

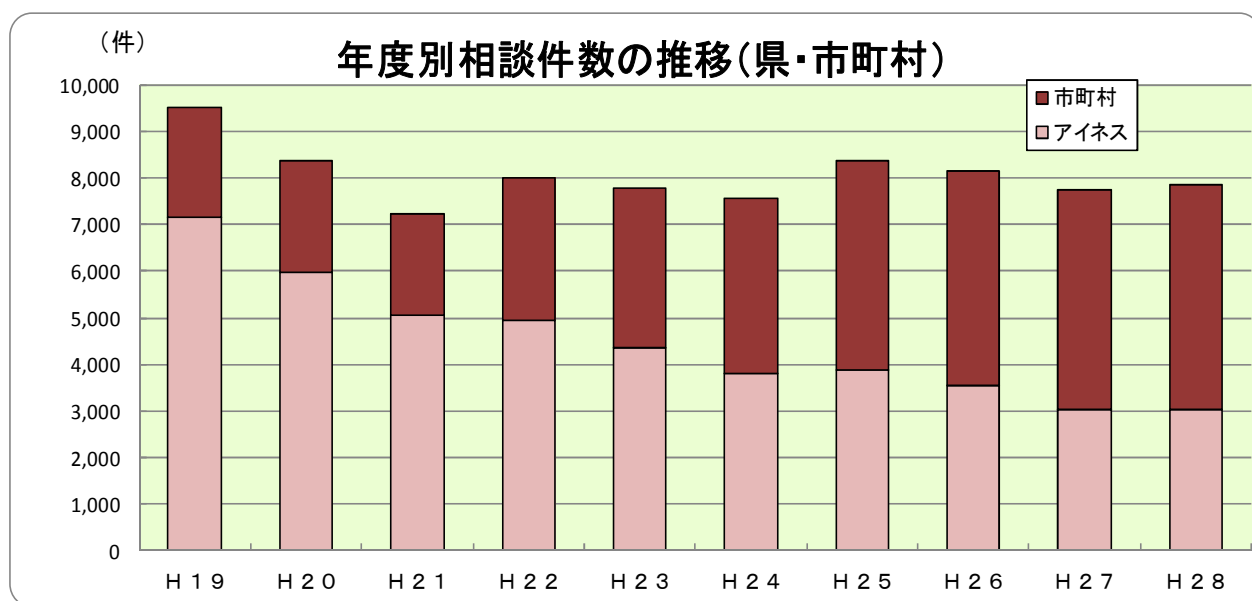
## 平成28年度 消費生活相談の概要

### 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28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、7,859件で、前年度に比べて、123件、率では1.6%増加した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は4,822件で、前年度に比べて108件、率では2.3%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、28年度の市町村相談分担率は62.9%で、昨年度並みとなった。



年度別相談件数の推移

(件)

年度	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
相談件数	9,500	8,364	7,225	8,014	7,771	7,544	8,359	8,144	7,736	7,859
県	7,163	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563	3,022	3,037
市町村	2,337	2,394	2,175	3,070	3,424	3,752	4,481	4,581	4,714	4,822
対前年度(%)	93.9	88.0	86.4	110.9	97.0	97.1	110.8	97.4	95.0	101.6
市町村分担率(%)	25.1	29.1	30.6	38.9	45.1	50.5	54.9	57.8	63.2	62.9

県・市町村における消費生活相談件数(平成27～28年度)

(苦情相談、問い合わせ等を含む)

区分 市町村名	28年度					27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)
大分市市民活動・消費生活センター	1,395	2,055	95%	60%	3,450	1,418	2,156	104%	60%	3,574
別府市消費生活センター	347	445	95%	56%	792	320	469	100%	59%	789
中津市消費生活センター	164	410	115%	71%	574	118	355	116%	75%	473
日田市消費生活センター	69	241	105%	78%	310	84	229	123%	73%	313
佐伯市消費生活センター	103	284	153%	73%	387	128	186	92%	59%	314
臼杵市消費生活センター	68	169	104%	71%	237	58	162	77%	74%	220
津久見市	36	0	0%	0%	36	47	0	0%	0%	47
竹田市消費生活センター	31	73	83%	70%	104	45	88	97%	66%	133
豊後高田市消費生活センター	39	243	131%	86%	282	34	186	102%	85%	220
杵築市消費生活センター	56	111	129%	66%	167	56	86	183%	61%	142
宇佐市消費生活センター	91	330	122%	78%	421	64	271	112%	81%	335
豊後大野市消費生活センター	98	123	73%	56%	221	69	169	89%	71%	238
由布市消費生活センター	101	123	128%	55%	224	94	96	94%	51%	190
国東市消費生活センター	93	82	112%	47%	175	73	73	109%	50%	146
姫島村	3	0	0%	0%	3	0	0	0%	0%	0
日出町	86	27	104%	24%	113	62	26	100%	30%	88
九重町	14	94	68%	87%	108	22	139	97%	86%	161
玖珠町	51	12	52%	19%	63	56	23	61%	29%	79
不明・県外等	192				192	274				274
合計※2	3,037	4,822	102%	62.9%	7,859	3,022	4,714	103%	63.2%	7,736

(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 4	H 2 5	H 2 6	H 2 7	H 2 8
あっせん件数 (件)	532	811	723	911	962
あっせん解決 (件)	481	724	677	862	882
あっせん解決率 (%)	90.4	89.3	93.6	94.6	91.7

## ② 大分県消費生活センター《アイネス》

平成28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3,037件で、前年度に比べて15件、率では0.5%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年度以降は市町村分担率の増加とともに、減少傾向にある。28年度は熊本地震関連の相談のため、若干増加した。

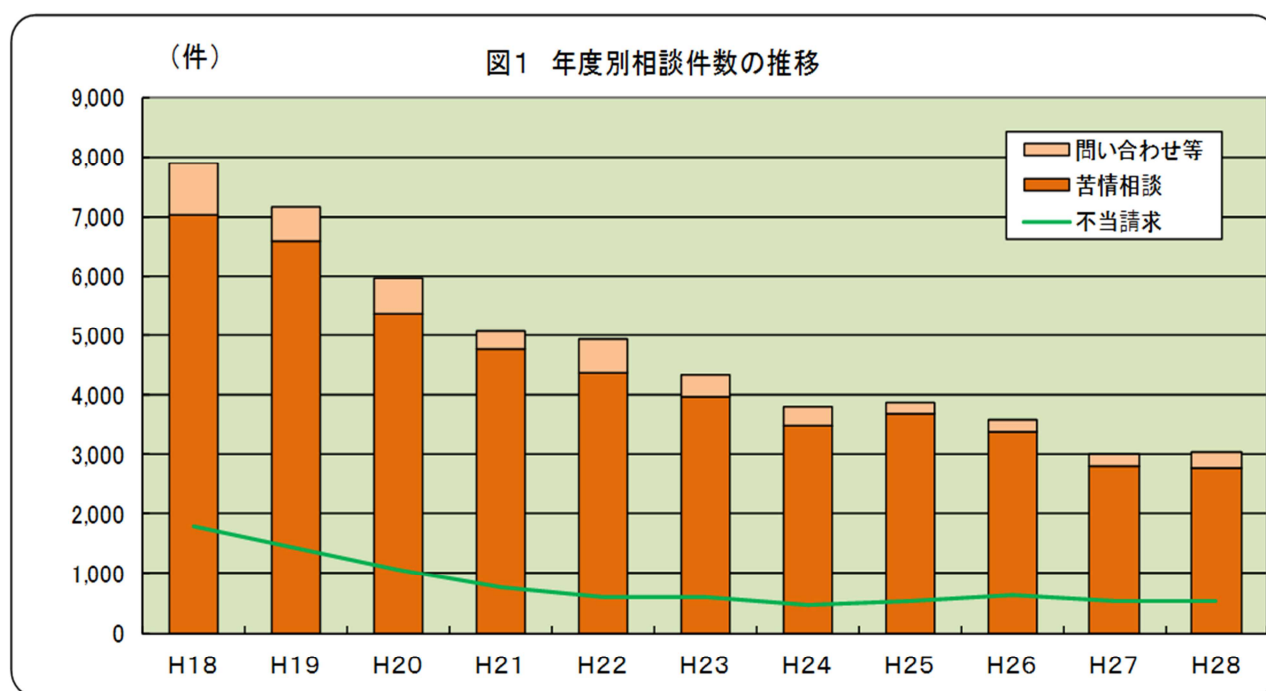


表1 年度別相談件数の推移

(件)

年度	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
相談件数	7,886	7,163	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563	3,022	3,037
苦情相談	7,038	6,604	5,374	4,752	4,379	3,962	3,484	3,656	3,362	2,807	2,788
問い合わせ等	848	559	596	298	565	385	308	222	201	215	249
不当請求	1,788	1,441	1,057	776	607	592	473	540	633	524	518
対前年度(%)	84.3	90.8	83.3	84.6	97.9	87.9	87.2	102.3	91.9	84.8	100.5

#### 《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）

28年度の高齢者の苦情相談件数は、782件で全体の28.0%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。

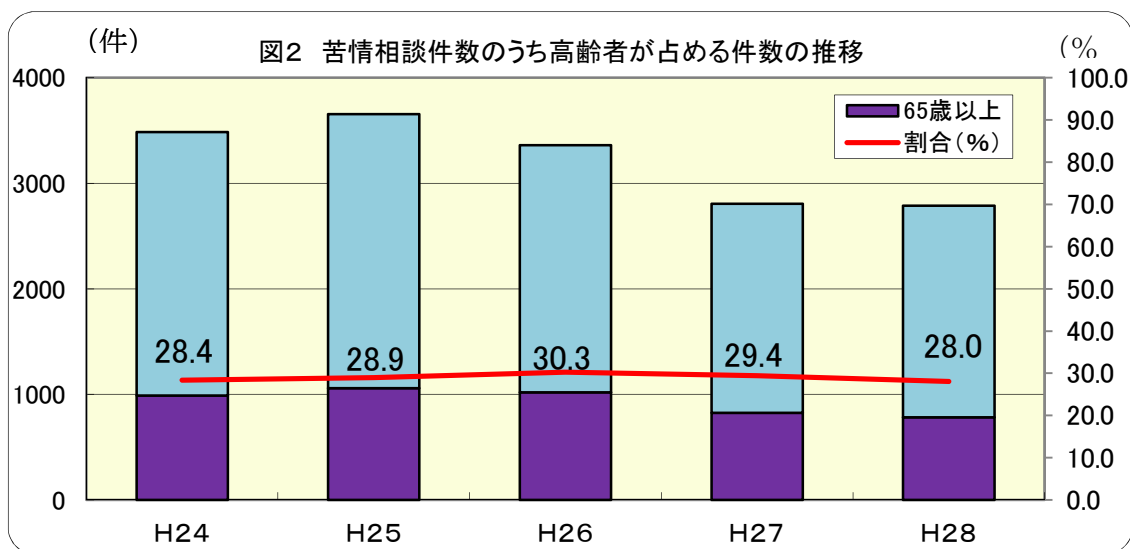


表2-1 苦情相談件数のうち高齢者が占める件数の推移 (件)

年度	H24	H25	H26	H27	H28
苦情相談件数	3,484	3,656	3,362	2,807	2,788
65歳以上	989	1,058	1,018	826	782
苦情全体の比率	28.4	28.9	30.3	29.4	28.0

表2-2 高齢者の相談内容の推移 (年度/件)

順位	H24		H25		H26		H27		H28	
1	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	デジタルコンテンツ	132
2	ファンド型投資商品※4	63	商品一般	54	健康食品	68	健康食品	61	工事・建築	50
3	新聞	47	新聞	50	商品一般※2	61	新聞	54	健康食品	44
4	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	新聞	36
5	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	商品一般	31

《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、安くならないので解約したい。

※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 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

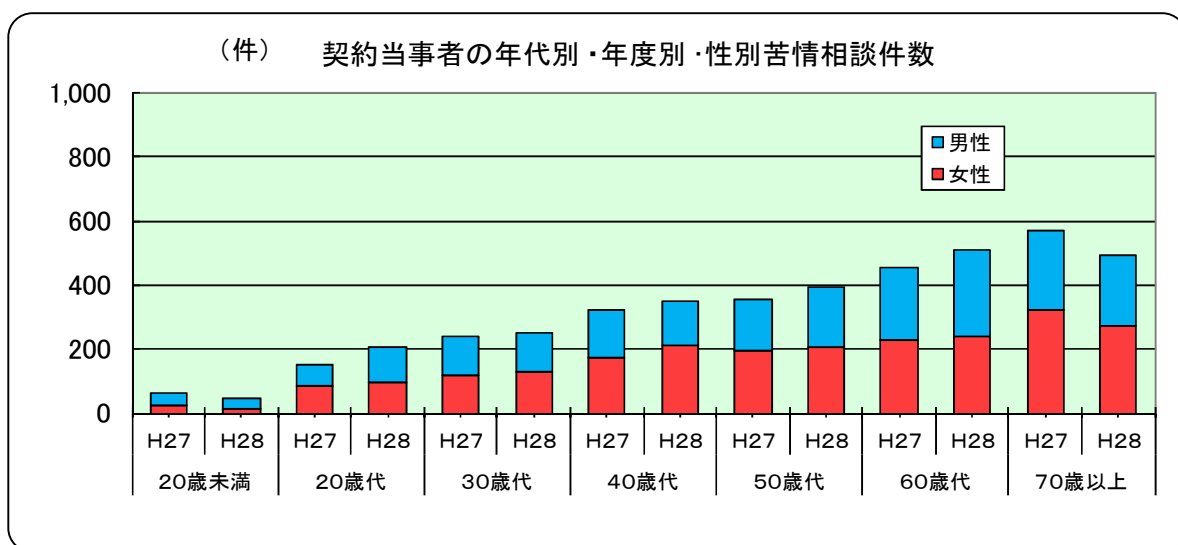
### 3 苦情処理相談の契約当事者の構成

- (1) 居住地別では大分市が最も多く全体の 43.9%、以下別府市 11.5%、中津市 5.4%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	1,224	43.9%	豊後大野市	86	3.1%
別府市	322	11.5%	由布市	90	3.2%
中津市	150	5.4%	国東市	84	3.0%
日田市	62	2.2%	姫島村	2	0.1%
佐伯市	86	3.1%	日出町	77	2.8%
臼杵市	65	2.3%	九重町	13	0.5%
津久見市	31	1.1%	玖珠町	46	1.6%
竹田市	30	1.1%	県内不明	110	3.9%
豊後高田市	36	1.3%	大分県計	2,647	94.9%
杵築市	49	1.8%	県外等	141	5.1%
宇佐市	84	3.0%	計	2,788	100.0%

- (2) 職業別では、給与生活者が最も多く全体の 35.4%(前年度 31.4%)で、無職 28.0%(同 29.2%)、家事従事者 10.6%(同 10.5%)、自営・自由業 3.9%(同 3.3%)、企業・団体 2.5%(同 2.7%)、学生 2.3%(同 3.0%)、となっている。
- (3) 性別では、女性が 1,312 件で、全体の 47.0%、男性は 1,295 件で、同 46.4%とほぼ男女同数となっている。
- (4) 年代別では、60歳代が 514 件と最も多い。続いて70歳以上 495 件、50歳代 397 件、40歳代 351 件、30歳代 252 件、20歳代 209 件、20歳未満 47 件となっている。平均年齢は55歳(前年度 56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21.3%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30.6%、70歳以上30.3%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	47	1.7	10	21.3	36	76.6
20歳代	209	7.5	145	69.4	64	30.6
30歳代	252	9.0	210	83.3	42	16.7
40歳代	351	12.6	314	89.5	35	10.0
50歳代	397	14.2	380	95.7	17	4.3
60歳代	514	18.4	449	87.4	65	12.6
70歳以上	495	17.8	343	69.3	150	30.3
団体・不明	523	18.8	347	66.3	151	28.9
合計	2,788	100.0	2,198	78.8	560	20.1

#### 4 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

- (1) 28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3位は(健康食品)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	H24		H25		H26		H27		H28	
	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	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	デジタルコンテンツ	601
2	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	インターネット通信サービス	125
3	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	健康食品	116
4	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	商品一般	111
5	工事・建築	110	借家・アパート	136	工事・建築	119	工事・建築	92	工事・建築	108
6	四輪自動車	97	工事・建築	117	健康食品	102	サラ金・ヤミ金	91	借家・アパート	103
7	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	サラ金・ヤミ金	84
8	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	携帯電話サービス	57
9	商品一般	74	四輪自動車	77	新聞	60	四輪自動車	51	四輪自動車	55
10	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	新聞	50
									修理・補修	50

《商品・役務名》

※健康食品：いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品、薬事的な効果またはそれと類似の効果をもたらして製造、販売される食料品で、それ自体を食するもの。

※携帯電話サービス：携帯電話サービス、PHSサービス、自動車電話等への加入・利用に関する相談

《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	17	3	4	9	12	11	22	18	35	5	42	10	20		4	1	156	57	
出会い系サイト			5	15	6	4	2	2	4	5	5		5	1	2	3	29	30	1
オンラインゲーム	3	1	3				2						1		1		10	1	
投資情報サイト							1										1	0	
ギャンブル情報サイト				1													0	1	
映画配信サービス						1							1				0	2	
他のデジタルコンテンツ※1	6	2	10	11	9	19	16	45	22	38	47	32	22	9	8	9	140	165	8
合計	26	6	22	36	27	35	43	65	61	48	94	42	48	11	15	13	336	256	9
	32		58		62		108		109		136		59		28		601		

※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、全ての年代でデジタルコンテンツに関する相談が1位となった。20歳未満の相談の大部分が〈デジタルコンテンツ〉に関する相談である。70歳以上では、昨年度第1位だった〈健康食品〉に関する相談は第2位に、〈デジタルコンテンツ〉に関する相談は第5位から第1位に上がった。

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 33	デジタルコンテンツ 58	デジタルコンテンツ 63	デジタルコンテンツ 108	デジタルコンテンツ 109	デジタルコンテンツ 137	デジタルコンテンツ 59
2	自転車 2	インターネット通信サービス 10	借家・アパート 22	健康食品 20	インターネット通信サービス 21	工事・建築 31	健康食品 35
3		借家・アパート 9	複合サービス会員※1 13	インターネット通信サービス 17	商品一般 20	インターネット通信サービス 18	工事・建築 33
4		エステサービス 8	四輪自動車 12	借家・アパート 15	借家・アパート 17	健康食品 17	新聞 31
5		商品一般 5	インターネット通信サービス 11	貯金・雑金 12	健康食品 12	貯金・雑金 17	商品一般 22
6		化粧品 6	健康食品 9	商品一般 11	貯金・雑金 12	商品一般 16	インターネット通信サービス 17
7		四輪自動車 6	貯金・雑金 6	四輪自動車 9	テレビ放送サービス 11	借家・アパート 13	修理・補修 16
8		貯金・雑金 6	商品一般 5	工事・建築 8	化粧品 10	携帯電話サービス 12	ファンド型投資商品 11
9		健康食品 5	工事・建築 5	学習教材 6	新聞 6	ソーラーシステム 10	相談その他※2 11
10				飲料 6	工事・建築 6	四輪自動車 9	貯金・雑金 10

《商品・役務名》

※1 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

※2 相談その他：個人対個人、経営相談、労働問題等

## 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 販売購入形態苦情相談件数

(年度/件)

区 分	H 2 8		H 2 7		増 減	
	相談件数	割合 (%)	相談件数	割合 (%)		
店 舗 販 売	849	30.5	850	30.3	△ 1	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	293	10.5	357	12.7	△ 64
	通 信 販 売	989	35.5	860	30.6	129
	マルチ・マルチまがい取引※1	57	2.0	38	1.4	19
	電 話 勧 誘 販 売	191	6.9	250	8.9	△ 59
	ネガティブオプション※2	0	0.0	0	0.0	0
	そ の 他 無 店 舗 販 売	19	0.7	14	0.5	5
小 計	1,549	55.6	1,519	54.1	30	
不 明 ・ 無 関 係	390	14.0	438	15.6	△ 48	
総 件 数	2,788	100.0	2,807	100.0	△ 19	

※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70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	7	68	74	109	116	178	133	164	849	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	1	16	20	14	32	47	115	48	293
	通 信 販 売	37	90	119	168	167	195	100	113	989
	マルチ・マルチまがい取引	1	10	6	3	5	14	7	11	57
	電 話 勧 誘 販 売	0	3	6	23	31	25	62	41	191
	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	2	0	2	3	4	4	4	19
小 計	39	121	151	210	238	285	288	217	1,549	
合 計	46	189	225	319	354	463	421	381	2,398	



- (2) 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〉、〈工事・建築〉、〈サラ金・ヤミ金〉、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	849	借家・アパート	100	工事・建築	62	サラ金・ヤミ金	54	携帯電話サービス	50	四輪自動車	45	
店 舗 外 販 売	訪 問 販 売 ・ 訪 問 購 入	293	新 聞	48	工事・建築	36	テレビ放送サービス	22	修理・補修	19	ソーラーシステム	10
	通 信 販 売	989	デジタルコンテンツ	585	健康食品	66	商品一般	41	化粧品	23	パソコン・パソコン関連用品	23
	マルチ・マルチまがい取引	57	健康食品	7	ファンド型投資商品	7	内職・副業	7	商品一般	6	化粧品	6
	電 話 勧 誘 販 売	191	インターネット通信サービス	80	健康食品	24	学習教材	10	商品一般	7	ファンド型投資商品	7
	ネガティブオプション	0										
	そ の 他 無 店 舗 販 売	19	理美容器具・用品	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) 28年度の3,037件の消費生活相談における契約・購入金額の総合計は、1,115,144,282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54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105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189件で、回復総額は、96,142,976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)	54	27,289,199	27,230,387	99.8%
回復(クーリング・オフ除く)	105	30,549,869	25,375,763	83.1%
未然防止	189	44,524,326	43,536,826	97.8%
合 計	348	102,363,394	96,142,976	93.9%

## 7 アイネスにおけるあっせん解決率の推移

年 度	H 2 4	H 2 5	H 2 6	H 2 7	H 2 8
あっせん件数 (件)	281	436	255	342	350
あっせん解決 (件)	251	391	246	323	314
あっせん解決率 (%)	89.3	89.7	96.5	94.4	89.7