

# 平成29年度 消費生活相談概要

# 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. 相談電話を知ったキッカケ別の件数	4
5. 契約当事者の年代別割合	5
6. 相談件数の多い商品・役務	6
7. 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	12
イ 商品・役務の状況	13

### 2 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 公社債・未公開株・ファンド型投資商品・仮想通貨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 契約当事者の年代別割合（多重債務）	19
ウ 多重債務者特別相談	19

### Ⅲ 分析

1. 契約当事者の年代別割合の増減・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20
2. 契約当事者の年代別相談件数（内訳）・・・・・・・・・・・・・・・・ 21

### Ⅳ 参考資料

- <H29年度 消費生活相談 契約当事者の性別割合>・・・・・・・・・・ 22
- <H29年度 消費生活相談 契約当事者の職業別割合>・・・・・・・・・・ 22
- <H29年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位10>・・・・・・・・ 23
- <H29年度 消費生活相談 商品・役務別分類>・・・・・・・・・・・・・・・・ 23

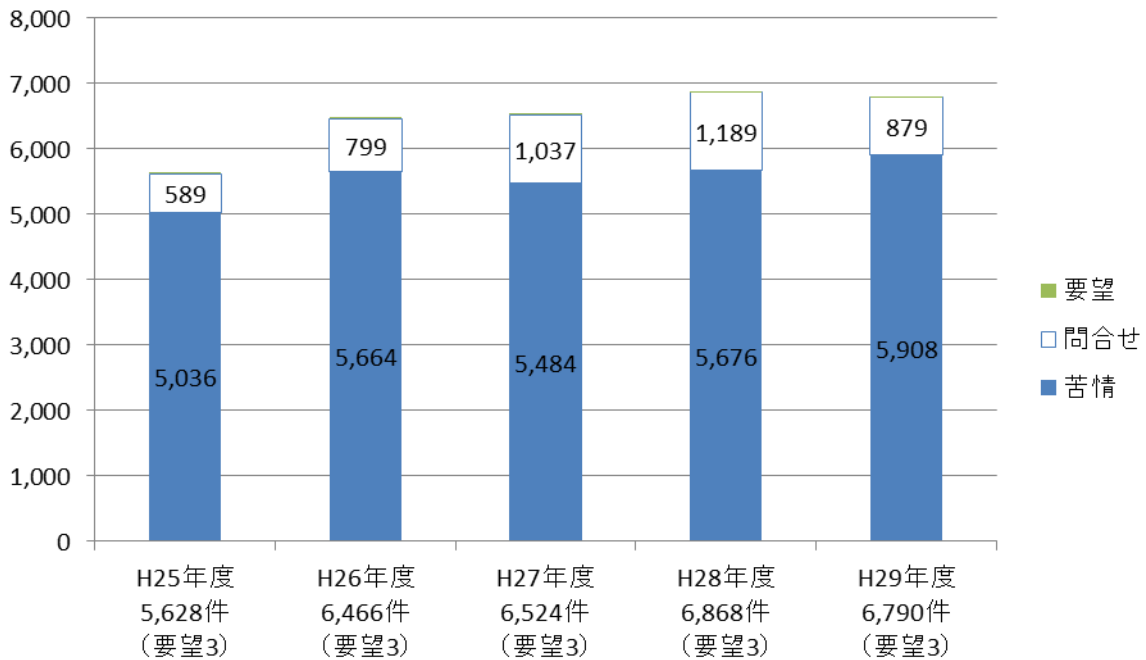
# I 相談全体の概要

## 1. 相談件数

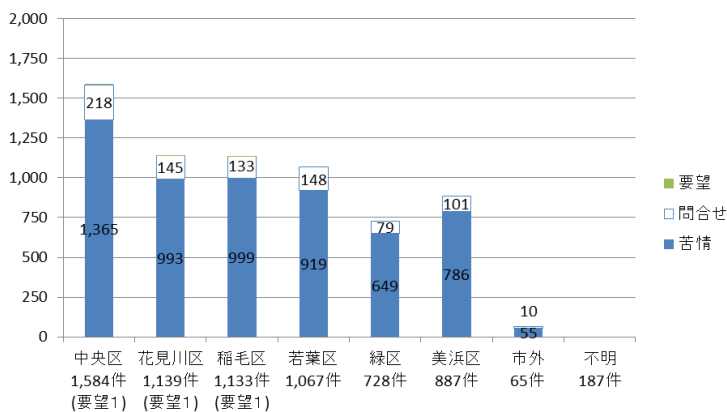
平成29年度に千葉市消費生活センターに寄せられた相談件数は6,790件。前年度に比べ78件(△1.1%)の減少であった。

契約当事者の区別相談件数については、中央区1,584件が最も多く、次いで花見川区・稲毛区となっている。

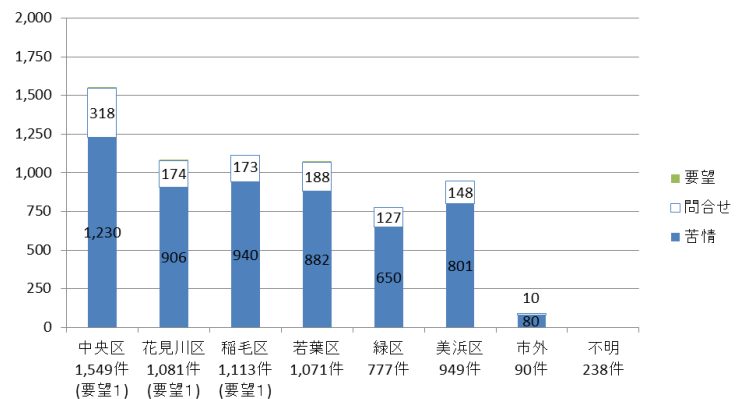
<年度別相談件数の推移>



<平成29年度 区別相談件数>



<平成28年度 区別相談件数>



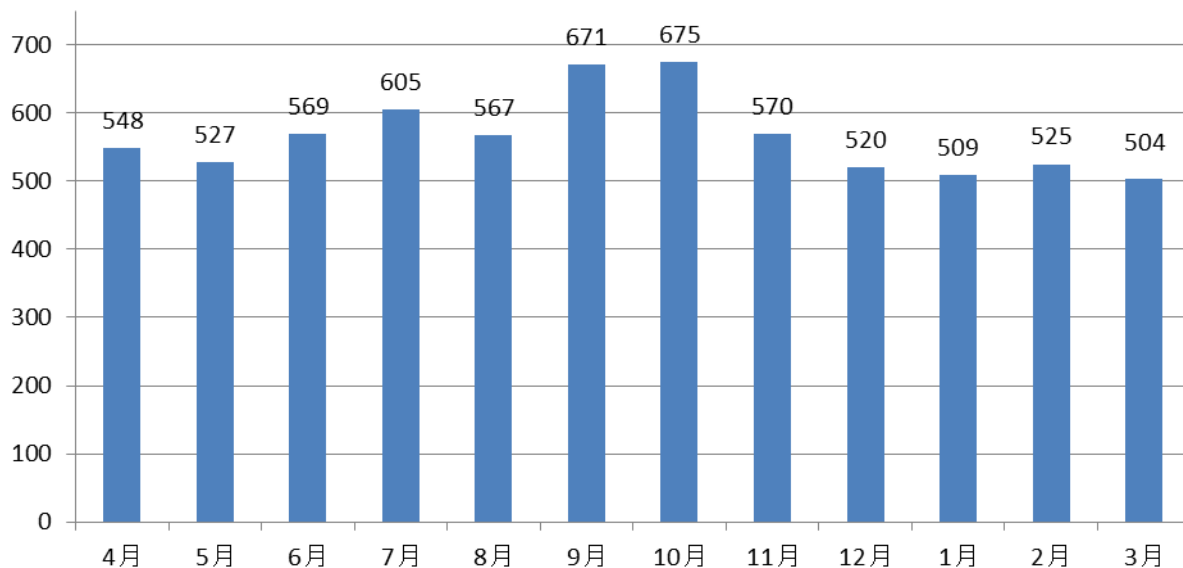
<前年度の増減件数>

	苦情	問合せ	要望	合計	増減率(%)
中央区	△ 135	100	0	△ 35	2.26
花見川区	△ 87	29	0	△ 58	5.37
稲毛区	△ 59	40	△ 1	△ 20	1.8
若葉区	△ 37	40	1	4	△0.37
緑区	1	48	0	49	△6.3
美浜区	15	47	0	62	△6.53
市外	25	0	0	25	△27.77
不明				51	△21.42

## 2. 月別相談件数

月別の相談件数では10月が675件と多く、次いで9月が671件。最も相談件数が少なかった月は3月で、504件であった。

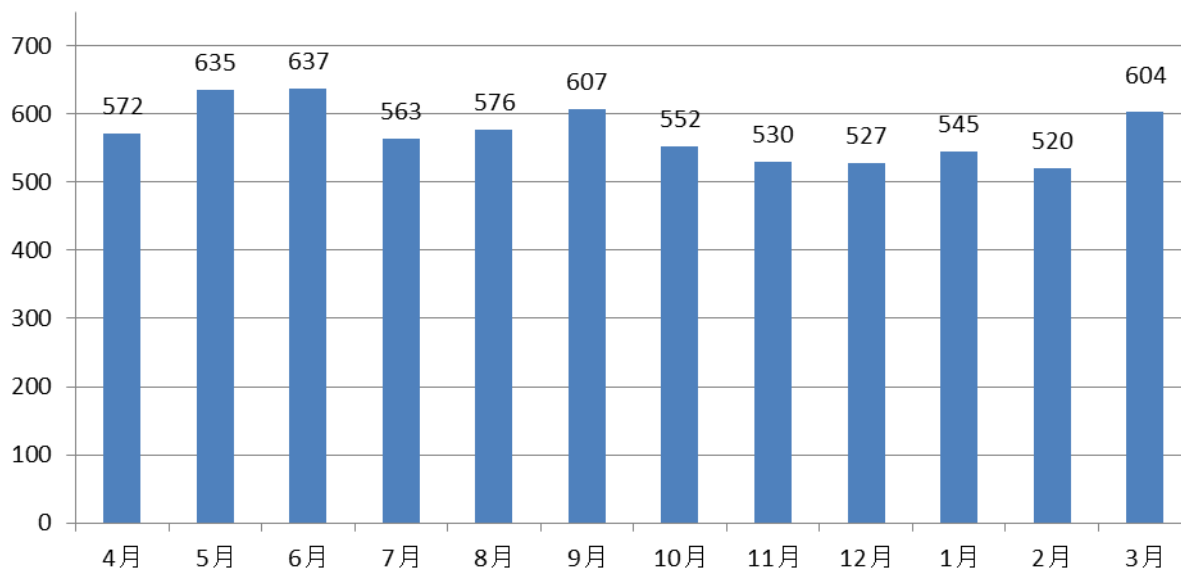
<平成29年度 月別相談件数>



※平日（244日）相談件数 計：6,224件（1日あたり平均25.5件）

土曜日（49日）相談件数 計：566件（1日あたり平均11.5件）

<平成28年度 月別相談件数>



※平日（243日）相談件数 計：6,256件（1日あたり平均25.7件）

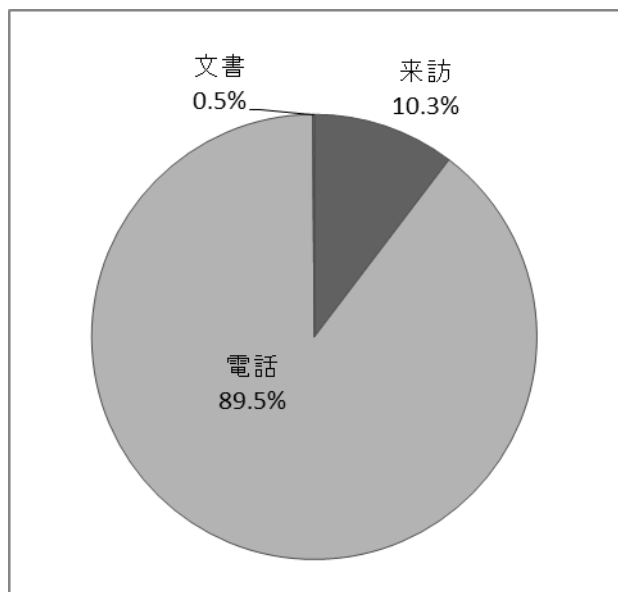
土曜日（51日）相談件数 計：612件（1日あたり平均12.2件）

<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
H29	548	527	569	605	567	671	675	570	520	509	525	504	6,790
H28	572	635	637	563	576	607	552	530	527	545	520	604	6,868
差引	△24	△108	△68	42	△9	64	123	40	△7	△36	5	△100	△78

### 3. 相談方法別の件数

相談方法別では、「電話」が89.5%と圧倒的に多く、次いで「来訪」10.3%、「文書」0.5%である。



相談方法	件数
来訪	702
電話	6,080
文書(インターネット)	8
合計	6,790

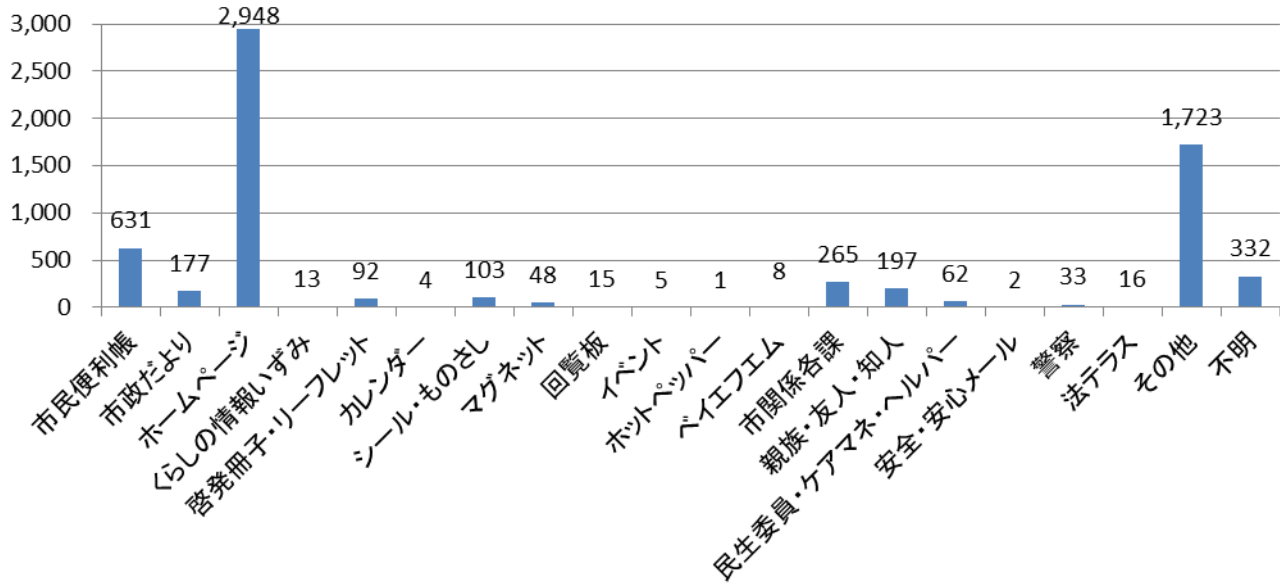
※文書については、インターネット3件、他、葉書・封書など

#### 4. 相談電話を知ったキッカケ別の件数

ホームページが2,948件と最も多く、次いで市民便利帳、市関係各課となっている。

主な広報手段の年代別内訳は、市民便利帳が70歳代、市政だよりが70歳代、ホームページが40歳代と多い。

＜相談電話を知ったキッカケ別の内訳＞



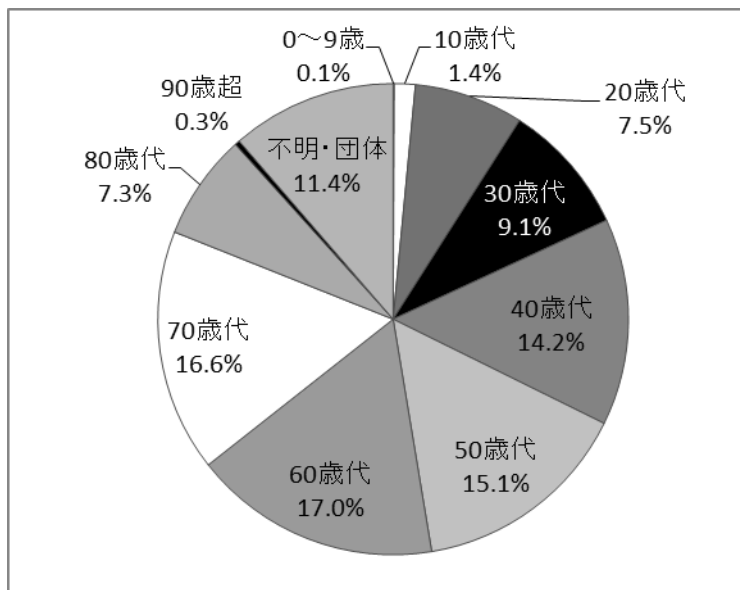
＜主な広報手段の年代別内訳＞

契約当事者の年代	市民便利帳	市政だより	ホームページ
0～9歳			4
10歳代	8	1	60
20歳代	16	4	350
30歳代	11	9	420
40歳代	34	11	614
50歳代	73	23	577
60歳代	163	48	379
70歳代	179	50	183
80歳代	68	11	82
90歳超	4	2	3
不明・団体	75	18	276
合計	631	177	2,948

## 5. 契約当事者の年代別割合

契約当事者の年齢を見ると、60歳代が最も多く17%を占める。次いで70歳代が16.6%、50歳代が15.1%となっている。

契約当事者の年代	件数
0～9歳	5
10歳代	98
20歳代	510
30歳代	616
40歳代	964
50歳代	1,024
60歳代	1,155
70歳代	1,130
80歳代	494
90歳超	23
不明・団体	771
合計	6,790





## 6. 相談件数の多い商品・役務

順位	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
1位	アダルト情報サイト 759	アダルト情報サイト 712	アダルト情報サイト 514	商品一般 1026
2位	商品一般 484	デジタルコンテンツ 393	デジタルコンテンツ 431	デジタルコンテンツ 521
3位	デジタルコンテンツ 245	商品一般 306	商品一般 381	賃貸アパート 234
4位	賃貸アパート 221	賃貸アパート 214	賃貸アパート 250	相談その他 190
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	相談その他 213	アダルト情報サイト 178
6位	フリーローン・サラ金 178	フリーローン・サラ金 150	他のデジタルコンテンツ 187	他のデジタルコンテンツ 164
7位	相談その他 175	相談その他 149	光ファイバー 170	光ファイバー 153
8位	他のデジタルコンテンツ 148	役務その他サービス 115	フリーローン・サラ金 151	携帯電話サービス 144
9位	光ファイバー 99	携帯電話サービス 112	役務その他サービス 149	フリーローン・サラ金 120
10位	携帯電話サービス 93	新聞 89	携帯電話サービス 134	修理サービス 101

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。特に「商品一般」については、2倍強の増加である。

### 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」

「複数の業者から執拗に電話勧誘があり、困っている」

<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」

<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。」

## 7. 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。無店舗では、通信販売が多く、「デジタルコンテンツ」が1位となっている。

順位	店舗購入	無店舗(3,155)						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	1,589	548	2,075	54	340	8	56	74	2,046
1位	賃貸アパート 181	修理サービス 46	デジタルコンテンツ 515	商品一般 11	光ファイバー 91		アクセサリ 12	他の内職・副業 6	商品一般 853
2位	携帯電話サービス 99	新聞 25	アダルト情報サイト 178	他の内職・副業 8	商品一般 17		商品一般 9	ミネラルウォーター 4	相談その他 172
3位	フリーローン・サラ金 59	工事・建築サービス/テレビ放送サービス 各24	他のデジタルコンテンツ 150	化粧品 4	電気 16		着物類 5	電気/着物類/新築分譲マンション/携帯電話サービス/役務その他サービス 各3	フリーローン・サラ金 53
4位	普通・小型自動車 55	衛生テレビ放送 22	他の健康食品 88	健康食品/複合サービス会員/ファンド型投資商品 3	新築分譲マンション/公社債 各11		食器/被服一般/紳士・婦人洋服/ネックレス/新聞/普通・小型自動車/廃品回収サービス 各2	飲料/貸衣装/他のレンタルサービス/賃貸アパート/工事・建築サービス/ギャンブル情報サイト/リゾート会員権 各2	賃貸アパート 48
5位	医療サービス 46	ケーブルテレビ 21	商品一般 86	ミネラルウォーター/モバイル専用端末機器/パソコン記憶媒体類/振込・送金サービス 各2	インターネット接続回線 10	商品一般/他の菓子類/酵素食品/他の健康食品/書籍/新聞/カレンダー/教養・娯楽サービスその他	食料品一般/野菜/コーヒー/酵素食品/ふとん類/マットレス/子供洋服類/他の婦人下着/上着/履物付属品/指輪/電位治療器/磁気治療器具/ノートパソコン/ゴルフ用品/掛軸/教養娯楽品その他/別荘地/新築建売住宅/借家/修理サービス/パーキング/複合サービス会員/フリーローン・サラ金/タクシーサービス/引越/モバイルデータ通信/高校/スポーツ・健康教室/食事宅配/葬式/行政書士/ホームページ作成代行/運転代行サービス/せん定等サービス	相隣関係 35	
6位	脱毛エステ 42	衛生設備工事 19	出会い系サイト 42	他の飲料/酵素食品/他の健康食品/鍋/浄水器/電気/洋服一般/化粧品セット/保健衛生品その他/パソコンソフト/ビジネス教室/精神修養講座/リゾート会員権/内職・副業	相談その他 8		ミネラルウォーター/住居品一般/コート/紳士・婦人用/バッグ/イヤリング/指輪/ペンダント/他の文書・事務用品/スマートフォン/電話関連機器・用品/ステレオ/レコード/コレクション用品/四輪自動車/自動車部品/携帯電話サービス	他の行政サービス 28	
7位	商品一般 37	塗装工事/光ファイバー 各16	他のネット通信関連サービス 35		かに/IP電話 各7		書籍/役務その他サービス 各5	携帯電話サービス 26	
8位	外食 36	屋根工事 14	健康食品 30		ミネラルウォーター/山林/ファンド型投資商品/モバイルデータ通信 各6		老人ホーム/不動産仲介サービス 各4	金融関連サービスその他 25	
9位	モバイルデータ通信 31	役務その他サービス 13	役務その他サービス 22					テレビ放送サービス 21	
10位	歯科治療 30	商品一般/建物清掃サービス 各12	オンラインゲーム 21					光ファイバー/役務その他サービス 各18	

※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

## Ⅱ. 相談の特徴

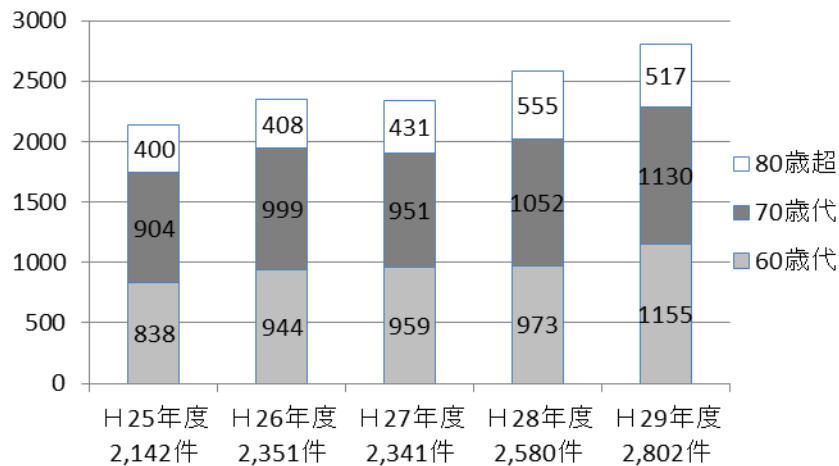
### 1. 年代

#### (1) 60歳以上の相談

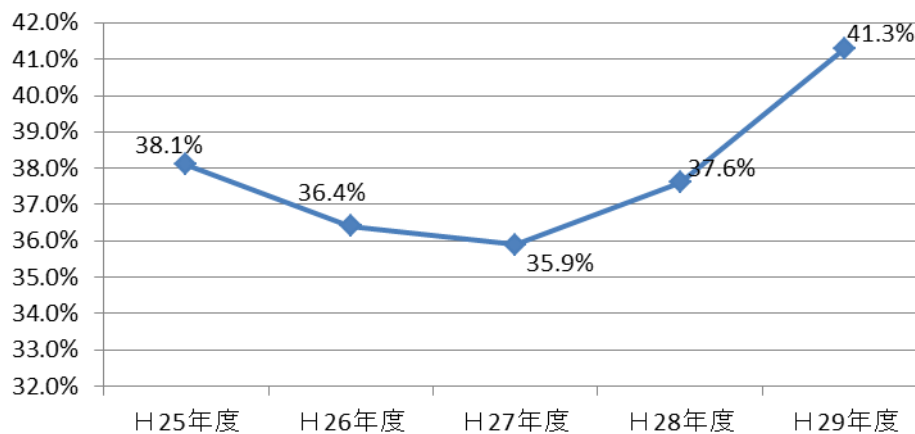
##### ア 相談件数の推移

契約当事者が60歳以上の相談件数は2,802件。前年度の2,580件に比べて222件(+8.6%)の増加である。

<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、平成27年度から上昇傾向に転じた。

## イ 商品・役務の状況

順位	商品・役務名	件数
1位	商品一般	631
2位	デジタルコンテンツ	257
3位	相談その他	93
4位	アダルト情報サイト	69
5位	光ファイバー	68
6位	修理サービス	60
7位	他のデジタルコンテンツ	59
8位	携帯電話サービス	52
9位	賃貸アパート	45
10位	役務その他サービス	30

1位は「商品一般」が631件と最も多く、次いで「デジタルコンテンツ」が257件、「相談その他」が93件と続いている。

1位「商品一般」、2位「デジタルコンテンツ」は全ての年代に多い相談である。

### 商品・役務名の解説

<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」

<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」

<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」

<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」

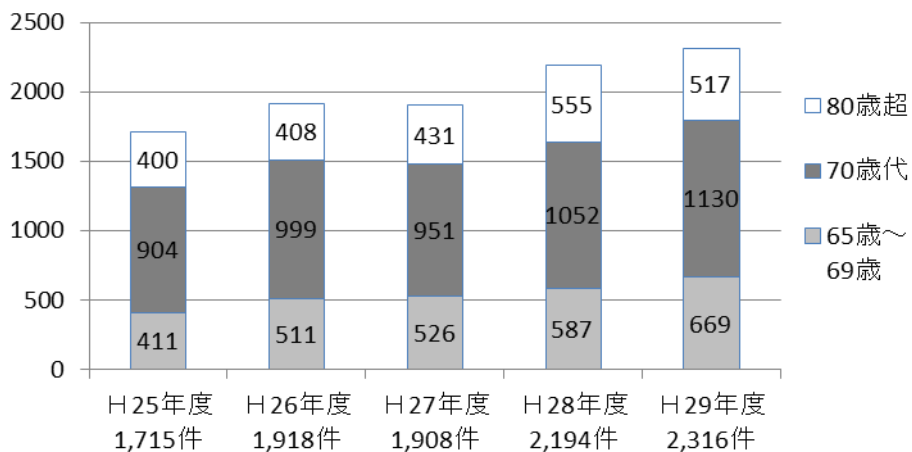
「入居した部屋が汚く、入居前にクリーニングしたとは思えない。業者の対応も悪い。」

## (2) 65歳以上の相談

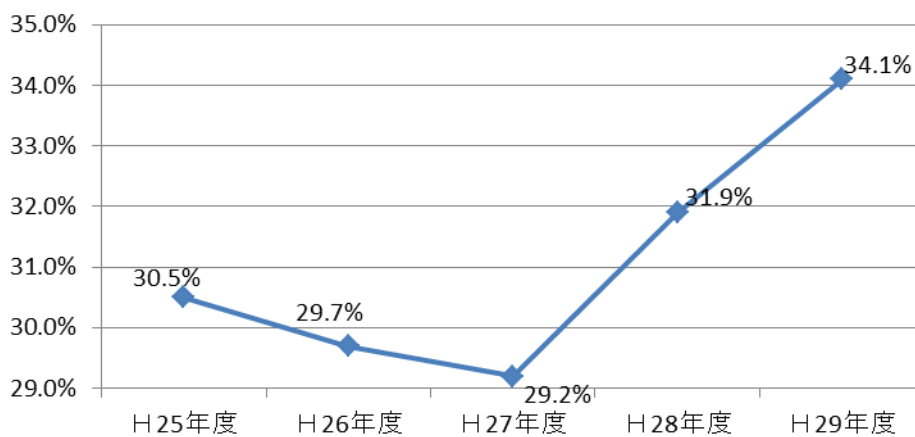
### ア 相談件数の推移

契約当事者が65歳以上の相談件数は2,316件。前年度の2,194件に比べて122件(+5.6%)の増加である。

<65歳以上の相談 年度別件数の推移>



<全相談に占める65歳以上の相談割合 年度別推移>



契約当事者が65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、平成27年度から上昇傾向に転じた。

イ 商品・役務の状況

順位	商品・役務名	件数
1位	商品一般	489
2位	デジタルコンテンツ	198
3位	相談その他	88
4位	光ファイバー	56
5位	修理サービス	53
6位	アダルト情報サイト	50
7位	携帯電話サービス/他のデジタルコンテンツ	各46
8位	賃貸アパート	33
9位	役務その他サービス	24
10位	衛生設備工事	23

1位は「商品一般」が489件と最も多く、次いで「デジタルコンテンツ」が198件、「相談その他」が88件と続いている。

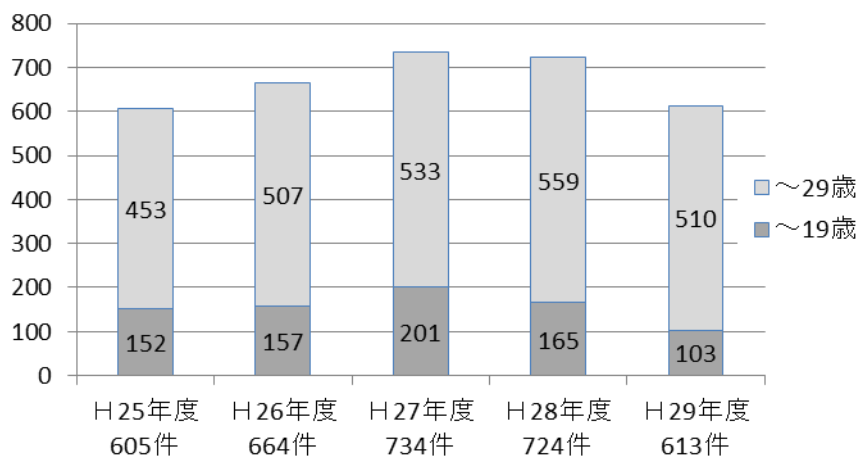
1位「商品一般」、2位「デジタルコンテンツ」は全ての年代に多い相談である。

### (3) 20歳代までの相談

#### ア 相談件数の推移

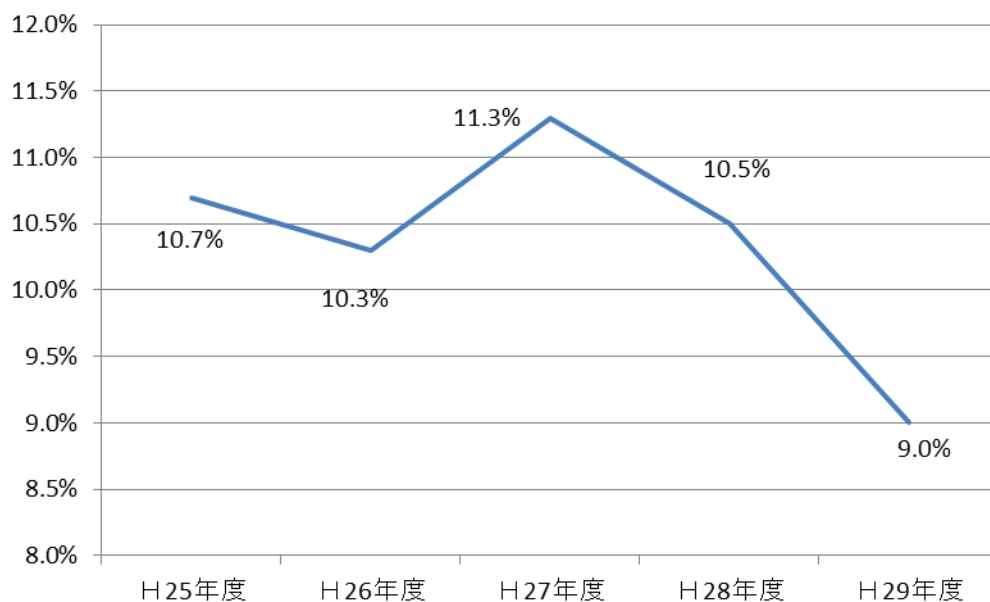
契約当事者が20歳代までの相談件数は613件。前年度の724件に比べて111件（△15.3%）の減少であった。

<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、9～12%の間で推移している。

<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	賃貸アパート	34
2位	脱毛エステ	32
3位	商品一般	26
4位	デジタルコンテンツ	25
5位	アダルト情報サイト	23
6位	他の内職・副業	20
7位	他のデジタルコンテンツ	19
8位	他の健康食品	16
9位	出会い系サイト	14
10位	オンラインゲーム 相談その他	各13

1位「賃貸アパート」、2位「脱毛エステ」と他の年代と比較して特色のある内容となっている。

3位「商品一般」、4位「デジタルコンテンツ」は他の年代でも多い相談である。

### 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」

<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」



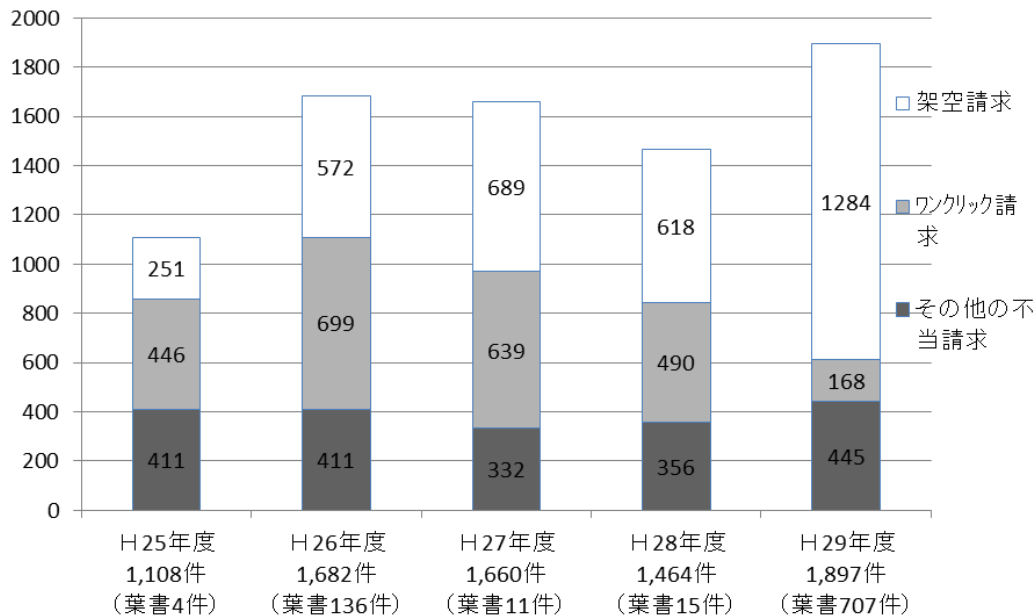
## 2. 内容

### (1) 不当請求に関する相談

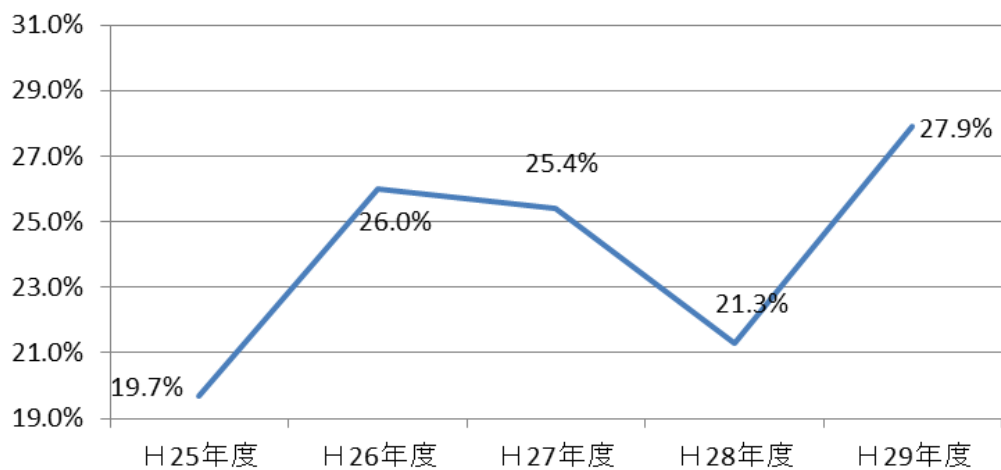
#### ア 不当請求に関する相談件数の推移

不当請求に関する相談は1,897件で、前年度と比較して433件(+29.6%)増加した。特に架空請求による葉書は707件と、前年度と比較して692件(+4,613%)増加した

<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、H28年度と比較し6.6%の増加となった。

### 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 架空請求に関する相談の契約当事者の年代別件数

60歳代の増加が338人と多く、次いで70歳代、60歳代となっている。特に、葉書による架空請求が増えており、60歳代以上が狙われている傾向がある。

<架空請求に関する相談の契約当事者の年代別件数>

契約当事者の年代	H29	H28	増減
0～9歳	0	0	0
10歳代	2	10	△ 8
20歳代	25	44	△ 19
30歳代	42	64	△ 22
40歳代	111	123	△ 12
50歳代	266	103	163
60歳代	484	146	338
70歳代	254	84	170
80歳代	37	21	16
90歳超	3	1	2
不明	60	22	38
合計	1,284	618	666

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 商品・役務別>

順位	商品・役務 名	相談件数
1	商品一般	728
2	デジタルコンテンツ	462
3	他のデジタルコンテンツ	54
4	アダルト情報サイト	18
5	興信所	4
6	映画配信サービス 電話音声情報	各2
7	酵素食品/婦人下着/制汗・消臭剤/新聞/ビデオソフト/住宅ローン/フリーローン・サラ金/金融関連サービスその他/携帯電話サービス/音楽情報サイト/光ファイバー/他のネット通信関連サービス/教養・娯楽サービスその他/他の行政サービス	各1

<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	144
2	他のデジタルコンテンツ	10
3	デジタルコンテンツ	7
4	司法書士	3
5	役務その他サービス	2
6	他の玩具・遊具 興信所	各1

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。

架空請求に関する相談では、「商品一般」が最も多く、架空請求によるものが多い。

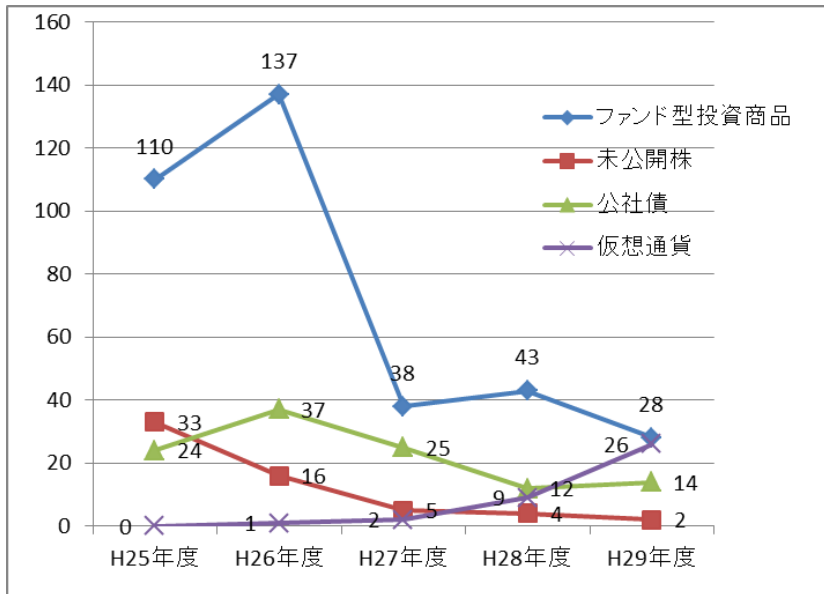
次いで「デジタルコンテンツ」が多い

他にも、「他のデジタルコンテンツ」、「アダルト情報サイト」など、インターネットに関する相談が多く寄せられた。

## (2) 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・仮想通貨に関する相談件数の推移

「公社債」・「未公開株」・「ファンド型投資商品」に関する相談は減少している。一方、「仮想通貨」に関する相談は、平成26年度から増加傾向にあり、昨年度と比較すると、17件増加している。

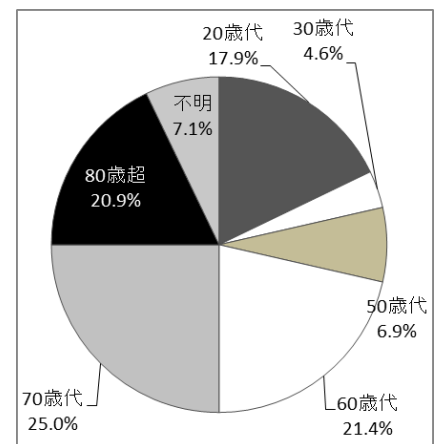


### イ 契約当事者の年代別割合

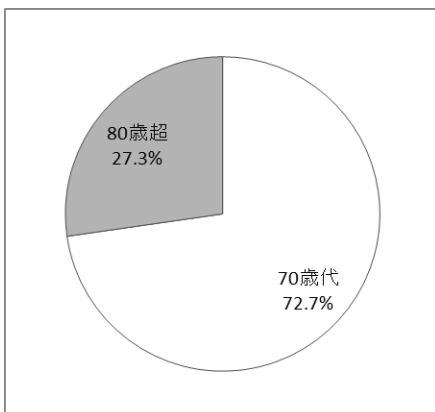
「ファンド型投資商品」・「公社債」・「未公開株」のいずれも60歳代以上の契約者からの相談が多い。

年代	ファンド型投資商品	未公開株	公社債	仮想通貨
20歳代	5			1
30歳代	1			2
40歳代				2
50歳代	2	1		8
60歳代	6	2		5
70歳代	7	8	1	5
80歳超	5	3		3
不明	2			1
合計	28	14	2	26

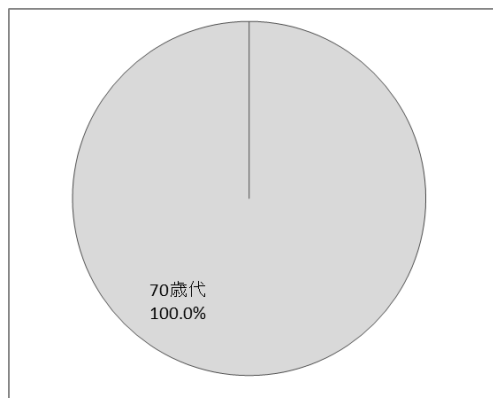
〈ファンド型投資商品〉



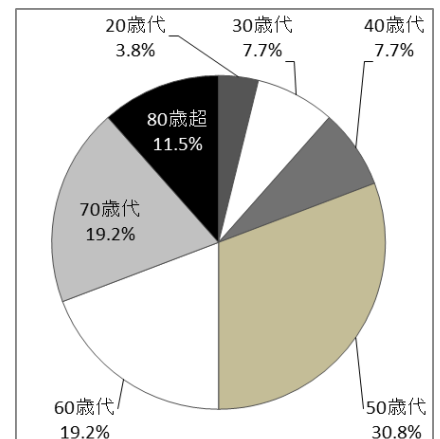
〈未公開株〉



〈公社債〉



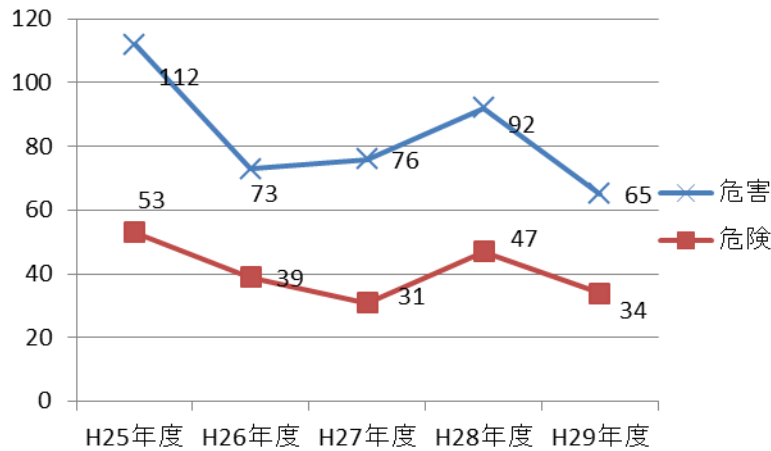
〈仮想通貨〉



### (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

平成29年度の危害に関する相談は65件で、前年度と比較して27件減少した。また、危険に関する相談は34件で、前年度と比較して13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

順位	商品・役務別 分類	相談件数
1位	医療サービス	6
2位	外食	5
3位	他の医療 パーマ	各3
4位	パーマ/パン類/酵素食品/基礎化粧品/化粧水/乳液/一般自動車/自動車運転教習所/骨つぎ整復/	各2
5位	商品一般/さし身/貝類/食酢/ケーキ/他の菓子類/他の飲料等	各1
合計		65

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「外食」で、「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。

危険に関する相談では、「普通・小型自動車」「豚肉」「食卓」「外食」に関する相談が寄せられた。

順位	商品・役務別 分類	相談件数
1位	普通・小型自動車	4
2位	豚肉/食卓/外食	各2
3位	他の魚介加工品/加工肉/まんじゅう/電気オーブンレンジ他	各1
合計		34

### 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>

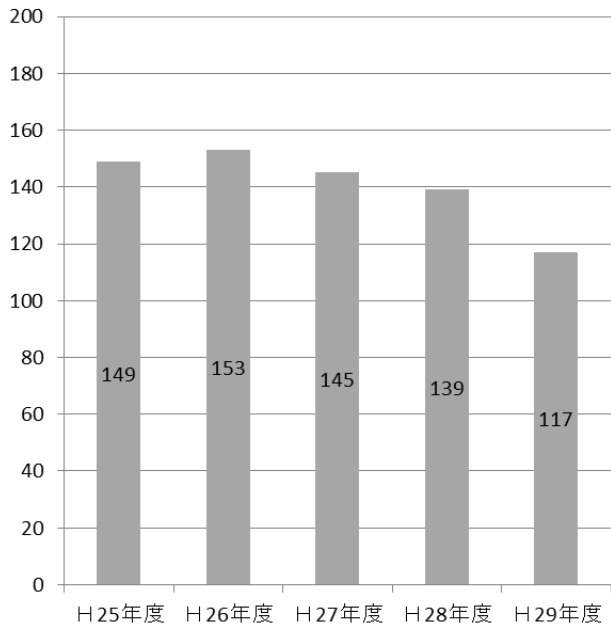
危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

(4) 多重債務に関する相談

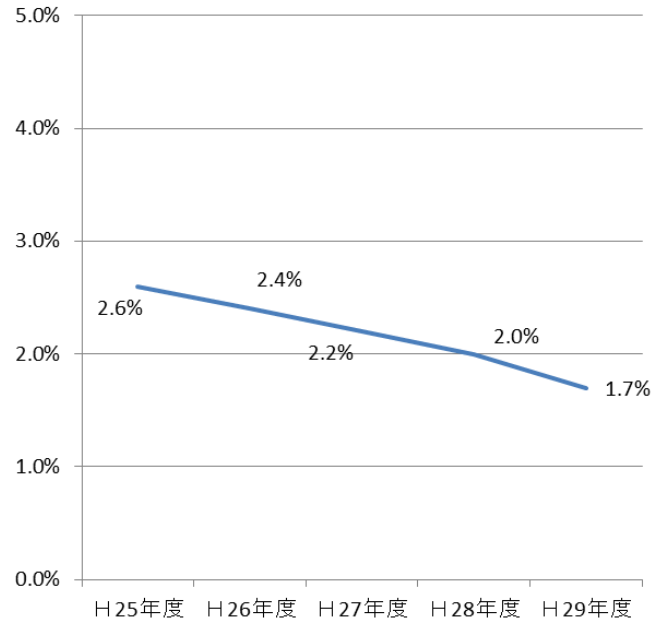
ア 多重債務に関する相談件数の推移

多重債務に関する相談は、117件。前年度の139件に比べ22件（△15.8%）減少した。

<多重債務相談の年度別件数推移>

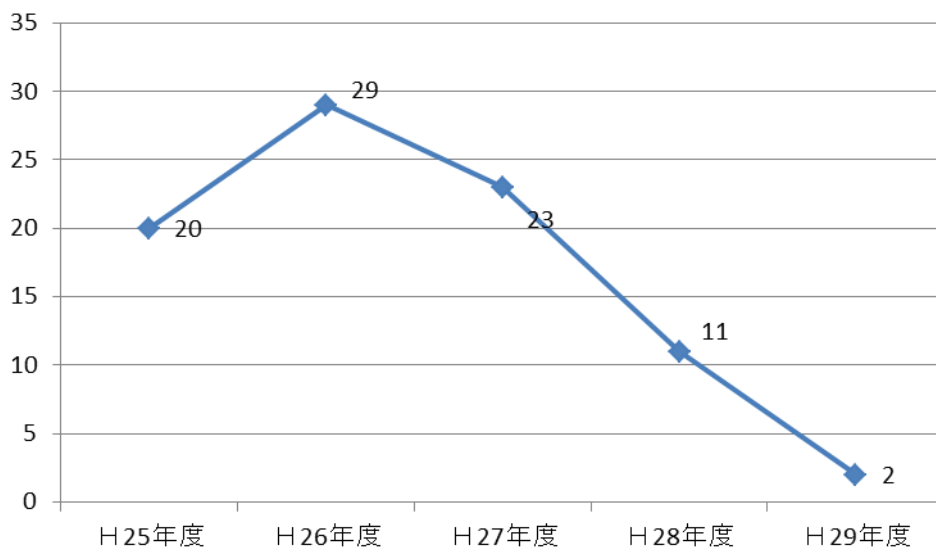


<全相談に占める多重債務相談の割合 年度別推移>



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29年度に庁内各課から誘導された件数は2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>

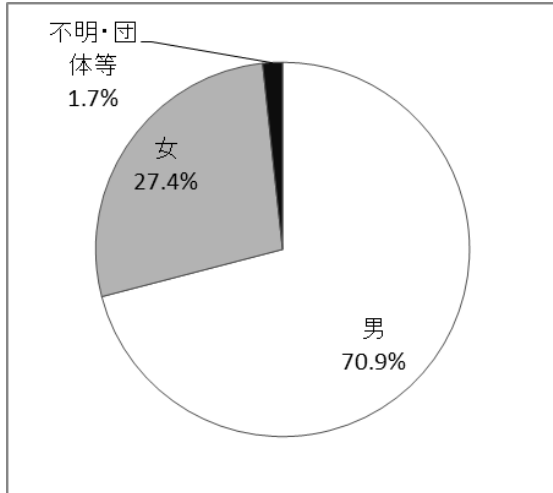


イ 契約当事者の年代別割合（多重債務）

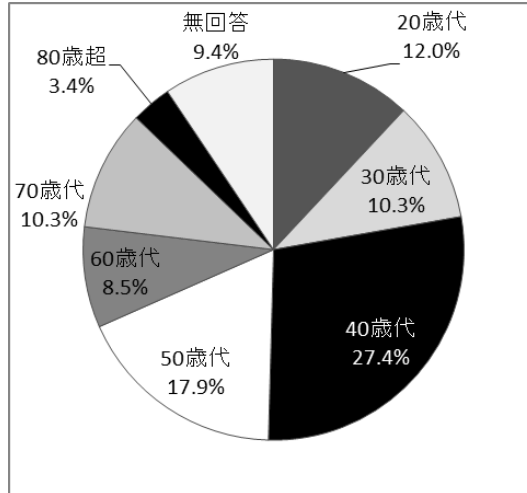
多重債務に関する相談について、契約当事者の性別割合では、男性の相談が98件、女性の相談が40件、不明（匿名）からの相談が1件である。

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	14
30歳代	12
40歳代	33
50歳代	21
60歳代	10
70歳代	12
80歳超	4
無回答	11
合計	117

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）
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	24回 月2回実施

### Ⅲ 分析

#### 1. 契約当事者の年代別割合の増減

契約当事者である60歳代の増加が182人と多く、40歳代の減少が195人と小さい。

0～59歳代が246人減少し、60歳代以上が168人増加している。よって、全体では78人の減少となる。

今年度は、例年増加傾向である60歳代以上の件数が増加したが、0～59歳代の件数の減少が大きいため、減少に転じた。**特に、40歳代の減少が大きく、減少に転じた要因である。**

40歳代の減少に転じた要因としては、平成28年度の相談のうち「アダルト情報サイト」、「賃貸アパート」が減少しており、特に「アダルト情報サイト」の下落が大きい。アダルト情報サイトに関しては、ワンクリック詐欺といった内容が多く見受けられるので、対処法が浸透してきた結果、相談件数が減少したと思われる。

<契約当事者の年代別割合の増減>

契約当事者の年代	H29	H28	増減
0～9歳	5	3	2
10歳代	98	162	△ 64
20歳代	510	559	△ 49
30歳代	616	664	△ 48
40歳代	964	1,159	△ 195
50歳代	1,024	916	108
60歳代	1,155	973	182
70歳代	1,130	1,052	78
80歳代	494	521	△ 27
90歳超	23	34	△ 11
不明・団体	771	825	△ 54
合計	6,790	6,868	△ 78

<契約当事者である40歳代の相談件数上位10>

順位	平成29年度	平成28年度
1位	デジタルコンテンツ 91	アダルト情報サイト 109
2位	商品一般 54	デジタルコンテンツ 90
3位	フリーローン・サラ金 41	賃貸アパート 48
4位	賃貸アパート 40	他のデジタルコンテンツ 45
5位	他のデジタルコンテンツ 38	フリーローン・サラ金 39
6位	携帯電話サービス 35	商品一般 38
7位	アダルト情報サイト 30	役務その他サービス 27
8位	他の健康食品 21	携帯電話サービス 25
9位	光ファイバー 20	相談その他 22
10位	相談その他 18	他の健康食品 21

#### 2. 契約当事者の年代別相談件数（内訳）

全体では商品一般が増加し、アダルト情報サイトが減少した。

29歳まででは、賃貸アパートの件数は減少しているが、順位としては上昇している。

30～59歳では、全体の特徴とほぼ一致している。

60歳以上では、商品一般、デジタルコンテンツが上昇し、アダルト情報サイトの件数が減少している。

29歳まででは、新生活が始まることで契約の機会が増え、賃貸アパートなどの契約トラブルが増えている。  
一方、60歳以上では、商品一般が大きく上昇している。これは、架空請求によるものであり、前年度と比較し、666件増えている。特に、葉書による架空請求が692件増加している。

<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5>

順位	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	商品一般 1026	賃貸アパート 34	商品一般 285	商品一般 631
2位	デジタルコンテンツ 521	脱毛エステ 32	デジタルコンテンツ 220	デジタルコンテンツ 257
3位	賃貸アパート 234	商品一般 26	賃貸アパート 130	相談その他 93
4位	相談その他 190	デジタルコンテンツ 25	アダルト情報サイト 80	アダルト情報サイト 69
5位	アダルト情報サイト 178	アダルト情報サイト 23	携帯電話サービス 他のデジタルコンテンツ 各75	光ファイバー 68

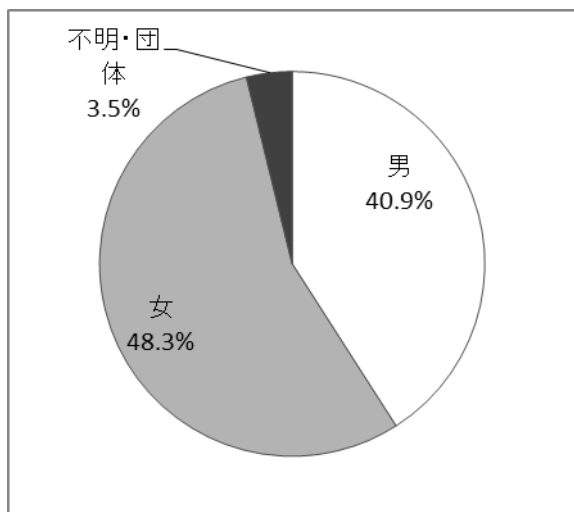
<平成28年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位5>

順位	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	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



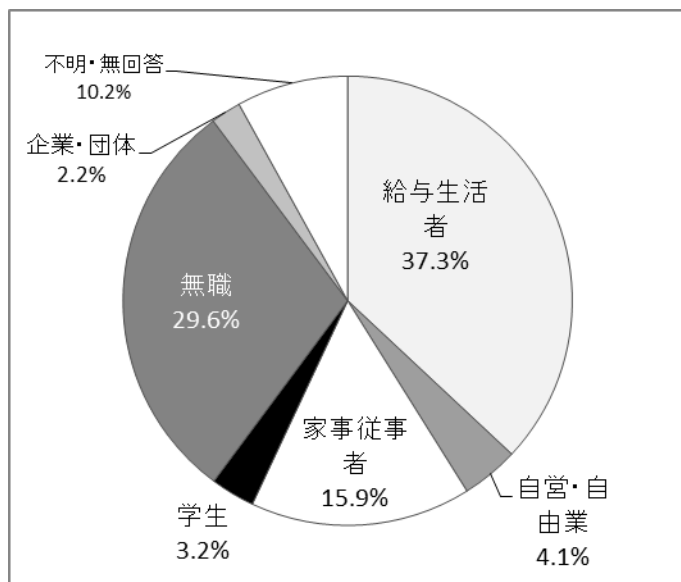
## IV 参考資料

< H 2 9 年度 消費生活相談 契約当事者の性別割合 >



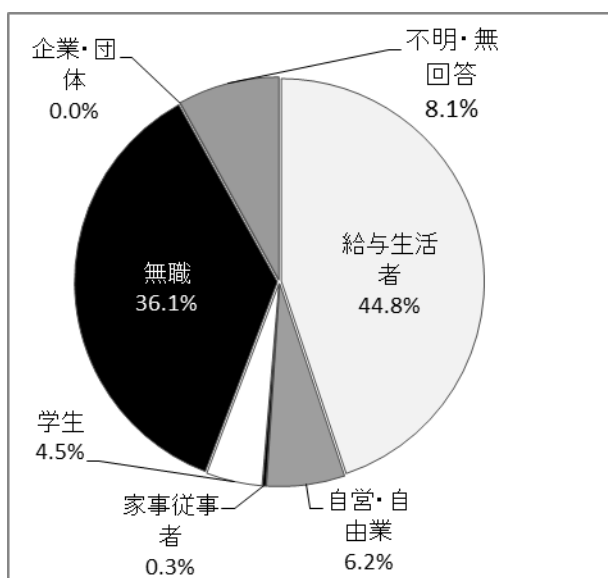
性別等	件数
男	2,780
女	3,750
不明・団体	260
計	6,790

< H 2 9 年度 消費生活相談 契約当事者の職業別割合 >

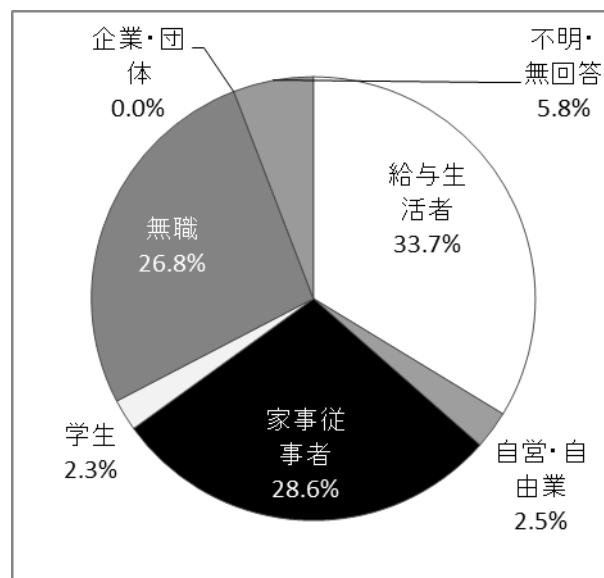


職業等	全体	男性	女性	団体・不明等
給与生活者	2,510	1,246	1,264	
自営・自由業	280	173	104	3
家事従事者	1,079	8	1,071	
学生	216	124	87	5
無職	2,011	1,004	1,005	2
行政機関	1			1
企業・団体	147			147
不明・無回答	546	225	219	102
合計	6,790	2,780	3,750	260

(男性)



(女性)



< H 2 9 年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位 1 0 >

順位	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	商品一般 1026	賃貸アパート 34	商品一般 285	商品一般 631
2位	デジタルコンテンツ 521	脱毛エステ 32	デジタルコンテンツ 220	デジタルコンテンツ 257
3位	賃貸アパート 234	商品一般 26	賃貸アパート 130	相談その他 93
4位	相談その他 190	デジタルコンテンツ 25	アダルト情報サイト 80	アダルト情報サイト 69
5位	アダルト情報サイト 178	アダルト情報サイト 23	携帯電話サービス 他のデジタルコンテンツ 各75	光ファイバー 68
6位	他のデジタルコンテンツ 164	他の内職・副業 20	フリーローン・サラ金 73	修理サービス 60
7位	光ファイバー 153	他のデジタルコンテンツ 19	他の健康食品 59	他のデジタルコンテンツ 59
8位	携帯電話サービス 144	他の健康食品 16	光ファイバー 58	携帯電話サービス 52
9位	フリーローン・サラ金 120	出会い系サイト 14	相談その他 41	賃貸アパート 45
10位	修理サービス 101	オンラインゲーム 相談その他 各13	普通・小型自動車 32	役務その他サービス 30

< H 2 9 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	1,026
	食料品	341
	住居品	223
	光熱水品	81
	被服品	275
	保健衛生品	173
	教養娯楽品	392
	車両・乗り物	152
	土地・建物・設備	195
	他の商品	3
商品 計(A)		2,861
役 務	クリーニング	31
	レンタル・リース・貸借	314
	工事・建築・加工	213
	修理・補修	109
	管理・保管	18
	役務一般	14
	金融・保険サービス	428
	運輸・通信サービス	1,613
	教育サービス	35
	教養・娯楽サービス	217
	保健・福祉サービス	301
	他の役務	277
	内職・副業・ねずみ講	55
	他の行政サービス	30
役務 計(B)		3,655
他の相談(C)		274
総計(A+B+C)		6,790