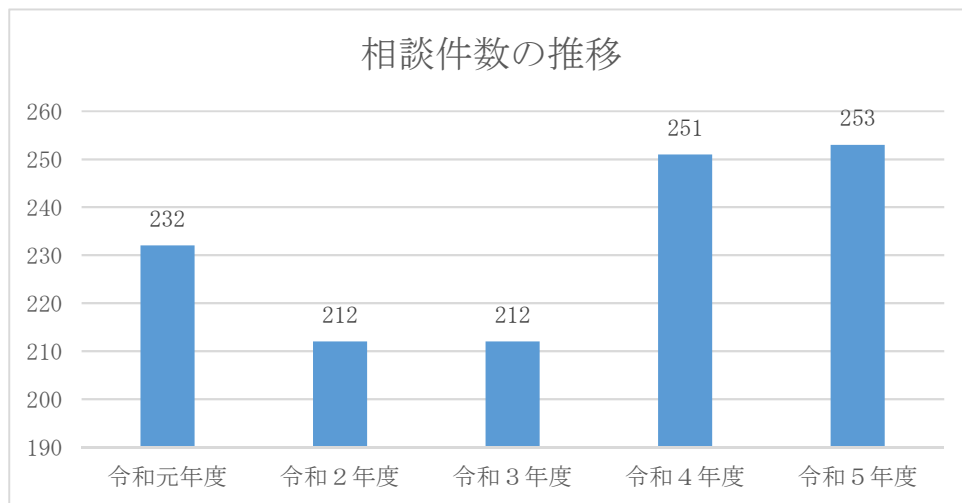


令和5年度 喜多方市消費生活センター相談概要

I 相談概要

1 相談件数の推移

令和5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、253件となった。
前年度より2件増加となった。



2 相談種別

相談種別の件数では「苦情」が221件、「問合せ」が32件となった。

相談種別	件数
苦情	221
問合せ	32
要望	0
合計	253

- ※ 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11件（前年比1件増）、北塩原村が17件（前年比11件増）となった。また、相談方法別の件数では「電話相談」が163件、「来所相談」が90件、「文書相談」が0件となった。

	喜多方市	西会津町	北塩原村	その他	合 計
来庁	79	5	2	4	90
電話	136	5	15	7	163
文書	0	0	0		0
合 計	215	10	17	11	253

4 契約当事者について

性別の件数では、「男性」が156件、「女性」が89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 82 件と最も多く、次いで 60 歳代からの相談が 47 件となった。70 歳代以上からの相談は、全体の 33.3%を占めている。

職業別の件数では、「給与生活者」が 94 件と最も多く、前年度と比較して 3 件の減少となった。次いで「無職」が 85 件となっており、前年度と比較して 4 件減少した。

相談を受けた契約・購入金額の合計額は、1 億 7,615 万 1,293 円となった。契約・購入金額別の件数では、1 万円未満が 37 件と最も多く、次いで 5 万円未満が 26 件となった。

< 契約当事者の性別・年齢別件数 >

	令和4年度		令和5年度		計		前年比
	男	女	男	女	令和4年度	令和5年度	
20歳未満	2	5	3	2	7	5	△ 2
20歳代	11	10	4	7	21	11	△ 10
30歳代	4	10	12	13	14	25	11
40歳代	20	11	11	13	31	24	△ 7
50歳代	20	16	22	14	36	36	0
60歳代	19	22	28	19	41	47	6
70歳代以上	47	27	62	20	74	82	8
その他・不明	16	6	14	1	22	15	△ 7
合計	139	107	156	89	246	245	△ 1

< 契約当事者の職業等構成 >

	令和4年度	令和5年度	前年度比
給与生活者	97	94	△ 3
自営・自由	23	45	22
家事従事者	6	4	△ 2
学生	8	2	△ 6
無職	89	85	△ 4
相談窓口	0	1	1
行政	0	1	1
消費者団体	0	0	0
企業・団体	2	7	5
その他・不明	26	14	△ 12
合計	251	253	2

※ 合計には契約当事者が団体の件数を除く

< 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	0	0	1	0	0	0	0	0	2
～1万円未満	0	0	0	2	3	6	11	11	4	0	0	37
～5万円未満	1	2	0	7	0	3	6	4	2	0	1	26
～10万円未満	0	0	0	1	1	0	2	2	0	0	0	6
～50万円未満	0	0	3	3	3	4	3	4	2	0	2	24
～100万円未満	0	0	2	2	2	0	1	0	0	0	1	8
～500万円未満	0	0	3	5	1	2	2	1	0	0	1	15
～1億円未満	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	4
1億円以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答	0	1	3	6	13	19	21	34	16	2	16	131
合計	1	4	11	27	24	36	47	56	24	2	21	253

Ⅱ 相談内容

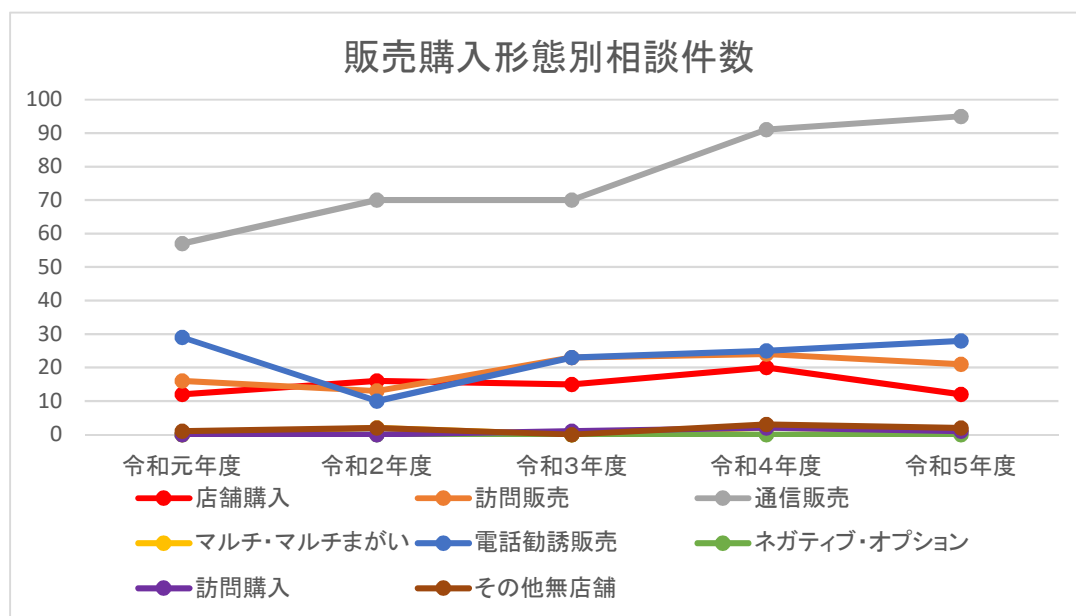
1 販売購入形態別相談件数

令和 5 年度の販売購入形態別相談件数は「通信販売」が 95 件（59.3%）と最も多く、次いで「電話勧誘販売」が 28 件（17.5%）、「訪問販売」が 21 件（13.1%）であった。

前年度比を見ると全体的に減少傾向であり、「店舗購入」が8件、「訪問販売」が3件、「マルチ・マルチまがい」と「訪問購入」と「その他無店舗」が1件ずつ減少した。「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		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和5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		12	10.4%	16	14.2%	15	11.4%	20	12.0%	12	7.5%	△ 8
特殊販売	訪問販売	16	13.9%	13	11.5%	23	17.4%	24	14.4%	21	13.1%	△ 3
	通信販売	57	49.6%	70	61.9%	70	53.0%	91	54.5%	95	59.4%	4
	マルチ・マルチまがい	0	0.0%	2	1.8%	0	0.0%	2	1.2%	1	0.6%	△ 1
	電話勧誘販売	29	25.2%	10	8.8%	23	17.4%	25	15.0%	28	17.5%	3
	ネガティブ・オプション	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	訪問購入	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	2	1.2%	1	0.6%	△ 1
	その他無店舗	1	0.9%	2	1.8%	0	0.0%	3	1.8%	2	1.3%	△ 1
合計		115	100.0%	113	100.0%	132	100.0%	167	100.0%	160	100.0%	△ 7

※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5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1件増加した。

次に多かったのが「インターネット接続回線」で、Wi-Fi・プロバイダ契約に関する相談が9件増加した。また、前年度には相談件数が0件だった内容が令和5年度には発生しているものがあった。一方で「携帯電話サービス」に関する相談は減少している。

商品・役務	件数		増減	相談内容(主なもの)
	令和4年度	令和5年度		
商品一般@	30	31	1	カードの不正利用(身に覚えのない引き落とし)
他の健康食品	11	18	7	商品が届かない、定期購入の解約
インターネット接続回線	6	15	9	Wi-Fi・プロバイダ契約
電気	8	9	1	他社への切り替えの電話勧誘
四輪自動車	7	9	2	中古車売買契約
フリーローン・サラ金	5	9	4	借金返済の相談窓口
化粧クリーム	3	8	5	定期購入の解約
相談その他	11	7	▲-4	生活困窮者からの相談
役務その他サービス	7	5	▲-2	HP作成 廃品回収サービス
工事・建築	6	5	▲-1	クーリングオフ(屋根塗装の訪問販売)
他の内職・副業	3	5	2	副業サイトで高額支払ったが儲からない
不動産賃借	3	4	1	原状回復費
金融関連サービスその他	4	4	0	クレジットカードの解約
頭髪用化粧品	4	4	0	定期購入の解約
魚介類@	2	3	1	ネガティブオプション(送り付け商法)
携帯電話サービス	7	3	▲-4	契約・解約
上着	0	3	3	注文した商品と違う
生命保険	0	3	3	契約・解約
申請代行サービス	0	3	3	火災保険の申請サポート
野菜	0	2	2	表示
冷蔵冷凍機器	0	2	2	機能不具合 保証
電気空調・冷房機器	0	2	2	機能不具合 保証
財布類	0	2	2	偽物
中古住宅	0	2	2	建物の修繕
ソーラーシステム	0	2	2	契約・解約
複合サービス会員	0	2	2	年会費の請求
ファンド型投資	0	2	2	著名人を騙る広告で申込み
宅配サービス	0	2	2	荷物の破損
その他	134	87	▲-47	多重債務 相続 不審電話 弁護士事務所からの書類等
合計	251	253	60	

Ⅲ 相談処理結果

相談処理結果については、「他機関紹介」が15件、「助言（自主交渉）」が88件、「あっせん解決」が97件、「その他情報提供」が31件、「処理不要」が17件、「あっせん不調」が0件、「処理不能」が5件となった。

