

令和2年11月10日

# 消費生活相談概要

## (令和2年4月～8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	2
(4) 区別相談件数	3
(5) 相談者から警察へ情報提供を行うよう助言した件数	4
(6) 契約当事者の年代別割合	4

## II 相談の特徴

### 1 年代

(1) 高齢者（契約当事者の年齢 65 歳以上）の相談	5
(2) 若者（契約当事者の年齢 29 歳以下）の相談	6

### 2 相談内容

(1) 相談件数の多い商品・役務	7
(2) 不当請求に関する相談	7
(3) 多重債務に関する相談	9

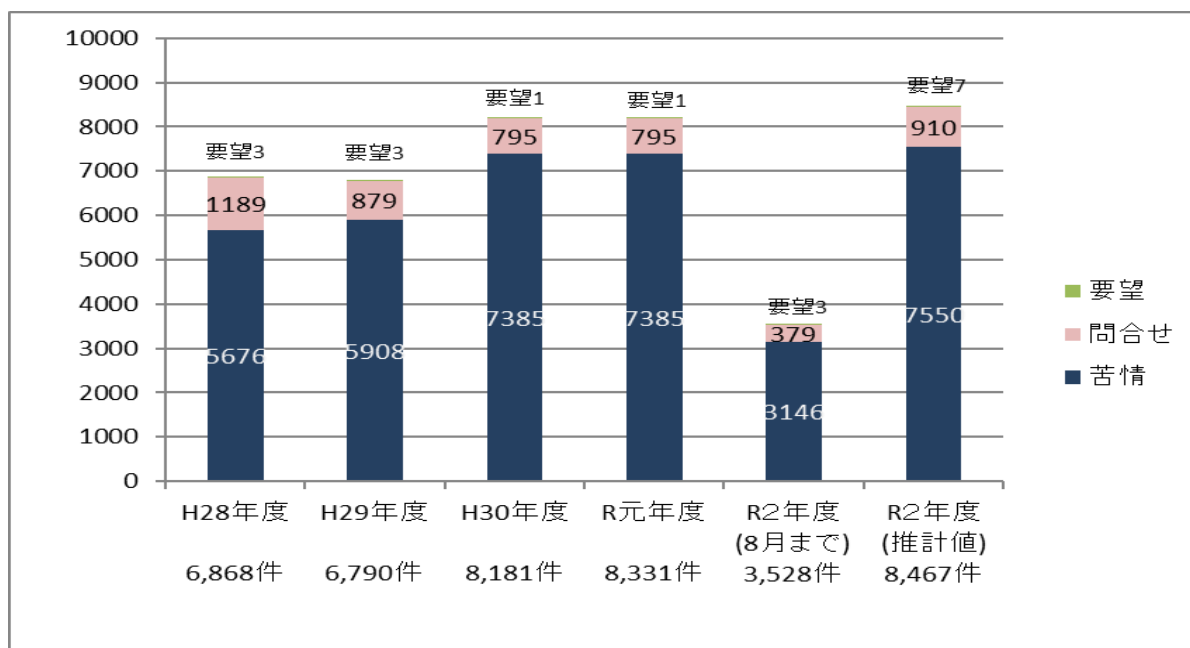
## III その他参考資料

<令和 2 年度 4～8 月 契約当事者の年代別、性別相談件数>	10
商品・役務別の解説	11

## I 相談全体の概要

### (1) 年度別 相談件数の推移

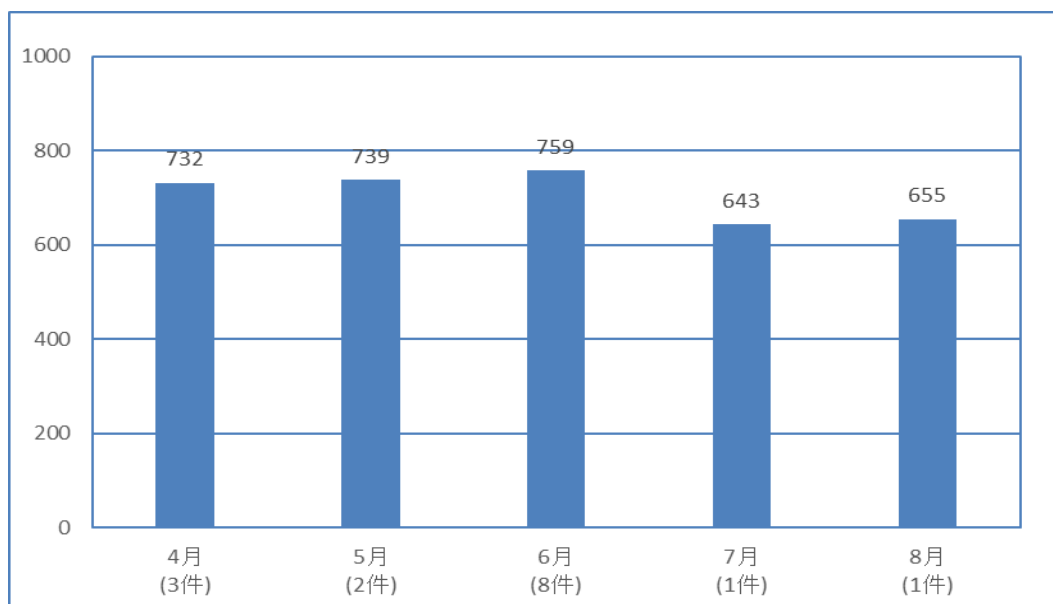
<年度別相談件数の推移> 集計期間：令和2年度（4月から8月）、過年度（4月から3月）



概要：令和2年度8月までの相談件数は、前年度同月（平成31年4～令和元年8月；3,861件）と比較し、△333件（△8.6%）の減少。令和2年度の推計値は、新型コロナウイルスの影響から前年度と比べ微増の約8,500件となる見込み。

### (2) 月別相談件数

<令和2年度4月～8月 月別相談件数>



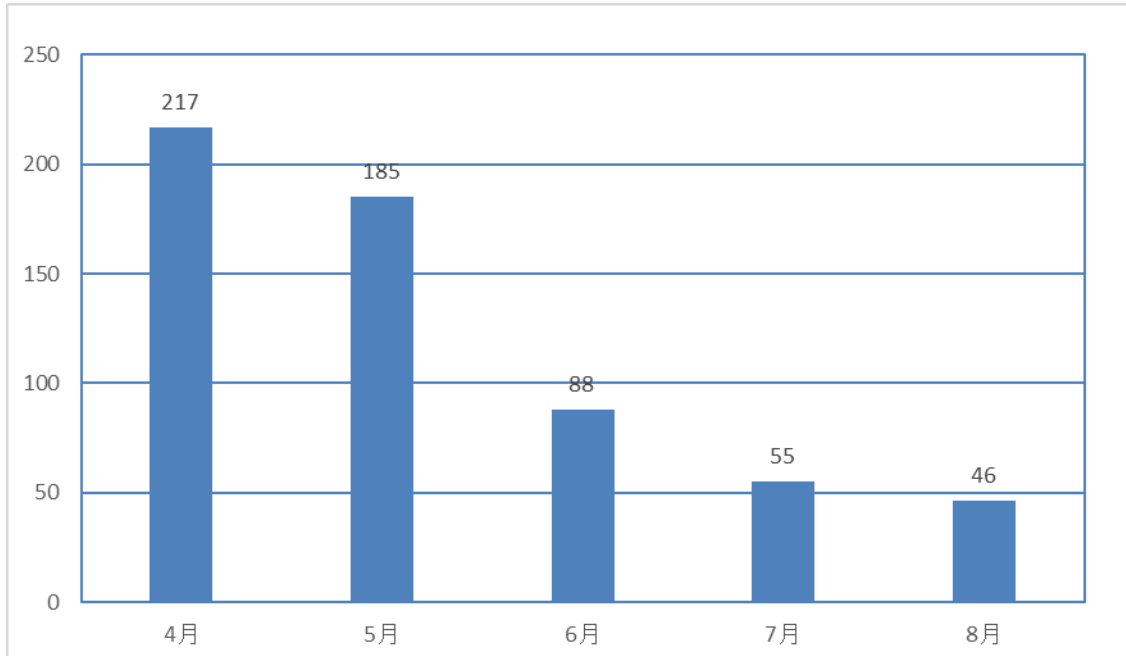
( )は葉書による架空請求件数

概要：葉書等による架空請求相談件数が大幅に減ったが、新型コロナウイルス関係の相談が増えたため、例年に比べ4～5月の相談件数が増加している。

<葉書等による架空請求の月別件数>

	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
R2	3	2	8	1	1								15
R元	176	139	340	134	41	20	98	35	1	7	5	10	1,006
H30	90	141	209	122	86	64	168	255	196	45	153	160	1,689

<令和2年度4月～8月 新型コロナウイルスに関する月別相談件数>

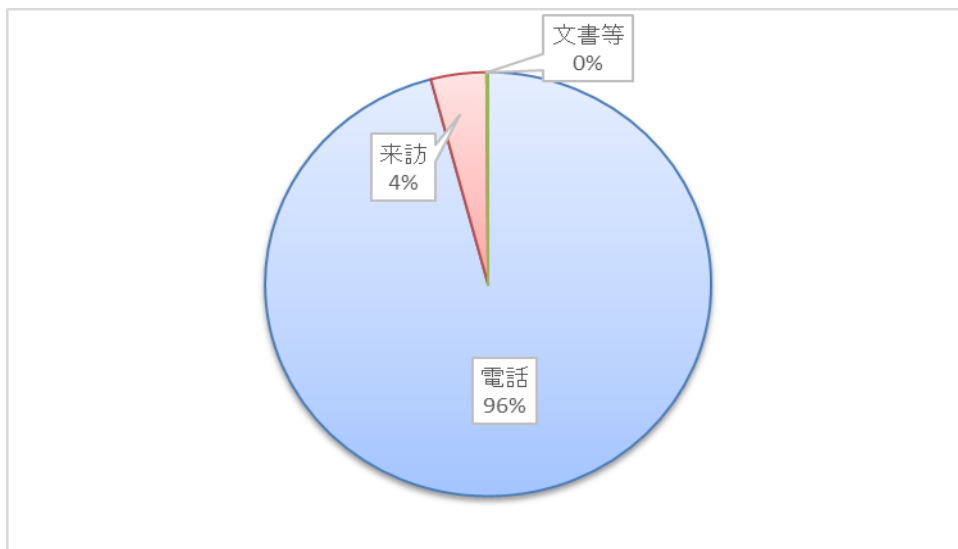


(3) 相談方法別の件数

<令和2年度4月～8月 相談方法別の件数>

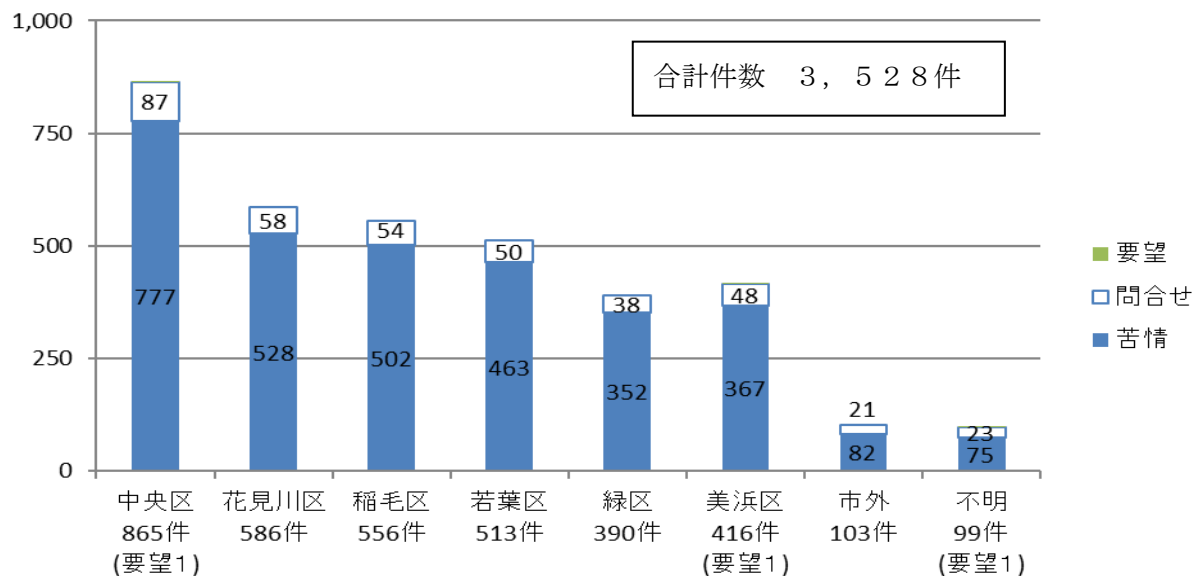
相談受付方法別件数		}	文書相談の内訳	
電話	3,382		インターネット	3
来訪	142	手紙等	1	
文書等	4	合計	4	
合計	3,528			

概要：電話相談が全体の96%を占めている。



(4) 区別相談件数

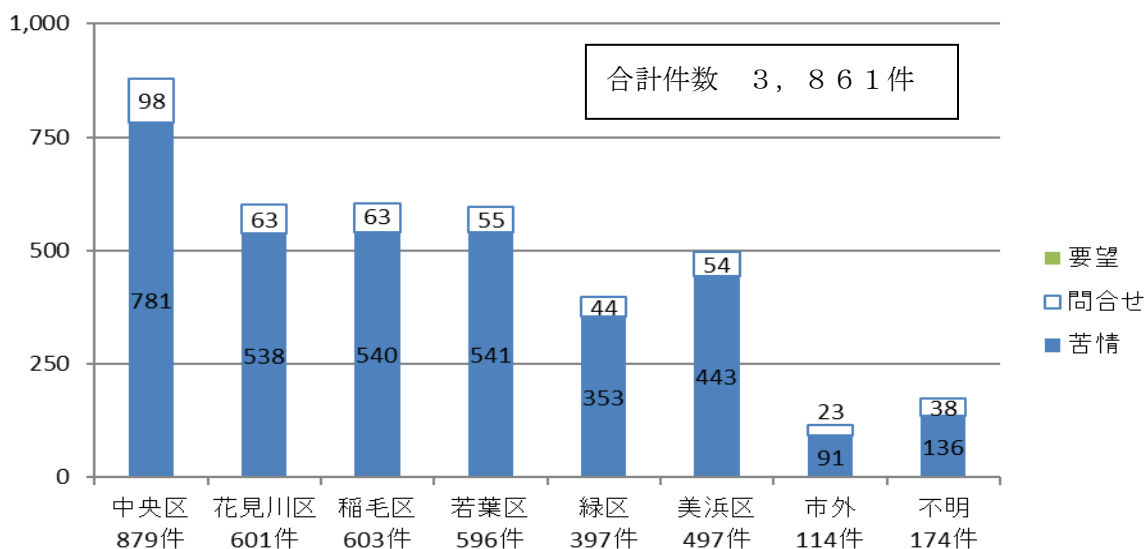
<令和2年度4月～8月 区別相談件数>



(R2.9.1現在)

	中央区	花見川区	稲毛区	若葉区	緑区	美浜区	総計
推計人口	212,385	178,800	161,563	149,773	129,955	149,474	981,950
人口割合	0.40%	0.33%	0.34%	0.32%	0.26%		

<令和元年度4～8月 区別相談件数>



概要：相談件数及び人口に占める相談件数割合は中央区が一番高く、緑区、美浜区が低くなっている。  
また、対前年度同時期と比べると各区とも減少しているが、特に緑区、若葉区の相談件数が大きく減っている。

<対前年度の増減件数>

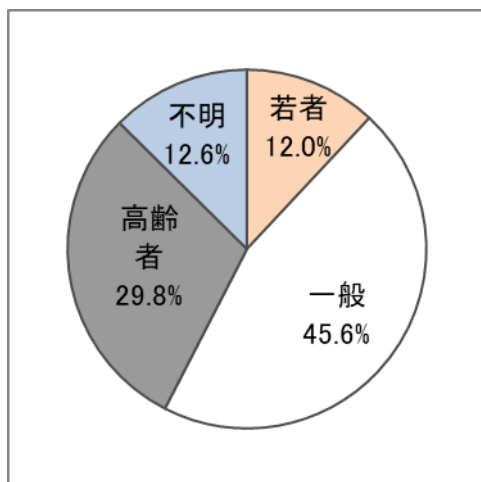
	苦情	問合せ	要望	合計	増減率(%)
中央区	△ 4	△ 11	1	△ 14	△ 1.6
花見川区	△ 10	△ 5	0	△ 15	△ 2.6
稲毛区	△ 38	△ 9	0	△ 47	△ 8.5
若葉区	△ 78	△ 5	0	△ 83	△ 16.2
緑区	△ 1	△ 6	0	△ 7	△ 1.8
美浜区	△ 76	△ 6	1	△ 81	△ 19.5
市外	△ 9	△ 2	0	△ 11	△ 10.7
不明	△ 61	△ 15	1	△ 75	△ 75.8

(5) 相談者から警察へ情報提供を行うよう助言した件数

集計期間	件数
平成31年4月～令和元年8月	150
平成31年4月～令和 2年3月	390
令和 2年4月～8月	165

(6) 契約当事者の年代別割合

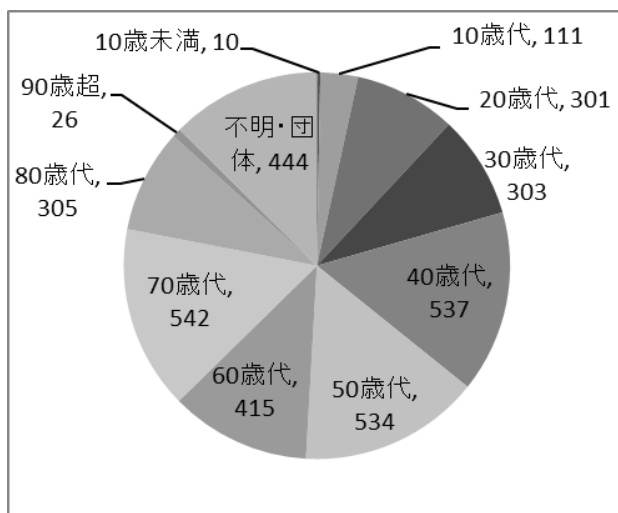
<令和 2年度 4～8月 契約当事者の世代別割合>



(人)

若者(0～29歳)	422
一般(30～64歳)	1,609
高齢者(65歳～)	1,053
不明(匿名・団体)	444

<令和 2年度 4～8月 契約当事者の年代別件数>



(人)

10歳未満	10
10歳代	111
20歳代	301
30歳代	303
40歳代	537
50歳代	534
60歳代	415
70歳代	542
80歳代	305
90歳超	26
不明・団体	444

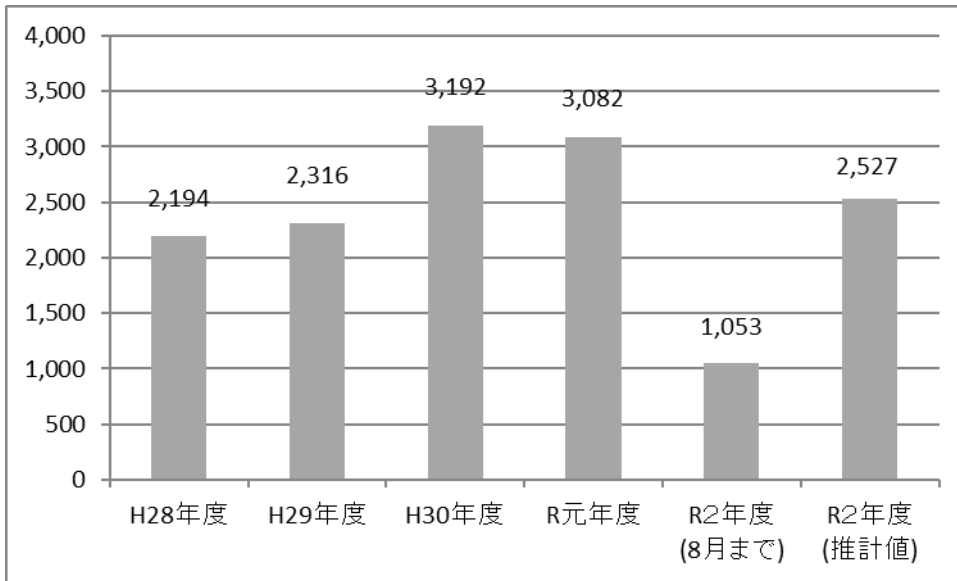
概要：契約当事者の世代別割合では、65歳以上の高齢者が約3割を占めている。また、年代別相談件数は40歳代～70歳代が多く拮抗している。

## Ⅱ 相談の特徴

### 1 年代

#### (1) 高齢者（契約当事者の年齢 65 歳以上）の相談

<高齢者の年度別相談件数の推移> 集計期間：令和2年度（4月から8月）、過年度（4月から3月）



概要：令和2年度8月までの高齢者の相談件数は、前年度同月（平成31年4～令和元年8月；1,494件）と比較し、441件（▲29.5%）減少した。これは架空請求葉書の相談が大幅に減少したためと考えられる。

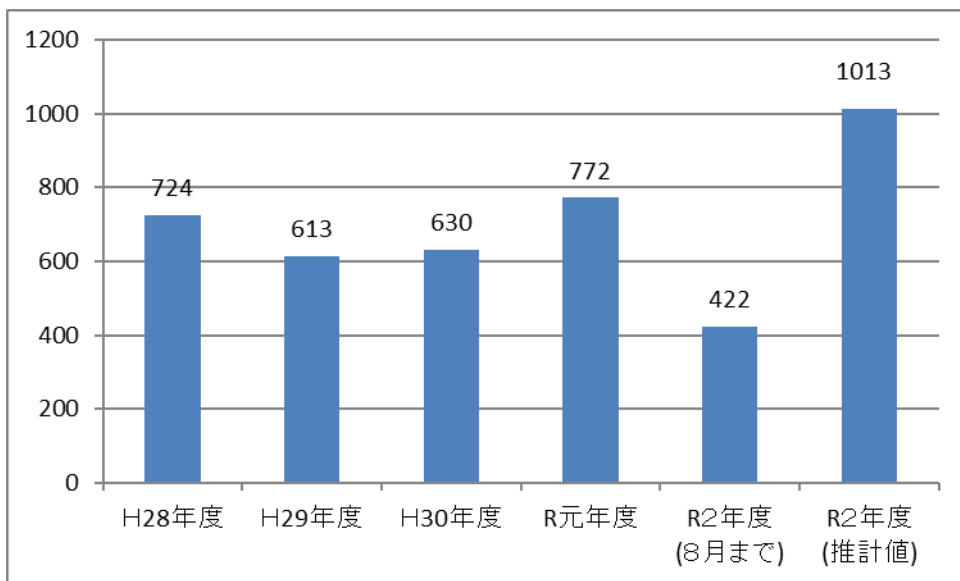
<高齢者に多い相談> 集計期間：令和2年度（4月から8月）、元年度（4月から3月）

順位	令和2年度	令和元年度
1	商品一般 117	商品一般 850
2	役務その他サービス 58	相談その他 113
3	保健衛生品その他 54	光ファイバー 88
4	相談その他 41	修理サービス 84
5	他の健康食品 35	社会保険 75
6	デジタルコンテンツ 30	役務その他サービス 73
7	修理サービス/他の行政サービス 各27	デジタルコンテンツ 71
8		屋根工事 58
9	光ファイバー 25	携帯電話サービス/他のデジタルコンテンツ 各56
10	他のデジタルコンテンツ 23	

概要：葉書等による架空請求などの「商品一般」が大幅に減っている。新たな項目として、マスクなどの「保健衛生品その他」、サプリメントなどの「他の健康食品」、特別定額給付金の相談などの「他の行政サービス」が加わった。

(2) 若者（契約当事者の年齢が29歳以下）の相談

<若者の年度別相談件数の推移> 集計期間：令和2年度（4月から8月）、過年度（4月から3月）



概要：令和2年度8月までの若者の相談件数は、前年度同月（平成31年4～令和元年8月；334件）と比較し、88件（20.9%）増加した。新型コロナウイルスの影響はあるが、若者の相談は増加傾向にある。

<若者に多い相談> 集計期間：令和2年度（4月から8月）、元年度（4月から3月）

順位	令和2年度	令和元年度
1	他の健康食品 32	賃貸アパート 43
2	オンラインゲーム 29	オンラインゲーム 37
3	他の内職・副業 17	商品一般/他の健康食品 各32
4	賃貸アパート 16	
5	他のデジタルコンテンツ 15	脱毛剤 26
6	電気/商品一般 各13	デジタルコンテンツ 24
7		出会い系サイト 22
8	保健衛生品その他/脱毛剤 各12	他のデジタルコンテンツ/ 他の内職・副業 各20
9		
10	モバイルデータ通信 10	電気 18

概要：ダイエット食品などの「他の健康食品」、課金トラブルなどの「オンラインゲーム」、アフィリエイト広告などの「他の内職・副業」が上位となっているが、10位以内にランクインしている項目は昨年度とほぼ同様である。なお、新たな項目として、マスクなどの「保健衛生品その他」、データ通信契約などの「モバイルデータ通信」が加わっている。



## 2 相談内容

### (1) 相談件数の多い商品・役務

<多い相談(全体)> 集計期間：令和2年度（4月から8月）、元年度（4月から3月）

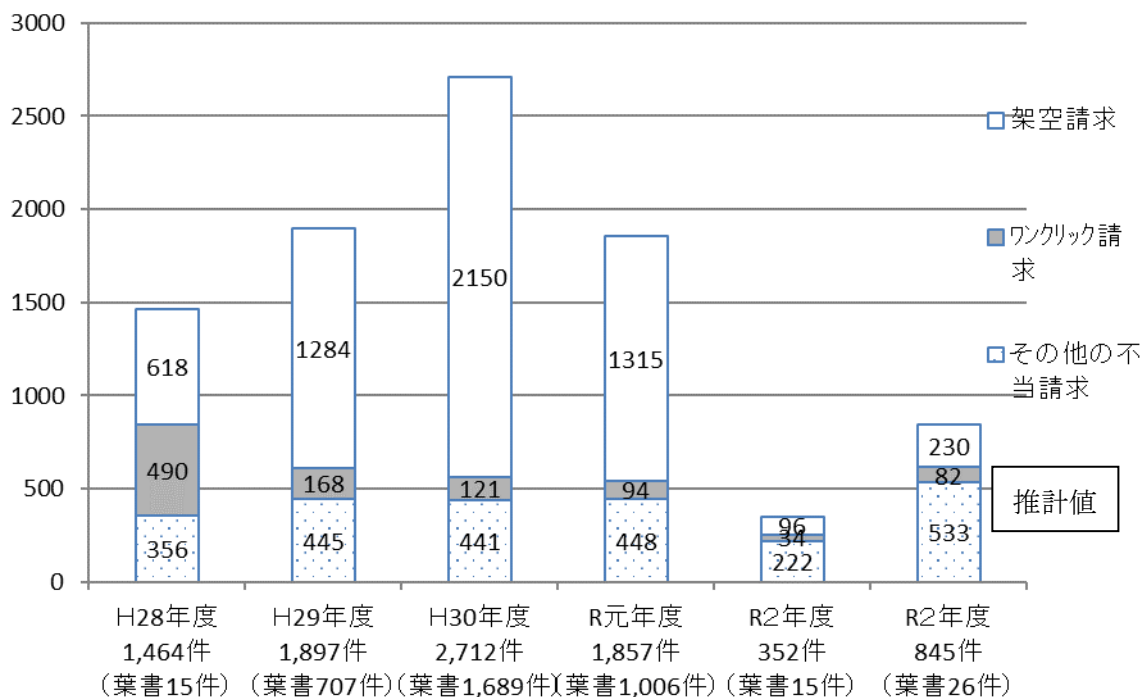
順位	令和2年度	令和元年度
1	商品一般 283	商品一般 1,556
2	保健衛生品その他 200	賃貸アパート 252
3	他の健康食品 177	相談その他 250
4	役務その他サービス 127	デジタルコンテンツ 231
5	賃貸アパート 98	役務その他サービス 211
6	相談その他 94	他の健康食品 200
7	他のデジタルコンテンツ 85	光ファイバー 181
8	他の行政サービス 74	携帯電話サービス 179
9	デジタルコンテンツ 67	他のデジタルコンテンツ 162
10	修理サービス 64	修理サービス 148

概要：葉書等による架空請求などの「商品一般」が大幅に減った。新たな項目として、マスクなどの「保健衛生品その他」、特別定額給付金の相談などの「他の行政サービス」が加わった。なお、「保健衛生品その他」、「他の健康食品」、「他の行政サービス」等が10位以内にランクインしたのは、新型コロナウイルスや在宅勤務などの影響と考えられる。

### (2) 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

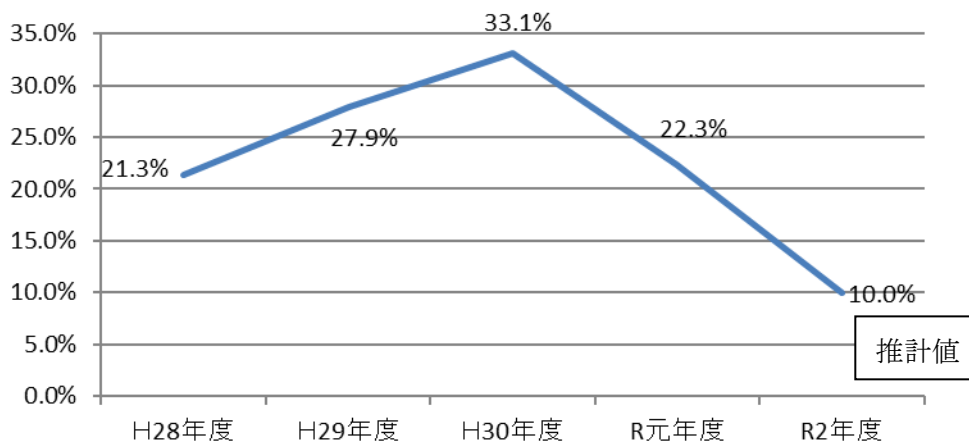
<不当請求に関する相談の年度別件数の推移> 集計期間：令和2年度（4月から8月）、過年度（4月から3月）



概要：不当請求に関する相談は352件で、前年度同月（平成31年4～令和元年8月；1,196件）と比較し、844件（▲70.6%）減少した。特に、葉書等による架空請求は15件と、前年度同月（平成31年4～令和元年8月；830件）と比較し、815件（▲98.2%）減少した。また、その他不当請求が増加しているが、これは新型コロナウイルス関連で、ヨガ教室やスポーツジム等の会費や退会違約金に伴う相談が増えたためである。

- ※・架空請求 951件 → 96件（▲90.0%）の減少
  - ・ワンクリック請求 60件 → 34件（▲43.3%）の減少
  - ・その他不当請求 185件 → 222件（20%）の増加
- 計1,196件 → 計352件

<全相談に占める 不当請求に関する相談割合 年度別推移>集計期間：4月から3月（R2年度は推計値）



概要：全相談に占める不当請求に関する相談の割合は、H30年度以降2年連続で減少している。

#### イ 架空請求に関する相談の契約当事者の年代別件数

<架空請求に関する相談の契約当事者の年代別件数>

集計期間：令和2年度（4月から8月）、元年度（4月から3月）

契約当事者の年代	R2	R元
0～9歳	0	0
10歳代	1	5
20歳代	0	16
30歳代	2	20
40歳代	7	78
50歳代	18	192
60歳代	24	240
70歳代	29	489
80歳代	9	122
90歳超	0	1
不明	6	152
合計	96	1,315

概要：架空請求に関する相談の契約当事者の年代は70歳代の件数が一番多く、続いて60歳代、50歳代となっており、前年度同月（平成31年4～令和元年8月；951件）と比較すると大きく減少しているが、50歳代以上が狙われている傾向にある。

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

<令和2年度4～8月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	44
2	商品一般	39
3	アダルト情報サイト	3
4	デジタルコンテンツ	2
5	他のレンタルサービス	各1
	他のネット通信関連サービス	
	他の行政サービス	
	相談その他	
	ギャンブル情報サイト	
	役務その他サービス	
	映画配信サービス	
	移動通信サービス	
	合計(H31.4～R2.8)	96

特徴：架空請求に関する相談では、インターネットを通じて得られる情報や内容が特定できないサイトに関する相談である「デジタルコンテンツ」が一番多くなっている。全体的にインターネットに関する相談が多く寄せられる傾向にある。

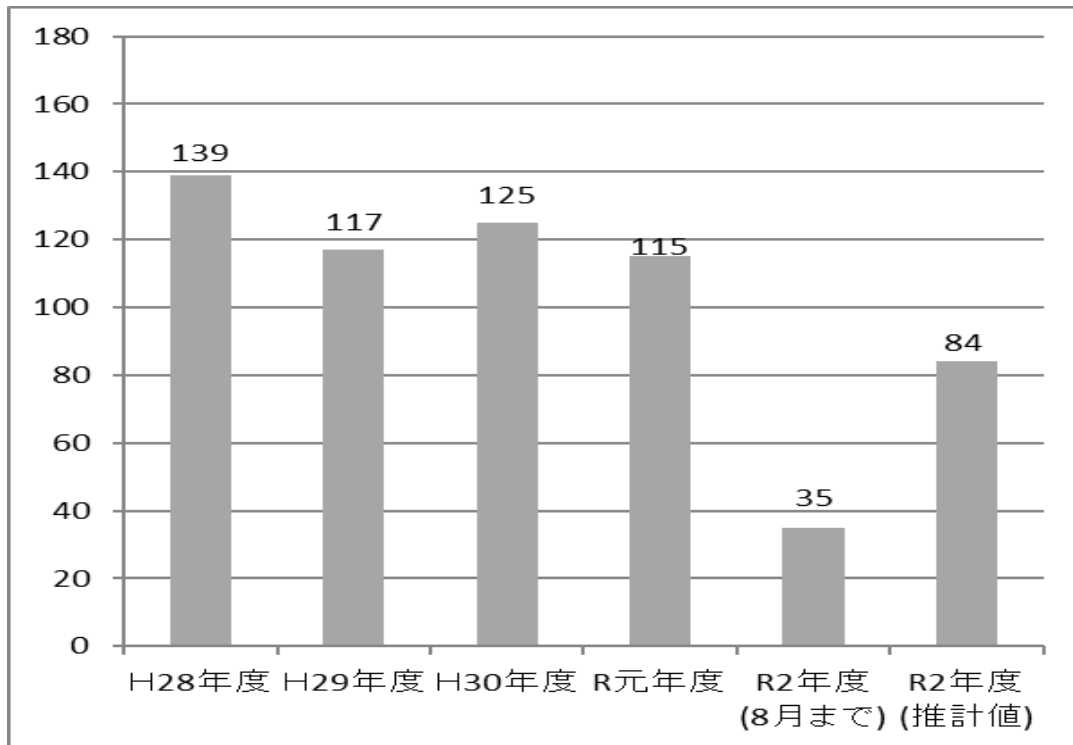
<令和2年度4～8月ワンクリック請求に関する相談 商品・役務別>

順位	商品・役務名	相談件数
1	アダルト情報サイト	33
2	デジタルコンテンツ	2
3	他のデジタルコンテンツ	1
	合計(H31.4～R2.8)	36

特徴：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が多い。

(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> 集計期間：令和2年度（4月から8月）、過年度（4月から3月）



概要：令和2年度8月までの多重債務に関する件数は35件で、前年度同月（平成31年4～令和元年8月；39件）と比較し、4件（▲10.2%）減少した。

### <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28年度	57件	22回 月2回実施（8・9月は各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（4月～8月）	6件	24回 月2回実施 ※4～5月は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

### Ⅲ その他参考資料

#### <令和2年度4～8月 契約当事者の年代別、性別相談件数>

	男	女	不明	年代別件数
0～9歳	7	2	1	10
10歳代	55	56		111
20歳代	134	167		301
30歳代	132	170	1	303
40歳代	220	316	1	537
50歳代	233	300	1	534
60歳代	187	228		415
70歳代	269	273		542
80歳代	149	155	1	305
90歳超	15	11		26
不明・団体	165	142	137	444
計	1,566	1,820	142	3,528

## 商品・役務名の解説

### <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」

### <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」

### <保健衛生品その他>

マスク、無花粉防護用眼鏡、保冷枕など保健衛生品以外に関する相談

- (事例)「自分宛てに身に覚えのないマスクが送られてきた、どうすればよいか」  
「マスクや消毒アルコールはいつになったら買えるのか、マスクが無くて困っている」

### <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」

### <電気>

電気契約、電気メータ点検等に関する相談

- (事例)「電気が安くなるといわれ契約したが、実際は高くなった月もあり解約したい」

### <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」

### <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」

### <モバイルデータ通信>

移動端末を使ったインターネット通信等の通信契約に関する相談

## ＜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。」

## ＜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」

## ＜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

## ＜社会保険＞

雇用保険、健康保険等に関する相談

（事例）「健康保険証を紛失した、悪用されないか心配だ」

「公的機関から雇用保険に関する大切なお知らせと書かれた封書が届いた、返却しても問題はないか」

## ＜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」

## ＜他の内職・副業＞

アフィリエイト内職、ドロップシッピング内職、アニメ内職など内職・副業以外に関する相談

（事例）「アフィリエイトを勧められ、料金を支払ったが、解約したい」

## ＜他の行政サービス＞

印鑑証明、パスポート発行業務、行政が行うサービスに関する相談

（事例）「特定定額給付金の手続きはどのようにすればよすのか、いつ振り込まれるのか」

## ＜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」

### <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。」

### <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)「火災保険の代理申請をするので無料で屋根の修理ができると業者が来訪したが、不審だ」

### <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

### <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」

### <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

(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」

### <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