

# 令和7年度会津美里町・両沼地域町村消費生活相談窓口相談概要

令和8年3月31日

## 1. 相談受付状況

令和8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128件でした。

苦情・問合わせ別では、苦情が119件、問合わせ等が9件であり苦情は全体の9割を占めました。

相談方法は、電話が88件、来訪が40件でした。

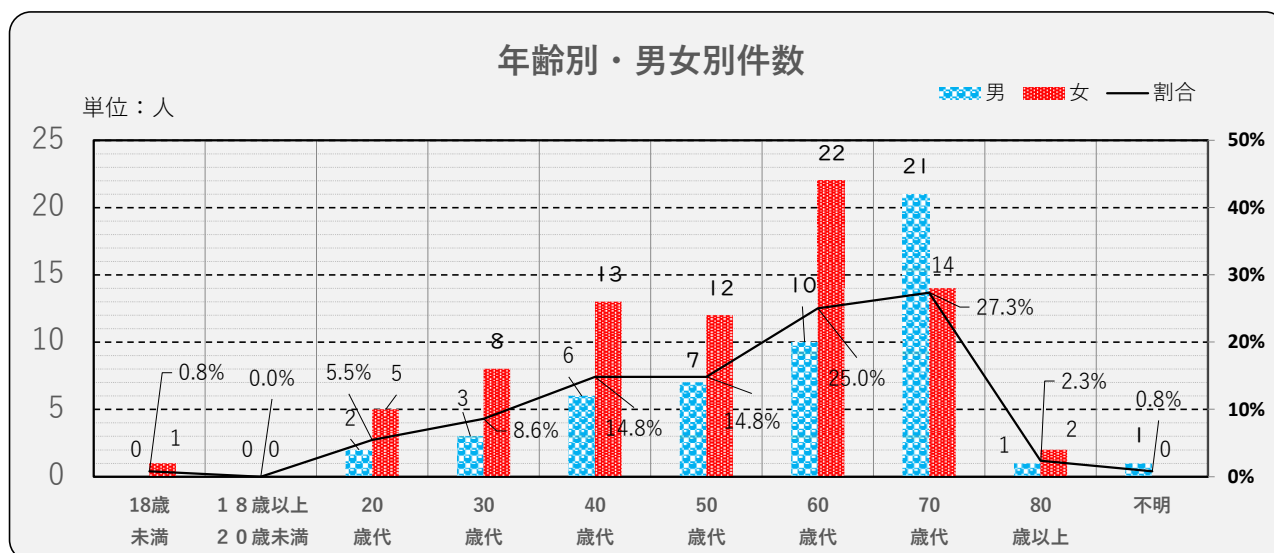
相談件数	(件)	(%)
苦情	119	93.0%
問合わせ等	9	7.0%
合計	128	100%

相談方法	(件)	(%)
電話	88	68.8%
来訪	40	31.3%
合計	128	100%

## 2. 相談者年齢と男女別

相談者の年齢は18歳未満から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53%を占めています。

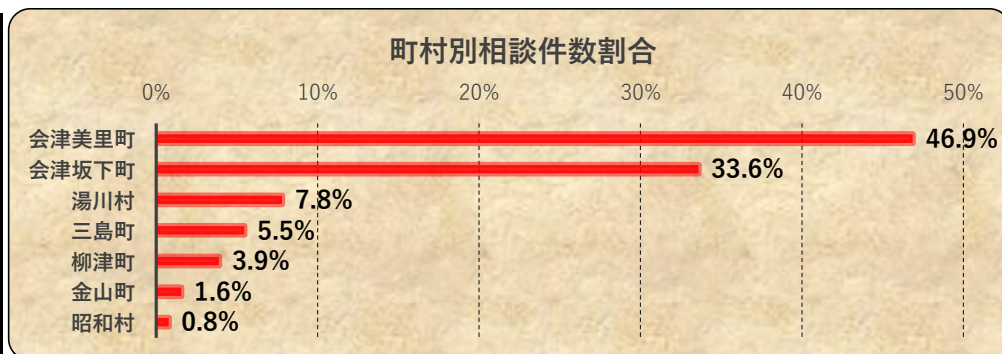
	18歳未満	18歳以上20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	合計
男			2	3	6	7	10	21	1	1	51
女	1		5	8	13	12	22	14	2		77
合計	1		7	11	19	19	32	35	3	1	128
割合	0.8%		5.5%	8.6%	14.8%	14.8%	25.0%	27.3%	2.3%	0.8%	100%



### 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80.5%を占めています。

町村名	件数
会津美里町	60
会津坂下町	43
湯川村	10
三島町	7
柳津町	5
金山町	2
昭和村	1
合計	128



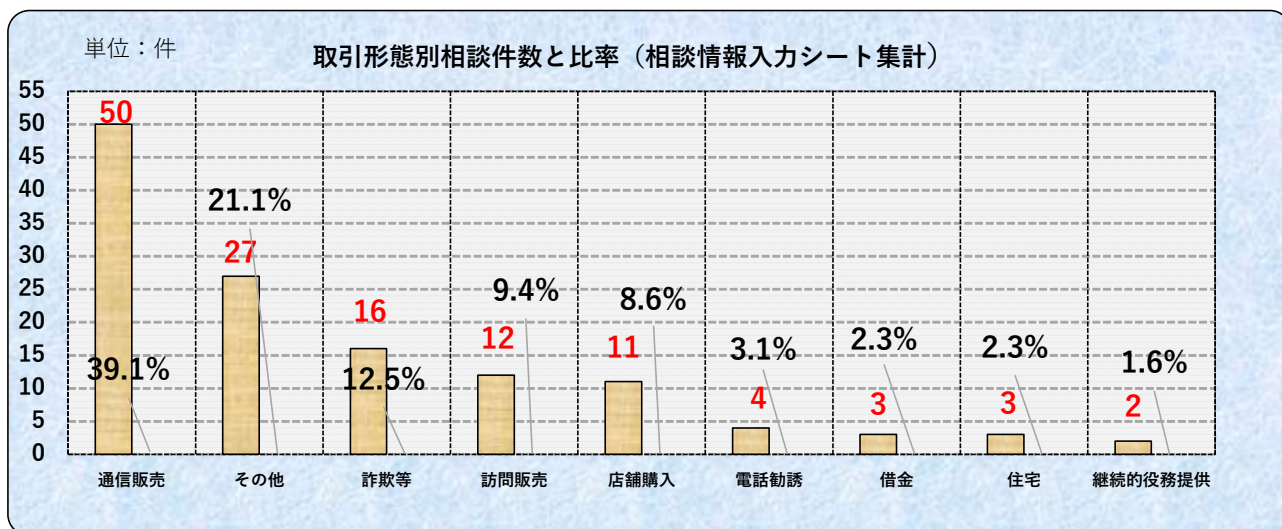
### 4. 取引形態別相談件数と比率

取引類型別相談は通信販売が最多で、令和7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広告等に「お試し価格」や「1回限り縛りなし」などと記載があり、代金も安いと思いサイトにある「規約」をよく確認せず注文したが、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. 相談の特徴

(1)インターネット通販等、通信販売に関する相談件数が最も多く、50件で全相談の39.1%でした。

- ・「SNS広告を見て購入した商品」でのトラブルが急増しました。
- ・「定期購入」に関する相談も増え続けています。
- ・「注文した商品が届いたら粗悪品だった」や「商品が届かない」という相談が増加しています。

《主な相談内容》

SNS広告に出てきたサプリメントが、最近自分が気になっていたダイエットに効果があるというもので、「お試し500円」「1回限り」「定期縛りなし」とあったので1回限りのお試しのつもりで商品を購入した。しかし、1回目が届いた後1週間ほど経過後に、再度同じ商品が届き、代金も高額であった。驚いて販売元へ電話をかけて2回目商品は必要ない事を伝えたが、申し込みの最終確認画面にて定期購入契約である旨の記載もあり、それに同意して購入しているのでキャンセルは出来ない。解約したいならば高額なキャンセル料が必要と言われた。自分は定期購入契約はしていないので、キャンセル料を支払わずに2回目商品を返品したい。

《助言》

通信販売はクーリング・オフの対象外です。返品可否については原則、事業者の規約に則ります。最終確認画面において①分量②販売価格・対価③支払いの時期・方法④引渡・提供時期⑤申し込みの撤回・解除に関する事⑥申込期間の確認をしてください。記載が無い場合や誤認させる記載がある場合は特定商取引法違反になります。最終確認画面や広告は証拠としてスクリーンショットを撮っておきましょう。注文確定前に、上記内容や①事業者の名称②住所及び電話番号③代表者又は通信販売に関する業務の責任者の氏名等を確認して内容をよく理解した上で買い物を楽しみましょう。

(2)詐欺等に関する相談が16件あり、全体の12.5%でした。

・インターネット検索をした副業でのトラブルや、SNSでの当選詐欺などインターネット利用をきっかけとしたトラブルについての相談がありました。

《主な相談内容》

SNSで1億円以上の金額が当選したというメッセージが異性から送られてきた。最初は疑っていたが無料通話アプリに誘導され、やりとりを続けた。メッセージを続けていくうちに様々な手数料や所得税として500万円近く振込んだ。その後、段々相手の態度が横柄になってきたので不信感を覚え相談した。

《助言》

- ①心当たりのないメールやSNSメッセージ、SMSが届いても反応しないようにしましょう。
- ②実在する事業者名が記載されているメール・SMSが届いて不安な場合には、事業者のホームページなどを自分で調べ直接問合せをしましょう。
- ③将来得られるという収入のために支払いを先にしよう言われた際には絶対に支払わないでください。

(3)その他の相談として受け付けたものが27件あり、全体の21.1%でした。

- ・実在する大手インターネット通販会社や、電話通信会社をかたり、固定電話やスマートフォンに電話をかけ個人情報を聞き出す不審な電話の相談が増加しています。
- ・フリマアプリを利用した個人間のトラブルが増えています。

《主な相談内容》

フリマサイトで本来の金額よりはるかに安値で売っているブランドバッグを見つけたので注文した。代金を振り込んだ後しばらく待ったが一向に商品が手元に届かない。出品者に連絡しても何も返答が無いため、運営側のサポートセンターへも問い合わせをしているがこちらも何も返答が無い状態。どうすればよいか。

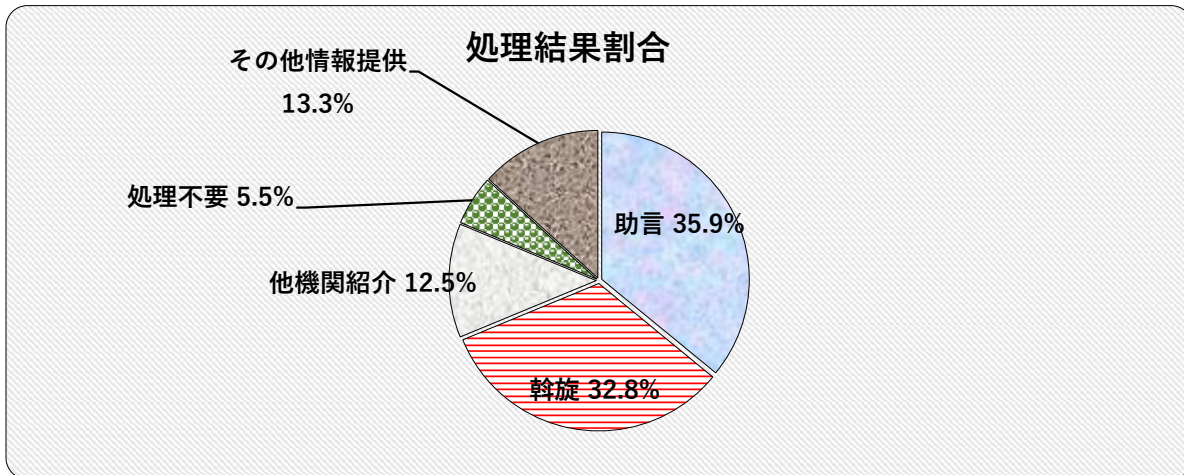
《助言》

多くのフリマサービスでは、トラブルが発生した際には当事者間(個人間)で問題解決を図る事が求められています。利用方法やルールをきちんと理解した上で利用しましょう。

トラブルの際には、まずは当事者間で十分に話し合い、解決しない場合にはフリマサービス運営事業者に事情を伝え、鑑定サービス・補償制度の利用や調査等の協力が得られないか確認してみましょう。

## 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	46	42	16	7		17	128



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

