

令和6（2024）年度

柏崎市消費生活センター 事業概要

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6（2024）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)	相談者（契約当事者）の男女別相談件数	7
(5)	相談者（契約当事者）の年齢別相談件数	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7(2025)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。

令和6(2024)年度は、19講座を実施し延べ400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、新たに新潟産業大学においても経済学部を対象に出前講座を実施しました。



新潟産業大学出前講座

令和6（2024）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10日	新潟病院附属看護学校	若者のための消費者トラブル講座	40人
2	5月17日	高柳医療・保健・福祉を考える会	消費者被害の最近の状況と支援者の関わり方	19人
3	5月30日	横山町内会	悪質商法に気をつけよう	23人
4	6月5日	南地域包括支援センター（城東）	悪質商法に気をつけよう	15人
5	6月14日	中南鯖石地区民生委員児童委員協議会	最近の特殊詐欺の実態と見守りのポイント	9人
6	6月20日	南地域包括支援センター（柳橋）	悪質商法に気をつけよう	12人
7	7月17日	新潟産業大学経済学部	若者の消費者トラブル	71人
8	7月17日	にしなかの郷（下原）	悪質商法に気をつけよう	15人
9	7月18日	にしなかの郷（藤元町）	悪質商法に気をつけよう	10人
10	7月22日	にしなかの郷（春日）	悪質商法に気をつけよう	8人
11	7月23日	にしなかの郷（山本）	悪質商法に気をつけよう	10人
12	7月26日	にしなかの郷（下大新田）	悪質商法に気をつけよう	5人
13	10月1日	民生委員児童委員協議会高齢者福祉部会	高齢者消費者被害	30人
14	10月9日	南地域包括支援センター（鶴川）	悪質商法に気をつけよう	20人
15	11月3日	青海川町内会	悪質商法に気をつけよう	28人
16	11月19日	東地域包括支援センター（南条）	悪質商法に気をつけよう	17人
17	11月21日	市民活動支援課	防犯リーダー育成講座	30人
18	11月26日	柏崎市社会福祉協議会	権利擁護支援者養成講座	14人
19	2月17日	上藤井老人クラブ 藤美会	悪質商法に気をつけよう	24人

年間実施件数 19件

延べ受講者数 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

柏崎警察署と協働し、年金支給日に合わせて４月１５日、６月１４日、８月１５日、１０月１５日、１２月１３日、２月１４日の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２０２４」において啓発チラシを配布しました。



柏崎総合医療センター前啓発活動



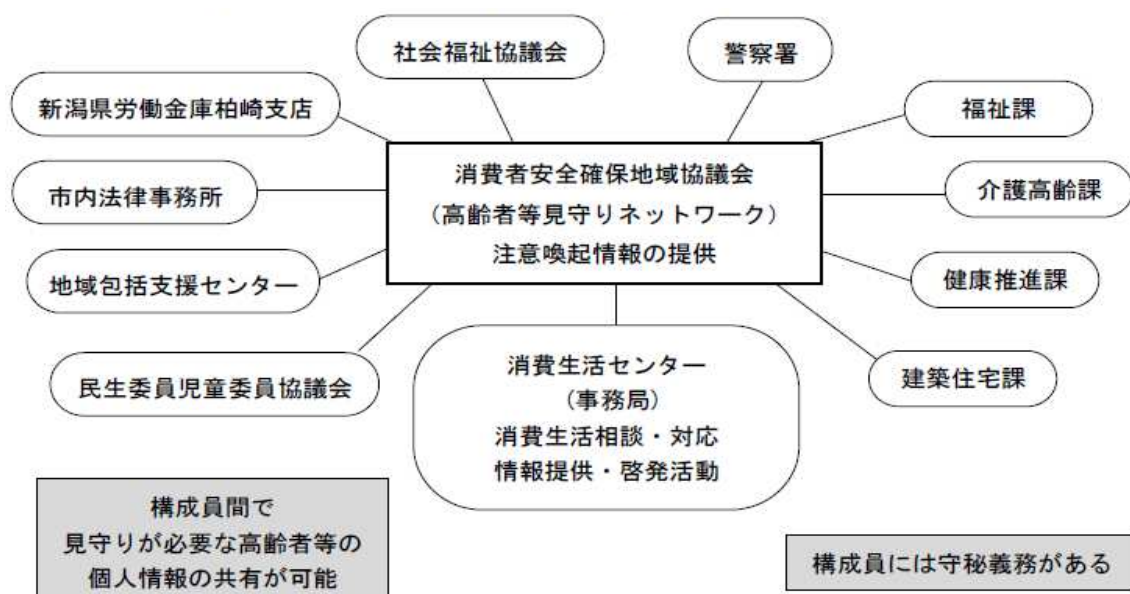
原信岩上店啓発活動

（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）年に柏崎市消費者安全確保地域協議会を設置しました。令和６（２０２４）年度は７月４日に代表者会議を開催しました。

柏崎市消費者安全確保地域協議会構成図



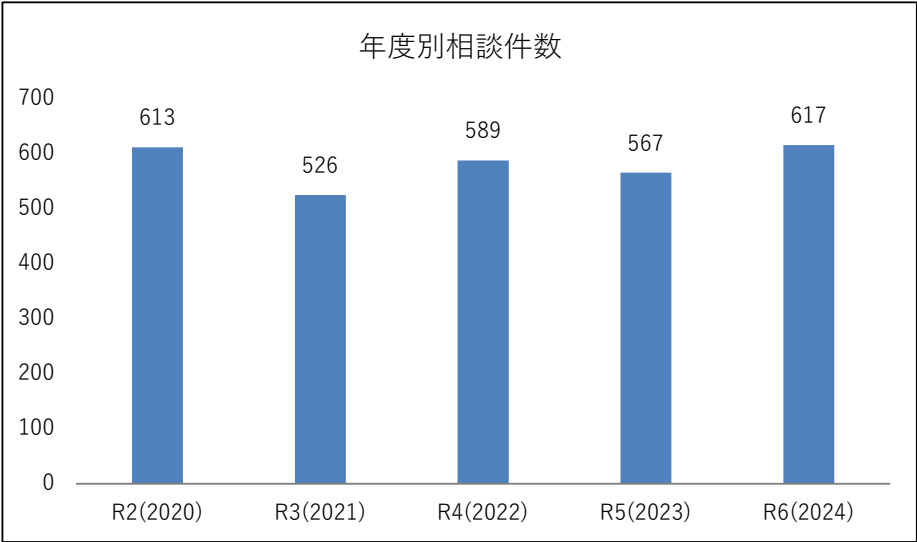
Ⅲ 消費生活相談事業

令和 6（2024）年度消費生活相談の受付状況について

（１）相談件数

相談件数の合計は 6 1 7 件で、前年度と比べて 5 0 件（8. 8 %）増加しました。

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月	計
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
R6(2024)	52	57	43	39	57	58	76	57	43	40	43	52	617



（２）相談種別

		R4(2022)	R5(2023)	R6(2024)
問合せ・要望		63	90	87
苦情	消費生活	432	402	458
	情報提供	91	74	68
	その他	3	1	4
相談総数		589	567	617

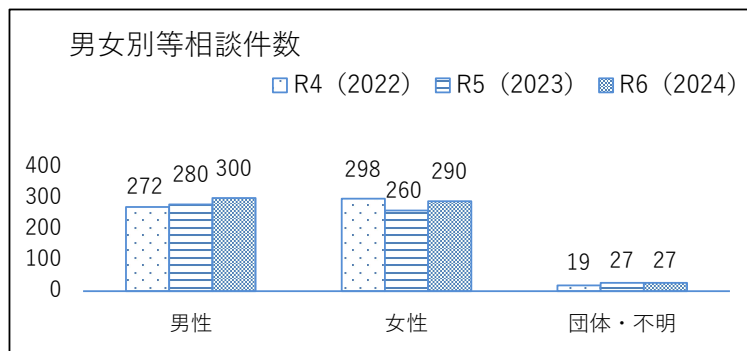
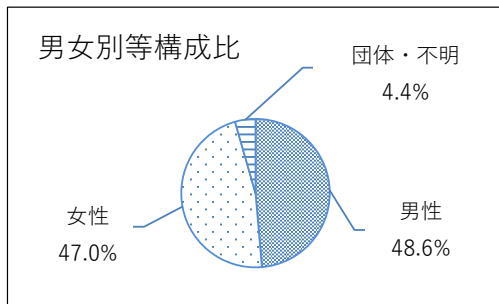
（３）相談方法別件数

	来訪	電話	文書	計
苦情相談	155	365	10	530
問合せ・要望	28	58	1	87
計	183	423	11	617

（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３００件（前年度比２０件増）、女性２９０件（同３０件増）のほか、団体等１５件、不明１２件でした。

	R4（2022）	R5（2023）	R6（2024）
男性	272	280	300
女性	298	260	290
団体・不明	19	27	27
計	589	567	617

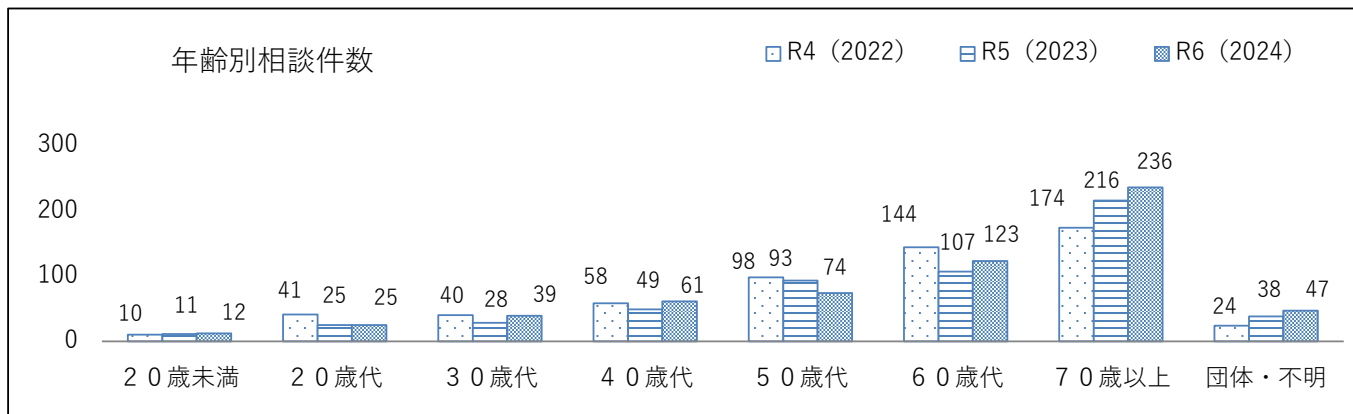
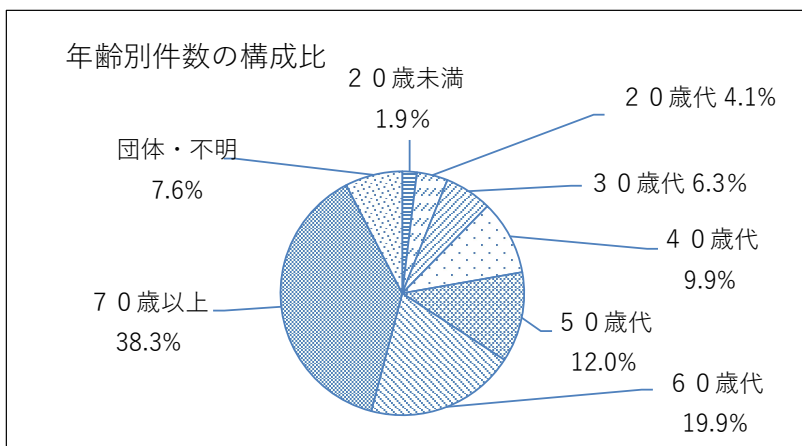


（５）相談者（契約当事者）の年齢別相談件数

年齢別相談件数の内訳は、７０歳以上が２３６件（３８．３％）、６０歳代１２３件（１９．９％）、５０歳代７４件（１２．０％）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。

前年度に比べ、６０歳以上の相談件数が３６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増加したことによるものです。

	R4（2022）	R5（2023）	R6（2024）
20歳未満	10	11	12
20歳代	41	25	25
30歳代	40	28	39
40歳代	58	49	61
50歳代	98	93	74
60歳代	144	107	123
70歳以上	174	216	236
団体・不明	24	38	47
計	589	567	617

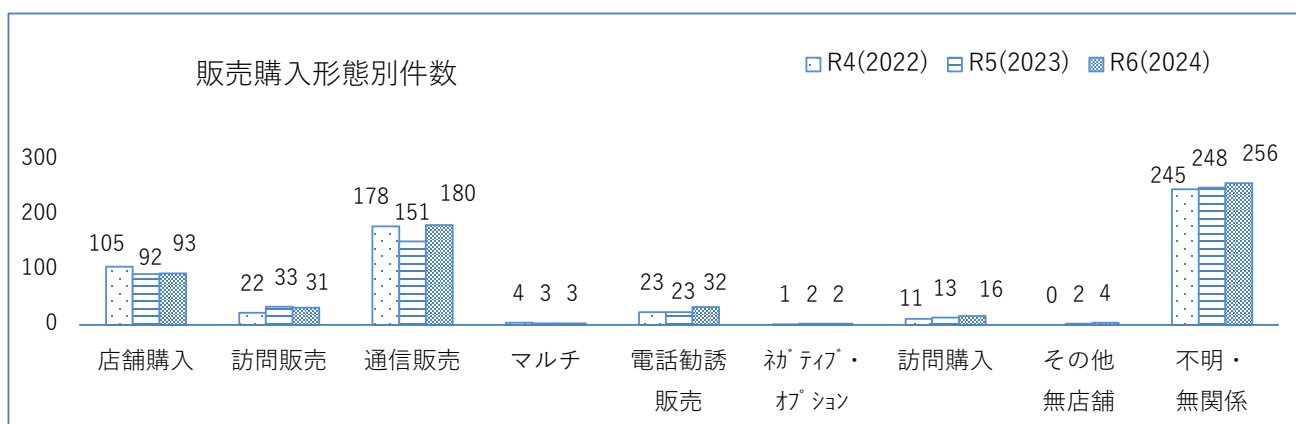


（６）販売購入形態別件数

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２６８件（前年度比４１件増）、店舗購入９３件（同１件増）、不明・無関係２５６件（同８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
R4(2022)	105	22	178	4	23	1	11	0	245	589
R5(2023)	92	33	151	3	23	2	13	2	248	567
R6(2024)	93	31	180	3	32	2	16	4	256	617

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）

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、業者が勝手に商品と請求書を送り付けるもの

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（展示販売等）

(7) 相談内容

商品を特定できない「商品一般」が121件（19.6%）と前年度に引き続き一番多く、大幅に増加しました。その主な要因としては、国の機関等を騙り「この電話は2時間後に使えなくなる」という不審な電話の増加によるものです。

また、前年度多く寄せられた還付金詐欺に関する相談が減少したことにより「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4（2022）	件数	令和5（2023）	件数	令和6（2024）	件数
1位	商品一般	82	商品一般	64	商品一般	121
2位	保健・福祉サービス	69	運輸・通信サービス	58	金融・保険サービス	54
3位	金融・保険サービス	54	金融・保険サービス	56	運輸・通信サービス	49
4位	教養・娯楽サービス	41	保健・福祉サービス	44	保健衛生品	43
5位	保健衛生品	39	他の役務	43	食料品	38
6位	他の役務	35	教養娯楽品	40	他の役務	37
7位	被服品	34	教養・娯楽サービス	38	教養・娯楽サービス	34
8位	運輸・通信サービス	31	保健衛生品	27	教養娯楽品	32
9位	教養娯楽品	29	食料品	20	被服品	23
10位	食料品	27	車両・乗り物	18	保健・福祉サービス	22

…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・・・・・・・・・・美容液、クリーム、ファンデーション、シャンプー

食料品・・・・・・・・・・健康食品、サプリメント、海産物、ウォーターサーバー、ウイスキー

教養娯楽品・・・・・・・・・・スマートフォン、ノートパソコン、首掛けスピーカー、新聞

被服品・・・・・・・・・・和服、洋服、バッグ、ブーツ、スニーカー、アクセサリ

役務（サービス）の主な内容

金融・保険サービス・・・消費者金融、カードローン、車のローン、暗号資産、FX

運輸・通信サービス・・・光回線、Wi-Fiルーター、電話料金、電話の解約、受信料

他の役務・・・・・・・・・・アナログ戻し、不用品買取、占いサイト、冠婚葬祭互助会

教養・娯楽サービス・・・出会い系サイト、アダルトサイト、海外有料サイト、オンラインゲーム

保健・福祉サービス・・・介護保険料、医療費、脱毛エステ、医療脱毛

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121件）

- ・ネットで商品を注文したら、品切れなので電子マネーで返金するという連絡が来た。返金手続きを指示され言われるままに操作してしまい、逆に入金させられてしまった。
- ・クレジットカードの利用明細に、全く身に覚えのない家電量販店の請求があったため、カード会社に確認したところ、対面取引の本人利用と判断され補償の対象外と言われた。

金融・保険サービス（受付件数54件）

- ・スマホの投資広告にアクセスしたらグループに入ることになり、FXや暗号資産を勧められて高額資金を個人名の口座に振り込んだ。利益が出ていたので出金しようとしたら、来月にしたほうがいいと言われ、投資詐欺かもしれないと心配になり相談に来た。
- ・現在派遣社員として働いているが、収入が少なく毎月の車のローン、消費者金融、クレジットカードの返済が厳しい。収入も増えそうもないし、親も年金暮らしだ。何かいい方法はないか。

運輸・通信サービス（受付件数49件）

- ・別居の母親が施設に入所することになったので、固定電話を解約しようと電話会社に電話をするが、音声ガイダンスで先に進めず手続きができない。
- ・光電話にすれば電話料金が安くなると言われて申し込んだ。後日キャンセルしたはずが、突然知らない業者から工事日のメールが来た。

保健衛生品（受付件数43件）

- ・スマホのネット広告から値引きされたスキンケアを購入。今日2回目の商品が届き定期購入であることに気づいた。解約を伝えると初回の割引差額分を請求された。納得がいかない。
- ・テレビショッピングで口腔洗浄器を注文したが、別の日に同じ商品が更に安く販売されていた。最初の高い物をキャンセルし安い物に変更したい、と伝えたが認められない。

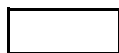
食料品（受付件数38件）

- ・スマホの広告からお試し価格500円のダイエットサプリメントを注文した。荷物が届き開封したら、商品が6袋と高額な請求書が入っていた。返品して解約したいが、電話が繋がらない。
- ・TVショッピングで松前漬を購入した。届いてみたら粗悪品だったのでクレームの電話をしたが、謝罪の言葉もなかった。誇大広告と不誠実なクレーム対応について報告を上げてほしい。

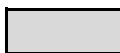
③若者（29歳以下）の主な相談【相談件数上位3品目】

若者の相談件数は、37件（全体の6.0％）で、前年度に比べ1件増加の横ばいでした。主な内容としては、消費者金融、副業コンサルティング、オンラインゲーム等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	金融・保険サービス	6	多重債務、暗号資産、FX情報商材
2位	教養・娯楽サービス	5	ゲーム課金、配信サービスサブスク、eスポーツ
3位	被服品	4	バッグ、スニーカー、ポロシャツ



…商品に関する相談

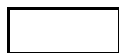


…役務（サービス）に関する相談

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、294件（全体の47.6％）で、前年度に比べ15件増加しました。主な内容としては、不審な電話・メール、オレオレ詐欺、通販の定期購入等の相談が寄せられました。

順位	商品・役務	件数	相談内容
1位	商品一般	67	不審な電話、不審なメール、フィッシングメール、訪問買取
2位	運輸・通信サービス	26	電話料金、公共放送、光回線、アナログ戻し
3位	金融・保険サービス	21	多重債務、クレジットカード、自動投資システム、医療保険
3位	保健衛生品	21	美容液、クリーム、ヘアケア商品、成人用おむつ、温灸器



…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

	R4(2022)	R5(2023)	R6(2024)	構成比
他機関紹介	16	23	26	4.2%
助言(自主交渉)	392	399	386	62.6%
その他情報提供	22	12	26	4.2%
斡旋－解決	60	64	92	14.9%
斡旋－不調	7	4	6	1.0%
処理不能	6	7	3	0.5%
処理不要	86	58	78	12.6%
計	589	567	617	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、41件532万円となりました。

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
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
R6(2024)	41	5,323,228	35	2,700,068	4	2,315,660	2	307,500

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

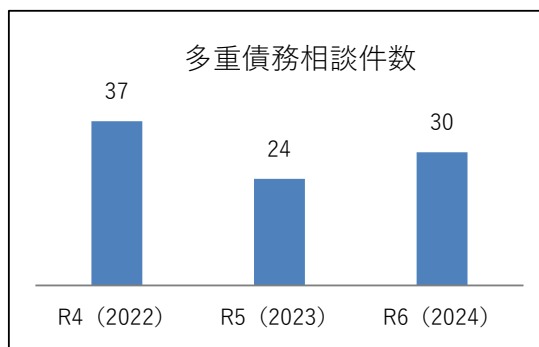
多重債務相談については、特定日に限らず日常的に消費生活相談員が相談者の実情を聞き取り、債務整理に必要な解決方法の助言や、解決に必要な専門機関を紹介しています。

① 多重債務相談件数

多重債務相談の特徴としては、全体で6件増加し、30歳代60歳代でそれぞれ1件、40歳代50歳代でそれぞれ2件増加しています。遊興費のための浪費や生活費不足、病気等による収入の減少により、借金返済が不能になったことがその要因となっています。

また、全ての年代で返済困難者が多くなっています。

	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)
20歳未満	0	0	0
20歳代	6	3	3
30歳代	5	4	5
40歳代	9	2	4
50歳代	6	2	4
60歳代	7	9	10
70歳以上	4	4	3
年齢不明	0	0	1
計	37	24	30



②多重債務・契約トラブル相談会

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6（2024）年12月1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、１１月１４日に実施しました。

（１２）主な詐欺の相談件数

商法・手口	R5(2023)	R6(2024)	説明
還付金詐欺	31	13	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	22	13	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	9	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

※令和6（2024）年度は、上記の相談以外にSNSによる投資詐欺、副業詐欺に関する相談が１６件寄せられました。

