

・ ・ ・ ・ ・ 資料目次 ・ ・ ・ ・ ・

○表 1	相談件数(府内全体) . . . . .	9
○表 2	月別相談件数 . . . . .	9
○表 3	相談者の性別件数 . . . . .	9
○表 4	契約当事者の性別件数 . . . . .	9
○表 5	相談者の年代別件数 . . . . .	9
○表 6	契約当事者の年代別件数 . . . . .	9
○表 7	相談方法別相談件数 . . . . .	10
○表 8	受付相談窓口別相談件数 . . . . .	10
○表 9	契約・購入金額別相談件数 . . . . .	10
○表 10	内容別相談件数【重複カウント】 . . . . .	11
○表 11	商品・役務別相談件数【項目別分類】 . . . . .	11
○表 12	相談の多い商品・役務【上位 20 位】 . . . . .	12
○表 13	デジタルコンテンツの具体的内容 . . . . .	12
○表 14	年代別 デジタルコンテンツの具体的内容 . . . . .	12
○表 15	年代別 相談の多い商品・役務【上位 10 位】 . . . . .	13
○表 16	販売購入形態別相談件数 . . . . .	13
○表 17	訪問販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】 . . . . .	14
○表 18	通信販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】 . . . . .	14
○表 19	マルチ商法で相談の多い商品・役務【上位 5 位】 . . . . .	14
○表 20	電話勧誘販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】 . . . . .	14
○表 21	ネガティブオプションで相談の多い商品・役務【上位 5 位】 . . . . .	14
○表 22	訪問購入で相談の多い商品・役務【上位 5 位】 . . . . .	14
○表 23	危害に関する相談の多い商品・役務等 . . . . .	15
○表 24	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、府内全域における相談件数。  
 ※「表 2」から「表 24」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。

# 資料編

○表1 相談件数

	27年度上半期		26年度上半期		対前年度上半期		26年度	
	件数	構成比	件数	構成比	増減数	比率	件数	構成比
苦情	34,605	91.6%	35,010	91.1%	▲ 405	98.8%	68,038	88.9%
問合せ	3,167	8.4%	3,439	8.9%	▲ 272	92.1%	8,532	11.1%
計	37,772	100.0%	38,449	100.0%	▲ 677	98.2%	76,570	100.0%

○表2 月別相談件数

	27年度上半期						
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
苦情	5,477	5,503	6,342	6,250	5,341	5,637	34,550
問合せ	543	492	573	569	488	491	3,156
計	6,020	5,995	6,915	6,819	5,829	6,128	37,706

○表3 相談者の性別件数

相談者	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
男性	15,545	15,555	99.9%	▲ 10
女性	20,712	21,233	97.5%	▲ 521
団体等	1,449	1,610	90.0%	▲ 161
計	37,706	38,398	98.2%	▲ 692

○表4 契約当事者の性別件数

契約当事者	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
男性	16,450	16,685	98.6%	▲ 235
女性	18,962	19,228	98.6%	▲ 266
団体等	2,294	2,485	92.3%	▲ 191
計	37,706	38,398	98.2%	▲ 692

○表5 相談者の年代別件数

相談者	27年度上半期		26年度上半期		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	367	1.0%	349	0.9%	105.2%	18
20歳代	2,895	7.7%	2,956	7.7%	97.9%	▲ 61
30歳代	4,772	12.7%	5,254	13.7%	90.8%	▲ 482
40歳代	7,270	19.2%	7,572	19.7%	96.0%	▲ 302
50歳代	5,820	15.4%	5,800	15.1%	100.3%	20
60歳代	5,342	14.2%	5,842	15.2%	91.4%	▲ 500
70歳以上	6,794	18.0%	6,489	16.9%	104.7%	305
その他・不明	4,446	11.8%	4,136	10.8%	107.5%	310
計	37,706	100.0%	38,398	100.0%	98.2%	▲ 692

○表6 契約当事者の年代別件数

契約当事者	27年度上半期		26年度上半期		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	1,159	3.1%	1,231	3.2%	94.2%	▲ 72
20歳代	3,417	9.1%	3,448	9.0%	99.1%	▲ 31
30歳代	4,518	12.0%	4,915	12.8%	91.9%	▲ 397
40歳代	6,093	16.1%	6,375	16.6%	95.6%	▲ 282
50歳代	4,573	12.1%	4,584	11.9%	99.8%	▲ 11
60歳代	4,775	12.7%	5,184	13.5%	92.1%	▲ 409
70歳以上	7,609	20.1%	7,278	19.0%	104.5%	331
その他・不明	5,562	14.8%	5,383	14.0%	103.3%	179
計	37,706	100.0%	38,398	100.0%	98.2%	▲ 692

○表7 相談方法別相談件数

相談方法	27年度上半期		26年度上半期		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来 訪	5,403	14.3%	5,862	15.3%	92.2%	▲ 459
電 話	31,565	83.7%	31,814	82.8%	99.2%	▲ 249
文書 <small>(メール相談を含む)</small>	738	2.0%	722	1.9%	102.2%	16
計	37,706	100.0%	38,398	100.0%	98.2%	▲ 692

○表8 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	4,112	10.9%	大東市	552	1.5%
大阪市	10,661	28.3%	和泉市	668	1.8%
堺 市	3,150	8.4%	箕面市	502	1.3%
岸和田市	616	1.6%	羽曳野市	227	0.6%
豊中市	1,480	3.9%	門真市	526	1.4%
池田市	468	1.2%	摂津市	271	0.7%
吹田市	1,336	3.5%	高石市	317	0.8%
泉大津市	178	0.5%	藤井寺市	251	0.7%
高槻市	1,779	4.7%	東大阪市	2,043	5.4%
貝塚市	378	1.0%	泉南市	172	0.5%
守口市	612	1.6%	四條畷市	171	0.5%
枚方市	1,670	4.4%	交野市	342	0.9%
茨木市	1,242	3.3%	大阪狭山市	146	0.4%
八尾市	828	2.2%	阪南市	54	0.1%
泉佐野市	378	1.0%	島本町	73	0.2%
富田林市	332	0.9%	豊能町	69	0.2%
寝屋川市	1,281	3.4%	忠岡町	25	0.1%
河内長野市	473	1.3%	熊取町	78	0.2%
松原市	245	0.6%			
計				37,706	100.0%

※富田林市（332件）には、太子町（20件）、河南町（30件）、千早赤阪村（10件）を含む

○表9 契約・購入金額別相談件数

契約・購入金額	27年度上半期		26年度上半期		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	3,741	1,135	3,867	1,260	96.7%	90.1%	▲ 126	▲ 125
1万円以上～5万円未満	3,382	1,042	3,342	895	101.2%	116.4%	40	147
5万円以上～10万円未満	1,936	519	4,004	748	48.4%	69.4%	▲ 2,068	▲ 229
10万円以上～50万円未満	4,793	1,102	3,389	1,004	141.4%	109.8%	1,404	98
50万円以上～100万円未満	850	258	818	258	103.9%	100.0%	32	0
100万円以上～500万円未満	1,150	450	1,254	498	91.7%	90.4%	▲ 104	▲ 48
500万円以上～1千万円未満	159	74	191	94	83.2%	78.7%	▲ 32	▲ 20
1千万円以上～5千万円未満	283	143	394	188	71.8%	76.1%	▲ 111	▲ 45
5千万円以上～1億円未満	17	7	23	13	73.9%	53.8%	▲ 6	▲ 6
1億円以上	8	2	4	2	200.0%	100.0%	4	0
不 明	21,387	7,652	21,112	7,502	101.3%	102.0%	275	150
平均金額 (円)	833,714	1,130,793	920,983	1,306,495	90.5%	86.6%	▲ 87,269	▲ 175,702

○表10 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
安全・衛生	1,311	1,455	90.1%	▲ 144
品質・機能	5,112	5,311	96.3%	▲ 199
法規・基準	1,533	2,197	69.8%	▲ 664
価格・料金	6,394	6,712	95.3%	▲ 318
計量・量目	49	73	67.1%	▲ 24
表示・広告	2,119	2,415	87.7%	▲ 296
販売方法	17,967	18,297	98.2%	▲ 330
契約・解約	26,917	27,934	96.4%	▲ 1,017
接客対応	5,703	6,100	93.5%	▲ 397
包装・容器	41	52	78.8%	▲ 11
施設・設備	99	106	93.4%	▲ 7
買物相談	187	189	98.9%	▲ 2
生活知識	168	154	109.1%	14
その他	534	474	112.7%	60

※「内容別分類」では、1件の相談でも複数の「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」の合計件数と相談件数は一致しない。

○表11 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
商品一般	1,435	1,428	100.5%	7
食料品	1,927	1,729	111.5%	198
住居品	1,831	2,171	84.3%	▲ 340
光熱水品	216	227	95.2%	▲ 11
被服品	1,693	1,944	87.1%	▲ 251
保健衛生品	938	915	102.5%	23
教養娯楽品	3,287	3,677	89.4%	▲ 390
車両・乗り物	836	786	106.4%	50
土地・建物・設備	1,189	1,261	94.3%	▲ 72
他の商品	59	103	57.3%	▲ 44
商品計	13,411	14,241	94.2%	▲ 830
クリーニング	221	207	106.8%	14
レンタル・リース・賃貸	1,988	1,885	105.5%	103
工事・建築・加工	940	1,055	89.1%	▲ 115
修理・補修	401	366	109.6%	35
管理・保管	166	236	70.3%	▲ 70
役務一般	41	57	71.9%	▲ 16
金融・保険サービス	2,621	3,159	83.0%	▲ 538
運輸・通信サービス	10,832	10,523	102.9%	309
教育サービス	173	210	82.4%	▲ 37
教養・娯楽サービス	1,198	1,185	101.1%	13
保健・福祉サービス	1,836	1,637	112.2%	199
他の役務	1,890	1,739	108.7%	151
内職・副業・ねずみ講	202	165	122.4%	37
他の行政サービス	292	246	118.7%	46
役務計	22,801	22,670	100.6%	131
他の相談	1,494	1,487	100.5%	7
計	37,706	38,398	98.2%	▲ 692

○表 1 2 相談の多い商品・役務【上位 2 0 位】

順位	商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	6,518	6,984	93.3%	▲ 466
	(うちスマートフォン)	(3,275)	(2,450)	133.7%	825
2	賃貸アパート	1,475	1,366	108.0%	109
3	インターネット接続回線	1,385	1,048	132.2%	337
4	移动通信サービス	1,170	888	131.8%	282
	(うちスマートフォン)	(460)	(265)	173.6%	195
5	食料品(健康食品以外)	1,135	1,105	102.7%	30
6	工事・建築	903	1,037	87.1%	▲ 134
7	健康食品	792	624	126.9%	168
8	フリーローン・サラ金	753	887	84.9%	▲ 134
9	新聞	696	813	85.6%	▲ 117
10	医療	584	640	91.3%	▲ 56
11	携帯電話	578	527	109.7%	51
	(うちスマートフォン)	(401)	(257)	156.0%	144
12	自動車	505	535	94.4%	▲ 30
12	テレビ放送サービス	505	410	123.2%	95
14	化粧品	370	384	96.4%	▲ 14
15	紳士・婦人洋服	348	400	87.0%	▲ 52
16	エステティックサービス	339	367	92.4%	▲ 28
17	履物	331	357	92.7%	▲ 26
18	生命保険	323	387	83.5%	▲ 64
19	かばん・財布類	307	436	70.4%	▲ 129
20	ファンド型投資商品	302	443	68.2%	▲ 141
	その他	18,387	18,760	98.0%	▲ 373
	総相談件数	37,706	38,398	98.2%	▲ 692

○表 1 3 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	3,752	4,024	93.2%	▲ 272
サクラサイト(出会い系サイト)	413	423	97.6%	▲ 10
オンラインゲーム	167	193	86.5%	▲ 26
その他のデジタルコンテンツ※	2,186	2,344	93.3%	▲ 158
計	6,518	6,984	93.3%	▲ 466

※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、ギャンブル情報サイトおよびその他の情報サイト

○表 1 4 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	計
アダルト情報サイト	506	421	549	792	584	489	248	163	3,752
サクラサイト(出会い系サイト)	25	109	65	89	60	25	19	21	413
オンラインゲーム	53	32	19	31	12	5	1	14	167
その他のデジタルコンテンツ	96	193	244	440	351	369	338	155	2,186
計	680	755	877	1,352	1,007	888	606	353	6,518

○表 15 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												
1	デジタルコンテンツ	680	デジタルコンテンツ	755	デジタルコンテンツ	877	デジタルコンテンツ	1,352	デジタルコンテンツ	1,007	デジタルコンテンツ	888	デジタルコンテンツ	606
2	健康食品	48	賃貸アパート	236	賃貸アパート	380	賃貸アパート	255	インターネット接続回線	200	インターネット接続回線	217	健康食品	324
3	テレビ放送サービス	26	エステティックサービス	184	移動通信サービス	211	インターネット接続回線	249	賃貸アパート	156	食料品(健康食品以外)	179	新聞	306
4	自動車(自動二輪含む)	18	移動通信サービス	153	インターネット接続回線	177	移動通信サービス	243	移動通信サービス	153	工事・建築	175	食料品(健康食品以外)	305
5	移動通信サービス	16	インターネット接続回線	116	フリーローン・サラ金	111	食料品(健康食品以外)	155	食料品(健康食品以外)	119	移動通信サービス	137	工事・建築	270
6	紳士・婦人洋服	15	健康食品	91	食料品(健康食品以外)	102	フリーローン・サラ金	155	フリーローン・サラ金	118	新聞	126	インターネット接続回線	264
7	賃貸アパート	15	フリーローン・サラ金	84	携帯電話	89	携帯電話	132	工事・建築	115	賃貸アパート	111	ファンド型投資商品	180
8	携帯電話	11	自動車	70	履物	74	工事・建築	103	自動車	80	フリーローン・サラ金	90	テレビ放送サービス	155
9	医療	11	内職・副業	69	健康食品	73	自動車	100	携帯電話	76	医療	90	生命保険	134
10	化粧品	10	携帯電話	56	自動車	70	化粧品	87	新聞	76	テレビ放送サービス	70	移動通信サービス	122
10	コンサート	10							医療	76				
総計		1,159		3,417		4,518		6,093		4,573		4,775		7,609

○表 16 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
店舗販売	11,449	11,565	99.0%	▲ 116
訪問販売	3,594	3,766	95.4%	▲ 172
通信販売	12,130	12,722	95.3%	▲ 592
マルチ・マルチまがい	441	391	112.8%	50
電話勧誘販売	2,575	2,617	98.4%	▲ 42
ネガティブ・オプション	101	78	129.5%	23
訪問購入	355	392	90.6%	▲ 37
その他無店舗販売	439	381	115.2%	58
不明・無関係	6,622	6,486	102.1%	136
計	37,706	38,398	98.2%	▲ 692

※「ネガティブ・オプション」とは、消費者から申込みもないのに、業者が売買契約の申込みに関する商品を送付するものをいう。

※「その他無店舗販売」とは、露店、屋台店、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展示販売しているものをいう。

○表 17 訪問販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
新聞	612	710	86.2%	▲ 98
テレビ放送サービス	359	263	136.5%	96
工事・建築	314	370	84.9%	▲ 56
インターネット接続回線	273	200	136.5%	73
浄水器	131	193	67.9%	▲ 62

○表 18 通信販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	6,242	6,771	92.2%	▲ 529
健康食品	423	258	164.0%	165
かばん・財布類	224	346	64.7%	▲ 122
履物	214	279	76.7%	▲ 65
食料品（健康食品以外）	194	168	115.5%	26

○表 19 マルチ商法で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
健康食品	92	112	82.1%	▲ 20
化粧品	70	60	116.7%	10
内職・副業	54	20	270.0%	34
デジタルコンテンツ	21	6	350.0%	15
ファンド型投資商品	20	11	181.8%	9

○表 20 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
インターネット接続回線	543	486	111.7%	57
ファンド型投資商品	161	267	60.3%	▲ 106
健康食品	137	111	123.4%	26
食料品（健康食品以外）	82	66	124.2%	16
老人ホーム	82	55	149.1%	27

○表 21 ネガティブオプションで相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
健康食品	31	11	281.8%	20
書籍・印刷物	15	15	100.0%	0
食料品（健康食品以外）	8	8	100.0%	0
洋装下着	7	0	—	7
化粧品	3	5	60.0%	▲ 2

○表 22 訪問購入で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
アクセサリ	57	65	87.7%	▲ 8
洋服	50	54	92.6%	▲ 4
和服	24	34	70.6%	▲ 10
履物	22	2	1100.0%	20
自動車	12	12	100.0%	0

○表 2 3 危害に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
医療	66	78	84.6%	▲ 12
(うち美容医療)	(17)	(30)	56.7%	▲ 13
食料品(健康食品を除く)	55	57	96.5%	▲ 2
化粧品	45	76	59.2%	▲ 31
健康食品	37	14	264.3%	23
外食	34	30	113.3%	4
エステティックサービス	22	34	64.7%	▲ 12
パーマ	12	18	66.7%	▲ 6
履物	10	10	100.0%	0
医薬品	10	7	142.9%	3
他の美容サービス(まつげエクステ、ネイルアート、染毛)	9	7	128.6%	2
その他	158	183	86.3%	▲ 25
計	458	514	89.1%	▲ 56

○表 2 4 危険に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	27年度上半期	26年度上半期	前年度比	増減数
食料品(健康食品を除く)	44	32	137.5%	12
自動車	15	30	50.0%	▲ 15
照明器具	9	10	90.0%	▲ 1
家具類	8	13	61.5%	▲ 5
電気空調・冷房機器	6	5	120.0%	1
電子レンジ類	5	7	71.4%	▲ 2
携帯電話	5	5	100.0%	0
自転車	5	8	62.5%	▲ 3
外食	5	4	125.0%	1
ヘアードライヤー	5	3	166.7%	2
その他	88	98	89.8%	▲ 10
計	195	215	90.7%	▲ 20