

令和元年度 消費生活相談概要



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. 相談件数	1
2. 月別相談件数	2
3. 相談方法別の件数	3
4. 斡旋件数	3
5. 相談電話を知ったキッカケ別の件数	4
6. 契約当事者の年代別割合	5
7. 契約当事者の性別割合	5
8. 相談件数の多い商品・役務	6
9. 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 相談内容

(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 多重債務に陥った原因	18
ウ 各課からの誘導状況	18
エ 契約当事者の年代別割合	19
オ 多重債務者特別相談	19

(5) 災害等に関する相談

ア 台風に関する相談件数	20
イ 新型コロナウイルスに関する相談件数	20

Ⅲ 分析

1. 契約当事者の年代別割合の増減	21
2. 契約当事者の年代別商品・役務の状況	22

Ⅳ 参考資料

＜令和元年度 消費生活相談 契約当事者の年代別・性別件数＞	23
＜令和元年度 消費生活相談 契約当事者の職業別・性別割合＞	23
＜令和元年度 消費生活相談 架空請求葉書の月別・区別件数＞	24
＜令和元年度 消費生活相談 商品・役務別分類＞	24

【注意点】

- ・本消費生活相談概要は令和2年6月3日現在のデータに基づき集計分析を行っています。

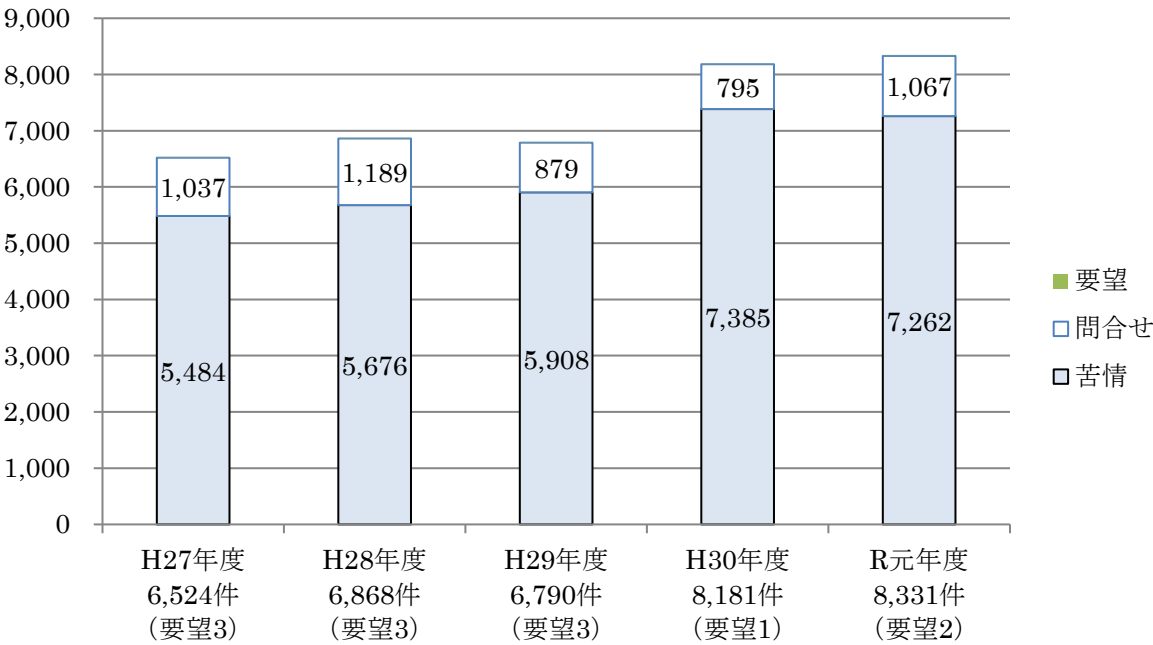
I 相談全体の概要

1. 相談件数

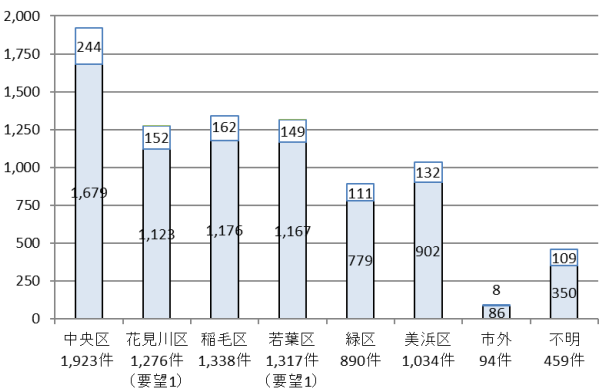
令和元年度に千葉市消費生活センターに寄せられた相談件数は8,331件。前年度に比べ150件（1.8%）の増加であった。

契約当事者の区別相談件数については、中央区1,923件が最も多く、次いで稲毛区、若葉区となっている。

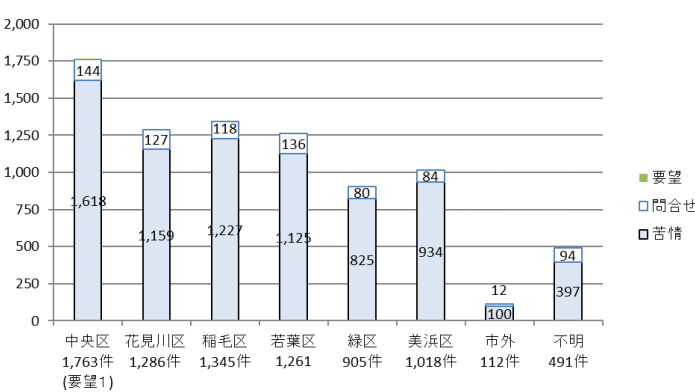
<年度別相談件数の推移>



<令和元年度 区別相談件数>



<平成30年度 区別相談件数>



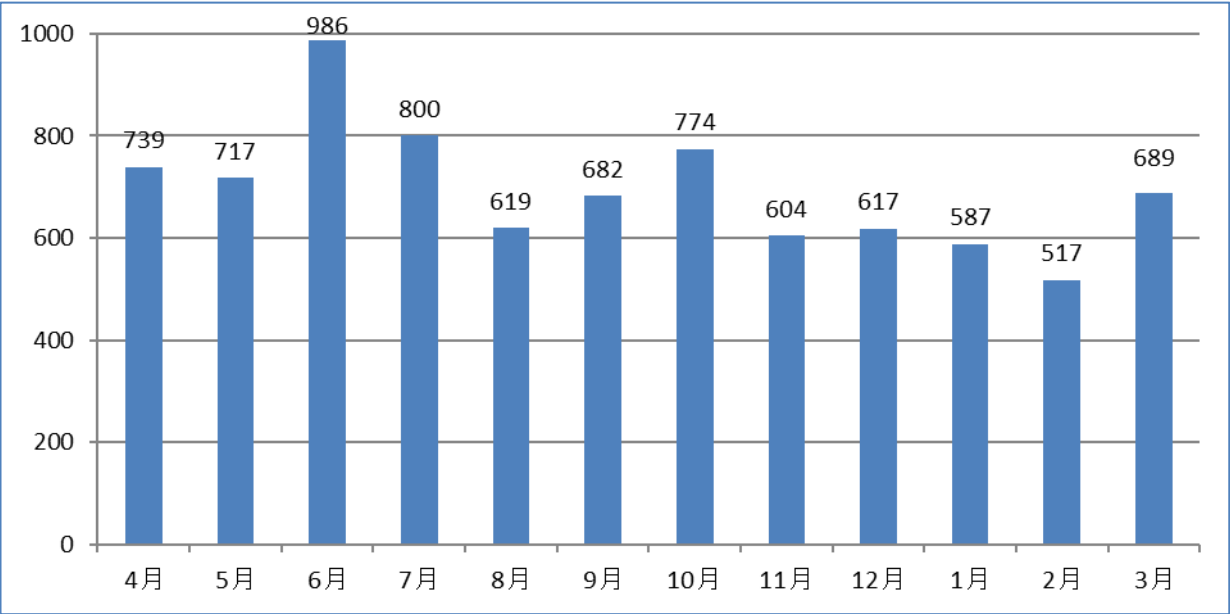
<対前年度の増減件数>

	苦情	問合せ	要望	合計	増減率(%)
中央区	61	100	△ 1	160	9.1
花見川区	△ 36	25	1	△ 10	△ 0.8
稲毛区	△ 51	44	0	△ 7	△ 0.5
若葉区	42	13	1	56	4.4
緑区	△ 46	31	0	△ 15	△ 1.7
美浜区	△ 32	48	0	16	1.6
市外	△ 14	△ 4	0	△ 18	△ 16.1
不明	△ 47	15	0	△ 32	△ 6.5

2. 月別相談件数

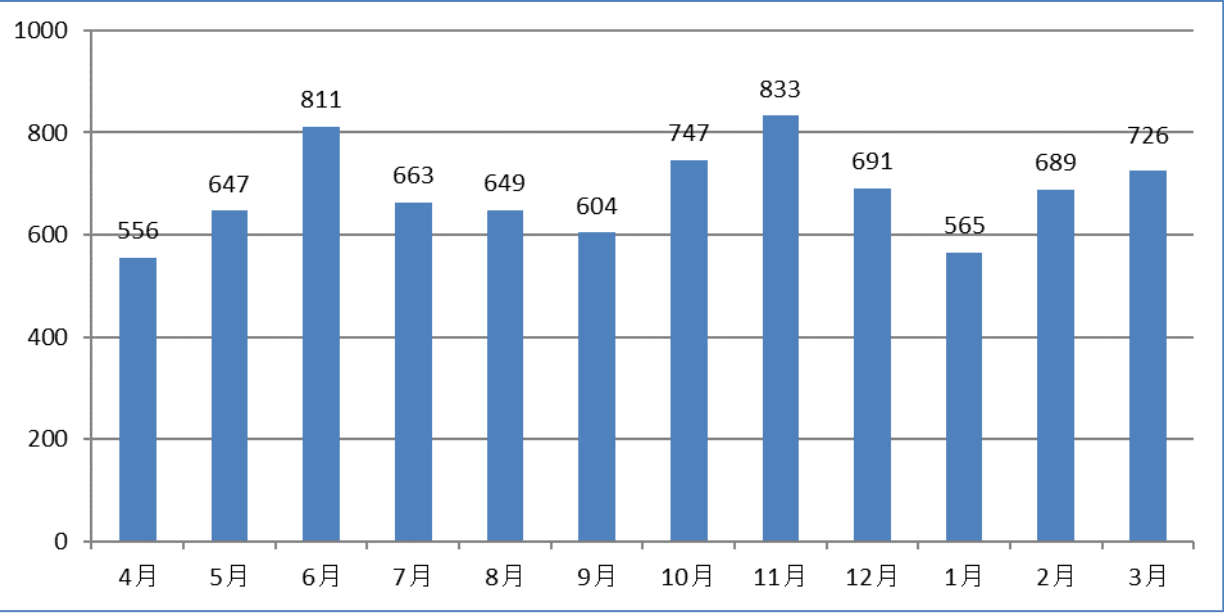
月別の相談件数では6月が986件と多く、次いで7月が800件。最も相談件数が少なかった月は2月で、517件であった。

＜令和元年度 月別相談件数＞



※平日（242日）相談件数 計：7,625件（1日あたり平均31.5件）
土曜日（49日）相談件数 計：706件（1日あたり平均14.4件）

＜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）

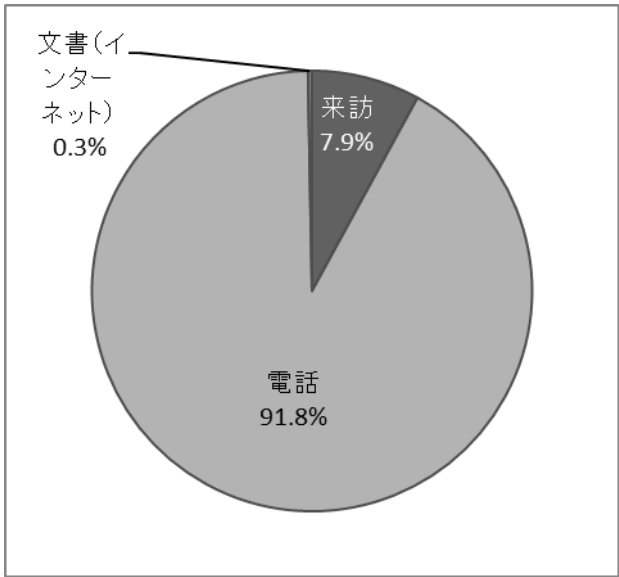
＜対前年度の増減件数＞

	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
R元	739	717	986	800	619	682	774	604	617	587	517	689	8,331
H30	556	647	811	663	649	604	747	833	691	565	689	726	8,181
差引	183	70	175	137	△ 30	78	27	△ 229	△ 74	22	△ 172	△ 37	150

3. 相談方法別の件数

相談方法別では、「電話」が91.8%と圧倒的に多く、次いで「来訪」7.9%、「文書（インターネット）」0.3%の順となっている。

＜令和元年度 相談方法別件数＞



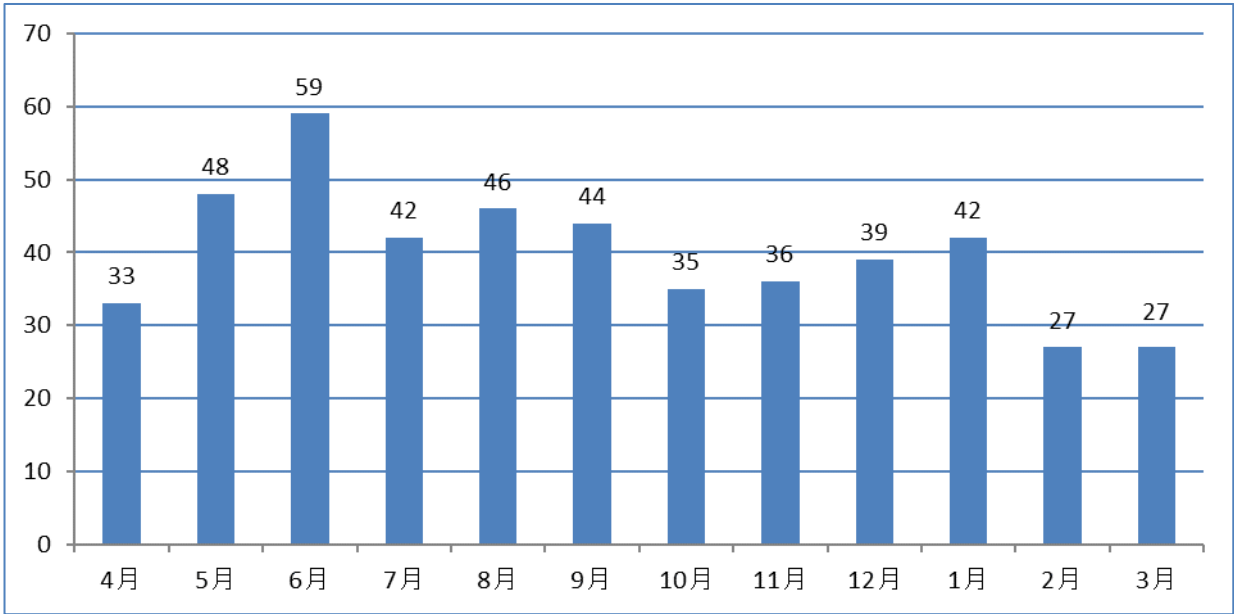
相談方法	件数
来訪	663
電話	7,644
文書(インターネット)	24
合計	8,331

※文書については、インターネット17件、
他、葉書・封書など

4. 斡旋件数

相談員の月別斡旋件数では、6月が59件と最も多く、最も少なかったのは2月の27件であり、月別相談件数に比例している。月平均は40件であった。

＜令和元年度 月別斡旋件数＞

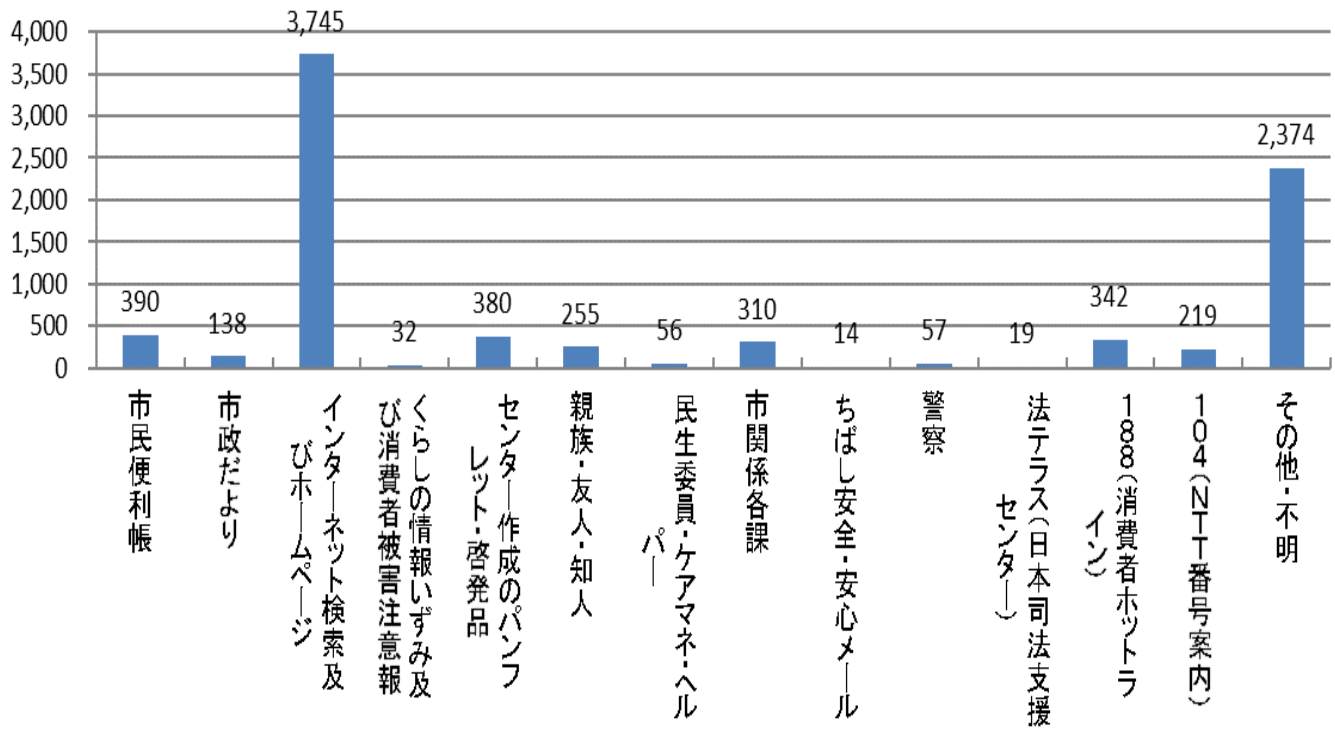


4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
33	48	59	42	46	44	35	36	39	42	27	27	478

5. 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3,745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、市民便利帳及びセンター作成のパンフレット・啓発品が70歳代、インターネット検索及びホームページは40歳代・50歳代が多くなっている。

＜相談電話を知ったキッカケ別の内訳＞



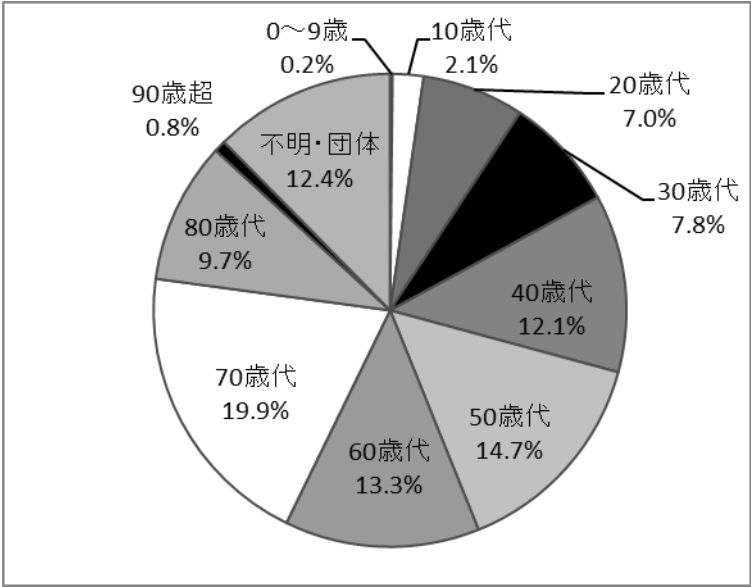
＜主な広報手段の年代別内訳＞

契約当事者の年代	市民便利帳	センター作成のパンフレット・啓発品	インターネット検索及びホームページ
0～9歳	1		13
10歳代	2	1	115
20歳代	3	4	426
30歳代	1	3	509
40歳代	14	13	725
50歳代	47	21	715
60歳代	86	41	447
70歳代	146	175	327
80歳代	50	101	131
90歳超	4	3	16
不明・団体	36	18	321
合計	390	380	3,745

6. 契約当事者の年代別割合

契約当事者の年齢割合は、70歳代が最も多く19.9%、次いで50歳代が14.7%となっており、60歳代以上の高齢者が全体の44%を占めている。また、20歳代以下の若者は全体の9%となっている。

＜令和元年度契約当事者の年代別割合＞

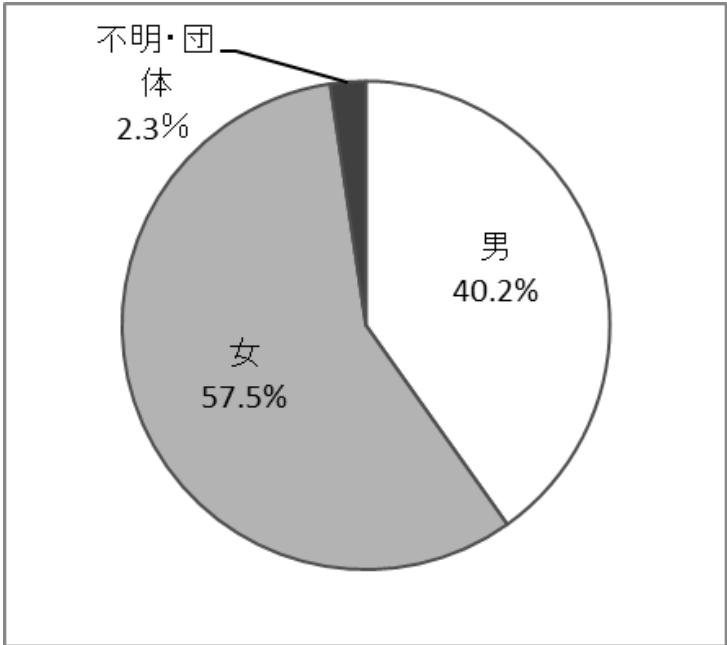


契約当事者の年代	R元	H30	増減
0～9歳	14	5	9
10歳代	176	130	46
20歳代	582	495	87
30歳代	650	592	58
40歳代	1,012	1,030	△ 18
50歳代	1,223	1,184	39
60歳代	1,110	1,443	△ 333
70歳代	1,659	1,599	60
80歳代	806	660	146
90歳超	67	63	4
不明・団体	1,032	980	52
合計	8,331	8,181	150

7. 契約当事者の性別割合

契約当事者の性別割合は女性が多く、全体の57.5%を占めている。

＜令和元年度契約当事者の性別割合＞



性別等	R元	H30	件数
男	3,346	3,115	231
女	4,789	4,855	△ 66
不明・団体	196	211	△ 15
計	8,331	8,181	150

8. 相談件数の多い商品・役務

3年連続で「商品一般」が1位となっている。前年度と比べると、「デジタルコンテンツ」は減少しており、「賃貸アパート」や「役務その他のサービス」が増加している。

順位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
1位	アダルト情報サイト 514	商品一般 1,026	商品一般 2,103	商品一般 1,556
2位	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	賃貸アパート 252
3位	商品一般 381	賃貸アパート 234	相談その他 235	相談その他 250
4位	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	デジタルコンテンツ 231
5位	相談その他 213	アダルト情報サイト 178	賃貸アパート 212	役務その他サービス 211
6位	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	他の健康食品 200
7位	光ファイバー 170	光ファイバー 153	修理サービス 137	光ファイバー 181
8位	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	携帯電話サービス 179
9位	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	他のデジタルコンテンツ 162
10位	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	修理サービス 148

商 品 ・ 役 務 名 の 解 説 そ の 1

<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」

<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」

<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、内容の複合的なものや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」

<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」

9. 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。店舗購入では「賃貸アパート」、「携帯電話サービス」が上位となっている。また、無店舗では通信販売が全体の66%を占め、「デジタルコンテンツ」、「他の健康食品」が上位となっている。

順位	店舗購入	無店舗(3,774)							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	1,551	715	2,507	69	384	12	50	37	3,006
1位	賃貸アパート 176	修理サービス 59	デジタルコンテンツ 212	他の内職・副業 14	光ファイバー 116	商品一般/魚介類 各2	商品一般 8	タクシーサービス 4	商品一般 1,306
2位	携帯電話サービス 132	屋根工事 51	他の健康食品 188	商品一般 11	電気 25		指輪 7		相談その他 229
3位	普通・小型自動車 50	新聞 50	商品一般 172	教養娯楽教材 9	商品一般 21			屋根工事/固定電話加入権 各2	社会保険 92
4位	フリーローン・サラ金 49	電気 34	他のデジタルコンテンツ 142	パソコンソフト 7			アクセサリ/ネックレス/廃品回収サービス 各5		賃貸アパート 70
5位	医療サービス 47	衛星テレビ放送 26	役務その他サービス 110	教養・娯楽サービスその他 5	インターネット接続回線/社会保険/役務その他サービス 各15	食料品一般/ズボン/傘/パソコン部品類/デジタルディスクソフト/水泳用品/ペットフード/相談その他 各3		他の健康食品/ウォータークーラー/物干しざお/光熱水品一般/電気/他の紳士・婦人洋服/電気マッサージ器/磁気ネックレス/女性用かつら/ノートパソコン/他のパソコン関連機器・用品/クリーニング/工事・建築/工事・建築サービス/衛生設備工事/特定生命保険/ファンド型投資商品/金融コンサルティング/金融関連サービスその他/運輸・運送サービス一般/テレビ放送サービス/デジタルコンテンツ/他のデジタルコンテンツ/他の教室・講座/リゾート会員権/教養・娯楽サービスその他/他の医療/役務その他サービス 各2	フリーローン・サラ金/他の擬陽性サービス 各66
6位	商品一般 39	工事・建築サービス/ケーブルテレビ 各25	アダルト情報サイト 92	化粧品 4			コレクション用品/普通・小型自動車 各3		相隣関係 47
7位	修理サービス 36		健康食品 77	健康食品/ファンド型投資商品 各3	光熱水品一般 12				役務その他サービス 39
8位	歯科治療 31	役務その他サービス 24	出会い系サイト 59		相談その他 10		健康器具/オートバイ 各2		金融関連サービスその他 38
9位	クリーニング 30	テレビ放送サービス 23	オンラインゲーム 54	ミネラルウォーター/役務その他サービス 各2	他の健康食品/広告代理サービス 各7		ミシン/ソファ/ペット類/上着/紳士靴/ネクタイ/ステレオアンプ/時/絵画・書画/自動二輪 各1		修理サービス 34
10位	外食 24	塗装工事 21	脱毛剤 42						

※「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。

Ⅱ. 相談の特徴

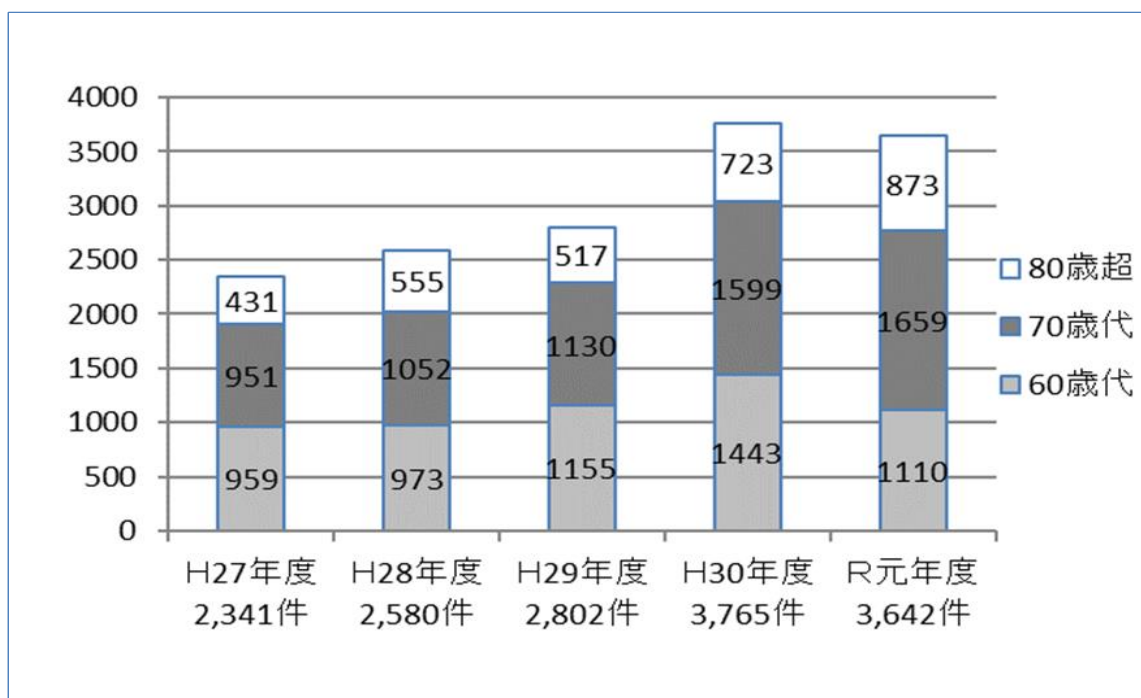
1. 年代

(1) 60歳以上の相談

ア 相談件数の推移

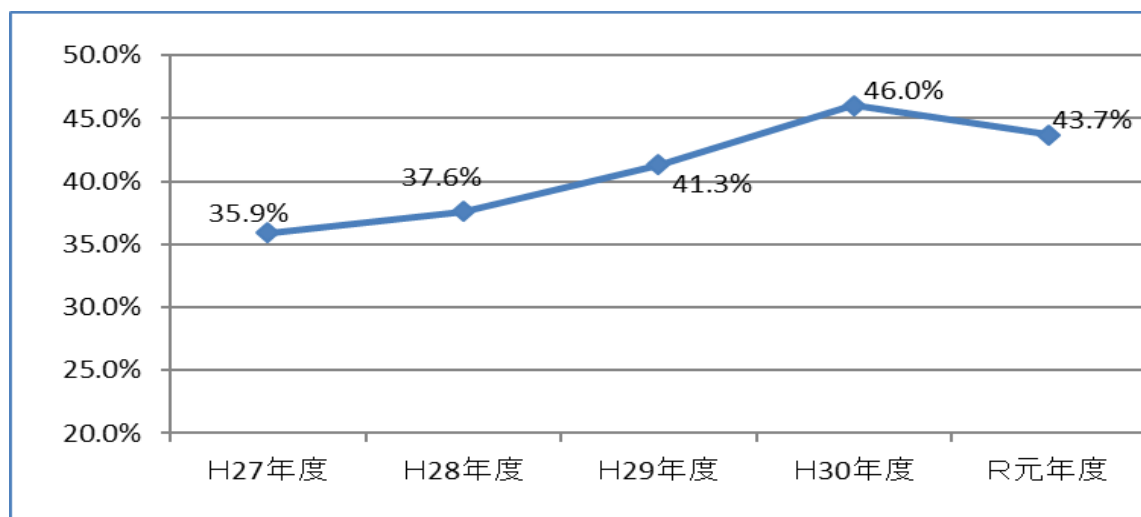
契約当事者が60歳以上の相談件数は3,642件。前年度に比べて123件（△3.3%）減少したものの、過去2番目に高い件数となっている。また、年代別に見ると前年度に比べ60歳代は減少したが、一方で70歳代、80歳以上は増加している。

< 60歳以上の相談 年度別件数の推移 >



契約当事者が60歳以上の相談の割合は、前年度に比べ若干減少しているが、依然として40%以上を超える高い水準となっている。

< 全相談に占める60歳以上の相談割合 年度別推移 >



イ 商品・役務の状況

「商品一般」が965件と最も多く、次いで「相談その他」が124件、「光ファイバー」が102件となっている。10位以内には、「社会保険」、「屋根工事」など台風災害に関するものが、新たに加わっている。

＜60歳代以上 相談件数の多い商品・役務＞

令和元年度

平成30年度

順位	商品・役務名	件数
1位	商品一般	965
2位	相談その他	124
3位	光ファイバー	102
4位	デジタルコンテンツ	97
5位	修理サービス	94
6位	役務その他サービス	90
7位	社会保険	84
8位	携帯電話サービス/他のデジタルコンテンツ	各66
9位		
10位	屋根工事	61

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

商品・役務名の解説 その2

＜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」

「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」

＜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

＜役務その他サービス＞役務に関する相談その他の役務に関する相談（例：データ回復、損害保険申請代行など）

（事例）「パソコン操作中にウィルス感染の表示があったので、その業者に依頼したが信用ができるのか、詐欺ではないのか」

＜社会保険＞雇用保険、健康保険等に関する相談

（事例）「健康保険証を紛失した、悪用されないか心配だ」

「公的機関から雇用保険に関する大切なお知らせと書かれた封書が届いた、返却しても問題はないか」

＜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」

＜屋根工事＞屋根の修繕、瓦のふきかえ工事等に関する相談

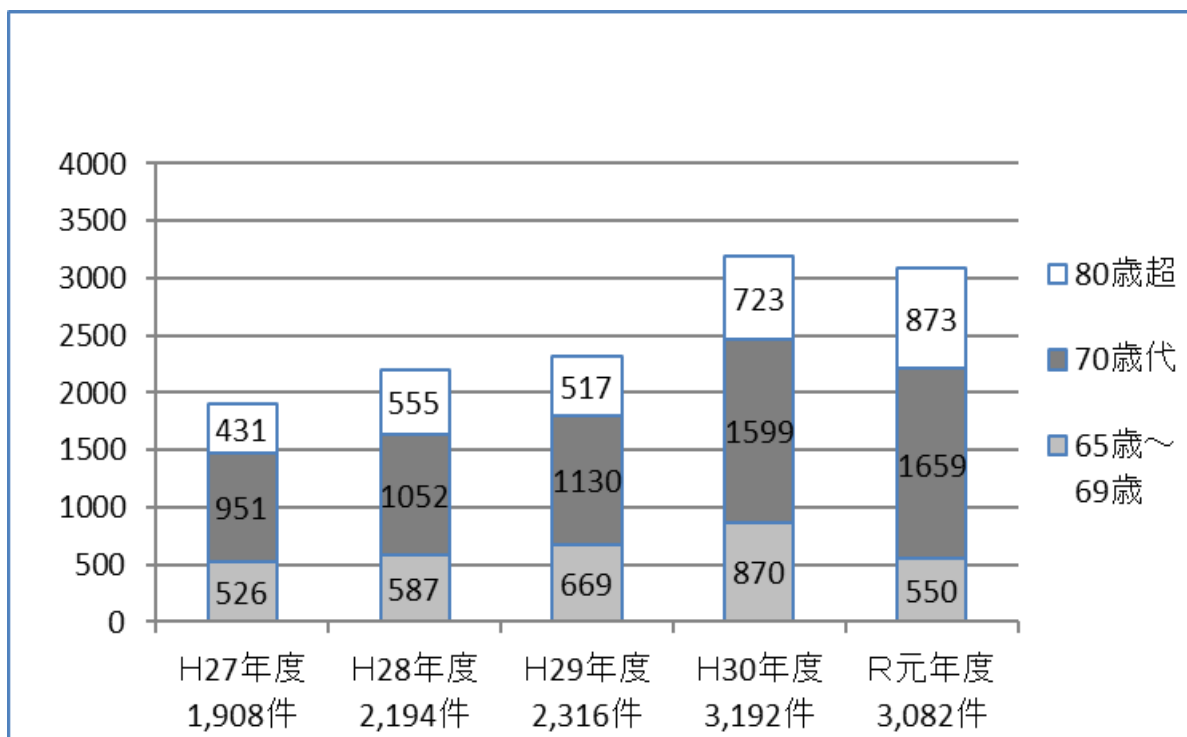
（事例）「火災保険の代理申請をするので無料で屋根の修理ができると業者が来訪したが、不審だ」

(2) 65歳以上の相談

ア 相談件数の推移

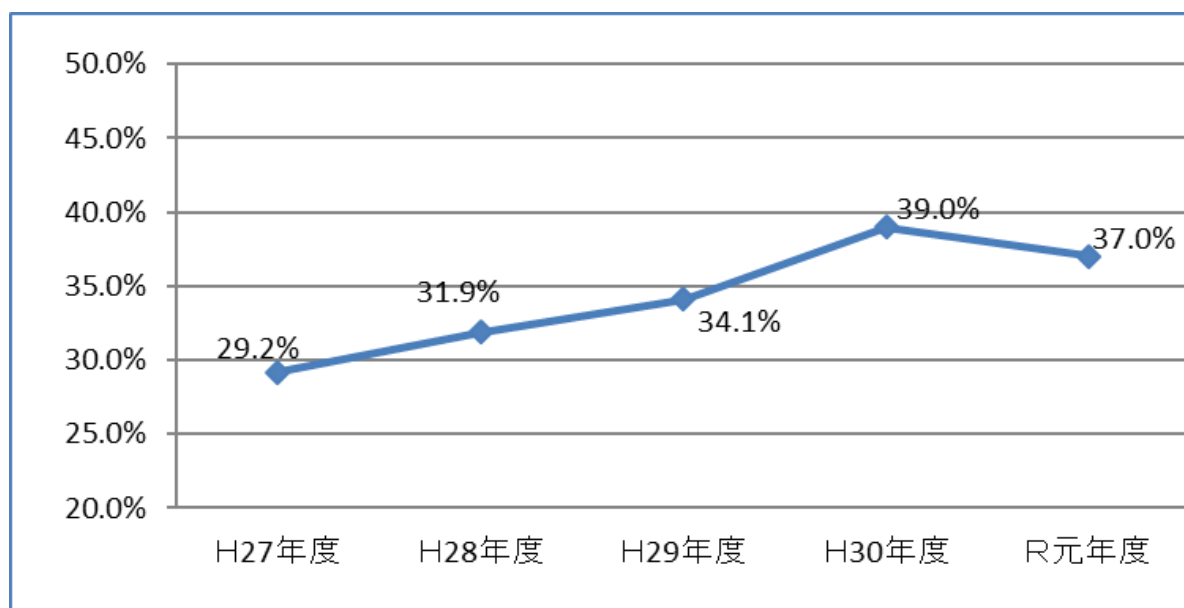
契約当事者が65歳以上の相談件数は3,082件。前年度に比べて110件(△3.4%)の減少したものの、過去2番目に高い件数となっている。また、年代別に見ると前年度に比べ65歳～69歳は減少したが、一方で70歳代、80歳以上は増加している。

＜65歳代以上の相談 年度別件数の推移＞



契約当事者が65歳以上の相談の割合は、前年度に比べ若干減少しているが、依然として35%を超える高い水準となっている。

＜全相談に占める65歳代以上の相談割合 年度別推移＞



イ 商品・役務の状況

「商品一般」が８５０件と最も多く、次いで「相談その他」が１１３件、「光ファイバー」が８８件と続いている。１０位以内には、「社会保険」、「屋根工事」など台風災害に関するものが、新たに加わっている。

< ６５歳代以上 相談件数の多い商品・役務 >

令和元年度

順位	商品・役務名	件数
１位	商品一般	850
２位	相談その他	113
３位	光ファイバー	88
４位	修理サービス	84
５位	社会保険	75
６位	役務その他サービス	73
７位	デジタルコンテンツ	71
８位	屋根工事	58
９位	携帯電話サービス/他のデジタルコンテンツ	各56
10位		

平成３０年度

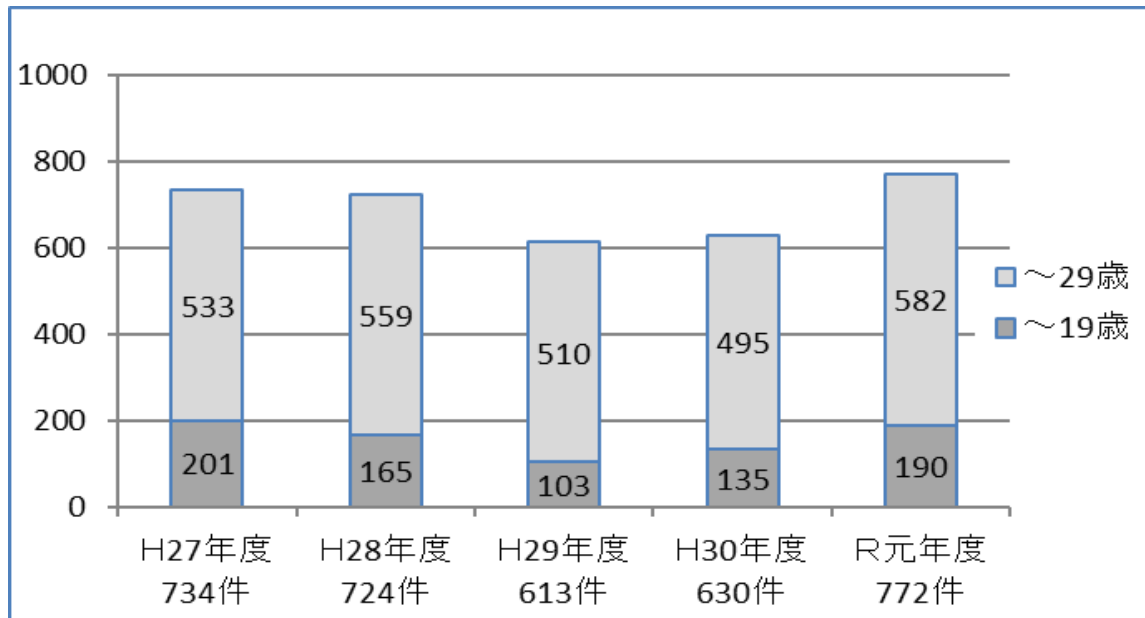
順位	商品・役務名	件数
１位	商品一般	1,182
２位	デジタルコンテンツ	136
３位	相談その他	102
４位	光ファイバー	77
５位	他のデジタルコンテンツ	74
６位	修理サービス	67
７位	ファンド型投資商品	61
８位	携帯電話サービス 役務その他サービス	各43
９位	アダルト情報サイト	34
10位	他の健康食品	30

(3) 20歳代までの相談

ア 相談件数の推移

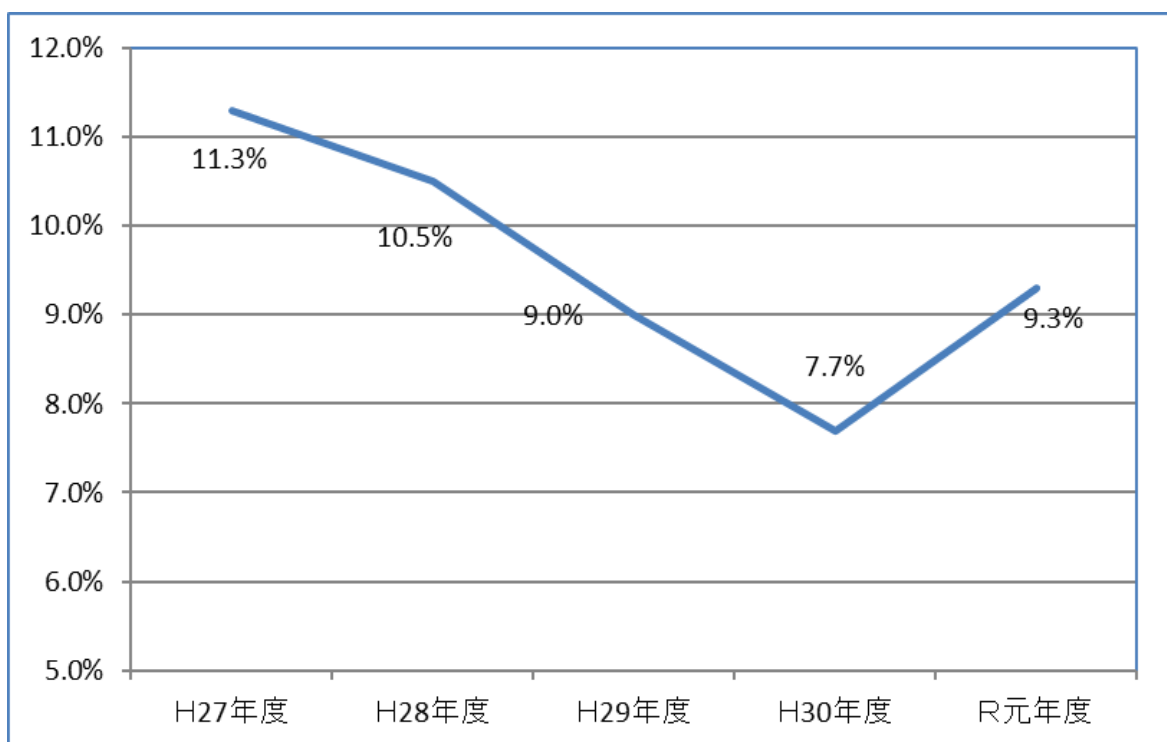
契約当事者が20歳代までの相談件数は772件。前年度に比べて142件（22.5%）の増加となり、過去最高の件数となっている。また、19歳以下、20歳代ともに前年度と比べて増加している。

＜20歳代以下の相談 年度別件数の推移＞



契約当事者が20歳代以下の相談の割合は、平成30年度までは下降傾向にあったが、平成31年度は1.6%増加し、9.3%となった。

＜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

「賃貸アパート」が43件と最も多く、次いで「オンラインゲーム」が37件、「商品一般」が32件と続いている。「賃貸アパート」、「オンラインゲーム」、「脱毛剤」、「出会い系サイト」が上位に入っており、他の年代とは異なる特色となっている。

<20歳代以下 相談件数の多い商品・役務>

令和元年度

順位	商品・役務名	件数
1位	賃貸アパート	43
2位	オンラインゲーム	37
3位	商品一般	32
4位	他の健康食品	32
5位	脱毛剤	26
6位	デジタルコンテンツ	24
7位	出会い系サイト	22
8位	他のデジタルコンテンツ/他の内職・副業	各20
9位		
10位	電気	18

平成30年度

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

商品・役務名の解説 その3

<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」

<オンラインゲーム>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オンライン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」

<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」

<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」

<電気>電気契約、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違約したい」

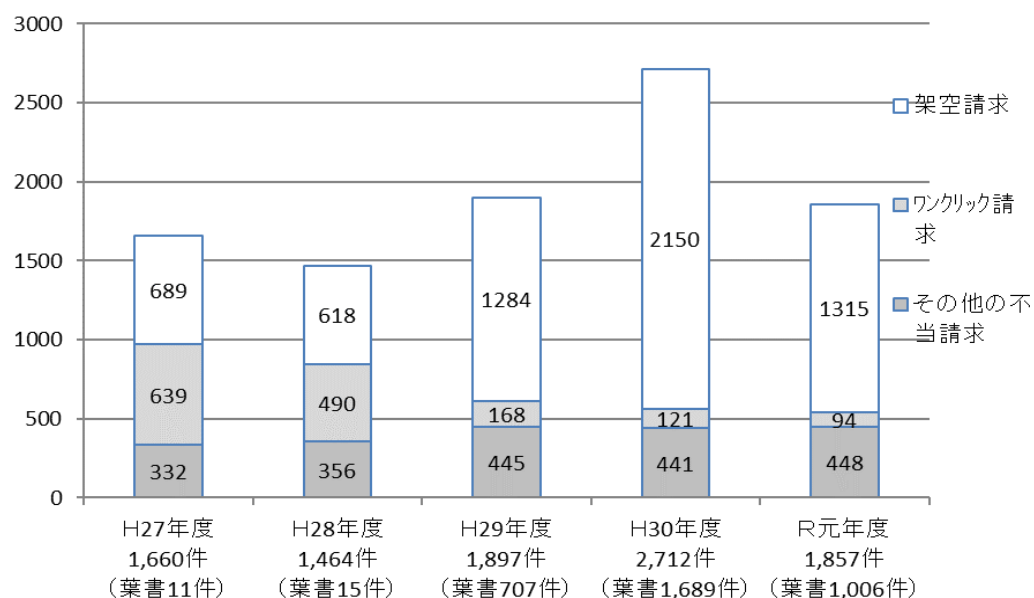
2. 相談内容

(1) 不当請求に関する相談

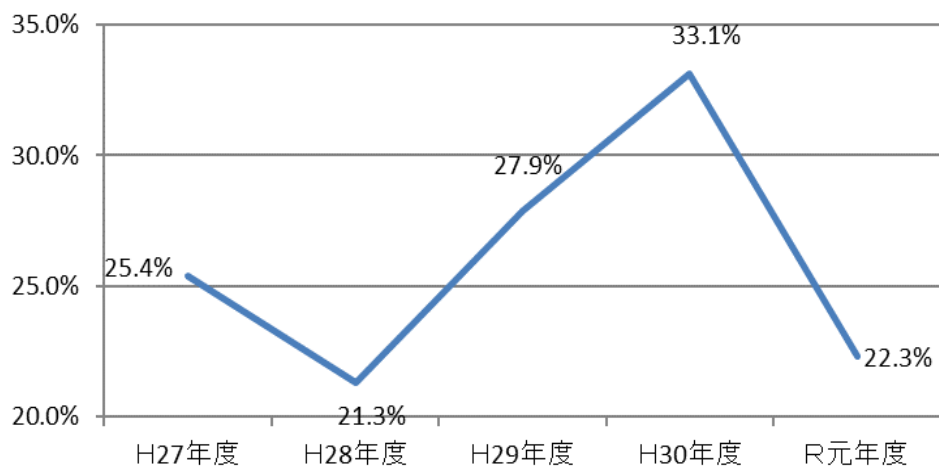
ア 不当請求に関する相談件数の推移

不当請求に関する相談は1,857件で、前年度と比較して855件(△31.5%)減少している。
特に架空請求が大きく減少しており、前年度と比較して835件(△38.8%)減少している。

＜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＞



不当請求の全相談に占める相談割合も、△10.8%と大きく減少しており、平成28年度レベルとなった。

用語解説 その4

＜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

全体数が減少している中で70歳代が489人と一番多く、次いで60歳となっている。前年度と比べ60歳代が大幅に減っているものの、80歳代が増加している。架空請求のターゲットがより高齢化している。

＜架空請求に関する相談 契約当事者の年代別件数＞

契約当事者の年代	R元	H30	増減
0～9歳	0	0	0
10歳代	5	7	△ 2
20歳代	16	22	△ 6
30歳代	20	37	△ 17
40歳代	78	130	△ 52
50歳代	192	344	△ 152
60歳代	240	679	△ 439
70歳代	489	661	△ 172
80歳代	122	89	33
90歳超	1	2	△ 1
不明	152	179	△ 27
合計	1,315	2,150	△ 835

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では、「商品一般」が最も多く、次いで「デジタルコンテンツ」となっている。その他、「他のデジタルコンテンツ」、「携帯電話サービス」など、インターネットやSMS等に関する相談が多かった。

＜架空請求に関する相談 商品・役務別件数＞

順位	商品・役務 名	相談件数
1位	商品一般	1,135
2位	デジタルコンテンツ	149
3位	他のデジタルコンテンツ	13
4位	携帯電話サービス	3
5位	フリーローン・サラ金/金融関連サービスその他/アダルト情報サイト	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したところ、突然「登録完了」など并表示され、高額な料金を請求されるという内容が多かった。

＜ワンクリック請求に関する相談 商品・役務別件数＞

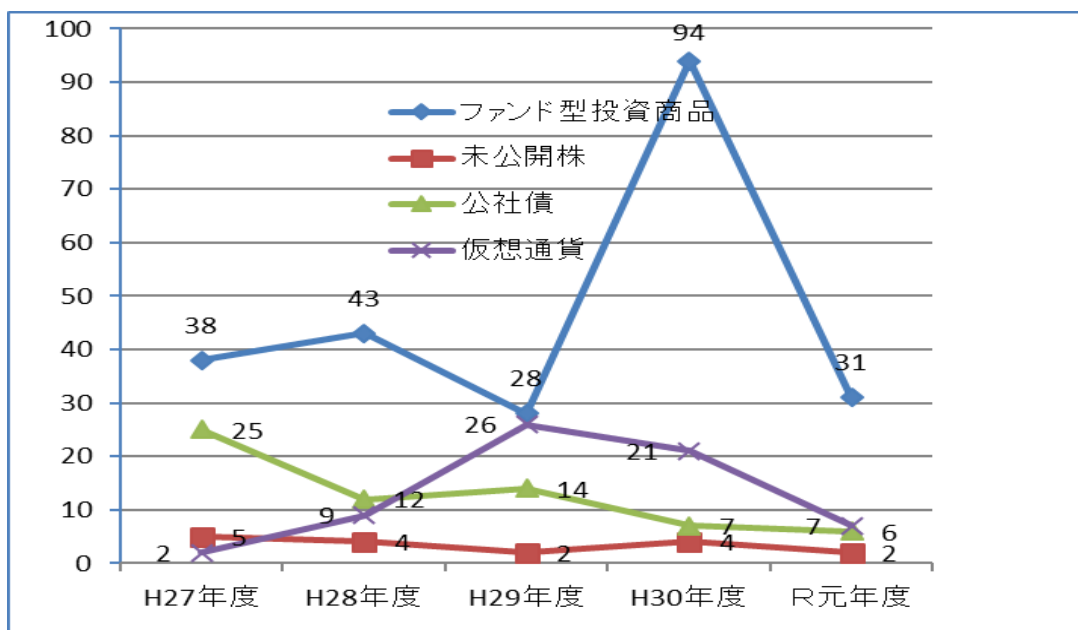
順位	商品・役務 名	相談件数
1位	アダルト情報サイト	83
2位	デジタルコンテンツ	8
3位	商品一般/他のデジタルコンテンツ/司法書士	各1

(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」などいずれの金融商品ともに、前年度と比べて減少しており、近年、減少傾向となっている。

<金融商品に関する相談件数の推移>

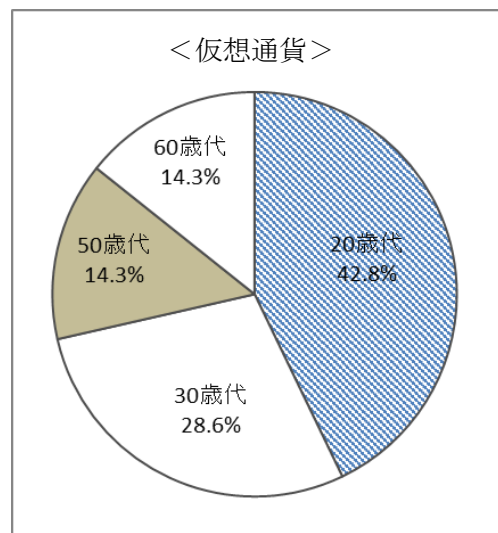
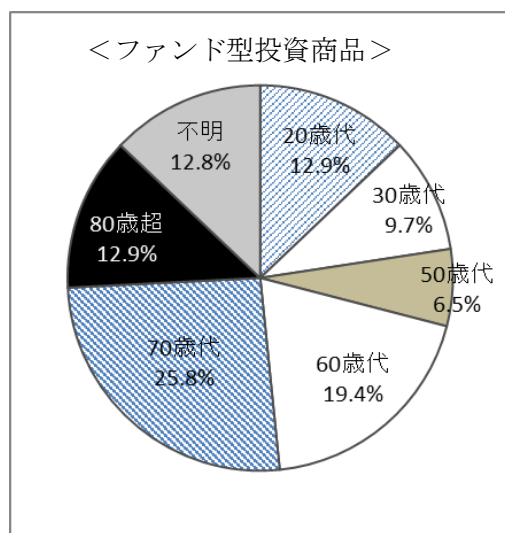


イ 契約当事者の年代別割合

「ファンド型投資商品」は幅広い年代に、「未公開株」・「公社債」は70歳代の高齢者年代に、「仮想通貨」は20歳代・30歳代の比較的若い年代からの相談が多い。

<金融商品に関する相談の契約当事者の年代別件数>

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	4			3
30歳代	3			2
40歳代				
50歳代	2			1
60歳代	6		1	1
70歳代	8	2	4	
80歳超	4			
不明	4		1	
合計	31	2	6	7

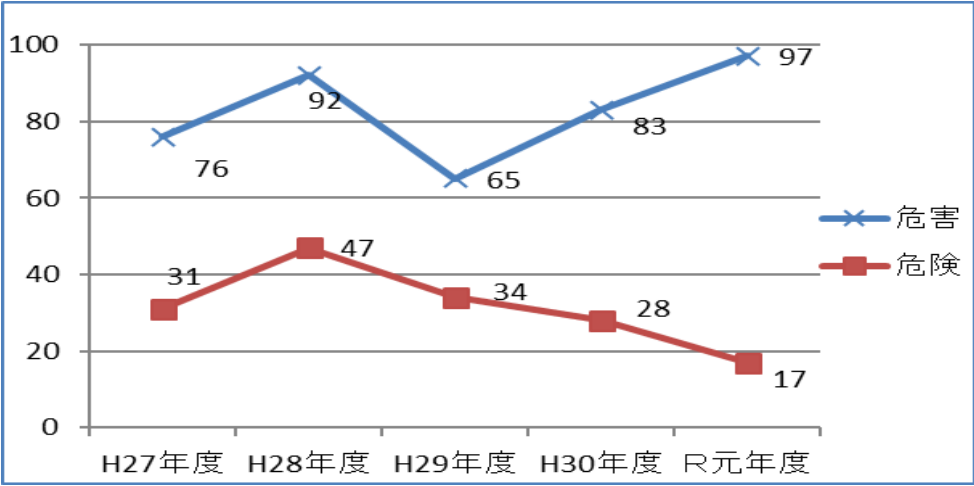


(3) 危害・危険に関する相談

ア 危害・危険に関する相談件数の推移

危害に関する相談は97件で、前年度と比較して14件増加しており、増加傾向にある。また、危険に関する相談は17件で、前年度と比較して9件減少しており、3年連続で減少傾向にある。

＜危害・危険に関する相談件数の推移＞



イ 危害・危険に関する相談件数が多い商品・役務

＜危害に関する相談 商品・役務別＞

順位	商品・役務別 分類	相談件数
1位	他の健康食品	17
2位	脱毛剤/外食	各6
4位	化粧品その他	5
5位	高麗人参茶/乳液/育毛剤/医療サービス/歯科治療	各3
合計		97

危害に関する相談では、サプリメントなどの「他の健康食品」が最も多く、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は「脱毛剤」、「外食」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 商品・役務別＞

順位	商品・役務別 分類	相談件数
1位	米/パン類/他の洋生菓子/調理食品/調理パン/電気オーブンレンジ/台所用品その他/被服品その他/保健衛生品その他/デスクトップパソコン/普通・小型自動車/他の自転車用品/新築分譲マンション/他の商品/移動通信サービス/ホテル・旅館/スポーツ・健康教室	各1
合計		17

危険に関する相談は、件数は少ないが「パン類」「生菓子」などの食料品から「電気オーブンレンジ」などの調理器具、や「スポーツ・健康教室」まで、幅広い相談が寄せられた。

用語解説 その5

＜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

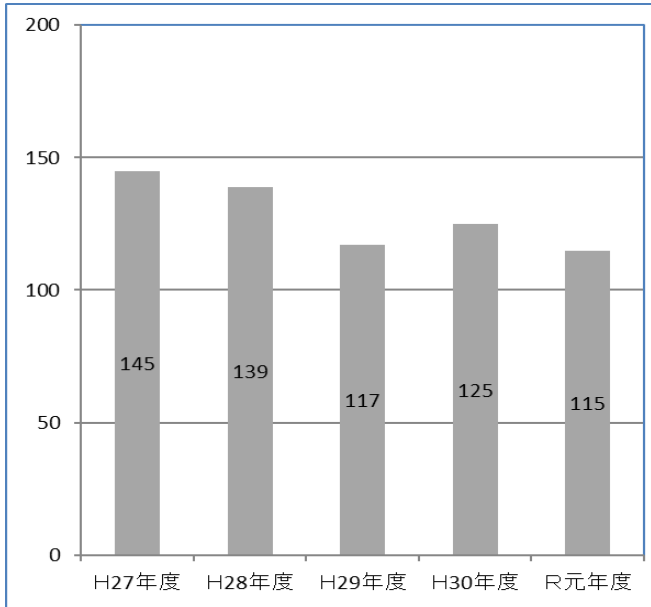
＜危険に関する相談＞危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

(4) 多重債務に関する相談

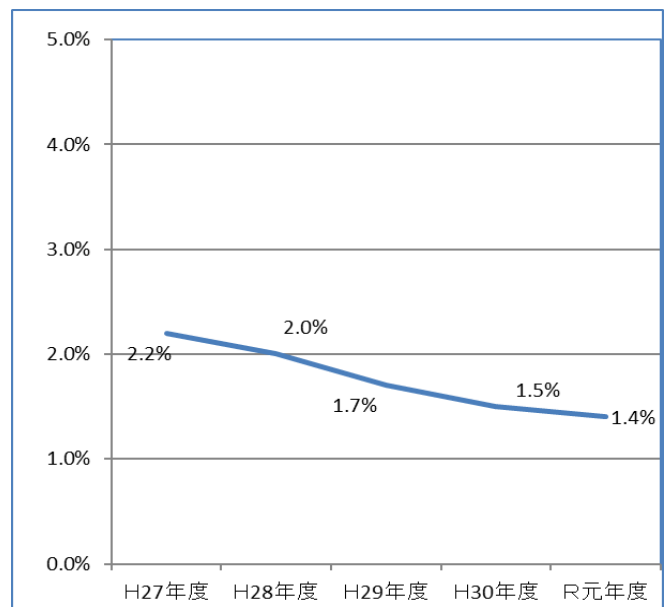
ア 多重債務に関する相談件数の推移

多重債務に関する相談は、115件。前年度に比べ10件（8.0%）減少しており、多重債務相談の割合も減少傾向となっている。

＜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＞



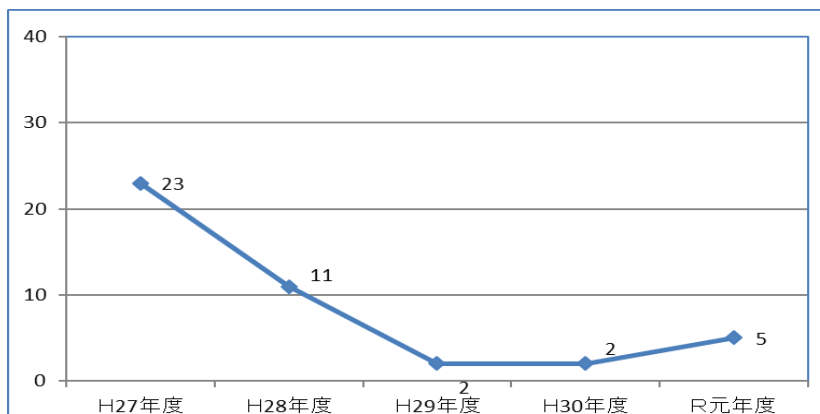
イ 多重債務に陥った原因

多重債務に陥った原因	件数	割合 (%)
低収入・収入減少	10	8.7
商品・サービスの購入	0	
ギャンブル・遊行費	1	0.9
事業資金の補てん	1	0.9
保証・借金の肩代わり	0	
住宅ローン等の借金返済	1	0.9
その他・不明	102	88.6
合計	115	100.0

ウ 各課からの誘導状況

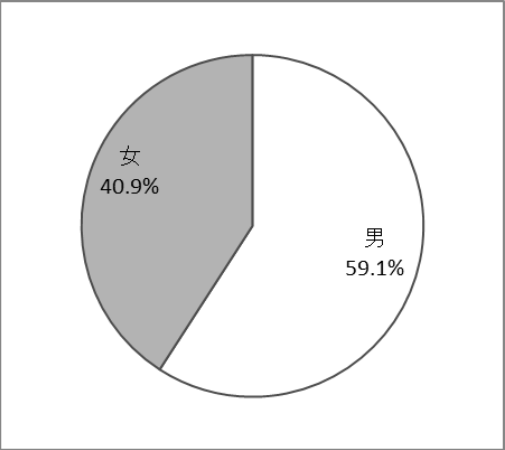
庁内の関係各課において、多重債務問題を抱えている市民がいた場合に、消費生活相談窓口への誘導を依頼している。平成31年度に庁内各課から誘導された件数は5件であった。

＜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＞



エ 契約当事者の年代別割合（多重債務）

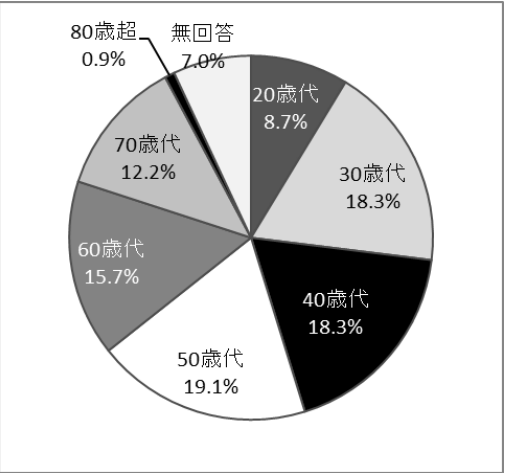
＜多重債務に関する相談 性別割合＞



多重債務相談者の契約当事者の性別割合は、男性の相談が68件、女性の相談が47件であり、全体の約6割が男性となっている。

男	女	不明・団体等
68	47	

＜多重債務に関する相談 年代別割合＞



多重債務相談者の年代別割合は、50歳代が最も多いが、特定な年代には偏っていない。

年代	件数
20歳代	10
30歳代	21
40歳代	21
50歳代	22
60歳代	18
70歳代	14
80歳超	1
無回答	8
合計	115

オ 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＞

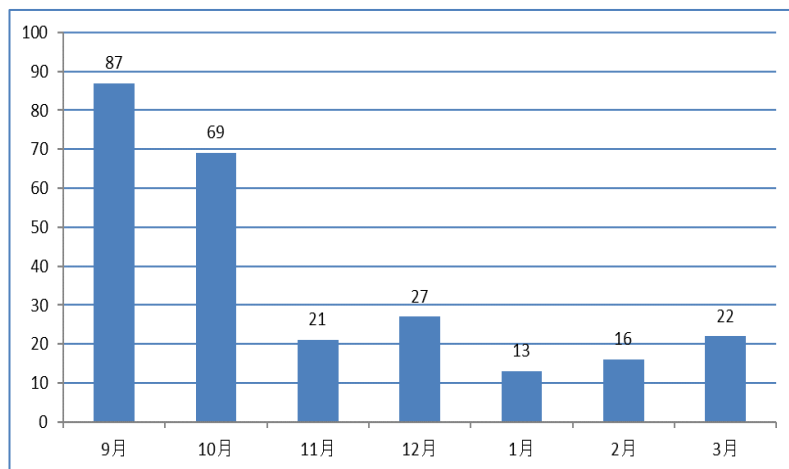
年 度	特別相談件数	年 間 回 数
平成22年度	132件	24回 月2回実施
平成23年度	112件	24回 月2回実施
平成24年度	76件	24回 月2回実施
平成25年度	65件	24回 月2回実施
平成26年度	67件	24回 月2回実施
平成27年度	73件	23回 月2回実施（2月は1回）
平成28年度	57件	22回 月2回実施（8・9月は1回）
平成29年度	52件	23回 月2回実施（11月は1回）

平成30年度	56件	24回 月2回実施
令和元年度	35件	24回 月2回実施

(5) 災害等に関する相談

ア 台風に関する相談件数

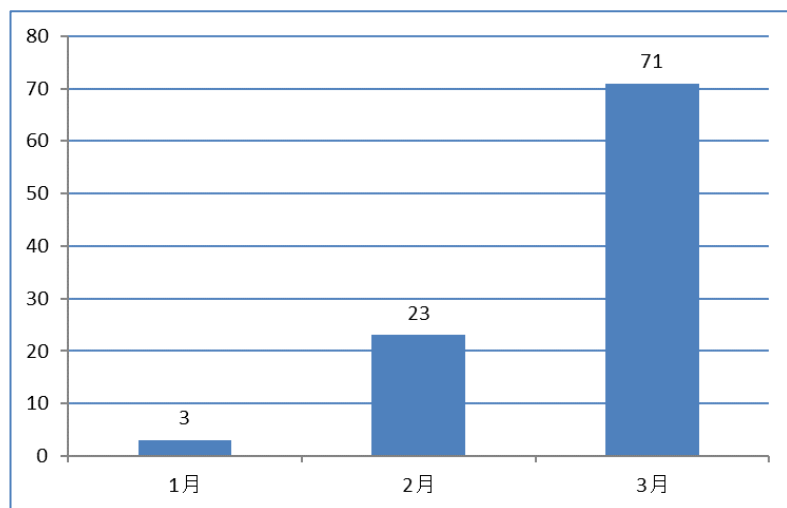
＜台風に関する相談件数 月別＞



順位	商品・役務名	件数
1位	屋根工事	62
2位	修理サービス	54
3位	賃貸アパート/工事・建築サービス	
4位		各12
5位	役務その他サービス	11
6位	相隣関係	9
7位	建物共済保険	8
8位	電気/その他行政サービス	
9位		各5
10位	国内募集型企画旅行	4

イ 新型コロナウイルスに関する相談件数

＜新型コロナウイルスに関する相談件数 月別＞



順位	商品・役務名	件数
1位	マスク	16
2位	結婚式/航空券	
3位		各5
4位	クルーズ旅行/海外パッキングツアー/海外航空券	
5位		
6位		各3
7位	コンサート/スポーツジム/トイレットパー	
8位	パー/ヨガ教室/投資用商品/海外旅行/航空サービス	
9位		
10位		各2

Ⅲ 分析

1. 契約当事者の年代別割合の増減

前年度と比べると、60歳代が333人と一番減少しており、反面80歳代が146人増加している。

全体的には60歳代・40歳代を除き、各年代とも増加しており、60歳代が大きく減少したことにより、全体数が150件の微増となったものと考えられる。

60歳代が減少した原因としては、昨年度急増した架空請求葉書の相談が大きく減ったためであり、また、各年代の相談数が増加した原因としては、台風15号及び台風19号及び新型コロナウイルスの影響と考えられる。

＜契約当事者の年代別割合の増減＞ P5 参照

契約当事者の年代	R元	H30	増減
0～9歳	14	5	9
10歳代	176	130	46
20歳代	582	495	87
30歳代	650	592	58
40歳代	1,012	1,030	△ 18
50歳代	1,223	1,184	39
60歳代	1,110	1,443	△ 333
70歳代	1,659	1,599	60
80歳代	806	660	146
90歳超	67	63	4
不明・団体	1,032	980	52
合計	8,331	8,181	150

＜架空請求葉書の年代別割合の増減＞ P15 参照

契約当事者の年代	R元	H30	増減
0～9歳	0	0	0
10歳代	5	7	△ 2
20歳代	16	22	△ 6
30歳代	20	37	△ 17
40歳代	78	130	△ 52
50歳代	192	344	△ 152
60歳代	240	679	△ 439
70歳代	489	661	△ 172
80歳代	122	89	33
90歳超	1	2	△ 1
不明	152	179	△ 27
合計	1,315	2,150	△ 835

＜台風の年代別内訳＞ P20 参照

契約当事者の年代	件数
0～9歳	
10歳代	1
20歳代	10
30歳代	11
40歳代	27
50歳代	26
60歳代	38
70歳代	60
80歳代	43
90歳超	1
不明・団体	38
合計	255

＜新型コロナウイルスの年代別内訳＞ P20 参照

契約当事者の年代	件数
0～9歳	
10歳代	2
20歳代	9
30歳代	14
40歳代	20
50歳代	19
60歳代	11
70歳代	10
80歳代	6
90歳超	
不明・団体	6
合計	97

2. 契約当事者の年代別相談商品・役務の状況

昨年度と比べると、全体では1位の「商品一般」は大きく減少し、「賃貸アパート」、「相談その他」、「デジタルコンテンツ」、「役務その他サービス」が増加した。

29歳まででは、1位の「賃貸アパート」の相談数はほぼ同数であり、新生活が始まることで契約の機会が多くなる賃貸アパートの契約トラブルが相変わらず多い。また、「出会い系サイト」や「フリーローン・サラ金」が上位5位から外れ、新たに「オンラインゲーム」、「他の健康食品」及び「脱毛剤」などの定期購入に関する相談が上位に挙がった。

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、「相談その他」、「光ファイバー」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。また、上位5位に新たに「修理サービス」が上がったが、これは台風による住宅等の修理に関する相談が増えたためと考えられる。

<令和元年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位5> P6 参照

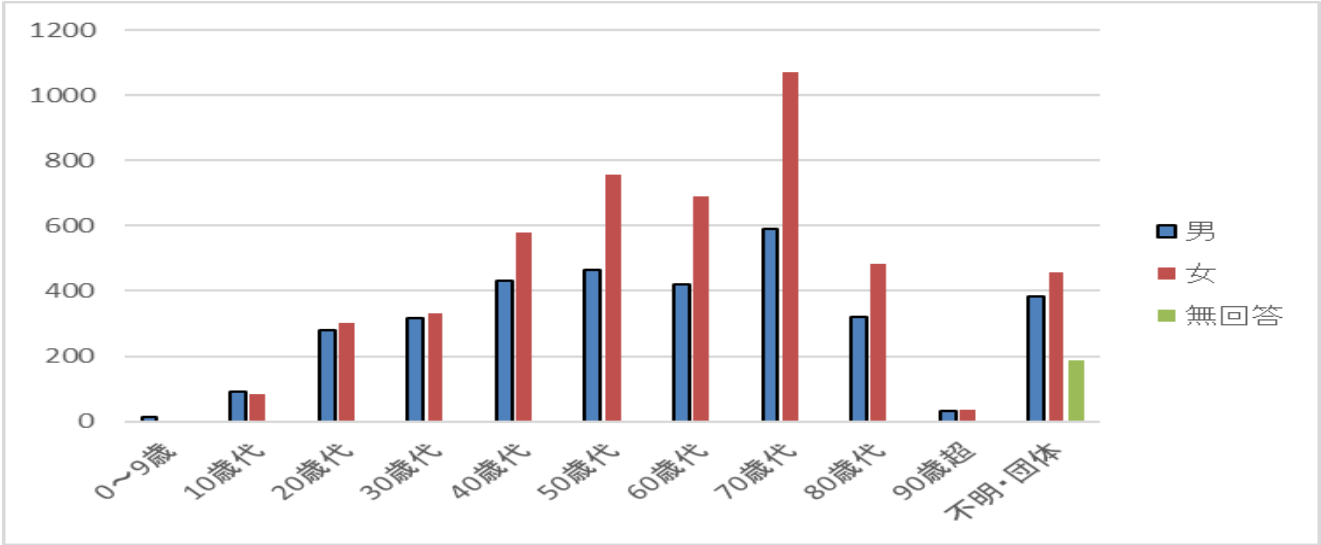
順位	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	商品一般 1,566	賃貸アパート 43	商品一般 357	商品一般 965
2位	賃貸アパート 252	オンラインゲーム 37	賃貸アパート 129	相談その他 124
3位	相談その他 250	商品一般 32	他の健康食品 111	光ファイバー 102
4位	デジタルコンテンツ 231	他の健康食品 32	デジタルコンテンツ 97	デジタルコンテンツ 97
5位	役務その他サービス 211	脱毛剤 26	役務その他サービス 77	修理サービス 94

<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> P6 参照

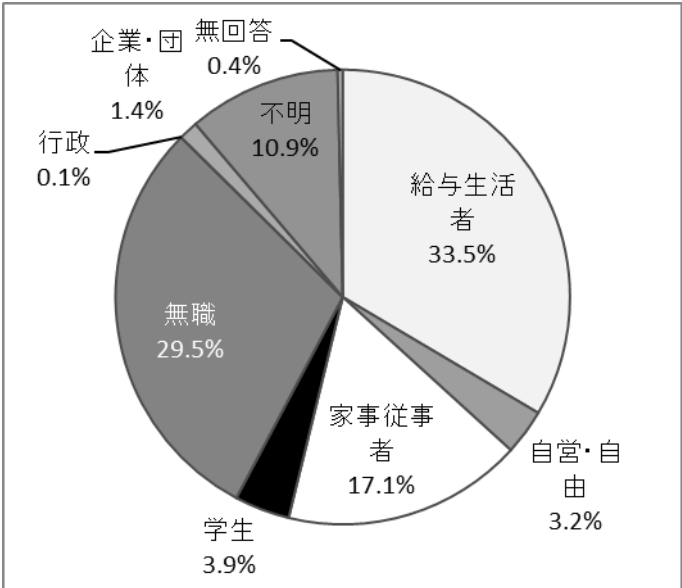
順位	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	商品一般 2,103	賃貸アパート 44	商品一般 459	商品一般 1,389
2位	デジタルコンテンツ 404	デジタルコンテンツ 30	デジタルコンテンツ 179	デジタルコンテンツ 174
3位	相談その他 235	商品一般 26	賃貸アパート 108	相談その他 115
4位	他のデジタルコンテンツ 217	出会い系サイト 24	他のデジタルコンテンツ 97	他のデジタルコンテンツ 94
5位	賃貸アパート 212	フリーローン・サラ金 23	アダルト情報サイト 相談その他 各59	光ファイバー 88

IV 参考資料

<令和元年度 消費生活相談 契約当事者の年代別・性別件数> P5 関連



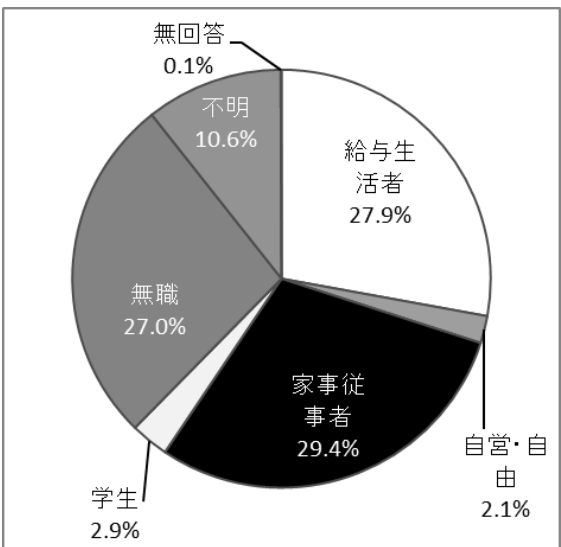
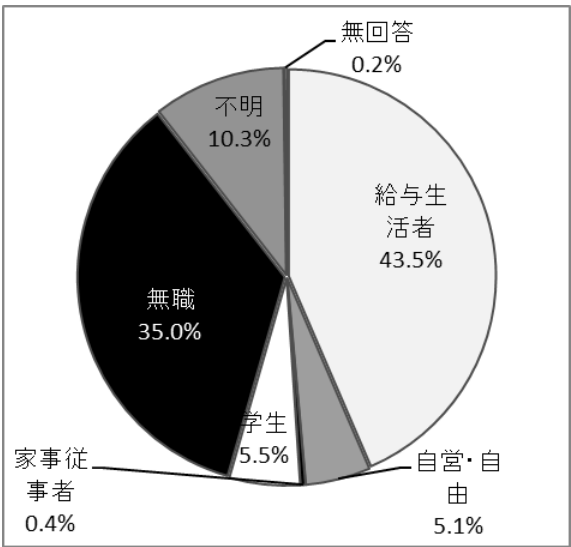
<令和元年度 消費生活相談 契約当事者の職業別・性別割合>



職業等	全体	男性	女性	団体・不明等
給与生活者	2,792	1,456	1,335	1
自営・自由	270	169	101	
家事従事者	1,423	13	1,410	
学生	327	184	141	2
無職	2,469	1,172	1,293	4
相談窓口				
行政	1			1
消費者団体				
企業・団体	114			114
不明	905	345	507	53
無回答	30	7	3	20
合計	8,331	3,346	4,790	195

(男性)

(女性)



<令和元年度 架空請求葉書の月別・区別件数> P14 関連

	中央区	花見川区	稲毛区	若葉区	緑区	美浜区	市外	不明	月別件数
4月	33	40	29	30	11	20	2	11	176
5月	24	18	21	31	18	17	1	9	139
6月	90	65	50	42	28	52	0	13	340
7月	36	17	29	23	9	15	0	5	134
8月	11	5	6	8	3	7		1	41
9月	2	2	6	1	3	1	1	4	20
10月	20	18	22	21	7	6		4	98
11月	12	4	9	5	4			1	35
12月					1				1
1月	2	1	1		1	2			7
2月	1	2	1			1			5
3月	5		1	3	1				10
合計	236	172	175	164	86	121	4	48	1,006

<令和元年度 消費生活相談 商品・役務別分類>

令和元年度

項 目		件 数
商 品	商品一般	1,566
	食料品	488
	住居品	248
	光熱水品	147
	被服品	253
	保健衛生品	447
	教養娯楽品	455
	車両・乗り物	149
	土地・建物・設備	211
	他の商品	5
	商品 計(A)	3,969
役 務	クリーニング	34
	レンタル・リース・貸借	334
	工事・建築・加工	330
	修理・補修	154
	管理・保管	18
	役務一般	7
	金融・保険サービス	442
	運輸・通信サービス	1,427
	教育サービス	35
	教養・娯楽サービス	254
	保健・福祉サービス	442
	他の役務	429
	内職・副業・ねずみ講	46
	他の行政サービス	72
	役務 計(B)	4,024
	他の相談(C)	338
	総計(A+B+C)	8,331

平成30年度

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