

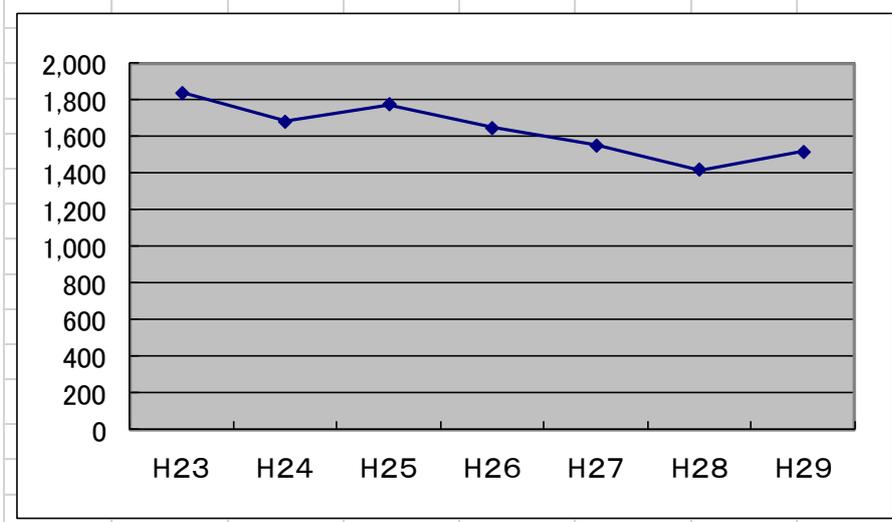
# 平成29年度上半期 長崎県消費生活センターの相談業務の実施結果について

## 1. 受付件数

平成29年度上半期は、1,517件（苦情・相談1,434件、問合せ83件）の苦情相談等を受け付けており、前年度同期と比べて98件、6.9%の増となっている。

表1 受付件数の推移

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
上半期	1,839	1,682	1,773	1,648	1,551	1,419	1,517
年度計	3,748	3,500	3,367	3,290	3,053	2,807	



## 2. 契約当事者の年代別内訳

40歳代以上の各年代で増加し、他の年代は減少している。年代が高くなる程、相談件数は多くなっており、60歳代以上の構成比率は47%を超えている。

表2 契約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	その他	合計
H29 上半期 (4~9月)	男性	21	53	42	97	112	144	136	5	610
	女性	11	38	61	109	153	201	197	4	774
	団体								50	50
	計	32	91	103	206	265	345	333	59	1,434
	構成比	2.2	6.3	7.2	14.4	18.5	24.1	23.2	4.1	100
H28 上半期	件数	35	92	146	201	235	259	274	73	1,315
	構成比	2.7	7.0	11.1	15.3	17.9	19.7	20.8	5.6	100
(増減)		-3	-1	-43	5	30	86	59	-14	119
(増減率)		-8.6	-1.1	-29.5	2.5	12.8	33.2	21.5	-19.2	9.0

### 3. 商品・役務（サービス）の種類別上位件数

商品では「アクセサリ」「パソコン類」「魚介類」「飲料」に関する相談件数が、役務では「デジタルコンテンツ」「テレビ放送サービス」などの相談件数が増加している。順位は変わらないものの「フリーローン・サラ金」は大きく減少している。

※商品に係る相談件数が前年度同期と比べ大幅に増加している理由は、架空請求のハガキについての相談増（133件）によるものである。同ハガキによる架空請求は統計上「商品一般」に分類されるため、表に出てこない。

表3 商品・役務(サービス)の種類別上位件数

順位	商品	H29	H28	順位	役務(サービス)	H29	H28
1	健康食品	54	① 52	1	デジタルコンテンツ	311	① 240
2	化粧品	27	② 29	2	フリーローン・サラ金	61	② 87
3	自動車	23	③ 26	3	インターネット接続回線	52	④ 56
4	アクセサリ	17	⑧ 9	4	テレビ放送サービス	41	⑥ 22
5	パソコン類	16	⑥ 11	5	工事・建築	34	⑤ 39
5	魚介類	16	6	6	不動産貸借	32	③ 62
7	ソーラーシステム	13	④ 12	6	携帯電話サービス	25	⑥ 22
8	飲料	10	5	8	修理サービス	21	⑨ 18
9	新聞	8	⑥ 11	9	生命保険	17	⑪ 15
9	電気	8	5	10	ファンド型投資商品	12	⑫ 11
上半期計		580	443	上半期計		854	872

### 4. 年代別上位の商品・役務（サービス）

「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）が、すべての世代で1位となっている。

「フリーローン・サラ金」について、役務では第2位となっているが、60歳代以上では上位5位から姿を消している。

表4 年代別上位の商品・役務

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	17	テレビ放送サービス	2	健康食品	2	自動車	2	自動二輪車 パソコン など	1
20歳代	デジタルコンテンツ	16	フリーローン・サラ金	11	不動産貸借	7	化粧品	5	自動車	4
30歳代	デジタルコンテンツ	29	フリーローン・サラ金	12	化粧品	5	不動産貸借	4	健康食品、パソコン、 自動車、インターネット 接続回線	3
40歳代	デジタルコンテンツ	58	フリーローン・サラ金	14	不動産貸借	8	インターネット接続回線	8	健康食品、 工事・建築	5
50歳代	デジタルコンテンツ	65	フリーローン・サラ金	9	健康食品	9	携帯電話サービス	8	工事・建築	7
60歳代	デジタルコンテンツ	77	インターネット接続回線	16	健康食品	7	工事・建築	7	テレビ放送サービス、 携帯電話サービス	7
70歳以上	デジタルコンテンツ	48	健康食品	22	テレビ放送サービス	16	工事・建築	12	インターネット接続回 線、生命保険	8

## 5. 特定商取引法に該当する販売方法（特殊販売）

特殊販売の相談件数は795件で全体の55.4%を占めており、例年と同程度の構成比となっている。

形態別では、「通信販売」が6割以上を占め前年度同期に比べ大きく増加している。一方、「訪問販売」「その他無店舗販売」は10件以上減少している。

年代別をみると、「家庭訪問販売」と「電話勧誘販売」は高齢者からの相談が多く、「インターネット通販・オークション」はすべての年代で最も多くなっている。

表5-1 特殊販売の相談件数

年度 (上半期)	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
H28	140	434	108	21	1	19	22	745	570	1,315
H29	126	501	115	22	4	16	11	795	639	1,434
構成比	15.8	63.0	14.5	2.8	0.5	2.0	1.4	100.0		

表5-2 特殊販売形態別相談件数と商品・サービスの内容

区分	販売形態	件数	主な商品・サービス
訪問販売 126	家庭訪問	104	工事・建築16 テレビ放送サービス9 修理サービス8 ソーラーシステム8 新聞7 インターネット接続回線7 乳製品5 生命保険5 駆除サービス5
	アポイントメント商法	4	マシン1 仏具・神具1 複合サービス会員1 エステティックサービス1
	SF商法	0	
	職場訪問	1	広告代理サービス1
	キャッチセールス	0	
	その他	17	テレビ放送サービス4 生命保険3
通信販売 501	インターネット通販・オークション	404	デジタルコンテンツ28 健康食品14 化粧品13 パソコン類7 被服品5
	DM広告	3	宝くじ2 フリーローン・サラ金1
	折込広告	4	魚介加工品1 緑茶1 健康食品1 家庭用電器治療器具1
	雑誌広告	2	電話音声情報2
	その他	88	デジタルコンテンツ14 健康食品9 フリーローン・サラ金4 モバイルデータ通信3
電話勧誘販売		115	インターネット接続回線35 健康食品16 魚介類11 書籍4 デジタルコンテンツ4 固定電話サービス4 モバイルデータ通信4
マルチ等商法		22	化粧品6 健康食品3 ファンド型投資商品3
ネガティブオプション		4	健康食品1 新聞1 化粧品1 コーヒー1
訪問購入		16	アクセサリ6 着物2 コレクション用品2
その他無店舗の展示販売		11	健康食品3 モバイルデータ通信2
計		795	

表5-3 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 126	家庭訪問	104	1	0	4	10	18	25	44	2
	アポイントメント商法	4	0	0	0	2	0	0	2	0
	SF商法	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	職場訪問	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	キャッチセールス	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	17	1	1	0	3	2	4	4	2
通信販売 501	インターネット通販・オークション	404	22	26	48	81	85	87	51	4
	DM広告	3	0	0	0	0	1	0	2	0
	折込広告	4	0	0	0	0	0	0	4	0
	雑誌広告	2	0	0	0	1	1	0	0	0
	その他	88	0	4	7	14	15	17	24	7
電話勧誘販売		115	1	5	3	18	16	21	39	12
マルチ商法		22	0	3	2	2	5	2	8	0
ネガティブオプション		4	0	0	1	0	0	1	2	0
訪問購入		16	0	0	0	3	4	2	6	1
その他無店舗の展示販売		11	1	3	1	1	2	0	3	0
計		795	26	42	66	135	149	159	189	29
構成比		100	3.3	5.3	8.3	17.0	18.7	20.0	23.8	3.6

## 6. 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961件、相談員が相談者と業者の間に立って交渉する「斡旋」が148件であった。

これらにより、契約の解除や取消ができたり、被害が未然に防止されたものが189件、5,984万円になった。

表6-1 処理結果

内 容	件 数(上半期)		増 減
	H28	H29	
助 言	823	961	138
斡 旋	174	148	-26
情報提供	261	286	25
他機関紹介	24	8	-16
そ の 他	33	31	-2
計	1,315	1,434	119

表6-2 救済額

方 法	件 数	回復額(万円)	平均(万円)
回復 ※1 (クーリング・オフ以外)	84	2,477	29
回復 ※2 (クーリング・オフ)	26	1,224	47
未然防止 ※3	79	2,283	29
H29上半期 計	189	5,984	32
H28上半期 計	244	4,445	18
増 減	-55	1,539	13

※1： 既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された、又は支払いを免除された金額。クーリング・オフを根拠に返金された金額を除く。

※2： 上記で除いた、クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額

※3： 契約・申込をする前に相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額。