

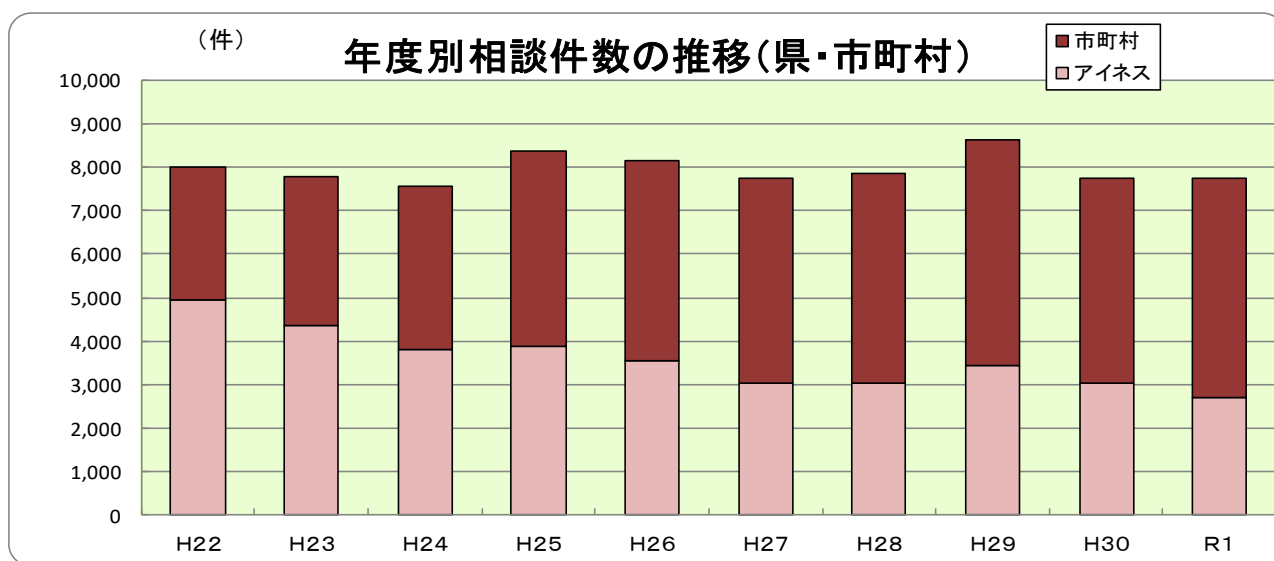
令和元年度 消費生活相談の概要

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

令和元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、7,755 件で、前年度に比べて、14 件、率では 0.2%増加した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は 5,067 件で、前年度に比べて 371 件、率では 7.9%の増加であった。

22年度以降の相談件数は 8,000 件前後で推移している。また、県と市町村との相談受付の割合(相談分担率)をみると、元年度の市町村相談分担率は 66.8%となった。



年度別相談件数の推移

年度	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
相談件数	8,014	7,771	7,544	8,359	8,144	7,736	7,859	8,615	7,741	7,755
県	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563	3,022	3,037	3,434	3,045	2,688
市町村	3,070	3,424	3,752	4,481	4,581	4,714	4,822	5,181	4,696	5,067
対前年度(%)	110.9	97.0	97.1	110.8	97.4	95.0	101.6	109.6	89.9	100.2
市町村分担率(%)	38.9	45.1	50.5	54.9	57.8	63.2	62.9	61.8	61.8	66.8

県・市町村におけるあっせん※1 解決率の推移

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
あっせん件数(件)	811	723	911	962	991	984	1,115
あっせん解決(件)	724	677	862	882	899	876	1,037
あっせん解決率(%)	89.3	93.6	94.6	91.7	90.7	89.0	93.0

※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

県・市町村において相談があった契約等の契約・購入金額及び回復金額(判明分のみ)

(件/円)

	救济件数	契約・購入額	救济金額	回復率
クーリング・オフによる救济	137	69,895,496	69,895,496	100.0%
クーリング・オフ以外の救济	407	97,357,903	69,683,988	71.6%
未然防止	149	35,534,287	34,456,023	97.0%
合計	693	202,787,686	174,035,507	85.8%

県・市町村における消費生活相談件数(平成30~令和元年度)

(苦情相談、問い合わせ等を含む)

区分 市町村名	元年度					30年度					
	県(アイネス)受付分		市町村受付分			県(アイネス)受付分		市町村受付分			県・市町村合計
	(件)	(件)	対前年度比	分担率※1	(件)	(件)	(件)	対前年度比	分担率※1	(件)	
大分市	1,396	2,100	114%	60%	3,496	1,562	1,848	91%	54%	3,410	
別府市	203	598	115%	75%	801	270	519	126%	66%	789	
中津市	107	411	108%	79%	518	150	381	99%	72%	531	
日田市	47	297	116%	86%	344	43	255	91%	86%	298	
佐伯市	80	273	93%	77%	353	88	294	67%	77%	382	
臼杵市	58	174	90%	75%	232	76	194	103%	72%	270	
津久見市	42	0	0%	0%	42	51	0	0%	0%	51	
竹田市	32	70	89%	69%	102	37	79	92%	68%	116	
豊後高田市	48	110	78%	70%	158	46	141	76%	75%	187	
杵築市	77	148	100%	66%	225	68	148	111%	69%	216	
宇佐市	58	341	102%	85%	399	76	335	77%	82%	411	
豊後大野市	71	129	87%	65%	200	90	148	81%	62%	238	
由布市	82	149	155%	65%	231	79	96	78%	55%	175	
国東市	82	102	109%	55%	184	75	94	90%	56%	169	
姫島村	0	0	-	-	0	0	0	-	-	0	
日出町	101	33	110%	25%	134	101	30	100%	23%	131	
九重町	17	132	135%	89%	149	18	98	68%	84%	116	
玖珠町	19	0	0%	0%	19	67	36	171%	35%	103	
不明・県外等	168				168	148				148	
合計※2	2,688	5,067	108%	66.8%	7,755	3,045	4,696	91%	61.8%	7,741	

(注) 県(アイネス)受付分の市町村は、相談者の居住市町村で分類している

※1 市町村受付分の分担率は、市町村受付分/県(アイネス)・市町村合計

※2 合計欄の分担率は、市町村受付分合計/(県(アイネス)・市町村合計-不明・県外等)

② 大分県消費生活センター《アイネス》

令和元年度に大分県消費生活センター《アイネス》が受け付けた消費生活相談件数は 2,688 件で、前年度に比べて 357 件、率では 11.7%減少している。

1 相談件数の動向

相談件数は、架空請求を含む不当請求が減少に転じた17年度以降年々減少している。25年度は健康食品の送り付け商法に関する相談増により増加したが、26年度以降は市町村分担率の増加とともに、減少傾向にある。29年度は架空請求などの不当請求が増えたことにより増加した。

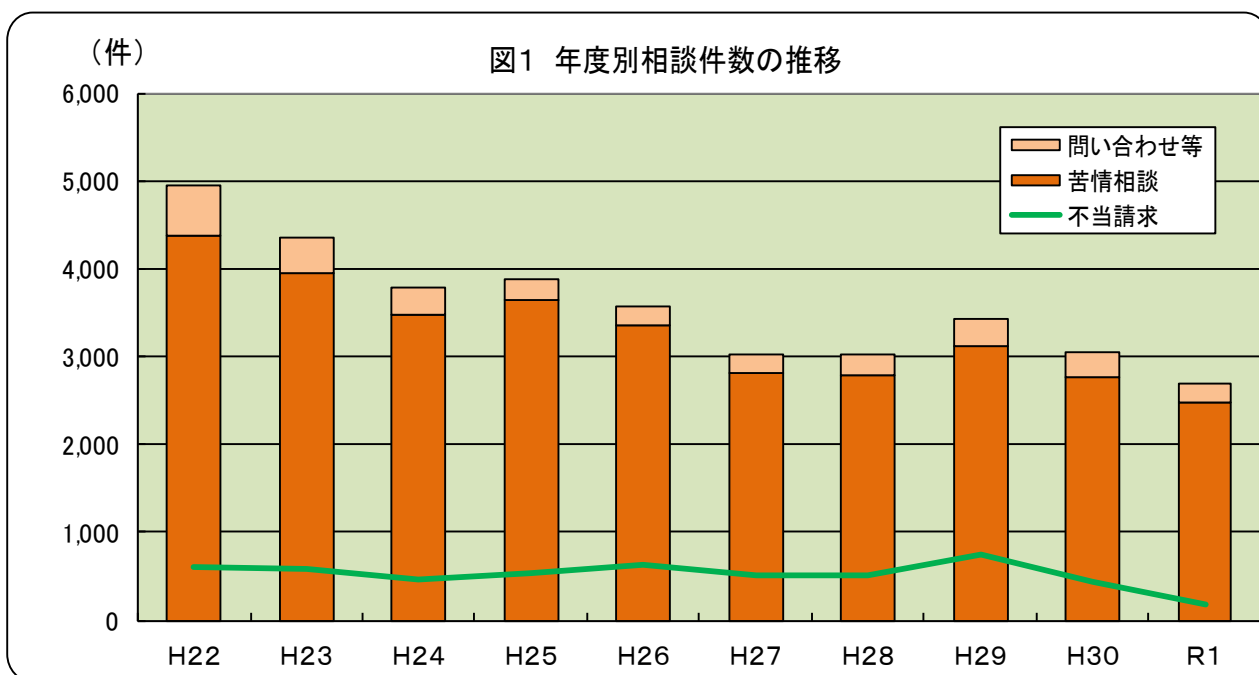


表1 年度別相談件数の推移

年度	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
相談件数	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563	3,022	3,037	3,434	3,045	2,688
苦情相談	4,379	3,962	3,484	3,656	3,362	2,807	2,788	3,116	2,766	2,472
問い合わせ等	565	385	308	222	201	215	249	318	279	216
不当請求	607	592	473	540	633	524	518	751	442	177
対前年度(%)	97.9	87.9	87.2	102.3	91.9	84.8	100.5	113.1	88.7	88.3

《用語》

苦情相談：消費者問題が発生している、又は発生するであろうとセンターが判断したもの

問合せ等：業者の信頼性の問合せや、行政に対する要望など

不当請求：架空請求やワンクリック請求等、業者の不当な請求

2 高齢者に関する相談件数（契約当事者が65歳以上）

元年度の高齢者の苦情相談件数は、762件で全体の30.8%になる。全体における割合は30%前後で推移しており、高い割合となっている。

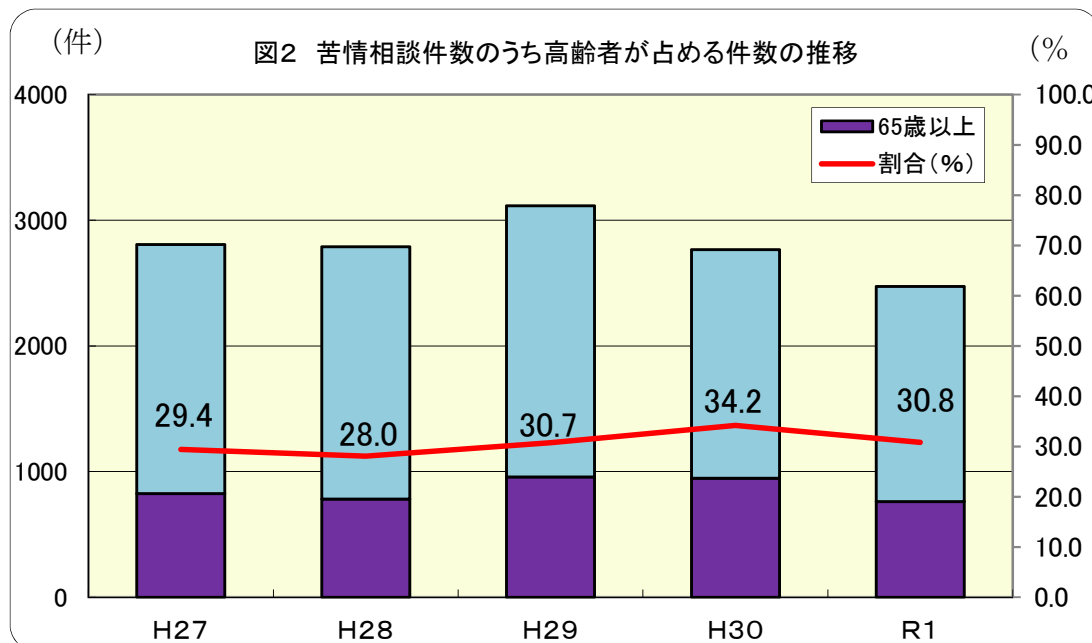


表2-1 苦情相談件数のうち高齢者が占める件数の推移 (件)

年度	H27	H28	H29	H30	R1
苦情相談件数	2,807	2,788	3,116	2,766	2,472
65歳以上	826	782	958	946	762
苦情全体の比率	29.4	28.0	30.7	34.2	30.8

表2-2 高齢者の相談内容の推移 (年度/件)

順位	H27		H28		H29		H30		R1	
1	デジタルコンテンツ	71	デジタルコンテンツ	132	商品一般	164	商品一般	162	商品一般 ※1	84
2	健康食品	61	工事・建築	50	デジタルコンテンツ	144	デジタルコンテンツ	88	デジタルコンテンツ ※2	51
3	新聞	54	健康食品	44	新聞	39	健康食品	60	健康食品 ※3	33
4	商品一般	49	新聞	36	健康食品	37	工事・建築	45	インターネット通信サービス ※4	30
5	インターネット通信サービス	49	商品一般	31	工事・建築	33	インターネット通信サービス	38	携帯電話サービス ※5	29

《商品・役務名》

※1 商品一般：何の代金の請求が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 デジタルコンテンツ：インターネットを通じて得られる情報。パソコン、携帯電話、携帯用端末など端末の種類は問わない。（事例）有料動画サイト、SNS、電子書籍、占いサイトなど

※3 健康食品：いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品、薬事的な効果又はそれと類似の効果をうたって製造、販売される食料品で、それ自体を食するもの

※4 インターネット通信サービス：光回線やプロバイダ契約に関する相談（事例）光回線やプロバイダ契約の電話勧誘があり、料金が安くなると言われ承諾したが、安くならなれないので解約したい。

※5 携帯電話サービス：携帯電話サービス、PHSサービス、自動車電話等への加入・利用に関するもの

3 苦情処理相談の契約当事者の構成

(1) 居住地別では大分市が最も多く全体の 47.9%、以下別府市 7.6%、中津市 4.2%となっている。

表3-1 市町村別苦情相談件数 (件)

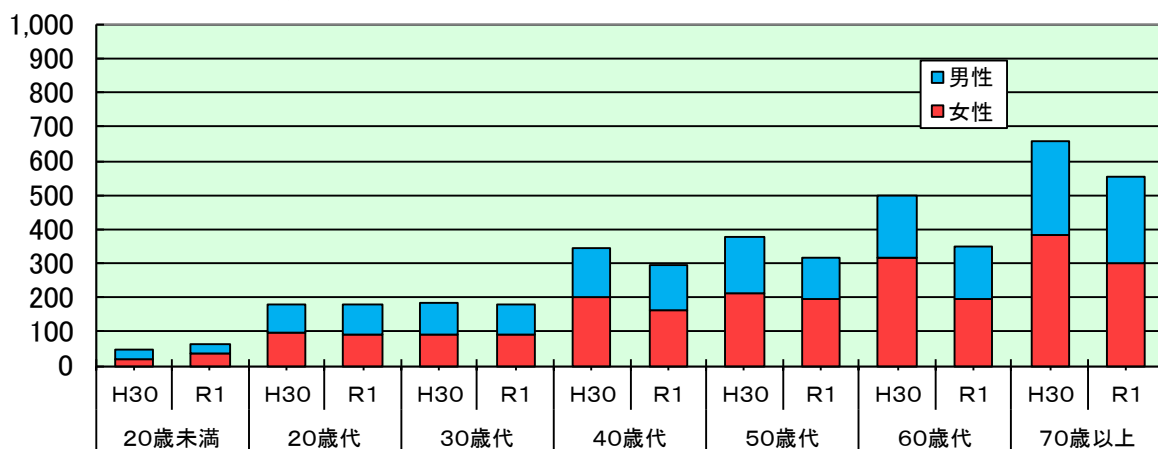
市町村名	相談件数	割合	市町村名	相談件数	割合
大分市	1,185	47.9%	豊後大野市	64	2.6%
別府市	188	7.6%	由布市	74	3.0%
中津市	103	4.2%	国東市	70	2.8%
日田市	40	1.6%	姫島村	0	0.0%
佐伯市	75	3.0%	日出町	86	3.5%
臼杵市	48	1.9%	九重町	15	0.6%
津久見市	41	1.7%	玖珠町	15	0.6%
竹田市	26	1.1%	県内不明	105	4.2%
豊後高田市	39	1.6%	大分県計	2,289	92.6%
杵築市	63	2.5%	県外等	183	7.4%
宇佐市	52	2.1%	計	2,472	100.0%

(2) 職業別では、給与生活者が最も多く全体の 34.3%(前年度 36.8%)で、無職 31.4%(同 34.3%)、家事従事者 5.2%(同 7.9%)、自営・自由業 4.9%(同 3.7%)、企業・団体 3.6%(同 3.7%)、学生 3.4%(同 0.9%)、となっている。

(3) 性別では、女性が 1,198 件で、全体の 48.5%、男性は1,041 件で、同 42.1%と女性の割合が多くなっている。

(4) 年代別では、70歳以上が 559 件と最も多い。続いて60歳代 352 件、50歳代 321 件、40歳代 295 件、30歳代 178 件、20歳代 178 件、20歳未満 63 件となっている。平均年齢は56歳(前年度 57歳)だった。

図3 契約当事者の年代別・年度別・性別苦情相談件数 (件)



- (5) 契約当事者と相談者の関係を年代別にみると、20歳未満は、契約当事者本人からの相談は31.7%で、多くは家族等本人以外からの相談である。他の年代では20歳代の28.7%、70歳以上23.4%が家族等本人以外からの相談となっている。

表3-2 年代別契約当事者本人・本人以外別苦情相談件数

(件)

契約当事者			本人からの相談		本人以外(家族・知人等)からの相談	
年代	総数	年代別割合(%)	相談件数	総数に占める割合(%)	相談件数	総数に占める割合(%)
20歳未満	63	2.5	20	31.7	43	68.3
20歳代	178	7.2	126	70.8	51	28.7
30歳代	178	7.2	146	82.0	32	18.0
40歳代	295	11.9	268	90.8	27	9.2
50歳代	321	13.0	295	91.9	23	7.2
60歳代	352	14.2	315	89.5	36	10.2
70歳以上	559	22.6	428	76.6	131	23.4
団体・不明	526	21.3	297	56.5	191	36.3
合計	2,472	100.0	1,895	76.7	534	21.6

4 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

- (1) 元年度は、商品一般及びインターネットを通じての情報提供サービス(デジタルコンテンツ)に関する相談が多数となっている。なお、商品一般に関する相談が29年度から増加したが、これは架空請求に関する相談の増加によるものである。

表4-1 年度別苦情相談の多い商品・役務の推移

(年度/件)

順位	H27		H28		H29		H30		R1	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	502	デジタルコンテンツ	601	デジタルコンテンツ	552	商品一般	334	商品一般	228
2	インターネット通信サービス	152	インターネット通信サービス	125	商品一般	373	デジタルコンテンツ	330	デジタルコンテンツ	207
3	商品一般	129	健康食品	116	借家・アパート	150	健康食品	130	健康食品	166
4	借家・アパート	109	商品一般	111	健康食品	126	借家・アパート	119	インターネット通信サービス	95
5	工事・建築	92	工事・建築	108	工事・建築	102	工事・建築	116	化粧品	89
6	サラ金・ヤミ金	91	借家・アパート	103	インターネット通信サービス	91	インターネット通信サービス	113	借家・アパート	86
7	健康食品	90	サラ金・ヤミ金	84	サラ金・ヤミ金	79	サラ金・ヤミ金	74	相談その他	83
8	新聞	74	携帯電話サービス	57	修理・補修	71	携帯電話サービス	73	工事・建築	78
9	四輪自動車	51	四輪自動車	55	携帯電話サービス	65	四輪自動車	66	携帯電話サービス	75
10	テレビ放送サービス	47	新聞	50	四輪自動車	57	相談その他	64	ファンド型投資商品 ※	56
			修理・補修	50	相談その他	57				

《商品・役務名》

※ファンド型投資商品：運用者が一人又は複数の元から資金を集め、運用し、そこから生じる収益の配当又は財産について出資者に配分を行うもの

《デジタルコンテンツに関する相談内容》

表4-2 デジタルコンテンツに関する相談内訳

(件)

	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上		無回答		合計		
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	団体・不明等
アダルト情報サイト		3	1		2	1	2	2	2	1	3	2	3	1	2		15	10	1
出会い系サイト			3	5	2	2	3	6	1	4	4	3	1	3			14	23	1
オンラインゲーム	1	4			2	1	1	2							1		5	7	
投資情報サイト								1	1			1					1	2	
ギャンブル情報サイト										1	3						3	1	
音楽情報サイト/映画配信サービス				1			1	1			1	1		1			2	4	
他のデジタルコンテンツ※1		7	13	9	5	9	6	10	7	12	8	10	11	3	5	2	55	62	1
合計	1	14	17	15	11	13	13	22	11	18	19	17	15	8	8	2	95	109	3
	15		32		24		35		29		36		23		10		207		

《商品・役務名》

※1 他のデジタルコンテンツ：SNS、占いサイト、検索サイト、内容の複合的な情報提供サービス等

(2) 年代別にみると、40歳代以下は〈デジタルコンテンツ〉に関する相談が1位だが、50歳代以上では、健康食品、商品一般に関する相談が多く見られる。

表4-3 年代別にみた苦情相談の多い商品・役務

(件)

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	デジタルコンテンツ 15	デジタルコンテンツ 32	デジタルコンテンツ 24	デジタルコンテンツ 35	健康食品 39	商品一般 45	商品一般 63
2	健康食品 11	借家・アパート 15	借家・アパート 15	健康食品 26	デジタルコンテンツ 29	デジタルコンテンツ 36	新聞 25
3	化粧品 8	商品一般 11	商品一般 13	商品一般 19	商品一般 24	健康食品 23	健康食品 24
4	商品一般 6	ファンド型投資型商品 10	健康食品 11	化粧品 17	化粧品 16	インターネット通信サービス 17	デジタルコンテンツ 23
5	エステティックサービス 4	健康食品 8	化粧品 9	借家・アパート 14	インターネット通信サービス 15	工事・建築 12	ファンド型投資型商品 19
6	テレビ放送サービス 3	四輪自動車 8	四輪自動車 8	インターネット通信サービス 14	建築・工事 12	携帯電話サービス 12	携帯電話サービス 19
7	教室・講座 2	モバイルデータ通信 ※1 8	お金の・雑金 8	携帯電話サービス 11	携帯電話サービス 12	化粧品 11	工事・建築 18
8	教養娯楽品その他 2	化粧品 7	工事・建築 5	お金の・雑金 10	お金の・雑金 9	相談その他 11	他の金融関連サービス ※3 14
9		教室・講座 7	モバイルデータ通信 5	工事・建築 8	相談その他※2 9	ファンド型投資型商品 10	修理・補修 11
10		携帯電話サービス 6	電気掃除機類 3	紳士・婦人洋服 5	ファンド型投資型商品 8	四輪自動車 7	テレビ放送サービス 11
		エステティックサービス 6	スポーツ観戦 3	借家・アパート 8	借家・アパート 8		

《商品・役務名》

※1 モバイルデータ通信：データ通信専用の移動端末を使ったネット通信やデータ通信専用の通信契約

※2 相談その他：個人対個人、経営相談、労働問題等

※3 他の金融関連サービス：クレジットカードの入退会、携帯電話及び固定電話の料金の一括請求等

5 販売購入形態ごとにみた苦情相談の状況

(1) 販売購入形態別では、店舗販売に関する相談が多く、次に、通信販売、訪問販売・訪問購入に関する相談が多い。

表5-1 販売購入形態苦情相談件数

(年度/件)

区 分	R 1		H 3 0		増 減	
	相談件数	割合 (%)	相談件数	割合 (%)		
店 舗 販 売	782	31.6	909	32.9	△ 127	
店 舗 外 販 売	訪 問 販 売 ・ 訪 問 購 入	204	8.3	241	8.7	△ 37
	通 信 販 売	781	31.6	824	29.8	△ 43
	マルチ・マルチまがい取引※1	85	3.4	67	2.4	18
	電 話 勧 誘 販 売	129	5.2	204	7.4	△ 75
	そ の 他 無 店 舗 販 売	19	0.8	9	0.3	10
小 計	1,218	49.3	1,345	48.6	△ 127	
不 明 ・ 無 関 係	472	19.1	512	18.5	△ 40	
総 件 数	2,472	100.0	2,766	100.0	△ 294	

《商品・役務名》

※1 マルチ・マルチまがい取引：儲かるからと商品の販売組織に誘い、商品を購入させ、友人など次々に組織への加入者を増やしていくと利益が得られるというもの

(2) 販売購入形態別・年代別にみると、いずれの年代においても店舗販売と通信販売に関する相談が多い。訪問販売は70歳代以上の年代が特に多くなっている。

表5-2 販売購入形態別・年代別苦情相談件数

(件)

区 分	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	計	
店 舗 販 売	12	62	73	92	93	125	149	176	782	
店 舗 外 販 売	訪 問 販 売 ・ 訪 問 購 入	3	8	8	16	15	19	95	40	204
	通 信 販 売	40	67	71	133	142	100	120	108	781
	マルチ・マルチまがい取引	1	14	6	3	11	12	23	15	85
	電 話 勧 誘 販 売	0	4	5	10	12	20	42	36	129
	そ の 他 無 店 舗 販 売	1	7	2	4	1	1	2	1	19
小 計	45	100	92	166	181	152	282	200	1,218	
合 計	57	162	165	258	274	277	431	376	2,000	

(3) 販売購入形態別に相談の多い主な商品・役務をみると、店舗販売では、〈借家・アパート〉、〈携帯電話サービス〉、〈工事・建築〉、訪問販売・訪問購入では、〈新聞〉、〈工事・建築〉、〈テレビ放送サービス〉である。通信販売では〈デジタルコンテンツ〉、〈健康食品〉、〈化粧品〉、電話勧誘販売では、〈インターネット通信サービス〉に関する相談が多い。

表5-3 販売購入形態別にみた主な商品・役務等別苦情相談件数

区 分	件数	主 な 商 品 ・ 役 務										
		第 1 位		第 2 位		第 3 位		第 4 位		第 5 位		
店 舗 販 売	782	借家・アパート	86	携帯電話サービス	61	工事・建築	45	四輪自動車	37	貯金・預金	35	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	204	新聞	31	工事・建築	22	テレビ放送サービス	20	ふとん類	10	修理・補修	10
	通 信 販 売	781	デジタルコンテンツ	191	健康食品	131	化粧品	72	商品一般	52	スポーツ観戦	20
	マルチ・マルチまがい取引	85	ファンド型投資型商品	41	健康食品	14	化粧品	8	複合会員サービス※	4	内職・副業	4
	電 話 勧 誘 販 売	129	インターネット通信サービス	43	広告代理サービス	10	デジタルコンテンツ	8	役務その他サービス	7	かに	5
	そ の 他 無 店 舗 販 売	19	モバイルデータ通信	12	携帯電話サービス	2	司法書士	2				

《商品・役務名》

※複合会員サービス：旅行・飲食店・映画等が安くなる等の特典をうたった会員サービス

6 相談があった契約等の契約・購入金額及び回復金額（判明分のみ）

- (1) 元年度の大分県消費生活センター（アイネス）における 2,688 件の消費生活相談における契約・購入金額の総合計は、881,271,224 円であった。
- (2) 相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約、取消された件数は 35 件、クーリング・オフ以外で既に契約・申込みをしてしまった金額の全額又は一部が相談者に返金された件数は 86 件、契約・申込みをする前に相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ件数は 45 件で、合計 166 件の回復総額は 39,145,384 円だった。

(件/円)

	救済件数	契約・購入額	救済金額	回復率
クーリング・オフによる救済	35	19,236,721	19,236,721	100.0%
クーリング・オフ以外の救済	86	14,167,008	9,815,077	69.3%
未然防止	45	10,093,586	10,093,586	100.0%
合 計	166	43,497,315	39,145,384	90.0%

7 アイネスにおけるあっせん解決率の推移

年 度	H 2 5	H 2 6	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 1
あっせん件数（件）	436	255	342	350	351	310	365
あっせん解決（件）	391	246	323	314	317	266	330
あっせん解決率（%）	89.7	96.5	94.4	89.7	90.3	85.8	90.4