



## 京都府の令和3年度消費生活相談概要を公表しました。

令和3年度の市町村等を含めた京都府内の相談件数は20,562件で、令和2年度(22,221件)より減少しました。新型コロナ関連の相談が減少したことが主な要因です。

相談内容では、架空請求、不審なメール、心当たりのない荷物の配達などを含む「商品一般」が最も多くなっています。

### SNSに係る相談は増加の一途

SNSに表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人から怪しい儲け話を勧められるトラブルなどのSNSに関する相談件数は、前年度比1.3倍となっており、幅広い年代にわたって相談があります。

(③1,186件 ②915件 前年度比129.6%)

- SNS上で知り合った相手の書き込み内容等を、うのみにしないようにしましょう。  
また、うまいもうけ話には安易に応じないようにしましょう。



### インターネット通販の商品未着・連絡不能等に係る相談は高止まり

インターネット通販の商品に関する相談は近年多くの割合を占めており、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に係る相談件数は高止まりしています。

(③1,358件 ②1,473件 前年度比92.2%)

- 通信販売は、クーリング・オフの対象外です。事前に返品・解約の条件や販売事業者の連絡先を確認しましょう。

また、実際の通信販売サイトをかたった偽サイトに注意しましょう。



### お試しの定期購入に関する相談は減少傾向だが依然高止まり

健康食品、サプリメント、美容関連商品等を「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思い注文したところ定期購入の条件が付いていたといった相談は、減少傾向であるものの依然として多くの相談が寄せられています。

(③819件 ②1,155件 前年度比70.9%)

- 注文する前に返品・解約の条件を確認しましょう。低価格を強調する広告は特に詳細を確認しましょう。

令和4年6月に改正特定商取引法が施行され、最終確認画面における表示などの規制が強化されました。

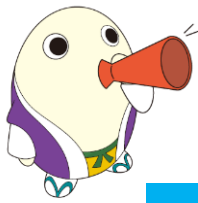


### <相談の多い商品・サービス>

順位	2年度		3年度	
	商品	件数	商品	件数
1位	商品一般	2,098	商品一般	1,855
2位	放送・コンテンツ等※	1,970	役務その他※	1,048
3位	健康食品	1,215	化粧品	1,047
4位	不動産貸借	915	不動産貸借	912
5位	役務その他	892	健康食品	649
6位	化粧品	889	娯楽等情報配信サービス※	633
7位	他の保健衛生品	676	他の教養・娯楽※	623
8位	インターネット通信サービス	667	移動通信サービス	588
9位	移動通信サービス	576	インターネット通信サービス	578
10位	紳士・婦人洋服	503	紳士・婦人洋服	539

市町村等を含む京都府内の件数を集計

※令和3年度から、「放送・コンテンツ等」は「役務その他」「娯楽等情報配信サービス」「他の教養・娯楽」「ソフトウェアライセンス」「放送」等に細分化。



# ご注意ください！～相談事例より～

## 住宅に関するトラブル

### 事例

突然自宅に業者が訪れ、「保険金を使って無料で雨どいの修理をしませんか」と勧められました。保険金請求の申請サポートもするというのですが、契約しても大丈夫でしょうか？

- ・ 勧誘されても、その場ですぐ契約することは避けましょう。全国の消費生活センター等には、「下りた保険金の50%を請求された」という相談が寄せられています。保険金の請求は、まず契約中の保険会社へご自身でお問い合わせください。
- ・ 申請サポート会社に頼らずとも、保険金の請求は加入者自身で行えます。また、経年劣化の損害であれば、原則保険支払いの対象となりません。
- ・ 経年劣化の修理にもかかわらず、自然災害などとうその理由で保険金を請求するのは絶対にやめましょう。

### アドバイス

自宅のトイレが詰まり、広告の料金表示に「数百円から」と記載がある事業者修理を依頼した。1つの修理方法を試しても直らず、「他の作業も必要」と次々に提案され、最終的に50万円を超える請求を受けた。高額で納得できない。

- ・ 現場の状況次第では必ずしもインターネット上の広告に記載された料金で依頼できるとは限りません。金額表示はうのみにしないようにしましょう。
- ・ 緊急を要するトラブルの発生に備え、地元の工務店や自治体の管工事組合など信頼のおける事業者を探しておきましょう。
- ・ 料金や作業内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断り、その場での支払いはしないようにしましょう。

## 墓じまいに関するトラブル

### 事例

- ・ 自宅から遠く、自分も入るつもりはないので、墓じまいを寺に申し出たところ、300万円ほどの高額な離壇料を要求され困惑している。払えないと言うとローンを組めると言われた。
- ・ 跡継ぎがないのでお寺に離壇したいと相談したところ、過去帳に8人の名前が載っているため、700万円かかると言われた。不当に高いと思う。

### アドバイス

- ・ 今あるお墓を片付け、寺など墓地の管理者に返還する墓じまいの際に、高額なお布施(檀家をやめるときに寺へのお礼として慣習的に支払う、いわゆる「離壇料」等)を要求されたという相談が寄せられています。
- ・ 離壇料に明確な基準はなく、金額に納得がいかない場合は、基本的に寺などと話し合うこととなります。
- ・ 墓じまいは勝手にはできず、寺などが発行する「埋葬証明書」などが必要な場合があります。家族や親族などを交えるなどして、よく話し合いましょう。

## マッチングアプリに関するトラブル

### 事例

マッチングアプリで知り合った人から勧められた暗号資産の投資サイトに手数料を支払ったが、出金できない

### アドバイス

- ・ マッチングアプリ等の利用規約では、外部サイト・外部サービスへ誘導する行為を禁じている場合があります。事前に規約や注意事項をよく読み、違反する行為や疑わしい行為を持ち掛けてくる相手とはやり取りを行わないようにしましょう。
- ・ 契約の対象が暗号資産の取引に当たる場合、暗号資産交換業者は金融庁・財務局への登録が義務付けられています。手口に当てはまる場合や、登録がない事業者である場合には、送金しないようにしましょう。

# ご参加ください！ ～参加者募集中～

## 京都府コンシューマーボランティア学習交流会

くらしの安心  
推進員の方  
もご参加  
いただけます

日時：令和4年9月15日（木）10時30分～12時

場所：京都テルサ 東館2階 第10会議室（京都市南区東九条下殿田町70）

申込締切  
9/13（火）  
参加無料

### 学習会 10:30～10:50

#### 令和3年度 京都府の消費生活相談の概要について

最新の消費者トラブルの傾向をお話します。  
日々の暮らしのお役に立てください。  
身の回りの方にも、是非お伝えください。

講師：消費生活相談員  
（京都府消費生活安全センター）



### 活動交流会① 10:55～11:35

#### サギに遭わないためのトレーニング カルタ「百サギー蹴」で防犯対策！

立正大学心理学部教授 西田公昭教授が作成した  
詐欺防犯対策競技カルタ「百サギー蹴」  
地域の集まり等で、消費者啓発を行うコンシューマー  
ボランティアの方に、貸出しを予定しています。  
まずはご自身で、体験してみませんか？



### 活動交流会② 11:40～12:00

#### 高齢者の消費者被害を防ぐために

こんな講座、こんな資料があったらいいな。  
皆様のご意見をお聞かせください。

参加希望の方は、京都府消費生活安全センター 企画・啓発係までご連絡ください。

TEL：075-671-0030 FAX：075-671-0016 E-mail：kyo-shohisen@pref.kyoto.lg.jp



京都府くらしの安心・安全推進月間事業

## 消費生活講座

Zoom  
ウェビナーにて  
オンライン開催

10/20(木)  
13:30～15:00

申込締切  
10/13(木)  
参加無料

コロナ禍において、幅広い年齢層でインターネット  
を利用した消費が増加し、トラブルも増えています。  
知ってほしい認知するトラブルも多くあります。  
この機会に、改めて、ネットやスマホとの買い付き  
合い方を、学び直しませんか？

テーマ ～コロナ禍でネット通販の利用が増えた今、改めて知りたい～  
「ネット・スマホとの買い付き合い方」

講師

一般社団法人ECネットワーク 理事 原田 由里 氏

参加方法

Zoomウェビナーにてオンラインでの参加

申込方法

メールで、「10月20日講座希望」の旨と、氏名、電話番号、メールアドレスをお知らせください。

申込先

京都府消費生活安全センター 企画・啓発係 ☎ 075-671-0030 FAX：075-671-0016  
E-mail：kyo-shohisen@pref.kyoto.lg.jp

☆☆ いつも身近な方を見守りいただきありがとうございます ☆☆



今年も、10月の「京都府くらしの安心・安全推進月間」にあわせて、啓発資材を活用した見守り活動を、よろしくお願ひします。

消費者被害の未然防止を目的とした啓発資材を御準備しておりますので、御近所の皆様や地域の集会、趣味のサークルの場などでぜひ御活用ください。併せて、この「推進員だより」を参考に、注意喚起・啓発いただけましたら幸いです。

啓発資材を御希望される場合は、同封の申込書によりお申し込みください。



## 京都府コンシューマーボランティアを募集中です！

京都府では、地域に密着した消費者啓発及び見守り活動を行う「京都府コンシューマーボランティア」を募集しています。

養成研修用の動画を作成しましたので、ぜひ受講(視聴)いただき、京都府コンシューマーボランティアに登録をお願いいたします。

### 【養成研修の受講方法】

- ・オンライン：<https://www.pref.kyoto.jp/shohise/volunteerseminar2022.html>
- ・DVD：視聴希望の方は、京都府消費生活安全センターまでお問い合わせください。

「コンシューマーボランティア」になると何が変わる？

○身近な方への見守り活動に加え、府や市町村等が主催するセミナーや研修会の御案内、イベントや出前講座の協力依頼などもお送りします。

○詐欺防犯カルタを使った啓発や、教材作成などを検討しています。

～困った時はお気軽にご相談ください～

全国共通の電話番号  
「消費者ホットライン」

☎188



©消費者庁



メールマガジン  
「いろいろ情報便」  
(隔週金曜日発行)

京都府消費生活安全センターでは、消費生活に関する様々な情報を、メールで発信しています。配信ご希望の方は御連絡ください。

京都府消費生活安全センター

### 《消費生活相談》

(平日9時～16時)

075-671-0004

### 《土日祝日電話相談》

(土日祝日10時～16時)

075-811-9002



若年者専用電話相談【相談時間】平日午前9時～午後5時

☎075-671-0044

京都府消費生活安全センターにつながります

発行：京都府消費生活安全センター  
電話：075-671-0030(事務)  
FAX：075-671-0016  
メール：kyo-shohisen@pref.kyoto.lg.jp