

## 千葉県消費者センターの概要

### 1 消費者センターの主な業務内容

#### (1) 相談事業

消費生活相談：商品、役務等の契約、解約、購入又は消費過程において生じた問題の苦情等に対し、助言、情報提供又は状況によってあっせんを行う。

個人情報保護相談：個人情報の流出や不正取得等の不適切な取扱いに対する苦情等に対し、助言、情報提供又は状況によってあっせんを行う。

#### (2) 啓発・教育事業

自主性をもった「かしこい消費者」、地域の消費者リーダーを育成するため一般消費者、消費者団体等を対象として消費者自立支援講座、消費生活サポーター養成講座等を開催する。また、来所事業者に対し当該事業者への相談概要を提示すること等により、今後の適正な事業活動の啓発を行い消費者被害の減少・防止を図る。

#### (3) 市町村への支援事業

相談体制が整っていない市町村への出前相談、経験不足の相談担当者へ助言等を行う巡回訪問等により、市町村相談担当者の実務能力の向上を図る。

#### (4) 商品テスト事業

目視観察等の簡易なテストを行う。また、消費者相談において、苦情のあった生活用品について、危害、危険を伴った消費者相談に係る商品については、商品テスト機関への取り次ぎを行う。

#### (5) 商品、資料の展示

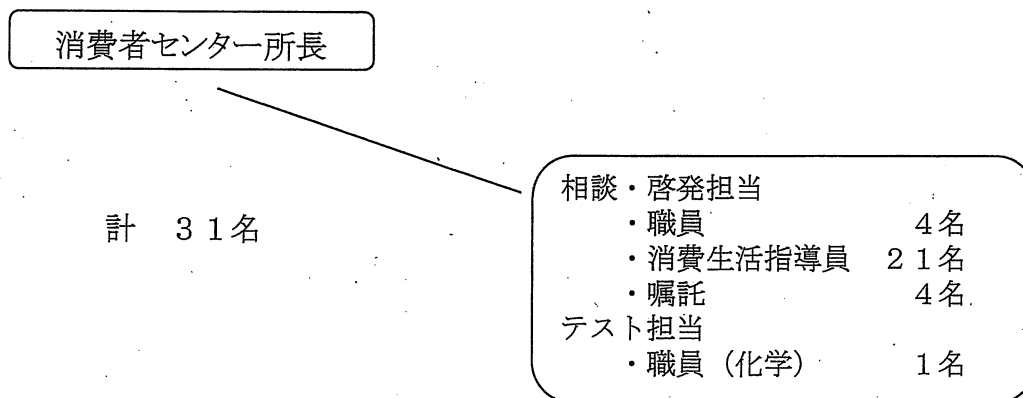
消費生活に関する各種情報をパネルや商品で展示する。

## 2 職員の状況

(4月1日現在、職員数:人)

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
職員総数	31	31	31
行政職員	7	6	6
消費生活相談員	20	21	21
嘱託職員	4	4	4

## 3 千葉県消費者センター組織図 (平成28年4月1日現在)



## 4 千葉県消費者センターフロア案内

### 1階 受付・相談・展示フロア

展示フロアを中心に、相談室、資料閲覧室、ビデオ室などがある。

#### ※消費生活相談受付時間

月曜日～金曜日 9:00 から 16:30 まで(7時間30分)

土曜日 9:00 から 16:00 まで(7時間)

### 2階 研修フロア

200名を収容できる研修ホールを中心に、小研修室などがある。

### 3階 テストフロア

消費者相談において、苦情のあった生活用品について、商品テストを行っている。

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

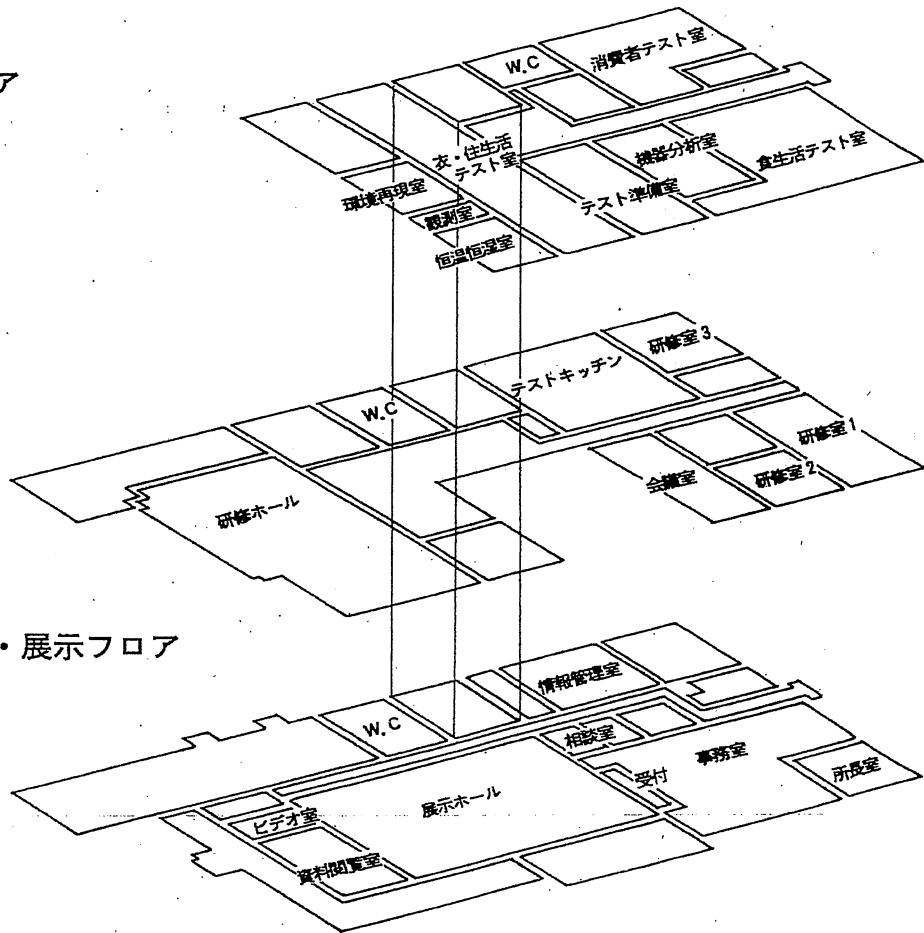
階	室名 (個数)	面積 (㎡)	階	室名 (個数)	面積 (㎡)
1 階	所長室	35.00	3 階	食生活テスト室	150.00
	事務室	167.00		衣・住生活テスト室	143.00
	相談室 (2)	9.00		消費者テスト室	96.00
	情報管理室 (前室含)	57.00		恒温恒湿室	39.00
	展示ホール (ロビー含)	272.00		環境再現室	41.00
	ビデオ室	17.00		機器分析室	74.00
	資料閲覧室	51.00		テスト準備室	74.00
	休養室	42.00		その他	262.33
	資料作成室	19.00		計	879.33
	その他	380.31		屋 上	塔屋
計	1,058.31	計	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)



## 5 相談件数の推移

(件)

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
県センター	10,539	9,915	9,256	9,719	9,694
千葉県	43,119	43,082	42,224	45,051	47,903
全国	896,997	883,959	860,698	939,800	954,591

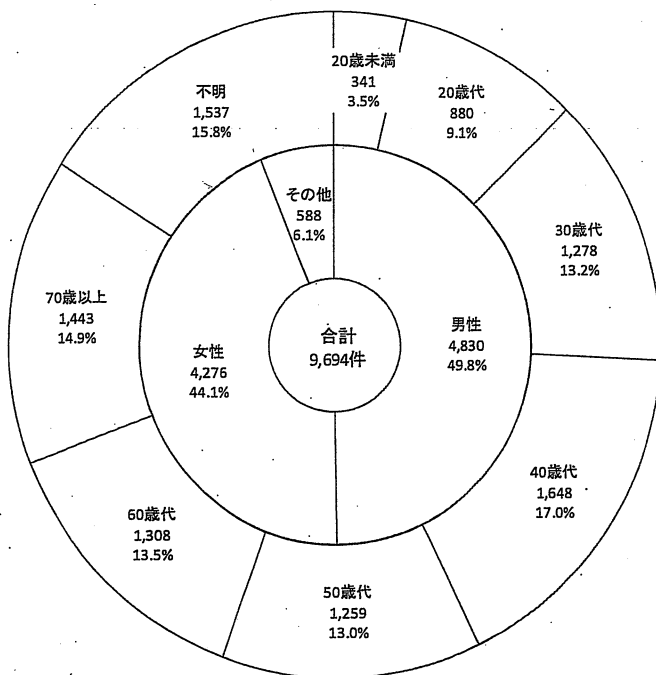
(注 相談件数は、PIO-NET に登録済みの件数)

## 6 26年度県センターの相談概要

### (1) 相談件数

平成26年4月から平成27年3月までに県消費者センターに寄せられた相談は9,694件であり、その内訳は苦情が9,181件、問合せが513件である。前年度と比較し、25件(0.3%)の減少となっている。

### (2) 年代別・男女別状況



相談の契約当事者を年代別に見ると、40歳代が最も多く1,648件で全体の17.0%を占め、次いで70歳以上が1,443件で14.9%を占めている。

また、男女別では男性4,830件(49.8%)、女性4,276件(44.1%)、団体・不明588件(6.1%)である。

### (3) 内容別分類

(複数選択可項目、( ) は前年度の数字)

「契約・解約」に関する件数	6,938件 (6,583件)
「販売方法」に関する件数	4,880件 (4,600件)
「品質・機能・役務品質」に関する件数	1,563件 (1,790件)
「接客対応」に関する件数	1,166件 (1,342件)
「価格・料金」に関する件数	432件 (434件)

(4) 商品（役務）等別相談件数

商品・役務（サービス）別の状況は、商品 3,390 件（35.0%）、役務 5,953 件（61.4%）であった。

前年度より増加している主なものは、運輸・通信サービスが 2,880 件（前年度比 565 件（24.4%）増）となっている。

区分	26年度				25年度				
	苦情	問合せ	計	構成比	苦情	問合せ	計	構成比	
商品	教養娯楽品	730	19	749	7.7%	735	21	756	7.8%
	商品一般、	428	26	454	4.7%	304	31	335	3.4%
	食料品	410	23	433	4.5%	695	26	721	7.4%
	住居品	351	20	371	3.8%	375	15	390	4.0%
	土地・建物・設備	335	25	360	3.7%	374	33	407	4.2%
	被服品	342	13	355	3.7%	462	13	475	4.9%
	その他の商品	645	23	668	6.9%	630	28	658	6.8%
	小計	3,241	149	3,390	35.0%	3,575	167	3,742	38.5%
役務	運輸・通信サービス	2,861	19	2,880	29.7%	2,305	10	2,315	23.8%
	金融・保険サービス	679	32	711	7.3%	876	36	912	9.4%
	レンタル・リース・貸借	395	26	421	4.3%	418	27	445	4.6%
	保健・福祉サービス	354	29	383	4.0%	326	37	363	3.7%
	工事・建築・加工	284	12	296	3.1%	313	25	338	3.5%
	教養・娯楽サービス	269	11	280	2.9%	348	7	355	3.7%
	その他の役務	904	78	982	10.1%	847	50	897	9.2%
	小計	5,746	207	5,953	61.4%	5,433	192	5,625	57.9%
その他	194	157	351	3.6%	167	185	352	3.6%	
合計	9,181	513	9,694	100.0%	9,175	544	9,719	100.0%	

(5) 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、「デジタルコンテンツ」（携帯・インターネットを利用した情報提供サービス等）が最も多く、「不動産貸借」「工事・建築」「インターネット接続回線」などの相談件数も多くなっている。

年代別の主な特徴としては、全年代で「デジタルコンテンツ」の相談が一番多くなっている。また、40歳代以上ではインターネット接続回線に関する相談が上位を占めるようになっている。

なお、平成25年度全体で第5位の相談件数があった「健康食品」関連の相談は、26年度は激減した。

年代別に見た相談の多い商品・役務

(件)

合計	全体		20歳未満		20歳代		30歳代	
	9,694		341		880		1,278	
1位	デジタルコンテンツ	2,044	デジタルコンテンツ	214	デジタルコンテンツ	236	デジタルコンテンツ	310
2位	不動産貸借	361	テレビ放送サービス	7	不動産貸借	47	不動産貸借	110
3位	工事・建築	291	携帯電話サービス	7	エステティックサービス	45	工事・建築	35
4位	インターネット接続回線	254	医療サービス	5	四輪自動車	31	四輪自動車	27
5位	四輪自動車	210	四輪自動車	5	携帯電話サービス	21	フリーローン・サラ金	26

合計	40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	1,648		1,259		1,308		1,443	
1位	デジタルコンテンツ	454	デジタルコンテンツ	353	デジタルコンテンツ	248	デジタルコンテンツ	132
2位	不動産貸借	58	四輪自動車	36	インターネット接続回線	58	工事・建築	64
3位	インターネット接続回線	49	工事・建築	32	工事・建築	54	インターネット接続回線	53
4位	フリーローン・サラ金	47	インターネット接続回線	32	フリーローン・サラ金	31	ファンド型投資商品	41
5位	携帯電話サービス	35	フリーローン・サラ金	30	携帯電話サービス	28	公社債	29

※ 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。

(6) 特殊販売の状況

相談件数のうち店舗購入以外の特殊販売に関する相談は5,323件(54.9%)であった。

内訳は、通信販売が3,515件と多く、中でもデジタルコンテンツに関する相談が2,002件と圧倒的に多い状況であった。

次いで、工事・建築やテレビ放送サービスに関する相談などの訪問販売が831件、インターネット接続回線やファンド型投資商品に関する相談などの電話勧誘販売が726件となっている。

	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	2,002	57.0%	マルチ・マルチまがい	健康食品	11	12.0%	
	商品一般	97	2.8%		化粧品	8	8.7%	
	役務その他サービス	53	1.5%		教養娯楽機材	7	7.6%	
	興信所	52	1.5%		他の健康食品	6	6.5%	
	パソコンソフト	46	1.3%		家庭用電気治療器具	5	5.4%	
	婦人用バッグ	36	1.0%		その他	55	59.8%	
	パソコン	34	1.0%		小計	92		
	音響・映像機器	32	0.9%		訪問購入	商品一般	11	14.5%
	その他	1163	33.0%			四輪自動車	9	11.8%
	小計	3,515				着物類	7	9.2%
訪問販売	工事・建築	114	13.7%	アクセサリ		5	6.6%	
	テレビ放送サービス	62	7.5%	ネックレス		4	5.3%	
	新聞	53	6.4%	その他		40	52.6%	
	修理サービス	47	5.7%	小計		76		
	ソーラーシステム	33	4.0%	ネガティブ・オプション		商品一般	4	14.8%
	商品一般	28	3.4%			音響・映像ソフト	2	7.4%
	プロパンガス	23	2.8%			基礎化粧品	2	7.4%
	リースサービス	23	2.8%		健康食品	2	7.4%	
	複合サービス会員	21	2.5%		緑茶	2	7.4%	
	その他	427	51.2%		その他	15	55.6%	
小計	831		小計		27			
電話勧誘販売	インターネット接続回線	153	21.1%		その他無店舗	工事・建築	4	7.1%
	商品一般	57	7.9%			折とうサービス	3	5.4%
	ファンド型投資商品	55	7.6%			他の健康食品	3	5.4%
	公社債	40	5.5%	ミネラルウォーター		2	3.6%	
	役務その他サービス	31	4.3%	パーキング		2	3.6%	
	株	26	3.6%	リゾート会員権		2	3.6%	
	フリーローン・サラ金	19	2.6%	その他		40	71.3%	
	広告代理サービス	19	2.6%	小計		56		
	固定電話サービス	15	2.1%	合計			5,323	
	その他	311	42.7%					
小計	726							

(7) 相談処理結果

( ) 内は、全相談件数に対する割合

他機関紹介	234件	( 2.4%)
助言(自主交渉)	7,001件	(72.2%)
その他情報提供	1,683件	(17.4%)
あっせん解決	499件	( 5.2%)
あっせん不調	35件	( 0.4%)
処理不能	72件	( 0.7%)
処理不要	81件	( 0.8%)
無回答	89件	( 0.9%)

7 消費者啓発・教育・市町村支援（消費者センターが実施した講座等）

区 分		24年度		25年度		26年度		27年度	
		回数	人員	回数	人員	回数	人員	回数	人員
消費生活サポーター養成講座		2	105	2	65	2	104	2	109
消費者自立支援講座		110	10,100	89	8,474	64	4,438	60	5,257
出前相談		2	40	2	40	2	33	2	31
巡回訪問		-	-	125	125	288	297	269	269
合 計		114	10,245	218	8,704	356	4,872	333	5,666
対 象 別 内 訳	一般消費者	9	295	12	633	10	433	6	319
	シルバー	38	1,815	33	2,243	18	956	22	1,096
	ヤング	43	6,869	33	5,071	26	2,563	31	3,856
	勤労者	0	0	2	70	1	40	0	0
	教員	4	269	3	210	1	15	1	50
	消費者団体	1	48	0	0	1	61	0	0
	市町村職員・ 消費生活相談員	4	165	128	238	291	389	272	360
	民生・児童委員	7	296	4	135	5	315	0	0
	その他(障害者など)	8	488	3	104	3	100	1	35

8 商品テスト事業の状況

(1) テスト件数

(件)

	24年度	25年度	26年度	27年度
食料品	0	0	1	1
衣料品 (うち、クリーニング)	8 (7)	2 (1)	3 (1)	4 (3)
住居品	4	10	5	6
その他	3	9	12	4
計	15	21	21	15

(2) 主なテスト内容

分 類	内 容
食料品	米の新鮮度判定と食べ比べ（展示用）
衣料品	ズボン両足後ろ側の引きつれの原因観察、ジャケット両脇下白化の原因観察 等
住居品	ダウンライト電球の観察、こたつの観察 等
その他	自動車用サンバイザーの観察、腕時計の革ベルトの観察 等