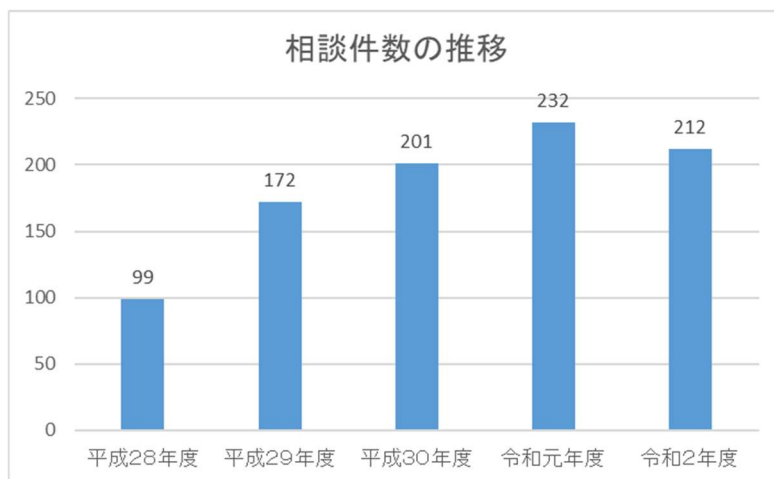


令和２年度 喜多方市消費生活センター相談概要

I 相談概要

1 相談件数の推移

令和２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、212 件となった。
前年度と比較すると 20 件の減少となった。



2 相談種別

相談種別の件数では「苦情」が 165 件、「問合せ」が 46 件、「要望」が 1 件となった。

相談種別	件数
苦情	165
問合せ	46
要望	1
計	212

※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 136 件、次いで「来所相談」が 76 件となった。

相談方法	件数
来所相談	76
電話相談	136
計	212

4 契約当事者について

性別の件数では、「男性」が130件、「女性」が76件となり、男性の割合が多い。

契約当事者の平均年齢は、約55歳であった。また、年齢別の件数では、60歳代からの相談が34件と最も多く、全体の16.0%を占めている。

職業別の件数では、「給与生活者」が91件と最も多く、次いで「無職」が68件となっており、いずれも前年度と比較して減少した。

契約当事者の性別・年齢別件数

	令和元年度		令和2年度		計		前年比
	男	女	男	女	令和元年度	令和2年度	
20歳未満	3	3	2	1	7	3	△ 4
20歳代	11	13	8	11	24	19	△ 5
30歳代	18	10	10	6	28	16	△ 12
40歳代	19	8	23	9	27	32	5
50歳代	13	15	17	10	28	27	△ 1
60歳代	31	10	18	16	41	34	△ 7
70歳代	23	20	29	17	43	46	3
その他・不明	17	13	23	6	34	35	1
合計	135	92	130	76	232	212	△ 20

契約当事者の職業等構成

	令和元年度	令和2年度	前年度比
給与生活者	93	91	△ 2
自営・自由	24	21	△ 3
家事従事者	4	6	2
学生	7	4	△ 3
無職	82	68	△ 14
相談窓口	0	0	0
行政	0	0	0
消費者団体	0	0	0
企業・団体	1	3	2
その他・不明	21	19	△ 2
合計	232	212	△ 20

5 契約・購入金額、被害救済金額について

相談を受けた契約・購入金額の合計額は、1億344万1,861円となった。また、助言や斡旋を行ったことにより救済された金額（回復額と未然防止額）の総額は、153万5,387円となった。救済された金額の内訳は以下のとおり。

金額	回復額	回復額(クーリング・オフ)	未然防止額	無回答(未入力)
～1,000円未満	0	0	0	0
～1万円未満	6	0	0	0
～5万円未満	6	1	1	0
～10万円未満	2	2	1	0
～50万円未満	3	1	0	0
～100万円未満	0	0	0	0
～500万円未満	0	0	0	0
～1,000万円未満	0	0	0	0
無回答(未入力)	0	0	0	189
合計	17	4	2	189

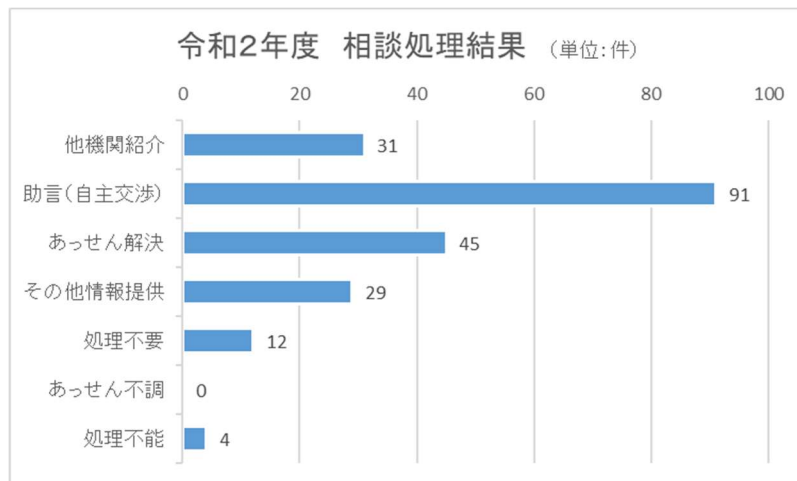
※ 回復額…斡旋等により、契約してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金・免除された金額

※ 回復額（クーリング・オフ）…クーリング・オフを根拠に、返金・解約された金額

※ 未然防止額…相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額

6 相談処理結果

相談処理結果については、「他機関紹介」が31件（14.6%）、「助言（自主交渉）」が91件（42.9%）、「あっせん解決」が45件（21.2%）、「その他情報提供」が29件（13.7%）、処理不要が12件（5.7%）、処理不能が4件（1.9%）となっている。



Ⅱ 相談内容

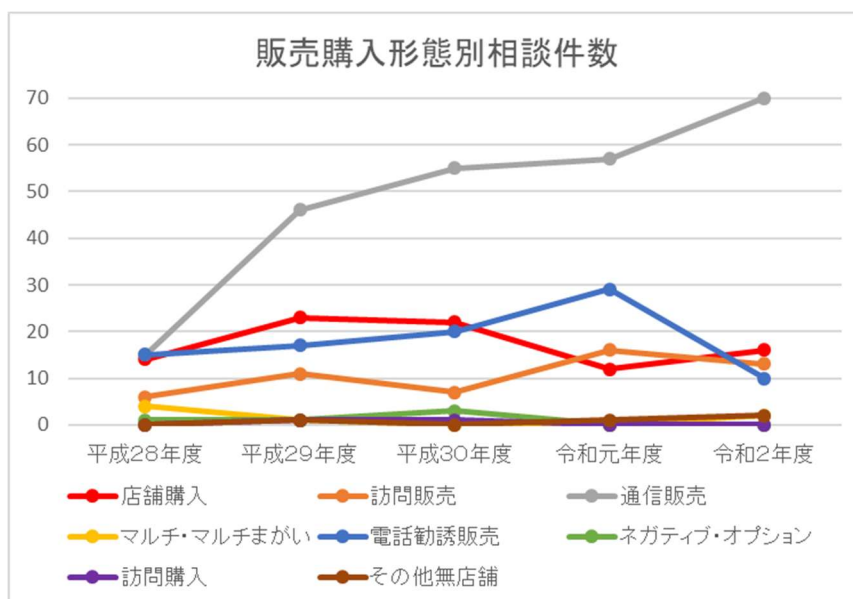
1 販売購入形態別相談件数

令和２年度の販売購入形態別相談件数は「通信販売」が 70 件（61.9%）と最も多く、次いで「店舗購入」が 16 件（14.2%）、「訪問販売」が 13 件（11.5%）であった。

前年度比を見ると、「電話勧誘販売」が△19 件、「訪問販売」が△3 件と減少した一方、「その他無店舗」が 1 件、「マルチ・マルチまがい」が 2 件、「店舗購入」が 4 件、「通信販売」が 13 件増加した。「通信販売」については、消費生活センターの開所以降相談件数の増加が続いている。これは、新型コロナウイルス感染症の影響による自宅での滞在時間の増加が要因の一つであると伺える。

区分		平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2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	件数	構成比	
店舗購入		14	15.2%	23	22.8%	22	20.4%	12	10.4%	16	14.2%	4
特殊販売	訪問販売	6	6.5%	11	10.9%	7	6.5%	16	13.9%	13	11.5%	△ 3
	通信販売	15	16.3%	46	45.5%	55	50.9%	57	49.6%	70	61.9%	13
	マルチ・マルチまがい	4	4.3%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.8%	2
	電話勧誘販売	15	16.3%	17	16.8%	20	18.5%	29	25.2%	10	8.8%	△ 19
	ネガティブ・オプション	1	1.1%	1	1.0%	3	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0
	訪問購入	0	0.0%	1	1.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0
	その他無店舗	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	0.9%	2	1.8%	1
合計		92	100.0%	101	100.0%	108	100.0%	115	100.0%	113	100.0%	△ 2

※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 相談件数の多い商品・役務

令和2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。前年度相談件数が上位であった「インターネット接続回線」や「フリーローン・サラ金」に関する相談は減少した一方、「他の健康食品」や「書籍」に関する相談は増加した。また、「保健衛生品その他」では、マスクのネット通販トラブルや新型コロナウイルス感染症に関連する商品の定期購入トラブルが増加した。

上位相談内容	(令和元年度)	(令和2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@	26	26	0	架空請求ハガキ(身に覚えのない請求のハガキが届いた)
デジタルコンテンツ	13	11	▲ 2	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
相談その他@	10	9	▲ 1	既婚者との同居による慰謝料請求、家庭内の人間関係
他の健康食品	4	8	4	青汁・サブリの定期購入
フリーローン・サラ金	11	7	▲ 4	借金返済、消費者金融からの和解提案書
書籍	0	6	6	クーリングオフ、書籍の訪問販売
インターネット接続回線	21	6	▲ 15	固定電話・プロバイダ契約
保健衛生品その他	0	5	5	ネット通販(マスク)、定期購入
携帯電話	3	5	2	携帯ショップで購入した商品のクーリングオフ
工事・建築	7	5	▲ 2	工事業者の紹介料の請求
複合サービス会員	2	5	3	複合サービス会費請求
健康食品@	2	4	2	ダイエットサプリメントの定期購入
基礎化粧品	4	4	0	化粧水の定期購入
他のネット通信関連サービス	4	4	0	訪問販売によるWi-Fi契約
他の紳士・婦人洋服	0	3	3	ネット通販トラブル
他の化粧品	0	3	3	除毛剤の定期購入
固定電話	4	3	▲ 1	固定電話のアナログ切替
四輪自動車	3	3	0	中古車売買契約
不動産賃借	2	3	1	マンションの賃貸契約のキャンセル
固定電話サービス	3	3	0	アナログ切替に関する電話勧誘
役務その他サービス	0	3	3	PCウイルス対策の高額請求、石油ふろがまの法定点検
相隣関係	0	3	3	知人間の金銭トラブル
相続	1	3	2	相続の手続き
食料品一般	0	2	2	食品表示
野菜飲料	0	2	2	健康食品の送り付け
洗濯用洗剤	0	2	2	柔軟剤による香害
椅子類	1	2	1	ソファのネット通販トラブル
電気	2	2	0	電話勧誘
紳士・婦人用バッグ	0	2	2	ネット通販トラブル、SNS広告
頭髪用化粧品	1	2	1	育毛剤の定期購入
電話関連機器・用品	1	2	1	スマホ部品のネット通販トラブル
損害保険@	0	2	2	損害保険の差し押さえ
火災保険	0	2	2	塗装費用の保険適用について
モバイルデータ通信	1	2	1	Wi-Fiの通信契約
異性交際関連サービス	0	2	2	ツーショットダイヤルの利用について
婚姻	4	2	▲ 2	再婚に関する財産分与、この親権について
その他	102	54	▲ 48	交通事故、土地、成年後見、年金など
合計	232	212	▲ 20	