

## 平成26年度京都府における相談概要

### 1 相談状況（土日祝日を除く）

#### <件数>

平成26年度に京都府（府センター及び振興局）に寄せられた消費生活相談件数は、**5,792件**で前年度(5,860件)と概ね同じ件数（前年度比1.2%減少）となった。商品・役務別では前年度同様、運輸・通信サービスのうちの「放送・コンテンツ等」\*が最も多い相談となり、70歳代以上を除いた年代で1位を占めた。

※放送・コンテンツ等：テレビ放送サービス、アダルトサイト、出会い系サイト、オンラインゲームサイト等、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。

【表1】相談の多い商品・サービス（役務）

順位	平成26年度				平成25年度	
	相談内容	件数	対前年度比(%)		相談内容	件数
1位	放送・コンテンツ等	985	106.1	←	放送・コンテンツ等	928
2位	商品一般	321	178.3		不動産貸借	283
3位	不動産貸借	310	109.5		健康食品	260
4位	インターネット通信サービス	258	234.5		融資サービス	244
5位	融資サービス	188	77.0		金融商品等	198
6位	金融商品等	160	80.8		商品一般	180
7位	住宅工事	132	111.9		住宅工事	118
8位	健康食品	125	48.1		インターネット通信サービス	110
9位	移動通信サービス	122	147.0		書籍・印刷物	94
10位	自動車	86	94.5		冠婚葬祭	93

#### <内容>

- **放送・コンテンツ等の相談が985件。前年度(928件)と比べて6.1%増加し、引き続き最も多い内容**  
 放送・コンテンツ等の相談のうち768件(78.0%)が「無料と書かれているにもかかわらず請求された」「身に覚えの無いサイト料金を請求された」などの架空・不当請求。

また、60歳代以上の放送・コンテンツ等に関する相談が増加している。(187件→210件)

#### (主な相談内容)

- ・パソコンで無料と書いてあったアダルトサイトにアクセスし、年齢をクリックしたところ、登録になり、利用料を請求された。

● 商品一般の相談が 321 件。前年度(180 件)と比べて 78.3%増加

商品が特定できないものに関する相談。商品一般に係る相談は、高齢者層で上位を占めるが、以下の事例のような高齢者に対する架空請求や訪問購入の増加も一因と考えられる。

(主な相談内容)

- ・未払債務に関する民事訴訟の内容確認と称し、連絡するようにとの葉書が届いた。
- ・不用品を買い取りたいとの電話が頻繁にかかる。

● 不動産貸借に関する相談が 310 件。前年度(283 件) と比べて 9.5%増加

退去時のトラブルに関する相談割合が依然として多い。

(主な相談内容)

- ・貸借していた住宅から退去した。敷金からハウスクリーニング代を差し引かれ、全額返金されない。

● インターネット通信サービスの相談が 258 件。前年度(110 件)と比べて 134.5%増加

スマートフォンや光回線通信など、各年代で電気通信サービスの利用が広がっているが、料金体系や契約条件の複雑化もあり、トラブルが増えているものと考えられる。

(主な相談内容)

- ・電話勧誘があり、遠隔操作でプロバイダの変更をもらった。説明のように料金が安くないので、解約したい。

<年代別相談件数>

年々増加していた高齢者（契約当事者が 60 歳代以上）の相談割合がやや減少し 35.2%となり、40 歳代からの相談がやや増加（26 年度 952 件、25 年度 841 件、13.2%増）した。40 歳代の増加要因は、アダルトサイトのワンクリック請求など放送・コンテンツ等に関する相談が主であった。

高齢者（60 歳代以上）に多い相談は 1 位が放送・コンテンツ等（26 年度 210 件、25 年度 187 件、12.3%増）、2 位は商品一般（167 件）と高齢者層へもインターネット、スマートフォン等の普及が広まるなか、関連の相談件数が増加。

【表2】過去 5 年間の年代別相談件数

	H22	H23	H24	H25	H26	(構成比)
10～20歳代	1,153	793	726	688	718	12.4%
30歳代	1,178	874	777	705	670	11.6%
40歳代	1,189	1077	1014	841	952	16.4%
50歳代	981	789	735	773	739	12.8%
60歳代	921	847	958	926	888	15.3%
70歳以上	1057	895	1107	1,192	1148	19.8%
不明・団体等	699	604	527	735	677	11.7%
合 計	7,178	5,879	5,844	5,860	5,792	100.0%

【表3】契約当事者の年代別に見た相談の多い商品・サービス(役務)

	1位		2位		3位		1~3位 合計 A	各年代 総数 B	A/B (%)
20歳 未 満	放送・コン テンツ等	107	不動産貸借	11	教室・講座	6	124	168	73.8
20歳代	放送・コン テンツ等	119	不動産貸借	83	インターネット通信サ ービス	23	225	550	40.9
30歳代	放送・コン テンツ等	138	不動産貸借	66	インターネット通信サ ービス	29	233	670	34.8
40歳代	放送・コン テンツ等	210	不動産貸借	53	融資サービス	51	314	952	33.0
50歳代	放送・コン テンツ等	154	インターネット通信 サービス	47	不動産貸借	36	237	739	32.1
60歳代	放送・コン テンツ等	132	商品一般	59	インターネット通信サ ービス	49	240	888	27.0
70歳代 以上	商品一般	108	放送・コンテン ツ等	78	預貯金・証券 等	75	261	1,148	22.7
不 明								677	
合計								5,792	

<販売購入別相談件数>

訪問販売、電話勧誘販売では、70歳以上の高齢者の割合が高いことが特徴。訪問販売は減少気味であるが、電話勧誘販売は増加傾向。通信販売は40歳代が多く、連鎖（マルチ）販売では20歳代が多い。

【表4】販売購入形態別相談件数の推移（府センター）

（注）年齢不明者を除く。

相談者の年齢層		20歳 未 満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳 以上	計
販売形態	年度								
	22	11	44	46	68	56	84	149	458
	23	9	33	35	44	44	71	119	401
	24	4	29	39	42	44	57	145	360
	25	7	24	30	30	45	47	125	308
	26	9	29	41	52	23	39	121	314
		(2.9%)	( 9.2%)	(13.1%)	(16.6%)	( 7.3%)	(12.4%)	(38.5%)	(100%)
電話勧誘販売	22	1	9	51	77	63	88	165	454
	23	1	7	28	50	43	71	151	374
	24	2	9	19	25	40	54	212	361
	25	2	11	22	31	34	67	262	429
	26	0	14	36	58	55	76	196	435
			(0.0%)	( 3.2%)	( 8.3%)	(13.3%)	(12.6%)	(17.5%)	(45.0%)
通信販売	22	159	347	381	333	175	153	97	1,645
	23	124	215	330	332	195	197	121	1,591
	24	118	175	261	305	191	136	81	1,287
	25	93	205	255	267	198	194	128	1,340
	26	106	200	243	369	240	210	166	1,534
			(6.9%)	(13.0%)	(15.8%)	(24.1%)	(15.6%)	(13.2%)	(10.8%)
連鎖(マルチ) 販売	22	0	32	10	11	15	6	6	80
	23	1	15	11	10	5	3	10	61
	24	0	37	3	5	1	7	7	60
	25	3	24	9	4	2	8	6	56
	26	0	31	1	3	5	4	10	54
			(0.0%)	(57.4%)	( 1.9%)	( 5.6%)	( 9.3%)	( 7.4%)	(18.5%)

【表5】 京都府内の消費生活相談窓口寄せられた相談件数

年度	京 都 府		市 町 村			合計	前年度比
	(センター 及び振興局)	前年度比	京都市	その他	計		
22	7,178	82.8%	7,340	4,649	11,989	19,167	89.7%
23	5,879	81.9%	8,380	4,609	12,989	18,868	98.4%
24	5,844	99.4%	8,047	4,589	12,636	18,480	97.9%
25	5,860	100.3%	8,948	5,306	14,254	20,114	108.8%
26	5,792	98.8%	8,855	5,492	14,347	20,139	100.1%

## 用語説明

放送・コンテンツ等：テレビ放送サービス、アダルトサイト、出会い系サイト、オンラインゲームサイト等、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

融 資 サ ー ビ ス：消費者ローン、住宅ローン等の融資サービス。

金 融 商 品 等：公社債、未公開株、デリバティブ取引、ファンド型投資商品、外貨両替等

住 宅 工 事：新築、増改築、屋根、造園、解体等の請負工事

健 康 食 品：プロテイン、酵母食品、酵素食品等の健康食品

移動通信サービス：携帯電話等の移動通信およびそれらに付帯するサービス。携帯電話等の加入・利用停止、携帯電話料金等

自 動 車：四輪自動車、自動二輪車、自動車部品、自動車用タイヤ等

## 2 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1,420件と、前年度(1,320件)に比べ7.6%の増加となった。

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62.9%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。

【表4】土日祝日別の相談件数

	26年度			25年度		
	件数	日数	平均(件/日)	件数	日数	平均(件/日)
土曜日	743	51	14.6	675	52	13.0
日曜日	554	52	10.7	550	51	10.8
祝日	123	12	10.3	95	12	7.9
計	1,420	115	12.3	1,320	115	11.5

【表5】相談の多い商品・サービス（役務）

順位	商品・役務の内容	件数		主な内容
		26年度	25年度	
1	放送・コンテンツ等	417	328	アダルト情報サービス、 出会い系サイト等
2	インターネット 通信サービス	104	33	インターネット回線契約等
3	商品一般	55	31	架空請求、マルチ等
4	不動産貸借	49	49	敷金返還、更新料等
5	自動車	28	27	購入後の解約等

※土日祝日の不動産貸借は、借地、住宅設備、駐車場を除く

【表6】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	23	2	1	26	1.8%
20歳代	124	52	4	180	12.6%
30歳代	176	92	13	281	19.7%
40歳代	223	106	9	338	23.8%
50歳代	170	96	10	276	19.4%
60歳以上	202	106	9	317	22.3%
不明	2	0	0	2	0.1%
計	920	454	46	1,420	100%