

大阪府内の消費生活相談窓口 平成27年度上半期消費生活相談の概要

《相談全体》

平成27年度上半期に大阪府内の消費生活相談窓口が受け付けた相談件数は37,772件で、前年度同期の38,449件と比べ677件(1.8%)の減少となっています(付表1参照)。

《内容別の特徴》

1. 最も多い相談はインターネット関連

相談の多い商品・役務別を見ると、前年度同期同様インターネット関連の商品・役務が上位になりました。1番多い相談は、「デジタルコンテンツ」(インターネット上で提供する情報等)の6,518件で(付表3参照)、どの年代層においても1位となりました(付表6参照)。特に、20歳未満では、相談件数1,159件のうち「デジタルコンテンツ」が680件で、半数以上を占めました(付表6参照)。「デジタルコンテンツ」の具体的内容を見ると、「アダルト情報サイト」の相談が3,752件で、最も多く寄せられました(付表4参照)。

そのほか、インターネット関連の商品・役務では、「インターネット接続回線」(自宅で利用する光回線等のネット回線やプロバイダ)、「移動通信サービス」(携帯電話等の通信回線)、「携帯電話」など電気通信事業に関するトラブルが前年度同期に比べ増加し、上位になりました(付表3参照)。

2. 販売購入形態別では、通信販売に関するトラブルが最も多い

販売購入形態別相談件数を見ると、「通信販売」に関する相談が1番多く寄せられました(付表7参照)。「健康食品」については定期購入の中途解約トラブルや、詐欺的な通販サイトの利用による商品未着などのトラブルが寄せられました。

3. 高齢者を狙った詐欺的な投資商法が後を絶たない

高齢者の相談の特徴としては、詐欺的な投資商法が後を絶たず、劇場型勧誘による詐欺(複数の人が役割を分担して消費者を信用させる手口)による「ファンド型投資商品」(実体のはっきりしない事業への投資)が目立ちました(付表6,11参照)。

4. 危害・危険

危害に関する相談(商品・役務・設備に関連して、身体に怪我、病気等の危害を受けたという相談)は458件で、前年度同期の514件と比べ56件(10.9%)減少しました。しかしながら、「健康食品」による危害件数は37件で、前年度同期14件と比べ23件増加し、特に、ダイエット用健康食品が目立ちました。危険に関する相談(危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談)は195件で、前年度同期の215件と比べ20件(9.3%)減少しました(付表8,9参照)。

※「付表1」及び「付表2」の対象データは、府内全域における相談件数。

※「付表3」から「付表15」の対象データは、「全国消費生活情報ネットワーク・システム」(PIONET)に登録された相談件数。

○付表1 相談件数の年度推移

	27年度上半期		26年度上半期		対前年度上半期		26年度	
	件数	構成比	件数	構成比	増減数	比率	件数	構成比
苦情	34,605	91.6%	35,010	91.1%	▲405	98.8%	68,038	88.9%
問合せ	3,167	8.4%	3,439	8.9%	▲272	92.1%	8,532	11.1%
計	37,772	100.0%	38,449	100.0%	▲677	98.2%	76,570	100.0%

○付表2 契約当事者の年代別件数

契約当事者	27年度上半期		26年度上半期		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	1,159	3.1%	1,232	3.2%	94.1%	▲ 73
20歳代	3,418	9.0%	3,449	9.0%	99.1%	▲ 31
30歳代	4,525	12.0%	4,921	12.8%	92.0%	▲ 396
40歳代	6,105	16.2%	6,383	16.6%	95.6%	▲ 278
50歳代	4,585	12.1%	4,589	11.9%	99.9%	▲ 4
60歳代	4,785	12.7%	5,195	13.5%	92.1%	▲ 410
70歳以上	7,622	20.1%	7,289	19.0%	104.6%	333
その他・不明	5,573	14.8%	5,391	14.0%	103.4%	182
計	37,772	100.0%	38,449	100.0%	98.2%	▲ 677

《内容別の特徴》

1. 商品・役務別に見た場合の特徴

相談の多い商品・役務別を見ると、前年度同期と同様インターネット関連（デジタルコンテンツ、インターネット接続回線、移動通信サービス、携帯電話）の商品・役務が上位になりました。1番多い相談は、「デジタルコンテンツ」（インターネット上で提供する情報等）の**6,518**件で（付表3参照）、年代別でも各年代で1位となりました（付表6参照）。特に、**20歳未満**では、相談件数**1,159**件のうち「デジタルコンテンツ」が**680**件で、**58.7%**を占めました（付表6参照）。「デジタルコンテンツ」の具体的内容を見ると、1番多いのは、「アダルト情報サイト」でのワンクリック請求トラブルなど**3,752**件で、前年度同期に比べ**272**件（**6.8%**）減少しましたが、依然として多く寄せられました。次いで「サクラサイト（出会い系サイト）」が**413**件で、前年度同期に比べ**10**件（**2.4%**）減少しました（付表4参照）。

そのほか、インターネット関連の商品・役務では、「インターネット接続回線」（自宅で利用する光回線等のネット回線やプロバイダ）が**1,385**件で前年度同期に比べ**337**件（**32.2%**）増加、「移動通信サービス」（携帯電話等の通信回線）が**1,170**件で前年度同期に比べ**282**件（**31.8%**）増加、「携帯電話」が**578**件で前年度同期に比べ**51**件（**9.7%**）増加するなど、電気通信事業に関するトラブルがいずれも増加し、上位になりました（付表3参照）。

○付表3 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	6,518	6,984	93.3%	▲ 466
	（うちスマートフォン）	(3,275)	(2,450)	133.7%	825
2	賃貸アパート	1,475	1,366	108.0%	109
3	インターネット接続回線	1,385	1,048	132.2%	337
4	移動通信サービス	1,170	888	131.8%	282
	（うちスマートフォン）	(460)	(265)	173.6%	195
5	食料品（健康食品以外）	1,135	1,105	102.7%	30
6	工事・建築	903	1,037	87.1%	▲ 134
7	健康食品	792	624	126.9%	168
8	フリーローン・サラ金	753	887	84.9%	▲ 134
9	新聞	696	813	85.6%	▲ 117
10	医療	584	640	91.3%	▲ 56
11	携帯電話	578	527	109.7%	51
	（うちスマートフォン）	(401)	(257)	156.0%	144
12	自動車	505	535	94.4%	▲ 30
12	テレビ放送サービス	505	410	123.2%	95
14	化粧品	370	384	96.4%	▲ 14
15	紳士・婦人洋服	348	400	87.0%	▲ 52
16	エステティックサービス	339	367	92.4%	▲ 28
17	履物	331	357	92.7%	▲ 26
18	生命保険	323	387	83.5%	▲ 64
19	かばん・財布類	307	436	70.4%	▲ 129
20	ファンド型投資商品	302	443	68.2%	▲ 141
	その他	18,387	18,760	98.0%	▲ 373
	総相談件数	37,706	38,398	98.2%	▲ 692

○付表4 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	3,752	4,024	93.2%	▲ 272
サクラサイト（出会い系サイト）	413	423	97.6%	▲ 10
オンラインゲーム	167	193	86.5%	▲ 26
その他のデジタルコンテンツ※	2,186	2,344	93.3%	▲ 158
計	6,518	6,984	93.3%	▲ 466

※有料サイトの架空請求、内容の特定できないサイトの利用、映像配信サービスやギャンブル情報サイトおよびその他の情報サイト

○付表5 年代別 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計
アダルト情報サイト	506	421	549	792	584	489	248	163	3,752
サクラサイト（出会い系サイト）	25	109	65	89	60	25	19	21	413
オンラインゲーム	53	32	19	31	12	5	1	14	167
その他のデジタルコンテンツ	96	193	244	440	351	369	338	155	2,186
計	680	755	877	1,352	1,007	888	606	353	6,518

○付表6 年代別 相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	680	デジタルコンテンツ	755	デジタルコンテンツ	877	デジタルコンテンツ	1,352	デジタルコンテンツ	1,007	デジタルコンテンツ	888	デジタルコンテンツ	606
2	健康食品	48	賃貸アパート	236	賃貸アパート	380	賃貸アパート	255	インターネット接続回線	200	インターネット接続回線	217	健康食品	324
3	テレビ放送サービス	26	エステティックサービス	184	移动通信サービス	211	インターネット接続回線	249	賃貸アパート	156	食料品（健康食品以外）	179	新聞	306
4	自動車（自動二輪含む）	18	移动通信サービス	153	インターネット接続回線	177	移动通信サービス	243	移动通信サービス	153	工事・建築	175	食料品（健康食品以外）	305
5	移动通信サービス	16	インターネット接続回線	116	フリーローン・サラ金	111	食料品（健康食品以外）	155	食料品（健康食品以外）	119	移动通信サービス	137	工事・建築	270
6	紳士・婦人洋服	15	健康食品	91	食料品（健康食品以外）	102	フリーローン・サラ金	155	フリーローン・サラ金	118	新聞	126	インターネット接続回線	264
7	賃貸アパート	15	フリーローン・サラ金	84	携帯電話	89	携帯電話	132	工事・建築	115	賃貸アパート	111	ファンド型投資商品	180
8	携帯電話	11	自動車	70	履物	74	工事・建築	103	自動車	80	フリーローン・サラ金	90	テレビ放送サービス	155
9	医療	11	内職・副業	69	健康食品	73	自動車	100	携帯電話	76	医療	90	生命保険	134
10	化粧品	10	携帯電話	56	自動車	70	化粧品	87	新聞	76	テレビ放送サービス	70	移动通信サービス	122
10	コンサート	10							医療	76				
総計		1,159		3,417		4,518		6,093		4,573		4,775		7,609

2. 販売購入形態別にみた場合の特徴

販売購入形態別相談件数を見ると、「通信販売」に関する相談が12,130件で1番多く寄せられました（付表7参照）。「デジタルコンテンツ」の他、「健康食品」、「かばん・財布類」「履物」などの相談が多く寄せられました（付表7参照）。

○付表7 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
店舗販売	11,449	11,565	99.0%	▲ 116
訪問販売	3,594	3,766	95.4%	▲ 172
通信販売	12,130	12,722	95.3%	▲ 592
マルチ・マルチまがい	441	391	112.8%	50
電話勧誘販売	2,575	2,617	98.4%	▲ 42
ネガティブ・オプション	101	78	129.5%	23
訪問購入	355	392	90.6%	▲ 37
その他無店舗販売	439	381	115.2%	58
不明・無関係	6,622	6,486	102.1%	136
計	37,706	38,398	98.2%	▲ 692

※「ネガティブ・オプション」とは、消費者から申込みもないのに、業者が売買契約の申込みに関する商品を送付するものをいう。

※「その他無店舗販売」とは、露店、屋台店、通常店舗とは考えられない場所で2日以上期間に渡り展示販売しているものをいう。

3. 60歳以上の高齢者の相談の特徴

60歳以上の高齢者の相談の特徴としては、「インターネット接続回線」や「健康食品」のトラブルが多く寄せられました。特に、70歳以上では、詐欺的な投資商法が後を絶たず、劇場型勧誘による詐欺（複数の人が役割を分担して消費者を信用させる手口）による「ファンド型投資商品」（実体のはっきりしない事業への投資）が目立ちました（付表6参照）。

4. 危害・危険に関する相談の特徴

危害に関する相談（商品・役務・設備に関連して、身体に怪我、病気等の危害を受けたという相談）は458件で、前年度同期の514件と比べ56件（10.9%）減少しました。しかしながら、「健康食品」による危害件数は37件で、前年度同期14件と比べ23件増加し、特に、ダイエット用健康食品が目立ちました。危険に関する相談（危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談）は195件で、前年度同期の215件と比べ20件（9.3%）減少しました（付表8,9参照）。

○付表8 危害件数

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
医療	66	78	84.6%	▲ 12
（うち美容医療）	(17)	(30)	56.7%	▲ 13
食料品(健康食品を除く)	55	57	96.5%	▲ 2
化粧品	45	76	59.2%	▲ 31
健康食品	37	14	264.3%	23
外食	34	30	113.3%	4
エステティックサービス	22	34	64.7%	▲ 12
パーマ	12	18	66.7%	▲ 6
履物	10	10	100.0%	0
医薬品	10	7	142.9%	3
他の美容サービス(まつげエクステ、 ネイルアート、染毛)	9	7	128.6%	2
その他	158	183	86.3%	▲ 25
計	458	514	89.1%	▲ 56

○付表9 危険件数

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
食料品(健康食品を除く)	44	32	137.5%	12
自動車	15	30	50.0%	▲ 15
照明器具	9	10	90.0%	▲ 1
家具類	8	13	61.5%	▲ 5
電気空調・冷房機器	6	5	120.0%	1
電子レンジ類	5	7	71.4%	▲ 2
携帯電話	5	5	100.0%	0
自転車	5	8	62.5%	▲ 3
外食	5	4	125.0%	1
ヘアードライヤー	5	3	166.7%	2
その他	88	98	89.8%	▲ 10
計	195	215	90.7%	▲ 20

参考資料

<高齢者の相談状況>

60歳以上が契約当事者の相談件数は12,384件で、前年度の12,462件より78件(0.6%)減少しましたが、相談全体(37,706件)に占める割合は32.8%で、前年度同期同様約3件に1件となっており、依然として多い状態です。(付表10参照)。また、そのうち70歳以上の相談件数は7,609件で、前年度の7,278件より331件(4.5%)増加しています。

商品・役務別の相談状況を見ると、1番多い相談は「デジタルコンテンツ」の1,494件でした。2番目に多い相談は、「食料品(健康食品以外)」の484件でした。次いで、「インターネット接続回線」が481件でした。

また、投資商法のトラブルも多く寄せられ、実体のはっきりしない事業へ出資させる「ファンド型投資商品」の相談が225件で、同商品の相談全体の74.5%を占めました(付表11参照)。

販売購入形態別の相談状況を見ると、「店舗販売」が最も多く、次いで「通信販売」が多く寄せられました。「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「訪問購入」については、全体に占める割合が、いずれも50%以上となりました(付表12参照)。

○付表10 高齢者の相談件数と全相談件数に占める割合(60歳以上)

平成27年度(上半期)			平成26年度(上半期)			増減率	
全体	うち 60歳以上	全体に占 める割合	全体	うち 60歳以上	全体に占 める割合	全体	うち 60歳以上
37,706	12,384	32.8%	38,398	12,462	32.5%	98.2%	99.4%

○付表11 高齢者の相談の多い商品・役務(上位10位)

順位		全体	
		うち 60歳以上	全体に占 める割合
	総件数	37,706	12,384 32.8%
1	デジタルコンテンツ	6,518	1,494 22.9%
2	食料品(健康食品以外)	1,135	484 42.6%
3	インターネット接続回線	1,385	481 34.7%
4	工事・建築	903	445 49.3%
5	新聞	696	432 62.1%
6	健康食品	792	379 47.9%
7	移動通信サービス	1,170	259 22.1%
8	ファンド型投資商品	302	225 74.5%
8	テレビ放送サービス	505	225 44.6%
10	賃貸アパート	1,475	216 14.6%

○付表12 高齢者の相談の多い販売購入形態

	全体	
	うち 60歳以上	全体に占 める割合
総件数	37,706	12,384 32.8%
店舗販売	11,449	3,077 26.9%
通信販売	12,130	2,833 23.4%
訪問販売	3,594	1,900 52.9%
電話勧誘販売	2,575	1,559 60.5%
訪問購入	355	207 58.3%
その他無店舗	439	176 40.1%
マルチ・マルチまがい	441	67 15.2%
ネガティブ・オプション	101	58 57.4%
その他	6,622	2,507 37.9%

<消費者へのアドバイス>

【高齢者の方々へ】

- ・必要のない商品やサービスの勧誘に対しては、はっきり断りましょう。
- ・詐欺的な投資商法の二次被害が発生しています。安易に儲け話に乗らないようにしましょう。
- ・契約内容に不安を感じた時は、身近な人やお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

【周囲の方々へ】

- ・高齢者がトラブルに巻き込まれるときは、ふだんと違う「様子の変化」があります。こうした変化にいち早く気づき、気になることがあったら声かけをするなどして、見守りを心がけてください。
- ★ 困ったときは、早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- ★ 大阪府では、悪質商法の新たな手口などを紹介するメールマガジン「大阪府消費生活センター便り」を配信しています。次のURLから登録できます。 <http://kanshokyo.jp/funagazi/>

＜若者の相談状況＞

20歳代以下の若者が契約当事者の相談件数は、4,576件で、前年度の4,679件より103件(2.2%)減少したものの、相談全体(37,706件)に占める割合は12.1%で、ほぼ同程度の割合になりました(付表13参照)。

商品・役務別の相談状況を見ると、「デジタルコンテンツ」の相談が1,435件となり、他の年代と同様に1番多い相談件数となりました。そのほか、相談全体件数に占める若者の割合で見ると、「エステティックサービス」が56.6%、「内職・副業」が42.6%と、割合が高くなりました(付表14参照)。

販売購入形態別の相談状況を見ると、「マルチ・マルチまがい」については相談件数の全体件数に占める若者の割合が53.1%と高くなり、2件に1件が若者の相談となりました(付表15参照)。

○付表13 若者の相談件数と全相談件数に占める割合(20歳代以下)

平成27年度(上半期)			平成26年度(上半期)			増減率	
全 体	うち	全体に占める割合	全 体	うち	全体に占める割合	全 体	うち
	20歳代以下			20歳代以下			20歳代以下
37,706	4,576	12.1%	38,398	4,679	12.2%	98.2%	97.8%

○付表14 若者の相談の多い商品・役務(上位10位)

順位		全 体		
		うち	全体に占める割合	
	総件数	20歳代以下		
		37,706	4,576	12.1%
1	デジタルコンテンツ	6,518	1,435	22.0%
2	賃貸アパート	1,475	251	17.0%
3	エステティックサービス	339	192	56.6%
4	移动通信サービス	1,170	169	14.4%
5	健康食品	792	139	17.6%
6	インターネット接続回線	1,385	124	9.0%
7	自動車	505	88	17.4%
8	フリーローン・サラ金	753	87	11.6%
9	内職・副業	176	75	42.6%
10	テレビ放送サービス	505	71	14.1%

○付表15 若者の相談の多い販売購入形態

	全 体		
	うち	全体に占める割合	
総件数	20歳代以下		
	37,706	4,576	12.1%
通信販売	12,130	2,181	18.0%
店舗販売	11,449	1,363	11.9%
訪問販売	3,594	291	8.1%
マルチ・マルチまがい	441	234	53.1%
電話勧誘販売	2,575	85	3.3%
その他無店舗販売	439	41	9.3%
ネガティブ・オプション	101	8	7.9%
訪問購入	355	5	1.4%
その他	6,622	368	5.6%

＜消費者の方々へのアドバイス＞

- ・ 契約をする場合は、契約内容、契約金額等をよく確認して慎重に対応しましょう。特にインターネット通販の場合は、解約条件などの表示をよく確認しましょう。
- ・ 簡単に儲かるという話には安易に乗らないようにしましょう。
- ★ 困ったときは、早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- ★ 大阪府では、悪質商法の新たな手口などを紹介するメールマガジン「大阪府消費生活センター便り」を配信しています。次のURLから登録できます。 <http://kanshokyo.jp/fumagazine/>