

令和5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相談受付件数は2,353件、県市町合計10,712件で、近年は横ばい傾向。
- ・ 年代が高くなるほど相談件数が多く「70歳以上」が最多。また、「20歳未満」の増加率が顕著。
- ・ 架空請求などの「商品一般」が1位、定期購入が条件などの「化粧品」は2位。

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。

「30歳代」以下と「60歳代」の相談が増加、特に「20歳未満」の増加率が顕著であった。

(P1 表2)

年代別上位の商品・役務(サ-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。

(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)

相談を受けて、「クーリング・オフ」や「消費者契約法」「特定商取引法」等を活用した「助言」「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。

(P4 表4-2)

(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%

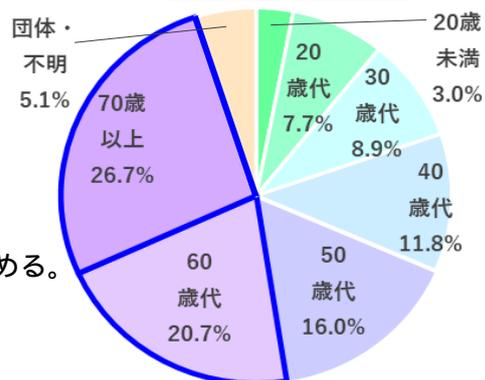
(2) 苦情相談当事者の年代別内訳

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	R5	R4 (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	移动通信サービス	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	移动通信サービス 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（送付ヶ商法）		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 移動通信サービス、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（送付ヶ商法）		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。