長崎県 sapo之助つうしん
くらしの情報
2018 秋・冬号 11月～2月

●トピックス(1～2)　●トラブル事例(3)　●お知らせ(4)

ぼくは「sapo之助」、消費者をサポートする（助ける）長崎県消費生活センターのマスコットでござる。

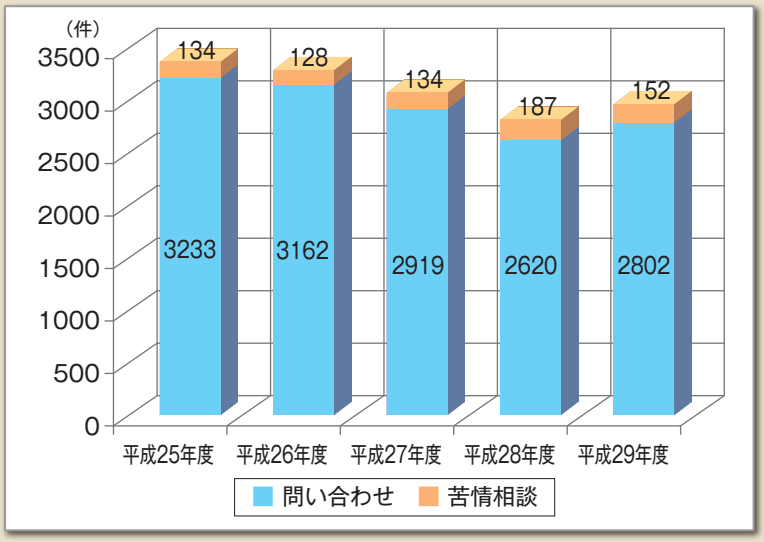
平成29年度長崎県消費生活センター苦情・相談の概要

- 相談受付件数は2,954件、前年度に比べ5.2%増加
- 「デジタルコンテンツ」が全ての年代で相談件数1位
- 商品では13年連続して「健康食品」が、役務（サービス）では10年連続して「デジタルコンテンツ」が相談件数1位
- 60歳代以上の相談件数が、5年連続して全体の4割を超える
- 中高齢の女性を狙った架空請求のハガキに関する相談が急増

受付件数の推移

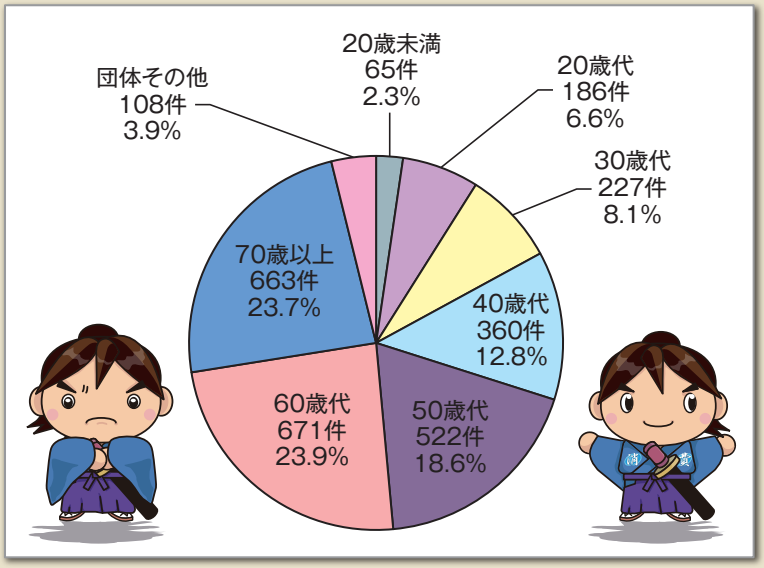
平成29年度に、県消費生活センターが受け付けた相談件数は2,954件（苦情・相談2,802件、問い合わせ152件）で、前年度に比べ147件、5.2%の増でした。

増加の要因は、ハガキやメールによる架空請求の相談が増加したことによるものです。



年代別相談件数

相談件数を年代別に見ると「30歳代」と「40歳代」が減少し、他の年代は増加しています。年代が高くなるほど相談件数は多くなり、60歳代の相談件数が最多となっています。60歳代以上の年代の相談は５年連続して全体の４割以上を占めています。



この情報誌は再生紙を使用しています。

商品・役務（サービス）の種類別上位項目

順位	商品		
1	健康食品	119	(① 98)
2	化粧品	55	(② 50)
3	四輪自動車	54	(③ 48)
4	アクセサリー	27	(⑤ 24)
5	パソコン類	26	(④ 28)
6	魚介類	23	(⑫ 15)
7	ソーラーシステム	19	(⑧ 20)
8	健康器具	16	(⑦ 21)
8	携帯電話	16	(　7)
10	新聞	15	(⑩ 17)
商品 計		1,207	(901)

順位	役務（サービス）		
1	デジタルコンテンツ	544	(①528)
2	フリーローン・サラ金	128	(②157)
3	インターネット接続回線	100	(③114)
4	テレビ放送サービス	69	(⑦ 38)
5	工事・建築	65	(⑤ 65)
6	不動産貸借	64	(④103)
7	携帯電話サービス	57	(⑥ 49)
8	修理サービス	34	(⑧ 35)
9	生命保険	31	(⑪ 29)
10	ファンド型投資商品	27	(⑮ 15)
役務 計		1,595	(1,719)

（　　）は28年度

年代別上位の商品・役務（サービス）

全体で見ると、「デジタルコンテンツ」（携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報）関連が、昨年に引き続き全ての年代で1位を占めました。商品、役務（サービス）の上位については、若干の順位の変動は見られるものの大きな変化はありません。

年代	1位		2位		3位		4位		5位	
20歳未満	デジタルコンテンツ	26	健康食品	6	飲料、四輪自動車、自動二輪、不動産貸借、モバイルデータ通信、テレビ放送サービス					各2
20歳代	デジタルコンテンツ	41	フリーローン・サラ金	14	不動産貸借	12	健康食品	11	四輪自動車	11
30歳代	デジタルコンテンツ	51	フリーローン・サラ金	22	化粧品	9	不動産貸借、四輪自動車、携帯電話サービス			各7
40歳代	デジタルコンテンツ	95	フリーローン・サラ金	23	健康食品	16	不動産貸借	15	インターネット接続回線	12
50歳代	デジタルコンテンツ	115	インターネット接続回線	22	フリーローン・サラ金	20	四輪自動車	15	健康食品	15
60歳代	デジタルコンテンツ	132	インターネット接続回線	25	フリーローン・サラ金	24	テレビ放送サービス	17	工事・建築	16
70歳以上	デジタルコンテンツ	79	健康食品	48	テレビ放送サービス	26	工事・建築	20	インターネット接続回線 フリーローン・サラ金	各17

被害救済額

（県消費生活センターで被害を救済できた金額）

平成29年度の相談のうち、クーリング・オフや特定商取引法・消費者契約法等を活用した助言や斡旋により389件について、1億2,278万円を救済することができました。

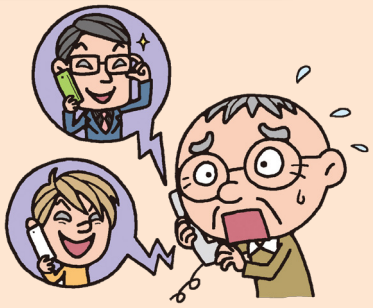
県内市町における苦情相談

市町の消費生活センター・相談窓口への相談件数は9,367件、県と市町を合わせた相談件数は12,321件でした。県全体で前年度に比べ10.5%、1,172件の増加となっています。

詳しくは、ながさき消費生活館「平成29年度相談統計」をご覧ください。
https://www.nagasaki-shouhi.jp

役所をかたる詐欺の電話～留守電、番号表示が有効～

昨日、県庁を名乗り「あなたの個人情報が３つの会社に登録されているので削除するか?」と電話があった。了解すると今日再度連絡があり、１社が削除できないので救済団体に連絡するよう指示された。おかしな話だ。本当に県庁からの電話なのか。　(80代、女性)



これは役所など公的機関をかたって個人情報の削除を持ちかける典型的な詐欺の電話です。一度お金を支払ってしまうと取り戻すことは困難ですので、絶対に支払ってはいけません。役所からこういう電話をかけることはありませんし、どんな名目でもお金を要求したり預かったりすることは絶対にありません。

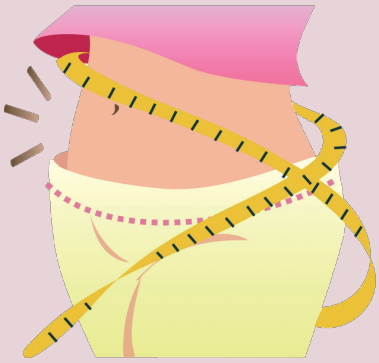
このような電話がかかってきたら、話をせずに電話を切ってください。そして、すぐに警察や消費生活センターに連絡しましょう。

予防策としては留守番電話機能を利用し、かかってきた電話には出ず、必要に応じて後でかけ直すようにする方法や発信者番号表示機能のある電話を使用している場合には、番号非通知や知らない番号からの電話には出ないという方法もあります。また、県内には悪質商法等の撃退電話機を貸し出している市町もあります。

類似の手口にハガキやメールを使ったものもあって、昨年から今年にかけては法務省をかたる架空請求のハガキについての相談が急増しましたので、こちらにも注意が必要です。

美容医療サービスのトラブル～契約を検討する際は慎重に～

街でエステの無料券をもらったので店に出向きサービスを受けたら、脂肪分解注射で簡単に下腹部を細くできるので病院で説明を聞くよう勧められた。話だけと思い、教えられた美容外科に行くと、最初から契約前提の話しぶりで、断りきれずに30万円の契約をしてしまった。これまで注射を３回打ったが、説明された効果もない。解約して、支払った６万円は返金してほしい。　(60代、女性)



当センターでは、病院側に対し、勧誘の問題点を指摘し、書面不交付によるクーリングオフ（無条件契約解除）を求めました。

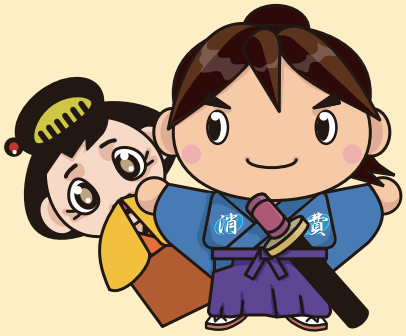
病院側は「エステ店とは無関係でクーリングオフには該当しない」と主張し解約返金に応じようとしませんでしたが、交渉を重ねた結果、既払い金を放棄する条件で契約解除となりました。

なお、特定商取引法が改正され、美容医療サービスの一部（①脂肪の溶解 ②脱毛 ③しみ･そばかす･ほくろ等の除去 ④肌のしわ･たるみ取り ⑤歯の漂白等）がクーリングオフの対象となりました。

美容医療サービスに関する契約を検討する際は広告等の情報を鵜呑みにせず、施術内容、価格、リスクや施術結果の見通し等について、医師から十分な説明を受けた上で、慎重に判断することが重要です。

消費者トラブル防止講演会のお知らせだよ!!

消費トラブルなどに関する講演や、寸劇で悪質商法の手口について分かりやすく紹介しま～す。



五島市会場

1.日時　平成30年10月27日（土）13:00～15:00
2.会場　五島市福江総合福祉保健センター4階ホール（五島市三尾野1−7−1）
3.内容　第1部　講話　特殊詐欺について
　　講師　五島警察署
　　第2部　講演　知って得する身近な法律　～ 悪質商法最近の手口 ～
　　講師　今井一成弁護士（NPO法人消費者被害防止ネットながさき）
　　寸劇　ちょっと待った～!　「点検します」に気をつけて!!

雲仙市会場

1.日時　平成30年11月17日（土）13:30～15:45
2.会場　雲仙市吾妻町ふるさと会館多目的ホール（雲仙市吾妻町牛口名537−1）
3.内容　第1部　講演　だます心　だまされる心
　　講師　安斎育郎　立命館大学名誉教授
　　第2部　寸劇　ちょっと待った～!　「点検します」に気をつけて!!

【参加費】　無料
【主　催】　長崎県、開催市（五島市、雲仙市）、NPO法人消費者被害防止ネットながさき
【問合せ・申込先】
　五島市会場：五島市消費生活センター（五島市役所内）
　　電話：0959-72-6144
　雲仙市会場：雲仙市消費生活センター（雲仙市役所内）
　　電話：0957-38-7830

この情報は、県消費生活センターのホームページでもご覧いただけます。

https://www.nagasaki-shouhi.jp/　ながさき消費生活館　検索

計量器に関するお問い合わせは
長崎県計量検定所
〒850-0047 長崎市銭座町3-3
TEL.095-844-9892　FAX.095-844-8844

編集/発行
長崎県消費生活センター
（長崎県 県民生活部 食品安全・消費生活課）
〒850-8570 長崎市尾上町3-1
TEL.095-824-0999　FAX.095-823-1477

消費生活の相談は

消費者ホットライン
局番なし　☎188
最寄りの相談窓口につながります