

## 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
令和元年7～10月 2019 夏号	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新元号への改元に便乗したトラブルが発生しています！</li> <li>○ 訪問購入のトラブル 不要な勧誘はきっぱりと断りましょう</li> <li>○ 情報商材のトラブル 簡単に大金は得られません</li> <li>○ 電気契約のトラブル 契約業者をきちんと確認しましょう</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> <li>○ 消費者市民力アップ講座のご案内</li> </ul>
令和元年11～31年2月 2019 秋冬号	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成30年度長崎県消費生活センターの苦情・相談の概要</li> <li>○ 点検商法のトラブル その場で契約しないようにご注意ください</li> <li>○ フィッシング詐欺 個人情報を入力する際は慎重に</li> <li>○ 消費者トラブル防止講演会のお知らせ</li> </ul>
令和2年3～6月 2020 春号	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 一人暮らしをはじめの皆さんへ！</li> <li>○ 海外の旅行予約サイト 日本語が通じない場合も</li> <li>○ デート商法のトラブル 好意があっても契約は慎重に</li> <li>○ 転売チケットのトラブル 無効となる場合も</li> <li>○ 不用品回収業者のトラブル 業者の比較検討を</li> <li>○ 情報提供のお願い！！ NPO法人消費者被害防止ネットながさき</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

回	実施日	放送時間	局名	番組名	テーマ
1	5月4日	12:00～	FM長崎	サタデーチャットボックス	消費者月間
4	6月2日～ 2月16日	8:00～	NBC	さわやか長崎すこやか人生	くらしの安全情報

#### 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

回	実施日	放送時間	局名	番組名	テーマ
1	4月(2回)	11:45～	NHK	教えて！ヒルミテ	高齢者・若者の消費トラブル
2	5月4日～ 10日	21:54～ ほか	NBCほか	こちら県庁広報2課 ※地元4局で6回放送	消費者トラブルは、188（イヤヤ）

### (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9日	消費生活センターからの「訴訟通知」は無視してください！	A		
2	4月9日	充電ケーブルの事故			C
3	4月10日	還付金詐欺に注意 ATMで還付金はもらえません		B	
4	4月16日	コインパーキングの表示をしっかりと確認しましょう		B	
5	4月23日	ボタン電池の事故			C
6	5月7日	消費者行政かわら版	A		
7	5月9日	いつの間にか切り替えに 電気の契約切り替えトラブル		B	
8	5月13日	訴訟告知のはがき	A		
9	5月14日	子どもの事故			C
10	5月15日	水漏れ！広告では「見積無料」でも、作業費は請求！？		B	
11	5月23日	レンタルオーナー契約のトラブル	A		
12	5月28日	ガスコンロの事故			C
13	5月29日	点検のはずが・・・強引なシロアリ駆除サービスの勧誘		B	
14	6月11日	洗濯機・乾燥機の事故			C
15	6月6日	ドライブレコーダーの映像は定期的に確認！		B	
16	6月12日	使用中に偽の警告表示！慌てて事業者に連絡しないで		B	
17	6月20日	転売チケットのトラブル	A		
18	6月25日	スプレー缶の事故			C
19	6月27日	出火することも！電気コードの取扱いに注意		B	
20	6月27日	社会福祉協議会を名乗る電話にご注意！	A		
21	7月9日	エアコンの事故			C
22	7月11日	固定電話が使えなくなる？！P網への移行に便乗した勧誘に注意		B	
23	7月23日	扇風機の事故			C
24	7月24日	警察官を名乗る不審電話が連続発生！！	A		
25	7月24日	デート商法のトラブル	A		
26	7月31日	慌てないで！災害後の住宅修理トラブル		B	
27	8月13日	屋外の子どもの事故			C
28	8月21日	最新スマホが100円？ 実は有料サービスの申し込みだった		B	
29	8月26日	フィッシング詐欺	A		
30	8月27日	アイスクリームメーカーの事故			C
31	8月28日	歯科インプラント治療 十分理解してから受けましょう		B	
32	9月5日	消費税率引き上げに便乗した詐欺に注意		B	
33	9月10日	自然災害をきっかけに発生する製品事故			C
34	9月12日	マルチ取引の勧誘 障がい者同士のあいだにも		B	
35	9月24日	調理中の製品事故			C
36	9月25日	海外業者の旅行予約サイト	A		
37	10月3日	入院することも！ 脚立・はしごからの転落に注意		B	
38	10月8日	リコール製品の事故			C

39	10月9日	フリマサービス トラブルは個人間で解決？		B		
40	10月11日	県職員を名乗るアンケート調査	A			
41	10月22日	運動器具の事故			C	
42	10月24日	消費生活センター 一人で悩まず、気軽に相談を		B		
43	10月28日	こたつ焼ける事故	A			
44	11月7日	暖房器具に昨シーズンの灯油を使わないで		B		
45	11月12日	高齢者の事故			C	
46	11月13日	高齢者サポートサービス 契約前に十分な検討を		B		
47	11月26日	自転車の事故			C	
48	11月26日	有料質問サイトのトラブル	A			
49	11月28日	衣服に火がつく！ 着衣着火に注意		B		
50	12月4日	裁判所をかたる封書に要注意	A			
51	12月4日	深刻な高齢者の消費者被害 見守りで防止しましょう		B		
52	12月10日	石油ストーブ・石油ファンヒーターの事故			C	
53	12月18日	まつ毛美容液 目の痛みや契約トラブルも		B		
54	12月19日	不用品回収業者のトラブル	A			
55	12月24日	電気ストーブの事故			C	
56	1月14日	テーブルタップの事故			C	
57	1月20日	「5億円の支給が決定した」という詐欺メール	A			
58	1月16日	家電量販店でカードが使われた！？ 不審な電話に注意		B		
59	1月22日	えっ！ 通信販売 クーリング・オフできないの？		B		
60	1月27日	通信販売の定期購入トラブル	A			
61	1月28日	除雪機の事故			C	
62	2月10日	非純正バッテリーの製品事故			C	
63	2月13日	スチームクリーナーでやけど 取り扱いに気をつけましょう		B		
64	2月21日	アパート退去時のトラブル	A			
65	2月25日	低温やけどの事故			C	
66	3月4日	「解約保証」のはずが・・・定期購入トラブルに注意		B		
67	3月4日	住宅用火災警報器の寿命は10年が目安です		B		
68	3月10日	電子レンジの事故			C	
69	3月12日	「新型コロナで助成金」という不審電話が発生！	A			
70	3月17日	新型コロナウイルス 正確な情報をもとに冷静な対応を		B		
71	3月18日	安易な気持ちで行かないで 着物の強引な勧誘に注意		B		
72	3月19日	引越サービスのトラブル	A			
73	3月24日	空気清浄機の事故			C	
合計			73	20	29	24

#### (4) ビデオ貸出(利用)状況

	貸出日	タイトル	回数	人数
1	5月27日	マギー審司 悪質商法ネタバラシ	4	181
2	5月27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～	4	181
3	6月14日	こんなとき、あなたならどうします?～高齢者・障がい者の消費トラブルを防ごう～	1	10
4	6月14日	高めよう!「見守り力」～高齢者・障害者の消費者被害を防ぐために～	1	10
5	7月12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～	3	244
6	7月12日	みえる?みえない?みえてきた!! 契約・クレジット・消費者トラブルのこと	3	108
7	9月2日	だまされない方法教えます。消費者トラブル撃退	5	179
8	9月2日	消費者トラブル惨英傑?若者を狙う悪質商法はゆるしま戦	5	179
9	9月2日	若者をねらう悪質商法 消費トラブルの対処法	3	179
10	10月7日	マギー審司 悪質商法ネタバラシ	4	175
	計	10本	33	1,446

#### (5) パネル貸出(利用)状況

	貸出日	タイトル	回数
1	5月10日・27日	クレジットカードの使い過ぎにご用心	2
2	5月10日・27日	“消費者契約法” 1.販売時の説明がウソだった	2
3	5月10日・27日	“消費者契約法” 2.絶対にもうかるって聞いたのに	2
4	5月10日・27日	“消費者契約法” 3.都合の悪いことは教えてくれなかった	2
5	5月10日・27日	“消費者契約法” 4.契約するまで帰してもらえない	2
6	5月10日・27日	消費生活センターとは?	2
7	5月10日・27日	振り込め詐欺にはだまされない	2
8	5月10日・27日	悪質な消費者トラブルに要注意	2
9	5月10日・27日	あきらめないで!解決方法は必ずあります	2
10	5月10日・27日	そんなときはクーリング・オフを利用しましょう	2
	計	10枚	20

#### (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。

- ・令和元年度アクセス件数 25,306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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
消費生活支援講座	ヤング講座	開催(回)	34	36	47	54	75	167	253
		受講者(人)	4,069	4,024	4,874	5,473	6,640	11,017	15,167
	リーダー講座	開催(回)	8	8	8	9	8	—	7
		受講者(人)	314	365	517	434	450	—	393
高齢者消費トラブル防止	高齢者見守り講座	開催(回)	14	20	8	5	4	3	2
		受講者(人)	737	1,391	361	120	162	115	123
	シニア講座	開催(回)	18	18	31	21	39	30	16
		受講者(人)	1,017	1,106	816	820	1,949	1,621	757
	トラブル防止講演会	開催(回)	—	—	—	—	—	3	5
		受講者(人)	—	—	—	—	—	568	987
消費生活学習会	開催(回)	10	9	16	8	9	10	9	
	受講者(人)	469	460	750	141	359	466	508	
くらしの講座 (学習テスト含む)	開催(回)	5	2	4	3	2	0	0	
	受講者(人)	61	6	19	10	6	0	0	
くらしの安全講座	開催(回)	12	16	4	7	5	2	6	
	受講者(人)	426	476	102	168	174	45	135	
金融教育	開催(回)							6	
	受講者(人)							207	
合計	開催(回)	101	109	118	107	142	215	304	
	受講者(人)	7,093	7,828	7,439	7,166	9,740	13,832	18,277	

(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			
							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	回 数	受講 者数	回 数	受講 者数	回 数	受講 者数
4								2	460	2	21								4	481
5	2	29	1	60			2	123	3	660	2	203							10	1,075
6	1	47			1	22	3	137			4	339			1	160			10	705
7	2	55	2	107	2	46	24	1,525			3	80	5	261			1	80	39	2,154
8					2	51	5	397			1	25	1	33					9	506
9							24	1,226					1	99	2	366			27	1,691
10	1	25			1	16	31	1,380	1	80	2	32			1	350			37	1,883
11	1	210	1	12			22	1,331			2	57			1	111	1	43	28	1,764
12			1	12			65	3,373	3	279									69	3,664
1	1	72					29	1,249	5	438									35	1,759
2	1	70	1	16			6	466	28	2,043									36	2,595
3																			0	0
合計	9	508	6	207	6	135	211	11,207	42	3,960	16	757	7	393	5	987	2	123	304	18,277
H30 年度 末	10	466	-	-	2	45	129	7,490	38	3,527	30	1,621	-	-	3	564	3	115	215	13,828

※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。  
令和元年度は該当なし。

#### 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。  
令和元年度は該当なし。

#### 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した。

区 分	件数	区 分	件数
食料品	1	教養娯楽品	0
住居品	3	車両・乗り物	0
被服品	3	土地・建物・設備	0
		合 計	7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	訴訟告知のはがき ～連絡しないで相談を～	令和元年 5月 6日
②	レンタルオーナー契約のトラブル ～実体、リスクの確認重要～	令和元年 5月16日
③	転売チケットのトラブル ～ネットでも不正転売禁止に～	令和元年 6月18日
④	デート商法のトラブル ～法律で契約取り消し対象に～	令和元年 7月23日
⑤	フィッシング詐欺 ～警察の相談窓口連絡を～	令和元年 8月22日
⑥	海外業者の旅行予約サイト ～リスクを理解し、慎重に利用を～	令和元年 9月23日
⑦	こたつ焼ける事故 ～正常でも誤使用なら危険～	令和元年10月21日
⑧	有料質問サイトのトラブル ～必ず利用規約の確認を～	令和元年11月26日
⑨	不用品回収業者のトラブル ～事前に業者の比較検討を～	令和元年12月17日
⑩	通信販売の定期購入トラブル ～内容や解約条件の確認を～	令和2年 1月21日
⑪	アパート退去時のトラブル ～補修費用基準額か確認を～	令和2年 2月18日
⑫	引越サービスのトラブル ～補償要求は3か月以内に～	令和2年 3月17日

## IV 消費生活苦情相談推進事業

### 1. 令和元年度消費者苦情・相談の概要

- ・「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

#### (1) 受付件数

令和元年度に県消費生活センターに寄せられた消費者相談件数は、前年度に比べて3.0%、71件減少し、2,300件となった。(表1)

#### (2) 年代別の相談件数

相談件数を年代別に見ると20歳未満及び40歳代を除き減少した。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る。(表2)

#### (3) 商品・役務(サービス)の種類別上位件数

商品では、「健康食品」が平成17年度から連続して1位となっており、2位の「化粧品」も含め相談件数が大きく増加している。上位3位までは昨年度と同じ順位となっている。

役務では、「デジタルコンテンツ」が1位で全体でも最多だが、件数は大きく減少した。

(表3-1)

#### (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た。(表4-2)

#### (参考) 県内市町における苦情相談

元年度に県内市町が受け付けた相談件数は7,976件で、県市町合計は10,276件、430件、4.0%の減少。

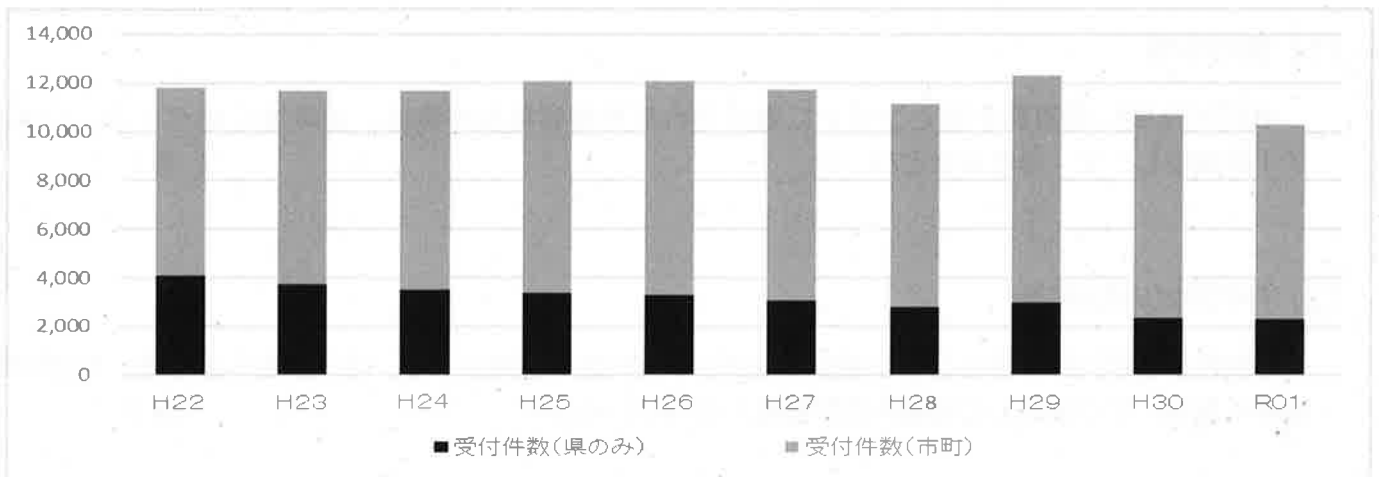
## 2. 概要の内訳

### (1) 受付件数

元年度の苦情相談等の受付件数は2,300件(苦情・相談2,157件、問合せ143件)で、前年度と比べて71件(3.0%)減少した。

表1 受付件数の推移

年度	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01
受付件数(県)	4,100	3,748	3,500	3,367	3,290	3,053	2,807	2,954	2,371	2,300
苦情相談	3,884	3,560	3,315	3,233	3,162	2,919	2,620	2,802	2,263	2,157
問合せ	216	188	185	134	128	134	187	152	108	143
(増減)	-458	-352	-248	-133	-77	-237	-246	147	-583	-71
(増減率)	-10.0	-8.6	-6.6	-3.8	-2.3	-7.2	-8.1	5.2	-19.7	-3.0
受付件数(県・市町)	11,811	11,655	11,662	12,091	12,068	11,714	11,149	12,321	10,706	10,276
(増減)	-1,059	-156	7	429	-23	-354	-565	1,172	-1,615	-430
(増減率)	-8	-1.3	0.1	3.7	-0.2	-2.9	-4.8	10.5	-13.1	-4.0



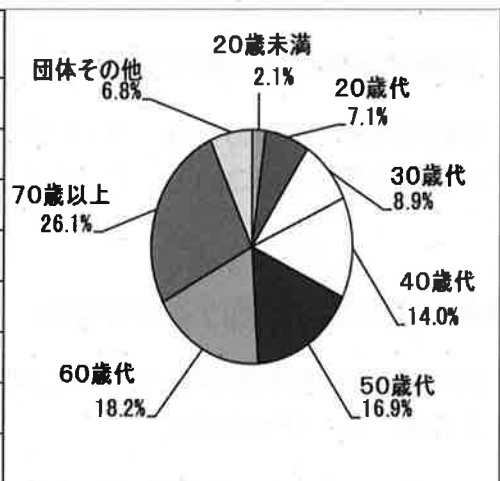
(2) 当事者の年代別内訳

20歳未満及び40歳代以外の年代で減少した。

年代が高くなる程、相談件数は多くなっている。70歳以上の相談件数が最多であり、60歳代、70歳以上は全体の約4割を占めている。

表2 年代別・性別件数(苦情の内訳)

	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
男性	29	72	104	121	179	204	269	37	1,015
女性	16	81	88	180	185	188	289	13	1,040
団体・不明	0	1	0	0	1	0	4	96	102
計	45	154	192	301	365	392	562	146	2,157
構成比	2.1	7.1	8.9	14.0	16.9	18.2	26.1	6.8	100.0
[前年]	31	184	214	272	383	480	607	92	2,263
(増減)	14	-30	-22	29	-18	-88	-45	54	-106
(増減率)	45.2	-16.3	-10.3	10.7	-4.7	-18.3	-7.4	58.7	-4.7



(3) -1 商品・役務(サービス)の種類別上位件数

商品の相談件数は961件で、前年度と比べてほぼ横ばい。

種類別では、1位「健康食品」、2位「化粧品」が前年度に比べて大きく増加しているが、その他の商品は減少したものが多。

役務(サービス)の相談件数は1,196件で、前年度と比べて111件(8.5%)減少

した。

種類別では、1位「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）、2位「不動産貸借」となった。「デジタルコンテンツ」は全体でも最多となっているが、昨年度から大幅に減少している。

表3-1 商品・役務(サービス)の種類別上位件数

商 品				役 務 (サービス)			
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	不動産貸借	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

### (3) - 2 年代別上位の商品・役務(サービス)

40歳代以外の年代で昨年度に引き続き「デジタルコンテンツ」が1位となった。

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	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、不動産貸借等 (12種類)	各1
20歳代	デジタルコンテンツ	22	不動産貸借	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	不動産貸借、工事・建築	各6
40歳代	健康食品	38	デジタルコンテンツ	36	不動産貸借	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、不動産貸借、フリーローン・サラ金					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	不動産貸借	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

### (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, 124件で、全体(2, 157件)の52.1%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」で9割を超えている。特に「通信

販売」の相談比率は6割以上を占めており、中でも「インターネット通販・オークション」によるものが「通信販売」の7割以上を占めている。（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
H30	220	642	206	52	1	34	16	1,171	1,092	2,263
RO1	193	700	156	44	1	21	9	1,124	1,033	2,157
構成比	17.2	62.3	13.9	3.9	0.1	1.9	0.8	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	主な商品・サービスの内容
訪問販売 193※	家庭訪問	135	工事・建築24 新聞15 修理サービス12 電気7 インターネット接続回線6 ふとん類4 ソーラーシステム4 建物清掃サービス4 駆除サービス3 ハウスクリーニング3 ほか
	アポイントメント商法	10	マフラー類、磁気治療器具、放射性岩石、複合会員サービス各1 ほか
	SF商法	2	健康食品1 家庭用電気治療器具1
	職場訪問	9	インターネット接続回線2 室内照明器具、新築分譲マンション、特定生命保険各1 ほか
	キャッチセールス	2	モバイルデータ通信、エステティックサービス各1
	その他	36	生命保険5 工事・建築4 修理サービス2 冠婚葬祭互助会2 ほか
通信販売 700※	インターネット通販・オークション	538	デジタルコンテンツ153 健康食品114 化粧品62 ホテル・旅館6 パソコン6 ほか
	DM広告	4	宝くじ2 化粧品1 ほか
	折込広告	6	健康食品、電気空調・冷房機器、家庭用電気治療器具、化粧品、工事・建築、修理サービス各1
	雑誌広告	6	紳士・婦人洋服、雑誌、修理サービス、電話音声情報、パーマ、興信所各1
	その他	147	デジタルコンテンツ20 健康食品、化粧品各9 紳士・婦人用バッグ、フリーローン・サラ金各4 ほか
電話勧誘販売	156	インターネット接続回線43 デジタルコンテンツ16 健康食品12 電気11 給油システム7 資格取得用教材、フリーローン・サラ金、ハウスクリーニング、広告代理サービス各4 ほか	
マルチ等商法	44	化粧品7 健康食品、ファンド型投資商品各6 複合サービス会員5 ほか	
ネガティブオプション	1	指輪1	
訪問購入	21	着物類3 紳士・婦人洋服2 ミシン、タンス、ふとん類、上着、靴、紳士・婦人用バッグ各1 ほか	
その他無店舗の展示販売	9	健康食品、パソコンソフト、工事・建築、モバイルデータ通信、社会保険、弁護士各1 ほか	
計		1,124	

※訪問販売では家庭訪問販売と職場訪問販売が通信販売ではインターネット通販・オークションと雑誌広告の両方に1件のケースで該当したため合計数が一致していない。

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 193	家庭訪問	135	0	9	3	8	15	14	65	21
	アポイントメント商法	10	0	2	2	0	1	3	2	0
	SF商法	2	0	0	0	0	0	0	1	1
	職場訪問	9	0	0	2	0	0	1	1	5
	キャッチセールス	2	1	1	0	0	0	0	0	0
	その他	36	0	1	1	2	7	7	13	5
通信販売 700	インターネット通販・オークション	538	26	49	56	133	124	83	55	12
	DM広告	4	0	0	0	0	1	0	3	0
	折込広告	6	0	0	0	0	0	2	4	0
	雑誌広告	6	1	0	0	2	3	0	0	0
	その他	147	7	6	14	13	21	32	44	10
電話勧誘販売	156	0	8	7	13	22	33	58	15	
マルチ商法	44	1	15	2	7	2	8	8	1	
ネガティブオプション	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
訪問購入	21	0	2	0	0	3	6	8	2	
その他無店舗の展示販売	9	0	0	2	1	2	1	2	1	
計		1,126	36	94	89	179	201	190	264	73
構成比		100.0	3.2	8.3	7.9	15.9	17.9	16.9	23.4	6.5

#### (4) 処理結果

県消費生活センターに寄せられた苦情・相談の処理結果は、「助言」が1,452件、センターが相談者と業者の間に立つ「あっせん」が308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280件 7,342万円となっている。(表4-2)

表4-1 処理結果

内 容	件 数		増 減
	30年度	R01年度	
助 言	1,465	1,452	-13
あ っ せ ん	339	308	-31
情 報 提 供	394	295	-99
他機関紹介	34	22	-12
そ の 他	31	80	49
計	2,263	2,157	-106

県消費生活センターでは、苦情・相談に対して、「助言」や「あっせん」などを行っている。

「助言」は、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である。

「あっせん」は、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である。

また、法的な対応が必要な案件については、弁護士会や司法書士会などに相談するよう勧めている。

センターが「助言」や「あっせん」をすることにより、契約の解除や取り消しができたものを取りまとめたのが表4-2の救済額である。

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	30	44	1,989	45
	1	30	1,056	35
	増 減	-14	-933	-10
特定商取引法 消費者契約法	30	201	3,516	17
	1	178	4,221	24
	増 減	-23	705	-8
その他	30	81	2,547	31
	1	72	2,065	29
	増 減	-9	-482	-3
計	30	326	8,052	25
	1	280	7,342	26
	増 減	-46	-710	2

## 高齢者の消費トラブル

「70歳以上」の苦情相談件数は562件で、前年度比7.4%の減少となった。また、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おり、予断を許さない。(表(1))

また、「家族や知人など本人以外からの相談」は、「70歳代」では、14.3%の割合であるが、「80歳以上」では、39.3%の割合であり、「60歳代」「70歳代」に比べはるかに高くなっている。(表(3))

表(1) 70歳以上からの苦情相談の受付件数

年度		H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
70歳以上	男性	296	236	233	262	318	284	263	221	244	223	269
	うち80歳以上	96	76	88	100	91	94	87	75	80	88	82
	女性	399	399	415	492	592	472	432	307	419	384	289
	うち80歳以上	154	168	157	195	232	182	197	113	148	138	105
	不明											4
	うち80歳以上											4
	計	695	635	648	754	910	756	695	528	663	607	562
	うち80歳以上	250	244	245	295	323	276	284	188	228	226	191
全体受付件数		4407	3884	3560	3315	3233	3162	2919	2620	2802	2263	2157
構成比		16	16	18	23	28	24	24	20	24	27	26
	うち80歳以上	6	6	7	9	10	9	10	7	8	10	9
前年度比(構成比)		2	1	2	5	5	▲4	▲0	▲4	4	3	▲1
	うち80歳以上	1	1	1	2	1	▲1	1	▲3	1	2	▲1

表(2) 70歳以上の主な商品・役務

年度		H26		H27		H28		H29		H30		R1	
年代	順位	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
70歳以上	1位	健康食品	44	健康食品	59	デジタル・コンテンツ	37	デジタル・コンテンツ	79	デジタル・コンテンツ	36	デジタル・コンテンツ	34
	2位	デジタル・コンテンツ	34	デジタル・コンテンツ	41	健康食品	32	健康食品	48	健康食品	33	健康食品	28
	3位	フリーローン・サラ金	30	インターネット接続回線	23	インターネット接続回線	26	テレビ放送サービス	26	フリーローン・サラ金	27	携帯電話サービス	24
	4位	ファンド型投資商品	28	工事・建築	21	フリーローン・サラ金	22	工事・建築	20	工事・建築	25	工事・建築	23
	5位	インターネット接続回線	26	健康器具	20	不動産貸借	16	インターネット接続回線 フリーローン・サラ金	17	インターネット接続回線	17	インターネット接続回線	20
		計(上位5位)		162		164		133		190		138	

表(3) 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	346	46	0	392
	構成比	88.3	11.7	0.0	100.0
70歳代	件数	318	53	0	371
	構成比	85.7	14.3	0.0	100.0
80歳以上	件数	113	75	3	191
	構成比	59.1	39.3	1.6	100.0
全体	件数	1,745	399	13	2,157
	構成比	80.9	18.5	0.6	100.0

(参考資料)

消費者苦情相談推進事業に使用している用語の説明

**特殊販売**

特定商取引法に規定する販売形態のことで、訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売、連鎖販売（マルチ）、特定継続的役務提供（エステ等）並びに業務提供誘引販売（内職商法など）をいう。平成24年からは、訪問購入が加えられた。

**アポイントメント商法**

「景品が当たった」「旅行に安く行ける、会って話したい」などと、販売目的を隠し、「あなただけは特別」などと、有利な条件を強調して電話などで営業所や喫茶店に呼び出し、商品・サービスを契約させる。

**SF（催眠）商法**

「くじに当たった」「新商品を紹介する」などといって人を集め、閉め切った会場で台所用品などを無料で配り、得した気分させ、興奮状態にしておいて、異様な雰囲気の中で最後に高額の商品を売りつける。

**キャッチセールス**

駅や繁華街の路上でアンケート調査などと称して呼び止め、喫茶店や営業所に連れて行き、応じない限り解放しない雰囲気にして商品・サービスを契約させる。

**マルチ商法**

「もうかる」と商品の販売組織に誘い、商品やサービスを契約させ、次々に組織への加入者を増やしていくと利益が得られるというもの。勧誘時の成功話と違って思うように加入者を獲得できず、売れない商品を抱えることが多い。

**ネガティブオプション**

商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、支払わなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法。代金引換郵便を悪用したものもある。福祉目的をうたい、寄付と勘違いさせて商品を買わせることもある。

**訪問購入**

店舗以外の場所で、政令で指定されたものを除くすべての物品を、事業者が消費者から買い取る契約。クーリング・オフ期間中は、事業者への物品の引き渡しを拒むことができる。

※ 政令で指定されたものとは、自動車（2輪を除く）、家電（携行が容易なものを除く）、家具、本・CD・DVD・ゲームソフト類、有価証券である。

**クーリング・オフ制度**

訪問販売など特定の取引について、いったん契約した場合でも、契約書面を受け取った日から一定期間は消費者に考え直す機会を与え、理由なしで契約を解除することを認める制度。

**消費者契約法**

消費者と事業者との間には、商品・サービスの内容や契約条件に関する情報・知識・経験や交渉力に大きな格差がある。消費者契約法は、消費者が事業者との間で結んだ契約について、不当な勧誘行為による契約を取り消したり、不当な契約条項を無効にすることで、消費者を保護する法律。



#### 4. 弁護士相談、各種連絡会議等の実施

##### (1) 弁護士相談

平成31年4月～令和2年3月 計15回、53件  
定例相談（毎月第2水曜日） 12回、50件  
臨時相談（不定期日） 3回、3件

##### (2) 長崎県消費者問題研究会

###### 第1回

日時：令和元年6月19日（水） 10:00～16:10  
テーマ：住宅リフォームに係るトラブルについて  
講師：（公財）住宅リフォーム・紛争処理センター 平井 裕一郎 部長  
テーマ：民法（債権）について  
講師：横山 公一 弁護士  
テーマ：クリーニングトラブルの防止について  
講師：長崎県クリーニング生活衛生同業組合 井上 隆 理事長

###### 第2回

日時：令和元年9月20日（水） 14:00～16:00  
テーマ：割賦販売法について  
講師：池本 誠司 弁護士

###### 第3回

日時：令和元年12月18日（水） 13:00～15:00  
テーマ：決済サービスの多様化について  
講師：中 鋪 美 香 弁護士

###### 第4回

日時：令和2年 2月19日（水） 10:00～15:00  
テーマ：事例検討1 特商法・消契法（白蟻駆除・床下換気扇）について  
事例検討2 電気通信サービス（光回線のトラブル）について  
講師：事例検討1 加藤 貴大 弁護士、増崎 勇太 弁護士  
事例検討2 塩飽 昂志 弁護士、宮川 真太郎 弁護士

##### (3) 市町相談員等研修会

消費生活相談員資格取得支援講座

開催日：令和元年7月27日（土）～28日（日）

場 所：長崎県庁3階308会議室

日 程：

7月27日（土）

10:00～10:05 オリエンテーション

10:05～12:00 消費者行政・消費者安全法 福崎 博孝 弁護士

13:00～14:55 特定商取引法 永岡 亜也子 弁護士

15:05～17:00 過去問から見る必要な法律知識 今井 一成 弁護士

7月28日（日）

10:00～12:00 民法・消費者契約法 長尾 充大 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 講師

消費者教育コーディネーター育成講座(国民生活センターと共催)

日時：令和元年8月23日(金) 13:30~15:30

場所：県庁3階311会議室

テーマ：消費者教育コーディネーターの育成

講師：消費者教育コーディネーター 庄司 佳子 講師

(参考資料)

○ 市町別相談件数

市名	総数	苦情	問合せ	町名	総数	苦情	問合せ
長崎	984	919	65	長与	162	155	7
佐世保	77	72	5	時津	107	104	3
島原	86	84	2	西彼杵郡計	269	259	10
諫早	178	157	21	東彼杵	18	18	0
大村	86	80	6	川棚	62	59	3
平戸	71	69	2	波佐見	20	19	1
松浦	23	22	1	東彼杵郡計	100	96	4
対馬	49	47	2	小値賀	7	7	0
壱岐	28	24	4	佐々	32	31	1
五島	42	39	3	北松浦郡計	39	38	1
西海	48	48	0	新上五島	24	22	2
雲仙	44	44	0	南松浦郡計	24	22	2
南島原	40	37	3	郡計	432	415	17
市計	1,756	1,642	114	不明等	112	100	12
				県計	2,300	2,157	143

## 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。

### ◆令和元年度の実施状況◆

#### 1 事業区分：住宅リフォーム業

所在地：諫早市

事業内容：訪問販売（床下かくはん機取替工事、床下換気扇取付工事、水道管取替工事、パワーアラスト塗布等）

◎ 令和元年12月17日、長崎県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の規定に基づき認定した不当な取引行為について口頭による警告を実施

◎ 口頭による警告の適用条文

長崎県民の消費生活の安定及び向上に関する条例

消費者からの債務の履行の督促に対して適切な対応をすることなく、当該債務の履行を拒否し、又は正当な理由なく遅延させること（不当な取引方法）

◎ 取引の概要

事業者は、県内消費者の自宅を訪問し、床下かくはん機取替工事、床下換気扇取付工事、水道管取替工事、パワーアラスト塗布等の役務提供契約を締結しながら、消費者からの債務履行の督促に対して適切な対応をすることなく、又は正当な理由なく遅延させるなど不当な取引方法で訪問販売を行ったもの。

## 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	暮らしの講座『深田晶恵さん講演会』
開催日時	令和元年11月13日(水) 18:30~20:00
開催場所	メルカつきまち5階ホール
出席者数	140名

南島原市	
テーマ	キッズマネーセミナー『おこづかい会議』
開催日時	令和元年8月25日(日) 10:00~15:10
開催場所	原城オアシスセンター多目的ホール
出席者数	30名 (15組 小学生18名、保護者12名)

##### ② 金融に関する情報の発信

南島原市	
内容	リーフレット配布『お金に関するトラブルで悩んでいませんか』
配布日	令和2年1月31日(金)、令和2年2月12日(木)
場所	南島原市役所ロビー、蒲河高齢者センター
部数	300部

南島原市	
内容	冊子配布『デキるオトナの消費生活入門』
配布日	令和2年1月4日(土)
場所	ありエコレジヨホール(市成人式)
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

令和元年度は、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	令和元年6月~令和2年3月

○ 金融教育研究校

学校名	所在地	活動期間
長崎市江平中学校	長崎市江平町	平成31年4月～令和2年3月
県立杵岐商業高等学校	杵岐市勝本町	平成30年4月～令和2年3月

## 2. 新生活運動推進事業費補助事業

### 事業の概要

① 新生活運動の推進

県内の生活学校・まちづくりグループ等との連携のもとに社会情勢に適応した、身近な暮らしの中の課題及び地域に根ざした課題を具体的に取り上げ、対話と実践活動により「心豊かな住みよいまちづくり運動」を推進する。

② 生活学校運動の推進

生活に密接にかかわる女性の手によって運営されている生活学校に対し、運営の円滑化と運動の強化を図るため、研修・交流等による指導を実施するとともに、関係諸団体との連携を推進する。

③ 生活会議運動の推進

青壮年を中心とした生活会議集団を育成し、地域住民の合意と連携を深めつつ、地域課題を解決していく「活力あるまちづくり運動」を推進する。

④ 「門松カード」・「消費者手帳」の作成

新生活運動の一環として実施している「門松カード」を作成し頒布する。

また、「消費者手帳」を作成・販売し、生活学校関係者に加え、一般消費者も対象とし、消費者問題の啓発、消費者意識を高めていく。

---

令和2年度

業 務 報 告

(令和元年度版)

編集・発行

令和2年7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

---