

平成30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30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、201件となりました。
苦情相談・問合せ相談別では、苦情が159件、問い合わせが42件です。相談方法では、来庁による相談が90件、電話による相談が111件となっています。

相談件数	(件)	(%)
苦情	159	79.1
問合せ等	42	20.9
合計	201	

相談方法	(件)	(%)
来庁	90	44.8
電話	111	55.2
合計	201	

※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

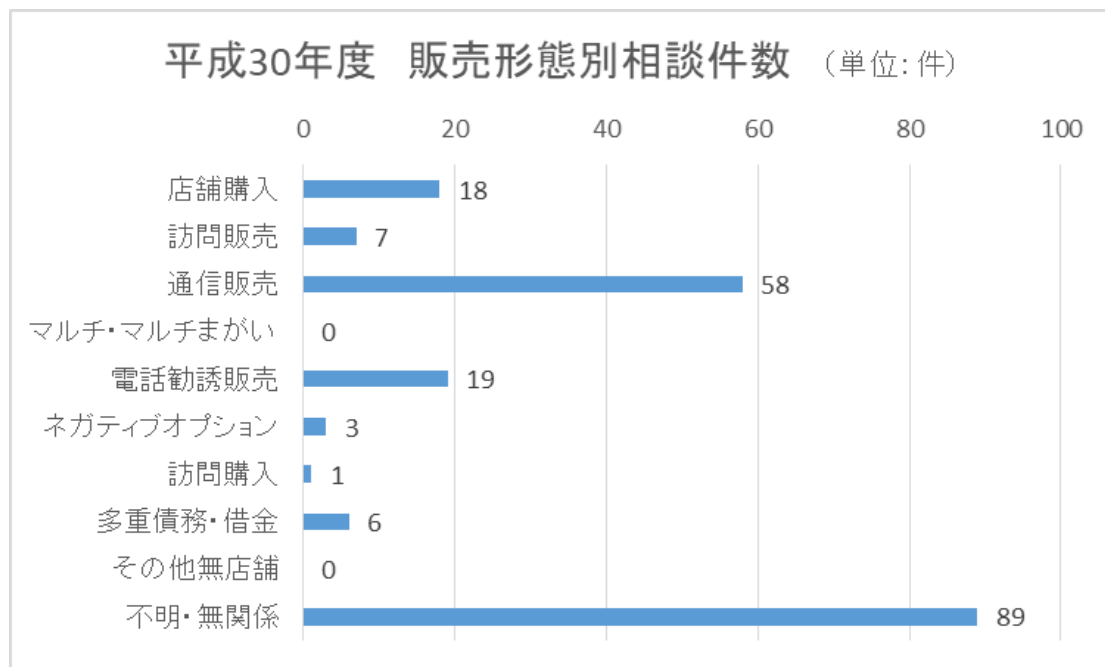
相談件数における契約者の年齢について年代別に見ると、60歳代が45件と最も多く、全体の22.3%を占めています。次いで、40歳代が27件(13.4%)、20歳代が23件(11.4%)と続きます。

また、男女比では、男性が93人(46.2%)、女性が102人(50.7%)と女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歳代以上	年齢不明	団体	不明	総計
男性	1	10	11	14	9	18	13	9	8	—	—	93
女性	0	13	6	13	16	27	12	9	6	—	—	102
合計	1	23	17	27	25	45	25	18	14	2	4	201

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58件（28.9%）、「電話勧誘販売」による相談が19件（9.5%）、「店舗購入」による相談が18件（9.0%）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

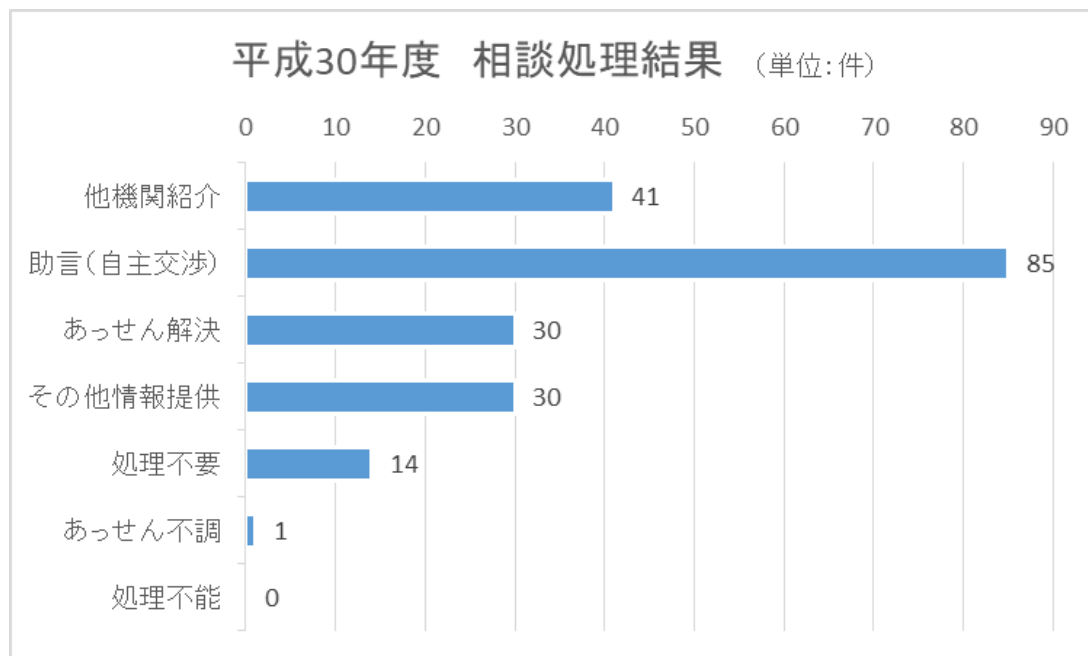
平成 30 年度は、総合消費料金や消費料金未納の訴訟告知と題する架空請求ハガキに関する相談が前年度に比べ増加しました。また、役務（サービス）に関する相談のうち、デジタルコンテンツやインターネット接続回線に関する相談は前年度に比べ減少しましたが、架空請求に続き多く見られています。また、四輪自動車に関して、通信販売（スマートフォンやパソコンからの注文）による中古車購入トラブルが増加しました。

商品・役務	件数 (件)	構成比	相談内容(主なもの)
商品一般@	32	15.9%	架空請求ハガキ(身に覚えのない請求のはがきが届いた)
デジタルコンテンツ	24	11.9%	アダルトサイト、出会い系サイト、スマホ(携帯電話)に身に覚えのない請求メール
相談その他@	14	7.0%	家族間トラブル、相続、ヤミ金
インターネット接続回線	13	6.5%	プロバイダ契約の勧誘
四輪自動車	12	6.0%	中古車購入トラブル(不正改造車)
相隣関係	7	3.5%	近隣トラブル
フリーローン・サラ金	7	3.5%	複数の消費者金融からの借金、裁判所からの書面による督促、亡くなった家族の借金
工事・建設	5	2.5%	新築住宅、塗装、納期の遅れ
普通預貯金	4	2.0%	亡くなった父の口座からお金が引き出せない
携帯電話	4	2.0%	携帯電話利用料金と光コラボに関する勧誘
廃品回収サービス	4	2.0%	高額な請求、問題勧誘トラブル
電気	4	2.0%	節電器、料金が安くなる
交通事故	3	1.5%	交通事故に伴う損害賠償
不動産賃貸	3	1.5%	店舗契約に伴うトラブル、原状回復費用
金融関連サービスその他	3	1.5%	債権回収業者からの請求、クレジットカード申し込み
パソコン関連機器・用品	2	1.0%	注文していないUSBが送られてきた、注文したものが届かない
他の健康食品	2	1.0%	ダイエットサプリや生酵素といった商品の契約解約トラブル
消費者運動(消費者問題一般)	2	1.0%	香害
婚姻	2	1.0%	離婚
火災保険	2	1.0%	保険会社から請求が来た、雨どいの修理
基礎化粧品	2	1.0%	お試し価格で注文したところ定期購入だった
酵素食品	2	1.0%	お試し価格で注文したところ定期購入だった
固定電話	2	1.0%	名義変更、日々の電話料
他の目的限定ローン	2	1.0%	中古車購入、契約トラブル
その他	44	21.9%	交通事故、土地、成年後見、年金など
合計	201		

※ その他・・・相談件数が1件の相談について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85件（42.3%）、「他機関紹介」が41件（20.4%）、「あっせん解決」および「その他情報提供」がそれぞれ30件（14.9%）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