

平成24年度大阪市消費生活相談のまとめ

目 次

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

平成25年6月

大阪市消費者センター

【相談件数と特徴】

平成24年度に消費者センターで新たに受け付けた件数は20,607件で、全戸配布による広報を行った23年度と比べ約2,000件減少し、22年度の件数に戻りました。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16,970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、市内各区でも全世代でも一番多く、ワンクリック請求、メールによる架空請求、利用料の不当請求などの相談も依然として多く寄せられました。

また、「スマートフォン」の普及に伴う相談が多く、インターネット通信サービスの相談も増えています。

過去に未公開株やファンド型投資商品で被害にあった方に、被害回復を装い新たな金融商品等の購入を勧誘する悪質な二次被害も発生しました。

【件数の推移】

年 度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
総相談件数	22,223	20,048	20,901	22,889	20,607
前年度増加率	△10.8%	△9.8%	4.3%	9.5%	△10.0%

※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 相談件数の推移】

※60歳以上の当事者を対象

年 度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
点検商法	112	85	86	78	94
S F（催眠）商法	25	25	16	15	15
かたり商法	77	71	81	74	74

※「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 相談件数の推移】

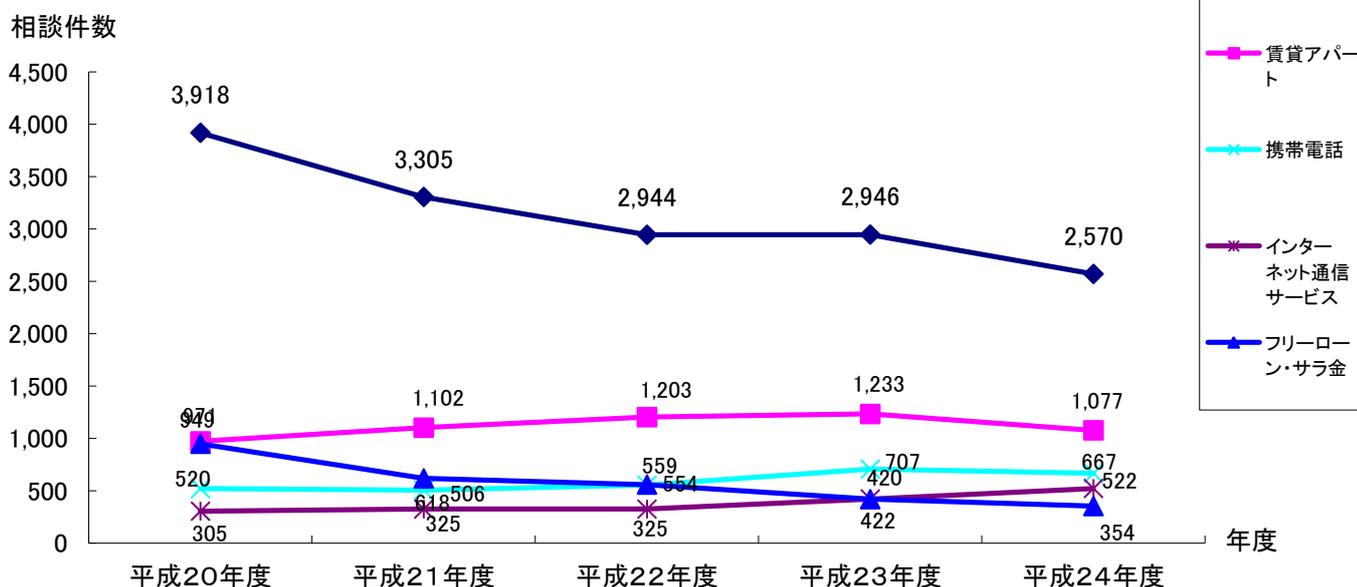
※30歳未満の当事者を対象

年 度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
マルチ商法	417	413	256	240	212
キャッチセールス	69	51	41	33	18
アポイントメントセールス	234	190	107	78	65

相談件数の多い項目 上位5位

順位	項目	平成24年度	平成23年度	増加率 (%)	主な相談内容等
1	不当請求・架空請求	2,570	2,946	▲ 12.8	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	1,077	1,233	▲ 12.7	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	携帯電話	667	707	▲ 5.7	スマートフォンの急速な普及にともない機器の故障に関するもの、通話や利用料金の高額な請求を受けたというもの、サービス内容が当初の説明と違うというものなど
4	インターネット通信サービス	522	422	23.7	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
5	フリーローン・サラ金	354	420	▲ 15.7	多重債務、違法な高金利を徴収するヤミ金に関するものなど

平成24年度上位5位の
過去5年間の推移



各年度ごとにおける上位5件

順位	年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
1		不当請求・架空請求	不当請求・架空請求	不当請求・架空請求	不当請求・架空請求	不当請求・架空請求
2		賃貸アパート	賃貸アパート	賃貸アパート	賃貸アパート	賃貸アパート
3		フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	携帯電話	携帯電話
4		エステサービス	携帯電話	携帯電話	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
5		携帯電話	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	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金

平成24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	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
架空請求・不当請求の相談件数	3,918	3,305	2,944	2,946	2,570
相談件数全体に占める割合	17.6%	16.5%	14.1%	12.9%	12.5%
前年度増加率	△5.8%	△15.6%	△10.9%	0.1%	△12.8%

「架空請求」・・・1,702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、1,118件（前年度1,771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」・・・868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ひ込ませ、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

- ・応募していない懸賞や海外の宝くじなどに当選したとメールや郵便が届き、受け取り手続きをする費用を請求する手口。

・有名芸能人の関係者を装い、「有名芸能人があなたと友達になりたいと言っている。やり取りをするために支払ったポイント料金は会った時に渡す」などと言葉巧みに次々とポイントを購入させるような手口。

【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	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度
相談件数	971	1,102	1,203	1,233	1,077
前年度増加率	3.0%	13.5%	9.2%	2.5%	△13%

【携帯電話に関する相談】

スマートフォンの急速な普及にともない、スマートフォンの特性を十分に理解せず利用して、様々なトラブルが発生しています。また、機器の早期故障、故障の頻発などの相談が多数寄せられました。

携帯電話に関しては、海外で利用した際の高額な請求などの相談がありました。

携帯電話（スマートフォン含む）に関する相談件数

年 度	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度
相談件数	520	506	554	707	667
前年度増加率	△21.9%	△2.7%	9.5%	27.6%	△5.7%

【フリーローン・サラ金に関する相談】

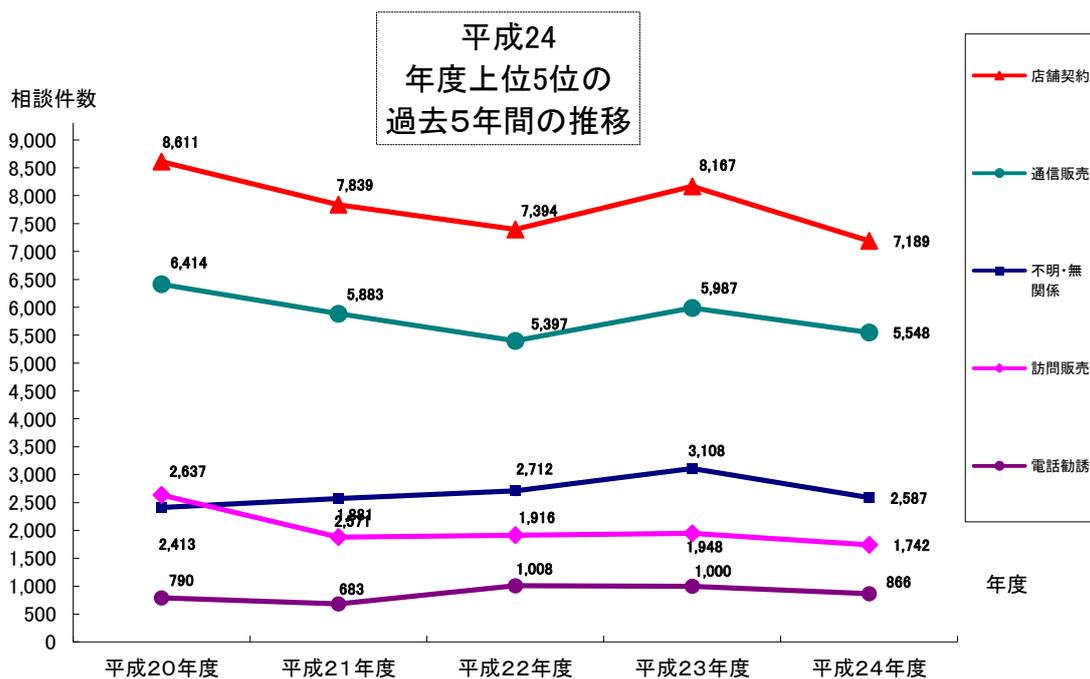
フリーローン・サラ金に関する相談は、ヤミ金融に関する相談や多重債務に関する相談が約8割を占めています。

フリーローン・サラ金やヤミ金融に関する相談件数の推移

年 度	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度
フリーローン・サラ金	949	618	559	420	354
ヤミ金融	131	55	32	44	31
多重債務	491	293	242	175	243
上記の占める割合	65.5%	56.3%	49.0%	52.1%	77.4%

販売・購入形態別にみる相談件数

	平成24年度		
	相談件数	構成比(%)	前年度比増減(%)
訪問販売	1,742	9.4	▲ 0.1
家庭訪販	1,015	5.5	0.5
アポイントメントセールス	65	0.3	▲ 0.2
キャッチセールス	18	0.1	▲ 0.1
SF商法	15	0.1	▲ 0.0
その他不明	629	3.4	▲ 0.4
通信販売	5,548	30.0	1.2
マルチ	212	1.2	▲ 0.1
電話勧誘	866	4.7	▲ 0.1
ネガティブオプション	67	0.4	0.1
その他無店舗	254	1.4	0.1
店舗契約	7,189	38.9	▲ 0.4
不明・無関係	2,587	14.0	▲ 1.0
小計	18,465	100.0	
その他(市外の相談者など)	2,142		
合計	20,607		



区 別 相 談 件 数

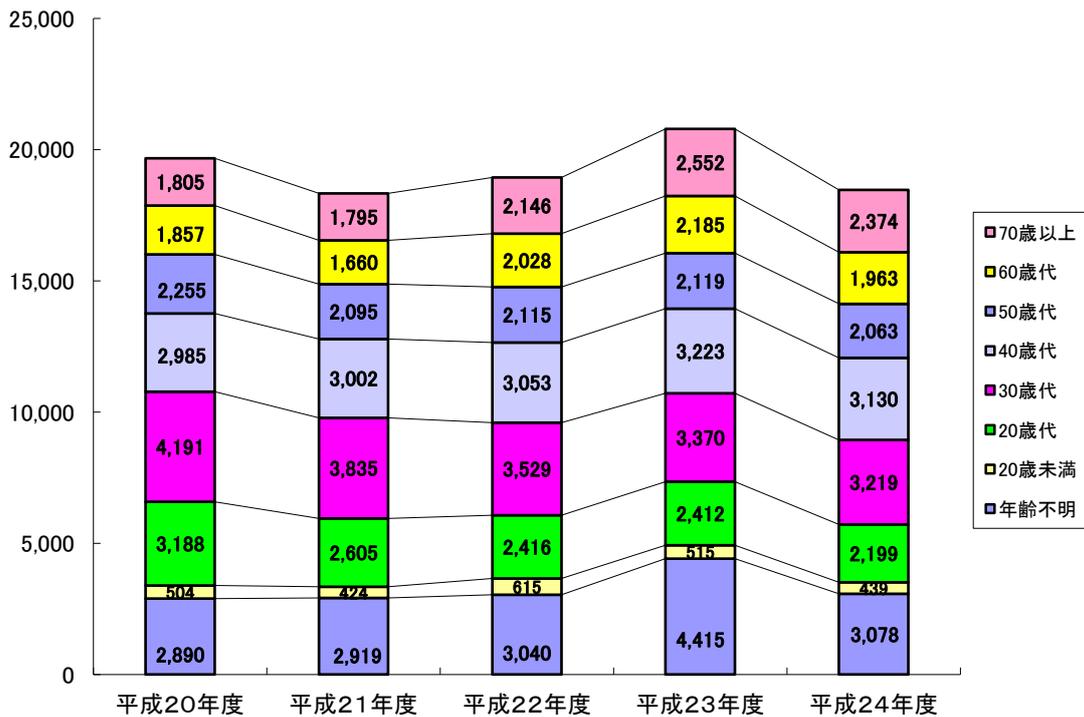
	相談件数	※区別人口	人口1000人当りの 相談件数
北区	839	115,195	7.28
都島区	612	103,928	5.89
福島区	454	70,500	6.44
此花区	305	66,366	4.60
中央区	735	83,616	8.79
西区	607	87,210	6.96
港区	428	83,051	5.15
大正区	304	67,633	4.49
天王寺区	516	72,773	7.09
浪速区	388	65,072	5.96
西淀川区	460	96,986	4.74
淀川区	950	173,146	5.49
東淀川区	981	176,688	5.55
東成区	447	80,421	5.56
生野区	639	131,339	4.87
旭区	556	91,301	6.09
城東区	906	165,125	5.49
鶴見区	565	111,928	5.05
阿倍野区	659	107,294	6.14
住之江区	694	125,302	5.54
住吉区	913	154,977	5.89
東住吉区	772	129,285	5.97
平野区	987	198,502	4.97
西成区	525	120,142	4.37
区別合計	15,242	2,677,780	5.69
不明・市外	5,365		
全合計	20,607		

※大阪市都市計画局発表 平成25年3月1日現在の数値

年代別(契約当事者)にみる相談件数

	平成24年度		
	相談件数	構成比(%)	前年度比増減(%)
20歳未満	439	2.9	▲ 0.2
20歳代	2,199	14.3	▲ 0.4
30歳代	3,219	20.9	0.3
40歳代	3,130	20.3	0.6
50歳代	2,063	13.4	0.5
60歳代	1,963	12.8	▲ 0.5
70歳以上	2,374	15.4	▲ 0.2
年齢判明分合計	15,387	100.0	
年齢不明	3,078		
その他(市外の相談者など)	2,142		
合 計	20,607		

過去5年間の推移



年代別(契約当事者)にみる商品・役務件数(上位KW[※])

順位	商品・役務	平成24年度	平成23年度	増減
1	放送・コンテンツ等	3,228	3,594	△ 366
2	レンタル・リース・貸借	1,413	1,590	△ 177
3	相談その他	863	890	△ 27
4	役務その他	575	559	16
5	インターネット通信サービス	522	494	28
6	移動通信サービス	497	493	4
7	商品一般	480	499	△ 19
8	理美容	438	489	△ 51
9	融資サービス	408	510	△ 102
10	工事・建築・加工	338	380	△ 42
11	書籍・印刷物	329	356	△ 27
12	健康食品	325	219	106
13	電話機・電話機用品	312	357	△ 45
14	医療	301	324	△ 23
15	教室・講座	294	304	△ 10
16	パソコン・パソコン関連用品	271	370	△ 99
17	他の教養・娯楽サービス	236	266	△ 30
18	音響・映像製品	233	339	△ 106
19	ファンド型投資商品	232	262	△ 30
20	郵便・貨物運送サービス	230	266	△ 36

主な相談内容
デジタルコンテンツ
不動産貸借(主に賃貸アパート)
結婚相手紹介、祈とうサービス
プロバイダ、光ファイバー
携帯電話、PHS等の通信サービス
エステ
フリーローン・サラ金
住宅に関する工事
書籍・カタログ
電話機(携帯、スマートフォン)本体
医療サービスに関するもの
資格講座、語学教室、ビジネス教室
ソフト及び入出力機器、部品類
AV機器(テレビ、ビデオ等)
外貨投資、施設運用権、土地利用権

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	相談その他						
2	移動通信サービス	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	レンタル・リース・貸借	健康食品	レンタル・リース・貸借
3	相談その他	理美容	理美容	相談その他	相談その他	相談その他	ファンド型投資商品	放送・コンテンツ等
4	音響・映像製品	教室・講座	移動通信サービス	役務その他	役務その他	インターネット通信サービス	預貯金・証券等	役務その他
5	医療	移動通信サービス	相談その他	移動通信サービス	移動通信サービス	工事・建築・加工	書籍・印刷物	商品一般
6	理美容	相談その他	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	融資サービス	役務その他	相談その他	インターネット通信サービス
7	商品一般	インターネット通信サービス	融資サービス	電話機・電話機用品	工事・建築・加工	融資サービス	役務その他	移動通信サービス
8	他の身の回り品	役務その他	電話機・電話機用品	商品一般	商品一般	商品一般	レンタル・リース・貸借	工事・建築・加工
9	電話機・電話機用品	商品一般	教室・講座	融資サービス	インターネット通信サービス	書籍・印刷物	工事・建築・加工	融資サービス
10	玩具・遊具	融資サービス	役務その他	自動車	化粧品	健康食品	インターネット通信サービス	他の住居品
11	レンタル・リース・貸借	電話機・電話機用品	商品一般	音響・映像製品	郵便・貨物輸送サービス	預貯金・証券等	生命保険	書籍・印刷物
12	観覧・観賞	婦人洋服	医療	理美容	パソコン・パソコン関連用品	生命保険	商品一般	医療
13	パソコン・パソコン関連用品	アクセサリ	パソコン・パソコン関連用品	パソコン・パソコン関連用品	書籍・印刷物	ファンド型投資商品	食器・台所用品	郵便・貨物輸送サービス
14	自動車	化粧品	自動車	教室・講座	クリーニング	移動通信サービス	他の住居品	パソコン・パソコン関連用品
15	婦人洋服	パソコン・パソコン関連用品	婦人洋服	工事・建築・加工	電話機・電話機用品	他の教養・娯楽サービス	他の教養・娯楽サービス	他の行政サービス
16	インターネット通信サービス	医療	履物	集合住宅	生命保険	医療	医療	他の教養・娯楽サービス
17	健康食品	健康食品	郵便・貨物輸送サービス	医療	医療	音響・映像製品	家具・寝具	理美容
18	食器・台所用品	他の教養・娯楽サービス	戸建住宅	戸建住宅	音響・映像製品	修理・補修	修理・補修	電報・固定電話
19	アクセサリ	自動車	家具・寝具	郵便・貨物輸送サービス	健康食品	家具・寝具	冠婚葬祭	集合住宅
20	医療用具	音響・映像製品	靴	書籍・印刷物	自動車	食器・台所用品	融資サービス	預貯金・証券等

※ 上位KW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	94	44	46.8%
S F（催眠）商法	15	9	60.0%
かたり商法	74	29	39.2%

高齢者に多い上記の悪質商法については、ここ数年急激な増減がありませんが、未公開株、投資信託、海外先物取引などの契約金額が高額な金融商品に関する相談では、60歳以上の相談者の占める割合が非常に高くなっています。

複雑な仕組みの金融商品を「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。

医療機関債、匿名投資組合が勧誘している商品等について、相談が多く寄せられました。

また、高齢者への健康食品の送り付けに関する相談も急増しています。

金融商品に関する相談件数

	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	262	192	73.3%
デリバティブ取引	57	37	64.9%
未公開株	31	25	80.6%
公社債	59	51	86.4%

【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	212	85	40.1%
キャッチセールス	18	10	55.6%
アポイントメントセールス	65	42	64.6%

インターネット等に関する不当請求（ワンクリック請求）についての相談だけでなく、「悪質商法」として、「キャッチセールス」や「アポイントメントセールス」により高額のエステサービスやアクセサリーなどを契約させられたという相談も、若年者を中心として引き続き寄せられています。

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

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。

特に最近では、「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。

【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24年度にクーリング・オフを助言した相談案件は**685件**（前年実績810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24度にあっせんを行った相談案件は**697件**（前年実績908件）あり、そのうち**83%**（同88%）である**578件**（同799件）をあっせん解決しました。

なお、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、大阪市消費者保護委員会（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。

【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24年度は、12事業者に対して指導を行い、2事業者に対しては文書で勧告を行い、是正を求めました。

なお、大阪府がもつ「特定商取引に関する法律（特商法）」に基づく行政処分権限の行使と連携して、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

	指導実績		対象事業者の主な業種
	指導	勧告	
平成24年度	指導	12 (5件)	<ul style="list-style-type: none"> ・エステ ・貴金属・宝石の販売（※） ・コンサル業務の電話勧誘 ・化粧品等の連鎖販売 ・防犯設備等訪問販売（※） ・電気通信事業、電話勧誘、訪問販売、店舗販売（3件） ・不動産特定共同事業の電話勧誘 ・新聞の訪問販売（2件）（※） ・水道工事等（※）
	勧告	2 (1件)	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯設備等訪問販売 ・浄水器の訪問販売（※）
平成23年度	指導	6 (3件)	<ul style="list-style-type: none"> ・消火器、火災報知機の訪問販売 ・エステ（2件） ・家庭用給湯器・太陽光発電機器の訪問販売（※） ・新聞の訪問販売（2件）（※）
	勧告	3 (2件)	<ul style="list-style-type: none"> ・有線テレビジョン放送事業等の訪問販売 ・土地のインターネット広告・宣伝等の訪問販売（※） ・換気扇フィルターの訪問販売（※）
平成22年度	指導	7 (1件)	<ul style="list-style-type: none"> ・消火器・換気扇フィルターの訪問販売 ・海外商品先物取引の訪問販売 <p style="text-align: right;">等</p>
	勧告	2 (1件)	<ul style="list-style-type: none"> ・消火器の訪問販売 ・アクセサリーの訪問販売
平成21年度	指導	15 (7件)	<ul style="list-style-type: none"> ・火災報知機等の訪問販売 ・競馬ソフトのアポイントメントセールス <p style="text-align: right;">等</p>
	勧告	1 (0件)	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイビングのアポイントメントセールス

※実績欄の（件数）は、府と連携した件数