

平成25年度 消費生活相談の概要

平成25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3,878件で、前年度に比べて86件、率では2.3%増加している。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たが、25年度は前年度の102.3%の3,878件と、増加した。その内訳は、苦情相談が3,656件（全体の94.3%）、問い合わせ等が222件（同5.7%）となっている。

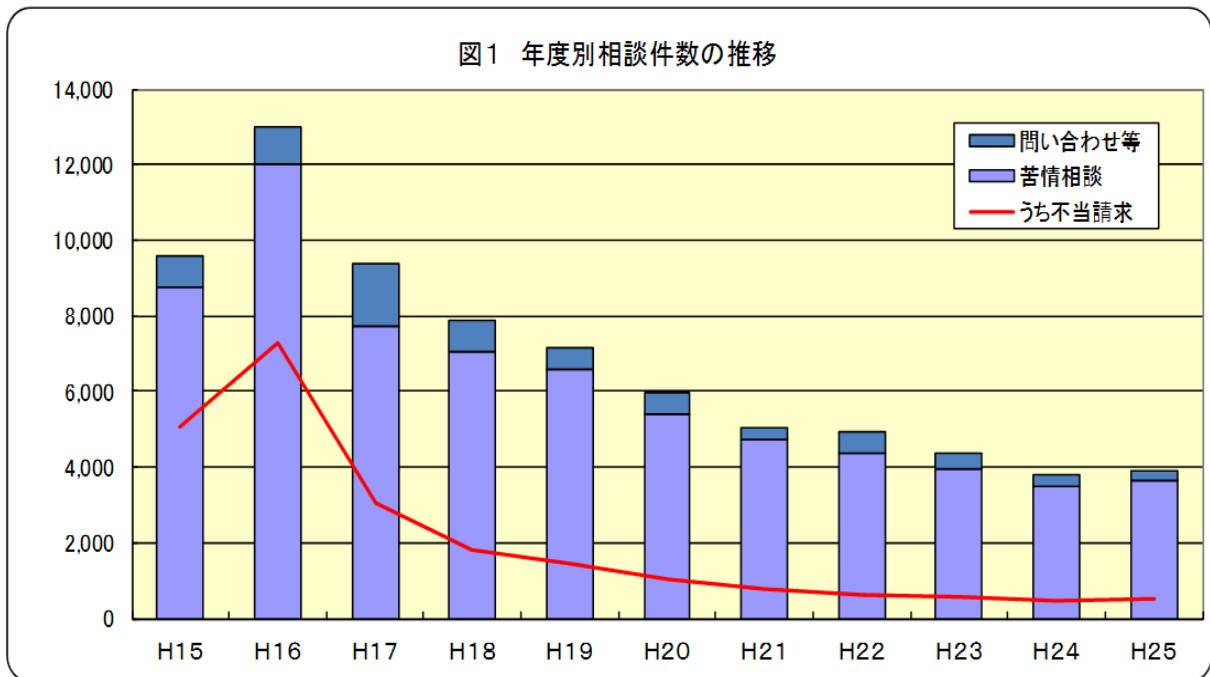


表1 年度別相談件数の推移

年度	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
相談件数	9,607	13,014	9,355	7,886	7,163	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792	3,878
苦情相談	8,760	11,997	7,737	7,038	6,604	5,374	4,752	4,379	3,962	3,484	3,656
問い合わせ等	847	1,017	1,618	848	559	596	298	565	385	308	222
うち不当請求	5,048	7,297	3,047	1,788	1,441	1,057	776	607	592	473	540
対前年度(%)	153.9	135.5	71.9	84.3	90.8	83.3	84.6	97.9	87.9	87.2	102.3

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41.1%、以下別府市12.2%、中津市6.4%、佐伯市4.7%、由布市が4.0%となっている。

なお、千人当たりの件数では由布市が4.3件と最も多く、以下別府市3.6件、玖珠町3.5件、日出町3.2件、大分市3.1件の順となっている。

表 2-1 市町村別苦情相談件数

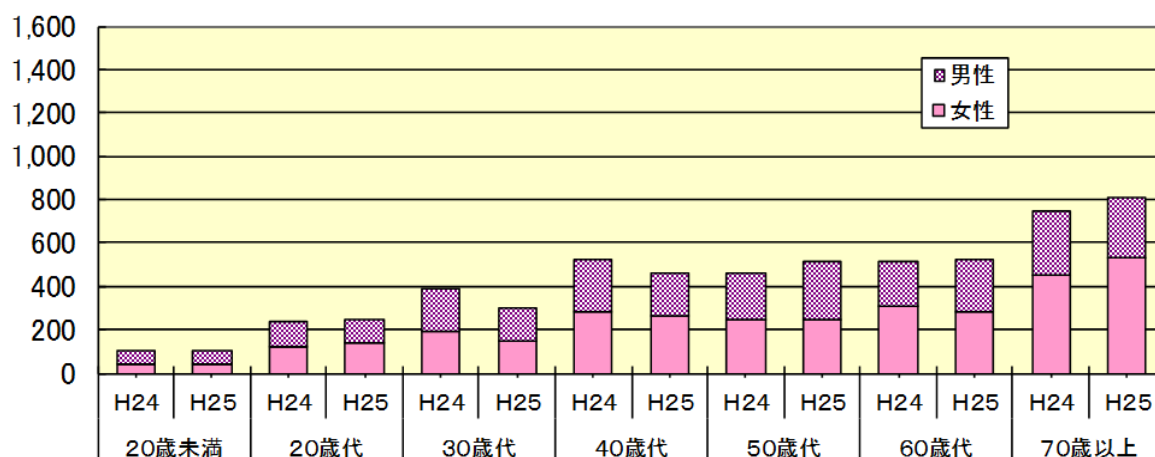
市町村名	相談件数	割合	千人当たりの相談件数	市町村名	相談件数	割合	千人当たりの相談件数
大分市	1,504	41.1%	3.1	姫島村	0	0.0%	0.0
別府市	445	12.2%	3.6	日出町	89	2.4%	3.2
中津市	235	6.4%	2.8	九重町	14	0.4%	1.4
日田市	115	3.1%	1.7	玖珠町	57	1.6%	3.5
佐伯市	172	4.7%	2.3	町村部計	160	4.4%	2.8
臼杵市	96	2.6%	2.4	県内市町村不明	128	3.5%	—
津久見市	45	1.2%	2.4	大分県計	3,505	95.9%	3.0
竹田市	61	1.7%	2.6	県外等	151	4.1%	—
豊後高田市	68	1.9%	2.9	計	3,656	100.0%	—
杵築市	76	2.1%	2.5				
宇佐市	98	2.7%	1.7				
豊後大野市	91	2.5%	2.4				
由布市	146	4.0%	4.3				
国東市	65	1.8%	2.2				
市部計	3,217	88.0%	2.9				

(2) 職業別では、給与生活者が最も多く全体の31.1%(前年度32.5%)で、無職27.4%(同29.5%)、家事従事者14.4%(同14.2%)、自営・自由業6.4%(同6.1%)、学生3.6%(同3.4%)、となっている。

(3) 性別では、女性が、1,893件で、全体に占める割合は51.8%、男性は1,617件で、同44.2%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22.1%と最も多い。続いて60歳代14.3%、50歳代14.0%、40歳代12.6%、30歳代8.3%で、以下20歳代、20歳未満となっている。50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22.6%で、76.4%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33.0%、20歳代の33.5%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	106	2.9	24	22.6	81	76.4
20歳代	245	6.7	163	66.5	82	33.5
30歳代	303	8.3	241	79.5	62	20.5
40歳代	460	12.6	401	87.2	59	12.8
50歳代	511	14.0	458	89.6	53	10.4
60歳代	523	14.3	463	88.5	60	11.5
70歳以上	808	22.1	539	66.7	267	33.0
団体・不明	700	19.1	398	56.9	298	42.6
合計	3,656	100.0	2,687	73.5	962	26.3

3 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

(1) 25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。<商品一般>に関する相談が急増し4位となった。

表3-1 年度別苦情相談の多い商品・役務の推移

順位	21年度		22年度		23年度		24年度		25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	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	デジタルコンテンツ	507
2	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	健康食品	260
3	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	サラ金・ヤミ金	161
4	商品一般	203	工事・建築	124	工事・建築	124	借家・アパート	141	商品一般	149
5	健康食品	120	商品一般	111	新聞	100	工事・建築	110	借家・アパート	136
6	新聞	108	四輪自動車	110	健康食品	96	四輪自動車	97	工事・建築	117
7	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	新聞	91
8	四輪自動車	102	新聞	95	ファンド型投資商品	73	新聞	74	インターネット通信サービス	84
9	布団類	89	布団類	78	四輪自動車	71	商品一般	74	四輪自動車	77
10	生命保険	83	学習教材	66	生命保険	66	修理・補修	67	役務・その他サービス	72

※ 商品一般: 注文した覚えのないものが送られてきたため未開封のものや、架空請求などの身に覚えのない請求書が届いた場合などで、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) 商品別では<健康食品>に関する相談が最も多く、次いで<商品一般>、<新聞>、<四輪自動車>、<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>、<インターネット通信サービス>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	260	1	デジタルコンテンツ	507
2	商品一般	149	2	サラ金・ヤミ金	161
3	新聞	91	3	借家・アパート	136
4	四輪自動車	77	4	工事・建築	117
5	化粧品	51	5	インターネット通信サービス	84
6	アクセサリ	38	6	役務その他サービス	72
7	パソコン・パソコン関連用品	37	7	修理・補修	70
8	布団類	36	8	ファンド型投資商品	65
9	ソーラーシステム	30	9	携帯電話サービス	56
10	携帯電話	25	10	他の金融関連サービス	50

(3) 男性では<デジタルコンテンツ>に関する相談がトップで、<サラ金・ヤミ金>、<借家・アパート>、<工事・建築>が続いている。女性では<健康食品>に関する相談が急増しトップで、<デジタルコンテンツ>、<商品一般>、<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	292	1	健康食品	208
2	サラ金・ヤミ金	94	2	デジタルコンテンツ	203
3	借家・アパート	74	3	商品一般	84
4	工事・建築	73	4	サラ金・ヤミ金	60
5	商品一般	57	5	借家・アパート	59
6	健康食品	47	6	新聞	54
7	四輪自動車	46	7	ファンド型投資商品	44
8	インターネット通信サービス	38	8	インターネット通信サービス	43
8	携帯電話サービス	38	9	化粧品	42
10	新聞	35	10	工事・建築	40

※ 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。

(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～50歳代の第2位は<サラ金・ヤミ金>に関する相談である。70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<商品一般>に関する相談である。<健康食品>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 66	デジタルコンテンツ 54	デジタルコンテンツ 72	デジタルコンテンツ 116	デジタルコンテンツ 81	デジタルコンテンツ 71	健康食品 178
2	テレビ放送サービス 6	借家・アパート 21	借家・アパート 23	貯金・ヤミ金 34	貯金・ヤミ金 36	健康食品 27	商品一般 46
3	インターネット通信サービス 3	エステティックサービス 17	貯金・ヤミ金 21	借家・アパート 20	工事・建築 22	他の金融関連サービス 19	新聞 43
4	かばん 3	貯金・ヤミ金 14	携帯電話サービス 12	インターネット通信サービス 16	借家・アパート 21	商品一般 17	工事・建築 36
5	携帯電話サービス 2	商品一般 13	携帯電話 7	商品一般 15	健康食品 15	インターネット通信サービス 17	ファンド型投資商品 33
6	自動二輪車 2	四輪自動車 10	商品一般 6	四輪自動車 12	四輪自動車 14	貯金・ヤミ金 16	修理・補修 29
7	他の行政サービス 2	テレビ放送サービス 8	四輪自動車 6	工事・建築 11	商品一般 13	工事・建築 15	デジタルコンテンツ 23
8	相談その他 2	教室・講座 7	役務その他サービス 6	携帯電話サービス 9	インターネット通信サービス 13	ファンド型投資商品 14	役務その他サービス 23
9	電話音声情報 2	アクセサリ 5	教室・講座 6	健康食品 8	アクセサリ 13	化粧品 12	布団類 21
10		化粧品 4	かばん 6	生命保険 8	ファンド型投資商品 12	パソコン・パソコン関連商品 12	固定電話サービス 16

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、電話勧誘販売、訪問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	24年度		25年度		増減	
	相談件数	割合(%)	相談件数	割合(%)		
店舗販売	1,189	34.1	1,154	31.6	△35	
店舗外販売	訪問販売	446	12.8	435	11.9	△11
	通信販売	989	28.4	942	25.8	△47
	マルチ・マルチまがい取引	56	1.6	61	1.7	5
	電話勧誘販売	429	12.3	490	13.4	61
	ネガティブオプション	1	0.0	6	0.2	5
	その他無店舗販売	15	0.4	27	0.7	12
小計	1,936	55.6	1,961	53.6	25	
不明・無関係	359	10.3	541	14.8	182	
総件数	3,484	100.0	3,656	100.0	172	

※ 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。訪問販売、電話勧誘販売に関する相談は60歳代以上で多い。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		9	91	123	148	175	166	161	281	1,154
店舗外販売	訪問販売	9	23	20	30	40	64	182	67	435
	通信販売	81	95	115	184	143	136	89	99	942
	マルチ・マルチまがい取引	0	11	3	7	12	12	6	10	61
	電話勧誘販売	1	4	11	31	63	77	242	61	490
	ネガティブオプション	0	0	0	1	1	0	4	0	6
	その他無店舗販売	0	1	3	1	8	5	5	4	27
	小計	91	134	152	254	267	294	528	241	1,961
合計		100	225	275	402	442	460	689	522	3,115

(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〉、〈テレビ放送サービス〉等である。通信販売では〈デジタルコンテンツ〉に関する相談が圧倒的に多く、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	1,154	借家・アパート	129	サラ金・ヤミ金	93	四輪自動車	69	工事・建築	57	携帯電話サービス	49	
店舗外販売	訪問販売	435	新聞	82	工事・建築	32	テレビ放送サービス	29	布団類	26	修理・補修	23
	通信販売	942	デジタルコンテンツ	501	健康食品	32	サラ金・ヤミ金	27	商品一般	21	パソコン・パソコン関連用品	18
	マルチ・マルチまがい取引	61	健康食品	14	化粧品	11	商品一般	8	その他の保険	3	ファンド型投資商品	3
	電話勧誘販売	490	健康食品	164	ファンド型投資商品	50	インターネット通信サービス	43	役務その他サービス	43	商品一般	27
	ネガティブオプション	6	健康食品	4	化粧品	1	単行本	1				
	その他無店舗販売	27	弁護士	5	修理・補修	2	アクセサリ	2	教室・講座	2	飲料	2

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<健康食品>、かたり商法では<商品一般>、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	380	339	112.1	新聞	78	工事・建築	32	テレビ放送サービス	27	布団類	25	ソーラーシステム	20
無料商法	343	304	112.8	デジタルコンテンツ	225	健康食品	10	固定電話サービス	8	インターネット通信サービス	7	エステティックサービス	6
利殖商法	110	161	68.3	ファンド型投資商品	62	役務その他サービス	13	公社債	7	株	5	デリバティブ取引	5
サイドビジネス商法	82	84	97.6	健康食品	16	化粧品	12	商品一般	8	内職・副業	6	ファンド型投資商品	5
かたり商法 (身分詐称)	63	50	126.0	商品一般	16	役務その他サービス	13	デジタルコンテンツ	6	ファンド型投資商品	3	布団類	2
景品付販売	49	33	148.5	新聞	44	インターネット通信サービス	2
テレビ・ショッピング	34	31	109.7	漬物容器	7	健康食品	5	アクセサリ	2	化粧品	2	布団類	2
開運商法	33	32	103.1	アクセサリ	9	室内装飾品	6	祈禱サービス	5	印鑑	2	教養娯楽サービスその他	2
当選商法	31	47	66.0	宝くじ	12	アクセサリ	4	デジタルコンテンツ	3	教養娯楽サービスその他	3	ファンド型投資商品	2
被害にあった人を勧誘 (二次被害)	30	61	49.2	役務その他サービス	18	学習教材	3	ファンド型投資商品	3	健康食品	2	.	.
次々販売	25	25	100.0	健康食品	4	かばん	2	工事・建築	2	婦人下着	2	.	.
カタログ販売	22	20	110.0	商品一般	5	健康食品	3	アクセサリ	2	化粧品	2	室内装飾品	2
インターネットオークション	17	21	81.0	商品一般	4	婦人洋服	3	インターネット通信サービス	2	靴	2	.	.
アンケート商法	17	4	425.0	健康食品	8	商品一般	6	和服	2
点検商法	12	9	133.3	修理・補修	3

(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。

※アンケート商法:「アンケートに教えてください」「アンケートをとるだけです」等と言って消費者に接近して売りつける商法。

(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	H21	H22	H23	H24	H25
契約・購入金額	2,462,201,033	2,330,620,187	2,121,972,937	1,667,599,344	1,680,338,847

2. 大分県消費生活・男女共同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）

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	364	58	72,455,246	155	334,082,198
5	352	61	6,425,666	148	59,937,292
6	328	50	6,038,916	148	130,062,662
7	320	46	6,398,591	127	155,800,333
8	323	34	4,839,795	144	73,843,833
9	346	39	5,023,880	145	268,183,647
10	337	46	6,482,197	141	79,447,562
11	323	40	8,645,422	135	152,969,236
12	284	33	10,634,702	121	56,582,127
1	315	48	6,468,579	139	153,846,951
2	269	24	3,734,471	105	115,395,605
3	317	43	37,407,120	129	100,187,401
合計	3,878	522	174,554,585	1,637	1,680,338,847
月平均	323	44	14,546,215	136	140,028,237
前年度月平均	316	44	20,757,717	144	138,966,612

(単位：円、件)

(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24～25年度)
(苦情相談、問い合わせ等を含む)

区分 市町村名	25年度					24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	アイネス受付分	市町村受付分			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	1,679	2,197	109%	57%	3,876	1,691	2,017	96%	54%	3,708
別府市	471	427	169%	48%	898	522	252	91%	33%	774
中津市	244	262	128%	52%	506	210	205	113%	49%	415
日田市	121	180	105%	60%	301	149	172	113%	54%	321
佐伯市	180	165	98%	48%	345	155	169	128%	52%	324
臼杵市	109	156	116%	59%	265	97	134	133%	58%	231
津久見市	53	1	7%	2%	54	66	15	30%	19%	81
竹田市	76	107	167%	58%	183	61	64	152%	51%	125
豊後高田市	68	143	151%	68%	211	44	95	194%	68%	139
杵築市	79	77	126%	49%	156	74	61	98%	45%	135
宇佐市	108	257	158%	70%	365	126	163	173%	56%	289
豊後大野市	98	150	112%	60%	248	100	134	223%	57%	234
由布市	154	88	147%	36%	242	115	60	154%	34%	175
国東市	71	89	135%	56%	160	69	66	213%	49%	135
姫島村	0	0	0%	0%	0	2	0	0%	0%	2
日出町	96	24	114%	20%	120	118	21	263%	15%	139
九重町	17	111	146%	87%	128	18	76	475%	81%	94
玖珠町	60	47	98%	44%	107	57	48	171%	46%	105
不明・県外等	194				194	118				118
合計	3,878	4,481	119%	54.9%	8,359	3,792	3,752	110%	50.5%	7,544

(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)。