

令和 2 年度消費者相談概況

令和 3 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。令和 2 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

令和 2 年度に中部経済産業局において受け付けた相談件数は 747 件で、前年度に比べると+10.3%と増加しました。

事項別にみると、特定商取引法関係の相談件数は 532 件（前年度比+23.7%）でした。同法取引類型別では、訪問販売（同+6.3%）、通信販売（同+64.3%）、電話勧誘販売（同+40.7%）、特定継続的役務提供（同+14.8%）、業務提供誘引販売（同 11 倍）及び訪問購入（同+25.0%）が増加した一方、連鎖販売取引（同▲35.8%）が減少しました。

割賦関係の相談件数は 27 件で、前年度比▲22.9%と減少しました。

また、製品関係の相談件数は 17 件で、前年度比▲37.0%と減少しました。

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. 令和2年度相談件数（全体）

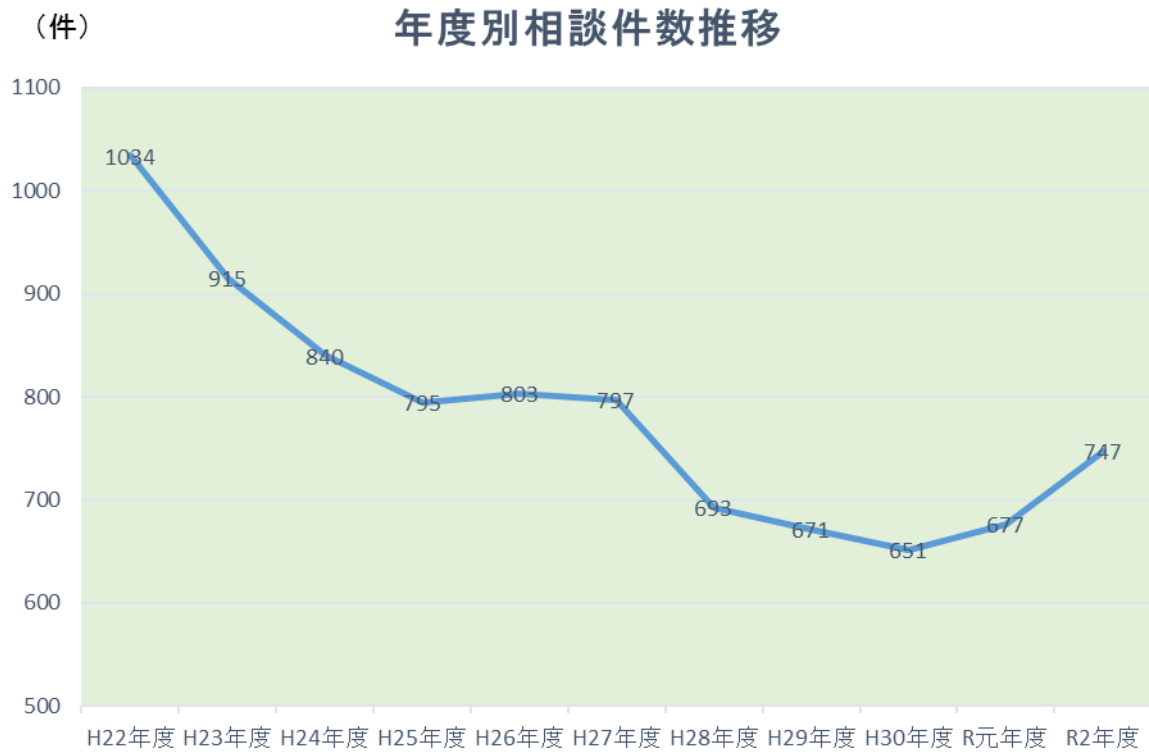
（1）事項別件数と対前年度比

事項	平成30年度		令和元年度		令和2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	38	5.8	35	5.2	27	3.6	▲ 22.9
割賦販売	24	3.7	24	3.5	22	2.9	▲ 8.3
前払割賦	14	2.2	11	1.6	5	0.7	▲ 54.5
特定商取引法関係	426	65.4	430	63.5	532	71.2	23.7
訪問販売	127	19.5	142	21.0	151	20.2	6.3
通信販売	97	14.9	98	14.5	161	21.6	64.3
電話勧誘販売	65	10.0	59	8.7	83	11.1	40.7
連鎖販売取引	55	8.4	67	9.9	43	5.8	▲ 35.8
特定継続的役務提供	55	8.4	54	8.0	62	8.3	14.8
業務提供誘引販売取引	9	1.4	2	0.3	22	2.9	1000.0
訪問購入	18	2.8	8	1.2	10	1.3	25.0
先物取引	1	0.2	1	0.1	1	0.1	0.0
サービス	15	2.3	20	3.0	12	1.6	▲ 40.0
契約その他	35	5.4	43	6.4	40	5.4	▲ 7.0
製品関係	22	3.4	27	4.0	17	2.3	▲ 37.0
品質性能	4	0.6	8	1.2	5	0.7	▲ 37.5
安全性	8	1.2	11	1.6	7	0.9	▲ 36.4
表示	7	1.1	6	0.9	3	0.4	▲ 50.0
規格	1	0.2	1	0.1	0	0.0	▲ 100.0
計量・価格	2	0.3	1	0.1	2	0.3	100.0
個人情報	6	0.9	1	0.1	2	0.3	100.0
その他	108	16.6	120	17.7	116	15.5	▲ 3.3
合計	651		677		747		10.3

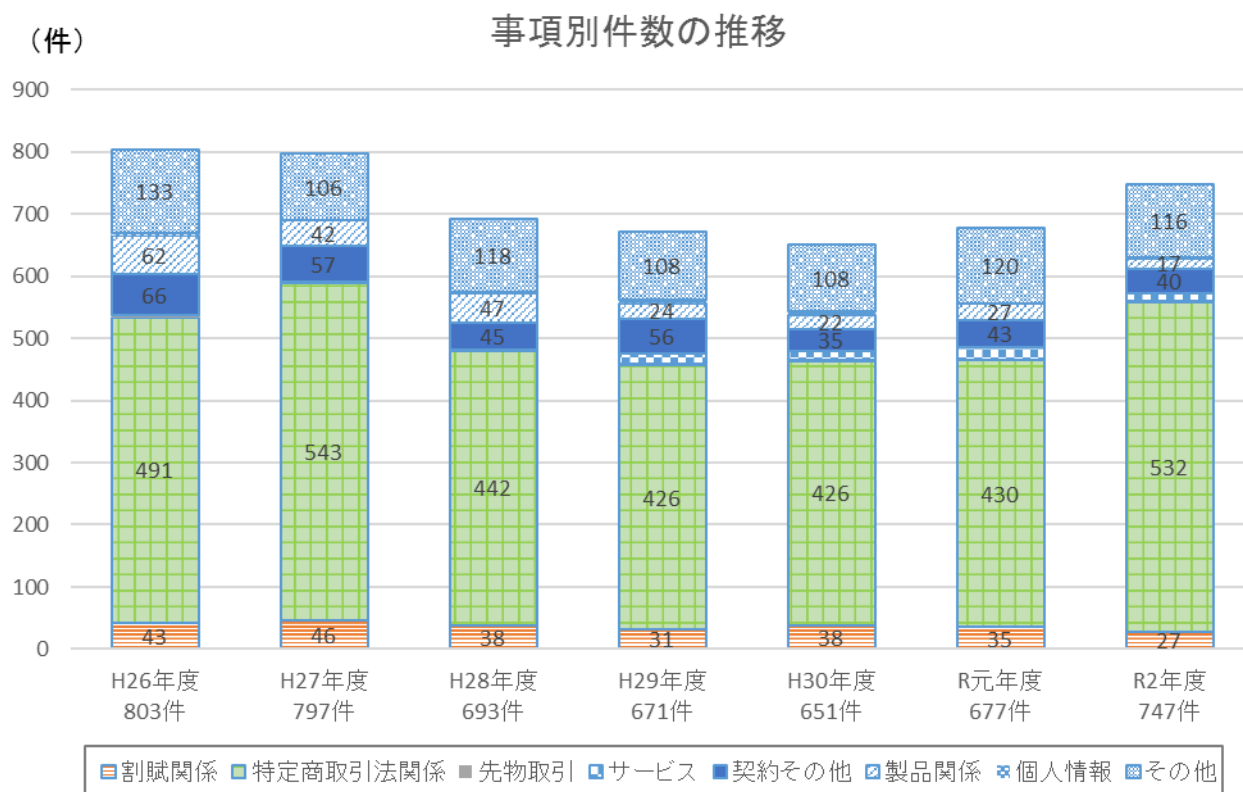
注

- 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) 『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。
- iv) 『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。
- v) 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

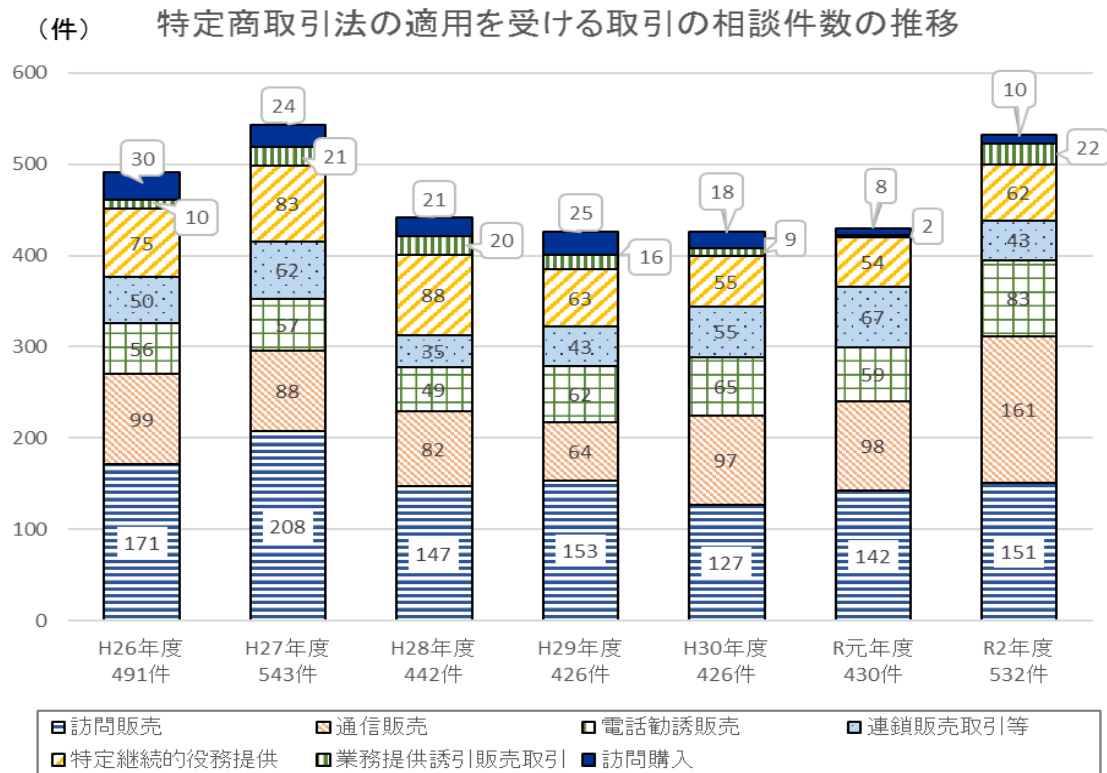


(3) 事項別件数の推移



- ① 「割賦関係」は、27件（前年度比▲22.9%、全体構成比3.6%）で、前払割賦については冠婚葬祭互助会の解約に関する相談、後払割賦についてはクレジットカードの不正利用に関する相談が見られました。
- ② 「特定商取引法関係」は、532件（前年度比+23.7%、全体構成比71.2%）と相談件数全体の約7割を占めております。（内訳は、（4）に記載。）
- ③ 「先物取引」は、1件（全体構成比0.1%）でした。
- ④ 「サービス」は、12件（前年度比▲40.0%、全体構成比1.6%）でした。
- ⑤ 「契約その他」は、40件（前年度比▲7.0%、全体構成比5.4%）で、相談内容は多岐にわたり、ネガティブ・オプションやキャンセルに関する相談が多く見られました。
- ⑥ 「製品関係（品質性能、安全性、表示、規格、計量・価格）」は、17件（前年度比▲37.0%、全体構成比2.3%）でした。
- ⑦ 「個人情報」は、2件（全体構成比0.3%）でした。
- ⑧ 「その他」は、116件（前年度比▲3.3%、全体構成比15.5%）で、相談内容は多岐にわたりますが、新型コロナウイルス関連の相談が目立ちました。

(4) 「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）

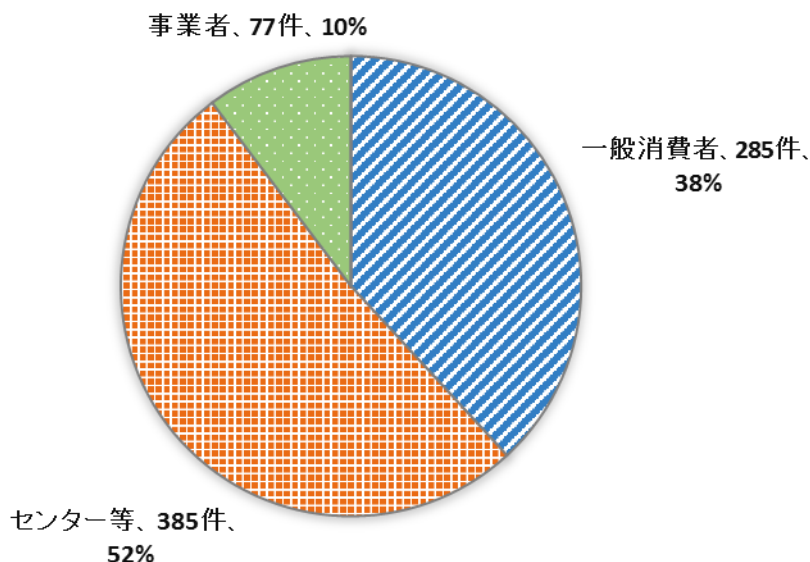


- ① 「訪問販売」は、151件（前年度比+6.3%、全体構成比20.2%）で、リフォーム工事や修理・修繕に関する相談が多く寄せられました。
- ② 「通信販売」は、161件（前年度比+64.3%、全体構成比21.6%）で、インターネット取引に関する相談が多くを占め、特に定期購入や解約に関する相談が多く寄せられました。
- ③ 「電話勧誘販売」は、83件（前年度比+40.7%、全体構成比11.1%）で、電話勧誘販売の該当性に関する相談が多く見受けられ、特にWeb会議サービス等を通じた勧誘に関する相談が多く寄せられました。
- ④ 「連鎖販売取引」は、43件（前年度比▲35.8%、全体構成比5.8%）で、クーリング・オフや行政処分を受けた事業者に関する相談が寄せられました。
- ⑤ 「特定継続的役務提供」は、62件（前年度比+14.8%、全体構成比8.3%）で、エステティックに関する相談が最も多く、次いで結婚相手紹介サービス、学習塾に関する相談が多くを占めました。
- ⑥ 「業務提供誘引販売取引」は、22件（前年度比+1,000.0%、全体構成比2.9%）で、業務提供誘引販売取引の該当性にかかる相談が寄せられました。
- ⑦ 「訪問購入」は、10件（前年度比+25.0%、全体構成比1.3%）で、クーリング・オフに関する相談が見られました。

3. 相談者の内訳

消費生活センター等からの相談は 385 件（全体構成比 52%）となり、相談件数の約半数を占めました。

相談者内訳（令和2年度）



- ※1 全体構成比は小数点第1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/>) を御覧ください。