

# 平成27年度京都府における消費生活相談の概要について

平成28年7月22日  
京都府消費生活安全センター  
(075)671-0030

平成27年度の京都府の消費生活相談窓口における相談の概要を取りまとめましたので、お知らせします。

## 1 京都府の消費生活相談は前年度より微増 5,987件。約3割が高齢者からの相談

平成27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、**5,987件**で、前年度より微増（前年度比103.4% ㊦5,792件）。過去5年間は6千件弱で推移。

高齢者（65歳以上）からの相談は1,631件で、全体のうち約31%。そのうち詐欺的な手口に関する相談は約10%（172件）で依然として高水準。

市町村を含めた府内の消費相談窓口で受付けた相談は19,706件（前年度比 97.8% ㊦20,139件）。

## 2 インターネットなど情報通信に関する相談件数が突出（全体の約4分の1）

相談内容別では、相談件数の上位10位の中でアダルト情報サイトや出会い系サイト等に関する「放送・コンテンツ等」〔1位〕、「インターネット通信サービス」（インターネット接続回線等）〔2位〕、「移動通信サービス」（携帯電話等）〔7位〕の合計は1,550件と25.9%を占める。

### ●インターネット通信サービスが急増

相談件数は「放送・コンテンツ等」が突出して多いが（17.3% ㊦1,036件、㊦985件 前年度比105.2%）、増加率は「インターネット通信サービス」が高く（㊦346件、㊦258件 前年度比134.1%）、高齢者層でも同様の傾向が見られる。

これは、光回線サービスの卸売りが開始されたことに伴い、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・解約手続の相談が増えたことなどによる。

### ●電子マネーに関するトラブルが増加

インターネットを利用した通販等の支払手段として電子マネーが利用されるケースが増えているが、架空請求・ワンクリック請求などでも電子マネーが利用され、トラブルになる事例が増加。

インターネット・スマホを利用した商品購入等には十分注意してください。  
高齢者の被害防止には周囲の見守りが大切。京都府も引き続き見守り活動を支援していきます。  
困ったときは、電話（局番なし）の188（イヤヤ!）まで御相談ください。  
メールでも相談できます。（試行中）

<http://www.pref.kyoto.jp/shohise/201604ininternetsoudan.html>

