



●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。

## 令和元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2,300件、前年度に比べ3.0%減少
- 「デジタルコンテンツ」が40歳代以外の年代で相談件数1位に ただし、件数は大きく減少
- 商品では15年連続して「健康食品」が、役務(サービス)では12年連続して「デジタルコンテンツ」が相談件数1位
- 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約4割

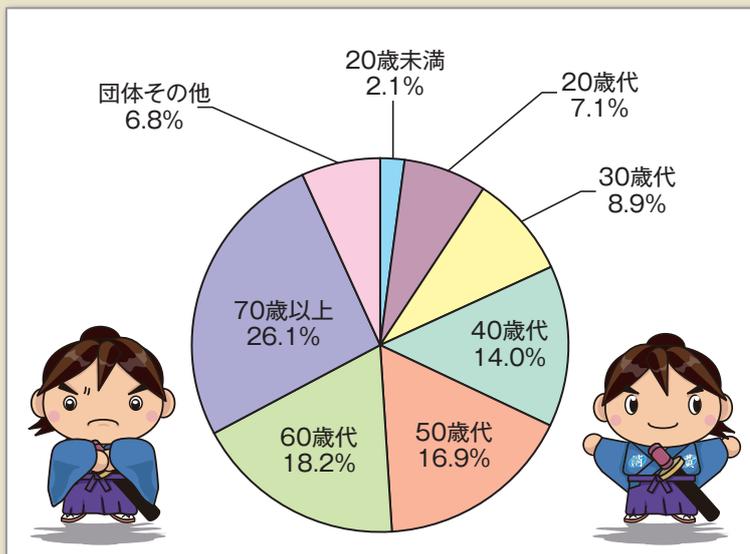
### 受付件数の推移

令和元年度に、県消費生活センターが受け付けた相談件数は2,300件(苦情・相談2,157件、問い合わせ143件)で、前年度に比べ71件、3.0%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歳未満及び40歳代以外の年代で減少しました。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歳以上は全体の約4割を占めています。



## 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	150 (① 93)	1	デジタルコンテンツ	219 (①302)
2	化粧品	87 (② 40)	2	不動産賃借	87 (④ 79)
3	電気	30 (③ 38)	3	フリーローン・サラ金	81 (②111)
4	新聞	27 (⑤ 20)	4	工事・建築	79 (⑤ 74)
5	四輪自動車	26 (④ 35)	5	インターネット接続回線	77 (③ 85)
6	パソコン類	20 (⑦ 19)	6	携帯電話サービス	53 (⑩ 29)
7	携帯電話	15 (⑧ 18)	7	生命保険	33 (⑪ 26)
8	飲料	14 (⑫ 10)	8	修理サービス	32 (⑥ 36)
9	魚介類	13 (⑭ 9)	9	固定電話サービス	21 (⑫ 22)
10	給湯システム	11 (－ 5)	10	宅配便サービス	20 (－ 9)
10	書籍	11 (－ 6)	役務計		1,196 (1.307)
商品計		961 (956)	( )は30年度		

## 年代別上位の商品・役務（サービス）

全体で見ると、40歳代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。40歳代を中心に健康食品に関する相談が大きく増加しており、20歳代以下を中心に化粧品に関する相談も増加しています。

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	18	化粧品	7	健康食品	5	モバイルデータ通信	2	健康器具、不動産賃借等 (12種類)	各1
20歳代	デジタルコンテンツ	22	不動産賃借	12	化粧品	10	健康食品	9	エステティックサービス	8
30歳代	デジタルコンテンツ	26	健康食品	16	フリーローン・サラ金・自動車	各7	不動産賃借、工事・建築	各6		
40歳代	健康食品	38	デジタルコンテンツ	36	不動産賃借	21	フリーローン・サラ金	15	化粧品	12
50歳代	デジタルコンテンツ	51	健康食品	29	化粧品、不動産賃借、フリーローン・サラ金				各16	
60歳代	デジタルコンテンツ	29	インターネット接続回線	23	健康食品	21	不動産賃借	15	工事・建築	12
70歳以上	デジタルコンテンツ	34	健康食品	28	携帯電話サービス	24	工事・建築	23	インターネット接続回線	20

## 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）

令和元年度の相談のうち、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280件について、7,342万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7,976件で、県と市町を合わせた相談件数は10,276件でした。前年度に比べ4.0%、430件の減少となっています。

詳しくは、ながさき消費生活館「令和元年度相談統計」をご覧ください。

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

# 冬に起こりやすい製品事故にご注意

冬はヒーターやこたつなど発熱する家電を使用する機会が多く、空気も乾燥しているので火災など大きな事故につながる危険性があります。取扱説明書をよく読んで正しく使用しましょう。

(NITE作成「冬 っていうっかりが思わぬ事故にならないように製品は正しく使いましょう」引用)

## 電気こたつで発煙

### 事例

使用中のこたつから発煙し、こたつ布団の一部が焦げた。



### 原因

やぐらの中にこたつ布団を押し込んだため、布団がヒーターの保護カバーと接触し、焦げて発煙したものです。

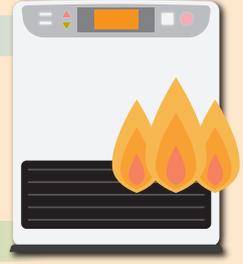
### 注意

- こたつの中にこたつ布団や座いす、座布団などを押し込まないでください。
- 電源コードをこたつの脚で踏んだり、折り曲げたりすると断線の原因になるので注意してください。

## ガスファンヒーターが爆発

### 事例

ガスファンヒーターが爆発して周辺が焼け、けがを負った。



### 原因

専用のガスホースではなく、取扱説明書で禁止されているゴム管で接続していたため、接続部からガスが漏れ、引火したものです。

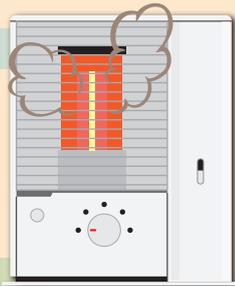
### 注意

- ガス栓とガス機器の接続は、ガス栓にごみなどが挟まっていないことを確認してから、適正な接続具を使用してください。
- ガスホースが確実に接続されていることを確認してください。

## 就寝中に一酸化炭素中毒

### 事例

石油ストーブをつけたままま就寝中、一酸化炭素中毒で死亡した。



### 原因

密閉した室内で使用していたため、給気不足から不完全燃焼状態となって一酸化炭素が発生したものです。

### 注意

- 就寝時はストーブを使用しないでください。
- 給油するときは、必ず火を消してください。
- 使用の際は、こまめに窓を開けるなど換気をしてください。
- 間違ってガソリンを入れると、異常燃焼を起こします。保管場所に注意してください。

## ゆたんぽで低温やけど

### 事例

ゆたんぽを使用中、脚に低温やけどを負った。



### 原因

ゆたんぽを長時間脚に接触させて使用したため、低温やけどを負ったものです。

### 注意

- 「低温やけど」は、ゆたんぽやこたつのほか、使い捨てのカイロなどでも発生します。同じ部位を長時間温めないでください。
- 厚手のタオルや専用カバーなどで包んでもやけどを負うことがあります。ゆたんぽは、就寝前に布団の中に入れて、暖まったら出し、スイッチを切ってください。

## 災害に便乗した悪質商法～義援金や出資には注意が必要です～



- ①友人宅に2人組の不審な訪問があり、被災者への義援金を求められたそうだ。断ったら帰ったらしいが怪しいので情報提供する。(80代、女性)
- ②「災害復興のためのごみ処理施設を建設するので出資しないか」と勧誘され出資した。(50代、男性)



事例は災害時に消費生活センターに寄せられた相談の一例です。災害に便乗した悪質商法は被災地や周辺地域だけが狙われるとは限りません。被災者を助けたいという気持ちや災害への不安につけこんできますので、十分に注意してください。事例①は義援金に関するものです。義援金は募っている団体の活動状況や用途をよく確認し、納得したうえで寄付してください。不審な来訪の申し出は断ってください。事例②は、もうけ話が被災者の支援につながると思わせる勧誘方法です。何人かの登場人物がお芝居をして信用させる「劇場型」の手口もあります。

災害などに備え自宅周りの補修・補強を検討する人は、工事契約のトラブルに注意しましょう。「無料診断」と言って訪ねてきた業者が、屋根や床下などに入った後、「早く何とかしないと大変」とうそを言って高額な工事契約を結ばせる悪質な「点検商法」もあります。おかしいと思ったら、すぐに消費者ホットライン「188」(「イ・ヤ・ヤ」)に相談しましょう。

## 訴訟告知のはがき～連絡しないで相談を～



今日、裁判所のようなところから訴訟最終告知のはがきが届いた。「あなたに対して契約不履行の訴状が提出された」「連絡しないと原告の主張を全面的に受理し、預金・有価証券・動産・不動産を差し押さえる」と書いてある。覚えはないが心配だったので電話をかけたら、「弁護士を紹介する」と言われた。家族と相談すると言って電話を切ったが、対応方法を知りたい。(60代、女性)



全国の消費生活センターに「うその訴訟のはがき」の相談が多く寄せられています。差出人は法務省や消費生活センターなどの行政機関を装っていて、「訴訟」と言って私たち消費者を驚かせ、不安にさせて連絡させます。連絡してきたら脅して、「取り下げ費用」「弁護士費用」などと言ってお金をだまし取る手口です。

実際の訴訟の通知は、「特別送達」と記載された裁判所の名前入りの封書で送られます。郵便配達員が名宛人に手渡すのが原則で、郵便送達報告書への署名・押印が求められるので、郵便受けに投函されることは決してありません。はがきで送られてくる訴訟の通知は詐欺ですので、絶対に相手に連絡しないでください。最近、裁判所をかたる偽の封書での郵送による手口も確認されていますので注意してください。心配な方は消費生活センターに相談しましょう。

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.095-823-1477

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