

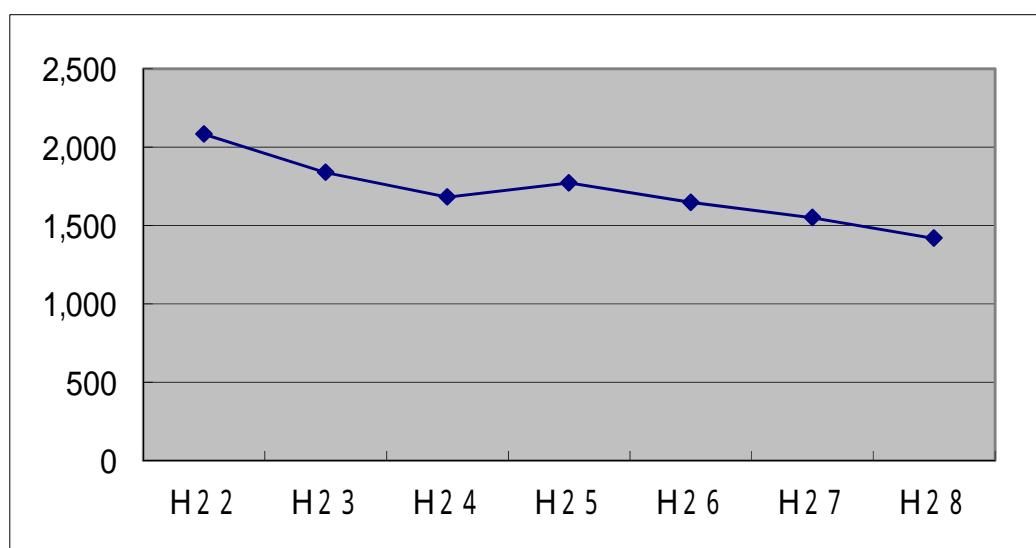
## 平成28年度上半期 長崎県消費生活センターの相談業務の実施結果について

### 1. 受付件数

平成28年度上半期は、1,419件（苦情・相談1,315件、問い合わせ104件）の苦情相談等を受け付けており、前年度同期と比べて132件、8.5%の減少となっている。

表1 受付件数の推移

年度	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
上半期	2,084	1,839	1,682	1,773	1,648	1,551	1,419
年度計	4,100	3,748	3,500	3,367	3,290	3,053	



### 2. 契約当事者の年代別内訳

50歳代が増加し、他の年代は減少している。年代が高くなる程、相談件数は多くなっており、60歳代以上の構成比率は4割超となっている。

表2 契約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
H28 上半期 (4~9月)	男性	17	45	74	91	129	149	108	7	620
	女性	18	47	72	110	106	110	166	9	638
	団体								57	57
	計	35	92	146	201	235	259	274	73	1,315
	構成比	2.7	7.0	11.1	15.3	17.9	19.7	20.8	5.6	100
H27 上半期	件数	48	135	174	218	205	320	329	59	1,488
	構成比	3.2	9.1	11.7	14.7	13.8	21.5	22.1	4.0	100
(増減)		-13	-43	-28	-17	30	-61	-55	14	-173
(増減率)		-27.1	-31.9	-16.1	-7.8	14.6	-19.1	-16.7	23.7	-11.6

### 3. 商品・役務(サービス)の種類別上位件数

全体の相談件数が減少する中、商品では「健康食品」「化粧品」「給湯システム」、役務では「モバイルデータ通信」「固定電話サービス」などの相談件数が増加している。

表3 商品・役務(サービス)の種類別上位件数

順位	商 品	H28	H27	順位	役務(サービス)	H28	H27
1	健康食品	52	44	1	デジタルコンテンツ	240	296
2	化粧品	29	20	2	フリーローン・サラ金	87	83
3	自動車	26	22	3	不動産貸借	62	66
4	健康器具	12	16	4	インターネット接続回線	56	70
4	ソーラーシステム	12	13	5	工事・建築	39	37
6	パソコン類	11	15	6	携帯電話サービス	22	47
6	新聞	11	12	6	テレビ放送サービス	22	18
8	アクセサリー	9	18	8	モバイルデータ通信	20	13
8	ふとん類	9	9	9	修理サービス	18	20
8	給湯システム	9	4	10	固定電話サービス	17	7
上半期 計		443	481	上半期 計		872	1,007

### 4. 年代別上位の商品・役務(サービス)

「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)が、すべての世代で1位となっている。

「健康食品」は、70歳以上では相談件数が減少し2位に順位を下げたが、その他の年代では増加し順位を上げている。

表4 年代別上位の商品・役務

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 19	テレビ放送サービス 5	健康食品 3	化粧品 2	不動産貸借 パソコンなど 1
20歳代	デジタルコンテンツ 19	フリーローン・サラ金 10	モバイルデータ通信 10	不動産貸借 9	エステティックサービス 6
30歳代	デジタルコンテンツ 34	不動産貸借 18	フリーローン・サラ金 13	インターネット接続回線 10	モバイルデータ通信 健康食品、自動車など 4
40歳代	デジタルコンテンツ 50	フリーローン・サラ金 17	健康食品 10	インターネット接続回線 9	化粧品 9
50歳代	デジタルコンテンツ 49	フリーローン・サラ金 19	インターネット接続回線 11	自動車 10	不動産貸借 8
60歳代	デジタルコンテンツ 45	フリーローン・サラ金 15	インターネット接続回線 9	不動産貸借 8	健康食品 8
70歳以上	デジタルコンテンツ 19	健康食品 16	フリーローン・サラ金 11	固定電話サービス 11	工事・建築 10

## 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745件で全体の56.7%を占めており、例年と同程度の構成比となっている。

形態別では、「通信販売」が6割近くを占めている。「電話勧誘販売」が大きく減少する一方で、「その他無店舗販売」が増加している。

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70歳以上を除き各年代で最も多い。

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
H27	156	462	184	27	2	15	12	858	630	1,488
H28	140	434	108	21	1	19	22	745	570	1,315
構成比	18.8	58.3	14.5	2.8	0.1	2.6	3.0	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 140	家庭訪問	104	工事・建築17 テレビ放送サービス12 新聞9 インターネット接続回線8 修理サービス6 ソーラーシステム6 給湯システム5 ふとん類5
	アポイントメント商法	5	アクセサリー1 化粧品1
	SF商法	0	
	職場訪問	16	リースサービス7 ソーラーシステム1
	キャッチセールス	3	モバイルデータ通信2 エステティックサービス1
	その他	12	
通信販売 434	インターネット通販・オークション	330	デジタルコンテンツ223 健康食品22 化粧品13 パソコン類6 被服品5
	DM広告	10	宝くじ4 フリーローン・サラ金1 テレビ放送サービス1 健康食品1
	折込広告	4	炊飯器1 コンサート1 外食1
	雑誌広告	4	デジタルコンテンツ1 アクセサリー1
	その他	86	
	電話勧誘販売	108	インターネット接続回線31 フリーローン・サラ金6 教材5 興信所5 健康食品4 ファンド型投資商品4 解約代行サービス4
	マルチ等商法	21	化粧品6 健康食品4 ファンド型投資商品3
	ネガティブオプション	1	健康食品1
	訪問購入	19	被服品8 靴4 アクセサリー2 時計1
	その他無店舗の展示販売	22	健康器具7 モバイルデータ通信7
	計	745	

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 140	家庭訪問	104	5	3	4	9	20	19	38	6
	アポイントメント商法	5	0	1	1	2	0	1	0	0
	SF商法	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	職場訪問	16	0	0	1	0	1	3	0	11
	キャッチセールス	3	0	3	0	0	0	0	0	0
	その他	12	0	0	2	3	2	2	3	0
通信販売 434	インターネット通販・オークション	330	27	22	49	82	69	54	21	6
	DM広告	10	0	0	1	1	1	2	5	0
	折込広告	4	0	0	0	0	1	2	1	0
	雑誌広告	4	0	2	1	0	0	1	0	0
	その他	86	0	10	6	10	15	23	20	2
	電話勧誘販売	108	1	4	11	11	22	25	25	9
	マルチ商法	21	0	3	2	6	4	4	1	1
	ネガティブオプション	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	訪問購入	19	0	0	1	1	3	3	11	0
	その他無店舗の展示販売	22	0	4	1	2	4	4	5	2
	計	745	33	52	80	127	142	143	131	37
	構成比	100	4.4	7.0	10.7	17.0	19.1	19.2	17.6	5.0

## 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823件、相談員が相談者と業者との間に立って交渉する「斡旋」が174件であった。

これらにより、契約の解除や取消ができたり、被害が未然に防止されたものが244件、4,445万円になった。

表6-1 処理結果

内 容	件 数(上半期)		増 減
	H27	H28	
助 言	943	823	-120
斡 旋	206	174	-32
情 報 提 供	288	261	-27
他機関紹介	24	24	0
そ の 他	27	33	6
計	1,488	1,315	-173

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)	110	1,358	12
回復 2 (クーリング・オフ)	16	774	48
未然防止 3	118	2,313	20
H28上半期 計	244	4,445	18
H27上半期 計	214	13,449	63
増 減	30	-9,004	-45

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。