

大阪府内の消費生活相談窓口 平成 30 年度消費生活相談の概要

《相談全体》

平成 30 年度に大阪府の消費生活相談窓口が受け付けた相談件数は 73,817 件で、前年度の 70,105 件と比べ 3,712 件 (5.3%) 増加しました (付表 1 参照)。契約当事者の年代別で見ると、50 歳代以上と 10 歳代で増加しました。60 歳以上では前年度と比べ 2,765 件 (11.8%) 増加して 26,202 件となり、70 歳以上では 16,938 件で、前年度と比べ 2,746 件 (19.3%) 増加しました。相談全体に占める割合で見ると 60 歳以上では 35.5%、70 歳以上で 22.9% となりました (付表 2 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

商品・役務別の相談件数では、前年度同様インターネット関連の相談が上位になりました。その中で最も多い相談は、「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 7,533 件 (付表 3 参照)、前年度に比べ 1,157 件 (13.3%) 減少したものの 80 歳以上を除く各年代層において 1 位となりました (付表 3, 6 参照)。具体的内容は、利用した覚えのない「有料サイトの架空請求」に関する相談が 2,106 件と最も多く、次に「アダルト情報サイト」に関する相談が 1,427 件でした (付表 4 参照)。また、「移動通信サービス」(携帯電話・スマートフォン等の通信回線)に関する相談が前年度と比べ 89 件 (4.3%) 増加して 2,152 件、「インターネット接続回線」(自宅で利用する光回線等インターネット回線)は前年度に比べ 405 件 (17.5%) 減少したものの、いまだ 1,903 件と多い状況です (付表 3 参照)。

2. ハガキやメールによる架空請求が多発

商品名が不明の「料金が未納なので訴状が提出された」などと記載し電話連絡を促す「架空請求」のハガキやメールが 1,805 件 (付表 3)、利用した覚えのない有料サイトの架空請求メールが 2,106 件 (付表 4) など、架空請求のトラブルが依然として多く寄せられました。

3. 電気の契約切り替えのトラブル急増

平成 28 年 4 月からの電力の小売り完全自由化に伴い、新規参入業者からの訪問販売や電話勧誘販売により、意図せず電気の契約先が替わってしまったなどのトラブルの急増など、電気の相談が前年度 (509 件) の 2 倍以上の 1,242 件寄せられました (付表 3 参照)。

4. 仮想通貨 (暗号資産) に関するトラブルが増加

仮想通貨 (暗号資産) で儲ける方法の情報商材購入トラブルや、未上場の仮想通貨 (暗号資産) で儲ける投資など、仮想通貨 (暗号資産) に便乗した詐欺的な儲け話や投資話など、仮想通貨 (暗号資産) に関するトラブルが一昨年度 (74 件) から前年度は 349 件となり、平成 30 年度は 602 件寄せられ、72.5% の増加となりました (付表 7 参照)。

5. 地震、台風などの自然災害による相談が増加

平成 30 年 6 月に発生した大阪府北部を震源とする地震や 9 月に発生した台風 21 号の影響による相談が 3,919 件寄せられました。最も多かったのは、家屋の損壊等の復旧に関する「工事・建築・修理サービス」で、そのほか「賃貸アパート・借家」、「損害保険」や、旅行などに関連する「航空サービス」、「旅行代理業 (ツアー等)」、「宿泊施設 (ホテル等)」等のキャンセルに関する相談が寄せられました (付表 11 参照)。

6. 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。健康食品や化粧品の定期購入に関する相談が目立つ

販売購入形態別相談件数では、「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられました (付表 12 参照)。「通信販売」のうち 68.3% を占めるインターネット通販の相談内容を見ると、最も多いのは「デジタルコンテンツ」ですが、「健康食品」、「化粧品」の相談も多く寄せられ (付表 13 参照)、お試したと思っていたら定期購入になっていた等のトラブルが目立ちました。

7. 高齢者・若者に関する相談は増加傾向

65 歳以上の高齢者が契約当事者の相談件数は 21,875 件で、相談全体の 29.6% を占め、前年度に比べ

2,562件増加しました。新聞の契約・解約に関する相談や、ハガキやメールによる架空請求に関する相談では、全相談に占める高齢者の割合が高くなっています（付表14、付表15参照）。販売購入形態別で見ると、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入の割合が高くなっています（付表16参照）。

20歳代以下の若者が契約当事者の相談件数は7,459件で、前年度の7,263件より196件（2.7%）増加し、相談全体（73,798件）に占める割合は10.1%でした（付表20参照）。

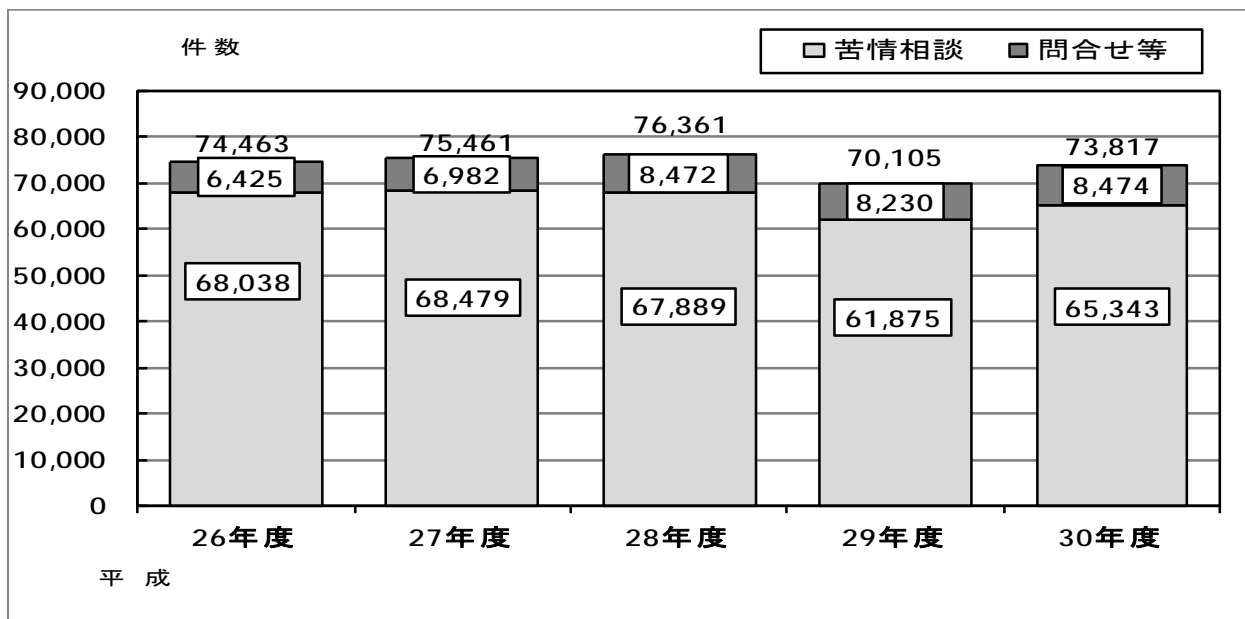
商品・役務別の相談状況を見ると、「デジタルコンテンツ」の相談が1,328件となり、他の年代と同様に最も多い相談となりました。このほか相談全体の件数に占める若者の割合で見ると、「エステティックサービス」（305件）が同項目の54.3%、「内職・副業」（210件）が43.7%と若者の割合が高くなりました（付表21参照）。

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」については若者の割合が同項目の相談全体の49.5%と高くなり、2件に1件が若者の相談となりました（付表22参照）。

8. 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800件で、前年度（829件）と比べ29件（3.5%）減少しましたが、「化粧品」、「医療（美容医療を含む）」、「健康食品」による健康被害が目立ちました（付表23参照）。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249件で、前年度（256件）と比べ減少しましたが、「携帯電話（充電器を含む）」の危険件数は17件で、前年度（10件）に比べ増加しました（付表24参照）。

○付表1 相談件数の年度推移



○付表2 契約当事者の年代別件数

契約当事者	30年度		29年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	1,500	2.0%	1,213	1.7%	123.7%	287
20歳代	5,961	8.1%	6,051	8.6%	98.5%	▲ 90
30歳代	6,841	9.3%	7,227	10.3%	94.7%	▲ 386
40歳代	9,683	13.1%	10,045	14.3%	96.4%	▲ 362
50歳代	9,596	13.0%	9,026	12.9%	106.3%	570
60歳代	9,264	12.5%	9,245	13.2%	100.2%	19
70歳代	10,817	14.7%	8,967	12.8%	120.6%	1,850
80歳以上	6,121	8.3%	5,225	7.5%	117.1%	896
その他・不明	14,034	19.0%	13,106	18.7%	107.1%	928
計	73,817	100.0%	70,105	100.0%	105.3%	3,712

※「付表1」及び「付表2」は、「全国消費生活情報ネットワークシステム」(PIO-NET)に登録された相談件数(令和元年5月末現在)に、同システム未対応市町村からの回答件数を加算している。

※「付表3」から「付表25」は、「全国消費生活情報ネットワークシステム」(PIO-NET)に登録された相談件数(令和元年5月末現在)。

※昨年度以前の数値については、昨年度版作成後、国民生活センター及び当センター等におけるPIO-NETの登録内容の精査・修正に伴い、一部修正していることがあります。

《内容別の特徴》

1. 商品・役務別に見た場合の特徴

商品・役務別の相談件数では、前年度同様インターネット関連の相談が上位になりました。最も多い相談は、「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7,533件(付表3参照)、前年度に比べ1,157件(13.3%)減少したものの80歳以上を除く各年代層において1位となりました(付表3,6参照)。「デジタルコンテンツ」の具体的内容としては、利用した覚えのない「有料サイトの架空請求」に関する相談が大幅に減少したものの2,106件と依然として最も多く、次に多い相談は「アダルト情報サイト」に関する相談で1,427件でした(付表4参照)。「デジタルコンテンツ」以外では、「移动通信サービス」(携帯電話・スマートフォン等の通信回線)に関する相談が前年度と比べ89件(4.3%)増加して2,152件で、5位となりました。また、「インターネット接続回線」(自宅で利用する光回線等インターネット回線)が前年度に比べ405件(17.5%)減少したものの1,903件で、7位となりました(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	30年度	29年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	7,533	8,690	86.7%	▲ 1,157
2	賃貸アパート	3,190	2,888	110.5%	302
3	工事・建築	2,956	1,759	168.1%	1,197
4	健康食品	2,347	2,376	98.8%	▲ 29
5	移动通信サービス	2,152	2,063	104.3%	89
6	食料品(健康食品以外)	1,931	2,070	93.3%	▲ 139
7	インターネット接続回線	1,903	2,308	82.5%	▲ 405
8	ハガキ・メールによる架空請求 (デジタルコンテンツを除く)	1,805	1,614	111.8%	191
9	化粧品	1,789	1,384	129.3%	405
10	新聞	1,353	1,563	86.6%	▲ 210
11	電気	1,242	509	244.0%	733
12	フリーローン・サラ金	1,123	1,179	95.3%	▲ 56
13	医療	1,106	1,071	103.3%	35
14	テレビ放送サービス	1,053	1,170	90.0%	▲ 117
15	自動車	988	995	99.3%	▲ 7
16	紳士・婦人洋服	915	1,078	84.9%	▲ 163
17	携帯電話(スマートフォンを含む)	908	897	101.2%	11
18	生命保険	675	558	121.0%	117
19	ファンド型投資商品	661	406	162.8%	255
20	損害保険	606	345	175.7%	261

○付表4 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
有料サイトの架空請求	2,106	3,805	55.3%	▲ 1,699
アダルト情報サイト	1,427	1,733	82.3%	▲ 306
サクラサイト(出会い系サイト)	688	667	103.1%	21
オンラインゲーム	395	354	111.6%	41
偽セキュリティソフト	296	121	244.6%	175
その他のデジタルコンテンツ※	2,621	2,010	130.4%	611
計	7,533	8,690	86.7%	▲ 1,157

※その他のデジタルコンテンツには、情報商材などを含む

○付表5 契約当事者年代別 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歳代	80歳以上	その他・不明	合計
有料サイトの架空請求	58	160	176	336	366	413	348	83	166	2,106
アダルト情報サイト	135	100	112	243	248	278	175	36	100	1,427
サクラサイト(出会い系サイト)	29	196	82	124	92	66	42	9	48	688
オンラインゲーム	179	57	43	51	20	9	2	1	33	395
偽セキュリティソフト	5	7	17	39	39	68	76	26	19	296
その他のデジタルコンテンツ	102	300	301	457	500	372	263	85	241	2,621
計	508	820	731	1,250	1,265	1,206	906	240	607	7,533

○付表6 契約当事者年代別 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歳代		80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	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	508	デジタルコンテンツ	820	デジタルコンテンツ	731	デジタルコンテンツ	1,250	デジタルコンテンツ	1,265	デジタルコンテンツ	1,206	デジタルコンテンツ	906	工事・建築	413
2	健康食品	91	賃貸アパート	526	賃貸アパート	637	賃貸アパート	500	健康食品	483	工事・建築	481	工事・建築	661	新聞	398
3	化粧品	89	エステティックサービス	288	移动通信サービス	223	健康食品	408	賃貸アパート	394	ハガキ・メールによる架空請求	443	ハガキ・メールによる架空請求	543	食料品(健康食品以外)	268
4	紳士・婦人洋服	37	移动通信サービス	214	健康食品	177	化粧品	327	工事・建築	372	健康食品	337	インターネット接続回線	365	デジタルコンテンツ	240
5	移动通信サービス	35	内職・副業	192	インターネット接続回線	170	移动通信サービス	321	化粧品	345	インターネット接続回線	306	新聞	327	健康食品	227
6	履物	33	化粧品	180	紳士・婦人洋服	166	工事・建築	283	移动通信サービス	328	移动通信サービス	283	移动通信サービス	327	ハガキ・メールによる架空請求	214
7	自動車(バイクを含む)	27	インターネット接続回線	139	食料品(健康食品以外)	158	インターネット接続回線	251	インターネット接続回線	254	化粧品	262	食料品(健康食品以外)	326	電気	172
8	コンサート	24	紳士・婦人洋服	120	化粧品	157	食料品(健康食品以外)	193	食料品(健康食品以外)	239	食料品(健康食品以外)	259	健康食品	277	インターネット接続回線	147
9	補習教育	22	自動車	120	工事・建築	150	紳士・婦人洋服	191	ハガキ・メールによる架空請求	177	賃貸アパート	216	テレビ放送サービス	255	テレビ放送サービス	146
10	賃貸アパート	22	フリーローン・サラ金	118	医療	144	自動車	188	フリーローン・サラ金	166	新聞	192	電気	249	移动通信サービス	129
総計		1,500		5,959		6,838		9,682		9,596		9,262		10,813		6,121

2. ハガキやメールによる架空請求が多発

商品名が不明の「料金が未納なので訴状が提出された」などと記載し電話連絡を促す「架空請求」のハガキやメールが1,805件(付表3)、利用した覚えのない有料サイトの架空請求メールが2,106件(付表4)など、架空請求のトラブルが依然として多く寄せられました。

3. 電気の契約切り替えのトラブル

電力の小売り完全自由化に伴い、新規参入業者からの訪問販売や電話勧誘販売により、意図せず電気の契約先が替わってしまったなどのトラブルが急増したため、電気の相談が平成28年度に311件だったものが、前年度(509件)の2倍以上の1,242件寄せられました(付表3参照)。

4. 仮想通貨(暗号資産)に関するトラブルが増加

仮想通貨(暗号資産)で儲ける方法の情報商材購入トラブルや、未上場の仮想通貨(暗号資産)で儲ける投資など、仮想通貨(暗号資産)便乗した詐欺的な儲け話や投資話など、仮想通貨に関するトラブルが602件寄せられ、平成28年度に74件だったものが前年(349件)と比べても72.5%増加しました(付表7参照)。

○付表7 年度推移

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
件数	21	32	74	349	602

○付表 8 仮想通貨（暗号資産）に関する相談内容

デジタルコンテンツ	216
ファンド型投資商品	164
金融関連サービスその他 (仮想通貨(暗号資産)交換業との取引)	56
内職・副業	24
デリバティブ取引	13
その他	129

○付表 9 販売購入形態別相談件数

通信販売	325
マルチ・マルチまがい	123
電話勧誘販売	31
訪問販売	25
店舗購入	7
その他無店舗	13
不明	78

○付表 10 仮想通貨（暗号資産）契約当事者年齢別相談件数

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
29	117	66	81	115	69	67	14	44

5. 地震、台風などの自然災害による相談が増加

平成30年6月に発生した大阪府北部を震源とする地震や9月に発生した台風21号の影響による相談が3,919件寄せられました。最も多かったのは、家屋の損壊等の復旧に関する「工事・建築・修理サービス」で、そのほか「賃貸アパート・借家」、「損害保険」や、旅行などに関連する「航空サービス」、「旅行代理業（ツアー等）」、「宿泊施設（ホテル等）」等のキャンセルに関する相談が寄せられました（付表11参照）。

○付表 11 地震・台風関連の相談内容（H30.6.18以降 全3,919件）

商品・役務	30年度
工事・建築、修理サービス	1,706
賃貸アパート、借家	327
損害保険	307
旅行関連 (航空サービス107件,旅行代理業58件,宿泊施設16件)	181
戸建、集合住宅	94
その他	1,304

6. 販売購入形態別に見た場合の特徴

販売購入形態別相談件数では、「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられました（付表12参照）。「通信販売」のうち68.3%を占めるインターネット通販の相談内容を見ると、最も多いのは「デジタルコンテンツ」ですが、「健康食品」、「化粧品」の相談も多く寄せられ（付表13参照）、お試しだと思っていたら定期購入になっていた等のトラブルが目立ちました。

「紳士・婦人洋服」については、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。

○付表 12 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	30年度	29年度	前年度比	増減数
通信販売	23,080	22,151	104.2%	929
(インターネット通販)	(15,774)	(15,123)	(104.3%)	(651)
店舗購入	20,396	19,956	102.2%	440
訪問販売	7,532	6,734	111.9%	798
電話勧誘販売	3,181	3,463	91.9%	▲282
マルチ・マルチまがい	749	776	96.5%	▲27
その他無店舗	726	660	110.0%	66
訪問購入	560	618	90.6%	▲58
ネガティブ・オプション	209	246	85.0%	▲37
不明・無関係	17,365	15,480	112.2%	1,885
計	73,798	70,084	105.3%	3,714

※ネガティブ・オプション……契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。

※その他無店舗……露店、屋台店等通常店舗とは考えられない場所で2日以上の期間に渡り行われる展示販売等。

○付表 13 インターネット通販の相談内容

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	5,739	6,897	83.2%	▲ 1,158
健康食品	1,486	1,401	106.1%	85
化粧品	1,162	770	150.9%	392
紳士・婦人洋服	534	638	83.7%	▲ 104
架空請求メール(デジタルコンテンツを除く)	304	177	171.8%	127

7. 高齢者・若者に関する相談は増加傾向

(1) <高齢者の相談状況>

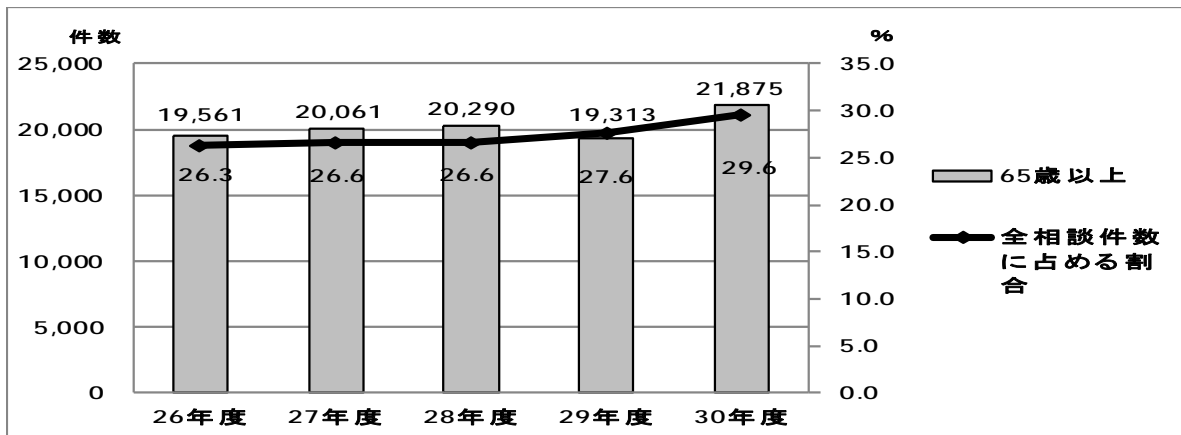
65歳以上の高齢者が契約当事者の相談件数は21,875件で、相談全体の29.6%を占め、前年度に比べ2,562件増加しました。新聞の契約・解約に関する相談や、ハガキやメールによる架空請求に関する相談では、全相談に占める高齢者の相談の割合が高くなっています(付表16、付表17参照)。販売購入形態別で見ると、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入の割合が高くなっています(付表18参照)。

商品・役務別の相談状況を見ると、最も多い相談は「デジタルコンテンツ」の1,771件で、2番目に多い相談は「工事・建築」の1,350件でした。相談の割合で見ると、他の年代層と比べると「新聞」(839件)が同項目の相談全体の62.0%を占め、大きくなっています。また、「ハガキやメールによる架空請求」(1,038件)が同項目の相談全体の57.5%です(付表17参照)。その他、「インターネット接続回線」(694件)、「移動通信サービス」(611件)など電気通信サービスに関する相談も目立ちました。

販売購入形態別の相談状況を見ると、「通信販売」が最も多く、次いで「店舗販売」が多く寄せられましたが、全体に占める割合で見ると「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「訪問購入」が高くなりました(付表19参照)。

認知症等の高齢者に関する相談は629件で前年度の647件と比べ18件減少しました。また、本人以外からの相談は498件で相談全体の79.2%となっています(付表20参照)。

○付表 14 高齢者の相談件数と全相談件数に占める割合 (65歳以上)



○付表 15 高齢者の相談の多い商品・役務(上位 10 位)

順位		全体		
		うち 65 歳以上	全体に占 める割合	
	総件数	73,798	21,875	29.6%
1	デジタルコンテンツ	7,533	1,771	23.5%
2	工事・建築	2,956	1,350	45.7%
3	ハガキ・メールによる架空請求(デジタルコンテンツを除く)	1,805	1,038	57.5%
4	新聞	1,353	839	62.0%
5	食料品(健康食品以外)	1,931	725	37.5%
6	インターネット接続回線	1,903	694	36.5%
7	健康食品	2,347	638	27.2%
8	移动通信サービス	2,152	611	28.4%
9	電気	1,242	521	41.9%
10	テレビ放送サービス	1,053	478	45.4%

○付表 16 高齢者の相談の多い販売形態

	全体		
	うち 65 歳以上	全体に占 める割合	
総件数	73,798	21,875	29.6%
通信販売	23,080	5,192	22.5%
店舗購入	20,396	5,135	25.2%
訪問販売	7,532	3,702	49.2%
電話勧誘販売	3,181	1,539	48.4%
訪問購入	560	354	63.2%
その他無店舗	726	236	32.5%
マルチ・マルチまがい	749	77	10.3%
ネガティブ・オプション	209	63	30.1%
その他	17,365	5,577	32.1%

〈認知症等の高齢者に関する相談〉 ※契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談

○付表 17 相談件数

	平成 30 年度	平成 29 年度
認知症等の高齢者に関する相談件数	629	647
契約者が相談者と同一	123	113
契約者が相談者と異なる	498	524
無回答(未入力)	8	10

○付表 18 相談の多い商品・役務

1	新聞	94
2	健康食品	48
3	食料品(健康食品以外)	46
4	工事・建築	35
5	インターネット接続回線	26

○付表 19 販売購入形態別件数

訪問販売	267
店舗購入	105
電話勧誘販売	78
通信販売	67
訪問購入	24
その他無店舗	7
ネガティブオプション	3
マルチ・マルチまがい	1
不明・無関係	77

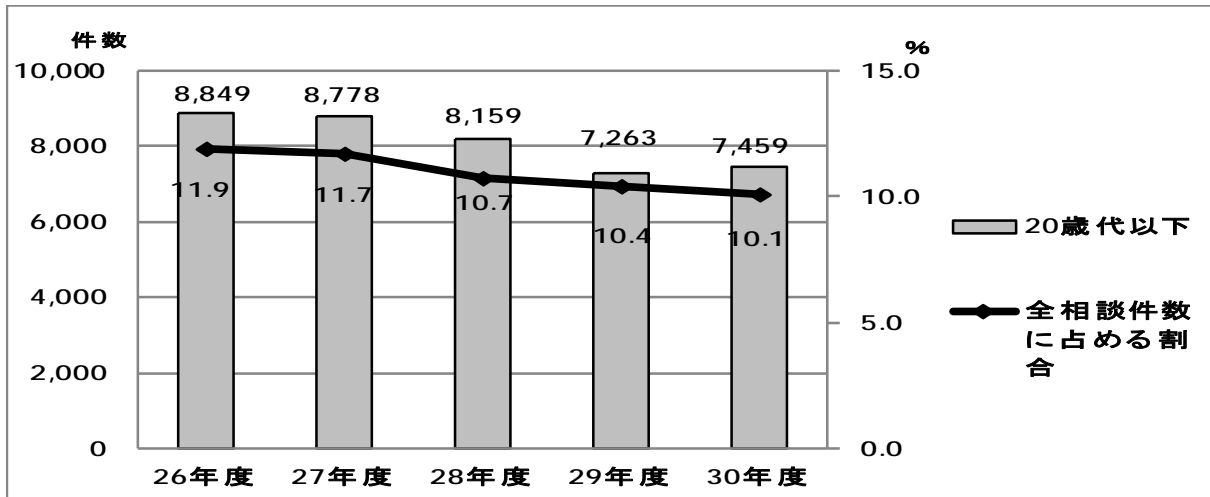
(2) <若者の相談状況>

20歳代以下の若者が契約当事者の相談件数は7,459件で、前年度の7,263件より196件(2.7%)増加し、相談全体(73,798件)に占める割合は10.1%でした(付表20参照)。

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1,328件となり、他の年代と同様に最も多い相談となりました。このほか相談全体の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」(305件)が同項目の54.3%、「内職・副業」(210件)が43.7%と若者の割合が高くなりました(付表21参照)。

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」については若者の割合が同項目の相談全体の49.5%と高くなり、2件に1件が若者の相談となりました(付表22参照)。

○付表20 若者の相談件数と全相談件数に占める割合(20歳代以下)



○付表21 若者の相談の多い商品・役務(上位10位)

順位	商品・役務	全体		
		総件数	うち20歳代以下	全体に占める割合
		73,798	7,459	10.1%
1	デジタルコンテンツ	7,533	1,328	17.6%
2	賃貸アパート	3,190	548	17.2%
3	エステティックサービス	562	305	54.3%
4	化粧品	1,789	269	15.0%
5	移動通信サービス	2,152	249	11.6%
6	内職・副業	481	210	43.7%
7	健康食品	2,347	206	8.8%
8	紳士・婦人洋服	915	157	17.2%
9	インターネット接続回線	1,903	152	8.0%
10	自動車	988	147	14.9%

○付表22 若者の相談の多い販売購入形態

販売購入形態	全体		
	総件数	うち20歳代以下	全体に占める割合
	73,798	7,459	10.1%
通信販売	23,080	3,162	13.7%
店舗購入	20,396	2,311	11.3%
訪問販売	7,532	581	7.7%
マルチ・マルチまがい	749	371	49.5%
電話勧誘販売	3,181	134	4.2%
その他無店舗	726	86	11.8%
ネガティブ・オプション	209	12	5.7%
訪問購入	560	7	1.3%
その他	17,365	795	4.6%

8. 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800件で、前年度(829件)と比べ29件(3.5%)減少しましたが、「化粧品」、「医療(美容医療を含む)」、「健康食品」による健康被害が目立ちました(付表23参照)。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249件で、前年度(256件)と比べ減少しましたが、「携帯電話(充電器を含む)」の危険件数は17件で、前年度(10件)に比べ増加しました(付表24参照)。

○付表 23 危害件数

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
化粧品	138	118	116.9%	20
医療	111	106	104.7%	5
(うち美容医療)	(36)	(30)	(120.0%)	(6)
健康食品	108	131	82.4%	▲ 23
食料品(健康食品以外)	93	83	112.0%	10
外食	32	33	97.0%	▲ 1
エステティックサービス	21	37	56.8%	▲ 16
パーマ	17	28	60.7%	▲ 11
医薬品	17	11	154.5%	6
洗淨剤等	13	17	76.5%	▲ 4
家具類	13	12	108.3%	1
賃貸アパート	13	16	81.3%	▲ 3
その他	224	237	94.5%	▲ 13
計	800	829	96.5%	▲ 29

○付表 24 危険件数

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
食料品(健康食品以外)	28	41	68.3%	▲ 13
空調・冷暖房機器	24	24	100.0%	0
自動車	22	25	88.0%	▲ 3
携帯電話(充電器を含む)	17	10	170.0%	7
電子レンジ類	10	8	125.0%	2
自転車・用品	9	24	37.5%	▲ 15
(うち電動自転車)	(3)	(17)	(17.6%)	(▲14)
照明器具	8	4	200.0%	4
医療	8	1	800.0%	7
パソコン・パソコン関連用品	7	8	87.5%	▲ 1
テレビジョン	7	7	100.0%	0
その他	109	104	104.8%	5
計	249	256	97.3%	▲ 7

・・・・・・・・資料目次・・・・・・・・

○表 1	相談件数の年度推移（府内全体）	11
○表 2	相談者の性別件数	11
○表 3	契約当事者の性別件数	11
○表 4	相談者の年代別件数	11
○表 5	契約当事者の年代別件数	11
○表 6	相談方法別相談件数	11
○表 7	受付相談窓口別相談件数	12
○表 8	契約・購入金額別相談件数	12
○表 9	内容別相談件数【重複カウント】	12
○表 10	商品・役務別相談件数【項目別分類】	13
○表 11	相談の多い商品・役務【上位 20 位】	13
○表 12	デジタルコンテンツの具体的内容	14
○表 13	契約当事者年代別 デジタルコンテンツの具体的内容	14
○表 14	契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位 10 位】	14
○表 15	販売購入形態別相談件数	15
○表 16	訪問販売で相談の多い商品・役務	15
○表 17	通信販売で相談の多い商品・役務	15
○表 18	マルチ商法で相談の多い商品・役務	15
○表 19	電話勧誘販売で相談の多い商品・役務	15
○表 20	ネガティブオプションで相談の多い商品・役務	15
○表 21	訪問購入で相談の多い商品・役務	16
○表 22	危害に関する相談の多い商品・役務等	16
○表 23	危険に関する相談の多い商品・役務等	16

※「表 1」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」（P I O - N E T）に登録された相談件数（令和元年 5 月末現在）に、同システム未対応市町村からの回答件数を加算したものの。

※「表 2」から「表 23」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」（P I O - N E T）に登録された相談件数（令和元年 5 月末現在）。

資料編

○表1 相談件数の年度推移（府内全体）

年度	件数			前年度比			増減数		
	全体	苦情	問合せ	全体	苦情	問合せ	全体	苦情	問合せ
26年度	74,463	68,038	6,425	—	—	—	—	—	—
27年度	75,461	68,479	6,982	101.3%	100.6%	108.7%	998	441	557
28年度	76,361	67,889	8,472	101.2%	99.1%	121.3%	900	▲ 590	1,490
29年度	70,105	61,875	8,230	91.8%	91.1%	97.1%	▲ 6,256	▲ 6,014	▲ 242
30年度	73,817	65,343	8,474	105.3%	105.6%	103.0%	3,712	3,468	244

○表2 相談者の性別件数

相談者	30年度	29年度	前年度比	増減数
男性	28,977	27,679	104.7%	1,298
女性	41,889	39,791	105.3%	2,098
団体等	2,932	2,614	112.2%	318
計	73,798	70,084	105.3%	3,714

○表3 契約当事者の性別件数

契約当事者	30年度	29年度	前年度比	増減数
男性	30,042	28,372	105.9%	1,670
女性	38,314	36,433	105.2%	1,881
団体等	5,442	5,279	103.1%	163
計	73,798	70,084	105.3%	3,714

○表4 相談者の年代別件数

相談者	30年度		29年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	534	0.7%	412	0.6%	129.6%	122
20歳代	5,024	6.8%	5,216	7.4%	96.3%	▲ 192
30歳代	7,205	9.8%	7,582	10.8%	95.0%	▲ 377
40歳代	11,410	15.4%	11,621	16.6%	98.2%	▲ 211
50歳代	12,094	16.4%	11,291	16.1%	107.1%	803
60歳代	10,323	14.0%	10,337	14.8%	99.9%	▲ 14
70歳代	10,969	14.9%	9,033	12.9%	121.4%	1,936
80歳以上	4,537	6.1%	3,740	5.3%	121.3%	797
その他・不明	11,702	15.9%	10,852	15.5%	107.8%	850
計	73,798	100.0%	70,084	100.0%	105.3%	3,714

○表5 契約当事者の年代別件数

契約当事者	30年度		29年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	1,500	2.0%	1,213	1.7%	123.7%	287
20歳代	5,959	8.1%	6,050	8.6%	98.5%	▲ 91
30歳代	6,838	9.3%	7,224	10.3%	94.7%	▲ 386
40歳代	9,682	13.1%	10,041	14.3%	96.4%	▲ 359
50歳代	9,596	13.0%	9,023	12.9%	106.4%	573
60歳代	9,262	12.5%	9,242	13.2%	100.2%	20
70歳代	10,813	14.7%	8,967	12.8%	120.6%	1,846
80歳以上	6,121	8.3%	5,224	7.5%	117.2%	897
その他・不明	14,027	19.0%	13,100	18.7%	107.1%	927
計	73,798	100.0%	70,084	100.0%	105.3%	3,714

○表6 相談方法別相談件数

相談方法	30年度		29年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来訪	10,370	14.0%	9,635	13.8%	107.6%	735
電話	61,735	83.7%	58,901	84.0%	104.8%	2,834
文書(メール相談を含む)	1,693	2.3%	1,548	2.2%	109.4%	145
計	73,798	100.0%	70,084	100.0%	105.3%	3,714

○表7 受付相談窓口別相談件数

受付市町村名	件数	構成比	受付市町村名	件数	構成比
大阪府	8,260	11.2%	大東市	927	1.2%
大阪市	21,013	28.5%	和泉市	1,297	1.8%
堺市	6,196	8.4%	箕面市	931	1.3%
岸和田市	1,341	1.8%	柏原市	240	0.3%
豊中市	2,727	3.7%	羽曳野市	412	0.6%
池田市	853	1.2%	門真市	1,175	1.6%
吹田市	2,602	3.5%	摂津市	504	0.7%
泉大津市	403	0.5%	高石市	592	0.8%
高槻市	3,532	4.8%	藤井寺市	497	0.7%
貝塚市	595	0.8%	東大阪市	3,507	4.7%
守口市	1,149	1.6%	泉南市	359	0.5%
枚方市	3,342	4.5%	四條畷市	341	0.5%
茨木市	2,651	3.6%	交野市	611	0.8%
八尾市	1,762	2.4%	大阪狭山市	376	0.5%
泉佐野市	815	1.1%	阪南市	161	0.2%
富田林市	644	0.9%	島本町	177	0.2%
寝屋川市	2,242	3.0%	豊能町	30	0.0%
河内長野市	796	1.1%	忠岡町	58	0.1%
松原市	507	0.7%	熊取町	173	0.2%
計				73,798	100.0%

※富田林市（644件）には、太子町（53件）、河南町（67件）、千早赤阪村（19件）を含む。

○表8 契約・購入金額別相談件数

契約・購入金額	30年度		29年度		前年度比		増減数	
	全体	65歳以上	全体	65歳以上	全体	65歳以上	全体	65歳以上
1万円未満	7,173	1,949	6,659	1,756	107.7%	111.0%	514	193
1万円以上～5万円未満	6,649	1,636	6,208	1,531	107.1%	106.9%	441	105
5万円以上～10万円未満	2,753	722	2,367	554	116.3%	130.3%	386	168
10万円以上～50万円未満	6,961	1,762	6,541	1,555	106.4%	113.3%	420	207
50万円以上～100万円未満	1,877	510	1,733	428	108.3%	119.2%	144	82
100万円以上～500万円未満	2,361	826	2,006	577	117.7%	143.2%	355	249
500万円以上～1千万円未満	295	131	261	104	113.0%	126.0%	34	27
1千万円以上～5千万円未満	441	167	401	144	110.0%	116.0%	40	23
5千万円以上～1億円未満	46	17	36	12	127.8%	141.7%	10	5
1億円以上	11	6	8	1	137.5%	600.0%	3	5
不明	45,231	14,149	43,864	12,651	103.1%	111.8%	1,367	1,498
平均金額（円）	882,022	1,187,783	806,853	945,479	109.3%	125.6%	75,169	242,304

※契約・購入金額は既支払額とは限らない。

○表9 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	30年度	29年度	前年度比	増減数
安全・衛生	2,385	2,285	104.4%	100
品質・機能	9,734	8,809	110.5%	925
法規・基準	2,235	2,008	111.3%	227
価格・料金	12,032	10,373	116.0%	1,659
計量・量目	67	75	89.3%	▲8
表示・広告	5,542	4,607	120.3%	935
販売方法	31,975	30,190	105.9%	1,785
契約・解約	51,246	48,861	104.9%	2,385
接客対応	11,299	10,073	112.2%	1,226
包装・容器	68	75	90.7%	▲7
施設・設備	125	89	140.4%	36
買物相談	342	335	102.1%	7
生活知識	410	324	126.5%	86
その他	2,559	2,643	96.8%	▲84

※内容別分類には、1件の相談でも相談が複数の「内容」に該当する場合は、それぞれの「内容」にカウントしているため、内容別分類の合計件数は相談件数とは一致しない。

○表 10 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
商品一般	6,666	6,113	109.0%	553
食料品	4,278	4,446	96.2%	▲ 168
住居品	2,793	2,915	95.8%	▲ 122
光熱水品	1,769	859	205.9%	910
被服品	3,138	3,134	100.1%	4
保健衛生品	2,758	2,310	119.4%	448
教養娯楽品	6,042	6,138	98.4%	▲ 96
車両・乗り物	1,427	1,470	97.1%	▲ 43
土地・建物・設備	2,216	2,135	103.8%	81
他の商品	80	86	93.0%	▲ 6
商品計	31,167	29,606	105.3%	1,561
クリーニング	311	317	98.1%	▲ 6
レンタル・リース・貸借	4,319	3,774	114.4%	545
工事・建築・加工	3,031	1,798	168.6%	1,233
修理・補修	1,502	854	175.9%	648
管理・保管	386	287	134.5%	99
役務一般	102	92	110.9%	10
金融・保険サービス	4,896	4,362	112.2%	534
運輸・通信サービス	14,870	16,353	90.9%	▲ 1,483
教育サービス	330	301	109.6%	29
教養・娯楽サービス	2,667	2,277	117.1%	390
保健・福祉サービス	2,984	3,528	84.6%	▲ 544
他の役務	3,251	2,988	108.8%	263
内職・副業・ねずみ講	541	491	110.2%	50
他の行政サービス	582	455	127.9%	127
役務計	39,772	37,877	105.0%	1,895
他の相談	2,859	2,601	109.9%	258
計	73,798	70,084	105.3%	3,714

○表 11 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	7,533	8,690	86.7%	▲ 1,157
2	賃貸アパート	3,190	2,888	110.5%	302
3	工事・建築	2,956	1,759	168.1%	1,197
4	健康食品	2,347	2,376	98.8%	▲ 29
5	移動通信サービス	2,152	2,063	104.3%	89
6	食料品(健康食品以外)	1,931	2,070	93.3%	▲ 139
7	インターネット接続回線	1,903	2,308	82.5%	▲ 405
8	ハガキ・メールによる架空請求 (デジタルコンテンツを除く)	1,805	1,614	111.8%	191
9	化粧品	1,789	1,384	129.3%	405
10	新聞	1,353	1,563	86.6%	▲ 210
11	電気	1,242	509	244.0%	733
12	フリーローン・サラ金	1,123	1,179	95.3%	▲ 56
13	医療	1,106	1,071	103.3%	35
14	テレビ放送サービス	1,053	1,170	90.0%	▲ 117
15	自動車	988	995	99.3%	▲ 7
16	紳士・婦人洋服	915	1,078	84.9%	▲ 163
17	携帯電話(スマートフォンを含む)	908	897	101.2%	11
18	生命保険	675	558	121.0%	117
19	ファンド型投資商品	661	406	162.8%	255
20	損害保険	606	345	175.7%	261

○表 1 2 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
有料サイトの架空請求	2,106	3,805	55.3%	▲ 1,699
アダルト情報サイト	1,427	1,733	82.3%	▲ 306
サクラサイト(出会い系サイト)	688	667	103.1%	21
オンラインゲーム	395	354	111.6%	41
偽セキュリティソフト	296	121	244.6%	175
その他のデジタルコンテンツ※	2,621	2,010	130.4%	611
計	7,533	8,690	86.7%	▲ 1,157

※その他のデジタルコンテンツには、情報商材などを含む

○表 1 3 契約当事者年代別 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歳代	80歳以上	その他・不明	合計
有料サイトの架空請求	58	160	176	336	366	413	348	83	166	2,106
アダルト情報サイト	135	100	112	243	248	278	175	36	100	1,427
サクラサイト(出会い系サイト)	29	196	82	124	92	66	42	9	48	688
オンラインゲーム	179	57	43	51	20	9	2	1	33	395
偽セキュリティソフト	5	7	17	39	39	68	76	26	19	296
その他のデジタルコンテンツ	102	300	301	457	500	372	263	85	241	2,621
計	508	820	731	1,250	1,265	1,206	906	240	607	7,533

○表 1 4 契約当事者年代別 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歳代		80歳以上	
	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	
1	デジタルコ ンテンツ	508	デジタルコ ンテンツ	820	デジタルコ ンテンツ	731	デジタルコ ンテンツ	1,250	デジタルコ ンテンツ	1,265	デジタルコ ンテンツ	1,206	デジタルコ ンテンツ	906	工事・建 築	413
2	健康食品	91	賃貸ア パート	526	賃貸ア パート	637	賃貸ア パート	500	健康食品	483	工事・建 築	481	工事・建 築	661	新 聞	398
3	化粧品	89	エステ ティック サービス	288	移動通信 サービス	223	健康食品	408	賃貸ア パート	394	ハガキ・メ ールに よる架 空請求	443	ハガキ・メ ールに よる架 空請求	543	食料品 (健康食 品以外)	268
4	紳士・婦 人洋服	37	移動通信 サービス	214	健康食品	177	化粧品	327	工事・建 築	372	健康食品	337	インター ネット接 続回線	365	デジタルコ ンテンツ	240
5	移動通信 サービス	35	内職・副 業	192	インター ネット接 続回線	170	移動通信 サービス	321	化粧品	345	インター ネット接 続回線	306	新 聞	327	健康食品	227
6	履 物	33	化粧品	180	紳士・婦 人洋服	166	工事・建 築	283	移動通信 サービス	328	移動通信 サービス	283	移動通信 サービス	327	ハガキ・メ ールに よる架 空請求	214
7	自動車 (バイクを 含む)	27	インター ネット接 続回線	139	食料品 (健康食 品以外)	158	インター ネット接 続回線	251	インター ネット接 続回線	254	化粧品	262	食料品 (健康食 品以外)	326	電 気	172
8	コンサート	24	紳士・婦 人洋服	120	化粧品	157	食料品 (健康食 品以外)	193	食料品 (健康食 品以外)	239	食料品 (健康食 品以外)	259	健康食品	277	インター ネット接 続回線	147
9	補習教育	22	自動車	120	工事・建 築	150	紳士・婦 人洋服	191	ハガキ・メ ールに よる架 空請求	177	賃貸ア パート	216	テレビ放 送サー ビス	255	テレビ放 送サー ビス	146
10	賃貸ア パート	22	フリーロー ン・サラ金	118	医 療	144	自動車	188	フリーロー ン・サラ金	166	新 聞	192	電 気	249	移動通信 サービス	129
総計		1,500		5,959		6,838		9,682		9,596		9,262		10,813		6,121

○表 15 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	30年度	29年度	前年度比	増減数
店舗購入	20,396	19,956	102.2%	440
訪問販売	7,532	6,734	111.9%	798
通信販売	23,080	22,151	104.2%	929
マルチ・マルチまがい	749	776	96.5%	▲ 27
電話勧誘販売	3,181	3,463	91.9%	▲ 282
ネガティブ・オプション	209	246	85.0%	▲ 37
訪問購入	560	618	90.6%	▲ 58
その他無店舗販売	726	660	110.0%	66
不明・無関係	17,365	15,480	112.2%	1,885
計	73,798	70,084	105.3%	3,714

○表 16 訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
新聞	1,209	1,422	85.0%	▲ 213
工事・建築	1,046	620	168.7%	426
テレビ放送サービス	607	734	82.7%	▲ 127
電気	440	134	328.4%	306
インターネット接続回線	335	341	98.2%	▲ 6

○表 17 通信販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	6,945	8,207	84.6%	▲ 1,262
健康食品	1,906	1,846	103.3%	60
化粧品	1,462	1,042	140.3%	420
架空請求メール(デジタルコンテンツを除く)	857	605	141.7%	252
紳士・婦人洋服	631	770	81.9%	▲ 139

○表 18 マルチ商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
ファンド型投資商品	116	70	165.7%	46
内職・副業	92	105	87.6%	▲ 13
化粧品	84	112	75.0%	▲ 28
健康食品	76	106	71.7%	▲ 30
複合サービス会員	45	19	236.8%	26

○表 19 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
インターネット接続回線	757	1,125	67.3%	▲ 368
電気	352	123	286.2%	229
食料品(健康食品以外)	200	185	108.1%	15
健康食品	150	166	90.4%	▲ 16
デジタルコンテンツ	109	78	139.7%	31

○表 20 ネガティブオプションで相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
食料品(健康食品以外)	25	31	80.6%	▲ 6
化粧品	21	22	95.5%	▲ 1
書籍・印刷物	21	30	70.0%	▲ 9
健康食品	10	42	23.8%	▲ 32
紳士・婦人洋服	10	11	90.9%	▲ 1

○表 2 1 訪問購入で相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
アクセサリ	120	112	107.1%	8
和服	50	61	82.0%	▲ 11
被服品(和服以外)	45	86	52.3%	▲ 41
履物	28	44	63.6%	▲ 16
貴金属	17	17	100.0%	0

危害・危険に関する商品・役務別相談件数

危害：商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の危害を受けたという相談

○表 2 2 危害に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
化粧品	138	118	116.9%	20
医療	111	106	104.7%	5
(うち美容医療)	(36)	(30)	(120.0%)	(6)
健康食品	108	131	82.4%	▲ 23
食料品(健康食品以外)	93	83	112.0%	10
外食	32	33	97.0%	▲ 1
エステティックサービス	21	37	56.8%	▲ 16
パーマ	17	28	60.7%	▲ 11
医薬品	17	11	154.5%	6
洗剤等	13	17	76.5%	▲ 4
家具類	13	12	108.3%	1
賃貸アパート	13	16	81.3%	▲ 3
その他	224	237	94.5%	▲ 13
計	800	829	96.5%	▲ 29

危険：危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

○表 2 3 危険に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
食料品(健康食品以外)	28	41	68.3%	▲ 13
空調・冷暖房機器	24	24	100.0%	0
自動車	22	25	88.0%	▲ 3
携帯電話(充電器を含む)	17	10	170.0%	7
電子レンジ類	10	8	125.0%	2
自転車・用品	9	24	37.5%	▲ 15
(うち電動自転車)	(3)	(17)	(17.6%)	(▲14)
照明器具	8	4	200.0%	4
医療	8	1	800.0%	7
パソコン・パソコン関連用品	7	8	87.5%	▲ 1
テレビジョン	7	7	100.0%	0
その他	109	104	104.8%	5
計	249	256	97.3%	▲ 7