

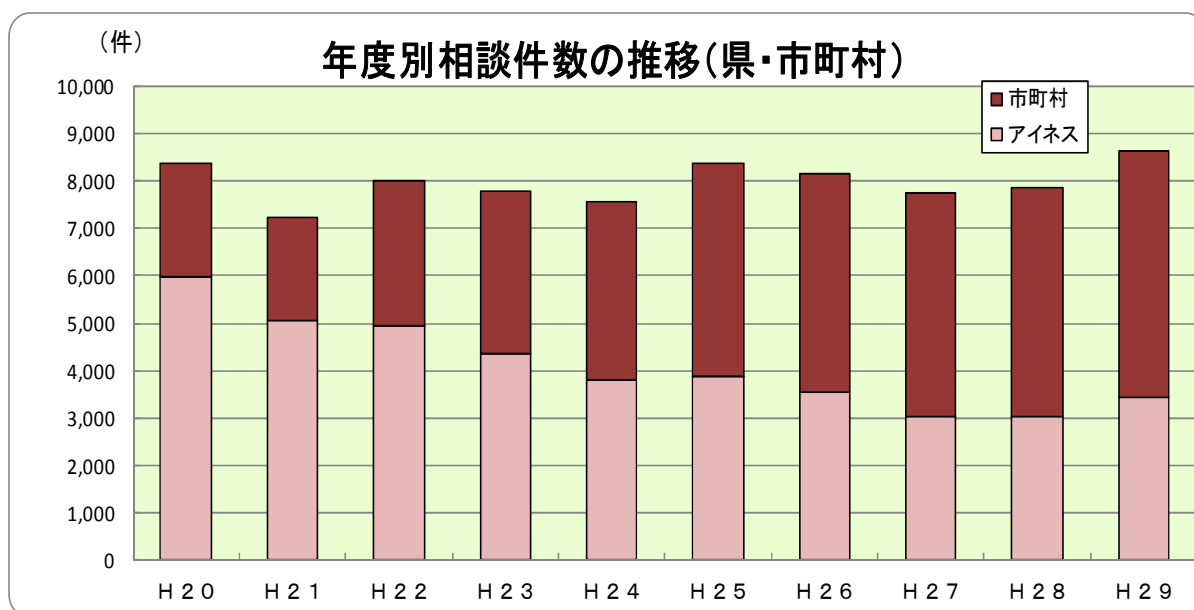
平成29年度 消費生活相談の概要

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29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、8,615件で、前年度に比べて、756件、率では9.6%増加した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は5,181件で、前年度に比べて359件、率では7.4%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。25年度以降減少傾向にあったが、29年度は相談が増加した。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、29年度の市町村相談分担率は61.8%となった。



年度別相談件数の推移

(件)

年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
相談件数	8,364	7,225	8,014	7,771	7,544	8,359	8,144	7,736	7,859	8,615
県	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563	3,022	3,037	3,434
市町村	2,394	2,175	3,070	3,424	3,752	4,481	4,581	4,714	4,822	5,181
対前年度(%)	88.0	86.4	110.9	97.0	97.1	110.8	97.4	95.0	101.6	109.6
市町村分担率(%)	29.1	30.6	38.9	45.1	50.5	54.9	57.8	63.2	62.9	61.8

県・市町村における消費生活相談件数(平成28～29年度)

(苦情相談、問い合わせ等を含む)

区分 市町村名	29年度					28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	1,660	2,032	99%	55%	3,692	1,395	2,055	95%	60%	3,450
別府市消費生活センター	351	411	92%	54%	762	347	445	95%	56%	792
中津市消費生活センター	147	385	94%	72%	532	164	410	115%	71%	574
日田市消費生活センター	76	280	116%	79%	356	69	241	105%	78%	310
佐伯市消費生活センター	83	442	156%	84%	525	103	284	153%	73%	387
臼杵市消費生活センター	81	189	112%	70%	270	68	169	104%	71%	237
津久見市	44	0	0%	0%	44	36	0	0%	0%	36
竹田市消費生活センター	39	86	118%	69%	125	31	73	83%	70%	104
豊後高田市消費生活センター	39	185	76%	83%	224	39	243	131%	86%	282
杵築市消費生活センター	84	133	120%	61%	217	56	111	129%	66%	167
宇佐市消費生活センター	117	433	131%	79%	550	91	330	122%	78%	421
豊後大野市消費生活センター	106	183	149%	63%	289	98	123	73%	56%	221
由布市消費生活センター	128	123	100%	49%	251	101	123	128%	55%	224
国東市消費生活センター	87	104	127%	54%	191	93	82	112%	47%	175
姫島村	1	0	0%	0%	1	3	0	0%	0%	3
日出町	93	30	111%	24%	123	86	27	104%	24%	113
九重町	21	144	153%	87%	165	14	94	68%	87%	108
玖珠町	46	21	175%	31%	67	51	12	52%	19%	63
不明・県外等	231				231	192				192
合計※2	3,434	5,181	107%	61.8%	8,615	3,037	4,822	102%	62.9%	7,859

(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 5	H 2 6	H 2 7	H 2 8	H 2 9
あっせん件数(件)	811	723	911	962	991
あっせん解決(件)	724	677	862	882	899
あっせん解決率(%)	89.3	93.6	94.6	91.7	90.7

② 大分県消費生活センター《アイネス》

平成29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3,434件で、前年度に比べて397件、率では13.1%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。29年度は架空請求などの不当請求が増えたことにより増加した。

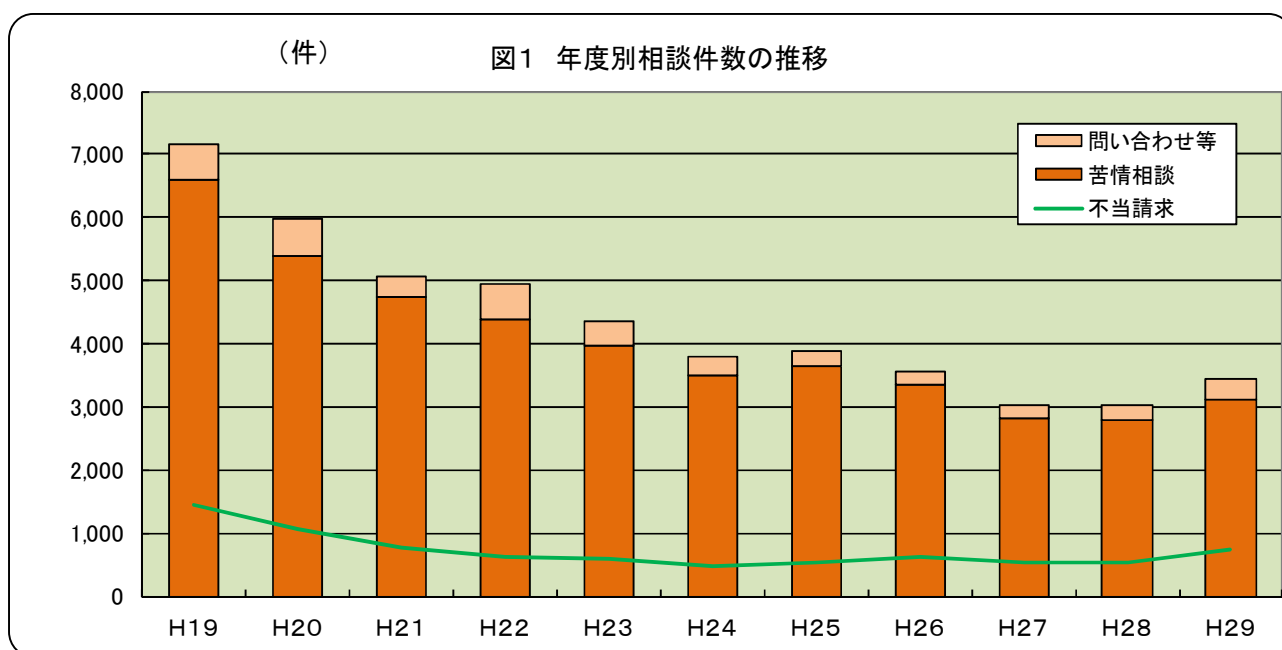


表1 年度別相談件数の推移

(件)

年度	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
相談件数	7,163	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563	3,022	3,037	3,434
苦情相談	6,604	5,374	4,752	4,379	3,962	3,484	3,656	3,362	2,807	2,788	3,116
問い合わせ等	559	596	298	565	385	308	222	201	215	249	318
不当請求	1,441	1,057	776	607	592	473	540	633	524	518	751
対前年度(%)	90.8	83.3	84.6	97.9	87.9	87.2	102.3	91.9	84.8	100.5	113.1

《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

問合わせ等：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）

29年度の高齢者の苦情相談件数は、958件で全体の30.7%になる。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、商品一般に関する相談が増加したが、これは架空請求はがきに関する相談の増加によるものである。

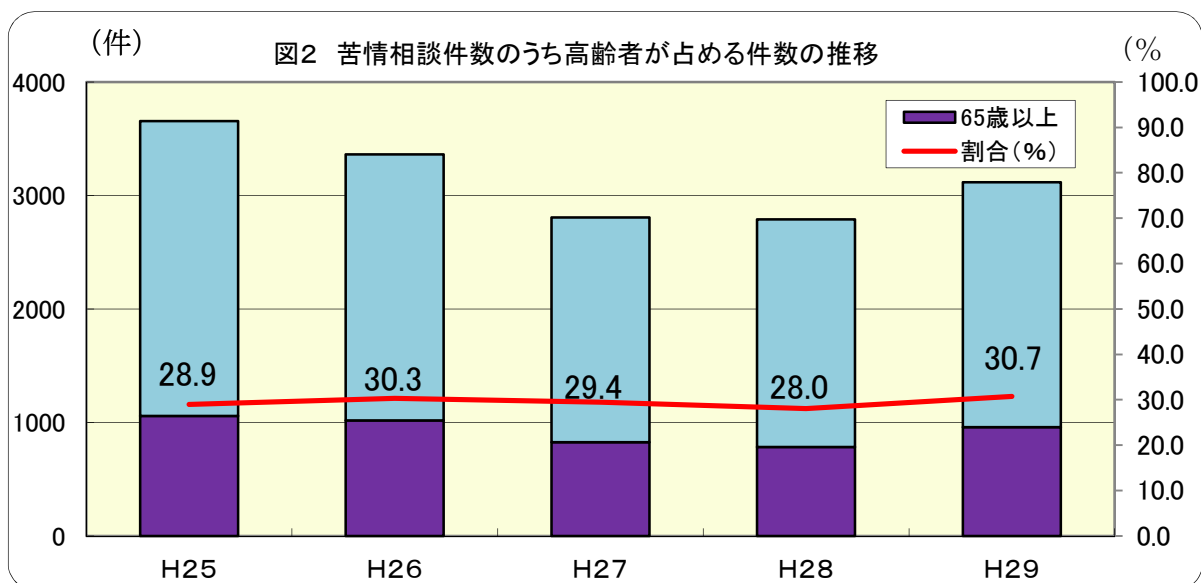


表2-1 苦情相談件数のうち高齢者が占める件数の推移 (件)

年度	H25	H26	H27	H28	H29
苦情相談件数	3,656	3,362	2,807	2,788	3,116
65歳以上	1,058	1,018	826	782	958
苦情全体の比率	28.9	30.3	29.4	28.0	30.7

表2-2 高齢者の相談内容の推移 (年度/件)

順位	H25		H26		H27		H28		H29	
1	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	商品一般	164
2	商品一般	54	健康食品	68	健康食品	61	工事・建築	50	デジタルコンテンツ	144
3	新聞	50	商品一般※2	61	新聞	54	健康食品	44	新聞	39
4	デジタル※3 コンテンツ	47	工事・建築	44	商品一般	49	新聞	36	健康食品	37
5	工事・建築	43	固定電話サービス	42	インターネット 通信サービス※1	49	商品一般	31	工事・建築	33

《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 デジタルコンテンツ：インターネットを通じて得られる情報。パソコン、携帯電話、携帯用端末など端末の種類は問わない。

(事例) 有料動画サイト、SNS、電子書籍、占いサイトなど

3 苦情処理相談の契約当事者の構成

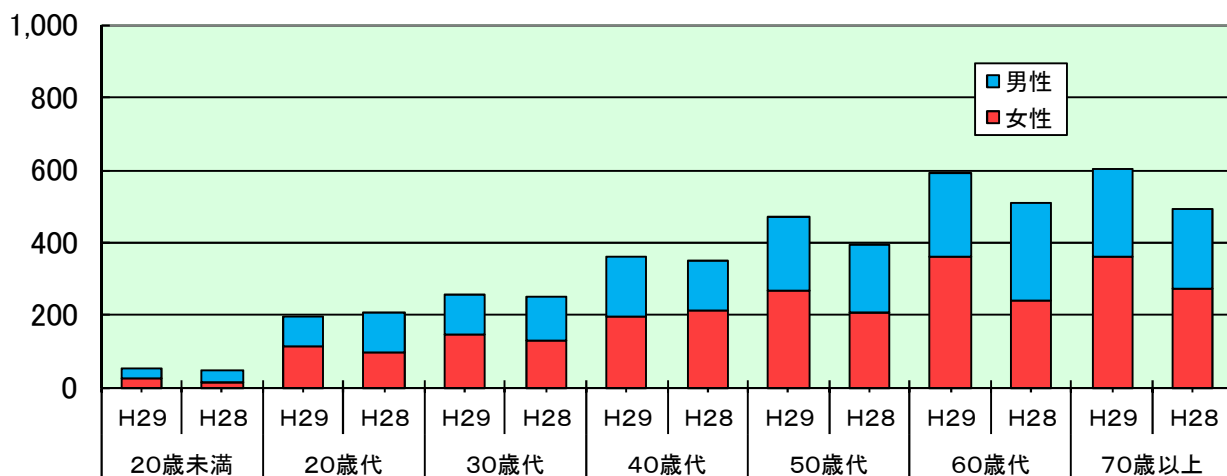
(1) 居住地別では大分市が最も多く全体の 46.3%、以下別府市 10.6%、中津市 4.1%となっている。

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	1,442	46.3%	豊後大野市	99	3.2%
別府市	330	10.6%	由布市	109	3.5%
中津市	128	4.1%	国東市	83	2.7%
日田市	69	2.2%	姫島村	1	0.0%
佐伯市	74	2.4%	日出町	83	2.7%
臼杵市	68	2.2%	九重町	18	0.6%
津久見市	42	1.3%	玖珠町	42	1.3%
竹田市	38	1.2%	県内不明	124	4.0%
豊後高田市	31	1.0%	大分県計	2,955	94.8%
杵築市	76	2.4%	県外等	161	5.2%
宇佐市	98	3.1%	計	3,116	100.0%

- (2) 職業別では、給与生活者が最も多く全体の 35.2%(前年度 35.4%)で、無職 32.0%(同 28.0%)、家事従事者 7.4%(同 10.6%)、自営・自由業 4.8%(同 3.9%)、企業・団体 2.3%(同 2.5%)、学生 2.2%(同 2.3%)、となっている。
- (3) 性別では、女性が1,651件で、全体の 53.0%、男性は1,282件で、同 41.1%と女性の割合が多くなっている。
- (4) 年代別では、70歳以上が 605 件と最も多い。続いて60歳代 594 件、50歳代 475 件、40歳代 363 件、30歳代 256 件、20歳代 198 件、20歳未満 52 件となっている。平均年齢は56歳(前年度 55歳)だった。

図3 契約当事者の年代別・年度別・性別苦情相談件数 (件)



- (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21.2%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23.2%、70歳以上29.6%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	52	1.7	11	21.2	41	78.8
20歳代	198	6.4	151	76.3	46	23.2
30歳代	256	8.2	228	89.1	28	10.9
40歳代	363	11.6	329	90.6	34	9.4
50歳代	475	15.2	445	93.7	28	5.9
60歳代	594	19.1	537	90.4	56	9.4
70歳以上	605	19.4	422	69.8	179	29.6
団体・不明	573	18.4	369	64.4	174	30.4
合計	3,116	100.0	2,492	80.0	586	18.8

4 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

- (1) 29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)。また、商品一般に関する相談が増加したが、これは架空請求はがきに関する相談の増加によるものである。

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	H25		H26		H27		H28		H29	
	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	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	デジタルコンテンツ	552
2	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	商品一般	373
3	サラ金・ヤミ金	161	借家・アパート	145	商品一般	129	健康食品	116	借家・アパート	150
4	商品一般	149	サラ金・ヤミ金	137	借家・アパート	109	商品一般	111	健康食品	126
5	借家・アパート	136	工事・建築	119	工事・建築	92	工事・建築	108	工事・建築	102
6	工事・建築	117	健康食品	102	サラ金・ヤミ金	91	借家・アパート	103	インターネット通信サービス	91
7	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	サラ金・ヤミ金	79
8	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	修理・補修	71
9	四輪自動車	77	新聞	60	四輪自動車	51	四輪自動車	55	携帯電話サービス	65
10	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	四輪自動車	57
							修理・補修	50	相談その他	57

《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		4	3	3	8	3	7	4	19	3	15	1	13			1	65	19	
出会い系サイト		2	2	6	3	5	4	3	3	2	2	1	2			1	16	20	1
オンラインゲーム	2	3	1			1		1									3	5	
投資情報サイト				1		1			3	1	1	1			1	1	5	5	
ギャンブル情報サイト										1							0	1	
音楽情報サイト/映画配信サービス							1			1	1					1	2	2	
他のデジタルコンテンツ※1	1	2	11	9	14	26	21	38	52	47	56	53	36	22	13	5	204	202	2
合計	3	11	17	19	25	36	33	46	77	55	75	56	51	22	14	9	295	254	3
	14		36		61		79		132		131		73		23		552		

※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、50歳以下は〈デジタルコンテンツ〉に関する相談が1位だが、架空請求はがきに関する相談の増加により、50歳以上で、商品一般に関する相談の増加が見られる。

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 14	デジタルコンテンツ 36	デジタルコンテンツ 61	デジタルコンテンツ 79	デジタルコンテンツ 132	商品一般 145	商品一般 75
2	テレビ放送サービス 4	借家・アパート 24	借家・アパート 16	借家・アパート 33	商品一般 71	デジタルコンテンツ 132	デジタルコンテンツ 73
3	健康食品 3	化粧品 12	健康食品 11	健康食品 20	健康食品 27	インターネット通信サービス 23	新聞 34
4	化粧品 3	商品一般 11	貯金・雑金 10	商品一般 17	インターネット通信サービス 22	工事・建築 19	健康食品 24
5	教室・講座 3	エステサービス 10	商品一般 9	貯金・雑金 13	借家・アパート 17	貯金・雑金 19	工事・建築 22
6		健康食品 8	四輪自動車 9	工事・建築 12	貯金・雑金 16	健康食品 18	修理・補修 21
7		貯金・雑金 6	モバイルデータ通信 8	インターネット通信サービス※3 9	工事・建築 11	修理・補修 18	相談その他※2 14
8		パソコン・パソコン関連用品 5	工事・建築 6	四輪自動車 7	修理・補修 10	化粧品 9	借家・アパート 13
9		四輪自動車 5	携帯電話サービス 6	携帯電話サービス 7	化粧品 8	役務その他サービス 9	インターネット通信サービス 12
10		モバイルデータ通信※1 5	化粧品 6	学習教材 6	携帯電話サービス 8	携帯電話サービス 9	家庭用電気地用器具 12

《商品・役務名》

※1 モバイルデータ通信：データ通信専用の移動端末を使ったネット通信やデータ通信専用の通信契約

※2 相談その他：個人対個人、経営相談、労働問題等

※3 インターネット通信サービス：モバイル向けではないインターネット通信に関連する相談。

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 9		H 2 8		増 減	
	相談件数	割合 (%)	相談件数	割合 (%)		
店 舗 販 売	1,007	32.3	849	30.5	158	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	280	9.0	293	10.5	△ 13
	通 信 販 売	1,042	33.4	989	35.5	53
	マルチ・マルチまがい取引※1	39	1.3	57	2.0	△ 18
	電 話 勧 誘 販 売	138	4.4	191	6.9	△ 53
	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	11	0.4	19	0.7	△ 8
小 計	1,510	48.5	1,549	55.6	△ 39	
不 明 ・ 無 関 係	599	19.2	390	14.0	209	
総 件 数	3,116	100.0	2,788	100.0	328	

※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20歳代、70歳以上を除く全ての年代で多い。20歳代、70歳以上は店舗販売に関する相談が多い。

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	18	86	90	141	120	138	173	241	1,007	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	5	8	17	17	24	43	122	44	280
	通 信 販 売	25	76	119	154	207	208	140	113	1,042
	マルチ・マルチまがい取引	1	6	3	7	4	15	0	3	39
	電 話 勧 誘 販 売	0	2	4	15	21	25	38	33	138
	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	3	0	2	3	1	1	1	11
小 計	31	95	143	195	259	292	301	194	1,510	
合 計	49	181	233	336	379	430	474	435	2,517	

(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〉、〈テレビ放送サービス〉、〈工事・建築〉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	1,007	借家・アパート	149	工事・建築	62	サラ金・ヤミ金	56	携帯電話サービス	54	四輪自動車	52	
店 舗 外 販 売	訪 問 販 売 ・ 訪 問 購 入	280	新 聞	50	テレビ放送サービス	24	工事・建築	23	修理・補修	23	給湯システム	10
	通 信 販 売	1,042	デジタルコンテンツ	541	健康食品	99	商品一般	37	化粧品	37	インターネット通信サービス	26
	マルチ・マルチまがい取引	39	内職・副業	9	ファンド型投資商品	9	商品一般	3	複合サービス会員	3	浄水器	2
	電 話 勧 誘 販 売	138	インターネット通信サービス	35	商品一般	15	広告代理サービス	10	健康食品	8	学習教材	7
	ネガティブオプション	0										
	そ の 他 無 店 舗 販 売	11	モバイルデータ通信	6								

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) 29年度の3,434件の消費生活相談における契約・購入金額の総合計は、790,954,082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36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80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118件で、回復総額は、55,569,308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)	36	12,867,905	12,857,305	99.9%
回復(クーリング・オフ除く)	80	24,904,372	10,845,565	43.5%
未然防止	118	32,506,378	31,866,438	98.0%
合 計	234	70,278,655	55,569,308	79.1%

7 アイネスにおけるあっせん解決率の推移

年 度	H 2 5	H 2 6	H 2 7	H 2 8	H 2 9
あっせん件数 (件)	436	255	342	350	351
あっせん解決 (件)	391	246	323	314	317
あっせん解決率 (%)	89.7	96.5	94.4	89.7	90.3