

大阪府内の消費生活相談窓口 平成26年度消費生活相談の概要

《相談全体》

平成26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76,570件で、前年度の74,772件より1,798件(2.4%)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14,617件で最も多く、相談全体の19.1%を占めました。なお、60歳以上の件数(60歳代と70歳以上を合わせた件数)は24,679件で、相談全体の32.2%を占め、約3件に1件が60歳以上の方の相談となっています(付表2参照)。

《内容別の特徴》

1. 最も多い苦情相談はインターネット関連

苦情相談の多い商品・役務を見ると、インターネット関連の苦情相談が多く寄せられました。1番多い苦情相談は、「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13,370件でした(付表3参照)。その中でも、アダルト情報サイトの苦情相談が最も多く寄せられ、年代別で見ても各年代で1位となりました(付表4,5参照)。ワンクリックただけで請求画面が表示され、消費者から連絡をしてしまったことで電話番号が相手方にわかってしまい、電話でしつこく高額な料金を請求されたというトラブルも発生しています。

その他、「インターネット接続回線」(自宅で利用する光回線等のネット回線やプロバイダ)の相談が2,275件で、前年度に比べ75.5%増加しました(付表3)。特に、事業者が消費者に電話をかけ、消費者が十分に理解しないまま、遠隔操作でプロバイダの契約を変更するトラブルが目立ちました。

「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)も1,711件寄せられ、前年度に比べて12.1%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

販売購入形態別苦情相談件数を見ると、「通信販売」に関する苦情相談が1番多く寄せられました(付表7参照)。特に、格安ブランド品と称する通販サイトで注文した商品が届かないというトラブルが依然として寄せられています(付表3参照)。

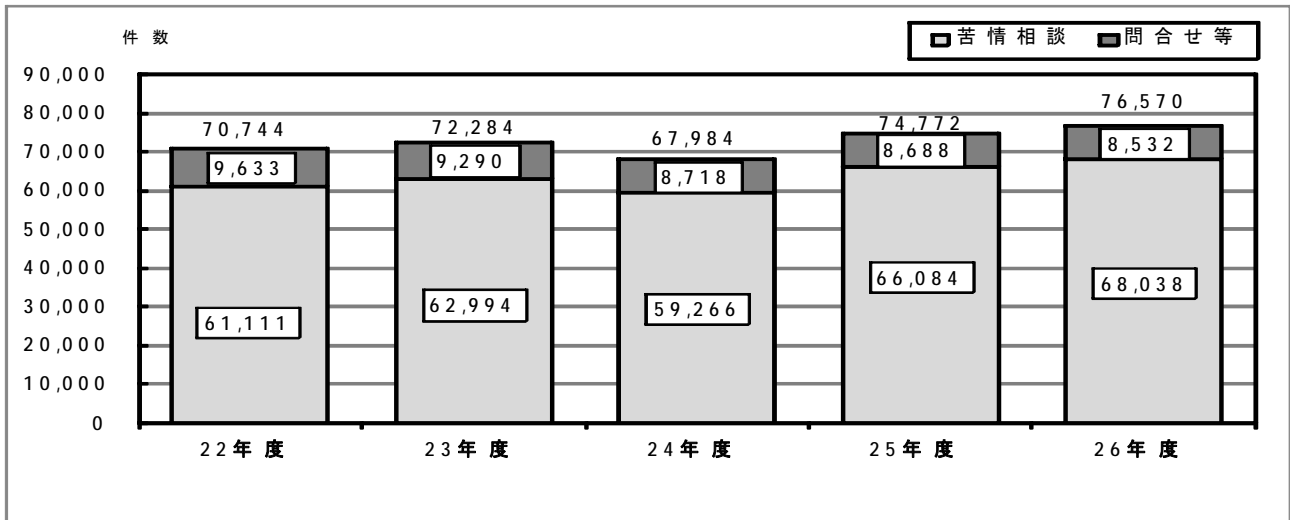
3. 高齢者を狙った詐欺的な投資商法が後を絶たない

高齢者を狙った「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)など、詐欺的な投資商法のトラブルが後を絶ちません(付表6参照)。特に、過去に投資詐欺に遭った被害者を狙い、「被害回復の支援をする」、「被害者名簿からあなたの名前を削除する」などと話を持ちかけ、新たな投資をさせる「二次被害」が目立ちました。中には、iPS細胞関連の事業への投資など、話題性のある出来事を悪用した事例もありました。

※「付表1」及び「付表2」の対象データは、「苦情相談」及び「問合せ等」を含めた全相談。

※「付表3」から「付表15」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」(PIONET)に登録された「苦情相談」。

○付表1 相談件数の年度推移



※「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「苦情相談」及び「問合せ等」の件数及び同システム未対応市町からの回答件数を集計。

○付表2 契約当事者の年代別件数

契約当事者	26年度		25年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	2,173	2.8%	2,093	2.8%	103.8%	80
20歳代	6,684	8.7%	6,278	8.4%	106.5%	406
30歳代	9,281	12.1%	9,524	12.7%	97.4%	▲ 243
40歳代	12,189	15.9%	11,275	15.1%	108.1%	914
50歳代	8,991	11.8%	7,958	10.6%	113.0%	1,033
60歳代	10,062	13.2%	9,645	12.9%	104.3%	417
70歳以上	14,617	19.1%	14,996	20.1%	97.5%	▲ 379
その他・不明	12,573	16.4%	13,003	17.4%	96.7%	▲ 430
計	76,570	100.0%	74,772	100.0%	102.4%	1,798

※「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「苦情相談」及び「問合せ等」の件数及び同システム未対応市町からの回答件数を集計。

《内容別の特徴》

1. 商品・役務別にみた場合の特徴

苦情相談の多い商品・役務を見ると、インターネット関連の苦情相談が多く寄せられました。1番多い苦情相談は、「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13,370件で、前年度に比べ2,554件、割合にして23.6%増加しました(付表3参照)。年代別で見ても、各年代で1番多い苦情相談となり、20歳未満では、苦情件数2,100件のうち1,327件、割合にして63.2%が「デジタルコンテンツ」でした(付表6参照)。

「デジタルコンテンツ」の具体的内容を見ると、1番多いのは、「アダルト情報サイト」でのワンクリック請求など7,968件となっており、前年度より38.5%増加しました(付表4参照)。ワンクリックただけで請求画面が表示され、消費者から連絡を取ってしまったことで電話番号が相手方にわかってしまい、電話でしつこく高額な料金を請求されたというトラブルも発生しています。「サクラサイト(出会い系サイト)」は823件、「オンラインゲーム」は337件寄せられましたが、どちらも前年度に比べ減少しています(付表4参照)。

インターネット関連の商品・役務で「デジタルコンテンツ」の次に多い苦情相談は「インターネット接続回線」(自宅で利用する光回線等のネット回線やプロバイダ)の2,275件で、前年度に比べ75.5%増加しました(付表3参照)。特に、事業者が消費者に電話をかけ、消費者が十分に理解しないまま、遠隔操作でプロバイダの契約を変更するトラブルが目立ちました。

また、「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)が1,711件で、前年度に比べて12.1%増加、「携帯電話」(携帯電話等の機器)が987件で、前年度に比べ2.9%増加しました(付表3参照)。

○付表3 苦情相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	26年度	25年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	13,370	10,816	123.6%	2,554
2	賃貸アパート	2,546	2,575	98.9%	▲ 29
3	インターネット接続回線	2,275	1,296	175.5%	979
4	食料品(健康食品以外)	1,949	2,131	91.5%	▲ 182
5	移動通信サービス	1,711	1,526	112.1%	185
6	工事・建築	1,707	1,848	92.4%	▲ 141
7	フリーローン・サラ金	1,549	1,492	103.8%	57
8	新聞	1,532	1,320	116.1%	212
9	健康食品	1,190	2,320	51.3%	▲ 1,130
10	医療	1,064	977	108.9%	87
11	携帯電話	987	959	102.9%	28
12	自動車	924	988	93.5%	▲ 64
13	ファンド型投資商品	845	901	93.8%	▲ 56
14	紳士・婦人洋服	841	1,007	83.5%	▲ 166
15	テレビ放送サービス	819	747	109.6%	72
16	かばん・財布類	764	758	100.8%	6
17	化粧品	718	848	84.7%	▲ 130
18	履物	685	706	97.0%	▲ 21
19	生命保険	671	772	86.9%	▲ 101
20	エステティックサービス	654	754	86.7%	▲ 100

○付表4 デジタルコンテンツの具体的内容 (苦情相談)

商品・役務	26年度	25年度	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	7,968	5,753	138.5%	2,215
サクラサイト(出会い系サイト)	823	928	88.7%	▲ 105
オンラインゲーム	337	432	78.0%	▲ 95
その他のデジタルコンテンツ※	4,242	3,703	114.6%	539
計	13,370	10,816	123.6%	2,554

※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 (苦情相談)

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	1,024	906	1,154	1,722	1,195	1,001	595	371	7,968
サクラサイト(出会い系サイト)	54	162	154	200	109	68	44	32	823
オンラインゲーム	108	39	73	61	19	8	4	25	337
その他のデジタルコンテンツ	141	351	572	1,016	706	685	517	254	4,242
計	1,327	1,458	1,953	2,999	2,029	1,762	1,160	682	13,370

○付表6 契約当事者年代別 苦情相談の多い商品・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	
1	デジタルコンテンツ	1,327	デジタルコンテンツ	1,458	デジタルコンテンツ	1,953	デジタルコンテンツ	2,999	デジタルコンテンツ	2,029	デジタルコンテンツ	1,762	デジタルコンテンツ	1,160
2	健康食品	38	賃貸アパート	465	賃貸アパート	609	賃貸アパート	507	インターネット接続回線	308	インターネット接続回線	449	新聞	636
3	自動車(バイクを含む)	38	エステティックサービス	323	移動通信サービス	260	インターネット接続回線	396	賃貸アパート	263	食料品(健康食品以外)	363	工事・建築	542
4	テレビ放送サービス	33	移動通信サービス	205	フリーローン・サラ金	254	移動通信サービス	376	食料品(健康食品以外)	257	工事・建築	315	食料品(健康食品以外)	527
5	かばん・財布類	31	フリーローン・サラ金	165	インターネット接続回線	228	フリーローン・サラ金	326	移動通信サービス	242	新聞	264	ファンド型投資商品	520
6	履物	30	健康食品	161	履物	201	携帯電話	247	工事・建築	216	フリーローン・サラ金	212	健康食品	507
7	紳士・婦人洋服	28	履物	145	食料品(健康食品以外)	190	食料品(健康食品以外)	237	フリーローン・サラ金	213	移動通信サービス	204	インターネット接続回線	498
8	移動通信サービス	26	インターネット接続回線	158	かばん・財布類	184	自動車	206	新聞	166	賃貸アパート	195	浄水器	241
9	賃貸アパート	21	携帯電話	133	自動車	164	工事・建築	200	医療	136	医療	146	生命保険	240
10	食料品(健康食品以外)	19	かばん・財布類	132	紳士・婦人洋服	158	かばん・財布類	179	携帯電話	129	ファンド型投資商品	142	テレビ放送サービス	240
総計		2,100		6,416		8,861		11,536		8,397		9,192		13,224

2. 販売購入形態別に見た場合の特徴

販売購入形態別苦情相談件数を見ると、「通信販売」に関する苦情相談が1番多く寄せられました。

なお、平成25年2月21日から特定商取引に関する法律による規制の対象となった訪問購入（訪問買取り）に関する苦情相談は618件寄せられました（付表7参照）。

○付表7 販売購入形態別苦情相談件数

販売購入形態	26年度	25年度	前年度比	増減数
店舗購入	20,837	21,282	97.9%	▲ 445
訪問販売	6,948	7,120	97.6%	▲ 172
通信販売	23,979	21,202	113.1%	2,777
マルチ・マルチまがい	762	609	125.1%	153
電話勧誘販売	5,144	4,965	103.6%	179
ネガティブ・オプション	171	416	41.1%	▲ 245
訪問購入	618	600	103.0%	18
その他無店舗販売	691	711	97.2%	▲ 20
不明・無関係	8,789	9,071	96.9%	▲ 282
計	67,939	65,976	103.0%	1,963

※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歳以上の高齢者の苦情相談の特徴

60歳以上の高齢者の苦情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。また、投資商法の二次被害が後を絶たず、「ファンド型投資商品」（実体のわからない事業への投資）が目立ちました（付表6参照）。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）や詐欺的な投資商法の二次被害（ファンド型投資商品で被害に遭った方に、被害回復を装い新たな利殖商品等の購入を勧誘する悪質なケース）に関する苦情相談も寄せられました。

4. 危害に関する苦情相談の特徴

危害に関する苦情相談（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955件で、前年度の1,068件と比べ113件、割合にして10.6%減少しました。特徴としては、美容医療、化粧品、エステティックサービスなど、美容に関する商品・役務が上位となりました。危険に関する苦情相談(危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談)は431件で、前年度の455件と比べ24件(5.3%)減少しましたが、自動車、電気暖房機器、自転車、家具類の苦情相談については前年度より多く寄せられました（付表8,9参照）。

○付表8 危害苦情件数

商品・役務	26年度	25年度	前年度比	増減数
医療	141	115	122.6%	26
（うち美容医療）	(55)	(34)	(161.8%)	(21)
食料品（健康食品以外）	130	177	73.4%	▲ 47
化粧品	116	213	54.5%	▲ 97
エステティックサービス	62	61	101.6%	1
外食	61	37	164.9%	24
パーマ	33	37	89.2%	▲ 4
健康食品	29	47	61.7%	▲ 18
賃貸アパート	22	8	275.0%	14
家具類	16	21	76.2%	▲ 5
履物	16	13	123.1%	3
自転車	16	22	72.7%	▲ 6
その他	313	317	98.7%	▲ 4
計	955	1,068	89.4%	▲ 113

○付表9 危険苦情件数

商品・役務	26年度	25年度	前年度比	増減数
食料品（健康食品以外）	72	173	41.6%	▲ 101
自動車	51	45	113.3%	6
電気暖房機器	24	15	160.0%	9
自転車	18	11	163.6%	7
家具類	15	10	150.0%	5
照明器具	14	16	87.5%	▲ 2
電子レンジ類	11	9	122.2%	2
電気ポット類	10	3	333.3%	7
電気空調・冷房機器	10	9	111.1%	1
携帯電話	10	12	83.3%	▲ 2
外食	10	5	200.0%	5
その他	186	147	126.5%	39
計	431	455	94.7%	▲ 24

参 考 資 料

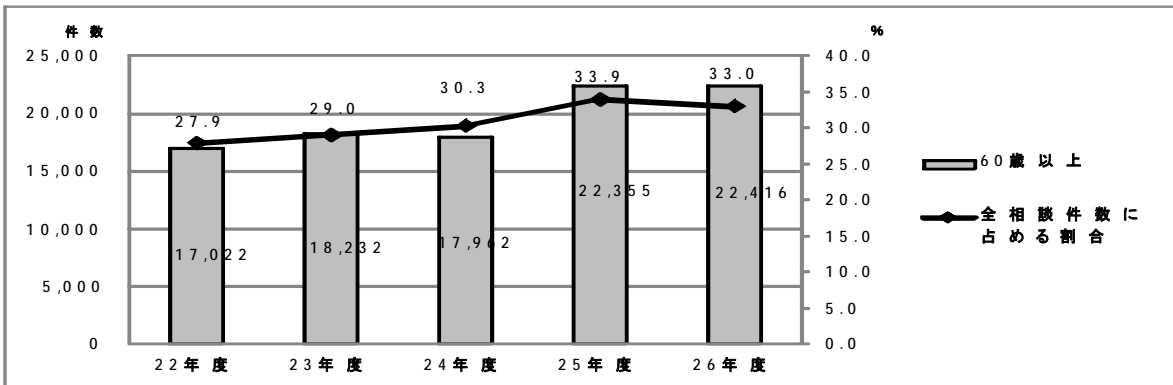
<高齢者の相談状況>

60歳代以上の年代からの苦情相談件数は22,416件で、前年度の22,355件より61件(0.3%)増加しました。苦情相談全体(67,939件)に占める割合は33.0%で、約3件に1件となっており、依然として多い状態です(付表10参照)。

商品・役務別の苦情相談状況を見ると、1番多い相談は「デジタルコンテンツ」の2,922件でした。2番目に多い苦情相談は「インターネット接続回線」で947件寄せられました。また、投資商法の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」の苦情相談が662件で同商品の苦情相談全体の78.3%を占めました(付表11参照)。

販売形態別の苦情相談状況を見ると、「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大きくなりました(付表12参照)。

○付表10 高齢者の苦情相談件数と全苦情相談件数に占める割合(60歳以上)



○付表11 高齢者の苦情相談の多い商品・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	67,939	33.0%
1	デジタルコンテンツ	13,370	21.9%
2	インターネット接続回線	2,275	41.6%
3	食料品(健康食品以外)	1,949	45.7%
4	新聞	1,532	58.7%
5	工事・建築	1,707	50.2%
6	ファンド型投資商品	845	78.3%
7	健康食品	1,190	52.9%
8	移动通信サービス	1,711	23.5%
9	フリーローン・サラ金	1,549	25.6%
10	テレビ放送サービス	819	45.9%

○付表12 高齢者の苦情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	67,939	33.0%
店舗販売	20,837	28.4%
通信販売	23,979	22.9%
訪問販売	6,948	53.9%
電話勧誘販売	5,144	62.5%
訪問購入	618	60.7%
その他無店舗販売	691	37.9%
マルチ・マルチまがい	762	19.8%
ネガティブ・オプション	171	56.7%
その他	8,789	36.1%

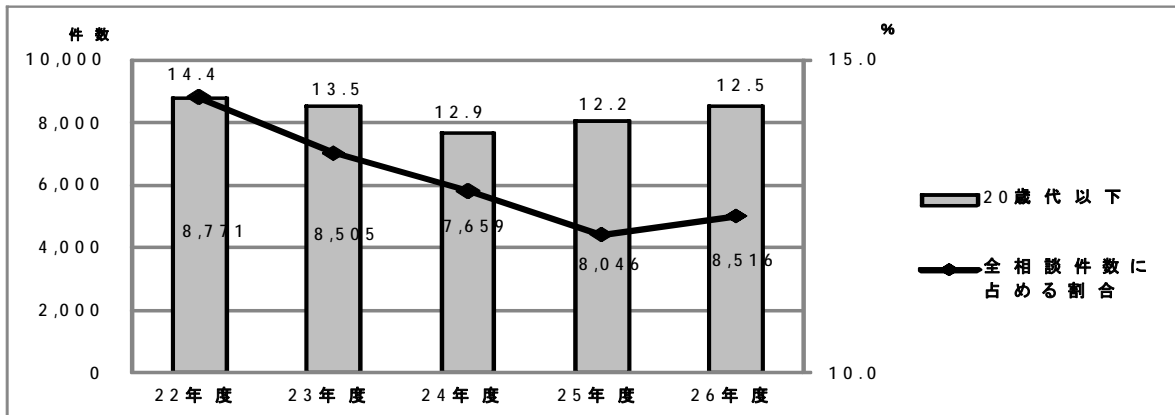
＜若者の相談状況＞

20歳代以下の年代からの苦情相談件数は、8,516件で、前年度の8,046件より470件5.8%増加したものの、苦情相談全体（67,939件）に占める割合は12.5%で、ほぼ横ばいとなりました（付表13参照）。

商品・役務別の苦情相談状況を見ると、「デジタルコンテンツ」が2,785件となり、他の年代と同様に1番多い苦情相談件数となりました。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50.9%と、割合が高くなりました（付表14参照）。

販売購入形態別の苦情相談状況を見ると、「マルチ・マルチまがい」が43.0%と、苦情相談件数の全体件数に占める若者の割合が高くなりました（付表15参照）。

○付表13 若者の苦情相談件数と全苦情相談件数に占める割合（20歳代以下）



○付表14 若者の苦情相談の多い商品・役務(上位10位)

順位		全体	
		うち20歳代以下	全体に占める割合
	総件数	67,939	8,516 12.5%
1	デジタルコンテンツ	13,370	2,785 20.8%
2	賃貸アパート	2,546	486 19.1%
3	エステティックサービス	654	333 50.9%
4	移動通信サービス	1,711	231 13.5%
5	健康食品	1,190	199 16.7%
6	履物	685	175 25.5%
7	インターネット接続回線	2,275	173 7.6%
8	フリーローン・サラ金	1,549	167 10.8%
9	かばん・財布類	764	163 21.3%
10	携帯電話	987	150 15.2%

○付表15 若者の苦情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	67,939	8,516 12.5%
通信販売	23,979	4,317 18.0%
店舗販売	20,837	2,572 12.3%
訪問販売	6,948	463 6.7%
マルチ・マルチまがい	762	328 43.0%
電話勧誘販売	5,144	156 3.0%
その他無店舗販売	691	71 10.3%
ネガティブ・オプション	171	13 7.6%
訪問購入	618	11 1.8%
その他	8,789	585 6.7%