

京・くらしの安心安全情報 第21号

(平成20年6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年度の相談の概要

- ※ 平成19年度に寄せられた相談件数は、7,692件で、平成18年度(7,952件)と比べ微減。
- ※ 相談者の年齢構成については、連続して上昇してきた高齢者からの相談件数の比率が微減！
- ※ 「不当請求・架空請求」や住宅リフォーム等の「家屋修繕工事」の相談件数は減少！
- ※ フリーローン・サラ金に関する相談件数が大幅に増加！

グラフ1 相談件数の推移

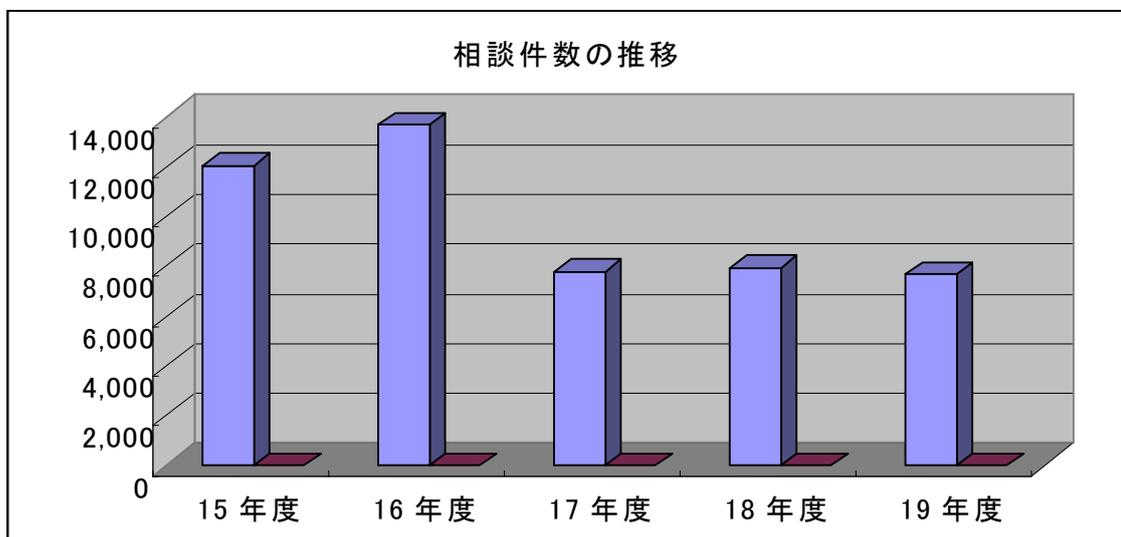


表1 相談件数の推移

	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%

受付概況

- 1 消費生活相談の総数は7,692件で、前年度(7,952件)と比べ微減となりました。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ました。その後の3年間にはほぼ同件数程度で落ち着いています。(参照 グラフ1, 表1)
- 2 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は、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%へ減少しました。(参照 グラフ2, 表2)
- 3 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なっています。(参照 グラフ3, 表3)

グラフ2 相談の年度別・年代別件数

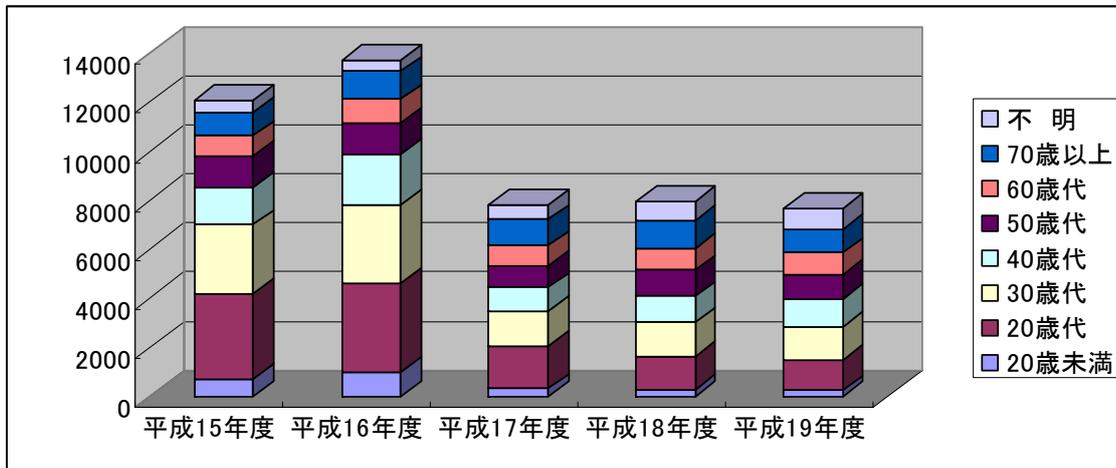


表2 相談の年度別・年代別件数

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)

グラフ3 相談者の性別等

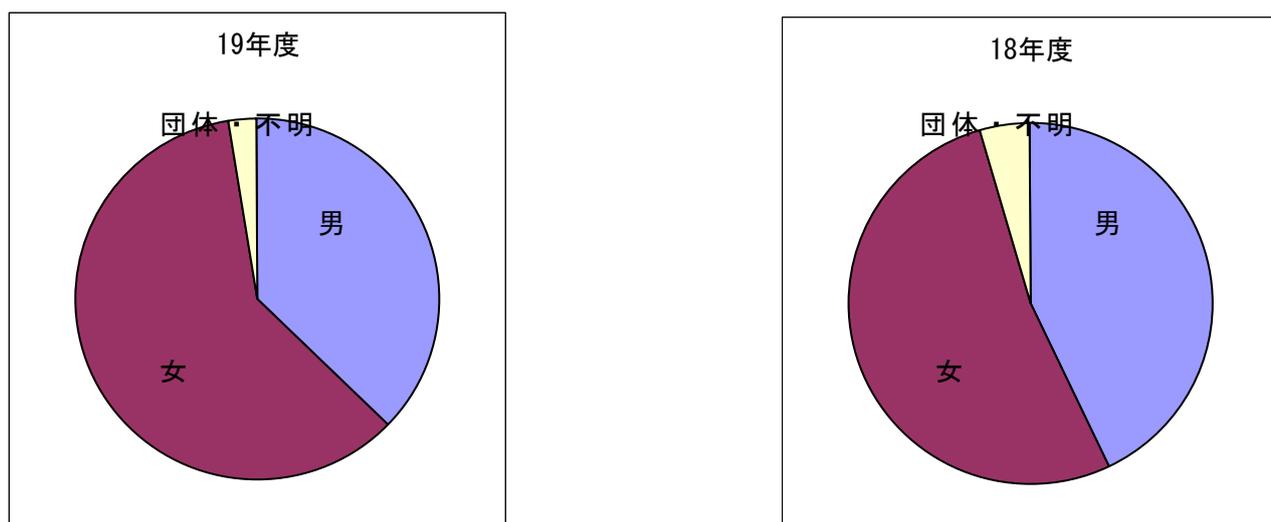


表3 相談者の性別等

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%

主な商品・役務の相談状況

- 1 「不当請求・架空請求」の相談件数が前年度比の22.8%減の1,798件となりました。同相談は、平成16年度まで増加の一途をたどっていましたが、平成19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、注意が必要です。
- 2 平成19年12月から多重債務相談専用ダイヤルを設置し、多重債務相談を充実させたため、フリーローン・サラ金の相談の件数が、平成18年度の約5倍近くに増加しました。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ます。(参照 表4)

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		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%

販売購入形態別にみる相談状況

販売購入形態別では「店舗購入」が対前年度比 17.5%増の 405 件と増加しました。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ます。(参照 表 5)

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			
	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		
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%

2 製品事故に関する情報

※ 殺虫剤に関する注意喚起 (新着)

エステ株式会社が発売している殺虫剤(うじ駆除剤)「エスゾール」の一部製品において、ガラスビンの口元の口径不良により、キャップを取る際に散布用中栓がビンから外れる可能性があることが判明しました。

該当する製品がございましたら、下記の回収対象製品番号をご確認のうえ、回収方法に関するご案内と製品代金送付の手続きを行うために、下記お客様相談室までご連絡をお願い致します。

<対象商品>

「エスゾール」（内容量550g）

<回収対象製品番号>

JAW02, JA802, JA002, JBD02, JBE02, JB602,
JCT02, JCW02, JC402, JC502, JC602, JC702, JDLO
2,
JDP02, JDR02, JDS02, JDW02, JDX02, JDY02, JD40
2, JD502, JD802,
JEA02, JEB02, JEG02, JEH02,
JEY02, JE402, JE602

<お問い合わせ窓口>

エステ株式会社 お客様相談室
フリーコール 0120-988-336

<受付時間>

午前9時～午後5時（土曜・日曜・休日を除く）

<国民生活センターのホームページ>

http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20080530_1.html

3 お知らせ

※ 「ロコ・ロンドン取引」にご注意ください！
（被害にあわないための対処法）

いわゆる「ロコ・ロンドン取引※」に関する相談は、平成18年の下期から入り始め、平成19年度には急増しました。昨年6月に特定商取引法施行令が改正され（平成19年7月15日施行）、これらの取引等の仲介サービスが、特定商取引法の規制対象となりましたが、相変わらず相談が寄せられています。

平均契約金額は約412万円であり、契約当事者のうち、60歳代以上の方が約70%を占めています（国民生活センター調べ）。

そういった被害に遭わないためにも、以下に記載した4つの場面に応じた対処をすることが必要です。

※ 対象となる貴金属は「金」だけでなく、「銀」や「プラチナ」となることもありますが、ここでは、海外市場の貴金属の現物取引価格を指標として証拠金取引を行う「投資商品」で、一般消費者が勧誘されている「商法」を総称して、「ロコ・ロンドン取引」と呼ぶこととします。

（参考）

国民生活センター：http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20080527_2.html

1 電話や自宅訪問で勧誘されたら

- (1) 自分にかかわっても時間の無駄であると思わせる。
- (2) 付け入る隙を与えない。
- (3) 自分には「興味も、関心もない。」と言って、はっきり断る。

2 契約を迫られたら

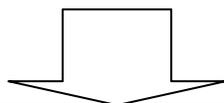
- (1) その場では契約しない。
- (2) 業者が提示する書面に署名・押印を求められても応じない。
- (3) その場の雰囲気ではっきり断れない場合は、「一晩考えたい。」「家族に相談したい。」と言って、とりあえず帰ってもらおう。後日、業者から契約等を迫られても、自宅に入れたりせず、「自分には必要のない取引なので、契約はしません。」とはっきり断る。

3 入金を迫られたら

- (1) 絶対にその日にお金を預けない。
- (2) とにかく業者には一度帰ってもらい、すぐに信頼できる人に相談し、自分だけで判断しない。
- (3) 断っても強要されるようであれば、迷わず 110 番する。後日、業者から入金を迫られても、「自分は取引するつもりはないので、証拠金はいっさい預けません。」とはっきり断る。

4 トラブルになったら

とにかく早めに市民総合相談課（市民生活センター）へ相談する。



消費生活に関する困りごとがあれば気軽に御相談ください。

京都市市民総合相談課 ☎256-0800（消費生活相談専用）

☎256-3160さいむゼロ（多重債務相談専用）

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

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

※ 平成20年度「くらしの達人」子どもの部〈小学生・中学生〉
標語 大募集 について

京都市では、平成3年度から、消費者教育の取組の一環として、消費生活にまつわる様々な状況について意識を高めてもらうため、「くらしの達人」事業を実施しています。

この度、昨年に引き続いて、小学生・中学生を対象に身近な消費生活に関する標語を下記のとおり募集しますので、お知らせします。

- 1 応募条件 京都市内に在住又は市内に通学している小学生・中学生
- 2 募集作品
 - (1) テーマ ①買い物上手 ②食と食品 ③ケータイでどっきり
 - (2) 募集点数 1人2点まで
 - (3) その他 テーマの組合せは自由です。文字数は、五・七・五の17文字を基本としますが、覚えやすく、声に出して読みやすい作品であれば、文字数は問いません。
標語と一緒に、作品についてのコメントを添付してください。
- 3 募集期間 平成20年6月16日(月)～平成20年9月30日(火) 必着
- 4 応募方法 ハガキまたはA4判の紙(書式任意)に、選択したテーマ番号、標語とコメントを記入のうえ、郵便番号、住所、氏名(ふりがな)、電話番号、学校名及び学年を明記し、郵送、FAX又は持参してください。ホームページからも応募できます。
- 5 表彰 京都市長賞 小学生・中学生 各1点
(副賞3,000円分の図書カード)
審査委員長賞 小学生・中学生 各5点程度
(副賞1,000円分の図書カード)
奨励賞 相当数
(副賞500円分の図書カード)



- (1) 選考終了後に入賞者へ通知し、表彰式を行う予定です。(開催日未定)
- (2) 入賞作品については、作品集として発行し、啓発冊子として利用するほか、市民総合相談課発行の啓発パンフレットや生活情報誌「マイシティライフ」等にキャッチフレーズとして活用を図ります。

- 6 応募先 市民総合相談課くらしの達人・標語担当
TEL: 256-1110 FAX: 256-0801
http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html



平成20年6月発行 京都市印刷物 第204162号