

令和 5 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、商品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。

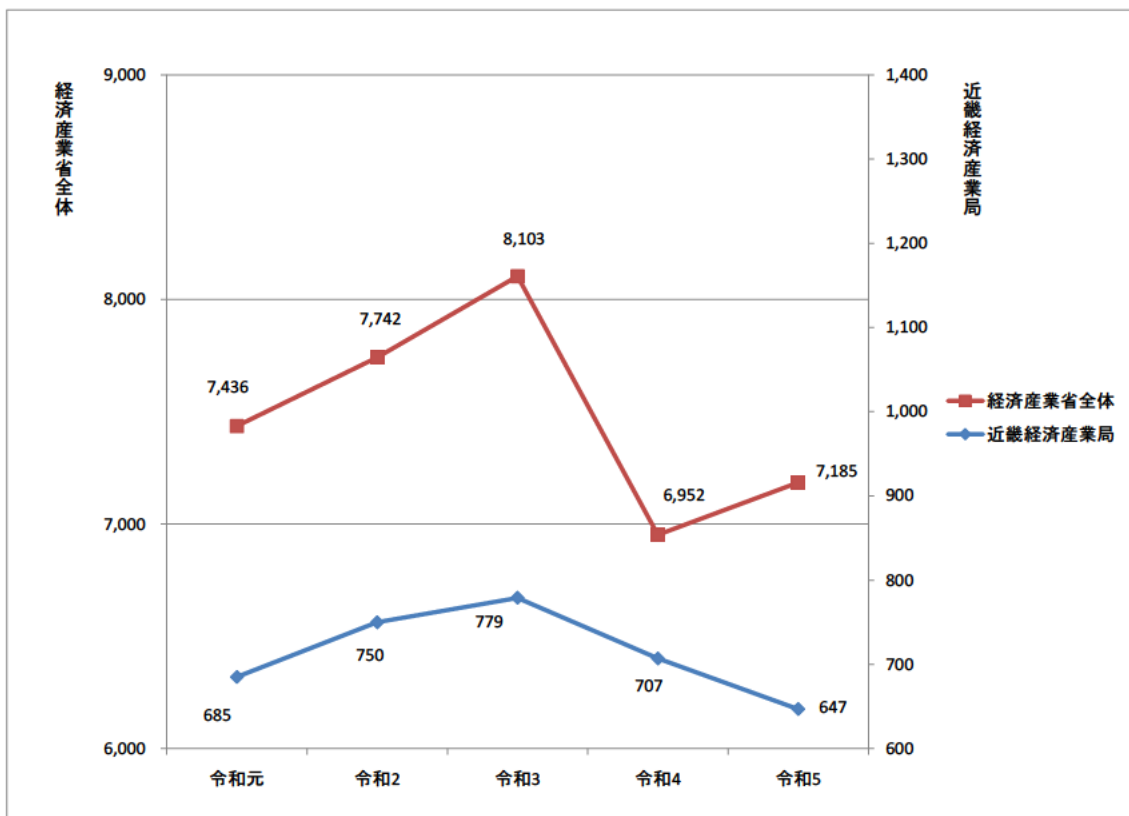
令和 5 年度に当局消費者相談室で受け付けた消費者相談について概要をまとめましたので、お知らせします。

1. 消費者相談受付件数

令和 5 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 647 件となり、前年度より 60 件減少(前年度比▲8.5%)しました。相談件数 647 件のうち、消費者から直接相談があった件数は 341 件で、地域の消費生活安全センター経由での相談件数は 306 件でした。

経済産業省全体では 7,185 件で、233 件増加(前年度比 3.4%)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 647 件のうち、事項別では特定商取引法関係の相談件数が 468 件と全体の 72.3%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 124 件と最も多く、特定商取引法関係の 26.5%(全体では 19.2%)を占めています。

訪問販売では、車のタイヤがパンクしたのでインターネットで検索した事業者 X に電話をかけた。広告では「出張費・見積り無料」、金額は「3,000 円～」と記載されていた。X が来て「どこがパンクしているのか調査します。」と言ったきり何も説明もせず、勝手に X が持参したタイヤを取付けた。作業終了後、高額な金額を請求された。ネットに記載の料金と違うと交渉したが、「払って貰わないといけない。クーリング・オフもできない。」と言われた。など、「クーリング・オフ」に関連する相談が多く寄せられました。

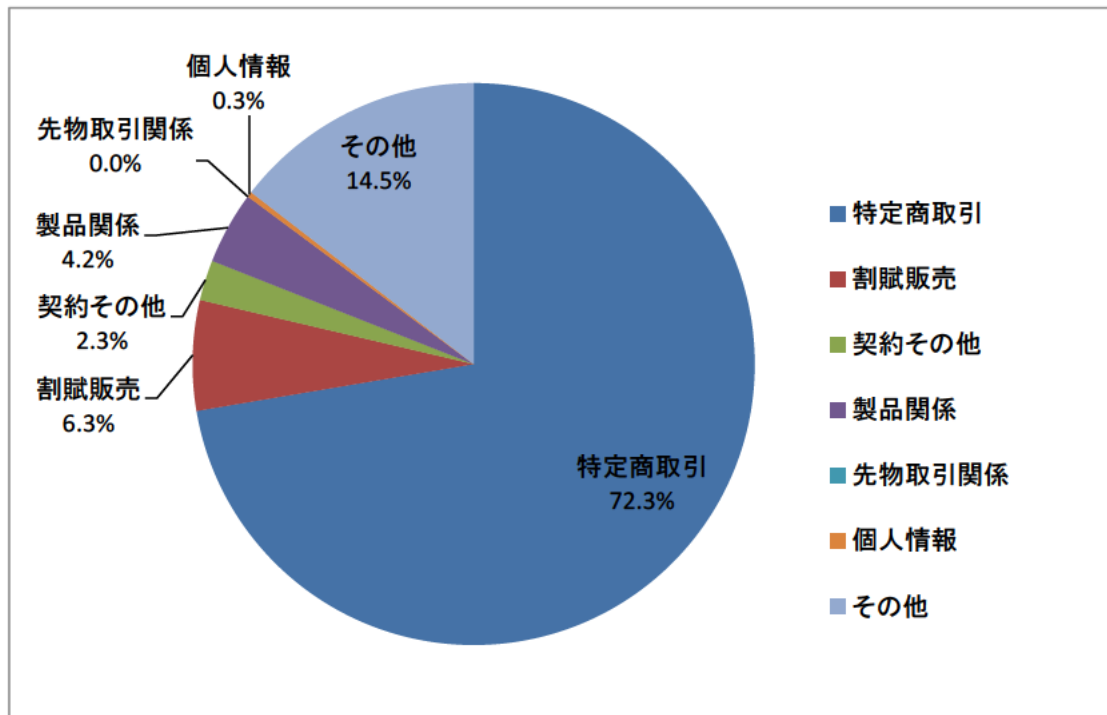
次いで、「通信販売」に関する相談が 112 件で、特定商取引法関係の 23.9%(全体では 17.3%)を占めています。インターネット通信販売を利用した、健康食品や化粧品等の定期購入に関する内容の相談が寄せられました。

また、「訪問購入」に関する相談が前年度より増加しました。訪問購入に関してもクーリング・オフ関連の相談が多く寄せられました。

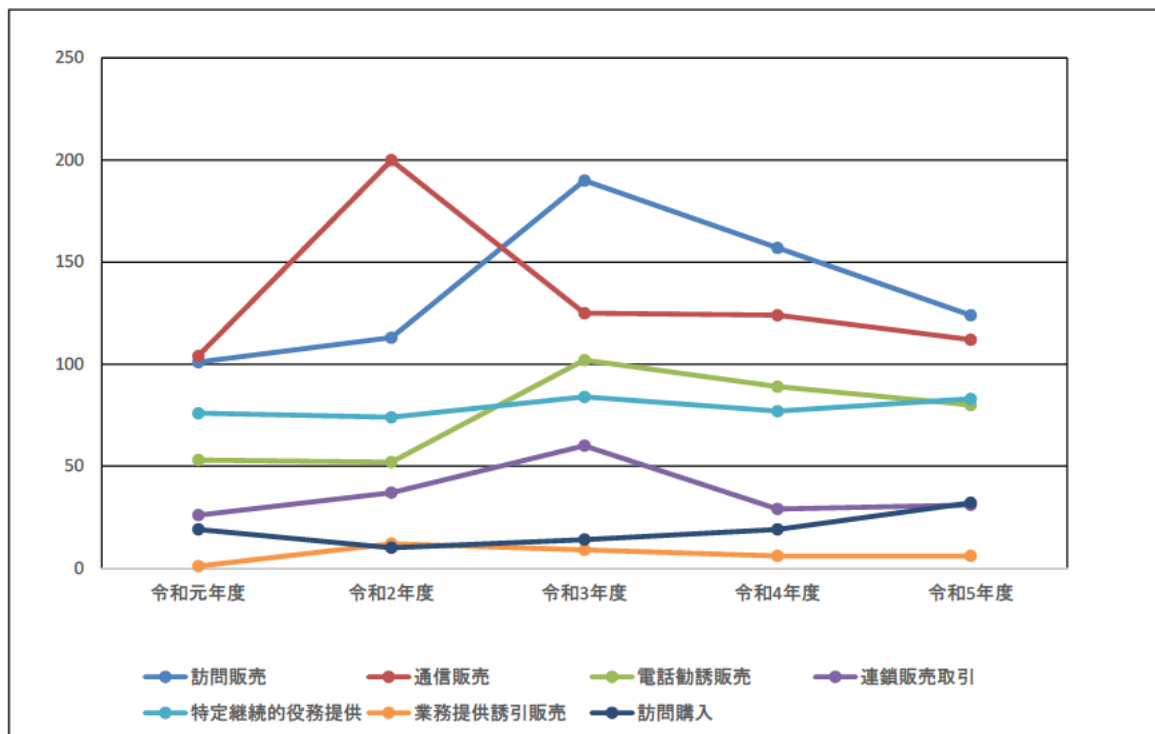
【事項別相談件数の内訳】

事 項	令和5年度			令和4年度			令和3年度			令和2年度			令和元年度		
	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	41	▲ 25.5	6.3%	55	▲ 14.6	7.8%	48	▲ 9.4	6.2%	53	▲ 36.9	7.1%	84	9.1	12.3%
割賦販売	31	▲ 8.8	4.8%	34	21.4	4.8%	28	▲ 26.3	3.6%	38	▲ 35.6	5.1%	59	5.4	8.6%
前払割賦	10	▲ 52.4	1.5%	21	5.0	3.0%	20	33.3	2.6%	15	▲ 40.0	2.0%	25	19.0	3.6%
特定商取引	468	▲ 6.6	72.3%	501	▲ 14.2	70.9%	584	17.3	75.0%	498	31.1	66.4%	380	5.3	55.5%
訪問販売	124	▲ 21.0	19.2%	157	▲ 17.4	22.2%	190	68.1	24.4%	113	11.9	15.1%	101	▲ 1.9	14.7%
通信販売	112	▲ 9.7	17.3%	124	▲ 0.8	17.5%	125	▲ 37.5	16.0%	200	92.3	26.7%	104	▲ 5.5	15.2%
電話勧誘販売	80	▲ 10.1	12.4%	89	▲ 12.7	12.6%	102	96.2	13.1%	52	▲ 1.9	6.9%	53	23.3	7.7%
連鎖販売取引	31	6.9	4.8%	29	▲ 51.7	4.1%	60	62.2	7.7%	37	42.3	4.9%	26	▲ 13.3	3.8%
特定継続的役務提供	83	7.8	12.8%	77	▲ 8.3	10.9%	84	13.5	10.8%	74	▲ 2.6	9.9%	76	31.0	11.1%
業務提供誘引販売	6	0.0	0.9%	6	▲ 33.3	0.8%	9	▲ 25.0	1.2%	12	1100.0	1.6%	1	▲ 88.9	0.1%
訪問購入	32	68.4	4.9%	19	35.7	2.7%	14	40.0	1.8%	10	▲ 47.4	1.3%	19	137.5	2.8%
先物取引関係	0	—	0.0%	0	—	0.0%	0	▲ 100.0	0.0%	1	▲ 80.0	0.1%	5	25.0	0.7%
契約その他	15	▲ 28.6	2.3%	21	▲ 41.7	3.0%	36	▲ 2.7	4.6%	37	8.8	4.9%	34	▲ 8.1	5.0%
製品関係	27	▲ 6.9	4.2%	29	▲ 19.4	4.1%	36	▲ 35.7	4.6%	56	▲ 1.8	7.5%	57	▲ 19.7	8.3%
品質性能	4	0.0	0.6%	4	0.0	0.6%	4	100.0	0.5%	2	▲ 33.3	0.3%	3	▲ 40.0	0.4%
安全性	4	▲ 20.0	0.6%	5	▲ 58.3	0.7%	12	▲ 14.3	1.5%	14	▲ 39.1	1.9%	23	91.7	3.4%
サービス	10	0.0	1.5%	10	0.0	1.4%	10	▲ 54.5	1.3%	22	▲ 4.3	2.9%	23	▲ 25.8	3.4%
表示	7	▲ 30.0	1.1%	10	42.9	1.4%	7	▲ 50.0	0.9%	14	75.0	1.9%	8	▲ 61.9	1.2%
規格	0	—	0.0%	0	—	0.0%	0	▲ 100.0	0.0%	1	—	0.1%	0	▲ 100.0	0.0%
計量・価格	2	—	0.3%	0	▲ 100.0	0.0%	3	0.0	0.4%	3	—	0.4%	0	▲ 100.0	0.0%
個人情報	2	0.0	0.3%	2	100.0	0.3%	1	—	0.1%	0	▲ 100.0	0.0%	3	▲ 25.0	0.4%
その他	94	▲ 5.1	14.5%	99	33.8	14.0%	74	▲ 29.5	9.5%	105	▲ 13.9	14.0%	122	▲ 9.6	17.8%
合 計	647	▲ 8.5	100.0%	707	▲ 9.2	100.0%	779	3.9	100.0%	750	9.5	100.0%	685	▲ 7.5	100.0%

【事項別構成】



【特定商取引法関係 事項別年度推移】



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代女性からの相談件数が一番多く、次いで50代男性と60代女性が並んでいます。

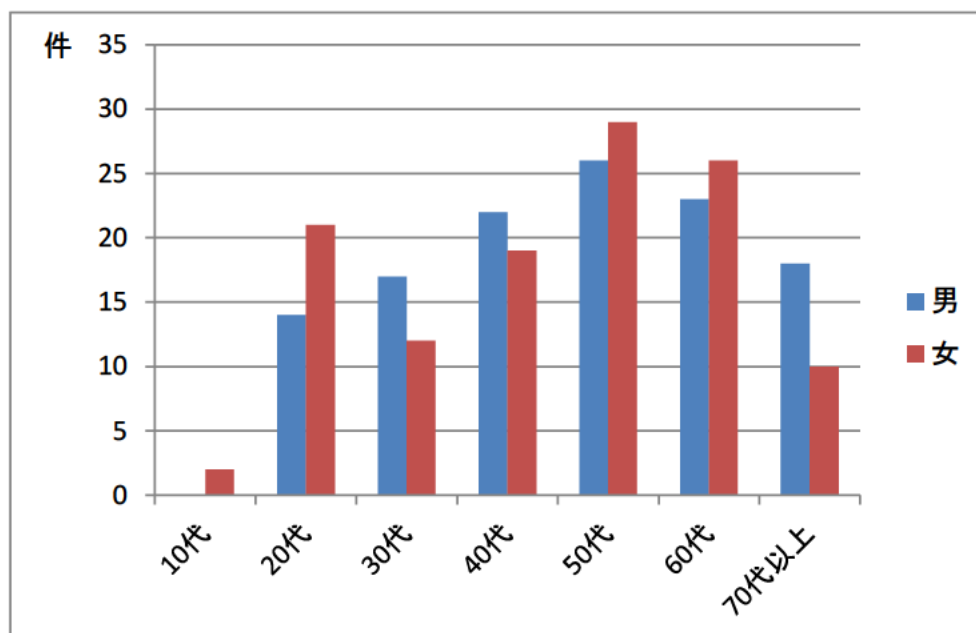
相談件数の男女比は概ね5対5ですが、男性からの相談の方が若干多くなっています。

10代、20代では、特に20代女性からエステ・脱毛・美容医療等に関する相談が多く寄せられました。

30代、40代では、訪問販売による契約のクーリング・オフに関する相談が寄せられました。

50代、60代では、通信販売の購入契約を解約したいなどの相談が寄せられました。

【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：山本

電話：06-6966-6028