

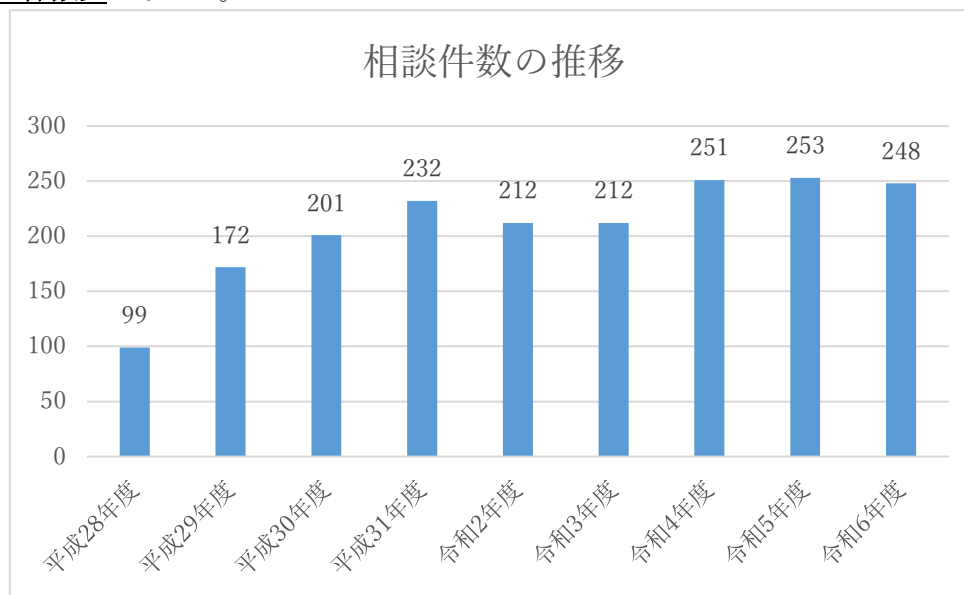
令和6年度 喜多方市消費生活センター業務概要

I 相談概要

1 相談件数の推移

今年度喜多方市消費生活センターに寄せられた相談件数は、**248**件となった。

前年度より5件減少となった。



2 相談種別

相談種別の件数では「苦情」が**216**件、「問合せ」が**32**件となった。

相談種別	件数
苦情	216
問合せ	32
要望	0
合計	248

※苦情…消費者苦情が発生している相談

※問合せ…買い物相談、生活知識、労働問題等消費者苦情が発生していない相談

3 市町村別・相談方法別

市町村別の件数は、喜多方市が221件（前年比7件増）、西会津町が7件（前年比3件減）、北塩原村が4件（前年比13件減）となった。また、相談方法別では、「来庁相談」が91件でほぼ横ばい、「電話相談」が157件で6件減少した。

	喜多方市	西会津町	北塩原村	その他	合 計
来庁	88	0	0	3	91
電話	133	7	4	13	157
合 計	221	7	4	16	248

参考前年度

	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
合 計	214	10	17	11	253

4 契約当事者について

性別の件数では、「男性」が114件、「女性」が109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83件と最も多く、全体の33.5%を占めている。次いで50歳代、60歳代からの相談が同数で38件となった。

職業別の件数では、「無職」が92件と最も多く、前年度と比較して7件の増加となった。次いで「給与生活者」が82件となっており、前年度と比較して12件減少した。

相談を受けた契約・購入金額の合計額は、1億1,980万6,492円となった。契約・購入金額別の件数では、「1千円から1万円未満」が32件と最も多く、次いで「1万円から5万円未満」が31件となった。

<契約当事者の性別・年齢別件数>

	令和5年度		令和6年度		計		前年比
	男	女	男	女	令和5年度	令和6年度	
20歳未満	3	2	2	1	5	3	△2
20歳代	4	7	4	9	11	13	2
30歳代	12	13	8	9	25	17	△8
40歳代	11	13	15	16	24	31	7
50歳代	22	14	22	16	36	38	2
60歳代	28	19	19	19	47	38	△9
70歳代以上	62	20	44	39	82	83	1
小計	142	88	114	109	230	223	△7
無回答	15		21		15	21	6
不明	8		4		8	4	△4
合計	253		248		253	248	△5

<契約当事者の職業等構成>

	令和5年度	令和6年度	前年度比
給与生活者	94	82	△12
自営・自由	45	44	△1
家事従事者	4	8	4
学生	2	5	3
無職	85	92	7
相談窓口	1	0	△1
行政	1	0	△1
消費者団体	0	0	0
企業・団体	7	0	△7
その他・不明	14	17	3
合計	253	248	△5

※ 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歳代上	無回答	合計
0円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
～1000円未満	0	0	0	0	1	0	1	6	0	0	0	8
～1万円未満	0	0	2	2	6	3	9	4	3	0	3	32
～5万円未満	0	1	3	1	2	6	8	4	2	2	2	31
～10万円未満	0	0	1	0	2	3	0	0	0	0	0	6
～50万円未満	0	0	3	3	8	5	4	1	1	0	3	28
～100万円未満	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3
～500万円未満	0	0	1	3	2	3	3	1	0	0	1	14
～1億円未満	0	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	5
～1億円以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答	0	0	2	4	15	18	20	37	6	3	16	121
合計	0	1	13	14	36	39	47	55	13	5	25	248

II 相談内容

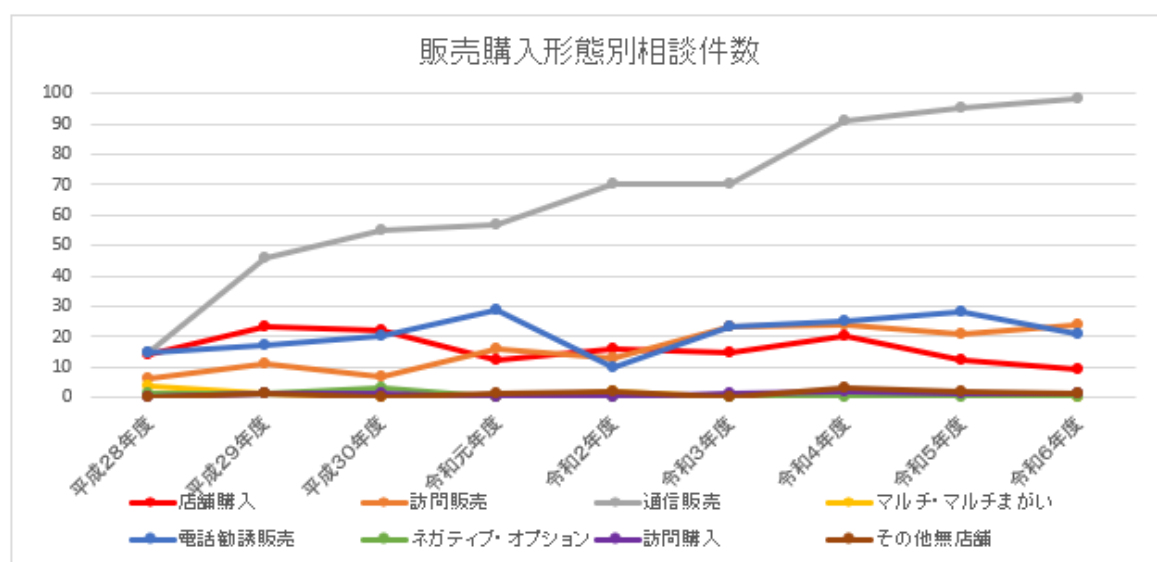
1 販売購入形態別相談件数

販売購入形態別相談件数は「通信販売」が98件（63.6%）と最も多く、次いで「訪問販売」が24（15.6%）、「電話勧誘販売」が21件（13.6%）であった。

前年度と比べると販売形態別の相談件数は、令和4年度以降減少傾向であり、「電話勧誘販売」が7件減、「店舗購入」が3件減、「マルチ・マルチまがい」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件となったが、「訪問販売」と「通信販売」は、3件ずつ増加となった。

区分		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和6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		16	14.2%	15	11.4%	20	12.0%	12	7.5%	9	5.8%	△ 3
特殊販売	訪問販売	13	11.5%	23	17.4%	24	14.4%	21	13.1%	24	15.6%	3
	通信販売	70	61.9%	70	53.0%	91	54.5%	95	59.4%	98	63.6%	3
	マルチ・マルチまがい	2	1.8%	0	0.0%	2	1.2%	1	0.6%	0	0.0%	△ 1
	電話勧誘販売	10	8.8%	23	17.4%	25	15.0%	28	17.5%	21	13.6%	△ 7
	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%	1	0.8%	2	1.2%	1	0.6%	1	0.6%	0
	その他無店舗	2	1.8%	0	0.0%	3	1.8%	2	1.3%	1	0.6%	△ 1
合計		113	100.0%	132	100.0%	167	100.0%	160	100.0%	154	100.0%	△ 6

※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

「商品一般」の相談が1番多く、特にクレジットカードの不正利用に関する相談などが前年度と比較して18件増加した。

次に多かったのが「他の健康食品」で、商品が届かない、定期購入の解約に関する相談が2件増加した。

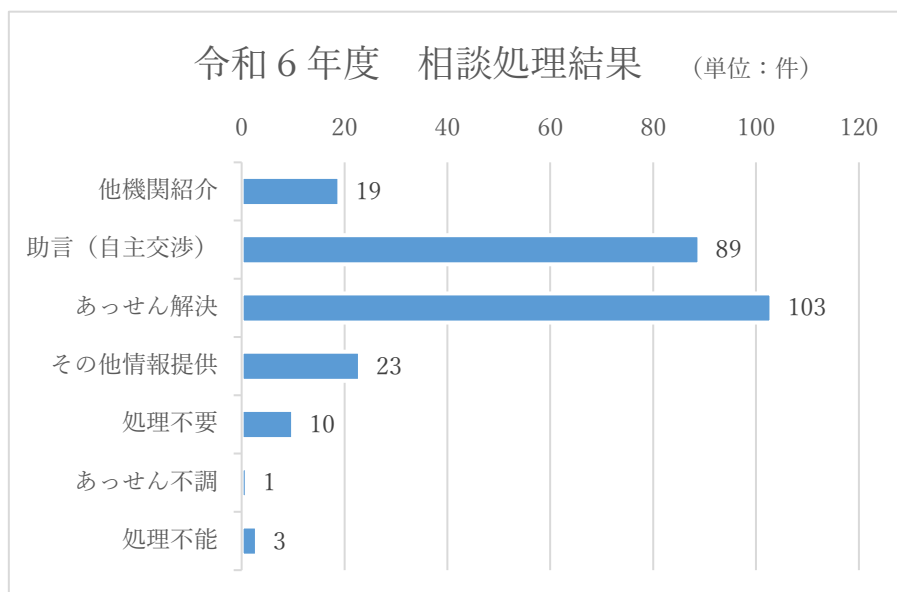
相談内容では、ネット通販や定期購入、契約・解約に関するものが多くなっている。

商品・役務	件数		増減	相談内容(主なもの)
	令和5年度	令和6年度		
商品一般	31	49	18	クレジットカードの不正利用(身に覚えのない引き落とし)
他の健康食品	18	20	2	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	15	16	1	Wi-Fi・プロバイダ契約
工事・建築	5	9	4	クーリングオフ(屋根塗装の訪問販売)
自動車	9	8	▲-1	中古車売買契約
電気	9	7	▲-2	他社への切り替えの電話勧誘
化粧品クリーム	8	7	▲-1	定期購入
頭髮用化粧品	4	6	2	定期購入
フリーローン・サラ金	9	6	▲-3	借金返済の相談窓口
固定電話サービス	0	6	6	契約・解約
役務その他サービス	5	6	1	HP作成 廃品回収サービス
他の内職・副業	5	6	1	副業サイトで高額支払ったが儲からない
相談その他	7	6	▲-1	生活困窮者からの相談
携帯電話サービス	3	5	2	契約・解約
金融関連サービスその他	4	5	1	クレジットカードの解約
メイクアップ化粧品	0	4	4	定期購入
修理サービス	0	4	4	トイレの修理
他の化粧品	0	3	3	定期購入
他の住居洗剤	0	2	2	ネット通販(海外サイト)訪問販売
ふとん類	0	2	2	ネット通販
プロパンガス	0	2	2	ガス料金
パソコン関連機器・用品	0	2	2	リース契約
電話関連機器・用品	0	2	2	ネット通販
健康器具	0	2	2	ネット通販
ソーラーシステム	2	2	0	契約・解約
不動産賃借	4	2	▲-2	契約・解約
複合サービス会員	2	2	0	年会費の請求
旅行代理業	0	2	2	年会費の請求
相続	0	2	2	裁判・手続き
申請代行サービス	3	0	▲-3	訪問販売
上着	3	0	▲-3	注文した商品と違う
生命保険	3	0	▲-3	契約・解約
野菜	2	0	▲-2	表示
冷蔵冷凍機器	2	0	▲-2	機能不具合 保証
電気空調・冷房機器	2	0	▲-2	機能不具合 保証
財布類	2	0	▲-2	偽物
中古住宅	2	0	▲-2	建物の修繕
ファンド型投資	2	0	▲-2	著名人を騙る広告で申込み
宅配サービス	2	0	▲-2	荷物の破損
その他	90	53	▲-37	多重債務 相続 不審電話 弁護士事務所からの書類等
合計	253	248	▲ 5	

Ⅲ 相談処理結果

相談処理結果については、「他機関紹介」が 19 件（前年比 4 件増）、「助言（自主交渉）」が 89 件（前年比 1 件増）、「あっせん解決」が 103 件（前年比 6 件増）、「その他情報提供」が 23 件（前年比 8 件減）、「処理不要」が 10 件（前年比 7 件減）、「あっせん不調」が 1 件（前年比 1 件増）、「処理不能」が 3 件（前年比 2 件減）となった。あっせんによる解決件数は増加傾向であり、相談者の問題解決につながっているが、一方であっせんによる解決であるため相談内容の複雑化についても注視する必要がある。

※あっせん解決…消費生活センター等が消費者と事業者との間に入り、解決に向けて交渉・調整を行った結果、相談事案が解決したもの。



参考前年度以降

