

令和5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

- ・ 令和5年度上半期の相談受付件数は1,204件、前年度上半期に比べ7.3%増。
- ・ 「20歳未満」と「50歳代」以上の相談が大きく増加（増加率20%前後）。
- ・ 「商品一般」に関する相談が大幅に増加し、1割を占め1位（前年度2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（サービス）

高齢者を中心に「商品一般」と「化粧品」に関する相談が多かった。

若い年代では「娯楽等情報配信サービス」と「理美容」に関する相談が多くなっている。

（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5年度上半期の相談のうち、「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、204件について、5,871万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５年度上半期（４月～９月）の県消費生活センターの相談受付件数は１,２０４件（苦情相談１,１２１件、問合せ８３件）で、前年度上半期より８２件（７.３％）増加した。

表１ 相談受付件数 上半期

年 度	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
上半期受付件数(a)	1,648	1,551	1,419	1,517	1,217	1,059	1,263	1,190	1,122	1,204
苦情相談	1,583	1,488	1,315	1,434	1,156	1,006	1,159	1,088	1,034	1,121
問合せ	65	63	104	83	61	53	104	102	88	83
前年度増減	△ 125	△ 97	△ 132	98	△ 300	△ 158	204	△ 73	△ 68	82
増減率	-7.1%	-5.9%	-8.5%	6.9%	-19.8%	-13.0%	19.3%	-5.8%	-5.7%	7.3%
(参考) 年間受付件数(b)	3,290	3,053	2,807	2,954	2,371	2,300	2,475	2,378	2,337	
上半期比率(a)/(b)	50.1%	50.8%	50.6%	51.4%	51.3%	46.0%	51.0%	50.0%	48.0%	
前年度増減	△ 77	△ 237	△ 246	147	△ 583	△ 71	175	△ 97	△ 41	
増減率	-2.3%	-7.2%	-8.1%	5.2%	-19.7%	-3.0%	7.6%	-3.9%	-1.7%	

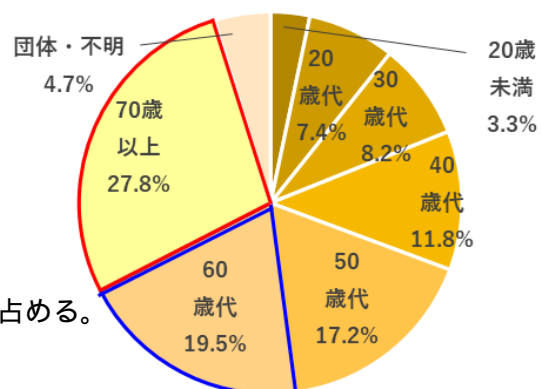
（２）苦情相談当事者の年代別内訳

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上半期より増加し、増加率も大きい。

表２ 当事者の年代別内訳 上半期

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	37	83	92	132	193	219	312	53	1,121
(構成比)	3.3%	7.4%	8.2%	11.8%	17.2%	19.5%	27.8%	4.7%	100.0%
男性	24	41	42	54	71	120	159	4	515
女性	13	42	49	78	122	98	152	12	566
団体・不明	0	0	1	0	0	1	1	37	40
前年度の件数	30	89	96	133	166	178	263	79	1,034
前年度との差	7	6	4	1	27	41	49	26	87
増減率	23.3%	-6.7%	-4.2%	-0.8%	16.3%	23.0%	18.6%	-32.9%	8.4%



「６０歳代」以上が５割近くを占める。

(3) - 1 種類別上位の相談受付件数

令和5年度上半期は、「商品一般」に関する相談が前年度上半期より大幅に増加し、全体の1割を占め1位となった。

「化粧品」に関する相談は前年度上半期より微増したが、1位から2位に順位を下げた。

3位から5位までの各役務に関する相談も前年度上半期より大幅に増加し、順位を上げた。

表3 - 1 種類別上位の相談受付件数 上半期

順位	商品・役務(サービス)名	内 容	R 5	R 4 (順位)	R5-R4
1	商品一般	架空請求、身に覚えのない宅配など	118	70 (2)	48
2	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	81	77 (1)	4
3	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	70	49 (4)	21
4	融資サービス	消費者ローン、住宅ローンなど	48	29 (9)	19
5	娯楽等情報配信サービス	アダルト情報、音楽配信サービス、映像配信サービスなど	47	30 (8)	17
6	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	39	37 (6)	2
7	レンタル・リース・貸借	不動産の賃貸借、商品の賃貸借など	35	60 (3)	△25
8	健康食品	健康食品、ダイエット食品等の定期購入など	33	35 (7)	△2
9	自動車	自動車、原動機付自転車、自動車部品など	32	25 (11)	7
10	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	32	42 (5)	△10
全 体			1,121	1,034	87

(3) - 2 年代別上位の商品・役務(サービス)

令和5年度上半期は、高齢者を中心に「商品一般」と「化粧品」に関する相談が多かった。

また、若い年代では「娯楽等情報配信サービス」と「理美容」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) 上半期

年代	1 位		2 位		3 位		4 位		5 位		
20歳未満	娯楽等情報配信サービス		、他の教養・娯楽	各10	内職・副業	3	化粧品	2	理美容	2	
20歳代	娯楽等情報配信サービス	9	理美容	7	レンタル・リース・貸借	6	自動車、内職・副業			各5	
30歳代	内職・副業	10	化粧品	8	商品一般	7	他の教養・娯楽、		役務その他	各6	
40歳代	役務その他	12	商品一般、融資サービス			各10	化粧品、レンタル・リース・貸借		各6		
50歳代	商品一般	24	化粧品	17	融資サービス	12	役務その他		10	移動通信サービス	8
60歳代	商品一般	25	化粧品	23	役務その他	12	融資サービス、		娯楽等情報配信サービス		各9
70歳以上	商品一般	30	化粧品	21	移動通信サービス	16	健康食品	14	役務その他 融資サービス		各12

(3) - 3 特定商取引法に該当する取引形態

令和5年度上半期における特定商取引法に該当する取引に関する苦情相談は610件で、全体(1,121件)の54%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582件で、「特殊販売」の95%を占めている。特に「通信販売」は460件で、75%となっている。(表3-3)

なお、「インターネット通販」は344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 上半期

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
R5	53	460	69	10	1	8	9	610	511	1,121
R4	50	430	67	20	2	8	8	585	449	1,034
構成比	8.7%	75.4%	11.3%	1.6%	0.2%	1.3%	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 上半期

区分	販売形態	件数	主な商品・サービスの内容
訪問販売	家庭訪問	42	空調・冷暖房・給湯設備・修理・補修 各6 書籍・印刷物、工事・建築・加工 各5 医薬品3 ほか
	53 その他	11	生命保険、役務その他 各2 飲料、書籍・印刷物、工事・建築・加工・修理・補修、役務一般、理美容、健康関連サービス 各1
通信販売	インターネット通販	344	化粧品69 娯楽等情報配信サービス33 健康食品、他の教養・娯楽 各24 商品一般17 ほか
	460 その他	116	商品一般12 娯楽等情報配信サービス11 化粧品、役務その他 各7 健康食品6 医療用具、玩具・遊具 各5 ほか
電話勧誘販売		69	役務その他22 インターネット通信、内職・副業 各9 商品一般7 魚介類5 ファンド型投資商品3 ほか
マルチ等商法		10	洋装下着、医療用具 各2 化粧品、他の保健衛生品、役務一般、ファンド型投資商品、理美容、内職・副業 各1
ネガティブオプション(送付け商法)		1	商品一般1
訪問購入		8	商品一般、食生活機器、家具・寝具、被服品一般、和服、紳士・婦人洋服、履物、音響・映像製品 各1
その他無店舗の展示販売		9	融資サービス3 移动通信サービス、役務その他 各2 デリバティブ取引、衛生サービス 各1
計		610	

表3-5 特殊販売形態別・年代別の相談件数 上半期

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	家庭訪問	42	0	0	0	3	3	11	24	1
	53 その他	11	0	1	0	0	1	2	5	2
通信販売	インターネット通販	344	28	26	36	44	74	80	42	14
	460 その他	116	2	12	11	12	12	21	42	4
電話勧誘販売		69	1	6	7	2	9	14	20	10
マルチ等商法		10	0	2	1	2	2	0	3	0
ネガティブオプション(送付け商法)		1	0	0	0	0	1	0	0	0
訪問購入		8	0	0	0	0	3	2	3	0
その他無店舗の展示販売		9	0	1	0	2	3	3	0	0
計		610	31	48	55	65	108	133	139	31
構成比		100.0%	5.1%	7.9%	9.0%	10.7%	17.7%	21.8%	22.8%	5.1%

(4) 相談対応結果

令和 5 年度上半期における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687件、センターが相談者と事業者の間に立つ「あっせん」が178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は、前年度上半期より件数・金額とも大きく増加し、204件 5,871万円となっている。
(表 4 - 2)

表 4 - 1 相談対応結果 上半期

内 容	R 5 年度	R 4 年度	R5-R4
助 言	687	678	9
あっせん	178	174	4
情 報 提 供	210	132	78
他機関紹介	9	15	△ 6
そ の 他	37	35	2
計	1,121	1,034	87

表 4 - 2 救済額 上半期

方 法	年 度	件 数	救済額 (万円)	平均 (万円)
クーリング・オフ	R 5	9	785	87
	R 4	4	38	10
	R5-R4	5	747	77
特定商取引法 消費者契約法	R 5	157	3,252	21
	R 4	116	1,079	9
	R5-R4	41	2,173	12
その他	R 5	38	1,833	48
	R 4	26	615	24
	R5-R4	12	1,218	24
計	R 5	204	5,871	29
	R 4	146	1,732	12
	R5-R4	58	4,139	17

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。
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。
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。
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。

(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
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。