

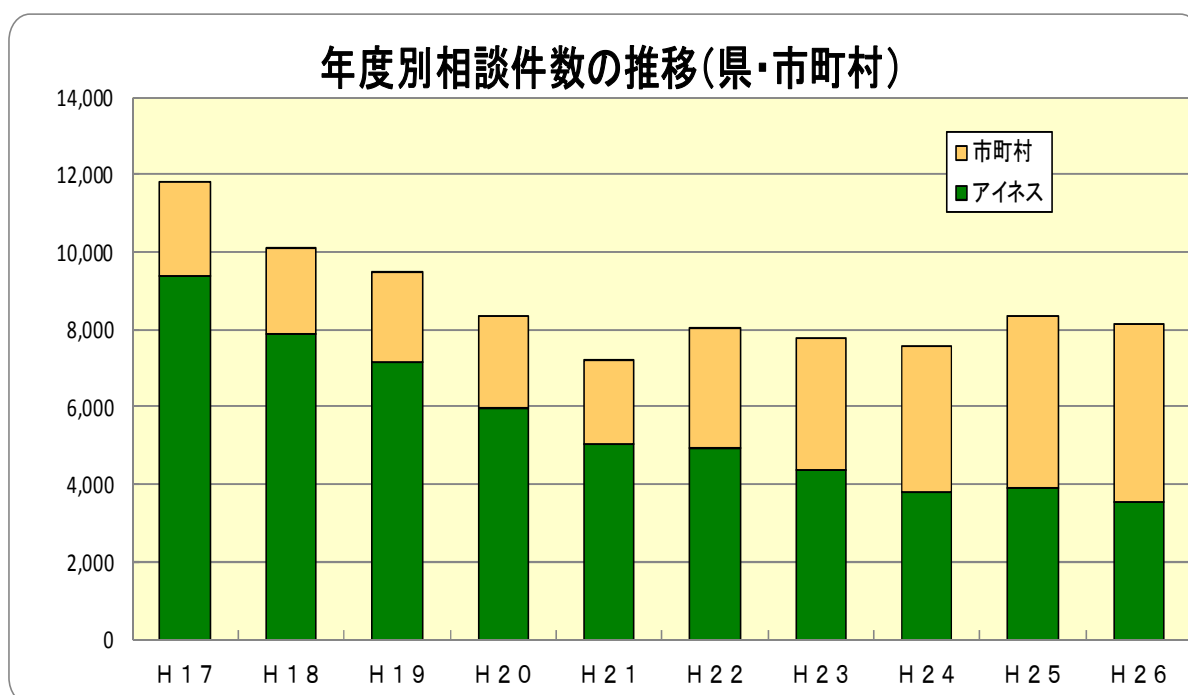
平成26年度 消費生活相談の概要

① 大分県消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》、市町村

平成26年度に大分県消費生活・男女共同参画プラザ《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、8,144件で、前年度に比べて、215件、率では2.6%減少した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は4,581件で、前年度に比べて100件、率では2.2%の増加であった。

22年度以降の相談件数は8千件前後で推移しているが、県と市町村との相談受付の割合（相談分担率）をみると、26年度の市町村相談分担率は57.8%で、年々上昇している。



年度別相談件数の推移

年度	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
相談件数	11,786	10,120	9,500	8,364	7,225	8,014	7,771	7,544	8,359	8,144
アイネス	9,355	7,886	7,163	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563
市町村	2,431	2,234	2,337	2,394	2,175	3,070	3,424	3,752	4,481	4,581
対前年度(%)	66.5	85.9	93.9	88.0	86.4	110.9	97.0	97.1	110.8	97.4
市町村分担率(%)	21.1	22.4	25.1	29.1	30.6	38.9	45.1	50.5	54.9	57.8

県・市町村における消費生活相談件数(平成25～26年度)

(苦情相談、問い合わせ等を含む)

区分 市町村名	26年度					25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	(件)	(件)	(件)	対前年度比	分担率	(件)
大分市	1,589	2,081	95%	57%	3,670	1,679	2,197	109%	57%	3,876
別府市	482	468	110%	49%	950	471	427	169%	48%	898
中津市	152	306	117%	67%	458	244	262	128%	52%	506
日田市	129	186	103%	59%	315	121	180	105%	60%	301
佐伯市	155	202	122%	57%	357	180	165	98%	48%	345
臼杵市	77	211	135%	73%	288	109	156	116%	59%	265
津久見市	50	0	0%	0%	50	53	1	7%	2%	54
竹田市	47	91	85%	66%	138	76	107	167%	58%	183
豊後高田市	56	183	128%	77%	239	68	143	151%	68%	211
杵築市	83	47	61%	36%	130	79	77	126%	49%	156
宇佐市	94	241	94%	72%	335	108	257	158%	70%	365
豊後大野市	73	189	126%	72%	262	98	150	112%	60%	248
由布市	108	102	116%	49%	210	154	88	147%	36%	242
国東市	89	67	75%	43%	156	71	89	135%	56%	160
姫島村	1	0	0%	0%	1	0	0	0%	0%	0
日出町	80	26	108%	25%	106	96	24	114%	20%	120
九重町	16	143	129%	90%	159	17	111	146%	87%	128
玖珠町	64	38	81%	37%	102	60	47	98%	44%	107
不明・県外等	218				218	194				194
合計	3,563	4,581	102%	57.8%	8,144	3,878	4,481	119%	54.9%	8,359

(注1) 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。

(注2) 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。

(注3) 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・男女共同参画プラザ《アイネス》

平成26年度に大分県消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》が受け付けた消費生活相談件数は3,563件で、前年度に比べて315件、率では8.1%減少している。なお、県内市町村の消費生活相談窓口からの経由相談は、22年度から200件程度で推移していたが、26年度は242件と増加した。

1 相談件数の動向

相談件数は、架空請求を含む不当請求の激増に伴い、15年度と16年度は急激に増加したが、17年度からは減少に転じた。25年度に増加したが、26年度は前年度の91.9%の3,563件と、減少した。その内訳は、苦情相談が3,362件（全体の94.4%）、問い合わせ等が201件（同5.6%）となっている。

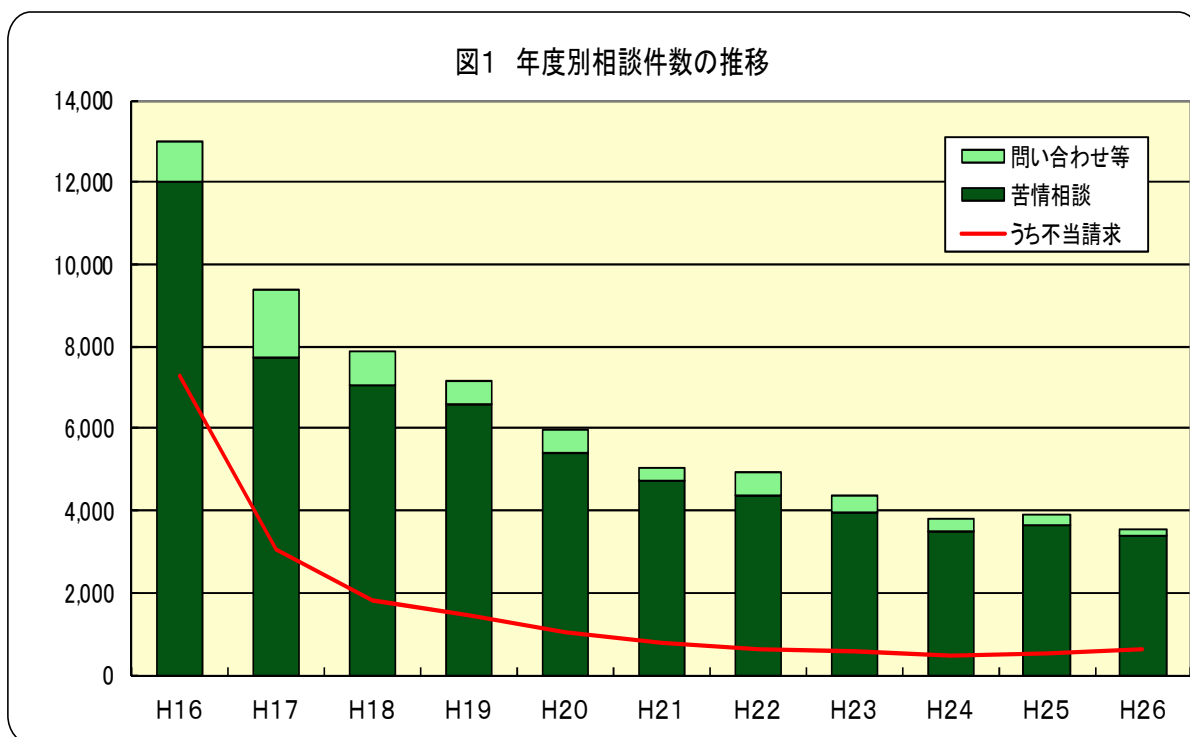


表1 年度別相談件数の推移

年度	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
相談件数	13,014	9,355	7,886	7,163	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563
苦情相談	11,997	7,737	7,038	6,604	5,374	4,752	4,379	3,962	3,484	3,656	3,362
問い合わせ等	1,017	1,618	848	559	596	298	565	385	308	222	201
うち不当請求	7,297	3,047	1,788	1,441	1,057	776	607	592	473	540	633
対前年度(%)	135.5	71.9	84.3	90.8	83.3	84.6	97.9	87.9	87.2	102.3	91.9

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42.9%、以下別府市13.1%、中津市、佐伯市、4.4%、日田市3.6%となっている。

なお、千人当たりの件数では別府市が3.6件と最も多く、以下大分市3.0件、津久見市2.9件、由布市、国東市2.8件の順となっている。

表 2-1 市町村別苦情相談件数

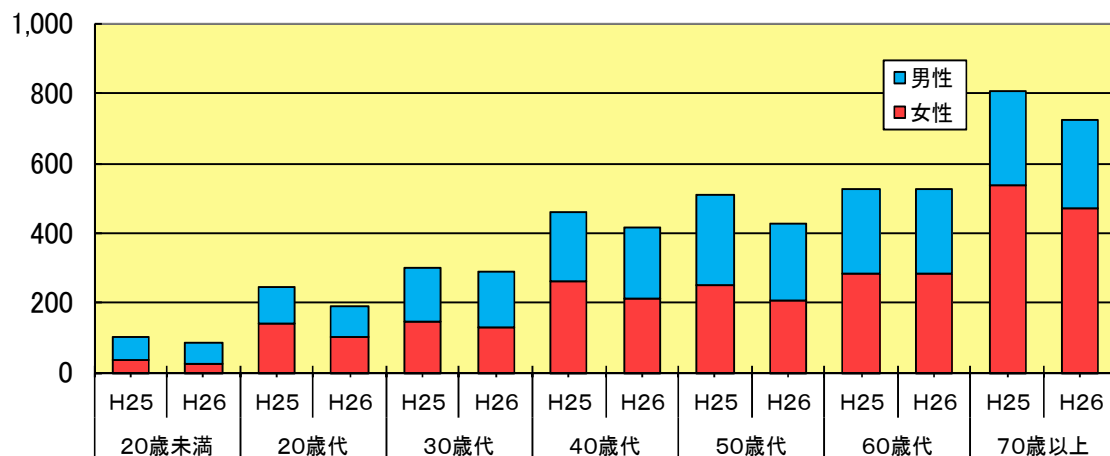
市町村名	相談件数	割合	千人当たりの相談件数	市町村名	相談件数	割合	千人当たりの相談件数
大分市	1,441	42.9%	3.0	姫島村	1	0.0%	0.5
別府市	440	13.1%	3.6	日出町	74	2.2%	2.6
中津市	148	4.4%	1.8	九重町	14	0.4%	1.4
日田市	120	3.6%	1.8	玖珠町	65	1.9%	4.1
佐伯市	149	4.4%	2.0	町村部計	154	4.6%	2.8
臼杵市	73	2.2%	1.9	県内市町村不明	133	4.0%	—
津久見市	53	1.6%	2.9	大分県計	3,220	95.8%	2.7
竹田市	43	1.3%	1.9				
豊後高田市	54	1.6%	2.3	県外等	142	4.2%	—
杵築市	79	2.3%	2.6	計	3,362	100.0%	—
宇佐市	87	2.6%	1.5				
豊後大野市	67	2.0%	1.8				
由布市	95	2.8%	2.8				
国東市	84	2.5%	2.8				
市部計	2,933	87.2%	2.6				

(2) 職業別では、無職が最も多く全体の30.8%(前年度27.4%)で、給与生活者30.4%(同31.1%)、家事従事者11.2%(同14.4%)、自営・自由業3.8%(同6.4%)、学生3.3%(同3.6%)、となっている。

(3) 性別では、女性が1,655件で、全体の49.2%、男性は1,485件で、同44.2%と前年度同様女性が男性を上回っている。

(4) 年代別では、70歳以上が21.6%と最も多い。続いて60歳代15.7%、50歳代12.7%、40歳代12.3%、30歳代8.6%となっている。

図2 契約当事者の年代別・年度別・性別苦情相談件数



(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20.0%で、78.9%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39.6%、70歳以上の34.3%が家族等本人以外からの相談となっている。

表2-2 年代別契約当事者本人・本人以外別苦情相談件数

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	90	2.7	18	20.0	71	78.9
20歳代	192	5.7	116	60.4	76	39.6
30歳代	290	8.6	226	77.9	64	22.1
40歳代	413	12.3	362	87.7	51	12.3
50歳代	426	12.7	384	90.1	42	9.9
60歳代	529	15.7	486	91.9	43	8.1
70歳以上	726	21.6	476	65.6	249	34.3
団体・不明	696	20.7	424	60.9	271	38.9
合計	3,362	100.0	2,492	74.1	867	25.8

3 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

(1) 26年度も、ワンクリック請求や出会い系サイト等、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。第2位は(商品一般)、第3位は(借家・アパート)に関する相談で、いずれも前年度に比べ相談件数が増加している。

表3-1 年度別苦情相談の多い商品・役務の推移

順位	22年度		23年度		24年度		25年度		26年度	
	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	721	デジタルコンテンツ	746	デジタルコンテンツ	574	デジタルコンテンツ	507	デジタルコンテンツ	614
2	サラ金・ヤミ金	414	サラ金・ヤミ金	273	健康食品	174	健康食品	260	商品一般	162
3	借家・アパート	186	借家・アパート	172	サラ金・ヤミ金	168	サラ金・ヤミ金	161	借家・アパート	145
4	工事・建築	124	工事・建築	124	借家・アパート	141	商品一般	149	サラ金・ヤミ金	137
5	商品一般	111	新聞	100	工事・建築	110	借家・アパート	136	工事・建築	119
6	四輪自動車	110	健康食品	96	四輪自動車	97	工事・建築	117	健康食品	102
7	健康食品	105	商品一般	82	ファンド型投資商品	86	新聞	91	インターネット通信サービス	87
8	新聞	95	ファンド型投資商品	73	新聞	74	インターネット通信サービス	84	固定電話サービス	74
9	布団類	78	四輪自動車	71	商品一般	74	四輪自動車	77	新聞	60
10	学習教材	66	生命保険	66	修理・補修	67	役務・その他サービス	72	役務・その他サービス	57

※ 商品一般:注文した覚えのないものが送られてきたため未開封のものや、架空請求などの身に覚えのない請求書が届いた場合などで、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) 商品別では〈商品一般〉に関する相談が最も多く、次いで〈健康食品〉、〈新聞〉、〈四輪自動車〉、〈パソコン・パソコン関連商品〉に関する相談となっている。

役務別では〈デジタルコンテンツ〉に関する相談が最も多く、次いで〈借家・アパート〉、〈サラ金・ヤミ金〉、〈工事・建築〉、〈インターネット通信サービス〉に関する相談となっている。

表3-2 苦情相談の多い商品・役務別10品目

順位	商 品		順位	役務（サービス）	
1	商品一般	162	1	デジタルコンテンツ	614
2	健康食品	102	2	借家・アパート	145
3	新聞	60	3	サラ金・ヤミ金	137
4	四輪自動車	52	4	工事・建築	119
5	パソコン・パソコン関連用品	38	5	インターネット通信サービス	87
6	化粧品	35	6	固定電話サービス	74
7	飲料	33	7	役務・その他サービス	57
8	給湯システム	32	8	テレビ放送サービス	48
9	ふとん類	31	8	携帯電話サービス	48
10	アクセサリ	29	10	ファンド型投資商品	46

(3) 男性では〈デジタルコンテンツ〉に関する相談がトップで、〈サラ金・ヤミ金〉、〈借家・アパート〉、〈商品一般〉が続いている。女性でも〈デジタルコンテンツ〉に関する相談が増加しトップで、〈商品一般〉、〈健康食品〉、〈借家・アパート〉に関する相談が続いており、〈健康食品〉、〈ファンド型投資商品〉に関する相談は女性に多い。

表3-3 性別にみた苦情相談の多い商品・役務

男 性			女 性		
順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	378	1	デジタルコンテンツ	224
2	サラ金・ヤミ金	85	2	商品一般	91
3	借家・アパート	74	3	健康食品	74
4	商品一般	59	4	借家・アパート	64
5	工事・建築	58	5	工事・建築	49
6	インターネット通信サービス	43	6	サラ金・ヤミ金	45
7	四輪自動車	31	7	インターネット通信サービス	39
8	固定電話サービス	28	7	固定電話サービス	39
9	健康食品	26	9	新聞	38
9	テレビ放送サービス	26	10	ファンド型投資商品	34

※ ファンド型投資商品：運用者が一人又は複数の者から資金を集め、運用し、そこから生じる収益の配当又は財産について、出資者に配分をおこなうもの。

(4) 年代別にみると、20歳未満の相談の大部分は<デジタルコンテンツ>に関する相談である。20歳未満～60歳代の相談の第1位は<デジタルコンテンツ>に関する相談で、70歳以上でも第2位となっており、30歳代以上のすべての年代で、前年度に比べ相談件数が増加した。20歳代、30歳代の第2位は<借家・アパート>に関する相談で、40歳代、50歳代の第2位は<サラ金・ヤミ金>に関する相談である。70歳以上の相談の第1位は<健康食品>に関する相談となっている。

表3-4 年代別にみた苦情相談の多い商品・役務

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 53	デジタルコンテンツ 43	デジタルコンテンツ 88	デジタルコンテンツ 128	デジタルコンテンツ 114	デジタルコンテンツ 102	健康食品 62
2	テレビ放送サービス 6	借家・アパート 14	借家・アパート 24	サラ金・ヤミ金 28	サラ金・ヤミ金 20	商品一般 26	デジタルコンテンツ 49
3	借家・アパート 4	商品一般 10	サラ金・ヤミ金 23	借家・アパート 23	商品一般 18	工事・建築 17	商品一般 46
4	教室・講座 3	サラ金・ヤミ金 9	工事・建築 9	インターネット通信サービス 21	インターネット通信サービス 13	借家・アパート 16	固定電話サービス 37
5	商品一般 2	エステサービス 7	四輪自動車 8	工事・建築 13	借家・アパート 13	インターネット通信サービス 14	工事・建築 32
6		インターネット通信サービス 6	パソコン・パソコン関連商品 6	商品一般 11	四輪自動車 11	新聞 14	役務その他サービス 25
7		四輪自動車 6	商品一般 6	四輪自動車 11	工事・建築 10	健康食品 13	ファンド型投資商品 24
8		内職・副業 5	健康食品 5	学習教材 8	携帯電話サービス 7	給湯システム 13	新聞 23
9				教室・講座 8	学習教材 6	固定電話サービス 13	ふとん類 15
10				相談その他 8	テレビ放送サービス 6	ファンド型投資商品 11	サラ金・ヤミ金 15

4 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、通信販売に関する相談が多く、次に、訪問販売、電話勧誘販売に関する相談が多い。

表4-1 販売購入形態苦情相談件数

区分	25年度		26年度		増減
	相談件数	割合(%)	相談件数	割合(%)	
店舗販売	1,154	31.6	983	29.2	△171
訪問販売	435	11.9	417	12.4	△18
通信販売	942	25.8	1,012	30.1	70
マルチ・マルチまがい取引	61	1.7	39	1.2	△22
電話勧誘販売	490	13.4	378	11.2	△112
ネガティブオプション	6	0.2	5	0.1	△1
その他無店舗販売	27	0.7	25	0.7	△2
小計	1,961	53.6	1,876	55.8	△85
不明・無関係	541	14.8	503	15.0	△38
総件数	3,656	100.0	3,362	100.0	△294

※ 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。

※ 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70歳以上を除く全ての年代で多い。訪問販売、電話勧誘販売に関する相談は60歳代以上で多い。70歳以上では店舗販売が多いが、全体では通信販売に関する相談が、前年度に比べ増加している。

表4-2 販売購入形態別・年代別苦情相談件数

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		10	67	99	119	134	148	147	259	983
店 舗 外 販 売	訪 問 販 売	7	15	16	19	32	81	163	84	417
	通 信 販 売	66	74	146	188	161	152	106	119	1,012
	マルチ・マルチまがい取引	1	9	2	1	5	10	4	7	39
	電 話 勧 誘 販 売	1	4	5	29	34	61	196	48	378
	ネガティブオプション	0	0	0	0	0	0	1	4	5
	そ の 他 無 店 舗 販 売	0	1	1	2	4	5	8	4	25
	小 計	75	103	170	239	236	309	478	266	1,876
合 計		85	170	269	358	370	457	625	525	2,859

(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〉、〈サラ金・ヤミ金〉、〈工事・建築〉等、訪問販売では、〈新聞〉、〈工事・建築〉、〈テレビ放送サービス〉等である。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〉、〈固定電話通信サービス〉に関する相談が多い。

表4-3 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	983	借家・アパート	139	貯金・ヤミ金	66	工事・建築	59	四輪自動車	42	携帯電話サービス	39	
店 舗 外 販 売	訪 問 販 売	417	新聞	56	工事・建築	36	テレビ放送サービス	32	給湯システム	24	ふとん類	22
	通 信 販 売	1,012	デジタルコンテンツ	606	貯金・ヤミ金	26	商品一般	23	健康食品	20	パソコン、パソコン関連用品	19
	マルチ・マルチまがい取引	39	浄水器	12	商品一般	6	化粧品	5	健康食品	4	飲料	3
	電 話 勧 誘 販 売	378	インターネット通信サービス	55	固定電話サービス	51	健康食品	51	役務その他サービス	38	ファンド型投資商品	32
	ネガティブオプション	5	単行本	3	商品一般	1	雑誌	1				
	そ の 他 無 店 舗 販 売	25	健康食品	2	モバイルデータ通信	2	弁護士	2	物干し竿	2		

5 販売方法・手口ごとにみた苦情相談の状況

家庭訪販で最も相談の多い商品・役務は〈新聞〉である。無料商法では〈デジタルコンテンツ〉が特に多く、かたり商法では〈商品一般〉、利殖商法では〈ファンド型投資商品〉、景品付き販売では〈新聞〉、次々販売では〈工事・建築〉が多い。

表5 販売方法・手口別にみた主な商品・役務等別苦情相談件数

販売方法・手口	件数	前年度 件数	前年度 対比	主な商品・役務									
				第1位		第2位		第3位		第4位		第5位	
家庭訪販	355	380	93.4	新聞	54	工事・建築	34	テレビ放送サービス	31	給湯システム	23	布団類	20
無料商法	332	343	96.8	デジタルコンテンツ	205	飲料	11	インターネット通信サービス	8	携帯電話サービス	7	固定電話サービス	7
かたり商法 (身分詐称)	115	63	182.5	商品一般	24	役務その他サービス	21	デジタルコンテンツ	14	ファンド型投資商品	12	他の行政サービス	7
利殖商法	80	110	72.7	ファンド型投資商品	38	公社債	14	株	10	役務その他サービス	5	デリバティブ取引	3
サイドビジネス商法	60	82	73.2	浄水器	12	内職・副業	10	化粧品	8	商品一般	6	健康食品	4
景品付販売	56	49	114.3	新聞	35	インターネット通信サービス	5	健康食品	4	給湯システム	4		
テレビ・ショッピ・ンク	39	34	114.7	健康食品	6	化粧品	4	商品一般	3				
次々販売	32	25	128.0	工事・建築	6	健康食品	4	ふとん類	4	エステサービス	4		
当選商法	31	31	100.0	デジタルコンテンツ	10	宝くじ	10						
カタログ販売	25	22	113.6	商品一般	6								
被害にあった人を勧誘 (二次被害)	20	30	66.7	株	4	役務その他サービス	4	デジタルコンテンツ	3				
開運商法	19	33	57.6	祈祷サービス	5	室内装飾品	3	アクセサリ	3	財布類	3		
インターネット オークション	18	17	105.9	四輪自動車	4								
展示販売	16	22	72.7	和服	4								

(注) 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々の販売方法・手口について、1件ずつカウントしており、複数カウントしている。

6 相談があった契約等の契約・購入金額の合計額（判明分のみ）の推移

(単位:円)

年度	H 2 2	H 2 3	H 2 4	H 2 5	H 2 6
契約・購入金額	2,330,620,187	2,121,972,937	1,667,599,344	1,680,338,847	1,132,013,172

(参考) 平成26年度、大分県消費生活・男女共同参画プラザにおける相談受付分被害回復金額等

平成24年度6月以降、大分県消費生活・男女共同参画プラザでは、被害回復金額を集計している。

被害回復金額：大分県消費生活・男女共同参画プラザが斡旋・助言したことにより、解約・返金された金額や
大分県消費生活・男女共同参画プラザの助言等により、相談者が支払わずに済んだ金額。

* 被害回復件数、被害回復金額、契約・購入件数、契約・購入額とも、判明分のみ記載している。

(単位：件、円)

月	相談件数	被害回復件数	被害回復金額	契約・購入件数	契約・購入額
4	340	48	9,317,897	132	87,539,719
5	314	48	29,073,374	124	113,380,324
6	344	37	29,693,582	134	56,731,419
7	338	53	14,573,406	146	227,987,796
8	274	41	5,973,769	123	103,091,600
9	307	43	11,788,247	133	53,615,988
10	322	38	6,433,553	134	82,200,817
11	258	32	4,046,442	102	74,020,100
12	276	35	8,774,728	112	36,383,209
1	267	16	2,986,800	112	102,703,297
2	254	27	31,341,452	113	146,504,059
3	269	43	8,919,239	117	47,854,844
合計	3,563	461	162,922,489	1,482	1,132,013,172
被害回復金額内訳※	回復額(クーリング・オフ除く)	54	15,072,291	(54)	(19,033,441)
	回復額(クーリング・オフ額)	66	32,155,389	(66)	(32,241,309)
	未然防止額	341	115,694,809	(341)	(120,334,509)
月平均	297	38	13,576,874	124	94,334,431

・相談件数の考え方：新規の相談のみカウントしている。継続相談はカウントされていない。

・助言・あっせん等の対象件数470件の契約・購入額176,794,254円(うち92.2%回復)
(月平均 14,732,855円)

※被害回復金額の内訳

・回復額(クーリング・オフを除く)

大分県消費生活・男女共同参画プラザに相談した結果、既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された、または、支払いを免除された金額

・回復額(クーリング・オフ額)

大分県消費生活・男女共同参画プラザに相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約、取消された金額

・未然防止額

契約・申込をする前に大分県消費生活・男女共同参画プラザに相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額