

大阪府内の消費生活相談窓口 平成 28 年度消費生活相談の概要

《相談全体》

平成 28 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 76,347 件で、前年度の 75,461 件と比べ 886 件 (1.2%) 増加しました (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 234 件増加して 24,972 件となり、相談全体の約 3 件に 1 件が 60 歳以上の高齢者に関する相談となっています (付表 2 参照)。また、70 歳以上が 14,863 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。有料サイトの架空請求メールが急増

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 13,076 件で、前年度より 348 件 (2.7%) 増加し (付表 3 参照)、どの年代層においても 1 位となりました (付表 6 参照)。「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 4,856 件で、最も多く寄せられました。また、メールによる「有料サイトの架空請求」が急増し、4,845 件寄せられました (付表 4 参照)。このほか、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った

販売購入形態別の相談件数では、「通信販売」に関する相談が一番多く寄せられました (付表 7 参照)。特に「インターネット通販」のうち、最も多いのは「デジタルコンテンツ」ですが、次いで「健康食品」の相談も多く寄せられました (付表 8 参照)。内容については、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。

3. 高齢者に関する消費生活相談は依然として多い

高齢者の相談件数は、新聞の長期購読などに関するトラブルやリフォームなどの工事・建築関係の件数が他の年代と比べて多くなっています。また、特殊詐欺の一種の還付金詐欺などのトラブルも非常に多くなっています。(付表 6, 12 参照)。

4. 危害・危険

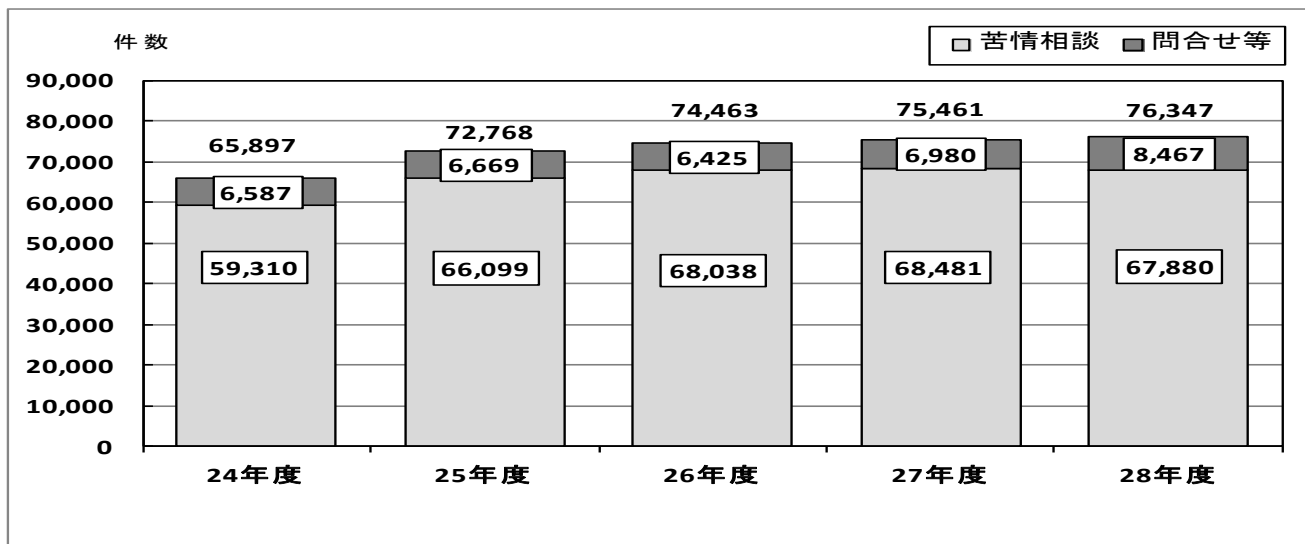
危害に関する相談(商品・役務・設備に関連して身体に怪我、病気等の危害を受けたという相談)は 920 件で、前年度の 848 件と比べ 72 件 (8.5%) 増加しました (付表 9 参照)。「健康食品」による危害件数が 137 件で最も多く、前年度の 73 件と比べ 64 件 (87.7%) 増加しました。危険に関する相談(危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談)は 281 件で、前年度 (381 件) と比べ減少しました (付表 10 参照)。

※「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 29 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 19」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 29 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	28年度		27年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	1,691	2.2%	2,070	2.8%	81.7%	▲ 379
20歳代	6,464	8.5%	6,716	8.9%	96.2%	▲ 252
30歳代	8,327	10.9%	8,771	11.6%	94.9%	▲ 444
40歳代	11,490	15.0%	11,873	15.7%	96.8%	▲ 383
50歳代	9,594	12.6%	9,044	12.0%	106.1%	550
60歳代	10,109	13.2%	9,585	12.7%	105.5%	524
70歳以上	14,863	19.5%	15,153	20.1%	98.1%	▲ 290
その他・不明	13,809	18.1%	12,249	16.2%	112.7%	1,560
計	76,347	100.0%	75,461	100.0%	101.2%	886

《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13,076件で、前年度より348件（2.7%）増加し（付表3参照）、どの年代層においても1位となりました（付表6参照）。「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4,856件で、最も多く寄せられました。また、メールによる「有料サイトの架空請求」が急増し、4,845件寄せられました（付表4参照）。このほか、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に比べ減少したものの、上位となりました（付表3参照）。

また、「健康食品」に関する相談が2,470件で、前年度より762件（44.6%）増加し、4位となりました（付表3参照）。

○付表3 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	13,076	12,728	102.7%	348
2	インターネット接続回線	2,832	2,911	97.3%	▲ 79
3	賃貸アパート	2,707	2,878	94.1%	▲ 171
4	健康食品	2,470	1,708	144.6%	762
5	移動通信サービス	2,173	2,207	98.5%	▲ 34
6	食料品(健康食品以外)	1,985	2,193	90.5%	▲ 208
7	工事・建築	1,762	1,793	98.3%	▲ 31
8	新聞	1,529	1,544	99.0%	▲ 15
9	フリーローン・サラ金	1,354	1,530	88.5%	▲ 176
10	医療	1,130	1,138	99.3%	▲ 8
11	自動車	1,112	1,001	111.1%	111
12	化粧品	1,047	826	126.8%	221
13	携帯電話(スマートフォンを含む)	998	1,122	88.9%	▲ 124
14	テレビ放送サービス	928	985	94.2%	▲ 57
15	紳士・婦人洋服	834	793	105.2%	41
16	エステティックサービス	754	727	103.7%	27
17	生命保険	700	685	102.2%	15
18	社会保険	684	421	162.5%	263
19	他の行政サービス	668	744	89.8%	▲ 76
20	興信所	596	352	169.3%	244

○付表4 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	4,856	6,654	73.0%	▲ 1,798
有料サイトの架空請求	4,845	2,747	176.4%	2,098
サクラサイト(出会い系サイト)	694	774	89.7%	▲ 80
オンラインゲーム	355	371	95.7%	▲ 16
その他のデジタルコンテンツ※	2,326	2,182	106.6%	144
計	13,076	12,728	102.7%	348

※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

○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	467	454	539	955	820	816	512	293	4,856
有料サイトの架空請求	73	297	501	868	883	1,031	836	356	4,845
サクラサイト(出会い系サイト)	24	163	122	145	92	67	36	45	694
オンラインゲーム	108	63	50	70	14	8	1	41	355
その他のデジタルコンテンツ	92	206	270	445	380	378	303	252	2,326
計	764	1,183	1,482	2,483	2,189	2,300	1,688	987	13,076

○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	764	デジタルコンテンツ	1,183	デジタルコンテンツ	1,482	デジタルコンテンツ	2,483	デジタルコンテンツ	2,189	デジタルコンテンツ	2,300	デジタルコンテンツ	1,688
2	健康食品	108	賃貸アパート	431	賃貸アパート	574	インターネット接続回線	463	インターネット接続回線	376	インターネット接続回線	459	新聞	735
3	化粧品	55	エステティックサービス	379	インターネット接続回線	340	賃貸アパート	454	賃貸アパート	326	工事・建築	302	健康食品	704
4	テレビ放送サービス	31	移动通信サービス	231	移动通信サービス	313	健康食品	451	移动通信サービス	323	食料品(健康食品以外)	269	インターネット接続回線	563
5	自動車(バイクを含む)	30	健康食品	215	健康食品	274	移动通信サービス	396	健康食品	303	移动通信サービス	268	工事・建築	559
6	紳士・婦人洋服	28	インターネット接続回線	210	自動車	183	食料品(健康食品以外)	271	食料品(健康食品以外)	236	新聞	257	食料品(健康食品以外)	541
7	移动通信サービス	27	内職・副業	193	フリーローン・サラ金	171	フリーローン・サラ金	249	フリーローン・サラ金	223	賃貸アパート	202	社会保険	340
8	興信所	24	化粧品	171	エステティックサービス	164	自動車	234	工事・建築	215	フリーローン・サラ金	190	移动通信サービス	306
9	賃貸アパート	22	フリーローン・サラ金	137	食料品(健康食品以外)	153	携帯電話	199	自動車	160	健康食品	181	テレビ放送サービス	292
10	内職・副業	19	自動車	127	携帯電話	136	工事・建築	189	化粧品	158	テレビ放送サービス	160	生命保険	263
総計		1,690		6,464		8,322		11,484		9,591		10,106		14,860

2. 販売購入形態別にみた場合の特徴

販売購入形態別の相談件数では、「通信販売」に関する相談が一番多く寄せられ、前年度より2,092件(8.7%)増加しました(付表7参照)。特に「インターネット通販」のうち、最も多いのは「デジタルコンテンツ」ですが、次いで「健康食品」の相談が多く寄せられ(付表8参照)、無料お試しと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1,047件寄せられ、20歳代以下の若者の相談が517件で約半数を占めました(付表19参照)。

○付表7 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	28年度	27年度	前年度比	増減数
通信販売	26,232	24,140	108.7%	2,092
店舗購入	21,232	22,480	94.4%	▲ 1,248
訪問販売	6,892	7,401	93.1%	▲ 509
電話勧誘販売	4,373	4,916	89.0%	▲ 543
マルチ・マルチまがい	1,047	982	106.6%	65
その他無店舗販売	716	809	88.5%	▲ 93
訪問購入	668	727	91.9%	▲ 59
ネガティブ・オプション	293	207	141.5%	86
不明・無関係	14,869	13,669	108.8%	1,200
計	76,322	75,331	101.3%	991

※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	28年度	27年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	10,835	10,409	104.1%	426
健康食品	1,162	560	207.5%	602
化粧品	460	291	158.1%	169
紳士・婦人洋服	357	306	116.7%	51
食料品(健康食品以外)	290	189	153.4%	101

3. 65歳以上の高齢者の相談の特徴

65歳以上の高齢者の相談で最も多いものは「デジタルコンテンツ」で2,860件ですが、65歳以上の高齢者の相談は他の年代と比較すると、「新聞」やリフォームなどの「工事・建築」が多くなっていました。また、「社会保険」で高齢者の相談件数の割合が最も多くなってはいますが、これは、市役所や公的機関などを騙って電話をかけ「お金が戻ってくる」などと話をもちかける還付金詐欺(特殊詐欺の一種)などのトラブルで、特に70歳以上の高齢者に目立ちました(付表6, 12参照)。

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920件で、前年度の848件と比べ72件(8.5%)増加しました(付表9参照)。「健康食品」による危害件数が137件で最も多く、前年度73件と比べ64件(87.7%)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281件で、前年度(381件)と比べ減少しました(付表10参照)。

○付表9 危害件数

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
健康食品	137	73	187.7%	64
医療 (うち美容医療)	119 (40)	107 (31)	111.2% (129.0%)	12 (9)
食料品(健康食品以外)	106	116	91.4%	▲10
化粧品	86	91	94.5%	▲5
外食	56	60	93.3%	▲4
エステティックサービス	45	43	104.7%	2
パーマ	21	23	91.3%	▲2
他の美容サービス (エクステ、ネイルアート等)	19	15	126.7%	4
医薬品	17	16	106.3%	1
家具	16	11	145.5%	5
その他	298	293	101.7%	5
計	920	848	108.5%	72

○付表10 危険件数

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
食料品(健康食品以外)	38	72	52.8%	▲34
カセットボンベ	21	0	-	21
自動車	19	35	54.3%	▲16
空調・冷暖房機器	17	33	51.5%	▲16
自転車・用品	13	12	108.3%	1
テレビジョン	8	2	400.0%	6
電気掃除機類	7	7	100.0%	0
家具類	7	13	53.8%	▲6
パソコン・パソコン関連用品	7	10	70.0%	▲3
携帯電話	7	8	87.5%	▲1
自動車用品	7	11	63.6%	▲4
その他	130	178	73.0%	▲48
計	281	381	73.8%	▲100

参 考 資 料

<高齢者の相談状況>

65歳以上の年代が契約当事者の相談件数は20,282件で、前年度の20,061件より221件(1.1%)増加しました。相談全体(76,322件)に占める割合は26.6%で、約4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11参照)。

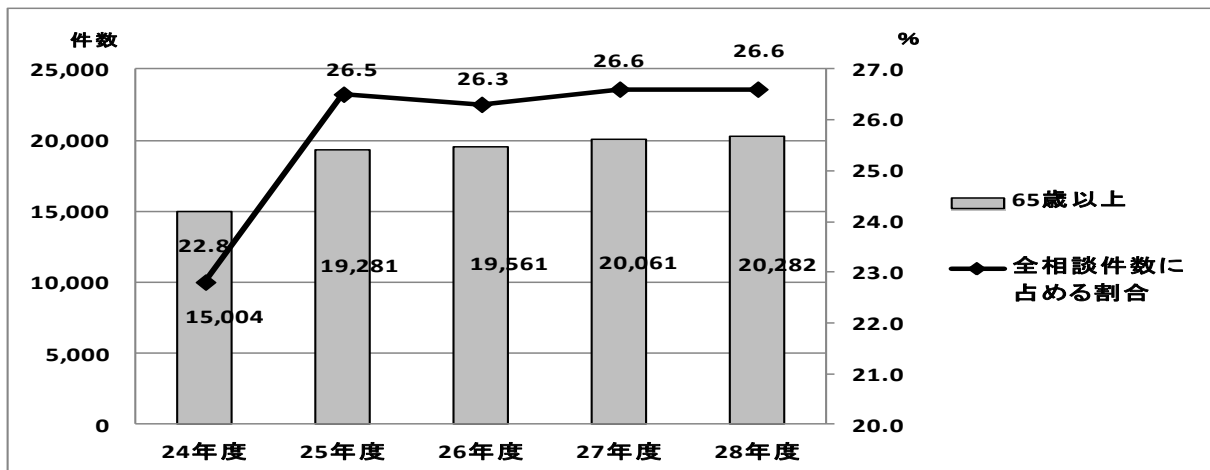
商品・役務別の相談状況を見ると、最も多い相談は「デジタルコンテンツ」の2,860件ですが、「新聞」(886件)やリフォームなどの「工事・建築」(718件)は、全体に占める65歳以上の相談件数の割合が高くなっています。

65歳以上の割合が最も高い項目は「社会保険」ですが、これは、市役所や公的機関などを騙って電話をかけ「お金が戻ってくる」などと話をもちかける特殊詐欺の一種である還付金詐欺などのトラブルです(付表12参照)。

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13参照)。

認知症等の高齢者に関する相談は711件と前年度より81件(12.9%)増加しました。また、本人以外からの相談は560件で相談全体の78.8%となっています(付表14参照)。

○付表11 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12 高齢者の相談の多い商品・役務(上位10位)

順位		全体	
		うち65歳以上	全体に占める割合
	総件数	76,322	20,282 (26.6%)
1	デジタルコンテンツ	13,076	2,860 (21.9%)
2	新聞	1,529	886 (57.9%)
3	インターネット接続回線	2,832	815 (28.8%)
4	健康食品	2,470	795 (32.2%)
5	工事・建築	1,762	718 (40.7%)
6	食料品(健康食品以外)	1,985	680 (34.3%)
7	社会保険	684	452 (66.1%)
8	移动通信サービス	2,173	450 (20.7%)
9	テレビ放送サービス	928	381 (41.1%)
10	生命保険	700	341 (48.7%)

○付表13 高齢者の相談の多い販売形態

	全体	
	うち65歳以上	全体に占める割合
総件数	76,322	20,282 (26.6%)
通信販売	26,232	5,301 (20.2%)
店舗販売	21,232	4,724 (22.2%)
訪問販売	6,892	3,260 (47.3%)
電話勧誘販売	4,373	2,195 (50.2%)
訪問購入	668	349 (52.2%)
その他無店舗販売	716	232 (32.4%)
ネガティブ・オプション	293	165 (56.3%)
マルチ・マルチまがい	1,047	99 (9.5%)
その他	14,869	3,957 (26.6%)

《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 14 相談件数

	平成 28 年度	平成 27 年度
認知症等の高齢者に関する相談件数	711	630
契約者が相談者と同一	143	98
契約者が相談者と異なる	560	525
無回答(未入力)	8	7

○付表 15 相談の多い商品・役務

1	新聞	102
2	健康食品	98
3	食料品(健康食品以外)	46
4	浄水器	39
5	工事・建築	37

○付表 16 販売購入形態別件数

訪問販売	335
店舗販売	101
通信販売	75
電話勧誘販売	64
訪問購入	17
その他無店舗	13
ネガティブオプション	12
マルチ・マルチまがい	6
不明・無関係	88

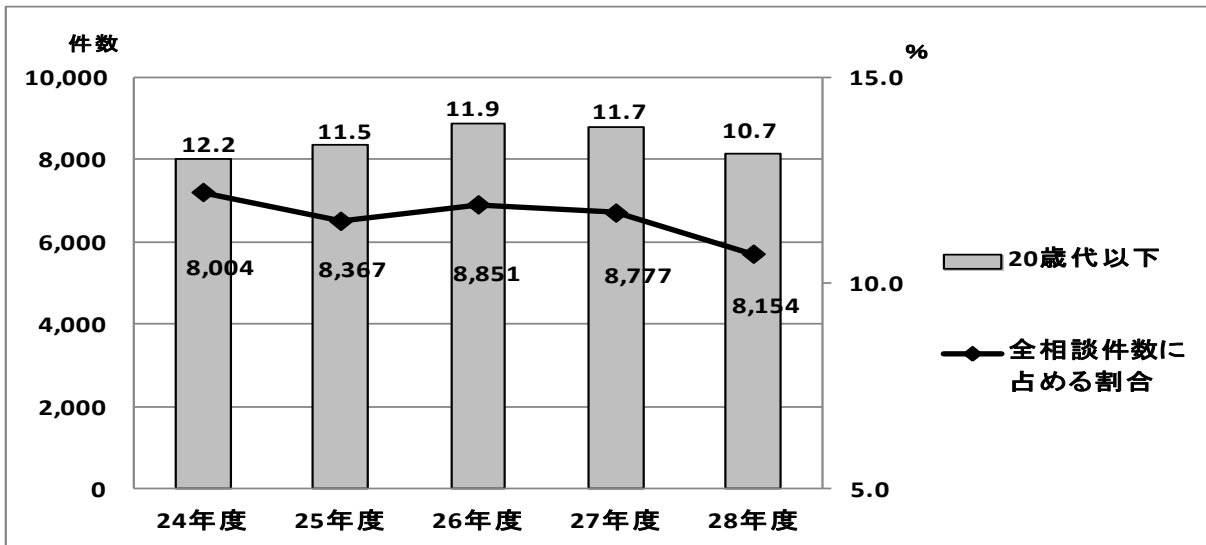
＜若者の相談状況＞

20歳代以下の若者が契約当事者の相談件数は8,154件で、前年度の8,777件より623件(7.1%)減少し、相談全体(76,322件)に占める割合は10.7%でした(付表17参照)。

商品・役務別の相談状況を見ると、「デジタルコンテンツ」が1,947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18参照)。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52.3%、「内職・副業」が45.8%と若者の割合が高くなりました(付表18参照)。

販売購入形態別の相談状況を見ると、「マルチ・マルチまがい」については若者の割合が同項目の相談全体の49.4%と高く、約2件に1件が若者の相談となりました(付表19参照)。また、海外のインターネット上の事業で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17 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18 若者の相談の多い商品・役務(上位10位)

順位		全体		
		総件数	うち20歳代以下	全体に占める割合
	総件数	76,322	8,154	10.7%
1	デジタルコンテンツ	13,076	1,947	14.9%
2	賃貸アパート	2,707	453	16.7%
3	エステティックサービス	754	394	52.3%
4	健康食品	2,470	323	13.1%
5	移动通信サービス	2,173	258	11.9%
6	インターネット接続回線	2,832	228	8.1%
7	化粧品	1,047	226	21.6%
8	内職・副業	463	212	45.8%
9	自動車	1,112	157	14.1%
10	フリーローン・サラ金	1,354	143	10.6%

○付表19 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	76,322	8,154	10.7%
通信販売	26,232	3,623	13.8%
店舗販売	21,232	2,480	11.7%
訪問販売	6,892	517	7.5%
マルチ・マルチまがい	1,047	517	49.4%
電話勧誘販売	4,373	158	3.6%
その他無店舗販売	716	76	10.6%
訪問購入	668	12	1.8%
ネガティブ・オプション	293	12	4.1%
その他	14,869	759	5.1%