

平成30年度（2018年度）

柏崎市消費生活センター 事業の概要

令和元年（2019年）6月

柏崎市市民活動支援課

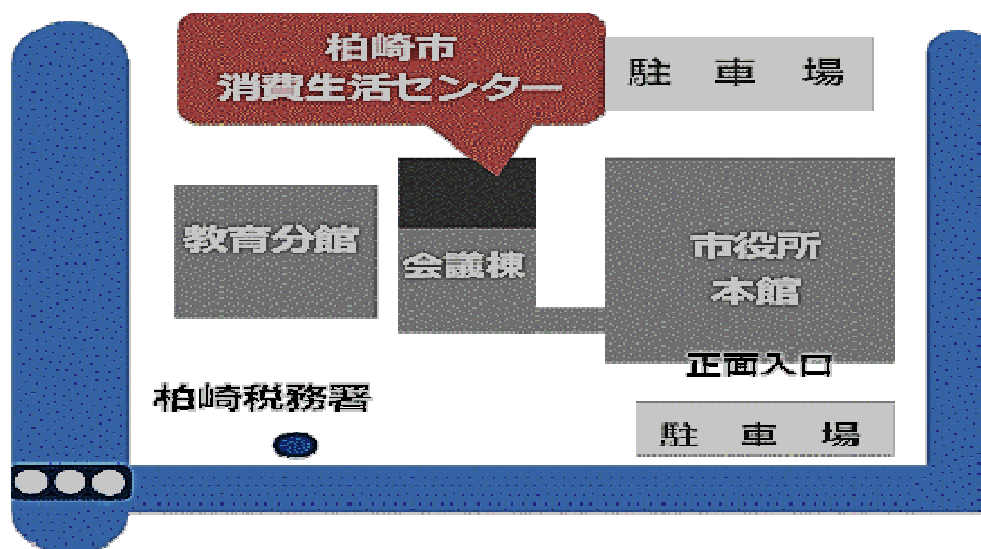
目 次

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」啓発記事掲載	3
(3) 「広報かしわざき」月例定期掲載	3
III 消費生活相談事業	3
1 平成30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) 平成30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) 平成30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
(13) 架空請求の内訳	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 平成31年(2019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) |
| 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。

平成30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	4/25(水)	悪質商法に気をつけよう	別俣コミュニティ振興協議会	37人	別俣コミュニティセンター
2	4/27(金)	特殊詐欺について	米山町老人クラブ	39人	米山コミュニティセンター
3	5/8(火)	消費者被害について	柏崎米山ライオンズクラブ	38人	エネルギーホール
4	5/16(水)	悪質商法に気をつけよう	楽笑クラブ	26人	大洲一区町内会集会所
5	5/25(金)	悪質商法に気をつけよう	城東町内地域の茶の間	25人	城東集会所
6	5/26(土)	悪質商法に気をつけよう	まなびすとin柏崎	16人	市民プラザ301
7	6/5(火)	悪質商法に気をつけよう	中・南鯖石地区民児協	10人	南鯖石コミュニティセンター
8	6/20(水)	悪質商法と特殊詐欺の被害にあわないように	柏崎市シルバー人材センター	230人	産業文化会館大ホール
9	7/6(金)	悪質商法に気をつけよう	リケン労働組合	31人	リケン会議室
10	7/31(火)	認知症と消費者被害	南鯖石コミュニティセンター	20人	小清水集落開発センター
11	8/6(月)	消費者教育について	柏崎・刈羽郡学校教育研究会	8人	教育センター
12	8/20(月)	認知症と消費者被害	田島クローバーの会	33人	田島活性化センター
13	9/16(日)	悪質商法に気をつけよう	二田コミュニティセンター	80人	二田コミュニティセンター
14	9/27(木)	消費生活サポーター養成講座	新潟県	27人	柏崎産業文化会館
15	9/30(日)	悪質商法に気をつけよう	上米山コミュニティセンター	70人	上米山コミュニティセンター
16	11/12(月)	悪質商法に気をつけよう	上条コミュニティ振興協議会	28人	たこうちの里
17	11/16(金)	悪質商法に気をつけよう	すずらんの会	18人	善光寺
18	11/23(金)	悪質商法に気をつけよう	上原町内会	18人	上原公会堂
19	12/7(金)	特殊詐欺について	比角コミュニティセンター	10人	比角コミュニティセンター
20	12/16(日)	悪質商法に気をつけよう	田沢いきいきサロンの会	22人	田沢集会所
21	1/17(木)	悪質商法に気をつけよう	田塚老人クラブ若生会	22人	田塚公会堂
			計21回	808人	

(2)「広報かしわざき」啓発記事を年4回掲載

「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。

(3)「広報かしわざき」月例の定期掲載

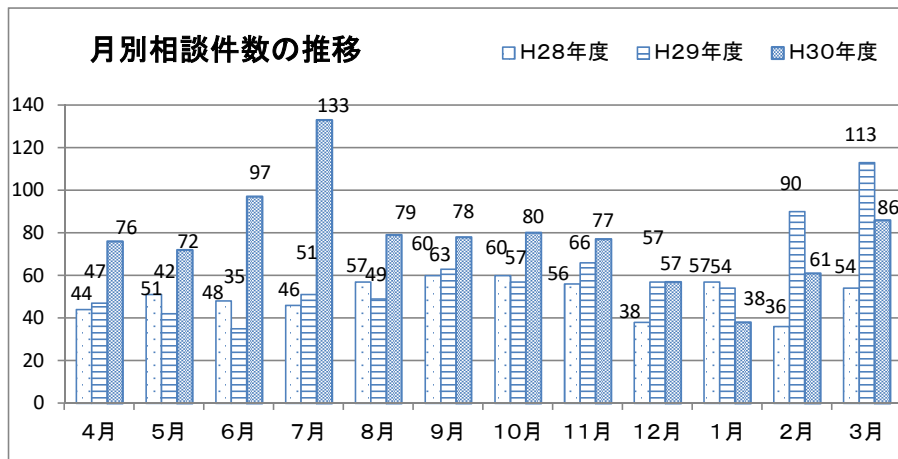
「広報かしわざき」の最終ページ(各種相談)に消費生活センターの場所、相談日時、相談事項、受付電話番号などが紹介されています。

Ⅲ 消費生活相談事業

1 平成30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
H28年度	44	51	48	46	57	60	60	56	38	57	36	54	607
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



平成30年度「相談件数」の合計は934件で、前年度と比べて210件(29.0%)増加しました。

(2)年度別相談種別の推移

	H28年度	H29年度	H30年度
苦情相談	529	623	811
問合せ・要望	78	101	123
計	607	724	934

平成30年度「相談種別」相談件数の内訳は苦情による相談が811件(86.8%)、問合せ・要望が123件(13.2%)でした。

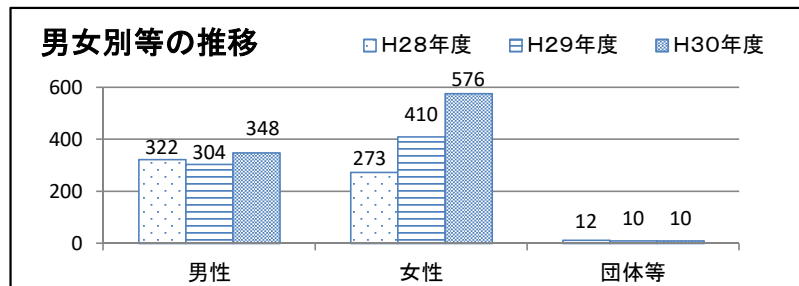
(3)平成30年度相談方法別件数

	来訪	電話	文書	計
苦情相談	342	468	1	811
問合せ・要望	45	78	0	123
計	387	546	1	934

平成30年度「相談方法別」相談件数の内訳は来訪による相談が387件(41.4%)、電話546件(58.5%)、文書1件(0.1%)でした。

(4) 男女別等の推移

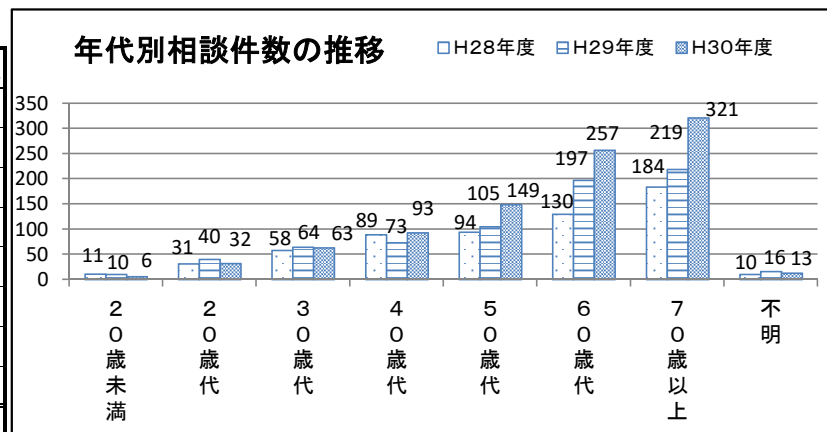
	H28年度	H29年度	H30年度
男性	322	304	348
女性	273	410	576
団体等	12	10	10
計	607	724	934



平成30年度「性別・団体等」相談件数の内訳は、男性が348件（前年度比44件14.5%増加）、女性576件（同166件40.5%増加）のほか、団体等7件、不明3件でした。

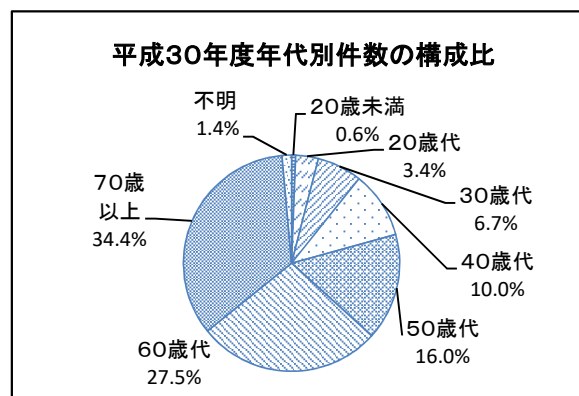
(5) 年代別相談件数の推移

	H28年度	H29年度	H30年度
20歳未満	11	10	6
20歳代	31	40	32
30歳代	58	64	63
40歳代	89	73	93
50歳代	94	105	149
60歳代	130	197	257
70歳以上	184	219	321
不明	10	16	13
計	607	724	934



平成30年度「年代別」相談件数の内訳は、相談の多い順に70歳以上321件（34.4%）、60歳代257件（27.5%）、50歳代149件（16.0%）、40歳代93件（10.0%）と例年通り年齢が増すごとに上位になりました。

なお、平成29年10月以降架空請求ハガキ急増により50歳以上の女性（前年度比157件50.0%増加）からの相談が大幅に増加しました。

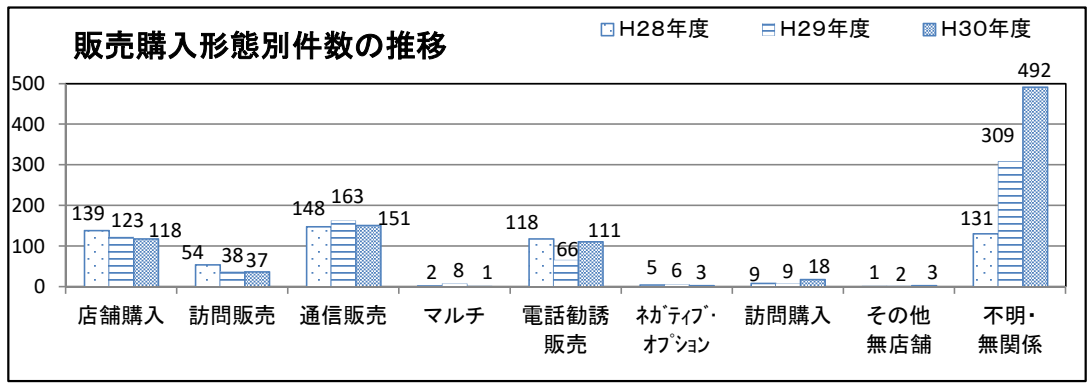


(6) 販売購入形態別件数の推移

	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
H28年度	139	54	148	2	118	5	9	1	131	607
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

特殊販売

平成30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324件（前年度比32件増加）、店舗購入118件（同5件減少）、不明・無関係492件（同183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強引な買い取りの勧誘をする。
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28年度	件数	平成29年度	件数	平成30年度	件数
1位	運輸・通信サービス	169	商品一般	189	商品一般	356
2位	金融・保険サービス	54	運輸・通信サービス	141	運輸・通信サービス	161
3位	商品一般	48	金融・保険サービス	60	金融・保険サービス	61
4位	保健・福祉サービス	36	教養・娯楽品	47	教養・娯楽品	36
5位	食料品	28	食料品	29	食料品	30
6位	教養・娯楽品	28	他の役務	21	住居品	25
7位	修理・補修	20	土地・建物・設備	15	光熱水品	25
8位	住居品	17	住居品	14	被服品	17
9位	レンタル・リース・賃借	17	保健衛生品	14	レンタル・リース・賃借	17
10位	教養・娯楽サービス	16	保健・福祉サービス	14	保健・福祉サービス	15
	他の行政サービス	16	レンタル・リース・賃借	14		

□ …商品に関する相談 □ …役務(サービス)に関する相談

○平成30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)が急増したため、「商品一般」356件(38.1%)が前年度に引き続き「運輸・通信サービス」161件(17.2%)、「金融・保険サービス」61件(6.5%)を大幅に上回りました。

○平成28年4月電力小売り自由化に伴う電気料金に係る「光熱水品」の相談が上位となりました。一方、前年度7件の弁護士・司法書士相談が0件であったため「他の役務」が上位から下がりました。

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	資格取得用教材、新聞、書籍
食料品	健康食品
住居品	寝具類、消火器、電気製品
光熱水品	電気料金、ガス料金、ガソリン単価
被服品	和・洋服、靴、カバン、アクセサリ

役務(サービス)の主な内容

運輸・通信サービス	架空・ワンクリック請求、光回線
金融・保険サービス	金融債務(含むヤミ金)、生命・損害保険
レンタル・リース・賃借	賃貸アパート
保健・福祉サービス	還付金詐欺、老人ホーム入所権

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356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。
- ・本日、女性の声で「要らない物があれば買い取ります」という電話が数回かかってきた。処分したいものがあったので「分かりました」と返答した。その後、先程の女性ではなく男性から「駐車するスペースはあるか」「買い取ったものは外国に送る」といった話があって不安になった。その業者が来たらどのようにすればいいか。
- ・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がきた。すぐに表示されている電話番号に電話をかけたがつかない。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。

運輸・通信サービス(受付件数161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。承認されたか心配だ。
- ・「ネットでボタンを押すだけで簡単に儲かる」というサイトを見つけシステム代金〇〇万円相当を振り込み契約した。しかし、何の音沙汰もないので業者に電話したところ「もう少しお待ちください」と言われたもののシステムが届く気配はない。その後も何度か連絡すると「〇月〇日までにシステムをつなげる」と言うが、今では全く連絡が取れなくなった。その一方、プレミアム会員のメール勧誘が届く。
- ・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「アドレス等での交信は禁止されている」と言われ別サイトに誘導された。そのサイト利用には、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。一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。

金融・保険サービス(受付件数61件)

- ・最近会社都合で退職。収入減少によりクレジットカードの支払いが困難になってきた。就活の間、家族からの支援を仰いだが生計維持で目一杯と言われ断られた。どうすればいいか相談したい。
- ・「仮想通貨の最新情報を提供する」というメールが届くようになった。過去に仮想通貨取引をしたことがあるので、良い情報がもらえるなら儲かると思い〇〇万円をクレジットカードで支払った。しかし、仮想通貨に関する情報は1回も届かない。解約して返金して欲しいが連絡が取れない。
- ・保険会社の代理店から電話があり「保険の見直しをしませんか」と言われた。我が家は既に保険の見直しを済ませているため「必要ない」と断ったが、それでも勧誘が続き段々セールストークも強引。その後も着信があるが電話には出していない。
- ・知人の紹介で〇年〇月未公開株一株〇〇〇万円を購入した。その時の説明ではすぐに上場するとの話であったが、未だに上場する気配がなく株式発行会社に変更になっているなど、不審な点が多い。この度、解約を申し出ると「解約届兼確認書」が送達され、返金処理となるのが本書提出後15ヵ月以内と遅いので心配だ。

教養・娯楽品(受付件数36件)

- ・高齢の両親宅を訪ねたら、母から「自分の留守の間に新聞の勧誘員が来て、認知症の父と1年間の購読を契約。後日、販売店担当者が契約確認のために訪ねて来て知らされた。自分は他紙をとっており父は認知症で読まないので断った。しかし、担当者から半年でもいいからと強引に言われ、それでも必要ない旨を伝え断ったのに、新聞が配達される。納得がいかない」と相談を受けた。
- ・市外の絵画展示会を見に行った。私は見るだけで買うつもりはなかったが、開催業者が来場者毎に世間話をしながら張り付いてきた。途中から「この絵画は今買えば価値が上がる」などしつこく勧められ、買うつもりはなかったが購入価格〇〇万円で売買契約書を展示会場で交わした。しかし、自宅に帰り冷静になって考えてみるとやめたほうがいいと思った。契約書を見るとクーリング・オフについて記載されているので対象になるか教えてほしい。
- ・日頃からネットで購入しているので、今回も登山靴に装着する滑り止めを購入した。支払いは指定された個人名義の口座に振り込んだが、商品が届かない。その後、パソコン画面に「このサイトは安全でない可能性があります」と表示が出たので、慌てて相手方のメールアドレスを検索すると「偽サイト」という情報があった。

食料品(受付件数30件)

- ・スマホを見てお試し価格の健康食品を購入したら、定期コースとして3倍の値段で届いた。定期コースを申し込んだ覚えはない。不審に思いサイトの書き込みを見たら評判が悪く、消費生活センターに相談するように書かれていた。
- ・7年前に亡くなっている母宛に高麗ニンジンのサンプルが届いた。パンフレットに記載されている電話番号に案内停止の連絡を入れているが、音声ガイダンスをうまく操作できず、つながらない。
- ・今日「古いお酒があれば訪問して買い取りたい」と電話で勧誘を受け主人が承諾した。訪問業者は夕方訪ねてくるというが、対処法を教えてほしい。

住居品(受付件数25件)

- ・今日のお昼頃何度も電話があった。最初は「以前訪問販売で羽毛布団を買われましたよね」と言われたので「親のことでわかりません」と言って切った。その直後も同じ業者から「再度確認ですが・・・」などと訳のわからないことを言うので、しつこいと思い「これ以上電話をかけてきたら消費生活センターに相談します」と伝えて電話を切った。後で祖母に聞いたら「知らない業者」と話していた。
- ・2ヵ月ほど前に新聞折り込み広告を見て、この充電式掃除機は外国製で信用度が高いと思い購入した。最近になり赤いランプが付き充電できなくなり使用できなくなった。掃除機本体に貼ってあった相談窓口のフリーダイヤルに電話をするが、いつも話し中でつながらない。契約書などの書類には、他の電話番号などは記載されていない。どうしたらいいか。

光熱水品(受付件数25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」と言い、「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ない」と言われた。明日の電話の対処方法を知りたい。

被服品(受付件数17件)

- ・サイトで洋服1点注文した。支払いはクレジット決済を選択し、入金確認後2~3日で発送するとメールが入った。その後「入金確認できない」や「入金確認できた」など変なメールが何回か入り不審に思い、商品も届かないので「キャンセルします」とメールを送ると「順次発送しています」と返信が来て、その後また「入金確認できない」とメールが入った。絶対におかしい。
- ・高校生の息子が前から欲しかったシューズをスマホのネット検索で見つけた。注文は前払いで個人名義の口座に振り込んだ。なお、このサイトは初めて利用した。シューズは、代金振込確認後に送られて来ることになっていたの待っていたが、届かないので心配になって再度サイトを検索すると消えていて見つからなくなっていた。返金してもらいたい。

レンタル・リース・貸借(受付件数17件)

- ・関東地方の専門学校に進学した娘のため、隣市にある全国展開している賃貸管理会社の仲介でアパート家賃2年分を一括払いし、契約した。入居後、玄関ドアが何者かによって傷つけられる事件があった為、別の物件を探してほしい旨を業者に要望し色々紹介してもらったが、学校が遠かったりして条件に合わない。今は学校に新たな物件を探してもらっているが、賃貸管理会社との契約を解約する場合に一括払いした家賃未利用分は返金してもらえるか心配している。

保健・福祉サービス(受付件数15件)

- ・知人からシロアリ駆除の相談を受けた。先日駆除業者が突然訪ねて来て「隣で工事をしたので、お宅も点検します」と言って床下に潜り、写真を撮って見せ、言われるままにシロアリ駆除と換気扇4台の契約をした。契約書を見ると今月工事をを行い、来月支払うことになっている。よく考えると金額が高額で支払えないので電話で断ったそうだが、クーリング・オフは書面で通知した方がいいか。
- ・昨年、市外の脱毛サロンで全身プラン10回コースを申し込み施術代金〇〇万円3ヵ月分割で現金払いした。最後の施術は4ヵ月前で再度利用しようと思ひ予約電話を入れると「この電話は使われておりません」と流れつながらない。また、ホームページの店舗案内も消えていた。職場の同僚が同じサロンを利用していたので話したら、「サロンからハガキとメールが届いていた」との話だが、私のところに連絡が来ていないのは納得できない。



③若者(35歳以下)の主な相談【相談件数上位5品目】

順位	平成30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、不審メール、ワンクリック請求
2位	金融・保険サービス	13	多重債務、クレジットカード、損害保険
3位	土地・建物・設備	9	アパート原状回復・敷金、太陽光発電、樹木
4位	他の相談	8	個人間金銭貸借、個人間トラブル、離婚、アンケート調査
5位	商品一般	7	架空請求メール、クレジットカード、Wi-Fi

 …商品に関する相談
 …役務(サービス)に関する相談

平成30年度の若者(35歳以下)の相談件数は、76件(全体の8.1%)で、前年度に比べ15件減少しました。

○前年度に引き続き動画サイト利用料未納などの架空請求メールのほか、金銭借入およびクレジットカードに係る多重債務の整理、賃貸アパート退去費用、個人間金銭トラブルなどの相談が多く寄せられました。

○高額な契約トラブルとしては、内職サイトに誘導された情報商材購入(男性・女性各2件)、および出会い系サイトでのアドレス交換の都度求められるポイント購入(女性2件・男性1件)などがあげられます。

④高齢者(65歳以上)の主な相談【相談件数上位5品目】

順位	平成30年度	件数	相談内容
1位	商品一般	193	架空請求ハガキ・メール、不審電話、宅配便不在通知
2位	運輸・通信サービス	79	光回線、架空請求メール、受信料、セキュリティソフト
3位	他の相談	56	不審電話、生活管理、相続、アンケート調査、個人間金銭貸借
4位	金融・保険サービス	24	多重債務、未公開株、生命保険、医療保険、銀行預金
4位	住居品	24	寝具類、エアコン、消火器、掃除機、食洗機、冷蔵庫、ミシン

 …商品に関する相談
 …役務(サービス)に関する相談

平成30年度高齢者(65歳以上)の相談件数は、475件(全体の50.9%)で、前年度に比べ150件増加しました。

○前年度に引き続きインターネット接続契約(光回線・プロバイダ)に係る相談が継続的に寄せられていますが、一昨年秋口以降急増した女性宛に届く架空請求ハガキ「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」も年間を通じて継続、女性からの相談が大幅に増加した要因となりました。

○身近な問題として、相続、生活および健康管理、相隣問題などの相談も多く寄せられています。

(8)相談者への対応状況の推移

	H28年度	H29年度	H30年度	H30年度 構成比
他機関紹介	44	59	64	6.8%
助言(自主交渉)	371	512	676	72.4%
その他情報提供	53	25	10	1.1%
斡旋一解決	89	69	70	7.5%
斡旋一不調	2	3	0	—
処理不能	5	8	4	0.4%
処理不要	43	48	110	11.8%
計	607	724	934	100.0%

平成30年度「相談者への対応状況」は、前年度に引き続き架空請求ハガキの大幅な件数増加が影響して相談者の自主交渉への「助言」割合が増えた半面、件数自体は増加しているものの「斡旋・解決」の割合は前年度を下回りました。

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)平成30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	54件	5.8%
	5万円未満	33件	3.5%
	10万円未満	14件	1.5%
	50万円未満	50件	5.4%
	100万円未満	15件	1.6%
	500万円未満	16件	1.7%
	1千万円未満	1件	0.1%
	5千万円未満	2件	0.2%
	1億円未満	—	—
	1億円以上	—	—
	総件数		185件
既支払金額	総合計金額	121,899,589	
	平均金額	658,917	
救済金額	総合計金額	20,952,632	
	平均金額	126,986	
救済金額	件数	39件	
	総救済金額	13,056,405	
	平均金額	334,779	

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)

平成30年度に相談が寄せられ、確認できた契約金額の総額は1億2189万円でした。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1305万円(前年度比11件減少・169万円減少)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、解決に必要な相談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
H28年度	27	前年度との比較では相談件数が大幅に減少しました。これは20～40歳代からの相談件数が前年度比9件減少(うち女性8件)したことが主な要因と考えられますが、水面下に隠れた若年層のカードローン多契約による多重債務問題に大きな変化は無いものと思われました。また、50歳以上の年齢層では決して借入債務の総額が大きいもの、収入減少に伴う生活苦から返済負担が重く、債務整理に向けた相談が多く寄せられました。
H29年度	29	相談件数は前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。今年度の特徴として、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	相談件数は前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。今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。

②多重債務・契約トラブル相談会

平成30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・司法書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	平成30年12月2日(日)午前10時～午後2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	H28件数	H29件数	H30件数	構成比	相談内容
オレオレ詐欺	1	7	1	0.3%	
架空請求詐欺	56	207	351	92.4%	ハガキ(消費料金)、コンテンツ利用料金
融資保証金詐欺	0	0	0	0.0%	
還付金等詐欺	15	0	2	0.5%	保険料の還付
金融商品等取引名目の詐欺	1	1	1	0.3%	未公開株
ギャンブル必勝法情報提供名目の詐欺	2	0	1	0.3%	競馬
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	13	18	24	6.3%	不審メール・電話、宅配メール、介護施設入所権
計	88	233	380	100.0%	

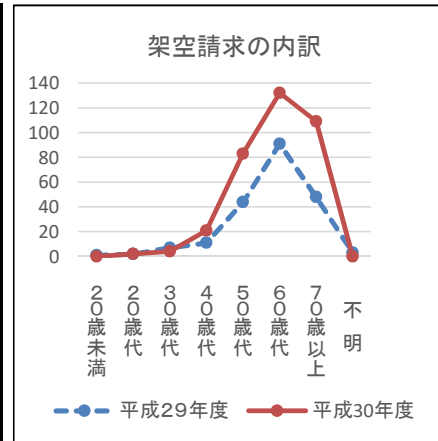
平成30年度の特種詐欺相談は380件(前年度比147件増加)でした。この特種詐欺の動向を前年度と比較してみると、身に覚えのない架空請求詐欺が351件(前年度比144件増加)と前年度に引き続き大幅な増加となりました。一方、前年度で多く寄せられたオレオレ詐欺の相談が1件に留まりました。また、高齢者層を狙った介護施設や老人施設等入所権に係る詐欺、および不審な電話のほか、新たな手法として大手宅配業者をかたる「宅配便不在通知メール」の相談も多く寄せられました。

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	不特定多数の人にはがき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。

(13) 特殊詐欺の内訳

	平成29年度			平成30年度		
	メール等	ハガキ	計	メール等	ハガキ	計
20歳未満	1	-	1	-	-	-
20歳代	2	-	2	2	-	2
30歳代	1	6	7	3	1	4
40歳代	3	8	11	9	12	21
50歳代	14	30	44	8	75	83
60歳代	12	79	91	18	114	132
70歳以上	12	36	48	23	86	109
不明	1	2	3	-	-	-
合計	46	161	207	63	288	351



架空請求ハガキ(消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ等)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
23	20	40	73	21	21	25	26	10	3	9	17	288

架空請求メール(有料動画料金未払い等)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
4	11	12	11	5	1	7	2	2	-	5	3	63

架空請求相談は、主に性別および年齢を問わず「有料動画料金未払い」等とする身に覚えのない架空請求メールが継続的に寄せられています。そして、一昨年秋以降から急増している女性宛(宛名が旧姓も混在)「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と称する架空請求ハガキが、今年度も年間を通じて多く寄せられたため、柏崎市防災無線を活用し「被害防止に向けた注意喚起」を繰り返し放送しました。

消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致したのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。

管理番号 (わ) 285 裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。

尚、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立会いの下、給与差し押さえ及び動産、不動産の差し押さえを強制的に執行させていただきますので、裁判所執行官による執行証書の交付をご承諾いただきますようお願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に関しましては、当局にて承っておりますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

尚、書面での通達となりますので、プライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきます様、お願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成30年11月20日

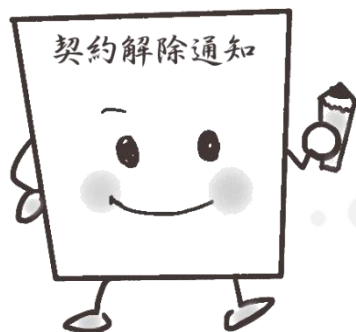
法務省管轄支局 訴訟最終告知通達センター
東京都千代田区霞が関1丁目8番8号
取り下げ等のお問い合わせ窓口 03-1234-5678
受付時間 9:00~20:00(日、祝日を除く)

ハガキ

相手に連絡せず
消費生活センターに
まずはご相談下さい

メール

消費生活センターをご利用ください！



架空請求、訪問販売、電話勧誘、ネット通販など
消費生活に関わるトラブルにあったとき…
消費生活センターは最も身近な相談窓口です！

- 商品の購入やサービスの利用に伴う苦情相談
- クーリング・オフや中途解約の相談
- 悪質商法に関する相談
- 多重債務に関する相談 など



○契約書、保証書、写真やパンフレットなどの資料があるときは用意して相談しましょう
○契約までの事業者とのやり取りを時系列にまとめたメモを作っておくと役に立ちます

➔ 相談専用電話 ☎23-5355

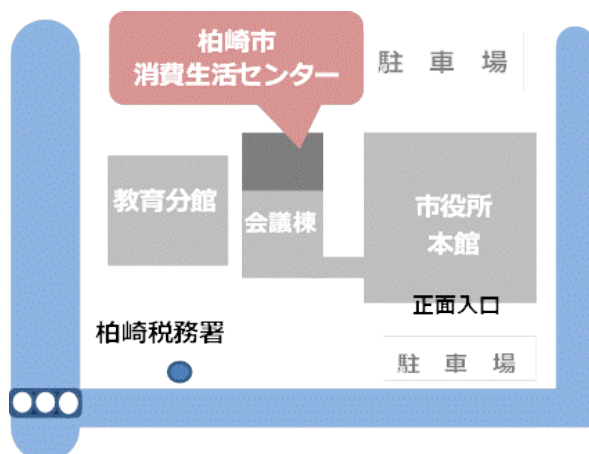
相談時間 月～金曜日 9:00～16:00 ※日曜、祝日、年末年始は休み
土曜日 9:00～12:00 (午前のみ)



来訪相談もできます。
個人の秘密は固く守られます。

心配事は一人で悩まず、
まずはご相談を。

相談は無料です



柏崎市消費生活センター

住所 〒945-8511 柏崎市中央町 5-50 柏崎市役所 会議棟 1階