

消費生活相談概要

(令和3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

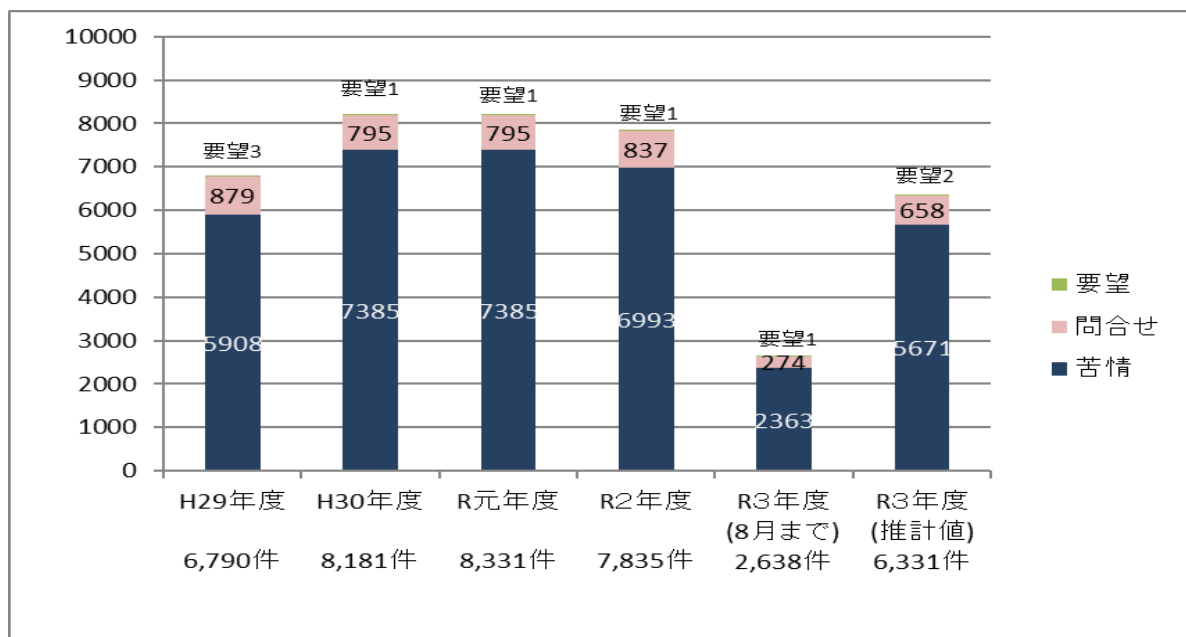
- II 相談の特徴
 - 1 年代
 - (1) 高齢者（契約当事者の年齢 65 歳以上）の相談 5
 - (2) 若者（契約当事者の年齢 29 歳以下）の相談 6
 - 2 相談内容
 - (1) 相談件数の多い商品・役務 7
 - (2) 不当請求に関する相談 7
 - (3) 多重債務に関する相談 9

- III その他参考資料
 - ＜定期購入に関する相談件数の推移＞ 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

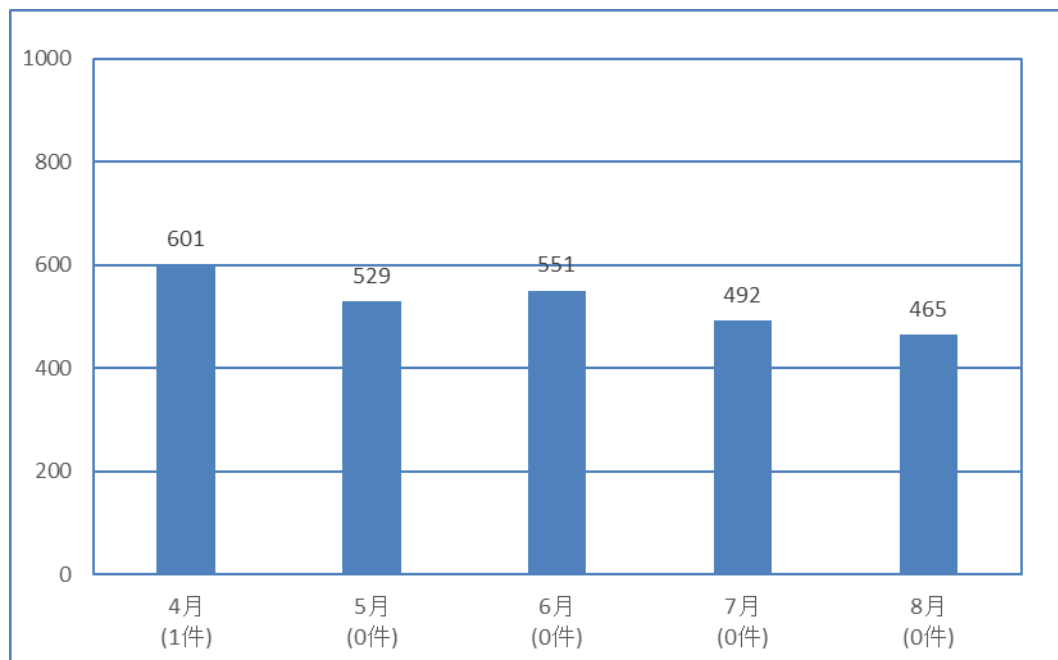
<年度別相談件数の推移> 集計期間：令和3年度（4月から8月）、過年度（4月から3月）



概要：令和3年度8月までの相談件数は、前年度同月（令和2年4～令和2年8月；3,528件）と比較し、890件（▲25.2%）の減少。令和3年度の推計値は、新型コロナウイルス関連の相談が落ち着いたことから、前年度と比べ大幅に減り、約6,300件となる見込み。

(2) 月別相談件数

<令和3年度4月～8月 月別相談件数>



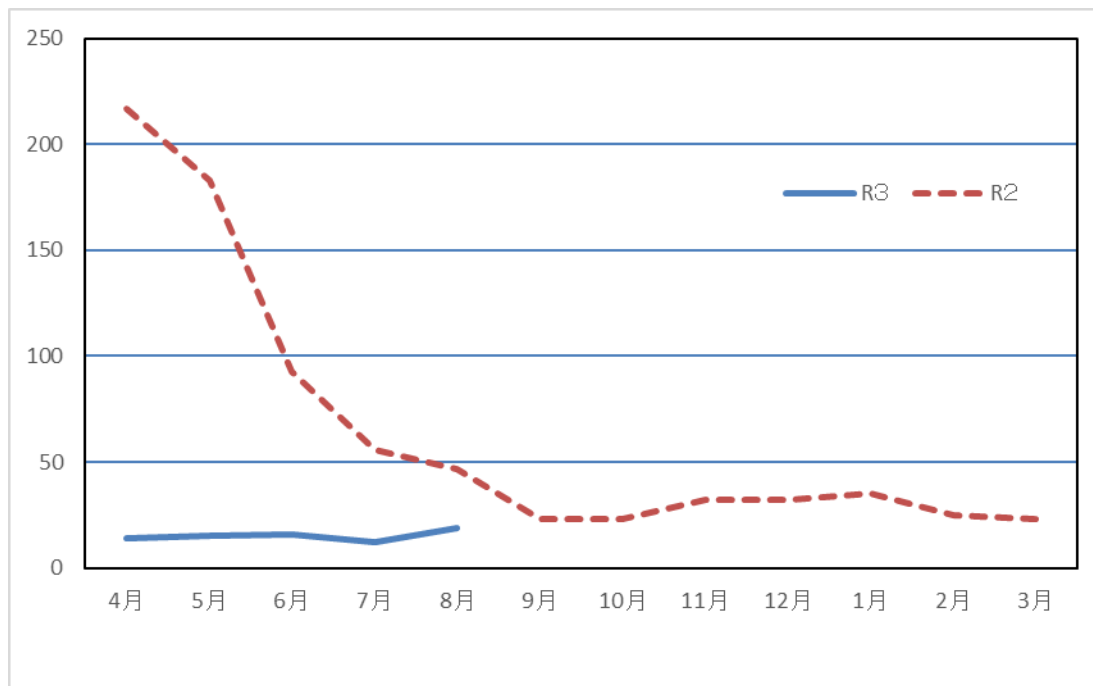
()は葉書による架空請求件数

概要：前年度と比べると、各月ともに20～30%減っており、毎月400～600件の間で推移しており、特に月別の特徴は見られない。また、ピーク時（平成30年）には月平均140件有った「葉書等による架空請求相談」が、ほとんど無くなった。

<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
R3	1	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	1
R2	3	1	7	0	1	0	0	0	0	3	0	3	18
R元	176	139	340	134	41	20	98	35	1	7	5	10	1,006

<令和3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>

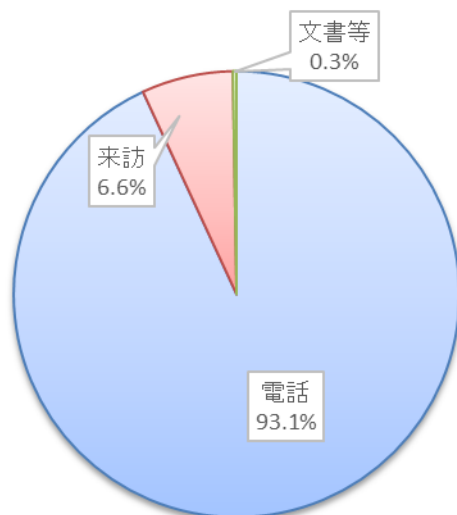


(3) 相談方法別の件数

<令和3年度4月～8月 相談方法別の件数>

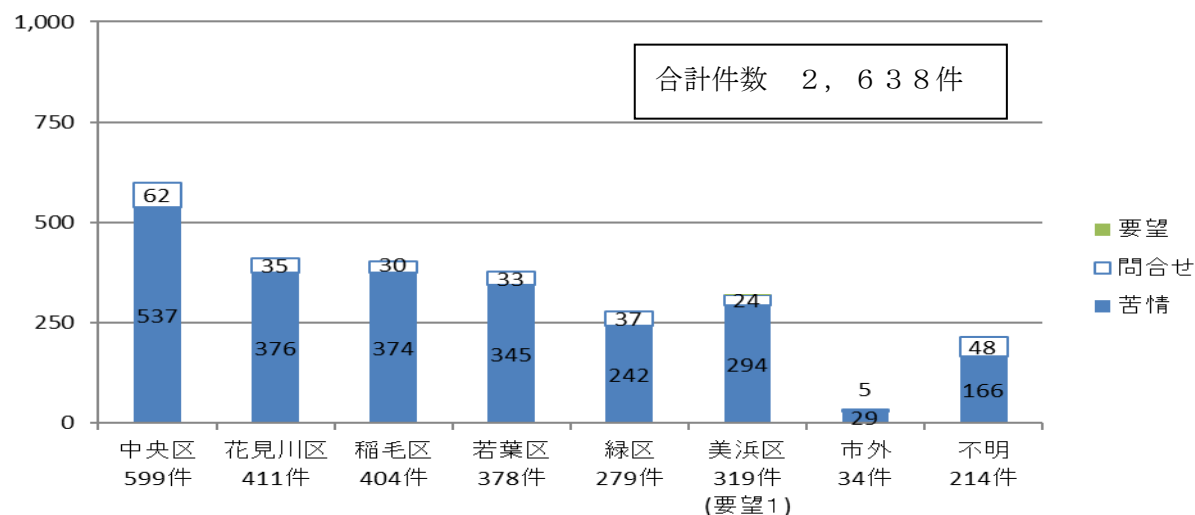
相談受付方法別件数		文書相談の内訳	
電話	2,456	インターネット	7
来訪	175	手紙等	0
文書等	7	合計	7
合計	2,638		

概要：電話相談が全体の93%を占めている。



(4) 区別相談件数

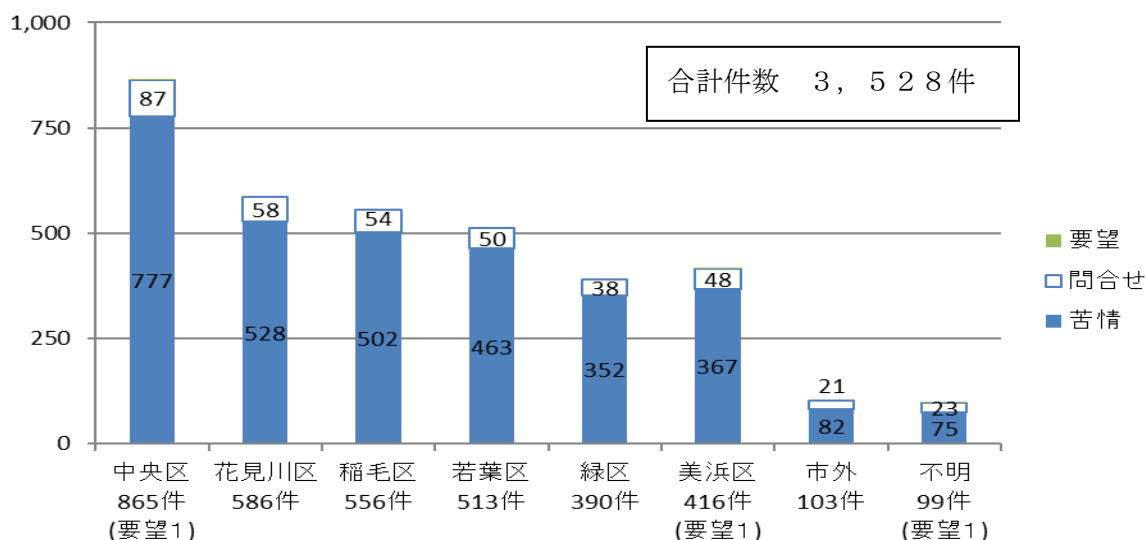
<令和3年度4月～8月 区別相談件数>



(R3.9.1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	212,425	177,394	160,470	146,491	129,565	151,668	978,013
人口割合	0.28%	0.23%	0.25%	0.26%	0.22%	0.21%	0.24%

<令和2年度4～8月 区別相談件数>



概要：相談件数は中央区、花見川区、稲毛区の順となっているが、人口に占める相談件数割合では中央区、若葉区が高く、美浜区が一番低くなっている。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、特に中央区、花見川区の相談件数が約30%減っている。

<対前年度の増減件数>

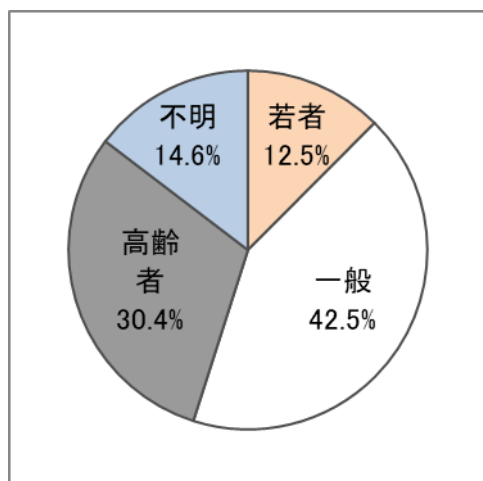
	苦情	問合せ	要望	合計	増減率(%)
中央区	△ 240	△ 25	△ 1	△ 266	△ 30.8
花見川区	△ 152	△ 23	0	△ 175	△ 29.9
稲毛区	△ 128	△ 24	0	△ 152	△ 27.3
若葉区	△ 118	△ 17	0	△ 135	△ 26.3
緑区	△ 110	△ 1	0	△ 111	△ 28.5
美浜区	△ 73	△ 24	0	△ 97	△ 23.3
市外	△ 53	△ 16	0	△ 69	△ 67.0
不明	91	25	△ 1	115	116.2

(5) 相談者から警察へ情報提供を行うよう助言した件数

集計期間	件数
平成2年4月～令和 3年3月	464
平成2年4月～8月	189
令和3年4月～8月	190

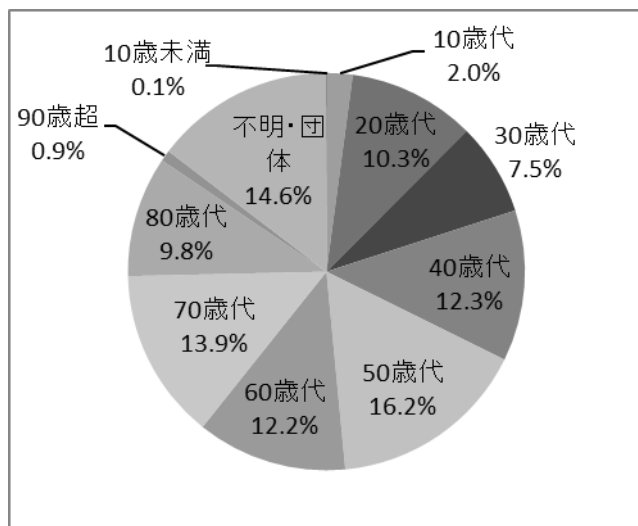
(6) 契約当事者の年代別割合

<令和3年度4～8月 契約当事者の世代別割合>



	(人)
若者(0～29歳)	329
一般(30～64歳)	1,120
高齢者(65歳～)	803
不明(匿名・団体)	386

<令和3年度4～8月 契約当事者の年代別件数>



	(人)
10歳未満	2
10歳代	54
20歳代	273
30歳代	199
40歳代	324
50歳代	427
60歳代	323
70歳代	367
80歳代	259
90歳超	24
不明・団体	386

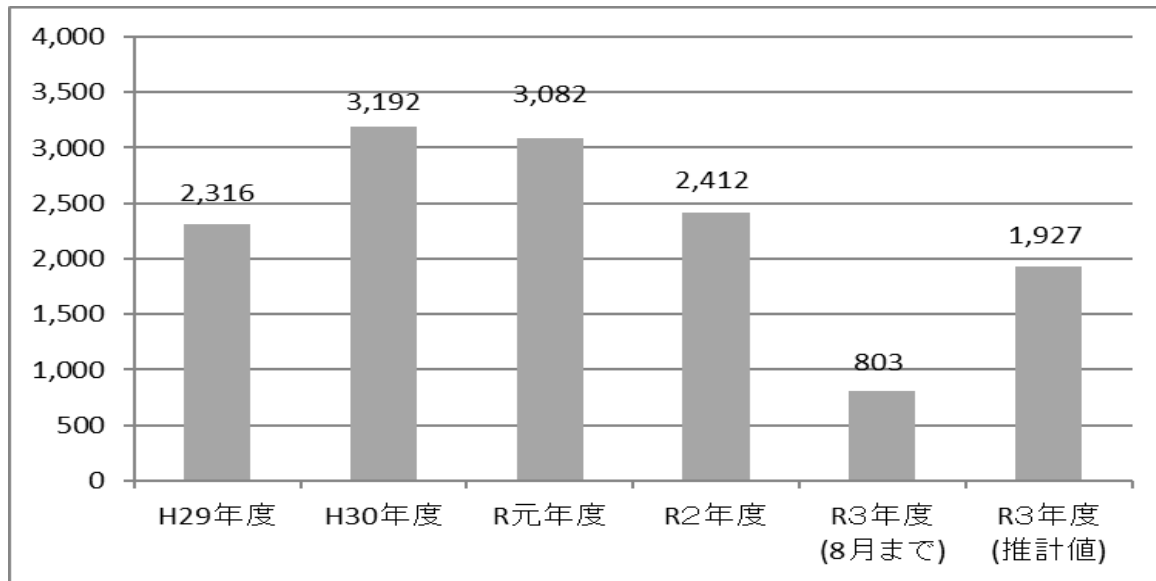
概要：契約当事者の世代別割合では、65歳以上の高齢者が約3割を占めている。また、年代別相談件数は50歳代が一番多く、次に70歳代が多く、40歳代、60歳代が拮抗している。

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 3 年度（4 月から 8 月）、過年度（4 月から 3 月）



概要：令和 3 年度 8 月までの高齢者の相談件数は、前年度同月（令和 2 年 4～令和 2 年 8 月；1,044 件）と比較し、241 件（▲23.1%）減少した。これは、新型コロナウイルス関連の相談が落ち着いたことにより減少したためと考えられ、令和 3 年度の相談件数の推計は、昨年度を下回る見込みとなっている。

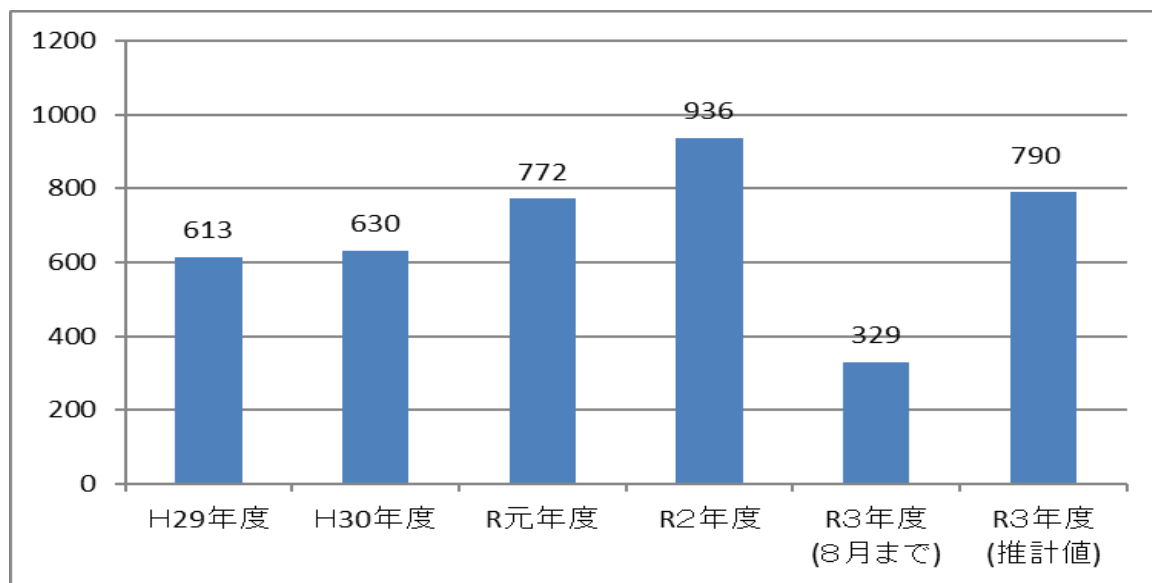
＜高齢者に多い相談＞ 集計期間：令和 3 年度（4 月から 8 月）、2 年度（4 月から 3 月）

順位	令和3年度	令和2年度
1	商品一般 76	商品一般 117
2	役務その他サービス 34	役務その他サービス 58
3	相談その他 26	保健衛生品その他 54
4	電気 25	相談その他 41
5	携帯電話サービス 20	他の健康食品 35
6	屋根工事 18	デジタルコンテンツ 30
7	他の健康食品/修理サービス/光ファイバー	修理サービス/他の行政サービス
8		各27
9	各16	光ファイバー 25
10	他のネット通信関連サービス 10	他のデジタルコンテンツ 23

概要：架空請求葉書はほとんど無いが、パソコン・携帯電話の不審メールなどの「商品一般」が一番多く、昨年度多かった新型コロナウイルス関連の相談は上位から消え、新たな項目として、電気料金の契約切り替えなどの「電気」、スマホなどの契約や契約プラン変更などの「携帯電話サービス」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3年度（4月から8月）、過年度（4月から3月）



概要：令和3年度8月までの若者の相談件数は、前年度同月（令和2年4～令和2年8月；422件）と比較し、93件（▲22.0%）減少した。新型コロナウイルス関連の相談が落ち着いたことにより減少したためと考えられ、令和3年度の相談件数の推計は、昨年度を下回る見込みとなっている。

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

順位	令和3年度	令和2年度
1	賃貸アパート 17	他の健康食品 32
2	他の内職・副業/電気	オンラインゲーム 29
3	各15	他の内職・副業 17
4	役務その他サービス/出会い系サイトアプリ	賃貸アパート 16
5	各13	他のデジタルコンテンツ 15
6	脱毛剤 11	電気/商品一般 各13
7	ネットゲーム 10	
8	脱毛エステ 9	保健衛生品その他/脱毛剤 各12
9	結婚式/相談その他	
10	各7	モバイルデータ通信 10

概要：賃貸契約や原状回復のトラブルなどの「賃貸アパート」、アフィリエイト広告などの「他の内職・副業」、電気料金の契約切り替えなどの「電気」が上位となっているが、若者の特徴として、「出会い系サイトアプリ」「役務その他サービス」「脱毛剤」「ネットゲーム」などのインターネット関連の相談が多く寄せられている。

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3年度（4月から8月）、2年度（4月から3月）

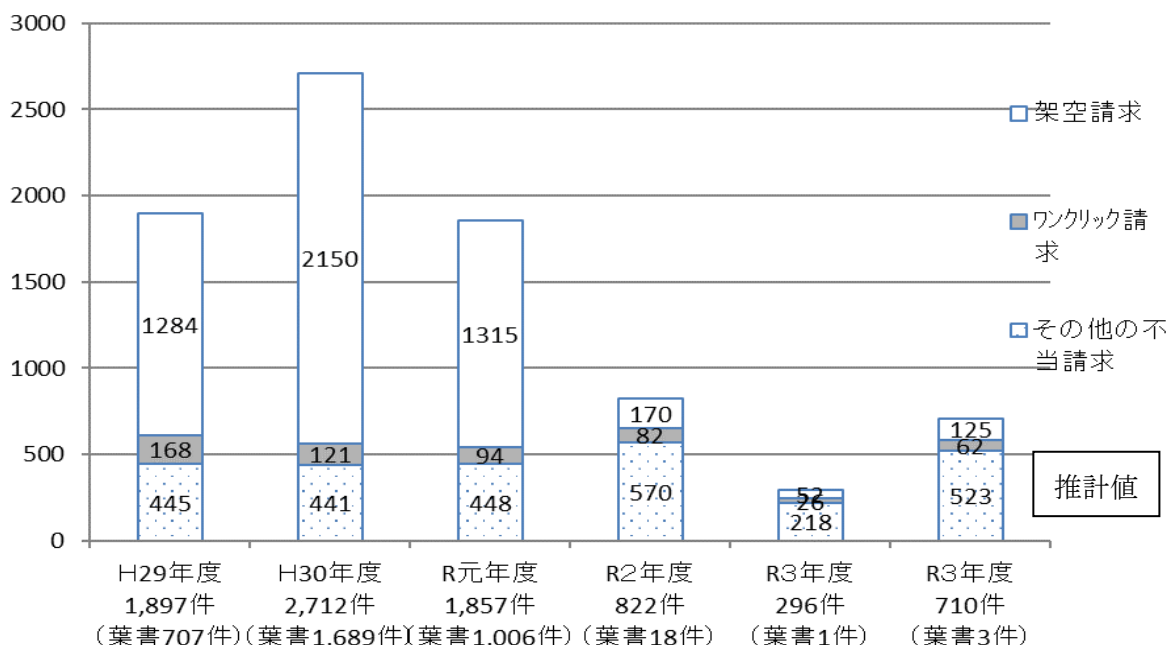
順位	令和3年度	令和2年度
1	商品一般 233	商品一般 736
2	賃貸アパート 102	他の健康食品 293
3	相談その他 84	役務その他サービス 246
4	役務その他サービス 76	保健衛生品その他 233
5	修理サービス 66	賃貸アパート 226
6	携帯電話サービス 58	相談その他 215
7	光ファイバー 55	他のデジタルコンテンツ 214
8	電気 53	修理サービス 182
9	他の内職・副業 40	携帯電話サービス 149
10	屋根工事 35	光ファイバー 136

概要：架空請求葉書はほとんど無いが、パソコン・携帯電話の不審メールなどの「商品一般」が一番多く、次いで、賃貸契約や原状回復のトラブルなどの「賃貸アパート」、「相談その他」が上位となった。昨年度多かった新型コロナウイルス関連の相談は上位から消え、新たな項目として、スマホなどの契約や契約プラン変更などの「携帯電話サービス」、電気料金の契約切り替えなどの「電気」、「屋根工事」が10位以内に加わった。

(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

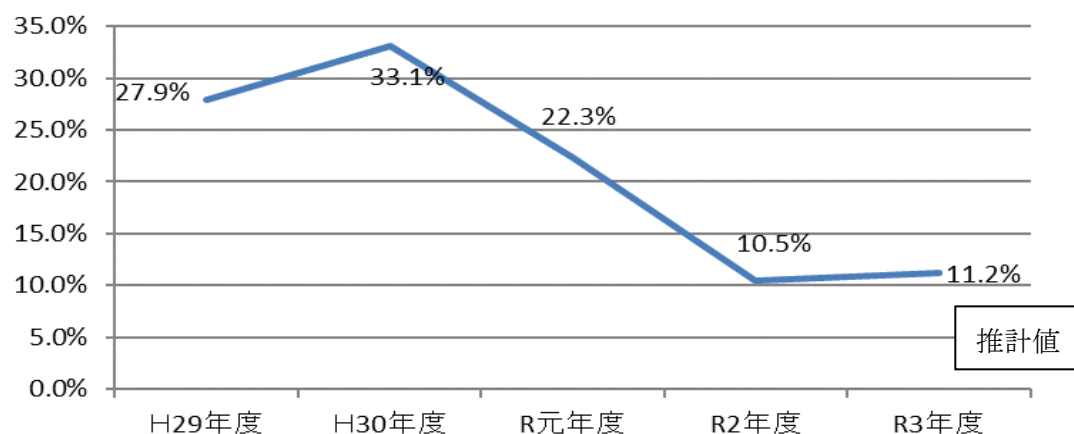
＜不当請求に関する相談の年度別件数の推移＞ 集計期間：令和3年度（4月から8月）、過年度（4月から3月）



概要：不当請求に関する相談は 296 件で、前年度同月（令和 2 年 4～令和 3 年 8 月；354 件）と比較し、58 件（▲16.4%）減少した。令和 3 年度の相談件数の推計は、昨年度を下回る見込みとなっている。なお、架空請求及びワンクリック請求は減少傾向、その他不当請求は横ばい傾向となっている。

※・架空請求 99 件 → 52 件（▲47.5%）の減少
 ・ワンクリック請求 35 件 → 26 件（▲25.7%）の減少
 ・その他不当請求 220 件 → 218 件（▲0.9%）の減少
 計 354 件 → 計 296 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（R3 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、これまで減少傾向であったが、令和 3 年度は前年度から若干増える見込みとなっている。

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 3 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	R3	R2
0～9歳	0	0
10歳代	0	2
20歳代	1	2
30歳代	0	8
40歳代	6	14
50歳代	3	23
60歳代	18	38
70歳代	15	50
80歳代	8	20
90歳超	0	1
不明	1	12
合計	52	170

概要：架空請求に関する相談の契約当事者の年代は 60 歳代の件数が一番多く、続いて 70 歳代、80 歳代となっており、前年度同月（令和 2 年 4～令和 2 年 8 月；99 件）と比較すると約半数に減少している。なお 60 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3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	商品一般	19
2	役務一般	18
3	他の娯楽等情報配信	4
4	アダルト情報	各2
	携帯電話サービス	
	相談その他	

特徴：架空請求に関する相談では、葉書によるものはほとんど無くなり、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。

特に、パソコン・携帯電話の不審メールなどの「商品一般」が一番多い。

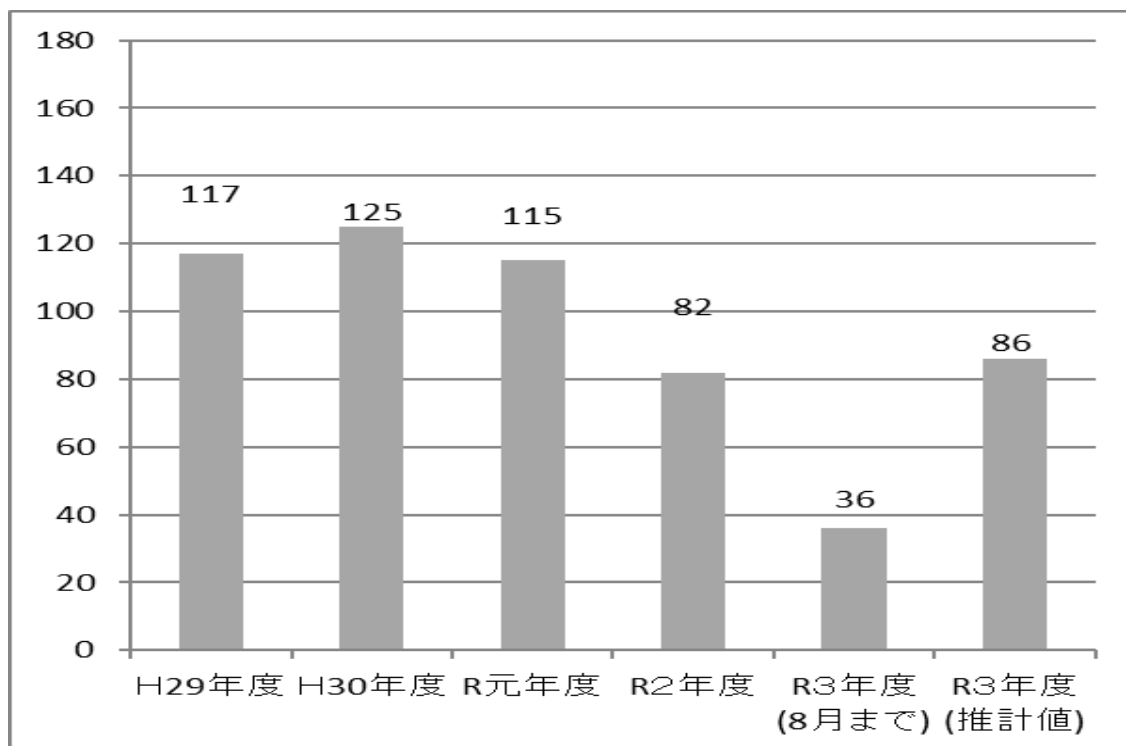
＜令和3年度4～8月ワンクリック請求に関する相談 商品・役務別＞

順位	商品・役務 名	相談件数
1	アダルト情報	25
2	役務一般	1

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3年度（4月から8月）、過年度（4月から3月）



概要：令和3年4～8月までの多重債務に関する件数は36件で、前年度同月（令和2年4～令和2年8月；33件）と比較し、3件（9.1%）増加している。多重債務に関する相談は、これまで減少傾向にあったが、新型コロナウイルスによる収入減などにより、令和3年度は昨年度を若干上回る見込みとなっている。

<多重債務者特別相談>

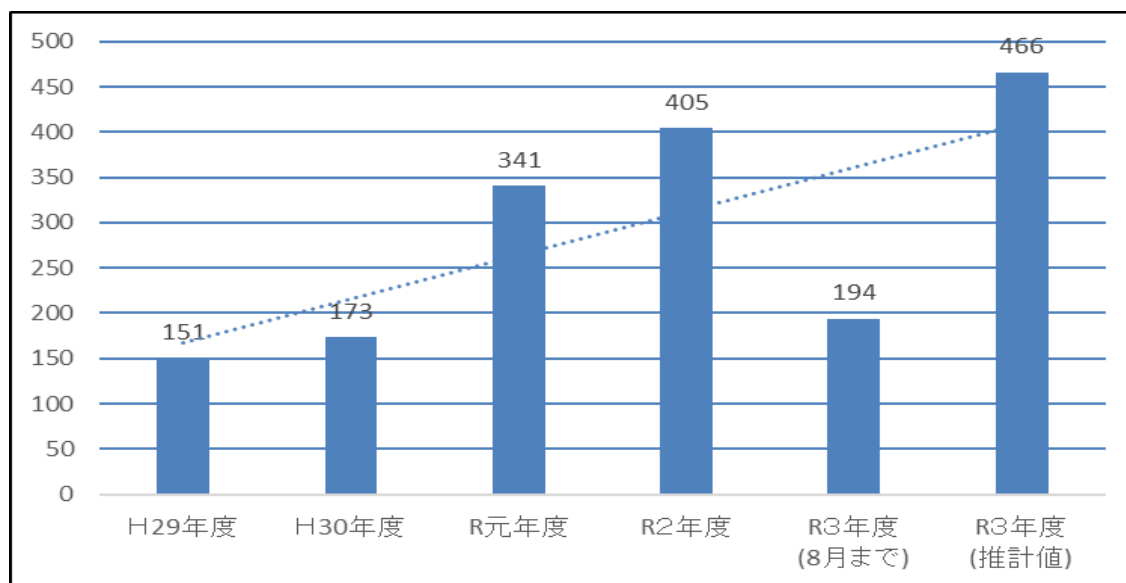
千葉県弁護士会と協定を締結し、多重債務者特別相談を毎月第2・4木曜の月2回、午後1時～4時まで、1日6組を上限として、事前に相談員による聴き取りを行った後、弁護士が同席（相談員立会い）する多重債務特別相談を実施して、債務整理への支援を行っている。

<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	24件	18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
令和3年度（4月～8月）	12件	22回 月2回実施

Ⅲ その他参考資料

<定期購入に関する相談件数の推移>



概要：インターネットで無料動画サイトに表示された広告を見て、お試し500円の商品を購入したら、実は複数回購入しなければならない契約だったなど、定期購入に関する相談が右肩上がり増加している。令和3年度は前年度を上回る見込みとなっている。

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不審メールが届いた」
「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」

＜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、原状回復に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。」

＜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응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」

＜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」

＜修理サービス＞

トイレや洗面所の水漏れ、ガス器具調整、電気製品の修理などに関する相談

- （事例）トイレの排水が詰まり、インターネットで探した業者を呼んだ。ラバーカップで作業をしたが、解消せず、高圧洗浄でなんとか解消したが、予め金額も提示されず、修理代 12 万円を請求されたが納得がいかない。

＜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」

＜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、信用してもよいのか。」
「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。」

＜電気＞

電力会社の切り替え契約、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」

＜他の内職・副業＞

アフィリエイト内職、ドロップ SHIPPING 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」

＜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」

＜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」

＜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

＜出会い系サイトアプリ＞

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」

＜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」

＜ネットゲーム＞

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ネット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」

※2021 年度より P10-NET の分類改定があり、デジタルコンテンツに関する商品分類が大きく変更された。

これにより、これまでの R83 オンラインゲームは T70 ネットゲームに変更となった。

＜脱毛エステ＞

エステティックサロンで行う脱毛に関する相談

（事例）「脱毛エステでシーザー脱毛を受けたら、火傷のように腫れ、色素沈着が残った」

＜結婚式＞

結婚式場、ホテルでの結婚披露宴に関する相談

（事例）「新型コロナウイルスの感染拡大で、1度は結婚式を延期したが、最終的に中止の決断をした。高額なキャンセル料を請求されて困っている、なかとかならないか」

＜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」

**※2021年度よりPI0-NETの分類改定があり、デジタルコンテンツに関する商品分類が大きく変更された。
これにより、他のデジタルコンテンツは無くなった。**

＜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

＜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」

＜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