

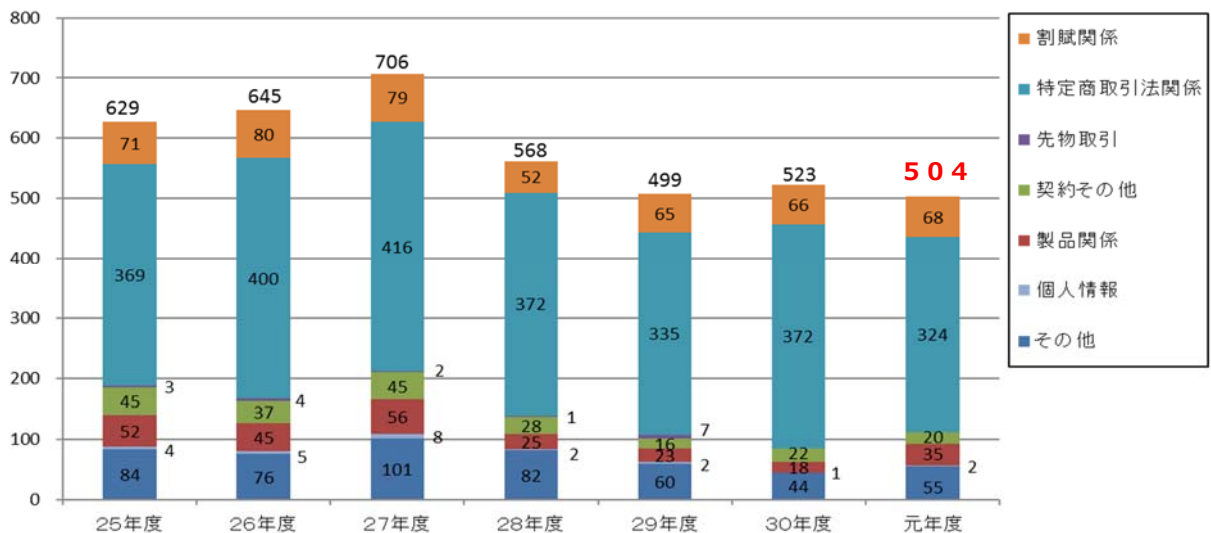
令和元年度 九州の消費者相談の動向

令和2年7月
九州経済産業局
消費者相談室

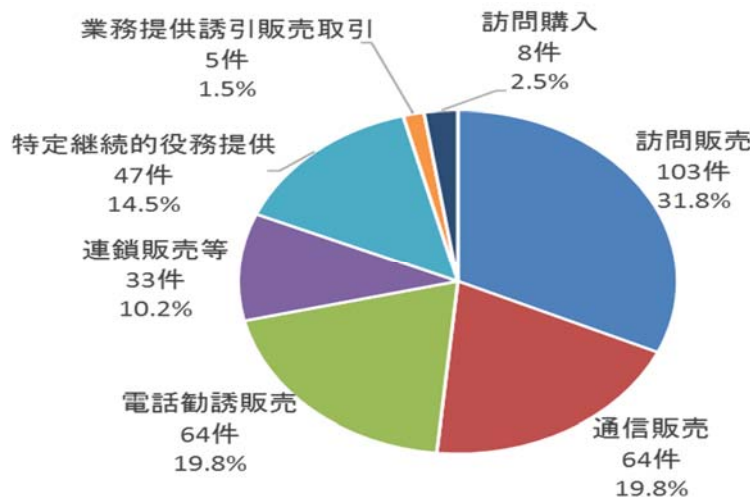
1. 概況

- 令和元年度（平成31年度）（以下、単に「令和元年度」と表記します）における当局の消費者相談件数は504件で、前年度より19件減少（▲3.6%）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324件（64.3%）、次いで「割賦関係」が68件（13.5%）となっています。一方、「先物取引」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」に関するものが103件（特定商取引に関する相談の31.8%、全体の20.4%）で最も多く、次いで「通信販売」及び「電話勧誘販売」に関するものがそれぞれ64件（同19.8%、12.7%）、「特定継続的役務提供」に関するものが47件（14.5%、9.3%）、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



令和元年度における特定商取引に関する相談の内訳



※構成比は特定商取引に関する相談（324件）における割合を示す

2. 消費者相談件数（全体）
（事項別件数と対前年度比較）

事項	令和元年度		平成30年度		対前年度比 （％）
	件数	構成比	件数	構成比	
割賦関係	68	13.5%	66	12.6%	3.0
割賦販売	49	9.7%	39	7.5%	25.6
前払割賦	19	3.8%	27	5.2%	▲ 29.6
特定商取引法関係	324	64.3%	372	71.1%	▲ 12.9
		(特商法関係における構成比)		(特商法関係における構成比)	
訪問販売	103	20.4% (31.8%)	128	24.5% (34.4%)	▲ 19.5
通信販売	64	12.7% (19.8%)	79	15.1% (21.2%)	▲ 19.0
電話勧誘販売	64	12.7% (19.8%)	46	8.8% (12.4%)	39.1
連鎖販売等	33	6.5% (10.2%)	53	10.1% (14.2%)	▲ 37.7
特定継続的役務提供	47	9.3% (14.5%)	46	8.8% (12.4%)	2.2
業務提供誘引販売取引	5	1.0% (1.5%)	7	1.3% (1.9%)	▲ 28.6
訪問購入	8	1.6% (2.5%)	13	2.5% (3.5%)	▲ 38.5
先物取引	0	0.0%	0	0.0%	—
契約その他	20	4.0%	22	4.2%	▲ 9.1
製品安全関係	35	6.9%	18	3.4%	94.4
品質性能	2	0.4%	3	0.6%	▲ 33.3
安全性	5	1.0%	3	0.6%	66.7
サービス	17	3.4%	7	1.3%	142.9
表示	5	1.0%	4	0.8%	25.0
規格	0	0.0%	0	0.0%	—
計量価格	6	1.2%	1	0.2%	500.0
個人情報	2	0.4%	1	0.2%	100.0
その他	55	10.9%	44	8.4%	25.0
合計	504		523		▲ 3.6

（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 324 件で、前年度に比べてやや減少（▲12.9%）しているものの、全体の相談件数に占める割合は最も高くなっています。
- ・内訳は、全国的にも件数が多い「訪問販売」に関する相談が、九州では 103 件と最も多くなっています。内容としては、「リフォーム」、「工事」、「水処理器具（浄水器、蒸留器、生水器、活水器、整水器等）」、「太陽光発電システム」、「電気給湯器」及び「電気浄水器」等の住宅に関係した相談が多く、あわせて 38 件ありました。
- ・次に相談件数が多い取引形態は「通信販売」及び「電話勧誘販売」で、件数はそれぞれ 64 件でした。特に電話勧誘販売については、前年度から大幅に増えて+18 件（+39.1%）となっています。内容としては、健康食品に関する相談（16 件）や、「楽に稼げる」といった情報商材に関する相談（19 件）が前年度同様に多いほか、令和元年度は、電気小売供給契約に関する相談が前年度の 6 件から大幅に増えて 15 件となっています。これは、平成 31 年 4 月に行政処分を行った電話勧誘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 68 件で、前年度（66 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 49 件（前年度 39 件）、「前払割賦」が 20 件（同 27 件）で、割賦販売の相談がやや増えています。
- ・割賦販売の相談内容としては、売買契約や役務提供契約を解除した場合のクレジットカードの支払いに関するものや、決済代行業者とのトラブルに関するもの等が寄せられています。

(3) 契約その他に関する相談

- ・相談件数は 20 件で、前年度（22 件）とほぼ同じでした。電気料金の支払いなど「電力」に関するものが 6 件に上りました。また、フリーマーケットアプリに関する相談等も寄せられています。

(4) 製品関係に関する相談

- ・相談件数は 35 件で、前年度（18 件）より大幅に増加しました。「サービス」に関する相談が 17 件と約半数を占め、メーカーや販売店の対応、アフターサービス等に関する相談が寄せられています。

以 上