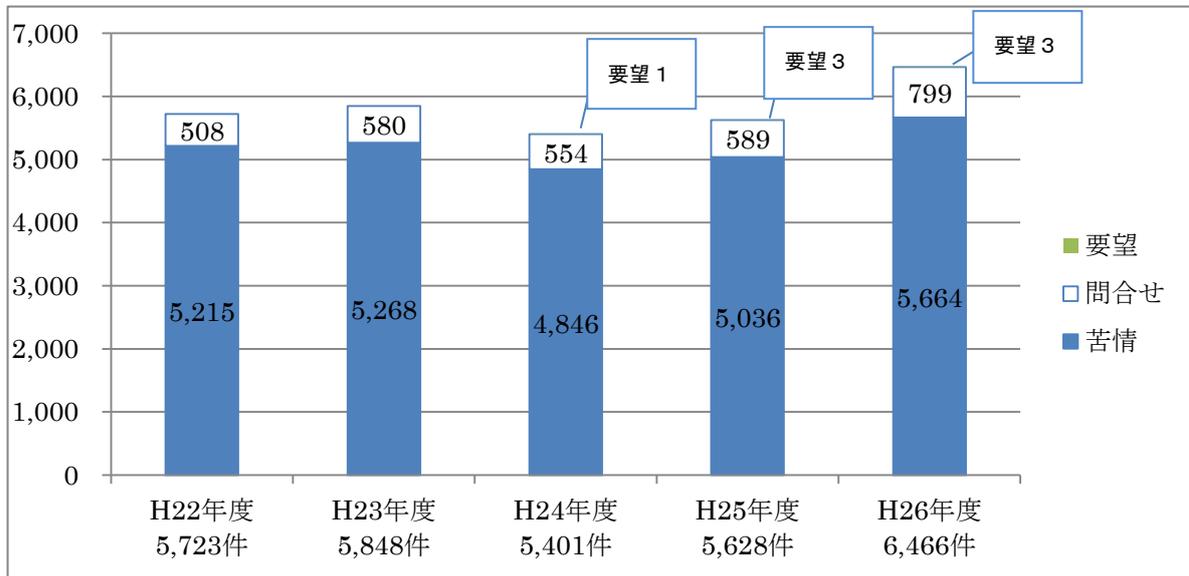


I 相談全体の概要

(1) 年度別 相談件数の推移

平成 26 年度に千葉県消費生活センターに寄せられた相談件数は 6,466 件。前年度に比べ 838 件、率にして 14.9%増加した。

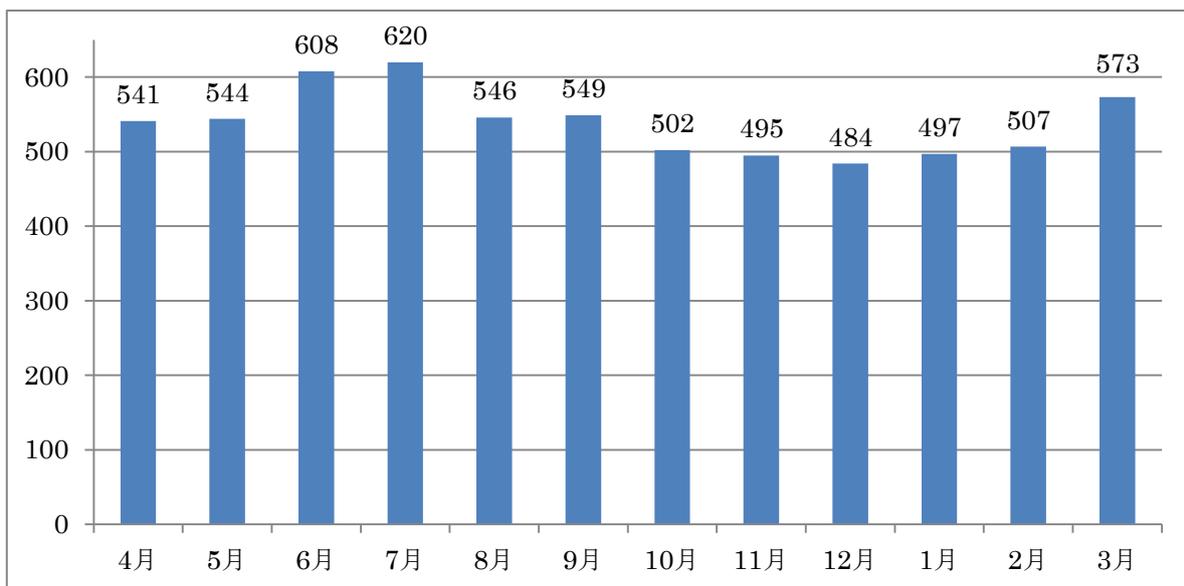
＜年度別相談件数の推移＞



(2) 月別相談件数

月別の相談件数では7月が 620 件と多く、次いで6月が 608 件。最も相談件数が少なかった月は12月で、484 件であった。

＜平成 26 年度 月別相談件数＞

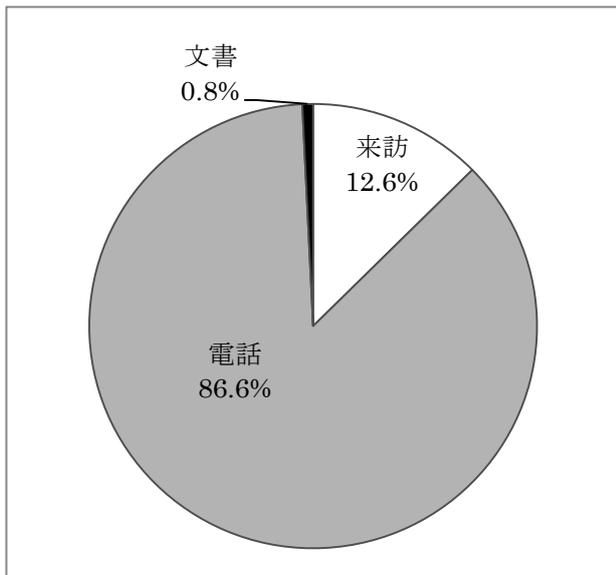


※平日 相談件数 計 ; 5,786 件 (1日あたり平均 23.7 件)

土曜日相談件数 計 ; 680 件 (1日あたり平均 13.9 件)

(3) 相談方法別の件数

相談方法別では、「電話」が 86.6%と圧倒的に多く、次いで「来所」12.6%、「文書」0.8%である。



相談方法	件数
来訪	814
電話	5,602
文書(インターネット)	50
合計	6,466

インターネットによる受付は30件
他、葉書・封書など

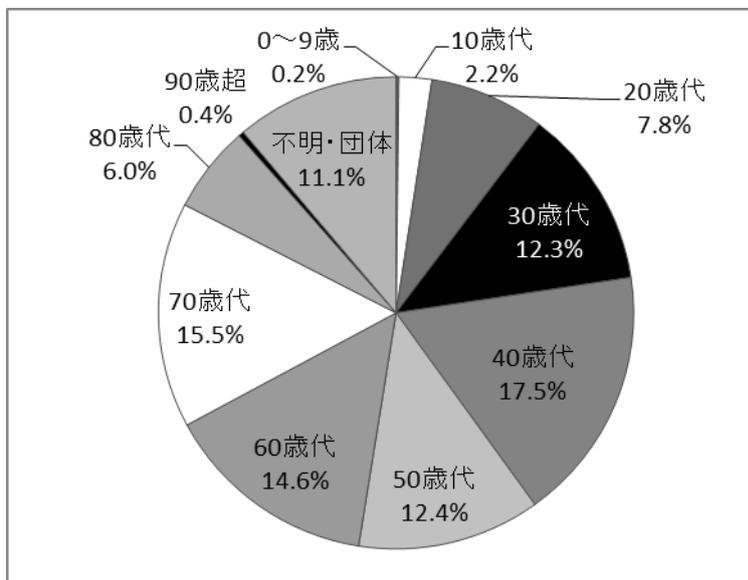
II 相談の特徴

1 年代

(1) 契約当事者の年代別割合

契約当事者の年齢を見ると、40歳代が最も多く17.5%を占める。次いで70歳代が15.5%、60歳代が14.6%となっている。

契約当事者の年代	件数
0～9歳	12
10歳代	145
20歳代	507
30歳代	797
40歳代	1,130
50歳代	805
60歳代	944
70歳代	999
80歳代	385
90歳超	23
不明・団体	719
合計	6,466

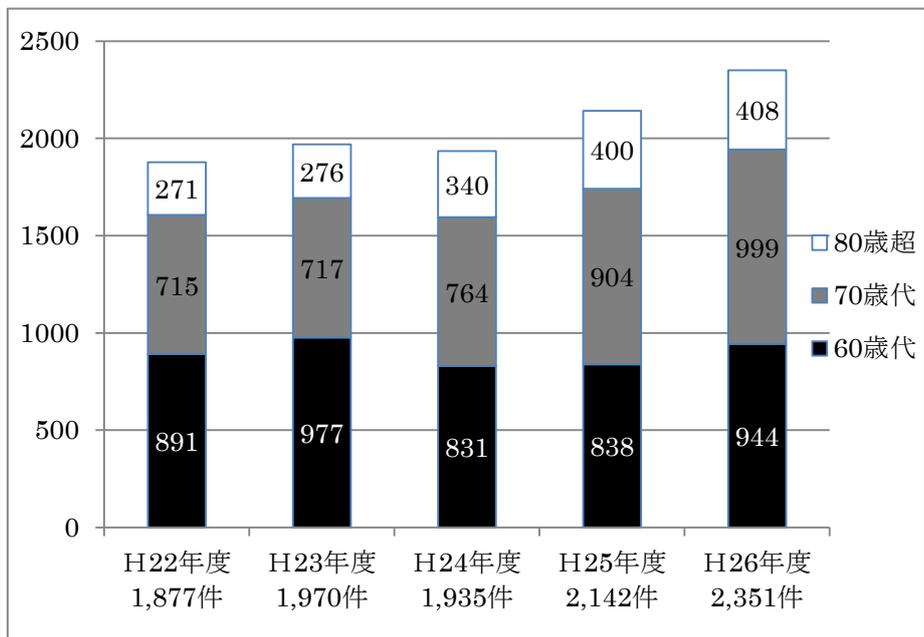


(2) 60歳以上の相談

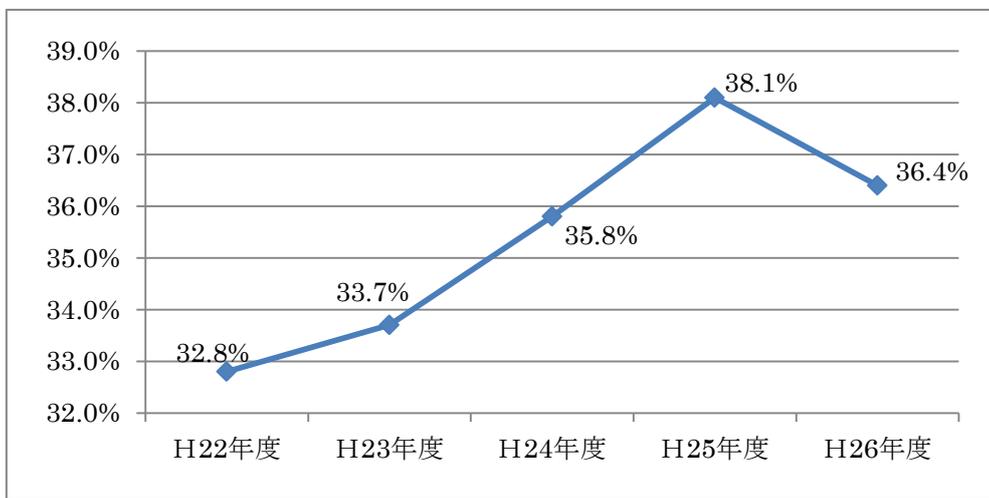
ア 相談件数の推移

契約当事者が60歳以上の相談件数は2,351件。前年度の2,142件に比べて209件、率にして9.8%の増加であった。また、60・70歳代の相談が特に増えている。

＜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割以上を占め上昇傾向にあったが、昨年度と比較するとやや低くなった。

イ 商品・役務の状況

	商品・役務名	件数
1位	商品一般	250
2位	アダルト情報サイト	180
3位	ファンド型投資商品	154
4位	デジタルコンテンツ	69
5位	相談その他	66
6位	光ファイバー	45
7位	修理サービス／他のデジタルコンテンツ	各42
9位	フリーローン・サラ金	35
10位	ケーブルテレビ／携帯電話サービス／賃貸アパート	各34

1位は「商品一般」が250件と最も多く、次いで「アダルト情報サイト」が180件、「ファンド型投資商品」が154件と続いている。

2位「アダルト情報サイト」は全ての年代に多い相談だが、3位「ファンド型投資商品」については、60歳代以上の方からの相談が特に多くなっている。

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」

＜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

（事例）「和牛オーナー契約をして、〇〇万円投資したが、配当金が支払われない」

「投資した海外ファンドの配当が滞ったため、解約したい。元本保証と言われたのに、解約しても全額戻らない」

「知らない業者から『水色の封筒が届いたら譲ってほしい』と電話があり、後日、水色の封筒に入った海外不動産投資のパンフレットが届いた」

＜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」

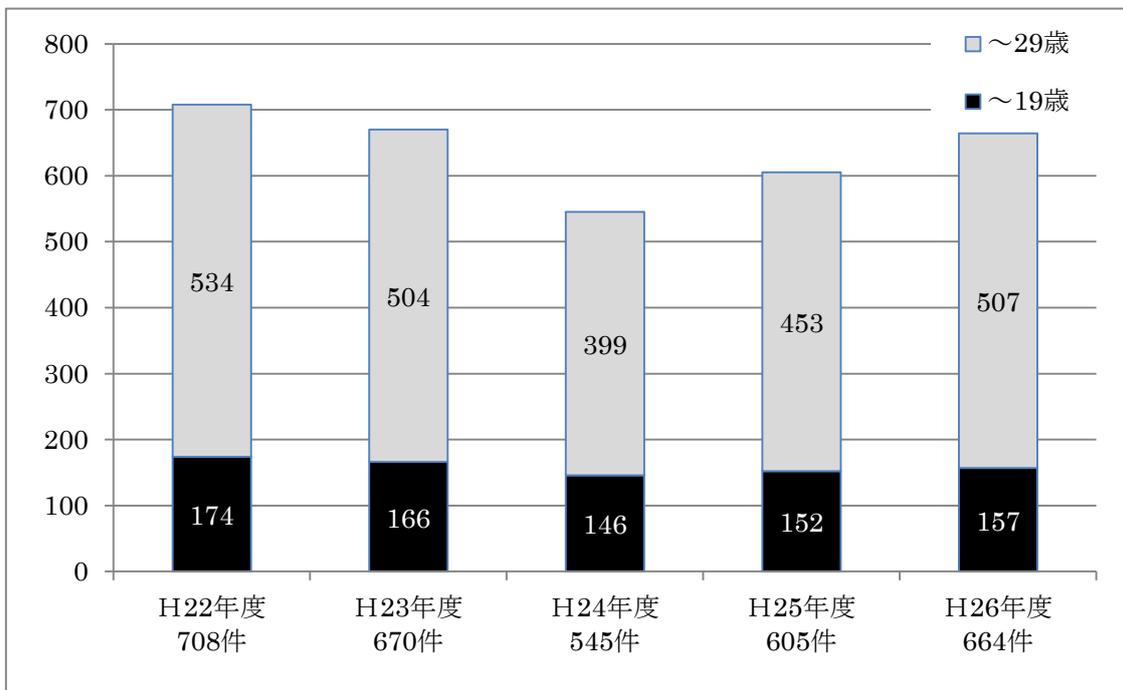
「友人に貸した金が返済されず、連絡も取れなくて困っている」

(3) 20歳代以下の相談

ア 相談件数の推移

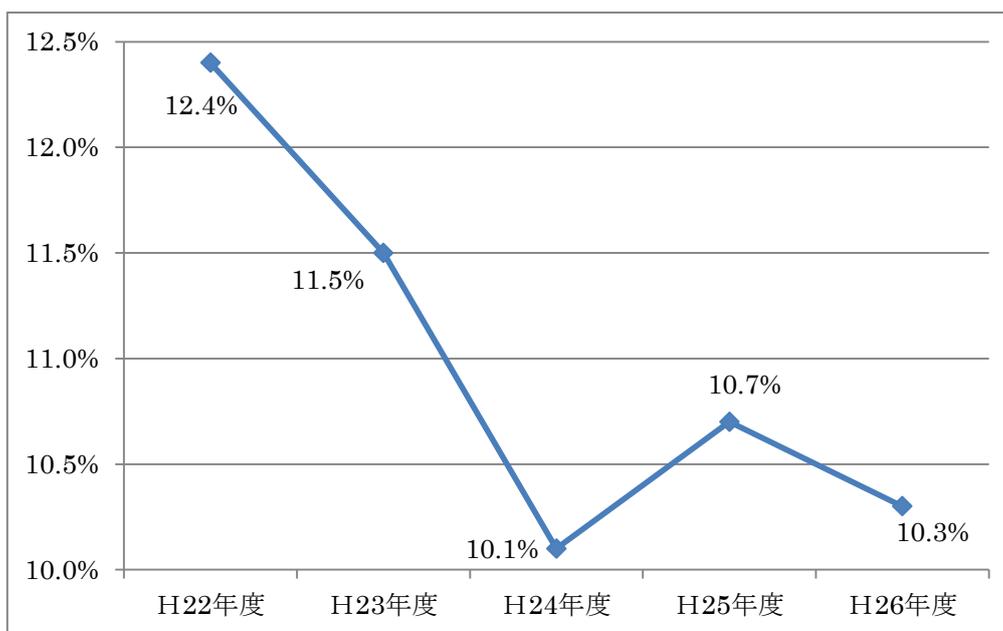
契約当事者が20歳代までの相談件数は664件。前年度の605件に比べて59件、率にして9.8%の増加であった。

＜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、10～12%前後で推移している。

＜全相談に占める20歳代以下の相談割合 年度別推移＞



イ 商品・役務の状況

順位	商品・役務名	件数
1位	アダルト情報サイト	150
2位	賃貸アパート	37
3位	デジタルコンテンツ	24
4位	出会い系サイト／商品一般	各19
6位	他のデジタルコンテンツ	18
7位	脱毛エステ	17
8位	携帯電話サービス	14
9位	フリーローン・サラ金	13
10位	新聞／相談その他／普通・小型自動車	各10

1位「アダルト情報サイト」は、2位以下の相談件数に比べて非常に多く、若者の全相談件数664件のうち約23%を占めている。

また、アパート・マンションの入居・退去等に関する相談「賃貸アパート」についても、多くの相談が寄せられている。

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」

<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」

<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」

<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」

2 内容

(1) 相談件数の多い商品・役務

	平成 25 年度	平成 26 年度
1位	アダルト情報サイト 457	アダルト情報サイト 759
2位	商品一般 267	商品一般 481
3位	賃貸アパート 195	デジタルコンテンツ 245
4位	デジタルコンテンツ 172	賃貸アパート 221
5位	ファンド型投資商品 137	ファンド型投資商品 181
6位	フリーローン・サラ金／ 相談その他 各 135	フリーローン・サラ金 178
7位		相談その他 175
8位	他のデジタルコンテンツ 124	他のデジタルコンテンツ 148
9位	健康食品 119	光ファイバー 99
10位	修理サービス 105	携帯電話サービス 93

前年度に比べ、「アダルト情報サイト」に関する相談が 300 件以上増加している。

その他には、「光ファイバー」と「携帯電話サービス」の相談が増加しており、平成 25 年度は上位圏外であったが、平成 26 年度は、どちらも 100 件弱の相談があり、それぞれ 9・10 位となっている。

商品・役務名の解説

<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。」

(2) 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、大きくは店舗購入によるものと、そうでないものに分けられる。無店舗販売では、通信販売による相談が最も多く、中でも「アダルト情報サイト」や「デジタルコンテンツ」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」など、インターネット関連の相談が上位を占めている。

	店舗購入	無店舗(3,444)							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	1,833	530	2,202	62	529	10	48	63	1,189
1位	賃貸アパート 209	新聞 62	アダルト情報サイト 757	商品一般 11	ファンド型投資商品 146	カレンダー／健康食品	商品一般 8	ケーブルテレビ／運輸・運送サービス一般／浄水器	商品一般 241
2位	フリーローン・サラ金 118	ケーブルテレビ／屋根工事	デジタルコンテンツ 241	健康食品 6	光ファイバー 59		普通・小型自動車 5		被服品一般
3位	携帯電話サービス 82		他のデジタルコンテンツ	他のデジタルコンテンツ 141	商品一般 35	商品一般	各2	各3	
4位	商品一般 75	テレビ放送サービス 29							出会い系サイト 91
5位	クリーニング／普通・小型自動車	修理サービス 24	商品一般 88	各5	インターネット接続回線 21	かに／めん類／ローヤルゼリー／商品一般／塗装工事／毛糸	各3	他の行政サービス 22	
6位	各50	商品一般 22	役務その他サービス 31	他の健康食品 4	健康食品 12			カメラ／ネックレス／プロパンガス／婦人靴／洋服一般	ケーキ／パーキング／精神修養講座／他の健康食品／他の行政サービス／鉄道サービス／役務その他サービス
7位	医療サービス／携帯電話／修理サービス	ファンド型投資商品 16	オンラインゲーム 28	ワープロ・パソコン内職 4	IP電話 11	各1	ケーブルテレビ		
8位		商品一般 15	パソコンソフト 26	デジタルディスクソフト／ファンド型投資商品／医療用具／他の教室・講座	かに／株／新築分譲マンション			各10	各15
9位	各39	引越／工事・建築サービス	財布類 22	婦人靴		各1	各2		
10位	新築工事 37	各12	19		各1			各10	各2

※合計件数は、11位以下の項目についての件数を含む

※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)

商品・役務名の解説

<携帯電話>携帯電話機本体・PHS本体・スマートフォン本体などに関する相談

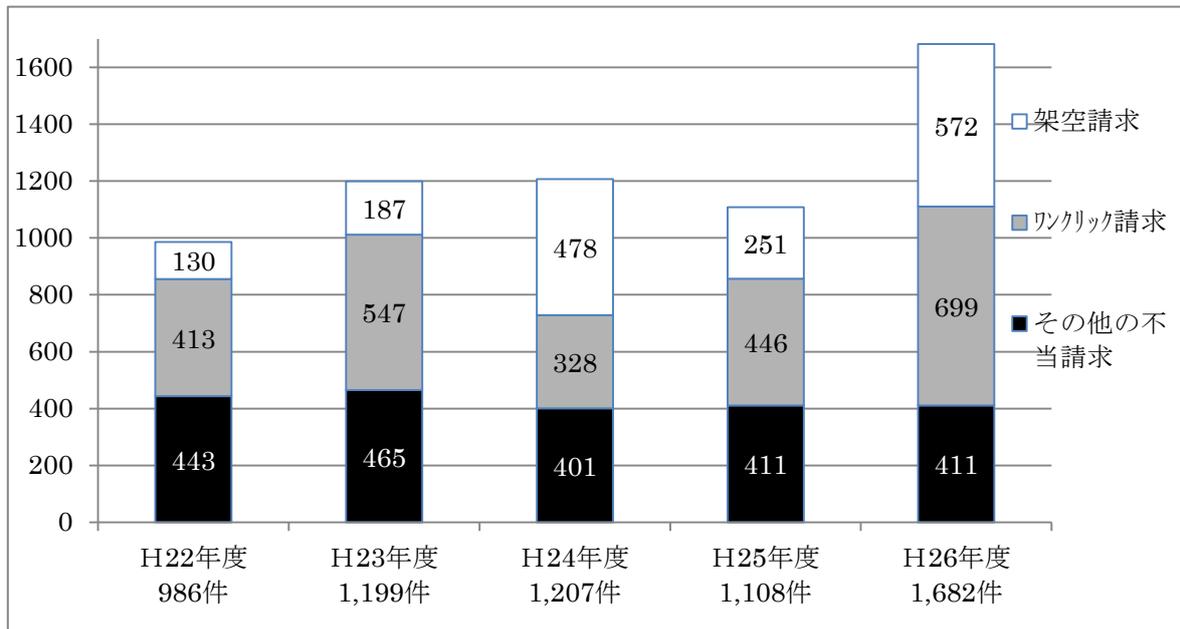
<携帯電話サービス>携帯電話・PHSサービスの加入・利用、パケット料金に関する相談

(3) 不当請求に関する相談

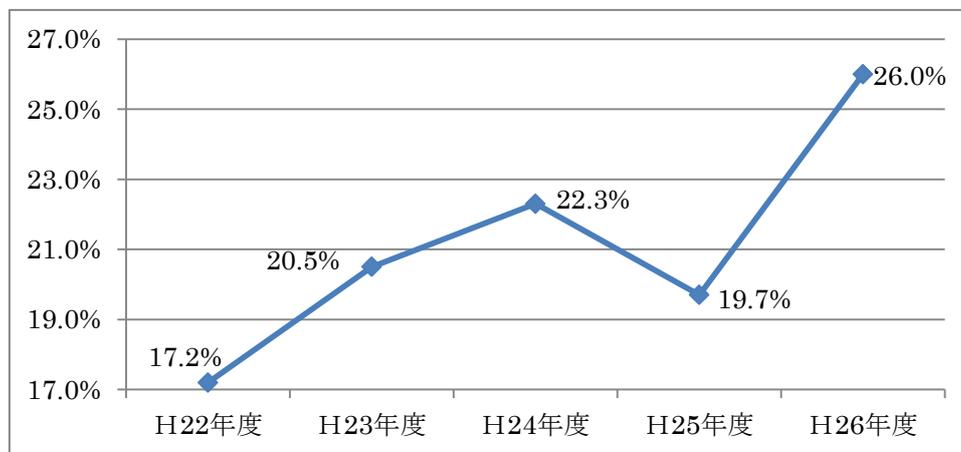
ア 不当請求に関する相談件数の推移

不当請求に関する相談は 1,682 件で、前年度と比較して 574 件、率にして 51.8%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が占める割合は、20%前後で推移していたが、H26年度は 26.0%と大幅に高い割合となっている。

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・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	デジタルコンテンツ	190
2	商品一般	157
3	アダルト情報サイト	106
4	他のデジタルコンテンツ	86
5	出会い系サイト	8
6	金融関連サービスその他	3
7	アクセサリ	各 2
	テレビジョン	
	フリーローン・サラ金	
	羽毛ぶとん	
	光ファイバー	
12	ビデオソフト／ホテル・旅館／ 教養娯楽サービス／興信所／ その他	12 (各 1 件)

架空請求に関する相談では、「デジタルコンテンツ」が最も多く、相談内容は有料サイト等の身に覚えのない請求に関するものが大多数を占める。

他にも、「他のデジタルコンテンツ」、「アダルト情報サイト」、「出会い系サイト」など、インターネットに関連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	635
2	デジタルコンテンツ	26
3	他のデジタルコンテンツ	15
4	役務その他サービス	9
5	興信所	6
6	弁護士	2
7	パソコン	各 1
	パソコンソフト	
	解約代行サービス	
	行政書士	
	出会い系サイト	
	商品一般	

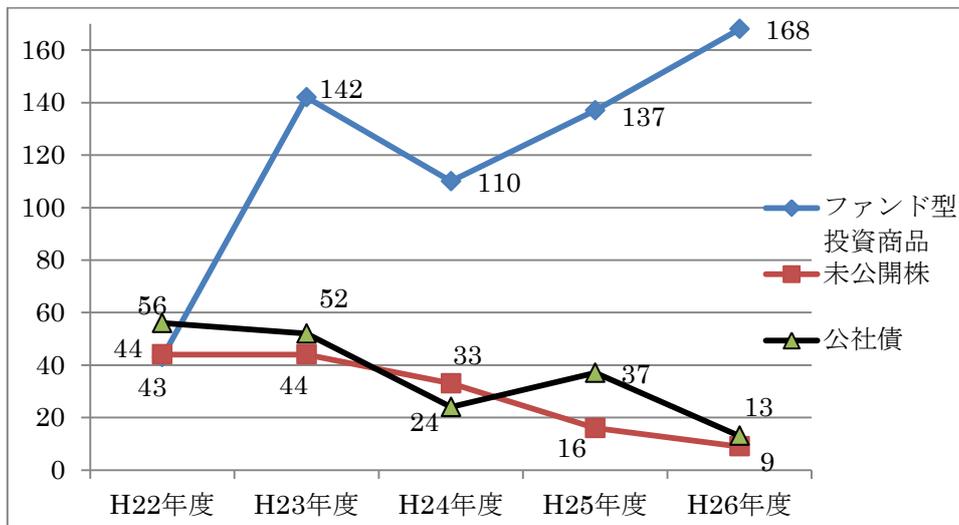
ワンクリック請求に関する相談は、「アダルト情報サイト」に関する相談が9割以上を占める。

ほとんどの相談が、メールや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。

(4) 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に関する相談件数の推移

「ファンド型投資商品」の相談件数は増加しているが、「未公開株」「公社債」に関する相談は、減少傾向である。

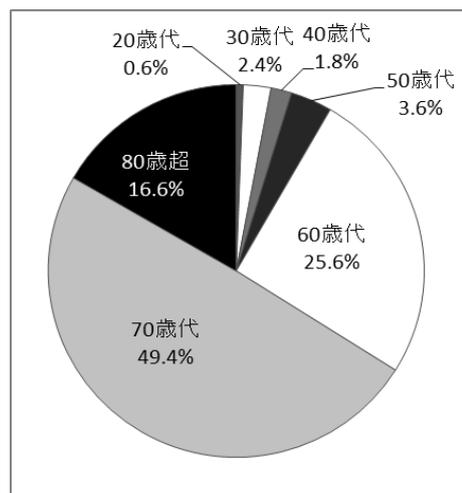


イ 契約当事者の年代別割合

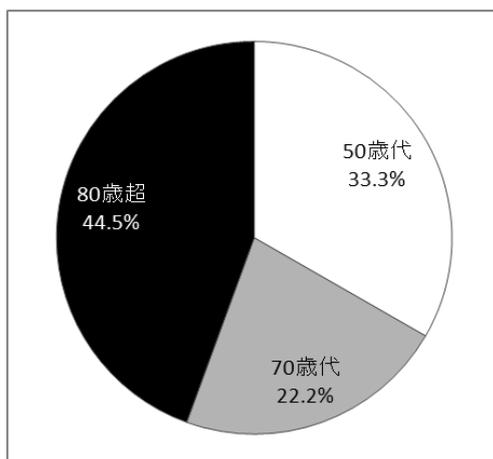
「ファンド型投資商品」「公社債」「未公開株」いずれも60歳以上の者からの相談が多い。

年代	ファンド型投資商品	未公開株	公社債
20歳代	1	0	0
30歳代	4	0	2
40歳代	3	0	0
50歳代	6	3	0
60歳代	43	0	1
70歳代	83	2	4
80歳超	28	4	3
不明	0	0	3
合計	168	9	13

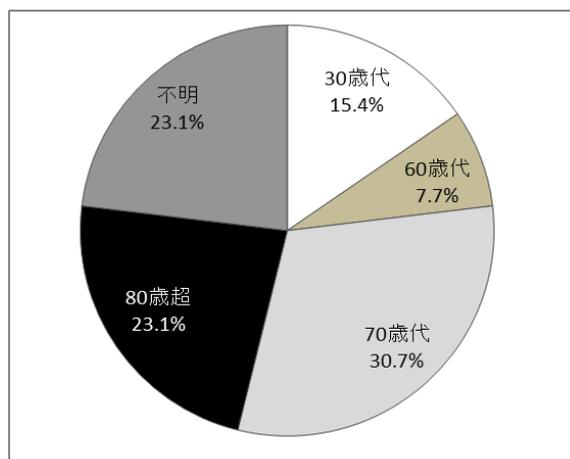
＜ファンド型投資商品＞



＜未公開株＞



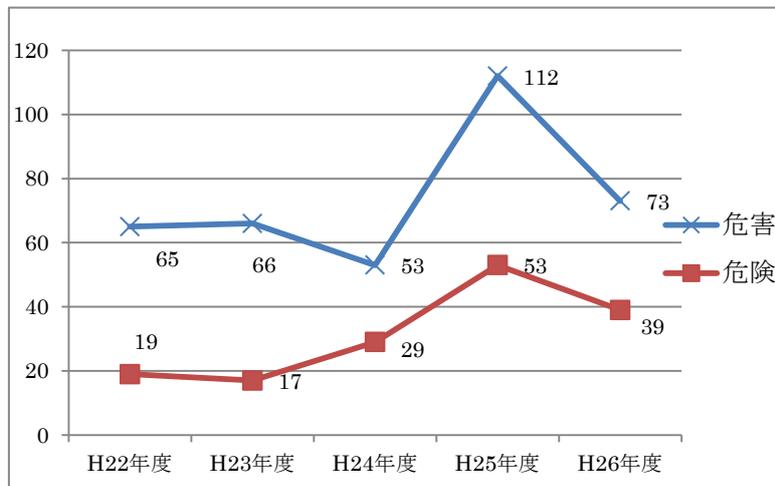
＜公社債＞



(5) 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 26 年度の危害に関する相談は 73 件で、前年度と比較して 39 件減少した。また、危険に関する相談は 39 件で、前年度と比較して 14 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

商品・役務別 分類	相談件数
保健・福祉サービス	22
保健衛生品	19
食料品	9
住居品	5
車両・乗り物	4
教養・娯楽サービス	4
被服品	3
教養娯楽品	2
運輸・通信サービス	2
レンタル・リース・貸借	1
工事・建築・加工	1
他の役務	1
合計	73

危害に関する相談では、「保健・福祉サービス」が最も多く、医療サービスを受けた後に、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のは「保健衛生品」「食料品」で、「保健衛生品」では、石鹸・化粧品等を使用して、肌が荒れた・湿疹が出た等の相談が多く、「食料品」では「食べた後、下痢になった」「吐き気がした」「胃部不快感」等の相談が寄せられた。

商品・役務別 分類	相談件数
住居品	14
食料品	8
車両・乗り物	5
教養娯楽品	4
光熱水品	2
保健衛生品	2
レンタル・リース・貸借	2
土地・建物・設備	1
他の役務	1
合計	39

危険に関する相談では、「住居品」に関するものが最も多く、家具・家電に関する不具合等の相談であった。

次いで多く寄せられたのは、「食料品」についての相談で、異物が混入していた、異臭がした、変色していた等の苦情が寄せられた。

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>

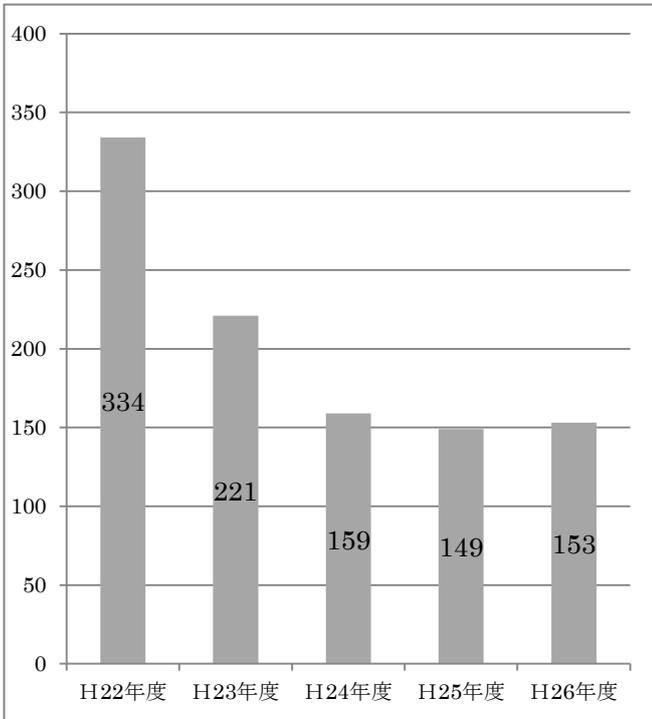
危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

(6) 多重債務に関する相談

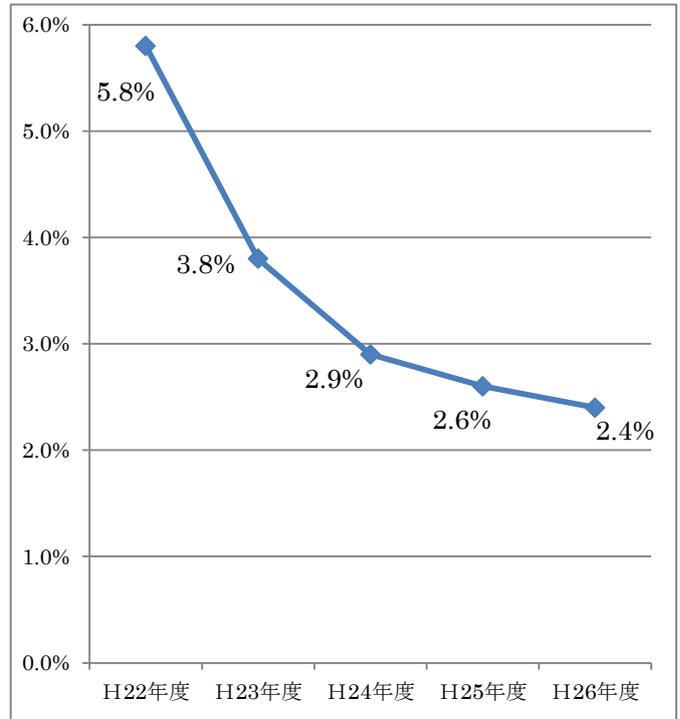
ア 多重債務に関する相談件数の推移

多重債務に関する相談は、153件。前年度の149件に比べ4件、率にして2.7%増加した。

＜多重債務相談の年度別件数推移＞

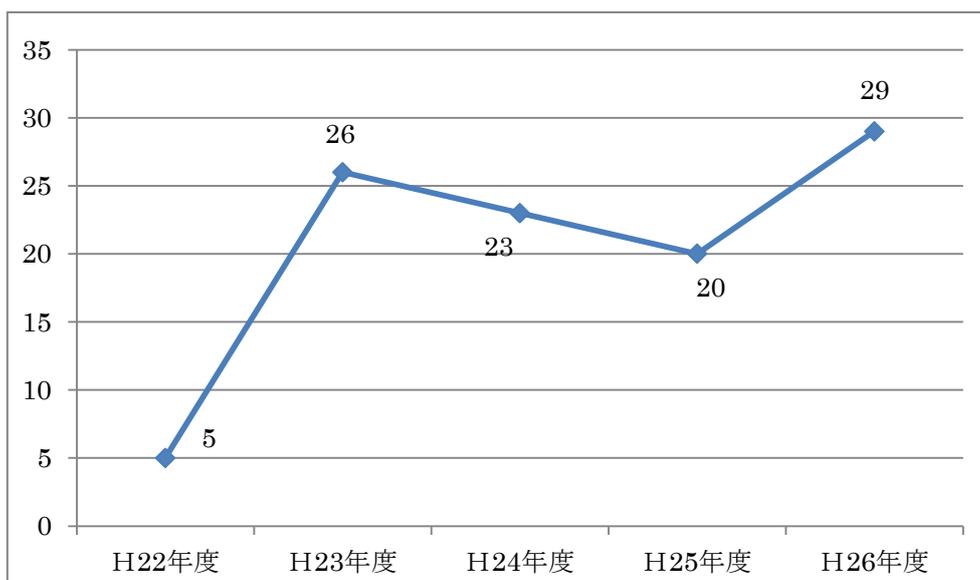


＜全相談に占める多重債務相談の割合 年度別推移＞



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26年度に庁内各課から誘導された件数は29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＞

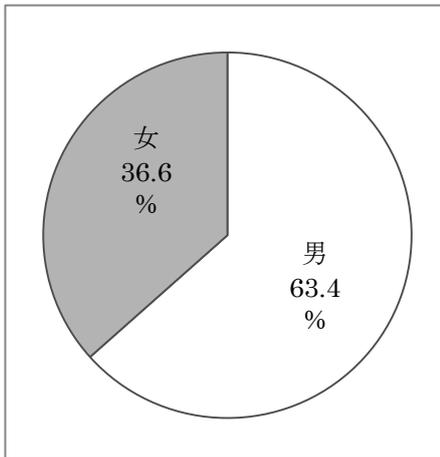


イ 契約当事者の年代別割合（多重債務）

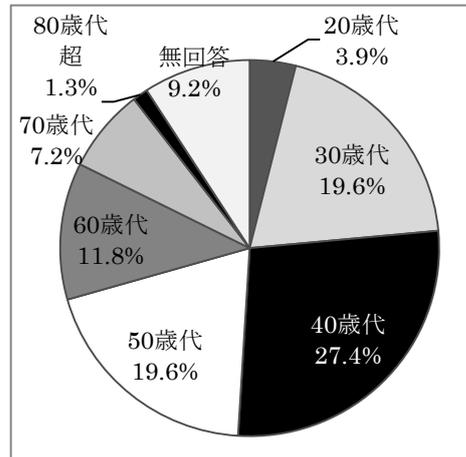
多重債務に関する相談について、契約当事者の性別割合では、男性の相談が 97 件、女性の相談が 56 件である。

年代別件数では、40 歳代が 42 件と最も多く、全体の 27.4%を占める。次いで 30・50 歳代が各 30 件、60 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	6
30歳代	30
40歳代	42
50歳代	30
60歳代	18
70歳代	11
80歳超	2
無回答	14
合計	153

ウ 多重債務者特別相談

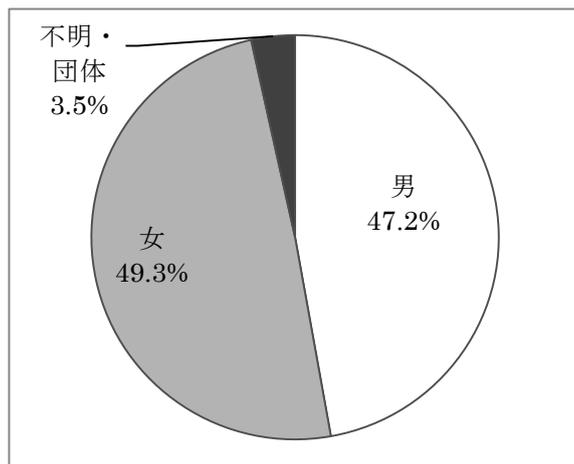
千葉県弁護士会と協定を締結し、多重債務者特別相談を毎月第2・4木曜の月2回、午後1時～4時まで、1日6組を上限として、事前に相談員による丁寧な聴き取りを行った後、弁護士が同席（相談員立会い）する多重債務特別相談を実施して、債務整理への支援を行った。

<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20年度	68件	13回 月1回、12月は2回実施
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

※その他 参考資料

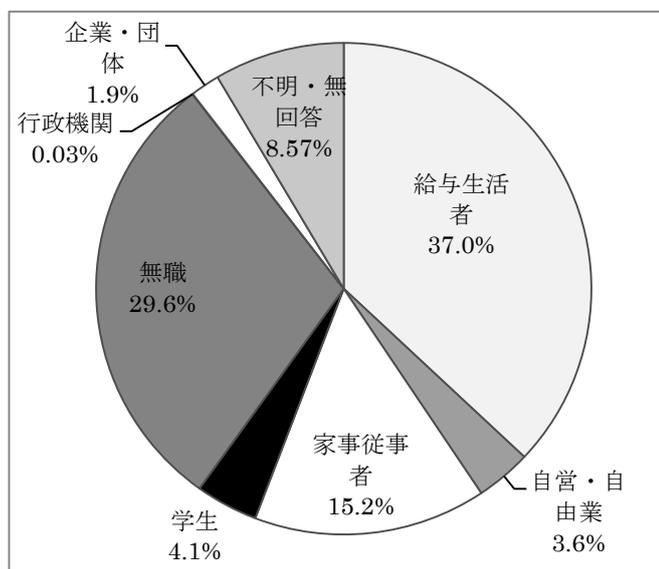
<H26年度 消費生活相談 契約当事者の性別割合>



性別等	件数
男	3,051
女	3,191
不明・団体	224
計	6,466

<H26年度 消費生活相談 契約当事者の職業別割合>

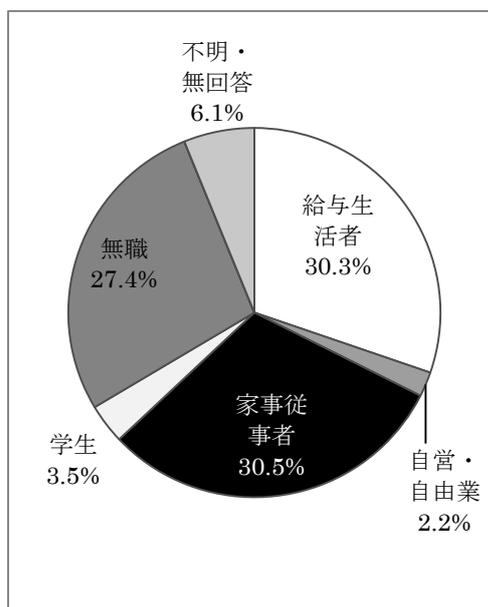
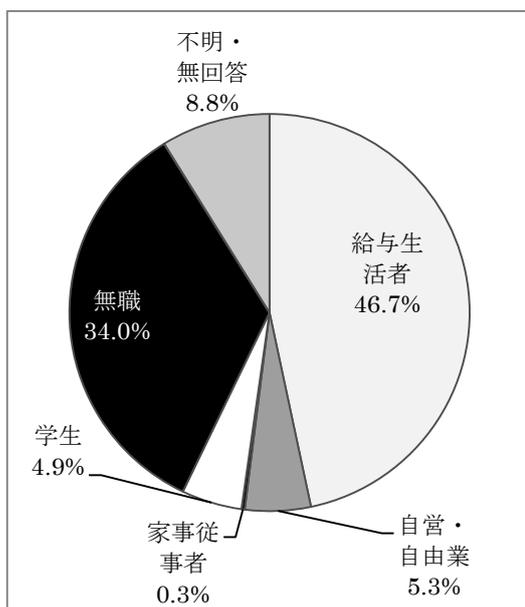
(全体)



職業等	全体	男性	女性	団体・不明等
給与生活者	2,392	1,424	966	2
自営・自由業	235	162	69	4
家事従事者	982	8	974	0
学生	264	149	111	4
無職	1,916	1,039	875	2
行政機関	2	0	0	2
企業・団体	125	0	0	125
不明・無回答	550	269	196	85
合計	6,466	3,051	3,191	224

(男性)

(女性)



<H26年度 消費生活相談 契約当事者年代別 相談件数上位10>

	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	アダルト情報サイト 759	アダルト情報サイト 150	アダルト情報サイト 407	商品一般 250
2位	商品一般 481	賃貸アパート 37	商品一般 139	アダルト情報サイト 180
3位	デジタルコンテンツ 245	デジタルコンテンツ 24	デジタルコンテンツ 137	ファンド型投資商品 154
4位	賃貸アパート 221	出会い系サイト／商品一 般 各19	賃貸アパート 120	デジタルコンテンツ 69
5位	ファンド型投資商品 181		フリーローン・サラ金 104	相談その他 66
6位	フリーローン・サラ金 178	他のデジタルコンテンツ 18	他のデジタルコンテンツ 80	光ファイバー 45
7位	相談その他 175	脱毛エステ 17	出会い系サイト／相談そ の他 各57	修理サービス／他の デジタルコンテンツ 各42
8位	他のデジタルコンテンツ 148	携帯電話サービス 14		
9位	光ファイバー 99	フリーローン・サラ金 13	光ファイバー 39	フリーローン・サラ金 35
10位	携帯電話サービス 93	新聞／相談その他／普 通・小型自動車 各10	役務その他サービス 34	ケーブルテレビ／携帯電話 サービス／賃貸アパート 各34

<H26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	481
	食料品	234
	住居品	219
	光熱水品	37
	被服品	275
	保健衛生品	126
	教養娯楽品	440
	車両・乗り物	132
	土地・建物・設備	162
	他の商品	9
商品 計(A)		2,115
役 務	クリーニング	54
	レンタル・リース・貸借	298
	工事・建築・加工	240
	修理・補修	91
	管理・保管	36
	役務一般	18
	金融・保険サービス	667
	運輸・通信サービス	1,827
	教育サービス	44
	教養・娯楽サービス	206
	保健・福祉サービス	270
	他の役務	276
	内職・副業・ねずみ講	29
	他の行政サービス	29
役務 計(B)		4,085
他の相談(C)		266
総計(A+B+C)		6,466