

令和4年度

# 事業のあらまし



長岡市消費生活センター



## 〔長岡市の概況〕

- ・市制施行 明治39年4月1日(1906年)
- ・合併 平成17年4月1日(長岡市、中之島町、越路町、三島町、山古志村、小国町)  
平成18年1月1日(長岡市、和島村、寺泊町、栃尾市、与板町)  
平成22年3月31日(長岡市、川口町)
- ・面積 891.05平方キロメートル
- ・広ぼう 東西42.6キロメートル、南北59.3キロメートル
- ・人口(令和5年4月1日現在)  
259,852人(男127,280人 女132,572人)
- ・世帯数(令和5年4月1日現在)  
109,787世帯

## 消費者の8つの権利

- ① 生活の基本的ニーズが保障される権利
- ② 安全である権利
- ③ 選択する権利
- ④ 知らされる権利
- ⑤ 意見が反映される権利
- ⑥ 補償を受ける権利
- ⑦ 消費者教育を受ける権利
- ⑧ 健全な環境の中で働き生活する権利

## 消費者の5つの責任

- ① 批判的意識を持つ責任
- ② 主張し行動する責任
- ③ 社会的弱者への配慮をする責任
- ④ 環境への配慮をする責任
- ⑤ 連帯する責任



(1982年に Consumers International (国際消費者機構) が提唱したもの)

# 《目 次》

<b>I 消費生活センターの概要</b> . . . . .	1 ページ
<b>II 消費者啓発事業</b>	
1 センターにおける啓発 . . . . .	2
2 講座等の開催 . . . . .	3
(1) 暮らしの講座	
(2) 消費者月間行事	
(3) 市政出前講座等	
(4) 消費生活相談員等研修会	
3 啓発資料等の作成・配布 . . . . .	5
4 家庭用はかりの無料検査 . . . . .	5
5 関係団体の主な活動 . . . . .	6
<b>III 消費生活相談事業</b>	
1 消費生活相談の受付状況 . . . . .	7
(1) 相談件数	
(2) 相談者・契約当事者	
(3) 相談内容	
2 多重債務相談状況 . . . . .	12
(1) 「長岡市多重債務問題対策ネットワーク」概要・目的・取組み内容	
(2) 相談状況	
<b>IV 定住自立圏における消費生活相談体制強化事業</b> . . . . .	13
1 啓発用資料の提供	
2 消費生活相談員等研修会の開催	
3 専門機関との連携強化	
<b>V 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にかかる立入検査</b> . . . . .	14

# I 消費生活センターの概要

## 1 設置の目的

商品やサービスの多様化と販売競争の激化がもたらす誇大広告、不当表示、危険有害な粗悪商品の出回りや、マスコミを通しての情報はん濫が、消費者の商品やサービスに対する自主的な選択を困難にするなど、消費生活にさまざまな影響を与えています。

そこで、消費者自身が、その意識に目覚めるとともに十分な知識と判断力を持ち、合理的な行動がとれるようにするために、消費生活に関する知識の普及、相談、苦情処理等を行う専門機関として設置されました。

2 名 称	長岡市消費生活センター
3 所 在 地	〒940-0062 長岡市大手通2丁目2番地6 ながおか市民センター2階 電 話 0258-32-0022(相談専用) 0258-32-0082(事務専用) F A X 0258-39-5050
4 開 館 年 月 日	昭和49年5月22日
5 開 館 時 間	午前8時30分から午後5時15分まで (相談時間 午前9時から午後4時30分まで)
6 休 館 日	土曜日、日曜日、祝日(国民の祝日に関する法律に規定する休日) 年末年始(12月29日～1月3日)
7 施 設 規 模 等	236.41平方メートル(平24.3.26より)
8 職 員	センター長(会計年度任用職員) 1人 主査 1人 消費生活相談員(会計年度任用職員) 6人 会計年度任用職員 1人

## Ⅱ 消費者啓発事業

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の提供、知識の普及を図るため、次の事業を行いました。

### 1 センターにおける啓発

- 啓発パネルの掲示
- 各種啓発用、情報等パンフレットの提供
- 参考図書閲覧コーナーの設置
  - ・消費生活に役立つ図書、DVDを1回につき3冊(本)まで、2週間貸し出し可能です
  - ・長岡市ホームページにDVD一覧を掲載しています  
(<https://www.city.nagaoka.niigata.jp/kurashi/cate11/video.html>)



参考図書等閲覧コーナー



情報パンフレット提供コーナー

## 2 講座等の開催

### (1) 暮らしの講座

消費生活に関する問題や、暮らしに役立つ知識及びその時期に応じたテーマを学習し、消費生活の向上を図るため開催しています。本年度は新型コロナウイルス感染防止のため、定員を削減して実施しました。

実施月日	テーマ等	講師	参加者数 (人)
6月23日	やさしく教えて！金融商品	金融広報アドバイザー 松山 豊明 さん	18
10月27日	食品ロス削減のためにできること ～フードバンクの取組～	新潟県フードバンク連絡協議会 事務局長 小林 淳 さん	10
11月24日	気をつけて！ネットトラブル ～消費者トラブルの注意点～	長岡市消費生活センター 消費生活相談員 栃倉 いち子 さん	11
1月11日	【若い世代を対象とした啓発講座】 助けられ力～しなやかな消費者になる～	弁護士 黒田 隆史 さん	67
年間実施回数 4回		延べ参加者数	106

1月11日 【若い世代を対象とした啓発講座】  
助けられ力  
～しなやかな消費者になる～



講師 黒田 隆史 さん

### (2) 消費者月間行事

昭和53年に、5月30日が消費者の日として制定されて以来、5月が消費者月間となりました。この消費者月間に長岡市消費者協会と共催で講演会を開催し、消費者意識の高揚と啓発を図りました。

実施月日	テーマ等	講師	参加者数 (人)
5月26日	【消費者月間 記念講演会】 判断できなくなる前に知っておこう ～成年後見制度～	消費生活ネットワーク新潟 弁護士 橋本 奈奈 さん	45

### (3) 市政出前講座等

消費者からの依頼に応じ、消費生活相談員が出向いて講座を行いました。

実施月日	団体名等	テーマ	参加者数 (人)
5月 12日	あぜりあネット 例会	クリックしただけなのに	12
6月 2日	栖吉コミュニティ推進会議	悪質商法の被害にあわないために	19
6月 9日	長岡大学	成年になった皆さんへ	116
9月 15日	上川西生涯学習教室	あなたのお買い物だいじょうぶ？ ～使いこなそう通信販売～	37
10月 13日	やじろべー	消費者トラブルにあわないために ～スマホと通信販売のトラブル～	5
11月 22日	ワークセンター千秋	お金について学ぼう	16
11月 24日	地域学びコーディネーター講座	シニア世代必見!! 消費者トラブル 予防と対策	26
2月 22日	長岡造形大学	若者の消費者トラブル	51
3月 2日	宮内中学校 2年5組	かしこい消費者になろう!	27
3月 3日	希望が丘小学校 5年生	買物のしくみと消費者の役割	66
3月 11日	熊袋地区消費生活講座	悪質商法にあわないために	17
3月 11日	二日町地区消費生活講座	悪質商法にあわないために	21
3月 14日	宮内中学校 2年6組	かしこい消費者になろう!	29
3月 14日	宮内中学校 2年4組	かしこい消費者になろう!	28
3月 16日	宮内中学校 2年3組	かしこい消費者になろう!	30
3月 16日	やじろべー	消費者トラブルにあわないために ～春はトラブルとともにやってくる～	11
3月 20日	宮内中学校 2年2組	かしこい消費者になろう!	30
3月 20日	宮内中学校 2年1組	かしこい消費者になろう!	27
年間実施回数 18回		延べ参加者数	568

#### (4) 消費生活相談員等研修会

相談知識の向上を図るため、長岡地域定住自立圏\*及び周辺市町村の消費生活相談員等を対象に専門の講師による研修会を行いました。

\*長岡地域定住自立圏とは、長岡市、小千谷市、見附市、出雲崎町の3市1町が圏域を形成し、圏域全体で必要な生活機能を確保することを目指すものです。(13 ページ参照)

実施月日	テーマ等	講師	参加者数 (人)
2月7日	(オンライン研修) 若者を取り巻く消費者トラブルの 相談事例と対応の注意点	(一社)消費者力開発協会 北崎 裕紀子 さん	11

### 3 啓発資料等の作成・配布

商品の選択、商品の安全等合理的な消費生活の知識を高めるためのパンフレット等の資料を学校や関係機関に配布しました。

配布物	冊(部)数
冊子「令和3年度 事業のあらまし」 (県・他市町村・学校等関係機関に配布、ホームページに掲載)	300
リーフレット「消費生活センターからのお知らせ」No40～43 (定住自立圏市町村に配布、庁内関係課等窓口に設置、ホームページに掲載)	5,200
冊子「小学生も消費者！ぼくたち、わたしたちの暮らしを考えよう」 (小学5年生に配布)	2,554
絵本「ほうれんそうカレー ききいっぱつ！」 (児童館に設置)	68
冊子「中学生が知っておきたい消費生活ハンドブック」 (出前講座で配布)	200
関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン 高齢者被害防止リーフレット (コミュニティセンター、庁内関係課等窓口に設置、出前講座等で配布)	716
関東甲信越ブロック若者悪質商法被害防止共同キャンペーン 若者向け被害防止リーフレット (高等学校、専門学校、大学等に配布、コミュニティセンター、図書館、体育館に設置、出前講座等で配布)	1,115

### 4 家庭用はかりの無料検査

家庭用計量器の正確さを確保し、計量への関心を高めるため、(一社)新潟県計量協会と協力して実施しました。

実施月日	種類	検査個数	うち誤差の 大きいもの
11月17日	家庭用はかり	24	4
	体温計	41	0

## 5 関係団体の主な活動

### 【長岡市消費者協会】

昭和43年7月に新潟県消費者協会長岡支部として、県下に先駆けて発足し、会は地域の消費者の利益を擁護するため、未組織の消費者の組織化と県消費者協会等消費者団体との連携を密にして、消費者教育及び消費者意向の反映のため必要な活動を行っています。

### (1) 主な活動経過

実施月日	行事名	会場・内容等
5月26日	通常総会	まちなかキャンパス長岡
9月13日	アベノマスクからハンカチ等製作	まちなかキャンパス長岡
9月21日	研修視察旅行	寿クリーンセンター、栃尾地域交流拠点施設トチオーレ、北越戊辰戦争伝承館、貞心尼草庵、大竹邸記念館
10月8日	ながおか市民活動フェスタ 2022	アオーレ長岡 小物販売、パネル展示
10月19日	中古衣料品等チャリティー即売会	アオーレ長岡
11月17日	第36回ウィルながおかフォーラム 「物・事・時間をスッキリ整理、これからの暮らしを ハッピーに生きる方法を学びましょう」	まちなかキャンパス長岡
3月22日	公開学習会 つくる責任・つかう責任 ～エシカル消費について考えよう～	まちなかキャンパス長岡
あぜりあネットの啓発活動		勉強会 年8回、出前講座 年4回

### (2) 機関紙「消費者協会だより」発行

年3回発行

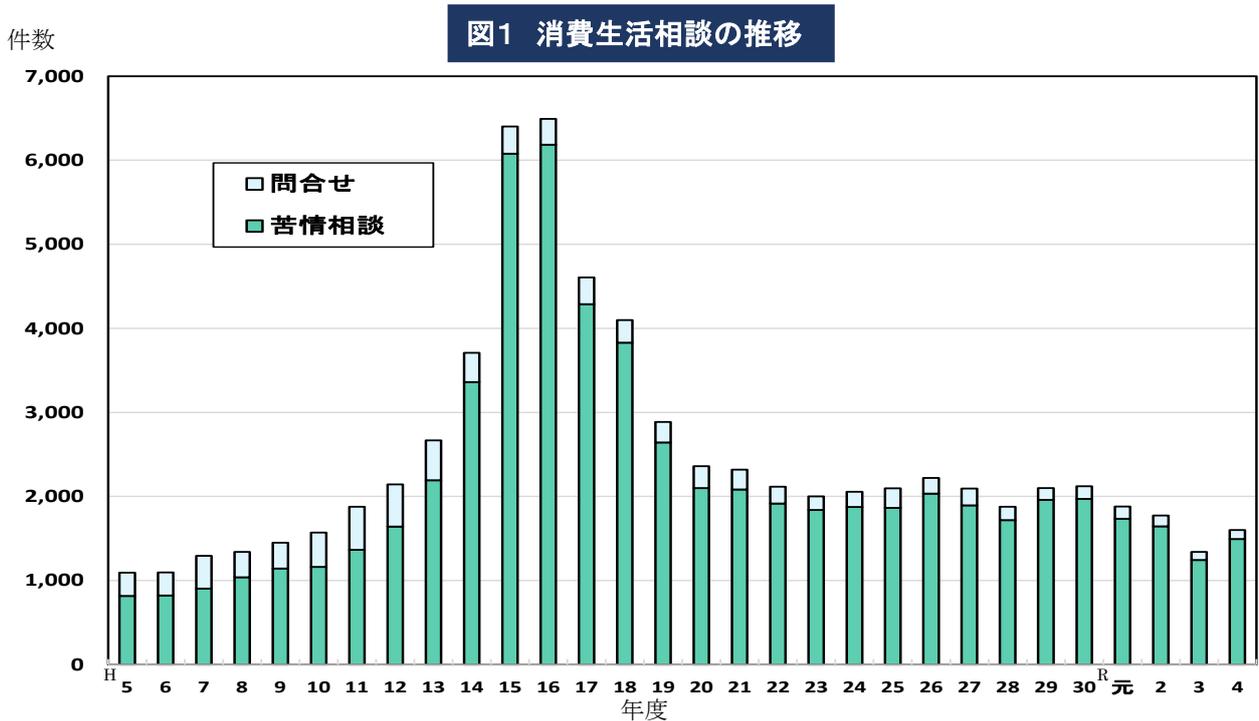
### Ⅲ 消費生活相談事業

消費者保護の一環として、消費生活相談員が消費生活に関する相談及び苦情等を受け、適切な助言等を行いました。

#### 1 消費生活相談の受付状況

##### (1) 相談件数

令和4年度相談件数の合計は1,601件で、前年度と比べ260件、19.4%増加しました。(図1)



項目	平成5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度
相談件数	1,093	1,095	1,293	1,341	1,450	1,570	1,877	2,143	2,667	3,709
うち苦情相談	817	823	904	1,039	1,142	1,161	1,365	1,641	2,193	3,361
うち問合せ・要望	276	272	389	302	308	409	512	502	474	348

項目	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
相談件数	6,401	6,493	4,606	4,099	2,886	2,359	2,319	2,117	2,001	2,055
うち苦情相談	6,078	6,184	4,287	3,830	2,642	2,099	2,084	1,916	1,840	1,876
うち問合せ・要望	323	309	319	269	244	260	235	201	161	179

項目	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度
相談件数	2,097	2,219	2,095	1,877	2,100	2,122	1,881	1,773	1,341	1,601
うち苦情相談	1,865	2,035	1,894	1,719	1,960	1,970	1,736	1,645	1,243	1,494
うち問合せ・要望	232	184	201	158	140	152	145	128	98	107

## (2) 相談者・契約当事者

### ●相談者の状況

#### 図2 相談者の相談方法別件数



＜相談方法別＞図2では、電話による相談が1,238件(77.3%)、来所による相談が363件(22.7%)となりました。

#### 図3 相談者地域別件数



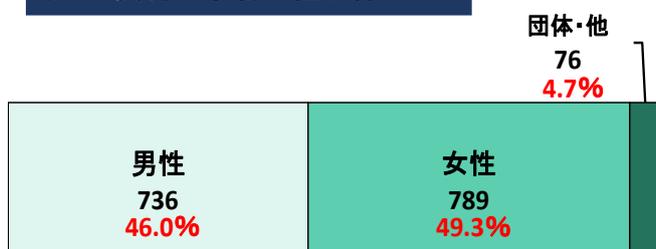
＜地域別＞図3では、市内が1,527件(95.4%)、市外が74件(4.6%)となりました。

#### 図4 相談種別件数



＜相談種別＞図4では、苦情が1,494件(93.3%)、問合せ・要望が107件(6.7%)となりました。

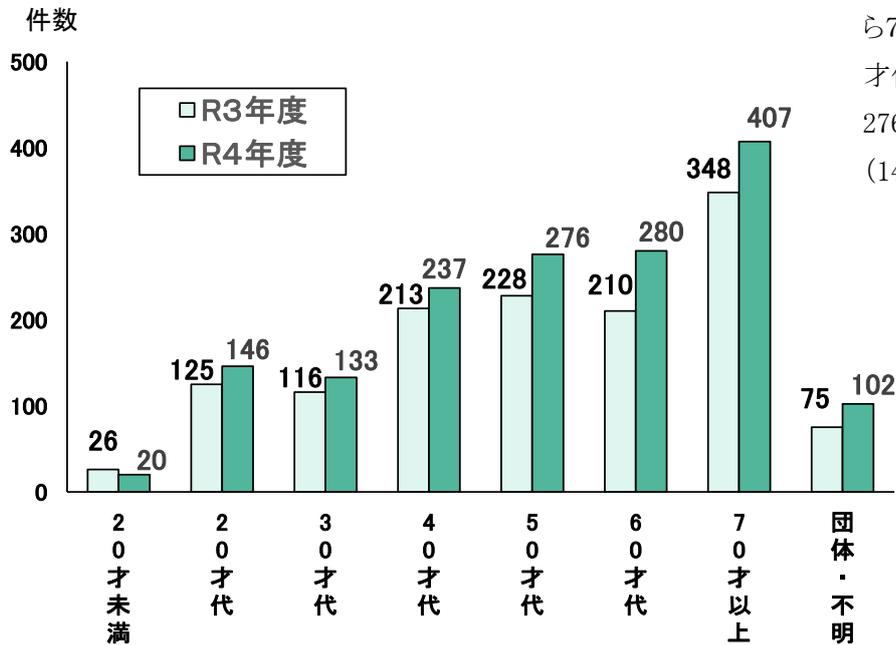
#### 図5 契約当事者の性別件数



### ●契約当事者の状況

＜性別＞図5では、男性が736件(46.0%)、女性が789件(49.3%)、団体・他が76件(4.7%)となりました。

図6 契約当事者の年代別相談件数

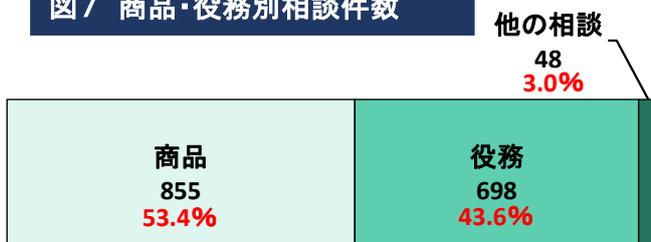


＜年代別＞図6では、多い年代から70才以上が407件(25.4%)、60才代が280件(17.5%)、50才代が276件(17.2%)、40才代が237件(14.8%)となりました。

### (3) 相談内容

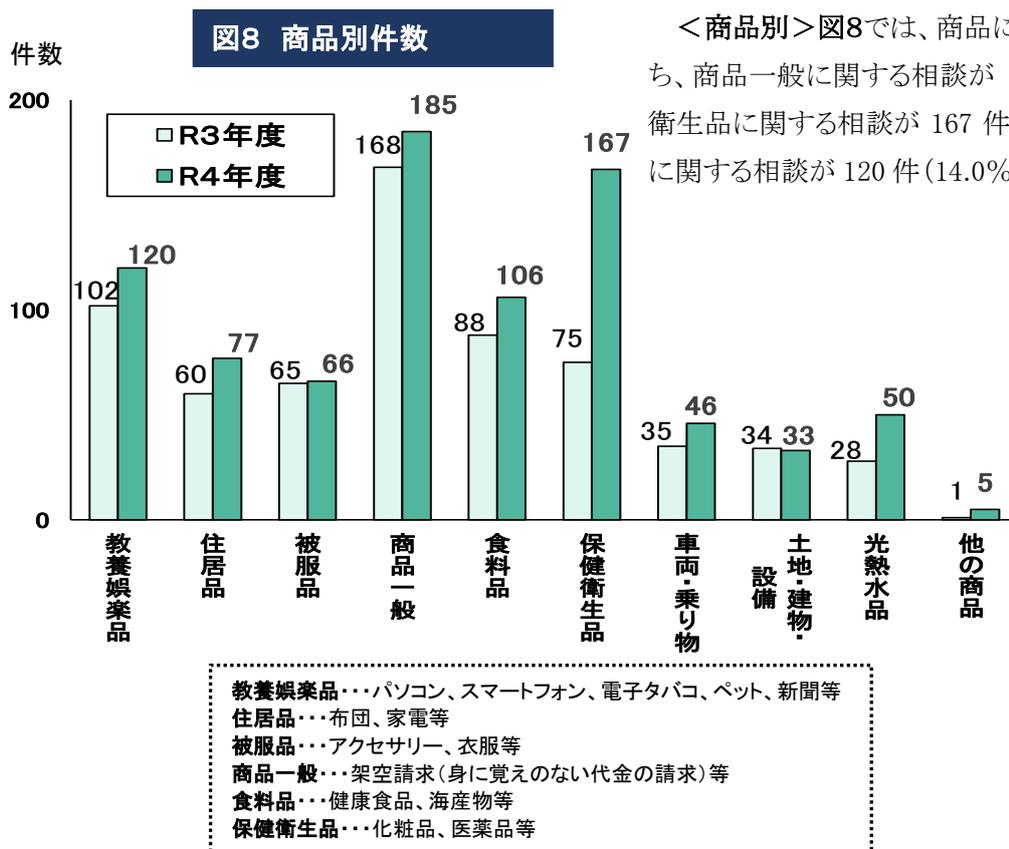
#### ア 相談分類別件数

図7 商品・役務別相談件数



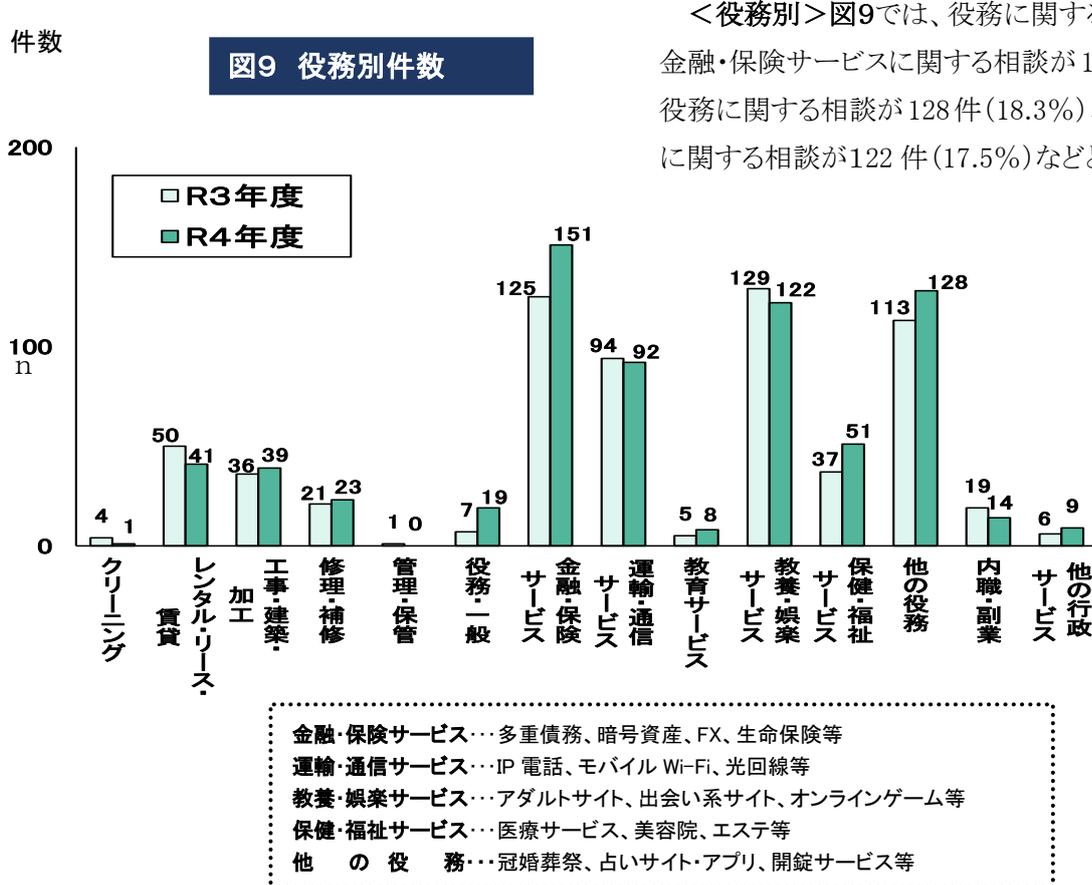
＜商品・役務(サービス)別＞図7では、商品に関する相談が855件(53.4%)、役務に関する相談が698件(43.6%)、個人間トラブル、雇用契約などの他の相談が48件(3.0%)となりました。

(ア) 商品別相談件数



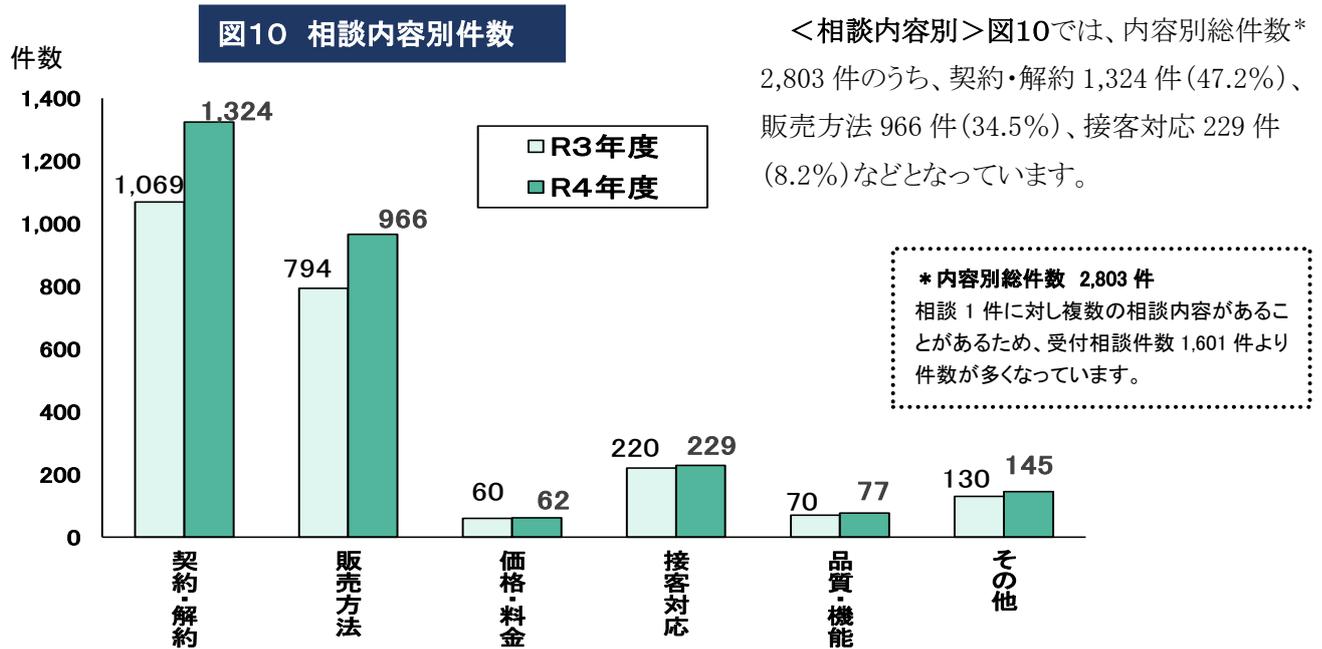
<商品別>図8では、商品に関する相談 855 件のうち、商品一般に関する相談が 185 件(21.6%)、保健衛生品に関する相談が 167 件(19.5%)、教養娯楽品に関する相談が 120 件(14.0%)などとなっています。

(イ) 役務(サービス)別相談件数

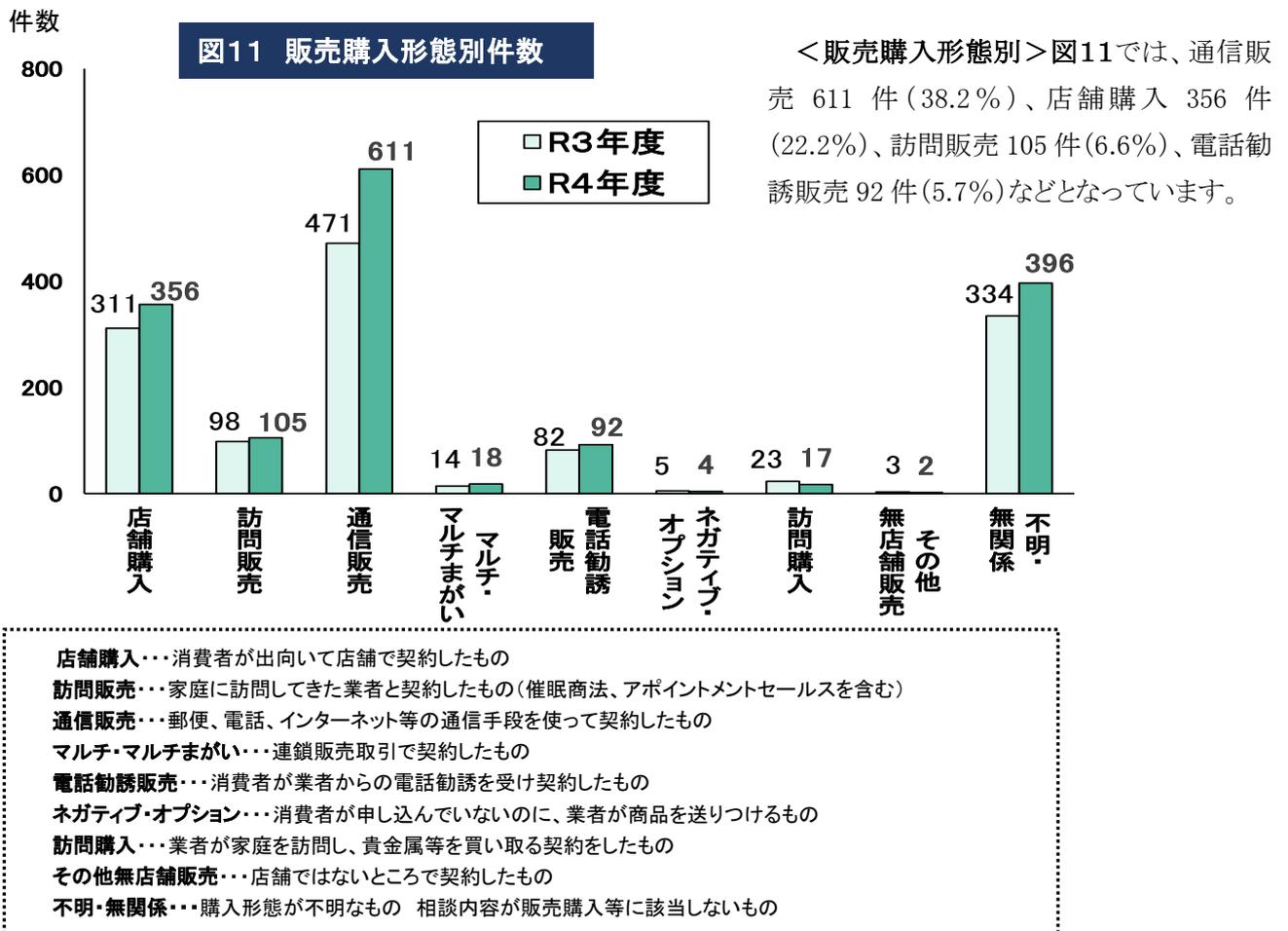


<役務別>図9では、役務に関する相談 698 件のうち、金融・保険サービスに関する相談が 151 件(21.6%)、他の役務に関する相談が 128 件(18.3%)、教養・娯楽サービスに関する相談が 122 件(17.5%)などとなっています。

## イ 相談内容別件数



## ウ 販売購入形態別件数



## 2 多重債務相談状況

### (1) 「長岡市多重債務問題対策ネットワーク」概要・目的・取組み内容

【概要】：多重債務に苦しむ市民を救済するため、官民協働で救済活動を行うネットワークを県内で初めて平成21年10月に立ち上げました。弁護士・司法書士・警察署(長岡・柏崎・見附・小千谷・与板)・新潟県ライフサポートセンター・長岡市消費者協会等の専門機関・団体等と行政(収納課・国保年金課・生活支援課・水道局業務課・健康課・市民窓口サービス課・市民課(消費生活センター))によるネットワークにより、下記の目的・内容の取組みをしています。

【目的】：情報の共有、連携を強化することで、多重債務者の早期発見・早期解決を図り、生活再建につながる包括的な支援を行うことを目的としています。

【内容】：定住自立圏域内の相談者、消費生活センター、弁護士・司法書士の三者面談を行い、法的な債務整理を迅速に進めるための助言を行うほか、必要に応じ、関係機関と連携し対応を行います。

### (2) 相談状況

#### ア 相談会実施回数・相談件数及び相談結果

相談会回数	相談件数	相談結果				
		任意整理	特定調停	自己破産	個人再生	その他*
22	32	4	0	6	1	21

\*結果の「その他」は、①時効の援用を適用する、②家計を見直す、などのものです。

#### イ 相談者状況

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
男	0	2	3	0	8	4	4	21
女	0	1	1	2	5	1	1	11
合計	0	3	4	2	13	5	5	32

## IV 定住自立圏における消費生活相談体制強化事業

長岡市、小千谷市、見附市、出雲崎町の3市1町を長岡地域定住自立圏とし、圏域内の消費生活に関する安全・安心を確保するため、消費生活相談体制の強化に努めました。

### 1 啓発用資料の提供

関係市町に消費生活に関する啓発資料をデータ提供しました。

- ・リーフレット「消費生活センターからのお知らせ」No.40～43

### 2 消費生活相談員等研修会の開催

多種多様な相談に対応できるようにするため、消費生活相談員及び行政職員を対象に専門の講師による研修会を行いました。(5ページ参照)

### 3 専門機関との連携強化

多重債務問題対策ネットワークの連携を強化し、相談者、専門家、消費生活相談員による三者面談を実施しました。(12 ページ参照)

## V 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にかかる立入検査

平成9年度以降、県から権限移譲され、商品表示が基準に適合しているかについて立入検査を行っています。

令和4年度は下記商品について調査を行いました。

法律名	商品名	調査店舗	検査点数
消費生活用製品安全法	携帯用レーザー応用装置、ライター、圧力なべ、石油ストーブ	2	15
家庭用品品質表示法	カーテン、電子レンジ、電気コーヒー沸器、電気ホットプレート、、水筒、椅子・腰掛及び座椅子	2	55
電気用品安全法	電気ホットプレート、電気ジャー、電気コーヒー沸器、電気洗濯機、電気冷蔵庫、電子レンジ	2	49

---

---

事業のあらまし(令和4年度版)

令和5年7月発行

編集 長岡市市民協働推進部市民課  
長岡市消費生活センター

〒940-0062

長岡市大手通2丁目2番地6

電話 0258-32-0022(相談専用)

0258-32-0082(事務専用)

FAX 0258-39-5050

E-Mail [syohi\\_c@city.nagaoka.lg.jp](mailto:syohi_c@city.nagaoka.lg.jp)

---

---