

令和元年度 大阪府及び府内市町村の消費生活相談の概要（抜粋）

令和元年度に大阪府及び府内市町村の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談の状況を取りまとめたところ以下のとおりです。

《相談全体の動向》

令和元年度に大阪府及び府内市町村の消費生活相談窓口が受け付けた相談件数は74,479件で、前年度（73,827件）に比べ652件（0.9%）増加しました（付表1）。そのうち府消費生活センターで受け付けた相談は、9,402件で前年度の8,260件と比べ1,142件（13.8%）増加、市町村で受け付けた相談は、65,056件で、前年度（65,548件）とほぼ同じでした。

契約当事者の年代別で見ると、未成年（20歳未満）が1,970件で前年度（1,500件）と比べ470件（31.3%）増加し、特に18歳未満は1,155件となり、前年度（751件）と比べ404件（53.8%）増加しました。65歳以上の高齢者層は20,246件で、前年度（21,870件）と比べ1,624件（7.4%）減少し、70歳以上では16,041件で、前年度（16,929件）と比べ888件（5.2%）減少しました。相談全体に占める割合で見ると65歳以上の相談は3割近く（27.2%）を占めています。

《内容別の特徴》

1. 「健康食品」「化粧品」の定期購入に関する相談が増加

- 商品・役務別での上位は、「健康食品」が4,290件で、前年度（2,347件）に比べ1,943件（82.8%）増加しました。「化粧品」も2,867件で、前年度（1,790件）に比べ1,077件（60.2%）と大きく増加しました。
- 「健康食品」「化粧品」とともに増加の要因として、初回低価格の広告を見てお試しだけのつもりで注文したのに2回以上の継続購入が条件の「定期購入」になっていた、との相談が多く寄せられたためです。

2. 「架空請求」依然として多発

- 上位の「商品一般」のうち、未納料金があるなどというハガキやメールが届いたという「架空請求」が1,243件（前年度1,805件）、「デジタルコンテンツその他」のうち、利用した覚えのない有料サイトの利用料などの「架空請求」が1,362件（同2,142件）でした。
- 「架空請求」の相談は合わせて2,605件（同3,947件）寄せられ、前年度より減少したものの、依然として「架空請求」が多発しました。

3. 電気の契約切り替えのトラブルが増加傾向

- 電力の小売り完全自由化（平成28年4月）に伴い、新規参入業者からの訪問販売や電話勧誘販売により、意図せず電気の契約先が替わってしまった、契約していた小売電気事業者が倒産したなどの相談が1,320件（前年度1,242件）寄せられ、増加傾向にあります。

4. 販売方法・手口では、「インターネット通販」、「定期購入」の相談が顕著。

- 「インターネット通販」での相談は19,039件で、前年度（16,220件）に比べ17.4%増え、75歳未満の全年代層で最も多くなり、店舗購入での相談件数（19,746件）とほぼ並びました。特に「定期購入」に関する相談が上位になっています。
- 19歳と20歳代では、「サイドビジネス商法」の相談が目立ちました。

5. 新型コロナウイルス関連の相談は、3ヶ月で1,168件

- 令和2年1月下旬から3月末まで新型コロナウイルス関連の相談は1,168件となりました。
- 件数が多かったのは、「旅行関連」（航空サービス、パックスツアー、手配旅行、宿泊施設等）のキャンセル等が315件で、その他、「マスク」の品不足や高額販売、注文した覚えのないマスクが届くトラブルなど194件、「トイレトペーパー」の品不足等95件、「スポーツ・健康教室」の休会・解約等74件、「結婚式」のキャンセル等41件などが寄せられました。

6. 危害に関する相談では「健康食品」「化粧品」などの健康被害の相談が増加

- 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1,149件で、前年度(801件)と比べ348件(43.4%)増加し、「健康食品」、「化粧品」、「医療サービス(美容医療を含む)」による健康被害が目立ちました。

- ・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202件で、前年度(249件)と比べ47件(18.9%)減少し、「四輪自動車」、「自転車(電動自転車を含む)」の相談が目立ちました。

《若年者層と高齢者層の相談の特徴》

1. 20歳未満の若年者の相談が大幅に増加

- ・30歳未満の若者が契約当事者の相談件数は8,647件で、前年度(7,467件)より1,180件(15.8%)増加しました。特に顕著だったのは未成年(20歳未満)で、1,970件と前年度の1,500件と比べ31.3%増加、そのうち18歳未満は1,155件と前年度(751件)に比べ404件(53.8%)も増えました。
- ・商品・役務別で最も多い相談は「健康食品」(681件)で、次に多い相談は「化粧品」(617件)でした。
- ・全年代に占める30歳未満の割合を見ると、「オンラインゲーム」(231件)や「内職・副業その他」(245件)、「エステティックサービス」(340件)が、いずれも5割以上となっています。
- ・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」に関する相談は369件で、全相談件数の44.1%を占めています。

2. 65歳以上の高齢者はやや減少

- ・65歳以上の高齢者が契約当事者の相談件数は20,246件で、前年度の21,870件より1,624件(7.4%)減少し、相談全体に占める割合は27.2%となりました。
- ・認知症等の高齢者に関する相談は691件で、前年度(629件)より62件(9.9%)増加しました。また、本人以外からの相談が約8割(79.0%)となっています。
- ・最も多い相談は「商品一般」(1,607件)で、次は「デジタルコンテンツその他」(1,032件)、3位が「健康食品」(816件)でした。
「商品一般」のうち446件と「デジタルコンテンツその他」のうち461件を占める「架空請求」が907件となっています。相談の割合で見ると、他の年代層と比べると「放送サービス」(534件)が同項目の相談全体の46.1%、「電気」(534件)が同項目の相談全体の40.5%を占め、大きくなっています。
- ・販売購入形態別の相談状況で見ると、「通信販売」が最も多く、全体に占める割合で見ると「訪問購入」が57.4%、「訪問販売」が45.0%、「電話勧誘販売」が43.7%と高くなりました。

- ・府では、府内の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談情報を専用の全国データベースシステム(PIO-NET)に登録することにより収集・蓄積しています。

○付表1 相談件数の年度推移

