

令和５年度 柳井地区広域消費生活センター相談実績

柳井地区広域消費生活センターは、柳井市、周防大島町、上関町、田布施町、平生町の住民の方の相談を受け付けしています。

令和５年度の、柳井地区広域消費生活センターの相談受理状況（暫定値）は次の通りです。

Ⅰ 相談件数（全体の件数は前年度比 117.46%）

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	前年度比
柳井市	253	253	238	252	298	118.25%
周防大島町	48	61	48	53	54	101.19%
上関町	5	5	4	6	8	-
田布施町	49	47	59	42	62	147.62%
平生町	47	43	41	48	49	102.08%
合 計	391	409	390	401	471	117.46%

補足 各市町で受理した相談件数を記載しています。

○R5 年度相談の内訳

	電話	来訪	文書	合計
柳井市	175件	107件	16件	298件
周防大島町	35件	15件	4件	54件
上関町	5件	2件	-	8件
田布施町	41件	21件	-	62件
平生町	31件	18件	-	49件
合計	290件	160件	21件	471件

2 あっせん比率（全国平均の約 2 倍）

「あっせん」とは、消費生活センターが消費者と事業者の話し合いの仲裁することを指します。全自治体の平均あっせん率（あっせん件数／全相談件数）は 9.0%です。（出典 地方消費者行政の現況「令和 4 年度 地方消費者行政の現況調査」／消費者庁

	あっせん件数	内あっせん 不調	相談件数	あっせん率
柳井市	38	2	298	12.75%
周防大島町	20	3	54	37.04%
上関町	3	1	8	37.50%
田布施町	11	2	62	17.74%
平生町	14	-	49	28.57%
合 計	82	8	471	17.41%

補足 あっせんは、消費者が独力で事業者と交渉することが難しい案件（当事者同士の交渉が難航している、案件その

ものが複雑・高度なものである、消費者が高齢などの理由により一人で交渉することが困難である、など）の場合に行います。柳井地区広域消費生活センターのあっせん率が高い背景として、地域の高齢化が進んでおり、センターが積極的に支援しなければならないことが挙げられます。また今年度斡旋数が減った部分に関しては、相談者自身が交渉を行ったほうが望ましいケースで、センターから相談者へ具体的な案内を行いメールなどにより事業者へ申し出てもらった結果、解約等解決につながりました。

3 被害未然防止・回復額

消費生活センターの助言等で被害を防止した案件と、あっせん等により返金を受けた案件のうち、センターで把握している金額を集計しています。

	未然防止額	回復額	計
柳井市	980,000 円	1,960,951 円	2,940,951 円
周防大島町	-	3,275,834 円	3,275,834 円
上関町	-	-	-
田布施町	400,000 円	4,916,685 円	5,316,685 円
平生町	31,500 円	1,448,506 円	1,480,006 円
合 計	1,411,500 円	11,601,976 円	13,013,476 円

4 多重債務相談件数

消費生活センターが受けた相談件数と、相談を受けた金額。契約当事者が相談してきたものは弁護士など適切な機関に引き継いだり、家計相談を受け付け支払いのめどが立つものもあります。契約当事者以外からの相談は話を聞き、本人からの相談を促しています。

借入金額	相談受理件数
18,316,840 円	13 件

補足 金額は相談中に把握できたもののみ記載しています。

5 内容別相談件数（上位のみ）

	相談内容	件数	備 考
1	定期購入	48 件	化粧品・健康食品・雑貨などを、ネット通販・TVショッピングにて注文
2	副業・儲け話	27 件	副業のサポート契約として不意打ち的に高額な勧誘を受け、借金で支払う事例も多数。
3	新聞	21 件	解約相談。

補足 この内訳は、相談実態が分かりやすいよう、柳井地区消費生活センター独自に分類したものです。

6 販売方法別相談件数（上位のみ）

	販売方法	件数	備 考
1	通信販売	148 件	定期購入、詐欺サイト、ネット会員の解約など
2	店舗販売	105 件	賃貸契約、多重債務など
3	電話勧誘	48 件	光回線、電気乗換、訪問購入 偽セキュリティ警告、副業

7 男女別契約当事者人数

	人数
男性	193 人
女性	220 人
不明・事業者	58 人

8 年代別契約当事者人数

	人数
10 代以下	5 人
20 代	19 人
30 代	30 人
40 代	56 人
50 代	61 人
60 代	64 人
70 代以上	166 人
不明・事業者	70 人

補足 契約に至っていない段階での相談は、契約当事者が存在しないため、全体の相談受理件数とは一致しません。