

令和5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6年4月1日現在)
256,731人
- ・世帯数(令和6年4月1日現在)
110,006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》

I 消費生活センターの概要	1 ページ
II 消費者啓発事業	
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	6
5 関係団体の主な活動	6
III 消費生活相談事業	
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	
IV 定住自立圏における消費生活相談体制強化事業	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	
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	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 係長 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。

実施月日	テーマ等	講師	参加者数 (人)
6月29日	シニアのためのスマートフォン講座 ～スマホの基本操作と不当請求対策～	KDDI(株)総務部 CSR推進グループ KDDI認定講師 嶋倉 健晴 さん	14
7月27日	事故のない安全・安心な子育て講座	(一社)消費者力開発協会 理事 事務局長 廣重 美希 さん	9
9月28日	人生100年時代のマネープラン	日本証券業協会 金融・証券インストラクター 小川 洋平 さん	22
11月27日	もう始めてる!! 未来のためにエシカル消費	NPO法人 新潟県消費者協会 事務局長 堀江 智恵子 さん	8
年間実施回数 4回		延べ参加者数	53



9月28日
人生100年時代のマネープラン



講師 小川 洋平 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23日	【消費者月間 記念講演会】 人にやさしいデジタル化へ ～その現状と課題～	(公社)日本消費生活アドバイザー・ コンサルタント・相談員協会 東日本支部 新潟分科会 高杉 陽子 さん 大石 裕子 さん	31

(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)
4月 3日	イレブン・バレー	悪質商法にあわないために	12
4月 6日	長岡造形大学	トラブル事例と 消費生活センターの案内	259
5月 10日	ひだまり	悪質商法にあわないために	19
5月 11日	あぜりあネット	長岡市消費生活センターにおける相談	12
5月 18日	長岡社会保険委員会 長岡支部	消費生活センターの役割と相談事例	90
5月 26日	東北中学校 3年生	かしこい消費者になろう！	248
6月 1日	栖吉コミュニティ推進会議	悪質商法にあわないために	21
6月 15日	長岡大学	契約社会を生きる	122
9月 27日	新保 3丁目福祉部会	悪質商法にあわないために	11
9月 27日	関原・宮本・大積地区 民生委員・児童委員協議会	悪質商法にあわないために	23
10月 5日	四郎丸地区 民生委員・児童委員協議会	高齢者が被害にあわないために ～地域で見守り気づいてつなぐ～	21
10月 11日	川崎地区福祉会 ふれあいサロン	悪質商法にあわないために	12
11月 9日	第3期地域学びコーディネーター講座	消費者トラブルと対策 ～悪質商法からあなたや大切な人を守る！～	25
11月 9日	みどり茶話会	消費者トラブルと対策 ～悪質商法からあなたや大切な人を守る！～	22
11月 14日	宮原の茶の間	悪質商法にあわないために	20
11月 21日	種芋原いきいき会	悪質商法にあわないために	19
12月 20日	川崎東小学校 5年生	かしこい買い物とは	42
1月 26日	長岡崇徳福祉専門学校	契約社会を生きる	13
3月 4日	希望が丘小学校 5年生	生活を支えるお金と物	48
年間実施回数 19回		延べ参加者数	1,039

(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27日	「消費者相談室」での相談事例から学ぶ 通信販売トラブルと対応について	(公社)日本通信販売協会 理事 事務局長 三浦 千宗 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4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」No44～47 (定住自立圏市町村に配布、コミュニティセンター、庁内関係課等窓口に設置、ホームページに掲載)	5,500
啓発カード「消費者力でトラブル回避！18才からは成人」 (大学・専門学校に配布)	1,590
冊子「オトナ消費者へステップアップ」 (大学に配布)	640
冊子「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK 22の疑問」 (大学・専門学校に配布、コミュニティセンター、庁内関係課窓口に配置)	1,192
冊子「わたしたちの暮らしと買い物」 (小学5年生に配布)	2,444
絵本「どこからきたの？おべんとう」 (児童館、児童クラブ、放課後子ども教室に設置)	67
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)	1,120
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 (大学・専門学校等に配布、コミュニティセンター、庁内関係課窓口に設置)	1,500

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20日	家庭用はかり	58	15
	体温計	299	1

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23日	通常総会	まちなかキャンパス長岡
6月27日	視察研修旅行	(株)バイオマスレジ南魚沼、龍谷寺、アグリコア越後ワイナリー、八海山みんなの社員食堂(八海醸造(株))
10月4日 5日	中古衣料品等チャリティ即売会	アオーレ長岡
11月10日	第37回ウィルながおかフォーラム 「飾り巻き寿司の調理実習」	さいわいプラザ
11月24日	米百俵プレイス ミライエ長岡見学	米百俵プレイス ミライエ長岡
3月18日	学習会 「農薬のお話 ～農薬について考えるきっかけに～」	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10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

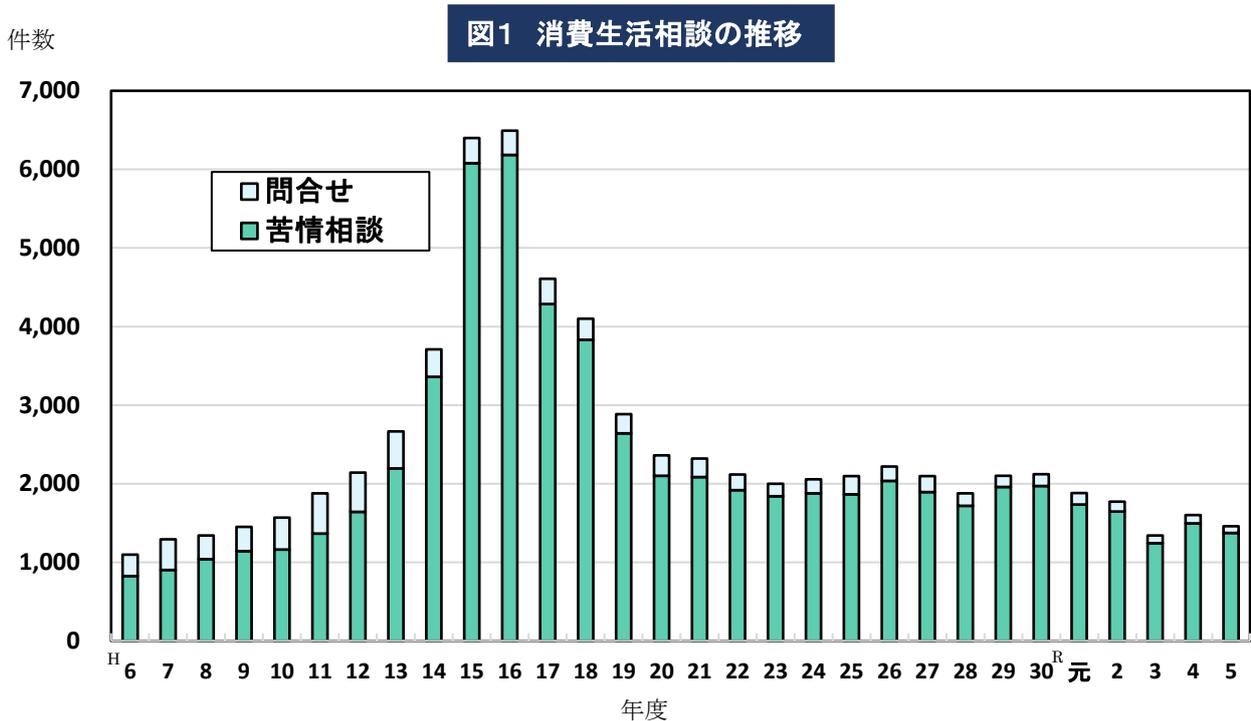
Ⅲ 消費生活相談事業

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5年度相談件数の合計は1,460件で、前年度と比べ141件、8.8%減少しました。(図1)



項目	平成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	15年度
相談件数	1,095	1,293	1,341	1,450	1,570	1,877	2,143	2,667	3,709	6,401
うち苦情相談	823	904	1,039	1,142	1,161	1,365	1,641	2,193	3,361	6,078
うち問合せ・要望	272	389	302	308	409	512	502	474	348	323

項目	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	25年度
相談件数	6,493	4,606	4,099	2,886	2,359	2,319	2,117	2,001	2,055	2,097
うち苦情相談	6,184	4,287	3,830	2,642	2,099	2,084	1,916	1,840	1,876	1,865
うち問合せ・要望	309	319	269	244	260	235	201	161	179	232

項目	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	5年度
相談件数	2,219	2,095	1,877	2,100	2,122	1,881	1,773	1,341	1,601	1,460
うち苦情相談	2,035	1,894	1,719	1,960	1,970	1,736	1,645	1,243	1,494	1,375
うち問合せ・要望	184	201	158	140	152	145	128	98	107	85

(2) 相談者・契約当事者

図2 相談者の相談方法別件数



●相談者の状況

<相談方法別>図2では、電話による相談が1,110件(76.0%)、来所による相談が348件(23.9%)、その他の相談が2件(0.1%)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1,411件(96.6%)、市外が49件(3.4%)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1,375件(94.2%)、問合せ・要望が85件(5.8%)となりました。

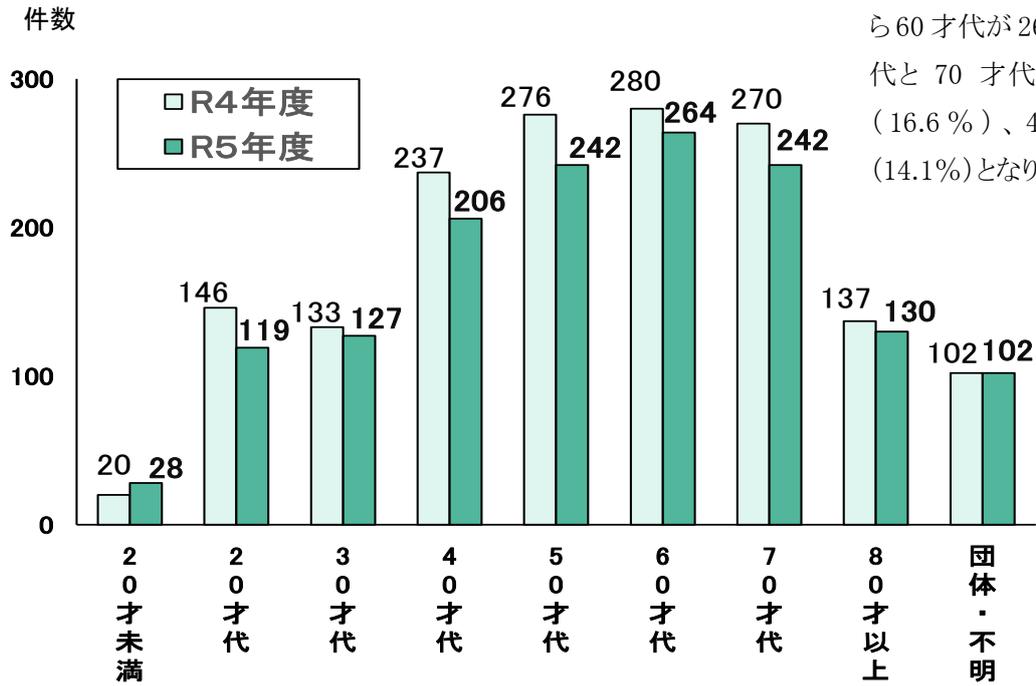
図5 契約当事者の性別件数



●契約当事者の状況

<性別>図5では、男性が704件(48.2%)、女性が677件(46.4%)、団体・他が79件(5.4%)となりました。

図6 契約当事者の年代別相談件数

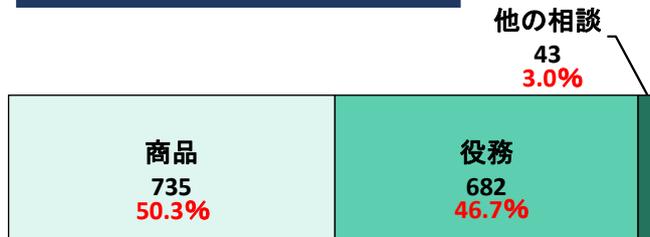


＜年代別＞図6では、多い年代から60才代が264件(18.1%)、50才代と70才代がそれぞれ242件(16.6%)、40才代が206件(14.1%)となりました。

(3)相談内容

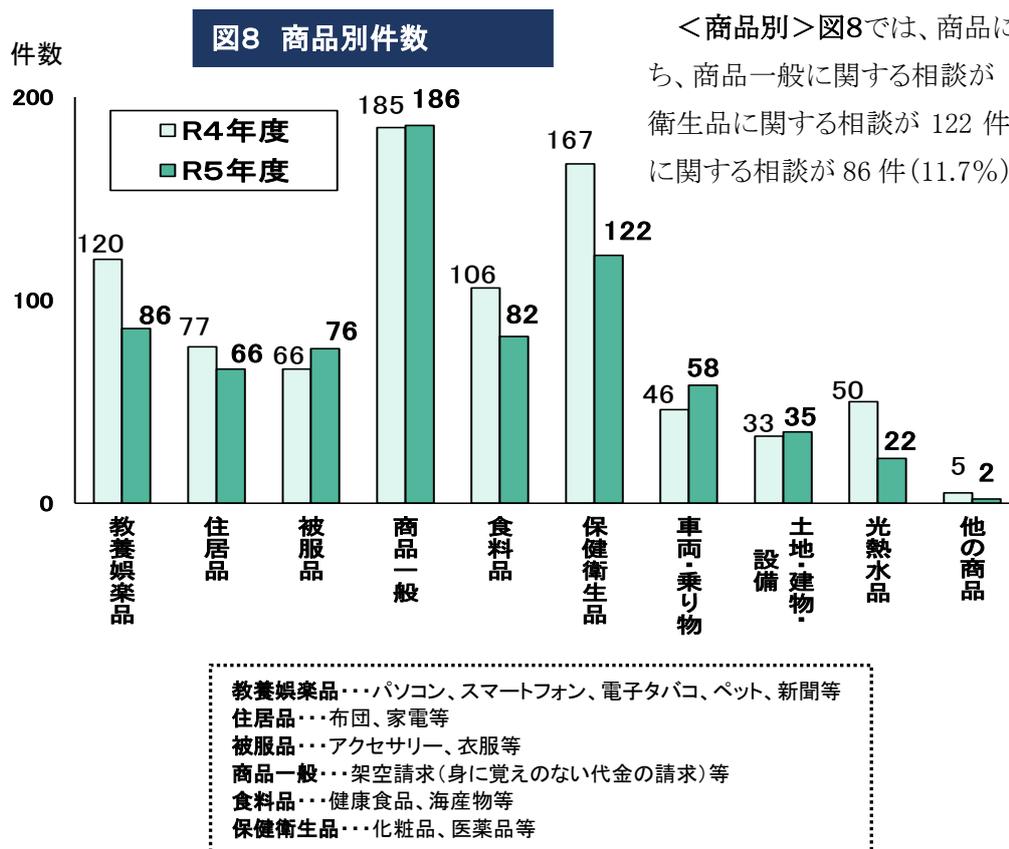
ア 相談分類別件数

図7 商品・役務別相談件数



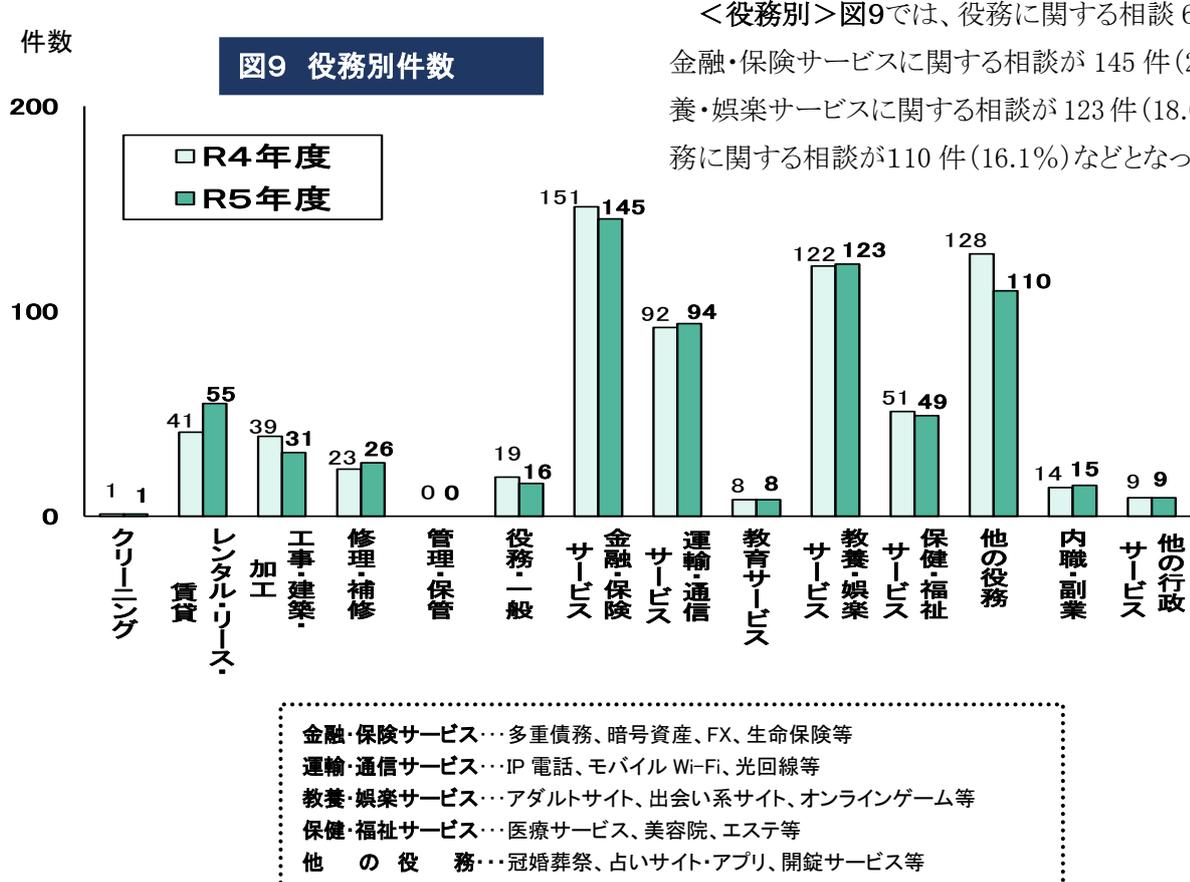
＜商品・役務(サービス)別＞図7では、商品に関する相談が735件(50.3%)、役務に関する相談が682件(46.7%)、個人間のトラブル、相続などの他の相談が43件(3.0%)となりました。

(ア) 商品別相談件数



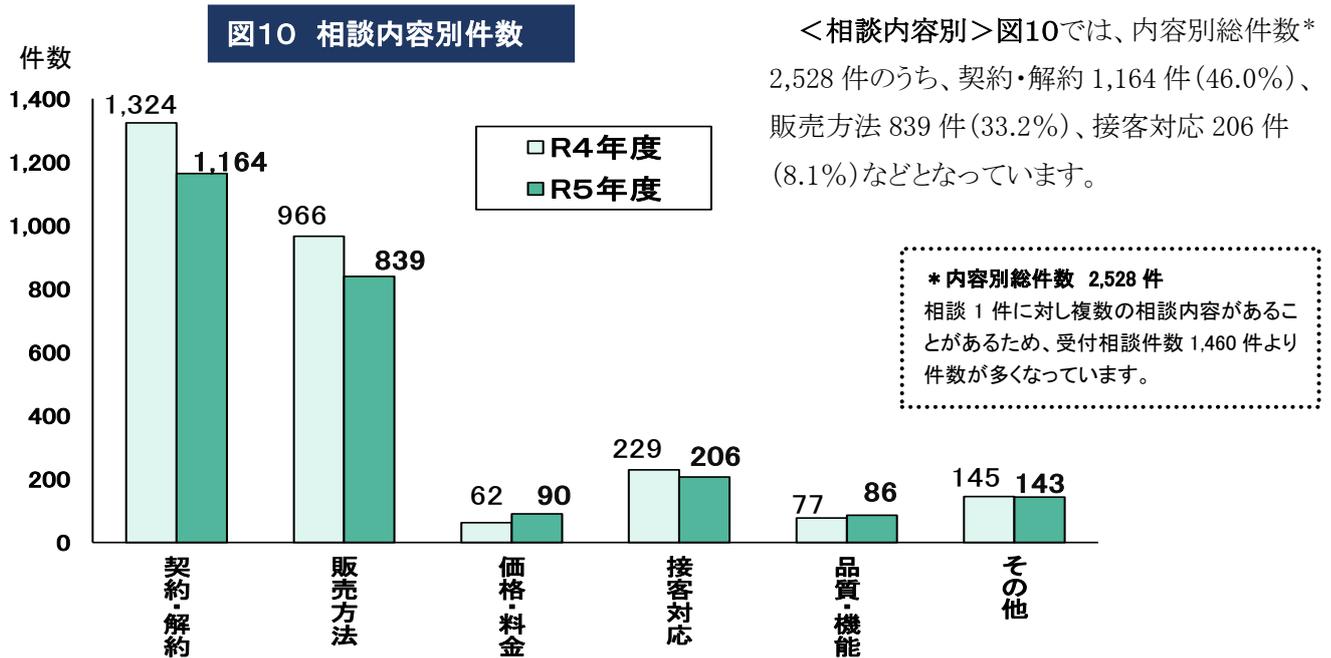
<商品別>図8では、商品に関する相談 735 件のうち、商品一般に関する相談が 186 件(25.3%)、保健衛生品に関する相談が 122 件(16.6%)、教養娯楽品に関する相談が 86 件(11.7%)などとなっています。

(イ) 役務(サービス)別相談件数

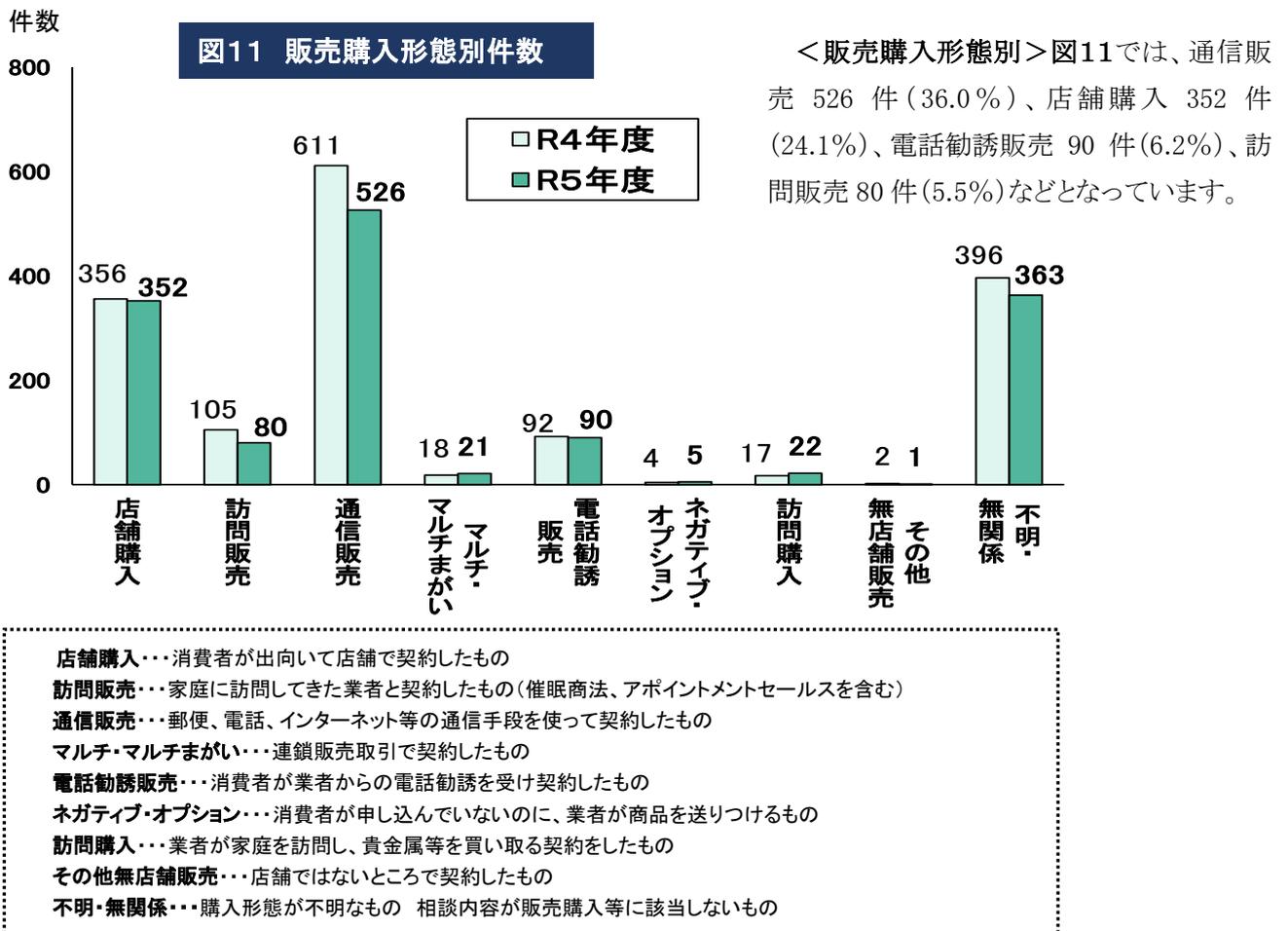


<役務別>図9では、役務に関する相談 682 件のうち、金融・保険サービスに関する相談が 145 件(21.3%)、教養・娯楽サービスに関する相談が 123 件(18.0%)、他の役務に関する相談が 110 件(16.1%)などとなっています。

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・健康増進課・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	35	6	0	6	1	22

* 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	80代以上	合計
男	0	3	2	4	10	3	1	0	23
女	0	0	3	3	2	1	3	0	12
合計	0	3	5	7	12	4	4	0	35

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.44～47

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5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	石油ストーブ、携帯用レーザー応用装置、ライター	2	17
家庭用品品質表示法	事務服及び作業服、床敷物、水筒、電気ポット、電気掃除機、電気ジューサーミキサー・電気ジューサー及び電気ミキサー、机及びテーブル、椅子・腰掛及び座椅子	2	53
電気用品安全法	マルチタップ、延長コードセット、電気マッサージ機、電気ホットプレート、電気湯沸器、ジュースミキサー、フードミキサー、電気掃除機	2	53

事業のあらまし(令和5年度版)

令和6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
