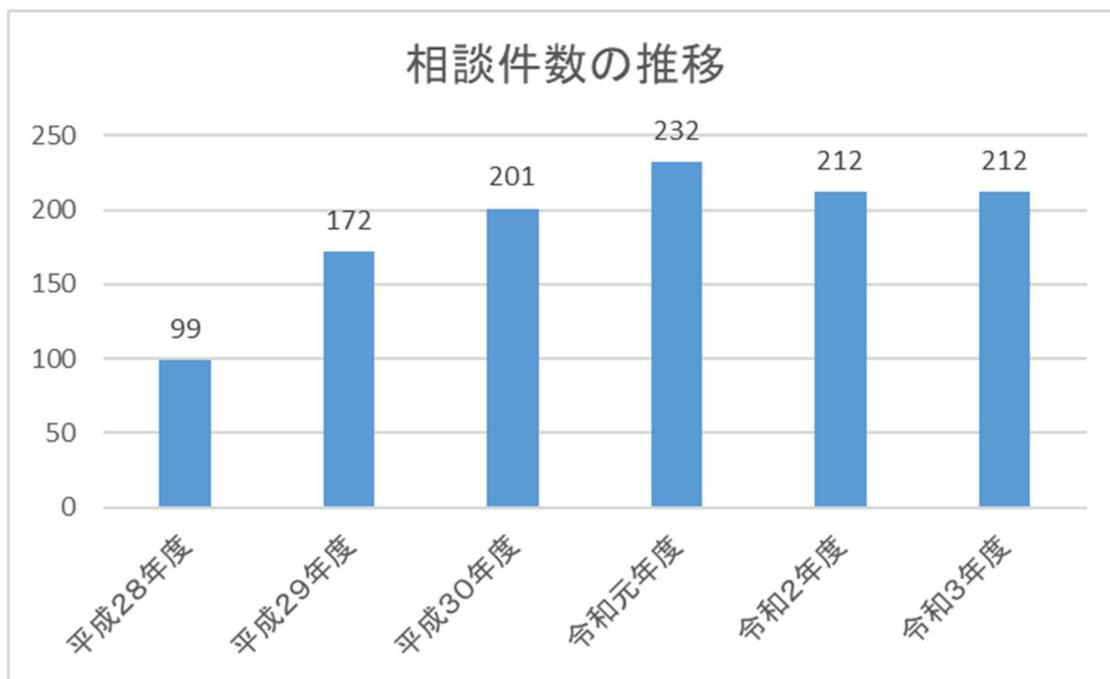


令和3年度 喜多方市消費生活センター相談概要

I 相談概要

1 相談件数の推移

令和3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。
前年度と同じ件数となった。



2 相談種別

相談種別の件数では「苦情」が **165件**、「問合せ」が **47件**となった。

相談種別	件数
苦情	165
問合せ	47
要望	0
合計	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 市町村別・相談方法別

令和3年4月から、広域連携により西会津町および北塩原村にお住まいの方からの相談対応を開始した。また、相談方法別の件数では「電話相談」が **155件**、「来所相談」が **56件**となった。

	喜多方市	西会津町	北塩原村
来庁	55	0	1
電話	140	11	4
文書	1	0	0
合計	196	11	5

4 契約当事者について

性別の件数では、「男性」が 105 件、「女性」が 99 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 56 件と最も多く、次いで 50 歳代からの相談が 36 件となった。70 歳代以上からの相談は、全体の 26.4%を占めている。

職業別の件数では、「無職」が 77 件と最も多く、前年度と比較して 9 件の増加となった。次いで「給与生活者」が 69 件となっており、前年度と比較して△22 件と減少した。

相談を受けた契約・購入金額の合計額は、4,747 万 4,429 円となった。契約・購入金額別の件数では、1 万円未満と 5 万円未満が 19 件と最も多く、次いで 50 万円未満が 11 件となった。

< 契約当事者の性別・年齢別件数 >

< 契約当事者の職業等構成 >

	令和2年度		令和3年度		計		前年比
	男	女	男	女	令和2年度	令和3年度	
20歳未満	2	1	4	2	3	6	3
20歳代	8	11	8	5	19	13	△ 6
30歳代	10	6	12	12	16	24	8
40歳代	23	9	12	8	32	20	△ 12
50歳代	17	10	19	16	27	36	9
60歳代	18	16	13	20	34	33	△ 1
70歳代以上	29	17	25	30	46	56	10
その他・不明	23	6	12	6	35	24	△ 11
合計	130	76	105	99	212	212	0

	令和2年度	令和3年度	前年度比
給与生活者	91	69	△ 22
自営・自由	21	31	10
家事従事者	6	2	△ 4
学生	4	7	3
無職	68	77	9
相談窓口	0	0	0
行政	0	0	0
消費者団体	0	0	0
企業・団体	3	4	1
その他・不明	19	22	3
合計	212	212	0

※ 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	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	5
～1万円未満	0	0	1	1	2	4	4	4	0	1	2	19
～5万円未満	0	1	1	1	6	3	2	3	1	1	0	19
～10万円未満	0	0	1	0	0	2	2	1	1	0	1	8
～50万円未満	0	0	1	2	2	4	2	0	0	0	0	11
～100万円未満	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	4
～500万円未満	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	1	5
～1億円未満	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1億円以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答	1	3	6	17	9	20	22	24	15	3	20	140
合計	1	5	13	24	20	36	33	33	17	6	24	212

II 相談内容

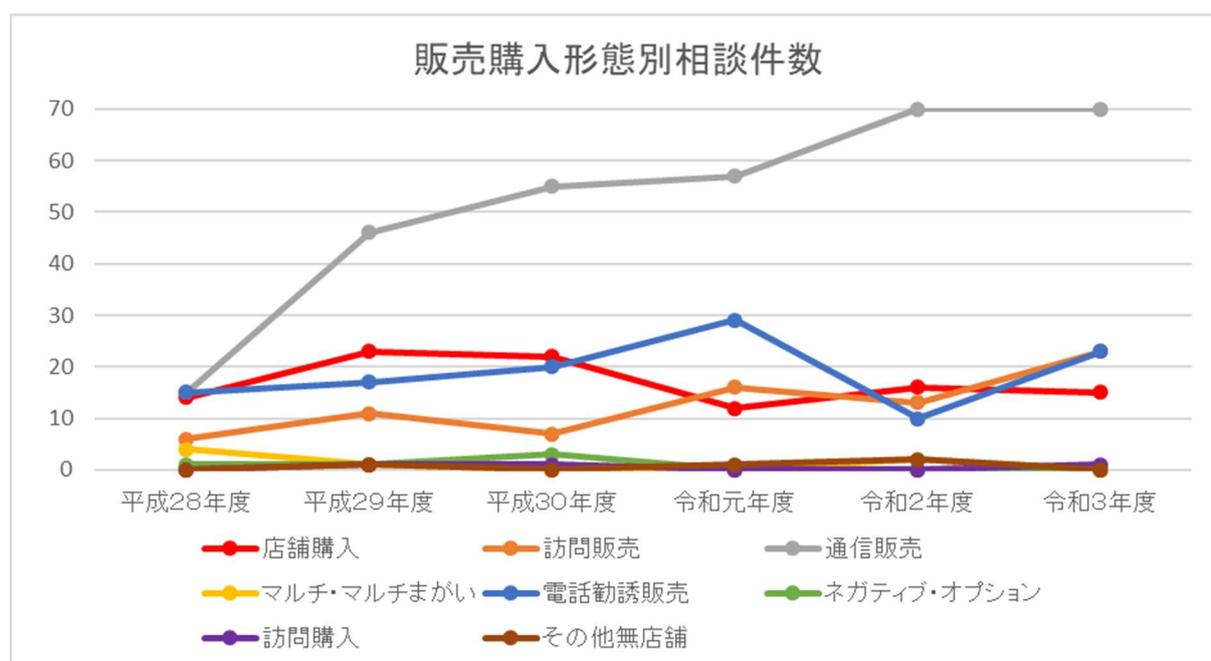
1 販売購入形態別相談件数

令和3年度の販売購入形態別相談件数は「通信販売」が **70件** (53.0%) と最も多く、次いで「訪問販売」および「電話勧誘販売」が **23件** (17.4%)、「店舗購入」が **15件** (11.4%) であった。

前年度比を見ると、「マルチ・マルチまがい」および「その他無店舗」が△2件、「店舗購入」が△1件と減少した一方、「電話勧誘販売」が13件、「訪問販売」が10件、「訪問購入」が1件増加した。「通信販売」については、前年度と比較して、同じ件数となった。

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		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		
店舗購入	14	15.2%	23	22.8%	22	20.4%	12	10.4%	16	14.2%	15	11.4%	△1	
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%	10
	通信販売	15	16.3%	46	45.5%	55	50.9%	57	49.6%	70	61.9%	70	53.0%	0
	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
	電話勧誘販売	15	16.3%	17	16.8%	20	18.5%	29	25.2%	10	8.8%	23	17.4%	13
	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
	訪問購入	0	0.0%	1	1.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	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%	△2
合計	92	100.0%	101	100.0%	108	100.0%	115	100.0%	113	100.0%	132	100.0%	19	

※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3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、前年度と比較して△10件と減少した。

前年度相談件数減少した「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、また、「役務その他サービス」や「電気」に関する相談等が増加した。一方「商品一般」の他に、「他の健康食品」や「書籍」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2年度	令和3年度		
商品一般	26	16	▲ 10	架空請求ハガキ(身に覚えのない請求のハガキが届いた)
インターネット接続回線	6	14	8	固定電話・プロバイダ契約
フリーローン・サラ金	7	13	6	借金返済、消費者金融からの和解提案書
相談その他	9	12	3	既婚者との同居による慰謝料請求、家庭内の人間関係
携帯電話	5	8	3	携帯ショップで購入した商品のクーリングオフ
役務その他サービス	3	8	5	PCウイルス対策の高額請求、石油ふるがまの法定点検
基礎化粧品	4	7	3	化粧水の定期購入
電気	2	7	5	電話勧誘
他の健康食品	8	4	▲ 4	青汁・サプリの定期購入
不動産賃借	3	4	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	4	1	アナログ切替に関する電話勧誘
異性交際関連サービス	2	4	2	ツーショットダイヤルの利用について
鮮魚	1	4	3	
修理サービス	1	4	3	
書籍	6	3	▲ 3	クーリングオフ、書籍の訪問販売
四輪自動車	3	3	0	中古車売買契約
頭髮用化粧品	2	3	1	育毛剤の定期購入
祈とうサービス	1	3	2	
アダルト情報	0	3	3	
工事・建築	5	2	▲ 3	工事業者の紹介料の請求
健康食品	4	2	▲ 2	ダイエットサプリメントの定期購入
頭髮用具	0	2	2	
パソコン関連機器・用品	0	2	2	
音響・映像機器	1	2	1	
タバコ用品	0	2	2	
プロパンガス	0	2	2	
他のデリバティブ取引	0	2	2	
携帯電話サービス	0	2	2	
資格講座	0	2	2	
他の内職・副業	0	2	2	
消費者運動(消費者問題一般)	0	2	2	
その他	134	64	▲ 70	交通事故、土地、成年後見、年金など
合計	212	212	0	

Ⅲ 相談処理結果

相談処理結果については、「他機関紹介」が 23 件、「助言（自主交渉）」が 97 件、「あっせん解決」が 55 件、「その他情報提供」が 15 件、「処理不要」が 12 件、「あっせん不調」が 4 件、「処理不能」が 6 件となった。

