

令和4（2022）年度

柏崎市消費生活センター 事業の概要

令和5（2023）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
	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)	「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
(4)	その他の消費者トラブル防止に向けた啓発活動	3
(5)	柏崎市消費者安全確保地域協議会の代表者会議開催	3
III	消費生活相談事業	4
	令和4（2022）年度消費生活相談の受付状況について	4
(1)	各年度相談件数の推移	4
(2)	相談種別の推移	4
(3)	相談方法別件数	4
(4)	男女別等の推移	5
(5)	年代別相談件数の推移	5
(6)	販売購入形態別件数の推移	6
(7)	相談内容	7
①	相談の多い商品・役務の品目【相談件数上位10品目】	7
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	8
③	若者（29歳以下）の主な相談【相談件数上位3品目】	10
④	高齢者（65歳以上）の主な相談【相談件数上位3品目】	10
(8)	相談者への対応状況の推移	10
(9)	救済金額の状況	11
(10)	多重債務相談	11
①	多重債務相談件数の推移	11
②	多重債務・契約トラブル相談会	12
(11)	消費生活に関する調査及び情報収集活動	12
(12)	主な詐欺の相談件数	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(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5(2023)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。

消費生活知識の普及活動

(1)消費者教育「出前講座」

町内会、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。

昨年度は、主催者に感染予防対策を講じていただいたうえで、17講座を実施しました。

若者を対象とした講座としては、市内看護学校において新入学生を対象に出前講座を実施したほか、消費生活センターと「柏崎市安全確保地域協議会」の構成メンバーである新潟県労働金庫柏崎支店が協働で、柏崎常盤高校の1年生を対象に出前講座を実施しました。

令和4(2022)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	4/15(金)	悪質商法に気をつけよう	介護高齢課地域包括支援係	25人	コソコソ貯筋体操センター
2	5/2(月)	新成人向け消費者被害防止講座	新潟病院附属看護学校	50人	新潟病院附属看護学校
3	6/8(水)	悪質商法に気をつけよう	南地域包括支援センター	20人	城東集会場
4	7/5(火)	悪質商法に気をつけよう	にしなかの郷	9人	山本公会堂
5	7/6(水)	悪質商法に気をつけよう	にしなかの郷	12人	下原公会堂
6	7/11(月)	悪質商法に気をつけよう	にしなかの郷	7人	春日公会堂
7	7/14(木)	悪質商法に気をつけよう	にしなかの郷	4人	藤元町集会場
8	7/15(金)	悪質商法に気をつけよう	にしなかの郷	7人	下大新田集会場
9	7/27(水)	悪質商法に気をつけよう	東地域包括支援センター	16人	大沢集落集会所
10	8/17(水)	悪質商法に気をつけよう	東地域包括支援センター	16人	山室特産センター
11	8/31(水)	消費者被害(市民後見人養成講座)	柏崎市社会福祉協議会	10人	柏崎市総合福祉センター
12	9/15(木)	悪質商法に気をつけよう	南地域包括支援センター	15人	柳橋会館
13	10/17(月)	成年年齢引下げに伴う消費者契約に関する 注意点	新潟県立柏崎常盤高等学校	117人	常盤高校南体育館
14	11/15(火)	悪質商法に気をつけよう	比角コミュニティ運営協議会	19人	比角コミュニティセンター
15	12/16(金)	防犯リーダー育成講座	市民活動支援課	30人	市役所多目的室
16	2/8(水)	悪質商法に気をつけよう	長峰町町内会	22人	長峰町会館
17	3/13(月)	悪質商法に気をつけよう	枇杷島半田地区民児協	21人	枇杷島コミュニティセンター
			計17回	400人	

(2)「広報かしわざき」への掲載

「広報かしわざき」7月・10月・12月・2月の各号の「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、1年を通して「広報かしわざき」の各種相談コーナーに消費生活センターの場所、相談受付日時、相談事項、受付電話番号などが紹介されています。

(3)「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、4/14、6/15、8/23、10/14、2/15の計5回「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。

(4)その他の消費生活トラブル防止に向けた啓発活動

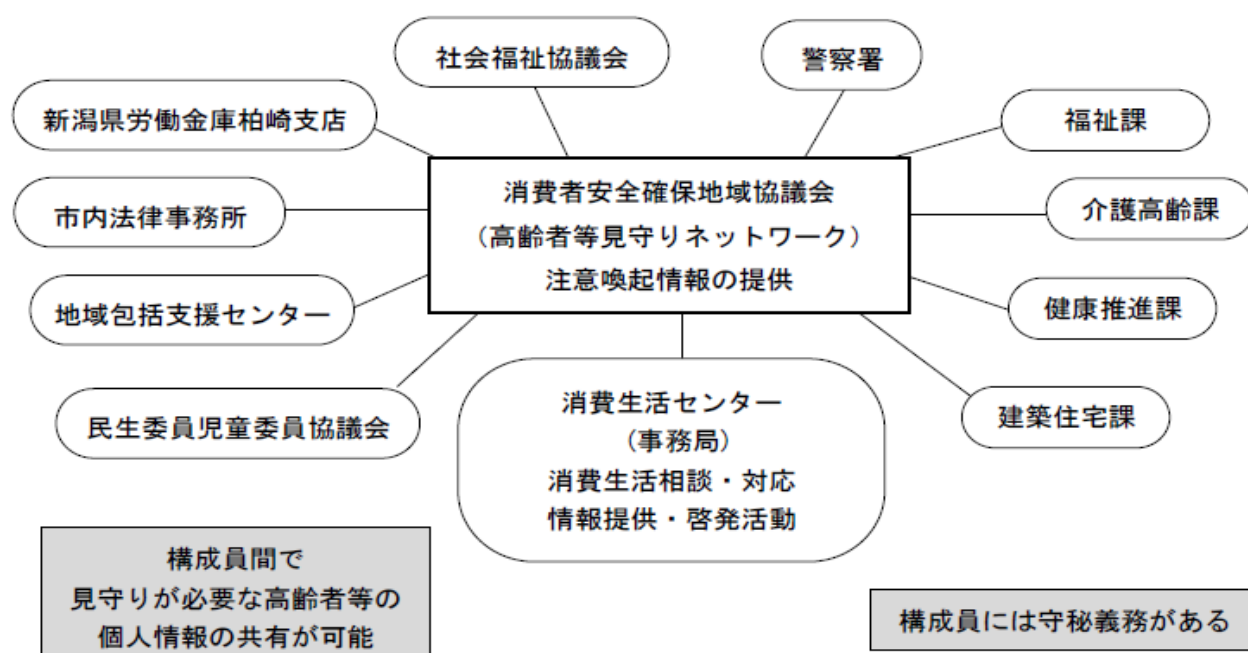
- ・市が実施する集団検診会場の受付時に、啓発チラシを配布しました。
- ・市から発送される通知文書等の封筒に啓発文言を印刷して注意喚起をしています。
- ・市内2大学に対し啓発冊子、啓発チラシの配布及び出前講座開催の働きかけを行いました。
- ・「二十歳のつどい2022」「新成人フェスティバル2021」において啓発チラシを配布しました。

(5)柏崎市消費者安全確保地域協議会の代表者会議開催

認知症を含めた高齢者や障がい者等消費生活上特に配慮を要する消費者に対しては、地域を挙げて消費者被害の防止に取り組むための体制を整備することが求められています。

本市では、令和3(2021)年新たに柏崎市消費者安全確保地域協議会を設置しました。本年度は代表者会議を6月2日に、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、新潟県労働金庫柏崎支店及び市関連部署の代表者が一堂に会して開催しました。

柏崎市消費者安全確保地域協議会構成図

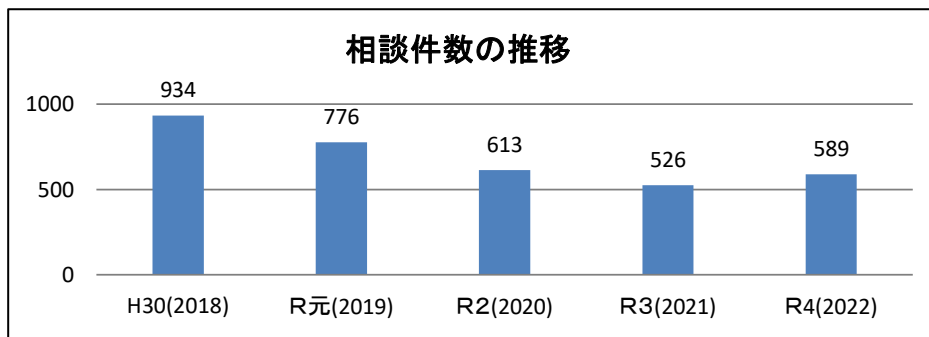


Ⅲ 消費生活相談事業

令和4(2022)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
H30(2018)	76	72	97	133	79	78	80	77	57	38	61	86	934
R元(2019)	67	110	68	72	54	65	65	47	79	55	40	54	776
R2(2020)	59	64	57	51	42	54	61	38	51	55	34	47	613
R3(2021)	50	36	51	41	40	33	43	52	40	49	34	57	526
R4(2022)	33	40	55	32	54	62	52	38	43	53	59	68	589



本年度の相談件数の合計は589件で、昨年度と比べて63件(12.0%)増加しました。

(2)相談種別の推移

	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)
苦情相談	536	459	526
問合せ・要望	77	67	63
計	613	526	589

本年度の相談種別相談件数の内訳は苦情による相談が526件(89.3%)、問合せ・要望が63件(10.7%)でした。

(3)相談方法別件数

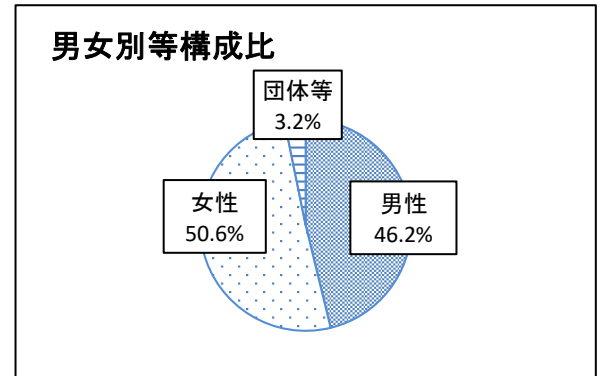
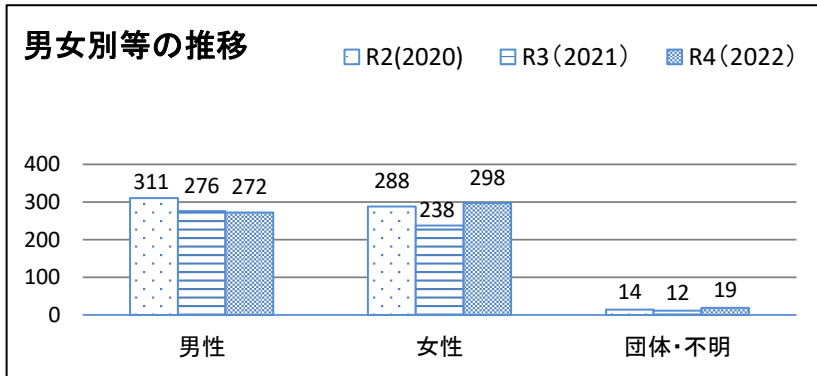
	来訪	電話	文書	計
苦情相談	153	365	8	526
問合せ・要望	17	45	1	63
計	170	410	9	589

本年度の相談方法別相談件数の内訳は来訪による相談が170件(28.9%)、電話410件(69.6%)、文書9件(1.5%)であり文書はいずれもメール相談でした。

(4) 男女別等の推移

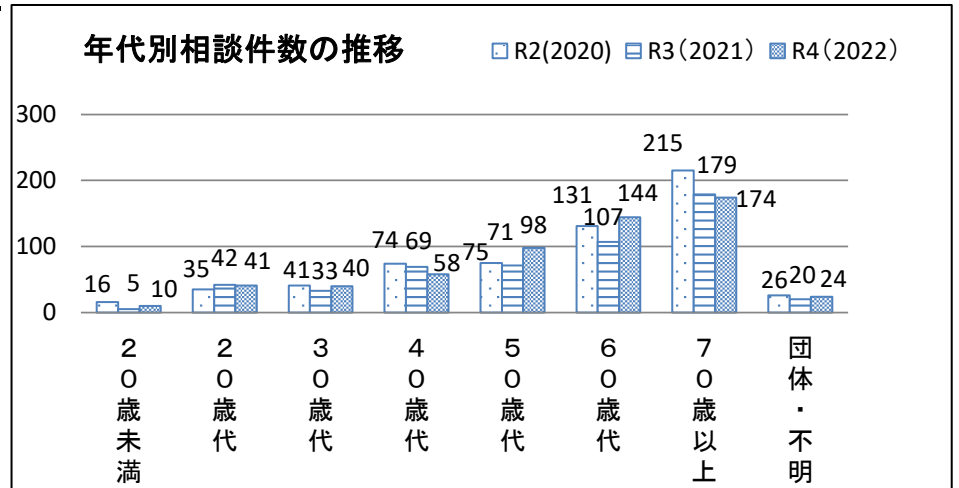
	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)
男性	311	276	272
女性	288	238	298
団体・不明	14	12	19
計	613	526	589

本年度の男女別等相談件数の内訳は、男性が272件（昨年度比4件減少）、女性298件（同60件増加）のほか団体等16件、不明3件でした。



(5) 年代別相談件数の推移

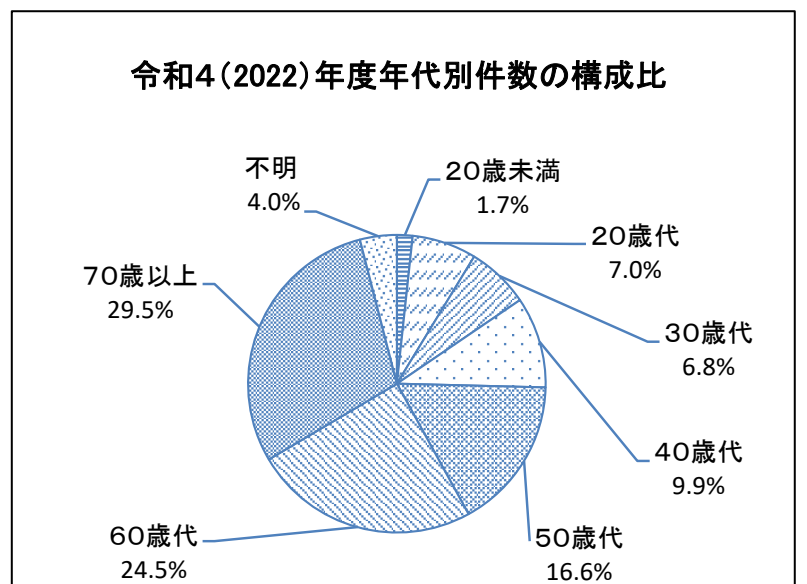
	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)
20歳未満	16	5	10
20歳代	35	42	41
30歳代	41	33	40
40歳代	74	69	58
50歳代	75	71	98
60歳代	131	107	144
70歳以上	215	179	174
団体・不明	26	20	24
計	613	526	589



本年度の年代別相談件数の内訳は、相談の多い順に70歳以上174件（29.5%）、60歳代144件（24.5%）、50歳代98件（16.6%）40歳代58件（9.9%）と例年通り年齢が増すごとに上位になりました。

昨年度に比べ60歳代の相談が大きく増加しました。その要因は60歳代の女性を対象とした還付金詐欺に関する相談が急増したことによります。

また、20歳未満の相談のうち、新成人となった18歳19歳の相談は5件でした。

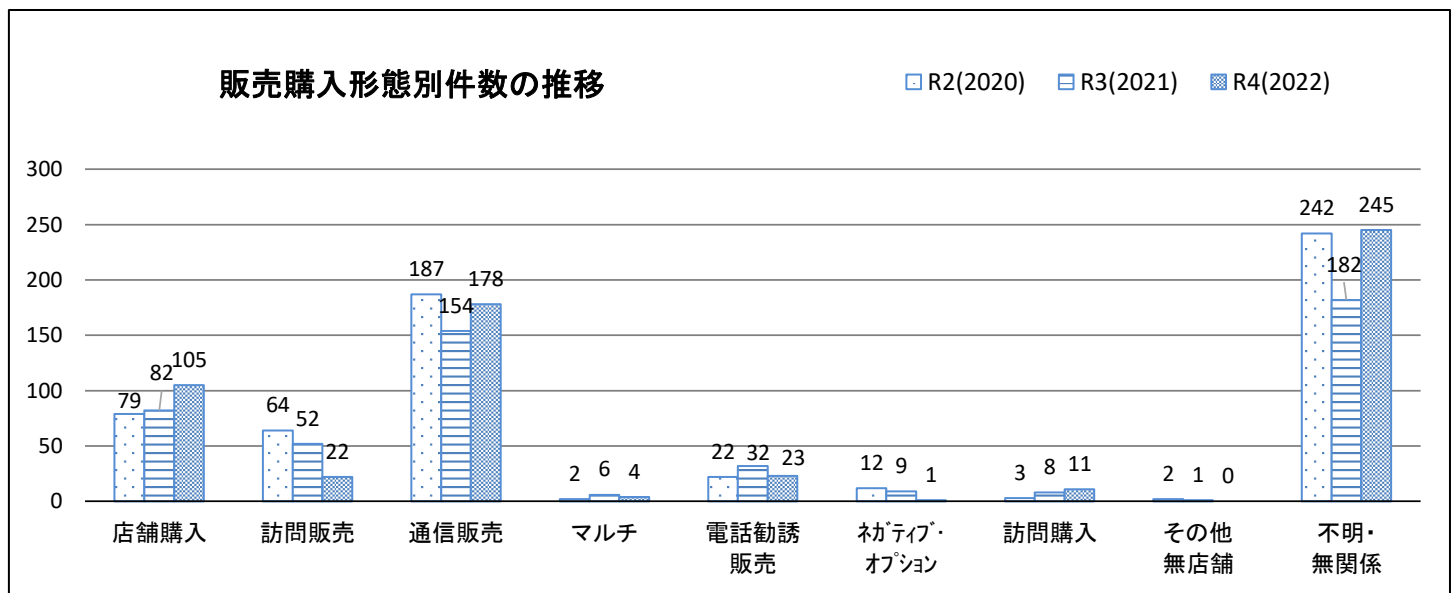


(6) 販売購入形態別件数の推移

	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
R2(2020)	79	64	187	2	22	12	3	2	242	613
R3(2021)	82	52	154	6	32	9	8	1	182	526
R4(2022)	105	22	178	4	23	1	11	0	245	589

特殊販売

本年度の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239件（昨年度比23件減少）、店舗購入105件（同23件増加）、不明・無関係245件（同63件増加）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(サービス)の品目【相談件数上位10品目】

順位	令和2(2020)年度	件数	令和3(2021)年度	件数	令和4(2022)年度	件数
1位	運輸・通信サービス	134	運輸・通信サービス	66	商品一般	82
2位	商品一般	67	金融・保険サービス	57	保健・福祉サービス	69
3位	金融・保険サービス	48	商品一般	51	金融・保険サービス	54
4位	保健衛生品	43	食料品	38	教養・娯楽サービス	41
5位	教養娯楽品	32	教養・娯楽サービス	33	保健衛生品	39
6位	食料品	25	保健衛生品	27	他の役務	35
7位	住居品	23	他の役務	27	被服品	34
8位	光熱水品	23	教養娯楽品	20	運輸・通信サービス	31
9位	他の役務	22	修理・補修	20	教養娯楽品	29
10位	レンタル・リース・貸借	15	住居品	19	食料品	27
〃	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

本年度は、商品を特定できない「商品一般」が82件(13.9%)と一番多く、次に「保健・福祉サービス」が69件(11.7%)と大幅に増加し上位になりました。「保健・福祉サービス」の増加の要因は、介護保険料の還付金詐欺に関する相談が増加したことによるものです。また、近年上位であった「運輸・通信サービス」が31件(5.3%)と大きく減少しました。

商品の主な内容

商品一般	商品を特定できない相談
保健衛生品	化粧品、クリーム、美容液、フェイスマスク
被服品	紳士・婦人服、アクセサリ、和服、身の回り品
教養娯楽品	玩具・遊具、書籍・印刷物、プラモデル、新聞
食料品	健康食品、ダイエットサプリ、飲料水、海産物

役務(サービス)の主な内容

保健・福祉サービス	介護保険料、老人施設入居権、介護サービス料、脱毛エステ
金融・保険サービス	多重債務、生命・損害保険、投資、クレジットカード
教養・娯楽サービス	アダルトサイト、副業サイト、出会い系サイト、ゲームアプリ
他の役務	占いサイト、アナログ戻し、生活サポート、保険申請サポート
運輸・通信サービス	不審なメール、光回線、公共放送、プロバイダ

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82件)

- ・クレジットカードの不正利用があった。クレジットカード会社には連絡を入れたが、警察にも被害届を出したほうがいいか。
- ・最近固定電話に不審な電話が頻繁にかかってくる。電話番号を確認すると、市外や携帯電話からだ。個人情報が流出しているのかもしれない。どうしたらいいか教えてほしい。

保健・福祉サービス(受付件数69件)

- ・市役所職員を名乗って電話があり、保険料の払い戻しがあるので、今日中に手続きをするように言われた。ATMに行って電話をかけるように指示され不審だ。
- ・脱毛サロンの会社が破産した。ローン返済が30万程度残っている。未施術分があると思う。どうしたらいいか。

金融・保険サービス(受付件数54件)

- ・認知症の夫が、知らない間に数本の生命保険を契約していた。保険料の支払いが負担なので解約したい。
- ・SNSで知り合った人からの紹介で、FXの自動取引のプログラムを購入した。USBメモリーが送られてきたが、最後まで開けない。詐欺だと思う。どうしたらいいか。

教養・娯楽サービス(受付件数41件)

- ・副業サイトに登録後、メッセージアプリと電話で説明を受け高額な契約をした。支払いは3社のクレジットカードで支払った。調べてみると詐欺のようだ。クレジットカードの請求を止めてもらえないか。
- ・SNSで異性から連絡があり、出会い系サイトに誘導され連絡先を交換するため何度もポイントを購入したが全て失敗した。ポイントはクレジットカード決済で支払った。詐欺サイトなので請求を取り消してほしい。

保健衛生品(受付件数39件)

- ・定期購入の縛りなしとの触れ込みで化粧品を購入した。確かに定期縛りはないが、解約するにはポイントが必要だったり、メールでしか受け付けていないなど面倒であり不満。
- ・認知症の母のところに見知らぬ業者から荷物がポスト投函されていた。無料サンプルと書いてあるが、不審である。中身を確認してほしい。また、今後送らないようにしてほしい。

他の役務(受付件数35件)

- ・電話勧誘で契約した生活サポート契約をクーリング・オフしようと思い電話したが、音声ガイダンスだったので面倒になり、その時は途中でやめた。改めて解約したいが、音声ガイダンスでは自分ではできない。どうしたらいいか。
- ・占いサイトにのめり込み、ポイントを購入しているうちに数百万を使ってしまった。返金の可能性はあるか。

被服品(受付件数34件)

- ・洋服などを回収買い取りするという電話があった。今日自宅に来ることになっているが、何度電話をかけても話し中でつながらない。この業者は大丈夫か。
- ・ネットで見つけたサイトでワンピースを注文した。支払方法が銀行振込しかなく、振込先が外国人の個人名になっていた。不審に思い電話をしたら全く関係のない先につながった。代金は払ってないが、名前や住所を知られたので不安。

運輸・通信サービス(受付件数31件)

- ・パソコン画面に警告文が表示され、画面がロックされた。解除するためコンビニでプリペイドカードを購入し番号を伝えた。さらにお金を要求されたので、詐欺だと気づいた。今後どうしたらいいか。
- ・携帯に非通知電話があり電話に出たところ、大手電話会社を名乗る男から「昨年1月から電話料金の未納がある。払わないと裁判になる」と言われた。電話は切ったが相手に名前、生年月日を教えてしまった。大丈夫だろうか。

教養娯楽品(受付件数29件)

- ・ネットでフィギュアを注文した。代金は銀行振込したが、商品は未だ届かない。何回かメールで催促しているが返信がない。詐欺サイトだろうか。
- ・テレビショッピングでポータブルプレイヤーを購入したが、設定しないとテレビが映らない。自分では設定できないので返品したい。

食料品(受付件数27件)

- ・1カ月前に通販で冷凍海産物を購入した。今回、頼んでないのにまた送ってきた。事業者には電話をしたがらちが明かない。
- ・電話で勧誘を受けて目のサプリメントを500円で購入した。1回だけだと思っていたら、2回目の商品が届き定期購入と気づいた。次回以降止めたいと思い電話するがつながらない。どうしたらいいか。

③若者(29歳以下)の主な相談【相談件数上位3品目】

順位	商品・役務	件数	相談内容
1位	教養・娯楽サービス	11	アダルトサイト、出会い系サイト、副業、転職サイト、ゲームアプリ
2位	保健・福祉サービス	7	脱毛エステ、年金
3位	被服品	5	和服、指輪・ピアス、ブーツ、財布、洋服

□…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(29歳以下)の相談件数は、51件(全体の8.7%)で、昨年度に比べ4件増加しました。相談内容としては新生活様式の影響を受けて、インターネットや出会い系サイト、副業サイト、偽サイトなどに関連する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3品目】

順位	商品・役務	件数	相談内容
1位	保健・福祉サービス	47	還付金、老人施設入居権、介護サービス利用料
2位	商品一般	38	不審なメール、宅配便不在通知、損害賠償金、訪問購入
3位	金融・保険サービス	18	クレジットカード、生命保険、銀行ローン、車のローン、FX投資
3位	他の役務	18	占いサイト、アナログ戻し、互助会積立

□…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、265件(全体の45.0%)で、昨年度に比べ31件増加しました。相談内容としては、60歳代女性を対象とした還付金詐欺に関連する相談が圧倒的に多く、老人施設入居権に関連する相談も多く寄せられました。

不審なメールや宅配便不在通知も例年同様多く寄せられています。

(8)相談者への対応状況の推移

	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)	構成比
他機関紹介	14	10	16	2.7%
助言(自主交渉)	412	336	392	66.6%
その他情報提供	61	32	22	3.7%
斡旋一解決	60	84	60	10.2%
斡旋一不調	6	10	7	1.2%
処理不能	6	11	6	1.0%
処理不要	54	43	86	14.6%
計	613	526	589	100.0%

- 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…斡旋以外の処理で助言に該当しない回答をした場合
- 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

本年度の相談者への対応状況は、斡旋解決の割合が減少し、助言(自主交渉)及び処理不要(情報提供)が大きく増加しました。処理不要については還付金詐欺に関する情報提供が増加したことによるものです。

(9) 救済金額の状況

(単位:円)

	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
R2(2020)	60	23,111,100	10	1,248,964	9	12,241,636	41	9,620,500
R3(2021)	56	8,050,357	7	1,063,779	12	2,305,738	37	4,680,840
R4(2022)	36	11,717,694	20	1,014,584	4	1,290,440	12	9,412,670

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事業者との斡旋等により契約金額の全額、または一部返金(免除)及び契約を締結せず支払わずに済んだ救済金額の総額は、36件1,171万円(昨年度比20件減少366万円増加)となりました。件数的には減少しましたが、救済金額では昨年度より多く救済することができました。

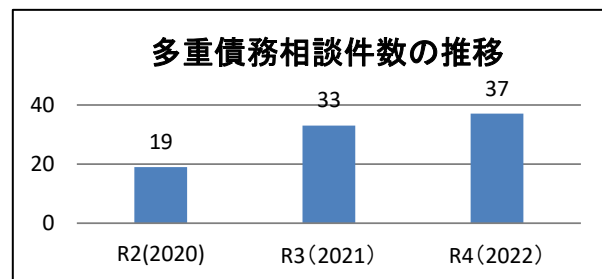
なお、消費生活センターからの助言により自主交渉した相談者も多いことから、確認できる金額以上の救済金額があるものと考えられます。

(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

	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)
男性	14	23	21
女性	5	10	16
計	19	33	37



本年度多重債務相談件数は昨年度に比較して4件増加となりましたが、ヤミ金利用者の相談はありませんでした。年代別では、50歳代の相談が減少したものの、20歳代及び40歳代で大きく増加しております。中でも20歳代の相談が急増し昨年度に比べて5件増の6件になり、20歳代と40歳代で全体の40.5%を占めました。

本年度の多重債務相談の特徴として、副業サイト契約により消費者金融から多額の借金をしたもののや、リボ払いにしたことにより、更に負債額が増大し返済不能となったものが増えています。

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4(2022)年12月4日(日)午前10時～正午	・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、10月25日に実施しました。

(12)主な詐欺の相談件数

商法・手口	R3(2021)	R4(2022)	説明
還付金詐欺	5	49	自治体職員などを装って、保険料等の還付などに必要な手続きを行うと言って誘導し、ATMの操作を教えるふりしながら犯人の口座に送金させて現金をだまし取るもの
宅配便不在メール	3	12	SMSで宅配便業者を装い、偽の「不在通知」から偽サイトに誘導し、不正なアプリを入れたり、個人情報を抜き取ったりするもの
架空請求詐欺	21	12	根拠のない架空の請求をして、支払わせようとするもの
フィッシング詐欺	10	11	送信者を詐称したメールやSMSを送り付けたり、偽のメール等から偽のホームページに接続させたりするなどの方法で、クレジットカード番号やアカウント情報といった重要な個人情報を盗み出すもの
税金滞納メール	0	8	中央省庁を装い「税金未納のお知らせ」をメールやSMSで送り、アクセスさせ不審なアプリをインストールしたり、フィッシングサイトに誘導するもの
老人施設入居権詐欺	0	7	「あなたは老人施設入居権を持っている。権利を譲ってほしい」と電話が来て承諾すると、さまざまな人物が登場しお金を払わせようとするもの

