

令和2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。

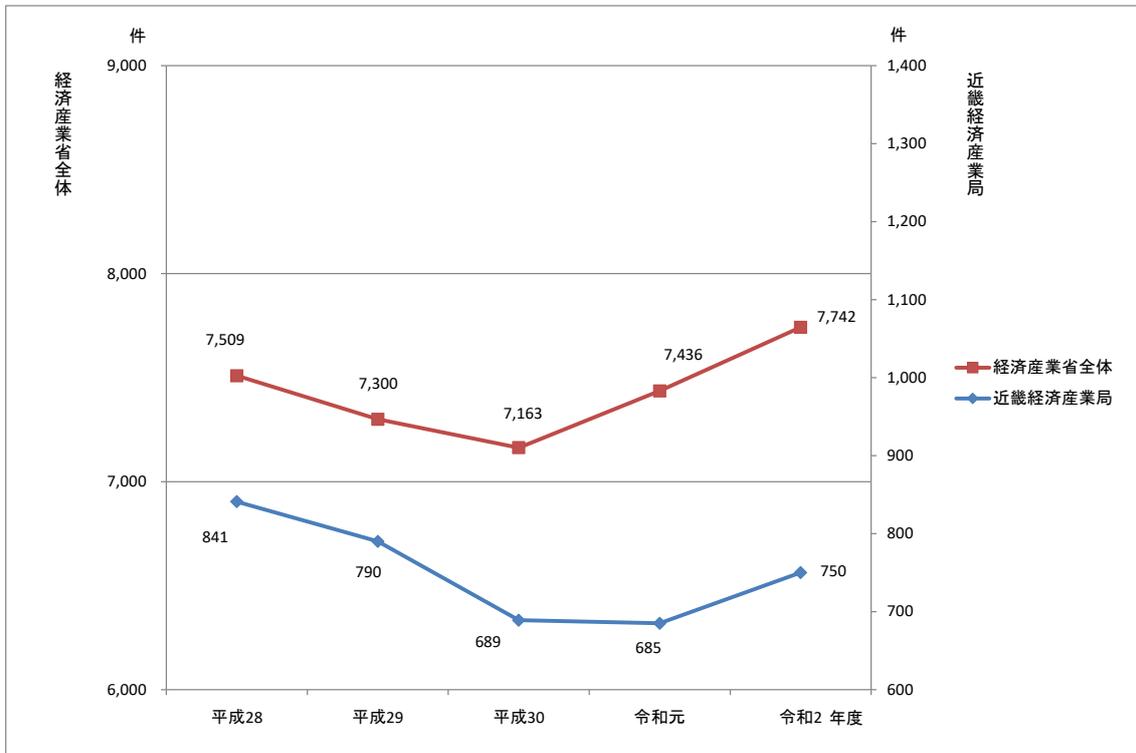
令和2年度に当局消費者相談室で受け付けた消費者相談について概要をまとめましたので、お知らせします。

1. 消費者相談受付件数

令和2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750件となり、減少傾向が続いていたのが、前年度より65件増加(前年度比+9.5%)し、13年ぶりに増加に転じました。

経済産業省全体では7,742件、前年度比+4.1%で、昨年度に続き増加しています。

【相談件数の推移】



2. 近畿局管内の相談内容内訳

相談件数 750 件の内、事項別では特定商取引法関係の相談件数が 498 件と全体の 66.4%を占めています。

特定商取引法関係の中では通信販売に関する相談が 200 件(前年比+92.3%)と最も多く、特定商取引法関係の 40.2%(全体では 26.7%)を占めており、その内の 87.5%がインターネット通信販売に係る相談となっています。

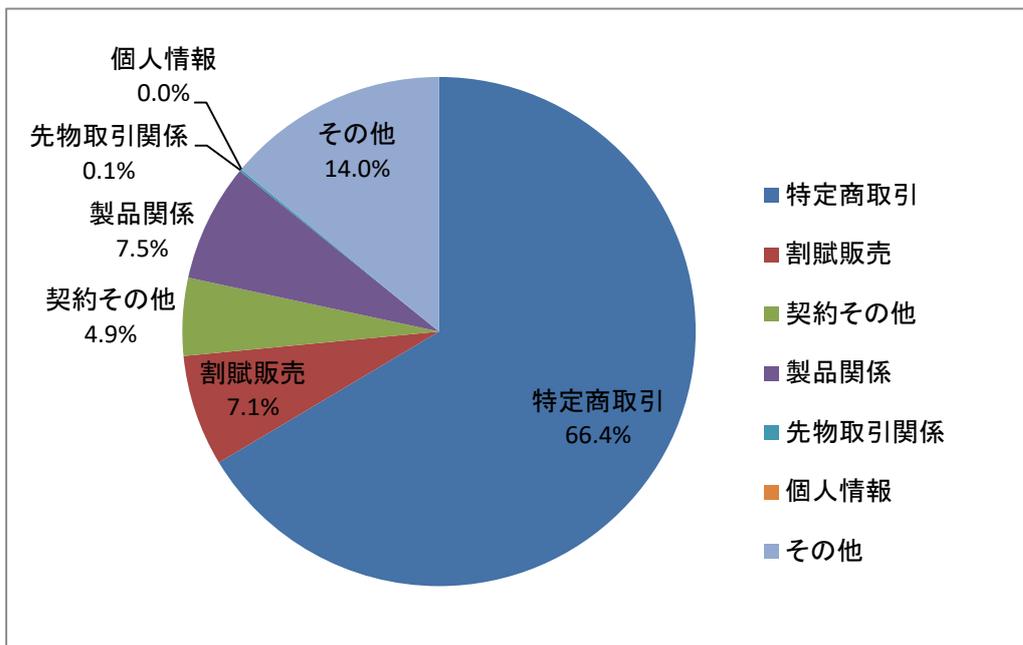
インターネット通信販売では、「お試し価格」などの広告表示を見て格安の商品を 1 回限りで購入したつもりだったのに、2 回目以降は通常価格となる商品を複数回継続購入しなければならない契約を締結してしまっていたという健康食品や化粧品等の、いわゆる「定期購入」に関するトラブルに関して、前年度より 77 件多い 110 件の相談がありました。

次いで、訪問販売に関する相談が 113 件で特定商取引法関係の 22.7%(全体では 15.1%)となっており、情報商材の購入やトイレ等の修理に関する相談が多く寄せられました。

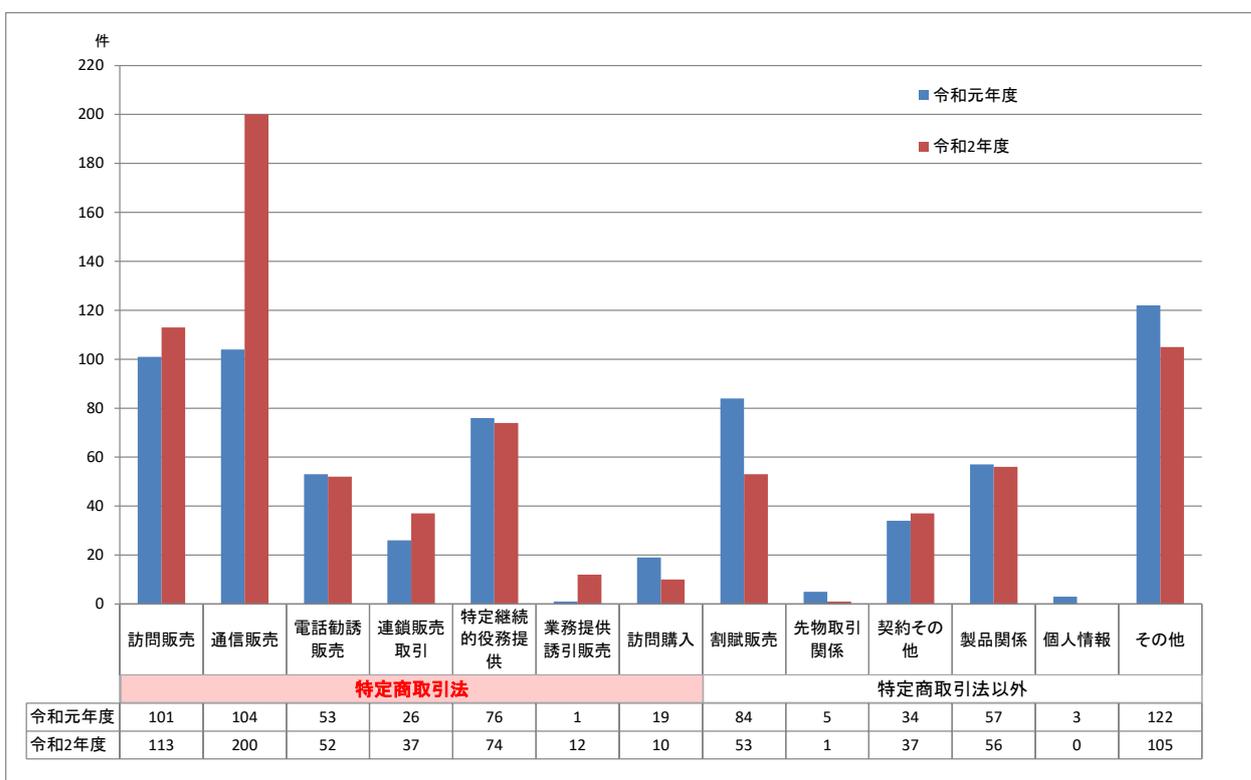
【事項別相談件数の内訳】

事 項	令和2年度			令和元年度			平成30年度			平成29年度			平成28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	53	▲ 36.9	7.1%	84	9.1	12.3%	77	▲ 1.3	11.2%	78	▲ 2.5	9.9%	80	1.3	9.5%
割賦販売	38	▲ 35.6	5.1%	59	5.4	8.6%	56	14.3	8.1%	49	▲ 7.5	6.2%	53	8.2	6.3%
前払割賦	15	▲ 40.0	2.0%	25	19.0	3.6%	21	▲ 27.6	3.0%	29	7.4	3.7%	27	▲ 10.0	3.2%
特定商取引	498	31.1	66.4%	380	5.3	55.5%	361	▲ 14.9	52.4%	424	▲ 9.2	53.7%	467	▲ 11.6	55.5%
訪問販売	113	11.9	15.1%	101	▲ 1.9	14.7%	103	▲ 13.4	14.9%	119	12.3	15.1%	106	▲ 40.8	12.6%
通信販売	200	92.3	26.7%	104	▲ 5.5	15.2%	110	▲ 6.0	16.0%	117	▲ 16.4	14.8%	140	1.4	16.6%
電話勧誘販売	52	▲ 1.9	6.9%	53	23.3	7.7%	43	4.9	6.2%	41	2.5	5.2%	40	▲ 27.3	4.8%
連鎖販売取引	37	42.3	4.9%	26	▲ 13.3	3.8%	30	▲ 44.4	4.4%	54	50.0	6.8%	36	▲ 37.9	4.3%
特定継続的役務提供	74	▲ 2.6	9.9%	76	31.0	11.1%	58	▲ 6.5	8.4%	62	▲ 35.4	7.8%	96	54.8	11.4%
業務提供誘引販売	12	1100.0	1.6%	1	▲ 88.9	0.1%	9	12.5	1.3%	8	▲ 61.9	1.0%	21	90.9	2.5%
訪問購入	10	▲ 47.4	1.3%	19	137.5	2.8%	8	▲ 65.2	1.2%	23	▲ 17.9	2.9%	28	12.0	3.3%
先物取引関係	1	▲ 80.0	0.1%	5	25.0	0.7%	4	▲ 20.0	0.6%	5	▲ 50.0	0.6%	10	66.7	1.2%
契約その他	37	8.8	4.9%	34	▲ 8.1	5.0%	37	68.2	5.4%	22	▲ 33.3	2.8%	33	▲ 45.0	3.9%
製品関係	56	▲ 1.8	7.5%	57	▲ 19.7	8.3%	71	▲ 34.9	10.3%	109	1.9	13.8%	107	46.6	12.7%
品質性能	2	▲ 33.3	0.3%	3	▲ 40.0	0.4%	5	▲ 28.6	0.7%	7	▲ 22.2	0.9%	9	▲ 25.0	1.1%
安全性	14	▲ 39.1	1.9%	23	91.7	3.4%	12	▲ 25.0	1.7%	16	166.7	2.0%	6	100.0	0.7%
サービス	22	▲ 4.3	2.9%	23	▲ 25.8	3.4%	31	▲ 38.0	4.5%	50	▲ 12.3	6.3%	57	111.1	6.8%
表示	14	75.0	1.9%	8	▲ 61.9	1.2%	21	▲ 27.6	3.0%	29	11.5	3.7%	26	23.8	3.1%
規格	1	-	0.1%	0	▲ 100.0	0.0%	1	▲ 66.7	0.1%	3	200.0	0.4%	1	▲ 50.0	0.1%
計量・価格	3	-	0.4%	0	▲ 100.0	0.0%	1	▲ 75.0	0.1%	4	▲ 50.0	0.5%	8	0.0	1.0%
個人情報	0	▲ 100.0	0.0%	3	▲ 25.0	0.4%	4	▲ 33.3	0.6%	6	▲ 14.3	0.8%	7	▲ 36.4	0.8%
その他	105	▲ 13.9	14.0%	122	▲ 9.6	17.8%	135	▲ 7.5	19.6%	146	6.6	18.5%	137	▲ 20.3	16.3%
合 計	750	9.5	100.0%	685	▲ 0.6	100.0%	689	▲ 12.8	100.0%	790	▲ 6.1	100.0%	841	▲ 7.5	100.0%

【事項別構成】



【事項別相談件数年度比較】

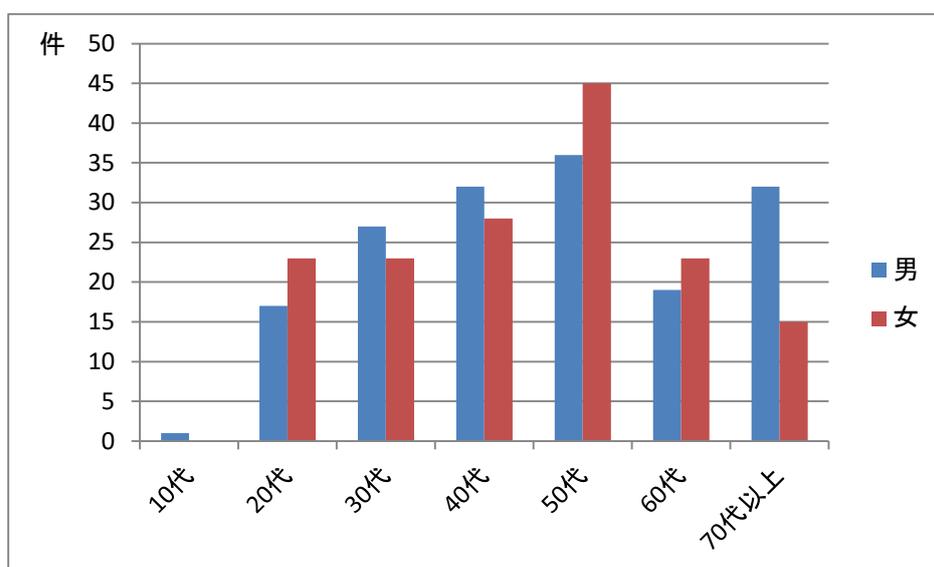


3. 年代別相談件数の内訳

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、50代女性からの相談件数が一番多く、次いで50代男性となっており、50代からの相談が全体の1/4を占めています。

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。

【年代別件数】



※年代をお教えいただけなかった方及び消費生活センター等からの相談は除く。

(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：土屋、丸岡

電話：06-6966-6028