

令和元年度 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

- 年代別相談内容は「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
- 相談件数のうち70歳以上の相談が最多で、60歳代と合わせると全体の約4割

受付件数 2,300件

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。 (資料P1 表1)

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。 (資料P1 表2)

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。

(資料P2 表3-1)

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)

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「あっせん」により、280件について、7,342万円を救済することができた。

(資料P3 表4-2)

(参考) 県内市町における苦情相談

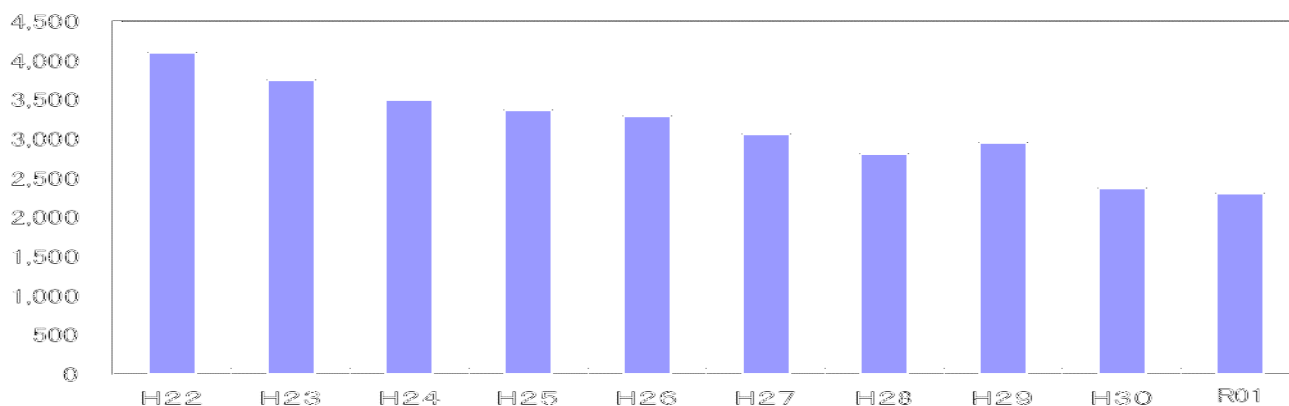
元年度に県内市町が受け付けた相談件数は7,976件で、県市町合計は10,276件、430件、4.0%の減少。

(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	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)	-	-352	-248	-133	-77	-237	-246	147	-583	-71
(増減率)	-	-8.6	-6.6	-3.8	-2.3	-7.2	-8.1	5.2	-19.7	-3.0



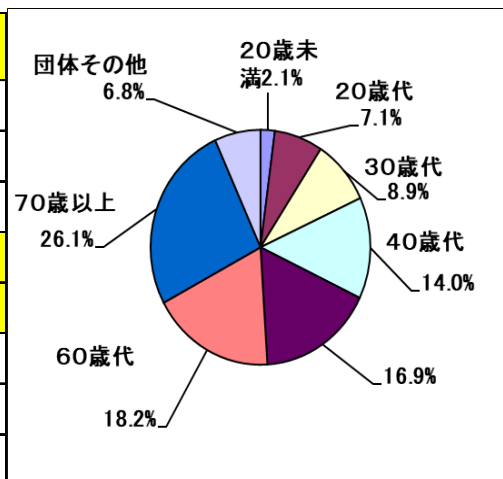
(2) 当事者の年代別内訳

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く。

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	1	健康食品	150 (93)	順位	1	デジタルコンテンツ	219 (302)
	2	化粧品	87 (40)		2	不動産貸借	87 (79)
	3	電気	30 (38)		3	フリーローン・サラ金	81 (111)
	4	新聞	27 (20)		4	工事・建築	79 (74)
	5	四輪自動車	26 (35)		5	インターネット接続回線	77 (85)
	6	パソコン類	20 (19)		6	携帯電話サービス	53 (29)
	7	携帯電話	15 (18)		7	生命保険	33 (26)
	8	飲料	14 (10)		8	修理サービス	32 (36)
	9	魚介類	13 (9)		9	固定電話サービス	21 (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
R01	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	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
	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
70歳	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
以上	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		129

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

新型コロナウイルスに関連する相談

県消費生活センターに寄せられた新型コロナウイルス感染症に関連する相談は、令和元年度（2月～3月末まで）は、40件。

（主な相談の内容）

- ・マスク等の品不足に関連するものが21件
- ・結婚式場やツアーなど旅行のキャンセル等に関するものが15件

県消費生活センターへの相談内容 2 / 4 ~ 3 / 3 1

相談内容	件数	事 例
物資不足等	21	<ul style="list-style-type: none"> ・マスクがどこに行っても買えない。 ・マスクが定価よりも高く販売されている。 ・トイレトペーパーがどこに行っても買えない。 ・トイレトペーパーが品薄でなかなか買えない。
キャンセル料	15	<ul style="list-style-type: none"> ・結婚式を中止したら高額な解約料を請求された。 ・海外ツアーを契約していたがコロナが心配で解約を申し出たところ、旅行代金が返金されない。 ・イベント参加のために航空券を予約したがイベントが中止になったためキャンセルしたらキャンセル料が発生した。
その他	4	<ul style="list-style-type: none"> ・不審な電話、メール等
合計件数	40	

新型コロナウイルス月別内訳

	(R2.2月～3月) 受付件数	コロナ関連 相談件数
2月	187	7
3月	275	33
合計	462	40