資料４

「第１回新潟市消費生活審議会」の質問と回答

指摘箇所（ページ、行等）	質　　問	回　　答	備考
資料２「令和８年度新潟市消費生活センター概要」 P40	相談処理状況について、どんな相談であっせんが増えたのかということと、相談継続中のものがかなりあるので、詳細を教えていただければと思う。	令和７年度に対前年度で「あっせん」が増えた相談として、多いのは、SNS などの広告を見て、「お試し価格で、１回限り縛りなし」と思って注文したら、２回目が届き、解約・返品しようとしたら、認められなかった。又は業者と連絡が取れないというケースで、令和６年度の 24 件に対して、令和７年度は 36 件ありました。 次いで、高齢の親や認知症の傾向がみられる方、障がい者の方が、高額な契約や身に覚えのない契約（寝具、健康食品、生命保険など）をさせられていたというケースが５件ありました。その他、オンラインゲームの料金・課金関係、光回線やインターネット回線のトラブル、セミナーや講座を契約したが解約・返金希望などが複数ありました。 「相談継続中」については、令和７年度分は令和８年５月に集計しており、令和６年度分は令和７年９月末に集計をしたことから、集計した時期の違いによるものです。	

		併せて、令和７年度分は、令和８年５月に集計した際に、まだシステム上での完了処理を終えてないデータ（漏れ）があり、件数が非常に多くありましたが、現時点では５件となっています。 なお、多重債務相談については、令和７年度 245 件で、PIO-NET システム上ではすべて完結していますが、独自に個人ベースで集計しており、独自集計では、そのうち 46 名が、令和８年８月末時点で継続されています。 ９月 14 日から全国一斉に、新 PIO-NET システムに移行しており、集計の方法も変わるため、今後は集計時期など条件を同一にして比較できるように改善いたします。	