

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

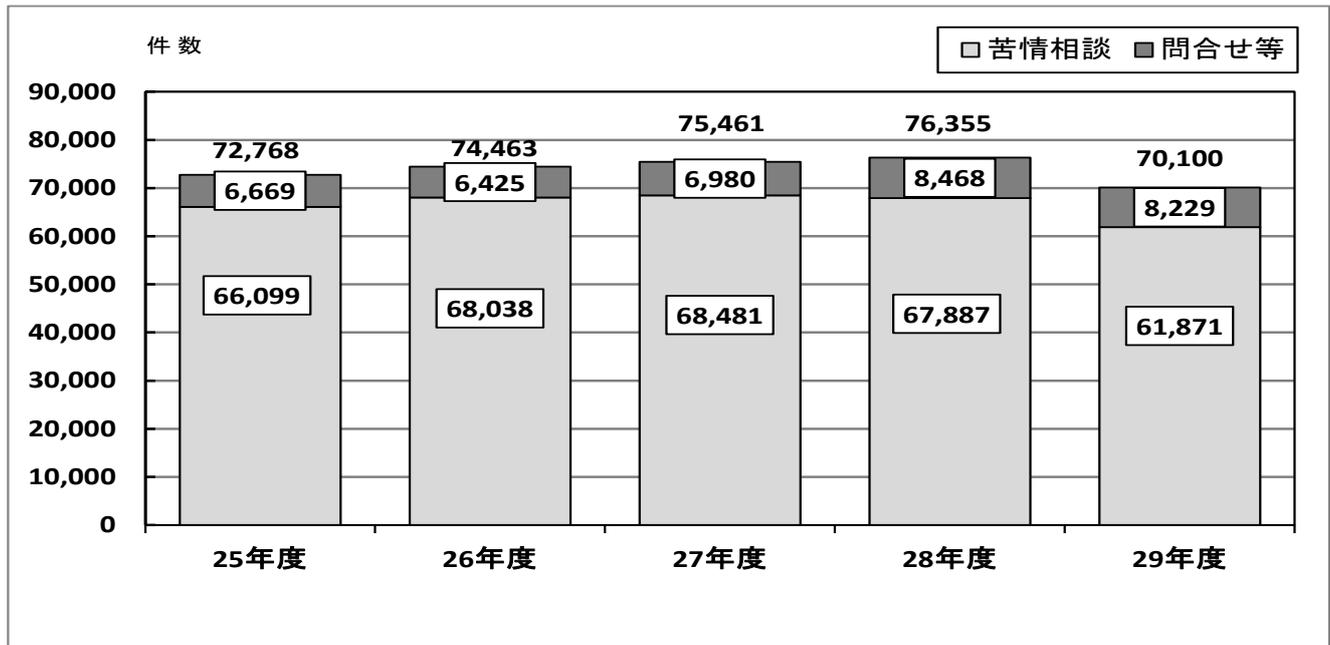
危害に関する相談 (商品・役務・設備に関連して、身体に怪我、病気等の危害を受けたという相談) は 826 件で、前年度 (926 件) と比べ、100 件減少しました。「健康食品」(131 件)、「化粧品」(118 件) が上位となりました (付表 14 参照)。危険に関する相談 (危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談) は 253 件で、前年度 (282 件) と比べ 29 件 (10.3%) 減少しましたが、「電動自転車」の相談が急増しました (付表 15 参照)。

※「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 | 2,303 | 2,833 | 81.3% | ▲530 |
| 5 | 食料品(健康食品以 | 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 | 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 | 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 | 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>

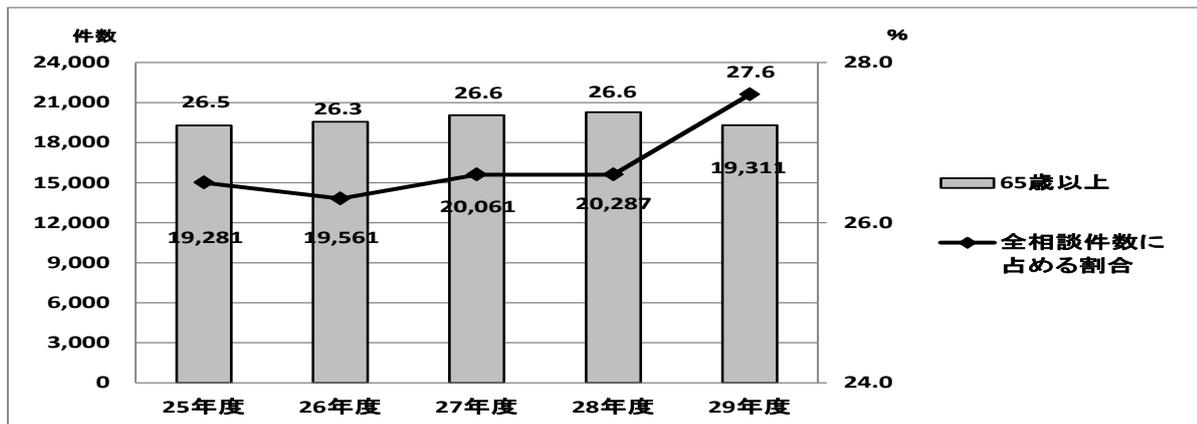
65歳以上が契約当事者の相談件数は19,311件で、前年度の20,287件より976件(4.8%)減少しました。相談全体(70,079件)に占める割合は27.6%で、4件に1件以上と、高い割合となっています(付表16参照)。

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 | 70,079 | 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 |

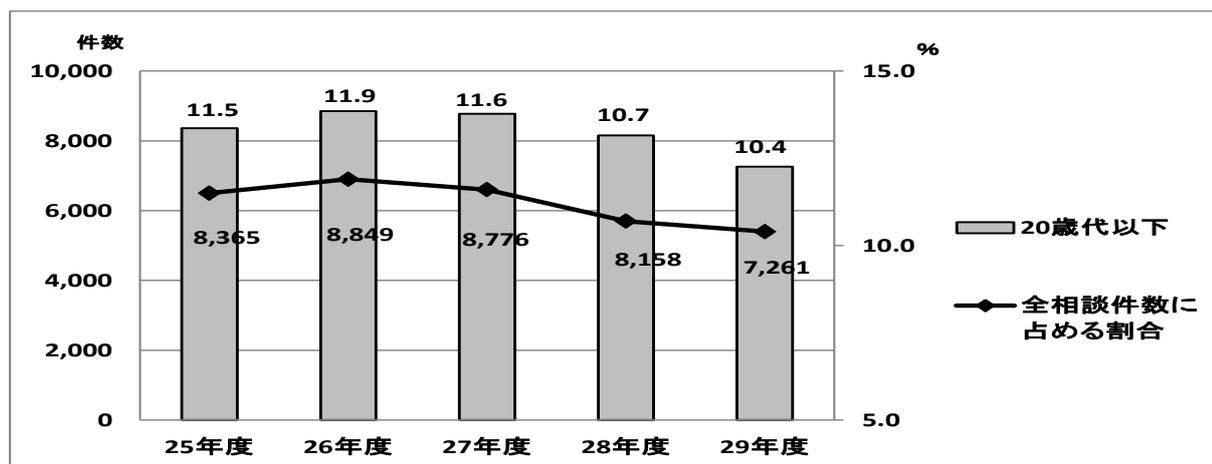
＜若者の相談状況＞

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% |