

平成28年度京都府における消費生活相談の概要について

平成29年7月24日
京都府消費生活安全センター
(075)671-0030

この度、平成28年度の京都府の消費生活相談窓口における相談の概要を取りまとめましたので、お知らせします。

今回の結果を踏まえ、今後とも、消費者被害の未然防止や迅速な救済・回復、拡大防止に向けて、市町村や関係団体とも連携しながら取り組んでまいります。

1 京都府の消費生活相談は前年度より微減 5,630件。約3割が高齢者からの相談

平成28年度の京都府（消費生活安全センター及び各広域振興局）の消費生活相談窓口で受け付けた相談件数は5,630件で、前年度より微減（前年度比94.0%、㉞5,987件）過去5年間は6千件弱で推移

高齢者（65歳以上）からの相談件数は1,524件（30.9%）（無回答を除く）で、うち詐欺的な手口に関する相談は182件（11.9%）で依然として高水準

市町村を含めた府内の消費相談窓口で受け付けた相談件数は18,962件で、前年度より微減（前年度比96.2%、㉞19,706件）

2 インターネットなど情報通信に関する相談件数が突出（全体の約4分の1）

相談内容別では、アダルト情報サイトや出会い系サイト等に関する「放送・コンテンツ等」（1位）が突出して多く、全体の17%（㉞955件 ㉞1,036件 前年度比92.2%）

また、「インターネット通信サービス」（インターネット接続回線等）（3位）、「移動通信サービス」（携帯電話等）（6位）も多く、これら情報通信に関する相談件数の合計は1,406件で、全体の約25.0%

●健康食品に関する相談が増加

「健康食品」に関する相談が増加（㉞203件、㉞176件 前年度比115.3%）これは、健康食品をインターネットの通信販売で購入する際、「無料お試し」で注文したつもりが、定期購入の契約であったという相談が急増したことが一因

●架空請求に関する相談が増加

身に覚えのない代金が請求される「架空請求」に関する相談が増加（㉞379件、㉞315件前年度比120.3%）これは、詐欺的な行為を行う事業者が、実在する企業名をかたる架空請求メールに関する相談が急増したことが一因

3 京都府の取組

このような相談状況を踏まえて、京都府では、地域ぐるみでの高齢者の見守り活動の強化やインターネットトラブルをテーマとした出前講座の実施等に取り組むとともに、「健康食品」や「架空請求」など、消費者被害の拡大が懸念されるものについては、ホームページ等による緊急注意報を発信するなどの取組を進めています。

インターネット・スマホを利用した商品購入等には十分注意してください。
高齢者の被害防止には周囲の見守りが大切。京都府においても、引き続き見守り活動を支援していきます。

困ったときは、電話（局番なし）の188（イヤヤ!）まで御相談ください。

メールでも相談できます。

メール相談アドレス <http://www.pref.kyoto.jp/shohise/201604ininternetsoudan.html>

