

令和4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

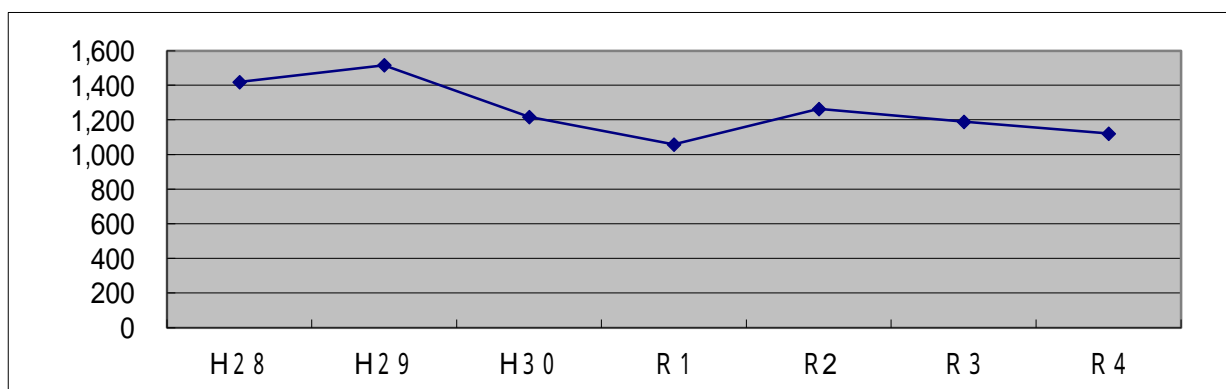
1. 受付件数

令和4年度上半期は、1,122件(苦情・相談1,034件、問合せ88件)の苦情相談等を受け付けており、前年度同期と比べて68件、5.7%減少している。

減少の主な要因は訪問販売に関する相談が減少したことによるもの。
(90件 50件)

表1 受付件数の推移

年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
上半期	1,419	1,517	1,217	1,059	1,263	1,190	1,122
年度計	2,807	2,954	2,371	2,300	2,475	2,378	



2. 当事者の年代別内訳

20歳未満のみ増加し、他の各年代は全て減少している。2022年4月からは18歳成年制度がスタートし、18歳・19歳の未成年取り消し権が消滅していることから、今後20歳未満の被害が急増する事が懸念される。

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	その他	合計
R4 上半期 (4~9月)	男性	20	34	43	66	58	97	126	12	456
	女性	10	55	53	66	108	81	137	13	523
	団体他				1				54	55
	計	30	89	96	133	166	178	263	79	1,034
	構成比	2.9	8.6	9.3	12.9	16.1	17.2	25.4	7.6	100
R3 上半期	件数	26	99	99	145	170	201	275	73	1,088
	構成比	2.4	9.1	9.1	13.3	15.6	18.5	25.3	6.7	100
(増減)		4	-10	-3	-12	-4	-23	-12	6	-54
(増減率)		15.4	-10.1	-3.0	-8.3	-2.4	-11.4	-4.4	8.2	-5.0

3. 商品・役務（サービス）の種類別上位件数

「化粧品」に関する相談が全体の中で最も多く、2年連続で1位となっている。架空請求等の「商品一般」も引き続き上位に位置しているほか、「レンタル・リース・貸借」に関する相談が22.4%増加している。また、保険金等の申請代行に関する相談が含まれる「役務その他」に関する相談は31.9%、「融資サービス」に関する相談は、38.3%減少している。

表3 種類別上位件数

順位	商品・役務名	内容	R4	R3	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等	77	78	1
2	商品一般	架空請求等	70	73	3
3	レンタル・リース・貸借	不動産の賃貸借、商品の賃貸借等	60	49	11
4	役務その他	申請代行サービス、広告代理サービス等	49	72	23
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	42	44	2
6	移动通信サービス	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	37	40	3
7	健康食品	健康食品、ダイエット食品等の定期購入等	35	35	0
8	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、映像配信サービス等	30	43	13
9	融資サービス	消費者ローン、住宅ローン、自動車ローン等	29	47	18
10	工事・建築・加工	建築工事、造成工事、車の改造等	28	31	3
全体			1,034	1,088	54

4. 年代別上位の商品・役務（サービス）

インターネット通販による定期購入では「化粧品」に関する相談が40歳代以上で上位となっている。また、20歳代までの若者では出会い系サイトやオンラインゲームなどの「他の教養・娯楽」に関する相談が、20歳代から50歳代では「レンタル・リース・貸借」に関する相談が上位を占めている。

表4 年代別上位の商品・役務（サービス）の件数

年代	1位		2位		3位		4位		5位	
20歳未満	他の教養・娯楽	9	娯楽等情報配信サービス	4	健康食品	3	商品一般、化粧品、役務その他、内職・副業	各2		
20歳代	他の教養・娯楽	12	内職・副業	11	レンタル・リース・貸借	9	自動車	8	化粧品	5
30歳代	レンタル・リース・貸借、教室・講座、役務その他					各5	自動車、移动通信サービス			各4
40歳代	レンタル・リース・貸借	13	化粧品	11	商品一般	9	移动通信サービス	6	健康食品、家具・寝具	各5
50歳代	化粧品	19	レンタル・リース・貸借	14	融資サービス	11	商品一般	8	移动通信サービス	7
60歳代	化粧品	17	役務その他	12	商品一般	8	移动通信サービス、娯楽等情報配信サービス、他の教養・娯楽			各7
70歳以上	商品一般	32	化粧品	19	工事・建築・加工	13	健康食品	10	インターネット通信サービス	9

5. 特定商取引法に該当する販売方法（特殊販売）

特殊販売の相談件数は585件で全体の56.6%を占めており、前年度同期と比べ19件、3.1%減少している。

形態別では、「訪問販売」が50件で前年同期に比べ40件、44.4%の大幅な減少となっているが、「通信販売」及び「マルチ等商法」が増加している。特に「マルチ等商法」は前年同期に比べ8件、66.7%の増加となっており、「ファンド型投資商品」に関する相談が大幅に増加している。

年代別をみると、「家庭訪問販売」と「電話勧誘販売」は高齢者からの相談が多く、「インターネット通販・オークション」はすべての年代で最も多くなっている。

表5-1 特殊販売の相談件数

年度(上半期)	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
R4	50	430	67	20	2	8	8	585	449	1,034
R3	90	407	77	12	0	11	7	604	484	1,088
増減	-40	23	-10	8	2	-3	1	-19	-35	-54
構成比	8.5	73.5	11.5	3.4	0.3	1.4	1.4	100.0		

表5-2 特殊販売形態別相談件数と商品・サービスの内容

区分	販売形態	件数	主な商品・サービス
訪問販売 50	家庭訪問	26	空調・冷暖房・給湯設備 5 書籍・印刷物、衛生サービス、役務その他 各3 ほか
	その他	24	レンタル・リース・貸借、役務その他 各3 工事・建築・加工、移動通信サービス、役務一般 各2 ほか
通信販売 430	インターネット通販・オークション	324	化粧品6 2 他の教養・娯楽3 1 娯楽等情報配信サービス2 3 健康食品1 6 ほか
	その他	106	商品一般、化粧品 各1 2 健康食品9 スポーツ用品、娯楽等情報配信サービス、役務その他 各5 ほか
電話勧誘販売		67	役務その他1 2 インターネット通信サービス9 魚介類、内職・副業 各5 ほか
マルチ等商法		20	ファンド型投資商品8 商品一般3 健康食品2 ほか
ネガティブオプション		2	魚介類、音響・映像製品 各1
訪問購入		8	アクセサリ 2 ほか
その他無店舗の展示販売		8	移動通信サービス、健康食品 各2 ほか
計		585	

表5-3 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 50	家庭訪問	26	0	1	4	1	3	5	12	0
	その他	24	1	0	1	4	2	4	7	5
通信販売 430	インターネット通販・オークション	324	16	38	41	58	63	55	34	19
	その他	106	5	5	11	4	13	17	46	5
電話勧誘販売		67	0	3	4	5	8	11	24	12
マルチ商法		20	0	3	1	3	0	7	6	0
ネガティブオプション		2	0	0	0	0	1	0	1	0
訪問購入		8	0	0	1	0	1	1	4	1
その他無店舗の展示販売		8	0	1	1	2	1	1	2	0
計		585	22	51	64	77	92	101	136	42
構成比		100	3.8	8.7	10.9	13.2	15.7	17.3	23.2	7.2

6 . 処理結果

県消費生活センターに寄せられた苦情・相談の処理結果は、「助言」が678件、相談員が相談者と業者の間に立って交渉する「あっせん」が174件であった。

こうした取組みにより、契約の解除や取消、被害が未然に防止されたものが146件、1,732万円となった。

表6 - 1 処理結果

内 容	件 数(上半期)		増 減
	R3	R4	
助 言	709	678	-31
あ っ せ ん	194	174	-20
情 報 提 供	147	132	-15
他機関紹介	19	15	-4
そ の 他	19	35	16
計	1,088	1,034	-54

表6 - 2 救済額

方 法	件 数	回復額(万円)	平均(万円)
回復 1 (クーリング・オフ以外)	116	1,079	9
回復 2 (クーリング・オフ)	4	38	10
未然防止 3	26	615	24
R4上半期 計	146	1,732	12
R3上半期 計	186	4,290	23
増 減	-40	-2,558	-11

- 1 : 既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された、又は支払いを免除された金額。クーリング・オフを根拠に返金された金額を除く。
- 2 : 上記で除いた、クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額
- 3 : 契約・申込をする前に相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額。