

令和2年度 消費生活相談の概要

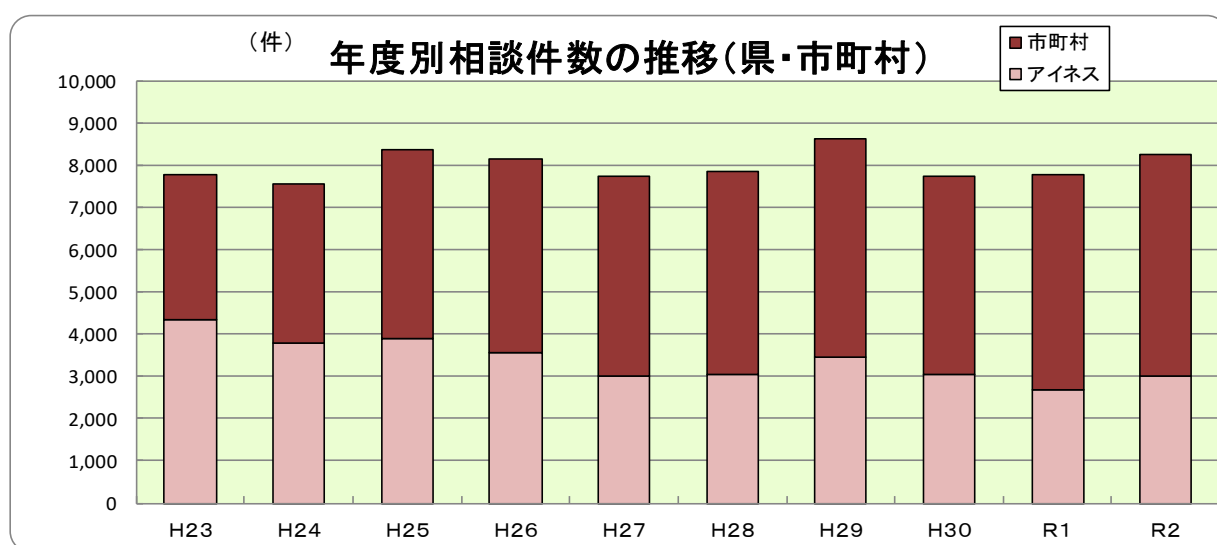
第1 大分県消費生活センター《アイネス》及び市町村消費生活相談窓口

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

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

(件/円)

	救済件数	契約・購入金額	救済金額	回復率
クーリング・オフによる救済	127	122,897,789	122,490,942	99.7%
クーリング・オフ以外の救済	378	59,341,333	42,465,472	71.6%
未然防止	129	46,072,238	45,998,053	99.8%
合計	634	228,311,360	210,954,467	92.4%

県・市町村における消費生活相談件数(令和元～令和2年度)

(苦情相談、問い合わせ等を含む)

区分 市町村名	2年度				元年度					
	県(アイネス) 受付分	市町村受付分			県・市町村合計	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	1,566	2,100	100%	57%	3,666	1,396	2,100	114%	60%	3,496
別府市	233	611	102%	72%	844	203	598	115%	75%	801
中津市	144	474	115%	77%	618	107	411	108%	79%	518
日田市	58	308	104%	84%	366	47	297	116%	86%	344
佐伯市	103	277	101%	73%	380	80	273	93%	77%	353
臼杵市	70	195	112%	74%	265	58	174	90%	75%	232
津久見市	45	0	0%	0%	45	42	0	0%	0%	42
竹田市	41	78	111%	66%	119	32	70	89%	69%	102
豊後高田市	54	120	109%	69%	174	48	110	78%	70%	158
杵築市	81	178	120%	69%	259	77	148	100%	66%	225
宇佐市	94	415	122%	82%	509	58	341	102%	85%	399
豊後大野市	61	61	47%	50%	122	71	129	87%	65%	200
由布市	88	117	79%	57%	205	82	149	155%	65%	231
国東市	53	126	124%	70%	179	82	102	109%	55%	184
姫島村	2	0	0%	0%	2	0	0	-	-	0
日出町	95	43	130%	31%	138	101	33	110%	25%	134
九重町	18	120	91%	87%	138	17	132	135%	89%	149
玖珠町	21	0	0%	0%	21	19	0	0%	0%	19
不明・県外等	191				191	168				168
合計※2	3,018	5,223	103%	64.9%	8,241	2,688	5,067	108%	66.8%	7,755

(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)

第2 大分県消費生活センター《アイネス》

令和2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3,018件で、前年度に比べて330件、率では12.3%増加している。

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年度以降年々減少傾向にある。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、29年度は架空請求などの不当請求が特に多かったことにより増加し、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たことから増加に転じた。

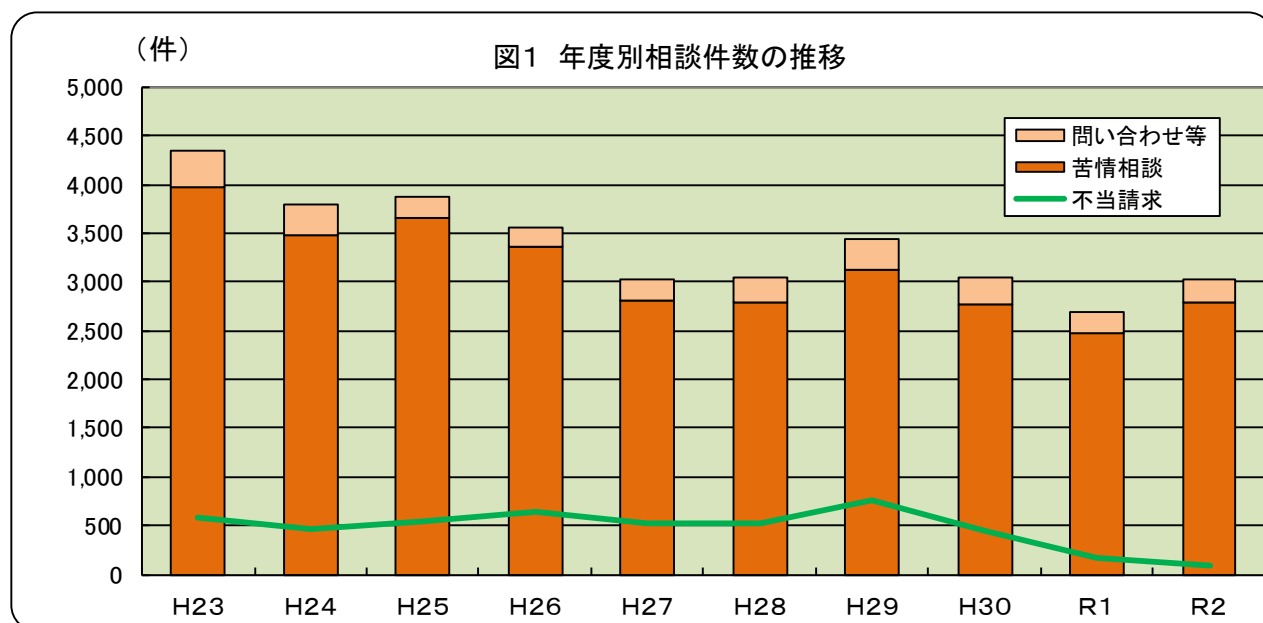


表1 年度別相談件数の推移

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
相談件数	4,347	3,792	3,878	3,563	3,022	3,037	3,434	3,045	2,688	3,018
苦情相談	3,962	3,484	3,656	3,362	2,807	2,788	3,116	2,766	2,472	2,780
問い合わせ等	385	308	222	201	215	249	318	279	216	238
(うち不当請求)	592	473	540	633	524	518	751	442	177	97
対前年度(%)	87.9	87.2	102.3	91.9	84.8	100.5	113.1	88.7	88.3	112.3

《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 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 49.4%、以下別府市 7.5%、中津市 4.5%となっている。

表2-1 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	1,373	49.4%	豊後大野市	53	1.9%
別府市	208	7.5%	由布市	71	2.6%
中津市	126	4.5%	国東市	42	1.5%
日田市	50	1.8%	姫島村	2	0.1%
佐伯市	87	3.1%	日出町	86	3.1%
臼杵市	67	2.4%	九重町	16	0.6%
津久見市	39	1.4%	玖珠町	16	0.6%
竹田市	35	1.3%	県内不明	113	4.1%
豊後高田市	46	1.7%	県外等	198	7.1%
杵築市	69	2.5%	計	2,780	100.0%
宇佐市	83	3.0%			

(2) 性別では、女性が 1,298 件で全体の 46.7%、男性は 1,236 件で同 44.5%と、女性の割合がやや多くなっている。

(3) 年代別では、70歳以上が 620 件と最も多い。続いて60歳代 438 件、50歳代 382 件、40歳代 334 件、30歳代 206 件、20歳代 196 件、20歳未満 76 件となっている。平均年齢は56歳(前年度 56歳)だった。

表2-2 契約当事者の性別・年代別苦情相談件数 (件)

契約当事者			女性		男性		性別無回答	
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 (%)	相談件数	総数に占める割合 (%)
20歳未満	76	2.7	26	0.9	45	1.6	5	0.2
20歳代	196	7.1	113	4.1	82	2.9	1	0.0
30歳代	206	7.4	95	3.4	111	4.0	0	0.0
40歳代	334	12.0	209	7.5	123	4.4	2	0.1
50歳代	382	13.7	221	7.9	161	5.8	0	0.0
60歳代	438	15.8	213	7.7	224	8.1	1	0.0
70歳以上	620	22.3	295	10.6	323	11.6	2	0.1
その他・不明	528	19.0	126	4.5	167	6.0	235	8.5
合計	2,780	100.0	1,298	46.7	1,236	44.5	246	8.8

- (4) 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40.8%で、約6割が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31.1%、30歳代の22.8%、70歳以上の22.6%が家族等本人以外からの相談となっている。

表2-3 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	76	2.7	31	40.8	45	59.2
20歳代	196	7.1	131	66.8	61	31.1
30歳代	206	7.4	158	76.7	47	22.8
40歳代	334	12.0	290	86.8	44	13.2
50歳代	382	13.7	353	92.4	28	7.3
60歳代	438	15.8	394	90.0	41	9.4
70歳以上	620	22.3	472	76.1	140	22.6
団体・不明	528	19.0	300	56.8	173	32.8
合計	2,780	100.0	2,129	76.6	579	20.8

3 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

- (1) 2年度は、元年度に引き続き、商品一般、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)、健康食品に関する相談が多数となっている。なお、健康食品や化粧品に関する相談が増加したのは、主に定期購入契約による相談の増加に伴うものである(P10 参照)。

表3-1 年度別苦情相談の多い商品・役務の推移 (年度/件)

順位	H28		H29		H30		R1		R2	
	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	601	デジタルコンテンツ	552	商品一般	334	商品一般	228	商品一般 ※2	238
2	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	デジタルコンテンツ ※3	225
3	健康食品	116	借家・アパート	150	健康食品	130	健康食品	166	健康食品	224
4	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	化粧品	130
5	工事・建築	108	工事・建築	102	工事・建築	116	化粧品	89	借家・アパート	123
6	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	相談その他	88
7	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	携帯電話サービス	79
8	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	他の保健衛生品 ※4	79
9	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	工事・建築	77
10	新聞	50	四輪自動車	57	相談その他	64	ファンド型投資商品 ※1	56	インターネット通信サービス	70
	修理・補修	50	相談その他	57						

《商品・役務名》

※1 **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

※2 **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

※3 **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

※4 **他の保健衛生品**：防虫・殺虫用品やメガネ・コンタクトレンズ用品やその他(爪切り、耳かき、綿棒、マスク等)

(2) 年代別にみると、40歳代以下はデジタルコンテンツや借家・アパートに関する相談が相対的に多く、他方、50歳代以上では、商品一般や工事・建築に関する相談が多く見られる。また、健康食品や化粧品に関する相談は全年代を通じて多い。

表3-2 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	27	健康食品	27	借家・アパート	27	健康食品	42	健康食品	40	商品一般	50	商品一般	53
2	健康食品	15	デジタルコンテンツ	27	デジタルコンテンツ	20	デジタルコンテンツ	32	商品一般	33	デジタルコンテンツ	40	健康食品	40
3	化粧品	12	借家・アパート	16	健康食品	15	商品一般	28	化粧品	30	健康食品	30	デジタルコンテンツ	34
4	商品一般	5	商品一般	11	商品一般	13	借家・アパート	25	デジタルコンテンツ	30	化粧品	26	工事・建築	27
5	飲料	4	化粧品	9	四輪自動車	9	化粧品	15	四輪自動車	12	工事・建築	16	化粧品	26
6	自動二輪車	2	礼金・ヤミ金	9	紳士・婦人洋服	8	紳士・婦人洋服	15	修理・補修	11	インターネット通信サービス	14	相談その他※1	24
7			エステティックサービス	8	携帯電話サービス	8	インターネット通信サービス	7	インターネット通信サービス	11	携帯電話サービス	13	携帯電話サービス	22
8					化粧品	5	他の保健衛生品	7	工事・建築	10	相談その他	11	役務その他サービス※2	22
9					工事・建築	5	教室・講座	7	借家・アパート	10	役務その他サービス	10	新聞	20
10					内職・副業	4			飲料	9	修理・補修	9	インターネット通信サービス	16
					礼金・ヤミ金	4			携帯電話サービス	9				

《商品・役務名》

※1 相談その他：個人対個人、経営相談、労働問題等

※2 役務その他サービス：通訳、貸会議室、靴みがき、鑑定等

《デジタルコンテンツに関する相談内容》

表3-3 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	不明・無回答	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	4	1		2	1		2		2		8	1	4			22	3			
出会い系サイト	1	1		5	2	3	2	2	4	3	4	5	4	6	2		1	25	20	1
オンラインゲーム	8		4			1	1		1						1			10	2	
投資情報サイト						1				2				2		1		4	2	
ギャンブル情報サイト								1										1	0	
音楽情報サイト/映画配信サービス				1				1	1	2			2					4	3	
他のデジタルコンテンツ※1	6	2		9	7	8	4	9	12	10	6	14	8	17	1	5	2	78	42	4
合計	19	4	4	17	10	13	7	14	18	16	14	27	13	31	3	7	3	144	72	5
		27		27		20		32		30		40		34		10		225		

《商品・役務名》

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

4 高齢者に関する相談件数（契約当事者が65歳以上）

2年度の高齢者の苦情相談件数は、856件で全体の30.8%を占める。全体における割合は近年は、30%前後で推移している。

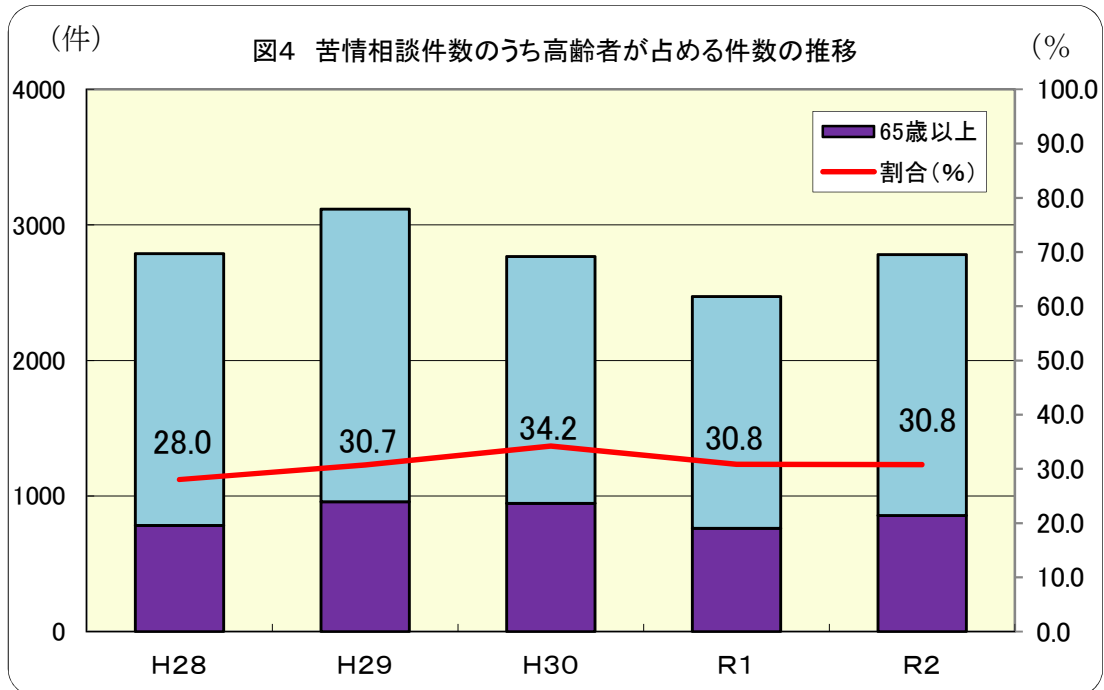


表4-1 苦情相談件数のうち高齢者が占める件数の推移 (件)

年度	H28	H29	H30	R1	R2
苦情相談件数	2,788	3,116	2,766	2,472	2,780
65歳以上	782	958	946	762	856
苦情全体の比率	28.0	30.7	34.2	30.8	30.8

表4-2 高齢者の相談内容の推移 (年度/件)

順位	H28		H29		H30		R1		R2	
1	デジタルコンテンツ	132	商品一般	164	商品一般	162	商品一般	84	商品一般	80
2	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	51	デジタルコンテンツ	52
3	健康食品	44	新聞	39	健康食品	60	健康食品	33	健康食品	48
4	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	30	化粧品	40
5	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	29	工事・建築	29

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、通信販売に関する相談が多く、次に、店舗販売、訪問販売・訪問購入に関する相談が多い。

表5-1 販売購入形態別苦情相談件数 (年度/件)

区 分	R 2		R 1		増 減	
	相談件数	割合 (%)	相談件数	割合 (%)		
店 舗 販 売	791	28.5	782	31.6	9	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	210	7.6	204	8.3	6
	通 信 販 売	1,079	38.8	781	31.6	298
	マルチ・マルチまがい取引※1	64	2.3	85	3.4	△ 21
	電 話 勧 誘 販 売	120	4.3	129	5.2	△ 9
	そ の 他 無 店 舗 販 売	5	0.2	19	0.8	△ 14
小 計	1,478	53.2	1,218	49.3	260	
不 明 ・ 無 関 係	511	18.4	472	19.1	39	
総 件 数	2,780	100.0	2,472	100.0	308	

《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	2	53	78	94	93	128	177	166	791	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	2	9	11	14	18	30	90	36	210
	通 信 販 売	68	98	86	159	209	173	175	111	1,079
	マルチ・マルチまがい取引	0	8	7	13	8	6	13	9	64
	電 話 勧 誘 販 売	0	5	4	10	12	17	48	24	120
	そ の 他 無 店 舗 販 売	0	0	0	1	1	3	0	0	5
小 計	70	120	108	197	248	229	326	180	1,478	
合 計	72	173	186	291	341	357	503	346	2,269	

(3) 販売購入形態別に相談の多い主な商品・役務をみると、相談が最も多い通信販売では、〈デジタルコンテンツ〉、〈健康食品〉、〈化粧品〉、次に多い店舗販売では、〈借家・アパート〉、〈携帯電話サービス〉、〈四輪自動車〉、更に訪問販売・訪問購入では、〈工事・建築〉、〈新聞〉、〈役務その他サービス〉の順となっている。また、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	791	借家・アパート	121	携帯電話サービス	63	四輪自動車	47	工事・建築	39	貯金・預金	29	
店舗外販売	訪問販売・訪問購入	210	工事・建築	31	新聞	29	役務その他サービス	21	ソーラーシステム	8	電気	7
	通信販売	1,079	デジタルコンテンツ	209	健康食品	194	化粧品	114	商品一般	56	紳士・婦人洋服	44
	マルチ・マルチまがい取引	64	ファンド型投資型商品	26	健康食品	10	化粧品	7	複合サービス会員※	7	デジタルコンテンツ	2
	電話勧誘販売	120	インターネット通信サービス	41	電気	11	健康食品	9	デジタルコンテンツ	9	役務その他サービス	7
	その他無店舗販売	5	果物	2	洗濯・裁縫用具	1	他の保健衛生品	1	祈とうサービス	1		

《商品・役務名》

※複合サービス会員：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・購入金額及び救済金額（判明分のみ）

- 2年度の大分県消費生活センター(アイネス)における 3,018 件の消費生活相談における契約・購入金額の総合計は、796,950,759 円であった。
- 相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約された件数は 28 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 131 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 52 件で、合計 211 件の救済総額は 48,187,528 円だった。

(件/円)

	救済件数	契約・購入金額	救済金額	回復率
クーリング・オフによる救済	28	17,338,873	17,326,073	99.9%
クーリング・オフ以外の救済	131	20,569,447	16,582,734	80.6%
未然防止	52	14,278,721	14,278,721	100.0%
合計	211	52,187,041	48,187,528	92.3%

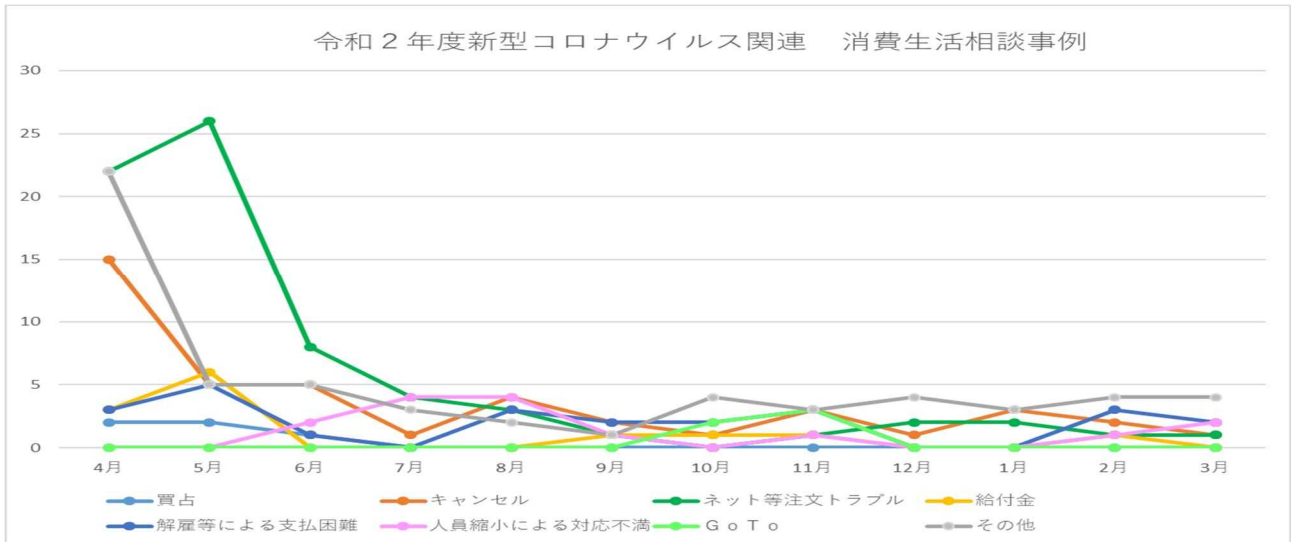
7 アイネスにおけるあっせん解決率の推移

年度	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
あっせん件数(件)	291	332	333	353	310	365	481
あっせん解決(件)	246	323	314	317	266	330	426
あっせん解決率(%)	84.5	97.3	94.3	89.8	85.8	90.4	88.6

8 最近注目される消費者問題

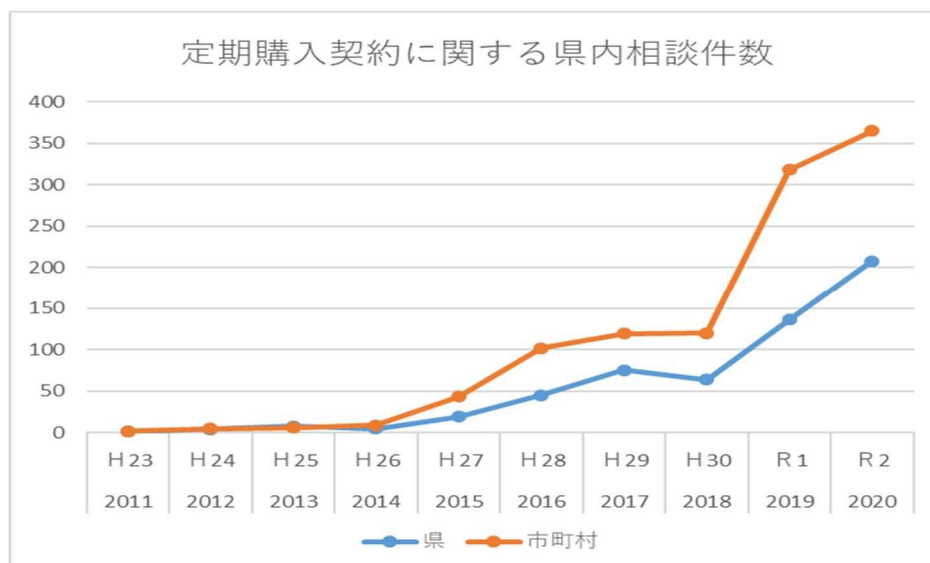
- (1) 2年度の大分県消費生活センター(アイネス)における新型コロナウイルス関連の相談件数は、236件であった。4、5月のネット等注文トラブルやキャンセル(解約等)をピークに、その後は落ち着いてきている。

	買占	キャンセル	ネット等注文トラブル	給付金	解雇等による支払困難	人員縮小による対応不満	GoTo	その他	合計
合計	5	43	71	13	24	15	5	60	236



- (2) 2年度の大分県消費生活センター(アイネス)における定期購入契約に関する相談件数は、208件であった。また市町村も含めると573件であり、元年度以降急激に増加している。

年度	2011 H23	2012 H24	2013 H25	2014 H26	2015 H27	2016 H28	2017 H29	2018 H30	2019 R1	2020 R2
県	1	4	8	5	19	45	75	64	136	208
市町村	2	5	6	9	43	102	119	120	318	365
合計	3	9	14	14	62	147	194	184	454	573



※定期購入契約：一定の金額を払うことで定期的に商品を購入する契約