

令和5年度 消費生活相談の概要

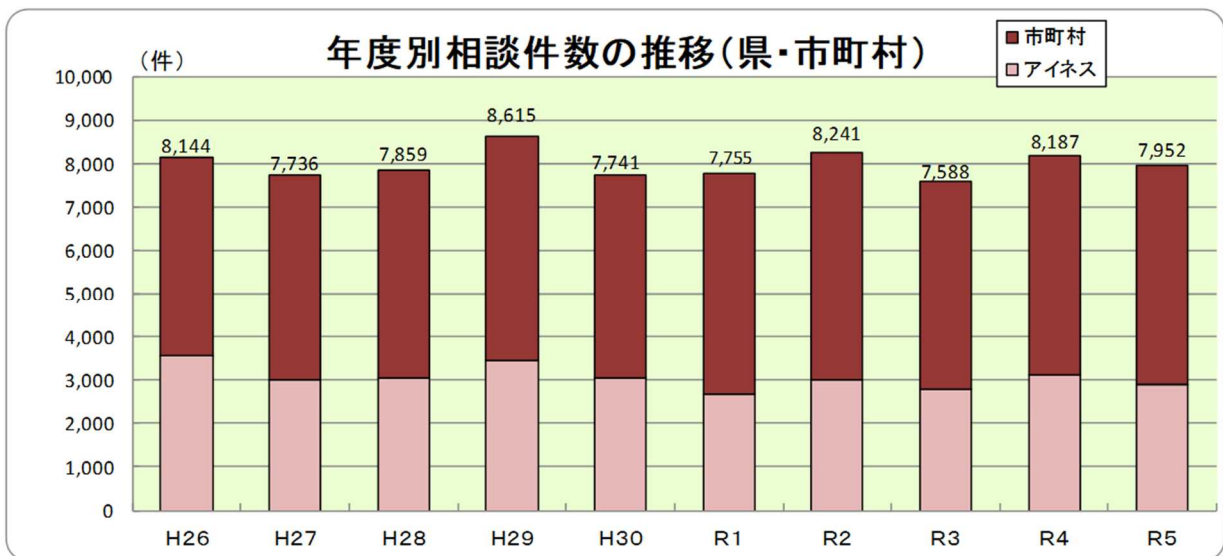
第1 大分県内（県及び市町村相談窓口）の状況

1 相談件数の動向

令和5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、7,952件で、前年度に比べて235件、率では2.9%減少した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は5,049件で、前年度に比べて26件、率では0.5%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、5年度の市町村相談分担率は65.4%であった。



年度別相談件数の推移

年度	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
相談件数	8,144	7,736	7,859	8,615	7,741	7,755	8,241	7,588	8,187	7,952
県	3,563	3,022	3,037	3,434	3,045	2,688	3,018	2,789	3,112	2,903
市町村	4,581	4,714	4,822	5,181	4,696	5,067	5,223	4,799	5,075	5,049
対前年度(%)	97.4	95.0	101.6	109.6	89.9	100.2	106.3	92.1	107.9	97.1
市町村分担率(%)	57.8	63.2	62.9	61.8	61.8	66.8	64.9	65.0	63.9	65.4

県・市町村における消費生活相談件数（苦情相談、問い合わせ等含む）

区分 市町村名	4年度					5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	1,557	2,177	90%	58%	3,734	1,466	2,139	98%	59%	3,605
別府市	267	562	86%	68%	829	234	623	111%	73%	857
中津市	132	438	85%	77%	570	110	398	91%	78%	508
日田市	46	341	112%	88%	387	46	320	94%	87%	366
佐伯市	132	304	109%	70%	436	121	286	94%	70%	407
臼杵市	74	154	89%	68%	228	70	203	132%	74%	273
津久見市	41	0	0%	0%	41	45	0	0%	0%	45
竹田市	33	92	117%	74%	125	36	76	83%	68%	112
豊後高田市	25	75	56%	75%	100	38	72	96%	65%	110
杵築市	68	152	88%	69%	220	82	163	107%	67%	245
宇佐市	72	408	87%	85%	480	53	412	101%	89%	465
豊後大野市	67	103	170%	61%	170	56	88	85%	61%	144
由布市	101	120	107%	54%	221	113	107	89%	49%	220
国東市	86	84	81%	49%	170	71	93	111%	57%	164
姫島村	3	0	0%	0%	3	2	0	0%	0%	2
日出町	119	23	105%	16%	142	88	41	178%	32%	129
九重町	16	42	97%	72%	58	22	28	67%	56%	50
玖珠町	33	0	0%	0%	33	22	0	0%	0%	22
不明・県外等	240				240	228				228
合計※2	3,112	5,075	106%	63.9%	8,187	2,903	5,049	99%	65.4%	7,952

(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)

2 あっせん解決率の推移

あっせん件数は1,067件と4年度に比べ若干減少したが、あっせん解決率は過去2番目に高く95.4%となった。

県・市町村におけるあっせん※解決率の推移

年 度	H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5
あっせん件数（件）	991	984	1,115	1,223	1,102	1,165	1,067
あっせん解決（件）	899	876	1,037	1,130	1,050	1,128	1,018
あっせん解決率（%）	90.7	89.0	93.0	92.4	95.3	96.8	95.4

※あっせん：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	99	75,003,439	73,954,709	98.6%
クーリング・オフ以外の救済	472	52,301,804	37,996,495	72.6%
未然防止	91	75,727,520	75,028,827	99.1%
合 計	662	203,032,763	186,980,031	92.1%

第2 大分県消費生活センター（アイネス）の状況

令和5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2,903件で、前年度に比べて209件、率では6.7%減少している。

1 相談件数の動向

相談件数は、平成26年度以降増減を繰り返し 3,000 件前後で高止まりしている。26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た。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き再び減少に転じた。令和4年度は主に通信販売での定期購入に関する相談増により再び相談件数が増加したが、令和5年度は若干減少となった。

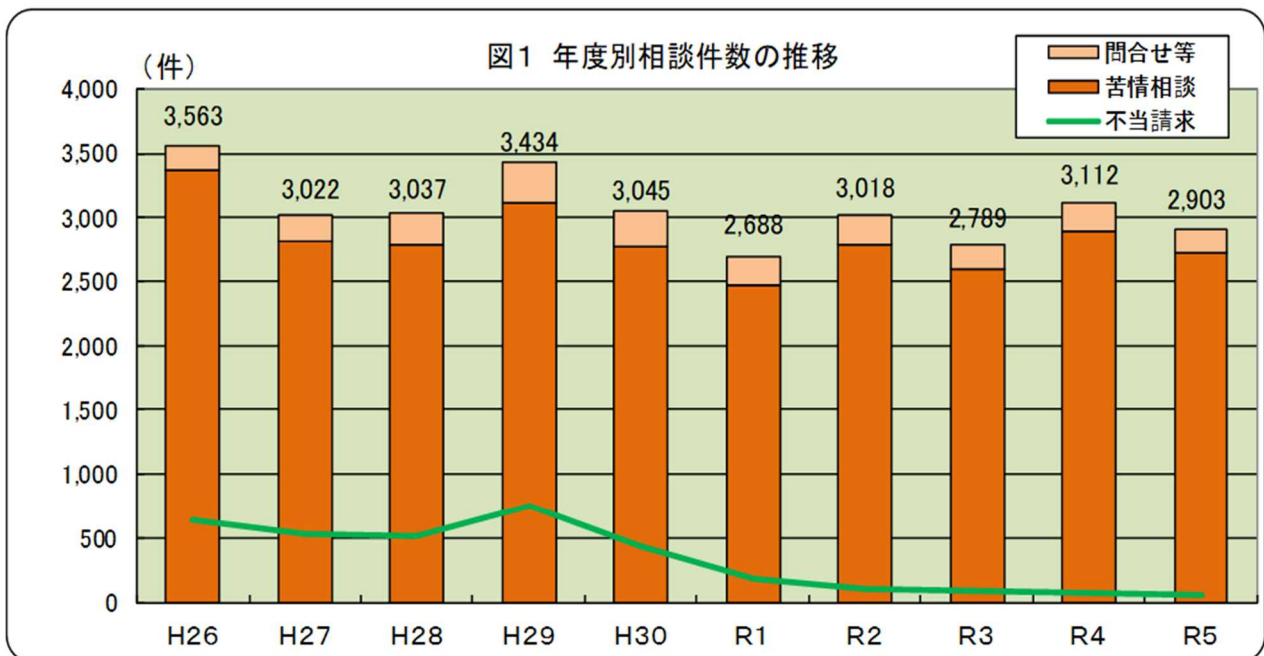


表1 年度別相談件数の推移

年度	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
相談件数	3,563	3,022	3,037	3,434	3,045	2,688	3,018	2,789	3,112	2,903
苦情相談	3,362	2,807	2,788	3,116	2,766	2,472	2,780	2,589	2,892	2,716
問合せ等	201	215	249	318	279	216	238	200	220	187
(うち不当請求)	633	524	518	751	442	177	97	87	74	53
対前年度(%)	91.9	84.8	100.5	113.1	88.7	88.3	112.3	92.4	111.6	93.3

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7.8%、佐伯市4.2%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	1,317	48.5%	豊後大野市	49	1.8%
別府市	213	7.8%	由布市	100	3.7%
中津市	102	3.8%	国東市	63	2.3%
日田市	40	1.5%	姫島村	3	0.1%
佐伯市	115	4.2%	日出町	79	2.9%
臼杵市	60	2.2%	九重町	24	0.9%
津久見市	41	1.5%	玖珠町	21	0.8%
竹田市	32	1.2%	県内不明	139	5.1%
豊後高田市	34	1.3%	県外等	164	6.0%
杵築市	70	2.6%	計	2,716	100.0%
宇佐市	50	1.8%			

(2) 性別では、女性が1,312件で全体の48.3%、男性は1,185件で同43.6%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734件と最も多い。続いて60歳代442件、50歳代376件、40歳代249件、20歳代206件、30歳代143件、20歳未満56件となっている。平均年齢は58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

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	2.1	25	0.9	27	1.0	4	0.1
20歳代	206	7.6	115	4.2	89	3.3	2	0.1
30歳代	143	5.3	76	2.8	67	2.5	0	0.0
40歳代	249	9.2	122	4.5	124	4.6	3	0.1
50歳代	376	13.8	221	8.1	152	5.6	3	0.1
60歳代	442	16.3	228	8.4	212	7.8	2	0.1
70歳以上	734	27.0	397	14.6	330	12.2	7	0.3
その他・不明	510	18.8	128	4.7	184	6.8	198	7.3
合計	2,716	100.0	1,312	48.3	1,185	43.6	219	8.1

(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35.7%で、約6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31.6%、70歳以上の19.6%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	2.1	20	35.7	36	64.3
20歳代	206	7.6	141	68.4	65	31.6
30歳代	143	5.3	125	87.4	18	12.6
40歳代	249	9.2	222	89.2	27	10.8
50歳代	376	13.8	350	93.1	26	6.9
60歳代	442	16.3	409	92.5	33	7.5
70歳以上	734	27.0	590	80.4	144	19.6
団体・不明	510	18.8	307	60.2	176	34.5
合計	2,716	100.0	2,164	79.7	525	19.3

3 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

(1) 令和5年度は、化粧品、商品一般、健康食品に関する相談が多数となっている。なお、化粧品や健康食品に関する相談の多くは、主に定期購入契約によるものである。

表3-1 年度別苦情相談の多い商品・役務の推移 (件)

順位	R1		R2		R3		R4		R5	
	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	商品一般 ※1	228	商品一般	238	商品一般	210	化粧品	284	化粧品	229
2	デジタルコンテンツ ※2	207	デジタルコンテンツ	225	化粧品	196	商品一般	271	商品一般	212
3	健康食品	166	健康食品	224	健康食品	121	健康食品	133	健康食品	129
4	インターネット通信サービス	95	化粧品	130	工事・建築	100	賃貸アパート	99	賃貸アパート	100
5	化粧品	89	賃貸アパート	123	賃貸アパート	84	工事・建築	86	工事・建築	80
6	賃貸アパート	86	相談その他	88	携帯電話サービス	80	携帯電話サービス	82	役務その他サービス	73
7	相談その他 ※3	83	携帯電話サービス	79	相談その他	69	フリーローン・サラ金	59	携帯電話サービス	58
8	工事・建築	78	他の保健衛生品 ※5	79	インターネット通信サービス	60	エステティックサービス	54	フリーローン・サラ金	57
9	携帯電話サービス	75	工事・建築	77	紳士・婦人洋服	58	紳士・婦人洋服	52	四輪自動車	55
10	ファンド型投資商品 ※4	56	インターネット通信サービス	70	役務その他サービス ※6	50	インターネット通信サービス	51	相談その他	51

※1 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 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。(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国の分類基準の変更で細分化され他のキーワードに振り分けられた

※3 相談・その他：(例)個人間保証人、経営相談、労働相談、アンケート調査、個人間トラブル等の相談

※4 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

※5 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その他(爪切り、耳かき、マスク等)

※6 役務その他サービス：(例)副業サポート、パソコン等のウイルス駆除サポート、質問サイト等

(2) 年代別にみると、年齢が低いほどゲームやアプリ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、年齢が上がるほど化粧品、商品一般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40歳代以上を通じて多い。20歳代の特徴としてはエステティックサービスの相談件数が多い。

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 10	エステティックサービス 30	賃貸アパート 10	化粧品 20	化粧品 48	化粧品 66	化粧品 67
2	商品一般 7	娯楽等情報配信サービス 17	化粧品 7	商品一般 18	商品一般 22	商品一般 33	商品一般 54
3	健康食品 5	商品一般 13	役務その他サービス 6	賃貸アパート 16	役務その他サービス 19	健康食品 29	健康食品 51
4	四輪自動車 3	賃貸アパート 12	商品一般 6	健康食品 11	紳士・婦人洋服 18	工事・建築 22	携帯電話サービス 28
5	娯楽等情報配信サービス※1 3	内職・副業 11	エステティックサービス 4	紳士・婦人洋服 11	健康食品 16	役務その他サービス 15	工事・建築 27
6	電気 3	四輪自動車 8	内職・副業 4	四輪自動車 8	娯楽等情報配信サービス 15	他の金融関連サービス※4 14	申請代行サービス 25
7	化粧品 2	フリーローン・サラ金 8	融資サービス 4	複合サービス会員※3 7	賃貸アパート 13	娯楽等情報配信サービス 11	電報・固定電話 22
8	携帯電話サービス 2	融資サービス 8	他の教養・娯楽※2 4	フリーローン・サラ金 7	四輪自動車 13	賃貸アパート 10	相談・その他 20
9	賃貸アパート 2	インターネット通信サービス 7		役務その他サービス 6	融資サービス 10	紳士・婦人洋服 9	役務その他サービス 18
10	内職・副業 2	インターネット接続回線 6		工事・建築 5	工事・建築 9	融資サービス 7	修理・補修 17

※1 娯楽等情報配信サービス：趣味や娯楽目的コンテンツ配信サービス（例）アダルト情報、音楽映像配信等
 ※2 他の教養・娯楽：（例）ペット診療、スポーツ利用施設、パチンコ、インターネットカフェ等
 ※3 複合サービス会員：各種特典をうたった会員サービス（例）レジャー会員券、特典利用できる会費等
 ※4 他の金融関連サービス：（例）振込・送金サービス、投資で儲かる方法を教える情報商材等

4 高齢者に関する相談の状況（契約当事者が65歳以上）

令和5年度の高齢者の苦情相談件数は、982件で全体の36.2%を占める。全体における割合は近年30%台で増加傾向で、令和5年度は過去10年で最高の割合となった。苦情相談の多い内容は化粧品、健康食品、商品一般の順となっている。

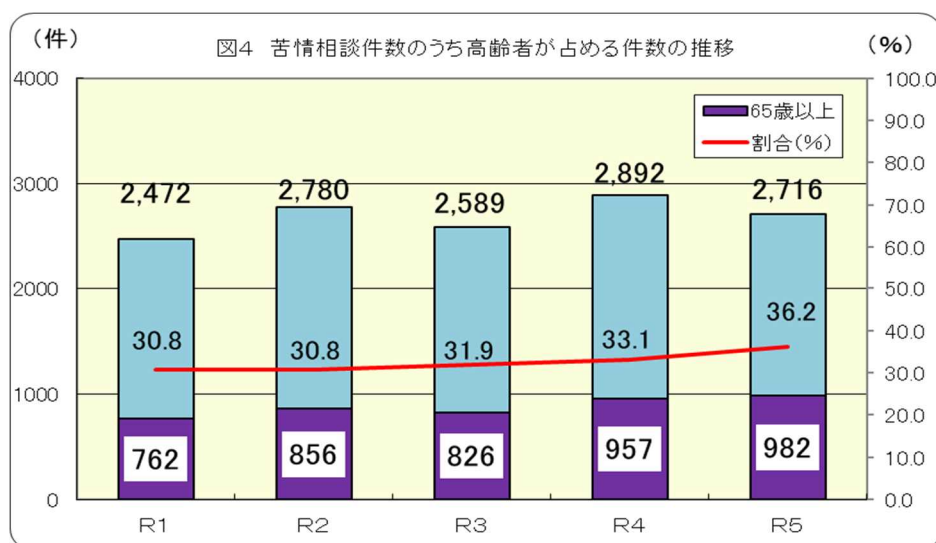


表4-1 苦情相談件数のうち高齢者が占める件数の推移

(件)

年 度	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5
苦情相談件数	2,472	2,780	2,589	2,892	2,716
65歳以上	762	856	826	957	982
苦情全体の比率	30.8	30.8	31.9	33.1	36.2

表4-2 高齢者の相談内容の推移

(件)

順位	R 1		R 2		R 3		R 4		R 5	
1	商品一般	84	商品一般	80	商品一般	82	商品一般	99	化粧品	105
2	デジタルコンテンツ	51	デジタルコンテンツ	52	化粧品	53	化粧品	91	健康食品	67
3	健康食品	33	健康食品	48	工事・建築	41	健康食品	47	商品一般	66
4	インターネット通信サービス	30	化粧品	40	健康食品	38	工事・建築	29	工事・建築	38
5	携帯電話サービス	29	工事・建築	29	携帯電話サービス	36	携帯電話サービス	29	携帯電話サービス	31

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

(件)

区 分	R 4		R 5		増 減
	相談件数	割合 (%)	相談件数	割合 (%)	
店 舗 販 売	769	26.6	581	21.4	△ 188
通 信 販 売	1,134	39.2	1,092	40.2	△ 42
訪問販売・訪問購入	251	8.7	280	10.3	29
マルチ・マルチまがい取引※1	65	2.2	32	1.2	△ 33
電話勧誘販売	143	4.9	121	4.5	△ 22
その他無店舗販売	5	0.2	14	0.5	9
小 計	1,598	55.3	1,539	56.7	△ 59
不明・無関係	525	18.2	596	21.9	71
件 数	2,892	100.0	2,716	100.0	△ 176

※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通信販売と店舗販売に関する相談が多い。訪問販売・訪問購入は70歳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	不明	計
店	舗 販 売	10	73	34	64	72	75	129	124	581
店 舗 外 販 売	通 信 販 売	40	86	61	112	189	241	242	121	1,092
	訪問販売・訪問購入	1	10	9	14	26	44	140	36	280
	マルチ・マルチまがい取引	0	1	3	4	3	2	14	5	32
	電話勧誘販売	0	11	11	8	12	17	33	29	121
	その他無店舗販売	0	1	2	2	3	2	1	3	14
	小 計	41	109	86	140	233	306	430	194	1,539
計		51	182	120	204	305	381	559	318	2,120

(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、エステティックサービス、四輪自動車となっている。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。

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	581	賃貸 アパート	79	エステティッ クサービス	40	四輪自動車	40	携帯電話 サービス	38	医療サービ ス	15
店 舗 外 販 売	通 信 販 売	1,092	化粧品	217	健康食品	104	商品一般	60	役務その他 サービス	42	異性交際関連 サービス※2	28
	訪問販売・訪問購入	280	工事・建築	48	申請代行 サービス※1	36	新聞	23	修理・補修	22	インターネット 接続回線	11
	マルチ・マルチまがい取引	32	ファンド型 投資型商品	7	健康食品	5	レンタル・ リース・賃貸	3	商品一般	2	家具・寝具	2
	電話勧誘販売	121	インターネット 通信サービス	18	魚介類	12	役務その他 サービス	11	金融コンサル ティング	8	電気	7
	その他無店舗販売	14	玩具・遊具	3	菓子類	2	食生活機器	2	土地	2	商品一般	1

※1 申請代行サービス：火災保険、助成金、補助金等の申請の手続きを代行するサービス

※2 異性交際関連サービス：結婚を前提としない交際等サービス（例）出会い系サイト・アプリ等

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5年度の大分県消費生活センター(アイネス)における 2,903 件の消費生活相談における契約・購入金額の総合計は、970,959,408 円であった。
- (2) 相談対応の結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約された件数は 24 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 173 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 25 件で、合計 222 件の救済総額は 55,738,475 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	24	36,787,462	36,778,522	99.9%
クーリング・オフ以外の救済	173	16,495,874	11,189,353	67.8%
未然防止	25	8,374,600	7,770,600	92.8%
合 計	222	61,657,936	55,738,475	90.4%

7 あっせん解決率の推移

年 度	H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5
あっせん件数 (件)	336	310	365	481	391	405	329
あっせん解決 (件)	317	266	330	426	379	396	323
あっせん解決率 (%)	94.3	85.8	90.4	88.6	96.9	97.8	98.2

第3 最近注目される消費者問題

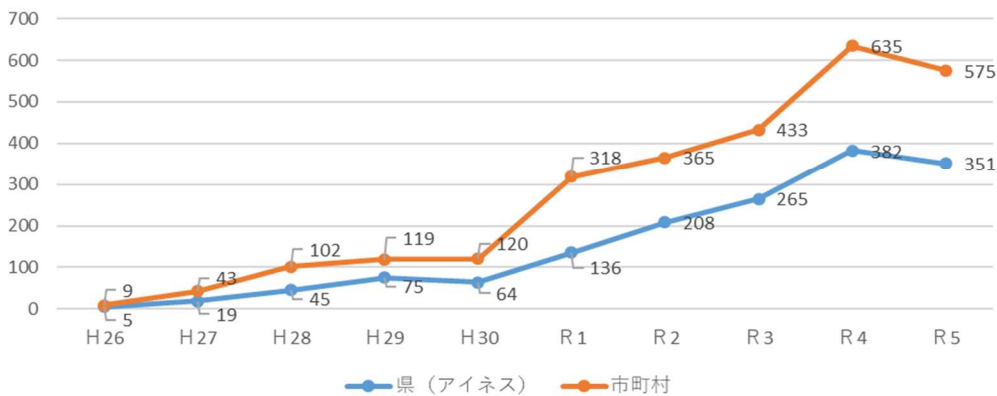
1 定期購入契約に関する相談

令和5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、351件であり、市町村も含めると926件となっている。令和元年度以降急激に増加しており、令和5年度も高止まりしている。

年度	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
県(アイネス)	5	19	45	75	64	136	208	265	382	351
市町村	9	43	102	119	120	318	365	433	635	575
合計	14	62	147	194	184	454	573	698	1017	926

(件)

定期購入契約に関する県内相談件数



※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 契約当事者が18歳、19歳の相談

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、近年、60~90件台で推移している。令和4年4月から成年年齢が引き下げられ、令和4年度からは連続して97件と過去最高の相談件数となっている。

年度	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
県(アイネス)	33	17	31	22	28	30	18	39	34
市町村	56	44	39	41	56	52	44	58	63
合計	89	61	70	63	84	82	62	97	97

(件) 契約当事者が18歳・19歳の県内相談件数

