

(広報資料)

平成18年7月6日

文化市民局

担当 市民生活部市民総合相談課

TEL 256-1110

平成17年度消費生活相談の実施状況について

平成17年度、京都市市民生活センターに寄せられた消費生活相談の状況について、次のとおり取りまとめましたのでお知らせします。

1 概要 アダルト情報に関する相談が激減する一方、その他の相談は微増！

- * 昨年度まで増加の一途をたどっていた「アダルト情報サービス」に関する相談件数が、消費者への啓発や警察の取り締まりの強化等により大きく減少し、その結果、総相談件数は平成13年度の水準まで減少した。
- * しかし、「アダルト情報サービス」以外の相談の総件数は僅かながら増加しており、依然消費者を取り巻く環境の厳しさに変化はないと考えられる。
- * 相談者の年齢構成は、高齢者の比率が上昇しており、引き続き注意が必要である。

グラフ1：総相談件数の推移

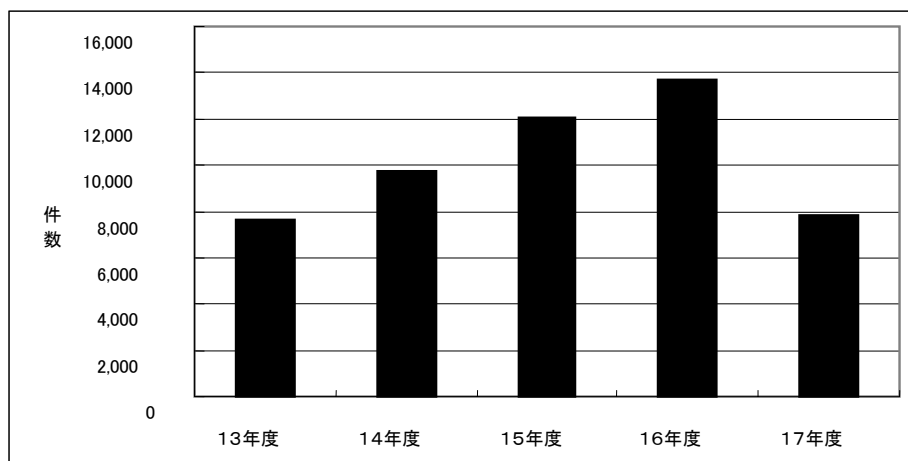


表1：総相談件数の推移

	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
件数	7,658	9,770	12,056	13,694	7,812
対前年比	—	127.6%	123.4%	113.6%	57.0%

2 受付概況

- (1) 消費生活相談の総数は 7,812 件で、前年度から 5,882 件（▲43.0%）減少し、平成 13 年度の水準まで減少した。（参照：グラフ 1，表 1）
- (2) 相談者の年齢構成は、高齢者の比率が上昇した。65 歳以上の構成比率は、平成 16 年度が 11.2%であったが、平成 17 年度は 18.6%まで上昇した。（参照：グラフ 2，表 2）
- (3) 相談者の男女比は、平成 16 年度が男性 49.9%，女性 48.5%であったが、平成 17 年度は男性 44.9%，女性 51.1%となり、女性からの相談の比率が上昇した。（参照：グラフ 3，表 3）

グラフ 2：全相談の年度別・年代別件数

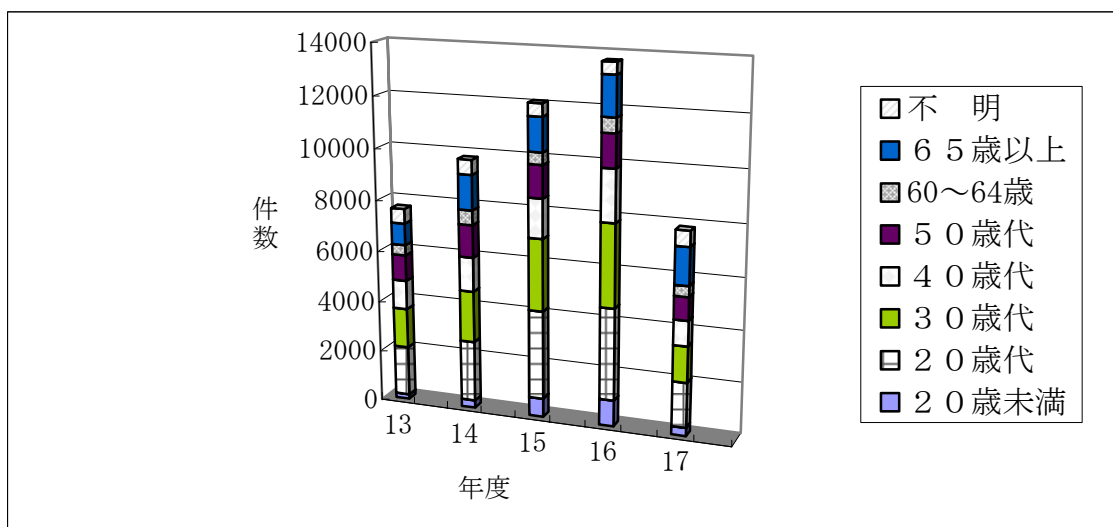


表 2：全相談の年度別・年代別件数

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60～64歳	65歳以上	不 明	合 計
13	181	1,947	1,556	1,134	1,020	401	848	571	7,658
	2.4	25.4	20.3	14.8	13.3	5.2	11.1	7.5	100.0
14	295	2,374	2,000	1,337	1,269	568	1,357	570	9,770
	3.0	24.3	20.5	13.7	13.0	5.8	13.9	5.8	100.0
15	728	3,463	2,804	1,528	1,259	463	1,320	491	12,056
	6.0	28.7	23.3	12.7	10.4	3.8	10.9	4.1	100.0
16	1026	3,586	3,228	2,017	1,276	575	1,533	453	13,694
	7.5	26.2	23.6	14.7	9.3	4.2	11.2	3.3	100.0
17	324	1751	1402	975	897	411	1454	598	7,812
	4.1	22.4	17.9	12.5	11.5	5.3	18.6	7.7	100.0

（上段：件数，下段：比率）

グラフ 3：相談者の性別等

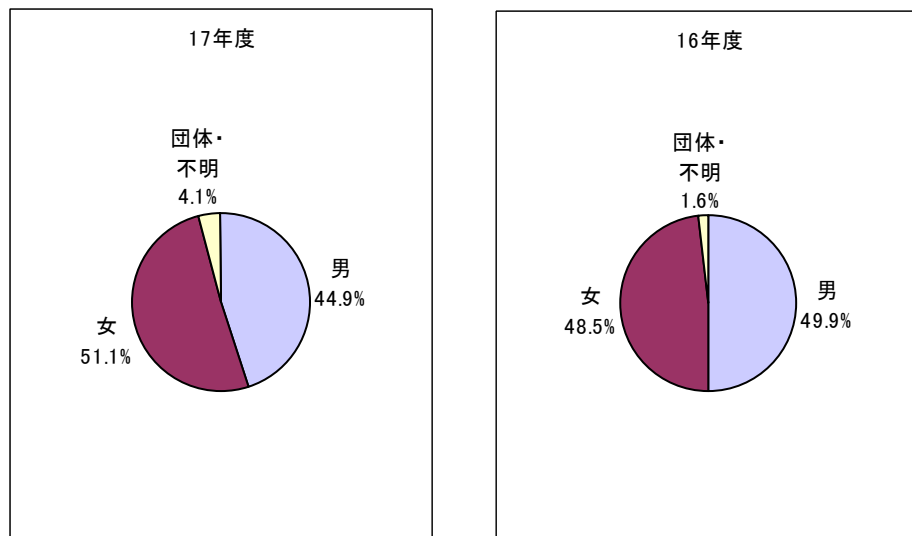


表 3：相談者の性別等

性別	17 年度		前 年 度 比 較			
			16 年度		増減数 (A－B)	前年度 増減比 1－(A÷B)
	件数 (A)	構成比	件数 (B)	構成比		
男	3,504	44.9%	6,829	49.9%	▲3,325	▲48.7%
女	3,990	51.1%	6,642	48.5%	▲2,652	▲39.9%
団体・不明	318	4.1%	223	1.6%	95	42.6%
合 計	7,812	100.0%	13,694	100.0%	▲5,882	▲43.0%

3 主な商品・役務の相談状況

(1) 「アダルト情報サービス」の相談件数が前年度比 82.2%減の 1,320 件となり、大きく減少した。重点的な啓発や警察の取締り、マスコミ報道等により、「架空請求」や「ワンクリック詐欺」などが全く支払い義務のないものであることが消費者に浸透した結果、平成 16 年度までの総相談件数の急激な増加要因であった同相談が、大幅に減少したと考えられる。

しかし、商品・役務別では、当該相談件数が前年度に引き続き 1 位（相談全体の約 17%）となっており、継続した注意が必要である。

(2) 「アダルト情報サービス」以外の相談件数は逆に増加（前年度比 3.1%増）しており、依然消費者を取り巻く環境の厳しさは変わっていないと考えられる。（参照：表 4 最下段）

(3) その他の商品・役務では「エステサービス・化粧品」が前年度比 33.2%減の 185 件となり、大きく減少した。これは、平成 16 年 11 月の特定商取引法の改正により、これらの商品・役務で頻繁に用いられる勧誘方法である「キャッチ・セールス」「アポイントメント・セールス」が刑事罰をもって厳しく規制されるようになった効果の表れであると考えられる。

表 4：相談件数上位 10 位までの件数・構成比等

順位	商品・役務名	17 年度		前 年 度 比 較			
		件数 (A)	構成比	16 年度		増減数 (A-B)	前年度 増減比 1-(A÷B)
				件数 (B)	構成比		
1	アダルト情報サービス	1,320	16.9%	7,400	54.0%	▲ 6,080	▲82.2%
2	賃貸アパート, マンション	610	7.8%	598	4.4%	12	2.0%
3	家屋修繕工事, 排水管清掃	356	4.6%	393	2.9%	▲ 37	▲9.4%
4	浄水器	218	2.8%	236	1.7%	▲ 18	▲7.6%
5	エステサービス, 化粧品	185	2.4%	277	2.0%	▲ 92	▲33.2%
6	アクセサリー	126	1.6%	144	1.1%	▲ 18	▲12.5%
7	健康食品	123	1.6%	100	0.7%	23	23.0%
8	布団類	110	1.4%	94	0.7%	16	17.0%
9	内職, 副業	104	1.3%	146	1.1%	▲ 42	▲28.8%
10	書籍類	100	1.3%	107	0.8%	▲ 7	▲6.5%
11 位以下		4,560	58.4%	4,199	30.7%	361	8.6%
総相談件数		7,812	100.0%	13,694	100.0%	▲ 5,882	▲43.0%
アダルト情報サービス 以外の件数		6,492	83.1%	6,294	46.0%	198	3.1%

4 販売購入形態別にみる相談状況

販売購入形態別では「通信販売」が対前年度比 72.9%減の 2,149 件と大きく減少した。これは、「アダルト情報サービス」の大幅な減少の影響が顕著に表れているといえます。また、「店舗購入」が対前年比 23.9%増の 2,405 件と増加した。(参照：表 5)

表 5：販売購入形態別相談件数

	17 年度		前 年 度 比 較			
			16 年度		増減数 (A－B)	前年度 増減比 1－(A÷B)
	件数 (A)	構成比	件数 (B)	構成比		
店舗購入	2,405	30.8%	1,941	14.2%	464	23.9%
無店舗販売 合計	4,677	59.9%	10,789	78.8%	▲6,112	▲56.7%
訪問販売	1,510	19.3%	1,587	11.6%	▲77	▲4.9%
通信販売	2,149	27.5%	7,932	57.9%	▲5,783	▲72.9%
マルチ・マルチまがい	281	3.6%	285	2.1%	▲4	▲1.4%
電話勧誘販売	398	5.1%	380	2.8%	18	4.7%
ネガティブ・オプション	41	0.5%	48	0.4%	▲7	▲14.6%
その他無店舗	298	3.8%	557	4.1%	▲259	▲46.5%
不明等	730	9.3%	964	7.0%	▲234	▲24.3%
合 計	7,812	100.0%	13,694	100.0%	▲5,882	▲43.0%

悪質業者から身を守る **6つの心得**

- 1 見知らぬ人の親しげな訪問，接近は要注意。簡単にドアを開けない。
- 2 甘い言葉に御用心。うまい話はまず疑う。
- 3 預貯金，家族構成などのプライバシーは明かさない。
- 4 納得できるまで説明を受け，署名や押印は慎重に。
契約書は必ず受け取り，よく読んで大切に保管しておく。
- 5 「結構です」，「いいです」といった曖昧な言葉は使わない。
必要なければキッパリ「いらない」と断る。
- 6 一人で決めず，契約前に家族や身近な人，市民生活センターに相談する。

消費生活に関する困りごとがあれば気軽にご相談ください。

京都市市民生活センター ☎256-0800

京都市中京区烏丸御池東南角アーバネックス御池ビル西館4F