

令和2年度（2020年度）

柏崎市消費生活センター 事業の概要

令和3年（2021年）6月

柏崎市市民活動支援課

目 次

I センターの概要	1
1 施設	1
2 事務分掌及び組織	1
II 消費者啓発事業	2
1 消費生活知識の普及活動	2
(1) 消費者教育「出前講座」	2
(2) 「広報かしわざき」への掲載	3
(3) 「柏崎市消費生活講演会」の開催	3
(4) 「新潟県特殊詐欺・悪質商法被害防止の日」啓発活動の実施	3
(5) 「消費者安全確保地域協議会」の開催	3
III 消費生活相談事業	3
1 令和2(2020)年度消費生活相談の受付状況について	3
(1) 各年度相談件数の推移	3
(2) 年度別相談種別の推移	3
(3) 令和2(2020)年度相談方法別件数	3
(4) 男女別の推移	3
(5) 年代別相談件数の推移	4
(6) 販売購入形態別件数の推移	4
(7) 相談内容	5
① 相談の多い商品・役務の品目【相談件数上位10品目】	5
② 相談の多い商品・役務上位10品目の中から主な相談内容	6
③ 若者(35歳以下)の主な相談【相談件数上位5品目】	9
④ 高齢者(65歳以上)の主な相談【相談件数上位5品目】	9
(8) 相談者への対応状況の推移	9
(9) 救済金額の状況	10
(10) 多重債務相談	10
① 多重債務相談件数の推移	10
② 多重債務・契約トラブル相談会	11
(11) 消費生活に関する調査及び情報収集活動	11
(12) 特殊詐欺相談件数の推移	11
(13) 経由相談	12
(14) 新型コロナ関連相談	12

I センターの概要

1 施設

- | | |
|-----------|--|
| (1) 名称 | 柏崎市消費生活センター |
| (2) 所在地 | 〒945-8511
柏崎市日石町2番1号（柏崎市役所 1階）
相談専用 TEL 0257-23-5355
FAX 0257-23-5355
事務室 TEL 0257-43-9139 |
| (3) 開設年月日 | 平成22年(2010年)4月1日 |
| (4) 相談時間 | 月曜日～金曜日 午前9時～午後4時
土曜日 午前9時～正午 |
| (5) 閉所日 | 日曜日、国民の祝日、年末年始(12月29日～1月3日) |

2 事務分掌及び組織 令和3年(2021年)4月1日現在

- | | |
|----------|---|
| (1) 事務分掌 | ・消費生活に関する相談及び苦情に関する事項
・消費生活に関する教育、知識の普及に関する事項
・その他消費生活に関する事項 |
| (2) 組織 | 柏崎市 市民生活部 市民活動支援課 消費生活センター |
| (3) 職員数 | 所長 1名(市民活動支援課長兼務)
副所長 1名
所員 3名(市民活動支援課職員兼務)
消費生活相談員 5名(交代勤務)
非常勤職員 1名 |

Ⅱ 消費者啓発事業

市民の消費生活の安定と向上に向け、消費者意識の高揚と合理的な消費生活の推進に役立つ情報や知識の普及を目的に、各種啓発活動を行っています。

1 消費生活知識の普及活動

(1)消費者教育「出前講座」

町内会、老人会の地域団体及び企業・団体などからの「出前講座」開催要請に応じて、消費生活センターの消費生活相談員が各地域に出向き、市民が悪質商法被害や消費生活トラブルにあわないためのトラブル事例の紹介や、情報提供等の注意喚起と消費者力アップに向けた啓発講座を開催しています。

令和2年2月以降、全庁的に新型コロナウイルス感染対策のため、啓発講座の開催は中止とさせていただいておりましたが、10月下旬から12月上旬にかけ2地区の団体より要請を受け、主催者に感染予防対策の確認を行い実施しました。

令和2年度(2020年度)「出前講座」開催状況

開催日	内容	主催者	人数	会場
10/26(月)	悪質商法に気をつけよう	米山台高砂会	31人	米山台福祉センター
12/17(木)	コロナウイルスと消費者被害	宮平コソコソ貯筋体操会	7人	宮平集会場

(2)「広報かしわざき」への掲載

「広報かしわざき」8月・11月・1月・2月号の「お知らせ」欄に季節性の強いトラブルや、直近に発生した新たなトラブル事例などの紹介を掲載しました。また、「広報かしわざき」の(各種相談)に消費生活センターの場所、相談時間、相談事項、受付電話番号などが紹介されています。

(3)「柏崎市消費生活講演会」の開催

柏崎市消費者協会との共催により、9月6日(日)に消費生活講演会を開催し、72人の方から参加いただきました。

(4)「新潟県特殊詐欺・悪質商法被害防止の日」啓発活動の実施

柏崎警察署と市において、年金支給日(偶数月)に合わせて、「新潟県特殊詐欺・悪質商法被害防止の日」の啓発活動を実施しました。

(5)「消費者安全確保地域協議会(消費契約トラブルに関する合同意見(情報)交換会)」の開催

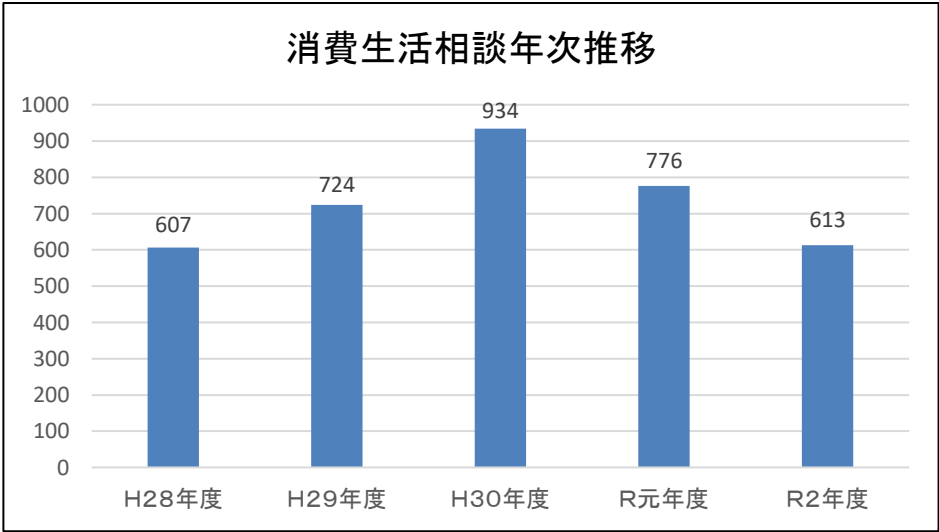
消費者(特に高齢者)の被害救済と被害の未然防止・拡大防止のための支援(つなぎ)体制を確立し、見守りを強化するため、12月14日(月)に警察、弁護士、社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生委員児童委員協議会及び市関連部署が一堂に会して意見交換会を行いました。なお、新たに労働者を取引主体とした新潟県労働金庫柏崎支店が新構成員として加わりました。

Ⅲ 消費生活相談事業

1 令和2年度(2020年度)消費生活相談の受付状況について

(1)各年度相談件数の推移

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
H28年度	44	51	48	46	57	60	60	56	38	57	36	54	607
H29年度	47	42	35	51	49	63	57	66	57	54	90	113	724
H30年度	76	72	97	133	79	78	80	77	57	38	61	86	934
R元年度	67	110	68	72	54	65	65	47	79	55	40	54	776
R2年度	59	64	57	51	42	54	61	38	51	55	34	47	613



本年度「相談件数」の合計は613件で、昨年度と比べて163件(21.0%)減少しました。

(2)年度別相談種別の推移

	H30年度	R元年度	R2年度
苦情相談	811	632	536
問合せ・要望	123	144	77
計	934	776	613

本年度「相談種別」相談件数の内訳は、苦情による相談が536件(87.4%)、問合せ・要望が77件(12.6%)でした。

(3)令和2年度(2020年度)相談方法別件数

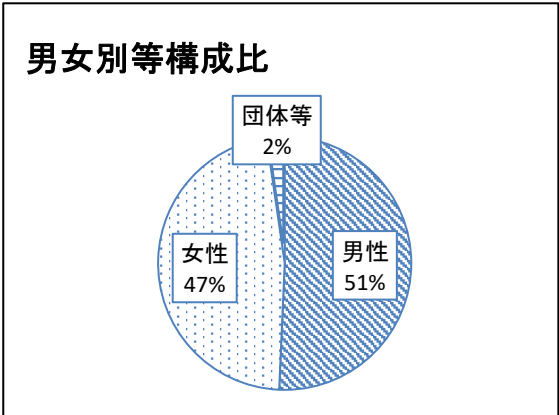
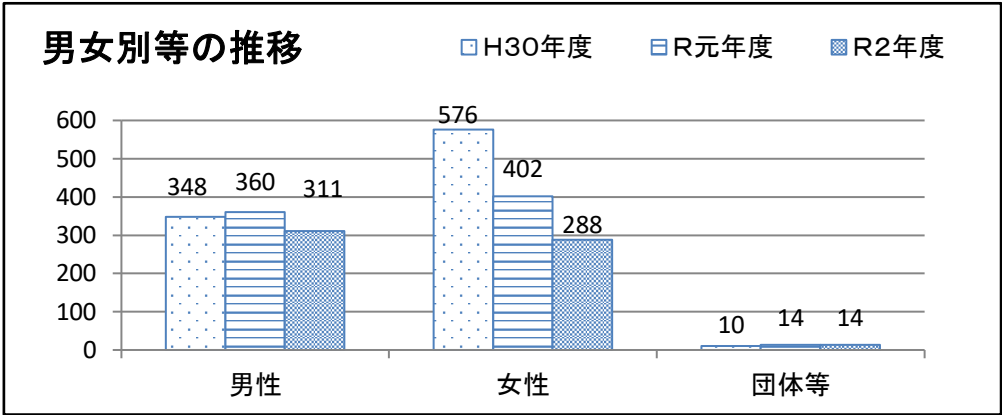
	来訪	電話	文書	計
苦情相談	168	366	2	536
問合せ・要望	17	60	0	77
計	185	426	2	613

本年度「相談方法別」相談件数の内訳は、来訪による相談が185件(30.2%)、電話426件(69.4%)でした。なお、文書2件(0.3%)についてはメール相談です。

(4)男女別等の推移

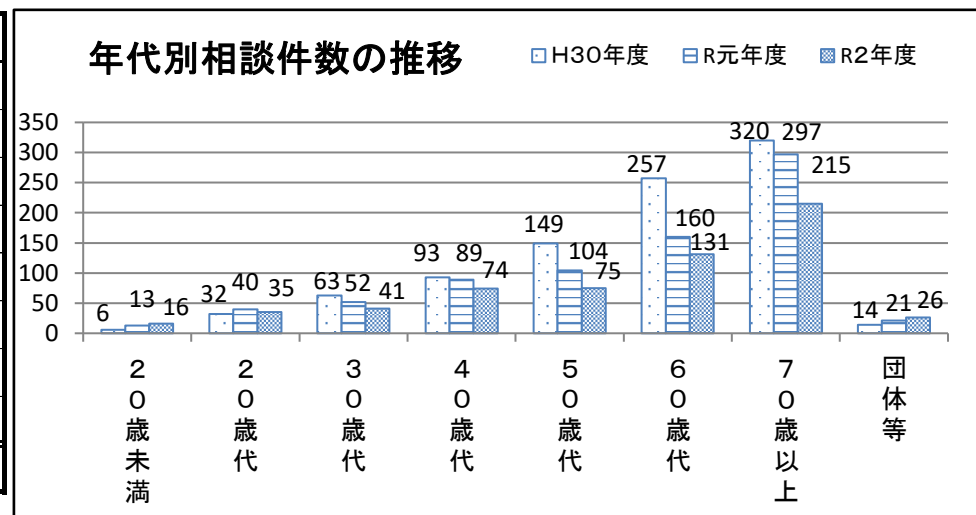
	H30年度	R元年度	R2年度
男性	348	360	311
女性	576	402	288
団体等	10	14	14
計	934	776	613

本年度「性別・団体等」相談件数の内訳は、男性が311件(昨年度比49件13.6%減少)、女性288件(同114件28.4%減少)のほか、団体12件、不明2件でした。



(5) 年代別相談件数の推移

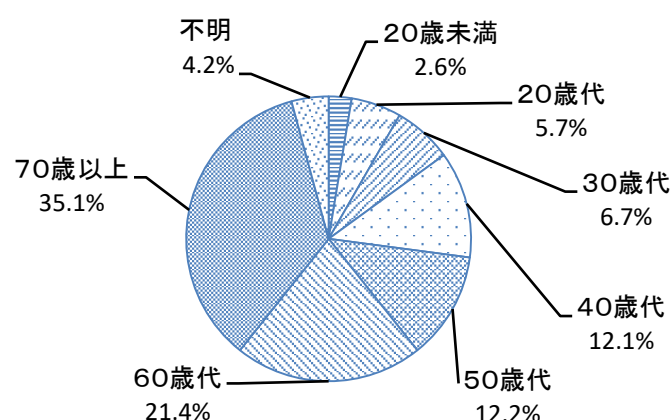
	H30年度	R元年度	R2年度
20歳未満	6	13	16
20歳代	32	40	35
30歳代	63	52	41
40歳代	93	89	74
50歳代	149	104	75
60歳代	257	160	131
70歳以上	320	297	215
団体等	14	21	26
計	934	776	613



本年度「年代別」相談件数の内訳は、相談の多い順に70歳以上215件(35.1%)、60歳代131件(21.4%)、50歳代75件(12.2%)、40歳代74件(12.1%)と例年通り年齢が増すごとに上位になりました。

しかし、平成29年秋以降急増していた高齢女性を主なターゲットとした架空請求ハガキが、令和元年度(年間152件)をピークに次第に減り、この1年間では僅か3件の相談にとどまり、これが主な要因となり70歳以上の相談件数は昨年度比111件減少(うち女性85件減少)となりました。

令和2(2020)年度年代別件数の構成比

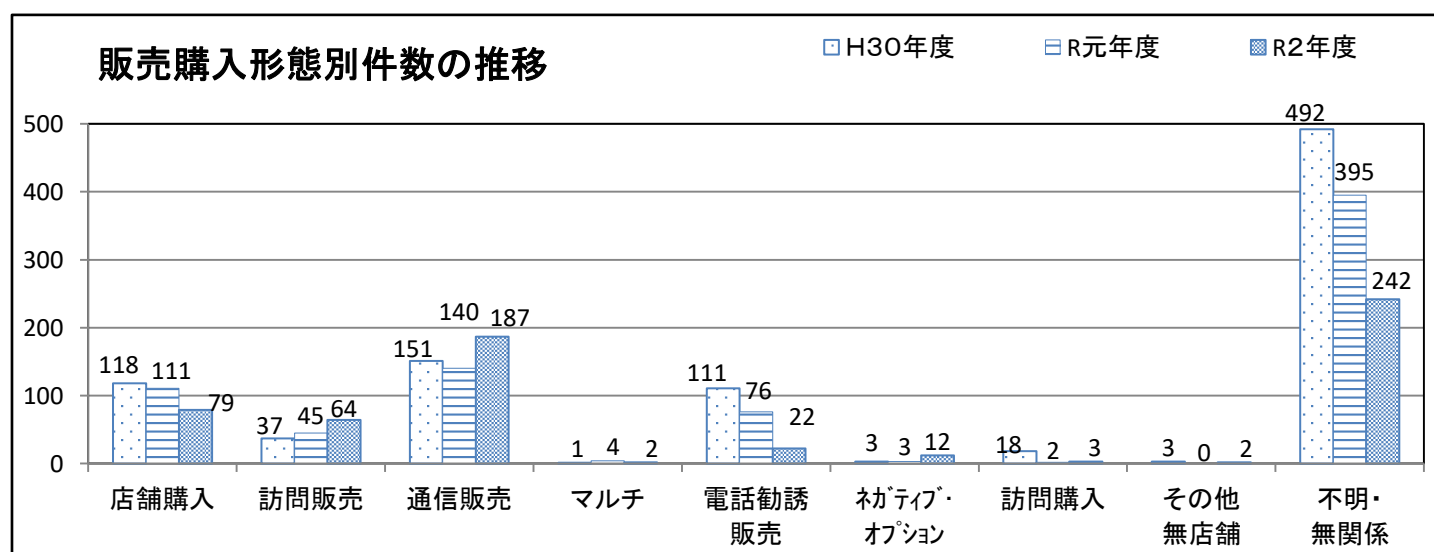


(6) 販売購入形態別件数の推移

	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	訪問購入	その他無店舗	不明・無関係	計
H30年度	118	37	151	1	111	3	18	3	492	934
R元年度	111	45	140	4	76	3	2	0	395	776
R2年度	79	64	187	2	22	12	3	2	242	613

特殊販売

本年度「販売購入形態別」相談件数の内訳は、特殊販売(訪問販売、通信販売、マルチ・マルチまがい、電話勧誘販売、ネガティブ・オプション、訪問購入、その他無店舗)は292件(昨年度比22件増加)、店舗購入79件(同32件減少)、不明・無関係242件(同153件減少)でした。



特殊販売の分類

訪問販売	家庭に訪問してきた業者と契約したもの。催眠商法、アポイントメントセールスを含む。
通信販売	通信手段(郵便、電話、インターネット等)を使って契約したもの。迷惑メール(覚えのない不当な請求等)。
マルチ・マルチマがい	ネズミ講、連鎖販売取引で契約したもの。
電話勧誘販売	業者が消費者に電話勧誘し、電話や郵便等で契約したもの。
ネガティブ・オプション	消費者が注文していないのに、業者が勝手に商品を送り付けるもの。
訪問購入	業者が自宅に訪問し、物品を買い取るもの。
その他無店舗	店舗ではないところで契約したもの。

(7)相談内容

①相談の多い商品・役務の品目【相談件数上位10品目】

順位	平成30年度	件数	令和元年度	件数	令和2年度	件数
1位	商品一般	356	商品一般	225	運輸・通信サービス	134
2位	運輸・通信サービス	161	運輸・通信サービス	138	商品一般	67
3位	金融・保険サービス	61	金融・保険サービス	57	金融・保険サービス	48
4位	教養娯楽品	36	教養娯楽品	36	保健衛生品	43
5位	食料品	30	食料品	35	教養娯楽品	32
6位	住居品	25	光熱水品	24	食料品	25
7位	光熱水品	25	保健・福祉サービス	24	住居品	23
8位	被服品	17	被服品	21	光熱水品	23
9位	レンタル・リース・貸借	17	工事・建築・加工	20	他の役務	22
10位	保健・福祉サービス	15	住居品	17	レンタル・リース・貸借	15
			他の役務	17	修理・補修	15

□…商品に関する相談

■…役務(サービス)に関する相談

本年度、昨年度に続く架空請求ハガキの激減から「商品一般」67件(10.9%)は「運輸・通信サービス」134件(21.9%)に最上位を譲り、「金融・保険サービス」48件(7.8%)、「教養娯楽品」32件(5.2%)、「食料品」25件(4.1%)とともに上位を占めましたが、新型コロナウイルス感染対策に係るマスク、消毒液、体温計等の「保健衛生品」43件(7.0%)が上位となったことが特筆されます。

商品の主な内容

商品一般	商品を特定できない相談
保健衛生品	マスク、美容液、化粧品、脱毛クリーム、育毛剤
教養娯楽品	新聞、書籍、電話機用品、パソコン
食料品	健康食品、飲料、魚介類、穀類
住居品	寝具類、消火器、電気製品
光熱水品	電気料金、ガス・水道料金

役務(サービス)の主な内容

運輸・通信サービス	架空請求、インターネット接続回線、出会い系サイト
金融・保険サービス	多重債務、生命・損害保険、投資
他の役務	結婚式、家事サービス、興信所、弁護士、司法書士
レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、車、無停電装置、入院衣類
修理・補修	屋根、外壁、トイレ、塀、車、パソコン

②相談の多い商品・役務上位10品目の中から主な相談内容

運輸・通信サービス(受付件数134件)

- ・スマートフォンでインターネット検索していたらアダルトサイトにつながり、表示されていた成人年齢確認をクリックしたところ登録完了となった。慌てて画面に表示されていた連絡先に電話を入れると、「36万円の金額請求が発生したので払う必要がある」と言われたが、何も利用していないのにクリックしただけで金額請求を受けることに納得がいかない。
- ・昨夜スマートフォンでニュースを見ていたところニュース内容とは異なる「アンケート調査」画面が出てきて、氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の個人情報を入力してしまった。その後、クレジットカード情報を入力する画面に切り替わったので、不審に思い入力しないで画面を閉じた。心配になりインターネットで調べると「フィッシング詐欺」と出てきた。個人情報を送信してしまったので、どうしたらいいか知りたい。
- ・スマートフォンで副業を検索していたら「1日10分作業するだけ」「放置していても収益が発生する」というサイトを見つけた。メッセージアプリで問い合わせたら「7,000円で情報商材を購入すればすぐにスタートできて、キャッシュバック制度もある」と言われ契約した。情報商材はスマートフォンで閲覧することができ、仕事の流れなどが書かれていたが、専門的な知識が必要な内容だった。その後電話で有料会員「講師がつかない安いコースと講師付き98,000円/月額コース」の説明を受けたが、お金がないことを伝え交渉したところ30,000円のお試し利用可となり、キャリア決済で支払った。しかし、知識がなくても大丈夫と説明されたのに、有料会員になっても稼げないし返金手続きもできそうもない。

商品一般(受付件数67件)

- ・大手宅配業者から「不在のため荷物を持ち帰った」と携帯電話にSMS(ショートメール)があった。すぐに表示されていた電話番号に電話をかけたが繋がらない。URLは大手宅配業者を思わせるが、よく見ると1文字異なるため相談に来た。
- ・郵便ポストに身に覚えのないビニール袋に入った荷物が入っていた。受取人の住所、氏名、電話番号は確かに自分に間違いないが、送り主は海外のようだ。どのように処分したらいいか。
- ・本日スマートフォンにSMSで大手通信販売会社の名前で「利用料金の確認がとれていない」という内容のメールが送信されてきた。通信販売会社から品物を購入したことはない。無視してもいいか。

金融・保険サービス(受付件数48件)

- ・SNSでわずかな投資額で儲けることができるFX取引の勧誘を受けた。この業者にメールで連絡を取れば詳しい内容を教えてくれるとのことから連絡し説明を受けた。投資は初めてで内容を理解できなかったが、利益は暗号資産で入金するという話を信じ指定された個人名義の口座に〇〇万円を振り込んだ。その後スマートフォンにアプリをダウンロードし業者から色々指南を受け取引をやってみたが、うまくいかなかった。解約したいと思いメールを送るが返信もない。インターネットでアプリの業者を調べると隣国のようだ。返金を受けるにはどうしたらよいか。
- ・以前から付き合いのあった証券会社が何度も訪ねて来て妻が会っていた。先日、高価な花束を持って訪ねて来たので妻に聞いたら、外国債券への投資勧誘を受け〇〇万円申し込んだという。また、私には相談をしなかったが、何らかの書類に実印を押したとも言っている。妻の手元には契約書など契約内容が分かる関係書類はなく、東欧国のカタログのようなものがあつた。妻が契約したのは3~4日前だと思うが、クーリング・オフできるか。
- ・10年前に外資系医療保険を契約した。一昨年がんを患い手術前に保険会社に問い合わせたところ「補償対象ではない」と言われた。当時は治療を優先していたため、それ以上は言及しなかった。その後、2度通院による放射線治療を受け、治療費が高額だったので再度保険会社に問い合わせたら、やはり拒否された。契約内容に「ケガ・病気で入院(含む日帰り)した場合、お支払いします。」と書かれているのに、騙されたような気持ちだ。弁護士に頼んでも徹底的に交渉したいと思っているが、どうだろうか。

保健衛生品(受付件数43件)

- ・今日、頼んでもいない荷物が届き開封すると「マスク5枚×2セット」と「お客様ご注文ありがとうございます。コロナ感染時期に少しでも助けになれば」という内容が書かれた文書が同封されていた。請求書などは入っていない。どのように対処すればいいか知りたい。
- ・支援施設の職員です。障がいのある未成年者が通信販売で体温計を注文して4日前に料金をコンビニで支払った。翌日商品を発送したとメールが届いたのに送られてこない。このまま待っていていいのか。相手先は海外の業者と思われるが社名等はわからない。
- ・主人がお試し価格の爪クリームをクレジット決済で注文した。1回限りのつもりで注文したが、先日2回目の商品が送られてきて定期購入だと知った。初回送付された納品書を確認したところ1ヵ月ごとに購入することになっており、3回以上の購入が明記されている。主人も確認不足を認めているが、こうした場合には必ず3回以上購入しないと解約できないのか。

教養娯楽品(受付件数32件)

- ・支援施設の職員です。訪問先の認知症高齢者宅の娘から「某団体の者が度々訪れ新聞を置いていく」と相談された。また、先日契約書のようなものを書かされたというので、高齢者宅に出向き探したが、請求書のようなものは見つからない。昨夜、高齢者の娘宛にその団体から電話があったが、何を言いたいのか意味不明だったとのこと。娘は団体の者が出入りするるのが怖いので訪問しないで欲しいと言っている。この旨をセンターから団体に伝えてほしい。
- ・4日前、インターネットで高級プランタが市価の3割程度だったので注文した。商品は入金確認後発送するとあったので、その日のうちに指定された銀行口座に振込み「入金したので確認してください」とメールを送った。しかし、相手からの返信がないので電話したら「この電話は現在使われていません」とガイダンスが流れた。詐欺にあったと思い銀行に相談したが「個人情報教えられない」と言われた。今考えれば振込み口座が個人名義であったことも不審。
- ・インターネットを検索していたら「電子タバコ購入価格1回限り10円」を見つけすぐ申し込みをした。その後、サイトの口コミ情報を見ると定期購入であることを知った。先日、2回目の商品が送られてきて9,878円の請求を受けた。高額な定期購入はやめたいと思い事業者電話するが繋がらない。取りあえずハガキで解約の申し出をしたが、具体的にどうしたらいいか聞きたい。

食料品(受付件数25件)

- ・先日大型量販店で貝を購入した。その日の夕食に調理して食べ、1時間くらい経ってから突然めまいや後頭部の頭痛、吐き気に襲われ下痢にもなった。妻も一緒に食べたので同じ症状が出たが、あまり多くは食べていなかったの私より軽かった。インターネットで調べると「中毒症状で死に至ることはない」と書いてあった。しばらく横になり翌朝には治り医者には行かなかった。レシートを持って量販店に症状を伝えたところ「医者の診断書はありますか」「ネットで調べただけですか」などとクレイマー扱いをされ、相手にされなかった。まだ家に食べ残しがあるので、保健所に届けるべきか。
- ・3日前、北海道の水産業者の男性からホタテ貝の電話勧誘があった。この時期、毎年同じ業者から購入しているので、いつもの業者と思い込み注文した。しかし、何気なく納品日を急がせたり、いつもの女性担当者と違うと思っていた矢先、毎年注文している業者から電話注文を受け、思い違いをしていたことが分かった。注文をキャンセルしたいが、どうしたらいいか。

住居品(受付件数23件)

- ・私は高齢の両親と同居しているが、日中は両親だけとなる。私が家に帰ると物干し竿セット一式があった。母に尋ねると「業者が訪ねて来て代金〇〇万円を払い購入した」とのこと。父は体調が悪く認知症の母が外で業者と話をし購入したらしい。物干し竿は不要で、しかも高額でクーリング・オフしたいが、領収書にある電話番号は使われていない番号で連絡できない。ただ、明日午後に古い竿を回収に来ると言っている。その時の対処を教えてください。
- ・昨日、男性の声で「羽毛布団の湿気検査で訪問しますので都合を聞かせてください」と電話があり了解した。電話を切った後、会社名と担当者名も名乗らなかった。不審に思い、今使っている羽毛布団の会社に確認すると、同社では「湿気検査はしていない」との回答であった。これから訪ねて来る者にどのように対処したらいいか教えてください。

光熱水品(受付件数23件)

- ・一昨年、携帯会社の新電力に切り替えた後、スマホアプリでこまめに電気代をチェックしている。いつもは1日数百円程度しかかからないのに、23日は27,127円、24日は24,090円と高額な代金になっていた。夫婦2人で暮らしており、この時期せいぜいエアコンの暖房を使用するくらいで、これほど急激に上がるのはおかしい。新電力のコールセンターに問い合わせたが、「地元の電力会社(送配電部門)に調べてもらう」という回答だけで、原因が分からなかった。この金額に納得できない。払わなければならないのだろうか。
- ・先程、電力会社の関係者を名乗る男性が訪ねてきた。社員証は確認していない。その男性から「特定のクレジットカードを持っている人に限り基本料金が660円安くなる」と言われたので、「カードは持っていないです」と断った。強引にプラン変更を迫ったりカードの勧誘を受けたわけではない。また「利用明細はメールで知らせる」といった説明も受けたが、紙ベースの明細が無くなるのは不安だ。男性は「また来ます」と言って帰ったが、電力会社と言われると無視できないので、ついドアを開けてしまう。ドア越しに断ってもいいものか。

他の役務(受付件数22件)

- ・パソコンのプリンターが故障した。サポートを受けようと検索したサイトのURLにアクセスしたところ、別の質問サイトにつながり指示されるままクレジットカード番号、メールアドレス、携帯電話番号を登録、料金500円はクレジットカードで決済した。後になって、メーカーのサポートが閉鎖されて、この質問サイトに代わり500円はトライアル期間の料金で、その期間が経過すると定額プランになることも分かった。インターネット上の口コミ情報もよくないので、次回以降解約したいが、どこにアクセスしたらいいか分からない。クレジットカードも変更したので、このまま放置してもいいか。

レンタル・リース・賃貸(受付件数15件)

- ・大学の学生課職員です。留学生がアパートに入居したばかりだが、新型コロナ感染関連でアルバイトがなくなり、家賃支払いに困り友達と一緒に住むためにアパート退去を望んでいる。アパート管理会社は首都圏にあり、契約はインターネットで申し込んだ。敷金礼金なしで月額家賃が他に比べて安かったのが飛びついたようだ。しかし、退去するには「2年縛り」があり、今解約すると違約金が〇〇万円かかる。本人は日本語も理解できるので契約書にサインしている。学生課から管理会社に連絡しているが、誠意ある対応をしてくれなくて困っている。

修理・補修(受付件数15件)

- ・先月、県内で数店舗を展開する中古車販売店から中古車を購入し代金は支払済である。1週間経過後に不具合が見つかり販売店に修理を依頼したところ、修理代が必要の一点張りで車は預けたままだ。担当者では話にならず責任者と交渉しようとしても応じてもらえない。購入時に保証期間は1年と確認しているが、保証書は車持ち込み時に販売店に渡してある。いくら中古車とはいえ購入してから1週間程度で不具合が発生し、その修理代を払うのは納得がいかない。

③若者(35歳以下)の主な相談【相談件数上位5品目】

順位	令和元年度	件数	相談内容
1位	運輸・通信サービス	21	出会い系サイト、副業、アダルトサイト、インターネット回線
2位	保健衛生品	8	脱毛クリーム、メガネ、マスク、体温計、歯磨き粉
3位	金融・保険サービス	7	多重債務、暗号資産(仮想通貨)、投資、クレジットカード
4位	他の相談	5	不審なメール、相隣関係、行政窓口対応、医療窓口対応
5位	レンタル・リース・貸借	4	賃貸アパート
5位	食料品	4	健康食品、筋肉増強サプリ



…商品に関する相談



…役務(サービス)に関する相談

本年度の若者(35歳以下)の相談件数は、73件(全体の11.9%)で、昨年度に比べ10件減少しました。
 ○コロナ禍での新しい生活様式の影響を受けて、インターネット通信販売に係るアダルトサイト情報及び出会い系・副業・動画配信サイトなどのデジタルコンテンツや、健康食品・化粧品・脱毛クリームなどの定期購入の相談が20歳未満を含む若年層に散見されました。
 ○男女別では、男性36件(49.3%)、女性37件(50.7%)とほぼ同数の相談状況で、特に男女を問わずデジタルコンテンツに係る相談(12件)が多く寄せられました。

④高齢者(65歳以上)の主な相談【相談件数上位5品目】

順位	令和元年度	件数	相談内容
1位	運輸・通信サービス	61	インターネット回線、テレビ受信障害、ケーブルテレビ
2位	他の相談	51	不審な電話、不審な訪問者、除雪関連、レジ袋、相続関係
3位	商品一般	33	架空請求、宅配便不在メール、不審なメール、不審な電話
4位	教養娯楽品	19	新聞、スマートフォン、書籍、パソコン、記念硬貨、腕時計
5位	金融・保険サービス	18	クレジットカード、多重債務、預金、生命保険、共済金



…商品に関する相談



…役務(サービス)に関する相談

本年度の高齢者(65歳以上)の相談件数は、286件(全体の46.7%)で、昨年度に比べ109件減少しました。
 ○不審な電話、インターネット接続回線(光回線・プロバイダなど)、宅配便不在メールを含む不審なメール、地域を特定したケーブルテレビ及びテレビ電波障害工事の相談のほか、特に今冬は豪雪の影響を受けた除雪関連の相談が一時的に集中しました。また、高齢者特有の身近な問題(健康・金・孤独)に関する相談も引き続き多く寄せられています。
 ○男女別(不明1件)では、男性146件(29件減少)女性139件(79件減少)でともに減少となりました。特に女性の大幅な減少は、高齢女性宛の架空請求ハガキが僅か3件に留まったことが主な要因となりました。

(8)相談者への対応状況の推移

	H30年度	R元年度	R2年度	R2年度 構成比
他機関紹介	64	52	14	2.3%
助言(自主交渉)	676	534	412	67.2%
その他情報提供	10	20	61	9.9%
斡旋一解決	70	64	60	9.8%
斡旋一不調	0	11	6	1.0%
処理不能	4	10	6	1.0%
処理不要	110	85	54	8.8%
計	934	776	613	100.0%

注:

○他機関紹介…センターの業務の範囲でない相談のため、本来機関を紹介した場合(例)賃金不払い労働基準監督署

○助言…センターが斡旋することなく、自主解決の方法をアドバイスした場合(例)クーリング・オフのやり方を助言

○その他情報提供…トラブル発生以前の照会等でアドバイスや情報提供をしても助言に該当しないもの

○処理不能…連絡不能等で処理できなくなったもの

○処理不要…情報提供など

本年度「相談者への対応状況」の中で、「他機関紹介」半減の一方で「その他情報提供」の割合が大幅な増加となった理由は、消費生活センターの相談処理業務の範囲内でない相談について、一切の処理をせず他機関に紹介した場合に限り「他機関紹介」を選択し、センターで相談した後に他機関に紹介している処理結果を「その他情報提供」としたことによるものです。今後も、消費者と事業者間の橋渡し役として、公正な取り組みに努めてまいります。

(9) 救済金額の状況

	救済金額合計		救済金額内訳					
			回復額		回復額 (クーリング・オフ額)		未然防止額	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
H30年度	39	13,056,405	14	2,755,598	6	5,230,400	19	5,070,407
R元年度	46	12,256,341	16	3,776,479	6	5,060,092	24	3,419,770
R2年度	60	23,111,100	10	1,248,964	9	12,241,636	41	9,620,500

注: 「回復額」: 既に契約した金額の全額、または一部が相談者に返金(免除)された。あるいは、役務の提供や商品等の交換により回復された金額。

「回復額(クーリング・オフ)」: クーリング・オフを根拠に返金、解約・解消された金額。

「未然防止額」: 相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額。(架空・ワンクリック請求を含む)

本年度、消費生活センターが「斡旋・解決」等により契約金額の全額、または一部返金(免除)、あるいは契約を締結せず支払わずに済んだ救済金額の総額は2,311万円(昨年度比14件1,086万円増加)となりました。なお、消費生活センターからの助言により自主交渉した相談者も多いことから、確認できる金額以上の救済金額があるものと考えられます。

(10) 多重債務相談

消費生活センターに寄せられた多重債務相談は、特定日に限らず日常的に消費生活相談員が相談者の実情を聞き取り、債務の整理に必要な解決方法の助言や、解決に必要な専門機関を紹介しています。

① 多重債務相談件数の推移

年度	件数	相談の特徴
H30年度 (2019年度)	22	相談件数は昨年度に比較して減少しました。年代別相談件数では60歳以上(8件 男性5女性3)及び40～50歳代(8件 男性7女性1)からの相談が大幅に増加した半面、30歳代5件(男性5)で女性からの相談が0件でした。本年度の特徴としては、中高齢者層(50歳以上)からの生活管理面から生ずる生活補填としての債務過多相談が多く見受けられました。また、若年層からの表立った相談は少ないものの、安易なクレジットカード利用(リボ払い契約)による返済、および支払い苦が水面下に漂っています。
令和元年度 (2020年度)	26	相談件数は昨年度に比較して増加しました。年代別相談件数では39歳以下が3件増加の9件(男性8女性1)。また60歳以上も1件増加の9件(男性2女性7)でしたが、40～50歳代については8件(男性8女性0)と横ばいでした。本年度の特徴としては、若年層で学生ローン及びクレジットカード(リボ払い)の複数枚利用。中高齢者層では収入減少(転職および病気療養など)による債務整理。また、高齢者層では生活費補填として利用した債務総額は決して多くはないものの、年金収入からの返済に苦しむ相談が多く寄せられました。
令和2年度 (2021年度)	19	相談件数は昨年度に比較して7件の減少でした。年代別相談件数では若年層(20～30歳代)及び高齢者層(60歳以上)からの相談が減少、しかも少額債務(カードローン・クレジット決済等)の内容が目立ちました。その一方で中間層(40歳代)では相談が急増し全体の37%を占めました。働き盛りの中間年齢層にあつては、コロナ禍での収入減少の影響が大きく、クレジット決済やカードローン利用増に伴う返済難(含む住宅ローン)の相談が散見されました。なお、その他の特徴として、政府の新型コロナウイルス感染対策として全世帯に支給した「特別定額給付金」や、収入減による生活費にあてる「緊急小口資金」の返済緩和策、暮らし立て直しのための「総合支援資金」など県の福祉関連団体を相談窓口とした特例貸付制度の恩恵が、全体の相談減少に結びついたものと思われます。

②多重債務・契約トラブル相談会

本年度も隣接する刈羽村との共催で「多重債務・契約トラブル」及び「心の健康問題」について、専門家である弁護士による直接アドバイス、また臨床心理士による精神面のケアなどストレス解消に向けたアドバイスをを行う「無料相談会」を実施しました。

	開催日時	相談内容	会場
多重債務相談会	令和2(2020)年12月6日(日)午前10時～12時	・多重債務相談 ・契約トラブル ・心の健康相談	柏崎市消費生活センター 相談室

(11)消費生活に関する調査及び情報収集活動

市内量販店を対象に、消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法及び電気用品安全法のいわゆる表示三法に基づいた、家電用品や消費生活用製品の立入検査を実施しました。

(12)特殊詐欺相談件数の推移

特殊詐欺種類	H30件数	R元件数	R2件数	構成比	相談内容
オレオレ詐欺	1	2	1	1.5%	
架空請求詐欺	351	181	26	39.4%	サイト利用料、不審なメール
融資保証金詐欺	0	0	0	0.0%	
還付金等詐欺	2	0	0	0.0%	
金融商品等取引名目の詐欺	1	0	0	0.0%	
ギャンブル必勝法情報提供名目の詐欺	1	0	0	0.0%	
異性との交際あっせん名目の詐欺	0	0	1	1.5%	不審な電話
その他の特殊詐欺	24	19	38	57.6%	宅配便不在メール、フィッシング詐欺、宝くじ
計	380	202	66	100.0%	

本年度の特殊詐欺相談は66件(昨年度比136件減少)でした。この特殊詐欺の動向を昨年度と比較すると、宅配便不在メールを含む不審なメールが増加した一方で、身に覚えのない架空請求詐欺が26件と昨年度比155件(86%)の大幅減少となりました。この主な要因は、高齢女性を狙った架空請求ハガキの相談が前年度の152件から3件に減り、8月以降ゼロになったことが特筆されます。

特殊詐欺の分類

オレオレ詐欺	親族や会社の上司、警察官などの公務員を装い、トラブルの示談金や借金の返済などの名目で、現金を預金口座等に振り込ませたり、指定場所に郵送させるなどして現金をだまし取る詐欺。
架空請求詐欺	不特定多数の人にハガキやメールを送りつけ、裁判費用や投資金返還手数料、有料サイトの登録料や退会料など、架空の事実に基づいた支払い請求で現金をだまし取る詐欺。
融資保証金詐欺	実際に融資をしないのに、融資する内容の文書をFAX等で送りつけ、融資を申し込んだ人から供託金や手数料などの名目で現金をだまし取る詐欺。
還付金等詐欺	税務署や自治体職員を装って、医療費や税金等の還付などに必要な手続きをATMで行うと言って誘導し、ATMの操作を教えるふりをしてしながら犯人の口座に送金させて現金をだまし取る詐欺。
金融商品等取引名目の詐欺	電話で「必ず儲かる」「あなたしか買えない」「高値で買い取る」等うそを言って未公開株や社債、会員権、外国通貨などの購入を勧め、購入代金の名目で現金をだまし取る詐欺。
ギャンブル必勝法情報提供名目の詐欺	雑誌やメールなどで「パチンコ必勝法」「競馬必勝法」などと表示して顧客を募集し、虚偽の情報を提供して情報提供料などの名目で現金をだまし取る詐欺。
異性とのあっせん名目の詐欺	雑誌やメールなどで「恋人紹介」などと表示して顧客を募集し、申し込んだ人から紹介料や保証料などの名目で現金をだまし取る詐欺。
その他の特殊詐欺	上記以外の特殊詐欺。

(13) 経由相談

	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)
行政(市役所関連部署)	10	12	15
地域包括センター	8	7	7
民生・児童委員協議会	1	4	5
警察・病院・大学等	2	3	1
企業・団体(社協)	7	11	10
合計	28	37	38

柏崎市消費生活センターでは、高齢者消費者被害を防止するために管内の警察署生活安全課、弁護士事務所、社会福祉協議会、地域包括支援センター、介護高齢課、福祉課を構成員とする合同意見(情報)交換会を年1回開催しておりました。その後、消費者安全法に規定される地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会」の機能を兼ね備えた交換会として平成29年(2017年)10月再構築し、現在では民生委員児童委員協議会(令和元年度)および新潟県労働金庫柏崎支店(令和2年度)も構成員に加わった見守りネットワークの充実が図られ、今後も様々な情報共有を通じた経由相談の増加に努めていきます。

(14) 新型コロナ関連相談

本年度、コロナ禍での「新しい生活様式」の影響として、店舗購入の相談が減少し、健康食品や化粧品など「お試し価格〇〇円」と通常より低価格をうたった定期購入や、マスクなど身の回り品の「送り付け」「商品が届かない」「粗悪品が届いた」といった通信販売の相談が多く見受けられました。その他にもコロナ対策のためのアンケート調査、結婚式場キャンセル、帰省困難、安否確認など様々な相談が年齢を問わず寄せられました。

