



●トピックス(1～2) ●トラブル事例(3～4) ●お知らせ(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。

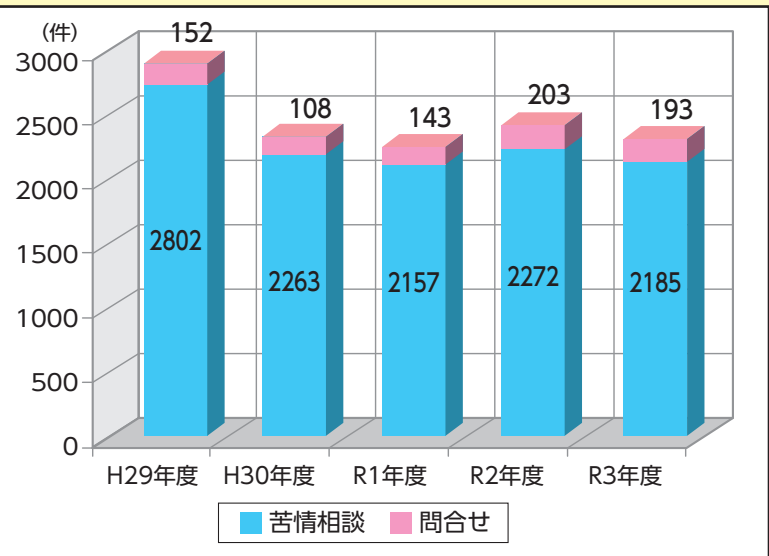


## 令和3年度長崎県消費生活センター 苦情・相談の概要

- ・相談受付件数は2,378件、前年度に比べ3.9%減少
- ・「20歳代」「40歳代」を除く年代で相談件数は減少したものの、「20歳代」は2年連続して10%以上の増加
- ・「化粧品」に関する相談件数が大幅に増加し、相談件数1位
- ・年代が高くなるほど相談件数が多くなり、70歳以上の相談が昨年度までと同様最多

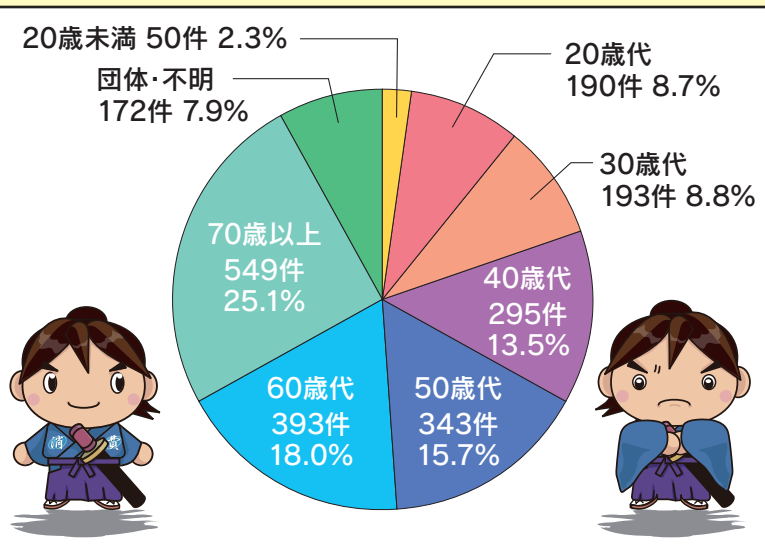
### 受付件数の推移

令和3年度に、県消費生活センターが受け付けた相談件数は2,378件(苦情・相談2,185件、問い合わせ193件)で、前年度に比べ97件、3.9%の減でした。



### 年代別相談件数

相談件数を年代別に見ると20歳代・40歳代を除く年代で減少しました。また、20歳代の相談件数は2年連続で10%以上の増加となっています。年代が高くなるほど相談件数が多くなる傾向は昨年度までと同様で、70歳以上の相談件数が最多となっています。



## 商品・役務(サービス)の種類別上位項目

化粧品に関する相談が昨年度の94件から164件と大幅に増加しています。一方、これまで「商品」では1位を続けていた健康食品が69件の大幅減となっています。

順位	商品・役務名	内 容	相談件数
1	化粧品	化粧水、洗顔クリーム、シャンプー等の定期購入	164(94)
2	商品一般	架空請求等	130(128)
3	役務その他	申請代行サービス、広告代理サービス等	126(119)
4	レンタル・リース・貸借	不動産の賃貸借、商品の賃貸借等	96(99)
5	他の教養娯楽	インターネットゲーム、出会い系サイト、ギャンブル情報等	85(-)
6	健康食品	健康食品、ダイエット食品等の定期購入	83(152)
7	融資サービス	消費者ローン、住宅ローン、自動車ローン等	81(64)
8	移動通信サービス	携帯電話(スマホ)、モバイルデータ通信サービス等	80(93)
9	インターネット通信サービス	光回線、プロバイダー契約に関する相談等	76(65)
10	工事・建築・加工	建築工事、造成工事、車の改造等	68(79)
	全 体		2,185(2,272)

( )は前年度

## 年代別上位の商品・役務(サービス)

全ての年代で「化粧品」に関する相談が上位を占めています。また、30歳代以上では架空請求等に該当する「商品一般」が上位となっています。

年代	1 位		2 位		3 位		4 位		5 位	
20歳未満	他の教養・娯楽	13	化粧品	10	娯楽等情報 配信サービス	4	健康食品、紳士・婦人洋服		各3	
20歳代	内職・副業	22	レンタル・リース・ 貸借	17	化粧品	16	他の教養・娯楽	11	自動車、娯楽等情報配信 サービス、理美容	各7
30歳代	レンタル・リース・ 貸借	16	商品一般、化粧品		各14	融資サービス	13	紳士・婦人洋服	12	
40歳代	化粧品	33	レンタル・リース・ 貸借	16	健康食品、融資サービス		各15	商品一般	14	
50歳代	商品一般	29	化粧品	26	融資サービス	18	他の教養・娯楽	17	インターネットサービス、 娯楽等情報配信サービス、 役務その他	各14
60歳代	化粧品	33	商品一般	28	役務その他	27	移動通信サービス	19	健康食品	17
70歳以上	商品一般、役務その他		各36	化粧品	31	工事・建築・加工	28	健康食品	23	

## 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3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350件について、7,032万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8,192件で、県と市町を合わせた相談件数は10,570件でした。前年度に比べ9.3%、1,090件の減となっています。

詳しくは、ながさき消費生活館「令和3年度相談統計」をご覧ください。

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

## 若者に多いもうけ話のトラブル~うのみにせず慎重に判断~



### 相談事例

4カ月前、SNSで知り合った人から、オンラインカジノのアフィリエイト（ネット広告で収入を得る仕組みの一種）をやれば誰でも簡単に儲かり、人を勧誘して会員を増やすとさらに報酬が入ると勧誘された。「お金がない」と断ると「みんな消費者金融からお金を借りて契約している」と言われ、借金をして会員登録料50万円を指定の口座に振り込んだ。説明と違い、儲からないので解約したい。（20代、男性）



### アドバイス

全国の消費生活センターなどに寄せられている20歳代の相談件数は未成年者と比べて多く、その契約金額も高額になっています。また、未成年者にはあまりみられなかった情報商材、オンラインカジノ、副業サイト、暗号資産（仮想通貨）への投資、投資用USB、マルチ取引などの儲け話に関するトラブルも多くなっています。こうしたトラブルに成年になったばかりの18歳・19歳も巻き込まれるおそれがありますので注意が必要です。

さらに、「お金が無い」などと断っている消費者に対して、借金やクレジット契約をさせて強引に契約を結ばせる手口に関するトラブルも、20歳代の若者に多くみられます。

トラブルにならないために次の点に注意しましょう。

- ①「簡単に儲かる」ことを強調する広告をうのみにせず、SNSで知りあった相手の話は慎重に判断し、友人や知人からの誘いでも安易に信じないようにする。
- ②契約前に、家族や信頼できる人に相談し、いったん冷静になって考える。
- ③借金をしてまで契約しない。「お金がない」と言って断ると、クレジットカード決済や学生ローン等の借金を勧められる場合がある。断る際は「契約しない」とはっきり断る。

## ネット通販定期購入のトラブル~定期購入表示の見逃しに注意~



### 相談事例

1カ月前、スマホの動画投稿サイトで脱毛クリーム「初回500円」と書かれた広告を見て、1回限りのつもりで注文した。商品が届いた3週間後に2回目の商品が届き、5回分の受け取りが条件の定期購入契約だったことが分かった。支払い総額は、4万円となり高額だ。高校生なので支払えない。どうすればよいか。（10代、男性）



### アドバイス

販売サイトなどで「1回目90%OFF」「初回実質0円（送料のみ）」などの広告を見て「お試し」「1回だけ」のつもりで健康食品や化粧品などを注文したら、実は数カ月の定期購入が条件だったという通信販売に関する相談が全国の消費生活センターなどに多く寄せられています。

10~20歳代の若者からの相談も多く、きっかけは、交流サイト（SNS）や動画投稿サイトなどによるものが多くみられます。効能・効果や低価格であることが強調されている販売サイトでは、「定期購入」の条件が表示されていても、見逃しやすくなっているケースもあるため注意が必要です。トラブルにならないために次の点に注意しましょう。

- ①通信販売にはクーリングオフ制度はありません。販売事業者が定める返品特約がある場合は、これに従うことになります。商品の注文前に、定期購入が条件になっていないか、支払い総額、解約・返品の方法と条件をよく確認する。
- ②販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなどして、契約内容を記録する。
- ③事業者と電話が繋がらないとき場合には、連絡した証拠（電話、メール、FAX等の送信記録）を残す。

今年4月から成年年齢が引き下げられ、未成年者取消権が適用されなくなった18歳・19歳の皆さんに、特に気を付けてほしい消費者トラブルです。



## 手指の消毒剤 噴霧するときは気を付けて!



事例

スーパーに置いてあったスタンド型の手指用アルコール消毒剤を父親が使用したとき、近くにいた娘が突然「目が痛い」と言った。すぐにタオルで拭き、その後何ともなかったが、寝る前に目を痛がったため病院で受診した。(当事者：2歳 女兒)



ひとことアドバイス

◇店舗などの入口に設置された消毒剤には、自動噴霧式や足踏み式のものもあります。子どもの身長によっては顔の高さで噴霧され、顔や目にかかることがあるため、使うときには、子どもが近くにいないことを確認し、ノズルの高さや向きに注意しましょう。

◇子どもの手に使用する場合も必ず大人がスプレーしましょう。

◇目に入った場合は、目をこすらないように注意してすぐに水やぬるま湯で洗い、痛みや充血がある場合は医療機関で受診しましょう。



出典：国民生活センター 子どもサポート情報

## しいたけの原産地表示が変わりました

日ごとに涼しくなり、お鍋のおいしい季節となりました。お鍋の名脇役といえはしいたけですが、しいたけの原産地に関する食品表示のルールが変わったことはご存知でしょうか？

しいたけの原産地は、これまで収穫地が表示されていました。しかし、近年、海外から輸入された菌床から育てたしいたけを国内で収穫する例が増えてきており、このような海外で生産された菌床由来のしいたけと、国内で生産された菌床由来のしいたけを消費者が区別することができない状況となっていました。

そのため、消費者庁が令和4年3月30日付けで食品表示基準Q&Aを改訂し、菌床または原木に種菌を植え付けた場所(植菌地)を原産地として表示することとなりました。

この冬しいたけを買う際は、原産地表示を見てみてください。

### <しいたけの栽培方法>

原木栽培…原木に穴をあけて種駒を埋め込み栽培

菌床栽培…おが屑にふすま、ぬか類、水等を混合しブロック状や円筒状に固めた培地に種菌を植え付け菌床で栽培



原産地＝  
植菌地



より詳しく知りたい方は

しいたけ 原産地 林野庁 検索

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

188



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