

平成 29 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 29 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、172 件となりました。
苦情相談・問合せ相談別では、苦情が 141 件、問い合わせが 31 件です。相談方法では、来
庁による相談が 92 件、電話による相談が 80 件となっています。

相談件数	(件)	(%)
苦 情	141	81.9
問 合 せ 等	31	18.1
合 計	172	

相談方法	(件)	(%)
来 庁	92	53.5
電 話	80	46.5
合 計	172	

※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

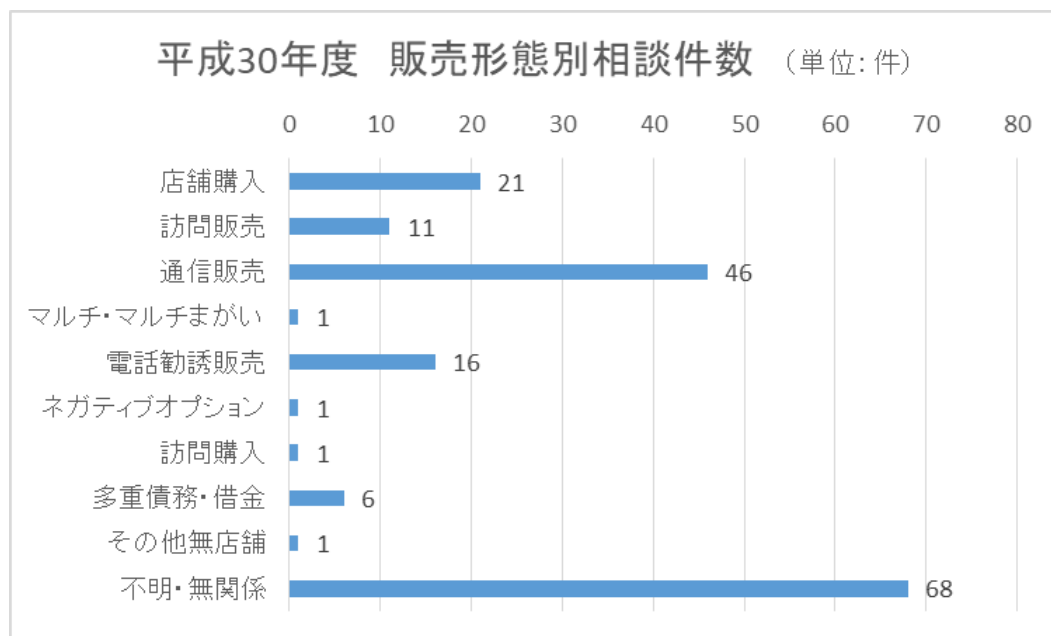
相談件数における契約者の年齢について年代別に見ると、70 歳以上が 36 件と最も多く、
全体の 20.9%を占めています。次いで、60 歳代が 35 件 (20.3%)、50 歳代が 20 件 (11.6%)
と続きます。

また、男女比では、男性が 99 人 (57.6%)、女性が 65 人 (37.8%) と男性の割合が高い
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 以上	年齢不明	不明	総計
男性	2	10	11	13	13	25	12	13	—	99
女性	0	3	8	6	7	10	24	7	—	65
合計	2	13	19	19	20	35	36	20	8	172

3. 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」による相談が 46 件（26.7%）、「店舗購入」による相談が 21 件（12.2%）、「電話勧誘販売」による相談が 16 件（9.3%）となっています。



※「不明・無関係」には、上記 8 項目の販売購入形態に属さないものが該当します。

例）個人間の支払いでのトラブルなど

～用語解説～

ネガティブオプション（送り付け商法）

➡ 商品の購入の申し込みをしていないのに一方的に商品を送り付け、送り付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のことです。

4. 相談内容別件数

平成 29 年度は、デジタルコンテンツやインターネット接続契約トラブル、また、架空請求の相談が特に多くみられました。そのほか、工事・建設、不動産賃貸等の相談も昨年に比べ増加しました。デジタルコンテンツについては、大手通販会社からの商品購入の未払い請求や、年会費の請求、また、スマホやパソコンによる、有料サイトのワンクリック請求の相談が多くみられました。インターネットの接続契約トラブルについては、前年度同様、「料金が安くなると言われ申し込んだが、変わらなかった」「返事をしていないのに契約書が送られてきた」などの相談が多くみられました。

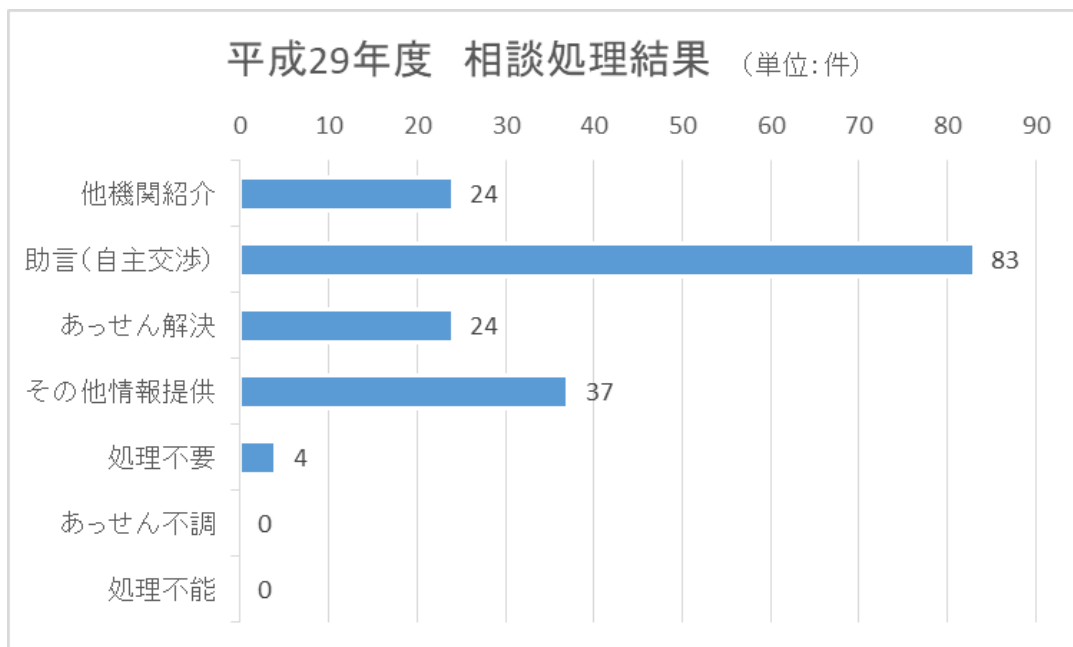
また、昨年末には「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれた架空請求ハガキの相談が多くみられました。

商品・役務	件数 (件)	構成比	相談内容(主なもの)
デジタルコンテンツ	33	19.2%	インターネットビジネス、アダルトサイト、出会い系サイト、スマホに身に覚えのない請求メール
インターネット接続回線	13	7.6%	プロバイダ契約の勧誘
商品一般@	10	5.8%	架空請求はがき(身に覚えのない請求のハガキが届いた)
工事・建設	10	5.8%	納期の遅れ、新築住宅
不動産賃貸	10	5.8%	原状回復の請求
四輪自動車	6	3.5%	新車購入、中古車販売
相隣関係	4	2.3%	近隣トラブル
相談その他@	4	2.3%	間違い電話、知人からの嫌がらせ
フリーローン・サラ金	4	2.3%	借金の返済
ふとん類	4	2.3%	高額な布団の契約
固定電話サービス	3	1.7%	光電話
携帯電話	3	1.7%	携帯電話会社からの違約金の請求
修理サービス	3	1.7%	修理費用の請求
野菜	2	1.2%	野菜の放射線量
自動車部品	2	1.2%	ネットで車のホイールを注文したがキャンセルしたい
農地	2	1.2%	農地の購入
プロパンガス	2	1.2%	ガス代の支払い
普通生命保険	2	1.2%	訪問勧誘され断ったはずの保険会社から口座振替のお知らせが届いた
複合サービス会員	2	1.2%	会員制クラブからの請求
家庭管理	2	1.2%	仕事を探している
婚姻	2	1.2%	離婚問題
水道水	2	1.2%	水道料金
書籍	2	1.2%	定期的に送られてくる希望しない小冊子の購読料
ファンド型投資商品	2	1.2%	知人に預けたお金を返金してもらいたい
住宅ローン	2	1.2%	一人暮らしの母の住宅ローン
テレビ放送サービス	2	1.2%	衛星放送の受信契約
他の行政サービス	2	1.2%	銀行員を名乗る者から電話が来た
その他	37	21.5%	資格講座、株・FX、不用品の買取
合計	172		

※ その他・・・相談件数が1件のものをまとめて表示しています。

5. 相談処理結果

相談処理結果については、「助言（自主交渉）」が 83 件（48.3%）、「その他情報提供」が 37 件（21.5%）、「他機関紹介」および「あっせん解決」がそれぞれ 24 件（14.0%）となっています。



～用語解説～

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）

➡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

あっせん

➡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

その他情報提供

➡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など