

---

■ 令和2年度消費生活相談概要

---

令和2年度に県消費生活センター（アイネス）及び県内市町村消費生活センター等相談窓口で受け付けた消費生活相談件数は 8,241 件で、前年度に比べて 486 件、率では 6.3% 増加しています。架空請求などの不当請求は減少してきていますが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症関連の相談が多く寄せられました。

アイネスに寄せられた苦情相談は、年代別では、70 歳以上が 620 件と最も多くなりました。続いて 60 歳代が 438 件となっており、60 歳代以上が全体の約 4 割を占めています。

また、アイネスに寄せられた苦情相談の多い商品・役務についてみると、1 位が商品一般（何の代金の請求か分からない場合など、商品（サービス）が特定できないもの）、2 位がデジタルコンテンツ（動画サイトや SNS などインターネットを通じて得られる情報）、3 位が健康食品となっています。

健康食品や化粧品で「1 回だけのつもりで注文したところ、実際は複数回の契約であった」などのいわゆる「定期購入」に関する相談が急増しています。注文を解約できるか、返品できるかなど、注文する前に条件をよく確認しましょう。

なお、概要の詳細についてはホームページをご覧ください。

<https://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/soudanngaiyou.html>

=====  
大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町 1 番 1 号（NS 大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

-----  
☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

-----  
☆ **Facebook** で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebook に登録していなくても、見ることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

-----  
～「ながら見守り」にご協力ください～

子ども達を犯罪被害から守るために、「気楽に」「気長に」「危険なく」自分のペースにあわせた見守り活動を始めてみませんか？

ウォーキングや犬の散歩、花の水やり、仕事などをし「ながら」、子どもを見守り、不審者を地域のコミュニティに入らせないようにしましょう。

-----

## 【消費生活に関するご相談は・・・】

### ☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインは、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口をご案内します。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：188 》

### ☆ 大分県の消費生活相談窓口

※メールやファックスでは受付しておりません。

#### ◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- 相談電話：097-534-0999

#### ◇ 消費生活特別相談

- 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- 相談電話：097-534-0999

#### ◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- 相談電話：097-536-5000

---

### ☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → [iness.csm@pref.oita.jp](mailto:iness.csm@pref.oita.jp) （メルマガ専用アドレス）

# 令和2年度 消費生活相談の概要

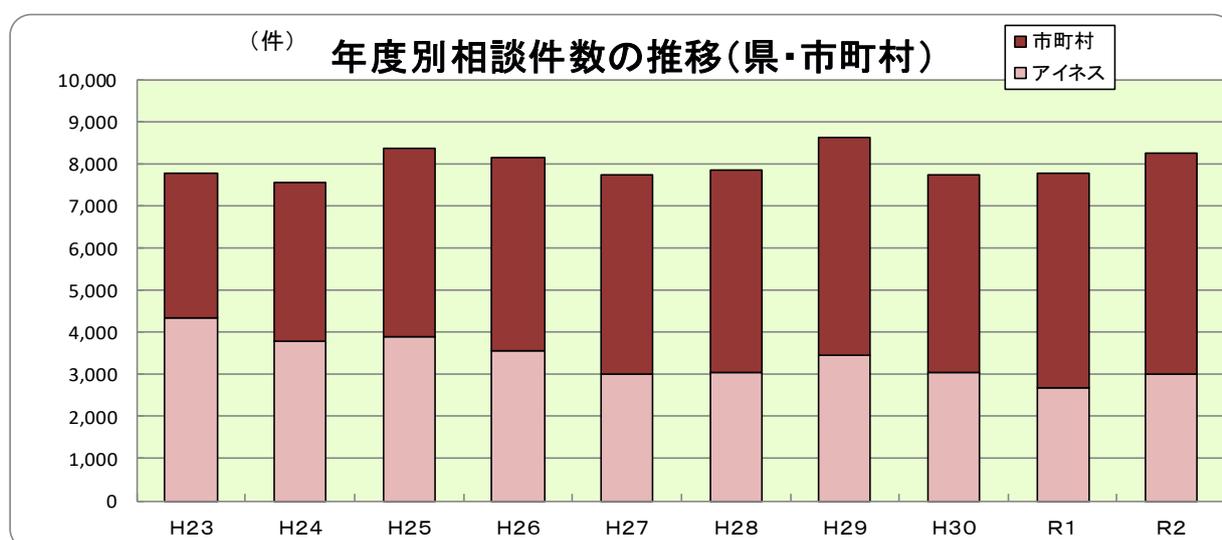
## 第1 大分県消費生活センター《アイネス》及び市町村消費生活相談窓口

令和2年度に大分県消費生活センター《アイネス》及び県内各市町村消費生活センター等相談窓口で受け付けた消費生活相談件数は、8,241件で、前年度に比べて、486件、率では6.3%増加した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は5,223件で、前年度に比べて156件、率では3.1%の増加であった。

過去10年間の相談件数は8,000件前後で推移しており、県と市町村との相談受付の割合(相談分担率)をみると、2年度の市町村相談分担率は64.9%で、過去2番目に高い割合となっている。

また、2年度のあっせん件数は過去最高となり、92.4%を解決したところである。



年度別相談件数の推移

(件)

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
相談件数	7,771	7,544	8,359	8,144	7,736	7,859	8,615	7,741	7,755	8,241
県	4,347	3,792	3,878	3,563	3,022	3,037	3,434	3,045	2,688	3,018
市町村	3,424	3,752	4,481	4,581	4,714	4,822	5,181	4,696	5,067	5,223
対前年度(%)	97.0	97.1	110.8	97.4	95.0	101.6	109.6	89.9	100.2	106.3
市町村分担率(%)	45.1	50.5	54.9	57.8	63.2	62.9	61.8	61.8	66.8	64.9

### 県・市町村におけるあっせん※1解決率の推移

年度	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
あっせん件数(件)	723	911	962	991	984	1,115	1,223
あっせん解決(件)	677	862	882	899	876	1,037	1,130
あっせん解決率(%)	93.6	94.6	91.7	90.7	89.0	93.0	92.4

※1 結果として最終的に解決したかどうかに関わらず、最終的な解決を目指して、事業者と消費者の主張を調整し、交渉すること