

## 大阪府内の消費生活相談窓口 平成 27 年度消費生活相談の概要

### 《相談全体》

平成 27 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 75,427 件で、前年度の 74,463 件と比べ 964 件 (1.3%) 増加しました (付表 1 参照)。契約当事者の年代別で見ると 70 歳以上が、前年度と比べ 525 件 (3.6%) 増加して 15,144 件となり、相談全体の約 20% を占めました。60 歳以上で見ると前年度と比べ 44 件 (0.2%) 増加して 24,726 件となり、相談全体の約 3 件に 1 件が高齢者に関する相談となっています (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 12,727 件で (付表 3 参照)、前年度に比べ減少したものの、どの年代層においても 1 位となりました (付表 6 参照)。「デジタルコンテンツ」の具体的内容としては、「アダルト情報サイト」に関する相談が 6,653 件で、最も多く寄せられました (付表 4 参照)。また、20 歳未満では、相談件数 2,070 件のうち、「デジタルコンテンツ」が 1,167 件で、半数以上を占めました (付表 6 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に比べ大幅に増加しました (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)。通信販売では、「健康食品」や「化粧品」などの商品について、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に関する相談が多く寄せられました。

#### 3. 高齢者を狙った詐欺的トラブルが後を絶たない

高齢者を狙った詐欺的トラブルが後を絶たず、「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)に関する相談に占める高齢者の割合が特に高くなっています (付表 11 参照)。劇場型勧誘(複数の人が役割を分担して消費者を信用させる手口)など悪質な手口が問題となっています。また、マイナンバー制度に便乗した不審な電話など、詐欺に繋がる可能性のあるトラブルの相談も寄せられました。

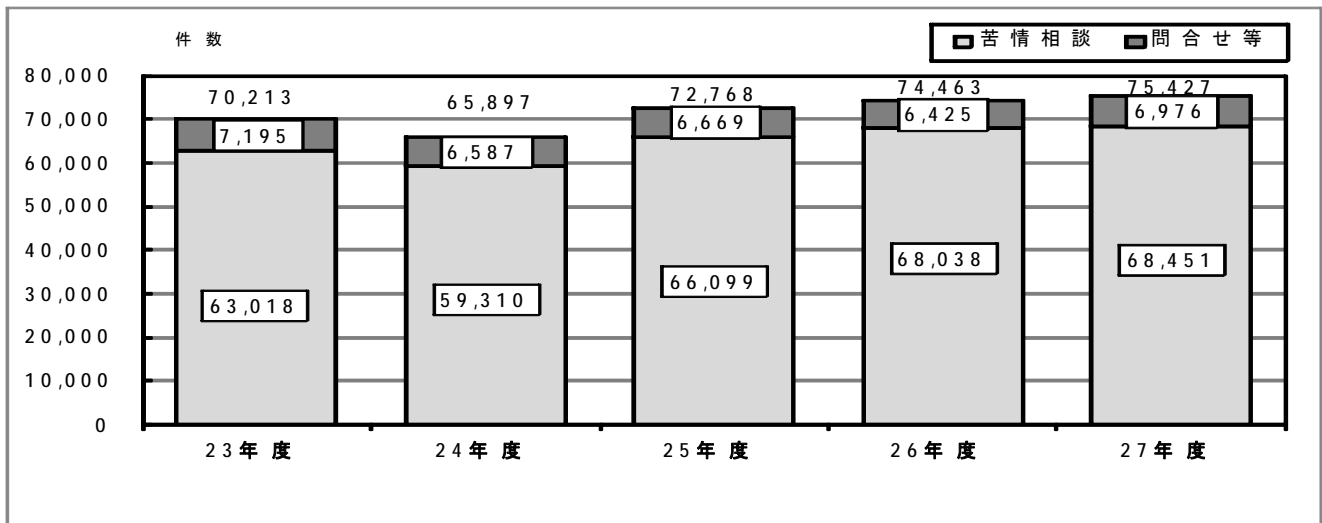
#### 4. 危害・危険

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 848 件で、前年度と比べ 120 件(12.4%)減少し(付表 8 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 376 件で、前年度と比べ 57 件(13.2%)減少しました(付表 9 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 28 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 15」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 28 年 5 月末現在)。

○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  | 27年度   |        | 26年度   |        | 前年度比   | 増減数   |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
|        | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |        |       |
| 20歳未満  | 2,070  | 2.8%   | 2,173  | 2.9%   | 95.3%  | ▲ 103 |
| 20歳代   | 6,711  | 8.9%   | 6,684  | 9.0%   | 100.4% | 27    |
| 30歳代   | 8,767  | 11.6%  | 9,280  | 12.5%  | 94.5%  | ▲ 513 |
| 40歳代   | 11,868 | 15.7%  | 12,191 | 16.4%  | 97.4%  | ▲ 323 |
| 50歳代   | 9,036  | 12.0%  | 8,991  | 12.1%  | 100.5% | 45    |
| 60歳代   | 9,582  | 12.7%  | 10,063 | 13.5%  | 95.2%  | ▲ 481 |
| 70歳以上  | 15,144 | 20.1%  | 14,619 | 19.6%  | 103.6% | 525   |
| その他・不明 | 12,249 | 16.2%  | 10,462 | 14.0%  | 117.1% | 1,787 |
| 計      | 75,427 | 100.0% | 74,463 | 100.0% | 101.3% | 964   |

## 《内容別の特徴》

### 1. 商品・役務別にみた場合の特徴

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12,727件で（付表3参照）、前年度に比べ減少したものの、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2,070件のうち、「デジタルコンテンツ」が1,167件で、半数以上を占めました。「デジタルコンテンツ」の具体的内容としては、「アダルト情報サイト」が6,653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）が2,910件となり、前年度に比べ574件(24.6%)増加し、2番目に多い相談となりました。相談内容としては、昨年2月1日から開始された光卸の契約に関するトラブルが多く寄せられました。また、「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）は2,206件となり、前年度に比べ442件(25.1%)増加し、4番目に多い相談となりました。相談内容は、スマートフォンの乗換えやモバイルデータ通信のセット販売などに関するトラブルが目立ちました。

○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   | 26年度   | 前年度比   | 増減数   |
|----|-------------|--------|--------|--------|-------|
| 1  | デジタルコンテンツ   | 12,727 | 13,491 | 94.3%  | ▲ 764 |
| 2  | インターネット接続回線 | 2,910  | 2,336  | 124.6% | 574   |
| 3  | 賃貸アパート      | 2,877  | 2,719  | 105.8% | 158   |
| 4  | 移動通信サービス    | 2,206  | 1,764  | 125.1% | 442   |
| 5  | 食料品(健康食品以外) | 2,192  | 2,201  | 99.6%  | ▲ 9   |
| 6  | 工事・建築       | 1,792  | 1,887  | 95.0%  | ▲ 95  |
| 7  | 健康食品        | 1,705  | 1,257  | 135.6% | 448   |
| 8  | 新聞          | 1,542  | 1,590  | 97.0%  | ▲ 48  |
| 9  | フリーローン・サラ金  | 1,529  | 1,751  | 87.3%  | ▲ 222 |
| 10 | 医療          | 1,137  | 1,183  | 96.1%  | ▲ 46  |
| 11 | 携帯電話        | 1,122  | 1,030  | 108.9% | 92    |
| 12 | 自動車         | 1,001  | 990    | 101.1% | 11    |
| 13 | テレビ放送サービス   | 985    | 852    | 115.6% | 133   |
| 14 | 化粧品         | 826    | 761    | 108.5% | 65    |
| 15 | 紳士・婦人洋服     | 792    | 892    | 88.8%  | ▲ 100 |
| 16 | 他の行政サービス    | 744    | 483    | 154.0% | 261   |
| 17 | エステティックサービス | 727    | 679    | 107.1% | 48    |
| 18 | 生命保険        | 685    | 752    | 91.1%  | ▲ 67  |
| 19 | ファンド型投資商品   | 615    | 865    | 71.1%  | ▲ 250 |
| 20 | 固定電話サービス    | 572    | 495    | 115.6% | 77    |

○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   | 26年度   | 前年度比   | 増減数     |
|-----------------|--------|--------|--------|---------|
| アダルト情報サイト       | 6,653  | 8,004  | 83.1%  | ▲ 1,351 |
| サクラサイト(出会い系サイト) | 773    | 835    | 92.6%  | ▲ 62    |
| オンラインゲーム        | 371    | 348    | 106.6% | 23      |
| その他のデジタルコンテンツ※  | 4,930  | 4,304  | 114.5% | 626     |
| 計               | 12,727 | 13,491 | 94.3%  | ▲ 764   |

※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 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     |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| アダルト情報サイト       | 850   | 740   | 906   | 1,374 | 1,029 | 947   | 470   | 337    | 6,653  |
| サクラサイト(出会い系サイト) | 42    | 187   | 132   | 166   | 116   | 47    | 39    | 44     | 773    |
| オンラインゲーム        | 105   | 62    | 58    | 73    | 24    | 12    | 2     | 35     | 371    |
| その他のデジタルコンテンツ   | 170   | 418   | 561   | 931   | 823   | 862   | 762   | 403    | 4,930  |
| 計               | 1,167 | 1,407 | 1,657 | 2,544 | 1,992 | 1,868 | 1,273 | 819    | 12,727 |

○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       |        |
|----|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|--------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|--------|
|    | 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   | 1,167 | デジタルコンテンツ   | 1,407 | デジタルコンテンツ   | 1,657 | デジタルコンテンツ   | 2,544  | デジタルコンテンツ   | 1,992 | デジタルコンテンツ   | 1,868 | デジタルコンテンツ   | 1,273  |
| 2  | 健康食品        | 138   | 賃貸アパート      | 490   | 賃貸アパート      | 668   | インターネット接続回線 | 532    | インターネット接続回線 | 416   | インターネット接続回線 | 455   | 新聞          | 688    |
| 3  | 自動車(バイクを含む) | 35    | エステティックサービス | 354   | 移動通信サービス    | 357   | 賃貸アパート      | 495    | 賃貸アパート      | 312   | 食料品(健康食品以外) | 334   | 健康食品        | 608    |
| 4  | テレビ放送サービス   | 34    | 移動通信サービス    | 282   | インターネット接続回線 | 350   | 移動通信サービス    | 446    | 移動通信サービス    | 300   | 工事・建築       | 326   | 食料品(健康食品以外) | 591    |
| 5  | 移動通信サービス    | 30    | インターネット接続回線 | 238   | フリーローン・サラ金  | 195   | フリーローン・サラ金  | 310    | 食料品(健康食品以外) | 241   | 新聞          | 265   | インターネット接続回線 | 537    |
| 6  | 化粧品         | 29    | 健康食品        | 203   | 食料品(健康食品以外) | 174   | 食料品(健康食品以外) | 291    | 工事・建築       | 227   | 移動通信サービス    | 263   | 工事・建築       | 516    |
| 7  | 紳士・婦人洋服     | 28    | フリーローン・サラ金  | 173   | 健康食品        | 162   | 携帯電話        | 258    | フリーローン・サラ金  | 224   | 賃貸アパート      | 220   | ファンド型投資商品   | 374    |
| 8  | 賃貸アパート      | 25    | 内職・副業       | 167   | 携帯電話        | 161   | 自動車         | 210    | 新聞          | 151   | フリーローン・サラ金  | 185   | テレビ放送サービス   | 289    |
| 9  | コンサート       | 20    | 自動車         | 129   | 自動車         | 160   | 工事・建築       | 208    | 携帯電話        | 147   | 医療          | 166   | 生命保険        | 264    |
| 10 | 医療          | 19    | 化粧品         | 128   | 医療          | 142   | 健康食品        | 172    | 自動車         | 147   | テレビ放送サービス   | 142   | 固定電話サービス    | 256    |
| 総計 |             | 2,070 |             | 6,702 |             | 8,758 |             | 11,841 |             | 9,015 |             | 9,557 |             | 15,123 |

## 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では、「通信販売」に関する相談が24,132件で最も多く寄せられました(付表7参照)。通信販売では、「健康食品」や「化粧品」について、無料お試しと申込んで申込みをしたのに定期購入の契約になっていた等のトラブルが目立ちました。また、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に関する相談も寄せられました。

なお、「マルチ・マルチまがい」商法についての相談は980件寄せられ、前年度より176件(21.9%)増加しました。そのうち、20歳代以下の若者の相談が507件で51.7%を占めました(付表15参照)。

○付表7 販売購入形態別相談件数

| 販売購入形態      | 27年度   | 26年度   | 前年度比   | 増減数   |
|-------------|--------|--------|--------|-------|
| 店舗購入        | 22,469 | 22,274 | 100.9% | 195   |
| 訪問販売        | 7,386  | 7,296  | 101.2% | 90    |
| 通信販売        | 24,132 | 24,564 | 98.2%  | ▲ 432 |
| マルチ・マルチまがい  | 980    | 804    | 121.9% | 176   |
| 電話勧誘販売      | 4,915  | 5,296  | 92.8%  | ▲ 381 |
| ネガティブ・オプション | 207    | 177    | 116.9% | 30    |
| 訪問購入        | 732    | 689    | 106.2% | 43    |
| その他無店舗販売    | 816    | 745    | 109.5% | 71    |
| 不明・無関係      | 13,660 | 12,515 | 109.1% | 1,145 |
| 計           | 75,297 | 74,360 | 101.3% | 937   |

※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。

※その他無店舗販売……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。

### 3. 60歳以上の高齢者の相談の特徴

60歳以上が契約当事者の相談は、「インターネット接続回線」のトラブルが多く、すべての年代層の34.1%を占めています（付表11参照）。

また、詐欺的な投資商法も後を絶たず、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）などによる「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）に関する相談は、すべての年代層の73.3%が60歳以上の高齢者の相談となっています（付表11参照）。また、マイナンバー制度に便乗した不審な電話など、詐欺に繋がる可能性のあるトラブルの相談も寄せられました。

### 4. 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848件で、前年度の968件と比べ120件(12.4%)減少しました。ただ、「健康食品」による危害件数は73件で、前年度の29件と比べ44件(151.7%)増加しました。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376件で、前年度の433件と比べ57件(13.2%)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        | 26年度        | 前年度比             | 増減数           |
|------------------------|-------------|-------------|------------------|---------------|
| 食料品(健康食品以外)            | 116         | 133         | 87.2%            | ▲ 17          |
| 医療<br>(うち美容医療)         | 107<br>(31) | 141<br>(55) | 75.9%<br>(56.4%) | ▲ 34<br>(▲24) |
| 化粧品                    | 91          | 118         | 77.1%            | ▲ 27          |
| 健康食品                   | 73          | 29          | 251.7%           | 44            |
| 外食                     | 60          | 62          | 96.8%            | ▲ 2           |
| エステティックサービス            | 43          | 62          | 69.4%            | ▲ 19          |
| パーマ                    | 23          | 33          | 69.7%            | ▲ 10          |
| 医薬品                    | 16          | 9           | 177.8%           | 7             |
| 他の美容サービス(エクステ、ネイルアート等) | 15          | 15          | 100.0%           | 0             |
| 履物                     | 13          | 16          | 81.3%            | ▲ 3           |
| 賃貸アパート                 | 13          | 22          | 59.1%            | ▲ 9           |
| その他                    | 278         | 328         | 84.8%            | ▲ 50          |
| 計                      | 848         | 968         | 87.6%            | ▲ 120         |

○付表9 危険件数

| 商品・役務         | 27年度 | 26年度 | 前年度比   | 増減数  |
|---------------|------|------|--------|------|
| 食料品(健康食品以外)   | 73   | 72   | 101.4% | 1    |
| 自動車           | 34   | 51   | 66.7%  | ▲ 17 |
| 電気空調・冷暖房機器    | 21   | 34   | 61.8%  | ▲ 13 |
| 照明器具          | 14   | 14   | 100.0% | 0    |
| 電話機・電話機用品     | 14   | 17   | 82.4%  | ▲ 3  |
| 家具類           | 13   | 19   | 68.4%  | ▲ 6  |
| 自動車用品         | 11   | 5    | 220.0% | 6    |
| 自転車           | 11   | 18   | 61.1%  | ▲ 7  |
| 石油空調・冷房機器     | 10   | 2    | 500.0% | 8    |
| パソコン・パソコン関連用品 | 10   | 7    | 142.9% | 3    |
| 外食            | 10   | 10   | 100.0% | 0    |
| その他           | 155  | 184  | 84.2%  | ▲ 29 |
| 計             | 376  | 433  | 86.8%  | ▲ 57 |

**参 考 資 料**

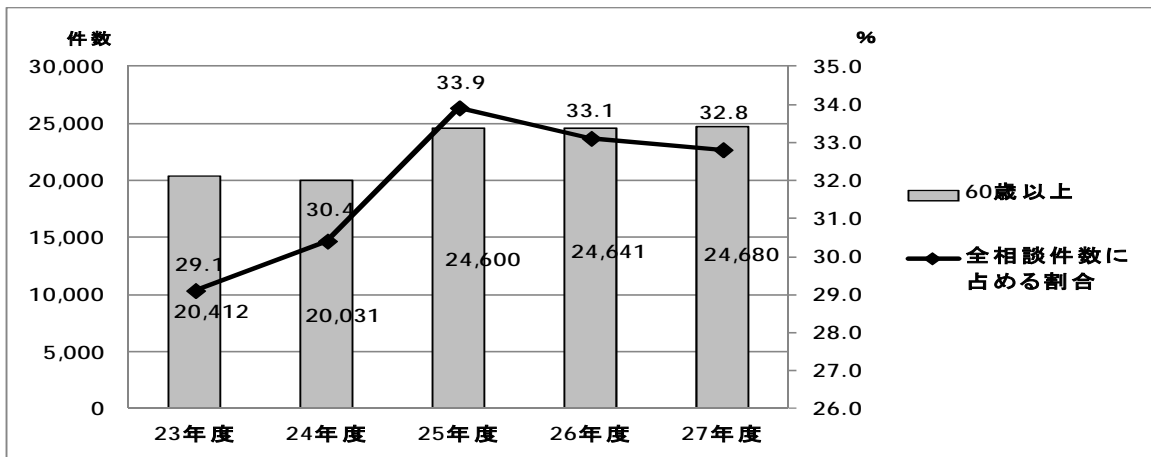
**<高齢者の相談状況>**

60歳以上の年代が契約当事者の相談件数は24,680件で、前年度の24,641件より39件(0.2%)増加しました。相談全体(75,297件)に占める割合は32.8%で、約3件に1件となっており、依然として高い割合となっています(付表10参照)。

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3,141件でした。2番目に多い相談は「インターネット接続回線」の992件で、同項目の相談全体の34.1%を占めています。また、投資商法に関するトラブルも寄せられ、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」に関する相談は451件で同項目の相談全体の73.3%を占めました(付表11参照)。

販売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高くなりました(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)



○付表11 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60歳以上 | 全体に占める割合 |
|    | 総件数         | 75,297  | 32.8%    |
| 1  | デジタルコンテンツ   | 12,727  | 24.7%    |
| 2  | インターネット接続回線 | 2,910   | 34.1%    |
| 3  | 新聞          | 1,542   | 61.8%    |
| 4  | 食料品(健康食品以外) | 2,192   | 42.2%    |
| 5  | 工事・建築       | 1,792   | 47.0%    |
| 6  | 健康食品        | 1,705   | 42.7%    |
| 7  | 移动通信サービス    | 2,206   | 23.3%    |
| 8  | ファンド型投資商品   | 615     | 73.3%    |
| 9  | 賃貸アパート      | 2,877   | 15.0%    |
| 10 | テレビ放送サービス   | 985     | 43.8%    |

○付表12 高齢者の相談の多い販売形態

| 販売形態        | 全体      |          |
|-------------|---------|----------|
|             | うち60歳以上 | 全体に占める割合 |
| 総件数         | 75,297  | 32.8%    |
| 店舗販売        | 22,469  | 27.3%    |
| 通信販売        | 24,132  | 24.4%    |
| 訪問販売        | 7,386   | 52.7%    |
| 電話勧誘販売      | 4,915   | 57.3%    |
| 訪問購入        | 732     | 58.6%    |
| その他無店舗販売    | 816     | 39.0%    |
| マルチ・マルチまがい  | 980     | 14.9%    |
| ネガティブ・オプション | 207     | 57.5%    |
| その他         | 13,660  | 36.1%    |

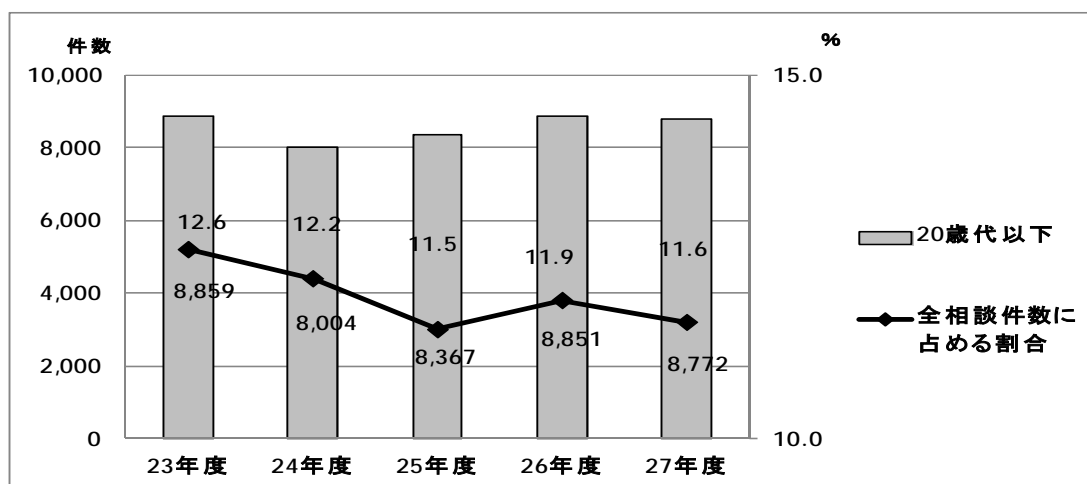
## ＜若者の相談状況＞

20歳代以下の若者が契約当事者の相談件数は8,772件で、前年度の8,851件より79件（0.9%）減少したものの、相談全体（75,297件）に占める割合は11.6%で、ほぼ横ばいとなりました（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」が2,574件となり、他の年代と同様に最も多い相談件数となりました（付表14参照）。特に、20歳未満では、相談件数2,070件のうち、「デジタルコンテンツ」が1,167件で、半数以上を占めました（付表6参照）。そのほか「エステティックサービス」は全相談件数の51.0%を20歳代以下が占めており若者の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」については若者の割合が51.7%と高く、2件に1件以上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）



○付表14 若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20歳代以下 | 全体に占める割合 |
|    | 総件数         | 75,297   | 11.6%    |
| 1  | デジタルコンテンツ   | 2,574    | 20.2%    |
| 2  | 賃貸アパート      | 515      | 17.9%    |
| 3  | エステティックサービス | 371      | 51.0%    |
| 4  | 健康食品        | 341      | 20.0%    |
| 5  | 移動通信サービス    | 312      | 14.1%    |
| 6  | インターネット接続回線 | 255      | 8.8%     |
| 7  | 内職・副業       | 181      | 45.8%    |
| 8  | フリーローン・サラ金  | 178      | 11.6%    |
| 9  | 自動車         | 164      | 16.4%    |
| 10 | 化粧品         | 157      | 19.0%    |

○付表15 若者の相談の多い販売形態

|             | 全体       |          |
|-------------|----------|----------|
|             | うち20歳代以下 | 全体に占める割合 |
| 総件数         | 75,297   | 11.6%    |
| 通信販売        | 4,081    | 16.9%    |
| 店舗販売        | 2,625    | 11.7%    |
| 訪問販売        | 546      | 7.4%     |
| マルチ・マルチまがい  | 507      | 51.7%    |
| 電話勧誘販売      | 162      | 3.3%     |
| その他無店舗販売    | 84       | 10.3%    |
| 訪問購入        | 13       | 1.8%     |
| ネガティブ・オプション | 12       | 5.8%     |
| その他         | 742      | 5.4%     |

・・・・・・・・資料目次・・・・・・・・

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

※「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 28 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 28 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   |
| 23年度 | 70,213 | 63,018 | 7,195 | —      | —      | —      | —       | —       | —     |
| 24年度 | 65,897 | 59,310 | 6,587 | 93.9%  | 94.1%  | 91.5%  | ▲ 4,316 | ▲ 3,708 | ▲ 608 |
| 25年度 | 72,768 | 66,099 | 6,669 | 110.4% | 111.4% | 101.2% | 6,871   | 6,789   | 82    |
| 26年度 | 74,463 | 68,038 | 6,425 | 102.3% | 102.9% | 96.3%  | 1,695   | 1,939   | ▲ 244 |
| 27年度 | 75,427 | 68,451 | 6,976 | 101.3% | 100.6% | 108.6% | 964     | 413     | 551   |

○表2 相談者の性別件数

| 相談者 | 27年度   | 26年度   | 前年度比   | 増減数   |
|-----|--------|--------|--------|-------|
| 男性  | 31,123 | 30,056 | 103.6% | 1,067 |
| 女性  | 41,341 | 41,193 | 100.4% | 148   |
| 団体等 | 2,833  | 3,111  | 91.1%  | ▲ 278 |
| 計   | 75,297 | 74,360 | 101.3% | 937   |

○表3 契約当事者の性別件数

| 契約当事者 | 27年度   | 26年度   | 前年度比   | 増減数 |
|-------|--------|--------|--------|-----|
| 男性    | 32,591 | 32,160 | 101.3% | 431 |
| 女性    | 37,552 | 37,561 | 100.0% | ▲ 9 |
| 団体等   | 5,154  | 4,639  | 111.1% | 515 |
| 計     | 75,297 | 74,360 | 101.3% | 937 |

○表4 相談者の年代別件数

| 相談者    | 27年度   |        | 26年度   |        | 前年度比   | 増減数   |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
|        | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |        |       |
| 20歳未満  | 635    | 0.8%   | 648    | 0.9%   | 98.0%  | ▲ 13  |
| 20歳代   | 5,619  | 7.5%   | 5,701  | 7.7%   | 98.6%  | ▲ 82  |
| 30歳代   | 9,227  | 12.2%  | 9,782  | 13.1%  | 94.3%  | ▲ 555 |
| 40歳代   | 13,991 | 18.6%  | 14,476 | 19.5%  | 96.6%  | ▲ 485 |
| 50歳代   | 11,505 | 15.3%  | 11,352 | 15.3%  | 101.3% | 153   |
| 60歳代   | 10,759 | 14.3%  | 11,347 | 15.2%  | 94.8%  | ▲ 588 |
| 70歳以上  | 13,485 | 17.9%  | 12,894 | 17.3%  | 104.6% | 591   |
| その他・不明 | 10,076 | 13.4%  | 8,160  | 11.0%  | 123.5% | 1,916 |
| 計      | 75,297 | 100.0% | 74,360 | 100.0% | 101.3% | 937   |

○表5 契約当事者の年代別件数

| 契約当事者  | 27年度   |        | 26年度   |        | 前年度比   | 増減数   |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
|        | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |        |       |
| 20歳未満  | 2,070  | 2.7%   | 2,172  | 2.9%   | 95.3%  | ▲ 102 |
| 20歳代   | 6,702  | 8.9%   | 6,679  | 9.0%   | 100.3% | 23    |
| 30歳代   | 8,758  | 11.6%  | 9,270  | 12.5%  | 94.5%  | ▲ 512 |
| 40歳代   | 11,841 | 15.7%  | 12,172 | 16.4%  | 97.3%  | ▲ 331 |
| 50歳代   | 9,015  | 12.0%  | 8,981  | 12.1%  | 100.4% | 34    |
| 60歳代   | 9,557  | 12.7%  | 10,042 | 13.5%  | 95.2%  | ▲ 485 |
| 70歳以上  | 15,123 | 20.2%  | 14,599 | 19.6%  | 103.6% | 524   |
| その他・不明 | 12,231 | 16.2%  | 10,445 | 14.0%  | 117.1% | 1,786 |
| 計      | 75,297 | 100.0% | 74,360 | 100.0% | 101.3% | 937   |

○表6 相談方法別相談件数

| 相談方法         | 27年度   |        | 26年度   |        | 前年度比   | 増減数  |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
|              | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |        |      |
| 来訪           | 11,124 | 14.8%  | 11,202 | 15.1%  | 99.3%  | ▲ 78 |
| 電話           | 62,694 | 83.2%  | 61,788 | 83.1%  | 101.5% | 906  |
| 文書(メール相談を含む) | 1,479  | 2.0%   | 1,370  | 1.8%   | 108.0% | 109  |
| 計            | 75,297 | 100.0% | 74,360 | 100.0% | 101.3% | 937  |

○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    | 8,443  | 11.2% | 大東市    | 1,057  | 1.4%   |
| 大阪市    | 21,457 | 28.5% | 和泉市    | 1,300  | 1.7%   |
| 堺市     | 6,337  | 8.4%  | 箕面市    | 976    | 1.3%   |
| 岸和田市   | 1,141  | 1.5%  | 羽曳野市   | 437    | 0.6%   |
| 豊中市    | 2,945  | 3.9%  | 門真市    | 1,033  | 1.4%   |
| 池田市    | 927    | 1.2%  | 摂津市    | 530    | 0.7%   |
| 吹田市    | 2,670  | 3.5%  | 高石市    | 616    | 0.8%   |
| 泉大津市   | 353    | 0.5%  | 藤井寺市   | 558    | 0.8%   |
| 高槻市    | 3,567  | 4.8%  | 東大阪市   | 3,923  | 5.2%   |
| 貝塚市    | 717    | 1.0%  | 泉南市    | 326    | 0.4%   |
| 守口市    | 1,233  | 1.6%  | 四條畷市   | 345    | 0.5%   |
| 枚方市    | 3,261  | 4.3%  | 交野市    | 688    | 0.9%   |
| 茨木市    | 2,452  | 3.3%  | 大阪狭山市  | 293    | 0.4%   |
| 八尾市    | 1,601  | 2.1%  | 阪南市    | 110    | 0.1%   |
| 泉佐野市   | 833    | 1.1%  | 島本町    | 144    | 0.2%   |
| 富田林市   | 674    | 0.9%  | 豊能町    | 136    | 0.2%   |
| 寝屋川市   | 2,507  | 3.3%  | 忠岡町    | 47     | 0.1%   |
| 河内長野市  | 980    | 1.3%  | 熊取町    | 174    | 0.2%   |
| 松原市    | 506    | 0.7%  |        |        |        |
| 計      |        |       |        | 75,297 | 100.0% |

※富田林市（674件）には、太子町（39件）、河南町（72件）、千早赤阪村（26件）を含む。

○表8 契約・購入金額別相談件数

| 契約・購入金額         | 27年度    |           | 26年度    |           | 前年度比   |        | 増減数      |          |
|-----------------|---------|-----------|---------|-----------|--------|--------|----------|----------|
|                 | 全体      | 60歳以上     | 全体      | 60歳以上     | 全体     | 60歳以上  | 全体       | 60歳以上    |
| 1万円未満           | 7,289   | 2,270     | 7,593   | 2,496     | 96.0%  | 90.9%  | ▲ 304    | ▲ 226    |
| 1万円以上～5万円未満     | 6,798   | 2,072     | 6,534   | 1,829     | 104.0% | 113.3% | 264      | 243      |
| 5万円以上～10万円未満    | 3,609   | 1,000     | 7,097   | 1,450     | 50.9%  | 69.0%  | ▲ 3,488  | ▲ 450    |
| 10万円以上～50万円未満   | 9,121   | 2,156     | 6,934   | 1,983     | 131.5% | 108.7% | 2,187    | 173      |
| 50万円以上～100万円未満  | 1,701   | 519       | 1,554   | 503       | 109.5% | 103.2% | 147      | 16       |
| 100万円以上～500万円未満 | 2,246   | 822       | 2,291   | 893       | 98.0%  | 92.0%  | ▲ 45     | ▲ 71     |
| 500万円以上～1千万円未満  | 319     | 169       | 362     | 183       | 88.1%  | 92.3%  | ▲ 43     | ▲ 14     |
| 1千万円以上～5千万円未満   | 531     | 269       | 699     | 328       | 76.0%  | 82.0%  | ▲ 168    | ▲ 59     |
| 5千万円以上～1億円未満    | 33      | 15        | 44      | 24        | 75.0%  | 62.5%  | ▲ 11     | ▲ 9      |
| 1億円以上           | 18      | 7         | 7       | 3         | 257.1% | 233.3% | 11       | 4        |
| 不明              | 43,632  | 15,381    | 41,245  | 14,949    | 105.8% | 102.9% | 2,387    | 432      |
| 平均金額（円）         | 825,222 | 1,153,059 | 881,173 | 1,212,213 | 93.7%  | 95.1%  | ▲ 55,951 | ▲ 59,154 |

※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   | 27年度   | 26年度   | 前年度比   | 増減数     |
|-------|--------|--------|--------|---------|
| 安全・衛生 | 2,603  | 2,789  | 93.3%  | ▲ 186   |
| 品質・機能 | 9,958  | 10,110 | 98.5%  | ▲ 152   |
| 法規・基準 | 2,925  | 4,061  | 72.0%  | ▲ 1,136 |
| 価格・料金 | 12,780 | 12,836 | 99.6%  | ▲ 56    |
| 計量・量目 | 93     | 140    | 66.4%  | ▲ 47    |
| 表示・広告 | 4,428  | 4,652  | 95.2%  | ▲ 224   |
| 販売方法  | 35,367 | 35,728 | 99.0%  | ▲ 361   |
| 契約・解約 | 53,118 | 54,777 | 97.0%  | ▲ 1,659 |
| 接客対応  | 11,051 | 11,531 | 95.8%  | ▲ 480   |
| 包装・容器 | 60     | 98     | 61.2%  | ▲ 38    |
| 施設・設備 | 150    | 200    | 75.0%  | ▲ 50    |
| 買物相談  | 353    | 348    | 101.4% | 5       |
| 生活知識  | 395    | 308    | 128.2% | 87      |
| その他   | 1,373  | 848    | 161.9% | 525     |

※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       | 27年度   | 26年度   | 前年度比   | 増減数   |
|-------------|--------|--------|--------|-------|
| 商品一般        | 3,171  | 2,686  | 118.1% | 485   |
| 食料品         | 3,897  | 3,458  | 112.7% | 439   |
| 住居品         | 3,709  | 4,037  | 91.9%  | ▲ 328 |
| 光熱水品        | 519    | 502    | 103.4% | 17    |
| 被服品         | 3,308  | 3,747  | 88.3%  | ▲ 439 |
| 保健衛生品       | 1,945  | 1,743  | 111.6% | 202   |
| 教養娯楽品       | 6,613  | 6,965  | 94.9%  | ▲ 352 |
| 車両・乗り物      | 1,621  | 1,486  | 109.1% | 135   |
| 土地・建物・設備    | 2,345  | 2,357  | 99.5%  | ▲ 12  |
| 他の商品        | 113    | 165    | 68.5%  | ▲ 52  |
| 商品計         | 27,241 | 27,146 | 100.3% | 95    |
| クリーニング      | 414    | 408    | 101.5% | 6     |
| レンタル・リース・貸借 | 3,848  | 3,728  | 103.2% | 120   |
| 工事・建築・加工    | 1,860  | 1,933  | 96.2%  | ▲ 73  |
| 修理・補修       | 778    | 707    | 110.0% | 71    |
| 管理・保管       | 373    | 419    | 89.0%  | ▲ 46  |
| 役務一般        | 90     | 107    | 84.1%  | ▲ 17  |
| 金融・保険サービス   | 5,248  | 6,034  | 87.0%  | ▲ 786 |
| 運輸・通信サービス   | 21,311 | 20,798 | 102.5% | 513   |
| 教育サービス      | 362    | 438    | 82.6%  | ▲ 76  |
| 教養・娯楽サービス   | 2,328  | 2,230  | 104.4% | 98    |
| 保健・福祉サービス   | 3,692  | 3,278  | 112.6% | 414   |
| 他の役務        | 3,666  | 3,496  | 104.9% | 170   |
| 内職・副業・ねずみ講  | 457    | 324    | 141.0% | 133   |
| 他の行政サービス    | 744    | 483    | 154.0% | 261   |
| 役務計         | 45,171 | 44,383 | 101.8% | 788   |
| 他の相談        | 2,885  | 2,831  | 101.9% | 54    |
| 計           | 75,297 | 74,360 | 101.3% | 937   |

○表 11 相談の多い商品・役務【上位20位】

| 順位 | 商品・役務       | 27年度   | 26年度   | 前年度比   | 増減数   |
|----|-------------|--------|--------|--------|-------|
| 1  | デジタルコンテンツ   | 12,727 | 13,491 | 94.3%  | ▲ 764 |
| 2  | インターネット接続回線 | 2,910  | 2,336  | 124.6% | 574   |
| 3  | 賃貸アパート      | 2,877  | 2,719  | 105.8% | 158   |
| 4  | 移動通信サービス    | 2,206  | 1,764  | 125.1% | 442   |
| 5  | 食料品(健康食品以外) | 2,192  | 2,201  | 99.6%  | ▲ 9   |
| 6  | 工事・建築       | 1,792  | 1,887  | 95.0%  | ▲ 95  |
| 7  | 健康食品        | 1,705  | 1,257  | 135.6% | 448   |
| 8  | 新聞          | 1,542  | 1,590  | 97.0%  | ▲ 48  |
| 9  | フリーローン・サラ金  | 1,529  | 1,751  | 87.3%  | ▲ 222 |
| 10 | 医療          | 1,137  | 1,183  | 96.1%  | ▲ 46  |
| 11 | 携帯電話        | 1,122  | 1,030  | 108.9% | 92    |
| 12 | 自動車         | 1,001  | 990    | 101.1% | 11    |
| 13 | テレビ放送サービス   | 985    | 852    | 115.6% | 133   |
| 14 | 化粧品         | 826    | 761    | 108.5% | 65    |
| 15 | 紳士・婦人洋服     | 792    | 892    | 88.8%  | ▲ 100 |
| 16 | 他の行政サービス    | 744    | 483    | 154.0% | 261   |
| 17 | エステティックサービス | 727    | 679    | 107.1% | 48    |
| 18 | 生命保険        | 685    | 752    | 91.1%  | ▲ 67  |
| 19 | ファンド型投資商品   | 615    | 865    | 71.1%  | ▲ 250 |
| 20 | 固定電話サービス    | 572    | 495    | 115.6% | 77    |

○表 1 2 デジタルコンテンツの具体的内容

| 商品・役務           | 27年度   | 26年度   | 前年度比   | 増減数     |
|-----------------|--------|--------|--------|---------|
| アダルト情報サイト       | 6,653  | 8,004  | 83.1%  | ▲ 1,351 |
| サクラサイト(出会い系サイト) | 773    | 835    | 92.6%  | ▲ 62    |
| オンラインゲーム        | 371    | 348    | 106.6% | 23      |
| その他のデジタルコンテンツ※  | 4,930  | 4,304  | 114.5% | 626     |
| 計               | 12,727 | 13,491 | 94.3%  | ▲ 764   |

※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

○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     |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| アダルト情報サイト       | 850   | 740   | 906   | 1,374 | 1,029 | 947   | 470   | 337    | 6,653  |
| サクラサイト(出会い系サイト) | 42    | 187   | 132   | 166   | 116   | 47    | 39    | 44     | 773    |
| オンラインゲーム        | 105   | 62    | 58    | 73    | 24    | 12    | 2     | 35     | 371    |
| その他のデジタルコンテンツ   | 170   | 418   | 561   | 931   | 823   | 862   | 762   | 403    | 4,930  |
| 計               | 1,167 | 1,407 | 1,657 | 2,544 | 1,992 | 1,868 | 1,273 | 819    | 12,727 |

○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       |        |
|----|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|--------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|--------|
|    | 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   | 1,167 | デジタルコンテンツ   | 1,407 | デジタルコンテンツ   | 1,657 | デジタルコンテンツ   | 2,544  | デジタルコンテンツ   | 1,992 | デジタルコンテンツ   | 1,868 | デジタルコンテンツ   | 1,273  |
| 2  | 健康食品        | 138   | 賃貸アパート      | 490   | 賃貸アパート      | 668   | インターネット接続回線 | 532    | インターネット接続回線 | 416   | インターネット接続回線 | 455   | 新聞          | 688    |
| 3  | 自動車(バイクを含む) | 35    | エステティックサービス | 354   | 移动通信サービス    | 357   | 賃貸アパート      | 495    | 賃貸アパート      | 312   | 食料品(健康食品以外) | 334   | 健康食品        | 608    |
| 4  | テレビ放送サービス   | 34    | 移动通信サービス    | 282   | インターネット接続回線 | 350   | 移动通信サービス    | 446    | 移动通信サービス    | 300   | 工事・建築       | 326   | 食料品(健康食品以外) | 591    |
| 5  | 移动通信サービス    | 30    | インターネット接続回線 | 238   | フリーローン・サラ金  | 195   | フリーローン・サラ金  | 310    | 食料品(健康食品以外) | 241   | 新聞          | 265   | インターネット接続回線 | 537    |
| 6  | 化粧品         | 29    | 健康食品        | 203   | 食料品(健康食品以外) | 174   | 食料品(健康食品以外) | 291    | 工事・建築       | 227   | 移动通信サービス    | 263   | 工事・建築       | 516    |
| 7  | 紳士・婦人洋服     | 28    | フリーローン・サラ金  | 173   | 健康食品        | 162   | 携帯電話        | 258    | フリーローン・サラ金  | 224   | 賃貸アパート      | 220   | ファンド型投資商品   | 374    |
| 8  | 賃貸アパート      | 25    | 内職・副業       | 167   | 携帯電話        | 161   | 自動車         | 210    | 新聞          | 151   | フリーローン・サラ金  | 185   | テレビ放送サービス   | 289    |
| 9  | コンサート       | 20    | 自動車         | 129   | 自動車         | 160   | 工事・建築       | 208    | 携帯電話        | 147   | 医療          | 166   | 生命保険        | 264    |
| 10 | 医療          | 19    | 化粧品         | 128   | 医療          | 142   | 健康食品        | 172    | 自動車         | 147   | テレビ放送サービス   | 142   | 固定電話サービス    | 256    |
| 総計 |             | 2,070 |             | 6,702 |             | 8,758 |             | 11,841 |             | 9,015 |             | 9,557 |             | 15,123 |

○表 15 販売購入形態別相談件数

| 販売購入形態      | 27年度   | 26年度   | 前年度比   | 増減数   |
|-------------|--------|--------|--------|-------|
| 店舗購入        | 22,469 | 22,274 | 100.9% | 195   |
| 訪問販売        | 7,386  | 7,296  | 101.2% | 90    |
| 通信販売        | 24,132 | 24,564 | 98.2%  | ▲ 432 |
| マルチ・マルチまがい  | 980    | 804    | 121.9% | 176   |
| 電話勧誘販売      | 4,915  | 5,296  | 92.8%  | ▲ 381 |
| ネガティブ・オプション | 207    | 177    | 116.9% | 30    |
| 訪問購入        | 732    | 689    | 106.2% | 43    |
| その他無店舗販売    | 816    | 745    | 109.5% | 71    |
| 不明・無関係      | 13,660 | 12,515 | 109.1% | 1,145 |
| 計           | 75,297 | 74,360 | 101.3% | 937   |

○表 16 訪問販売で相談の多い商品・役務

| 商品・役務       | 27年度  | 26年度  | 前年度比   | 増減数   |
|-------------|-------|-------|--------|-------|
| 新聞          | 1,387 | 1,413 | 98.2%  | ▲ 26  |
| テレビ放送サービス   | 708   | 553   | 128.0% | 155   |
| 工事・建築       | 607   | 690   | 88.0%  | ▲ 83  |
| インターネット接続回線 | 585   | 409   | 143.0% | 176   |
| 浄水器         | 267   | 367   | 72.8%  | ▲ 100 |

○表 17 通信販売で相談の多い商品・役務

| 商品・役務       | 27年度   | 26年度   | 前年度比   | 増減数   |
|-------------|--------|--------|--------|-------|
| デジタルコンテンツ   | 12,127 | 13,042 | 93.0%  | ▲ 915 |
| 健康食品        | 984    | 546    | 180.2% | 438   |
| 化粧品         | 465    | 339    | 137.2% | 126   |
| 食料品(健康食品以外) | 426    | 387    | 110.1% | 39    |
| 紳士・婦人洋服     | 414    | 446    | 92.8%  | ▲ 32  |

○表 18 マルチ商法で相談の多い商品・役務

| 商品・役務     | 27年度 | 26年度 | 前年度比   | 増減数  |
|-----------|------|------|--------|------|
| 健康食品      | 199  | 219  | 90.9%  | ▲ 20 |
| 化粧品       | 150  | 130  | 115.4% | 20   |
| 内職・副業     | 143  | 46   | 310.9% | 97   |
| デジタルコンテンツ | 61   | 26   | 234.6% | 35   |
| ファンド型投資商品 | 43   | 29   | 148.3% | 14   |

○表 19 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務

| 商品・役務       | 27年度  | 26年度  | 前年度比   | 増減数   |
|-------------|-------|-------|--------|-------|
| インターネット接続回線 | 1,231 | 1,141 | 107.9% | 90    |
| ファンド型投資商品   | 281   | 533   | 52.7%  | ▲ 252 |
| 健康食品        | 239   | 238   | 100.4% | 1     |
| 食料品(健康食品以外) | 167   | 150   | 111.3% | 17    |
| デジタルコンテンツ   | 152   | 91    | 167.0% | 61    |

○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       | 27年度 | 26年度 | 前年度比   | 増減数  |
|-------------|------|------|--------|------|
| 健康食品        | 59   | 29   | 203.4% | 30   |
| 書籍・印刷物      | 29   | 42   | 69.0%  | ▲ 13 |
| 食料品(健康食品以外) | 28   | 23   | 121.7% | 5    |
| 洋装下着        | 8    | 2    | 400.0% | 6    |
| 化粧品         | 5    | 9    | 55.6%  | ▲ 4  |

○表 2 1 訪問購入で相談の多い商品・役務

| 商品・役務     | 27年度 | 26年度 | 前年度比   | 増減数  |
|-----------|------|------|--------|------|
| アクセサリ     | 125  | 111  | 112.6% | 14   |
| 被服品(和服以外) | 105  | 91   | 115.4% | 14   |
| 和服        | 59   | 70   | 84.3%  | ▲ 11 |
| 履物        | 31   | 16   | 193.8% | 15   |
| テレビ       | 31   | 20   | 155.0% | 11   |

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                 | 27年度 | 26年度 | 前年度比    | 増減数   |
|-----------------------|------|------|---------|-------|
| 食料品(健康食品以外)           | 116  | 133  | 87.2%   | ▲ 17  |
| 医療                    | 107  | 141  | 75.9%   | ▲ 34  |
| (うち美容医療)              | (31) | (55) | (56.4%) | (▲24) |
| 化粧品                   | 91   | 118  | 77.1%   | ▲ 27  |
| 健康食品                  | 73   | 29   | 251.7%  | 44    |
| 外食                    | 60   | 62   | 96.8%   | ▲ 2   |
| エステティックサービス           | 43   | 62   | 69.4%   | ▲ 19  |
| パーマ                   | 23   | 33   | 69.7%   | ▲ 10  |
| 医薬品                   | 16   | 9    | 177.8%  | 7     |
| 他の美容サービス(エステ、ネイルアート等) | 15   | 15   | 100.0%  | 0     |
| 履物                    | 13   | 16   | 81.3%   | ▲ 3   |
| 賃貸アパート                | 13   | 22   | 59.1%   | ▲ 9   |
| その他                   | 278  | 328  | 84.8%   | ▲ 50  |
| 計                     | 848  | 968  | 87.6%   | ▲ 120 |

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         | 27年度 | 26年度 | 前年度比   | 増減数  |
|---------------|------|------|--------|------|
| 食料品(健康食品以外)   | 73   | 72   | 101.4% | 1    |
| 自動車           | 34   | 51   | 66.7%  | ▲ 17 |
| 電気空調・冷暖房機器    | 21   | 34   | 61.8%  | ▲ 13 |
| 照明器具          | 14   | 14   | 100.0% | 0    |
| 電話機・電話機用品     | 14   | 17   | 82.4%  | ▲ 3  |
| 家具類           | 13   | 19   | 68.4%  | ▲ 6  |
| 自動車用品         | 11   | 5    | 220.0% | 6    |
| 自転車           | 11   | 18   | 61.1%  | ▲ 7  |
| 石油空調・冷房機器     | 10   | 2    | 500.0% | 8    |
| パソコン・パソコン関連用品 | 10   | 7    | 142.9% | 3    |
| 外食            | 10   | 10   | 100.0% | 0    |
| その他           | 155  | 184  | 84.2%  | ▲ 29 |
| 計             | 376  | 433  | 86.8%  | ▲ 57 |