

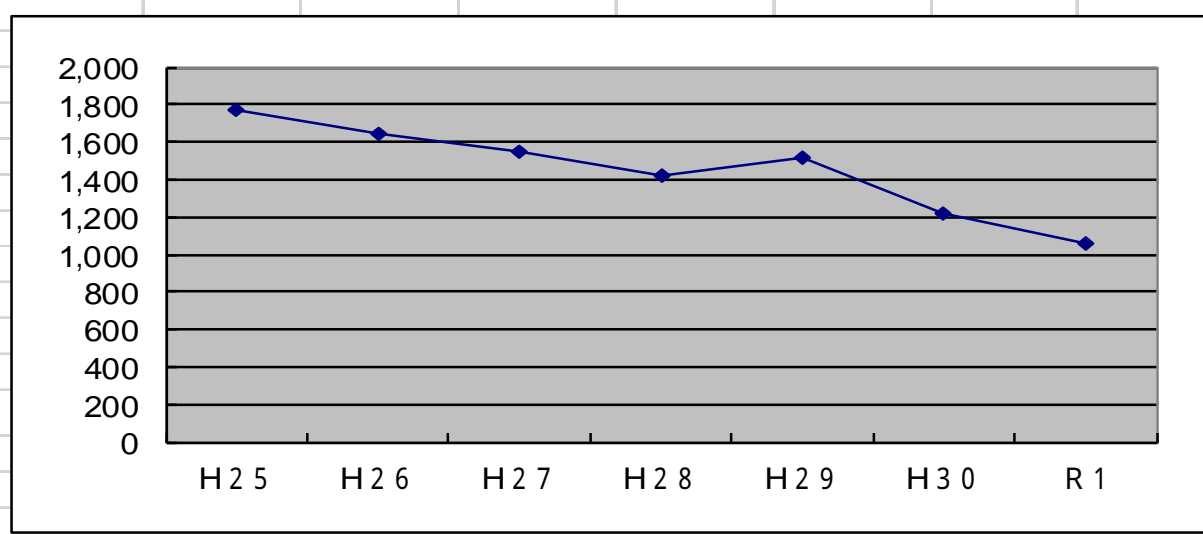
# 令和元年度上半期 長崎県消費生活センターの相談業務の実施結果について

## 1. 受付件数

令和元年度上半期は、1,059件(苦情・相談1,006件、問合せ53件)の苦情相談等を受け付けており、前年度同期と比べて158件、13.0%の減となっている。

表1 受付件数の推移

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
上半期	1,773	1,648	1,551	1,419	1,517	1,217	1,059
年度計	3,367	3,290	3,053	2,807	2,954	2,371	



## 2. 当事者の年代別内訳

30歳以上の各年代で減少しているが、20歳未満、20歳代で増加している。年代が高くなる程、相談件数は多くなっており、60歳以上の構成比率は44.3%と半数近くを占めている。

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	その他	合計
R1 上半期 (4~9月)	男性	15	37	39	63	81	92	130	21	478
	女性	7	41	50	74	85	76	148	10	491
	団体								37	37
	計	22	78	89	137	166	168	278	68	1,006
	構成比	2.2	7.8	8.8	13.6	16.5	16.7	27.6	6.8	100
H30 上半期	件数	18	73	110	141	195	246	322	51	1,156
	構成比	1.6	6.3	9.5	12.2	16.9	21.3	27.9	4.4	100
(増減)		4	5	-21	-4	-29	-78	-44	17	-150
(増減率)		22.2	6.8	-19.1	-2.8	-14.9	-31.7	-13.7	33.3	-13.0

### 3. 商品・役務（サービス）の種類別上位件数

商品では、全体としては減少傾向にある中で、例年どおり「健康食品」が1位となり、前年度同期比37.0%と増加しており、2位の「化粧品」も前年度同期比150%の大幅増加となっている。役務では「デジタルコンテンツ」が1位となったものの前年度同期比28.3%と件数は減少している。全体として減少傾向にある中で「不動産貸借」「携帯電話サービス」「金融関連サービス」の顕著な増加が見られる。

表3 商品・役務(サービス)の種類別上位件数

順位	商 品	R 1	H 3 0	順位	役務(サービス)	R 1	H 3 0
1	健康食品	74	54	1	デジタルコンテンツ	114	159
2	化粧品	40	16	2	フリーローン・サラ金	41	53
3	新聞	15	16	3	不動産貸借	41	34
4	電気	14	19	4	インターネット接続回線	36	37
5	自動車	12	20	5	工事・建築	34	30
6	パソコン類	8	8	6	携帯電話サービス	29	16
7	魚介類	7	5	7	金融関連サービス	20	6
7	飲料	7	6	8	修理サービス	18	19
9	音響・映像機器類	6	9	9	固定電話サービス	14	15
10	アクセサリ	5	8	10	生命保険	13	10
10	書籍	5	4	上半期計		579	651
上半期計		427	505				

### 4. 年代別上位の商品・役務（サービス）

40歳代、70歳以上で「健康食品」が1位となったが、他の年代では「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1位となっている。全体的な減少傾向の中、20歳未満での「デジタルコンテンツ」「化粧品」の増加が見られる。

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	8化粧品	5健康食品、不動産貸借、電話音声情報、エステティック、学習塾など		1	
20歳代	デジタルコンテンツ	11不動産貸借	8エステティックサービス	5健康食品、自動車、フリーローン・サラ金など	3	
30歳代	デジタルコンテンツ	15健康食品	8不動産貸借	5工事・建築	5フリーローン・サラ金、自動車	4
40歳代	健康食品	16デジタルコンテンツ	14フリーローン・サラ金	10不動産貸借	9化粧品	7
50歳代	デジタルコンテンツ	33健康食品	18化粧品	10フリーローンサラ金	7インターネット接続回線	7
60歳代	デジタルコンテンツ	15化粧品	10インターネット接続回線	8健康食品	7不動産貸借	7
70歳以上	健康食品	20デジタルコンテンツ	18携帯電話サービス	17新聞	11工事・建築 フリーローン・サラ金	9

## 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535件で前年度同期と比べ66件減少している。なお、全体の53.2%を占めており、前年度同期に比べ1.2%増加した。

形態別では、「通信販売」が62.4%と前年度同期に比べ6.0%増加している。件数は、「その他無店舗販売」以外のすべての形態で減少している。

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
H30	102	339	108	23	1	22	6	601	555	1,156
R1	79	334	82	22	0	12	6	535	471	1,006
構成比	14.8	62.4	15.3	4.1	0.0	2.2	1.1	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 79	家庭訪問	55	工事・建築11 修理サービス8 新聞8 インターネット接続回線3 電気2 ソーラーシステム2 建物清掃サービス2 医療保険2ほか
	アポイントメント商法	3	書籍・印刷物1 教室・講座1 祈とうサービス1
	SF商法	1	健康食品1
	職場訪問	4	固定電話サービス1 インター接続回線1 新築分譲マンション1 生命保険1
	キャッチセールス	1	エステティックサービス1
	その他	15	生命保険4 工事・建築1 学習教材1 新聞1 火災保険1 医療保険1ほか
通信販売 334	インターネット通販・オークション	252	デジタルコンテンツ83 健康食品52 化粧品30 パソコン類6 ホテル・旅館5ほか
	DM広告	0	
	折込広告	3	健康食品1 電気空調・冷房機器1 修理サービス1
	雑誌広告	3	修理サービス1 電話音声情報1 興信所1
	その他	76	デジタルコンテンツ11 化粧品6 健康食品5 コンサート3ほか
電話勧誘販売	82	インターネット接続回線19 デジタルコンテンツ8 健康食品7 フリーローン・サラ金3ほか	
マルチ等商法	22	健康食品5 ファンド型投資商品3 複合サービス会員3 化粧品2 内職・副業2ほか	
ネガティブオプション	0		
訪問購入	12	着物類2 被服品2 アクセサリー1 カメラ1 ふとん類1 ベッド類1 ミシン1ほか	
その他無店舗の展示販売	6	健康食品1 パソコン類1 工事・建築1 生命保険1 廃品回収サービス1ほか	
計		535	

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 79	家庭訪問	55	0	2	1	1	5	6	36	4
	アポイントメント商法	3	0	0	2	0	0	1	0	0
	SF商法	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	職場訪問	4	0	0	1	0	0	1	0	2
	キャッチセールス	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	その他	15	0	0	1	1	3	3	6	1
通信販売 334	インターネット通販・オークション	252	11	24	28	52	65	39	29	4
	DM広告	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	折込広告	3	0	0	0	0	0	1	2	0
	雑誌広告	3	1	0	0	0	2	0	0	0
	その他	76	5	4	6	10	12	11	24	4
電話勧誘販売	82	0	4	5	8	13	13	29	10	
マルチ商法	22	1	7	2	5	0	3	4	0	
ネガティブオプション	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
訪問購入	12	0	1	0	0	3	1	7	0	
その他無店舗の展示販売	6	0	0	2	1	1	0	1	1	
計		535	18	43	48	78	104	79	139	26
構成比		100	3.4	8.0	9.0	14.6	19.4	14.8	26.0	4.9

## 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689件、相談員が相談者と業者の間に立って交渉する「斡旋」が154件であった。

こうした取組みにより、契約の解除や取消、被害が未然に防止されたものが136件、3,942万円となった。

表 6 - 1 処理結果

内 容	件 数(上半期)		増 減
	H30	R1	
助 言	744	689	-55
斡 旋	164	154	-10
情 報 提 供	222	132	-90
他機関紹介	13	10	-3
そ の 他	13	21	8
計	1,156	1,006	-150

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)	100	3,098	31
回復 2 (クーリング・オフ)	16	243	15
未然防止 3	20	601	30
R1上半期 計	136	3,942	29
H30上半期 計	162	4,200	26
増 減	-26	-258	3

- 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。