

京・くらしの安心安全情報 第46号

(平成22年7月)

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課

1 相談の概要

- 平成22年4月の相談件数は656件で、前年同時期(622件)と比べ増加
- 「不当請求・架空請求」は99件と前年同時期(149件)に比べ大幅に減少したものの、引き続き、第1位になっており、依然として注意が必要
- 多重債務の相談が減少する一方、敷金返還トラブルに関する相談が増加したため、「集合住宅」に関する相談が「フリーローン・サラ金」に関する相談と逆転し、第2位に上昇

相談件数の上位

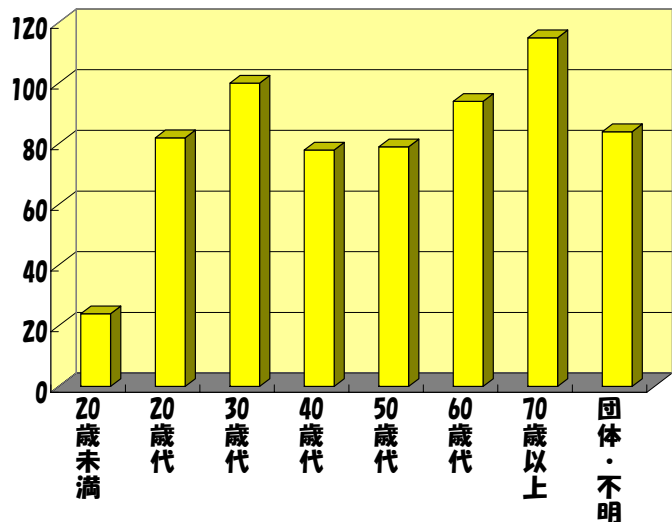
商品・役務別相談件数

商品・役務名	件数	構成比	主な内容
不当請求・架空請求	99	15.1%	はがきによる架空請求、アダルト情報サービス
集合住宅	69	10.5%	敷金返還トラブル・住宅の購入
フリーローン・サラ金	65	9.9%	多重債務など
戸建住宅	22	3.4%	屋根、床下工事、設備工事
書籍・印刷物	17	2.6%	新聞販売・同窓会名簿・紳士録
教室・講座	17	2.6%	英会話教室・資格講座
移動通信サービス	12	1.8%	携帯電話通話料・パケット通信料
インターネット通信サービス	11	1.7%	インターネット回線契約
理美容	11	1.7%	エステ・脱毛エステ
その他	333	50.8%	
合計	656	100.0%	

※ 平成22年度から集計区分を一部見直しています。

年齢構成

年齢	件数	構成比
20歳未満	24	3.7%
20歳代	82	12.5%
30歳代	100	15.2%
40歳代	78	11.9%
50歳代	79	12.0%
60歳代	94	14.3%
70歳以上	115	17.5%
団体・不明	84	12.8%
合計	656	100.0%



2 平成21年度の消費生活相談について

1 概要

平成21年度の市民総合相談課における消費生活相談件数は8,016件で、前年度(7,801件)と比べて215件、率にして約3%の増加となりました。

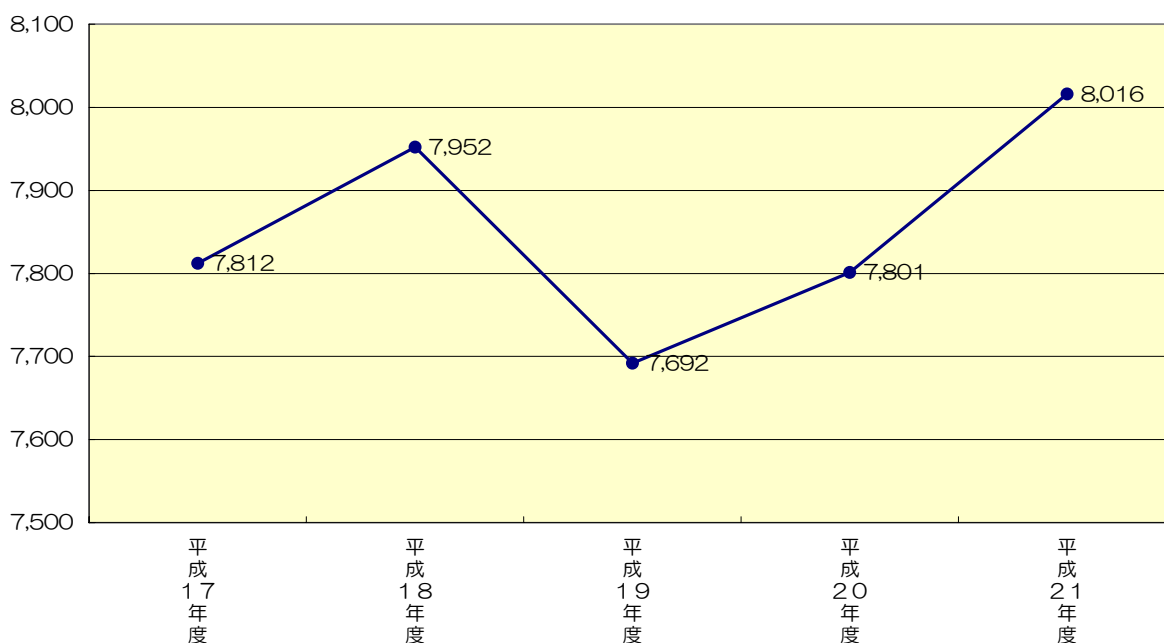
前年度と比べ、下半期の相談件数が増加しており、市民しんぶん(10月15日号)挟み込みの全戸配布等により、市民生活センターの相談窓口の周知を図ったことが要因の一つと考えられることから、今後も引き続き、相談窓口の周知及び相談しやすい環境づくりに努めていく必要があると考えています。

年齢別内訳を見ると、20歳未満及び20歳代の相談件数については、平成17年度以降、漸次減少してきており、全相談件数の13.5%にとどまっている一方、60歳以上の相談件数は全体の29.7%を占めており、依然として高齢者の被害が多い状況を示しています。

また、30歳代から50歳代の相談件数も常に一定割合を占めており、決して少なくない状況にあります。

内容別内訳を見ると、上位3位までは前年度と同様ですが、預貯金・証券等の相談について、全体に占める件数としては多くないものの、前年度に比べ大幅な増加傾向が認められることから、状況を注視していく必要があります。

相談件数の推移



<相談者（契約当事者）の年代別の相談件数>

（上段：件数，下段：割合）

	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
平成 17 年度	324 4.1%	1,751 22.4%	1,402 17.9%	975 12.5%	897 11.5%	793 10.2%	1,072 13.7%	598 7.7%	7,812 100%
平成 18 年度	297 3.7%	1,348 17.0%	1,388 17.5%	1,051 13.2%	1,070 13.5%	892 11.2%	1,125 14.1%	781 9.8%	7,952 100%
平成 19 年度	249 3.2%	1,234 16.0%	1,362 17.7%	1,135 14.8%	1,017 13.2%	878 11.4%	953 12.4%	864 11.2%	7,692 100%
平成 20 年度	172 2.2%	950 12.2%	1,172 15.0%	1,036 13.3%	1,008 12.9%	965 12.4%	1,017 13.0%	1,481 19.0%	7,801 100%
平成 21 年度	186 2.3%	895 11.2%	1,197 14.9%	1,142 14.2%	996 12.4%	1,197 14.9%	1,181 14.7%	1,222 15.4%	8,016 100%

2 平成 21 年度の「相談件数上位 10」の内容

平成 21 年度の相談件数の多い商品等について，相談状況は次のとおりです。

平成 21 年度（総件 8, 016 件）

順位	商 品 ・ 役 務 名	平成 21 年度	
		件数	構成比
1	不当請求・架空請求	1, 557	19. 4%
2	フリーローン・サラ金	861	10. 7%
3	集合住宅	704	8. 8%
4	戸建住宅	223	2. 8%
5	書籍・印刷物	187	2. 3%
6	電報・電話	172	2. 1%
7	自動車	135	1. 7%
8	教室・講座	127	1. 6%
9	預貯金・証券等	118	1. 5%
10	生命保険・生命共済	115	1. 4%

（参考）平成 20 年度（総件 7, 801 件）

順位	商 品 ・ 役 務 名	平成 20 年度	
		件数	構成比
1	不当請求・架空請求	1, 526	19. 6%
2	フリーローン・サラ金	1, 145	14. 7%
3	集合住宅	524	6. 7%
4	文具・事務用品	224	2. 9%
5	戸建住宅	201	2. 6%
6	理美容	199	2. 6%
7	書籍・印刷物	181	2. 3%
8	電報・電話	167	2. 1%
9	生命保険・生命共済	146	1. 9%
10	教室・講座	136	1. 7%

3 「消費者カパワーアップセミナー2010」の開催について

近年の規制緩和、情報化社会の進展、消費経済活動のグローバル化は、消費者の選択肢を広げ、消費生活の豊かさをもたらす一方、悪質な事業者は、その時々社会状況を悪用するなど、次々と新たな手口を駆使して消費者をねらってきます。こうした悪質商法等による消費者被害を未然に防止するためには、消費者自らが適切に判断し、行動していく力（消費者力）を身に付ける必要があります。

そこで、上記のことについて、以下のとおり開催します。

- 1 開催日時
第1回 平成22年9月 2日（木） 第2回 平成22年9月 7日（火）
第3回 平成22年9月14日（火） 第4回 平成22年9月21日（火）
第5回 平成22年9月27日（月） 第6回 平成22年9月28日（火）
※ 時間は、各回とも午前10時～正午
- 2 開催場所
・第1回、第3回、第4回（9月2日、14日、21日）開催のセミナー
市民総合相談課研修室（中京区烏丸御池東南角アーバネックス御池ビル西館4F市民生活センター）
・第2回（9月7日）開催のセミナー
せいきょう会館（中京区夷川通烏丸東入西九軒町291）
・第5回（9月27日）開催のセミナー
コープ桃山（伏見区竹中町609）
・第6回（9月28日）開催のセミナー
コープパリティ（右京区西京極東池田町42）
※ 各会場へご来場の際は、公共交通機関を御利用ください。
- 3 テーマ
第1回 消費者庁が発足して1年～消費者行政は何が変わったのか～
第2回 携帯電話・パソコンと上手に付き合おう～子どもをネット犯罪から守るために～
第3回 高齢者をねらう悪質商法～新たな手口続出、だまされるのはこんなケース～
第4回 貸金業法が変わりました！消費者金融・クレジットカードの落とし穴
～今、借りているお金は？これから借りるお金は？～
第5回 ライフスタイルに合わせて考えてみませんか？～「税と社会保障」をもっと身近に～
第6回 ライフスタイルに合わせて考えてみませんか？～「税と社会保障」をもっと身近に～
- 4 定員等
各回とも先着50名
消費生活や消費者力向上に興味・関心をお持ちの18歳以上の方であればお申込みいただけます。
受講希望者は、8月1日（日）から8月31日（火）の間に、講座名、郵便番号、住所、氏名、電話番号、希望日を「7申込先」まで御連絡ください。
- 5 受講料 無料
- 6 主催 本セミナーは、京都市、京都生活協同組合、NPO法人コンシューマーズ京都との共催事業です。
- 7 申込先
京都いつでもコール（京都市市政情報総合案内コールセンター）
午前8時～午後9時（年中無休）
電話 075-661-3755 FAX 075-661-5855
電子メール（送信フォームを御利用ください。）
パソコン <http://www.city.kyoto.lg.jp/sogo/page/0000012821.html>
携帯電話 <http://www.city.kyoto.jp/koho/m/cc/>



平成22年7月発行 京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課

京都市印刷物 第223104号