

令和4年度 消費生活相談の概要

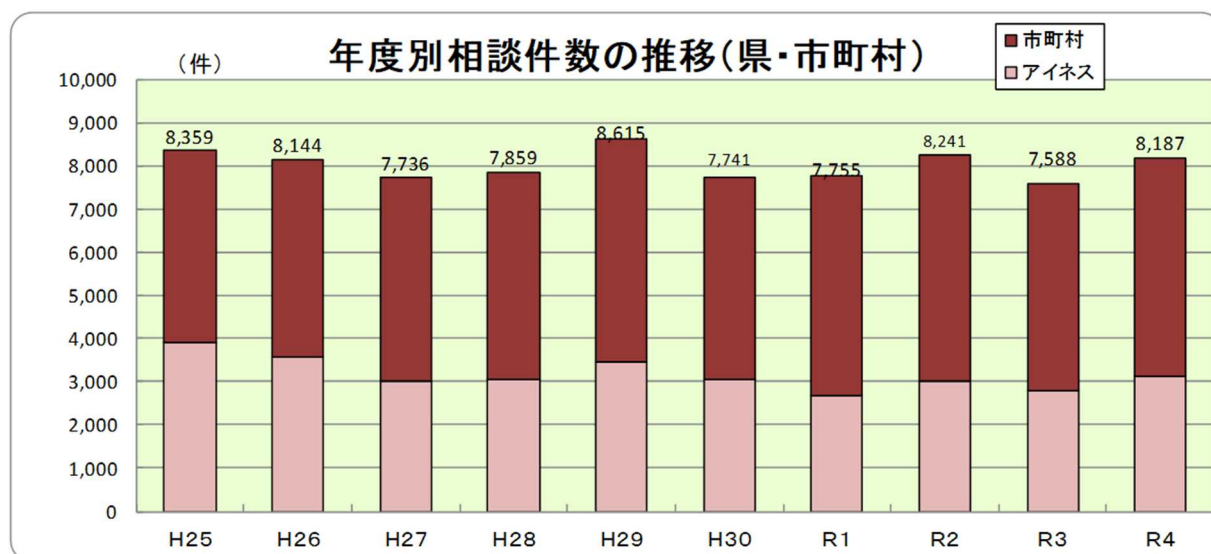
第1 大分県消費生活センター（アイネス）及び市町村消費生活相談窓口

令和4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、8,187件で、前年度に比べて599件、率では7.9%増加した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は5,075件で、前年度に比べて276件、率では5.8%の増加であった。

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、4年度の市町村相談分担率は63.9%であった。

また、4年度のあっせん件数は過去2番目に多く、解決率は過去最高の96.8%となった。



年度別相談件数の推移

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
相談件数	8,359	8,144	7,736	7,859	8,615	7,741	7,755	8,241	7,588	8,187
県	3,878	3,563	3,022	3,037	3,434	3,045	2,688	3,018	2,789	3,112
市町村	4,481	4,581	4,714	4,822	5,181	4,696	5,067	5,223	4,799	5,075
対前年度(%)	110.8	97.4	95.0	101.6	109.6	89.9	100.2	106.3	92.1	107.9
市町村分担率(%)	54.9	57.8	63.2	62.9	61.8	61.8	66.8	64.9	65.0	63.9

県・市町村におけるあっせん※1解決率の推移

年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
あっせん件数(件)	962	991	984	1,115	1,223	1,102	1,165
あっせん解決(件)	882	899	876	1,037	1,130	1,050	1,128
あっせん解決率(%)	91.7	90.7	89.0	93.0	92.4	95.3	96.8

※1 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	141	61,044,859	59,308,599	97.2%
クーリング・オフ以外の救済	504	74,206,222	61,277,791	82.6%
未然防止	114	85,293,186	78,562,126	92.1%
合計	759	220,544,267	199,148,516	90.3%

県・市町村における消費生活相談件数(令和3～令和4年度) (苦情相談、問い合わせ等を含む)

区分 市町村名	3年度					4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	87%	58%	3,274	1,557	2,177	90%	58%	3,734
別府市	245	524	93%	68%	769	267	562	86%	68%	829
中津市	120	402	92%	77%	522	132	438	85%	77%	570
日田市	41	345	101%	89%	386	46	341	112%	88%	387
佐伯市	94	302	99%	76%	396	132	304	109%	70%	436
臼杵市	66	174	113%	73%	240	74	154	89%	68%	228
津久見市	37	0	0%	0%	37	41	0	0%	0%	41
竹田市	35	91	99%	72%	126	33	92	117%	74%	125
豊後高田市	45	67	89%	60%	112	25	75	56%	75%	100
杵築市	64	156	103%	71%	220	68	152	88%	69%	220
宇佐市	108	362	89%	77%	470	72	408	87%	85%	480
豊後大野市	73	104	101%	59%	177	67	103	170%	61%	170
由布市	72	125	104%	63%	197	101	120	107%	54%	221
国東市	51	102	121%	67%	153	86	84	81%	49%	170
姫島村	2	0	0%	0%	2	3	0	0%	0%	3
日出町	108	45	196%	29%	153	119	23	105%	16%	142
九重町	18	116	276%	87%	134	16	42	97%	72%	58
玖珠町	20	0	0%	0%	20	33	0	0%	0%	33
不明・県外等	200				200	240				240
合計※2	2,789	4,799	92%	65.0%	7,588	3,112	5,075	106%	63.9%	8,187

(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4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3,112件で、前年度に比べて323件、率では11.6%増加している。

1 相談件数の動向

相談件数は、平成25年以降増減を繰り返し 3,000 件前後で高止まりしている。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、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。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。しかし令和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ている。

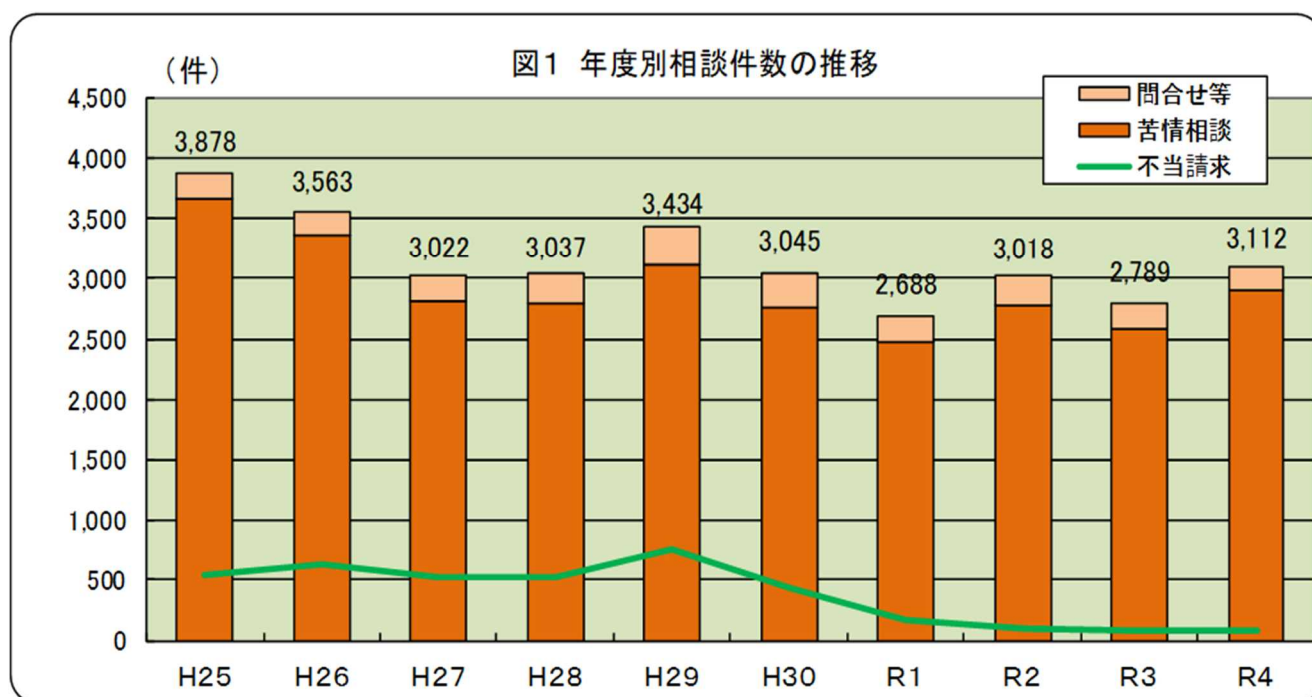


表1 年度別相談件数の推移

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
相談件数	3,878	3,563	3,022	3,037	3,434	3,045	2,688	3,018	2,789	3,112
(うち不当請求)	540	633	524	518	751	442	177	97	87	74
苦情相談	3,656	3,362	2,807	2,788	3,116	2,766	2,472	2,780	2,589	2,892
問合せ等	222	201	215	249	318	279	216	238	200	220
対前年度(%)	102.3	91.9	84.8	100.5	113.1	88.7	88.3	112.3	92.4	111.6

《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49.2%、以下別府市8.3%、中津市4.1%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	1,422	49.2%	豊後大野市	66	2.3%
別府市	240	8.3%	由布市	91	3.1%
中津市	120	4.1%	国東市	78	2.7%
日田市	42	1.5%	姫島村	3	0.1%
佐伯市	120	4.1%	日出町	107	3.7%
臼杵市	69	2.4%	九重町	14	0.5%
津久見市	37	1.3%	玖珠町	32	1.1%
竹田市	30	1.0%	県内不明	157	5.4%
豊後高田市	25	0.9%	県外等	119	4.1%
杵築市	57	2.0%	計	2,892	100.0%
宇佐市	63	2.2%			

(2) 性別では、女性が1,475件で全体の51.0%、男性は1,219件で同42.2%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698件と最も多い。続いて60歳代494件、50歳代393件、40歳代301件、20歳代220件、30歳代200件、20歳未満74件となっている。平均年齢は56歳(前年度57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	74	2.6	33	1.1	38	1.3	3	0.1
20歳代	220	7.6	134	4.6	85	2.9	1	0.0
30歳代	200	6.9	116	4.0	82	2.8	2	0.1
40歳代	301	10.4	187	6.5	114	3.9	0	0.0
50歳代	393	13.6	235	8.1	158	5.5	0	0.0
60歳代	494	17.1	275	9.5	218	7.5	1	0.0
70歳以上	698	24.1	370	12.8	324	11.2	4	0.1
その他・不明	512	17.7	125	4.3	200	6.9	187	6.5
合計	2,892	100.0	1,475	51.0	1,219	42.2	198	6.8

(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35.1%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70歳以上の25.9%、20歳代の24.1%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	74	2.6	26	35.1	48	64.9
20歳代	220	7.6	167	75.9	53	24.1
30歳代	200	6.9	170	85.0	30	15.0
40歳代	301	10.4	277	92.0	24	8.0
50歳代	393	13.6	372	94.7	21	5.3
60歳代	494	17.1	454	91.9	39	7.9
70歳以上	698	24.1	517	74.1	181	25.9
団体・不明	512	17.7	337	65.8	152	29.7
合計	2,892	100.0	2,320	80.2	548	18.9

3 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

(1) 令和4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、エステティックサービスに関する相談は、契約中の脱毛エステ業者が破産し相談が増えた。

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	H30		R1		R2		R3		R4	
	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	334	商品一般	228	商品一般	238	商品一般	210	化粧品	284
2	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	商品一般 ※4	271
3	健康食品	130	健康食品	166	健康食品	224	健康食品	121	健康食品	133
4	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	賃貸アパート	99
5	工事・建築	116	化粧品	89	賃貸アパート	123	賃貸アパート	84	工事・建築	86
6	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	携帯電話サービス	82
7	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	フリーローン・サラ金	59
8	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	エステティックサービス	54
9	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	紳士・婦人洋服	52
10	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	インターネット通信サービス	51

《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 **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。20歳代、30歳代のエステティックサービスの相談件数が増加している。

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 15	エステティックサービス 29	賃貸アパート 25	化粧品 36	化粧品 73	化粧品 78	化粧品 58
2	健康食品 9	商品一般 16	エステティックサービス 12	商品一般 23	商品一般 28	商品一般 62	健康食品 55
3	化粧品 9	内職・副業 13	インターネット通信サービス 9	健康食品 18	健康食品 18	工事・建築 28	商品一般 43
4	エステティックサービス 2	フリーローン・サラ金 8	工事・建築 7	紳士・婦人洋服 10	携帯電話サービス 17	役務その他サービス 22	申請代行サービス ※1 31
5	内職・副業 2	紳士・婦人洋服 6	化粧品 6	四輪自動車 9	紳士・婦人洋服 14	健康食品 18	携帯電話サービス 20
6	商品一般 1	四輪自動車 6	家具・寝具 6	工事・建築 7	工事・建築 10	申請代行サービス 6	工事・建築 17
7	スポーツ用品 1	健康食品 5	紳士・婦人洋服 5	携帯電話サービス 7	フリーローン・サラ金 5		役務その他サービス ※2 17
8	玩具・遊具 1	ファンド型投資商品 3	内職・副業 5	内職・副業 6	インターネット通信サービス 4		フリーローン・サラ金 11
9	教室・講座 1	教室・講座 2	健康食品 4	家具・寝具 5	アダルト情報 4		新聞 6
10			教室・講座 4	アクセサリ 3	エステティックサービス 2		

《商品・役務名》

※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 役務その他サービス：質問サイト、個人情報削除サービス、貸会議室、鑑定等

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4年度の高齢者の苦情相談件数は、957件で全体の33.1%を占める。全体における割合は近年30%前後で推移している。苦情相談の多い内容については商品一般、化粧品、健康食品の順となっている。

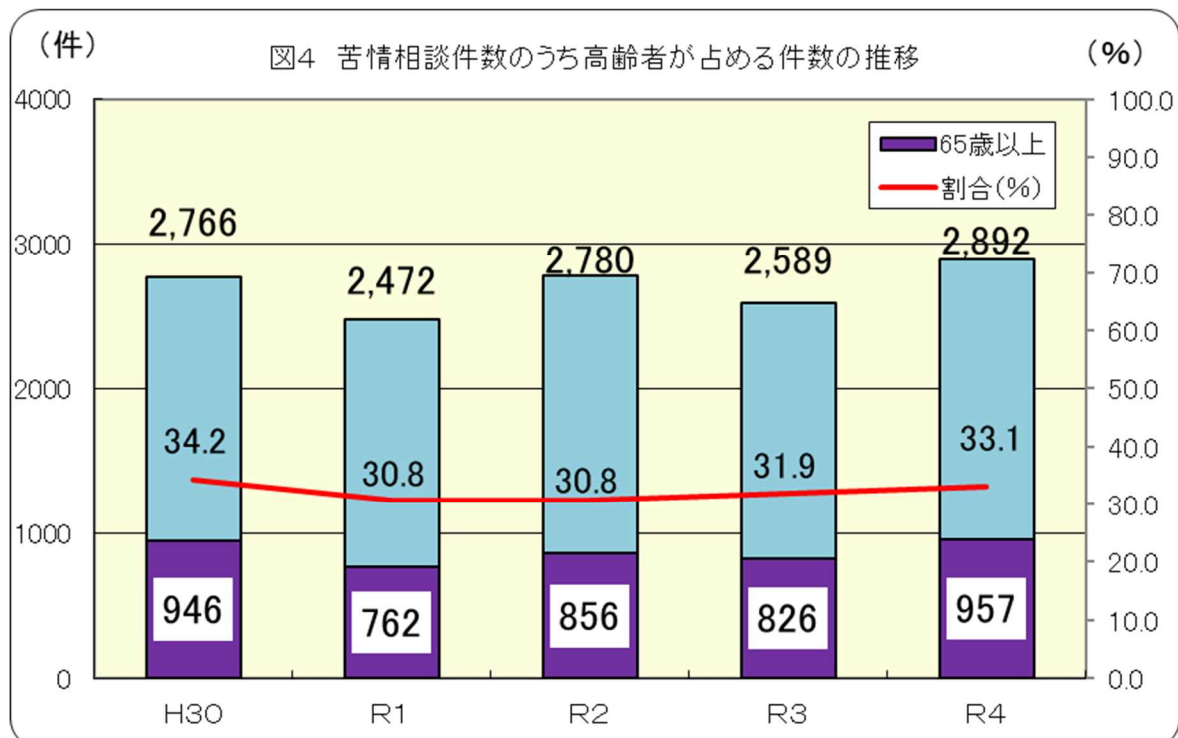


表4-1 苦情相談件数のうち高齢者が占める件数の推移 (件)

年 度	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4
苦情相談件数	2,766	2,472	2,780	2,589	2,892
65歳以上	946	762	856	826	957
苦情相談全体の比率	34.2	30.8	30.8	31.9	33.1

表4-2 高齢者の相談内容の推移 (年度/件)

順位	H 3 0		R 1		R 2		R 3		R 4	
1	商品一般	162	商品一般	84	商品一般	80	商品一般	82	商品一般	99
2	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	化粧品	91
3	健康食品	60	健康食品	33	健康食品	48	工事・建築	41	健康食品	47
4	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	工事・建築	29
5	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	携帯電話サービス	29

※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

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 4		増 減	
	相談件数	割合 (%)	相談件数	割合 (%)		
店 舗 販 売	705	27.2	769	26.6	64	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	238	9.2	251	8.7	13
	通 信 販 売	997	38.5	1,134	39.2	137
	マルチ・マルチまがい取引※1	77	3.0	65	2.2	△ 12
	電 話 勧 誘 販 売	119	4.6	143	4.9	24
	そ の 他 無 店 舗 販 売	4	0.2	5	0.2	1
小 計	1,435	55.4	1,598	55.3	163	
不 明 ・ 無 関 係	449	17.3	525	18.2	76	
総 件 数	2,589	100.0	2,892	100.0	303	

《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通信販売と店舗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	77	74	82	98	118	144	171	769
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	2	7	11	13	11	39	132	36	251
	通 信 販 売	59	93	79	159	217	209	210	108	1,134
	マルチ・マルチまがい取引	0	6	3	9	12	12	13	10	65
	電 話 勧 誘 販 売	2	10	7	5	7	26	61	25	143
	その他無店舗販売	1	1	1	0	0	0	1	1	5
	小 計	64	117	101	186	247	286	417	180	1,598
合 計		69	194	175	268	345	404	561	351	2,367

(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、〈申請代行サービス〉、〈工事・建築〉、〈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〉、〈健康食品〉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

(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	769	賃貸 アパート	94	携帯電話 サービス	61	工事・建築	44	四輪自動車	40	フリーローン ・サラ金	24	
店 舗 外 販 売	訪問販売・訪問購入	251	申請代行 サービス	42	工事・建築	29	新聞	14	修理・補修	14	電気	2
	通 信 販 売	1,134	化粧品	262	健康食品	93	商品一般	65	紳士・婦人 洋服	43	出会い系サイト ・アプリ	37
	マルチ・マルチまがい取引	65	ファンド型 投資型商品	25	化粧品	5	商品一般	5	役務一般	5	健康食品	4
	電 話 勧 誘 販 売	143	インターネット 通信サービス	19	健康食品	19	広告代理 サービス	9	かに	5	内職・副業	4
	その他無店舗販売	5	洗濯・裁縫用具	1	和服	1	自動車用品	1	移動通信 サービス	1	インターネット 通信サービス	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4年度の大分県消費生活センター(アイネス)における3,112件の消費生活相談における契約・購入金額の総合計は、953,923,225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50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176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33件で、合計259件の救済総額は53,312,604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	50	22,049,597	21,852,677	99.1%
クーリング・オフ以外の救済	176	13,791,329	11,146,067	80.8%
未然防止	33	20,313,860	20,313,860	100.0%
合計	259	56,154,786	53,312,604	94.9%

7 あっせん解決率の推移

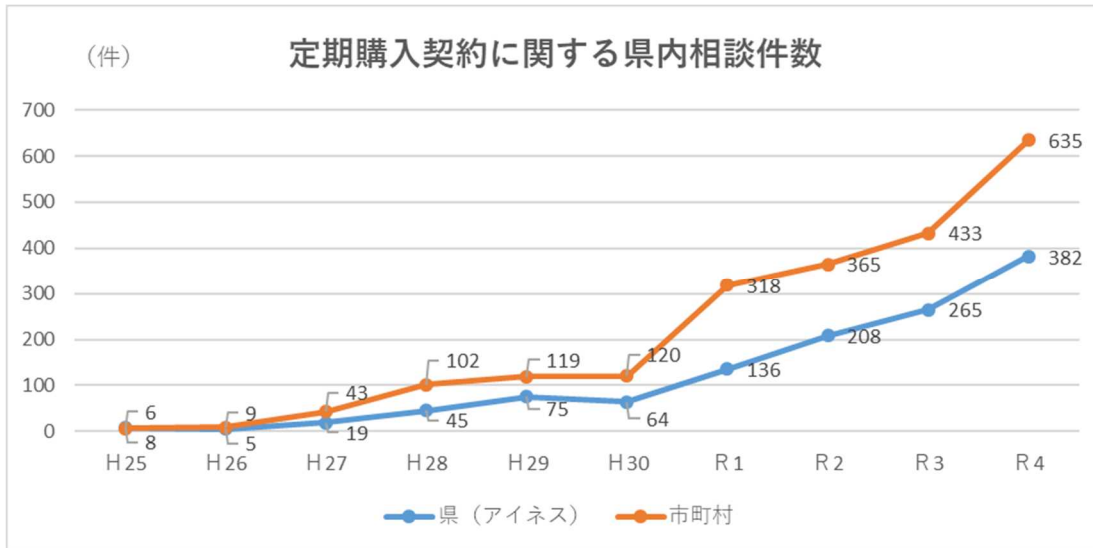
年 度	H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4
あっせん件数 (件)	323	336	310	365	481	391	405
あっせん解決 (件)	314	317	266	330	426	379	396
あっせん解決率 (%)	97.2	94.3	85.8	90.4	88.6	96.9	97.8

第3 最近注目される消費者問題

(1) 令和4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、382件であった。また市町村も含めると1,017件であり、元年度以降急激に増加している。

(件)

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
県(アイネス)	8	5	19	45	75	64	136	208	265	382
市町村	6	9	43	102	119	120	318	365	433	635
合計	14	14	62	147	194	184	454	573	698	1017



※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、令和4年度は97件と過去最高の相談件数となっている。

(件)

年度	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
県(アイネス)	38	33	17	31	22	28	30	18	39
市町村	54	56	44	39	41	56	52	44	58
合計	92	89	61	70	63	84	82	62	97

