

## 令和7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%)

	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	前年度比
柳井市	238	252	298	268	254	94.78%
周防大島町	48	53	54	50	66	132%
上関町	4	6	8	6	6	100%
田布施町	59	42	62	56	61	108.93%
平生町	41	48	49	54	56	103.70%
合計	390	401	471	434	443	102.07%

### ○相談の内訳

	電話	来訪	文書	合計
柳井市	164	82	8	254
周防大島町	54	7	5	66
上関町	5	1	0	6
田布施町	40	17	4	61
平生町	37	17	2	56
合計	300	124	19	443

### 2 あっせん比率(全国平均の約1.5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10.1%です。(出典 地方消費者行政の現況「令和6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	36	2	254	14.17%
周防大島町	12	2	66	18.18%
上関町	-	-	6	-
田布施町	9	-	61	14.75%
平生町	7	-	56	12.50%
合計	64	4	443	14.45%

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1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。あっせんの前提として、まずは相談者に自主交渉を促しますが、自主交渉や手続きをしてもらった結果返金された相談が今年度は 1/3 に上り、あっせん数が少し減りました。

### 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	-	6,000,463 円	6,000,463 円
周防大島町	-	357,782 円	357,782 円
上関町	-	-	-
田布施町	12,653,245 円	527,345 円	13,180,590 円
平生町	-	1,264,174 円	1,264,174 円
合計	12,653,245 円	8,149,764 円	20,803,009 円

補足 詐欺的な投資の相談により、未然防止額が大きくなりました。

### 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
21,165,999 円	23 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	迷惑メール、不審な請求電話など	46 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	30 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	多重債務	23 件	

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が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	店舗購入	126件	多重債務、賃貸アパート、車など
2	通信販売	124件	詐欺サイト、粗悪品が届いた、など
3	電話勧誘	70件	自動音声の詐欺電話、光回線、電気の乗換、貴金属の買取目的など

#### 7 男女別契約当事者人数

	人数
男性	185人
女性	221人
不明・事業者	16人

#### 8 年代別契約当事者人数

	人数
10代以下	3人
20代	27人
30代	25人
40代	36人
50代	50人
60代	71人
70代以上	176人
不明・事業者	34人

補足 契約していない相談もあり、相談件数とは一致しない場合があります。