

令和5年度

# 業 務 報 告



令和6年8月

長崎県消費生活センター  
(長崎県食品安全・消費生活課)



# 目 次

消費生活センターの概要	1
1．沿革	1
2．所掌事務	1
3．機構図	1
4．令和5年度の年間行事	2
令和5年度 事業実績の概要	5
1．消費者教育・啓発事業	5
2．商品テスト事業	5
3．消費生活苦情相談推進事業	6
4．消費生活対策推進事業	6
消費者教育・啓発事業	7
1．消費生活支援講座の実施	7
（1）ヤング講座	7
（2）授業支援	8
（3）リーダー講座	13
（4）消費者トラブル防止講演会	13
（5）高齢者見守り講座	13
（6）シニア講座	14
2．消費生活学習会への講師派遣	14
3．金融教育講座への講師派遣	14
4．消費者行政活性化事業	15
（1）消費者教育推進事業	15
（2）授業支援	15
（3）市町苦情相談体制整備等支援事業	16
（4）行政と警察のコラボによる消費者被害防止の取組	16
（5）消費者教育推進員の配置	16
5．消費者月間関連事業	16
6．消費者情報提供事業	17
（1）情報誌「くらしの情報」	17
（2）ラジオ・テレビ等への情報提供	17
（3）消費者被害防止ネットワーク等による情報の発信	19
（4）ビデオ貸出（利用）状況	22
（5）パネル利用状況	22
（6）ホームページ「ながさき消費生活館」の更新	22
7．消費者啓発推進事業の年度別実施状況	23
（1）年度別講師派遣講座の回数・受講者数	23
（2）月別講師派遣状況	24

8．商品テスト事業	2 5
( 1 ) 商品テスト	2 5
苦情テスト	2 5
学習テスト	2 5
情報提供	2 5
( 参考資料 ) 商品テスト実施要領	2 5
( 別表第 1 ) 商品テストの範囲	2 6
( 参考資料 )	
長崎新聞掲載「生活 1 1 0 番」	2 7
～ 県消費生活センターの相談窓口から～	
消費生活苦情相談推進事業	2 8
1．令和 5 年度消費者苦情・相談の概要	2 8
2．概要の内訳	2 9
( 1 ) 相談受付件数	2 9
( 2 ) 苦情相談当事者の年代別内訳	2 9
( 3 ) - 1 種類別上位の苦情相談件数	3 0
( 3 ) - 2 年代別上位の商品・役務（サービス）	3 0
( 3 ) - 3 特定商取引法に該当する取引形態	3 1
( 4 ) 苦情相談対応結果	3 2
3．若者の消費者トラブル	3 3
4．高齢者の消費者トラブル	3 4
用語説明	3 5
( 参考資料 ) 市町別相談件数	3 6
5．弁護士相談、各種連絡会議等の実施	3 7
( 1 ) 弁護士相談	3 7
( 2 ) 長崎県消費者問題研究会	3 7
( 3 ) 市町相談員等研修会	3 7
特定商取引法等に基づく行政処分	3 9
その他の事業	4 0
1．金融広報生活設計推進事業	4 0

# 消費生活センターの概要

## 1 沿革

- 昭和 43 年 8 月 「長崎県生活科学室」開所  
長崎市大黒町 3 - 1 長崎交通産業ビル 3 階児童青少年センター内
- 昭和 46 年 11 月 「長崎県生活センター」開所  
12 月 7 日業務開始  
長崎市大黒町 3 - 1 長崎県交通産業ビル 4 階
- 平成 2 年 4 月 「長崎県消費生活センター」と改称
- 平成 21 年 4 月 組織改正により「食品安全・消費生活課」が新設され、本庁組織に再編
- 平成 30 年 1 月 県庁新庁舎へ移転  
長崎市尾上町 3 - 1 県庁行政棟 2 階

## 2 所掌事務

- (1) 消費者行政の企画及び総合調整に関すること。
- (2) 消費者関連法に基づく事業者指導、不当な取引行為に関すること。
- (3) 割賦販売・貸金業に関すること。
- (4) 消費生活に関する知識の普及啓発及び情報の提供に関すること。
- (5) 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関すること。

## 3 機構図 (令和 6 年 5 月 1 日現在)

知事—— 副知事 —— 県民生活環境部 —— 食品安全・消費生活課 (消費生活センター)

↓  
消費生活審議会 —— 苦情処理部会

< 消費生活センターの組織図のみ抜粋 >

課長 (センター長) 総括課長補佐	}	〔事業者指導班〕 6 名	
		課長補佐	1 名
		係長	2 名
		主事	1 名
		会計年度任用職員	2 名
		〔啓発相談班〕 11 名	
		課長補佐	1 名
		主任主事	2 名
		消費生活相談員 (会計年度任用職員)	6 名
		市町支援員 ( " )	1 名
		消費者教育推進員 ( " )	1 名

職員数 19 名 (うち会計年度任用職員 10 名)

#### 4 令和 5 年度の年間行事

月	会議及び行事名	開催地
4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヤング講座(4/4)県内で通年実施、特に2月に集中</li> <li>・県立大学シーボルト校消費生活パネル展(4/4～5/2))</li> <li>・弁護士相談(4/12、毎月第二水曜日、年12回実施)</li> <li>・犯罪のない安全・安心まちづくり推進会議幹事会(4/14)</li> <li>・高齢者見守り講座(4/15)県内で通年実施</li> <li>・都道府県等消費者行政担当課長会議(4/24)</li> <li>・授業支援(4/26)県内中学校・高等学校で通年実施</li> </ul>	県内 同校 県庁 県庁 県内 web 県内
5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者月間(5/1～5/31)</li> <li>・金融経済学習会(5/1)県内で通年実施</li> <li>・県警合同街頭キャンペーン(5/3)</li> <li>・消費者月間消費生活パネル展(5/8～5/22)</li> <li>・第1回景品表示法ブロック会議(5/10)</li> <li>・市町訪問支援(5/11)県内市町相談員等を対象に通年実施</li> <li>・長崎県犯罪被害者等支援推進会議(5/16)</li> <li>・高等学校教務主任者研修会(5/16)</li> <li>・貸金業監督者会議・幹事会(5/17)</li> <li>・長崎県金融広報委員会総会(5/24)</li> <li>・消費者行政職員研修 管理職員講座(5/25～26)</li> <li>・全国消費生活センター所長会議(5/26)</li> <li>・九州・沖縄地域特商法関係機関連絡会議(5/30)</li> <li>・消費者の日(5/30)</li> </ul>	全国 長崎市 長崎市 県庁 福岡市 県内 県庁 長崎市 福岡市 web 相模原市 相模原市 福岡市 全国
6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長崎県被害者支援連絡協議会実務担当者会議(6/2)</li> <li>・消費者支援功労者表彰受賞者報告及び表彰状伝達式(6/12)</li> <li>・長崎県犯罪のない安全・安心まちづくり推進県民会議(6/12)</li> <li>・長崎県金融広報アドバイザー向け説明会(6/13)</li> <li>・消費生活学習会(6/15 県内で通年実施)</li> <li>・シニア講座(6/16)県内で通年実施</li> <li>・市町相談員等研修会、消費者問題研究会(6/21)</li> </ul>	長崎市 県庁 長崎市 長崎市 県内 県内 県庁
7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活推進会議幹事会(7/4)</li> <li>・長崎県犯罪被害者支援連絡協議会総会(7/5)</li> <li>・長崎県住宅防火対策推進協議会幹事会(7/6)</li> <li>・長崎県金融広報アドバイザー等協議会・研修会(7/12)</li> <li>・市町消費者行政担当課長会議(7/14)</li> <li>・市町相談員等研修会(消費生活相談員資格取得支援講座)(7/15～16)</li> <li>・こどもの事故防止週間(7/17～23)</li> </ul>	県庁 長崎市 web 長崎市 県庁 県庁 全国

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度消費生活相談統計記者発表(7/19)</li> <li>・日本貸金業協会九州地区協議会全体会議(7/21)</li> </ul>	<p>県庁 福岡市</p>
8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長崎県消費生活審議会(8/7)</li> <li>・九州・沖縄各県貸金業担当者会議(8/10)</li> <li>・九州電気通信消費者支援連絡会(上期)(8/23)</li> <li>・九州管内製品安全担当者会議(8/24)</li> </ul>	<p>県庁 書面 web 福岡市</p>
9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者トラブル防止講演会(9/2)</li> <li>・消費者問題研究会・市町相談員等研修会(9/20)</li> <li>・消費者トラブル防止講演会(9/22)</li> <li>・長崎官公庁苦情相談連絡協議会(9/15)</li> </ul>	<p>波佐見町 県庁 東彼杵町 長崎市</p>
10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法による指示処分(10/4)</li> <li>・長崎県見守りネットワーク推進協議会(10/4)</li> <li>・長崎県住宅防火対策推進協議会(10/13)</li> <li>・消費者教育コーディネーター会議(10/17)</li> <li>・個人情報に関する消費者懇談会(10/18)</li> <li>・九州ブロック消費生活協同組合法担当者会議(10/18)</li> <li>・九州ブロック生協・行政合同会議(10/19)</li> </ul>	<p>県庁 県庁 県庁 web web 佐賀市 佐賀市</p>
11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第2回景品表示法ブロック会議(11/1)</li> <li>・公正取引協議会地方ブロック会議(11/1)</li> <li>・不動産相談合同意見交換会(11/2)</li> <li>・消費者行政ブロック会議及びブロック別消費生活センター長会議(11/6)</li> <li>・長崎県多重債務者対策協議会幹事会(11/6)</li> <li>・せいほ意見交換会(11/10)</li> <li>・九州ブロック消費生活相談事例研究会(11/14)</li> <li>・長崎県金融広報アドバイザー研修会(11/16)</li> <li>・PIO-NET 運営連絡会議(11/24)</li> </ul>	<p>福岡市 福岡市 長崎市 web web 長崎市 鹿児島市 長崎市 web</p>
12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談デジタルアドバイザーリーボード地方公共団体配信型(12/12)</li> <li>・県警合同高齢者被害防止キャンペーン(12/15)</li> <li>・消費者問題研究会・市町相談員等研修会(12/20)</li> </ul>	<p>web 長与町他 県庁</p>
1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・四国・九州・沖縄地区消費生活センター相談員と日本貸金業協会との情報・意見交換会(1/24)</li> <li>・消費生活の安全安心ネットワーク会議実務担当者会議(1/25)</li> </ul>	<p>web web</p>
2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不当要求行為対策地区研修会(2/1)</li> <li>・金融経済講演会(2/1)</li> <li>・九州電気通信消費者支援連絡会(下期)(2/1)</li> <li>・長崎県依存症対策ネットワーク協議会(2/13)</li> <li>・金融広報委員会事務局長・責任者会議(2/15)</li> <li>・県警合同高齢者被害防止キャンペーン(2/15)</li> </ul>	<p>web 大村市 熊本市 県庁 web 長崎市</p>

	・消費者問題研究会・市町相談員等研修会(2/21)	県庁
3月	・金融知識普及功績者表彰式(3/14) ・消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード地方公共団体配信型(第2回)(3/29)	県庁 web

## 令和5年度 事業実績の概要

### 1. 消費者教育・啓発事業

複雑多様化する消費生活環境のなかで長崎県民の消費生活の安定と向上を図り、併せて消費者意識を高め、自立する消費者として自主的・合理的に行動する消費者を育成するため、各種啓発講座を開催した。

消費生活支援（ヤング）講座	37回	3,438人
授業支援	218回	10,787人
消費生活支援（シニア）講座	9回	279人
消費生活学習会等	10回	409人
消費者トラブル防止講演会	2回	275人
高齢者見守り講座	4回	124人
金融教育講座	3回	76人
計	283回	15,388人

### 2. 商品テスト事業

消費者の商品選択の目安となる情報提供、苦情（相談）の原因究明、商品に関する科学的な知識を養う各種の商品テストを実施する。

苦情（相談）テスト

センターに持ち込まれた苦情商品に関して原因究明等のテスト（令和5年度0件）

学習テスト

各種講習会等で消費者とともに商品を科学的にとらえることを目的とした簡易テスト（令和5年度0件）

情報提供

科学的データ、同種事例、関係法規等の技術的情報提供。（令和5年度0件）

### 3. 消費生活苦情相談推進事業

消費者からの商品・サービスに関する相談苦情等を受け、これらの相談について公正かつ迅速な処理・解決に努め、消費者の利益擁護と被害の防止、併せて消費者に対する知識の向上を図った。

(1) 受付件数 2,353 件(前年度比較 16件増)

(2) うち苦情件数 2,170 件(前年度比較 17件増)

#### 苦情の具体的処理結果

助言 1,313 件(前年度比較 19件減)

あっせん 361 件(前年度比較 55件減)

情報提供 409 件(前年度比較 116件増)

他機関紹介 18 件(前年度比較 12件減)

その他 69 件(前年度比較 13件減)

### 4. 消費生活対策推進事業

#### 金融広報生活設計推進事業

長崎県金融広報委員会を中心に、市町・関係団体等と連携し、生活設計のすすめ、金融教育の普及に努めた。

## 消費者教育・啓発事業

複雑・多様化する消費生活環境のなかで、消費者自らが判断する確かな目を持ち、主体性を持って考え、行動する消費者となるよう、消費生活支援講座を実施するとともに、市町や各種団体が主催する消費生活学習会、県政出前講座、「くらしの安全」講座等に対し、講師としてセンター職員を派遣した。

また、情報誌「くらしの情報」、ホームページ「ながさき消費生活館」などにより、情報の提供を行い、消費者啓発の推進を図った。

### 【各種講座等の概要】

講座種別	対象	実施方法	内容
消費生活学習会	一般	講師派遣	市町、消費者団体、生活学校等が開催する一般向けの消費生活に関する学習会
くらしの安全	一般、学生	講師派遣	一般や学生を対象に、食品他身近な商品について、表示・品質・安全性など正しい商品知識に関する講座
ヤング講座	学生	講師派遣	高校生、大学生等を対象にした消費者教育講座
シニア講座	高齢者	講師派遣	悪質商法撃退など高齢者を対象とした講座
リーダー講座	民生委員、保健師、行政・教育関係者など	県内各ブロックで講座開催	地域ぐるみで消費者被害を未然に防止するため、地域のリーダーを対象とした講座
見守り講座	在宅福祉事業者など	講師派遣	高齢者に接することの多いヘルパーやケアマネージャーなどの在宅福祉従事者等を対象とした講座

### 1 消費生活支援講座の実施

#### (1) ヤング講座

学生や社会人として独り立ちする若年者の消費者被害を未然防止するため、高等学校等が実施する講座に講師を派遣した。

テーマ：目指そう！賢い消費者

(契約、インターネットトラブル、クレジットカード等について)

回	実施日	開催地	主催者	受講者	受講者数(人)
1	4月4日	長崎市	県立大学シーボルト校	1年生	290
2	4月6日	長崎市	長崎大学経済学部	1年生	300
3	4月8日	佐世保市	長崎国際大学	1年生	450
4	4月14日	長崎市	長崎大学工学部	1年生	345
5	4月14日	長崎市	長崎大学工学部	1年生	
6	7月28日	佐々町	町社会福祉協議会		6
7	10月24日	佐世保市	宇久高校	3年生	7
8	10月26日	佐世保市	佐世保南高校PTA	保護者	15
9	11月23日	五島市	五島地区PTA	保護者	50
10	11月29日	諫早市	創成館高校	3年生	230
11	12月6日	島原市	島原商業高校	3年生	96
12	12月6日	小値賀町	北松西高校	3年生	6
13	12月8日	対馬市	上対馬高校	3年生	20
14	12月14日	諫早市	諫早東高校	3年生	44
15	12月15日	長崎市	長崎高等技術専門校	18~20歳	160
16	1月18日	平戸市	猶興館高校	3年生	33

17	1月22日	島原市	国見高校	3年生	55
18	1月25日	平戸市	佐世保特支北松分校	3年生	24
19	1月26日	新上五島町	中五島高校	3年生	27
20	1月29日	諫早市	諫早高校定時制	3年生	39
21	1月30日	長崎市	長崎工業高校定時制	3年生	13
22	2月5日	西海市	西彼農業高校	3年生	40
23	2月5日	島原市	島原高校	3年生	40
24	2月6日	雲仙市	小浜高校	3年生	42
25	2月7日	波佐見町	波佐見高校	3年生	64
26	2月7日	平戸市	北松農業高校	3年生	69
27	2月7日	南島原市	口加高校	3年生	60
28	2月9日	対馬市	豊玉高校	3年生	7
29	2月9日	佐世保市	佐世保中央高校夜間部		38
30	2月9日	大村市	大村高校	3年生	60
31	2月14日	佐世保市	佐世保工業高校	3年生	229
32	2月15日	長崎市	長崎鶴洋高校	3年生	105
33	2月16日	諫早市	諫早農業高校	3年生	244
34	2月19日	新上五島町	上五島高校	3年生	44
35	2月20日	川棚町	川棚高校	3年生	48
36	2月22日	西海市	西彼杵高校	3年生	38
37	2月22日	佐世保市	佐世保東翔高校	3年生	100
計		37回			3,438

## (2) 授業支援

若年者が消費者市民社会に関する理解を深め、消費生活を営んでいくうえで適切な判断を行い、被害を未然に防止するために必要な資質を身につけることを目的として、学校等が実施する授業等に講師を派遣する。

回	実施日	開催地	主催者	受講者	受講者数(人)
1	4月26日	平戸市	平戸高校	1年生	31
2	4月27日	大村市	長崎県教育センター	中堅教員	40
3	5月9日	長崎市	長崎東中学校	2年生	120
4	5月11日	長崎市	長崎東中学校		
5	5月19日	長崎市	長崎東中学校	2年生	40
6	5月19日	長崎市	長崎東中学校	2年生	40
7	5月19日	長崎市	長崎東中学校	2年生	40
8	6月1日	長崎市	長崎短期大学	1年生	170
9	6月8日	長崎市	長崎女子短期大学	1年生	140
10	6月8日	平戸市	北松農業高校	2年生	66
11	6月28日	新上五島町	中五島高校	1年生	16
12	6月28日	佐世保市	佐世保西高校	1年生	80
13	6月28日	佐世保市	佐世保西高校	1年生	80
14	6月28日	佐世保市	佐世保西高校	1年生	80
15	6月29日	長崎市	長崎女子短大	1年生	140
16	7月2日	佐世保市	佐世保中央高校通信制	2年生	20
17	7月4日	波佐見町	波佐見中学校	3年生	123
18	7月6日	長崎市	長崎南高校	1年生	71

19	7月6日	長崎市	長崎南高校	1年生	71
20	7月7日	長崎市	長崎南高校	1年生	71
21	7月10日	大村市	大村工業高校	2年生	61
22	7月10日	大村市	大村工業高校	2年生	62
23	7月10日	大村市	大村城南高校	1年生	137
24	7月11日	大村市	大村城南高校	1年生	
25	7月11日	大村市	大村城南高校	1年生	
26	7月11日	大村市	大村城南高校	1年生	
27	7月11日	五島市	奈留高校	1年生	11
28	7月12日	五島市	五島南高校	1年生	31
29	7月12日	対馬市	豊玉中学校	2年生	27
30	7月13日	大村市	大村城南高校	1年生	
31	7月13日	大村市	大村城南高校	1年生	
32	7月13日	大村市	大村城南高校	1年生	
33	7月13日	佐世保市	佐世保東翔高校	1・2年生	175
34	7月13日	佐世保市	佐世保東翔高校	1・2年生	
35	7月13日	長崎市	精道三川台高校	1年生	31
36	7月14日	大村市	大村城南高校	1年生	
37	7月14日	大村市	大村工業高校	1年生	69
38	7月14日	大村市	大村工業高校	1年生	69
39	7月18日	佐世保市	佐世保中央高校昼間部	1年生	34
40	7月19日	西海市	西彼農業高校	1年生	53
41	7月21日	佐世保市	佐世保北中学校	3年生	117
42	7月24日	平戸市	猶興館高校	1・2年生	96
43	7月24日	平戸市	猶興館高校	1・2年生	
44	7月26日	諫早市	諫早高校附属中学校	2年生	80
45	7月26日	諫早市	諫早高校附属中学校	2年生	40
46	7月27日	諫早市	諫早高校	1年生	81
47	7月27日	諫早市	諫早高校	1年生	81
48	7月28日	諫早市	諫早高校	1年生	80
49	7月28日	諫早市	諫早高校	1年生	40
50	8月22日	長崎市	長崎西高校	1年生	80
51	8月23日	長崎市	長崎西高校	1年生	80
52	8月23日	長崎市	長崎西高校	1年生	40
53	8月23日	佐世保市	宇久高校	1年生	2
54	8月24日	長崎市	長崎西高校	1年生	80
55	9月5日	佐々町	佐々中学校	3年生	37
56	9月5日	佐々町	佐々中学校	3年生	37
57	9月5日	佐々町	佐々中学校	3年生	37
58	9月5日	佐々町	佐々中学校	3年生	37
59	9月6日	佐世保市	鹿町工業高校	1年生	61
60	9月6日	佐世保市	鹿町工業高校	1年生	52
61	9月6日	諫早市	諫早農業高校	1年生	35
62	9月6日	諫早市	諫早農業高校	1年生	40
63	9月6日	諫早市	諫早農業高校	1年生	39
64	9月6日	諫早市	諫早農業高校	1年生	40

65	9月6日	諫早市	諫早農業高校	1年生	29
66	9月7日	諫早市	諫早農業高校	1年生	29
67	9月7日	諫早市	諫早農業高校	1年生	38
68	9月8日	諫早市	諫早農業高校	2年生	40
69	9月8日	諫早市	諫早農業高校	1年生	35
70	9月8日	諫早市	諫早農業高校	1年生	40
71	9月8日	諫早市	諫早農業高校	1年生	39
72	9月11日	南島原市	島原翔南高校	1年生	31
73	9月11日	佐世保市	佐世保工業高校	1年生	38
74	9月11日	佐世保市	佐世保工業高校	1年生	39
75	9月12日	佐世保市	佐世保工業高校	1年生	33
76	9月12日	佐世保市	佐世保工業高校	1年生	27
77	9月13日	諫早市	諫早農業高校	1年生	38
78	9月13日	諫早市	諫早農業高校	2年生	38
79	9月13日	諫早市	諫早農業高校	1年生	38
80	9月13日	大村市	大村高校	1年生	74
81	9月14日	大村市	大村高校	1年生	68
82	9月14日	佐世保市	佐世保工業高校	1年生	31
83	9月14日	長崎市	長崎北高校	1年生	80
84	9月14日	長崎市	長崎北高校	1年生	80
85	9月14日	長崎市	長崎北高校	1年生	80
86	9月15日	大村市	大村高校	1年生	78
87	9月15日	佐世保市	佐世保工業高校	1年生	36
88	9月19日	長与町	長崎北陽台高校	2年生	80
89	9月19日	長与町	長崎北陽台高校	1年生	80
90	9月20日	大村市	大村高校	1年生	77
91	9月20日	時津町	青雲高校	1年生	42
92	9月20日	時津町	青雲高校	1年生	42
93	9月20日	時津町	青雲高校	1年生	42
94	9月21日	長与町	長崎北陽台高校	1年生	82
95	9月21日	長与町	長崎北陽台高校	1年生	40
96	9月21日	松浦市	松浦高校	1年生	37
97	9月21日	松浦市	松浦高校	1年生	25
98	9月22日	時津町	青雲高校	1年生	42
99	9月22日	時津町	青雲高校	1年生	41
100	10月2日	長崎市	長崎鶴洋高校	1年生	18
101	10月4日	長崎市	長崎鶴洋高校	2年生	18
102	10月5日	長崎市	長崎鶴洋高校	1年生	25
103	10月6日	長崎市	長崎鶴洋高校	1年生	24
104	10月11日	西海市	西彼杵高校	1年生	31
105	10月12日	対馬市	豊玉高校	1年生	18
106	10月12日	長崎市	長崎北高校	1年生	80
107	10月16日	五島市	五島海陽高校	1年生	69
108	10月20日	対馬市	対馬高校	1年生	132
109	10月20日	対馬市	対馬高校	1年生	
110	10月22日	長崎市	鳴滝高校通信制	2年生	50

111	10月23日	長崎市	鳴滝高校通信制	1年生	
112	10月23日	長崎市	鳴滝高校昼間部	1年生	39
113	10月23日	佐世保市	佐世保南高校	1年生	80
114	10月23日	佐世保市	佐世保南高校	1年生	80
115	10月24日	佐世保市	佐世保南高校	1年生	80
116	10月25日	佐世保市	佐世保工業高校定時制	2年生	5
117	10月30日	五島市	五島高校	1年生	46
118	10月30日	五島市	五島高校	2年生	17
119	10月30日	五島市	五島高校	1年生	53
120	10月30日	五島市	五島高校定時制	1年生	8
121	10月31日	諫早市	西陵高校	1年生	80
122	11月1日	諫早市	西陵高校	1年生	80
123	11月7日	佐世保市	佐世保北高校	1年生	72
124	11月8日	長崎市	長崎工業高校定時制	1年生	10
125	11月9日	佐世保市	佐世保北高校	1年生	72
126	11月12日	佐世保市	佐世保中央高校通信制	2年生	20
127	11月13日	佐世保市	佐世保北高校	1年生	72
128	11月13日	島原市	島原商業高校2-2-	2年生	59
129	11月13日	島原市	島原商業高校2-3-	2年生	
130	11月14日	長崎市	長崎東高校	2年生	161
131	11月14日	長崎市	長崎東高校	1年生	
132	11月14日	長崎市	長崎東高校	1年生	
133	11月14日	長崎市	長崎東高校	1年生	
134	11月14日	島原市	島原商業高校3-	3年生	64
135	11月14日	諫早市	諫早商業高校	1年生	33
136	11月15日	諫早市	西陵高校	1年生	80
137	11月17日	諫早市	諫早商業高校	1年生	33
138	11月17日	長崎市	長崎東高校	2年生	40
139	11月17日	島原市	島原商業高校2-2-	2年生	59
140	11月17日	島原市	島原商業高校2-3-	2年生	
141	11月20日	諫早市	高来中学校	2年生	87
142	11月20日	諫早市	高来中学校	2年生	
143	11月20日	諫早市	諫早東高校	2年生	37
144	11月21日	諫早市	島原商業高校3-	3年生	59
145	11月21日	島原市	島原高校	1年生	198
146	11月21日	島原市	島原高校	1年生	
147	11月21日	島原市	島原高校	1年生	
148	11月21日	島原市	島原高校定時制	1年生	6
149	11月22日	諫早市	小長井中学校	2年生	29
150	12月4日	長崎市	長崎東高校	1年生	80
151	12月6日	小値賀町	北松西業校	1年生	10
152	12月6日	壱岐市	壱岐高校	1年生	74
153	12月6日	壱岐市	壱岐高校	1年生	74
154	12月7日	小値賀町	小値賀中学校	3年生	15
155	12月7日	雲仙市	国見高校	1年生	45
156	12月7日	佐世保市	長崎国際大学	1年生	137

157	12月8日	対馬市	上対馬高校	1年生	25
158	12月11日	島原市	島原商業高校1-	3年生	31
159	12月11日	諫早市	諫早商業高校	2年生	39
160	12月11日	諫早市	諫早商業高校	2年生	40
161	12月12日	諫早市	諫早商業高校	2年生	38
162	12月12日	諫早市	諫早商業高校	2年生	40
163	12月12日	壱岐市	勝本中学校	1年生	49
164	12月12日	壱岐市	芦辺中学校	1年生	52
165	12月13日	諫早市	諫早商業高校	2年生	40
166	12月13日	諫早市	諫早商業高校	2年生	39
167	12月13日	諫早市	諫早商業高校	2年生	38
168	12月13日	川棚町	川棚高校	1年生	80
169	12月13日	島原市	島原農業高校	2年生	61
170	12月13日	対馬市	鶏知中学校	2年生	65
171	12月14日	新上五島町	上五島高校	1年生	88
172	12月14日	諫早市	諫早商業高校	2年生	24
173	12月15日	諫早市	諫早商業高校	2年生	40
174	12月15日	諫早市	諫早商業高校	2年生	24
175	12月15日	長崎市	長崎工業高校	2年生	36
176	12月15日	長崎市	長崎工業高校	2年生	36
177	12月18日	長崎市	長崎工業高校	2年生	26
178	12月19日	長崎市	長崎工業高校	2年生	40
179	12月19日	長崎市	長崎工業高校	2年生	27
180	12月19日	壱岐市	壱岐商業高校	2年生	70
181	12月19日	壱岐市	壱岐商業高校	2年生	
182	12月19日	佐世保市	佐世保商業高校	1・2年生	
183	12月20日	佐世保市	佐世保商業高校	1・2年生	189
184	12月20日	佐世保市	佐世保商業高校	1・2年生	
185	12月20日	西海市	大崎高校	1年生	
186	12月20日	長崎市	鳴滝高校夜間部	2・3年生	22
187	12月20日	長崎市	長崎工業高校	2年生	40
188	12月21日	長崎市	長崎工業高校	2年生	36
189	12月21日	長崎市	長崎工業高校	2年生	34
190	1月11日	佐々町	清峰高校 - 1	2年生	49
191	1月11日	佐々町	清峰高校 - 1	2年生	36
192	1月12日	南島原市	口加高校	1年生	82
193	1月15日	佐々町	清峰高校 - 1	2年生	37
194	1月15日	佐々町	清峰高校 - 1	2年生	25
195	1月15日	長崎市	長崎東高校 - 2	1年生	161
196	1月15日	長崎市	長崎東高校 - 2	1年生	
197	1月16日	長崎市	長崎東高校 - 2	1年生	
198	1月16日	長崎市	長崎東高校 - 2	1年生	
199	1月17日	長崎市	県立大学	1年生	315
200	1月18日	佐々町	清峰高校 - 2	2年生	49
201	1月18日	佐々町	清峰高校 - 2	2年生	36
202	1月22日	佐々町	清峰高校 - 2	2年生	37

203	1月22日	佐々町	清峰高校 - 2	2年生	25
204	1月25日	雲仙市	小浜高校	2年生	25
205	1月29日	雲仙市	小浜高校	1年生	16
206	1月30日	長崎市	長崎大学教育学部家庭科	2年生	120
207	2月8日	波佐見町	波佐見高校	1年生	53
208	2月8日	波佐見町	波佐見高校	1・2年生	39
209	2月8日	川棚町	川棚中学校	2年生	110
210	2月9日	川棚町	川棚中学校	2年生	
211	2月9日	川棚町	川棚中学校	2年生	
212	2月22日	佐世保市	崎辺中学校	2年生	41
213	2月22日	佐世保市	崎辺中学校	2年生	40
214	3月11日	島原市	島原工業高校	2年生	52
215	3月12日	島原市	島原工業高校	2年生	
216	3月13日	長崎市	長崎明誠高校	1年生	149
217	3月13日	長崎市	長崎明誠高校	1年生	
218	3月14日	島原市	島原工業高校	2年生	26
計		218回			10,787

(3) リーダー講座

受講対象：民生委員・地域包括支援センター・福祉施設従事者・市町職員等

- ・「賢い消費者になるために」
- ・「特殊詐欺に対する警察の取り組み」

(4)の消費者トラブル防止講演会と実施内容、対象者がほぼ重複するため同講演会の開催に代えた。

(4) 消費者トラブル防止講演会

地域のリーダー相互のネットワーク化を図るとともに、消費者被害を未然に防止することを目的として地域警察署と協働して寸劇を交えた講演会を開催

受講対象：地域住民・地域相談員・民生委員・市町職員他

- ・テーマ 「悪質商法」や「特殊詐欺」の手口と対策

実施日：令和5年9月2日

会場：波佐見町総合文化会館

参加者：180名

実施日：令和5年9月22日

会場：東彼杵町総合会館

参加者：95名

(5) 高齢者見守り講座

悪質商法のターゲットになりやすい高齢者の消費者被害を防止するため、在宅高齢者と接する機会が多い在宅介護支援事業所職員等を対象とした講座に講師を派遣し、高齢者を狙う悪質商法の実態と対処方法の研修や、資料の提供。

回	実施日	開催地	主催者(受講対象者)		受講者数(人)
1	4月15日	対馬市	対馬市社会福祉協議会	一般	20
2	5月15日	長崎市	三和地区民生委員児童委員協議会	民生委員児童委員	24

3	9月19日	島原市ほか	県社会福祉協議会	一般	40
4	11月1日	大村市	県社会福祉協議会	一般	40
計		4回			124

(6) シニア講座

高齢者を対象とした公民館講座等に講師を派遣した。

・テーマ 「悪質商法に騙されないために」(事例を含めた講義)

回	実施日	開催地	主催者(受講対象者)		受講者数(人)
1	6月9日	佐世保市	長寿会	高齢者	30
2	6月16日	大村市	こおり青春大学	高齢者	30
3	6月22日	長与町	南田川内自治会	高齢者	15
4	7月11日	時津町	時津町公民館	高齢者	80
5	7月20日	松浦市	今福高齢者コミュニティセンター	高齢者	30
6	7月21日	大村市	大村市教育委員会	高齢者	31
7	9月11日	諫早市	森山町原公民館	高齢者	15
8	10月11日	長与町	高田郷自治会婦人部	高齢者	18
9	2月1日	長与町	百合野第2自治会老人部	高齢者	30
計		9回			279

2. 消費生活学習会への講師派遣

市町、消費者団体、生活学校等が開催する消費生活に関する学習会に、センター職員を派遣した。

回	実施日	開催地	主催者(受講対象者)		受講者数(人)
1	6月15日	長崎市	市民力アップ講座	一般	60
2	7月13日	長崎市	市民力アップ講座	一般	38
3	7月27日	松浦市	星鹿公民館	一般	21
4	8月1日	長崎市	市民力アップ講座	一般	31
5	8月8日	佐世保市	市民講座	一般	17
6	9月7日	長崎市	市民力アップ講座	一般	49
7	9月12日	佐世保市	市民講座	一般	26
8	10月21日	長崎市	市民力アップ講座	一般	54
9	11月9日	長崎市	市民力アップ講座	一般	33
10	11月15日	長崎市	長崎県生協大会学習会	組合員	80
計		10回			409

3. 金融教育講座への講師派遣

長崎県金融広報委員会と連携して、金融に関する学習会に講師を派遣した。

回	実施日	開催地	主催者(受講対象者)		受講者数(人)
1	5月9日	佐世保市	佐世保市民講座	一般	26
2	6月21日	平戸市	田平町民センター	一般	20
3	8月18日	大村市	こおり青春大学	高齢者	30
計		3回			76

## 4. 消費者行政活性化事業

### (1) 消費者教育推進事業

複雑・多様化する消費者問題に対応するため、小学校、中学校などの早い時期から消費者教育の基礎を修得し、生活力を身につける必要がある。

中学校・高等学校での効果的な消費者教育を進めるため、授業で活用できる「長崎県版副教材」を作成し、配付した。また、大学生を対象にした教材も作成し講座等で活用している。

#### 中学生、高校生、大学生のための副教材・教材



中学生用

高校生用

高校生・大学生用

### (2) 授業支援

平成24年12月に施行された「消費者教育推進法」では、特に学校教育における消費者教育を重視し、「生徒の発達段階に応じて、学校の授業その他の教育活動において適切かつ体系的な消費者教育に機会を確保する」ための施策推進を義務付け、「新学習指導要領」とともに消費者教育の充実を図る取り組みの推進が求められている。

このため、若年者が消費生活を営んでいくうえで適切な判断を行い、被害を未然に防止するために必要な資質を身につけることを目的として、学校等が実施する授業等に講師を派遣する。

#### 授業支援実施校（中学校） 14校、1,263名

- 長崎市：県立長崎東中学校（5回）
- 佐世保市：県立佐世保北中学校（1回）、崎辺中学校（2回）
- 諫早市：県立諫早高校附属中学校（2回）、高来中学校（2回）、小長井中学校（1回）
- 対馬市：豊玉中学校（1回）、鶏知中学校（1回）
- 壱岐市：勝本中学校（1回）、芦辺中学校（1回）
- 川棚町：川棚中学校（3回）
- 波佐見町：波佐見中学校（1回）
- 小値賀町：小値賀中学校（1回）
- 佐々町：佐々中学校（4回）

#### 授業支援実施校（高校） 58校（定時制含む）、8,817名

- 県立高校：56校全校で実施
- 私立高校：精道三川台高校、青雲高校

#### 授業支援実施校（大学） 4校、707名

- 長崎市：長崎大学（1回）、長崎女子短期大学（2回）
- 佐世保市：長崎国際大学（1回）、長崎短期大学（1回）

### (3)市町苦情相談体制整備等支援事業

消費生活センターの拡充、消費生活相談員の配置及び研修への参加等、消費生活相談窓口の強化に取り組む市町に対し、消費者行政推進補助金を交付し支援を行った。

また、市町支援相談員（指定消費生活相談員）を設置し、市町が行う苦情相談の事務の実施に関し、助言・協力・情報の提供その他の援助を行うとともに、適格消費者団体の認定を目指すNPO法人への支援を行った。

市町訪問支援の実施 21市町 56回

### (4)行政と警察のコラボによる消費者被害防止の取組

特殊詐欺や悪質商法のターゲットになりやすい高齢者を消費者被害から守るため、警察と連携して、独居高齢者等へのダイレクトな啓発活動等を行った。

#### (ア) 啓発チラシの配付及び啓発

独居高齢者を中心とした高齢者に対し、警察の協力を得て、高齢者宅訪問活動や地域での防犯講話等の際に、啓発チラシを配付した。

#### (イ) ハガキによる注意喚起

振り込め詐欺や投資詐欺の被害を防止するため、警察が捜査の過程で押収した名簿等に記載された方々を対象に、ハガキによる注意の呼びかけを実施した。

#### (ウ) 被害防止キャンペーンの共同実施

県消費生活センターと警察の共同街頭キャンペーンを実施した。

令和5年 5月 3日(水) 長崎市内

令和5年 12月 15日(金) 長崎市内

令和6年 2月 15日(木) 長崎市内

### (5)消費者教育推進員の配置

消費者教育推進法に基づき、市町や学校、地域など多様な主体と連携して消費者教育を推進するため、連絡調整を行う消費者教育推進員を配置した。

## 5. 消費者月間関連事業

令和5年度は、全国統一テーマ「デジタルで快適、消費生活術～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～」のもと、県庁行政棟ロビーにおいて啓発パネル展を実施した。

## 6. 消費者情報提供事業

(1) 情報誌「くらしの情報」 発行部数 23,000部/回 (69,000部/年)

年 月	内 容
令和5年7月 ～ 10月 2023夏号	減らそう食品ロス・目指そうエシカル消費 通信販売の定期購入トラブル オンラインゲームの課金トラブル 「消費生活相談員」の資格取得に挑戦してみませんか 消費生活相談員資格取得支援講座のご案内 消費生活支援講座(講師派遣)のご案内
令和5年11月 ～ 6年2月 2023秋冬号	令和4年度長崎県消費生活センターの苦情・相談の概要 災害に便乗した悪質商法～台風シーズンは特に注意～ 通販販売の定期購入トラブル～「解約可能」「縛りなし」に注意～ ご存じですか消費者ホットライン188(イヤヤ)? ○その香り 困っている人もいます
令和6年3月 ～ 6月 2024春号	ご用心!! 災害に便乗した悪質商法・詐欺 海産物の悪質な電話勧誘販売～親切心に付け込んだ送り付けも～ クレジットカードの不正利用被害～ネット上の情報入力に注意～ 情報提供のお願い!!～NPO法人消費者被害防止ネットながさき～ 消費生活支援講座(講師派遣)のご案内

(2) ラジオ・テレビ等への情報提供

### ラジオ

実施日	放送時間	局名	番組名	テーマ
5月6日	12:00～	FM長崎	サタデーチャット ボックス	「消費者トラブルに気を付けよう!」18歳成年年齢引き下げ関連若者の消費者トラブル注意喚起など
5月15日 ～ 19日	8:15～	NBC	県庁タイムズ	5月は消費者月間
12月18日 ～ 22日	8:15～	NBC	県庁タイムズ	高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう 消費生活相談は消費者ホットライン「188」へ
1月1日 ～ 5日	8:15～	NBC	県庁タイムズ	二セ電話詐欺被害防止の注意喚起
3月11日 ～ 15日	8:15～	NBC	県庁タイムズ	初めての一人暮らしで気を付けてほしい消費者トラブル

## テレビ

実施日	放送時間	局名	番組名	テーマ
5月10日 ～16日	21:55～	KTN ほか	みじかなナガサキ 地元4局で6回 放送	消費者月間 気を付けよう消費トラブル
7月21日	18:15～	NCC	スーパーJチャンネル	令和4年度相談業務実施結果について
3月20日	18:15～	NBC	Pint ニュース	子どものスマホトラブル

## 新聞、広報誌

掲載日等	媒体名等	テーマ
4月	県全世帯広報誌つたえる県 ながさき5月号情報ひろば	消費者月間消費生活パネル展
5月18日	県からのお知らせ (長崎新聞)	消費生活パネル展「デジタルで快適、消費生活術～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～」
5月21日	石だたみ(長崎新聞)	消費生活パネル展
6月	県全世帯広報誌つたえる県 ながさき7月号情報ひろば	こどもの事故防止週間
7月13日	県からのお知らせ (長崎新聞)	7月17日から23日はこどもの事故防止週間です
7月20日	長崎新聞	令和4年度相談業務実施結果について
11月	県全世帯広報誌つたえる県 ながさき12月号すすめる けん	「気づき、声かけ、つなぐ」で高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう
12月21日	県からのお知らせ (長崎新聞)	「気づき、声かけ、つなぐ」で高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう
1月4日	県からのお知らせ (長崎新聞)	二セ電話詐欺が増えています！
2月	県全世帯広報誌つたえる県 ながさき3月号	二セ電話詐欺にご注意してください！
3月	県全世帯広報誌つたえる県 ながさき4月号	初めての一人暮らしに気を付けてほしい消費者トラブル
3月14日	県からのお知らせ (長崎新聞)	初めての一人暮らしに気を付けてほしい消費者トラブル

### (3) 消費者被害防止ネットワーク等による情報の発信

消費者トラブルの未然防止と被害拡大防止のため、若者や高齢者、障害者等に関する消費者被害防止ネットワーク7団体に対して最新のトラブル情報等をメールで情報提供したほか、県庁ツイッターを活用して住民に対する情報提供と注意喚起を行った。

区分(情報源による)

A:警戒情報(県・市町・団体等) B:見守り新鮮情報等(国民生活センター) C:PSマガジン(NITE)

回	実施日	表題	区分
1	4月14日	新生活で気をつけるべき事故	C
2	4月14日	窓・ドアの事故	C
3	4月21日	サンプルのはずが意図せぬ定期購入に	B
4	4月21日	広告の料金と違う!ゴキブリ駆除サービスのトラブルに注意	B
5	4月21日	想定外の高額請求!トイレ修理トラブルに注意	B
6	4月24日	「防犯協会」をかたる不審電話に注意!	A
7	4月25日	新生活で起こりやすい消費者トラブル 引っ越し 内容よく確かめて~	A
8	4月26日	子どもの事故	C
9	4月27日	気をつけて!スライサーも刃物です	B
10	5月17日	低価格で誘う換気扇やエアコンクリーニングの電話勧誘	B
11	5月17日	こどもの自転車の事故	C
12	5月23日	当選した無料バスツアー 高額商品の販売勧誘に注意!	B
13	5月25日	通信販売の定期購入トラブル~「解約可能」「縛りなし」に注意	A
14	5月30日	こどもの誤飲事故	C
15	5月30日	なくならない乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意!	B
16	6月6日	古い扇風機から発火!	B
17	6月13日	自宅を売っても住み続けられる? リースバックは慎重に検討して!	B
18	6月14日	エアコン・扇風機の事故	C
19	6月20日	「保険金で住宅修理ができる」と勧誘する事業者に注意	B
20	6月22日	自動音声を使用した詐欺電話に注意!	A
21	6月26日	偽物が届くネット通販のトラブル~代引き配達での利用に注意~	A
22	6月28日	危険!海水浴でフロートが沖に流される	B
23	6月29日	夏に向けて気をつけたい事故	C
24	7月4日	強引な勧誘やキャンセル妨害も!中古自動車の売却トラブルに注意	B
25	7月11日	L I Bの誤った廃棄による事故	C
26	7月11日	先々の負担も考慮して!家庭用蓄電池の契約	B
27	7月20日	ライブ配信サービスで投げ銭!高額課金に気を付けて	B
28	7月24日	海外の旅行予約サイトのトラブル~利用規約、条件よく確認!~	A
29	7月25日	土地売却のため?金銭を請求されたら要注意 原野商法の二次被害	B
30	7月26日	スプレー缶の事故	C
31	8月2日	冷静に判断して!美容医療サービスのトラブル	B
32	8月7日	高齢者を狙った消費者被害が後を絶ちません!~帰省した家族で不審なことがないか確認を~	A
33	8月8日	いつの間にか高額に 占いサイトに気を付けて	B
34	8月9日	アウトドア調理時の火の扱い	C
35	8月22日	健康食品で体調不良 医師などに相談しよう	B
36	8月24日	除湿器、扇風機など電源コードの時期	C
37	8月28日	災害に便乗した悪質商法~台風シーズンは特に注意~	A
38	8月30日	慌てないで!ネットで探したロードサービスのトラブル	B
39	9月5日	「二重電話詐欺」が増えています!	A
40	9月5日	旅行予約サイト 申し込みの前によく確認!	B

41	9月13日	電動のこぎり使用中の事故に注意！		B
42	9月13日	高齢者における電動車いす・介護ベッドの事故		C
43	9月27日	クレジットカードの不正利用被害 ~ ネット上の情報入力に注意~	A	
44	9月27日	防ごう 子どものベランダや窓からの転落事故		B
45	9月27日	STOP! 事故の秋		C
46	10月3日	インターネット通販トラブル 代引き配達で偽物が!		B
47	10月10日	「Microsoft」をかたるサポート詐欺に注意!	A	
48	10月10日	クレジットカードの不正利用被害~ ネット上の情報入力に注意~	A	
49	10月13日	ガスコンロの事故		C
50	10月17日	就活の不安につけこむ高額な乾乳に注意		B
51	10月24日	情報教材のトラブル~ アプリ悪用、20代に被害~	A	
52	10月24日	親しい仲間同士のつながりを利用したマルチ取引の勧誘に注意		B
53	10月25日	オーブントースターの事故		C
54	10月31日	断っているのにしつこい勧誘電話 法律違反です。		B
55	11月7日	貴金属の買取が目的!? 強引な訪問購入に注意		B
56	11月15日	お使いの製品 リコール対象製品ではありませんか?		B
57	11月16日	石油ストーブ等に事故		C
58	11月20日	海産物の電話勧誘トラブルの注意下さい!		B
59	11月21日	スマホのガラス製フィルム 割れたマンツかうことの危険!		B
60	11月28日	契約内容をよく確認して ウォーターサーバーのレンタル契約		B
61	11月30日	低温火傷による事故		C
62	12月5日	即席カップめんの容器に穴が・・・		B
63	12月12日	電熱ウェアの異常発熱に注意		B
64	12月13日	大掃除で気を付けたい事故		C
65	12月19日	「気づき、声かけ、つなぐ」で消費者被害を防ぎましょう 帰省したら実家で不審なことがないか確認を		B
66	12月19日	利用していないのに支払いを続けていた! サブスクの契約に注意		B
67	12月21日	海産物の悪質な電話勧誘販売のトラブル 親切心に付け込んで送りつけも	A	
68	12月28日	冬に気を付けたい事故		C
69	12月28日	高齢者の事故に注意し、年末年始を安全に過ごしましょう! ~ 餅による窒息、入浴中の溺水、掃除中の転倒・転落に注意~	A	
70	1月16日	通信販売はクーリング・オフできません		B
71	1月16日	災害に便乗した悪質商法に注意		B
72	1月16日	災害に便乗した詐欺に要注意!	A	
73	1月19日	除雪機の事故		C
74	1月23日	自転車等のヘルメットを着用して安全を守りましょう	A	
75	1月24日	「暗号資産」の儲け話に注意!	A	
76	1月25日	子どものネットトラブル~ ゲームでの高額利用や誤登録~	A	
77	1月26日	食品による子供の窒息・誤嚥事故に注意! ~ 硬い豆やナッツ類等は5歳以下には食べさせない~	A	
78	1月30日	その警告画面は偽物! サポート詐欺に注意		B
79	1月31日	電子ケトルの事故		C
80	2月5日	警戒してほしい詐欺の手口!	A	
81	2月6日	格安の排水管高圧洗浄サービスのはずが ~ 思いがけない高額請求に~		B
82	2月14日	もしもの時に慌てないように! ~ 葬儀サービスのトラブル~		B
83	2月15日	配線器具の事故		C
84	2月20日	クリーニング 受け渡し時には必ず状態を確認しましょう		B
85	2月27日	遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘に注意!		B

86	2月28日	リコール製品の事故			C	
87	2月29日	賃貸住宅の原状回復費トラブル～借り主の負担 契約前に確認を～	A			
88	3月5日	顔を入れないで！棺内のドライアイスで二酸化炭素中毒		B		
89	3月13日	不安をあおって契約させる給湯器の点検商法に注意		B		
90	3月14日	地震に伴う製品事故			C	
91	3月19日	暗号資産のトラブル～SNS、知人の誘いに注意～	A			
92	3月21日	学生に広がる投資やもうけ話に注意	A			
93	3月21日	「長崎県職員」を名乗る不審電話に注意！	A			
94	3月29日	ウェアラブル製品の事故			C	
合 計		94	件	25	44	25

#### (4) ビデオ貸出(利用)状況

	貸出日	タイトル	回数	人数
1	9月28日	若者たちを狙う悪質商法 SNSを悪用した出会いにご用心	2	51
2	9月28日	若者を狙った悪質商法・詐欺の手口と対策		
3	1月18日	事例で学ぶ！若者を狙った悪質商法 詐欺の手口と対策	1	1
4	1月18日	事例で学ぶ！高齢者を狙った悪質商法 詐欺の手口と対策	1	1
	計	4本	4	53

#### (5) パネル利用状況

県庁舎1階（県政資料閲覧エリア、協働エリア）及びみらい図書館において、消費生活の知識の啓発を目的として、パネル、各種リーフレット等を展示。

#### (6) ホームページ「ながさき消費生活館」の更新

講座・行事などの情報提供を行うとともに、最新の消費生活相談事例・悪質商法等の緊急情報・製品事故情報など随時更新。

・令和5年度アクセス件数 12,867件

（ホームページアドレス：<https://www.nagasaki-shouhi.jp/>）

## 7. 消費者啓発推進事業の年度別実施状況

### (1) 年度別講師派遣講座の回数・受講者数

講座名			平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
消費生活支援講座	ヤング講座	開催(回)	167	253	256	237	234	255
		受講者(人)	11,017	15,167	14,181	13,120	15,121	14,225
	リーダー講座	開催(回)	0	7	0	0	0	0
		受講者(人)	0	393	0	0	0	0
高齢者消費トラブル防止	高齢者見守り講座	開催(回)	3	2	0	6	0	4
		受講者(人)	115	123	0	159	0	124
	シニア講座	開催(回)	30	16	3	8	14	9
		受講者(人)	1,621	757	89	297	494	279
	トラブル防止講演会	開催(回)	3	5	0	1	2	2
		受講者(人)	568	987	0	138	130	275
消費生活等学習会	開催(回)	10	9	3	7	10	10	
	受講者(人)	466	508	161	183	411	409	
くらしの講座 (学習テスト含む)	開催(回)	0	0	0	0	0	0	
	受講者(人)	0	0	0	0	0	0	
くらしの安全講座	開催(回)	2	6	5	0	0	0	
	受講者(人)	45	135	93	0	0	0	
金融教育	開催(回)		6	0	2	1	3	
	受講者(人)		207	0	46	40	76	
合計	開催(回)	215	291	267	261	261	283	
	受講者(人)	13,832	17,677	14,524	13,943	16,196	15,388	

(2) 月別講師派遣状況

	消費生活学習会		金融教育		くらしの安全 (学習テスト含)														合計	
							授業支援		ヤング講座		シニア講座		リーダー講座		トラブル防止講演会		高齢者見守り講座			
	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数
4							2	71	5	1,385							1	20	8	1,476
5			1	26			5	240									1	24	7	290
6	1	60	1	20			8	772			3	75							13	927
7	2	59					34	1,731	1	6	3	141							40	1,937
8	2	48	1	30			5	282											8	360
9	2	75					45	2,104			1	15			2	275	1	40	51	2,509
10	1	54					22	953	2	22	1	18							26	1,047
11	2	113					28	1,271	2	280							1	40	33	1,704
12							40	1,840	5	326									45	2,166
1							17	1,013	6	191									23	1,204
							7	283	16	1,228	1	30							24	1,541
							5	227											5	227
合計	10	409	3	76	0	0	218	10,787	37	3,438	9	279	0	0	2	275	4	124	283	15,388
令和4年度同月末	10	411	1	40	0	0	190	10,596	44	4,525	14	494	0	0	2	130	0	0	261	16,196

ヤング、未受講者への資料配付を含む

## 8 . 商品テスト事業

自立した消費者育成のため、商品テストに関する次の事業を実施する。

### ( 1 ) 商品テスト

#### 苦情テスト

当センターに持ち込まれた苦情商品について、原因究明のためのテストを実施する。  
令和5年度は該当なし。

#### 学習テスト

簡易なテストを消費者自身が行うことによって、商品を科学的にとらえ、商品を選択する知識を習得することを目的として、学習テストを実施する。

令和5年度は該当なし。

#### 情報提供

相談を寄せられた商品等の件について、科学的データ、同種事例、関係法規等の情報を提供する。

令和5年度は該当なし。

区 分	件数	区 分	件数
食料品	0	教養娯楽品	0
住居品	0	車両・乗り物	0
被服品	0	土地・建物・設備	0
		合 計	0件

( 参考資料 )

### 商 品 テ ス ト 実 施 要 領

( 趣 旨 )

第1条 長崎県消費生活センター(以下「センター」という。)において実施する商品テストに関し必要な事項を定める。

( 商品テストの種類 )

第2条 センターにおいて実施する商品テストは、次のとおりとする。

- ( 1 ) 苦情テスト
- ( 2 ) 学習テスト

( 苦情テスト )

第3条 苦情テストとは、消費者から持ち込まれた苦情商品について、当該苦情の原因を究明するために実施するテストをいう。

2 苦情テストの対象は、次の各号に掲げる要件を備えたものでなければならない。

- ( 1 ) 事故の再発防止又は被害若しくは損害発生の未然防止につながるもの
- ( 2 ) 製造業者又は販売業者が特定できるものであって営利を目的としないもの

3 苦情テストの結果が判明したときは、遅滞なく当該苦情申出者に結果を提示しなければならない。

4 苦情テストの処理手順は別途定めるところによる。

(学習テスト)

第4条 学習テストとは、消費者が安全で品質の優れた商品を選択する知識・技能を修得すること目的として、センターが開催する各種学習会等の機会を利用して消費者参加の下に行うテストをいう。

(商品テストの範囲)

第5条 センターにおいて実施する商品テストの範囲は、別表で定めるとおりとする。

(商品テスト実施後の処理)

第6条 商品テストを実施した場合において、必要があると認められるときは、行政上の措置を取らなければならない。

2 商品テストの結果は、センターの業務推進のために有効活用しなければならない。

(関係機関への協力依頼)

第7条 商品テストのうち次の各号の一に該当するものにあつては、関係機関の協力を求めるものとする。

- (1) 商品テストの範囲が、センターの処理能力を超えるとき。
- (2) 商品テストの結果についてさらに追跡調査が必要なとき。

(その他)

第8条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

付 則

この実施要領は、平成10年7月1日から適用する。

この実施要領は、平成15年4月1日から適用する。

この実施要領は、平成30年1月22日から適用する。

(別表第1)

商 品 テ ス ト の 範 囲

対象商品	テスト区分	テスト項目
食 料 品	一 般 試 験	重量
	成 分 試 験	水分、糖分、塩分、その他
	品 質 試 験	変質試験(鮮度判定)、その他
	食品添加物試験	着色料、保存料、発色剤、その他
被 服 品	材 質 試 験	繊維鑑別、混用率
	品 質 性 能 試 験	物理的試験(重さ、厚さ、その他) 染色堅牢度試験(洗濯、汗)
	事 故 品 の 鑑 定	顕微鏡試験、紫外線試験、しみの定性試験
電 気 製 品	安 全 性 試 験	温度測定
	性 能 試 験	消費電力、電流、電圧、その他

(参考資料)

長崎新聞掲載「生活110番」 ～県消費生活センターの相談窓口から～

件名	掲載年月日
新生活で起こりやすい消費者トラブル～引っ越し 内容よく確認～	令和5年 4月25日
通信販売の定期購入トラブル～「解約可能」「縛りなし」に注意～	令和5年 5月23日
偽物が届くネット通販のトラブル～代引き配達での利用に注意～	令和5年 6月22日
海外の旅行予約サイトのトラブル～利用規約、条件 よく確認を～	令和5年 7月23日
災害に便乗した悪質商法～台風シーズンは特に注意～	令和5年 8月24日
クレジットカードの不正利用被害～ネット上の情報入力に注意～	令和5年 9月26日
情報商材のトラブル～アプリ悪用、20代に被害～	令和5年10月22日
石油ストーブなどの事故～使用前にほこり除去、動作確認～	令和5年11月21日
海産物の悪質な電話勧誘販売のトラブル～親切心に付け込み 送り付けも～	令和5年12月21日
子どものネットトラブル～ゲームでの高額利用や誤登録～	令和6年 1月25日
賃貸住宅の原状回復費トラブル～借り主の負担 契約前に確認を～	令和6年 2月29日
暗号資産のトラブル～SNS、知人の誘いに注意～	令和6年 3月19日

## 消費生活苦情相談推進事業

### 1. 令和5年度消費者苦情・相談の概要

「30歳代」以下と「60歳代」の相談が増加。特に「20歳未満」の増加が顕著。

架空請求などの「商品一般Ⅰ」が1位、定期購入が条件などの「化粧品」は2位。

#### (1) 受付件数

令和5年度の県消費生活センターに寄せられた消費者相談受付件数は2,353件、前年度に比べ0.7%、16件の増となった。 (表1)

#### (2) 年代別の相談件数

年代が高くなるほど相談件数が多くなっており、「70歳以上」が最多となっている。 (表2)

#### (3) 年代別上位の商品・役務(サービス)

高齢者を中心に「商品一般」と「化粧品」に関する相談が多い。

若い年代では「内職・副業」「他の教養・娯楽」と「娯楽等情報配信サービス」に関する相談が多い。 (表3-2)

#### (4) 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)

相談を受けて、「クーリング・オフ」や「特定商取引法」「消費者契約法」等を活用した「助言」や「あっせん」により、383件について、7,955万円を救済することができた。 (表4-2)

#### (参考)

令和5年度に県内の市町が受けた相談件数は8,359件、県市町合計は10,712件となり、前年度とほぼ同数(5件減)であった。

## 2. 概要の内訳

### (1) 相談受付件数

令和5年度の県消費生活センターの相談受付件数は2,353件（苦情相談2,170件、問合せ183件）で、前年度より16件（0.7%）増加した。

一方、県市町合計は10,712件で、前年度とほぼ同数（5件減少）であった。

表1 相談受付件数

年 度	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
相談受付件数 (a)	3,290	3,053	2,807	2,954	2,371	2,300	2,475	2,378	2,337	2,353
苦情相談	3,162	2,919	2,620	2,802	2,263	2,157	2,272	2,185	2,153	2,170
問合せ	128	134	187	152	108	143	203	193	184	183
対前年度増減	77	237	246	147	583	71	175	97	41	16
増減率	2.3%	7.2%	8.1%	5.2%	19.7%	3.0%	7.6%	3.9%	1.7%	0.7%
(参考) 市町受付件数 (b)	8,778	8,661	8,342	9,367	8,335	7,976	9,185	8,192	8,380	8,359
合計 (a) + (b)	12,068	11,714	11,149	12,321	10,706	10,276	11,660	10,570	10,717	10,712
対前年度増減	23	354	565	1,172	1,615	430	1,384	1,090	147	5
増減率	0.2%	2.9%	4.8%	10.5%	13.1%	4.0%	13.5%	9.3%	1.4%	0.0%

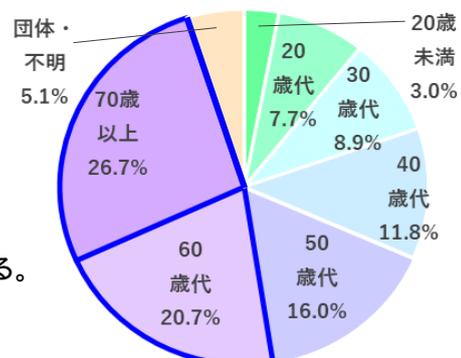
### (2) 苦情相談当事者の年代別内訳

年代が高くなるほど相談件数が多くなっており、「70歳以上」が最多となっている。

「30歳代」以下と「60歳代」の相談が前年度より増加し、特に「20歳未満」の増加率が顕著であった。

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歳以上	団体・不明	合計
苦情相談件数	66	168	193	257	347	449	580	110	2,170
(構成比)	3.0%	7.7%	8.9%	11.8%	16.0%	20.7%	26.7%	5.1%	100.0%
男性	40	72	94	111	146	258	290	16	1,027
女性	26	96	97	146	201	190	289	21	1,066
団体・不明	0	0	2	0	0	1	1	73	77
前年度件数	56	156	184	268	347	407	592	143	2,153
対前年度増減	10	12	9	11	0	42	12	33	17
増減率	17.9%	7.7%	4.9%	4.1%	0.0%	10.3%	2.0%	23.1%	0.8%



「60歳代」以上が5割近くを占める。

### (3) - 1 種類別上位の苦情相談件数

架空請求や身に覚えのない宅配に関する相談が多い「商品一般」が、52件36%増加し195件で1位となり、全体の1割弱を占めている。

一方、令和3年度、4年度に1位であった「化粧品」は、39件19%減少し171件で2位となった。

また、パソコンのウイルス駆除サポートの相談などの「役務その他」が、32件39%増加し114件で3位となった。

その他で増加したものは、アダルト情報や映像・音楽配信サービスなどの「娯楽等情報配信サービス」が20件41%増加し69件で8位、副業サイトなどの「内職・副業」が26件72%増加し62件で9位であった。

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 5	R 4 (順位)	R5-R4	増加率
1	商品一般	架空請求、身に覚えのない宅配など(購入品を特定できないもの)	195	143 (2)	52	36%
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	171	210 (1)	39	19%
3	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	114	82 (4)	32	39%
4	レンタル・リース・貸借	不動産の賃貸借、商品の賃貸借など	87	104 (3)	17	16%
5	融資サービス	消費者ローン、住宅ローンなど	84	67 (8)	17	25%
6	健康食品	健康食品、ダイエット食品等の定期購入など	77	77 (6)	0	0%
7	移動通信サービス	携帯電話・スマホへの加入、モバイルデータ通信など	76	75 (7)	1	1%
8	娯楽等情報配信サービス	アダルト情報、映像・音楽配信サービスなど	69	49 (11)	20	41%
9	内職・副業	インターネットやSNSの副業サイトなど	62	36 (17)	26	72%
10	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	59	78 (5)	19	24%
全 体			2,170	2,153	17	1%

### (3) - 2 年代別上位の商品・役務(サービス)

高齢者を中心に「商品一般」と「化粧品」に関する相談が多い。また、若い年代では「内職・副業」「他の教養・娯楽」と「娯楽等情報配信サービス」に関する相談が多くなっている。

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 17	娯楽等情報配信サービス 14	内職・副業 5	化粧品 4	理美容 3
20歳代	内職・副業 20	理美容 18	レンタル・リース・貸借 11	娯楽等情報配信サービス 10	化粧品 7
30歳代	商品一般 14	内職・副業 12	役務その他 11	化粧品	他の教養・娯楽 各10
40歳代	商品一般	役務その他 各19	融資サービス	レンタル・リース・貸借 各15	化粧品 14
50歳代	化粧品 40	商品一般 37	融資サービス 18	レンタル・リース・貸借 16	健康食品 13
60歳代	化粧品 47	商品一般 45	融資サービス	役務その他 各21	インターネット通信サービス 16
70歳以上	商品一般 67	化粧品 48	健康食品	移動通信サービス 各29	役務その他 24

### (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1,204件で、全体（2,170件）の約55%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1,145件で、「特殊販売」の95%を占めている。特に「通信販売」は890件で、74%となっている。（表3-3）

なお、「インターネット通販」は670件で、「通信販売」の75%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
R5	121	890	134	21	1	24	13	1,204	966	2,170
R4	104	865	131	38	3	20	18	1,179	974	2,153
構成比	10.0%	73.9%	11.1%	1.7%	0.1%	2.0%	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 121	家庭訪問	88	修理・補修18 空調・冷暖房・給湯設備11 書籍・印刷物、工事・建築・加工各7 他の住宅設備4 ほか
	その他	33	書籍・印刷物4 修理・補修、役務一般、生命保険各3 インターネット通信サービス、理美容、役務その他各2 ほか
通信販売 890	インターネット通販	670	化粧品141 健康食品53 娯楽等情報配信サービス48 他の教養・娯楽34 内職・副業33 商品一般30 ほか
	その他	220	商品一般20 化粧品、娯楽等情報配信サービス各16 ファンド型投資商品15 内職・副業、役務その他各12 ほか
電話勧誘販売		134	役務その他38 インターネット通信サービス24 商品一般、内職・副業各12 魚介類9 ほか
マルチ等商法		21	役務一般5 化粧品、医療用具、洋装下着、食器・台所用品、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）		1	商品一般1
訪問購入		24	商品一般5 他の商品3 被服品一般、和服、紳士・婦人洋服、履物、他の教養娯楽品各2 ほか
その他無店舗の展示販売		13	融資サービス4 移动通信サービス、役務その他各2 ほか
計		1,204	

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歳以上	団体・不明
訪問販売 121	家庭訪問	88	1	1	4	5	8	20	47	2
	その他	33	0	4	1	2	3	6	13	4
通信販売 890	インターネット通販	670	44	48	69	94	137	153	102	23
	その他	220	8	26	19	21	27	43	65	11
電話勧誘販売		134	2	14	11	9	16	26	40	16
マルチ等商法		21	0	3	2	4	3	3	6	0
ネガティブオプション（送付け商法）		1	0	0	0	0	1	0	0	0
訪問購入		24	0	0	0	0	3	5	15	1
その他無店舗の展示販売		13	0	1	0	2	6	4	0	0
計		1,204	55	97	106	137	204	260	288	57
構成比		100.0%	4.6%	8.1%	8.8%	11.4%	16.9%	21.6%	23.9%	4.7%

#### (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1,313件、センターが相談者と事業者の間に立つ「あっせん」が361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、前年度より8件、14万円の増加で383件、7,955万円となっている。(表4-2)

表4-1 苦情相談対応結果

内 容	R5年度	R4年度	R5 - R4
助 言	1,313	1,332	19
あ っ せ ん	361	416	55
情 報 提 供	409	293	116
他機関紹介	18	30	12
そ の 他	69	82	13
計	2,170	2,153	17

表4-2 救済額

方 法		R5年度	R4年度	R5 - R4
クーリング・オフ	件 数 (件)	21	9	12
	救済額 (万円)	1,022	90	932
	平 均 (万円)	49	10	39
消費者契約法 特定商取引法 等	件 数 (件)	302	322	20
	救済額 (万円)	4,683	5,904	1,221
	平 均 (万円)	16	18	3
その他	件 数 (件)	60	44	16
	救済額 (万円)	2,250	1,947	303
	平 均 (万円)	38	44	6
計	件 数 (件)	383	375	8
	救済額 (万円)	7,955	7,941	14
	平 均 (万円)	21	21	0

## 若者の消費者トラブル

「20歳未満」「20歳代」からの苦情相談件数は234件で、前年度より22件の増加となった。

全体の件数に占める割合（構成比）は、前年度より増加し、10%を上回った。（表5-1）

また、「20歳未満」では、「家族・知人等」本人以外からの相談は60%に達しており、全体の17.2%を大きく上回っている。このように、一般的に社会経験の浅い若者に対しては、家族など周囲の支援が必要であると考えられる。（表5-2）

契約金額の平均は、「20歳未満」では19万円であるが、「20歳代」では74万円と全体の平均額79万円に近い額に達している。（表5-3）

表5-1 20歳未満、20歳代からの苦情相談件数

年 度		H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	
20歳未満 20歳代	件数（計）	331	322	238	251	215	199	242	240	212	234	
	年代別	20歳未満	103	86	59	65	31	45	72	50	56	66
		20歳代	228	236	179	186	184	154	170	190	156	168
	性別	男性	174	169	122	139	105	101	111	112	107	112
		女性	157	153	116	111	109	97	127	127	104	122
		不明	0	0	0	1	1	1	4	1	1	0
	構成比	10.5%	11.0%	9.1%	9.0%	9.5%	9.2%	10.7%	11.0%	9.8%	10.8%	
	年代別	20歳未満	3.3%	2.9%	2.3%	2.3%	1.4%	2.1%	3.2%	2.3%	2.6%	3.0%
		20歳代	7.2%	8.1%	6.8%	6.6%	8.1%	7.1%	7.5%	8.7%	7.2%	7.7%
	対前年度増減		28	9	84	13	36	16	43	2	28	22
年代別	20歳未満	1	17	27	6	34	14	27	22	6	10	
	20歳代	27	8	57	7	2	30	16	20	34	12	
全体（苦情相談件数）		3,162	2,919	2,620	2,802	2,263	2,157	2,272	2,185	2,153	2,170	

表5-2 10歳未満、10歳代、20歳代の契約当事者と当事者以外からの苦情相談の割合

契約当事者		契約当事者 からの相談	家族・知人等 からの相談	不明	計
10歳未満	件数	2	3	0	5
	割合	40.0%	60.0%	0.0%	100.0%
10歳代	件数	24	37	0	61
	割合	39.3%	60.7%	0.0%	100.0%
20歳代	件数	124	44	0	168
	割合	73.8%	26.2%	0.0%	100.0%
全 体	件数	1,788	374	8	2,170
	割合	82.4%	17.2%	0.4%	100.0%

表5-3 20歳未満、20歳代の契約金額

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 (件)	平均額 (万円)	小計 (件)	不明 (件)	合計 (件)
20歳未満	件数	9	16	7	19	3	1	0	0	55	19	55	11	66
	割合	16%	29%	13%	35%	5%	2%	0%	0%	100%		83%	17%	100%
20歳代	件数	23	29	13	38	13	10	2	0	128	74	128	40	168
	割合	18%	23%	10%	30%	10%	8%	2%	0%	100%		76%	24%	100%
全 体	件数	335	384	92	259	64	107	35	1	1,277	79	1,277	893	2,170
	割合	26%	30%	7%	20%	5%	8%	3%	0%	100%		59%	41%	100%

## 高齢者の消費者トラブル

「70歳以上」からの苦情相談件数は580件で、前年度より12件の減少となった。

全体の件数に占める割合（構成比）は、平成30年度から6年連続して4分の1以上を占めており、高い割合が続いている。（表6-1）

また、「70歳代」は、「家族・知人等」本人以外からの相談は、全体の17.2%を下回っているが、「80歳以上」では40%近くに達している。このようなことから、高齢者には家族や地域での見守りが必要であると考えられる。（表6-2）

表6-1 70歳以上からの苦情相談件数

年 度		H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	
70歳以上	件数（計）	756	695	528	663	607	562	603	549	592	580	
	年代別	70歳代	480	411	340	435	381	371	386	357	387	379
		80歳以上	276	284	188	228	226	191	217	192	205	201
	性別	男性	284	263	221	244	223	269	278	266	284	290
		女性	472	432	307	419	384	289	323	280	306	289
		不明	0	0	0	0	0	4	2	3	2	1
	構成比		23.9%	23.8%	20.2%	23.7%	26.8%	26.1%	26.5%	25.1%	27.5%	26.7%
	年代別	70歳代	15.2%	14.1%	13.0%	15.5%	16.8%	17.2%	17.0%	16.3%	18.0%	17.5%
		80歳以上	8.7%	9.7%	7.2%	8.1%	10.0%	8.9%	9.6%	8.8%	9.5%	9.3%
	対前年度増減		154	61	167	135	56	45	41	54	43	12
	年代別	70歳代	107	69	71	95	54	10	15	29	30	8
		80歳以上	47	8	96	40	2	35	26	25	13	4
全体（苦情相談件数）		3,162	2,919	2,620	2,802	2,263	2,157	2,272	2,185	2,153	2,170	

表6-2 70歳以上の契約当事者と当事者以外からの苦情相談の割合

契約当事者		契約当事者からの相談	家族・知人等からの相談	不明	計
70歳代	件数	326	53	0	379
	割合	86.0%	14.0%	0.0%	100.0%
80歳以上	件数	121	80	0	201
	割合	60.2%	39.8%	0.0%	100.0%
全 体	件数	1,788	374	8	2,170
	割合	82.4%	17.2%	0.4%	100.0%

## 用語説明

### (3) - 1 種類別上位の苦情相談件数

(P2 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。
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。
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 年代別上位の商品・役務(サービス)

(P2 表3-2)

商品・役務名	説明内容
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。

### (4) 苦情相談対応結果

(P4 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	具体的なトラブルが発生していない時点での相談に対するアドバイスなど、「助言」「あっせん」に該当しないもの。
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

(P4 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	契約・申込をする前に相談した結果、「助言」により、契約をせず支払わずに済んだもの。

(参考資料)

市町別相談件数

市名	総数	苦情	問合せ	町名	総数	苦情	問合せ
長崎	1,110	1,006	104	長与	190	185	5
佐世保	96	92	4	時津	89	81	8
島原	47	44	3	西彼杵郡計	279	266	13
諫早	111	98	13	東彼杵	40	39	1
大村	79	65	14	川棚	55	53	2
平戸	100	98	2	波佐見	27	26	1
松浦	31	30	1	東彼杵郡計	122	118	4
対馬	34	32	2	小値賀	5	5	0
壱岐	22	19	3	佐々	37	36	1
五島	48	42	6	北松浦郡計	42	41	1
西海	35	35	0	新上五島	25	24	1
雲仙	43	42	1	南松浦郡計	25	24	1
南島原	45	42	3	郡計	468	449	19
市計	1,801	1,645	156	不明等	84	76	8
				県計	2,353	2,170	183

## 5. 弁護士相談、各種連絡会議等の実施

### (1) 弁護士相談

令和5年4月～令和6年3月 計16回、52件  
定例相談(毎月第2水曜日) 12回、48件  
臨時相談(不定期日) 4回、4件

### (2) 長崎県消費者問題研究会

#### 第1回

日時: 令和5年6月21日(水) 13:00～15:00  
場所: 長崎県庁3階307会議室  
テーマ: 消費者契約法(靈感商法など新設された取消権を中心に)  
講師: 今井一成 弁護士

#### 第2回

日時: 令和5年9月20日(水) 13:00～15:00  
場所: 長崎県庁3階307会議室  
テーマ: 電気通信事業法(令和2年7月施行改正点を中心に)  
講師: 四ツ谷の森法律事務所 齋藤雅弘 弁護士

#### 第3回

日時: 令和5年12月20日(水) 13:00～15:00  
場所: 長崎県庁3階308会議室  
テーマ: 相続・遺言の基本について  
講師: 牧原成吾 司法書士

#### 第4回

日時: 令和6年2月21日(水) 13:00～15:00  
場所: 長崎県庁3階307会議室  
テーマ: 高齢者に多い消費者トラブル(事例検討)  
講師: 大坪孝聡 弁護士

### (3) 市町相談員等研修会

#### 第1回

日時: 令和5年6月21日(水) 10:00～12:00  
場所: 長崎県庁3階307会議室  
テーマ: 消費者教育について  
講師: 青崎孔 消費者教育推進員

#### 第2回(消費生活相談員資格取得支援講座)

開催日: 令和5年7月15日(土)～16日(日)  
場所: 長崎県庁3階307会議室  
日程:

7月15日(土)

10:00～12:00 消費者行政(消費者三法) 今井一成 弁護士  
13:00～14:55 過去問から見る必要な法律知識 戸田惟 弁護士

15:05 ~ 17:00	特定商取引法	横山 公一 弁護士
7月16日(日)		
10:00 ~ 12:00	民法・消費者契約法	増崎 勇太 弁護士
13:00 ~ 14:55	割賦販売法	福崎 龍馬 弁護士
15:05 ~ 17:00	小論文の書き方	尾上 千佳子 河合塾講師

### 第3回

日 時：令和6年9月20日(水) 10:30 ~ 12:00  
 場 所：県庁3階307会議室  
 テーマ：旅行契約の基礎知識及び最近のトラブル事例と対応  
 講 師：旅行業公正取引協議会 袋井 等 事務局長

### 第4回

日 時：令和5年12月20日(水) 10:30 ~ 12:00  
 場 所：県庁3階308会議室  
 テーマ：資産運用の基礎知識と支援制度（NISA、iDeCo）について  
 講 師：日本証券業協会 木村 久美 金融・証券インストラクター

### 第5回

日 時：令和6年2月21日(水) 10:30 ~ 12:00  
 場 所：県庁3階307会議室  
 テーマ：景品表示法について  
 講 師：公正取引委員会事務局九州事務所 鹿野 修弘 取引課長

## 特定商取引法等に基づく行政処分

不当な取引を行う事業者については、長崎県民の消費生活の安定及び向上に関する条例や特定商取引法、貸金業法など関係法令を厳正に運用し指導等を行うとともに、行政処分等の公表により、消費者被害拡大を防止する。

また、特定商取引法に関して、広域的に行われる不当な取引については、関係県と連携をとりながら、同時処分を行うこととしている。

### 令和5年度 特定商取引法に基づく行政処分

令和5年10月4日、特定商取引法第7条の規定に基づき、行政処分（指示）を行い公表した。

#### 事業者の概要

- (1) 名称 : 総合リフォーム会社心ホーム こと 山口正昭
- (2) 所在地 : 長崎県佐世保市
- (3) 取引形態 : 訪問販売によるリフォームなどの役務提供

#### 事案の概要

上記事業者は、リフォーム工事を個人で請負っているものであるが、消費者と雨どいの清掃などの役務提供契約を締結した場合において、領収証及び名刺を渡すのみで役務提供契約や同契約の解除に関する事項その他法令で定める事項を記載した契約書面を消費者に交付しなかった。（特定商取引法第5条第1項第1号 契約書面の不備記載）

#### 指示の内容

訪問販売に係る売買契約を締結し又は役務提供契約を締結したときは、特定商取引法第5条の規定に従い、法定記載事項を正しく記載した契約書面を交付すること。

## その他の事業

### 1. 金融広報生活設計推進事業

長崎県金融広報委員会を中心に、関係団体等と連携し、「暮らしに身近なおかねに関する情報の提供」と、一人ひとりが賢い消費者として自立するための「金融に関する学習」の支援を行った。

#### 事業の概要

金融広報活動のPR

金融知識普及功績者の表彰

野口 宏子（長崎県金融広報委員会 金融広報アドバイザー）  
（長崎県消費生活センター 消費生活相談員）

小原 隆子（長崎県金融広報委員会 金融広報アドバイザー）

金融学習グループ

グループ名	所在地	活動期間
生き活き 知って得する金融情報講座	大村市	令和4年4月～6年3月

---

令和6年度

業 務 報 告

(令和5年度版)

編集・発行 令和6年8月

長崎県県民生活環境部食品安全・消費生活課  
(長崎県消費生活センター)

〒850-8570 長崎市尾上町3-1

TEL (095) 895-2320

824-0999 (相談専用)

FAX 828-1014

---

## ながさき消費生活館



おかしいと思ったら、一人で悩まず早めに相談を！

消費者ホットライン 局番なし188（いやや）

### < 県内の相談窓口 >

長崎県消費生活センター	TEL095 - 824 - 0999
長崎市消費者センター	TEL095 - 829 - 1234
佐世保市消費生活センター	TEL0956 - 22 - 2591
島原市消費生活センター	TEL0957 - 62 - 9100
諫早市消費生活センター	TEL0957 - 22 - 3113
大村市消費生活センター	TEL0957 - 52 - 9999
平戸市消費生活センター	TEL0950 - 22 - 9122
松浦市消費生活センター	TEL0956 - 72 - 1861
対馬市消費生活相談所	TEL0920 - 52 - 8322
壱岐市消費生活センター	TEL0920 - 48 - 1135
五島市消費生活センター	TEL0959 - 72 - 6144
西海市消費生活センター	TEL0959 - 37 - 0145
雲仙市消費生活センター	TEL0957 - 38 - 7830
南島原市消費生活センター	TEL0957 - 82 - 3010

その他各町の相談窓口や最寄りの警察署

ホームページ「ながさき消費生活館」  
<https://www.nagasaki-shouhi.jp/>