

平成29年度消費生活相談の概要について

平成30年9月7日
千葉県環境生活部くらし安全推進課
電話 043-223-2292

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29年度中に県内各地の相談窓口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】

49,001件で増加に転じ、前年度に比べ1,940件、4.1%増加しました。

このうち、苦情相談は44,921件、問い合わせ・要望は4,080件となっています。

【相談者（契約当事者）年齢層別割合】

60歳代が19.4%と最も多く、次いで70歳代、50歳代となっており、60歳代以上の割合は全体の4割以上を占めています。

【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「総合消費料金未納のお知らせ」などと記載した葉書を送り付けられ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者センター・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。

1 相談件数の推移

(単位：件)

年度		25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
相談件数		45,056	47,903	48,842	47,061	49,001
内訳	県	9,779	9,737	10,060	9,454	9,732
	市町村	35,277	38,166	38,782	37,607	39,269

※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29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	728	3,317	4,365	6,308	6,637	8,721	6,750	2,847	5,248
割合	1.6%	7.4%	9.7%	14.0%	14.8%	19.4%	15.0%	6.3%	11.7%

3 商品・役務（サービス）ごとにみた相談の状況

(1) 平成 29 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	28 年度	件数	29 年度	件数	増減数
1	デジタルコンテンツ	8,594	商品一般	7,923	+6,112
2	商品一般	1,811	デジタルコンテンツ	6,479	△2,115
3	不動産貸借	1,653	不動産貸借	1,712	+59
4	インターネット接続回線	1,534	インターネット接続回線	1,365	△169
5	工事・建築	1,426	工事・建築	1,364	△62
6	フリーローン・サラ金	1,066	他の健康食品	1,038	+102
7	他の健康食品	936	フリーローン・サラ金	955	△111
8	携帯電話サービス	827	携帯電話サービス	730	△97
9	四輪自動車	719	四輪自動車	659	△60
10	役務その他サービス	707	修理サービス	614	△42
11	修理サービス	656	役務その他サービス	566	△141
12	モバイルデータ通信	431	テレビ放送サービス	471	+45
13	テレビ放送サービス	426	エステティックサービス	405	+35
14	興信所	400	モバイルデータ通信	373	△58
15	携帯電話	399	他のネット通信関連サービス	342	+54

① 商品一般（7,923 件）

商品を特定できないものなどに関する相談です。平成 29 年度は、身に覚えのない「総合消費料金未納のお知らせ」や「訴訟告知確認書」などと記載された葉書が送付されてきた、との相談が著しく増加しました。

② デジタルコンテンツ（6,479 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、利用していない有料コンテンツに係る不当請求等の相談が多く寄せられました。

③ 不動産貸借（1,712 件）

賃貸アパートの退去時の修繕費用や敷金返還に関する相談が多く寄せられました。

(2) 平成 28 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	28 年度	29 年度	増加件数	
				増加件数	増加率
1	商品一般	1,811	7,923	+6,112	+337.5%
2	他の化粧品	111	241	+130	+117.1%
3	他の健康食品	936	1,038	+102	+10.9%
4	レンタルサービス	128	222	+94	+73.4%
5	山林	49	139	+90	+183.7%

① 商品一般 6,112 件増加 (1,811 件→7,923 件)

商品を特定できないものなどに関する相談です。平成 29 年度は、身に覚えのない「総合消費料金未納のお知らせ」や「訴訟告知確認書」などと記載された葉書が送付されてきた、との相談が著しく増加しました。

② 他の化粧品※1 130 件増加 (111 件 → 241 件)

③ 他の健康食品※2 102 件増加 (936 件→1,038 件)

※1 特定の化粧品（「基礎化粧品」「メイクアップ化粧品」等）以外は、PIO-NET 上「他の化粧品」として統一的に分類

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

お試しの 1 回限りで購入したつもりが、画面上の表示に気付かず定期購入となってしまう美容液やサプリメント等の解約・返品に関する相談が多く寄せられました。

④ レンタルサービス 94 件増加 (128 件→222 件)

着物レンタルサービスを展開する事業者の経営破たんにより、次年度以降の着物レンタル予約に関する相談が多く寄せられました。

⑤ 山林 90 件増加 (49 件→139 件)

買い手の見つけが難しい山林を「高値で買い取る」等と言って調査費用等の名目で金銭を支払わせる手口（いわゆる原野商法の二次被害）についての相談が増加しました。

県民の皆さんへ　まずは御相談ください
～「おいしい話」や「怪しい訪問」に相談する勇気を！～

県や市町村では、消費生活に関するさまざまな問題について、解決のための
助言や**斡旋**^{あつせん}などを行う相談窓口を設けています。

一人で悩んでいてもトラブルは解決しません。

困った時は、まずお近くの消費生活相談窓口にご相談ください。

◇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

※日祝休・年末年始除く

◇市町村相談窓口については、お住ま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「188（いやや）！」**まで。