

2020年度の消費者相談の概況

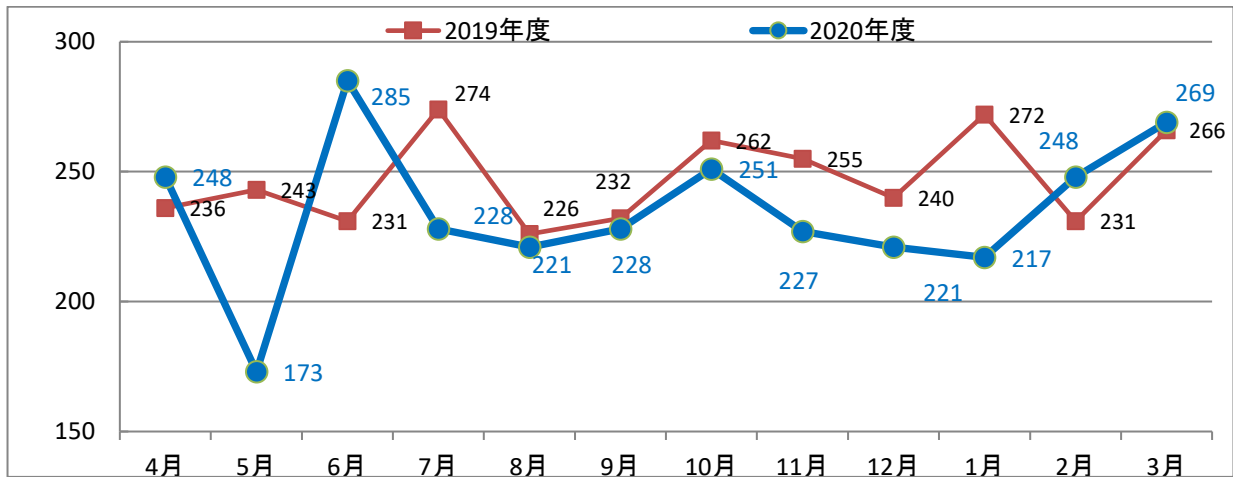
※速報値で集計していますので、今後修正される場合があります。ご了承ください。

1. 受付件数

2020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2,816件で、2019年度比で152件(5.1%)の減少でした。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)



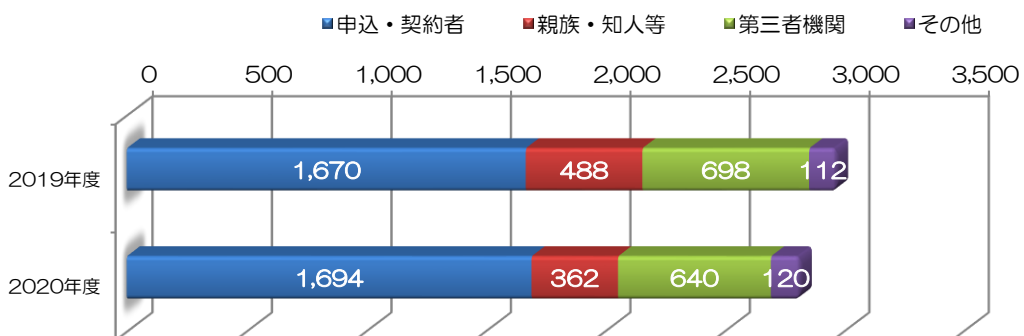
※2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から相談受付時間を変更しています。2019年度との単純な比較はできませんのでご注意ください。

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1,694件（総受付件数の60.2%）でした。これに「申込・契約者の親族、知人、代理人」の362件を合わせた「個人」からの相談等は2,056件（同73.0%）でした。2019年度（同72.7%）とほぼ同様の比率で、受付件数の7割強にあたります。一方、「消費生活センター等の第三者機関」から相談等は640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見てみます。

《個別方式》

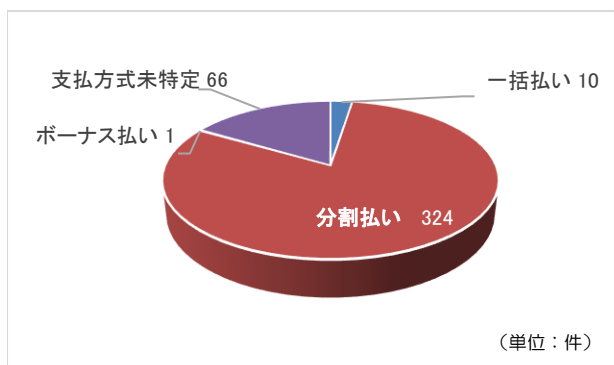
「個別方式」に関する相談等の受付件数は401件でした。2019年度比53件（11.7%）の減少です。

『支払方式別※』で見ると、「分割払い」が最も多く324件、「ボーナス払い」が1件で、両者を合わせた325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見ると81.0%になりました。

「翌月一括払い」は10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66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」と判明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も支払方式に直接関連しないもの。

《包括方式》

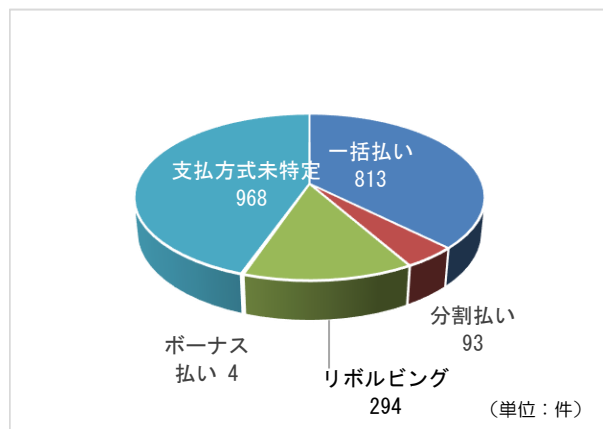
「包括方式」（クレジットカード）に関する相談等の受付件数は2,172件でした。2019年度比77件、3.4%の減少です。

『支払方式別※』で見ると、「翌月一括払い」が最も多く813件（「包括方式」のうちの37.4%）でした。次いで「リボルビング」が294件、「分割払い」が93件、「ボーナス払い」が4件の順で、割賦販売法の対象となる3形態の合計は391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968件と多く、「包括方式」の44.6%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」と判明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も支払方式に直接関連しないもの。