

# 平成30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歳代以上の相談

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

<H30年度	消費生活相談	契約当事者の性別割合> . . . . .	22
<H30年度	消費生活相談	契約当事者の職業別割合> . . . . .	22
<H30年度	消費生活相談	契約当事者年代別 相談件数上位10> . . . . .	23
<H30年度	消費生活相談	商品・役務別分類> . . . . .	23

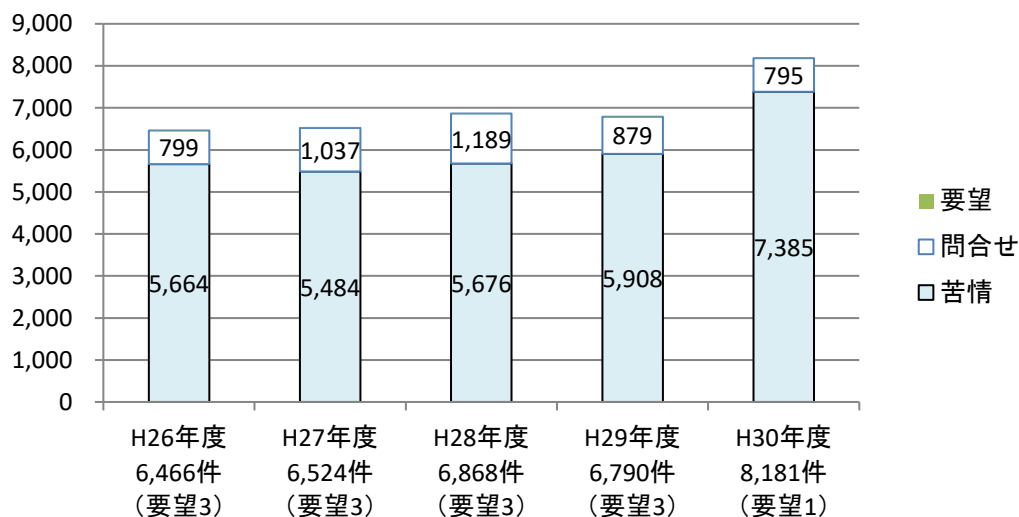
# I 相談全体の概要

## 1. 相談件数

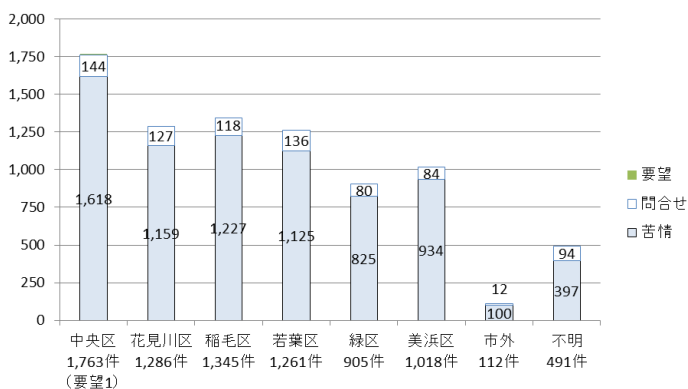
平成30年度に千葉市消費生活センターに寄せられた相談件数は8,181件。前年度に比べ1,391件（20.5%）の増加であった。

契約当事者の区別相談件数については、中央区1,763件が最も多く、次いで稲毛区・花見川区となっている。

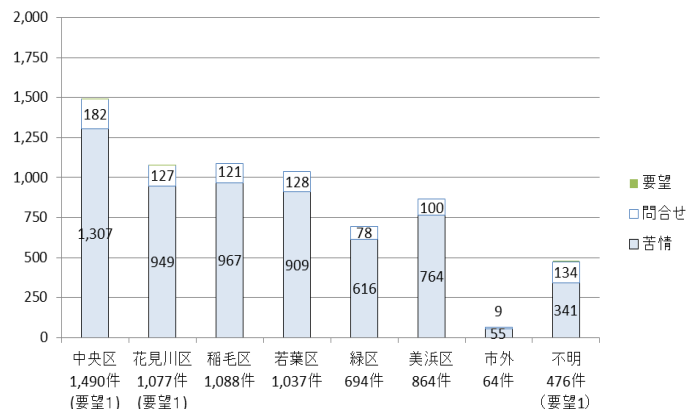
<年度別相談件数の推移>



<平成30年度 区別相談件数>



<平成29年度 区別相談件数>



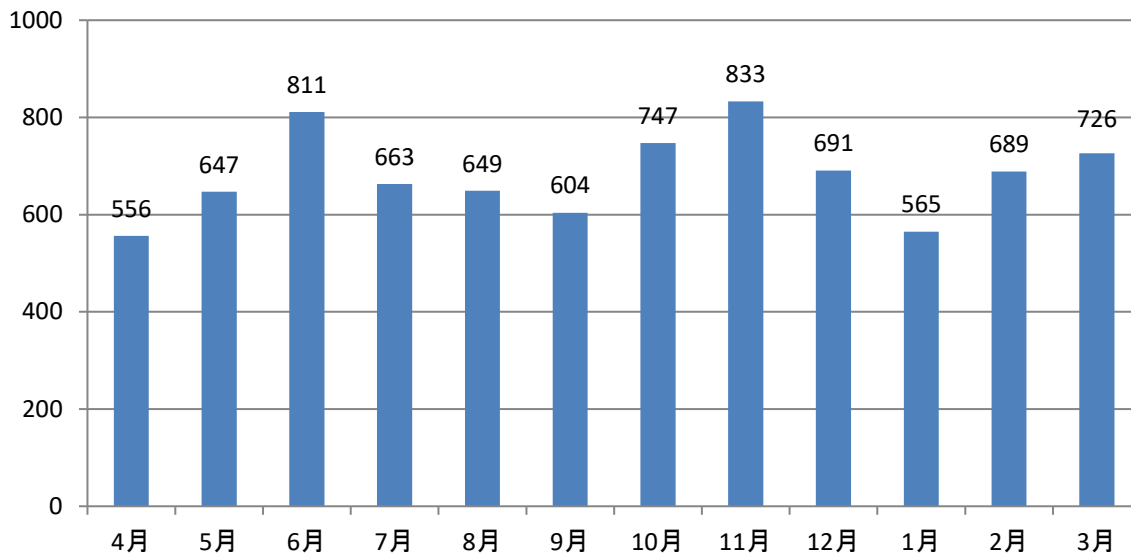
<前年度の増減件数>

	苦情	問合せ	要望	合計	増減率(%)
中央区	311	△ 38	0	273	18.3
花見川区	210	0	△ 1	209	19.4
稲毛区	260	△ 3	0	257	23.6
若葉区	216	8	0	224	21.6
緑区	209	2	0	211	30.4
美浜区	170	△ 16	0	154	17.8
市外	45	3	0	48	75
不明	56	△ 40	△ 1	15	3.2

## 2. 月別相談件数

月別の相談件数では11月が833件と多く、次いで6月が811件。最も相談件数が少なかった月は4月で、556件であった。

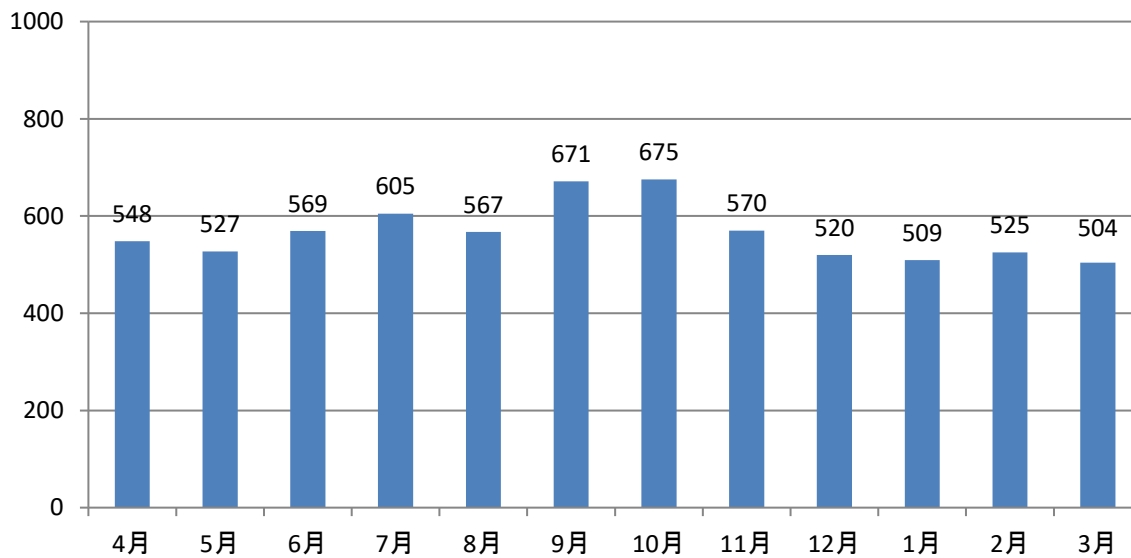
<平成30年度 月別相談件数>



※平日（244日）相談件数 計：7,564件（1日あたり平均31.0件）

土曜日（48日）相談件数 計：617件（1日あたり平均12.9件）

<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）

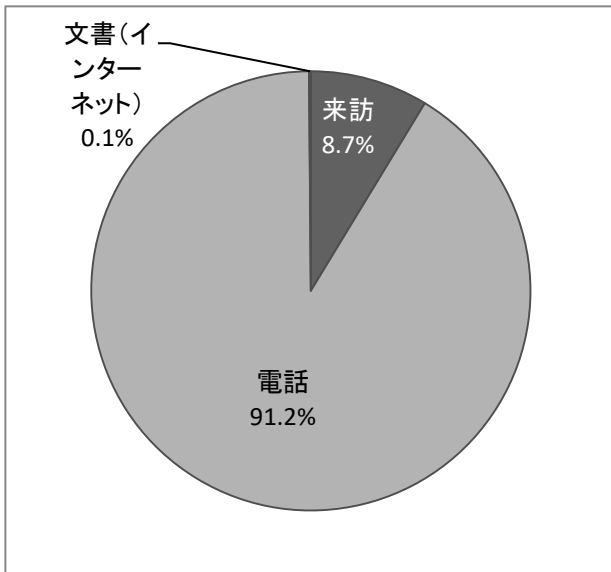
土曜日（49日）相談件数 計：566件（1日あたり平均11.6件）

<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
H30	556	647	811	663	649	604	747	833	691	565	689	726	8,181
H29	548	527	569	605	567	671	675	570	520	509	525	504	6,790
差引	8	120	242	58	82	△ 67	72	263	171	56	164	222	1,391

### 3. 相談方法別の件数

相談方法別では、「電話」が91.2%と圧倒的に多く、次いで「来訪」8.7%、「文書（インターネット）」0.1%である。



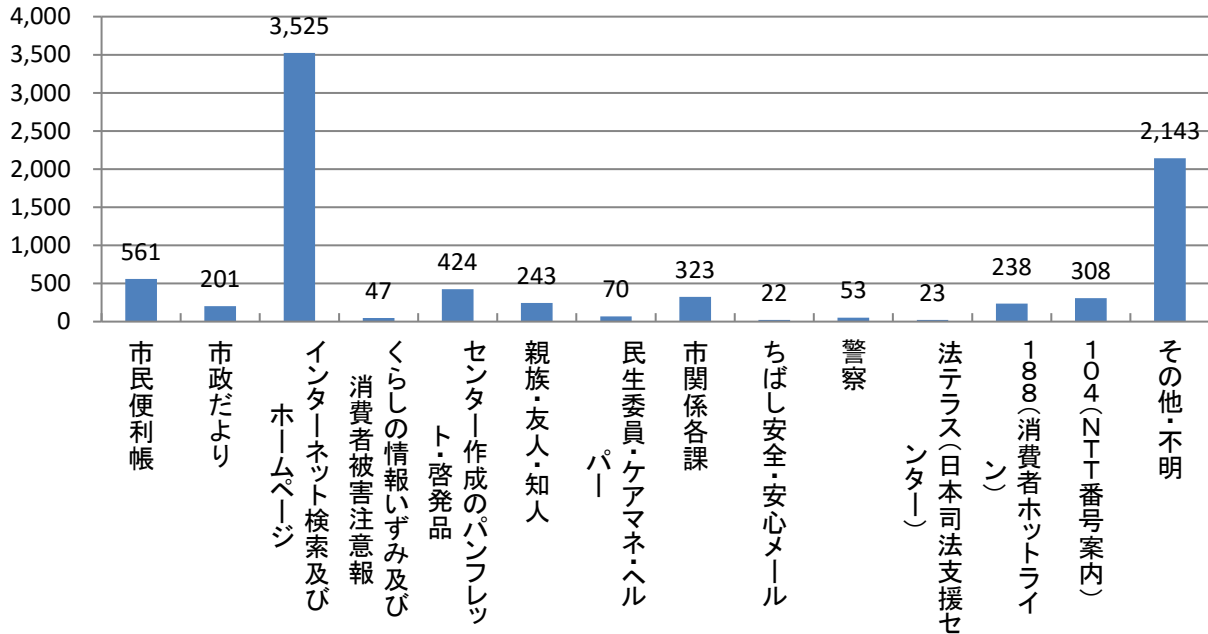
相談方法	件数
来訪	711
電話	7,459
文書(インターネット)	11
合計	8,181

※文書については、インターネット7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

インターネット検索及びホームページが3,525件と最も多く、次いで市民便利帳、センター作成のパンフレット・啓発品となっている。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>



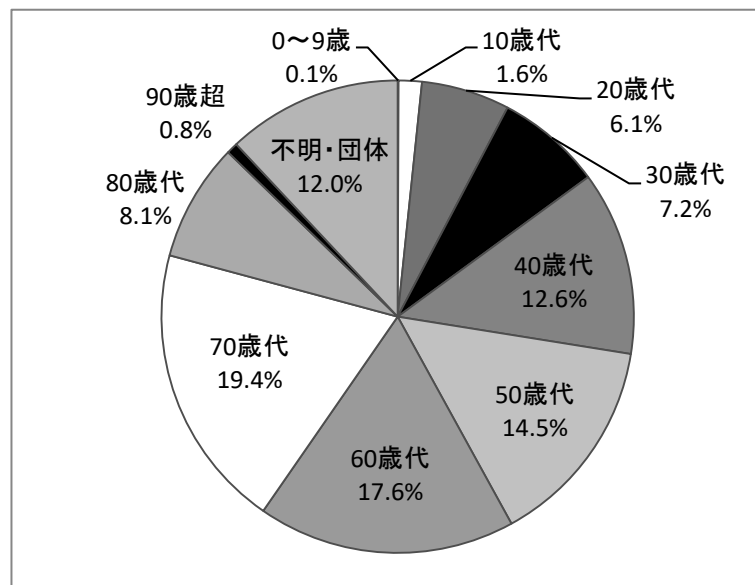
<主な広報手段の年代別内訳>

契約当事者の年代	市民便利帳	市政だより	インターネット検索及びホームページ
0～9歳			5
10歳代	1	5	92
20歳代	10	5	363
30歳代	14	6	450
40歳代	25	10	721
50歳代	47	15	675
60歳代	153	40	491
70歳代	185	60	301
80歳代	72	30	96
90歳超	4	4	9
不明・団体	50	26	322
合計	561	201	3,525

## 5. 契約当事者の年代別割合

契約当事者の年齢を見ると、70歳代が最も多く19.4%を占める。次いで60歳代が17.6%、50歳代が14.5%となっている。

契約当事者の年代	件数
0～9歳	5
10歳代	130
20歳代	495
30歳代	592
40歳代	1,030
50歳代	1,184
60歳代	1,443
70歳代	1,599
80歳代	660
90歳超	63
不明・団体	980
合計	8,181





## 6. 相談件数の多い商品・役務

順位	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
1位	アダルト情報サイト 712	アダルト情報サイト 514	商品一般 1,026	商品一般 2,103
2位	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	デジタルコンテンツ 404
3位	商品一般 306	商品一般 381	賃貸アパート 234	相談その他 235
4位	賃貸アパート 214	賃貸アパート 250	相談その他 190	他のデジタルコンテンツ 217
5位	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	賃貸アパート 212
6位	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	光ファイバー 176
7位	相談その他 149	光ファイバー 170	光ファイバー 153	修理サービス 137
8位	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	携帯電話サービス 135
9位	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	アダルト情報サイト 127
10位	新聞 89	携帯電話サービス 134	修理サービス 101	フリーローン・サラ金 125

前年度に比べ、「商品一般」が2倍強の増加となっている。「デジタルコンテンツ」は減少しており、「他のデジタルコンテンツ」は増加している。

### 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(3,360)							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	1,620	615	2,185	64	397	6	38	55	3,201
1位	賃貸アパート 167	新聞/修理サービス 各44	デジタルコンテンツ 377	他の内職・副業 13	光ファイバー 112	商品一般/魚介類/健康食品/セーター/書籍/テレビジョン	商品一般/アクセサリー 各7	パーキング 6	商品一般 1,878
2位	携帯電話サービス 106	工事・建築サービス 34	他のデジタルコンテンツ 190	ファンド型投資商品 7	電気 32		指輪 3	ファンド型投資商品/廃品回収サービス 各4	相談その他 220
3位	フリーローン・サラ金 64	屋根工事 33	商品一般 127	教養娯楽教材 6	商品一般/インターネット接続回線 各23		着物類/紳士・婦人洋服/ネックレス/普通・小型自動車/廃品回収サービス 各2	タクシーサービス/ビジネス教室 各3	フリーローン・サラ金 52
4位	修理サービス 57	衛星テレビ放送 29	アダルト情報サイト 126	商品一般/健康食品/振込・送金サービス 各3	かに 14			電位治療器/ノートパソコン/司法書士 各2	相隣関係 45
5位	商品一般 53	役務その他サービス 26	他の健康食品 89	化粧品/化粧品セット/乳液/パソコン記憶媒体類/複合サービス会員/未公開株 各2	IP電話 10			商品一般/食品一般/飲料/他の健康食品/室内照明器具/電気/プロパンガス/他の婦人下着/イヤリング/中古分譲マンション/他のレンタルサービス/賃貸アパート/内装工事/衛生設備工事/普通生命保険/外国為替証拠金取引/金融関連サービスその他/宅配便サービス/引越/固定電話加入権/移動通信サービス/投資情報サイト/音楽・演劇教室/教養・娯楽サービスその他/祈とうサービス/役務その他サービス/モニター内職/他の内職・副業	他の行政サービス 44
6位	普通・小型自動車 51	テレビ放送サービス 25	ファンド型投資商品/出会い系サイト 各55	他の健康食品/空気清浄機/医療用具/磁気マットレス/パソコンソフト/学習教材/教養娯楽品その他/他のレンタルサービス/デリバティブ取引/フリーローン・サラ金/金融関連サービスその他/デジタルコンテンツ/教養・娯楽サービスその他/他のエステティックサービス/役務その他サービス/内職・副業/販売業内職 各1	広告代理サービス 9		酒類/ミン/スーツ/ペンダント/美顔器/パソコン/テレビジョン/時計/季節行事用品/中古分譲マンション/引越		賃貸アパート 40
7位	医療サービス 42	ケーブルテレビ 22	酵素食品 52	他の健康食品/土地 各8	他の健康食品 各8				金融関連サービスその他 28
8位	クリーニング 29	塗装工事 14	役務その他サービス 44	ファンド型投資商品 7	健康食品/光熱水品一般 各6				光ファイバー 26
9位	モバイルデータ通信 27	光ファイバー 13	他のネット通信関連サービス 43	都市ガス/集合住宅/社会保険/役務その他サービス 各5					デジタルコンテンツ 23
10位	歯科治療 23	衛生設備工事 12	健康食品 35						修理サービス/役務その他サービス 各21

※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

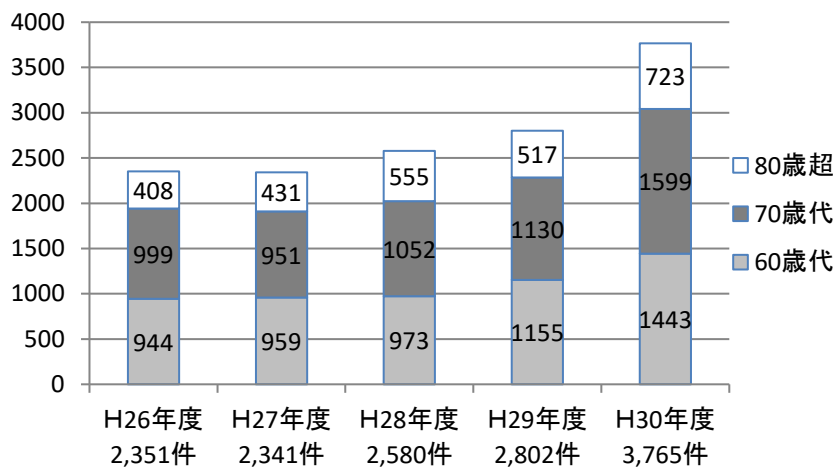
### 1. 年代

#### (1) 60歳以上の相談

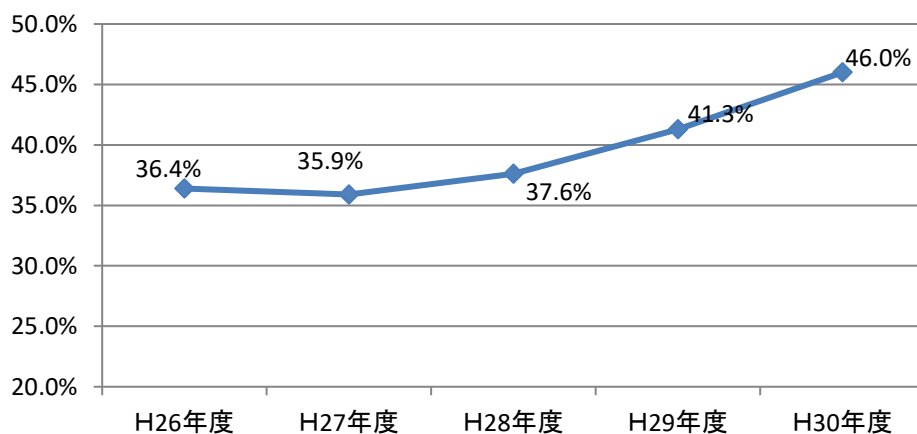
##### ア 相談件数の推移

契約当事者が60歳以上の相談件数は3,765件。前年度の2,802件に比べて963件(+34.4%)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27年度より、上昇傾向である。

## イ 商品・役務の状況

順位	商品・役務名	件数
1位	商品一般	1,389
2位	デジタルコンテンツ	174
3位	相談その他	115
4位	他のデジタルコンテンツ	94
5位	光ファイバー	88
6位	修理サービス	77
7位	ファンド型投資商品	64
8位	役務その他サービス	52
9位	携帯電話サービス	50
10位	アダルト情報サイト	47

1位は「商品一般」が1,389件と最も多く、次いで「デジタルコンテンツ」が174件、「相談その他」が115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」

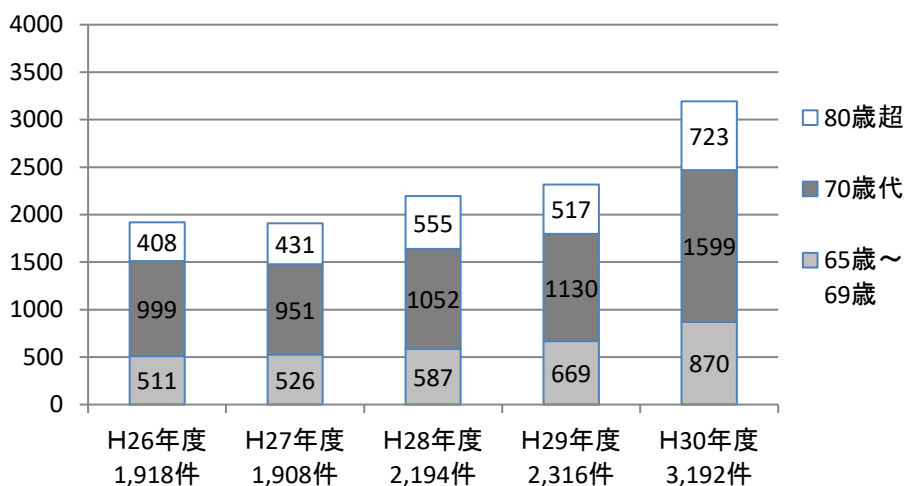
「入居した部屋が汚く、入居前にクリーニングしたとは思えない。業者の対応も悪い。」

## (2) 65歳以上の相談

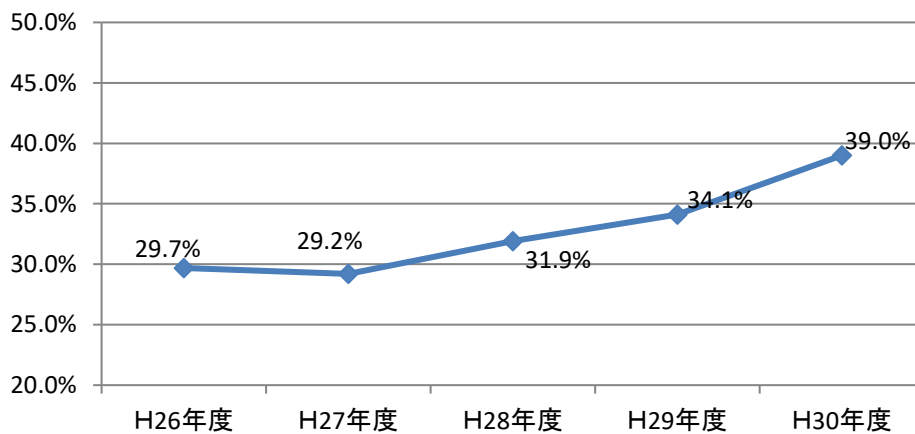
### ア 相談件数の推移

契約当事者が65歳以上の相談件数は3,192件。前年度の2,316件に比べて876件(+37.8%)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割程度を占め、平成27年度より、上昇傾向である。

イ 商品・役務の状況

順位	商品・役務名	件数
1位	商品一般	1,182
2位	デジタルコンテンツ	136
3位	相談その他	102
4位	光ファイバー	77
5位	他のデジタルコンテンツ	74
6位	修理サービス	67
7位	ファンド型投資商品	61
8位	携帯電話サービス 役務その他サービス	各43
9位	アダルト情報サイト	34
10位	他の健康食品	30

1位は「商品一般」が1,182件と最も多く、次いで「デジタルコンテンツ」が136件、「相談その他」が102件と続いている。

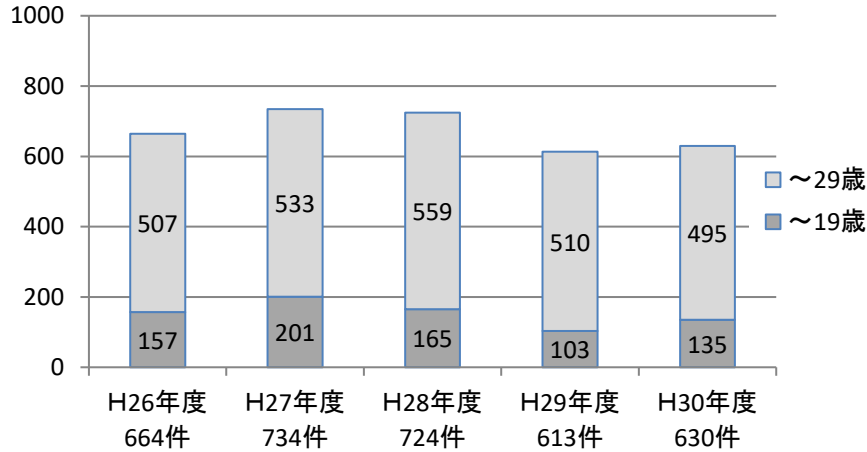
1位「商品一般」、2位「デジタルコンテンツ」は全ての年代に多い相談である。

### (3) 20歳代までの相談

#### ア 相談件数の推移

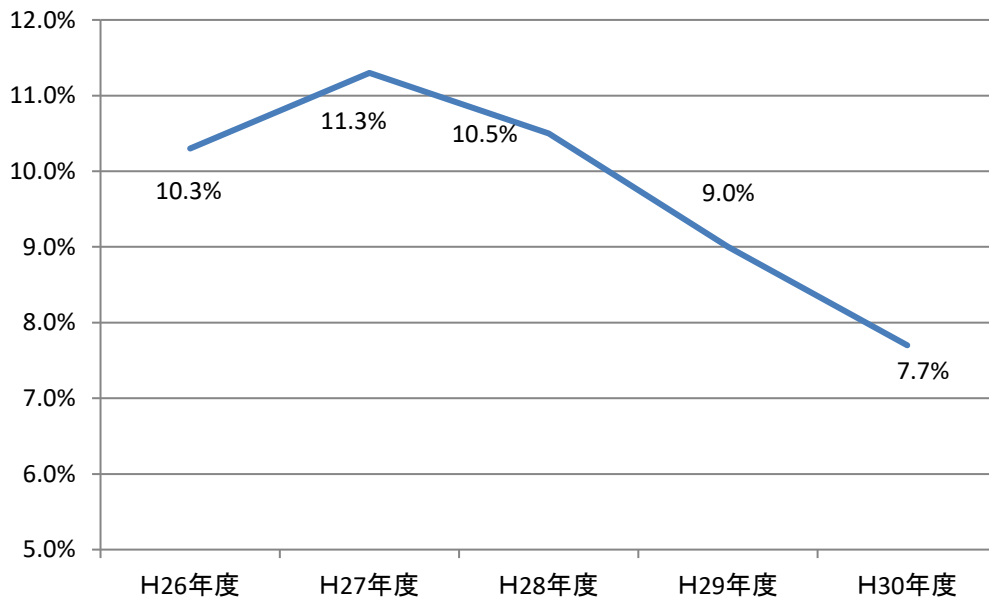
契約当事者が20歳代までの相談件数は630件。前年度の613件に比べて17件（2.8%）の増加である。

<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、7～12%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>



契約当事者が20歳代以下の相談の割合は、平成27年度以降、下降傾向である。

## 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	44
2位	デジタルコンテンツ	30
3位	商品一般	26
4位	出会い系サイト	24
5位	フリーローン・サラ金	23
6位	オンラインゲーム	19
7位	アダルト情報サイト 他のデジタルコンテンツ 他の内職・副業	各17
8位	脱毛エステ	16
9位	相談その他	15
10位	普通・小型自動車 携帯電話サービス	各11

1位「賃貸アパート」、4位「出会い系サイト」と他の年代と比較して特色のある内容となっている。

2位「デジタルコンテンツ」、3位「商品一般」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」



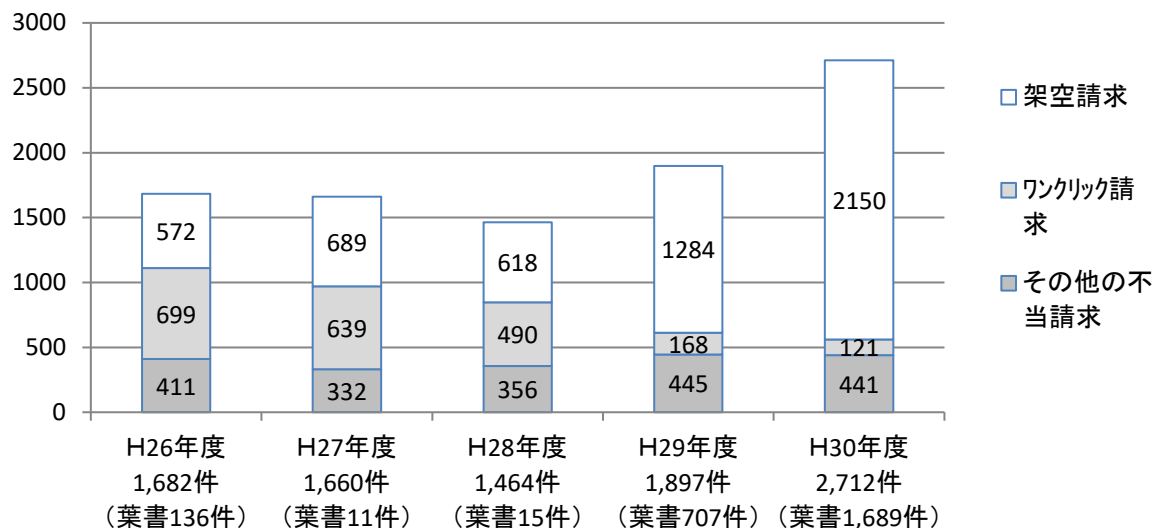
## 2. 内容

### (1) 不当請求に関する相談

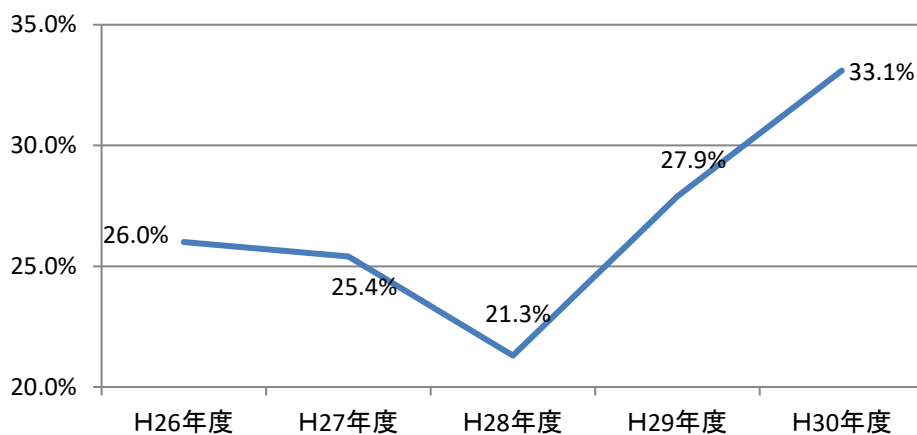
#### ア 不当請求に関する相談件数の推移

不当請求に関する相談は2,712件で、前年度と比較して815件(43.0%)増加した。特に架空請求による葉書は1,689件と、前年度と比較して982件(138.9%)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、H29年度と比較し5.2%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679人と多く、次いで70歳代、50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	7	2	5
20歳代	22	25	△3
30歳代	37	42	△5
40歳代	130	111	19
50歳代	344	266	78
60歳代	679	484	195
70歳代	661	254	407
80歳代	89	37	52
90歳超	2	3	△1
不明	179	60	119
合計	2,150	1,284	866

## 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位	商品一般	1,728
2位	デジタルコンテンツ	352
3位	他のデジタルコンテンツ	28
4位	アダルト情報サイト	10
5位	他のネット通信関連サービス	8
6位	フリーローン・サラ金	3
7位	他の健康食品/テレビジョン/出会い系サイト/映画配信サービス/音楽情報サイト/相談その他	各2
8位	水道/水道水/化粧品/教養娯楽教材/賃貸アパート/放送・コンテンツ等/ホテル・旅館/弁護士/債権回収	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位	アダルト情報サイト	108
2位	デジタルコンテンツ	5
3位	他のデジタルコンテンツ	4
4位	商品一般/興信所	各2

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。

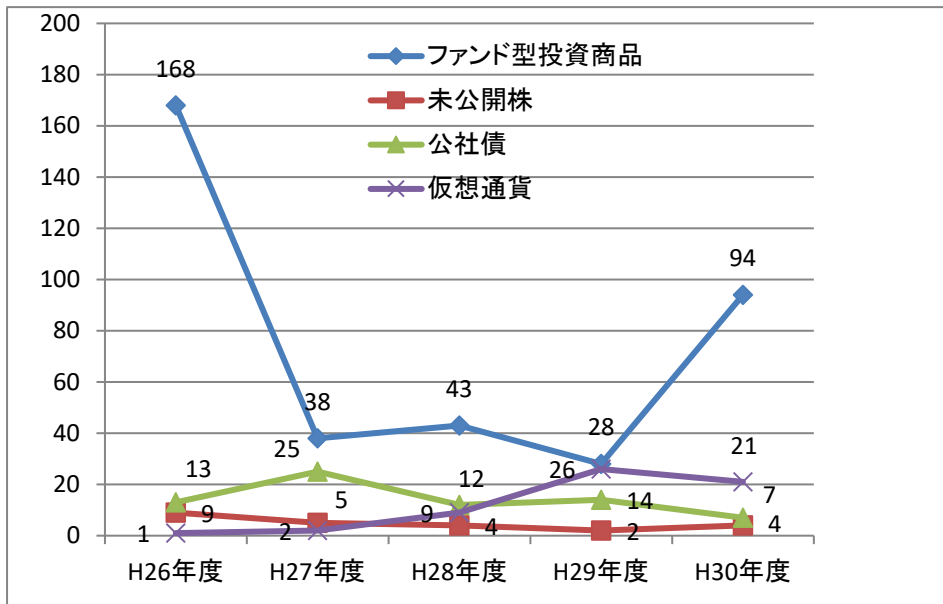
次いで「デジタルコンテンツ」が多い

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

「ファンド型投資商品」に関する相談が増加した。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ったが、平成30年度は減少した。

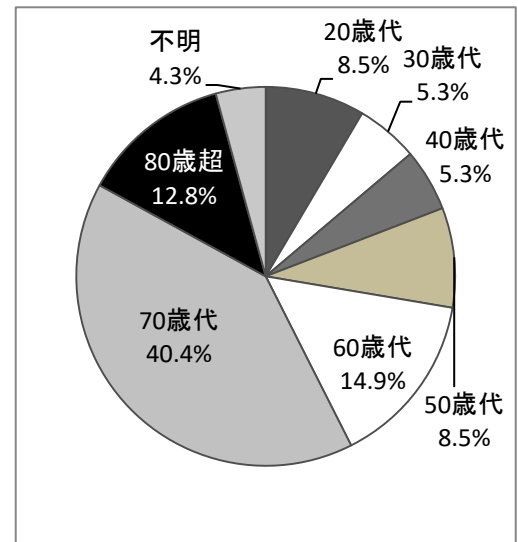


### イ 契約当事者の年代別割合

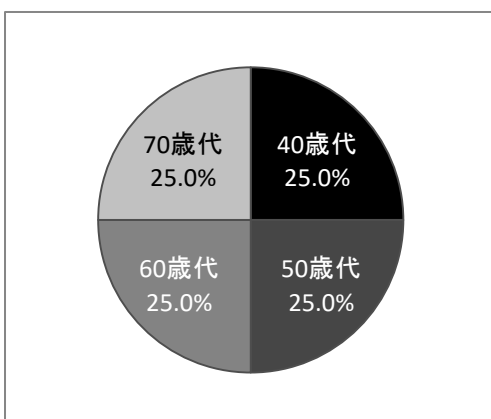
「ファンド型投資商品」・「公社債」・「未公開株」のいずれも60歳以上の契約者からの相談が多い。

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	8			
30歳代	5			4
40歳代	5	1		6
50歳代	8	1		3
60歳代	14	1	1	5
70歳代	38	1	2	1
80歳超	12		4	2
不明	4			
合計	94	4	7	21

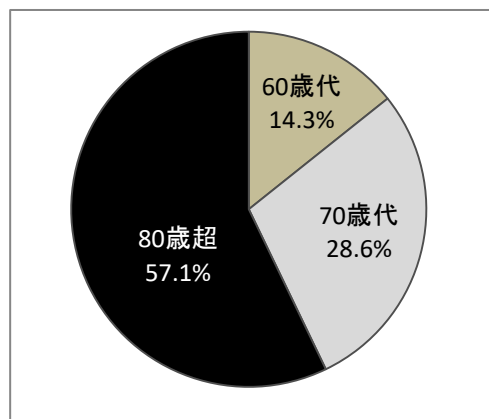
〈ファンド型投資商品〉



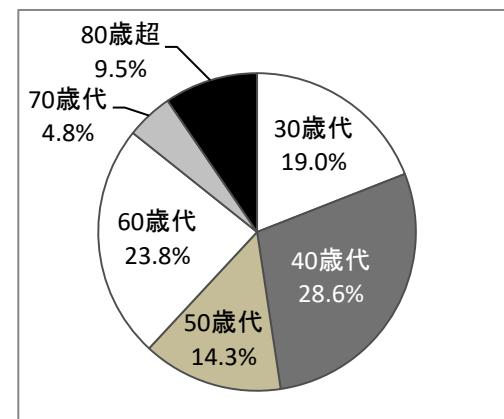
〈未公開株〉



〈公社債〉



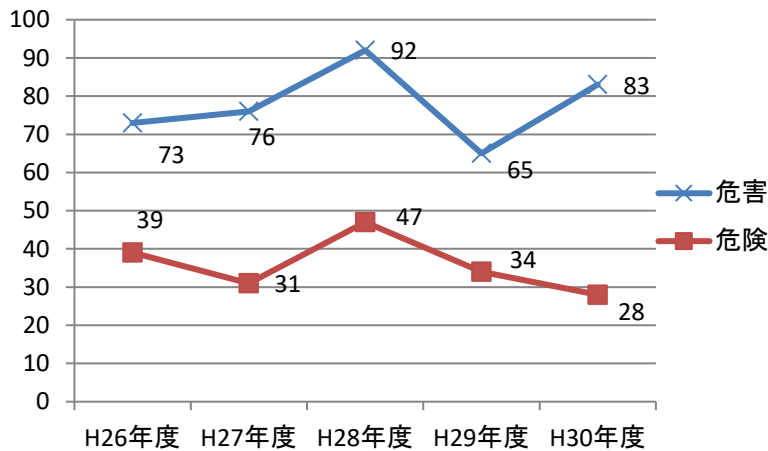
〈仮想通貨〉



### (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30年度の危害に関する相談は83件で、前年度と比較して18件増加した。また、危険に関する相談は28件で、前年度と比較して6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	他の健康食品	8
2位	商品一般/酵素食品/医療サービス/歯科治療	各4
3位	果物加工品/骨つぎ整復	各3
4位	あめ/他の菓子類/化粧水/保健衛生品その他/賃貸アパート/パーマ/他のエステティックサービス	各2
5位	パン類/めん類/さし身/牛肉/鶏卵/野菜類/他の飲料/弁当其他	各1
合計		83

危害に関する相談では、「他の健康食品」が最も多く、健康食品を飲用後、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「商品一般 他」で、「食べた後、体調不良になった」「発疹が発症した」「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、「電気アイロン」「石油ファンヒーター」「新築建売住宅」「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	電気アイロン/石油ファンヒーター/新築建売住宅/外食	各2
2位	冷凍調理食品/電気オーブンレンジ/電気掃除機/ルームエアコン他	各1
合計		28

### 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

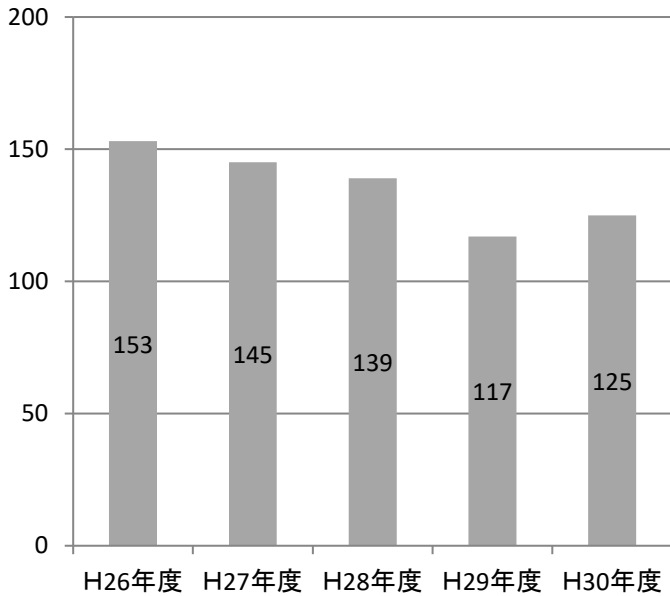
#### <危険に関する相談>

危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

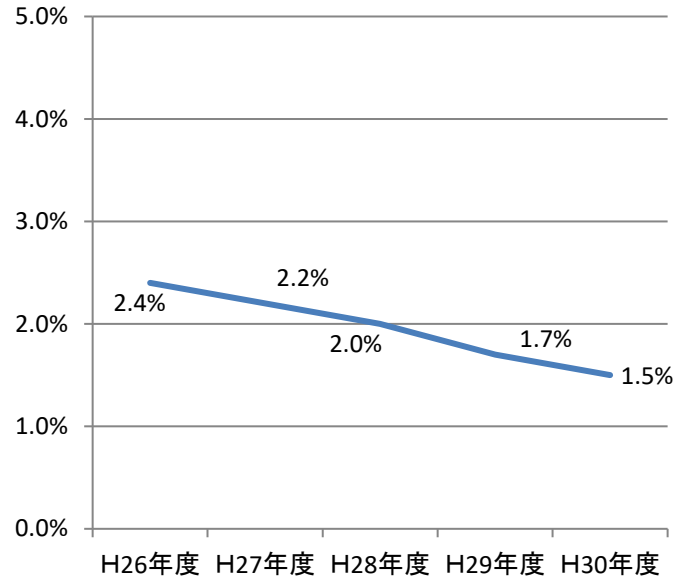
## ア 多重債務に関する相談件数の推移

多重債務に関する相談は、125件。前年度の117件に比べ8件（6.8%）増加した。

<多重債務相談の年度別件数推移>

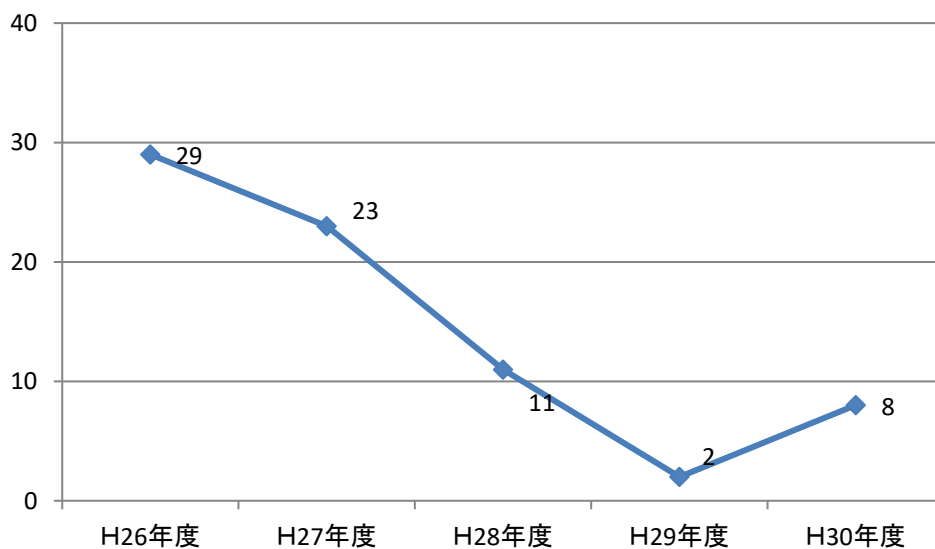


<全相談に占める多重債務相談の割合 年度別推移>



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30年度に庁内各課から誘導された件数は8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>



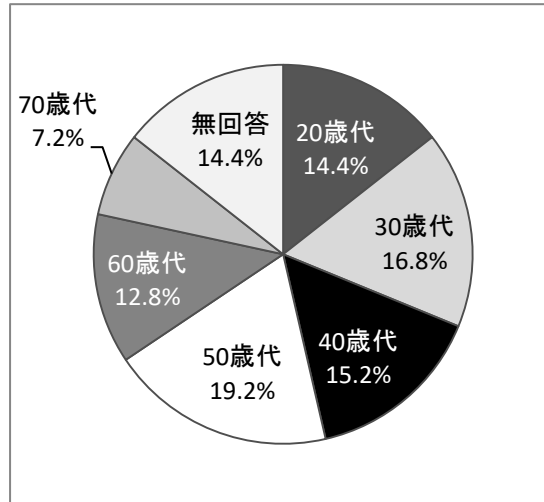
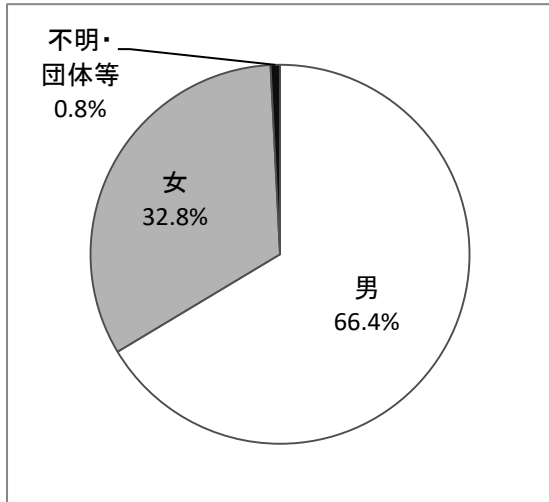
## イ 契約当事者の年代別割合（多重債務）

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83件、女性の相談が41件、不明・団体等からの相談が1件である。

年代別件数では、50歳代が24件と最も多く、全体の19.2%を占める。次いで30歳代が21件、40歳代が19件、20歳代が18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	18
30歳代	21
40歳代	19
50歳代	24
60歳代	16
70歳代	9
80歳超	
無回答	18
合計	125

## 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	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

### 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70歳代の増加が469人と多く、30歳代の減少が24人と小さい。

0～59歳代が219人増加し、60歳代以上が963人増加している。よって、全体では1,391人の増加となる。0～9歳、20歳代及び30歳代を除き、昨年度よりも件数が増加している。

主な増加要因は、架空請求葉書による相談である。年代別に分析したところ、50歳代以上から件数が増加している。月別で見ると、11月、次いで6月となる。これは、全体の相談件数の増加とも一致する。

<契約当事者の年代別割合の増減>

契約当事者の年代	H30	H29	増減
0～9歳	5	5	0
10歳代	130	98	32
20歳代	495	510	△ 15
30歳代	592	616	△ 24
40歳代	1,030	964	66
50歳代	1,184	1,024	160
60歳代	1,443	1,155	288
70歳代	1,599	1,130	469
80歳代	660	494	166
90歳超	63	23	40
不明・団体	980	771	209
合計	8,181	6,790	1,391

<架空請求葉書の年代別内訳>

契約当事者の年代	H30
0～9歳	
10歳代	
20歳代	
30歳代	5
40歳代	58
50歳代	254
60歳代	570
70歳代	576
80歳代	71
90歳超	2
不明	153
合計	1,689

<架空請求葉書の月別内訳>

	中央区	花見川区	稲毛区	若葉区	緑区	美浜区	区不明	市外	不明	相談件数
4月	30	21	13	9	7	8	2			90
5月	26	29	30	19	14	14	1		8	141
6月	47	31	46	31	18	29	1	2	4	209
7月	30	20	26	13	11	21	1			122
8月	20	10	20	9	10	15			2	86
9月	10	12	11	11	8	8		1	3	64
10月	33	26	27	24	24	21	1	6	6	168
11月	44	39	54	49	24	28	2	5	10	255
12月	52	28	34	35	14	19	3	6	5	196
1月	7	7	7	8	8	6	1		1	45
2月	28	19	22	40	17	20	4		3	153
3月	33	29	23	27	14	22	5	3	4	160
合計	360	271	313	275	169	211	21	23	46	1,689

## 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、「デジタルコンテンツ」が減少した。

29歳まででは、「賃貸アパート」の件数が増加した。

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」、「相談その他」の件数が増加し、「デジタルコンテンツ」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く。

一方、60歳以上では、商品一般の件数が増加している。これは、架空請求によるものであり、前年度と比較し、全体で866件増えている。特に、葉書による架空請求が982件増加している。

<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5>

順位	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	商品一般 2,103	賃貸アパート 44	商品一般 459	商品一般 1,389
2位	デジタルコンテンツ 404	デジタルコンテンツ 30	デジタルコンテンツ 179	デジタルコンテンツ 174
3位	相談その他 235	商品一般 26	賃貸アパート 108	相談その他 115
4位	他のデジタルコンテンツ 217	出会い系サイト 24	他のデジタルコンテンツ 97	他のデジタルコンテンツ 94
5位	賃貸アパート 212	フリーローン・サラ金 23	アダルト情報サイト 相談その他 各59	光ファイバー 88

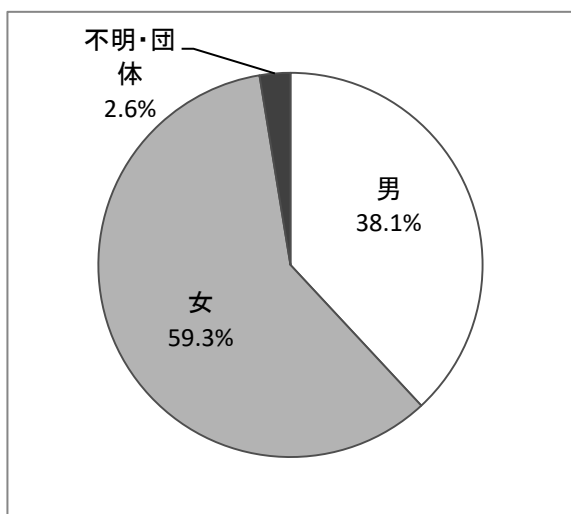
<平成29年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位5>

順位	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	商品一般 1,026	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



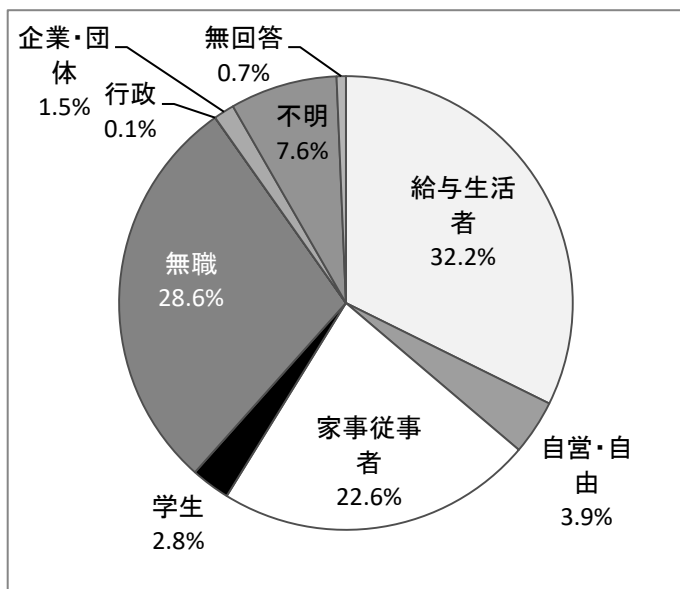
## IV 参考資料

< H30年度 消費生活相談 契約当事者の性別割合 >



性別等	件数
男	3,115
女	4,855
不明・団体	211
計	8,181

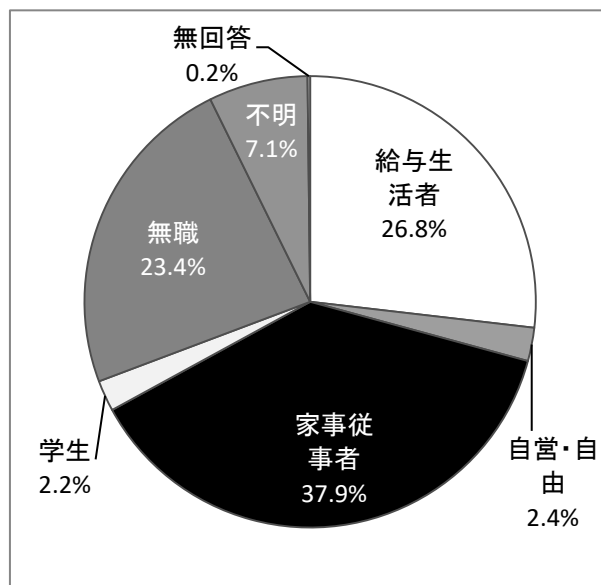
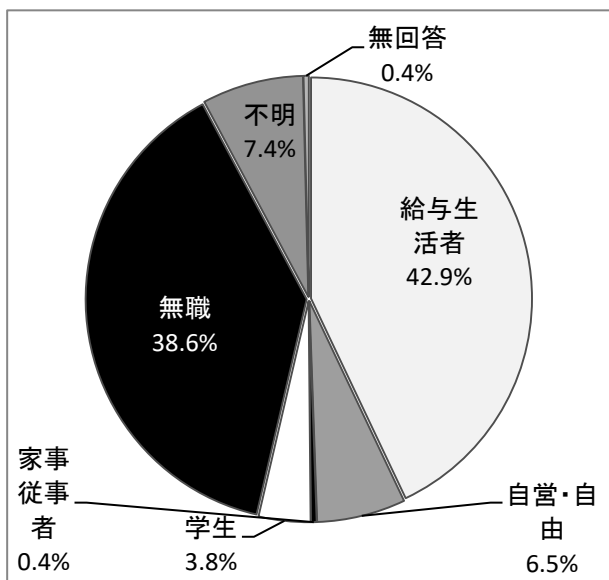
< H30年度 消費生活相談 契約当事者の職業別割合 >



職業等	全体	男性	女性	団体・不明等
給与生活者	2,643	1,338	1,303	2
自営・自由	319	202	116	1
家事従事者	1,849	13	1,836	
学生	228	118	108	2
無職	2,341	1,201	1,138	2
相談窓口				
行政	1			1
消費者団体				
企業・団体	121			121
不明	625	231	345	49
無回答	54	12	9	33
合計	8,181	3,115	4,855	211

(男性)

(女性)



< H 3 0 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 2,103	賃貸アパート 44	商品一般 459	商品一般 1,389
2位	デジタルコンテンツ 404	デジタルコンテンツ 30	デジタルコンテンツ 179	デジタルコンテンツ 174
3位	相談その他 235	商品一般 26	賃貸アパート 108	相談その他 115
4位	他のデジタルコンテンツ 217	出会い系サイト 24	他のデジタルコンテンツ 97	他のデジタルコンテンツ 94
5位	賃貸アパート 212	フリーローン・サラ金 23	アダルト情報サイト 相談その他 各59	光ファイバー 88
6位	光ファイバー 176	オンラインゲーム 19	携帯電話サービス 56	修理サービス 77
7位	修理サービス 137	アダルト情報サイト 他のデジタルコンテンツ 他の内職・副業 各17	フリーローン・サラ金 光ファイバー 各55	ファンド型投資商品 64
8位	携帯電話サービス 135	脱毛エステ 16	他の健康食品 51	役務その他サービス 52
9位	アダルト情報サイト 127	相談その他 15	修理サービス 役務その他サービス 各42	携帯電話サービス 50
10位	フリーローン・サラ金 125	普通・小型自動車 携帯電話サービス 各11	普通・小型自動車 32	アダルト情報サイト 47

< H 3 0 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	2,103
	食料品	398
	住居品	228
	光熱水品	126
	被服品	251
	保健衛生品	199
	教養娯楽品	444
	車両・乗り物	140
	土地・建物・設備	215
	他の商品	6
商品 計(A)		4,110
役 務	クリーニング	32
	レンタル・リース・貸借	297
	工事・建築・加工	229
	修理・補修	142
	管理・保管	23
	役務一般	5
	金融・保険サービス	489
	運輸・通信サービス	1,577
	教育サービス	29
	教養・娯楽サービス	212
	保健・福祉サービス	280
	他の役務	318
	内職・副業・ねずみ講	58
他の行政サービス	46	
役務 計(B)		3,737
他の相談(C)		334
総計(A+B+C)		8,181