

令和5年度  
事業のまとめ

千葉県消費者センター

(令和6年12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5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) 消費者啓発の状況	22
	(5) 市町村支援	27
	(6) 商品テスト事業の状況	28
	資料	
1	全県の相談状況	29
	(1) センター等別・商品等別・内容別消費生活相談件数	29
	(2) 商品等別・内容別・商法等別消費生活相談件数	35
2	令和6年度事業実施計画の概要	38

## 1 消費者センターの沿革

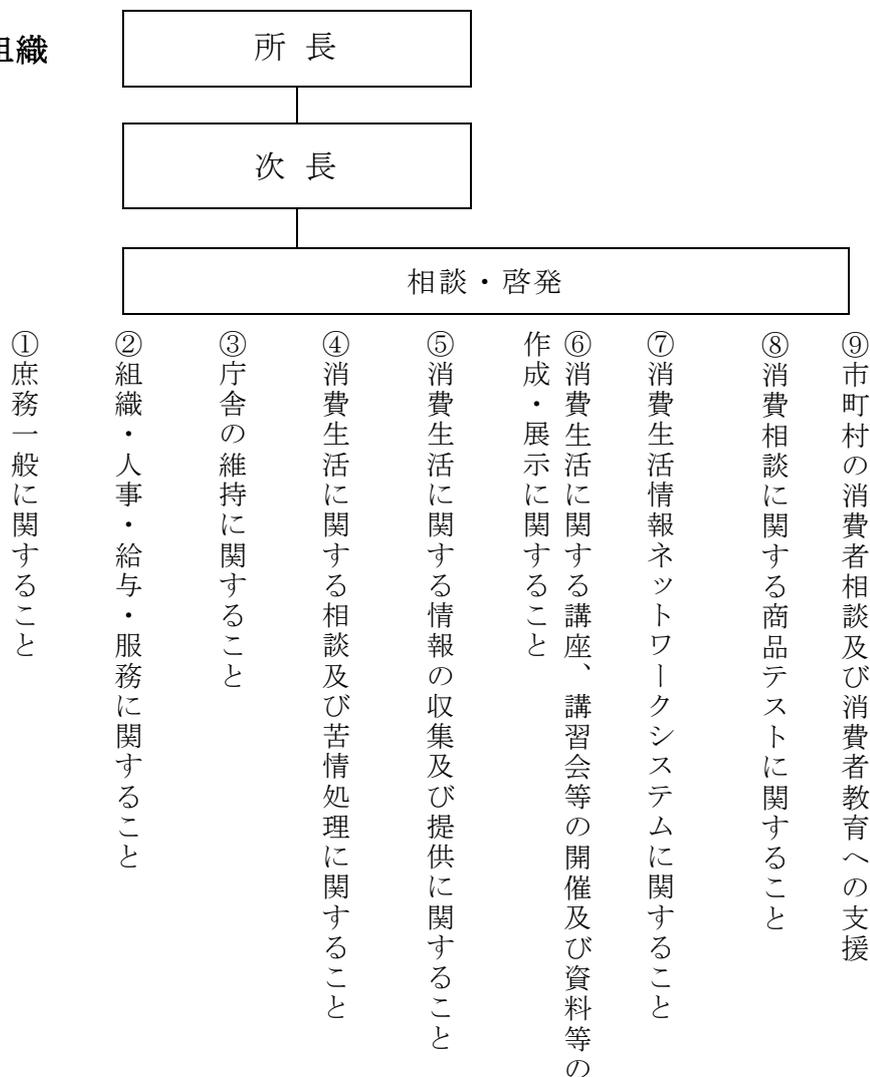
昭和45年 4月 1日	千葉消費生活センター設置 (千葉県中小企業会館内)
昭和46年 4月 1日	暮らしの科学車(なのはな1号)運行開始
昭和47年10月 1日	松戸消費生活センター設置 (東葛飾合同庁舎内)
昭和48年 3月 1日	暮らしの科学車(なのはな2号)運行開始
昭和48年 4月 1日	千葉県消費生活センター運営要領の施行
昭和48年12月 1日	薬事相談開始 (衛生部薬務課から薬事アドバイザー派遣)
昭和49年 7月 1日	千葉消費生活センターの相談、啓発部門を 千葉市中央セントラルプラザ6階に移転
昭和50年 4月 1日	消費者リーダー講座を開講
昭和53年 4月 1日	消費者大学を開講
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
平成 2年 7月 1日	<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
令和 3年 9月 6日	P I O - N E T 2 0 1 5 が P I O - N E T 2 0 2 0 に刷新
令和 4年 7月15日	個人情報保護に関する相談情報のP I O - N E Tによる情報収集が終了
令和 5年 5月 8日	メールによる相談受付開始

## 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）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、商品テスト関連業務を行っている。

### (1) 組織



### (2) 職員構成

(令和6年12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	1	2			7
化学				1					1
会計年度任用職員							23	4	27
計	1	1	1	2	1	2	23	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

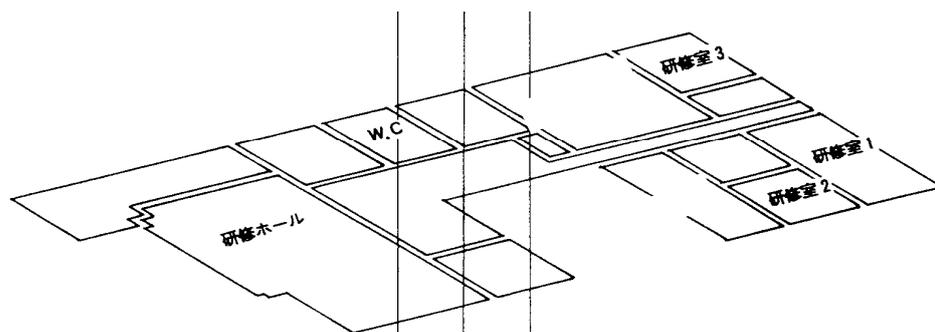
階	室名 (個数)	面積 (㎡)	階	室名 (個数)	面積 (㎡)		
1 階	所長室	35.00	3 階	市川児童相談所 船橋支所			
	事務室	167.00					
	相談室 (2)	9.00					
	情報管理室 (前室含)	57.00					
	展示ホール (ロビー含)	272.00					
	ビデオ室	17.00					
	資料閲覧室	51.00					
	休養室	42.00					
	資料作成室	19.00			計	879.33	
	その他	380.31					
	計	1,058.31	屋 上	塔屋	24.05		
				計	24.05		
2 階	研修ホール	250.00	別 棟	高圧ボンベ室 危険物貯蔵庫 テスト排水処理室	18.00		
	研修室	79.00					
	研修室	36.00					
	研修室	34.00				計	18.00
	ラウンジその他	638.71					
	計	1,037.71					

## ■ フロア案内図

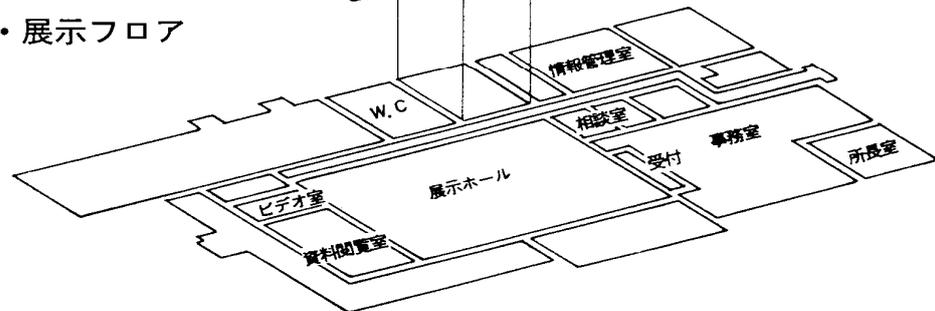
● (3階)

市川児童相談所 船橋支所 (R3年12月1日開所)

● 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	R3	9,347	912	10,259
H6	4,126	1,061	5,187	R4	10,311	972	11,283
H7	5,424	1,230	6,654	R5	11,002	985	11,987
H8	5,609	1,220	6,829				
H9	5,696	1,192	6,888				

### 3 令和5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	件数	
相 談	消費生活相談	苦情相談	11,002 件	
		問合せ	985 件	
		計	11,987 件	
啓 発	消費生活サポーター養成講座	一般消費者・消費者団体の会員対象	1 回	27 人
	市町村等消費者教育コーディネーター育成講座	一般消費者・消費者団体の会員対象	1 回	188 人
	高齢者等見守り講座	民生委員・児童委員ほか対象	2 回	32 人
	消費者自立支援講座	一般向け (一般消費者等)	6 回	132 人
		高齢者向け (老人クラブ会員等)	12 回	441 人
		若者向け (中学生・高校生・大学生等)	18 回	2,594 人
		その他 (勤労者、教員)	2 回	53 人
教員向け研修会	教員	2 回	73 人	
市 町 村 支 援	巡回訪問	相談担当者支援	149 回	149 人
	市町村消費者行政担当職員・消費生活相談員研修会等	市町村消費者行政担当職員、消費生活相談員	2 回	40 人
	消費生活相談員等レベルアップ研修会	市町村消費者行政担当職員、消費生活相談員	2 回	109 人
テ ス ト	商品テスト	受理した苦情を処理するために行うテスト(外部機関実施)	3 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	50 件	

## (2) 消費生活相談の状況

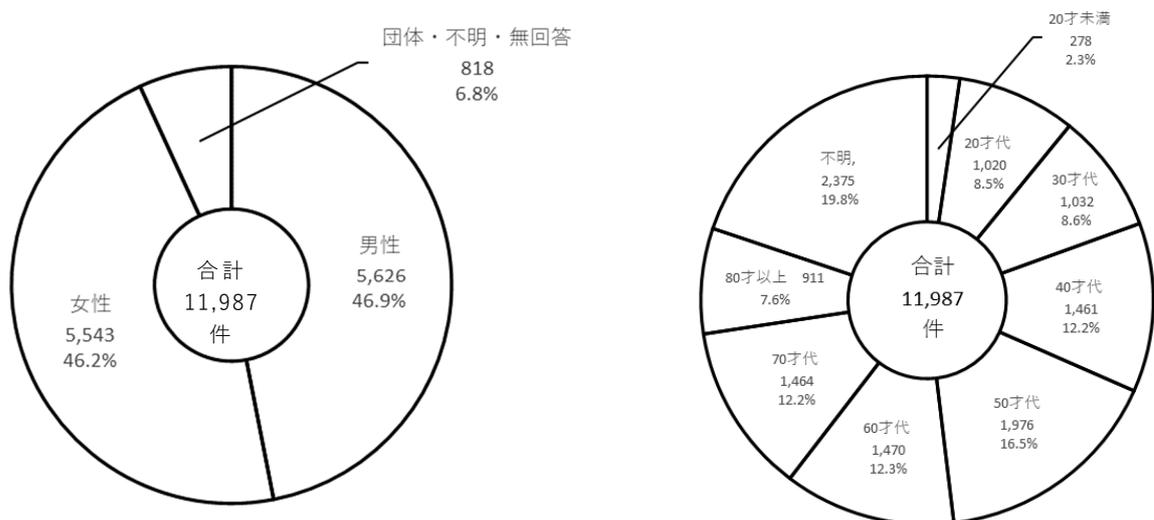
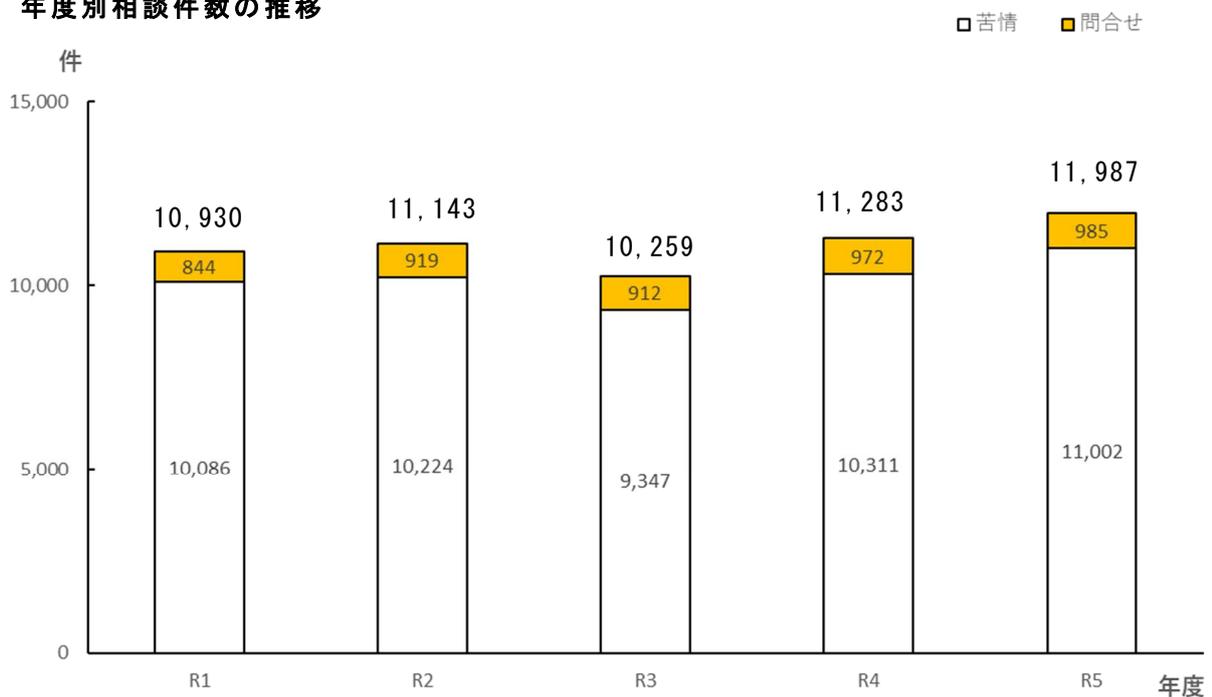
令和5年4月1日から令和6年3月31日までに、千葉県消費者センターが受け付けた相談の概要は次のとおりである。

### ア 相談受付状況

令和5年度の相談件数は11,987件で、前年度に比べ704件、率にして0.1%の増加であった。相談方法別では、「電話」が96.8%と大半を占め、「来訪」0.9%、「文書（メール相談を含む）」2.3%である。相談区分別では、苦情が11,002件(91.8%)、問合せが985件(8.2%)であった。

また、契約当事者の年代別では、50才代（16.5%）が最も多く、次いで60才代(12.3%)、70才代・40才代(12.2%)の順となっている。

年度別相談件数の推移



## イ 商品・役務別相談受付状況

受付件数 11,987 件のうち、商品にかかわる相談が 5,649 件(47.1%)、役務(サービス)にかかわる相談 6,040 件(50.4%)、その他相談が 298 件(2.5%)となった。

分類別にみると、教養・娯楽サービス(娯楽等情報配信サービス等)が 1,069 件(8.9%)と最も多く、次いで、保健衛生品(化粧品等)が 961 件(全体の 8.0%)、教養娯楽品(スマートフォン関係等)が 935 件(7.8%)となった。

## 商品・役務別相談件数

令和 5 年度

(参考)令和 4 年度

令和 5 年度						(参考)令和 4 年度					
区分	苦情	問合せ	計	構成比		区分	苦情	問合せ	計	構成比	
商品	保健衛生品	927	34	961	8.0%	保健衛生品	1,076	21	1,097	9.7%	
	教養娯楽品	893	42	935	7.8%	教養娯楽品	826	42	868	7.7%	
	商品一般	800	73	873	7.3%	商品一般	692	86	778	6.9%	
	食料品	642	54	696	5.8%	食料品	663	48	711	6.3%	
	被服品	614	27	641	5.3%	被服品	615	18	633	5.6%	
	住居品	515	36	551	4.6%	住居品	458	28	486	4.3%	
	その他の商品	912	80	992	8.3%	その他の商品	897	73	970	8.6%	
	小計	5,303	346	5,649	47.1%	小計	5,227	316	5,543	49.1%	
役務	教養・娯楽サービス	1,044	25	1,069	8.9%	教養・娯楽サービス	873	33	906	8.0%	
	運輸・通信サービス	775	42	817	6.8%	保健・福祉サービス	729	53	782	6.9%	
	金融・保険サービス	651	78	729	6.1%	運輸・通信サービス	701	47	748	6.6%	
	保健・福祉サービス	652	55	707	5.9%	金融・保険サービス	543	73	616	5.5%	
	レンタル・リース・貸借	563	25	588	4.9%	レンタル・リース・貸借	440	40	480	4.3%	
	工事・建築・加工	428	23	451	3.8%	工事・建築・加工	397	24	421	3.7%	
	その他の役務	1,552	127	1,679	14.0%	その他の役務	1,374	108	1,482	13.1%	
小計	5,665	375	6,040	50.4%	小計	5,057	378	5,435	48.2%		
その他	34	264	298	2.5%	その他	27	278	305	2.7%		
合計	11,002	985	11,987	100.0%	合計	10,311	972	11,283	100.0%		

## 商品・役務別上位相談件数

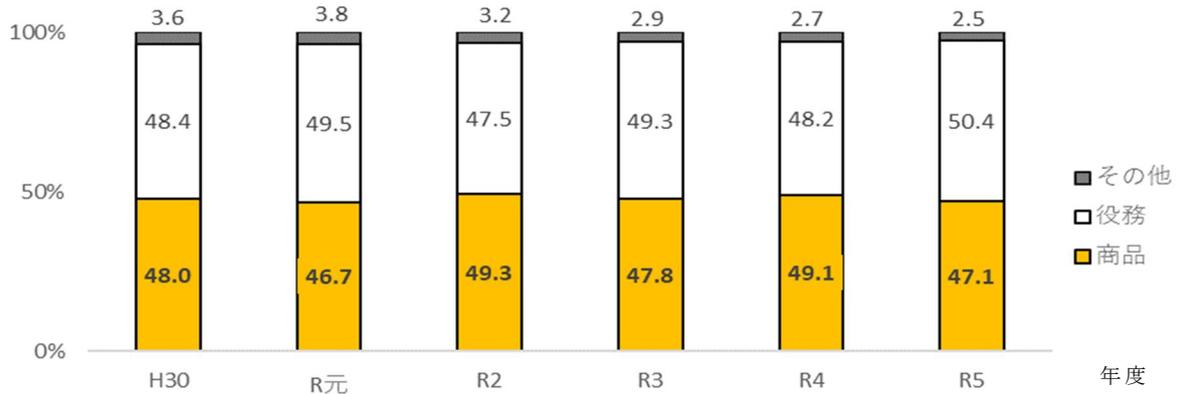
令和5年度

区分	品目等	件数	
商品	保健衛生品	基礎化粧品	310
		頭髮用化粧品	156
		メイクアップ化粧品	107
	教養娯楽品	携帯電話	80
		音響・映像機器	77
		パソコン	73
	商品一般	商品一般	873
	食料品	他の健康食品	256
		健康食品	30
		ミネラルウォーター	26
	被服品	紳士・婦人用バッグ	72
		紳士・婦人洋服	50
ズボン		43	
住居品	電気空調・冷房機器	64	
	ふとん類	53	
	電気掃除機類	34	
役務	教養・娯楽サービス	インターネットゲーム	106
		アダルト情報	101
		異性交際関連サービス	100
	運輸・通信サービス	インターネット接続回線	258
		携帯電話サービス	178
		固定電話サービス	80
	金融・保険サービス	金融関連サービスその他	154
		フリーローン・サラ金	126
		金融コンサルティング	85
	保健・福祉サービス	エステティックサービス	197
		医療サービス	162
		歯科治療	106
	レンタル・リース・貸借	不動産貸借	521
		レンタルサービス	37
		リースサービス	30
	工事・建築・加工	工事・建築	442
		加工	8

(参考)令和4年度

区分	品目等	件数
保健衛生品	基礎化粧品	411
	他の化粧品	141
	頭髮用化粧品	140
教養娯楽品	携帯電話	99
	音響・映像機器	60
	新聞	47
商品一般	商品一般	778
食料品	他の健康食品	256
	魚介類	58
	ミネラルウォーター	36
被服品	紳士・婦人用バッグ	76
	紳士・婦人洋服	62
	靴	39
住居品	電気空調・冷房機器	55
	ふとん類	36
	電気掃除機類	31
教養・娯楽サービス	アダルト情報	134
	異性交際関連サービス	107
	他の娯楽等情報配信サービス	80
保健・福祉サービス	エステティックサービス	318
	医療サービス	156
	歯科治療	67
運輸・通信サービス	インターネット接続回線	223
	携帯電話サービス	191
	固定電話サービス	66
金融・保険サービス	フリーローン・サラ金	122
	金融関連サービスその他	109
	金融コンサルティング	54
レンタル・リース・貸借	不動産貸借	418
	レンタルサービス	36
	リースサービス	25
工事・建築・加工	工事・建築	415
	加工	5

### 商品・役務別相談割合



### ウ 年代別に相談の多かった商品・役務

年代別の主な特徴としては、20才代は「エステティックサービス」、30才代は「不動産貸借」、40才代以上は「商品一般」の相談が最も多い。

年代別に見た相談の多い商品・役務

(件)

合計	全体		20才未満		20才代		30才代		40才代	
	11,987		278		1,020		1,032		1,461	
1位	商品一般	873	インターネットゲーム	53	エステティックサービス	104	不動産貸借	107	商品一般	90
2位	不動産貸借	521	エステティックサービス	21	不動産貸借	85	商品一般	47	不動産貸借	86
3位	工事・建築	442	商品一般	12	他の内職・副業	52	四輪自動車	35	四輪自動車	39
4位	修理サービス	357	他の内職・副業	10	役務その他サービス	39	役務その他サービス	32	工事・建築	39
5位	役務その他サービス	347	基礎化粧品	8	商品一般	34	修理サービス	30	修理サービス	39

合計	50才代		60才代		70才代		80才以上	
	1,976		1,470		1,464		911	
1位	商品一般	112	商品一般	107	商品一般	140	商品一般	74
2位	基礎化粧品	77	基礎化粧品	75	工事・建築	72	工事・建築	69
3位	不動産貸借	74	他の健康食品	56	基礎化粧品	67	修理サービス	40
4位	工事・建築	64	工事・建築	54	修理サービス	54	役務その他サービス	35
5位	他の健康食品	57	頭髮用化粧品	44	役務その他サービス	51	固定電話サービス	25
							インターネット接続回線	25

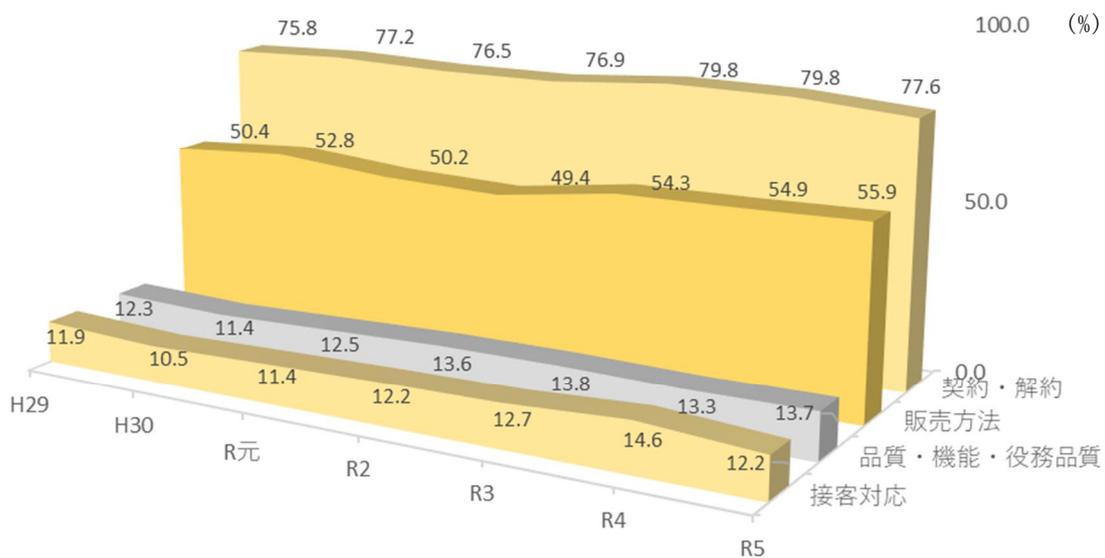
※ 団体・不明があるため、各年代の計が全体と一致しない場合がある。

相談の多い商品・役務の具体的な内容は、「商品一般」は心あたりのない料金を請求する通知が届いたなど、「不動産貸借」は賃貸住宅から退去する際の費用トラブルなど、「工事・建築」は訪問販売による屋根工事や塗装工事のトラブルなど、「修理サービス」はトイレの詰まりや水漏れなど修理・補修に関するトラブル、「役務その他サービス」はパソコンウィルス感染警告の対処関連などであった。

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 9,306 件 (77.6%)、次いで、販売方法に関するものが 6,699 件 (55.9%)、品質・機能、役務品質に関するものが 1,640 件 (13.7%) 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)

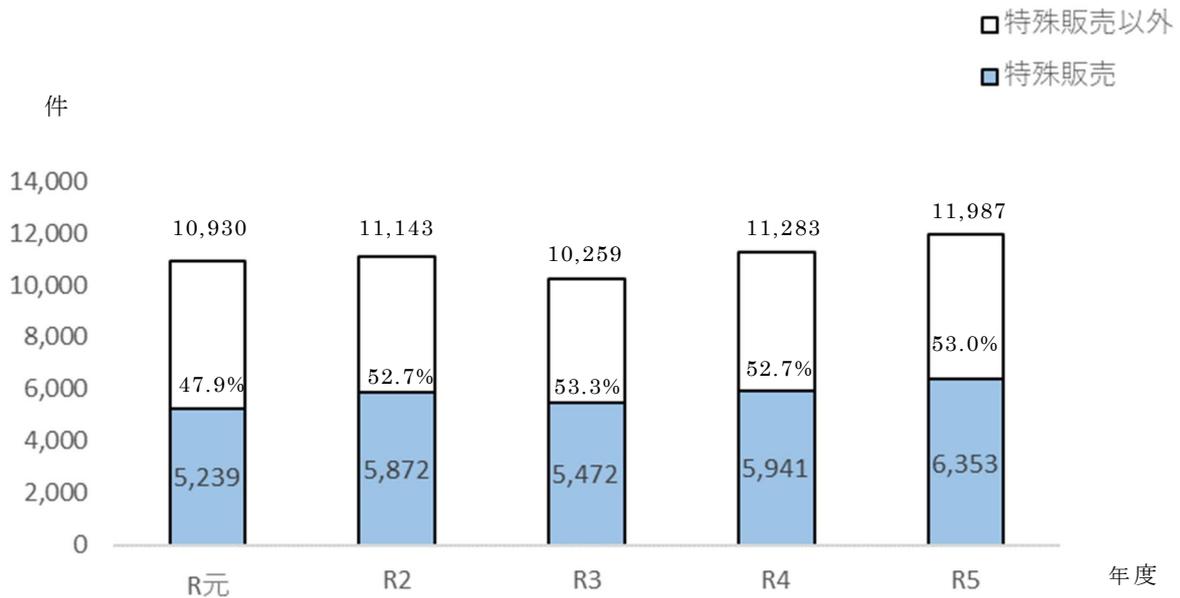
区分	令和5年度				令和4年度		
	苦情	問合せ	計	構成比	苦情	問合せ	計
契約・解約	8,936	370	9,306	77.6%	7,792	395	8,187
販売方法	6,552	147	6,699	55.9%	5,447	128	5,575
品質・機能、役務品質	1,584	56	1,640	13.7%	1,373	41	1,414
接客対応	1,442	24	1,466	12.2%	1,283	19	1,302
価格・料金	945	32	977	8.2%	913	37	950
表示・広告	718	44	762	6.4%	529	40	569
安全・衛生	348	11	359	3.0%	354	19	373
法規・基準	167	42	209	1.7%	171	43	214
買物相談	0	31	31	0.3%	0	28	28
生活知識	0	27	27	0.2%	0	15	15
施設・設備	17	5	22	0.2%	10	1	11
包装・容器	16	0	16	0.1%	18	0	18
計量・量目	10	2	12	0.1%	14	0	14
その他	0	82	82	0.7%	0	97	97
合計	20,735	873	21,608		17,904	863	18,767

(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5年度のセンター相談受付件数11,987件とは一致しない。  
ただし、構成比は相談受付件数11,987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 6,353 件で、全相談件数に対する割合は、53.0%であった。

特殊販売受付件数の推移



内訳は通信販売 4,653 件 (対全相談数 38.8%)、次いで訪問販売が 992 件 (同 8.3%)、電話勧誘販売が 490 件 (同 4.1%)、訪問購入が 92 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 50 才代が最も多く、次いで 60 才代、40 才代が多かった。

高齢者 (60 才以上) の割合が高い販売方法としては、訪問販売、訪問購入があり、訪問購入では 60%以上を占めていた。

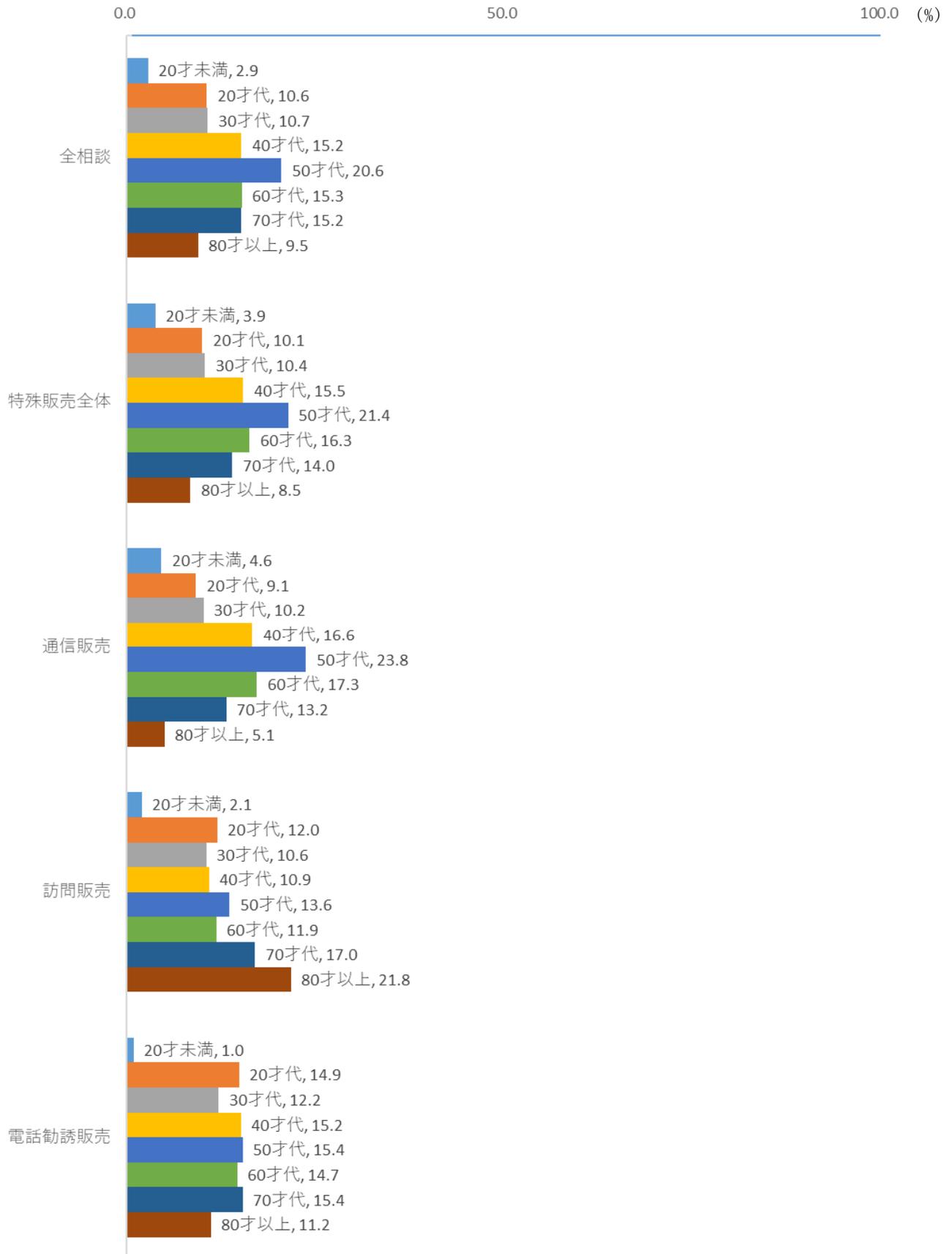
また、マルチ・マルチまがいで 20 才代の割合が 30%以上を占めていた。

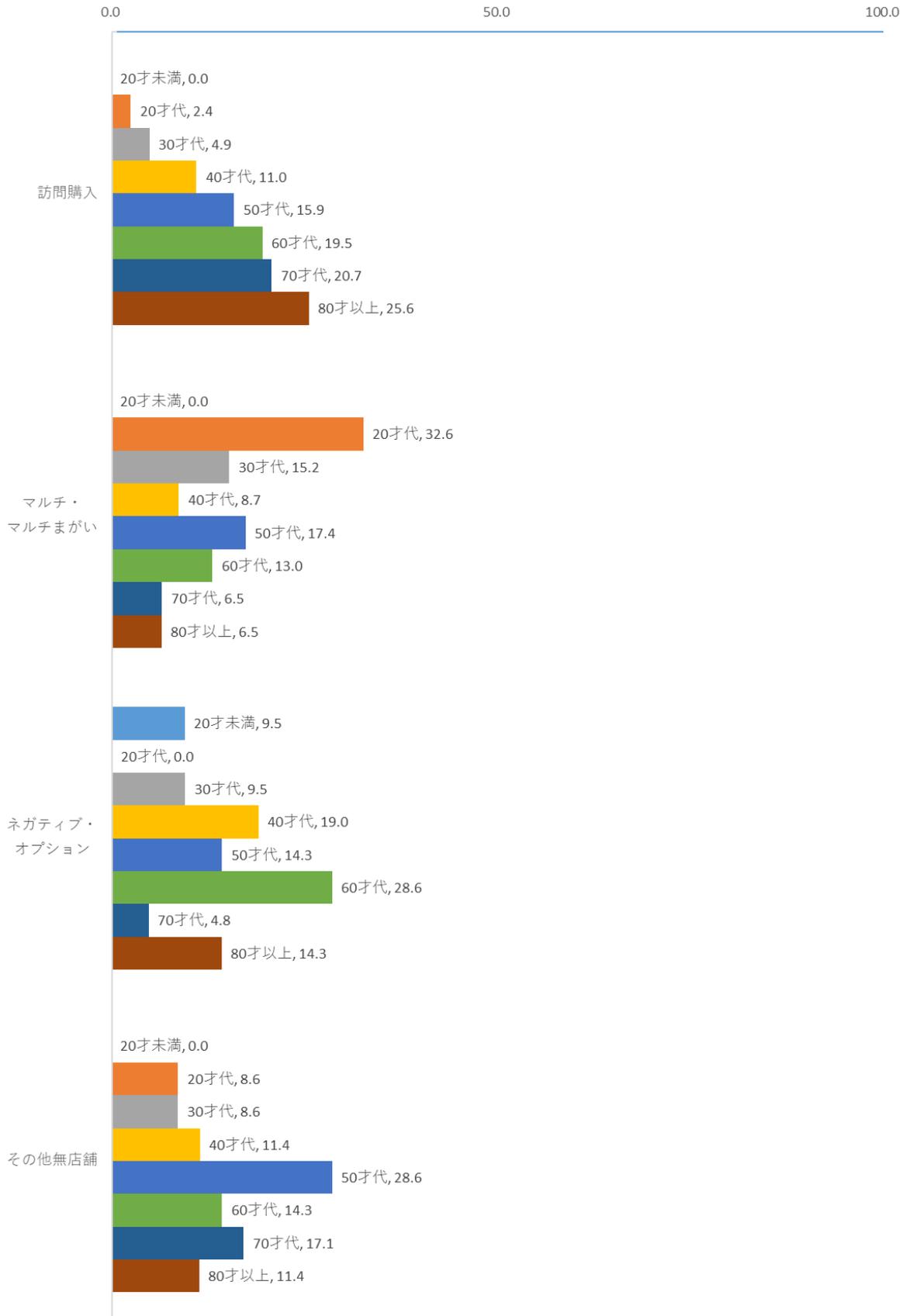
特殊販売受付件数

	商品名	件数 (件)	構成比 (%)		商品名	件数 (件)	構成比 (%)
通信販売	基礎化粧品	290	6.2%	訪問購入	着物類	8	8.7%
	商品一般	251	5.4%		指輪	8	8.7%
	他の健康食品	219	4.7%		四輪自動車	8	8.7%
	役務その他サービス	167	3.6%		商品一般	7	7.6%
	頭髮用化粧品	147	3.2%		アクセサリ	6	6.5%
	メイクアップ化粧品	104	2.2%		その他	55	59.8%
	インターネットゲーム	103	2.2%				
	その他	3,372	72.5%		小計	92	100%
	小計	4,653	100%				
訪問販売	工事・建築	226	22.8%	マルチマガイ	他の健康食品	7	13.0%
	修理サービス	200	20.2%		ファンド型投資商品	6	11.1%
	新聞	43	4.3%		金融コンサルティング	4	7.4%
	給湯システム	40	4.0%		携帯電話サービス	3	5.6%
	駆除サービス	40	4.0%		その他	34	63.0%
	役務その他サービス	33	3.3%		小計	54	100%
	その他	410	41.3%	ネガティブ・オプシオン	商品一般	10	38.5%
	小計	992	100%		その他	16	61.5%
電話勧誘販売	インターネット接続回線	96	19.6%	その他無店舗	小計	26	100%
	役務その他サービス	46	9.4%		コーヒー	3	6.5%
	他の内職・副業	30	6.1%		他の飲料	3	6.5%
	電気	22	4.5%		飲料	2	4.3%
	金融コンサルティング	22	4.5%		ビール	2	4.3%
	広告代理サービス	19	3.9%		パソコン	2	4.3%
	その他	255	52.0%		パーキング	2	4.3%
	小計	490	100%		その他	32	69.6%
					小計	46	100%
合計						6,353	

※構成比は四捨五入しているため、合計は必ずしも 100.0%とならない。

### 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。また、四捨五入しているため、合計は必ずしも 100%とならない。

## 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	商品一般	873 (800)	3	10	19	16	0
		食料品	696 (642)	65	135	7	48	5
		住居品	551 (515)	40	198	7	34	1
		光熱水品	237 (217)	6	11	4	40	2
		被服品	641 (614)	5	112	5	21	0
		保健衛生品	961 (927)	63	113	8	52	1
		教養娯楽品	935 (893)	24	161	16	60	1
		車両・乗り物	372 (356)	30	116	9	30	0
		土地・建物・ 設備	356 (316)	6	54	12	35	0
		他の商品	27 (23)	1	5	3	4	0
	小計	5,649 (5,303)	243	915	90	340	10	
	役務	クリーニング	26 (23)	0	18	1	3	0
		レンタル・ リース・貸借	588 (563)	11	109	11	68	0
		工事・建築・ 加工	451 (428)	8	126	5	57	0
		修理・補修	366 (349)	7	86	3	100	0
		管理・保管	22 (21)	1	5	0	4	0
		役務一般	108 (105)	0	1	0	3	0
		金融・保険 サービス	729 (651)	0	14	22	41	0
		運輸・通信 サービス	817 (775)	4	85	11	74	1
		教育サービス	31 (30)	0	4	1	2	0
		教養・娯楽 サービス	1,069 (1,044)	12	54	9	78	0
保健・福祉 サービス	707 (652)	56	137	21	91	0		
他の役務	848 (789)	17	54	15	101	1		
内職・副業 ・ねずみ講	157 (156)	0	1	1	14	0		
他の行政 サービス	121 (79)	0	31	19	1	0		
小計	6,040 (5,665)	116	725	119	637	2		
他の相談	298 (34)	—	—	—	—	—		
合計	11,987 (11,002)	359	1,640	209	977	12		
構成比	—	1.7%	7.6%	1.0%	4.5%	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
32	549	524	67	0	4	1	1	8	1,234
118	433	521	73	7	0	3	3	2	1,420
53	298	404	90	2	0	1	3	2	1,133
3	114	174	30	0	3	0	0	1	388
71	478	573	58	1	0	2	0	1	1,327
128	778	878	85	2	0	3	1	1	2,113
59	618	763	107	1	0	5	2	6	1,823
24	161	299	69	0	1	3	0	2	744
12	179	261	49	0	1	1	1	5	616
4	15	21	4	0	0	0	0	0	57
504	3,623	4,418	632	13	9	19	11	28	10,855
0	6	16	4	0	0	0	0	0	48
11	130	524	104	0	1	0	1	2	972
7	242	352	62	0	0	1	0	3	863
33	225	287	44	0	0	1	1	0	787
3	2	13	9	0	0	0	0	0	37
3	70	94	5	0	0	0	0	0	176
18	359	612	74	0	1	2	4	8	1,155
14	398	641	145	1	1	3	2	8	1,388
1	15	27	4	0	0	0	0	0	54
52	729	938	123	0	9	1	0	3	2,008
22	251	538	129	1	0	1	4	11	1,262
71	489	670	110	1	1	3	1	6	1,540
18	141	144	6	0	0	0	0	0	325
5	19	32	15	0	0	0	3	13	138
258	3,076	4,888	834	3	13	12	16	54	10,753
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
762	6,699	9,306	1,466	16	22	31	27	82	21,608
3.5%	31.0%	43.1%	6.8%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.4%	100.1%

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5年度				令和4年度				令和6年 4月1日現在 設置状況 (※3)
	相談件数 (※3)	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	7,681	5,982	77.9	1,699	7,989	6,404	80.2	1,585	セ相端
銚子市	621	576	92.8	45	574	536	93.4	38	セ相端
市川市	3,732	3,104	83.2	628	3,775	3,158	83.7	617	セ相端
船橋市	5,620	4,569	81.3	1,051	5,600	4,501	80.4	1,099	セ相端
館山市	303	143	47.2	160	322	207	64.3	115	一相端
木更津市	1,060	875	82.5	185	1,141	982	86.1	159	セ相端
松戸市	3,676	3,009	81.9	667	3,709	3,080	83.0	629	セ相端
野田市	1,201	1,005	83.7	196	1,154	955	82.8	199	セ相端
茂原市	916	761	83.1	155	891	740	83.1	151	セ相端
成田市	1,035	875	84.5	160	1,134	974	85.9	160	セ相端
佐倉市	1,731	1,432	82.7	299	1,542	1,280	83.0	262	セ相端
東金市	430	269	62.6	161	444	273	61.5	171	セ相端
旭市	522	433	83.0	89	500	421	84.2	79	セ相端
習志野市	1,373	1,091	79.5	282	1,409	1,129	80.1	280	セ相端
柏市	4,186	3,723	88.9	463	4,193	3,781	90.2	412	セ相端
勝浦市	96	10	10.4	86	83	10	12.0	73	一一一
市原市	2,067	1,606	77.7	461	2,045	1,594	77.9	451	セ相端
流山市	1,817	1,607	88.4	210	1,826	1,627	89.1	199	セ相端
八千代市	1,676	1,055	62.9	621	1,546	1,137	73.5	409	セ相端
我孫子市	1,439	1,288	89.5	151	1,442	1,323	91.7	119	セ相端
鴨川市	146	0	0.0	146	161	0	0.0	161	一一一
鎌ヶ谷市	862	652	75.6	210	783	570	72.8	213	セ相端
君津市	557	257	46.1	300	500	224	44.8	276	セ相端
富津市	218	11	5.0	207	210	15	7.1	195	一相端
浦安市	1,237	987	79.8	250	1,281	1,028	80.2	253	セ相端
四街道市	890	760	85.4	130	951	814	85.6	137	セ相端
袖ヶ浦市	468	350	74.8	118	458	351	76.6	107	セ相端
八街市	622	507	81.5	115	578	480	83.0	98	セ相端
印西市	839	671	80.0	168	794	612	77.1	182	セ相端
白井市	462	298	64.5	164	474	335	70.7	139	セ相端

(単位：件)

受付機関 市町村名	令和5年度				令和4年度				令和6年 4月1日現在 設置状況 (※3)	
	相談件数 (※3)	当該団体 受 付 (※1)	左の 割合 (%)	県セ 受 付 (※2)	相談件数	当該団体 受 付	左の 割合 (%)	県セ 受 付		
富 里 市	425	356	83.8	69	455	355	78.0	100	セ 相 端	
南 房 総 市	149	0	0.0	149	157	1	0.6	156	－ 相 端	
匝 瑳 市	262	197	75.2	65	235	176	74.9	59	セ 相 端	
香 取 市	841	747	88.8	94	811	731	90.1	80	セ 相 端	
山 武 市	726	415	57.2	311	629	412	65.5	217	セ 相 端	
い す み 市	254	3	1.2	251	238	3	1.3	235	－ 相 ー	
大 網 白 里 市	390	224	57.4	166	430	260	60.5	170	セ 相 端	
酒 々 井 町	120	19	15.8	101	125	28	22.4	97	－ 相 ー	
栄 町	89	0	0.0	89	112	0	0.0	112	－ 相 端	
神 崎 町	24	3	12.5	21	22	6	27.3	16	－ ー ー	
多 古 町	61	14	23.0	47	73	17	23.3	56	－ ー ー	
東 庄 町	16	※5	0	0.0	16	※5	0	0.0	16	－ 相 ー
九 十 九 里 町	77	0	0.0	77	68	0	0.0	68	－ ー ー	
芝 山 町	29	0	0.0	29	57	0	0.0	57	－ ー ー	
横 芝 光 町	187	49	26.2	138	164	45	27.4	119	－ 相 端	
一 宮 町	99	19	19.2	80	68	20	29.4	48	－ 相 ー	
睦 沢 町	29	5	17.2	24	35	5	14.3	30	－ ー ー	
長 生 村	94	40	42.6	54	75	28	37.3	47	－ 相 ー	
白 子 町	66	10	15.2	56	65	9	13.8	56	－ ー ー	
長 柄 町	46	0	0.0	46	33	0	0.0	33	－ ー ー	
長 南 町	42	0	0.0	42	17	0	0.0	17	－ ー ー	
大 多 喜 町	37	0	0.0	37	37	0	0.0	37	－ ー ー	
御 宿 町	65	15	23.1	50	58	10	17.2	48	－ ー ー	
鋸 南 町	24	0	0.0	24	45	2	4.4	43	－ ー ー	
不明(※4)	374			374	398			398		
合 計	52,009	40,022		11,987	51,932	40,649		11,283	31 41 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については、当該システムで集計(令和6年5月31日：合計39,884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((R5)合計138件)。

※2 県センター受付分を相談者地域で分類したもの(令和6年5月31日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 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。

※5 令和元年度から香取市と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。

#### (4) 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義のほか、受講者参加のグループワークなどを実施した。

講座は令和6年2月10日に開催し、27名の参加があった。

テ ー マ	講 師 名
消費生活トラブルの現状	適格消費者団体特定非営利活動法人消費者市民サポートちば 消費生活相談員 西 須美子
消費者の自立と法律	弁 護 士 田村 誠志
消費者問題実践講座 ～事例と対処法～	適格消費者団体特定非営利活動法人消費者市民サポートちば 消費生活相談員 古澤 恵美子
地域の見守り活動について	適格消費者団体特定非営利活動法人消費者市民サポートちば 消費生活相談員 丹羽 典明 消費生活アドバイザー 依光 道代

##### (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ト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義動画（14時間30分）を、オンラインにより受講者限定で配信した。

受講状況は、令和6年1月12日から2月12日までの32日間配信し、188名の参加があった。

テーマ	講師名
消費者教育の意義と消費者市民社会 ～消費者教育コーディネーターに求められる役割～	法政大学大学院准教授 消費者教育支援センター首席主任研究員 柿野成美
消費者政策の状況 ①国における消費者政策 ②千葉県における消費者政策	消費者庁 千葉県環境生活部くらし安全推進課
消費生活に関する法律1～民法・消費者契約法など～	一橋大学名誉教授 松本恒雄
消費生活に関する法律2～特定商取引法～	弁護士 上田孝治
決済方法の基礎知識～利用時の注意点やトラブル対処法～	山本国際コンサルタンツ代表 山本正行
製品の安全と表示	国民生活センター消費生活専門相談員 小坂潤子
消費者啓発講座の実施手法と啓発教材	消費者教育支援センター主任研究員 小林知子
若者の消費者トラブルの未然防止に向けて	消費者教育支援センター主任研究員 庄司佳子
高齢者の消費者トラブルの未然防止に向けて	国民生活センター客員講師 吉松恵子
持続可能な社会の構築に向けて	法政大学大学院准教授 消費者教育支援センター首席主任研究員 柿野成美
消費者団体等の活動事例	消費者市民サポート千葉、千葉県生活協 同組合連合会、木更津市地域共生推進課

## (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
令和5年 4月 上旬	消費生活全般に関する危険性、成人年齢引き下げに伴う危険性等	麗澤大学	700	若者
令和5年 4月 27日	くらしと契約（契約の成立、履行、終了等）	市原市五井会館	10	一般消費者
令和5年 4月 7日	若者等を狙った消費者トラブル	淑徳大学 12号館 201教室	210	若者
令和5年 5月 18日	大学生の陥りやすい詐欺、ネットショッピング、マルチ商法等に関すること	順天堂大学浦安キャンパス	220	若者
令和5年 6月 21日	くらしの法律について学ぶ（高齢者を狙う悪質商法から身を守る）	千葉県生涯大学校南房学園	15	高齢者
令和5年 7月 4日	詐欺等の犯罪から身を守る	千葉県生涯大学校南房学園	70	高齢者
令和5年 12月 12日	詐欺等の犯罪から身を守る	千葉県生涯大学校東葛飾学園浅間台教室	35	高齢者
令和5年 12月 16日	詐欺等の犯罪から身を守る	千葉県生涯大学校東葛飾学園浅間台教室	19	高齢者
令和6年 1月 11日	詐欺等の犯罪から身を守る	千葉県生涯大学校東葛飾学園浅間台教室	38	高齢者
令和6年 1月 18日	詐欺等の犯罪から身を守る	千葉県生涯大学校東葛飾学園浅間台教室	66	高齢者
令和5年 5月 26日	安易な借金等を防止するための高卒新入社員向け金銭教育	濱田重工株式会社 君津支店	33	勤労者
令和5年 7月 14日	高齢者を狙う悪質商法	高花老人福祉センター	20	高齢者
令和5年 7月 24日	知っておきたい消費者知識	八千代市立緑が丘公民館	16	高齢者
令和5年 11月 28日	若者、特に大学生が遭遇する消費者トラブルの実態と対応策	淑徳大学	100	若者
令和5年 11月 22日	若者、特に大学生が遭遇する消費者トラブルの実態と対応策	和洋女子大学（オンライン配信）	200	若者
令和5年 5月 29日	成人年齢引き下げに伴うトラブルなど	東邦大学附属東邦高等学校	80	若者
令和5年 5月 30日	成人年齢引き下げに伴うトラブルなど	東邦大学附属東邦高等学校	80	若者
令和5年 5月 31日	成人年齢引き下げに伴うトラブルなど	東邦大学附属東邦高等学校	40	若者
令和5年 6月 1日	成人年齢引き下げに伴うトラブルなど	東邦大学附属東邦高等学校	40	若者
令和5年 6月 2日	成人年齢引き下げに伴うトラブルなど	東邦大学附属東邦高等学校	80	若者
令和5年 6月 23日	悪質商法の手口と対処法	成田市立公津小学校 多目的室	4	一般消費者
令和5年 9月 9日	親子で学ぶ消費生活～ネット購入トラブルにどう対応する？～	八千代市総合生涯学習プラザ 2階多目的ホール	10	一般消費者
令和5年 10月 27日	くらしの情報「知って安心 消費者被害にあわないためにどうするか」	コープみらい八街の森	21	一般消費者
令和5年 11月 9日	高齢者を狙う悪徳商法	野村證券柏支店3階ホール	67	高齢者
令和5年 9月 7日	インターネットトラブル	生涯学習センター学習室（サンプラザ市原10階）	16	高齢者

開催日	テーマ	場所	参加人数	対象
令和5年 10月 25日	1 から学ぶ “消費者” のこと	茂原市立早野中学校 体育館	87	若者
令和5年 11月 17日	1 から学ぶ “消費者” のこと	茂原市立茂原中学校 体育館	133	若者
令和5年 11月 30日	1 から学ぶ “消費者” のこと	茂原市立本納中学校 体育館	54	若者
令和5年 12月 13日	1 から学ぶ “消費者” のこと	茂原市立南中学校 体育館	136	若者
令和5年 11月 2日	インターネットトラブルを防ぐための指導方法について	我孫子市立湖北台中学校	20	教員
令和5年 12月 13日	高齢者向けの消費者教育	芝山町福祉センター「やすらぎの里」	19	高齢者
令和6年 2月 14日	高齢者を狙う悪質商法（トラブル事例・手口、被害にあわないための心得）	東庄町公民館	60	高齢者
令和6年 1月 12日	あなたも狙われている？市民を狙う悪質商法（悪質商法の手口とトラブル対処法）	サンプラザ市原 9階 研修室	47	一般消費者
令和5年 11月 24日	知っておきたい消費者知識（くらしと契約）、消費者市民社会）	県立清水高等学校	140	若者
令和5年 11月 18日	最近の若者の契約トラブル（18歳、成年となる高校3年生に向けた話）	県立船橋法典高等学校	180	若者
令和6年 1月 27日	知っておきたい消費者知識と最新の相談事例（インターネット詐欺への対処方法など）	佐倉市南部地域福祉センター B棟研修室	40	一般消費者
令和6年 2月 15日	「オトナ社会へのパスポート 知っておきたいこれだけは」	県立浦安南高等学校	64	若者
令和6年 3月 8日	若者は狙われている！～悪徳商法とクレジット～	消費者センター研修ホール	50	若者

## 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5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	17,000	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！！	55,000	
	・ 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	2,300	
	・ 消費生活相談窓口周知用クリアファイル	40,000	
令和4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	16,000	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！！	55,000	
	・ オトナ社会へのパスポート テキスト	75,000	
	・ オトナ社会へのパスポート 指導者向け手引書	2,500	
	・ 消費生活相談窓口周知用クリアファイル	57,000	

## (5) 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5年度は、希望のあった15市の相談担当者等に対し、延べ149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5年度はオンライン及び対面で開催し109名が受講した。

## (6) 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	0	8
衣料品 (うちクリーニング)	0	6 (4)
住居品	3	16
その他	0	20
合計	3	50

※ ( ) 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
住居品	アイロン	アイロンから発火した。原因を調べてほしい。	・写真観察 ・(独)製品評価技術基盤機構で調査	サーモスタットの接点が溶着してヒーターが異常発熱した際、温度ヒューズが正常に作動しなかったため、樹脂製外郭が溶融、出火したものと推定されるが、当該製品の焼損が著しく、温度ヒューズが正常に作動しなかった原因の特定には至らなかった。(※1)
	ホットカーペット	ホットカーペットを無人の部屋で電源を入れたままにしておいたところ、コントローラ部とカーペットカバーが円形に焦げていた。原因を調査してほしい。	・写真観察 ・(独)製品評価技術基盤機構で調査	長期使用(約15年)により、コントローラ内部にあるリレーに接点不良が生じて異常発熱し、焼損したものと推定され、製品に起因する事故として、事故原因区分は経年劣化として公表された。(※1)
	オイルヒーター	オイルヒーターを使用していたところ内部で発火した。原因を調査してほしい。	・写真観察 ・(独)製品評価技術基盤機構で調査	「内部配線の電源コードと端末端子の接続部で、製造時に不具合があったため、接続部で異常発熱して焼損したものと推定される」として公表された。(※1)

※1 : (独)製品評価技術基盤機構による

# 参 考 资 料

## 1 全県の相談状況

## (1) センター等別・商品等別・内容別消費生活相談件数

## ア 商品等別消費生活相談件数 (1/2)

区 分		受付件数	商			
			商品一般	食料品	住居品	光熱水品
千葉県消費者センター		11,987	873	696	551	237
市	千 葉 市	5,982	511	341	258	94
	銚 子 市	576	89	24	15	27
	市 川 市	3,104	196	171	119	56
	セ 船 橋 市	4,569	316	296	172	59
	木 更 津 市	875	72	37	29	19
	松 戸 市	3,009	214	210	140	57
	野 田 市	1,005	78	62	37	21
	ン 茂 原 市	761	107	31	27	36
	成 田 市	875	86	43	35	26
	佐 倉 市	1,432	144	71	58	19
	東 金 市	269	23	17	7	11
	タ 旭 市	433	41	18	13	17
	習 志 野 市	1,091	77	64	46	13
	柏 市	3,723	335	167	128	71
	市 原 市	1,606	116	110	70	34
	山 流 山 市	1,607	127	89	63	38
	八 千 代 市	1,055	100	68	37	20
	町 設 我 孫 子 市	1,288	144	69	34	24
	鎌 ヶ 谷 市	652	52	34	30	13
	君 津 市	257	15	22	8	6
	浦 安 市	987	96	50	41	20
	四 街 道 市	760	44	43	39	10
置 袖 ヶ 浦 市	350	29	15	10	2	
八 街 市	507	28	34	13	25	
印 西 市	671	84	26	31	7	
白 井 市	298	40	17	8	4	
市 富 里 市	356	23	17	14	14	
匝 瑳 市	197	53	6	3	7	
香 取 市	747	67	32	23	33	
山 武 市	415	31	22	20	26	
大 網 白 里 市	224	17	8	9	4	
村	館 山 市	143	14	2	6	4
	富 津 市	11	1	1	1	1
	南 房 総 市	0	0	0	0	0
	横 芝 光 町	49	1	1	1	2
	栄 町	0	0	0	0	0
その他の市町村(※1)		138	-	-	-	-
計		40,022	3,371	2,218	1,545	820
合 計		52,009 (※2)	4,244	2,914	2,096	1,057

(※1) PIO-NET端末機を設置していない市町村。(受付件数は各市町村集計の合計)

(※2) PIO-NET端末機に登録されている受付件数は、52,009件のうち51,871件。

令和5年度

品						
被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・ 乗り物	土地・建物 ・設備	他の商品	商品計
641	961	935	372	356	27	5,649
305	480	461	158	155	6	2,769
26	34	36	9	19	0	279
183	228	227	69	92	3	1,344
237	378	374	110	145	6	2,093
38	66	54	38	30	2	385
162	239	245	74	92	7	1,440
42	87	76	31	35	4	473
20	43	38	23	23	3	351
36	55	69	37	18	3	408
65	109	98	39	42	1	646
8	19	19	12	16	1	133
16	32	39	12	13	3	204
75	91	115	24	37	1	543
177	290	284	90	100	7	1,649
58	136	144	55	78	3	804
67	108	108	34	65	1	700
51	72	86	24	32	1	491
74	90	89	35	47	2	608
42	42	43	19	22	1	298
16	25	23	7	8	3	133
57	81	79	23	35	1	483
44	46	57	25	31	0	339
14	30	25	8	17	1	151
21	55	40	17	13	0	246
42	60	69	25	20	2	366
10	22	25	8	10	1	145
14	19	21	8	21	0	151
5	13	18	4	5	0	114
22	46	40	21	14	2	300
9	22	16	17	11	1	175
9	20	21	6	13	0	107
6	16	10	6	0	0	64
1	1	1	0	1	0	8
0	0	0	0	0	0	0
1	0	2	1	6	0	15
0	0	0	0	0	0	0
-	-	-	-	-	-	-
1,953	3,055	3,052	1,069	1,266	66	18,415
2,594	4,016	3,987	1,441	1,622	93	24,064

## 商品等別消費生活相談件数 (2/2)

区 分			役						
			クリーニング	レンタル・リース・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保険サービス
千葉県消費者センター			26	588	451	366	22	108	729
市	セ ン ト ー	千葉市	19	302	283	150	13	29	384
		銚子市	0	22	22	11	0	7	59
		市川市	11	189	160	70	9	25	224
		船橋市	13	256	238	121	8	25	324
		木更津市	1	44	31	41	3	14	93
		松戸市	20	177	151	59	3	19	159
		野田市	2	34	81	23	2	7	75
		茂原市	1	28	82	8	1	2	68
		成田市	4	24	47	37	1	4	50
		佐倉市	4	34	91	47	1	8	103
		東金市	1	8	11	11	0	1	16
	タ ー ン ト ー	旭市	2	13	13	9	0	5	76
		習志野市	5	45	39	28	3	6	70
		柏市	15	175	210	137	3	37	232
		市原市	2	62	88	48	3	10	102
		流山市	3	72	75	70	5	9	109
		八千代市	5	59	48	45	3	1	56
		我孫子市	4	60	39	38	4	6	72
		鎌ヶ谷市	4	22	59	16	1	1	39
		君津市	1	5	14	14	0	1	24
		浦安市	5	58	45	14	0	3	82
置 設 市	四街道市	1	26	44	24	1	4	48	
	袖ヶ浦市	0	18	23	31	0	2	17	
	八街市	0	23	46	20	0	0	36	
	印西市	1	11	18	30	2	9	48	
	白井市	1	3	25	9	1	0	23	
	富里市	0	8	21	13	0	3	34	
	匝瑳市	0	7	5	6	0	2	27	
	香取市	0	16	28	18	1	5	93	
	山武市	0	13	18	14	1	2	55	
	大網白里市	0	7	18	6	0	0	16	
村	館山市	0	5	10	6	0	3	11	
	富津市	0	0	0	0	0	0	0	
	南房総市	0	0	0	0	0	0	0	
	横芝光町	0	0	0	1	0	0	8	
	栄町	0	0	0	0	0	0	0	
その他の市町村(※1)			-	-	-	-	-	-	
計			125	1,826	2,083	1,175	69	250	2,833
合計			151	2,414	2,534	1,541	91	358	3,562

令和5年度

務								他の相談
運輸・通信 サービス	教育 サービス	教養・娯楽 サービス	保健・福祉 サービス	他の役務	内職・副業 ・ねずみ講	他の行政 サービス	役務計	
817	31	1,069	707	848	157	121	6,040	298
366	22	528	358	468	77	48	3,047	166
55	1	20	18	20	2	11	248	49
248	14	248	187	240	50	21	1,696	64
290	12	393	268	358	30	34	2,370	106
54	2	62	33	88	2	5	473	17
200	4	234	173	203	35	23	1,460	109
82	4	78	47	73	12	2	522	10
74	4	47	36	24	6	10	391	19
73	0	71	57	39	12	11	430	37
93	2	134	89	94	11	28	739	47
17	1	20	12	15	7	3	123	13
22	1	21	23	18	4	3	210	19
79	1	101	60	64	10	9	520	28
229	11	273	283	220	33	48	1,906	168
111	4	109	75	85	23	8	730	72
126	7	113	128	95	10	31	853	54
68	1	104	67	52	15	10	534	30
79	5	90	68	71	19	8	563	117
54	2	48	31	46	9	5	337	17
22	1	17	6	13	5	0	123	1
56	0	80	72	56	14	6	491	13
54	4	72	34	63	2	11	388	33
25	2	29	20	20	1	3	191	8
31	1	27	16	39	9	4	252	9
32	1	54	28	44	14	1	293	12
19	1	26	15	19	2	2	146	7
22	1	26	31	27	5	4	195	10
14	0	7	2	6	0	1	77	6
61	1	26	31	43	3	7	333	114
24	0	24	17	19	3	24	214	26
19	0	21	13	11	1	0	112	5
9	0	8	3	12	1	1	69	10
1	0	1	0	1	0	0	3	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0	9	0	1	0	0	30	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0
-	-	-	-	-	-	-	-	-
2,720	110	3,121	2,301	2,647	427	382	20,069	1,400
3,537	141	4,190	3,008	3,495	584	503	26,109	1,698

## イ 内容別消費生活相談件数

区 分		安全 衛生	品質 機能	法規 基準	価格 料金	計量 量目	表示 広告
千葉県消費者センター		359	1,640	209	977	12	762
市	千 葉 市	147	652	48	244	5	142
	銚 子 市	8	32	4	32	0	7
	市 川 市	55	625	107	958	8	479
	セ 船 橋 市	111	547	52	475	3	507
	木 更 津 市	34	139	13	60	0	84
	松 戸 市	88	361	31	269	4	256
	野 田 市	26	130	16	84	1	88
	ン 茂 原 市	18	69	11	213	1	88
	成 田 市	27	95	22	123	1	67
	佐 倉 市	63	187	51	224	3	188
	タ 東 金 市	5	22	5	63	0	31
	旭 市	23	61	24	40	1	44
	習 志 野 市	57	152	22	148	2	151
	柏 市	198	471	54	523	5	319
	市 原 市	53	138	76	294	2	234
	流 山 市	48	285	37	147	1	102
	八 千 代 市	40	111	39	235	1	71
	我 孫 子 市	72	97	41	257	1	135
	鎌 ヶ 谷 市	19	82	13	81	0	66
	町 設 君 津 市	1	23	3	64	0	11
	浦 安 市	38	104	13	79	1	30
	四 街 道 市	26	81	28	75	1	65
	置 袖 ヶ 浦 市	11	70	28	63	0	46
	八 街 市	19	78	6	125	1	63
	印 西 市	35	157	16	261	0	96
	白 井 市	5	25	6	23	0	18
	市 富 里 市	13	34	2	42	0	37
匝 瑳 市	0	6	4	9	0	1	
香 取 市	16	28	2	27	0	19	
山 武 市	34	41	10	61	0	40	
大 網 白 里 市	3	37	10	44	0	44	
村	館 山 市	7	12	0	22	0	14
	富 津 市	0	1	3	0	1	3
	南 房 総 市	0	0	0	0	0	0
	横 芝 光 町	1	1	5	1	0	1
	栄 町	0	0	0	0	0	0
	そ の 他 の 市 町 村	-	-	-	-	-	-
計		1,301	4,954	802	5,366	43	3,547
合 計		1,660	6,594	1,011	6,343	55	4,309

令和5年度

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	計
6,699	9,306	1,466	16	22	31	27	82	21,608
2,147	3,103	518	1	6	37	13	47	7,110
262	343	29	0	0	14	13	4	748
1,634	2,612	508	15	2	9	8	32	7,052
2,695	2,635	367	1	4	23	17	21	7,458
324	377	26	0	0	3	2	6	1,068
1,477	2,278	302	1	0	6	4	4	5,081
664	722	178	2	0	0	0	2	1,913
410	461	73	1	0	0	2	21	1,368
427	572	45	0	0	2	2	7	1,390
855	970	177	2	2	16	7	25	2,770
137	171	80	1	1	0	1	0	517
209	316	67	0	2	3	2	5	797
678	813	116	0	1	5	8	12	2,165
2,266	2,798	586	1	2	34	11	32	7,300
974	1,071	253	0	1	3	0	10	3,109
911	1,121	380	3	5	26	5	11	3,082
507	732	268	1	0	12	4	63	2,084
729	768	106	1	1	3	3	59	2,273
440	419	79	0	0	2	0	1	1,202
145	206	38	1	0	0	0	0	492
465	837	88	0	0	1	1	6	1,663
422	526	97	1	1	9	2	12	1,346
207	259	37	0	1	0	0	1	723
367	435	73	0	1	4	0	0	1,172
493	433	64	1	3	6	4	12	1,581
174	228	47	0	1	1	0	4	532
198	223	26	0	0	2	1	9	587
121	105	11	0	0	1	0	0	258
317	473	31	0	0	15	0	15	943
146	300	81	0	0	1	0	27	741
80	151	47	0	2	4	0	3	425
83	104	21	0	0	0	0	0	263
5	6	3	0	0	0	0	0	22
0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	32	0	0	1	0	0	2	54
0	0	0	0	0	0	0	0	0
-	-	-	-	-	-	-	-	-
20,979	26,600	4,822	33	37	242	110	453	69,289
27,678	35,906	6,288	49	59	273	137	535	90,897

## (2) 商品等別・内容別・商法等別消費生活相談件数

## ア 商品等別消費生活相談件数

(単位：件)

区 分		令 和 5 年 度			令 和 4 年 度	
		受付件数	構成比 (%)	対前年度 比較増減	受付件数	構成比 (%)
商 品	商 品 一 般	4,244	8.2	255	3,989	7.7
	保 健 衛 生 品	4,016	7.7	▲ 984	5,000	9.7
	教 養 娛 楽 品	3,987	7.7	▲ 32	4,019	7.8
	食 料 品	2,914	5.6	▲ 186	3,100	6.0
	被 服 品	2,594	5.0	▲ 239	2,833	5.5
	住 居 品	2,096	4.0	▲ 25	2,121	4.1
	土地・建物・設備	1,622	3.1	135	1,487	2.9
	車 両 ・ 乗 り 物	1,441	2.8	192	1,249	2.4
	そ の 他	1,150	2.2	▲ 223	1,373	2.7
	小 計	24,064	46.4	▲ 1,107	25,171	48.6
役 務	教養・娯楽サービス	4,190	8.1	172	4,018	7.8
	金融・保険サービス	3,562	6.9	275	3,287	6.3
	運輸・通信サービス	3,537	6.8	272	3,265	6.3
	他 の 役 務	3,495	6.7	321	3,174	6.1
	保健・福祉サービス	3,008	5.8	▲ 572	3,580	6.9
	工事・建築・加工	2,534	4.9	357	2,177	4.2
	レンタル・リース ・ 貸 借	2,414	4.7	270	2,144	4.1
	そ の 他	3,369	6.5	180	3,189	6.2
	小 計	26,109	50.3	1,275	24,834	47.9
そ の 他	1,698	3.3	▲ 91	1,789	3.5	

※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。

## イ 内容別消費生活相談件数

(単位：件)

区 分	令和5年度			令和4年度	
	受付件数	構成比(%)	対前年度 比較増減	受付件数	構成比(%)
契 約 ・ 解 約	35,906	39.5	208	35,698	39.6
販 売 方 法	27,678	30.4	682	26,996	30.0
品質・機能、役務品質	6,594	7.3	164	6,430	7.1
価 格 ・ 料 金	6,343	7.0	178	6,165	6.8
接 客 対 応	6,288	6.9	▲ 461	6,749	7.5
表 示 ・ 広 告	4,309	4.7	103	4,206	4.7
安 全 ・ 衛 生	1,660	1.8	2	1,658	1.8
法 規 ・ 基 準	1,011	1.1	▲ 9	1,020	1.1
買 物 相 談	273	0.3	13	260	0.3
生 活 知 識	137	0.2	▲ 23	160	0.2
施 設 ・ 設 備	59	0.1	▲ 23	82	0.1
計 量 ・ 量 目	55	0.1	6	49	0.1
包 装 ・ 容 器	49	0.1	▲ 7	56	0.1
そ の 他	535	0.6	▲ 9	544	0.6
合 計	90,897	100.1	824	90,073	100.0

(注1) 1件の相談について複数該当する場合があります、内容別件数と受付件数とは一致しない。

(注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。

ウ 相談の多い商法の件数等 (上位 5 位)

令和 5 年度

順位	商法等名	件数			性別		年代									主な商品・役務
		当該年度	前年度	対前年度比較	男	女	10才未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80才以上	
1	点検商法	1,029	676	353	557	447	0	0	13	22	60	115	121	277	305	屋根工事、修理サービス等
2	無料商法	886	906	-20	316	488	0	14	100	84	112	113	104	136	97	屋根工事、広告代理サービス等
3	サイドビジネス商法	698	569	129	261	423	0	30	246	129	86	97	49	34	4	他の内職・副業、金融コンサルティング等
4	利殖商法	599	427	172	328	262	0	2	98	71	74	98	89	90	44	金融コンサルティング、ファンド型投資商品等
5	クレ・サラ強要商法	318	211	107	132	183	0	2	219	38	25	14	10	4	0	他の内職・副業、金融コンサルティング等

・PIO-NET端末未配備市町村を除く。

## 2 令和6年度事業実施計画の概要

事業名	内容
相談・啓発事業	<p>1 消費生活相談・個人情報保護相談</p> <p>商品・サービスについての苦情や問い合わせ、多重債務などの相談、個人情報の保護に関する相談に専門の消費生活相談員が応じる。</p> <p>相談は、電話・来所により受け付ける。</p>
	<p>2 講座等の開催</p> <p>消費者自立支援講座 暮らしに役立つ身近な消費生活の知識・技術の習得を目的として講師を派遣する。</p> <p>講座の内容は、社会に出る前の高校生、大学生等を対象とした講座、高齢者等の啓発が必要となる対象層への講座、消費者団体を対象とした講座等を依頼により随時行う。</p> <p>消費生活サポーター養成講座 地域の中で消費生活のサポート役として活動できる人材を育成するため、消費者関連法、経済関係基礎知識等、消費者被害の防止に役立つ知識を身につけるための講座を開催する。</p> <p>市町村等消費者教育コーディネーター育成講座 消費者教育コーディネーターとしての活動を行うことができる人材を育成するための講座を開催する。</p> <p>消費者被害防止のための高齢者等見守り講座 日常的に高齢者等と接する地域住民等が、高齢者等の消費者トラブルのサインに気づき、相談窓口へ繋ぐ等の対応を習得し、地域で見守り活動をできるための講座を開催する。</p>
	<p>3 展示</p> <p>衣、食、住、商品テスト結果など消費生活に関する情報についてのパネルを展示する。</p>
	<p>4 情報、資料の収集と提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 啓発用パンフレット等の配布</li> <li>● ホームページの運営</li> <li>● DVD、展示用パネルの貸出</li> <li>● 資料閲覧室の整備</li> </ul> <p>一般、高齢者、若者等対象別にパンフレット等を作成し、配布する。消費者、市町村相談担当者等への情報提供を行う。</p> <p>消費生活講座等で利用するほか、団体等に対して貸出を行う。</p> <p>消費生活に関する図書、雑誌等を資料閲覧室に配置する。</p>

事業名		内容
市町村・教育支援事業	1 巡回訪問	希望する市町村を定期的に巡回し、相談担当者（消費生活相談員・行政職員）に相談対応や困難事案の解決等に関して直接助言等を行うことで、市町村相談担当者の実務能力の向上を図る。
	2 出前相談	消費者の身近な市町村において消費生活相談窓口が充実強化されるよう、市町村の要請を受け相談員未設置市町村を主として「出前相談」を行う。
	3 電話相談体験研修	情報や経験の少ない市町村相談担当者に対し、県センターでの一日の相談業務を通して相談対応のノウハウを伝えることで、市町村相談担当者の実務能力の向上を図る。
	4 消費生活相談員等レベルアップ研修	県内で消費生活相談の窓口業務を担う消費生活相談員及び市町村行政職員に対し研修を実施する。
	5 市町村消費者行政担当職員及び消費生活相談員研修会	市町村の消費生活相談担当者の資質向上に必要な情報を提供する。
	6 多重債務相談窓口担当職員研修会	多重債務者からの相談に対応するため、自治体相談員や関係機関担当者を対象に研修会を開催する。
	7 教員向け研修会	学校における消費者教育の一環として、教員を対象とした研修会を開催する。
	8 若者向け消費者教育教材等の作成配布	若者向け消費者教育テキスト及び指導者向けテキスト（改訂版）を作成・配布する。
商品テスト事業	1 商品テスト	当センターで受理した苦情を処理するために、独立行政法人国民生活センターへ商品テストの依頼を行うほか、事故等の原因調査のために、独立法人製品評価技術基盤機構等へ事故情報の通知を行う。
	2 技術相談	相談処理や関係機関等からの商品に関する技術的な相談に対する情報提供を行う。