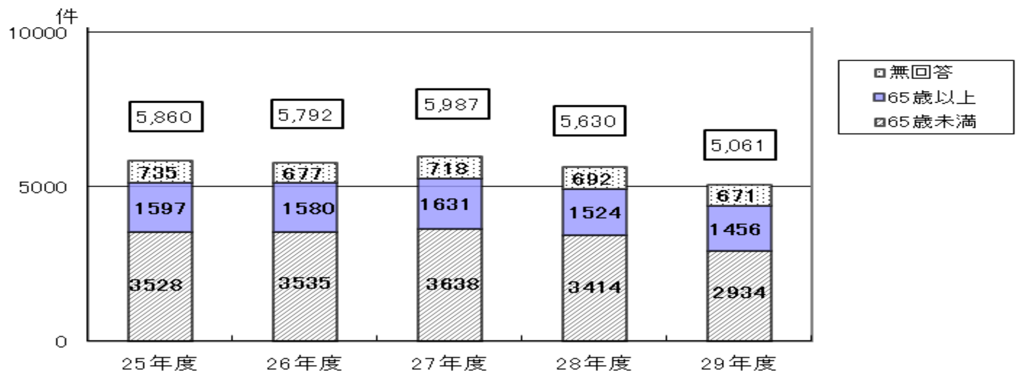
別紙

1　京都府の消費生活相談の状況

- 平成29年度の京都府（消費生活安全センター及び各広域振興局）の消費生活相談窓口に寄せられた相談件数は5,061件、前年度より減少（前年度比89.9%、㉘5,630件）、過去５年間は５千件台で推移
- 市町村を含めた京都府内の消費生活相談窓口で受け付けた相談件数は17,924件、（前年度比94.5%、㉘18,962件）（土日祝日電話相談を除く）
- 京都府及び京都市で共同実施している土日祝日電話相談件数は1,149件（前年度比85.0%、㉗1,351件）

【図表１】



2　京都府で受けた消費生活相談の特徴

（１）商品・役務別相談件数

- 商品・役務別では、「放送･コンテンツ等(※)」が最も多く、次いで「商品一般」、「不動産貸借」が上位を占める。
- 相談件数は、「放送・コンテンツ等」が682件と突出して多く、13.5%を占める。（前年度比71.4%、㉘955件）
- 前年度に比べて「化粧品」（前年度比125.3%（㉘83件12位））と「商品一般」（前年度比118.2%）の相談が増加。商品一般は、架空請求のはがきが送られてきたという苦情が増加。

※ 「放送・コンテンツ等」：電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービス（P3【用語】参照のこと）。PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）分類・キーワードマニュアル（2015年版）〔独立行政法人　国民生活センター発行〕による。（以下「PIO-NET分類」という。）

【図表２】商品・役務別（小分類）

順位	29 年度		28 年度		27 年度	
1 位	放送･ｺﾝﾃﾝﾂ等	682	放送･ｺﾝﾃﾝﾂ等	955	放送･ｺﾝﾃﾝﾂ等	1,036
2 位	商品一般	350	不動産貸借	299	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信ｻｰﾋﾞｽ	346
3 位	不動産貸借	289	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信ｻｰﾋﾞｽ	298	不動産貸借	315
4 位	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信ｻｰﾋﾞｽ	220	商品一般	296	商品一般	308
5 位	健康食品	196	健康食品	203	融資ｻｰﾋﾞｽ	179
6 位	移動通信ｻｰﾋﾞｽ	161	移動通信ｻｰﾋﾞｽ	153	健康食品	176
7 位	融資ｻｰﾋﾞｽ	133	融資ｻｰﾋﾞｽ	131	移動通信ｻｰﾋﾞｽ	168
8 位	化粧品	104	住宅工事	116	住宅工事	134
9 位	住宅工事	103	自動車	102	自動車	101
10 位	自動車	94	金融商品等	88	冠婚葬祭	92

≪相談事例≫

■放送コンテンツ

サイト料金架空請求

昨日、登録しているコンテンツの利用料金が未納なので支払うようにとの電話が架かってきた。電話をしてきた人物は会社名も氏名も名乗らなかった。全く身に覚えがなく、不安である。（40 歳代女性）

ワンポイントアドバイス

・知らない番号からの電話に対しては氏名を名乗らないようにし、相手が名乗らない場合はそのまま電話を切ってください。
・また、最近、電子マネーを購入するよう指示され、カードに記載された番号を伝えて、金銭をだまし取られる手口が増えています。他人から言われて電子マネーを購入したり、カードに記載された番号等を伝えたりすることは、絶対にしないでください。
・電子マネーに関してトラブルにあった場合は、早急に電子マネーの発行会社に連絡してください。

電子マネーとは・・・お金の価値を電子データに変えて記録媒体に保存し、そのデータの受け渡しによって支払いをする仕組みのこと

■商品一般

料金の架空請求

昨日、「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」というハガキが届いた。どうしたらいいか。（50 歳代女性）

ワンポイントアドバイス

・「民事訴訟管理センター」や「法務省所管支局」といった文面で読み手に民事訴訟の被告になったと勘違いさせ、「訴訟取下げ」をする為には連絡するようにといったハガキが届くことがあります。連絡すると個人情報が知られ、その情報を基にさらなる不当な要求をされることがありますので、未納料金が請求されても身の覚えがない場合は連絡せず、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

■不動産貸借

賃貸住宅退去時の費用負担

賃貸マンションを退去したが、クロスの張り替え費用とベッドの凹みがあるとしてフローリングの補修費用代を合わせて33万円ほど請求されている。応じないといけないものか。　(20歳代男性)

ワンポイントアドバイス

・退去時には、できる限り家主や管理会社、仲介業者等（以下、家主側）の立ち会いの下で部屋の現状を確認するようにし、退去時に示された原状回復費用の内訳について、家主側に十分な説明を求めるようにすることが大切です。
・家主側との話し合いによる解決が困難である場合には、民事調停や少額訴訟などの手続きもあります。

【用語】

放送･コンテンツ等	電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービス
商品一般	商品・役務の分類項目を越えて、複数の分類にまたがっている相談、商品が特定できない相談
不動産貸借	借地、借家、賃貸アパート、駐車場等の不動産貸借
インターネット通信サービス	インターネット通信に関連したサービス。光ファイバー、ADSL 等の接続回線。ウイルスチェックサービス、インターネットに関連した複数のサービスを受けるための会費等
健康食品	プロテイン、酵母食品、酵素食品等の健康食品

※　用語の定義は、PIO-NET分類による。
PIO-NET分類の商品別分類は大・中・小分類の３段階
例：大分類　　運輸・通信サービス
中分類　　放送・通信サービス
小分類　　放送コンテンツ等

（２）年齢層別相談件数

ア　年齢別、男女別

- ●　60 歳代からの相談が最も多く 774 件(15.3%)、続いて 40 歳代の 720 件(14.2%)
- ●　男女別では、20 歳未満を除き、女性からの相談がやや多い。

【図表３】

年代	29 年度		男女別内訳（不明等除く）		28 年度件数
	件数	%	男	女	
20 歳未満	112	2.2	55	55	120
20 歳代	508	10.0	246	256	579
30 歳代	562	11.1	268	291	651
40 歳代	720	14.2	282	434	862
50 歳代	661	13.1	305	355	785
60 歳代	774	15.3	348	425	872
70 歳代	611	12.1	269	337	640
80 歳以上	442	8.7	162	270	429
その他・不明	671	13.3	188	162	692
総件数	5,061	100	2,123 (45.1%)	2,585 (54.9%)	5,630

※　本図表以下、年齢等については契約当事者の相談件数
　　契約当事者とは、消費生活上の取引（契約等）をした（する予定の）者

イ　年齢別、商品・役務別（小分類　上位３位）

- ●　30 歳代は「不動産貸借」、80 歳以上は「商品一般」、その他の年代は「放送・コンテンツ等」の相談が１位。
- ●　20 歳未満及び 80 歳以上は「健康食品」の相談が、20 歳代は賃貸住宅の敷金関係など「不動産貸借」の相談が、40 歳代は「インターネット通信サービス」の相談が、50～70 歳は、身に覚えのない支払い請求など「商品一般」の相談が多くなっている。

【図表４】

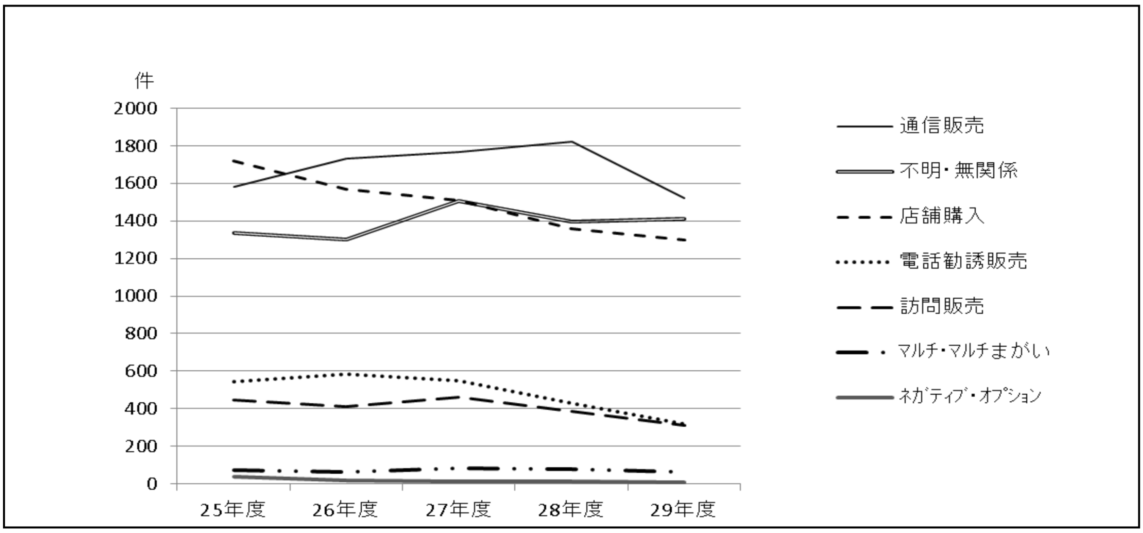
年代	１位	件数	２位	件数	３位	件数
20 歳未満	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等	42	健康食品	7	不動産貸借	5
20 歳代	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等	75	不動産貸借	62	理美容	50
30 歳代	不動産貸借	64	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等	61	商品一般	34
40 歳代	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等	119	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信ｻｰﾋﾞｽ	40	不動産貸借	34
50 歳代	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等	116	商品一般	39	健康食品	27
60 歳代	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等	133	商品一般	58	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信ｻｰﾋﾞｽ	44
70 歳代	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等	85	商品一般	68	健康食品	25
80 歳以上	商品一般	44	健康食品	41	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信ｻｰﾋﾞｽ	21

（３）販売購入形態別相談件数

● 販売購入形態別では、「通信販売」が最も多い。1,520 件（30.0%）（前年度比 83.5%、㉘1,820 件）「通信販売」の中では「インターネット通販」が 1,060 件（69.7%）であり、前年度（1,341 件）からの減少の主な要因となっている。（前年度比 79.0%）

● 「インターネット通販」での購入商品等は、「デジタルコンテンツ」が 443 件（41.8%）と最も多く、続いて「健康食品」が 108 件（10.2%）、「化粧品」が 63 件（5.9%)などとなっている。

【図表５】



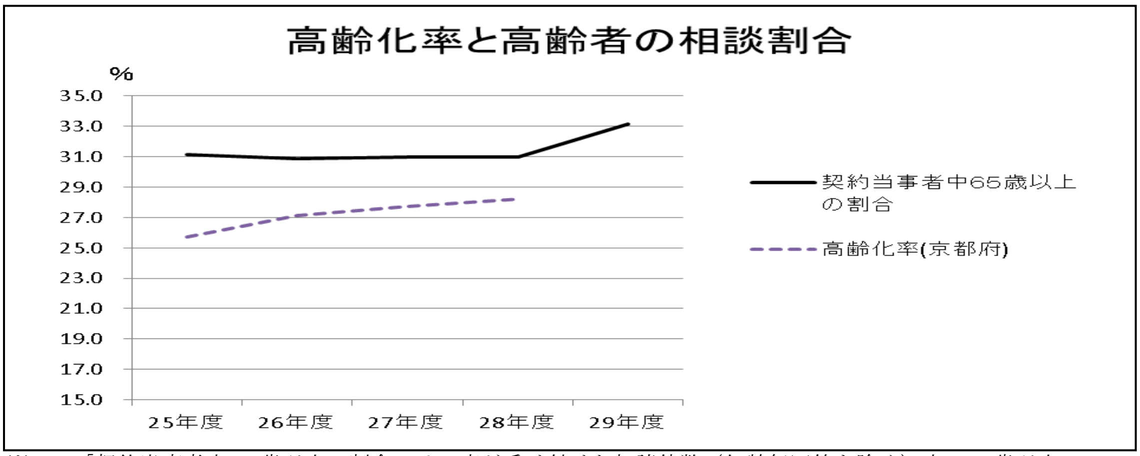
※ 「不明・無関係」とは、他のいずれの販売形態に当たるか不明なもの、そもそも販売や購入という概念とは無関係なものなど（贈答品、法制度等の照会、税金関係、労務関係など）

（４）高齢者に関する相談

ア 高齢化率と高齢者の相談割合

● 相談件数中、高齢者（65 歳以上）の占める割合は、33.2%に増加（㉘31.0%）し、京都府の高齢化率を上回っている。

【図表６】

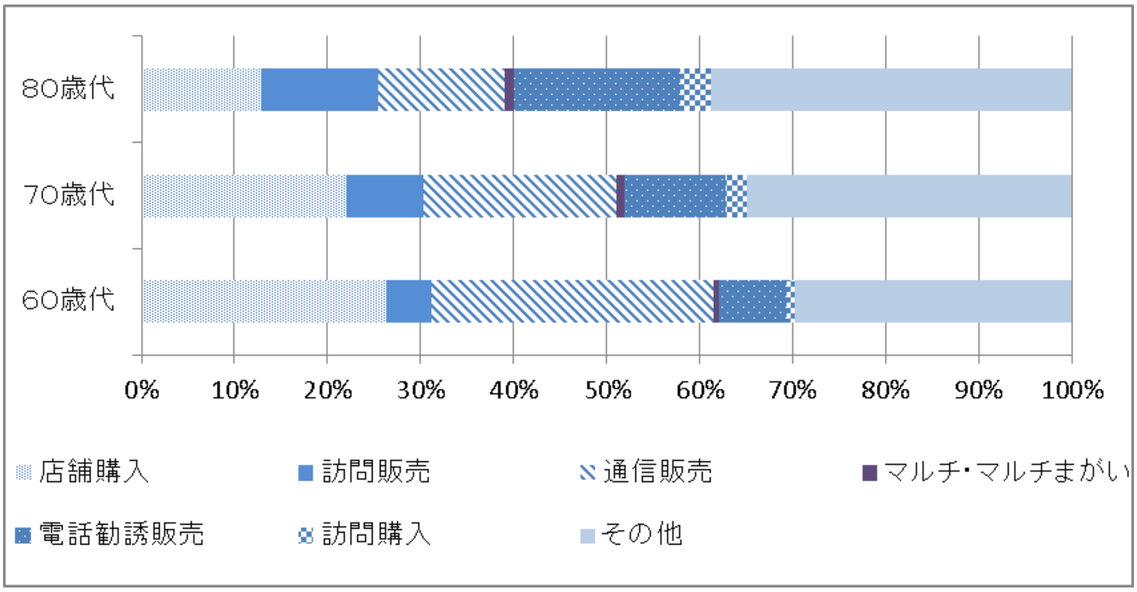


※ 1 「契約当事者中 65 歳以上の割合」は、府が受け付けた相談件数（年齢無回答を除く）中、65 歳以上の契約当事者の相談割合
2 高齢化率は京都府ホームページ「介護保険制度の実施状況について」から引用
3 各年度の数値は年度末日（３月 31 日）現在、29 年度分は未公表

イ　年齢層別（60 歳代～80 歳代）・購入形態別（割合）

- ●　年齢が上がるにつれて「店舗購入」、「通信販売」の割合が減少し、「訪問販売」「電話勧誘販売」が増加している。
- ●　販売される商品・役務等は、「訪問販売」では「新聞」「工事･建築」など、「電話勧誘販売」では「インターネット接続回線」などが多い。

【図表７】



ウ　判断不十分者（契約当事者）に関する相談件数

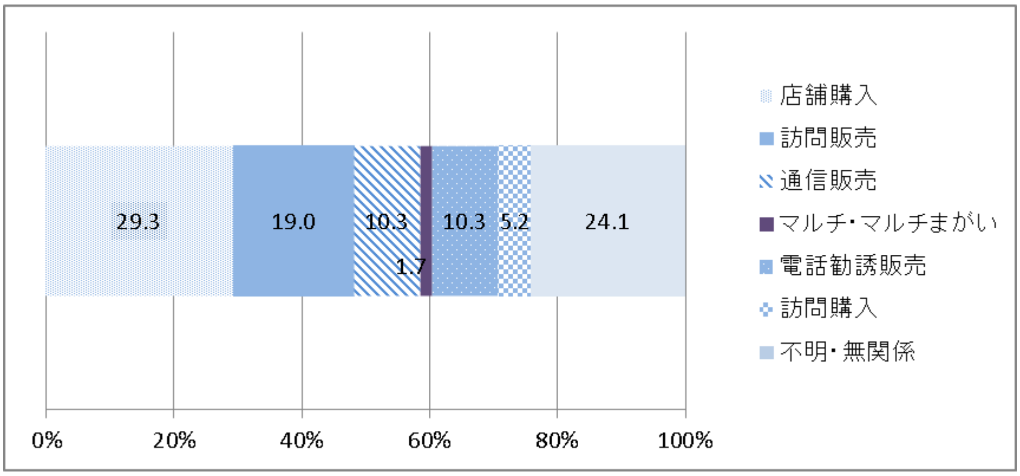
- ●　高齢者の相談のうち、判断不十分者(※)からの相談（相談自体は家族や施設職員等から）は 58 件（4.0%）、高齢者層全体に占める割合は、増加傾向にある。
- ●　商品・役務別で見ると「健康食品」が 9 件で 15.　5%を占めている。
- ●　販売購入形態別で見ると「店舗購入」が 17 件（29.3%）と最も多く、続いて「訪問販売」が 11 件（19.0%）で、両者で全体の５割弱を占めている。

※　「判断不十分者」とは、精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等で十分な判断ができない状態にある者（定義は、PIO-NET 分類による。）

【図表８】

	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
65 歳以上	1,597	1,580	1,631	1,524	1,456
うち判断不十分者の契約	43 (2.7%)	39 (2.5%)	50 (3.1%)	55 (3.6%)	58 (4.0%)

【図表９】判断不十分(契約当事者)に関する相談（58 件）の販売購入形態別割合



≪相談事例≫

高齢者を狙う送り付け商法

母宅に健康食品が届き代引きで支払ってしまった。注文した覚えはないと言っている。返品したいがどうすればよいか。（80 歳代女性）

ワンポイントアドバイス

・特殊詐欺など高齢者を狙う悪質な手口が増え、８０歳代以上の方の被害も目立ちます。高齢になると在宅時間が長くなるため、訪問販売や電話勧誘販売のターゲットになりやすく、また、新しい情報を得られにくくなるので、被害に気づくのが遅くなりがちです。

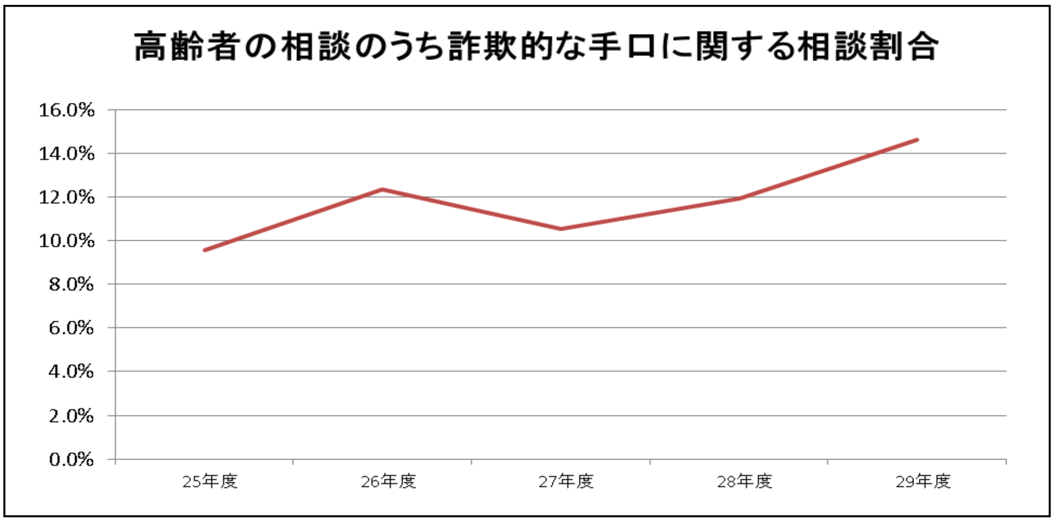
・被害を防ぐには、家族や介護関係者等をはじめ、周囲の人の気づきや「どうされたのですか」、「最近、健康食品の電話勧誘販売の被害が多いようですよ」などの声かけなどによる見守りが大切です。

エ　詐欺的な手口に関する相談

●　高齢者の相談のうち詐欺的な手口(※)に関する相談は、213 件（14.6%）と増加している。（前年度比 117.0%　㉘182 件）ここ数年全相談件数の 1 割程度と依然として高水準で推移している。

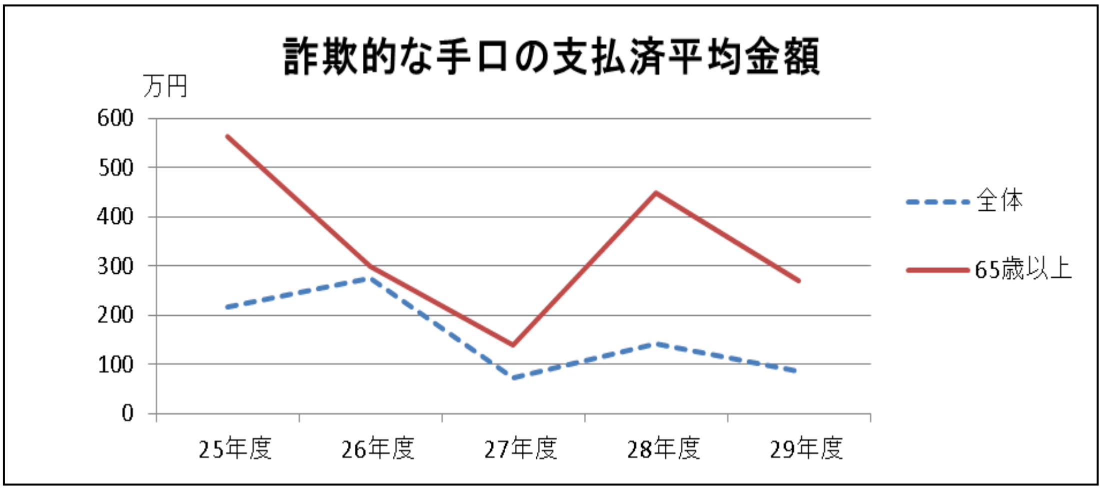
※　「詐欺的な手口」とは、PIO-NET 分類「詐欺」「架空請求」「融資保証金詐欺」「還付金詐欺」の合計

【図表 10】



● 昨年増加した１件当たりの支払済平均金額は、平成 29 年度は減少した。
高齢者は 271 万円で全年齢層の平均 85 万円と比べて３倍強と高くなっている。

【図表 11】



≪相談事例≫

原野商法、二次被害

父が処分に困っている別荘（土地を含む。）があり、その土地の管理業務を前の業者から引き継いだとする会社から管理費用を請求され、管理費の請求がなければ別荘地周りの私道を通行することは認めないと言われた。どうすればよいか。
（50 歳代　女性）

ワンポイントアドバイス

・当該別荘（土地を含む。）を管理委託していなければ管理費用を支払う義務は生じていません。
・囲繞地通行権は車にも認められていることから、通常の用法による車の通行は認められます。
・不審・不安に思うことがあれば、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

（５）インターネット関連の相談

ア　放送・コンテンツ等の内容

- 「放送・コンテンツ等」の内容を見ると、「デジタルコンテンツ」が 584 件で昨年に比べて減少したが、なお、大多数を占めている。(85.6%)（前年度比 66.5%　㉘878 件）
- デジタルコンテンツの内容を見ると、「占いサイト」や「副業サイト」「動画サイト」の未払利用料請求などの「他のデジタルコンテンツ(※)」や、スマホでアダルトサイトに接続すると登録完了との表示が出て料金請求される等の「アダルト情報サイト」が約 9 割（89.9%）を占める。
- 「アダルト情報サイト」は 115 件と減少した。（前年度比 34.3%　㉘335 件）これは、「アダルト情報サイトを閲覧していたら、突然登録となって登録料を請求された」という架空請求の手口が世間に周知されたことによって対処法(請求を無視する）が広まり、相談に至らなくなったこと等が理由として考えられる。
- テレビ放送サービスの内容は「公共放送の受信料」が 53 件で 63.9%を占めている。

※ 「他のデジタルコンテンツ」とは、内容の複合的なデジタルコンテンツ提供サービス、内容の特定できないサイト利用料等

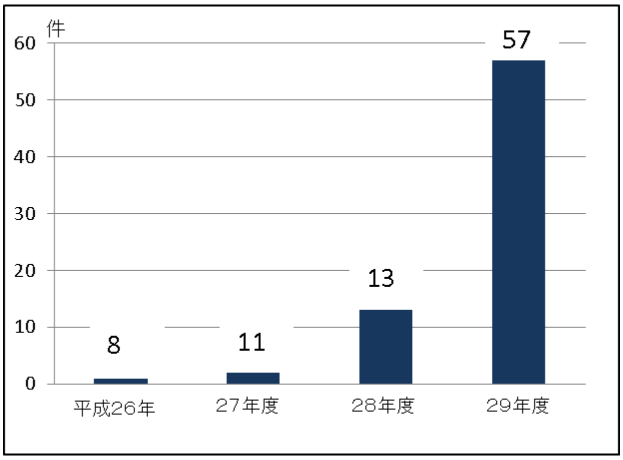
【図表 12】

順位	内訳		29年度	28年度	
1	デジタルコンテンツ		584		878
		他のデジタルコンテンツ	410		462
		アダルト情報サイト	115		335
		出会い系サイト	31		47
		オンラインゲーム	12		19
		映画配信サービス	11		9
		投資情報サイト	4	音楽情報サイト	3
		ギャンブル情報サイト	1	投資情報サイト	2
				ギャンブル情報	1
2	テレビ放送サービス		83		59
3	電話音声情報		9		10
4	有線テレビ放送		3		6
5	その他		3	衛星音楽放送	1

イ　仮想通貨に関する相談

- 「絶対に儲かると仮想通貨の購入を勧めるメールが届いたが信用できるか」「仮想通貨取引所のアカウントに心当たりのない入金があり、取引所から返金を求められているが応じないといけないか」「約９ヶ月前に購入した仮想通貨の引き出しができない」など仮想通貨に関する相談が急増した。

【図表 13】



≪相談事例≫

仮想通貨

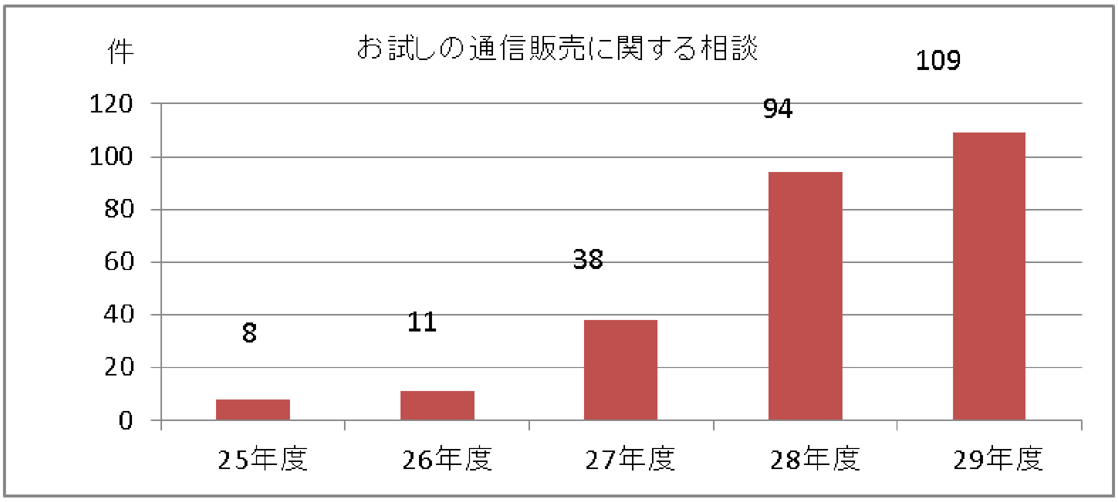
絶対に儲かるとする仮想通貨運用の情報商材を毎月購入で契約したが儲からないので解約したい。（50 歳代　男性）

ワンポイントアドバイス
- 取引しようとする仮想通貨交換業者は登録を受けた業者か確認をしましょう。
- 価格変動リスクやサイバーセキュリティーリスク等をよく理解しましょう。
- 仮想通貨交換業の導入に便乗したりする詐欺や悪質商法に注意し、不審に思われたら、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

ウ　お試しの通信販売に関する相談

● 健康食品をインターネットでの通信販売で購入する際にトラブルになる相談が昨年に引き続き増加している。なかでも「無料お試し」と思い注文したつもりが、定期購入の契約であったという相談が多く、化粧品等健康食品以外の商品へと対象が拡大している。

【図表 14】



≪相談事例≫

健康食品等のお試し購入

スマホから購入者の好きなタイミングで解約できるとする美容液の定期購入を申し込んだが、肌に合わなかったので解約を伝えたところ、解約には４回購入が必要であるといわれた。どうすればよいか。（40 歳代　女性）

ワンポイントアドバイス

- 「無料」や「モニター価格」、「効果を実感できなければ全額返金」などという健康食品等の広告を見て、１回だけのお試しと思って申し込んだら継続的な契約（定期購入）になっていたという相談が多く寄せられています。
- 通信販売は、クーリング・オフの対象外になりますので、申し込む前に返品特約など広告の記載内容を必ず確認しましょう。
- ＳＮＳの広告がきっかけという例もあります。ＳＮＳを利用する際には、年齢や職業、興味のある分野など個人情報を登録しますが、その情報に基づき、特定の人に向けたターゲティング広告が表示されることが増えています。

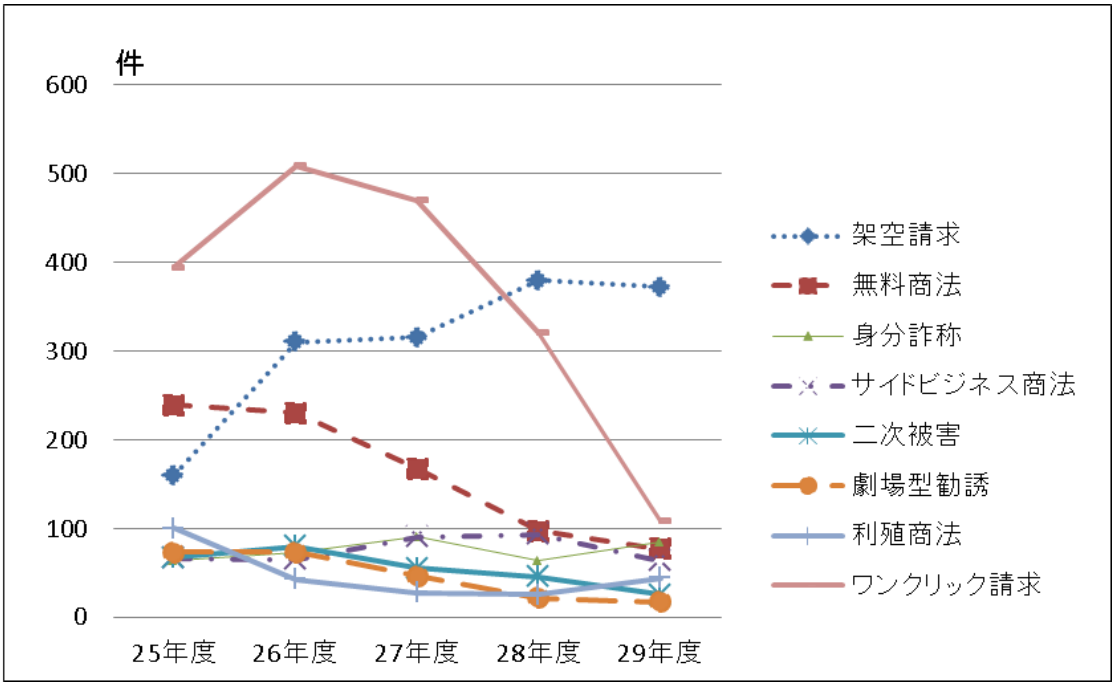
※　ＳＮＳ（ソーシャル・ネットワーキング・サービス（Social Networking Service））、ネット上で、主に情報交換をすることを目的に、人と人とがつながるための機能に特化したサービスを総合的に提供しているもの

（６）トラブルになりやすい商法・手口

- トラブルになりやすい商法・手口では、身に覚えのない代金の請求など「架空請求」が多い。（㉙372 件　㉘379 件　前年度比 98.2%）
- 「ワンクリック請求(※)」に関する相談が激減（㉙109 件　㉘320 件　前年度比 34.1%）している。

※　「ワンクリック請求」とは、メールやホームページにおいてクリックを促し、即座に「契約完了」や「料金請求」等の表示で金銭を支払わせようとする手口（P12【用語】参照のこと）。

【図表 15】



【用語】

架空請求	身に覚えのない代金の請求
無料商法	無料体験など無料であることを強調し誤認させる手口
身分詐称	販売員が公的機関や有名企業の職員であるかのように思わせる手口
サイドビジネス商法	副業になる等をセールストークにした手口
二次被害	一度被害にあった人を再び勧誘して、二次的な被害を与える手口
劇場型勧誘	第三者が消費者に対し、利益が得られる等の勧誘を行い契約の成立を煽る手口
利殖商法	必ず儲かるなど利殖になることを強調し、投資等を勧誘する手口
ワンクリック請求	メールやホームページにおいてクリックを促し、即座に「契約完了」や「料金請求」等の表示で金銭を支払わせようとする手口

（定義は、PIO-NET 分類による）

≪相談事例≫

■架空請求

サイト料金の架空請求

妻のスマホに身に覚えがない有料動画サイトの料金が未納という SMS が届いた。夫である私が電話すると、払うしかないようなことを高圧的に言われた。対処方法を教えてほしい。（50 歳代男性）

※ＳＭＳ（Short Message Service）、携帯電話番号だけでメッセージのやりとりができるサービスのこと

ワンポイントアドバイス

・身に覚えがない請求等に対しては、返信をしたり、連絡をしたりしないでください。
・また、最近、他人から言われて電子マネーを購入し、カードに記載された番号を伝えて、金銭をだまし取られる手口が増えています。他人から言われて電子マネーを購入したり、カードに記載された番号等を伝えたりすることは、絶対にしないでください。（再掲）
・電子マネーに関してトラブルにあった場合は、早急に電子マネーの発行会社に連絡してください。（再掲）

■身分詐称

公的機関を名乗った寄付金詐欺

公的機関を名乗り、震災被災者の支援のために資金を募っているという電話が何度もあり困っている。訪問したいと言われ、居留守を使ったこともある。勧誘電話をやめさせたいが、どうしたらよいか。（80 歳代女性）

ワンポイントアドバイス

・公的機関が電話で資金を募るということは、絶対にありません。「市役所や区役所の職員」や「年金事務所」など公的な組織や団体名を名乗る場合もありますが、はっきりと断ることが大切です。
・すべての勧誘電話をやめさせることは困難です。在宅中でも常に留守番電話の設定にしておき、かかってきた電話には直接出ないことなども一つの方法です。
・不審・不安に思うことやトラブルになった場合は、最寄りの消費生活センター等にご相談ください。

3　土日祝日の消費生活相談電話の状況

京都府では，平成 17 年度から京都市と合同で、土・日曜日の消費生活相談を実施し、平成 22 年度からは祝日にも拡大して実施している。
相談件数は 1,149 件と、前年度に比べ 202 件、15.0%の減少となった。
相談状況における年齢別内訳を見ると、30 歳代から 50 歳代までの割合が 48. 8%となっており、平日に相談しにくい年齢層の需要に一定程度応えることができているものと考えられる。

【図表 16】土日祝日別の相談件数

	29 年度			28 年度		
	件数	日数	平均（件／日）	件数	日数	平均（件／日）
土曜日	602	52	11.8	660	50	13.2
日曜日	430	51	8.4	530	52	10.2
祝日	117	12	9.8	161	14	11.5
計	1,149	115	10.0	1,351	116	11.6

【図表 17】相談者（契約当事者）の年齢別相談件数及び構成比

	京都市内	京都府内（京都市以外）	他府県	計	構成比
20 歳未満	24	6	1	31	2.7%
20 歳代	119	40	6	165	14.4%
30 歳代	118	43	5	166	14.4%
40 歳代	125	72	5	202	17.6%
50 歳代	135	51	7	193	16.8%
60 歳代	90	39	1	130	11.3%
70 歳代	56	36	5	97	8.4%
80 歳以上	50	49	1	100	8.7%
不明	20	11	34	65	5.7%
計	737	347	65	1,149	100%

【図表 18】商品・役務別件数内訳（相談件数上位の内容）

順位	商品・役務の内容	件数		主な内容
		29 年度	28 年度	
1	放送・コンテンツ等	176	317	アダルト情報サイトや総合情報コンテンツの利用料等
2	インターネット通信サービス	79	101	インターネット回線契約等
3	不動産貸借	64	64	敷金返還，更新料等
4	商品一般	62	46	架空請求，訪問購入等
5	健康食品	33	38	健康食品の購入等

（参考資料）　京都府内の消費生活相談窓口で受けた相談

【図表 19】相談概要

項　目			29 年度
相談件数			19,073
契約当事者	性別	男性	7,691
		女性	10,302
	年齢別	20歳未満	385
		20歳代	1,707
		30歳代	1,933
		40歳代	2,688
		50歳代	2,670
		60歳代	3,034
		70歳以上	4,612
		その他・不明	2,044
		平均年齢	55
	職業別	給与生活者	6,215
		自営・自由	1,450
		家事従事者	2,900
		学生	828
		無職	5,366
		団体	421
		その他・不明	1,893

項　目		29 年度
販売購入形態	店舗購入	4,712
	訪問販売	1,381
	通信販売	5,685
	マルチ・マルチまがい取引	242
	電話勧誘販売	1,324
	ネガティブ・オプション	47
	訪問購入	183
	その他無店舗販売	250
	不明・無関係	5,249

項　目		29 年度
商品大分類	商品一般	1,554
	食料品	1,235
	住居品	735
	光熱水品	282
	被服品	849
	保健衛生品	661
	教養娯楽品	1,380
	車両・乗り物	394
	土地・建物・設備	545
	他の商品	18
	商品計	7,653
	クリーニング	108
	レンタル・リース・貸借	1,094
	工事・建築・加工	456
	修理・補修	284
	管理・保管	75
	役務一般	85
	金融・保険サービス	1,255
	運輸・通信サービス	4,493
	教育サービス	82
	教養・娯楽サービス	605
	保健・福祉サービス	876
	他の役務	856
	内職・副業・ねずみ講	114
	他の行政サービス	113
	役務計	10,496
	他の相談	924
	総計	19,073

【図表 20】年代別商品・役務件数

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
1	放送・コンテンツ等	141	放送・コンテンツ等	264	放送・コンテンツ等	245	放送・コンテンツ等	440	放送・コンテンツ等	446	放送・コンテンツ等	533	商品一般	559
2	健康食品	25	レンタル・リース・貸借	211	レンタル・リース・貸借	212	レンタル・リース・貸借	166	商品一般	177	商品一般	373	放送・コンテンツ等	504
3	化粧品	21	理美容	167	商品一般	93	インターネット通信サービス	148	インターネット通信サービス	157	インターネット通信サービス	171	インターネット通信サービス	239

※　PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録された件数（平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
（平成 30 年 5 月末現在、土日祝日電話相談含む））