

平成24年度 消費生活相談の概要

平成24年度に大分県消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》が受け付けた消費生活相談件数は3,792件で、県内市町村の消費生活相談体制の充実等もあり、前年度に比べて555件、率では12.8%減少している。なお、県内市町村の消費生活相談窓口からの経由相談は、22年度から200件程度で推移している。

1 相談件数の動向

相談件数は平成14年度まで緩やかに増加してきたが、架空請求を含む不当請求の激増に伴い、15年度と16年度は急激に増加した。その後、不当請求の減少とともに17年度からは減少に転じ、24年度は前年度の87.2%の3,792件になった。その内訳は、苦情相談が3,484件（全体の91.9%）、問い合わせ等が308件（同8.1%）となっている。

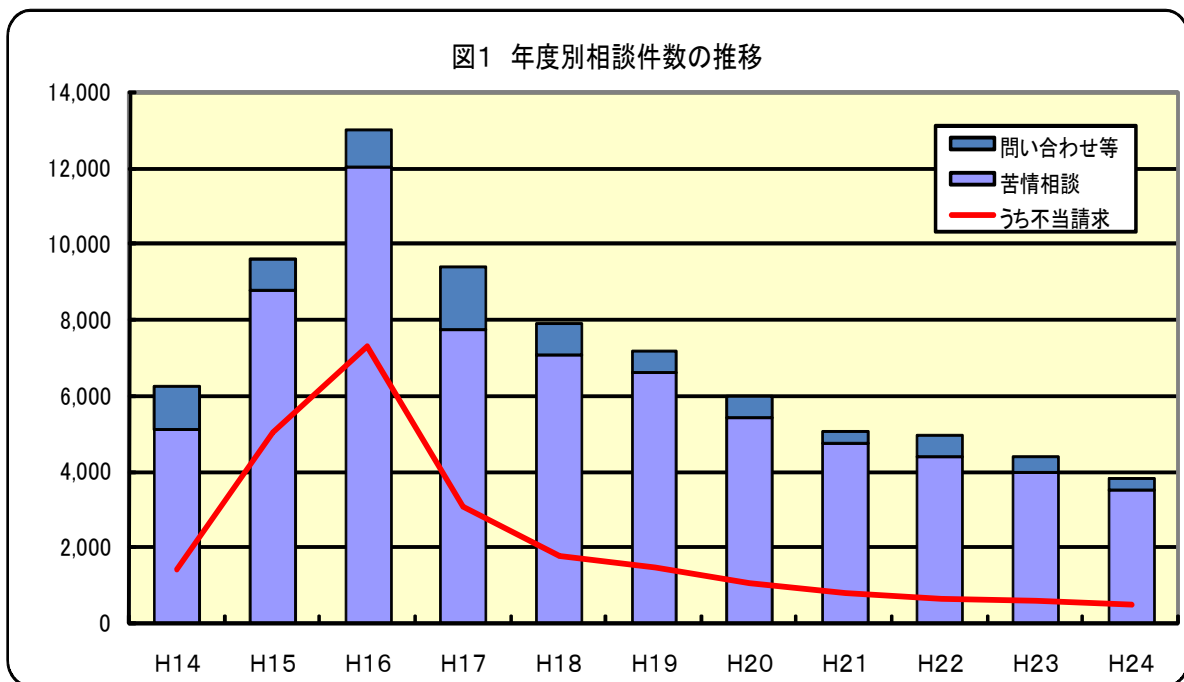


表1 年度別相談件数の推移

年度	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24
相談件数	6,243	9,607	13,014	9,355	7,886	7,163	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792
苦情相談	5,112	8,760	11,997	7,737	7,038	6,604	5,374	4,752	4,379	3,962	3,484
問い合わせ等	1,131	847	1,017	1,618	848	559	596	298	565	385	308
うち不当請求	1,390	5,048	7,297	3,047	1,788	1,441	1,057	776	607	592	473
対前年度(%)	105.9	153.9	135.5	71.9	84.3	90.8	83.3	84.6	97.9	87.9	87.2

2 苦情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42.7%、以下別府市13.2%、中津市5.5%、佐伯市、日田市が4.1%となっている。

なお、千人当たりの件数では日出町が3.8件と最も多く、以下別府市3.7件、玖珠町3.4件、大分市と津久見市が3.1件の順となっている。

表 2-1 市町村別苦情相談件数

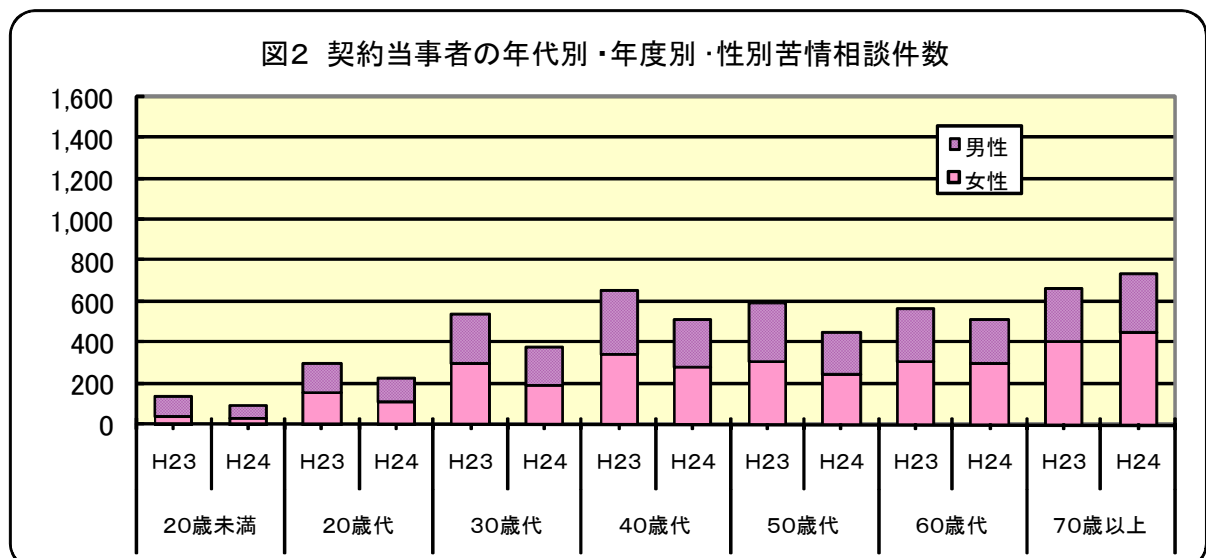
市町村名	相談件数	割合	千人当たりの相談件数	市町村名	相談件数	割合	千人当たりの相談件数
大分市	1,488	42.7%	3.1	姫島村	2	0.1%	1.0
別府市	459	13.2%	3.7	日出町	107	3.1%	3.8
中津市	192	5.5%	2.3	九重町	15	0.4%	1.5
日田市	144	4.1%	2.1	玖珠町	57	1.6%	3.4
佐伯市	144	4.1%	1.9	町村部計	181	5.2%	3.2
臼杵市	95	2.7%	2.3	県内市町村不明	54	1.5%	—
津久見市	60	1.7%	3.1	大分県計	3,372	96.8%	2.8
竹田市	60	1.7%	2.5	県外等	112	3.2%	—
豊後高田市	42	1.2%	1.8	計	3,484	100.0%	—
杵築市	73	2.1%	2.4				
宇佐市	113	3.2%	1.9				
豊後大野市	98	2.8%	2.5				
由布市	103	3.0%	3.0				
国東市	66	1.9%	2.1				
市部計	3,137	90.0%	2.8				

(2) 職業別では、給与生活者が最も多く全体の32.5%(前年度36.5%)で、無職29.5%(同28.5%)、家事従事者14.2%(同12.8%)、自営・自由業6.1%(同7.1%)、学生3.4%(同4.4%)、となっている。

(3) 性別では、女性が、1,841件で、全体に占める割合は52.8%、男性は1,547件で、同44.4%と前年度同様女性が男性をわずかに上回っている。

(4) 年代別では、70歳以上が21.4%と最も多い。続いて40歳代15.0%、60歳代14.8%、50歳代13.3%、30歳代11.2%で、以下20歳代、20歳未満となっている。全体的に苦情相談件数が減少する中、70歳以上は苦情相談件数が増加している。

図2 契約当事者の年代別・年度別・性別苦情相談件数



(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24.8%で、75.2%が家族等本人以外からの相談である。他の年代では、70歳以上の39.0%、20歳代の35.6%が家族等本人以外からの相談となっている。

表2-2 年代別契約当事者本人・本人以外別苦情相談件数

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	101	2.9	25	24.8	76	75.2
20歳代	233	6.7	150	64.4	83	35.6
30歳代	389	11.2	319	82.0	70	18.0
40歳代	521	15.0	454	87.1	67	12.9
50歳代	463	13.3	420	90.7	43	9.3
60歳代	514	14.8	441	85.8	72	14.0
70歳以上	746	21.4	453	60.7	291	39.0
団体・不明	517	14.8	285	55.1	232	44.9
合計	3,484	100.0	2,547	73.1	934	26.8

3 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

(1) 24年度も、ワンクリック請求や出会い系サイト等、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>に関する相談が第1位となっている。第2位は<健康食品>に関する相談で、前年度に比べ急増している。第3位は多重債務やヤミ金融等に係る<サラ金・ヤミ金>に関する相談で、減少傾向にあるものの、依然として上位である。前年度急増した<ファンド型投資商品>に関する相談は7位となっている。

表3-1 年度別苦情相談の多い商品・役務の推移

順位	20年度		21年度		22年度		23年度		24年度	
	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	オンライン等関連サービス	927	デジタルコンテンツ	719	デジタルコンテンツ	721	デジタルコンテンツ	746	デジタルコンテンツ	574
2	サラ金・ヤミ金	827	サラ金・ヤミ金	510	サラ金・ヤミ金	414	サラ金・ヤミ金	273	健康食品	174
3	商品一般	294	借家・アパート	226	借家・アパート	186	借家・アパート	172	サラ金・ヤミ金	168
4	借家・アパート	245	商品一般	203	工事・建築	124	工事・建築	124	借家・アパート	141
5	工事・建築サービス	136	健康食品	120	商品一般	111	新聞	100	工事・建築	110
6	健康食品	122	新聞	108	四輪自動車	110	健康食品	96	四輪自動車	97
7	新聞	119	工事・建築	107	健康食品	105	商品一般	82	ファンド型投資商品	86
8	乗用車	97	四輪自動車	102	新聞	95	ファンド型投資商品	73	新聞	74
9	布団類	93	布団類	89	布団類	78	四輪自動車	71	商品一般	74
10	生命保険	91	生命保険	83	学習教材	66	生命保険	66	修理・補修	67

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

(2) 商品別では<健康食品>に関する相談が最も多く、次いで<四輪自動車>、<新聞>、<商品一般>、<化粧品>に関する相談となっている。

役務別では<デジタルコンテンツ>に関する相談が最も多く、次いで<サラ金・ヤミ金>、<借家・アパート>、<工事・建築>、<ファンド型投資商品>に関する相談となっている。

表3-2 苦情相談の多い商品・役務別10品目

順位	商 品		順位	役務（サービス）	
1	健康食品	174	1	デジタルコンテンツ	574
2	四輪自動車	97	2	サラ金・ヤミ金	168
3	新聞	74	3	借家・アパート	141
3	商品一般	74	4	工事・建築	110
5	化粧品	44	5	ファンド型投資商品	86
6	布団類	42	6	修理・補修	67
7	電気・磁気治療器具	39	7	役務その他サービス	55
8	携帯電話	28	8	固定電話サービス	54
9	アクセサリ	27	9	インターネット通信サービス	51
10	パソコン・パソコン関連	25	10	生命保険	49

(3) 男女ともに<デジタルコンテンツ>に関する相談がトップで、男性では<サラ金・ヤミ金>、<借家・アパート>、<工事・建築>、<四輪自動車>に関する相談が続いている。女性では<健康食品>、<借家・アパート>、<ファンド型投資商品>、<サラ金・ヤミ金>に関する相談が続いており、<健康食品>、<ファンド型投資商品>に関する相談は女性に多い。

表3-3 性別にみた苦情相談の多い商品・役務

男 性			女 性		
順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	311	1	デジタルコンテンツ	259
2	サラ金・ヤミ金	100	2	健康食品	132
3	借家・アパート	69	3	借家・アパート	69
4	工事・建築	67	4	ファンド型投資商品	68
5	四輪自動車	61	5	サラ金・ヤミ金	64
6	健康食品	40	6	新聞	47
7	商品一般	32	7	工事・建築	41
8	役務その他サービス	28	7	修理・補修	41
9	新聞	26	9	化粧品	39
9	修理・補修	26	10	商品一般	35

(4) 年代別にみると、20歳未満の相談の大部分は<デジタルコンテンツ>に関する相談である。20歳未満～60歳代の相談の第1位は<デジタルコンテンツ>に関する相談であり、20歳代～30歳代の第2位は<借家・アパート>、40歳代～60歳代の第2位は<サラ金・ヤミ金>に関する相談である。70歳以上の相談の第1位は<健康食品>に関する相談で、第2位は<ファンド投資商品>に関する相談である。<健康食品>、<ファンド投資商品>に関する相談は、60歳代でも上位に入っている。

表3-4 年代別にみた苦情相談の多い商品・役務

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 64	デジタルコンテンツ 60	デジタルコンテンツ 123	デジタルコンテンツ 153	デジタルコンテンツ 82	デジタルコンテンツ 56	健康食品 111
2	テレビ放送サービス 4	借家・アパート 24	借家・アパート 33	貯金・ヤミ金 34	貯金・ヤミ金 28	貯金・ヤミ金 28	ファンド型投資商品 44
3	携帯電話サービス 3	貯金・ヤミ金 11	貯金・ヤミ金 28	借家・アパート 23	工事・建築 23	健康食品 26	新聞 39
4	インターネット通信サービス 3	四輪自動車 10	四輪自動車 21	四輪自動車 14	借家・アパート 18	工事・建築 25	工事・建築 33
5	四輪自動車 2	布団類 8	商品一般 12	健康食品 11	生命保険 14	ファンド型投資商品 23	電気・磁気治療器具 23
6	借家・アパート 2	エステサービス 7	携帯電話サービス 7	工事・建築 11	四輪自動車 12	借家・アパート 16	修理・補修 19
7	電話音声情報 2	個人間トラブル等 7	内職・副業 7	商品一般 10	固定電話サービス 11	修理・補修 12	布団類 18
8	教室・講座 2	化粧品 5	財布類 6	携帯電話 10	修理・補修 10	新聞 11	公社債 18
9	祈祷サービス 2	携帯電話 5	新聞 6	修理・補修 10	化粧品 9	固定電話サービス 11	デジタルコンテンツ 17
10	コンタクトレンズ 1	商品一般 4	携帯電話 5	内職・副業 9	クリーニング 9	インターネット通信サービス 11	固定電話サービス 15

4 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、通信販売に関する相談が多く、次に、訪問販売、電話勧誘販売に関する相談が多い。

表4-1 販売購入形態苦情相談件数

区分	23年度		24年度		増減	
	相談件数	割合(%)	相談件数	割合(%)		
店舗販売	1,256	31.7	1,189	34.1	△67	
店舗外販売	訪問販売	541	13.7	446	12.8	△95
	通信販売	1,248	31.5	989	28.4	△259
	マルチ・マルチまがい取引	74	1.9	56	1.6	△18
	電話勧誘販売	445	11.2	429	12.3	△16
	ネガティブオプション	3	0.1	1	0.0	△2
	その他無店舗販売	20	0.5	15	0.4	△5
小計	2,331	58.8	1,936	55.6	△395	
不明・無関係	375	9.5	359	10.3	△16	
総件数	3,962	100.0	3,484	100.0	△478	

※ 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。

※ ネガティブオプション：商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、支払わなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法。

(2) 販売購入形態別・年代別にみると、店舗販売に関する相談は20歳未満を除く全ての年代で多いが、特に60歳代、40歳代が多い。通信販売に関する相談は全ての年代で多いが、特に40歳代、30歳代が多い。訪問販売、電話勧誘販売に関する相談は、特に70歳以上が多い。

表4-2 販売購入形態別・年代別苦情相談件数

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		16	81	142	187	161	202	162	238	1,189
店舗外販売	訪問販売	6	23	20	29	46	61	200	61	446
	通信販売	76	94	189	207	145	106	97	75	989
	マルチ・マルチまがい取引	0	3	0	8	10	16	6	13	56
	電話勧誘販売	1	8	13	46	51	78	189	43	429
	ネガティブオプション	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	その他無店舗販売	1	1	1	3	0	2	7	0	15
	小計	84	129	223	293	252	263	500	192	1,936
合計		100	210	365	480	413	465	662	430	3,125

(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〉、〈サラ金・ヤミ金〉、〈四輪自動車〉等、訪問販売では、〈新聞〉、〈工事・建築〉、〈布団類〉等である。通信販売では〈デジタルコンテンツ〉に関する相談が飛びぬけて多く、電話勧誘販売では、〈健康食品〉、〈ファンド型投資商品〉に関する相談が多い。

表4-3 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	1,189	借家・アパート	127	貯金・ヤミ金	116	四輪自動車	83	工事・建築	55	修理・補修	39	
店舗外販売	訪問販売	446	新聞	71	工事・建築	32	布団類	25	テレビ放送サービス	23	健康食品	20
	通信販売	989	デジタルコンテンツ	570	健康食品	31	化粧品	20	電話・音声情報	17	商品一般	17
	マルチ・マルチまがい取引	56	健康食品	12	内職・副業	12	化粧品	5	生命保険	5	浄水器	3
	電話勧誘販売	429	健康食品	99	ファンド型投資商品	61	固定電話サービス	34	役務その他サービス	32	インターネット通信サービス	28
	ネガティブオプション	1	商品一般	1								
	その他無店舗販売	15	折とうサービス	2	室内装飾品	2	ふとん類	1	電気・磁気治療器具	1	狩猟用具	1

5 販売方法・手口ごとにみた苦情相談の状況

家庭訪販で最も相談の多い商品・役務は<新聞>である。無料商法では<デジタルコンテンツ>が特に多く、利殖商法では、<ファンド型投資商品>、サイドビジネス商法では<内職・副業>、当選商法では<宝くじ>、景品付き販売では<新聞>が多い。

表5 販売方法・手口別にみた主な商品・役務等別苦情相談件数

販売方法・手口	件数	前年度 件数	前年度 対比	主な商品・役務									
				第1位		第2位		第3位		第4位		第5位	
家庭訪販	339	389	87.1	新聞	69	工事・建築	29	布団類	23	修理・補修	18	ソーラーシステム	15
無料商法	304	365	83.3	デジタルコンテンツ	202	固定電話サービス	12	電気・磁気治療器具	10	インターネット通信サービス	9	有線テレビ放送	7
利殖商法	161	232	69.4	ファンド型投資商品	80	公社債	27	株	15	役務その他サービス	11	他の金融関連サービス	8
サイドビジネス商法	84	103	81.6	内職・副業	21	健康食品	12	ファンド型投資商品	6	化粧品	6	デジタルコンテンツ	5
被害にあった人を勧誘 (二次被害)	61	72	84.7	役務その他サービス	17	ファンド型投資商品	16	資格取得用教材	9	学習教材	9	株	5
かたり商法 (身分詐称)	50	26	192.3	デジタルコンテンツ	12	ファンド型投資商品	9	固定電話サービス	6	公社債	6	商品一般	4
当選商法	47	81	58.0	宝くじ	22	デジタルコンテンツ	14	旅行代理業	2
景品付販売	33	60	55.0	新聞	33
開運商法	32	50	64.0	祈禱サービス	7	アクセサリ	5	室内装飾品	4	仏具・神具	4	印鑑	3
テレビ・ショッピ・ソング	31	26	119.2	健康食品	11	化粧品	5	アクセサリ	2	スポーツ用品	2	.	.
S F (催眠) 商法	29	14	207.1	健康食品	12	ふとん類	3	メガネ	3	アクセサリ	2	.	.
次々販売	25	33	75.8	エステティックサービス	3	ファンド型投資商品	3	役務その他サービス	2	履物付属品	2	生命保険	2
インターネットオークション	21	23	91.3	四輪自動車	6	財布類	2	インターネット通信サービス	2
カタログ通販	20	27	74.1	商品一般	4	婦人洋服	4	健康食品	3	化粧品	2	.	.
点検商法	9	13	69.2	修理・補修	5

(注) 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々の販売方法・手口について、1件ずつカウントしており、複数カウントしている。

※SF(催眠)商法:「新商品を紹介する」などと言って人を集め、締め切った会場で日用品を無料で配り、得た気分させ、雰囲気盛り上げ、興奮状態の中で最後に高額な商品を売りつける。

※点検商法:「点検にきた」といって来訪し、「住宅の工事をしないと危険」「布団にダニがいる」などと言って商品やサービスを契約させる。

(参考)

1. 相談があった契約等の契約・購入金額の合計額（判明分のみ）の推移

(単位:円)

年度	H20	H21	H22	H23	H24
契約・購入金額	2,741,433,405	2,462,201,033	2,330,620,187	2,121,972,937	1,667,599,344

2. 大分県消費生活・男女参画プラザにおける相談受付分被害回復金額等

(平成24年度6月以降、被害回復金額を集計開始)

(単位:円、件)

月	相談件数	被害回復件数	被害回復金額	契約・購入件数	契約・購入額
4	287	-	-	130	92,575,246
5	346	-	-	147	213,933,970
6	312	50	13,973,335	141	69,620,958
7	344	58	31,967,809	173	150,462,022
8	313	42	29,339,268	141	151,651,384
9	310	40	8,508,236	131	116,564,522
10	313	40	7,844,792	154	158,179,193
11	345	39	45,951,000	159	306,196,044
12	282	42	4,706,196	122	41,027,547
1	329	37	11,853,350	151	138,353,351
2	303	44	6,104,758	133	107,261,506
3	308	51	47,328,425	147	121,773,601
合計	3,792	443	207,577,169	1,729	1,667,599,344
月平均	316	44	20,757,717	144	138,966,612

(注1) 被害回復金額とは、斡旋・助言したことにより、解約・返金された金額や助言等により、相談者が支払わずに済んだ金額。

(注2) 被害回復件数、被害回復金額、契約・購入件数、契約・購入額とも判明分のみ記載。

(注3) 相談件数は、新規の相談のみカウントしている。継続相談はカウントされていない。

(参考) 県・市町村における消費生活相談件数(平成23~24年度)

(苦情相談、問い合わせ等を含む)

区分 市町村名	24年度					23年度				
	県(アイネス) 受付分	市町村 受付分			県(アイネス)・市 町村合計	県(アイネス) 受付分	市町村 受付分			県(アイネス)・市 町村合計
	(件)	(件)	対前年度比	分担率	(件)	(件)	(件)	対前年度比	分担率	(件)
大分市	1,691	2,017	96%	54%	3,708	1,855	2,102	97%	53%	3,957
別府市	522	252	91%	33%	774	596	276	117%	32%	872
中津市	210	205	113%	49%	415	256	182	110%	42%	438
日田市	149	172	113%	54%	321	201	152	135%	43%	353
佐伯市	155	169	128%	52%	324	198	132	152%	40%	330
臼杵市	97	134	133%	58%	231	105	101	113%	49%	206
津久見市	66	15	30%	19%	81	55	50	152%	48%	105
竹田市	61	64	152%	51%	125	67	42	162%	39%	109
豊後高田市	44	95	194%	68%	139	71	49	223%	41%	120
杵築市	74	61	98%	45%	135	93	62	207%	40%	155
宇佐市	126	163	173%	56%	289	163	94	209%	37%	257
豊後大野市	100	134	223%	57%	234	98	60	88%	38%	158
由布市	115	60	154%	34%	175	154	39	300%	20%	193
国東市	69	66	213%	49%	135	78	31	155%	28%	109
姫島村	2	0	—	0%	2	1	0	—	0%	1
日出町	118	21	263%	15%	139	91	8	133%	8%	99
九重町	18	76	475%	81%	94	23	16	178%	41%	39
玖珠町	57	48	171%	46%	105	66	28	147%	30%	94
不明・県外等	118				118	176				176
合計	3,792	3,752	110%	51%	7,544	4,347	3,424	109%	45%	7,771

(注1) 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。

(注2) 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。

(注3) 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)。