

平成 29 年度消費者相談概況

平成 30 年 5 月
中部経済産業局
消費者相談室

中部経済産業局では、局内に消費者相談室を設置し、経済産業省所管の法律、物資及びサービスに関する消費者からの相談等を受け付け、助言や情報提供等の消費者相談業務を行っています。平成 29 年度における消費者相談についてとりまとめましたので公表いたします。

1. 概況

平成 29 年度に中部経済産業局において受け付けた相談件数は、671 件で、前年度に比べ 3.2%減少しました。直近 5 年間は緩やかな減少傾向にあります。

事項別にみると、特定商取引法関係の相談件数は 426 件で、対前年度比 3.6%減となりました。同法取引類型別では、訪問販売（同 4.1%増）、電話勧誘販売（同 26.5%増）、連鎖販売取引（同 22.9%増）、訪問購入（同 19.0%増）、が増加した一方、通信販売（同 22.0%減）、特定継続的役務提供（同 28.4%減）、業務提供誘引販売（同 20.0%減）、と減少しました。

割賦関係の相談件数は 31 件で、対前年度比 18.4%減となりました。

また、製品関係の相談件数は 24 件で、対前年度比 7.7%減となりました。

中部経済産業局としましては、引き続き消費者からの相談に対し、適切かつ迅速に助言や情報提供等を行い、消費者行政に的確に反映されるよう関係機関と連携しつつ対応に努めてまいります。

２．平成 29 年度相談件数（全体）

（１）事項別件数と対前年度比

事項	平成27年度		平成28年度		平成29年度		
	件数	構成比%	件数	構成比%	件数	構成比%	前年度比%
割賦関係	46	5.8	38	5.5	31	4.6	▲ 18.4
割賦販売	34	4.3	28	4	19	2.8	▲ 32.1
前払割賦	12	1.5	10	1.4	12	1.8	20.0
特定商取引法関係	543	68.1	442	63.8	426	63.5	▲ 3.6
訪問販売	208	26.1	147	21.2	153	22.8	4.1
通信販売	88	11	82	11.8	64	9.5	▲ 22.0
電話勧誘販売	57	7.2	49	7.1	62	9.2	26.5
連鎖販売取引	62	7.8	35	5.1	43	6.4	22.9
特定継続的役務提供	83	10.4	88	12.7	63	9.4	▲ 28.4
業務提供誘引販売取引	21	2.6	20	2.9	16	2.4	▲ 20.0
訪問購入	24	3	21	3	25	3.7	19.0
先物取引	2	0.3	1	0.1	3	0.4	200.0
サービス	23	2.9	21	3	16	2.4	▲ 23.8
契約その他	57	7.2	45	6.5	56	8.3	24.4
製品関係	19	2.4	26	3.8	24	3.6	▲ 7.7
品質性能	5	0.6	5	0.7	6	0.9	20.0
安全性	2	0.3	8	1.2	10	1.5	25.0
表示	6	0.8	8	1.2	4	0.6	▲ 50.0
規格	1	0.1	0	0	1	0.1	
計量・価格	5	0.6	5	0.7	3	0.4	▲ 40.0
個人情報	1	0.1	2	0.3	7	1.0	250.0
その他	106	13.3	118	17	108	16.1	▲ 8.5
合計	797		693		671		▲ 3.2

注

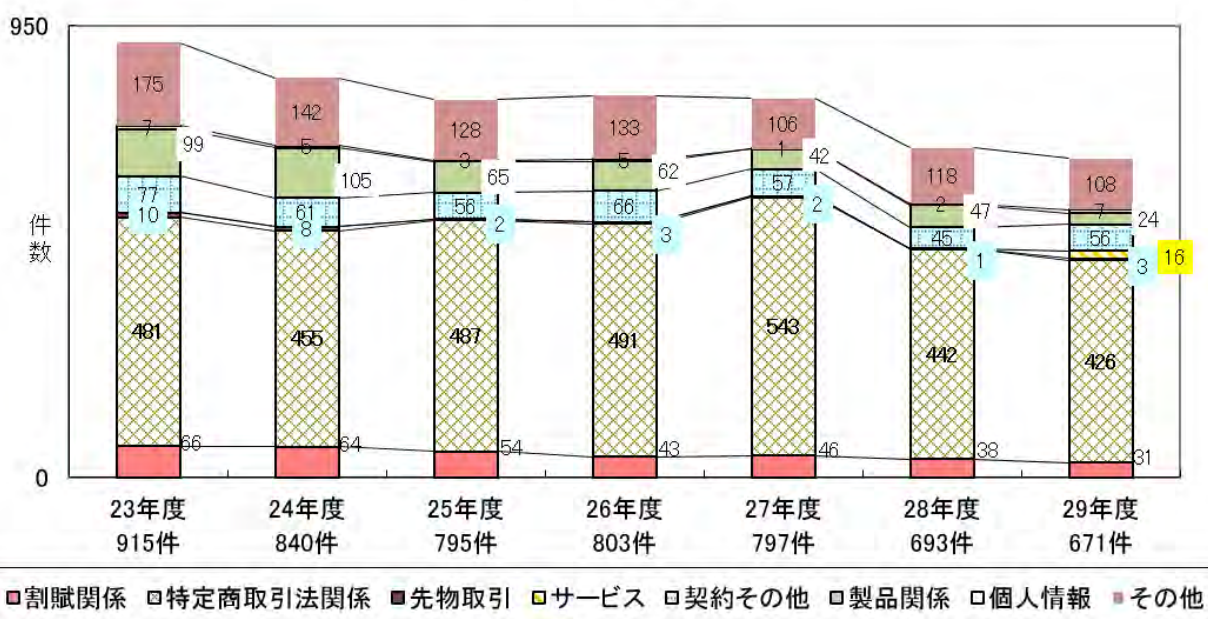
- i) 『割賦販売』とは、割賦販売法にいう割賦販売（自社割賦、信用購入あっせん及びローン提携販売を含み、前払割賦を除きます）及びクレジットカード全般に関する相談をいいます。『前払割賦』とは、割賦販売法にいう「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する相談をいいます。
- ii) 『訪問購入』とは、特定商取引法にいう訪問購入（物品を購入する事業者が、営業所等以外の場所で売買契約の申し込みや契約を締結して行う物品の購入）に関する相談をいいます。
- iii) 『契約その他』とは、特定商取引法関係、割賦関係及び先物取引関係、サービス関係に該当しない当省所管物資及び役務の契約に関する相談をいいます。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年度以前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』とは、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。
- vi) 構成比は小数点第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100にならないことがあります。

(2) 相談件数の推移



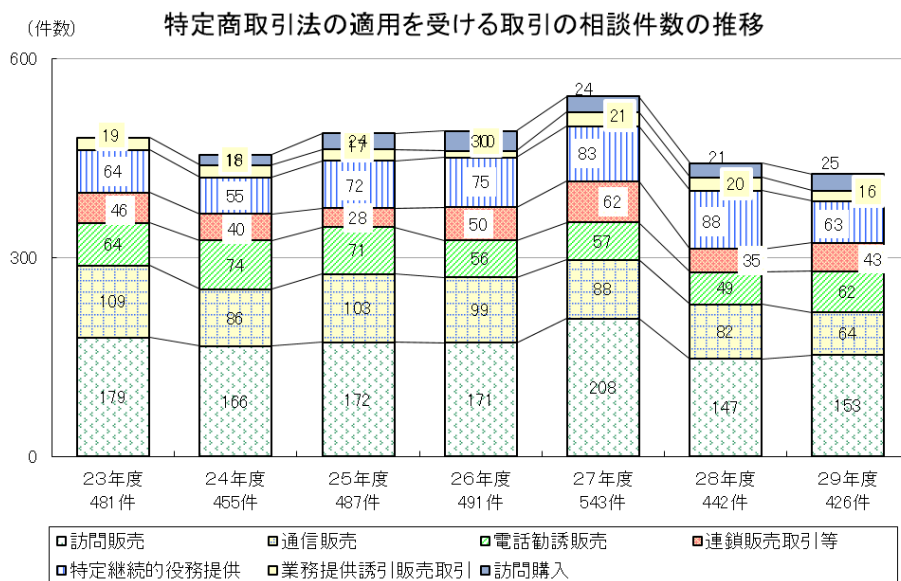
(3) 事項別件数の推移

事項別件数の推移



- ①「割賦販売」と「前払割賦」の合計は、31件（前年度比18.4%減、全体構成比4.6%）で、クレジットカードにかかる相談、解約にかかる相談が目立ちました。
- ②「特定商取引法関係」は、426件（前年度比3.6%減、全体構成比63.5%）と相談全体の半数を超えています。（内訳は（4）に記載。）
- ③「先物取引」は、3件（全体構成比0.4%）でした。
- ④「サービス」は、16件（前年度比23.8%減、全体構成比2.4%）でした。
- ⑤「契約その他」は、56件（前年度比24.4%増、全体構成比8.3%）で、太陽光パネルにかかる相談や注文した覚えのない健康食品の送りつけにかかる相談が目立ちました。
- ⑥「製品関係（品質性能、安全性、表示、規格、計量・価格）」は、24件（前年度比7.7%減、全体構成比3.6%）でした。
- ⑦「個人情報」は、7件（全体構成比1.0%）でした。
- ⑧「その他」は、108件（前年度比8.5%減、全体構成比16.1%）でした。相談内容は多岐にわたっていますが、特に運輸、通信サービス、電力等に関する相談が多く見られました。

(4) 「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）



※訪問購入は、特定商取引法の改正により、平成25年2月21日より導入された取引類型

「訪問販売」は、153件（前年度比4.1%増、全体構成比22.8%）で、リフォーム工事や修理・修繕に関する相談が最も多く、SNSをきっかけにした契約に関する相談も多く寄せられました。

「通信販売」は、64件（前年度比22.0%減、全体構成比9.5%）で、健康食品に関する相談が多く寄せられました。また、インターネット取引における相談も多く見受けられました。

「電話勧誘販売」は、62件（前年度比26.5%増、全体構成比9.2%）で、電話勧誘販売の該当性に関する相談が多く寄せられました。

「連鎖販売取引」は、43件（前年度比22.9%増、全体構成比6.4%）で、行政処分を受けた事業者に関する相談や連鎖販売取引の該当性に関する相談が多く寄せられました。

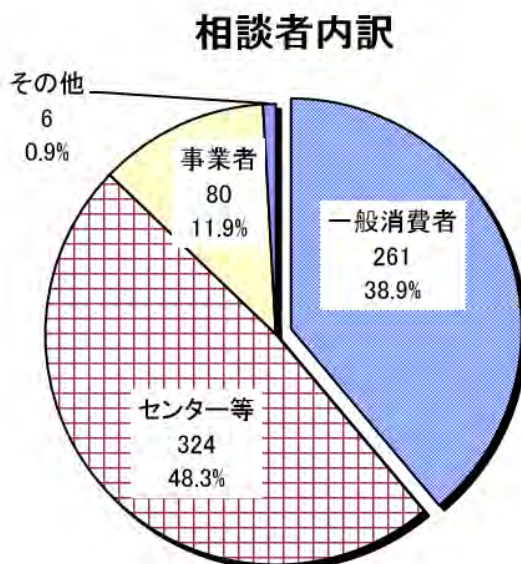
「特定継続的役務提供」は、63件（前年度比28.4%減、全体構成比9.4%）で、エステティックサロンに関する相談が最も多く全体の半数を占めました。次に学習塾に関する相談が多く寄せられました。

「業務提供誘引販売取引」は、16件（前年度比20.0%減、全体構成比2.4%）で、業務提供誘引販売取引の該当性にかかる相談が多く寄せられました。

「訪問購入」は、25件（前年度比19.0%増、全体構成比3.7%）で、クーリング・オフに関する相談が多く寄せられました。

3. 相談者の内訳

消費生活センター等からの相談は 324 件（全体構成比 48.3%）となり、相談件数のほぼ半数を占めました。



- ※ 1 全体構成比は小数点第 2 位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも 100 にならないことがあります。
- ※ 2 『センター等』とは、中部管内の地方自治体等に設置された消費生活センター等を示しており、センター等からの相談は、特定商取引法に関するものが多く寄せられています。

中部経済産業局としては、引き続き個別の相談に対して助言等を行うほか、消費者相談の概況についてホームページ上で公開していくこととしています。

また、寄せられた消費者相談は、消費者安全法の規定に基づき、相談者の個人情報に配慮した上でその概要を消費者庁に通知し、消費者トラブル情報の一元化に努めています。

経済産業局は、消費者庁との密接な連携のもと、特定商取引法に違反する行為を行った事業者に対する行政処分を実施しています。詳しくは特定商取引法ガイド (<http://www.no-trouble.go.jp/>) を御覧下さい。