

平成28年度の消費生活相談の概要

環境生活部くらし安全推進課

目次

1	平成28年度消費生活相談の全体像（まとめ）	1
2	消費生活相談の件数及び内容	3
	(1)消費生活相談件数	
	(2)契約当事者の年齢層別の件数・割合	
	(3)契約当事者の男女別の件数・割合	
	(4)契約当事者の年齢層別に相談の多かった商品や役務	
	(5)商品・役務ごとにみた相談の状況	
	ア 相談数の多い商品・役務	
	イ 平成27年度に比較して相談件数の増加した商品・役務	
	(6)相談の多い販売方法とその特徴	
3	苦情相談の状況(高齢者) [※]	9
	(1)販売購入形態別相談割合	
	(2)平成27年度と比較して相談件数の増加した商品・役務	

※2・3については、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に登録された千葉県内の平成28年度の相談のうち
問い合わせ・要望を除外した、苦情相談42,645件(県8,828件、市町村33,817件)について分析を行っています。

1 平成28年度消費生活相談の全体像（まとめ）

全国の消費生活センター、市町村消費生活相談窓口に寄せられた相談は、独立行政法人国民生活センターや各消費生活センター、市町村消費生活相談窓口をオンラインで結ぶ「全国消費生活情報ネットワークシステム」（以下「PIO-NET※」という。）に登録・蓄積し、消費者被害の未然防止、拡大防止に活用されています。

平成28年度に千葉県及び市町村消費生活センター・消費生活相談窓口に寄せられ、PIO-NETに登録された相談件数の集計、分析結果については以下のとおりです。

※PIO-NET(パイオ・ネット)はPractical Living Information Online Network System の略称

- ① 平成28年度の消費生活相談の総数（問い合わせ・要望含む）は47,061件であり、減少に転じたものの、引き続き4万5千件を超える水準で推移しています。
- ② 相談者を年齢層別にみると、40歳代が16.2%と最も多く、次いで60歳代、70歳代となっており、60歳代以上の割合は全体の4割近くを占めています。
- ③ 商品・役務別の件数で上位のものは、1位が「デジタルコンテンツ(パソコンや携帯電話、スマートフォン等により、インターネットを通じて各種サイトから得られる情報やサービスに関する相談)」、2位が「商品一般（商品を特定できないものや複数の商品・役務にまたがる相談）」、3位が「不動産貸借(賃貸アパート等に関する相談)」となっています。
- ④ 平成27年度と比較すると、「他の健康食品」、「海外パッキングツアー」等の相談が大きく増加しました。
- ⑤ 高齢者(65歳以上の者)が契約当事者である相談の特徴としては、「訪問販売」及び「電話勧誘販売」に関する相談割合が、全年齢層における相談割合と比較して大きくなっています。
また、スマートフォンの普及に伴い、インターネットによる「通信販売」の相談割合が増加しています。

2 消費生活相談の件数及び内容

(1) 消費生活相談件数

「P10-NET」に登録された千葉県内（県消費生活センター及び市町村センター、相談窓口）の平成28年度の相談件数は47,061件で、平成27年度の48,842件に比べ1,781件、率にして3.6%減少しました。

そのうち、県に寄せられた相談は9,454件で、平成27年度の10,060件と比べて606件減少しています。市町村センター、相談窓口寄せられた相談は37,607件で、平成27年度の38,782件と比べて1,175件減少しています。

また相談内訳は、苦情42,645件、問い合わせ・要望4,416件で、苦情が消費生活相談全体の90.6%を占めています。

相談内訳の増減を昨年度と比較すると、苦情は2,282件減少、問い合わせ・要望は501件増加しました。

表1 消費生活相談件数

(単位:件数)

年度		28年度			27年度			増減(比率)		
区分		苦情	問合せ ・要望	計	苦情	問合せ ・要望	計	苦情	問合せ ・要望	計
相談件数		42,645	4,416	47,061	44,927	3,915	48,842	△2,282	501	△1,781(△3.6%)
内 訳	県	8,828	626	9,454	9,571	489	10,060	△743	137	△606(△6.0%)
	市町村	33,817	3,790	37,607	35,356	3,426	38,782	△1,539	364	△1,175(△3.0%)

(2)契約当事者の年齢層別の件数・割合(苦情のみ。問い合わせ・要望を除く)

平成28年度の年齢層別の相談件数は、20歳代を除き減少しました。特に20歳未満で大きく減少し、次いで30歳・40歳代の順で減少しました。

年齢層別の相談割合については、40歳代が最も多く16.2%、次いで60歳代が15.0%となりました。また20歳代は8.8%であり、平成27年度に比べ0.7ポイント増となりました。

なお、60歳代以上からの相談件数は、平成24年度から平成27年度までは増加を続けていましたが、平成28年度は減少に転じました。60歳代以上の相談件数が全体に占める割合は、平成25年度が最も大きく36.8%でしたが、平成28年度については35.3%となっています。

図1 年齢層別の相談件数

(単位:件数)

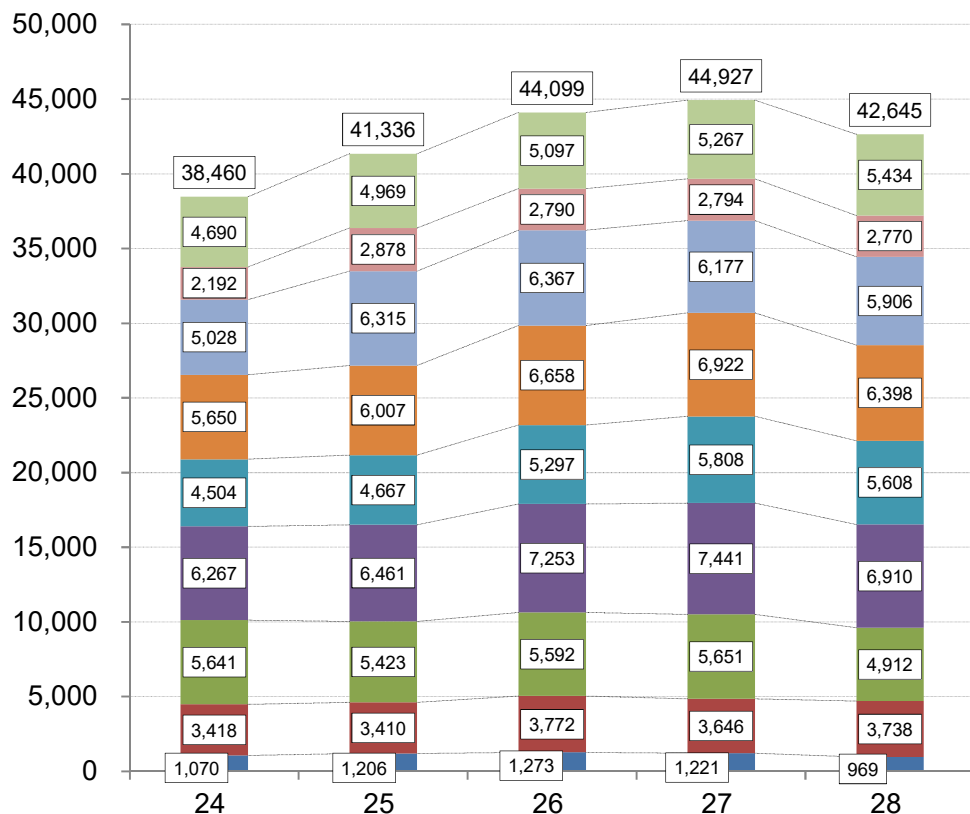
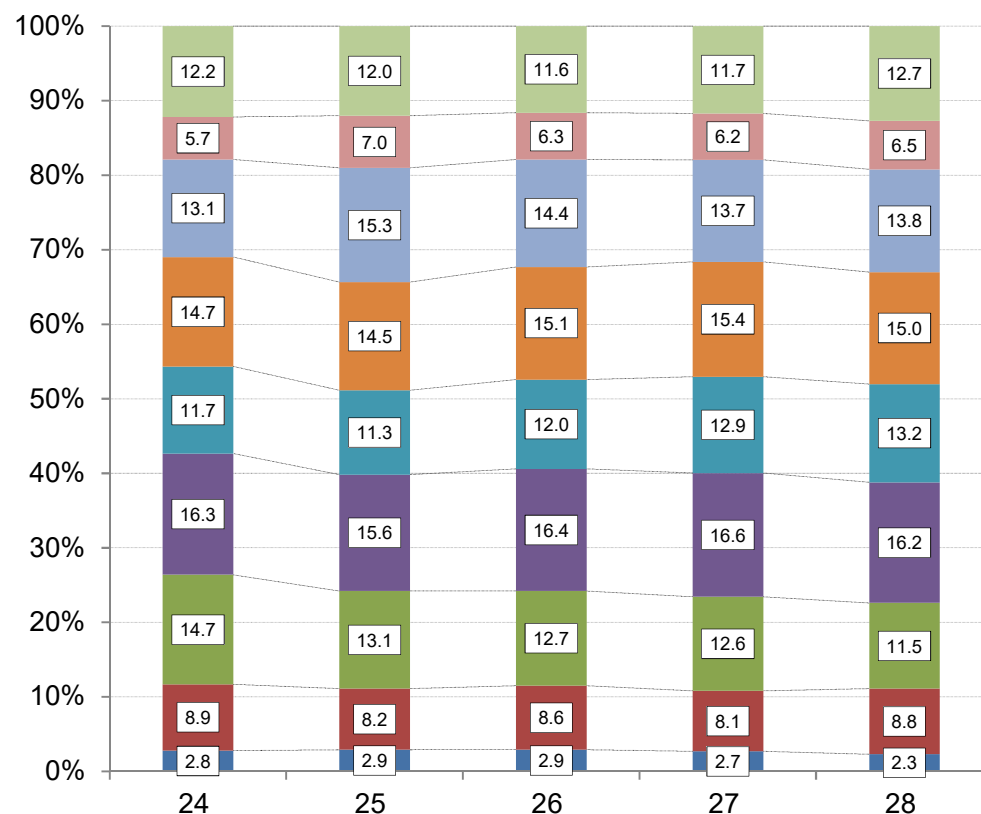


図2 年齢層別の相談割合

(単位:%)



■ 20歳未満 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代 ■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳以上 ■ 不明・未入力

(3)契約当事者の男女別の件数・割合

平成28年度の男女別の相談件数・割合は、例年と大きく変わらない状況であり、引き続き、男性に比べ女性からの相談割合がやや多くなっています。

図3 男女別の相談件数

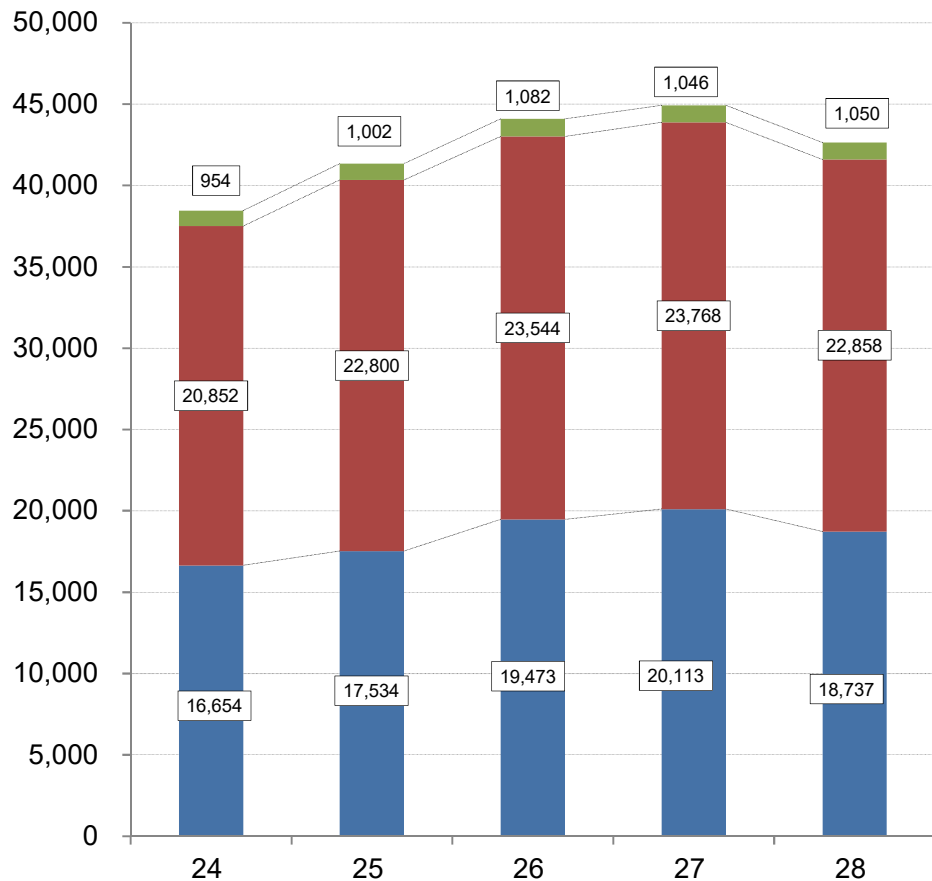
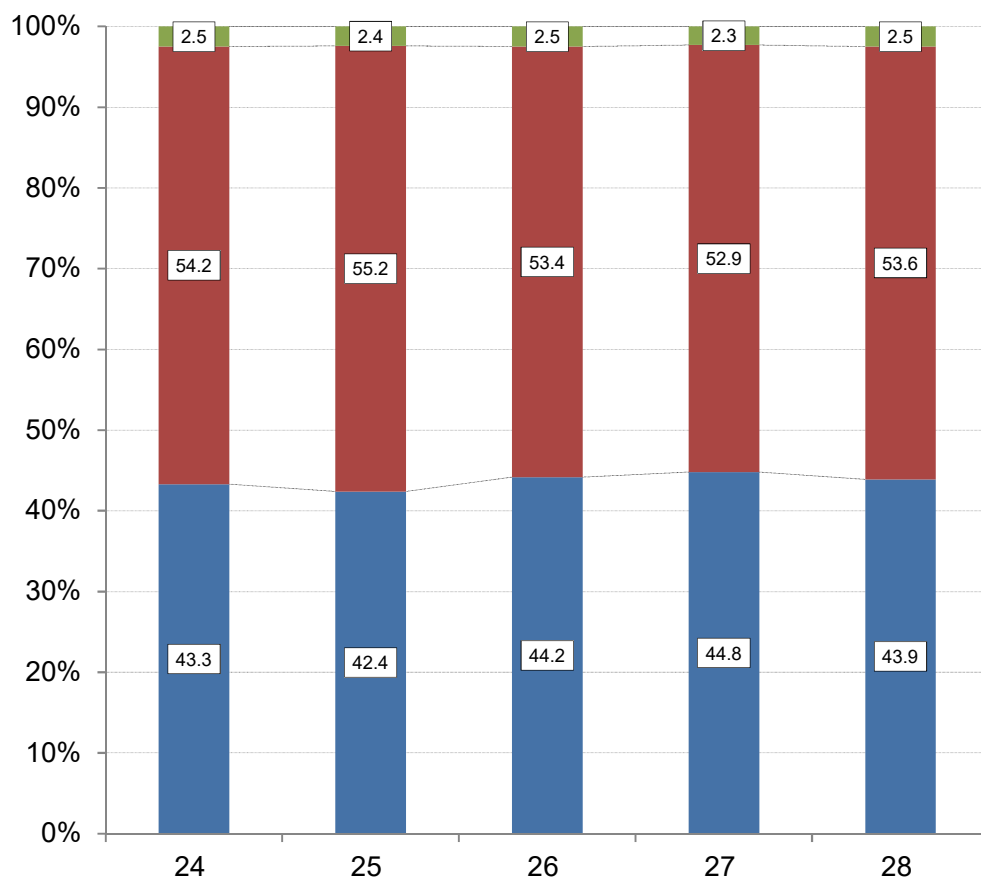


図4 男女別の相談割合



■ 男性 ■ 女性 ■ 消費者団体・不明等

(4)契約当事者の年齢層別に相談の多かった商品や役務

年齢層別の特徴を見てみると、「デジタルコンテンツ」がすべての年齢層において最も相談が多くなっています。また、光回線サービスの卸売の開始に伴い、「インターネット接続回線」に関する相談が幅広い年齢層で多く寄せられています。また20～40歳代では「不動産貸借」、60歳代以上では「工事・建築」に関する相談が多くなっています。

表2 年齢層別商品・役務の件数

(単位:件数)

合計	20歳未満	(件数) (増減数)		20歳代	(件数) (増減数)		30歳代	(件数) (増減数)		40歳代	(件数) (増減数)	
		969	△252		3,738	+92		4,912	△739		6,910	△531
1位	デジタルコンテンツ	467	△275	デジタルコンテンツ	772	△177	デジタルコンテンツ	948	△461	デジタルコンテンツ	1,700	△430
2位	他の健康食品	39	△6	不動産貸借	268	+17	不動産貸借	354	△72	不動産貸借	306	△51
3位	商品一般	26	+9	エステティックサービス	162	+22	フリーローン・サラ金	159	△23	フリーローン・サラ金	233	△24
4位	テレビ放送サービス	24	△6	インターネット接続回線	119	△7	インターネット接続回線	153	△79	インターネット接続回線	202	△83
5位	四輪自動車	20	+8	商品一般	114	+30	商品一般	135	+2	商品一般	185	△26

合計	50歳代	(件数) (増減数)		60歳代	(件数) (増減数)		70歳代	(件数) (増減数)		80歳以上	(件数) (増減数)	
		5,608	△200		6,398	△524		5,906	△271		2,770	△24
1位	デジタルコンテンツ	1,455	△172	デジタルコンテンツ	1,628	△181	デジタルコンテンツ	1,019	+1	デジタルコンテンツ	204	+21
2位	商品一般	208	+17	インターネット接続回線	299	△25	商品一般	375	+5	工事・建築	186	+22
3位	インターネット接続回線	201	△67	商品一般	283	△15	工事・建築	299	△1	商品一般	174	+16
4位	不動産貸借	185	△6	工事・建築	271	△19	インターネット接続回線	279	+15	他の健康食品	128	+0
5位	工事・建築	168	△9	フリーローン・サラ金	150	0	他の健康食品	147	+19	インターネット接続回線	98	+17

(5)商品・役務ごとにみた相談の状況

ア 相談数の多い商品・役務

① デジタルコンテンツ

パソコンや携帯電話等により、インターネットを通じて各種サイトから得られる情報やサービスに関する相談です。アダルト情報サイトに関するもののほか、利用していない有料コンテンツに係る不当請求などの相談が多く寄せられました。

② 商品一般

商品を特定できないものなどに関する相談です。28年度は、身に覚えのない料金不払い等がある旨を記載したショートメールが送りつけられたとの相談が多くみられました。また、葉書の送りつけ手口による架空請求相談も再び増加しています。

③ 不動産貸借

賃貸アパートの相談が約8割を占めています。特に、退去時の修繕費用、敷金返還等のトラブルが多く寄せられました。

④ インターネット接続回線

光回線やプロバイダなどの料金やサービス内容に関する相談です。光回線サービスの卸売の開始に伴い、多くの代理店が参入したことから「説明と違い契約前より料金が高くなった。」「解約料などの説明が実際と違う。」といった勧誘時の説明が不足していることに起因する相談が多く寄せられました。

⑤ 工事・建築

戸建住宅(新築・改築、塗装・屋根工事等)に関する相談が多く見られます。27年度は塗装工事に関する相談が最多でしたが、28年度は新築工事に関する相談が最多となっています。

⑥ フリーローン・サラ金

消費者金融、クレジット会社、銀行等による用途を限定しないで設定されている消費者ローンの相談です。平成22年6月に「改正貸金業法」が完全施行され、「上限金利の引下げ」等が導入された影響などから減少が続いています。

⑦ 他の健康食品

お試しの1回限りの購入と思っていたが、画面上の表示に気付かず定期購入に登録されてしまったとの相談が寄せられています。
※特定の名称の健康食品(「ミネラルウォーター」「酵素食品」等)以外は、PIO-NET上では「他の健康食品」として統一的に分類。

表3 相談の多い商品・役務

順位	28年度	件数(増減)	27年度	件数
1	デジタルコンテンツ	8,594 △1,691	デジタルコンテンツ	10,285
2	商品一般	1,811 +74	不動産貸借	1,806
3	不動産貸借	1,653 △153	インターネット接続回線	1,773
4	インターネット接続回線	1,534 △239	商品一般	1,737
5	工事・建築	1,426 △26	工事・建築	1,452
6	フリーローン・サラ金	1,066 △180	フリーローン・サラ金	1,246
7	他の健康食品	936 +246	携帯電話サービス	844
8	携帯電話サービス	827 △17	他の健康食品	690
9	四輪自動車	719 +94	四輪自動車	625
10	役務その他サービス	707 +107	修理サービス	615
11	修理サービス	656 +41	役務その他サービス	600
12	モバイルデータ通信	431 +12	冠婚葬祭互助会	589
13	テレビ放送サービス	426 △13	新聞	449
14	興信所	400 +165	テレビ放送サービス	439
15	携帯電話	399 +29	医療サービス	438

イ 平成27年度に比較して相談件数の増加した商品・役務

① 他の健康食品 246件増加 (690件→936件)

インターネット上の取引において、画面上の表示に気付かず、意図しないまま定期購入となってしまったサプリメント等の返品・解約に関する相談が多く寄せられています。電話が繋がらずいつまでも解約できないといった内容が多くみられます。

※特定の名称の健康食品(「ミネラルウォーター」「酵素食品」等)以外は、PIO-NET上では「他の健康食品」として統一的に分類。

② 海外パックスツアー 216件増加 (57件→273件)

旅行業者がツアーの出発前に破産してしまったが、支払った代金は戻ってくるだろうかといった相談が多く寄せられました。

③ 興信所 165件増加 (235件→400件)

アダルト情報サイト等とのトラブル解決をうたう探偵業者等に連絡・相談したものの高額な請求を受け、しかもアダルト情報サイト等とのトラブルは解決しないという相談が増えています。

※探偵業等はPIO-NET上「興信所」として統一的に分類。

④ 他のネット通信関連サービス 134件増加 (154件→288件)

知らない間にサイトの有料会員になっていたようだがどうすればよいか、インターネットのプロバイダを変更したいが解約料が高額となってしまっている、などの相談が主となっています。

⑤ 酵素食品 125件増加 (69件→194件)

「お試し」のつもりが定期購入になっていたサプリメント等の解約に関する相談や、サプリメント服用による腹痛などの健康被害に関する相談が寄せられました。

⑥ 役務その他サービス 107件増加 (600件→707件)

「インターネットを利用して意図せずアダルトサイトに登録されたため、被害回復をうたう業者と契約したところ高額な料金を請求された」、「提出した個人情報の取り扱いに不安を覚えた」などの相談が多く寄せられました。

⑦ 浴場 106件増加 (15件→121件)

県内公衆浴場の営業主体が変更になったことに伴い、未使用回数券の払い戻しに関する相談が寄せられました。

⑧ 電気 101件増加 (126件→227件)

電力小売の全面自由化が始まり、新規事業者からの電気の供給が開始されました。電力会社乗り換えに関する問い合わせや、便乗商法による太陽光発電システム等の勧誘に関する相談が寄せられました。

表4 相談件数の増加が大きい商品・役務

順位	商品・役務等	増加件数		28年度	27年度
		増加件数	増加率		
1	他の健康食品	246	35.7%	936	690
2	海外パックスツアー	216	378.9%	273	57
3	興信所	165	70.2%	400	235
4	他のネット通信関連サービス	134	87.0%	288	154
5	酵素食品	125	181.2%	194	69
6	役務その他サービス	107	17.8%	707	600
7	浴場	106	706.7%	121	15
8	電気	101	80.2%	227	126

(6)相談の多い販売方法とその特徴

順位	販売方法・手口	件数	増減 前年度(件数)	契約当事者の傾向	主な商品・役務	相談の特徴等
1	インターネット通販	13,139	△792 (13,931)	幅広い年齢層で多い。男性では60歳代、女性では40歳代が最も多い。	①デジタルコンテンツ(32.9%) ②アダルト情報サイト(22.5%) ③他の健康食品(3.6%)	インターネットを利用した際のトラブル全般の相談となっており、多様な内容となっています。利用した覚えのないサイト利用料を請求された、商品を頼んだが不具合があるといった相談が主体です。
2	架空請求	4,365	△721 (5,086)	男性では60歳代、女性では40歳代が最も多い。全体では減少傾向にあるが、男性女性とも20歳代は増加している。	①デジタルコンテンツ(88.3%) ②商品一般(6.4%) ③興信所(1.3%)	利用した覚えのない情報サイトからの料金請求に関する相談が主体でした。葉書による、身に覚えのない料金請求の相談も再び増加傾向にあります。
3	電話勧誘	3,695	△285 (3,980)	男女とも70歳代が最も多い。20歳代と80歳代以上は若干ながら増加している。	①インターネット接続回線(20.6%) ②商品一般(9.5%) ③社会保険(4.3%)	光回線サービスについて、「通信速度が速くなる・料金が安くなる」といった勧誘に遭い契約したが、その後、工事費や既存の契約先との解約料についてトラブルになった相談が多く寄せられました。ファンド型投資商品に関する相談は、大幅に減少しました。
4	ワンクリック請求	2,911	△1,202 (4,113)	男性は60歳代、女性は40歳代が多い。男性の30歳代から50歳代及び女性の30歳代・40歳代で大きく減少した。	①デジタルコンテンツ(89.3%) └アダルト情報サイト(81.9%) ②興信所(6.7%) ③役務その他サービス(1.7%)	無料と思い閲覧したところ有料登録され、解約しようとしたが高額な解約料や一部利用料を請求された、請求画面を消せなくなったといった相談が多く寄せられました。
5	家庭訪問販売	2,827	△294 (3,121)	男女とも70歳代が最も多い。65歳以上の高齢者が過半数を占める。	①工事・建築(17.5%) ②新聞(9.2%) ③テレビ放送サービス(9.2%)	屋根や塗装工事などに関する相談や、新聞購読契約の勧誘・途中解除に関する相談などが多く寄せられました。
6	無料商法	1,066	△15 (1,081)	男性は60歳代、女性は40歳代に多い。男性は幅広い年齢層で減少したが、女性は若干ながら増加の傾向にある。	①デジタルコンテンツ(34.5%) ②インターネット接続回線(6.2%) ③ミネラルウォーター(5.8%)	無料と思い利用していたアダルト情報サイトに有料登録され、高額な料金を請求されたといった相談や光回線モデムなどの機器を無料で交換すると言ってインターネット契約をさせるといった相談が多く寄せられました。
7	二次被害	829	+91 (738)	男女とも40歳代が最も多い。	①デジタルコンテンツ(35.0%) ②興信所(26.5%) ③役務その他サービス(9.8%)	アダルト情報サイトに有料登録され、その解決のために、被害回復をうたう探偵業者に依頼したところ、高額な費用を請求されたことに関する相談が多く寄せられました。
8	サイドビジネス商法	470	+55 (415)	男女とも20歳代の件数が多い。女性の30歳代・40歳代が増加し、全体の増加件数の約6割を占めた。	①他の内職・副業(23.4%) ②デジタルコンテンツ(17.4%) ③ビジネス教室(6.8%)	ホームページやメール、SNSなどでアフィリエイト広告や転売ビジネスなどの副業や講座の勧誘を受け契約したところ、高額な入会金・受講料が発生したため、その解約・返金を希望する相談が多く寄せられました。
9	インターネットオークション	366	+30 (336)	件数・増加数は男女とも40歳代が多い。	①四輪自動車(6.8%) ②デジタルコンテンツ(5.2%) ③他のネット通信関連サービス(5.2%)	商品をネットオークションで落札したところ、「届いた商品が説明と違う」「偽物の疑いがある」「品物が届かない」などの理由で返品、解約したいという相談が多く寄せられました。
10	利殖商法	323	△49 (372)	男性は20歳代、女性は70歳代が多い。男女とも総数では減少している。	①ファンド型投資商品(31.2%) ②公社債(8.3%) ③他のデリバティブ取引(8.3%)	「値上がり確実」「必ずもうかる」など、利殖になることを強調して投資や利殖を勧誘する商法で、近時は大幅に減少しています。

3 苦情相談の状況(高齢者)

(1)販売購入形態別相談割合

高齢者(65歳以上の者)が契約当事者である相談の特徴として、他の年代と比べて、訪問販売と電話勧誘販売の割合が高くなっている点が挙げられます。

図5 販売購入形態(相談者全体)

(単位:%)

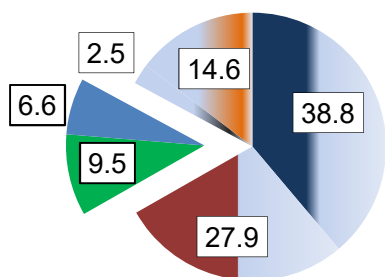


図6 販売購入形態(高齢者)

(単位:%)

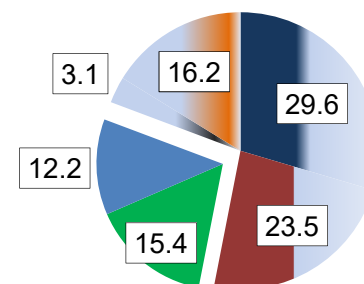
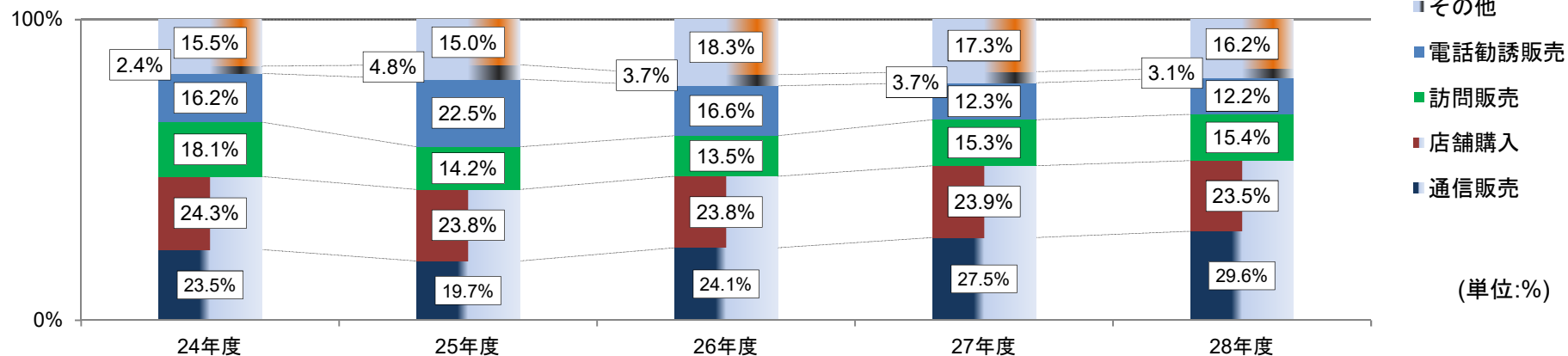


図7 高齢者における販売購入形態の推移



(単位:%)

(2)平成27年度と比較して相談件数の増加した商品・役務

平成28年度は「携帯電話・スマートフォンに有料サイトの未払い金がある旨のショートメッセージが届き、料金を請求された」などの「役務その他サービス」に関する相談が増加しました。

海外パッキングツアー（2位）、他のネット通信関連サービス（5位）、電気（8位）については全年齢層における「相談件数の増加が大きい商品・役務」でも上位に位置しています。

増加順位3位の「社会保険」は、市役所等の職員を名乗り「医療費の還付金があるので、ATMを操作するように」との不審な電話（還付金等詐欺）があったとの相談が主体でした。また、4位の「ミネラルウォーター」については、「請求していないのにペットボトルの水が届いたがどうすればいいか」という相談が主でしたが、サンプルとして送付された場合がほとんどでした。

表6 契約当事者が65歳以上の場合における相談件数の増加が大きい商品・役務 (単位:件数、%)

増加件数順位	商品・役務名	増加件数		28年度 件数	27年度 件数
		増加率			
1	役務その他サービス	70	35.2%	269	199
2	海外パッキングツアー	63	787.5%	71	8
3	社会保険	60	46.2%	190	130
4	ミネラルウォーター	59	295.0%	79	20
5	他のネット通信関連サービス	48	150.0%	80	32
6	携帯電話サービス	43	27.0%	202	159
7	修理サービス	42	18.0%	275	233
8	電気	41	87.2%	88	47

参考 平成27年度の順位 (65歳以上)

増加件数 順位	商品・役務等(平成27年度)
1	デジタルコンテンツ
2	冠婚葬祭互助会
3	インターネット接続回線
4	建物清掃サービス
5	他の行政サービス
6	工事・建築
7	役務その他サービス
8	固定電話サービス