

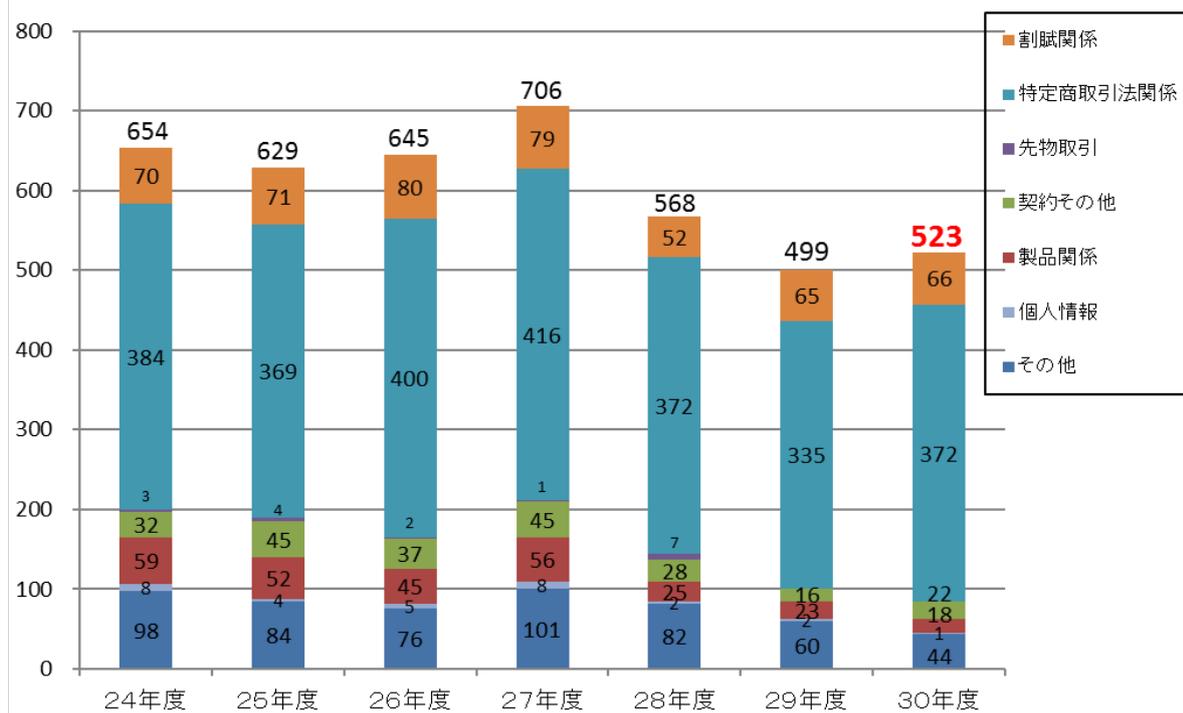
# 平成30年度 九州の消費者相談の動向

令和元年8月  
九州経済産業局  
消費者相談室

## 1. 概況

- 平成30年度における当局の消費者相談件数は、523件で、前年度より24件増加(+4.8%)となりました。
- 事項別では、「特定商取引」に関する相談が最も多く372件(71.1%)、次いで「割賦関係」が66件(12.6%)となっています。一方、「先物取引関係」に関する相談は前年度に引き続き0件となっています。
- 特定商取引に関する相談の内訳では、「訪問販売」に関する相談が128件(24.5%)で最も多く、次いで「通信販売」に関する相談が79件(15.1%)、「連鎖販売等」に関する相談が53件(10.1%)、の順となっています。

当局における消費者相談の件数の推移



2. 消費者相談件数（全体）  
（事項別件数と対前年度比較）

事項	平成30年度		平成29年度		対前年度比 （%）
	件数	構成比	件数	構成比	
<b>割賦関係</b>	<b>66</b>	<b>12.6%</b>	<b>65</b>	<b>13.0%</b>	1.5
割賦販売	39	7.5%	32	6.4%	21.9
前払割賦	27	5.2%	33	6.6%	▲ 18.2
<b>特定商取引法関係</b>	<b>372</b>	<b>71.1%</b>	<b>335</b>	<b>67.1%</b>	11.0
訪問販売	128	24.5%	131	26.3%	▲ 2.3
通信販売	79	15.1%	59	11.8%	33.9
電話勧誘販売	46	8.8%	42	8.4%	9.5
連鎖販売等	53	10.1%	27	5.4%	96.3
特定継続的役務提供	46	8.8%	52	10.4%	▲ 11.5
業務提供誘引販売取引	7	1.3%	12	2.4%	▲ 41.7
訪問購入	13	2.5%	12	2.4%	8.3
<b>先物取引</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	—
<b>契約その他</b>	<b>22</b>	<b>4.2%</b>	<b>16</b>	<b>3.2%</b>	37.5
<b>製品安全関係</b>	<b>18</b>	<b>3.4%</b>	<b>23</b>	<b>4.6%</b>	▲ 21.7
品質性能	3	0.6%	3	0.6%	0.0
安全性	3	0.6%	1	0.2%	200.0
サービス	7	1.3%	11	2.2%	▲ 36.4
表示	4	0.8%	6	1.2%	▲ 33.3
規格	0	0.0%	1	0.2%	▲ 100.0
計量価格	1	0.2%	1	0.2%	0.0
<b>個人情報</b>	<b>1</b>	<b>0.2%</b>	<b>2</b>	<b>0.4%</b>	▲ 50.0
<b>その他</b>	<b>44</b>	<b>8.4%</b>	<b>58</b>	<b>11.6%</b>	▲ 24.1
<b>合計</b>	<b>523</b>		<b>499</b>		<b>4.8</b>

（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、営業所以外の場所で売買契約の申込みや契約を締結して行う物品の購入）する取引に関する相談をいいます。
- iii) 『先物取引』とは、国内や海外の商品先物取引（旧商品取引所法及び旧海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律の適用を受ける取引）に関する相談をいいます（金融先物取引等に関する相談は所管外のためここには含まれません）。
- iv) 『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。
- v) 『個人情報』とは、個人情報の保護に関する法律等を含む個人情報に関する相談をいいます。
- vi) 『その他』とは、「割賦関係」から「個人情報」までの事項に分類されない相談をいいます。

### 3. 消費者相談の類型毎の動向及び特徴

#### (1) 特定商取引法関係に関する相談

- ・相談件数は 372 件で、前年度に比べて増加し（+11.0%）、全相談件数に占める割合は最も高くなっています。
- ・内訳は、全国的にも最多となっている訪問販売に関する相談が、九州でも 128 件と最も多くなっています。なかでも「住宅リフォーム」及び「修理・工事」関係の相談内容が多く、あわせて 42 件の相談がありました。
- ・次に相談件数が多い取引形態は通信販売で、件数は 79 件と前年度（59 件）に比べて大幅に増加しています。なかでも、化粧品や健康食品に関する「定期購入」についての相談が多数（22 件）を占めています。また、昨今の SNS の浸透も影響してか、「楽に稼げる」といった情報商材に関する相談が目立ってきています。
- ・「連鎖販売取引」が前年度（27 件）からほぼ倍増（今年度 53 件）しているのは、平成 30 年 12 月に行政処分を受けた連鎖販売業者に関する相談の増加によるものです。

#### (2) 割賦関係に関する相談

- ・相談件数は 66 件で、前年度（65 件）とほぼ同じでした。
- ・内訳は、「割賦販売」（クレジットカードや個別のクレジット等に関する相談）が 39 件、「前払割賦」が 27 件でした。
- ・「割賦販売」の相談内容として、割賦販売法が適用されない「一括払い」に関する相談や、決済代行業者とのトラブルも増加しています。

#### (3) 契約その他に関する相談

- ・前年度（16 件）に比べて、平成 30 年度は 22 件と増加しています（+37.5%）。「電力」及び「ガス給湯器」に関するものが 5 件に上り、主に電気料金やガス給湯器の契約についての相談でした。また、「乗用自動車」及び「二輪自動車」に関する相談が 4 件で、納車後の不具合等についての相談が寄せられています。

#### (4) 製品関係に関する相談

- ・平成 30 年度は 18 件と前年度より下回っています（▲21.7%）。「サービス」に関する相談が 4 割近くを占め、メーカーや販売店の対応に関する相談が寄せられています。

以 上