

令和5年度会津美里町・両沼地域消費生活相談窓口相談概要

令和6年3月31日

1. 相談受付状況（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

令和6年3月31日現在、消費生活相談窓口寄せられた相談件数は106件でした。

苦情・問合わせ別では、苦情が87件、問合わせ等が19件であり苦情は全体の割を占めました。

相談方法は、電話が69件、来訪が37件でした。

前年度より16件増加で約1.17倍、平成30年度から比べると2.65倍に達しております。

相談件数	(件)	(%)
苦情	87	82.1%
問合わせ等	19	17.9%
合計	106	100%

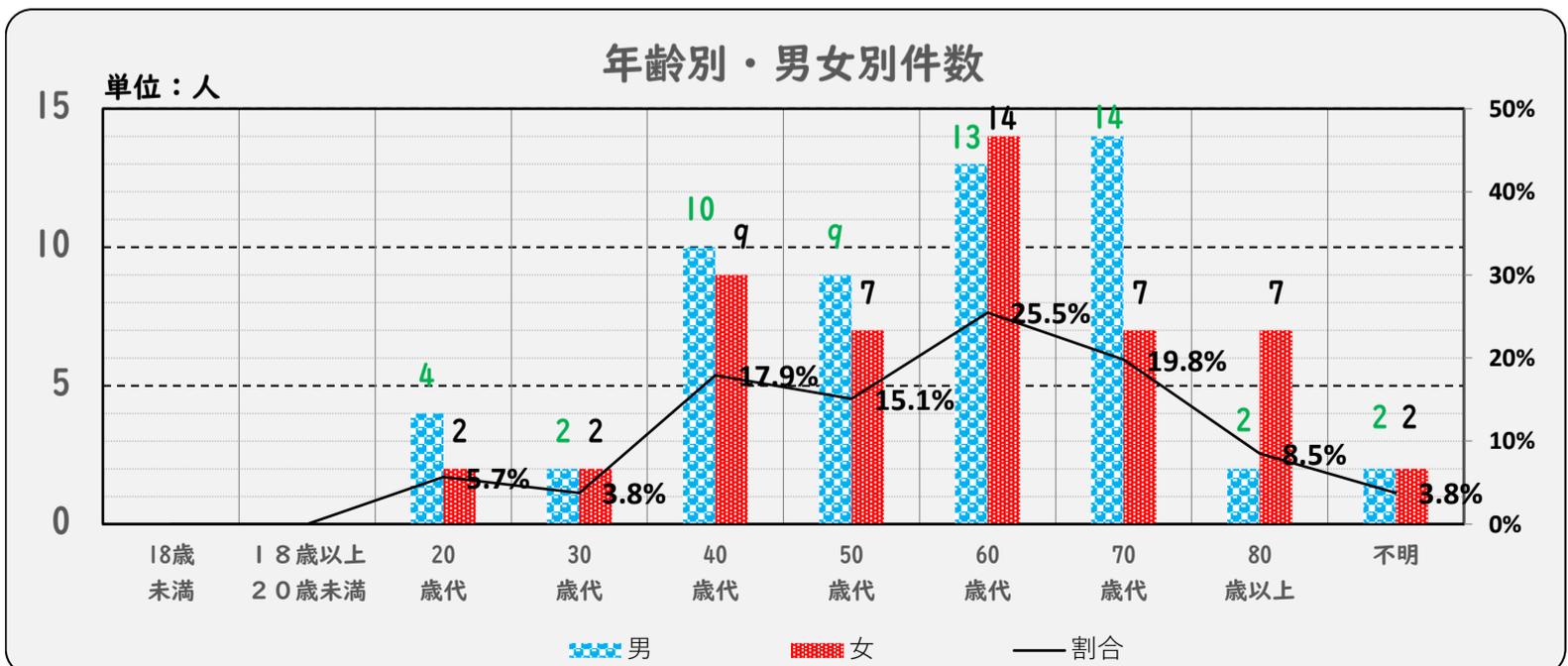
相談方法	(件)	(%)
電話	69	65.1%
来訪	37	34.9%
合計	106	100%

2. 相談者年齢と男女別

相談者の年齢は20歳代から80歳代まで広範囲であり、特に60歳代女性、70歳代男性の相談が多く、合わせて相談者全体の約26.4%を占めています。

また、男女別では男性が56人、女性が50人と女性より男性が約1割程度多いです。令和4年度から成年年齢が引下げられましたが、18歳以上20歳未満の相談者はいませんでした。しかし、未成年者が親の同意を得ず契約者になったケースが2件ありました。

	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			4	2	10	9	13	14	2	2	56
女			2	2	9	7	14	7	7	2	50
合計			6	4	19	16	27	21	9	4	106
割合			5.7%	3.8%	17.9%	15.1%	25.5%	19.8%	8.5%	3.8%	100%



3. 町村別相談件数と比率

構成町村の相談件数は、会津美里町、会津坂下町両自治体だけで全体の約80.2%を占めています。

町村名	件数
会津美里町	59
会津坂下町	26
湯川村	6
金山町	5
三島町	5
昭和村	2
柳津町	
その他	3
合計	106



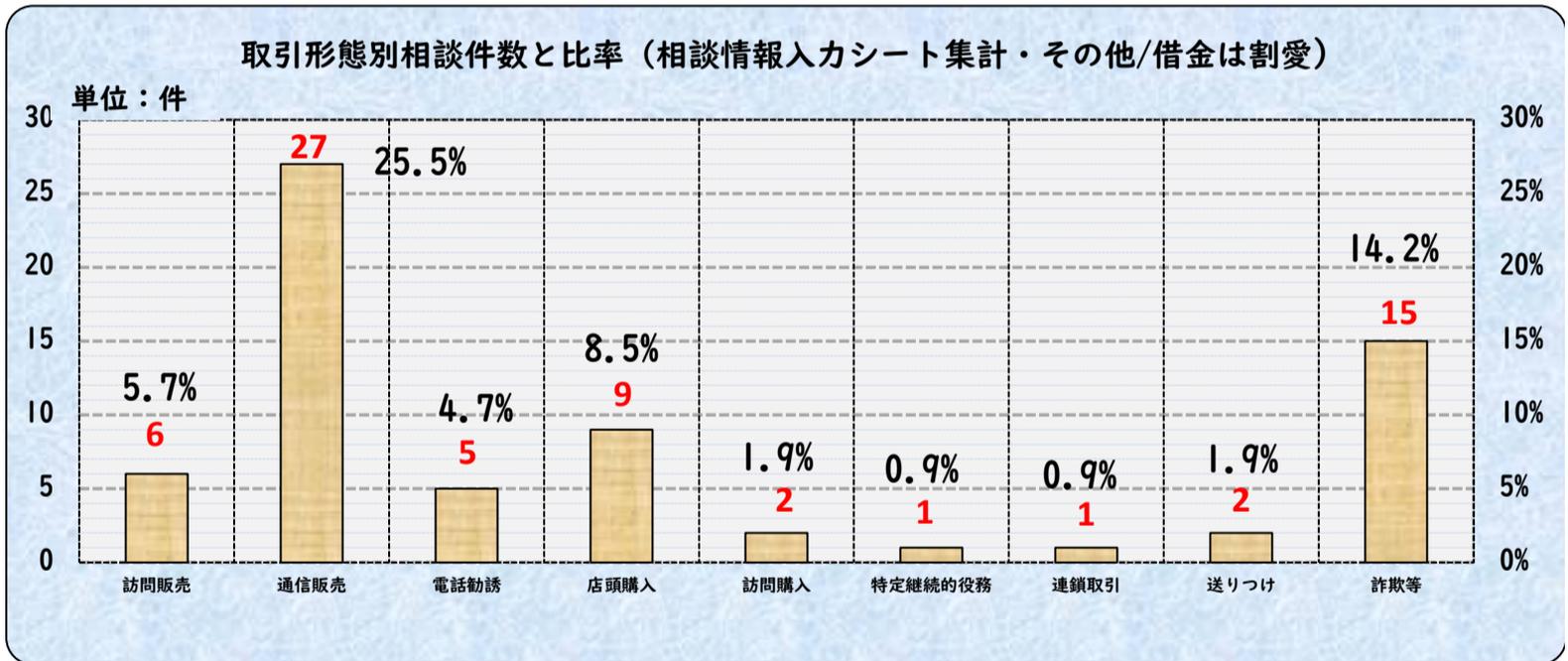
4. 取引形態別相談件数と比率

取引類型別相談は通信販売が最多で、令和5年度も意図しない定期購入トラブルが目立ちました。

また、副業・投資詐欺や偽サイトの相談も複数寄せられました。

・意図しない定期購入とは…

SNSや動画等を視聴中に現れるアフィリエイト広告等に「お試し価格」とあり、安いと思いサイトにある「規約」をよく確認せず注文、「1回限り」だと思ったが実際は回数縛りなどがあり、高額な請求を受けるトラブル。



5. 相談内容一覧

令和5年度も詐欺に関する相談が多く、多額の被害も発生しました。また、海外から直接電話がきて個人情報を詐取されたケースも確認されています。通信販売は令和4年に法改正があったにもかかわらずトラブルが減っていない状況です。主な理由としてサイト内にある「規約」や「特商法に基づく表記」の確認不足による定期購入トラブルが挙げられます。また、偽サイトの被害も複数確認されました。

取引形態別相談内容

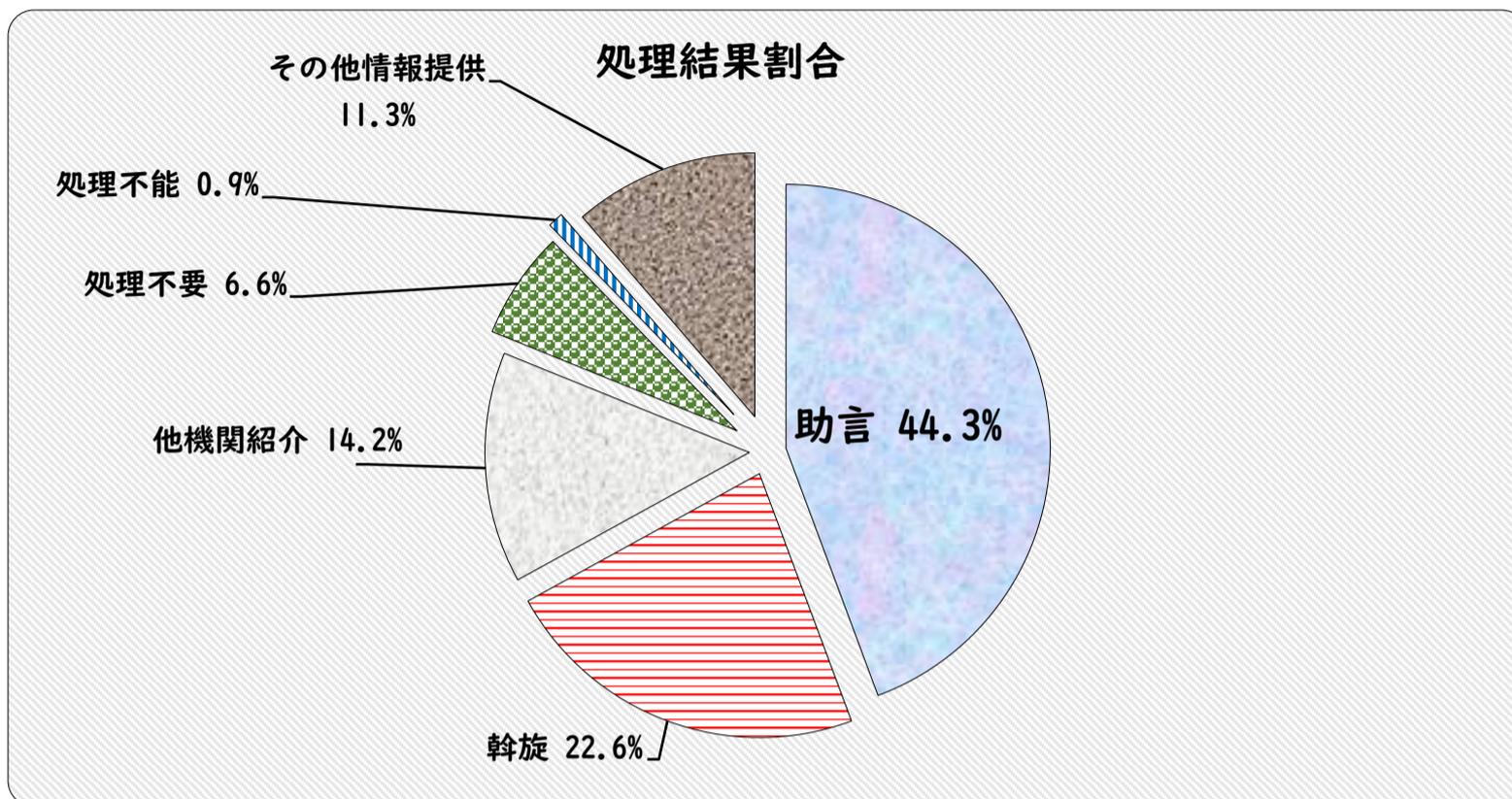
詐欺等	<p>*知らない番号のショートメッセージに返信し、個人情報を知ってしまった。(被害なし)</p> <p>*ネット検索で見つけたサイトで注文し代金を振込んだが、商品が送られてこない。</p> <p>*ネットで格安な商品を見つけたので注文したが、受注完了メールがこない。不審に思い業者を調べたら、実在していないようだ。(被害なし)</p> <p>*とうとう退会したはずなのに高額な会費の請求がきた。(被害なし)</p> <p>*注文した覚えがないのに商品を送るといって電話がきた。断ると取消料がかかるといわれ、不本意だったが送付を承諾してしまった。(到着後受取拒絶、被害なし)</p> <p>*何年も前に破棄した(解約はしていない)クレカが不正利用された。(実害なし)</p> <p>*有名人が「無料で儲かる方法を教える」と謳いメディアなどで投資などを勧誘しているが本当のところはどうなのか?(問合せ)</p> <p>*海外からきた電話を受け、嘘の話を信じてしまい、個人情報を伝えてしまった。</p> <p>*「マイナンバーポイント第2次受付終了間近」というメールがきた。貼られていたリンクが怪しかったので削除した。</p> <p>*契約していないし、商品も購入していないのにキャンセル料を請求された。</p> <p>*コンテンツをダウンロードしようとクリックしたら、「トロイの木馬に感染した」との偽の警告画面が出た。</p> <p>*家族にそれは詐欺だからやめろと言っても聞き入れてくれない。</p> <p>*ネットで商品を注文、クレカ決済した。なぜか海外から商品が届き、中身も注文したものとは違っていた。偽サイトのようなものだ。</p> <p>*送金するからメールアドレスを教えてくださいというメールがきた。</p> <p>*副業サイトに登録、報酬を受取れたので信用し暗号資産に高額投資した。全額引き出だそうとしたら、違約金を振込むよう要求された。</p>	15
店頭購入	<p>*中古車を運転中に車内から発火、車が全焼した。</p> <p>*全焼した車の補償をしてもらう方法を知りたい。</p> <p>*思ったような施術が行われず、施術に使った製品の納入業者の対応もよくない。</p> <p>*車が点検から戻ってきたら点検前にはなかった傷があった。相手が補償に応じてくれない。</p> <p>*数年前に購入、継続使用していたプリペイドカードが突然使えなくなった。</p> <p>*車を購入した際、不具合が出たら購入先が全額負担で直す約束だったが、それは嘘だった。</p> <p>*購入した商品の操作方法を訊きに行ったら、一方的にオプションの説明をされ、よく理解していないのに契約させられた。</p> <p>*契約時にクレカの暗証番号を求められた。</p> <p>*美容の施術を受けたが、仕上がりが医師の説明と全然違う。</p>	9
訪問販売	<p>*ショッピングセンターで勧誘を受け、通信機器を契約したが解約しようとしても事業者と連絡がつかない。</p> <p>*移動販売車が定期的に訪問し、消費期限があまり残っていない食料品を割高な価格で販売している。</p> <p>*家族が給湯機の勧誘を受け自宅への訪問を要請したが、私は来てほしくない。何か対処法はあるか?</p> <p>*訪問してきた事業者と自宅修繕の契約をしたが、事業者の信用性を教えて欲しい。</p> <p>*突然営業マンが訪問し契約してしまった。気が変わり解約しようとしても曖昧な回答しか返ってこない。</p> <p>*副業をするための利用料を振込んだら音信不通になった。</p>	6
訪問購入	<p>*契約書に記載した個人情報が業者の不適切な管理のせいで外部に漏洩しないか心配だ。</p> <p>*物を買取った業者にクーリングオフしようと架電や訪問をしたが連絡がとれず売った物を取り返せない。</p>	2

<p>通信販売</p>	<p>*ネットで健康食品を注文したら定期購入になっていた。納得がいけないので受取りを拒否して放置していたら弁護士事務所から訴訟を起こすという郵便が送られてきた。 *子供がネットでサプリを購入したが定期購入という認識がなく、2回目の高額な代金を支払った。 *商品を注文したら何の説明もなく定期購入になっていた×8 *ネットで遠隔地にある業者から中古車を購入したが、全額支払った後に車に不具合があると伝えてきた。引渡し前なのに無償での修理や交換に応じてくれない。 *ネットゲームをしていたところ商品の広告が出てきた。興味があったので購入したら定期購入である事が商品到着後に分かった。1回の購入で十分だ。2回目の商品代金を払わなければならないのか。 *身に覚えのない請求がクレジット会社からきたが購入先が外国で解約や返金手続きができない。 *通販で本を購入しクレカで決済したが、後日明細を確認したら本以外の不明な請求が計上されていた。 *初回（1回）のみと思い商品を注文したら、定期購入契約になっており、2回目配送された。事業者返品を申し出たが拒否され望まない商品の支払いをすることになってしまった。 *認知症が進む親族が、内容をよく把握しないまま定期購入契約をしてしまった。事業者はこのような人の申込みを受けないでほしい。 *解約したいのに代理店が受付けてくれず、店員の対応も良くない。 *買った商品について電話で問い合わせたらきちんとした説明もなく、一方的に電話を切電された。 *海外のサイトに登録したが、登録情報を忘れてしまい、解約できず毎月請求が上がってくる。 *大手通販会社で買い物をしたら勝手に有料会員に登録され、会費を請求された。 *通販で届いた不良品を返品しようとしたが、どうすればよいか分からない。 *通販の送付先や製造元に連絡したいが、調べても分からない。 *通販で商品を購入したが、自宅に配送が完了していないのに、購入元から配達完了のメールがきた。 *検索で見つけたサイトで商品を注文したら、外国から粗悪品が送られてきた。 *クレカを作り直したのに不正請求が止まらない。x2 *覚えのない定期購入契約の締結証明書が届いた。</p>	<p>27</p>
<p>電話勧誘販売</p>	<p>*しつこい電話勧誘に根負けし契約した。数日後、これも契約しないと性能を発揮できないといわれ追加で契約、後からきた請求書がとても高額だった。 *認知症が進んだせいで、勧誘されるがまま契約してしまった。 *解約の確認をしようと事業者電話しても全然オペレーターにつながらない。 *サービスの案内を送るようにいっただけなのに後日、承諾をしていない契約書が送られてきた。 *高齢の親族が注文したようだが覚えていないようで、業者に問合せしようと電話しても応答がない。</p>	<p>5</p>
<p>特定継続的役務</p>	<p>*サービスを提供する会社が倒産した。ローンの支払いが残っているが、残金を払わなければならないのか？</p>	<p>1</p>
<p>連鎖取引</p>	<p>*儲かると商品を勧められ購入したが、利益があがらない。</p>	<p>1</p>
<p>送りつけ</p>	<p>*注文した覚えのない商品が届いたが、家族が購入したと思い代金を払った。しかし、誰も注文していないので発送元から返金するという回答を得たが、返金方法に納得がいけない。 *大手通販会社から注文した覚えのない商品が配達された。</p>	<p>2</p>

<p>借金</p>	<p>*スマホで購入したアプリがあまりにも多く、いつの間にか高額になってしまい返済できない。 *教育費とカードのキャッシング額が多すぎて、現在の収入では返済が難しくなった。 *亡くなった親族の借金は遺族が払わなければならないのか。×2 *亡くなった親族が借金をしていたことを初めて知った。どう対処したらよいか。 *家庭の事情から支出が膨らみ、複数のクレカで補填を繰り返してしまった。 *供託金に関する書類が送付されたが、どうしたらよいか。 *他人の借金に名前を貸したら、高額な請求が来た。 *クレカが強制解約になったのに、なぜか毎月請求があがってくる。 *裁判所から書類が送付された。どう対応すればよいか分からない。</p>	<p>10</p>
<p>その他</p>	<p>*空家解体の費用補助制度や住み着いた動物の引取り先について相談をしたい。 *日常生活に必要な機器の修理をしたいが、金銭的余裕がなく、見積額を超える代金の工面ができない。 *クレカを解約したいが、自動音声がかえりにくく操作ができない。 *何かと理由をつけ代金を全額払ってくれない。 *解約したはずの通信会社から請求書がきた。 *法律事務所から身に覚えのない請求書が送られてきた。 *大手電話会社からの請求書内訳を見たらダイヤル通話料が二重に請求されている。 *事業者の信用度が知りたい。 *クレジットカードを申し込んだがいつまで経っても送られてこない。 *連日新聞が配達されず、販売店に電話しても誰も出ない。 *クレカ決済のはずなのに全く見覚えのない請求書兼払込票が送られてきた。 *請求元に請求内容を訊いてもちゃんと答えてくれない。 *だいぶ前に親族が契約した会社から請求書がきたが、明細を確認しようと連絡先に電話しても電話が全くつながらない。 *一部不良品があることを理由に全額の支払いを拒否している。 *注文もしていないサプリがダイレクトメールとして送られてきた。 *夫婦間トラブルの相談先を教えてください。 *契約した覚えのない事業者から口座振替の案内が届いた。 *大手電力会社だと思い契約、後から違う会社だと分かり解約したら、解約事務手数料を請求された。</p>	<p>18</p>
<p>住宅関係（その他）</p>	<p>*1年半以上前に退去したアパートの管理会社から修繕費の請求書が送られてきたが、何の修繕費なのか分からない。 *アパートを退去するが、入居時に交わした賃貸借契約に沿って購入したはずの物品がないし、仲介手数料の計算が認識と違う。返金してほしい。 *現在収入がなく家賃を滞納してしまい大家から退去を迫られている。どうしたらよいか。 *相続人が空家の管理をしないのでどうすればよいか。 *家賃保証会社からハガキがきた。初めて見るので詐欺を疑う。 *自宅新築費用の贈与について知りたい。 *工事が完了していないのに、契約した事業者と連絡がとれなくなった。×2 *契約時に、解約予告について記憶に残るほどの丁寧な説明をされず退去時に違約金を請求された。減額交渉にも応じてくれない。 *賃貸していた部屋を退去後、大家から一方的に高額な修繕費用等を請求された。</p>	<p>10</p>

6. 相談処理結果

	助言	斡旋	他機関紹介	処理不要	処理不能	その他情報提供	合計
件数	47	24	15	7	1	12	106



※ 助言***解決への方法を助言し、斡旋を行うことなく相談者自身もしくは家族等で業者と自主交渉を行う。

※ 斡旋***消費生活相談窓口が業者等と直接交渉を行うもの。内容により、交渉が困難または不調も含む。

※ 処理不要**消費生活相談で助言や斡旋にまで至らない事案。

※ 情報提供**消費生活相談というより、消費者にとって不利益になると思われる情報の提供。

※ 他機関紹介*消費生活相談窓口では斡旋、助言等一切処理せず、他機関を紹介したもの。

※ その他***消費生活相談としての扱いが困難な事案。

7. 各年度の同時期における相談件数の推移（平成30年～）

