

平成31年度（令和元年度）上期（4月～9月）消費者相談状況

平成31年度（令和元年度）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305件で、前年同期と比べ28件の増加（前年同期比+10.1%）となりました。

	平成30年度 9月末		平成31年度 （令和元年度） 9月末		前年同期比 （増減率%）	（参考）平成30年度 件数（事業者相談を含む）
	件数	構成比	件数	構成比		
契約関係	224	80.9%	245	80.3%	9.4	515
割賦関係	14	5.1%	17	5.6%	21.4	38
割賦販売	9	3.2%	12	3.9%	33.3	24
前払割賦	5	1.8%	5	1.6%	0.0	14
特定商取引法関係	187	67.5%	199	65.2%	6.4	426
訪問販売	65	23.5%	65	21.3%	0.0	127
通信販売	44	15.9%	50	16.4%	13.6	97
電話勧誘販売	32	11.6%	24	7.9%	▲ 25.0	65
連鎖販売取引等	11	4.0%	32	10.5%	190.9	55
特定継続的役務提供	20	7.2%	25	8.2%	25.0	55
業務提供誘引販売取引	3	1.1%	0	0.0%	▲ 100.0	9
訪問購入	12	4.3%	3	1.0%	▲ 75.0	18
先物取引関係	0	0.0%	0	0.0%	0.0	1
サービス関係	9	3.2%	10	3.3%	11.1	15
契約その他	14	5.1%	19	6.2%	35.7	35
製品関係	9	3.2%	12	3.9%	33.3	22
品質性能	2	0.7%	4	1.3%	100.0	4
安全性	4	1.4%	4	1.3%	0.0	8
表示	1	0.4%	2	0.7%	100.0	7
規格	0	0.0%	1	0.3%		1
計量・価格	2	0.7%	1	0.3%	▲ 50.0	2
個人情報	5	1.8%	1	0.3%	▲ 80.0	6
その他	39	14.1%	47	15.4%	20.5	108
合計	277	100.0%	305	100.0%	10.1	651

上記表中の件数は事業者相談を除外してあります。

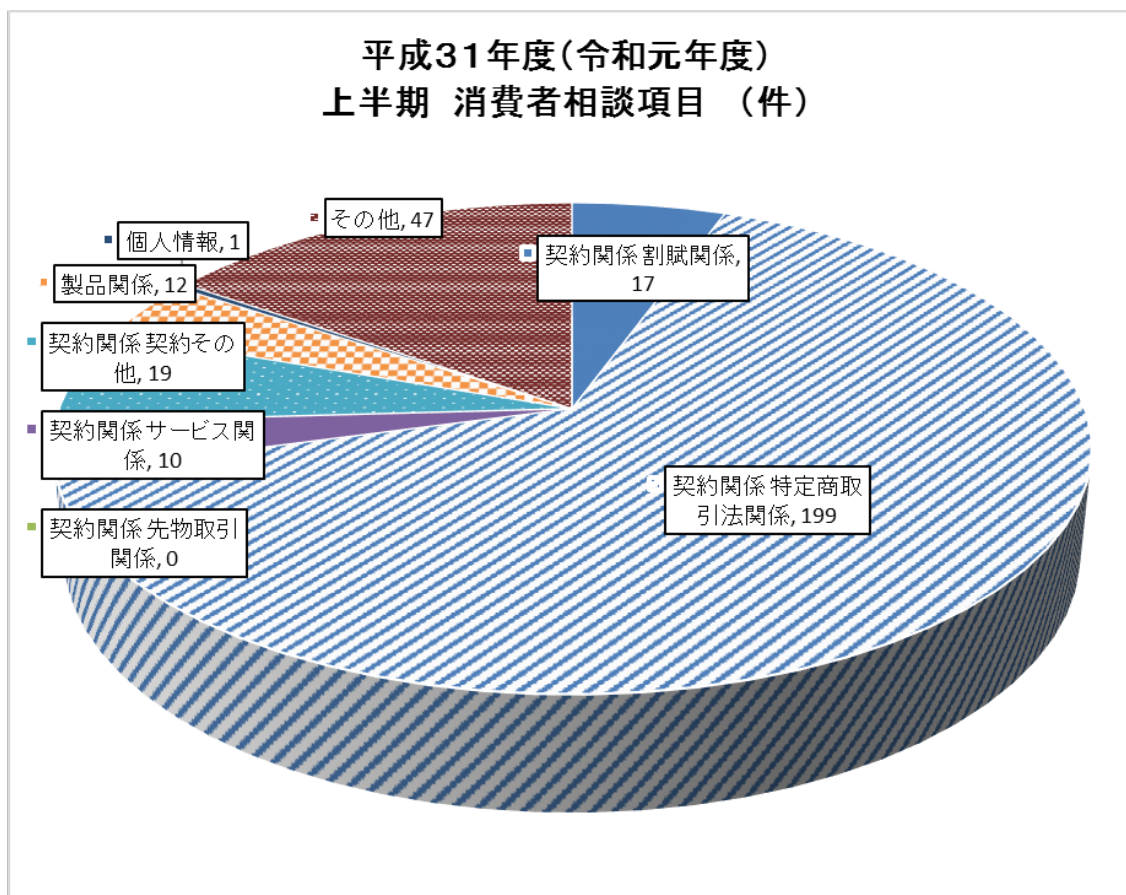
参考：事業者相談 平成30年度 48件（内 上期 23件）
平成31年度 上期 30件

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、先物取引関係、サービス関係、契約その他を合計したもの)は245件(前年同期比+9.4%)、「製品関係」の相談が12件(同+33.3%)、「個人情報」の相談が1件(同▲80.0%)、「その他」の相談が47件(同+20.5%)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199件(同+6.4%)と最も多く、全体の65.2%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17件(同+21.4%)でした。事項別にみると「割賦販売」が12件(同+33.3%)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(前年同数)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」に関する相談を事項別にみると、「品質性能」が4件(同+100%)、「安全性」が4件(前年同数)と多く、製品の品質性能や安全に関す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（前年同数）と最も多かったものの、構成比は21.3%（前年同期比▲2.2ポイント）と低下しました。一方、「通信販売」が50件（同+13.6%）、「連鎖販売」が32件（同+190.9%）となり、構成比もそれぞれ16.4%（同+0.5ポイント）、10.5%（同+6.5ポイント）と上昇しました。類型別の主な相談内容は以下のとおりです。

- (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、健康食品や化粧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への該当性に関する相談や、悪質な勧誘に関する情報提供がありました。
- (4) 連鎖販売取引に関する相談では、健康食品、情報商材ほか幅広い商品についての解約に関する相談や、悪質な勧誘に関する情報提供がありました。
- (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はありませんでした。
- (7) 訪問購入に関する相談では、訪問購入への該当性に関する相談がみられました。

