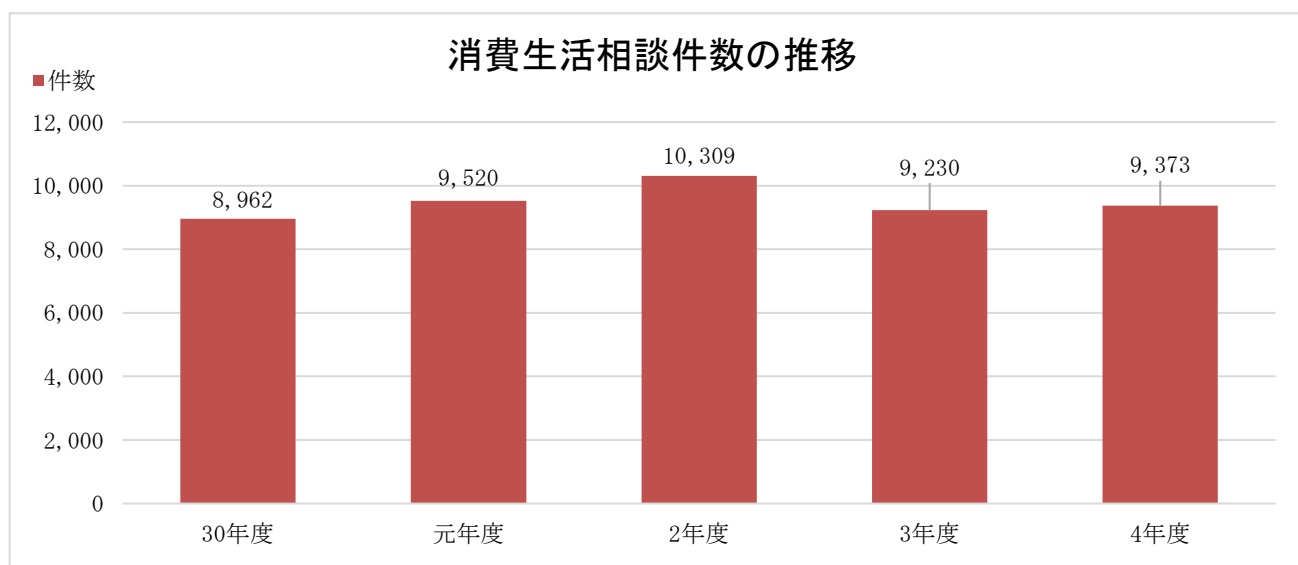


京都市文化市民局
 担当：くらし安全推進部
 消費生活総合センター
 電話：075-366-2250

令和4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4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4年度の特徴

- 1 令和3年度と比較し、相談件数は横ばい
 9,230件（令和3年度） ⇒ 9,373件（令和4年度）
- 2 商品・役務別の件数では、化粧品や理美容に関する相談が増加
 化粧品：476件（令和3年度） ⇒ 817件（令和4年度）
 理美容：133件（令和3年度） ⇒ 329件（令和4年度）
- 3 販売購入形態別の件数では、通信販売に関する相談が増加
 3,480件（令和3年度） ⇒ 3,717件（令和4年度）

(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歳代が契約の当事者となる相談が最も多く、次いで60歳代、40歳代、70歳代の順となっています。

また、令和4年4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられましたが、18歳、19歳の相談件数を見ると、令和3年度と比べて、33件（増減率28.0%）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
4年度	285	1,089	931	1,274	1,605	1,379	1,207	701	902	9,373
3年度	240	1,027	896	1,295	1,488	1,212	1,262	766	1,044	9,230

令和3年度から令和4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	45	62	35	△21	117	167	△55	△65	△142	143
増減率	18.8%	6.0%	3.9%	△1.6%	7.9%	13.8%	△4.4%	△8.5%	△13.6%	1.5%

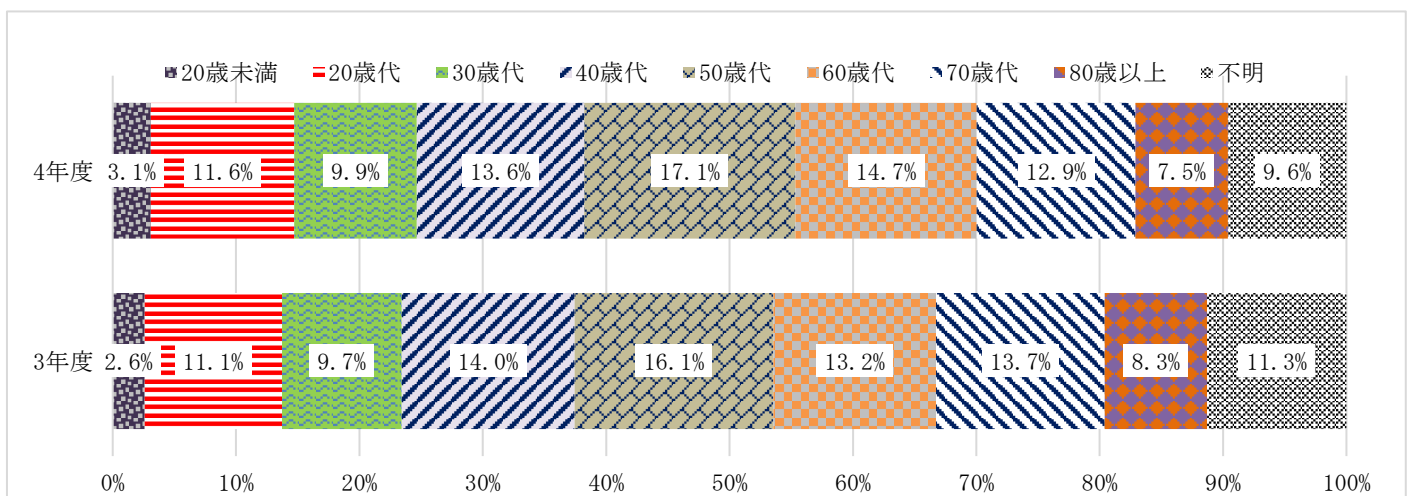
65歳以上からの相談件数について

	65歳～69歳	70歳～74歳	75歳～79歳	80歳～84歳	85歳以上	合計
4年度	623	701	506	400	301	2,531
3年度	565	732	530	437	329	2,593

18歳、19歳からの相談件数について

	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
18歳	35	51	73	55	41
19歳	71	89	86	63	110
合計	106	140	159	118	151

<構成比グラフ>



(2) 商品・役務別相談件数

美容液、クレンジングクリーム等の定期購入に関する相談などである「化粧品」に関する相談が増加し、当センターに最も多く寄せられました。

また、痩せることを目的に行う痩身エステに関する相談などである「理美容」に関する相談も増加しています。

(単位：件数)

順位	商品・役務等	4年度	3年度	用語説明
1	化粧品	817	476	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。
2	商品一般	786	793	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。
3	賃貸住宅	459	473	賃貸マンション、アパートに関する相談。
4	理美容	329	133	痩せることを目的に行う痩身エステや医師の資格を持たない者が行う脱毛エステなどの相談。
5	健康食品	262	265	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	紳士・婦人洋服	229	231	スーツや学生服などの洋服等に関する相談。
	インターネット通信サービス	229	276	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。
7	移動通信サービス	217	261	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。
8	融資サービス	212	235	住宅ローンの返済や消費者金融からの借入れなど、金融機関や貸金業者等からの借入れに関する相談。
9	娯楽等情報配信サービス	194	257	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。
10	電気	157	202	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。

(3) 年齢別の商品・役務別相談件数

20歳代は、痩せることを目的に行う痩身エステに関する相談などである「理美容」の相談が多く、30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」に関する相談が多く寄せられています。

ほかの年代では、美容液などの定期購入の相談が多い「化粧品」や身に覚えのない料金を請求される架空請求などの「商品一般」に関する相談が多く寄せられています。

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	27	娯楽等情報配信サービス	21	理美容	20	商品一般	15	健康食品 賃貸住宅 紳士・ 婦人洋服	12
20歳代	理美容	200	賃貸住宅	121	商品一般	48	内職・副業	43	電気	35
30歳代	賃貸住宅	102	理美容	57	商品一般	50	化粧品	37	紳士・ 婦人洋服	30
40歳代	化粧品	119	商品一般	106	賃貸住宅	72	紳士・ 婦人洋服	46	移動通信サービス	35
50歳代	化粧品	227	商品一般	128	健康食品	63	紳士・ 婦人洋服 賃貸住宅	58	融資サービス	48
60歳代	化粧品	186	商品一般	124	インターネット通信サービス	54	健康食品	40	娯楽等情報配信サービス	32
70歳代	商品一般	139	化粧品	134	健康食品	43	移動通信サービス	42	インターネット通信サービス	38
80歳以上	商品一般	71	化粧品	40	健康食品	37	インターネット通信サービス	20	移動通信サービス	16
不明	商品一般	105	賃貸住宅	35	融資サービス	26	医療	25	電気	22

(4) 契約購入形態別件数

インターネットやテレビコマercialなどを見て商品等を購入する「通信販売」に関する相談が令和3年度と同様、依然として最も多く、続いて、実店舗にて商品を購入・契約する「店舗購入」に関する相談が多く寄せられています。

(単位：件数)

契約購入形態	4年度	3年度	各購入形態の相談例
通信販売	3,717	3,480	<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	1,851	1,652	<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	472	589	<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	332	352	<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	134	133	<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	64	73	<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	30	46	<ul style="list-style-type: none"> 「不用な物はないか。」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）	30	26	<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	2,743	2,879	<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（2021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。

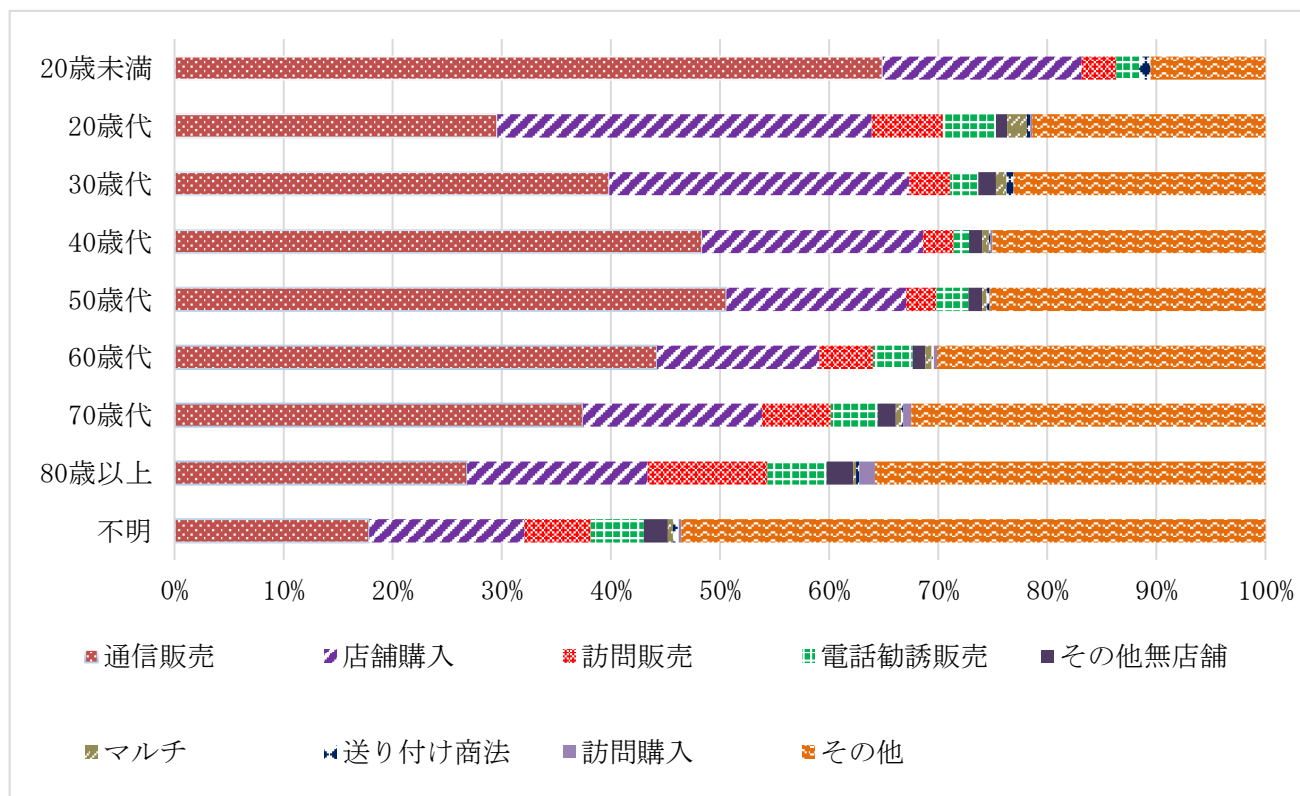
(5) 年齢別の契約購入形態別相談件数

20歳代は「店舗購入」に関する相談が最も多く寄せられています。そのほかの年代では「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	185	322	371	616	812	610	452	188	161	3,717
店舗購入	52	374	256	258	264	205	198	116	128	1,851
訪問販売	9	71	35	36	45	68	76	77	55	472
電話勧誘販売	6	53	24	18	47	50	52	38	44	332
その他無店舗	0	11	15	15	20	16	20	17	20	134
マルチ・マルチまがい	0	20	9	8	7	8	6	2	4	64
訪問購入	0	2	0	2	1	4	9	10	2	30
ネガティブ・オプション	3	3	6	2	4	3	2	2	5	30
その他	30	233	215	319	405	415	392	251	483	2,743
合計	285	1,089	931	1,274	1,605	1,379	1,207	701	902	9,373

<構成比グラフ>



(6) 消費生活総合センター閉庁日の消費生活相談の状況について

消費生活総合センターの閉庁日に、京都市民が消費生活相談をすることができる窓口を令和4年度までは、京都府と合同で委託して実施し、令和5年度からは、相談先を独立行政法人国民生活センターに変更して実施しています。

<受付件数>

	4年度			3年度		
	件数	日数	日平均	件数	日数	日平均
土曜日	647	51	12.7	722	51	14.2
日曜日	517	51	10.1	500	51	9.8
祝・休	178	14	12.7	200	15	13.3
合計	1,342	116	11.6	1,422	117	12.2