

令和6年7月8日開催  
第72回京都府消費生活審議会資料

資料1

# 令和5年度 京都府における 消費生活相談の概要について

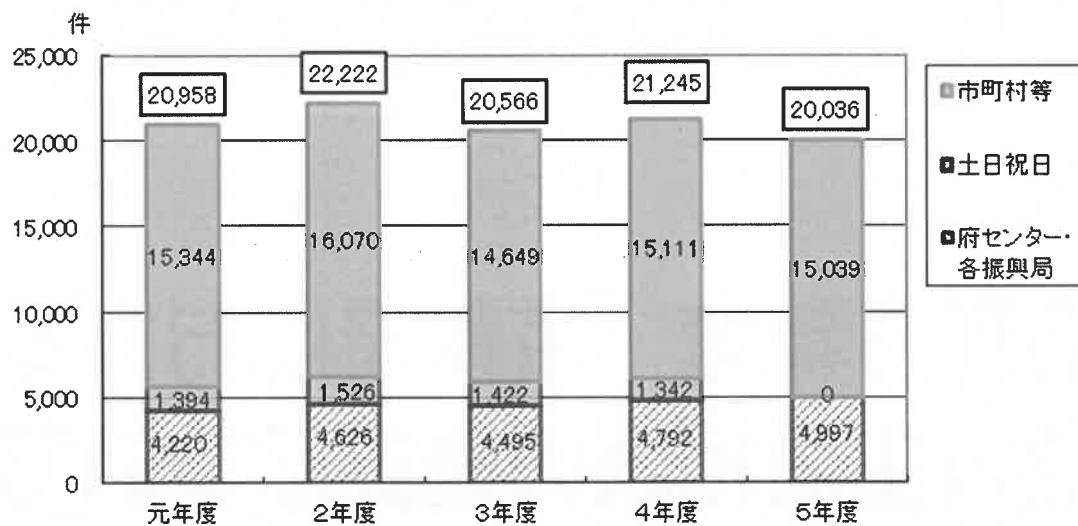
京都府文化生活部  
消費生活安全センター

# 令和5年度京都府における消費生活相談の概要

[数値は速報値であり、公表時には数値の変更があり得る。]

## 1 京都府（市町村センター含む）の消費生活相談の状況

### 京都府内市町村センター等含む消費生活相談件数の推移



- 市町村を含めた京都府内の消費生活相談窓口で受け付けた相談件数は 20,036 件（前年度比 94.3%、④21,245 件）（④土日祝日電話相談を含む。）、うち府センター及び各広域振興局の相談件数は 4,997 件（前年度比 104.3%、④4,792 件）  
相談者のうち高齢者（65 歳以上）の割合は 33.1%

※京都府及び京都市で共同実施していた土日祝日電話相談は令和4年度まで実施

## (1) 商品・役務別相談件数

順位	4年度		5年度	
1位	商品一般	1,941	商品一般	1,897
2位	化粧品	1,766	化粧品	1,352
3位	役務その他	1,038	役務その他	1,051
4位	不動産貸借等	869	不動産貸借等	855
5位	健康食品	680	健康食品	687
6位	理美容	600	他の教養・娯楽	569
7位	他の教養・娯楽	559	戸建住宅	499
8位	紳士・婦人洋服	529	融資サービス	495
9位	娯楽等情報配信サービス	521	自動車	469
10位	インターネット通信サービス	506	インターネット通信サービス	464

### 商品・役務別（小分類）

- ※ PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）分類・キーワードマニュアル（2021年版）〔独立行政法人 国民生活センター発行〕による。（以下「PIO-NET分類」という。）
- ※ 令和3年度から、PIO-NETのルール変更により「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。

- 「商品一般」の相談が多く（1,897件（9.5%））、次いで「化粧品」（1,352件（6.7%））「役務その他」（1,051件（5.2%））となっている。

「商品一般」は、架空請求等（詐欺・迷惑メールといったキーワードが入っているものなど）で具体的な商品・サービスの内容が不明なものが多く含まれている。「化粧品」「健康食品」は、インターネット通販における、いわゆる「お試し定期購入」に関するものが多い。

### 【用語】

商品一般：商品・役務の分類項目を越えて、複数の分類にまたがっている相談、商品が特定できない相談

役務その他：サービス業のうち、具体の分類項目に該当が無いもの。廃品回収、保証サービス、占いサイト、申請代行、解錠サービス等。

娯楽等情報配信サービス：趣味や娯楽を目的としたコンテンツ配信サービス。

他の教養・娯楽：教養・娯楽のうち、具体の分類項目に該当が無いもの。出会い系サイト、オンラインゲーム、オンラインカジノ等もここに含む。

移動通信サービス：携帯電話（スマートフォン）、モバイルデータ通信サービス

※ 用語の定義は、PIO-NET分類による。

(2) 年齢層別相談件数

ア 男女別相談件数

年代	件数		男女別件数	
		割合	男	女
20歳未満	498	2.5%	254	237
20歳代	1,883	9.4%	812	1,057
30歳代	1,630	8.1%	748	871
40歳代	2,245	11.2%	965	1,276
50歳代	3,181	15.9%	1,321	1,855
60歳代	2,855	14.2%	1,298	1,551
70歳代	3,263	16.3%	1,501	1,756
80歳代以上	2,061	10.3%	919	1,124
不明(無回答等)	2,420	12.1%	693	595
総件数	20,036	100.0%	8,511 45.2%	10,322 54.8%

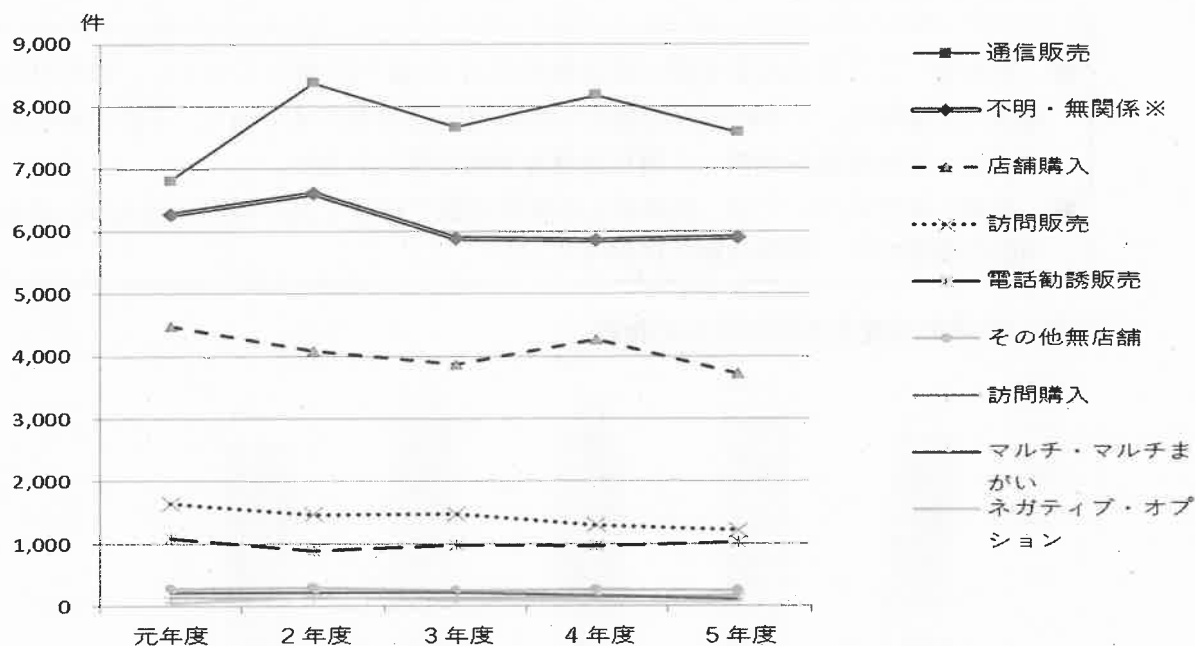
- 「男女別件数」は、無回答等を除いており、「件数」と合わない場合があります。
- 70歳代からの相談が最も多く3,263件(16.3%)、続いて50歳代の3,181件(15.9%)
- 男女別では、20歳未満以外の年代で女性からの相談が多い(年代不明分は除く)

イ 商品・役務別(小分類 上位3位)

年齢層	1位		2位		3位	
		件数		件数		件数
20歳未満	他の教養・娯楽	123	商品一般	27	化粧品	26
20歳代	理美容	205	不動産貸借等	182	内職・副業	119
30歳代	不動産貸借等	179	商品一般	115	役務その他	82
40歳代	商品一般	178	不動産貸借等	147	化粧品	130
50歳代	化粧品	292	商品一般	279	役務その他	154
60歳代	化粧品	367	商品一般	254	役務その他	142
70歳以上	商品一般	605	化粧品	412	役務その他	268

- 20歳代では「理美容」が多くなっており、40歳代以上では「化粧品」が多い。

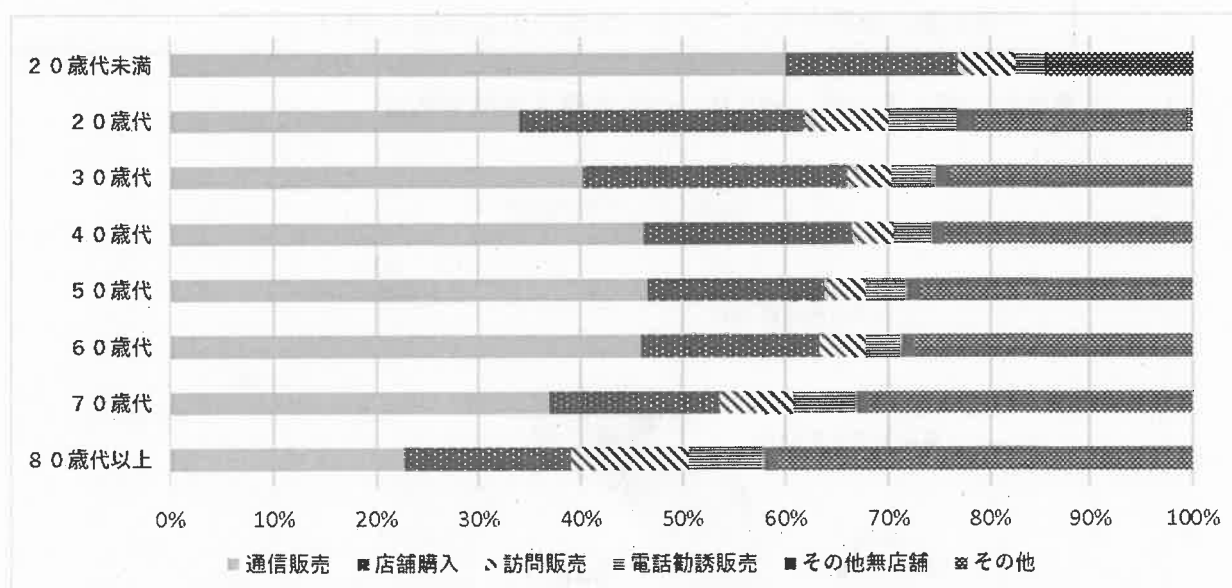
### (3) 販売購入形態別



※ 不明・無関係とは、他のいずれの販売形態に当たるか不明なもの、そもそも販売や購入という概念とは無関係なものなど（多重債務、賃貸契約、架空請求、フィッシングなど）

- 総件数が若干減少の中、全般的な構成割合はほぼ横ばい。ただし、「通信販売」及び「店舗購入」については前年比較で減少した。

### (4) 年齢層別・購入形態別 (割合)



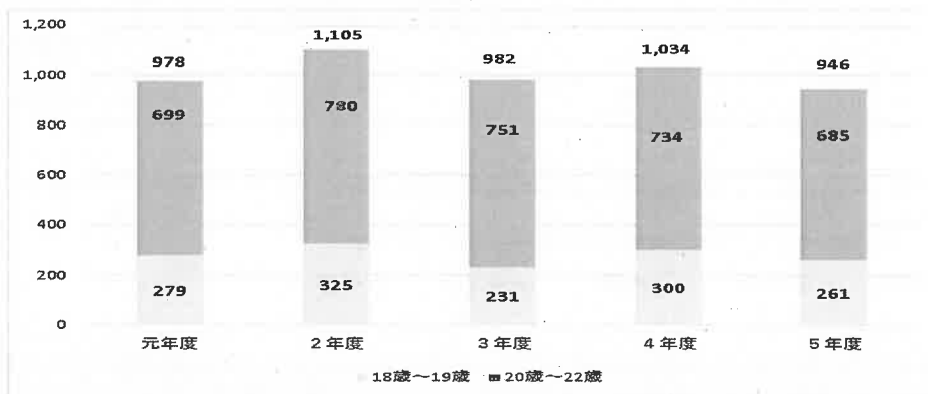
- 全世代で「通信販売」の割合が最も多く（「その他」を除く）、20歳代未満では6割を占める。「店舗購入」の割合は20歳代と30歳代で、「訪問販売」、「電話勧誘販売」の割合は80歳代以上で多くなっている。

(5) 若年者に関する相談

ア 若年者の相談件数

- 若年者（ここでは対象を契約当事者年齢が18歳～22歳とします。）の年度別の相談件数推移は、全体の相談件数と同様の増減傾向を見せており、その占める割合は4%～5%程度を維持し、特に大きな乖離は見られない。
- 令和5年度については、前年度との単純比較では若干減少傾向にあるが、過去5年間の推移から、特段の変化は見られない。

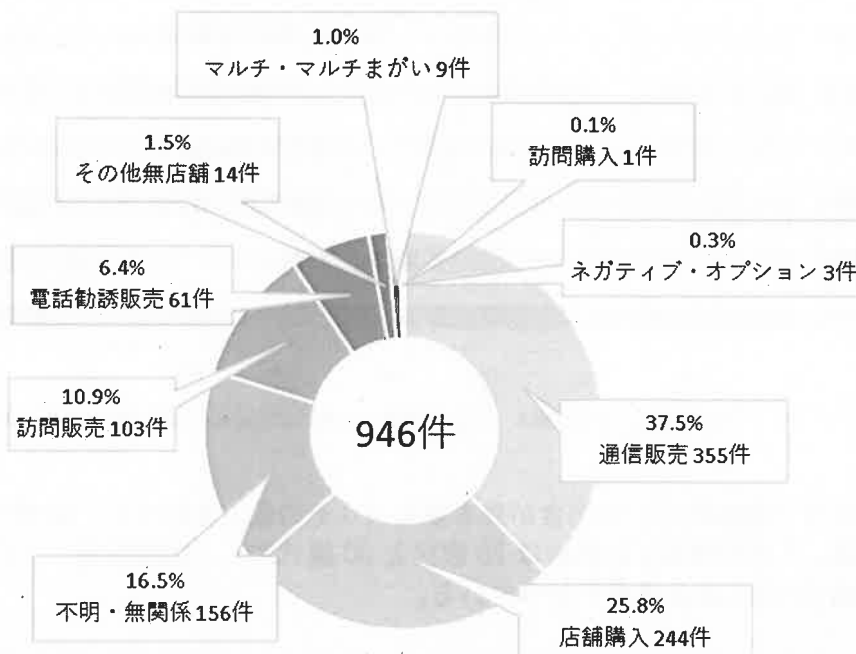
18歳～22歳の消費生活相談件数の推移



イ 若年者相談の販売購入形態

- 令和5年度の若年者の相談のうち、最も多い販売購入形態は通信販売（37.5%）であり、次いで店舗購入（25.8%）となっている。
- マルチ・マルチまがいの割合は、1.0%に過ぎないもの、それでも他の世代に比べると高い比率となっている（全体での割合は0.5%）。

若年者に関する相談（946件）の販売購入形態別割合



## ウ 若年者相談の上位を占める商品・役務

- 若年者の相談のうち、最も多い商品・役務は「理美容」となっている。
- 「内職・副業」「教室・講座」が上位に来ていることが、他の年代には見られない特徴。

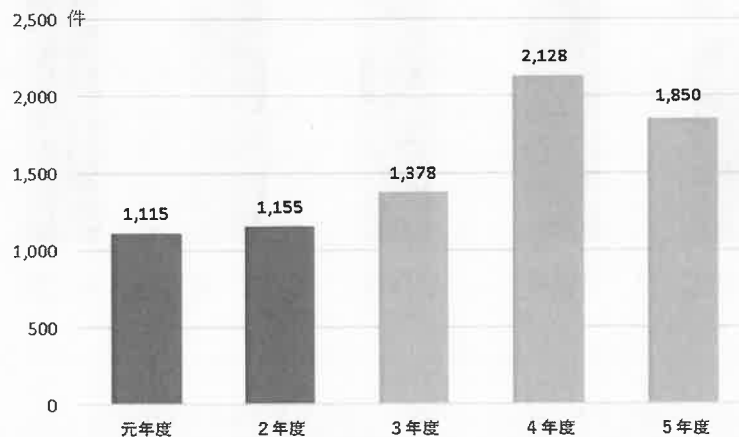
### 若年者相談の商品・役務別（小分類 上位10位）

順位	商品・役務名	
1位	理美容	105
2位	内職・副業	70
3位	商品一般	58
4位	不動産貸借等	50
5位	役務その他	47
6位	教室・講座	46
7位	他の教養・娯楽	43
8位	電気	31
9位	娯楽等情報配信サービス	29
10位	医療	28

## (6) お試しの定期購入に関する相談

- 健康食品、サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は1,850件あり、前年度比で86.9%（④2,128件）と減少はしているものの高止まりの状況。

### お試しの定期購入

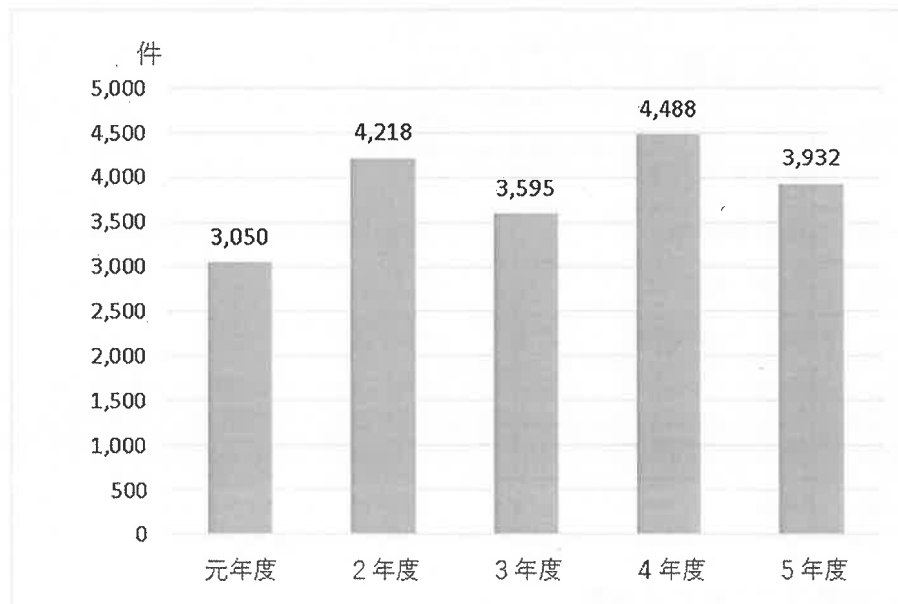


- ※■ PIO-NET 検索条件：従前の独立行政法人国民生活センター公表分に基づく件数
- ※□ PIO-NET 検索条件：令和3年度に新設された内容等キーワード「定期購入」に基づく件数（新キーワード設定で、より直接的な抽出・分析が可能となったが、令和2年度以前は算出できないため、単純な比較はできない）

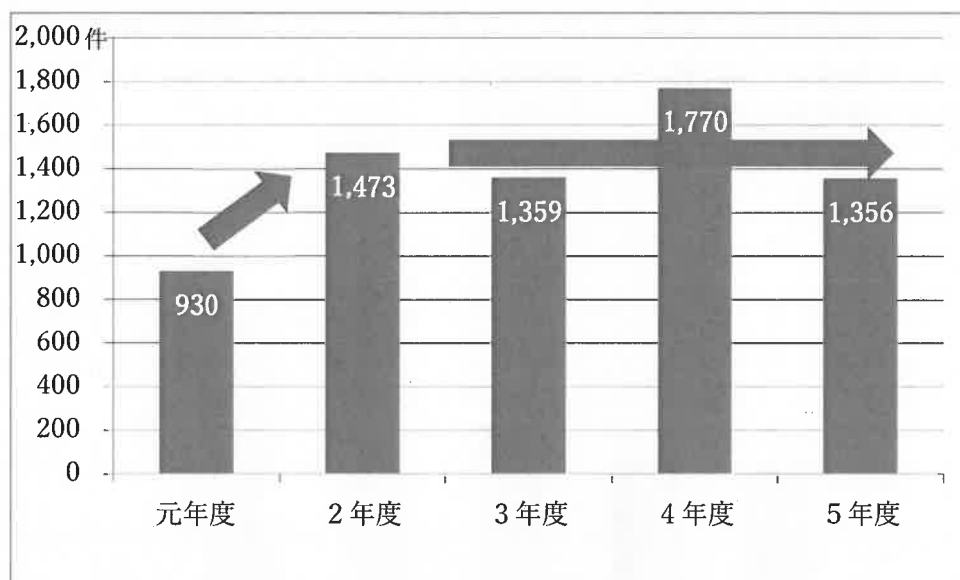
## (7) インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談

- インターネット通販の商品に関する消費生活相談は、近年高止まりの傾向にあり、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」等に関する相談も高止まりで、1,356件（前年度比76.9% ④1,770件）。

インターネット通販の商品に関する消費生活相談件数



商品未着・連絡不能等の相談件数



※ 商品未着：配送ミスに限らず商品が届かない場合に付与される内容等キーワード。  
連絡不能：売り手の所在不明ではないが、何らかの理由で連絡が取れない状態。  
なお、それぞれ独立したキーワードのため「インターネット通販」の内数とは限らない。



インターネット通販関係の内訳

順位	内訳	4年度	5年度
1位	化粧品	1,480	1,071
2位	健康食品	433	432
3位	商品一般	320	315
4位	他の教養・娯楽	332	314
	インターネットゲーム	153	146
	出会い系サイト・アプリ	112	64
	その他（詳細分類なし）	41	54
	その他の少数項目（省略）	26	50
5位	紳士・婦人洋服	363	265
6位	娯楽等情報配信サービス	366	253
	その他（詳細分類なし）	123	100
	アダルト情報	178	94
	映像配信サービス	53	39
	音楽配信サービス	12	20
7位	役務その他	218	235
	その他（詳細分類なし）	138	172
	祈とうサービス	43	25
	申請代行サービス	11	19
	その他の少数項目（省略）	26	19
8位以下	省略（約100項目）	2,804	2,725
	合計	6,316	5,610

※ 令和5年度相談案件のうち、内容キーワードに「インターネット通販」等を含むものを商品役務別に集計。

- インターネット通販における商品・役務で最大の割合を占めたのは、「化粧品」（19.1%）、次いで「健康食品」（7.7%）、「商品一般」（5.6%）。

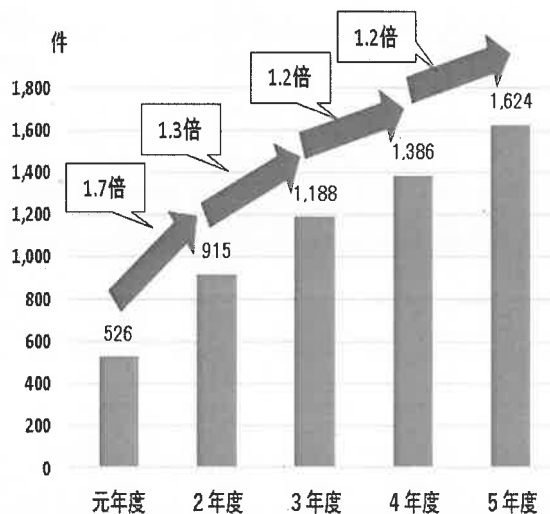
## (8) SNSに関する相談

- SNS<sup>(※)</sup>に表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人がきっかけとなったトラブルなど、SNSに関する相談件数は1,624件（前年度比117.2% ④1,386件）と、継続して増加。
- 契約当事者の年齢別相談件数の割合は50歳代が21%、60歳代、40歳代がそれぞれ17%を占め、次いで20歳代が16%となっており、幅広い年代でトラブルが発生している。

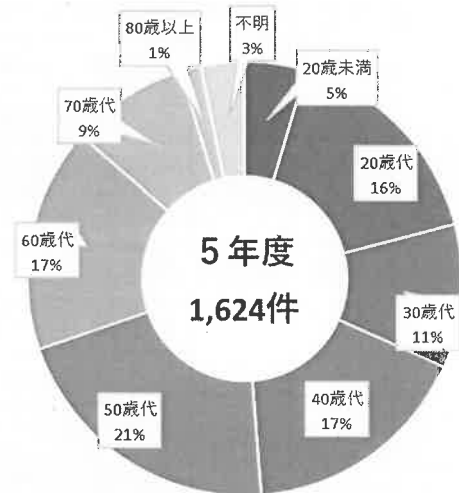
※ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス (Social Networking Service)）

：ネット上で主に情報交換をすることを目的に、人と人がつながるための機能に特化したサービスを総合的に提供しているもの

SNSに関する相談件数



契約当事者の年齢別相談割合



## (参考資料) 相談事例

### ○ 詐欺的な定期購入

#### (相談概要)

SNS広告で見た洗顔料をネット通販で注文する途中、割引クーポンが表示された。“割引クーポンを使用する”にチェック入れた後、最終確認画面に7回の定期購入になることが表示されたため、注文完了ボタンを押さずに終了した。しかし、事業者から受付完了のサンキューメールが届いた。事業者に何度も電話するが繋がらず、解約できない。

#### (処理結果)

センターから事業者に連絡し契約内容を確認したところ、7回の縛りがある定期購入契約ではなく、回数縛りなしの定期購入契約になっていることが判明。1回目の商品受け取り後、次回発送の10日前までに電話で解約連絡する必要があるとのことであったが、電話が繋がりにくいことを伝えたところ、2回目の解約を事業者が了承した。

### ○ SNSをきっかけとしたトラブル

#### (相談概要)

SNSに“金の売買で儲かる”という著名人の名前のメッセージが届いた。本物だと思い300万円をアプリの口座に振り込んだ。次に700万円を振り込もうとしたところ、金融機関からおかしいのではないかと問われたが、アプリから1000ドル引き出せたので不審に思わず、別の金融機関から300万円を振り込んだ。先日著名人の「こんなのは詐欺だ」との投稿を見て、自分が投資したものが詐欺だったことに気が付いた。返金してほしい。

#### (処理結果)

居住地の情報商材弁護士へ相談するよう助言。

### ○ 脱毛エステに係る解約トラブル

#### (相談概要)

1年3か月前に、5年間通い放題の脱毛エステを契約した。先日中途解約を申し出たら解約できる期間(1年)を過ぎているから解約できないと言われた。毎月2万円払うのが苦しいので解約したい。

#### (処理結果)

契約書面を確認したところ、施術保証期間として5年間、契約有効期限として1年後の日付が記載されていた。合計金額97万円で、通い放題の記載はなかった。書面不備を指摘するクーリングオフ通知を相談者が事業者へ送付。同時にセンターから事業者へ契約書面の問題点を指摘し、相談者が既払金放棄で解約を望んでいる旨を伝えたところ、支払免除額41万円での解約となった。

