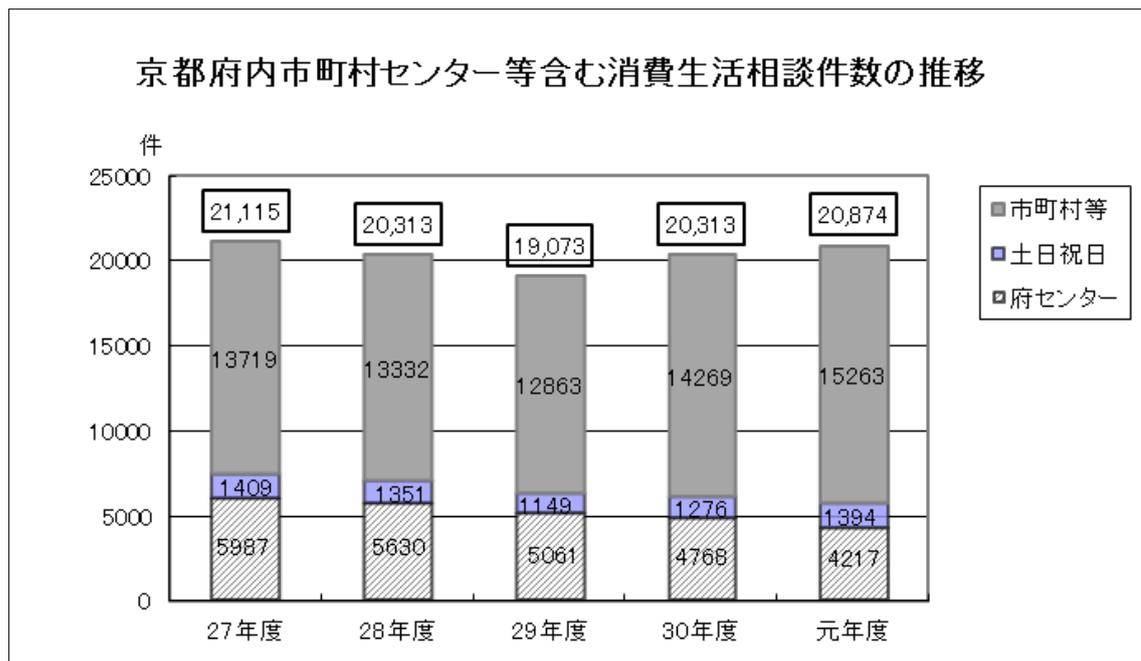


1 京都府（市町村センター等含む）の消費生活相談の状況

- 令和元年度の市町村等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 20,874 件（前年度比 102.8%、③020,313 件）
（土日祝日電話相談を含む。以下同じ。）

【図表 1】



商品・役務別相談件数

【図表 2】商品・役務別（小分類）

順位	29 年度		30 年度		元年度	
1 位	放送・コンテンツ等	2,724	商品一般	2,733	商品一般	2,058
2 位	商品一般	1,596	放送・コンテンツ等	2,354	放送・コンテンツ等	2,015
3 位	不動産貸借	979	不動産貸借	918	健康食品	1,213
4 位	インターネット通信サービス	956	インターネット通信サービス	749	不動産貸借	953
5 位	健康食品	670	健康食品	724	化粧品	796
6 位	移動通信サービス	529	住宅工事	579	インターネット通信サービス	789
7 位	融資サービス	469	融資サービス	516	移動通信サービス	580
8 位	住宅工事	435	移動通信サービス	510	住宅工事	537
9 位	化粧品	358	化粧品	467	電気	421
10 位	自動車	287	修理・補修	366	融資サービス	411

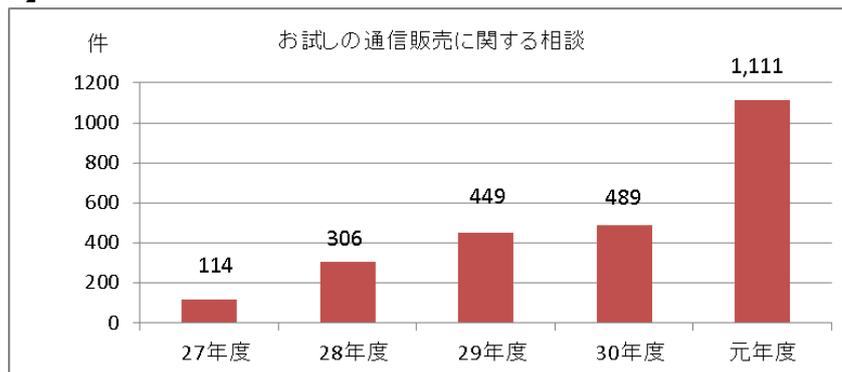
※令和 2 年 6 月末現在 P I O - N E T 登録済のデータを使用

2 京都府（市町村センター等含む）の消費生活相談で令和元年度増えたもの

(1) お試しの通信販売に関する相談

- 健康食品、サプリメント及び美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思い注文したつもりが、定期購入の条件がついていたという相談件数が1,111件と、前年度に比べ2.2倍以上に増加（前年度比227.2%、 $\text{\textcircled{30}}$ 489件）した。

【図表3】



※PIO-NET 検索条件は独立行政法人国民生活センター公表と同じ

《相談事例》

健康食品等のお試し購入

スマホから、初回キャンペーン価格のサプリを購入したが、2回目の商品が届き、定期購入だとわかった。事業者に連絡すると解約は何時でも可能だが商品お届け予定の10日前までの連絡が必要であり、2回目の商品は購入する必要があると言われた。解約できないのか。（60歳代男性）

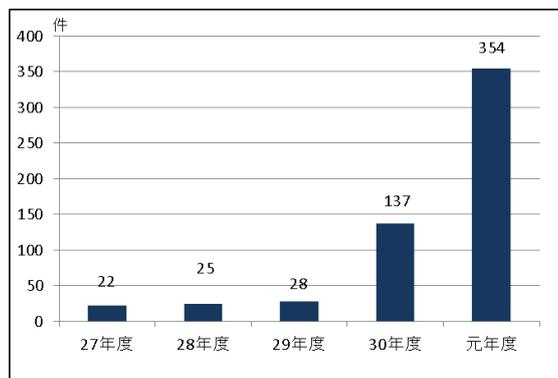
ワンポイントアドバイス

- ・ 「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回だけのお試しと誤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。

(2) 電力・ガスの供給契約に係る相談

- 平成 28 年度に電力、29 年度にガスの小売りがそれぞれ全面自由化されたことに伴い、電話勧誘や訪問販売による電力・ガス供給会社の変更に係る相談が近年増加し、前年度に比べ 2.5 倍以上に増加（前年度比 258.4%、㊟137 件）した。

【図表 4】 電力・ガス小売自由化関連の相談件数



《相談事例》

大手電力会社の子会社を装った契約変更

大手電力会社を名乗り訪問してきた事業者に、電気代が安くなると言われ、電力の小売り契約をしたが、契約後に大手電力会社に問い合わせると、別会社であることが判明。解約したいがどうすればよいか。（70 歳代男性）

ワンポイントアドバイス

- ・ 訪問や電話勧誘してきた会社と、現在契約している電力会社との関係を確認しましょう。
- ・ 訪問や電話勧誘販売で電力の供給契約を締結した場合は、特定商取引法に基づくクーリング・オフの対象です。
- ・ 自分自身の電気使用状況を夜型か昼型かと言った具合に詳細に把握し、本当に安くなる電力供給契約かどうか判断してください。
- ・ 電力自由化に便乗した器具の販売等に注意し、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。

(3) 新型コロナウイルス感染症に関連した相談

- 令和2年3月末までに269件の相談が寄せられています。
- 令和2年4月から6月の間には1,083件(暫定値)の相談が寄せられています。

《相談事例》

予約した結婚式場解約に伴うもの

結婚式場の予約をしていたが、招待客への感染拡大防止のため、解約しようと思うが、利用規約どおり解約料を支払わなければならないのか。(20歳代男性)

スポーツジム休会中の会費について

感染予防のため契約しているスポーツジムに休会を申し入れたが、休会制度がなく、退会か継続を求められた。継続の場合は利用がなくても会費が必要となり、納得できない。(50歳代男性)

給付金に係る不審電話

役所を名乗って、本日中に新型コロナウイルスに係る特別定額給付金の申請をしないといけないとの不審な電話がかかってきた。(40歳代男性)

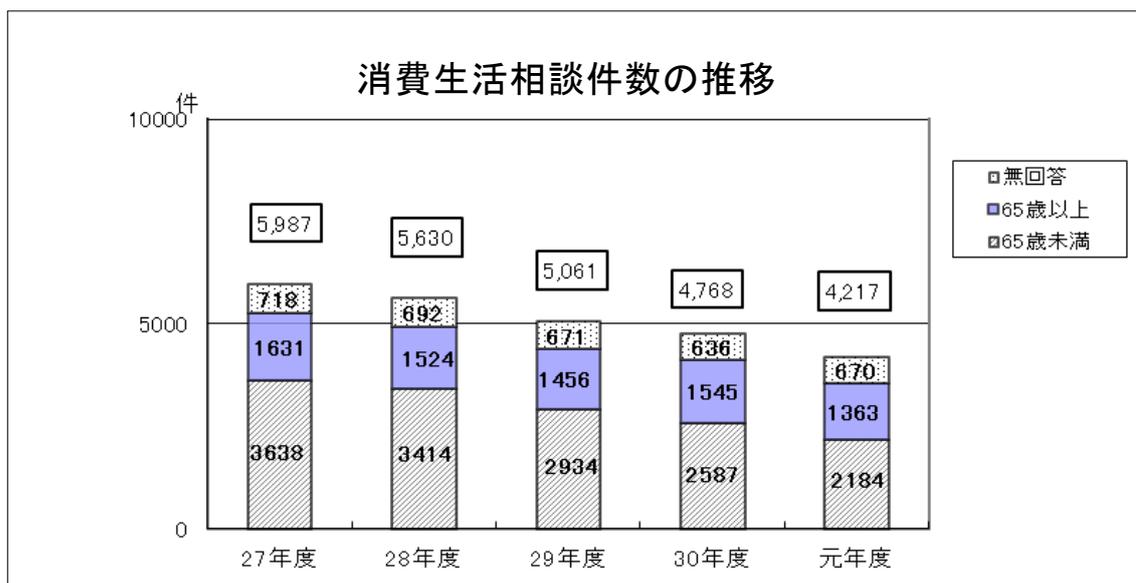
ワンポイントアドバイス

- ・ 利用規約等で解約条件やキャンセル料をよく確認しましょう。
- ・ 電話やメール等で「助成金があるので個人情報や口座情報を教えてほしい」と言われたら、詐欺の疑いがあります。こうした電話はすぐに切り、メールは無視してください。
- ・ 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

3 京都府（消費生活安全センター及び各広域振興局）の消費生活相談の状況

- 令和元年度の京都府（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寄せられた相談件数は4,217件、前年度より減少（前年度比88.4%、⑩4,768件）し、この2年間は5千件を下回っている。
- 全体の相談件数が減少する中、高齢者（65歳以上）の相談件数はほぼ横ばいとなっている。
- 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1,394件（前年度比109.2%、⑩1,276件）

【図表5】



4 京都府（消費生活安全センター及び各広域振興局）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^(※1)」が397件と最も多く、9.4%を占める（前年度比66.9%、⑩593件）。次いで「商品一般」、「健康食品」が上位を占める。
- お試し購入の相談^(※2)が増加したため、前年度に比べて「健康食品」（前年度比153.6%）の相談が増加した。

※1 「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。）

※2 p.15 参照のこと

【図表6】商品・役務別（小分類）

順位	29年度		30年度		元年度	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1位	放送・コンテンツ等	682	放送・コンテンツ等	593	放送・コンテンツ等	397
2位	商品一般	350	商品一般	498	商品一般	389
3位	不動産貸借	289	不動産貸借	239	健康食品	258
4位	インターネット通信サービス	220	健康食品	168	不動産貸借	217
5位	健康食品	196	融資サービス	147	化粧品	158
6位	移動通信サービス	161	住宅工事	137	インターネット通信サービス	144
7位	融資サービス	133	移動通信サービス	126	移動通信サービス	126
8位	化粧品	104	インターネット通信サービス	119	住宅工事	112
9位	住宅工事	103	化粧品	115	融資サービス	98
10位	自動車	94	金融商品等	96	自動車	74

《相談事例》

■放送コンテンツ

サイト料金の架空請求

電話料金確認というメールが届き、至急と書かれていたので電話すると、1年前に登録の有料サイト料金の不払いがあり、一旦支払ったら後に95%返還すると言われたので、プリペイドカードを購入して番号を伝えた。（50歳代男性）

ワンポイントアドバイス

- ・身に覚えがない発信者からのメールやSMSに対し、氏名等の個人情報を提供しないようにしてください。
- ・また、メッセージに示された電話に架電すると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多く見られます。
- ・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

「消費料金未納に関する最終確認」というはがきが法務省管轄支局民事訴訟管理センターから届いた。身に覚えがないがどうしたらいいか。（70歳代女性）

ワンポイントアドバイス

- ・「法務省」を名乗っていますが、管轄支局という組織は存在せず、一切無関係です。
- ・裁判所を名乗るはがきにも注意が必要です。正式な裁判手続きでは訴状は「特別送達」と記載された裁判所の名前が記載された封書で郵便職員が直接手渡すことが原則です。はがきでポスト投函されることはありません。なお、電話番号案内で電話番号を調べた上で、記載された○裁判所第□民事部△係◇書記官あてに、事件番号、原告名、被告名を示し、事件係属の有無を確認することもできます。
- ・不審・不安に思うようであれば、最寄りの消費生活センター等に御相談ください。

■不動産貸借

賃貸住宅退去時の費用負担

4年間居住した賃貸マンションを退去した。昨日、見積書が届き、床の全面張り替え等、106万円の高額請求を受けている。家賃は12万円、敷金は家賃1カ月分であり納得できない。(40歳代女性)

ワンポイントアドバイス

- ・ 入居時及び退去時には、借借人と家主や管理会社、仲介業者等（以下、家主側）との立ち会いの下で部屋の現状を確認するようにしましょう。
- ・ 退去に備えて、入居時に室内の写真を撮っておく(日付入り)ことも有効な手段です。
- ・ 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。

【原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（国土交通省）】

原状回復とは、借借人の居住、使用により発生した建物価値の減少のうち、借借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損を復旧すること。

(借借人負担とされる事例)

次のような事例は、争訟において通常の使用による汚損を超えるものと判断され借借人負担とされる場合が多い。

- ① タバコのヤニや臭い
- ② ペットによる柱等の傷や臭い
- ③ 重量物を掛けるために開けた釘穴・ねじ穴
- ④ 予め設置された照明器具用コンセントを使用せずに天井に直接設置した照明

【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

- 70歳代からの相談が最も多く666件(15.8%)、続いて60歳代の600件(14.2%)
- 男女別では、女性からの相談がやや多い。

【図表7】

年代	元年度		男女別内訳 (不明等除く)		30年度 件数
	件数	%	男	女	
20歳未満	113	2.7	58	53	98
20歳代	304	7.2	146	157	377
30歳代	347	8.2	187	159	448
40歳代	573	13.6	285	283	646
50歳代	575	13.6	236	337	661
60歳代	600	14.2	270	326	756
70歳代	666	15.8	325	339	711
80歳以上	369	8.8	131	233	435
その他・不明	670	15.9	184	175	636
総件数	4,217	100	1,822 (46.9%)	2,062 (53.1%)	4,768

※ 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）

- 全世代に渡って「放送・コンテンツ等」又は「商品一般」の相談が多くなっている。
- 次いで、20歳代から40歳代では、退去時の費用負担などの「不動産貸借」に関する相談が多く、20歳未満・40歳代・50歳代・60歳代・80歳代では、お試し購入などの「健康食品」の相談が多くなっている。

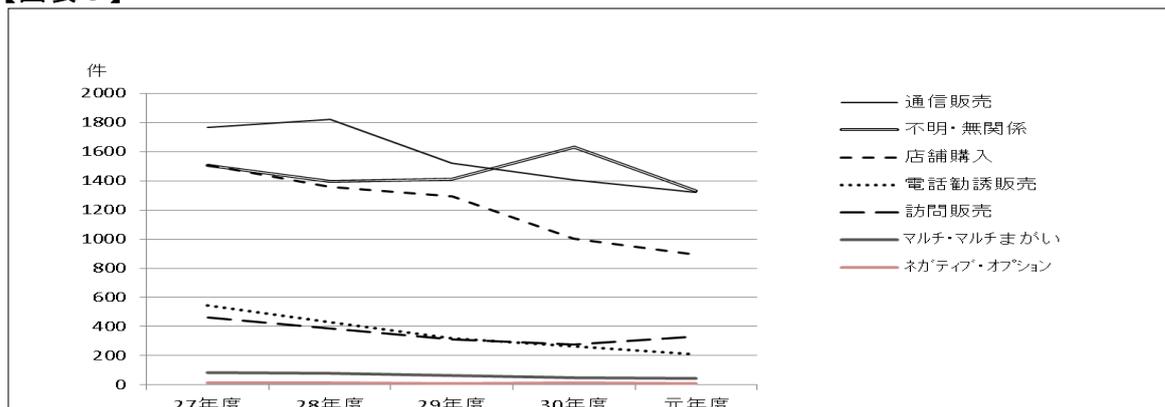
【図表8】

年代	1位		2位		3位	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
20歳未満	放送・コンテンツ等	29	健康食品	27	化粧品	15
20歳代	放送・コンテンツ等	35	不動産貸借	28	商品一般	21
30歳代	商品一般	28			放送・コンテンツ等	24
	不動産貸借	28				
40歳代	放送・コンテンツ等	67	不動産貸借	65	健康食品	46
50歳代	放送・コンテンツ等	66	商品一般	54	健康食品	44
60歳代	商品一般	75	放送・コンテンツ等	65	健康食品	39
70歳代	商品一般	82	放送・コンテンツ等	63	インターネット通信サービス	36
80歳以上	商品一般	29	健康食品	17		
			放送・コンテンツ等	17		

(3) 販売購入形態別相談件数

- 各形態とも減少又はほぼ横ばいの状況となっている。
- 販売購入形態別では、「通信販売」が最も多い。1,319件（31.3%）
（前年度比93.7%、^{③〇}1,407件）（不明・無関係を除く）
「通信販売」の中では「インターネット通販」が937件（71.0%）を占めている。
- 「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231件（24.7%）と最も多く、続いて「健康食品」が189件（20.2%）、「化粧品」が109件（11.6%）などとなっている。

【図表9】



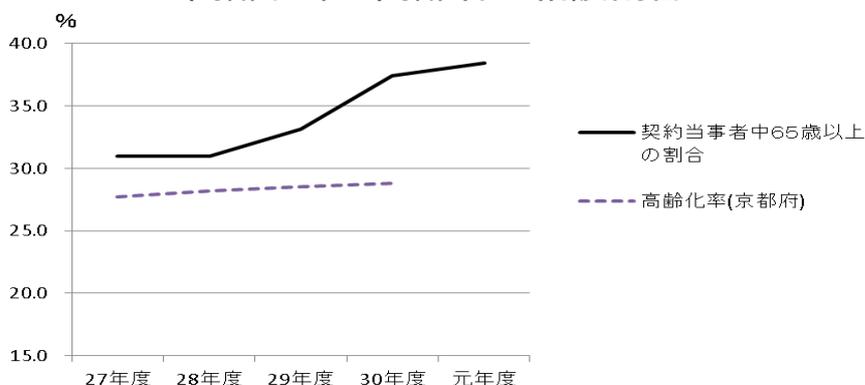
※ 不明・無関係とは、他のいずれの販売形態に当たるか不明なもの、そもそも販売や購入という概念とは無関係なものなど（贈答品、法制度等の照会、税金関係、労務関係など）

(4) 高齢者に関する相談

ア 高齢化率と高齢者の相談割合

- 全体の相談件数が減少する中、高齢者（65歳以上）の相談件数はほぼ横ばいとなっており、相談件数のうち高齢者（65歳以上）の占める割合は、38.4%に増加（^{③〇}37.4%）し、京都府の高齢化率を上回っている。

【図表10】 高齢化率と高齢者の相談割合

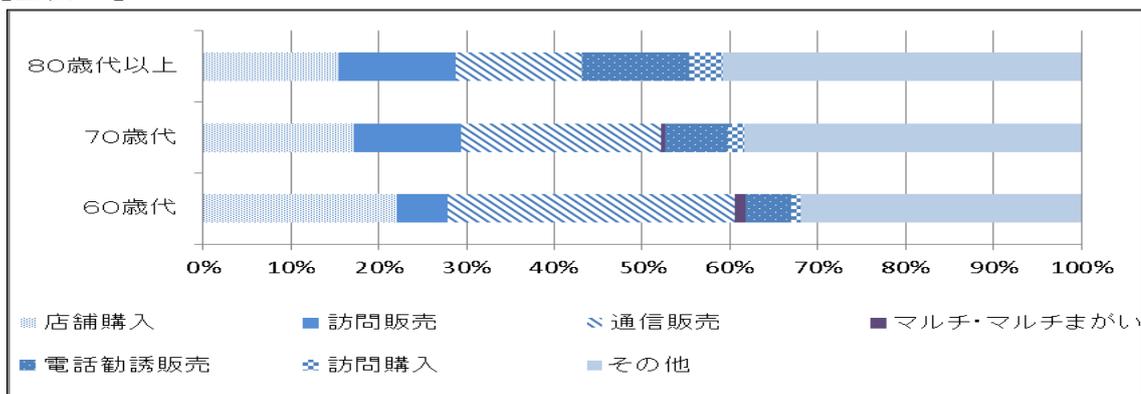


※ 1 「契約当事者中65歳以上の割合」は、府が受け付けた相談件数（年齢無回答を除く）中、65歳以上の契約当事者の相談割合
2 高齢化率は京都府「介護保険制度の実施状況について」から引用の各年度の数値は元年度分は未公表

イ 年齢層別（60歳代～80歳代）・購入形態別（相談割合）

- 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。
- 「訪問販売」では電力の供給契約に係るものなど、「電話勧誘販売」は通信回線に係るものが多い。

【図表 11】



ウ 判断不十分者（契約当事者）に関する相談件数

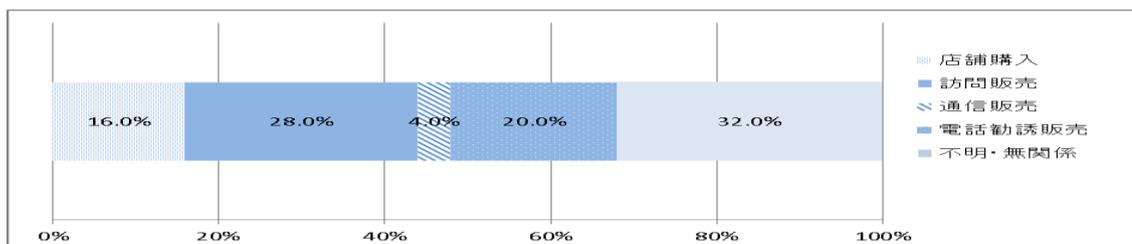
- 高齢者の相談のうち、判断不十分者^(※)からの相談（相談自体は家族や施設職員等から）は、25件（高齢者に占める割合 1.8%）であった。（ ㊸ 24件）
- 商品・役務別で見ると「健康食品」が3件で12.0%を占めている。
- 販売購入形態別で見ると「訪問販売」が7件（28.0%）と最も多く、続いて「電話勧誘販売」が5件（20.0%）で、両者で全体の約半数を占めている。

※ 「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 12】

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
65歳以上	1,580	1,631	1,524	1,456	1,545	1,363
うち判断不十分者の契約	39 (2.5%)	50 (3.1%)	55 (3.6%)	58 (4.0%)	24 (1.6%)	25 (1.8%)

【図表 13】 判断不十分（契約当事者）に関する相談（25件）の販売購入形態別割合



《相談事例》

高齢者を狙う訪問販売

祖母が知らない間に訪問販売でお茶を購入していた。契約書面は見つからないが、古い日付の領収書が見つかった。クーリング・オフできるか。

(70歳代女性)

ワンポイントアドバイス

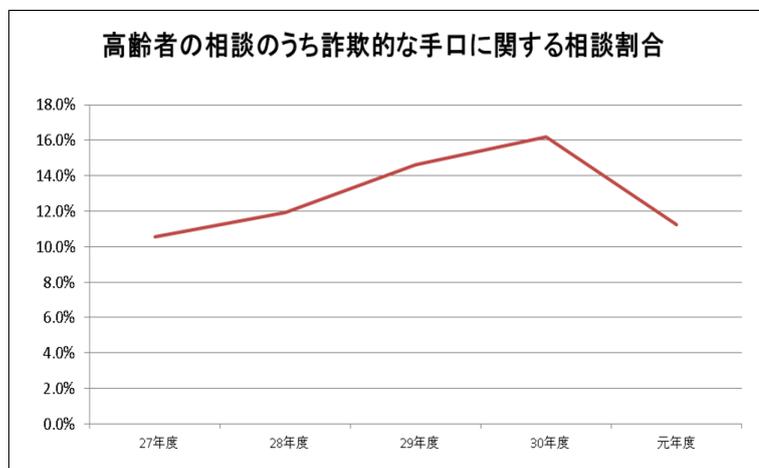
- ・ 特殊詐欺など高齢者を狙う悪質な手口が増え、80歳以上の方の被害も目立ちます。高齢になると在宅時間が長くなるため、訪問販売や電話勧誘販売のターゲットになりやすく、また、新しい情報を得られにくくなるので、被害に気づくのが遅れがちです。
- ・ 被害を防ぐには、家族や介護関係者等をはじめ、周囲の人の気づきや「どうされたのですか」、「最近、健康食品の電話勧誘販売の被害が多いようですよ」などの声かけなどによる見守りが大切です。

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、153件と減少している。(前年度比 61.2% ㊦250件) 高齢者相談件数に占める割合は 11.2%と昨年度(16.2%)より 5.0ポイント減少した。

※ 「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 14】



(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348件で昨年に比べて減少したが、なお、大多数を占めている。(87.7%) (前年度比67.8% ⑩513件)
- デジタルコンテンツの内容を見ると、「副業サイト」や「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8割以上(84.8%)を占める。
- オンラインゲーム関係では、子どもが勝手にゲームをしたとの相談がほとんどである。
- テレビ放送サービスの内容は「公共放送の受信料」が33件で89.2%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 15】 放送・コンテンツ等の内容

順位	内訳	件数
1	デジタルコンテンツ	348
2	テレビ放送サービス	37
3	電話音声情報	7
4	有線テレビ放送	3
5	有線放送サービス	2

⇒ デジタルコンテンツの主な内容

順位	内容	件数
1	他のデジタルコンテンツ	230
2	アダルト情報サイト	65
3	オンラインゲーム	17
4	出会い系サイト	16
5	映画配信サービス	10
6	投資情報サイト	6
7	ギャンブル情報サイト	4

※ 他のデジタルコンテンツの内容は、Eメール・SMSによる架空請求、動画サイトの閲覧トラブル、オンラインゲーム課金、不正アクセスなど

◀相談事例▶

副業に係る情報商材の購入

動画サイトでみつけた簡単に稼げる起業サポートの情報商材を契約し、高額のスクール費用を請求された。クレジットカードの限度額を超えることになり、事業者の評判も悪いので解約したい。(30歳代女性)

ワンポイントアドバイス

- ・ 情報商材は契約前に内容を確認することができません。怪しいと思ったら連絡しないようにしましょう。
- ・ 高額な契約を勧誘されたり、話が違うと思ったら、きっぱりと契約を断りましょう。
- ・ クレジットカードでの高額決済や借金をしてまで契約しないようにしましょう。

※情報商材とは・・・インターネットの通信販売等で、副業、投資等で高額収入を得るためのノウハウなどと称して販売されている情報です。

イ SNSに関する相談

- SNSは若年者層を中心に広まってきているが、今や中高齢者層にも広く普及していると考えられ、60歳代、70歳代の相談件数は、平成27年度と比較すると、それぞれ3.9倍、9.5倍と大きく増加している。
SNSに関するトラブル相談は必ずしも若年者層だけではないという認識が必要となっている。

※ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス（Social Networking Service））とは、ネット上で、主に情報交換をすることを目的に、人と人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

【図表 16】

年代	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
20歳未満	25	13	15	26	47
20歳代	51	73	82	98	119
30歳代	21	45	35	38	51
40歳代	29	34	37	50	66
50歳代	25	35	55	48	75
60歳代	10	14	11	31	39
70歳代	2	7	12	10	19
80歳以上	2	0	0	1	1
その他・不明	6	6	7	10	8
計	171	227	254	312	425

※ 京都府内市町村センター等を含む相談件数

＜相談事例＞

SNSを利用した契約

SNSで「ひと月で500万円稼げる」などとの広告を見て登録し、手続き費用をクレジットカードで支払った。しかし、仕事を始めるために案内されたアプリが開けず、何度もやり直したが、アプリが開かない。（70歳代男性）

ワンポイントアドバイス

- ・ SNSを安全に利用するために、SNSのリスクも認識しましょう。
- ・ SNS上の相手が信用できる相手なのか、慎重に判断しましょう。
- ・ 「簡単に儲かる」といった投稿やメッセージは鵜呑みにしないようにしましょう。
- ・ 身分証明書の情報は絶対に渡さないようにしましょう。

SNSを通じた転売チケット購入

SNSで好きなアーティスト名を検索し、表示された個人間売買サイトでコンサートチケットを購入した。クレジットカードで決済したがチケットが届かず、キャンセルしたい。（20歳代女性）

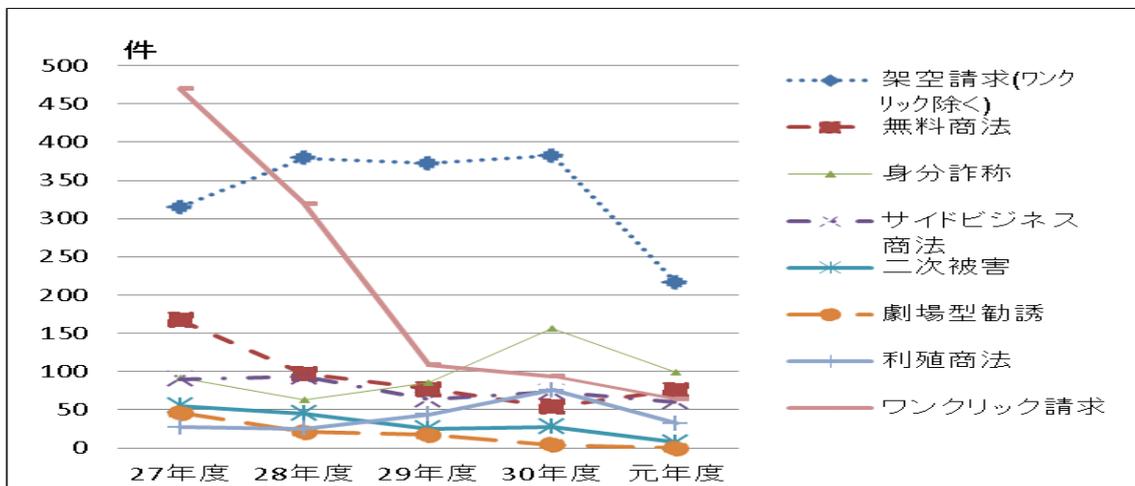
ワンポイントアドバイス

- ・ インターネット掲示板等で「チケットを譲る（売る）」とあって購入者を集め、チケット代金をだまし取るようなケースが発生しています。
- ・ チケット代金を支払ったのに、チケットは届かず、相手との連絡も取れなくなってしまったなど、お金をだまし取ることが目的であると疑われた場合は、すぐに警察に相談してください。
- ・ 転売チケットを購入する際は、興行主や主催者等のチケットの規約をよく確認しましょう。
- ・ 特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法（チケット不正転売禁止法）が令和元年6月14日から施行されています。

(6) トラブルになりやすい商法・手口

- 身に覚えのない代金の請求など「架空請求」は大きく減少した。
（前年度比 56.5%、㊦216 件 ㊨382 件）
- 身分詐称に関する相談についても減少した。
（前年度比 63.5% ㊦99 件 ㊨156 件）
- 引き続き新手の悪質商法など、消費被害者の未然防止に向けたきめ細やかな啓発活動が必要である。

【図表 17】



【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〉

サイト料金の架空請求

携帯電話に動画サイトの料金が振り込まれていないとSMSが届いた。電話連絡すると、29万円を請求された。相手方には氏名と生年月日を教えてしまった。
(60歳代男性)

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)
 - ・ SMSを利用する必要がなければ、携帯電話でSMSを受けない設定をしておくのも、被害対策の一法です。

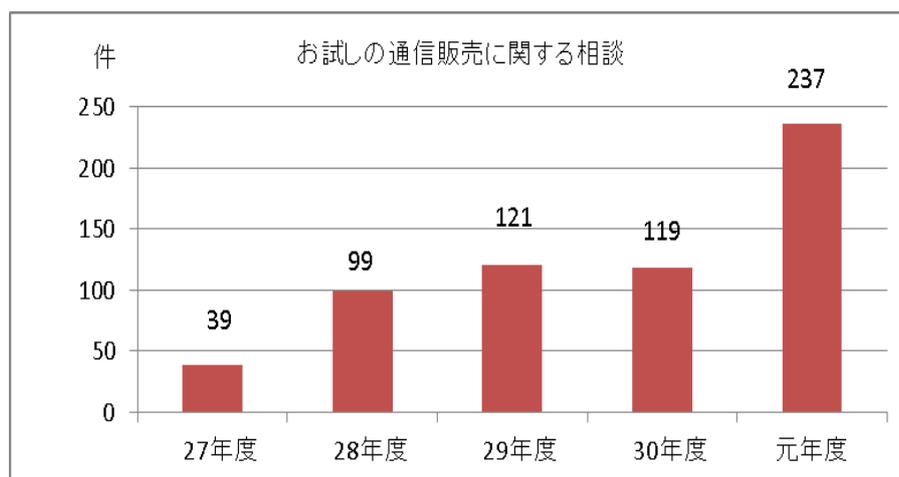
※SMSとは・・・ショート・メッセージ・サービス (Short Message Service) の略で、携帯・スマホの電話番号だけやりとりができる短文メール。

(7) 令和元年度に増えた相談

ア お試しの通信販売に関する相談

- 「通信販売」に係る相談が前年度比 93.7%となる中、健康食品、サプリメント及び美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思い注文したつもりが、定期購入の条件がついていたという相談が 237 件と増加した。(前年比 199. % ㊟119 件)

【図表 18】

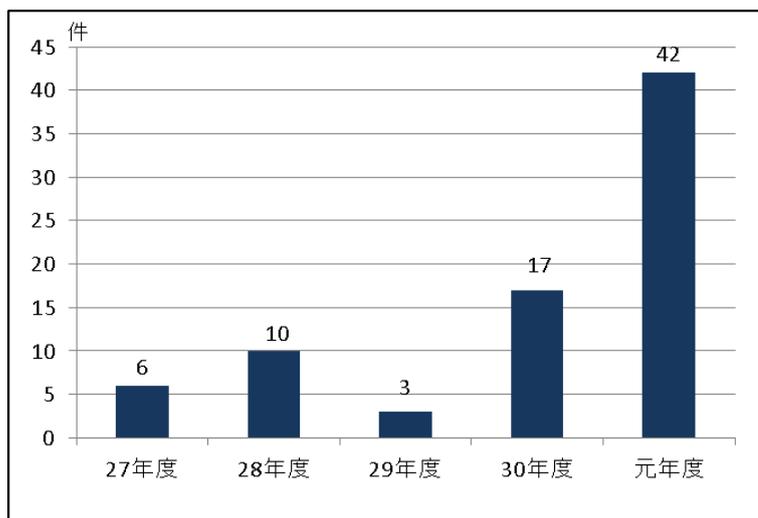


※PIO-NET 検索条件は独立行政法人国民生活センター公表と同じ

イ 電力・ガスの供給契約に係る相談

- 平成 28 年度に電力、29 年度にガスの小売りがそれぞれ全面自由化されたことに伴い、電話勧誘や訪問販売による電力・ガス供給会社の変更に係るものが近年増加している。

【図表 19】 電力・ガス小売自由化関連の相談件数



4 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 1,394 件と、前年度に比べ 118 件、9.2%の増加となった。
相談状況における年齢別内訳をみると、20 歳代から 60 歳代まで 7 割を占めており、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 20】 土日祝日別の相談件数

	30 年度			元年度		
	件数	日数	平均（件／日）	件数	日数	平均（件／日）
土曜日	652	51	12.8	678	51	13.3
日曜日	484	52	9.3	516	51	10.1
祝日	140	12	11.7	200	17	11.8
計	1,276	115	11.1	1,394	119	11.7

【図表 21】 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	40	19	3	62	4.4%
20 歳代	125	44	8	177	12.7%
30 歳代	121	43	7	171	12.3%
40 歳代	151	68	5	224	16.1%
50 歳代	165	64	2	231	16.6%
60 歳代	117	52	3	172	12.3%
70 歳代	105	42	5	152	10.9%
80 歳以上	49	60	1	110	7.9%
不明	31	17	47	95	6.8%
計	904	409	81	1,394	100%

【図表 22】 商品・役務別件数内訳（相談件数上位の内容）

順位	30 年度		元年度	
	件数	件数	件数	件数
1 位	放送・コンテンツ等	194	放送・コンテンツ等	177
2 位	商品一般	99	商品一般	109
3 位	不動産貸借	77	不動産貸借	77
4 位	インターネット通信サービス	58	健康食品	67
5 位	移動通信サービス	49	化粧品	47

(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 23】相談概要

項目		元年度
相談件数		20,874
性別	男性	8,682
	女性	11,057
年齢別	20歳未満	591
	20歳代	1,817
	30歳代	1,935
	40歳代	2,913
	50歳代	3,052
	60歳代	2,910
	70歳以上	5,258
	その他・不明	2,398
	平均年齢	55
	職業別	給与生活者
自営・自由		1,545
家事従事者		2,780
学生		1,147
無職		5,300
団体		480
その他・不明		2,426

項目		元年度
販売購入形態	店舗購入	4,468
	訪問販売	1,628
	通信販売	6,794
	マルチ・マルチまがい取引	212
	電話勧誘販売	1,070
	ネガティブ・オプション	48
	訪問購入	135
	その他無店舗販売	291
	不明・無関係	6,228

項目		元年度
商品大分類	商品一般	2,058
	食料品	1,758
	住居品	712
	光熱水品	553
	被服品	958
	保健衛生品	1,237
	教養娯楽品	1,345
	車両・乗り物	428
	土地・建物・設備	565
	他の商品	24
	商品計	9,638
	クリーニング	129
	レンタル・リース・貸借	1,092
	工事・建築・加工	556
	修理・補修	290
	管理・保管	56
	役務一般	62
	金融・保険サービス	1,317
	運輸・通信サービス	3,764
	教育サービス	94
	教養・娯楽サービス	772
	保健・福祉サービス	860
	他の役務	1,096
	内職・副業・ねずみ講	91
	他の行政サービス	172
	役務計	10,351
	他の相談	885
	総計	20,874

【図表 24】年代別商品・役務件数

※ 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 31 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日 (令和 2 年 6 月末現在、土日祝日電話相談含む))

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	132	放送・コンテンツ等	216	不動産貸借	192	放送・コンテンツ等	302	放送・コンテンツ等	330	商品一般	430	商品一般	665
2	健康食品	110	不動産貸借	169	放送・コンテンツ等	153	健康食品	213	商品一般	287	放送・コンテンツ等	323	放送・コンテンツ等	417
3	化粧品	87	商品一般	100	商品一般	127	不動産貸借	186	健康食品	233	健康食品	184	インターネット通信サービス	280