

令和2年8月21日



京 都 市 文 化 市 民 局
〔担当 暮らし安全推進部〕
消費生活総合センター
〔電話 256-1110〕

令和元年度消費生活相談の概況について

この度、京都市消費生活総合センターで令和元年度に受け付けた消費生活相談の概況を取りまとめましたので、お知らせします。

令和元年度の特徴

1 相談件数増加！

8,962件 (H30年度) ⇨ 9,520件 (R1年度)

ここ10年間で最多の相談件数となりました。

2 身に覚えのない架空請求はがきの相談は減少したが収束の兆しは見えず！

188件 (H29年度) ⇨ 542件 (H30年度) ⇨ 198件 (R1年度)

架空請求はがきに関する相談は、平成29年度及び30年度に連続で急増しましたが、令和元年度においては減少しました。しかしながら、依然として多数の相談が寄せられており、引き続き注意を要します。

3 電力小売自由化に関する相談が増加！

77件 (H29年度) ⇨ 90件 (H30年度) ⇨ 236件 (R1年度)

平成28年度に電力小売の全面自由化が始まって以降、相談は増加しています。

4 健康食品・化粧品の定期購入に係る相談が増加！

244件 (H29年度) ⇨ 348件 (H30年度) ⇨ 666件 (R1年度)

健康食品・化粧品の定期購入に関する相談が大幅に増加しています。

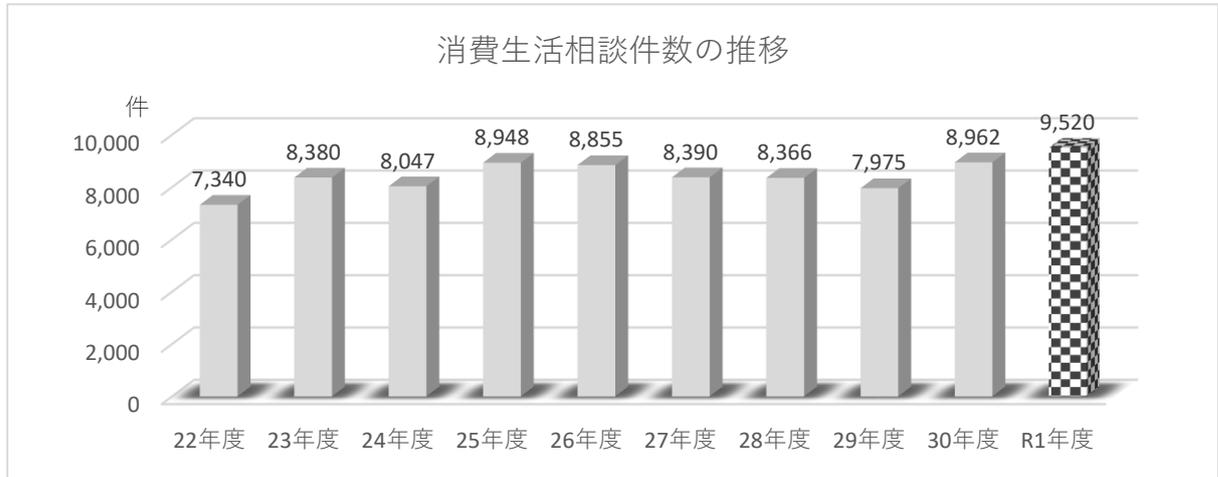
5 新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談が増加！

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響による相談が1月下旬から寄せられるようになり、令和元年度末には162件に達しました。主な相談内容は、マスクや消毒液などの保健衛生品の不足や、旅行やスポーツジム、結婚式などの解約料に関するものです。

1 消費生活相談の状況

(1) 消費生活相談件数の推移

令和元年度の当センターにおける消費生活相談件数は9,520件であり、前年度8,962件と比較すると、558件(6.2%)増加し、過去10年間で最多の相談件数となりました。



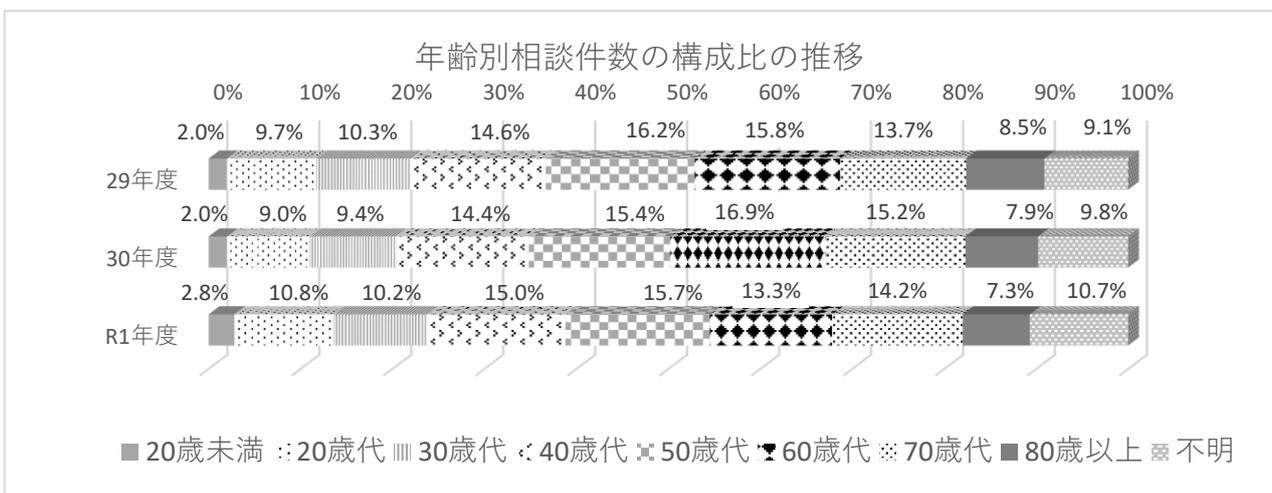
(2) 年齢別相談件数及び同構成比の推移

年齢別の推移を見ると、令和元年度は平成30年度と比べ、60歳以上の方からの相談が減少し、若年層からの相談が増加しています。(単位:件数)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	合計
29年度	161	776	820	1,162	1,295	1,264	1,093	675	729	7,975
30年度	181	807	840	1,291	1,381	1,511	1,361	712	878	8,962
R1年度	264	1,025	970	1,431	1,493	1,270	1,354	695	1,018	9,520

平成30年度から令和元年度までの増加件数と増加率

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	合計
増加件数	83	218	130	140	112	-241	-7	-17	140	558
増減率	45.9%	27.0%	15.5%	10.8%	8.1%	-15.9%	-0.5%	-2.4%	15.9%	6.2%



2 消費生活相談の内容・特徴

(1) 商品・役務別相談件数について

(単位：件数)

順位	令和元年度	順位	平成30年度
1	放送・コンテンツ等 864	1	商品一般 1,039
2	商品一般 817	2	放送・コンテンツ等 1,010
3	健康食品 565	3	賃貸住宅 400
4	賃貸住宅 434	4	インターネット通信サービス 353
5	化粧品 383	5	健康食品 342
6	インターネット通信サービス 347	6	移動通信サービス 242
7	移動通信サービス 288	7	化粧品 229
8	電気 239	8	フリーローン・サラ金 229
9	フリーローン・サラ金 226	9	戸建て住宅修繕 161
10	紳士・婦人洋服 177	10	電気 145

注) この表の分類は、「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版）」（独立行政法人 国民生活センター発行）による。以下、同じ。

- ・商品一般 : 商品・役務の分類項目を超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。架空請求含む。
- ・放送・コンテンツ等 : テレビ放送サービス，有線放送サービス，デジタルコンテンツ等，電波や衛星放送又はインターネットを使って情報を得るサービス。
- ・インターネット通信サービス : インターネット通信に関連したサービス。光ファイバー，ADSL等の接続回線。
- ・移動通信サービス : 携帯電話，PHS等の移動通信に関連したサービス。

- 「放送・コンテンツ等」は有料動画サイト等閲覧したことによるワンクリック請求等の相談であり，件数としては減少していますが，依然として高水準で推移しています。
- 「商品一般」は，架空請求のはがきに関する相談が減少したことに伴い，対前年度比で222件減少しました。
- 「健康食品」，「化粧品」に関する相談は，従来の「口に合わない」，「肌に合わない」といった相談のほか，1回のみ購入と思って契約したものの，実際には4回分の購入が条件であったなど，定期購入に関する相談が増加しています。
- 「賃貸住宅」，「インターネット通信サービス」，「移動通信サービス」に関する相談も，依然として相談が多い状況です。
- 「電気」に関する相談は主に電力の供給契約に関する相談であり，電力の小売市場に新規参入事業者が増えていることにより，相談が増加していると考えられます。

(2) 年齢別の商品・役務別相談件数について

(単位：件数)

順位	1	2	3	4	5
～19歳	放送・コンテンツ 54	健康食品 45	化粧品 36	電気 11	紳士・婦人洋服 10
20歳代	放送・コンテンツ 106	賃貸住宅 101	電気 38	移动通信サービス 34	健康食品 33
30歳代	賃貸住宅 110	放送・コンテンツ 69	商品一般 43	健康食品 27	紳士・婦人洋服 26
40歳代	放送・コンテンツ 142	健康食品 83	商品一般 60	賃貸住宅 49	化粧品 46
50歳代	放送・コンテンツ 133	健康食品 125	商品一般 124	化粧品 71	移动通信サービス 51
60歳代	商品一般 159	放送・コンテンツ 126	健康食品 92	化粧品 61	インターネット通信サービス 49
70歳代	商品一般 190	放送・コンテンツ 117	インターネット通信サービス 86	化粧品 50	健康食品 44
80歳～	商品一般 58	放送・コンテンツ 48	健康食品 45	インターネット通信サービス 33	電気 20

(3) 契約購入形態別件数

(単位：件数)

契約購入形態別件数		相談内容の特徴
通信販売	3,127 (2,564)	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット通販やテレビ通販で注文した商品が届かない、商品は届いたが思っていたものと違う。 ・お試しだけのつもりで注文したが定期購入が条件だった。
店舗購入	1,983 (2,414)	<ul style="list-style-type: none"> ・店舗に出向いて売買契約したものの、契約内容が店舗で聞いた説明と違っていた。
訪問販売	638 (543)	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅に業者が訪問してきて、その場で売買契約をしたものの、よく考えると不要なため、解約したい。
電話勧誘販売	415 (414)	<ul style="list-style-type: none"> ・業者から電話で勧誘があり、そのまま売買契約をしたものの、よく考えると不要なため、解約したい。
その他無店舗	162 (151)	<ul style="list-style-type: none"> ・展示会で健康食品を購入したが、よく考えると不要なため、解約したい。
マルチ・マルチまがい	78 (80)	<ul style="list-style-type: none"> ・知人から呼び出され話を聞くと、人を紹介すると報酬が得られるというマルチの契約であり、断り切れず会員になったが、解約したい。
訪問購入	41 (74)	<ul style="list-style-type: none"> ・不用な服の買取りの電話があり、承諾したが、その後、業者が自宅に来訪すると貴金属はないかと迫られた。
ネガティブオプション (送り付け商法)	8 (13)	<ul style="list-style-type: none"> ・注文していない商品が送り付けられ、困っている。
その他	3,068 (2,709)	<ul style="list-style-type: none"> ・単なる相談窓口の問合せや、全く身に覚えのない請求書や物品が届いたがどうすればよいかなど、販売や購入とは無関係な相談 等

注1) この表の分類は、「PIO-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) 記載要領 (2015版)」
(独立行政法人 国民生活センター発行) による。

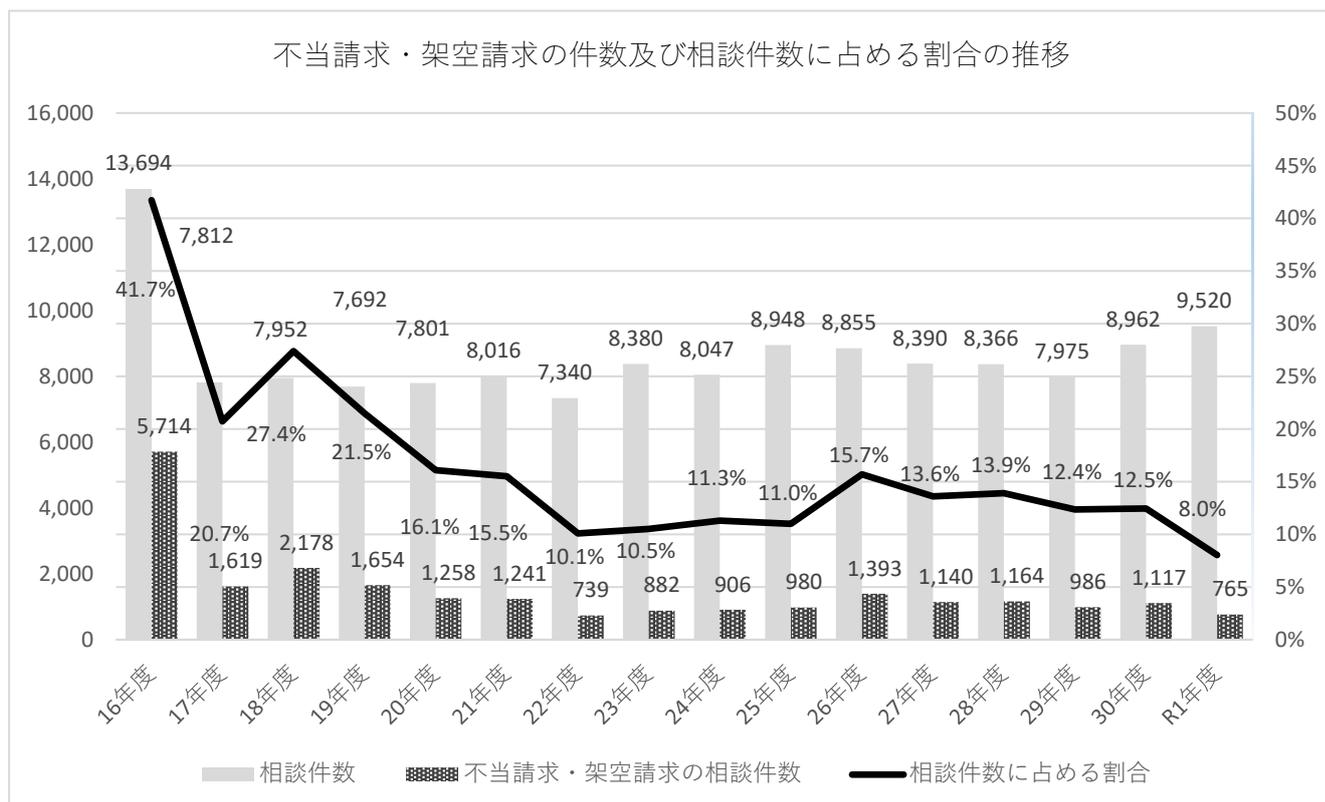
注2) 件数の () 内は平成30年度の件数である。

注3) 「マルチ・マルチまがい」とは、商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態をいう。

(4) 不当請求・架空請求について

令和元年度の「不当請求」（二重請求や不当な取立てなど）や「架空請求」（身に覚えのない代金の請求など）に関する相談件数は、平成30年度と比較すると減少しています。これは、身に覚えのない架空請求のはがきに関する相談が減少したためだと考えられます。

しかし、不当請求・架空請求の相談は依然として多く、引き続き、庁内関係部署や京都府警察などと連携し、あらゆる機会を捉え、被害予防のための広報・啓発を実施します。



3 消費生活土日祝日電話相談の状況について

本市では、京都府と合同で、毎週土・日曜日及び国民の祝日に電話による消費生活相談を実施しています。

相談件数は1,394件で対前年度比118件の増加となりました。商品・役務別に内訳を見ると、最も相談があるのは放送・コンテンツ等であり、次に商品一般（架空請求等）が多くなっています。

年齢別に内訳を見ると、60歳代、70歳の年代を除き、全体的に構成比が平日よりも高くなっており、平日に相談しにくい府民・市民の需要に、一定応えることができているものと考えられます。

(1) 土日祝日別の相談件数

	元年度			30年度		
	件数	日数	平均（件／日）	件数	日数	平均（件／日）
土曜日	678	51	13.3	652	51	12.8
日曜日	516	51	10.1	484	52	9.3
祝日	200	17	11.8	140	12	11.7
計	1,394	119	11.7	1,276	115	11.1

(2) 相談者（契約当事者）の年齢別相談件数及び構成比

	京都市内	京都市以外	計	構成比	平日の構成比
20歳未満	40	22	62	4.4%	2.8%
20歳代	125	52	177	12.7%	10.8%
30歳代	121	50	171	12.3%	10.2%
40歳代	151	73	224	16.1%	15.0%
50歳代	165	66	231	16.6%	15.7%
60歳代	117	55	172	12.3%	13.3%
70歳代	105	47	152	10.9%	14.2%
80歳以上	49	61	110	7.9%	7.3%
不明	31	64	95	6.8%	10.7%
計	904	490	1,394	100.0%	100.0%

(3) 商品・役務別件数内訳（相談件数上位の内容）

順位	元年度		30年度	
	件数	内訳	件数	内訳
1	177	放送・コンテンツ等	194	放送・コンテンツ等
2	109	商品一般	99	商品一般
3	77	賃貸住宅	77	賃貸住宅
4	67	健康食品	58	インターネット通信サービス
5	47	化粧品	49	移動通信サービス