

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（2022年度）

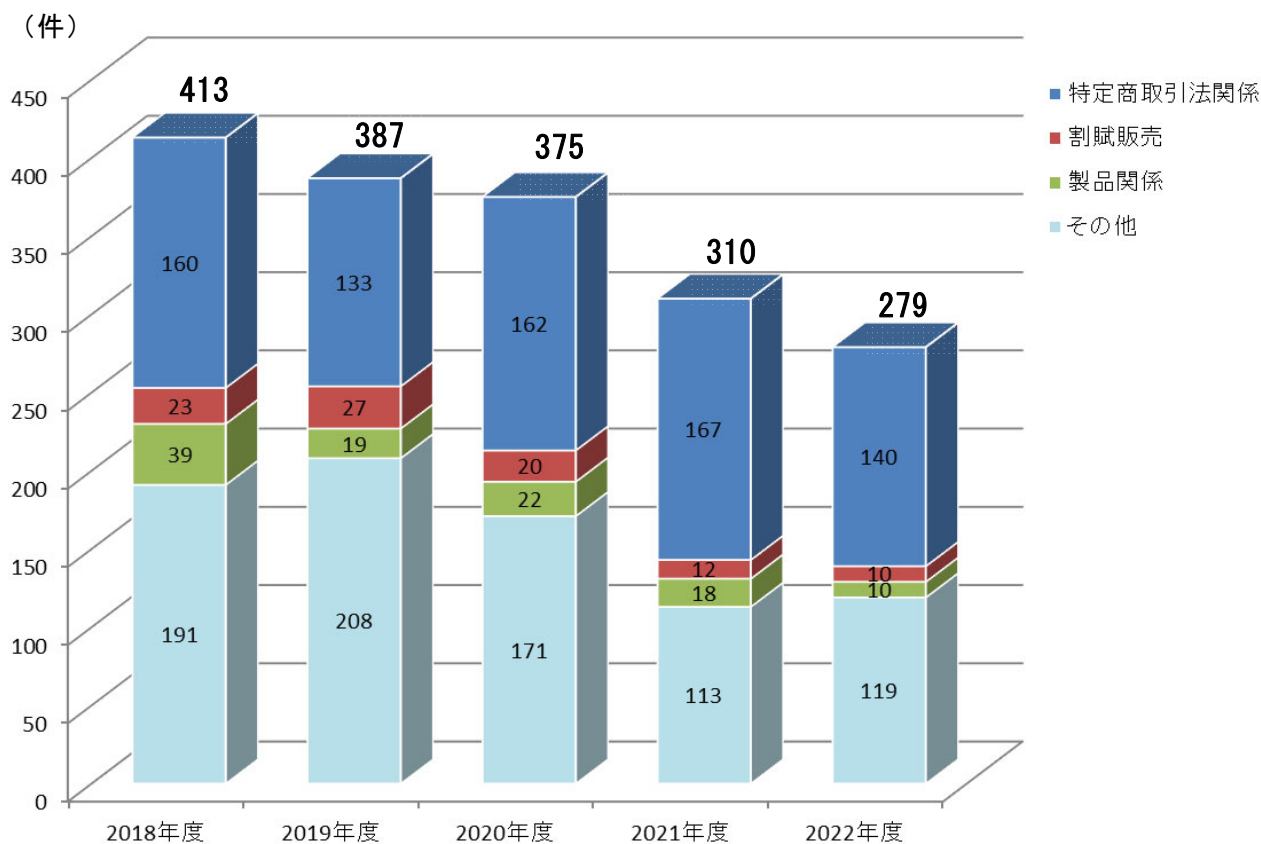
経済産業省北海道経済産業局では、当省が所管する法律や製品、サービス及び消費者取引に関する、消費者の方々からの相談をお受けし、助言や情報提供等を行うとともに、消費者取引をめぐるトラブルや製品事故を未然防止するための普及・啓発などに取り組んでいます。

当局消費者相談室に寄せられた2022年度の消費者相談の概要を取りまとめました。

1. 概況

- ・2022年度の消費者相談件数は279件で、前年度（310件）に比べて、31件の減少（前年度比（増減率）：▲10.0%）となりました。
- ・内訳を見ると、前年度に比べて、「その他」の相談が6件増加（同+5.3%）したものの、「特定商取引法関係」の相談が27件減少（同▲16.2%）、「製品関係」の相談が8件減少（同▲44.4%）、「割賦販売」の相談が2件減少（同▲16.7%）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半数を占めていますが、140件（同▲16.2%）と前年度に比べて減少しました。
- ・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、「訪問購入」「連鎖販売取引」「業務提供誘引販売取引」の相談が増加したものの、「訪問販売」「電話勧誘販売」「通信販売」の相談は減少しました。
- ・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10件（同：▲16.7%）、「製品関係」の相談が10件（同：▲44.4%）と減少しました。

【消費者相談項目別件数】

項目別	2022 年度			2021 年度		
	件数	前年度比	構成比	件数	前年度比	構成比
契約関係	173	▲ 14.8	62.0%	203	▲ 1.0	65.5%
特定商取引法関係	140	▲ 16.2	50.2%	167	3.1	53.9%
訪問販売	34	▲ 48.5	12.2%	66	247.4	21.3%
通信販売	28	▲ 6.7	10.0%	30	▲ 60.0	9.7%
電話勧誘販売	30	▲ 21.1	10.8%	38	▲ 7.3	12.3%
連鎖販売取引（いわゆるマルチ商法）	18	28.6	6.5%	14	75.0	4.5%
特定継続的役務提供（エステ、語学教室等）	14	0.0	5.0%	14	27.3	4.5%
業務提供誘引販売取引（内職商法等）	5	25.0	1.8%	4	33.3	1.3%
訪問購入	11	1,000.0	3.9%	1	▲ 80.0	0.3%
割賦販売	10	▲ 16.7	3.6%	12	▲ 40.0	3.9%
先物取引	1	—	0.4%	0	—	0.0%
契約その他	22	▲ 8.3	7.9%	24	9.1	7.7%
製品関係	10	▲ 44.4	3.6%	18	▲ 18.2	5.8%
個人情報	0	—	0.0%	2	—	0.6%
その他	96	10.3	34.4%	87	▲ 41.2	28.1%
計	279	▲ 10.0	100.0%	310	▲ 17.3	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・友の会に関するもの

先物取引：商品先物取引に関するもの

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・価格に関するもの

個人情報：個人情報の保護に関するもの

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

- ・新聞広告を見て膝サポーターを電話で注文。オペレーターに「今なら、サプリーもお買得。サプリーを買えば膝サポーターは無料。」などと勧められた。サプリーは広告に記載されていない。サプリーの購入を断ったが、繰り返し勧誘を受け、話はうやむやになってしまった。数日後、膝サポーターと一緒にサプリーが届いた。驚いて事業者へ電話したところ、「サプリーの注文は受けている。お届け済み商品の返品はできない。」と言われた。高額なので返品したい。

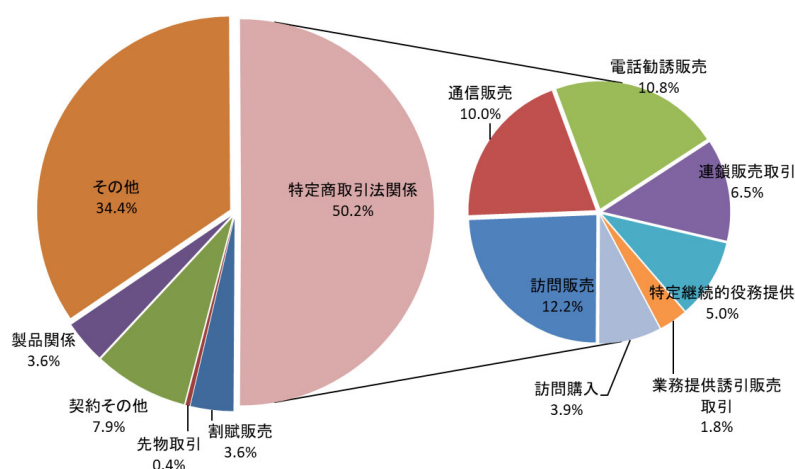
相談事例②

- ・「誰でも簡単に隙間時間で高収入」とのネット広告を見て、副業サイトに登録。副業マニュアルを2千円で購入後、詳しい説明を聞くために電話サポートを申し込んだ。担当者から電話があり、「せどり」で儲けるために必要なサポートプランの契約を勧められ、50万円のサポートプランをクレジット決済した。しかし、全く儲からずスタッフのサポートもない。解約したい。

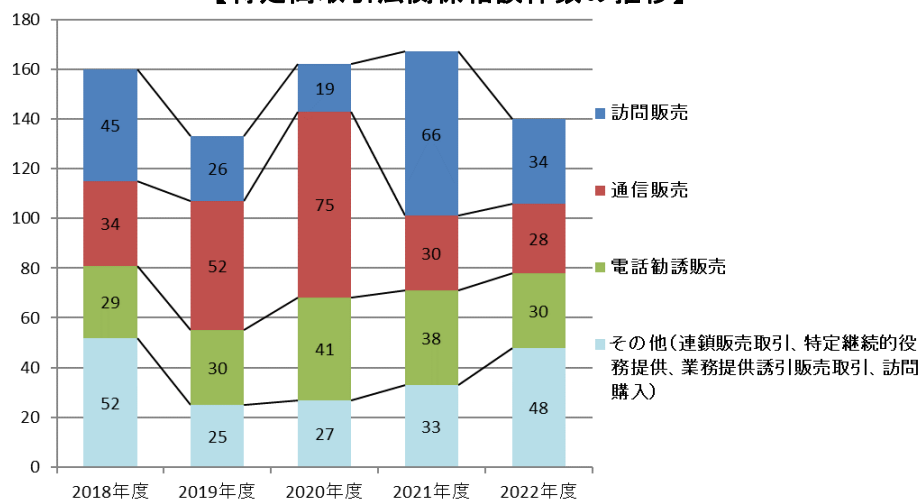
相談事例③

- ・SNSで、全身脱毛が約3,000円とうたう広告をみて、無料カウンセリングに申し込んだ。エステサロンに行くと、「全身脱毛すると通常100万円はかかるが、回数無制限保証が付いた90万円の『永久コース』があり、本日に限り契約できる。」と言われた。およそ2時間勧誘され、永久コースを36回ローンで契約した。契約後、何度か施術を受けたが、他のエステ店と比較するとやはり高額で納得できず、中途解約を求めたところ、「有効期限は1年で既に経過済みなので、返金はない。」と言われた。有効期限のある契約だという説明は受けていないので、納得できない。

【消費者相談項目別構成比及び特定商取引法関係内訳】



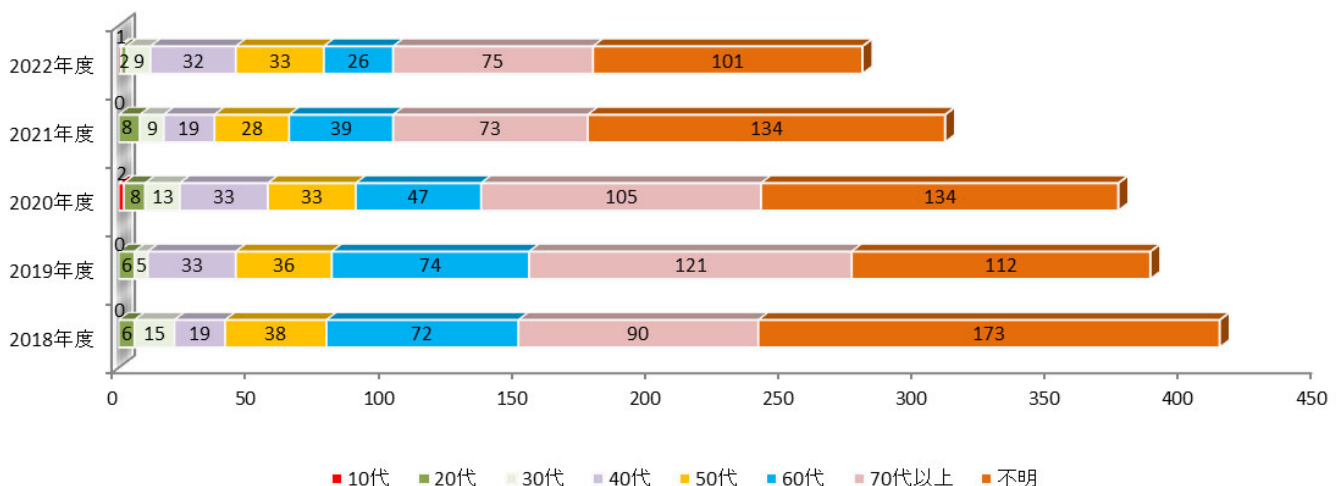
【特定商取引法関係相談件数の推移】



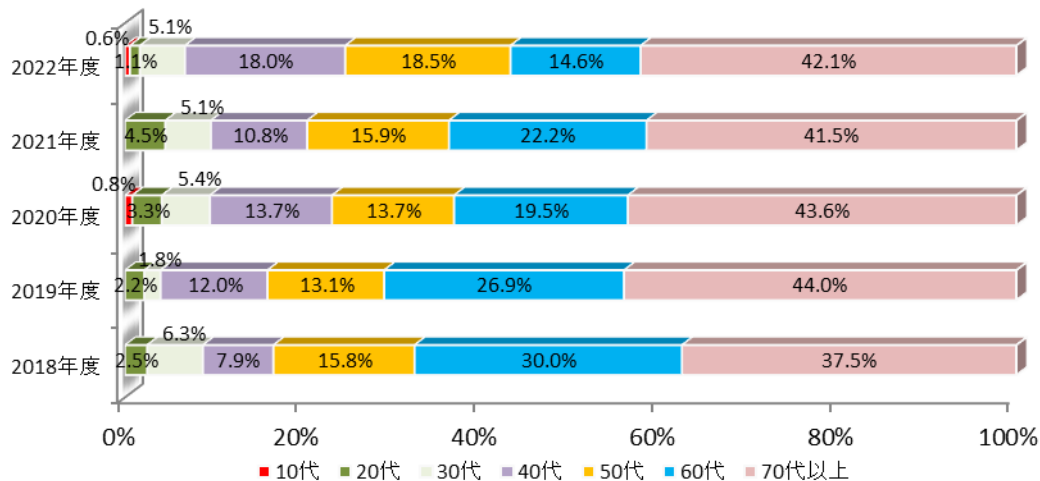
3. 年代別内訳

- ・年代別にみると、40代、50代からの相談件数が増加（同+38.3%）した一方、60代からの相談が減少（同▲33.3%）しました。
- ・年代が判明している件数構成比で70代が全体の42.1%と、昨年度の41.5%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