

令和元年10月16日
環境生活部くらし安全推進課
043-223-2292

平成30年度の消費生活相談の概要について

県では、消費者センターにおいて県民からの相談に対応するなど、消費者被害の防止等に取り組んでいるところですが、このたび、平成30年度中に県内各地の相談窓口へ寄せられた相談を集計*しましたので、概要や相談事例等についてお知らせします。

【相談件数】

59,727件で、前年度に比べ10,725件、増加率21.9%と大幅に増加しました。

このうち、苦情相談は55,409件、問合わせ・要望は4,318件となっています。

【相談者（契約当事者）年齢層別割合】

70歳代が21.4%と最も多く、次いで60歳代、50歳代となっており、60歳代以上の割合は全体の5割近くを占めています。

【相談内容】

40歳代までの年代ではデジタルコンテンツに関する相談が多く、具体的には、利用していない有料コンテンツの料金を請求する文面をショートメッセージで送り付けられたといった不当請求に関するものです。

また、50歳代以上の年代では商品一般に関する相談が多く、具体的には「民事訴訟最終通達書」や「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」などと記載された葉書が送られてきたといった架空請求に関するものです。

*「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」に登録された件数。PIO-NETは国民生活センターと全国の消費生活センター・市町村消費生活相談窓口を結ぶシステムで、各地に寄せられた相談を一元的に集計するもの。

令和元年台風15号・19号の災害に便乗した悪質商法にご注意ください

県では、台風等の災害に便乗した悪質商法による消費者被害・トラブルを防止するため、県ホームページやチラシ配布などを通じて、注意喚起と相談窓口の周知を図っています。

県内の消費生活相談窓口へ寄せられた、台風15号に関連する消費生活相談の件数は、9月30日現在で81件となっています。

現在のところ、住宅被害の修理工事に関するものが大半で、「火災保険で修理できるので、保険会社への申請等を代行する」と業者が電話や訪問してきた、などの相談が36件、「電話帳広告を見て見積りを依頼したところ、瓦の一部のずれのみにもかかわらず屋根裏の点検を始め木部の傷みがあるので大がかりな補修が必要と数百万円の見積りを提示され、契約してしまったがどうしたらよいか」など、修理工事全般に関する相談が33件などとなっています。

不審な電話や訪問、勧誘など、困ったときにはお近くの消費生活相談窓口（局番なしの「188」（消費者ホットライン））にご相談ください。また、契約してしまっても、クーリング・オフや取消し等ができる場合がありますので、まずは消費生活相談窓口にご相談ください。

1 相談件数の推移

(単位：件)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
相談件数		47,903	48,842	47,061	49,002	59,727
内訳	県	9,737	10,060	9,454	9,732	10,565
	市町村	38,166	38,782	37,607	39,270	49,162

※相談件数は苦情相談のほか、問い合わせ・要望を含めた総数。

2 相談者（契約当事者）の年齢層別割合

(平成30年度)

	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	不明等
件数	822	3,283	3,931	6,171	7,646	11,422	11,841	3,878	6,415
割合	1.5%	5.9%	7.1%	11.1%	13.8%	20.6%	21.4%	7.0%	11.6%

3 商品・役務（サービス）ごとにみた相談の状況

(1) 平成30年度に相談の多かった商品・役務

表1 相談の多い商品・役務

順位	29年度	件数	30年度	件数	増減数
1	商品一般	7,924	商品一般	17,079	+9,155
2	デジタルコンテンツ	6,479	デジタルコンテンツ	5,895	△584
3	不動産貸借	1,713	不動産貸借	1,756	+43
4	インターネット接続回線	1,365	工事・建築	1,514	+150
			インターネット接続回線	1,514	+149
5	工事・建築	1,364	他の健康食品	958	△80
6	他の健康食品	1,038	フリーローン・サラ金	942	△13
7	フリーローン・サラ金	955	携帯電話サービス	820	+90
8	携帯電話サービス	730	修理サービス	794	+180
9	四輪自動車	659	役務その他サービス	692	+126
10	修理サービス	614	四輪自動車	604	△55
11	役務その他サービス	566	ファンド型投資商品	523	+232
12	テレビ放送サービス	471	テレビ放送サービス	458	△13
13	エステティックサービス	405	電気	447	+226
14	モバイルデータ通信	374	基礎化粧品	416	+175
15	他のネット通信関連サービス	341	酵素食品	397	+266
	携帯電話	341			

① 商品一般 (17,079 件)

商品を特定できないものなどに関する相談です。平成 30 年度も、身に覚えのない「民事訴訟最終通達書」や「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」などと記載された葉書が送付されてきた、との相談が多く寄せられました。

② デジタルコンテンツ (5,895 件)

昨年度に比べ減ったものの、インターネットを通じた情報やサービスについて、引き続き利用した覚えの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。

③ 不動産貸借 (1,756 件)

賃貸アパートの退去時の原状回復費用、保証金や敷金返金に関する相談が多く寄せられました。

④ 工事・建築 (1,514 件)

戸建住宅（屋根・塗装工事、外構工事等）に関する相談が多く見られ、平成 30 年度は屋根工事に関する相談が最多となりました。

④ インターネット接続回線 (1,514 件)

解約時の期間制限に関する相談や、他業者を名乗って勧誘したり、執拗に勧誘したりする業者などに関する相談が多く寄せられました。

(2) 平成 29 年度に比較して相談件数が増加した主な商品・役務

表 2 相談件数の増加が大きい商品・役務

順位	商品・役務等	29 年度	30 年度	増加件数	
				増加件数	増加率
1	商品一般	7,924	17,079	+9,155	+115.5%
2	酵素食品	131	397	+266	+203.1%
3	ファンド型投資商品	291	523	+232	+79.7%
4	電気	221	447	+226	+102.3%
5	修理サービス	614	794	+180	+29.3%

① 商品一般 9,155 件増加 (7,924 件→17,079 件)

商品を特定できないものなどに関する相談です。平成 30 年度も、身に覚えのない「民事訴訟最終通達書」や「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」などと記載された葉書が送付されてきた、といった相談が著しく増加しました。

② 酵素食品 266 件増加 (131 件→397 件)

気づかずに定期購入になっていた、また、その契約を解約しようとしたが電話が

つながらない、といった相談が多く寄せられました。

③ ファンド型投資商品 232件増加 (291件→523件)

主に、農園事業やテレビ電話の海外レンタルといった、一般的な投資商品には該当しないもので、運用者が資金を集め、運用し、そこから生じる収益を配分する、集団投資に関する相談で、特定の破産した事業者に関する相談が著しく増加しました。

④ 電気 226件増加 (221件→447件)

電力小売り自由化に伴い、電気代が安くなるという電気の供給契約の切り替えやガスなどとまとめる契約を勧める勧誘に関する相談、また、勧誘内容や契約を不安に思う相談が多く寄せられました。

⑤ 修理サービス 180件増加 (614件→794件)

火災保険で家屋の修理ができるという相談が増加しました。トイレや水道設備、パソコンや携帯電話の修理に関する相談も多く寄せられました。

消費者トラブルはお近くの消費生活相談窓口へ

県や市町村では、消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行う相談窓口を設けています。

不審な電話や訪問、勧誘など、困ったときや心配なときは、まずはお気軽にお近くの消費生活相談窓口にご相談ください。

- 市町村の消費生活相談窓口については、お住いの市町村にお問い合わせください。
電話番号がわからないときは、消費者ホットライン：局番なしの「188」まで
(身近な消費生活相談窓口につながります)。

- 千葉県消費者センター 相談専用電話 047-434-0999

受付時間：(月～金) 9時から16時30分 (土) 9時から16時 ※祝日・年末年始除く