

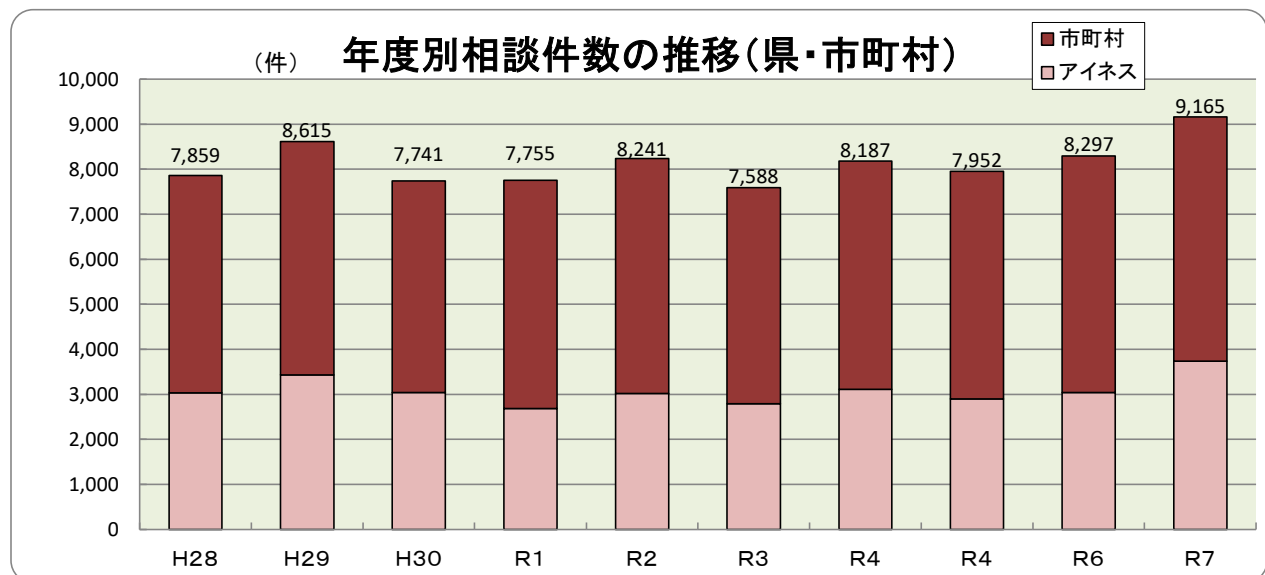
令和 7 年度 消費生活相談の概要

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 7 年度の相談件数は 9,165 件で、前年度に比べて 868 件、率では 10.5%増加した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は 5,426 件で、前年度に比べて 169 件、率では 3.2%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 60.3%であった。



年度別相談件数の推移

年 度	H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
相 談 件 数	7,859	8,615	7,741	7,755	8,241	7,588	8,187	7,952	8,297	9,165
県	3,037	3,434	3,045	2,688	3,018	2,789	3,112	2,903	3,040	3,739
市 町 村	4,822	5,181	4,696	5,067	5,223	4,799	5,075	5,049	5,257	5,426
対前年度(%)	101.6	109.6	89.9	100.2	106.3	92.1	107.9	97.1	104.3	110.5
市町村分担率(%)	62.9	61.8	61.8	66.8	64.9	65.0	63.9	65.4	64.5	60.3

（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	6 年度					7 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	1,660	2,118	99.0%	56.1%	3,778	2,112	2,244	105.9%	51.5%	4,356
別府市	257	656	105.3%	71.9%	913	301	609	92.8%	66.9%	910
中津市	98	428	107.5%	81.4%	526	122	469	109.6%	79.4%	591
日田市	46	357	111.6%	88.6%	403	59	353	98.9%	85.7%	412
佐伯市	99	284	99.3%	74.2%	383	105	327	115.1%	75.7%	432
臼杵市	62	217	106.9%	77.8%	279	84	208	95.9%	71.2%	292
津久見市	51	0	0.0%	0.0%	51	58	12	0.0%	17.1%	70
竹田市	38	95	125.0%	71.4%	133	37	77	81.1%	67.5%	114
豊後高田市	42	73	101.4%	63.5%	115	49	38	52.1%	43.7%	87
杵築市	90	149	91.4%	62.3%	239	100	157	105.4%	61.1%	257
宇佐市	61	443	107.5%	87.9%	504	95	491	110.8%	83.8%	586
豊後大野市	52	100	113.6%	65.8%	152	56	107	107.0%	65.6%	163
由布市	104	122	114.0%	54.0%	226	115	143	117.2%	55.4%	258
国東市	61	103	110.8%	62.8%	164	79	84	81.6%	51.5%	163
姫島村	1	0	0.0%	0.0%	1	1	0	0.0%	0.0%	1
日出町	108	48	117.1%	30.8%	156	143	50	104.2%	25.9%	193
九重町	27	64	228.6%	70.3%	91	17	57	89.1%	77.0%	74
玖珠町	37	0	0.0%	0.0%	37	34	0	0.0%	0.0%	34
不明・県外等	146				146	172				172
合計※2	3,040	5,257	104.1%	64.5%	8,297	3,739	5,426	103.2%	60.3%	9,165

（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7年度のあっせん件数は1,303件と、前年度から68件増加し、過去10年間で最も多くなった。一方で、あっせん解決率は前年度と同ポイントで推移しているが、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	H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
あっせん件数（件）	962	991	984	1,115	1,223	1,102	1,165	1,067	1,235	1,303
あっせん解決（件）	882	899	876	1,037	1,130	1,050	1,128	1,018	1,167	1,231
あっせん解決率（％）	91.7	90.7	89.0	93.0	92.4	95.3	96.8	95.4	94.5	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7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 3,739 件で、前年度に比べて 699 件、率では 23.0%増加している。

1 相談件数の動向

相談件数は、平成 28 年度以降増減を繰り返している。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7年度は大幅に増加し、相談件数は 3,739 件となった。相談の特徴として、点検商法に関する相談が前年の 2.2倍に増加したことが、件数増加の一因としてあげられる。

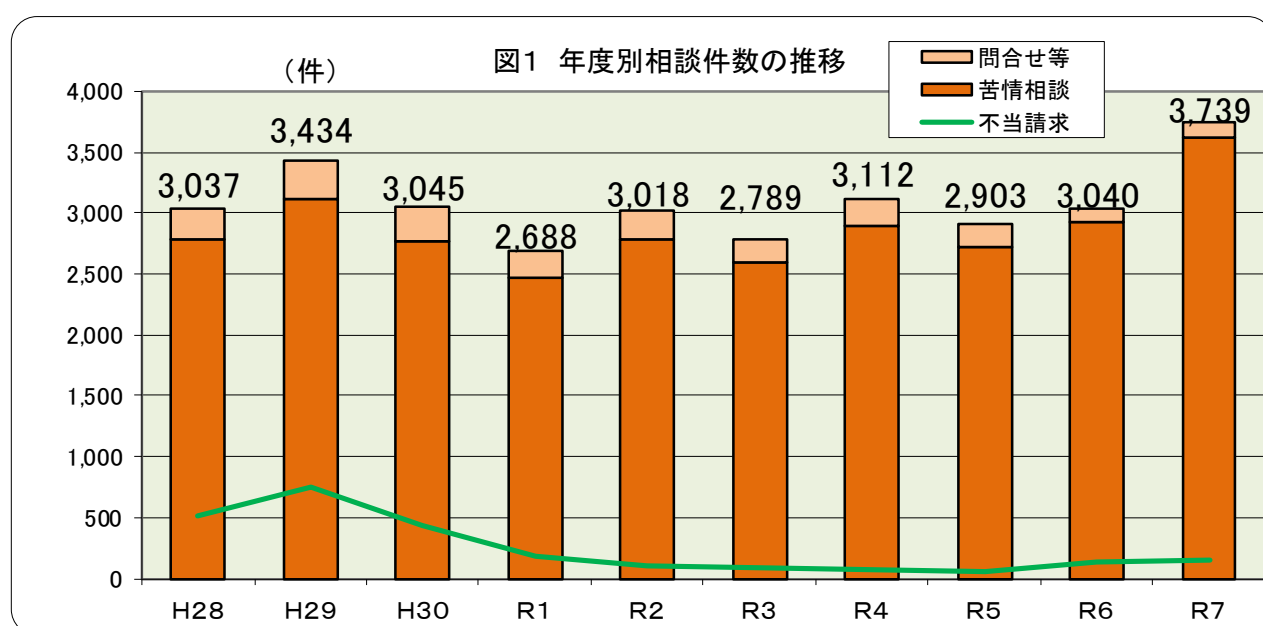


表1 年度別相談件数の推移

		(件)									
年 度		H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
相 談 件 数		3,037	3,434	3,045	2,688	3,018	2,789	3,112	2,903	3,040	3,739
苦 情 相 談		2,788	3,116	2,766	2,472	2,780	2,589	2,892	2,716	2,918	3,611
問 合 せ 等		249	318	279	216	238	200	220	187	122	128
(うち不当請求)		518	751	442	177	97	87	74	53	140	145
対前年度(%)		100.5	113.1	88.7	88.3	112.3	92.4	111.6	93.3	104.7	123.0

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 54.7%、以下別府市 7.9%、日出町 3.5%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	1,976	54.7%	豊後大野市	51	1.4%
別府市	285	7.9%	由布市	107	3.0%
中津市	112	3.1%	国東市	76	2.1%
日田市	56	1.6%	姫島村	0	0.0%
佐伯市	91	2.5%	日出町	127	3.5%
臼杵市	81	2.2%	九重町	19	0.5%
津久見市	53	1.5%	玖珠町	30	0.8%
竹田市	37	1.0%	県内不明	100	2.8%
豊後高田市	44	1.2%	県外等	181	5.0%
杵築市	93	2.6%	計	3,611	100.0%
宇佐市	92	2.5%			

(2) 性別では、女性が 1,791 件で全体の 49.6%、男性は 1,544 件で同 42.8%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 987 件と最も多い。続いて 60 歳代 607 件、50 歳代 552 件となっている。平均年齢は 57.5 歳(前年度 59.1 歳)だった。

表2-2 契約当事者の性別・年代別苦情相談件数

(件)

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	87	2.4	40	1.1	44	1.2	3	0.1
20 歳代	255	7.1	158	4.4	96	2.7	1	0.0
30 歳代	266	7.4	144	4.0	119	3.3	3	0.1
40 歳代	354	9.8	208	5.8	144	4.0	2	0.1
50 歳代	552	15.3	327	9.1	224	6.2	1	0.0
60 歳代	607	16.8	298	8.3	307	8.5	2	0.1
70 歳以上	987	27.3	521	14.4	460	12.7	6	0.2
その他・不明	503	13.9	95	2.6	150	4.2	258	7.1
合 計	3,611	100.0	1,791	49.6	1,544	42.8	276	7.6

- (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34.5%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25.1%、70歳以上の18.9%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	87	2.4	30	34.5	57	65.5
20歳代	255	7.1	191	74.9	64	25.1
30歳代	266	7.4	239	89.8	27	10.2
40歳代	354	9.8	330	93.2	24	6.8
50歳代	552	15.3	521	94.4	31	5.6
60歳代	607	16.8	574	94.6	33	5.4
70歳以上	987	27.3	800	81.1	187	18.9
団体・不明	503	13.9	248	49.3	249	49.5
合 計	3,611	100.0	2,933	81.2	672	18.6

(無回答6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7年度は、商品一般※1、化粧品、賃貸アパート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	R 3		R 4		R 5		R 6		R 7	
	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	210	化粧品	284	化粧品	229	商品一般	322	商品一般	357
2	化粧品	196	商品一般	271	商品一般	212	化粧品	253	化粧品	287
3	健康食品	121	健康食品	133	健康食品	129	健康食品	149	賃貸アパート	177
4	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	健康食品	165
5	賃貸アパート	84	工事・建築	86	工事・建築	80	賃貸アパート	95	工事・建築	126
6	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	携帯電話サービス	114
7	相談その他※2	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	役務その他サービス	112
8	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	インターネット通信サービス	97
9	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	紳士・婦人洋服	80
10	役務その他サービス※3	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	四輪自動車	74

※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 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

※3 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 歳代および 30 歳では「エステティックサービス」に関する相談が目立つ。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 21	エステティックサービス 35	賃貸アパート 37	賃貸アパート 30	化粧品 69	化粧品 80	商品一般 110
2	化粧品 9	賃貸アパート 34	商品一般 16	化粧品 27	商品一般 43	商品一般 59	化粧品 83
3	商品一般 6	商品一般 17	エステティックサービス 14	商品一般 20	賃貸アパート 31	健康食品 34	健康食品 74
4	娯楽等情報配信サービス※1 5	四輪自動車 9	四輪自動車 13	健康食品 15	健康食品 28	携帯電話サービス 21	工事・建築 55
5	健康食品 4	娯楽等情報配信サービス 9	工事・建築 11	四輪自動車 14	紳士・婦人洋服 21	役務その他サービス 20	携帯電話サービス 52
6	紳士・婦人洋服 4	役務その他サービス 8	役務その他サービス 9	インターネット通信サービス 12	インターネット通信サービス 17	工事・建築 18	固定電話サービス 40
7		内職・副業 8	紳士・婦人洋服 8	工事・建築 10	四輪自動車 15	インターネット通信サービス 15	役務その他サービス 32
8		紳士・婦人洋服 7	整体 7	修理・補修※2 9	携帯電話サービス 15	賃貸アパート 14	インターネット通信サービス 25
9		医療 6	ビジネス教室 6	携帯電話サービス 8	役務その他サービス 12	紳士・婦人洋服 13	医薬品 22
10		健康食品 6	医療 6	エステティックサービス 8	工事・建築 12	修理・補修 11	魚介類 19
		インターネット通信サービス		役務その他サービス			

※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7年度の高齢者の苦情相談件数は、1,311 件で全体の 36.3%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。

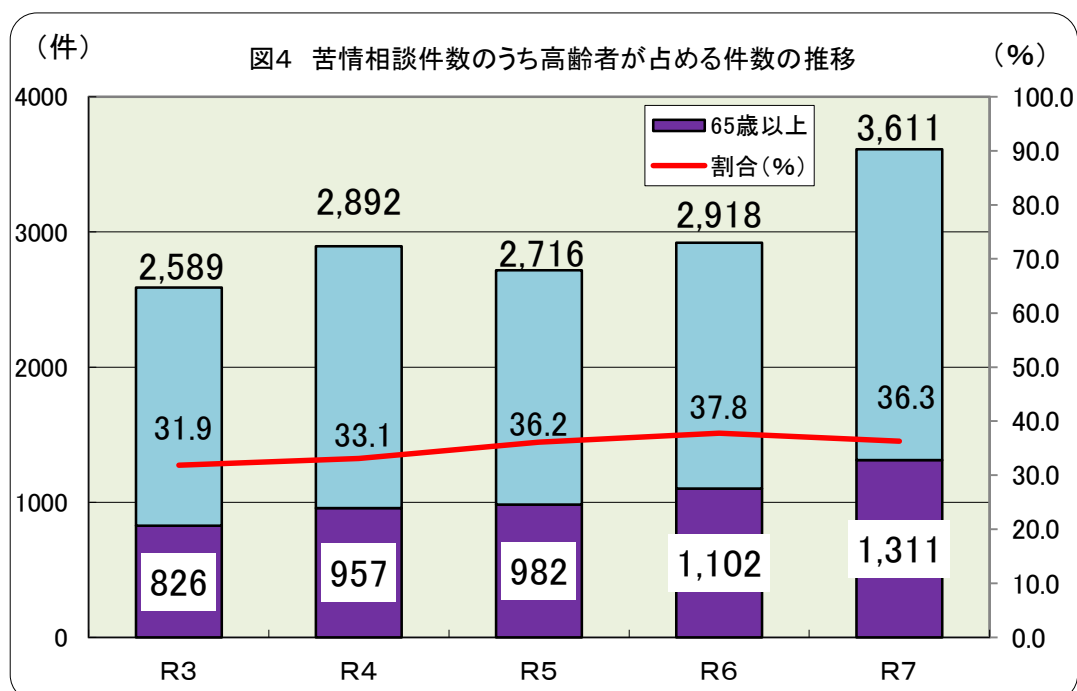


表4 高齢者の相談内容の推移

(件)

順位	R 3		R 4		R 5		R 6		R 7	
1	商品一般	82	商品一般	99	化粧品	105	商品一般	121	商品一般	145
2	化粧品	53	化粧品	91	健康食品	67	化粧品	117	化粧品	127
3	工事・建築	41	健康食品	47	商品一般	66	健康食品	76	健康食品	89
4	健康食品	38	工事・建築	29	工事・建築	38	携帯電話サービス	49	工事・建築	65
5	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	携帯電話サービス	64

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 6		R 7		増 減
		相談件数	割合 (%)	相談件数	割合 (%)	
店 舗 販 売		646	22.1	830	23.0	184
店 舗 外 販 売	通 信 販 売	1,065	36.5	1,363	37.7	298
	訪 問 販 売	183	6.3	235	6.5	52
	マルチ・マルチまがい取引※1	29	1.0	25	0.7	△ 4
	電 話 勧 誘 販 売	191	6.5	219	6.1	28
	訪 問 購 入	33	1.1	36	1.0	3
	そ の 他 無 店 舗 販 売	27	0.9	47	1.3	20
	小 計	1,528	52.4	1,925	53.3	397
不明・無関係		744	25.5	856	23.7	112
総 件 数		2,918	100.0	3,611	100.0	693

※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		13	98	120	115	124	110	145	105	830
店 舗 外 販 売	通 信 販 売	58	81	77	143	274	294	330	106	1,363
	訪 問 販 売	2	13	6	12	12	41	121	28	235
	マルチ・マルチまがい取引	0	1	3	2	3	4	8	4	25
	電 話 勧 誘 販 売	1	19	16	23	39	25	55	41	219
	訪 問 購 入	0	1	1	1	3	6	23	1	36
	そ の 他 無 店 舗 販 売	1	3	1	3	4	4	27	4	47
	小 計	62	118	104	184	335	374	564	184	1,925
合 計		75	216	224	299	459	484	709	289	2,755

(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、エステティックサービス、携帯電話サービス、となっている。

訪問販売では、工事・建築、役務その他サービス、新聞の順となっている。

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		930	賃貸アパート	140	エステティックサービス	66	携帯電話サービス	65	四輪自動車	58	医療	45
店 舗 外 販 売	通 信 販 売	1,363	化粧品	274	健康食品	139	商品一般	74	紳士・婦人洋服	67	役務その他サービス	40
	訪 問 販 売	235	工事・建築	64	役務その他サービス	24	新聞	18	電気設備 ※2	13	廃品回収サービス ※3	11
	マルチ・マルチまがい取引	25	ファンド型投資商品 ※1	8	商品一般	5	健康食品	5	婦人下着	2	精神修養講座 ※4	2
	電 話 勧 誘 販 売	219	インターネット通信サービス	48	魚介類	28	役務その他サービス	25	モバイルデータ通信 ※5	22	広告代理サービス ※6	16
	訪 問 購 入	36	商品一般	8	和服	5	アクセサリ	5	履物	4	紳士・婦人洋服	2
	そ の 他 無 店 舗 販 売	47	携帯電話サービス	12	医療用具	4	役務その他サービス	3				

- ※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 電気設備：分電盤、配電盤等
- ※3 廃品回収サービス：民間の事業者が行う不用品等の回収サービス
- ※4 精神修養講座：自己啓発セミナー
- ※5 モバイルデータ通信：データ通信専用のモバイルルーターを使ったインターネット通信や、パソコンを持ち運んで、外出先でインターネットを利用するためのデータ通信専用の通信契約
- ※6 広告代理サービス：看板にのせてもらうサービス、電話帳広告サービス、名刺広告サービス（名前・住所などを名刺風に掲載する広告）

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7年度の大分県消費生活センター（アイネス）における 3,739 件の消費生活相談における契約・購入金額の総合計は、1,637,498,834 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 251 件の契約購入金額は 101,041,567 円、救済総額は 90,361,560 円で、回復率は 89.4%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
1,637,498,834	101,041,567	90,361,560	89.4%

7 あっせん解決率の推移

表7-1

年 度	H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
あっせん件数（件）	323	336	310	365	481	391	405	329	445	396
あっせん解決（件）	314	317	266	330	426	379	396	323	432	380
あっせん解決率（％）	97.2	94.3	85.8	90.4	88.6	96.9	97.8	98.2	97.1	96.0

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28年度の140件から令和7年度には813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28年度の37.5歳から令和7年度には51.3歳となった。

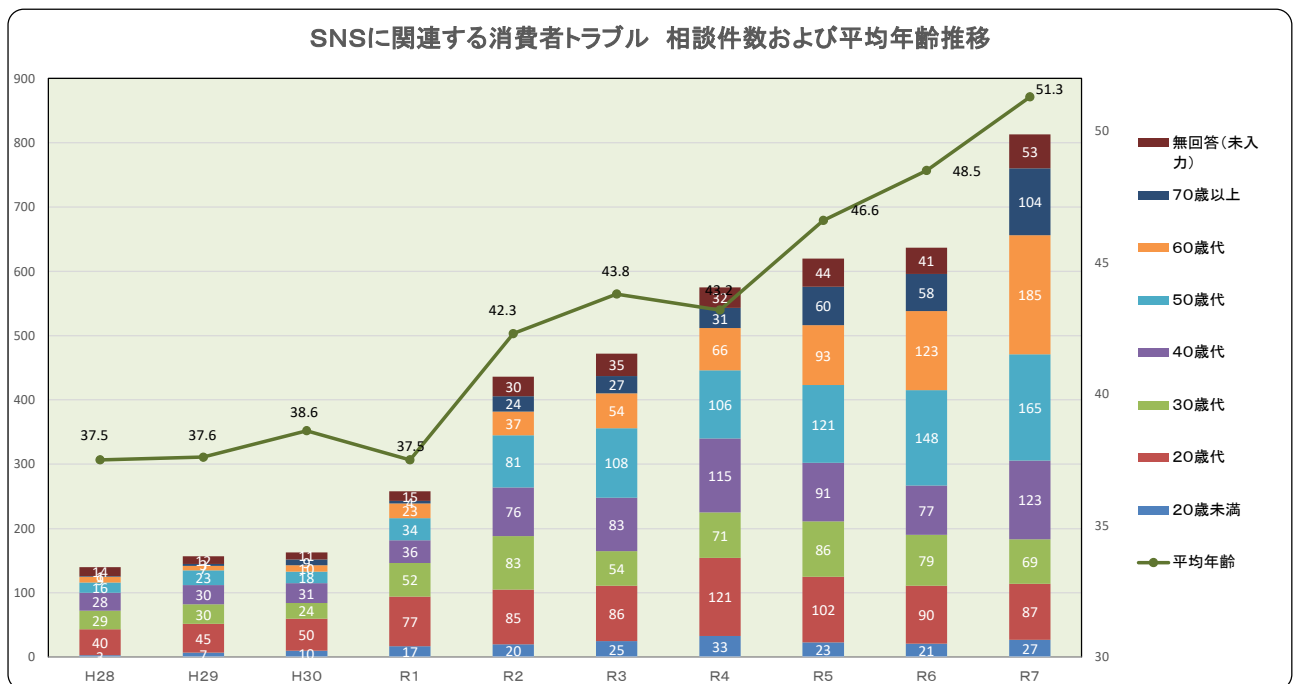
相談内容については、令和6年度から大きな変化は見られず、SNS広告の「初回限定」や「1回限り」という言葉につられて購入すると、実は定期購入だったという相談が、後を絶たない。

さらに「簡単に稼げる」といった儲け話に誘われ契約してしまい、儲けるどころか高額な契約料を支払ってしまったという相談も多い。

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	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
20歳未満	3	7	10	17	20	25	33	23	21	27
20歳代	40	45	50	77	85	86	121	102	90	87
30歳代	29	30	24	52	83	54	71	86	79	69
40歳代	28	30	31	36	76	83	115	91	77	123
50歳代	16	23	18	34	81	108	106	121	148	165
60歳代	9	7	10	23	37	54	66	93	123	185
70歳以上	1	3	9	4	24	27	31	60	58	104
無回答(未入力)	14	12	11	15	30	35	32	44	41	53
合計	140	157	163	258	436	472	575	620	637	813

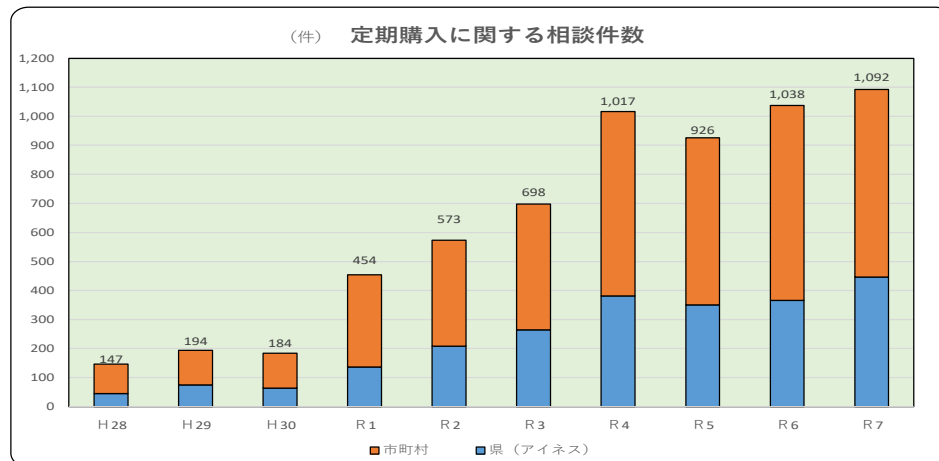


2 定期購入契約に関する相談

令和7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、447件であり、市町村も含めると1,092件となっている。令和元年度以降急激に増加し、令和7年度もなお高止まりしている。

(件)

年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
県(アイネス)	45	75	64	136	208	265	382	351	366	447
市町村	102	119	120	318	365	433	635	575	672	645
合計	147	194	184	454	573	698	1,017	926	1,038	1,092



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年度は一時減少したが、令和7年度に再び増加した。

(件)

年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
県(アイネス)	17	31	22	28	30	18	39	34	29	36
市町村	44	39	41	56	52	44	58	63	48	48
合計	61	70	63	84	82	62	97	97	77	84

