

令和 3 (2021) 年度消費生活センターへの相談状況 —相談件数は 526 件、斡旋解決による救済額は 805 万円

消費生活センターは、多種多様な相談が寄せられている中、事業者との「斡旋・解決」に努め、契約金額の全部または一部返金などに貢献しています。

また、当センターが事務局である柏崎市消費者安全確保地域協議会では、必要に応じて構成員間で見守り対象者に関する情報を共有し、消費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、見守りを強化しています。

この他にも、民法改正に伴う成年年齢の引き下げ（令和 4 (2022) 年 4 月施行）を受け、同協議会構成員である新潟県労働金庫柏崎支店と協働し、学生を対象とした啓発活動に取り組んでいます。



(独)国立病院機構新潟病院附属看護学校での啓発活動(令和 4(2022)年 5 月 2 日)

1 相談受け付け状況など

(1) 令和 3 (2021) 年度の主な相談の傾向

相談件数は、前年度の 613 件と比べて 87 件減少(-14.2%)の 526 件です。全体の相談件数は減少しましたが、多重債務に関する相談は、前年度の 19 件と比べて 14 件増加(+73.7%)の 33 件でした。このうちヤミ金融利用者の相談が 3 件含まれています。多重債務の原因は、主に「新型コロナウイルス感染拡大に伴う収入減少による生活費の補填」や「うつ病等心身障害による職場離脱」です。

(2) 令和 3 (2021) 年度の相談者への対応状況

ア 相談者の自主的な交渉の支援を目的とした「助言」が全相談件数の 63.9% (336 件)を占め、次いで「斡旋・解決」16.0% (84 件)、「その他情報提供」6.1%(32 件)でした。

イ 消費生活センターが事業者との「斡旋・解決」などにより契約金額の全部または一部が返金・免除された金額および契約を締結せず支払わずに済んだ金額などの救済金額の総額は 56 件、805 万円(前年度比 4 件、1,506 万円減少)でした。

なお、消費生活センターの「斡旋・解決」に限らず「助言」などにより自主交渉(クーリング・オフなど)に取り組んだ相談者も多く、確認できる金額以上に救済金額があるものと推察できます。

2 消費生活知識の普及・活動

消費者被害防止啓発講座（出前講座） 20回実施 参加者 285人

3 相談体制

(1) 相談員

1日2人（交代勤務）体制

(2) 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

電話：0257-23-5355

【資料】

1 各年度別相談件数

年度 項目	平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	構成比 (%)	対前 年比 (%)
苦情相談	623	811	632	536	459	87.3	85.6
問い合わせ ・要望	101	123	144	77	67	12.7	87.0
計	724	934	776	613	526	100.0	85.8

2 年代別相談件数（契約者）

年度 年齢区分	平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	構成比 (%)	対前 年比 (%)
20歳未満	10	6	13	16	5	1.0	31.3
20歳代	40	32	40	35	42	8.0	120.0
30歳代	64	63	52	41	33	6.3	80.5
40歳代	73	93	89	74	69	13.1	93.2
50歳代	105	149	104	75	71	13.5	94.7
60歳代	197	257	160	131	107	20.3	81.7
70歳代以上	219	320	297	215	179	34.0	83.3
不明	16	14	21	26	20	3.8	76.9
計	724	934	776	613	526	100.0	85.8

3 販売購入形態別相談件数

年度 販売形態	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	マルチ 商法	電話勧 誘販売	ネガティ ブ・オブ ション	訪問 購入	その他 無店舗	不明・ 無関係
平成29年度 (2017年度)	123	38	163	8	66	6	9	2	309
平成30年度 (2018年度)	118	37	151	1	111	3	18	3	492
令和元年度 (2019年度)	111	45	140	4	76	3	2	0	395
令和2年度 (2020年度)	79	64	187	2	22	12	3	2	242
令和3年度 (2021年度)	82	52	154	6	32	9	8	1	182

※その他の事業概要は、市ホームページをご覧ください。

https://www.city.kashiwazaki.lg.jp/kurashi_tetsuzuki/sumai_seikatsu/shohiseikatsu/2/32569.html