

平成19年度消費生活相談の概要について

1 相談総件数の推移

平成19年度消費生活相談の総数は、7,692件で、前年度(7,952件)と比べ微減となった。平成16年度まで増加の一途をたどっていた相談件数は、不当請求・架空請求の減少により平成17年度に大きく減少した。その後の3年間はほぼ同件数程度で落ち着いている。

グラフ1：総相談件数の推移

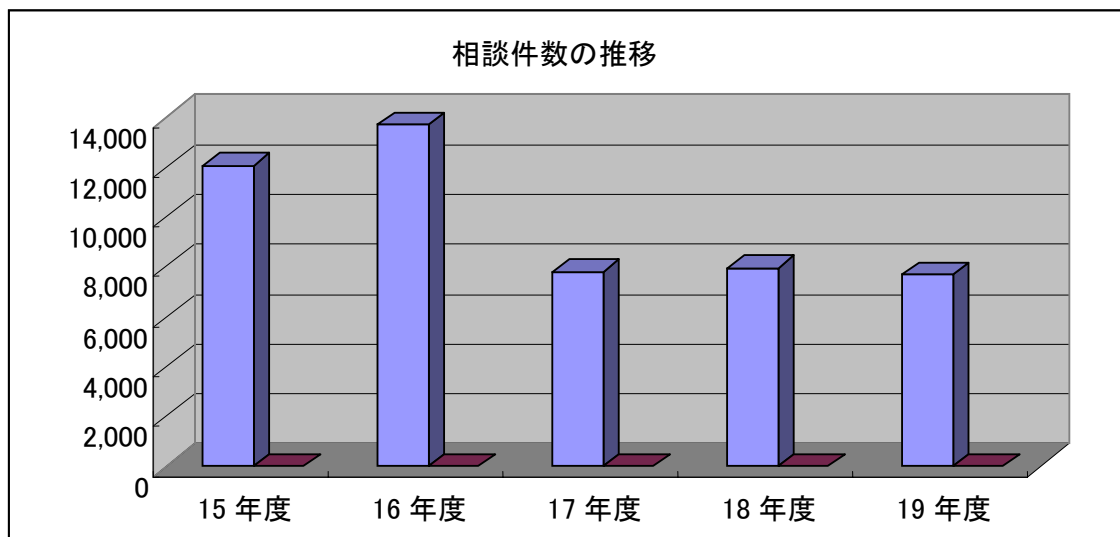


表1：総相談件数の推移

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
合 計	12,056	13,694	7,812	7,952	7,692
対前年比	123.4%	113.6%	57.0%	101.8%	96.7%

2 年代別件数

相談者の年齢構成は、ここ数年上昇し続けていた高齢者の比率について、60歳以上の構成比率はほぼ同水準であったものの、70歳以上は14.1%から12.4%へ減少した。

グラフ2：全相談の年度別・年代別件数

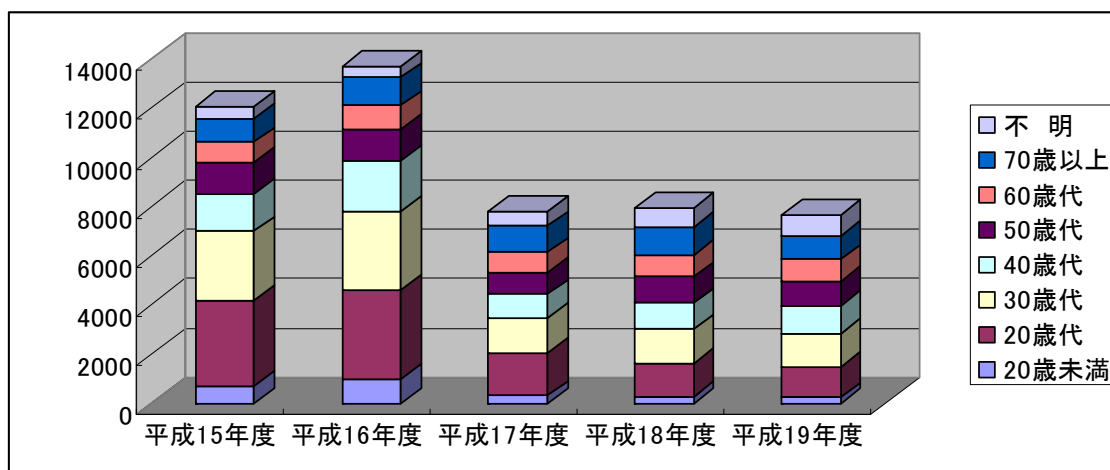


表2：全相談の年度別・年代別件数

年度	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
15	728	3,463	2,804	1,528	1,259	840	943	491	12,056
	6.0%	28.7%	23.3%	12.7%	10.4%	7.0%	7.8%	4.1%	100.0%
16	1,026	3,586	3,228	2,017	1,276	981	1,127	453	13,694
	7.5%	26.2%	23.6%	14.7%	9.3%	7.2%	8.2%	3.3%	100.0%
17	324	1,751	1,402	975	897	793	1,072	598	7,812
	4.1%	22.4%	17.9%	12.5%	11.5%	10.2%	13.7%	7.7%	100.0%
18	297	1,348	1,388	1,051	1,070	892	1,125	781	7,952
	3.7%	17.0%	17.5%	13.2%	13.5%	11.2%	14.1%	9.8%	100.0%
19	249	1,234	1,362	1,135	1,017	878	953	864	7,692
	3.2%	16.0%	17.7%	14.8%	13.2%	11.4%	12.4%	11.2%	100.0%

(上段：件数，下段：構成比率)

3 相談者の性別等

相談者の男女比については、男性(37.1%)より女性(60.5%)の相談が引き続き多くなる傾向にある。

グラフ 3：相談者の性別等

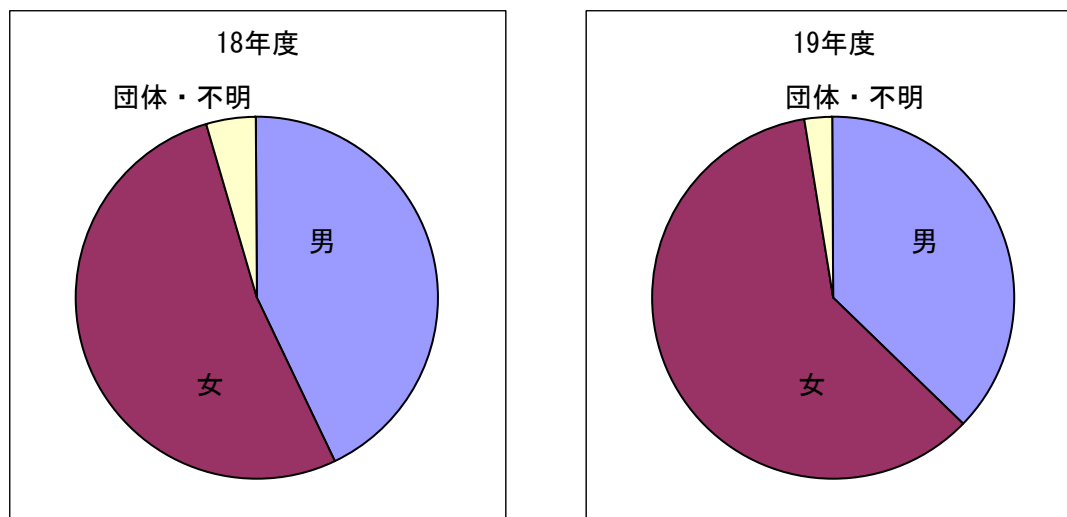


表 3 相談者の性別等

性別	19 年度		前年度比較			
			18 年度		増減数 (A - B)	前 年 増減比 (A ÷ B) -1
	件数 (A)	構成比	件数 (B)	構成比		
男	2,858	37.1%	3,405	42.8%	▲ 547	-16.1%
女	4,652	60.5%	4,183	52.6%	469	11.2%
団体・不明	182	2.4%	364	4.6%	▲ 182	-50.0%
合計	7,692	100.0%	7,952	100.0%	▲ 260	-3.3%

4 商品・役務別相談状況

- (1) 「不当請求・架空請求」の相談件数が前年度比の 22.8%減の 1, 7 9 8 件となった。
同相談は、平成 1 6 年度まで増加の一途をたどっていたが、平成 1 9 年度については大きく減少しているものの、相談件数に占める割合は引き続き大きく、注意が必要である。
- (2) 平成 1 9 年 1 2 月から多重債務相談専用ダイヤル（2 5 6－3 1 6 0^{さいむゼロ}）を設置したことにより、「フリーローン・サラ金」に関する相談件数が、平成 1 8 年度の約 5 倍近くに増加した。
- (3) また、大手外国語教室に対する業務停止命令やその後の破産、生命保険・損害保険の保険金の支払いもれ等の事情から、「教室・講座」や「生命保険」等の相談件数の増加が目立っている。

表 4：相談件数上位 1 0 位までの件数・構成比等

順位	商品・役務名	19 年度		前年度比較			
		件数 (A)	構成比	18 年度		増減数 (A-B)	前 年 増減比 (A÷B)-1
				件数 (B)	構成比		
1	不当請求・架空請求	1, 798	23. 4%	2, 330	29. 3%	▲ 532	-22. 8%
2	賃貸住宅	589	7. 7%	612	7. 7%	▲ 23	-3. 8%
3	フリーローン・サラ金	502	6. 5%	107	1. 3%	395	369. 2%
4	教室・講座	325	4. 2%	193	2. 4%	132	68. 4%
5	文具・事務用品	222	2. 9%	160	2. 0%	62	38. 8%
6	書籍・印刷物	193	2. 5%	202	2. 5%	▲ 9	-4. 5%
7	電報・電話	190	2. 5%	180	2. 3%	10	5. 6%
8	家屋修繕工事	153	2. 0%	188	2. 4%	▲ 35	-18. 6%
9	生命保険	150	2. 0%	105	1. 3%	45	42. 9%
10	理美容	138	1. 8%	168	2. 1%	▲ 30	-17. 9%
11 位以下		3, 432	44. 6%	3, 707	46. 6%	▲ 275	-7. 4%
総相談件数		7, 692	100. 0%	7, 952	100. 0%	▲ 260	-3. 3%

5 販売購入形態別相談状況

販売購入形態別では「店舗購入」が対前年度比 17.5%増の 405 件と増加した。これは、主に店舗購入が多い「フリーローン・サラ金」と「教室・講座」の件数が増加したことが影響していると考えられる。

表 5：販売購入形態別相談件数

商品・役務名	19 年度		前年度比較			
			18 年度		増減数 (A-B)	前 年 増減比 (A÷B)-1
	件数 (A)	構成比	件数 (B)	構成比		
店舗購入	2,717	35.3%	2,312	29.1%	405	17.5%
無店舗販売 合計	3,647	47.5%	4,387	55.2%	▲ 740	-16.9%
訪問販売	912	11.9%	1,186	14.9%	▲ 274	-23.1%
通信販売	1,935	25.2%	2,307	29.0%	▲ 372	-16.1%
マルチ・マルチまがい	248	3.2%	220	2.8%	28	12.7%
電話勧誘販売	263	3.4%	311	3.9%	▲ 48	-15.4%
ネガティブ・オプション	20	0.3%	49	0.6%	▲ 29	-59.2%
その他無店舗	269	3.5%	314	3.9%	▲ 45	-14.3%
不明等	1,328	17.3%	1,253	15.8%	75	6.0%
合計	7,692	100.0%	7,952	100.0%	▲ 260	-3.3%

平成19年度「消費生活週末（土・日）電話相談」の概要について

本市では、週末に身に覚えのない請求ハガキが届いたり、取り交わした契約に関して不安があるなど、週末（土・日）における消費者の不安を解消することを目的に、平成17年4月から京都府と共同で電話相談を開設している。

1 概要

平成19年度の相談件数は、1,162件（期間中の相談日数103日、1日当たり約11件）と前年とほぼ同数の相談が寄せられた。

「不当請求・架空請求」の相談件数は前年とほぼ同数の436件と落ち着いていると言えるが、引き続き全体の約38%を占めていることもあり、今後も注意が必要である。

「フリーローン・サラ金」の相談件数については、多重債務の問題に関心が高まっていることもあり、昨年より16件増加し、97件の相談が寄せられている。また、大手外国語教室の関連で「教室・講座」の相談件数は48件であり、前年の25件に比べ急増した。

(1) 商品・役務別相談件数

商品・役務名	19年度		前年度比較			
			18年度		増減数 (A-B)	前年 増減比 (A÷B)-1
	件数 (A)	構成比	件数 (B)	構成比		
不当請求、架空請求	436	37.5%	434	36.5%	2	0.5%
フリーローン・サラ金	97	8.3%	81	6.8%	16	19.8%
賃貸住宅	58	5.0%	65	5.5%	▲ 7	-10.8%
教室・講座	48	4.1%	25	2.1%	23	92.0%
文具・事務用品	29	2.5%	24	2.0%	5	20.8%
その他	494	42.5%	561	47.1%	▲ 67	-11.9%
総件数	1,162	100.0%	1,190	100.0%	▲ 28	-2.4%

(2) 相談者の年齢構成等

年 齢	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳以上	団体・不明	合 計
件 数	40	263	273	238	182	136	30	1,162
構成比	3.4%	22.6%	23.5%	20.5%	15.7%	11.7%	2.6%	100%

(3) 相談者の男女別構成

男性 533 件, 女性 624 件, 不明等 5 件

(4) 相談者の居住地別構成

京都市内 750 件, 京都市外 354 件, 他府県等 58 件

2 実施の効果

契約等について不安や疑問を持つ方からは、「(相談員の助言を受け) 不安が解消した」、「週末を安心して過ごせる」等の感謝の声が多く寄せられており、本事業の実施目的が概ね達成できているものと考えています。

平成20年度上半期消費生活相談の概要について

1 相談総件数の推移

平成20年度上半期に寄せられた相談件数は4,034件で、前年同時期(3,782件)に比べ増加している。

グラフ1: 総相談件数の推移

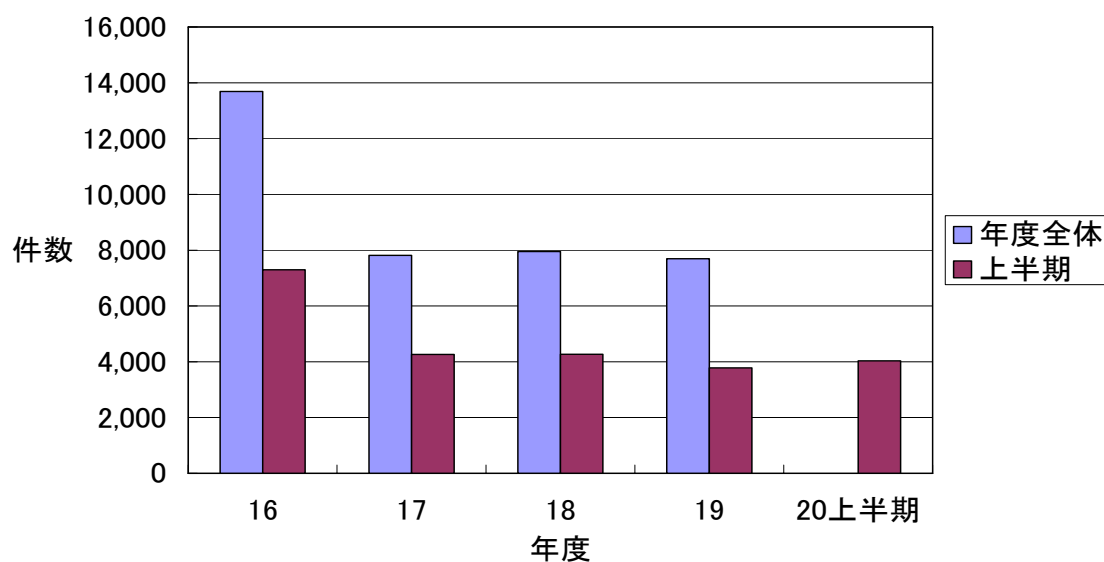


表1: 総相談件数の推移

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
上半期	7,299	4,261	4,270	3,782	4,034
下半期	6,395	3,551	3,682	3,910	-
合計	13,694	7,812	7,952	7,692	-
対前年比	113.60%	57.00%	101.80%	96.73%	106.66%

※20年度については、19年度上半期との比較

2 年代別件数

相談者の年齢構成は、平成17年度以降、高齢者の比率が上昇していたが、平成19年度に減少し、平成20年度上半期については横ばいとなっている。

グラフ2: 全相談件数の年度別・年代別件数

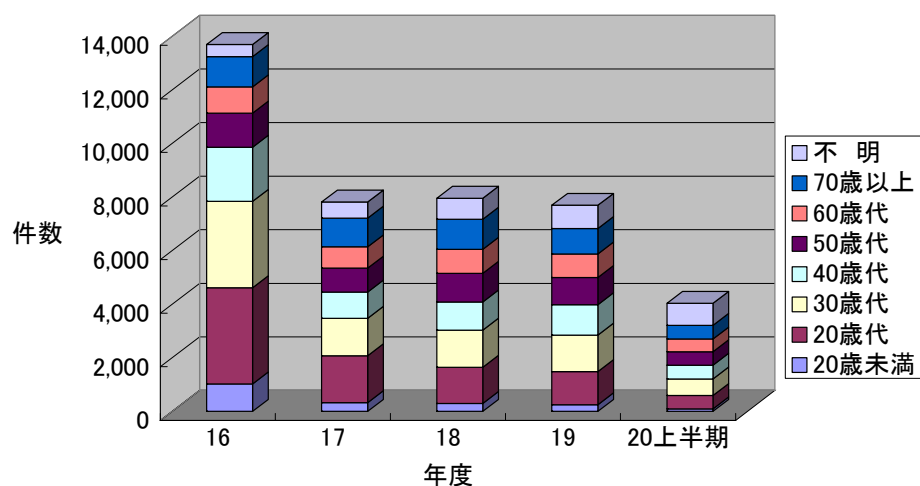


表2: 全相談の年度別・年代別件数

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
16	1,026	3,586	3,228	2,017	1,276	981	1,127	453	13,694
	7.50%	26.20%	23.60%	14.70%	9.30%	7.20%	8.20%	3.30%	100.00%
17	324	1,751	1,402	975	897	793	1,072	598	7,812
	4.10%	22.40%	17.90%	12.50%	11.50%	10.20%	13.70%	7.70%	100.00%
18	297	1,348	1,388	1,051	1,070	892	1,125	781	7,952
	3.70%	17.00%	17.50%	13.20%	13.50%	11.20%	14.10%	9.80%	100.00%
19	249	1,234	1,362	1,135	1,017	878	953	864	7,692
	3.24%	16.04%	17.71%	14.76%	13.22%	11.41%	12.39%	11.23%	100.00%
20 上半期	95	496	617	518	499	473	513	823	4,034
	2.35%	12.30%	15.29%	12.84%	12.37%	11.73%	12.72%	20.40%	100.00%

(上段: 件数, 下段: 構成比率)

3 相談者の性別等

相談者の男女比については、男性(39.6%)より女性(52.5%)の相談が引き続き多くなる傾向にある。

グラフ 3：相談者の性別等

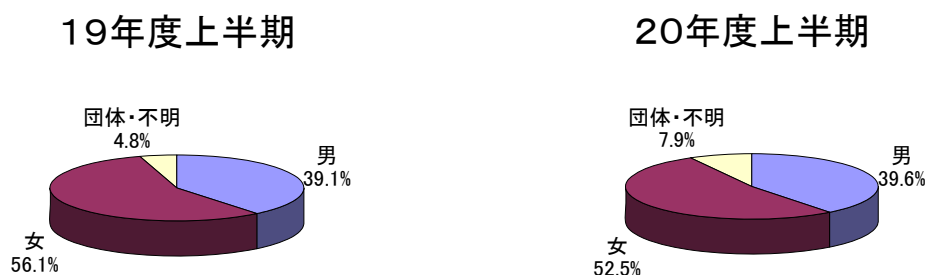


表 3：相談者の性別等

性別	20年度上半期		前年同期比較			
			19年度上半期		増減数	前年
	件数 (A)	構成比	件数 (B)	構成比	(A - B)	増減比 (A ÷ B) - 1
男	1,596	39.56%	1,479	39.10%	117	7.91%
女	2,118	52.50%	2,121	56.10%	▲ 3	-0.14%
団体・不明	320	7.93%	182	4.80%	138	75.82%
合計	4,034	100.00%	3,782	100.00%	252	6.66%

4 商品・役務別相談状況

- (1) 「不当請求・架空請求」の相談件数は、前年同期比 24.6%減の 715 件となっている。
- (2) 「賃貸住宅」の相談は、減少傾向が見られる。適格消費者団体などの取組やマスコミ報道の成果もあり、敷金返還トラブルについて改善が図られている。
- (3) 「理美容」の相談件数が急増した。エステ業者の倒産等が原因とみられる。
- (4) 新聞購読に関するトラブルの相談が多いため、「書籍・印刷物」の相談が引き続き上位を占めている。

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	20 年度上半期		前年同期比較			
				19 年度上半期		増減数 (A－B)	前 年 増減比 (A÷B)－1
		件数(A)	構成比	件 数 (B)	構成比		
1	不当請求・架空請求	715	17.7%	948	25.1%	▲ 233	-24.6%
2	フリーローン・サラ金	614	15.2%	60	1.6%	554	923.3%
3	賃貸住宅	253	6.3%	314	8.3%	▲ 61	-19.4%
4	理美容	145	3.6%	63	1.7%	82	130.2%
5	書籍・印刷物	106	2.6%	91	2.4%	15	16.5%
6	文具・事務用品	91	2.3%	108	2.9%	▲ 17	-15.7%
7	教室・講座	83	2.1%	147	3.9%	▲ 64	-43.5%
8	家屋修繕工事	80	2.0%	78	2.1%	2	2.6%
9	電報・電話	77	1.9%	113	3.0%	▲ 36	-31.9%
10	食器・台所用品	72	1.8%	67	1.8%	5	7.5%
11 位以下		1,798	44.6%	1,793	47.4%	5	0.3%
総相談件数		4,034	100.0%	3,782	100.0%	252	6.7%

5 販売購入形態別相談状況

販売購入形態別では無店舗販売が減少傾向にある中、特に「マルチ・マルチまがい」の減少率が大きく、マルチ商法の被害が減少傾向にあると見られる。また、無店舗販売の減少数の大半は、「通信販売」が占めており、これは、「通信販売」に集計されている「インターネットによる架空請求」の件数が、大幅に減少しているためである。

表 5：販売購入形態別相談件数

	20 年度上半期		前年同期比較			
			19 年度上半期		増減数 (A－B)	前 年 増減比 (A÷B)－1
	件数(A)	構成比	件 数 (B)	構成比		
店舗購入	1,447	35.9%	1,301	34.4%	146	11.2%
無店舗販売 合計	1,443	35.8%	1,876	49.6%	▲ 433	−23.1%
訪問販売	354	8.8%	500	13.2%	▲ 146	−29.2%
通信販売	743	18.4%	986	26.1%	▲ 243	−24.6%
マルチ・マルチまがい	66	1.6%	116	3.1%	▲ 50	−43.1%
電話勧誘販売	136	3.4%	127	3.4%	9	7.1%
ネガティブ・オプション	16	0.4%	7	0.2%	9	128.6%
その他無店舗	128	3.2%	140	3.7%	▲ 12	−8.6%
不明等	1,144	28.4%	605	16.0%	539	89.1%
合計	4,034	100.0%	3,782	100.0%	252	6.7%