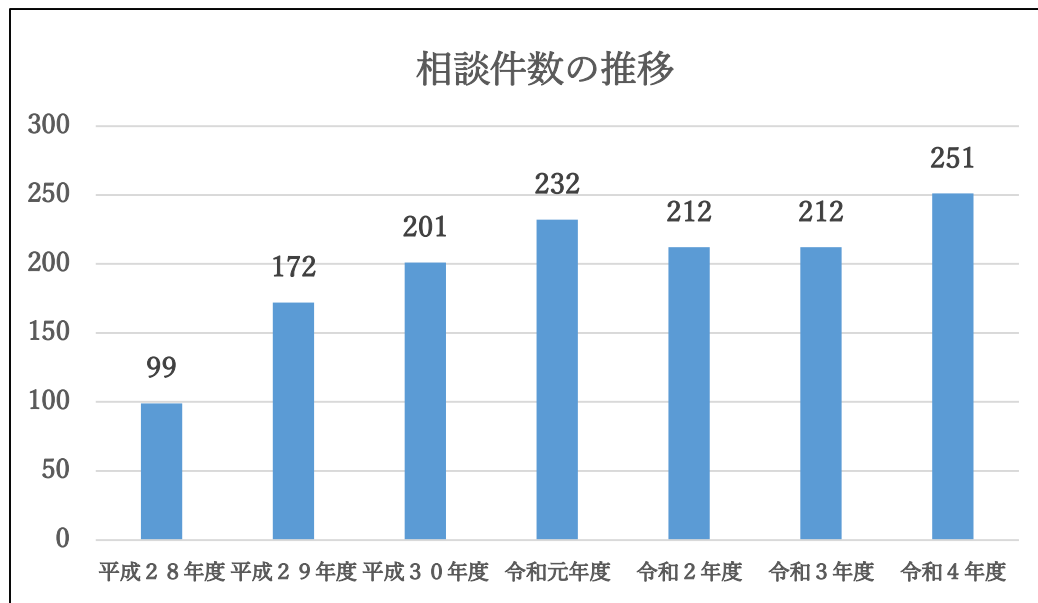


令和4年度 喜多方市消費生活センター相談概要

I 相談概要

1 相談件数の推移

令和4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、251件となった。
前年度より39件増加となった。



2 相談種別

相談種別の件数では「苦情」が 212件、「問合せ」が 39件となった。

相談種別	件数
苦情	212
問合せ	39
要望	0
合計	251

※ 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 市町村別・相談方法別

市町村別の件数は、西会津町が10件（前年比1件減）、北塩原村が6件（前年比1件増）となった。また、相談方法別の件数では「電話相談」が162件、「来所相談」が88件、「文書相談」が1件となった。

	喜多方市	西会津町	北塩原村	他市町村	計(件)
来庁	86	1	1	0	88
電話	141	9	5	7	162
文書	1	0	0	0	1
合計	228	10	6	7	251

4 契約当事者について

性別の件数では、「男性」が139件、「女性」が107件となり、男性の割合が多い。

年齢別の件数では、70歳代以上からの相談が74件と最も多く、次いで60歳代からの相談が41件となった。70歳代以上からの相談は、全体の29.5%を占めている。

職業別の件数では、「給与生活者」が97件と最も多く、前年度と比較して28件の増加となった。次いで「無職」が89件となっており、前年度と比較して12件増加した。

相談を受けた契約・購入金額の合計額は、2,682万3,955円となった。契約・購入金額別の件数では、1万円未満が28件と最も多く、次いで5万円未満が22件となった。

<契約当事者の性別・年齢別件数>

	令和3年度		令和4年度		計		前年比
	男	女	男	女	令和3年度	令和4年度	
20歳未満	4	2	2	5	6	7	1
20歳代	8	5	11	10	13	21	8
30歳代	12	12	4	10	24	14	△10
40歳代	12	8	20	11	20	31	11
50歳代	19	16	20	16	36	36	0
60歳代	13	20	19	22	33	41	8
70歳代以上	25	30	47	27	56	74	18
その他・不明	12	6	16	6	24	27	3
合計	105	99	139	107	212	251	39

<契約当事者の職業等構成>

	令和3年度	令和4年度	前年度比
給与生活者	69	97	28
自営・自由	31	23	△8
家事従事者	2	6	4
学生	7	8	1
無職	77	89	12
相談窓口	0	0	0
行政	0	0	0
消費者団体	0	0	0
企業・団体	4	2	△2
その他・不明	22	26	4
合計	212	251	39

※ 計には、性別が不明の件数も含まれる

<契約当事者の年齢別・契約・購入金額件数>

	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	無回答	合計
0円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
～1,000円未満	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	5
～1万円未満	0	0	2	2	6	4	9	3	0	0	2	28
～5万円未満	0	1	2	1	5	3	4	3	1	1	1	22
～10万円未満	0	0	3	0	1	1	0	1	0	0	0	6
～50万円未満	0	1	6	2	1	4	0	2	2	0	3	21
～100万円未満	0	1	1	0	2	3	0	1	0	0	0	8
～500万円未満	0	2	1	1	0	2	1	1	0	0	0	8
～1億円未満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1億円以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答	0	2	6	8	14	18	26	40	15	2	22	153
合計	0	7	21	14	30	36	41	52	19	3	28	251

Ⅱ 相談内容

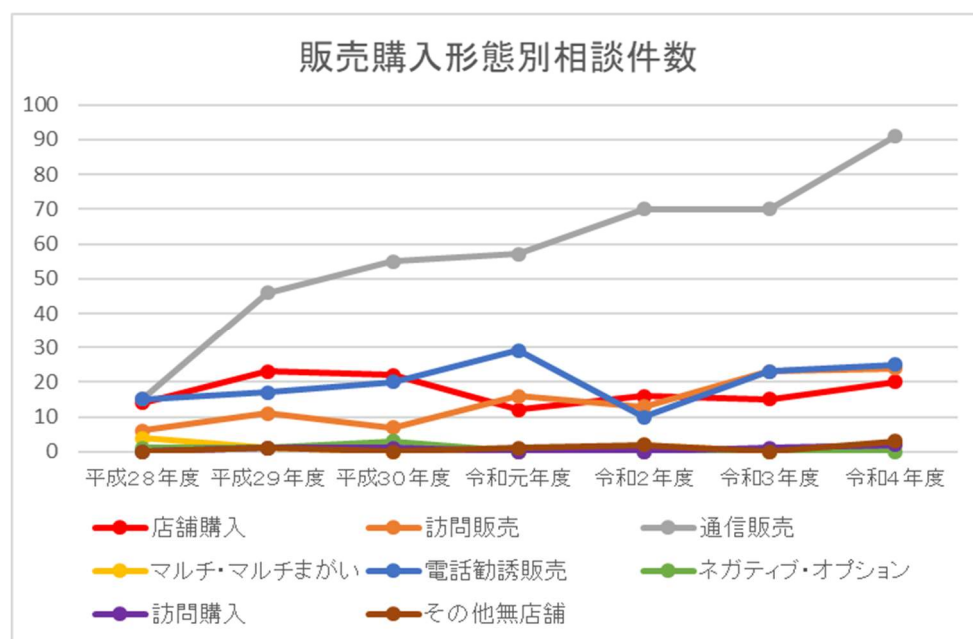
1 販売購入形態別相談件数

令和4年度の販売購入形態別相談件数は「通信販売」が91件（54.5%）と最も多く、次いで「電話勧誘販売」が25件（15.0%）、「訪問販売」が24件（14.4%）であった。

前年度比を見ると全体的に増加傾向であり、「通信販売」が21件、「店舗購入」が5件、「その他無店舗」が3件、「マルチ・マルチまがい」と「電話勧誘販売」が2件ずつ、「訪問販売」と「訪問購入」が1件ずつ増加した。「ネガティブ・オプション」については、前年度と同じく0件となった

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		令和3年度		令和4年度		令和4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	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%	15	11.4%	20	12.0%	5
特殊販売	訪問販売	6	6.5%	11	10.9%	7	6.5%	16	13.9%	13	11.5%	23	17.4%	24	14.4%	1
	通信販売	15	16.3%	46	45.5%	55	50.9%	57	49.6%	70	61.9%	70	53.0%	91	54.5%	21
	マルチ・マルチまがい	4	4.3%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.8%	0	0.0%	2	1.2%	2
	電話勧誘販売	15	16.3%	17	16.8%	20	18.5%	29	25.2%	10	8.8%	23	17.4%	25	15.0%	2
	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	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%	1	0.8%	2	1.2%	1
	その他無店舗	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	0.9%	2	1.8%	0	0.0%	3	1.8%	3
	合計	92	100.0%	101	100.0%	108	100.0%	115	100.0%	113	100.0%	132	100.0%	167	100.0%	35

※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4年度では、昨年度に引き続き「商品一般」、特にカードの不正利用に関する相談が多く、前年度と比較して14件増加した。

「四輪自動車」や「工事・建築」、「金融関連サービスその他」に関する相談等が増加した。一方「インターネット接続回線」や「フリーローン・サラ金」、「携帯電話」に関する相談は減少した。

商品・役務	件数		増減	相談内容(主なもの)
	令和3年度	令和4年度		
商品一般@	16	30	14	カードの不正利用(身に覚えのない引き落とし)
相談その他	12	11	▲1	生活困窮者からの相談
電気	7	8	1	他社への切り替えの電話勧誘
他の健康食品	4	7	3	商品が届かない、定期購入の解約
役務その他サービス	8	7	▲1	火災保険の申請サポート
四輪自動車	3	7	4	中古車売買契約
工事・建築	2	6	4	クーリングオフ(屋根塗装の訪問販売)
インターネット接続回線	14	6	▲8	Wi-Fi・プロバイダ契約
フリーローン・サラ金	13	5	▲8	借金返済の相談窓口
不動産賃借	4	3	▲1	原状回復費
健康食品@	2	4	2	体に合わないので返品したい
携帯電話	8	4	▲4	スマートフォン契約トラブル
金融関連サービスその他	0	4	4	クレジットカードの解約、融資手数料
頭髮用化粧品	3	4	1	シャンプーの定期購入の解約
電位治療器	0	3	3	お試しではなく定期購入だった
化粧クリーム	0	3	3	クーリングオフ、書籍の訪問販売
携帯電話サービス	2	3	1	中古車売買契約
脱毛エステ	0	3	3	育毛剤の定期購入
冠婚葬祭互助会	0	3	3	解約トラブル
他の内職・副業	2	3	1	副業サイトで高額支払ったが儲からない
魚介類@	0	2	2	工事業者の紹介料の請求
修理サービス	4	2	▲2	ダイエットサプリメントの定期購入
パソコン関連機器・用品	2	2	0	迷惑ソフト・アプリ
電気掃除機類	0	2	2	商品が届かない
他の飲料	0	2	2	通販トラブル
紳士・婦人用バッグ	0	2	2	偽サイトでの購入
新聞	0	2	2	解約について
その他	119	113	▲6	交通事故、土地、成年後見、年金など
合計	212	251	39	

Ⅲ 相談処理結果

相談処理結果については、「他機関紹介」が14件、「助言（自主交渉）」が106件、「あっせん解決」が24件、「その他情報提供」が93件、「処理不要」が1件、「あっせん不調」が3件、「処理不能」が10件となった。

