



●トピックス(1～2) ●トラブル事例(3～4)

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

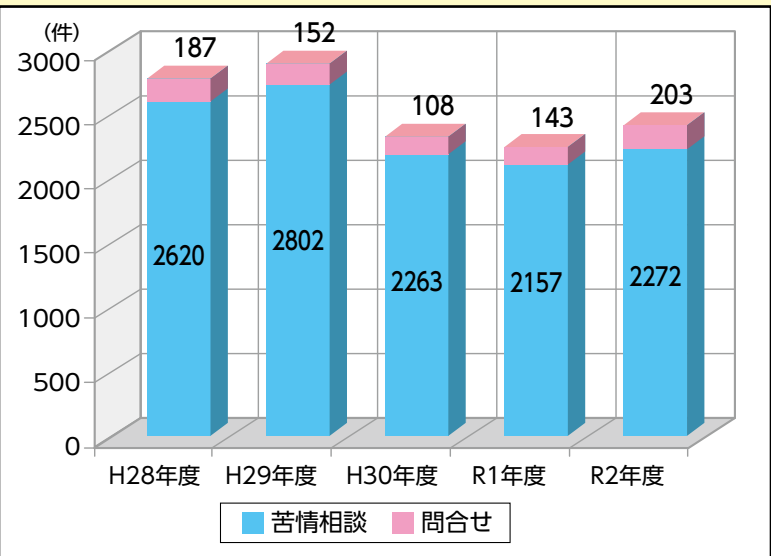


令和2年度長崎県消費生活センター 苦情・相談の概要

- ・相談受付件数は2,475件、前年度に比べ7.6%増加
- ・「デジタルコンテンツ」の相談が増加、70歳代以上を除く全年代で相談件数1位に
- ・商品では16年連続して「健康食品」が、役務(サービス)では13年連続して「デジタルコンテンツ」が相談件数1位 新型コロナウイルス感染症拡大に関連した相談が増加
- ・70歳以上の相談件数が最多で、60歳代と合わせると全体の45% また、20歳未満の相談件数が増加

受付件数の推移

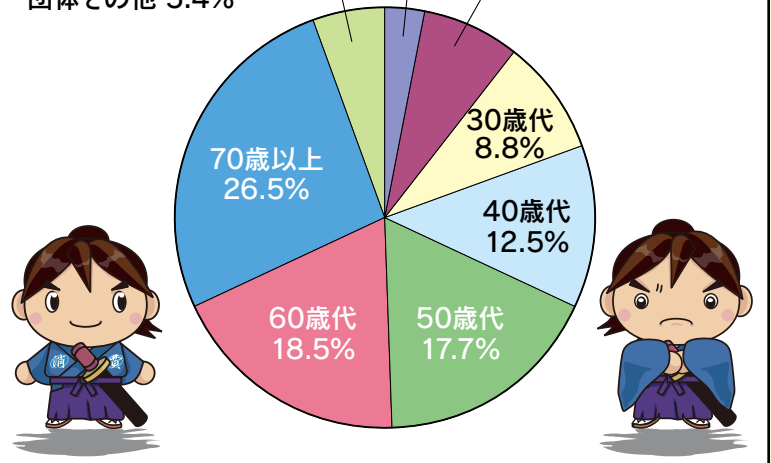
令和2年度に、県消費生活センターが受け付けた相談件数は2,475件(苦情・相談2,272件、問い合わせ203件)で、前年度に比べ175件、7.6%の増でした。



年代別相談件数

相談件数を年代別に見ると40歳代を除く年代で増加しました。特に20歳未満からの相談が60%増と大幅に増えています。年代が高くなる程、相談件数は多くなり、70歳以上の相談件数が最多となっています。60歳代、70歳以上は全体の45%を占めています。

20歳未満 3.2%
団体その他 5.4%
20歳代 7.5%



商品・役務(サービス)の種類別上位項目

順位	商 品		順位	役 務 (サービス)	
1	健康食品	152 (① 150)	1	デジタルコンテンツ	249 (① 219)
2	化粧品	94 (② 87)	2	不動産貸借	89 (② 87)
3	保健衛生品	64 (⑦ 15)	3	工事・建築	72 (④ 79)
4	四輪自動車	28 (⑤ 26)	4	携帯電話サービス	66 (⑥ 53)
5	パソコン類	24 (⑥ 20)	5	フリーローン・サラ金	62 (③ 81)
6	電気	23 (③ 30)	6	インターネット接続回線	55 (⑤ 77)
7	電気空調・冷房機器	21 (－ 7)	7	修理サービス	43 (⑧ 32)
8	携帯電話	18 (⑦ 15)	8	宅配便サービス	40 (⑩ 20)
9	ふとん類	16 (⑭ 9)	9	モバイルデータ通信	27 (－ 10)
9	紳士・婦人洋服	16 (－ 8)	10	固定電話サービス	26 (⑨ 21)
商 品 計			役 務 計		
1,011 (961)			1,261 (1,196)		

()は元年度

年代別上位の商品・役務(サービス)

70歳以上を除く年代で昨年度に引き続き「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1位を占めました。また、30歳代を除く年代で健康食品に関する相談が2位となり、20歳・30歳代ではコロナ禍に伴い結婚式に関する相談が増加しています。

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	25	健康食品	15	化粧品	9	不動産貸借	4	紳士・婦人洋服 アクセサリ	各2
20歳代	デジタルコンテンツ	44	健康食品	11	不動産貸借	10	結婚式	9	化粧品	6
30歳代	デジタルコンテンツ	21	不動産貸借	18	健康食品、携帯電話サービス	各15	結婚式	9	モバイルデータ通信 結婚式	各7
40歳代	デジタルコンテンツ	34	健康食品	28	不動産貸借	17	化粧品	14	フリーローン・サラ金 携帯電話サービス	各10
50歳代	デジタルコンテンツ	50	健康食品	35	化粧品	23	不動産貸借	19	宅配便サービス	13
60歳代	デジタルコンテンツ	46	健康食品	23	インターネット 接続回線	20	化粧品	19	工事建築 フリーローン・サラ金	各18
70歳以上	工事建築	31	健康食品	25	デジタルコンテンツ	22	化粧品	20	修理サービス	19

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)

令和2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あっせんにより245件、7,121万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9,185件で、県と市町を合わせた相談件数は11,660件でした。前年度に比べ13.5%、1,384件の増加となっています。

詳しくは、ながさき消費生活館「令和2年度相談統計」をご覧ください。

<https://www.nagasaki-shouhi.jp/>

子どものオンラインゲーム～親に内緒で課金のケースも～



相談事例

お金はかからないものと思っていたようだ。

クレジットカード会社から、オンラインゲーム利用料 20 万円の請求があった。小学生の娘は、時々私のタブレット端末でゲームをしていたので確認したら、無断でカード決済を繰り返していたという。2ヶ月前、娘に頼まれ、一度だけゲームのアイテム代千円をクレジットカードで支払ったことがあった。娘はクレジットカードの仕組みはわかっておらず、(40代 男性)



アドバイス

トラブルを防ぐため次のことに注意しましょう。

ゲーム会社においても年齢により利用金額の上限設定などの対策をとっている例が増えていますが、年齢を偽って登録してしまいトラブルになるケースがあります。民法では、親などの同意がない未成年者契約は取消しができるとされていますが、事実関係の証明が難しいことなどから必ずしも返金してもらえとは限りません。クレジットカード会社等に申し出ても、規約に基づきカードの管理責任を問われ、原則カードの名義人に請求されます。

- ①親子でゲームの仕組みや料金体系、決済方法などを確認したうえで遊び方や時間などルールを話し合って決める。
- ②大人はクレジットカードや暗証番号を管理する。利用明細を毎月確認する。
- ③子どもにはカードを使うことはお金を支払うこと、ゲームはお金がかかる場合があることを理解させる。
- ④依存症が疑われるケースは専門機関に相談する。

サクラサイトのトラブル～有料サービスに誘導～



相談事例

いた。だまされたのではないかと。返金してほしい。(30代 女性)

2カ月前、間違いメールが届いた。大事なメールのようだったので相手が困るのではと思い返信したところ、「友達になってほしい」と頼まれメールのやりとりを始めた。相手は新人の男性俳優と名乗った。相手に誘導されサイトに登録し、サイトを通してのメールのやりとりをした。最初は無料だったが途中から有料になり、気付くと50万円以上支払っていた。



アドバイス

きっかけは『▽メールアドレスに直接届く迷惑メール▽会員制交流サイト(SNS)へのメッセージの書き込み▽内職・副業に関するサイトを探してサイトに登録後に届くメール▽懸賞サイト、占いサイト等に登録した後に届くメール』などのケースがあります。

サクラサイトの被害に遭わないためには、次の点に注意しましょう。

- ①迷惑メールなどには、絶対に返信しない。特に、「お金をあげる」「タレントなどに会える」など、本当かどうか確認できないことを言って誘う相手とは、メール交換をしない。
- ②登録や一定期間の利用が無料でも、途中から有料となるサイトも多い。有料となった時点で、やりとりの内容や相手が本当かどうか確認できない場合は、支払わない。
- ③個人情報を求められても、絶対に教えない。
- ④メールのやりとりや支払い記録などは、保存しておく。

その香り 困っている人がいるかも…



柔軟仕上げ剤のにおいが…



柔軟仕上げ剤は、衣類の風合いを柔らかく保つことと静電防止効果を持つものですが、現在は、芳香性を工夫した品ぞろえが増え、消費者が香りの強さや種類を選択できるような様々な商品が販売されています。

一方で、「柔軟仕上げ剤のにおい」に悩まされている人もいます。

事例1 隣家の洗濯物の柔軟仕上げ剤の香料で頭痛がしたり、食べ物の味がわからなくなっている。窓を閉めても、換気扇等からにおいが入ってくる。自分も子どももアレルギーがあるので不安だ。

事例2 数年前から、客の衣類から洗剤や柔軟仕上げ剤の強い香りが漂ってくると、呼吸が苦しくなり鼻水が出るようになった。

事例3 いつもとは違う柔軟仕上げ剤を使ったら、頭痛、吐き気、涙目になり気分が悪くなった。今までこんなことはなかった。

消費者の皆さんへのお願い ~香りへの配慮~

1. 自分にとっては快適なおいでも、中には不快に感じ、また、体調を崩す人がいるということをご理解ください。においの強さや種類の感じ方には個人差があり、また自分が慣れたにおいには感じにくくなり、使用量が徐々に増えることもあります。
2. 香りの強いタイプの柔軟仕上げ剤を表示された2倍の量を使用すると、香りの成分等は上昇するものの、臭気判定士により調べたにおいの強さに明らかな差は認められませんでした。使用量の目安を参考に、過度な使用は避け、周囲の人にご配慮いただきながらお使いください。なお、柔軟仕上げ剤の使用量が多いと、タオル等の吸水性が低下するとの報告もあります。
3. 柔軟仕上げ剤のにおいの強さが気になる場合は、商品を選択する際、商品のパッケージ等に記載されている「香りの強さの目安」を参考にしてください。

また、柔軟仕上げ剤だけでなく、香り付き合成洗剤、消臭・除菌スプレー、制汗剤、芳香剤など、主に香りつき製品のおいによっても健康被害や不快感がもたらされていることが消費者団体が行ったアンケート結果に見られます。

※出典：消費者庁等作成啓発ポスター、国民生活センター報道発表資料ほか

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 県民生活環境部 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