

平成２８年度喜多方市消費生活センター相談概要

１．相談受付状況

平成２８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、９９件となりました。
苦情相談・問合せ相談別では、苦情が８８件、問い合わせが１１件です。相談方法では、来
庁による件数が５３件、電話による件数が４６件となっています。

相談件数	(件)	(%)
苦 情	８８	88.9
問 合 せ 等	１１	11.1
合 計	９９	

相談方法	(件)	(%)
来 庁	５３	53.5
電 話	４６	46.5
合 計	９９	

※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

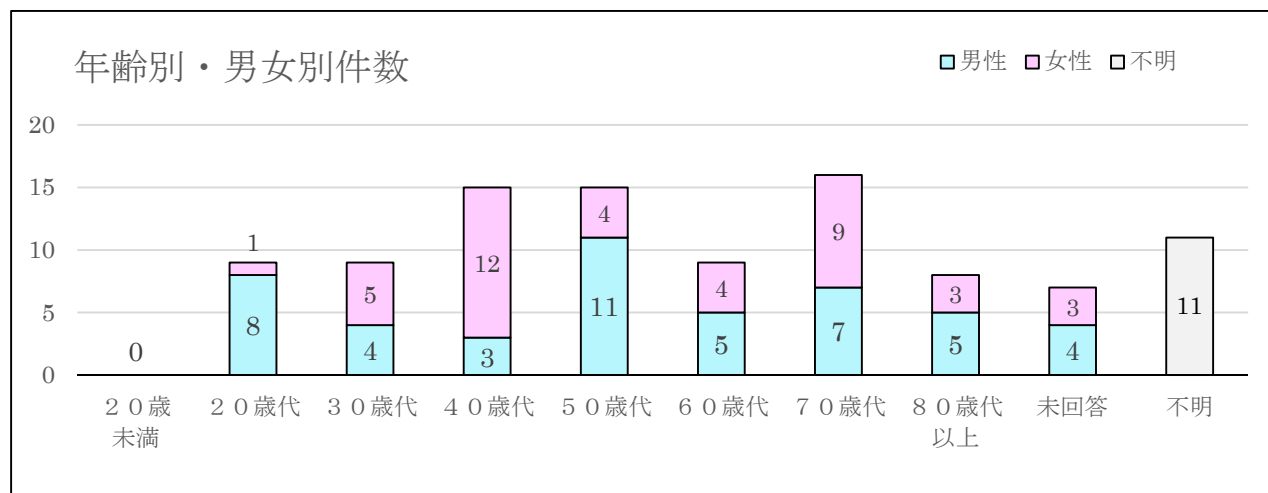
(近隣問題、相続などで、市の無料法律相談等へ案内しています。)

２．契約者年齢別、男女別

相談件数における契約者の年齢について年代別に見ると、７０歳代が１６件と最も多く、
全体の１６．２％を占めています。次いで、４０歳代、５０歳代が１５件（１５．２％）と
続きます。

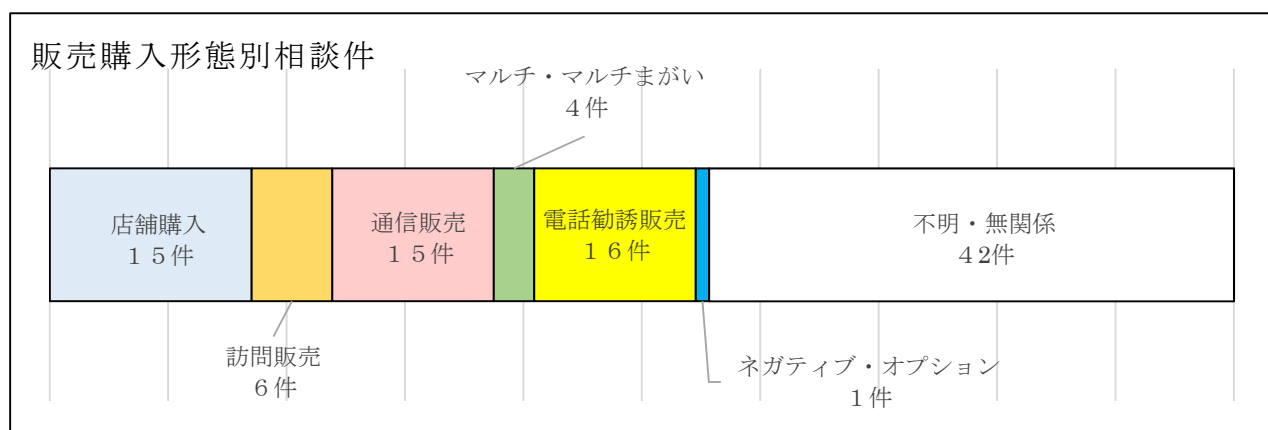
また、男女比では、男性が４７人（４７．５％）、女性が４１人（４１．４％）と男性の割
合が多い状況となっています。

	２０ 歳未満	２０ 歳代	３０ 歳代	４０ 歳代	５０ 歳代	６０ 歳代	７０ 歳代	８０ 歳代	年齢 不明	不明
男	０	８	４	３	１１	５	７	５	４	－
女	０	１	５	１２	４	４	９	３	３	－
合 計	０	９	９	１５	１５	９	１６	８	７	１１



3. 販売購入形態別相談件数

販売購入形態別相談件数は、電話勧誘販売による相談件数が16件（16.2%）、店舗購入による相談件数が15件（15.2%）、通信販売による相談件数が15件（15.2%）となっています。



※マルチ取引・・・商品やサービスの代金や加入料を払って販売組織に参加し、新たに参加者を勧誘し、商品等を販売すればマージン等を得られる取引形態。ネットワークビジネスとも言われています。

※ネガティブオプション・・・商品の購入の申込みをしていないのに一方的に（送りつけ商法）商品を送り付け、送りつけられた人がその商品を購入しない旨の通知や返品をしないと、購入の意思があると決めつけて代金の請求をする販売方法です。

4. 相談内容別件数

相談内容別件数は、様々な契約形態からの支払困難による借金（フリーローン・サラ金等）、携帯電話サービス（ワンクリック請求、迷惑メール）、インターネット接続回線に関する相談の件数が多く見られました。その他、不意打ち性のある訪問販売契約（屋根塗装等）は高齢者による契約での相談が多く見られます。

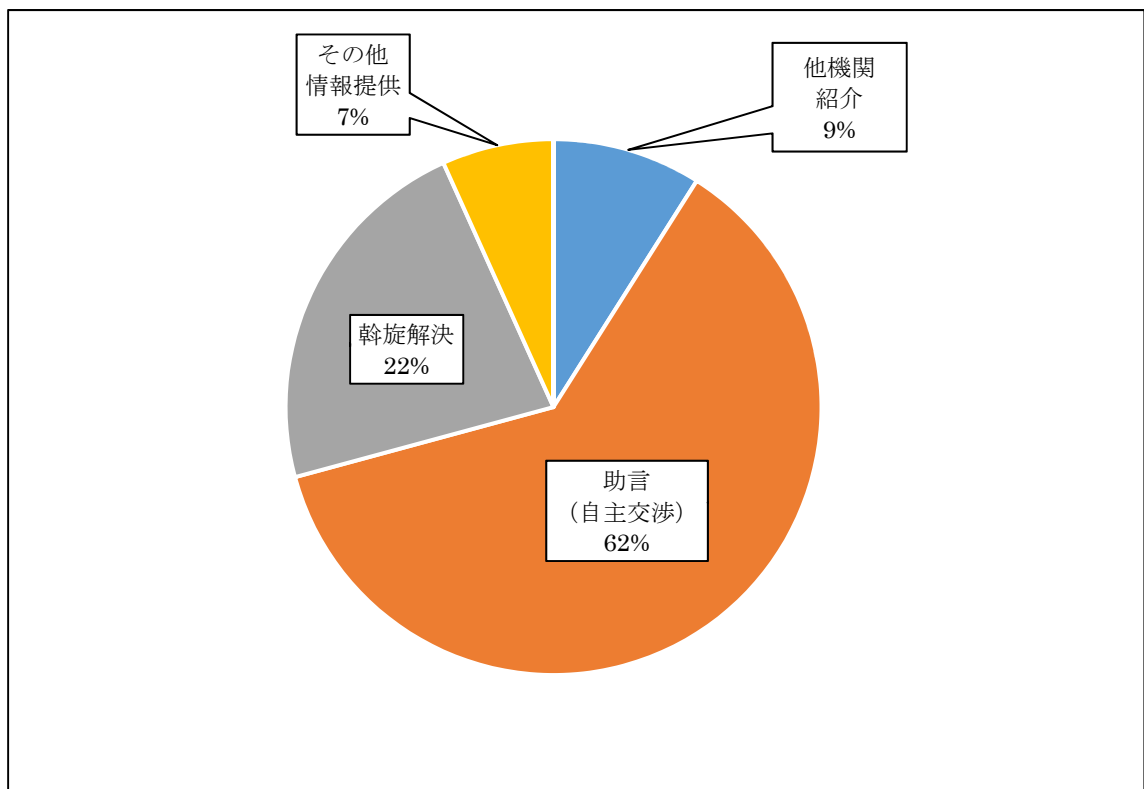
商品・役務	件数	構成比	相談内容
フリーローン・サラ金	12 件	12.1%	借金問題
携帯電話サービス	7 件	7.1%	迷惑メール等
インターネット接続回線	9 件	9.1%	プロバイダ契約トラブル
工事・建設	4 件	4.0%	訪問販売による屋根塗装工事等
健康食品@	4 件	4.0%	マルチ商法での健康食品等購入トラブル
不動産貸借	3 件	3.0%	アパート契約のトラブル
複合サービス会員	4 件	4.0%	高額な DVD の購入で特典がある会員権
デジタルコンテンツ	3 件	3.0%	アダルトサイト・ワンクリック請求等
相談その他@	3 件	3.0%	個人間トラブル
商品一般@	2 件	2.0%	何の支払いか忘れてしまった等
四輪自動車	2 件	2.0%	中古車購入後のトラブル
自動車用洗淨剤（等）	2 件	2.0%	芳香剤等の匂い
共済生命保険	2 件	2.0%	自転車事故の慰謝料請求
金融関連サービスその他	2 件	2.0%	亡くなった家族の借金
相隣関係	2 件	2.0%	ご近所トラブル
債権回収	2 件	2.0%	債権回収業者からの請求
その他	36 件	36.7%	
合 計	99 件		

※その他・・・相談件数が1件と数が少なかった相談についてまとめて表示。例えば、異性交際関連・教材購入関連・ソーラーシステム・医療保険など。

5. 相談処理結果

相談処理結果については、助言が61件（61.6%）、斡旋解決が23件（23.2%）、他機関紹介が8件（8.1%）、その他情報提供7件（7.1%）となっています。

	他機関 紹介	助言 (自主交渉)	斡旋解決	その他 情報提供	斡旋不調	処理不能	合 計
件 数	8	61	23	7	0	0	99



※他機関紹介・・・市で行っている無料法律相談や、行政相談、弁護士会の紹介。

※助言・・・・・・・・自主交渉が可能な場合に限り、センターでアドバイスし、斡旋を行う事なく、相談者自身若しくは家族等で交渉を行ってもらう。

※斡旋・・・・・・・・センターが業者と直接交渉を行うもの。内容により、交渉は困難を要する案件もあり難航し長期に及ぶものもある。本年度については、マルチ商法（連載販売取引）、キャッチセールス、訪問販売での工事契約、プロバイダ契約があった。

※他情報提供・・・専門相談先の紹介や、消費者庁より同様の被害で注意喚起が出ている場合の情報提供等。