

2022 年度の消費者相談の概況

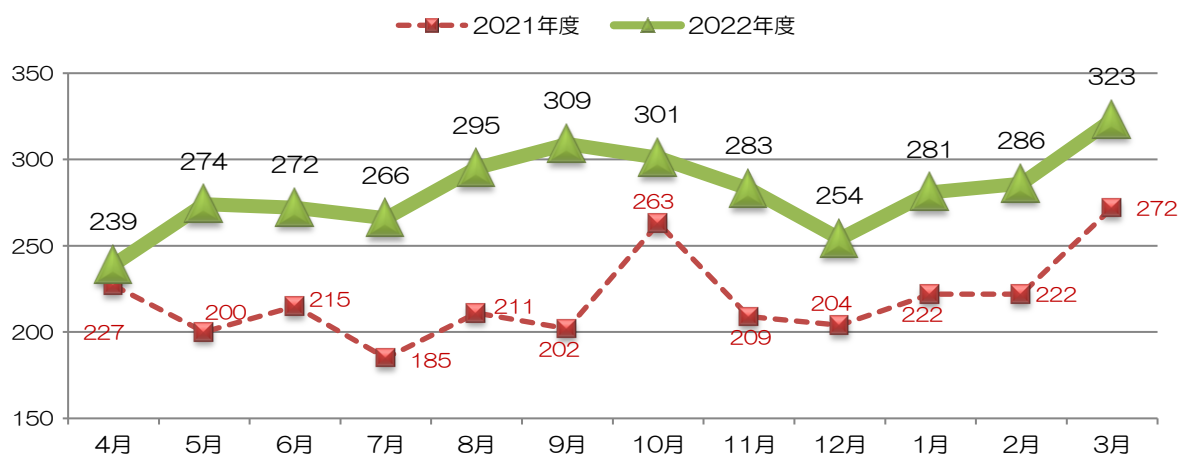
※速報値で集計していますので、今後修正される場合があります。ご了承ください。

1. 受付件数

2022 年度（2022 年 4 月～2023 年 3 月）に消費者相談室が受け付けた相談・苦情等（問い合わせ等を含む、以下「相談等」という）は 3,383 件で、2021 年度比で 751 件（28.5%）の増加で、過去最高の受付件数でした。月別の受付状況は【グラフ 1】のとおりです。

【グラフ 1】相談等の受付件数

（単位：件）



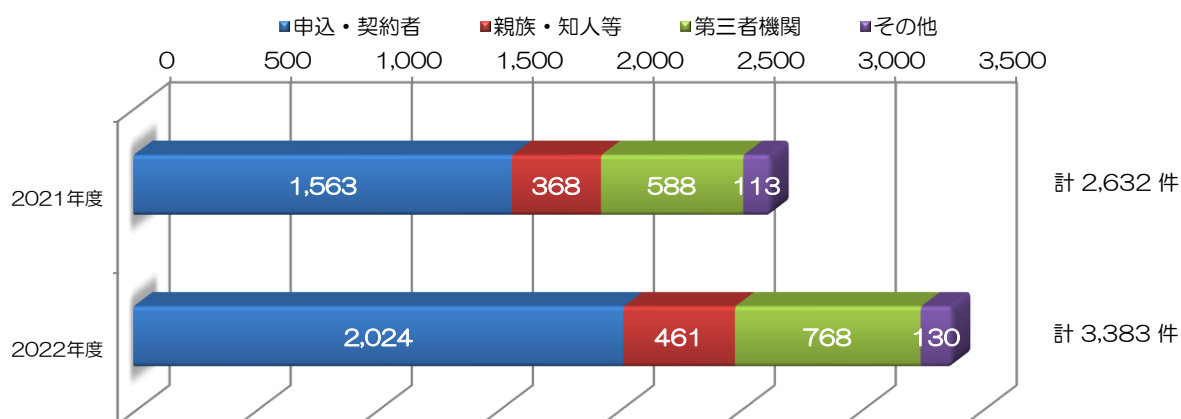
2. 申出者の属性

相談等の申出者の属性を分類すると、「申込・契約者」が 2,024 件（総受付件数の 59.8%）でした。これに「申込・契約者の親族、知人、代理人」の 461 件を合わせた「個人」からの相談等は 2,485 件（同 73.5%）でした。2021 年度（同 73.4%）とほぼ同様の比率でした。

一方、「消費生活センター等の第三者機関」から相談等は 768 件（同 22.7%）でした（【グラフ 2】参照）。受付件数に占める「個人」と「消費生活センター等の第三者機関」との比率はおおよそ 3 : 1 です。

【グラフ 2】申出者の属性

（単位：件）



3. クレジットの取引形態と支払方式

受け付けた相談等について、「個別方式」「包括方式」のクレジットの取引形態別にみてみます。

《個別方式》

「個別方式」に関する相談等の受付件数は563件でした。2021年度比190件（50.9%）の増加です。

『支払方式別※』でみると、「分割払い」が最も多く463件、「ボーナス払い」が1件で、両者を合わせた464件が割賦販売法の対象取引でした。「個別方式」の相談苦情等における構成比でみると82.4%になりました。

「翌月一括払い」は6件、「支払方式未特定」（取引形態が個別方式ではあるものの支払方式に直接関連しない相談等。会員会社の連絡先、相続、協会への要望などに関するもの）が93件（「個別方式」の16.5%）でした（【グラフ3】参照）。

※1件の相談・苦情等で複数の支払方式に渡る場合もあるため、受付件数とは一致しません。

* 構成比は小数点以下2桁を四捨五入。

《包括方式》

「包括方式」（クレジットカード）に関する相談等の受付件数は2,571件でした。2021年度比538件、26.5%の増加です。

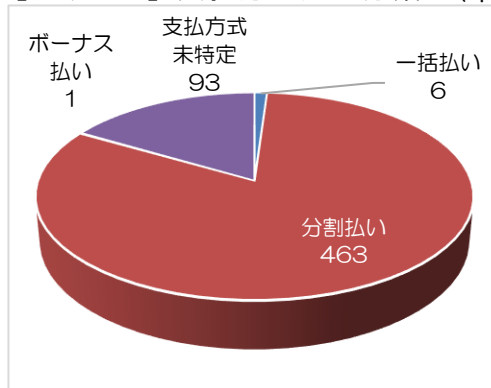
『支払方式別※』でみると、「翌月一括払い」が最も多く925件（「包括方式」のうちの36.0%）でした。次いで「リボルビング」が351件、「分割払い」が103件、「ボーナス払い」が9件の順で、割賦販売法の対象となる3形態の合計は463件で、「包括方式」のうちの18.0%でした。

なお、包括方式では「支払方式未特定」（取引形態は包括方式であるものの支払方式に直接関連しない相談等。カードの発行、更新、退会、利用可能枠の増減、紛失・盗難、不正使用、ポイント等の付加価値サービスなどに関するもの）が1,183件と最も多く、「包括方式」の46.0%でした（【グラフ4】参照）。

※1件の相談・苦情等で複数の支払方式に渡る場合もあるため、受付件数とは一致しません。

* 構成比は小数点以下2桁を四捨五入。

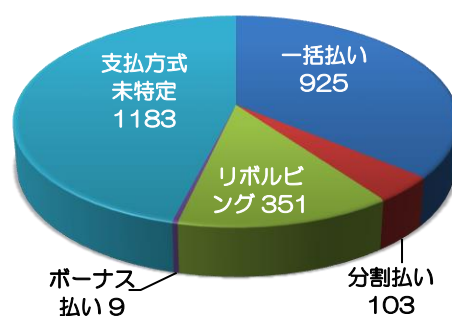
【グラフ3】支払方式別の分類（単位：件）



* クレジットの取引形態が「個別方式」であると判明しているものを複数集計。

* 「支払方式未特定」とは、取引形態が個別方式であって支払方式に直接関連しないもの。

【グラフ4】支払方式別の分類（単位：件）



* クレジットの取引形態が「包括方式」であると判明しているものを複数集計。

* 「支払方式未特定」とは、取引形態が包括方式であって支払方式に直接関連しないもの。