

## 大阪府消費生活センター 平成 27 年度消費生活相談の概要

### 《相談全体》

平成 27 年度に大阪府消費生活センターが受け付けた相談件数は 8,443 件で、前年度の 8,494 件と比べ 51 件 (0.6%) 減少し、ほぼ横ばいとなりました (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 100 件 (8.3%) 増加して 1,304 件となり、相談全体の約 15% を占めました。60 歳以上で見ると、前年度と比べ 47 件 (2.1%) 増加して 2,339 件となり、相談全体の約 4 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 1,522 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 877 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 212 件のうち、「デジタルコンテンツ」が 118 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」のうち 8 割以上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、「興信所(探偵)」、「健康食品」、「紳士・婦人洋服」、「化粧品」などの相談も多く寄せられました (付表 9 参照)。「興信所」については、「アダルト情報サイト」のワンクリック請求や「有料サイトの架空請求」のトラブル解決をうたったインターネット広告を見て連絡したところ、企業調査の契約をさせられてしまったといった相談が増加しました。「健康食品」と「化粧品」については、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に関する相談が寄せられました。

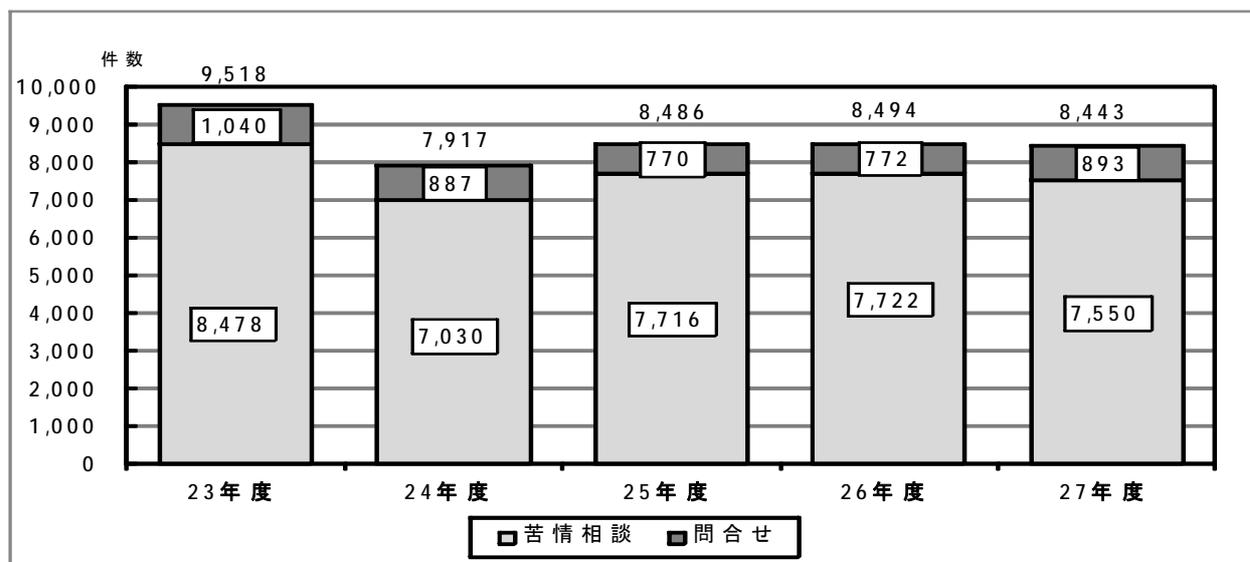
#### 3. 高齢者を狙った詐欺的トラブルが後を絶たない

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 13 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になっています。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 130 件で、前年度と比べ 39 件(23.1%)減少し (付表 10 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 80 件で、前年度と比べ 8 件(9.1%)減少しました (付表 11 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	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	212	2.5%	258	3.0%	82.2%	▲ 46
20歳代	814	9.6%	885	10.4%	92.0%	▲ 71
30歳代	1,150	13.6%	1,248	14.7%	92.1%	▲ 98
40歳代	1,476	17.5%	1,538	18.1%	96.0%	▲ 62
50歳代	1,175	13.9%	1,156	13.6%	101.6%	19
60歳代	1,035	12.3%	1,088	12.8%	95.1%	▲ 53
70歳以上	1,304	15.5%	1,204	14.2%	108.3%	100
その他・不明	1,277	15.1%	1,117	13.2%	114.3%	160
計	8,443	100.0%	8,494	100.0%	99.4%	▲ 51

## 《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1,522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歳未満の相談件数212件のうち「デジタルコンテンツ」が118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」に関する相談が877件で、最も多く寄せられました。次いで多かったのは「有料サイトの架空請求」に関する相談で318件寄せられました。なお、「アダルト情報サイト」のワンクリック請求や「有料サイトの架空請求」のトラブル解決をうたったインターネット広告を見て連絡したところ、企業調査の契約をさせられてしまったという「興信所」に関する相談が全年度より6件(6.7%)増加して96件となりました。

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354件となり、前年度に比べ54件(18.0%)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）については、前年度に比べ83件(34.9%)増加し、3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	1,522	1,635	93.1%	▲ 113
	(うちスマートフォン)	(892)	(823)	(108.4%)	(69)
2	インターネット接続回線	354	300	118.0%	54
3	移动通信サービス	321	238	134.9%	83
	(うちスマートフォン)	(163)	(101)	(161.4%)	(62)
4	食料品(健康食品以外)	307	271	113.3%	36
5	賃貸アパート	293	317	92.4%	▲ 24
6	工事・建築	193	175	110.3%	18
7	健康食品	184	137	134.3%	47
8	医療	130	152	85.5%	▲ 22
9	自動車	129	146	88.4%	▲ 17
10	フリーローン・サラ金	117	136	86.0%	▲ 19
11	化粧品	114	115	99.1%	▲ 1
12	新聞	111	116	95.7%	▲ 5
13	宅配便サービス	108	18	600.0%	90
14	紳士・婦人洋服	107	110	97.3%	▲ 3
15	興信所	96	90	106.7%	6
16	携帯電話	94	96	97.9%	▲ 2
	(うちスマートフォン)	(71)	(71)	(100.0%)	(0)
17	テレビ放送サービス	93	71	131.0%	22
18	エステティックサービス	80	84	95.2%	▲ 4
19	ファンド型投資商品	76	93	81.7%	▲ 17
20	生命保険	75	78	96.2%	▲ 3
	その他	3,939	4,116	95.7%	▲ 177
	総相談件数	8,443	8,494	99.4%	▲ 51

○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	877	1,054	83.2%	▲ 177
有料サイトの架空請求	318	306	103.9%	12
サクラサイト(出会い系サイト)	100	90	111.1%	10
オンラインゲーム	54	39	138.5%	15
その他のデジタルコンテンツ※	173	146	118.5%	27
計	1,522	1,635	93.1%	▲ 113

※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	96	97	127	182	154	137	54	30	877
有料サイトの架空請求	2	21	39	62	67	60	46	21	318
サクラサイト(出会い系サイト)	2	27	15	20	21	3	3	9	100
オンラインゲーム	8	11	6	17	3	3	0	6	54
その他のデジタルコンテンツ	10	20	25	37	38	19	13	11	173
計	118	176	212	318	283	222	116	77	1,522

○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	118	デジタルコンテンツ	176	デジタルコンテンツ	212	デジタルコンテンツ	318	デジタルコンテンツ	283	デジタルコンテンツ	222	デジタルコンテンツ	116
2	健康食品	11	賃貸アパート	52	賃貸アパート	70	移动通信サービス	64	インターネット接続回線	63	インターネット接続回線	60	食料品(健康食品以外)	79
3	テレビ放送サービス	6	移动通信サービス	42	移动通信サービス	68	インターネット接続回線	64	移动通信サービス	55	食料品(健康食品以外)	38	宅配便サービス	63
4	紳士・婦人洋服	4	エステティックサービス	37	インターネット接続回線	43	賃貸アパート	51	食料品(健康食品以外)	40	工事・建築	38	健康食品	58
5	移动通信サービス	4	インターネット接続回線	34	紳士・婦人洋服	28	食料品(健康食品以外)	40	賃貸アパート	36	移动通信サービス	27	新聞	49
6	インターネット接続回線	4	健康食品	24	食料品(健康食品以外)	27	化粧品	28	工事・建築	30	賃貸アパート	24	工事・建築	45
7	補習教育	4	内職・副業	23	健康食品	21	興信所	27	自動車	20	新聞	23	インターネット接続回線	41
8	エステティックサービス	4	化粧品	22	携帯電話	21	紳士・婦人洋服	25	かばん・財布類	19	自動車	19	ファンド型投資商品	39
9	興信所	4	自動車	19	自動車	21	自動車	25	医療	18	医療	18	移动通信サービス	28
10	化粧品	3	食料品(健康食品以外)	16	フリーローン・サラ金	20	健康食品	24	フリーローン・サラ金	18	化粧品	15	医療	27
10	学校教育	3												
10	コンサート	3												
総計		212		814		1,150		1,476		1,175		1,035		1,304

【デジタルコンテンツの相談事例】

＜アダルト情報サイトのワンクリック請求＞

スマートフォンで誤操作をしてアダルトサイトにつながってしまい、40万円の請求画面が表示された。すぐに事業者に電話をするようにという表示があったので電話をかけたところ、「今なら20万円支払えばよい。支払えないなら10万円ずつ分割払いでよい。」と言われ、名前と生年月日を聞かれた。オンラインモールで利用できる電子マネーをコンビニで購入し、カード番号をメールで伝えるように指示され、今、コンビニの端末で電子マネーの申込みシートを発券したところだが、そのシートに詐欺の注意喚起が記載されており、自分も騙されているのではないかと不安になった。まだ、レジで支払いは済ませていない。(20歳代女性)

(処理結果)

ワンクリック請求の手口なので支払義務はないことを説明し、相手方とこれ以上連絡を取らないようにアドバイスした。また、電子マネーなどのサーバー型プリペイドカードを購入させ番号を伝えるように指示する詐欺が横行しているため、そのような指示に従わないように注意喚起した。

※サーバー型プリペイドカードとは、プリペイドカードの金額がカード自体ではなく発行会社の管理するサーバーに記録されており、カードそのものがなくてもカード番号だけで支払いに利用することができるもの。

＜有料サイトの架空請求＞

スマートフォンに知らない電話番号から着信があったので、かけ直したところ、音声ガイダンスが流れ、有料動画サイトの利用料が未納であるという内容だった。身に覚えがないが、どう対処したらよいか。(20歳代男性)

(処理結果)

架空請求と考えられるので支払義務はないことを説明し、今後相手方と連絡を取らないようにアドバイスした。

### ＜出会い系サイト＞

スマートフォンに、見知らぬところから、異性の悩みを聞くだけで収入になるというメールが複数届き、2つのサイトで登録した。その1つのサイト業者から、「最初に3,000円だけ支払えば会員になれる。クレジットカードで決済する必要があるが、即日発行できるクレジットカード会社がある。」という内容のメールが届いた。指示されたとおりクレジットカードを作成し3,000円支払ったが、その後、2つの業者から、相手とやり取りするためには、回線設備利用料、セキュリティ費用、会員コードの有効化等いろいろな名目で次々と請求され、気が付いたらカードの利用限度額の50万円まで支払ってしまった。返金を希望している。(20歳代女性)

(処理結果)

収入になるなどと誘ってメール交換等の有料サービスを利用させ、支払いを続けさせる詐欺的な出会い系サイトであることを説明し、出会い系サイトで支払うことになった経緯書を作成して決済代行業者に送付するようにアドバイスした。その後、当センターがクレジットカード会社、決済代行業者、サイト業者と交渉した結果、全額が返金された。

### ＜オンラインゲームの高額請求＞

高校生の息子が、無断で親のクレジットカードの情報を入手し、オンラインゲームの利用料金をカードで決済したため、15万円の請求がきている。カード会社もゲーム運営会社も支払義務があると言うが、支払わなければならないか。(相談者60歳代男性、当事者10歳代男性)

(処理結果)

クレジットカードの名義人にカードの管理責任があることを説明したうえで、当センターはプラットフォーム事業者に問い合わせた。クレジットカードを無断で使用された親からの相談であれば、未成年の取消しに応じるとのことなので、手続き方法を確認した。プラットホーム事業者の相談窓口相談の際、クレジットカードの情報以外にゲームのアカウント情報等を伝える必要があるとのことだったので、当事者同席のもとで相談するようにアドバイスした。

※ここでいう「プラットフォーム事業者」とは、オンラインゲームなどのアプリを提供している事業者

### 【興信所(探偵)〈ワンクリック請求の二次被害〉の相談事例】

スマートフォンでアダルトサイトを閲覧しようとしたところ、15万円の請求画面が表示されたので、慌ててインターネットで相談窓口を検索した。24時間対応の相談窓口(探偵業者(興信所))を見つけて電話したところ、「5万円支払えば、調査して請求を止める」と説明を受けたので申し込んだ。今日届いた契約書を見ると、探偵との契約になっており、調査内容の記載があったが、「請求を止める」とは書かれていないので不安だ。(20歳代男性)

(処理結果)

探偵が解約交渉等を行うことは弁護士法に違反するので、「請求を止める」ことはできないこと、またワンクリック請求については支払義務はないので無視しておくのがよいことを説明した。そして、相談者に、探偵業者に電話して消費生活センターが説明した内容を伝え、申込みを撤回すると伝えるようにアドバイスした。その後、相談者がアドバイスどおり探偵業者に電話をした結果、契約はキャンセルとなった。

### ＜消費者へのアドバイス＞

- ・ワンクリック請求の場合は、慌てて事業者に連絡を取らないようにしましょう。個人情報をごちから知らせることになります。また、絶対に請求に応じないようにしましょう。
- ・最近、ワンクリック詐欺業者や架空請求詐欺業者の中には、支払手段として、サーバー型プリペイドカードの購入を指示するケースがありますが、絶対に応じないようにしましょう。
- ・収入になるなどと誘って、いろいろな名目で次々と費用を請求する出会い系サイトは詐欺サイトです。利用しないようにしましょう。
- ・インターネット上で、詐欺被害の解決をうたう広告を出す探偵や行政書士は、返金請求などの法律行為をすることができません。契約しないようにしましょう。

### 【インターネット接続回線(光回線)の相談事例】

大手通信業者の子会社と名乗る業者から電話があり、「今プロバイダを変更すると料金が安くなる」と勧誘を受け、承諾した。業者の指示に従ってパソコンを操作し、画面に表示された転用番号を業者に伝えた。手続きをした月は料金は安くなったが、翌月から以前よりも高額になったので、解約したい。(60歳代男性)

(処理結果)

当センターが当該業者に確認したところ、「相談者はプロバイダ契約と、転用による光回線契約をしている。サポートサービスがオプションで付いており、1ヶ月目は無料だが、2ヶ月目から料金が発生している。」とのことだった。当センターは、事業者の説明不足を指摘して交渉した結果、光回線の契約は、業者の負担でキャンセルすることで合意した。

※「光回線」とは、NTT西日本から光回線の卸売を受けた事業者が契約先となって消費者に提供する光回線サービス

### 【移動通信サービスの相談事例】

スマートフォンの料金プランを変更するつもりでショップに出向いたところ、「タブレットの契約をすると安くなる。タブレット端末は無料だ。」と勧誘を受け、契約した。しかし、以前より高額な請求がきた。タブレットを解約すると解約料がかかると言われたので、解約もせず、支払いもしていない。契約書も捨ててしまったので、どのような契約をしたのかわからない。(20歳代女性)

(処理結果)

当センターから通信事業者にて電話で相談者の契約状況を確認したところ、「タブレットの契約の翌月は事務手数料が加算されて高くなる。翌月からは、タブレット端末の分割払いの支払額相当分が通信料から引かれるので、タブレット端末が実質無料になる。なお、スマートフォンの料金プランの変更はされなかったので、スマートフォンは解約料なしで解約できる。」とのことだったので、相談者はスマートフォンのみ解約した。当センターは通信事業者に対し、料金についてわかりやすく説明するように代理店指導を要望した。

#### ＜消費者へのアドバイス＞

- ・通信サービスの契約時には、サービス内容、契約内容、利用料金、解約条件等をよく確認しましょう。
- ・サービス内容がわからない場合、契約する必要があるかどうかわからない場合、勧誘が強引だと感じた場合など契約に疑問がある場合には、その場ですぐに契約せず、十分検討しましょう。不要な場合は、きっぱりと断りましょう。
- ・電気通信事業法の改正により平成28年5月21日から「初期契約解除制度」が導入されました。契約日から8日以内であれば通信サービスを解除することができますが、クーリング・オフとは異なり無条件で契約解除ができるわけではありません。また、店舗または通信販売で契約した移動通信サービス（スマートフォン等携帯電話）については初期契約解除制度が適用されず、電波状況が不十分などの特定の理由がある場合にのみ契約解除ができる制度が適用される場合があります。契約時には契約書面をよく確認し、事業者の説明を求めましょう。

## 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」に関する相談が最も多く寄せられました(付表7参照)。「通信販売」のうち8割以上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、「興信所(探偵)」、「健康食品」、「紳士・婦人洋服」、「化粧品」などの相談も多く寄せられました(付表9参照)。「興信所」については、「アダルト情報サイト」のワンクリック請求や「有料サイトの架空請求」等のトラブル解決をうたったネット広告を見て連絡したところ、企業調査の契約をさせられてしまったといった相談が増加したためです(前述P2、P3)。「健康食品」と「化粧品」については、無料お試しと思って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。「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。

なお、「マルチ・マルチまがい」商法についての相談は132件寄せられ、前年度より14.8%増加しました。そのうち、20歳代以下の若者の相談が62件で、「マルチ・マルチまがい」商法の47.0%を占めました。(付表17参照)

○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	2,415	2,499	96.6%	▲ 84
訪問販売	597	602	99.2%	▲ 5
通信販売	3,039	3,142	96.7%	▲ 103
(うちインターネット通販)	(2,492)	(2,577)	(▲96.7%)	(▲85)
マルチ・マルチまがい	132	115	114.8%	17
電話勧誘販売	467	529	88.3%	▲ 62
ネガティブ・オプション	12	15	80.0%	▲ 3
訪問購入	65	67	97.0%	▲ 2
その他無店舗販売	41	30	136.7%	11
不明・無関係	1,675	1,495	112.0%	180
計	8,443	8,494	99.4%	▲ 51

※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。

○付表8 契約当事者年代別 相談の多い販売方法・手口【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	インターネット通販	149	インターネット通販	316	インターネット通販	448	インターネット通販	570	インターネット通販	415	インターネット通販	305	家庭訪販	211
2	ワンクリック請求	100	ワンクリック請求	101	ワンクリック請求	127	ワンクリック請求	195	ワンクリック請求	151	ワンクリック請求	131	電話勧誘販売	156
3	家庭訪販	9	サイドビジネス商法	72	架空請求	63	架空請求	84	架空請求	83	家庭訪販	98	インターネット通販	148
4	架空請求	6	マルチ取引	59	家庭訪販	44	家庭訪販	67	家庭訪販	69	架空請求	80	架空請求	62
5	無料商法	5	家庭訪販	38	電話勧誘販売	39	電話勧誘販売	61	電話勧誘販売	53	電話勧誘販売	67	利殖商法(投資商法)	62
6	サイドビジネス商法	3	架空請求	37	無料商法	34	無料商法	35	無料商法	33	無料商法	27	身分詐称(かたり商法)	59
7	電話勧誘販売	3	無料商法	31	サイドビジネス商法	26	インターネットオークション	32	サイドビジネス商法	19	テレビショッピング	25	ワンクリック請求	49
8	マルチ取引	3	電話勧誘販売	19	インターネットオークション	20	サイドビジネス商法	17	テレビショッピング	18	身分詐称(かたり商法)	21	テレビショッピング	35
9	アフィリエイト	2	紹介販売	18	二次被害	18	マルチ取引	11	景品付販売	11	利殖商法(投資商法)	20	劇場型勧誘	32
10	インターネットオークション	2	インターネットオークション	15	マルチ取引	17	利殖商法(投資商法)	10	身分詐称(かたり商法)	11	代引配達	18	代引配達	32
10	代引配達	2						マルチ取引	11					

※1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

○付表9 インターネット通販の相談内容

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	1,463	1,590	92.0%	▲ 127
興信所(探偵)	74	58	127.6%	16
健康食品	73	26	280.8%	47
紳士・婦人洋服	55	52	105.8%	3
化粧品	48	16	300.0%	32

【インターネット通販の相談事例】

＜健康食品の定期購入＞

半年前に娘が未成年であったときに、インターネット通販で美容サプリメントの申込みをした。定期購入になっていたようで、娘は初回と2回目を受け取って開封しているが、代金は初回の500円しか支払っていないので、弁護士から督促状が届いている。現在20歳だが留学中である。取消しできないか。(相談者50歳代男性、当事者20歳女性)

(処理結果)

本来なら成人になった本人から取消し意思表示をするべきであるが、父親である相談者から、未成年の取消し通知を出すようアドバイスした。そして、当センターが相手方弁護士と交渉した結果、既払い金500円の返金放棄で契約解除となった。

＜洋服の商品未着＞

通常2万円ほどするジャンパーをインターネット通販サイトで1万4千円で販売しているのを見つけ注文した。メールで指示された個人名義の口座に振り込んだが、商品が届かない。電話番号の記載がなく、メールで問い合わせても返信がない。そのうちサイト自体もなくなってしまった。(40歳代女性)

(処理結果)

前払いで個人名義の口座に振り込みをする場合は、信頼できる業者か否かを慎重に判断した上で行うように注意喚起をした。併せて、当センターから近畿財務局に、不正利用された口座として情報提供したところ、振り込み詐欺救済法に基づき、金融機関から被害回復分配金の支払い申請の連絡があったので、相談者にその旨連絡した。

#### 【マルチ・マルチまがい商法の相談事例】

4ヶ月前に、友人に儲かる話だと誘われ、マンションの1室に連れて行かれて、オンラインカジノのアフィリエイトの勧誘を受けた。スマートフォンだけで5分で1,200円儲かる。毎日すれば月に36,000円の収入になる。7桁の収入も不可能ではない。オンラインカジノのアプリをロコミやSNSで拡散し、会員を増やすと収益が得られる。2年間の元本保証もあり、2年間で収益がなければ初期費用との差額を返金すると言われ、初期費用195,000円を指定口座に振り込んだ。しかし、5分で1,200円は稼げず、他の収益も一切なかった。他人を勧誘しても初期費用が高すぎるとか、カジノは法的に危ないとか言われ、誰も入会してくれない。解約を申し出たが、2年間は解約できないと言われた。(20歳代男性)

(処理結果)

契約先の事業者の所在地が海外であったが、国内にある集金代行業者に、特定商取引法で規制される連鎖販売取引または業務提供誘引販売取引の法定書面の不交付によるクーリング・オフとあわせて不実告知による取消し通知を内容証明郵便で出すようアドバイスした。海外の契約先業者から相談者に、「日本の国内法の適用はない。2年後の返金になる。」などとメールが届いたが、当センターが集金代行業者と交渉した結果、半額が返金された。

※「アフィリエイト」とは、インターネット上に自分のウェブサイトを作成し、商品広告を出して収入を得るというものであるが、当該事例では、ウェブサイトの作成などの業務の実体はみられない。

#### <消費者へのアドバイス>

- ・インターネット通販による定期購入のトラブルが多くなっています。購入手続きを進める前に、通販サイトの表示や利用規約、購入の条件、契約内容、解約条件を必ず確認しましょう。
- ・商品が届かないなどのトラブルの多くは、支払方法が個人名義の銀行口座への振込みの場合に発生しています。代金前払いの場合、商品が届かないなどのリスクの大きさを理解し、個人名義の銀行口座への前払いは、信用できる相手方か否かを慎重に判断した上で行うようにしてください。サイト内に、メールアドレスのほか、販売店の所在地、電話番号、責任者名が表示されているかを必ず確認しましょう。
- ・マルチ商法の被害を防ぐためには、安易に儲け話には乗らず、身近な人からの勧誘でも毅然と断りましょう。

### 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」のトラブルが多く寄せられました。

高齢者を狙った詐欺的トラブルも後を絶たず、「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13参照）。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になっています。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。

#### 【ファンド型投資商品の相談事例】

大手不動産会社の介護事業部と名乗るところから、東北大震災の被害者のためのマンションを建設する事業の案内の電話があった。その翌日、NPO法人を名乗るところから、「事業に参加する権利があなたに当たったので、名義を貸してほしい。1口あたり300万円で、10口分3千万円です。」と電話があった。今日再度電話がかかってくることになっているが、電話に出るのが怖い。(80歳代女性)

(処理結果)

投資詐欺の劇場型勧誘と思われるので、留守番電話にするなどして電話に出ないように、警察にも情報提供するようにアドバイスした。

#### 【マイナンバー制度に便乗した不審な電話】

消費生活センターを名乗る人から電話があり、「あなたのマイナンバーが団体や事業者等3か所に漏れているので、削除する必要があります。」と電話がかかってきた。不審なので電話を切ったが、情報提供したい。

(80歳代女性)

(処理結果)

行政機関や消費生活センターが個人情報の削除に関する電話をかけたことはなく、マイナンバー制度を利用した便乗商法と考えられるので、今後もそのような不審な電話はすぐに切るように助言した。

#### 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130件で、前年度の169件と比べ39件(23.1%)減少しました。ただ、「健康食品」による危害件数は15件で、前年度の4件と比べ11件増加しました。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80件で、前年度の88件と比べ8件(9.1%)減少しました（付表10, 11参照）。

○付表10 危害件数

商品・役務	27年度	26年度	前年度比	増減数
化粧品	18	26	69.2%	▲ 8
食料品(健康食品以外)	17	23	73.9%	▲ 6
医療 (うち美容医療)	17 (5)	26 (16)	65.4% (31.3%)	▲ 9 (▲11)
健康食品	15	4	375.0%	▲ 11
外食	7	9	77.8%	▲ 2
履物	4	5	80.0%	▲ 1
医薬品	4	0	—	▲ 4
エステティックサービス	4	12	33.3%	▲ 8
電気空調・冷暖房機器	3	1	300.0%	▲ 2
家具	3	2	150.0%	▲ 1
理美容用具・用品	3	2	150.0%	▲ 1
工事・建築	3	1	300.0%	▲ 2
その他 家庭用治療器具2、チャイルドシート1等	32	58	55.2%	▲ 26
計	130	169	76.9%	▲ 39

○付表11 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)	19	17	111.8%	▲ 2
自動車	5	18	27.8%	▲ 13
照明器具	4	4	100.0%	▲ 0
鍋・フライパン	3	2	150.0%	▲ 1
電気空調・冷暖房機器	3	6	50.0%	▲ 3
石油空調・冷暖房機器	3	0	-	▲ 3
家具類	3	2	150.0%	▲ 1
自転車	3	3	100.0%	▲ 0
外食	3	1	300.0%	▲ 2
電気アイロン	2	0	-	▲ 2
電気掃除機	2	1	200.0%	▲ 1
パソコン	2	0	-	▲ 2
電話機・電話機用品	2	3	66.7%	▲ 1
運搬用具	2	0	-	▲ 2
その他 オーブントースター1、テーブルタップ1、コンタクトレンズ1等	24	31	77.4%	▲ 7
計	80	88	90.9%	▲ 8

## 【危害に関する相談事例】

### ＜健康食品＞

インターネット通販で、1回目が無料で2回目以降は1割引の5,940円というダイエットサプリを定期購入で注文した。しかし、サプリを飲んだ頃からお腹の調子が悪くなった。医者にかかっているが体調が悪くなったので、解約したいと申し出たところ、3回以上の継続が条件であると言って応じてくれない。(20歳代女性)

#### (処理結果)

当センターが事業者と交渉した結果、2回目まで届いているとのことなので、初回は無料のまま、2回目だけ定価を支払い、3回目以降は解約することで合意した。

### ＜暖房機器＞

6年前に購入した電気こたつを、その中に座布団を入れて使用していた。この冬の使用時に、なかなか温かくならないので、布団をめくると、座布団の上にヒーターユニットが落下し、座布団から炎が見えた。慌てて座布団を引っ張り出し、手でたたいたり、他の座布団でたたいて消火した。よく見るとヒーターユニットを留めているプラスチック部分が破断していた。いつも正座やあぐらでこたつに入っていたので、いつヒーターユニットが落ちたかわからない。(70歳代男性)

#### (処理結果)

当センターから、独立行政法人製品評価技術基盤機構にテストを依頼した。メーカーは、取付部品の不具合が原因でヒーターユニットの落下による事故が発生するおそれがあることが判明したとのことで、当該型番の電気こたつのリコールを行った。相談者にはメーカーから代替品が提供された。

## 【危険に関する相談事例】

### ＜電動アシスト自転車＞

3年前に大型スーパーで電動アシスト自転車を購入し、通勤や孫の保育所の送迎に利用していた。先日、電動アシスト自転車を止めようとしたところ、スタンドのロックの金具が切れ、10センチメートルほどの長さのバネが1メートル以上飛んだ。メーカーに電話したところ、「メンテナンスが足りないからだ。」と言われたが、もし周りに人がいたら怪我をしたかもしれない。安全性に問題があると思われるので、メーカーに調査をしてほしい。(50歳代女性)

#### (処理結果)

当センターからメーカーに電話したところ、「相談者が販売店に連絡してメーカーが調査を承諾していることを伝えてくれれば、調査は可能である。」とのことだった。その後相談者から、「販売店は、『スタンドのバネは消耗品で、よくあることだ。今回は購入者の負担での修理となる。』と回答したので納得がいかない。」と再度相談があった。当センターは「メンテナンス不足が原因であるとしても、バネが飛ぶという事象は危険であるので、消費者に注意喚起する必要がある。当初のとおり調査する手配をしてほしい。」と再度要望した結果、メーカーから「調査して技術部門と情報を共有する。」と回答を得た。

## 参 考 資 料

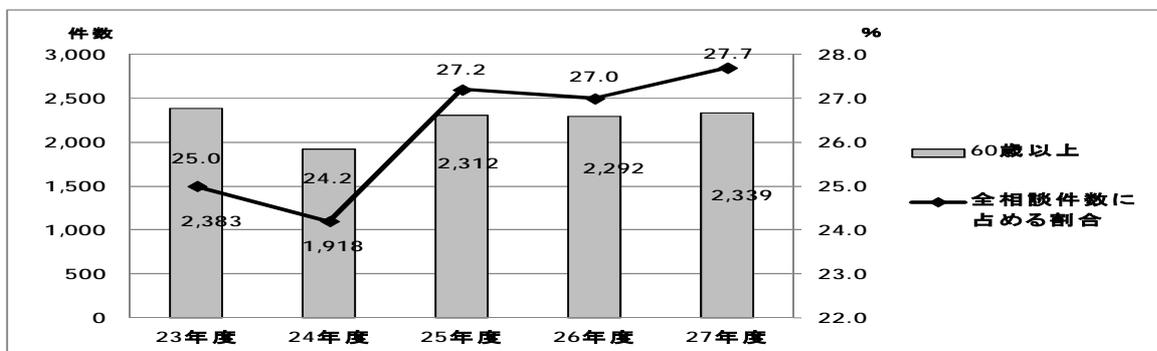
### <高齢者の相談状況>

60歳以上が契約当事者の相談件数は2,339件で、前年度の2,292件より47件(2.1%)増加しました。相談全体(8,443件)に占める割合は27.7%となり、前年度同様4件に1件を超えており、依然として高い割合となっています(付表12参照)。

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338件でした。2番目に多い相談は、食料品(健康食品以外)で117件、次いで、「インターネット接続回線」で101件寄せられました。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52件で、同項目の相談全体の68.4%を占めました(付表13参照)。

販売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14参照)。

○付表12 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13 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	8,443	2,339	27.7%
1	デジタルコンテンツ	1,522	338	22.2%
2	食料品(健康食品以外)	307	117	38.1%
3	インターネット接続回線	354	101	28.5%
4	工事・建築	193	83	43.0%
5	新聞	111	72	64.9%
6	健康食品	184	70	38.0%
7	宅配便サービス	108	69	63.9%
8	移动通信サービス	321	55	17.1%
9	ファンド型投資商品	76	52	68.4%
10	医療	130	45	34.6%

○付表14 高齢者の相談の多い販売形態

	全体		
	うち60歳以上	全体に占める割合	
総件数	8,443	2,339	27.7%
通信販売	3,039	650	21.4%
店舗販売	2,415	579	24.0%
訪問販売	597	285	47.7%
電話勧誘販売	467	223	47.8%
訪問購入	65	36	55.4%
マルチ・マルチまがい	132	21	15.9%
その他無店舗販売	41	9	22.0%
ネガティブ・オプション	12	7	58.3%
その他	1,675	529	31.6%

### <<高齢者から寄せられた相談事例>>

#### 【インターネット接続回線(光回線)の相談事例】(再掲)

大手通信業者の子会社と名乗る業者から電話があり、「今プロバイダを変更すると料金が安くなる」と勧誘を受け、承諾した。業者の指示に従ってパソコンを操作し、画面に表示された転用番号を業者に伝えた。手続きをした月は料金は安くなったが、翌月から以前よりも高額になったので、解約したい。(60歳代男性)

(処理結果)

当センターが当該業者に確認したところ、「相談者はプロバイダ契約と、転用による光回線契約をしている。サポートサービスがオプションで付いており、1ヶ月目は無料だが、2ヶ月目から料金が発生している。」とのことだった。当センターは、事業者の説明不足を指摘して交渉した結果、光回線の契約は、業者の負担でキャンセルすることで合意した。

※「光回線」とは、NTT西日本から光回線の卸売を受けた事業者が契約先となって消費者に提供する光回線サービス

#### 【ファンド型投資商品の相談事例】（再掲）

大手不動産会社の介護事業部と名乗るところから、東北大震災の被害者のためのマンションを建設する事業の案内の電話があった。その翌日、NPO法人を名乗るところから、「事業に参加する権利があなたに当たったので、名義を貸してほしい。1口あたり300万円で、10口分3千万円です。」と電話があった。今日再度電話がかかってくることになっているが、電話に出るのが怖い。（80歳代女性）

(処理結果)

投資詐欺の劇場型勧誘と思われるので、留守番電話にするなどして電話に出ないように、警察にも情報提供するようにアドバイスした。

#### 【マイナンバー制度に便乗した不審な電話】（再掲）

消費生活センターを名乗る人から電話があり、「あなたのマイナンバーが団体や事業者等3ヶ所に漏れているので、削除する必要がある」と電話がかかってきた。不審なので電話を切ったが、情報提供したい。（80歳代女性）

(処理結果)

行政機関や消費生活センターが個人情報の削除に関する電話をかけたことはなく、マイナンバー制度を利用した便乗商法と考えられるので、今後もそのような不審な電話はすぐに切るように助言した。

#### 【新聞の相談事例】

私は10年前から寝たり起きたりの生活で新聞を読めないが、夫が新聞の購読契約をしていた。最近夫が認知症になって新聞を読めなくなったので、解約を申し出たところ、景品としてブルーレイレコーダーを渡しているので解約できないと言われた。ブルーレイレコーダーは使用しないので捨ててしまった。契約日は3年前だが、契約期間は6年間で、まだ3年間残っており、その契約が終わった時から1年間の新たな契約をビールを景品としてもらって契約している。（相談者70歳代女性、当事者70歳代男性）

(処理結果)

当センターは、販売店に対し、70歳代の高齢者にとっては不当に長期にわたる契約であると指摘し、また新聞購読契約に関するガイドラインによると認知症は解約に応じるべき場合に該当すると考えられることなどを説明した。その結果、ビールが景品の1年間の契約は無条件で解約になった。ブルーレイレコーダーを景品にもらった現在の契約は、ブルーレイレコーダーの半額程度の違約金で解約となった。

#### <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は、はっきり断りましょう。
- ・詐欺的な投資商法や便乗商法のトラブルが発生しています。安易に儲け話に乗ったり、個人情報を提供し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/fumagazine/>

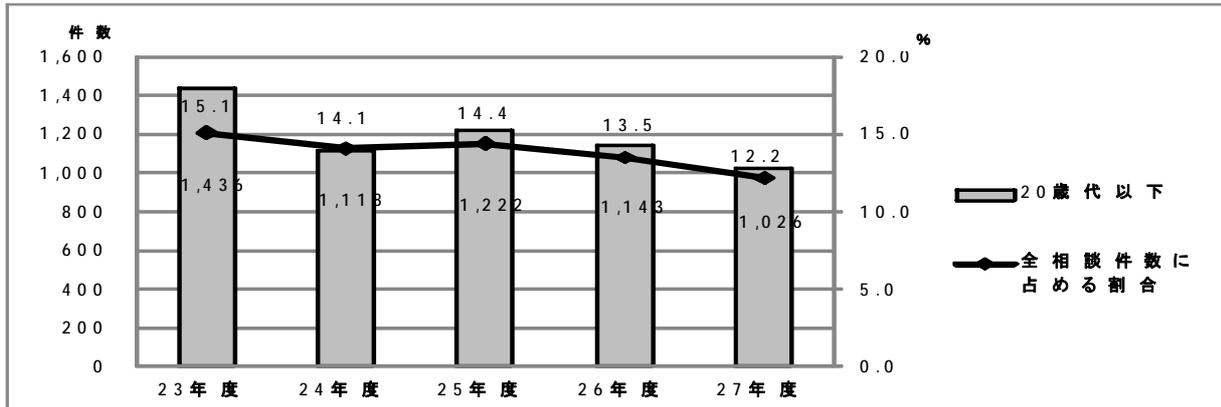
## ＜若者の相談状況＞

20歳代以下の若者が契約当事者の相談件数は1,026件で、前年度の1,143件より117件（10.2%）減少し、相談全体（8,443件）に占める割合は12.2%でやや低下しました（付表15参照）。

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294件となり、他の年代と同様に最も多い相談となりました。そのほか、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51.3%、「内職・副業」が36.9%、と高くなりました（付表16参照）。

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47.0%と高く、ほぼ2件に1件が若者の相談となりました（付表17参照）。

○付表15 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16 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	8,443	1,026	12.2%
1	デジタルコンテンツ	1,522	294	19.3%
2	賃貸アパート	293	52	17.7%
3	移動通信サービス	321	46	14.3%
4	エステティックサービス	80	41	51.3%
5	インターネット接続回線	354	38	10.7%
6	健康食品	184	35	19.0%
7	化粧品	114	25	21.9%
8	内職・副業	65	24	36.9%
9	自動車	129	20	15.5%
10	興信所	96	18	18.8%

○付表17 若者の相談の多い販売形態

販売形態	全体		
	総件数	うち20歳代以下	全体に占める割合
総件数	8,443	1,026	12.2%
通信販売	3,039	487	16.0%
店舗販売	2,415	289	12.0%
マルチ・マルチまがい	132	62	47.0%
訪問販売	597	59	9.9%
電話勧誘販売	467	22	4.7%
その他無店舗販売	41	4	9.8%
訪問購入	65	1	1.5%
ネガティブ・オプション	12	0	0.0%
その他	1,675	102	6.1%

### ＜若者から寄せられた相談事例＞

#### ＜アダルト情報サイトのワンクリック請求＞（再掲）

スマートフォンで誤操作をしてアダルトサイトに繋がってしまい、40万円の請求画面が表示された。すぐに事業者に電話をするようにという表示があったので電話をかけたところ、「今なら20万円支払えばよい。支払えないなら10万円ずつ分割払いでよい。」と言われ、名前と生年月日を聞かれた。オンラインモールで利用できる電子マネーをコンビニで購入し、カード番号をメールで伝えるように指示され、今、コンビニの端末で電子マネーの申込みシートを発券したところだが、そのシートに詐欺の注意喚起が記載されており、自分も騙されているのではないかと不安になった。まだ、レジで支払いは済ませていない。（20歳代女性）

(処理結果)

ワンクリック請求の手口なので支払義務はないことを説明し、相手方とこれ以上連絡を取らないようにアドバイスした。また、電子マネーなどのサーバー型プリペイドカードを購入させ番号を伝えるように指示する詐欺が横行しているので、そのような指示に従わないように注意喚起した。

※サーバー型プリペイドカードとは、プリペイドカードの金額がカード自体ではなく発行会社の管理するサーバーに記録されており、カードそのものがなくてもカード番号だけで支払いに利用することができるもの。

#### <有料サイトの架空請求> (再掲)

スマートフォンに知らない電話番号から着信があったので、かけ直したところ、音声ガイダンスが流れ、有料動画サイトの利用料が未納であるという内容だった。身に覚えがないが、どう対処したらよいか。(20歳代男性)

(処理結果)

架空請求と考えられるので支払義務はないことを説明し、今後相手方と連絡を取らないようにアドバイスした。

#### <出会い系サイト> (再掲)

スマートフォンに、見知らぬところから、異性の悩みを聞くだけで収入になるというメールが複数届き、2つのサイトで登録した。その1つのサイト業者から、「最初に3,000円だけ支払えば会員になれる。クレジットカードで決済する必要があるが、即日発効できるクレジットカード会社がある。」という内容のメールが届いた。指示されたとおりクレジットカードを作成し3,000円支払ったが、その後、2つの業者から、相手とやり取りするためには、回線設備利用料、セキュリティ費用、会員コードの有効化等いろいろな名目で次々と請求され、気が付いたらカードの上限額の50万円まで決済してしまった。返金を希望している。(20歳代女性)

(処理結果)

収入になるなどと誘ってメール交換等の有料サービスを利用させ、支払いを続けさせる詐欺的な出会い系サイトであることを説明し、出会い系サイトで支払うことになった経緯書を作成して決済代行業者に送付するようにアドバイスした。その後、当センターがクレジットカード会社、決済代行業者、サイト業者と交渉した結果、全額が返金された。

#### <オンラインゲームの高額請求> (再掲)

高校生の息子が、無断で親のクレジットカードの情報を入手し、オンラインゲームで決済したため、15万円の請求がきている。カード会社もゲーム運営会社も支払義務があると言うが、支払わなければならないか。(相談者60歳代男性、当事者10歳代男性)

(処理結果)

クレジットカードの名義人にカードの管理責任があることを説明したうえで、当センターはプラットフォーム事業者に問い合わせた。クレジットカードを無断で使用された親からの相談であれば、未成年の取消しに応じるとのことなので、手続き方法を確認した。プラットホーム事業者の相談窓口相談の際、クレジットカードの情報以外にゲームのアカウント情報等を伝える必要があるとのことだったので、当事者同席のもとで相談するようにアドバイスした。

※ここでいう「プラットフォーム事業者」とは、オンラインゲームなどのアプリを提供している事業者

#### 【興信所(探偵)〈ワンクリック請求の二次被害〉の相談事例】(再掲)

スマートフォンでアダルトサイトを閲覧しようとしたところ、15万円の請求画面が表示されたので、慌ててネットで相談窓口を検索した。24時間対応の相談窓口(探偵業者(興信所))を見つけて電話したところ、「5万円支払えば、調査して請求を止める」と説明を受けたので申し込んだ。今日届いた契約書を見ると、探偵業者との契約になっており、調査内容の記載があったが、「請求を止める」とは書かれていないので不安だ。(20歳代男性)

(処理結果)

探偵が解約交渉等を行うことは弁護士法に違反するので、「請求を止める」ことはできないこと、またワンクリック請求については支払義務はないので無視しておくのがよいことを説明した。そして、相談者に、探偵業者に電話して消費生活センターが説明した内容を伝え、申込みを撤回すると伝えるようにアドバイスした。その後、相談者がアドバイスどおり探偵業者に電話をした結果、契約はキャンセルとなった。

#### <健康食品の定期購入> (再掲)

半年前に娘が未成年であったときに、インターネット通販で美容サプリメントの申込みをした。定期購入になっていたようで、娘は初回と2回目を受け取って開封しているが、代金は初回の500円しか支払っていないので、弁護士から督促状が届いている。現在20歳だが留学中である。取消しできないか。(相談者50歳代男性、当事者20歳女性)

(処理結果)

本来なら成人になった本人から取消しの意思表示をするべきであるが、父親である相談者から、未成年の取消し通知を出すようアドバイスした。そして、当センターが相手方弁護士と交渉した結果、既払い金 500 円の返金放棄で契約解除となった。

#### <健康食品の危害事例> (再掲)

インターネット通販で、1 回目が無料で 2 回目以降は 1 割引の 5,940 円というダイエットサプリを定期購入で注文した。しかし、サプリを飲んだ頃からお腹の調子が悪くなった。医者にかかっているが体調が悪くなったので、解約したいと申し出たところ、3 回以上の継続が条件であると言って応じてくれない。(20 歳代女性)

(処理結果)

2 回目まで届いているとのことなので、初回は無料のまま、2 回目だけ定価を支払い、3 回目以降は解約することで合意した。

#### 【エステティックサービスの相談】

約 1 年前に、スマートフォンで見つけた全身脱毛エステの広告を見てエステサロンに出向いた。有効期間 2 年間の契約をし、前払いのシステムだと言われ、108,000 円を 2 回に分けて支払った。最近エステサロンが閉まったままで、連絡も取れない。また施術が半分くらい残っている。(20 歳代女性)

(処理結果)

相談者に前払いのリスクを説明した。後日、当センターは、別のサロン事業者が閉鎖したサロン事業者の顧客を引き受けるという情報を得たので、そのサロンの店長に問い合わせた。閉鎖したサロンの店長とは知人であり、事業者の顧客名簿に掲載している人に案内のハガキを送付しているが、事業そのものを引き継いだわけではなく、サービスで残った役務の半分程度をサービスで提供する予定であるという回答だった。相談者にその情報を連絡した。

#### 【内職・副業（マルチ商法）の相談】 (再掲)

4 ヶ月前に、友人に儲かる話だと誘われ、マンションの 1 室に連れて行かれて、オンラインカジノのアフィリエイトの勧誘を受けた。スマートフォンだけで 5 分で 1,200 円儲かる。毎日すれば月に 36,000 円の収入になる。7 桁の収入も不可能ではない。オンラインカジノのアプリをロコミや SNS で拡散し、会員を増やすと収益が得られる。2 年間の元本保証もあり、2 年間で収益がなければ初期費用との差額を返金すると言われ、初期費用 195,000 円を指定口座に振り込んだ。しかし、5 分で 1,200 円は稼げず、他の収益も一切なかった。他人を勧誘しても初期費用が高すぎるとか、カジノは法的に危ないとか言われ、誰も入会してくれない。解約を申し出たが、2 年間は解約できないと言われた。(20 歳代男性)

(処理結果)

契約先の事業者の所在地が海外であったが、国内にある集金代行業者に、特定商取引法で規制される連鎖販売取引または業務提供誘引販売取引の法定書面の不交付によるクーリング・オフとあわせて不実告知による取消し通知を内容証明郵便で出すようアドバイスした。海外の契約先業者から相談者に、「日本の国内法の適用はない。2 年後の返金になる。」などとメールが届いたが、当センターが集金代行業者と交渉した結果、半額が返金された。

※「アフィリエイト」とは、インターネット上に自分のウェブサイトを作成し、商品広告を出して収入を得るというものであるが、当該事例では、ウェブサイトの作成などの業務の実体はみられない。

#### <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行いましょう。  
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/fumagazi/ne/>

・ ・ ・ ・ ・ 資料目次 ・ ・ ・ ・ ・

○表 1	相談件数の年度推移	17
○表 2	相談者の性別件数	17
○表 3	契約当事者の性別件数	17
○表 4	相談者の年代別件数	17
○表 5	契約当事者の年代別件数	17
○表 6	相談方法別相談件数	17
○表 7	市町村別相談件数	18
○表 8	契約・購入金額別相談件数	18
○表 9	内容別相談件数【重複カウント】	18
○表 10	商品・役務別相談件数【項目別分類】	19
○表 11	相談の多い商品・役務【上位 20 位】	19
○表 12	デジタルコンテンツの具体的内容	20
○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	20
○表 14	契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位 10 位】	20
○表 15	契約当事者年代別 相談の多い販売方法・手口【上位 10 位】	21
○表 16	インターネット通販の相談内容（前年度比較）	21
○表 17	販売購入形態別相談件数	21
○表 18	訪問販売に関する勧誘方法別相談件数	21
○表 19	訪問販売で相談の多い商品・役務	22
○表 20	家庭訪問販売で相談の多い商品・役務	22
○表 21	アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務	22
○表 22	キャッチセールスで相談の多い商品・役務	22
○表 23	S F 商法で相談の多い商品・役務	22
○表 24	通信販売で相談の多い商品・役務	22
○表 25	マルチ商法で相談の多い商品・役務	22
○表 26	電話勧誘販売で相談の多い商品・役務	23
○表 27	ネガティブオプションで相談の多い商品・役務	23
○表 28	訪問購入で相談の多い商品・役務	23
○表 29	危害に関する相談の多い商品・役務等	23
○表 30	危険に関する相談の多い商品・役務等	23
○表 31	[メール相談分]相談者の性別件数	24
○表 32	[メール相談分]契約当事者の性別件数	24
○表 33	[メール相談分]相談者の年代別件数	24
○表 34	[メール相談分]契約当事者の年代別件数	24
○表 35	[メール相談分]相談者の年代別・送信時刻にみた件数	24
○表 36	[メール相談分]契約・購入金額別相談件数	24
○表 37	[メール相談分]内容別相談件数【重複カウント】	24
○表 38	[メール相談分]商品・役務別相談件数【項目別分類】	25
○表 39	[メール相談分]相談の多い商品・役務【上位 10 位】	25
○表 40	[メール相談分]契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位 5 位】	25

# 資料編

○表1 相談件数の年度推移

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	9,518	8,478	1,040	—	—	—	—	—	—
24年度	7,917	7,030	887	83.2%	82.9%	85.3%	▲ 1,601	▲ 1,448	▲ 153
25年度	8,486	7,716	770	107.2%	109.8%	86.8%	569	686	▲ 117
26年度	8,494	7,722	772	100.1%	100.1%	100.3%	8	6	2
27年度	8,443	7,550	893	99.4%	97.8%	115.7%	▲ 51	▲ 172	121

○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	3,912	3,827	102.2%	85
女性	4,052	4,123	98.3%	▲ 71
団体等	479	544	88.1%	▲ 65
計	8,443	8,494	99.4%	▲ 51

○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	4,081	4,027	101.3%	54
女性	3,835	3,869	99.1%	▲ 34
団体等	527	598	88.1%	▲ 71
計	8,443	8,494	99.4%	▲ 51

○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	84	1.0%	70	0.8%	120.0%	14
20歳代	679	8.0%	732	8.6%	92.8%	▲ 53
30歳代	1,161	13.8%	1,310	15.4%	88.6%	▲ 149
40歳代	1,649	19.5%	1,796	21.2%	91.8%	▲ 147
50歳代	1,445	17.1%	1,407	16.6%	102.7%	38
60歳代	1,158	13.7%	1,215	14.3%	95.3%	▲ 57
70歳以上	1,112	13.2%	975	11.5%	114.1%	137
その他・不明	1,155	13.7%	989	11.6%	116.8%	166
計	8,443	100.0%	8,494	100.0%	99.4%	▲ 51

○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	212	2.5%	258	3.0%	82.2%	▲ 46
20歳代	814	9.6%	885	10.4%	92.0%	▲ 71
30歳代	1,150	13.6%	1,248	14.7%	92.1%	▲ 98
40歳代	1,476	17.5%	1,538	18.1%	96.0%	▲ 62
50歳代	1,175	13.9%	1,156	13.6%	101.6%	19
60歳代	1,035	12.3%	1,088	12.8%	95.1%	▲ 53
70歳以上	1,304	15.5%	1,204	14.2%	108.3%	100
その他・不明	1,277	15.1%	1,117	13.2%	114.3%	160
計	8,443	100.0%	8,494	100.0%	99.4%	▲ 51

○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	157	1.9%	153	1.8%	102.6%	4
電話	7,776	92.1%	7,853	92.4%	99.0%	▲ 77
文書	20	0.2%	16	0.2%	125.0%	4
メール	490	5.8%	472	5.6%	103.8%	18
計	8,443	100.0%	8,494	100.0%	99.4%	▲ 51

○表7 市町村別相談件数

市町村名	件数	構成比	市町村名	件数	構成比
大阪市	2,475	29.3%	摂津市	80	1.0%
堺市	491	5.8%	高石市	62	0.7%
岸和田市	113	1.3%	藤井寺市	92	1.1%
豊中市	335	4.0%	東大阪市	402	4.8%
池田市	85	1.0%	泉南市	95	1.1%
吹田市	241	2.9%	四條畷市	84	1.0%
泉大津市	115	1.4%	交野市	75	0.9%
高槻市	156	1.8%	大阪狭山市	118	1.4%
貝塚市	56	0.7%	阪南市	142	1.7%
守口市	98	1.2%	島本町	98	1.2%
枚方市	274	3.2%	豊能町	68	0.8%
茨木市	151	1.8%	能勢町	45	0.5%
八尾市	232	2.8%	忠岡町	44	0.5%
泉佐野市	38	0.5%	熊取町	74	0.9%
富田林市	210	2.5%	田尻町	12	0.1%
寝屋川市	140	1.7%	岬町	70	0.8%
河内長野市	113	1.3%	太子町	28	0.3%
松原市	231	2.7%	河南町	25	0.3%
大東市	80	1.0%	千早赤阪村	9	0.1%
和泉市	130	1.5%	府内(不明)	206	2.4%
箕面市	138	1.6%	他府県	196	2.3%
柏原市	215	2.5%	在外邦人	2	0.0%
羽曳野市	224	2.7%	外国人	5	0.1%
門真市	67	0.8%	不明	3	0.0%
計				8,443	100.0%

○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	848	206	962	243	88.1%	84.8%	▲ 114	▲ 37
1万円以上～5万円未満	845	215	834	185	101.3%	116.2%	11	30
5万円以上～10万円未満	430	106	966	179	44.5%	59.2%	▲ 536	▲ 73
10万円以上～50万円未満	1,126	240	810	203	139.0%	118.2%	316	37
50万円以上～100万円未満	175	57	168	45	104.2%	126.7%	7	12
100万円以上～500万円未満	237	81	286	100	82.9%	81.0%	▲ 49	▲ 19
500万円以上～1千万円未満	46	25	37	18	124.3%	138.9%	9	7
1千万円以上～5千万円未満	47	24	95	45	49.5%	53.3%	▲ 48	▲ 21
5千万円以上～1億円未満	1	0	6	0	16.7%	-	▲ 5	0
1億円以上	2	2	0	0	-	-	2	2
不明	4,686	1,382	4,330	1,274	108.2%	108.5%	356	108
平均金額 (円)	653,906	1,143,421	852,811	1,149,392	76.7%	99.5%	▲ 198,905	▲ 5,971

※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	396	442	89.6%	▲ 46
品質・機能	1,622	1,577	102.9%	45
法規・基準	224	402	55.7%	▲ 178
価格・料金	1,274	1,132	112.5%	142
計量・量目	13	13	100.0%	0
表示・広告	965	1,163	83.0%	▲ 198
販売方法	3,933	4,223	93.1%	▲ 290
契約・解約	5,878	6,247	94.1%	▲ 369
接客対応	2,212	2,167	102.1%	45
包装・容器	4	13	30.8%	▲ 9
施設・設備	14	11	127.3%	3
買物相談	14	2	700.0%	12
生活知識	14	12	116.7%	2
その他	114	51	223.5%	63

※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	228	216	105.6%	12
食料品	491	408	120.3%	83
住居品	404	476	84.9%	▲ 72
光熱水品	46	51	90.2%	▲ 5
被服品	387	470	82.3%	▲ 83
保健衛生品	247	222	111.3%	25
教養娯楽品	704	743	94.8%	▲ 39
車両・乗り物	211	203	103.9%	8
土地・建物・設備	230	238	96.6%	▲ 8
他の商品	24	20	120.0%	4
商品計	2,972	3,047	97.5%	▲ 75
クリーニング	45	49	91.8%	▲ 4
レンタル・リース・貸借	376	432	87.0%	▲ 56
工事・建築・加工	198	180	110.0%	18
修理・補修	85	77	110.4%	8
管理・保管	46	53	86.8%	▲ 7
役務一般	6	5	120.0%	1
金融・保険サービス	486	582	83.5%	▲ 96
運輸・通信サービス	2,644	2,479	106.7%	165
教育サービス	44	56	78.6%	▲ 12
教養・娯楽サービス	296	316	93.7%	▲ 20
保健・福祉サービス	329	351	93.7%	▲ 22
他の役務	503	453	111.0%	50
内職・副業・ねずみ講	69	59	116.9%	10
他の行政サービス	74	51	145.1%	23
役務計	5,201	5,143	101.1%	58
他の相談	270	304	88.8%	▲ 34
計	8,443	8,494	99.4%	▲ 51

○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	1,522	1,635	93.1%	▲ 113
	(うちスマートフォン)	(892)	(823)	(108.4%)	(69)
2	インターネット接続回線	354	300	118.0%	54
3	移动通信サービス	321	238	134.9%	83
	(うちスマートフォン)	(163)	(101)	(161.4%)	(62)
4	食料品(健康食品以外)	307	271	113.3%	36
5	賃貸アパート	293	317	92.4%	▲ 24
6	工事・建築	193	175	110.3%	18
7	健康食品	184	137	134.3%	47
8	医療	130	152	85.5%	▲ 22
9	自動車	129	146	88.4%	▲ 17
10	フリーローン・サラ金	117	136	86.0%	▲ 19
11	化粧品	114	115	99.1%	▲ 1
12	新聞	111	116	95.7%	▲ 5
13	宅配便サービス	108	18	600.0%	90
14	紳士・婦人洋服	107	110	97.3%	▲ 3
15	興信所	96	90	106.7%	6
16	携帯電話	94	96	97.9%	▲ 2
	(うちスマートフォン)	(71)	(71)	(100.0%)	(0)
17	テレビ放送サービス	93	71	131.0%	22
18	エステティックサービス	80	84	95.2%	▲ 4
19	ファンド型投資商品	76	93	81.7%	▲ 17
20	生命保険	75	78	96.2%	▲ 3
	その他	3,939	4,116	95.7%	▲ 177
	総相談件数	8,443	8,494	99.4%	▲ 51

○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	877	1,054	83.2%	▲ 177
有料サイトの架空請求	318	306	103.9%	12
サクラサイト(出会い系サイト)	100	90	111.1%	10
オンラインゲーム	54	39	138.5%	15
その他のデジタルコンテンツ※	173	146	118.5%	27
計	1,522	1,635	93.1%	▲ 113

※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	96	97	127	182	154	137	54	30	877
有料サイトの架空請求	2	21	39	62	67	60	46	21	318
サクラサイト(出会い系サイト)	2	27	15	20	21	3	3	9	100
オンラインゲーム	8	11	6	17	3	3	0	6	54
その他のデジタルコンテンツ	10	20	25	37	38	19	13	11	173
計	118	176	212	318	283	222	116	77	1,522

○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	118	デジタルコンテンツ	176	デジタルコンテンツ	212	デジタルコンテンツ	318	デジタルコンテンツ	283	デジタルコンテンツ	222	デジタルコンテンツ	116
2	健康食品	11	賃貸アパート	52	賃貸アパート	70	移动通信サービス	64	インターネット接続回線	63	インターネット接続回線	60	食料品(健康食品以外)	79
3	テレビ放送サービス	6	移动通信サービス	42	移动通信サービス	68	インターネット接続回線	64	移动通信サービス	55	食料品(健康食品以外)	38	宅配便サービス	63
4	紳士・婦人洋服	4	エステティックサービス	37	インターネット接続回線	43	賃貸アパート	51	食料品(健康食品以外)	40	工事・建築	38	健康食品	58
5	移动通信サービス	4	インターネット接続回線	34	紳士・婦人洋服	28	食料品(健康食品以外)	40	賃貸アパート	36	移动通信サービス	27	新聞	49
6	インターネット接続回線	4	健康食品	24	食料品(健康食品以外)	27	化粧品	28	工事・建築	30	賃貸アパート	24	工事・建築	45
7	補習教育	4	内職・副業	23	健康食品	21	興信所	27	自動車	20	新聞	23	インターネット接続回線	41
8	エステティックサービス	4	化粧品	22	携帯電話	21	紳士・婦人洋服	25	かばん・財布類	19	自動車	19	ファンド型投資商品	39
9	興信所	4	自動車	19	自動車	21	自動車	25	医療	18	医療	18	移动通信サービス	28
10	化粧品	3	食料品(健康食品以外)	16	フリーローン・サラ金	20	健康食品	24	フリーローン・サラ金	18	化粧品	15	医療	27
10	学校教育	3												
10	コンサート	3												
総計		212		814		1,150		1,476		1,175		1,035		1,304

○表 15 契約当事者年代別 相談の多い販売方法・手口【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	インターネット通販	149	インターネット通販	316	インターネット通販	448	インターネット通販	570	インターネット通販	415	インターネット通販	305	家庭訪販	211
2	ワンクリック請求	100	ワンクリック請求	101	ワンクリック請求	127	ワンクリック請求	195	ワンクリック請求	151	ワンクリック請求	131	電話勧誘販売	156
3	家庭訪販	9	サイドビジネス商法	72	架空請求	63	架空請求	84	架空請求	83	家庭訪販	98	インターネット通販	148
4	架空請求	6	マルチ取引	59	家庭訪販	44	家庭訪販	67	家庭訪販	69	架空請求	80	架空請求	62
5	無料商法	5	家庭訪販	38	電話勧誘販売	39	電話勧誘販売	61	電話勧誘販売	53	電話勧誘販売	67	利殖商法(投資商法)	62
6	サイドビジネス商法	3	架空請求	37	無料商法	34	無料商法	35	無料商法	33	無料商法	27	身分詐称(かたり商法)	59
7	電話勧誘販売	3	無料商法	31	サイドビジネス商法	26	インターネットオークション	32	サイドビジネス商法	19	テレビショッピング	25	ワンクリック請求	49
8	マルチ取引	3	電話勧誘販売	19	インターネットオークション	20	サイドビジネス商法	17	テレビショッピング	18	身分詐称(かたり商法)	21	テレビショッピング	35
9	アフィリエイト	2	紹介販売	18	二次被害	18	マルチ取引	11	景品付販売	11	利殖商法(投資商法)	20	劇場型勧誘	32
10	インターネットオークション	2	インターネットオークション	15	マルチ取引	17	利殖商法(投資商法)	10	身分詐称(かたり商法)	11	代引配達	18	代引配達	32
10	代引配達	2							マルチ取引	11				

※販売方法・手口については、1件の相談でもその相談が複数の販売方法・手口に該当する場合は、それぞれの販売方法・手口にカウントしているため、販売方法・手口の合計件数と相談件数とは一致しない。

○表 16 インターネット通販の相談内容

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	1,463	1,590	92.0%	▲ 127
興信所	74	58	127.6%	▲ 16
健康食品	73	26	280.8%	▲ 47
紳士・婦人洋服	55	52	105.8%	▲ 3
化粧品	48	16	300.0%	▲ 32

○表 17 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
店舗販売	2,415	2,499	96.6%	▲ 84
訪問販売	597	602	99.2%	▲ 5
通信販売	3,039	3,142	96.7%	▲ 103
マルチ商法	132	115	114.8%	▲ 17
電話勧誘販売	467	529	88.3%	▲ 62
ネガティブ・オプション	12	15	80.0%	▲ 3
訪問購入	65	67	97.0%	▲ 2
その他無店舗販売	41	30	136.7%	▲ 11
不明・無関係	1,675	1,495	112.0%	▲ 180
計	8,443	8,494	99.4%	▲ 51

○表 18 訪問販売に関する勧誘方法別相談件数

勧誘方法	27年度	26年度	前年度比	増減数
家庭訪問販売	523	519	100.8%	▲ 4
アポイントメントセールス	16	19	84.2%	▲ 3
キャッチセールス	5	3	166.7%	▲ 2
SF商法	9	12	75.0%	▲ 3
その他	44	49	89.8%	▲ 5
計	597	602	99.2%	▲ 5

○表 19 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	96	103	93.2%	▲ 7
工事・建築	64	61	104.9%	3
テレビ放送サービス	62	44	140.9%	18
インターネット接続回線	59	38	155.3%	21
空調・冷暖房・給湯設備 (給湯システム・ソーラーシステム・家庭用燃料電池システム)	23	25	92.0%	▲ 2

○表 20 家庭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	96	103	93.2%	▲ 7
工事・建築	63	60	105.0%	3
テレビ放送サービス	62	44	140.9%	18
インターネット接続回線	58	37	156.8%	21
空調・冷暖房・給湯設備 (給湯システム・ソーラーシステム・家庭用燃料電池システム)	23	25	92.0%	▲ 2

○表 21 アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	27年度	26年度	前年度比	増減数
アクセサリ	4	3	133.3%	1
ビジネス教室	2	0	—	2
スポーツ教室(ダイビングスクール)	2	1	200.0%	1
精神修養講座	2	0	—	2

○表 22 キャッチセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	27年度	26年度	前年度比	増減数
エステティックサービス	2	0	—	2
圧力鍋	1	0	—	1
美顔器	1	0	—	1
撮影サービス	1	0	—	1

○表 23 S F 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	5	5	100.0%	0
メガネ	2	0	—	2
医薬品	1	0	—	1
健康器具	1	0	—	1

○表 24 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	1,476	1,612	91.6%	▲ 136
健康食品	114	53	215.1%	61
興信所	83	75	110.7%	8
紳士・婦人洋服	68	65	104.6%	3
化粧品	64	49	130.6%	15

○表 25 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
化粧品	29	22	131.8%	7
内職・副業	28	10	280.0%	18
健康食品	23	31	74.2%	▲ 8
飲料	6	2	300.0%	4
パソコン・パソコン関連用品	6	3	200.0%	3
ファンド型投資商品	6	4	150.0%	2

○表 26 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	148	164	90.2%	▲ 16
ファンド型投資商品	31	60	51.7%	▲ 29
健康食品	28	29	96.6%	▲ 1
食料品(健康食品以外)	21	16	131.3%	5
集合住宅	16	14	114.3%	2

○表 27 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
書籍・印刷物	3	5	60.0%	▲ 2
魚介類	2	0	—	2
健康食品	2	1	200.0%	1
洋装下着	1	1	100.0%	0
アクセサリー	1	1	100.0%	0

○表 28 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
被服品(和服以外)	12	11	109.1%	1
アクセサリー	9	8	112.5%	1
自動車	7	3	233.3%	4
和服	5	15	33.3%	▲ 10
テレビ	5	3	166.7%	2

**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 29 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
化粧品	18	26	69.2%	▲ 8
食料品(健康食品以外)	17	23	73.9%	▲ 6
医療	17	26	65.4%	▲ 9
(うち美容医療)	(5)	(16)	(31.3%)	(▲ 11)
健康食品	15	4	375.0%	11
外食	7	9	77.8%	▲ 2
履物	4	5	80.0%	▲ 1
医薬品	4	0	—	4
エステティックサービス	4	12	33.3%	▲ 8
電気空調・冷暖房機器	3	1	300.0%	2
家具	3	2	150.0%	1
理美容用具・用品	3	2	150.0%	1
工事・建築	3	1	300.0%	2
その他	32	58	55.2%	▲ 26
家庭用治療器具2、チャイルドシート1等				
計	130	169	76.9%	▲ 39

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 30 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)	19	17	111.8%	2
自動車	5	18	27.8%	▲ 13
照明器具	4	4	100.0%	0
鍋・フライパン	3	2	150.0%	1
電気空調・冷暖房機器	3	6	50.0%	▲ 3
石油空調・冷暖房機器	3	0	-	3
家具類	3	2	150.0%	1
自転車	3	3	100.0%	0
外食	3	1	300.0%	2
電気アイロン	2	0	-	2
電気掃除機	2	1	200.0%	1
パソコン	2	0	-	2
電話機・電話機用品	2	3	66.7%	▲ 1
運搬用具	2	0	-	2
その他	24	31	77.4%	▲ 7
オーブントースター1、テフタルタップ1、コンタクトレンズ1等				
計	80	88	90.9%	▲ 8

## 平成27年度メール相談分

○表3-1 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	264	251	105.2%	13
女性	189	192	98.4%	▲3
団体等	37	29	127.6%	8
計	490	472	103.8%	18

○表3-2 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	254	248	102.4%	6
女性	196	190	103.2%	6
団体等	40	34	117.6%	6
計	490	472	103.8%	18

○表3-3 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
20歳未満	3	4	75.0%	▲1
20歳代	61	59	103.4%	2
30歳代	110	126	87.3%	▲16
40歳代	105	132	79.5%	▲27
50歳代	69	61	113.1%	8
60歳代	27	23	117.4%	4
70歳以上	12	12	100.0%	0
その他・不明	103	55	187.3%	48
計	490	472	103.8%	18

○表3-4 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
20歳未満	5	8	62.5%	▲3
20歳代	61	58	105.2%	3
30歳代	110	116	94.8%	▲6
40歳代	101	122	82.8%	▲21
50歳代	60	49	122.4%	11
60歳代	25	27	92.6%	▲2
70歳以上	22	26	84.6%	▲4
その他・不明	106	66	160.6%	40
計	490	472	103.8%	18

○表3-5 相談者の年代別・送信時刻にみた件数

相談者	送信時刻			計
	平日9時～17時	平日17時～翌日9時迄	休日・祝日	
20歳未満	2	1	0	3
20歳代	16	20	25	61
30歳代	33	51	26	110
40歳代	25	40	40	105
50歳代	23	18	28	69
60歳代	9	10	8	27
70歳以上	5	3	4	12
その他・不明	34	42	27	103
計	147	185	158	490

○表3-6 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
1万円未満	91	99	91.9%	▲8
1万円以上～5万円未満	70	77	90.9%	▲7
5万円以上～10万円未満	16	39	41.0%	▲23
10万円以上～50万円未満	52	51	102.0%	1
50万円以上～100万円未満	9	9	100.0%	0
100万円以上～500万円未満	22	19	115.8%	3
500万円以上～1000万円未満	1	1	100.0%	0
1000万円以上～1億円未満	0	1	0.0%	▲1
1億円以上	0	0	-	0
不明	229	176	130.1%	53
平均金額 (円)	248,030	359,162	69.1%	▲111,132

※契約・購入金額は既支払額とは限らない。

○表3-7 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	28	27	103.7%	1
品質・機能	134	128	104.7%	6
法規・基準	21	26	80.8%	▲5
価格・料金	97	78	124.4%	19
計量・量目	1	1	100.0%	0
表示・広告	104	126	82.5%	▲22
販売方法	248	244	101.6%	4
契約・解約	344	344	100.0%	0
接客対応	203	217	93.5%	▲14
包装・容器	0	1	0.0%	▲1
施設・設備	0	1	0.0%	▲1
買物相談	0	0	-	0
生活知識	0	0	-	0
その他	1	0	-	1

※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 38 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	16	13	123.1%	3
食料品	23	19	121.1%	4
住居品	25	21	119.0%	4
光熱水品	0	1	0.0%	▲1
被服品	34	34	100.0%	0
保健衛生品	15	13	115.4%	2
教養娯楽品	55	64	85.9%	▲9
車両・乗り物	20	14	142.9%	6
土地・建物・設備	6	9	66.7%	▲3
他の商品	1	1	100.0%	0
商品計	195	189	103.2%	6
クリーニング	2	2	100.0%	0
レンタル・リース・貸借	22	27	81.5%	▲5
工事・建築・加工	6	6	100.0%	0
修理・補修	6	4	150.0%	2
管理・保管	1	1	100.0%	0
役務一般	0	0	-	0
金融・保険サービス	8	23	34.8%	▲15
運輸・通信サービス	155	116	133.6%	39
教育サービス	1	2	50.0%	▲1
教養・娯楽サービス	38	42	90.5%	▲4
保健・福祉サービス	15	26	57.7%	▲11
他の役務	29	24	120.8%	5
内職・副業・ねずみ講	4	6	66.7%	▲2
他の行政サービス	0	1	0.0%	▲1
役務計	287	280	102.5%	7
他の相談	8	3	266.7%	5
計	490	472	103.8%	18

○表 39 相談の多い商品・役務【上位10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	82	57	143.9%	25
2	インターネット接続回線	27	22	122.7%	5
3	移动通信サービス	26	23	113.0%	3
4	食料品(健康食品以外)	20	16	125.0%	4
5	賃貸アパート	19	23	82.6%	▲4
6	紳士・婦人洋服	11	6	183.3%	5
6	自動車	11	9	122.2%	2
8	かばん・財布類	10	9	111.1%	1
8	化粧品	10	9	111.1%	1
10	パソコン	9	10	90.0%	▲1
10	携帯電話	9	8	112.5%	1

○表 40 契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位5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	脱毛器	1	デジタルコンテンツ	14	デジタルコンテンツ	12	デジタルコンテンツ	19	インターネット接続回線	9	食料品(健康食品以外)	4	食料品(健康食品以外)	2
2	移动通信サービス	1	パソコンソフト	3	移动通信サービス	11	賃貸アパート	5	デジタルコンテンツ	8	インターネット接続回線	3	移动通信サービス	2
3	テレビ放送サービス	1	移动通信サービス	3	賃貸アパート	5	紳士・婦人洋服	4	移动通信サービス	6	パソコン	2	デジタルコンテンツ	2
4	デジタルコンテンツ	1	インターネット接続回線	3	紳士・婦人洋服	5	インターネット接続回線	4	食料品(健康食品以外)	4	デジタルコンテンツ	2		
5	興信所	1	エステティックサービス	3	食料品(健康食品以外)	4	電気空調・冷房機器	3	家具	3				
5			結婚式	3	携帯電話	4	化粧品	3	携帯電話	3				
5							パソコン	3						
総計		5		61		110		101		60		25		22