

令和４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

- ・ 県消費生活センターの相談受付件数は2,337件、前年度に比べ1.7%の減。
- ・ 県市町合計は10,717件、前年度に比べ1.4%の増。
- ・ 「20歳未満」と「50歳代」以上の相談が増加、特に「70歳以上」の増加が顕著。
- ・ 「化粧品」に関する相談件数が1割を占め、2年連続で1位。

○ 年代別の相談件数

年代が高くなるほど相談件数が多くなっており、「70歳以上」が最多となっている。

(資料P1 表2)

○ 年代別上位の商品・役務（サ - ビス）

高齢者を中心に「化粧品」と「商品一般」に関する相談が多い。

若い年代では「他の教養・娯楽」と「レンタル・リース・貸借」に関する相談が多い。

(資料P2 表3 - 2)

○ 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４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」等を活用した「助言」や「あっせん」により、375件について、7,941万円を救済することができた。

(資料P4 表4 - 2)

(1) 受付件数

令和4年度の県消費生活センターの相談受付件数は2,337件（苦情相談2,153件、問合せ184件）で、前年度より41件（1.7%）減少した。一方、県市町合計は10,717件で、前年度より147件（1.4%）増加した。

表1 相談受付件数

年 度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
受付件数 (a)	3,367	3,290	3,053	2,807	2,954	2,371	2,300	2,475	2,378	2,337
苦情相談	3,233	3,162	2,919	2,620	2,802	2,263	2,157	2,272	2,185	2,153
問合せ	134	128	134	187	152	108	143	203	193	184
前年度増減	133	77	237	246	147	583	71	175	97	41
増減率	-3.8%	-2.3%	-7.2%	-8.1%	5.2%	-19.7%	-3.0%	7.6%	-3.9%	-1.7%
(参考) 市町受付件数 (b)	8,724	8,778	8,661	8,342	9,367	8,335	7,976	9,185	8,192	8,380
合計 (a) + (b)	12,091	12,068	11,714	11,149	12,321	10,706	10,276	11,660	10,570	10,717
前年度増減	429	23	354	565	1,172	1,615	430	1,384	1,090	147
増減率	3.7%	-0.2%	-2.9%	-4.8%	10.5%	-13.1%	-4.0%	13.5%	-9.3%	1.4%

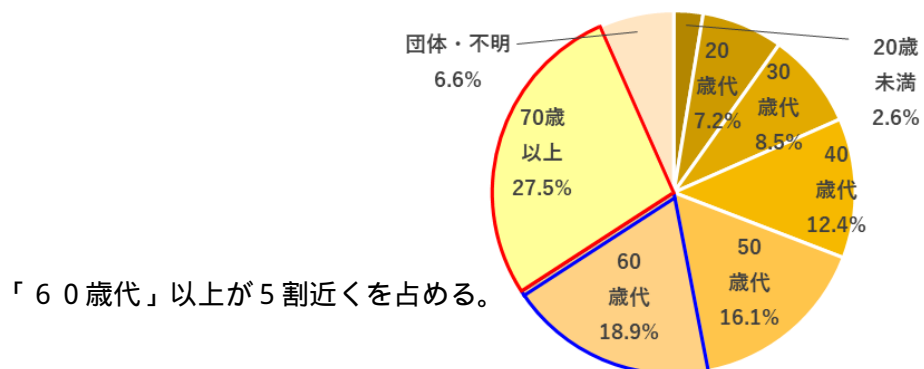
(2) 苦情相談当事者の年代別内訳

年代が高くなるほど相談件数が多くなっており、「70歳以上」が最多となっている。

「20歳未満」と「50歳代」以上の相談が前年度より増加し、特に「70歳以上」の増加が顕著であった。

表2 当事者の年代別内訳

年 代	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
苦情相談件数	56	156	184	268	347	407	592	143	2,153
(構成比)	2.6%	7.2%	8.5%	12.4%	16.1%	18.9%	27.5%	6.6%	100.0%
男性	39	68	77	122	136	211	284	21	958
女性	16	88	106	145	210	195	306	21	1,087
団体・不明	1	0	1	1	1	1	2	101	108
前年度の件数	50	190	193	295	343	393	549	172	2,185
前年度との差	6	34	9	27	4	14	43	29	32
増減率	12.0%	-17.9%	-4.7%	-9.2%	1.2%	3.6%	7.8%	-16.9%	-1.5%



(3) - 1 種類別上位の相談受付件数

「化粧品」に関する相談が全体の1割を占めている。平成30年度に40件であったが、令和元年度以降増加が続いており、2年連続で最も相談が多かった。

上位の「商品一般」と「レンタル・リース・貸借」も増加した。

表3 - 1 種類別上位の相談受付件数

順位	商品・役務(サービス)名	内 容	R 4	R 3	R4-R3
1	化粧品	化粧水、洗顔クリーム、シャンプー等の定期購入など	210	164	46
2	商品一般	架空請求、身に覚えのない宅配など	143	130	13
3	レンタル・リース・貸借	不動産の賃貸借、商品の賃貸借など	104	96	8
4	役務その他	申請代行サービス、広告代理サービス、副業サポートなど	82	126	44
5	他の教養・娯楽	インターネットゲーム、出会い系サイト、当選メールなど	78	85	7
6	健康食品	健康食品、ダイエット食品等の定期購入など	77	83	6
7	移動通信サービス	携帯電話(スマートフォン)、モバイルデータ通信サービスなど	75	80	5
8	融資サービス	消費者ローン、住宅ローンなど	67	81	14
9	工事・建築・加工	建築工事、造成工事、加工サービスなど	61	68	7
10	インターネット通信サービス	光回線やプロバイダー契約に関する相談など	54	76	22
全 体			2,153	2,185	32

(3) - 2 年代別上位の商品・役務(サービス)

高齢者を中心に「化粧品」と「商品一般」に関する相談が多い。また、若い年代では「他の教養・娯楽」と「レンタル・リース・貸借」に関する相談が多くなっている。

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	他の教養・娯楽	18	娯楽等情報配信サービス	7	化粧品、健康食品		各4	役務その他	3	
20歳代	レンタル・リース・貸借		内職・副業	各18	他の教養・娯楽	15	商品一般	10	化粧品、自動車	各8
30歳代	レンタル・リース・貸借	12	役務その他	9	他の教養・娯楽	8	商品一般、紳士・婦人洋服、自動車、内職・副業		各7	
40歳代	化粧品	32	商品一般	23	レンタル・リース・貸借	17	健康食品、移動通信サービス		各12	
50歳代	化粧品	59	融資サービス	18	商品一般	17	レンタル・リース・貸借	16	飲料、移動通信サービス	各13
60歳代	化粧品	50	商品一般	30	移動通信サービス、役務その他		各16	郵便・貨物運送サービス	15	
70歳以上	化粧品	46	商品一般	45	工事・建築・加工	28	健康食品、役務一般		各27	

(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1,179件で、全体(2,153件)の約55%を占めている。

形態別では、「通信販売」「電話勧誘販売」「訪問販売」で合わせて1,100件で、「特殊販売」の95%近くを占めている。特に「通信販売」は865件で、75%近くとなっている。(表3-3)

なお、「インターネット通販」は636件で、「通信販売」の75%近くを占めている。(表3-4)

「家庭訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」は在宅が多い高齢者の相談が多い。(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
R4	104	865	131	38	3	20	18	1,179	974	2,153
R3	167	878	151	31	2	18	13	1,260	925	2,185
構成比	8.8%	73.4%	11.1%	3.2%	0.3%	1.7%	1.5%	100.0%		

表3-4 特殊販売形態別の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 104	家庭訪問	62	空調・冷暖房・給湯設備10 書籍・印刷物、工事・建築・加工 各8 修理・補修5 役務その他5 ほか
	その他	42	レンタル・リース・貸借、工事・建築・加工、役務一般 各4 空調・冷暖房機器3 ほか
通信販売 865	インターネット通販	636	化粧品168 他の教養・娯楽53 健康食品37 娯楽等情報配信サービス35 紳士・婦人洋服、役務一般 各26 ほか
	その他	229	化粧品29 商品一般22 健康食品17 音響・映像製品、娯楽等情報配信サービス、他の教養・娯楽、役務その他 各8 ほか
電話勧誘販売		131	役務その他24 インターネット通信21 魚介類10 内職・副業8 健康食品、電気 各7 ほか
マルチ等商法		38	ファンド型投資商品12 商品一般4 健康食品、化粧品3 飲料、医療用具、他の金融関連サービス、移動通信サービス、内職・副業 各2 ほか
ネガティブオプション(送付け商法)		3	魚介類、他の身の回り品、音響・映像製品 各1
訪問購入		20	商品一般、和服、履物、アクセサリ、書籍・印刷物、他の商品 各2 ほか
その他無店舗の展示販売		18	移動通信サービス3 健康食品、レンタル・リース・貸借 各2 ほか
計		1,179	

表3-5 特殊販売形態別・年代別の相談件数

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 104	家庭訪問	62	1	3	6	2	5	11	33	1
	その他	42	1	1	3	7	4	5	12	9
通信販売 865	インターネット通販	636	33	54	71	105	133	119	91	30
	その他	229	5	14	22	25	32	35	88	8
電話勧誘販売		131	1	8	8	11	16	21	47	19
マルチ等商法		38	0	9	1	7	0	8	11	2
ネガティブオプション(送付け商法)		3	0	1	0	0	1	0	1	0
訪問購入		20	0	0	2	2	2	4	9	1
その他無店舗の展示販売		18	0	3	1	2	3	3	6	0
計		1,179	41	93	114	161	196	206	298	70
構成比		100.0%	3.5%	7.9%	9.7%	13.7%	16.6%	17.5%	25.3%	5.9%

(4) 相談対応結果

県消費生活センターに寄せられた苦情相談の対応結果は、「助言」が1,332件、センターが相談者と事業者の間に立つ「あっせん」が416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、前年度より25件増加し375件、7,941万円となっている。(表4 - 2)

表4 - 1 相談対応結果

内 容	R 4 年度	R 3 年度	R 4 - R 3
助 言	1,332	1,414	82
あ っ せ ん	416	370	46
情 報 提 供	293	322	29
他機関紹介	30	33	3
そ の 他	82	46	36
計	2,153	2,185	32

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	R 4	9	90	10
	R 3	31	962	31
	R4-R3	22	872	21
特定商取引法 消費者契約法	R 4	322	5,904	18
	R 3	241	3,643	15
	R4-R3	81	2,261	3
その他	R 4	44	1,947	44
	R 3	78	2,427	31
	R4-R3	34	480	13
計	R 4	375	7,941	21
	R 3	350	7,032	20
	R4-R3	25	909	1

若者の消費者トラブル

「20歳未満」「20歳代」からの苦情相談の受付件数は212件で、前年度より28件の減少となった。

全体の受付件数に占める割合(構成比)は、前年度より減少しているが、ここ10年間は10%前後で推移している。(表5-1)

また、「20歳代」以下では、「家族・知人等」本人以外からの相談は、全体の17.6%を大きく上回っている。特に「10歳未満」では100%、「10歳代」では70%近くに達している。このように、一般的に社会経験の浅い若者に対しては、家族など周囲の支援が必要と考えられる。(表5-2)

契約金額は、全体の平均額71万円に対し、「20歳未満」では22万円であるが、「20歳代」では54万円に達し、「20歳未満」の2倍以上になっている。(表5-3)

表5-1 20歳未満、20歳代からの苦情相談の受付件数

年 度		H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
20歳未満	件数(計)	303	331	322	238	251	215	199	242	240	212
	うち20歳未満	102	103	86	59	65	31	45	72	50	56
	うち20歳代	201	228	236	179	186	184	154	170	190	156
	男性	175	174	169	122	139	105	101	111	112	107
	女性	128	157	153	116	111	109	97	127	127	104
	不明	0	0	0	0	1	1	1	4	1	1
	構成比	9.4%	10.5%	11.0%	9.1%	9.0%	9.5%	9.2%	10.7%	11.0%	9.8%
	うち20歳未満	3.2%	3.3%	2.9%	2.3%	2.3%	1.4%	2.1%	3.2%	2.3%	2.6%
	うち20歳代	6.2%	7.2%	8.1%	6.8%	6.6%	8.1%	7.1%	7.5%	8.7%	7.2%
	前年度増減	67	28	9	84	13	36	16	43	2	28
20歳代	うち20歳未満	8	1	17	27	6	34	14	27	22	6
	うち20歳代	75	27	8	57	7	2	30	16	20	34
	全体(受付件数)	3,233	3,162	2,919	2,620	2,802	2,263	2,157	2,272	2,185	2,153

表5-2 10歳未満、10歳代、20歳代の契約当事者と当事者以外からの苦情相談の割合

契約当事者		契約当事者 からの相談	家族・知人等 からの相談	不明	計
10歳未満	件 数	0	4	0	4
	割 合	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
10歳代	件 数	17	35	0	52
	割 合	32.7%	67.3%	0.0%	100.0%
20歳代	件 数	107	49	0	156
	割 合	68.6%	31.4%	0.0%	100.0%
全 体	件 数	1,760	378	15	2,153
	割 合	81.7%	17.6%	0.7%	100.0%

表5-3 20歳未満、20歳代の契約金額

契約金額		~1万円 未満	~5万円 未満	~10万円 未満	~50万円 未満	~100万円 未満	~500万円 未満	~1億円 未満	1億円 以上	小計	平均額 (万円)	不明 (件)	合計 (件)
20歳未満	件数	6	6	4	21	2	1	0	0	40	22	16	56
	割合	15%	15%	10%	53%	5%	3%	0%	0%	100%			
20歳代	件数	17	28	7	23	14	14	1	0	104	54	52	156
	割合	16%	27%	7%	22%	13%	13%	1%	0%	100%			
全 体	件数	307	382	73	204	52	85	34	0	1,137	71	1,016	2,153
	割合	27%	34%	6%	18%	5%	7%	3%	0%	100%			

高齢者の消費者トラブル

「70歳以上」からの苦情相談の受付件数は592件で、前年度より43件の増加となった。

全体の受付件数に占める割合（構成比）は、平成30年度から5年連続して4分の1以上を占めており、高い割合が続いている。（表6-1）

また、「70歳代」は、「家族・知人等」本人以外からの相談は、全体の17.6%を下回っているが、「80歳以上」では45%近くに達している。このようなことから、高齢者へは家族や地域での見守りが必要であると考えられる。（表6-2）

表6-1 70歳以上からの苦情相談の受付件数

年 度		H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
70歳以上	件数（計）	910	756	695	528	663	607	562	603	549	592
	うち80歳以上	323	276	284	188	228	226	191	217	192	205
	男性	318	284	263	221	244	223	269	278	266	284
	うち80歳以上	91	94	87	75	80	88	82	85	77	90
	女性	592	472	432	307	419	384	289	323	280	306
	うち80歳以上	232	182	197	113	148	138	105	130	114	114
	不明							4	2	3	2
	うち80歳以上							4	2	1	1
	構成比	28.1%	23.9%	23.8%	20.2%	23.7%	26.8%	26.1%	26.5%	25.1%	27.5%
	うち80歳以上	10.0%	8.7%	9.7%	7.2%	8.1%	10.0%	8.9%	9.6%	8.8%	9.5%
	前年度増減	156	154	61	167	135	56	45	41	54	43
	うち80歳以上	28	47	8	96	40	2	35	26	25	13
全体（受付件数）		3,233	3,162	2,919	2,620	2,802	2,263	2,157	2,272	2,185	2,153

表6-2 「60歳代」以上の契約当事者と当事者以外からの苦情相談の割合

契約当事者		契約当事者 からの相談	家族・知人等 からの相談	不明	計
60歳代	件 数	380	27	0	407
	割 合	93.4%	6.6%	0.0%	100.0%
70歳代	件 数	326	61	0	387
	割 合	84.2%	15.8%	0.0%	100.0%
80歳以上	件 数	116	89	0	205
	割 合	56.6%	43.4%	0.0%	100.0%
全 体	件 数	1,760	378	15	2,153
	割 合	81.7%	17.6%	0.7%	100.0%

用語説明

(3) - 1 種類別上位の相談受付件数 (P 2 表 3 - 1)

商品・役務名	説明内容
商品一般	商品名を特定できない商品。電子マネー、プリペイドカード、商品券、商店での接客態度など。架空請求も含まれる。
役務その他	既存の区分に該当しない役務。興信所、弁護士、司法書士、行政書士、廃品回収、広告代理サービス、保険等の申請代行サービス。
他の教養・娯楽	スポーツ施設、遊興施設、レジャーランド、インターネットゲーム、出会い系サイト、宝くじ、ギャンブル情報など。
移動通信サービス	携帯電話・スマートフォン等の移動通信及びそれらに関するサービス。
インターネット通信サービス	モバイル向けではないインターネット通信に関連するサービス。

(3) - 2 年代別上位の商品・役務（サービス）(P 2 表 3 - 2)

商品・役務名	説明内容
娯楽等情報配信サービス	趣味や娯楽を目的として、見聞きして楽しむコンテンツ。音楽配信サービス、映像配信サービスなど。
内職・副業	インターネットやSNSで知った副業サイトへの登録の解約に関することがほとんど。 (登録料、ガイドブック代、システム代等の返金希望など)

(4) 相談対応結果 (P 4 表 4 - 1)

内容	説明内容
助言	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。
あっせん	相談者だけでは解決が困難と思われるケースの場合、センターが相談者と事業者との間に立って、交渉し解決を図るもの。