

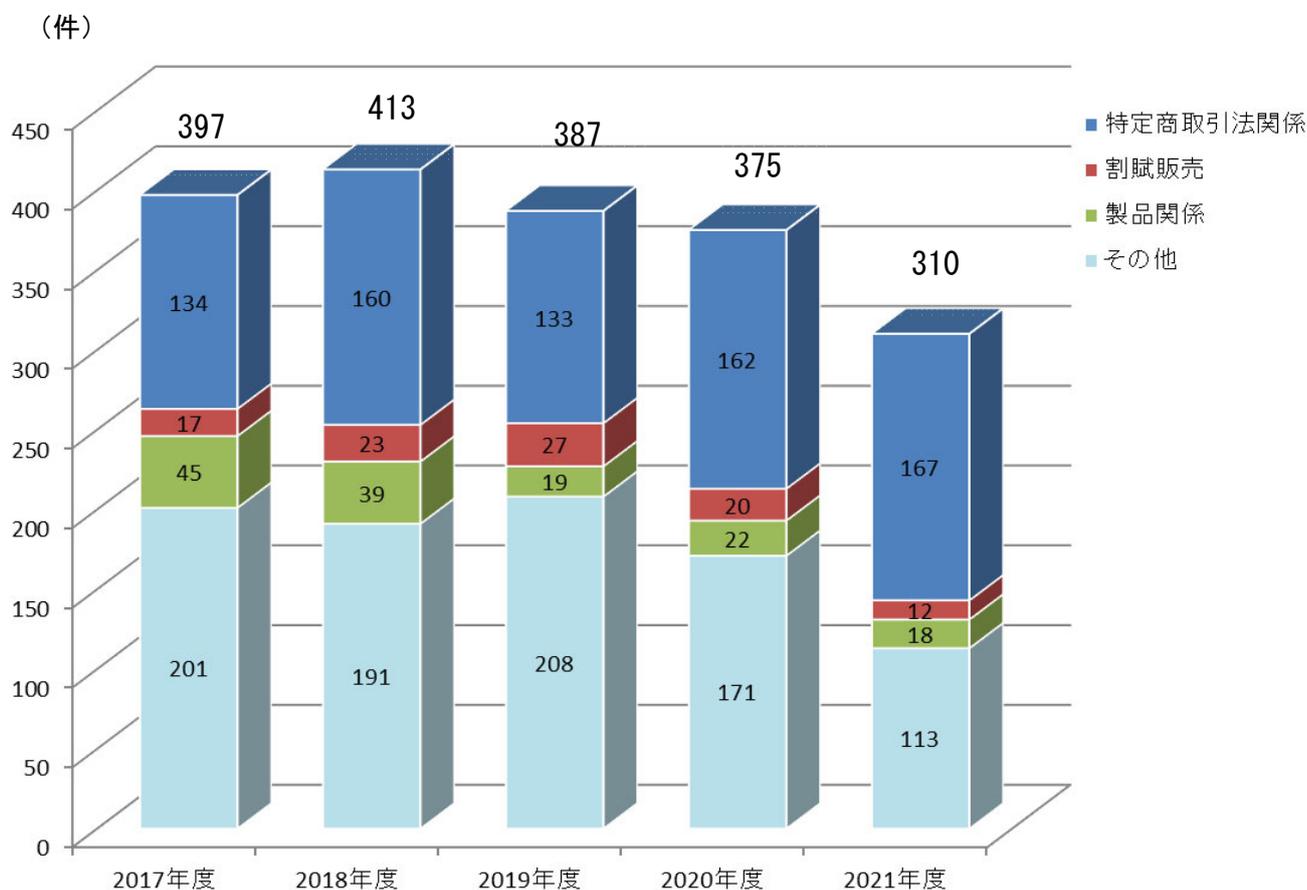
経済産業省北海道経済産業局における消費者相談の概要（2021年度）

経済産業省北海道経済産業局では、本省が所管する法律や製品、サービス及び消費者取引に関する、消費者の方々からの相談をお受けし、助言や情報提供等を行うとともに、消費者取引をめぐるトラブルや製品事故を未然防止するための普及・啓発などに取り組んでいます。
当局消費者相談室に寄せられた2021年度の消費者相談の概要を取りまとめました。

1. 概況

- ・2021年度の消費者相談件数は310件で、前年度（375件）に比べて、65件の減少（前年度比（増減率）：▲17.3%）となりました。
- ・内訳を見ると、前年度に比べて、「特定商取引法関係」の相談が5件増加（同+3.1%）したものの、「割賦販売」の相談が8件減少（同▲40.0%）、「製品関係」の相談が4件減少（同▲18.2%）、「その他」が58件減少（同▲33.9%）となりました。

【北海道経済産業局における消費者相談件数の推移】



2. 項目別内訳

- ・項目別にみると、特定商取引法に関する相談が全体の約54%を占めており、167件（前年度比：+3.1%）と前年度に比べて増加しました。
- ・特定商取引法に関する相談件数の内訳を見ると、前年度に比べて、「通信販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」の相談は減少したものの、「訪問販売」「連鎖販売取引」「特定継続的役務提供」「業務提供誘引販売取引」の相談が増加しました。
- ・特定商取引法以外では、前年度に比べて、「割賦販売」の相談が12件（同：▲40.0%）、「製品関係」の相談が18件（同：▲18.2%）と減少したものの、「個人情報」の相談が新たに2件（同：+200.0%）と増加しました。

【消費者相談項目別件数】

項目別	2021年度			2020年度		
	件数	前年度比	構成比	件数	前年度比	構成比
契約関係	203	▲ 1.0	65.5%	205	7.9	54.7%
特定商取引法関係	167	3.1	53.9%	162	21.8	43.2%
訪問販売	66	247.4	21.3%	19	▲ 26.9	5.1%
通信販売	30	▲ 60.0	9.7%	75	44.2	20.0%
電話勧誘販売	38	▲ 7.3	12.3%	41	36.7	10.9%
連鎖販売取引（いわゆるマルチ商法）	14	75.0	4.5%	8	0.0	2.1%
特定継続的役務提供（エステ、語学教室等）	14	27.3	4.5%	11	0.0	2.9%
業務提供誘引販売取引（内職商法等）	4	33.3	1.3%	3	▲ 25.0	0.8%
訪問購入	1	▲ 80.0	0.3%	5	150.0	1.3%
割賦販売	12	▲ 40.0	3.9%	20	▲ 25.9	5.3%
先物取引	0	▲ 100.0	0.0%	1	100.0	0.3%
契約その他	24	9.1	7.7%	22	▲ 26.7	5.9%
製品関係	18	▲ 18.2	5.8%	22	15.8	5.9%
個人情報	2	200.0	0.6%	0	0.0	0.0%
その他	87	▲ 41.2	28.1%	148	▲ 16.9	39.5%
計	310	▲ 17.3	100.0%	375	▲ 3.1	100.0%

<凡例>

- 訪問販売**：自宅へ訪問して行う取引、キャッチセールス（路上等で呼び止めた後、営業所等に同行させて行う取引）、アポイントメントセールス（電話等で販売目的を告げずに呼び出し営業所等で行う取引）などのこと
- 通信販売**：新聞、雑誌、インターネット等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込みを受ける取引のこと（インターネット・オークションを含む）
- 電話勧誘販売**：電話で勧誘し、申込みを受ける取引（電話をいったん切った後、消費者が郵便や電話等によって申込みを行う場合も該当）
- 連鎖販売取引**：個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させるというかたちで、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の取引。いわゆるマルチ商法
- 特定継続的役務提供**：長期・継続的な役務の提供と、これに対する高額の対価を支払う取引。エステティックサロン、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室の7つの役務が対象
- 業務提供誘引販売取引**：「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で消費者を誘引し、入会金や仕事をするために必要な商品の購入を伴う、いわゆる内職商法
- 訪問購入**：自宅へ訪問して物品等の買取りを行う取引（いわゆる押し買い）
- 割賦販売**：月賦・クレジット、冠婚葬祭互助会・友の会に関すること
- 先物取引**：商品先物取引に関すること
- 契約その他**：特定商取引法、割賦販売法に該当しない取引（ネガティブ・オプション（送りつけ商法）、リース、レンタル等を含む）
- 製品関係**：製品の品質性能、安全性、サービス、表示、規格、計量・価格に関すること
- 個人情報**：個人情報の保護に関すること
- その他**：他省庁所管の法律等、どこにも分類されないもの

特定商取引法関連

相談事例①

- ・食洗機を取付けようとしたところ分岐の水栓の取付けが必要になり、インターネットで検索して、1万円前後で交換できるとする事業者へ電話をかけた。訪問した事業者が提示した料金は、約7万円であった。広告で見た料金と違うと伝えたが、「これしかない。」と言われ渋々承諾し工事を依頼したが、納得がいかない。

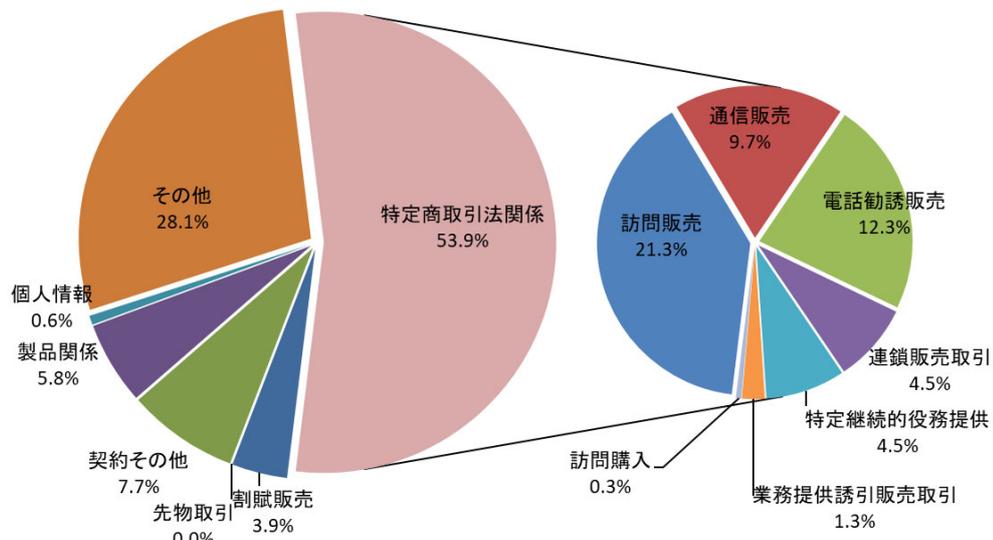
相談事例②

- ・SNSのヘア・ケア用品の広告を見て、1回限りの契約であると思いお試し購入の申し込みをした。しかし、商品と同封されていた書面には5回継続の定期購入コースとあった。事業者へ「定期購入とは分からなかった。解約したい。」と連絡すると、「5回目の商品受領後でなければ解約には応じられない」と言われた。広告には「いつでも解約できる」と記載されており、納得できない。

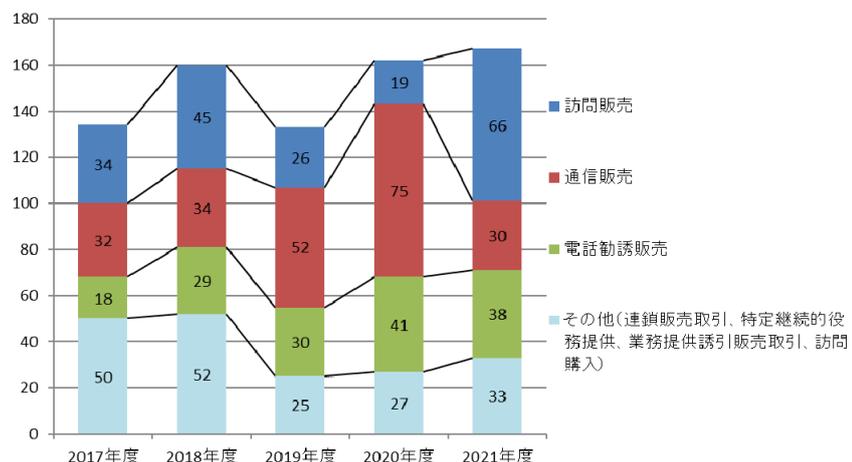
相談事例③

- ・「WiFiルーターやタブレット端末を購入し、PRをすればキャッシュバックをする。商品代金が実質無料になる」とSNSで話を持ちかけられた。興味を持ってSNSでPRを行う業務委託契約を交わし、対象商品を約30万円で購入。その商品のPR投稿をすると、初回は約2万円がキャッシュバックされたが、以降はPR投稿し報告をしてもキャッシュバックされなかったため、解約したい。

【消費者相談項目別構成比及び特定商取引法関係内訳】



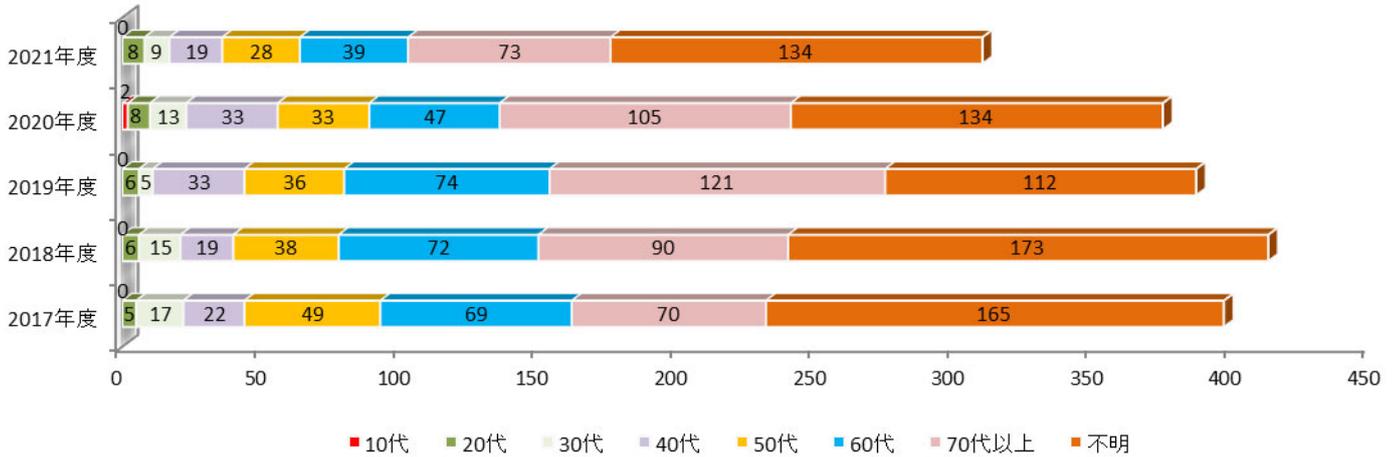
【特定商取引法関係相談件数の推移】



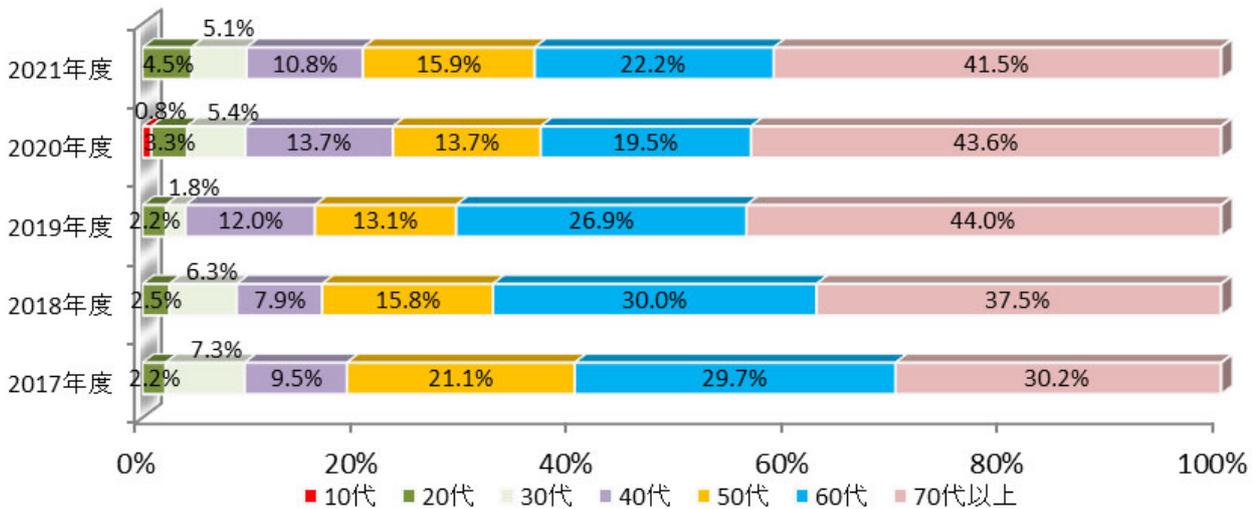
3. 年代別内訳

- ・年代別にみると、60代以上からの相談件数が112件（前年度比：▲26.3%）ですが、年代が判明している件数構成比では全体の63.7%と、昨年度の63.1%とほぼ同等となりました。

【年代別相談件数の推移】



【年代別構成比の推移】※



※年代が判明している件数に対する年代別構成比

【経済産業省北海道経済産業局消費者相談室のご案内】

電話番号：011-709-1785（専用ダイヤル）

受付時間：月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）10:00～12:00、13:00～16:15