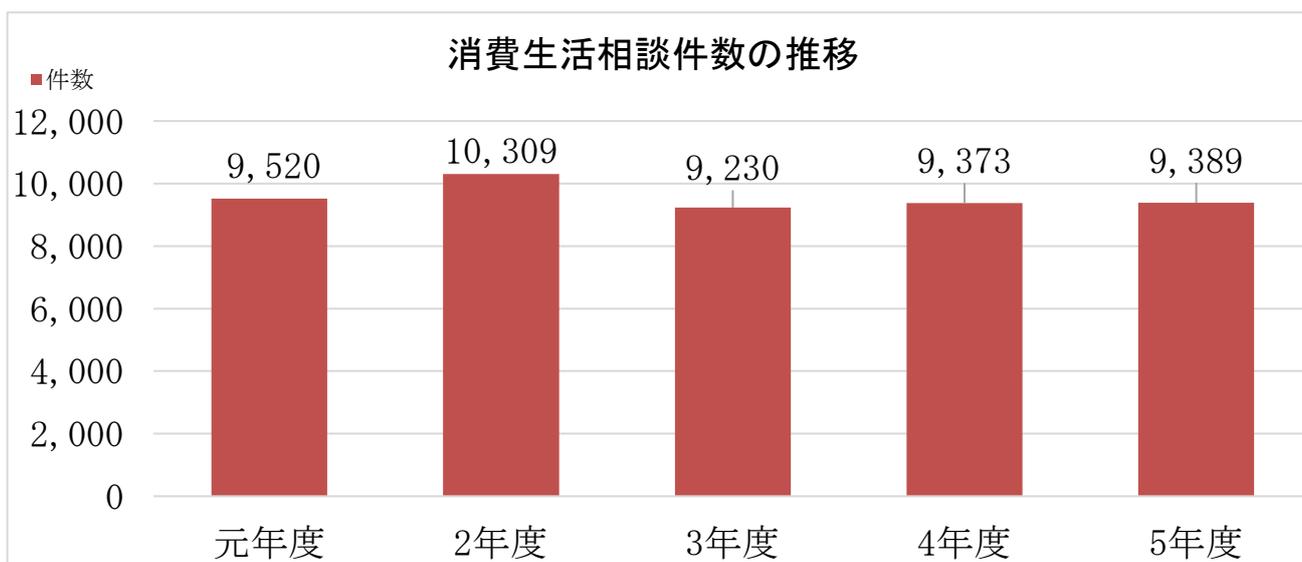


京都市文化市民局
 担当：くらし安全推進部
 消費生活総合センター
 電話：075-366-2250

令和5年度消費生活相談の概況

この度、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5年度の概況を発表します。



令和5年度の特徴

I 令和4年度と比較し、相談件数はほぼ横ばい。

9,373件（令和4年度） ⇒ 9,389件（令和5年度）

⚠ 65歳以上の高齢者からの相談割合は、過去5年間で最高（28.7%）。

II 商品・役務別の件数では、商品一般（商品の分類を特定できない相談で、架空請求を含む）に関する相談が最も多い。

⚠ 架空請求など、身に覚えのない、請求や問合せには十分に御注意を！

III 販売購入形態別の件数では、通信販売に関する相談が最も多い。

⚠ インターネット通販で注文した商品が届かない等の相談が多く寄せられています。利用される通販サイトが悪質なものでないか、十分に御注意を！

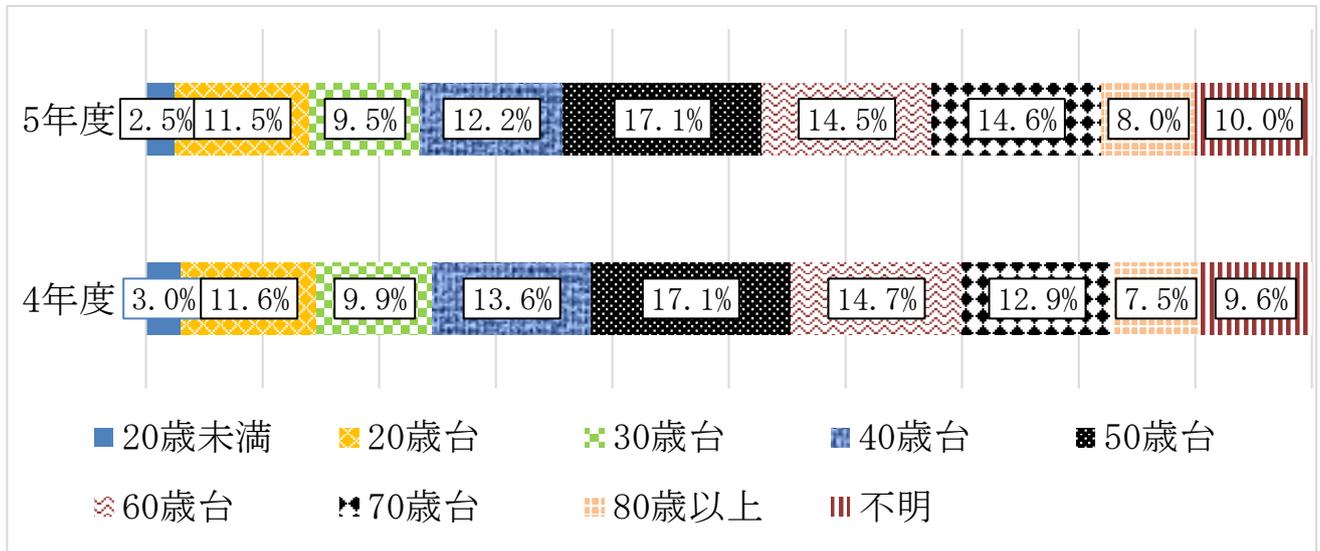
1 年齢別の相談件数及び同構成比

年齢別の相談件数は、50歳台が契約の当事者となる相談が最も多く寄せられ、次いで70歳台、60歳台、40歳台の順となっています。

(単位：件数)

	20歳未満	20歳台	30歳台	40歳台	50歳台	60歳台	70歳台	80歳以上	不明	合計
5年度	234	1,083	894	1,147	1,606	1,362	1,371	755	937	9,389
4年度	285	1,089	931	1,274	1,605	1,379	1,207	701	902	9,373
増減件数	△ 51	△ 6	△ 37	△ 127	1	△ 17	164	54	35	16
増減率	△17.9%	△0.6%	△4.0%	△10.0%	0.1%	△1.2%	13.6%	7.7%	3.9%	0.2%

<構成比グラフ>



2 商品・役務別相談件数

架空請求など、商品が特定できない「商品一般」に関する相談や、美容液、クレンジングクリーム等の定期購入などの「化粧品」に関する相談が多く寄せられました。

(単位：件数)

順位	商品・役務等	5年度	(参考) 4年度
1位	商品一般	785	786
2位	化粧品	635	817
3位	賃貸マンション・アパート	465	459
4位	健康食品	299	262
5位	融資サービス	254	212
6位	インターネット通信サービス	236	229
7位	理美容	204	329
8位	医療	193	155
9位	移动通信サービス	190	217
10位	紳士・婦人洋服	177	229
~~~~~			
14位	娯楽等情報配信サービス	165	194
18位	電気	137	157
19位	内職・副業	134	90
21位	注文住宅（増改築）	123	126
28位	放送	79	73
55位	魚介類	42	51

※ 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。

【用語説明】

商品一般	複数の分類にまたがる相談や商品が特定できない相談。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）、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る。
化粧品	洗顔料、美容液、育毛剤や白髪染め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・器具でないものに関する相談。
賃貸マンション・アパート	集合住宅（マンスリー・ウィークリーマンション含む）の賃貸借やシェアハウス等に関する相談。
健康食品	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。
融資サービス	住宅ローンの返済や消費者金融からの借入れなど、金融機関や貸金事業者等からの借入れに関する相談。
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や光ファイバー等の接続回線に関する相談。
理美容	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。
医療	医師が行う医療サービスに関する相談。
移動通信サービス	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に関する相談。
紳士・婦人洋服	スーツや学生服などの洋服等に関する相談。
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。見たり聴いたりし、情報そのものを楽しむものに関する相談。
電気	電気供給事業者の勧誘方法や契約変更に関する相談等。
内職・副業	本業以外の仕事で収入を得る、サイドビジネスなどに関する相談。
注文住宅（増改築）	戸建住宅に係る相談のうち、注文住宅やリフォーム、大規模修繕等に関する相談。
放送	テレビやラジオ等の放送やその受信料などに関する相談。
魚介類	カニやホタテ、高級魚など、高額な海産物の購入等に関する相談。

### 3 年齢別の商品・役務別相談件数

20歳未満では、脱毛エステの契約などの「理美容」や副業や投資の勧誘を受けて情報商材を購入してしまったなどの「内職・副業」に関する相談が多く、20歳台も「理美容」に関する相談が多く寄せられています。

30歳台では、退去時に高額な原状回復費用を請求されたといった「賃貸マンション・アパート」に関する相談が多く、ほかの年代では、美容液の定期購入などの「化粧品」や「商品一般」に関する相談が多く寄せられています。

(単位：件数)

順位	1位		2位		3位		4位		5位	
20歳未満	理美容 内職・副業	12	商品一般	11	電気 化粧品 賃貸マンション・アパート	10	健康食品 紳士・婦人洋服	7	玩具・遊具 インターネット通信サービス 教室・講座 娯楽等情報配信サービス 医療	5
20歳台	理美容	121	賃貸マンション・アパート	105	商品一般	57	内職・副業	53	教室・講座	44
30歳台	賃貸マンション・アパート	108	商品一般	56	融資サービス 理美容	35	医療	30	教室・講座	29
40歳台	商品一般	94	賃貸マンション・アパート	64	化粧品	58	紳士・婦人洋服	44	健康食品	40
50歳台	化粧品	151	商品一般	131	賃貸マンション・アパート	62	融資サービス	60	健康食品	57
60歳台	化粧品	169	商品一般	117	健康食品	60	インターネット通信サービス	34	紳士・婦人洋服	33
70歳台	化粧品	145	商品一般	127	インターネット通信サービス	52	健康食品	49	移動通信サービス	45
80歳以上	商品一般	86	健康食品	44	化粧品	41	移動通信サービス	24	インターネット通信サービス	23
不明	商品一般	106	賃貸マンション・アパート	48	融資サービス インターネット通信サービス	28	医療	26	化粧品	24

#### 4 販売購入形態別件数

インターネットやテレビコマーシャル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4年度と同様、依然として最も多く、次いで、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)

順位	販売購入形態	5年度	(参考) 4年度
1位	通信販売	3,538	3,717
2位	店舗購入	1,733	1,851
3位	訪問販売	511	472
4位	電話勧誘販売	414	332
5位	その他無店舗	111	134
6位	訪問購入	59	30
7位	マルチ・マルチまがい	39	64
8位	ネガティブ・オプション (送り付け商法)	28	30
—	その他	2,956	2,743

※ 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）により分類しています。

【各購入形態の相談例】

通信販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット通販で注文した商品が届かない。</li> <li>・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。</li> </ul>
店舗購入	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	自宅に事業者が突然来訪し、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	事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	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。
訪問購入	「不要なものはないか。」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、売るつもりのない貴金属まで買取りを迫られた。
マルチ・マルチまがい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知人から商品を売ると簡単にお金を稼げると聞き、費用を支払って会員になったが、全く稼ぐことができなかった。</li> <li>・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。</li> </ul>
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・外国から身に覚えのない商品が送り付けられてきた。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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等。</li> </ul>

【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	購入事業者が、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。

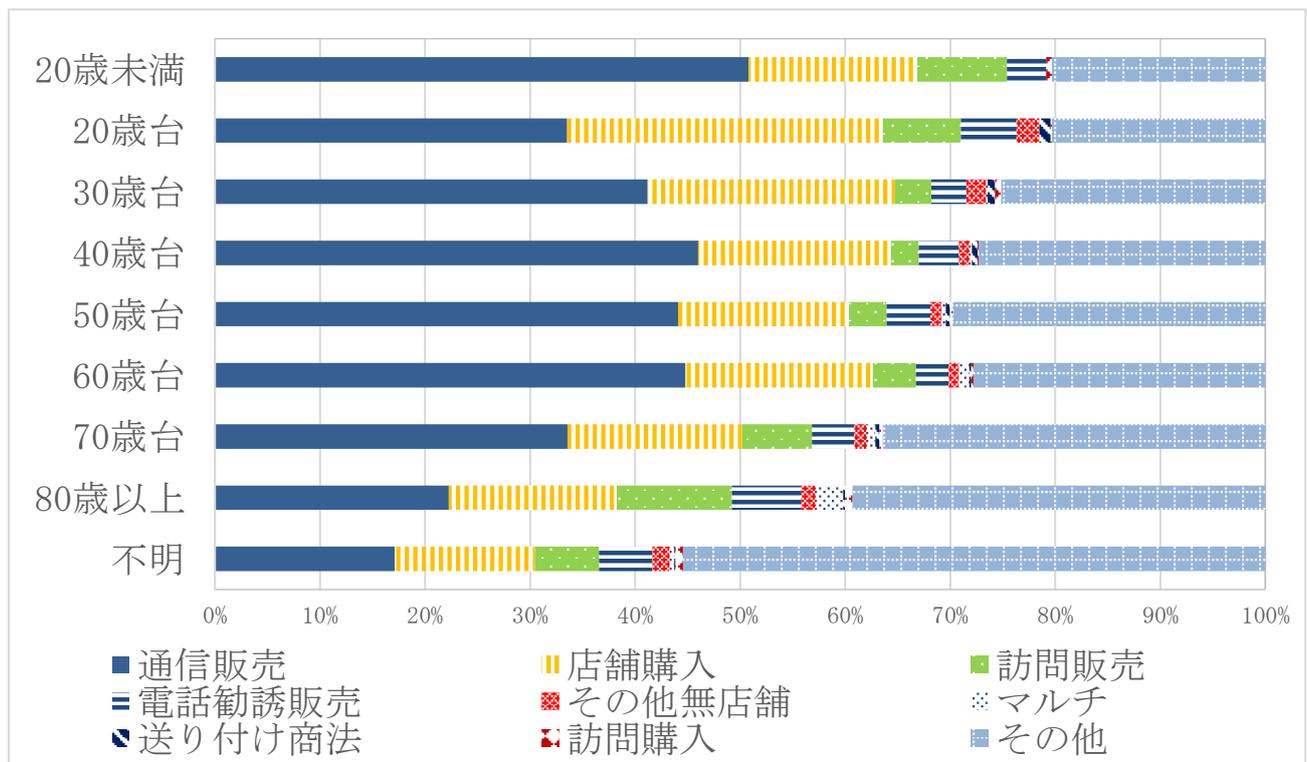
## 5 年齢別の販売購入形態別相談件数

全ての年代で「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられています。

(単位：件数)

	20歳未満	20歳台	30歳台	40歳台	50歳台	60歳台	70歳台	80歳以上	不明	合計
通信販売	122	362	359	528	719	625	489	172	162	3,538
店舗購入	41	308	215	219	262	231	220	114	123	1,733
訪問販売	17	87	36	32	56	52	94	80	56	510
電話勧誘販売	9	63	35	43	62	46	60	46	50	414
その他無店舗	0	20	16	12	15	11	14	9	14	111
訪問購入	0	0	2	3	7	14	12	18	3	59
マルチ・マルチまがい	0	10	5	6	5	5	5	1	2	39
ネガティブ・オプション	1	2	4	1	4	2	4	4	6	28
その他	44	231	222	303	477	376	473	311	520	2,957
合計	234	1,083	894	1,147	1,607	1,362	1,371	755	936	9,389

### <構成比グラフ>

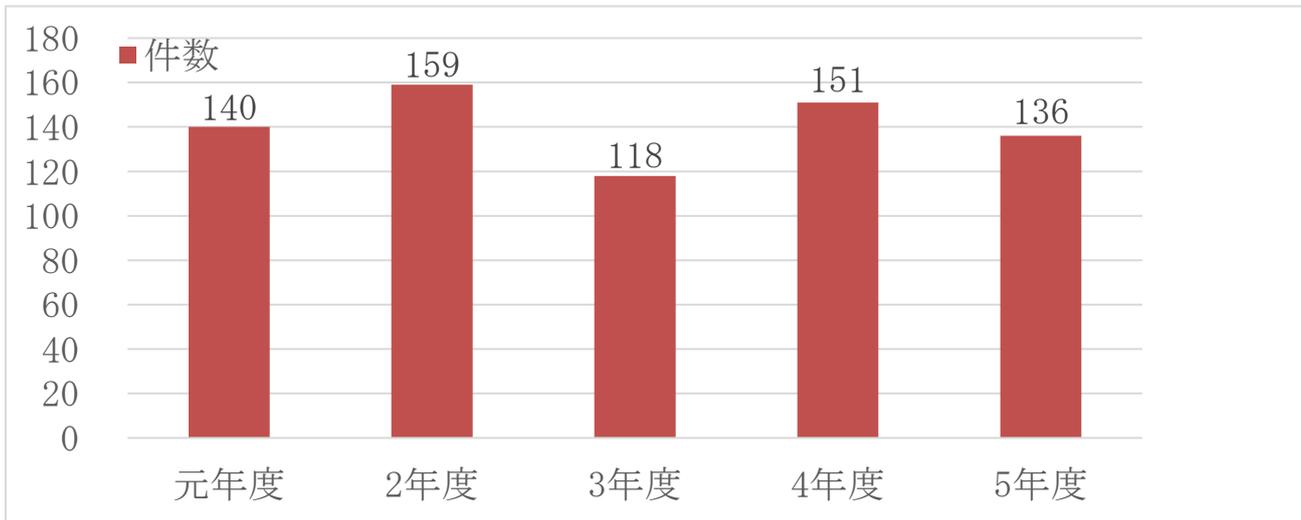


## 6 18、19歳からの消費生活相談概要

成年（18歳以上）になると、親の同意を得ずに、様々な契約ができるようになります。自身で契約した経験が少ないため、契約する際は、十分に内容やリスクを理解したうえで、慎重な判断が必要となります。

### (1) 過去5年間の相談件数

成年年齢引下げがあった令和4年度と比較し、相談件数が減少しました。



### (2) 商品・役務別相談件数

全体の件数（P3）と比較すると脱毛エステなどの「理美容」に関する相談、副業や投資の勧誘を受けて情報商材を購入してしまったなどの「内職・副業」に関する相談が多い傾向にあります。

(単位：件数)

順位	商品・役務等	5年度
1位	理美容	11
	内職・副業	11
3位	電気	10
	賃貸マンション・アパート	10
5位	商品一般	7

(参考) 4年度
17
5
3
12
6

#### 【用語説明】

情報商材	インターネットの通信販売等で、副業、投資やギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている情報。
------	-----------------------------------------------------------

### (3) 販売購入形態別相談件数

全体の件数（P5）と同様、インターネットやテレビコマーシャルなどを見て商品等を購入する「通信販売」に関する相談が最も多く、次いで、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）

順位	販売購入形態	5年度	(参考) 4年度
1位	通信販売	48	78
2位	店舗購入	28	36
3位	訪問販売	17	9
4位	電話勧誘販売	8	6
5位	ネガティブ・オプション (送り付け商法)	1	2
—	訪問購入	0	0
	その他無店舗	0	0
	マルチ・マルチまがい	0	0
—	その他	34	20

#### （参考）相談事例

##### ○ 「儲け話」に関する相談

SNSを通じて知り合った事業者から「あなたなら絶対に儲けることができる」と、情報商材の勧誘を受けた。契約には数十万円を支払う必要があったため、複数のクレジットカードを使用して支払った。しばらく経っても儲けが出なかったため、解約を申し出ようとしたが、事業者と連絡が付かない。どうしたらよいか。

（相談者：10歳台・女性）

##### ○ 「脱毛エステ」に関する相談

脱毛エステの契約をしたが、数箇月後に契約先事業者が倒産した。契約金額は数十万円で、施術は1回しか受けていない。返金を求めたい。

（相談者：10歳台・女性）

##### ○ 「電気・ガスの契約」に関する相談

「電気メーターを交換する」とのこと、事業者の訪問を受けた。書類を数点渡され、よく分からないままサインをしたが、契約後に受け取った書類を確認したところ、電気・ガスを別事業者に切り替える契約であることが分かった。元の契約に戻したい。

（相談者：10歳台・男性）

## 7 高齢者（65歳以上）の消費生活相談概要

本市における消費生活相談件数のうち、65歳以上の高齢者からの相談は約3割を占めており、高い水準で推移しています。

デジタル化の進展に伴い、通信販売や通信サービスに関するトラブルなどのインターネット関連の取引に関する消費生活相談が増加しており、また、在宅時間が多い高齢者を狙った訪問販売、電話勧誘販売等によるトラブルに関する相談も引き続き寄せられています。

### (1) 過去5年間の相談件数及び総件数に対する割合

総件数に対する割合が、直近5年間で最も高くなりました。

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
総件数（件）	9,520	10,309	9,230	9,373	9,389
うち65歳以上（件）	2,699	2,773	2,593	2,531	2,691
割合（％）	28.4	26.9	28.1	27.0	28.7

### (2) 商品・役務別相談件数

全体の件数（P3）と比較すると美容液の定期購入などの「化粧品」やインターネット回線の契約等の「インターネット通信サービス」、スマートフォンの契約等の「移動通信サービス」に関する相談が多い傾向にあります。

（単位：件数）

順位	商品・役務等	5年度	(参考) 4年度
1位	化粧品	261	254
2位	商品一般	257	264
3位	健康食品	125	99
4位	インターネット通信サービス	91	83
5位	移動通信サービス	79	71
6位	注文住宅（増改築）	60	51
7位	賃貸マンション・アパート	50	44
8位	電気	49	37
9位	娯楽等情報配信サービス	47	61
10位	放送	45	42

### (3) 販売購入形態別相談件数

全体の件数（P 5）と同様、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」に関する相談が最も多く、次いで、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）

順位	販売購入形態	5年度	(参考) 4年度
1位	通信販売	930	912
2位	店舗購入	420	397
3位	訪問販売	196	194
4位	電話勧誘販売	124	115
5位	訪問購入	35	22
6位	その他無店舗	28	44
7位	マルチ・マルチまがい	8	12
	ネガティブ・オプション (送り付け商法)	8	5
—	その他	942	830

## (参考) 相談事例

### ○ 「定期購入」に関する相談

70歳台の父がスマートフォンから白髪染めを注文したところ、定期購入の契約になっていたようだ。父は高齢で目が悪く細かい字が読めないため、定期購入の契約であると申込ページに記載されていることが分からなかったとのこと。商品が何本も届き代金を請求されている。解約させたい。(相談者：40歳台・男性)

### ○ 「架空請求」に関する相談

身に覚えのない契約について「裁判所に訴状が提出された」と記載されたはがきが届いた。はがきに書かれた電話番号に連絡するよう記載されている。どうすればよいか。  
(相談者：70歳台・男性)

### ○ 「住宅のリフォーム」に関する相談

近隣で屋根工事をしていた事業者が自宅に訪問してきた。自宅の屋根や外壁は古く、事業者の不具合を指摘され、早急に工事をするように勧められたため、その場でリフォーム工事の契約をした。しかし、家族に相談すると反対されたため、考え直した。解約したい。  
(相談者：70歳台・男性)

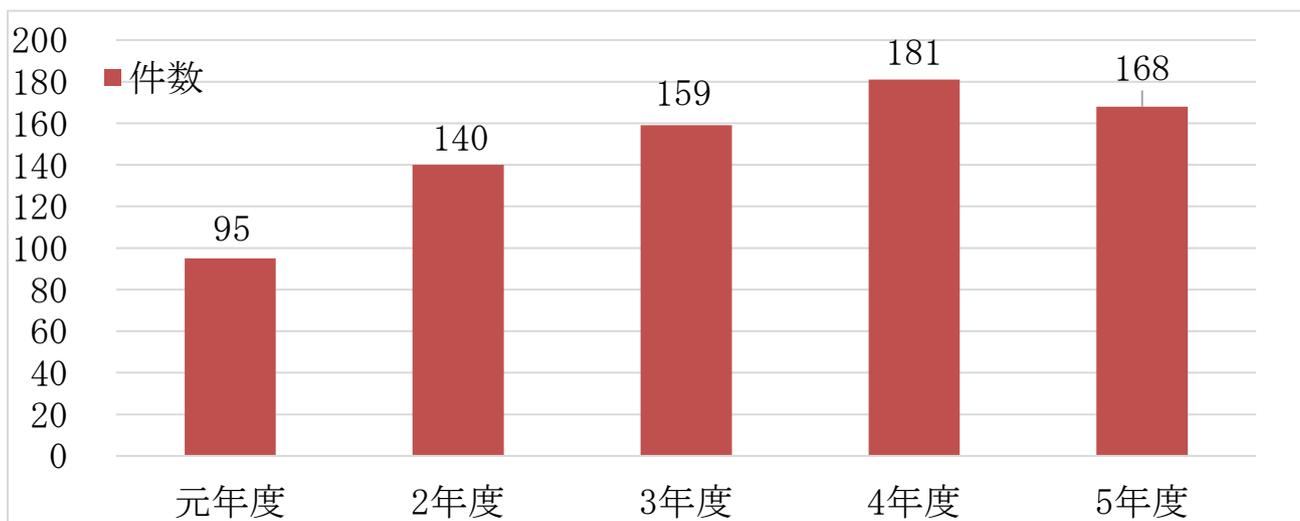
## 8 障がい者等の消費生活相談概要

障がい者等の契約トラブルでは、判断力の不足や契約内容への理解不足につけ込まれて生じるケースがみられます。

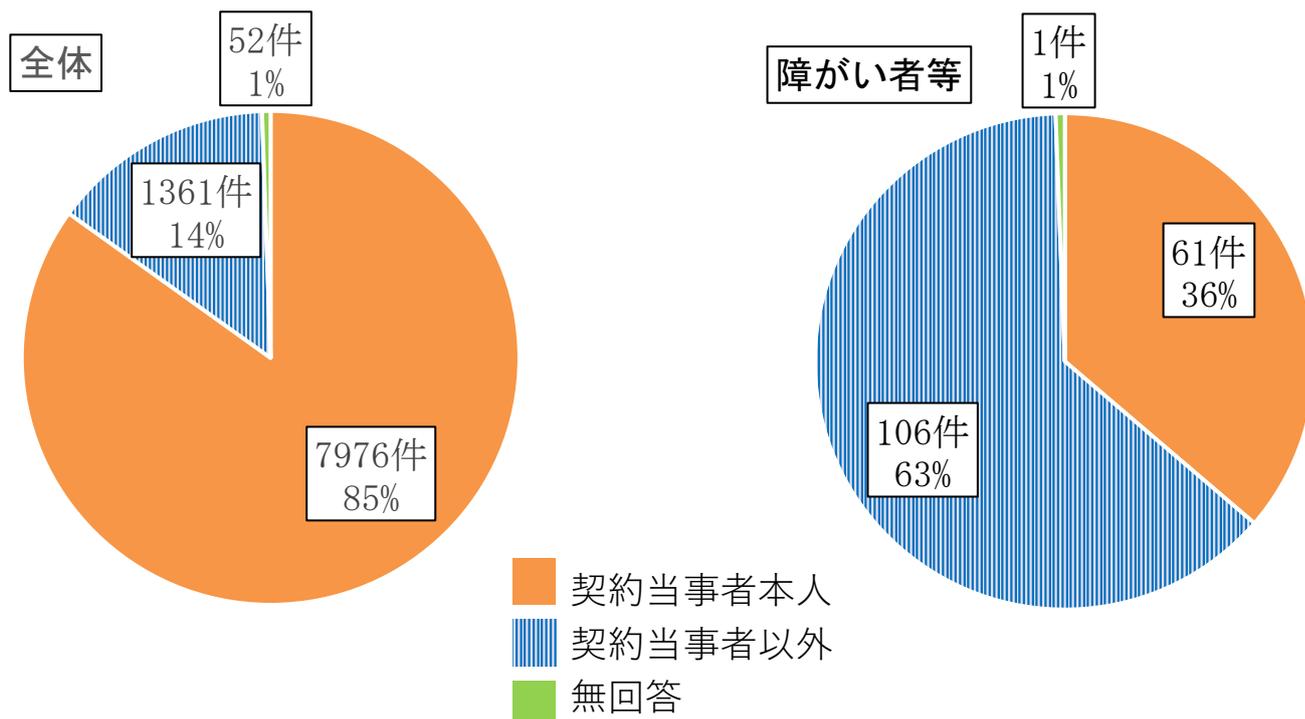
また、消費生活相談は、全体と比較すると、契約当事者以外から相談が寄せられるケースが多くみられます。本人がトラブルにあっているという認識がないケースもあり、家族など、周囲の気配りが重要です。

### (1) 過去5年間の相談件数推移

令和4年度と比較すると、減少していますが、近年は増加傾向にあります。



### (2) 契約当事者本人と契約当事者以外からの相談割合



### (3) 商品・役務別相談件数

全体の件数（P 3）と比較するとインターネット回線の契約等の「インターネット通信サービス」やスマートフォンの契約等の「移動通信サービス」、高額な海産物の電話勧誘等の「魚介類」に関する相談が多い傾向にあります。

(単位：件数)

順位	商品・役務等	5年度
1位	商品一般	22
2位	化粧品	16
3位	健康食品	13
4位	インターネット通信サービス	7
	移動通信サービス	7
	魚介類	7

(参考) 4年度
11
16
15
1
6
7

### (4) 販売購入形態別相談件数

全体の件数（P 5）と同様、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」に関する相談が最も多く、次いで、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)

順位	販売購入形態	5年度
1位	通信販売	52
2位	店舗購入	30
3位	訪問販売	20
4位	電話勧誘販売	12
5位	訪問購入	3
6位	その他無店舗	1
	マルチ・マルチまがい	1
	ネガティブ・オプション (送り付け商法)	1
—	その他	48

(参考) 4年度
64
24
22
13
3
6
1
0
48

## (参考) 相談事例

### ○ 精神障害がある契約当事者の親族からの相談

精神障害を持つ妻が、自分の知らない間に、携帯電話で化粧品の定期購入の契約をしていた。妻は物忘れがひどく、この契約のことをよく覚えていない様子だった。今すぐ解約をしたいが、どうすればよいか。(相談者：70歳台・男性)

### ○ 発達障害がある契約当事者の親族からの相談

発達障害がある姉が最近、クレジットカードでキャッシングしていることを見つけ、そのお金で化粧品などを買っていることが分かった。しかし、買っているはずの商品が見当たらず、また、私に怒られると思ってか、購入した事業者の情報を全く話してくれない。今後、どのように動けばいいだろうか。(相談者：50歳台・女性)

### ○ 精神障害がある契約当事者からの相談

しばらく前に、街頭で男性に声をかけられ、喫茶店で様々な商品を勧められた。契約書が手元にあり、契約を交わしたと思われるが、当時の記憶はない。商品が自宅に届いたが、支払いができておらず、請求が数箇月延滞している。そのことに気が付いた妹に指摘を受け、相談をした。(相談者：60歳台・女性)