

令和2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 ファンド型投資商品、未公開株・公社債、投資信託、暗号資産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) 新型コロナウイルスに関する相談	
ア 月別相談件数	20
イ 相談件数の多い商品・役務	20
(6) 定期購入に関する相談	
ア 定期購入に関する相談件数の推移	21
イ 相談件数の多い商品・役務	21
Ⅲ 分析	
1. 契約当事者の年代別割合の増減	22
2. 契約当事者の年代別商品・役務の状況	23
Ⅳ 参考資料	
<令和2年度 消費生活相談 契約当事者の年代別・性別件数>	24
<令和2年度 消費生活相談 契約当事者の職業別・性別割合>	24
<令和2年度 消費生活相談 架空請求葉書の月別・区別件数>	25
<令和2年度 消費生活相談 商品・役務別分類>	25
<契約購入金額総額の推移>	26
<契約購入金額の平均の推移>	26
<電子取引に関する相談 年度別件数の推移>	26

【注意点】

- ・本消費生活相談概要は令和3年6月8日現在のデータに基づき集計分析を行っています。

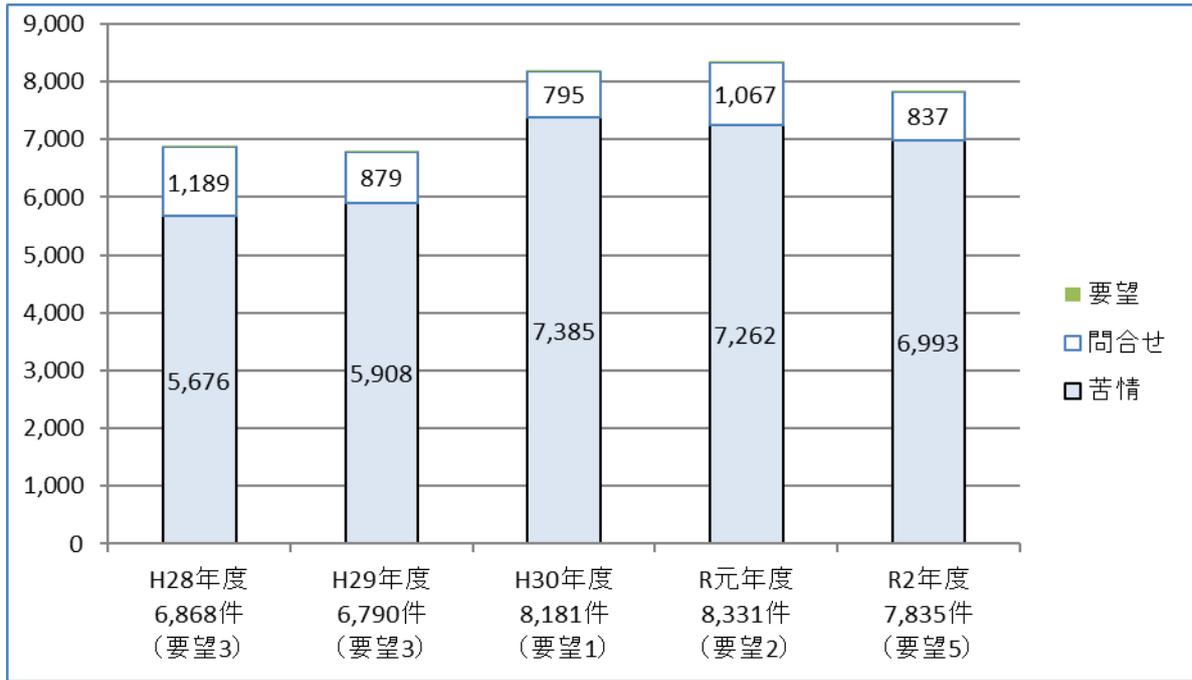
I 相談全体の概要

1. 相談件数

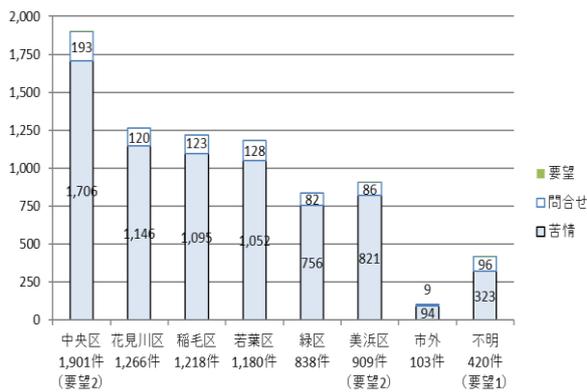
令和2年度に千葉市消費生活センターに寄せられた相談件数は7,835件。前年度に比べ4,966件(△6.0%)の減少となった。

契約当事者の区別相談件数については、中央区1,901件が最も多く、次いで花見川区、稲毛区となっている。

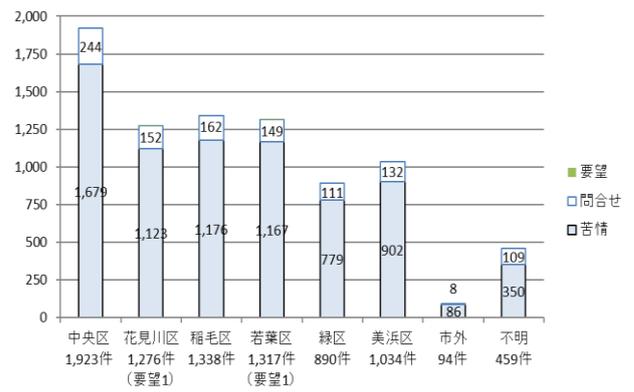
＜年度別相談件数の推移＞



＜令和2年度 区別相談件数＞



＜令和元年度 区別相談件数＞



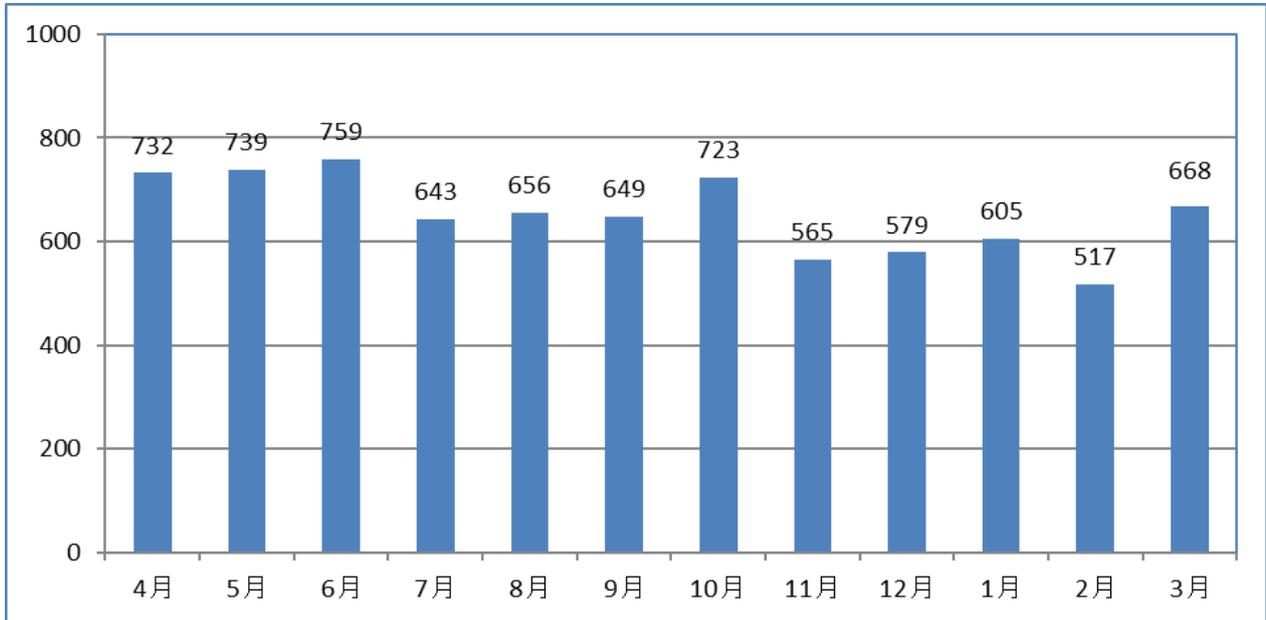
＜対前年度の増減件数＞

	苦情	問合せ	要望	合計	増減率(%)
中央区	27	△ 51	2	△ 22	△ 1.1
花見川区	23	△ 32	△ 1	△ 10	△ 0.8
稲毛区	△ 81	△ 39	0	△ 120	△ 9.0
若葉区	△ 115	△ 21	△ 1	△ 137	△ 10.4
緑区	△ 23	△ 29	0	△ 52	△ 5.8
美浜区	△ 81	△ 46	2	△ 125	△ 12.1
市外	8	1	0	9	9.6
不明	△ 27	△ 13	1	△ 39	△ 8.5

2. 月別相談件数

月別の相談件数では6月が759件と最も多く、次いで5月が739件となっている。最も相談件数が少なかった月は2月で、517件であった。

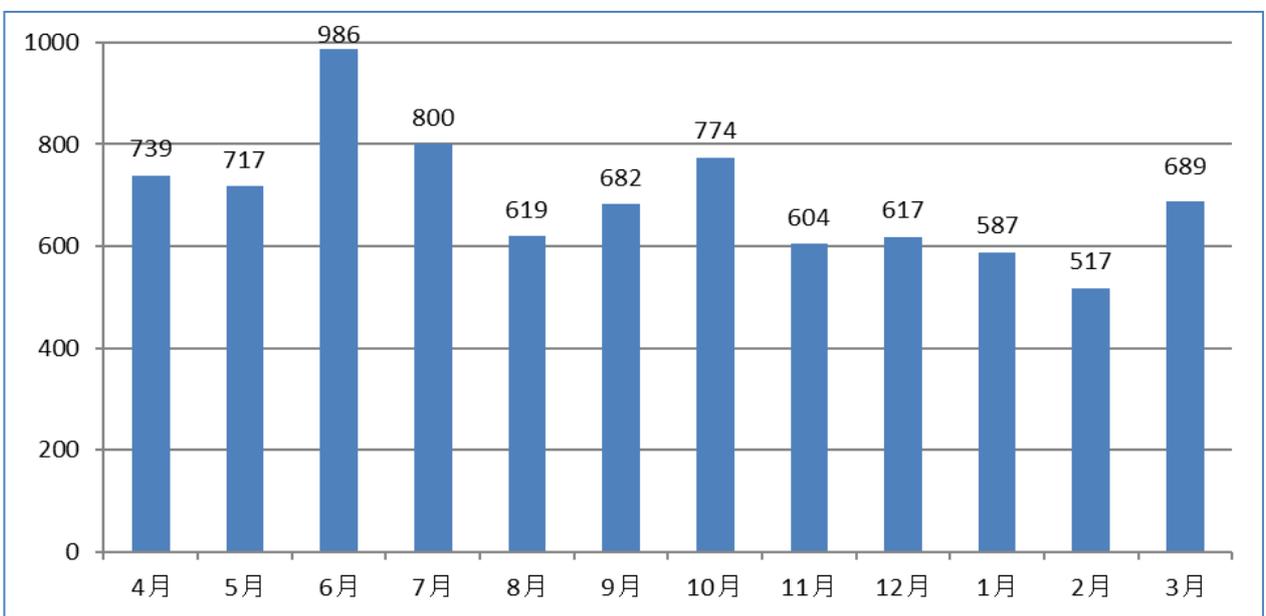
<令和2年度 月別相談件数>



※平日（244日）相談件数 計：7,047件（1日あたり平均28.9件）

土曜日（50日）相談件数 計：788件（1日あたり平均15.8件）

<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）

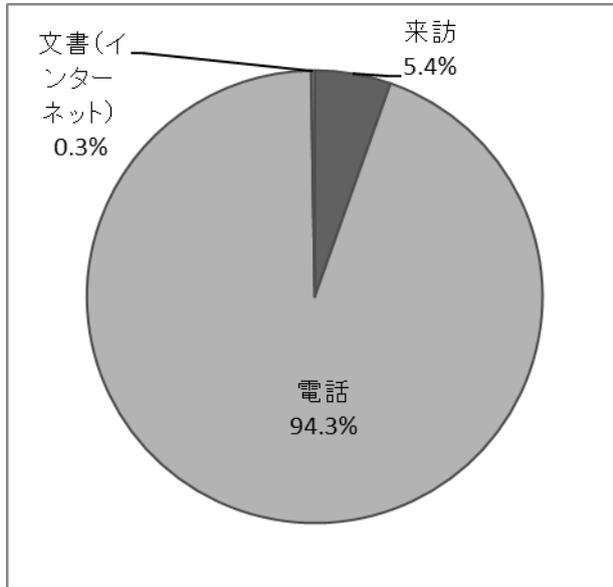
<対前年度の増減件数>

	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
R2	732	739	759	643	656	649	723	565	579	605	517	668	7,835
R元	739	717	986	800	619	682	774	604	617	587	517	689	8,331
差引	△ 7	22	△ 227	△ 157	37	△ 33	△ 51	△ 39	△ 38	18	0	△ 21	△ 496

3. 相談方法別の件数

相談方法別では、「電話」が94.3%と圧倒的に多く、次いで「来訪」5.4%、「文書（インターネット）」0.3%の順となっている。

<令和2年度 相談方法別件数>



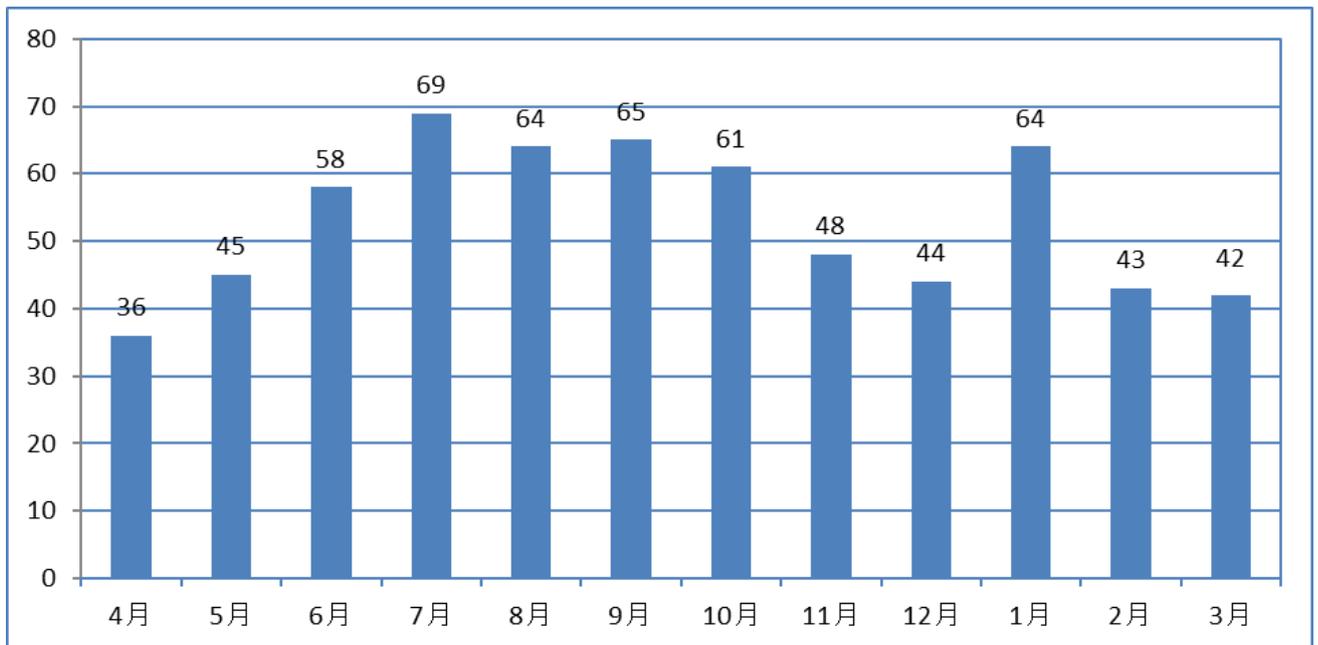
相談方法	件数
来訪	423
電話	7,392
文書(インターネット)	20
合計	7,835

※文書については、インターネット13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、7月が69件と最も多く、最も少なかったのは4月の36件であり、例年と異なり月別相談件数と比例していない。月平均は53件であった。

<令和2年度 月別斡旋件数>

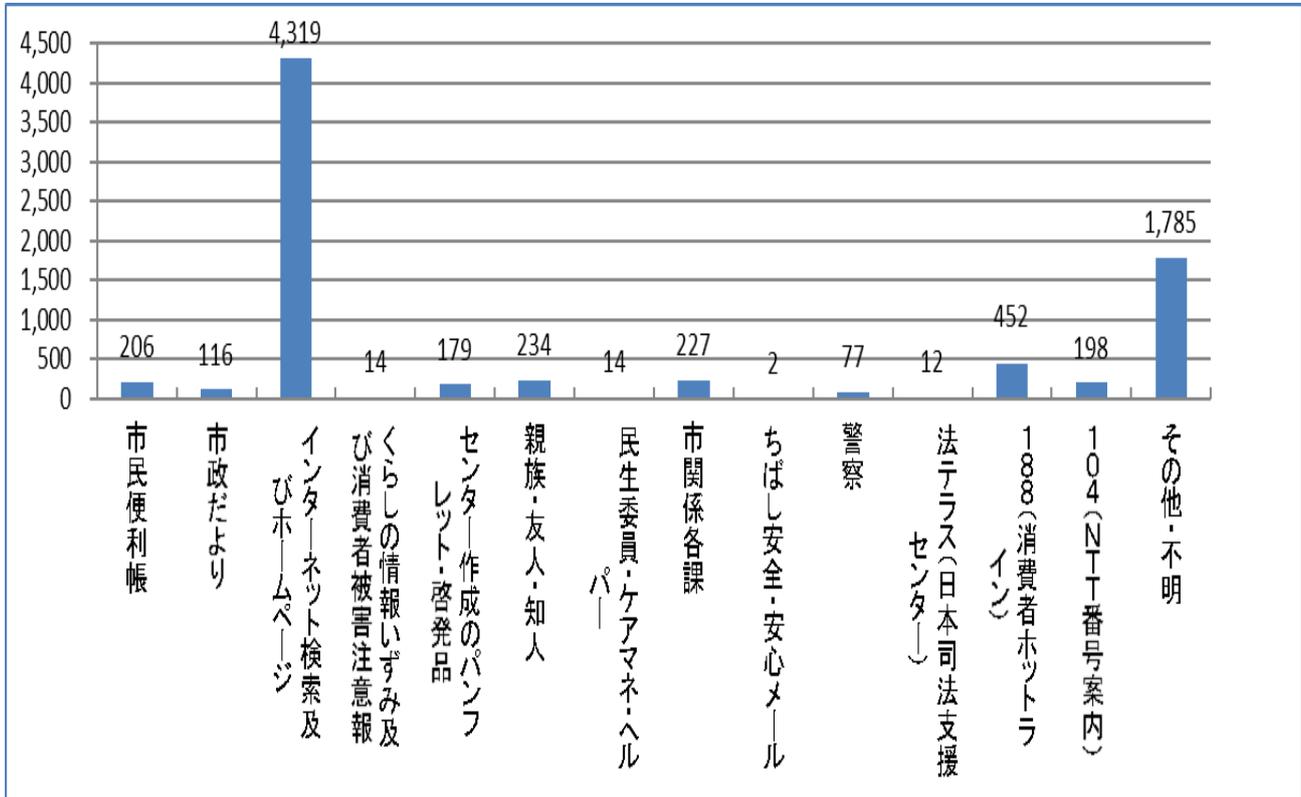


4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
36	45	58	69	64	65	61	48	44	64	43	42	639

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4,319件と最も多く、次いで188（消費者ホットライン）、親族・友人・知人となっている。主な広報手段の年代別内訳は、市民便利帳が70歳代、188（消費者ホットライン）が50歳代～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>



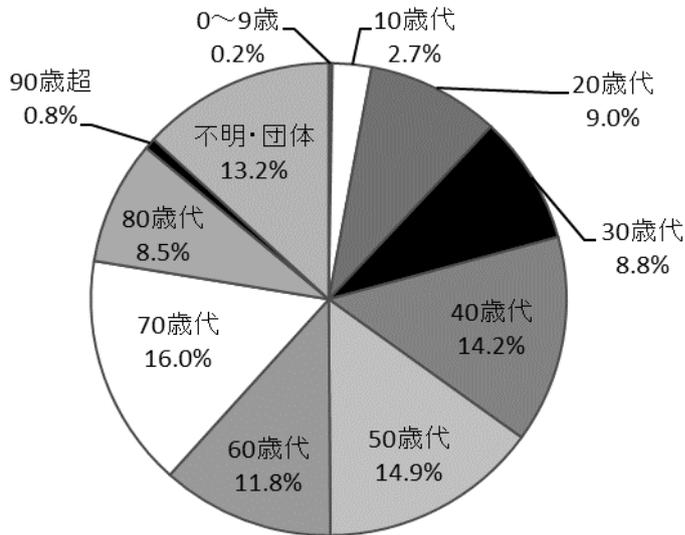
<主な広報手段の年代別内訳>

契約当事者の年代	市民便利帳	188（消費者ホットライン）	インターネット検索及びホームページ
0～9歳		2	13
10歳代	1	13	162
20歳代	2	50	534
30歳代		49	535
40歳代	7	65	792
50歳代	21	75	776
60歳代	41	70	485
70歳代	64	75	395
80歳代	49	21	157
90歳超	2	1	14
不明・団体	19	31	456
合計	206	452	4,319

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16.0%、次いで50歳代が14.9%となっており、60歳代以上の高齢者が全体の37%を占めている。また、20歳代以下の若者は全体の約12%となっている。前年度と比べると、50歳代以上は軒並み減少しているが、反対に40歳以下は増加している。

<令和2年度契約当事者の年代別割合>

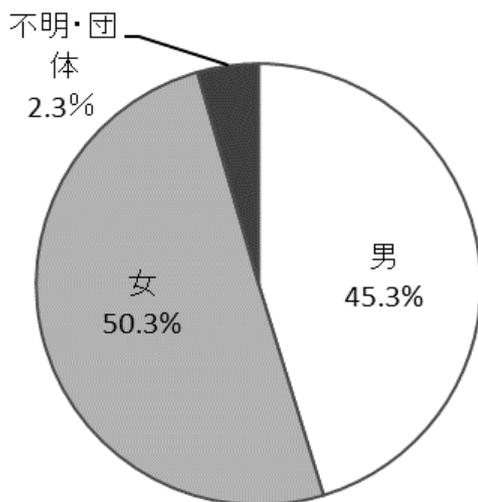


契約当事者の年代	R2	R元	増減
0～9歳	19	14	5
10歳代	208	176	32
20歳代	709	582	127
30歳代	690	650	40
40歳代	1,113	1,012	101
50歳代	1,170	1,223	△ 53
60歳代	921	1,110	△ 189
70歳代	1,250	1,659	△ 409
80歳代	665	806	△ 141
90歳超	59	67	△ 8
不明・団体	1,031	1,032	△ 1
合計	7,835	8,331	△ 496

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50.3%を占めている。また、前年度と比べると、男性の相談件数が大きく増えてきている。

<令和2年度契約当事者の性別割合>



性別等	R2	R元	件数
男	3,548	3,346	202
女	3,939	4,789	△ 850
不明・団体	348	196	152
計	7,835	8,331	△ 496

8. 相談件数の多い商品・役務

3年連続で「商品一般」が1位となっているが、件数は前年度と比べると半減している。反面、「他の健康食品」、「役務その他のサービス」、「他のデジタルコンテンツ」、「修理サービス」は増加しており、これまで上位に無かった「保健衛生品その他」が新たに第4位となった。

順位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
1位	商品一般 1,026	商品一般 2,103	商品一般 1,556	商品一般 736
2位	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	他の健康食品 293
3位	賃貸アパート 234	相談その他 235	相談その他 250	役務その他サービス 246
4位	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	保健衛生品その他 233
5位	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	賃貸アパート 226
6位	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	相談その他 215
7位	光ファイバー 153	修理サービス 137	光ファイバー 181	他のデジタルコンテンツ 214
8位	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	修理サービス 182
9位	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	携帯電話サービス 149
10位	修理サービス 101	フリーローン・サラ金 125	修理サービス 148	光ファイバー 136

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」

<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」

<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

(事例)「ネット閲覧中にウイルス感染したと警告が出たので、セキュリティサポート契約をしたが詐欺ではないのか」

「災害による家屋の破損箇所は無いかと業者が来訪し、火災保険の申請サポート契約を交わしたが信用できるか」

<保健衛生品その他>保健衛生品の内その他に関する相談

(事例)「注文した覚えのないマスクが届いた、どうしたらよいか」

「ネットショップでマスクを購入したが、不良品のため苦情を伝えたいが電話番号の記載がない」

<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」

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。無店舗では通信販売が全体の71%を占め、「他の健康食品」、「商品一般」が上位となっている。また、訪問販売は「修理サービス」、「屋根工事」が上位となっている。

店舗購入	無店舗(4,261)							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			
1,481	764	3,009	71	330	7	49	31	2,093		
賃貸アパート	修理サービス	他の健康食品	他の内職・副業	光ファイバー	化粧品	商品一般	タクシーサービス/役務その他サービス	商品一般		
155	110	280	16	80	2	8		456		
携帯電話サービス	屋根工事	商品一般	ファンド型投資商品	役務その他サービス	商品一般/他のふとん類/紳士・婦人用バック/パソコン記憶媒体類/デジタルディスクソフト	アクセサリ	各3	相談その他		
85	68	194	9	27		5			205	
医療サービス	役務その他サービス	他のデジタルコンテンツ	教養・娯楽サービスその他	商品一般		季節行事用品	保健衛生品その他/他の教室・講座	他の行政サービス		
47	66	190	7	23		4			112	
商品一般/スポーツ・健康教室	電気	保健衛生品その他	他の健康食品	電気		着物類	各2	賃貸アパート		
	各46	57	154	4				14		69
普通・小型自動車/修理サービス	新聞	デジタルコンテンツ	複合サービス会員/他のデジタルコンテンツ/役務その他サービス	インターネット接続回線		石油ストーブ/腕時計/コレクション用品/貴金属	各1	保険衛生品その他		
	各36	26		101				11		58
歯科治療/外食/結婚式	衛生設備工事	役務その他サービス	ミネラルウォーター/化粧品クリーム/教養娯楽品その他/販売業内職	魚介類/かに		各2	商品一般/ミネラルウォーター/住居品一般/敷物類/学習教材/健康器具/四輪自動車/工事・建築サービス/新築工事/屋根工事/パーティキング/複合サービス会員/金融・保険一般/引越/キャンセル情報サイト/国内パックツアー/国内手配旅行/音楽・演劇教室/教養・娯楽サービスその他/弁護士/廃品回収サービス	フリーローン・サラ金		
	各33	28						95	12	
歯科治療/外食/結婚式	塗装工事	アダルト情報サイト	ミネラルウォーター/化粧品クリーム/教養娯楽品その他/販売業内職	集合住宅/放送・通信サービス一般/広告代理サービス	各2	電気冷蔵庫/食器/ふとん類/被服品一般/上着/ネクレス/他の理美容具/音響・映像製品/ピアノ/人形/自動車/原動機付自転車/衛生設備工事/複合サービス会員/ケーブルテレビ/廃品回収サービス/役務その他サービス	募金			
	各33	27					82	各3		38
	歯科治療/外食/結婚式	工事・建築サービス					出会い系サイト	ミネラルウォーター/化粧品クリーム/教養娯楽品その他/販売業内職	集合住宅/放送・通信サービス一般/広告代理サービス	各2
各33		23	80	各6		35				
歯科治療/外食/結婚式	ケーブルテレビ	オンラインゲーム	ミネラルウォーター/化粧品クリーム/教養娯楽品その他/販売業内職	集合住宅/放送・通信サービス一般/広告代理サービス	各2	電気冷蔵庫/食器/ふとん類/被服品一般/上着/ネクレス/他の理美容具/音響・映像製品/ピアノ/人形/自動車/原動機付自転車/衛生設備工事/複合サービス会員/ケーブルテレビ/廃品回収サービス/役務その他サービス	電気/金融関連サービスその他			
	各33	20						67	各6	
歯科治療/外食/結婚式	配置薬	健康食品	ミネラルウォーター/化粧品クリーム/教養娯楽品その他/販売業内職	集合住宅/放送・通信サービス一般/広告代理サービス	各2	電気冷蔵庫/食器/ふとん類/被服品一般/上着/ネクレス/他の理美容具/音響・映像製品/ピアノ/人形/自動車/原動機付自転車/衛生設備工事/複合サービス会員/ケーブルテレビ/廃品回収サービス/役務その他サービス	電気/金融関連サービスその他			
	各33	16						62	各6	

※「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

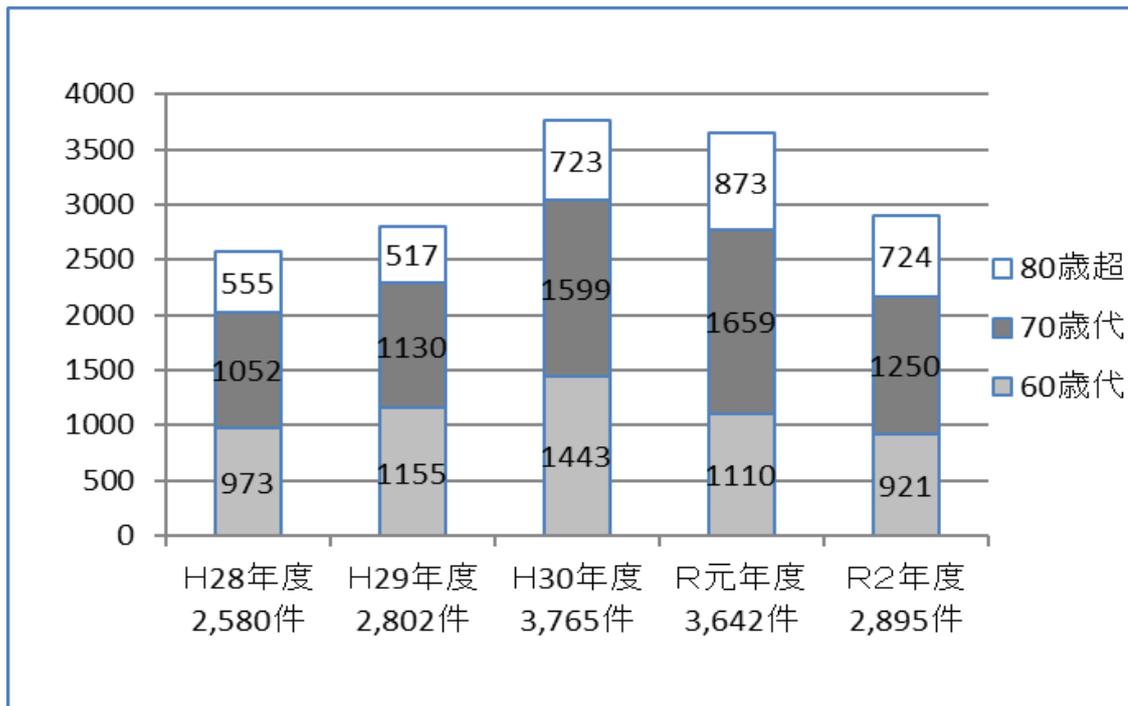
(1) 60歳以上の相談

ア 相談件数の推移

契約当事者が60歳以上の相談件数は2,895件、前年度に比べて747件(△20.5%)減少した。平成30年度をピークに2年連続して減少しており、平成29年度レベルとなった。

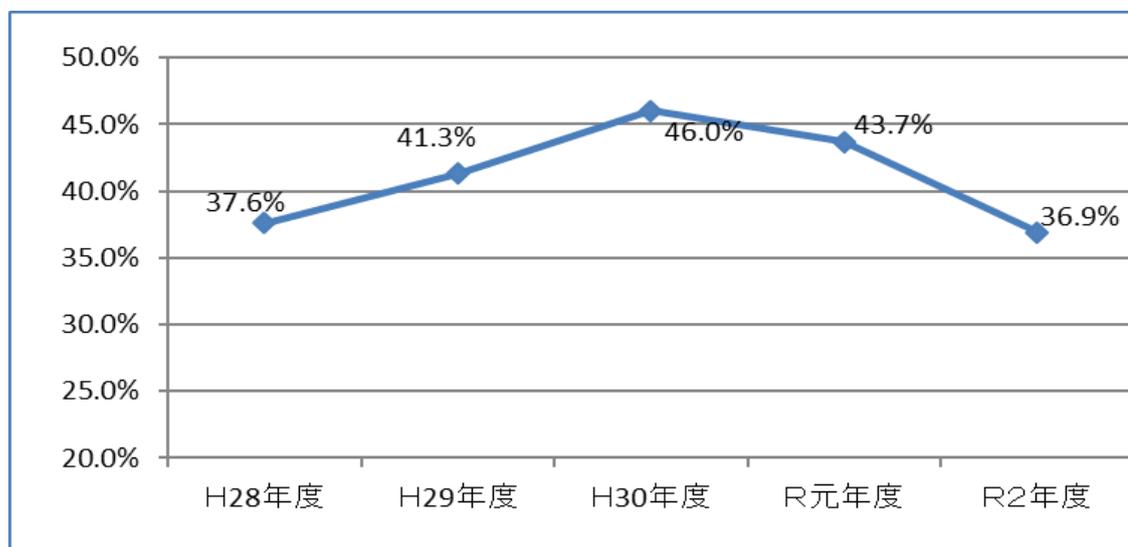
また、年代別に見ると各年代ともに減少しているが、特に70歳代が大幅に減少(△24.7%)している。

<60歳以上の相談 年度別件数の推移>



全体相談に占める60歳以上の相談の割合は、相談件数と比例し、平成30年度をピークに減少傾向にあり、令和2年度は平成28年度の割合を下回った。しかしながら、依然として35%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344件と最も多く、次いで「役務その他サービス」が136件、「相談その他」が108件となっている。また、上位には、「保健衛生品その他」、「他の健康食品」など新型コロナウイルスに関するものが、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2年度

順位	商品・役務名	件数
1位	商品一般	344
2位	役務その他サービス	136
3位	相談その他	108
4位	保健衛生品その他	95
5位	他の健康食品	84
6位	修理サービス	80
7位	他のデジタルコンテンツ	76
8位	デジタルコンテンツ	71
9位	光ファイバー	61
10位	屋根工事	55

令和元年度

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

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

<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」

<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いた」

<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」

<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」

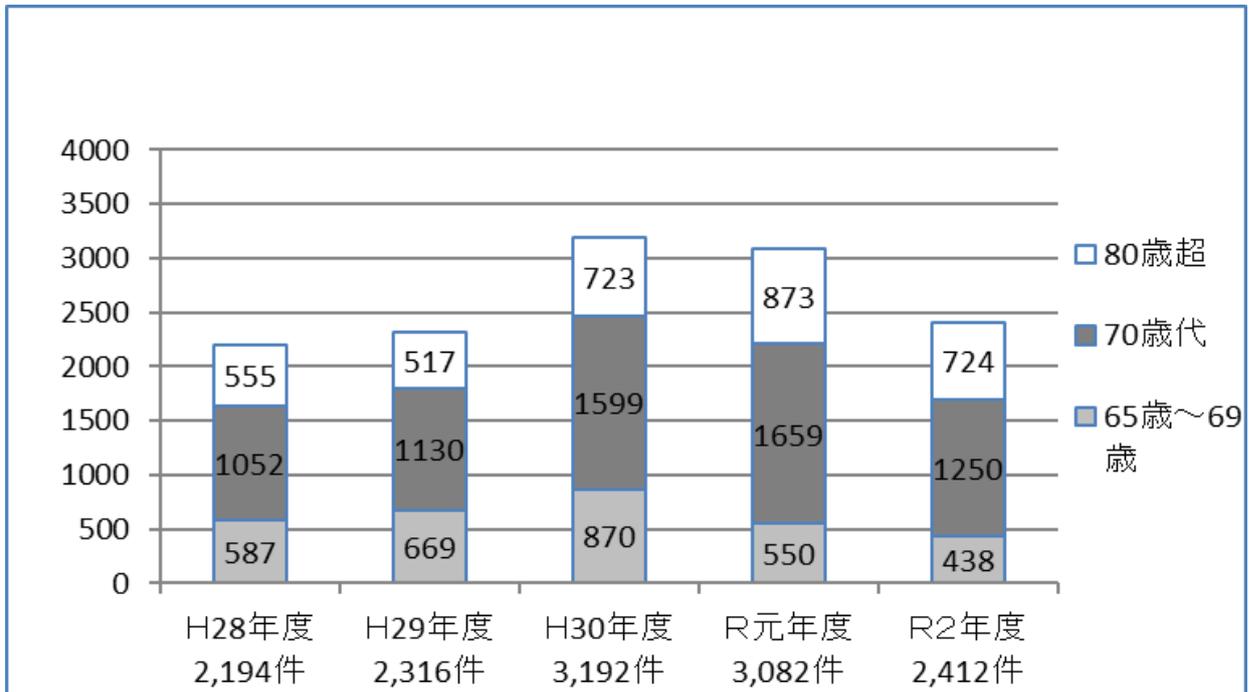
(2) 65歳以上の相談

ア 相談件数の推移

契約当事者が65歳以上の相談件数は2,412件。前年度に比べて670件(△21.7%)減少した。平成30年度をピークに2年連続して減少しており、平成29年度レベルとなった。

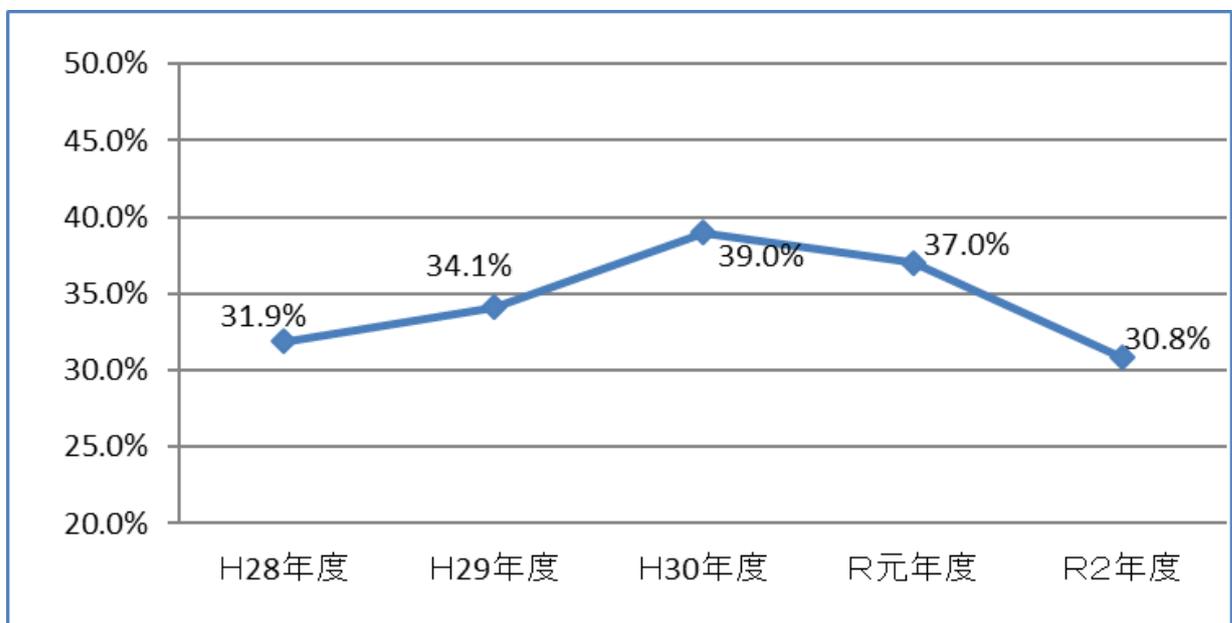
また、年代別に見ると各年代ともに減少しているが、特に70歳代が大幅に減少(△24.7%)している。

<65歳代以上の相談 年度別件数の推移>



全体相談に占める65歳代以上の相談の割合は、相談件数と比例し、平成30年度をピークに減少傾向にあり、令和2年度は平成28年度の割合を下回った。しかしながら、依然として30%以上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293件と最も多く、次いで「役務その他サービス」が123件、「相談その他」が98件となっている。また、上位には、「保健衛生品その他」、「他の健康食品」など新型コロナウイルスに関するものが、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2年度

順位	商品・役務名	件数
1位	商品一般	293
2位	役務その他サービス	123
3位	相談その他	98
4位	修理サービス	69
5位	保健衛生品その他	67
6位	デジタルコンテンツ	63
7位	他の健康食品	58
8位	他のデジタルコンテンツ	56
9位	光ファイバー	53
10位	携帯電話サービス	48

令和元年度

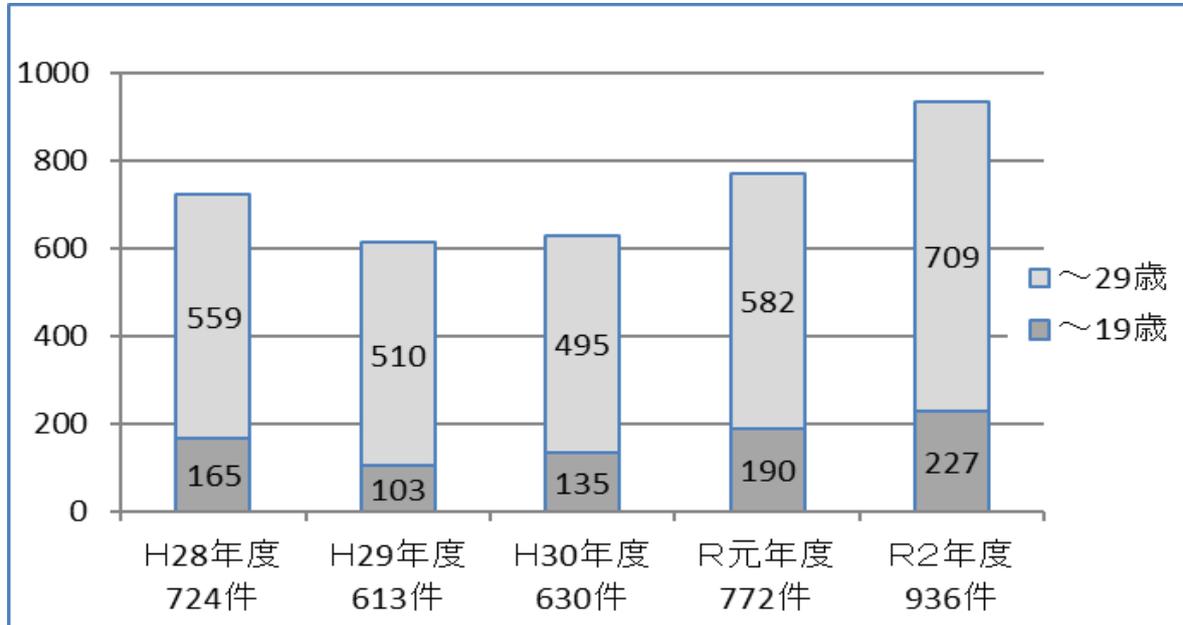
順位	商品・役務名	件数
1位	商品一般	850
2位	相談その他	113
3位	光ファイバー	88
4位	修理サービス	84
5位	社会保険	75
6位	役務その他サービス	73
7位	デジタルコンテンツ	71
8位	屋根工事	58
9位	携帯電話サービス/他のデジタルコンテンツ	各56
10位		

(3) 20歳代までの相談

ア 相談件数の推移

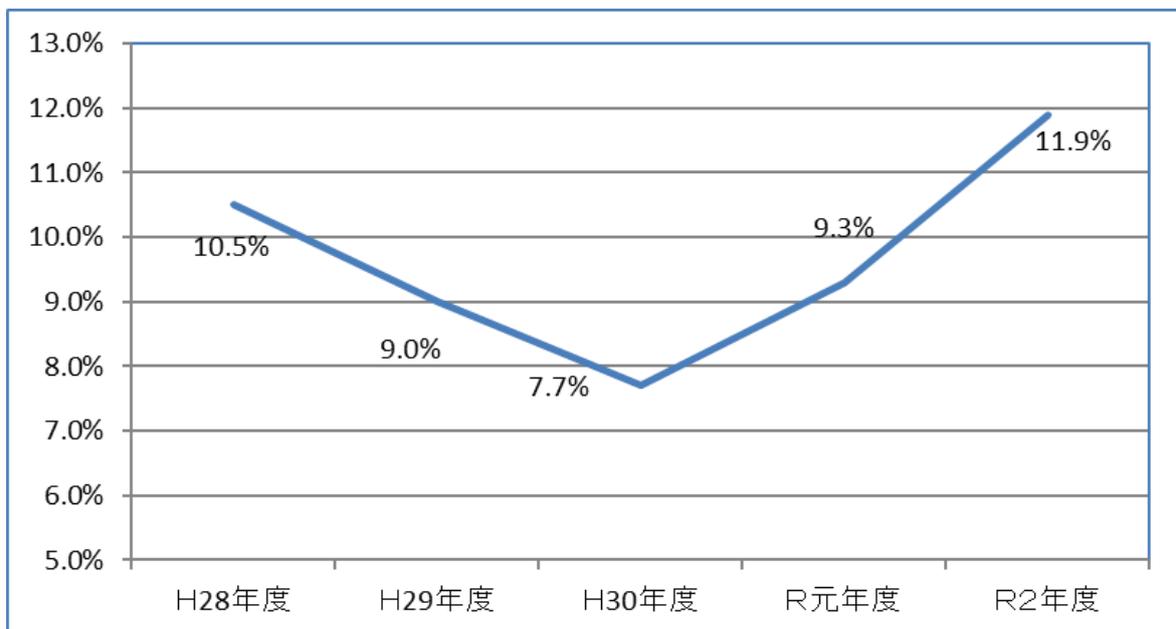
契約当事者が20歳代までの相談件数は936件。前年度に比べて164件（21.2%）の増加となり、過去最高の件数となっている。また、19歳以下、20歳代ともに2年連続で増加している。

<20歳代以下の相談 年度別件数の推移>



全体相談に占める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、令和元年度以降増加しており、令和2年度は前年度と比べ2.6%増加し、過去最高の11.9%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

「オンラインゲーム」が56件と最も多く、次いで「他の健康食品」が50件、「賃貸アパート」が44件と続いている。その他、「電気」、「出会い系サイト」、「他の内職・副業」、「脱毛剤」、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2年度

順位	商品・役務名	件数
1位	オンラインゲーム	56
2位	他の健康食品	50
3位	賃貸アパート	44
4位	商品一般	43
5位	他のデジタルコンテンツ	38
6位	電気	28
7位	出会い系サイト/他の内職・副業	
8位		各25
9位	脱毛剤	18
10位	モバイルデータ通信/アダルト情報サイト	16

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	
9位		各20
10位	電気	18

商品・役務名の解説 その3

<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」

<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解約したい」

<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」

<他の内職・副業>情報商材、副業サイトなどに関する相談

(事例)「メールで相談を聞くだけで高収入が得られる副業に登録したが、手数料を請求されるばかりで不審だ」

「SNSを通じ、オンライン講座を受講すれば設けられると言われ約9万円の口座に申し込んだが解約したい」

<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」

<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」

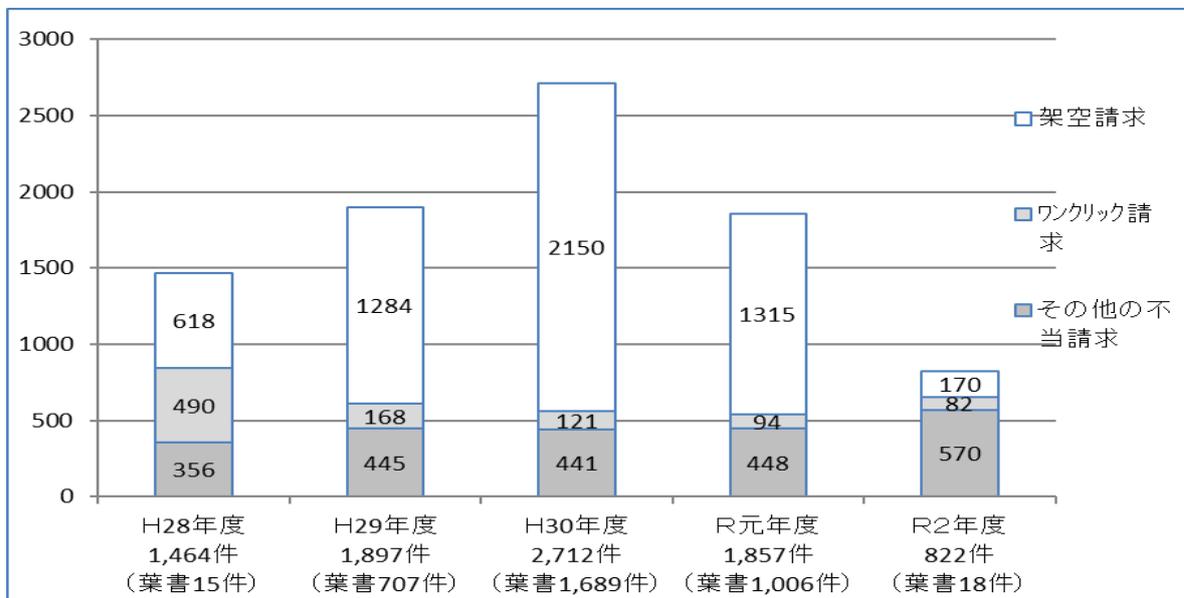
2. 相談内容

(1) 不当請求に関する相談

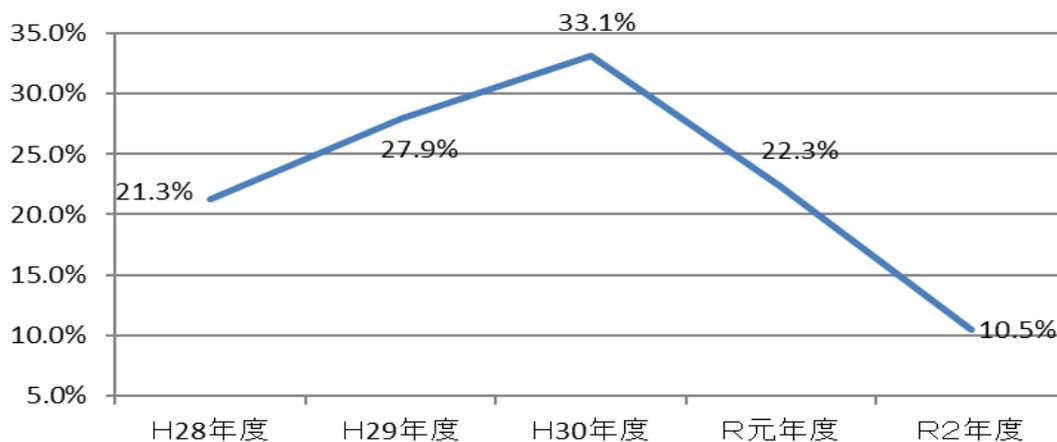
ア 不当請求に関する相談件数の推移

不当請求に関する相談は822件で、前年度と比較して1,035件(△55.7%)と大幅に減少している。特に架空請求が大きく減少しており、前年度と比較して1,145件(△87.1%)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、前年度と比べると、△11.8%と大きく減少しており、近年では最低の10.5%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

前年度と比べ相談件数が1,145件(△87.1%)と大幅に減少している。契約当事者の年代は、70歳代が50人と一番多く、次いで60歳代の38人となっている、60歳以上の相談が全体の64%を占めていることから、相変わらず高齢者が架空請求のターゲットとなっている。

＜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	R2	R元	増減
0～9歳	0	0	0
10歳代	2	5	△3
20歳代	2	16	△14
30歳代	8	20	△12
40歳代	14	78	△64
50歳代	23	192	△169
60歳代	38	240	△202
70歳代	50	489	△439
80歳代	20	122	△102
90歳超	1	1	0
不明	12	152	△140
合計	170	1,315	△1,145

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＞

順位	商品・役務名	相談件数
1位	商品一般	75
2位	デジタルコンテンツ	68
3位	アダルト情報サイト	6
4位	他のデジタルコンテンツ	5
5位	健康食品/携帯電話サービス	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」などと表示され、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＞

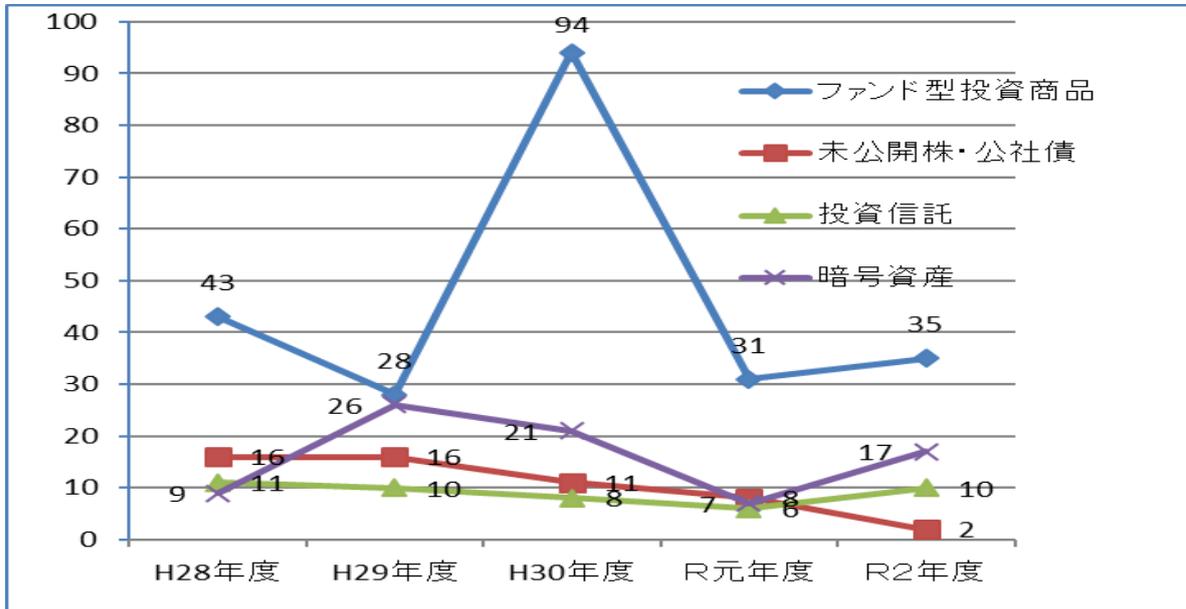
順位	商品・役務名	相談件数
1位	アダルト情報サイト	74
2位	デジタルコンテンツ	4
3位	他のデジタルコンテンツ	2
4位	興信所/弁護士	各1
5位		

(2) 金融商品に関する相談

ア ファンド型投資商品、未公開株・公社債、投資信託、暗号資産に関する相談件数の推移

「未公開株・公社債」は減少傾向にあるが、その他の金融商品は前年度より増加している。特に、「暗号資産」に関する相談が増えている。

＜金融商品に関する相談件数の推移＞



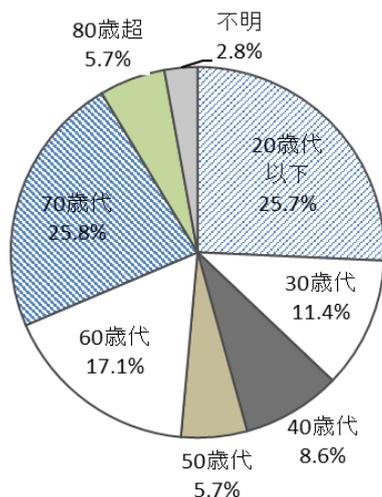
イ 契約当事者の年代別割合

「ファンド型投資商品」は幅広い年代から、「未公開株・公社債」は70歳代の高齢者年代から、「暗号資産」は20歳代の比較的若い年代から相談が多い。

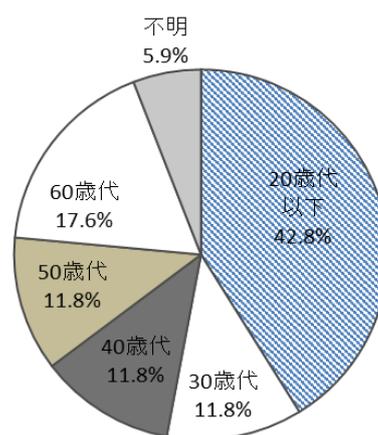
＜金融商品に関する相談の契約当事者の年代別件数＞

年代	ファンド型投資商品	未公開株・公社債	投資信託	暗号資産
20歳代以下	9			7
30歳代	4		1	2
40歳代	3		2	2
50歳代	2			2
60歳代	6		4	3
70歳代	8	1	3	
80歳超	2	1		
不明	1			1
合計	35	2	10	17

＜ファンド型投資商品＞



＜暗号資産＞

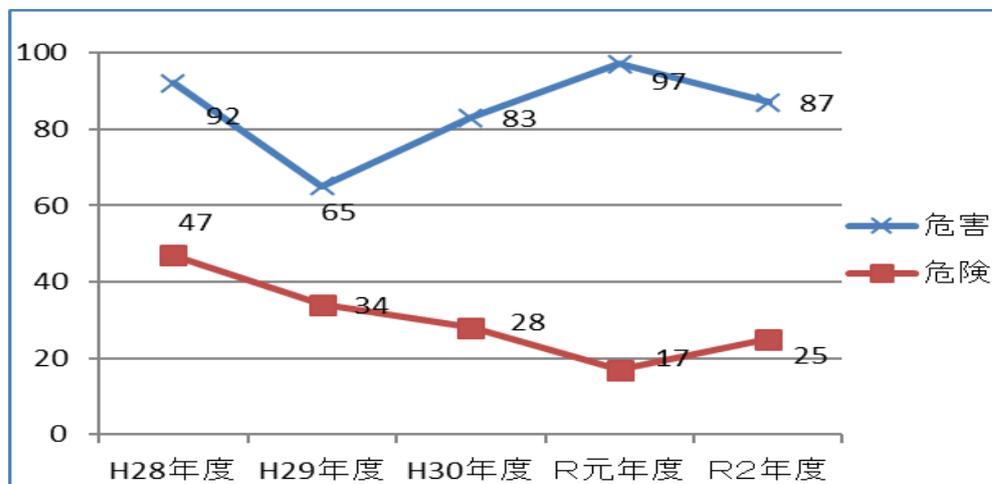


(3) 危害・危険に関する相談

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87件で、前年度と比較して10件減少した。また、危険に関する相談は25件で、前年度と比較して8件増加しており、これまでの減少傾向から増加に転じた。

＜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＞

順位	商品・役務別 分類	相談件数
1位	他の健康食品	11
2位	医療サービス	10
3位	歯科治療	4
4位	他の調理食品/高麗人参茶/化粧クリーム/骨次生	各3
5位	整復/パーマ	

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「医療サービス」で、「医療脱毛でやけどを負わされた」「調剤薬局で処方と異なる薬を渡され、服用したら体調を崩した」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＞

順位	商品・役務別 分類	相談件数
1位	普通・小型自動車	3
2位	電子ゲーム玩具/芝刈り機/修理サービス/	各3
3位		
4位		
5位	大豆加工品/野菜漬物/ケーキ/ミネラルウォーター/弁当/鍋/石油ストーブ/穀物類/照明器具/他のパソコン補助記憶機器/他のパソコン関連器具・用品/スマートホン/電話関連器具・用品/幼児乗り物/ユニット洗面台	各1

危険に関する相談は、件数は少ないが「ネットで探した中古車から煙が出た」「モバイルバッテリーから白煙が出て布バックの底が焦げた」「レアチーズケーキのクリームの中に5ミリの透明なプラスチック片が混入していた」など幅広い相談が寄せられている。

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

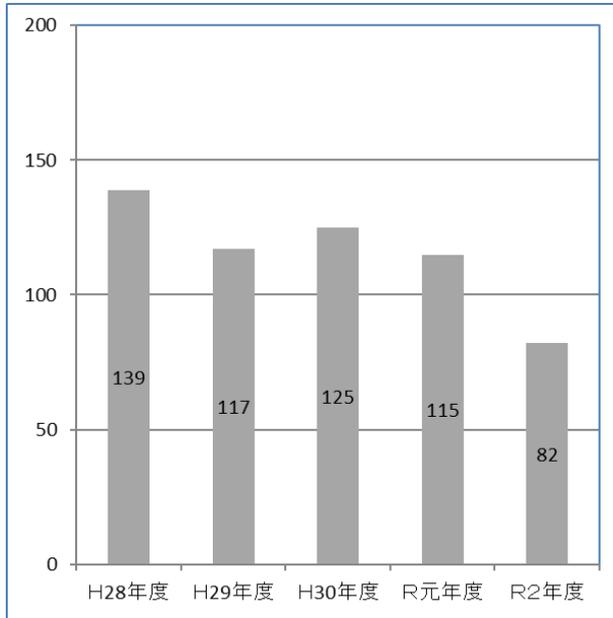
＜危険に関する相談＞危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

(4) 多重債務に関する相談

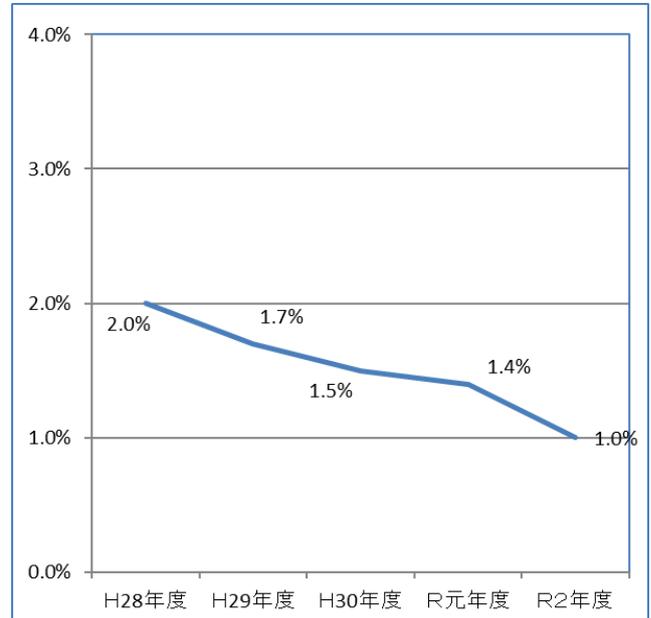
ア 多重債務に関する相談件数の推移

多重債務に関する相談は、82件。前年度に比べ33件（△28.7%）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

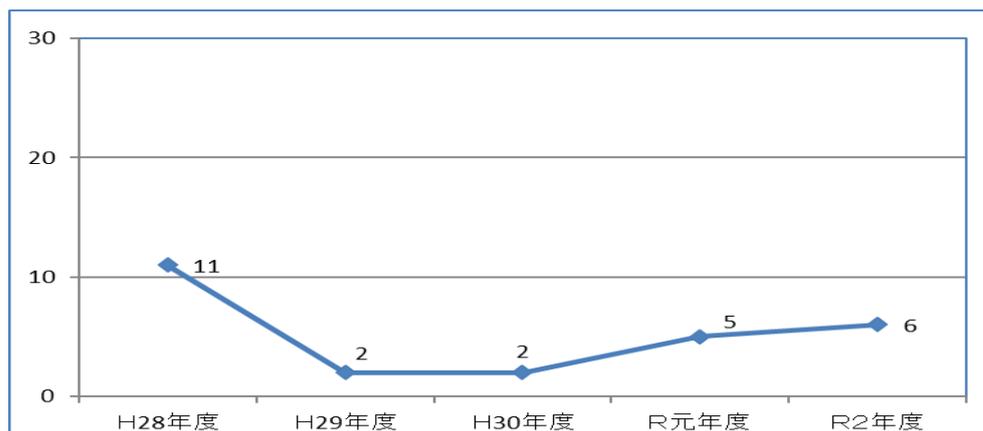
多重債務に陥った原因	件数	割合 (%)
低収入・収入減少	26	31.7
商品・サービスの購入	3	3.7
ギャンブル・遊覧費	5	6.1
住宅ローン等の借金返済	3	3.7
事業資金の補てん	1	1.2
保証・借金の肩代わり	0	
その他・不明	44	53.6
合計	82	100.0

全体の相談件数が減少している中、「低収入・収入減少」が原因の多重債務は2.6倍に増加している。(R元: 10件)

ウ 各課からの誘導状況

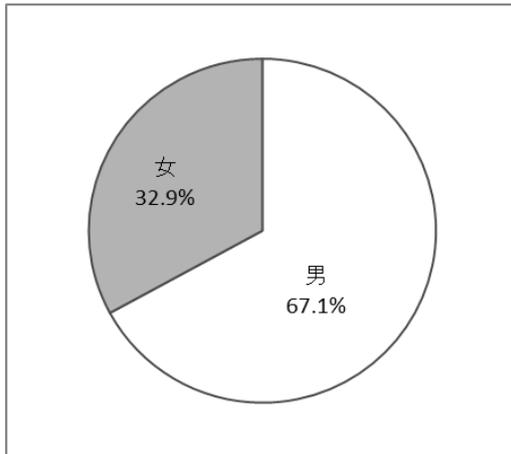
庁内の関係各課において、多重債務問題を抱えている市民がいた場合に、消費生活相談窓口への誘導を依頼している。令和2年度に庁内各課から誘導された件数は6件であった。

<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）

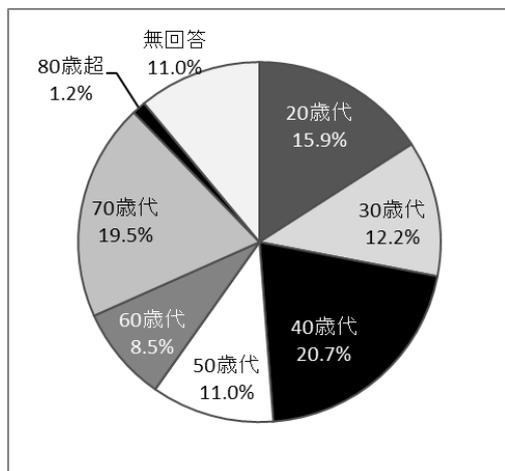
<多重債務に関する相談 性別割合>



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55件、女性の相談が27件であり、全体の約7割が男性となっている。

男	女	不明・団体等
55	27	

<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、40歳代が最も多く、次いで70歳代となっているが、特定の年代への偏りは見受けられない。

年代	件数
20歳代	13
30歳代	10
40歳代	17
50歳代	9
60歳代	7
70歳代	16
80歳超	1
無回答	9
合計	82

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>

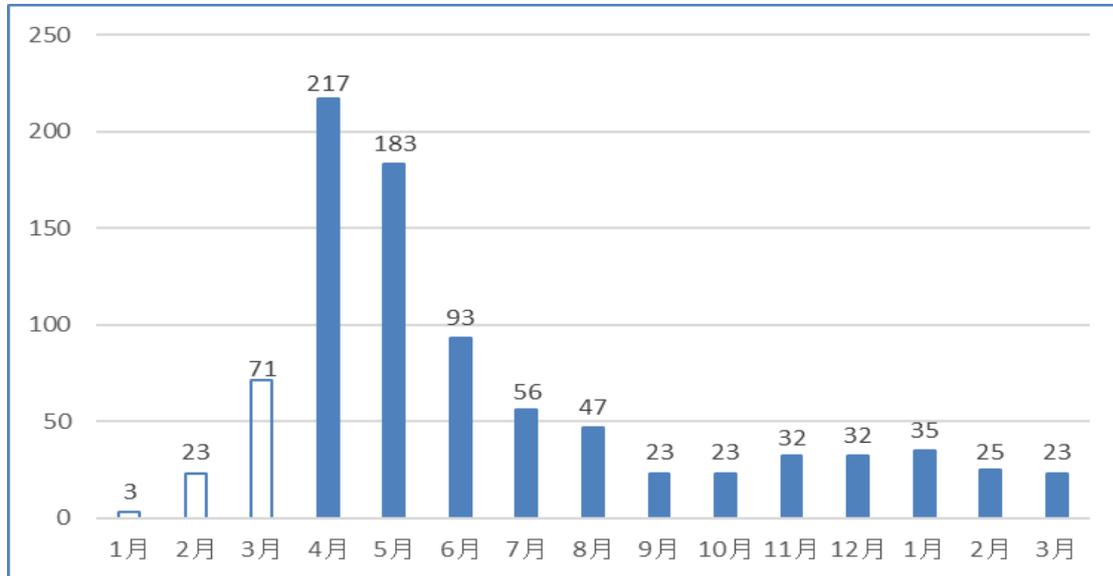
年 度	特別相談件数	年 間 回 数
平成23年度	112件	24回 月2回実施
平成24年度	76件	24回 月2回実施
平成25年度	65件	24回 月2回実施
平成26年度	67件	24回 月2回実施
平成27年度	73件	23回 月2回実施（2月は1回）
平成28年度	57件	22回 月2回実施（8・9月は1回）
平成29年度	52件	23回 月2回実施（11月は1回）
平成30年度	56件	24回 月2回実施
令和元年度	35件	24回 月2回実施
令和2年度	24件	18回 月2回実施（4・5月は中止）

(5) 新型コロナウイルスに関する相談

ア 月別相談件数

新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が発出された4月に最多となる217件の相談が寄せられた。その後、相談件数は減少となり、月あたり20～30件で推移している。

<新型コロナウイルスに関する相談件数 月別>



イ 相談件数が多い商品・役務

新型コロナウイルス関連の相談は、マスクに関する相談が最も多かった。「マスクを注文したがなかなか届かない」、「注文した覚えのないマスクが送られてきた」などの相談が多く寄せられた。

次に、特別定額給付金、ヨガ教室及び結婚式、消毒・除菌液の順となっている。

<新型コロナウイルスに関する相談 商品・役務別順位>

順位	商品・役務名	件数
1位	マスク	186
2位	特別定額給付金	40
3位	ヨガ教室/結婚式	
4位		各28
5位	消毒・除菌液	26

特別定額給付金に関する相談では、制度の手続きなどの問合せがほとんどであり、ヨガ教室に関する相談では「コロナ禍でヨガ教室が閉鎖されているが、休会費の請求に納得できない」、「退会したいが、退会違約金が高すぎる」といった会費や退会違約金に関する相談が多く寄せられた。

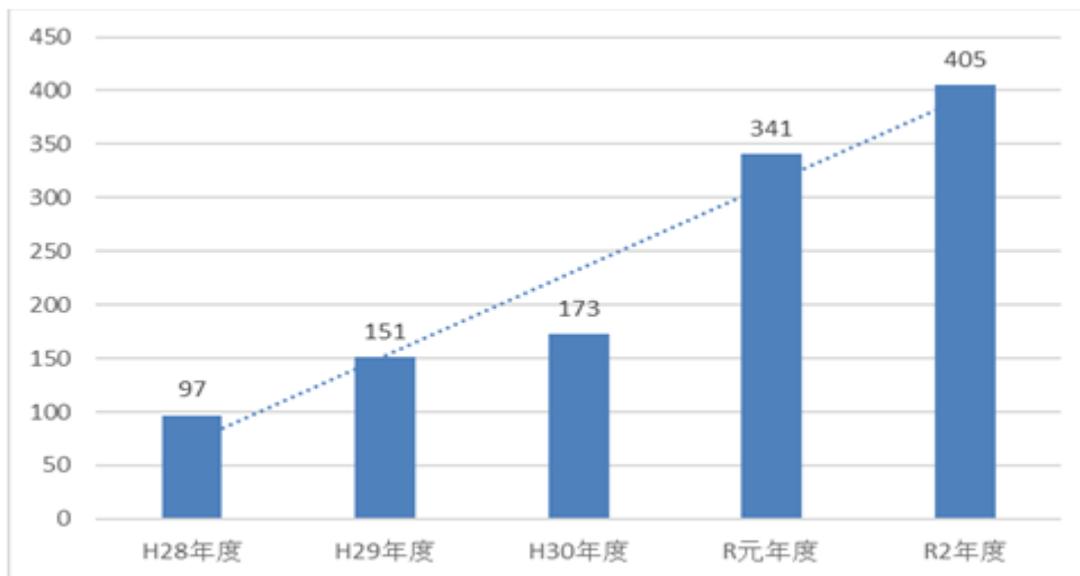
また、結婚式に関する相談では「式場のキャンセルに伴い、高額なキャンセル料が発生した」といった相談がほとんどであった。

(6) 定期購入に関する相談

ア 定期購入に関する相談件数の推移

インターネットなどによる「定期購入」に関する相談が、右肩上がりの増加傾向が続いており、平成28年度と比べると、417%の増加となり過去最高となった。

<定期購入に関する相談件数の推移>



イ 相談件数が多い商品・役務

定期購入に関する相談の商品は、健康食品のサプリメントが最も多く、次いでダイエットサプリメント、化粧品、シャンプー、電子タバコとなっている。定期購入のトラブルでは、「インターネット広告から初回お試し品を申し込んだが、2回目に4ヶ月分が届く高額な定期購入だった」など、消費者が定期購入であることを認識しないで商品を注文したケースが多く見受けられた。

<定期購入に関する相談 商品・役務別順位>

順位	商品・役務名	件数
1位	サプリメント	120
2位	ダイエットサプリメント	51
3位	化粧品	31
4位	シャンプー	27
5位	電子タバコ	24

その他に、「未開封商品の返却可能と記載されていたのに、返品を断られた」、「10日間返却保証付きなのに、解約したくても電話が繋がらず、メールの返信もない」「初回500円、1回のみ購入OKなのに解約できず電話が繋がらない」など解約条件をめぐるトラブルや、解約したくても事業者と連絡が取れず、解約の申請期間が過ぎてしまい請求されてしまうトラブルが発生している。

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、70歳代が409人、60歳代が189人減少しており、反面、全体相談件数が減少している中、20歳代が127人、40歳代が101人増加している。全体的には50歳代以上の各年代が減少しており、40歳代以下の各年代が増加するという、これまでにない傾向となっている。

50歳代以上の各年代が減少した原因としては、架空請求葉書の相談が大きく減ったためであり、40歳代以下の各年代が増加した原因としては、新型コロナウイルス関連の相談が増えたことに加え、新型コロナウイルスによる在宅勤務や外出抑制により、インターネット通販などの電子商取引が増加した影響と考えられる。

＜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	R2	R元	増減
0～9歳	19	14	5
10歳代	208	176	32
20歳代	709	582	127
30歳代	690	650	40
40歳代	1,113	1,012	101
50歳代	1,170	1,223	△ 53
60歳代	921	1,110	△ 189
70歳代	1,250	1,659	△ 409
80歳代	665	806	△ 141
90歳超	59	67	△ 8
不明・団体	1,031	1,032	△ 1
合計	7,835	8,331	△ 496

＜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	R2	R元	増減
0～9歳	0	0	0
10歳代	2	5	△ 3
20歳代	2	16	△ 14
30歳代	8	20	△ 12
40歳代	14	78	△ 64
50歳代	23	192	△ 169
60歳代	38	240	△ 202
70歳代	50	489	△ 439
80歳代	20	122	△ 102
90歳超	1	1	0
不明	12	152	△ 140
合計	170	1,315	△ 1,145

＜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	1
10歳代	8
20歳代	68
30歳代	75
40歳代	126
50歳代	141
60歳代	84
70歳代	124
80歳代	38
90歳超	5
不明・団体	119
合計	789

＜電子商取引の年代別内訳＞P26 参照

契約当事者の年代	R2	R元	増減
0～9歳	16	11	5
10歳代	153	114	39
20歳代	251	210	41
30歳代	272	240	32
40歳代	457	366	91
50歳代	449	378	71
60歳代	290	258	32
70歳代	257	202	55
80歳代	57	53	4
90歳超	4	3	1
不明・団体	181	133	48
合計	2,387	1,968	419

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、新たな項目として「他の健康食品」、「役務その他サービス」、「保健衛生品その他」が増加し上位に加わった。これは、マスクなどの新型コロナウイルス関連相談やインターネット通販などの電子商取引が増加した影響と考えられる。

29歳まででは、上位4位までの「オンラインゲーム」、「他の健康食品」、「賃貸アパート」、「商品一般」は順位が入れ替わったが、どの項目も増加している。これは、在宅勤務や外出抑制によりインターネット利用が増えたものと思われる。

30～59歳は、順位は異なるものの、全体の特徴と類似している。また、「他の健康食品」、「保健衛生品その他」、「他のデジタルコンテンツ」は増加しているが、それ以外は減少している。

60歳以上も同様に、順位は異なるものの、全体の特徴と類似している。また、「光ファイバー」、「デジタルコンテンツ」が減少し、「役務その他サービス」、「保健衛生品その他」、「他の健康食品」が増加している。

<令和2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

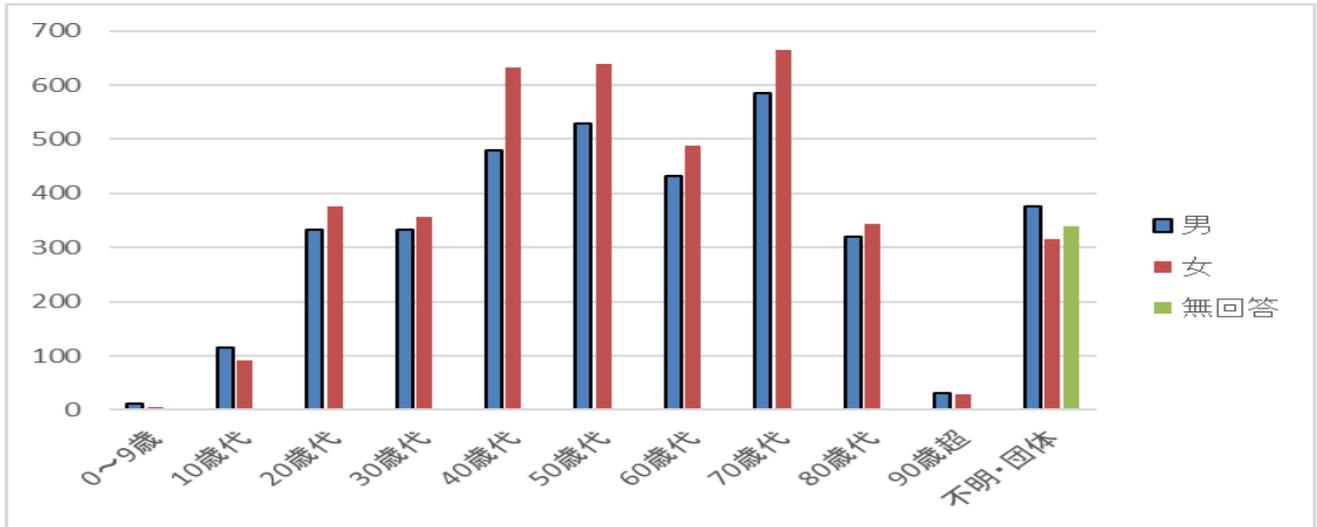
順位	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	商品一般 736	オンラインゲーム 56	商品一般 228	商品一般 344
2位	他の健康食品 293	他の健康食品 50	他の健康食品 149	役務その他サービス 136
3位	役務その他サービス 246	賃貸アパート 44	賃貸アパート 109	相談その他 108
4位	保健衛生品その他 233	商品一般 43	保健衛生品その他 96	保健衛生品その他 95
5位	賃貸アパート 226	他のデジタルコンテンツ 38	他のデジタルコンテンツ 87	他の健康食品 84

<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

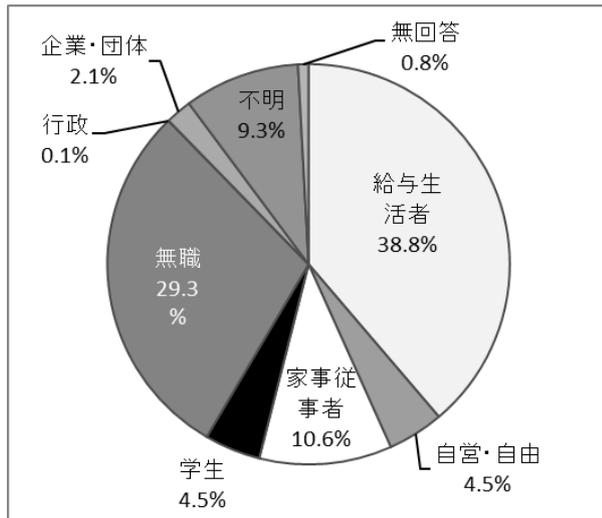
順位	全体	29歳まで	30～59歳	60歳以上
1位	商品一般 1,566	賃貸アパート 43	商品一般 357	商品一般 965
2位	賃貸アパート 252	オンラインゲーム 37	賃貸アパート 129	相談その他 124
3位	相談その他 250	商品一般 32	他の健康食品 111	光ファイバー 102
4位	デジタルコンテンツ 231	他の健康食品 32	デジタルコンテンツ 97	デジタルコンテンツ 97
5位	役務その他サービス 211	脱毛剤 26	役務その他サービス 77	修理サービス 94

IV 参考資料

<令和2年度 消費生活相談 契約当事者の年代別・性別件数> P5 関連

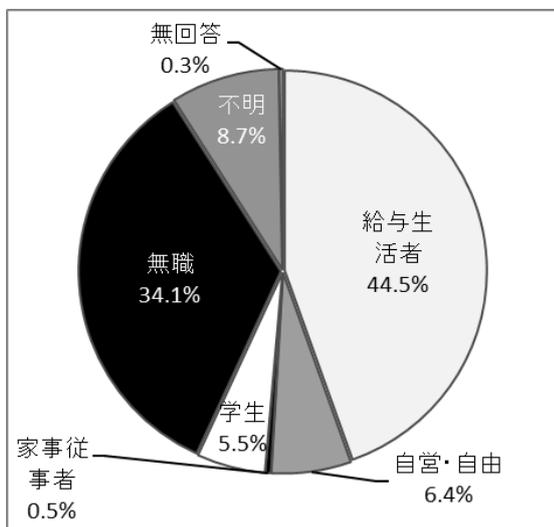


<令和2年度 消費生活相談 契約当事者の職業別・性別割合>

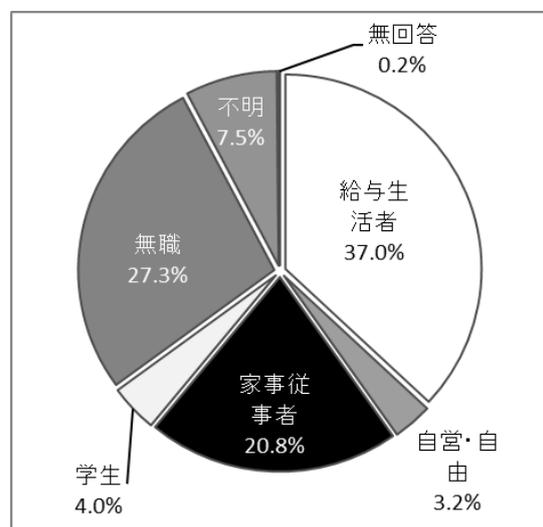


職業等	全体	男性	女性	団体・不明等
給与生活者	3,039	1,581	1,456	2
自営・自由	354	226	128	
家事従事者	834	16	818	
学生	353	194	156	3
無職	2,294	1,212	1,077	5
相談窓口				
行政	1			1
消費者団体				
企業・団体	165			165
不明	729	309	298	122
無回答	66	10	6	50
合計	7,835	3,548	3,939	348

(男性)



(女性)



<令和2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		2		1					3
5月	1								1
6月	2		1	1	1	1		1	7
7月									0
8月				1					1
9月									0
10月									0
11月									0
12月									0
1月	1		1			1			3
2月									0
3月	1		1		1				3
合計	5	2	3	3	2	2	0	1	18

<令和2年度 消費生活相談 商品・役務別分類>

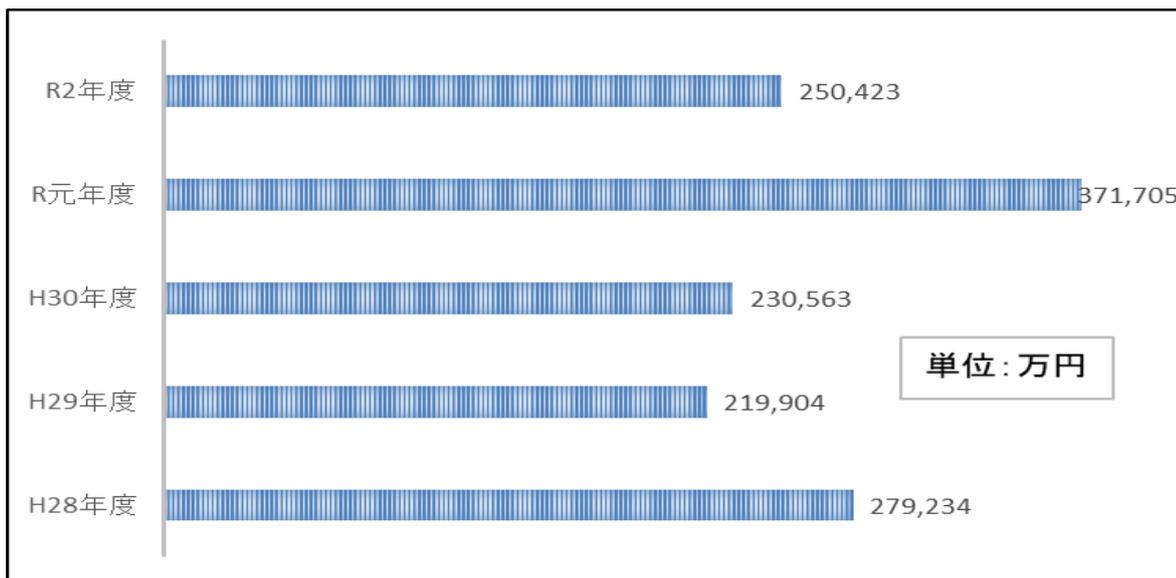
令和2年度

項目		件数
商品	商品一般	736
	食料品	624
	住居品	328
	光熱水品	166
	被服品	352
	保健衛生品	662
	教養娯楽品	567
	車両・乗り物	121
	土地・建物・設備	188
	他の商品	8
商品計(A)		3,752
役務	クリーニング	28
	レンタル・リース・貸借	336
	工事・建築・加工	292
	修理・補修	190
	管理・保管	12
	役務一般	13
	金融・保険サービス	366
	運輸・通信サービス	1,250
	教育サービス	34
	教養・娯楽サービス	247
	保健・福祉サービス	367
	他の役務	478
	内職・副業・ねずみ講	64
他の行政サービス	116	
役務計(B)		3,793
他の相談(C)		290
総計(A+B+C)		7,835

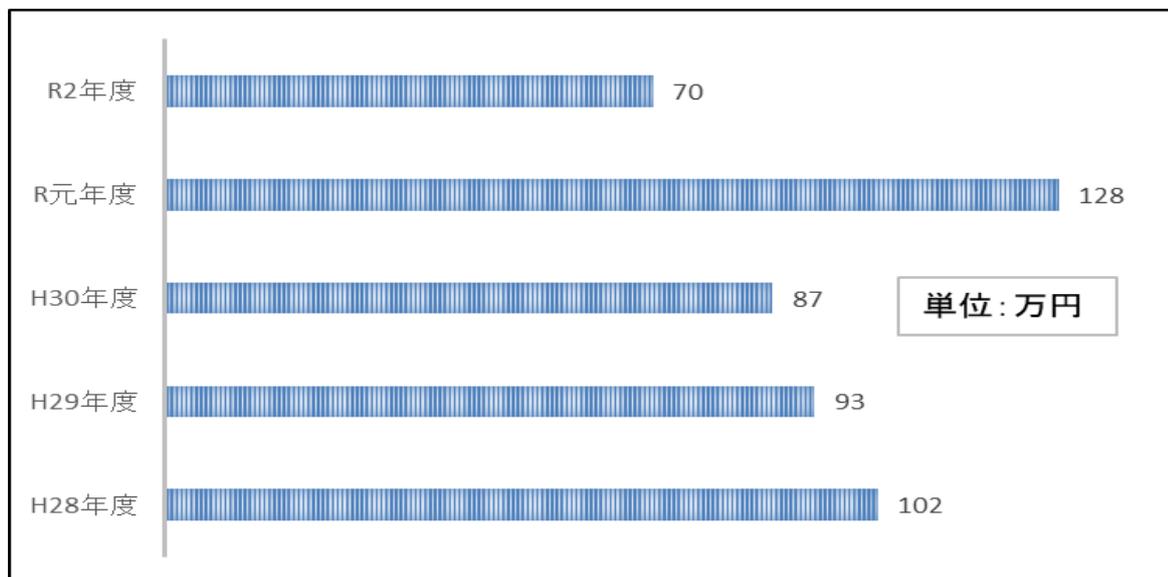
令和元年度

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

<契約購入金額総額の推移>



<契約購入金額平均の推移>



<電子取引に関する相談の年度別件数の推移>

