

みやこ

京・くらしの安心安全情報 第142号

京都市消費生活総合センター



～ 目 次 ～

- 官公庁や大手電話会社の職員を名乗る不審電話に注意！（1面）
- 令和6年度消費生活相談の概況（2・3面）
- 民事調停委員による「無料相談会」（4面）

官公庁や大手電話会社を名乗る 不審電話に注意！

増加中

最近、当センターに「自動音声で官公庁を名乗り、『未納料金があるため、2時間後に電話が一切使えなくなる。』という電話があった」などの相談が寄せられています。

官公庁や大手電話会社が、
電話を停止することに関して自動音声やショートメッセージを使って連絡することは**絶対にありません！**

また、本物の官公庁等の電話番号を表示させて電話をかけ、
個人情報を取り取ろうとする手口も見られます。

怪しいな?と思ったら…
案内に応じずにすぐに電話を切り、
消費生活総合センターに御相談ください！



京都市消費生活総合センター

【電話番号】075-366-1319

【住所】〒604-8588

京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521

中京区総合庁舎3階

※来所相談を御希望の際も、お電話で予約をお願いいたします。

相談受付時間

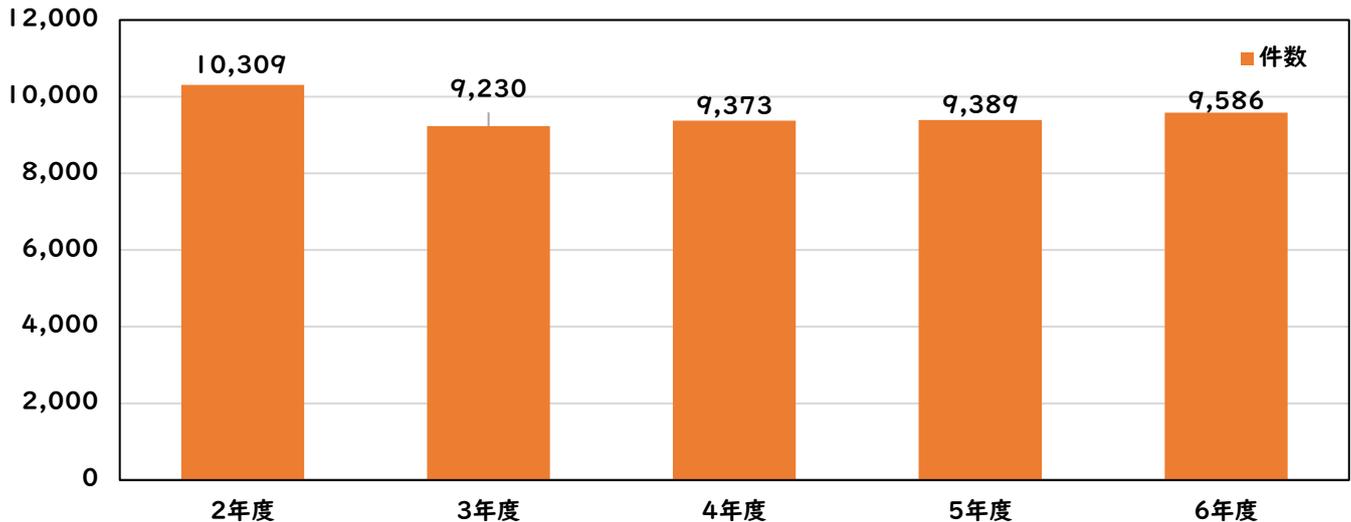
月～金（祝・休日を除く）

午前9時～午後5時

令和6年度

消費生活相談の概況を 取りまとめました。

5年間の消費生活相談件数の推移



令和6年度の特徴

- 相談件数は、**前年度から約200件増加**しました。
9,389件（令和5年度） ⇒ 9,586件（令和6年度）

- 年齢別では、**60歳台の方が契約者となる相談が最多**に。
また、60歳台では通信販売に関する相談が約100件増加。
625件（令和5年度） ⇒ 718件（令和6年度）



インターネット上の情報を鵜呑みにしてトラブルに遭ってしまう事例が多く見られます。「格安だから」、「お試しのつもり」といって飛びつくことなく、購入・支払いをする前に表示内容をよく確認しましょう！

- 65歳以上の高齢者からの相談が**直近5年間で最も高い割合**（30.4％）に。



京都市では、高齢者や障害のある方などが消費者被害に巻き込まれないよう見守る体制づくりのため、令和7年2月に「京都市消費者安全確保地域協議会」を設置しました。今後も地域全体での見守りを強化していけるよう取り組んでまいります。

消費生活相談状況は、ホームページにも公開しており、より詳しい情報を掲載しています!! ぜひ御覧ください!!



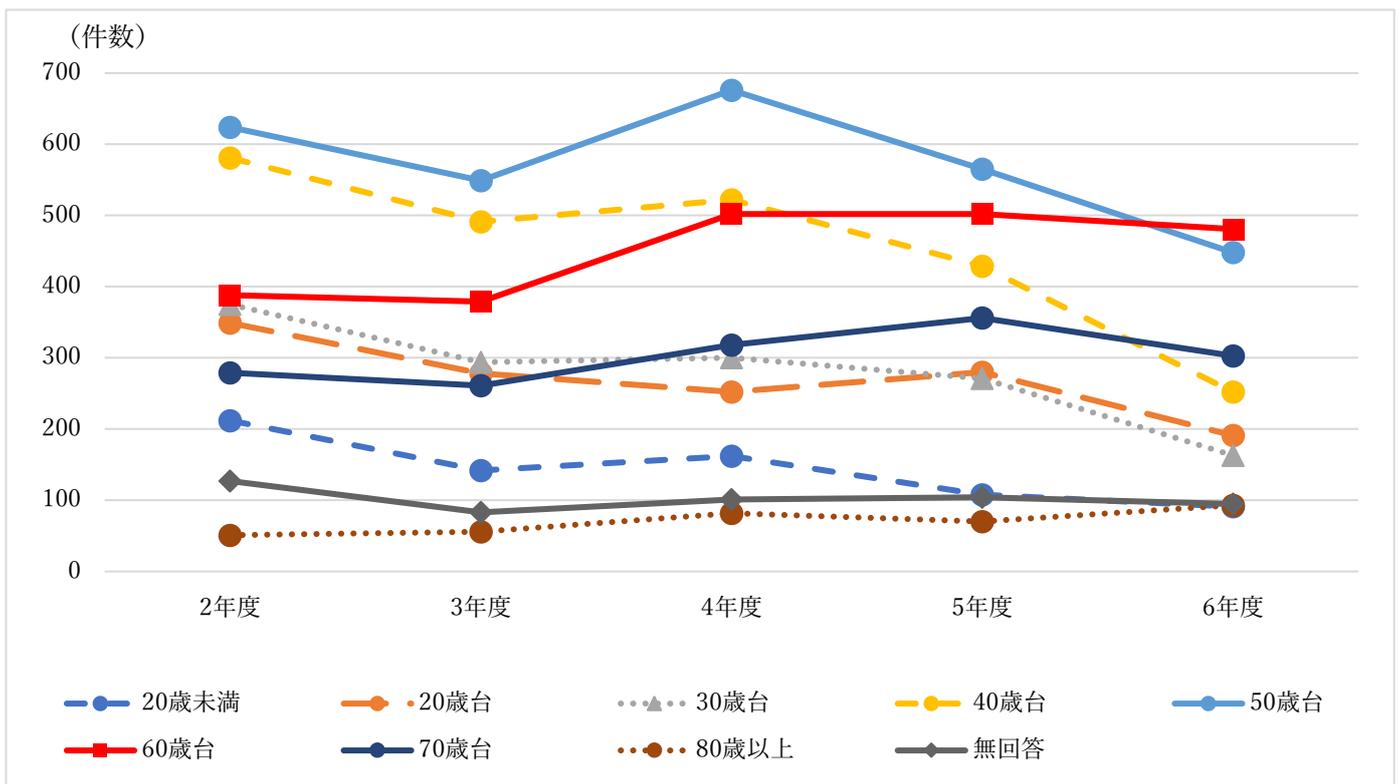
※ キーワードは、「PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）記載要領（2021版）」（独立行政法人 国民生活センター発行）により分類しています。

インターネット通販に関する相談概要

インターネット通販は便利ですが、手軽さの反面トラブルも増えています。特に、消費者の誤解を誘う「ダークパターン」を用いた巧妙な手口や、虚偽広告、不明瞭な購入条件による意図しない契約が増加しています。「注文した商品が届かない。」などの問題も加わり、幅広い年代からの相談が寄せられています。引き続き慎重な利用と、情報の真偽を見極めることが大切です。

○ 過去5年間の年齢別相談件数

「インターネット通販」に関連する相談は、販売購入形態別「通信販売」に関する相談の約6割を占めています。年代別に見ると、50歳台、60歳台からの相談は比較的多い傾向にあります。インターネット通販では次々と新しい手口が出てくるため、今後も注意が必要です。



(参考) 相談事例

○ 格安価格を鵜呑みにしてトラブルに遭った事例

インターネットで洋服を検索していたら、定価6万円の洋服が中古品で16,000円で売られていたため、注文した。代金を銀行振込した後で、事業者から「在庫がないため返金する。」と連絡があり、以降のやり取りについてSNSに誘導された。「返金方法を案内する」と言われ、事業者の指示どおりに操作していたら、いつの間にか相手の口座に12万円を送金してしまい、連絡も取れなくなってしまった。返金してほしい。

ワンポイントアドバイス

- ・動画広告の内容や格安価格に飛びつき、トラブルに遭ってしまったという相談が多く寄せられています。
- ・広告に書かれている情報を鵜呑みにすることなく、「会社概要」や「お問い合わせ」、「特定商取引法に基づく表記」のページをよく確認してから購入するようにしましょう。

日常生活での身近なトラブルについて相談しませんか？

お困りの方は、ぜひ！

民事調停委員による「無料相談会」 で民事調停委員へ御相談ください！

以下のようなお困りごとについて御相談いただけます。

開催概要

- ➔ 老朽化した賃(借)家からの立退きでもめている。
- ➔ 貸したお金を返してほしい。
- ➔ 交通事故の解決で困っている。
- ➔ 土地の境界線で揉めている。 など

相談無料

1 開催日時

- ア 令和7年9月18日(木) 午後1時から午後3時30分まで
(受付時間 午後1時30分～午後3時)
- イ 令和8年3月19日(木) 午後1時から午後3時30分まで
(受付時間 午後1時30分～午後3時)

※ 1組あたり30分程度

2 相談方法

来所による対面相談 **当日先着順**

事前予約不要。

開催当日に会場までお越しください。(先着12組)

【会場】

中京区役所 3階会議室

京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521

(地下鉄「二条城前駅」下車徒歩3分 又は 市バス「堀川御池」下車すぐ)

※ 一般来庁者用の駐車場はありません。

お越しの際は、公共交通機関を御利用ください。



京都市消費生活総合センター

075-366-1319 (消費生活相談専用)

075-366-1316 (多重債務相談専用)

075-366-2250 (各種相談会の問合せ)

〒604-8588

京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521 中京区総合庁舎3階

ホームページ <http://kyoto-soudan.jp/> Xアカウント @kyoto_soudan

相談受付時間

月～金(祝・休日を除く)

午前9時～午後5時



*土日祝休日(年末年始を除く。)の緊急時の御相談は、

消費者ホットライン 188(局番なし) 午前10時～午後4時(電話相談のみ)

※ 独立行政法人国民生活センターの相談窓口につながります。



この印刷物が不要になれば「雑がみ」として古紙回収等へ！

京都市文化市民局文化市民部消費生活総合センター
令和7年8月発行 京都市印刷物 第071182号