

令和 5 (2023) 年度消費生活センターへの相談状況
—相談件数は 567 件、斡旋・解決による救済額は 1,268 万円

消費生活センターは、多種多様な相談を受け付け、事業者との「斡旋・解決」に努めて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、同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 5 (2023) 年度の主な相談の傾向

	相談件数	相談件数が減少したと考えられる要因	
		通信販売	還付金詐欺
令和 4(2022)年度	589 件	178 件	49 件
令和 5(2023)年度	567 件	151 件	31 件
増減	-22 件	-27 件	-18 件

(2) 令和 5 (2023) 年度の相談者への対応状況

	助言	斡旋・解決	処理不要 (※)	他機関紹介	その他	計
令和 4(2022)年度	392 件 (66.6%)	60 件 (10.2%)	86 件 (14.6%)	16 件 (2.7%)	35 件 (5.9%)	589 件
令和 5(2023)年度	399 件 (70.4%)	64 件 (11.3%)	58 件 (10.2%)	23 件 (4.1%)	23 件(4%)	567 件
増減	7 件	4 件	-28 件	7 件	-12 件	-22 件

※ 処理不要…還付金詐欺に関する情報提供など

(3) 令和 5 (2023) 年度の救済金額の状況

	救済件数	救済金額
令和 4(2022)年度	36 件	11,717,694 円
令和 5(2023)年度	36 件	12,684,288 円
増減	0 件	966,594 円

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）

23 回実施、受講者 487 人



県立柏崎常盤高等学校での啓発活動
 (令和 5(2023)年 11 月 8 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

電話番号：0257-23-5355

【資料】

1 各年度別相談件数

年度 項目	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)	令和5年度 (2023年 度)	構成比 (%)	対前 年比 (%)
苦情相談	632	536	459	526	477	84.1	90.7
問い合わせ ・要望	144	77	67	63	90	15.9	142.9
計	776	613	526	589	567	100.0	96.3

2 年代別相談件数（契約者）

年度 年齢区分	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)	令和5年度 (2023年 度)	構成比 (%)	対前 年比 (%)
20歳未満	13	16	5	10	11	2.0	110.0
20歳代	40	35	42	41	25	4.4	61.0
30歳代	52	41	33	40	28	4.9	70.0
40歳代	89	74	69	58	49	8.6	84.5
50歳代	104	75	71	98	93	16.4	94.9
60歳代	160	131	107	144	107	18.9	74.3
70歳代以上	297	215	179	174	216	38.1	124.1
不明・団体等	21	26	20	24	38	6.7	158.3
計	776	613	526	589	567	100.0	96.3

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
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
令和5年度	92	33	151	3	23	2	13	2	248	567

※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/shiminkatsudoshienka/3/7/1/32564.html>