

・・・・・・・・資料目次・・・・・・・・

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

※「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 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 29 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
24年度	65,897	59,310	6,587	—	—	—	—	—	—
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	75,461	68,481	6,980	101.3%	100.7%	108.6%	998	443	555
28年度	76,347	67,880	8,467	101.2%	99.1%	121.3%	886	▲ 601	1,487

○表2 相談者の性別件数

相談者	28年度	27年度	前年度比	増減数
男性	31,125	31,132	100.0%	▲ 7
女性	42,261	41,366	102.2%	895
団体等	2,936	2,833	103.6%	103
計	76,322	75,331	101.3%	991

○表3 契約当事者の性別件数

契約当事者	28年度	27年度	前年度比	増減数
男性	32,249	32,603	98.9%	▲ 354
女性	38,486	37,575	102.4%	911
団体等	5,587	5,153	108.4%	434
計	76,322	75,331	101.3%	991

○表4 相談者の年代別件数

相談者	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	553	0.7%	635	0.8%	87.1%	▲ 82
20歳代	5,432	7.1%	5,623	7.4%	96.6%	▲ 191
30歳代	8,775	11.5%	9,231	12.3%	95.1%	▲ 456
40歳代	13,479	17.7%	13,997	18.6%	96.3%	▲ 518
50歳代	11,918	15.6%	11,516	15.3%	103.5%	402
60歳代	11,361	14.9%	10,763	14.3%	105.6%	598
70歳以上	13,373	17.5%	13,491	17.9%	99.1%	▲ 118
その他・不明	11,431	15.0%	10,075	13.4%	113.5%	1,356
計	76,322	100.0%	75,331	100.0%	101.3%	991

○表5 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	1,690	2.2%	2,070	2.8%	81.6%	▲ 380
20歳代	6,464	8.5%	6,707	8.9%	96.4%	▲ 243
30歳代	8,322	10.9%	8,762	11.6%	95.0%	▲ 440
40歳代	11,484	15.0%	11,846	15.7%	96.9%	▲ 362
50歳代	9,591	12.6%	9,023	12.0%	106.3%	568
60歳代	10,106	13.2%	9,560	12.7%	105.7%	546
70歳以上	14,860	19.5%	15,132	20.1%	98.2%	▲ 272
その他・不明	13,805	18.1%	12,231	16.2%	112.9%	1,574
計	76,322	100.0%	75,331	100.0%	101.3%	991

○表6 相談方法別相談件数

相談方法	28年度		27年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来訪	10,465	13.7%	11,134	14.8%	94.0%	▲ 669
電話	64,413	84.4%	62,717	83.2%	102.7%	1,696
文書(メール相談を含む)	1,444	1.9%	1,480	2.0%	97.6%	▲ 36
計	76,322	100.0%	75,331	100.0%	101.3%	991

○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	8,833	11.6%	大東市	1,134	1.5%
大阪市	22,312	29.2%	和泉市	1,269	1.7%
堺市	6,410	8.4%	箕面市	1,004	1.3%
岸和田市	1,216	1.6%	柏原市	124	0.2%
豊中市	2,876	3.8%	羽曳野市	425	0.6%
池田市	891	1.2%	門真市	1,151	1.5%
吹田市	2,642	3.4%	摂津市	569	0.7%
泉大津市	365	0.5%	高石市	633	0.8%
高槻市	3,452	4.5%	藤井寺市	566	0.7%
貝塚市	754	1.0%	東大阪市	3,720	4.9%
守口市	1,142	1.5%	泉南市	328	0.4%
枚方市	3,271	4.3%	四條畷市	329	0.4%
茨木市	2,273	3.0%	交野市	694	0.9%
八尾市	1,667	2.2%	大阪狭山市	380	0.5%
泉佐野市	801	1.0%	阪南市	126	0.2%
富田林市	647	0.8%	島本町	142	0.2%
寝屋川市	2,366	3.1%	豊能町	26	0.0%
河内長野市	1,037	1.4%	忠岡町	43	0.1%
松原市	534	0.7%	熊取町	170	0.2%
計				76,322	100.0%

※富田林市（647件）には、太子町（41件）、河南町（56件）、千早赤阪村（14件）を含む。

○表8 契約・購入金額別相談件数

契約・購入金額	28年度		27年度		前年度比		増減数	
	全体	65歳以上	全体	65歳以上	全体	65歳以上	全体	65歳以上
1万円未満	6,865	1,846	7,295	1,823	94.1%	101.3%	▲ 430	23
1万円以上～5万円未満	6,745	1,632	6,801	1,686	99.2%	96.8%	▲ 56	▲ 54
5万円以上～10万円未満	3,160	641	3,610	765	87.5%	83.8%	▲ 450	▲ 124
10万円以上～50万円未満	8,236	1,804	9,128	1,676	90.2%	107.6%	▲ 892	128
50万円以上～100万円未満	1,709	424	1,701	423	100.5%	100.2%	8	1
100万円以上～500万円未満	2,154	601	2,251	657	95.7%	91.5%	▲ 97	▲ 56
500万円以上～1千万円未満	298	114	319	145	93.4%	78.6%	▲ 21	▲ 31
1千万円以上～5千万円未満	494	192	531	240	93.0%	80.0%	▲ 37	▲ 48
5千万円以上～1億円未満	26	14	33	10	78.8%	140.0%	▲ 7	4
1億円以上	13	5	18	6	72.2%	83.3%	▲ 5	▲ 1
不明	46,622	13,009	43,644	12,630	106.8%	103.0%	2,978	379
平均金額（円）	793,069	1,082,460	825,068	1,212,464	96.1%	89.3%	▲ 31,999	▲ 130,004

※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	28年度	27年度	前年度比	増減数
安全・衛生	2,538	2,605	97.4%	▲ 67
品質・機能	9,496	9,974	95.2%	▲ 478
法規・基準	2,224	2,927	76.0%	▲ 703
価格・料金	11,893	12,789	93.0%	▲ 896
計量・量目	69	93	74.2%	▲ 24
表示・広告	5,101	4,434	115.0%	667
販売方法	35,869	35,384	101.4%	485
契約・解約	53,392	53,142	100.5%	250
接客対応	10,802	11,063	97.6%	▲ 261
包装・容器	68	60	113.3%	8
施設・設備	96	150	64.0%	▲ 54
買物相談	355	353	100.6%	2
生活知識	356	396	89.9%	▲ 40
その他	2,825	1,373	205.8%	1,452

※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	28年度	27年度	前年度比	増減数
商品一般	4,583	3,185	143.9%	1,398
食料品	4,455	3,901	114.2%	554
住居品	3,396	3,710	91.5%	▲ 314
光熱水品	612	519	117.9%	93
被服品	3,022	3,316	91.1%	▲ 294
保健衛生品	2,017	1,946	103.6%	71
教養娯楽品	6,503	6,621	98.2%	▲ 118
車両・乗り物	1,658	1,621	102.3%	37
土地・建物・設備	2,103	2,348	89.6%	▲ 245
他の商品	78	114	68.4%	▲ 36
商品計	28,427	27,281	104.2%	1,146
クリーニング	352	414	85.0%	▲ 62
レンタル・リース・貸借	3,672	3,849	95.4%	▲ 177
工事・建築・加工	1,826	1,861	98.1%	▲ 35
修理・補修	957	778	123.0%	179
管理・保管	313	372	84.1%	▲ 59
役務一般	146	90	162.2%	56
金融・保険サービス	4,817	5,250	91.8%	▲ 433
運輸・通信サービス	21,317	21,315	100.0%	2
教育サービス	359	362	99.2%	▲ 3
教養・娯楽サービス	2,732	2,332	117.2%	400
保健・福祉サービス	3,794	3,694	102.7%	100
他の役務	3,726	3,646	102.2%	80
内職・副業・ねずみ講	511	459	111.3%	52
他の行政サービス	668	744	89.8%	▲ 76
役務計	45,190	45,166	100.1%	24
他の相談	2,705	2,884	93.8%	▲ 179
計	76,322	75,331	101.3%	991

○表 11 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

○表 1 2 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

○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	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

○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	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	移動通信サービス	231	移動通信サービス	313	健康食品	451	移動通信サービス	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	移動通信サービス	396	健康食品	303	移動通信サービス	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	移動通信サービス	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	移動通信サービス	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

○表 15 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
店舗購入	21,232	22,480	94.4%	▲ 1,248
訪問販売	6,892	7,401	93.1%	▲ 509
通信販売	26,232	24,140	108.7%	2,092
マルチ・マルチまがい	1,047	982	106.6%	65
電話勧誘販売	4,373	4,916	89.0%	▲ 543
ネガティブ・オプション	293	207	141.5%	86
訪問購入	668	727	91.9%	▲ 59
その他無店舗販売	716	809	88.5%	▲ 93
不明・無関係	14,869	13,669	108.8%	1,200
計	76,322	75,331	101.3%	991

○表 16 訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
新聞	1,376	1,389	99.1%	▲ 13
テレビ放送サービス	674	708	95.2%	▲ 34
工事・建築	643	609	105.6%	34
インターネット接続回線	453	585	77.4%	▲ 132
空調・冷暖房・給湯設備 (給湯システム・ソーラーシステム等)	248	263	94.3%	▲ 15

○表 17 通信販売で相談の多い商品・役務

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	12,570	12,129	103.6%	441
健康食品	1,718	986	174.2%	732
化粧品	679	465	146.0%	214
食料品(健康食品以外)	548	427	128.3%	121
興信所	481	255	188.6%	226

○表 18 マルチ商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
内職・副業	174	145	120.0%	29
化粧品	147	150	98.0%	▲ 3
健康食品	138	199	69.3%	▲ 61
複合サービス会員	53	26	203.8%	27
ファンド型投資商品	43	43	100.0%	0
デジタルコンテンツ	43	60	71.7%	▲ 17

○表 19 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
インターネット接続回線	1,307	1,232	106.1%	75
健康食品	244	239	102.1%	5
社会保険	226	130	173.8%	96
ファンド型投資商品	169	282	59.9%	▲ 113
食料品(健康食品以外)	152	167	91.0%	▲ 15

○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	28年度	27年度	前年度比	増減数
健康食品	105	60	175.0%	45
食料品(健康食品以外)	37	28	132.1%	9
書籍・印刷物	36	29	124.1%	7
化粧品	11	5	220.0%	6
紳士・婦人洋服	5	1	500.0%	4

○表 2 1 訪問購入で相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
被服品(和服以外)	121	106	114.2%	15
アクセサリ	109	127	85.8%	▲ 18
和服	74	59	125.4%	15
履物	34	34	100.0%	0
自動車	30	24	125.0%	6

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	28年度	27年度	前年度比	増減数
健康食品	137	73	187.7%	64
医療	119	107	111.2%	12
(うち美容医療)	(40)	(31)	(129.0%)	(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

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	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