

平成26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
区別相談件数	5
年代別（契約当事者）にみる相談件数	6
年代別（契約当事者）にみる商品・役務件数	7
販売・購入形態別にみる相談件数	9
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27年7月

大阪市消費者センター

【相談件数と特徴】

平成26年度に消費者センターで新たに受け付けた件数は22,996件で、25年度と比べ約800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19,479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、遠隔操作によるプロバイダとの契約に関するトラブルなどのインターネット通信サービスについての相談、「スマートフォン」の普及に伴う移動通信サービスについての相談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、健康食品やファンド型投資商品、リフォーム等の工事に関する相談が多く寄せられました。

【件数の推移】

年 度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
総相談件数	20,901	22,889	20,607	22,132	22,996
前年度増加率	4.3%	9.5%	△10.0%	7.4%	3.9%

※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8ページをご覧ください

年 度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
点検商法	86	78	94	102	110
S F（催眠）商法	16	15	15	13	20
かたり商法	81	74	74	89	141
送りつけ商法	67	99	89	210	110

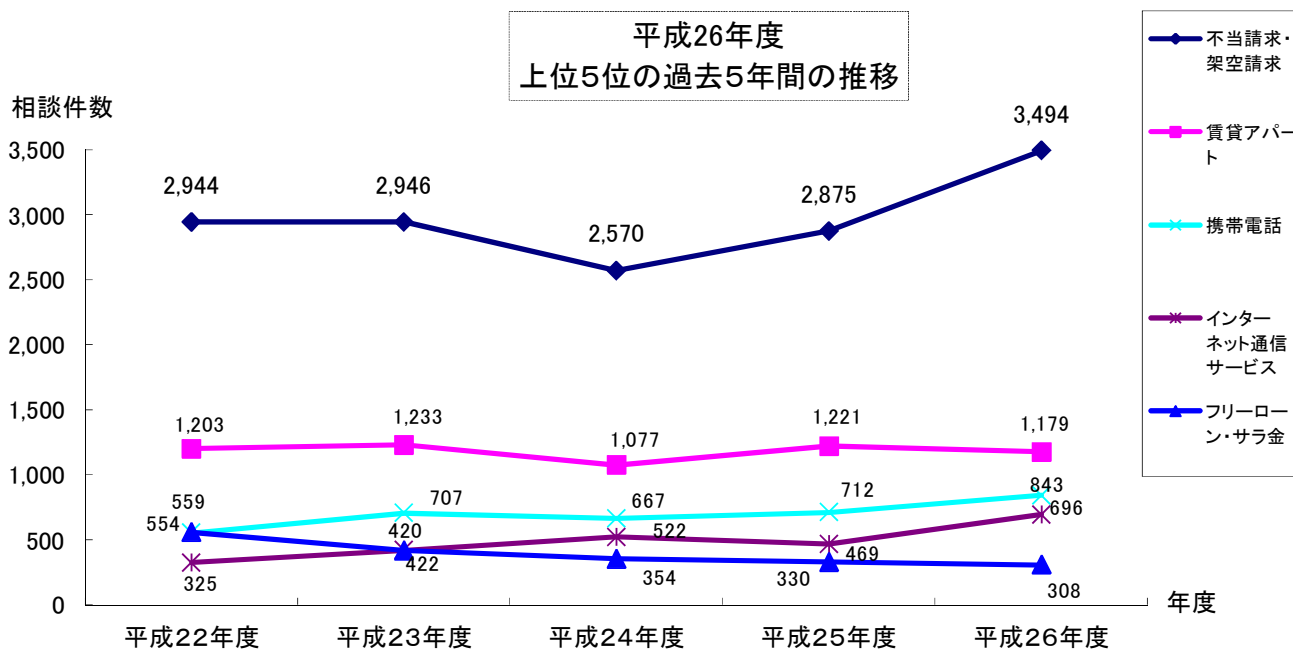
※「点検商法」には、ふとんの訪問販売など、住宅リフォーム以外のものも含む。

【若年者に多い悪質商法 相談件数（全体）の推移】 ※詳細は8ページをご覧ください

年 度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
マルチ商法	256	240	212	193	254
キャッチセールス	41	33	18	22	20
アポイントメントセールス	107	78	65	59	53

相談件数の多い項目 上位5位

順位	項目	平成26年度	平成25年度	増加率 (%)	主な相談内容等
1	不当請求・架空請求	3,494	2,875	21.5	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	1,179	1,221	▲ 3.4	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	843	712	18.4	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	696	469	48.4	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
5	フリーローン・サラ金	308	330	▲ 6.7	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



各年度ごとにおける上位5件

順位	年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26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	携帯電話	携帯電話	携帯電話	携帯電話
4		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	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		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	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金

平成26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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
架空請求・不当請求の相談件数	2,944	2,946	2,570	2,875	3,494
相談件数全体に占める割合	14.1%	12.9%	12.5%	13.0%	15.2%
前年度増加率	△10.9%	0.1%	△12.8%	11.9%	21.5%

「架空請求」・・・2,719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、**1,865件**（前年度1,311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」・・・775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

- ・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	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度
相談件数	1,203	1,233	1,077	1,221	1,179
前年度増加率	9.2%	2.5%	△13%	13.4%	△3.4%

【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。

また SNS で知り合って友人になり、代金を後から払うなどと言葉巧みに誘導されて複数の携帯電話を契約して、友人に携帯電話を渡した後に連絡が取れなくなり、通信会社から高額な請求を受けてトラブルになった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	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度
相談件数	554	707	667	712	843
前年度増加率	9.5%	27.6%	△5.7%	6.7%	18.4%

【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3割以上を占めています。

フリーローン・サラ金に関する相談件数の推移

年 度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度
フリーローン・サラ金	559	420	354	330	308
ヤミ金融	32	44	30	35	33
多重債務	242	175	120	103	83
上記の占める割合	49.0%	52.1%	42.4%	41.8%	37.7%

区 別 相 談 件 数

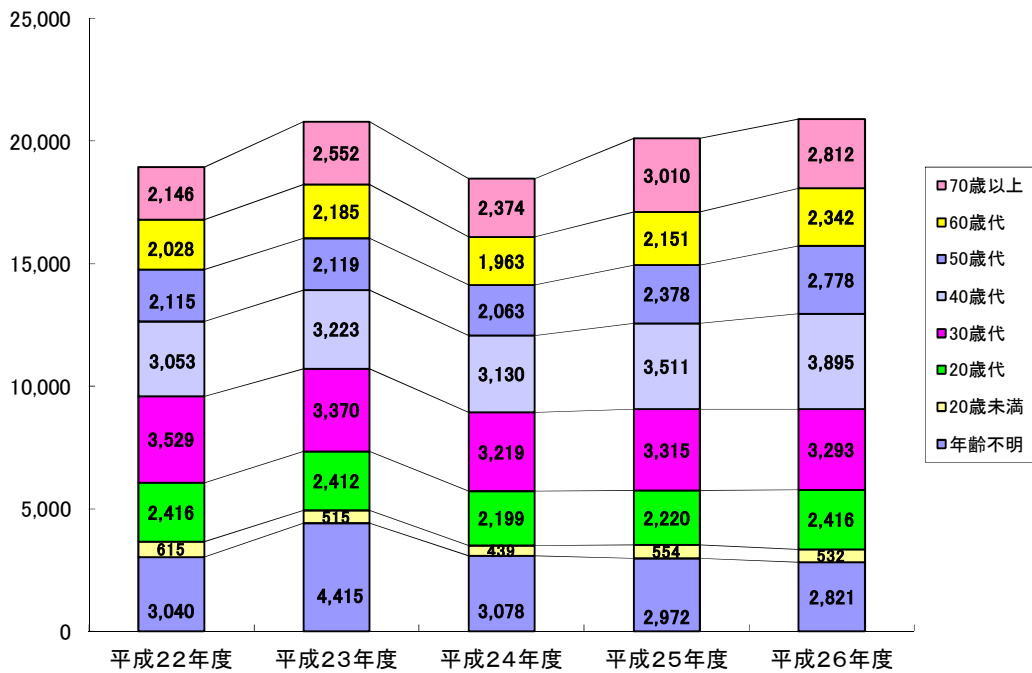
	相談件数	※区別人口	人口1000人当りの 相談件数
北区	1,052	121,381	8.67
都島区	771	104,047	7.41
福島区	498	72,045	6.91
此花区	371	66,124	5.61
中央区	927	90,124	10.29
西区	686	91,107	7.53
港区	501	81,896	6.12
大正区	325	66,117	4.92
天王寺区	578	74,794	7.73
浪速区	518	68,064	7.61
西淀川区	503	96,106	5.23
淀川区	1,201	174,423	6.89
東淀川区	1,099	175,018	6.28
東成区	526	79,938	6.58
生野区	759	129,115	5.88
旭区	610	90,338	6.75
城東区	1,021	165,184	6.18
鶴見区	664	112,117	5.92
阿倍野区	755	109,064	6.92
住之江区	812	123,043	6.60
住吉区	1,013	154,435	6.56
東住吉区	849	128,689	6.60
平野区	1,160	196,354	5.91
西成区	663	117,789	5.63
区別合計	17,862	2,687,312	6.65
市内	495		
市外・不明	2,532		
その他	2,107		
全合計	22,996		

※大阪市都市計画局発表 平成27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26年度		
	相談件数	構成比(%)	構成比の対前年度増減(%)
20歳未満	532	2.9	▲ 0.3
20歳代	2,416	13.4	0.4
30歳代	3,293	18.2	▲ 1.1
40歳代	3,895	21.5	1.0
50歳代	2,778	15.4	1.5
60歳代	2,342	13.0	0.4
70歳以上	2,812	15.6	▲ 2.0
年齢判明分合計	18,068	100.0	
年齢不明	2,821		
その他(市外の相談者など)	2,107		
合計	22,996		

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(上位キーワード※)

順位	商品・役務	平成26年度	平成25年度	増減	主な相談内容
1	放送・コンテンツ等	4,223	3,516	707	デジタルコンテンツ
2	レンタル・リース・貸借	1,456	1,519	△ 63	不動産貸借(主に賃貸アパート)
3	インターネット通信サービス	696	469	227	プロバイダ、光ファイバー
4	商品一般	692	601	91	
5	相談その他	648	960	△ 312	
6	役務その他	607	560	47	結婚相手紹介・祈祷サービス
7	移動通信サービス	574	469	105	携帯電話等の通信サービス
8	電話機・電話機用品	519	431	88	電話機(携帯、スマートフォン)本体
9	工事・建築・加工	372	419	△ 47	住宅に関する工事
10	融資サービス	364	388	△ 24	フリーローン・サラ金
11	パソコン・パソコン関連用品	354	341	13	ソフト及び入出力機器、部品類
11	理美容	354	388	△ 34	エステ
13	医療	326	348	△ 22	医療サービスに関するもの
14	健康食品	322	552	△ 230	
15	教室・講座	312	300	12	資格講座、語学教室、ビジネス教室
16	書籍・印刷物	301	309	△ 8	書籍・カタログ
17	食器・台所用品	279	229	50	
18	音響・映像製品	251	229	22	
19	自動車	231	230	1	
20	化粧品	228	249	△ 21	男女化粧品、石鹸

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

※ 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	110	63	57.3%
S F（催眠）商法	20	18	90.0%
かたり商法	141	81	57.4%
送りつけ商法	110	60	54.5%

高齢者に多い上記の悪質商法のなかで、低価格で商品を販売する等の広告を出して店舗に誘導して、親しげに広告外の高額商品の購入を勧めて親切心に付け込んで購入させる、いわゆる SF（催眠）商法に関する相談では全体の 9 割を占めています。

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	215	154	71.6%
デリバティブ取引	65	14	21.5%
未公開株	13	10	76.9%
公社債	41	34	82.9%

【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	254	109	42.9%
キャッチセールス	20	12	60.0%
アポイントメントセールス	53	25	47.2%

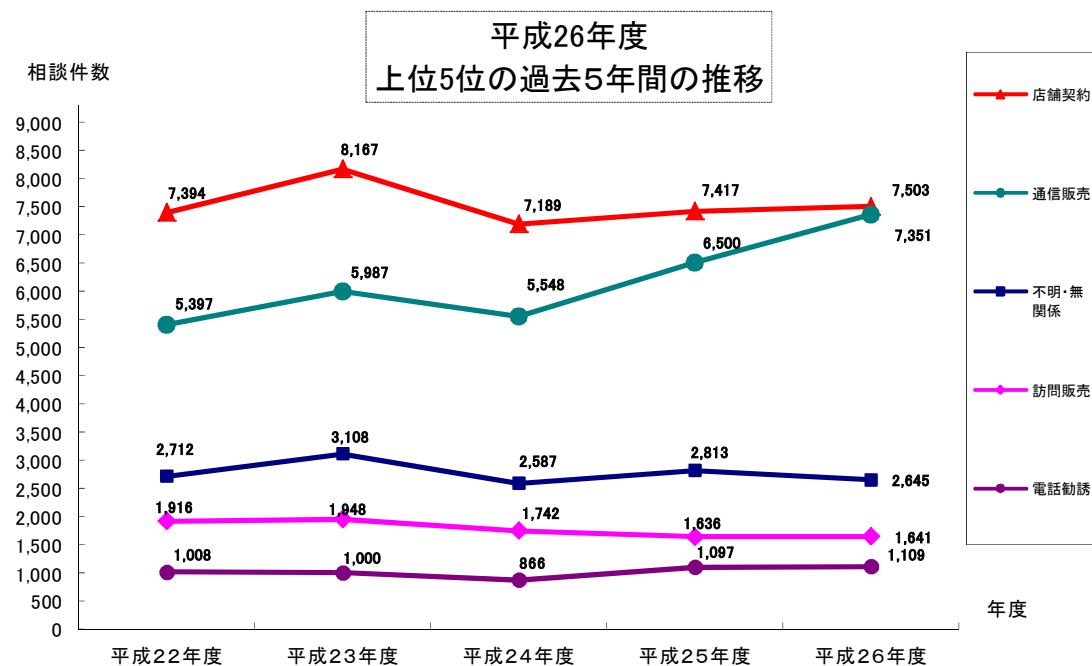
SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）をきっかけとした「デート商法」から始まる「キャッチセールス」や「アポイントメントセールス」により、高額のエステサービスやアクセサリなどを契約させられたという相談が、若年者を中心として引き続き寄せられています。

また今年度はマルチ商法に関する相談が大幅に増えています。

販売・購入形態別にみる相談件数

	平成26年度		
	相談件数	構成比(%)	構成比の対前年度増減(%)
訪問販売	1,641	7.9	▲ 0.2
家庭訪販	1,025	4.9	▲ 0.2
アポイントメントセールス	53	0.3	0.1
キャッチセールス	20	0.1	0.0
SF商法	20	0.1	0.0
その他不明	523	2.5	0.0
通信販売	7,351	35.2	3.0
マルチ商法	254	1.2	0.2
電話勧誘	1,109	5.3	▲ 0.2
ネガティブオプション	73	0.3	▲ 0.4
※ 訪問購入	136	0.7	▲ 0.1
その他無店舗	177	0.8	0.0
店舗契約	7,503	35.9	▲ 1.0
不明・無関係	2,645	12.7	▲ 1.3
小 計	20,889	100.0	
その他(市外の相談者など)	2,107		
合 計	22,996		

※ 平成25年2月21日より追加された項目



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。

【消費生活トラブルの解決】

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26年度にクーリング・オフを助言した相談案件は**744件**（前年実績687件）ありました。

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26年度にあっせんを行った相談案件は**647件**（前年実績718件）あり、そのうち**88%**（同88%）である**572件**（同633件）をあっせん解決しました。

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。

【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26年度は3事業者に対して指導、1事業者に勧告を行い、是正を求めました。

なお、「特定商取引に関する法律（特商法）」に基づく行政処分権限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)
平成22年度	指導	7 (1)	・消火器・換気扇フィルターの訪問販売 1(1) ・海外商品先物取引の訪問販売等 6
	勧告	2 (1)	・消火器の訪問販売 1 ・アクセサリーの訪問販売 1(1)