

令和7（2025）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7（2025）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
(11) 消費生活に関する調査及び情報収集活動	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
- (5) 閉所日 土曜日、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8(2026)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 | 4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出前講座を開催しています。

令和7（2025）年度は、21講座を実施し延べ611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、新潟病院附属看護学校、新潟産業大学経済学部の新入学生を対象とした講座の他、新たに小学校4校においてネットトラブルやゲーム課金等についての講座を実施しました。



榎原小学校出前講座

令和7（2025）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14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	35人
2	5月12日	西山くらしのサポートセンター運営協議会	悪質商法に気をつけよう	9人
3	5月14日	西山くらしのサポートセンター運営協議会	悪質商法に気をつけよう	7人
4	5月22日	西山くらしのサポートセンター運営協議会	悪質商法に気をつけよう	7人
5	5月30日	西中通地区くらしのサポートセンター運営協議会	悪質商法に気をつけよう	19人
6	6月3日	西山くらしのサポートセンター運営協議会	悪質商法に気をつけよう	6人
7	6月4日	柏崎市立鯨波小学校（5・6年生）	困ったことにならないように考えてみよう	10人
8	6月10日	西中通地区くらしのサポートセンター運営協議会	悪質商法に気をつけよう	9人
9	6月12日	西中通地区くらしのサポートセンター運営協議会	悪質商法に気をつけよう	10人
10	6月16日	西中通地区くらしのサポートセンター運営協議会	悪質商法に気をつけよう	9人
11	6月18日	西中通地区くらしのサポートセンター運営協議会	悪質商法に気をつけよう	11人
12	7月17日	新潟産業大学	若者の消費者トラブル	102人
13	7月28日	東地域包括支援センター	悪質商法から身を守る！	9人
14	9月5日	二田小学校	困ったことにならないように考えてみよう	52人
15	9月10日	比角コミュニティ運営協議会	悪質商法に気をつけよう	15人
16	9月24日	半田町内会	悪質商法に気をつけよう	18人
17	10月12日	大角間町内会	悪質商法に気をつけよう	28人
18	11月20日	市民活動支援課	防犯リーダー育成講座	21人
19	12月15日	柏崎市立半田小学校(3・4年生)	困ったことにならないように考えてみよう	97人
20	12月15日	柏崎市立半田小学校(5・6年生)	ゲームやSNSのネットトラブルに気をつけよう	104人
21	1月14日	柏崎市立榎原小学校（5年生）	ゲームやSNSのネットトラブルに気をつけよう	33人

年間実施件数 21件

611人



（２）「広報かしわざき」への掲載

「広報かしわざき」７月・１０月・２月号において、増加傾向にある相談事例や、トラブル防止のポイント等を紹介しました。また、１年を通して、消費生活センターの相談受付時間、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１３日、８月１５日、１０月１５日、１２月１５日、２月１３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に出向き、啓発チラシ等を配布しました。
- ・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行っています。
- ・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実施の働きかけを行いました。
- ・「二十歳のつどい２０２５」のプログラムで情報発信しました。



原信柳田店啓発活動



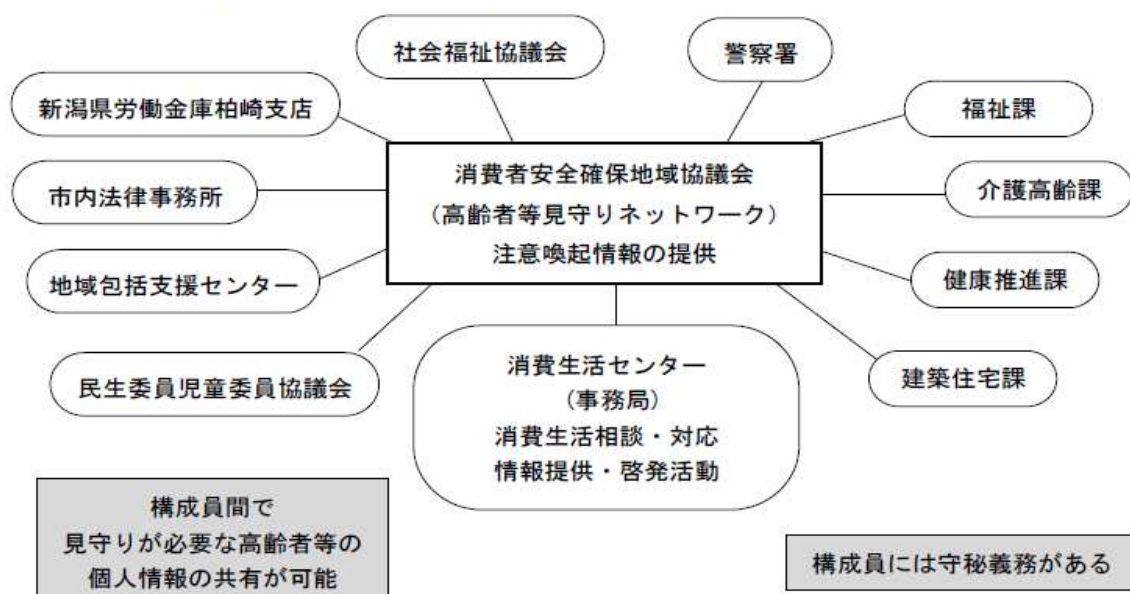
柏崎市役所啓発活動

（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７（２０２５）年度は６月１３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



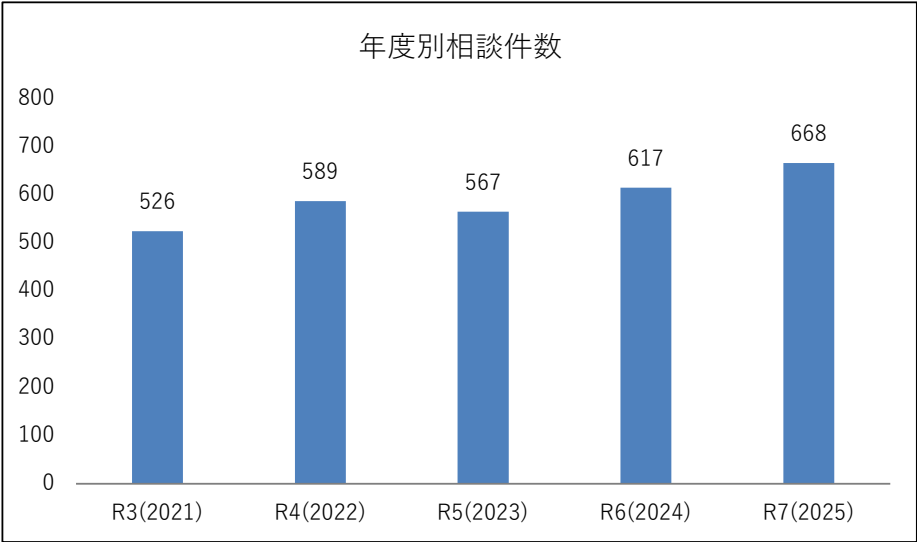
Ⅲ 消費生活相談事業

令和 7（2025）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 668 件で、前年度と比べて 51 件（8.3％）増加しました。

	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
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
R7(2025)	47	56	56	67	55	78	78	56	52	41	38	44	668



（２）相談種別

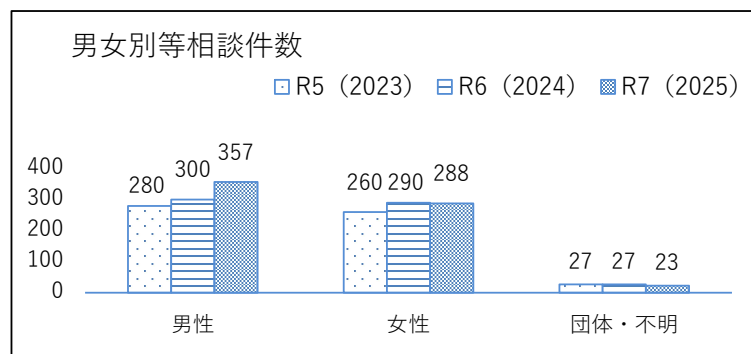
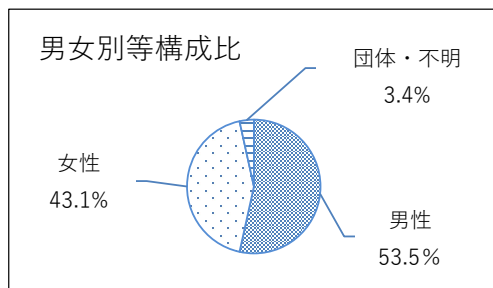
	R5(2023)	R6(2024)	R7(2025)
苦情相談	477	530	591
問合せ・要望	90	87	77
計	567	617	668

（３）相談方法別件数

	来訪	電話	文書	計
苦情相談	210	374	7	591
問合せ・要望	24	53	0	77
計	234	427	7	668

(4) 相談者（契約当事者）の男女別相談件数

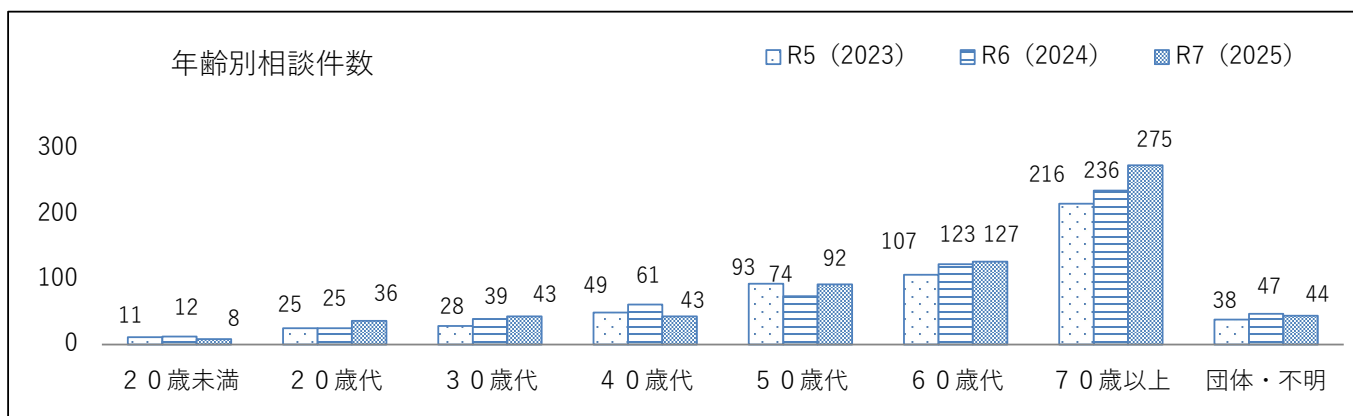
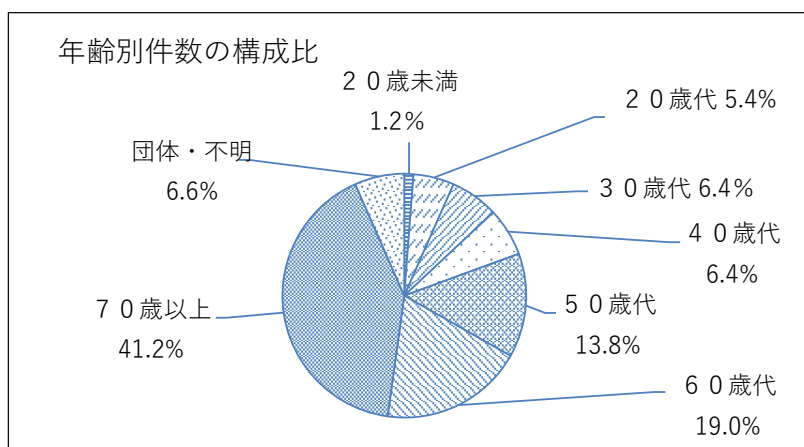
	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
男性	280	300	357
女性	260	290	288
団体・不明	27	27	23
計	567	617	668



(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275件（41.2%）、60歳代127件（19.0%）、50歳代92件（13.8%）で例年と同様に、高齢になるほど相談件数が多くなっています。

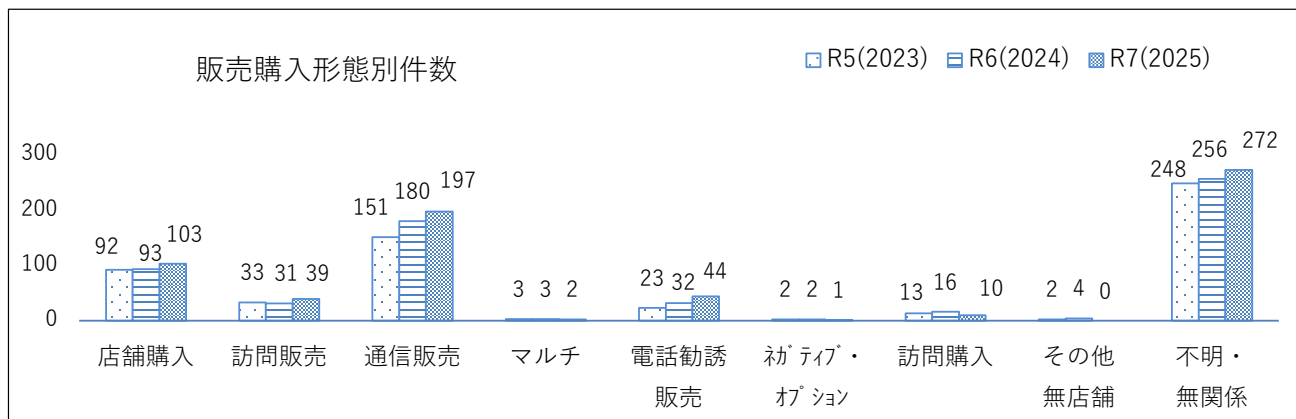
	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
20歳未満	11	12	8
20歳代	25	25	36
30歳代	28	39	43
40歳代	49	61	43
50歳代	93	74	92
60歳代	107	123	127
70歳以上	216	236	275
団体・不明	38	47	44
計	567	617	668



(6) 販売購入形態別件数

	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
R5(2023)	92	33	151	3	23	2	13	2	248	567
R6(2024)	93	31	180	3	32	2	16	4	256	617
R7(2025)	103	39	197	2	44	1	10	0	272	668

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134件（20.1%）と前年度に引き続き品目の中で最も多く、件数も13件増加しました。主な要因は、国の機関等を騙り「この電話は2時間後に使えなくなる」などと言う不審な電話の情報提供の増加によるものです。

また、光回線やモバイルWi-Fiといった「運輸・通信サービス」、カードローンや投資、情報商材などの「金融・保険サービス」、定期購入のトラブルが多い「保健衛生品」や「食料品」の相談が多数寄せられています。

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5（2023）	件数	令和6（2024）	件数	令和7（2025）	件数
1位	商品一般	64	商品一般	121	商品一般	134
2位	運輸・通信サービス	58	金融・保険サービス	54	運輸・通信サービス	59
3位	金融・保険サービス	56	運輸・通信サービス	49	金融・保険サービス	52
4位	保健・福祉サービス	44	保健衛生品	43	保健衛生品	50
5位	他の役務	43	食料品	38	食料品	44
6位	教養娯楽品	40	他の役務	37	被服品	33
7位	教養・娯楽サービス	38	教養・娯楽サービス	34	住居品	32
8位	保健衛生品	27	教養娯楽品	32	レンタル・リース・貸借	25
9位	食料品	20	被服品	23	他の役務	25
10位	車両・乗り物	18	保健・福祉サービス	22	教養娯楽品	24

…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（不審な電話・メール）
 保健衛生品・・・美容液、クリーム、ファンデーション、養毛剤、マウスウォッシュ
 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、米、お菓子
 被服品・・・着物、洋服、バッグ、ブーツ、スニーカー、アクセサリ、靴
 住居品・・・消火器、サーキュレーター、掃除機、フライパン、布団、除雪機
 教養娯楽品・・・スマートフォン、ノートパソコン、新聞、腕時計、シール、金貨

役務（サービス）の主な内容

運輸・通信サービス・・・光回線、モバイルWi-Fi、電話料金、受信料、固定電話
 金融・保険サービス・・・カードローン、車のローン、暗号資産、FX、情報商材、投資、火災保険
 レンタル・リース・貸借・・・賃貸アパート、借地、駐車場、病衣、高齢者住宅
 他の役務・・・アナログ戻し、冠婚葬祭互助会、質問サイト、除雪作業

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134件）

- ・知らない番号から電話があり、「去年から料金が未納だ」と言われたが「身に覚えがない」と伝えると「登録したことは間違いない」と言われ、高額料金を請求されたが無視してよいか。
- ・警察官を名乗る人物から、「特殊詐欺の押収物からあなたのキャッシュカードが見つかった。このままだと裁判になる」と言われ、要求されるままにマイナンバーカードの写しを送ってしまった。個人情報が悪用されないか心配。

運輸・通信サービス（受付件数59件）

- ・携帯電話会社のカスタマーセンターを名乗る電話があり、「未納料金が数千万円もある」と言われた。どうしたらよいか。
- ・大手通信会社を名乗る電話があり、「今後回線がすべて光回線に切り替わる。料金も安くなる」と言われ光回線工事をしたが、後日、契約している通信会社とは別の会社であることが分かった。元の会社に戻してもらいたい。

金融・保険サービス（受付件数52件）

- ・勤務先が倒産し、収入が減少したことにより生活費の借入が膨らみ、返済金で生活が困窮している。資産も無く一人暮らしである。何かよい方法を教えてほしい。
- ・400万円の投資詐欺被害にあい、消費者金融5社から借金をした。その他に住宅ローンと銀行系カードローンも残っている。住宅を売却せずに返済していく方法はないか。

保健衛生品（受付件数50件）

- ・動画サイトの広告を見て、シミ取りクリームを購入した。1回限りと思っていたら2回目が届いたので、解約希望の手紙を添えて返品した。その後請求を無視していたら、弁護士事務所から封書が届いた。
- ・一人暮らしで高齢の母が高額なウィッグを契約していたことが分かった。母は詳しいことを話したがらない。移動手段もないのに、どうやって契約したのだろうか。

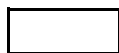
食料品（受付件数44件）

- ・SNSの広告を見て、腰痛に効く回数縛り無しのサプリメントをお試し価格で購入した。商品が届き、確認すると4回コースと分かり、事業者連絡したが1回目での解約は不可と言われた。
- ・テレビショッピングでイカの一夜干しを購入した。CMでは地元産のイカを使用と宣伝していたのに届いた商品は外国産と表示されていた。臭いも悪く、事業者へ電話をするが繋がらない。

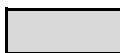
③若者（29歳以下）の主な相談【相談件数上位3品目】

若者の相談件数は、44件（全体の6.6%）で、前年度に比べ7件増加しました。

順位	商品・役務	件数	相談内容
1位	金融・保険サービス	7	多重債務、暗号資産、住宅ローン、消費者金融
〃	レンタル・リース・貸借	7	賃貸アパートのエアコン・退去費用・物置
〃	被服品	7	バッグ、財布、洋服



…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、330件（全体の49.4%）で、前年度に比べ36件増加しました。

順位	商品・役務	件数	相談内容
1位	商品一般	84	不審な電話・メール、訪問買取、クレジットカード不正利用
2位	運輸・通信サービス	31	電話料金、光回線、プロバイダ、アナログ戻し、モバイルWi-Fi
3位	保健衛生品	27	美容液、クリーム、ヘアケア商品、成人用おむつ、口腔洗浄液



…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

	R5(2023)	R6(2024)	R7(2025)	構成比
他機関紹介	23	26	21	3.1%
助言(自主交渉)	399	386	442	66.2%
その他情報提供	12	26	14	2.1%
斡旋－解決	64	92	106	15.9%
斡旋－不調	4	6	5	0.7%
処理不能	7	3	8	1.2%
処理不要	58	78	72	10.8%
計	567	617	668	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、５３件４１３万円となりました。

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
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
R7(2025)	53	4,130,654	42	2,099,644	10	1,751,010	1	280,000

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。

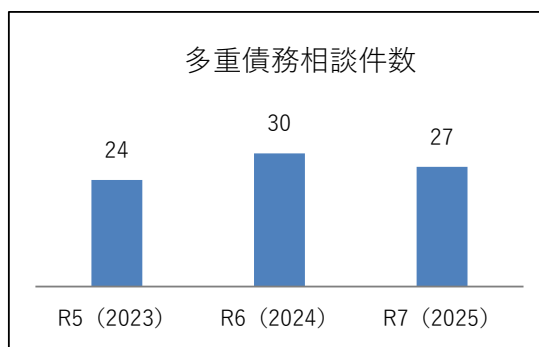
「未然防止額」：相談者が当該契約を締結せず支払わずに済んだ金額。（架空・ワンクリック請求を含む）

（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。

多重債務相談の特徴としては、全体で３件減少していますが、２０歳代５０歳代では増加しています。また、幅広い年代層で、投資・副業詐欺被害による多重債務者が増加しています。

	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
20歳未満	0	0	0
20歳代	3	3	7
30歳代	4	5	4
40歳代	2	4	2
50歳代	2	4	7
60歳代	9	10	4
70歳以上	4	3	2
年齢不明	0	1	1
計	24	30	27



（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１３日に実施しました。