

## 令和 4 (2022) 年度消費生活センターへの相談状況 —相談件数は 589 件、斡旋解決による救済額は 1,171 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、契約金額の全額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、消費者の被害の未然防止・拡大防止と被害救済のための支援（つなぎ）体制を確立し、見守りを強化しています。

### 1 相談受け付け状況など

#### (1) 令和 4 (2022) 年度の主な相談の傾向

相談件数は、前年度の 526 件と比べて 63 件増加(12.0%)の 589 件です。これは 60 歳代女性に急増した還付金詐欺の相談・情報提供が、前年度の 5 件から 44 件増加の 49 件となったことが要因と考えられます。

年齢別では、50 歳代が 98 件、60 歳代が 144 件、70 歳以上が 174 件と高齢になるほど増加傾向にあります。

#### (2) 令和 4 (2022) 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 66.6%(392 件)を占め、次いで「処理不要（還付金詐欺に関する情報提供）」14.6%(86 件)、「斡旋・解決」10.2%(60 件)、「その他情報提供」3.7%(22 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額または一部が返金、免除された救済金額の総額は 36 件、1,171 万円(前年度比 20 件減少、366 万円増加)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）

17 回実施、受講者 400 人

新潟県立柏崎常盤高等学校での啓発活動  
(令和 4(2022)年 10 月 17 日)



### 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)	令和4年度 (2022年度)	構成比 (%)	対前 年比 (%)
苦情相談	811	632	536	459	526	89.3	114.6
問い合わせ ・要望	123	144	77	67	63	10.7	94.0
計	934	776	613	526	589	100.0	112.0

#### 2 年代別相談件数（契約者）

年度 年齢区分	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)	令和4年度 (2022年度)	構成比 (%)	対前 年比 (%)
20歳未満	6	13	16	5	10	1.7	200.0
20歳代	32	40	35	42	41	7.0	97.6
30歳代	63	52	41	33	40	6.8	121.2
40歳代	93	89	74	69	58	9.8	84.1
50歳代	149	104	75	71	98	16.6	138.0
60歳代	257	160	131	107	144	24.5	134.6
70歳代以上	320	297	215	179	174	29.5	97.2
不明・団体など	14	21	26	20	24	4.1	120.0
計	934	776	613	526	589	100.0	112.0

#### 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・ オプシ ョン	訪問 購入	その他 無店舗	不明・ 無関係	計
平成30年度	118	37	151	1	111	3	18	3	492	934
令和元年度	111	45	140	4	76	3	2	0	395	776
令和2年度	79	64	187	2	22	12	3	2	242	613
令和3年度	82	52	154	6	32	9	8	1	182	526
令和4年度	105	22	178	4	23	1	11	0	245	589

※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/soshikiichiran/shiminseikatsubu/shiminkatsudoshien/ka/3/7/1/32564.html>