

平成27年度大阪市消費生活相談のまとめ

目 次

1. 相談件数と特徴	1
2. 相談件数の多い項目	3
3. 区別相談件数	6
4. 年代別（契約当事者）にみる相談件数	7
5. 年代別（契約当事者）にみる商品・役務件数	8
6. 販売・購入形態別にみる相談件数	10
7. 用語説明	11
8. 消費生活トラブルの解決	12
9. 事業者指導の実施	13

平成28年7月

大阪市消費者センター

1. 相談件数と特徴

平成27年度に消費者センターで新たに受け付けた件数は**23,172**件で、26年度と比べ176件増加しました。そのうち問題が多い販売方法、商品、サービスなどに着目した相談件数は**19,703**件となっています。

相談の多い商品・役務別でみると「放送・コンテンツ等」（ほとんどが、出会い系サイトやアダルト情報サイトに関する相談）が多く、それらの相談の中にはメールによる架空請求、利用料の不当請求などの相談が依然として多く寄せられました。

また、大手通信事業者が光通信回線をプロバイダ等の事業者に卸売する、いわゆる光卸のトラブルに関する相談で、指定した日時に工事がされないなど、工事に関する苦情が多く寄せられました。

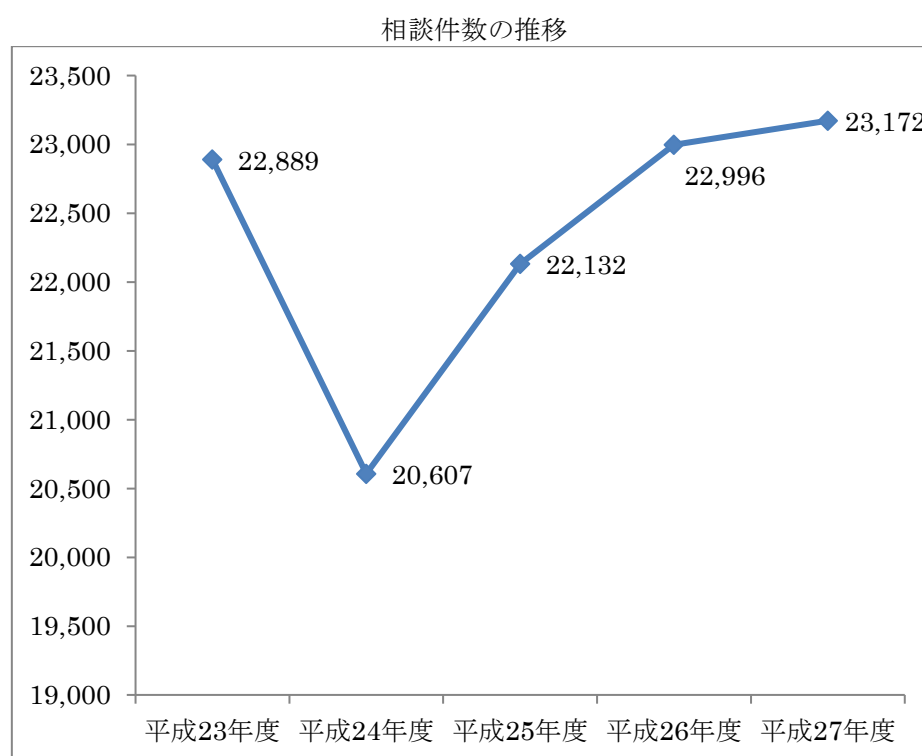
70歳以上の高齢者からの相談では、健康食品や書籍・印刷物、ファンド型投資商品等に関する相談が他の年代と比べて多く寄せられました。

注：本まとめにおいては、増加率や構成比等の計算は小数点第2位以下を四捨五入しています。
このため、構成比の合計が100%にならない場合があります。

【件数の推移】

年 度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
総相談件数	22,889	20,607	22,132	22,996	23,172
前年度増加率	9.5%	△10.0%	7.4%	3.9%	0.8%

注:件数は、他の専門的相談機関や他都市のセンターを紹介したものを含む。



【高齢者に多い悪質商法 相談件数（全体）の推移】 ※詳細は9ページをご覧ください

年 度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
点検商法	78	94	102	110	82
S F（催眠）商法	15	15	13	20	18
かたり商法	74	74	89	141	143
送りつけ商法	99	99	210	110	96

注:「点検商法」には、ふとんの訪問販売など、住宅リフォーム以外のものも含む。

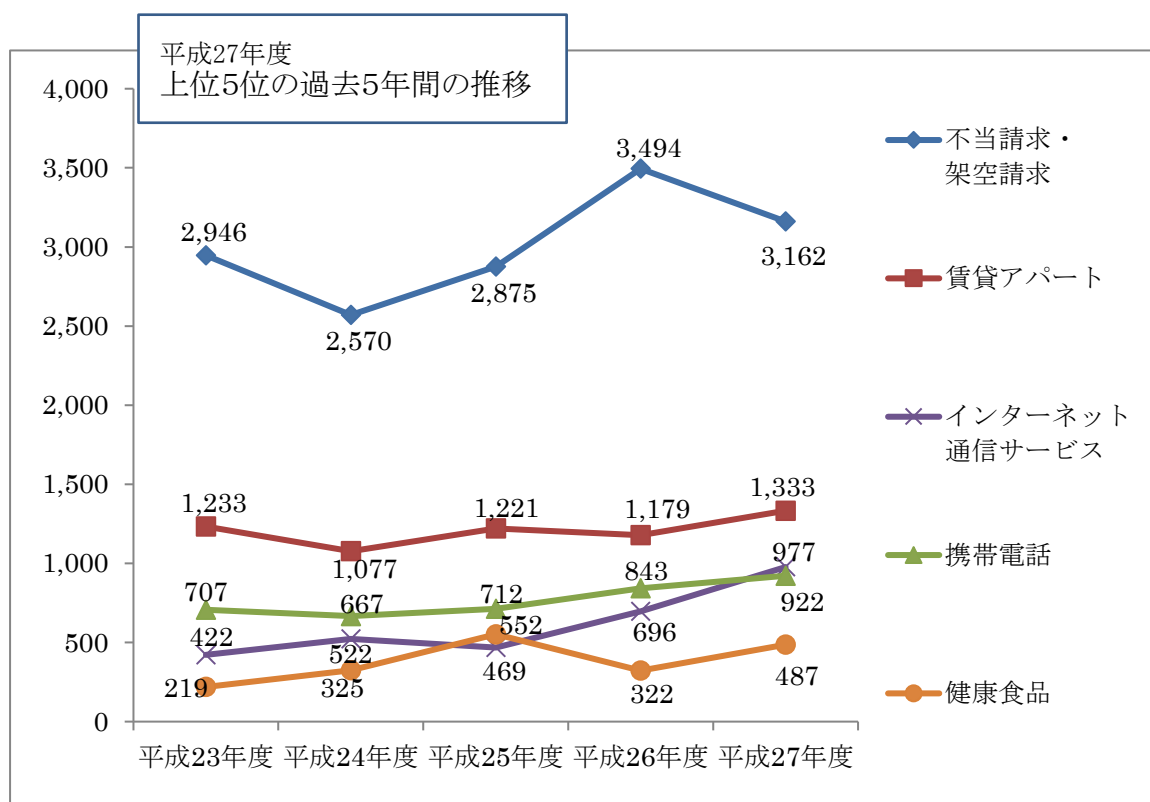
【若年者に多い悪質商法 相談件数（全体）の推移】 ※詳細は9ページをご覧ください

年 度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
マルチ商法	240	212	193	254	314
キャッチセールス	33	18	22	20	15
アポイントメントセールス	78	65	59	53	71

2. 相談件数の多い項目

相談件数の多い項目 上位5位

順位	項目	平成27年度	平成26年度	増加率%	主な相談内容等
1	不当請求・架空請求	3,162	3,494	▲9.5%	携帯電話・パソコン等で利用した覚えのないサイトの利用料金を請求する架空請求に関するもの、画面をクリックしただけで有料契約が成立したかのように思わせて法外な料金を請求するワンクリック請求に関するものなど
2	賃貸アパート	1,333	1,179	13.1%	退去時に次の入居者のためのリフォームやハウスクリーニング費用を請求されたというもの、高額な修理費用を請求されたというものなど
3	インターネット通信サービス	977	696	40.4%	光通信の執拗な勧誘やプロバイダ契約（契約変更）の解約手続きや高額な解約料に関するものなど
4	携帯電話	922	843	9.4%	スマートフォンの購入時に付属機器の購入を勧められたが必要でなかった、サービス内容が当初の説明と違うというものなど
5	健康食品	487	322	51.2%	お試しのつもりで購入したが、複数回の購入契約になっていたので、解約を申し出たが応じてくれないなど



平成27年度で多く寄せられた相談内容は以下のとおりです。

【架空請求・不当請求についての相談】

年 度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
架空請求・不当請求の相談件数	2,946	2,570	2,875	3,494	3,162
相談件数全体に占める割合	12.9%	12.5%	13.0%	15.2%	13.6%
前年度増加率	0.1%	△12.8%	11.9%	21.5%	△9.5%

「架空請求」・・・2,354件

架空請求は、メールやはがき、電話などにより、利用した覚えのない商品の購入代金や、アダルトサイト・出会い系サイトなどの利用料金を請求するものです。

また、「ワンクリック請求」の手口では、アダルトサイトなどで年齢認証の確認をただけで、利用料金を請求するものです。今年度「ワンクリック請求」に関する相談は、1,609件（前年度1,865件）となっています。

代表的な手口

- ・「総合サイトの退会期間を過ぎても退会の処理をしていないので、延滞料金が発生している」などの内容をメールで送りつけ、架空の利用料金を騙し取る手口。
- ・インターネットに接続し、いろいろなサイトを見ていたところ、突然出会い系サイトにつながり、「登録ありがとうございます」という表示が出て、利用料金を請求する手口。
- ・パソコンで出会い系サイトを閲覧していて、年齢認証の確認をクリックしただけで、パソコンの画面に請求画面を貼り付ける手口。

「不当請求」・・・808件

不当請求は、携帯電話やパソコンにサイトへ誘導するメールを送りつけ、受取人がメールを開いてURLをクリックしたり、インターネットのサイトで画面をクリックしただけで、あたかも利用契約が成立したかのように思わせて法外な料金を請求するものや、応募していない懸賞に当選したと思い込ませ、その受け取り手続きをするための費用などと称して料金を請求するものです。

代表的な手口

- ・サイト上に「無料ポイント内で異性と話ができる」と記載して、全て無料であると誤認させて契約させ、後日「無料ポイント内に収まらない利用については有料である。」として利用料金を請求する手口。

【賃貸アパートに関する相談】

賃貸アパートに関する相談では、退去時に高額な補修費用を請求されたり、入居時に説明を受けてない費用の請求や、次の入居者のためのリフォームやハウスクリーニング費用を請求されたなどという相談が多数寄せられました。

賃貸アパートに関する相談件数

年 度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
相談件数	1,233	1,077	1,221	1,179	1,333
前年度増加率	2.5%	△13%	13.4%	△3.4%	13.1%

【スマートフォン・携帯電話に関する相談】

スマートフォンの普及が進み、様々なトラブルが発生しています。

スマートフォンを購入するときに、通信容量が不足するとの説明を受けて Wi-Fi 機器を、記録容量が不足するからと SD カードを進められて、よく理解しないままに購入してしまい、後にそれらが必要でなかったと気がついて返品を申し出たが応じてもらえず、トラブルになっているとの相談が多く寄せられました。

携帯電話（スマートフォン含む）に関する相談件数

年 度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
相談件数	707	667	712	843	922
前年度増加率	27.6%	△5.7%	6.7%	18.4%	9.4%

【健康食品に関する相談】

健康食品に関する相談では、「初回限定のお試し価格」など安い価格で表示されている商品を 1 回だけのお試しのつもりで注文したが、複数回の購入契約になっており、1 回の購入だけでは解約に応じてもらえず、トラブルになっているとの相談が寄せられました。

健康食品に関する相談件数の推移

年 度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
相談件数	219	325	552	322	487
前年度増加率	△15.1%	48.4%	69.9%	△41.7%	51.2%

3. 区別相談件数

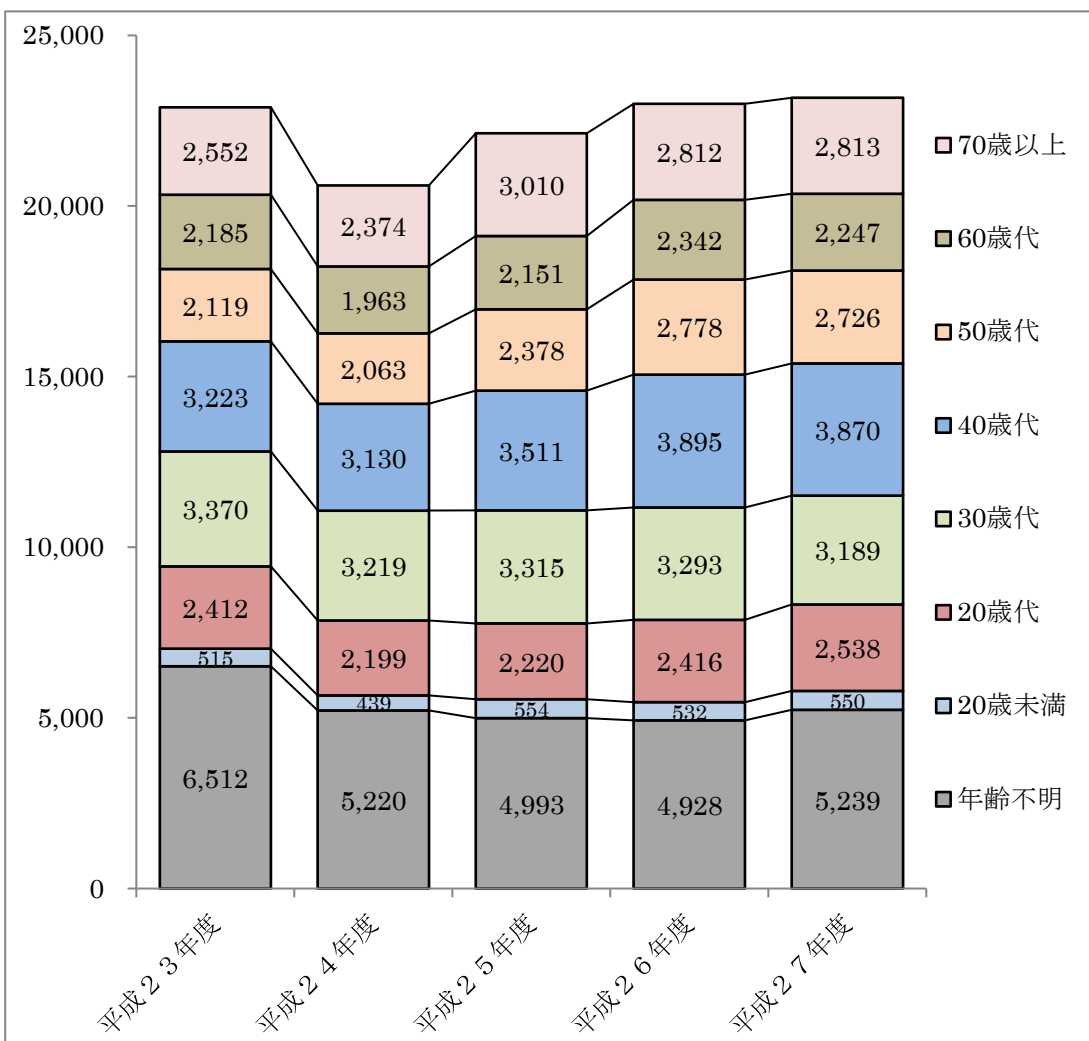
契約当事者の居住区別にみた相談件数は次のとおりです。

	件数	区別人口※	人口1000人当りの 相談件数
北区	989	123,679	8.00
都島区	821	104,735	7.84
福島区	439	72,463	6.06
此花区	380	66,640	5.70
中央区	876	93,037	9.42
西区	741	92,418	8.02
港区	435	82,063	5.30
大正区	346	65,172	5.31
天王寺区	531	75,662	7.02
浪速区	488	69,673	7.00
西淀川区	537	95,537	5.62
淀川区	1,157	176,411	6.56
東淀川区	1,041	175,587	5.93
東成区	498	80,592	6.18
生野区	759	130,194	5.83
旭区	541	91,619	5.90
城東区	1,051	164,464	6.39
鶴見区	597	111,528	5.35
阿倍野区	748	107,750	6.94
住之江区	720	123,035	5.85
住吉区	1,056	154,315	6.84
東住吉区	798	126,391	6.31
平野区	1,136	196,839	5.77
西成区	597	111,938	5.33
区別合計	17,282	2,691,742	6.42
市内	512		
市外・不明	5,378		
総計	23,172		

※平成27年国勢調査 速報値

4. 年代別（契約当事者）にみる相談件数

	平成27年度			
	相談件数	構成比(%)	前年度 構成比 (%)	構成比の対 前年度 増減(%)
20歳未満	550	3.1	2.9	0.2
20歳代	2,538	14.2	13.4	0.8
30歳代	3,189	17.8	18.2	▲ 0.4
40歳代	3,870	21.6	21.6	0.0
50歳代	2,726	15.2	15.4	▲ 0.2
60歳代	2,247	12.5	13.0	▲ 0.5
70歳以上	2,813	15.7	15.6	0.1
年齢判明分合計	17,933	100.0	100.0	
年齢不明	5,239			
合計	23,172			



5. 年代別（契約当事者）にみる商品・役務件数（上位キーワード※）

順位	商品・役務	平成27年度	平成26年度	増減	主な相談内容
1	放送・コンテンツ等	3,868	4,223	▲ 355	デジタルコンテンツ
2	レンタル・リース・貸借	1,651	1,456	195	不動産貸借(主に賃貸アパート)
3	商品一般	1,039	692	347	
4	インターネット通信サービス	977	696	281	プロバイダ、光ファイバー
5	役務その他	738	607	131	結婚相手紹介・祈祷サービス
6	移動通信サービス	703	574	129	携帯電話等の通信サービス
7	相談その他	699	648	51	
8	電話機・電話機用品	529	519	10	電話機(携帯、スマートフォン)本体
9	健康食品	487	322	165	
10	理美容	369	354	15	エステ
11	医療	356	326	30	医療サービスに関するもの
12	工事・建築・加工	355	372	▲ 17	住宅に関する工事
13	教室・講座	348	312	36	資格講座、語学教室、ビジネス教室
14	パソコン・パソコン関連用品	331	354	▲ 23	ソフト及び入出力機器、部品類
15	融資サービス	322	364	▲ 42	フリーローン・サラ金
16	書籍・印刷物	288	301	▲ 13	書籍・カタログ
17	紳士・婦人洋服	262	323	▲ 61	
18	化粧品	258	228	30	男女化粧品、石鹸
19	家具・寝具	238	224	14	
20	食器・台所用品	237	279	▲ 42	

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	その他・不明
1	放送・コンテンツ等	放送・コンテンツ等	放送・コンテンツ等	放送・コンテンツ等	放送・コンテンツ等	放送・コンテンツ等	放送・コンテンツ等	商品一般
2	健康食品	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	インターネット通信サービス	商品一般	レンタル・リース・貸借
3	レンタル・リース・貸借	理美容	インターネット通信サービス	インターネット通信サービス	インターネット通信サービス	レンタル・リース・貸借	健康食品	放送・コンテンツ等
4	教室・講座	移動通信サービス	移動通信サービス	移動通信サービス	移動通信サービス	商品一般	インターネット通信サービス	相談その他
5	紳士・婦人洋服	インターネット通信サービス	役務その他	役務その他	役務その他	移動通信サービス	書籍・印刷物	役務その他
6	電話機・電話機用品	教室・講座	電話機・電話機用品	商品一般	商品一般	役務その他	レンタル・リース・貸借	インターネット通信サービス
7	相談その他	役務その他	商品一般	相談その他	電話機・電話機用品	工事・建築・加工	相談その他	移動通信サービス
8	インターネット通信サービス	商品一般	理美容	電話機・電話機用品	相談その他	相談その他	工事・建築・加工	電話機・電話機用品
9	移動通信サービス	電話機・電話機用品	教室・講座	教室・講座	工事・建築・加工	電話機・電話機用品	役務その他	融資サービス
10	観覧・鑑賞	健康食品	健康食品	パソコン・パソコン関連用品	化粧品	パソコン・パソコン関連用品	預貯金・証券等	工事・建築・加工
11	医療	内職・副業	医療	健康食品	パソコン・パソコン関連用品	書籍・印刷物	医療	パソコン・パソコン関連用品
12	理美容	パソコン・パソコン関連用品	相談その他	融資サービス	医療	音響・映像製品	ファンド型投資商品	健康食品
13	化粧品	紳士・婦人洋服	紳士・婦人洋服	医療	健康食品	健康食品	移動通信サービス	医療
14	役務その他	化粧品	融資サービス	自動車	融資サービス	生命保険	食器・台所用品	電報・固定電話
15	商品一般	相談その他	履物	理美容	教室・講座	医療	他の住居品	理美容
16	パソコン・パソコン関連用品	食器・台所用品	食器・台所用品	紳士・婦人洋服	家具・寝具	空調・冷暖房機器	電話機・電話機用品	集合住宅
17	玩具・遊具	履物	パソコン・パソコン関連用品	工事・建築・加工	自動車	家具・寝具	家具・寝具	家具・寝具
18	自動車	自動車	自動車	化粧品	音響・映像製品	預貯金・証券等	生命保険	他の住居品
19	他の教養・娯楽	冠婚葬祭	外食・食事宅配	外食・食事宅配	外食・食事宅配	食生活機器	電報・固定電話	化粧品
20	履物	医療	他の身の回り品	書籍・印刷物	郵便・貨物運送サービス	融資サービス	老人福祉サービス	郵便・貨物運送サービス

※上位キーワードとは、消費生活相談を情報収集している PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）で定義されている分類項目です。

【高齢者に多い悪質商法被害に関する相談件数】

	全体の相談件数	60歳以上が当事者の相談件数	60歳以上の当事者の占める割合
点検商法	82	44	53.7%
S F（催眠）商法	18	15	83.3%
かたり商法	143	67	46.9%
送りつけ商法	96	63	65.6%

高齢者に多い上記の悪質商法被害では、「商品の宣伝を聞いて無料で商品がもらえる」「販売員の話が楽しい」などの雰囲気にはかれて会場に通い続けて、支払いは後日でよいからと言われて、その間に次々と高額な商品を契約させられてしまい、気が付くと多額の請求を受けて困っているなど、いわゆる SF（催眠）商法に関する相談では全体の8割を超えています。

また複雑な仕組みの利殖商品を「高額配当が受け取れる」「損はしない」などと言葉巧みに勧誘され、「定期預金のようなもの」と思い込み契約したところ、利益が出るどころかほとんどお金が戻らなかったなどという相談が寄せられました。

利殖商法に関する相談件数

	全体の相談件数	60歳以上が当事者の相談件数	60歳以上の当事者の占める割合
ファンド型投資信託商品	162	101	62.3%
デリバティブ取引	76	25	32.9%
未公開株	10	5	50.0%
公社債	14	9	64.3%

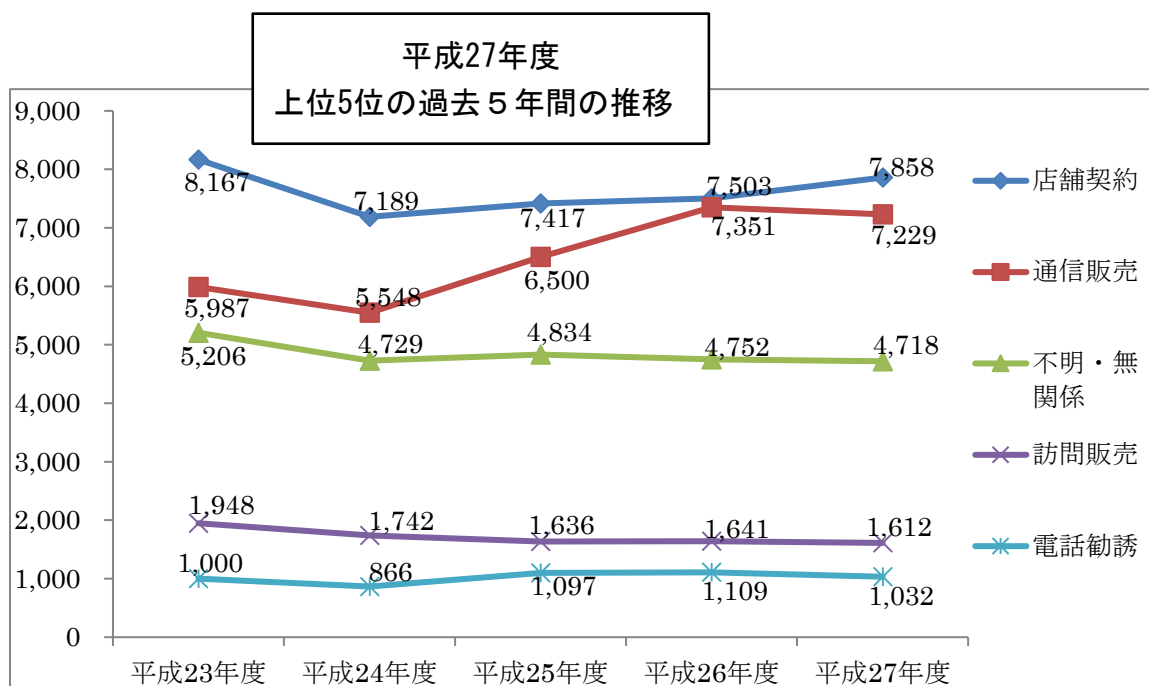
【若年者に多い悪質商法に関する相談件数】

	全体の相談件数	30歳未満が当事者の相談件数	30歳未満の当事者の占める割合
マルチ商法	314	162	51.6%
キャッチセールス	15	9	60.0%
アポイントメントセールス	71	37	52.1%

若年者に多い悪質商法被害では、海外の事業者が会員を募集して、会員はオンラインカジノのプレイヤーとして登録して広告収入を得られると説明を受けたものの、実態は友人・知人を会員に勧誘することで報酬が得られるなど、いわゆるマルチ商法と疑われる相談が多数寄せられました。

6. 販売・購入形態別にみる相談件数

	平成27年度			
	相談件数	構成比(%)	前年度構成比(%)	構成比の対前年度増減(%)
訪問販売	1,612	7.0	7.1	▲ 0.1
家庭訪販	978	4.2	4.5	▲ 0.3
アポイントメントセールス	71	0.3	0.2	0.1
キャッチセールス	15	0.1	0.1	0.0
SF商法	18	0.1	0.1	0.0
その他不明	530	2.3	2.3	0.0
通信販売	7,229	31.2	32.0	▲ 0.8
マルチ商法	314	1.4	1.1	0.3
電話勧誘	1,032	4.5	4.8	▲ 0.3
ネガティブオプション	71	0.3	0.3	0.0
訪問購入	154	0.7	0.6	0.1
その他無店舗	184	0.8	0.8	0.0
店舗契約	7,858	33.9	32.6	1.3
不明・無関係	4,718	20.4	20.7	▲ 0.3
合計	23,172	100.0	100.0	



用語説明

○ アポイントメントセールス

「プレゼントがあたった」などと電話やメールなどで呼び出し、アクセサリーやエステなどの契約をさせる手口。また、異性の販売員が電話やメールでデートに誘い出し、恋人のような雰囲気を作り、アクセサリーやレジャー会員権などを売りつける恋人商法と絡んだ手口。最近では SNS を利用した手口が多く見られる。

○ 送りつけ商法（ネガティブオプション）

事業者から、消費者に対して一方的に商品を送り付けてくる商法。

「以前お申し込みいただいた健康食品を今から送ります」と突然電話があり、消費者が申し込んだ覚えがないと断っても、高圧的な態度で商品を強引に送りつけられるという事例が増加している。

○ かたり商法

「水道局の方から来ました」などと、官公庁の職員等であるかのように装い、高額な浄水器や防犯防災警報装置、消火器、健康器具などを売りつける手口。

○ 架空（不当）請求

電子メールやはがきなどで身に覚えのない有料サイトの利用料を請求する**架空請求**、メールを開いたりアクセスしただけで料金を請求する**不当請求**。

サイトで年齢認証をクリックしただけで、利用料を請求する**ワンクリック請求**。

○ キャッチセールス

ターミナルなどで「アンケートにご協力ください」などと呼び止め、喫茶店や営業所に連れて行き、エステや化粧品などの契約をさせる手口。

○ SF（催眠）商法

「日用品をタダであげる」と呼び止めて会場に誘い込み、買わないと損をするような一種の催眠状態に近い状態にして、高額な羽毛ふとんや健康食品などを買わせる手口。

○ 点検商法

屋根や床下などを無料又は低価格で点検するといって家庭を訪問し、「このままでは大事な家が壊れてしまい近隣にも迷惑がかかる」などと不安を煽り、工事の内容の割に高額で、ときには必要のない工事の契約を結ばせる手口。

○ マルチ商法（連鎖販売取引契約）

商品を買って会員になり、知人や友人を紹介すればリベートがもらえ、自分の系列に加入者を増やしていくと大きな利益が得られるというもの。しかし、利益を得るために強引な勧誘をした結果、友人との人間関係が壊れたり、売れない商品を抱え込んだりと問題の多い商法。

○ 押し買い（訪問購入契約）

買取事業者がいきなり訪問してきて貴金属を強引に買い取っていく飛び込み営業や、事前にアポイントを取るものの、不要な呉服を買い取るなどと説明して、貴金属の買取が目的であることを告げずに訪問日を約束する商法。

7. 消費生活トラブルの解決

(1) クーリング・オフの助言

訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引を始めとする一定期間内にクーリング・オフが可能な契約についての相談に対しては、クーリング・オフ制度の活用とその方法などを助言しています。

平成27年度にクーリング・オフを助言した相談案件は**751件**（前年実績744件）ありました。

(2) あっせんの実施

事業者の販売方法等に法令違反などの問題点がある場合は、消費者の自主交渉だけでは問題解決が困難であるため、消費者と事業者の間に入ってあっせん交渉を行うことにより被害の救済を図っています。

平成27年度にあっせんを行った相談案件は**692件**（前年実績647件）あり、そのうち**89%**（同88%）である**617件**（同572件）をあっせん解決しました。

(3) 大阪市消費者保護審議会の活用

消費者センターによるあっせん解決が困難な案件については、大阪市消費者保護審議会（苦情処理部会）によるあっせん・調停の制度を活用することにより、消費者被害の救済を図ることとしています。

8. 事業者指導の実施

大阪市消費者保護条例では、販売目的を隠した勧誘や、執拗・強引な勧誘、クーリング・オフの妨害などを「不当な取引行為」として禁止し、悪質な事業者による消費者被害を防止するため、違反した事業者に対して指導を実施しています。

平成27年度は1事業者に対して指導を行い、是正を求めました。

なお、「特定商取引に関する法律（特商法）」に基づく行政処分の権限がある大阪府と連携して、悪質な事業者に対する指導も強力に進めています。

文書又は口頭による事業者指導の実績（件数） 注：（）内は内数で、府と連携した件数

	指導実績		対象事業者の主な業種
平成27年度	指導	1 (1)	・学習教材等の訪問販売 1 (1)
平成26年度	指導	3 (3)	・健康食品等の連鎖販売 1 (1) ・電気通信事業の電話勧誘販売 2 (2)
	勧告	1	・エステ 1
平成25年度	指導	4 (1)	・健康食品等の連鎖販売 2 ・電気通信事業の店舗販売 1 ・浄水器の訪問販売 1 (1)
平成24年度	指導	12 (5)	・エステ 1 ・貴金属・宝石の販売 1 (1) ・コンサル業務の電話勧誘 1 ・化粧品等の連鎖販売 1 ・防犯設備等訪問販売 1 (1) ・電気通信事業、電話勧誘、訪問販売、店舗販売 3 ・不動産特定共同事業の電話勧誘 1 ・新聞の訪問販売 2 (2) ・水道工事等 1 (1)
	勧告	2 (1)	・防犯設備等訪問販売 1 ・浄水器の訪問販売 1 (1)
平成23年度	指導	6 (3)	・消火器、火災報知機の訪問販売 1 ・エステ 2 ・家庭用給湯器・太陽光発電機器の訪問販売 1 (1) ・新聞の訪問販売 2 (2)
	勧告	3 (2)	・有線テレビジョン放送事業等の訪問販売 1 ・土地のインターネット広告・宣伝等の訪問販売 1 (1) ・換気扇フィルターの訪問販売 1 (1)