

令和2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

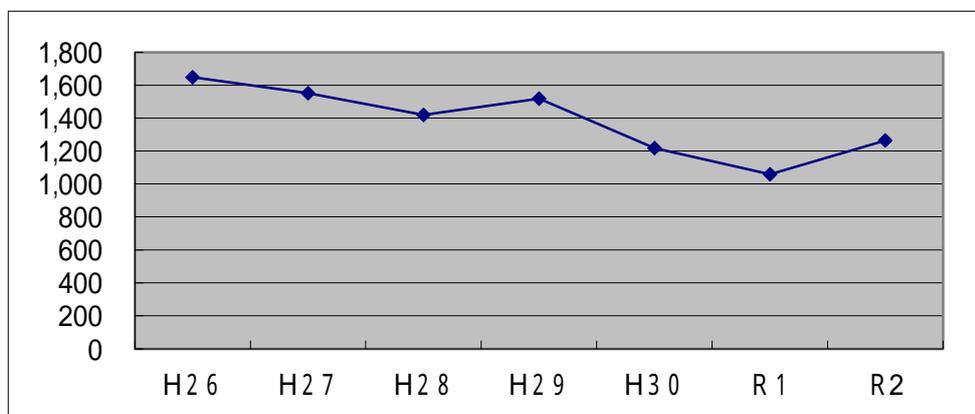
1. 受付件数

令和2年度上半期は、1,263件(苦情・相談1,159件、問合せ104件)の苦情相談等を受け付けており、前年度同期と比べて204件、19.3%の増となっている。

増加の要因は新型コロナウイルス感染症関連の相談が増加したもの。(158件)

表1 受付件数の推移

年度	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
上半期	1,648	1,551	1,419	1,517	1,217	1,059	1,263
年度計	3,290	3,053	2,807	2,954	2,371	2,300	



2. 当事者の年代別内訳

20歳代以外の各年代で増加しており、特に20歳未満、60歳代の増加率が大きくなっている。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45.4%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
R2 上半期 (4~9月)	男性	20	30	41	76	93	119	132	11	522
	女性	18	43	62	88	110	108	166	7	602
	団体他		2		1	1		1	30	35
	計	38	75	103	165	204	227	299	48	1,159
	構成比	3.3	6.5	8.9	14.2	17.6	19.6	25.8	4.1	100
R1 上半期	件数	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
(増減)		16	-3	14	28	38	59	21	-20	153
(増減率)		72.7	-3.8	15.7	20.4	22.9	35.1	7.6	-29.4	15.2

3. 商品・役務（サービス）の種類別上位件数

全体として増加傾向にあり、特に商品関係の相談が増加している。例年どおり「健康食品」に関する相談が1位であるが、マスク等に関する相談が増加し2位となっている。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と比べると件数はやや減少している。全体として増加傾向にある中で「工事・建築」「携帯電話サービス」「宅配便サービス」等は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 2	R1	順位	役務（サービス）	R 2	R1
1	健康食品	100	74	1	デジタルコンテンツ	109	114
2	マスク等	57	5	2	不動産賃借	46	41
3	化粧品	41	40	3	工事・建築	41	34
4	空調・冷房機器	17	3	4	携帯電話サービス	37	29
5	パソコン類	13	8	5	フリーローン・サラ金	33	41
6	洋服類	12	3	6	インターネット接続回線	26	36
7	携帯電話	11	9	7	修理サービス	22	18
8	自動車	10	12	8	固定電話サービス	18	14
9	飲料	9	7	9	宅配便サービス	16	9
9	ふとん類	9	4	10	金融関連サービス	15	20
上半期計		539	427	上半期計		620	579

4. 年代別上位の商品・役務（サービス）

インターネット通販による定期購入に関する相談が大幅に増加したことにより、30歳代から50歳代は「健康食品」が、また20歳代以下と60歳代は「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。また、70歳代以上では「工事・建築」に関する相談の増加が見られる。

表4 年代別上位の商品・役務(サービス)の件数

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	11 健康食品	8 化粧品	4 不動産賃借	3 アクセサリー、洋服一般 各2
20歳代	デジタルコンテンツ	15 健康食品、結婚式		各6 不動産賃借	5 内職・副業 4
30歳代	健康食品	12 不動産賃借	10 携帯電話サービス	9 デジタルコンテンツ	8 マスク等、モバイルデータ通信 5
40歳代	健康食品	24 デジタルコンテンツ	17 不動産賃借	9 化粧品	8 マスク等 7
50歳代	健康食品	23 デジタルコンテンツ	20 マスク等	13 不動産賃借	11 化粧品 8
60歳代	デジタルコンテンツ	26 健康食品・マスク等		各14 フリーローン・サラ金、インターネット接続回線	各10
70歳以上	工事・建築	18 健康食品	13 マスク等	12 フリーローン・サラ金	11 化粧品 10

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677件で全体の58.4%を占めており、前年度同期と比べ142件、26.5%増加している。

形態別では、「通信販売」が471件で前年同期に比べ137件、41.0%と大幅に増加している。件数は、「マルチ等商法」「訪問購入」以外のすべての形態で増加している。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
R1	79	334	82	22	0	12	6	535	471	1,006
R2	89	471	92	9	2	3	11	677	482	1,159
構成比	13.1	69.6	13.6	1.3	0.3	0.4	1.6	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 89	家庭訪問	71	工事・建築11 修理サービス9 新聞7 ふとん類5 加工(ふとんの打ち直し等)4 ハウスクリーニング2 ほか
	アポイントメント商法	3	婦人下着1 複合サービス会員1 デジタルコンテンツ1
	SF商法	0	
	職場訪問	0	
	キャッチセールス	1	医療関係1
	その他	14	工事・建築4 ほか
通信販売 471	インターネット通販・オークション	365	健康食品87 デジタルコンテンツ77 化粧品28 マスク等20 洋服類12 ほか
	DM広告	2	マスク等1 募金1
	折込広告	11	マスク等7 調理食品1 健康食品1 空調・冷房機器1 地図1
	雑誌広告	0	
	その他	93	デジタルコンテンツ13 空調・冷房機器9 化粧品8 マスク等6 金融サービス4 ほか
電話勧誘販売	92	インターネット接続回線16 デジタルコンテンツ13 固定電話サービス8 ほか	
マルチ等商法	9	内職・副業3 老人福祉サービス2 ほか	
ネガティブオプション	2	マスク等1 書籍1	
訪問購入	3	靴1 アクセサリー1 ほか	
その他無店舗の展示販売	11	バッグ1 アクセサリー1 不動産賃借1 工事・建築1 ファンド型投資商品1 ほか	
計		677	

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 89	家庭訪問	71	0	0	1	4	8	11	43	4
	アポイントメント商法	3	0	0	1	1	1	0	0	0
	SF商法	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	職場訪問	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	キャッチセールス	1	0	0	0	0	0	1	0	0
	その他	14	0	0	1	0	2	1	9	1
通信販売 471	インターネット通販・オークション	365	27	28	49	85	77	62	25	12
	DM広告	2	0	0	0	0	1	0	1	0
	折込広告	11	0	0	1	0	2	3	5	0
	雑誌広告	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	93	2	2	5	8	24	25	25	2
電話勧誘販売	92	0	5	3	6	15	22	39	2	
マルチ商法	9	0	5	1	0	1	0	2	0	
ネガティブオプション	2	0	1	0	0	0	0	1	0	
訪問購入	3	0	0	0	0	0	1	2	0	
その他無店舗の展示販売	11	0	1	0	4	1	5	0	0	
計		677	29	42	62	108	132	131	152	21
構成比		100	4.3	6.2	9.2	16.0	19.5	19.4	22.5	3.1

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810件、相談員が相談者と業者の間に立って交渉する「あっせん」が140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122件、1,900万円となった。

表6 - 1 処理結果

内 容	件 数(上半期)		増 減
	R 1	R 2	
助 言	689	810	121
あ っ せ ん	154	140	-14
情 報 提 供	132	157	25
他機関紹介	10	14	4
そ の 他	21	38	17
計	1,006	1,159	153

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)	76	715	9
回復 2 (クーリング・オフ)	16	467	29
未然防止 3	30	718	24
R2上半期 計	122	1,900	16
R1上半期 計	136	3,942	29
増 減	-14	-2,042	-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。