

京・くらしの安心安全情報 第27号

(平成20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20年度上半期の相談の概要

- 1 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)に比べ増加しています。
- 2 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ていますが、引き続き注意が必要です。
- 3 多重債務相談専用ダイヤル(256-3160^{さいむゼロ})の設置、特別相談の実施により、フリーローン・サラ金の相談が大幅に増加しています。

グラフ1: 総相談件数の推移

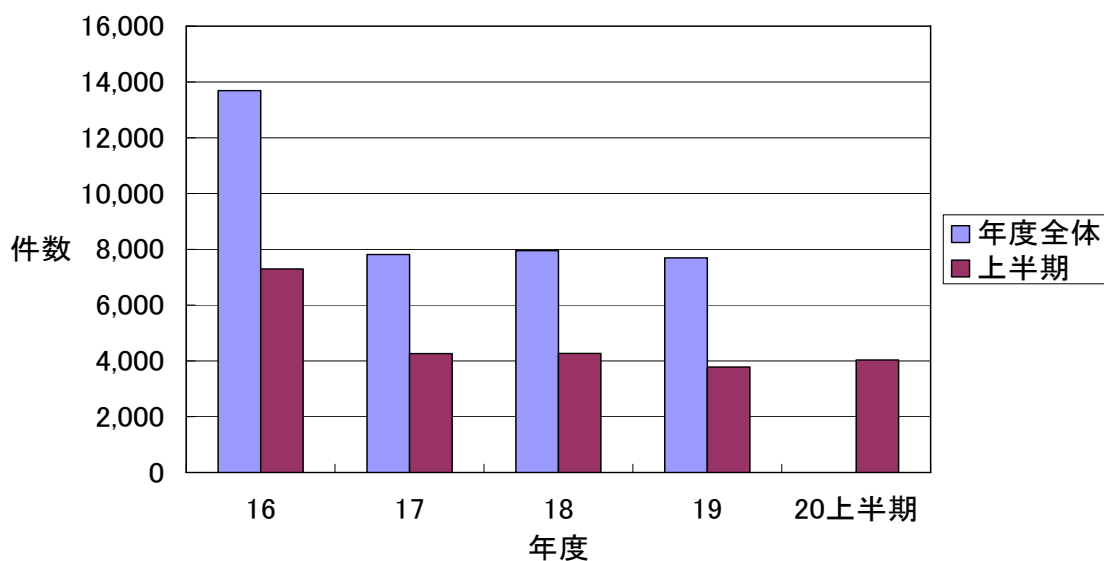


表1: 総相談件数の推移

	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

受付概況

- 1 消費生活相談の総数は4,034件で、前年同時期(3,782件)に比べ増加しました。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・架空請求の大幅な減少により、平成17年度以降は落ち着いています。(参照：グラフ1，表1)
- 2 相談者の年齢構成は、平成17年度以降、高齢者の比率が上昇していましたが、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おり、引き続き注意が必要です。(参照：グラフ2，表2)
- 3 相談者の男女比は、男性(39.56%)の相談割合が、微増しています。(参照：グラフ3，表3)

グラフ2:全相談件数の年度別・年代別件数

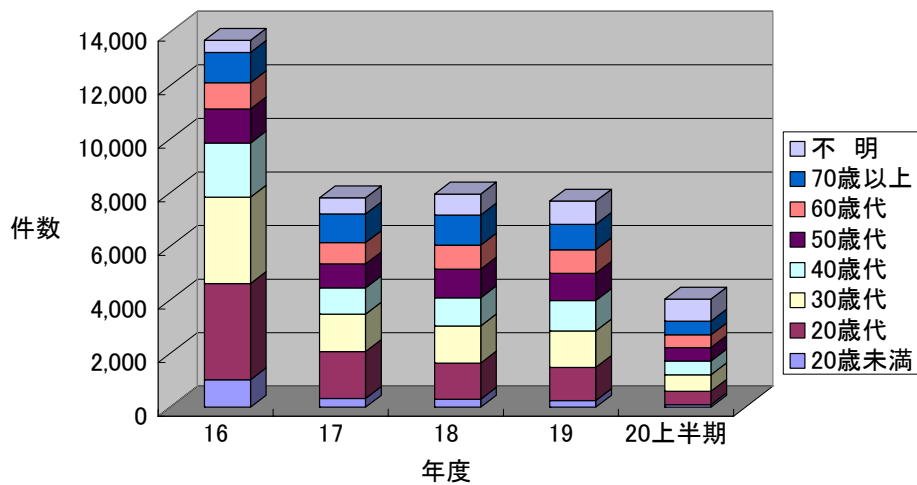


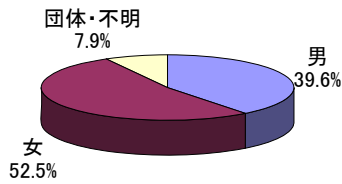
表2：全相談の年度別・年代別件数

	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)

グラフ3：相談者の性別等

20年度上半期



19年度上半期

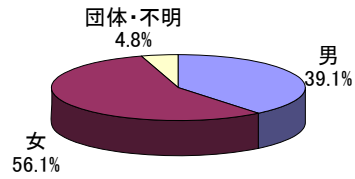


表3：相談者の性別等

性別	20年度上半期		前年同期比較			
			19年度上半期		増減数 (A - B)	前年 増減比 (A ÷ B) - 1
	件数 (A)	構成比	件数 (B)	構成比		
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%

主な商品・役務の相談状況

- 「不当請求・架空請求」の相談件数は、前年同期比24.6%減の715件となっています。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年度に大幅に減少し、その後も減少傾向を見せています。しかしながら、相談件数の多数を占めており、引き続き注意が必要です。
- 「フリーローン・サラ金」の相談は、平成19年12月から重点的に取り組んでおり、大幅に増加しました。多重債務問題は必ず解決できることを多重債務でお困りの市民の方に更にお知らせしていく必要があります。
- 「賃貸住宅」の相談は、減少傾向が見られます。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ようです。
- 「理美容」の相談件数が急増しました。エステ業者の倒産等が原因とみられます。
- 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ます。

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%

販売購入形態別にみる相談状況

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ます。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と見られます。(参照：表5)

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%

2 事故情報 「温水洗浄便座」の 使用上の注意及び無償点検について

アイシン精機(株)，積水化学工業(株)，(株)長府製作所製造及び(株)マキタ電機製作所（現在は(株)マキタ）が製造し，15年以上経過した温水洗浄便座を故障したまま使用したため，製品焼損につながるという事故が起きました。ご使用中の温水洗浄便座に下図のような故障が疑われる症状がないか，確認をお願いいたします。



- 便座が温まらない。
- 便座コードが切れている。
- 便座が割れている

また，以下の製品をお持ちの方は，アイシン温水洗浄便座ご確認係までご連絡をお願いいたします。

販売会社名	モデルまたは製品名
アイシン精機(株)	18, 18F, 28, 28F
積水化学工業(株)	ASB01, ASE01
(株)長府製作所	S-1, S-2, S-11, S-21 S-31, S-32, S-41, S-42
(株)マキタ電機製作所（現在は(株)マキタ）	ST100, ST110, ST200 ST210, ST300, ST400

<連絡先>

アイシン温水洗浄便座ご確認係

フリーダイヤル	0 1 2 0 - 3 3 - 0 0 5 6
受付時間	平日 9 時～1 9 時 / 土曜・日曜・祝日 1 0 時～1 8 時（土曜・日曜・祝日の受付は1 2 月 2 7 日まで）

<国民生活センターホームページ>

http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20081203_1.html

3 市民総合相談課からのお知らせ

年末年始の相談業務について



京都市では、年末年始（12月27日～1月4日）の間は、市役所・区役所をはじめ、多くの施設で休業しておりますが、市民総合相談課の相談業務においても、同期間は、休業致します。

なお、週末緊急時の消費生活相談“週末（土・日）電話相談”については、12月27日（土）、28日（日）、1月4日（日）に相談業務を行っております。

また、各区役所・支所の無料法律相談については、1月7日（水）から行います。ご迷惑をおかけしますが、よろしくお願い致します。

相談窓口名	相談業務の休業期間及び開始日		
	休業開始日	休業終了日	相談開始日
市民総合相談課 無料法律相談	平成20年12月27日（土）	平成21年1月4日（日）	平成21年1月5日（月）
各区役所・支所 無料法律相談	平成20年12月27日（土）	平成21年1月4日（日）	平成21年1月7日（水）
交通事故相談	平成20年12月27日（土）	平成21年1月4日（日）	平成21年1月5日（月）
消費生活相談	平成20年12月27日（土）	平成21年1月4日（日）	平成21年1月5日（月）
消費生活 週末（土・日）電話相	平成20年12月29日（月）	平成21年1月3日（土）	平成21年1月4日（日）

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（多重債務相談専用）

消費生活相談受付時間 月～金（祝休日除く。）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
を御覧ください。

* 週末の相談は、消費生活週末（土日）電話相談へ

☎075-257-9002 午前10時～午後4時



平成20年12月発行 京都市印刷物 第204510号