

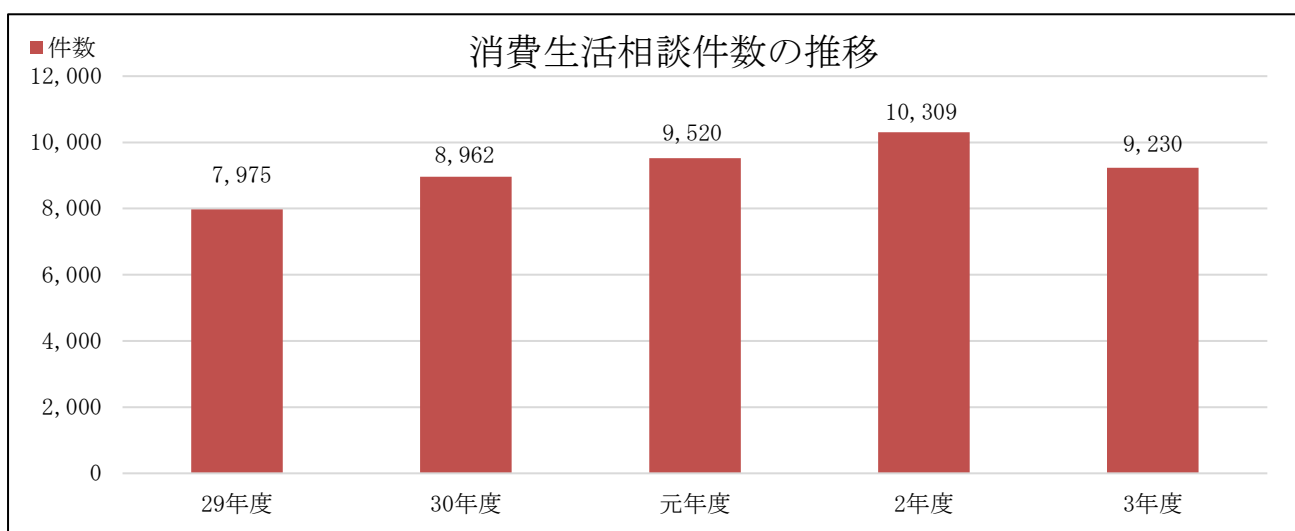
令和4年8月1日

広報資料

京都市文化市民局
〔担当：くらし安全推進部〕
消費生活総合センター
〔電話：075-366-2250〕

令和3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受け付けた消費生活相談の令和3年度の概況を取りまとめましたので、お知らせします。



令和3年度の特徴

1 相談件数が減少！

10,309件（令和2年度） ⇒ **9,230件（令和3年度）**

令和3年度は、通信販売に関する相談や新型コロナウイルス感染症に関連する相談が減少したことなどにより、過去10年間で最多の相談件数となった令和2年度の相談件数を10.5%下回りました。

2 新型コロナウイルス感染症関連の相談が減少！

1,117件（令和2年度） ⇒ **374件（令和3年度）**

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、新型コロナウイルスに関連する消費生活相談は令和2年度に急増しましたが、コロナウイルスに関する知見の広まり、「新しい生活様式」の定着やワクチン接種率向上等の感染対策が進んだことなどから、令和3年度は大幅に減少しました。

(1) 年齢別の相談件数及び同構成比

年齢別の相談件数を見ると、50歳代からの相談が最も多く、次いで40歳代、70歳代、60歳代の順となっています。

また、全体の相談件数は令和2年度より1,079件(△10.5%)減少しましたが、80歳以上では31件(4.2%)増加しました。

(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
3年度	240	1,027	896	1,295	1,488	1,212	1,262	766	1,044	9,230
2年度	317	1,135	1,059	1,464	1,736	1,331	1,396	735	1,136	10,309

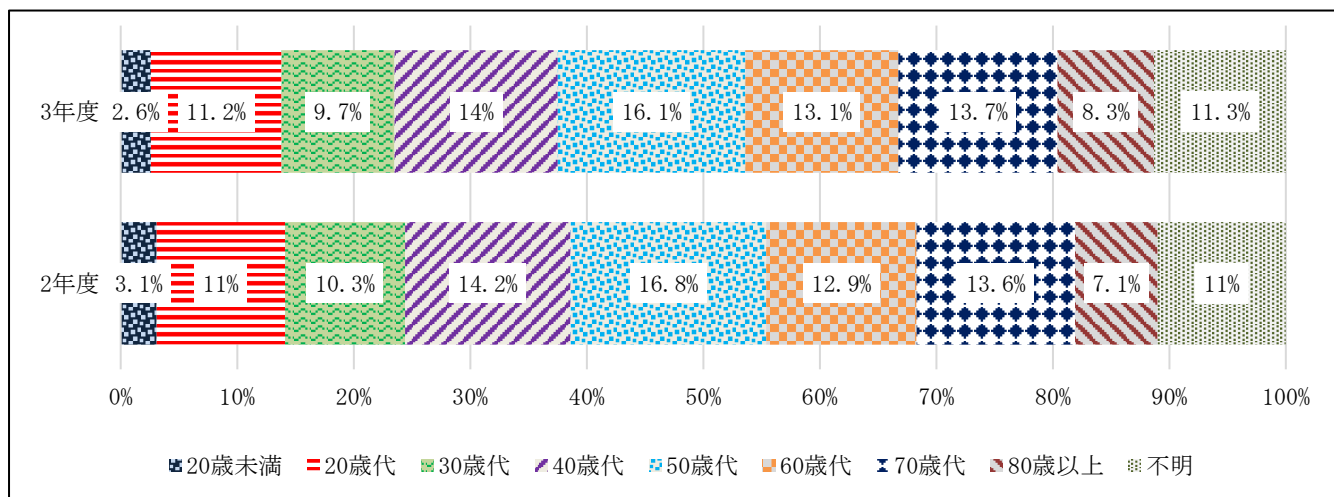
令和2年度から令和3年度までの増減件数と増減率

	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
増減件数	△77	△108	△163	△169	△248	△119	△134	31	△92	△1,079
増減率	△24.3%	△9.5%	△15.4%	△11.5%	△14.3%	△8.9%	△9.6%	4.2%	△8.1%	△10.5%

65歳以上からの相談件数について

	65歳～69歳	70歳～74歳	75歳～79歳	80歳～84歳	85歳以上	合計
3年度	565	732	530	437	329	2,593
2年度	642	875	521	465	270	2,773

構成比グラフ



(2) 商品・役務別相談件数

令和3年度は、1回だけのつもりが複数回の定期購入契約になっていたものなど、ダイエット食品等の「健康食品」に関する相談は大きく減少しましたが、美容液等の定期購入等、「化粧品」に関する相談については微増しています。

また、複数の消費者金融から借入し、借金が多額になり返済ができないなど、「融資サービス」に関する相談も微増しています。

(単位：件数)

順位	商品・役務等	3年度	2年度	用語説明
1	商品一般	791	871	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、又は特定する必要のない相談。架空請求に関する相談を含む。
2	化粧品	476	444	美容液、クレンジングクリーム、ファンデーション、口紅等の人の身体を清潔、又は美化することを目的とするもので、機械・器具でないもの。
3	賃貸住宅	473	487	賃貸マンション、アパートに関する相談。
4	インターネット通信サービス	277	309	インターネット通信に関連したサービスや光ファイバー等の接続回線に関する相談。
5	健康食品	265	585	ダイエットをうたう健康食品、ローヤルゼリー、プロテイン等に関する相談。医薬品、医薬部外品の承認を受けた物は除く。
6	移動通信サービス	261	305	スマートフォン、ガラケー等の移動通信に関連したサービス。
7	娯楽等情報配信サービス	260	—	趣味や娯楽を目的としたコンテンツ配信サービス。見たり聞いたりし、情報そのものを楽しむもの。
8	融資サービス	236	210	住宅ローンの返済や、フリーローンなど消費者金融や貸金業者からの借入に関する相談。
9	紳士・婦人洋服	231	250	スーツや学生服などの洋服等に関する相談。
10	電気	202	127	電気供給業者の勧誘方法や契約変更に関する相談等。

※ この分類は、独立行政法人国民生活センターが発行している「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」に基づいて集計しています。

※ 令和3年度に、「放送・コンテンツ等」のキーワードは廃止され、そのキーワードに分類していたもののうち、趣味や娯楽を目的として主に見たり聞いたりして楽しむコンテンツを分類する「娯楽等情報配信サービス」を新設するなど、一部キーワードが改訂されています。

(3) 年齢別の商品・役務別相談件数

20歳未満や60歳代では、「化粧品」に関する相談が多く寄せられています。

また、20歳代～40歳代では、退去時に高額な原状回復費用を請求されたといった、「賃貸住宅」に関する相談が最も多く、50歳代や70歳代以上では、身に覚えのない料金を請求されたといった架空請求など、「商品一般」に関する相談が最も多くなっています。

年齢別相談件数

(単位：件数)

順位	1		2		3		4		5	
20歳未満	化粧品	23	娯楽等情報配信サービス	18	健康食品	13	商品一般	11	賃貸住宅	10
									理美容	10
20歳代	賃貸住宅	133	理美容	68	内職・副業	55	電気	54	化粧品	44
30歳代	賃貸住宅	110	商品一般	61	化粧品	33	融資サービス	30	紳士・婦人洋服	26
40歳代	賃貸住宅	70	商品一般	69	紳士・婦人洋服	56	化粧品	52	健康食品	48
50歳代	商品一般	113	化粧品	112	紳士・婦人洋服	59	賃貸住宅	55	健康食品	53
									娯楽等情報配信サービス	53
60歳代	化粧品	95	商品一般	94	インターネット通信サービス	54	娯楽等情報配信サービス	49	移動通信サービス	46
70歳代	商品一般	184	化粧品	74	インターネット通信サービス	52	娯楽等情報配信サービス	42	移動通信サービス	40
80歳以上	商品一般	95	健康食品	33	化粧品	29	移動通信サービス	24	電報・固定電話	22
不明	商品一般	122	賃貸住宅	41	インターネット通信サービス	37	移動通信サービス	33	電気	31

(4) 契約購入形態別件数

令和3年度の特徴としては、増加の傾向にあった「通信販売」に関する相談は減少しましたが、依然として最も多い相談件数となっています。

また、令和2年度に一旦減少した「訪問販売（購入）」や「電話勧誘販売」に関する相談は再び増加しました。

(単位：件数)

契約購入形態	3年度	2年度	各購入形態の相談例
通信販売	3,480	3,981	<ul style="list-style-type: none"> インターネット通販で注文した商品が届かない。 商品を「お試し」、「1回だけ」のつもりで注文したが複数回の定期購入が条件だった。
店舗購入	1,652	1,868	<ul style="list-style-type: none"> 店舗に出向いて説明を聴き、売買契約をしたが、後日請求された内容が店舗で聴いた説明と異なっていた。
訪問販売	589	527	<ul style="list-style-type: none"> 自宅に業者が突然訪問し、その場で売買契約をしたが、よく考えると不要だった。解約したい。
電話勧誘販売	352	306	<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がよく考えると不要だった。解約したい。
その他無店舗	133	191	<ul style="list-style-type: none"> 展示会でお得だと思い健康食品を購入したが、よく考えると不要だった。解約したい。
マルチ・マルチまがい	73	92	<ul style="list-style-type: none"> 知人から商品を売ると簡単にお金を稼げると聞き、サイトで登録し会員になったが、全く稼ぐことができなかった。 サービスを受けられるうえ、人を紹介すると報酬が得られるという話を聞き、費用を支払って会員になったが、解約したい。
訪問購入	46	34	<ul style="list-style-type: none"> 「不要な物はないか。」と買取りの電話があり、自宅への来訪を承諾したが、来訪時に、売る気のない貴金属まで買取りを迫られた。
ネガティブ・オプション（送り付け商法）	26	41	<ul style="list-style-type: none"> 注文していない商品が代引きで届いた。どうしたらよいか。 外国から身に覚えのないマスクが送り付けられてきた。
その他	2,879	3,269	<ul style="list-style-type: none"> 自身が購入したものではなく、他人から贈与を受けた商品に関する相談 単なる相談窓口の問合せや商品、役務の安全性等の問合せなど、販売や購入とは無関係な相談 多重債務に関する相談 等

※ キーワードは、「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）により分類している。

【用語説明】

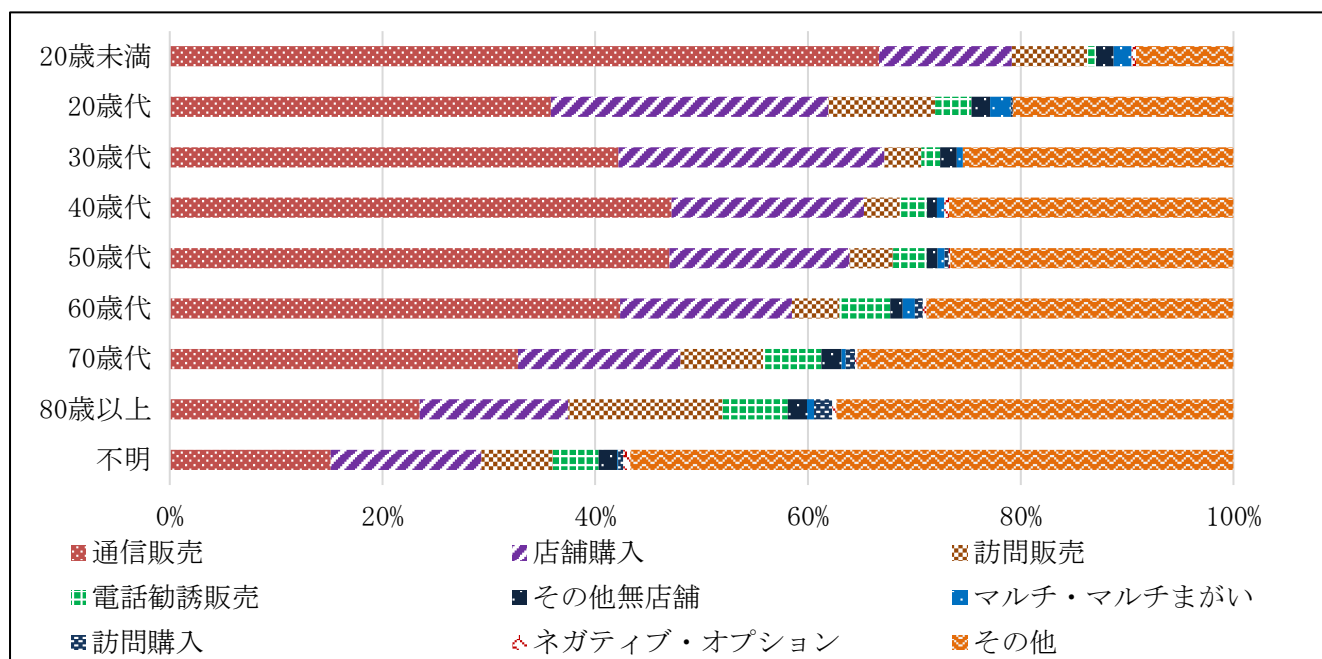
マルチ・マルチまがい	商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく特徴がある。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅等、営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受けて、又は売買契約を締結して物品等を購入する方法。

(5) 年齢別の契約購入形態別相談件数

全ての年代において「通信販売」に関する相談が最も多くなっています。

(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
通信販売	160	368	378	611	699	513	413	180	158	3,480
店舗購入	30	268	224	234	252	196	193	107	148	1,652
訪問販売	17	103	31	44	61	54	98	111	70	589
電話購入販売	2	35	16	33	47	58	69	47	45	352
その他無店舗	4	18	14	12	15	14	24	14	18	133
マルチ・マルチまがい	4	20	5	9	10	14	5	5	1	73
訪問購入	0	2	0	0	6	9	11	13	5	46
ネガティブ・オプション	1	0	0	6	2	4	3	3	7	26
その他	22	213	228	346	396	350	446	286	592	2,879
合計	240	1,027	896	1,295	1,488	1,212	1,262	766	1,044	9,230



(6) 新型コロナウイルス関連の相談について

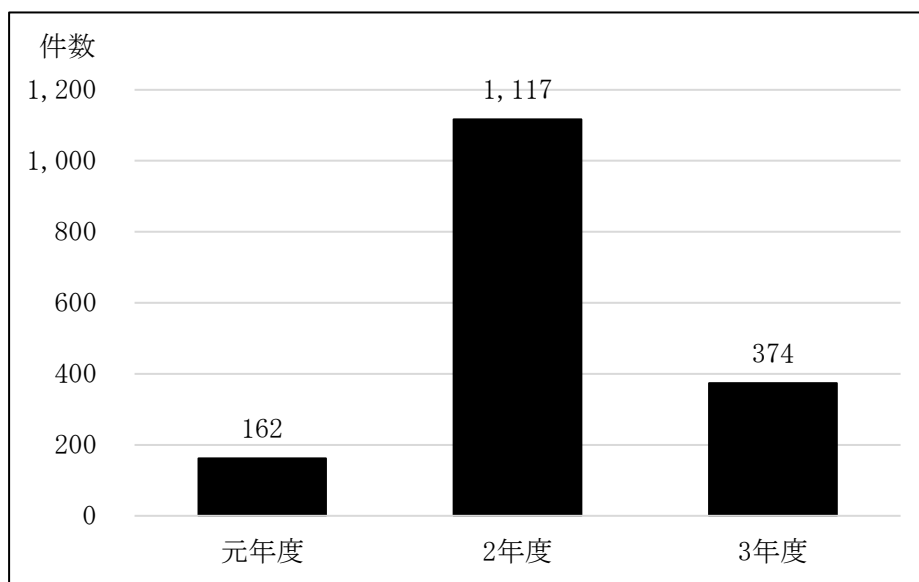
令和2年1月頃から相談が寄せられ始め、その後徐々に増加し、第1回目の緊急事態宣言が出された同年4月に相談件数がピークとなりましたが、「新しい生活様式」の定着やワクチンの接種率向上等の感染対策が進んだことなどから、相談件数は徐々に減少し、令和3年度は月平均30件程度となっています。

令和3年度の主な相談内容としては、「新型コロナウイルス感染症の影響により結婚式や宿泊する予定だったホテルをやむを得ずキャンセルしたところ、高額なキャンセル料を請求された。」や「新型コロナウイルスの影響で欠航となった航空券や中止になったイベントの料金を返金してくれない。」といった契約の解除やキャンセル料の取扱いに関する相談、「注文した覚えのないマスクや消毒液が突然送られてきた。」といった新型コロナウイルス感染症に便乗した、生活用品等の送り付けに関する相談が寄せられています。

新型コロナウイルス関連の相談件数

(単位:件数)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
3年度	52	42	33	25	41	34	19	19	28	27	28	26	374
2年度	312	252	129	70	74	42	47	26	35	39	35	56	1,117
元年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	37	118	162



(7) 消費生活土日祝日電話相談の状況について

本市では、消費生活総合センターの閉庁日の緊急の相談先として、京都府と合同で年末年始を除く毎週土・日曜日及び国民の祝日に電話による消費生活相談をNPO法人に委託して実施しています。

令和3年度の相談件数は1,422件となり、令和2年度の1,526件と比べ104件(△6.8%)減少しました。

受付件数

	3年度			2年度		
	件数	日数	日平均	件数	日数	日平均
土曜日	722	51	14.2	742	51	14.5
日曜日	500	51	9.8	579	51	11.4
祝・休	200	15	13.3	205	14	14.6
合計	1,422	117	12.2	1,526	116	13.2