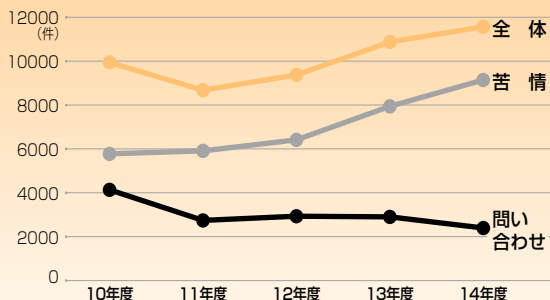


相談件数の推移



販売購入形態別の苦情をみると、「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」等の「無店舗販売」によるものが4755件で、「店舗購入」による苦情1578件の約3倍に及び、消費者トラブルの多くが「無店舗販売」によるものであることを端的にあらわしている。

「無店舗販売」の中では、「通信販売」の苦情が最も多く、次いで「訪問販売」が続く。苦情の上位を占めている。「通信販売」の具体的なものは、電話情報提供サービスやオンライン情報サービスを利用したセールスであり、「訪問販売」は、「家庭訪問販売（浄水器、工事・建築、新聞）」や「アポイントメントセールス（アクセサリ）」である。

4 「若者」と「高齢者」、「男性」の相談が増加

契約当事者の年齢別件数をみると、「20歳未満」の未成年と「70歳以上」の高齢者の相談が増加している。

また、契約当事者を性別でみると、「女性」は前年度より68人増加、割合にして1%程度の増加で5759人であったのに対し、「男性」は前年度より675人増加、割合にして15%増加して5161人となった。相談件数の男女差は、年々縮小しつつある。「男性」が増えた原因として、相談件数の上位を占める「電話情報提供サービス」が、圧倒的に男性に多いことが挙げられる。若者が増加したのは、携帯電話やパソコンを使いこなす世代が、被害にも遭いやすいことが考えられる。

高齢者は、一般に在宅率が高く身近な相談者がいないことなどから、突然の訪問販売によるトラブルが増加していると考えられる。

消費生活相談状況

大阪府消費生活センター

「情報利用料をメールや電報で請求する」というトラブルが引き続き増加

■平成15年4月の特徴

利用した覚えのない電話情報提供サービス（携帯電話による情報サービス）やオンライン情報サービス（インターネットによる情報サービス）の利用料を、はがきだけではなく、電子メールや電報で請求されるトラブルが引き続き増加している。また、公的な機関に消火器を売りつける商法が発生した。

商品・役務	受付件数	
	4月	3月
1 電話情報提供サービス	195	131
2 フリーローン・サラ金	77	92
3 賃貸アパート	39	40
4 オンライン情報サービス	18	20
5 アクセサリー	18	20
6 資格講座	17	41
6 工事・建築	17	23
6 消火器	17	8
9 内職・副業	16	18
10 自動車	14	9
受付総数	859	932

※4月受付件数上位10位までを掲載しているため、受付総数とは合致しない。

とれたて食情報

7月：えだまめ

大阪府農政室

えだまめは、大豆のさやが緑色の若いうちに収穫し未熟な種実を食べるものです。大豆は豆類に、えだまめは野菜に分類され、近年は色や形、味にこだわった専用品種が大半です。原産地は東アジアで、日本には中国や朝鮮半島から入ってきました。

大阪では八尾市などの中河内地域や、泉佐野市をはじめとする泉州地域での栽培が盛んで、「なにわ特産品」にも選定されています。

大豆が、「畑の肉」といわれるように、えだまめにもタンパク質が豊富に含まれます。また、緑色の若いうちに収穫するため、ビタミンC、B1、B2、カルシウムなども豊富です。これらの栄養素がアルコールから肝臓や腎臓を守るため、「ビールのつまみにえだまめ」というのは、理にかなっています。

最近では冷凍ものが多く出回っていますが、新鮮なものをさっと湯がいて食べると、甘みがあってやめられないおいしさです。



トピックス

『21世紀型の消費者政策』説明会開催

定員 **100** 人
先着順、定員になり次第締め切ります

今年5月、消費者政策の見直しに向けた国民生活審議会消費者政策部会の最終報告が行われました。これを受けて内閣府は全国6カ所で説明会を予定しており、大阪でも開催されることになりました。

最終報告の主な内容は、「『保護』される消費者から『自立』する消費者への政策転換」「消費者団体訴訟制度の創設」「公益通報者保護制度の導入」「消費者保護基本法の見直し」など、いずれも消費者の生活に大きく関わるものです。

今後の消費者政策に関する知識と理解を深めるまたとない機会ですので、ぜひご参加ください。

- ・開催日時 平成15年7月24日(木) 13時30分～15時30分(13時開場)
 - ・開催場所 大阪市中央区大手前1-7-31 OMMビル2階会議室
 - ・主催 内閣府
 - ・問い合わせ、申し込み先 大阪府消費生活センター
- 参加をご希望の方は、電話またはFAXで事前にお申し込みください。
電話 06-6945-0711 FAX 06-6945-0822

平成14年度 大阪府消費生活相談の概要

大阪府消費生活センターの平成14年度の消費生活相談件数は、
1万1595件で過去最高となりました。
特に苦情件数の増加が著しく、前年度を15%上回って
9172件で、相談件数全体の約8割を占めました。



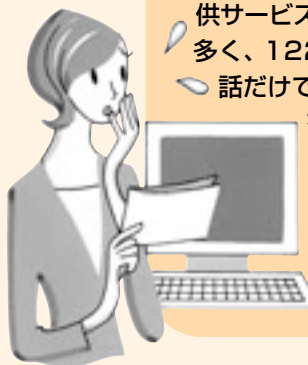
相談の特徴

1 「情報・通信サービス」に関するトラブルが急増、 前年度に続き相談のトップに！

「情報・通信サービス」に関する相談が、前年度より67%増加し、1970件となった。これは総件数の17%を占める。

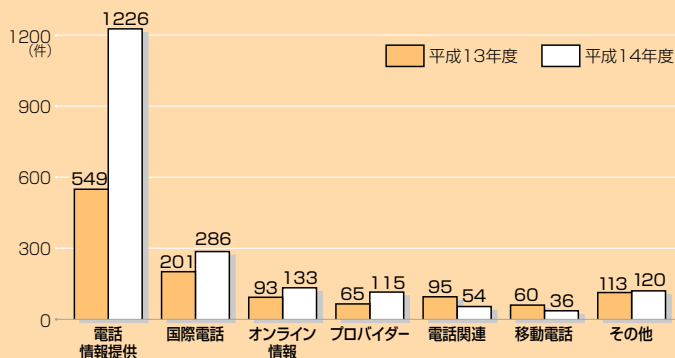
《主な内容》

- 利用した覚えがないのに、携帯電話によるツーショットダイヤルやアダルトサイト系番組等の情報料を、はがきや電子メールで請求されるという「電話情報提供サービス」に関するものが最も多く、1226件である。携帯電話だけでなく、パソコンからも有料サイトに接続したとして情報料を請求されるという「オンライン情報サービス」に関するトラブルも発生した(133件)。



- インターネット利用中知らない間に「国際電話」に接続し、高額な通話料を請求されるというトラブルが多発した(286件)。
- ADSL接続キット無料商法に伴うトラブルが継続して発生するなど、ブロードバンド時代を反映した「プロバイダー」に関する特徴的な相談が多かった(115件)。

情報・通信サービスに関する相談の内訳



2 フリーローン・サラ金に関する 相談が大幅に増加！

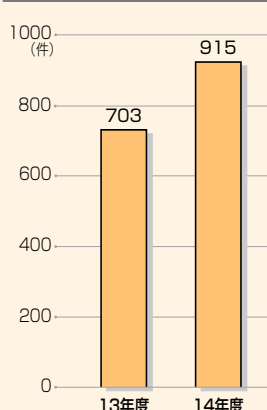
「フリーローン・サラ金」に関する相談件数(苦情と問い合わせの合計件数)は、915件となり、全体の約8%を占めるとともに、前年度より30.2%の増加となった。

主な手口として、債務一本化をうたって高額な手数料を取る紹介屋、買取屋、整理屋、スピード金融などがある。そのほか、家具リース金融、チケット金融など、巧妙な手口による被害も発生した。

被害者は、通常の融資サービスを利用できない自己破産者や多重債務者がほとんどで、長引く不況が原因の1つと考えられる。

※「フリーローン」: 用途を限定しないで設定される消費者ローン。

フリーローン・サラ金の相談件数



3 「契約・解約」や「販売方法」等に関する相談が全体の7割を占める

14年度のセンターに寄せられた相談を内容別に分類すると、「身に覚えのない請求」「サラ金の返済に関する相談」「賃貸アパート退去時の敷金返還に関する相談」などをはじめとする「契約・解約」に関する相談が47%、「無料商法」「点検商法」「デート商法」「内職商法」などの巧妙な手口による「販売方法」に関する相談が20%で、両者を合わせた相談は、全体の約7割を占める。

相談の内容

