

みやこ

京・くらしの安心安全情報 第10号

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19年4月の相談件数は599件で、前年同時期(780件)と比べ減少！
- ※ 不当請求・架空請求が154件と前年同時期(322件)に比べ半減したものの他と比べると依然として被害は多い！

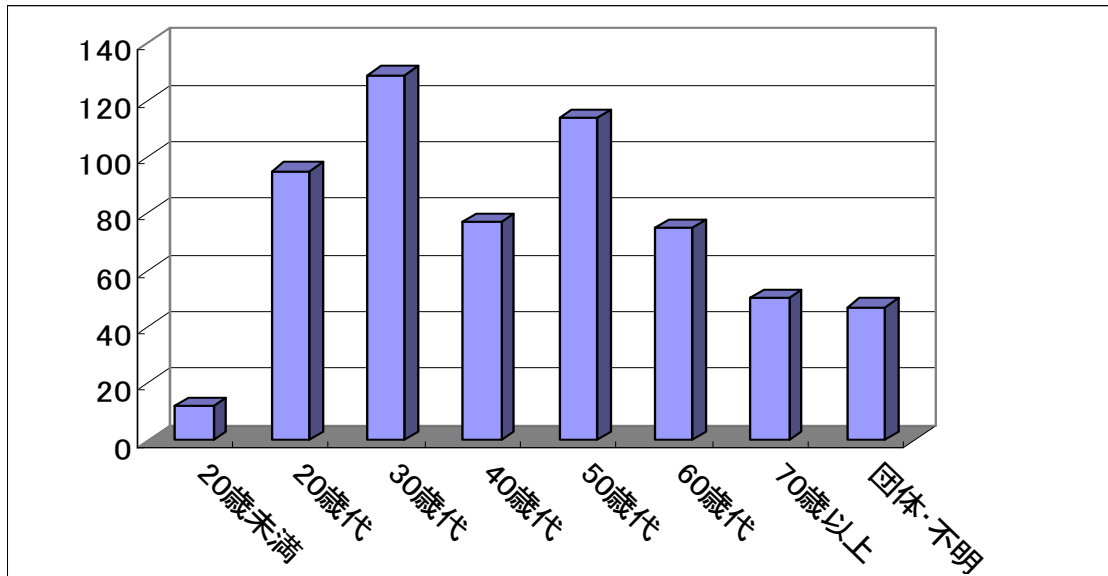
相談ワースト10

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	154	25.7%	はがきによる架空請求，アダルト情報サービス
賃貸住宅	63	10.5%	敷金返還トラブル
教室・講座	19	3.2%	英会話教室
生命保険	18	3.0%	契約・保険金支払いトラブル
文具・事務用品	17	2.8%	電話機類，パソコン機器類，文具用品
食器・台所用品	16	2.7%	浄水器
学習教材	16	2.7%	教科書，資格取得用教材
理美容	12	2.0%	エステサービス
電報・電話	12	2.0%	通話料，パケット機器類
その他	272	45.4%	
合計	599	100.0%	

年齢構成

年 齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明	合 計
件 数	12	95	129	77	114	75	50	47	599
構成比	2.0%	15.9%	21.5%	12.9%	19.0%	12.5%	8.3%	7.8%	100%



2 「消費生活週末（土・日）電話相談」 の実施状況

京都市では、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ます。

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。

このたび、平成18年度の相談状況を取りまとめましたのでお知らせします。

1 受付状況

平成18年度の総相談件数は、1,190件（期間中の相談日数103日、1日当たり約12件）と前年（1,531件、期間中の相談日数102日、1日当たり約15件）に比べ341件減少した。

商品・役務別の内訳では、「不当請求・架空請求」の相談件数が434件で、前年（625件）に比べて191件（30.6%）減少し、「家屋修繕工事」も

23件で、前年（73件）に比べて50件（68.5%）減少しているが、「不当請求・架空請求」については、全体の約37%（第1位）を占めており、引き続き注意が必要である。

なお、昨年は1件であった「学習教材」が24件と多数の相談があった。

(1) 商品・役務別相談件数

商品・役務名	18年度		前年度比較			
	件数 (A)	構成比	17年度		増減数 (A - B)	前年 増減比 (A ÷ B) - 1
			件数 (B)	構成比		
不当請求・架空請求	434	36.5%	625	40.8%	▲ 191	▲ 30.6%
融資サービス	81	6.8%	105	6.9%	▲ 24	▲ 22.9%
賃貸住宅	65	5.5%	61	4.0%	4	6.6%
理美容	29	2.4%	24	1.6%	5	20.8%
学習教材	24	2.0%	1	0.1%	23	2300.0%
家屋修繕工事	23	1.9%	73	4.8%	▲ 50	▲ 68.5%
その他	534	44.9%	642	41.9%	▲ 108	▲ 16.8%
総件数	1,190	100.0%	1,531	100.0%	▲ 341	▲ 22.3%

(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歳代	70歳以上	団体・不明	合計
件数	42	276	240	252	200	104	64	12	1,190
構成比	3.5%	23.2%	20.2%	21.2%	16.8%	8.7%	5.4%	1.0%	100%

(3) 相談者の男女別構成

男性 516件，女性 665件，不明等 9件

(4) 相談者の居住地別構成

京都市内 820件，京都市外 314件，他府県等 56件

2 相談事例

- 「民事訴訟送達特別通知書」等と書かれたハガキ等の架空請求があった。
- パソコンでアダルトサイトの画像をクリックしただけで登録になり，料金を請求された。
- 携帯電話に「融資する」という連絡があり，口座番号を教えてしまった。後で「融資は受けない」と連絡したら免許証のコピーを送れと言われた。
- 就職が決まり，2年間住んでいた賃貸アパートを退去する際に，入居時の敷金では足りず，更に原状回復費用を請求された。

- 先日エステの無料体験のチケットが届き,昨日行ったところ長時間勧誘を受け,高額なエステ契約をしてしまった。
- 訪問販売で中学3年用教材53万円を契約した。クーリングオフ期間過ぎてから解約を申し出たら高額な解約料を請求された。
- 電話で「クーラーの掃除を1000円でします。」と勧誘を受け,依頼をしたところ,「換気扇の汚れも酷いのでこのままだと壊れます。分解掃除が必要です。料金は,3万5千円です。」と言われた。
- クーリングオフ通知した契約について,業者から「解約理由を聞くため,今日会って欲しい」と言われているがどうすればいいか。

消費生活週末(土・日)電話相談においては,こうした相談者に対して,当面の対処方法や一般情報の提供を行うとともに,事業者とのあっせんが必要な場合などは,必要に応じて府・市の消費生活相談窓口等を紹介しています。

3 製品事故に関する情報

※ 電気ストーブに関する注意喚起(新着)

旧株式会社万雄が輸入・販売した電気ストーブ(ハロゲンヒーター:DW-803,本体青色)において,配線接続部のカシメ不良及び固定位置の不良によって,製品の底面樹脂を溶融したり,下に敷いてあったカーペットなどが焦げる製品事故が発生したため,注意喚起を行っています。

⇒詳しくは独立行政法人製品評価技術基盤機構ホームページへ
(<http://www.nite.go.jp/>)

※ ハロゲンヒーターに関する注意喚起(新着)

2003年9月から(株)ベスト電器で販売していた(株)インターコンプのハロゲンヒーターの一部機種において,ヒーター管の破裂,発火等の事故の発生する可能性があることが判明したため,注意喚起を行っています。

⇒詳しくは国民生活センターホームページへ
(http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20070614_1.html)

※ 加湿器に関する注意喚起（新着）

三菱重工空調システム株式会社が製造した加湿器において、一部の電源コードに配線接続の不良があり、差込プラグ部が熱くなるおそれがあることが判明したため、注意喚起を行っています。

⇒詳しくは独立行政法人製品評価技術基盤機構ホームページへ
(<http://www.nite.go.jp/>)

※ ガスふろ給湯器に関する注意喚起（新着）

株式会社ノーリツが製造したガスふろ給湯器において、長期間の使用により部品の一部にまれに亀裂が入り、ガス漏れが生じて機器内部の焼損が発生するおそれがあることが判明したため、注意喚起を行っています。

⇒詳しくは独立行政法人製品評価技術基盤機構ホームページへ
(<http://www.nite.go.jp/>)

※ 電気衣類乾燥機に関する注意喚起（新着）

松下電器産業株式会社・三菱電機株式会社・日本建鉄株式会社が製造した電気衣類乾燥機において、電気部品のはんだの亀裂により、発煙・発火に至る可能性があることが判明したため、注意喚起を行っています。

⇒詳しくは独立行政法人製品評価技術基盤機構ホームページへ
(<http://www.nite.go.jp/>)

※ 冷凍冷蔵庫に関する注意喚起（新着）

松下電器産業株式会社が製造した冷凍冷蔵庫において、電子部品の内部素子の破壊により発煙・発火に至る可能性があることが判明したため、注意喚起を行っています。

⇒詳しくは独立行政法人製品評価技術基盤機構ホームページへ
(<http://www.nite.go.jp/>)

※ 電子レンジに関する注意喚起（新着）

松下電器産業株式会社が製造した電子レンジにおいて、電子部品内部のはんだの亀裂により、発煙・発火に至る可能性があることが判明したため、注意喚起を行っています。

⇒詳しくは独立行政法人製品評価技術基盤機構ホームページへ
(<http://www.nite.go.jp/>)

4 トピックス

※ 「京都市くらしのみほりたい」の募集について

京都市では、市民の皆様の安心・安全のための取組の一つとして、悪質業者からの被害割合が高い高齢者等を、消費者トラブルから未然に守り、被害が拡大しないよう、地域において身近に見守り活動を行っていただく「京都市くらしのみほりたい」を募集します。

⇒詳しくは市民総合相談課ホームページをご覧ください。(募集締切: 7月31日)
(<http://www.city.kyoto.jp/bunshi/soudan>)

※ 税金・保険料・年金の振り込め詐欺にご注意ください

最近、市内において、区役所納税課職員や社会保険庁職員を名乗る者から「税金の申告漏れがある、すぐに自宅まで徴収に行く」と偽って、税金の納付を催促したり、あるいは、「年金の払い戻しがある、未払いの年金を振り込む必要がある」などと偽って、年金受給者の携帯電話番号や口座番号を聞き出したり、言葉巧みに金銭を振り込ませようとするなどの詐欺行為が行われているとの情報が多数寄せられています。

このような電話がありましたら、絶対に相手の言いなりにはならずに電話を切っていただき、区役所、社会保険事務所、警察などへご相談ください。

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 (消費生活相談専用)

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

(<http://www.city.kyoto.jp/bunshi/soudan>) をご覧ください。

* 週末の相談は、消費生活週末(土日)電話相談へ:

257-9002 午前10時から午後4時



平成19年7月発行 京都市印刷物 第193058号