

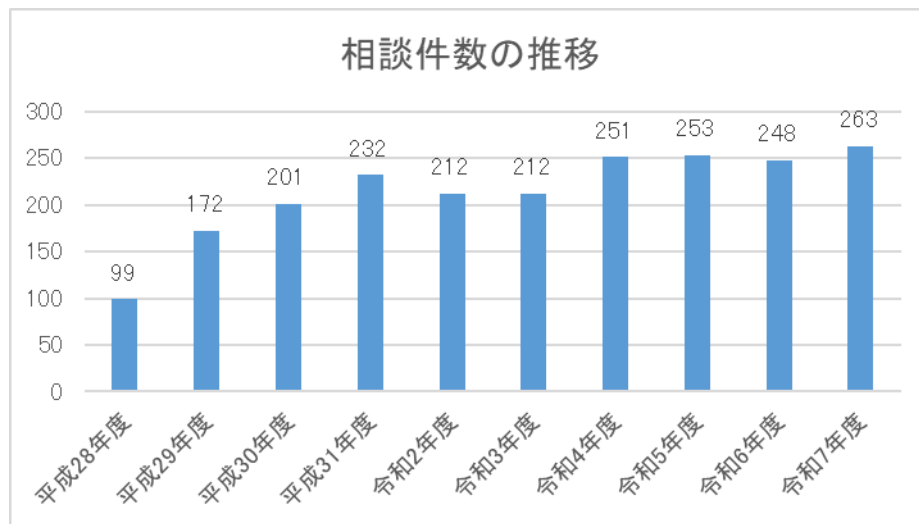
令和7年度 喜多方市消費生活センター業務概要

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、**263**件となった。

前年度より15件増加となった。



2 相談種別

相談種別の件数では、「苦情」が227件と最も多く、全体の大部分を占めている。次いで「問合せ」が36件となっている。

相談種別	件数
苦情	227
問合せ	36
要望	0
合計	263

※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、喜多方市は、226件（前年比5件増）、西会津町が13件（前年比6件増）、北塩原村が11件（前年比7件増）となった。また、相談方法別の件数は、「来庁相談」が91件で前年度と同数、「電話相談」が172件（前年比15件増）となった。電話相談が増加し、相談方法として最も多くなっている。

	喜多方市	西会津町	北塩原村	その他	合 計
来庁	81	3	4	3	91
電話	145	10	7	10	172
合 計	226	13	11	13	263

参考前年度

	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

4 契約当事者について

性別の件数では、「男性」が131件、「女性」が116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94件と最も多く、全体の35.7%を占めている。次いで60歳代からの相談が58件となった。

職業別の件数では、「無職」が106件と最も多く、前年度と比較して14件の増加となった。次いで「給与生活者」が87件となっており、前年度と比較して5件増加した。

相談を受けた契約・購入金額の合計額は5,458万2,507円（前年1億1,980万6,492円）となり、前年と比較して減少した。一方、契約・購入金額別の件数では、「1千円から1万円未満」が35件と最も多く、次いで「1万円から5万円未満」が30件となっており、比較的少額の契約・購入に関する相談が多くを占めている。このことから、契約・購入金額の総額は減少しているものの、少額な契約・購入に関する相談が多い状況にある。

<契約当事者の性別・年齢別件数>

	令和6年度		令和7年度		計		前年比
	男	女	男	女	令和6年度	令和7年度	
20歳未満	2	1	2	1	3	3	0
20歳代	4	9	11	8	13	19	6
30歳代	8	9	7	12	17	19	2
40歳代	15	16	11	11	31	22	△9
50歳代	22	16	17	15	38	32	△6
60歳代	19	19	28	30	38	58	20
70歳代以上	44	39	55	39	83	94	11
小計	114	109	131	116	223	247	24
無回答	21		15		21	15	△6
不明	4		1		4	1	△3
合計	248		263		248	263	15

<契約当事者の職業等構成>

	令和6年度	令和7年度	前年度比
給与生活者	82	87	5
自営・自由	44	32	△12
家事従事者	8	4	△4
学生	5	6	1
無職	92	106	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	0	1	1
その他・不明	17	27	10
合計	248	263	15

※ 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	1	0	0	1	2	0	1	0	5
～1万円未満	0	0	0	1	1	7	14	8	2	1	1	35
～5万円未満	0	1	2	4	3	2	11	2	4	0	1	30
～10万円未満	0	0	1	0	2	2	1	1	0	0	0	7
～50万円未満	0	1	3	1	1	4	6	5	7	0	0	28
～100万円未満	0	0	3	2	2	1	1	1	0	0	0	10
～500万円未満	0	0	3	0	2	1	3	0	0	1	0	10
～1億円未満	0	0	2	1	1	2	0	0	0	0	0	6
～1億円以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答	0	2	5	9	10	13	21	43	13	5	11	132
合計	0	4	19	19	22	32	58	62	26	8	13	263

II 相談内容

1 販売購入形態別相談件数

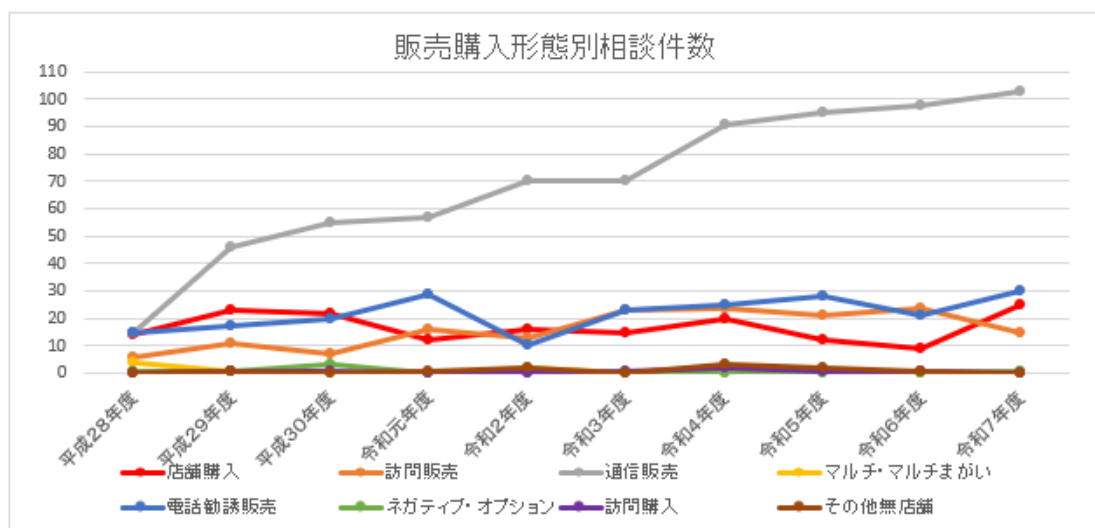
販売購入形態別相談件数は「通信販売」が103件（59.2%）と最も多く、次いで「電話勧誘販売」が30件（17.2%）、「店舗購入」が25件（14.4%）であった。

前年度比を見ると、販売形態別の相談件数は、令和4年度以降減少傾向にあったが、今年度は「店舗購入」が16件増、「電話勧誘販売」が9件増、「通信販売」が5件増加するなど、販売関係の相談が増加した。一方、「訪問販売」は9件減少し、「訪問購入」及び「その他無店舗」については、それぞれ

れ1件減少した。これらのことから、今年度は訪問型の販売に関する相談が減少する一方、店舗や電話、通信販売など、日常的な販売購入の相談が増加した。

区分		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和7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		15	11.4%	20	12.0%	12	7.5%	9	5.8%	25	14.4%	16
特殊販売	訪問販売	23	17.4%	24	14.4%	21	13.1%	24	15.6%	15	8.6%	△ 9
	通信販売	70	53.0%	91	54.5%	95	59.4%	98	63.6%	103	59.2%	5
	マルチ・マルチまがい	0	0.0%	2	1.2%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0
	電話勧誘販売	23	17.4%	25	15.0%	28	17.5%	21	13.6%	30	17.2%	9
	ネガティブ・オプション	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	1
	訪問購入	1	0.8%	2	1.2%	1	0.6%	1	0.6%	0	0.0%	△ 1
	その他無店舗	0	0.0%	3	1.8%	2	1.3%	1	0.6%	0	0.0%	△ 1
合計		132	100.0%	167	100.0%	160	100.0%	154	100.0%	174	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」は、クレジットカードの不正利用に関する相談など43件で前年より6件減少したものの、例年同様、最も多い項目となった。

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前年同数で16件あった。

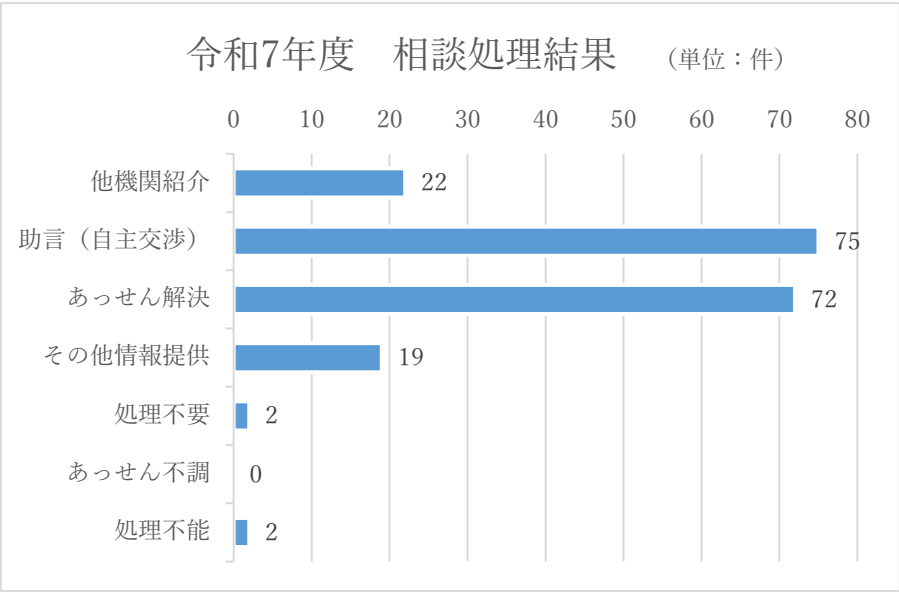
また、相談内容の主なものとして、ネット通販や契約・解約に関するものが多くを占めている。

商品・役務	件数		増減	相談内容(主なもの)
	令和6年度	令和7年度		
商品一般	49	43	▲-6	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)
インターネット接続回線	16	16	0	Wi-Fi・プロバイダ契約
他の健康食品	20	9	▲-11	商品が届かない、定期購入の解約
相談その他	6	9	3	生活困窮者からの相談
四輪自動車	8	8	0	中古車売買契約
他の内職・副業	6	8	2	副業サイトで高額支払ったが儲からない
電気	7	7	0	他社への切り替えの電話勧誘
金融関連サービスその他	5	7	2	クレジットカードの解約
工事・建築	9	6	▲-3	クーリングオフ(屋根塗装の訪問販売)
携帯電話サービス	5	6	1	契約・解約
エステティックサービス	0	6	6	契約・解約
メイクアップ化粧品	4	5	1	定期購入
修理サービス	4	5	1	トイレの修理
フリーローン・サラ金	6	5	▲-1	借金返済の相談窓口
医療サービス	0	5	5	入院・デジタルクリニック
化粧品クリーム	7	4	▲-3	定期購入
魚介類	0	3	3	電話勧誘販売・ネガティブオプション(送り付商法)
電気空調・冷房機器	0	3	3	機能不具合 保証
ペット用品	0	3	3	ネット通販・ネガティブオプション(送り付商法)
固定電話サービス	6	3	▲-3	契約・解約
異性交際関連サービス	0	3	3	SNS・出会い系サイト
役務その他サービス	6	3	▲-3	HP作成 廃品回収サービス
相続	2	3	1	相続放棄・名義変更
プロパンガス	2	2	0	契約・解約
婦人下着	0	2	2	ネット通販
ブラウス類	0	2	2	ネット通販
漢方薬	0	2	2	ネット通販
他の医療用具	0	2	2	ネット通販
入れ歯用品	0	2	2	ネット通販
保健衛生品その他	0	2	2	ネット通販
パソコン関連機器・用品	2	2	0	電話勧誘販売・ネガティブオプション(送り付商法)
携帯電話	0	2	2	契約・解除
固定電話	0	2	2	契約・解除
音響・映像機器	0	2	2	商品の性能
腕時計	0	2	2	ネット通販・店舗購入
クリーニング	0	2	2	訪問販売
不動産賃借	0	2	2	家賃
テレビ放映サービス	0	2	2	公共放送解約・請求
他の娯楽等情報配信サービス	0	2	2	ネット通販・サブスク・ゲーム
ソフトウェアライセンス	0	2	2	契約・解約
インターネットゲーム	0	2	2	請求
他の化粧品	3	0	▲-3	定期購入
他の住居洗浄剤	2	0	▲-2	ネット通販(海外サイト)訪問販売
ふとん類	2	0	▲-2	ネット通販・訪問販売
電話関連機器・用品	2	0	▲-2	ネット通販
ソーラーシステム	2	0	▲-2	契約・解約
不動産賃借	2	0	▲-2	契約・解約
複合サービス会員	2	0	▲-2	年会費の請求
旅行代理業	2	0	▲-2	年会費の請求
その他	61	57	▲-4	多重債務 相続 不審電話 弁護士事務所からの書類等
合計	248	263	15	

Ⅲ 相談処理結果

相談処理結果については、「他機関紹介」が22件、「助言(自主交渉)」が75件、「あっせん解決」が72件、「その他情報提供」が19件、「処理不要」が2件、「あっせん不調」が0件、「処理不能」が2件となった。

※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。



参考前年以降

