

大阪府消費生活センター 平成25年度上半期消費生活相談の概要

《相談全体》

平成25年度上半期に大阪府消費生活センターが受け付けた相談件数は4,274件で、前年度同期と比べ若干増加しました（付表1参照）。年代別を見ると、未成年（20歳未満）と高齢者（60歳以上）が増加しました。特に70歳以上の相談件数の増加率が高くなっています（付表2参照）。

《内容別の特徴》

- 相談の多い商品・役務別を見ると、前年同様インターネット関連の商品・役務が上位を占めました。1番多い相談は、「デジタルコンテンツ」（インターネット上で提供する情報・サイト等）の728件でした（付表3参照）。特に、未成年（20歳未満）では、相談件数162件のうち半数以上の84件が「デジタルコンテンツ」でした（付表6参照）。
そのほか、「移动通信サービス」、「インターネット接続回線」、「携帯電話」などが上位を占めました。
- 販売購入形態別相談件数を見ると、「通信販売」に関する相談が1番多く寄せられました（付表7参照）。このうちインターネット通販の相談内容を見ると、1番多い「デジタルコンテンツ」を除くと、「かばん・財布類」、「履物」、「洋服」などの相談が多く寄せられました（付表8参照）。内容としては、格安ブランド品と称する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目立ちました。なお、訪問購入（訪問買取り）に関する相談は25件寄せられ、前年度同期の5件と比べると大幅に増加しました。
- 高齢者の相談の特徴として、「健康食品」の送りつけ商法が急増しました。また、詐欺的な投資商法が後を絶たず、特に「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）のトラブルが目立ちました（付表6参照）。
- 危害に関する相談（商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の危害を受けたという相談）は95件で、前年度同期に比べ16件、約20%増加しました。特に、化粧品による危害が24件（そのうち美白化粧品による白斑の危害10件）で、最も多く寄せられました（付表9参照）。

○ 付表1 契約当事者の年代別件数

| | 25年度上半期 | | 24年度上半期 | | 対前年度上半期 | | 24年度 | |
|-----|---------|--------|---------|--------|---------|--------|-------|--------|
| | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 | 増減数 | 比率 | 件数 | 構成比 |
| 苦情 | 3,857 | 90.2% | 3,725 | 87.5% | 132 | 103.5% | 7,030 | 88.8% |
| 問合せ | 417 | 9.8% | 533 | 12.5% | ▲ 116 | 78.2% | 887 | 11.2% |
| 計 | 4,274 | 100.0% | 4,258 | 100.0% | 16 | 100.4% | 7,917 | 100.0% |

○ 付表2 契約当時の年代別件数

| 契約当事者 | 25年度上半期 | | 24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 | 162 | 3.8% | 136 | 3.2% | 119.1% | 26 |
| 20歳代 | 461 | 10.8% | 504 | 11.8% | 91.5% | ▲ 43 |
| 30歳代 | 609 | 14.2% | 690 | 16.2% | 88.3% | ▲ 81 |
| 40歳代 | 783 | 18.3% | 815 | 19.1% | 96.1% | ▲ 32 |
| 50歳代 | 523 | 12.2% | 523 | 12.3% | 100.0% | 0 |
| 60歳代 | 557 | 13.0% | 512 | 12.0% | 108.8% | 45 |
| 70歳以上 | 622 | 14.6% | 485 | 11.4% | 128.2% | 137 |
| その他・不明 | 557 | 13.0% | 593 | 13.9% | 93.9% | ▲ 36 |
| 計 | 4,274 | 100.0% | 4,258 | 100.0% | 100.4% | 16 |

《内容別の特徴》

1. 相談の多い商品・役務別を見ると、前年同様インターネット関連の商品・役務が上位を占めました。1番多い相談は、「デジタルコンテンツ」（インターネット上で提供する情報・サイト等）の728件でした（付表3参照）。

「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、ワンクリック請求トラブルなど「アダルト情報サイト」の416件でした。次いで、「有料サイトの架空請求」が99件、「サクラサイト（出会い系サイト）」が86件、「オンラインゲーム」が49件寄せられました。（付表4参照）。未成年（20歳未満）では、相談件数162件のうち半数以上の84件が「デジタルコンテンツ」の相談でした（付表6参照）。

○ 付表3 相談の多い商品・役務【上位20位】

| 順位 | 商品・役務 | 25年度上半期 | 24年度上半期 | 前年度比 | 増減数 |
|----|-------------|---------|---------|--------|------|
| 1 | デジタルコンテンツ | 728 | 774 | 94.1% | ▲ 46 |
| | （うちスマートフォン） | (270) | (102) | 264.7% | 168 |
| 2 | 賃貸アパート | 165 | 146 | 113.0% | 19 |
| 3 | 健康食品 | 149 | 52 | 286.5% | 97 |
| 4 | 移動通信サービス | 116 | 103 | 112.6% | 13 |
| | （うちスマートフォン） | (28) | (17) | 164.7% | 11 |
| 5 | 食料品（健康食品以外） | 96 | 127 | 75.6% | ▲ 31 |
| 6 | 工事・建築 | 89 | 131 | 67.9% | ▲ 42 |
| 7 | 自動車 | 84 | 75 | 112.0% | 9 |
| 8 | フリーローン・サラ金 | 78 | 105 | 74.3% | ▲ 27 |
| 9 | 化粧品 | 72 | 46 | 156.5% | 26 |
| 10 | インターネット接続回線 | 71 | 77 | 92.2% | ▲ 6 |
| | （うち光ファイバー） | (54) | (56) | 96.4% | ▲ 2 |
| 11 | ファンド型投資商品 | 69 | 52 | 132.7% | 17 |
| 12 | 医療 | 65 | 94 | 69.1% | ▲ 29 |
| 13 | 洋服（紳士・婦人） | 62 | 36 | 172.2% | 26 |
| 13 | 新聞 | 62 | 47 | 131.9% | 15 |
| 15 | 携帯電話 | 58 | 71 | 81.7% | ▲ 13 |
| | （うちスマートフォン） | (39) | (39) | 100.0% | 0 |
| 16 | エステティックサービス | 56 | 69 | 81.2% | ▲ 13 |
| 17 | 生命保険 | 49 | 38 | 128.9% | 11 |
| 18 | テレビ放送サービス | 48 | 36 | 133.3% | 12 |
| 19 | 履物 | 44 | 24 | 183.3% | 20 |
| 20 | 集合住宅 | 43 | 35 | 122.9% | 8 |
| | その他 | 2,070 | 2,120 | 97.6% | ▲ 50 |
| | 総相談件数 | 4,274 | 4,258 | 100.4% | 16 |

○ 付表4 デジタルコンテンツの具体的内容

| 商品・役務 | 25年度上半期 | 24年度上半期 | 前年度比 | 増減数 |
|-----------------|---------|---------|--------|------|
| アダルト情報サイト | 416 | 340 | 122.4% | 76 |
| 有料サイトの架空請求 | 99 | 175 | 56.6% | ▲ 76 |
| サクラサイト（出会い系サイト） | 86 | 119 | 72.3% | ▲ 33 |
| オンラインゲーム | 49 | 62 | 79.0% | ▲ 13 |
| その他のデジタルコンテンツ※ | 78 | 78 | 100.0% | 0 |
| 計 | 728 | 774 | 94.1% | ▲ 46 |

※その他のデジタルコンテンツには、迷惑メール、占いサイト、音楽情報サイトなどを含む

○ 付表5 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 | 52 | 56 | 60 | 104 | 51 | 62 | 22 | 9 | 416 |
| 有料サイトの架空請求 | 3 | 9 | 18 | 32 | 21 | 11 | 2 | 3 | 99 |
| サクラサイト（出会い系サイト） | 5 | 11 | 16 | 26 | 12 | 11 | 1 | 4 | 86 |
| オンラインゲーム | 19 | 10 | 10 | 4 | 2 | 0 | 0 | 4 | 49 |
| その他のデジタルコンテンツ | 5 | 8 | 14 | 19 | 9 | 8 | 5 | 10 | 78 |
| 計 | 84 | 94 | 118 | 185 | 95 | 92 | 30 | 30 | 728 |

○ 付表6 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 |
| 1 | デジタルコンテンツ | 84 | デジタルコンテンツ | 94 | デジタルコンテンツ | 118 | デジタルコンテンツ | 185 | デジタルコンテンツ | 95 | デジタルコンテンツ | 92 | 健康食品 | 98 |
| 2 | 移动通信サービス | 6 | 賃貸アパート | 38 | 賃貸アパート | 35 | 移动通信サービス | 36 | 工事・建築 | 18 | ファンド型投資商品 | 21 | デジタルコンテンツ | 30 |
| 3 | 賃貸アパート | 5 | エステティックサービス | 17 | エステティックサービス | 18 | 賃貸アパート | 25 | 移动通信サービス | 16 | 健康食品 | 19 | ファンド型投資商品 | 28 |
| 4 | かばん・財布類 | 4 | 移动通信サービス | 16 | 自動車 | 17 | 自動車 | 24 | 食料品（健康食品以外） | 14 | 工事・建築 | 19 | 食料品（健康食品以外） | 26 |
| 5 | 履物 | 3 | 洋服（紳士・婦人） | 15 | フリーローン・サラ金 | 13 | 集合住宅 | 19 | 化粧品 | 13 | 食料品（健康食品以外） | 15 | 株（未公開株） | 23(15) |
| 6 | コンタクトレンズ | 3 | かばん・財布類 | 15 | 移动通信サービス | 13 | フリーローン・サラ金 | 16 | フリーローン・サラ金 | 13 | 新聞 | 15 | 工事・建築 | 21 |
| 7 | 玩具 | 3 | 自動車 | 14 | 携帯電話 | 12 | 携帯電話 | 14 | 洋服（紳士・婦人） | 12 | 賃貸アパート | 15 | 新聞 | 20 |
| 8 | 自動車（バイクを含む） | 3 | 健康食品 | 12 | 医療 | 12 | 戸建住宅 | 14 | 電気空調冷房機器 | 11 | 化粧品 | 14 | インターネット接続回線 | 13 |
| 9 | テレビ放送サービス | 3 | 履物 | 12 | かばん・財布類 | 11 | 工事・建築 | 14 | 賃貸アパート | 11 | 生命保険 | 12 | 浄水器 | 11 |
| 10 | 社会保険（保険証の紛失） | 3 | フリーローン・サラ金 | 10 | 洋服（紳士・婦人） | 10 | エステティックサービス | 13 | 携帯電話 | 10 | インターネット接続回線 | 12 | 土地 | 11 |
| | | | | | アクセサリ | 10 | | | 医療 | 10 | | | 移动通信サービス | 11 |
| | | | | | 化粧品 | 10 | | | | | | | 医療 | 11 |
| | | | | | インターネット接続回線 | 10 | | | | | | | | |
| 総計 | | 162 | | 461 | | 609 | | 783 | | 523 | | 557 | | 622 |

【デジタルコンテンツの相談事例】

＜アダルトサイトのワンクリック請求＞

スマートフォンでアダルトサイトを検索し、接続した。無料と思っていたが、「18歳以上」をクリックすると登録され、6万円の請求画面が現れた。期限までに支払わなければ15万円になると表示されているので業者に電話をして退会を申し出たが、支払わなければ退会できないと言われた。(60歳代男性)

(処理結果)

電子消費者契約法により、申込画面の金額表示がわかりにくい場合は契約無効と言えるので、業者から請求の電話がかかってきても無視し、支払わないように助言した。

＜有料サイトの架空請求＞

スマートフォンに、法務事務所と名乗るところからSMSメール(電話番号宛メール)が届いた。「民事裁判告知」と記載されており、「サイトの利用料金が未払いなので、訴訟を起こす」とあるが身に覚えがない。取り下げ期日は明日となっているが、どう対処したらよいか。(20歳代女性)

(処理結果)

架空請求と思われるので、相手方に連絡しないように助言した。

＜サクラサイト(出会い系サイト)の不当請求＞

スマートフォンに芸能人を名乗る人からメールがあり、出会い系サイトに誘導された。無料会員のままでメールが文字化けするのでポイントを購入して有料会員になるように勧められ、クレジットカードで決済した。しかし、文字化けは解消されず、特別会員への昇格を勧められ、さらにポイントを購入した。芸能人の知人や事務所関係者を名乗る人からもメールが届くようになり、メールのやり取りを続けるために次々とポイントを購入してしまい、2日間で20万円決済してしまった。(40歳代女性)

(処理結果)

サイト業者に雇われた“サクラ”が出会い系サイトに誘導するサクラサイトであることを相談者に説明し、クレジットカード会社と決済代行業者に提出するため、サクラサイトに誘導された経緯書を作成し送付するようアドバイスをした。その後、当センターがクレジットカード会社と決済代行会社と交渉し、キャンセル処理された。

＜オンラインゲームの高額請求＞

中学生の息子が、オンラインゲームでアイテムを購入するために親のクレジットカードを無断で使用したため、2か月間で100万円以上請求されている。(50歳代女性)

(処理結果)

ゲームの契約者が未成年であることを理由に契約取消しを主張するとともに、オンラインゲーム運営会社、クレジットカード会社に提出するため、アイテムを購入し続け高額に至った経緯書を作成し送付するようアドバイスをした。その後、当センターがクレジットカード会社と交渉し、キャンセル処理された。

＜消費者へのアドバイス＞

- ・有料サイトを利用する際には、利用規約などの表示を事前に十分確認しましょう。
- ・ワンクリック請求の場合は、慌てて事業者に連絡を取らないようにしましょう。個人情報をごちから知らせることとなります。また、絶対に請求に応じないようにしましょう。
- ・有名人を名乗ったり、お金をあげるなどと誘って有料ポイントを利用させる出会い系サイトはサクラサイトと呼ばれる詐欺サイトです。利用しないようにしましょう。
- ・オンラインゲームの利用にあたっては、ユーザー登録時に正しく生年月日を入力し、利用上限額を超えて利用しないようにしましょう。未成年の保護者の方はクレジットカードを適正に管理してください。

1-2. 「移動通信サービス」(携帯電話・スマートフォンの通信サービスの契約・解約や通信料金に関する相談)が多く寄せられ、116件で4位でした。そのほか、「インターネット接続回線」(固定回線)の相談が71件(そのうち「光ファイバー」は54件)で10位、「携帯電話」(携帯電話やスマートフォンの機器の相談)が58件で15位となり、上位を占めました(付表3参照)。

【移動通信サービスの相談事例】

携帯電話の電池パックを交換するために携帯電話のショップに出向いたところ、「スマートフォンとフィーチャーフォンの2台をセットで契約するとキャンペーンで料金が安くなる」と勧誘を受けた。安くなる仕組みがよく理解できず、急用もあったので、「用事を済ませてからショップに戻る」と告げ、求められるがままに書面にサインをしてショップを出た。外出先からショップに電話をしようとしたところ、新しく契約した回線に切替され、これまで使っていた携帯電話は通話不能になっていた。元に戻してほしい。(30歳代女性)

(処理結果)

当センターが携帯電話ショップと交渉した結果、説明不足を認め、新たな契約は解約され、以前から所持していた携帯電話を契約続行する処理がなされた。

【インターネット接続回線（光ファイバー）の相談事例】

ケーブルテレビでテレビと電話を利用していた高齢の両親が、訪問した光回線の通信事業者に、「料金が安くなりお得です」「ケーブルテレビの解約料相当額の商品券を渡します」と勧誘され、契約し、工事がされた。しかし、プロバイダー料金や有料のネットサポート料が月額料金に含まれており、以前より料金が高くなった。両親とも80歳代でインターネットを利用しないので、解約を希望している。（相談者50歳代女性、契約当事者80歳代男性）

（処理結果）

当センターが通信事業者に、勧誘時の説明不足を指摘して交渉した。契約当事者は高齢で、「再度他社と新たな契約するのは負担に感じる」とのことだったので、ネットに関するプランを外して、以前と同程度の料金プランに変更することで合意した。

＜消費者へのアドバイス＞

- ・通信サービスの契約時には、サービス内容、契約内容、利用料金、解約条件等をよく確認しましょう。
- ・通信サービスには、クーリング・オフに関する規定がありません。契約サービス内容がわからない場合、契約する必要があるかどうかわからない場合、勧誘が強引だと感じた場合など契約に疑問がある場合には、その場ですぐ契約せず、十分検討しましょう。不要な場合は、きっぱりと断りましょう。

2. 販売購入形態別の相談件数を見ると、「通信販売」に関する相談が1番多く寄せられました（付表7参照）。このうち、インターネット通販を見ると、1番多い「デジタルコンテンツ」を除くと、「かばん・財布類」、「履物」、「洋服」などの相談が多く寄せられました（付表8参照）。内容としては、格安ブランド品と称する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目立ちました。

なお、平成25年2月21日から特定商取引法による規制の対象となった訪問購入（訪問買取り）に関する相談は、前年同期の5件と比べると大幅に増加し、25件寄せられました（付表7参照）。

○ 付表7 販売購入形態別相談件数

| 販売購入形態 | 25年度上半期 | 24年度上半期 | 前年度比 | 増減数 |
|---------------|---------|---------|--------|------|
| 店舗購入 | 1,319 | 1,246 | 105.9% | 73 |
| 訪問販売 | 361 | 330 | 109.4% | 31 |
| 通信販売 | 1,349 | 1,341 | 100.6% | 8 |
| （うちインターネット通販） | 1,106 | 1,033 | 107.1% | 73 |
| マルチ・マルチまがい | 58 | 53 | 109.4% | 5 |
| 電話勧誘販売 | 302 | 212 | 142.5% | 90 |
| ネガティブ・オプション | 9 | 5 | 180.0% | 4 |
| 訪問購入 | 25 | 5 | 500.0% | 20 |
| その他無店舗販売 | 16 | 19 | 84.2% | ▲3 |
| 不明・無関係 | 835 | 1,047 | 79.8% | ▲212 |
| 計 | 5,380 | 5,291 | 101.7% | 89 |

○ 付表8 インターネット通販の相談内容

| 商品・役務 | 25年度上半期 | 24年度上半期 | 前年度比 | 増減数 |
|-----------|---------|---------|--------|-----|
| デジタルコンテンツ | 705 | 760 | 92.8% | ▲55 |
| かばん・財布類 | 42 | 13 | 323.1% | 29 |
| 履物 | 30 | 12 | 250.0% | 18 |
| 洋服（紳士・婦人） | 24 | 16 | 150.0% | 8 |
| パソコンソフト | 18 | 11 | 163.6% | 7 |
| その他 | 287 | 221 | 129.9% | 66 |
| 計 | 1,106 | 1,033 | 107.1% | 73 |

【インターネット通販の相談事例】

＜インターネット通販（格安ブランド）＞

インターネット通販で有名ブランドバッグが安かったので注文し、前払いで代金を振り込んだが、商品が届かない。メールで督促しても返信がない。電話番号や所在地もわからない。返金してほしい。

（20歳代女性）

（処理結果）

インターネット通販の場合、特定商取引法で、販売店の所在地、電話番号、責任者名を広告に記載することが義務付けられているので、それらの表示が無い場合は信頼できる業者と判断できないことを情報提供した。業者と連絡が取れない場合は返金を求めることができず、詐欺の可能性が高いので、警察のサイバー犯罪の窓口に情報提供するように伝えた。

＜消費者へのアドバイス＞

- ・購入手続きを進める前に、サイト内に、メールアドレスのほか、販売店の所在地、電話番号、責任者名が表示されているかを必ず確認しましょう。
- ・トラブルの多くは、支払い方法が銀行振込みしかない場合に発生しています。クレジットカード払いや代金引換など、他の支払い方法も用意されているかよく確認しましょう。

【訪問購入の相談事例】

ネット広告で不用品買取り業者を見つけ、着物の査定を依頼した。訪問した業者に「貴金属はあるか」と尋ねられ、指輪を見せたら安い値段で買い取られてしまった。受け取った書面には、「自分が契約意思を持って業者を呼んだので、クーリング・オフできない」と書かれているが、解約したい。（50歳代女性）

（処理結果）

指輪については査定の依頼をしていないので、クーリング・オフ通知を出すように助言した。その上で、当センターは業者に対し、指輪については特定商取引法で禁止されている不招請勧誘に該当すると指摘し、解約交渉をした。事業者は既に指輪を転売したとのことだったので、転売差益を消費者に支払うことで合意した。

＜消費者へのアドバイス＞

平成25年2月21日から、特定商取引法により訪問買取についてもクーリング・オフができるようになりましたが、一旦品物を引き渡してしまうと、すぐに転売されてしまうなど、取り戻すのは困難です。売る前に慎重に考えましょう。

3. 高齢者の相談の特徴として、「健康食品」の送りつけ商法が急増しています。また、詐欺的な投資商法が後を絶たず、特に「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）のトラブルが目立ちました（付表6参照）。

【健康食品の送りつけ商法の相談事例】

高齢の母に代金引換の配達で高額な健康食品が届き、支払ってしまった。母は「注文した覚えがない」と言っているが、今回は2回目だ。（80歳代女性）

（処理結果）

クーリング・オフの通知方法を助言した。その上で、当センターから業者に対し、特定商取引法に関する電話勧誘販売に当たることを説明し、交付書面の不備を主張して交渉したところ、返金された。

【ファンド型投資商法の相談事例】

見知らぬ業者から電話があり、「ダイヤモンドの鉱石事業のファンドを販売している会社に100万円分の投資の申込みをしてくれないか。申込みしてくれたら、あなたが過去に被害にあった未公開株を買い取る」と言われた。申込みのFAXをしたが、未公開株の買い取りのお金が振り込まれないので、100万円分の投資の解約を申し出たら、ファンド販売会社から違約金を請求された。（80歳代男性）

（処理結果）

「代わりに投資商品を買ってほしい」と言って勧めるのは、高齢者を狙った詐欺的な投資商法の手口であることを説明した。投資金はまだ支払っていなかったが、申込書を送付済みであったため、契約無効の通知書を送付するよう助言した。また、振り込め詐欺の可能性が高いので、今後も、お金を一切支払わないように助言した。

4. 危害に関する相談（商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の危害を受けたという相談）は95件で、前年度同期に比べ16件、約20%増加しました。特に、化粧品による危害が24件（そのうち美白化粧品による白斑の危害10件）で、最も多く寄せられました（付表9参照）。

○ 付表9 危害件数

| 商品・役務 | 25年度上半期 | 24年度上半期 |
|-------------------|---------|---------|
| 化粧品（うち美白化粧品による白斑） | 24（10） | 7（0） |
| 医療 | 14 | 6 |
| エステティックサービス | 8 | 9 |
| 健康食品 | 4 | 3 |
| いす類 | 4 | 0 |
| 自転車 | 4 | 1 |
| 柔軟仕上げ剤 | 3 | 2 |
| 医薬品 | 3 | 2 |
| 食料品（健康食品を除く） | 2 | 13 |
| 電気空調・冷房機器 | 2 | 1 |
| コンタクトレンズ | 2 | 0 |
| 紙おむつ | 2 | 0 |
| 喫煙用ライター | 2 | 1 |
| 自動車 | 2 | 2 |
| その他 | 19 | 32 |
| 計 | 95 | 79 |

○ 付表10 危険件数

| 商品・役務 | 25年度上半期 | 24年度上半期 |
|-------|---------|---------|
| 自動車 | 7 | 2 |
| 集合住宅 | 2 | 0 |
| その他 | 12 | 20 |
| 計 | 21 | 22 |

【危害に関する相談事例】

<化粧品>

2年ほど前にカネボウの美白化粧品を使用し始め、1年近く経った頃、顔、首、両手がまだらに白くなっているのに気づいたが、化粧品が原因だとわからなかったので使用し続けていた。今年の7月に、同じ化粧品による白斑の被害の情報を知り、病院で受診した。現在も通院中だが、いつ治るかわからない。メーカーから医療費の支払いはあるが、慰謝料を請求できるだろうか。（60歳代女性）

（処理結果）

大阪弁護士会の緊急電話相談（平成25年9月実施「カネボウ美白化粧品被害110番」）を紹介するとともに、重大事故として消費者庁へ報告した。

<椅子>

家具量販店で購入して半年ほど経つ椅子に座っていたところ、椅子の軸が折れて転倒し、頸椎捻挫等の重傷を負い、通院している。

（処理結果）

重大事故として消費者庁に報告するとともに、検査機関に原因調査を依頼した。

【危険に関する相談事例】

<自動車>

半年ほど前に、アイドリングストップ機能付き軽ワゴン車を購入した。購入当初から、ブレーキペダルを踏むと一旦エンジンが止まるが、ペダルから足を外すと突然エンジンがかかり動き出すという不具合がたびたび発生している。メーカーやディーラーに苦情を申し出たが、トラブルを再現できないので運転の仕方の問題だと回答があった。納得できない。（60歳代女性）

（処理結果）

自動車製造物責任相談センターを紹介した。

＜高齢者の相談状況＞

60歳以上が契約当事者の相談件数は1,179件で、前年度同期より182件、18.3%増加しました。また、相談全体（4,274件）に占める割合は27.6%となり、4人に1人以上が高齢者の相談となりました（付表11参照）。

商品・役務別で見ると、1番多い相談は「デジタルコンテンツ」の122件でしたが、2番目に多い相談は「健康食品」で117件寄せられ、「健康食品」の相談全体の78.5%を占めました。また、投資商法のトラブルも多く寄せられており、実体のはっきりしない権利などを買わせる「ファンド型投資商品」の相談が49件で同商品の相談全体の71.0%、「株（未公開株を含む）」が26件で同商品の相談全体の83.9%を占めており、高齢者の相談件数の割合が高くなっています（付表12参照）。

販売形態別で見ると、店舗販売が最も多いものの、「電話勧誘販売」、「訪問購入」、「訪問販売」の全体に占める高齢者の割合が高くなっています。特に「電話勧誘販売」では、健康食品の送りつけ商法が急増しました（付表13参照）。

○ 付表11 高齢者の相談件数と全相談件数に占める割合（60歳以上）

| 平成25年度(上半期) | | | 平成24年度(上半期) | | | 増減率 | |
|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------|-------------|
| 全体 | | | 全体 | | | 全体 | |
| | うち 60歳以上 | 全体に占 める割合 | | うち 60歳以上 | 全体に占 める割合 | | うち 60歳以上 |
| 4,274 | 1,179 | 27.6% | 4,258 | 997 | 23.4% | 100.4% | 118.3% |

○ 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 60歳以上 | 全体に占 める割合 |
| | 総件数 | 4,274 | 1,179 | 27.6% |
| 1 | デジタルコンテンツ | 728 | 122 | 16.8% |
| 2 | 健康食品 | 149 | 117 | 78.5% |
| 3 | ファンド型投資商品 | 69 | 49 | 71.0% |
| 4 | 食料品（健康食品以外） | 96 | 41 | 42.7% |
| 5 | 工事・建築 | 89 | 40 | 44.9% |
| 6 | 新聞 | 62 | 35 | 56.5% |
| 7 | 株（うち未公開株） | 31(19) | 26(17) | 83.9%(89.5%) |
| 8 | 賃貸アパート | 165 | 25 | 15.2% |
| 8 | インターネット接続回線 | 71 | 25 | 35.2% |
| 10 | 化粧品 | 72 | 23 | 31.9% |

○ 付表13 高齢者の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 | 4,274 | 1,179 | 27.6% |
| 店舗販売 | 1,319 | 311 | 23.6% |
| 通信販売 | 1,349 | 241 | 17.9% |
| 電話勧誘販売 | 302 | 209 | 69.2% |
| 訪問販売 | 361 | 166 | 46.0% |
| 訪問購入 | 25 | 12 | 48.0% |
| マルチ・マルチまがい | 58 | 10 | 17.2% |
| その他無店舗販売 | 16 | 7 | 43.8% |
| ネガティブ・オプション | 9 | 4 | 44.4% |
| その他 | 835 | 219 | 26.2% |

＜消費者へのアドバイス＞

【高齢者の方々へ】

- ・身に覚えのない請求には、すぐに支払ったり慌てて連絡を取ったりしないようにしましょう。
- ・必要のない商品やサービスの勧誘に対しては、はっきり断りましょう。
- ・詐欺的な投資商法が横行しています。安易に儲け話に乗らないようにしましょう。
- ・契約内容に不安を感じた時は、契約前に身近な人やお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

【周囲の方々へ】

- ・高齢者がトラブルに巻き込まれるときは、必ずふだんと違う「様子の変化」があります。こうした変化にいち早く気づき、気になることがあったら「声かけ」をするなどして、見守りを心がけてください。

- ★ 困ったときは、早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- ★ 大阪府では、悪質商法の新たな手口などを紹介するメールマガジン「大阪府消費生活センター便り」を配信しています。次のURLから登録できます。 <http://kanshokyo.jp/fumagazine/>

＜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、623件で、前年度同期より17件、2.7%減少しました。また、相談全体（4,274件）に占める割合は14.6%で、昨年とほぼ同様の傾向となりました（付表14参照）。

商品・役務別件数で見ると、「デジタルコンテンツ」の相談が178件で、1番多い相談件数となりました。そのほか、「かばん・財布類」、「エステティックサービス」、「履物」の相談については、それぞれの商品・役務全体に占める若者の割合が高くなりました（付表15参照）。

販売形態別で見ると、「通信販売」、「マルチ・マルチまがい」について、全体に占める若者の割合が高くなりました（付表16参照）。

○ 付表14 若者の相談件数と全相談件数に占める割合（20歳代以下）

| 平成25年度(上半期) | | | 平成24年度(上半期) | | | 増減率 | |
|-------------|--------|-------|-------------|--------|-------|--------|-------|
| 全 体 | うち | 全体に占 | 全 体 | うち | 全体に占 | 全 体 | うち |
| | 20歳代以下 | める割合 | | 20歳代以下 | める割合 | | |
| 4,274 | 623 | 14.6% | 4,258 | 640 | 15.0% | 100.4% | 97.3% |

○ 付表15 若者の相談の多い商品・役務（上位10位）

| 順位 | | 全 体 | | |
|----|-------------|--------|------|-------|
| | | うち | 全体に占 | |
| | 総件数 | 20歳代以下 | める割合 | |
| | | 4,274 | 623 | 14.6% |
| 1 | デジタルコンテンツ | 728 | 178 | 24.5% |
| 2 | 賃貸アパート | 165 | 43 | 26.1% |
| 3 | 移動通信サービス | 116 | 22 | 19.0% |
| 4 | かばん・財布類 | 58 | 19 | 32.8% |
| 5 | エステティックサービス | 56 | 18 | 32.1% |
| 6 | 自動車 | 84 | 17 | 20.2% |
| 7 | 洋服（紳士・婦人） | 62 | 16 | 25.8% |
| 8 | 履物 | 44 | 15 | 34.1% |
| 9 | 健康食品 | 149 | 13 | 8.7% |
| 10 | フリーローン・サラ金 | 78 | 11 | 14.1% |

○ 付表16 若者の相談の多い販売形態

| | 全 体 | | |
|-------------|--------|------|-------|
| | うち | 全体に占 | |
| 総件数 | 20歳代以下 | める割合 | |
| | 4,274 | 623 | 14.6% |
| 通信販売 | 1,349 | 297 | 22.0% |
| 店舗販売 | 1,319 | 189 | 14.3% |
| 訪問販売 | 361 | 37 | 10.2% |
| マルチ・マルチまがい | 58 | 28 | 48.3% |
| 電話勧誘販売 | 302 | 3 | 1.0% |
| その他無店舗販売 | 16 | 3 | 18.8% |
| 訪問購入 | 25 | 1 | 4.0% |
| ネガティブ・オプション | 9 | 0 | 0.0% |
| その他 | 835 | 65 | 7.8% |

＜消費者の方々へのアドバイス＞

- ・ 契約をする場合は、契約内容、契約金額等をよく確認して慎重に対応しましょう。特にインターネット通販の場合は、価格が安いだけで契約するのではなく、問い合わせなどがあった場合、業者と確実に連絡が取れるかなど、信頼できる業者かどうかをよく確認しましょう。
- ・ マルチ商法などの簡単に儲かる話には安易に乗らないようにしましょう。

- ★ 困ったときは、早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- ★ 大阪府では、悪質商法の新たな手口などを紹介するメールマガジン「大阪府消費生活センター便り」を配信しています。次のURLから登録できます。 <http://kanshokyo.jp/fumagazine/>