

令和2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

- ・ 「70歳以上」の相談件数が最多、「60歳代」と合わせると全体の4割超。「20歳未満」の相談件数が増加。
- ・ 『デジタルコンテンツ』の件数が増加、「70歳以上」以外の全年代で相談件数1位に。70歳以上は『工事・建築』の相談が増加。
- ・ 商品では『健康食品』が、役務では『デジタルコンテンツ』が相談件数1位。新型コロナウイルス感染症の拡大に関連した相談が増加。

受付件数 2,475件

令和2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7.6%、175件増加し、2,475件となった。 (資料P1 表1)

年代別の相談件数

年代別に見ると40歳代以外の年代で増加した。特に20歳未満の相談が大幅に増えている。相談件数は、70歳以上の相談件数が最多となっている。 (資料P1 表2)

主な商品・役務(サービス)別の相談受付状況

商品では、1位「健康食品」、2位「化粧品」の相談が前年度に引き続き多く、また、新型コロナウイルス感染症の拡大に関連した相談(保健衛生品〔主にマスク類〕等)が増加した。役務(サービス)では、1位「デジタルコンテンツ」に関する相談が前年度に引き続き最も多く、件数も増加。 (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)

令和2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、245件について、7,121万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

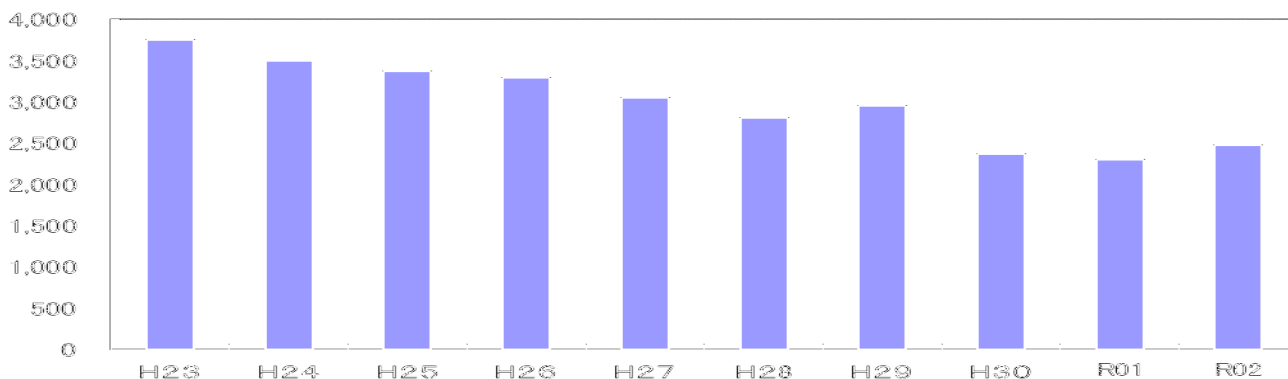
令和2年度に県内市町が受け付けた相談件数は9,185件で、県市町合計は11,660件、1,384件、13.5%の増加。

(1) 受付件数

2年度の苦情相談等の受付件数は2,475件(苦情・相談2,272件、問合せ203件)で、前年度と比べて175件(7.6%)増加した。

表1 受付件数の推移

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01	R02
受付件数	3,748	3,500	3,367	3,290	3,053	2,807	2,954	2,371	2,300	2,475
苦情相談	3,560	3,315	3,233	3,162	2,919	2,620	2,802	2,263	2,157	2,272
問合せ	188	185	134	128	134	187	152	108	143	203
(増減)	-352	-248	-133	-77	-237	-246	147	-583	-71	175
(増減率)	-8.6	-6.6	-3.8	-2.3	-7.2	-8.1	5.2	-19.7	-3.0	7.6

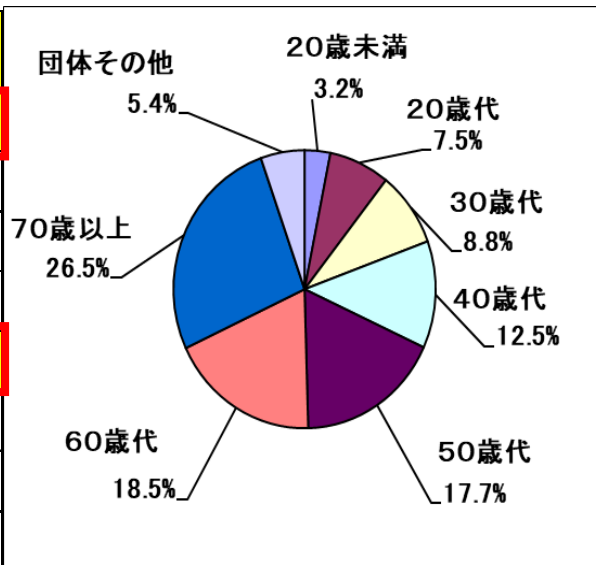


(2) 当事者の年代別内訳

40歳代以外の年代で増加した。特に20歳未満の未成年者の相談が60%増と大幅に増えている。相談件数は、年代が高くなる程多くなる傾向は昨年度までと同様で、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45%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
計	72	170	199	283	402	420	603	123	2,272
(男性)	37	74	79	119	176	225	278	24	1,012
(女性)	34	93	119	163	224	195	323	17	1,168
(団体・不明)	1	3	1	1	2	0	2	82	92
構成比	3.2	7.5	8.8	12.5	17.7	18.5	26.5	5.4	100.0
[前年]	45	154	192	301	365	392	562	146	2,157
(増減)	27	16	7	-18	37	28	41	-23	115
(増減率)	60.0	10.4	3.6	-6.0	10.1	7.1	7.3	-15.8	5.3



(3) - 1 主な商品・役務(サービス)別の相談受付状況

商品の相談件数は1,011件で、前年度と比べて50件(5.2%)増加した。

種類別では、1位「健康食品」、2位「化粧品」をはじめ多くの商品が横ばい傾向だったが、保健衛生品(主にマスク類)、電気空調冷房機器、紳士・婦人洋服に関する相談が急増している。

役務(サービス)の相談件数は1,261件で、前年度と比べて65件(5.4%)増加した。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)に関する相談は増加しているが、2位「不動産貸借」3位「工事・建築」は横ばい傾向。他には「携帯電話サービス」「修理サービス」「宅配便サービス」「モバイルデータ通信」に関する相談が増加している。

表3-1 商品・役務(サービス)の種類別上位件数
02年度

商 品			役 務 (サービス)		
1	健康食品	152 (150)	1	デジタルコンテンツ	249 (219)
2	化粧品	94 (87)	2	不動産貸借	89 (87)
3	保健衛生品	64 (15)	3	工事・建築	72 (79)
4	四輪自動車	28 (26)	4	携帯電話サービス	66 (53)
5	パソコン類	24 (20)	5	フリーローン・サラ金	62 (81)
6	電気	23 (30)	6	インターネット接続回線	55 (77)
7	電気空調・冷房機器	21 (- 7)	7	修理サービス	43 (32)
8	携帯電話	18 (15)	8	宅配便サービス	40 (20)
9	ふとん類	16 (9)	9	モバイルデータ通信	27 (- 10)
9	紳士・婦人洋服	16 (- 8)	10	固定電話サービス	26 (21)
商品計			役務計		
1,011 (961)			1,261 (1,196)		

() は元年度

(3) - 2 年代別上位の商品・役務(サービス)

70歳代以外の年代で「デジタルコンテンツ」が1位となった。

また、30歳代以外の年代で「健康食品」に関する相談が2位となり、昨年度に引き続きこの2つの相談が全年代で多くを占めている。

さらに、60歳以上では昨年9月の台風被害に伴い工事・建築に関する相談が、20歳代及び30歳代ではコロナ禍に伴い結婚式に関する相談が増加している。

表3-2 年代別上位の商品・役務(サービス)

2年度

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	25	健康食品	15	化粧品	9	不動産貸借	4	紳士・婦人洋服 アクセサリ	各2
20歳代	デジタルコンテンツ	44	健康食品	11	不動産貸借	10	結婚式	9	化粧品	6
30歳代	デジタルコンテンツ	21	不動産貸借	18	健康食品、携帯電話サービス			各15	モバイルデータ通信 結婚式	各7
40歳代	デジタルコンテンツ	34	健康食品	28	不動産貸借	17	化粧品	14	フリーローン・サラ金 携帯電話サービス	各10
50歳代	デジタルコンテンツ	50	健康食品	35	化粧品	23	不動産貸借	19	宅配便サービス	13
60歳代	デジタルコンテンツ	46	健康食品	23	インターネット接続回線	20	化粧品	19	工事建築 フリーローン・サラ金	各18
70歳以上	工事建築	31	健康食品	25	デジタルコンテンツ	22	化粧品	20	修理サービス	19

(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1,330件で、全体(2,272件)の58.5%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」がそのほとんどを占めている。特に「通信販売」の相談件数は大幅に増加しており相談比率でも概ね3分の2を占めている。中でも「インターネット通販・オークション」に関する相談が、「通信販売」の8割近くとなっている。(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

02年度

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
R01	193	700	156	44	1	21	9	1,124	1,033	2,157
R02	191	886	191	34	2	7	19	1,330	942	2,272
構成比	14.4	66.6	14.4	2.6	0.2	0.5	1.4	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

02年度

区分	販売形態	件数	
訪問販売 191	家庭訪問	160	工事・建築25 修理サービス17 新聞14 ふとん類8 電気設備5 ソーラーシステム4 ファンド型投資信託4 ハウスクリーニング4 駆除サービス3 建物清掃サービス3 ほか
	アポイントメント商法	4	洋服類、複合サービス会員、ファンド型投資商品、デジタルコンテンツ 各1
	SF商法	0	
	職場訪問	2	金融コンサルティング、固定電話サービス 各1
	キャッチセールス	2	モバイルデータ通信、医療サービス 各1
	その他	24	工事・建築5 電磁調理器、保健衛生品、ファンド型投資商品、携帯電話サービス各1 ほか
通信販売 886	インターネット通販・オークション	688	デジタルコンテンツ185 健康食品125 化粧品60 保健衛生品21 紳士・婦人洋服16 ほか
	DM広告	5	保健衛生品、修理サービス、ネット通信関連サービス、宝くじ、募金 各1
	折込広告	13	保健衛生品7 調理食品、健康食品、電気空調・冷房機器、地図、音響・映像機器、修理サービス 各1
	雑誌広告	1	電話音声情報
	その他	180	デジタルコンテンツ30 化粧品18 健康食品10 電気設備9 保健衛生品8 宅配便サービス5 ほか
電話勧誘販売	191	インターネット接続回線37 デジタルコンテンツ21 電気13 固定電話サービス9 健康食品7 モバイルデータ通信6 魚介類5 工事・建築4 金融サービス、携帯電話サービス各3 ほか	
マルチ等商法	34	パソコン6 化粧品、ファンド型投資商品各5 内職・副業4 ほか	
ネガティブオプション	2	保健衛生品、書籍各1	
訪問購入	7	洋服類2 靴、アクセサリ類、音響・映像機器、工事・建築各1 ほか	
その他無店舗の展示販売	19	モバイルデータ通信4 ファンド型投資商品2 アクセサリ類、フリーローン・サラ金各1 ほか	
計		1,330	

訪問販売では家庭訪問とアポイントメントセールスで、通信販売ではインターネット通販・オークションとDM広告の両方に各1件該当したケースがあるため、合計値と一致していない。

表3-5 特殊販売形態別・年代別の件数

02年度

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 191	家庭訪問	160	0	1	5	7	15	29	90	13
	アポイントメント商法	4	0	0	1	1	1	0	1	0
	SF商法	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	職場訪問	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	キャッチセールス	2	0	1	0	0	0	1	0	0
	その他	24	0	1	3	0	4	2	12	2
通信販売 886	インターネット通販・オークション	688	56	64	84	130	159	119	56	20
	DM広告	5	0	0	0	0	2	1	2	0
	折込広告	13	0	0	1	0	2	3	7	0
	雑誌広告	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	その他	180	3	8	9	15	35	43	62	5
電話勧誘販売	191	0	13	5	14	24	40	78	17	
マルチ商法	34	0	12	2	7	4	4	5	0	
ネガティブオプション	2	0	0	0	0	0	0	1	0	
訪問購入	7	0	0	0	0	1	1	5	0	
その他無店舗の展示販売	19	0	1	1	6	4	6	0	1	
計		1,330	59	101	112	180	251	249	317	60
構成比		100.0	4.4	7.6	8.4	13.5	18.9	18.7	23.8	4.5

訪問販売では家庭訪問とアポイントメントセールスで、通信販売ではインターネット通販・オークションとDM広告の両方に70歳以上各1名が該当したケースがあるため、合計値と一致していない。

(4) 相談対応結果

県消費生活センターに寄せられた苦情・相談の相談対応結果は、「助言」が1,610件、センターが相談者と業者の間に立つ「あっせん」が267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245件 7,121万円となっている。(表4-2)

表4-1 相談対応結果

内 容	件 数		増 減
	R01年度	R02年度	
助 言	1,452	1,610	158
あ っ せ ん	308	267	-41
情 報 提 供	295	298	3
他機関紹介	22	26	4
そ の 他	80	71	-9
計	2,157	2,272	115

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

02年度

方 法	年 度	件 数	救済額(万円)	平均(万円)
クーリング・オフ	1	30	1,056	35
	2	31	3,289	106
	増 減	1	2,233	71
特定商取引法 消費者契約法	1	178	4,221	24
	2	154	2,361	15
	増 減	-24	-1,860	-9
その他	1	72	2,065	29
	2	60	1,471	25
	増 減	-12	-594	-4
計	1	280	7,342	26
	2	245	7,121	29
	増 減	-35	-221	3

高齢者の消費トラブル

「70歳以上」の苦情相談件数は603件で、前年度比7.3%の増加となった。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、「60歳代」では、11.7%の割合であるが、「70歳代」では、21.0%、「80歳以上」では、36.9%の割合であり、「60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		H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
70歳以上	男性	233	262	318	284	263	221	244	223	269	278
	うち80歳以上	88	100	91	94	87	75	80	88	82	85
	女性	415	492	592	472	432	307	419	384	289	323
	うち80歳以上	157	195	232	182	197	113	148	138	105	130
	不明									4	2
	うち80歳以上									4	2
	計	648	754	910	756	695	528	663	607	562	603
	うち80歳以上	245	295	323	276	284	188	228	226	191	217
全体受付件数		3560	3315	3233	3162	2919	2620	2802	2263	2157	2272
構成比		18	23	28	24	24	20	24	27	26	27
	うち80歳以上	7	9	10	9	10	7	8	10	9	10
前年度比(構成比)		2	5	5	4	0	4	4	3	1	1
	うち80歳以上	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1

表(2) 70歳以上の主な商品・役務

年度		H28		H29		H30		R1		R2	
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
70歳以上	1位	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	工事建築	31
	2位	健康食品	32	健康食品	48	健康食品	33	健康食品	28	健康食品	25
	3位	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	デジタルコンテンツ	22
	4位	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	化粧品	20
	5位	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	修理サービス	19
		計(上位5位)		133		190		138		129	

表(3) 契約当事者と当事者以外からの苦情相談
2年度

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	368	49	3	420
	構成比	87.6	11.7	0.7	100.0
70歳代	件数	304	81	1	386
	構成比	78.8	21.0	0.3	100.0
80歳以上	件数	136	80	1	217
	構成比	62.6	36.9	0.5	100.0
全体	件数	1,786	463	23	2,272
	構成比	78.6	20.4	1.0	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2年度は、201件。

(主な相談の内容)

- ・マスク等の品不足に関連するものが24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30件

県消費生活センターへの相談内容

相談内容	件数	事例	
1：物資不足	24	・マスクや消毒液が品薄で購入できない ・マスクが定価より高額で販売されている。 ・体温計等が高額で転売されている。	
2：結婚式場	17	・結婚式中止を申し出たところ、高額解約料を請求された。	
3：旅行	13	・海外ツアー等の契約をしていたが、キャンセルを申し出た処、キャンセル料の請求をされた。	
4：給付金	12	・給付金の支給に便乗した悪質な偽メールが届いた。 ・給付金の支給に伴い訪問販売により高額な契約を締結させられた。	
5：その他(コロナ関係相談)	135	・インターネット通信販売関連トラブル(商品未着・遅延・連絡不能等)	34
		・注文した覚えのない商品(マスク等)の配達	24
		・通信販売で解約を申し出るため事業者に電話するが、コロナ対策のため人員が減らされていると音声のみで受付対応してもらえない。等	77
合計	201		

(参考)令和元年度(令和2年2月～3月)

相談内容	件数
1：物資不足	21
2：結婚式場	6
3：旅行	9
4：給付金	0
5：その他	4
合計	40