

令和6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

令和6年度において、長崎県消費生活センターに寄せられた相談状況を取りまとめました。その概要は、以下のとおりです。

対象期間: 令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

＜実施結果のポイント＞

令和6年度に県消費生活センターに寄せられた相談受付件数は2,321件で、前年度の2,353件に比べ32件(1.4%)減少しました。うち、苦情相談件数は2,181件で、前年度の2,170件に比べ11件(0.5%)増加しました。【P2 表1】

年代別では、60歳代と70歳代の相談が多く、「60歳代」が448件で、前年度の449件に比べ1件(0.2%)減少し、「70歳代」は438件で、前年度の379件に比べ59件(15.6%)増加しました。また、「60歳代」以上の相談件数は1,110件で構成比が50.9%となり、はじめて5割を超えました。【P3 表2】

相談内容を種類別に分類した苦情相談件数は、架空請求などの「商品一般」が250件で、前年度に比べ55件(28.0%)増加し、昨年度に引き続き1位で全体の1割強(11.5%)を占めております。定期購入が条件などの「化粧品」は163件で前年度に比べ8件(5.0%)減少しましたが、昨年と同じく2位でした。【P4 表3-1】

年代別に分類すると、「60歳代」以上は「商品一般」「化粧品」「健康食品」に関する相談が多く、「20歳代」以下の若い年代ではインターネットやSNS等の副業サイトなどの「内職・副業」、インターネットゲームなどの「他の教養・娯楽」、「商品一般」に関する相談が多い状況です。【P6 表3-2】

相談者からの相談を受けて「クーリング・オフ」等、各法令に基づく具体的なアドバイスを行う「助言」や相談員が相談者と事業者との間に立って交渉する「あっせん」により361件について4,872万円を救済することができました。

救済件数・額は、県消費生活センターに寄せられた相談のうち、商品・サービスの契約・申込みに係るもので、相談員が「助言」「あっせん」を行った結果、被害の「回復」「未然防止」に至った件数と金額。なお、令和5年度は383件、7,955万円 【P8 表4-2】

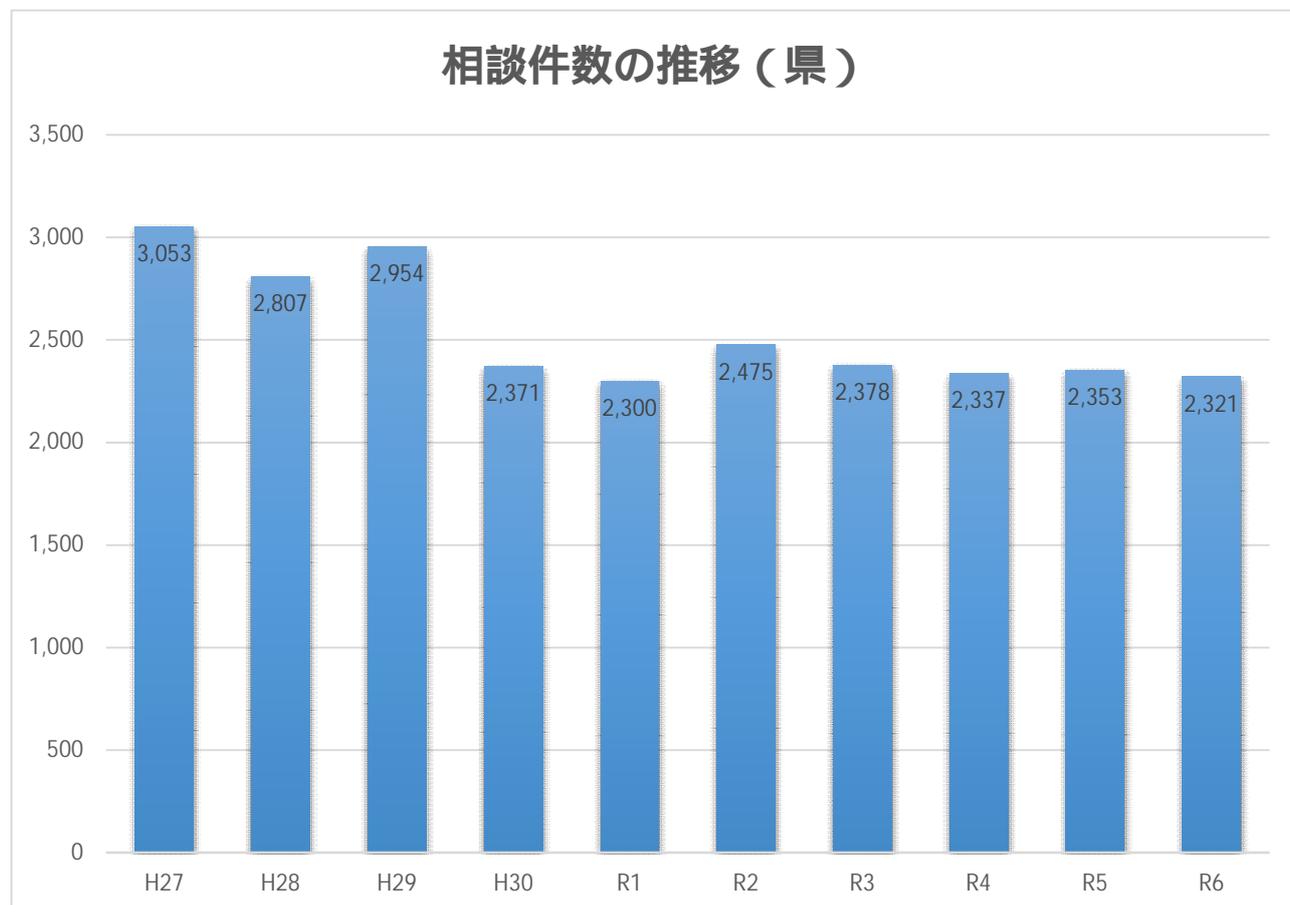
(1) 相談受付件数

令和6年度の県消費生活センターの相談受付件数は2,321件(苦情相談2,181件、問合せ140件)で、前年度より32件(1.4%)減少した。

一方、県市町合計は11,230件で、前年度より518件(4.8%)増加した。

表1 相談受付件数

年 度	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
相談受付件数 (a)	3,053	2,807	2,954	2,371	2,300	2,475	2,378	2,337	2,353	2,321
苦情相談	2,919	2,620	2,802	2,263	2,157	2,272	2,185	2,153	2,170	2,181
問合せ	134	187	152	108	143	203	193	184	183	140
対前年度増減	237	246	147	583	71	175	97	41	16	32
増減率	7.2%	8.1%	5.2%	19.7%	3.0%	7.6%	3.9%	1.7%	0.7%	1.4%
(参考)市町受付件数 (b)	8,661	8,342	9,367	8,335	7,976	9,185	8,192	8,380	8,359	8,909
合計 (a) + (b)	11,714	11,149	12,321	10,706	10,276	11,660	10,570	10,717	10,712	11,230
対前年度増減	354	565	1,172	1,615	430	1,384	1,090	147	5	518
増減率	2.9%	4.8%	10.5%	13.1%	4.0%	13.5%	9.3%	1.4%	0.0%	4.8%



(2) 苦情相談当事者の年代別内訳

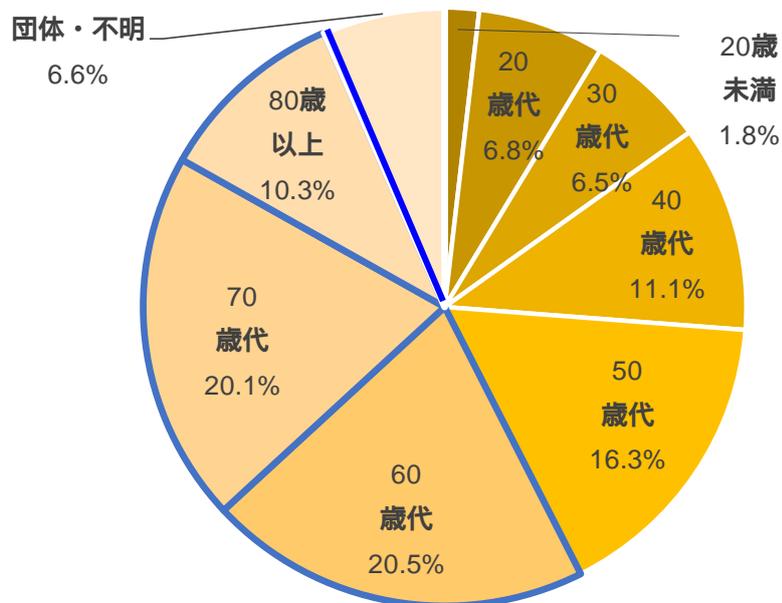
60歳代と70歳代の相談が多くを占めており、「60歳代」は448件で、前年度の449件に比べ1件(0.2%)減少しました。「70歳代」は438件で、前年度の379件に比べ59件(15.6%)増加しました。

「60歳代」以上の相談件数は1,110件で構成比が50.9%となり、はじめて5割を超えました。

今年度から年代区分を「70歳以上」から「70歳代」「80歳以上」に変更。

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歳代	80歳以上	団体・不明	合計
苦情相談件数	40	148	141	243	356	448	438	224	143	2,181
(構成比)	1.8%	6.8%	6.5%	11.1%	16.3%	20.5%	20.1%	10.3%	6.6%	100.0%
男性	22	63	77	107	156	256	208	113	16	1,018
女性	17	85	64	136	200	191	230	111	18	1,052
団体・不明	1	0	0	0	0	1	0	0	109	111
前年度件数	66	168	193	257	347	449	379	201	110	2,170
対前年度増減	26	20	52	14	9	1	59	23	33	11
増減率	39.4%	11.9%	26.9%	5.4%	2.6%	0.2%	15.6%	11.4%	29.1%	0.4%



はじめて「60歳代」以上が5割を超える。

(3) - 1 種類別上位の苦情相談件数

架空請求や迷惑メール等に関する相談などの「商品一般」が、前年度より55件28%増加の250件の相談があり、令和5年度に引き続き1位となっている。

化粧水や洗顔クリーム等の定期購入の相談などの「化粧品」は、前年度より8件5%減少したものの、163件の相談があり、前年度に引き続き2位となっている。

前年度4位の不動産等の賃貸借などの相談である「レンタル・リース・貸借」は、26件30%増加し3位、前年度6位のダイエット食品等の相談である「健康食品」は、34件44%増加し4位となっている。

商品・役務(サービス)名は、全国消費生活情報ネットワークシステムの商品別分類名による。

表3 - 1 種類別上位の苦情相談件数

順位	商品・役務(サービス)名	内 容	R 6	R 5 (順位)	R6-R5	増加率
1	商品一般	架空請求、迷惑メール、商品・サービスを特定できないもの	250	195 (1)	55	28%
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	163	171 (2)	8	5%
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	113	87 (4)	26	30%
4	健康食品	健康食品、ダイエット食品等の定期購入など	111	77 (6)	34	44%
5	役務その他	各種代行・紹介サービス、PCウイルス駆除サポートなど	103	114 (3)	11	10%
6	移动通信サービス	携帯電話・スマホへの加入、モバイルデータ通信など	90	76 (7)	14	18%
7	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	67	59 (10)	8	14%
8	融資サービス	消費者ローン、住宅ローンなど	66	84 (5)	18	21%
9	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等	59	57 (11)	2	4%
10	工事・建築・加工	建築工事、造成工事、車の改造等	51	35 (16)	16	46%
	全 体		2,181	2,170	11	1%

【参考】 苦情相談の具体的事例

(商品一般)

この1週間、毎日デビットカードを不正利用されていた。確認したところ海外利用分で会員制SNSからの請求ということが判明した。当アカウントは持っているが商品を利用したことは一度もなく、どうやって個人情報が出たのだろうか。今後どうしたらよいか。[架空請求]

スマホに「商品のお届けがある。URLを開けて確認をして下さい」との内容のメールがあったが、覚えは無い。対応方法を教えて欲しい。[迷惑メール]

(化粧品)

電子広告で「継続回数の約束なし」と謳った化粧クリームを、1回限りで止められると思い申し込み、代金をカード決済した。2回目が届いたので販売会社に確認したところ、4回購入が条件の定期購入だと言われた。購入時のスクリーンショットには「次回お届け予定日の10日前までに連絡すれば何時でも解約できる。」と書かれていたので、電話しているが繋がらないため解約の申し出期日に遅れてしまった。最終確認画面は残っていないが4回縛りと書かれていた記憶はない。2回目からの解約を希望する。[定期購入]

(レンタル・リース・貸借)

賃貸アパートを退去時に不動産会社から清掃費を請求され、規定による請求と思い支払いを済ませて退去した。その後、不動産会社から異臭を理由に高額な補修費の追加請求があったが、異臭を放つような事は行っていないため、納得できない。[不動産貸借]

(3) - 2 年代別にみた種類別上位の苦情相談件数

60歳代以上では、「商品一般」、「化粧品」、「健康食品」に関する相談が多くなっている。

20歳代以下の若い世代では、インターネット等の副業サイトなどの「内職・副業」やインターネットゲームなどの「他の教養・娯楽」に関する相談が多くなっている。

表3 - 2 年代別にみた種類別上位の苦情相談件数

年代	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
20歳未満	他の教養・娯楽 15	娯楽等情報 配信サービス 6	化粧品 3	レンタル・ リース・貸借 2	移动通信サービス 2
20歳代	内職・副業 26	商品一般 14	役務その他 11	レンタル・ リース・貸借 10	他の教養・娯楽 9
30歳代	レンタル・ リース・貸借 17	商品一般 8	役務その他 8	健康食品 7	融資サービス 7
40歳代	商品一般 36	レンタル・ リース・貸借 16	化粧品 12	融資サービス 10	修理・補修 9
50歳代	化粧品 43	商品一般 41	レンタル・ リース・貸借 21	健康食品 18	役務その他 16
60歳代	商品一般 60	化粧品 46	健康食品 28	移动通信サービス 18	インターネット 通信サービス 13
70歳代	商品一般 52	化粧品 36	健康食品 34	移动通信サービス 25	電報・固定電話 19
80歳以上	商品一般 27	健康食品 17	化粧品	移动通信サービス 各13	役務その他 10

【参考】 苦情相談の具体的事例

(他の教養・娯楽)

小学生の子どもが私のスマホでオンラインゲームをして、お金がかかる認識のないままゲーム課金し、私名義のクレジットカードで決済していた。未成年者が利用したものなので請求を取り下げて欲しい。
[オンラインゲーム]

(内職・副業)

SNS広告の副業サイトを開きメッセージアプリに登録した。儲けが大きいビジネスを勧められ、費用が高額であったが借り入れた金額は直ぐに返済できると言われ、消費者金融から資金を借り入れ、指定口座に入金した。その後、全然儲からない状況が続き不審に思っていたところ、突然メッセージアプリのアイコンが消えて連絡が取れなくなった。会社名や住所等も知らされておらず詐欺に気付いた。消費者金融への毎月の返済がきつくなり払えなくなってしまうため、解約して全額返金して欲しい。
[副業サイト]

(3) - 3 特定商取引法に該当する取引形態(特殊販売)

特定商取引法に該当する取引に関する苦情相談は1,137件で、全体(2,181件)の52%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1,078件で、「特殊販売」の95%を占めている。特に「通信販売」は803件で71%を占めている。(表3-3)

なお、「インターネット通販」は586件で、「通信販売」の73%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
R6	125	803	150	19	0	27	13	1,137	1,044	2,181
R5	121	890	134	21	1	24	13	1,204	966	2,170
構成比	11.0%	70.6%	13.2%	1.7%	0.0%	2.4%	1.1%	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	家庭訪問	88	空調・冷暖房・給湯設備15 工事・建築・加工13 衛生サービス11 書籍・印刷物7 修理・補修6 ほか
	125 その他	37	レンタル・リース・賃借、役務一般各4 空調・冷暖房・給湯設備、工事・建築・加工、役務その他各3 ほか
通信販売	インターネット通販	586	化粧品126 健康食品74 他の教養・娯楽36 娯楽等情報配信サービス34 紳士・婦人洋服28 ほか
	803 その他	217	商品一般31 化粧品20 他の教養・娯楽18 ファンド型投資商品13 健康食品11 ほか
電話勧誘販売		150	インターネット通信サービス34 役務その他31 内職・副業12 商品一般、健康食品各9 ほか
マルチ等商法		19	化粧品3 飲料、食器・台所用品、パソコン・パソコン関連用品、役務一般、ファンド型投資商品各2 ほか
ネガティブオプション(送付け商法)		0	
訪問購入		27	商品一般7 和服、アクセサリ各5 自動車3 かばん2 ほか
その他無店舗の展示販売		13	飲料、健康食品、医療用具各2 ほか
	計	1,137	

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歳代	80歳以上	団体・不明
訪問販売	家庭訪問	88	1	2	6	4	9	11	22	28	5
	125 その他	37	1	4	1	2	7	3	8	4	7
通信販売	インターネット通販	586	28	36	41	75	129	135	95	24	23
	803 その他	217	4	19	14	28	33	40	47	25	7
電話勧誘販売		150	0	16	7	7	30	26	26	20	18
マルチ等商法		19	0	1	3	1	0	7	4	3	0
ネガティブオプション(送付け商法)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
訪問購入		27	0	0	1	1	1	6	8	9	1
その他無店舗の展示販売		13	0	0	2	1	3	4	1	1	1
	計	1,137	34	78	75	119	212	232	211	114	62
	構成比	100.0%	3.0%	6.9%	6.6%	10.5%	18.6%	20.4%	18.5%	10.0%	5.5%

(4) 苦情相談対応結果

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1,395件、センターが相談者と事業者の間に立つ「あっせん」が377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、361件、4,872万円となっている。(表4-2)

表4-1 苦情相談対応結果

内 容	R6年度	R5年度	R6 - R5
助 言	1,395	1,313	82
あ っ せ ん	377	361	16
情 報 提 供	244	409	165
他機関紹介	33	18	15
そ の 他	132	69	63
計	2,181	2,170	11

表4-2 救済額

方 法		R6年度	R5年度	R6 - R5
クーリング・オフ	件 数 (件)	19	21	2
	救済額 (万円)	626	1,022	396
	平 均 (万円)	33	49	16
消費者契約法 特定商取引法 等	件 数 (件)	306	302	4
	救済額 (万円)	3,050	4,683	1,633
	平 均 (万円)	10	16	6
その他	件 数 (件)	36	60	24
	救済額 (万円)	1,196	2,250	1,054
	平 均 (万円)	33	38	5
計	件 数 (件)	361	383	22
	救済額 (万円)	4,872	7,955	3,083
	平 均 (万円)	13	21	8

用語説明

(3) - 1 種類別上位の苦情相談件数

(P4 表3-1)

商品・役務名	説明内容
商品一般	購入品を特定できないもの。プリペイドカード、商品券、商店での接客態度など。架空請求や身に覚えのない宅配も含まれる。
役務その他	興信所、弁護士、司法書士、行政書士、廃品回収、運転代行、広告代理、申請代行など。パソコンのウイルス駆除のサポートや副業サポートも含まれる。
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付帯するサービス。本体購入とサービス加入契約が関連しているもの。
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。インターネット接続回線。
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相談など。(登録料、教材代などの返金希望など)
他の教養・娯楽	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、スポーツ施設・遊興施設の利用など。

(3) - 2 年代別にみた種類別上位の苦情相談件数

(P6 表3-2)

商品・役務名	説明内容
娯楽等情報配信サービス	趣味や娯楽を目的に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。インターネットでのアダルト情報も含まれる。

(4) 苦情相談対応結果

(P8 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。
情報提供	「助言」「あっせん」に該当しない対応で、何らかのアドバイスや情報提供を行ったもの。
他機関紹介	「助言」「あっせん」「情報提供」をしないで、本来の相談機関を紹介したもの。
その他	相談者に連絡がとれなくなるなどの「処理不能」のもの。 相談者の単なる情報提供や相談取下げなどの「処理不要」のもの。

(4) 救済額

(P8 表4-2)

方法	説明内容
クーリング・オフ	「助言」「あっせん」の結果、クーリング・オフ(契約日を含む8日以内の解約等)を根拠に返金、解約・取消されたもの。
消費者契約法 特定商取引法等	「助言」「あっせん」の結果、契約・申込額の全部または一部が返金、支払免除されたもの。(クーリング・オフを除く)
その他	「助言」により、契約をせず支払わずに済んだもの。