



●トピックス(1～2) ●トラブル事例(3～4)

ぼくは「sapo之助」、消費者をサポート(助ける)長崎県消費生活センターのマスコットでござる。

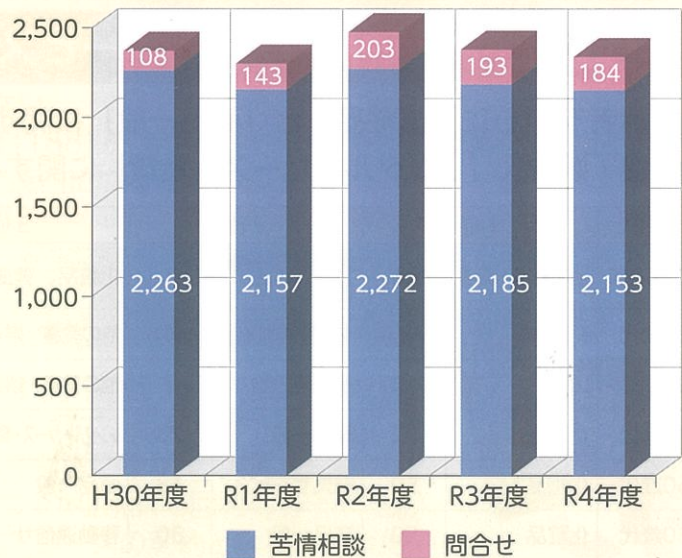


令和4年度長崎県消費生活センター苦情・相談の概要

- ・相談受付件数は2,337件、前年度に比べ1.7%減少
- ・「20歳未満」と「50歳代」以上の相談が増加、特に「70歳以上」の増加が顕著
- ・「化粧品」に関する相談件数が1割を占め、2年連続で1位
- ・年代が高くなるほど相談件数が多くなり、「70歳以上」の相談が昨年度までと同様最多

受付件数の推移

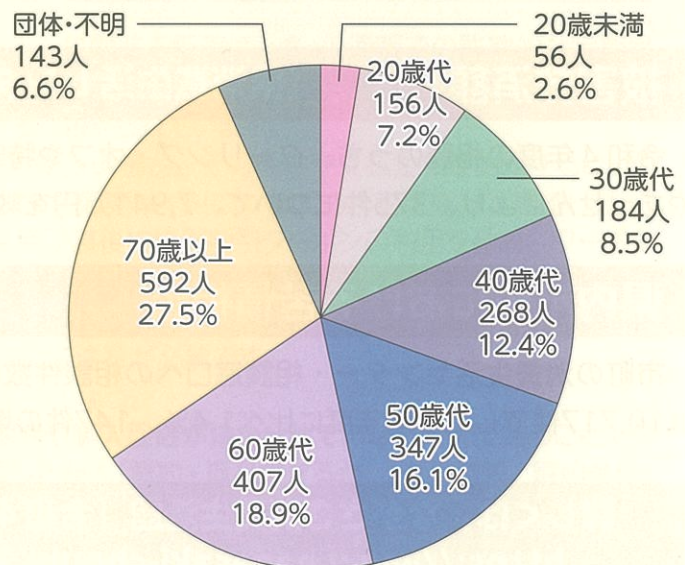
令和4年度に、県消費生活センターが受け付けた相談件数は2,337件(苦情相談2,153件、問合せ184件)で、前年度に比べ41件(1.7%)の減少でした。



年代別相談件数

相談件数を年代別に見ると、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」が最多となっています。

「20歳未満」と「50歳代」以上の相談件数が前年度より増加し、特に「70歳以上」の増加が顕著となっています。



商品・役務（サービス）の種類別上位項目

「化粧品」に関する相談が全体の1割を占め、令和元年度以降増加が続いており、2年連続で最多となりました。上位の「商品一般」、「レンタル・リース・賃借」も増加しています。

順位	商品・役務名	内 容	相談件数
1	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	210(164)
2	商品一般	架空請求、身に覚えのない宅配など	143(130)
3	レンタル・リース・賃借	不動産の賃貸借、商品の賃貸借など	104(96)
4	役務その他	申請代行サービス、広告代理サービス、副業サポートなど	82(126)
5	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	78(85)
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(83)
7	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など	75(80)
8	融資サービス	消費者ローン、住宅ローンなど	67(81)
9	工事・建築・加工	建築工事、造成工事、加工サービスなど	61(68)
10	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など	54(76)
全 体			2,153(2,185)

()は前年度

年代別上位の商品・役務（サービス）

高齢者を中心に「化粧品」と「商品一般」に関する相談が多く見られ、若い年代では「他の教養・娯楽」、「レンタル・リース・賃借」に関する相談が多くなっています。

年代	1 位		2 位		3 位		4 位		5 位	
20歳未満	他の教養・娯楽	18	娯楽等情報配信サービス	7	化粧品、健康食品		各4	役務その他	3	
20歳代	レンタル・リース・賃借、内職・副業	各18	他の教養・娯楽	15	商品一般	10	化粧品、自動車	各8		
30歳代	レンタル・リース・賃借	12	役務その他	9	他の教養・娯楽	8	商品一般、紳士・婦人洋服、自動車、内職・副業	各7		
40歳代	化粧品	32	商品一般	23	レンタル・リース・賃借	17	健康食品、移動通信サービス	各12		
50歳代	化粧品	59	融資サービス	18	商品一般	17	レンタル・リース・賃借	16	飲料、移動通信サービス	各13
60歳代	化粧品	50	商品一般	30	移動通信サービス、役務その他	各16	郵便・貨物運送サービス	15		
70歳以上	化粧品	46	商品一般	45	工事・建築・加工	28	健康食品、役務一般	各27		

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4年度の相談のうち、クーリング・オフや特定商取引法、消費者契約法等を活用した助言やあっせんにより、375件について、7,941万円を救済することができました。

県内市町における苦情相談

市町の消費生活センター・相談窓口への相談件数は8,380件で、県と市町を合わせた相談件数は10,717件でした。前年度に比べ1.4%、147件の増加となっています。

詳しくは、ながさき消費生活館「令和4年度相談統計」をご覧ください。
<https://www.nagasaki-shouhi.jp/satistics/upfile/R04.pdf>

災害に便乗した悪質商法 ~台風シーズンは特に注意~



相談事例

5日前、事業者から高齢の母親宅に「台風、大雨などでの建物被害を調査している」「火災保険で被害の修理ができる」と電話があった。その後、事業者が来訪し、家周りを調査後、「当社が火災保険の申請をサポートする」「保険金が支払われたら40%が当社の報酬になる」と勧誘され、よく理解できないまま母親は契約をしてしまったようだ。実家の建物に台風などでの被害はなく不審なので解約させたい。(50代、男性)



アドバイス

地震、台風、大雨などの自然災害発生後には、災害に便乗した消費者トラブルが多く発生しています。「火災保険で自己負担なく住宅修理ができる」「保険金が出るようサポートする」と勧誘する手口で、災害の直後だけでなく、過去の災害で被害のあった地域に勧誘を行うケースもみられます。台風シーズンは特に注意して、トラブルに遭わないために次の点に注意しましょう。

①「保険金で自己負担なく工事ができる」と勧誘されても、見積もり通りに保険金の下りとは限らないので、勧誘をうのみにせず、その場ですぐに契約しない。②契約前に必ず契約書を確認し、手数料や支払い条件を確認する。また、修理が不要な場合はきっぱり断る。③保険契約の内容や補償の範囲について書類を確認し、自身が加入している保険会社や保険代理店に直接相談する。④経年劣化によって生じた損傷は保険金支払いの対象外。経年劣化による損傷を、自然災害によるものと申請すると詐欺罪に問われる可能性もある。うその理由での保険金を請求は、絶対に行わない。

トラブルになったら、すぐに短縮電話番号「188」(トラブルは「イ・ヤ・ヤ」)に連絡してください。最寄りの消費生活センターや町役場の相談窓口につながります。

通信販売の定期購入トラブル ~「解約可能」「縛りなし」に注意~



相談事例

スマホで「定期縛りなし」「初回千円」と書かれた化粧品の定期コースの広告を見て、販売サイトで注文した。初回の商品が届き、販売業者に電話で定期コースの解約を申し出たら、「クーポンの利用は、5回約4万円分の購入が条件となり、定期購入コースの契約となるので解約できない」と説明された。どうすればよいか。(30代、女性)



アドバイス

通信販売での「定期購入」に関する相談は、ネット通販での詐欺的な定期購入商法の規制が強化された改正特定商取引法の2022年施行後も全国の消費生活センターなどに引き続き多く寄せられています。

改正特定商取引法は定期購入の場合、その条件や支払金額を明示することを義務付けていますが、最近では、販売サイトに「いつでも解約可能」「定期縛り無し」などと表示しておき、注文完了直後に特別割引クーポンの利用を勧め、クーポン利用時に複数回購入が条件の定期購入に変更させる—というケースがあります。「最終確認画面」にコースが変更される旨が表示されていても、文字が小さかったり、何回もスクロールしないと確認できなかったりと、消費者が認識しづらい状況もあるので注意が必要です。

ネットで注文する際は、次の点をしっかり確認しましょう。

①定期購入が条件になっていないか②継続期間や購入回数が決められていないか③支払うこととなる総額はいくらか④解約の際の連絡手段を確認したか⑤「解約・返品できるか」「返品特約、解約条件」を確認したか⑥利用規約の内容を確認したか⑦「最終確認画面」をスクリーンショットで保存したか—。低価格を強調したり、注文を急がせたりする販売サイトは特に警戒して確認することが必要です。



ご存じですか消費者ホットライン188(イヤヤ)?

消費者ホットライン188(イヤヤ)は、消費生活センターなどの消費生活相談窓口の電話番号が分からなくても、最寄りの消費生活相談窓口をご案内するものです。

土日祝日など、最寄りの消費生活センターなどが開所していない場合には、国民生活センターが相談を補完するなど、年末年始を除いて、原則毎日ご利用いただけます。

契約や悪質商法などでのトラブル、製品・食品やサービスによる事故などのご相談で、どこに相談してよいかわからないときは、一人で悩まず、消費者ホットライン188番をご利用ください。

**家の無料点検を受けたら
リフォームをすすめられた…**

**お試し購入のはずだったのに
2回目、3回目が届いた…**

2回目から
値段が高い…

ながさき消費生活館

こんな時は
「泣き寝入りは
イヤヤ(188)」
で相談を!

知ってください!!
その香り
困っている人もいます

柔軟剤などの香りで頭痛や吐き気がするという相談があります。
自分にとって快適な香りでも、困っている人もいますことをご理解ください。

香りの感じ方には個人差があります。
香り付き製品の使用に当たっては、周囲の方にもご配慮下さい。
なお、使用される場合は、使用量の目安なども参考に。

消費生活センター 文部科学省 厚生労働省 経済産業省 環境省

柔軟仕上げ剤などの香りで頭痛や吐き気がしたなどの相談が寄せられています。

- 事例1** 隣家の洗濯物の柔軟仕上げ剤の香料で頭痛がしたり、食べ物の味がわからなくなっている。窓を閉めても、換気扇等からにおいが入ってくる。自分も子供もアレルギーがあるので不安だ。
- 事例2** 数年前から、客の衣類から洗剤や柔軟仕上げ剤の強い香りが漂ってくると、呼吸が苦しくなり鼻水が出る。
- 事例3** いつもとは違う柔軟仕上げ剤を使ったら、頭痛、吐き気、涙目になり気分が悪くなった。

香りの感じ方には個人差があり、自分にとって快適な香りでも困っている人がいることをご理解ください。また、香り付き製品の使用に当たっては周囲の方々への配慮をお願いします。

この情報は県消費生活センターのホームページでもご覧いただけます。

<https://www.nagasaki-shouhi.jp/>

計量器に関するお問い合わせは
長崎県計量検定所
〒850-0047 長崎市銭座町3-3
TEL.095-844-9892 FAX.095-844-8844

編集/発行 **長崎県消費生活センター**
(長崎県 県民生活環境部 食品安全・消費生活課)
〒850-8570 長崎市尾上町3-1
TEL.095-824-0999 FAX.095-828-1014

消費生活の相談は

188
消費生活センター

消費者ホットライン
周番なし **188**

最寄りの相談窓口につながります