

平成29年度上期（4月～9月）消費者相談状況

平成29年度の上期(4月～9月)に当局消費者相談室で受け付けた消費者相談件数は322件で、前年同期と比べ25件の増加(前年同期比8.4%増)となりました。

	平成28年度(9月末)		平成29年度(9月末)		前年同期比 (増減率)	(参考)平成28年度
	件数	構成比	件数	構成比		件数(事業者相談を含む)
契約関係	241	81.1%	266	82.6%	10.4	547
割賦関係	13	4.4%	14	4.3%	7.7	38
割賦販売	9	3.0%	8	2.5%	▲11.1	28
前払割賦	4	1.3%	6	1.9%	50.0	10
特定商取引法関係	209	70.4%	225	69.9%	7.7	442
訪問販売	70	23.6%	92	28.6%	31.4	147
通信販売	44	14.8%	32	9.9%	▲27.3	82
電話勧誘販売	18	6.1%	25	7.8%	38.9	49
連鎖販売取引等	14	4.7%	14	4.3%	0.0	35
特定継続的役務提供	44	14.8%	39	12.1%	▲11.4	88
業務提供誘引販売取引	9	3.0%	7	2.2%	▲22.2	20
訪問購入	10	3.4%	16	5.0%	60.0	21
先物取引	0	0.0%	1	0.3%		1
サービス	7	2.4%	8	2.5%	14.3	21
契約その他	12	4.0%	18	5.6%	50.0	45
製品関係	10	3.4%	11	3.4%	10.0	26
品質性能	4	1.3%	5	1.6%	25.0	5
安全性	4	1.3%	3	0.9%	▲25.0	8
表示	2	0.7%	2	0.6%	0.0	8
規格	0	0.0%	1	0.3%		0
計量・価格	0	0.0%	0	0.0%		5
個人情報	1	0.3%	2	0.6%	100.0	2
その他	45	15.2%	43	13.4%	▲4.4	118
合計	297	100.0%	322	100.0%	8.4	693

上期表中の件数は事業者相談を除外してあります。

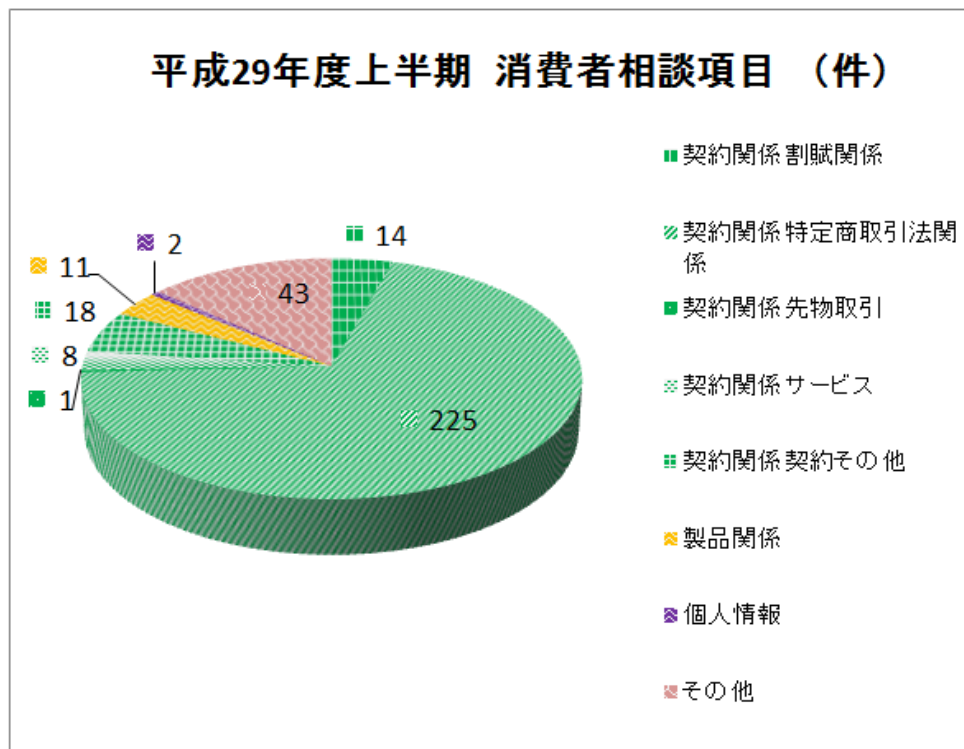
参考：事業者相談 平成28年度 86件（内 上期 54件）  
平成29年度 上期 57件

注

- i) 『割賦販売』とは、割賦販売法にいう割賦販売(自社割賦、信用購入あっせん及びローン提携販売を含み、前払割賦を除きます)及びクレジットカード全般に関する相談をいいます。『前払割賦』とは、割賦販売法にいう「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する相談をいいます。
- ii) 『訪問購入』とは、特定商取引法にいう訪問購入(物品を購入する事業者が、営業所等以外の場所で売買契約の申し込みや契約を締結して行う物品の購入)に関する相談をいいます。
- iii) 『契約その他』とは、特定商取引法関係、割賦関係及び先物取引関係、サービス関係に該当しない当省所管物資及び役務の契約に関する相談をいいます。なお、『サービス』は平成29年度より『製品関係』から『契約関係』に組み替えているため、平成28年度分についても本表においては『契約関係』に計上しています。
- iv) 『製品関係』は、製品の品質・安全性等に関する相談をいいます。
- v) 『その他』とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。

## 【相談件数概況】

- (1) 相談の種類を項目別にみると、「契約関係」(割賦関係、特定商取引法関係、先物取引、サービス、契約その他を合計したもの)は266件(前年同期比10.4%増)、「製品関係」の相談が11件(同10.0%増)、「その他」の相談が43件(同4.4%減)となっています。
- (2) 「契約関係」の相談を項目別にみると、「特定商取引法関係」が225件(同7.7%増)と最も多く、全体の約7割を占めています(詳細は次頁参照)。また、「割賦関係」に関する相談は14件(同7.7%増)でした。事項別にみると「割賦販売」が8件(同11.1%減)で、主な相談内容は、クレジットカードに関するものが増えています。「前払割賦」は6件(同50.0%増)で、主な相談内容は冠婚葬祭互助会の解約にかかるものでした。
- (3) 「製品関係」に関する相談は11件(同10.0%増)で、製品の品質性能にかかる情報提供等がありました。



【特定商取引法関係の相談事例の特徴】

- (1) 訪問販売に関する相談では、外壁や屋根等の工事、修理・修繕に関する相談が突出して多く、次に、新聞購読契約に関する相談が多くみられました。
- (2) 通信販売に関する相談では、商品別にみると、健康食品に関する相談が多く、相談内容別では、意図しない定期購入にかかる相談が多くみられました。
- (3) 電話勧誘販売に関する相談では、締結した契約が電話勧誘販売取引に該当するかどうかという相談が多くみられ、商品別では、健康食品にかかる相談が多く寄せられました。
- (4) 連鎖販売取引に関する相談では、解約にかかる相談が多くみられました。幅広い商品に相談が寄せられました。
- (5) 特定継続的役務取引に関する相談では、クーリング・オフや中途解約といった契約解除に関する相談が多く寄せられました。役務別では、エステティックサロンに関する相談が突出して多く、次に学習塾にかかる相談が多くみられました。
- (6) 業務提供誘引販売取引に関する相談では、締結した契約が業務提供誘引販売取引に該当するかどうかという相談が多くみられ、なかでもホームページ開設にかかる消費者トラブル事例が多くなっています。
- (7) 訪問購入に関する相談では、法の該当性にかかる相談が多くみられました。

