

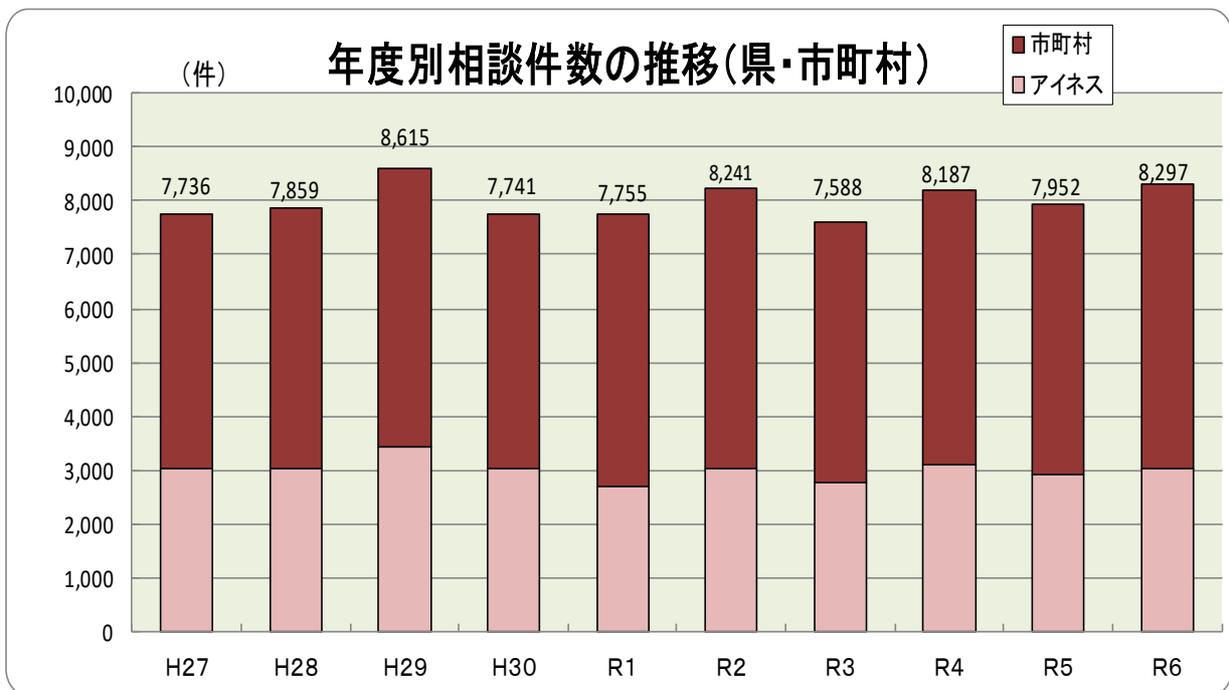
令和6年度 消費生活相談の概要

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

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、過去10年間、8,000件前後で推移しており、令和6年度の相談件数は8,297件で、前年度に比べて345件、率では4.3%増加した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は5,257件で、前年度に比べて208件、率では4.1%の増加であり、県と市町村との相談受付の割合（相談分担率）をみると、市町村相談分担率は64.5%であった。



年度別相談件数の推移

年度	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
相談件数	7,736	7,859	8,615	7,741	7,755	8,241	7,588	8,187	7,952	8,297
県	3,022	3,037	3,434	3,045	2,688	3,018	2,789	3,112	2,903	3,040
市町村	4,714	4,822	5,181	4,696	5,067	5,223	4,799	5,075	5,049	5,257
対前年度(%)	95.0	101.6	109.6	89.9	100.2	106.3	92.1	107.9	97.1	104.3
市町村分担率(%)	63.2	62.9	61.8	61.8	66.8	64.9	65.0	63.9	65.4	64.5

(注) 市町村分担率の算出には、居住する市町村が不明なものを除いている。

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	5年度					6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	1,466	2,139	98.3%	59.3%	3,605	1,660	2,118	99.0%	56.1%	3,778
別府市	234	623	110.9%	72.7%	857	257	656	105.3%	71.9%	913
中津市	110	398	90.9%	78.3%	508	98	428	107.5%	81.4%	526
日田市	46	320	93.8%	87.4%	366	46	357	111.6%	88.6%	403
佐伯市	121	286	94.1%	70.3%	407	99	284	99.3%	74.2%	383
臼杵市	70	203	131.8%	74.4%	273	62	217	106.9%	77.8%	279
津久見市	45	0	0.0%	0.0%	45	51	0	0.0%	0.0%	51
竹田市	36	76	82.6%	67.9%	112	38	95	125.0%	71.4%	133
豊後高田市	38	72	96.0%	65.5%	110	42	73	101.4%	63.5%	115
杵築市	82	163	107.2%	66.5%	245	90	149	91.4%	62.3%	239
宇佐市	53	412	101.0%	88.6%	465	61	443	107.5%	87.9%	504
豊後大野市	56	88	85.4%	61.1%	144	52	100	113.6%	65.8%	152
由布市	113	107	89.2%	48.6%	220	104	122	114.0%	54.0%	226
国東市	71	93	110.7%	56.7%	164	61	103	110.8%	62.8%	164
姫島村	2	0	0.0%	0.0%	2	1	0	0.0%	0.0%	1
日出町	88	41	178.3%	31.8%	129	108	48	117.1%	30.8%	156
九重町	22	28	66.7%	56.0%	50	27	64	228.6%	70.3%	91
玖珠町	22	0	0.0%	0.0%	22	37	0	0.0%	0.0%	37
不明・県外等	228				228	146				146
合計※2	2,903	5,049	99.5%	65.4%	7,952	3,040	5,257	104.1%	64.5%	8,297

(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

令和6年度のあっせん件数は1,235件と、前年度から168件増加し、過去10年間で最も多くなった。一方で、あっせん解決率は0.9ポイント低下して94.5%となったが、引き続き高い水準を維持している。

県・市町村におけるあっせん 解決率の推移※

年 度	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
あっせん件数(件)	910	962	991	984	1,115	1,223	1,102	1,165	1,067	1,235
あっせん解決(件)	862	882	899	876	1,037	1,130	1,050	1,128	1,018	1,167
あっせん解決率(%)	94.7	91.7	90.7	89.0	93.0	92.4	95.3	96.8	95.4	94.5

※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

第2 大分県消費生活センター（アイネス）の状況

令和6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 3,040 件で、前年度に比べて 137 件、率では 4.7%増加している。

1 相談件数の動向

相談件数は、平成 27 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。平成 29 年度は架空請求などの不当請求に関連する相談、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。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相談件数が増加した。令和5年度は若干減少となったものの、令和6年度は再び増加に転じ、相談件数は 3,040 件となった。不当請求に関する相談が前年の約 2.6 倍となる 140 件に増加したことが、件数増加の大きな一因と考えられる。

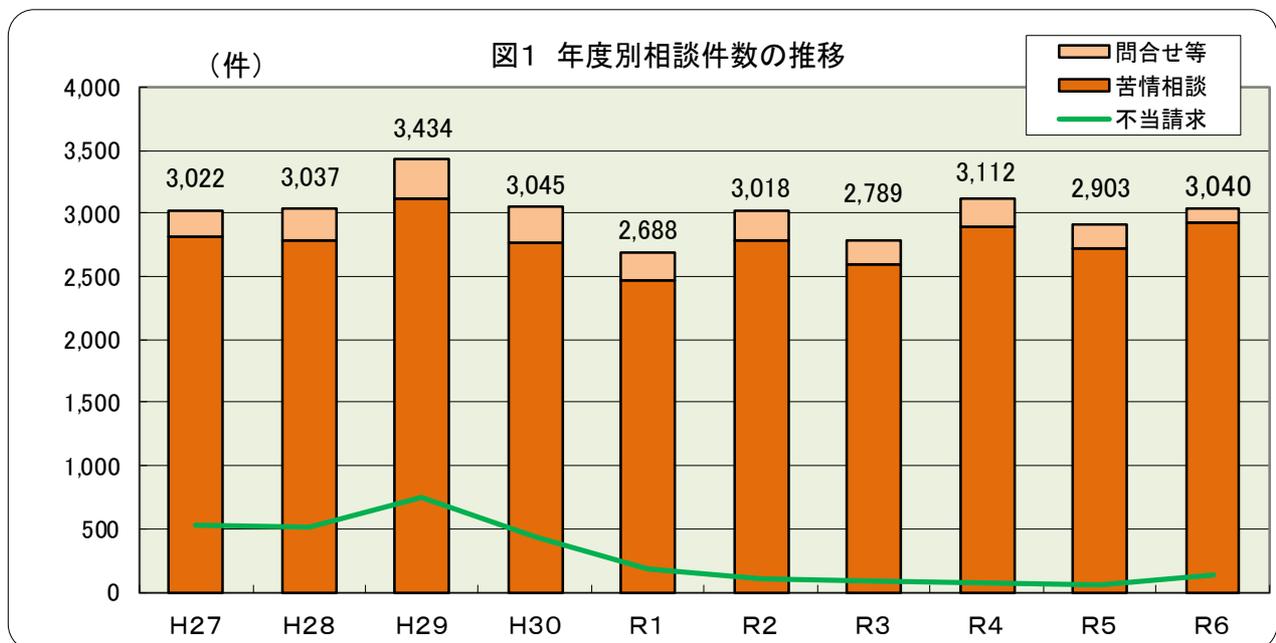


表1 年度別相談件数の推移

年度	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
相 談 件 数	3,022	3,037	3,434	3,045	2,688	3,018	2,789	3,112	2,903	3,040
苦 情 相 談	2,807	2,788	3,116	2,766	2,472	2,780	2,589	2,892	2,716	2,918
問 合 せ 等	215	249	318	279	216	238	200	220	187	122
(うち不当請求)	524	518	751	442	177	97	87	74	53	140
対前年度(%)	84.8	100.5	113.1	88.7	88.3	112.3	92.4	111.6	93.3	104.7

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51.3%、以下別府市7.8%、日出町3.4%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	1,498	51.3%	豊後大野市	52	1.8%
別府市	228	7.8%	由布市	97	3.3%
中津市	84	2.9%	国東市	59	2.0%
日田市	43	1.5%	姫島村	1	0.0%
佐伯市	95	3.3%	日出町	100	3.4%
臼杵市	51	1.7%	九重町	26	0.9%
津久見市	47	1.6%	玖珠町	37	1.3%
竹田市	39	1.3%	県内不明	91	3.1%
豊後高田市	40	1.4%	県外等	184	6.3%
杵築市	90	3.1%	計	2,918	100.0%
宇佐市	56	1.9%			

(2) 性別では、女性が1,427件で全体の48.9%、男性は1,233件で同42.3%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816件と最も多い。続いて60歳代519件、50歳代416件となっている。平均年齢は59.1歳(前年度58.1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	52	1.8	26	0.9	23	0.8	3	0.1
20歳代	183	6.3	110	3.8	71	2.4	2	0.1
30歳代	158	5.4	85	2.9	71	2.4	2	0.1
40歳代	274	9.4	145	5.0	127	4.4	2	0.1
50歳代	416	14.3	232	8.0	184	6.3	0	0.0
60歳代	519	17.8	268	9.2	245	8.4	6	0.2
70歳以上	816	28.0	442	15.1	372	12.7	2	0.1
その他・不明	500	17.1	119	4.1	140	4.8	241	8.3
合計	2,918	100.0	1,427	48.9	1,233	42.3	258	8.8

(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42.3%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29.5%、70歳以上の18.0%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	52	1.8	22	42.3	30	57.7
20歳代	183	6.3	129	70.5	54	29.5
30歳代	158	5.4	135	85.4	23	14.6
40歳代	274	9.4	248	90.5	26	9.5
50歳代	416	14.3	394	94.7	22	5.3
60歳代	519	17.8	494	95.2	25	4.8
70歳以上	816	28.0	669	82.0	147	18.0
団体・不明	500	17.1	262	52.4	217	43.4
合計	2,918	100.0	2,353	80.6	544	18.6

(無回答21件)

3 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

(1) 令和6年度は、商品一般※1、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	R2		R3		R4		R5		R6	
	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	238	商品一般	210	化粧品	284	化粧品	229	商品一般	322
2	デジタルコンテンツ※2	225	化粧品	196	商品一般	271	商品一般	212	化粧品	253
3	健康食品	224	健康食品	121	健康食品	133	健康食品	129	健康食品	149
4	化粧品	130	工事・建築	100	賃貸アパート	99	賃貸アパート	100	携帯電話サービス	99
5	賃貸アパート	123	賃貸アパート	84	工事・建築	86	工事・建築	80	賃貸アパート	95
6	相談その他※3	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	工事・建築	93
7	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	インターネット通信サービス	93
8	他の保健衛生品※4	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	役務その他サービス	78
9	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	四輪自動車	57
10	インターネット通信サービス	70	役務その他サービス※5	50	インターネット通信サービス	51	相談その他	51	相談その他	57

※1 商品一般：迷惑メールや何の代金か分からない請求など、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年度から国の分類基準の変更で細分化され、娯楽等情報配信サービスなど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 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)

※5 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、20歳未満では「インターネットゲーム」、20歳未満および20歳代では「内職・副業」に関する相談が目立つ。20歳代では「賃貸アパート」に関する相談が最も多い。中高年層では「化粧品」や「健康食品」に関する相談が多く、70歳以上では「固定電話サービス」が上位に来ており、その多くは国や電話会社などをかたる不審な電話によるものである。

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	賃貸アパート 18	商品一般 17	商品一般 25	化粧品 57	化粧品 74	商品一般 87
2	商品一般 9	商品一般 16	工事・建築 8	賃貸アパート 20	商品一般 45	商品一般 52	化粧品 79
3	化粧品 7	内職・副業 15	インターネット通信サービス 8	インターネット通信サービス 16	健康食品 28	健康食品 36	健康食品 52
4	内職・副業 5	役務その他サービス 10	娯楽等情報配信サービス※1 7	化粧品 15	インターネット通信サービス 17	工事・建築 20	携帯電話サービス 40
5	賃貸アパート 4	エステティックサービス 9	携帯電話サービス 6	健康食品 13	賃貸アパート 13	携帯電話サービス 10	工事・建築 32
6	電気 3	携帯電話サービス 6	役務その他サービス 5	娯楽等情報配信サービス 12	四輪自動車 10	役務その他サービス 18	固定電話サービス 28
7	健康食品 2	化粧品 5	賃貸アパート 5	紳士・婦人洋服 11	娯楽等情報配信サービス 9	相談その他 16	インターネット通信サービス 19
8		紳士・婦人洋服 5	フリーローン・サラ金 5	四輪自動車 10	携帯電話サービス 9	インターネット通信サービス 14	新聞 17
9		四輪自動車 5	医療 4	フリーローン・サラ金 8	修理・補修※2 8	空調・冷暖房機器 11	役務その他サービス 15
10		外食・食事宅配 4	健康食品 4	役務その他サービス 7	内職・副業 8	四輪自動車 8	電気 15
		医療 4	紳士・婦人洋服 4	相談その他 7	相談その他 8	賃貸アパート 8	相談その他 15

※1 娯楽等情報配信サービス：(例) アダルト情報、映像配信サービス、音楽配信サービス等

※2 修理・補修：(例) 修理サービス、車検サービス等

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6年度の高齢者の苦情相談件数は、1,102件で全体の37.8%を占める。全体における割合は近年30%台で増加傾向にあり、令和6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商品一般、化粧品、健康食品の順となっている。

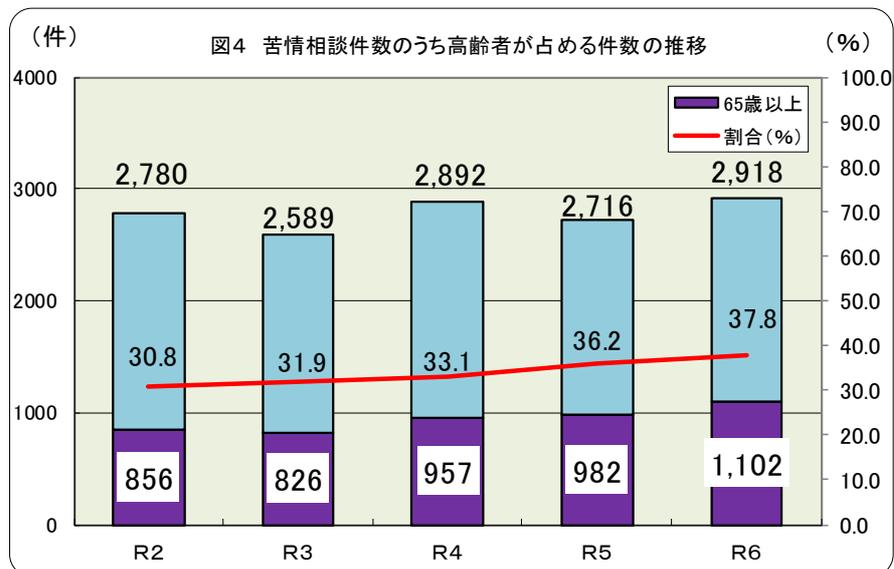


表4 高齢者の相談内容の推移

(件)

順位	R 2		R 3		R 4		R 5		R 6	
	1	商品一般	80	商品一般	82	商品一般	99	化粧品	105	商品一般
2	デジタルコンテンツ	52	化粧品	53	化粧品	91	健康食品	67	化粧品	117
3	健康食品	48	工事・建築	41	健康食品	47	商品一般	66	健康食品	76
4	化粧品	40	健康食品	38	工事・建築	29	工事・建築	38	携帯電話サービス	49
5	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	工事・建築	44

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 5		R 6		増 減	
	相談件数	割合 (%)	相談件数	割合 (%)		
店 舗 販 売	581	21.4	646	22.1	65	
店 舗 外 販 売	通 信 販 売	1,092	40.2	1,065	36.5	△ 27
	訪 問 販 売	259	10.3	183	6.3	△ 76
	マルチ・マルチまがい取引※1	32	1.2	29	1.0	△ 3
	電 話 勧 誘 販 売	121	4.5	191	6.5	70
	訪 問 購 入	21	0.8	33	1.1	12
	そ の 他 無 店 舗 販 売	14	0.5	27	0.9	13
	小 計	1,539	56.7	1,528	52.4	△ 11
不明・無関係	596	21.9	744	25.5	148	
総 件 数	2,716	100.0	2,918	100.0	202	

※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	7	61	46	73	83	117	144	115	646
店舗外販売	通信販売	35	64	46	110	194	224	276	1,065
	訪問販売	2	12	9	12	15	26	86	183
	マルチ・マルチまがい取引	0	3	2	3	5	3	4	29
	電話勧誘販売	2	16	16	21	25	28	51	191
	訪問購入	0	1	0	1	4	8	16	33
	その他無店舗販売	0	1	3	2	2	5	9	27
	小計	39	97	76	149	245	294	442	1,528
合計	46	158	122	222	328	411	586	301	2,174

(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、四輪自動車となっている。

訪問販売では、工事建築、新聞、修理サービスの順となっている。

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	646	賃貸 アパート	81	携帯電話 サービス	52	四輪自動車	43	工事・建築	38	医療サービス	26	
店舗外販売	通信販売	1,065	化粧品	227	健康食品	121	商品一般	87	娯楽等情報配 信サービス	43	紳士・婦人洋服	39
	訪問販売	183	工事・建築	30	新聞	26	修理サービス	14	給湯システム	10	電気 建物清掃サービス	7
	マルチ・マルチまがい取引	29	健康食品	8	化粧品	5	ファンド型投資 商品 ※1	5	商品一般	3		
	電話勧誘販売	191	インターネット 通信サービス	48	役務その他 サービス	20	広告代理サービ ス	17	魚介類	15	商品一般	12
	訪問購入	33	アクセサリ	7	商品一般	3	履物	3				
	その他無店舗販売	27	携帯電話 サービス	6	食器・台所用品	3	ミネラルウオー ター	2	レンタルサービ ス	2	医療器具	2

※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

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6年度の大分県消費生活センター(アイネス)における 3,040 件の消費生活相談における契約・購入金額の総合計は、814,243,208 円であった。
- (2) 相談対応の結果、クーリング・オフによる救済、クーリング・オフ以外の救済、未然防止を含めた合計 246 件の契約購入金額は 47,038,382 円、救済総額は 36,617,655 円で、回復率は 77.8%であった。

表6-1

契約・購入金額総合計	救済事案の契約購入金額	救済金額	回復率
814,243,208	47,038,382	36,617,655	77.8%

7 あっせん解決率の推移

表7-1

年 度	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
あっせん件数 (件)	368	323	336	310	365	481	391	405	329	445
あっせん解決 (件)	323	314	317	266	330	426	379	396	323	432
あっせん解決率 (%)	87.8	97.2	94.3	85.8	90.4	88.6	96.9	97.8	98.2	97.1

第3 最近注目される消費者問題

1 SNSに関連する消費者トラブル

県内における SNS 関連の消費者トラブルは年々増加しており、平成 27 年度の 78 件から令和 6 年度には 637 件に達した。特に令和 2 年度以降の伸びが大きく、SNS 利用の拡大に伴う影響がうかがえる。平均年齢も上昇傾向にあり、平成 27 年度の 34.9 歳から令和 6 年度には 48.5 歳となった。

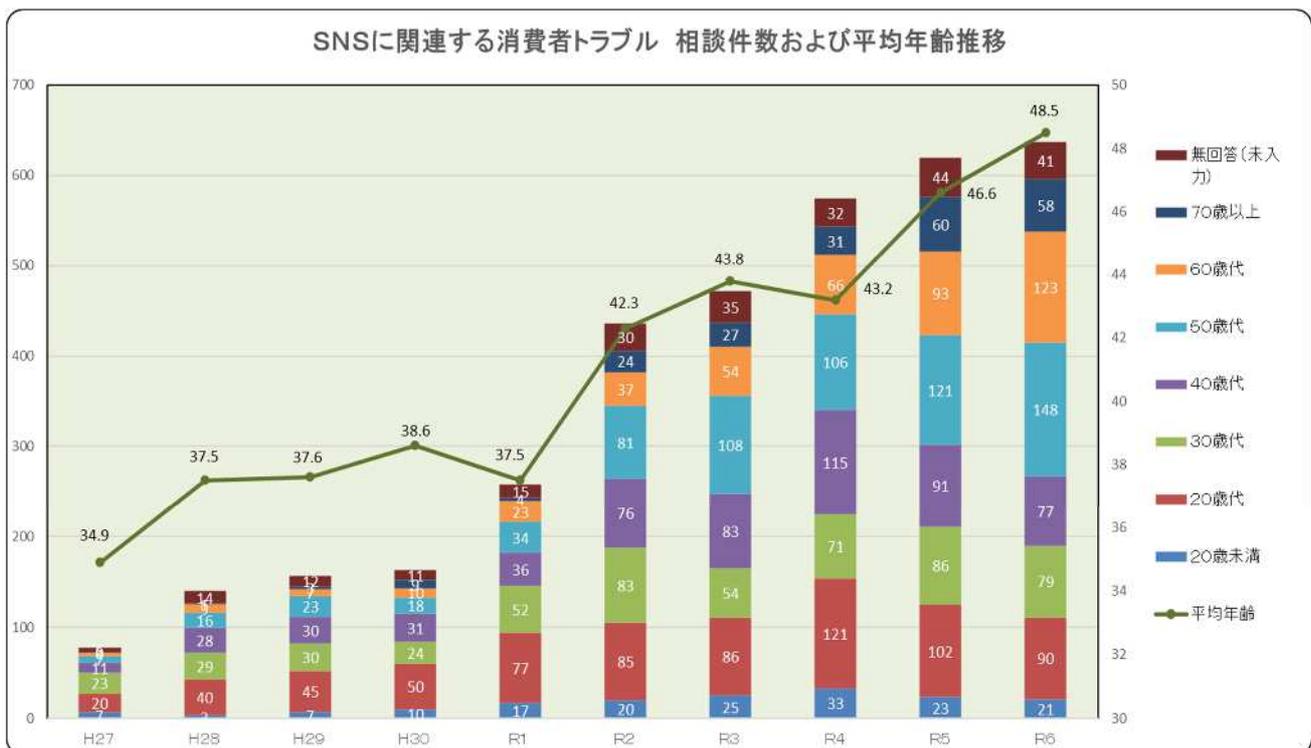
相談内容は、「副業をサポートする」といった儲け話に関する相談や、SNS を通じて知ったオンライン講座・セミナーに申し込み、高額な契約料を支払ってしまったという相談が多く、暗号資産や FX 投資などに関する情報商材やサポート契約に関するトラブルも見られる。

また、化粧品、衣類、服飾品、靴、キッチン用品、家電など幅広い商品について、SNS 広告をきっかけに購入した結果、実は定期購入だった、ブランド品と思っていたら偽物だった、商品が粗悪だったなどの相談も多い。

このように、SNS は便利な情報源である一方で、消費者トラブルの端緒にもなっており、引き続き注意喚起が必要である。

(件)

年代別	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
20歳未満	7	3	7	10	17	20	25	33	23	21
20歳代	20	40	45	50	77	85	86	121	102	90
30歳代	23	29	30	24	52	83	54	71	86	79
40歳代	11	28	30	31	36	76	83	115	91	77
50歳代	7	16	23	18	34	81	108	106	121	148
60歳代	4	9	7	10	23	37	54	66	93	123
70歳以上	0	1	3	9	4	24	27	31	60	58
無回答(未入力)	6	14	12	11	15	30	35	32	44	41
合計	78	140	157	163	258	436	472	575	620	637

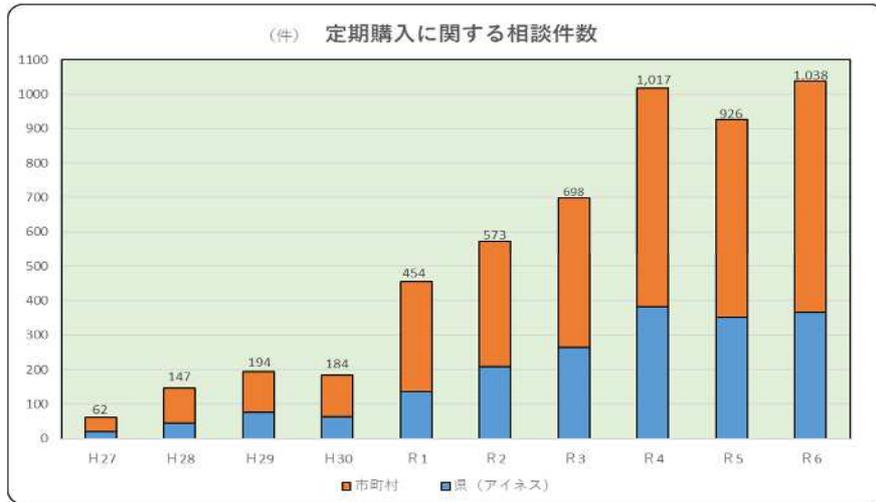


2 定期購入契約に関する相談

令和6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、366件であり、市町村も含めると1,038件となっている。令和元年度以降急激に増加し、令和6年度もなお高止まりしている。

(件)

年度	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
県(アイネス)	19	45	75	64	136	208	265	382	351	366
市町村	43	102	119	120	318	365	433	635	575	672
合計	62	147	194	184	454	573	698	1,017	926	1,038



3 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たことから、高校生等への消費者教育を強化してきた。令和4年度、5年度と続けて97件と多くの相談が寄せられていたが、令和6年度は77件と20件も減少した。

(件)

年度	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
県(アイネス)	33	17	31	22	28	30	18	39	34	29
市町村	56	44	39	41	56	52	44	58	63	48
合計	89	61	70	63	84	82	62	97	97	77

