

令和 2 年度  
事業のまとめ

千葉県消費者センター

(令和 4 年 3 月)

## 目 次

1	消費者センターの沿革	1
2	消費者センターの概要	3
	(1) 組織	3
	(2) 職員構成	3
	(3) 施設・設備	4
	(4) 消費者センター相談受付件数の推移	6
3	令和2年度事業実施結果の概要	7
	(1) 相談・啓発・市町村支援・テスト等実施結果総括表	7
	(2) 消費生活相談の状況	8
	(3) 市町村別相談者受付件数	20
	(4) 個人情報保護相談の状況	22
	(5) 消費者啓発の状況	24
	(6) 市町村支援	27
	(7) 商品テスト事業の状況	28
	参 考 資 料	
1	令和2年度全県の相談状況	32
	(1) センター等別・商品等別・内容別消費生活相談件数	32
	(2) 商品等別・内容別・商法等別消費生活相談件数	38
2	令和3年度事業実施計画の概要	42
3	ビデオ・DVD・展示用パネル 及び消費者教育教材一覧	46

## 1 消費者センターの沿革

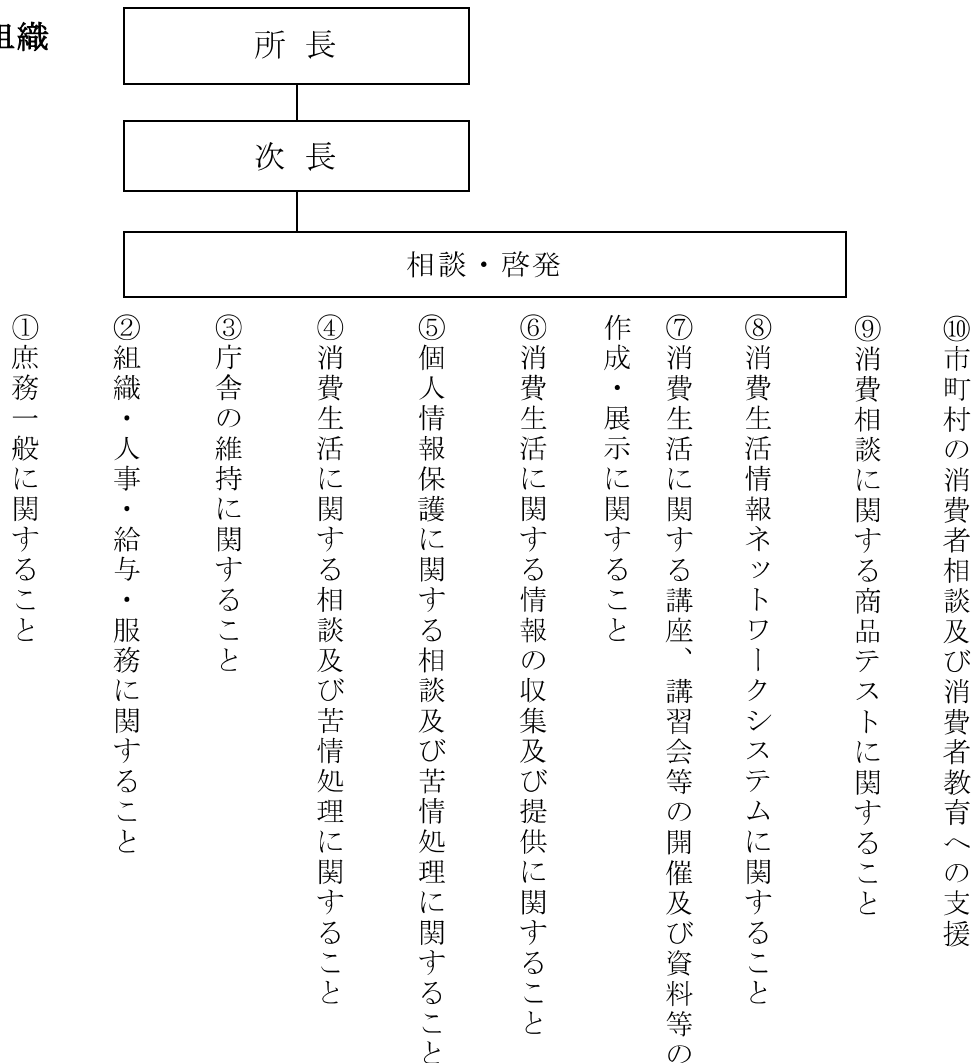
昭和45年 4月 1日	千葉消費生活センター設置 (千葉県中小企業会館内)
昭和46年 4月 1日	暮らしの科学車(なのはな1号)運行開始
昭和47年10月 1日	松戸消費生活センター設置 (東葛飾合同庁舎内)
昭和48年 3月 1日	暮らしの科学車(なのはな2号)運行開始
昭和48年 4月 1日	千葉県消費生活センター運営要領の施行
昭和48年12月 1日	薬事相談開始 (衛生部薬務課から薬事アドバイザー派遣)
昭和49年 7月 1日	千葉消費生活センターの相談、啓発部門を 千葉市中央セントラルプラザ6階に移転
昭和50年 4月 1日	消費者リーダー講座を開講
昭和53年 4月 1日	消費者大学を開講
昭和56年 2月22日	暮らしの科学車(なのはな1号)廃車
昭和57年 4月 1日	千葉県消費生活指導員設置運営要綱の施行
昭和58年 1月 1日	千葉県消費生活センター相談処理要領の施行
昭和59年 5月12日	消費生活苦情相談アドバイザー(弁護士)の 設置
昭和59年 6月 1日	暮らしの科学車(なのはな2号)廃車
昭和60年11月 1日	消費生活情報ネットワークシステム端末機の 設置
平成 2年 6月30日	千葉県消費生活センター運営要領の廃止
<b>平成 2年 7月 1日</b>	<b>千葉県消費者センター開設</b> (千葉、松戸両消費生活センターを統合し、 改称する。)
平成 2年 7月 1日	千葉県消費者センター設置管理条例の施行
平成 2年 7月 1日	千葉県消費者センター管理規則の施行
平成 2年 7月 1日	千葉県消費者センター運営要綱の施行
平成 2年 7月 1日	千葉県消費者センター商品テスト実施要領 の施行
平成 2年 7月 1日	千葉県消費者情報オンラインネットワーク システム(CCN-80)稼働
平成 7年 4月 1日	千葉県消費者センター商品テスト実施要領の 一部改正
平成17年 4月 1日	消費生活相談カード直接作成システム端末機 の設置

平成17年 4月 1日	個人情報保護法の施行に伴う相談受付開始
平成18年 4月 1日	県民生活課より事業者指導事業（特定商取引法）を移管
平成19年 4月 1日	消費者自立支援講座及びサポーター養成講座を開講
平成20年 6月 1日	千葉県消費者センター相談処理要領の一部改正
平成20年 6月 1日	千葉県消費者センター個人情報相談処理要領の施行
平成21年 3月31日	千葉県消費生活指導員設置運営要綱の廃止
平成21年 4月 1日	千葉県消費者センター運営要綱の一部改正
平成21年 4月 1日	千葉県消費生活指導員運営要領の施行
平成21年 4月 1日	県民生活課より事業者指導事業（景品表示法・割賦販売法）を移管
平成22年 4月 1日	千葉県消費者情報オンラインネットワークシステムをP I O - N E T 2 0 1 0に移行
平成22年 4月 1日	事業者指導事業（特定商取引法・景品表示法・割賦販売法）を県民生活課に移管
平成22年 4月 1日	千葉県消費者センター運営要綱の一部改正
平成24年 3月31日	千葉県消費者センター相談処理要領の一部改正
平成26年 4月 1日	千葉県消費者センター運営要綱の一部改正
平成26年 9月 1日	千葉県消費者センター相談処理要領の一部改正
平成27年 9月28日	P I O - N E T 2 0 1 0 が P I O - N E T 2 0 1 5 に刷新
平成28年 4月 1日	千葉県消費者センターの設置等に関する条例の改正
平成28年 4月 1日	千葉県消費者センターの管理等に関する規則の改正
平成28年 4月 1日	千葉県消費者センター運営要綱の一部改正
平成28年 4月 1日	千葉県消費者センター相談処理要領の一部改正
平成29年 4月 1日	くらし安全推進課より消費者教育関連事業及び消費者金融（サラ金）相談を移管

## 2 消費者センターの概要

消費者の利益の擁護と消費者としての権利を確保するため、消費生活（多重債務を含む）・個人情報保護に関する相談及び苦情等の処理、情報の収集・提供並びに消費者教育に関する業務、商品テスト業務を行っている。

### (1) 組織



### (2) 職員構成

(令和3年10月1日現在)

区 分	職 員						会計年度任用職員		計
	所長	次長	副主幹	主査	副主査	主事	消費生活相談員	一般事務	
一般行政	1	1	1	1		2			6
化 学			1						1
会計年度任用職員							24	4	28
計	1	1	2	1		2	24	4	35

## (3) 施設・設備

ア 所在地 船橋市高瀬町66-18  
 郵便番号 273-0014  
 電話番号 047-431-3811 (代表)  
 047-434-0999 (消費生活相談専用)  
 F A X 047-431-3858

イ 構造 鉄筋コンクリート造3階建

ウ 敷地面積 2,904.30㎡

エ 延床面積 2,999.40㎡

オ 配置

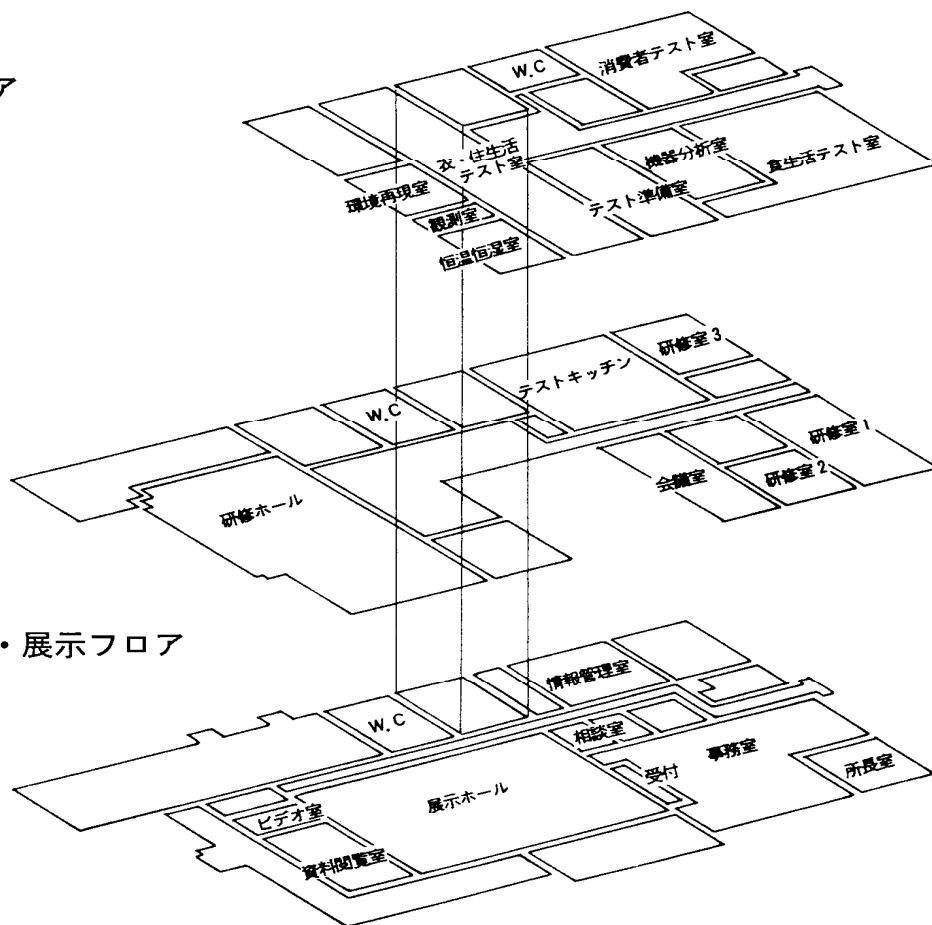
階	室名 (個数)	面積 (㎡)	階	室名 (個数)	面積 (㎡)
1 階	所長室	35.00	3 階	食生活テスト室	150.00
	事務室	167.00		衣・住生活テスト室	143.00
	相談室 (2)	9.00		消費者テスト室	96.00
	情報管理室 (前室含)	57.00		恒温恒湿室	39.00
	展示ホール (ロビー含)	272.00		環境再現室	41.00
	ビデオ室	17.00		機器分析室	74.00
	資料閲覧室	51.00		テスト準備室	74.00
	休養室	42.00		その他	262.33
	資料作成室	19.00		計	879.33
	その他	380.31		屋上	塔屋
	計 1,058.31		計	24.05	
2 階	研修ホール	250.00	別 棟	高圧ボンベ室	} 18.00
	研修室	79.00		危険物貯蔵庫	
	研修室	36.00		テスト排水処理室	
	研修室	34.00	計	18.00	
	会議室	73.00	/		
	テストキッチン	118.00			
	ラウンジその他	447.71			
	計	1,037.71			

## ■ フローア案内図

### ● テストフロア (3階)

### ● 研修フロア (2階)

### ● 受付・相談・展示フロア (1階)



## (4) 消費者センター相談受付件数の推移

年度	苦情	問合せ	計	年度	苦情	問合せ	計
S45	215	157	372	H10	5,429	1,200	6,629
S46	719	247	966	H11	6,015	1,206	7,221
S47	431	593	1,024	H12	6,576	1,109	7,685
S48	943	733	1,676	H13	7,172	1,007	8,179
S49	1,659	1,002	2,661	H14	8,821	1,217	10,038
S50	1,742	1,063	2,805	H15	13,670	899	14,569
S51	1,243	1,195	2,438	H16	16,371	921	17,292
S52	1,004	1,323	2,327	H17	10,372	775	11,147
S53	1,032	1,094	2,126	H18	9,834	726	10,560
S54	1,090	910	2,000	H19	9,237	625	9,862
S55	1,123	1,261	2,384	H20	8,810	619	9,429
S56	1,237	1,406	2,643	H21	9,057	466	9,523
S57	1,188	1,578	2,766	H22	9,821	718	10,539
S58	1,403	1,682	3,085	H23	9,232	683	9,915
S59	1,807	1,714	3,521	H24	8,685	571	9,256
S60	2,281	1,713	3,994	H25	9,175	544	9,719
S61	2,307	1,642	3,949	H26	9,181	513	9,694
S62	2,144	1,482	3,626	H27	9,511	487	9,998
S63	1,971	1,336	3,307	H28	8,789	625	9,414
H元	2,215	970	3,185	H29	9,134	598	9,732
H2	2,309	896	3,205	H30	9,869	696	10,565
H3	2,448	893	3,341	R1	10,086	844	10,930
H4	2,683	1,004	3,687	R2	10,224	919	11,143
H5	3,285	916	4,201				
H6	4,126	1,061	5,187				
H7	5,424	1,230	6,654				
H8	5,609	1,220	6,829				
H9	5,696	1,192	6,888				



### 3 令和2年度事業実施結果の概要

#### (1) 相談・啓発・市町村支援・テスト等実施結果総括表

	区分	内容（対象者）	件数	
相 談	消費生活相談	苦情相談	10,224 件	
		問合せ	919 件	
		計	11,143 件	
	個人情報相談	苦情相談	36 件	
		問合せ	1 件	
		計	37 件	
啓 発	消費生活サポーター 養成講座※1	一般消費者	1 回	105 人
	市町村等消費者教育 コーディネーター育成 講座※1	一般消費者	1 回	83 人
	消費者自立支援講座	高齢者向け （高齢者クラブ会員等）	4 回	92 人
		若者向け （中学生・高校生・大学生）	4 回	500 人
	教員向け研修会※2	教員	1 回	50 人
市 町 村 支 援	巡回訪問	相談担当者	76 回	76 人
	消費生活相談員等 レベルアップ研修会※1	市町村消費者行政担当職 員、消費生活相談員	1 回	64 人
テ ス ト	商品テスト	当センター及び県内市町村 で受理した苦情を処理する ために行うテスト	10 件	
	技術相談	商品に関する技術的な相談 に対する情報提供	63 件	

・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため

※1 オンラインで講義動画を配信。

※2 一部の講座のみ資料配信。

## (2) 消費生活相談の状況

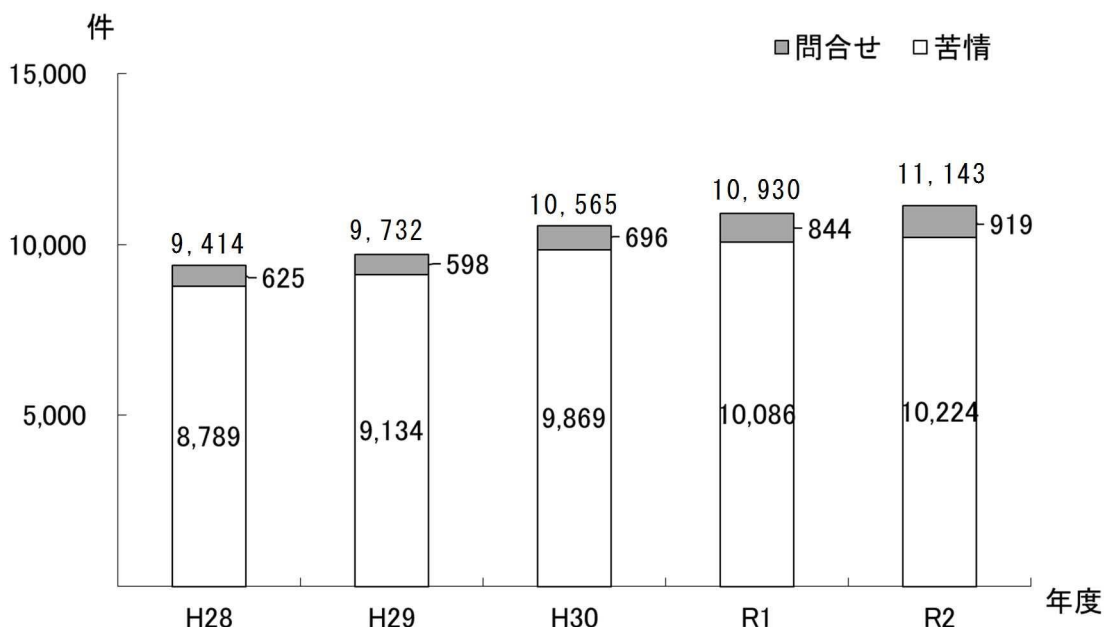
令和2年4月1日から令和3年3月31日までに、千葉県消費者センターが受け付けた相談の概要は次のとおりである。

### ア 相談受付状況

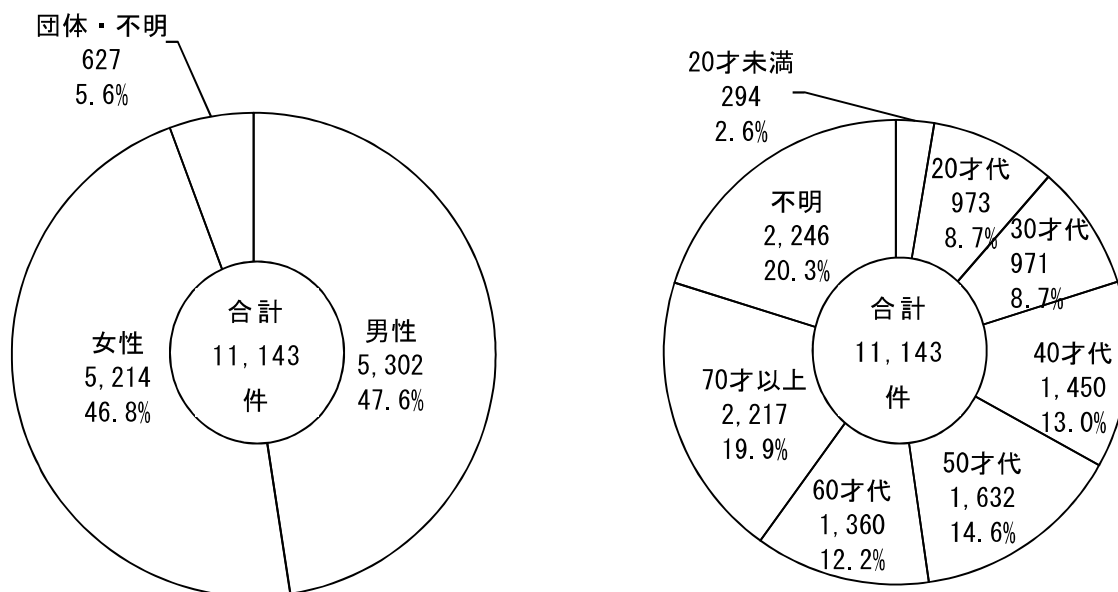
令和2年度の相談件数は11,143件で、前年度に比べ213件、率にして1.9%の増加であった。相談方法別では、「電話」が99.1%と大半を占め、「来訪」0.8%、「文書」0.1%である。相談区分別では、苦情が10,224件(91.8%)、問合せが919件(8.2%)であった。

また、契約当事者の年代別では、70才以上(19.9%)が最も多く、次いで50才代(14.6%)、40才代(13.0%)、60才代(12.2%)の順となっている。

### 相談件数の年度別推移



### 契約当事者の性別/年齢別相談件数



## イ 商品・役務別相談受付状況

受付件数 11,143 件のうち、商品にかかわる相談が 5,494 件(49.3%)、役務(サービス)にかかわる相談 5,295 件(47.5%)、その他相談が 354 件(3.2%)となった。

分類別にみると、運輸・通信サービス(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)等)は 1,870 件(全体の 16.8%)と最も多く、次いで食料品(他の健康食品等)が 960 件(8.6%)、商品一般(架空請求等)が 937 件(8.4%)となった。

前年度と比べ、大きく増えている相談は、保健衛生品(保健衛生品その他(マスクや除菌製品等)) 288 件(47.7%)であるが、その一方で、大きく減少した相談は、商品一般(架空請求等) 397 件(29.8%)となった。

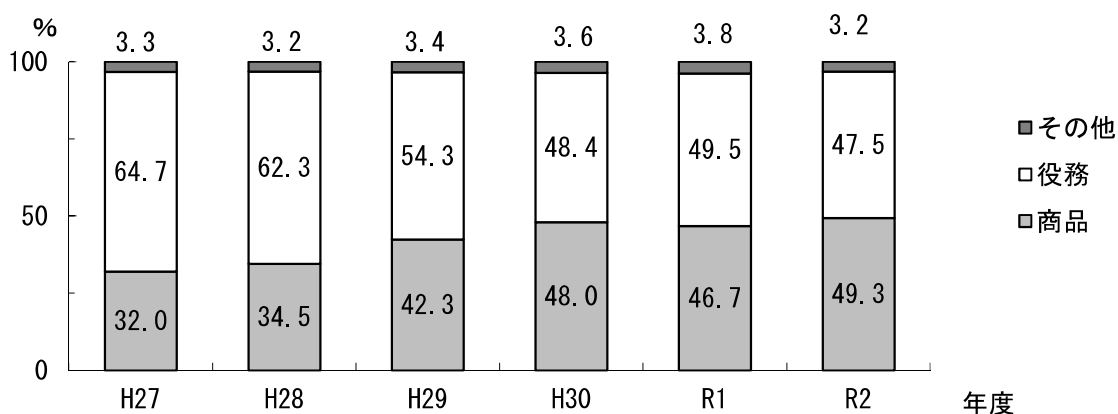
## 商品・役務別相談件数

区 分		令和2年度				令和元年度				増 減 (対前 年度比)
		苦情	問合せ	計	構成比	苦情	問合せ	計	構成比	
商品	食料品	915	45	960	8.6%	816	45	861	7.9%	99
	商品一般	844	93	937	8.4%	1,281	53	1,334	12.2%	▲397
	保健衛生品	813	79	892	8.0%	587	17	604	5.5%	288
	教養娯楽品	821	36	857	7.7%	652	37	689	6.3%	168
	被服品	502	14	516	4.6%	407	21	428	3.9%	88
	住居品	453	35	488	4.4%	334	18	352	3.2%	136
	その他の商品	790	54	844	7.6%	772	61	833	7.6%	11
	小 計	5,138	356	5,494	49.3%	4,849	252	5,101	46.7%	393
役務	運輸・通信 サービス	1,801	69	1,870	16.8%	1,956	78	2,034	18.6%	▲164
	金融・保険 サービス	439	48	487	4.4%	536	63	599	5.5%	▲112
	レンタル・ リース・貸借	432	34	466	4.2%	377	30	407	3.7%	59
	工事・建築・ 加工	437	18	455	4.1%	399	33	432	4.0%	23
	保健・福祉 サービス	360	42	402	3.6%	382	88	470	4.3%	▲68
	教養・娯楽 サービス	352	9	361	3.2%	393	17	410	3.8%	▲49
	その他の役務	1,090	164	1,254	11.2%	956	105	1,061	9.7%	193
	小 計	4,911	384	5,295	47.5%	4,999	414	5,413	49.5%	▲118
	そ の 他	175	179	354	3.2%	238	178	416	3.8%	▲62
合 計	10,224	919	11,143	100.0%	10,086	844	10,930	100.0%	213	

## 商品・役務別上位相談件数

区 分		品 目 等	令和2年度	令和元年度	増 減
商 品	食料品	他の健康食品	462	392	70
		健康食品一般	69	51	18
		高麗人参茶	65	86	▲ 21
	商品一般	商品一般	937	1,334	▲ 397
	保健衛生品	保健衛生品その他	327	57	270
		基礎化粧品	150	161	▲ 11
		他の化粧品	88	115	▲ 27
	教養娯楽品	携帯電話	91	74	17
		音響・映像機器	79	61	18
		パソコン	72	72	0
	被服品	紳士・婦人洋服一般	66	25	41
		紳士・婦人用バッグ	41	52	▲ 11
上着		35	25	10	
住居品	電気空調・冷房機器	75	57	18	
	ふとん類	50	42	8	
	椅子類	34	16	18	
役 務	運輸・通信 サービス	デジタルコンテンツ	899	889	10
		インターネット接続回線	302	362	▲ 60
		携帯電話サービス	222	229	▲ 7
	金融・保険 サービス	フリーローン・サラ金	122	149	▲ 27
		金融関連サービスその他	76	93	▲ 17
		ファンド型投資商品	36	50	▲ 14
	レンタル・ リース・貸借	不動産貸借	416	352	64
		レンタルサービス	27	30	▲ 3
		リースサービス	22	25	▲ 3
	工事・建築・ 加工	工事・建築	446	427	19
		加工	9	5	4
	保健・福祉 サービス	医療サービス	98	84	14
		歯科治療	49	62	▲ 13
		エステティックサービス	39	64	▲ 25
	教養・娯楽 サービス	スポーツ・健康教室	56	32	24
		スポーツ施設利用	29	17	12
		他の教室・講座	25	18	7

商品・役務別相談割合の年度別推移



ウ 年代別に相談の多かった商品・役務

相談の多い商品・役務をみると、「商品一般」が最も多く、次いで「デジタルコンテンツ」の相談件数が多くなっている。

年代別の主な特徴としては、50才代以下は「デジタルコンテンツ」の相談が最も多く、60才以上は「商品一般」の相談が最も多い。

また、20～40才代では不動産貸借、50才以上では工事・建築、60才以上ではインターネット接続回線、50才代までの年代では他の健康食品に関する相談が上位を占めている。

年代別に見た相談の多い商品・役務

(件)

合計	年代別に見た相談の多い商品・役務			
	全体	20才未満	20才代	30才代
	11,143	294	973	971
1位	商品一般 937	デジタルコンテンツ 78	デジタルコンテンツ 146	デジタルコンテンツ 88
2位	デジタルコンテンツ 899	他の健康食品 45	不動産貸借 72	不動産貸借 72
3位	他の健康食品 462	他の化粧品 19	他の健康食品 50	商品一般 56
4位	工事・建築 446	商品一般 14	商品一般 35	他の健康食品 40
5位	不動産貸借 416	基礎化粧品 6 教養娯楽品その他 6	結婚式 24 役務その他サービス 24	インターネット接続回線 24

合計	年代別に見た相談の多い商品・役務			
	40才代	50才代	60才代	70才以上
	1,450	1,632	1,360	2,217
1位	デジタルコンテンツ 108	デジタルコンテンツ 132	商品一般 145	商品一般 233
2位	商品一般 97	商品一般 115	デジタルコンテンツ 119	工事・建築 143
3位	他の健康食品 85	他の健康食品 83	工事・建築 71	デジタルコンテンツ 138
4位	不動産貸借 60	工事・建築 54	役務その他サービス 62	役務その他サービス 107
5位	保健衛生品その他 49	保健衛生品その他 50	インターネット接続回線 56	インターネット接続回線 79

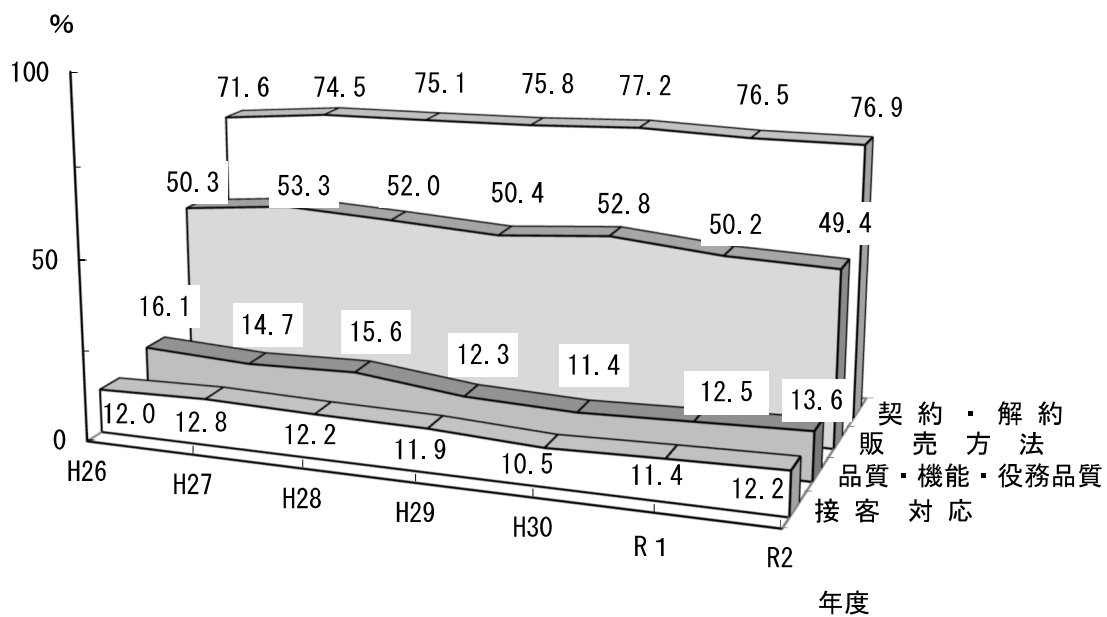
※ 団体・不明があるため、各年代の計が全体と一致しない場合がある。

相談の多い商品・役務の具体的な内容は、「商品一般」は大手通販業者を騙る、身に覚えのない料金未納の通知が届いたなどの商品の特定できないもの、「デジタルコンテンツ」はワンクリック請求や架空請求など、「工事・建築」では訪問販売による屋根工事や塗装工事のトラブルなど、「他の健康食品」ではサプリメントなどの健康食品の定期購入に関するトラブルなど、「インターネット接続回線」では光回線の契約に関するトラブルなどだった。

エ 内容別相談受付件数

相談を内容別に分類すると契約・解約に関するものが一番多く 8,572 件 (76.9%)、次いで、販売方法に関するものが 5,504 件 (49.4%)、品質・機能、役務品質に関するものが 1,513 件 (13.6%) の順となった。

相談内容構成比の年度別推移



(注) 相談内容分類は複数カウントしている。

## 内容別相談受付件数

(単位:件)

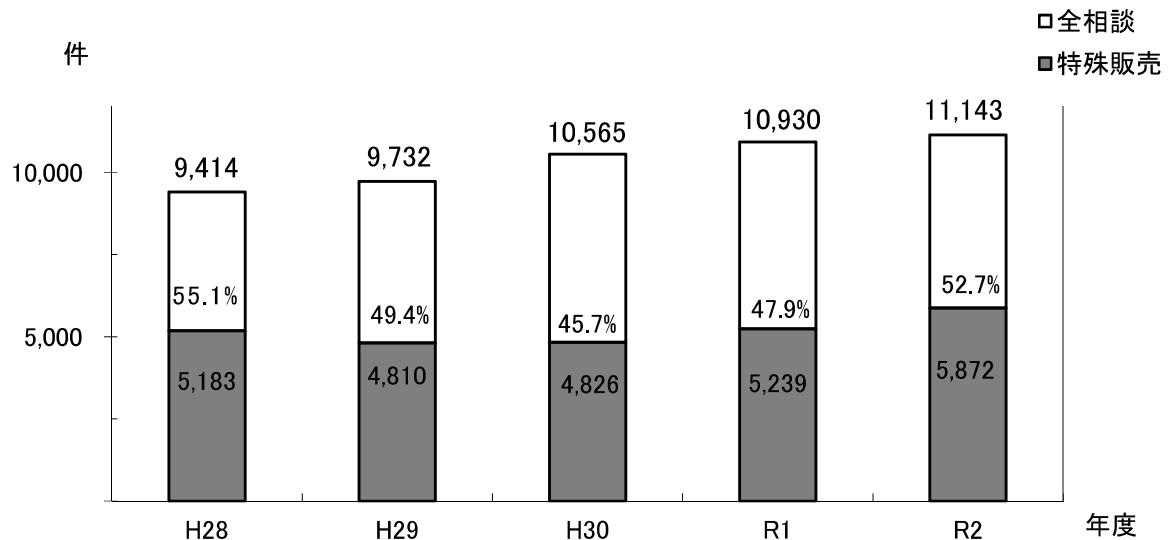
区 分	令和2年度				令和元年度		
	苦情	問合せ	計	構成比	苦情	問合せ	計
契約・解約	8,214	358	8,572	76.9%	8,060	304	8,364
販売方法	5,383	121	5,504	49.4%	5,390	94	5,484
品質・機能、役務品質	1,460	53	1,513	13.6%	1,317	47	1,364
接客対応	1,335	19	1,354	12.2%	1,227	19	1,246
価格・料金	966	26	992	8.9%	1,043	47	1,090
表示・広告	554	28	582	5.2%	483	36	519
安全・衛生	424	18	442	4.0%	414	24	438
法規・基準	195	89	284	2.5%	151	37	188
買物相談	0	31	31	0.3%	0	24	24
生活知識	0	25	25	0.2%	0	16	16
包装・容器	16	2	18	0.2%	9	0	9
計量・量目	16	0	16	0.1%	25	2	27
施設・設備	7	2	9	0.1%	11	0	11
その他	0	136	136	1.2%	0	155	155
合 計	18,570	908	19,478		18,130	805	18,935

(注) 1件の相談について4項目まで選択できるため、合計は令和2年度のセンター相談受付件数11,143件とは一致しない。  
ただし、構成比は相談受付件数11,143件に対する割合である。

## オ 特殊販売相談受付状況

店舗購入以外の特殊販売の相談受付件数は 5,872 件で、全相談件数に対する割合は、52.7%であった。

### 特殊販売受付件数の年度別推移



内訳は通信販売 4,265 件 (対全相談数 38.3%)、次いで訪問販売が 942 件 (同 8.5%)、電話勧誘販売が 442 件 (同 4.0%)、マルチ・マルチまがいが 93 件 (同 0.8%) 等であった。

また、契約当事者の年齢構成を見ると、特殊販売全体では 70 才以上が最も多く、次いで 50 才代、60 才代、40 才代が多かった。

高齢者 (60 才代及び 70 才以上) に多いものとしては、訪問購入、電話勧誘販売、訪問販売及びネガティブ・オプションがあり、特に、訪問購入は 7 割を超えていて、電話勧誘販売及び訪問販売は約 6 割を占めている。

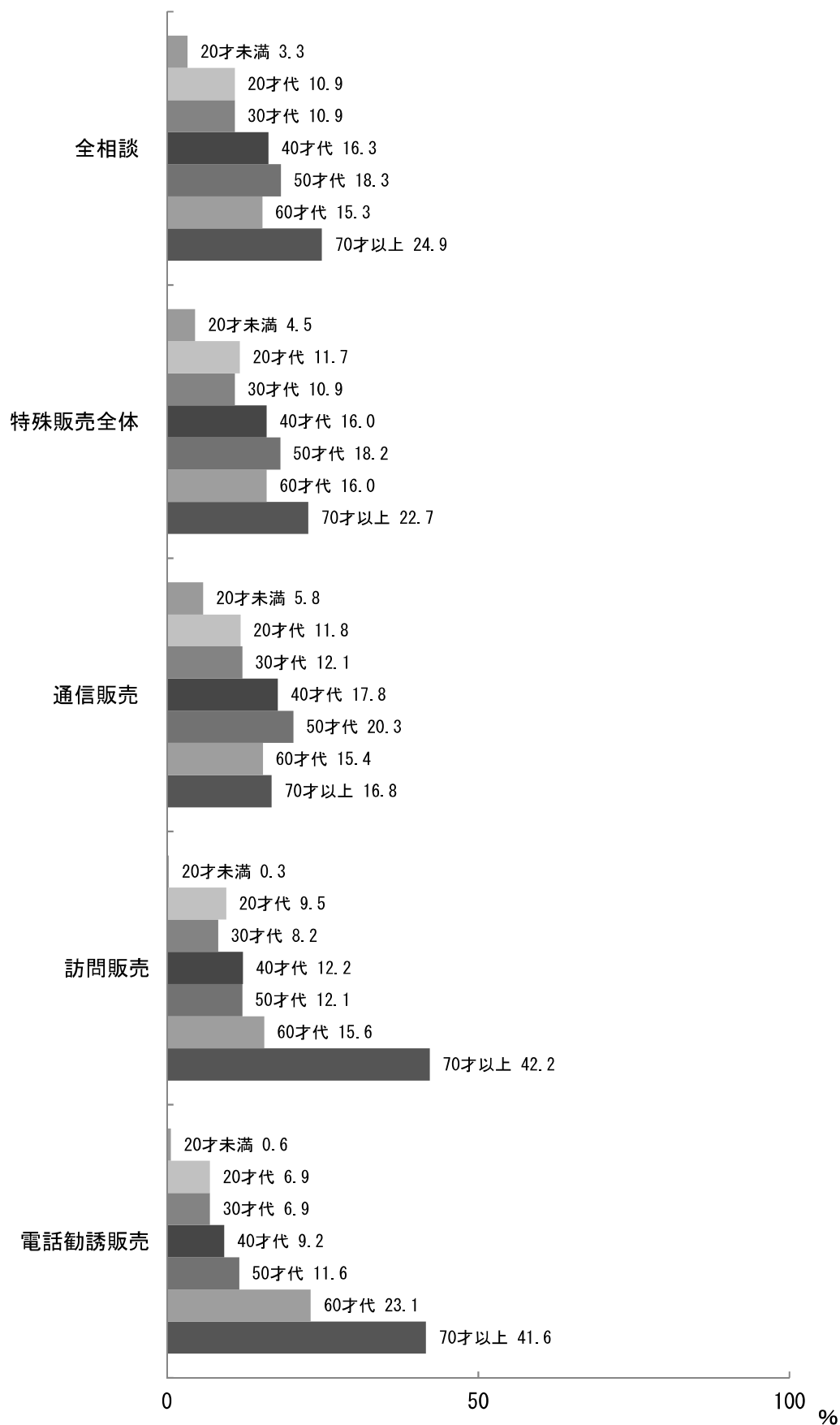
その一方で、マルチ・マルチまがいでは 20 才代が突出していた。

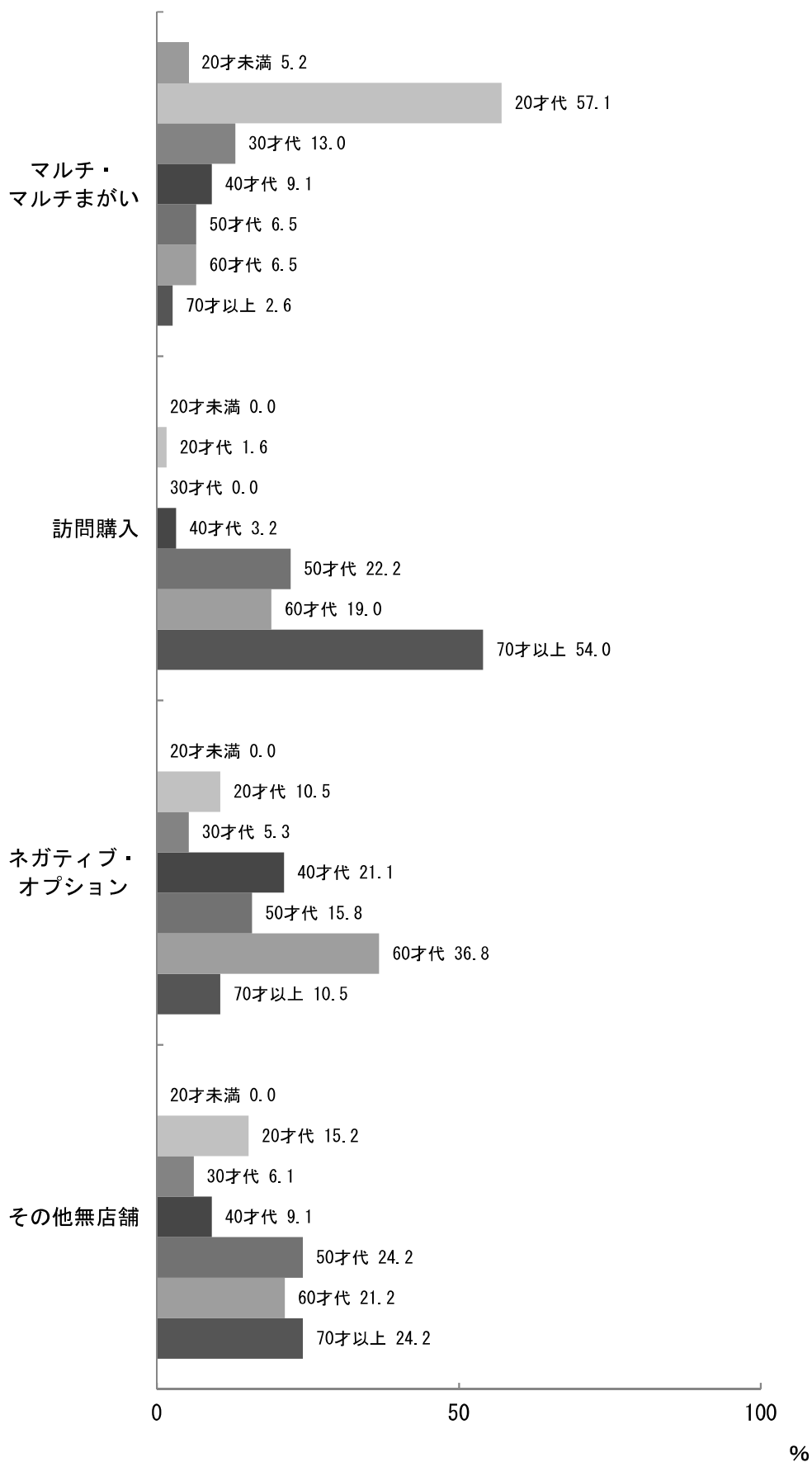


## 特殊販売受付件数

	商 品 名	件数 (件)	構成比 (%)		商 品 名	件数 (件)	構成比 (%)	
通信販売	デジタルコンテンツ	760	17.8%	マルチ マルチ まがい	デジタルコンテンツ	17	18.3%	
	他の健康食品	437	10.2%		ファンド型投資商品	10	10.8%	
	商品一般	246	5.8%		他の内職・副業	8	8.6%	
	保健衛生品その他	159	3.7%		その他	58	62.3%	
	基礎化粧品	137	3.2%					
	役務その他サービス	107	2.5%		小計	93	100.0%	
	その他	2,419	56.8%					
	小計	4,265	100.0%					
訪問販売	工事・建築	219	23.2%	訪問 購入	商品一般	6	8.8%	
	役務その他サービス	101	10.7%		ネックレス	6	8.8%	
	電気	94	10.0%		四輪自動車	6	8.8%	
	修理サービス	89	9.4%		その他	50	73.6%	
	インターネット接続 回線	42	4.5%	小計	68	100.0%		
	新聞	25	2.7%	その 他無 店舗	デジタルコンテンツ	3	8.1%	
	その他	372	39.5%		保健衛生品その他	2	5.4%	
	小計	942	100.0%		室内装飾品	2	5.4%	
			携帯電話サービス		2	5.4%		
電話 勧誘 販売	インターネット接続 回線	129	29.2%		役務その他サービス	2	5.4%	
	役務その他サービス	55	12.4%		その他	26	70.3%	
	デジタルコンテンツ	36	8.1%		小計	37	100.0%	
	電気	27	6.1%	ネガ ティブ ・ オプ シ ョ ン	保健衛生品その他	8	32.0%	
	鮮魚	15	3.4%		商品一般	5	20.0%	
	魚介類一般	13	2.9%		マフラー類	2	8.0%	
	広告代理サービス	13	2.9%		その他	10	40.0%	
	その他	154	35.0%		小計	25	100.0%	
	小計	442	100.0%					
合計						5,872		

### 特殊販売の契約当事者の年齢構成





(注) 構成比は「不明」を除いた合計を 100 とした。

カ 項目別内容別相談受付状況

内容別分類項目		受付件数 (苦情内数)	内 容					
			安全 ・衛生	品質 ・機能	法規 ・基準	価格 ・料金	計量 ・量目	
商品別分類項目								
商品 (役務) 別相談件数	商品一般	937 (844)	7	21	10	23	0	
	食料品	960 (915)	76	129	14	57	4	
	住居品	488 (453)	57	155	14	27	1	
	光熱水品	271 (253)	7	12	4	47	2	
	被服品	516 (502)	3	66	8	14	2	
	保健衛生品	892 (813)	85	159	8	54	3	
	教養娯楽品	857 (821)	23	185	9	40	2	
	車両・乗り物	302 (290)	33	119	6	37	0	
	土地・建物・ 設備	243 (221)	15	61	9	31	0	
	他の商品	28 (26)	1	6	2	1	0	
	小計	5,494 (5,138)	307	913	84	331	14	
	クリーニング	24 (22)	1	14	4	3	0	
	レンタル・ リース・貸借	466 (432)	29	85	18	80	0	
	工事・建築・ 加工	455 (437)	19	117	15	78	1	
	修理・補修	226 (217)	6	54	2	71	0	
	管理・保管	8 (8)	0	1	0	1	0	
	役務一般	23 (22)	0	0	0	1	0	
	金融・保険 サービス	487 (439)	1	8	21	42	0	
	運輸・通 信サービス	1,870 (1,801)	9	121	15	177	1	
	教育サービス	45 (35)	1	8	0	7	0	
	教養・娯 楽サービス	361 (352)	11	24	10	50	0	
	保健・福 祉サービス	402 (360)	45	76	23	50	0	
	他の役務	668 (631)	9	40	16	92	0	
	内職・副 業・ねずみ 講	53 (53)	0	0	2	6	0	
他の行政 サービス	207 (102)	4	52	74	3	0		
小計	5,295 (4,911)	135	600	200	661	2		
他の相談	354 (175)	—	—	—	—	—		
合計	11,143 (10,224)	442	1,513	284	992	16		
構成比	—	2.3%	7.8%	1.5%	5.1%	0.1%		

(注) 内容別相談件数は、1件の相談について複数該当があるため受付件数とは一致しない。

別 相 談 件 数									
表示 ・広告	販売 方法	契約 ・解約	接客 対応	包装 ・容器	施設 ・設備	買物 相談	生活 知識	その他	合計
28	460	675	73	3	1	1	2	16	1,320
119	626	787	120	8	0	2	2	4	1,948
43	248	355	75	2	0	4	1	0	982
5	131	208	42	1	1	1	0	4	465
37	339	438	63	0	0	0	0	1	971
92	535	711	98	2	0	3	4	3	1,757
39	482	705	145	2	0	4	2	5	1,643
17	127	238	43	0	0	0	0	0	620
8	98	177	32	0	2	1	2	6	442
1	16	20	1	0	0	0	0	0	48
389	3,062	4,314	692	18	4	16	13	39	10,196
2	1	15	9	0	0	0	0	0	49
4	81	398	74	0	2	0	1	4	776
14	220	345	67	0	0	2	0	1	879
12	114	184	33	0	0	1	0	2	479
1	3	6	1	0	0	0	0	0	13
0	12	22	0	0	0	0	0	0	35
17	154	406	56	0	0	3	2	7	717
66	1,136	1,625	199	0	0	5	5	17	3,376
2	8	34	3	0	0	0	0	4	67
15	136	313	59	0	2	1	0	1	622
17	120	291	64	0	0	0	1	13	700
39	394	526	77	0	0	3	0	6	1,202
3	40	45	3	0	0	0	0	0	99
1	23	48	17	0	1	0	3	42	268
193	2,442	4,258	662	0	5	15	12	97	9,282
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
582	5,504	8,572	1,354	18	9	31	25	136	19,478
3.0%	28.3%	44.0%	7.0%	0.1%	0.0%	0.2%	0.1%	0.7%	100.2%

構成比は四捨五入しているため、合計は必ずしも100%とはならない。

### (3) 市町村別相談者受付件数

(単位：件)

受付機関 市町村名	令和2年度				令和元年度				令和3年 4月1日現在 設置状況 (※3)
	相談件数	当該団体 受付 (※1)	左の 割合 (%)	県センター 受付 (※2)	相談件数	当該団体 受付	左の 割合 (%)	県センター 受付	
千葉市	9,159	7,835	85.5	1,324	9,624	8,331	86.6	1,293	セ 相 端
銚子市	609	565	92.8	44	674	627	93.0	47	セ 相 端
市川市	3,990	3,409	85.4	581	4,144	3,506	84.6	638	セ 相 端
船橋市	5,791	4,718	81.5	1,073	5,820	4,776	82.1	1,044	セ 相 端
館山市	400	263	65.8	137	405	227	56.0	178	一 相 端
木更津市	1,218	1,038	85.2	180	1,354	1,175	86.8	179	セ 相 端
松戸市	4,069	3,398	83.5	671	3,942	3,346	84.9	596	セ 相 端
野田市	1,121	922	82.2	199	1,153	896	77.7	257	セ 相 端
茂原市	914	763	83.5	151	1,102	941	85.4	161	セ 相 端
成田市	1,231	1,079	87.7	152	1,156	963	83.3	193	セ 相 端
佐倉市	1,764	1,495	84.8	269	2,001	1,735	86.7	266	セ 相 端
東金市	455	264	58.0	191	475	276	58.1	199	セ 相 端
旭市	500	406	81.2	94	527	443	84.1	84	セ 相 端
習志野市	1,410	1,143	81.1	267	1,417	1,143	80.7	274	セ 相 端
柏市	4,131	3,697	89.5	434	4,457	3,986	89.4	471	セ 相 端
勝浦市	123	10	8.1	113	87	10	11.5	77	一 一 一
市原市	2,019	1,589	78.7	430	2,405	1,980	82.3	425	セ 相 端
流山市	1,673	1,489	89.0	184	1,923	1,734	90.2	189	セ 相 端
八千代市	1,729	1,315	76.1	414	1,852	1,496	80.8	356	セ 相 端
我孫子市	1,507	1,370	90.9	137	1,591	1,456	91.5	135	セ 相 端
鴨川市	234	42	17.9	192	160	25	15.6	135	一 相 一
鎌ヶ谷市	896	670	74.8	226	900	663	73.7	237	セ 相 端
君津市	546	230	42.1	316	533	319	59.8	214	セ 相 端
富津市	217	13	6.0	204	195	12	6.2	183	一 相 端
浦安市	1,313	1,104	84.1	209	1,229	1,029	83.7	200	セ 相 端
四街道市	922	804	87.2	118	1,059	941	88.9	118	セ 相 端
袖ヶ浦市	518	405	78.2	113	559	439	78.5	120	セ 相 端
八街市	674	540	80.1	134	836	703	84.1	133	セ 相 端
印西市	776	568	73.2	208	735	524	71.3	211	セ 相 端
白井市	503	342	68.0	161	541	379	70.1	162	セ 相 端

(単位：件)

受付機関 市町村名	令和2年度				令和元年度				令和3年 4月1日現在 設置状況 (※3)
	相談件数	当該団体 受付 (※1)	左の 割合 (%)	県センター 受付 (※2)	相談件数	当該団体 受付	左の 割合 (%)	県センター 受付	
富里市	481	367	76.3	114	623	504	80.9	119	セ 相 端
南房総市	158	14	8.9	144	183	45	24.6	138	－ 相 端
匝瑳市	301	221	73.4	80	310	227	73.2	83	セ 相 端
香取市	730	633	86.7	97	786	671	85.4	115	セ 相 端
山武市	585	451	77.1	134	607	466	76.8	141	セ 相 端
いすみ市	196	1	0.5	195	210	10	4.8	200	－ 相 －
大網白里市	383	220	57.4	163	459	280	61.0	179	セ 相 端
酒々井町	110	15	13.6	95	101	15	14.9	86	－ 相 －
栄町	177	※4 64	36.2	113	163	56	34.4	107	－ 相 端 ※4
神崎町	31	3	9.7	28	16	3	18.8	13	－ － －
多古町	91	35	38.5	56	87	35	40.2	52	－ － －
東庄町	19	※5 0	0.0	19	30	0	0.0	30	－ 相 － ※5
九十九里町	78	0	0.0	78	105	17	16.2	88	－ － －
芝山町	31	2	6.5	29	30	5	16.7	25	－ － －
横芝光町	148	45	30.4	103	141	47	33.3	94	－ 相 端
一宮町	82	18	22.0	64	65	30	46.2	35	－ 相 －
睦沢町	24	5	20.8	19	25	5	20.0	20	－ － －
長生村	82	45	54.9	37	70	30	42.9	40	－ 相 －
白子町	58	9	15.5	49	56	11	19.6	45	－ 相 －
長柄町	33	0	0.0	33	35	0	0.0	35	－ － －
長南町	31	0	0.0	31	27	0	0.0	27	－ － －
大多喜町	42	0	0.0	42	46	0	0.0	46	－ － －
御宿町	44	8	18.2	36	50	8	16.0	42	－ － －
鋸南町	55	4	7.3	51	38	4	10.5	34	－ － －
不明(※6)	407			407	361			361	
合計	54,789	43,646		11,143	57,480	46,550		10,930	31 43 36

※1 全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)端末機を設置している市町は、PIO-NETで集計(R3.6月末：合計43,388件)。

端末機を設置していない市町村は各市町村集計による((R2)合計258件)。

※2 県センター受付分を相談者地域で分類した(令和3年6月末PIO-NET集計)。

※3 セ：消費生活センター設置、相：消費生活相談員設置、端：PIO-NET端末機の設置をいう。

※4 栄町は令和2年12月から端末機設置(PIO-NET集計：3件、栄町集計：61件)。

※5 令和元年度から香取市センターで広域対応しているため、東庄町の相談件数は香取市受付分に含まれる。

※6 市町村不明の場合のほか、相談者が千葉県以外の場合も含む。

#### (4) 個人情報保護相談の状況

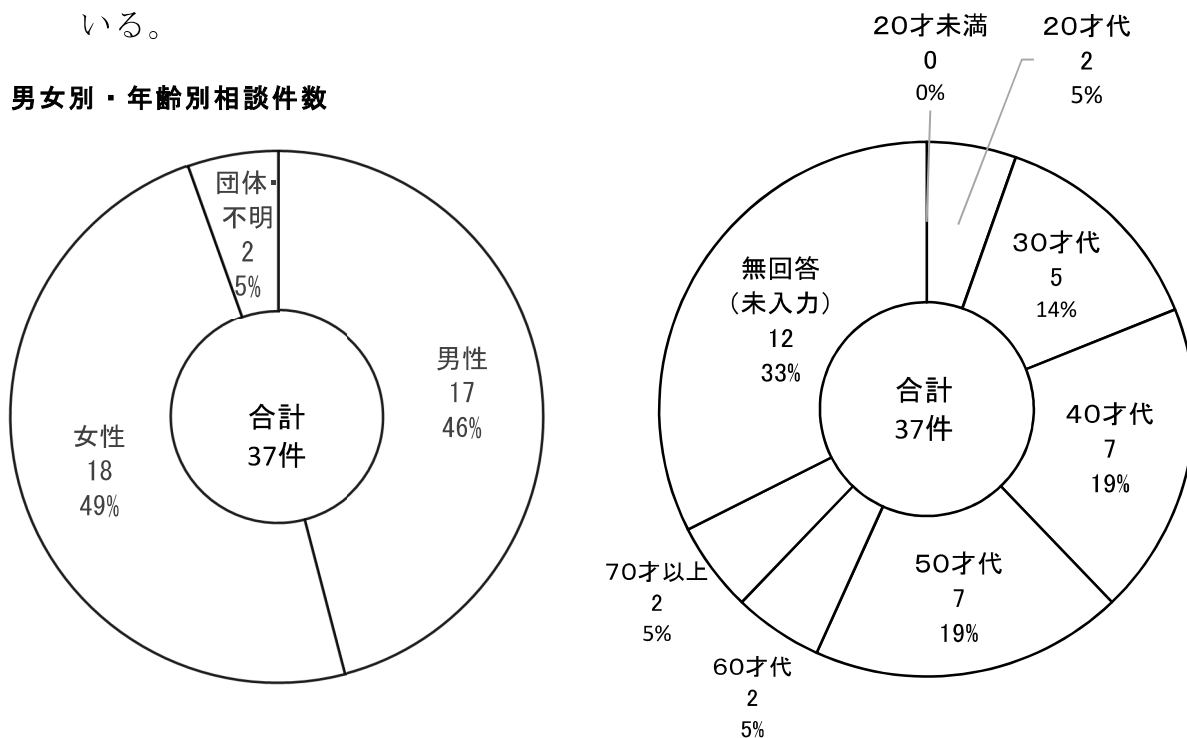
平成17年4月1日「個人情報の保護に関する法律」の全面施行と同時に相談受付を開始した。

##### ア 相談受付状況

令和2年度の相談件数は37件(苦情相談36件、問合せ1件)であり、前年度の36件(苦情相談32件、問合せ4件)とほぼ同数である。

相談者は40才代・50才代が最も多く、次いで30才代となっている。

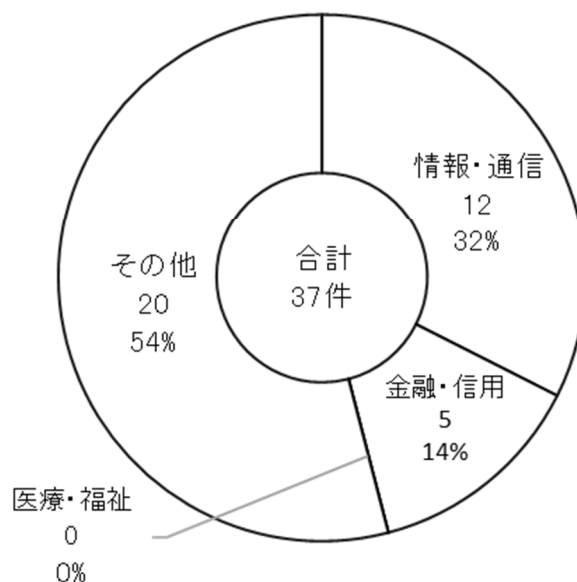
男女別・年齢別相談件数



##### イ 相談内容等

苦情対象事業者を事業分野別にみると、特に適正な扱いを確保すべき分野とされている3分野に関する相談件数は、情報・通信12件、金融・信用5件、医療・福祉は0件である。

苦情対象の事業者の事業分野別相談件数  
(複数回答)





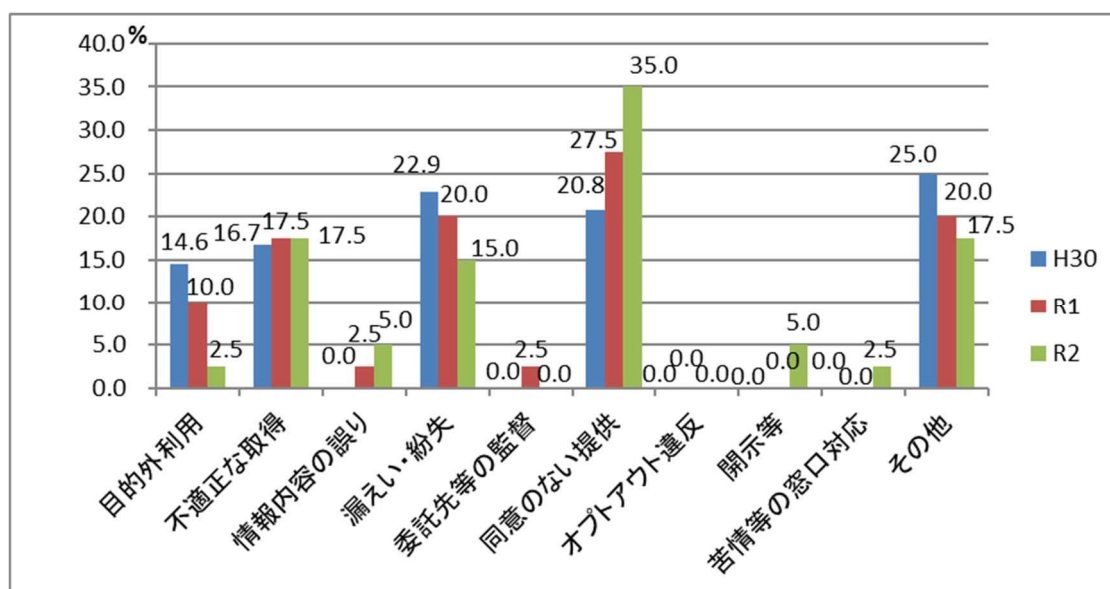
苦情分類別では、「同意のない提供」「不適正な取得」「漏えい・紛失」についての相談が多かった。なお、「その他」には、事業者による個人情報の取得方法についてや個人情報の悪用を心配する旨の相談等が含まれる。

### 苦情分類とその割合の推移（複数回答）

分類	年度		H30		R1		R2	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
目的外利用	7	14.6	4	10.0	1	2.5		
不適正な取得	8	16.7	7	17.5	7	17.5		
情報内容の誤り	0	0	1	2.5	2	5.0		
漏えい・紛失	11	22.9	8	20.0	6	15.0		
委託先等の監督	0	0	1	2.5	0	0		
同意のない提供	10	20.8	11	27.5	14	35.0		
オプトアウト違反	0	0	0	0	0	0		
開示等	0	0	0	0	2	5.0		
苦情等の窓口対応	0	0	0	0	1	2.5		
その他	12	25	8	20.0	7	17.5		
合計	48	100	40	100	40	100		

※オプトアウト違反とは、オプトアウト（本人の求めにより個人情報の第三者提供を停止する）手続を設けているが、本人の第三者提供の停止の求めに応じない場合や、オプトアウト手続についてあらかじめ本人に通知されていない場合、あるいは本人が容易に知ることができない場合等を指す。

### 苦情分類別相談割合の推移（複数回答）



## (5) 消費者啓発の状況

### ア 消費者教育の実施状況

#### (ア) 消費生活サポーター養成講座

地域で活動している福祉関係団体職員や消費者問題に関心のある一般の方々を対象に、地域における啓発活動の担い手及び消費生活に関するサポート役として活動できる人材を育成するため、消費者被害の防止に役立つ知識を身につけられるよう、消費生活トラブルの現状、消費者関連法、最近多い相談事例などの講座を、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、オンラインで講義動画(6時間45分)を受講者限定で配信した。

受講状況は、令和3年3月5日から11日までの7日間配信し、105名であった。

テーマ	講師名
消費生活トラブルの変遷と現状	千葉県消費者センター 前野 春枝
消費者の自立と法律	弁護士 拝師 徳彦
デジタル化と消費生活トラブル	(公社)全国消費生活相談員協会 柿沼 由佳
消費者問題実践講座～事例と対処法～	(公社)全国消費生活相談員協会 鈴木 恵子
地域の見守り活動について	(公社)全国消費生活相談員協会 中田 秀子
消費生活サポーターの活動事例について	(公社)日本消費生活アドバイザー・ コンサルタント・相談員協会 丹羽 典明

#### (イ) 市町村等消費者教育コーディネーター育成講座

消費者トラブル事例や関連する法律、消費者教育に関する知識を身に付け、地域・学校・団体・企業・行政機関等と連携・協働して効果的な消費者教育をコーディネーターできる人材を育成するため、消費生活相談への法令の適用、消費者トラブルの未然防止、消費者団体の活動などの講座を、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、オンラインで講義動画(8時間)を受講者限定で配信した。

受講状況は、令和3年3月12日から22日までの11日間配信し、83名であった。

テーマ	講師名
消費者施策の状況について	(公社)全国消費生活相談員協会 理事長 増田 悦子
最近の消費生活相談と各種法令の適用について①	弁護士 大迫 恵美子
最近の消費生活相談と各種法令の適用について②	弁護士 大塚 陵
消費者教育関連施策と消費者教育コーディネーターに求められる役割について	(公社)全国消費生活相談員協会 消費生活相談員 須黒 眞寿美
若者、高齢者等の消費者被害の未然・拡大防止に関すること① 若者編	(公社)全国消費生活相談員協会 消費生活相談員 吉岡 八重子
若者、高齢者等の消費者被害の未然・拡大防止に関すること② 高齢者編	(公社)全国消費生活相談員協会 消費生活相談員 吉村 俊恵
消費生活講座実施の手法と啓発教材について	(公社)全国消費生活相談員協会 消費生活相談員 鈴木 伸子
消費者団体の活動事例について	(公社)全国消費生活相談員協会関東支部長 消費生活相談員 黒田 千鶴子

(ウ) 消費者自立支援講座

暮らしに役立つ身近な消費生活知識・技術の習得を目的として、講師を派遣した。

開催日	テーマ	場所	参加人数	対象
R2. 9. 23	社会人基礎講座②～契約社会の注意点～	県立関宿高等学校	71	高校生
R2. 9. 24	インターネットトラブル	市原市五井会館	18	高齢者
R2. 9. 25	知っておきたい消費者知識	睦沢町農村環境改善センター	14	高齢者
R2. 10. 21	キャッシュレス時代に知っておくべき基礎知識	千葉市美浜保健福祉センター	35	高齢者
R2. 10. 29	高校生として知っておきたい消費者知識～2022年4月から18歳が成人に～	県立木更津東高等学校	170	高校生
R2. 11. 17	1から学ぶ消費者のこと	茂原市立茂原中学校	129	中学生
R2. 12. 9	若者をターゲットとした消費者被害とその対処法	淑徳大学	130	大学生
R3. 1. 12	キャッシュレス時代に知っておくべき基礎知識	千葉市美浜区 高洲コミュニティセンター	25	高齢者

## イ 啓発用リーフレット等発行状況

消費者被害の未然防止、拡大防止を図るため、また、消費者契約の知識を深めるために啓発用リーフレット等を発行し、広く配布した。

年度	啓発用リーフレット等名称	発行部数	配付先	
令和2年度	関東甲信越ブロック悪質商法被害防止 共同キャンペーン（若者）啓発リーフレット	14,000	市町村、学校、消費者団体、一般消費者、高齢者、若者等	
	関東甲信越ブロック悪質商法被害防止 共同キャンペーン（若者）啓発ポスター	880		
	関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止 共同キャンペーンポスター	400		
	知っているだけでちがう！5つのStoryから 考えよう！！	56,000		
	オトナ社会へのパスポート テキスト	72,000		
	オトナ社会へのパスポート 指導者向け手引書	4,000		
	消費生活相談窓口周知用クリアファイル	53,000		
	千葉県消費者センター創設50周年記念リーフレット	10,000		
	令和元年度	関東甲信越ブロック悪質商法被害防止 共同キャンペーン（若者）啓発リーフレット		27,000
		関東甲信越ブロック悪質商法被害防止 共同キャンペーン（若者）啓発ポスター		880
関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止 共同キャンペーンポスター		400		
知っているだけでちがう！5つのStoryから 考えよう！！		75,000		
オトナ社会へのパスポート テキスト		95,000		
オトナ社会へのパスポート 指導者向け手引書		10,000		
消費生活相談窓口周知用クリアファイル		65,000		

## ウ その他

新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法に関する注意喚起を館内でパネルを展示したり、ホームページ上に掲載して啓発を行った。

タイトル (内容)
<p>○パネル展示</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス 正確な情報をもとに冷静な対応を</li> <li>・新型コロナウイルス給付金を装った詐欺に注意</li> </ul>

## (6) 市町村支援

市町村相談担当者の実務能力を高めるため、巡回訪問や消費生活相談員等レベルアップ研修など各種支援を行った。

## ア 巡回訪問

千葉県消費者センター消費生活相談員が、市町村を定期的に巡回し、相談担当者等に対して相談の対応や困難事案の解決等に関して直接助言等を行った。令和2年度は、希望のあった11市2町の相談担当者等に対し、延べ76回の巡回訪問を実施した。

## イ 消費生活相談員等レベルアップ研修

消費生活相談担当者が相談を適切かつ迅速に解決するために必要な知識や相談処理技法、消費者教育実践能力の習得・向上のための研修を実施し、令和2年度はオンライン配信で1回64名が受講した。

## (7) 商品テスト事業の状況

## ア 商品テスト及び技術相談件数

	テスト件数 (件)	技術相談 (件)
食料品	2	1
衣料品 (うちクリーニング)	2 (0)	7 (2)
住居品	4	20
その他	2	33
合計	10	63

※ ( ) 内はクリーニング関係の件数

## イ 商品テスト事例

分類	商品名	依頼内容	テスト項目	テスト結果
食料品	米 (虫)	夏に購入した新米を食べようと約2ヶ月後に袋を開けたら虫がいた。どんな虫か知りたい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>目視観察</li> <li>拡大観察</li> <li>県衛生研究所に問い合わせ</li> </ul>	どの時点で虫が混入したか不明だが、貯穀食品に混入していたことと外観からメイガ類のガと思われる。
	缶詰	写真と違い肉がそばろのようで味も薄くおいしくない。食べてみてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>目視観察</li> <li>拡大観察</li> <li>食味・食感テスト</li> </ul>	肉は容易にボロボロに崩れて肉らしい食感はないが、味は薄くはなかった。
衣料品	ブラジャー	通信販売でサイズ表記を見て購入したブラジャーを使用したところ、サイズが合わなかった。表示に問題がないか調べてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>写真観察</li> <li>(独) 国民生活センターにテスト依頼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>縫付表示に「JIS規格」と記載があるが、苦情品のカップサイズについてはJIS規格に規定がない。</li> <li>販売サイトのサイズ表の数値と縫付表示の数値が異なっていた。</li> <li>体型には表示サイズ以外にも個人差があるため試着が大切である。</li> </ul> (※2)

分類	商品名	依頼内容	テスト項目	テスト結果
衣料品	機能性Tシャツ	農作業で1度着た時に付いた汚れがどうやっても落ちない。商品に問題がないか調べてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>目視観察</li> <li>拡大観察</li> <li>ブラックライトによる観察</li> <li>(独)国民生活センターにテスト依頼</li> </ul>	<p>苦情品は、参考品と比べて泥や粉じん等の不溶性の汚れが落ちにくい結果となった。機能性繊維の表面の溝等に汚れが入り込むことが原因と考えられる。</p> <p>(※2)</p>
住居品	電子レンジ	扉のガラス面に、皿が軽く当たっただけでガラスが粉々に砕けた。原因を調べてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>写真観察</li> <li>(独)製品評価技術基盤機構に通知</li> </ul>	<p>強化ガラス製であることから、表面についた傷や異物などが起点となり使用中に破損したものと考えられるが、起点となった傷等が確認できず、原因の特定はできなかった。</p> <p>(※1)</p>
	スチームアイロン	スチームで服のしわが取れない。商品に問題がないか調べてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>写真観察</li> <li>(独)国民生活センターにテスト依頼</li> </ul>	<p>苦情品のしわ伸ばし能力とスチーム使用で噴出する水分量は、同型品や参考品(3種類)と大きな差はなかった。</p> <p>(※2)</p>
	冷蔵庫(スライド棚)	冷蔵庫内のスライド棚の1枚が粉々に砕けていた。原因を調べてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>写真観察</li> <li>(独)製品評価技術基盤機構に通知</li> </ul>	<p>強化ガラス製であることから、表面についた傷や異物などが起点となり破損したものと考えられるが、起点となった傷等が確認できず原因の特定はできなかった。</p> <p>(※1)</p>
	延長コード	電気ファンヒーターを接続して使用していたところ、差し込み口が焦げた。原因を調べてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>写真観察</li> <li>(独)製品評価技術基盤機構に通知</li> </ul>	<p>刃受け金具と接続していた電源プラグ刃との間で接触不良が生じて異常発熱し、焼損したものと考えられるが、詳細な使用状況等が不明であり、原因の特定はできなかった。</p> <p>(※1)</p>

分類	商品名	依頼内容	テスト項目	テスト結果
その他	マスク	ポリウレタン製のマスクを購入したところ強い異臭がした。異臭の原因を調べてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>写真観察</li> <li>(独)国民生活センターにテスト依頼</li> </ul>	<p>苦情品及び苦情同型品からは、ベンゾニトリル、ナフタレン、メチルナフタレン類、ビフェニル、2-エチルヘキサノールと推定されるものが検出されたため、異臭はこれらの混合臭であると思われる。 (※2)</p>
	コンタクトレンズ消毒液	初めて使用したところ目に異常が生じた。商品に問題がないか調べてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>写真観察</li> <li>(独)国民生活センターにテスト依頼</li> </ul>	<p>水素イオン濃度 (pH)、浸透圧、無菌試験において苦情品に異常を認めることはできなかった。 (※2)</p>

※1：独立行政法人製品評価技術基盤機構による

※2：独立行政法人国民生活センターによる