



●トピックス(1～2) ●トラブル事例(3) ●消費者ホットライン(4)

ほくは「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。

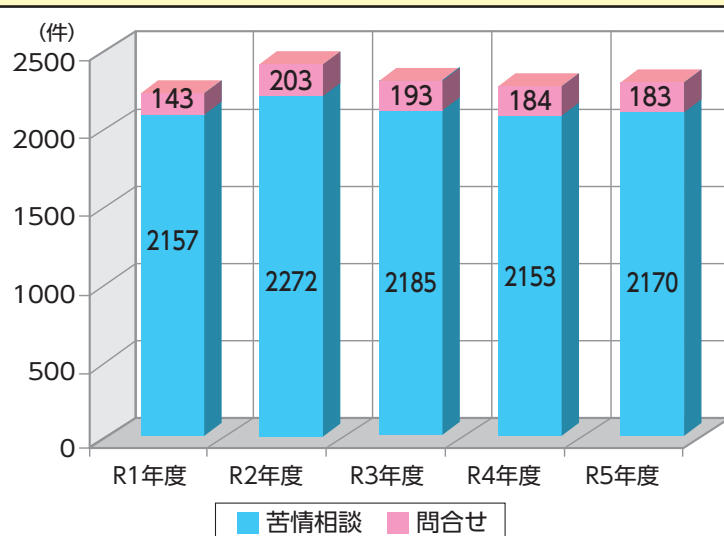
令和5年度長崎県消費生活センター 苦情・相談の概要

- ・相談受付件数は2,353件、前年度に比べ0.7%16件の微増
- ・「30歳代」以下と「60歳代」の相談が前年度より増加し、特に「20歳未満」の増加率が顕著
- ・架空請求などの「商品一般」が1位、定期購入が条件などの「化粧品」は2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5年度に、県消費生活センターが受け付けた相談件数は2,353件(苦情相談2,170件、問い合わせ183件)で、前年度に比べ16件(0.7%)の微増となりました。

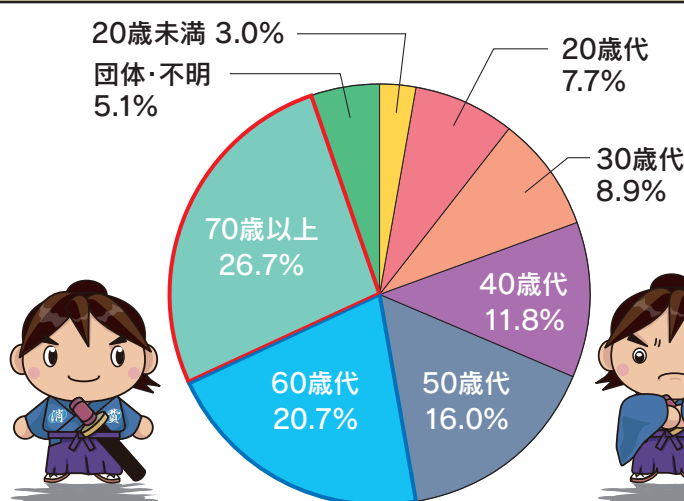
県・市町の合計は10,712件で前年より5件の微減となっています。



年代別相談件数

相談件数を年代別に見ると年代が高くなるほど相談件数が増えており、「70歳以上」が最多となっています。

「30歳代」以下と「60歳代」の相談件数が前年度より増加し、特に「20歳未満」の増加率が顕著となっています。



「60歳代」以上の相談が全体の5割近くを占めています。

商品・役務(サービス)の種類別上位項目

架空請求や身に覚えのない宅配に関する相談が多い「商品一般」が、52件36%増加し195件で1位となり、全体の1割弱を占めています。一方、令和3年度、4年度に1位だった「化粧品」は、39件19%減少し171件で2位となりました。

順位	商品・役務(サービス)名	内 容	R5	R4(順位)	R5-R4	増加率
1	商品一般	架空請求、身に覚えのない宅配など(購入品を特定できないもの)	195	143 (2)	52	36%
2	化粧品	化粧水、洗顔クリーム、シャンプー等の定期購入など	171	210 (1)	△39	△19%
3	役務その他	各種代行・紹介サービス、PCウイルス駆除サポートなど	114	82 (4)	32	39%
4	レンタル・リース・貸借	不動産の賃貸借、商品の賃貸借など	87	104 (3)	△17	△16%
5	融資サービス	消費者ローン、住宅ローンなど	84	67 (8)	17	25%
6	健康食品	健康食品、ダイエット食品等の定期購入など	77	77 (6)	0	0%
7	移動通信サービス	携帯電話・スマホへの加入、モバイルデータ通信など	76	75 (7)	1	1%
8	娯楽等情報配信サービス	アダルト情報、映像・音楽配信サービスなど	69	49(11)	20	41%
9	内職・副業	インターネットやSNSの副業サイトなど	62	36(17)	26	72%
10	他の教養・娯楽	インターネットゲーム、出会い系サイト、当選メールなど	59	78 (5)	△19	△24%
全 体			2,170	2,153	17	1%

()は前年度

年代別上位の商品・役務(サービス)

高齢者を中心に「商品一般」と「化粧品」に関する相談が多く、若い年代では「内職・副業」「他の教養・娯楽」と「娯楽等情報配信サービス」に関する相談が多くなっています。

年代	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
20歳未満	他の教養・娯楽 17	娯楽等情報配信サービス 14	内職・副業 5	化粧品 4	理美容 3
20歳代	内職・副業 20	理美容 18	レンタル・リース・貸借 11	娯楽等情報配信サービス 10	化粧品 7
30歳代	商品一般 14	内職・副業 12	役務その他 11	化粧品	他の教養・娯楽 各10
40歳代	商品一般	役務その他 各19	融資サービス	レンタル・リース・貸借 各15	化粧品 14
50歳代	化粧品 40	商品一般 37	融資サービス 18	レンタル・リース・貸借 16	健康食品 13
60歳代	化粧品 47	商品一般 45	融資サービス	役務その他 各21	インターネット通信サービス 16
70歳以上	商品一般 67	化粧品 48	健康食品	移動通信サービス 各29	役務その他 24

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5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、383件について、7,955万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8,359件で、前年度に比べ21件の減少となっています。

詳しくは、ながさき消費生活館「令和5年度相談統計」をご覧ください。

<https://www.nagasaki-shouhi.jp/satistics/upfile/R05.pdf>

偽通販サイトにご注意!不審な要素がないか確認を



相談事例

しないようだ。どうすればよいか。

インターネット通販で格安で販売されていたブランド物のかばんを注文した。代金は指示された外国人の個人名義の口座に振り込んだ。入金しても連絡がないので、メールで問い合わせたが、アドレスが存在しないとして送れなかった。サイトの表示を確認したところ、電話番号の記載はなく、住所も実在しないようだ。どうすればよいか。(60代 男性)



アドバイス

多くの苦情相談が寄せられている偽通販サイトには、主に次のような特徴が見受けられます。

- ①サイト内の日本語が正しく表記されていない。
- ②市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている。
- ③ブランド、メーカー品で価格が通常より安い。
- ④支払い方法が限定されている。振込先の銀行口座の名義が個人名である。
- ⑤キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。
- ⑥サイト上に事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない。

万が一、商品が届かない等のトラブルにあってしまったら、銀行等の決済関連事業者に相談しましょう。

①クレジットカード決済を行っていた場合、クレジットカード会社に対してトラブルにあったことを連絡することで、クレジットカード会社から対応が得られる場合があります。できりだけ早くクレジットカード会社に連絡しましょう。

②銀行振込で支払ったお金を取り戻すことは非常に困難ですが、できるだけ早く振込先銀行に事情を伝え、相談しましょう。併せて最寄りの警察に被害を届け出るようにしましょう。警察に相談した場合は、その旨も振込先銀行の相談窓口にも伝えましょう。

パソコンが感染!? サポート詐欺に注意



相談事例

などと言われ、何度も購入と番号の入力をさせられ、結局約60万円も支払ってしまった。どうすればよいか。(80代男性)

パソコン利用中に突然「ウイルスに感染した」と警告画面が表示された。画面に表示された大手ソフトウェア会社を名乗る電話番号に電話したら、「遠隔操作で復旧させるのにサポート契約が必要」と言われた。コンビニで電子マネーを購入し番号の入力をするように指示され、5万円分購入し入力したが、「入力間違いで無効になった」



アドバイス

パソコンの画面に「ウイルスに感染した」と偽の警告画面を表示し、サポート等と称して金銭をだまし取る「サポート詐欺」ですが、事業者の特定が難しく返金を求めることは困難ですので注意が必要です。

トラブルに遭わないため次の点に注意しましょう。

- ①インターネット利用中に突然警告画面や警告音が出ても慌てず、まずは偽物ではないかと疑いましょう。表示された電話番号には絶対に連絡しないでください。自分で判断できない場合は、周りの人に相談しましょう。
- ②指示されるままに遠隔操作ソフトのインストールに同意したり、サポート契約等の支払いのため、プリペイド型電子マネー等の購入を求められても応じてはいけません。
- ③警告画面を消したり、遠隔操作ソフトのアンインストールは自身で行うことが可能です。なお、表示された警告画面の消去方法等パソコンに関する技術的なアドバイスを求める場合は、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) の「情報セキュリティ安心相談窓口」に相談しましょう。

(TEL: 03-5978-7509)

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」188

い や や!



消費者ホットライン188
イメージキャラクター
「いややん」

このようなことで、困った時は消費生活相談窓口にご相談してください。

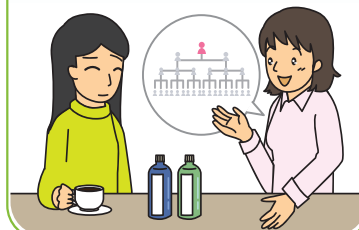
インターネット通信販売を利用したが商品が届かない…



SNSで知り合った人と別れたくなくて、勧められるまま、高価なものを買ってしまった…



「必ず儲かる」、「楽して稼げる」って誘われたけど、話が違う…
お金がかかるし損してばかり…



危ない、おかしいと思ったことは、ありませんか?

モバイルバッテリーを使用していたら突然 発火した…



まつ毛エクステンションの施術を受けてから目が痛い…



長崎県では、食品表示の適正化を図るために食品110番を設置し、食品の安全・安心や食品表示についての疑問・相談を受け付けています。

相談窓口：食品110番（長崎県 県民生活環境部 食品安全・消費生活課内） TEL:0120-492574
受付時間：月～金曜日 9：00～17：45（土日・祝日、年末年始除く）

食事故なし

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.095-828-1014

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