

令和5年度 消費生活相談の概要



阿賀野市イメージキャラクター
「ごずっちょ」



阿賀野市

消費生活相談窓口

《目次》

- 1 消費生活窓口の概要
- 2 消費生活相談事業
- 3 広報あがの掲載内容

1 阿賀野市消費生活相談窓口の概要

2009年（平成21年）に消費者安全法が制定され、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、阿賀野市においても2012年（平成24年）8月に「消費生活相談窓口」を設置いたしました。全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIONET）で各地の消費生活センターに寄せられた最新の相談情報を把握し、消費者被害の救済と防止に役立てています。

（ア）設置の概要

名称	阿賀野市消費生活相談窓口
所在地	〒959-2092 新潟県阿賀野市岡山町10番15号 阿賀野市役所 市民生活課内 電話 0250-62-2510（代表）
開設年月日	平成24年8月1日

（イ）組織

担当職員 2名 市民生活課職員兼務
相談員 1名 会計年度任用職員

2 消費生活相談事業

2-1 消費生活相談の受付状況

○相談件数

- ・ 苦情・・・141件
- ・ 問い合わせ・・・0件

○相談者の性別

- ・ 男性・・・61人
- ・ 女性・・・80人

○相談方法

- ・ 来訪・・・50件
- ・ 電話・・・91件
- ・ 文書・・・0件

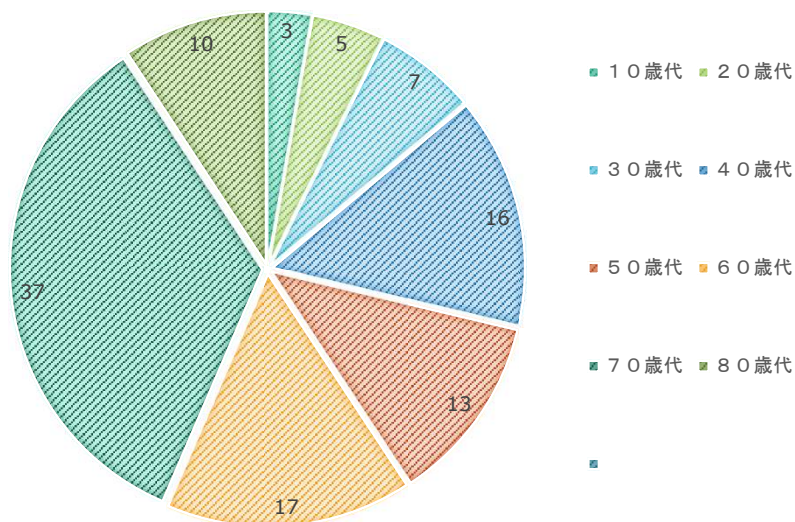
○相談者年齢

- ・ 10歳代・・・3
- ・ 20歳代・・・5
- ・ 30歳代・・・7
- ・ 40歳代・・・16
- ・ 50歳代・・・13
- ・ 60歳代・・・17
- ・ 70歳代・・・37
- ・ 80歳代・・・10

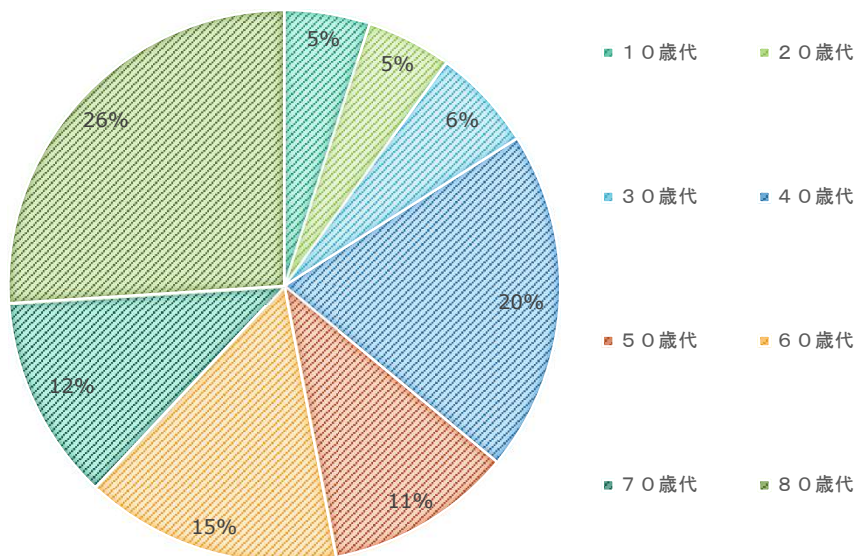
○契約者年齢

- ・ 10歳代・・・5
- ・ 20歳代・・・5
- ・ 30歳代・・・6
- ・ 40歳代・・・20
- ・ 50歳代・・・11
- ・ 60歳代・・・15
- ・ 70歳代・・・12
- ・ 80歳代・・・26

相談者年齢



契約者年齢



○販売購入形態

販売購入形態	令和5年度	説 明
店舗購入	13	消費者が店舗に出向いて契約したもの
訪問販売	3	家庭を訪問した事業者と契約したもの
通信販売	70	通信手段を使って契約したもの
マルチ・マルチまがい	0	連鎖販売取引で契約したもの
電話勧誘販売	6	電話勧誘をうけて事業者と契約したもの
ネガティブオプション	1	申し込んでいない商品を送り付けられるもの
訪問購入	1	事業者が家庭を訪問し品物を買取るもの
その他無店舗	0	露店、屋台等店舗以外の場所で契約したもの

○商品別分類

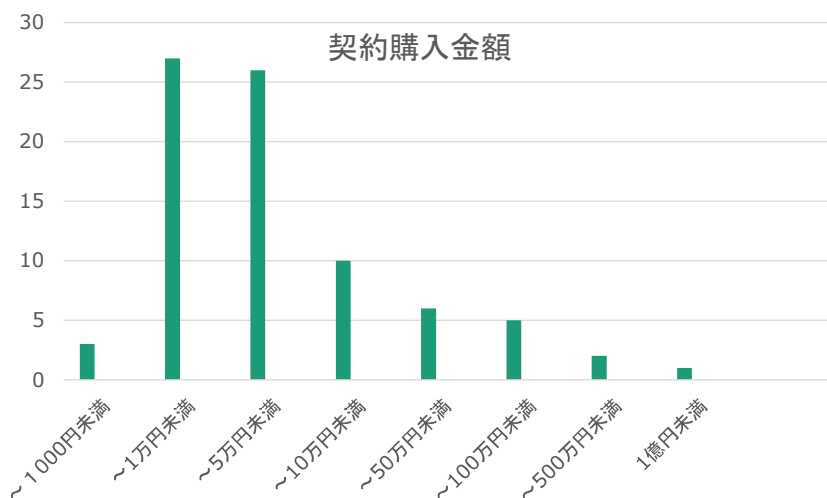
商品別分類	令和5年度	具体例
商品一般	27	架空請求・迷惑メール・不正利用・海外サイト
食料品	15	魚介類・菓子類・健康食品
住居品	4	食器・台所用品
光熱水品	4	電気
被服品	1	アクセサリー
保健衛生品	20	美容液・化粧品
教養娯楽品	10	パソコン・電話機・学習教材・楽器
車両・乗り物	7	自動車
土地・建物・設備	7	土地・戸建住宅・住宅設備
レンタル・リース・貸借	3	賃貸住宅の現状回復・カーリース
修理・補修	1	住宅設備保証サービス
金融・保険サービス	4	生命保険・自賠責保険・カードローン
運輸・通信サービス	8	鉄道チケット・Wi-Fi・携帯
内職・副業・ねずみ講	2	
教養・娯楽サービス	7	ゲーム課金・ライブチケット・サブスク
保健・福祉サービス	3	健康相談・脱毛エステ
役務その他	7	ねずみ駆除
他の相談	5	相隣トラブル・債権回収・借金

○契約・申込の有無

- ・既に契約・申込した・・・101
- ・まだ契約・申込していない・・・7
- ・不明・無関係・・・33

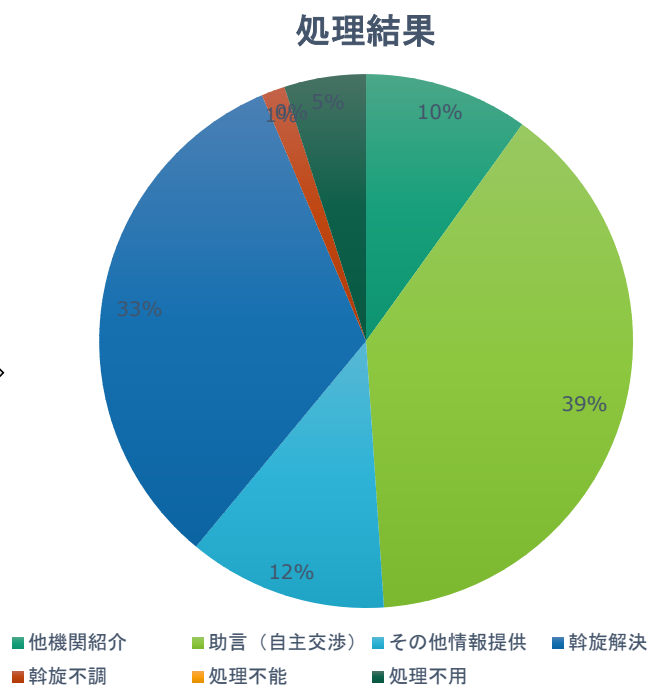
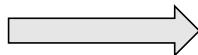
○契約購入金額

- ・～1000円未満・・・3
- ・～1万円未満・・・27
- ・～5万円未満・・・26
- ・～10万円未満・・・10
- ・～50万円未満・・・6
- ・～100万円未満・・・5
- ・～500万円未満・・・2
- ・1億円未満・・・1



○処理結果

- ・他機関紹介・・・14
- ・助言（自主交渉）・・・55
- ・その他情報提供・・・17
- ・斡旋解決・・・46
- ・斡旋不調・・・2
- ・処理不能・・・0
- ・処理不用・・・7



○令和5年度相談の多かったトラブル

- 定期購入
- 1回限りだと思って購入したら2回目が届き定期購入だと分かった。
 - 解約しようと思い電話するけどつながらない。
 - 動画サイトに出たきた広告を見ていつでもやめられると思っていたが3回受取らないとやめられない。
- 通信販売
- ネットで検索して見つけたサイトで、大幅に値引きされたソファを購入したが、連絡が取れず届くか分からない。
 - ネット通販で個人情報を入力し、クレジットカードで決済しようと思ったが入力する場所がなく、「注文確認」を押すと注文確定メールがきた。
 - 認知症の姉がTVショッピングで健康食品や化粧品を次々に購入して困っている。
- 定期購入
- 3日前から法律事務所から支払いの督促のメールが届くが心あたりがなく不安だ
 - 「〇〇からのお知らせ。お話したいことがある」と大手通信会社からメールがきたので表示されていた番号に電話をかけたら心当たりのない請求をされた。

広報あがの消費生活啓発掲載内容（令和5年4月号～令和6年3月号まで）

掲載月	テーマ
4月1日号	国税庁をかたった不審なショートメッセージやメールにご注意
4月15日号	通信販売を利用の際は最終確認画面を保存しましょう
5月1日号	18歳から一人で契約できる
5月15日号	身に覚えのない代引きの荷物に注意
6月1日号	高齢者の消費者被害を防ぐために
6月15日号	光回線をアナログ回線に戻せば料金が安くなるという勧誘にご注意ください
7月1日号	低価格で誘う換気扇等の電話勧誘に注意
7月15日号	通販サイトの偽物に警戒を
8月1日号	花火による子供の火傷に注意
8月15日号	電話で注文するときの定期購入の勧誘に注意
9月1日号	悪質な出会い系サイトに要注意
10月1日号	遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘に注意
11月1日号	旅行予約サイトは申込前によく確認
12月1日号	身に覚えのない代引きの荷物に注意
1月1日号	子供のゲーム高額課金に注意
2月1日号	携帯発電機やポータブル電源の事故に注意
2月15日号	災害に便乗した悪質商法に注意
3月1日号	中古車の売却トラブルに注意