

平成 29 年 5 月 19 日

## 平成 28 年度の消費者相談件数(速報)について

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 28 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 28 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、7,509 件（前年度比▲5.5%）となり、平成 20 年度以降、9 年連続で減少しました。

また、平成 28 年度は前年度と比べると相談件数の減少幅が拡大しました。

事項別では、「割賦関係」の相談が 842 件（同▲8.5%）、「特定商取引法関係」の相談が 4,165 件（同▲3.7%）、「契約その他」の相談が 494 件（同▲7.5%）、「製品関係」の相談が 761 件（同▲3.8%）、「個人情報関係」の相談が 161 件（同▲12.5%）等と減少し、「先物取引関係」の相談が 48 件（同 20.0%増）と増加しました。

また、全体の過半数を占める「特定商取引法関係」の取引類型別では、「通信販売」の相談が 1,277 件（同 7.3%増）、「特定継続的役務提供」の相談が 675 件（同 18.6%増）、「業務提供誘引販売」の相談が 156 件（同 15.6%増）と増加した一方、「訪問販売」が 1,146 件（同▲14.9%）、「電話勧誘販売」の相談が 409 件（同▲9.7%）、「連鎖販売取引」の相談が 344 件（同▲24.9%）、「訪問購入」の相談が 158 件（同▲8.1%）と減少しました。

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況編を本年 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

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28年度消費者相談件数(全体)

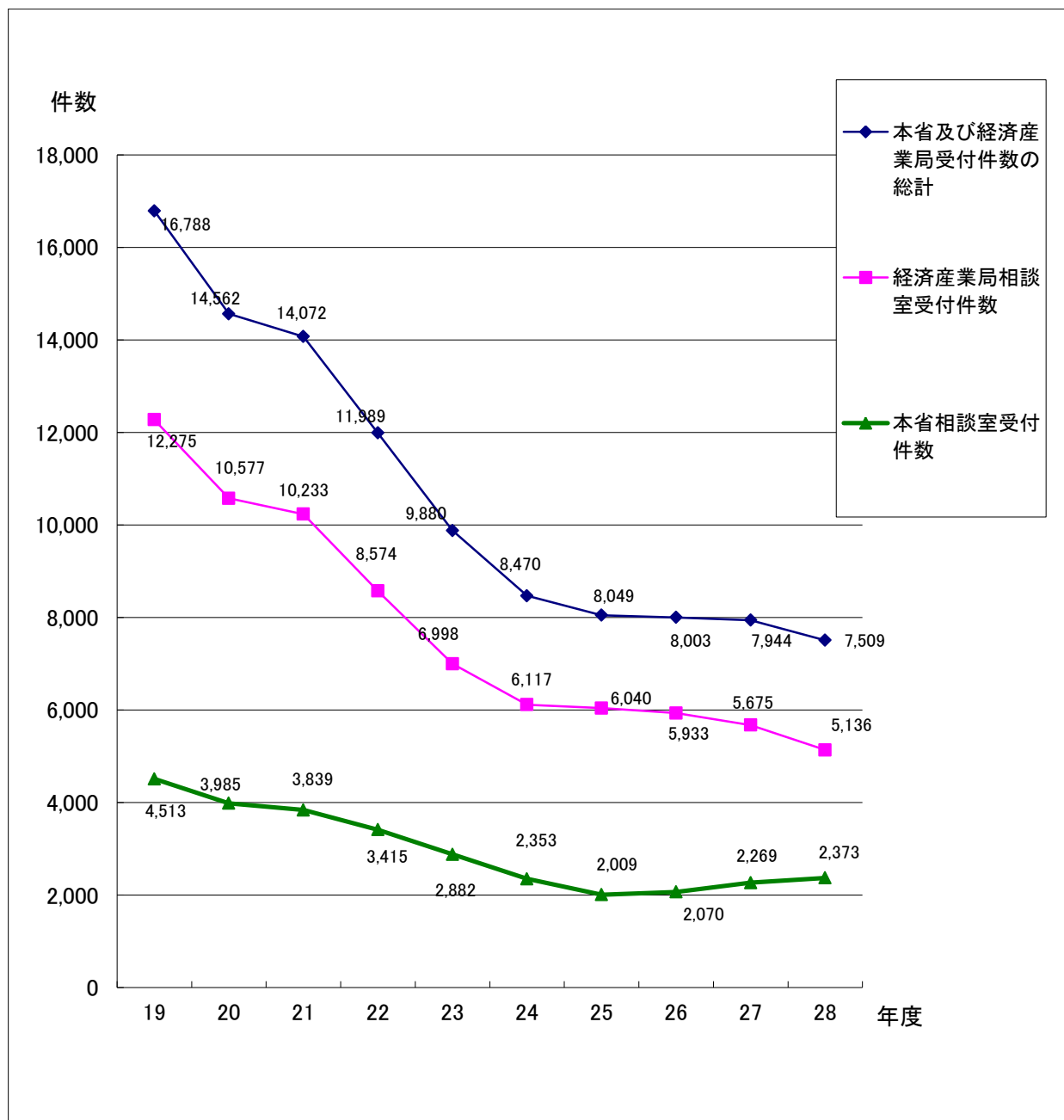
## (1) 事項別件数と対前年度比較

事 項	平成28年度		平成27年度		対前年度比 (%)
	件数	構成比	件数	構成比	
割 賦 関 係	842	11.2%	920	11.6%	▲8.5
割 賦 販 売	572	7.6%	597	7.5%	▲4.2
前 払 割 賦	270	3.6%	323	4.1%	▲16.4
特 定 商 取 引 法 関 係	4,165	55.5%	4,323	54.4%	▲3.7
訪 問 販 売	1,146	15.3%	1,346	16.9%	▲14.9
通 信 販 売	1,277	17.0%	1,190	15.0%	7.3
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	122	1.6%	130	1.6%	▲6.2
電 話 勧 誘 販 売	409	5.4%	453	5.7%	▲9.7
連 鎖 販 売 取 引	344	4.6%	458	5.8%	▲24.9
特 定 継 続 的 役 務 提 供	675	9.0%	569	7.2%	18.6
業 務 提 供 誘 引 販 売 取 引	156	2.1%	135	1.7%	15.6
訪 問 購 入	158	2.1%	172	2.2%	▲8.1
先 物 取 引 関 係	48	0.6%	40	0.5%	20.0
契 約 そ の 他	494	6.6%	534	6.7%	▲7.5
製 品 関 係	761	10.1%	791	10.0%	▲3.8
品 質 性 能	130	1.7%	160	2.0%	▲18.8
安 全 性	86	1.1%	94	1.2%	▲8.5
サ ー ビ ス	377	5.0%	320	4.0%	17.8
表 示	93	1.2%	103	1.3%	▲9.7
規 格	22	0.3%	39	0.5%	▲43.6
計 量 ・ 価 格	53	0.7%	75	0.9%	▲29.3
個 人 情 報 関 係	161	2.1%	184	2.3%	▲12.5
そ の 他	1,038	13.8%	1,152	14.5%	▲9.9
根 拠 の な い 請 求 等	21	0.3%	28	0.4%	▲25.0
合 計	7,509	100.0%	7,944	100.0%	▲5.5

(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

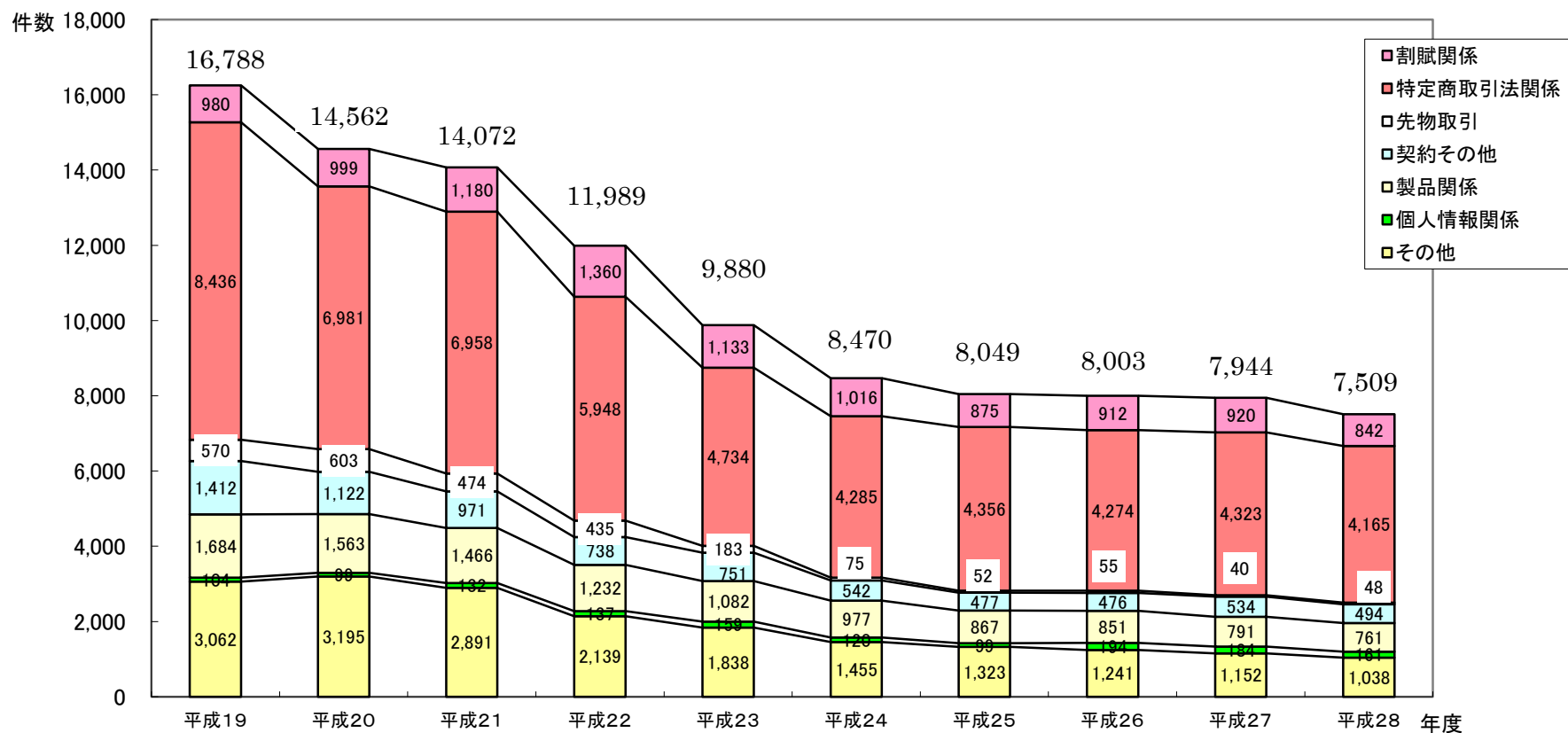


○本省及び経済産業局受付件数の総計は、7,509 件(前年度比▲5.5%)となり、平成 20 年度以降、9 年連続で減少しました。

また、平成 28 年度は前年度と比べると相談件数の減少幅が拡大しました。

一方、本省相談室受付件数は 2,373 件(同 4.6%増)となり、3 年連続で増加しました。

### (3) 事項別件数の推移



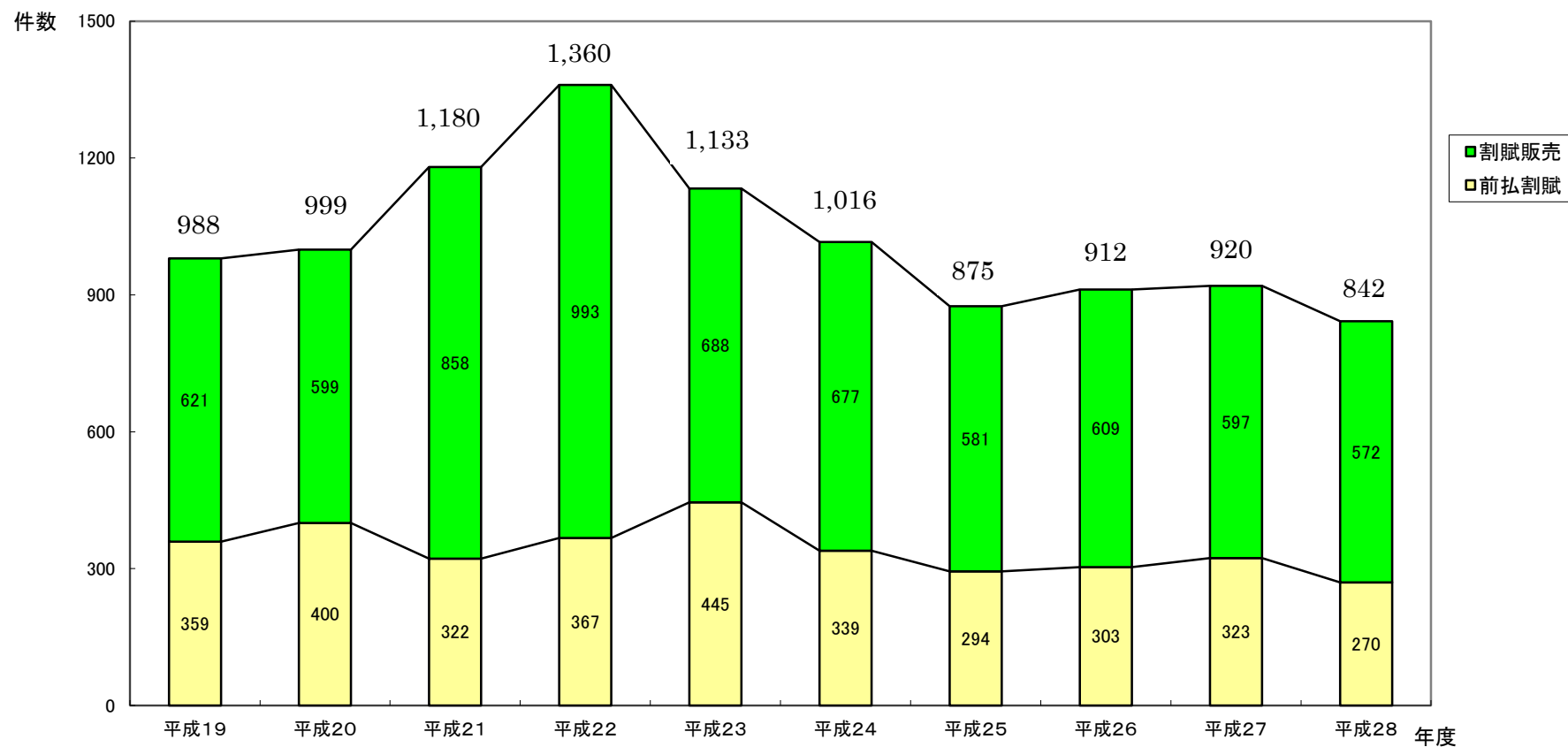
○事項別では、「割賦関係」の相談が 842 件（前年度比▲8.5%）、「特定商取引法関係」の相談が 4,165 件（同▲3.7%）、「契約その他」の相談が 494 件（同▲7.5%）、「製品関係」の相談が 761 件（同▲3.8%）、「個人情報関係」の相談が 161 件（同▲12.5%）等と減少した一方で、「先物取引関係」の相談が 48 件（同 20.0%増）と増加しました。

（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)

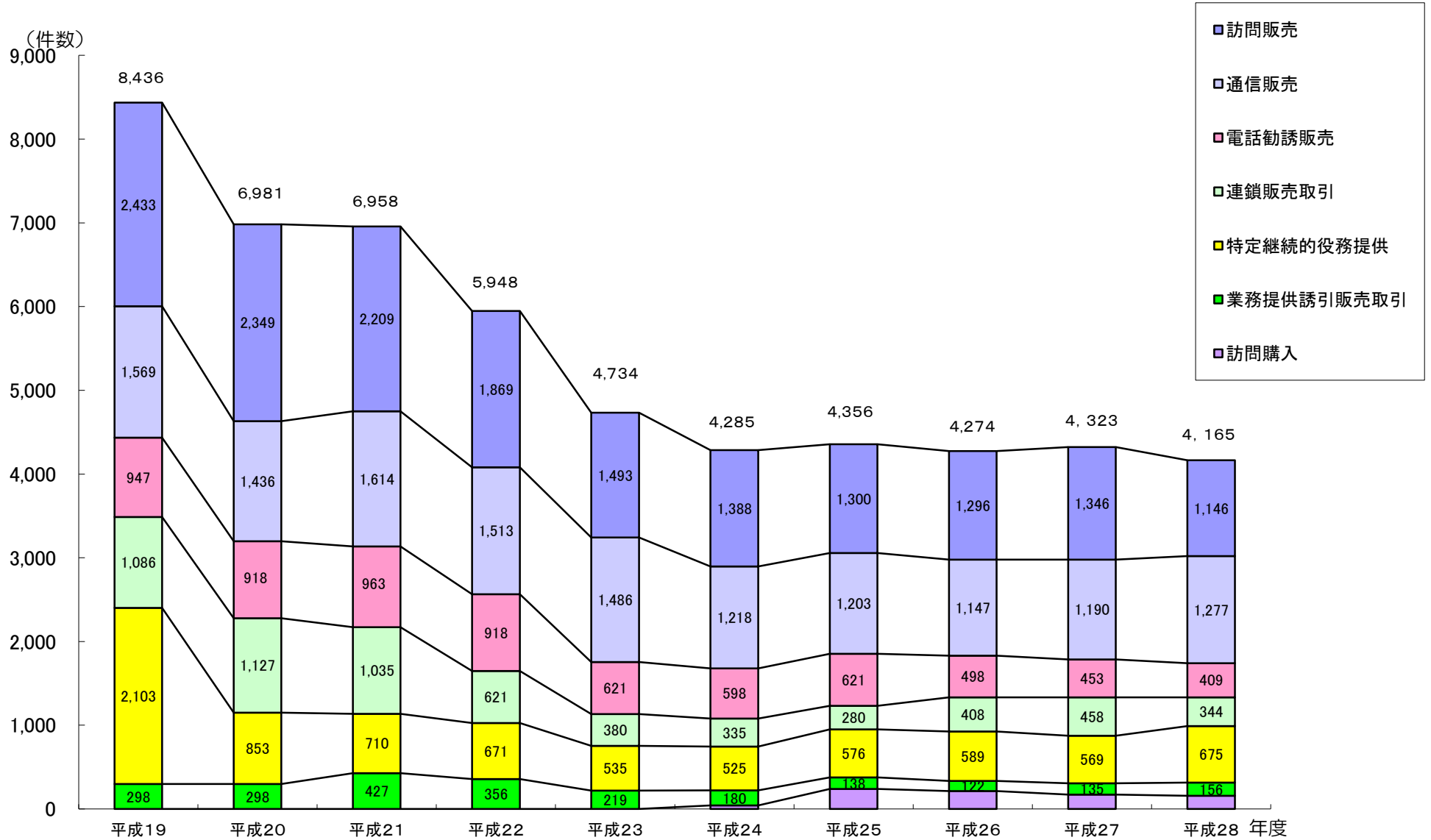
### (1)「割賦関係」の相談件数の推移



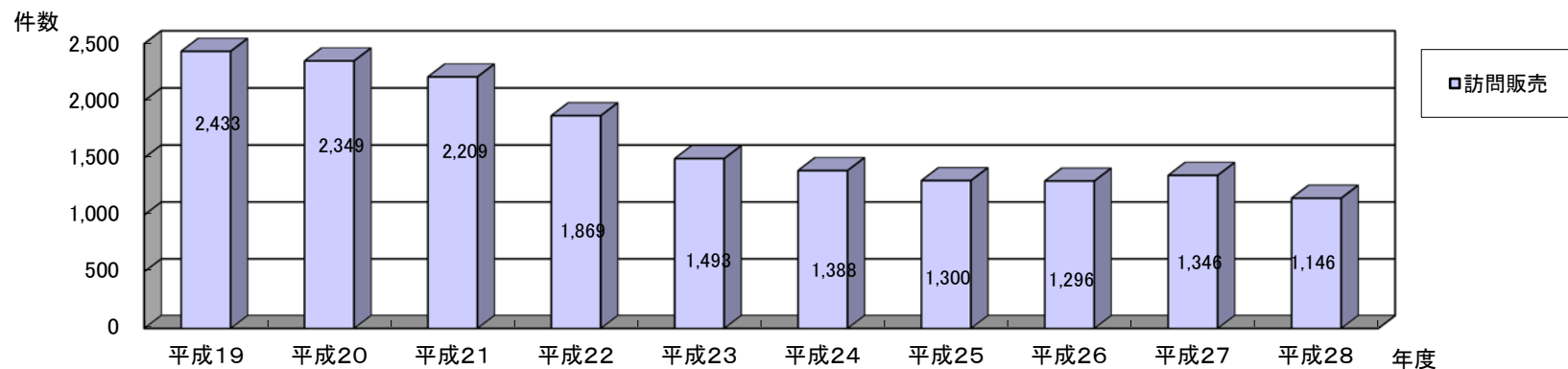
○割賦関係の相談件数は842件で、前年度と比較すると78件の減少(前年度比▲8.5%)となりました。

このうち、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)の相談件数は572件で、前年度と比較すると25件の減少(同▲4.2%)となりました。また、前払割賦の相談件数は270件で、前年度と比較すると53件の減少(同▲16.4%)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)

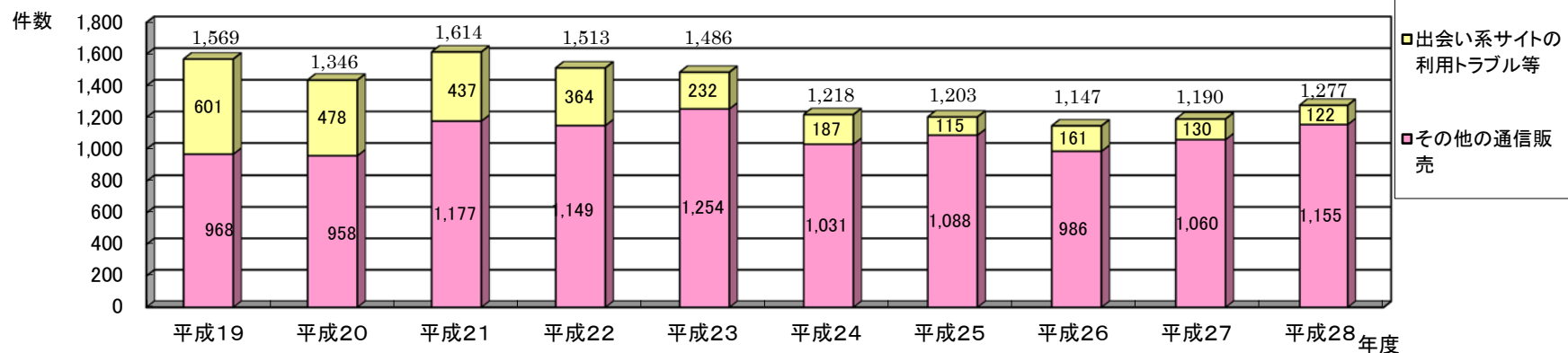


## ①訪問販売



○訪問販売の相談件数は1,146件で、前年度と比較すると200件の減少(前年度比▲14.9%)となりました。

## ②通信販売

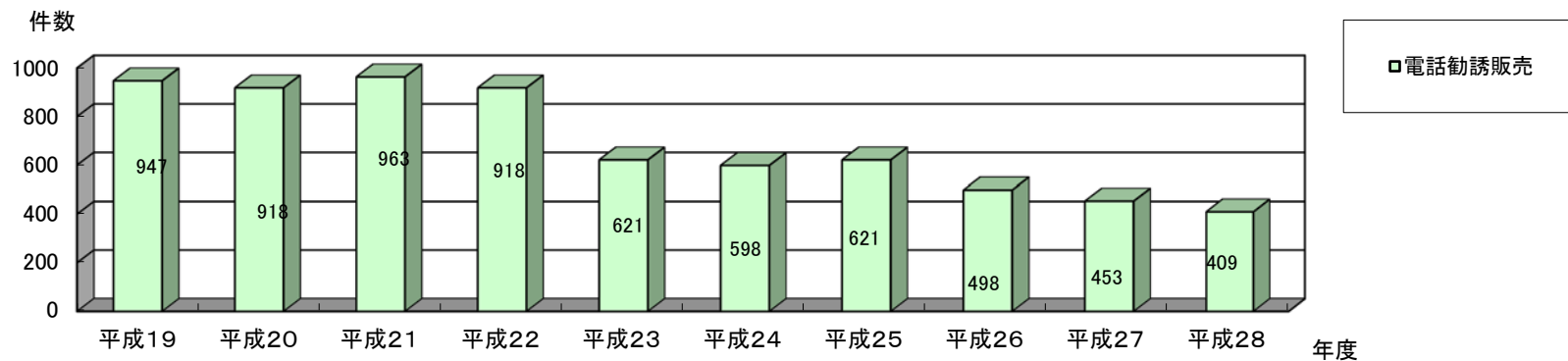


○通信販売の相談件数は1,277件で、前年度と比較すると87件の増加(前年度比7.3%増)となりました。このうち、「出会い系サイトの利用トラブル等」を除いた「その他の通信販売」の相談件数は1,155件で、前年度と比較すると95件の増加(同9.0%増)となりました。また、「出会い系サイトの利用トラブル等」の相談件数は122件で、前年度と比較すると8件の減少(同▲6.2%)となりました。

○全相談件数に占める割合は前年度の15.0%から17.0%になり、平成28年度は訪問販売を上回り最も相談の多い取引形態となっています。

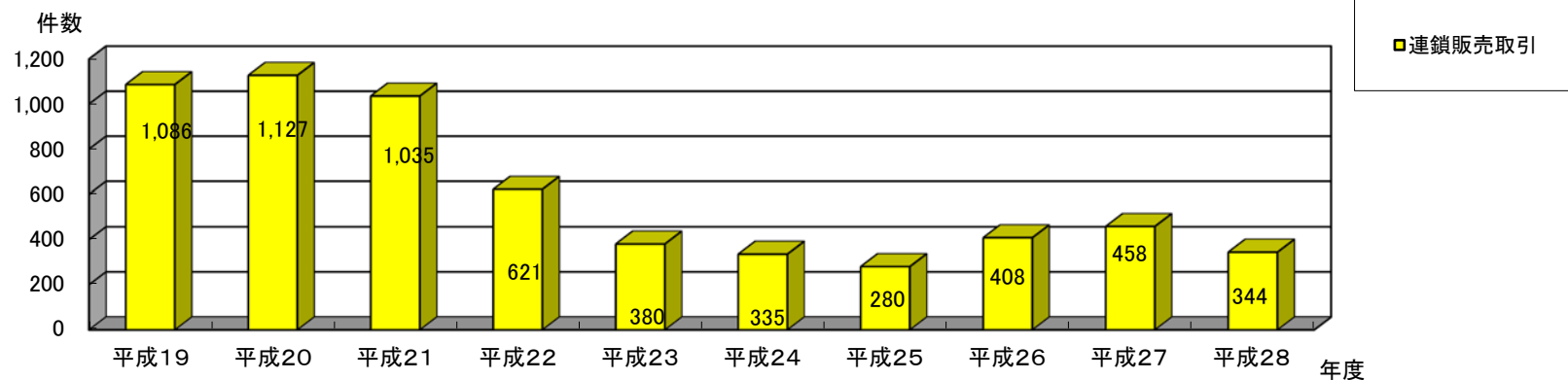


### ③電話勧誘販売



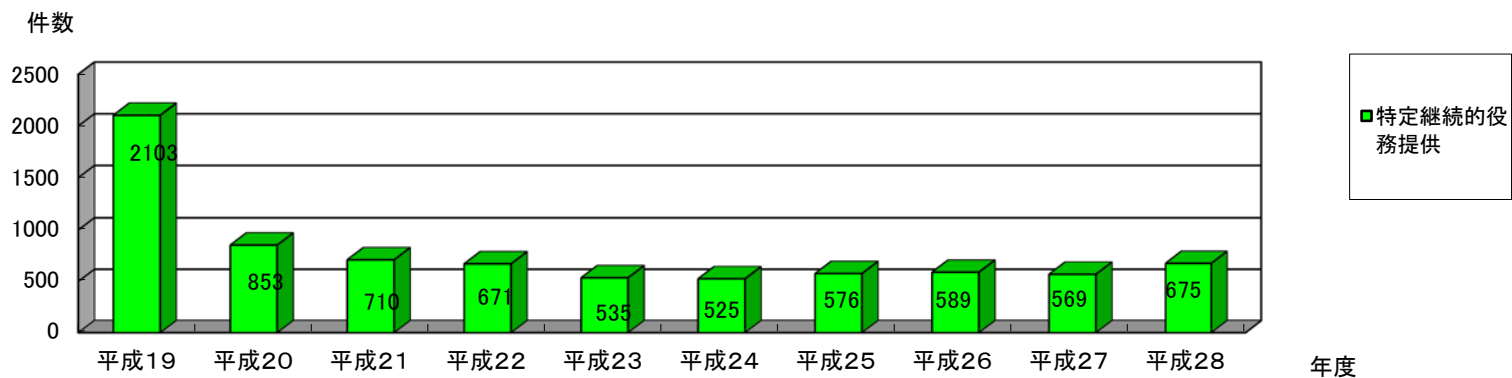
○電話勧誘販売の相談件数は409件で、前年度と比較すると44件の減少(前年度比▲9.7%)となりました。

### ④連鎖販売取引



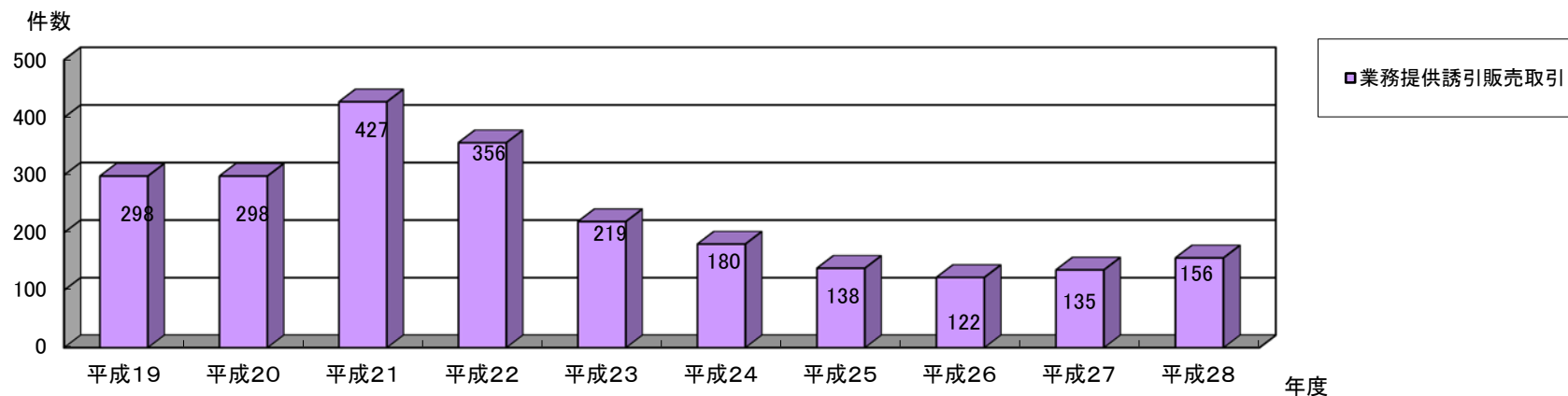
○連鎖販売取引の相談件数は344件で、前年度と比較すると114件の減少(前年度比▲24.9%)となりました。

### ⑤特定継続的役務提供



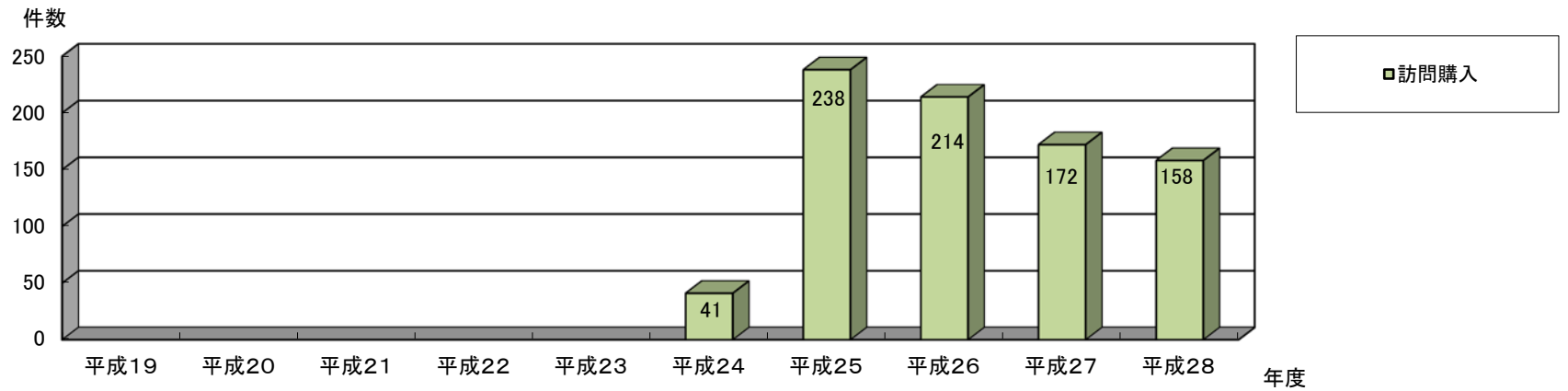
○特定継続的役務提供の相談件数は 675 件で、前年度と比較すると 106 件の増加(前年度比 18.6%増)となりました。

### 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 156 件で、前年度と比較すると 21 件の増加(前年度比 15.6%増)となりました。

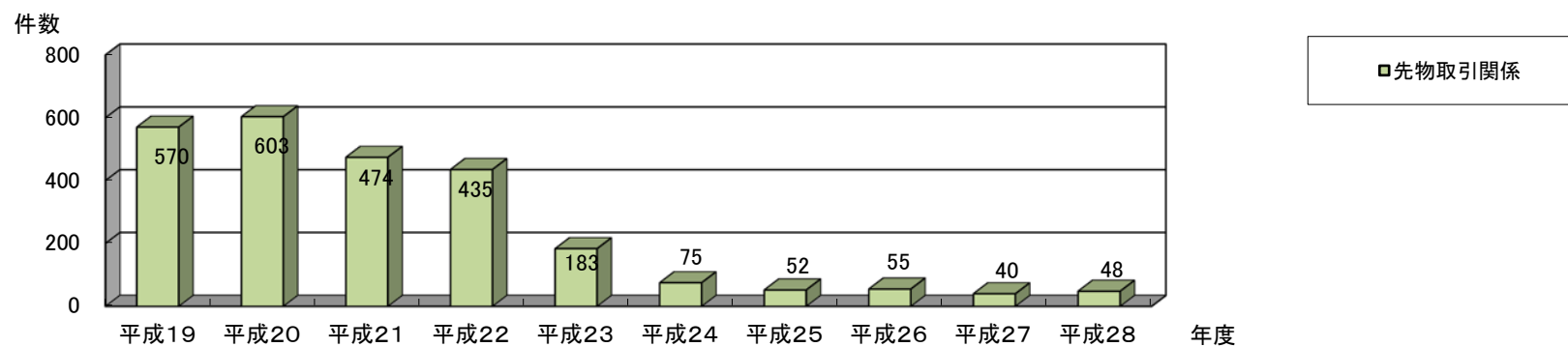
## ⑦訪問購入



○訪問購入の相談件数は158件で、前年度と比較すると14件の減少(前年度比▲8.1%)となりました。

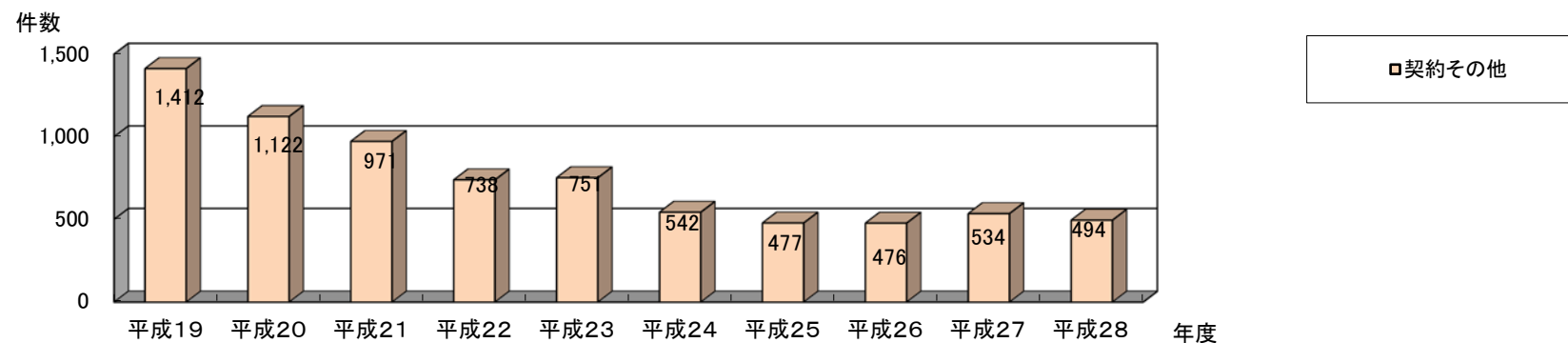
なお、訪問購入は、平成25年2月21日付け改正特定商取引法施行により規制対象となったもので、平成24年度の相談件数は概ね1ヶ月分の受付件数です。

### (3)「先物取引関係」の相談件数の推移



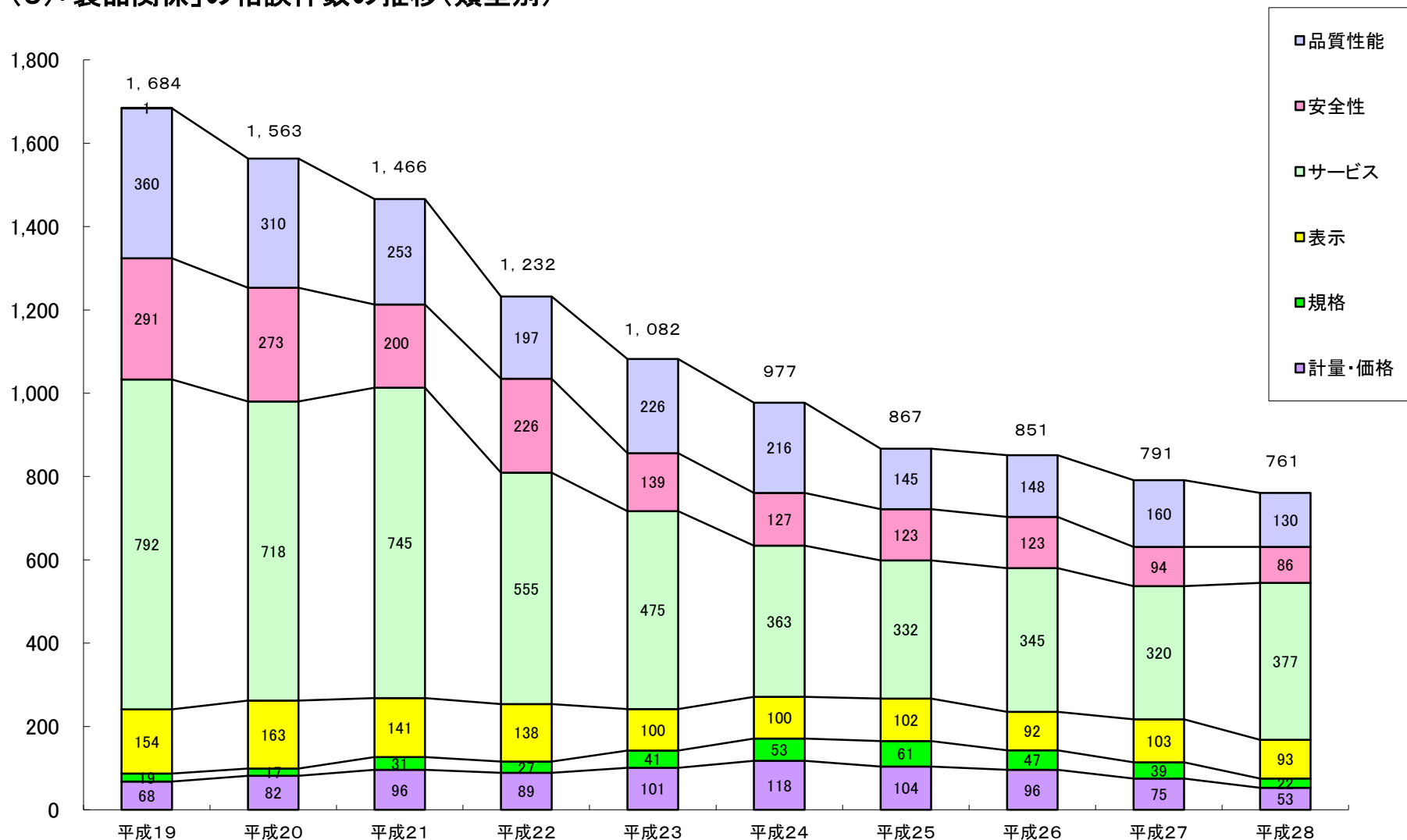
○先物取引関係の相談件数は48件で、前年度と比較すると8件の増加(前年度比20.0%増)となりました。

### (4)「契約その他」の相談件数の推移



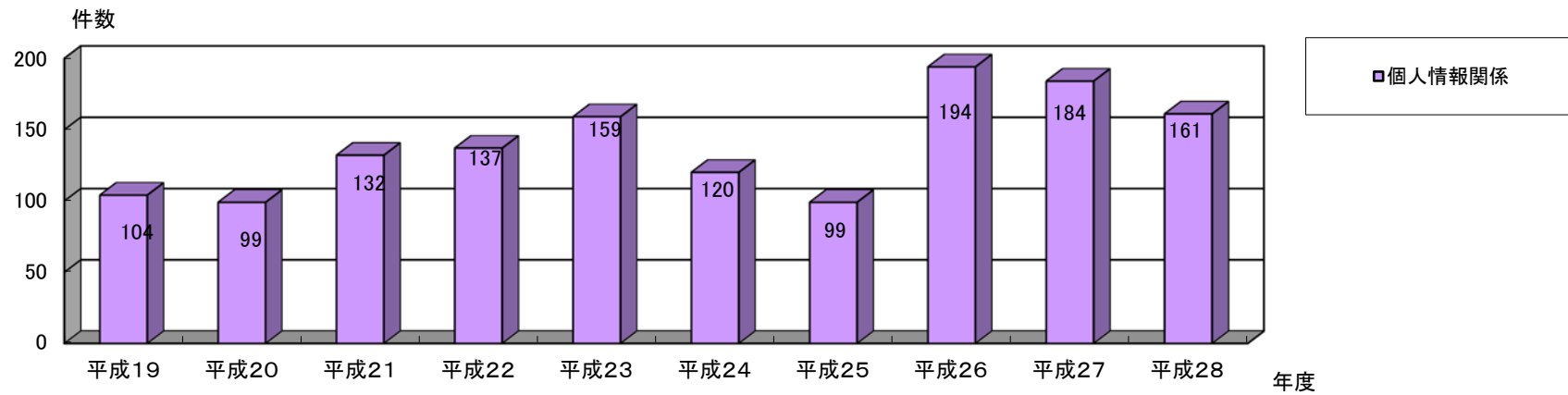
○契約その他の相談件数は494件で、前年度と比較すると40件の減少(前年度比▲7.5%)となりました。

### (5)「製品関係」の相談件数の推移(類型別)



○製品関係の相談件数は761件で、前年度と比較すると30件の減少(前年度比▲3.8%)となりました。このうち、「サービス」に関する相談は377件で、前年度と比較すると57件の増加(同17.8%増)となりました。

## (6)「個人情報関係」の相談件数の推移



○個人情報関係の相談件数は161件で、前年度と比較すると23件の減少(前年度比▲12.5%)となりました。