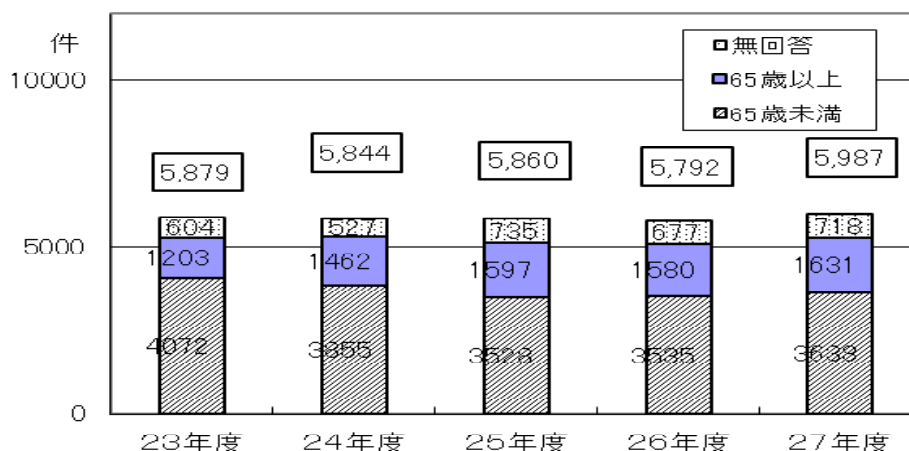


## 1 京都府の消費生活相談の状況

【図表 1】



- 平成27年度の京都府（府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5,987件で、前年度より微増（前年度比103.4% ㊶5,792件）しているが、過去5年間でみると6千件弱で大きな増減なく推移。

なお、京都府内で市町村を含めた消費相談窓口で受け付けた相談は19,706件（前年度比97.8% ㊶20,139件）。

- 京都府及び京都市で共同で実施している土日祝日相談事業は1,409件（前年度比99.2% ㊶1,420件）。

## 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

【図表 2】商品・役務別（小分類）

順位	27年度		26年度		25年度	
1位	放送・コンテンツ等	1,036	放送・コンテンツ等	985	放送・コンテンツ等	928
2位	インターネット通信サービス	346	商品一般	321	不動産貸借	283
3位	不動産貸借	315	不動産貸借	310	健康食品	260
4位	商品一般	308	インターネット通信サービス	258	融資サービス	244
5位	融資サービス	179	融資サービス	188	金融商品等	198
6位	健康食品	176	金融商品等	160	商品一般	180
7位	移動通信サービス	168	住宅工事	132	住宅工事	118
8位	住宅工事	134	健康食品	125	インターネット通信サービス	110
9位	自動車	101	移動通信サービス	122	書籍・印刷物	94
10位	冠婚葬祭	92	自動車	86	冠婚葬祭	93

※ 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。）

- 商品・役務別では「放送・コンテンツ等」が最も多く、「インターネット通信サービス」、「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」が突出して多いが（17.3% ㉔1,036件、㉕985件前年度比105.2%）、増加率は「インターネット通信サービス」が高い（㉔346件、㉕258件 前年度比134.1%）。

「インターネット通信サービス」は、インターネット回線の普及に伴い、インターネットに接続するサービスを提供するプロバイダ契約の変更・解約に関する相談が増えていることや光回線サービスの卸売\*を受けた事業者が提供する独自サービスに関する相談などが新たに寄せられるようになったことなどが要因。【図表2】

※ 平成27年2月から大手通信会社の光回線サービスの卸売が始まり、卸売を受けた多くの事業者が光回線とプロバイダや携帯電話等をセットに独自のサービスを提供している。

## 【相談事例】

### <放送・コンテンツ等>

昨日、スマホに有料情報サイトの利用料金が未納というメールが届いた。メールには料金を支払わなければ法的手段を取るとの記載があり、怖くなり電話をしてみました。電話で、身に覚えがないと言ったが、本人確認するというので、氏名と生年月日を伝えてしまった。（30歳代男性）

### <インターネット通信サービス>

大手通信会社の名前を名乗り、利用料等が安くなると言われ遠隔操作でプロバイダを変更したが、今日、登録通知という書面が届いた。登録通知には、3年以内の解約には1万5千円の解除料が必要だと書いてある。元のプロバイダに戻すには、解除料を支払うしかないのか。（60歳代男性）

### <不動産貸借>

2か月前に賃貸マンションを退居した。フローリングの張替え等の修繕費約20万円を請求されている。フローリングとクロスの一部が黒ずんでいるが、全面張り替えする必要はないと考えているが、どうか。（40歳代女性）

## 【用語】

放送・コンテンツ等：テレビ放送サービス、有線放送サービス、デジタルコンテンツ等、電波や衛星放送又は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 男女別相談件数

【図表 3】 年齢層別・男女別件数

年代	27年度		男女別内訳		26年度 件数
	件数	%	男	女	
20歳未満	189	3.2	114	75	169
20歳代	606	10.1	314	292	557
30歳代	700	11.7	361	339	676
40歳代	929	15.5	408	521	963
50歳代	754	12.6	372	382	746
60歳代	874	14.6	449	425	897
70歳代	755	12.6	367	388	769
80歳以上	462	7.7	178	284	388
無回答等	718	12.0	—		627
総件数	5,987	100	2,563 (48.6%)	2,706 (51.4%)	5,792

※ 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 商品・役務別（小分類 上位3位）

【図表 4】

年代	1位		2位		3位	
	件数	件数	件数	件数	件数	件数
20歳未満	放送・コンテンツ等	89	健康食品	11	相談その他(全般)	9
20歳代	放送・コンテンツ等	128	不動産貸借	69	インターネット通信サービス	42
30歳代	放送・コンテンツ等	141	不動産貸借	80	インターネット通信サービス	35
40歳代	放送・コンテンツ等	197	インターネット通信サービス	53	不動産貸借	49
50歳代	放送・コンテンツ等	163	インターネット通信サービス	62	不動産貸借	42
60歳代	放送・コンテンツ等	155	商品一般	44	インターネット通信サービス	43
70歳代	放送・コンテンツ等	86	商品一般	51	インターネット通信サービス	47
80歳以上	健康食品	45	商品一般	36	相談その他(全般)	29

- 平成26年度から40歳代からの相談が最も多い。高齢者層が占める割合はほぼ横ばい。【図表 3】
- 80歳以上を除き「放送・コンテンツ等」が1位。インターネットやスマートフォン等の各年齢層への浸透により、年代的な特徴がなくなりつつある。【図表 4】  
20～40歳代に多い「不動産貸借」は、賃貸住宅の敷金関係などの相談。  
60歳代以上に多い「商品一般」は、身に覚えのない支払請求などの相談。

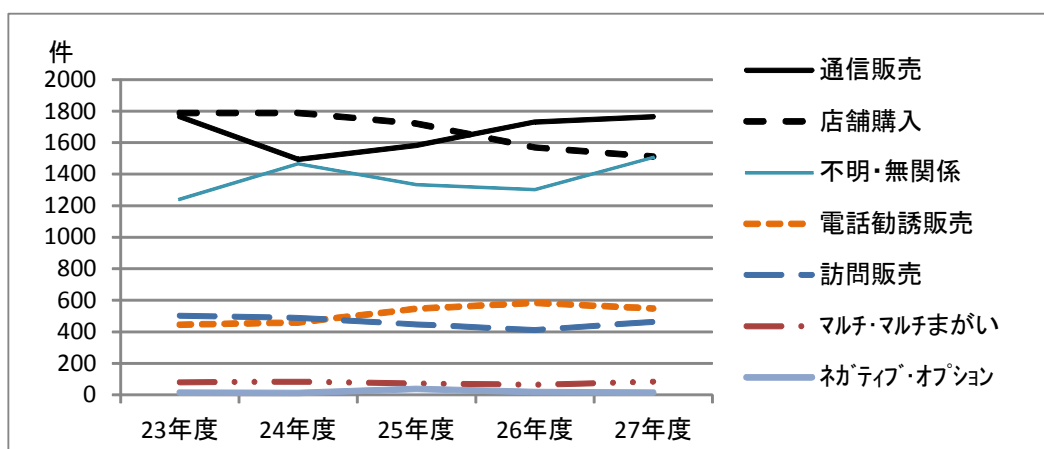
【相談事例】

<健康食品>

中学生の娘がインターネットでダイエットサプリメントをお試し1回500円の申込みをしたら4回以上の定期購入契約だった。解約したい。(40歳代女性)

### (3) 販売購入形態別

【図表 5】



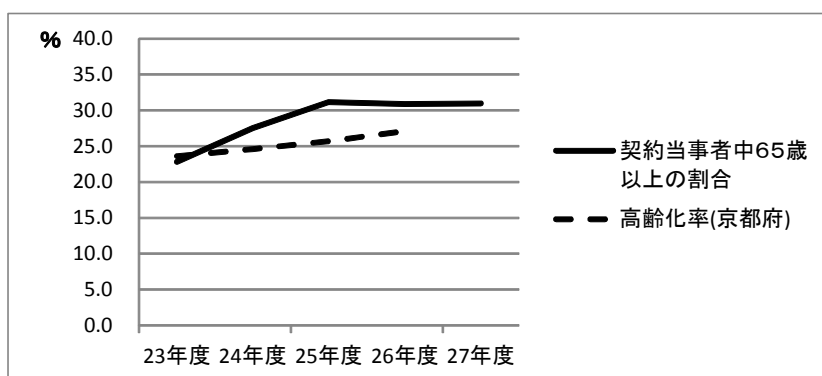
※ 不明・無関係とは、他のいずれの販売形態に当たるか不明なもの、そもそも販売や購入という概念とは無関係なものなど（贈答品、法制度等の照会、税金関係、労務関係など）

- 販売購入形態別では、「通信販売」が昨年度から最も多く（1,765件（29.5%）  
⑳1,730件）、「通信販売」中「インターネット通販」は1,261件（71.4%）となっており、増加の主な要因。（㉑1,193件、㉒1,103件）  
なお、「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」が多くを占め（790件、62.6%）、その他は健康食品（46件、3.6%）、化粧品（25件、2.0%）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

【図表 6】

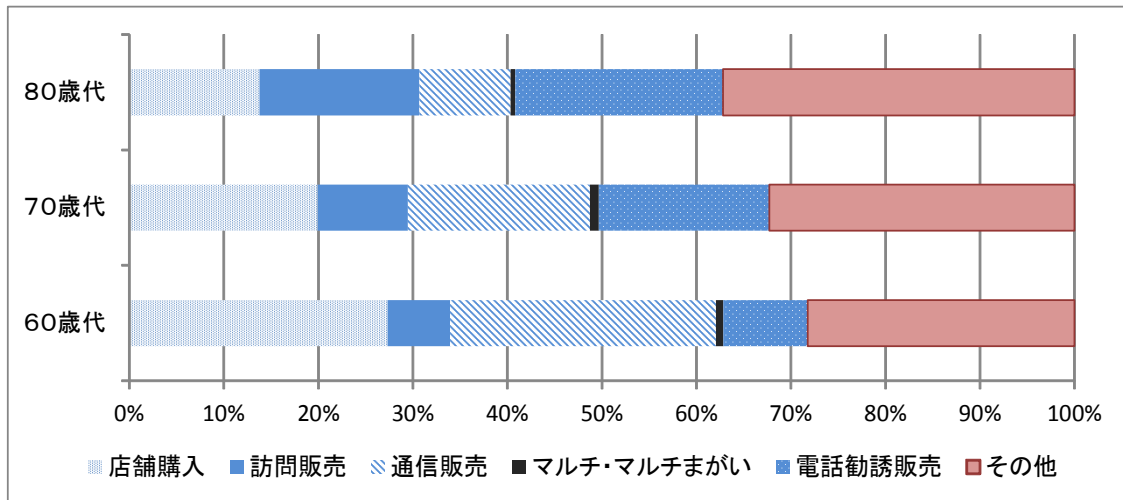


- ※1 「契約当事者中65歳以上の割合」は、府が受付けた相談件数（年齢無回答を除く）中、65歳以上の契約当事者の相談割合
- 2 高齢化率は京都府ホームページ「介護保険制度の実施状況について」から引用。
- 3 各年度の数値は年度末日（3月31日）現在、27年度分は未公表

- 相談件数中、高齢者の占める割合は、過去3年間は概ね31%と横ばいであるが、京都府の高齢化率を上回り、高止まりの状況。

イ 年齢層別（60歳代～80歳代）・購入形態別（割合）

【図表 7】



- 年齢が上がるにつれ、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。

販売される商品・役務等は、訪問販売では「新聞」など、電話勧誘販売では「インターネット接続回線」など。

ウ 判断不十分者（契約当事者）に関する相談件数

【図表 8】

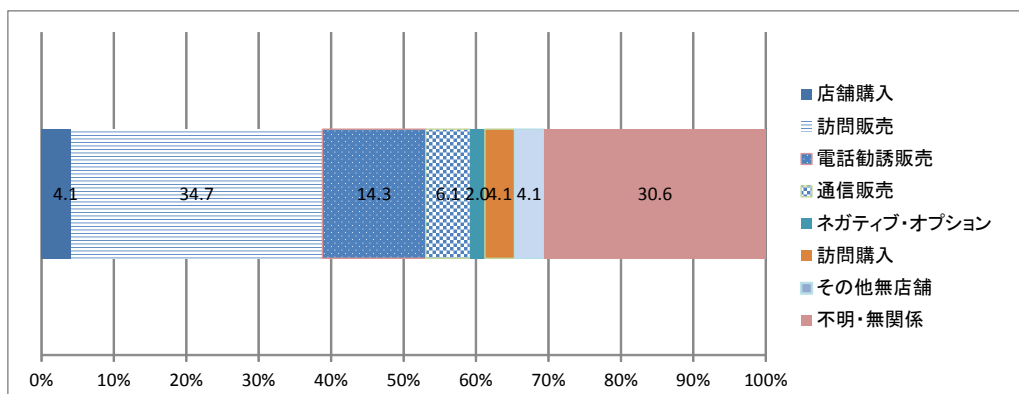
	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
65歳以上	1,203	1,462	1,597	1,580	1,631
うち判断不十分者の契約	45	49	43	39	50

※ 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。）

- 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50件（3.1%）。高齢者層全体に占める割合は、ここ数年は2.4～3.7%の間で大きな増減はない。

50件のうち、商品・役務別の上位は、「健康食品」（6件）、「生命保険」（4件）など。

【図表 9】判断不十分者（契約当事者）に関する相談(50件)の販売購入形態別割合

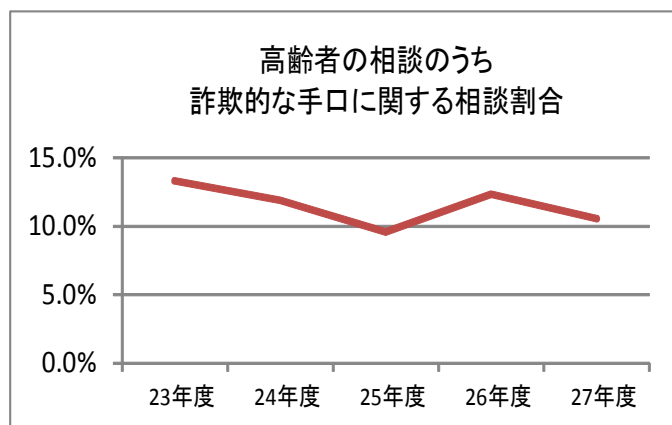


### 【相談事例】

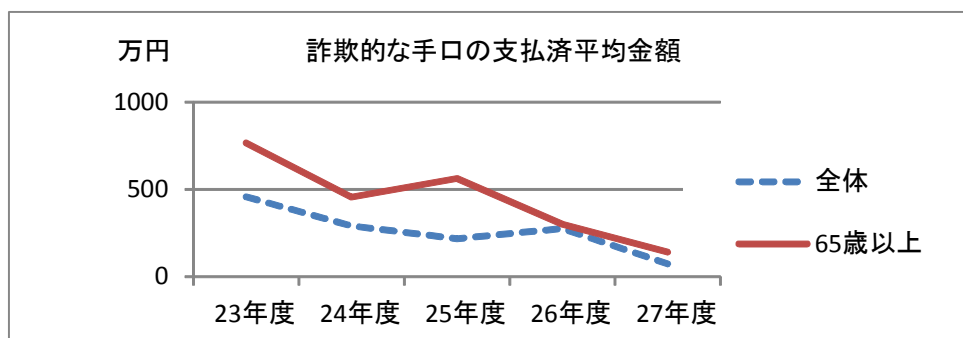
認知症ぎみの母が健康食品や化粧品、ブレスレットなど次々と購入しているようで振込依頼書が何通かあるが、母は覚えがないと言う。未開封の化粧品が3個残っている。業者とは話はできていないが、どうすべきか。(50歳代男性)

## エ 詐欺的な手口に関する相談

【図表10】



【図表11】詐欺的な手口の支払済平均金額



※詐欺的な手口は、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

- 高齢者の相談のうち、詐欺的な手口に関する相談は、ここ数年は大きな増減はないが、平成27年度は10.5%（172件／1,631件）と高水準。【図表10】
- 京都府の相談機関が受けた相談では、1件当たりの支払済平均金額は年々減少傾向にあるが、平成27年度は高齢者では140万円で、全年齢層の平均72万円と比べて高くなっている。【図表11】

### 【相談事例】

先月に老人ホームのパフレットが届き、最近になり入居権を譲って欲しいという電話が数社からあった。証券会社を名乗る会社もあり、電話番号案内で調べると名乗った名前の証券会社は見つからなかった。(70歳代男性)

(5) インターネット関連

ア 放送・コンテンツ等(1,036件)の内訳

【図表12】

順位	内訳	件数
1	デジタルコンテンツ	946
2	テレビ放送サービス	66
3	電話音声情報	13
4	有線テレビ放送	9
5	有線放送サービス	2



デジタルコンテンツの主な内容

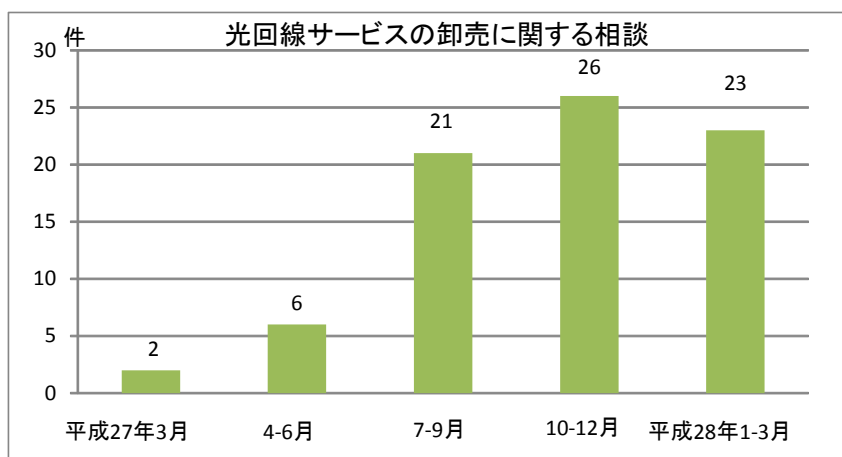
順位	内容	件数
1	アダルト情報サイト	501
2	他のデジタルコンテンツ	337
3	出会い系サイト	58
4	オンラインゲーム	26
5	映画配信サービス	20

※ 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。

- 「放送・コンテンツ等」の内訳では「デジタルコンテンツ」が大多数を占める(91.3%)。その内容としては、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た等の「アダルト情報サイト」や、占いサイト・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」で多数を占める。

イ 光回線サービスの卸売に関する相談

【図表13】



- 「インターネット通信サービス」は、インターネット回線接続サービスを行うプロバイダに関する相談が大半。プロバイダの変更には、回線工事等は不要であり、事業者から消費者のパソコンを遠隔操作するだけで可能となるが、事業者の説明不足や消費者側の理解不足等から相談件数が増加。
- また、平成27年2月から大手電気事業者が光回線の卸売を開始したことから、卸売の提供を受けた事業者が独自サービスを提供し始め、これに関する相談が増えた。

【相談事例】

5か月ほど前に訪販で大手電話会社名を名乗り光回線の契約変更を勧められ、光回線の契約を変更すれば通信料が安くなると言われ承諾した。最近になって、プロバイダが二重契約になっていたことが判明。(50歳代男性)

ウ 電子マネーに関する相談 年度別件数

【図表14】

	25年度	26年度	27年度
電子マネー	26	29	54
うち詐欺的手口	7	11	43

- インターネット通販等で電子マネーでの決済が増えているが、決済手段として便利な反面、その利便性を悪用した詐欺的手口の相談が増えている。

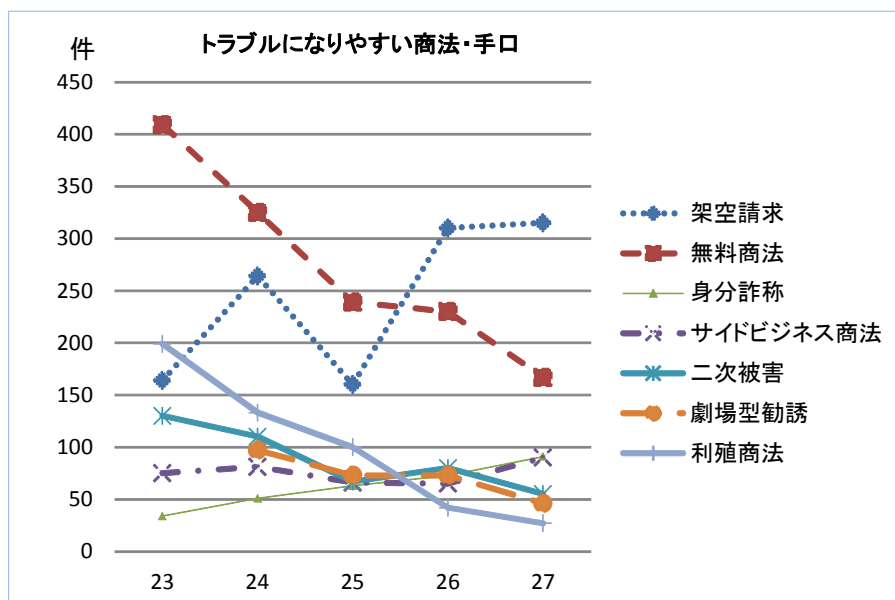
【相談事例】

パソコンで無料動画を見たら登録になった。業者に解約の電話をしたところ「解約するには13万円必要。プリペイドカードを買い、番号を知らせるように。」と言われたため、コンビニでプリペイドカードを購入し業者にカード番号を教えたしまった。(20歳代男性)

※ プリペイドカードには、カードに埋め込まれた磁気等に価値が記録されているものなどの他、最近ではプリペイドカードの価値がカード自体ではなくプリペイドカード発行会社の管理するサーバに記録される、いわゆる「サーバ型」と呼ばれるものがある。

(6) トラブルになりやすい商法・手口

【図表15】



- 「架空請求」が相談件数のトップで昨年とほぼ同レベル(27)315件、(26)310件)。無料商法は年々減少している。他の商法・手口はいずれも100件未満。



## 【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  
(定義は、PIO-NET分類による。)

## 【相談事例】

### < 架空請求 >

スマホに「『出会い系サイト』の利用料金が未納。今日中に連絡して未納料金40万円を支払わないと法的手続きを取る」というメールが届いたが、身に覚えはない。対処方法を教えてほしい。(40歳代男性)

### < 身分詐称 >

行政の消費者相談窓口の職員を名乗る人から、個人情報が出ているので対処が必要という不審な電話があった。(60歳代女性)

### 3 土日祝日の電話相談の状況

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1,409件と、前年度に比べ11件、約0.8%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歳代までの割合が約62.2%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

	27年度			26年度		
	件数	日数	平均（件／日）	件数	日数	平均（件／日）
土曜日	706	51	13.8	743	51	14.6
日曜日	514	51	10.1	554	52	10.7
祝日	189	15	12.6	123	12	10.3
計	1,409	117	12.0	1,420	115	12.3

【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	16	10	0	26	1.8%
20歳代	135	44	8	187	13.3%
30歳代	173	89	13	275	19.5%
40歳代	198	100	9	307	21.8%
50歳代	196	86	13	295	20.9%
60歳以上	201	109	5	315	22.4%
不明	3	0	1	4	0.3%
計	922	438	49	1,409	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
		27年度	26年度	
1	放送・コンテンツ等	376	417	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	126	104	インターネット回線契約等
3	不動産貸借	64	49	敷金返還、更新料等
4	商品一般	46	55	架空請求、訪問購入等
5	移動通信サービス	38	26	携帯電話等