

令和3年度における消費者相談についてまとめました (近畿局管内)

近畿経済産業局消費者相談室では、経済産業省所管の法律、物資及びサービスについて消費者からの相談を受け付け、助言や情報提供を行っています。

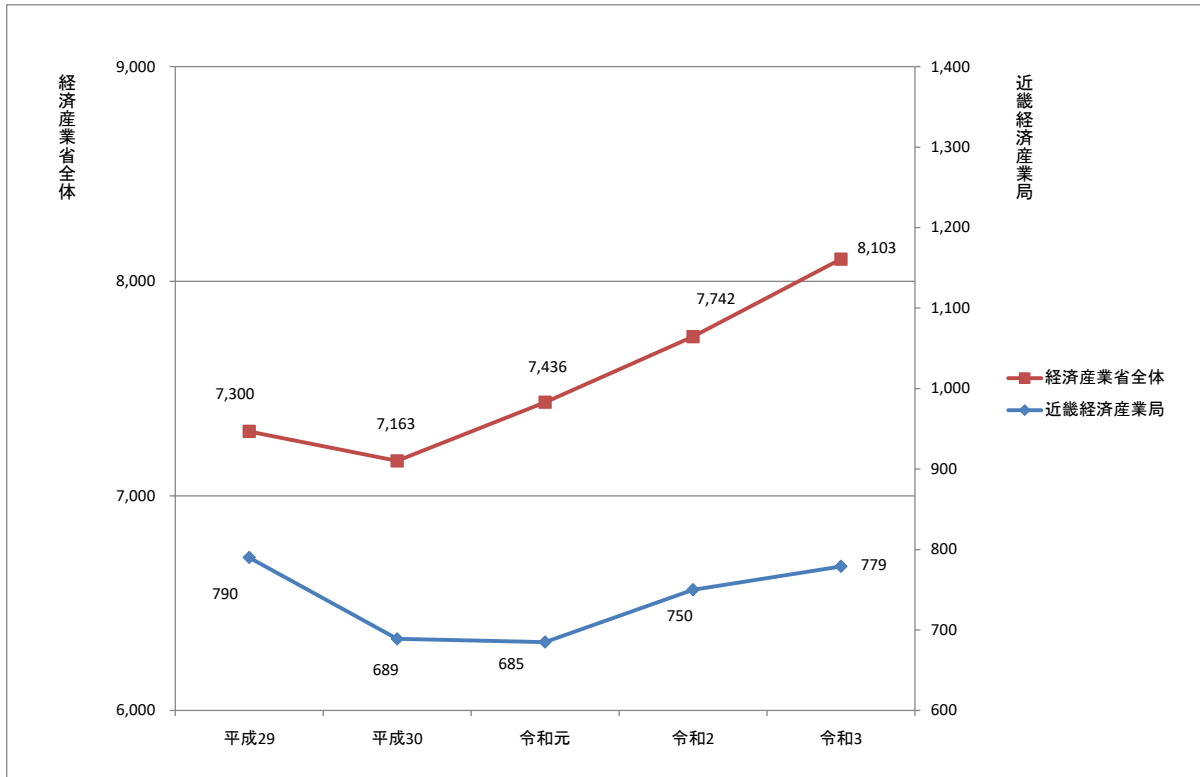
令和3年度に当局消費者相談室で受け付けた消費者相談について概要をまとめましたので、お知らせします。

1. 消費者相談受付件数

令和3年度に近畿経済産業局消費者相談室で受け付けた消費者相談件数は779件となり、前年度より29件増加(前年度比+3.9%)し、2年連続で増加しました。

経済産業省全体では8,103件(前年度比+4.7%)で、増加傾向にあります。

【相談件数の推移】



2. 近畿局管内の相談内容内訳

相談件数 779 件のうち、事項別では特定商取引法関係の相談件数が 584 件と全体の 75.0%を占めています。

特定商取引法関係の中では「訪問販売」に関する相談が 190 件(前年比+68.1%)と最も多く、特定商取引法関係の 32.5%(全体では 24.4%)を占めています。

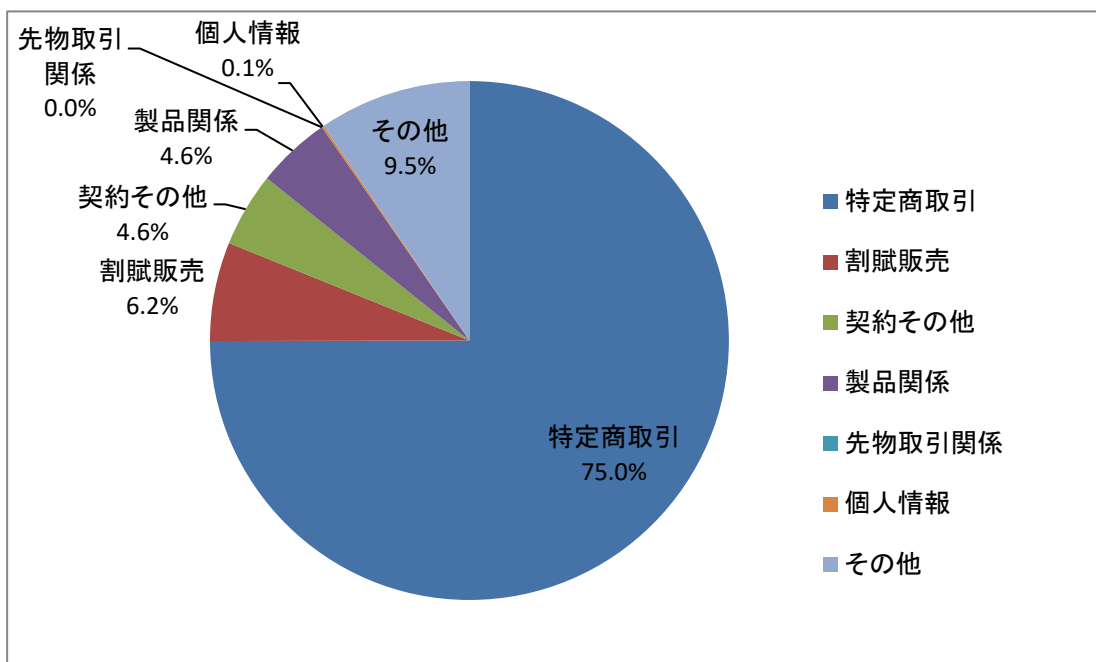
訪問販売では、トイレの水の詰まりを修繕するための見積もりを依頼した消費者に対し、あたかもその不具合を修繕するための部品の製造が終了しており、そのためにトイレ式を取り替える必要があるかのように告げる「不実告知」に係る相談が多く寄せられました。

次いで、「通信販売」に関する相談が 125 件で、特定商取引法関係の 21.4%(全体では 16.0%)を占めています。インターネット通信販売を利用した、健康食品の定期購入に関する相談が多く寄せられました。

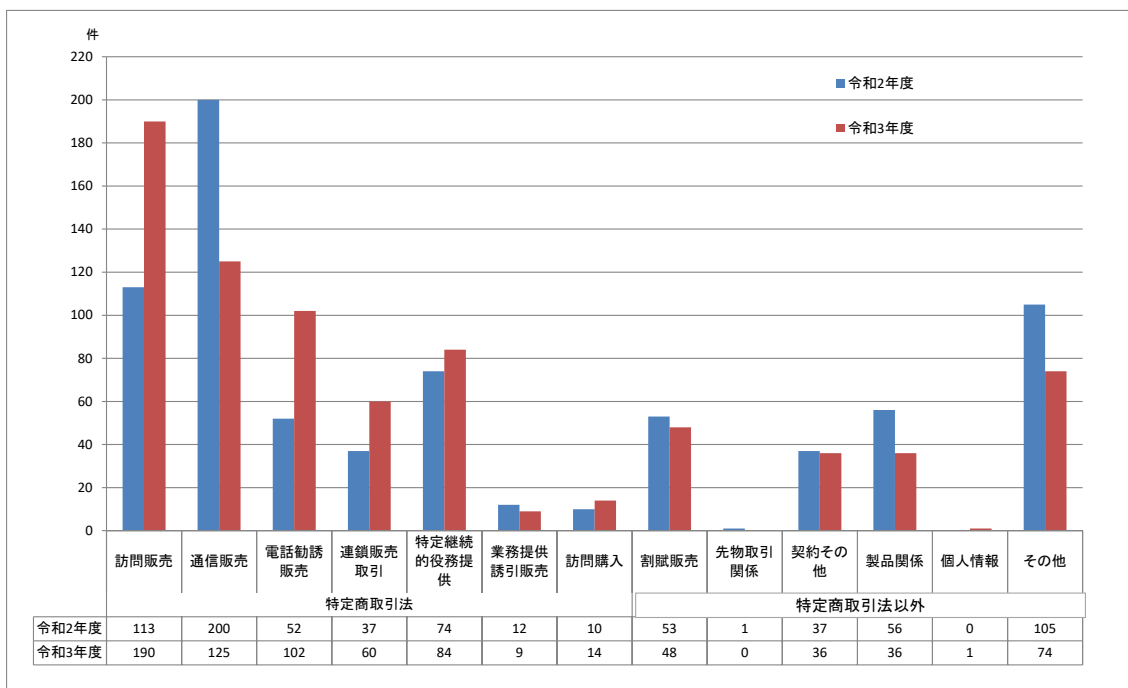
【事項別相談件数の内訳】

事 項	令和3年度			令和2年度			令和元年度			平成30年度			平成29年度		
	件数	前年度比 (増減率)	構成比	件数	前年度比 (増減率)	構成比	件数	前年度比 (増減率)	構成比	件数	前年度比 (増減率)	構成比	件数	前年度比 (増減率)	構成比
割賦販売	48	▲ 9.4	6.2%	53	▲ 36.9	7.1%	84	9.1	12.3%	77	▲ 1.3	11.2%	78	▲ 2.5	9.9%
割賦販売	28	▲ 26.3	3.6%	38	▲ 35.6	5.1%	59	5.4	8.6%	56	14.3	8.1%	49	▲ 7.5	6.2%
前払割賦	20	33.3	2.6%	15	▲ 40.0	2.0%	25	19.0	3.6%	21	▲ 27.6	3.0%	29	7.4	3.7%
特定商取引	584	17.3	75.0%	498	31.1	66.4%	380	5.3	55.5%	361	▲ 14.9	52.4%	424	▲ 9.2	53.7%
訪問販売	190	68.1	24.4%	113	11.9	15.1%	101	▲ 1.9	14.7%	103	▲ 13.4	14.9%	119	12.3	15.1%
通信販売	125	▲ 37.5	16.0%	200	92.3	26.7%	104	▲ 5.5	15.2%	110	▲ 6.0	16.0%	117	▲ 16.4	14.8%
電話勧誘販売	102	96.2	13.1%	52	▲ 1.9	6.9%	53	23.3	7.7%	43	4.9	6.2%	41	2.5	5.2%
連鎖販売取引	60	62.2	7.7%	37	42.3	4.9%	26	▲ 13.3	3.8%	30	▲ 44.4	4.4%	54	50.0	6.8%
特定継続的役務提供	84	13.5	10.8%	74	▲ 2.6	9.9%	76	31.0	11.1%	58	▲ 6.5	8.4%	62	▲ 35.4	7.8%
業務提供誘引販売	9	▲ 25.0	1.2%	12	1100.0	1.6%	1	▲ 88.9	0.1%	9	12.5	1.3%	8	▲ 61.9	1.0%
訪問購入	14	40.0	1.8%	10	▲ 47.4	1.3%	19	137.5	2.8%	8	▲ 65.2	1.2%	23	▲ 17.9	2.9%
先物取引関係	0	▲ 100.0	0.0%	1	▲ 80.0	0.1%	5	25.0	0.7%	4	▲ 20.0	0.6%	5	▲ 50.0	0.6%
契約その他	36	▲ 2.7	4.6%	37	8.8	4.9%	34	▲ 8.1	5.0%	37	68.2	5.4%	22	▲ 33.3	2.8%
製品関係	36	▲ 35.7	4.6%	56	▲ 1.8	7.5%	57	▲ 19.7	8.3%	71	▲ 34.9	10.3%	109	1.9	13.8%
品質性能	4	100.0	0.5%	2	▲ 33.3	0.3%	3	▲ 40.0	0.4%	5	▲ 28.6	0.7%	7	▲ 22.2	0.9%
安全性	12	▲ 14.3	1.5%	14	▲ 39.1	1.9%	23	91.7	3.4%	12	▲ 25.0	1.7%	16	166.7	2.0%
サービス	10	▲ 54.5	1.3%	22	▲ 4.3	2.9%	23	▲ 25.8	3.4%	31	▲ 38.0	4.5%	50	▲ 12.3	6.3%
表示	7	▲ 50.0	0.9%	14	75.0	1.9%	8	▲ 61.9	1.2%	21	▲ 27.6	3.0%	29	11.5	3.7%
規格	0	▲ 100.0	0.0%	1	-	0.1%	0	▲ 100.0	0.0%	1	▲ 66.7	0.1%	3	200.0	0.4%
計量・価格	3	0.0	0.4%	3	-	0.4%	0	▲ 100.0	0.0%	1	▲ 75.0	0.1%	4	▲ 50.0	0.5%
個人情報	1	-	0.1%	0	▲ 100.0	0.0%	3	▲ 25.0	0.4%	4	▲ 33.3	0.6%	6	▲ 14.3	0.8%
その他	74	▲ 29.5	9.5%	105	▲ 13.9	14.0%	122	▲ 9.6	17.8%	135	▲ 7.5	19.6%	146	6.6	18.5%
合 計	779	3.9	100.0%	750	9.5	100.0%	685	▲ 0.6	100.0%	689	▲ 12.8	100.0%	790	▲ 7.5	100.0%

【事項別構成】



【事項別相談件数年度比較】

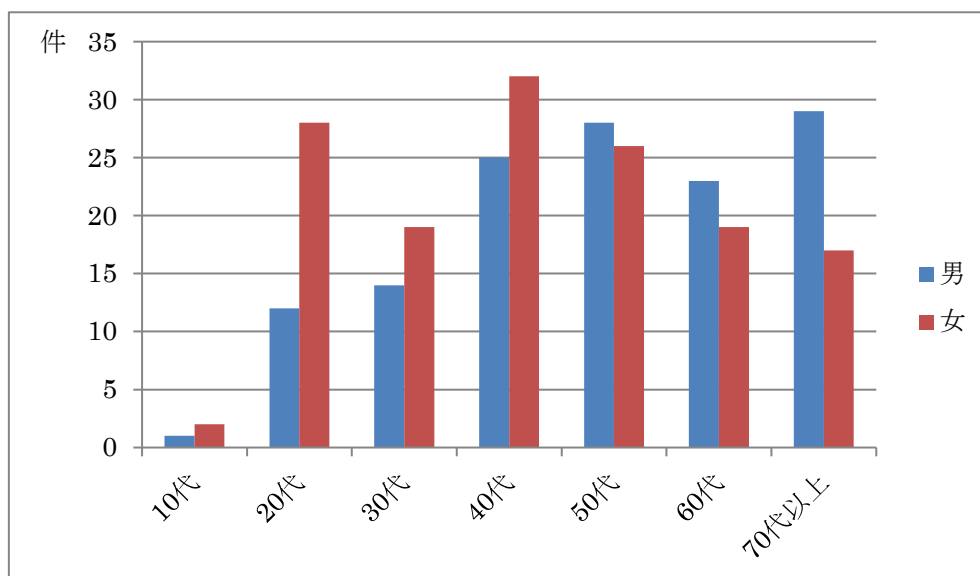


3. 年代別相談件数の内訳

年齢をご回答いただいた方を対象に相談者の属性別にみると、40代女性からの相談件数が一番多く、次いで70代以上の男性、20代女性となっています。

相談件数の男女比は概ね5対5ですが、女性からの相談が多くなっています。

【年代別件数】



(本発表資料のお問い合わせ先)

近畿経済産業局 消費経済課 消費者相談室

担当者：植田

電話：06-6966-6028