

2023年度の消費者相談の概況

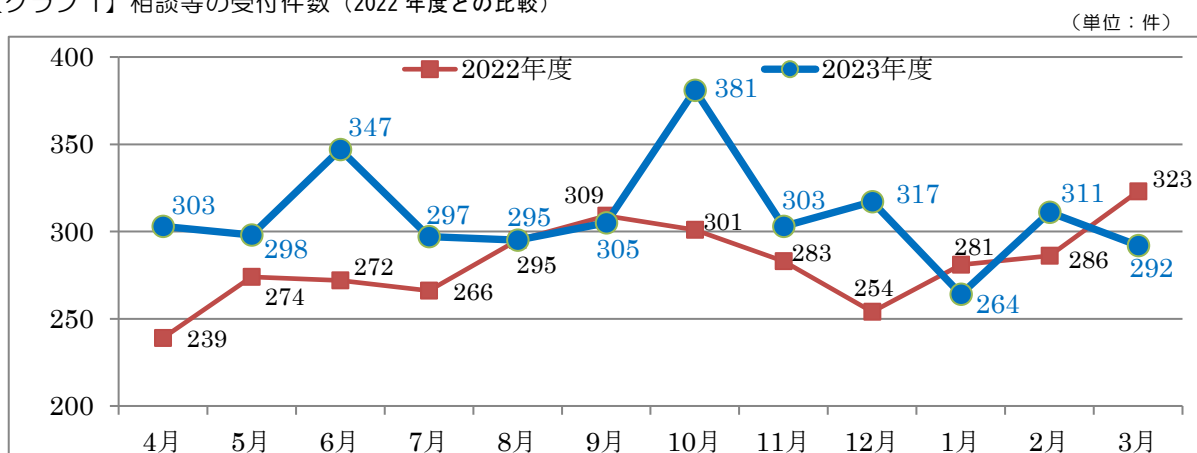
※速報値で集計していますので、今後修正される場合があります。ご了承ください。

1. 受付件数

2023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3,713件で、2022年度比で330件(9.8%)の増加となり、過去最多の受付件数だった2022年度の件数を更新しました。

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（2022年度との比較）



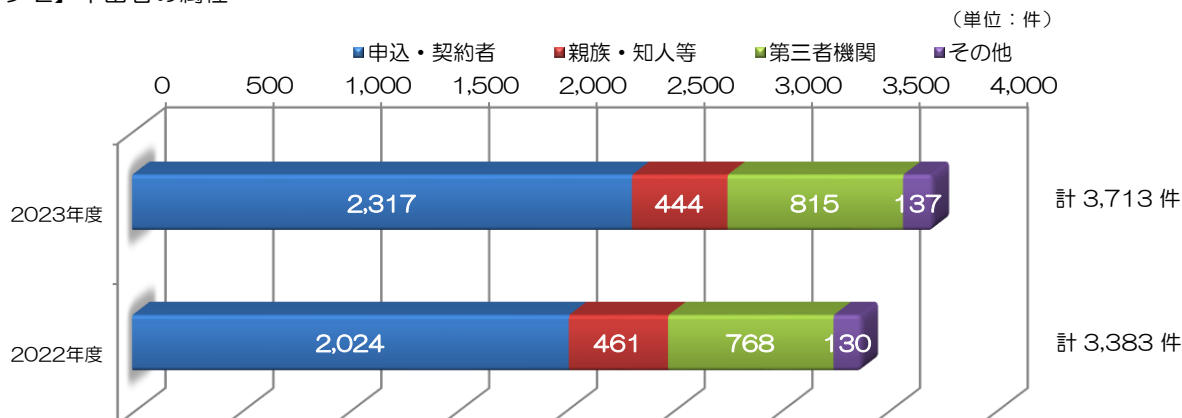
2. 申出者の属性

相談等の申出者の属性を分類すると、「申込・契約者」が2,317件（総受付件数の62.4%）でした。これに「申込・契約者の親族、知人、代理人」の444件を合わせた「個人」からの相談等は2,761件（同74.4%）でした。

2022年度受付の「個人」（同73.5%）対比0.9ポイント増加、総受付件数の約4分の3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815件（同21.9%）でした（【グラフ2】参照）。

【グラフ2】申出者の属性



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533件でした。2022年度比30件（5.3%）の減少です。

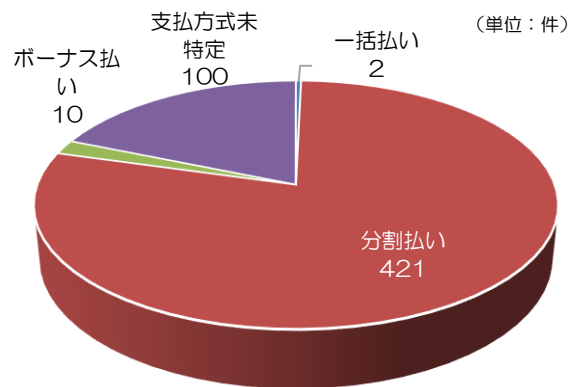
『支払方式別*』で見ると、「分割払い」が最も多く421件、「ボーナス払い」が10件で、両者を合わせた431件が割賦販売法の対象取引でした。

「個別方式」の相談苦情等における構成比で見ると80.9%になりました。

「一括払い」は2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100件（「個別方式」の18.8%）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。
注：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（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。
※「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》

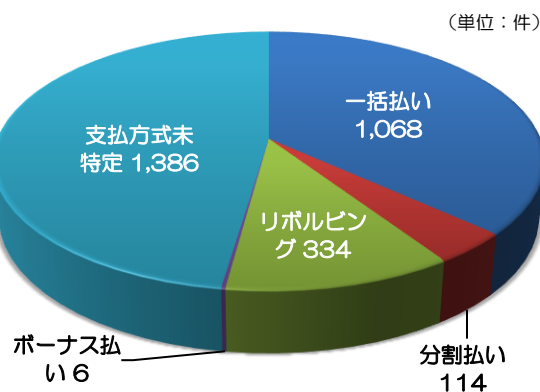
「包括方式」（クレジットカード）に関する相談等の受付件数は2,908件でした。2022年度比337件、13.1%の増加です。

『支払方式別*』で見ると、「一括払い」が最も多く1,068件（「包括方式」のうちの36.7%）でした。次いで「リボルビング」が334件、「分割払い」が114件、「ボーナス払い」が6件の順で、割賦販売法の対象となる3形態の合計は454件で、「包括方式」のうちの15.6%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1,386件と最も多く、「包括方式」の47.7%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。
注：構成比は小数点以下2桁を四捨五入。

【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。
※「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。