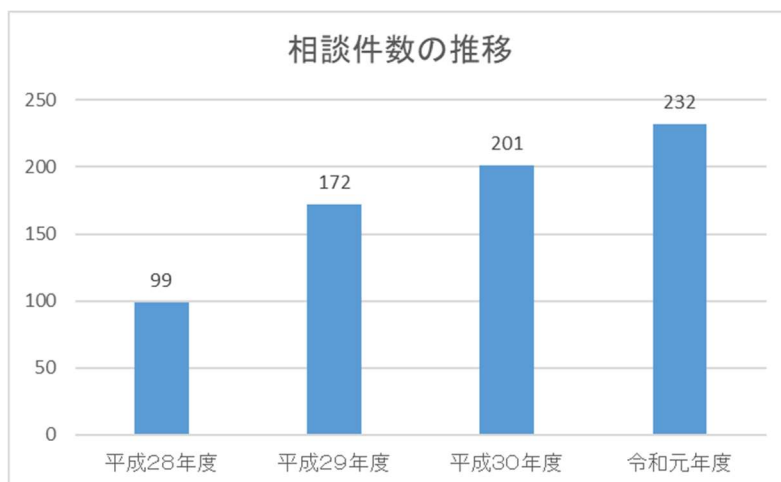


令和元年度 喜多方市消費生活センター相談概要

I 相談概要

1 相談件数の推移

令和元年度に喜多方市消費生活センターに寄せられた相談件数は、232件となった。前年度と比較すると、31件の増加となった。平成28年度に喜多方市消費生活センターが開設されて以降、増加傾向にある。



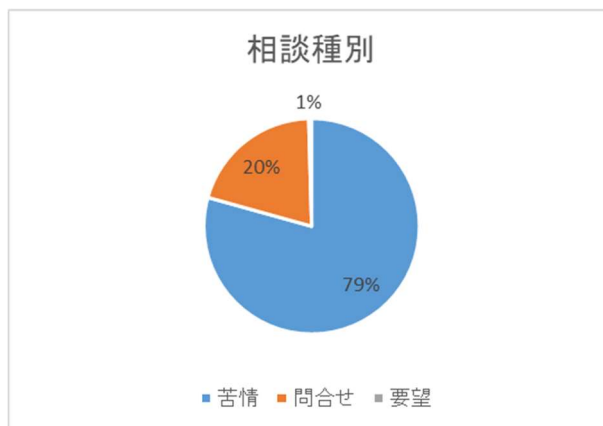
2 相談種別

相談種別の件数では「苦情」が184件（80%）、「問合せ」が47件（20%）、「要望」が1件（1%）となっている。

相談種別	件数
苦情	184
問合せ	47
要望	1
計	232

※苦情…消費者問題に関する相談

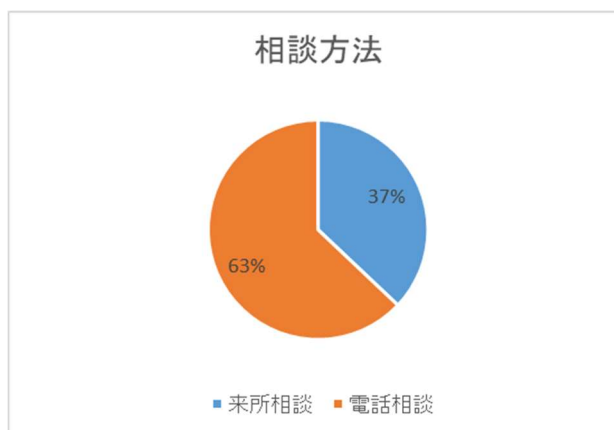
※問合せ…消費者問題以外の相談等



3 相談方法

相談方法別の件数では、「電話相談」が146件（63%）、次いで「来所相談」が86件（37%）となっている。

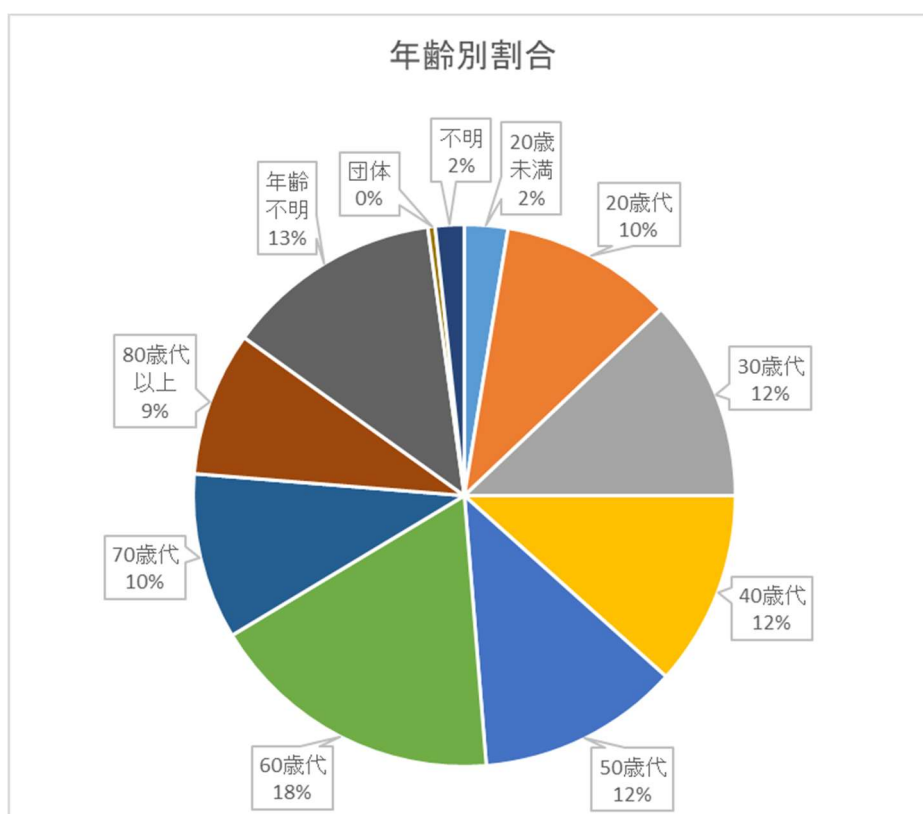
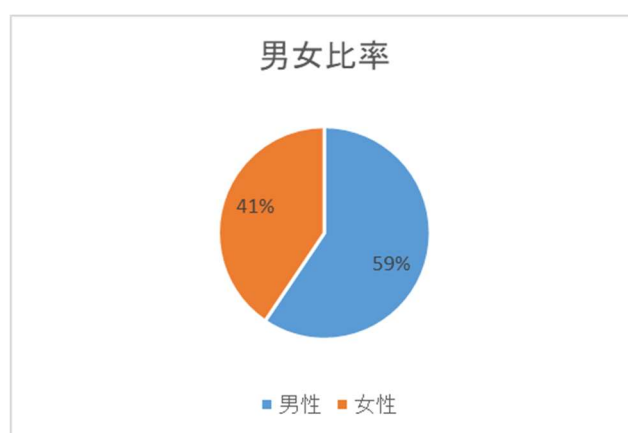
相談方法	件数
来所相談	86
電話相談	146
計	232



4 契約者の性別・年齢別件数

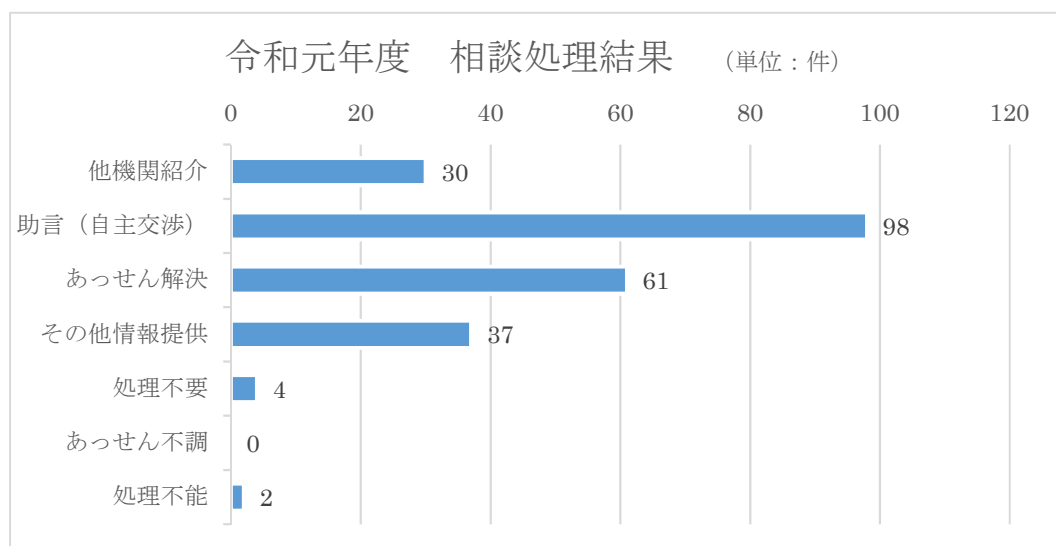
性別の件数では、「男性」が135件（59%）、「女性」が92件（41%）となっており、男性の割合が多い状況となっている。また、年齢別の件数では、60歳代からの相談が41件と最も多く、全体の18%を占めている。

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上	年齢不明	団体	不明	総計
男性	3	11	18	19	13	31	14	9	17	—	—	135
女性	3	13	10	8	15	10	9	11	13	—	—	92
合計	6	24	28	27	28	41	23	20	30	1	4	232



6 相談処理結果

相談処理結果については、「助言（自主交渉）」が 98 件（42.2%）、「他機関紹介」が 30 件（12.9%）、「あっせん解決」が 61 件（26.3%）、「その他情報提供」が 37 件（15.9%）、処理不要が 4 件（1.7%）、処理不能が 2 件（0.9%）となっている。



～用語解説～

他機関紹介

➡市で行っている無料法律相談や、行政相談、弁護士会の紹介。

助言（自主交渉）

➡自主交渉が可能な場合に限り、センターでアドバイスし、あっせんを行う事なく、相談者自身もしくは家族等で交渉を行ってもらおう。

あっせん

➡センターが業者と直接交渉を行うもの。内容により、交渉は困難を要する案件もあり難航し長期に及ぶものもある。

その他情報提供

➡専門相談先の紹介や、消費者庁より同様の被害で注意喚起が出ている場合の情報提供など

II 相談内容

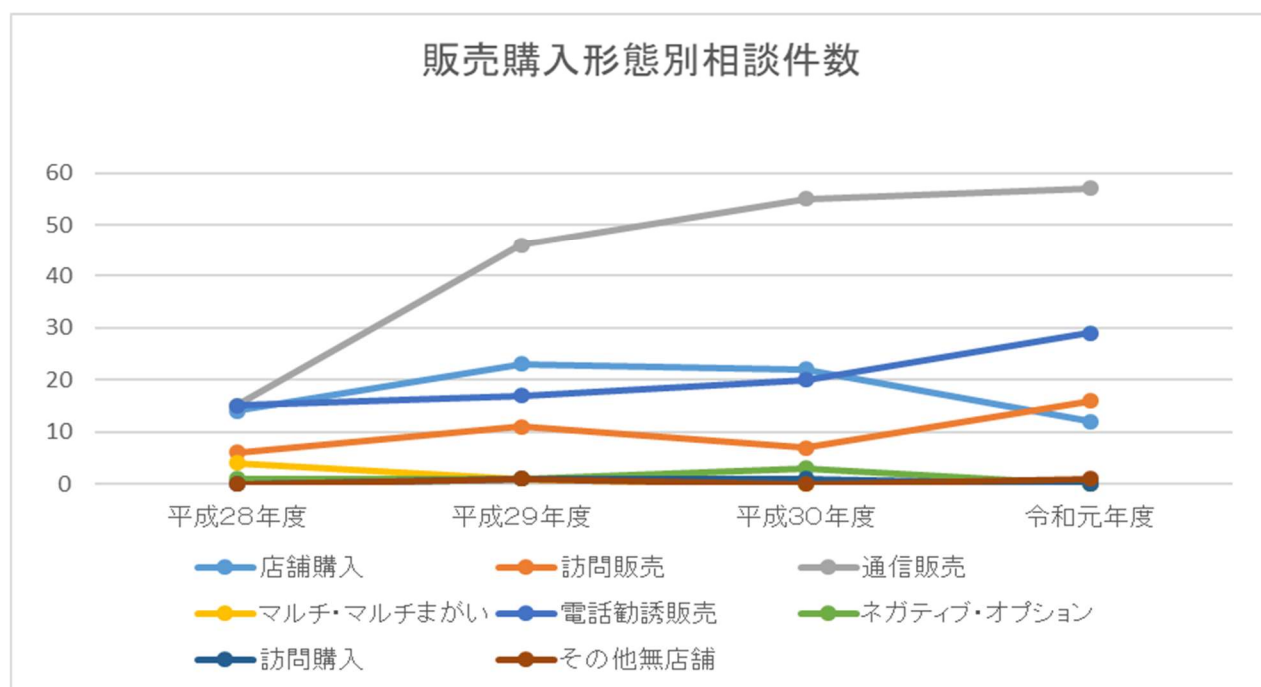
1 販売購入形態別相談件数

令和元年度の販売購入形態別相談件数は「通信販売」が57件（24.6%）と最も多く、次いで「電話勧誘販売」が29件（12.5%）、「訪問販売」が16件（6.9%）と多くなっている。

前年度比を見ると、「店舗購入」が54.5%と減少している。一方で「訪問販売」が228.6%、「電話勧誘販売」が145.0%、「通信販売」が103.6%と増加している。

区分	平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度		前年度比	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比		
店舗購入	14	15.2%	23	22.8%	22	20.4%	12	10.4%	54.5%	
特殊販売	訪問販売	6	6.5%	11	10.9%	7	6.5%	16	13.9%	228.6%
	通信販売	15	16.3%	46	45.5%	55	50.9%	57	49.6%	103.6%
	マルチ・マルチまがい	4	4.3%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
	電話勧誘販売	15	16.3%	17	16.8%	20	18.5%	29	25.2%	145.0%
	ネガティブ・オプション	1	1.1%	1	1.0%	3	2.8%	0	0.0%	0.0%
	訪問購入	0	0.0%	1	1.0%	1	0.9%	0	0.0%	0.0%
	その他無店舗	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	0.9%	0.0%
合計	92	100.0%	101	100.0%	108	100.0%	115	100.0%	106.5%	

※合計値は販売購入形態が「不明・無関係」を除いたものとする。



2 販売購入形態別の相談内容

「店舗購入」では、「商品一般」「移動通信サービス」が各2件で上位となっている。「特殊販売」では「通信販売」が最も多く、中でも「放送・コンテンツ等」が11件で1位となっている。

順位	店舗購入	特殊販売				不明・無関係
		訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	その他無店舗	
合計	12	16	57	29	1	117
1位	商品一般/移動通信サービス	インターネット通信サービス 3	放送・コンテンツ等 11	インターネット通信サービス 16	酒類 1	商品一般 19
2位	各2	家具・寝具 2	健康食品/化粧品 7	電話機・電話機用品/電報・固定電話 2		融資サービス 13
3位						相談その他 9
4位			紳士・婦人洋服 4			インターネット通信サービス 5
5位			商品一般 3			
6位	調理食品/医療用具/他の保健衛生品/パソコン・パソコン関連用品/電話機・電話機用品/自動車/工事・建築・加工/その他の保険	商品一般/電気/ガス/アクセサリ/医療用具/書籍・印刷物/住宅構成材/空調・冷暖房・給油設備/工事・建築・加工/預貯金・証券等/衛生サービス				パソコン・パソコン関連商品/電話機・電話機用品/生命保険/他の保健・福祉/婚姻
7位			家具・寝具/履物/工事・建築・加工/観覧・鑑賞/内職・副業	商品一般/魚介類/健康食品/学習教材/書籍・印刷物/他の教養娯楽品/役務その他/内職・副業/相談その他		
8位						
9位						各4
10位	各1	各1	各2	各1		土地/工事・建築・加工/放送・コンテンツ等 各3

※「不明・無関係」: 購入前などでどのような販売購入形態で購入するか、贈答品などでどのような販売購入形態で入手したかについて不明なもの、また販売や購入とは無関係なものなど。

3 相談件数の多い商品・役務

令和元年度では、昨年度に引き続き「商品一般」、特に架空請求に関する相談が最も多かったが件数は減少した。同じく、「デジタルコンテンツ」や「四輪自動車」に関する相談も減少した。一方で、「インターネット接続回線」や「フリーローン・サラ金」に関する相談は増加し、依然として上位となっている。

上位相談内容	(平成30年度)	(令和元年度)		
商品・役務	件数 (件)	件数 (件)	増減	相談内容(主なもの)
商品一般@	31	26	▲ 5	架空請求ハガキ(身に覚えのない請求のはがきが届いた)
インターネット接続回線	14	21	7	プロバイダ契約の勧誘
デジタルコンテンツ	22	13	▲ 9	アダルトサイト、出会い系サイト、スマホ(携帯電話)に身に覚えのない請求メール
フリーローン・サラ金	7	11	4	複数の消費者金融からの借金、裁判所からの書面による督促、亡くなった家族の借金
工事・建築	5	7	2	新築住宅、塗装、納期の遅れ
他の健康食品	3	4	1	ダイエットサプリや生酵素といった商品の契約解約トラブル
基礎化粧品	2	4	2	お試し価格で注文したところ定期購入だった
固定電話	2	4	2	名義変更、日々の電話料
普通預貯金	4	4	0	亡くなった父の口座からお金が引き出せない
他のネット通信サービス	0	4	4	携帯電話利用料金と光コラボに関する勧誘
婚姻	2	4	2	離婚
携帯電話	4	3	▲ 1	携帯電話利用料金と光コラボに関する勧誘
四輪自動車	11	3	▲ 8	中古車購入トラブル(不正改造車)
土地@	1	3	2	土地の購入
固定電話サービス	0	3	3	名義変更、日々の電話料
社会保険	1	3	2	労災保険
他の内職・副業	0	3	3	情報商材マルチ
健康食品@	0	2	2	お試し価格で注文したところ定期購入だった
酵素食品	2	2	0	お試し価格で注文したところ定期購入だった
ふとん類	1	2	1	ふとんの点検
電気	4	2	▲ 2	電力会社の違約金
洋服一般	0	2	2	ネット通販トラブル
運動靴	0	2	2	ネット通販トラブル
自動二輪車	0	2	2	バイクの売買、修理
不動産賃借	3	2	▲ 1	アパートの原状回復費用
複合サービス会員	0	2	2	複合サービス会費の請求
生命保険@	0	2	2	給付金の受け取り方法について
金融関連サービスその他	3	2	▲ 1	仮想通貨
携帯電話サービス	0	2	2	スマホ乗り換えに係る違約金、通話料金
コンサート	0	2	2	コンサートチケット購入トラブル(転売)
役務その他@	0	2	2	ホームページ代行サービス
家庭管理	0	2	2	生活困窮問題
その他	79	76	▲ 3	交通事故、土地、成年後見、年金など
合計	201	232	31	