

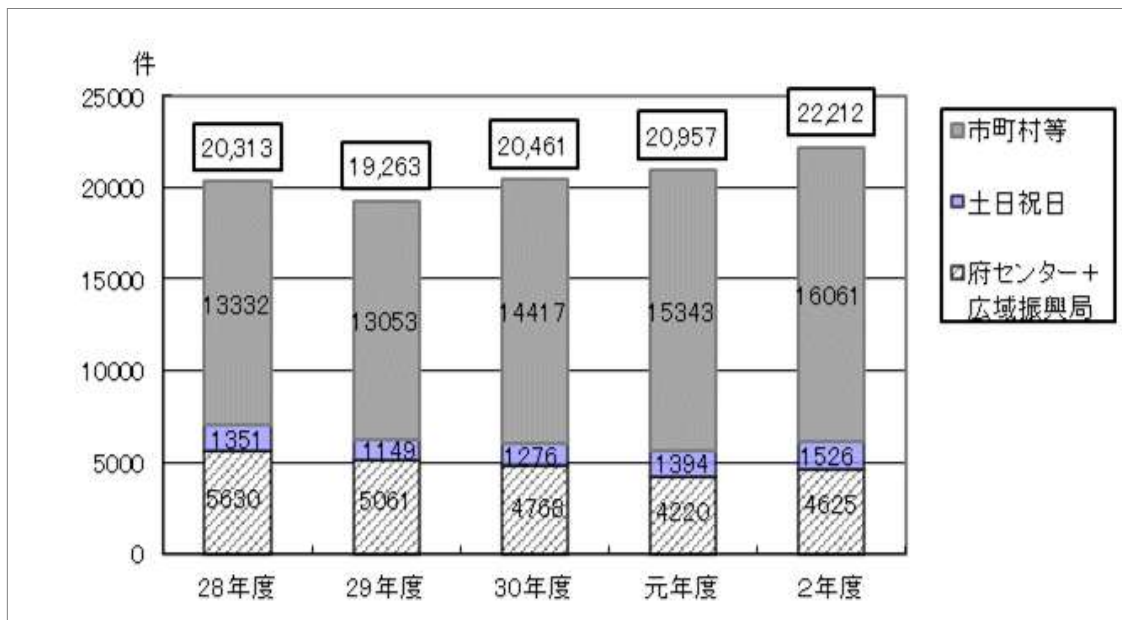
令和2年度消費生活相談概要

1 京都府の消費生活相談の状況

- 令和2年度に市町村等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22,212件（前年度比106.0%、㊦20,957件）となっています。相談件数の増加は、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が増加したことなどによるものです。（p.10参照）

※ 京都府及び府内消費生活センター等で受け付けた令和3年6月末日時点の相談情報を、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）で分析した。

【図表1】消費生活相談件数の推移



(1) 商品・役務別相談件数

- 商品・役務別では、迷惑メールや架空請求を含む「商品一般^(※1)」が2,091件と最も多く、9.4%を占めています（前年度比101.1% ㊦2,069件）。次いで、「放送・コンテンツ等^(※2)」、「健康食品」が上位を占めています。
- マスクを含む「他の保健衛生品」の相談が671件（前年度比453.4% ㊦148件）と急増しています。

※1 商品一般：商品の相談であることが明確であるが、何であるか特定できない、または特定する必要のない相談
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（2015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。）

※2 放送・コンテンツ等：電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って
情報を得るサービス

【図表 2】商品・役務別相談件数（小分類）

順位	30年度		元年度		2年度	
1位	商品一般	2,733	商品一般	2,069	商品一般	2,091
2位	放送・コンテンツ等	2,354	放送・コンテンツ等	2,023	放送・コンテンツ等	1,969
3位	不動産貸借	918	健康食品	1,222	健康食品	1,215
4位	インターネット通信サービス	757	不動産貸借	953	不動産貸借	948
5位	健康食品	724	インターネット通信サービス	802	化粧品	888
6位	住宅工事	579	化粧品	799	他の保健衛生品	671
7位	融資サービス	516	移動通信サービス	575	インターネット通信サービス	667
8位	移動通信サービス	502	住宅工事	538	移動通信サービス	576
9位	化粧品	467	電気	422	住宅工事	499
10位	修理・補修	368	融資サービス	411	修理・補修	450

【用語】(PIO-NET 分類)

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
放送・コンテンツ等	電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービス
健康食品	プロテイン、酵母食品、酵素食品等の健康食品
不動産貸借	借地、借家、賃貸アパート、駐車場等の不動産貸借
化粧品	美容液、クレンジングクリーム、ファンデーション、口紅、ハンドクリーム、ヘアトニック、ヘアムース、シャンプー、ヘアトリートメント、染毛剤、毛髪着色料

PIO-NET 分類の商品別分類は大・中・小分類の3段階

例：大分類 運輸・通信サービス
 中分類 放送・通信サービス
 小分類 放送・コンテンツ等

《相談事例》

宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMS

スマホのSMSに「お荷物をお届けに上がりましたが不在でしたのでご確認ください」というメッセージが届き、表示されたURLをタップしたところ、「セキュリティ向上のため最新のファイルにアップグレードしてください」と表示されたので、ファイルをダウンロードした。問題はないか不安。（60歳代男性）

ワンポイントアドバイス

- ・ SMS やメールで「不在通知」が届いても、記載されている URL には安易にアクセスしないようにしましょう。
- ・ URL にアクセスした場合でも、提供元不明のアプリをインストールしたり、ID・パスワード等を入力したりしないようにしましょう。
- ・ 不正なアプリをインストールした場合には、アンインストールしましょう。
- ・ 偽サイトに ID・パスワード等を入力してしまったら、すぐに変更しましょう。
- ・ 携帯電話会社の対策サービスやセキュリティーソフト等を活用しましょう。
- ・ ID・パスワード等の使い回しはやめましょう。
- ・ キャリア決済の限度額を必要最小限に設定するか、利用しない設定に変更しましょう。

暮らしのレスキューサービスでのトラブル

自宅のトイレが詰まったので、インターネットで検索し、ホームページに「980円から」と表示された業者を呼んだところ、現場を確認して最初は12,000円程度と言われたが、様々な工事を勧められ、結局10万円をクレジットカードで支払った。

返金して欲しい。(30歳代女性)

ワンポイントアドバイス

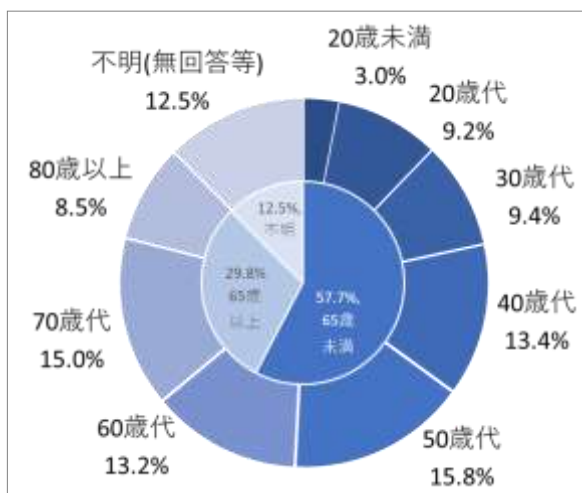
- ・ チラシやホームページの表示や電話で説明された料金を、うのみにしないようにしましょう。
- ・ 契約する場合は、複数社から見積りを取り、サービス内容や料金を十分に検討しましょう。
- ・ 緊急を要するトラブルの発生に備え、事前に情報を収集しましょう。
- ・ 料金やサービス内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断りましょう。
- ・ トラブルになったときには消費生活センター等に相談しましょう。

(2) 年齢層別相談件数

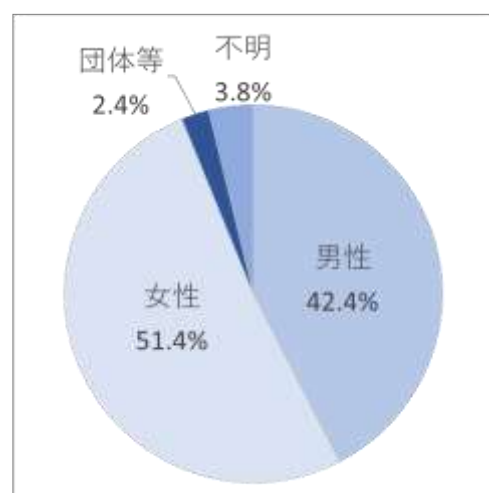
ア 契約当事者の年代別、男女別

- 年代別では40歳代から70歳代の割合は13.2%から15.8%と概ね均等となっており、30歳代以下、80歳以上はそれぞれ10%未満と少なくなっています。
- 男女別では、女性からの相談が51.4%とやや多くなっています。

【図表3】契約当事者の年代別割合



【図表4】契約当事者の性別割合



イ 契約当事者の年代別、商品・役務別（小分類 上位3位）

- 内容の特定できないサイト利用料やオンラインゲームなどを含む「放送・コンテンツ等」の相談が各年齢層で上位になっています。
- 20歳代、30歳代では、退去時の費用負担などの「不動産貸借」に関する相談が上位になっています。
- 60歳以上の年齢層では、内容の特定できない商品や架空請求を含む「商品一般」の相談が最も多くなっています。
- 20歳未満、40歳代、50歳代、80歳以上では、「申込みは簡単にできたが、なかなか解約できない」といった相談（p.12 に事例掲載）が含まれる「健康食品」が、上位に入っています。

【図表5】契約当事者の年代別、商品・役務別（小分類 上位3位）

年代	1位		2位		3位	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
20歳未満	放送・コンテンツ等	201	健康食品	103	化粧品	80
20歳代	放送・コンテンツ等	252	不動産貸借	195	商品一般	122
30歳代	不動産貸借	190	放送・コンテンツ等	160	商品一般	123
40歳代	放送・コンテンツ等	249	健康食品	220	商品一般	210
50歳代	放送・コンテンツ等	307	商品一般	297	健康食品	268
60歳代	商品一般	320	放送・コンテンツ等	279	化粧品	149
70歳代	商品一般	455	放送・コンテンツ等	282	インターネット通信サービス	145
80歳以上	商品一般	234	放送・コンテンツ等	92	健康食品	87

＜相談事例＞

賃貸住宅退去時の費用負担

4年間居住した賃貸マンションを退去したところ、クッションフロアとクロスを全面張り替え、クローゼット扉の修理、ハウスクリーニングなどの名目で、敷金の89,000円を大きく上回る196,000円を請求された。支払わなければならないのか。
(20歳代女性)

ワンポイントアドバイス

- ・ 入居時及び退去時には、賃借人と家主や管理会社、仲介業者等（以下、家主側）との立ち会いの下で部屋の現状を確認するようにしましょう。
- ・ 退去に備えて、入居時に室内の写真を撮っておく（日付入り）ことも有効な手段です。
- ・ 退去時に示された原状回復費用の内訳について、家主側に十分な説明を求めるようにすることが大切です。家主側との話し合いによる解決が困難である場合には、民事調停や少額訴訟などの手続きもあります。

【原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（国土交通省）】

原状回復とは、賃借人の居住、使用により発生した建物価値の減少のうち、賃借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損を復旧すること。

（賃借人負担とされる事例）

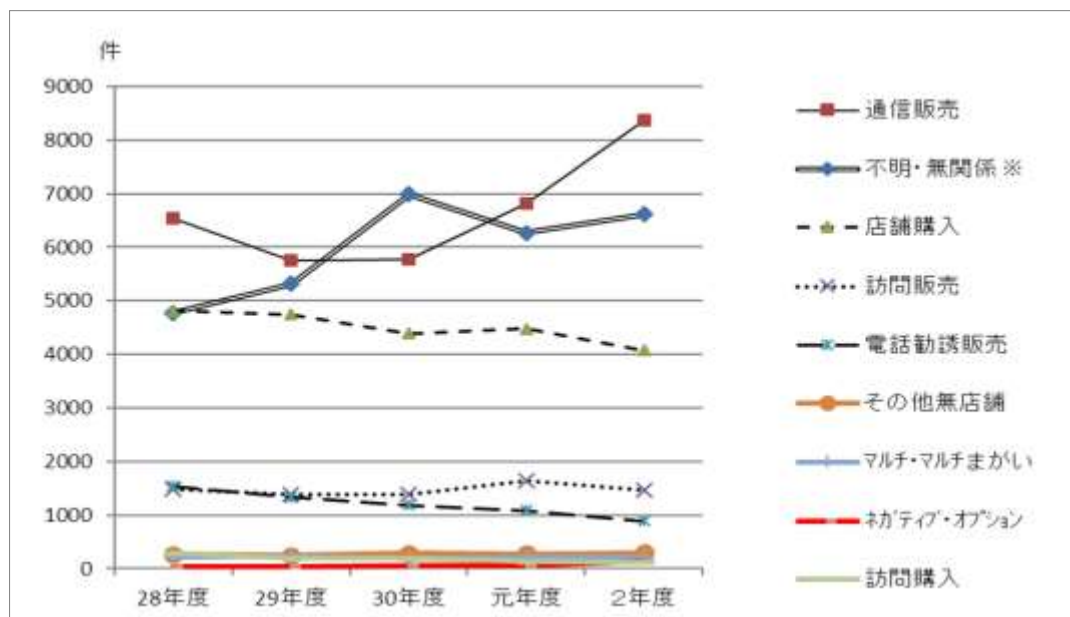
次のような事例は、争訟において通常の使用による汚損を超えるものと判断され賃借人負担とされる場合が多い。

- ① タバコのヤニや臭い
- ② ペットによる柱等の傷や臭い
- ③ 重量物を掛けるために開けた釘穴・ねじ穴
- ④ 予め設置された照明器具用コンセントを使用せずに天井に直接設置した照明

(3) 販売購入形態別相談件数

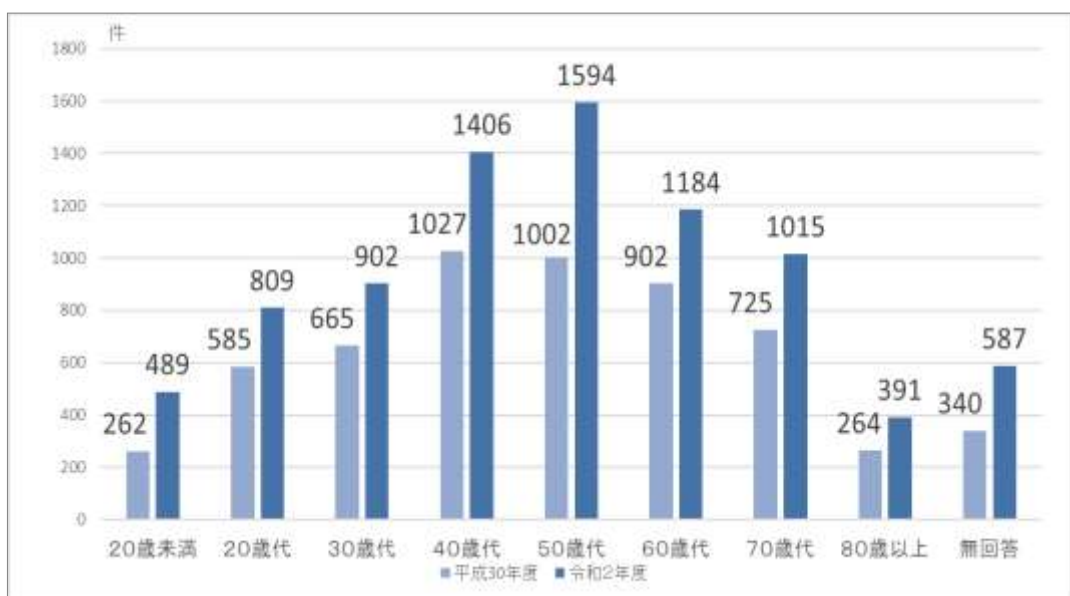
- 販売購入形態別では、「通信販売」が最も多く、8,377 件（37.7%）となっています（前年度比 122.9%、㊦6,814 件）。年代別では 50 歳代、40 歳代が多くなっています。相談件数が増え始めた平成 30 年度と比較すると、いずれの年代でも相談件数が増えています。
- 「マルチ・マルチまがい」の件数は 20 歳代で多く、「訪問販売」の件数は 70 歳代、80 歳以上で多くなっています。

【図表 6】販売購入形態別相談件数

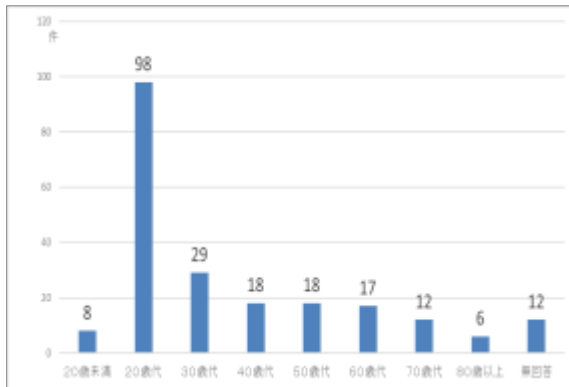


※ 不明・無関係：他のいずれの販売形態に当たるか不明なもの、そもそも販売や購入という概念とは無関係なものなど（贈答品、法制度等の照会、税金関係、労務関係など）

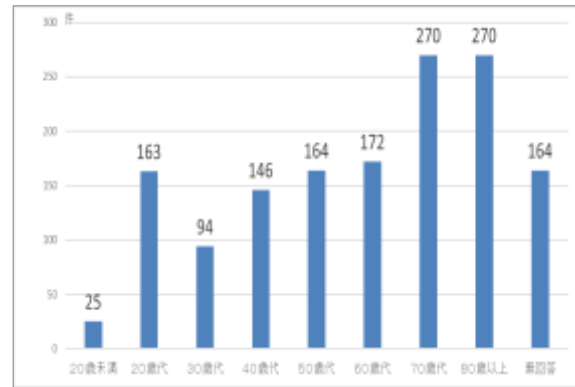
【図表 7】「通信販売」契約当事者年代別相談件数



【図表 8】 「マルチ・マルチまがい」
契約当事者年代別相談件数



【図表 9】 「訪問販売」
契約当事者年代別相談件数

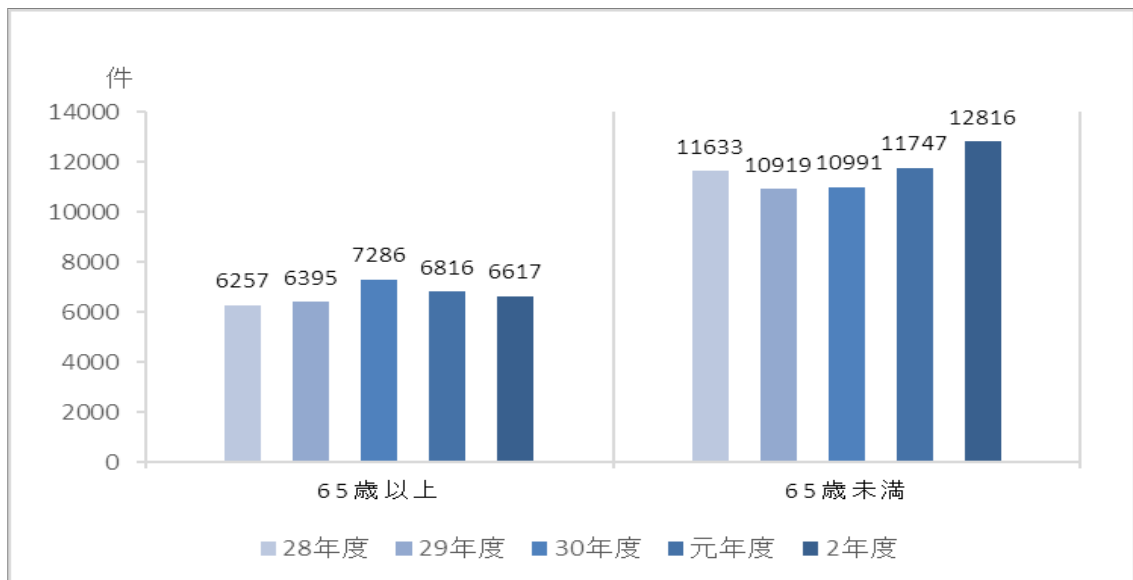


(4) 高齢者に関する相談

ア 高齢者の相談

- 全体の消費生活相談件数は増えていますが、架空請求を含む詐欺的手口に係る相談が減少したことなどにより、高齢者（65歳以上）の相談件数は2年連続減少しました。しかし、全体に占める相談割合は29.8%となっており、依然、高い水準を維持しています。（p.3参照）

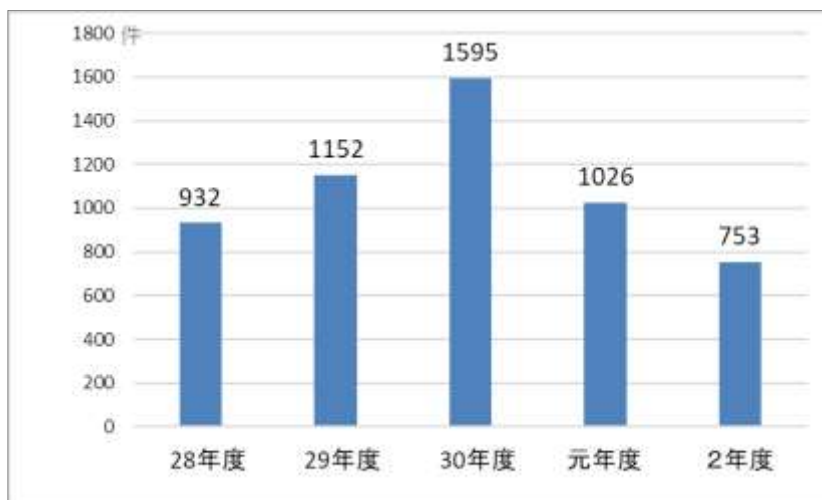
【図表 10】 65歳以上、65歳未満別 消費生活相談件数の推移



イ 詐欺的な手口に関する相談

- 高齢者の相談件数のうち「詐欺」「架空請求」「融資保証金詐欺」「還付金詐欺」などの詐欺的な手口に関する相談件数は令和元年度に続き減少しました。

【図表 11】 高齢者の相談のうち詐欺的な手口に関する相談件数

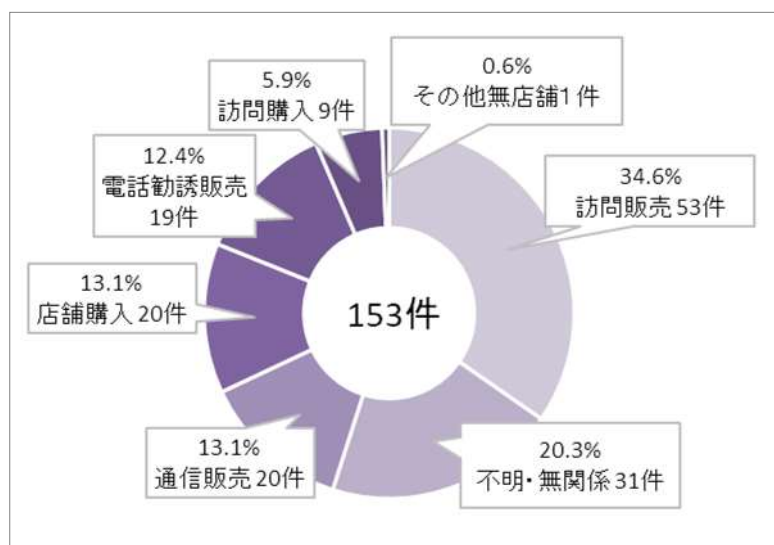


ウ 判断不十分者（契約当事者）に関する相談件数

- 高齢者の相談のうち、判断不十分者^(※)に係る相談（相談自体は家族や施設職員等から）は、153件（高齢者に占める割合2.3%）でした。（㊦160件）
- 販売購入形態別では、「訪問販売」が34.6%と最も多く、家族から、長期にわたる新聞の定期購読や健康食品の大量購入の契約を発見したといった内容の相談がありました。

※ 判断不十分者：精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等で十分な判断ができない状態にある者（定義は、PIO-NET分類による。）

【図表 12】 判断不十分（契約当事者）に関する相談（153件）の販売購入形態別割合



(5) インターネット関連の相談

放送・コンテンツ等の内容

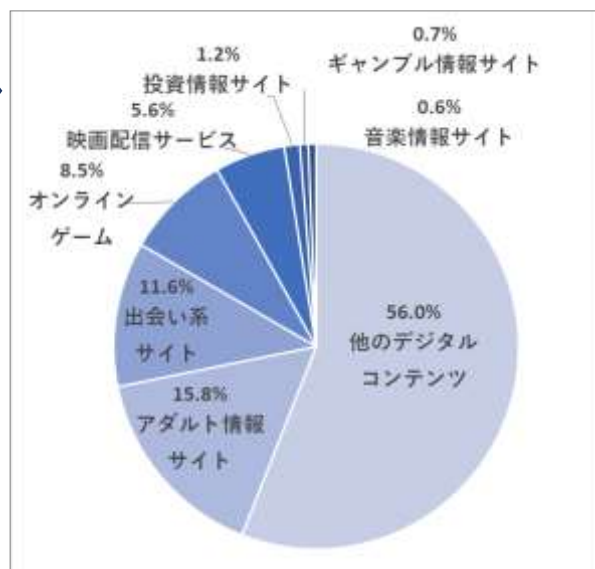
- 「放送・コンテンツ等」1,969件（前年度比97.3% ㊦2,023件）の内訳は、「デジタルコンテンツ」が1,781件で、90.5%を占めています。
- デジタルコンテンツの内訳は、「副業サイト」や「動画サイト」の未払利用料請求などの「他のデジタルコンテンツ^(※)」が大半を占め、次に「アダルト情報サイト」が15.8%、「出会い系サイト」が11.6%と続きます。
- オンラインゲーム関係では、子どもが勝手に親のクレジットカードを使用してゲームの課金をしたといった相談が多く寄せられました。

※ 他のデジタルコンテンツ：内容の複合的なデジタルコンテンツ提供サービス、内容の特定できないサイト利用料等、Eメール・SMSによる架空請求、「副業サイト」「動画サイト」の未払利用料請求、不正アクセスなど

【図表 13】放送・コンテンツ等の内訳

順位	内訳	件数	割合
1	デジタルコンテンツ	1,781	90.5%
2	テレビ放送サービス	139	7.1%
3	有線テレビ放送	28	1.4%
4	電話音声情報	8	0.4%
5	その他計	13	0.6%
計		1,969	100.0%

【図表 14】デジタルコンテンツの内訳の割合



《相談事例》

オンラインゲームの高額課金

中学生の息子が母親のクレジットカードを無断で利用してオンラインゲームで62万円を課金していた。支払いできないがどうしたらよいか。（50歳代女性）

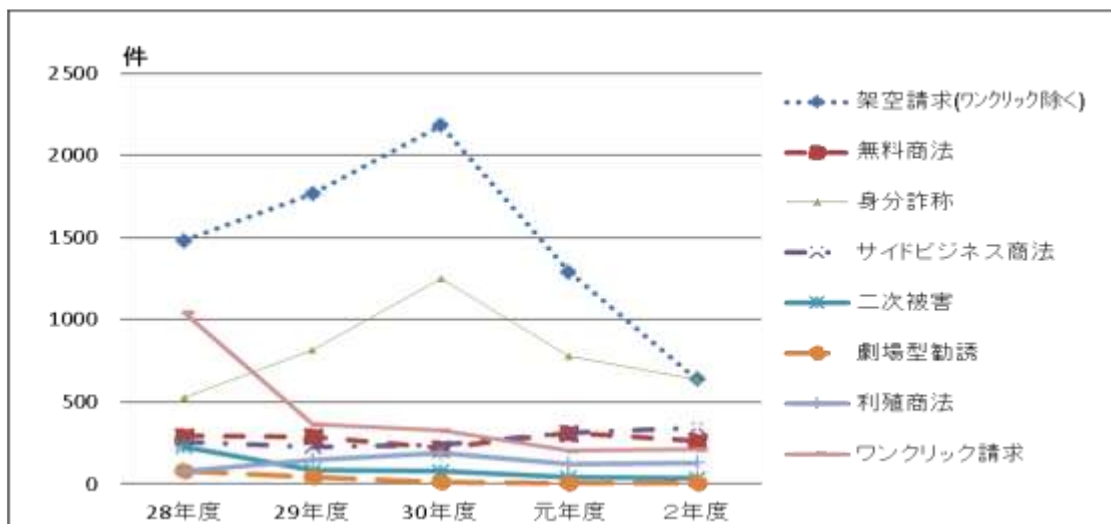
ワンポイントアドバイス

- ・ インターネット利用にあたってのルールを家族で話し合しましょう。
- ・ 子どものインターネット利用を把握し、クレジットカード等はしっかり管理しましょう。
- ・ 料金や契約内容・解約条件等を確認しましょう。
- ・ 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談しましょう。

(6) トラブルになりやすい商法・手口

- 平成30年度に最も多かった「架空請求」は640件となり、令和元年度に続き大きく減少しました（前年度比49.6% ㊦1,291件）。

【図表 15】 トラブルになりやすい商法・手口



【用語】

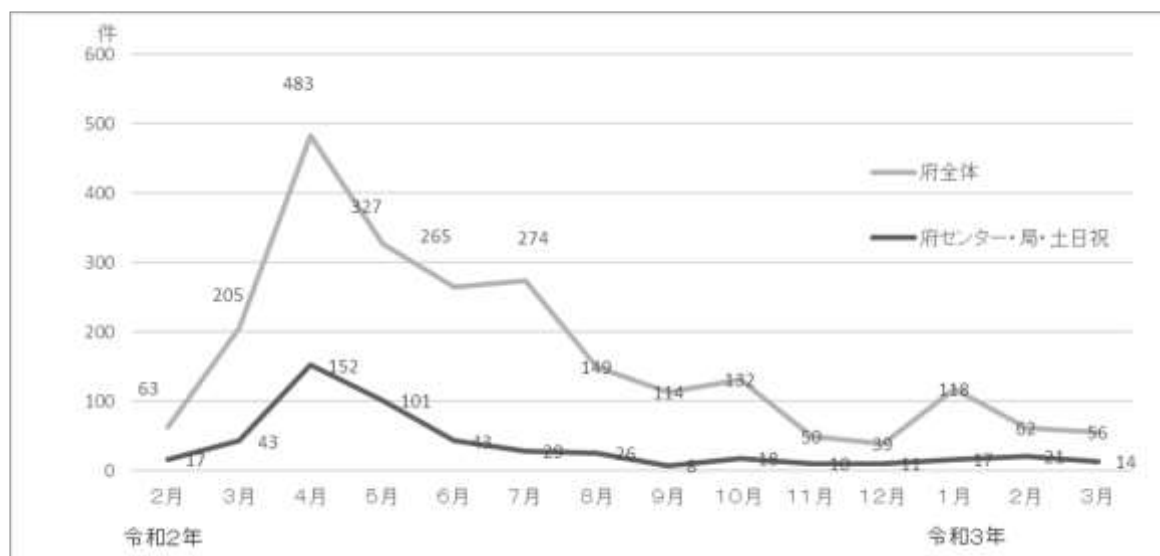
架空請求	身に覚えのない代金の請求
無料商法	無料体験など無料であることを強調し誤認させる手口
身分詐称	販売員が公的機関や有名企業の職員であるかのように思わせる手口
サイドビジネス商法	副業になる等をセールストークにした手口
二次被害	一度被害にあった人を再び勧誘して、二次的な被害を与える手口
劇場型勧誘	第三者が消費者に対し、利益が得られる等の勧誘を行い契約の成立を煽る手口
利殖商法	必ず儲かるなど利殖になることを強調し、投資等を勧誘する手口
ワンクリック請求	メールやホームページにおいてクリックを促し、即座に「契約完了」や「料金請求」等の表示で金銭を支払わせようとする手口

2 令和2年度の特徴的な消費生活相談

(1) 新型コロナウイルス感染症に関連した相談

- 令和2年度には、2,069件の相談が寄せられています。
- 月別では令和2年4月に最も多く相談が寄せられており、内容としては、マスクに関する相談（送り付けや粗悪品等の販売等）が最も多く、旅行や結婚式場のキャンセル等に関する相談が続いています。

【図表 16】 月別相談件数



【図表 17】 主な内訳

令和2年度

(単位：件数)

主な内訳	府全体	うち府センター・局・土日祝日
マスク (送付け、粗悪品等)	394	92
旅行・結婚式場等のキャンセル	290	57
スポーツジム、ヨガ教室・各種講座等キャンセル	221	24
特別定額給付金等の詐欺まがい	19	6
持続化給付金の不正受給	14	6
その他	1,131	265
計	2,069	450

≪相談事例≫

マスクの送り付け

自宅に注文した覚えのない50枚入りのマスクが2箱届いた。どうしたらよいか。
(50歳代男性)。

ワンポイントアドバイス

特定商取引法が改正され、令和3年7月6日以降は、

- ・ 一方的に送りつけられた商品は直ちに処分可能になりました。
- ・ 仮にその商品を開封や処分しても、金銭の支払いは不要です。
- ・ 誤って金銭を支払ってしまったとしても、その金銭について返還を請求することができます。
- ・ 対応に困ったら、消費者ホットライン188へ相談しましょう。

予約した結婚式場解約に伴うもの

娘が結婚式場の予約をしていたが、新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言が発出されたため、一旦、延期することにした。数ヶ月経過しても感染症の終息の見通しが立たないため、解約をしたいと伝えたところ、今回は、緊急事態宣言期間中の申出ではないため、170万円の解約料が発生すると言われた。解約料は支払わないといけないのか。(20歳代の女性の60歳代の母親)

スポーツクラブ閉鎖に伴う利用料金の返還

月額料金で通っているスポーツクラブが新型コロナウイルス感染拡大防止のため2ヶ月間閉鎖された。その間の月額料金の返還は求めることはできるのか。
(50歳代男性)

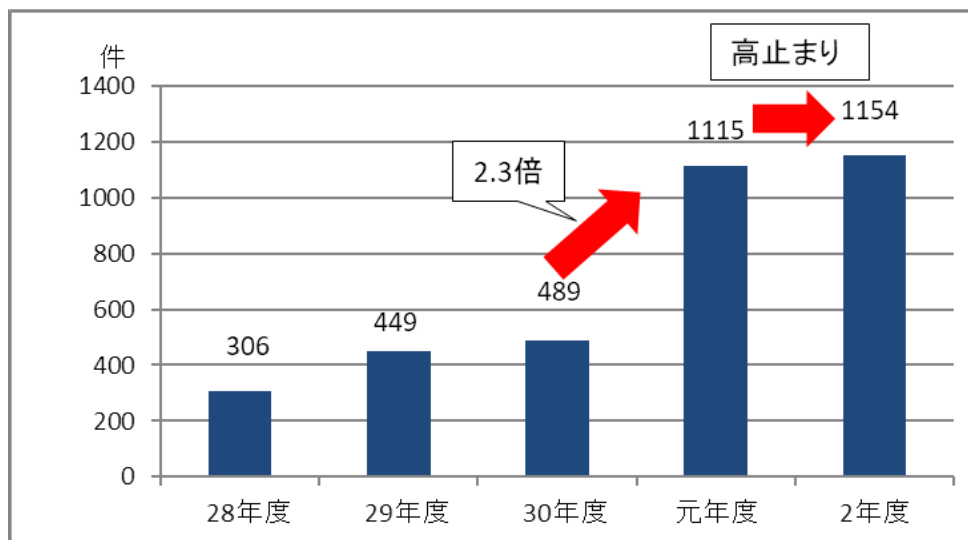
ワンポイントアドバイス

- ・ 利用規約等で解約条件やキャンセル料について、「どういう場合に解約できるのか」「解約料がいつから、どのくらいかかるのか」をしっかりと確認しましょう。

(2) 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」と思い注文したところ、定期購入の条件がついていたといった相談が1,154件あり、令和元年度に引き続き、高止まりしています。

【図表 18】 お試しの定期購入に関する相談件数



《相談事例》

お試しの定期購入

ダイエットサプリを初回 500 円でお試しと思い購入したが、昨日 2 回目の商品が届き、代金 6,998 円を銀行振込するよう指定されている。ホームページをよく見ると、初回を含め 5 回購入が契約の条件で、合計 26,420 円と記載されている。申込み時には気づかなかった。支払いたくない。(20 歳代男性)

解約困難な定期購入

動画サイトに表示された広告を見て、いつでも解約できることを確認し、540 円のダイエットサプリを申し込んだ。初回分は支払い済み。解約のために連絡しているが、電話は混み合っただけで切れてしまい繋がらない。メールでも連絡をしたが返信がない。動画の広告には定期購入であるという表示はなく、いつでも解約できると書いてあった。(30 歳代女性)

ワンポイントアドバイス

- ・ 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。いったん注文すると、簡単に契約がなかったことにはできません。注文前に返品・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。
- ・ 注文する前に販売サイトを隅々まで確認しましょう。
- ・ 未成年者は特に気をつけましょう。親などの親権者の同意を得て申し込みましょう。
- ・ トラブルにあったら電話やメール等の記録を残しましょう。

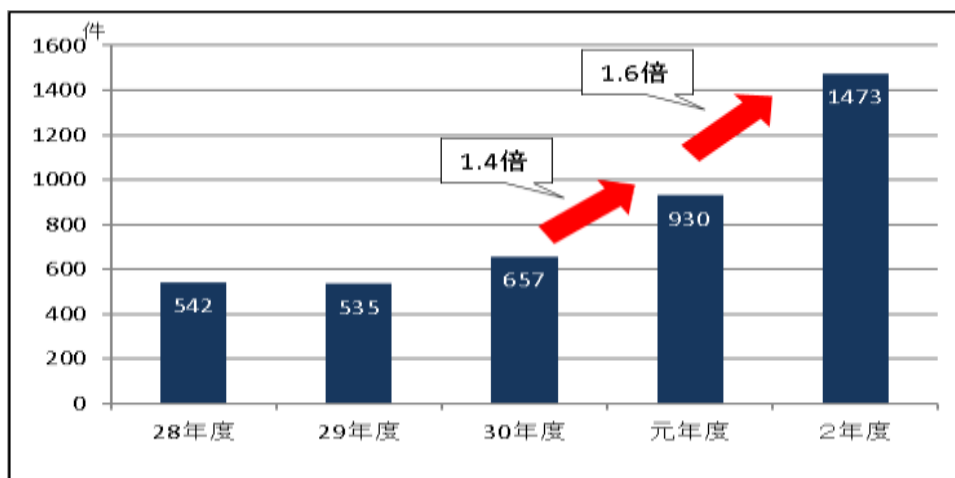
(3) インターネット通販の商品未着・連絡不能等に係る相談

- インターネット通販の商品に関する消費生活相談は、近年増加していますが、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」等に係る相談が増加しており、1,473件でした（前年度比158.4% ⊕930件）。

【図表 19】 インターネット通販の商品に関する消費生活相談件数

年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
相談件数	1,459	1,646	1,959	3,050	4,217

【図表 20】 商品未着・連絡不能等の相談件数



《相談事例》

模倣サイトに関するトラブル

海外電機メーカーの公式サイトだと思い込み、インターネットで掃除機を注文した。顧客情報を入力する際に不具合があり、不安に思いつつ、お得な価格であり、クレジットで支払った。翌日、公式サイトでないことがわかり、キャンセルしたが、数日後になぜかTシャツが届いた。どう対応すればよいか。（50歳代男性）

ワンポイントアドバイス

- ・ 模倣サイト^(※)では、日本語などが明らかにおかしいものもありますが、最近では見分けがつかないほどよく似ているものもあります。販売価格が大幅に値引きされている場合などは、模倣サイトの可能性が高く、注意が必要です。
- ・ 模倣サイトでクレジットカード決済をしたことに気付いたときは、すぐにクレジットカード会社に連絡をしましょう。
- ・ 困ったときは、すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。海外事業者とのトラブルについては、国民生活センター越境消費者センターで、ウェブフォームにて相談を受け付けています。

※ 模倣サイト：実在の通信販売サイトをかたった偽サイト

(4) SNSに関する相談

- SNS^(※)に表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人がきっかけとなったトラブルなどのSNSに関する相談件数は883件（前年度比168.5% ㊦524件）と令和元年度の1.7倍となりました。
- 契約当事者の年齢別相談件数の割合は20歳代、50歳代がそれぞれ20%以上を占め、次いで40代(18.9%)、30代(13.3%)となっており、幅広い年代でトラブルが発生しています。

※ 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

【図表 21】 SNSに関する相談件数



【図表 22】 契約当事者の年齢別相談割合



《相談事例》

副業に係る情報商材の購入

SNSで知り合った人から副業サイトを勧められ、10万円支払うと毎月10万円の収入があると勧誘され、契約したが解約したい。（70歳代男性）

ワンポイントアドバイス

- ・ 情報商材^(※)は契約前に中身を確認することができません。怪しいと思ったら連絡しないようにしましょう。
- ・ 高額な契約を勧誘されたり、話が違ふと思ったら、きっぱりと契約を断りましょう。
- ・ クレジットカードでの高額決済や借金をしてまで契約しないようにしましょう。

※ 情報商材：インターネットの通信販売等で、副業、投資等で高額収入を得るためのノウハウなどと称して販売されている情報

(参考資料)

令和2年度京都府センター及び広域振興局の消費生活相談窓口で受けた相談

■概要

項目		件数	
相談件数		4,625	
契約当事者	性別	男性	2,035
		女性	2,258
		不明・その他	332
		20歳未満	138
	年齢別	20歳代	354
		30歳代	360
		40歳代	602
		50歳代	730
		60歳代	651
		70歳以上	1,069
		その他・不明	721
		平均年齢	55
	職業別	給与生活者	1,688
		自営・自由	254
		家事従事者	482
		学生	205
		無職	1,258
		団体	158
	その他・不明	580	

項目		件数
販売購入形態	店舗購入	833
	訪問販売	303
	通信販売	1,667
	マルチ・マルチまがい取引	61
	電話勧誘販売	204
	ネガティブ・オプション	20
	訪問購入	29
	その他無店舗販売	54
	不明・無関係	1,454

項目		件数
商品大分類	商品一般	376
	食料品	406
	住居品	206
	光熱水品	79
	被服品	235
	保健衛生品	398
	教養娯楽品	329
	車両・乗り物	78
	土地・建物・設備	128
	他の商品	6
	商品計	2,241
	クリーニング	12
	レンタル・リース・貸借	200
	工事・建築・加工	108
	修理・補修	83
	管理・保管	11
	役務一般	16
	金融・保険サービス	309
	運輸・通信サービス	743
	教育サービス	27
	教養・娯楽サービス	130
	保健・福祉サービス	157
	他の役務	227
	内職・副業・ねずみ講	32
	他の行政サービス	83
	役務計	2,138
他の相談	246	
総計	4,625	

■年代別、商品・役務別相談件数（小分類）

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
1	放送・コンテンツ等	38	放送・コンテンツ等	48	放送・コンテンツ等	31	放送・コンテンツ等	58	放送・コンテンツ等	64	放送・コンテンツ等	74	商品一般	103
2	健康食品	23	不動産貸借	27	不動産貸借	29	健康食品	48	健康食品	61	商品一般	56	放送・コンテンツ等	70
3	化粧品	11	商品一般	25	商品一般	23	商品一般	37	商品一般	60	健康食品	38	住宅工事	44