

# くらしと

夏

Summer

Vol.85

もくじ

- 2 3 平成27年度 大阪府内の消費生活相談の概要  
(大阪市内における年度別相談件数の推移)
- 4 おしらせ

「くらしと」とは？ 消費者としての質の高い暮らしへと導くことを願い「暮らし+Finest=くらしと」と名付けられました。

2016年 8月(平成28年)

## 平成27年度に もっとも多かった相談は インターネット関連!

アダルトサイトにつながり、スマホから請求画面が消えない!

裁判に  
する!

今すぐ  
コンビニへ!

不安

あせる



消費生活相談員

従来の「ATMを操作させて業者の口座に振り込ませる」という他に、コンビニでプリペイドカードを買わせることもあります。

また最近、コンビニに設置してある端末機に数字(業者のID)を入力するよう電話で指示し、業者の持つ電子マネーにチャージさせるという手口も発生しています。

### アドバイス

あわてて業者に連絡を取ったり、請求に応じたりしないようにしましょう!

不安や疑問があれば、お住まいの市町村等の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

## 首長メッセージ

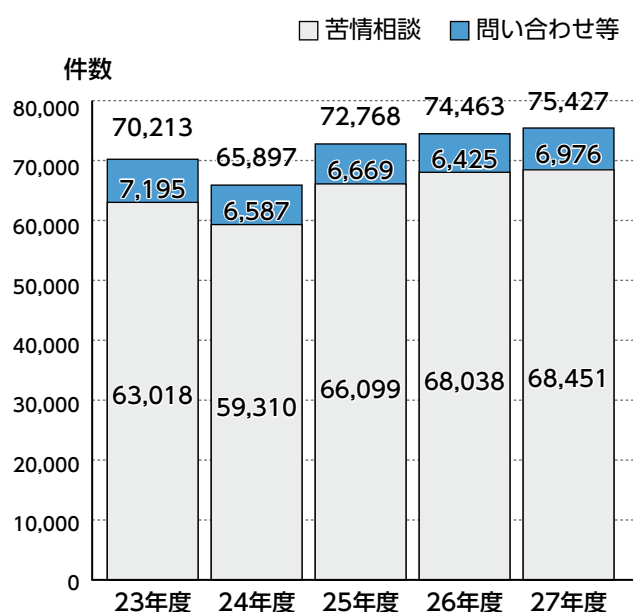
私たちは府民の皆様の安全・安心な消費生活の実現を図るため、将来にわたって、消費者行政に全力で取り組みます。

大阪府知事、大阪市長、堺市長、岸和田市長、豊中市長、池田市長、吹田市長、泉大津市長、高槻市長、貝塚市長、守口市長、枚方市長、茨木市長、八尾市長、泉佐野市長、富田林市長、寝屋川市長、河内長野市長、松原市長、大東市長、和泉市長、箕面市長、柏原市長、羽曳野市長、門真市長、摂津市長、高石市長、藤井寺市長、東大阪市長、泉南市長、四條畷市長、交野市長、大阪狭山市長、阪南市長、島本町長、豊能町長、忠岡町長、熊取町長、田尻町長、岬町長、太子町長、河南町長、千早赤阪村長

# 平成27年度 大阪府内の消費生活相

平成27年度に大阪府内の消費生活相談窓口が受け付けた相談件数は75,427件で、前年度の74,463件と比べ964件(1.3%)増加しました。契約当事者の年代別で見ると70歳以上が、前年度と比べ525件(3.6%)増加して15,144件となり、相談全体の20%以上を占めました。60歳以上で見ると24,726件で、前年度と比べ44件(0.2%)増加し、相談全体の32.8%を占め、約3件に1件となっています。

## 【大阪府内における年度別相談件数の推移】



★「全国消費生活情報ネットワークシステム」に登録された「相談件数」及び同システム未設置市町村からの回答件数を集計しています。

## 最も多い相談はインターネット関連

相談の多い商品・役務を見ると、前年度同様インターネット関連の商品・役務が上位になりました。一番多い相談は「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12,727件(うち大阪市3,532件)で、前年度に比べ減少したものの、どの年代層においても1位となりました。「デジタルコンテンツ」の具体的内容を見ると、「アダルト情報サイト」が6,653件(うち大阪市1,940件)で、最も多く寄せられました。20歳未満では、相談件数2,070件(うち大阪市550件)のうち、「デジタルコンテンツ」が1,167件(うち大阪市307件)で、半数以上を占めました。

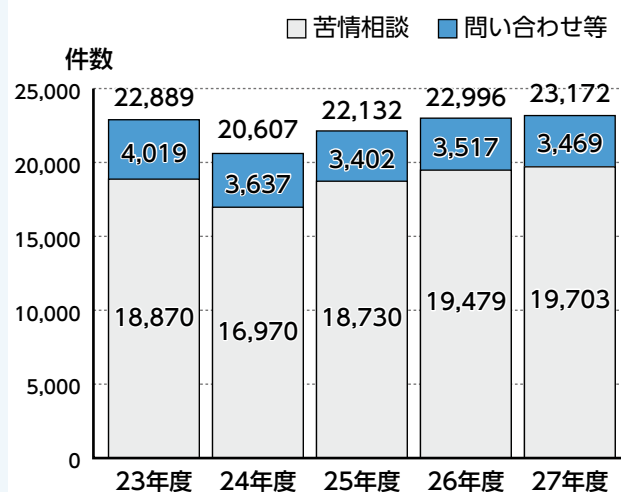
そのほか、インターネット関連の商品・役務では、「インターネット接続回線」(自宅で利用する光回線等インターネット回線)、「移動通信サービス」(携帯電話・スマートフォン等の通信回線)が前年度に比べ増加し、上位になりました。

### 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。
- 探偵や行政書士は、返金請求などの法律行為をすることができません。ワンクリック請求等の詐欺被害の解決をうたう探偵業者等と契約しないようにしましょう。

## 【大阪市内における年度別相談件数の推移】



大阪市消費者センターが平成27年度に受け付けた相談件数は23,172件あり、前年度より176件増加しました。

相談のうち、クーリング・オフが可能な契約に対しては、クーリング・オフ制度の活用とその方法などを助言しており、平成27年度に助言した相談案件は751件(前年実績744件)ありました。

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。

# 談の概要

## 依然として多い通信販売トラブル

販売購入形態別では「通信販売」に関する相談が多く寄せられました。「健康食品」や「化粧品」などの商品について、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や、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。

### アドバイス



- よく読むと定期購入になっていませんか?契約や解約の条件を確認しましょう。
- 詐欺的な通販サイトではありませんか?販売店の所在地や責任者名を確認しましょう。

## なくなる高齢者狙いの詐欺的商法

詐欺的な投資商法が後を絶たず、「ファンド型投資商品」(実体のはっきりしない事業への投資)では、全体に占める高齢者の割合が高くなっています。この手口として、劇場型勧誘による詐欺(複数の人物が役割を分担して消費者を信用させる手口)もあります。

また、マイナンバー制度に便乗した不審な電話など、詐欺につながる可能性のあるトラブルも寄せられました。

### アドバイス



- 必要なければはっきり断りましょう。
- もうけ話に注意! 安易に話に乗らないことが大切です。
- 不審な電話は話を聞かず、すぐに切りましょう。

## 【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ください。

## 【相談の多い商品・役務】(上位20位)

| 順位 | 商品・役務       | 27年度   |       | 26年度   |       | 前年度比<br>%(※) |
|----|-------------|--------|-------|--------|-------|--------------|
|    |             | 件数     | うち大阪市 | 件数     | うち大阪市 |              |
| 1  | デジタルコンテンツ   | 12,727 | 3,532 | 13,491 | 3,860 | 94.3         |
| 2  | インターネット接続回線 | 2,910  | 820   | 2,336  | 578   | 124.6        |
| 3  | 賃貸アパート      | 2,877  | 1,333 | 2,719  | 1,179 | 105.8        |
| 4  | 移動通信サービス    | 2,206  | 703   | 1,764  | 574   | 125.1        |
| 5  | 食品(健康食品以外)  | 2,192  | 632   | 2,201  | 626   | 99.6         |
| 6  | 工事・建築       | 1,792  | 340   | 1,887  | 362   | 95.0         |
| 7  | 健康食品        | 1,705  | 487   | 1,257  | 322   | 135.6        |
| 8  | 新聞          | 1,542  | 220   | 1,590  | 223   | 97.0         |
| 9  | フリーローン・サラ金  | 1,529  | 278   | 1,751  | 308   | 87.3         |
| 10 | 医療          | 1,137  | 356   | 1,183  | 326   | 96.1         |
| 11 | 携帯電話        | 1,122  | 442   | 1,030  | 415   | 108.9        |
| 12 | 自動車         | 1,001  | 222   | 990    | 231   | 101.1        |
| 13 | テレビ放送サービス   | 985    | 187   | 852    | 179   | 115.6        |
| 14 | 化粧品         | 826    | 258   | 761    | 228   | 108.5        |
| 15 | 紳士・婦人洋服     | 792    | 262   | 892    | 323   | 88.8         |
| 16 | 他の行政サービス    | 744    | 133   | 483    | 113   | 154.0        |
| 17 | エステティックサービス | 727    | 279   | 679    | 261   | 107.1        |
| 18 | 生命保険        | 685    | 166   | 752    | 215   | 91.1         |
| 19 | ファンド型投資商品   | 615    | 133   | 865    | 198   | 71.1         |
| 20 | 固定電話サービス    | 572    | 132   | 495    | 133   | 115.6        |

★「全国消費生活情報ネットワークシステム」に登録された「相談件数」について、商品・役務別に分類しています。

## 【契約当事者の年代別件数】

| 契約当事者  | 27年度   |        |             | 26年度   |        |             | 前年度比<br>%(※) |
|--------|--------|--------|-------------|--------|--------|-------------|--------------|
|        | 件数     | うち大阪市  | 構成比<br>%(※) | 件数     | うち大阪市  | 構成比<br>%(※) |              |
| 20歳未満  | 2,070  | 550    | 2.8         | 2,173  | 532    | 2.9         | 95.3         |
| 20歳代   | 6,711  | 2,538  | 8.9         | 6,684  | 2,416  | 9.0         | 100.4        |
| 30歳代   | 8,767  | 3,189  | 11.6        | 9,280  | 3,293  | 12.5        | 94.5         |
| 40歳代   | 11,868 | 3,870  | 15.7        | 12,191 | 3,895  | 16.4        | 97.4         |
| 50歳代   | 9,036  | 2,726  | 12.0        | 8,991  | 2,778  | 12.1        | 100.5        |
| 60歳代   | 9,582  | 2,247  | 12.7        | 10,063 | 2,342  | 13.5        | 95.2         |
| 70歳以上  | 15,144 | 2,813  | 20.1        | 14,619 | 2,812  | 19.6        | 103.6        |
| その他・不明 | 12,249 | 5,239  | 16.2        | 10,462 | 4,928  | 14.0        | 117.1        |
| 計      | 75,427 | 23,172 | 100.0       | 74,463 | 22,996 | 100.0       | 101.3        |

※「前年度比」及び「構成比」については大阪府内全域の割合です。



## 夏休み若者向け集中啓発講座

情報にだまされるな! ~めざせ消費者市民~ 日替わり講座

日 時 平成28年8月2日(火)~8日(月) 土日を除く  
14時30分~15時30分

申し込み方法 インターネット、メール、TEL、FAX

対 象 高校生を中心とした若者  
定 員 日替わり講座 40人 ※事前にお申し込みください。  
場 所 大阪府消費生活センター セミナー室 【最寄駅】ニュートラム「トレードセンター前駅」

| 日 程     | テーマ                           | 講 師                                                              |
|---------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 8月2日(火) | その食べ方ってホントにいいの? スポーツ活動と食事について | 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)会員企業 日本ハム株式会社 中央研究所 セレブ大阪育成組織 栄養サポート 中村 奈央 |
| 8月3日(水) | インターネット ー指先から始まる危険ー           | 篠原 嘉一 (NIT 情報技術推進ネットワーク株式会社代表)                                   |
| 8月4日(木) | 高校生でも持てる? カード                 | 新原 佳美 (消費生活専門相談員)                                                |
| 8月5日(金) | 美容整形したいですか? ー美容トラブル事例紹介ー      | 矢倉 昌子 (弁護士)                                                      |
| 8月8日(月) | 高校生による高校生のためのインターネット講座        | 大阪府立平野高等学校 コンピュータ部 大阪府立藤井寺高等学校 マルチメディア部                          |

期間中のその他のイベント 9時00分~17時00分 (事前申し込み不要)

●DVD上映 11時00分、13時00分、16時30分

「インターネットはいろいろなトラブルともつながっている」  
3つのトラブル事例にNMB48がワンポイントアドバイス

●クイズラリー……パネルを見ながらクイズに挑戦! 景品がもらえるよ!  
●パネル展示……消費者問題、消費者市民社会などをわかりやすく解説

若者向け消費生活ホットライン(対象20歳代以下) 9時00分~17時00分  
TEL:06-6616-0888

お問い合わせ 公益財団法人 関西消費者協会 主催:大阪府消費生活センター  
お申し込み 〒559-0034 大阪市住之江区南港北2-1-10 ATC ITM棟3階 TEL:06-6612-2330 FAX:06-6612-0090  
E-mail: staff@kanshokyo.jp URL: http://www.kanshokyo.jp/web/kouza/2016/summer.html

## エルちゃんの“わん”デー講座

テーマ 心理学から学ぶ悪質商法 ~わかっているのにだまされるわけ~  
日 時 8月24日(水) 14時00分~16時00分  
内 容 悪質商法被害は後を絶つどころか、年々複雑・高度化しています。これら悪質商法の手口は、「人はなぜ、どのように説得されるのか」といった、心理学における説得研究の応用とも考えられます。そこで、さまざまな説得術について理解を深めることで、悪質商法に関する共通項を見出し、だまされないようにするための留意点についてわかりやすく解説します。

場 所 総合生涯学習センター 第1研修室  
【住 所】〒530-0001 北区梅田1-2-2-500 大阪駅前第2ビル5階  
【最寄駅】地下鉄:御堂筋線「梅田駅」、四つ橋線「西梅田駅」、  
谷町線「東梅田駅」、JR「大阪駅」、東西線「北新地駅」、  
阪神電車「梅田駅」、阪急電車「梅田駅」

講 師 秋山 学 (神戸学院大学人文学部人間心理学科教授)  
締め切り日 8月17日(水) (締め切り後も定員に満たない場合は随時受け付けます)

対 象 大阪市内在住・在勤・在学の方  
定 員 70人 (※申し込み多数の場合は抽選)  
その他 一時保育はありません。

テーマ 食の安全について知ろう ~食品添加物について~  
日 時 9月21日(水) 14時00分~16時00分  
内 容 近年は食料の生産や供給のしくみが大きく変化し、食品添加物、食品に残留する農薬・飼料添加物、食品に混入する有害物質などが人間に及ぼす影響や健康食品の安全性は、多くの人びとにとって最も関心の高い問題です。このような社会的背景をふまえ、食の安全性にかかわりのあるさまざまな化学物質について、食品添加物を中心にわかりやすくお話しします。

場 所 阿倍野市民学習センター 講堂  
【住 所】〒545-0052 阿倍野区阿倍野筋 3-10-1-300  
あべのベルタ3階  
【最寄駅】地下鉄「阿倍野駅」「天王寺駅」、JR「天王寺駅」、  
近鉄「大阪阿部野橋駅」

講 師 南山 幸子 (京都府立大学大学院 生命環境科学研究科 教授)  
締め切り日 9月14日(水) (締め切り後も定員に満たない場合は随時受け付けます)

申し込み方法 電話、大阪市電子申請システム(大阪市消費者センターホームページから)  
申し込み受付時間 毎日、10時から17時 大阪市消費者センター  
TEL:06-6614-7522 FAX:06-6614-7525

## 金融・経済講演会

テーマ 失敗しない家計管理の基本 ~家計簿をつけてはいけない?~  
日 時 10月5日(水) 19時00分~20時30分  
場 所 大阪銀行協会 7階 大会議室  
【最寄駅】地下鉄谷町線・中央線「谷町四丁目駅」(6番出口上る)  
定 員 200人  
申し込み方法 ハガキまたはFAXでお申し込みください。  
申し込み受付時間 〒530-8660 大阪市北区中之島2-1-45 日本銀行大阪支店内 大阪府金融広報委員会事務局  
TEL:06-6206-7748 FAX:06-6233-6080 主催:大阪府金融広報委員会 後援:大阪府、近畿財務局、金融広報中央委員会

講 師 林 総 (公認会計士、税理士、明治大学会計専門職大学院特任教授(管理会計))  
<記載事項>  
①10月5日 ②郵便番号 ③住所 ④氏名(フリガナ)  
⑤年齢 ⑥電話番号 ⑦くらしと  
※申し込み多数の場合は抽選とします。  
※ご提供頂いた個人情報、参加者への案内・運営のために利用し、ご本人の承諾なしに第三者にも開示・提供することはありません。



## 大阪市消費者センター

ニュートラム「トレードセンター前」駅 〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号 ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階  
消費生活相談 ☎06-6614-0999 毎日 10:00~17:00 (12月29日~1月3日は除く) ※大阪市内にお住まいの方が対象です。  
メール相談 ホームページからメール相談にアクセスしてください。(12月28日~1月3日は除く)  
ホームページ <http://www.city.osaka.lg.jp/lnet/>

エルちゃん



## 大阪府消費生活センター

ニュートラム「トレードセンター前」駅 〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号 ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階  
消費生活相談 ☎06-6616-0888 月~金 9:00~17:00 年末年始、祝休日は除く ※お住まいの市町村に相談窓口のない府民の方が対象です。  
メール相談 府消費生活 電子メール相談 検索  
ウェブサイト「消費生活事典」  
消費生活事典 検索  
消費者問題の専門家団体が実施する週末相談(年末年始除く10:00~16:00)  
■土曜日/06-4790-8110 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
■日曜日/06-6203-7650 公益社団法人 全国消費生活相談員協会  
※お電話をおかけの際は、番号をよくご確認ください。

