

## 大阪府消費生活センター 平成 30 年度消費生活相談の概要

### 《相談全体》

平成 30 年度に大阪府消費生活センターが受け付けた相談件数は 8,260 件で、前年度の 7,633 件と比べ 627 件 (8.2%) 増加しました (付表 1 参照)。契約当事者の年代別で見ると、30 歳代、40 歳代を除く各年代で増加しました。60 歳以上では前年度と比べ 470 件 (20.6%) 増加して 2,752 件となり、70 歳以上では 1,671 件で、前年度と比べ 329 件 (24.5%) 増加しました。相談全体に占める割合で見ると 60 歳以上では 33.1%、70 歳以上で 20.2% となりました (付表 2 参照)。

### 《内容別の特徴》

#### 1. 最も多い相談はインターネット関連

商品・役務別の相談件数では、前年度同様インターネット関連の相談が上位になりました。最も多い相談は、「デジタルコンテンツ」(インターネット上で提供する情報等)の 868 件 (付表 3 参照)、前年度に比べ 133 件 (13.3%) 減少したものの 80 歳以上を除く各年代層において 1 位となりました (付表 3, 6 参照)。具体的内容は、「アダルト情報サイト」に関する相談が 233 件と最も多く、次に利用した覚えのない「有料サイトの架空請求」に関する相談が 176 件でした (付表 4 参照)。また、「移动通信サービス」(携帯電話・スマートフォン等の通信回線)に関する相談が前年度と比べ 68 件 (31.2%) 増加して 286 件、「インターネット接続回線」(自宅で利用する光回線等インターネット回線)は前年度に比べ 28 件 (11.2%) 減少したものの、いまだ 223 件と多い状況です (付表 3 参照)。

#### 2. ハガキやメールによる架空請求が多発

商品名が不明の「料金が未納なので訴状が提出された」などと記載し電話連絡を促す「架空請求」のハガキやメールが 171 件 (付表 3)、利用した覚えのない有料サイトの架空請求メールが 176 件 (付表 4) など、架空請求のトラブルが依然として多く寄せられました。

#### 3. 電気の契約切り替えのトラブル急増

平成 28 年 4 月からの電力の小売り完全自由化に伴い、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などのトラブルの急増など、電気の相談が前年度 (45 件) の約 3 倍の 123 件寄せられました (付表 3 参照)。

#### 4. 仮想通貨 (暗号資産) に関するトラブルが増加

仮想通貨 (暗号資産) で儲ける方法の情報商材購入トラブルや、未上場の仮想通貨 (暗号資産) で儲ける投資など、仮想通貨 (暗号資産) に関するトラブルが仮想通貨 (暗号資産) に便乗した詐欺的な儲け話や投資話など、仮想通貨 (暗号資産) に関するトラブルが一昨年度 (7 件) から前年度は 52 件となり、平成 30 年度では 86 件寄せられ、約 6 割以上の増加となりました (付表 7 参照)。

#### 5. 地震、台風などの自然災害による相談が増加

平成 30 年 6 月に発生した大阪府北部を震源とする地震や、9 月に発生した台風 21 号の影響による相談が 403 件寄せられました。最も多かったのは、家屋の損壊等の復旧に関する「工事・建築・修理サービス」、「損害保険」、「賃貸アパート・借家」や、旅行などに関連する「航空サービス」、「旅行代理業 (ツアー等)」、「宿泊施設 (ホテル等)」等のキャンセルに関する相談が寄せられました (付表 11 参照)。

#### 6. 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。健康食品や化粧品の定期購入に関する相談が目立つ

販売購入形態別相談件数では、「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられました (付表 12 参照)。「通信販売」のうち 82.5% を占めるインターネット通販の相談内容を見ると、最も多いのは「デジタルコンテンツ」ですが、「健康食品」、「化粧品」の相談も多く寄せられ (付表 14 参照)、お試したと思っていたら定期購入になっていた等のトラブルが目立ちました。

## 7. 危害・危険

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129件で、前年度（147件）と比べ18件（12.2%）減少しましたが、「医療（美容医療を含む）」、「化粧品」、「健康食品」による健康被害が目立ちました（付表15参照）。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67件で、前年度（59件）と比べ増加し、「携帯電話（充電器を含む）」、「自動車」の相談が目立ちました（付表16参照）。

## 8. 高齢者・若者に関する相談は増加傾向

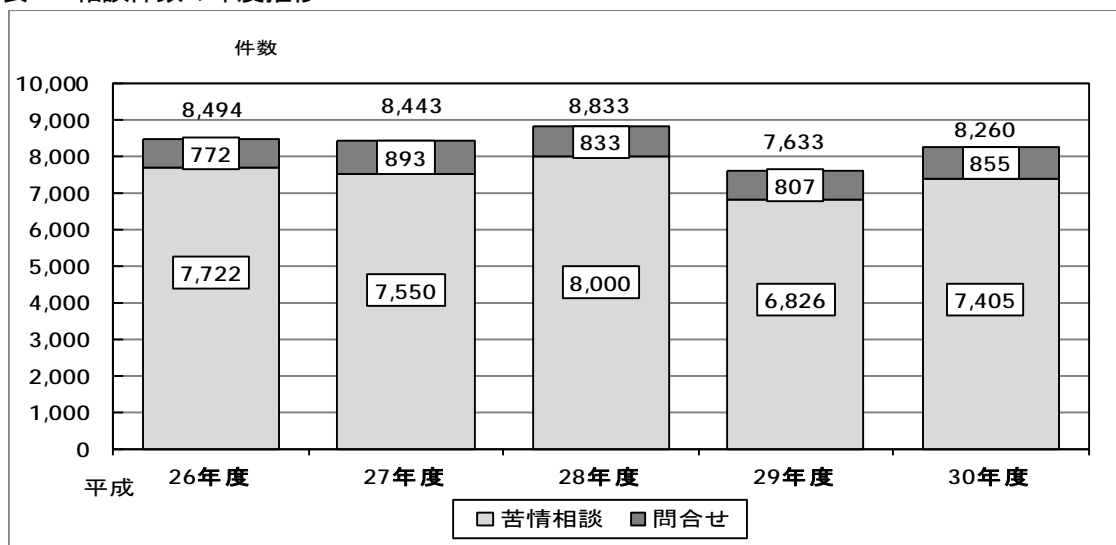
65歳以上の高齢者が契約当事者の相談件数は2,181件で、相談全体の26.4%を占め、前年度に比べ370件増加しました。新聞の契約・解約に関する相談や、ハガキやメールによる架空請求に関する相談では、全相談に占める高齢者の割合が高くなっています（付表17、付表18参照）。販売購入形態別で見ると、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入の割合が高くなっています（付表19参照）。

20歳代以下の若者が契約当事者の相談件数は997件で、前年度の868件より129件（14.9%）増加し、相談全体（8,260件）に占める割合は12.1%となりました（付表23参照）。

商品・役務別の相談状況を見ると、「デジタルコンテンツ」の相談が162件となり、他の年代と同様に最も多い相談となりました。このほか、相談全体の件数に占める若者の割合で見ると、「内職・副業」（36件）が同項目全体の52.2%、エステティックサービス（23件）が同項目全体の41.8%で、若者の割合が高くなりました（付表24参照）。

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」については若者の割合が同項目の相談全体の50.0%と高くなり、2件に1件が若者の相談となりました（付表25参照）。

○付表1 相談件数の年度推移



○付表2 契約当事者の年代別件数

契約当事者	30年度		29年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	205	2.5%	142	1.9%	144.4%	63
20歳代	792	9.6%	726	9.5%	109.1%	66
30歳代	835	10.1%	891	11.7%	93.7%	▲ 56
40歳代	1,193	14.4%	1,298	17.0%	91.9%	▲ 105
50歳代	1,244	15.1%	1,180	15.4%	105.4%	64
60歳代	1,081	13.1%	940	12.3%	115.0%	141
70歳代	1,082	13.1%	837	11.0%	129.3%	245
80歳以上	589	7.1%	505	6.6%	116.6%	84
その他・不明	1,239	15.0%	1,114	14.6%	111.2%	125
計	8,260	100.0%	7,633	100.0%	108.2%	627

※昨年度以前の数値については、昨年度版作成後、国民生活センター及び当センターにおけるPI0-NETの登録内容の精査・修正に伴い、一部修正していることがあります。

## 《内容別の特徴》

### 1. 商品・役務別に見た場合の特徴

商品・役務別の相談件数では、前年度同様インターネット関連の相談が上位になりました。最も多い相談は、「デジタルコンテンツ」（インターネット上で提供する情報等）の868件（付表3参照）、前年度に比べ133件（13.3%）減少したものの80歳以上を除く各年代層において1位となりました（付表3,6参照）。「デジタルコンテンツ」の具体的内容としては、「アダルト情報サイト」に関する相談が233件と最も多く、次に多いのは、利用した覚えのない「有料サイトの架空請求」に関する相談で176件でした（付表4参照）。

「デジタルコンテンツ」以外では、「移动通信サービス」（携帯電話・スマートフォン等の通信回線）に関する相談が前年度と比べ68件（31.2%）増加して286件で、3位となりました。また、「インターネット接続回線」（自宅で利用する光回線等インターネット回線）が223件で、前年度に比べ28件（11.2%）減少したものの8位となりました（付表3参照）。

また、お試しだと思っていたら定期購入になっていたなどのトラブルが多く寄せられたため、「健康食品」に関する相談が247件で5位、「化粧品」に関する相談は226件で7位となりました（付表3参照）。

○付表3 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	868	1,001	86.7%	▲ 133
2	賃貸アパート	372	347	107.2%	25
3	移动通信サービス	286	218	131.2%	68
4	工事・建築	277	213	130.0%	64
5	健康食品	247	291	84.9%	▲ 44
6	食料品（健康食品以外）	240	238	100.8%	2
7	化粧品	226	184	122.8%	42
8	インターネット接続回線	223	251	88.8%	▲ 28
9	ハガキ・メールによる架空請求 （デジタルコンテンツを除く）	171	131	130.5%	40
10	紳士・婦人洋服	143	123	116.3%	20
11	医療	130	123	105.7%	7
12	電気	123	45	273.3%	78
13	新聞	113	122	92.6%	▲ 9
14	自動車	112	124	90.3%	▲ 12
15	携帯電話（スマートフォンを含む）	103	83	124.1%	20
16	損害保険	95	40	237.5%	55
17	ファンド型投資商品	88	50	176.0%	38
17	フリーローン・サラ金	88	71	123.9%	17
19	テレビ放送サービス	81	97	83.5%	▲ 16
20	金融関連サービスその他	75	73	102.7%	2
	その他	4,199	3,808	110.3%	391
	総相談件数	8,260	7,633	108.2%	627

○付表4 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	233	230	101.3%	3
有料サイトの架空請求	176	418	42.1%	▲ 242
サクラサイト(出会い系サイト)	75	85	88.2%	▲ 10
オンラインゲーム	41	43	95.3%	▲ 2
偽セキュリティソフト	32	18	177.8%	14
その他のデジタルコンテンツ※	311	207	150.2%	104
計	868	1,001	86.7%	▲ 133

※その他のデジタルコンテンツには、情報商材 86 件などを含む

○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

商品・役務	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	その他・不明	合計
アダルト情報サイト	22	16	15	43	47	63	17	3	7	233
有料サイトの架空請求	8	16	19	31	43	23	27	6	3	176
サクラサイト(出会い系サイト)	2	19	9	12	12	14	5	1	1	75
オンラインゲーム	16	6	8	7	2	0	0	0	2	41
偽セキュリティソフト	2	0	1	6	4	8	7	4	0	32
その他のデジタルコンテンツ※	9	46	30	49	73	45	28	5	26	311
計	59	103	82	148	181	153	84	19	39	868

○付表6 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歳代		80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	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	59	デジタルコンテンツ	103	デジタルコンテンツ	82	デジタルコンテンツ	148	デジタルコンテンツ	181	デジタルコンテンツ	153	デジタルコンテンツ	84	新聞	36
2	健康食品	12	賃貸アパート	59	賃貸アパート	81	賃貸アパート	61	賃貸アパート	65	工事・建築	51	工事・建築	54	ハガキ・メールによる架空請求	30
3	履物	9	移动通信サービス	38	移动通信サービス	37	移动通信サービス	49	健康食品	57	ハガキ・メールによる架空請求	49	インターネット接続回線	43	食料品(健康食品以外)	30
4	化粧品	7	化粧品	35	紳士・婦人洋服	29	化粧品	44	移动通信サービス	44	健康食品	43	ハガキ・メールによる架空請求	39	工事・建築	25
5	紳士・婦人洋服	6	内職・副業	35	健康食品	25	健康食品	39	工事・建築	41	インターネット接続回線	41	移动通信サービス	39	電気	24
6	インターネット接続回線	6	インターネット接続回線	19	インターネット接続回線	18	紳士・婦人洋服	33	化粧品	38	化粧品	37	食料品(健康食品以外)	34	健康食品	21
7	ファンド型投資商品	6	エステティックサービス	18	化粧品	16	工事・建築	29	インターネット接続回線	32	移动通信サービス	35	健康食品	31	デジタルコンテンツ	19
8	エステティックサービス	5	食料品(健康食品以外)	18	自動車	16	食料品(健康食品以外)	28	食料品(健康食品以外)	31	食料品(健康食品以外)	33	新聞	30	インターネット接続回線	16
9	移动通信サービス	5	紳士・婦人洋服	17	集合住宅	16	医療	25	紳士・婦人洋服	26	賃貸アパート	23	損害保険	28	老人福祉・サービス	15
10	補習教育	5	医療	17	履物	15	フリーローン・サラ金	23	ハガキ・メールによる架空請求	24	自動車	19	電気	25	固定電話サービス	14
10							インターネット接続回線	23	自動車	24						
総計		205		792		835		1,193		1,244		1,081		1,082		589

## 【デジタルコンテンツの相談事例】

### ＜アダルト情報サイトのワンクリック請求＞

パソコンでアダルトサイトを閲覧して画面上をクリックしたら、突然、「登録完了。30万円」と表示された。画面に電話番号が表示されていたので電話したところ、「契約解除はできないが今日中なら20万円でもいい」と言われた。指示されたとおりにコンビニで20万円分のプリペイドカードを買ったが、不審に思い、すぐにコンビニで払い戻してもらった。相手方に電話した際、電話番号と名前と住所を伝えてしまったが、今後どう対処したらよいか。（60歳代男性）

(処理結果)

ワンクリック請求の手口であることを説明し、契約は有効に成立していないので請求を無視するようにアドバイスした。電話番号等伝えてしまったので、サイト業者から再度請求を受ける可能性もあるが、これ以上業者と連絡を取らないようにアドバイスした。また、請求の文書が届いた場合は再相談するよう伝えた。

### ＜有料サイトの架空請求＞

スマートフォンに、動画見放題の利用料70万円が未納なので取り立てに行くというメールが届いた。私の氏名、住所、電話番号が表示されていたので、身に覚えがなかったが、もしかしたら利用したのかもしれないと思った。今日中に手数料を支払うと取り下げにできると記載があったので連絡を取り、指示されたとおりにコンビニで電子マネー1万円分を購入し、相手方に電子マネーの番号をメールで伝えた。その後、利用履歴削除費用3万円を請求するメールが届いたので支払ったが、それ以降も海外サイト利用履歴削除料15万円を請求するメールが届き、不審になった。放置していたら督促メールが大量に届き困っている。（10歳代大学生男性）

(処理結果)

架空請求の詐欺の手口であることを説明し、警察に被害届を出すようアドバイスした。迷惑メールの対処法としてメールアドレスの変更を勧めた。

### ＜消費者の方々へのアドバイス＞

- ・ワンクリック請求や架空請求の場合は、慌てて事業者と連絡を取らないようにしましょう。個人情報をごちゃごちゃ知らせることになります。また、絶対に請求に応じないようにしましょう。
- ・ワンクリック請求や架空請求を行う詐欺業者が支払手段として、サーバー型プリペイドカードの購入を指示するケースがありますが、絶対に応じないようにしましょう。

## 【移动通信サービスの相談事例】

携帯電話会社から父宛に電話があり、ガラケーからスマートフォンに機種変更すると割引があると勧誘され、ショップに出向いた。今までよりも高額な大容量の通信契約をさせられたり有料のオプションも多数つけられただけでなく、タブレット端末が無料だと説明し通信料がかかることを説明せずに契約させていた。解約させたい。（相談者50歳代女性、当事者70歳代男性）

(処理結果)

当センターから通信事業者に調査依頼をしたところ、ショップの説明不足を理由に、確認措置※により契約解除となった。

※「確認措置」とは、電波状況が不十分と判明した場合や法令等の順守状況（契約前の説明や書面交付の状況）が基準に達しなかったことがわかった場合に限り端末も含めて契約解除ができる措置のことで、事業者が総務大臣の認定を受け初期契約解除制度に代えて適用している。

## 【インターネット接続回線（光回線）の相談事例】

事業者から電話がかかってきて、光ネット、光電話、ガス、電気のセット契約をすとお得と勧誘され、返事をしてしまった。後日書面が送られてきたが、内容がよくわからないので、解約したい。（70歳代女性）

(処理結果)

当センターは、通信事業者本社に電話して、相談者が高齢であり契約内容を理解できていないことを伝えて対応を求めたところ、代理店の説明不足を理由に、違約金なしで契約解除となった。

### ＜消費者の方々へのアドバイス＞

- ・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。
- ・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、その場ですぐに契約せず、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。
- ・光回線インターネットサービス、ケーブルテレビインターネットサービス、主なプロバイダ（インターネット接続）サービス等、一定の範囲の電気通信サービスの契約については、契約書面の受領日を初日とする8日間が経過するまで、利用者の都合により契約を解除できません（初期契約解除制度）。また、主要な携帯電話サービスについては、8日間以内に申し出て、電波の状況が不十分と判明した場合や契約前の説明等の状況が基準に達しなかったことが分かった場合に、端末も含めて契約解除できます（確認措置）。契約時には契約書面をよく確認し、事業者の説明を求めましょう。

## 2. ハガキやメールによる架空請求が多発

商品名が不明の「料金が未納なので訴状が提出された」などと記載し電話連絡を促す「架空請求」のハガキやメール（SMSを含む）が171件（付表3）、利用した覚えのない有料サイトの架空請求メールが176件（付表4）など、架空請求のトラブルが依然として多く寄せられました。

### 【ハガキによる架空請求の相談事例】

高齢の母宛に法務省の関連機関のようなところから「総合消費料金が未納で訴状が提出されたので、本日中に連絡がなければ不動産を差し押さえる」という内容のハガキが届いた。母は身に覚えがないと言っているが、非常に不安に思っており、法律相談を考えている。（相談者40歳代女性、当事者70歳代女性）  
（処理結果）

詐欺的な架空請求の手口であることを説明し、無視するようにアドバイスした。

### 【メールによる架空請求の相談事例】

携帯電話に、大手ネット通販モールお客様センターのようなところから「登録料が未納である」というメールが届いた。私はネット通販を利用したことがない。メールに相手方の電話番号が表示してあるので電話をかけた方がよいか。（70歳代男性）

（処理結果）

詐欺的な架空請求の手口であることを説明し、相手方に電話をせず、無視するようにアドバイスした。

### <消費者の方々へのアドバイス>

- ・公的機関が未納料金請求の法的手続きをとっているかのような通知のハガキを送ることはありません。相手方に連絡を取ると、何らかの名目でお金を支払わせようとしています。このような架空請求のハガキは無視しましょう。
- ・架空請求かどうか判断できず不安になった場合や、不審に思った場合は、すぐにお住いの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

## 3. 電気の契約切り替えのトラブル

電力の小売り完全自由化に伴い、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などのトラブルが急増し、電気の相談が前年度（45件）の約3倍の123件寄せられました（付表3参照）。

### 【電気の相談事例】

2か月前に訪問してきた人に電気代が安くなると言われ、言われるがままに書面にサインした。最近、請求書が届き契約先が変わっていることに気づいた。解約して元の契約に戻したい。（70歳代男性）

（処理結果）

当センターが事業者の説明不足を指摘したところ、次の検針日を切り替え日として解約処理をすることになった。

## 4. 仮想通貨（暗号資産）に関するトラブルが増加

仮想通貨（暗号資産）で儲ける方法の情報商材購入トラブルや、未上場の仮想通貨（暗号資産）で儲ける投資など、仮想通貨（暗号資産）に便乗した詐欺的な儲け話や投資話など、仮想通貨（暗号資産）に関するトラブルが86件寄せられ、前年度（52件）と比べ約6割以上増加しました（付表7参照）。

### ○付表7 年度推移

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
件数	8	5	7	52	86

### ○付表8 仮想通貨（暗号資産）に関する相談内容

デジタルコンテンツ	33
ファンド型投資商品	31
金融関連サービスその他 (仮想通貨交換業（暗号資産）との取引)	16
その他	6

### ○付表9 販売購入形態別相談件数

通信販売	52
マルチ・マルチまがい	15
その他無店舗	4
訪問販売	2
不明	13

○付表 10 仮想通貨（暗号資産）の契約当事者年代別相談件数

20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代	80 歳以上	不 明
7	20	8	9	21	9	5	2	5

**【仮想通貨（暗号資産）に関する相談事例】**

**<仮想通貨（暗号資産）で儲ける方法の情報商材（デジタルコンテンツ）>**

仮想通貨（暗号資産）で儲ける方法という 9,800 円の情報商材をネットから申し込んだ。すると業者から電話があり、「初めて投資する人はサポートコースの費用を払って勉強する必要がある」と勧誘されたが、お金がないと断った。再度電話があり、「1 か月で取り戻せる。仮想通貨（暗号資産）取引所に口座を開き売買の方法をサポートする」と勧誘され、35 万円をカードで決済した。実際に 5,000 円分の仮想通貨（暗号資産）を購入したが、その後サポートを受けることもなかったので、解約したいと連絡したが、すでにサポート期間が進行しているので 108,000 円返金すると言われたが、返金額に納得できない。（50 歳代女性）

（処理結果）

相談者に契約の経緯と解約意思を表示した書面をカード会社と情報商材の販売業者に送付するようアドバイスした。当センターは、販売業者に、電話での再勧誘やサポートの債務不履行などを理由に交渉した結果、返金額 225,000 円で合意した。

**<仮想通貨（暗号資産）の投資のマルチ商法（ファンド型投資商品）>**

1 か月前に、SNS で知り合った人に、仮想通貨（暗号資産）の投資話を持ちかけられ、説明会に参加した。説明会では別の勧誘者から「海外に送金して未上場の仮想通貨（暗号資産）に投資すると儲かる。アカウント取得費用等 100 万円を支払えば、月 16%の利益がある。また他人を勧誘すると収入になる」と説明された。カードのキャッシングで 100 万円を借り、65 万円は指定された口座に振り込み、35 万円は勧誘者に手渡した。しかし、1 か月経つが収入がない。パンフレットや契約書もなく、業者の住所や電話番号もわからない。知人や勧誘者とは SNS で繋がってるだけである。（20 歳代男性）

（処理結果）

マルチ商法に該当し、書面不交付を理由にクーリング・オフができると考えられるが、業者の連絡先が不明で通知を出すことができない状況だった。勧誘者に SNS で事業者の連絡先を確認するように勧めた。詐欺の可能性もあるので警察に被害届を出すようにアドバイスした。

**<消費者の方々へのアドバイス>**

- ・ 仮想通貨（暗号資産）に便乗した実態が不明な儲け話や未上場の仮想通貨の取引に関連する投資は、詐欺の可能性があります。安易に儲け話や投資話に乗らないようにしましょう。
- ・ 仮想通貨（暗号資産）を購入する場合は、仮想通貨交換業の登録業者であることを確認し、リスクを理解した上で取引を検討しましょう。

**5. 地震、台風などの自然災害による相談が増加**

平成 30 年 6 月に発生した大阪府北部を震源とする地震や 9 月に発生した台風 21 号の影響による相談が 403 件寄せられました。最も多かったのは、家屋の損壊等の復旧に関する「工事・建築・修理サービス」、「損害保険」、「賃貸アパート・借家」や、旅行などに関連する「航空サービス」、「旅行代理業（ツアー等）」、「宿泊施設（ホテル等）」等のキャンセルに関する相談が寄せられました（付表 11 参照）。

○付表 11 地震・台風関連の相談内容 (H30. 6. 18 以降 全 403 件)

商品・役務	30 年度
工事・建築、修理サービス	142
損害保険	65
賃貸アパート、借家	39
旅行関連 (航空サービス 19 件,旅行代理業 15 件,宿泊施設 4 件)	38
有線テレビ放送	11
その他	108

【工事・建築の相談事例】

台風から数か月経っているが、「電力小売り代理店が、台風で電線がたるんでいないか点検する」と訪問し、屋根の近くにある電線の引き込み口を見ていった。数日後、電力小売り代理店から派遣されたという業者が屋根を点検すると訪問し、屋根に上った。「漆喰が剥がれているのでこのままでは雨漏りする。いまのうちに修理した方がよい」というので、契約した。今日工事をする予定で工事代金 50 万円を支払うことになっていたが、昨晚息子に相談したところ、業者に電話で解約を伝えてくれ、了解された。情報提供したい。(70 代男性) (処理結果)

念のために書面でクーリング・オフの通知を出すようにアドバイスし、通知の書き方を説明した。

6. 販売購入形態別に見た場合の特徴

販売購入形態別相談件数では、「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられました(付表 12 参照)。「通信販売」のうち 82.5%を占めるインターネット通販の相談内容を見ると、最も多いのは「デジタルコンテンツ」ですが、「健康食品」、「化粧品」の相談も多く寄せられ(付表 14 参照)、お試しだと思っていたら定期購入になっていた等のトラブルが目立ちました。

「紳士・婦人洋服」については、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寄せられました。

○付表 12 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	30 年度	29 年度	前年度比	増減数
通信販売	2,785	2,716	102.5%	69
(うちインターネット通販)	(2,298)	(2,159)	(106.4%)	(139)
店舗購入	2,186	1,978	110.5%	208
訪問販売	685	536	127.8%	149
電話勧誘販売	316	353	89.5%	▲ 37
マルチ・マルチまがい	96	97	99.0%	▲ 1
訪問購入	60	53	113.2%	7
その他無店舗販売	43	47	91.5%	▲ 4
ネガティブ・オプション	5	6	83.3%	▲ 1
不明・無関係	2,084	1,847	112.8%	237
計	8,260	7,633	108.2%	627

※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……露店、屋台店等通常店舗とは考えられない場所で 2 日以上期間に渡り行われる展示販売等。



○付表 13 契約当事者年代別 相談の多い販売方法・手口【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歳代		80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	件数	件数	件数
1	インターネット通販	114	インターネット通販	281	インターネット通販	302	インターネット通販	482	インターネット通販	452	インターネット通販	330	インターネット通販	165	家庭訪販	137
2	ワンクリック請求	21	サイドビジネス商法	101	家庭訪販	37	家庭訪販	68	架空請求	84	家庭訪販	101	家庭訪販	158	電話勧誘販売	46
3	家庭訪販	13	マルチ取引	42	サイドビジネス商法	35	架空請求	64	家庭訪販	74	架空請求	92	電話勧誘販売	81	架空請求	38
4	架空請求	11	家庭訪販	37	架空請求	30	身分詐称(かたり商法)	46	身分詐称(かたり商法)	60	身分詐称(かたり商法)	67	架空請求	73	インターネット通販	36
5	サイドビジネス商法	7	架空請求	29	電話勧誘販売	18	ワンクリック請求	37	ワンクリック請求	48	ワンクリック請求	54	身分詐称(かたり商法)	51	身分詐称(かたり商法)	31
6	無料商法	7	無料商法	21	身分詐称(かたり商法)	16	電話勧誘販売	36	サイドビジネス商法	45	電話勧誘販売	50	テレビショッピング	44	テレビショッピング	18
7	マルチ商法	6	電話勧誘販売	19	無料商法	14	サイドビジネス商法	36	電話勧誘販売	35	無料商法	22	利殖商法(投資商法)	23	景品付販売	16
8	代引配達	5	利殖商法(投資商法)	18	代引配達	13	無料商法	25	無料商法	26	テレビショッピング	20	無料商法	20	訪問購入	15
9	利殖商法(投資商法)	4	クレ・サラ強要商法	17	ワンクリック請求	12	代引配達	17	利殖商法(投資商法)	16	サイドビジネス商法	15	ワンクリック請求	17	利殖商法(投資商法)	11
10	紹介販売	3	ワンクリック請求	14	マルチ取引	11	マルチ取引	14	代引配達	11	利殖商法(投資商法)	13	訪問購入	16	次々販売	9
10							インターネットオークション	14								

※1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

○付表 14 インターネット通販の相談内容

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	796	955	83.4%	▲ 159
健康食品	179	191	93.7%	▲ 12
化粧品	154	115	133.9%	39
紳士・婦人洋服	96	81	118.5%	15
架空請求メール (デジタルコンテンツを除く)	77	15	513.3%	62

【インターネット通販の相談事例】

<健康食品の定期購入>

SNSの広告を見て初回980円のダイエットサプリをインターネット通販で注文した。2回目が届いてから、2回目以降は4,000円の定期購入とわかった。2回目までの代金を支払い、業者に解約の申出をするために電話をかけたが繋がらない。4回目まで届いているが、未開封分を返品し解約したい。(10歳代大学生女性)  
(処理結果)

当センターで、当該業者のネット広告を確認したところ、4回継続が条件とあった。相談者は未成年だったがアルバイト収入が相当額あることから、未払い分の2箱の返品と5回目以降の解約で双方が合意した。

<洋服の商品未着>

SNSの広告を見てブランドの上着をインターネット通販で注文し、デビットカードで支払った。1か月ほどして、コピー商品のため没収するという内容の文書が税関から届いた。コピー商品と知らず注文したので返金を求めたい。(20歳代女性)  
(処理結果)

販売業者は海外事業者であり、直接販売業者との交渉は困難であるが、国際ブランドのデビットカードを利用していたので、デビットカード発行会社に事情を説明し、返金を求めるようアドバイスした。

<消費者の方々へのアドバイス>

- ・インターネット通販による定期購入のトラブルが多くなっています。購入手続きを進める前に、通販サイトの表示や利用規約、購入の条件、契約内容、解約条件を必ず確認しましょう。
- ・商品が届かない、偽物が届くなどのトラブルを避けるために、信用できる相手方か否かを慎重に判断した上で行うようにしてください。値段が正規品と比べて非常に安すぎないか、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。

## 7. 危害・危険

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129件で、前年度（147件）と比べ18件（12.2%）減少しましたが、「医療（美容医療を含む）」、「化粧品」、「健康食品」による健康被害が目立ちました（付表15参照）。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67件で、前年度（59件）と比べ増加し、「携帯電話（充電器を含む）」、「自動車」の相談が目立ちました（付表16参照）。

○付表15 危害件数

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
医療	23	21	109.5%	2
（うち美容医療）	(7)	(9)	77.8%	▲2
化粧品	19	26	73.1%	▲7
健康食品	17	28	60.7%	▲11
食料品(健康食品を除く)	16	12	133.3%	4
洗浄剤等	5	4	125.0%	1
外食	5	8	62.5%	▲3
空調・冷暖房機器	3	0	—	3
医薬品	3	1	300.0%	2
パーマ	3	4	75.0%	▲1
その他(電動自転車, サービス等)	35	43	81.4%	▲8
計	129	147	87.8%	▲18

○付表16 危険件数

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
携帯電話(充電器を含む)	7	2	350.0%	5
自動車	7	8	87.5%	▲1
食料品(健康食品を除く)	6	6	100.0%	0
空調・冷暖房機器	5	5	100.0%	0
トースター類	3	0	—	3
照明器具	3	1	300.0%	2
テレビ・テレビ付属品	3	3	100.0%	0
浴室設備	3	0	—	3
その他(電気掃除機, 自転車等)	30	34	88.2%	▲4
計	67	59	113.6%	8

## 【危害に関する相談事例】

### <医療（美容医療）>

美容外科で脂肪吸引施術を受けたが、施術中に太腿の筋肉を傷つけられたのが原因で全治1か月の座骨神経痛になった。今は松葉杖を使っており、仕事に行くことができない。休業補償と手術代金27万円の返金を希望している。（30歳代女性）

（処理結果）

補償については施術と座骨神経痛の因果関係の立証等が必要なので法律相談を紹介した。また、美容医療に関することについては美容医療の団体の相談室を紹介した。当センターは重大事故として消費者庁に報告した。

### <化粧品>

インターネット通販で初回800円の脱毛スプレーを購入し使用したところ、翌日肌が赤く腫れた。定期購入になっていたようで、2回目4,000円の商品が届いたので、業者に解約の電話をしたところ、キャンセル料5,600円を請求された。納得できないので放置していたところ3回目の商品が届いた。（20歳代女性）

（処理結果）

当センターが業者に解約条件を確認したところ、広告にも記載しているとおおり5回継続が条件であるが、届いた2回分について通常価格1個5,000円との差額を支払えば解約に応じるとのことだった。相談者もその解約条件で合意した。

## 【危険に関する相談事例】

### <スマートフォン>

約1年前に購入したスマートフォンを就寝中に充電していたところ、朝方焦げくさい臭いがして、充電ケーブルとスマートフォンの差込口が焦げているのに気付いた。購入した販売店に持って行ったところ、海外のメーカー本社に送り調査するとのことだった。代替機を渡されたが、事故品を日本の調査機関で調査してほしい。

（60歳代男性）

（処理結果）

当センターから販売店に問い合わせたところ、調査はメーカー日本支社ではできないので海外本社に事故品を送付したとのこと。また、海外本社から取り戻して第三者機関でテストを依頼する場合は、代替機を交換してもらう必要があるとのことだった。相談者は海外メーカーで調査することに了解した。

### <自動車>

2年前に新車で購入した車が、購入して2か月後に走行中にエンジンが止まった。ディーラーに持ち込むと部品交換による修理対応となった。故障の原因を尋ねたが、リコール車ではないというだけで、詳しく説明してくれなかった。最近また走行中にエンジンが止まった。今度は電気系統の故障だと言うが、怖い思いを2度もしたので、交換または解約返金してほしい。（30歳代男性）

（処理結果）

一般的に修理可能であれば修理対応となることを説明し、自動車製造物責任相談センターを案内した。

## 8. 高齢者・若者に関する相談は増加傾向

### (1) <高齢者の相談状況>

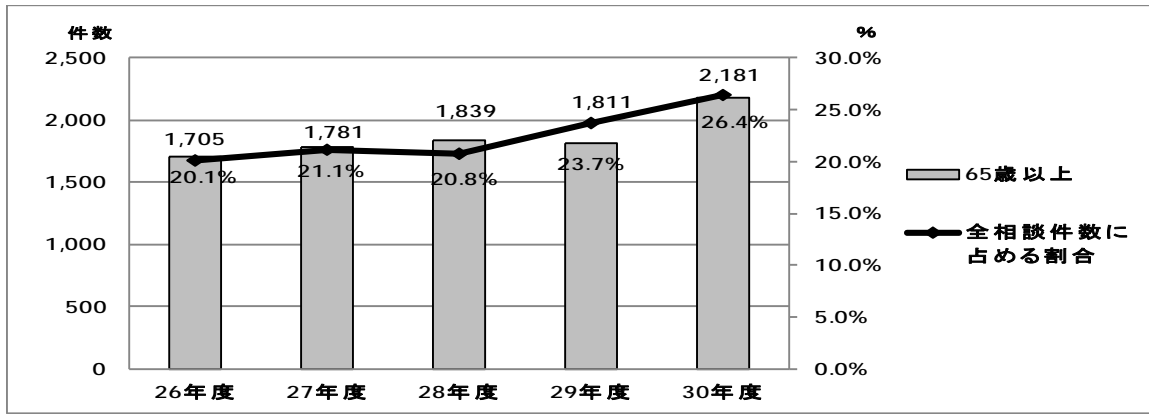
65歳以上の高齢者が契約当事者の相談件数は2,181件で、前年度の1,811件より370件（20.4%）増加し、依然として高水準で推移しています。相談全体（8,260件）に占める割合は26.4%で、約4件に1件以上と、高い割合となっています（付表17参照）。

商品・役務別の相談状況を見ると、最も多い相談は「デジタルコンテンツ」の170件で、2番目に多い相談は「工事・建築」の111件でした。相談の割合で見ると、他の年代層と比べると「新聞」（76件）が同項目の相談全体の67.3%（約3分の2）を占めました。また、「ハガキやメールによる架空請求」（101件）が同項目の相談全体の59.1%、電力小売り自由化に伴う「電気」（58件）が同項目の相談全体の47.2%を占め、大きくなっています。（付表18参照）。その他、「インターネット接続回線」（78件）、「移动通信サービス」（72件）など電気通信サービスに関する相談も目立ちました。

販売購入形態別の相談状況を見ると、「通信販売」が最も多く、次いで「店舗販売」が多く寄せられましたが、全体に占める割合で見ると「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「訪問購入」が高くなりました（付表19参照）。

認知症等の高齢者に関する相談は72件で前年度の54件と比べ33.3%増加しました。また、本人以外からの相談は65件で相談全体の90.3%となっています（付表20参照）。

○付表 17 高齢者の相談件数と全相談件数に占める割合 (65 歳以上)



○付表 18 高齢者の相談の多い商品・役務(上位 10 位)

順位		全体		
		総件数	うち 65 歳以上	全体に占める割合
	総件数	8,260	2,181	26.4%
1	デジタルコンテンツ	868	170	19.6%
2	工事・建築	277	111	40.1%
3	架空請求 (ハガキ・メール)	171	101	59.1%
4	インターネット接続回線	223	78	35.0%
5	新聞	113	76	67.3%
5	食料品(健康食品以外)	240	76	31.7%
7	健康食品	247	72	29.1%
7	移动通信サービス	286	72	25.2%
9	電気	123	58	47.2%
10	損害保険	95	42	44.2%

○付表 19 高齢者の相談の多い販売購入形態

	全体		
	総件数	うち 65 歳以上	全体に占める割合
総件数	8,260	2,181	26.4%
通信販売	2,785	539	19.4%
店舗購入	2,186	483	22.1%
訪問販売	685	315	46.0%
電話勧誘販売	316	152	48.1%
訪問購入	60	37	61.7%
マルチ・マルチまがい	96	4	4.2%
その他無店舗	43	4	9.3%
ネガティブ・オプション	5	2	40.0%
その他	2,084	645	31.0%

《認知症等の高齢者に関する相談》 ※契約当事者が 65 歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談

○付表 20 相談件数

	平成 30 年度	平成 29 年度
認知症等の高齢者に関する相談件数	72	54
契約者が相談者と同一	7	11
契約者が相談者と異なる	65	43

○付表 21 相談の多い商品・役務

1	新聞	16
2	健康食品	5
2	インターネット接続回線	5
4	魚介類	4
4	工事・建築	4
4	移动通信サービス	4

○付表 22 販売購入形態別件数

訪問販売	33
店舗購入	11
電話勧誘販売	9
通信販売	7
不明・無関係	12

## 《高齢者の相談事例》

### 【デジタルコンテンツ】

#### ＜アダルト情報サイトのワンクリック請求＞

パソコンでアダルトサイトを閲覧して画面上をクリックしたら、突然、「登録完了。30万円」と表示された。画面に電話番号が表示されていたので電話したところ、「契約解除はできないが今日中なら20万円でもいい」と言われた。指示されたとおりコンビニで20万円分のプリペイドカードを買ったが、不審に思い、すぐにコンビニで払い戻してもらった。相手方に電話した際、電話番号と名前と住所を伝えてしまったが、今後どう対処したらよいか。（60歳代男性）

(処理結果)

ワンクリック請求の手口であることを説明し、契約は有効に成立していないので請求を無視するようにアドバイスした。電話番号等を伝えてしまったので、サイト業者から再度請求を受ける可能性があるが、これ以上業者と連絡を取らないようにアドバイスした。また、請求の文書が届いた場合は再相談するよう伝えた。

### 【工事・建築】

台風から数か月経っているが、「電力小売り代理店が、台風で電線がたるんでいないか点検する」と訪問し、屋根の近くにある電線の引き込み口を見ていった。数日後、電力小売り代理店から派遣されたという業者が屋根を点検すると訪問し、屋根に上った。「漆喰が剥がれているのでこのままでは雨漏りする。いまのうちに修理した方がよい」というので、契約した。今日工事をする予定で工事代金50万円を支払うことになっていたが、昨晚息子に相談したところ、業者に電話で解約を伝えてくれ、了解された。情報提供したい。（70代男性）

(処理結果)

念のためにクーリング・オフの通知を出すようにアドバイスし、通知の書き方を説明した。

### 【ハガキによる架空請求】

高齢の母宛に法務省の関連機関のようなどころから「総合消費料金が未納で訴状が提出されたので、本日中に連絡がなければ不動産を差し押さえる」という内容のハガキが届いた。母は身に覚えがないと言っているが、非常に不安に思っており、法律相談を考えている。（相談者40歳代女性、当事者70歳代女性）

(処理結果)

詐欺的な架空請求の手口であることを説明し、無視するようにアドバイスした。

### 【メールによる架空請求】

携帯電話に、大手ネット通販モールお客様センターのようなどころから「登録料が未納である」というメールが届いた。私はネット通販を利用したことがない。メールに相手方の電話番号が表示してあるので電話をかけた方がよいか。（70歳代男性）

(処理結果)

詐欺的な架空請求の手口であることを説明し、相手方に電話をせず、無視するようにアドバイスした。

### 【インターネット接続回線（光回線）】

事業者から電話がかかってきて、光ネット、光電話、ガス、電気のセット契約をすとお得と勧誘され、返事をしてしまった。後日書面が送られてきたが、内容がよくわからないので、解約したい。（70歳代女性）

(処理結果)

当センターは、通信事業者本社に電話して、相談者が高齢であり契約内容を理解できていないことを伝えて対応を求めたところ、代理店の説明不足を理由に、違約金なしで契約解除となった。

### 【新聞】

一人暮らしの母が既に新聞を取っているにもかかわらず、先月から別の新聞が入り始め、だぶっている。契約書が見当たらないので、母にいつ契約したか尋ねたが全く覚えていない。販売店に解約を申し出たが、クーリング・オフ期間を過ぎており、解約できないと言われた。（相談者50歳代男性、当事者80歳代女性）

(処理結果)

契約書を取り寄せ、当センターで確認したところ、2年前に契約しており、景品として新聞公正競争規約の上限を超える3万6千円の商品券を渡していた。当センターから販売店に問題点を指摘したところ、解約に応じるとのことだった。

### 【移動通信サービス】

携帯電話会社から父宛に電話があり、ガラケーからスマートフォンに機種変更すると割引があると勧誘され、ショップに出向いた。今までよりも高額な大容量の通信契約をさせられたり有料のオプションも多数つけられただけでなく、タブレット端末が無料だと説明し通信料がかかることを説明せずに契約させていた。解約させたい。（相談者50歳代女性、当事者70歳代男性）

(処理結果)

当センターから通信事業者に調査依頼をしたところ、ショップの説明不足を理由に、確認措置※により契約解除となった。

※「確認措置」とは、電波状況が不十分と判明した場合や法令等の順守状況（契約前の説明や書面交付の状況）が基準に達しなかったことがわかった場合に限り端末も含めて契約解除ができる措置のことで、事業者が総務大臣の認定を受け初期契約解除制度に代えて適用している。

## 【電気】

2か月前に訪問してきた人に電気代が安くなると言われ、言われるがままに書面にサインした。最近、請求書が届き契約先が変わっていることに気づいた。解約して元の契約に戻したい。（70歳代男性）

（処理結果）

当センターが事業者の説明不足を指摘したところ、次の検針日を切り替え日として解約処理をすることになった。

### <消費者の方々へのアドバイス>

#### 【高齢者の方々へ】

- ・必要のない商品やサービスの勧誘は、はっきり断りましょう。
- ・公的機関をかたったハガキによる架空請求が横行しています。相手に電話をしないようにしましょう。
- ・契約内容に不安を感じた時は、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、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/fumagazi/>

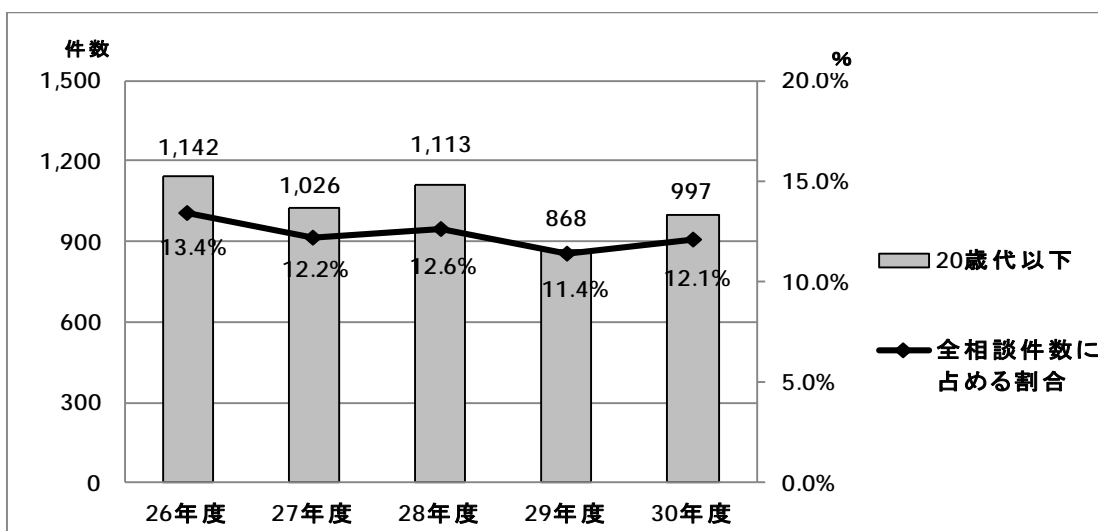
## （2）<若者の相談状況>

20歳代以下の若者が契約当事者の相談件数は997件で、前年度の868件より129件（14.9%）増加し、相談全体（8,260件）に占める割合は12.1%となりました（付表23参照）。

商品・役務別の相談状況を見ると、「デジタルコンテンツ」の相談が162件となり、他の年代と同様に最も多い相談となりました。このほか、相談全体の件数に占める若者の割合で見ると、「内職・副業」（36件）が同項目全体の52.2%、エステティックサービス（23件）が同項目全体の41.8%で、若者の割合が高くなりました（付表24参照）。

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」については若者の割合が同項目の相談全体の50.0%と高くなり、2件に1件が若者の相談となりました（付表25参照）。

○付表23 若者の相談件数と全相談件数に占める割合（20歳代以下）



○付表 24 若者の相談の多い商品・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	8,260	997	12.1%
1	デジタルコンテンツ	868	162	18.7%
2	賃貸アパート	372	63	16.9%
3	移动通信サービス	286	43	15.0%
4	化粧品	226	42	18.6%
5	内職・副業	69	36	52.2%
6	インターネット接続回線	223	25	11.2%
7	紳士・婦人洋服	143	23	16.1%
7	エステティックサービス	55	23	41.8%
9	健康食品	247	22	8.9%
10	ファンド型投資商品	88	21	23.9%

○付表 25 若者の相談の多い販売購入形態

	全体		
		うち 20 歳代以下	全体に占 める割合
総件数	8,260	997	12.1%
通信販売	2,785	417	15.0%
店舗購入	2,186	299	13.7%
訪問販売	685	75	10.9%
マルチ・マルチまがい	96	48	50.0%
電話勧誘販売	316	19	6.0%
その他無店舗	43	14	32.6%
ネガティブ・オプション	5	0	0.0%
訪問購入	60	0	0.0%
その他	2,084	125	6.0%

## 《若者の相談事例》

### 【デジタルコンテンツ】

#### ＜アダルト情報サイトのワンクリック請求＞

中学生の孫が、私のスマートフォンでアダルトサイトに接続し突然登録完了と表示された。サイト業者に電話をかけたところ電子マネーを 25 万円分購入し、再度電話するように言われた。支払わなければならないか。  
(相談者 60 歳代女性、当事者 10 歳代中学生男性)

(処理結果)

ワンクリック請求の手口であることを説明し、契約は有効に成立していないので請求を無視するようにアドバイスした。電話をかけたことによりサイト業者に電話番号を知られており、サイト業者から電話や SMS で請求を受ける可能性もあるので、これ以上業者と連絡を取らないようにアドバイスした。

#### ＜有料サイトの架空請求＞ (再掲)

スマートフォンに、動画見放題の利用料 70 万円が未納なので取り立てに行くというメールが届いた。私の氏名、住所、電話番号が表示されていたので、身に覚えがなかったが、もしかしたら利用したのかもしれないと思った。今日中に手数料を支払うと取り下げにできると記載があったので連絡を取り、指示されたとおりにコンビニで電子マネー 1 万円分を購入し、相手方に電子マネーの番号をメールで伝えた。その後、利用履歴削除費用 3 万円を請求するメールが届いたので支払ったが、それ以降も海外サイト利用履歴削除料 15 万円を請求するメールが届き、不審になった。放置していたら督促メールが大量に届き困っている。(10 歳代大学生男性)

(処理結果)

架空請求の詐欺の手口であることを説明し、警察に被害届を出すようアドバイスした。迷惑メールの対処法としてメールアドレスの変更を勧めた。

### 【化粧品 (定期購入)】 (再掲)

インターネット通販で初回 800 円の除毛スプレーを購入し使用したところ、翌日肌が赤く腫れた。定期購入になっていたようで、2 回目 4,000 円の商品が届いたので、業者に解約の電話をしたところ、キャンセル料 5,600 円を請求された。納得できないので放置していたところ 3 回目の商品が届いた。(20 歳代女性)

(処理結果)

当センターが業者に解約条件を確認したところ、広告にも記載しているとおりに 5 回継続が条件であるが、届いた 2 回分について通常価格 1 個 5,000 円との差額を支払えば解約に応じるとのことだった。相談者もその解約条件で合意した。

### 【内職・副業】

SNS で知り合った人から、アパレルのバイヤーのバイトをしないかと誘われ、事務所に伺った。そこで担当者からサイト上で服を転売するシステムだと説明され、初期費用として 42 万円支払う必要があると言われた。とりあえず内金 5 万円をクレジットカードで決済したが、費用が高額すぎるし、思ったような仕事内容ではなかったため、解約したい。(20 歳代学生女性)

(処理結果)

販売目的を隠して呼び出しているのが、特定商取引法のアポイントメントセールス、または業務提供誘引販売取引に該当すると考えられるので、業者とカード会社宛に契約の経緯を記載したクーリング・オフの通知を出すようにアドバイスした。当センターは業者と交渉したところ、37万円の追加請求は取り下げるが、カード決済した5万円は返金できないという返答だった。しかし、カード会社がキャンセル処理をしたため、カード会社からの請求もなくなった。

#### 【洋服の商品未着】

SNSの広告を見てブランドの上着をインターネット通販で注文し、デビットカードで支払った。1か月ほどして、コピー商品のため没収するという内容の文書が税関から届いた。コピー商品と知らず注文したので返金を求めたい。(20歳代女性)

(処理結果)

販売業者は海外事業者であり、直接販売業者との交渉は困難であるが、国際ブランドのデビットカードを利用していたので、デビットカード発行会社に事情を説明し、返金を求めるようアドバイスした。

#### 【エステティックサービス】

インターネットで見つけた500円の体験エステを受けるためにエステ店に出向いた。体験施術後、2か月間で29万円の痩身エステを勧誘された。クレジットカードを申し込んでリボ払いにすれば月額1万5千円と説明され、アルバイト収入で支払えると思い契約した。契約後1回施術を受けたが、やはり高額なので解約したい。(20歳代学生女性)

(処理結果)

特定商取引法の特定継続的役務提供に該当するが、相談者は割賦販売法に基づく書面のみを受け取っており、特定商取引法に基づく書面は受け取っていない。契約日から10日ほど経過していたが、相談者に書面不交付によるクーリング・オフの通知を出すようにアドバイスした。当センターはエステ店に書面不交付の問題点を指摘し交渉したところ、クーリング・オフに応じ、1回目の施術料も請求しないと回答を得た。

#### 【健康食品（定期購入）】

SNSの広告を見て初回980円のダイエットサプリをインターネット通販で注文した。2回目が届いてから、2回目以降は4,000円の定期購入とわかった。2回目までの代金を支払い、業者に解約の申出をするために電話をかけたが繋がらない。4回目まで届いているが、未開封分を返品し解約したい。(10歳代学生女性)

(処理結果)

当センターで、当該業者のネット広告を確認したところ、4回継続が条件とあった。相談者は未成年だったがアルバイト収入が相当額あることから、未払い分の2箱の返品と5回目以降の解約で双方が合意した。

#### 【仮想通貨の投資のマルチ商法（ファンド型投資商品）】

1か月前に、SNSで知り合った人に、仮想通貨の投資話を持ちかけられ、説明会に参加した。説明会では別の勧誘者から「海外に送金して未上場の仮想通貨に投資すると儲かる。アカウント取得費用等100万円を支払えば、月16%の利益がある。また他人を勧誘すると収入になる」と説明された。カードのキャッシングで100万円を借り、65万円は指定された口座に振り込み、35万円は勧誘者に手渡した。しかし、1か月経つが収入がない。パンフレットや契約書もなく、業者の住所や電話番号もわからない。知人や勧誘者とはSNSで繋がってるだけである。(20歳代男性)

(処理結果)

マルチ商法に該当し、書面不交付を理由にクーリング・オフができると考えられるが、業者の連絡先が不明で通知を出すことができない状況だった。勧誘者にSNSで事業者の連絡先を確認するように勧めた。詐欺の可能性もあるので警察に被害届を出すようにアドバイスした。

#### <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行いましょう。  
特にインターネット通販の場合は、購入手続きを進める前に、通販サイトの表示や利用規約、購入条件、契約内容、解約条件を必ず確認しましょう。
- ・ マルチ商法の被害を防ぐためには、安易に儲け話には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/fumagazi/ne/>



・・・・・・・・資料目次・・・・・・・・

○表 1	相談件数の年度推移	19
○表 2	相談者の性別件数	19
○表 3	契約当事者の性別件数	19
○表 4	相談者の年代別件数	19
○表 5	契約当事者の年代別件数	19
○表 6	相談方法別相談件数	19
○表 7	市町村別相談件数	20
○表 8	契約・購入金額別相談件数	20
○表 9	内容別相談件数【重複カウント】	20
○表 10	商品・役務別相談件数【項目別分類】	21
○表 11	相談の多い商品・役務【上位 20 位】	21
○表 12	デジタルコンテンツの具体的内容	22
○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	22
○表 14	契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位 10 位】	22
○表 15	契約当事者年代別 相談の多い販売方法・手口【上位 10 位】	23
○表 16	販売購入形態別相談件数	23
○表 17	訪問販売に関する勧誘方法別相談件数	23
○表 18	訪問販売で相談の多い商品・役務	23
○表 19	家庭訪問販売で相談の多い商品・役務	24
○表 20	アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務	24
○表 21	キャッチセールスで相談の多い商品・役務	24
○表 22	S F 商法で相談の多い商品・役務	24
○表 23	通信販売で相談の多い商品・役務	24
○表 24	マルチ商法で相談の多い商品・役務	24
○表 25	電話勧誘販売で相談の多い商品・役務	24
○表 26	ネガティブオプションで相談の多い商品・役務	25
○表 27	訪問購入で相談の多い商品・役務	25
○表 28	危害に関する相談の多い商品・役務等	25
○表 29	危険に関する相談の多い商品・役務等	25
○表 30	[メール相談分]相談者の性別件数	26
○表 31	[メール相談分]契約当事者の性別件数	26
○表 32	[メール相談分]相談者の年代別件数	26
○表 33	[メール相談分]契約当事者の年代別件数	26
○表 34	[メール相談分]相談者の年代別・送信時刻にみた件数	26
○表 35	[メール相談分]契約・購入金額別相談件数	26
○表 36	[メール相談分]内容別相談件数【重複カウント】	26
○表 37	[メール相談分]商品・役務別相談件数【項目別分類】	27
○表 38	[メール相談分]相談の多い商品・役務【上位 10 位】	27
○表 39	[メール相談分]契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位 5 位】	27

# 資料編

○表1 相談件数の年度推移

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
26年度	8,494	7,722	772	—	—	—	—	—	—
27年度	8,443	7,550	893	99.4%	97.8%	115.7%	▲ 51	▲ 172	121
28年度	8,833	8,000	833	104.6%	106.0%	93.3%	390	450	▲ 60
29年度	7,633	6,826	807	86.4%	85.3%	96.9%	▲ 1,200	▲ 1,174	▲ 26
30年度	8,260	7,405	855	108.2%	108.5%	105.9%	627	579	48

○表2 相談者の性別件数

相談者	30年度	29年度	前年度比	増減数
男性	3,618	3,357	107.8%	261
女性	4,142	3,833	108.1%	309
団体等	500	443	112.9%	57
計	8,260	7,633	108.2%	627

○表3 契約当事者の性別件数

契約当事者	30年度	29年度	前年度比	増減数
男性	3,738	3,407	109.7%	331
女性	3,892	3,678	105.8%	214
団体等	630	548	115.0%	82
計	8,260	7,633	108.2%	627

○表4 相談者の年代別件数

相談者	30年度		29年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	75	0.9%	47	0.6%	159.6%	28
20歳代	658	8.0%	617	8.1%	106.6%	41
30歳代	870	10.5%	906	11.9%	96.0%	▲ 36
40歳代	1,434	17.4%	1,444	18.9%	99.3%	▲ 10
50歳代	1,525	18.5%	1,451	19.0%	105.1%	74
60歳代	1,181	14.3%	1,036	13.6%	114.0%	145
70歳代	1,051	12.7%	811	10.6%	129.6%	240
80歳以上	434	5.2%	388	5.1%	111.9%	46
その他・不明	1,032	12.5%	933	12.2%	110.6%	99
計	8,260	100.0%	7,633	100.0%	108.2%	627

○表5 契約当事者の年代別件数

契約当事者	30年度		29年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	205	2.5%	142	1.9%	144.4%	63
20歳代	792	9.6%	726	9.5%	109.1%	66
30歳代	835	10.1%	891	11.7%	93.7%	▲ 56
40歳代	1,193	14.4%	1,298	17.0%	91.9%	▲ 105
50歳代	1,244	15.1%	1,180	15.4%	105.4%	64
60歳代	1,081	13.1%	940	12.3%	115.0%	141
70歳代	1,082	13.1%	837	11.0%	129.3%	245
80歳以上	589	7.1%	505	6.6%	116.6%	84
その他・不明	1,239	15.0%	1,114	14.6%	111.2%	125
計	8,260	100.0%	7,633	100.0%	108.2%	627

○表6 相談方法別相談件数

相談方法	30年度		29年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来訪	158	1.9%	119	1.6%	132.8%	39
電話	7,708	93.3%	7,142	93.6%	107.9%	566
文書	6	0.1%	10	0.1%	60.0%	▲ 4
メール	388	4.7%	362	4.7%	107.2%	26
計	8,260	100.0%	7,633	100.0%	108.2%	627

○表7 市町村別相談件数

市町村名	件数	構成比	市町村名	件数	構成比
大阪市	2,589	31.3%	摂津市	63	0.8%
堺市	506	6.1%	高石市	33	0.4%
岸和田市	129	1.6%	藤井寺市	101	1.2%
豊中市	295	3.6%	東大阪市	358	4.3%
池田市	81	1.0%	泉南市	67	0.8%
吹田市	277	3.4%	四條畷市	79	1.0%
泉大津市	111	1.3%	交野市	77	0.9%
高槻市	201	2.4%	大阪狭山市	86	1.0%
貝塚市	70	0.8%	阪南市	129	1.6%
守口市	112	1.4%	島本町	77	0.9%
枚方市	260	3.1%	豊能町	116	1.4%
茨木市	172	2.1%	能勢町	36	0.4%
八尾市	189	2.3%	忠岡町	52	0.6%
泉佐野市	38	0.5%	熊取町	79	1.0%
富田林市	142	1.7%	田尻町	23	0.3%
寝屋川市	114	1.4%	岬町	56	0.7%
河内長野市	121	1.5%	太子町	27	0.3%
松原市	208	2.5%	河南町	10	0.1%
大東市	80	1.0%	千早赤阪村	7	0.1%
和泉市	116	1.4%	府内(不明)	167	2.0%
箕面市	167	2.0%	他府県	194	2.3%
柏原市	146	1.8%	在外邦人	3	0.0%
羽曳野市	195	2.4%	外国人	8	0.1%
門真市	88	1.1%	不明	5	0.1%
計				8,260	100.0%

○表8 契約・購入金額別相談件数

契約・購入金額	30年度		29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	906	204	791	175	114.5%	116.6%	115	29
1万円以上～5万円未満	893	201	808	156	110.5%	128.8%	85	45
5万円以上～10万円未満	348	87	321	61	108.4%	142.6%	27	26
10万円以上～50万円未満	900	171	814	164	110.6%	104.3%	86	7
50万円以上～100万円未満	211	38	182	34	115.9%	111.8%	29	4
100万円以上～500万円未満	252	67	255	68	98.8%	98.5%	▲3	▲1
500万円以上～1千万円未満	34	18	32	13	106.3%	138.5%	2	5
1千万円以上～5千万円未満	60	25	51	21	117.6%	119.0%	9	4
5千万円以上～1億円未満	6	1	3	1	200.0%	100.0%	3	0
1億円以上	3	2	1	0	300.0%	—	2	2
不明	4,647	1,367	4,375	1,118	106.2%	122.3%	272	249
平均金額 (円)	1,015,017	2,010,395	765,749	1,088,407	132.6%	184.7%	249,268	921,988

※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	30年度	29年度	前年度比	増減数
安全・衛生	338	348	97.1%	▲10
品質・機能	1,757	1,475	119.1%	282
法規・基準	237	182	130.2%	55
価格・料金	1,396	1,012	137.9%	384
計量・量目	9	13	69.2%	▲4
表示・広告	1,346	1,043	129.1%	303
販売方法	3,807	3,433	110.9%	374
契約・解約	5,619	5,539	101.4%	80
接客対応	2,111	1,934	109.2%	177
包装・容器	8	8	100.0%	0
施設・設備	14	16	87.5%	▲2
買物相談	20	16	125.0%	4
生活知識	37	18	205.6%	19
その他	85	88	96.6%	▲3

※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	30年度	29年度	前年度比	増減数
商品一般	520	416	125.0%	104
食料品	487	529	92.1%	▲ 42
住居品	334	311	107.4%	23
光熱水品	172	71	242.3%	101
被服品	418	357	117.1%	61
保健衛生品	355	275	129.1%	80
教養娯楽品	658	665	98.9%	▲ 7
車両・乗り物	173	211	82.0%	▲ 38
土地・建物・設備	224	213	105.2%	11
他の商品	10	16	62.5%	▲ 6
商品計	3,351	3,064	109.4%	287
クリーニング	30	33	90.9%	▲ 3
レンタル・リース・貸借	497	431	115.3%	66
工事・建築・加工	285	217	131.3%	68
修理・補修	147	88	167.0%	59
管理・保管	40	38	105.3%	2
役務一般	9	6	150.0%	3
金融・保険サービス	546	432	126.4%	114
運輸・通信サービス	1,801	1,925	93.6%	▲ 124
教育サービス	38	33	115.2%	5
教養・娯楽サービス	349	323	108.0%	26
保健・福祉サービス	349	345	101.2%	4
他の役務	440	390	112.8%	50
内職・副業・ねずみ講	74	47	157.4%	27
他の行政サービス	70	66	106.1%	4
役務計	4,675	4,374	106.9%	301
他の相談	234	195	120.0%	39
計	8,260	7,633	108.2%	627

○表11 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	868	1,001	86.7%	▲ 133
2	賃貸アパート	372	347	107.2%	25
3	移動通信サービス	286	218	131.2%	68
4	工事・建築	277	213	130.0%	64
5	健康食品	247	291	84.9%	▲ 44
6	食料品(健康食品以外)	240	238	100.8%	2
7	化粧品	226	184	122.8%	42
8	インターネット接続回線	223	251	88.8%	▲ 28
9	ハガキ・メールによる架空請求 (デジタルコンテンツを除く)	171	131	130.5%	40
10	紳士・婦人洋服	143	123	116.3%	20
11	医療	130	123	105.7%	7
12	電気	123	45	273.3%	78
13	新聞	113	122	92.6%	▲ 9
14	自動車	112	124	90.3%	▲ 12
15	携帯電話(スマートフォンを含む)	103	83	124.1%	20
16	損害保険	95	40	237.5%	55
17	ファンド型投資商品	88	50	176.0%	38
17	フリーローン・サラ金	88	71	123.9%	17
19	テレビ放送サービス	81	97	83.5%	▲ 16
20	金融関連サービスその他	75	73	102.7%	2
	その他	4,199	3,808	110.3%	391
	総相談件数	8,260	7,633	108.2%	627

○表 1 2 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	233	230	101.3%	3
有料サイトの架空請求	176	418	42.1%	▲ 242
サクラサイト(出会い系サイト)	75	85	88.2%	▲ 10
オンラインゲーム	41	43	95.3%	▲ 2
偽セキュリティソフト	32	18	177.8%	14
その他のデジタルコンテンツ※	311	207	150.2%	104
計	868	1,001	86.7%	▲ 133

※その他のデジタルコンテンツには、情報商材 86 件などを含む

○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歳代	80歳以上	その他・不明	合計
アダルト情報サイト	22	16	15	43	47	63	17	3	7	233
有料サイトの架空請求	8	16	19	31	43	23	27	6	3	176
サクラサイト(出会い系サイト)	2	19	9	12	12	14	5	1	1	75
オンラインゲーム	16	6	8	7	2	0	0	0	2	41
偽セキュリティソフト	2	0	1	6	4	8	7	4	0	32
その他のデジタルコンテンツ※	9	46	30	49	73	45	28	5	26	311
計	59	103	82	148	181	153	84	19	39	868

○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歳代		80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	件数	件数	件数
1	デジタルコンテンツ	59	デジタルコンテンツ	103	デジタルコンテンツ	82	デジタルコンテンツ	148	デジタルコンテンツ	181	デジタルコンテンツ	153	デジタルコンテンツ	84	新聞	36
2	健康食品	12	賃貸アパート	59	賃貸アパート	81	賃貸アパート	61	賃貸アパート	65	工事・建築	51	工事・建築	54	ハガキ・メールによる架空請求	30
3	履物	9	移动通信サービス	38	移动通信サービス	37	移动通信サービス	49	健康食品	57	ハガキ・メールによる架空請求	49	インターネット接続回線	43	食料品(健康食品以外)	30
4	化粧品	7	化粧品	35	紳士・婦人洋服	29	化粧品	44	移动通信サービス	44	健康食品	43	ハガキ・メールによる架空請求	39	工事・建築	25
5	紳士・婦人洋服	6	内職・副業	35	健康食品	25	健康食品	39	工事・建築	41	インターネット接続回線	41	移动通信サービス	39	電気	24
6	インターネット接続回線	6	インターネット接続回線	19	インターネット接続回線	18	紳士・婦人洋服	33	化粧品	38	化粧品	37	食料品(健康食品以外)	34	健康食品	21
7	ファンド型投資商品	6	エステティックサービス	18	化粧品	16	工事・建築	29	インターネット接続回線	32	移动通信サービス	35	健康食品	31	デジタルコンテンツ	19
8	エステティックサービス	5	食料品(健康食品以外)	18	自動車	16	食料品(健康食品以外)	28	食料品(健康食品以外)	31	食料品(健康食品以外)	33	新聞	30	インターネット接続回線	16
9	移动通信サービス	5	紳士・婦人洋服	17	集合住宅	16	医療	25	紳士・婦人洋服	26	賃貸アパート	23	損害保険	28	老人福祉・サービス	15
10	補習教育	5	医療	17	履物	15	フリーローン・サラ金	23	ハガキ・メールによる架空請求	24	自動車	19	電気	25	固定電話サービス	14
10							インターネット接続回線	23	自動車	24						
総計		205		792		835		1,193		1,244		1,081		1,082		589

○表 15 契約当事者年代別 相談の多い販売方法・手口【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歳代		80歳以上	
		件数		件数		件数		件数		件数		件数		件数		件数
1	インターネット通販	114	インターネット通販	281	インターネット通販	302	インターネット通販	482	インターネット通販	452	インターネット通販	330	インターネット通販	165	家庭訪販	137
2	ワンクリック請求	21	サイドビジネス商法	101	家庭訪販	37	家庭訪販	68	架空請求	84	家庭訪販	101	家庭訪販	158	電話勧誘販売	46
3	家庭訪販	13	マルチ取引	42	サイドビジネス商法	35	架空請求	64	家庭訪販	74	架空請求	92	電話勧誘販売	81	架空請求	38
4	架空請求	11	家庭訪販	37	架空請求	30	身分詐称(かたり商法)	46	身分詐称(かたり商法)	60	身分詐称(かたり商法)	67	架空請求	73	インターネット通販	36
5	サイドビジネス商法	7	架空請求	29	電話勧誘販売	18	ワンクリック請求	37	ワンクリック請求	48	ワンクリック請求	54	身分詐称(かたり商法)	51	身分詐称(かたり商法)	31
6	無料商法	7	無料商法	21	身分詐称(かたり商法)	16	電話勧誘販売	36	サイドビジネス商法	45	電話勧誘販売	50	テレビショッピング	44	テレビショッピング	18
7	マルチ商法	6	電話勧誘販売	19	無料商法	14	サイドビジネス商法	36	電話勧誘販売	35	無料商法	22	利殖商法(投資商法)	23	景品付販売	16
8	代引配達	5	利殖商法(投資商法)	18	代引配達	13	無料商法	25	無料商法	26	テレビショッピング	20	無料商法	20	訪問購入	15
9	利殖商法(投資商法)	4	クレ・サラ強要商法	17	ワンクリック請求	12	代引配達	17	利殖商法(投資商法)	16	サイドビジネス商法	15	ワンクリック請求	17	利殖商法(投資商法)	11
10	紹介販売	3	ワンクリック請求	14	マルチ取引	11	マルチ取引	14	代引配達	11	利殖商法(投資商法)	13	訪問購入	16	次々販売	9
10							インターネットオークション	14								

※販売方法・手口については、1件の相談でもその相談が複数の販売方法・手口に該当する場合は、それぞれの販売方法・手口にカウントしているため、販売方法・手口の合計件数と相談件数とは一致しない。

○表 16 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	30年度	29年度	前年度比	増減数	
店舗購入	2,186	1,978	110.5%	208	
訪問販売	685	536	127.8%	149	⇒表17・18
通信販売	2,785	2,716	102.5%	69	⇒表23
マルチ商法	96	97	99.0%	▲1	⇒表24
電話勧誘販売	316	353	89.5%	▲37	⇒表25
ネガティブ・オプション	5	6	83.3%	▲1	⇒表26
訪問購入	60	53	113.2%	7	⇒表27
その他無店舗販売	43	47	91.5%	▲4	
不明・無関係	2,084	1,847	112.8%	237	
計	8,260	7,633	108.2%	627	

○表 17 訪問販売に関する勧誘方法別相談件数

勧誘方法	30年度	29年度	前年度比	増減数	
家庭訪問販売	598	457	130.9%	141	⇒表19
アポイントメントセールス	22	13	169.2%	9	⇒表20
キャッチセールス	4	9	44.4%	▲5	⇒表21
SF商法	11	8	137.5%	3	⇒表22
その他	50	49	102.0%	1	
計	685	536	127.8%	149	

○表 18 訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
新聞	103	112	92.0%	▲9
工事・建築	94	67	140.3%	27
テレビ放送サービス	44	60	73.3%	▲16
電気	42	10	420.0%	32
インターネット接続回線	42	32	131.3%	10

○表 19 家庭訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
新聞	101	111	91.0%	▲ 10
工事・建築	92	67	137.3%	25
テレビ放送サービス	44	57	77.2%	▲ 13
インターネット接続回線	41	29	141.4%	12
電気	37	7	528.6%	30

○表 20 アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
ビジネス教室	4	0	—	4
集合住宅(投資用マンション)	3	0	—	3
外注・モデル養成教室,内職	3	0	—	3
内職・副業	2	0	—	2
デジタルコンテンツ(投資サバ,情報商材)	2	2	100.0%	0

○表 21 キャッチセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
美容機器	1	0	—	1
絵画	1	1	100.0%	0
映画配信サービス	1	0	—	1
ヨガ教室	1	0	—	1

○表 22 SF商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
健康食品	4	5	80.0%	▲ 1
磁気治療器具	2	1	200.0%	1

○表 23 通信販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	813	972	83.6%	▲ 159
健康食品	214	237	90.3%	▲ 23
化粧品	183	138	132.6%	45
紳士・婦人洋服	106	97	109.3%	9
架空請求メール(デジタルコンテンツを除く)	78	17	458.8%	61

○表 24 マルチ商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
内職・副業	18	7	257.1%	11
化粧品	15	19	78.9%	▲ 4
ファンド型投資商品	15	15	100.0%	0
健康食品	6	15	40.0%	▲ 9
複合サービス会員	6	0	—	6

○表 25 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
インターネット接続回線	77	119	64.7%	▲ 42
電気	29	8	362.5%	21
食料品(健康食品以外)	27	27	100.0%	0
集合住宅	23	16	143.8%	7
健康食品	12	20	60.0%	▲ 8
化粧品	12	2	600.0%	10

○表 26 ネガティブオプションで相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
魚介類	1	1	100.0%	0
アクセサリ	1	0	—	1
腕時計	1	0	—	1
台所消耗品	1	0	—	1
アダルトグッズ	1	0	—	1

○表 27 訪問購入で相談の多い商品・役務

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
アクセサリ	22	8	275.0%	14
和服	6	2	300.0%	4
履物	5	4	125.0%	1
被服品(和服以外)	3	10	30.0%	▲7
楽器	2	1	200.0%	1

### 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 28 危害に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
医療	23	21	109.5%	2
(うち美容医療)	(7)	(9)	77.8%	▲2
化粧品	19	26	73.1%	▲7
健康食品	17	28	60.7%	▲11
食料品(健康食品を除く)	16	12	133.3%	4
洗浄剤等	5	4	125.0%	1
外食	5	8	62.5%	▲3
空調・冷暖房機器	3	0	—	3
医薬品	3	1	300.0%	2
パーマ	3	4	75.0%	▲1
その他(電動自転車, エステービス等)	35	43	81.4%	▲8
計	129	147	87.8%	▲18

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 29 危険に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
携帯電話(充電器を含む)	7	2	350.0%	5
自動車	7	8	87.5%	▲1
食料品(健康食品を除く)	6	6	100.0%	0
空調・冷暖房機器	5	5	100.0%	0
トースター類	3	0	—	3
照明器具	3	1	300.0%	2
テレビ・テレビ付属品	3	3	100.0%	0
浴室設備	3	0	—	3
その他(電気掃除機, 自転車等)	30	34	88.2%	▲4
計	67	59	113.6%	8



平成30年度メール相談分

○表30 相談者の性別件数

相談者	30年度	29年度	前年度比	増減数
男性	202	181	111.6%	21
女性	167	158	105.7%	9
団体等	19	23	82.6%	▲4
計	388	362	107.2%	26

○表31 契約当事者の性別件数

契約当事者	30年度	29年度	前年度比	増減数
男性	200	177	113.0%	23
女性	164	161	101.9%	3
団体等	24	24	100.0%	0
計	388	362	107.2%	26

○表32 相談者の年代別件数

相談者	30年度	29年度	前年度比	増減数
20歳未満	6	2	300.0%	4
20歳代	68	52	130.8%	16
30歳代	76	90	84.4%	▲14
40歳代	92	83	110.8%	9
50歳代	63	51	123.5%	12
60歳代	29	26	111.5%	3
70歳代	12	8	150.0%	4
80歳以上	0	0	-	0
その他・不明	42	50	84.0%	▲8
計	388	362	107.2%	26

○表33 契約当事者の年代別件数

契約当事者	30年度	29年度	前年度比	増減数
20歳未満	12	3	400.0%	9
20歳代	71	56	126.8%	15
30歳代	74	87	85.1%	▲13
40歳代	82	77	106.5%	5
50歳代	55	42	131.0%	13
60歳代	27	27	100.0%	0
70歳代	15	11	136.4%	4
80歳以上	7	4	175.0%	3
その他・不明	45	55	81.8%	▲10
計	388	362	107.2%	26

○表34 相談者の年代別・送信時刻にみた件数

相談者	送信時刻			計
	平日9時～17時	平日17時～翌日9時迄	休日・祝日	
20歳未満	5	1	0	6
20歳代	25	32	11	68
30歳代	23	32	21	76
40歳代	24	35	33	92
50歳代	14	30	19	63
60歳代	13	12	4	29
70歳代	4	2	6	12
80歳以上	0	0	0	0
その他・不明	23	9	10	42
計	131	153	104	388

○表35 契約・購入金額別相談件数

契約購入金額	30年度	29年度	前年度比	増減数
1万円未満	82	71	115.5%	11
1万円以上～5万円未満	63	54	116.7%	9
5万円以上～10万円未満	21	21	100.0%	0
10万円以上～50万円未満	40	46	87.0%	▲6
50万円以上～100万円未満	9	9	100.0%	0
100万円以上～500万円未満	18	6	300.0%	12
500万円以上～1000万円未満	2	1	200.0%	1
1000万円以上～1億円未満	4	0	-	4
1億円以上	0	0	-	0
不明	149	154	96.8%	▲5
平均金額 (円)	799,954	186,637	428.6%	613,317

※契約・購入金額は既支払額とは限らない。

○表36 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	30年度	29年度	前年度比	増減数
安全・衛生	22	18	122.2%	4
品質・機能	106	95	111.6%	11
法規・基準	8	14	57.1%	▲6
価格・料金	63	56	112.5%	7
計量・量目	0	2	0.0%	▲2
表示・広告	81	96	84.4%	▲15
販売方法	228	178	128.1%	50
契約・解約	293	288	101.7%	5
接客対応	119	129	92.2%	▲10
包装・容器	1	0	-	1
施設・設備	2	0	-	2
買物相談	0	0	-	0
生活知識	0	0	-	0
その他	5	0	-	5

※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37 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
商品一般	15	12	125.0%	3
食料品	20	22	90.9%	▲2
住居品	14	17	82.4%	▲3
光熱水品	2	2	100.0%	0
被服品	33	19	173.7%	14
保健衛生品	10	9	111.1%	1
教養娯楽品	39	45	86.7%	▲6
車両・乗り物	15	9	166.7%	6
土地・建物・設備	11	10	110.0%	1
他の商品	0	1	0.0%	▲1
商品計	159	146	108.9%	13
クリーニング	1	2	50.0%	▲1
レンタル・リース・貸借	20	15	133.3%	5
工事・建築・加工	10	4	250.0%	6
修理・補修	4	5	80.0%	▲1
管理・保管	3	2	150.0%	1
役務一般	0	0	-	0
金融・保険サービス	16	18	88.9%	▲2
運輸・通信サービス	102	82	124.4%	20
教育サービス	2	1	200.0%	1
教養・娯楽サービス	21	28	75.0%	▲7
保健・福祉サービス	20	24	83.3%	▲4
他の役務	18	28	64.3%	▲10
内職・副業・ねずみ講	9	4	225.0%	5
他の行政サービス	1	3	33.3%	▲2
役務計	227	216	105.1%	11
他の相談	2	0	-	2
計	388	362	107.2%	26

○表38 相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	商品・役務	30年度	29年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	46	32	143.8%	14
2	移動通信サービス	21	14	150.0%	7
3	インターネット接続回線	15	15	100.0%	0
4	紳士・婦人洋服	13	5	260.0%	8
5	食料品(健康食品以外)	11	11	100.0%	0
5	自動車	11	7	157.1%	4
7	携帯電話	10	6	166.7%	4
8	健康食品	9	11	81.8%	▲2
8	賃貸アパート	9	11	81.8%	▲2
8	工事・建築	9	4	225.0%	5
8	医療	9	6	150.0%	3
8	内職・副業	9	4	225.0%	5

○表39 契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位5位】

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳代		80歳以上	
	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	7	デジタルコンテンツ	10	デジタルコンテンツ	8	デジタルコンテンツ	7	デジタルコンテンツ	5	デジタルコンテンツ	4	移動通信サービス	2	食料品(健康食品以外)	2
2	運動靴	2	内職・副業	6	紳士・婦人洋服	4	移動通信サービス	7	移動通信サービス	5	テレビ放送サービス	3	インターネット接続回線	2	新聞	1
3	健康食品	1	食料品(健康食品以外)	4	賃貸アパート	3	紳士・婦人洋服	6	健康食品	3	自動車	2	布団類	1	携帯電話	1
4	浄水器	1	携帯電話	3	移動通信サービス	3	自動車	5	化粧品	3	インターネット接続回線	2	工事・建築	1	老人ホーム	1
5	ガス	1	移動通信サービス	3	医療	3	履物	3	音響・映像機器	3			生命保険	1	生命保険	1
5			エステティックサービス	3			集合住宅	3					ファンド型投資商品	1	インターネット接続回線	1
5							工事・建築	3								
総計		12		71		74		82		55		27		15		7