

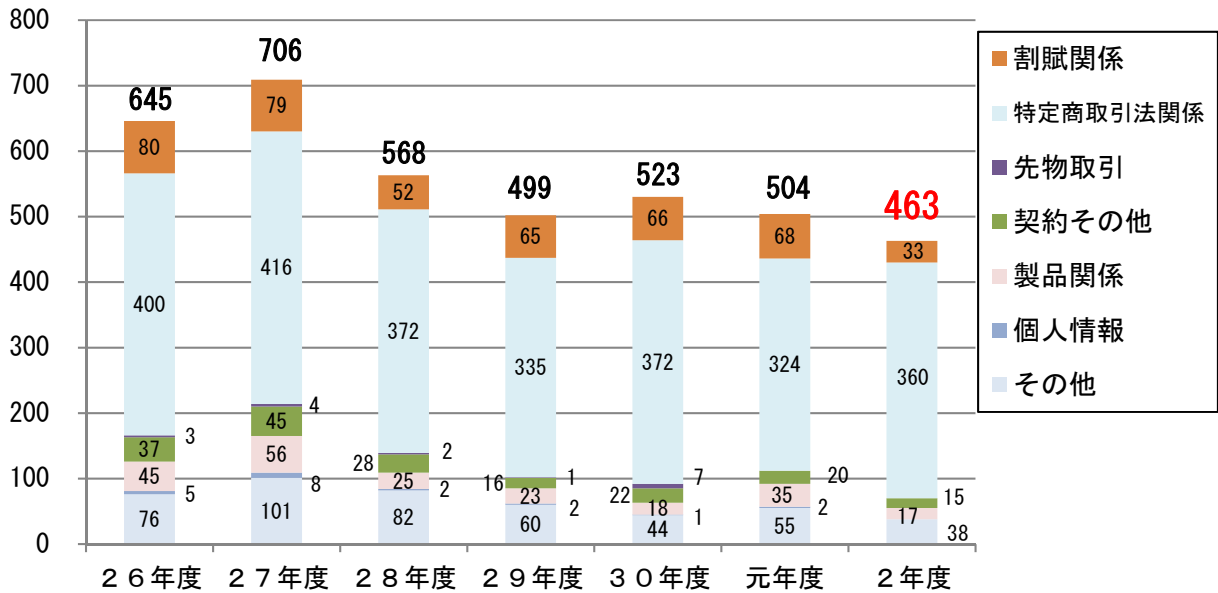
# 令和2年度 九州の消費者相談の動向

令和3年8月  
九州経済産業局  
消費者相談室

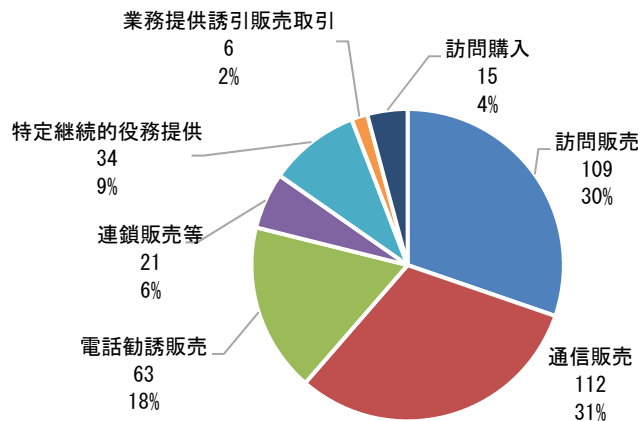
## 1. 概況

- 令和2年度における当局の消費者相談件数は463件で、前年度より41件減少(▲8.1%)となりました。
- 内訳としては、「特定商取引」に関する相談が最も多く360件(全体の77.8%)となっています。
- 全体の相談件数は減りましたが、特定商取引に関する相談は増加(+36件、+11.1%)しました。通信販売に関するものが+48件(+75%)と大幅に増えましたが一因です。要因としては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、非対面型のサービスとして通信販売の活用が進んだ可能性が考えられます。

当局における消費者相談の件数の推移



令和2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(360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2年度		令和元(平成31)年度		対前年度比(%)		
	件数	構成比	件数	構成比			
<b>割賦関係</b>	<b>33</b>	<b>7.1%</b>	<b>68</b>	<b>13.5%</b>	<b>▲ 51.5</b>		
割賦販売	22	4.8%	49	9.7%	▲ 55.1		
前払割賦	11	2.4%	19	3.8%	▲ 42.1		
<b>特定商取引法関係</b>	<b>360</b>	<b>77.8%</b>	<b>324</b>	<b>64.3%</b>	<b>11.1</b>		
		(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	109	23.5%	( 30.3% )	103	20.4%	( 31.8% )	5.8
通信販売	112	24.2%	( 31.1% )	64	12.7%	( 19.8% )	75.0
電話勧誘販売	63	13.6%	( 17.5% )	64	12.7%	( 19.8% )	▲ 1.6
連鎖販売等	21	4.5%	( 5.8% )	33	6.5%	( 10.2% )	▲ 36.4
特定継続的役務提供	34	7.3%	( 9.4% )	47	9.3%	( 14.5% )	▲ 27.7
業務提供誘引販売取引	6	1.3%	( 1.7% )	5	1.0%	( 1.5% )	20.0
訪問購入	15	3.2%	( 4.2% )	8	1.6%	( 2.5% )	87.5
<b>先物取引</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>—</b>		
<b>契約その他</b>	<b>15</b>	<b>3.2%</b>	<b>20</b>	<b>4.0%</b>	<b>▲ 25.0</b>		
<b>製品安全関係</b>	<b>17</b>	<b>3.7%</b>	<b>35</b>	<b>6.9%</b>	<b>▲ 51.4</b>		
品質性能	1	0.2%	2	0.4%	▲ 50.0		
安全性	1	0.2%	5	1.0%	▲ 80.0		
サービス	12	2.6%	17	3.4%	▲ 29.4		
表示	2	0.4%	5	1.0%	▲ 60.0		
規格	0	0.0%	0	0.0%	—		
計量価格	1	0.2%	6	1.2%	▲ 83.3		
<b>個人情報</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>2</b>	<b>0.4%</b>	<b>▲ 100.0</b>		
<b>その他</b>	<b>38</b>	<b>8.2%</b>	<b>55</b>	<b>10.9%</b>	<b>▲ 30.9</b>		
<b>合計</b>	<b>463</b>		<b>504</b>		<b>▲ 8.1</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) 特定商取引法関係の相談

- ・相談件数は360件で、全体の相談件数が減るなかでも大幅に増加(+36件、+11.1%)しました。
- ・中でも通信販売に関する相談が+48件(+75%)の112件となり、特定商取引法に関する相談では一番多くなりました(前年度は訪問販売に次ぐ2番目でした)。過去に行政処分を受けた事業者(2社)に関連した類似の相談が34件もあったことが一因です。また、新型コロナウイルスの感染拡大を受け、通信販売等の非対面型サービスの利用が増え、結果として相談が増えた可能性もあります。
- ・次いで多かったのは訪問販売で、前年度比+6件(+5.8%)の109件とほぼ横ばいでした。火災保険の申請をサポートするサービスに関連した相談が増えています。

#### (2) 割賦関係の相談

- ・相談件数は33件で、前年度(68件)から大幅に減りました。
- ・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22件(前年度49件)、「前払割賦」(友の会や冠婚葬祭互助会等)が11件(同19件)でした。
- ・割賦販売の相談内容としては、カード会社やクレジットカード番号等取扱契約締結事業者(アクワイアラー)の対応に関する相談や、商品・サービスの内容に納得がいかない場合の支払いに関するもの等が寄せられています。

#### (3) 製品安全関係の相談

- ・相談件数は17件で、前年度(35件)より減少しましたが、前々年度(平成30年度)が18件、その前年度(平成29年度)が23件ですので、特別に件数が少なかったというわけではありません。
- ・「サービス」に関する相談が12件を占め、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。

#### (4) 契約その他に関する相談

- ・相談件数は15件で、前年度(20件)から若干減少しました。前年度多かった「電力」に関するものは3件(前年度6件)に減少し、特定の商品やサービスへの偏りは見られませんでした。

#### (参考) 商品・サービス別

- ・商品やサービス別に見ると、健康食品関連の65件、情報商材関連の27件、化粧品関連の17件等が多くなっています。国民生活センターが発表している商品・役務等別相談件数でも健康食品や化粧品は上位にあがっており、全国と同じような傾向となっています。

以 上