

平成 28 年 5 月 13 日

## 平成 27 年度の消費者相談件数の速報をまとめました

経済産業省では、本省及び各経済産業局に消費者相談室を設置し、経済産業省所管の法律、物資及びサービスに関する消費者からの相談等を受け付け、助言や情報提供等を行っています。

今般、平成 27 年度に受け付けた消費者相談件数を公表いたします。

平成27年度に経済産業省において消費者から受け付けた相談件数は、7,944件で、前年度に比べると▲0.7%と僅かながら減少しました。平成20年度以降、8年連続の減少となったものの、平成24年度以降はほぼ横這いで推移しています。

事項別にみると、全体の過半数を占める特定商取引法関係の相談件数は4,323件で、対前年度比1.1%増となりました。取引類型別では、訪問販売(同3.9%)、通信販売(同3.7%)、連鎖販売取引(同12.3%)及び業務提供誘引販売(同10.7%)が増加した一方、電話勧誘販売(同▲9.0%)、特定継続的役務提供(同▲3.4%)及び訪問購入(同▲19.6%)は減少しました。

割賦関係の相談件数は920件で、対前年度比0.9%増となりました。

また、製品関係の相談件数は791件で、対前年度比▲7.1%減となりました。

経済産業省としましては、引き続き消費者からの相談に対し、適切かつ迅速に助言や情報提供等を行い、消費者行政に的確に反映されるよう消費者庁と連携しつつ対応に努めてまいります。

なお、これら相談結果の内容を分析し、事項別の相談事例等を紹介する概要編を本年7月目処にホームページにて公表する予定です。

※相談件数の詳細については、別添をご参照ください。

(本発表資料のお問い合わせ先)

商務流通保安グループ 消費者相談室長 大村

担当者:高岡、須藤

電話:03-3501-1511(内線 4296~4297)

03-3501-1634(直通)

03-3501-6202(FAX)

# 1. 平成27年度消費者相談件数(全体)

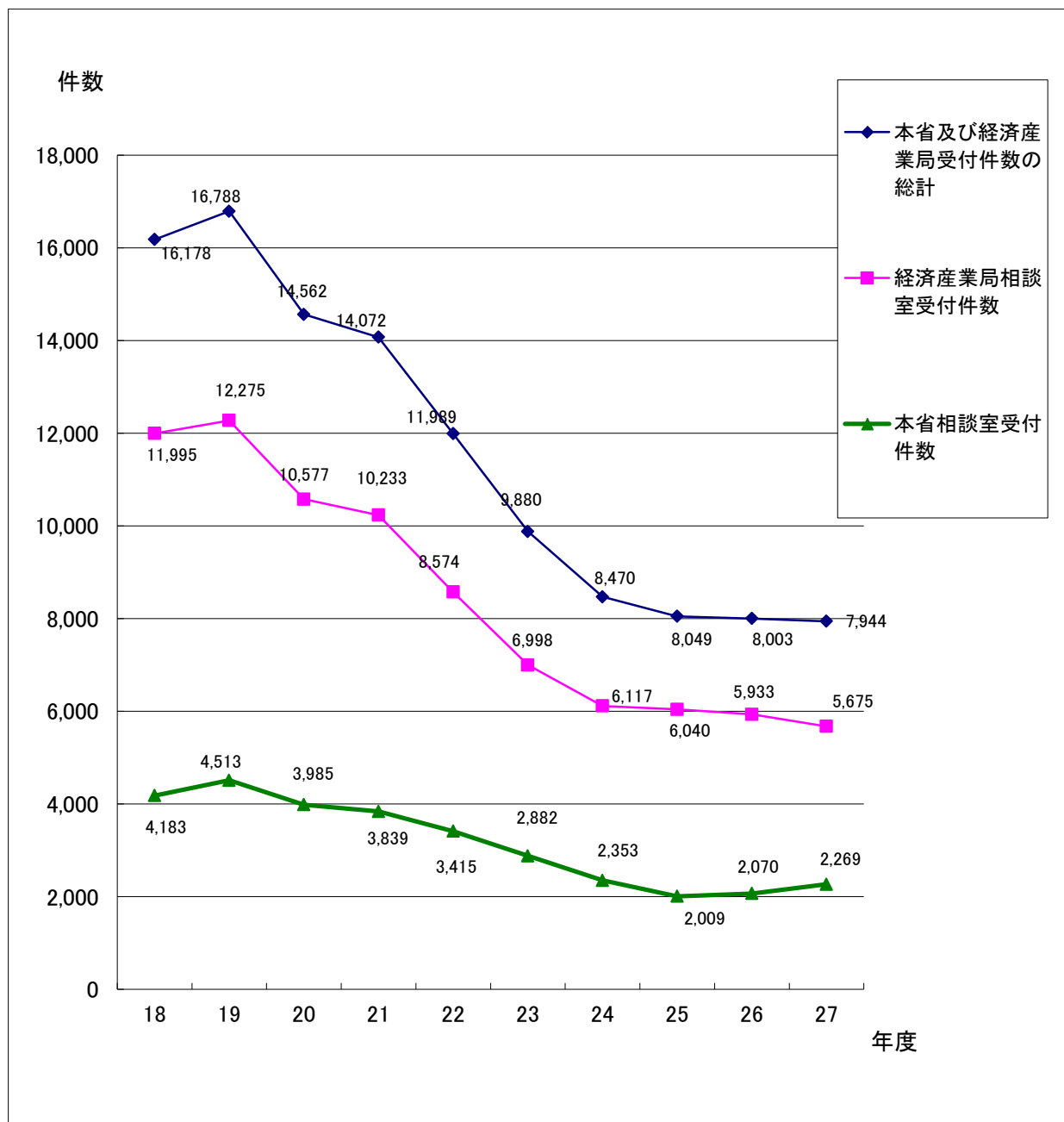
## (1) 事項別件数と対前年度比較

事 項	平成27年度		平成26年度		対前年度比 (%)
	件数	構成比	件数	構成比	
割 賦 関 係	920	11.6%	912	11.4%	0.9
割 賦 販 売	597	7.5%	609	7.6%	▲2.0
前 払 割 賦	323	4.1%	303	3.8%	6.6
特 定 商 取 引 法 関 係	4,323	54.4%	4,274	53.4%	1.1
訪 問 販 売	1,346	16.9%	1,296	16.2%	3.9
通 信 販 売	1,190	15.0%	1,147	14.3%	3.7
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	130	1.6%	161	2.0%	▲19.3
電 話 勧 誘 販 売	453	5.7%	498	6.2%	▲ 9.0
連 鎖 販 売 取 引	458	5.8%	408	5.1%	12.3
特 定 継 続 的 役 務 提 供	569	7.2%	589	7.4%	▲3.4
業 務 提 供 誘 引 販 売 取 引	135	1.7%	122	1.5%	10.7
訪 問 購 入	172	2.2%	214	2.7%	▲ 19.6
先 物 取 引 関 係	40	0.5%	55	0.7%	▲27.3
契 約 そ の 他	534	6.7%	476	6.0%	12.2
製 品 関 係	791	10.0%	851	10.6%	▲ 7.1
品 質 性 能	160	2.0%	148	1.8%	8.1
安 全 性	94	1.2%	123	1.5%	▲23.6
サ ー ビ ス	320	4.0%	345	4.3%	▲7.2
表 示	103	1.3%	92	1.1%	12.0
規 格	39	0.5%	47	0.6%	▲17.0
計 量 ・ 価 格	75	0.9%	96	1.2%	▲21.9
個 人 情 報 関 係	184	2.3%	194	2.4%	▲5.2
そ の 他	1,152	14.5%	1,241	15.5%	▲7.2
根 拠 の な い 請 求 等	28	0.4%	40	0.5%	▲30.0
合 計	7,944	100.0%	8,003	100.0%	▲ 0.7

注)

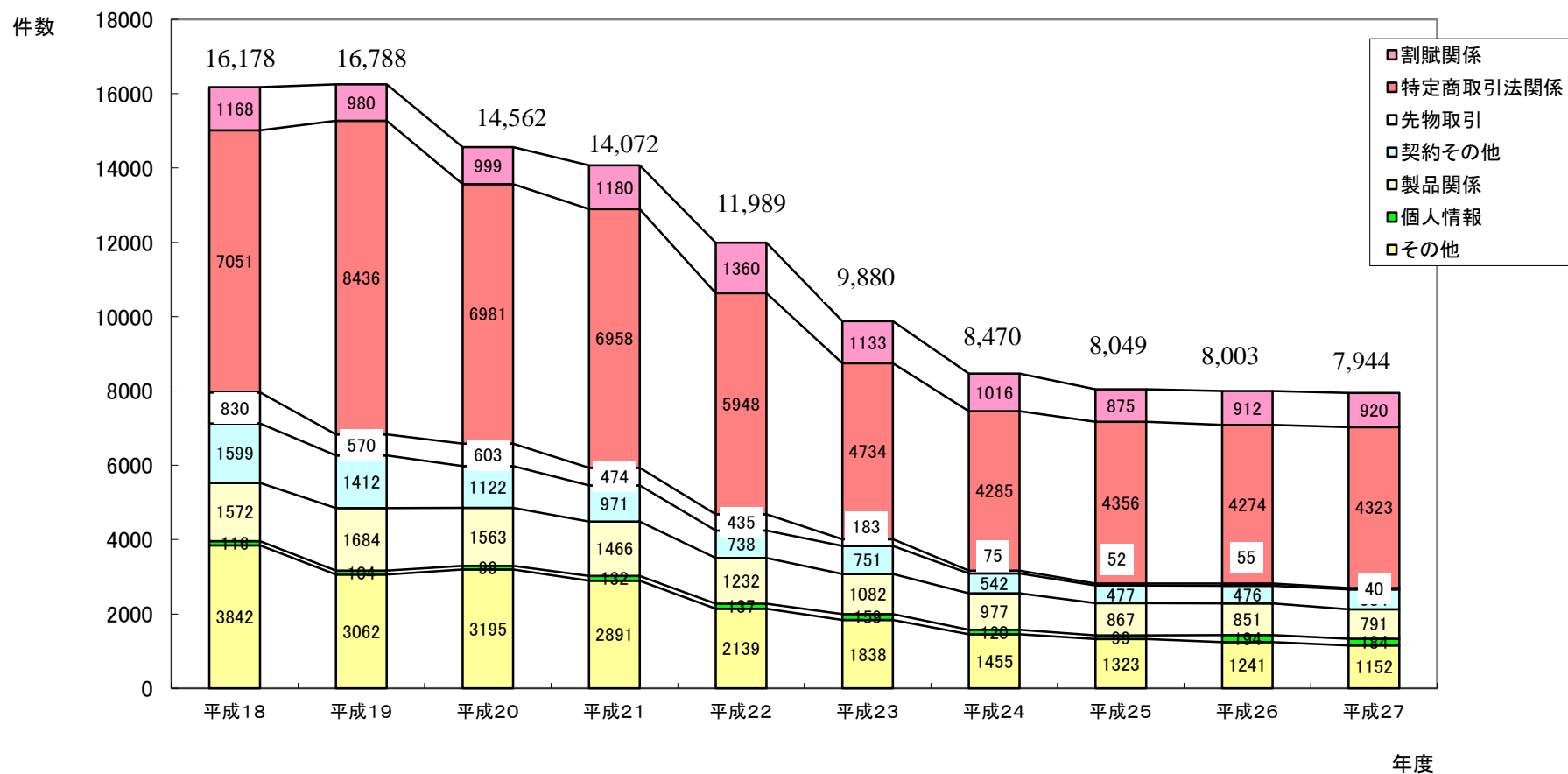
- i) 『割賦販売』とは、割賦販売法にいう割賦販売(自社割賦、信用購入あっせん及びローン提携販売を含み、前払割賦を除きます)及びクレジットカード全般に関する相談をいいます。『前払割賦』とは、割賦販売法にいう「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する相談をいいます。
- ii) 『訪問購入』とは、特定商取引法にいう訪問購入(物品を購入する事業者が、営業所以外の場所で売買契約の申し込みや契約を締結して行う物品の購入)する取引に関する相談をいいます。(平成 25 年 2 月 21 日施行)
- iii) 『先物取引関係』とは、国内や海外の商品先物取引(旧商品取引所法及び旧海外商品市場における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関係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) 『個人情報関係』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、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。
- vii) 『根拠のない請求等』とは、身に覚えのない料金請求や債権取り立て通知等をいいます。

## (2) 相談窓口別件数の推移



本省及び経済産業局受付件数の総計は、平成 20 年度以降 8 年連続で減少したものの、平成 24 年度以降はほぼ横ばいで推移しています。本省相談室受付件数は 2,269 件(対前年度比 9.6%)と前年度に引き続き増加しました。

### (3) 事項別件数の推移



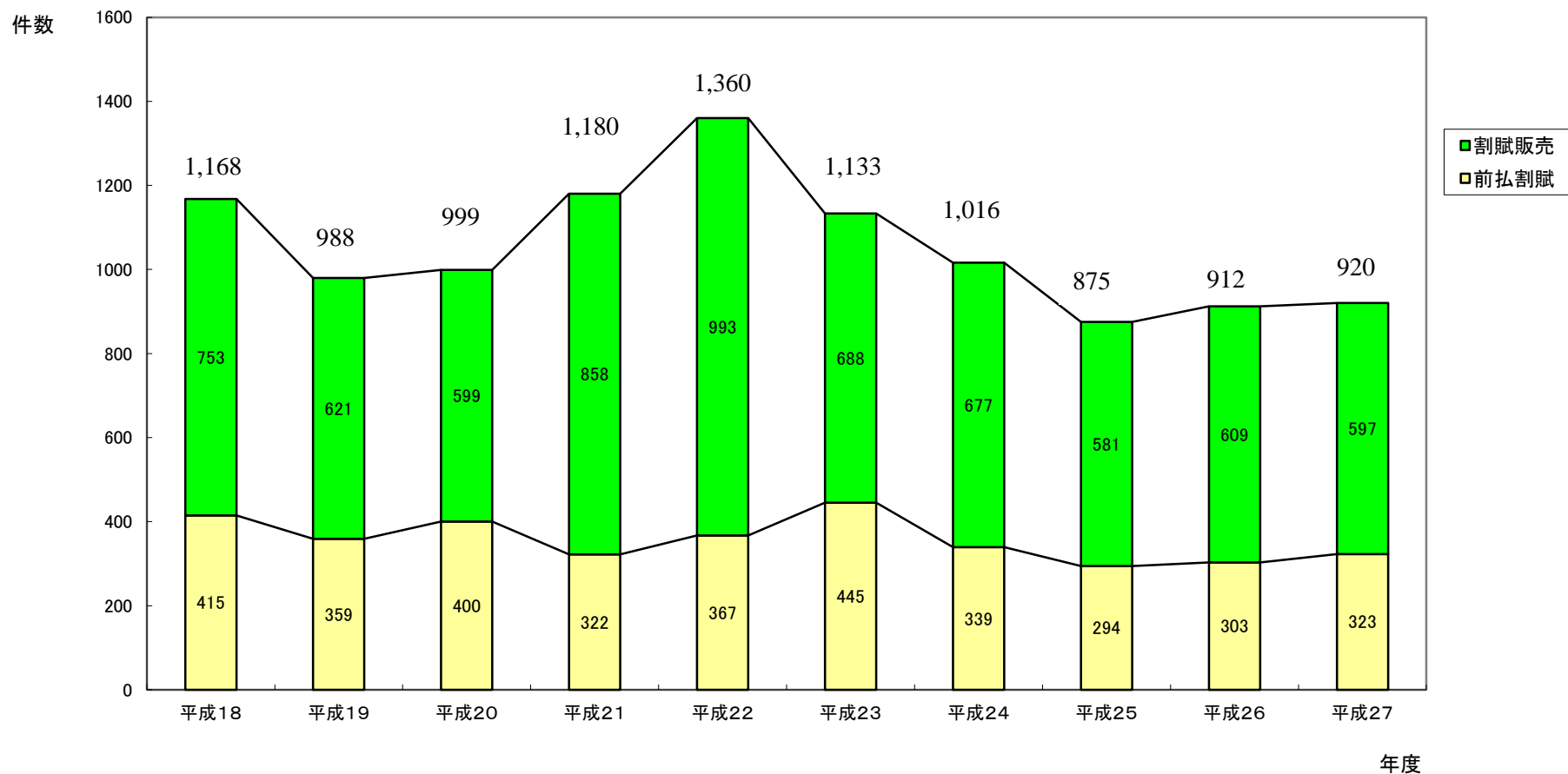
「製品関係」、「個人情報関係」、「先物取引関係」及び「その他」の相談件数は対前年度比で減少したものの、「特定商取引法関係」、「割賦関係」及び「契約その他」は増加しました。

(注) i) 『製品関係』とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「規格」、「計量・価格」に関する相談をいいます。

ii) 『その他』とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。いわゆる「根拠のない請求等」もこれに含まれます。

## 2. 消費者相談件数(事項別)

### (1)「割賦関係」の相談件数の推移

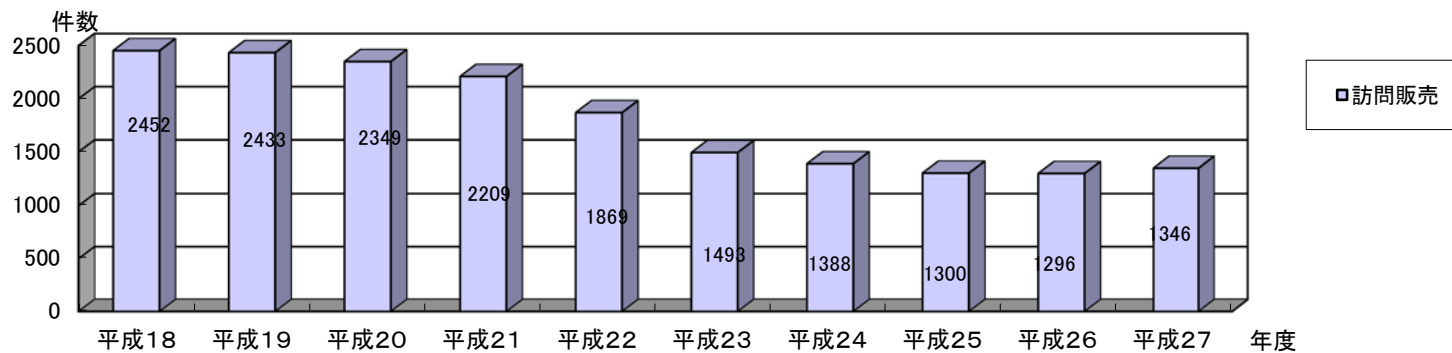


割賦関係の相談件数は、920件(対前年度比0.9%)と微増となりました。内訳をみると、割賦販売(信用購入あっせん(割賦、個別)、ローン提携販売、自社割賦及びクレジットカード全体に関する相談)の相談件数が597件(同▲2.0%減)、前払割賦の相談件数が323件(同6.6%増)となりました。

## (2)「特定商取引法関係」の相談件数の推移(類型別)

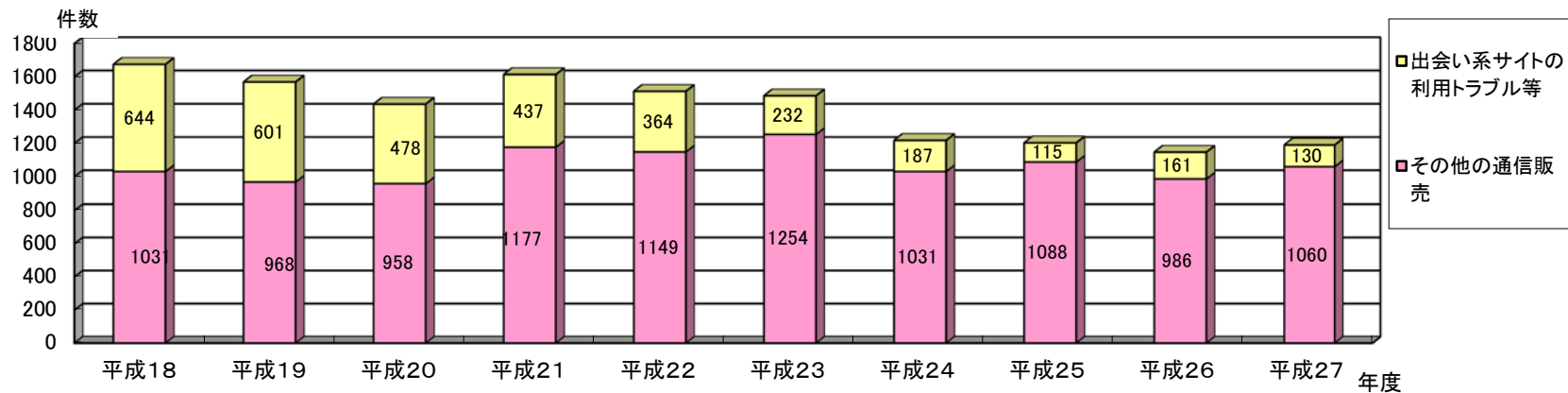


## ①訪問販売



訪問販売の相談件数は 1,346 件(対前年度比 3.9%)と増加しました。

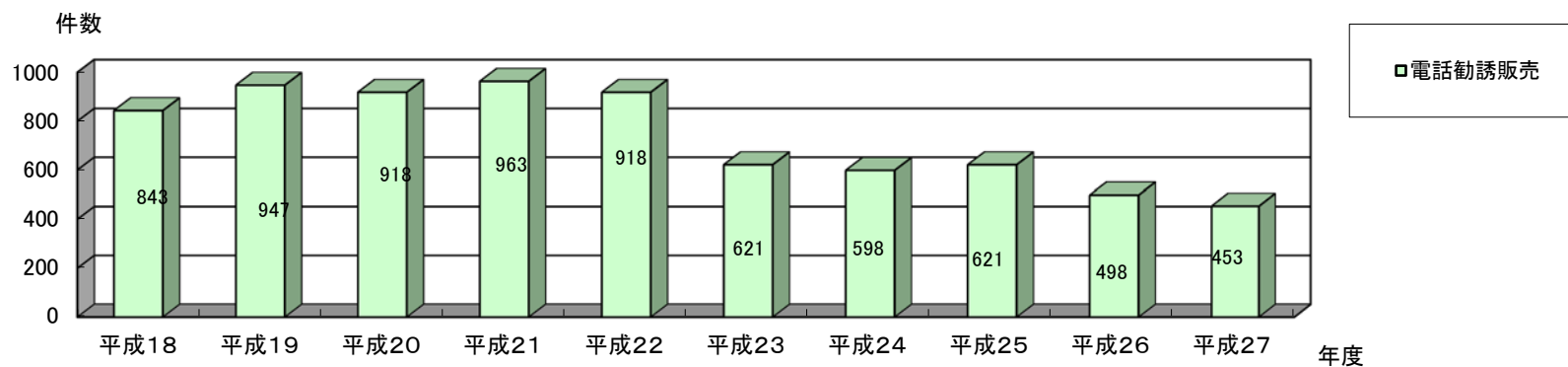
## ②通信販売



通信販売の相談件数は 1,190 件(同 3.7%)と増加しました。内訳をみると、「出会い系サイトの利用トラブル等」を除いた「その他の通信販売」の相談件数が 1,060 件(同 7.5%)と増加した一方で、「出会い系サイトの利用トラブル等」の相談件数は 130 件(同▲19.3%)と大幅に減少しました。

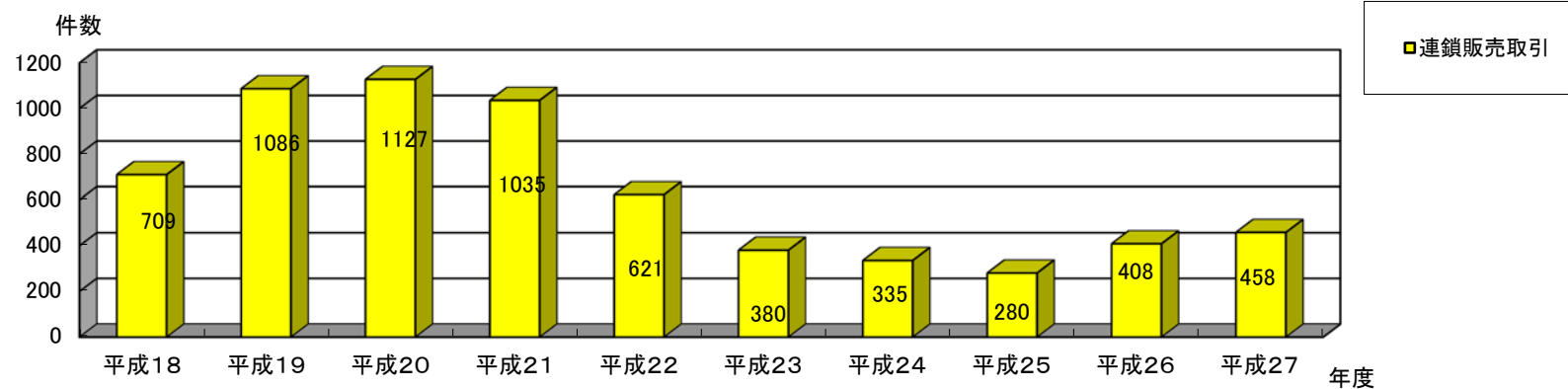


### ③電話勧誘販売



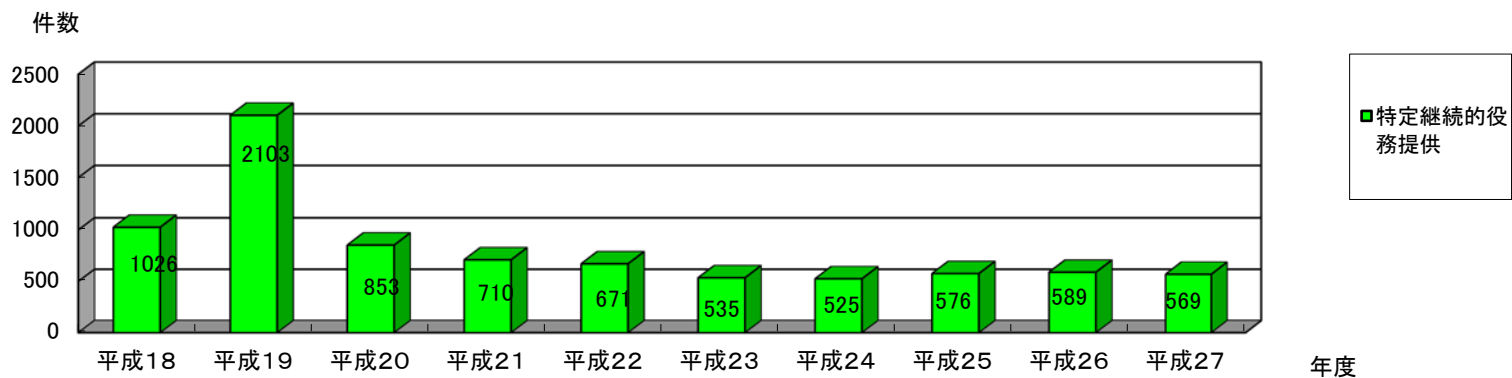
電話勧誘販売の相談件数は453件(同▲9.0%)と前年度に引き続き減少しました。

### ④連鎖販売取引



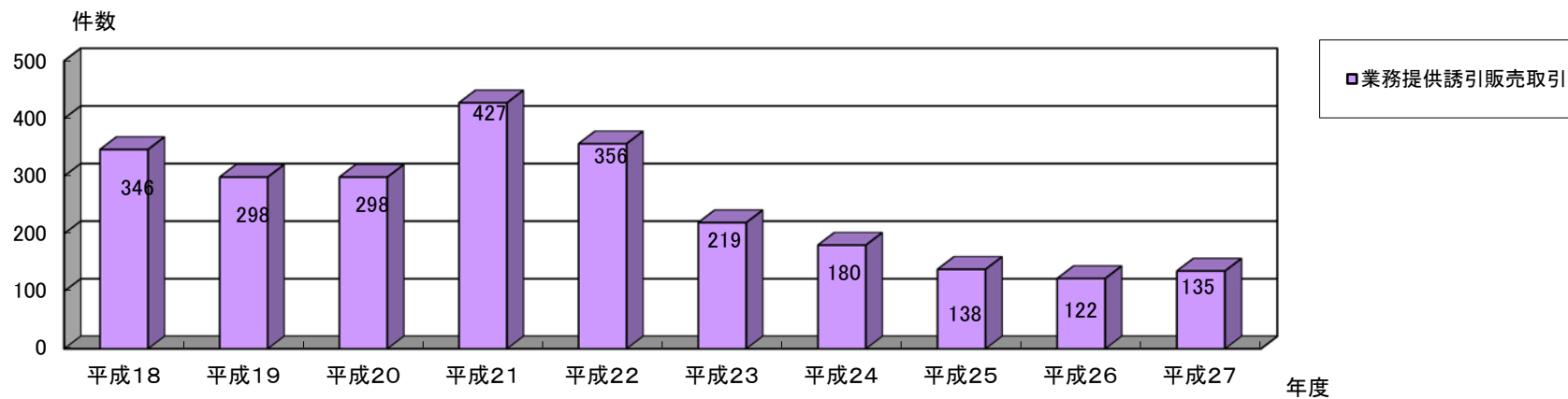
連鎖販売取引の相談件数は458件(同12.3%)と前年度に引き続き増加となりました。

### ⑤特定継続的役務提供



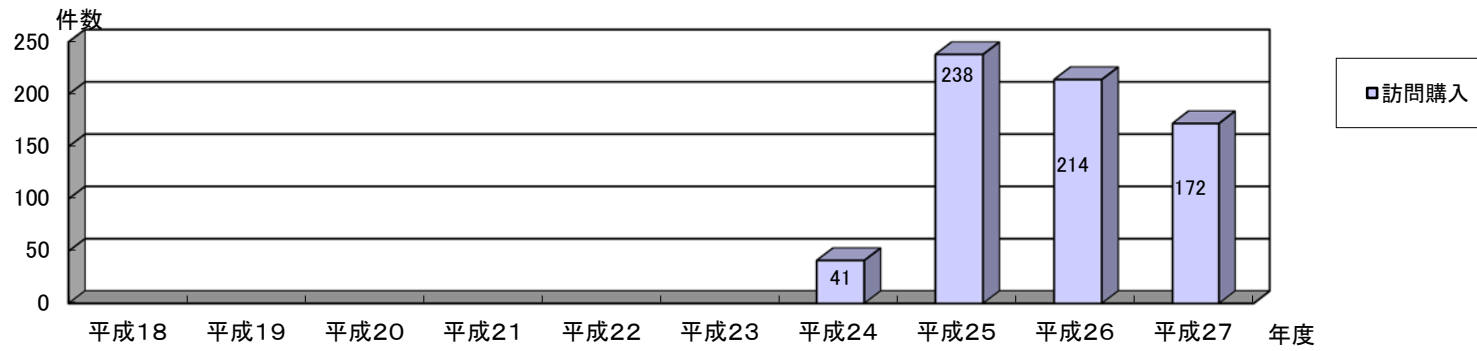
特定継続的役務提供の相談件数は 569 件(同▲3.4%)と減少しました。

### ⑥業務提供誘引販売取引



業務提供誘引販売取引の相談件数は 135 件(同 10.7%)と、これまでの減少傾向から増加に転じました。

## ⑦訪問購入



訪問購入の相談件数は172件(同▲19.6%)と大幅に減少しました。

なお、訪問購入に係る相談については、平成25年2月21日付け改正特定商取引法施行により、平成24年度は概ね1ヶ月分の受付件数。