

## 令和3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受付件数は2,378件、前年度に比べ3.9%の減。
- ・ 県市町合計は10,570件、前年度に比べ9.3%の減。
- ・ 「20歳代」は2年続けて10%以上の増加。（内職・副業が1位）
- ・ 『化粧品』に関する相談件数が大幅に増加し、相談件数1位に。

### 年代別の相談件数

年代が高くなる程相談件数が多くなっており、70歳以上の相談件数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）

全年代で「化粧品」に関する相談が多い。また、20歳代は「内職・副業」に関する相談が最も多く、30歳代以上では架空請求等に該当する相談「商品一般」が上位となっている。

（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3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、350件について、7,032万円を救済することができた。

（資料P3 表4 - 2）

## (1) 受付件数

3年度の苦情相談等の受付件数は2,378件（苦情・相談2,185件、問合せ193件）で、前年度と比べて97件（3.9%）減少した。

表1 受付件数

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
受付件数（a）	3,500	3,367	3,290	3,053	2,807	2,954	2,371	2,300	2,475	2,378
苦情相談	3,315	3,233	3,162	2,919	2,620	2,802	2,263	2,157	2,272	2,185
問合せ	185	134	128	134	187	152	108	143	203	193
前年度増減	248	133	77	237	246	147	583	71	175	97
増減率	-6.6%	-3.8%	-2.3%	-7.2%	-8.1%	5.2%	-19.7%	-3.0%	7.6%	-3.9%
（参考）市町受付件数（b）	8,162	8,724	8,778	8,661	8,342	9,367	8,335	7,976	9,185	8,192
合計（a）+（b）	11,662	12,091	12,068	11,714	11,149	12,321	10,706	10,276	11,660	10,570

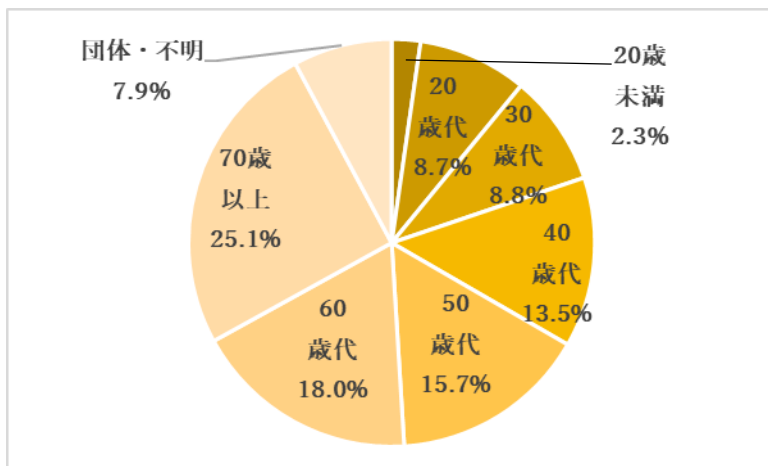
## (2) 当事者の年代別内訳

20歳代の相談件数は2年続けて10%以上の増加となっている。

年代が高くなる程相談件数が多くなっており、70歳以上の相談件数が最多となっている。

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	団体・ 不明	合計
件数	50	190	193	295	343	393	549	172	2,185
（構成比）	2.3%	8.7%	8.8%	13.5%	15.7%	18.0%	25.1%	7.9%	100.0%
男	31	81	80	107	143	228	266	26	962
女	18	109	113	188	200	164	280	19	1,091
団体・不明	1	0	0	0	0	1	3	127	132
前年度件数	72	170	199	283	402	420	603	123	2,272
前年度との差	22	20	6	12	59	27	54	49	87
増減率	-30.6%	11.8%	-3.0%	4.2%	-14.7%	-6.4%	-9.0%	39.8%	-3.8%



### (3) - 1 種類別の上位相談受付状況

昨年度と比べると化粧品に関する相談が94件から164件へと大幅増となっている。申請手続き代行サービス等が含まれる「役務その他」も増加している。

表3 - 1 種類別上位件数

順位	商品・役務名	内容	R3	R2	R3 - R2
1	化粧品	化粧水、洗顔クリーム、シャンプー等の定期購入等	164	94	70
2	商品一般	架空請求等	130	128	2
3	役務その他	申請代行サービス、広告代理サービス等	126	119	7
4	レンタル・リース・貸借	不動産の賃貸借、商品の賃貸借等	96	99	3
5	他の教養・娯楽	インターネットゲーム、出会い系サイト、ギャンブル情報等	85	-	85
6	健康食品	健康食品、ダイエット食品等の定期購入等	83	152	69
7	融資サービス	消費者ローン、住宅ローン、自動車ローン等	81	64	17
8	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等	80	93	13
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	76	65	11
10	工事・建築・加工	建築工事、造成工事、車の改造等	68	79	11
全体			2,185	2,272	87

【補足】令和3年度に国民生活センターの分類が改定され「デジタルコンテンツ」は廃止となり、これまで「デジタルコンテンツ」に含まれていた相談は「娯楽等情報配信サービス」や「他の教養・娯楽」など多数に分類された。

### (3) - 2 年代別上位の商品・役務（サービス）

全年代で「化粧品」に関する相談が多い。また、20歳代は「内職・副業」に関する相談が最も多く、30歳代以上では架空請求等に該当する「商品一般」が上位となっている。

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	13	化粧品	10	娯楽等情報配信サービス	4	健康食品、紳士・婦人洋服	各3		
20歳代	内職・副業	22	レンタル・リース・貸借	17	化粧品	16	他の教養・娯楽	11	自動車、娯楽等情報配信サービス、理美容	各7
30歳代	レンタル・リース・貸借	16	商品一般、化粧品			各14	融資サービス	13	紳士・婦人洋服	12
40歳代	化粧品	33	レンタル・リース・貸借	16	健康食品、融資サービス		各15	商品一般	14	
50歳代	商品一般	29	化粧品	26	融資サービス	18	他の教養・娯楽	17	インターネット通信サービス、娯楽等情報配信サービス、役務その他	各14
60歳代	化粧品	33	商品一般	28	役務その他	27	移動通信サービス	19	健康食品	17
70歳以上	商品一般、役務その他			各36	化粧品	31	工事・建築・加工	28	健康食品	23

### (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1,260件で、全体(2,185件)の約6割を占めている。(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」の相談件数が多く、比率でも概ね7割を占めている。さらに「インターネット通販」に関する相談は、「通信販売」の中の4分の3近くを占めている。(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

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
R3	167	878	151	31	2	18	13	1,260	925	2,185
R2	191	886	191	34	2	7	19	1,330	942	2,272
構成比	13.3%	69.7%	12.0%	2.5%	0.2%	1.4%	1.0%	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

区分	販売形態	件数	
訪問販売 167	家庭訪問	129	役務その他18 工事・建築・加工16 書籍・印刷物14 修理・補修12 衛生サービス9 ほか
	その他	38	工事・建築・加工4 書籍・印刷物、レンタル・リース・貸借、インターネット通信サービス、役務その他各3 ほか
通信販売 878	インターネット通販	650	化粧品128 他の教養・娯楽63 娯楽等情報配信サービス50 健康食品48 紳士・婦人洋服42 ほか
	その他	228	商品一般23 健康食品20 化粧品16 他の教養・娯楽15 役務その他11 ほか
	電話勧誘販売	151	インターネット接続回線31 役務その他25 内職・副業17 魚介類15 電報・固定電話9 商品一般8 家事サービス5 電気、化粧品、ファンド型投資商品各4 ほか
	マルチ等商法	31	化粧品10 ファンド型投資商品6 内職・副業5 健康食品、老人福祉・サービス各2 ほか
	ネガティブオプション	2	アクセサリ-2
	訪問購入	18	アクセサリ-5 履物4 和服3 ほか
	その他無店舗の展示販売	13	移動通信サービス5 工事・建築・加工、役務その他各2 ほか
	計	1,260	

表3-5 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 167	家庭訪問	129	2	6	7	8	9	22	71	4
	その他	38	0	3	2	1	3	6	11	12
通信販売 878	インターネット通販	650	39	63	68	124	121	130	79	26
	その他	228	0	18	20	16	44	37	84	9
	電話勧誘販売	151	1	14	9	9	19	28	45	26
	マルチ商法	31	0	14	4	1	2	4	4	2
	ネガティブオプション	2	0	0	0	0	0	2	0	0
	訪問購入	18	0	0	1	0	3	3	10	1
	その他無店舗の展示販売	13	0	1	1	2	2	1	6	0
	計	1,260	42	119	112	161	203	233	310	80
	構成比	100.0%	3.3%	9.4%	8.9%	12.8%	16.1%	18.5%	24.6%	6.3%

## (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1,414件、センターが相談者と業者の間に立つ「あっせん」が370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350件 7,032万円となっている。(表4-2)

表4-1 相談対応結果

内 容	R3年度	R2年度	R3 - R2
助 言	1,414	1,610	196
あ っ せ ん	370	267	103
情 報 提 供	322	298	24
他機関紹介	33	26	7
そ の 他	46	71	25
計	2,185	2,272	87

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	R3	31	962	31
	R2	31	3,289	106
	R3-R2	0	2,327	75
特定商取引法 消費者契約法	R3	241	3,643	15
	R2	154	2,361	15
	R3-R2	87	1,282	0
その他	R3	78	2,427	31
	R2	60	1,471	25
	R3-R2	18	956	7
計	R3	350	7,032	20
	R2	245	7,121	29
	R3-R2	105	89	9

## 20 歳代の消費者トラブル

「20 歳代」の苦情相談件数は 190 件で、前年度比 11.8%の増加となった。さらに 2 年連続で 10%以上増加している。

また、「家族や知人など本人以外からの相談」は、「20 歳代」では、28.9%と他の年代と比べて高くなっている。（表（1））

表（1）契約当事者と当事者以外からの苦情相談

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
10 歳未満	件数	0	4	0	4
	構成比	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
10 歳代	件数	13	33	0	46
	構成比	28.3%	71.7%	0.0%	100.0%
20 歳代	件数	134	55	1	190
	構成比	70.5%	28.9%	0.5%	100.0%
全体	件数	1,749	426	10	2,185
	構成比	80.0%	19.5%	0.5%	100.0%

契約金額で「20 歳未満」と「20 歳代」を比較すると「20 歳代」は全体的に高額となっている。

契約額が判明している相談では「20 歳未満」の時は 10 万円以上の契約は約 3 割であるが、「20 歳代」になると約 6 割に増加している。

さらに、「20 歳未満」の契約時にはなかった 100 万円以上の契約も 1 割以上存在する。

表（2）契約金額の比較

（件数）

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	金額不明	合計
20歳未満	6	16	8	12	3				45	5	50
20歳代	16	25	9	42	11	14	2		119	71	190

## 高齢者の消費者トラブル

「70歳以上」の苦情相談件数は549件で、前年度比9.0%の減少となった。しかし、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いる。(表(1))

また、「家族や知人など本人以外からの相談」は、「60歳代」「70歳代」までは、15%以下であるが、「80歳以上」では、42.7%の割合であり、「70歳代」までと比べはるかに高くなっている。(表(2))

表(1) 70歳以上からの苦情相談の受付件数

年 度		H 2 4	H 2 5	H 2 6	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3
70歳以上	計	754	910	756	695	528	663	607	562	603	549
	うち80歳以上	295	323	276	284	188	228	226	191	217	192
	男性	262	318	284	263	221	244	223	269	278	266
	うち80歳以上	100	91	94	87	75	80	88	82	85	77
	女性	492	592	472	432	307	419	384	289	323	280
	うち80歳以上	195	232	182	197	113	148	138	105	130	114
	不明								4	2	3
	うち80歳以上								4	2	1
	構成比	22.7%	28.1%	23.9%	23.8%	20.2%	23.7%	26.8%	26.1%	26.5%	25.1%
	うち80歳以上	8.9%	10.0%	8.7%	9.7%	7.2%	8.1%	10.0%	8.9%	9.6%	8.8%
前年度増減	106	156	154	61	167	135	56	45	41	54	
うち80歳以上	50	28	47	8	96	40	2	35	26	25	
全体受付件数	3,315	3,233	3,162	2,919	2,620	2,802	2,263	2,157	2,272	2,185	

表(2) 契約当事者と当事者以外からの苦情相談

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	344	49	0	393
	構成比	87.5%	12.5%	0.0%	100.0%
70歳代	件数	305	51	1	357
	構成比	85.4%	14.3%	0.3%	100.0%
80歳以上	件数	110	82	0	192
	構成比	57.3%	42.7%	0.0%	100.0%
全 体	件数	1,749	426	10	2,185
	構成比	80.0%	19.5%	0.5%	100.0%

## 用語説明

### ( 3 ) - 1 種類別の相談受付状況 ( P 2 )

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、広告代理サービスなど。保険等の申請代行サービスも含まれる。
移動通信サービス	携帯電話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	移動式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 )

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、主に見たり聞いたり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の娯楽等情報配信サービスなど。

### ( 4 ) - 1 相談対応結果 ( P 4 )

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、センターが業者と相談者との間に立って交渉し解決を図るもの。