

2019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。

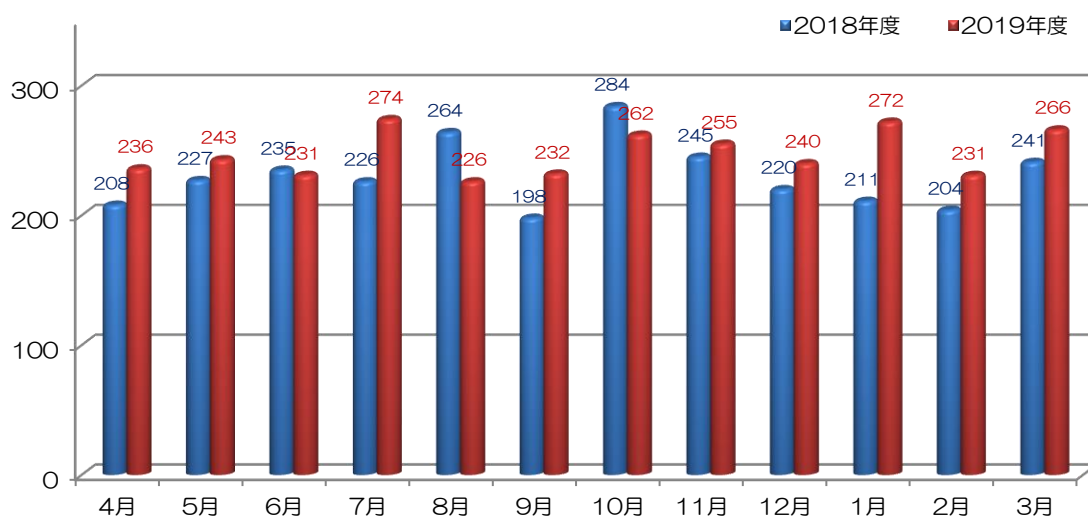
1. 受付件数

2019年度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2,968件でした。2018年度比で205件（7.4%）の増加でした。

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）



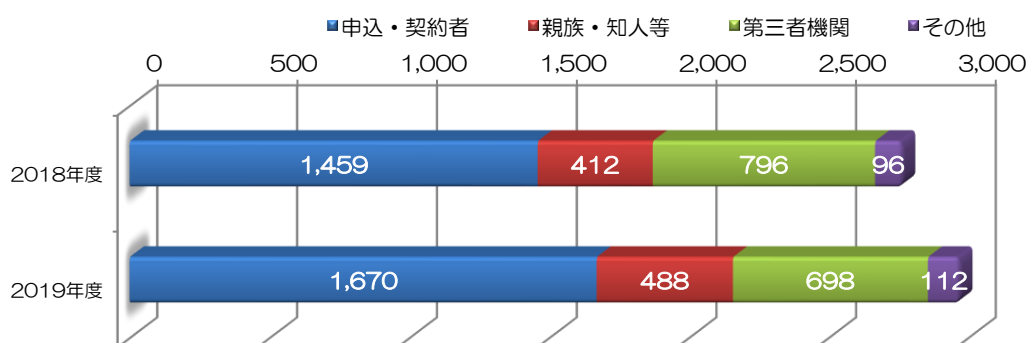
2. 申出者の属性

相談等の申出者の属性を分類すると「申込・契約者」が1,670件（総受付件数の56.3%）で、「申込・契約者の親族、知人、代理人」の488件を合わせた『個人』からの相談等は2,158件（同72.7%）でした。一方、消費生活センター等の『第三者機関』からの相談等は698件（同23.5%）でした（【グラフ2】参照）。

受付件数に占める「個人」と「第三者機関」との比率は、おおよそ2:1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見てみます。

《個別方式》

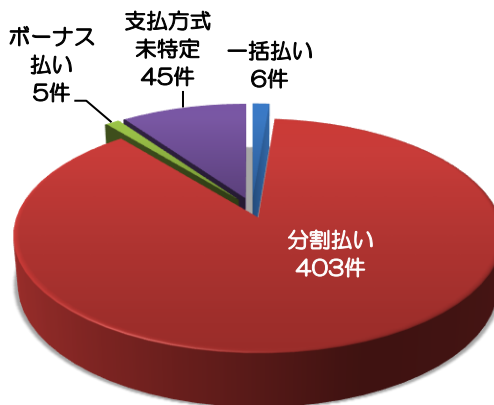
2019年度の「個別方式」に関する相談等の受付件数は454件でした。2018年度比18件（3.8%）の減少です。

『支払方式別※』で見ると、「分割払い」が最も多く403件、「ボーナス払い」が5件で、両者を合わせた408件が割賦販売法の対象取引でした。「個別方式」の89.9%になります。

「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、協会への要望などに関するもの）が45件（9.9%）でした（【グラフ3】参照）。

※1件の相談・苦情等に複数の支払方式が含まれる場合もあるため、受付件数とは一致しません。

【グラフ3】支払方式別の分類（個別方式）



※クレジットの取引形態が「個別方式」と判断しているものを複数集計。構成比は小数点以下2桁を四捨五入。

※「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。

《包括方式》

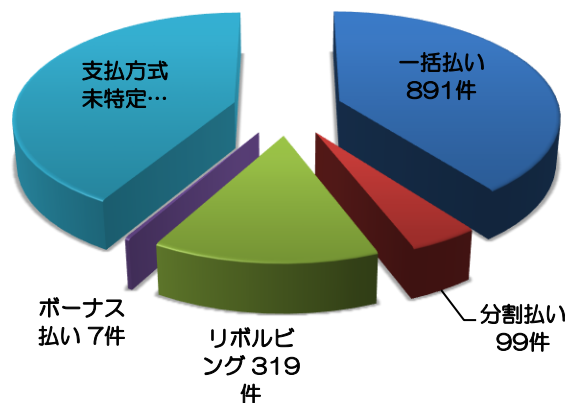
2019年度の「包括方式（クレジットカード）」に関する相談等の受付件数は2,249件でした。2018年度比102件、4.8%の減少です。

『支払方式別※』で見ると、「翌月一括払い」が最も多く891件（「包括方式」のうちの39.9%）でした。次いで「リボルビング」が319件、「分割払い」が99件、「ボーナス払い」が7件の順でした。割賦販売法の対象となる3形態の合計は425件で、「包括方式」のうちの18.9%でした。

なお、「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933件（41.5%）でした（【グラフ4】参照）。

※1件の相談・苦情等に複数の支払方式が含まれる場合もあるため、受付件数とは一致しません。

【グラフ4】支払方式別の分類（包括方式）



※クレジットの取引形態が「包括方式」と判断しているものを複数集計。構成比は小数点以下2桁を四捨五入。

※「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。