

令和3年度 消費生活相談の概要

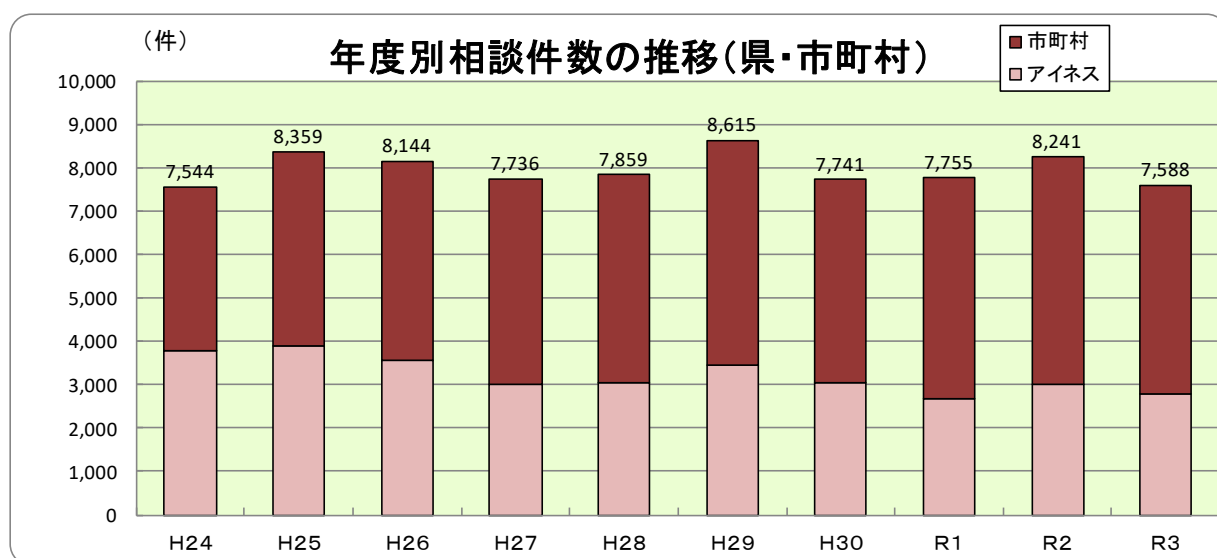
第1 大分県消費生活センター《アイネス》及び市町村消費生活相談窓口

令和3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、7,588件で、前年度に比べて、653件、率では7.9%減少した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は4,799件で、前年度に比べて424件、率では8.1%の減少であった。

過去10年間の相談件数は8,000件前後で推移しており、県と市町村との相談受付の割合(相談分担率)をみると、3年度の市町村相談分担率は65.0%で、過去2番目に高い割合となっている。

また、3年度のあっせん件数は過去3番目に多く、解決率は過去最高の95.3%となった。



年度別相談件数の推移

(件)

年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
相談件数	7,544	8,359	8,144	7,736	7,859	8,615	7,741	7,755	8,241	7,588
県	3,792	3,878	3,563	3,022	3,037	3,434	3,045	2,688	3,018	2,789
市町村	3,752	4,481	4,581	4,714	4,822	5,181	4,696	5,067	5,223	4,799
対前年度(%)	97.1	110.8	97.4	95.0	101.6	109.6	89.9	100.2	106.3	92.1
市町村分担率(%)	50.5	54.9	57.8	63.2	62.9	61.8	61.8	66.8	64.9	65.0

県・市町村におけるあっせん※1 解決率の推移

年度	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
あっせん件数(件)	911	962	991	984	1,115	1,223	1,102
あっせん解決(件)	862	882	899	876	1,037	1,130	1,050
あっせん解決率(%)	94.6	91.7	90.7	89.0	93.0	92.4	95.3

※1 結果として最終的に解決したかどうかに関わらず、最終的な解決を目指して、事業者と消費者の主張を調整し、交渉すること

県・市町村において相談があった契約等の契約・購入金額及び救済金額(判明分のみ)

(件/円)

	救済件数	契約・購入金額	救済金額	回復率
クーリング・オフによる救済	149	80,642,040	80,385,274	99.7%
クーリング・オフ以外の救済	418	70,650,185	44,827,173	63.4%
未然防止	137	42,222,819	39,529,205	93.6%
合計	704	193,515,044	164,741,652	85.1%

県・市町村における消費生活相談件数(令和2～令和3年度)

(苦情相談、問い合わせ等を含む)

区分 市町村名	3年度				2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※1	(件)
大分市	1,390	1,884	90%	58%	3,274	1,566	2,100	100%	57%	3,666
別府市	245	524	86%	68%	769	233	611	102%	72%	844
中津市	120	402	85%	77%	522	144	474	115%	77%	618
日田市	41	345	112%	89%	386	58	308	104%	84%	366
佐伯市	94	302	109%	76%	396	103	277	101%	73%	380
臼杵市	66	174	89%	73%	240	70	195	112%	74%	265
津久見市	37	0	0%	0%	37	45	0	0%	0%	45
竹田市	35	91	117%	72%	126	41	78	111%	66%	119
豊後高田市	45	67	56%	60%	112	54	120	109%	69%	174
杵築市	64	156	88%	71%	220	81	178	120%	69%	259
宇佐市	108	362	87%	77%	470	94	415	122%	82%	509
豊後大野市	73	104	170%	59%	177	61	61	47%	50%	122
由布市	72	125	107%	63%	197	88	117	79%	57%	205
国東市	51	102	81%	67%	153	53	126	124%	70%	179
姫島村	2	0	0%	0%	2	2	0	0%	0%	2
日出町	108	45	105%	29%	153	95	43	130%	31%	138
九重町	18	116	97%	87%	134	18	120	91%	87%	138
玖珠町	20	0	0%	0%	20	21	0	0%	0%	21
不明・県外等	200				200	191				191
合計※2	2,789	4,799	92%	65.0%	7,588	3,018	5,223	103%	64.9%	8,241

(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)

第2 大分県消費生活センター《アイネス》

令和3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2,789件で、前年度に比べて229件、率では7.6%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平成17年度以降年々減少傾向にある。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、29年度は架空請求などの不当請求が特に多かったことにより増加し、令和2年度は新型コロナウイルス感染症関連の相談が多く寄せられたことから増加したが、3年度は新型コロナ関連が落ち着いたため再び減少に転じた。

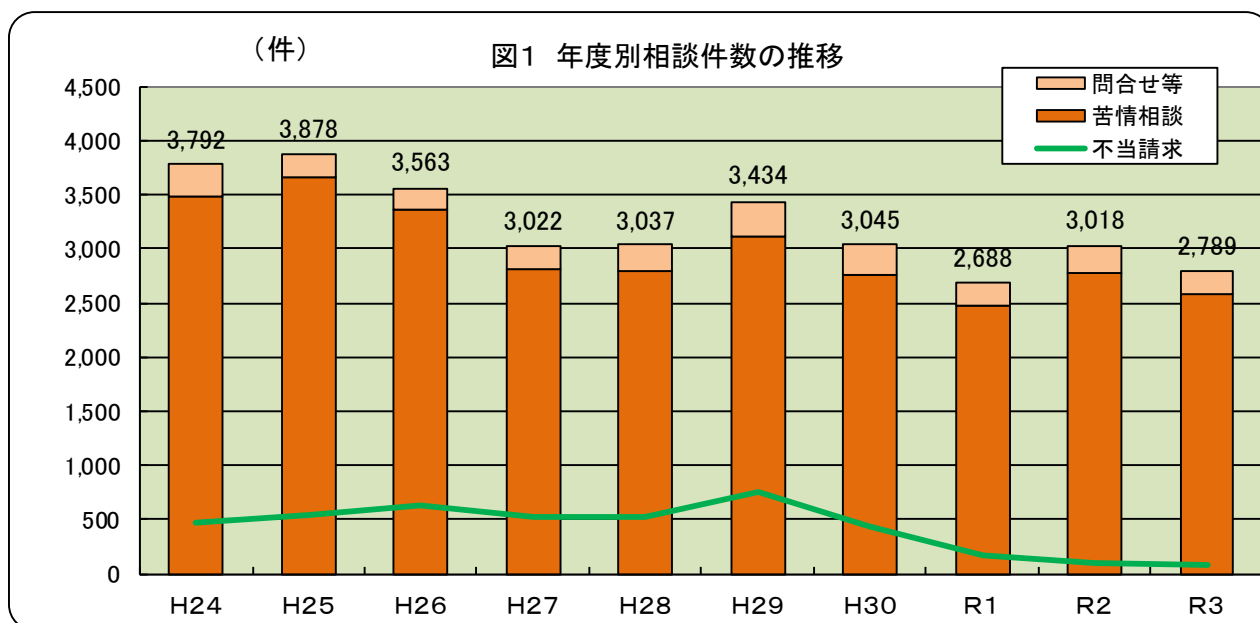


表1 年度別相談件数の推移

年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
相談件数	3,792	3,878	3,563	3,022	3,037	3,434	3,045	2,688	3,018	2,789
(うち不当請求)	473	540	633	524	518	751	442	177	97	87
苦情相談	3,484	3,656	3,362	2,807	2,788	3,116	2,766	2,472	2,780	2,589
問合せ等	308	222	201	215	249	318	279	216	238	200
対前年度(%)	87.2	102.3	91.9	84.8	100.5	113.1	88.7	88.3	112.3	92.4

《用語》

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

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

2 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 48.5%、以下別府市 8.9%、中津市 4.5%となっている。

表2-1 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	1,255	48.5%	豊後大野市	71	2.7%
別府市	230	8.9%	由布市	72	2.8%
中津市	116	4.5%	国東市	45	1.7%
日田市	37	1.4%	姫島村	2	0.1%
佐伯市	84	3.2%	日出町	100	3.9%
臼杵市	57	2.2%	九重町	16	0.6%
津久見市	32	1.2%	玖珠町	19	0.7%
竹田市	29	1.1%	県内不明	124	4.8%
豊後高田市	41	1.6%	県外等	114	4.4%
杵築市	50	1.9%	計	2,589	100.0%
宇佐市	95	3.7%			

(2) 性別では、女性が 1,280 件で全体の 49.4%、男性は 1,120 件で同 43.3%と、女性の割合がやや高くなっている。

(3) 年代別では、70歳以上が 624 件と最も多い。続いて50歳代 401 件、60歳代 359 件、40歳代 319 件、30歳代 174 件、20歳代 160 件、20歳未満 56 件となっている。平均年齢は57歳(前年度 56歳)だった。

表2-2 契約当事者の性別・年代別苦情相談件数 (件)

契約当事者			女性		男性		性別無回答	
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(%)	相談件数	総数に占める割合(%)
20歳未満	56	2.2	21	0.8	31	1.2	4	0.2
20歳代	160	6.2	87	3.4	73	2.8	0	0.0
30歳代	174	6.7	88	3.4	83	3.2	3	0.1
40歳代	319	12.3	206	8.0	111	4.3	2	0.1
50歳代	401	15.5	229	8.8	170	6.6	2	0.1
60歳代	359	13.9	175	6.8	182	7.0	2	0.1
70歳以上	624	24.1	327	12.6	292	11.3	5	0.2
その他・不明	496	19.2	147	5.7	178	6.9	171	6.6
合計	2,589	100.0	1,280	49.4	1,120	43.3	189	7.3

- (4) 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19.6%で、約8割が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27.5%、70歳以上の22.8%などが家族等本人以外からの相談となっている。

表2-3 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	56	2.2	11	19.6	45	80.4
20歳代	160	6.2	116	72.5	44	27.5
30歳代	174	6.7	154	88.5	20	11.5
40歳代	319	12.3	289	90.6	29	9.1
50歳代	401	15.5	379	94.5	21	5.2
60歳代	359	13.9	329	91.6	28	7.8
70歳以上	624	24.1	480	76.9	142	22.8
団体・不明	496	19.2	343	69.2	129	26.0
合計	2,589	100.0	2,101	81.2	458	17.7

3 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

- (1) 令和3年度は、商品一般、化粧品、健康食品に関する相談が多数となっている。なお、化粧品に関する相談の増加は、主に定期購入契約によるものであり、工事・建築に関する相談の増加は、主に火災保険申請代行によるものである。

表3-1 年度別苦情相談の多い商品・役務の推移 (年度/件)

順位	H29		H30		R1		R2		R3	
	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	552	商品一般	334	商品一般	228	商品一般	238	商品一般 ※4	210
2	商品一般	373	デジタルコンテンツ	330	デジタルコンテンツ	207	デジタルコンテンツ ※2	225	化粧品	196
3	賃貸アパート	150	健康食品	130	健康食品	166	健康食品	224	健康食品	121
4	健康食品	126	賃貸アパート	119	インターネット通信サービス	95	化粧品	130	工事・建築	100
5	工事・建築	102	工事・建築	116	化粧品	89	賃貸アパート	123	賃貸アパート	84
6	インターネット通信サービス	91	インターネット通信サービス	113	賃貸アパート	86	相談その他	88	携帯電話サービス	80
7	フリーローン・サラ金	79	フリーローン・サラ金	74	相談その他	83	携帯電話サービス	79	相談その他	69
8	修理・補修	71	携帯電話サービス	73	工事・建築	78	他の保健衛生品 ※3	79	インターネット通信サービス	60
9	携帯電話サービス	65	四輪自動車	66	携帯電話サービス	75	工事・建築	77	紳士・婦人洋服	58
10	四輪自動車 相談その他	57 57	相談その他	64	ファンド型投資商品 ※1	56	インターネット通信サービス	70	役務その他サービス	50

《商品・役務名》

※1 **ファンド型投資商品**：運用者が一人又は複数の元から資金を集め、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行うもの

※2 **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
令和3年度より本キーワードは削除され、他のキーワードに振り分けられた

※3 **他の保健衛生品**：防虫・殺虫用品やメガネ・コンタクトレンズ用品やその他(爪切り、耳かき、綿棒、マスク等)

※4 **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

(2) 年代別にみると、年齢が低いほどゲームやアプリ、副業などのインターネットを通じたトラブルが相対的に多く、年齢が上がるほど商品一般や工事・建築に関する相談が多く見られる。なお、化粧品や健康食品に関する相談は全年代を通じて多い。

表3-2 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	インターネットゲーム 14	内職・副業 19	賃貸アパート 19	化粧品 25	化粧品 51	化粧品 34	商品一般 66
2	化粧品 12	ファンド型投資商品 9	化粧品 15	健康食品 22	商品一般 35	商品一般 32	化粧品 36
3	健康食品 4	化粧品 8	健康食品 10	商品一般 20	健康食品 22	工事・建築 15	健康食品 30
4	商品一般 3	賃貸アパート 8	商品一般 9	紳士・婦人洋服 13	工事・建築 19	健康食品 14	携帯電話サービス 30
5	アダルト情報 3	紳士・婦人洋服 7	紳士・婦人洋服 7	工事・建築 13	携帯電話サービス 16	相談その他※1 14	工事・建築 29
6	教室・講座 2	四輪自動車 7	家具・寝具 6	賃貸アパート 13	賃貸アパート 15	携帯電話サービス 11	新聞 20
7	内職・副業 2	フリーローン・サラ金 7	モバイルデータ通信 6	アクセサリ 9	紳士・婦人洋服 14	インターネット通信サービス 10	申請代行サービス※2 18
8	スポーツ用品 2	商品一般 6	工事・建築 5	内職・副業 8	インターネット通信サービス 9	出会い系サイト・アプリ 10	役務その他サービス※3 18
9	玩具・遊具 2	健康食品 6	出会い系サイト・アプリ 5	インターネット通信サービス 7	紳士・婦人用バッグ 9		インターネット通信サービス 17
10		出会い系サイト・アプリ 6		四輪自動車 7	相談その他 8		ファンド型投資商品 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 申請代行サービス：助成金、補助金、火災保険、公営住宅申込等の申請の手続きを代行するサービス

※3 役務その他サービス：通訳、貸会議室、靴みがき、鑑定等

4 高齢者に関する相談件数（契約当事者が65歳以上）

令和3年度の高齢者の苦情相談件数は、826件で全体の31.9%を占める。全体における割合は近年は、30%前後で推移している。

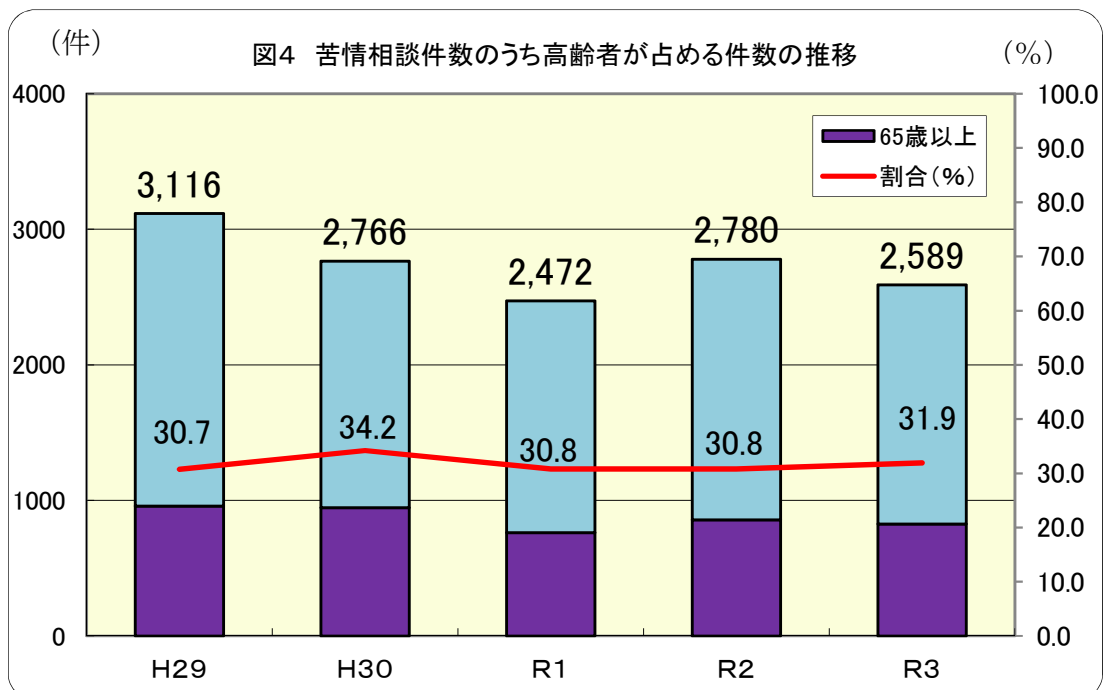


表4-1 苦情相談件数のうち高齢者が占める件数の推移 (件)

年 度	H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3
苦情相談件数	3,116	2,766	2,472	2,780	2,589
65歳以上	958	946	762	856	826
苦情全体の比率	30.7	34.2	30.8	30.8	31.9

表4-2 高齢者の相談内容の推移 (年度/件)

順位	H 2 9		H 3 0		R 1		R 2		R 3	
1	商品一般	164	商品一般	162	商品一般	84	商品一般	80	商品一般	82
2	デジタルコンテンツ	144	デジタルコンテンツ	88	デジタルコンテンツ	51	デジタルコンテンツ	52	化粧品	53
3	新聞	39	健康食品	60	健康食品	33	健康食品	48	工事・建築	41
4	健康食品	37	工事・建築	45	インターネット通信サービス	30	化粧品	40	健康食品	38
5	工事・建築	33	インターネット通信サービス	38	携帯電話サービス	29	工事・建築	29	携帯電話サービス	36

※令和3年度より商品キーワード「デジタルコンテンツ」は削除され、他のキーワードに振り分けられた

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 販売購入形態別苦情相談件数 (年度/件)

区 分	R 3		R 2		増 減	
	相談件数	割合 (%)	相談件数	割合 (%)		
店 舗 販 売	705	27.2	791	28.5	△ 86	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	238	9.2	210	7.6	28
	通 信 販 売	997	38.5	1,079	38.8	△ 82
	マルチ・マルチまがい取引※1	77	3.0	64	2.3	13
	電 話 勧 誘 販 売	119	4.6	120	4.3	△ 1
	そ の 他 無 店 舗 販 売	4	0.2	5	0.2	△ 1
小 計	1,435	55.4	1,478	53.2	△ 43	
不 明 ・ 無 関 係	449	17.3	511	18.4	△ 62	
総 件 数	2,589	100.0	2,780	100.0	△ 191	

《商品・役務名》

※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) 販売購入形態別・年代別にみると、いずれの年代においても店舗販売と通信販売に関する相談が多い。訪問販売は70歳代以上の年代が特に多くなっている。

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		5	44	55	86	110	88	165	152	705
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	2	13	7	16	28	27	107	38	238
	通 信 販 売	44	72	81	154	191	141	192	122	997
	マルチ・マルチまがい取引	0	13	9	11	8	11	8	17	77
	電話勧誘販売	0	5	2	12	14	15	47	24	119
	その他無店舗販売	0	0	1	1	0	1	1	0	4
	小 計	46	103	100	194	241	195	355	201	1,435
合 計		51	147	155	280	351	283	520	353	2,140

(3) 販売購入形態別に相談の多い主な商品・役務をみると、相談が最も多い通信販売では、〈化粧品〉、〈健康食品〉、〈商品一般〉、次に多い店舗販売では、〈賃貸アパート〉、〈携帯電話サービス〉、〈工事・建築〉、更に訪問販売・訪問購入では、〈工事・建築〉、〈申請代行サービス〉、〈新聞〉の順となっている。また、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

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	705	賃貸 アパート	81	携帯電話 サービス	57	工事・建築	53	四輪自動車	34	フリーローン ・サラ金	26	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	238	工事・建築	36	申請代行 サービス	33	新聞	25	電気	9	修理・補修	9
	通 信 販 売	997	化粧品	157	健康食品	81	商品一般	58	紳士・婦人 洋服	46	出会い系サイ ト・アプリ	46
	マルチ・マルチまがい取引	77	化粧品	23	ファンド型 投資型商品	16	健康食品	15	商品一般	4	携帯電話 サービス	3
	電 話 勧 誘 販 売	119	インターネット 通信サービス	18	健康食品	14	広告代理 サービス	10	内職・副業	8	かに	8
	その他無店舗販売	4	商品一般	1	生鮮肉	1	モバイル データ通信	1	司法書士	1		

6 相談があった契約等の契約・購入金額及び救済金額（判明分のみ）

- (1) 令和3年度の大分県消費生活センター(アイネス)における2,789件の消費生活相談における契約・購入金額の総合計は、863,100,979円であった。
- (2) 相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約された件数は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134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47件で、合計222件の救済総額は46,953,216円だった。

(件/円)

	救済件数	契約・購入金額	救済金額	回復率
クーリング・オフによる救済	41	14,716,076	14,690,476	99.8%
クーリング・オフ以外の救済	134	19,834,796	14,489,492	73.1%
未然防止	47	18,166,806	17,773,248	97.8%
合計	222	52,717,678	46,953,216	89.1%

7 アイネスにおけるあっせん解決率の推移

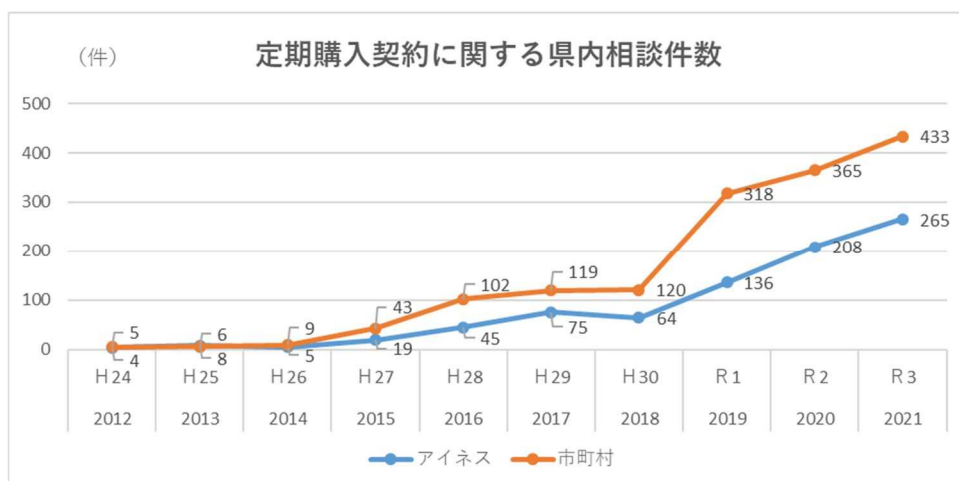
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
あっせん件数(件)	368	323	336	310	365	481	391
あっせん解決(件)	323	314	317	266	330	426	379
あっせん解決率(%)	87.8	97.2	94.3	85.8	90.4	88.6	96.9

8 最近注目される消費者問題

- (1) 令和3年度の大分県消費生活センター(アイネス)における定期購入契約に関する相談件数は、265件であった。また市町村も含めると698件であり、元年度以降急激に増加している。

(件)

年度	2012 H24	2013 H25	2014 H26	2015 H27	2016 H28	2017 H29	2018 H30	2019 R1	2020 R2	2021 R3
アイネス	4	8	5	19	45	75	64	136	208	265
市町村	5	6	9	43	102	119	120	318	365	433
合計	9	14	14	62	147	194	184	454	573	698



※定期購入契約：一定の金額を払うことで定期的に商品を購入する契約

(2) 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契約当事者が18歳、19歳の相談件数は、過去9年間をみると、60～90件台で推移している。令和4年度(4月)から成年年齢が引き下げられたが、4～6月の3か月間について過去の同時期と比較しても、現段階では件数が増えているということはない。

(件)

年度	2013 H25	2014 H26	2015 H27	2016 H28	2017 H29	2018 H30	2019 R1	2020 R2	2021 R3	2022 R4
アイネス	42	38	33	17	31	22	28	30	18	
市町村	46	54	56	44	39	41	56	52	44	
アイネス(4～6月)	10	11	16	6	11	8	9	10	7	9
市町村(4～6月)	7	21	15	15	9	9	16	20	13	11
合計	88	92	89	61	70	63	84	82	62	

