

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 平成25年度の消費生活相談の概要
- 2 アイネスからのお知らせ

■ 平成25年度消費生活相談の概要

平成25年度にアイネスが受け付けた消費生活相談件数は**3,878**件で、前年度に比べて**2%**増加しています。一方、市町村で受けた相談件数は**4,481**件で、相談体制の充実等もあり、**昨年度より19%増**と大幅に増加しています。

年代別では、70歳以上の相談件数が増加しています。

【相談のあった契約等の当事者の構成】

- ・居住地別：大分市(41%)、別府市(12%)、中津市(6%)、佐伯市(5%)・由布市(4%)、日田市・宇佐市・臼杵市・豊後大野市(3%)の順
- ・職業別：給与生活者(31%)、無職(27%)、家事従事者(14%)、自営・自由業、学生の順
- ・性別：女性(52%)、男性(44%)、不明(4%)
- ・年代別：70歳以上(22%)、60歳代・50歳代(14%)、40歳代(13%)の順

【商品・サービス別の苦情相談ランキング】

《第1位：デジタルコンテンツ》… インターネットを通じての情報提供サービス
…ワンクリック請求や出会い系サイト等で、**ここ6年連続で第1位**

《第2位：健康食品》… 24年度から急増し、25年度も大幅に増加

《第3位：サラ金・ヤミ金》… 多重債務やヤミ金融など
… 減少傾向にあるものの、依然として上位に

《第4位：商品一般》…商品（サービス）が特定できないもの
…注文した覚えのないものが送られてきたため、未開封で商品がわからないものや、架空請求等の身に覚えのない請求書が届いた場合など

《第5位：借家・アパート》

《第6位：工事・建築》

《第7位：新聞》

《第8位：インターネット通信サービス》… 光ファイバー等による通信サービスの契約

《第9位：四輪自動車》

《第10位：役務・その他サービス》

… 投資の被害回復、過払い金返還請求の代行サービス、個人情報の削除など

【年代別の苦情相談状況】

- ・ 20歳未満から60歳代までで最も多い相談は、「デジタルコンテンツ」
- ・ 70歳以上で最も多い相談は「健康食品」

年代別にみた苦情相談の多い商品・サービス

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	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	健康食品
2	テレビ放送サービス	借家・アパート	借家・アパート	サラ金・ヤミ金	サラ金・ヤミ金	健康食品	商品一般
3	インターネット通信サービス	エステティックサービス	サラ金・ヤミ金	借家・アパート	工事・建築	他の金融関連サービス	新聞
4	かぼん	サラ金・ヤミ金	携帯電話サービス	インターネット通信サービス	借家・アパート	商品一般	工事・建築
5	携帯電話サービス	商品一般	携帯電話	商品一般	健康食品	インターネット通信サービス	ファンド型投資商品

【被害回復の状況（平成25年度）】

アイネスに相談があった契約・購入金額の合計額（判明分のみ）は、**16億8千万円**となっている。

アイネスでは、一昨年から被害回復金額を集計しており、25年度の被害回復金額（判明分のみ）は**1億7千万円**にのぼっている。

※詳しくはアイネスのホームページをご覧ください。

… http://www.pref.oita.jp/uploaded/life/265567_361703_misc.pdf

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：0570-064-370** 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日のをのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：097-536-5000

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

☆ Facebookを情報発信しています！

暮らしに役立つ情報を発信しています。

★ Facebookに登録していなくても、見ることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

Facebook：<https://www.facebook.com/oita.iness>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====