

令和元年度（2019年度）

柏崎市消費生活センター 事業の概要

令和2年（2020年）6月

柏崎市市民活動支援課

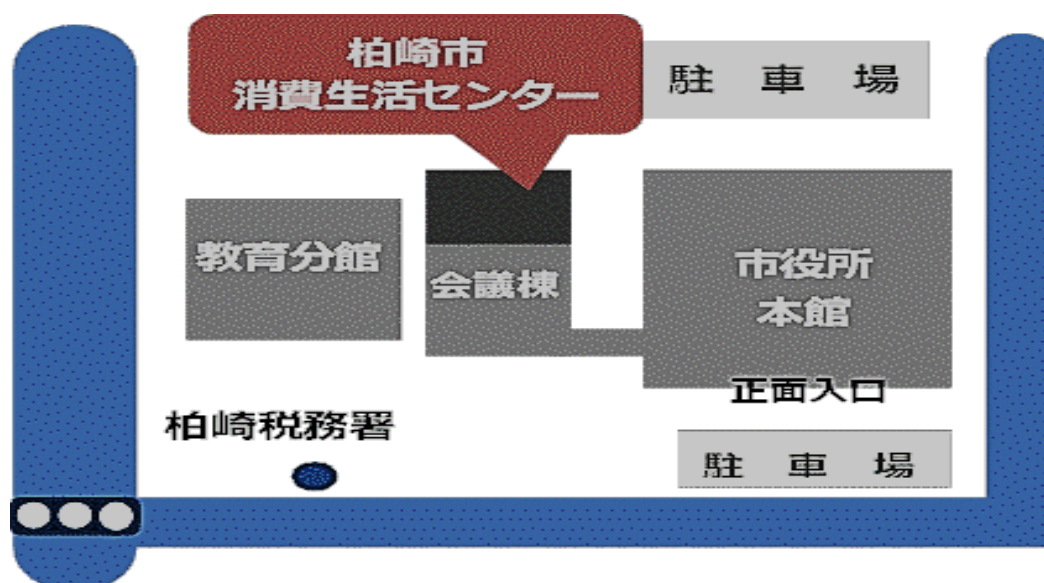
目 次

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	令和元(2019)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	3
(2)	年度別相談種別の推移	3
(3)	令和元(2019)年度相談方法別件数	3
(4)	男女別の推移	4
(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)	令和元(2019)年度契約・購入金額、既支払額、救済金額	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

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
柏崎市中央町5番50号(柏崎市役所本館会議棟 1階)
相談室 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)
(6)センター位置図



2 事務分掌及び組織 令和2年(2020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) |
| 事務職員 | 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、老人会の地域団体および企業・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を講師として派遣し、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。

しかし、令和2年(2020年)2月以降、全庁的な新型コロナウイルス対策のため啓発講座(含む予約済)の開催は中止とさせて頂いております。

令和元年度(2019年度)「出前講座」開催状況

No.	開催日	内容	主催者	受講者数	会場
1	4/8(月)	悪質商法に気をつけよう	にしなかの郷①	12人	春日公会堂
2	4/17(水)	同世代のトラブル事例など	新潟工科大学	170人	新潟工科大学
3	4/18(木)	悪質商法に気をつけよう	にしなかの郷②	13人	藤元町集会場
4	4/26(金)	悪質商法に気をつけよう	にしなかの郷③	7人	下大新田集会場
5	5/14(火)	悪質商法に気をつけよう	にしなかの郷④	10人	山本公会堂
6	5/22(水)	悪質商法に気をつけよう	にしなかの郷⑤	8人	下原公会堂
7	7/1(月)	悪質商法に気をつけよう	上藤井老人クラブ藤美会	26人	上藤井開発センター
8	7/20(土)	消費者被害	柏崎市社会福祉協議会	18人	柏崎市総合福祉センター
9	8/28(水)	悪質商法に気をつけよう	岡田おひさまの会	20人	岡田集落センター
10	9/2(月)	悪質商法に気をつけよう	げんきかい	27人	岡野町集落センター
11	9/8(日)	悪質商法に気をつけよう	鶺鴒川町敬老会	22人	まちから
12	9/10(火)	悪質商法に気をつけよう	かしわざき和灯の会	14人	柏崎エネルギーホール
13	9/11(水)	悪質商法に気をつけよう	かたこの里	21人	宮ノ下集落センター
14	9/16(月)	悪質商法に気をつけよう	比角7区町内会	20人	白竜会館
15	9/29(日)	悪質商法に気をつけよう	安田町町内会	30人	安田町公民館
16	10/27(日)	悪質商法に気をつけよう	朝日が丘町内会敬老会	21人	朝日が丘集会場
17	11/2(土)	悪質商法に気をつけよう	桜木町町内会	30人	桜木町公会堂
18	11/29(金)	高齢者詐欺の実態と被害にあわないための対策	高齢者福祉部会	30人	市役所第6会議室
19	12/8(日)	悪質商法に気をつけよう	二田友の会	50人	ふれあい交流館
20	12/11(水)	悪質商法に気をつけよう	さくら会	25人	高浜保育園跡地
			計20回	574人	

(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」の最終ページ(各種相談)に消費生活センターの場所、相談日時、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市との共催により、9月7日(土)に消費生活講演会を開催し、125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」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

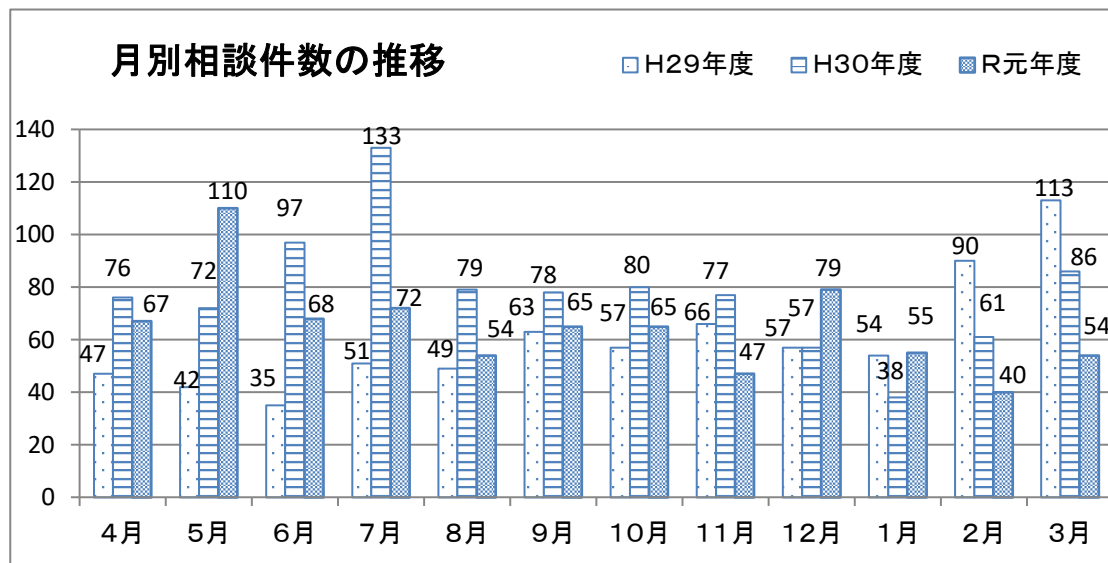
消費者(特に高齢者)の被害救済と被害の未然防止・拡大防止のための支援(つなぎ)体制を確立し、見守りを強化するため、11月15日(金)に警察、弁護士、社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生委員児童委員協議会及び市関連部署が一堂に会して意見交換を行いました。

Ⅲ 消費生活相談事業

1 令和元年度(2019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
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



本年度「相談件数」の合計は776件で、昨年度と比べて158件(16.9%)減少しました。

(2)年度別相談種別の推移

	H29年度	H30年度	R元年度
苦情相談	623	811	632
問合せ・要望	101	123	144
計	724	934	776

本年度「相談種別」相談件数の内訳は、苦情による相談が632件(81.4%)、問合せ・要望が144件(18.6%)でした。

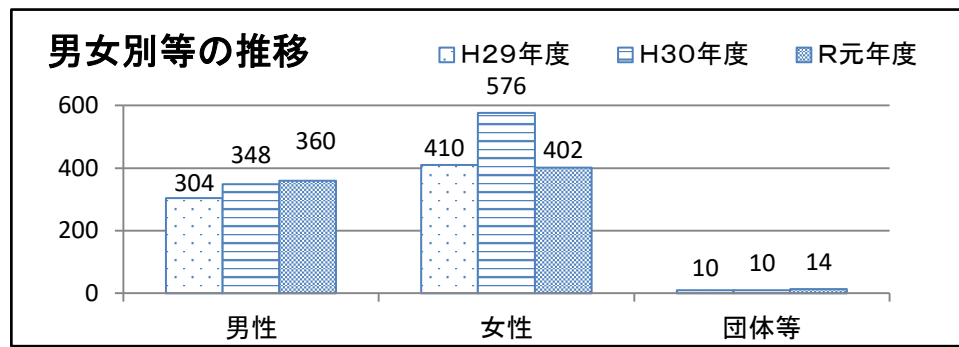
(3)令和元年度(2019年度)相談方法別件数

	来訪	電話	文書	計
苦情相談	268	358	6	632
問合せ・要望	53	91	0	144
計	321	449	6	776

本年度「相談方法別」相談件数の内訳は、来訪による相談が321件(41.4%)、電話449件(57.8%)、文書6件(0.8%)でした。

(4) 男女別等の推移

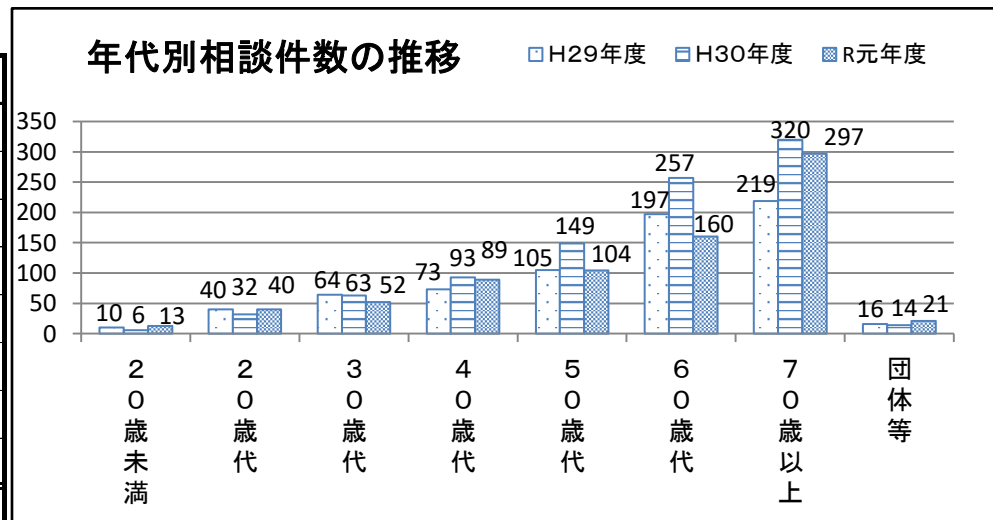
	H29年度	H30年度	R元年度
男性	304	348	360
女性	410	576	402
団体等	10	10	14
計	724	934	776



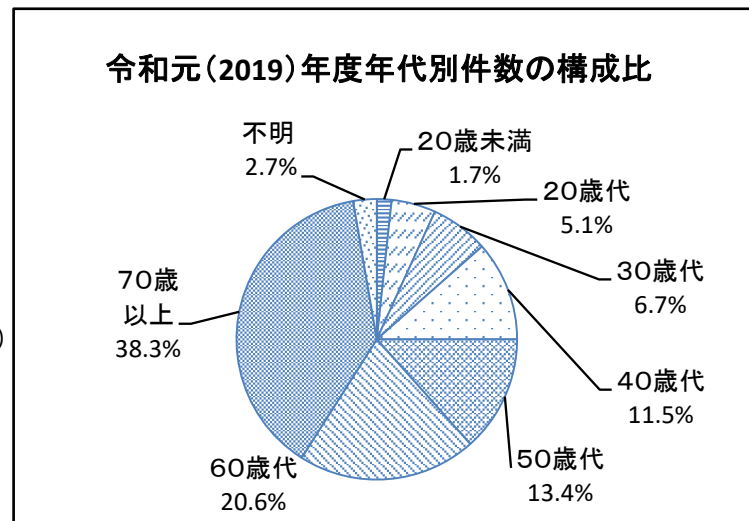
本年度「性別・団体等」相談件数の内訳は、男性が360件(昨年度比12件3.4%増加)、女性402件(同174件30.2%減少)のほか、団体等9件、不明5件でした。

(5) 年代別相談件数の推移

	H29年度	H30年度	R元年度
20歳未満	10	6	13
20歳代	40	32	40
30歳代	64	63	52
40歳代	73	93	89
50歳代	105	149	104
60歳代	197	257	160
70歳以上	219	320	297
団体等	16	14	21
計	724	934	776



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297件(38.3%)、60歳代160件(20.6%)、50歳代104件(13.4%)、40歳代89件(11.5%)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架空請求ハガキの減少に伴い、女性からの相談が70歳以上(昨年度比24件減少)、60歳代(同89件減少)、50歳代(同38件減少)ともに大幅な減少となりました。

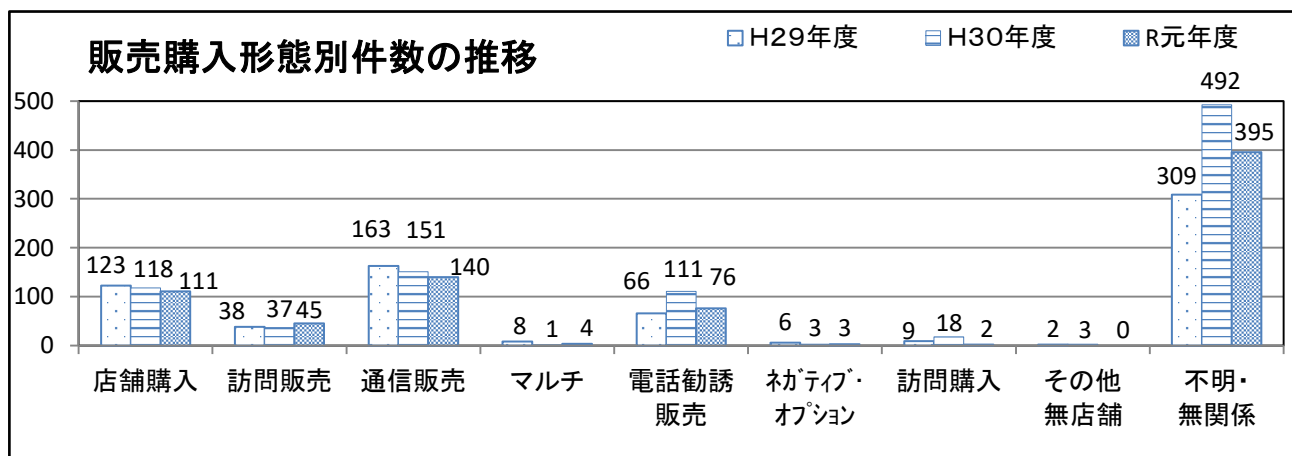


(6) 販売購入形態別件数の推移

	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
H29年度	123	38	163	8	66	6	9	2	309	724
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

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270件(昨年度比54件減少)、店舗購入111件(同7件減少)、不明・無関係395件(同97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・マルチまがい	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29年度	件数	平成30年度	件数	令和元年度	件数
1位	商品一般	189	商品一般	356	商品一般	225
2位	運輸・通信サービス	141	運輸・通信サービス	161	運輸・通信サービス	138
3位	金融・保険サービス	60	金融・保険サービス	61	金融・保険サービス	57
4位	教養・娯楽品	47	教養・娯楽品	36	教養・娯楽品	36
5位	食料品	29	食料品	30	食料品	35
6位	他の役務	21	住居品	25	光熱水品	24
7位	土地・建物・設備	15	光熱水品	25	保健・福祉サービス	24
8位	住居品	14	被服品	17	被服品	21
9位	保健衛生品	14	レンタル・リース・貸借	17	工事・建築・加工	20
10位	保健・福祉サービス	14	保健・福祉サービス	15	住居品	17
	レンタル・リース・貸借	14			他の役務	17

□ …商品に関する相談

■ …役務(サービス)に関する相談

○本年度は架空請求ハガキ(法務省などをかたり総合消費料金などと称した請求)が急減しましたが、やはり「商品一般」が一番多く225件(29.0%)、次いで「運輸・通信サービス」138件(17.8%)、「金融・保険サービス」57件(7.3%)、「教養・娯楽品」36件(4.6%)、「食料品」35件(4.5%)が、引き続き上位を占めました。

○令和元年11月頃から、「雇用保険の追加給付に関するお知らせとお願い」という不審な封書(15件)が届いたという相談が増加して「保健・福祉サービス」が順位を上げました。

商品の主な内容

商品一般	商品を特定できない相談
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
光熱水品	電気料金、ガス・水道料金
被服品	和・洋服、靴、カバン、アクセサリ
住居品	寝具類、消火器、電気製品

役務(サービス)の主な内容

運輸・通信サービス	架空請求、光回線、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
保健・福祉サービス	雇用保険追加給付、ねずみ駆除
工事・建築・加工	住宅工事関連、住宅設備、土地
他の役務	結婚式、家事サービス、興信所、弁護士

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

商品一般(受付件数225件)

- ・突然、法務省をかたり「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」という不審なハガキが届いた。このハガキには裁判や給料・財産差し押さえなどといった不安になるようなことが書かれていたり、取り下げ期日〇月〇日とも書かれている。
- ・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が届いた。すぐに表示されている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、よく見ると一文字異なるため相談にきた。
- ・昨日夕方、県内大手デパートの社員を名乗る男性から「あなたのクレジットカードで洋服を買われた方がいる」という電話がかかってきた。私は、「所持しているカードを確認するので待ってくれ」と言い、電話を保留にした後、受電に切り替えたが切られていた。相手には個人情報伝えていないが、不安なのでカードを解約した。今、防災無線で注意喚起された特殊詐欺の前兆電話ではないかと思い、情報提供する。

運輸・通信サービス(受付件数138件)

- ・「光回線サービスが安くなる」と電話勧誘を受け、大手通信会社の代理店だと思い、言われるまま転用番号を取ってしまい、後日申込済の書類が送られてきた。私が思っていた大手通信会社とは違っていたため、すぐに解約を申し入れたが、承認されたか心配だ。
- ・昨日婚活サイトで知り合った女性から「携帯電話が壊れたので、SNSでやり取りをしたい」と言われ承諾した。その後「アドレス等でのやり取りは禁止されている」と言われ、別サイトに誘導された。そのサイトから、正規会員登録料およびパスワード等の名目で数回にわたり総額〇〇万円の請求を受け、クレジットカードで決済した。1度だけ相手の女性と3分間電話で話したが会っていない。冷静に考えるとだまされたのではないか。また、保険証と免許証の写しを送ったので悪用が心配だ。
- ・昨日、自宅でパソコンを操作していたら、いきなり大きな警告音が鳴り、ウイルス感染表示が出た。驚いて表示されている電話番号に連絡した。すると「遠隔操作します」と言い何か操作されたようで、画面が正常に戻った。その後、海外の経理部門を名乗る者から電話があり「クレジットカードで3万円を支払うように」と請求された。私は「クレジットカードを持っていない」と答えるとコンビニで何かを買うように指示されたが、よく覚えていない。

金融・保険サービス(受付件数57件)

- ・ネットで知り合った人の紹介でバイナリーオプション業者に登録し、最低入金額3万円を振り込み、業者の指示により試しに7回ほどかけた。金額は1回100円であった。その後、この業者を調べてみると監督官庁から警告のある業者であることを知り、カード会社に連絡しカードを止めた。翌日、入金した分の払い出しをしようとしたら「取引10万円の出金条件を満たさないと払い出し不可」と言われた。どのように対処すればいいだろうか。
- ・保険会社を名乗る男性から電話がかかってきた。日頃、勧誘電話はすぐに切るようにしていたが、相手から「火災保険に入ってますか」「最近家を直しましたか」などと矢継ぎ早に聞かれたので、加入している保険会社名や雨どいを直したことなどを話すと「雨どい修理代は保険で賄われますので、今日お宅の地区を回っているので手続きのために訪問します」と言われた。すぐに「いいです」と断って電話を切ったが、訪ねて来るか心配だ。
- ・2年ほど前に学生向けカードローンを契約し何度か利用した。当時はバイトをしていなかったもので、利用額は1~5万円程度だった。利用当初はATMで返済していたが忘れてしまうこともあり、その後のカード紛失もあって返済が滞っていた。このため、実家に裁判予告通知書が届き借金のことを母親に知られてしまい、一括返済するように言われた。来月からは就職することが決まっており、昨日貸金業者に月々3万円ずつ返済する方向で話したが、母は不審な事業者でないか心配している。

教養・娯楽品(受付件数36件)

- ・今月の〇〇日に一人暮らしの母親宅にいきなり新聞購読勧誘員が訪ねて来て、母は何回か断ったのに「オリンピックの時だけ2ヵ月間購読して欲しい」と強引に勧誘され、申込書に氏名と住所を書かされて景品を置いていかれた。申込書署名欄には、母の筆跡ではないサインで署名されていた。私が解約することを販売所に連絡すると、本日16時30分に業者が来訪することになった。景品は使っていないが、梱包を解いてしまった。問題はないだろうか。
- ・市外大手スポーツ店でバドミントンラケットを購入した。ラケットを使い始めてすぐにフレームが壊れたので、販売店に行きガットの張替えをしてもらった。しかし、それ以降も同じようなトラブルが4回にわたり、修理をお願いしたが直らない。その後、販売店から「メーカーから交換部品が入ったのでそれを使って修理したい」と言われた。私は返品したいと伝えたが断られた。
- ・インターネット通販で釣り道具を購入し、指定口座(口座は個人名)に代金を入金した。1~2週間で届く予定であったが、届かない。何度かメールで催促しているが、何ら返信もない。再度サイトを開いたが、消えていた。ネットで業者を検索したら「詐欺」と書いてあった。

食料品(受付件数35件)

- ・インターネット通販で健康食品を購入した。昨日、購入を止めたいと思って連絡したが「2回目の購入が条件で解約できない」と言われた。クーリング・オフはできないのか。私はスマートフォンで注文したが、定期購入であることに気づけなかった。
- ・一人暮らしの母親が電話勧誘で海産物の購入をさせられた。最初、母は断っていたが強引に勧誘されたようで、業者から商品内容・発送日・支払金額・支払方法および期日など契約内容が記された書類が届いた。母親から相談を受けて実家に行き、母親に代わって業者にキャンセルの電話を入れると共に、ハガキでもキャンセルの旨を伝えた。業者は電話で解約を了解してくれたが、大丈夫か心配だ。

光熱水品(受付件数24件)

- ・現在契約中の電力会社を名乗る者から電話があった。内容は「新しい電気プランを提案したいので、1ヵ月当たりの電気料金はどのくらいか」と聞かれた。また、その際に「ガス・水道料金も一緒に考えてみませんか」と言われ、「ガスメーターはどこにあるか」「何人家族か」を聞かれ、答えてしまった。相手は「また、明日電話する」と言って切ったが、不審に思い契約中の電力会社に問い合わせたところ「我が社は、その様な電話をすることは無い」と言われた。明日の電話の対処方法を知りたい。
- ・市ガスの管理会社から「ガスメーターに接続するガス管が腐食し交換が必要」と言われている。今まで市が管理していた時には何も言われなかった。先日も「ガス管が腐食しており、それを交換しなければガスメーターを取り付けられない」というチラシが置いてあった。メーターの取り換えは無料だが、接続するガス管は有料だそうだ。ガス管を交換することには同意するが、会社の対応が脅迫のように感じる。

保健・福祉サービス(受付件数24件)

- ・妻宛に国の機関を名乗って「雇用保険の追加給付のお知らせ」という不審な封書が届いた。これは詐欺ではないのか。
- ・ハチの巣駆除のため「見積り無料」と書かれた全国ネットの業者に電話で見積りを依頼した。業者は「現場を見ないと見積りできない」と言うので、来てもらった。見積り書面はなく、口頭で概算額を伝えられ「良ければ作業を開始する」と言われた。しかし、思いのほか高額だったので「今は決められない」と伝え帰ってもらった。その際キャンセル料の話はなく「今後、駆除を行うなら巣が大きくなり金額が変わりますよ」と説明を受けた。検討の結果、この業者にはお願いしないことにしたが、断りの電話を入れた方がいいか聞きたい。

被服品(受付件数21件)

- ・スマホの通販サイト(A)で他よりも安いブランド物の洋服と靴を見つけ、何も確認せずに購入した。サイトから番号を知らされコンビニで支払ったところ、領収書に過去に使ったことのない別の通販サイト(B)の名前が書かれていて不審に思った。入金後、通常3~5日で発送されるはずが、連絡が途絶えメールを送っても返事がなく、電話も変な番号で通じない。サイト(A)を検索すると、全く関係のない化粧品会社のHPが出てくる。サイト(B)に問い合わせたところ、私の名前(アカウント)での購入履歴はなく消費生活センターに相談するように言われた。
- ・昨日、市外の店舗で指輪を購入した際に「海外から材料を取り寄せるため、引き渡しが2ヵ月以上先になる」と言われ、支払いを済ませた。後で領収書を確認すると消費税10%と表示されていた。消費税が10%となるのは来月からではないのか。

工事・建築・加工(受付件数20件)

- ・昨年、父親が市内の業者と住宅リフォーム工事の契約を交わし、完成後に工事代金支払いは終わっている。工事代金支払い後2週間も経たないうちに、玄関風除室のコンクリート床にひびが入っていることに気づき、手直しをお願いした。業者はひび割れ状態を見に来て「今月の連休後には工事にかかる」とのことであったが、工事は行われず連絡もない。その後も継続的に催促しているが、未だに工事着手なく連絡もないため相談にきた。
- ・県外のリフォーム業者から「屋根工事から20年経っているので見たい」と電話があった。以前工事したのは県外業者だが、その業者とは無関係で何らかの顧客名簿を見てかけてきたようだ。ちょうど雨漏りが気になる箇所があり見積りをお願いした。業者に「トタン屋根が傷んでいるし、地震で瓦がずれている。合計330万になるが、今決めてもらえるなら30万円の値引きをする」と言われ、その場で契約した。工事日程は決まっていないが、足場を組む時点で100万円の支払い条件がある。親戚に話したら、すぐに消費生活センターに相談するよう言われた。

住居品(受付件数17件)

- ・日中は義母が一人で家にいる。数日前に布団業者が訪ねて来て「お宅が以前購入した布団業者は倒産したので引き継いだ者です」と名乗って「前に購入した布団は古くなっているので修理しませんか」と言われ承諾し、契約書に署名捺印したようだ。義母から「18万円必要」と言われ、初めて契約したことを知ったが、業者名も覚えていないし契約書も見つからない。ただ義母が、業者から「布団を取りに来る前に電話連絡する」と言われたことを覚えていたので、その時の対処を知りたい。

他の役務(受付件数17件)

- ・冠婚葬祭互助会に入会し何も利用することなく満期を迎えたので解約を申し出たところ、高額な手数料を差し引いた支払額が示された。業者からは「契約時の規約に明記されており、サインもある」と言われたが手元に契約書の控えがなく、あまりにも返金額が少ないので納得がいかない。なお「当該互助会の施設などを利用する場合、手数料は引かない」とも言われたが、利用する機会がない。



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	17	出会い系サイト、情報商材、アダルトサイト、コンテンツ利用料
2位	金融・保険サービス	15	多重債務、学生ローン、クレジットカード、投資商品、団体保険
3位	他の相談	10	個人間金銭貸借、家族および友人間トラブル、医師からの暴言
4位	被服品	7	トレーナー、洋服、ダウンジャケット、パーカー、カバン、指輪
5位	商品一般	6	宅配便不在通知、プリペイドカード、不審メール・封書

…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、83件(全体の10.7%)で、昨年度に比べ7件増加しました。
 ○アダルトサイトおよび出会い系サイトなどのデジタルコンテンツ提供サービス、各種カードローン・クレジットカード(リボ払い式)に係る債務整理、個人間金銭トラブルなどの相談が依然として多く寄せられました。
 ○男女別では、男性52件(62.7%)、女性31件(37.3%)と圧倒的に男性からの相談が多く、特に金融関連サービスの相談(14件)が目立ちました。また、女性からは出会い系サイト・投資サイト等(7件)や健康食品(4件)の相談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	商品一般	137	架空請求ハガキ・メール、不審電話、宅配便不在通知、消費税
2位	運輸・通信サービス	71	光回線、アダルトサイト、有料動画、情報商材、テレビ受信障害
3位	他の相談	42	不審電話、相続、オレオレ詐欺、個人間金銭貸借、相隣関係
4位	金融・保険サービス	20	多重債務、生命・損害保険、投資信託、リバースモーゲージ
5位	保健・福祉サービス	18	雇用保険追加給付、年金生活者支援給付金、介護施設入所権

…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、395件(全体の50.9%)で、昨年度に比べ80件減少しました。
 ○引き続き、インターネット接続回線関連(光回線・プロバイダなど)の相談が継続的に寄せられまていますが、例年のない雇用保険追加給付金および年金生活者支援給付金の相談が多く寄せられたことが特筆されます。
 なお、高齢者特有の身近な問題(健康・金・孤独)に関する相談も多く寄せられています。
 ○男女別では、男性175件(8件減少)と著しい変化はありませんでしたが、女性は218件で73件減少となり、高齢の女性宛への架空請求ハガキの減少が主な要因となっています。

(8)相談者への対応状況の推移

	H29年度	H30年度	R元年度	R元年度 構成比
他機関紹介	59	64	52	6.7%
助言(自主交渉)	512	676	534	68.8%
その他情報提供	25	10	20	2.6%
斡旋一解決	69	70	64	8.2%
斡旋一不調	3	0	11	1.4%
処理不能	8	4	10	1.3%
処理不要	48	110	85	11.0%
計	724	934	776	100.0%

本年度「相談者への対応状況」は、架空請求ハガキの大幅な減少から相談者の自主交渉を含む「助言」割合が下がりました。
 一方、受付総件数の減少もあって「その他情報提供」および「斡旋・解決」の割合については、昨年度を上回りました。
 今後も、事業者と消費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) 令和元年度(2019年度)契約・購入金額、既支払額、救済金額

	金額	件数・金額	構成比
契約・購入金額	1万円未満	62件	8.0%
	5万円未満	49件	6.3%
	10万円未満	14件	1.8%
	50万円未満	39件	5.0%
	100万円未満	12件	1.5%
	500万円未満	21件	2.7%
	1千万円未満	3件	0.4%
	5千万円未満	5件	0.6%
	1億円未満	—	—
	1億円以上	—	—
	総件数		205件
	総合計金額	176,895,742	
	平均金額	862,906	
既支払金額	総合計金額	29,047,406	
	平均金額	168,880	
救済金額	件数	46件	
	総救済金額	12,256,341	
	平均金額	306,408	

注: 救済金額の内容

○契約した金額の全部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実質回復した金額がある。

○クーリング・オフを根拠に返金・解約・解消することができた金額がある。

○契約を締結せず支払わずに済んだ金額がある。(架空・ワンクリック請求を含む)

本年度に相談が寄せられ、確認できた契約金額の総額は1億7689万円でした。このうち消費生活センターが事業者との「斡旋・解決」により契約金額の全額または一部返金(免除)、および契約を締結せず支払わずに済んだ救済金額の総額は1225万円(昨年度比7件増加・80万円減少)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(クーリング・オフ等)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
H29年度	29	相談件数は昨年度を若干上回りましたが、年代別相談件数では30歳代10件(男性6件、女性4件)と全体の3分の1を占め、次いで60歳代6件(男女各3件)、50歳代5件(男性4件、女性1件)の順でした。本年度の特徴として、以前から懸念されていた銀行系カードローンの無計画な利用(特にリボ払い)から過度な返済負担に陥ったケースが若年者層に多く見受けられました。
H30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)および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、中高年齢層(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	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およびクレジットカード(リボ払い)の複数枚利用。中高年齢層では収入減少(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。

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」および「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	令和元(2019)年12月1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	H29件数	H30件数	R元件数	構成比	相談内容
オレオレ詐欺	7	1	2	1.0%	
架空請求詐欺	207	351	181	89.6%	架空請求ハガキ(含む封書)、メール
融資保証金詐欺	0	0	0	0.0%	
還付金等詐欺	0	2	0	0.0%	
金融商品等取引名目の詐欺	1	1	0	0.0%	
ギャンブル必勝法情報提供名目の詐欺	0	1	0	0.0%	
異性との交際あっせん名目の詐欺	0	0	0	0.0%	
その他の特殊詐欺	18	24	19	9.4%	不審電話・メール、宅配便不在メール
計	233	380	202	100.0%	

本年度の特殊詐欺相談は202件(昨年度比178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、身に覚えのない架空請求詐欺181件(昨年度比170件減少)が昨年度に比較して半減した一方で、高齢者層を狙った介護施設および老人施設等入所権、不審な電話およびメール、宅配業者をかたる宅配便不在通知メールなどが依然多く寄せられ、オレオレ詐欺も1件増加の2件でした。

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。