

# 令和3年度 九州経済産業局における 消費者相談の動向

令和4年7月

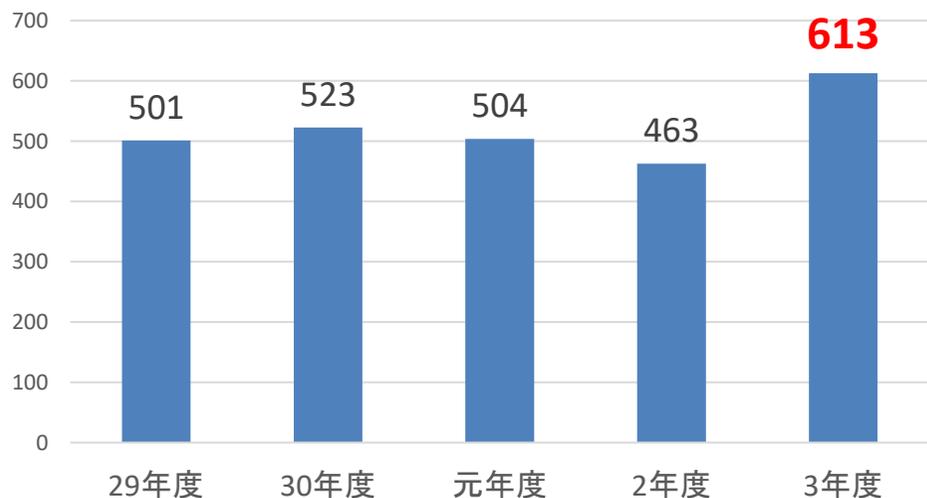
九州経済産業局

産業部消費経済課消費者相談室

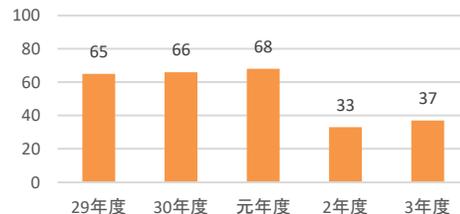
# 1. 概況

- 令和3年度における当局の消費者相談件数は613件で、前年度より+150件(+32.4%)と大幅に増加しました。
- 大きな要因は、特定商取引法に基づいて、訪問販売業者に対して行った行政処分に関連した相談が、当該行政処分の後、多数寄せられたことです。

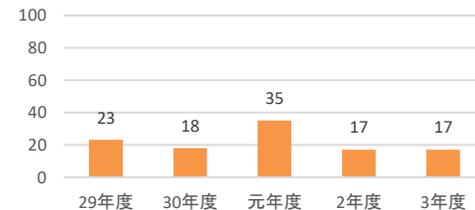
当局における消費者相談件数の推移(合計)



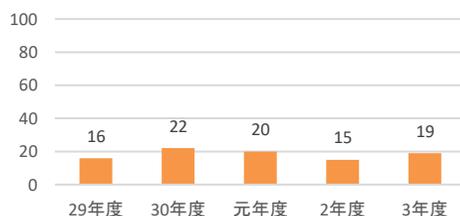
うち「割賦」



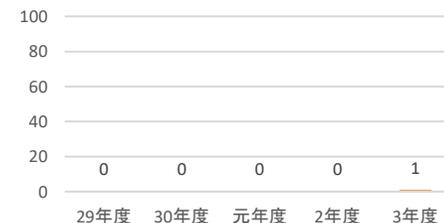
うち「製品安全関係」



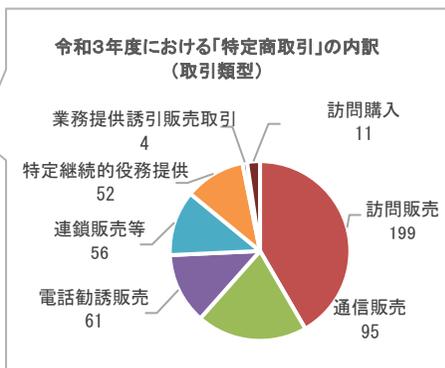
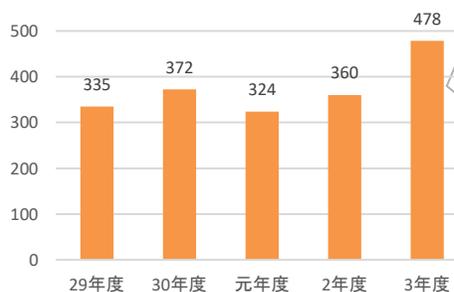
うち「契約その他」



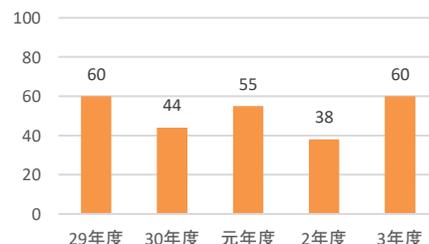
うち「先物取引」



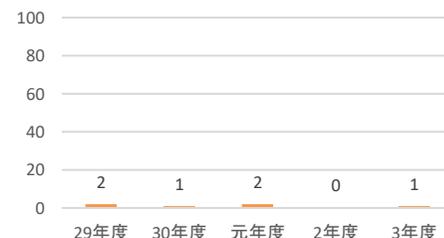
うち「特定商取引」



うち「その他」



うち「個人情報」



## 2. 消費者相談件数（詳細）

事項	令和3年度			令和2年度			対前年度比 (%)
	件数	構成比		件数	構成比		
割賦関係	37	6.0%		33	7.1%		12.1
割賦販売	20	3.3%		22	4.8%		▲ 9.1
前払割賦	17	2.8%		11	2.4%		54.5
特定商取引関係	478	78.0%		360	77.8%		32.8
		(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	199	32.5%	( 41.6% )	109	23.5%	( 30.3% )	82.6
通信販売	95	15.5%	( 19.9% )	112	24.2%	( 31.1% )	▲ 15.2
電話勧誘販売	61	10.0%	( 12.8% )	63	13.6%	( 17.5% )	▲ 3.2
連鎖販売等	56	9.1%	( 11.7% )	21	4.5%	( 5.8% )	166.7
特定継続的役務提供	52	8.5%	( 10.9% )	34	7.3%	( 9.4% )	52.9
業務提供誘引販売取引	4	0.7%	( 0.8% )	6	1.3%	( 1.7% )	▲ 33.3
訪問購入	11	1.8%	( 2.3% )	15	3.2%	( 4.2% )	▲ 26.7
先物取引	1	0.2%		0	0.0%		—
契約その他	19	3.1%		15	3.2%		26.7
製品安全関係	17	2.8%		17	3.7%		0.0
品質性能	0	0.0%		1	0.2%		▲ 100.0
安全性	0	0.0%		1	0.2%		▲ 100.0
サービス	10	1.6%		12	2.6%		▲ 16.7
表示	2	0.3%		2	0.4%		0.0
規格	0	0.0%		0	0.0%		—
計量価格	5	0.8%		1	0.2%		400.0
個人情報	1	0.2%		0	0.0%		—
その他	60	9.8%		38	8.2%		57.9
合計	613			463			32.4

- (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. 消費者相談の類型別の動向及び特徴

## 特定商取引関係の相談

- ・相談件数は478件で、前年度より大幅に増加（+118件、+32.8%）しました。
- ・中でも訪問販売に関する相談が+90件（+82.6%）の199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（前年度は通信販売に次ぐ2番目でした）。消費者庁が行政処分を行った事業者に関連した相談が数多く寄せられたことが主な要因です。
- ・また、連鎖販売取引（+35件）、特定継続的役務提供（+18件）等も増加しました。これらの取引類型では若年層をターゲットとした事業者も多いことから、令和4年4月に始まった成人年齢引き下げを受け、こうしたトラブルは今後さらに増加する懸念があります。
- ・一方、新型コロナウイルスの流行下で利用が増えている通信販売に関する相談は、前年度に比べて▲17件と減少しました。

## 割賦販売の相談

- ・相談件数は37件で、前年度（33件）並の件数となりました。
- ・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20件（前年度22件）、「前払割賦」（友の会や冠婚葬祭互助会等）が17件（同11件）でした。
- ・割賦販売、前払割賦ともに相談内容に大きな変化はなく、割賦販売については、カード会社の対応に関するものや、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ました。前払割賦については、過去に締結した契約内容の取扱いに関するもの等が寄せられています。
- ・割賦関係の相談についても、令和4年4月の成年年齢引き下げにより、今後相談が増えていく可能性もあります。

## 製品安全関係の相談

- ・相談件数は17件で、前年度と全く同じ相談件数でした。
- ・製品安全関係の中では、前年度同様に「サービス」に関する相談が一番多く（10件）、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。

## その他の相談

- ・例年に比べて特に傾向の変化は見られませんでした。前年度相談がなかった「先物取引」や「個人情報」の相談も寄せられました。

本資料に関するお問い合わせ先

九州経済産業局産業部消費経済課消費者相談室 092-482-5458