

令和6年度 柳井地区広域消費生活センター相談データ(確定値)

1 相談件数 (全体の件数は前年度比 92.14%)

	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	前年度比
柳井市	253	238	252	298	268	89.93%
周防大島町	61	48	53	54	50	92.59%
上関町	5	4	6	8	6	75%
田布施町	47	59	42	62	56	90.32%
平生町	43	41	48	49	54	110.20%
合計	409	390	401	471	434	92.14%

補足 各市町別に受理した相談件数を記載しています。

○相談の内訳

	電話	来訪	文書	合計
柳井市	147	102	19	268
周防大島町	35	13	2	50
上関町	5	1	-	6
田布施町	39	14	3	56
平生町	25	25	4	54
合計	249	157	28	434

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9.9%です。(出典 地方消費者行政の現況「令和5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	43	2	268	16.04%
周防大島町	11	-	50	22.00%
上関町	-	-	6	-
田布施町	15	-	56	26.79%
平生町	16	2	54	29.63%
合計	85	4	434	19.59%

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、地域の高齢化や契約の複雑化に伴い自主交渉が難しいケースも多く、センターが積極的に支援していることが挙げられます。最近はスマートフォンの普及により、インターネットに慣れていない高齢者でも簡単にインターネット通販ができる環境や、事業者の対応窓口の縮小により連絡がつきにくいケースもあり、斡旋が困難となっている面もあります。

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	1,277,196 円	3,128,580 円	4,405,776 円
周防大島町	24,441 円	43,026 円	67,467 円
上関町	-	20,000 円	20,000 円
田布施町	28,840 円	1,988,470 円	2,017,310 円
平生町	10,420 円	1,077,873 円	1,088,293 円
合 計	1,340,897 円	6,257,949 円	7,598,846 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。時効の主張ができたご相談も含まれます。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
61,080,292 円	22 件

うち時効の援用を行い、支払わなくてもよくなった金額 **3,597,053 円**

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	迷惑メール、不審な請求電話など	69件	総務省や電話会社などを名乗る架空請求の電話や、フィッシング詐欺のメール等
2	定期購入	42件	化粧品やサプリメント等インターネット上やTVショッピングでの定期購入トラブル
3	クレジットカード	20件	不正利用被害や問い合わせ困難等

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	147件	定期購入、詐欺サイト、海外サイトから粗悪品が届いたなど
2	店舗販売	87件	携帯電話サービス、多重債務など
3	電話勧誘	33件	光回線、電気の乗換、貴金属の買取偽セキュリティ警告、詐欺的な副業

7 男女別契約当事者人数

	人数
男性	169人
女性	213人
不明・事業者	7人

8 年代別契約当事者人数

	人数
10代以下	5人
20代	27人
30代	19人
40代	38人
50代	47人
60代	63人
70代以上	169人
不明・事業者	66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。