

# 京・くらしの安心安全情報 第15号

(平成19年12月)

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課

## 1 平成19年度上半期の相談の概要

- ※ 平成19年度上半期に寄せられた相談件数は3,782件で、前年同時期(4,270件)に比べ減少!
- ※ 相談者の年齢構成では、高齢者の比率が以前に比べ減少したが、引き続き注意が必要!
- ※ 英会話教室の中途解約トラブルの相談件数が増加!
- ※ 訪問販売関連の相談件数が減少!

グラフ1：総相談件数の推移

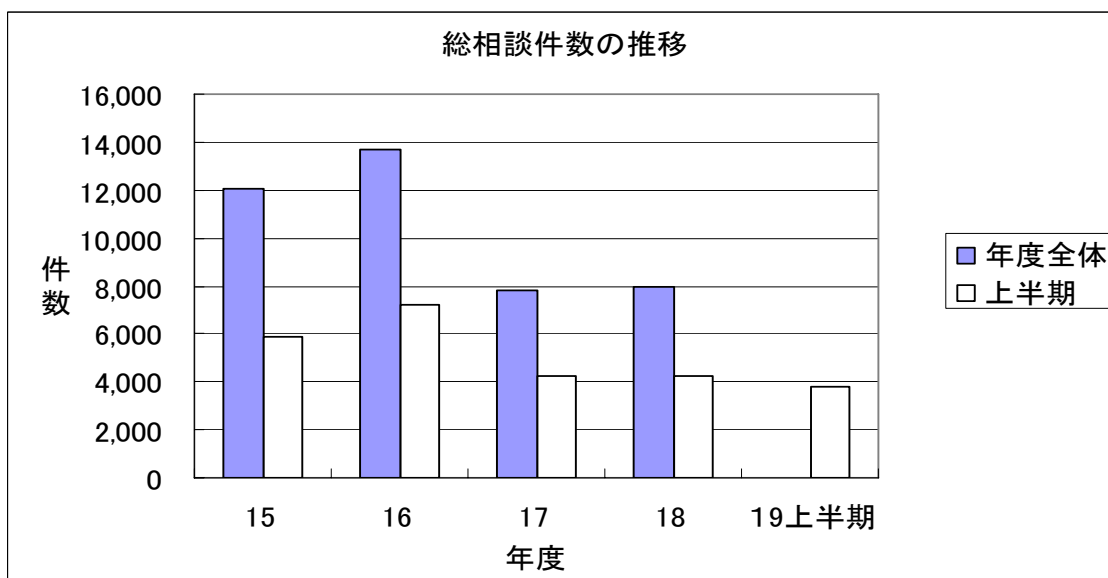


表1：総相談件数の推移

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
上半期	5,890	7,299	4,261	4,270	3,782
下半期	6,166	6,395	3,551	3,682	—
合計	12,056	13,694	7,812	7,952	—
対前年比	—	113.6%	57.0%	101.8%	※88.6%

※ 18年度上半期との比較

## 受付概況

- 1 消費生活相談の総数は3,782件で、前年同時期(4,270件)に比べ減少した。平成16年度まで増加の一途をたどっていた相談総件数は、不当請求・架空請求の減少により平成17年度以降、減少傾向で落ち着いている。(参照：グラフ1，表1)
- 2 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年度上半期では、60歳以上の構成比率は11.2%から10.3%へ、70歳以上は14.1%から12.6%へ、減少したが引き続き注意が必要である。(参照：グラフ2，表2)
- 3 相談者の男女は、男性(39.1%)より女性(56.1%)の相談割合が、以前と比べ増加した。(参照：グラフ3，表3)

グラフ2：全相談の年度別・年代別件数

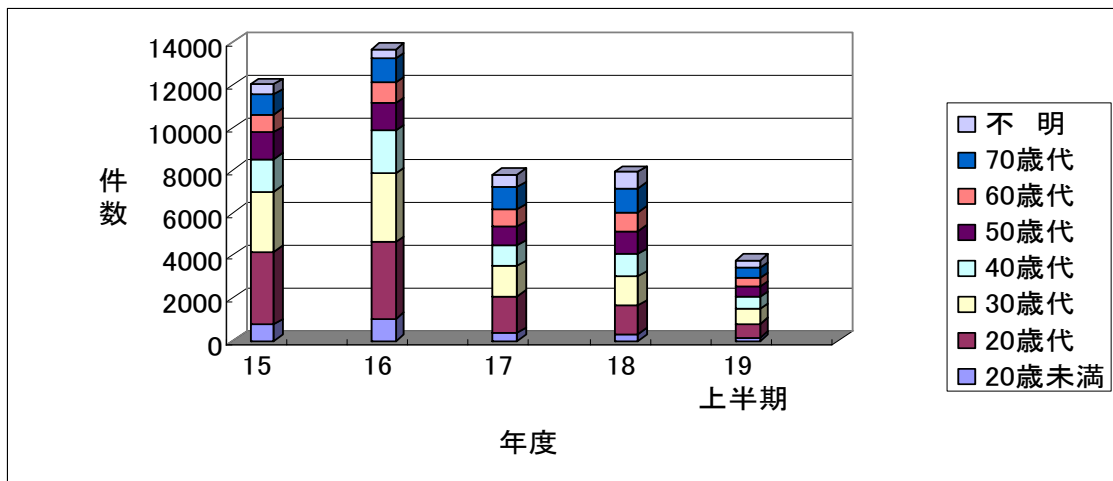


表2：全相談の年度別・年代別件数

	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 上半期	155	637	677	549	522	388	476	378	3,782
	3.6%	14.9%	15.9%	12.9%	12.2%	9.1%	11.1%	8.9%	100.0%

(上段：件数，下段：構成比率)

グラフ 3 : 相談者の性別等 (上半期)

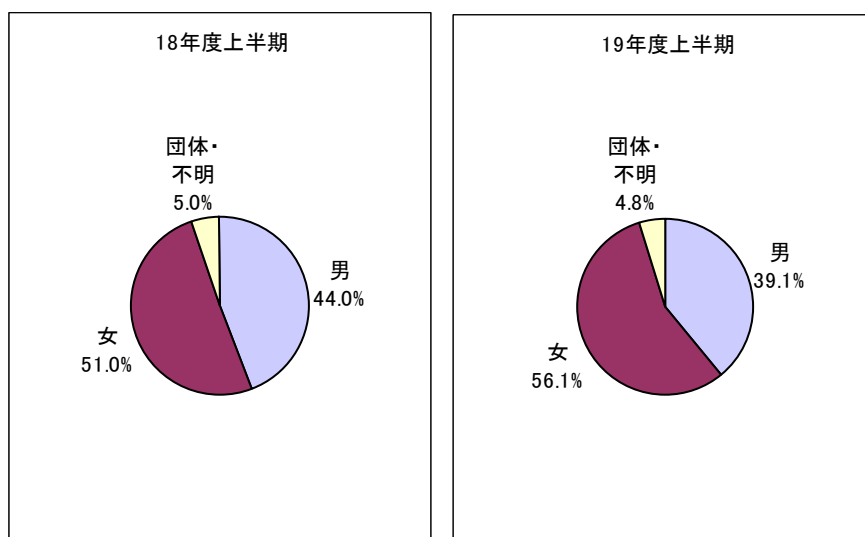


表 3 : 相談者の性別等

性別	19年度上半期		前年同期比較			
			18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		
男	1,479	39.1%	1,877	44.0%	▲ 398	-21.2%
女	2,121	56.1%	2,178	51.0%	▲ 57	-2.6%
団体・不明	182	4.8%	215	5.0%	▲ 33	-15.3%
合計	3,782	100.0%	4,270	100.0%	▲ 488	-11.4%

主な商品・役務の相談状況

- 「不当請求・架空請求」の相談件数が前年同期比 30.4%減の 948 件となった。平成 16 年度まで増加の一途をたどっていた同相談は、平成 17 年度以降、減少傾向となっているが、引き続き注意が必要である。
- 「教室・講座」の相談件数が前年同期比 59.8%増の 147 件となり、増加した。英会話教室の中途解約等の相談が相次いで、上位 (3 位) になった。
- 「生命保険」の相談件数についても、契約・保険金トラブルの相談が相次ぎ、前年同期比 98.0%増の 101 件となり、大きく増加した。

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	19年度上半期		前年同期比較			
		件数(A)	構成比	18年度上半期		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	948	25.1%	1,363	31.9%	▲ 415	-30.4%
2	賃貸住宅	314	8.3%	288	6.7%	26	9.0%
3	教室・講座	147	3.9%	92	2.2%	55	59.8%
4	電報・電話	113	3.0%	90	2.1%	23	25.6%
5	文具・事務用品	108	2.9%	90	2.1%	18	20.0%
6	生命保険	101	2.7%	51	1.2%	50	98.0%
7	書籍・印刷物	91	2.4%	93	2.2%	▲ 2	-2.2%
8	家屋修繕工事	78	2.1%	98	2.3%	▲ 20	-20.4%
9	補習教育	72	1.9%	27	0.6%	45	166.7%
10	食器・台所用品	67	1.8%	121	2.8%	▲ 54	-44.6%
11位以下		1,743	46.1%	1,957	45.8%	▲ 214	-10.9%
総相談件数		3,782	100.0%	4,270	100.0%	▲ 488	-11.4%

販売購入形態別にみる相談状況

販売購入形態別では「訪問販売」が対前年同期比22.7%減の500件と減少した。これは、主に訪問販売が多い「食器・台所用品」（浄水器など）、「家屋修繕工事」等の相談件数が減少したことが影響していると考えられる。（参照：表5）

表5：販売購入形態別相談件数

	19年度上半期		前年同期比較			
	件数	構成比	18年度上半期		増減数 (A-B)	前年 増減比 (A÷B)-1
			件数	構成比		
店舗購入	1,301	34.4%	1,119	26.2%	182	16.3%
無店舗販売 合計	1,876	49.6%	2,464	57.7%	▲ 588	-23.9%
訪問販売	500	13.2%	647	15.2%	▲ 147	-22.7%
通信販売	986	26.1%	1,326	31.1%	▲ 340	-25.6%
マルチ・マルチまがい	116	3.1%	120	2.8%	▲ 4	-3.3%
電話勧誘販売	127	3.4%	174	4.1%	▲ 47	-27.0%
ネガティブ・オプション	7	0.2%	14	0.3%	▲ 7	-50.0%
その他無店舗	140	3.7%	183	4.3%	▲ 43	-23.5%
不明等	605	16.0%	687	16.1%	▲ 82	-11.9%
合計	3,782	100.0%	4,270	100.0%	▲ 488	-11.4%

## 2 製品事故に関する情報

### ※ コンタクトレンズに関する注意喚起（新着）

#### シード「ソフトコンタクトレンズ」

株式会社シードが製造販売したソフトコンタクトレンズの一部において、製品の架橋剤がレンズ製造販売承認書にて承認された分量より少なく配合して製造していたことが判明し、対象となる下記製品を回収しています。

<対象製品> シードエスエックスブルー，シードトーリックソフト，シード虹彩付ソフト，シードマルチフォーカルソフトの全ロット

#### シード「ハードコンタクトレンズ」

株式会社シードが製造販売した酸素透過性ハードコンタクトレンズの一部において、成分の配合量がレンズ製造販売承認書にて承認された分量と異なることが判明し、対象となる下記製品を回収しています。

<対象製品> シードA-1（エーワン），シードA-1Neo（エーワンネオ），ハードEX1（イーエックスワン）の全ロット

⇒詳しくは国民生活センターのホームページへ

ソフトレンズ [http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20071122\\_2.html](http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20071122_2.html)

ハードレンズ [http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20071123\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20071123_1.html)

### ※ リモコン付き電気ストーブの誤作動に関する注意喚起（特記）

独立行政法人 製品評価技術基盤機構（n i t e）は、「リモコン付き電気ストーブのヒーターが勝手に点灯した。」という情報<sup>（注）</sup>を受け、同様の製品について誤作動に関する試買テストを実施し、その結果、家電製品のリモコン操作やノイズで、電気ストーブのヒーターが点灯する等の誤作動を起こすものがあることが確認されたため、火災等、事故の未然防止の観点から注意喚起を行っています。

- （注）
- ・テレビのリモコンでテレビチャンネルの切替え操作をしたところ、リモコン付き電気ストーブが点灯した。
  - ・何もしないのにリモコン付き電気ストーブが勝手に点灯した。

#### <注意しましょう>

テストの結果、ヒーターの点灯が付属の赤外線リモコンで行えるリモコン付き電気ストーブは、他の家電製品用のリモコンやノイズで誤作動する可能性があることが確認されたため、次の点に十分ご注意ください。

- （1）リモコン付き電気ストーブを新たに購入される場合は、付属のリモコンでヒーターを点灯（ON）する機能が付いていないかどうかを確認するようにしてください。（電気製品等の試験・検査を行い安全性を確認している製品認証機関（J E T，J Q A，U L A P E X，T Ü V R h e i n l a n d）では、任意に実施している製品認証制度（Sマーク制度）において、付属のリモコンによって

ヒーターの点灯を行うタイプの電気ストーブについては、認証を行わない方向で検討しています。)

- (2) 電気ストーブを使用しない時は、電源プラグをコンセントから抜いてください。(電源プラグをコンセントから抜いておけば、他の家電製品用のリモコンやノイズによる誤作動で、意図しないヒーターの点灯を防止することができます。)
- (3) カーテン等の可燃物の近くに電気ストーブを置かないでください。(消費者の知らぬ間に意図しないヒーター点灯やその状態での首振り等の誤作動が発生した場合、近くに可燃物があると、それらが加熱され火災につながる恐れがあります。)

⇒詳しくは独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページへ  
<http://www.nite.go.jp/jiko/news/072/news72.html>

### 3 ～あきらめないでください 多重債務相談ダイヤルにご相談ください～

- ※ 本市では、多重債務で悩んでおられる方を対象に、安心につながる情報の提供や専門家への橋渡しのための相談を行っています。

多重債務相談ダイヤル 256-3160<sup>さいむゼロ</sup>(午前9時～12時 午後1時～4時)

消費生活専門相談員が相談に応じます。

- ・多重債務は必ず解決できることなど、安心につながる情報を提供します。
- ・債務整理方法等に関する情報を提供し、解決の糸口を見出します。
- ・ご本人の債務の状況把握をお手伝いし、弁護士等の専門相談窓口へ代行予約するなど、専門家への橋渡しを行います。

- ※ 多重債務の解決に向けたパンフレット「あきらめないで！多重債務は必ず解決できます！」を市民総合相談課、各区役所・支所で配布しています。

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。

京都市市民総合相談課 ☎256-0800 (消費生活相談専用)

消費生活相談受付時間 午前9時～正午 午後1時～午後4時

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  
市民生活センター

[http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0\\_1.html](http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html)  
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～午後4時

