

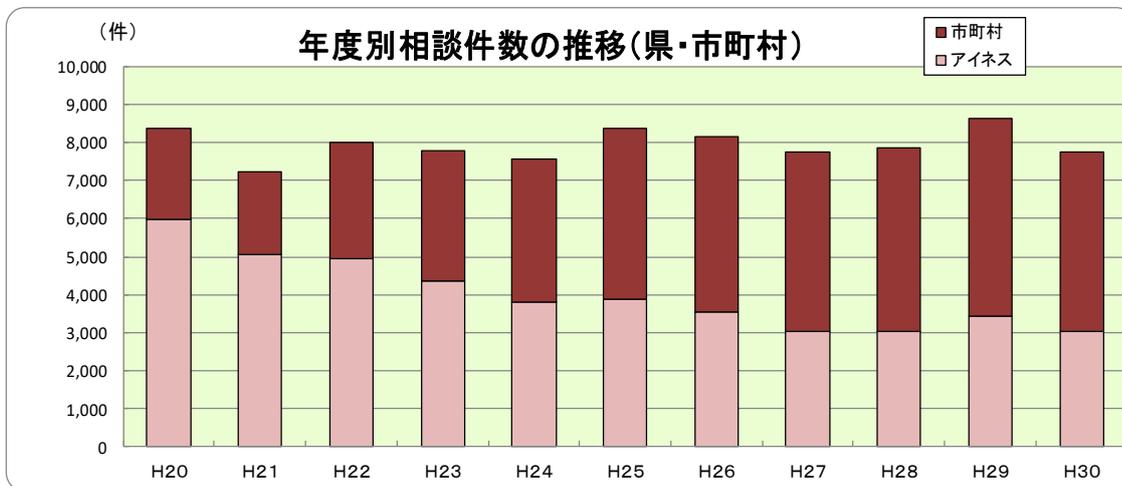
平成30年度 消費生活相談の概要

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30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、7,741件で、前年度に比べて、874件、率では10.1%減少した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は4,696件で、前年度に比べて485件、率では9.4%の減少であった。

22年度以降の相談件数は8,000件前後で推移している。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、30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

年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
相談件数	8,364	7,225	8,014	7,771	7,544	8,359	8,144	7,736	7,859	8,615	7,741
県	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563	3,022	3,037	3,434	3,045
市町村	2,394	2,175	3,070	3,424	3,752	4,481	4,581	4,714	4,822	5,181	4,696
対前年度(%)	88.0	86.4	110.9	97.0	97.1	110.8	97.4	95.0	101.6	109.6	89.9
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	61.8

県・市町村におけるあっせん※1解決率の推移

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30
あっせん件数(件)	811	723	911	962	991	984
あっせん解決(件)	724	677	862	882	899	876
あっせん解決率(%)	89.3	93.6	94.6	91.7	90.7	89.0

※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・市町村における消費生活相談件数(平成29～30年度)

(苦情相談、問い合わせ等を含む)

区分 市町村名	30年度					29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	1,562	1,848	91%	54%	3,410	1,660	2,032	99%	55%	3,692
別府市消費生活センター	270	519	126%	66%	789	351	411	92%	54%	762
中津市消費生活センター	150	381	99%	72%	531	147	385	94%	72%	532
日田市消費生活センター	43	255	91%	86%	298	76	280	116%	79%	356
佐伯市消費生活センター	88	294	67%	77%	382	83	442	156%	84%	525
臼杵市消費生活センター	76	194	103%	72%	270	81	189	112%	70%	270
津久見市	51	0	0%	0%	51	44	0	0%	0%	44
竹田市消費生活センター	37	79	92%	68%	116	39	86	118%	69%	125
豊後高田市消費生活センター	46	141	76%	75%	187	39	185	76%	83%	224
杵築市消費生活センター	68	148	111%	69%	216	84	133	120%	61%	217
宇佐市消費生活センター	76	335	77%	82%	411	117	433	131%	79%	550
豊後大野市消費生活センター	90	148	81%	62%	238	106	183	149%	63%	289
由布市消費生活センター	79	96	78%	55%	175	128	123	100%	49%	251
国東市消費生活センター	75	94	90%	56%	169	87	104	127%	54%	191
姫島村	0	0	-	-	0	1	0	0%	0%	1
日出町	101	30	100%	23%	131	93	30	111%	24%	123
九重町	18	98	68%	84%	116	21	144	153%	87%	165
玖珠町	67	36	171%	35%	103	46	21	175%	31%	67
不明・県外等	148				148	231				231
合計※2	3,045	4,696	91%	61.8%	7,741	3,434	5,181	107%	61.8%	8,615

(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 大分県消費生活センター《アイネス》

平成30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 3,045 件で、前年度に比べて 389 件、率では 11.3%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。

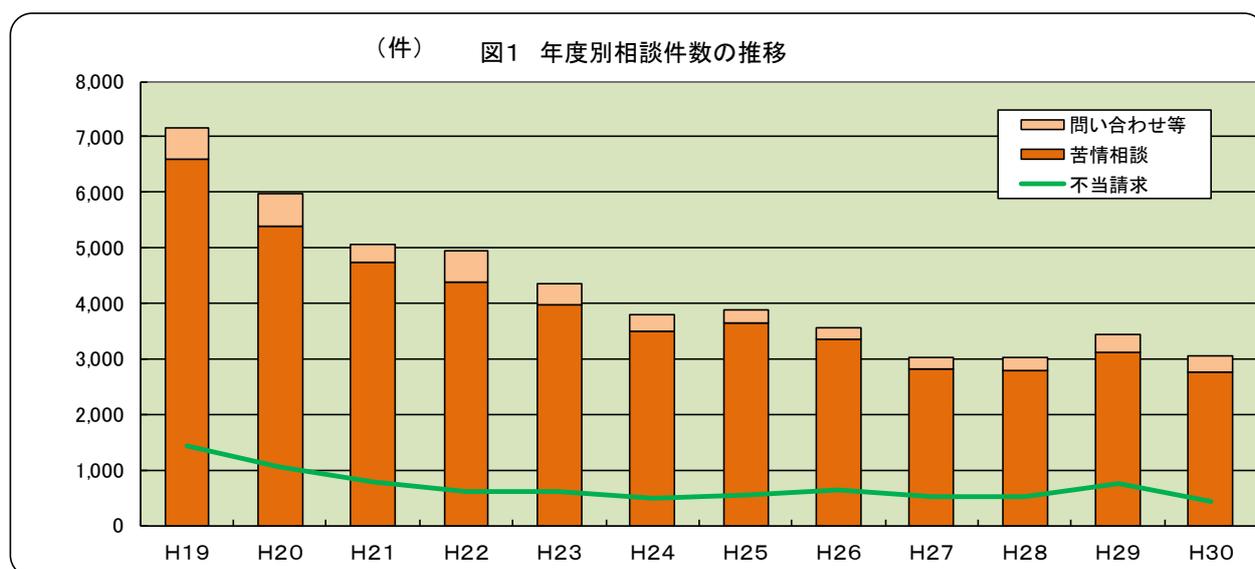


表1 年度別相談件数の推移

年度	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
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	3,045
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	2,766
問合わせ等	559	596	298	565	385	308	222	201	215	249	318	279
不当請求	1,441	1,057	776	607	592	473	540	633	524	518	751	442
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	88.7

《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）

30年度の高齢者の苦情相談件数は、946件で全体の34.2%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。

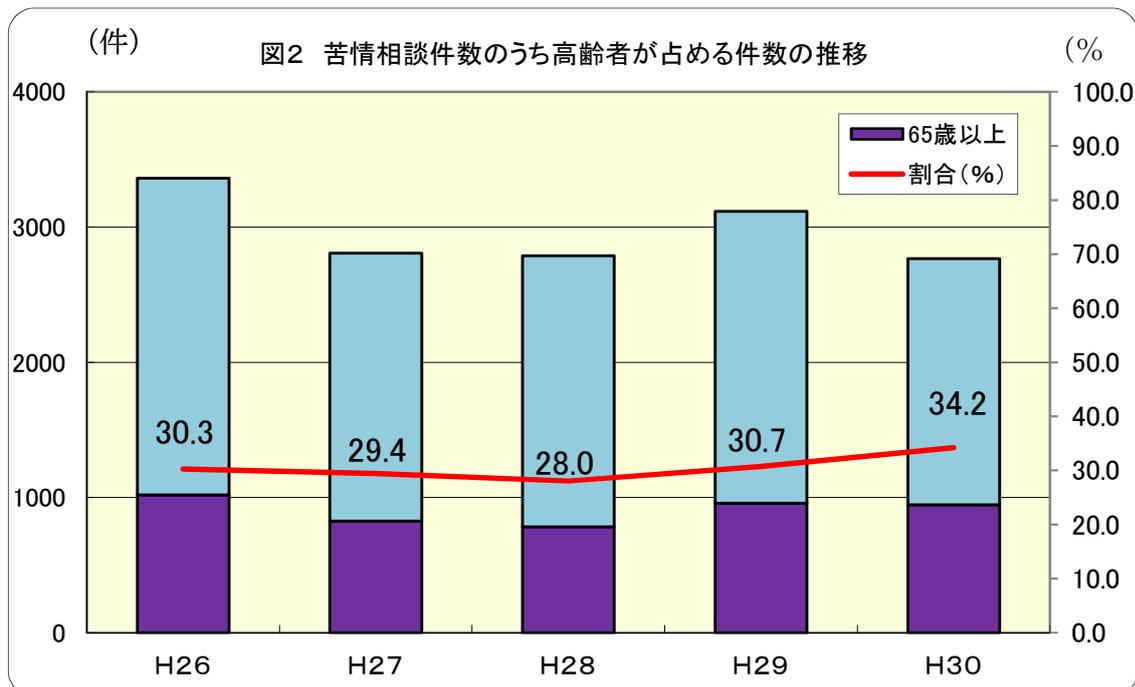


表2-1 苦情相談件数のうち高齢者が占める件数の推移 (件)

年度	H26	H27	H28	H29	H30
苦情相談件数	3,362	2,807	2,788	3,116	2,766
65歳以上	1,018	826	782	958	946
苦情全体の比率	30.3	29.4	28.0	30.7	34.2

表2-2 高齢者の相談内容の推移 (年度/件)

順位	H26		H27		H28		H29		H30	
1	デジタル※1 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	商品一般	162
2	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	デジタル コンテンツ	88
3	商品一般※2	61	新聞	54	健康食品	44	新聞	39	健康食品	60
4	工事・建築	44	商品一般	49	新聞	36	健康食品	37	工事・建築	45
5	固定電話サー ビス	42	インターネット 通信サービス※3	49	商品一般	31	工事・建築	33	インターネット 通信サービス	38

《商品・役務名》

※1 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

※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 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。

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 48.7%、以下別府市 8.4%、中津市 4.7%となっている。

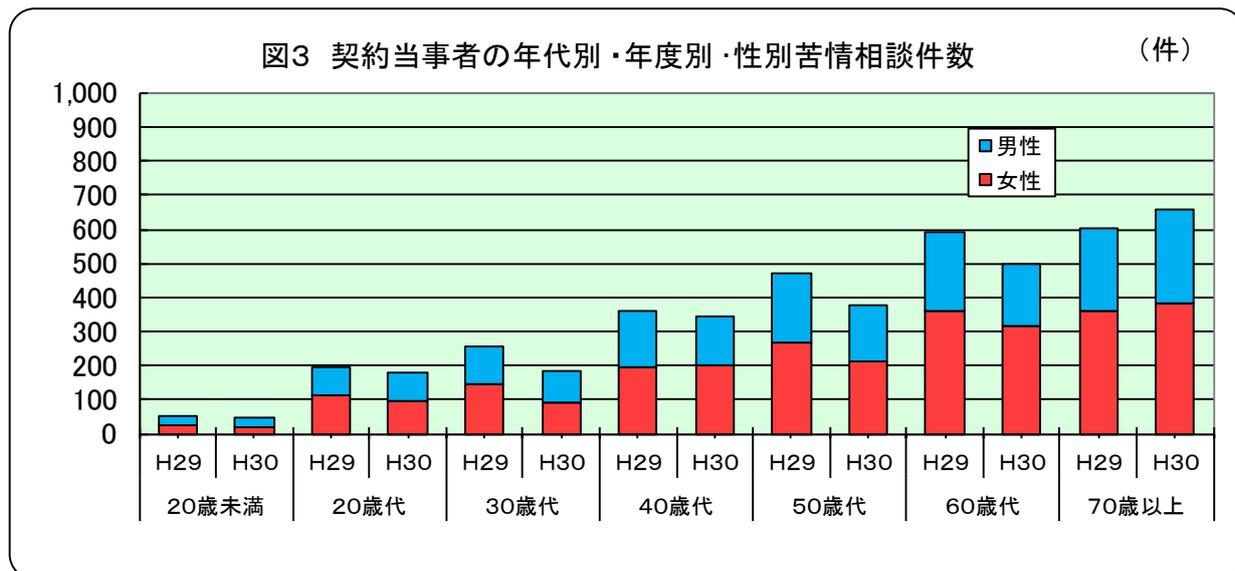
表3-1 市町村別苦情相談件数 (件)

市町村名	相談件数	割合	市町村名	相談件数	割合
大分市	1,347	48.7%	豊後大野市	87	3.1%
別府市	233	8.4%	由布市	70	2.5%
中津市	129	4.7%	国東市	68	2.5%
日田市	35	1.3%	姫島村	0	0.0%
佐伯市	82	3.0%	日出町	80	2.9%
臼杵市	66	2.4%	九重町	17	0.6%
津久見市	44	1.6%	玖珠町	64	2.3%
竹田市	35	1.3%	県内不明	79	2.9%
豊後高田市	44	1.6%	大分県計	2,610	94.4%
杵築市	62	2.2%	県外等	156	5.6%
宇佐市	68	2.5%	計	2,766	100.0%

(2) 職業別では、給与生活者が最も多く全体の 36.8%(前年度 35.2%)で、無職 34.3%(同 32.0%)、家事従事者 7.9%(同 7.4%)、自営・自由業 3.7%(同 4.8%)、企業・団体 3.7%(同 2.3%)、学生 0.9%(同 2.2%)、となっている。

(3) 性別では、女性が 1,447 件で、全体の 52.3%、男性は 1,125 件で、同 40.7%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 663 件と最も多い。続いて60歳代 499 件、50歳代 379 件、40歳代 343 件、30歳代 184 件、20歳代 177 件、20歳未満 49 件となっている。平均年齢は57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28.6%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34.5%、70歳以上28.2%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	49	1.8	14	28.6	34	69.4
20歳代	177	6.4	115	65.0	61	34.5
30歳代	184	6.7	147	79.9	37	20.1
40歳代	343	12.4	307	89.5	36	10.5
50歳代	379	13.7	351	92.6	28	7.4
60歳代	499	18.0	434	87.0	65	13.0
70歳以上	663	24.0	475	71.6	187	28.2
団体・不明	472	17.1	269	57.0	165	35.0
合計	2,766	100.0	2,112	76.4	613	22.2

4 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

- (1) 30年度は、商品一般及び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)に関する相談が多数となっている。

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	H26		H27		H28		H29		H30	
	商品・役務	件数								
1	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	商品一般	334
2	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	デジタルコンテンツ	330
3	借家・アパート	145	商品一般	129	健康食品	116	借家・アパート	150	健康食品	130
4	サラ金・ヤミ金	137	借家・アパート	109	商品一般	111	健康食品	126	借家・アパート	119
5	工事・建築	119	工事・建築	92	工事・建築	108	工事・建築	102	工事・建築	116
6	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	インターネット通信サービス	113
7	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	サラ金・ヤミ金	74
8	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	携帯電話サービス	73
9	新聞	60	四輪自動車	51	四輪自動車	55	携帯電話サービス	65	四輪自動車	66
10	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	ファンド型投資商品	48
					修理・補修	50	相談その他	57		

《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	2	3	1	1	2	2	6	1	6	5	12	4	5		1	1	35	17	1
出会い系サイト	1	0	5	9	3	0	3	6	4	2	2	4		2	1	5	19	28	
オンラインゲーム	6	1	1	1		1	1	1							1		9	4	2
投資情報サイト																1	0	1	
ギャンブル情報サイト																	0	0	
音楽情報サイト/映画配信サービス	1		1							1					2		4	1	1
他のデジタルコンテンツ※1	4	3	15	7	10	9	13	16	20	20	20	21	31	11	4	2	117	89	2
合計	14	7	23	18	15	12	23	24	30	28	34	29	36	13	9	9	184	140	6
	21		41		27		47		58		63		49		18		330		

※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、50歳以上では、商品一般に関する相談が多く見られる。

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 21	デジタルコンテンツ 41	デジタルコンテンツ 27	デジタルコンテンツ 47	デジタルコンテンツ 58	商品一般 105	商品一般 99
2	テレビ放送サービス 3	借家・アパート 20	借家・アパート 24	商品一般 26	商品一般 41	デジタルコンテンツ 63	健康食品 49
3	健康食品 3	商品一般 9	インターネット通信サービス 8	四輪自動車 20	健康食品 26	インターネット通信サービス 25	デジタルコンテンツ 48
4	商品一般 3	ファンド型投資商品 8	四輪自動車 8	インターネット通信サービス 17	インターネット通信サービス 21	健康食品 20	新聞 37
5	紳士・婦人洋服 2	貯金・雑金 7	貯金・雑金 7	健康食品 15	借家・アパート 20	工事・建築 18	工事・建築 33
6	運動靴 2	化粧品 7	工事・建築 7	工事・建築 14	携帯電話サービス 14	携帯電話サービス 13	インターネット通信サービス 24
7	四輪自動車 2	インターネット通信サービス 6	モバイルデータ通信※1 5	借家・アパート 13	貯金・雑金 14	化粧品 13	携帯電話サービス 21
8		携帯電話サービス 6	化粧品 5	相談その他※2 12	工事・建築 12	借家・アパート 10	ファンド型投資商品 21
9		内職・副業 6	健康食品 4	携帯電話サービス 11	アクセサリ 8	貯金・雑金 10	相談その他 17
10		四輪自動車 5	商品一般 4	貯金・雑金 10	化粧品 7	四輪自動車 10	化粧品 14

《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

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、店舗販売に関する相談が多く、次に、通信販売、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 3 0		H 2 9		増 減
		相談件数	割合 (%)	相談件数	割合 (%)	
店 舗 販 売		909	29.2	1,007	36.4	△ 98
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	241	7.7	280	10.1	△ 39
	通 信 販 売	824	26.4	1,042	37.7	△ 218
	マルチ・マルチまがい取引※1	67	2.2	39	1.4	28
	電 話 勧 誘 販 売	204	6.5	138	5.0	66
	その他無店舗販売	9	0.3	11	0.4	△ 2
小 計		1,345	43.2	1,510	54.6	△ 165
不 明 ・ 無 関 係		512	16.4	599	21.7	△ 87
総 件 数		2,766	88.8	3,116	100.0	△ 350

※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、通信販売に関する相談が20歳代以下、40歳代から60歳代の年代で多い。30歳代、70歳以上は店舗販売に関する相談が多い。20歳代は通信販売と店舗販売に関する相談が同数となっている。

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		7	63	89	125	140	139	177	169	909
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	3	12	8	15	19	38	104	42	241
	通 信 販 売	35	63	64	126	152	142	151	91	824
	マルチ・マルチまがい取引	0	13	4	11	5	16	13	5	67
	電 話 勧 誘 販 売	0	10	8	28	23	28	75	32	204
	その他無店舗販売	0	1	2	0	0	1	3	2	9
小 計		38	99	86	180	199	225	346	172	1,345
合 計		45	162	175	305	339	364	523	341	2,254

(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〉、〈工事・建築〉、〈携帯電話サービス〉、訪問販売・訪問購入では、〈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

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	909	借家・アパート	117	工事・建築	68	携帯電話サービス	64	四輪自動車	53	貯金・預金	53	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	241	新聞	45	工事・建築	34	テレビ放送サービス	16	給湯システム	9	ソーラーシステム	9
	通 信 販 売	824	デジタルコンテンツ	315	健康食品	84	商品一般	48	化粧品	43	インターネット通信サービス	20
	マルチ・マルチまがい取引	67	ファンド型投資商品	28	複合サービス会員	13	内職・副業	9	飲料	3	化粧品	3
	電 話 勧 誘 販 売	204	インターネット通信サービス	69	健康食品	25	電気	20	広告代理サービス	13	デジタルコンテンツ	7
	その他無店舗販売	9	※すべて一例のため順位なし									

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）

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27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71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72件で、回復総額は、59,674,169円だった。

(件/円)

	救済件数	契約・購入額	救済金額	回復率
クーリング・オフによる救済	27	33,868,526	33,485,898	98.9%
クーリング・オフ以外の救済	71	14,751,125	10,429,967	70.7%
未然防止	72	15,764,104	15,758,304	99.9%
合 計	170	64,383,755	59,674,169	92.7%

7 アイネスにおけるあっせん解決率の推移

年 度	H25	H26	H27	H28	H29	H30
あっせん件数（件）	436	255	342	350	351	310
あっせん解決（件）	391	246	323	314	317	266
あっせん解決率（%）	89.7	96.5	94.4	89.7	90.3	85.8