

令和6年度会津美里町・両沼地域消費生活相談窓口の相談概要

令和7年3月31日

1. 相談受付状況

令和6年度の会津美里町・両沼地方消費生活相談窓口に寄せられた相談件数は107件であった。

前年より1件増加で平成30年度と比べると67件も増加している。

相談種別では、苦情が95件、問合せ等が12件であった。

相談方法は、電話が76件、来庁が31件であった。

相談種別	(件)	(%)
苦情	95	88.8%
問合せ等	12	11.2%
合計	107	100%

相談方法	(件)	(%)
電話	76	71.0%
来庁	31	29.0%
合計	107	100%

2. 相談者年齢と男女別

相談者を年代別にみると20歳未満を除き、まんべんなく相談があるが、

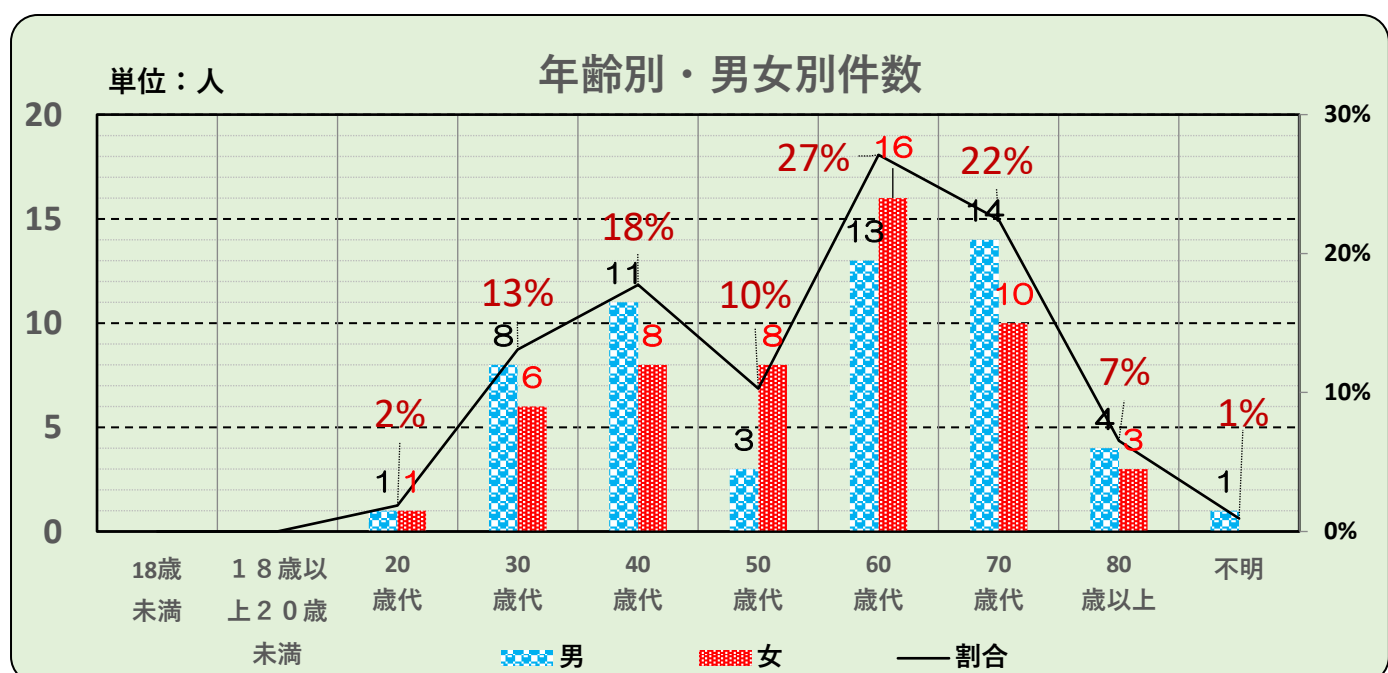
60歳代の相談が最も多く、相談者全体の27%を超えている。

また、男女別では、男性が55人、女性が52人と男性がやや多い。

成年年齢が18歳に引き下げられたが、18歳以上20歳未満成年者の相談はなかった。

また、「未成年者が親の同意を得ず高額契約者となった」との、親からの相談が2件あった。

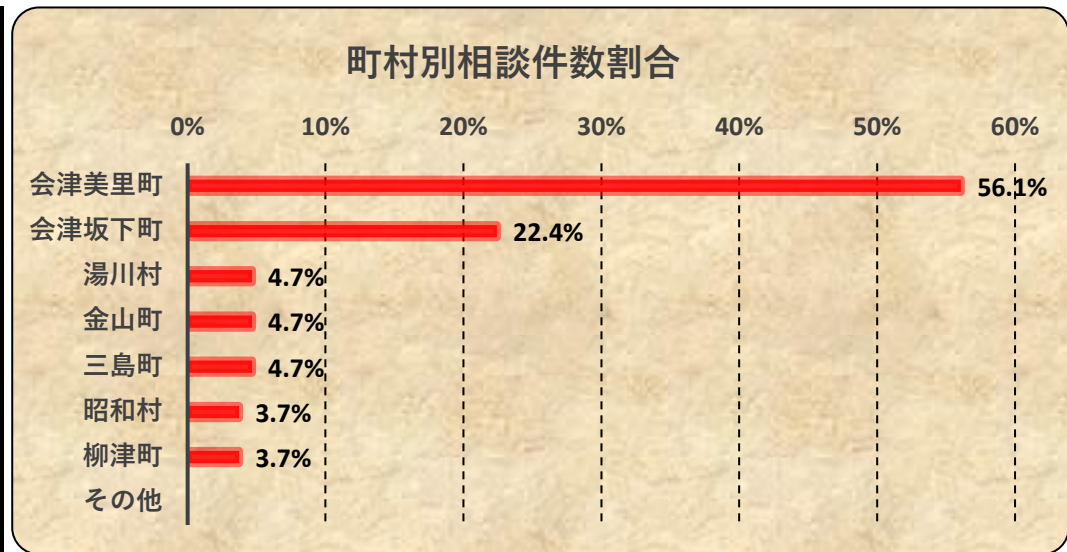
	18歳未満	18歳以上20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	合計
男			1	8	11	3	13	14	4	1	55
女			1	6	8	8	16	10	3		52
合計			2	14	19	11	29	24	7	1	107
割合			1.9%	13.1%	17.8%	10.3%	27.1%	22.4%	6.5%	0.9%	100%



3. 町村別相談件数

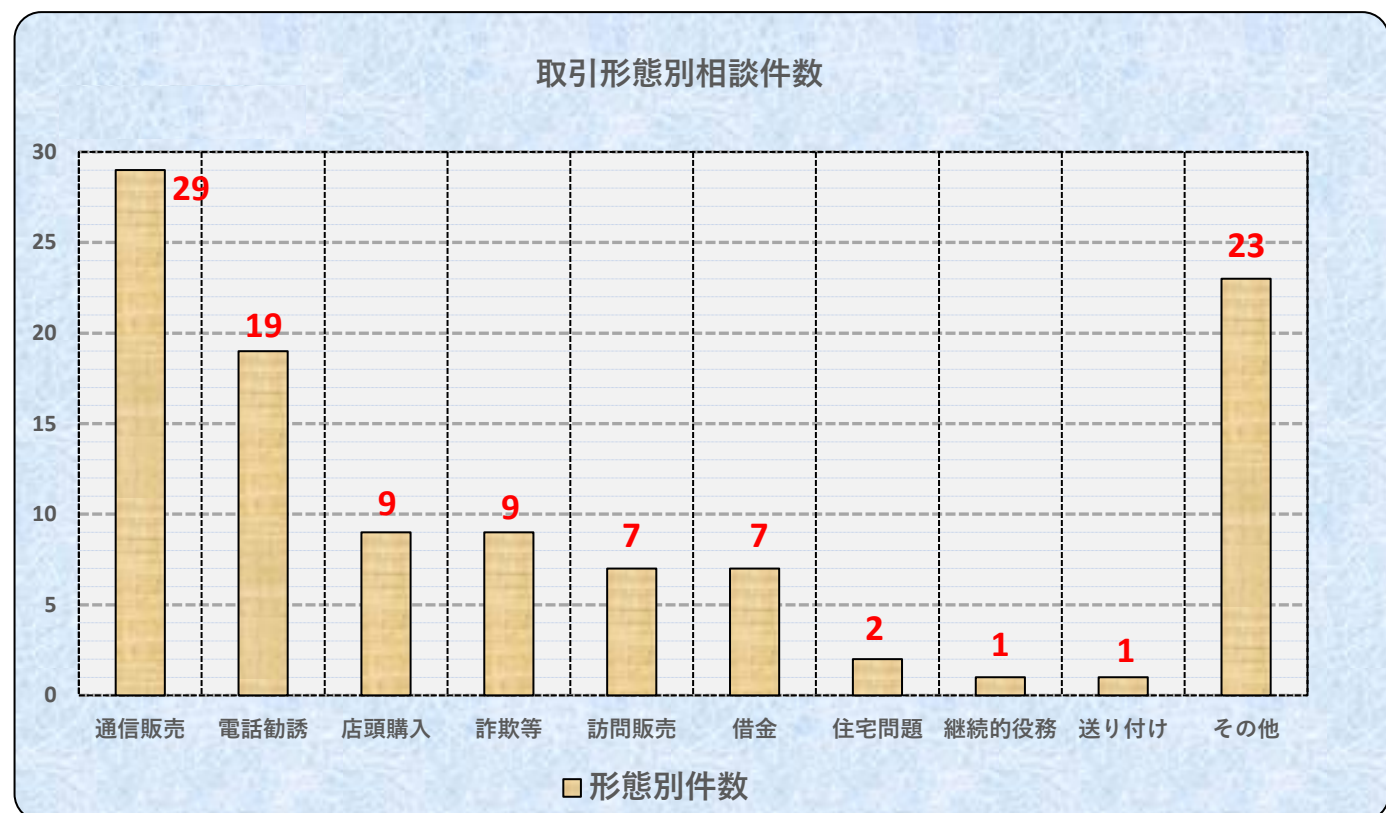
会津美里町、会津坂下町だけで78%を超えている。

町村名	件数
会津美里町	60
会津坂下町	24
湯川村	5
金山町	5
三島町	5
昭和村	4
柳津町	4
その他	
合計	107



4 取引形態別相談件数

取引形態別相談件数は通信販売が最多で、特に消費者が定期購入契約であることをよく理解せずトラブルになるケースが多く、高止まり傾向にある。



5. 取引形態別相談内容

(件数)

詐欺等	* 「お金配ります」の書き込みに興味が湧き、メールのやり取り後に言われるがままアプリをインストール、相手に決済情報を教えてしまい、勝手に決済され、アプリ会社から請求を受けている。 * ネットで見つけた商品を注文し代金を支払ったが、荷物が届かない。 * 旅行先の飲食店で飲食した際、知らない間にクレジットカード決済をされ、高額な請求を受けている。 * アプリで友達申請を受けてやり取りをするようになった人から、投資の勧誘を受けて信用して投資をした。払い出しの際、高額な手数料を請求されて初めて詐欺に気付いた。 * ポイントが何万円分も溜まった。現金化するために手数料を振込んでほしいというメールがきた。 * マッチングアプリで出会った人から暗号資産を勧められ投資、利益が出ていたので引き出したいと伝えたところ、投資額の半分を請求された上、投資したお金も引き出せない状態。 * 「当選した」というショートメッセージを開いてしまったが大丈夫か。 * 金を払えとのメールがたくさん来る。対処法はあるか。 * 自宅に大手企業を名乗る電話がきた。自動音声の指示に従い、番号を押すと人が出て、この電話はもうすぐ使えなくなると言われ慌ててしまい、相手にこちらの情報を伝えてしまった。	9
店頭購入	* 契約した保険の解約返戻金の説明がほとんどなかった。 * 購入した商品の不具合に対し、購入元が対応してくれない。 * 眼科受診時に勧められたコンタクトレンズにより目が腫れた。返品返金希望。 * 木の伐採契約時に伐採後の木の処分費用も請求額に含まれていると思って契約したが、伐採後処分されずそのままになっていた。撤去して欲しい。 * 修理を頼んだ車が、業者による洗車のせいで塗装が剥がれてしまった。対応できないと言われ困っている。 * 故障した農機具を修理に出したが、症状が見られないので修理出来ないと言われた。 * 二輪車購入契約前に渡された「計算書」が契約成立を意味しているのか知りたい。 * 車を購入したが、購入時に不具合についての情報を提供されず、実際に不具合が発生しても対応してくれない。 * しつこい勧誘に根負けし契約したが、他よりも高いことが分かり契約の取消を申し出ると高額なキャンセル料を請求された。	9

訪問販売	*40年前に、ローンで買ったばかりの商品に不具合が生じた為、代金を一度も支払わず商品も捨てた。その代金の請求を受けているが支払わなければならないのか。 *勧誘してきた事業者の信用性を知りたい。 *契約に応じたら覚書にサインさせられた。トラブルに遭わないか心配だ。 *訪問販売の勧誘で怖い思いをした。 *今使っている電話機が使えなくなると言われ、焦ってしまい高額な契約をしてしまった。後になって解約を申し出たところ断られた。 *請求書について丁寧な説明がなく困っている。 *ただ同然に物を配って人を集め、何かを販売している。不審だ。	7
送り付け	*注文した覚えのない商品が、クレジットカード決済され自宅に届いた。	1

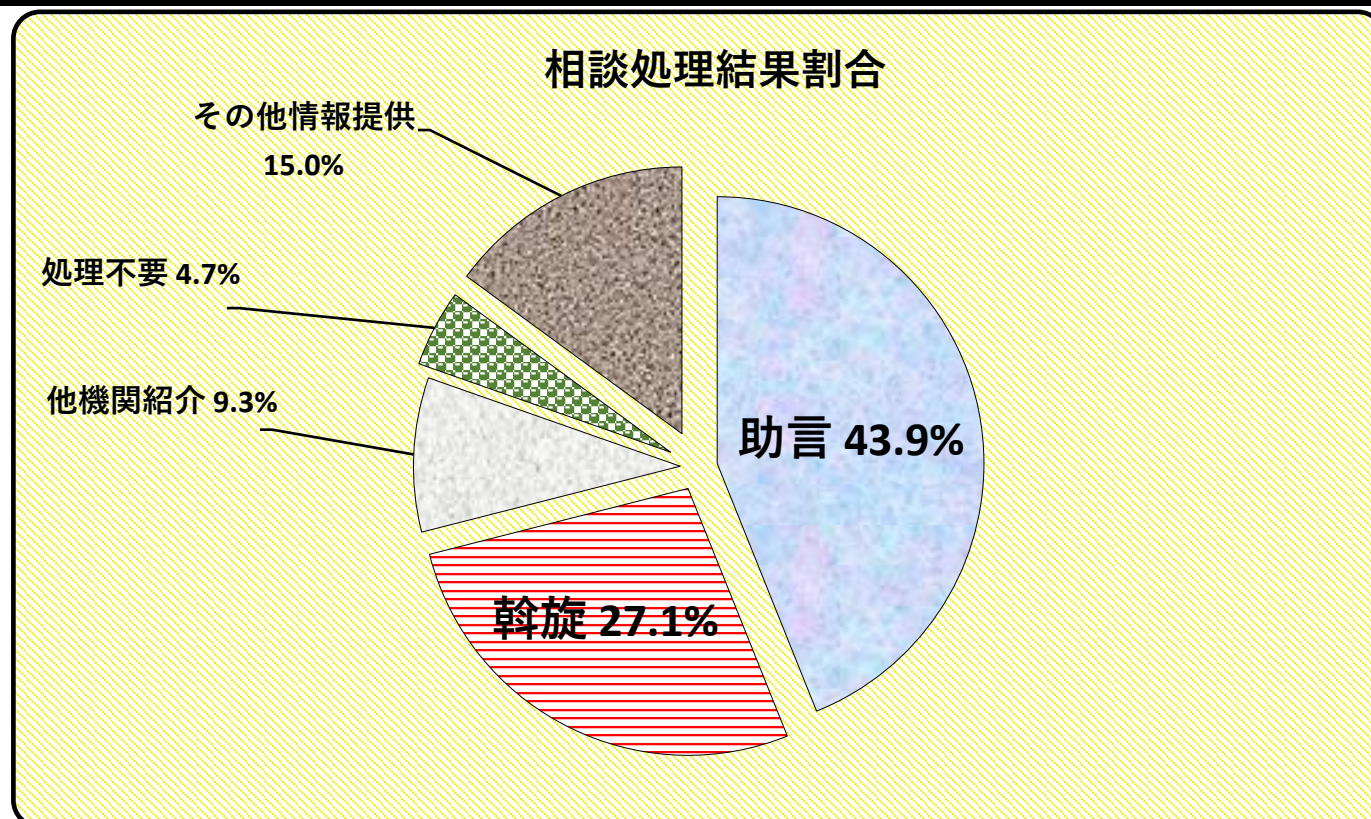
通信販売	* 注文した覚えのない商品が、自分の通販サイトのポイントとクレジットカード決済で自宅に届いた。 * 事業で使用するため取引先から機械部品の販売サイトを紹介され、そこから注文をして代金を振り込んだが商品が届かない。 * 認知症の家族がテレビ広告から商品を注文し、商品が届くと頼んでいないというのを繰り返している。どうしたらよいか。 * 定期購入と分からずに購入した商品が解約できない。 * 定期購入だと知っていたが、初回で解約すれば良いと考え購入。解約手続きが自動音声のため、手続きが困難。 * 注文した覚えのない定期購入の商品が届き、クレジットカード会社から請求が来た。 * 初回（1回）のみと思い商品を注文したが定期購入であった。×3 * 以前使っていた端末の請求を受けている。全く覚えがない。 * 自分のスマートフォンに覚えのないアプリがあり、そのアプリ使用料の請求を受けている。 * 購入した商品に不具合があったので、返品をしたいがメールや電話が繋がらない。 * 事業者の対応が良くないので指導して欲しい。 * 注文した商品が届かない。 * 定期購入商品のクーリングオフの方法を知りたい。 * 注文した商品とは色や枚数が違うので返品したい。 * PCのソフトを解約しようと事業者に架電したが、横文字ばかりで理解できず、自分の意思が相手に伝わらない。 * 動画のアフィリエイト広告から商品を注文、数日後に自宅に届いたので確認したら、ホームページで見た商品とは似ても似つかない粗悪品だったので返品したいが、差出人が外国の事業者なので窓口の力を借りたい。 * 前に注文した商品が勝手に送られてきた。後から定期購入契約であることを初めて知った。 * 注文した覚えがない商品が届いた。事業者を確認すると注文履歴が確認された。納得できないが、面倒を避けるために代金を払って終わりにした。 * 事業者が勝手に配送方法や支払方法を変更することは許されるのか。 * 定期購入であることに気がつき、すぐに支払いをして終わらせようと何回も手続きしたが、エラーで先に進めない。 * 未成年の子供が知らない間に勝手に契約したようだ。返金してもらえるか。×2 * 返品しようと事業者に電話しても自動音声ばかりで困っている。 * 注文時に定期購入という表示はなかった。代金を支払いたくない。 * ネットで見つけた外国企業に申請代行サービスを依頼した。決済は完了しているのに、望んでいる結果を得られていない状態。このままでは、多大な損失が発生してしまうのだが、サイトやメールが英語表記のため、何が原因でこうなるのかよく分からない。 * ネットで、縛りなしの商品の「注文を確定する」ボタンをクリックしたら、プレゼント画面が出現。そこにあるボタンをクリックしたら、縛りがある定期購入契約に変更されていた。 * 転売サイトで電子ギフト券を購入、大手サイトで使用したところ、規約違反でアカウントが凍結され電子ギフト券も無効になった。	29
-------------	--	-----------

電話勧誘販売	* 高齢者しか在宅していない時間帯に、必要のない商品の強引な電話勧誘により契約させられる。受け取り拒否して良いか。 * 勘違いで契約に応じたが不要な契約の為、クーリングオフを伝えが出来ないと言われた。 * 契約したインターネット回線の契約先がわからず解約できない。 * 副業サイトで契約後、不安を感じ、退会を申し出たが手数料を支払うよう言われ、断ると脅された。× 2 * 契約した覚えのない請求がある。 * 強引な勧誘によりアナログ戻しの契約をしたが、必要ないためクーリングオフしたい。× 2 * 家族が海産物の購入を承諾してしまった。クーリングオフしたい。× 3 * 契約に応じたが振込額が高額なため工事前の入金が心配。 * 光回線を2つ契約してしまった。不要なので解約したい。 * ネット検索で見つけた電力会社へ申し込んだが、事業者名が似ており、契約したい事業者ではなかった。 * 返品した商品の請求書が届いた。 * 大手電話会社を名乗る会社から光回線を解約すると安くなると勧誘され、すっかり信用してしまい高額な代金を払ってしまった。 * 電話線が古いからとの勧誘を受け契約したら、光回線契約だった。 * クーリングオフをしても請求が止まらない。 * 大手電話会社を名乗る会社に個人情報を教えてしまった。	19
借金	* 知人から借金をしているが返済の目処が立たず困っている。 * 借金があり税金や光熱費を支払うことが出来ない。 * 家族の借金について法律相談を受けたい。 * 借金等で生活が困窮しており、家族の葬儀代金が支払えない。 * ネットで申し込んだ事業者者へ取り消しを申し出て承諾されたが、契約の際に使用した個人情報が外部に漏洩し悪用されないか心配だ。 * 親族が何らかの保証人になっている。他の親族のどの辺りまで取立てが来るのか教えてほしい。 * 十数年前になくなったはずのローンの請求を受けている。どうしたらよいか。	7
エステなどの継続的役務提供	* 最初に始めたコースに効果が見られないので、勧められたコースを契約した。後になって高額なので解約を申し出たところ、納得できない高額な解約料を請求された。	1
住宅問題	* リフォームを頼んだところ、保険で屋根も修繕できるとのことだったので契約を考えていたが、屋根の写真が送られて来ず、催促しても応じてくれない。 * 工事を依頼し、一部代金も支払ったのに、いつまで経っても工事が始まらない。	2

その他	* 個人間取引で商品を注文したところ、相手が誤って別の取引先へ配送したようで商品が届かない。 * 約10年前に息子が契約した光回線が使えなくなった。息子と連絡が取りにくく解約出来ないため困っている。 * 自営業で利用しているメールアドレスに身に覚えのない請求メールが来た。 * 取引先から嫌がらせを受けて困っている。 * クレジットカード会社から身に覚えのない請求がある。 * 10年前に廃業した商号宛てに覚えのない高額な請求書が送られてきた。 * 身に覚えのない事業所から請求書が届いた。 * 施工業者が誠実に対応してくれない。 * クレジットカード会社から身に覚えのない請求を受けている。 * 買い物先の接客がひどく、不愉快な思いをした。 * 米の価格高騰について今後どうなるか知りたい。 * 長年貯めたポイントサービスが突然使用できなくなったと言われた。納得できない。 * 機種変更後に携帯電話の電話発信が出来なくなった。 * 公共放送の解約をしようと電話しても、いつも混雑していて解約できない。 * レンタル契約が終了した機器が故障、保証期間は残っているので元々の契約先に連絡しても解決に至らない。誰に連絡すればよいのか。 * 迷惑な郵便物が来るので、送らないように伝えるために電話したが、自動音声対応でこちらの意思が伝えられない。 * 新聞の未購読分についてどのような扱いになっているのか知りたい。 * 契約解約時の返金額について、正確な情報の提供がなく納得できない。 * 請求内容しようと事業者に架電したが、必要事項が分からず手続きが進まない。他に方法はあるか。 * 近所に住む姻族の消息が把握できず、自宅に住んでいる様子もない。心配で相談に来た。 * 契約の手続きが許しがたいほどずさんだ。看過できないので相談した。 * 十数年前の料金の請求がきた。払う義務はあるのか。 * 子供同士でネット課金したようで、相手方の保護者から請求を受けている。どうしてよいかわからない。	23
------------	--	-----------

6. 相談処理結果

	助言	斡旋	他機関	処理不要	処理不能	情報提供	合 計
件 数	47	29	10	5		16	107



※助言とは…窓口が相談者に解決への方法をアドバイス。相談者が事業者と直接交渉を行うことも含まれる。

※斡旋とは…窓口が消費者と事業者の間に入り、問題解決を図ること。解決に至らない場合も含まれる。

※他機関紹介とは…窓口が対応できない相談に対して、対応可能な機関を紹介すること。

※その他情報提供とは…助言や斡旋では対応できない相談に対して、相談者に有益な情報を提供すること。

※処理不要とは…上記以外および窓口の支援が不要な相談。

7. 各年度の同時期における相談件数の推移（平成30年～）

相談件数は年々増加しております。消費者自身がトラブルを防ぐための実践的な知識を身につけるなどの自立を求められる中、当窓口では広報誌等を通じて消費生活に関する情報を提供しております。

