

## 6. 消費者情報提供事業

### (1) 情報誌「くらしの情報」

発行部数 23,000部/回 (69,000部/年)

年 月	内 容
令和3年7～10月 2021夏号	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ はじめよう!! エシカル消費</li> <li>○ 新型コロナに便乗した詐欺にご注意!!</li> <li>○ 賃貸アパートの保証契約～昨年 法改正で上限額導入～</li> <li>○ 「消費生活相談員」の資格取得に挑戦してみませんか</li> <li>○ 消費生活相談員資格取得支援講座のご案内</li> <li>○ 消費生活支援講座(講師派遣)のご案内</li> </ul>
令和3年11～3年2月 2021 秋冬号	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 令和2年度長崎県消費生活センターの苦情・相談の概要</li> <li>○ 子どものオンラインゲーム～親に内緒で課金のケースも～</li> <li>○ サクラサイトのトラブル～有料サービスに誘導～</li> <li>○ その香り 困っている人がいるかも・・・</li> </ul>
令和4年3～6月 2022春号	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 18歳から成人に!! あなたも大人です</li> <li>○ 加工食品の原材料の産地が表示されます</li> <li>○ 「火災保険が使える」と誘う住宅修理サービスのトラブル</li> <li>○ 自宅に届いた身に覚えのない商品のトラブル</li> <li>○ 消費生活支援講座(講師派遣)のご案内</li> </ul>

### (2) ラジオ・テレビ等への情報提供

#### ① ラジオ

実施日	放送時間	局名	番組名	テーマ
5月22日	12:00～	FM長崎	サタデーチャットボックス	「消費者月間」、コロナワクチン関連詐欺・悪質商法への注意喚起
6月28日～7月2日	8:15～	NBC	県庁タイムズ	還付金詐欺に注意!
6月13日	10:00～	NBC	さわやか長崎すこやか人生	くらしの安全情報
11月7日	10:00～	NBC	さわやか長崎すこやか人生	くらしの安全情報
2月20日	10:00～	NBC	さわやか長崎すこやか人生	くらしの安全情報
2月21日～25日	8:15～	NBC	県庁タイムズ	消費生活相談は、消費者ホットライン「188」へ!

#### ② テレビ

・テレビ放送局の地域情報番組等で消費者トラブルについて紹介

実施日	放送時間	局名	番組名	テーマ
5月5日～11日	21:55～	KTNIほか	みじかなナガサキ ※地元4局で6回放送	消費者月間※コロナワクチン関連詐欺・悪質商法、定期購入トラブルへの注意喚起
5月11日	16:50～	KTN	マルっと!	インターネット通信販売の注意点
7月26日～	18:15～	NCCほか	スーパーJチャンネルほか	令和2年度相談業務実施結果について
3月4日	18:15～	NIB	news every.	成年年齢引き下げについて※若者に多い消費者トラブルの紹介、対処方法
3月31日	18:15～	KTN	マルっと!	成年年齢引き下げについて※若者に多い消費者トラブルの紹介、対処方法

### (3) 消費者被害防止ネットワーク等による情報の発信

消費者トラブルの未然防止と被害拡大防止のため、若者や高齢者、障害者等に関する消費者被害防止ネットワーク78団体に対して最新のトラブル情報等をメールで情報提供したほか、県庁ツイッターを活用して住民に対する情報提供と注意喚起を行った。

※ 区分（情報源による）

A：長崎県及び県内市町相談情報 B：見守り新鮮情報（国民生活センター） C：PSマガジン（NITE）

回	実施日	表 題	区分 ※
1	4月13日	自転車の事故	C
2	4月15日	宅配業者を装ったSMS URLにアクセスしないで	B
3	4月22日	エアベッドの空気漏れに注意	B
4	4月27日	「長崎県からの調査依頼」をかたる不審電話に注意！	A
5	4月27日	ヘッドライヤーの事故	C
6	4月30日	「通信販売の定期購入トラブル」～注文前に契約内容確認を～	A
7	5月7日	長崎市内で還付金詐欺の電話が複数発生しています	A
8	5月7日	テレビショッピングはクーリング・オフできません	A
9	5月7日	新型コロナ ワクチン詐欺に注意	B
10	5月13日	やめられない！？ 占いサイトに気を付けて	B
11	5月18日	キャンプ用品の事故	C
12	5月24日	眼鏡型の拡大鏡 着用したまま歩くと危険です	B
13	5月27日	スマートフォンの事故	C
14	5月31日	「サクラサイトのトラブル」～有料サービスに誘導～	A
15	6月2日	長崎県内で還付金詐欺の電話が多発しています！	A
16	6月16日	オーブントースターの事故	C
17	6月18日	補聴器の購入は慎重に！	B
18	6月23日	ガソリンの携行缶の取扱いに気を付けて	B
19	6月23日	扇風機の事故	C
20	6月29日	「ワンクリック請求のトラブル」～慌てて支払わないで～	A
21	7月13日	コロナ禍の葬儀 感染対策で高額になることも	B
22	7月16日	エアコンの事故	C
23	7月21日	アナログ回線に戻す契約のはずがサポート契約に	B
24	7月27日	「家庭用蓄電池の勧誘トラブル」～虚偽の説明や強引な勧誘～	A
25	7月28日	携帯用扇風機の事故	C
26	8月10日	こどもの事故	C
27	8月13日	「還付金詐欺の電話」が発生しています！	A
28	8月19日	投資信託等の金融商品 その場ですぐに契約しないで	B
29	8月20日	災害用の備蓄食品は定期的に入れ替えましょう	B
30	8月25日	電池の事故	C
31	8月27日	大雨 慌てず 早めの避難で安全確保を	B
32	8月27日	「悪質な訪問購入のトラブル」～依頼ない品の勧誘は禁止～	A
33	9月7日	「県庁職員を名乗るものによる不審な調査について	A
34	9月13日	ふたや内容物が飛ぶことも！圧力鍋の使用に注意	B
35	9月15日	災害時に活躍が期待される製品の事故	C
36	9月16日	深刻な事態にも！強引な自宅の買取に注意	B
37	9月29日	電動車いすの事故	C

38	9月30日	「身に覚えのない宅配商品のトラブル」～受け取っても支払不要～	A			
39	10月8日	家庭用蓄電池 勧誘されても慎重に		B		
40	10月13日	加湿器の事故			C	
41	10月14日	鍵開けを依頼したら想定外の作業をされた！		B		
42	10月20日	不用品買取のはずが貴金属を買い取られた！		B		
43	10月27日	石油ストーブの事故			C	
44	11月2日	「火災保険が使える」と誘う住宅修理サービスのトラブル	A			
45	11月4日	障がい者のネット通販 周りの人も見守て		B		
46	11月11日	中古品の事故			C	
47	11月11日	新型コロナを口実にATMへ勧誘する還付金詐欺		B		
48	11月18日	一方的に送り付けられた商品の代金は支払不要！		B		
49	11月24日	長期使用製品の事故			C	
50	12月1日	「携帯電話会社をかたる偽のSMS」～偽サイトに誘導し	A			
51	12月1日	除雪機使用時は周りの安全を確認！		B		
52	12月16日	染毛剤の使用前には必ずパッチテストを！		B		
53	12月20日	ストーブ、ファンヒーターの事故			C	
54	12月23日	携帯電話は自分に合った機種を選びましょう		B		
55	1月4日	「悪質なマルチ取引のトラブル」～SNSが絡む相談が増加～	A			
56	1月4日	電気こたつの事故			C	
57	1月13日	テレビショッピング 返品条件をよく確認！		B		
58	1月14日	除雪機の事故			C	
59	1月20日	検針票は見せないで 電気の契約切り替えトラブル		B		
60	1月27日	カセットボンベの事故			C	
61	1月31日	電話回線「アナログ戻し」のトラブル～「安くなる」と勧誘、高額契約～	A			
62	2月10日	加湿器・空気清浄機、除湿器の事故			C	
63	2月15日	百貨店をかたる偽通販サイトにだまされないで		B		
64	2月18日	使っていないサブスクの解約忘れに注意しましょう		B		
65	2月25日	「長崎市」をかたる古着回収の電話に注意	A			
66	2月25日	賃貸住宅の退去トラブル～引っ越しの季節 相談多数～	A			
67	2月25日	照明器具の事故			C	
68	3月4日	ブリーダーからのペット購入 信頼できるか考えて		B		
69	3月8日	排水管の高圧洗浄トラブルに注意！	A			
70	3月9日	配線器具の事故			C	
71	3月10日	ネット広告で見た不用品回収 10倍以上の料金に		B		
72	3月11日	偽電話詐欺に注意してください！	A			
73	3月23日	ガスコンロの事故			C	
74	3月24日	「消費生活支援センターからのお知らせ」は無視してください	A			
75	3月29日	「高額な美容関連のトラブル」～体験のつもりが強引な勧誘～	A			
合計				22	29	24
			75			

(4) ビデオ貸出(利用)状況

	貸出日	タイトル	回数	人数
1	6月16日	急増！高齢者を狙う特殊詐欺・悪質商法	1	
2	6月16日	事例で学ぶ！高齢者を狙った詐欺・悪質商法の手口と対策	1	17
3	8月2日	事例で学ぶ！高齢者を狙った詐欺・悪質商法の手口と対策	1	17
4	8月23日	インターネット×リアル ～よりよいコミュニケーションを築いていくために～	1	
5	8月23日	そのクリックは危険です！被害にあった10代20代の若者たち	1	
6	8月23日	事例で学ぶ！若者を狙った詐欺・悪質商法の手口と対策	1	
7	9月29日	事例で学ぶ！若者を狙った詐欺・悪質商法の手口と対策	1	204
8	9月29日	マギー審司 悪質商法ネタバラシ	1	204
9	9月29日	若者たちをねらう悪質商法ネタバラシ	1	204
10	11月1日	事例で学ぶ！若者を狙った詐欺・悪質商法の手口と対策	1	
11	11月10日	事例で学ぶ！高齢者を狙った詐欺・悪質商法の手口と対策	1	20
12	12月3日	若者たちを狙う悪質商法～SNSを悪用した出会いにご用心～	1	
13	12月8日	インターネット×リアル ～よりよいコミュニケーションを築いていくために～	1	
	計	9本	13	666

(5) パネル利用状況

県庁舎1階（県政資料閲覧エリア、協働エリア）において、消費生活の知識の啓発を目的として、パネル、各種リーフレット等を展示。

(6) ホームページ「ながさき消費生活館」の更新

講座・行事などの情報提供を行うとともに、最新の消費生活相談事例・悪質商法等の緊急情報・製品事故情報など随時更新。

・令和3年度アクセス件数 23,749件

（ホームページアドレス：<https://www.nagasaki-shouhi.jp/>）

## 7. 消費者啓発推進事業の年度別実施状況

### (1) 年度別講師派遣講座の回数・受講者数

講座名			平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
消費生活支援講座	ヤング講座	開催(回)	54	75	167	253	256	237
		受講者(人)	5,473	6,640	11,017	15,167	14,181	13,120
	リーダー講座	開催(回)	9	8	0	7	0	0
		受講者(人)	434	450	0	393	0	0
高齢者消費トラブル防止	高齢者見守り講座	開催(回)	5	4	3	2	0	6
		受講者(人)	120	162	115	123	0	159
	シニア講座	開催(回)	21	39	30	16	3	8
		受講者(人)	820	1,949	1,621	757	89	297
	トラブル防止講演会	開催(回)	—	—	3	5	0	1
		受講者(人)	—	—	568	987	0	138
消費生活学習会等	開催(回)	8	9	10	9	3	7	
	受講者(人)	141	359	466	508	161	183	
くらしの講座 (学習テスト含む)	開催(回)	3	2	0	0	0	0	
	受講者(人)	10	6	0	0	0	0	
くらしの安全講座	開催(回)	7	5	2	6	5	0	
	受講者(人)	168	174	45	135	93	0	
金融教育	開催(回)				6	0	2	
	受講者(人)				207	0	46	
合計	開催(回)	107	142	215	291	267	261	
	受講者(人)	7,166	9,740	13,832	17,677	14,524	13,943	

(2) 月別講師派遣状況

	消費生活 学習会		金融 教育		くらしの 安全 <small>(学習テスト含)</small>														合計	
	回 数	受講 者数	回 数	受講 者数	回 数	受講 者数	授業支援		ヤング講座		シニア講座		リーダー講 座		トラブル 防止講演会		高齢者 見守り講 座		回 数	受講 者数
							回 数	受講 者数	回 数	受講 者数	回 数	受講 者数	回 数	受講 者数	回 数	受講 者数	回 数	受講 者数		
4							1	50	2	410									3	460
5							11	501											11	501
6							8	364			1	88							9	452
7	1	34					31	1,668	2	80	1	40							35	1,822
8	1	18					6	358			1	30							8	406
9							30	1,558											30	1,558
10	2	43					27	1,757			3	95					1	33	33	1,928
11	1	38					15	738			1	15			1	138	1	30	19	959
12	2	50					31	2,089	7	571	1	29					1	40	42	2,779
1			1	36			21	919	3	122							1	10	26	1,087
2			1	10			7	244	18	1,046							1	20	27	1,320
3							16	593	1	52							1	26	18	671
合計	7	183	2	46	0	0	204	10,839	33	2,281	8	297	0	0	1	138	6	159	261	13,943
令和2 年度 同月 末	3	161	0	0	5	93	227	12,045	29	2,136	3	89	0	0	0	0	0	0	267	14,524

※ヤング、未受講者への資料配付を含む

## 8. 商品テスト事業

自立した消費者育成のため、商品テストに関する次の事業を実施する。

### (1) 商品テスト

#### ① 苦情テスト

当センターに持ち込まれた苦情商品について、原因究明のためのテストを実施する。  
令和2年度は該当なし。

#### ② 学習テスト

簡易なテストを消費者自身が行うことによって、商品を科学的にとらえ、商品を選択する知識を習得することを目的として、学習テストを実施する。  
令和2年度は該当なし。

#### ③ 情報提供

相談を寄せられた商品等の件について、科学的データ、同種事例、関係法規等の情報を提供する。  
令和2年度は該当なし。

区 分	件数	区 分	件数
食料品	0	教養娯楽品	0
住居品	0	車両・乗り物	0
被服品	0	土地・建物・設備	0
		合 計	0件

(参考資料)

### 商 品 テ ス ト 実 施 要 領

(趣旨)

第1条 長崎県消費生活センター（以下「センター」という。）において実施する商品テストに関し必要な事項を定める。

(商品テストの種類)

第2条 センターにおいて実施する商品テストは、次のとおりとする。

- (1) 苦情テスト
- (2) 学習テスト

(苦情テスト)

第3条 苦情テストとは、消費者から持ち込まれた苦情商品について、当該苦情の原因を究明するために実施するテストをいう。

2 苦情テストの対象は、次の各号に掲げる要件を備えたものでなければならない。

- (1) 事故の再発防止又は被害若しくは損害発生の未然防止につながるもの
- (2) 製造業者又は販売業者が特定できるものであって営利を目的としないもの

3 苦情テストの結果が判明したときは、遅滞なく当該苦情申出者に結果を提示しなければならない。

4 苦情テストの処理手順は別途定めるところによる。

(学習テスト)

第4条 学習テストとは、消費者が安全で品質の優れた商品を選択する知識・技能を修得すること目的として、センターが開催する各種学習会等の機会を利用して消費者参加の下に行うテストをいう。

(商品テストの範囲)

第5条 センターにおいて実施する商品テストの範囲は、別表で定めるとおりとする。

(商品テスト実施後の処理)

第6条 商品テストを実施した場合において、必要があると認められるときは、行政上の措置を取らなければならない。

2 商品テストの結果は、センターの業務推進のために有効活用しなければならない。

(関係機関への協力依頼)

第7条 商品テストのうち次の各号の一に該当するものにあつては、関係機関の協力を求めるものとする。

- (1) 商品テストの範囲が、センターの処理能力を超えるとき。
- (2) 商品テストの結果についてさらに追跡調査が必要なとき。

(その他)

第8条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

付 則

- この実施要領は、平成10年7月1日から適用する。
- この実施要領は、平成15年4月1日から適用する。
- この実施要領は、平成30年1月22日から適用する。

(別表第1)

商 品 テ ス ト の 範 囲

対象商品	テスト区分	テスト項目
食 料 品	一 般 試 験	重量
	成 分 試 験	水分、糖分、塩分、その他
	品 質 試 験	変質試験(鮮度判定)、その他
	食品添加物試験	着色料、保存料、発色剤、その他
被 服 品	材 質 試 験	繊維鑑別、混用率
	品 質 性 能 試 験	物理的試験(重さ、厚さ、その他) 染色堅牢度試験(洗濯、汗)
	事 故 品 の 鑑 定	顕微鏡試験、紫外線試験、しみの定性試験
電 気 製 品	安 全 性 試 験	温度測定
	性 能 試 験	消費電力、電流、電圧、その他

(参考資料)

長崎新聞掲載「生活110番」 ～県消費生活センターの相談窓口から～

No.	件名	掲載年月日
①	通信販売の定期購入トラブル ～注文前に内容確認を～	令和3年 4月29日
②	サクラサイトのトラブル～有料サービスに誘導～	令和3年 5月27日
③	ワンクリック請求のトラブル～慌てて支払わない～	令和3年 6月28日
④	家庭用蓄電池の勧誘トラブル～虚偽の説明や強引な契約～	令和3年 7月26日
⑤	悪質な訪問購入のトラブル～依頼のない品の勧誘は禁止～	令和3年 8月24日
⑥	身に覚えのない宅配商品のトラブル～受け取っても支払い不要～	令和3年 9月30日
⑦	「火災保険が使える」と誘う住宅修理サービスのトラブル～手数料、うその請求でトラブル～	令和3年11月 2日
⑧	携帯電話会社をかたる偽のSMSに注意 ～偽サイトに誘導し情報搾取～	令和3年11月25日
⑨	悪質なマルチ取引のトラブル～SNS が絡む相談が増加～	令和3年12月30日
⑩	電話回線「アナログ戻し」のトラブル～「安くなる」と勧誘、高額契約～	令和4年 1月27日
⑪	賃貸住宅の退去トラブル～引っ越しの季節 相談多数～	令和4年 2月24日
⑫	高額な美容関連のトラブル～体験のつもりが強引な勧誘～	令和4年 3月29日

## IV 消費生活苦情相談推進事業

### 1. 令和3年度消費者苦情・相談の概要

「20歳代」は2年続けて10%以上の増加。（内職・副業が1位）

『化粧品』に関する相談件数が大幅に増加し、相談件数1位に。

#### (1) 受付件数

令和3年度の県消費生活センターに寄せられた消費者相談件数は2,378件、前年度に比べ3.9%、97件の減となった。（表1）

#### (2) 年代別の相談件数

年代が高くなる程相談件数が多くなっており、70歳以上の相談件数が最多となっている。（表2）

#### (3) 年代別上位の商品・役務（サービス）の受付状況

全年代で「化粧品」に関する相談が多く見られた。また、20歳代は「内職・副業」に関する相談が最も多く、30歳代以上では架空請求等に該当する相談「商品一般」が上位となっている。（表3-2）

#### (4) 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た。（表4-2）

#### (参考)

令和3年度に県内の市町が受けた相談件数は8,192件、県市町合計は10,570件となり、前年度に比べ1,090件、9.3%の減。

## 2. 概要の内訳

### (1) 受付件数

3年度の苦情相談等の受付件数は2,378件（苦情・相談2,185件、問合せ193件）で、前年度と比べて97件（3.9%）減少した。

表1 受付件数

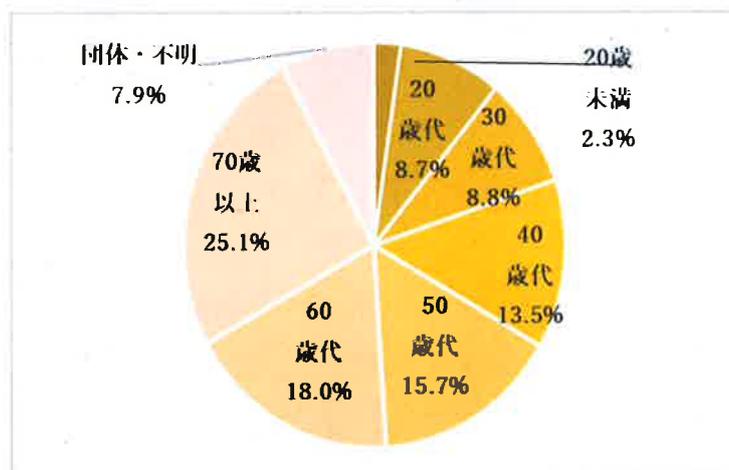
	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
受付件数 (a)	3,500	3,367	3,290	3,053	2,807	2,954	2,371	2,300	2,475	2,378
苦情相談	3,315	3,233	3,162	2,919	2,620	2,802	2,263	2,157	2,272	2,185
問合せ	185	134	128	134	187	152	108	143	203	193
前年度増減	△ 248	△ 133	△ 77	△ 237	△ 246	147	△ 583	△ 71	175	△ 97
増減率	-6.6%	-3.8%	-2.3%	-7.2%	-8.1%	5.2%	-19.7%	-3.0%	7.6%	-3.9%
(参考) 市町受付件数 (b)	8,162	8,724	8,778	8,661	8,342	9,367	8,335	7,976	9,185	8,192
合計 (a) + (b)	11,662	12,091	12,068	11,714	11,149	12,321	10,706	10,276	11,660	10,570

### (2) 当事者の年代別内訳

20歳代の相談件数は2年続けて10%以上の増加となっている。また、年代が高くなる程相談件数が多くなっており、70歳以上の相談件数が最多となっている。

表2 当事者の年代別内訳

	20歳 未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70歳 以上	団体・ 不明	合計
件数	50	190	193	295	343	393	549	172	2,185
(構成比)	2.3%	8.7%	8.8%	13.5%	15.7%	18.0%	25.1%	7.9%	100.0%
男	31	81	80	107	143	228	266	26	962
女	18	109	113	188	200	164	280	19	1,091
団体・不明	1	0	0	0	0	1	3	127	132
前年度件数	72	170	199	283	402	420	603	123	2,272
前年度との差	△ 22	20	△ 6	12	△ 59	△ 27	△ 54	49	△ 87
増減率	-30.6%	11.8%	-3.0%	4.2%	-14.7%	-6.4%	-9.0%	39.8%	-3.8%



### (3) - 1 種類別の上位相談受付状況

昨年度と比べると化粧品に関する相談が94件から164件へと大幅増となっている。申請手続き代行サービス等が含まれる「役務その他」も増加している。

表3-1 種類別上位件数

順位	商品・役務名	内容	R3	R2	R3-R2
1	化粧品	化粧水、洗顔クリーム、シャンプー等の定期購入等	164	94	70
2	商品一般	架空請求等	130	128	2
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	7
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	△3
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	-	85
6	健康食品	健康食品、ダイエット食品等の定期購入等	83	152	△69
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	17
8	移動通信サービス	携帯電話（スマートフォン）、モバイルデータ通信サービス等	80	93	△13
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等	76	65	11
10	工事・建築・加工	建築工事、造成工事、車の改造等	68	79	△11
全体			2,185	2,272	△87

【補足】令和3年度に国民生活センターの分類が改定され「デジタルコンテンツ」は廃止となり、これまで「デジタルコンテンツ」に含まれていた相談は「娯楽等情報配信サービス」や「他の教養・娯楽」など多数に分類された。

### (3) - 2 年代別上位の商品・役務（サービス）

全年代で「化粧品」に関する相談が多い。また、20歳代は「内職・副業」に関する相談が最も多く、30歳代以上では架空請求等に該当する「商品一般」が上位となっている。

表3-2 年代別上位の商品・役務（サービス）

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	インターネット通信サービス、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	

### (3) - 3 特定商取引法に該当する取引形態

特定商取引法に該当する取引に関する苦情・相談は1,260件で、全体(2,185件)の約6割を占めている。(表3-3)

形態別では、「通信販売」「訪問販売」「電話勧誘販売」がそのほとんどを占めている。特に「通信販売」の相談件数が多く、比率でも概ね7割を占めている。さらに「インターネット通販」に関する相談は、「通信販売」の中の4分の3近くを占めている(表3-4)

「家庭訪問販売」と「電話勧誘販売」は高齢者からの苦情・相談の割合が高い。(表3-5)

表3-3 特殊販売の相談件数

年度	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ等商法	ネガティブオプション	訪問購入	その他無店舗販売	特殊販売(計)	特殊販売以外	合計
R3	167	878	151	31	2	18	13	1,260	925	2,185
R2	191	886	191	34	2	7	19	1,330	942	2,272
構成比	13.3%	69.7%	12.0%	2.5%	0.2%	1.4%	1.0%	100.0%		

表3-4 特殊販売形態別相談件数と主な商品・サービスの内容

区分	販売形態	件数	
訪問販売 167	家庭訪問	129	役務その他18 工事・建築・加工16 書籍・印刷物14 修理・補修12 衛生サービス9 ほか
	その他	38	工事・建築・加工4 書籍・印刷物、レンタル・リース・貸借、インターネット通信サービス、役務その他各3 ほか
通信販売 878	インターネット通販	650	化粧品128 他の教養・娯楽63 娯楽等情報配信サービス50 健康食品48 紳士・婦人洋服42 ほか
	その他	228	商品一般23 健康食品20 化粧品16 他の教養・娯楽15 役務その他11 ほか
	電話勧誘販売	151	インターネット接続回線31 役務その他25 内職・副業17 魚介類15 電報・固定電話9 商品一般8 家事サービス5 電気、化粧品、ファンド型投資商品各4 ほか
	マルチ等商法	31	化粧品10 ファンド型投資商品6 内職・副業5 健康食品、老人福祉・サービス各2 ほか
	ネガティブオプション	2	アクセサリ-2
	訪問購入	18	アクセサリ-5 履物4 和服3 ほか
	その他無店舗の展示販売	13	移動通信サービス5 工事・建築・加工、役務その他各2 ほか
	計	1,260	

表3-5 特殊販売形態別・年代別の件数

区分	販売形態	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
訪問販売 167	家庭訪問	129	2	6	7	8	9	22	71	4
	その他	38	0	3	2	1	3	6	11	12
通信販売 878	インターネット通販	650	39	63	68	124	121	130	79	26
	その他	228	0	18	20	16	44	37	84	9
	電話勧誘販売	151	1	14	9	9	19	28	45	26
	マルチ商法	31	0	14	4	1	2	4	4	2
	ネガティブオプション	2	0	0	0	0	0	2	0	0
	訪問購入	18	0	0	1	0	3	3	10	1
	その他無店舗の展示販売	13	0	1	1	2	2	1	6	0
	計	1,260	42	119	112	161	203	233	310	80
	構成比	100.0%	3.3%	9.4%	8.9%	12.8%	16.1%	18.5%	24.6%	6.3%

#### (4) 相談対応結果

県消費生活センターに寄せられた苦情・相談の相談対応結果は、「助言」が1,414件、センターが相談者と業者の間に立つ「あっせん」が370件となっている。(表4-1)

これらにより、契約の解除や取り消しができて救済されたものが350件 7,032万円となっている。(表4-2)

表4-1 相談対応結果

内 容	R3年度	R2年度	R3-R2
助 言	1,414	1,610	△ 196
あ っ せ ん	370	267	103
情 報 提 供	322	298	24
他機関紹介	33	26	7
そ の 他	46	71	△ 25
計	2,185	2,272	△ 87

表4-2 救済額

方 法	年 度	件 数	救済額 (万円)	平均 (万円)
クーリング・オフ	R3	31	962	31
	R2	31	3,289	106
	R3-R2	0	△ 2,327	△ 75
特定商取引法 消費者契約法	R3	241	3,643	15
	R2	154	2,361	15
	R3-R2	87	1,282	△ 0
その他	R3	78	2,427	31
	R2	60	1,471	25
	R3-R2	18	956	7
計	R3	350	7,032	20
	R2	245	7,121	29
	R3-R2	105	△ 89	△ 9

### 3. 20 歳代の消費者トラブル

「20 歳代」の苦情相談件数は 190 件で、前年度比 11.8%の増加となった。さらに 2 年連続で 10%以上増加している。

また、「家族や知人など本人以外からの相談」は、「20 歳代」では、28.9%と他の年代と比べて高くなっている。（表（1））

表（1）契約当事者と当事者以外からの苦情相談

契約当事者		本人からの 相談	家族・知人等 からの相談	不明	計
10 歳未満	件数	0	4	0	4
	構成比	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
10 歳代	件数	13	33	0	46
	構成比	28.3%	71.7%	0.0%	100.0%
20 歳代	件数	134	55	1	190
	構成比	70.5%	28.9%	0.5%	100.0%
全体	件数	1,749	426	10	2,185
	構成比	80.0%	19.5%	0.5%	100.0%

契約金額で「20 歳未満」と「20 歳代」を比較すると「20 歳代」は全体的に高額となっている。

契約額が判明している相談では「20 歳未満」の時は 10 万円以上の契約は約 3 割であるが、「20 歳代」になると約 6 割に増加している。

さらに、「20 歳未満」の契約時にはなかった 100 万円以上の契約も 1 割以上存在する。

表（2）契約金額の比較

（件数）

契約金額	~1万円 未満	~5万円 未満	~10万円 未満	~50万円 未満	~100万円 未満	~500万円 未満	~1億円 未満	1億円 以上	小計	金額不明	合計
20歳未満	6	16	8	12	3				45	5	50
20歳代	16	25	9	42	11	14	2		119	71	190

#### 4. 高齢者の消費者トラブル

「70歳以上」の苦情相談件数は549件で、前年度比9.0%の減少となった。しかし、構成比は平成24年度から連続して2割を超え依然として高い割合となっている。(表(1))

また、「家族や知人など本人以外からの相談」は、「60歳代」「70歳代」までは、15%以下であるが、「80歳以上」では、42.7%の割合であり、「70歳代」までと比べはるかに高くなっている。(表(2))

表(1) 70歳以上からの苦情相談の受付件数

年 度		H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
70歳以上	計	754	910	756	695	528	663	607	562	603	549
	うち80歳以上	295	323	276	284	188	228	226	191	217	192
	男性	262	318	284	263	221	244	223	269	278	266
	うち80歳以上	100	91	94	87	75	80	88	82	85	77
	女性	492	592	472	432	307	419	384	289	323	280
	うち80歳以上	195	232	182	197	113	148	138	105	130	114
	不明								4	2	3
	うち80歳以上								4	2	1
構成比	22.7%	28.1%	23.9%	23.8%	20.2%	23.7%	26.8%	26.1%	26.5%	25.1%	
うち80歳以上	8.9%	10.0%	8.7%	9.7%	7.2%	8.1%	10.0%	8.9%	9.6%	8.8%	
前年度増減	106	156	△154	△61	△167	135	△56	△45	41	△54	
うち80歳以上	50	28	△47	8	△96	40	△2	△35	26	△25	
全体受付件数	3,315	3,233	3,162	2,919	2,620	2,802	2,263	2,157	2,272	2,185	

表(2) 契約当事者と当事者以外からの苦情相談

契約当事者		本人からの相談	家族・知人等からの相談	不明	計
60歳代	件数	344	49	0	393
	構成比	87.5%	12.5%	0.0%	100.0%
70歳代	件数	305	51	1	357
	構成比	85.4%	14.3%	0.3%	100.0%
80歳以上	件数	110	82	0	192
	構成比	57.3%	42.7%	0.0%	100.0%
全 体	件数	1,749	426	10	2,185
	構成比	80.0%	19.5%	0.5%	100.0%

## 用語説明

### (3) - 1 種類別の相談受付状況 (P27)

商品・役務名	説明内容
商品一般	商品名を特定できない商品。電子マネー、プリペイドカード、商品券、商店での接客態度など。架空請求も含まれる
役務その他	既存の区分に該当しない役務。興信所、弁護士、司法書士、行政書士、廃品回収、広告代理サービスなど。保険等の申請代行サービスも含まれる。
移動通信サービス	携帯電話等の移動通信及びそれらに関するサービス
インターネット通信サービス	移動式ではないインターネット通信に関連するサービス

### (3) - 2 年代別上位の商品・役務(サービス) (P27)

商品・役務名	説明内容
娯楽等情報配信サービス	趣味や娯楽を目的として、主に見たり聞いたりして楽しむコンテンツ。音楽配信サービス、映像配信サービスなどの娯楽等情報配信サービスなど。

### (4) - 1 相談対応結果 (P29)

内容	説明内容
助言	相談者が事業者と自主的に交渉できるようアドバイスするもの
あっせん	相談者だけでは解決が困難と思われるケースの場合、センターが業者と相談者との間に立って交渉し解決を図るもの。

## 5. 弁護士相談、各種連絡会議等の実施

### (1) 弁護士相談

令和3年4月～令和4年3月 計13回、49件  
定例相談（毎月第2水曜日） 12回、48件  
臨時相談（不定期日） 1回、1件

### (2) 長崎県消費者問題研究会

#### 第1回

日 時：令和3年6月16日（水） 13:00～15:00  
場 所：長崎県庁3階307会議室  
テーマ：キャッシュレス決済について  
講 師：中 鋪 美 香 弁護士

#### 第2回

日 時：令和3年9月15日（金） 13:00～15:00  
場 所：長崎県庁3階311会議室  
テーマ：若者に多いトラブル～マルチ商法について  
講 師：今 井 悠 人 弁護士

#### 第3回

日 時：令和3年12月15日（水） 13:00～15:00  
場 所：長崎県庁3階307会議室  
テーマ：未成年者を含む制限行為能力者の契約と成年後見人制度  
講 師：朝 長 真生子 司法書士

#### 第4回

日 時：令和4年2月16日（水） 13:00～15:00  
テーマ：不動産トラブル（土地・住宅問題）  
講 師：今 井 一 成 弁護士

### (3) 市町相談員等研修会

#### 第1回

日 時：令和3年6月16日（水） 10:00～12:00  
場 所：長崎県庁3階311会議室  
テーマ：授業支援について  
講 師：青 崎 孔 消費者教育推進員

#### 第2回（消費生活相談員資格取得支援講座）

開 催 日：令和3年7月17日（土）～18日（日）  
場 所：長崎県庁3階307会議室  
日 程：

7月17日（土）

10:00～10:05 オリエンテーション

10:05～12:00 消費者行政（消費者三法） 今 井 一 成 弁護士

13:00～14:55 特定商取引法 福 崎 龍 馬 弁護士

15:05~17:00 過去問から見る必要な法律知識 青野 悠 弁護士  
 7月18日(日)  
 10:00~12:00 民法・消費者契約法 横山 公一 弁護士  
 13:00~14:55 割賦販売法 増崎 勇太 弁護士  
 15:05~17:00 小論文の書き方 尾上 千佳子 河合塾講師

第3回(コロナ禍により中止)

日時：令和3年9月15日(水) 10:00~12:00  
 場所：県庁3階311会議室  
 テーマ：旅行広告の公正競争規約・旅行広告の見方とトラブル事例

第4回(公益財団法人消費者教育支援センターとの共催)

開催日：令和3年10月9日(土)  
 場所：県庁大会議室A  
 日程：  
 10:05~11:45 消費者事故の現状 向殿政男 明治大学名誉教授  
 12:30~14:00 民法改正のポイントと相談対応  
 14:10~15:40 消費者契約法・特定商取引法の改正と相談対応  
 山口康夫 国民生活センター客員教授

第5回(消費生活相談員初任者研修)

開催日：令和3年10月19日(火)~20日(水)  
 場所：長崎県庁4階401会議室、5階503会議室  
 日程：  
 10月19日(火)  
 10:00~12:00 消費者行政の概要、啓発講座の進め方について  
 県消費者教育推進員  
 13:00~13:30 相談の流れと県センターとの連携 県消費生活相談員  
 13:40~16:30 クーリング・オフ実習 県消費生活相談員  
 10月20日(水)  
 10:00~16:00 最近多い相談事例と対応方法について(架空請求、ワンクリック詐欺、定期購入(通販)、電話勧誘の光回線・プロバイダ(初期解除) 県消費生活相談員

第6回

日時：令和3年12月15日(水) 10:00~12:00  
 場所：県庁3階307会議室  
 テーマ：オンライン時代のゲーム~トラブル防止に向けて~  
 講師：ガンホー・オンライン・エンターテイメント(株)大熊達矢氏

第7回

日 時：令和4年2月16日(水) 10:00~12:00

場 所：県庁3階312会議室

テーマ：損害保険の基礎知識

講 師：日本損害保険協会九州支部 山田主任

(参考資料)

○ 市町別相談件数

市名	総数	苦情	問合	町名	総数	苦情	問合
長崎	1,103	1,003	100	長与	193	181	12
佐世保	84	78	6	時津	98	89	9
島原	82	79	3	西彼杵郡計	291	270	21
諫早	124	100	24	東彼杵	28	25	3
大村	75	72	3	川棚	30	28	2
平戸	87	85	2	波佐見	29	28	1
松浦	27	26	1	東彼杵郡計	87	81	6
対馬	28	24	4	小値賀	6	5	1
壱岐	31	30	1	佐々	26	26	0
五島	38	34	4	北松浦郡計	32	31	1
西海	39	35	4	新上五島	28	28	0
雲仙	74	72	2	南松浦郡計	28	28	0
南島原	41	39	2	郡 計	438	410	28
市 計	1,833	1,677	156	不明等	107	98	9
				県 計	2,378	2,185	193

## V 特定商取引法等に基づく行政処分

不当な取引を行う事業者については、長崎県民の消費生活の安定及び向上に関する条例や特定商取引法、貸金業法など関係法令を厳正に運用し指導等を行うとともに、行政処分等の公表により、消費者被害拡大を防止する。

また、特定商取引法に関して、広域的に行われる不当な取引については、関係県と連携をとりながら、同時処分を行うこととしている。

### ◆令和3年度の実施状況◆

該当なし

## VI その他の事業

### 1. 金融広報生活設計推進事業

長崎県金融広報委員会を中心に、市町・関係団体等と連携し、「暮らしに身近なおかねに関する情報の提供」と、一人ひとりが賢い消費者として自立するための「金融に関する学習」の支援を行った。

#### 事業の概要

##### ① 金融に関する講座・講習会、学習会、講演会、セミナー等

長崎市	
テーマ	18歳から大人～気をつけてほしい消費者トラブル～
開催日時	令和4年3月21日(月) 14:00～15:30
出席者数	21名

##### ② 金融に関する情報の発信

南島原市	
内容	冊子配布 小学生の消費生活ノート
配布日	令和3年7月15日(木)
対象	南島原市内小学6年生
部数	375部

南島原市	
内容	冊子配布『できるオトナの消費生活入門』
配布日	令和4年1月9日(日)～3月31日(木)
場所	南島原市役所各庁舎
部数	500部

##### ③ 金融広報活動のPR

##### ④ 金融知識普及功績者の表彰

該当なし

##### ○ 金融学習グループ

グループ名	所在地	活動期間
金融知識のステップアップ養成講座	大村市	令和3年5月～令和4年3月

---

令和4年度

業 務 報 告

(令和3年度版)

編集・発行 令和4年8月

長崎県県民生活環境部食品安全・消費生活課  
(長崎県消費生活センター)

〒850-8570 長崎市尾上町3-1

TEL (095) 895-2320

824-0999 (相談専用)

FAX 823-1477

---