

平成30年度上期（4月～9月）消費者相談状況

平成30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277件で、前年同期と比べ45件の減少(前年同期比14.0%減)となりました。

	平成29年度(9月末)		平成30年度(9月末)		前年同期比 (増減率)	(参考)平成29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	266	82.6%	224	80.9%	▲ 15.8	532
割賦関係	14	4.3%	14	5.1%	0.0	31
割賦販売	8	2.5%	9	3.2%	12.5	19
前払割賦	6	1.9%	5	1.8%	▲ 16.7	12
特定商取引法関係	225	69.9%	187	67.5%	▲ 16.9	426
訪問販売	92	28.6%	65	23.5%	▲ 29.3	153
通信販売	32	9.9%	44	15.9%	37.5	64
電話勧誘販売	25	7.8%	32	11.6%	28.0	62
連鎖販売取引等	14	4.3%	11	4.0%	▲ 21.4	43
特定継続的役務提供	39	12.1%	20	7.2%	▲ 48.7	63
業務提供誘引販売取引	7	2.2%	3	1.1%	▲ 57.1	16
訪問購入	16	5.0%	12	4.3%	▲ 25.0	25
先物取引	1	0.3%	0	0.0%	▲ 100.0	3
サービス	8	2.5%	9	3.2%	12.5	16
契約その他	18	5.6%	14	5.1%	▲ 22.2	56
製品関係	11	3.4%	9	3.2%	▲ 18.2	24
品質性能	5	1.6%	2	0.7%	▲ 60.0	6
安全性	3	0.9%	4	1.4%	33.3	10
表示	2	0.6%	1	0.4%	▲ 50.0	4
規格	1	0.3%	0	0.0%	▲ 100.0	1
計量・価格	0	0.0%	2	0.7%		3
個人情報	2	0.6%	5	1.8%	150.0	7
その他	43	13.4%	39	14.1%	▲ 9.3	108
合計	322	100.0%	277	100.0%	▲ 14.0	671

上記表中の件数は事業者相談を除外してあります。

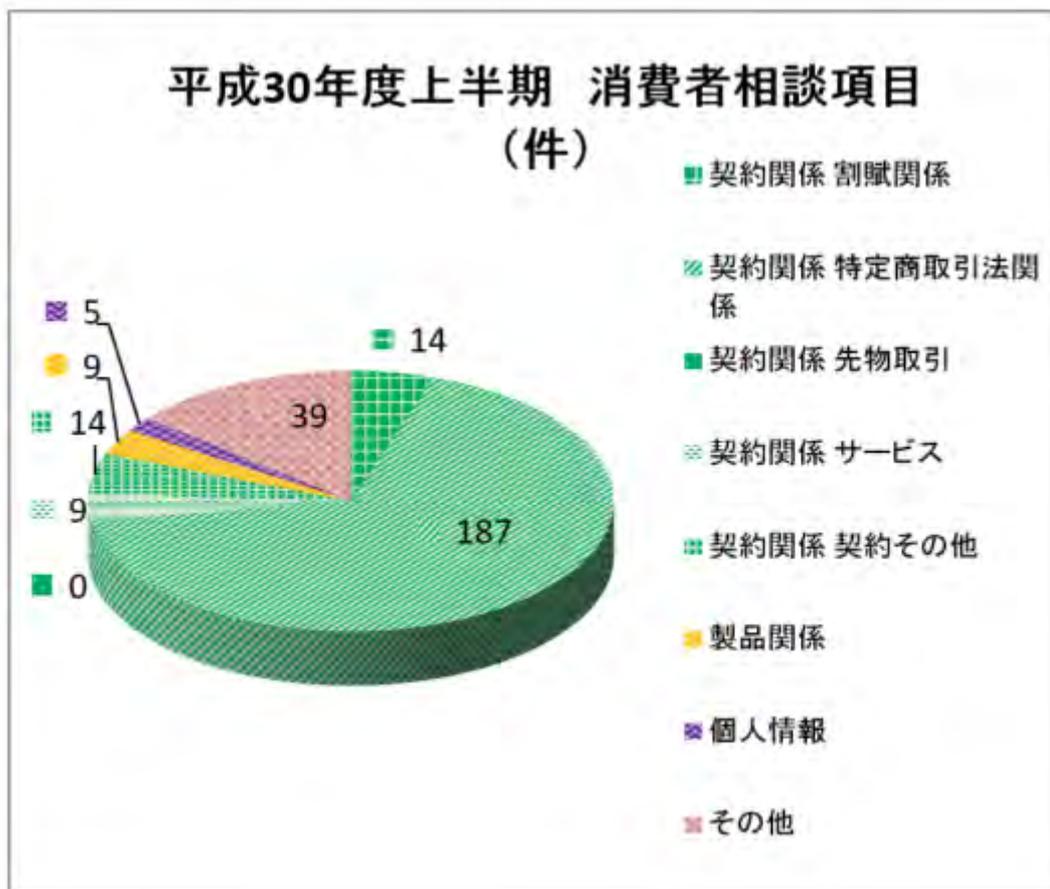
参考：事業者相談 平成29年度 80件（内 上期 57件）
平成30年度 上期 23件

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。
- 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。

【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224件(前年同期比15.8%減)、「製品関係」の相談が9件(同18.2%減)、「個人情報」の相談が5件(同150.0%増)、「その他」の相談が39件(同9.3%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187件(同16.9%減)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(前年同数)でした。事項別にみると「割賦販売」が9件(同12.5%増)で、主な相談内容は、クレジット契約に関するものでした。「前払割賦」は5件(同16.7%減)で、主な相談内容は冠婚葬祭互助会の解約にかかわるものでした。
- (3) 「製品関係」に関する相談を事項別に見ると、「安全性」が4件(同33.3%増)で、製品の安全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】

「特定商取引法関係」を取引類型別にみると、「訪問販売」が65件(前年同期比29.3%減)となり、構成比も23.5%(同5.1ポイント減)と低下した。一方、「通信販売」が44件(同37.5%増)、「電話勧誘販売」が32件(同28.0%増)となり、構成比もそれぞれ15.9%(同6.0ポイント増)、11.6%(同3.8ポイント増)と上昇した。類型別の主な相談内容は以下のとおり。

- (1) 訪問販売に関する相談では、リフォーム等の工事、修理・修繕に関する相談が突出して多くみられました。
- (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最も多く、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や、悪質な勧誘に関する情報提供が多くみられました。
- (4) 連鎖販売取引に関する相談では、幅広い商品について、解約にかかる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、中途解約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寄せられました。
- (7) 訪問購入に関する相談では、クーリング・オフに関する相談が多くみられました。

