



●トピックス(1~2) ●トラブル事例(3) ●「消費者が意見を伝える」時のポイント(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6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2,321件、前年度に比べ1.4%、32件の減少。うち、苦情相談件数は2,181件で前年度に比べ0.5%、11件の微増
- ・「40歳代以下」は減少、「70歳代以上」は増加し、「60歳代」以上の苦情相談件数は1,110件で構成比がはじめて5割を超える
- ・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

受付件数の推移

令和6年度に、県消費生活センターが受け付けた相談件数は2,321件(苦情相談2,181件、問い合わせ140件)で、昨年度に比べ32件(1.4%)の減少となりました。

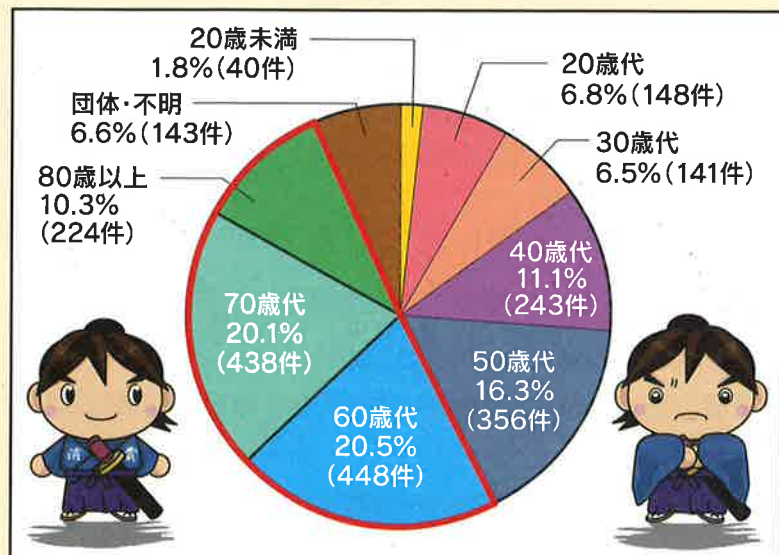
県・市町の合計は11,230件で前年より518件(4.8%)の増加となっています。



年代別相談件数

相談件数を年代別に見ると「60歳代」と「70歳代」の相談件数が多くを占めており、前年度より1件減少したものの「60歳代」が最多となっています。

「60歳代」以上の相談件数は1,110件で構成比50.9%となり、はじめて5割を超えました。



商品・役務(サービス)の種類別上位項目

架空請求や迷惑メール等に関する相談などの「商品一般」が、55件28%増加し250件で令和5年度に引き続き1位となりました。また化粧水や洗顔クリーム等の定期購入の相談などの「化粧品」は、8件5%減少したものの163件で2位となっています。

順位	商品・役務(サービス)名	内 容	R6	R5(順位)	R6-R5	増加率
1	商品一般	架空請求や迷惑メール、商品・サービスを特定不能なものなど	250	195 (1)	55	28%
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	163	171 (2)	△8	△5%
3	レンタル・リース・貸借	不動産の賃貸借、商品の賃貸借など	113	87 (4)	26	30%
4	健康食品	健康食品、ダイエット食品等の定期購入など	111	77 (6)	34	44%
5	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	103	114 (3)	△11	△10%
6	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	90	76 (7)	14	18%
7	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	67	59(10)	8	14%
8	融資サービス	消費者ローン、住宅ローンなど	66	84 (5)	△18	△21%
9	インターネット通信サービス	光回線やプロバイダー契約に関する相談など	59	57(11)	2	4%
10	工事・建築・加工	建築工事、造成工事、車の改造など	51	35(16)	16	46%
	全 体		2,181	2,170	11	1%

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」、「化粧品」、「健康食品」に関する相談が多く、20歳代以下の若い年代ではインターネット等の副業サイトなどの「内職・副業」やインターネットゲームなどの「他の教養・娯楽」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 15	娯楽等情報配信サービス 6	化粧品 3	レンタル・リース・貸借 2	移動通信サービス 2
20歳代	内職・副業 26	商品一般 14	役務その他 11	レンタル・リース・貸借 10	他の教養・娯楽 9
30歳代	レンタル・リース・貸借 17	商品一般 8	役務その他 8	健康食品 7	融資サービス 7
40歳代	商品一般 36	レンタル・リース・貸借 16	化粧品 12	融資サービス 10	修理・補修 9
50歳代	化粧品 43	商品一般 41	レンタル・リース・貸借 21	健康食品 18	役務その他 16
60歳代	商品一般 60	化粧品 46	健康食品 28	移動通信サービス 18	インターネット通信サービス 13
70歳代	商品一般 52	化粧品 36	健康食品 34	移動通信サービス 25	電報・固定電話 19
80歳以上	商品一般 27	健康食品 17	化粧品	移動通信サービス 各13	役務その他 10

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6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、361件について、4,872万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8,909件で、昨年度に比べ550件6.6%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6年度相談統計」をご覧ください。

<https://www.nagasaki-shouhi.jp/satistics/upfile/R06.pdf>

太陽光パネルの点検商法 「行政依頼」勧誘に注意



相談事例

3日前、消費者庁の指定業者という事業者から「行政からの依頼で太陽光パネルの点検を行っている。」と電話があり応じると、昨日、点検に来た。点検後、事業者は、消費者庁の公表資料を見せながら「パネルの配線が劣化し、火災を引き起こす可能性がある。すぐにでも修理が必要」と工事の契約を迫った。火事は困ると思い契約したが、冷静に考えると、本当に行政からの依頼なのか疑わしい。解約したい。(70代女性)



アドバイス

「行政から依頼を受けた」、「点検が義務化された」などと言って、太陽光パネルの無料点検を勧め、点検後は、「このままでは火事の危険性がある。すぐに修理をすべき」と消費者の不安をあおり、契約を迫る点検商法に関する相談が増えています。トラブルに遭わないため次の点に注意しましょう。

- ①行政から民間の事業者にも太陽光パネルの点検を依頼することはありません。「行政から依頼を受けている」などの勧誘に疑問を感じたら、必ず当該行政機関などに確認しましょう。
- ②消費者庁などの公表資料の一部分だけを見せながら、言葉巧みに消費者の不安をあおり、工事の契約を迫る事業者もいます。契約を強要されたとしても、本当に工事をする必要があるのか、メーカーや設置業者に確認しましょう。工事などが必要な場合であっても、他の事業者からも見積もりを取り、内容を比較検討しましょう。
- ③訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフができます。また、クーリング・オフ期間を過ぎてしまっても解約できる場合がありますので、お住いの地域の消費生活センターにご相談ください。

サブスクの無料トライアル 解約しなければ有料に



相談事例

パソコンの不具合があり、インターネットで検索していたら、解決方法を教えてくれる質問サイトを見つけた。「無料トライアル」と表示されていたので、無料ならとトラブルの解消方法を質問したが、その後毎月5千円が引き落とされていた。どうしたらいいか。(50代男性)



アドバイス

「サブスクリプション(サブスク)」の契約になっている可能性があります。サブスクとは、定額料金を定期的に支払うことで、商品やサービスを継続して利用できるサービスです。自ら契約を解約しない限り、原則として契約は自動更新されます。特に気をつけたいのは、お試し期間として無料でサービスを受けられることがありますが、無料期間中に解約しなければ、有料プランに自動で移行してしまうケースです。トラブルに遭わないため次の点に注意しましょう。

- ①「無料体験」などの広告・表示をきっかけにサブスクを申し込む際には、契約条件をよく確認してから利用する。「〇日間無料」など表示されていても、無料期間内に解約しなければ自動的に有料サービスに移行します。また、無料期間が終了し、有料サービスに移行する際にお知らせの通知がない場合がありますので注意しましょう。
- ②申し込む前に、契約の相手方の事業者名、サービス内容などについて確認する。広告・表示だけでなく、「利用規約」や「よくある質問」などを確認するとともに解約方法には特に注意しましょう。また、解約手続きの際に、申し込み時に登録した情報(パスワードなど)が必要になることがあります。忘れないように控えておきましょう。
- ③利用していないサブスクの支払いがないか、クレジット払いなどの明細は毎月必ず確認する。サブスク契約に長期間気づかずにいると、意図せず料金を支払い続けることになってしまいます。

『消費者が意見を伝える』時のポイント

私たち消費者が、メーカーや販売店などに適切に意見を伝えることは、商品やサービスの改善を促すこととなります。特に、事業者の問題行動等に対する申入れは、消費者の正当な権利の行使です。

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、「意見を伝える」ときには、次のポイントを参考にしてみてください。

Point 1

ひと呼吸、置こう！

怒りに任せた発言は逆効果。
ひと呼吸おいて冷静に。
従業員も同じ「人」として、
お互いに尊重し合うことが
大切です。



Point 2

言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！

返品したいのか、解約したいのか、
またその理由を明確に、丁寧に伝える
ことが重要です。



Point 3

事業者の説明も聞きましょう！

上手なコミュニケーションが解決への糸口に。
一方的に主張するだけでなく、事業者の説明
も聞きましょう。



従業員、事業者も
頑張っています。
意見の伝え方には
留意しよう



※行き過ぎた言動をとると、場合によっては犯罪として処罰されることもあります。

【事例①】強要罪に問われた例：

アルバイト従業員の接客態度に因縁をつけ、「土下座して謝れ。」などと怒鳴りつけ、店員に土下座して謝罪をさせたとして、強要罪で有罪に。

【事例②】恐喝罪に問われた例：

店長の接客態度に因縁をつけ、長時間にわたり店長等に抗議をし、これを良い機会として脅迫をして、物品を要求し、恐喝罪で有罪に。

出典：消費者庁啓発資料

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/>

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



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