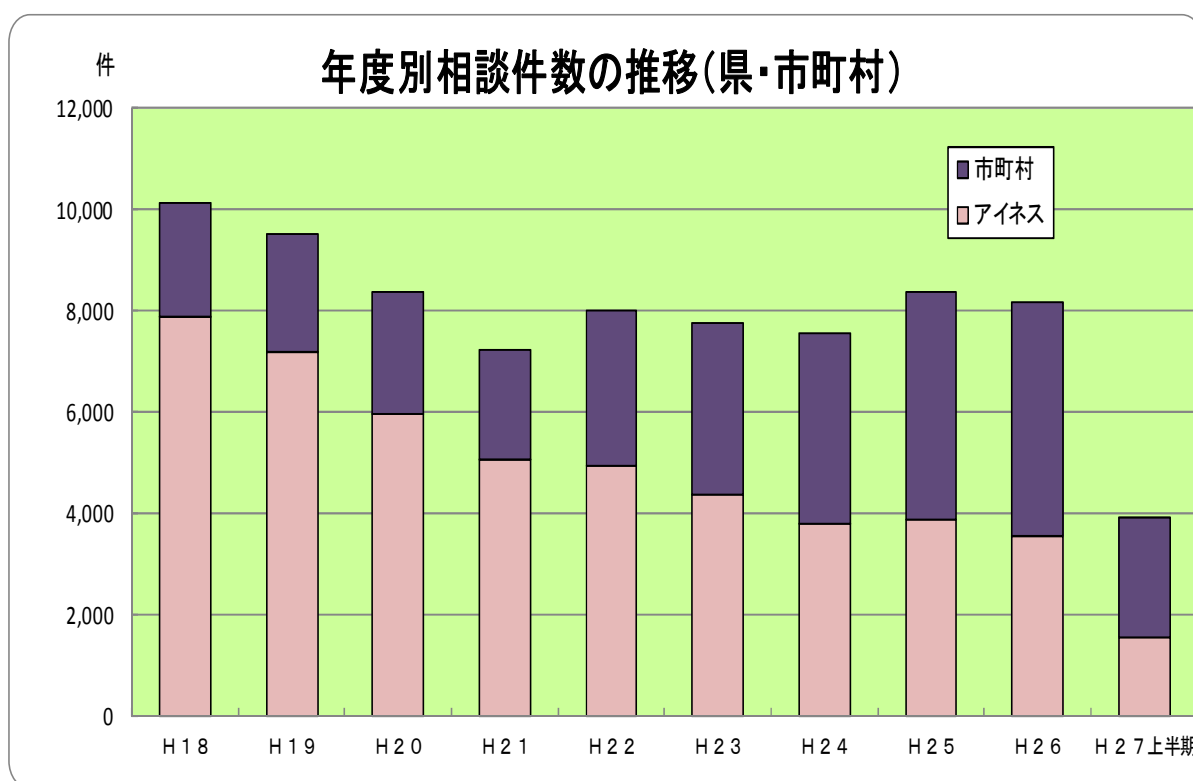


平成27年度上半期 消費生活相談の概要

① 大分県消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》、市町村

平成27年度上半期に大分県消費生活・男女共同参画プラザ《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、3,923件で、前年同期に比べて374件、率では8.7%減少した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は2,379件（前年同期2,380件）だった。県と市町村との相談受付の割合（相談分担率）は62.8%で、市町村の相談受付は年々上昇している。



年度別相談件数の推移

(単位：件)

年度	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27上半期
相談件数	10,120	9,500	8,364	7,225	8,014	7,771	7,544	8,359	8,144	3,923
アイネス	7,886	7,163	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563	1,544
市町村	2,234	2,337	2,394	2,175	3,070	3,424	3,752	4,481	4,581	2,379
対前年度(%)	85.9	93.9	88.0	86.4	110.9	97.0	97.1	110.8	97.4	
市町村分担率(%)	22.4	25.1	29.1	30.6	38.9	45.1	50.5	54.9	57.8	62.8

県・市町村における消費生活相談件数(平成27年度上半期)(苦情相談、問い合わせ等を含む)

区分 市町村名	27年度(上半期)				26年度(上半期)			
	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)	分担率	(件)	(件)	(件)	分担率	(件)
大分市	727	1,100	60.2%	1,827	835	1,119	57.3%	1,954
別府市	176	242	57.9%	418	255	235	48.0%	490
中津市	61	173	73.9%	234	102	162	61.4%	264
日田市	46	120	72.3%	166	73	92	55.8%	165
佐伯市	68	86	55.8%	154	87	98	53.0%	185
臼杵市	28	79	73.8%	107	46	107	69.9%	153
津久見市	21	0	0.0%	21	29	0	0.0%	29
竹田市	14	38	73.1%	52	22	44	66.7%	66
豊後高田市	19	103	84.4%	122	33	104	75.9%	137
杵築市	33	45	57.7%	78	47	17	26.6%	64
宇佐市	32	120	78.9%	152	52	120	69.8%	172
豊後大野市	38	93	71.0%	131	44	102	69.9%	146
由布市	40	49	55.1%	89	49	59	54.6%	108
国東市	33	34	50.7%	67	43	29	40.3%	72
姫島村	0	0	0.0%	0	0	0	0.0%	0
日出町	33	12	26.7%	45	41	11	21.2%	52
九重町	8	73	90.1%	81	4	67	94.4%	71
玖珠町	34	12	26.1%	46	25	14	35.9%	39
不明・県外等	133			133	130			130
合計	1,544	2,379	62.8%	3,923	1,917	2,380	57.1%	4,297

(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)。

② 大分県消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》

1 相談件数の動向

平成27年度（4月～9月）に消費生活・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1,544件で、前年同期に比べて373件、率では19.5%減少した。そのうち苦情相談は1,446件（全体の93.7%）で、「デジタルコンテンツ」（インターネットでのサイト関連のトラブル）に関する相談が、平成20年度以降連続で第1位となっている。

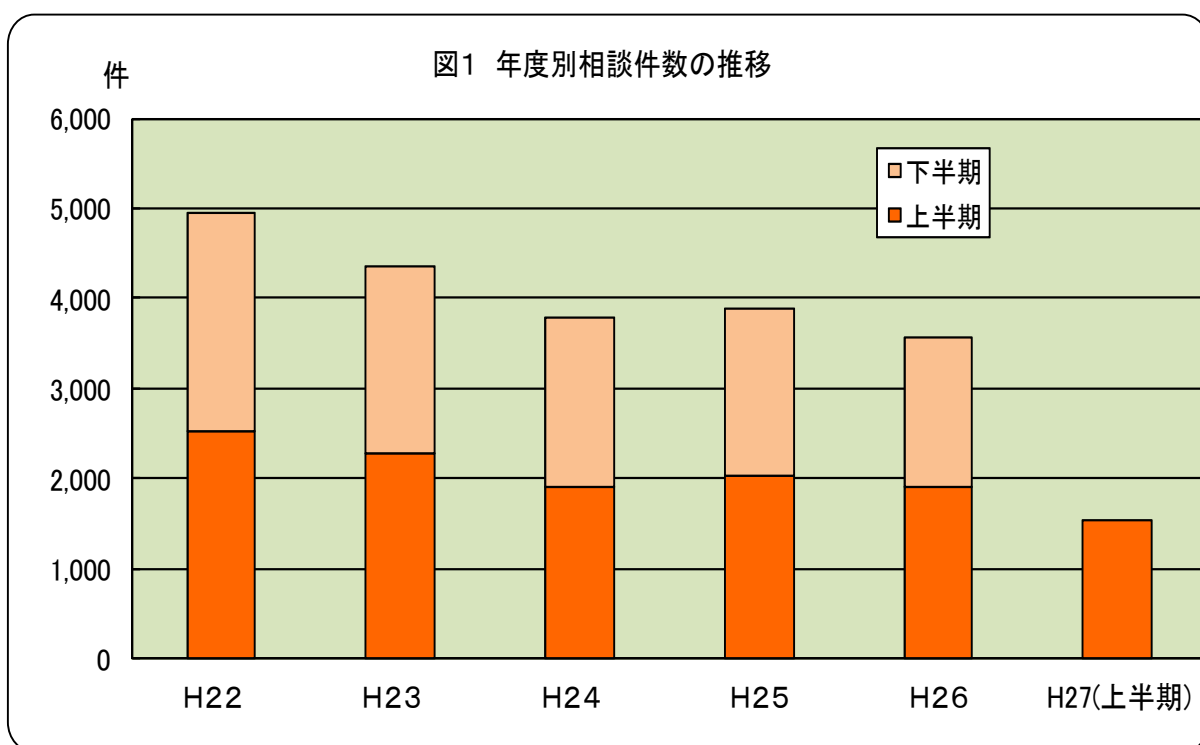


表1 年度別相談件数の推移

(単位：件)

年度		H22	H23	H24	H25	H26	H27(上半期)
相談 件 数	上半期	2,534	2,272	1,912	2,033	1,917	1,544
	対前年度(%)	98.6	89.7	84.2	106.3	94.3	80.5
	苦情相談	2,241	2,075	1,748	1,907	1,804	1,446
	問い合わせ等	293	197	164	126	113	98
	下半期	2,410	2,075	1,880	1,845	1,646	
	計	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563	1,544

2 苦情相談の契約当事者の構成

契約当事者の性別は、女性が51.9%（751件）、男性が43.4%（628件）、年代別では70歳以上が最も多く60歳代が次に多い。60歳以上で全体の36.3%となっている。

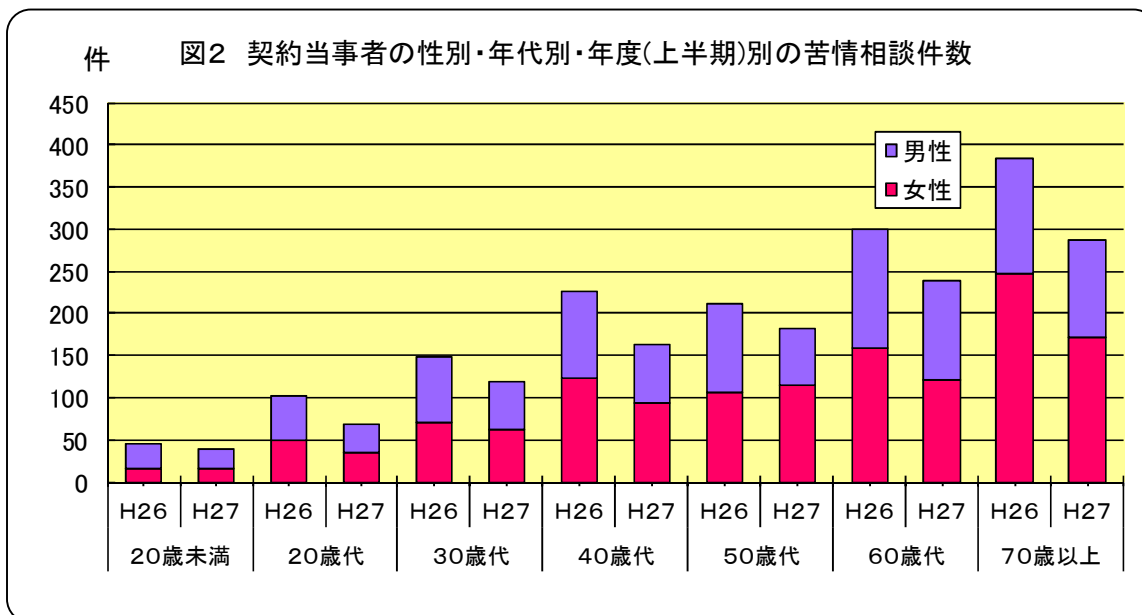


表2 契約当事者の性別・年代別・年度(上半期)別の苦情相談件数

(単位：件)

年 代	H 2 6 上半期総数			H 2 7 上半期総数			対前年度比 (%)
	男	女	合計	男	女	合計	
20歳未満	31	15	46	24	15	39	84.8
20歳代	53	49	102	34	35	69	67.6
30歳代	78	70	148	57	62	119	80.4
40歳代	105	122	227	69	93	162	71.4
50歳代	106	106	212	68	114	182	85.8
60歳代	140	159	299	119	120	239	79.9
70歳以上	136	248	384	115	171	286	74.5
団体・不明	149	127	276	142	141	283	102.5
合 計	798	896	1,694	628	751	1,379	

3 商品・役務（サービス）ごとにみた苦情相談の状況

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〉に関する相談が最も多く、プロバイダやインターネット回線の料金やサービス〈インターネット通信サービス〉に関する相談が今年度になって急増し、2番目に多い。（表3-1）

年代別では、60歳代までは、〈デジタルコンテンツ〉が最も多く、〈インターネット通信サービス〉は、50歳代、60歳代で2番目に多く、70歳代以上では〈新聞〉に関する相談が多い。（表3-2）

《デジタルコンテンツに関する相談事例》

・パソコンやスマホの無料アダルト動画サイトで、年齢確認画面をクリックしたら登録になり、高額な料金を請求された。

《インターネット通信サービスに関する相談事例》

・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、安くないので解約したい。

表3-1 年度別苦情相談の多い商品・役務

(単位：件)

順位	26年度(上半期)		27年度(上半期)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	328	デジタルコンテンツ	241
2	商品一般	92	インターネット通信サービス	80
3	サラ金・ヤミ金	80	商品一般	64
4	借家・アパート	65	借家・アパート	59
5	工事・建築	62	健康食品	57
6	健康食品	56	サラ金・ヤミ金	50
7	インターネット通信サービス	40	工事・建築	43
7	新聞	40	固定電話サービス	34
9	役務その他サービス	35	四輪自動車	32
10	固定電話サービス	34	新聞	31
			テレビ放送サービス	31

表3-2 年代別にみた苦情相談の多い商品・役務

(単位：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	19	デジタルコンテンツ	26	デジタルコンテンツ	34	デジタルコンテンツ	48	デジタルコンテンツ	49	デジタルコンテンツ	39	健康食品	37
2	テレビ放送サービス	12	借家・アパート	8	サラ金・ヤミ金	9	借家・アパート	11	インターネット通信サービス	15	インターネット通信サービス	22	新聞	19
3			四輪自動車	4	インターネット通信サービス	7	商品一般	7	商品一般	8	商品一般	13	工事・建築	19
4			エステサービス	3	商品一般	4	インターネット通信サービス	7	借家・アパート	8	工事・建築	8	固定電話サービス	18
5			デリバティブ取引	2	学習教材	3	サラ金・ヤミ金	6	集合住宅	5	サラ金・ヤミ金	7	商品一般	15
6			教室・講座	2	四輪自動車	3	健康食品	4	固定電話サービス	5	健康食品	6	インターネット通信サービス	15
7			サラ金・ヤミ金	2	工事・建築	3	四輪自動車	4	化粧品	4	新聞	6	役務その他サービス	13
8			医療サービス	2	電話音声情報	3	学習教材	3	工事・建築	4	携帯電話サービス	6	デジタルコンテンツ	9
9					エステサービス	3	携帯電話	3	サラ金・ヤミ金	4	化粧品	5	相談その他	7
10					借家・アパート	3	ソーラーシステム	3	テレビ放送サービス	4	他の金融関連サービス	5	ふとん類	7
11							携帯電話サービス	3			四輪自動車	5		
12											固定電話サービス	5		
13											テレビ	5		

(参考)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		H 2 3	H 2 4	H 2 5	H 2 6	H 2 7
契約・購入金額	上半期	1,167,963,737	794,808,102	1,021,906,965	642,346,846	523,527,602
	下半期	954,009,200	872,791,242	658,431,882	489,666,326	
	合計	2,121,972,937	1,667,599,344	1,680,338,847	1,132,013,172	523,527,602

平成27年度上半期 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、大分県消費生活・男女共同参画プラザでは、被害回復金額を集計している。

被害回復金額：大分県消費生活・男女共同参画プラザが斡旋・助言したことにより、解約・返金された金額や大分県消費生活・男女共同参画プラザの助言等により、相談者が支払わずに済んだ金額。

* 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、判明分のみ記載している。

(単位:件、円)

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	240	38	8,323,009	97	70,316,332
5	242	30	4,080,404	101	60,162,188
6	279	28	10,377,309	101	44,042,701
7	260	34	6,778,907	114	159,119,814
8	261	29	6,190,884	114	115,889,241
9	262	31	6,224,109	110	73,997,326
合計	1,544	190	41,974,622	637	523,527,602
月平均	257	32	6,995,770	106	87,254,600
被害回復金額内訳※	回復額(クーリング・オフ除く)	44	11,949,521	(44)	(13,519,538)
	回復額(クーリング・オフ額)	20	7,818,875	(20)	(7,818,875)
	未然防止額	126	22,206,226	(126)	(22,843,342)

・相談件数の考え方：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。

・助言・あっせん等の対象件数204件の契約・購入額 45,496,389円(うち92.3%回復)

※被害回復金額の内訳

・回復額(クーリング・オフを除く)

大分県消費生活・男女共同参画プラザに相談した結果、既に契約・申し込してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された、または、支払いを免除された金額

・回復額(クーリング・オフ額)

大分県消費生活・男女共同参画プラザに相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約、取消された金額

・未然防止額

契約・申込をする前に大分県消費生活・男女共同参画プラザに相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額