

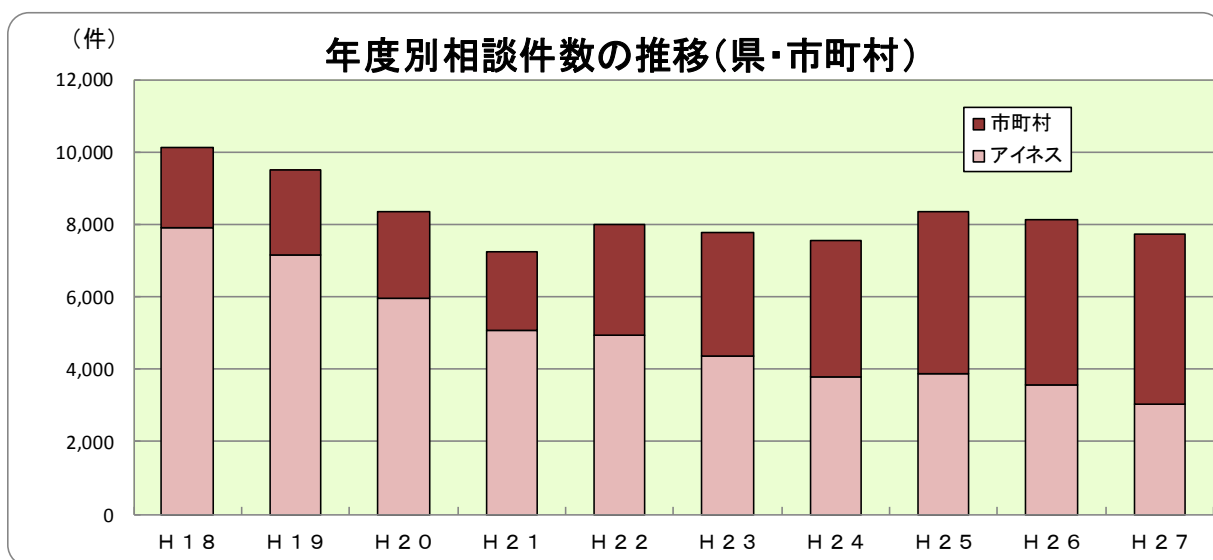
平成27年度 消費生活相談の概要

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

平成27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、7,736件で、前年度に比べて、408件、率では5.0%減少した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は4,714件で、前年度に比べて133件、率では2.9%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が25年度以降減少傾向にある。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、27年度の市町村相談分担率は63.2%で、年々上昇している。特に、27年度にセンターとなった杵築市消費生活センターでの相談件数が増加した。



年度別相談件数の推移

年度	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
相談件数	10,120	9,500	8,364	7,225	8,014	7,771	7,544	8,359	8,144	7,736
県	7,886	7,163	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563	3,022
市町村	2,234	2,337	2,394	2,175	3,070	3,424	3,752	4,481	4,581	4,714
対前年度(%)	85.9	93.9	88.0	86.4	110.9	97.0	97.1	110.8	97.4	95.0
市町村分担率(%)	22.4	25.1	29.1	30.6	38.9	45.1	50.5	54.9	57.8	63.2

県・市町村における消費生活相談件数(平成26～27年度)

(苦情相談、問い合わせ等を含む)

区分 市町村名	27年度					26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	(件)
大分市	1,418	2,156	104%	60%	3,574	1,589	2,081	95%	57%	3,670
別府市	320	469	100%	59%	789	482	468	110%	49%	950
中津市	118	355	116%	75%	473	152	306	117%	67%	458
日田市	84	229	123%	73%	313	129	186	103%	59%	315
佐伯市	128	186	92%	59%	314	155	202	122%	57%	357
臼杵市	58	162	77%	74%	220	77	211	135%	73%	288
津久見市	47	0	0%	0%	47	50	0	0%	0%	50
竹田市	45	88	97%	66%	133	47	91	85%	66%	138
豊後高田市	34	186	102%	85%	220	56	183	128%	77%	239
杵築市	56	86	183%	61%	142	83	47	61%	36%	130
宇佐市	64	271	112%	81%	335	94	241	94%	72%	335
豊後大野市	69	169	89%	71%	238	73	189	126%	72%	262
由布市	94	96	94%	51%	190	108	102	116%	49%	210
国東市	73	73	109%	50%	146	89	67	75%	43%	156
姫島村	0	0	0%	0%	0	1	0	0%	0%	1
日出町	62	26	100%	30%	88	80	26	108%	25%	106
九重町	22	139	97%	86%	161	16	143	129%	90%	159
玖珠町	56	23	61%	29%	79	64	38	81%	37%	102
不明・県外等	274				274	218				218
合計※2	3,022	4,714	103%	63.2%	7,736	3,563	4,581	102%	57.8%	8,144

(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)

県・市町村におけるあっせん解決率の推移

年 度	H 2 3	H 2 4	H 2 5	H 2 6	H 2 7
あっせん件数(件)	508	532	811	723	911
あっせん解決(件)	447	481	724	677	862
あっせん解決率(%)	88.0	90.4	89.3	93.6	94.6

② 大分県消費生活センター《アイネス》

平成27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3,022件で、前年度に比べて541件、率では15.2%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年度は対前年度比91.9%の減、27年度に同84.8%の減となった。不当請求に関する相談も減少した。

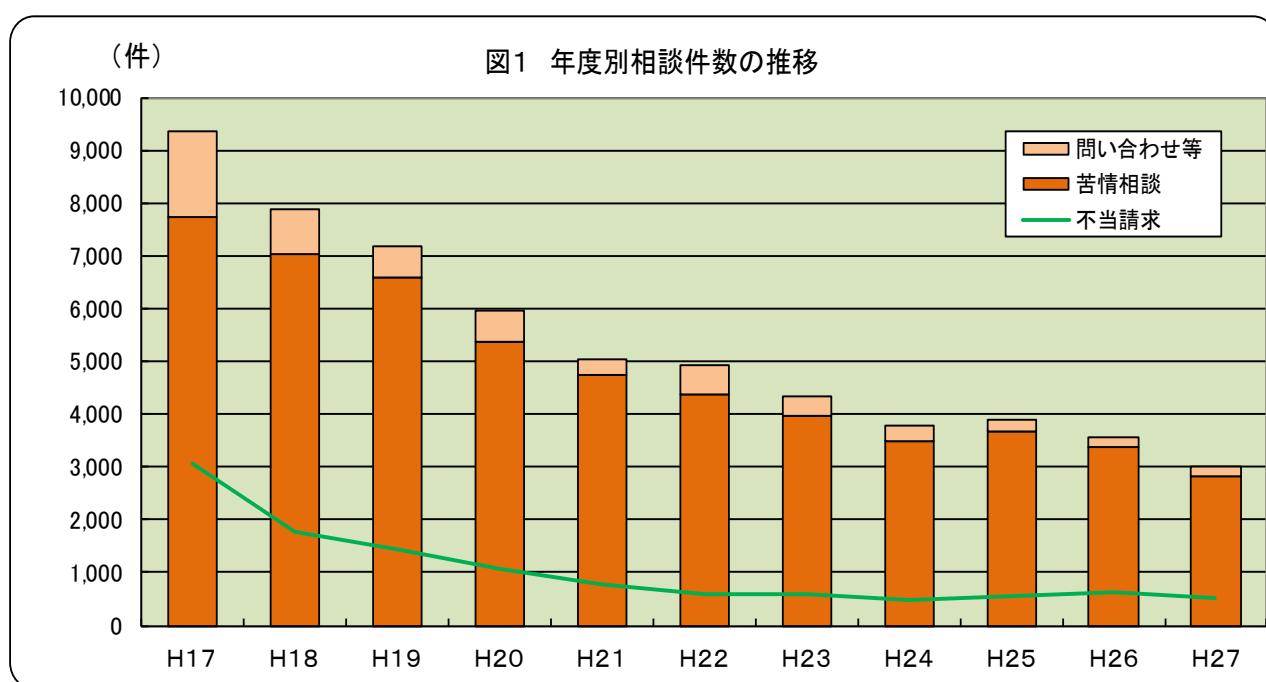


表1 年度別相談件数の推移

年度	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
相談件数	9,355	7,886	7,163	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563	3,022
苦情相談	7,737	7,038	6,604	5,374	4,752	4,379	3,962	3,484	3,656	3,362	2,807
問い合わせ等	1,618	848	559	596	298	565	385	308	222	201	215
不当請求	3,047	1,788	1,441	1,057	776	607	592	473	540	633	524
対前年度(%)	71.9	84.3	90.8	83.3	84.6	97.9	87.9	87.2	102.3	91.9	84.8

《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）

27年度の高齢者の苦情相談件数は、826件で全体の29.4%になる。前年度からは減少したものの、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。内訳では、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）に関する相談が近年増加している。

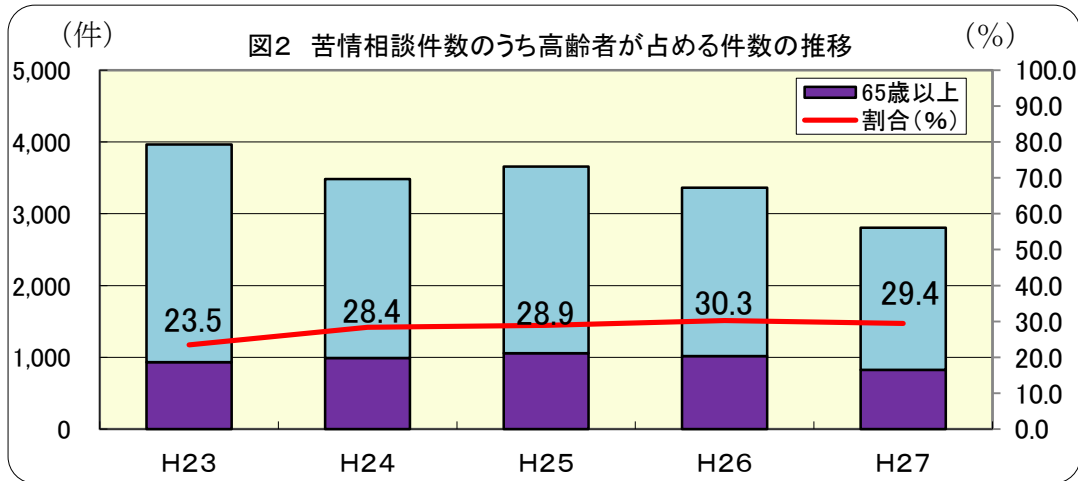


表2-1 苦情相談件数のうち高齢者が占める件数の推移 (件)

年度	H 2 3	H 2 4	H 2 5	H 2 6	H 2 7
苦情相談件数	3,962	3,484	3,656	3,362	2,807
65歳以上	931	989	1,058	1,018	826
苦情全体の比率	23.5	28.4	28.9	30.3	29.4

表2-2 高齢者の相談内容の推移 (年度/件)

順位	H 2 3		H 2 4		H 2 5		H 2 6		H 2 7	
1	健康食品	50	健康食品	123	健康食品	191	デジタルコンテンツ	107	デジタルコンテンツ	71
2	新聞	50	ファンド型投資商品	63	商品一般	54	健康食品	68	健康食品	61
3	工事・建築	41	新聞	47	新聞	50	商品一般※2	61	新聞	54
4	ファンド型投資商品※4	40	工事・建築	44	デジタルコンテンツ	47	工事・建築	44	商品一般	49
5	ふとん類	32	デジタルコンテンツ	31	工事・建築	43	固定電話サービス※3	42	インターネット通信サービス※1	49

《商品・役務名》

※1 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、安くならぬので解約したい。

※2 商品一般：何の代金の請求か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 固定電話サービス：固定電話の回線使用等の基本的なサービスや月額基本料等に関する相談

※4 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

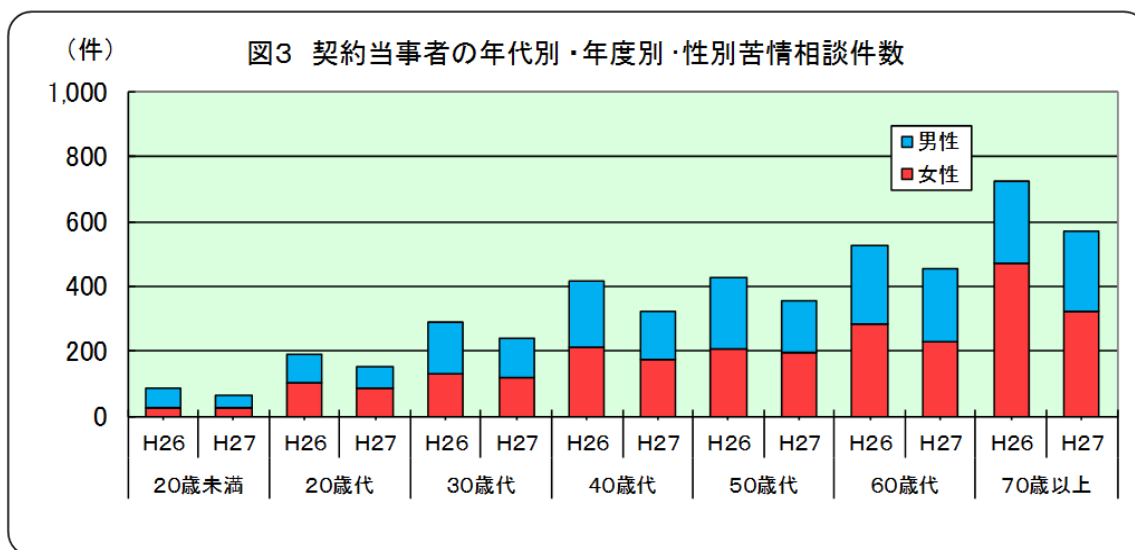
3 苦情処理相談の契約当事者の構成

(1) 居住地別では大分市が最も多く全体の45.5%、以下別府市10.4%、佐伯市4.1%、中津市3.8%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	1,278	45.5%	豊後大野市	58	2.1%
別府市	293	10.4%	由布市	89	3.2%
中津市	106	3.8%	国東市	70	2.5%
日田市	79	2.8%	姫島村	0	0.0%
佐伯市	115	4.1%	日出町	56	2.0%
臼杵市	47	1.7%	九重町	22	0.8%
津久見市	42	1.5%	玖珠町	49	1.7%
竹田市	41	1.5%	県内不明	195	6.9%
豊後高田市	34	1.2%	大分県計	2,681	95.5%
杵築市	52	1.9%	県外等	126	4.5%
宇佐市	55	2.0%	計	2,807	100.0%

- (2) 職業別では、給与生活者が最も多く全体の31.4%(前年度30.4%)で、無職29.2%(同30.8%)、家事従事者10.5%(同11.2%)、自営・自由業3.3%(同3.8%)、学生3.0%(同3.3%)、となっている。
- (3) 性別では、女性が1,403件で、全体の50.0%、男性は1,264件で、同45.0%と前年度同様女性が男性を上回っている。
- (4) 年代別では、70歳以上が570件と最も多い。続いて60歳代453件、50歳代354件、40歳代321件、30歳代239件、20歳代154件、20歳未満66件となっている。平均年齢は56歳(前年度55歳)だった。



- (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16.7%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40.9%、70歳以上27.0%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	66	2.4	11	16.7	53	80.3
20歳代	154	5.5	90	58.4	63	40.9
30歳代	239	8.5	206	86.2	32	13.4
40歳代	321	11.4	286	89.1	35	10.9
50歳代	354	12.6	331	93.5	23	6.5
60歳代	453	16.1	411	90.7	40	8.8
70歳以上	570	20.3	416	73.0	154	27.0
団体・不明	650	23.2	434	66.8	213	32.8
合計	2,807	100.0	2,185	77.8	613	21.8

4 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

- (1) 27年度も、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。(内訳:表4-2)第2位は(インターネット通信サービス)で前年度に比べて相談件数が大きく増加した。

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	H23		H24		H25		H26		H27	
	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	746	デジタルコンテンツ	574	デジタルコンテンツ	507	デジタルコンテンツ	614	デジタルコンテンツ	502
2	サラ金・ヤミ金	273	健康食品	174	健康食品	260	商品一般	162	インターネット通信サービス	152
3	借家・アパート	172	サラ金・ヤミ金	168	サラ金・ヤミ金	161	借家・アパート	145	商品一般	129
4	工事・建築	124	借家・アパート	141	商品一般	149	サラ金・ヤミ金	137	借家・アパート	109
5	新聞	100	工事・建築	110	借家・アパート	136	工事・建築	119	工事・建築	92
6	健康食品	96	四輪自動車	97	工事・建築	117	健康食品	102	サラ金・ヤミ金	91
7	商品一般	82	ファンド型投資商品	86	新聞	91	インターネット通信サービス	87	健康食品	90
8	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	固定電話サービス	74	新聞	74
9	四輪自動車	71	商品一般	74	四輪自動車	77	新聞	60	四輪自動車	51
10	生命保険	66	修理・補修	67	役務・その他サービス	72	役務・その他サービス	57	テレビ放送サービス※	47

《商品・役務名》

※テレビ放送サービス：公共放送の受信料やワンセグ放送、衛星放送サービス等に関する相談

《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	15	4	12	7	16	13	39	20	42	16	35	7	15	2	7	3	181	72	5
出会い系サイト			1	3	6	16	2	5	3	2	6	3	2		1	2	21	31	1
オンラインゲーム	8	2				3	1								2		11	5	
映画配信サービス									1							1	1	1	
他のデジタルコンテンツ※1	4	1	6	12	6	12	14	22	24	18	20	8	6	3	6	8	86	84	3
合計	27	7	19	22	28	44	56	47	70	36	61	18	23	5	16	14	300	193	9
	34		41		72		103		106		79		28		30		502		

※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、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、70歳以上では〈健康食品〉に関する相談が第1位だった。続いて〈新聞〉の購読契約に関する相談が第2位となっており、昨年度の第8位(23件)から増加した。

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 34	デジタルコンテンツ 42	デジタルコンテンツ 72	デジタルコンテンツ 103	デジタルコンテンツ 107	デジタルコンテンツ 79	健康食品 55
2	テレビ放送サービス 13	借家・アパート 17	インターネット通信サービス 18	借家・アパート 21	インターネット通信サービス 24	インターネット通信サービス 35	新聞 48
3	健康食品 5	貯金・雑金 8	貯金・雑金 15	インターネット通信サービス 13	商品一般 17	商品一般 24	工事・建築 36
4	化粧品 2	四輪自動車 7	借家・アパート 11	商品一般 12	借家・アパート 13	工事・建築 14	商品一般 32
5	携帯電話 2	エステサービス 7	商品一般 7	貯金・雑金 11	工事・建築 10	健康食品 12	デジタルコンテンツ 29
6		化粧品 6	四輪自動車 6	健康食品 7	貯金・雑金 10	貯金・雑金 11	インターネット通信サービス 27
7		商品一般 4	複合サービス会員※3 6	学習教材 7	化粧品 7	新聞 10	固定電話サービス 20
8		教室・講座 4	携帯電話サービス 6	携帯電話サービス 7	集合住宅 7	四輪自動車 8	役務その他サービス 18
9				学習塾 6	相談その他 6	固定電話サービス 8	ふとん類 13
10				ソーラーシステム 5	役務その他サービス※2 6	借家・アパート 8	相談その他※1 13

《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：レッカーサービス、廃車サービス、購入に伴わない商品の取付けサービス等

※3 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

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、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5-1 販売購入形態苦情相談件数

(年度/件)

区 分	H 2 6		H 2 7		増 減	
	相談件数	割合 (%)	相談件数	割合 (%)		
店 舗 販 売	983	29.2	850	30.3	△ 133	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	417	12.4	357	12.7	△ 60
	通 信 販 売	1,012	30.1	860	30.6	△ 152
	マルチ・マルチまがい取引※1	39	1.2	38	1.4	△ 1
	電 話 勧 誘 販 売	378	11.2	250	8.9	△ 128
	ネガティブオプション※2	5	0.1	0	0.0	△ 5
	その他無店舗販売	25	0.7	14	0.5	△ 11
小 計	1,876	55.8	1,519	54.1	△ 357	
不 明 ・ 無 関 係	503	15.0	438	15.6	△ 65	
総 件 数	3,362	100.0	2,807	100.0	△ 555	

※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 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、通信販売に関する相談が70歳以上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。

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	6	57	70	97	110	145	124	241	850	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	13	7	10	20	25	54	158	70	357
	通 信 販 売	46	62	114	148	140	144	91	115	860
	マルチ・マルチまがい取引	0	8	1	1	1	11	9	7	38
	電 話 勧 誘 販 売	0	4	13	23	29	38	91	52	250
	ネガティブオプション	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他無店舗販売	0	1	2	1	2	4	2	2	14
小 計	59	82	140	193	197	251	351	246	1,519	
合 計	65	139	210	290	307	396	475	487	2,369	

- (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〉、〈携帯電話サービス〉、訪問販売では、〈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〉に関する相談が圧倒的に多く、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 (件)

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	850	借家・アパート	103	サラ金・ヤミ金	51	携帯電話サービス	44	四輪自動車	40	工事・建築	40	
店舗外販売	訪問販売・訪問購入	357	新聞	69	工事・建築	38	テレビ放送サービス	38	給湯システム	19	ふとん類	15
	通信販売	860	デジタルコンテンツ	497	健康食品	46	商品一般	20	化粧品	19	サラ金・ヤミ金	13
	マルチ・マルチまがい取引	38	健康食品	8	ファンド型投資商品	5	商品一般	4	化粧品	4	浄水器	3
	電話勧誘販売	250	インターネット通信サービス	90	固定電話サービス	24	役務その他サービス	22	商品一般	16	健康食品	15
	ネガティブオプション	0										
	その他無店舗販売	14	家庭用電気治療器具	2	飲料	2						

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) 27年度の3,022件の消費生活相談における契約・購入金額の総合計は、1,086,156,152円だった。
- (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41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94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256件で、回復総額は、84,573,324円だった。

(件/円)

	回復件数	契約・購入額	回復金額	回復率
回復(クーリング・オフ)	41	12,573,945	12,573,945	100.0%
回復(クーリング・オフ除く)	94	20,220,711	17,366,653	85.9%
未然防止	256	54,759,842	54,632,726	99.8%
合計	391	87,554,498	84,573,324	96.6%

7 アイネスにおけるあっせん解決率の推移

年度	H23	H24	H25	H26	H27
あっせん件数(件)	271	281	436	255	342
あっせん解決(件)	231	251	391	246	323
あっせん解決率(%)	85.2	89.3	89.7	96.5	94.4