

令和4年度 九州経済産業局における 消費者相談の動向

令和5年12月

九州経済産業局

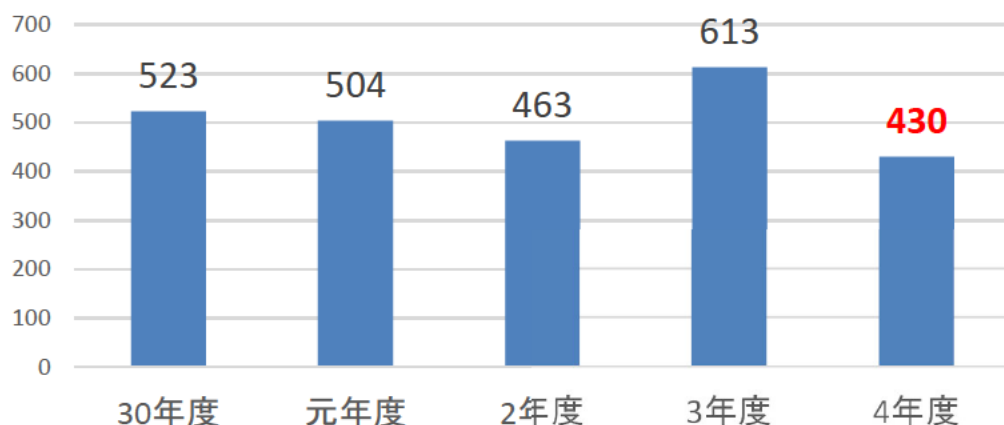
産業部消費経済課消費者相談室

1. 概況

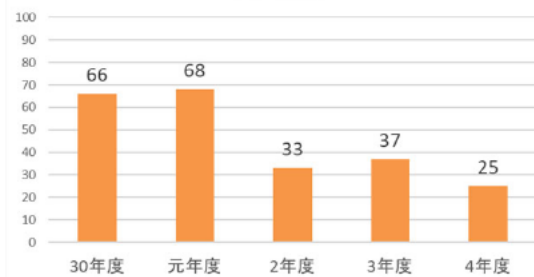
○令和4年度における当局の消費者相談件数は430件で、前年度より▲183件(▲22.9%)に減少。

○全体の8割を占める「特定商取引」関係相談において、前年度処分事業者に関する相談の一時的な増加への反動で減少したことが主な要因。

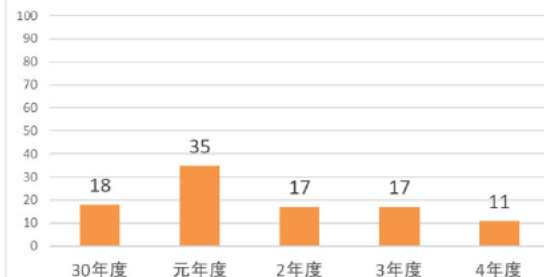
当局における消費者相談件数の推移(合計)



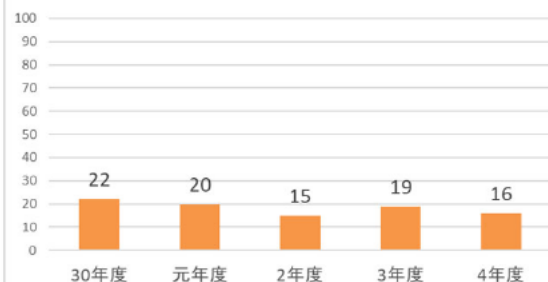
うち「割賦」



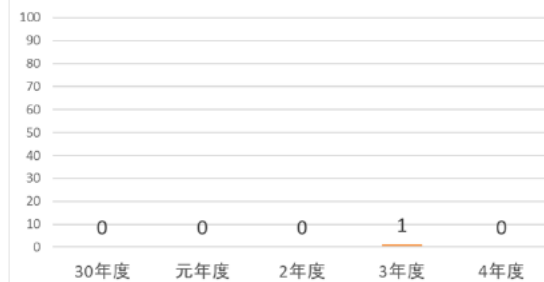
うち「製品安全関係」



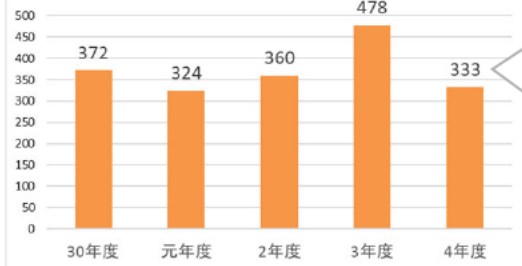
うち「契約その他」



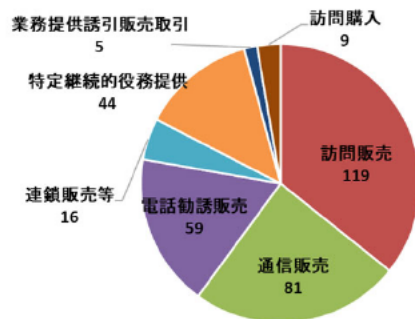
うち「先物取引」



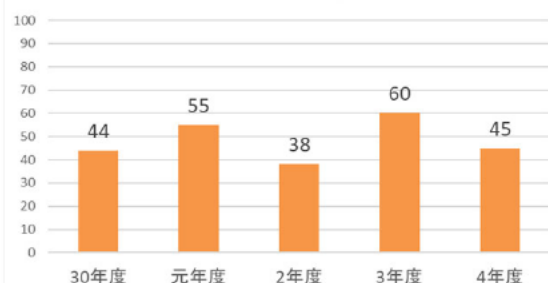
うち「特定商取引」



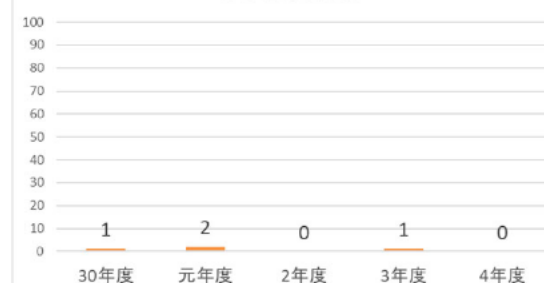
令和4年度における「特定商取引」の内訳
(取引類型)



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4年度		令和3年度		対前年度比 (%)
	件数	構成比	件数	構成比	
割賦関係	25	5.8%	37	6.0%	▲ 32.4
割賦販売(注 i)	18	4.2%	20	3.3%	▲ 10.0
前払割賦	7	1.6%	17	2.8%	▲ 58.8
特定商取引法関係	333	77.4%	478	78.0%	▲ 30.3
		(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	119	27.7% (35.7%)	199	32.5% (41.6%)	▲ 40.2
通信販売	81	18.8% (24.3%)	95	15.5% (19.9%)	▲ 14.7
電話勧誘販売	59	13.7% (17.7%)	61	10.0% (12.8%)	▲ 3.3
連鎖販売等	16	3.7% (4.8%)	56	9.1% (11.7%)	▲ 71.4
特定継続的役務提供	44	10.2% (13.2%)	52	8.5% (10.9%)	▲ 15.4
業務提供誘引販売取引	5	1.2% (1.5%)	4	0.7% (0.8%)	25.0
訪問購入(注 ii)	9	2.1% (2.7%)	11	1.8% (2.3%)	▲ 18.2
先物取引(注 iii)	0	0.0%	1	0.2%	▲ 100.0
契約その他(注 iv)	16	3.7%	19	3.1%	▲ 15.8
製品安全関係	11	2.6%	17	2.8%	▲ 35.3
品質性能	3	0.7%	0	0.0%	300.0
安全性	0	0.0%	0	0.0%	—
サービス	3	0.7%	10	1.6%	▲ 70.0
表示	4	0.9%	2	0.3%	100.0
規格	0	0.0%	0	0.0%	—
計量価格	1	0.2%	5	0.8%	▲ 80.0
個人情報(注 v)	0	0.0%	1	0.2%	▲ 100.0
その他(vi)	45	10.5%	60	9.8%	▲ 25.0
合計	430		613		▲ 29.9

(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333件で、令和3年度より大幅に減少（▲145件）しました。
- ・主に減少した取引類型は、「訪問販売」に関する相談（▲80件）と、「連鎖販売取引」に関する相談（▲40件）となります。これらは、令和3年度に行政処分を受けた事業者に関連した相談が数多く寄せられたことで一時的に増加しましたが、令和4年度は令和2年度と同程度となっています（「訪問販売」は令和2年度より+10件、「連鎖販売取引」は令和2年度より▲5件）。
- ・「通信販売」は相談件数が81件となり、「訪問販売」の相談件数119件について2番目に相談件数が多くなりました。「通信販売」のうち定期購入に関する相談は依然として多く、また最終確認画面に関する相談は増加傾向にあります。

割賦関係の相談

- ・相談件数は25件で、令和3年度より減少（▲12件）しました。
- ・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18件（▲2件）、「前払割賦」（友の会や冠婚葬祭互助会等）が7件（▲10件）でした。
- ・割賦販売、前払割賦ともに、近年相談件数は減少傾向であり、相談内容に大きな変化はなく、割賦販売については、リボ払いに関するものや、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の解約手続きや、解約に係る手数料に関するもの等が寄せられています。

製品安全関係の相談

- ・相談件数は11件で、令和3年度より減少（▲6件）しました。
- ・主な内訳は、「表示」が4件（+2件）、「品質性能」が3件（+3件）、「サービス」が3件（▲7件）、「計量価格」が1件（▲4件）となりました。
- ・主に「サービス」に関する相談で、メーカーや販売店の対応等に関する相談が減少しました。

その他の相談

- ・エネルギー価格高騰による電気・ガスの料金に関する相談が目立ちました。
- ・令和3年度相談があった「先物取引」や「個人情報」の相談がありませんでした。

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