

令和 5 年 6 月 8 日

令和 4 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。

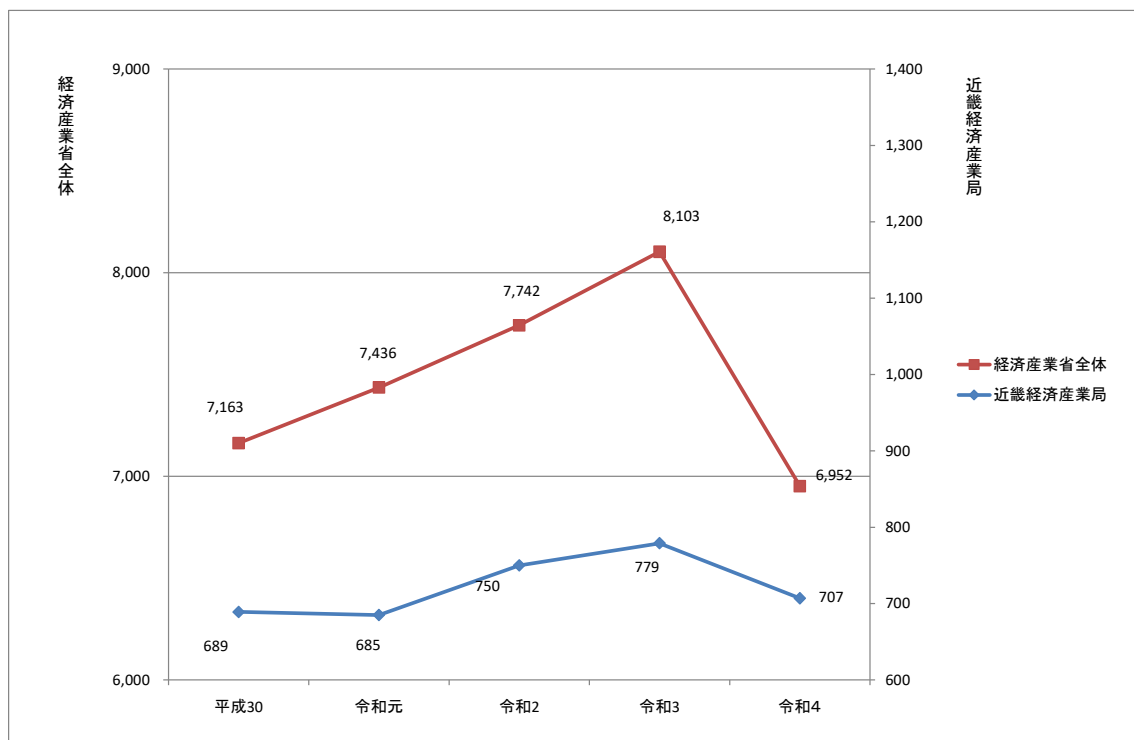
令和 4 年度に当局消費者相談室で受け付けた消費者相談について概要をまとめましたので、お知らせします。

1. 消費者相談受付件数

令和 4 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 707 件となり、前年度より 72 件減少(前年度比▲9.2%)しました。

経済産業省全体では 6,952 件で、1,151 件減少(前年度比▲14.2%)しました。

【相談件数の推移】



2. 近畿局管内の相談内容内訳

相談件数 707 件のうち、事項別では特定商取引法関係の相談件数が 501 件と全体の 70.9%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 157 件と最も多く、特定商取引法関係の 31.3%(全体では 22.2%)を占めています。

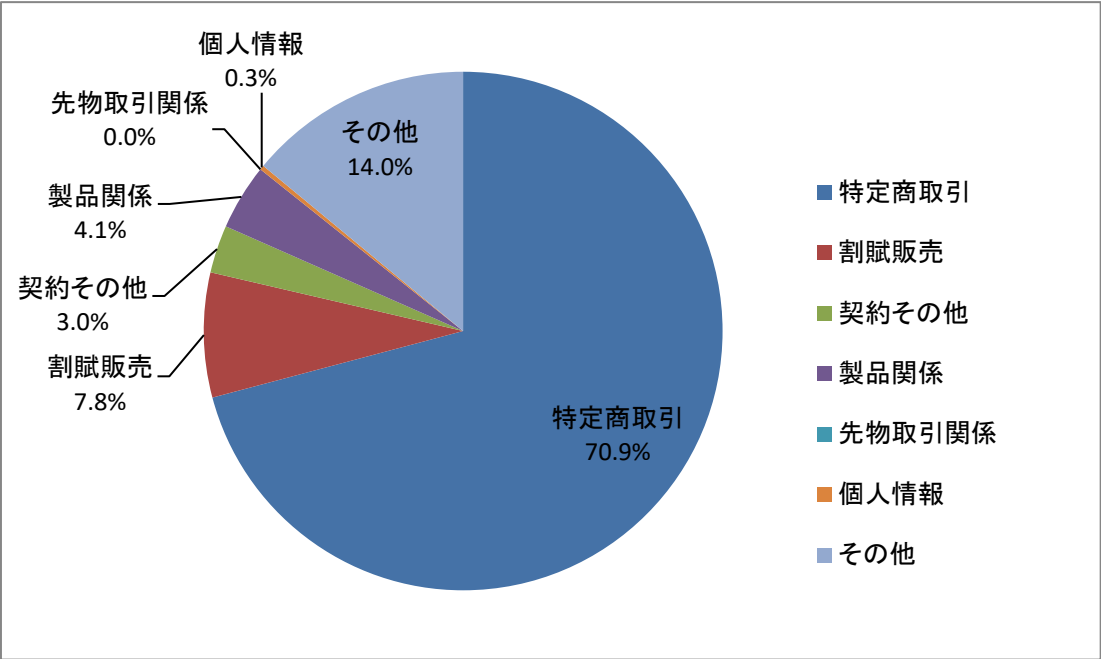
訪問販売では、近所でリフォーム工事を行っているという事業者からリフォームの勧誘を受けて契約したが、思い直してクーリング・オフを申し出た。ところが「もう資材を発注しているのでキャンセルはできない」としてクーリング・オフに応じてもらえなかった、といった「クーリング・オフ妨害」に関連する相談が寄せられました。

次いで、「通信販売」に関する相談が 124 件で、特定商取引法関係の 24.8%(全体では 17.5%)を占めています。インターネット通信販売で化粧品の単品購入をしようと申込みボタンを押したところ、「さらにお得な割引クーポンを使う」という案内が表示され、利用すると定期購入になっていた、といった「誤認による申込み」に関連する相談が寄せられました。

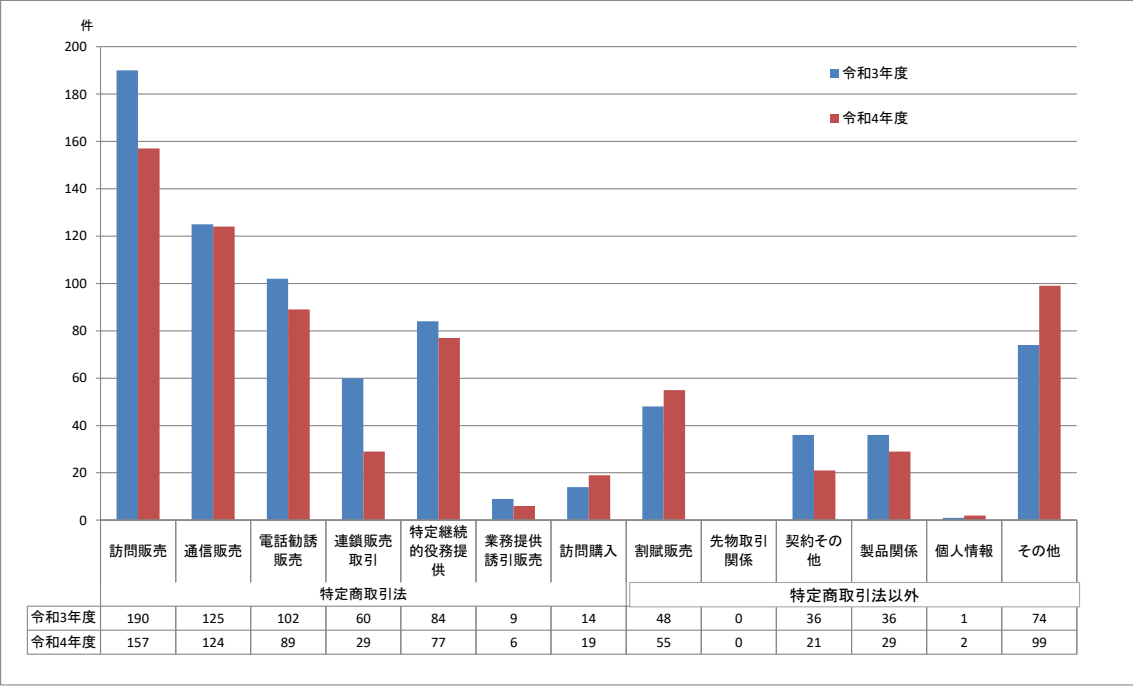
【事項別相談件数の内訳】

事 項	令和4年度			令和3年度			令和2年度			令和元年度			平成30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	55	14.6	7.8%	48	▲ 9.4	6.2%	53	▲ 36.9	7.1%	84	9.1	12.3%	77	▲ 1.3	11.2%
割賦販売	34	21.4	4.8%	28	▲ 26.3	3.6%	38	▲ 35.6	5.1%	59	5.4	8.6%	56	14.3	8.1%
前払割賦	21	5.0	3.0%	20	33.3	2.6%	15	▲ 40.0	2.0%	25	19.0	3.6%	21	▲ 27.6	3.0%
特定商取引	501	▲ 14.2	70.9%	584	17.3	75.0%	498	31.1	66.4%	380	5.3	55.5%	361	▲ 14.9	52.4%
訪問販売	157	▲ 17.4	22.2%	190	68.1	24.4%	113	11.9	15.1%	101	▲ 1.9	14.7%	103	▲ 13.4	14.9%
通信販売	124	▲ 0.8	17.5%	125	▲ 37.5	16.0%	200	92.3	26.7%	104	▲ 5.5	15.2%	110	▲ 6.0	16.0%
電話勧誘販売	89	▲ 12.7	12.6%	102	96.2	13.1%	52	▲ 1.9	6.9%	53	23.3	7.7%	43	4.9	6.2%
連鎖販売取引	29	▲ 51.7	4.1%	60	62.2	7.7%	37	42.3	4.9%	26	▲ 13.3	3.8%	30	▲ 44.4	4.4%
特定継続的役務提供	77	▲ 8.3	10.9%	84	13.5	10.8%	74	▲ 2.6	9.9%	76	31.0	11.1%	58	▲ 6.5	8.4%
業務提供誘引販売	6	▲ 33.3	0.8%	9	▲ 25.0	1.2%	12	1100.0	1.6%	1	▲ 88.9	0.1%	9	12.5	1.3%
訪問購入	19	35.7	2.7%	14	40.0	1.8%	10	▲ 47.4	1.3%	19	137.5	2.8%	8	▲ 65.2	1.2%
先物取引関係	0	-	0.0%	0	▲ 100.0	0.0%	1	▲ 80.0	0.1%	5	25.0	0.7%	4	▲ 20.0	0.6%
契約その他	21	▲ 41.7	3.0%	36	▲ 2.7	4.6%	37	8.8	4.9%	34	▲ 8.1	5.0%	37	68.2	5.4%
製品関係	29	▲ 19.4	4.1%	36	▲ 35.7	4.6%	56	▲ 1.8	7.5%	57	▲ 19.7	8.3%	71	▲ 34.9	10.3%
品質性能	4	0.0	0.6%	4	100.0	0.5%	2	▲ 33.3	0.3%	3	▲ 40.0	0.4%	5	▲ 28.6	0.7%
安全性	5	▲ 58.3	0.7%	12	▲ 14.3	1.5%	14	▲ 39.1	1.9%	23	91.7	3.4%	12	▲ 25.0	1.7%
サービス	10	0.0	1.4%	10	▲ 54.5	1.3%	22	▲ 4.3	2.9%	23	▲ 25.8	3.4%	31	▲ 38.0	4.5%
表示	10	42.9	1.4%	7	▲ 50.0	0.9%	14	75.0	1.9%	8	▲ 61.9	1.2%	21	▲ 27.6	3.0%
規格	0	-	0.0%	0	▲ 100.0	0.0%	1	-	0.1%	0	▲ 100.0	0.0%	1	▲ 66.7	0.1%
計量・価格	0	▲ 100.0	0.0%	3	0.0	0.4%	3	-	0.4%	0	▲ 100.0	0.0%	1	▲ 75.0	0.1%
個人情報	2	100.0	0.3%	1	-	0.1%	0	▲ 100.0	0.0%	3	▲ 25.0	0.4%	4	▲ 33.3	0.6%
その他	99	33.8	14.0%	74	▲ 29.5	9.5%	105	▲ 13.9	14.0%	122	▲ 9.6	17.8%	135	▲ 7.5	19.6%
合 計	707	▲ 9.2	100.0%	779	3.9	100.0%	750	9.5	100.0%	685	▲ 0.6	100.0%	689	▲ 7.5	100.0%

【事項別構成】



【事項別相談件数年度比較】

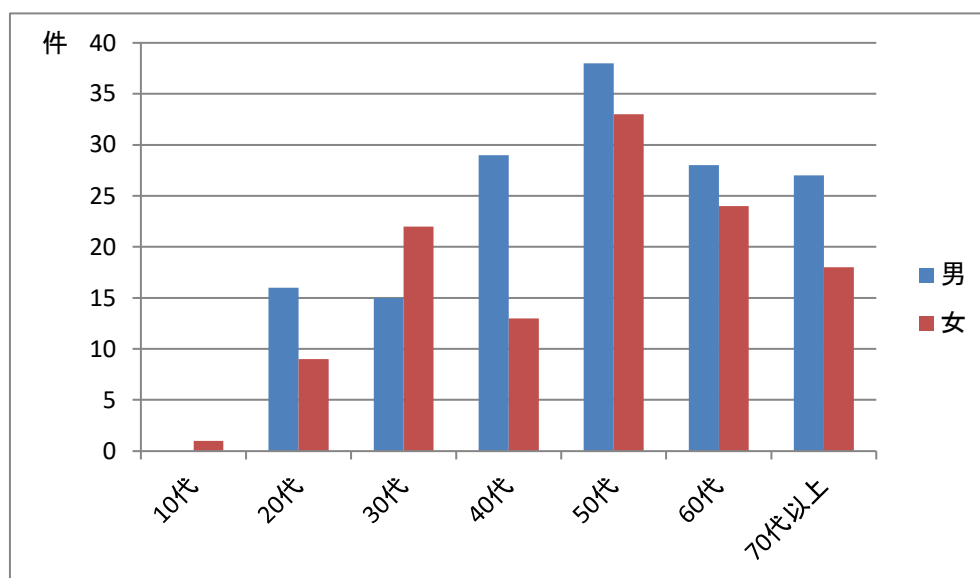


3. 年代別相談件数の内訳

年齢をご回答いただいた方を対象に、相談者を属性別にみると、50代男性からの相談件数が一番多く、次いで50代女性、40代男性となっています。

相談件数の男女比は概ね6対4で、男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