

「平成28年度の消費者相談について」 (速報)

平成29年6月

経済産業省

消費者相談室

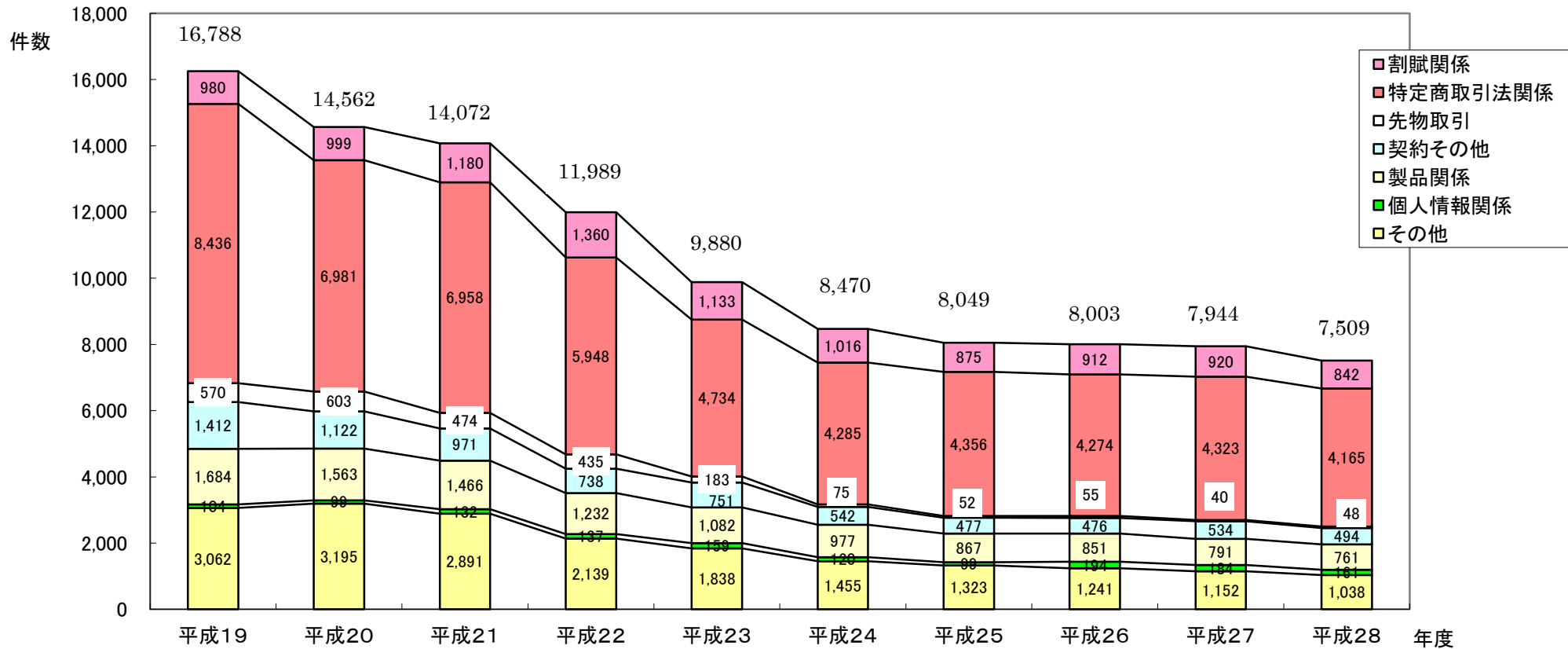
1. 平成28年度消費者相談件数（全体）

（1）事項別相談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
合 計	7,509	100.0%	7,944	100.0%	▲5.5

(2) 事項別相談件数の推移

- 平成28年度の相談件数は7,509件（前年度比▲5.5%）で、平成20年度以降、9年連続の減少。
- 特定商取引法関係の相談が4,165件で全体の過半数（構成比 55.5%）を占め、続いて、割賦関係が842件（同 11.2%）、製品関係が761件（同10.1%）の順。
- 特定商取引法のうち、通信販売の相談が1,277件、訪問販売の相談が1,146件となり、通信販売の相談件数が最も相談の多い取引形態となった。
- 特定商取引法のうち、特定継続的役務提供の相談が675件と前年度比106件の増加。

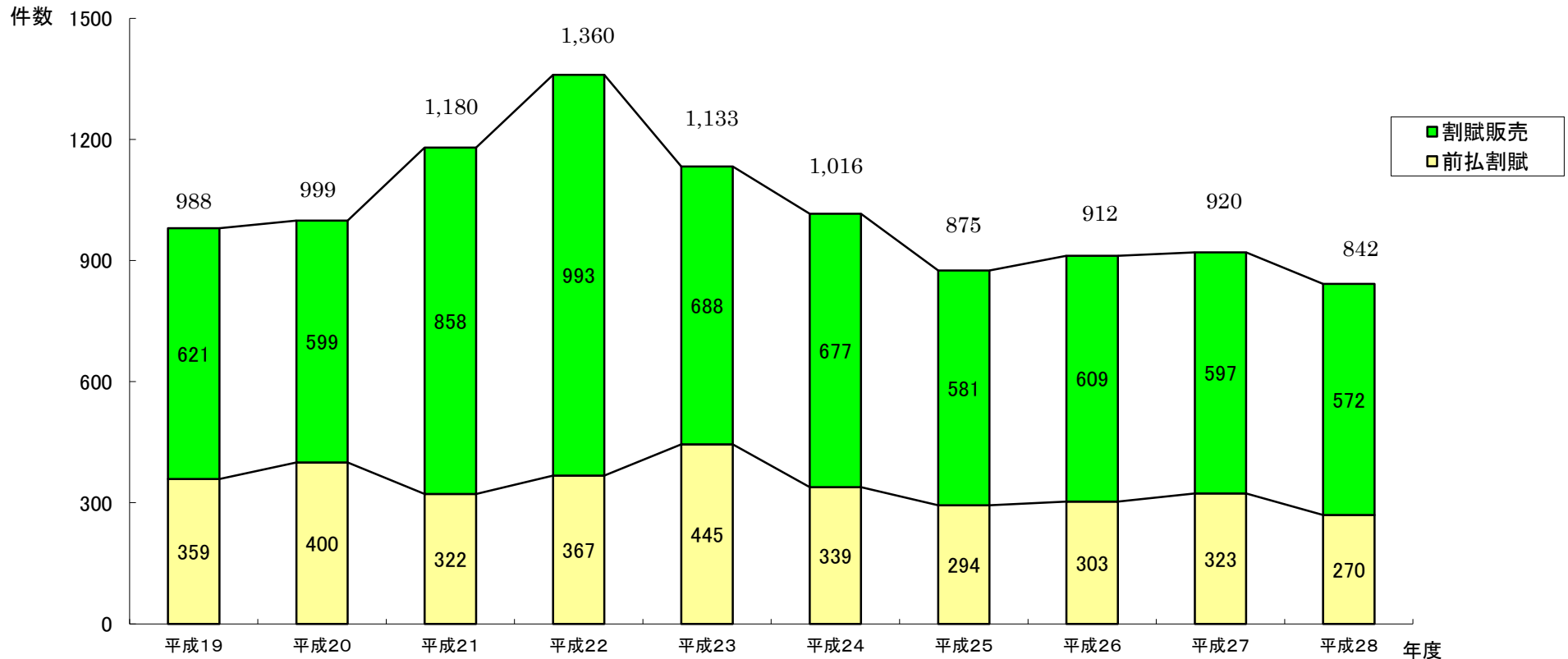


(注) 『製品関係』とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「規格」、「計量・価格」に関する相談をいう。
『その他』とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいう。

2. 消費者相談件数（事項別）

（1）「割賦関係」の相談件数の推移

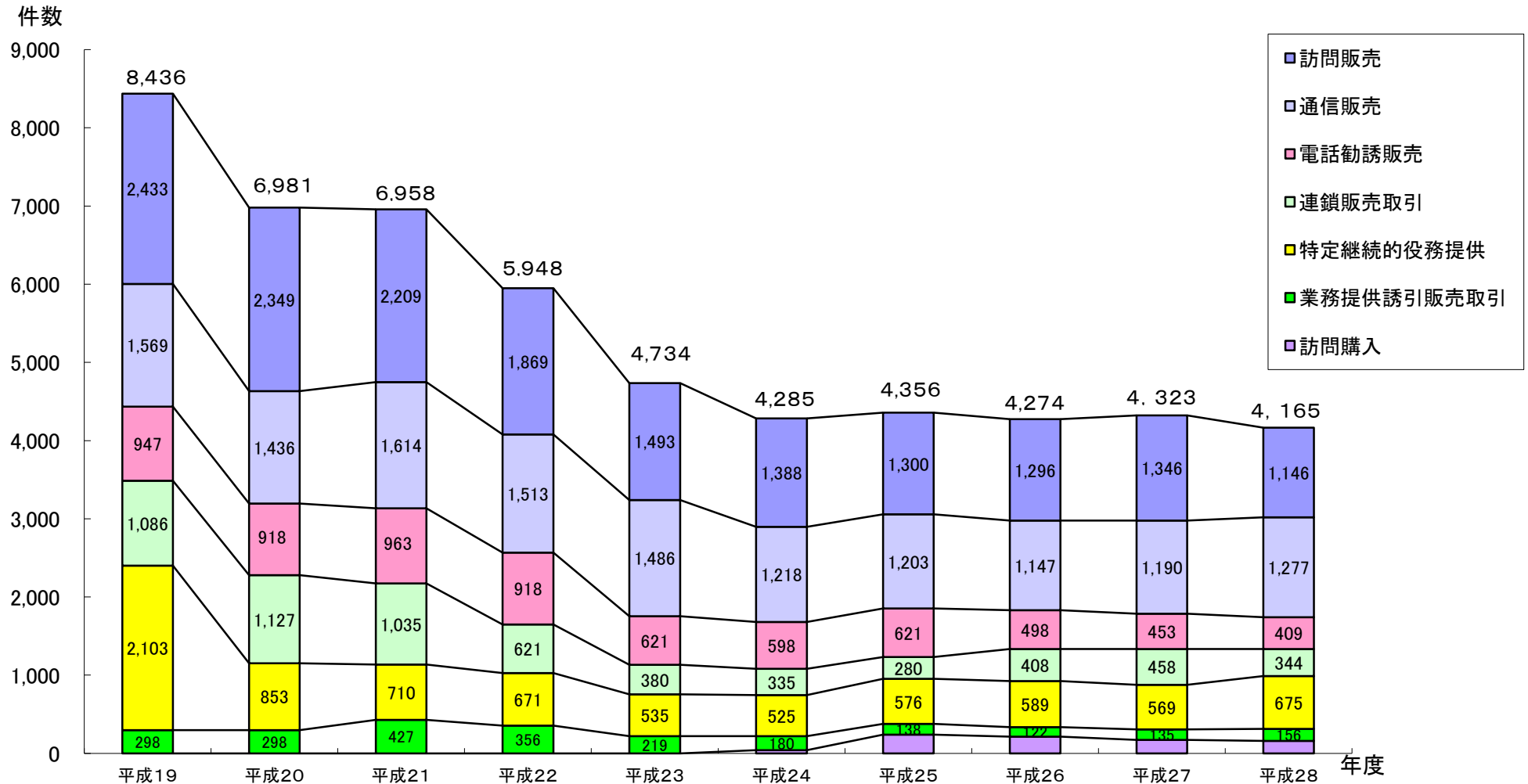
- 平成28年度の割賦関係の相談件数は842件。前年度と比較すると78件の減少（前年度比▲8.5%）。
- このうち、割賦販売の相談件数は572件で、前年度と比較すると25件の減少（同▲4.2%）。相談の内容は、「解約関係」「手数料、一括返済等」「与信拒否、支払可能見込み額調査関係」等。
- また、前払割賦の相談件数は270件で、前年度と比較すると53件の減少（同▲16.4%）。相談内容は、冠婚葬祭互助会に関する相談がほとんど。解約に関する相談が7割を占める。



（注）割賦販売とは、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をいう。
前払割賦とは、「冠婚葬祭互助会」、「友の会」に関する相談をいう。

(2) 「特定商取引法関係」の相談件数の推移(全体)

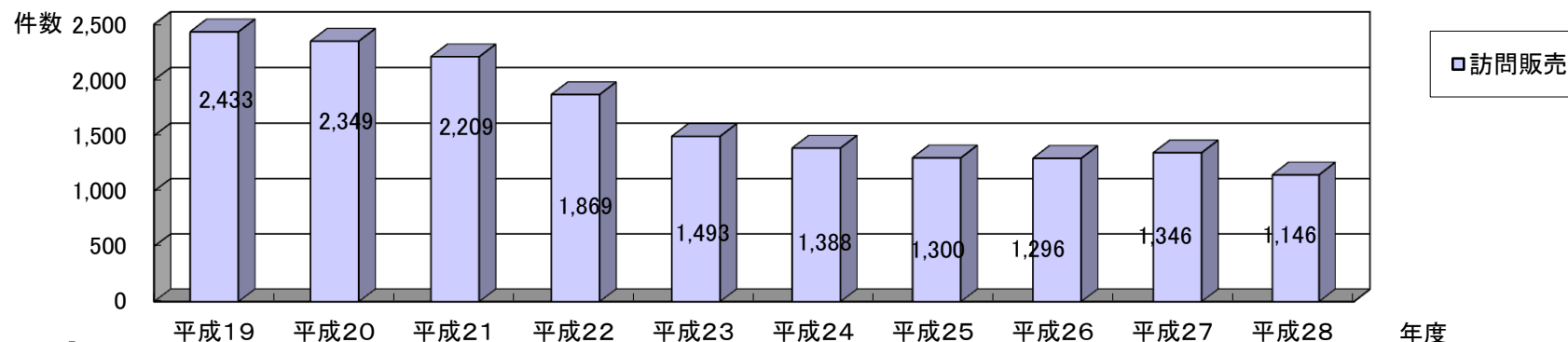
- 平成28年度の特定商取引法の相談件数は、訪問販売及び通信販売がそれぞれ約3割を占め、両取引で過半数を占めている。
- 通信販売の相談件数は1,277件で、前年度と比較すると87件の増加(前年度比7.3%増)。特定継続的役務提供の相談件数は675件で、前年度と比較すると106件の増加(前年度比18.6%増)。一方、訪問販売の相談件数は1,146件で、前年度と比較すると200件の減少(前年度比▲14.9%)。
- 通信販売の相談件数の全相談件数に占める割合が前年度の15.0%から17.0%になり、平成28年度は訪問販売を上回り最も相談の多い取引形態となった。



(2) 「特定商取引法関係」の相談件数（類型別）

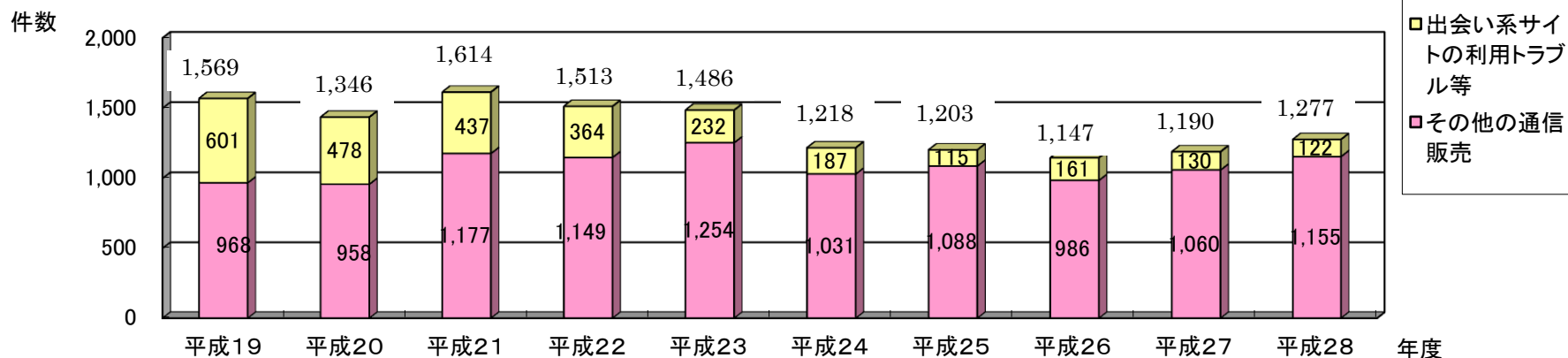
①訪問販売

- 平成28年度の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%）。
- 相談内容は、「クーリング・オフ」「解約関係」が多く全体の約6割を占めている。



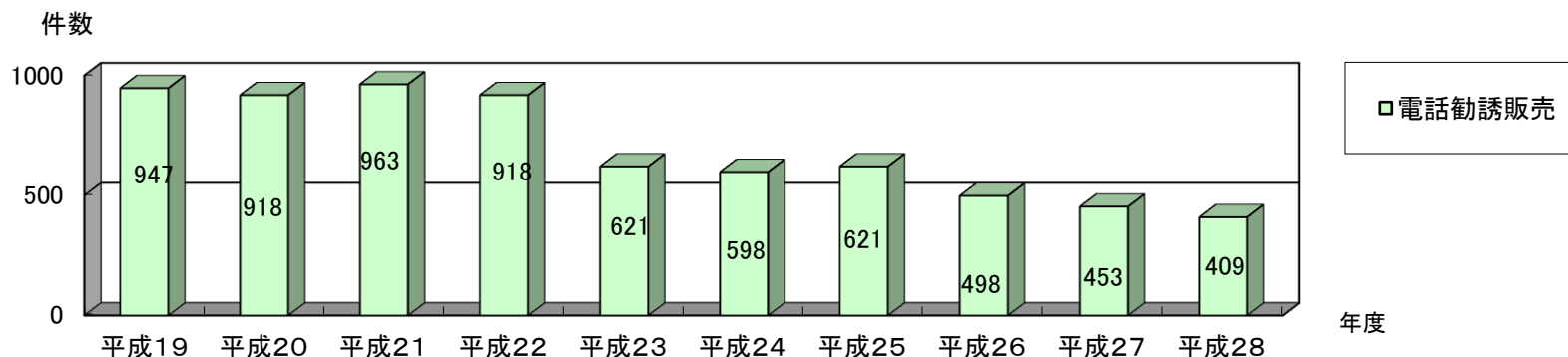
②通信販売

- 平成28年度の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）。
- 全相談件数に占める割合が前年度の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た。
- 相談内容は、「解約関係」「債務不履行」、その他に「広告表示が適切でない」「ワンクリック・不正請求」等。



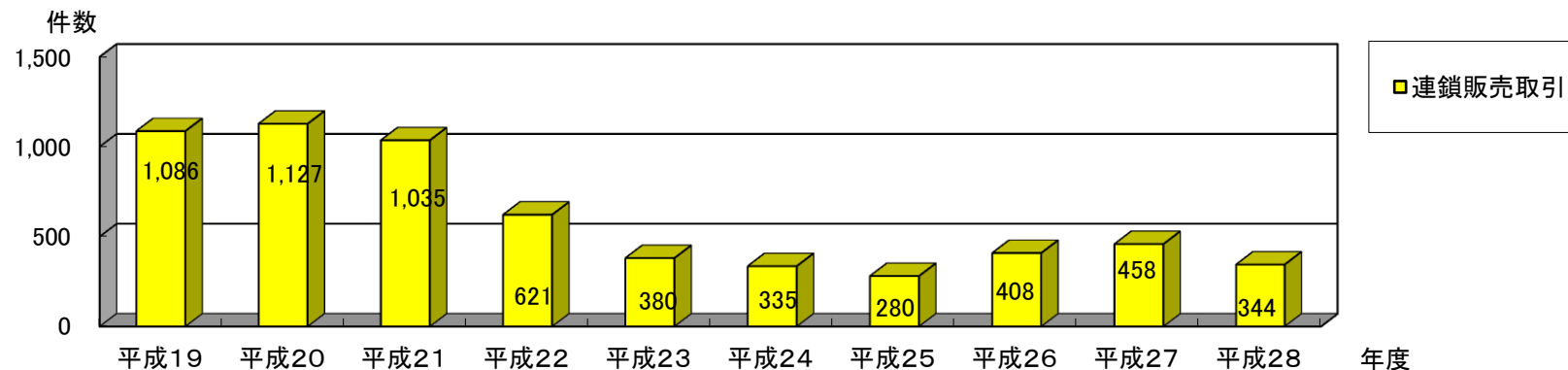
③電話勧誘販売

- 平成28年度の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%）。
- 相談内容は、「クーリング・オフ関係」「解約関係」「書面不交付・不備」で全体の約6割を占めている。



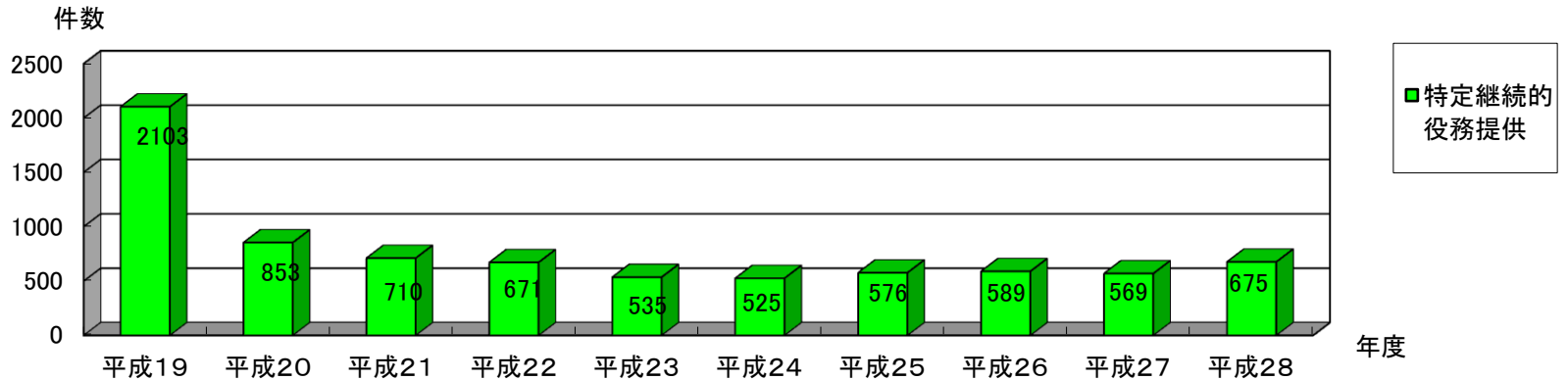
④連鎖販売取引

- 平成28年度の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%）。
- 相談内容は、「解約関係」「クーリング・オフ関係」「情報提供」「書面不交付・不備」等。



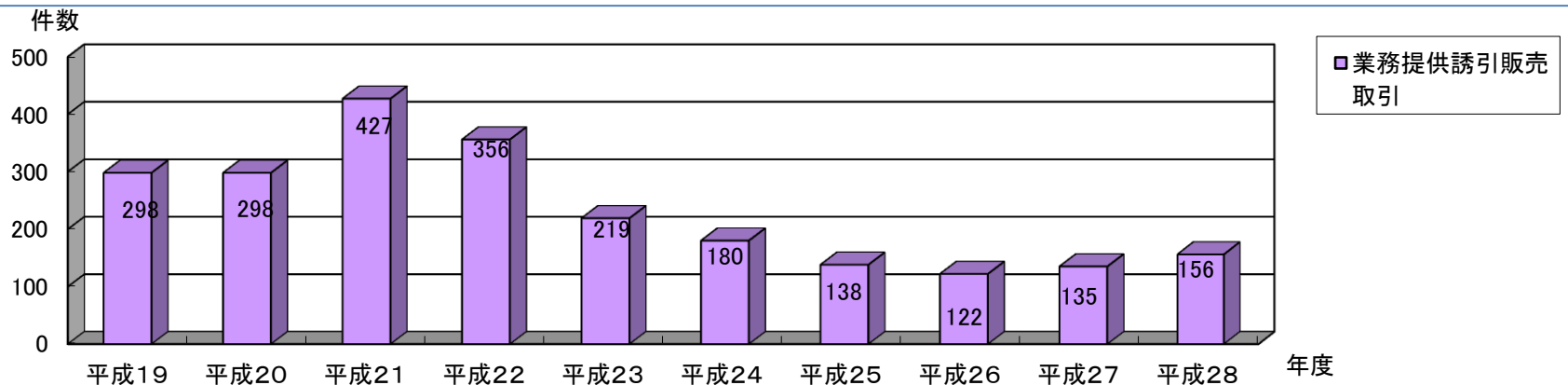
⑤特定継続的役務提供

- 平成28年度の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）。
- 政令指定役務（エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス）のうち、エステティックサロンの相談件数が全体の5割を占めている。
- 相談内容は、「解約関係」「クーリング・オフ関係」で全体の約7割を占めている。



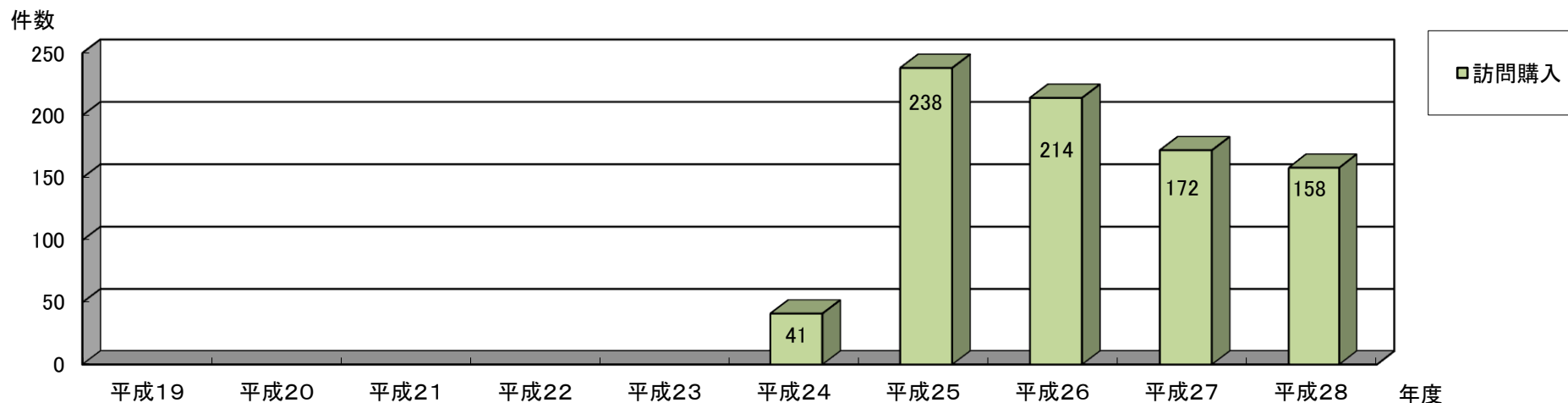
⑥業務提供誘引販売取引

- 平成28年度の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）。
- 相談内容は、「クーリング・オフ関係」「解約関係」で全体の約6割を占めている。



⑦訪問購入

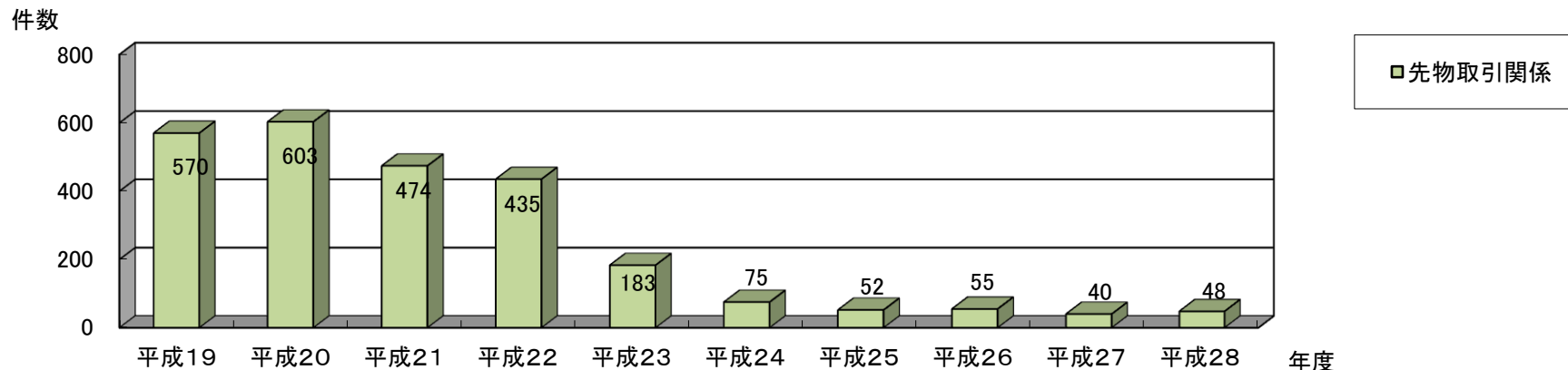
- 平成28年度の訪問購入の相談件数は158件で、前年度と比較すると14件の減少（前年度比▲8.1%）。
- 相談内容は、「クーリング・オフ関係」「解約関係」「強引な勧誘関係」で全体の約6割を占めている。



(注) 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ため、平成24年度の相談件数は概ね1ヶ月分の受付件数。

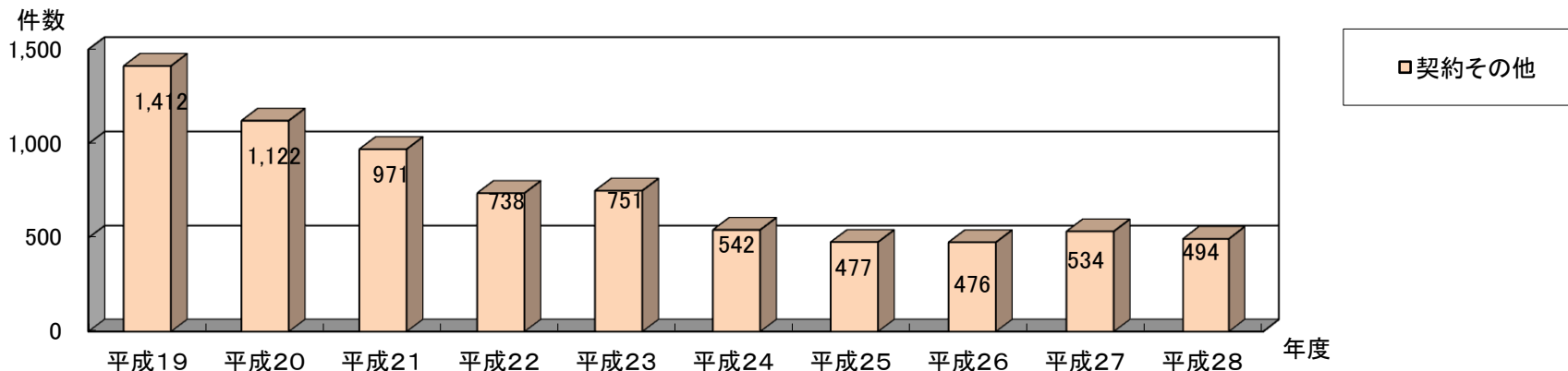
(3) 「先物取引関係」の相談件数の推移

- 平成28年度の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）。
- 相談内容は、「解約関係」「業者の信頼性」「強引な勧誘関係」等。



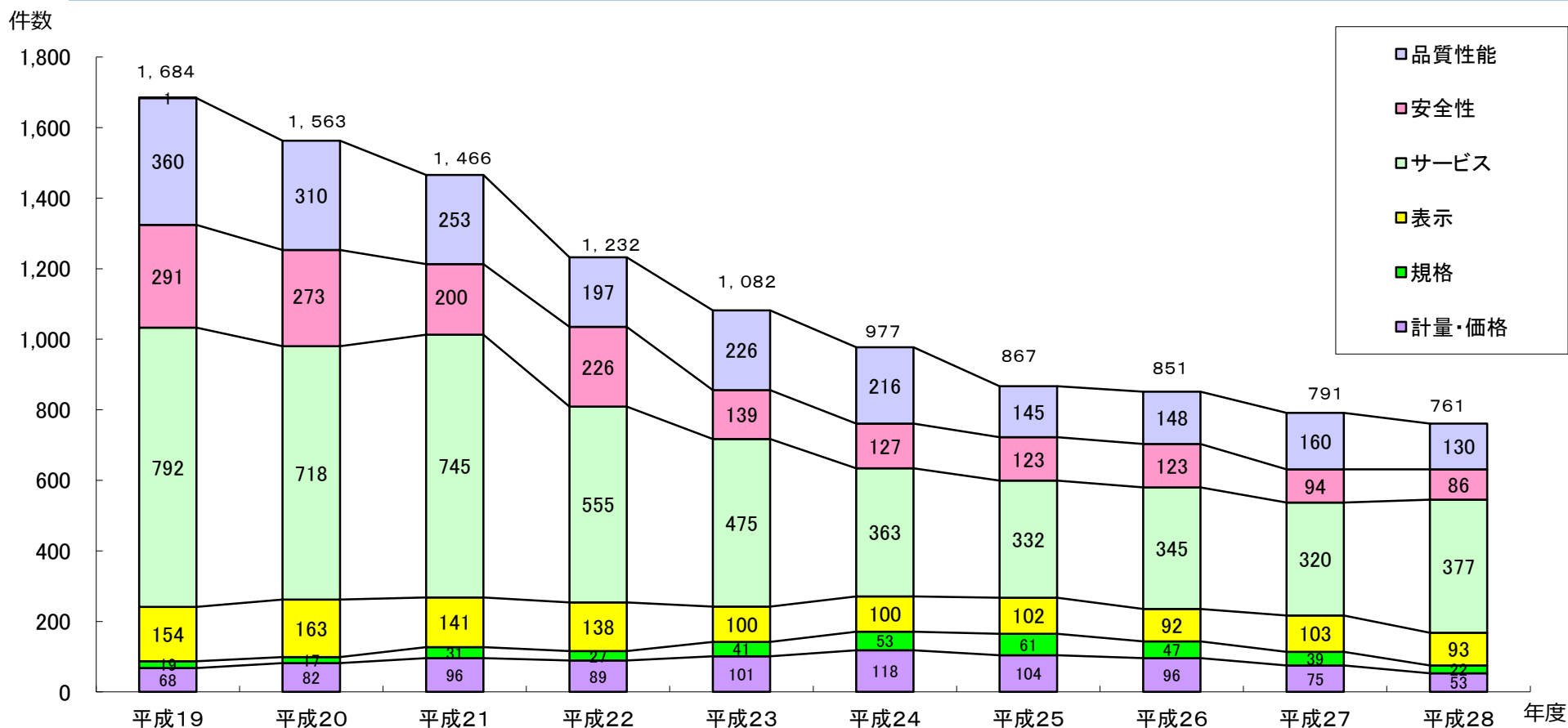
(4) 「契約その他」の相談件数の推移

- 平成28年度の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%）。
- 相談内容は、「解約関係」が多く、その他に「業者の信頼性」「債務不履行」「情報提供」等。



(5) 「製品関係」の相談件数の推移（類型別）

- 平成28年度の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%）。
- 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）。※「サービス」とは、小売店、メーカーの修理等のアフターサービスや接客態度等。
- 相談の多い順は、サービス、品質性能、表示、安全性、計量・価格、規格の順となっている。



(6) 「個人情報関係」の相談件数の推移

- 平成28年度の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%）。
- 相談内容は、「個人情報を削除してくれない・応じない」「個人情報が漏えいされた」「個人情報を目的外に利用された」等。

