

令和5（2023）年度

柏崎市消費生活センター 事業の概要

令和6（2024）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	4
(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	4
(4) その他の消費者トラブル防止に向けた啓発活動	4
(5) 柏崎市消費者安全確保地域協議会の代表者会議開催	5
III 消費生活相談事業	6
令和5（2023）年度消費生活相談の受付状況について	6
(1) 相談件数	6
(2) 相談種別	6
(3) 相談方法別件数	6
(4) 男女別相談件数	7
(5) 年齢別相談件数	7
(6) 販売購入形態別件数	8
(7) 相談内容	9
① 相談の多い商品・役務の品目【相談件数上位10品目】	9
② 相談の多い商品・役務上位5品目の中から主な相談内容	10
③ 若者（29歳以下）の主な相談【相談件数上位3品目】	11
④ 高齢者（65歳以上）の主な相談【相談件数上位3品目】	11
(8) 相談者への対応状況	11
(9) 救済金額の状況	12
(10) 多重債務相談	12
① 多重債務相談件数	12
② 多重債務・契約トラブル相談会	13
(11) 消費生活に関する調査及び情報収集活動	13
(12) 主な詐欺の相談件数	13

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6(2024)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を図り、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、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」

町内会や地域団体などからの「出前講座」開催依頼を受けて、消費生活センターの消費生活相談員が会場に出向き、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に、トラブル事例の紹介や情報提供など、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、23講座を実施し延べ487名の方々に受講していただきました。

若者を対象とした講座としては、例年のとおり新潟病院附属看護学校において新入学生を対象に出前講座を実施しました。また、昨年に引き続き、消費生活センターと「柏崎市消費者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と協働で、柏崎常盤高等学校の1年生、3年生を対象に出前講座を実施しました。



柏崎常盤高等学校出前講座

令和5(2023)年度「出前講座」開催状況

No.	実施月日	団体名等	テーマ	受講者数
1	4月24日	新潟病院附属看護学校	若者の消費トラブル講座	46人
2	5月10日	ゆりが丘ふれあいサロン	悪質商法に気をつけよう	18人
3	5月25日	城東地域お茶の間	悪質商法に気をつけよう	18人
4	6月6日	宮場町健康づくりの会	悪質商法に気をつけよう	11人
5	6月10日	三島町お茶の間	悪質商法に気をつけよう	15人
6	6月13日	西部地区民児協議会	悪質商法に気をつけよう	27人
7	6月23日	介護高齢課地域包括支援係	悪質商法に気をつけよう	34人
8	6月30日	畔屋町内会	悪質商法に気をつけよう	24人
9	7月11日	にしなかの郷(山本)	悪質商法に気をつけよう	6人
10	7月12日	にしなかの郷(下原)	悪質商法に気をつけよう	11人
11	7月13日	にしなかの郷(藤元町)	悪質商法に気をつけよう	11人
12	7月14日	にしなかの郷(下大新田)	悪質商法に気をつけよう	6人
13	8月7日	にしなかの郷(春日)	悪質商法に気をつけよう	8人
14	8月7日	東包括(高柳岡野町)	悪質商法に気をつけよう	8人
15	8月10日	柏崎市刈羽郡学校教育研究会	消費者教育について	4人
16	9月27日	東包括(高柳岡田)	悪質商法に気をつけよう	19人
17	10月11日	東包括(高柳坪野)	悪質商法に気をつけよう	10人
18	10月18日	東包括(高柳山中)	悪質商法に気をつけよう	11人
19	11月8日	新潟県立柏崎常盤高等学校	高校生が気をつけたい消費者契約	79人
20	11月17日	大洲長生会	特殊詐欺に気をつけよう	12人
21	12月8日	市民活動支援課	防犯リーダー育成講座	30人
22	1月23日	新潟県立柏崎常盤高等学校	新成人が気をつけたい消費者契約	72人
23	3月19日	別山後谷親明会(サロンの会)	悪質商法に気をつけよう	7人
		年間実施件数 23件	延べ受講者数	487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を掲載し紹介しました。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、受付電話番号などを掲載しています。

(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、年金支給日に合わせて4/14、6/15、8/15、10/13、12/15、2/15の計6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2023」において啓発チラシを配布しました。



第四北越銀行柏崎南支店啓発活動



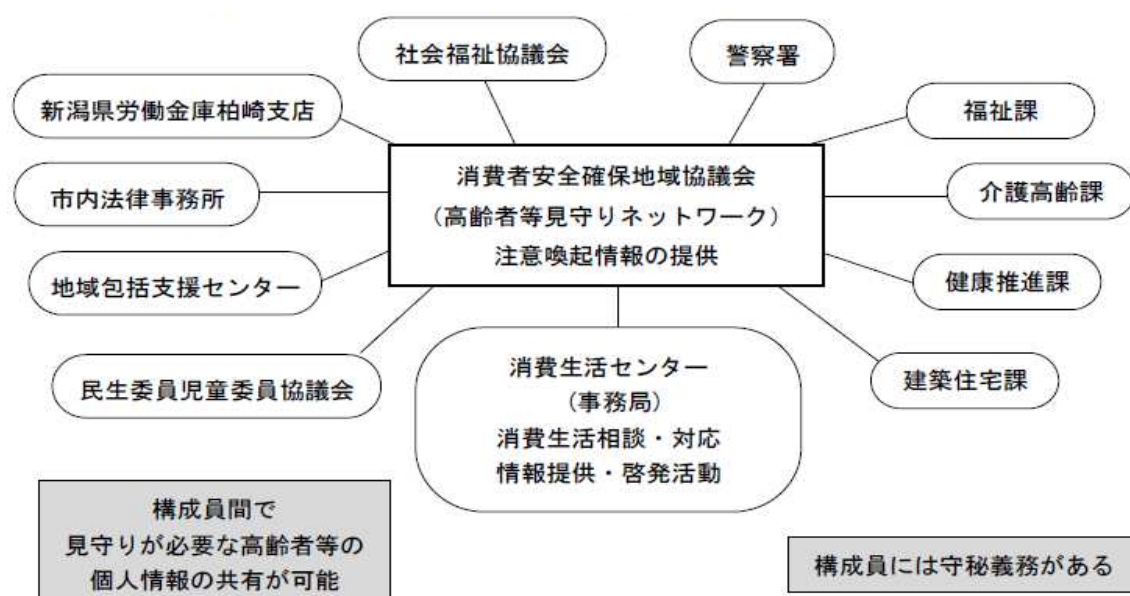
MEGAドンキホーテ啓発活動

(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23日、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



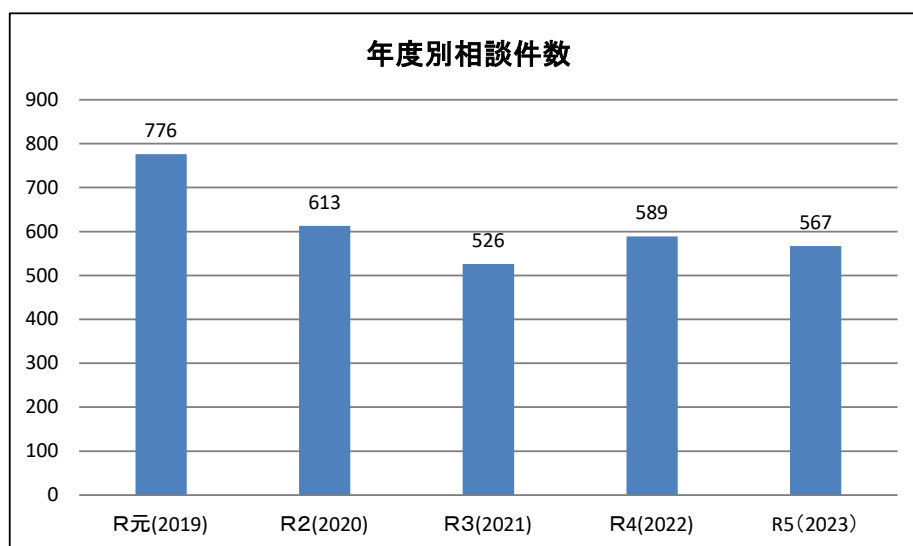
Ⅲ 消費生活相談事業

令和5(2023)年度消費生活相談の受付状況について

(1) 相談件数

本年度の相談件数の合計は567件で、昨年度と比べて22件(3.7%)減少しました。

	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
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
R5(2023)	47	47	49	48	43	59	49	44	42	37	42	60	567



(2) 相談種別

	R3(2021)	R4(2022)	R5(2023)
苦情相談	459	526	477
問合せ・要望	67	63	90
計	526	589	567

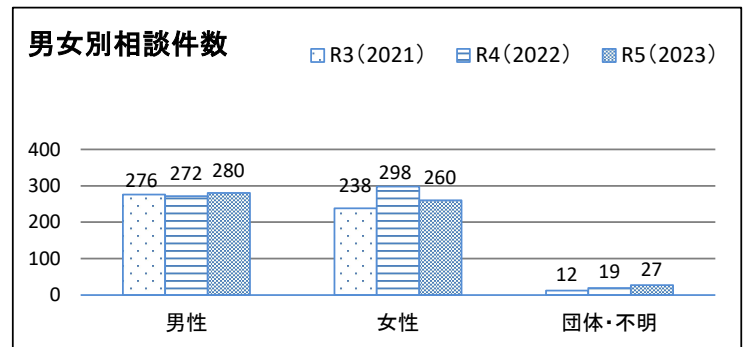
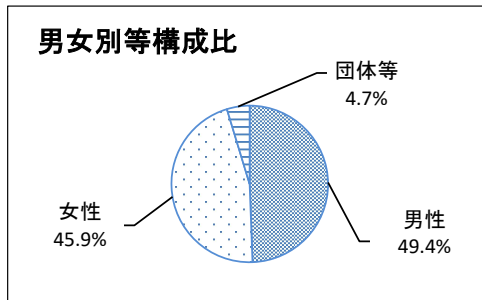
(3) 相談方法別件数

	来訪	電話	文書	計
苦情相談	164	311	2	477
問合せ・要望	26	64	0	90
計	190	375	2	567

(4) 相談者(契約当事者)の男女別相談件数

男女別相談件数は、男性280件(昨年度比8件増)、女性260件(同38件減)のほか、団体等17件、不明10件でした。

	R3(2021)	R4(2022)	R5(2023)
男性	276	272	280
女性	238	298	260
団体・不明	12	19	27
計	526	589	567

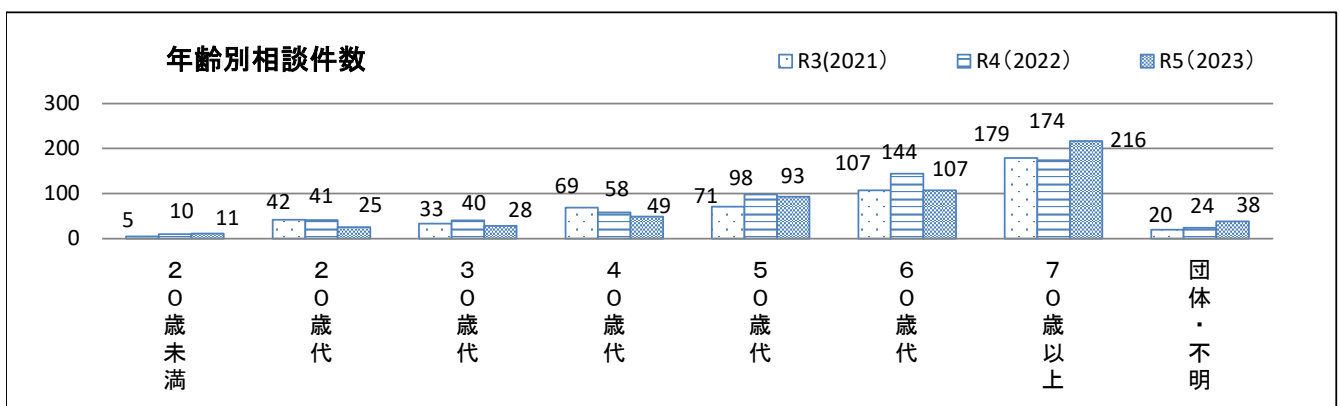
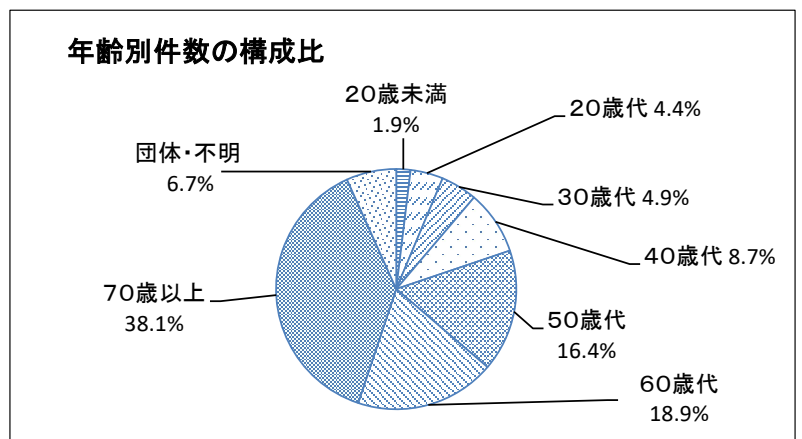


(5) 相談者(契約当事者)の年齢別相談件数

年齢別相談件数の内訳は、70歳以上が216件(38.1%)、60歳代107件(18.9%)、50歳代93件(16.4%)と例年どおり高齢者になるほど相談件数が多くなっています。

昨年度に比べ、70歳以上の相談件数が42件増加しました。その要因は高齢者宅に掛かってきた国の機関を騙る不審な電話が急増したことによります。

	R3(2021)	R4(2022)	R5(2023)
20歳未満	5	10	11
20歳代	42	41	25
30歳代	33	40	28
40歳代	69	58	49
50歳代	71	98	93
60歳代	107	144	107
70歳以上	179	174	216
団体・不明	20	24	38
計	526	589	567

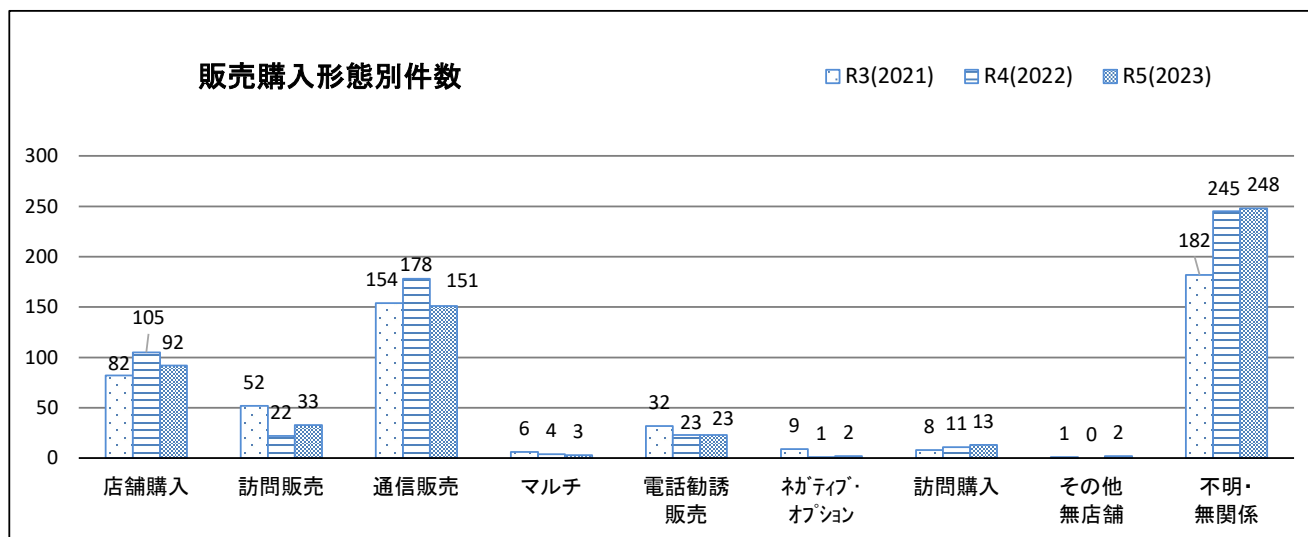


(6)販売購入形態別件数

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227件（昨年度比12件減）、店舗購入92件（同13件減）、不明・無関係248件（同3件増）でした。

	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
R3(2021)	82	52	154	6	32	9	8	1	182	526
R4(2022)	105	22	178	4	23	1	11	0	245	589
R5(2023)	92	33	151	3	23	2	13	2	248	567

特殊販売



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
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

商品を特定できない「商品一般」が64件(11.3%)と件数は減少したものの、昨年度に引き続き一番多く次に「運輸・通信サービス」が58件(10.2%)と増加し、上位になりました。その要因は、携帯電話サービスや不審な電話に関する相談が増加したことによるものです。また、昨年度非常に多く寄せられた介護保険料の還付金詐欺に関する相談が少なくなったことにより「保健・福祉サービス」の件数が減少しました。

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3(2021)年度	件数	令和4(2022)年度	件数	令和5(2023)年度	件数
1位	運輸・通信サービス	66	商品一般	82	商品一般	64
2位	金融・保険サービス	57	保健・福祉サービス	69	運輸・通信サービス	58
3位	商品一般	51	金融・保険サービス	54	金融・保険サービス	56
4位	食料品	38	教養・娯楽サービス	41	保健・福祉サービス	44
5位	教養・娯楽サービス	33	保健衛生品	39	他の役務	43
6位	保健衛生品	27	他の役務	35	教養娯楽品	40
7位	他の役務	27	被服品	34	教養・娯楽サービス	38
8位	教養娯楽品	20	運輸・通信サービス	31	保健衛生品	27
9位	修理・補修	20	教養娯楽品	29	食料品	20
10位	住居品	19	食料品	27	車両・乗り物	18

…商品に関する相談

…役務(サービス)に関する相談

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	美容クリーム、配置薬、育毛剤、化粧品、クレンジングジェル
教養娯楽品	スマートフォン、テレビ、書籍、カメラ・時計、ペット用品
食料品	サプリメント、健康食品、ダイエット食品、野菜飲料
車両・乗り物	中古車、車のコーティング、バイク、ヘルメット

役務(サービス)の主な内容

運輸・通信サービス	光回線、電話料金、固定電話、公共放送、アナログ戻し
金融・保険サービス	多重債務、過払い金、暗号資産、投資、NISA口座
保健・福祉サービス	介護保険料、老人施設入居権、ハチの巣駆除、美容整形
他の役務	探偵報酬、転職サポート、ハウスクリーニング、冠婚葬祭互助会
教養・娯楽サービス	アダルトサイト、出会い系サイト、副業サイト、宿泊料金

②相談の多い商品・役務上位5品目の中から主な相談内容

商品一般(受付件数64件)

- ・スマホに不審な電話があり、メッセージが録音されていた。聞いてみると、自動音声で「未納料金がある支払わなければ裁判する」という内容だった。
- ・ショートメッセージで「当選おめでとうございます」という怪しいメッセージが来た。どうしたらいいか。

運輸・通信サービス(受付件数58件)

- ・ケーブルテレビとネット回線の申し込みをしたが取りやめたい。まだ工事はしていないがどうしたらいいか教えてほしい。
- ・義姉が施設に入所し、家が空き家となったことから公共放送の契約を解約したいが、解約窓口は何十回電話をしても繋がらない。

金融・保険サービス(受付件数56件)

- ・消費者金融からの借金が4社200万円程度ある。今後は年金収入のみになるので返済が厳しくなる。どうしたらいいか。
- ・株式を購入する際の情報を入手するために金融商品取扱事業者と契約した。高名なアドバイザーがいるとの触れ込みであったので高額の授業料を支払ったが儲からない。解約を申し入れたが受け付けてもらえない。返金してもらいたい。

保健・福祉サービス(受付件数44件)

- ・「老人ホームができるので入居しませんか」という電話がきた。入居は断ったが、相手が個人情報を知っていたので不審。
- ・市職員を名乗り、保険料の払い戻し金があると電話があった。銀行から書類が送られて来るとのことだったが何も来ない。最近まで入院していたこともあり、個人情報を教えてしまった。

他の役務(受付件数43件)

- ・無料占いサイトに登録した。ポイントを購入すれば特典があると言われ、クレジットカードでポイントを購入した。効果が感じられないのですぐに退会したいが、その方法が分からない。違約金は必要だろうか。
- ・パソコンでネット閲覧をしていたら、突然「ウイルスに感染した」という警告が出た。表示されていた番号に電話したら有償の対応になると言われた。

③若者(29歳以下)の主な相談【相談件数上位3品目】

若者の相談件数は、36件(全体の6.3%)で、昨年度に比べ15件減少しました。内容としてはゲームアプリや副業サポート、FX自動売買システム、消費者金融からの借金などに関する相談が寄せられました。

順位	商品・役務	件数	相談内容
1位	教養・娯楽サービス	9	ゲームアプリ、出会い系サイト、副業サポート
2位	金融・保険サービス	5	消費者金融、暗号資産、車のローン、FX自動売買システム
3位	商品一般	4	覚えのない請求、ギフトカード、個人情報、クレジットカード
3位	他の役務	4	転職サポート、代理店ライセンス、不用品回収

☐ …商品に関する相談 ☐ …役務(サービス)に関する相談

④高齢者(65歳以上)の主な相談【相談件数上位3品目】

高齢者の相談件数は、279件(全体の49.2%)で、昨年度に比べ14件増加しました。主な内容としては電話料金、携帯電話サービス、光回線などに関する相談が多く寄せられました。また、不審な電話や還付金に関する相談も例年同様多く寄せられています。

順位	商品・役務	件数	相談内容
1位	運輸・通信サービス	42	電話料金、光電話、公共放送、アナログ戻し
2位	商品一般	41	不審な電話、不審なメール、当選金、ギフトカード、廃品回収
3位	保健・福祉サービス	25	還付金、老人施設入居権、シロアリ駆除サービス

☐ …商品に関する相談 ☐ …役務(サービス)に関する相談

(8)相談者への対応状況

	R3(2021)	R4(2022)	R5(2023)	構成比
他機関紹介	10	16	23	4.1%
助言(自主交渉)	336	392	399	70.4%
その他情報提供	32	22	12	2.1%
斡旋一解決	84	60	64	11.3%
斡旋一不調	10	7	4	0.7%
処理不能	11	6	7	1.2%
処理不要	43	86	58	10.2%
計	526	589	567	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
- 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
- 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

(9) 救済金額の状況

消費生活センターが斡旋等により契約金額の全額、または一部返金（免除）及び支払わずに済んだ救済金額は、36件1,268万円となりました。

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思われます。

（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
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
R5(2023)	36	12,684,288	26	3,375,403	6	7,166,377	4	2,142,508

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・オフ額)：クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額。

「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)

(10) 多重債務相談

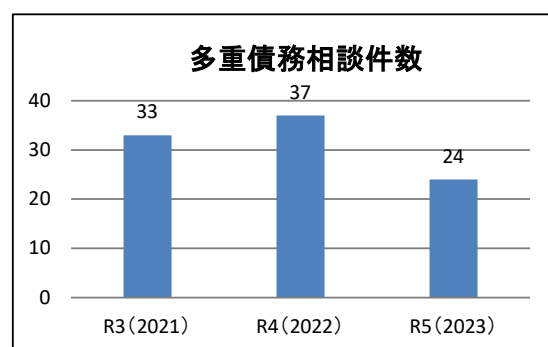
多重債務相談については、特定日に限らず日常的に消費生活相談員が相談者の実情を聞き取り、債務整理に必要な解決方法の助言や、解決に必要な専門機関を紹介しています。

① 多重債務相談件数

本年度の多重債務相談の特徴としては、全体で13件減少したものの、60歳代で2件70歳代で1件それぞれ増加しています。生活費不足による借金の増加や収入減少により借金の返済が不能となったことがその要因となっています。

また、若年層においては、副業や投資を勧められ、遠隔操作で消費者金融から多額の借金をさせられたという相談が寄せられました。

	R3(2021)	R4(2022)	R5(2023)
男性	23	21	15
女性	10	16	9
計	33	37	24



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5(2023)年12月3日(日)午後1時～4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、11月10日に実施しました。

(12)主な詐欺の相談件数

商法・手口	R4(2022)	R5(2023)	説明
還付金詐欺	49	31	自治体職員などを装って、保険料等の還付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を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
架空請求詐欺	12	22	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	11	9	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

