

大阪府内の消費生活相談窓口 平成 29 年度消費生活相談の概要

《相談全体》

平成 29 年度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 70,100 件で、前年度の 76,355 件と比べ 6,255 件 (8.2%) 減少しました (付表 1 参照)。契約当事者の年代別で見ると、60 歳以上が、前年度と比べ 1,542 件減少して 23,435 件となりましたが、相談全体の約 3 件に 1 件が 60 歳以上となっています。また、70 歳以上が 14,191 件で、相談全体の約 20% を占めています (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。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 8,688 件で、前年度より 4,389 件 (33.6%) 減少しましたが、どの年代層においても 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 3,805 件で、前年度と比べ減少したものの最も多く寄せられました。次に多い相談は「アダルト情報サイト」に関する相談で、前年度と比べ大幅に減少したものの 1,733 件寄せられました (付表 4 参照)。

そのほか、インターネット関連では、「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)、「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減少したものの、上位となりました (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。健康食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 7 参照)。「通信販売」のうち 68.2% 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 8 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。

3. ハガキによる架空請求、仮想通貨に関する相談が急増

身に覚えのない総合消費料金などという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「架空請求ハガキ」が送りつけられるという相談が 1,272 件寄せられ、前年度 (20 件) に比べ、急増しました (付表 3 参照)。また、仮想通貨を購入したが値下がりした、換金できないなどの仮想通貨に関する相談が 349 件寄せられ、前年度 (74 件) と比べ、急増しました (付表 9 参照)。

4. 高齢者に関する相談は依然として多い

高齢者に関する相談件数は高水準で推移しています。新聞の長期購読に関する相談やハガキによる架空請求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 17 参照)。

また、認知症等の高齢者に関する相談は本人から相談が寄せられる割合が低く、約 8 割が本人以外からの相談となっています (付表 19 参照)。

5. 危害・危険

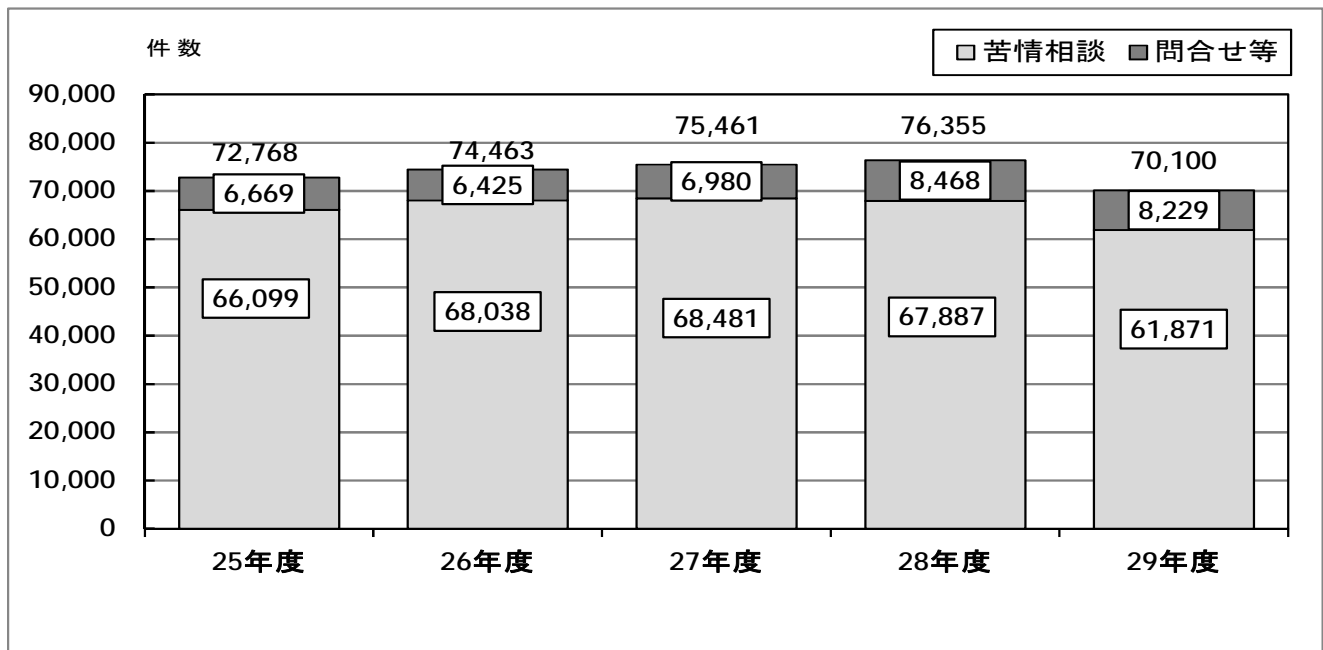
危害に関する相談 (商品・役務・設備に関連して、身体に怪我、病気等の危害を受けたという相談) は 826 件で、前年度 (926 件) と比べ、100 件減少しました。「健康食品」(131 件)、「化粧品」(118 件) が上位となりました (付表 14 参照)。危険に関する相談 (危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談) は 253 件で、前年度 (282 件) と比べ 29 件 (10.3%) 減少しましたが、「電動自転車」の相談が急増しました (付表 15 参照)。

※「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 (平成 30 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 24」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 (平成 30 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。

○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	29年度		28年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	1,213	1.7%	1,699	2.2%	71.4%	▲ 486
20歳代	6,049	8.6%	6,460	8.5%	93.6%	▲ 411
30歳代	7,224	10.3%	8,328	10.9%	86.7%	▲ 1,104
40歳代	10,045	14.3%	11,486	15.0%	87.5%	▲ 1,441
50歳代	9,024	12.9%	9,588	12.6%	94.1%	▲ 564
60歳代	9,244	13.2%	10,110	13.2%	91.4%	▲ 866
70歳以上	14,191	20.3%	14,867	19.5%	95.5%	▲ 676
その他・不明	13,110	18.7%	13,817	18.1%	94.9%	▲ 707
計	70,100	100.0%	76,355	100.0%	91.8%	▲ 6,255

《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8,688件で、前年度より4,389件（33.6%）減少しましたが、どの年代層においても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3,805件で、前年度と比べ減少したものの最も多く寄せられました。次に多い相談は「アダルト情報サイト」に関する相談で、前年度と比べ大幅に減少したものの1,733件寄せられました（付表4参照）。

そのほか、インターネット関連では、「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）、「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減少したものの、上位となりました（付表3参照）。

また、お試しだと思っていたら定期購入になっていたなどのトラブルが多く寄せられた「健康食品」に関する相談が2,376件で、前年度より94件（3.8%）減少したものの3位となり、同様のトラブルによ

り「化粧品」に関する相談は1,384件となり前年度の1,047件と比べ337件(32.2%)増加しました。(付表3参照)。

なお、「エステティックサービス」に関する相談は、脱毛エステの倒産に関する相談が多く寄せられたため、999件で、前年度の755件と比べ244件(32.3%)増加しました(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	29年度	28年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	8,688	13,077	66.4%	▲ 4,389
2	賃貸アパート	2,887	2,707	106.6%	180
3	健康食品	2,376	2,470	96.2%	▲ 94
4	インターネット接続回線	2,303	2,833	81.3%	▲ 530
5	食料品(健康食品以外)	2,070	1,986	104.2%	84
6	移動通信サービス	2,066	2,175	95.0%	▲ 109
7	工事・建築	1,759	1,763	99.8%	▲ 4
8	新聞	1,563	1,529	102.2%	34
9	化粧品	1,384	1,047	132.2%	337
10	ハガキによる架空請求	1,272	20	6360.0%	1,252
11	フリーローン・サラ金	1,179	1,353	87.1%	▲ 174
12	テレビ放送サービス	1,170	929	125.9%	241
13	紳士・婦人洋服	1,078	835	129.1%	243
14	医療	1,071	1,130	94.8%	▲ 59
15	エステティックサービス	999	755	132.3%	244
16	自動車	995	1,112	89.5%	▲ 117
17	携帯電話(スマートフォンを含む)	898	998	90.0%	▲ 100
18	生命保険	558	701	79.6%	▲ 143
19	金融関連サービスその他	549	474	115.8%	75
20	電気	509	311	163.7%	198

○付表4 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
有料サイトの架空請求	3,805	4,846	78.5%	▲ 1,041
アダルト情報サイト	1,733	4,856	35.7%	▲ 3,123
サクラサイト(出会い系サイト)	666	693	96.1%	▲ 27
オンラインゲーム	354	355	99.7%	▲ 1
その他のデジタルコンテンツ※	2,130	2,327	91.5%	▲ 197
計	8,688	13,077	66.4%	▲ 4,389

※その他のデジタルコンテンツには、情報商材、セキュリティソフトなどを含む

○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歳以上	その他・不明	合計
有料サイトの架空請求	47	191	280	633	762	830	773	289	3,805
アダルト情報サイト	118	149	173	334	297	332	222	108	1,733
サクラサイト(出会い系サイト)	27	185	106	130	86	61	37	34	666
オンラインゲーム	121	52	55	63	17	9	5	32	354
その他のデジタルコンテンツ	65	231	261	413	385	294	256	225	2,130
計	378	808	875	1,573	1,547	1,526	1,293	688	8,688

○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	378	デジタルコンテンツ	808	デジタルコンテンツ	875	デジタルコンテンツ	1,573	デジタルコンテンツ	1,547	デジタルコンテンツ	1,526	デジタルコンテンツ	1,293
2	健康食品	96	エステティックサービス	563	賃貸アパート	607	賃貸アパート	494	健康食品	370	ハガキによる架空請求	510	新聞	800
3	化粧品	55	賃貸アパート	494	健康食品	288	健康食品	429	インターネット接続回線	328	インターネット接続回線	368	インターネット接続回線	570
4	紳士・婦人洋服	37	健康食品	259	移动通信サービス	260	移动通信サービス	388	移动通信サービス	317	食料品(健康食品以外)	298	工事・建築	561
5	自動車(バイクを含む)	29	移动通信サービス	219	インターネット接続回線	238	インターネット接続回線	306	賃貸アパート	299	工事・建築	297	食料品(健康食品以外)	555
6	エステティックサービス	28	紳士・婦人洋服	182	紳士・婦人洋服	193	化粧品	274	食料品(健康食品以外)	277	移动通信サービス	270	健康食品	505
7	食料品(健康食品以外)	27	化粧品	162	化粧品	193	食料品(健康食品以外)	260	工事・建築	226	健康食品	240	ハガキによる架空請求	404
8	移动通信サービス	21	インターネット接続回線	161	エステティックサービス	184	フリーローン・サラ金	222	化粧品	222	新聞	233	テレビ放送サービス	374
9	テレビ放送サービス	21	内職・副業	149	食料品(健康食品以外)	168	自動車	215	ハガキによる架空請求	196	賃貸アパート	221	移动通信サービス	336
10	賃貸アパート	19	フリーローン・サラ金	121	自動車	148	紳士・婦人洋服	213	フリーローン・サラ金	195	テレビ放送サービス	199	生命保険	212
総計		1,213		6,048		7,221		10,041		9,021		9,241		14,190

2. 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7参照)。「通信販売」のうち68.2%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8参照)、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 7 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	29年度	28年度	前年度比	増減数
通信販売 (うちインターネット通販)	22,151 (15,118)	26,233 (18,632)	84.4% (▲81.1)	▲ 4,082 (▲3,514)
店舗購入	19,960	21,234	94.0%	▲ 1,274
訪問販売	6,730	6,895	97.6%	▲ 165
電話勧誘販売	3,472	4,373	79.4%	▲ 901
マルチ・マルチまがい	776	1,048	74.0%	▲ 272
その他無店舗	661	716	92.3%	▲ 55
訪問購入	618	666	92.8%	▲ 48
ネガティブ・オプション	246	293	84.0%	▲ 47
不明・無関係	15,465	14,872	104.0%	593
計	70,079	76,330	91.8%	▲ 6,251

※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 8 インターネット通販の相談内容

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	6,892	10,842	63.6%	▲ 3,950
健康食品	1,401	1,162	120.6%	239
化粧品	770	462	166.7%	308
紳士・婦人洋服	638	365	174.8%	273
食料品(健康食品以外)	311	290	107.2%	21

3. ハガキによる架空請求が急増

身に覚えのない総合消費料金などという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「架空請求ハガキ」が送りつけられるという相談が1,272件寄せられ、前年度(20件)に比べ、急増しました。「有料サイトの架空請求」と「ハガキによる架空請求」を合わせた件数は、5,077件でした(付表3、4参照)。特に65歳以上の高齢者のハガキによる架空請求に関する相談が709件で「ハガキによる架空請求」の相談全体の55.7%を占めました(付表17参照)。

4. 仮想通貨に関するトラブル

仮想通貨に関する相談が349件寄せられ、前年度(74件)と比べ急増しました(付表9参照)。

商品・役務名で見ると、仮想通貨自動売買ソフトなどの情報商材(デジタルコンテンツ)が最も多く105件、次に仮想通貨交換業者との取引(金融関連サービスその他)が104件で、儲からない、仮想通貨が値下がりした、換金できないなどのトラブルが目立ちました。そのほか、仮想通貨に関連付けた投資(ファンド型投資商品)に関する相談が寄せられました(付表10参照)。

○付表 9 年度推移

年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
件数	12	21	32	74	349

○付表 10 仮想通貨に関する相談内容

デジタルコンテンツ	105
金融関連サービスその他 (仮想通貨交換業者との取引)	104
ファンド型投資商品	61
内職・副業	14
デリバティブ取引	11

○付表 11 販売購入形態別相談件数

通信販売	206
マルチ・マルチまがい	56
電話勧誘販売	15
訪問販売	12
店舗購入	9
その他無店舗	7
不明	44

○付表 12 契約当事者年齢別相談件数

20歳未満	3
20歳代	34
30歳代	55
40歳代	81
50歳代	63
60歳代	32
70歳以上	38
不明	43

○付表 13 契約当事者性別件数

男性	197
女性	138
不明	14

5. 危害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826件で、前年度の926件と比べ100件(10.8%)減少しました（付表14参照）。「健康食品」による危害件数が131件で最も多く、前年度の137件と比べ6件(4.4%)減少しました。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253件で、前年度(282件)と比べ29件減少しました（付表15参照）。

○付表 14 危害件数

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
健康食品	131	137	95.6%	▲6
化粧品	118	86	137.2%	32
医療	104	120	86.7%	▲16
（うち美容医療）	(30)	(41)	(73.2%)	(▲11)
食料品(健康食品以外)	82	108	75.9%	▲26
エステティックサービス	37	45	82.2%	▲8
外食	33	56	58.9%	▲23
パーマ	28	21	133.3%	7
自転車	19	13	146.2%	6
（うち電動自転車）	(8)	(6)	(133.3%)	(2)
洗剤等	17	11	154.5%	6
賃貸アパート	16	10	160.0%	6
その他	241	319	75.5%	▲78
計	826	926	89.2%	▲100

○付表 15 危険件数

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
食料品(健康食品以外)	41	38	107.9%	3
自動車	24	19	126.3%	5
空調・冷暖房機器	23	18	127.8%	5
自転車	21	12	175.0%	9
（うち電動自転車）	(17)	(5)	(340.0%)	(12)
スマートフォン・充電器等	10	11	90.9%	▲1
パソコン・パソコン関連用品	8	7	114.3%	1
電子レンジ類	7	5	140.0%	2
ヘアードライヤー・アイロン	7	5	140.0%	2
テレビジョン	7	8	87.5%	▲1
こんろ	5	22	22.7%	▲17
電気掃除機類	5	7	71.4%	▲2
テーブルタップ	5	3	166.7%	2
運搬用具(車椅子、ベビーカー)	5	0	-	5
その他	85	127	66.9%	▲42
計	253	282	89.7%	▲29

参 考 資 料

<高齢者の相談状況>

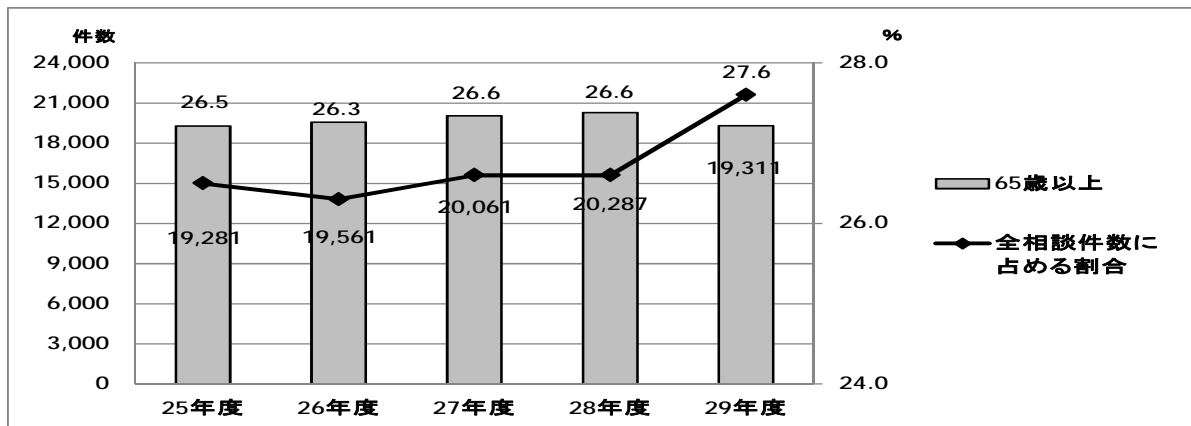
65歳以上が契約当事者の相談件数は19,311件で、前年度の20,287件より976件(4.8%)減少しました。相談全体(70,079件)に占める割合は27.6%で、4件に1件以上と、高い割合となっています(付表16参照)。

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2,091件ですが、「新聞」(933件)や「ハガキによる架空請求」(709件)は、全体に占める65歳以上の相談件数の割合が高くなっています(付表17参照)。

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。「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高くなりました(付表18参照)。

認知症等の高齢者に関する相談は647件と前年度より63件(8.9%)減少しました。また、本人以外からの相談は524件で相談全体の81.0%となっています(付表19参照)。

○付表16 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17 高齢者の相談の多い商品・役務(上位10位)

順位	商品・役務	全体	
		うち65歳以上	全体に占める割合
	総件数	70,079	27.6%
1	デジタルコンテンツ	2,091	24.1%
2	新聞	933	59.7%
3	インターネット接続回線	785	34.1%
4	食料品(健康食品以外)	717	34.6%
5	工事・建築	716	40.7%
6	ハガキによる架空請求	709	55.7%
7	健康食品	615	25.9%
8	テレビ放送サービス	497	42.5%
9	移动通信サービス	494	23.9%
10	賃貸アパート	305	10.6%

○付表18 高齢者の相談の多い販売形態

販売形態	全体	
	うち65歳以上	全体に占める割合
総件数	19,311	27.6%
通信販売	4,717	21.3%
店舗購入	4,624	23.2%
訪問販売	3,233	48.0%
電話勧誘販売	1,694	48.8%
訪問購入	349	56.5%
その他無店舗	228	34.5%
マルチ・マルチまがい	115	14.8%
ネガティブ・オプション	106	43.1%
その他	4,245	27.4%

《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 19 相談件数

	平成 29 年度	平成 28 年度
認知症等の高齢者に関する相談件数	647	710
契約者が相談者と同一	113	144
契約者が相談者と異なる	524	558
無回答(未入力)	10	8

○付表 20 相談の多い商品・役務

1	新聞	132
2	健康食品	72
3	食料品(健康食品以外)	34
4	工事・建築	32
5	生命保険	19
5	移动通信サービス	19

○付表 21 販売購入形態別件数

訪問販売	310
店舗購入	104
通信販売	65
電話勧誘販売	52
訪問購入	11
マルチ・マルチまがい	9
その他無店舗	8
ネガティブオプション	5
不明・無関係	83

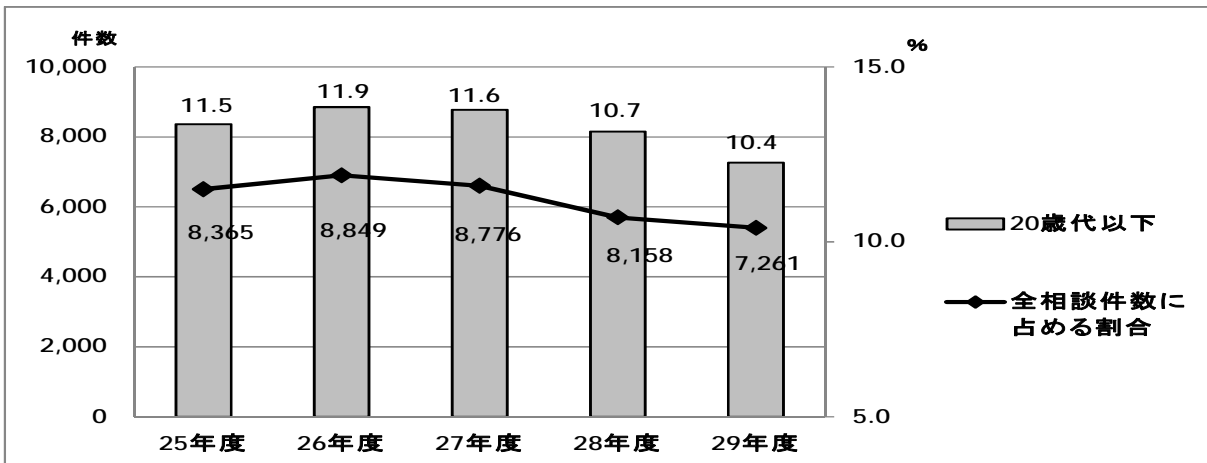
＜若者の相談状況＞

20歳代以下の若者が契約当事者の相談件数は7,261件で、前年度の8,158件より897件（11.0%）減少し、相談全体（70,079件）に占める割合は10.4%でした（付表22参照）。

商品・役務別の相談状況を見ると、「デジタルコンテンツ」が1,186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」が59.2%、「内職・副業」が36.6%と若者の割合が高くなりました（付表23参照）。

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39.0%と高くなりました（付表24参照）。また、インターネット上から情報商材を購入すれば稼げるという儲け話によるトラブルに関する相談も寄せられました。

○付表22 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23 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
	総件数	70,079	7,261	10.4%
1	デジタルコンテンツ	8,688	1,186	13.7%
2	エステティックサービス	999	591	59.2%
3	賃貸アパート	2,887	513	17.8%
4	健康食品	2,376	355	14.9%
5	移動通信サービス	2,066	240	11.6%
6	紳士・婦人洋服	1,078	219	20.3%
7	化粧品	1,384	217	15.7%
8	インターネット接続回線	2,303	171	7.4%
9	内職・副業	434	159	36.6%
10	自動車	995	142	14.3%

○付表24 若者の相談の多い販売購入形態

	全体		
	総件数	うち20歳代以下	全体に占める割合
総件数	70,079	7,261	10.4%
通信販売	22,151	2,900	13.1%
店舗購入	19,960	2,510	12.6%
訪問販売	6,730	537	8.0%
マルチ・マルチまがい	776	303	39.0%
電話勧誘販売	3,472	133	3.8%
その他無店舗	661	78	11.8%
ネガティブ・オプション	246	21	8.5%
訪問購入	618	10	1.6%
その他	15,465	769	5.0%

・・・・・・・・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（平成 30 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。

※「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（平成 30 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
25年度	72,768	66,099	6,669	—	—	—	—	—	—
26年度	74,463	68,038	6,425	102.3%	102.9%	96.3%	1,695	1,939	▲ 244
27年度	75,461	68,481	6,980	101.3%	100.7%	108.6%	998	443	555
28年度	76,355	67,887	8,468	101.2%	99.1%	121.3%	894	▲ 594	1,488
29年度	70,100	61,871	8,229	91.8%	91.1%	97.2%	▲ 6,255	▲ 6,016	▲ 239

○表2 相談者の性別件数

相談者	29年度	28年度	前年度比	増減数
男性	27,678	31,127	88.9%	▲ 3,449
女性	39,787	42,267	94.1%	▲ 2,480
団体等	2,614	2,936	89.0%	▲ 322
計	70,079	76,330	91.8%	▲ 6,251

○表3 契約当事者の性別件数

契約当事者	29年度	28年度	前年度比	増減数
男性	28,370	32,252	88.0%	▲ 3,882
女性	36,430	38,489	94.7%	▲ 2,059
団体等	5,279	5,589	94.5%	▲ 310
計	70,079	76,330	91.8%	▲ 6,251

○表4 相談者の年代別件数

相談者	29年度		28年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	412	0.6%	552	0.7%	74.6%	▲ 140
20歳代	5,215	7.4%	5,435	7.1%	96.0%	▲ 220
30歳代	7,580	10.8%	8,776	11.5%	86.4%	▲ 1,196
40歳代	11,620	16.6%	13,481	17.7%	86.2%	▲ 1,861
50歳代	11,290	16.1%	11,920	15.6%	94.7%	▲ 630
60歳代	10,335	14.8%	11,363	14.9%	91.0%	▲ 1,028
70歳以上	12,773	18.2%	13,374	17.5%	95.5%	▲ 601
その他・不明	10,854	15.5%	11,429	15.0%	95.0%	▲ 575
計	70,079	100.0%	76,330	100.0%	91.8%	▲ 6,251

○表5 契約当事者の年代別件数

契約当事者	29年度		28年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	1,213	1.7%	1,698	2.2%	71.4%	▲ 485
20歳代	6,048	8.6%	6,460	8.5%	93.6%	▲ 412
30歳代	7,221	10.3%	8,323	10.9%	86.8%	▲ 1,102
40歳代	10,041	14.3%	11,480	15.0%	87.5%	▲ 1,439
50歳代	9,021	12.9%	9,586	12.6%	94.1%	▲ 565
60歳代	9,241	13.2%	10,106	13.2%	91.4%	▲ 865
70歳以上	14,190	20.3%	14,864	19.5%	95.5%	▲ 674
その他・不明	13,104	18.7%	13,813	18.1%	94.9%	▲ 709
計	70,079	100.0%	76,330	100.0%	91.8%	▲ 6,251

○表6 相談方法別相談件数

相談方法	29年度		28年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来訪	9,631	13.7%	10,470	13.7%	92.0%	▲ 839
電話	58,900	84.1%	64,416	84.4%	91.4%	▲ 5,516
文書(メール相談を含む)	1,548	2.2%	1,444	1.9%	107.2%	104
計	70,079	100.0%	76,330	100.0%	91.8%	▲ 6,251

○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	7,633	10.9%	大東市	906	1.3%
大阪市	21,260	30.3%	和泉市	1,149	1.6%
堺市	5,919	8.4%	箕面市	827	1.2%
岸和田市	1,113	1.6%	柏原市	194	0.3%
豊中市	2,593	3.7%	羽曳野市	421	0.6%
池田市	869	1.2%	門真市	1,144	1.6%
吹田市	2,526	3.6%	摂津市	506	0.7%
泉大津市	314	0.5%	高石市	570	0.8%
高槻市	3,111	4.4%	藤井寺市	548	0.8%
貝塚市	635	0.9%	東大阪市	3,449	4.9%
守口市	1,002	1.4%	泉南市	332	0.5%
枚方市	2,878	4.1%	四條畷市	319	0.5%
茨木市	2,133	3.0%	交野市	625	0.9%
八尾市	1,597	2.3%	大阪狭山市	339	0.5%
泉佐野市	689	1.0%	阪南市	121	0.2%
富田林市	670	1.0%	島本町	186	0.3%
寝屋川市	2,048	2.9%	豊能町	0	0.0%
河内長野市	797	1.1%	忠岡町	42	0.1%
松原市	466	0.7%	熊取町	148	0.2%
計			70,079 100.0%		

※富田林市（670件）には、太子町（39件）、河南町（68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	29年度		28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	6,656	1,755	6,859	1,845	97.0%	95.1%	▲ 203	▲ 90
1万円以上～5万円未満	6,206	1,529	6,768	1,634	91.7%	93.6%	▲ 562	▲ 105
5万円以上～10万円未満	2,365	553	3,161	642	74.8%	86.1%	▲ 796	▲ 89
10万円以上～50万円未満	6,526	1,553	8,241	1,805	79.2%	86.0%	▲ 1,715	▲ 252
50万円以上～100万円未満	1,732	427	1,709	425	101.3%	100.5%	23	2
100万円以上～500万円未満	2,005	576	2,157	602	93.0%	95.7%	▲ 152	▲ 26
500万円以上～1千万円未満	260	102	298	114	87.2%	89.5%	▲ 38	▲ 12
1千万円以上～5千万円未満	400	144	494	192	81.0%	75.0%	▲ 94	▲ 48
5千万円以上～1億円未満	36	12	26	14	138.5%	85.7%	10	▲ 2
1億円以上	8	1	13	5	61.5%	20.0%	▲ 5	▲ 4
不明	43,885	12,659	46,604	13,009	94.2%	97.3%	▲ 2,719	▲ 350
平均金額（円）	805,700	944,341	792,684	1,082,037	101.6%	87.3%	13,016	▲ 137,696

※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	29年度	28年度	前年度比	増減数
安全・衛生	2,281	2,542	89.7%	▲ 261
品質・機能	8,803	9,504	92.6%	▲ 701
法規・基準	2,008	2,224	90.3%	▲ 216
価格・料金	10,372	11,893	87.2%	▲ 1,521
計量・量目	75	69	108.7%	6
表示・広告	4,607	5,101	90.3%	▲ 494
販売方法	30,185	35,870	84.2%	▲ 5,685
契約・解約	48,856	53,398	91.5%	▲ 4,542
接客対応	10,071	10,804	93.2%	▲ 733
包装・容器	75	68	110.3%	7
施設・設備	88	96	91.7%	▲ 8
買物相談	335	355	94.4%	▲ 20
生活知識	325	356	91.3%	▲ 31
その他	2,643	2,825	93.6%	▲ 182

※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	29年度	28年度	前年度比	増減数
商品一般	6,113	4,583	133.4%	1,530
食料品	4,446	4,456	99.8%	▲ 10
住居品	2,915	3,395	85.9%	▲ 480
光熱水品	859	612	140.4%	247
被服品	3,134	3,023	103.7%	111
保健衛生品	2,310	2,017	114.5%	293
教養娯楽品	6,144	6,505	94.5%	▲ 361
車両・乗り物	1,470	1,658	88.7%	▲ 188
土地・建物・設備	2,136	2,104	101.5%	32
他の商品	86	78	110.3%	8
商品計	29,613	28,431	104.2%	1,182
クリーニング	317	352	90.1%	▲ 35
レンタル・リース・貸借	3,773	3,672	102.8%	101
工事・建築・加工	1,798	1,827	98.4%	▲ 29
修理・補修	853	957	89.1%	▲ 104
管理・保管	287	313	91.7%	▲ 26
役務一般	92	146	63.0%	▲ 54
金融・保険サービス	4,360	4,817	90.5%	▲ 457
運輸・通信サービス	16,345	21,319	76.7%	▲ 4,974
教育サービス	301	359	83.8%	▲ 58
教養・娯楽サービス	2,277	2,732	83.3%	▲ 455
保健・福祉サービス	3,527	3,795	92.9%	▲ 268
他の役務	2,989	3,725	80.2%	▲ 736
内職・副業・ねずみ講	491	511	96.1%	▲ 20
他の行政サービス	455	668	68.1%	▲ 213
役務計	37,865	45,193	83.8%	▲ 7,328
他の相談	2,601	2,706	96.1%	▲ 105
計	70,079	76,330	91.8%	▲ 6,251

○表 11 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	8,688	13,077	66.4%	▲ 4,389
2	賃貸アパート	2,887	2,707	106.6%	180
3	健康食品	2,376	2,470	96.2%	▲ 94
4	インターネット接続回線	2,303	2,833	81.3%	▲ 530
5	食料品(健康食品以外)	2,070	1,986	104.2%	84
6	移動通信サービス	2,066	2,175	95.0%	▲ 109
7	工事・建築	1,759	1,763	99.8%	▲ 4
8	新聞	1,563	1,529	102.2%	34
9	化粧品	1,384	1,047	132.2%	337
10	ハガキによる架空請求	1,272	20	6360.0%	1,252
11	フリーローン・サラ金	1,179	1,353	87.1%	▲ 174
12	テレビ放送サービス	1,170	929	125.9%	241
13	紳士・婦人洋服	1,078	835	129.1%	243
14	医療	1,071	1,130	94.8%	▲ 59
15	エステティックサービス	999	755	132.3%	244
16	自動車	995	1,112	89.5%	▲ 117
17	携帯電話(スマートフォンを含む)	898	998	90.0%	▲ 100
18	生命保険	558	701	79.6%	▲ 143
19	金融関連サービスその他	549	474	115.8%	75
20	電気	509	311	163.7%	198

○表 1 2 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
有料サイトの架空請求	3,805	4,846	78.5%	▲ 1,041
アダルト情報サイト	1,733	4,856	35.7%	▲ 3,123
サクラサイト(出会い系サイト)	666	693	96.1%	▲ 27
オンラインゲーム	354	355	99.7%	▲ 1
その他のデジタルコンテンツ※	2,130	2,327	91.5%	▲ 197
計	8,688	13,077	66.4%	▲ 4,389

※その他のデジタルコンテンツには、セキュリティソフトのダウンロード、迷惑メール、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歳以上	その他・不明	合計
有料サイトの架空請求	47	191	280	633	762	830	773	289	3,805
アダルト情報サイト	118	149	173	334	297	332	222	108	1,733
サクラサイト(出会い系サイト)	27	185	106	130	86	61	37	34	666
オンラインゲーム	121	52	55	63	17	9	5	32	354
その他のデジタルコンテンツ	65	231	261	413	385	294	256	225	2,130
計	378	808	875	1,573	1,547	1,526	1,293	688	8,688

○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歳以上	
	件数		件数		件数		件数		件数		件数		件数	
1	デジタルコンテンツ	378	デジタルコンテンツ	808	デジタルコンテンツ	875	デジタルコンテンツ	1,573	デジタルコンテンツ	1,547	デジタルコンテンツ	1,526	デジタルコンテンツ	1,293
2	健康食品	96	エステティックサービス	563	賃貸アパート	607	賃貸アパート	494	健康食品	370	ハガキによる架空請求	510	新聞	800
3	化粧品	55	賃貸アパート	494	健康食品	288	健康食品	429	インターネット接続回線	328	インターネット接続回線	368	インターネット接続回線	570
4	紳士・婦人洋服	37	健康食品	259	移动通信サービス	260	移动通信サービス	388	移动通信サービス	317	食料品(健康食品以外)	298	工事・建築	561
5	自動車(バイクを含む)	29	移动通信サービス	219	インターネット接続回線	238	インターネット接続回線	306	賃貸アパート	299	工事・建築	297	食料品(健康食品以外)	555
6	エステティックサービス	28	紳士・婦人洋服	182	紳士・婦人洋服	193	化粧品	274	食料品(健康食品以外)	277	移动通信サービス	270	健康食品	505
7	食料品(健康食品以外)	27	化粧品	162	化粧品	193	食料品(健康食品以外)	260	工事・建築	226	健康食品	240	ハガキによる架空請求	404
8	移动通信サービス	21	インターネット接続回線	161	エステティックサービス	184	フリーローン・サラ金	222	化粧品	222	新聞	233	テレビ放送サービス	374
9	テレビ放送サービス	21	内職・副業	149	食料品(健康食品以外)	168	自動車	215	ハガキによる架空請求	196	賃貸アパート	221	移动通信サービス	336
10	賃貸アパート	19	フリーローン・サラ金	121	自動車	148	紳士・婦人洋服	213	フリーローン・サラ金	195	テレビ放送サービス	199	生命保険	212
総計		1,213		6,048		7,221		10,041		9,021		9,241		14,190

○表 15 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	29年度	28年度	前年度比	増減数
通信販売	22,151	26,233	84.4%	▲ 4,082
店舗購入	19,960	21,234	94.0%	▲ 1,274
訪問販売	6,730	6,895	97.6%	▲ 165
電話勧誘販売	3,472	4,373	79.4%	▲ 901
マルチ・マルチまがい	776	1,048	74.0%	▲ 272
その他無店舗	661	716	92.3%	▲ 55
訪問購入	618	666	92.8%	▲ 48
ネガティブ・オプション	246	293	84.0%	▲ 47
不明・無関係	15,465	14,872	104.0%	593
計	70,079	76,330	91.8%	▲ 6,251

○表 16 訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
新聞	1,422	1,376	103.3%	46
テレビ放送サービス	734	674	108.9%	60
工事・建築	620	644	96.3%	▲ 24
インターネット接続回線	340	454	74.9%	▲ 114
空調・冷暖房・給湯設備 (給湯システム・ソーラーシステム等)	245	248	98.8%	▲ 3

○表 17 通信販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	8,198	12,570	65.2%	▲ 4,372
健康食品	1,846	1,718	107.5%	128
化粧品	1,042	679	153.5%	363
紳士・婦人洋服	770	468	164.5%	302
食料品(健康食品以外)	598	548	109.1%	50

○表 18 マルチ商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
化粧品	112	147	76.2%	▲ 35
健康食品	106	138	76.8%	▲ 32
内職・副業	105	174	60.3%	▲ 69
ファンド型投資商品	70	43	162.8%	27
デジタルコンテンツ	33	43	76.7%	▲ 10

○表 19 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
インターネット接続回線	1,125	1,307	86.1%	▲ 182
食料品(健康食品以外)	185	153	120.9%	32
健康食品	166	244	68.0%	▲ 78
電気	123	37	332.4%	86
ファンド型投資商品	88	169	52.1%	▲ 81

○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	29年度	28年度	前年度比	増減数
健康食品	42	105	40.0%	▲ 63
食料品(健康食品以外)	31	37	83.8%	▲ 6
書籍・印刷物	30	36	83.3%	▲ 6
化粧品	22	11	200.0%	11
紳士・婦人洋服	11	5	220.0%	6

○表 2 1 訪問購入で相談の多い商品・役務

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
アクセサリ	112	109	102.8%	3
被服品(和服以外)	83	120	69.2%	▲ 37
和服	61	74	82.4%	▲ 13
履物	44	34	129.4%	10
時計	18	12	150.0%	6
自動車	18	30	60.0%	▲ 12

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	29年度	28年度	前年度比	増減数
健康食品	131	137	95.6%	▲ 6
化粧品	118	86	137.2%	32
医療	104	120	86.7%	▲ 16
(うち美容医療)	(30)	(41)	(73.2%)	(▲11)
食料品(健康食品以外)	82	108	75.9%	▲ 26
エステティックサービス	37	45	82.2%	▲ 8
外食	33	56	58.9%	▲ 23
パーマ	28	21	133.3%	7
自転車	19	13	146.2%	6
(うち電動自転車)	(8)	(6)	(133.3%)	(2)
洗剤等	17	11	154.5%	6
賃貸アパート	16	10	160.0%	6
その他	241	319	75.5%	▲ 78
計	826	926	89.2%	▲ 100

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	29年度	28年度	前年度比	増減数
食料品(健康食品以外)	41	38	107.9%	3
自動車	24	19	126.3%	5
空調・冷暖房機器	23	18	127.8%	5
自転車	21	12	175.0%	9
(うち電動自転車)	(17)	(5)	(340.0%)	(12)
スマートフォン・充電器等	10	11	90.9%	▲ 1
パソコン・パソコン関連用品	8	7	114.3%	1
電子レンジ類	7	5	140.0%	2
ヘアードライヤー・アイロン	7	5	140.0%	2
テレビジョン	7	8	87.5%	▲ 1
こんろ	5	22	22.7%	▲ 17
電気掃除機類	5	7	71.4%	▲ 2
テーブルタップ	5	3	166.7%	2
運搬用具(車椅子、ベビーカー)	5	0	-	5
その他	85	127	66.9%	▲ 42
計	253	282	89.7%	▲ 29