

令和6年度九州経済産業局における消費者相談の概要

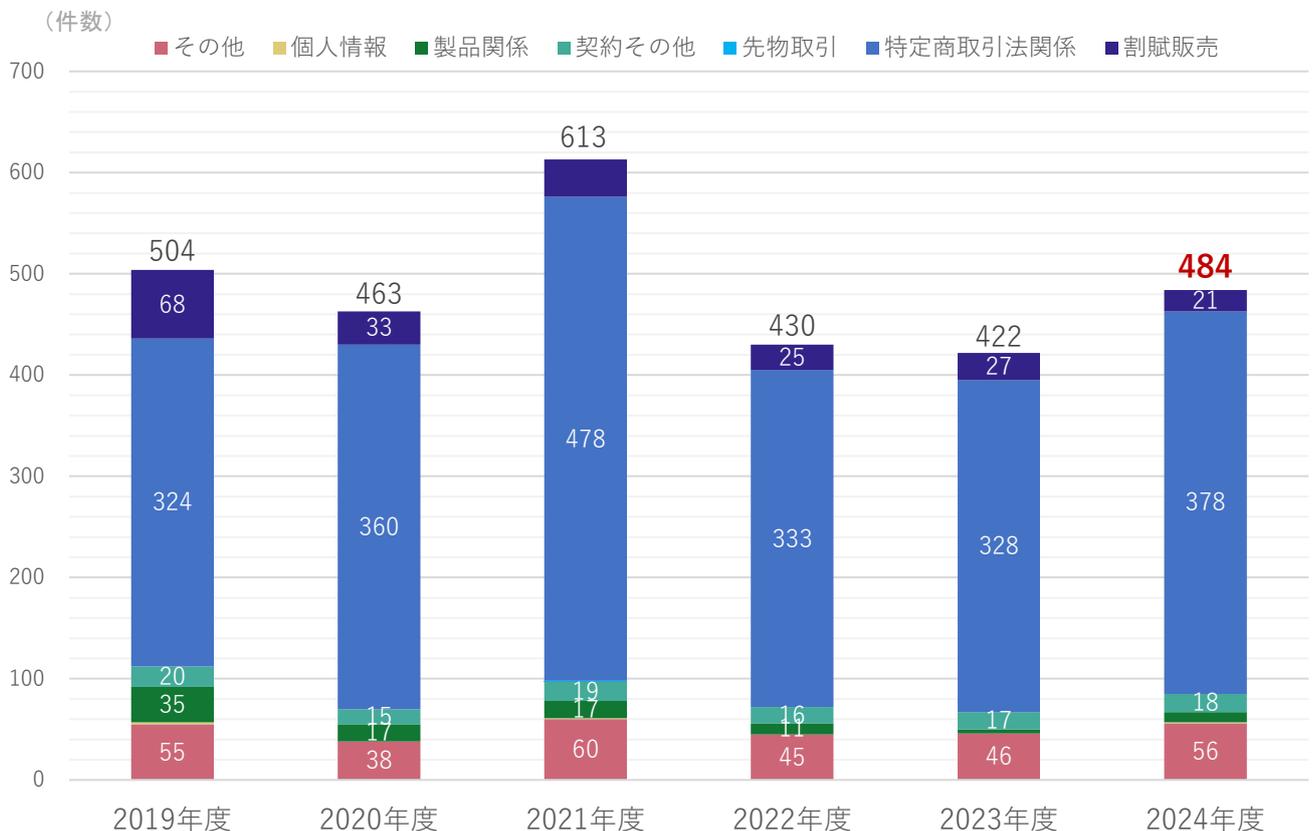
九州経済産業局では、経済産業省の所管する法律や製品、サービスおよび消費者取引に関する消費者の方々からの相談を受け、助言や情報提供等を行うとともに、消費者取引をめぐるトラブルや製品事故を未然に防止するための普及・啓発などを行っています。

当局消費者相談室に寄せられた2024年度の消費者相談の概要を取りまとめましたので公表します。

1. 概況

- ・ 2024年度における当局の消費者相談件数は484件で、前年度（422件）に比べて、62件の増加（前年度比+14.7%）となりました。
- ・ 内訳をみると、前年度に比べて「割賦関係」が6件（同▲22.2%）減少したものの、「特定商取引法関係」が50件（同+15.2%）、その他が10件（+21.7%）増加しました。

【九州経済産業局における消費者相談件数の推移】



2. 事項別内訳

- ・ 事項別にみると、特定取引法に関する相談が全体の7割を占めており、378件（同+15.2%）と前年度に比べて増加しました。
- ・ 特定商取引法に関する相談内容の内訳をみると、「訪問販売」が102件（同+25.9%）、「通信販売」が145件（同+59.3%）と大きく増加しました。
- ・ 特定商取引法以外では、割賦販売の相談が6件（同▲22.2%）減少し、「製品関係」は6件（同+150%）増加しました。

事項別	2024年度			2023年度		
	件数	前年度比	構成比	件数	前年度比	構成比
割賦販売	21	▲22.2%	4.3%	27	8.0%	6.4%
特定商取引法関係	378	15.2%	78.1%	328	▲1.5%	77.7%
訪問販売	102	25.9%	(27.0%)	81	▲31.9	(24.7%)
通信販売	145	59.3%	(38.4%)	91	12.3%	(27.7%)
電話勧誘販売	67	▲5.6%	(17.7%)	71	20.3%	(21.6%)
連鎖販売等	9	▲43.8%	(2.4%)	16	-	(4.9%)
特定継続的役務提供	44	▲13.7%	(11.6%)	51	15.9%	(15.5%)
業務提供誘引販売取引	5	▲16.7%	(1.3%)	6	20.0%	(1.8%)
訪問購入	6	▲50.0%	(1.6%)	12	33.3%	(3.7%)
先物取引	0	-	0.0%	0	-	0.0%
契約その他	18	-	3.7%	17	6.3%	4.0%
製品関係	10	150%	2.1%	4	▲63.6%	0.9%
個人情報	1	-	0.2%	0	-	0.0%
その他	56	21.7%	11.6%	46	2.2%	10.9%
計	484	14.7%	-	422	▲1.9%	-

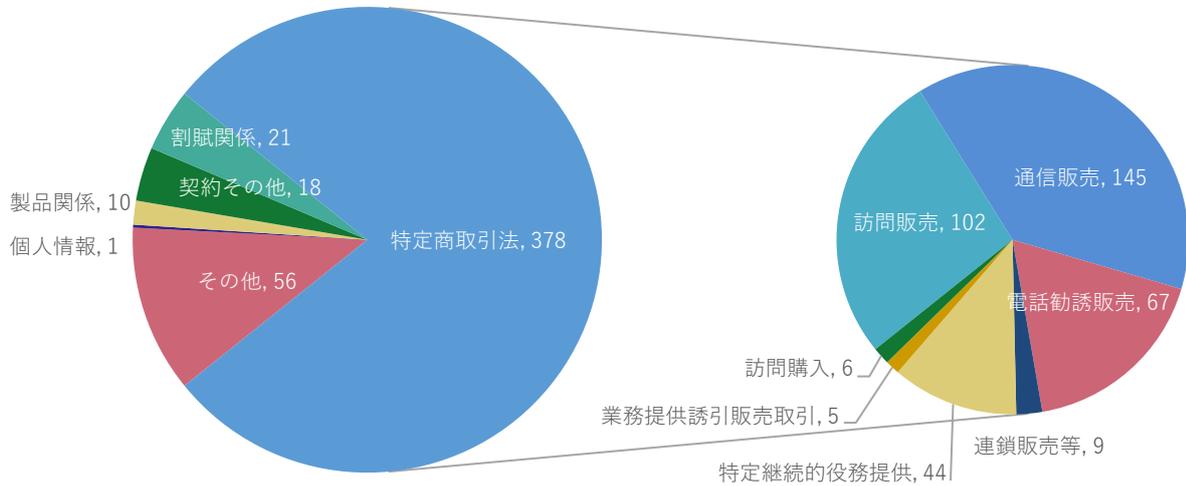
※構成比のうち（）内は、特定商取引法に関する相談の構成比

<注>

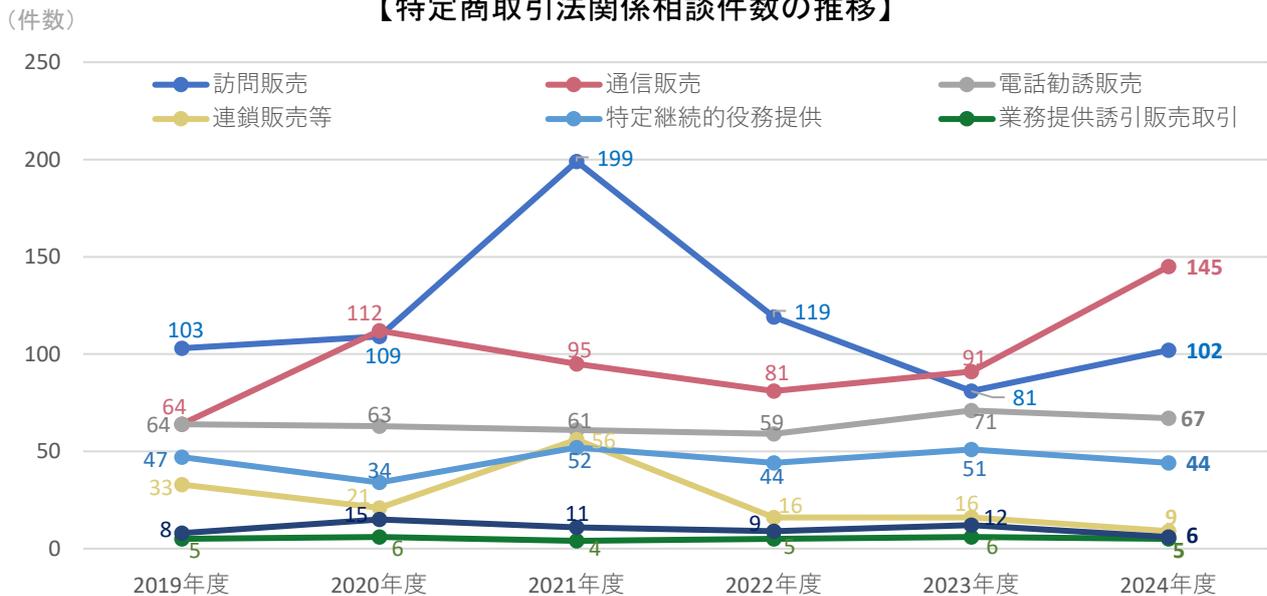
- 割 賦 販 売：月賦・クレジット、冠婚葬祭互助会・友の会に関すること
 訪 問 販 売：自宅へ訪問して行う取引、キャッチセールス（路上等で呼び止めた後、営業所等に同行させて行う取引）、アポイントメントセールス（電話等で販売目的を告げずに呼び出し営業所等で行う取引）などのこと
 通 信 販 売：新聞、雑誌、インターネット等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込みを受ける取引のこと（インターネット・オークションを含む）
 電 話 勧 誘 販 売：電話で勧誘し、申込みを受ける取引
 連 鎖 販 売 等：個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させるというかたちで、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の取引。いわゆるマルチ商法
 特定継続的役務提供：長期・継続的な役務の提供とこれに対する高額の対価を支払う取引。エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの7つの役務が対象
 業務提供誘引販売取引：「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で消費者を誘引し、入会金や仕事をするために必要な商品の購入を伴う、いわゆる内職商法
 訪 問 購 入：自宅へ訪問して物品等の買取りを行う取引（いわゆる押し買い）
 先 物 取 引：商品先物取引に関すること
 契 約 そ の 他：特定商取引法、割賦販売法、先物取引に該当しない取引（ネガティブ・オプション（送りつけ商法）、リース、レンタル等を含む）
 製 品 関 係：製品の品質性能、安全性、サービス、表示、規格、計量・価格に関すること
 個 人 情 報：個人情報の保護に関すること
 そ の 他：他省庁所管の法律等、どこにも分類されないもの

【消費者相談事項別構成比及び特定商取引法関係内訳】

- ・ 特定商取引法に関する相談内容の内訳をみると「通信販売」(同38.4%)、「訪問販売」(構成比27.0%)、「電話勧誘販売」(同17.7%)の相談が多くみられました。



【特定商取引法関係相談件数の推移】



- ・ 『通信販売』では、化粧品や健康食品などのインターネット通販での定期購入契約に関する相談や行政処分に関連した相談が増加しました。
- ・ 『訪問販売』では、給湯器、屋根、太陽光等のリフォームや点検商法等に関する相談がみられました。
- ・ 『電話勧誘販売』では、インターネット回線を使って通話する形式の電話勧誘販売に係る相談が増加しました。

(本資料の問合せ先)

九州経済産業局 産業部 消費経済課消費者相談室 TEL : 092-482-5458