

令和2年1月10日

消費生活相談概要

(平成31年4月～11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	2
(5) 相談者から警察へ情報提供を行うよう助言した件数	3

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（契約当事者の年齢 65 歳以上）	4
(3) 若者の相談（契約当事者の年齢 29 歳以下）	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	7
(3) 多重債務に関する相談	9

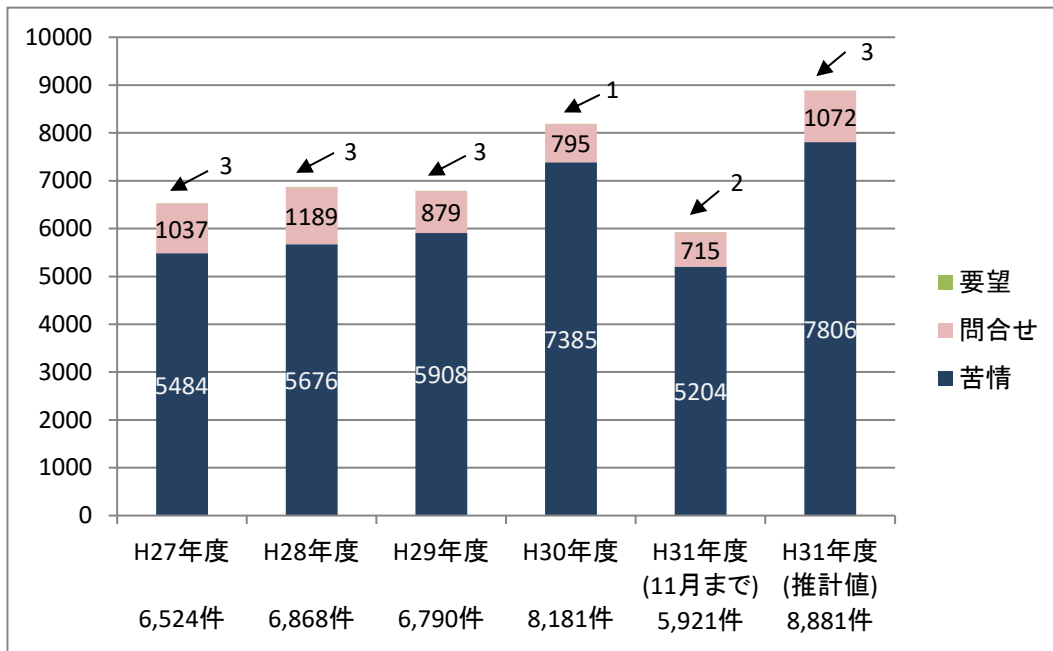
III その他参考資料

<H31年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位10>	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

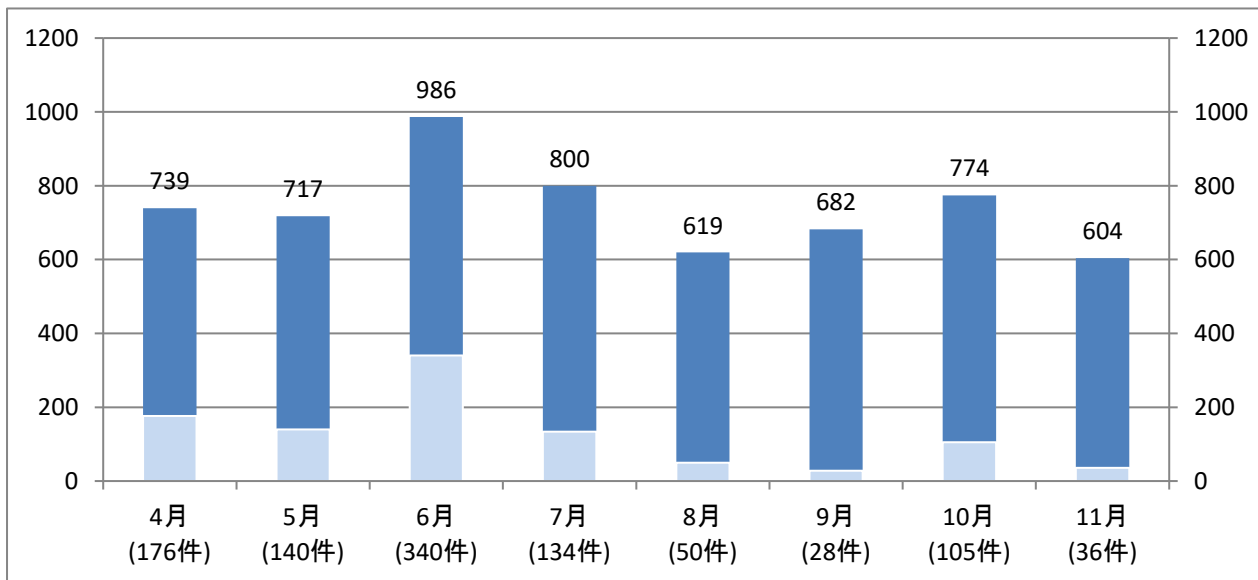
<年度別相談件数の推移> 集計期間：平成31年度（4月から11月）、過年度（4月から3月）



概要：平成31年度11月までの相談件数は、前年度同月（H30年4～11月）；5,510件と比較し、411件（7.5%）増加。年度末には8,800件を超過する見込み。

(2) 月別相談件数

<平成31年度 4月～11月 月別相談件数>



特徴：6月の相談件数が多い。これは、葉書等による架空請求が影響している。

<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
H31	176	140	340	134	50	28	105	36					1,009
H30	90	141	209	122	86	64	168	255	196	45	153	160	1,689

(3) 相談方法別の件数

相談受付方法別件数

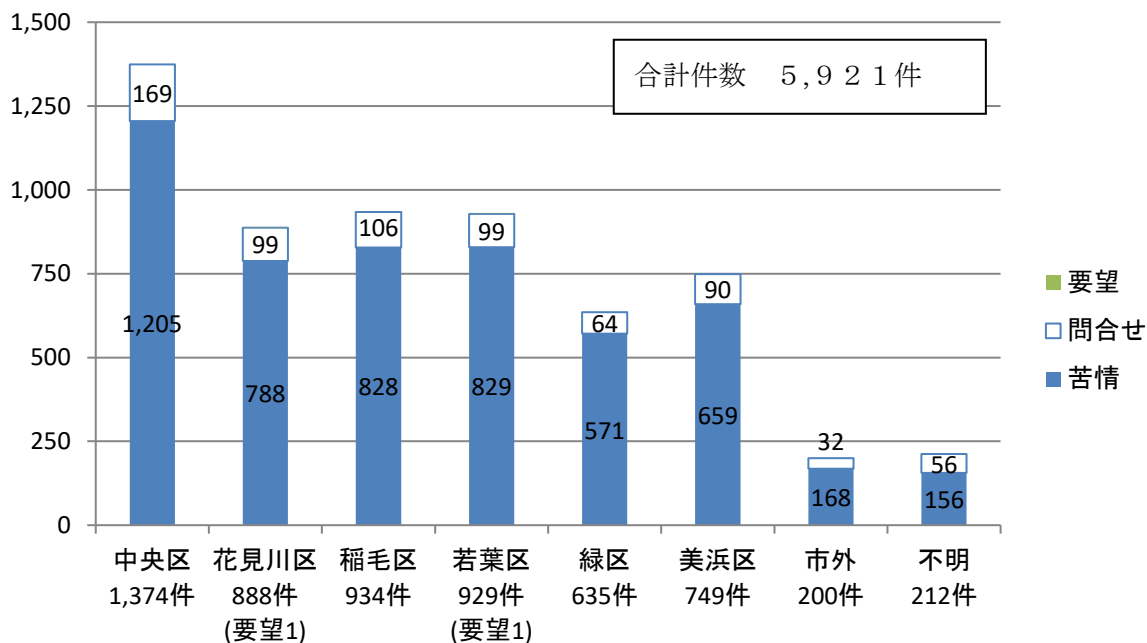
電話	5,410
来訪	490
文書等	21
合計	5,921

文書相談の内訳

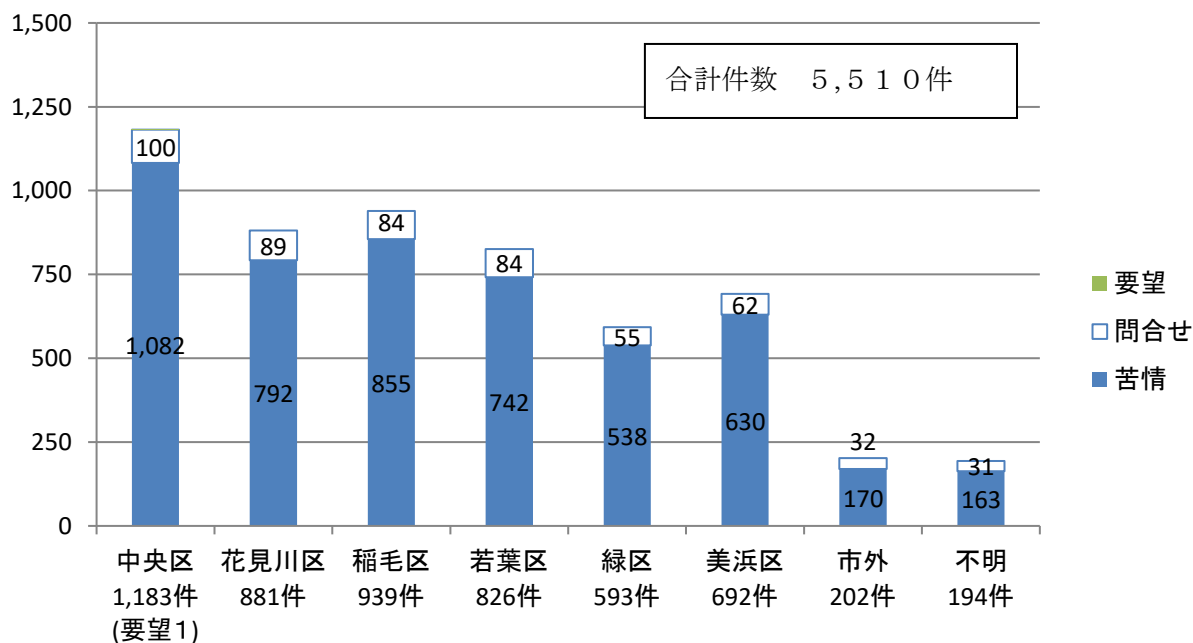
インターネット	15
手紙等	6
合計	21

(4) 区別相談件数

<平成31年度 区別相談件数> 集計期間：平成31年4月～11月



<平成30年度 区別相談件数> 集計期間：平成30年4月～11月



<前年度の増減件数>

	苦情	問合せ	要望	合計	増減率(%)
中央区	123	69	△ 1	191	16.1
花見川区	△ 4	10	1	7	0.8
稲毛区	△ 27	22	0	△ 5	△ 0.5
若葉区	87	15	1	103	12.5
緑区	33	9	0	42	7.1
美浜区	29	28	0	57	8.2
市外	△ 2	0	0	△ 2	△ 1.0
不明	△ 7	25	0	18	9.3

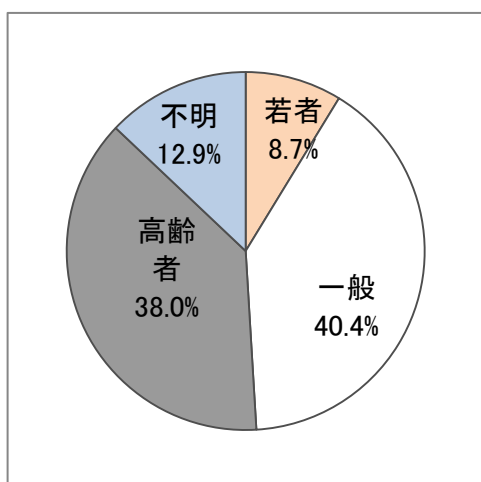
(5) 相談者から警察へ情報提供を行うよう助言した件数

集計期間	件数
平成30年4月～11月	187
平成30年4月～平成31年3月	283
平成31年4月～11月	212

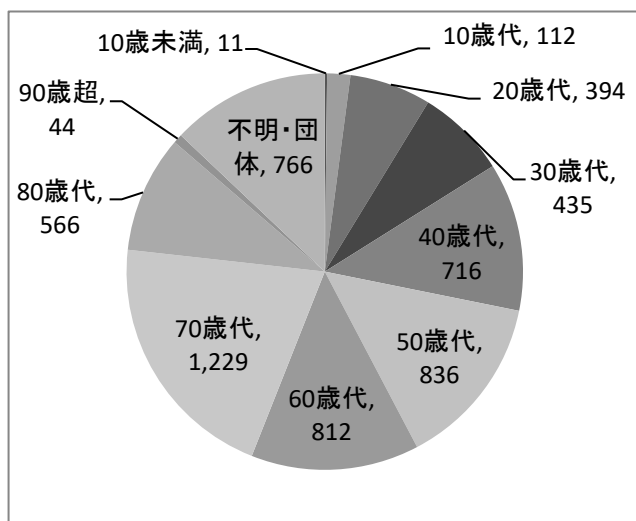
II 相談の特徴

1 世代

(1) 契約当事者の年代別割合

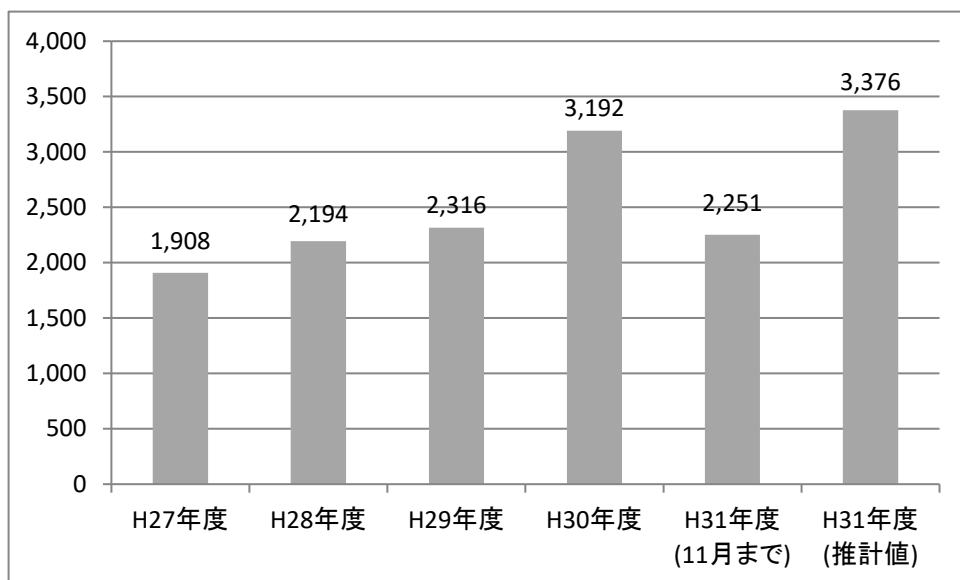


	(人)
若者(0～29歳)	517
一般(30～64歳)	2,387
高齢者(65歳～)	2,251
不明(匿名・団体)	766



	(人)
10歳未満	11
10歳代	112
20歳代	394
30歳代	435
40歳代	716
50歳代	836
60歳代	812
70歳代	1,229
80歳代	566
90歳超	44
不明・団体	766

(2) 高齢者の相談（契約当事者の年齢 65 歳以上） 集計期間：平成 31 年度（4 月から 11 月）、過年度（4 月から 3 月）



概要：平成 31 年度 11 月までの高齢者の相談件数は、前年度同月（H30 年 4～11 月）；2,218 件と比較し、33 件（1.5%）増加した。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なっている。

<高齢者に多い相談> 集計期間：平成 31 年度（4 月から 11 月）、平成 30 年度（4 月から 3 月）

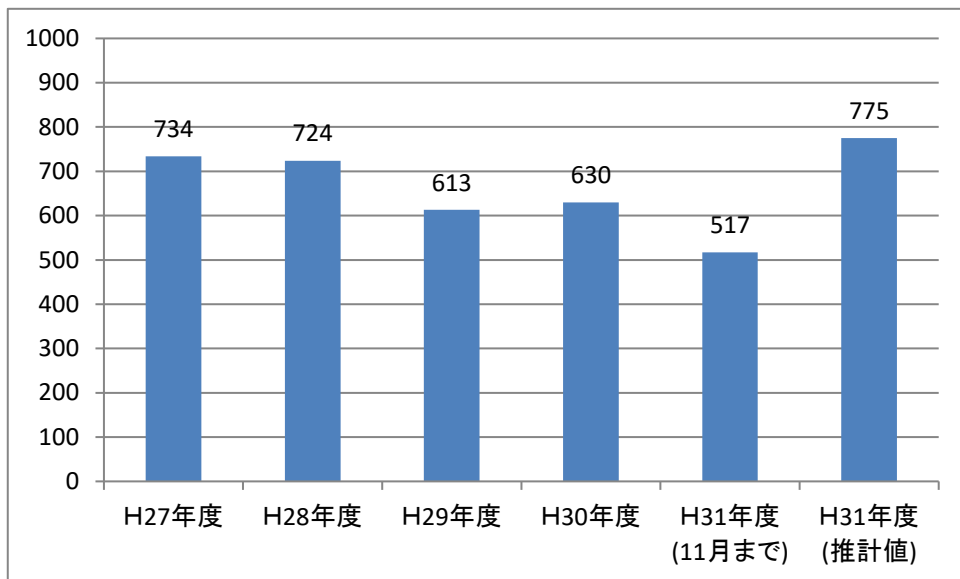
順位	平成31年度	平成30年度
1	商品一般 731	商品一般 1,182
2	相談その他 74	デジタルコンテンツ 136
3	修理サービス 62	相談その他 102
4	光ファイバー 55	光ファイバー 77
5	デジタルコンテンツ/役務 その他サービス 各51	他のデジタルコンテンツ 74
6	屋根工事 41	修理サービス 67
7	他のデジタルコンテンツ 39	ファンド型投資商品 61
8	携帯電話サービス 36	携帯電話サービス/役務 その他サービス 各43
9	社会保険 32	アダルト情報サイト 34
10	金融関連サービスその他 30	他の健康食品 30

特徴：1 位「商品一般」・・・葉書等による架空請求

6 位「屋根工事」・・・台風により屋根が破損したので修理を行ったが、金額が高額だった。

(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> 集計期間：平成31年度（4月から11月）、過年度（4月から3月）



概要：平成31年度11月までの若者の相談件数は、前年度月（H30年4～11月）；403件と比較し、114件（28.3%）増加した。

<若者に多い相談> 集計期間：平成31年度（4月から11月）、平成30年度（4月から3月）

順位	平成31年度	平成30年度
1	オンラインゲーム 28	賃貸アパート 44
2	賃貸アパート 26	デジタルコンテンツ 30
3	商品一般 21	商品一般 26
4	脱毛剤 19	出会い系サイト 24
5	デジタルコンテンツ 18	フリーローン・サラ金 23
6	他の健康食品 17	オンラインゲーム 19
7	他の内職・副業 16	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	電気/脱毛エステ 各13	脱毛エステ 16
9	出会い系サイト 12	相談その他 15
10	教養・娯楽サービスその他/携帯電話サービス 各10	普通小型自動車/携帯電話サービス 各11

特徴：1位「オンラインゲーム」・・・親の知らない間に子供がクレジットカードを使用した。
 2位「賃貸アパート」・・・退去時に高額な請求を受けた。
 4位「脱毛剤」、6位「他の健康食品」・・・お試しのつもりが、定期購入になっていた。
 7位「他の内職・副業」・・・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。

2 内容

(1) 相談件数の多い商品・役務 集計期間：平成31年度（4月から11月）、平成30年度（4月から3月）

順位	平成31年度	平成30年度
1	商品一般 1,339	商品一般 2,103
2	デジタルコンテンツ 169	デジタルコンテンツ 404
3	相談その他 165	相談その他 235
4	賃貸アパート 163	他のデジタルコンテンツ 217
5	役務その他サービス 142	賃貸アパート 212
6	携帯電話サービス 130	光ファイバー 176
7	他の健康食品 124	修理サービス 137
8	他のデジタルコンテンツ 119	携帯電話サービス 135
9	光ファイバー/修理サービス 各110	アダルト情報サイト 127
10	フリーローン・サラ金 81	フリーローン・サラ金 125

特徴：5位「役務その他サービス」・・・パソコンでインターネットを使用していたところ、突然「ウイルスに感染した」と警告画面が表示された。記載の電話番号に電話したところ、遠隔操作ソフトのインストールを指示され、クレジットカード情報の入力を求められた。

7位「他の健康食品」・・・お試しのつもりが、定期購入になっていた。

(2) 不当請求に関する相談

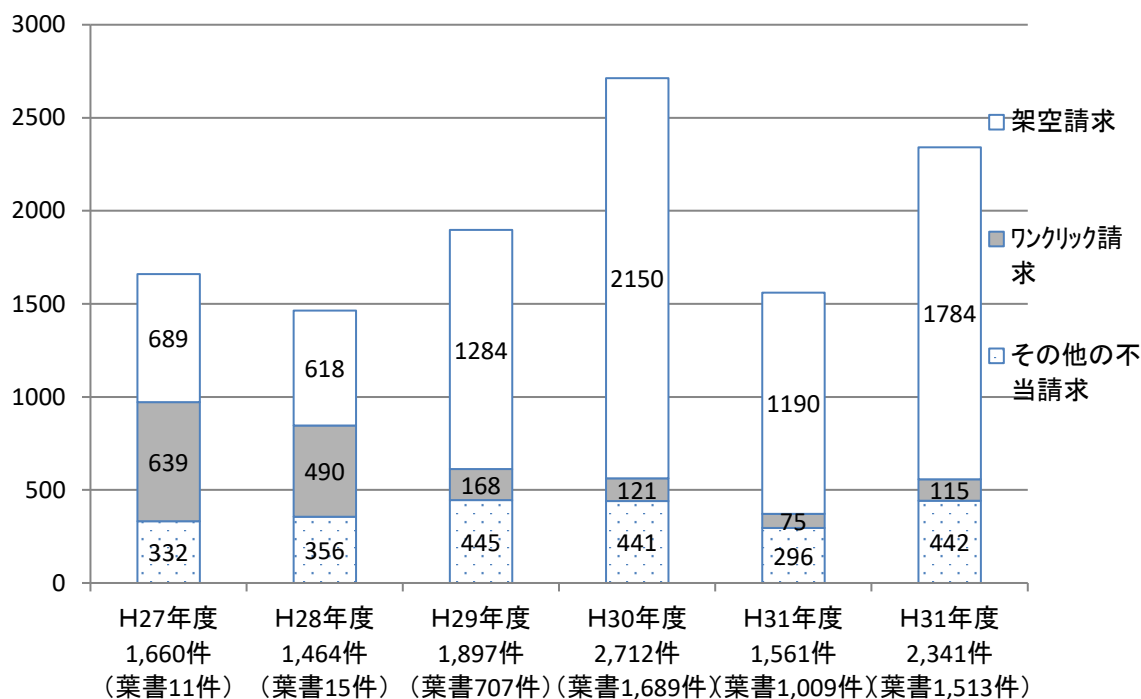
ア 不当請求に関する相談件数の推移

不当請求に関する相談は 1,561 件で、前年度同月（H30 年 4～11 月）：1,872 件（内訳；架空請求 1,474 件、ワンクリック請求 95 件、その他 303 件）と比較し、311 件（16.6%）の減少。

特に、葉書等による架空請求は 1,009 件と、前年度同月（H30 年 4～11 月）：1,135 件と比較し、126 件（11.1%）の減少。

<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 31 年度（4 月から 11 月）、過年度（4 月から 3 月）

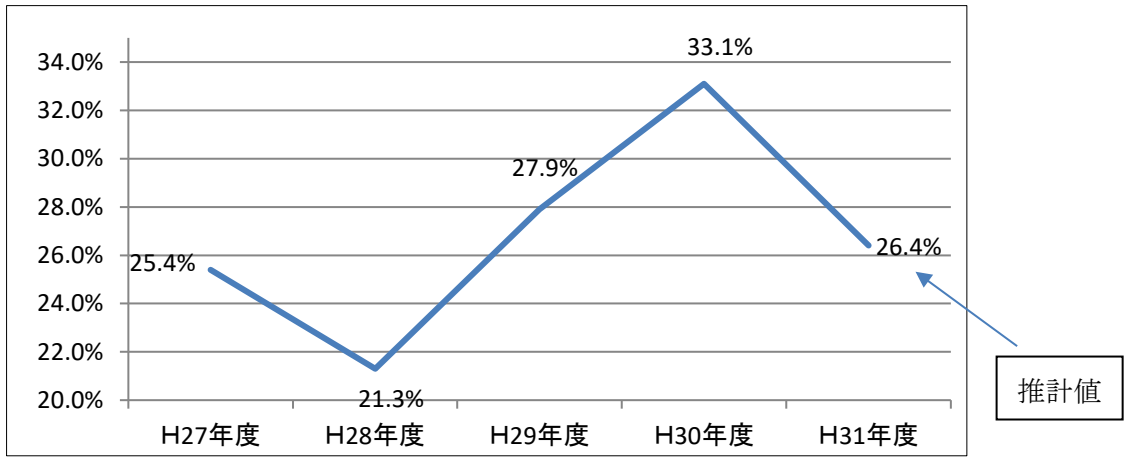


推計値

- ※・架空請求 284 件（19.3%）の減少
- ・ワンクリック請求 20 件（21.1%）の減少
- ・その他 7 件（2.3%）の減少

<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（平成31年度については、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年度と比較し6.7%の減少となった。

イ 架空請求に関する相談の契約当事者の年代別件数

昨年度と比べ大きく減少している。特に、60歳代の減少が460人と多く、次いで70歳代となっている。主な内容は、葉書による架空請求であり、50歳代以上が狙われている傾向である。

<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：平成31年度（4月から11月）、平成30年度（4月から3月）

契約当事者の年代	H31	H30	増減
0～9歳	0	0	0
10歳代	4	7	△ 3
20歳代	14	22	△ 8
30歳代	15	37	△ 22
40歳代	73	130	△ 57
50歳代	172	344	△ 172
60歳代	219	679	△ 460
70歳代	449	661	△ 212
80歳代	102	89	13
90歳超	0	2	△ 2
不明	142	179	△ 37
合計	1,190	2,150	△ 960

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	1,048
2	デジタルコンテンツ	117
3	他のデジタルコンテンツ	10
4	携帯電話サービス	3
5	金融関連サービスその他	2
6	アダルト情報サイト	各1
	フリーローン・サラ金	
	テレビジョン	
	映画配信サービス	
	腕時計	
	衛生設備工事	
	年金	
	デジタルコンテンツディスクソフト	
	債権回収	
	他の行政サービス	
合計(H31.4~11)		1,190

<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	66
2	デジタルコンテンツ	6
3	他のデジタルコンテンツ	各1
	商品一般	
	司法書士	
合計(H31.4~11)		75

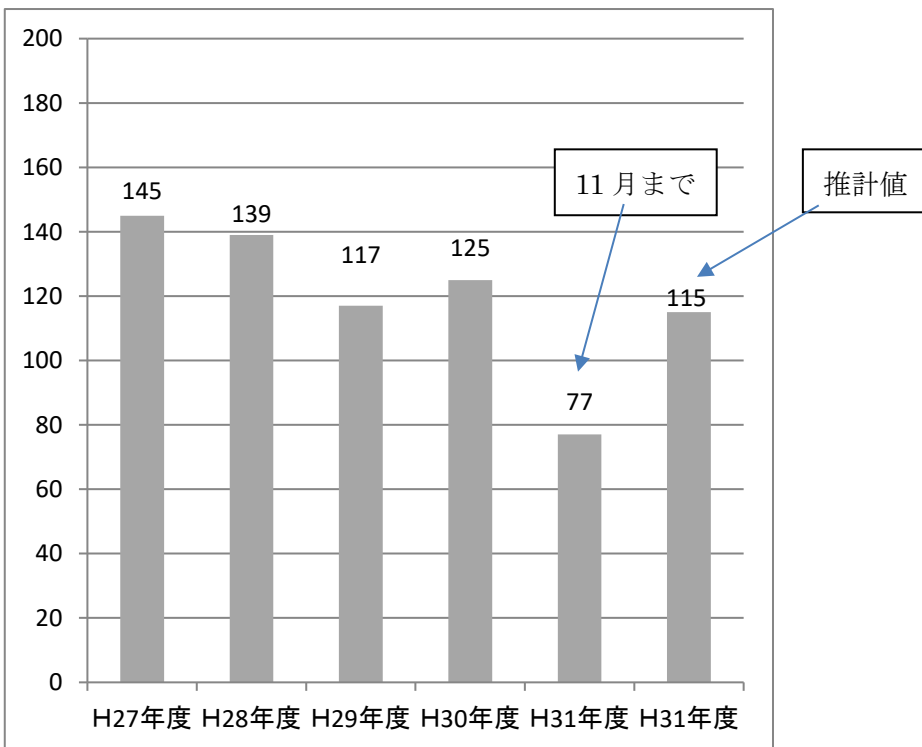
ワンクリック請求に関する相談は、「アダルト情報サイト」に関する相談が最も多く、インターネットのサイトで、何らかの項目をクリック（又はフリック）したところ、突然「登録完了」などと表示され、高額な料金を請求されるという内容であった。

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」、「他のデジタルコンテンツ」など、インターネットに関する相談が多く寄せられた。

(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：平成31年度（4月から11月）、過年度（4月から3月）



概要：平成31年度11月までの多重債務に関する件数は、前年度同月（H30年4~11月）：90件と比較し、13件（14.4%）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
平成31年度 (4月～11月)	21件	24回 月2回実施

Ⅲ その他参考資料

<平成31年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位10> 集計期間：平成31年4月～11月

順位	全体	29歳まで	30～64歳	65歳以上
1	商品一般 1,339	オンラインゲーム 28	商品一般 401	商品一般 731
2	デジタルコンテンツ 169	賃貸アパート 26	賃貸アパート 92	相談その他 74
3	相談その他 165	商品一般 21	デジタルコンテンツ 91	修理サービス 62
4	賃貸アパート 163	脱毛剤 19	他の健康食品 79	光ファイバー 55
5	役務その他サービス 142	デジタルコンテンツ 18	役務その他サービス 65	デジタルコンテンツ/役務 その他サービス 各51
6	携帯電話サービス 130	他の健康食品 17	携帯電話サービス 62	屋根工事 41
7	他の健康食品 124	他の内職・副業 16	他のデジタルコンテンツ 61	他のデジタルコンテンツ 39
8	他のデジタルコンテンツ 119	電気/脱毛エステ 各13	フリーローン・サラ金 54	携帯電話サービス 36
9	光ファイバー/修理サービス 各110	出会い系サイト 12	相談その他 45	社会保険 32
10	フリーローン・サラ金 81	教養・娯楽サービスその他/ 携帯電話サービス 各10	アダルト情報サイト/光 ファイバー 各35	金融関連サービスその他 30

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」

<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」

<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

<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」

＜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」

＜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。」

＜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。」

＜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

＜冠婚葬祭互助会＞

冠婚葬祭互助会契約に関する相談

（事例）「冠婚葬祭互助会に加入していたが、メリットを感じないため解約しようとしたら、高額の違約金を請求された」

＜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」

＜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」

<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

<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