

平成31年3月14日

# 消費生活相談概要

## (平成30年4月～12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	3
(2) 高齢者の相談	3
(3) 若者の相談	5

### 2 内容

(1) 相談件数の多い商品・役務	6
(2) 不当請求に関する相談	6
(3) 多重債務に関する相談	9

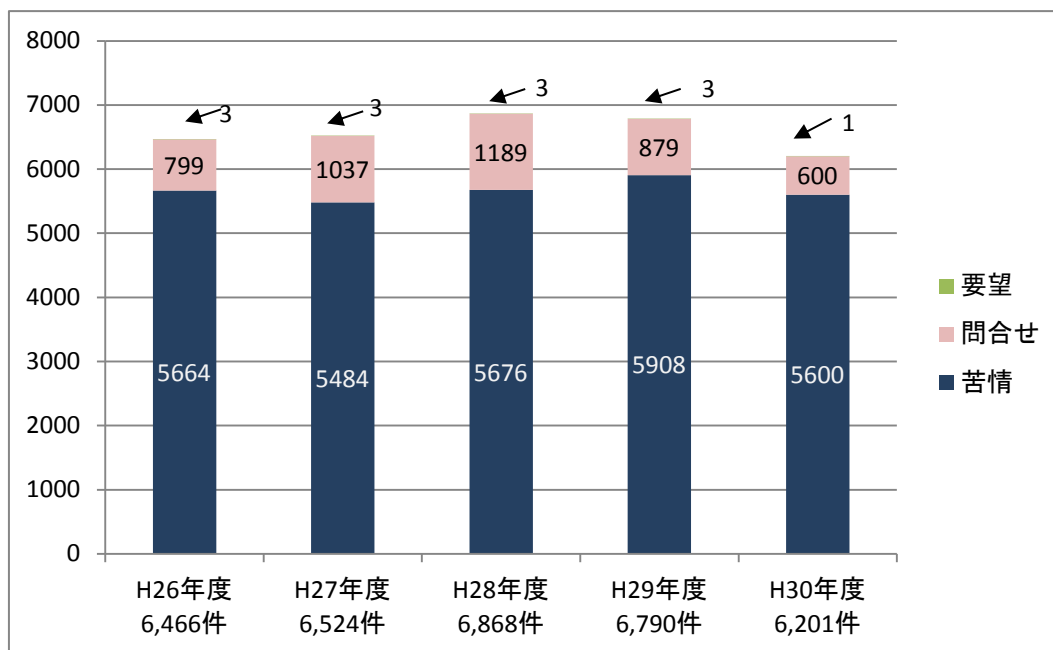
## ※ その他参考資料

<H30年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位10>	10
----------------------------------	----

## I 相談全体の概要

### (1) 年度別 相談件数の推移

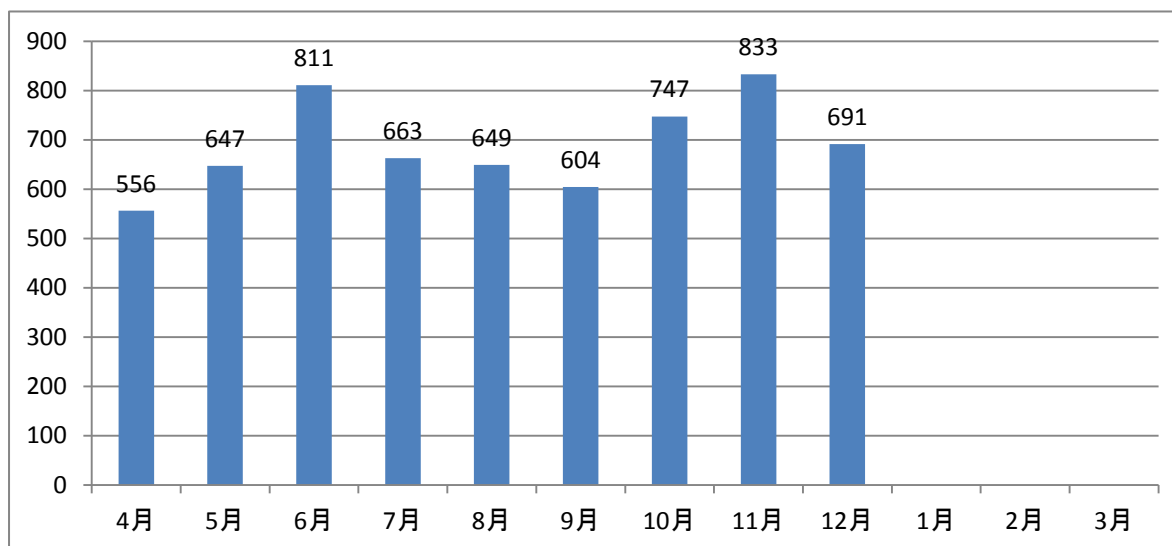
#### <年度別相談件数の推移>



※平成30年度12月までの相談件数は、前年度同月（H29年4～12月）；5,252件と比較し、949件（18.1%）増加。年度末には8,000件を超過する見込み。

### (2) 月別相談件数

#### <平成30年度 4月～12月 月別相談件数>

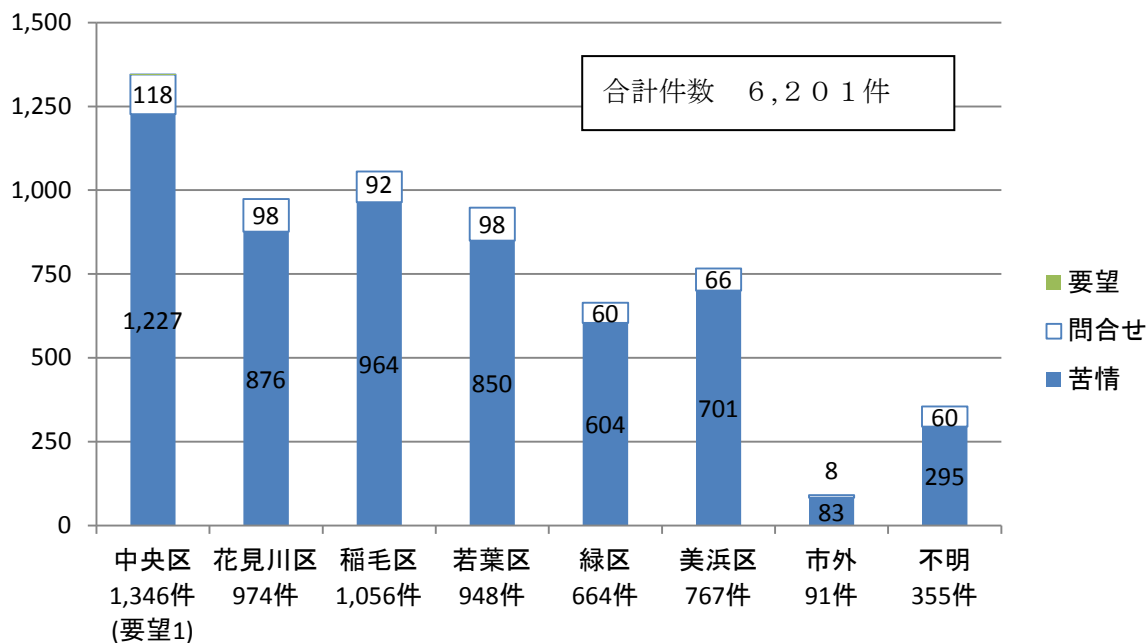


### (3) 相談方法別の件数

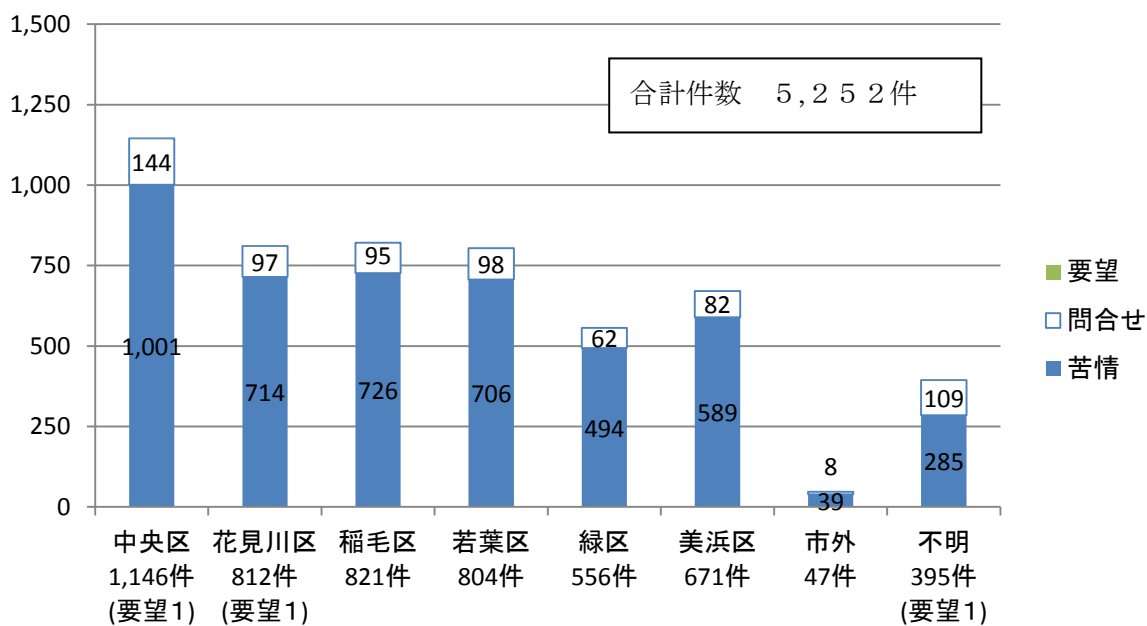
相談受付方法別件数	
電話	5,674
来訪	518
文書等	9
<b>合計</b>	<b>6,201</b>

文書相談の内訳	
インターネット	5
手紙等	4
<b>合計</b>	<b>9</b>

<平成 30 年度 区別相談件数> ※集計期間：平成 30 年 4 月～12 月



<平成 29 年度 区別相談件数> ※集計期間：平成 29 年 4 月～12 月



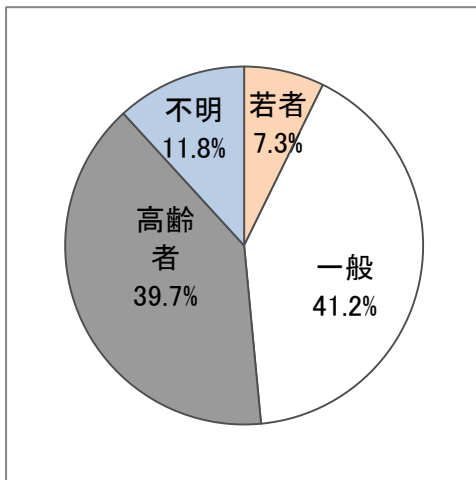
	苦情	問合せ	要望	合計	増減率(%)
中央区	226	△ 26	0	200	17.5
花見川区	162	1	△ 1	162	20.0
稲毛区	238	△ 3	0	235	28.7
若葉区	144	0	0	144	17.9
緑区	110	△ 2	0	108	19.4
美浜区	112	△ 16	0	96	14.3
市外	44	0	0	44	93.6
不明	287	△ 49	△ 1	△ 40	△ 10.1

## II 相談の特徴

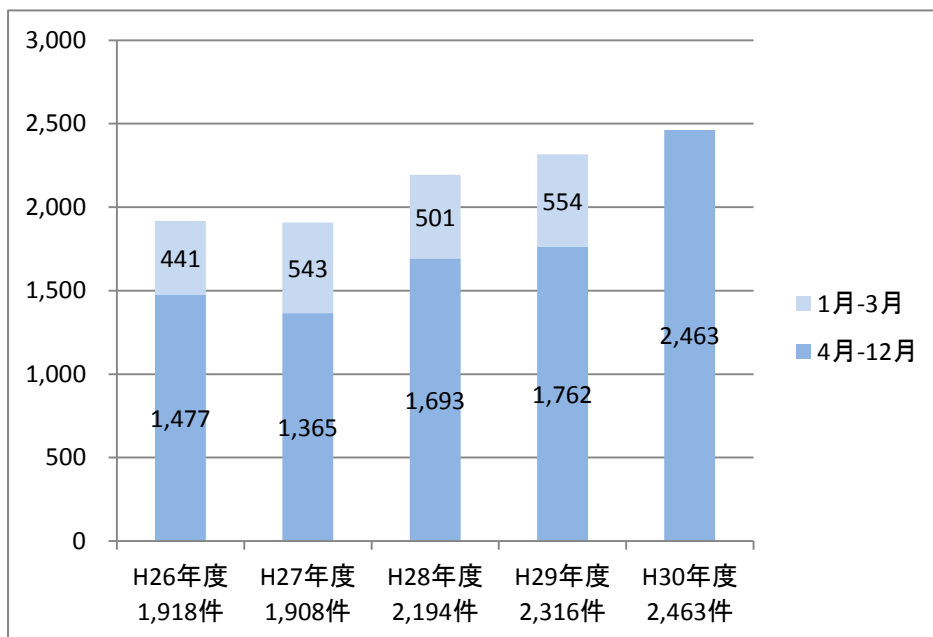
### 1 世代

#### (1) 契約当事者の年代別割合

若者（0～29歳）； 450 件  
一般（30～64歳）； 2,557 件  
高齢者（65歳～）； 2,463 件  
不明（匿名・団体）； 731 件



#### (2) 高齢者の相談（契約当事者の年齢 65 歳以上）



※平成30年度12月までの高齢者の相談件数は、前年度同月（H29年4～12月）；1,762件と比較し、701件（39.8%）増加。昨年度に続き、本年度においても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>

1	商品一般
2	デジタルコンテンツ
3	相談その他
4	ファンド型投資商品
5	修理サービス
6	他のデジタルコンテンツ/光ファイバー
7	携帯電話サービス
8	アダルト情報サイト
9	役務その他サービス
10	他の健康食品

※平成 30 年 4 月～12 月までの相談件数の上位 10 件

## 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」

<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。」

<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」

<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」

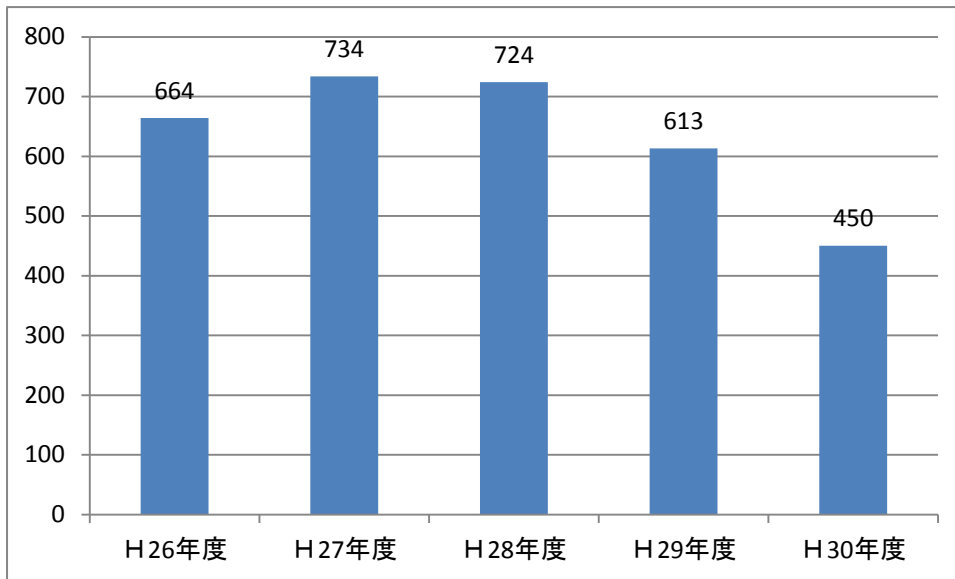
<光ファイバー>インターネット通信サービスのうち、光ファイバー通信等に関する相談

- (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。」

<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

(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30年度12月までの若者の相談件数は、前年度月（H29年4～12月）；476件と比較し、26件（5.5%）減少。

＜若者に多い相談＞

1	賃貸アパート
2	商品一般
3	フリーローン・サラ金/ デジタルコンテンツ/出会い系サイト
4	アダルト情報サイト
5	脱毛エステ
6	他のデジタルコンテンツ/ 他の内職・副業
7	オンラインゲーム/相談その他
8	普通・小型自動車
9	携帯電話サービス/光ファイバー
10	他の健康食品/修理サービス/ デリバティブ取引

※平成30年4月～12月までの相談件数の上位10件

商品・役務名の解説

＜フリーローン・サラ金＞使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。」

＜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」

＜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」

2 内容

(1) 相談件数の多い商品・役務

順位	平成30年度	平成29年度
1	商品一般	商品一般
2	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ
3	相談その他	賃貸アパート
4	他のデジタルコンテンツ	相談その他
5	賃貸アパート	アダルト情報サイト
6	光ファイバー	他のデジタルコンテンツ
7	修理サービス	光ファイバー
8	アダルト情報サイト	携帯電話サービス
9	携帯電話サービス	フリーローン・サラ金
10	フリーローン・サラ金	修理サービス

※平成 30 年度の上位件数は、4 月～12 月までの相談を集計したもの

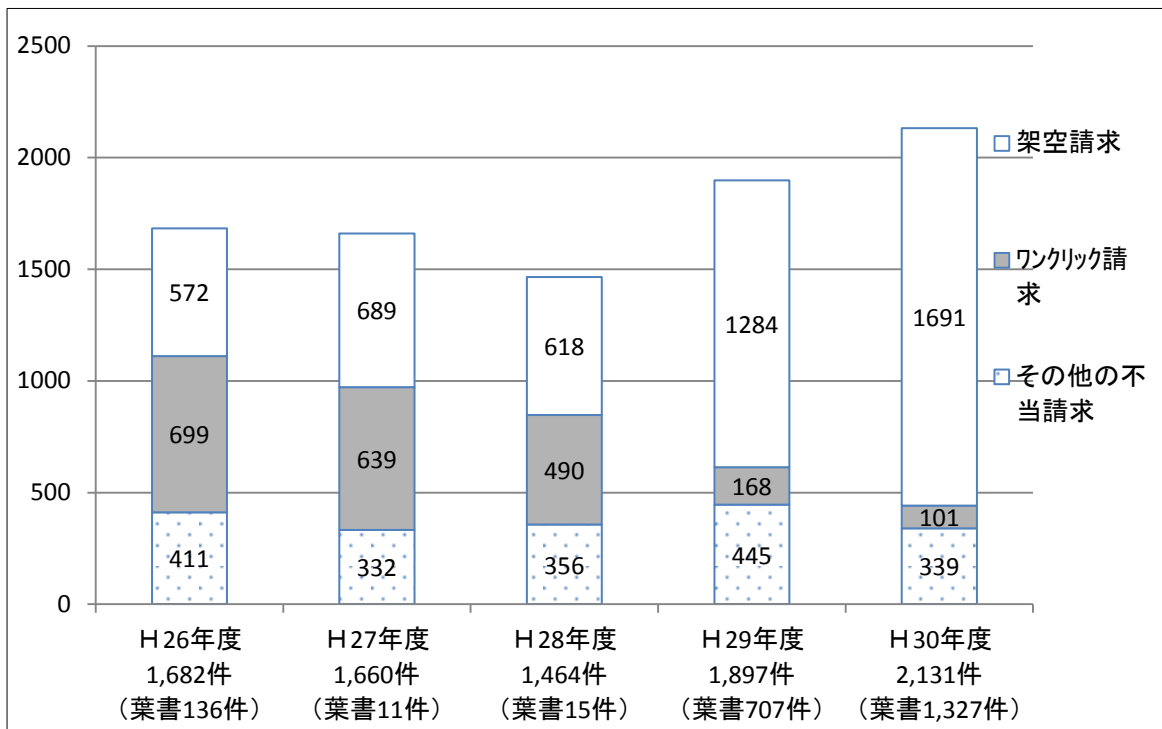
(2) 不当請求に関する相談

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は 2,131 件で、前年度同月（H29 年 4～12 月）：1,439 件（内訳；架空請求 976 件、ワンクリック請求 150 件、その他 313 件）と比較し、692 件（48.1%）の増加。

特に、架空請求による葉書は 1,326 件と、前年度同月（H29 年 4～12 月）：522 件と比較し、804 件（154%）増加。

< 架空・不当請求に関する相談の年度別件数の推移 >

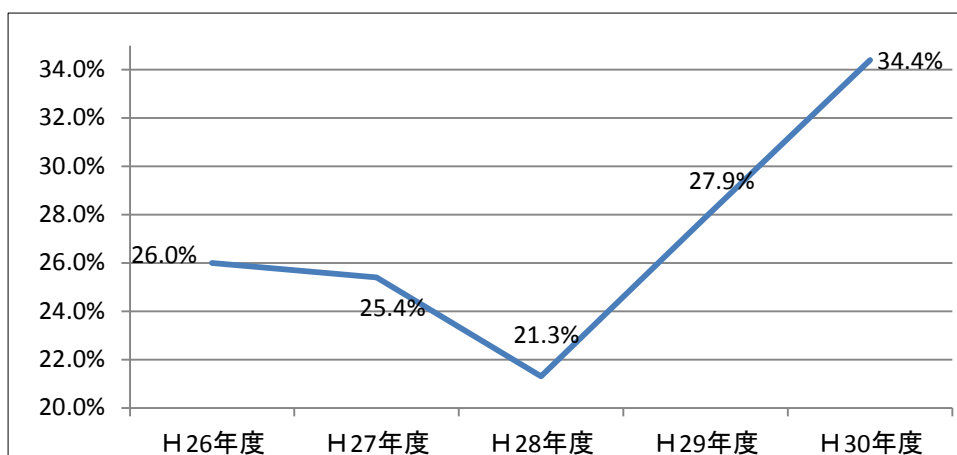


※集計期間：平成 30 年 4 月～12 月

- ※・ 架空請求 715 件（73.3%）の増加
- ・ ワンクリック請求 49 件（32.7%）の減少
- ・ その他 26 件（8.3%）の増加



＜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、H29年度と比較し6.5%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

（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、高額の請求を受けた」

イ 架空請求に関する相談の契約当事者の年代別件数

70歳代の増加が253人と多く、次いで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	H30	H29	増減
0～9歳	0	0	0
10歳代	6	2	4
20歳代	15	25	△ 10
30歳代	32	42	△ 10
40歳代	103	111	△ 8
50歳代	270	266	4
60歳代	537	484	53
70歳代	507	254	253
80歳代	78	37	41
90歳超	2	3	△ 1
不明	141	60	81
合計	1,691	1,284	407

※集計期間：H30（平成30年4月～12月）、H29（平成29年4月～平成30年3月）

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	1358
2	デジタルコンテンツ	281
3	他のデジタルコンテンツ	25
4	アダルト情報サイト	8
3	フリーローン・サラ金	各3
	他のネット通信関連サービス	
4	他の健康食品	各2
	テレビジョン	
	出会い系サイト	
	映画配信サービス	
5	水道	各1
	賃貸アパート	
	放送・コンテンツ等	
	ホテル・旅館 相談その他	
合計(H30.4~12)		1,691

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。

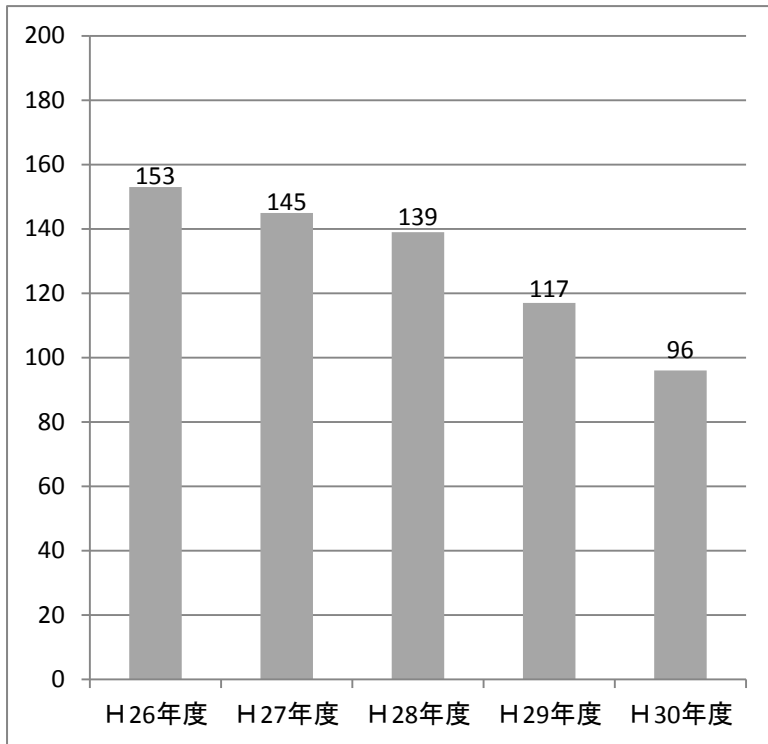
<ワンクリック請求に関する相談 商品・役務別>

順位	商品・役務名	相談件数
1	アダルト情報サイト	92
2	デジタルコンテンツ	各4
	他のデジタルコンテンツ	
3	商品一般	1
合計(H30.4~12)		101

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。

(2) 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30年度12月までの多重債務に関する件数は、前年度同月(H29年4～12月):86件と比較し、10件(11.6%)増加。

＜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	52	23回 月2回実施（11月は1回）
平成30年度 (4月～12月)	42	23回 月2回実施（3月は1回）

※その他 参考資料

<平成30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	30～64歳	65歳以上
1	商品一般 1,619	賃貸アパート 30	商品一般 481	商品一般 940
2	デジタルコンテンツ 315	商品一般 20	デジタルコンテンツ 177	デジタルコンテンツ 102
3	相談その他 164	フリーローン・サラ金等 各18	他のデジタルコンテンツ 89	相談その他 77
4	他のデジタルコンテンツ 160	アダルト情報サイト 16	賃貸アパート 81	ファンド型投資商品 56
5	賃貸アパート 153	脱毛エステ 13	アダルト情報サイト 62	修理サービス 55
6	光ファイバー 122	他のデジタルコンテンツ等 12	相談その他 49	他のデジタルコンテンツ/光ファイバー 各53
7	修理サービス 113	オンラインゲーム/相談その他 各10	フリーローン・サラ金 47	携帯電話サービス 30
8	アダルト情報サイト 108	普通・小型自動車 8	携帯電話サービス/光ファイバー 各46	アダルト情報サイト 27
9	携帯電話サービス 98	携帯電話サービス/光ファイバー 各7	他の健康食品 45	役務その他サービス 25
10	フリーローン・サラ金 95	他の健康食品等 各6	修理サービス 42	他の健康食品 24

集計期間：平成30年4月～12月