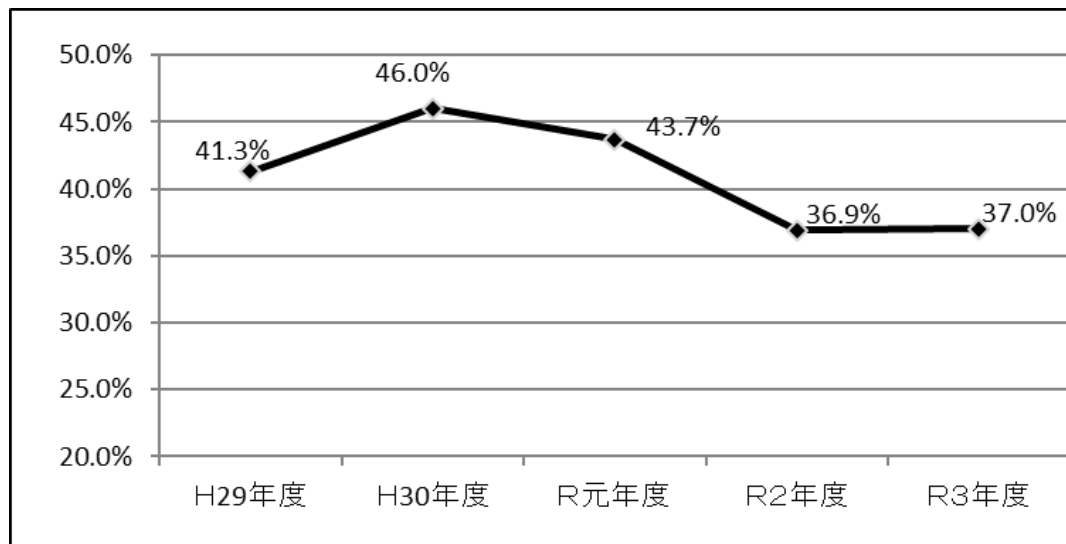
契約当事者が60歳代以上の相談件数は2,290件、前年度に比べて605件（△20.9%）減少した。平成30年度をピークに3年連続して減少しており、平成29年度を下回った。葉書による架空請求関連の相談が減少したことが、主な要因と考えられる。また、年代別に見ると各年代ともに減少しているが、特に70歳代が大きく減少（△26.4%）している。

<60歳代以上の相談 年度別件数の推移>



全体に占める、60歳代以上の相談の割合は、相談件数と比例し、平成30年度をピークに減少傾向にあるが、令和3年度は前年度を若干上回る結果となった。しかしながら、依然として35%以上を超える高い水準となっている。

<全相談に占める60歳代以上の相談割合 年度別推移>



## イ 商品・役務の状況

「商品一般」が237件と最も多く、次いで「役務その他サービス」が102件、「相談その他」が71件となっており、上位3位は昨年度と同じになっている。また、昨年度、新型コロナウイルス関連で上位にあった、「保健衛生品その他」は無くなり、「屋根工事」が増加するとともに、新たに「携帯電話サービス」、「電気」が上位に加わった。

### <60歳代以上 相談件数の多い商品・役務>

令和3年度

順位	商品・役務名	件数
1位	商品一般	237
2位	役務その他サービス	102
3位	相談その他	71
4位	修理サービス	66
5位	屋根工事	61
6位	携帯電話サービス	54
7位	光ファイバー	48
8位	他の健康食品	47
9位	電気	46
10位	アダルト情報	40

令和2年度

順位	商品・役務名	件数
1位	商品一般	344
2位	役務その他サービス	136
3位	相談その他	108
4位	保健衛生品その他	95
5位	他の健康食品	84
6位	修理サービス	80
7位	他のデジタルコンテンツ	76
8位	デジタルコンテンツ	71
9位	光ファイバー	61
10位	屋根工事	55

## 商品・役務名の解説 その2

<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」

「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

<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を請求された」

<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。」

<他の健康食品> ダイエット食品、サプリメント等に関する相談

（事例）「お試しでサプリメントを購入したが定期購入になっていた、契約をやめたい」

<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

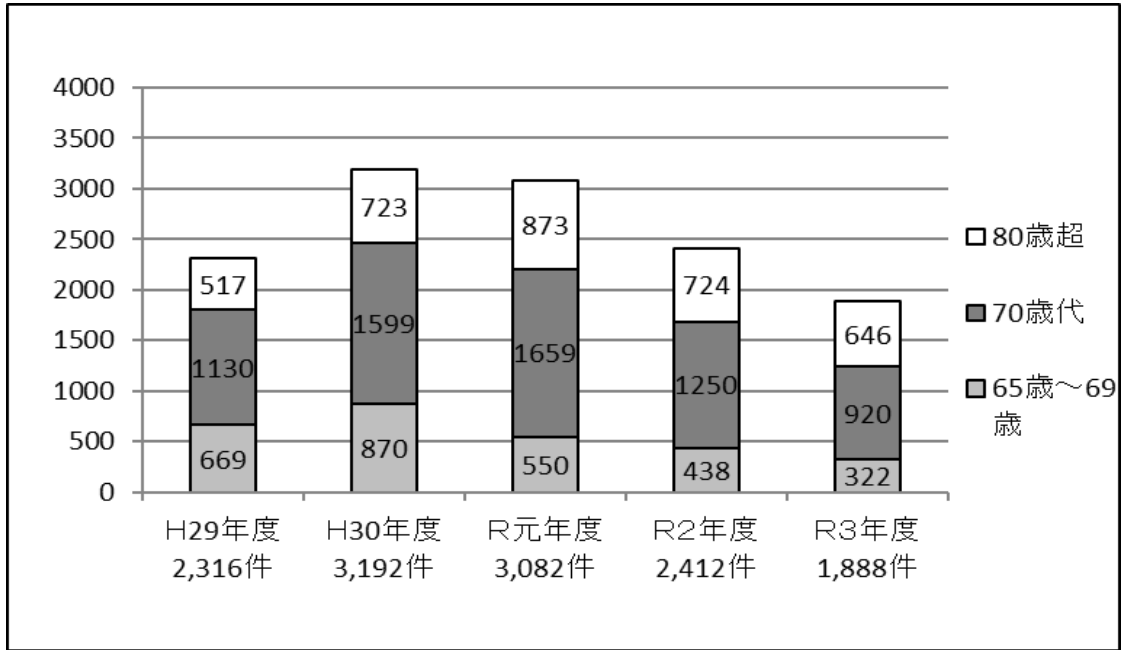
（事例）「無料のアダルトサイトをクリックしたら、突然、登録請求画面になった」

(2) 65歳以上の相談

ア 相談件数の推移

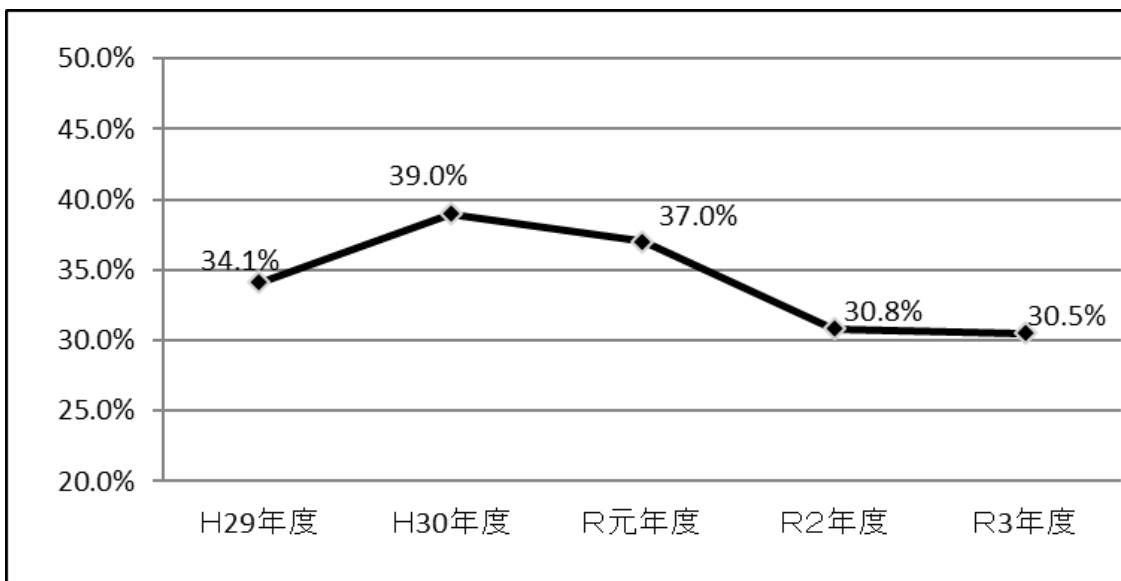
契約当事者が65歳以上の相談件数は1,888件。前年度に比べて524件(△21.7%)減少した。平成30年度をピークに3年連続して減少しており、平成29年度を下回った。葉書による架空請求関連の相談が減少したことが要因と考えられる。また、年代別に見ると各年代ともに減少しているが、特に70歳代が大きく減少(△26.4%)している。

<65歳以上の相談 年度別件数の推移>



全体に占める、65歳以上の相談の割合は、相談件数と比例し、平成30年度をピークに減少傾向にあるが、依然として30%以上を超える高い水準となっている。

<全相談に占める65歳以上の相談割合 年度別推移>



## イ 商品・役務の状況

「商品一般」が204件と最も多く、次いで「役務その他サービス」が94件、「相談その他」が62件となっており、上位3位は昨年度と同じになっている。また、昨年度、新型コロナウイルス関連で上位にあった、「保健衛生品その他」は無くなり、新たに「屋根工事」、「電気」、「アダルト情報」が上位に加わった。

### < 65歳以上 相談件数の多い商品・役務 >

令和3年度

順位	商品・役務名	件数
1位	商品一般	204
2位	役務その他サービス	94
3位	相談その他	62
4位	屋根工事/修理サービス	各52
5位		
6位	携帯電話サービス	45
7位	光ファイバー	44
8位	電気	38
9位	他の健康食品	36
10位	アダルト情報	30

令和2年度

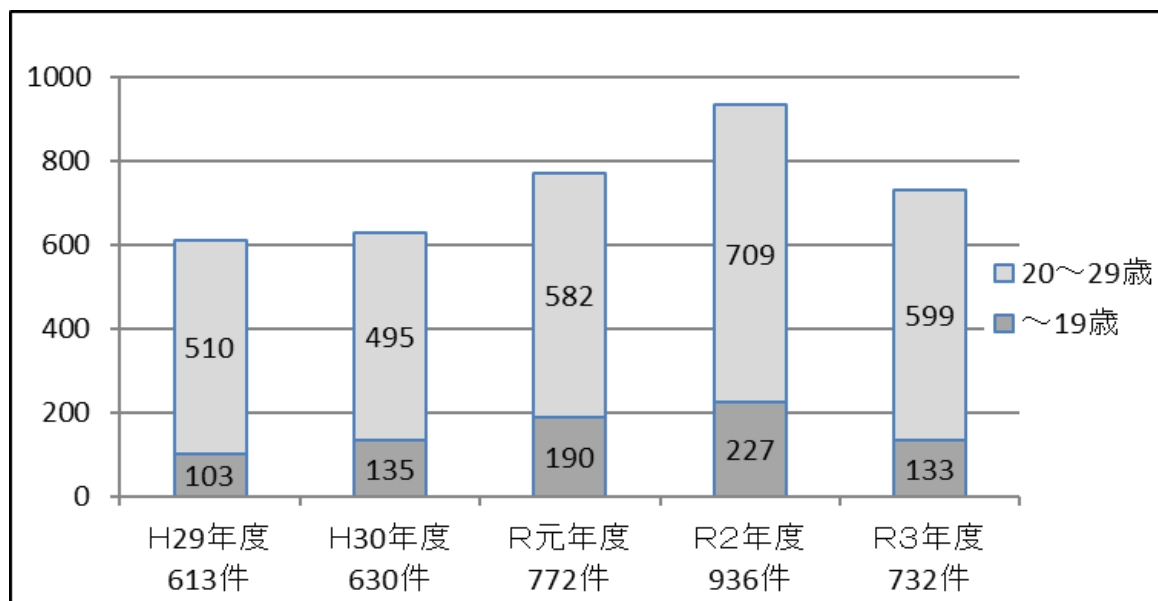
順位	商品・役務名	件数
1位	商品一般	293
2位	役務その他サービス	123
3位	相談その他	98
4位	修理サービス	69
5位	保健衛生品その他	67
6位	デジタルコンテンツ	63
7位	他の健康食品	58
8位	他のデジタルコンテンツ	56
9位	光ファイバー	53
10位	携帯電話サービス	48

## (3) 20歳代までの相談

### ア 相談件数の推移

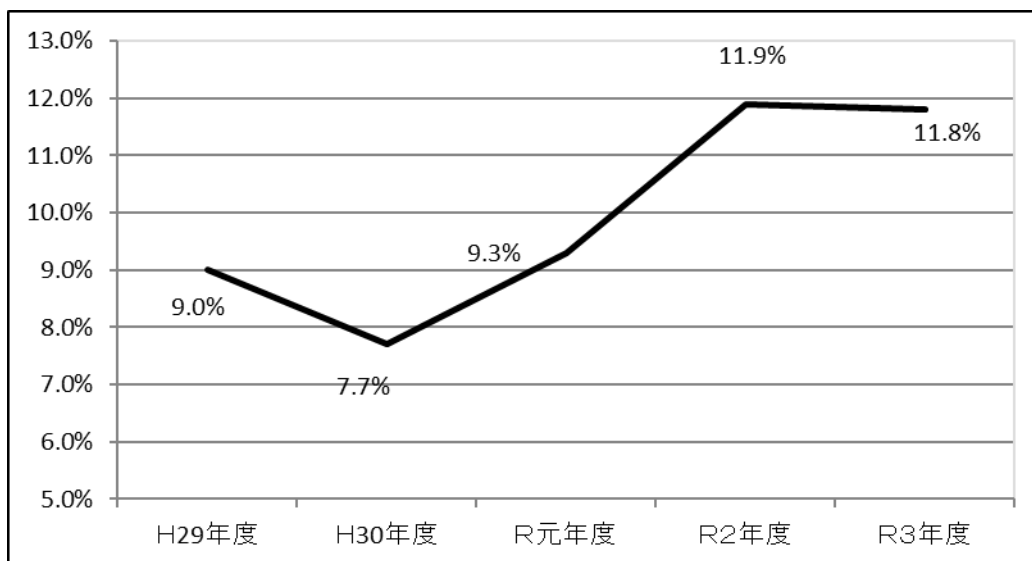
契約当事者が20歳代までの相談件数は732件。前年度に比べて204件(△21.8%)減少した。新型コロナウイルス関連の相談が減少したこと等が主な要因と考えられる。

### < 20歳代以下の相談 年度別件数の推移 >



全体に占める、20歳以下の相談の割合は、平成30年度以降増加傾向にあるが、令和3年度は前年度と比べほぼ横ばいとなった。

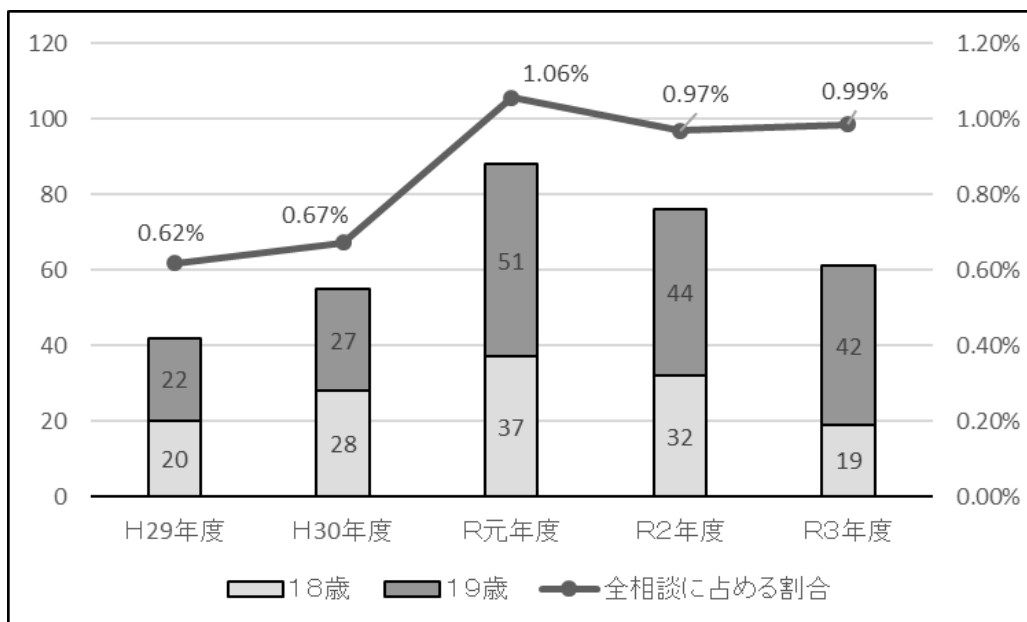
＜全相談に占める20歳以下の相談割合 年度別推移＞



イ 18歳、19歳の相談状況

令和4年4月1日から改正民法が施行され、成年年齢の引き下げにより、これまで未成年者契約の取消しが可能であった18歳、19歳の契約に関するトラブルの増加が想定される。18歳、19歳の相談者数は令和元年度をピークに減少傾向にあり、令和3年度は前年度と比べ15件（△19.7%）減少したが、全相談に占める割合はほぼ横ばいである。

＜18歳・19歳の相談件数及び全相談に占め相談割合 年度別推移＞



	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
18歳	20	28	37	32	19
19歳	22	27	51	44	42
計	42	55	88	76	61

## ウ 商品・役務の状況

「賃貸アパート」が43件と最も多く、次いで「オンラインゲーム」が37件、「商品一般」が32件と続いており、上位の商品・役務名は、順位は異なるが昨年度とほぼ同様となっている。

### <20歳代以下 相談件数の多い商品・役務>

令和3年度

順位	商品・役務名	件数
1位	賃貸アパート	43
2位	オンラインゲーム	37
3位	商品一般	32
4位	他の健康食品	32
5位	脱毛剤	26
6位	デジタルコンテンツ	24
7位	出会い系サイト	22
8位	他のデジタルコンテンツ/他の内職・副業	各20
9位		各20
10位	電気	18

令和2年度

順位	商品・役務名	件数
1位	オンラインゲーム	56
2位	他の健康食品	50
3位	賃貸アパート	44
4位	商品一般	43
5位	他のデジタルコンテンツ	38
6位	電気	28
7位	出会い系サイト/他の内職・副業	
8位		各25
9位	脱毛剤	18
10位	モバイルデータ通信/アダルト情報サイト	16

## 商品・役務名の解説 その3

<オンラインゲーム>インターネットに接続して、複数の人が共同で参加してゲームができるサービス等に関する相談

(事例)「中学生の息子がスマホのオンラインゲームで高額な課金をしてしまった、課金を取り消してもらえないか」

<脱毛剤>脱毛剤、クリーム等に関する相談

(事例)「息子がネットで1回限りのつもりで脱毛クリームを注文したが、4回継続が条件の定期購入だった、解約は可能か」

<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、内容の複合的なものや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いた」

<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」

<他の内職・副業>情報商材、副業サイトなどに関する相談

(事例)「メールで相談を聞くだけで高収入が得られる副業に登録したが、手数料を請求されるばかりで不審だ」

「SNSを通じ、オンライン講座を受講すれば儲けられると言われ約9万円の講座に申し込んだが解約したい」

<他のデジタルコンテンツ>電子書籍、SNS(リール・ストーリー・ライブ)、懸賞サイト、占い・芸能情報・ニュース・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」



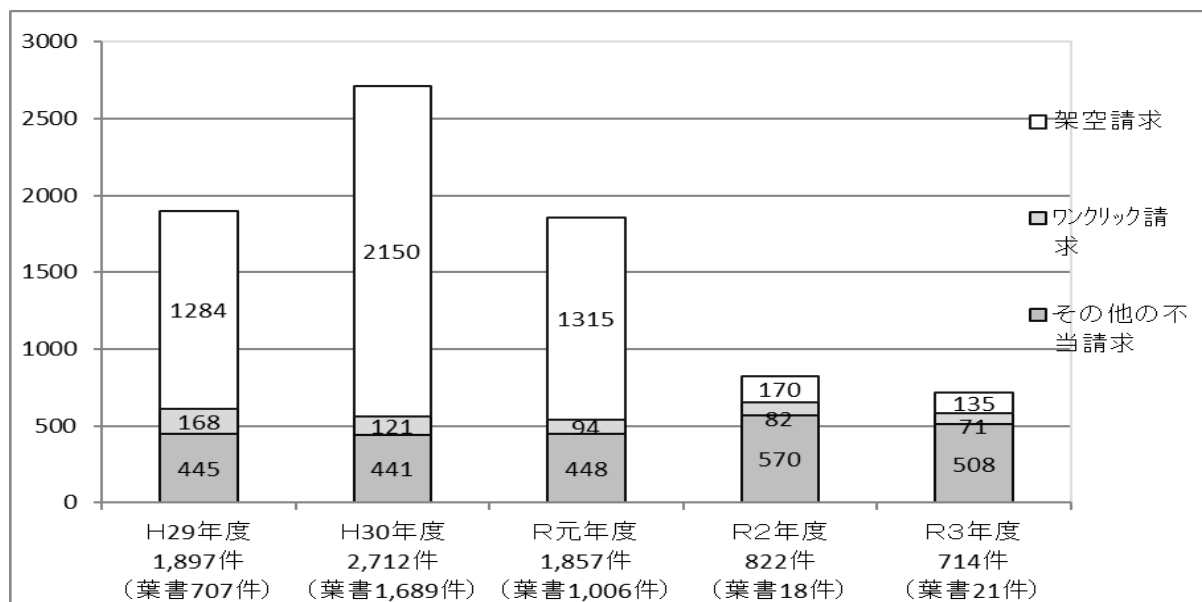
## 2. 相談内容

### (1) 不当請求に関する相談

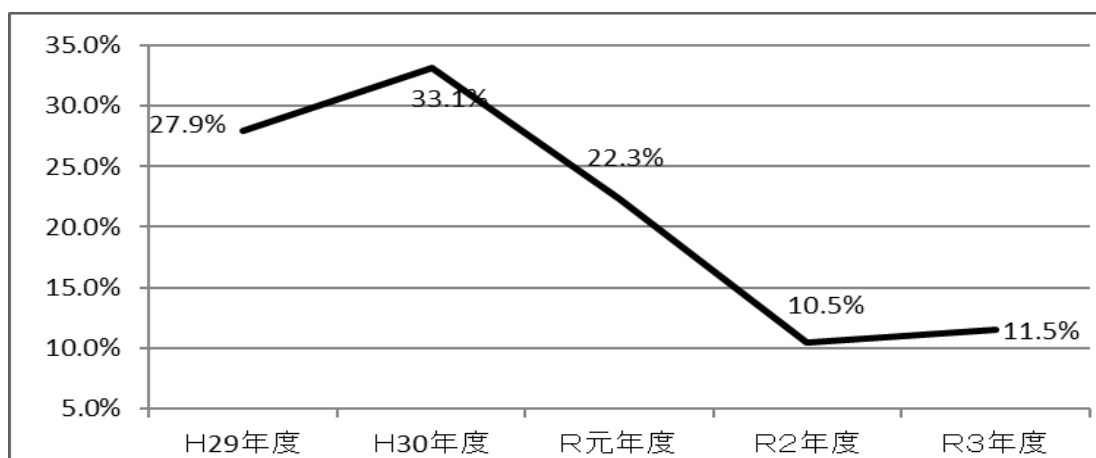
#### ア 不当請求に関する相談件数の推移

不当請求に関する相談は714件で、前年度と比べて108件（△13.1%）減少している。平成30年度をピークに3年連続して減少しており、近年では過去最低となった。なお、架空請求葉書は、昨年度より若干増えた。

＜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＞



不当請求の全相談に占める相談割合は、前年度と比べると、1ポイント増加しており、若干上昇している。

### 用語解説 その4

＜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 架空請求に関する相談の契約当事者の年代別件数

前年度と比べ相談件数が35件（△20.6%）減少している。契約当事者の年代は、70歳代が49人と一番多く、次いで60歳代の28人となっており、昨年度と同じ傾向にある。また、60歳以上の相談が全体の約7割を占めている。

### <架空請求に関する相談 契約当事者の年代別件数>

契約当事者の年代	R3	R2	増減
0～9歳	0	0	0
10歳代	0	2	△2
20歳代	7	2	5
30歳代	3	8	△5
40歳代	11	14	△3
50歳代	11	23	△12
60歳代	28	38	△10
70歳代	49	50	△1
80歳代	20	20	0
90歳超	0	1	△1
不明	6	12	△6
合計	135	170	△35

## ウ 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では、「商品一般」が最も多く、次いで「役務一般」となっている。その他、「娯楽等情報配信サービス」、「他の娯楽等情報配信サービス」、「携帯電話サービス」など、インターネットや携帯電話に関する相談が多かった。

### <架空請求に関する相談 商品・役務別件数順位>

順位	商品・役務名	相談件数
1位	商品一般	68
2位	役務一般	27
3位	娯楽等情報配信サービス	8
4位	他の娯楽等情報配信サービス	6
5位	携帯電話サービス	5

ワンクリック請求に関する相談は、「アダルト情報サイト」に関する相談がほとんどで、インターネットのサイトで、何らかの項目をクリックしたところ、突然「登録完了」など并表示され、高額な料金を請求されるという内容が多かった。

### <ワンクリック請求に関する相談 商品・役務別件数順位>

順位	商品・役務名	相談件数
1位	アダルト情報サイト	70
2位	役務一般	1

## 用語解説 その5

<役務一般> 有料サイトの架空請求（どのような有料サイトなのか特定できないもの）に関する相談

<娯楽等情報配信サービス> 趣味や娯楽を目的とし、主に見たり聞いたりして楽しむコンテンツに関する相談

（事例）「動画サービスの解約メールを送信し、手続きが完了したと思っていたところ、請求が継続していた」

<他の娯楽等情報配信サービス> 地図サイトなど、その他のコンテンツ配信サービスに関する相談

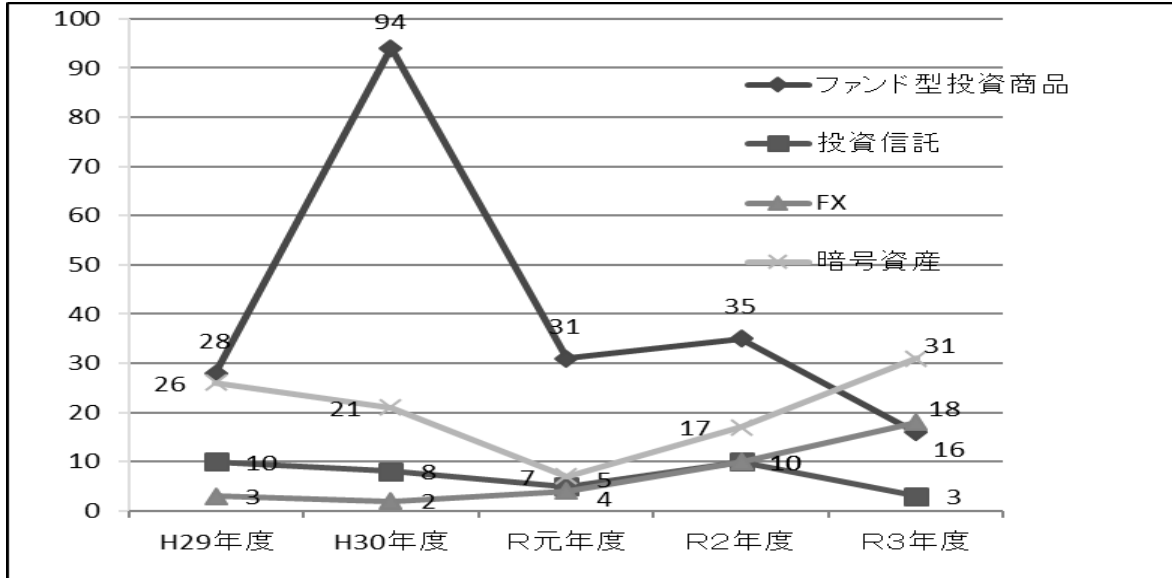
（事例）「1か月無料の表示を見てコミックサイトの月額コースを契約したが、解約しようとする1か月無料の特典は2か月継続利用が条件だった」

(2) 金融商品に関する相談

ア ファンド型投資商品、投資信託、外国為替証拠金取引（FX）、暗号資産に関する相談件数の推移

「ファンド型投資商品」、「投資信託」は減少傾向にあるが、「暗号資産」、「FX」に関する相談が増えており、令和3年度の金融商品関連の相談では、1位、2位を占めている。

<金融商品に関する相談件数の推移>



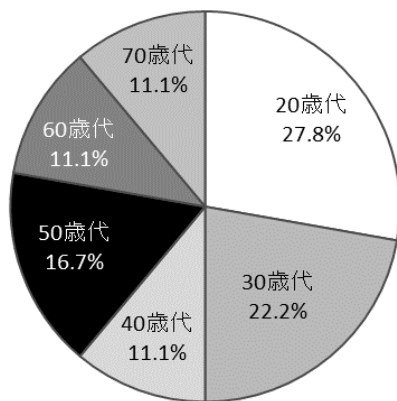
イ 契約当事者の年代別割合

「ファンド型投資商品」、「FX」は幅広い年代から、「投資信託」は70歳代以上の高齢者年代から、「暗号資産」は20歳代～40歳代からの相談が多い。

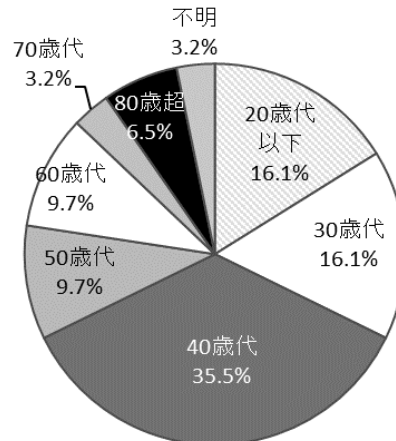
<金融商品に関する相談の契約当事者の年代別件数>

年代	ファンド型投資商品	投資信託	FX	暗号資産
20歳代以下	4		5	5
30歳代			4	5
40歳代	2		2	11
50歳代	3		3	3
60歳代	1		2	3
70歳代	6	2	2	1
80歳超		1		2
不明				1
合計	16	3	18	31

<FX>



<暗号資産>

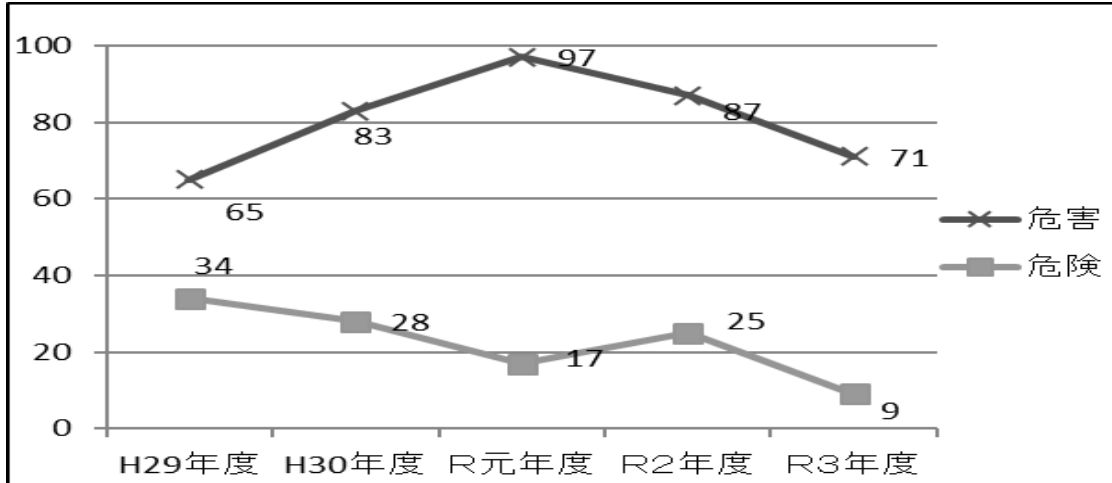


(3) 危害・危険に関する相談

ア 危害・危険に関する相談件数の推移

危害に関する相談は71件で、前年度と比較して16件減少した。また、危険に関する相談は9件で、前年度と比較して16件減少しており、双方ともに減少傾向となっている。

<危害・危険に関する相談件数の推移>



イ 危害・危険に関する相談件数が多い商品・役務

<危害に関する相談 商品・役務別順位>

順位	商品・役務別 分類	相談件数
1位	医療サービス	7
2位	パーマ	5
3位	化粧品その他	4
4位	弁当/整体/賃貸アパート	各3
5位		

危害に関する相談では、美容医療などの「医療サービス」が最も多く、「フェイスリフトの施術を受けたが凹凸ができ痛みが引かない」「豊胸手術の後から膿が噴出した」などの苦情が寄せられた。

次いで多く寄せられた相談は「パーマ」で、「縮毛矯正を受けたら毛髪の一部が縮れ、痛みが髪全体に広がった」「ヘアカラーでかゆみが生じた」等の相談が寄せられた。

危険に関する相談は、件数は少ないが「冷凍ハンバーグに白い歯のようなものが入っていた」「消費期限が切れた乳酸菌飲料を飲用させられていた」「電気自動車を70キロで走行中に一切足ブレーキが利かなくなった」「賃貸アパートの外階段に穴が開き、手すりが劣化して危険、管理会社に連絡しても対応してくれない」などの相談が寄せられている。

<危険に関する相談 商品・役務別順位>

順位	商品・役務別 分類	相談件数
1位	他の調理食品	2
2位	もち/野菜漬物/他の和生菓子/乳酸菌飲料/オープン/普通・小型自動車/賃貸アパート	各1
3位		
4位		
5位		

用語解説 その6

<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

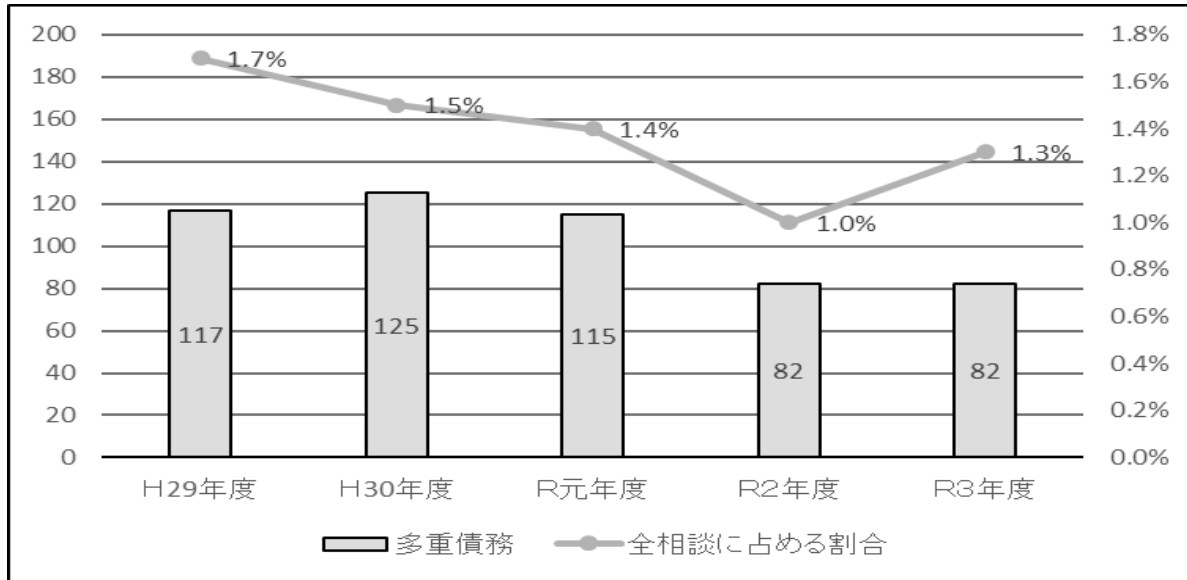
<危険に関する相談>危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

(4) 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82件。前年度と同数であったが、全体の相談件数が減少したことにより、全相談に占める割合は若干増加した。

<多重債務相談の年度別件数・全相談に占める割合 年度別推移>



イ 多重債務に陥った原因

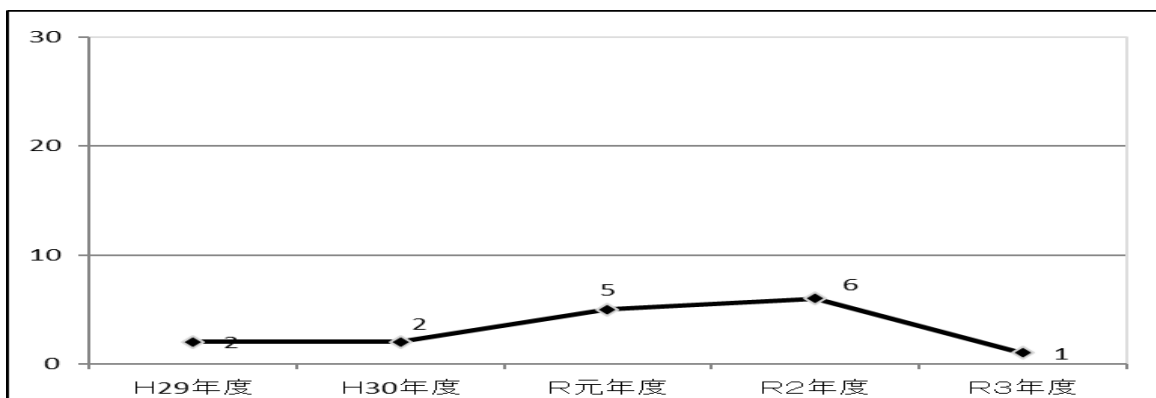
多重債務に陥った原因	件数	割合(%)
低収入・収入減少	13	15.9
商品・サービスの購入	13	15.9
ギャンブル・遊覧費	3	3.7
住宅ローン等の借金返済	7	8.5
事業資金の補てん	1	1.2
その他・不明	45	54.8
合計	82	100.0

多重債務に陥った原因としては、昨年度と同様に「低収入・収入減少」がトップとなっている。また、昨年度3件であった「商品・サービスの購入」が大幅に増加しトップと同数となった。内容的にはFX投資、マンション投資、副業セミナー、占いサイトなどによるものが多かった。

ウ 各課からの誘導状況

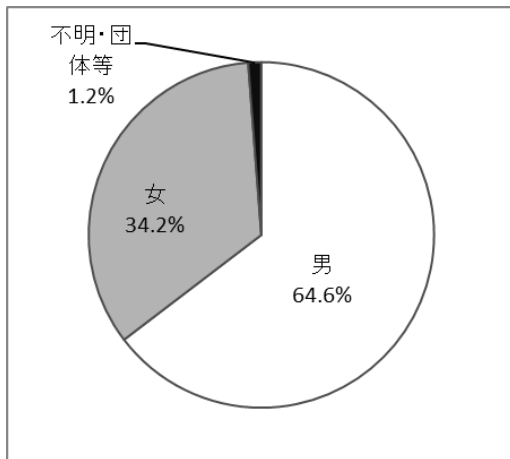
庁内の関係各課において、多重債務問題を抱えている市民がいた場合に、消費生活相談窓口への誘導を依頼している。令和3年度に庁内各課から誘導された件数は1件であった。

<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>



## エ 契約当事者の年代別割合（多重債務）

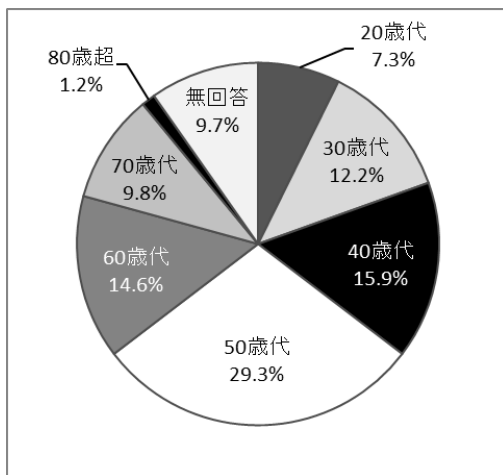
### <多重債務に関する相談 性別割合>



多重債務相談者の契約当事者の性別割合は、男性の相談が53件、女性の相談が28件であり、全体の約65%が男性となっている。

男	女	不明・団体等
53	28	1

### <多重債務に関する相談 年代別割合>



多重債務相談者の年代別割合は、50歳代が最も多く、昨年度と比べると15件増えている。次いで40歳代、60歳代の順となっている。

年代	件数
20歳代	6
30歳代	10
40歳代	13
50歳代	24
60歳代	12
70歳代	8
80歳超	1
無回答	8
合計	82

## オ 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>

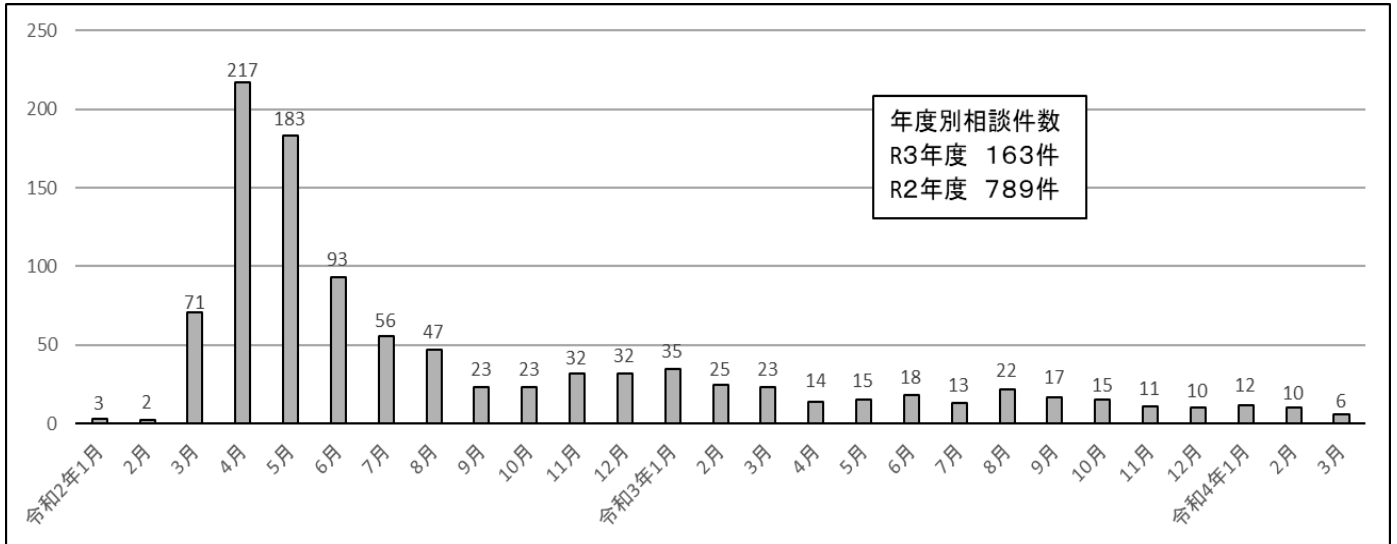
年 度	特別相談件数	年 間 回 数
平成26年度	67件	24回 月2回実施
平成27年度	73件	23回 月2回実施（2月は1回）
平成28年度	57件	22回 月2回実施（8・9月は1回）
平成29年度	52件	23回 月2回実施（11月は1回）
平成30年度	56件	24回 月2回実施
令和元年度	35件	24回 月2回実施
令和2年度	24件	18回 月2回実施（4・5月は中止）
令和3年度	25件	24回 月2回実施

(5) 新型コロナウイルスに関する相談

ア 月別相談件数

令和2年1月に始まった新型コロナウイルス関連の相談は、同年4月の217件をピークに減少し、令和3年度は月あたり10～20件程度でほぼ横ばい状態で推移している。

＜新型コロナウイルスに関する月別相談件数の推移＞



イ 相談件数が多い商品・役務

新型コロナウイルス関連の相談は、時期により相談内容に特徴がみられる。

ピークであった令和2年4月前後は、マスクに関する相談が最も多く「マスクを注文したがなかなか届かない」、「注文した覚えのないマスクが送られてきた」などが多く寄せられるとともに、消毒・除菌液の不足、ヨガ教室及び結婚式のキャンセル料関連の相談が多かった。同年6月頃からは特別定額給付金制度の手続きなどの問合せや相談が増えた。令和3年度は新型コロナウイルスワクチン接種に関する相談が増えるとともに、PCR検査、パルスオキシメーターなどに関する相談が多くなった。

新型コロナウイルスワクチン接種に関する相談では「ワクチンを接種するために、クリニックに電話したが断られた、どこで接種できるか知りたい」、「コロナワクチンを売りに来たが、詐欺ではないか」など、結婚式に関する相談では「何度か結婚式を延期し、最終的にキャンセルを申出たら、高額なキャンセル料が発生した」といった相談が多かった。

〈令和3年度 商品・役務別順位〉

順位	商品・役務名	件数
1位	マスク/結婚式/新型コロナウイルスワクチン接種	各10
2位		
3位		
4位	パルスオキシメーター/海産物	各9
5位		

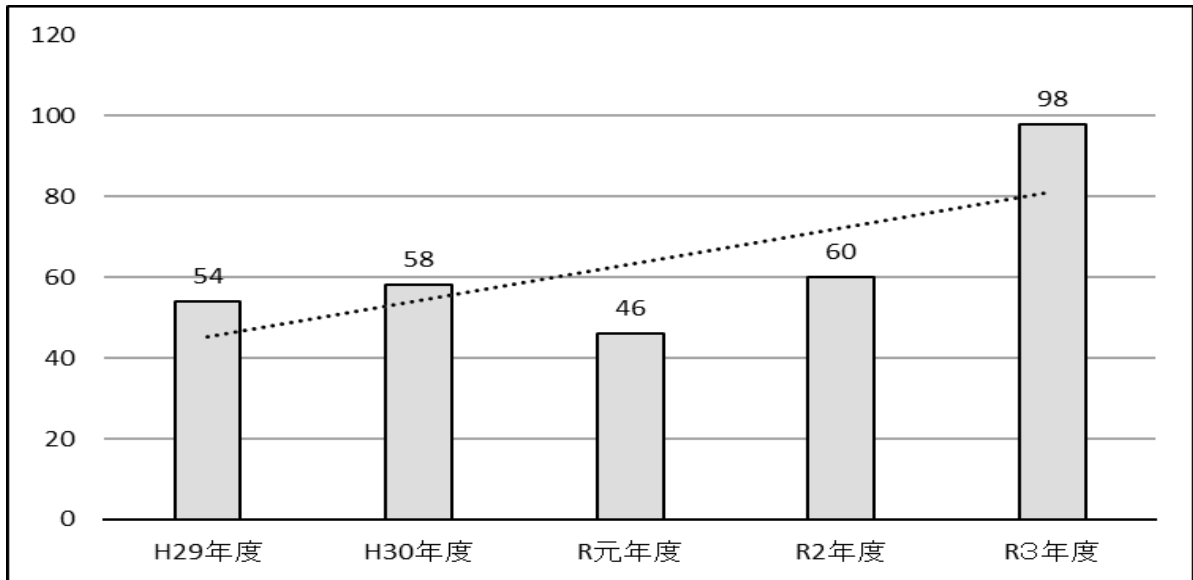
海産物に関する相談は「コロナで海産物の売り上げが落ちている、買ってほしいと電話勧誘されたが解約したい」など、パルスオキシメーターに関する相談では、「ネットで購入したが、広告と異なる、解約したいが業者に電話が繋がらない」などがあつた。最近では、相談内容が多岐にわたり「コロナで収入が減り、クレジットカード等の返済ができない」「仕事が無くなり家計のため副業サイトに登録したが全く稼げない」など多重債務に繋がるような相談も発生している。

(6) 内職・副業に関する相談

ア 内職・副業に関する相談件数の推移

内職・副業に関する相談は98件で、前年度より38件（63.3%）増加した。「SNS広告で副業サイトに登録しお金を払ったが、説明と違い稼げない」「スマホで異性の話し相手になるだけで稼げるという副業に申し込んだが、手数料を次々と請求された」「簡単に儲かるというネット広告を見てサイドビジネスを始めるための登録料を支払ったが、解約できない」などの相談が数多く寄せられている。相談件数の推移をみると増加傾向にあり、令和3年度は過去最高となった。

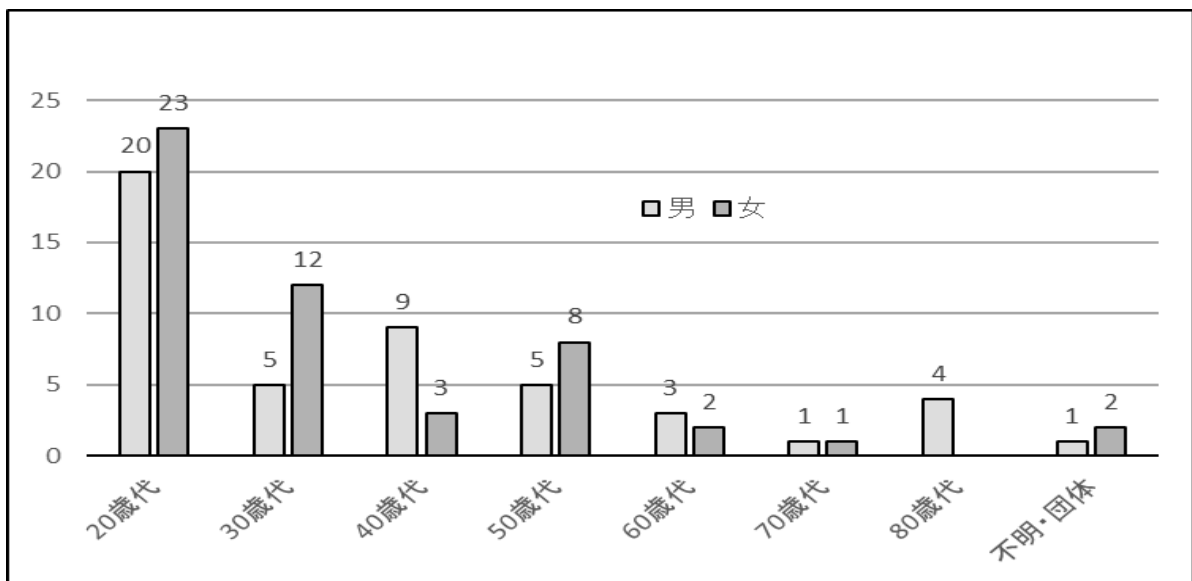
＜内職・副業に関する相談件数の推移＞



イ 契約当事者の年代別、性別相談件数（内職・副業）

契約当事者の年代では、圧倒的に20歳代が多く、次いで30歳代となっており、新型コロナウイルスなどの影響により、収入の安定しない若い世代がインターネットやSNS広告の儲かる話を安易に信じて契約をしてしまいトラブルとなっているものと考えられる。また、契約当事者の性別では20歳代、30歳代ともに女性の方が多く、相談件数の52%を女性が占めている。

＜内職・副業に関する相談 年代別割合＞



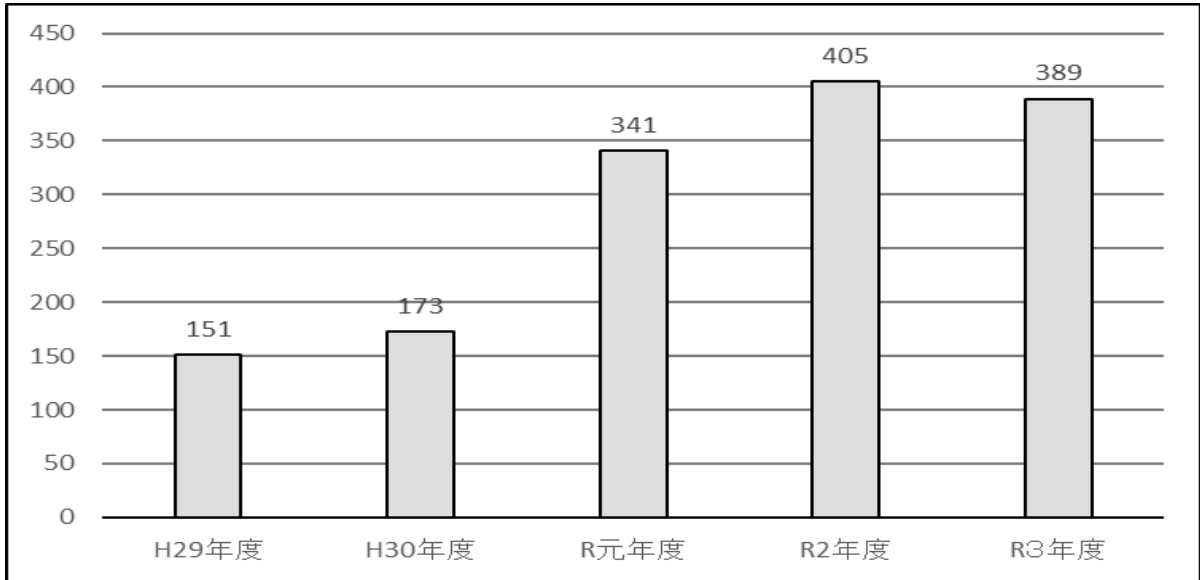


(7) 定期購入に関する相談

ア 定期購入に関する相談件数の推移

定期購入に関する相談は389件で、前年度より16件(△4.0%)減少した。これまで右肩上がりの傾向であったが、若干だが減少に転じたものの、いまだ高い状態が続いている。

<定期購入に関する相談件数の推移>



イ 相談件数が多い商品・役務

定期購入に関する相談の商品は、ダイエットサプリメントなどの「他の健康食品」が最も多く、次いでシャンプー、化粧品、化粧品その他、脱毛剤の順となっている。定期購入のトラブルでは、「ネットを見て1回限りのつもりで化粧品を注文したが、後日4回縛りの定期購入だと知った」「定期縛りなしというサプリを申し込んだが、2回目までの解約は手数料がかかると言われた」など、消費者が定期購入であることを認識しないで商品を注文したケースや承知していない解約手数料がかかるケースなどが多く見受けられた。

順位	商品・役務名	件数
1位	他の健康食品	78
2位	シャンプー	32
3位	化粧品/化粧品その他	各27
4位		
5位	脱毛剤	25

その他に、「勝手にコースを変更されており、解約するのに解約料が必要といわれた」、「10日間返却保証付きなのに、解約したくても電話がつながらず、メールの返信もない」「初回550円、1回のみ購入OKなのに解約できず電話がつながらない」など解約条件をめぐるトラブルや、解約したくても事業者と連絡が取れず、解約の申請期間が過ぎてしまい請求されてしまうといったトラブルが発生している。

### Ⅲ 分析

#### 1. 相談件数及び契約当事者の年代別割合の増減

相談件数（図A）は前年度と比べると1,650件減少しており、全年代において減少している。特に40歳代は336件、70歳代は330件と他の年代と比べ、大きく減少している。

新型コロナウイルスに関する相談（図B）が626件減少しており、減少件数全体の37.9%を占めるため、主な原因となっていると考えられる。

また、令和元年から2年にかけて、新型コロナウイルスの蔓延に伴う外出抑制などの生活環境の変化の影響もあり、インターネット通販などの電子商取引に関する相談（図C）が急増していたが、これに関する相談も759件減少し、全体の46%を占めるため、同様に相談件数を減少させた主な原因と考えられる。

図A <契約当事者の年代別割合の増減>

契約当事者の年代	R3	R2	増減
0～9歳	2	19	△ 17
10歳代	131	208	△ 77
20歳代	599	709	△ 110
30歳代	551	690	△ 139
40歳代	777	1,113	△ 336
50歳代	989	1,170	△ 181
60歳代	724	921	△ 197
70歳代	920	1,250	△ 330
80歳代	590	665	△ 75
90歳超	56	59	△ 3
不明・団体	846	1,031	△ 185
合計	6,185	7,835	△ 1,650

図B <新型コロナウイルスに関する相談の年代別内訳>

契約当事者の年代	R3	R2	増減
0～9歳	0	1	△ 1
10歳代	2	8	△ 6
20歳代	13	68	△ 55
30歳代	18	75	△ 57
40歳代	13	126	△ 113
50歳代	35	141	△ 106
60歳代	18	84	△ 66
70歳代	24	124	△ 100
80歳代	9	38	△ 29
90歳超	2	5	△ 3
不明・団体	29	119	△ 90
合計	163	789	△ 626

図C <電子商取引に関する相談の年代別内訳>

契約当事者の年代	R3	R2	増減
0～9歳	2	16	△ 14
10歳代	93	153	△ 60
20歳代	183	251	△ 68
30歳代	180	272	△ 92
40歳代	281	457	△ 176
50歳代	349	449	△ 100
60歳代	217	290	△ 73
70歳代	157	257	△ 100
80歳代	44	57	△ 13
90歳超	1	4	△ 3
不明・団体	121	181	△ 60
合計	1,628	2,387	△ 759

## 2. 契約当事者の年代別相談商品・役務の状況

昨年度と比べると、全体では1位の「商品一般」は大きく減少し、昨年度上位にあった新型コロナウイルス関連の「保健衛生品その他」が上位から外れ、「賃貸アパート」、「修理サービス」が上位に加わった。

「賃貸アパート」は前年度と比べ相談件数が増加しているが、近年は230件前後で推移している。なお、相談内容で多いものは、アパート退去時の現状回復トラブルとなっている。

各年代の上位を見ると、いずれも新型コロナウイルスの影響が薄れ、令和元年度の状況に戻りつつあると考えられる。29歳までの若者は、「オンラインゲーム」での課金トラブル、ダイエットサプリメントなどの「他の健康食品」や「脱毛剤」の定期購入トラブルが上位に入っているのが特徴となっており、30～59歳は全体傾向と類似している。また、60歳以上は「商品一般」、「役務その他サービス」、「相談その他」など商品や役務が特定できない幅広い相談が上位を占めているのが特徴となっている。

### <令和3年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位5> P6参照

順位	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	商品一般 553	賃貸アパート 43	商品一般 152	商品一般 237
2位	賃貸アパート 234	オンラインゲーム 37	賃貸アパート 125	役務その他サービス 102
3位	役務その他サービス 194	商品一般 32	修理サービス 70	相談その他 71
4位	相談その他 176	他の健康食品 32	役務その他サービス 47	修理サービス 66
5位	修理サービス 168	脱毛剤 26	光ファイバー 46	屋根工事 61

### <令和2年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位5>

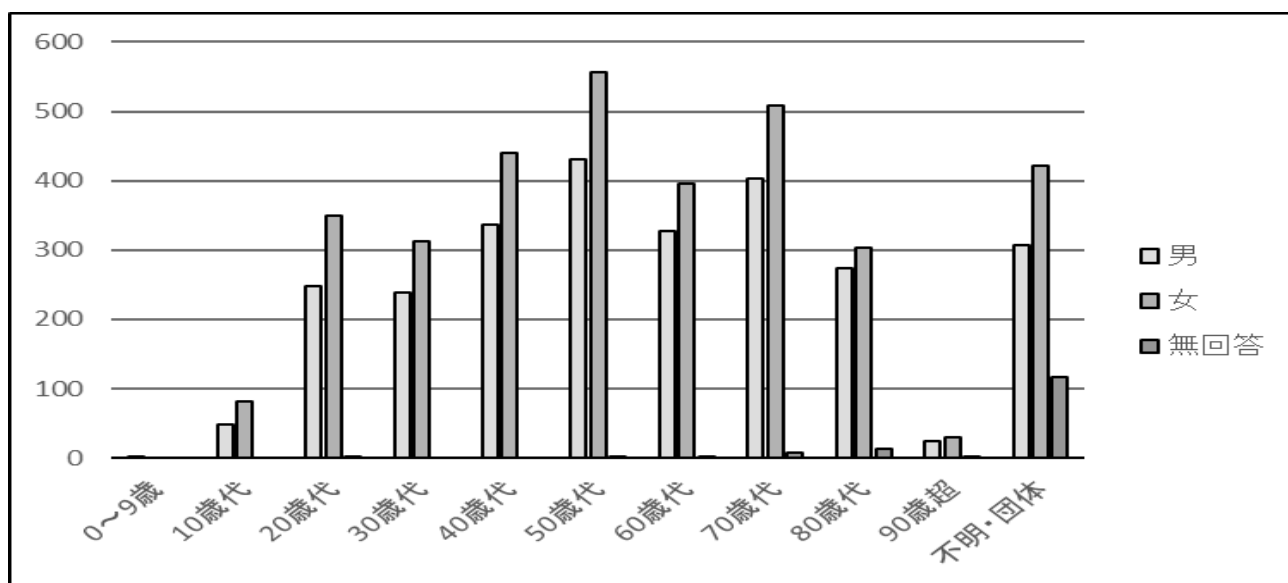
順位	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	商品一般 736	オンラインゲーム 56	商品一般 228	商品一般 344
2位	他の健康食品 293	他の健康食品 50	他の健康食品 149	役務その他サービス 136
3位	役務その他サービス 246	賃貸アパート 44	賃貸アパート 109	相談その他 108
4位	保健衛生品その他 233	商品一般 43	保健衛生品その他 96	保健衛生品その他 95
5位	賃貸アパート 226	他のデジタルコンテンツ 38	他のデジタルコンテンツ 87	他の健康食品 84

### <令和元年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位5>

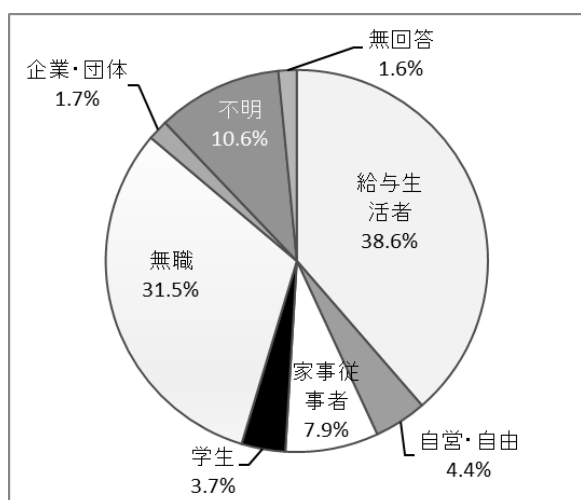
順位	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	商品一般 1,566	賃貸アパート 43	商品一般 357	商品一般 965
2位	賃貸アパート 252	オンラインゲーム 37	賃貸アパート 129	相談その他 124
3位	相談その他 250	商品一般 32	他の健康食品 111	光ファイバー 102
4位	デジタルコンテンツ 231	他の健康食品 32	デジタルコンテンツ 97	デジタルコンテンツ 97
5位	役務その他サービス 211	脱毛剤 26	役務その他サービス 77	修理サービス 94

## IV 参考資料

<令和3年度 消費生活相談 契約当事者の年代別・性別件数> P5 関連

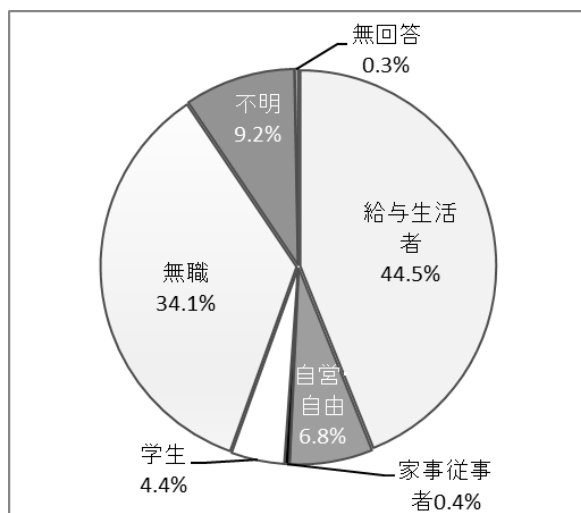


<令和3年度 消費生活相談 契約当事者の職業別・性別割合>

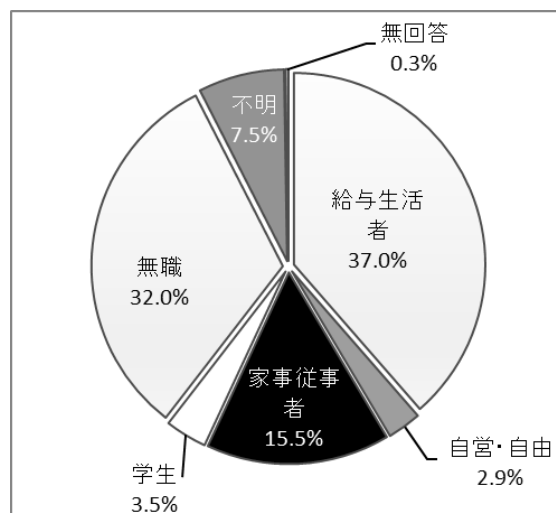


職業等	全体	男性	女性	団体・不明等
給与生活者	2,390	1,204	1,183	3
自営・自由	275	187	88	
家事従事者	487	11	476	
学生	230	120	108	2
無職	1,947	961	981	5
相談窓口				
行政				
消費者団体				
企業・団体	107			107
不明	653	251	223	179
無回答	96	8	8	80
合計	6,185	2,742	3,067	376

(男性)



(女性)



<令和3年度 架空請求葉書の月別・区別件数> P15 関連

	中央区	花見川区	稲毛区	若葉区	緑区	美浜区	市外	不明	月別件数
4月	8	4		3	2	1			18
5月	2		1	5	2	1			11
6月	3	1	2	4	1	1			12
7月	1	3	1		1	1			7
8月		1	1	1	1				4
9月	2	4	2		1	1			10
10月	6	2	2	2	1	2		2	17
11月	3	1	1	1	1	1			8
12月		3	2	2	3	1			11
1月	2	2	5	2					11
2月	2	1	1	3	1	1			9
3月	1	4		4	3	3		2	17
合計	30	26	18	27	17	13	0	4	135

<令和3年度 消費生活相談 商品・役務別分類>

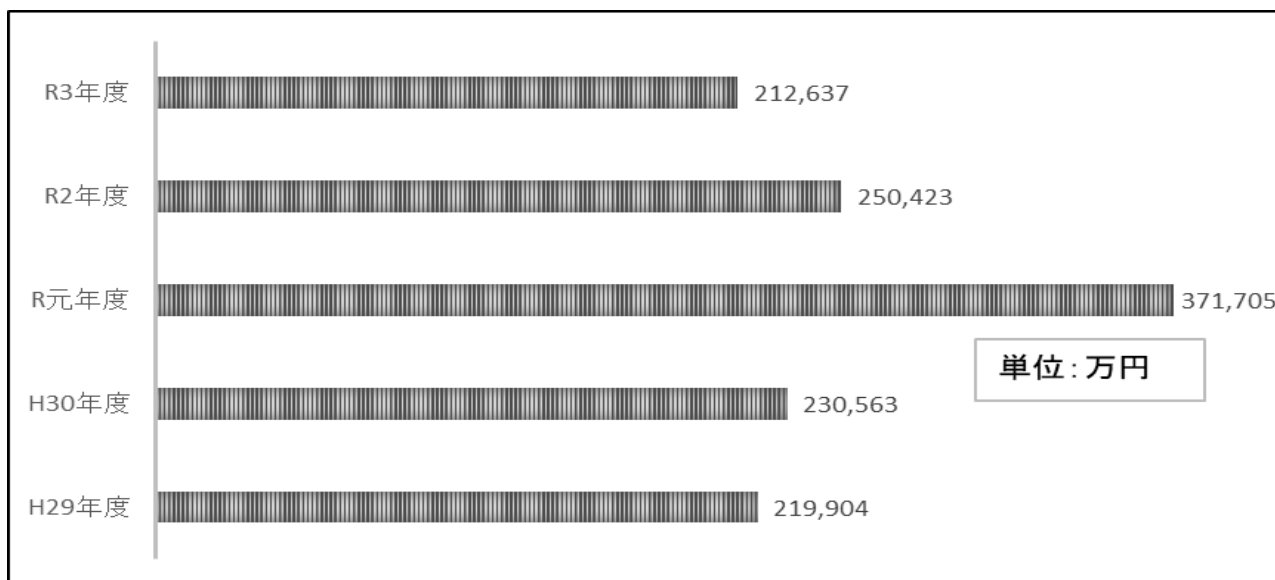
令和3年度

項目		件数	
商品	商品一般	553	
	食料品	380	
	住居品	239	
	光熱水品	162	
	被服品	332	
	保健衛生品	425	
	教養娯楽品	494	
	車両・乗り物	124	
	土地・建物・設備	153	
	他の商品	5	
	商品計(A)		2,867
	役務	クリーニング	28
レンタル・リース・貸借		303	
工事・建築・加工		267	
修理・補修		179	
管理・保管		13	
役務一般		48	
金融・保険サービス		325	
運輸・通信サービス		465	
教育サービス		23	
教養・娯楽サービス		500	
保健・福祉サービス		326	
他の役務		454	
内職・副業・ねずみ講		104	
他の行政サービス		42	
役務計(B)		3,077	
他の相談(C)		241	
総計(A+B+C)		6,185	

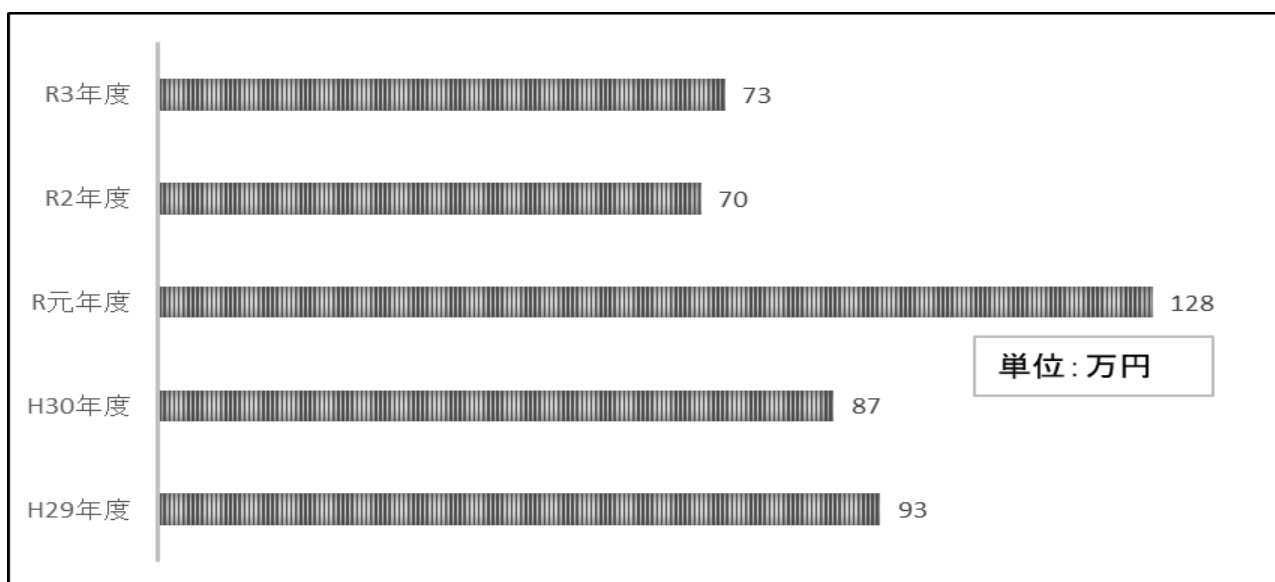
令和2年度

項目		件数	
商品	商品一般	736	
	食料品	624	
	住居品	328	
	光熱水品	166	
	被服品	352	
	保健衛生品	662	
	教養娯楽品	567	
	車両・乗り物	121	
	土地・建物・設備	188	
	他の商品	8	
	商品計(A)		3,752
	役務	クリーニング	28
レンタル・リース・貸借		336	
工事・建築・加工		292	
修理・補修		190	
管理・保管		12	
役務一般		13	
金融・保険サービス		366	
運輸・通信サービス		1,250	
教育サービス		34	
教養・娯楽サービス		247	
保健・福祉サービス		367	
他の役務		478	
内職・副業・ねずみ講		64	
他の行政サービス		116	
役務計(B)		3,793	
他の相談(C)		290	
総計(A+B+C)		7,835	

<契約購入金額総額の推移>



<契約購入金額平均の推移>



<電子商取引に関する相談の年度別件数の推移>

