

令和 6 年度
内子町消費生活相談状況

内子町消費生活相談窓口

【 I 令和 6 年度 消費生活相談の概要と特徴 】

1 相談件数と主な内容

令和 6 年度に相談窓口寄せられた消費生活相談件数は 61 件だった。
今年度もインターネットに関する相談が多い。主に光回線の契約だった。不要な定期購入の契約の相談も寄せられている。車や住宅、スマートフォンの製品トラブルなど、専門的な知識を要する相談が散見された。

個人事業主からの相談が増え、事業に関わる相談は対象外となるため、関係機関を紹介した。また、町外に住んでいる高齢者世帯の家族からの相談が増加し、福祉関係機関への繋ぎが必要だった。

令和 6 年 4 月に消費者安全確保地域協議会が設置され、福祉機関、警察等との情報共有、連携を行った。

2 相談者・契約者の年代

10 代から 90 代まで幅広い年齢層で相談が寄せられた。相談者、契約者共に 60 代以上の相談が半数を占めた。昨年度に比べ、30～40 代の相談が増加した。契約者が事業に関係する契約の場合は不明としたため不明が増加した。

3 相談方法

令和 6 年度は、来所による相談が 17 件、電話が 44 件であった。

4 販売購入形態

販売方法が明らかになっている中では、「通信販売」が最も多く、続いて「電話勧誘」「店舗購入」が多かった。

5 消費者啓発

町ホームページの消費生活相談で月に 1 回消費生活トラブル情報を配信した。
自治会総会で消費生活相談窓口の周知を行った。

6 消費者教育

今年度は幼児向け消費者教育として「危ないことや危ない場所に気付く」ことを主旨とした絵本の読み聞かせを幼稚園・保育園・認定こども園の 7 園で実施した。

学校向け消費者教育として、引き続き町内小学 6 年生への授業を 1 校実施した。

また、小学校新 1 年生に防犯絵本、小学 5 年生にインターネット利用の注意喚起リーフレット、中学 2 年生に対し消費生活に関するパンフレットを継続して配布した。

愛媛県から高校生への啓発講座の依頼があり、町内 1 校 3 年生を対象に、社会に出る前に消費生活トラブルの理解度を高める学習会を実施した。

20 歳の記念式では SNS に関する消費生活トラブル注意喚起パンフレットを配布した。

【 Ⅱ 相談受付詳細 】

1 相談件数推移と主な内容

令和 6 年度に相談窓口に寄せられた消費生活相談件数は 61 件だった。

今年度もインターネットに関する相談が多い。主に光回線の契約だった。不要な定期購入の契約の相談も寄せられている。車や住宅、スマートフォンの製品トラブルなど、専門的な知識を要する相談が散見された。

個人事業主からの相談が増え、事業に関わる相談は対象外となるため、関係機関を紹介した。また、町外に住んでいる高齢者世帯の家族からの相談が増加し、福祉関係機関への繋ぎが必要だった。

令和 6 年 4 月に消費者安全確保地域協議会が設置され、福祉機関、警察等との情報共有、連携を行った。

年度	件数
令和 2 年度	56
令和 3 年度	58
令和 4 年度	53
令和 5 年度	84
令和 6 年度	61

2 相談者・契約者の年代

10 代から 90 代まで幅広い年齢層で相談が寄せられた。相談者、契約者共に 60 代以上の相談が半数を占めた。昨年度に比べ、30～40 代の相談が増加した。契約者が事業に関係する契約の場合は不明としたため不明が増加した。

相談者

10 代	0	60 代	10
20 代	0	70 代	14
30 代	3	80 代	4
40 代	11	不明	3
50 代	10	団体	6
		合計	61

契約者

0～10 代	1	60 代	9
20 代	0	70 代	14
30 代	1	80 代	8
40 代	9	90 代	1
50 代	6	不明	12
		合計	61

3 相談方法

令和6年度は、来所による相談が17件、電話が44件だった。

4 販売購入形態

販売方法が明らかになっている中では、「通信販売」が最も多く、次いで「電話勧誘」「店舗購入」が多かった。

販売購入形態	件数
通信販売	18
電話勧誘	14
店舗購入	10
訪問販売	3
不明	16
合 計	61

5 相談処理結果

相談処理結果別の概要は、助言49%、あっせん20%、その他情報提供16%、処理不要8%、あっせん不調3%、他機関紹介2%、継続中2%だった。

処 理 概 要	
助言	30
あっせん	12
その他情報提供	10
処理不要	5
あっせん不調	2
他機関紹介	1
継続中	1
合計	61

6 救済金額

令和 6 年度の救済金（助言、あっせんを行った結果、回復・防止の救済に繋がったもの）は 3,371,397 円。

未然防止額（助言により被害を防止したもの）が 495,700 円。

救済金額（令和 5 年度）

救済内容	件数	回復額（円）
回復（クーリングオフでの回復も含む）	14	3,371,397
未然防止金額	1	495,700
未然防止金額不明分	9	0
合計	24	3,867,097

（注）回復…既に契約・申し込みしてしまった金額の全部もしくは一部が相談者に返金、または支払いを免れた金額。（クーリング・オフを含む）

未然防止金額不明分…助言等により被害を防止した相談だが、金額が不明なもの

7 消費者啓発・教育

今年度は幼児向け消費者教育として「危ないことや危ない場所に気付く」ことを主旨とした絵本の読み聞かせを幼稚園・保育園・認定こども園の 7 園で実施した。

学校向け消費者教育として、引き続き町内小学 6 年生への授業を 1 校実施した。

また、小学校新 1 年生に防犯絵本、小学 5 年生にインターネット利用の注意喚起リーフレット、中学 2 年生に対し消費生活に関するパンフレットを継続して配布した。

愛媛県から高校生への啓発講座の依頼があり、町内 1 校 3 年生を対象に、社会に出る前に消費生活トラブルの理解度を高める学習会を実施した。

20 歳の記念式では SNS に関する消費生活トラブル注意喚起パンフレットを配布した。

啓発回数と人数

年度	回数	人 数	備 考
令和 2 年度	1 回	106 人	高等学校生徒を含む
令和 3 年度	7 回	290 人	同上
令和 4 年度	8 回	130 人	幼・小・高等学校を含む
令和 5 年度	15 回	380 人	保・小・中・高等学校生徒含む
令和 6 年度	9 回	159 人	幼・保・小・高等学校生徒含む