

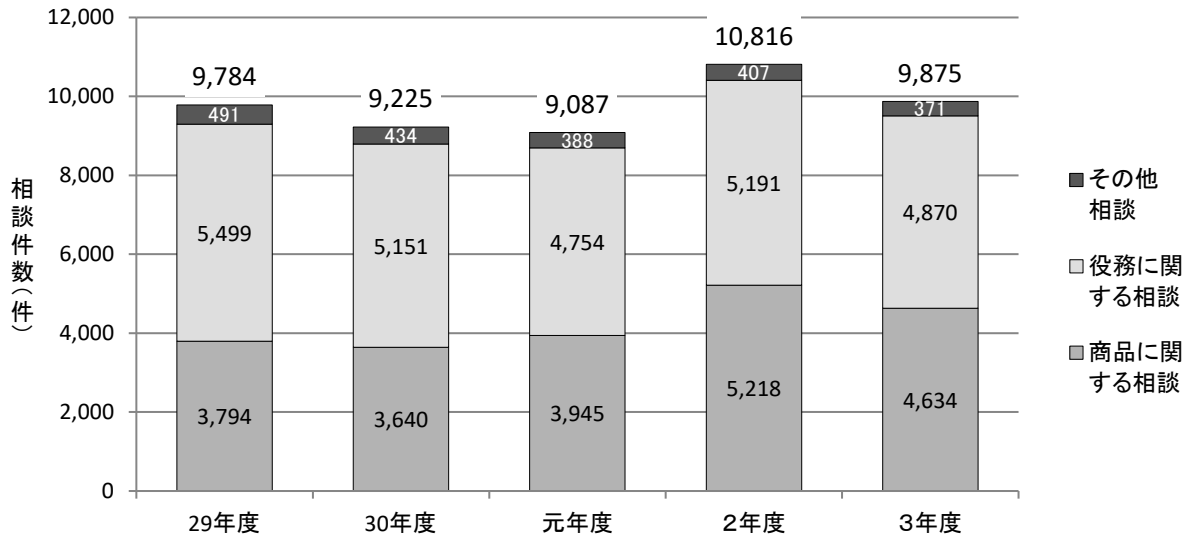
## IV 令和3年度消費生活相談の概要



# 1 相談の概況

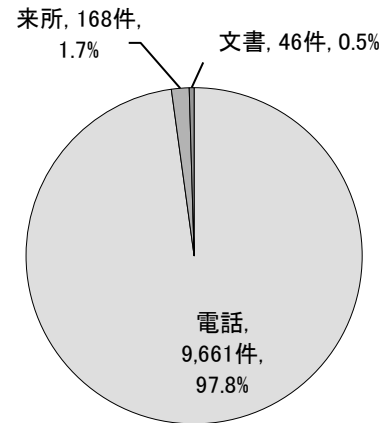
## (1) 相談件数の推移

令和3年度に福岡県消費生活センターに寄せられた全相談件数は9,875件であり、前年度の10,816件に比べて941件(8.7%)減少している。



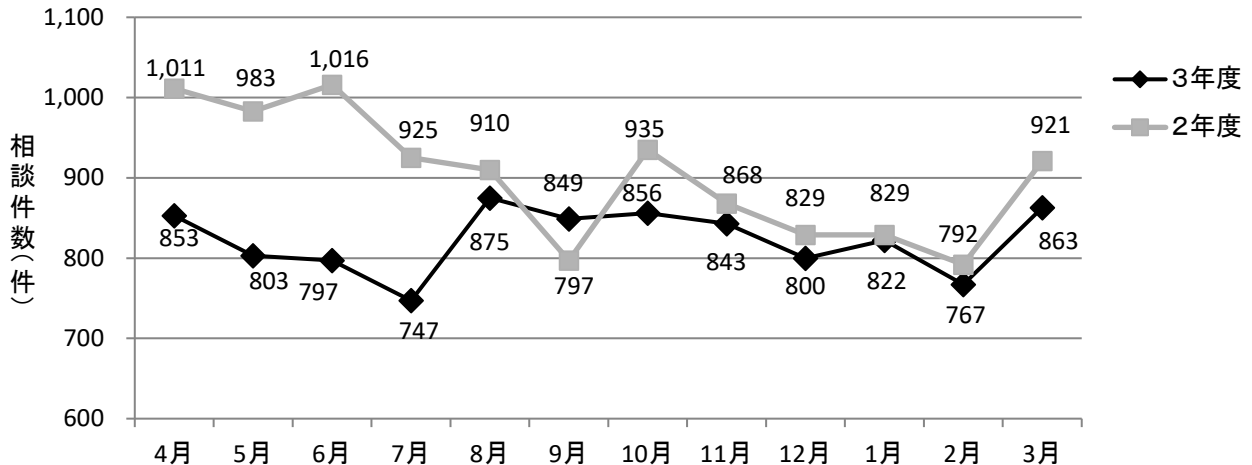
## (2) 相談方法別の相談件数

令和3年度の相談件数を相談方法別に集計すると、電話による相談が9,661件(97.8%)であったのに対し、来所による相談は168件(1.7%)であった。



## (3) 月別の相談件数

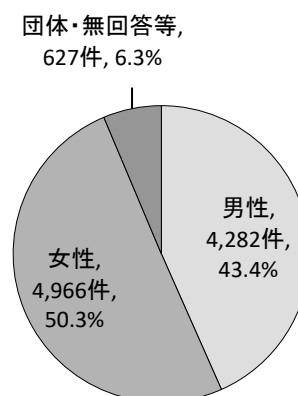
令和3年度における各月の相談件数は747件から875件の間に分布し、1か月当たりの平均相談件数は約823件であった。



## 2 契約当事者の属性別の相談件数

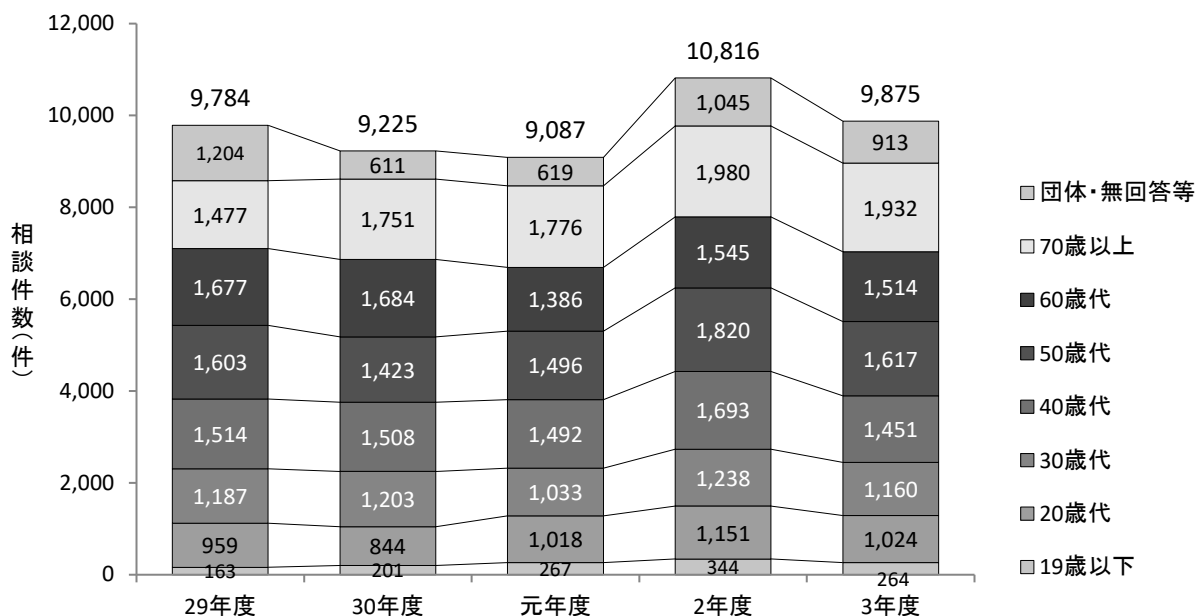
### (1) 性別の相談件数

令和3年度の相談件数を契約当事者の性別で分けると、男性の相談が4,282件(43.4%)であったのに対し、女性の相談は4,966件(50.3%)であった。女性の相談がやや多い傾向が見られる。



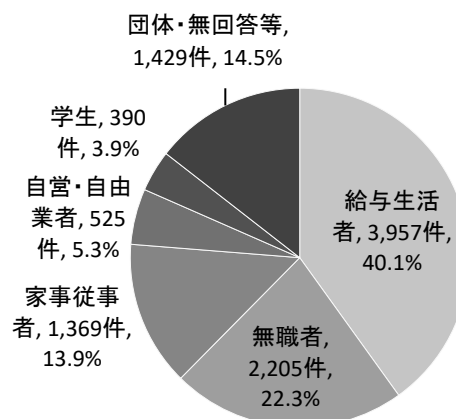
### (2) 年代別の相談件数

令和3年度の相談件数を契約当事者の年代別に集計すると、第1位が70歳以上で1,932件(19.6%)、次いで50歳代が1,617件(16.4%)、60歳代が1,514件(15.3%)の順であった。



### (3) 職業別の相談件数

令和3年度の相談件数を契約当事者の職業別に集計すると、給与生活者の相談が3,957件(40.1%)で最も多く、続いて無職者の相談が2,205件(22.3%)、家事従事者の相談が1,369件(13.9%)の順であった。



### 3 商品等分類別の相談件数

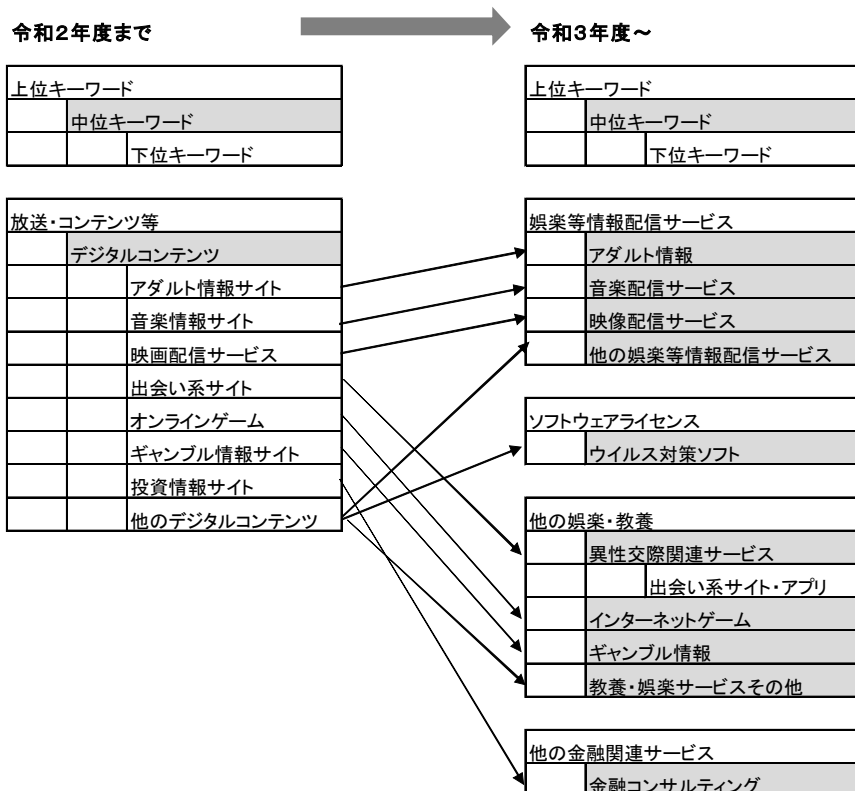
令和3年度の相談件数を商品・サービス分類別に集計すると、最も件数が多かったのは「商品一般」の892件(9.0%)であった<sup>1)</sup>。なお、「商品一般」の相談のうち14.1%は利用した覚えのない請求が届く架空請求に関するものであった。相談件数の第2位は「不動産貸借」、第3位は「携帯電話サービス」となっている。

順位	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
1	デジタルコンテンツ 1,544件(15.8%)	デジタルコンテンツ 970件(10.5%)	デジタルコンテンツ 711件(7.8%)	デジタルコンテンツ 879件(8.1%)	商品一般 892件(9.0%)
2	商品一般 1,076件(11.0%)	商品一般 873件(9.5%)	商品一般 689件(7.6%)	商品一般 875件(8.1%)	不動産貸借 566件(5.7%)
3	不動産貸借 485件(5.0%)	不動産貸借 540件(5.9%)	不動産貸借 497件(5.5%)	不動産貸借 579件(5.4%)	携帯電話サービス 303件(3.1%)
4	相談その他 355件(3.6%)	相談その他 319件(3.5%)	健康食品 445件(4.9%)	健康食品 563件(5.2%)	健康食品 291件(2.9%)
5	インターネット接続回線 294件(3.0%)	フリーローン・サラ金 249件(2.7%)	相談その他 282件(3.1%)	相談その他 281件(2.6%)	相談その他 286件(2.9%)
	9,784件(100.0%)	9,225件(100.0%)	9,087件(100.0%)	10,816件(100.0%)	9,875件(100.0%)

注) 最下行は各年度の全相談件数を示す。

<sup>1)</sup> 「商品一般」は、商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、又は特定する必要のない相談で、消費者が身に覚えのない架空請求に関する相談が含まれる。

<sup>11)</sup> 商品等分類別の相談件数は、令和3年度に商品等分類の改訂があり分類の廃止や新設があったため、時系列での比較はできない。令和2年度まで18年連続で第1位だった分類「デジタルコンテンツ」が廃止され、従来「デジタルコンテンツ」に分類していたものは、サービスの内容に合わせて主に下記のように分類することとなった。



#### 4 販売購入形態別の相談件数

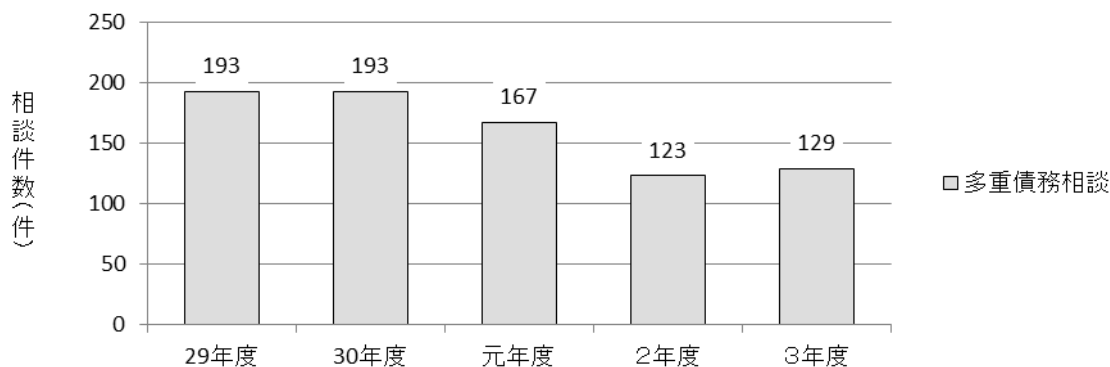
令和3年度の相談件数を販売購入形態別に集計すると、無店舗販売（購入）の相談が5,029件（50.9%）であったのに対し、店舗購入の相談は2,365件（23.9%）であった。

無店舗販売（購入）の相談件数の内訳では、「通信販売」の相談が3,618件（36.6%）で最も多く、次いで「訪問販売」の相談が636件（6.4%）、「電話勧誘販売」の相談が442件（4.5%）と続いている。

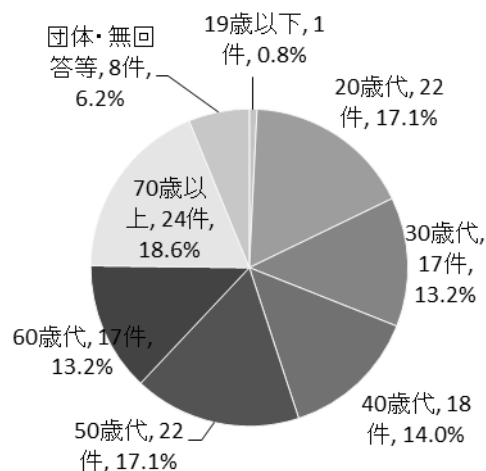
区分	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	商品・サービスの分類による内訳(上位3位)						
						第1位		第2位		第3位		
						件数	割合	件数	割合	件数	割合	
無店舗販売 (購入)	通信販売	3,319件 (33.9%)	2,799件 (30.3%)	3,021件 (33.2%)	4,145件 (38.3%)	3,618件 (36.6%)	商品一般	313件	健康食品	249件	アダルト情報	165件
	訪問販売	611件 (6.2%)	639件 (6.9%)	586件 (6.4%)	645件 (6.0%)	636件 (6.4%)	工事・建築	85件	新聞	56件	修理サービス	48件
	電話勧誘販売	384件 (3.9%)	336件 (3.6%)	346件 (3.8%)	363件 (3.4%)	442件 (4.5%)	インターネット接続回線	94件	商品一般	30件	魚介類	29件
	マルチ・マルチまがい販売	106件 (1.1%)	114件 (1.2%)	155件 (1.7%)	136件 (1.3%)	124件 (1.3%)	他の内職・副業	30件	商品一般	13件	健康食品	13件
	訪問購入	68件 (0.7%)	46件 (0.5%)	29件 (0.3%)	56件 (0.5%)	60件 (0.6%)	商品一般	21件	着物類	6件	靴	3件
	ネガティブ・オプション	7件 (0.1%)	9件 (0.1%)	18件 (0.2%)	49件 (0.5%)	34件 (0.3%)	商品一般	8件	保健衛生品その他	4件	婦人下着	2件
	その他無店舗	133件 (1.4%)	120件 (1.3%)	97件 (1.1%)	155件 (1.4%)	115件 (1.2%)	インターネット接続回線	7件	修理サービス	6件	フリーローン・サラ金	6件
小計	4,628件 (47.3%)	4,063件 (44.0%)	4,252件 (46.8%)	5,549件 (51.3%)	5,029件 (50.9%)							
店舗購入	2,611件 (26.7%)	2,544件 (27.6%)	2,471件 (27.2%)	2,571件 (23.8%)	2,365件 (23.9%)	不動産貸借	398件	携帯電話サービス	174件	四輪自動車	133件	
不明・無回答	2,545件 (26.0%)	2,618件 (28.4%)	2,364件 (26.0%)	2,696件 (24.9%)	2,481件 (25.1%)							
合計	9,784件 (100.0%)	9,225件 (100.0%)	9,087件 (100.0%)	10,816件 (100.0%)	9,875件 (100.0%)							

## 5 多重債務相談の件数

令和3年度に福岡県消費生活センターに寄せられた多重債務相談は129件であり、前年度の123件に比べて6件（4.9%）増加している。



令和3年度の多重債務相談の件数を契約当事者の年代によって分けると、最も相談が多かったのは70歳以上の24件（18.6%）で、次いで20歳代と50歳代が同数で22件（17.1%）であった。



## 6 あっせんの件数

消費生活センターが消費者と事業者の間に入って交渉の手伝いをしたものの。令和3年度に福岡県消費生活センターで行ったあっせん件数は440件であり、前年度の699件に比べて259件（37.1%）減少している。

		29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
あっせんの件数 (全相談に占める割合)		414件 (4.2%)	363件 (3.9%)	431件 (4.7%)	699件 (6.5%)	440件 (4.5%)
内訳 (販売購入形態別)	1 通信販売	173件	164件	243件	428件	278件
	2 店舗購入	131件	112件	98件	136件	73件
	3 訪問販売	34件	33件	37件	49件	22件
	4 電話勧誘販売	28件	23件	18件	28件	27件
	5 その他無店舗	7件	1件	4件	4件	3件
	6 マルチ・マルチまがい	3件	4件	3件	4件	6件
	7 ネガティブ・オプション	0件	0件	1件	3件	1件
	8 訪問購入	5件	1件	1件	1件	1件
	9 不明・無関係	33件	25件	26件	46件	29件

\* 上記「6 あっせんの件数」は、バイオネット（PIO-NET）に登録された令和4年5月9日現在の相談件数である。

## 7 危害・危険に関する相談の件数

### (1) 危害に関する相談の件数

令和3年度に福岡県消費生活センターに寄せられた相談のうち危害に関するものは109件であり、前年度の153件と比べて44件減少している。その内訳を見ると、「皮膚障害」に関する相談が55件(50.5%)で最も多く、次いで「消化器障害」と「その他の疾病及び諸症状」に関する相談が同数で15件(13.8%)である。

(単位：件)

危害の種類	件数	内訳		
		危害部位	件数	商品・役務の種類等
皮膚障害	55	頭部	14	シャンプー、サプリメント、美容液、脱毛エステ、まつげ美容液、化粧クリーム、オールインワンジェル等
		顔面	21	
		眼	3	
		口・口腔・歯	1	
		首	2	
		大腿・下腿	3	
		足首から先	1	
		全身	4	
		不明	6	
消化器障害	15	腹部	15	ダイエットサプリ、お茶、サプリメント、外食、弁当、酵素食品等
その他の傷病及び諸症状	15	頭部	7	まつ毛美容液、アロマ加湿器、オーダーメイドの部分かつら、シャンプー・リンス、パーマ、ヒートポンプ式給湯器等
		眼	4	
		口・口腔・歯	1	
		鼻・咽喉	1	
		胸部・背部	1	
		全身	1	
熱傷	8	眼	1	医療レーザー脱毛、日焼けサロン、眉毛染め、脱毛エステ、EMS(電気刺激で筋力トレーニングを行う機器)、電気湯たんぽ等
		胸部・背部	1	
		腹部	2	
		会陰部	1	
		腕・肩	1	
		手掌・手背(手首)	1	
		全身	1	
擦過傷・挫傷・打撲傷	7	腰部・臀部	1	システムキッチン、ネイルサロン、パーソナルトレーニング、自転車等
		腕・肩	1	
		手指	2	
		大腿・下腿	1	
		足首から先	2	
刺傷・切傷	3	手指	2	ネイルサロン、自動車用キャリア、二段ベッド
		大腿・下腿	1	
骨折	1	不明	1	EMS(電気刺激で筋力トレーニングを行う機器)
脱臼・捻挫	1	気道	1	気管挿管
筋・腱の損傷	1	胸部・背部	1	骨盤矯正
感覚機能の低下	1	眼	1	テレビ
感覚障害	1	足首から先	1	足裏 EMS(電気刺激で筋力トレーニングを行う機器)
呼吸器障害	1	鼻・咽喉	1	美容整形
計	109			



## (2) 危険に関する相談の件数

令和3年度に福岡県消費生活センターに寄せられた相談のうち危険に関するものは19件であり、前年度の17件と比べて2件増加している。その内訳を見ると、「発火・引火」に関する相談が5件(26.3%)で最も多く、次いで「機能故障」に関する相談が4件(21.1%)の順になっている。

(単位：件)

相談の内容	件数	相談に係る商品・役務の種類
発火・引火	5	インクジェットプリンター、バイク、電動リクライニングソファ、電気オーブンレンジ等
機能故障	4	中古車、車
過熱・こげる	3	スマートフォン、ホットカーラー、電気カーペット
異物の混入	2	パン粉、饅頭
火災	1	中古車
発煙・火花	1	食器棚のコンセント
点火・燃焼・消火不良	1	ガスコンロ
転落・転倒・不安定	1	ソーラーシステム
操作・使用性の欠落	1	シルバーカー
計	19	

## 8 各種統計資料

以下の各表は、令和3年度に福岡県消費生活センターに寄せられた消費生活相談 9,875 件を過去の比較も交えて様々な観点から整理したものである。

### (1) 商品等分類別の相談件数（上位 15 位）

順位	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
1	デジタルコンテンツ 1,544件	デジタルコンテンツ 970件	デジタルコンテンツ 711件	デジタルコンテンツ 879件	商品一般 892件	
2	商品一般 1,076件	商品一般 873件	商品一般 689件	商品一般 875件	不動産貸借 566件	
3	不動産貸借 485件	不動産貸借 540件	不動産貸借 497件	不動産貸借 579件	携帯電話サービス 303件	
4	相談その他 355件	相談その他 319件	健康食品 445件	健康食品 563件	健康食品 291件	
5	インターネット接続回線 294件	フリーローン・サラ金 249件	相談その他 282件	相談その他 281件	相談その他 286件	
6	フリーローン・サラ金 234件	インターネット接続回線 246件	インターネット接続回線 231件	他の行政サービス 280件	インターネット接続回線 248件	
7	工事・建築 202件	工事・建築 237件	携帯電話サービス 220件	携帯電話サービス 270件	工事・建築 235件	
8	健康食品 199件	他の行政サービス 236件	フリーローン・サラ金 209件	保健衛生品その他 246件	他の内職・副業 188件	
9	携帯電話サービス 191件	携帯電話サービス 230件	工事・建築 200件	工事・建築 231件	他の行政サービス 182件	
10	四輪自動車 171件	健康食品 181件	四輪自動車 164件	インターネット接続回線 205件	四輪自動車 175件	
11	エステティックサービス 142件	四輪自動車 164件	エステティックサービス 154件	四輪自動車 181件	アダルト情報 167件	
12	他の行政サービス 128件	エステティックサービス 122件	基礎化粧品 143件	基礎化粧品 163件	基礎化粧品 164件	
13	役務その他のサービス 119件	新聞 110件	テレビ放送サービス	他の行政サービス 137件	フリーローン・サラ金 159件	役務その他サービス 159件
14	テレビ放送サービス 108件		110件	他の化粧品 129件	役務その他サービス 153件	他の化粧品 157件
15	新聞 103件	修理サービス 102件	役務その他サービス 127件	修理サービス 144件	フリーローン・サラ金 141件	
	9,784件	9,225件	9,087件	10,816件	9,875件	

注) 最下行は各年度の全相談件数を示す。

注) 商品等分類別の相談件数は、令和3年度に商品等分類の改訂があり分類の廃止や新設があったため、時系列での比較はできない。

(2) 販売購入形態別・商品等分類別の相談件数（令和3年度・上位10位）

順位	通信販売	訪問販売	電話勧誘販売	マルチ・マルチまがい販売	訪問購入	ネガティブ・オプション
1	商品一般 313件	工事・建築 85件	インターネット接続回線 94件	他の内職・副業 30件	商品一般 21件	商品一般 8件
2	健康食品 249件	新聞 56件	商品一般 30件	商品一般 13件	着物類 6件	保健衛生品その他 4件
3	アダルト情報 165件	修理サービス 48件	魚介類 29件	健康食品 13件	靴 3件	婦人下着 2件
4	他の化粧品 152件	電気 44件	電気 28件	化粧品 9件	ネックレス 3件	基礎化粧品 2件
5	基礎化粧品 147件	インターネット接続回線 35件	広告代理サービス 27件	ファンド型投資商品 9件	食器 2件	健康食品 2件
6	頭髮用化粧品 124件	申請代行サービス 31件	鮮魚 20件	パソコン 8件	指輪 2件	魚介類 1件
7	他の内職・副業 107件	テレビ放送サービス 18件	役務その他サービス 15件	モバイルデータ通信 5件	腕時計 2件	掃除用品 1件
8	異性交際関連サービス 97件	廃品回収サービス 15件	他の内職・副業 15件	電気 3件	四輪自動車 2件	他の紳士・婦人洋服 1件
9	役務その他サービス 67件	役務その他サービス 15件	申請代行サービス 12件	酵素食品 2件	庭木 2件	紳士・婦人用バッグ 1件
10	紳士・婦人用バッグ 66件	他の内職・副業 14件	固定電話サービス 11件	他の理美容用具 2件	鍋・釜類 1件	マフラー類 1件
	3,618件	636件	442件	124件	60件	34件

注) 最下行は販売購入形態ごとの全相談件数を示す。

(3) 契約当事者年代別の相談件数

年度	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・無回答等	計
3年度	264件 (2.7%)	1,024件 (10.4%)	1,160件 (11.7%)	1,451件 (14.7%)	1,617件 (16.4%)	1,514件 (15.3%)	1,932件 (19.6%)	913件 (9.2%)	9,875件 (100.0%)
2年度	344件 (3.2%)	1,151件 (10.6%)	1,238件 (11.4%)	1,693件 (15.7%)	1,820件 (16.8%)	1,545件 (14.3%)	1,980件 (18.3%)	1,045件 (9.7%)	10,816件 (100.0%)
元年度	267件 (2.9%)	1,018件 (11.2%)	1,033件 (11.4%)	1,492件 (16.4%)	1,496件 (16.5%)	1,386件 (15.3%)	1,776件 (19.5%)	619件 (6.8%)	9,087件 (100.0%)
30年度	201件 (2.2%)	844件 (9.1%)	1,203件 (13.0%)	1,508件 (16.3%)	1,423件 (15.4%)	1,684件 (18.3%)	1,751件 (19.0%)	611件 (6.6%)	9,225件 (100.0%)
29年度	163件 (1.7%)	959件 (9.8%)	1,187件 (12.1%)	1,514件 (15.5%)	1,603件 (16.4%)	1,677件 (17.1%)	1,477件 (15.1%)	1,204件 (12.3%)	9,784件 (100.0%)

(4) 契約当事者年代別・商品等分類別の相談件数（令和3年度・上位5位）

順位	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	全年代
1	インターネット ゲーム 40件 (15.2%)	不動産貸借 101件 (9.9%)	不動産貸借 104件 (9.0%)	商品一般 125件 (8.6%)	商品一般 146件 (9.0%)	商品一般 148件 (9.8%)	商品一般 227件 (11.7%)	商品一般 892件 (9.0%)
2	他の化粧品 39件 (14.8%)	他の内職・副 業 100件 (9.8%)	商品一般 88件 (7.6%)	不動産貸借 102件 (7.0%)	不動産貸借 90件 (5.6%)	不動産貸借 63件 (4.2%)	携帯電話サー ビス 92件 (4.8%)	不動産貸借 566件 (5.7%)
3	健康食品 19件 (7.2%)	エステティク サービス 69件 (6.7%)	健康食品 38件 (3.3%)	携帯電話サー ビス 39件 (2.7%)	健康食品 66件 (4.1%)	他の行政サー ビス 60件 (4.0%)	工事・建築 84件 (4.3%)	携帯電話サー ビス 303件 (3.1%)
4	アダルト情報 13件 (4.9%)	商品一般 62件 (6.1%)	インターネット 接続回線 37件 (3.2%)	四輪自動車 37件 (2.5%)	インターネット 接続回線 55件 (3.4%)	携帯電話サー ビス 54件 (3.6%)	健康食品 59件 (3.1%)	健康食品 291件 (2.9%)
5	不動産貸借 11件 (4.2%)	異性交際関連 サービス 29件 (2.8%)	相談その他 30件 (2.6%)	健康食品 37件 (2.5%)	携帯電話サー ビス 45件 (2.8%)	工事・建築 45件 (3.0%)	相談その他 53件 (2.7%)	相談・その他 286件 (2.9%)
	264件	1,024件	1,160件	1,451件	1,617件	1,514件	1,932件	9,875件

注1) 年齢不明者からの相談があるため、各年代の計と全年代の数値は一致しない。

注2) 最下行は各年代の全相談件数を示す。

(5) 多重債務相談の件数（契約当事者年代別）

年度	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・無回答等	計
3年度	1件 (0.8%)	22件 (17.1%)	17件 (13.2%)	18件 (14.0%)	22件 (17.1%)	17件 (13.2%)	24件 (18.6%)	8件 (6.2%)	129件 (100.0%)
2年度	0件 (0.0%)	28件 (22.8%)	10件 (8.1%)	34件 (27.6%)	16件 (13.0%)	22件 (17.9%)	9件 (7.3%)	4件 (3.3%)	123件 (100.0%)
元年度	1件 (0.6%)	39件 (23.4%)	23件 (13.8%)	28件 (16.8%)	36件 (21.6%)	20件 (12.0%)	15件 (9.0%)	5件 (3.0%)	167件 (100.0%)
30年度	0件 (0.0%)	19件 (9.8%)	40件 (20.7%)	40件 (20.7%)	36件 (18.7%)	29件 (15.0%)	24件 (12.4%)	5件 (2.6%)	193件 (100.0%)
29年度	2件 (1.0%)	26件 (13.5%)	32件 (16.6%)	41件 (21.2%)	28件 (14.5%)	28件 (14.5%)	15件 (7.8%)	21件 (10.9%)	193件 (100.0%)

(6) 通信販売の相談件数（商品等分類別・上位10位）

順位	29年度		30年度		元年度		2年度		3年度	
	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数
1	デジタルコン テンツ	1,464	デジタルコン テンツ	894	デジタルコン テンツ	635	デジタルコン テンツ	790	商品一般	313
2	商品一般	339	商品一般	251	健康食品	386	健康食品	518	健康食品	249
3	健康食品	154	健康食品	140	商品一般	180	商品一般	259	アダルト情報	165
4	基礎化粧品	53	基礎化粧品	79	基礎化粧品	128	基礎化粧品	152	他の化粧品	152
5	他の化粧品	48	酵素食品	74	他の化粧品	126	保健衛生品そ の他	138	基礎化粧品	147
6	野菜飲料	43	他の化粧品	54	酵素食品	59	他の化粧品	119	頭髪用化粧品	124
7	他のネット通信 関連サービス	42	他のネット通信 関連サービス	48	役務その他サー ビス	57	頭髪用化粧品	96	他の内職・副業	107
8	酵素食品	40	ファンド型投資 商品	41	航空サービス	55	紳士・婦人洋 服	62	異性交際関連 サービス	97
9	インターネット 接続回線	39	航空サービス	36	高麗人参茶	53	酵素食品	61	役務その他 サービス	67
10	役務その他 サービス	27	他の内職・副 業	33	化粧品	37	タバコ用品	59	紳士・婦人用 バッグ	66
	29年度 通信販売計	3,319	30年度 通信販売計	2,799	元年度 通信販売計	3,021	2年度 通信販売計	4,145	3年度 通信販売計	3,618

注) 商品等分類別の相談件数は、令和3年度に商品等分類の改訂があり分類の廃止や新設があったため、時系列での比較はできない。

(7) 訪問販売の相談件数（商品等分類別・上位10位）

順位	29年度		30年度		元年度		2年度		3年度	
	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数
1	新聞	94	新聞	96	新聞	78	工事・建築	83	工事・建築	85
2	工事・建築	68	工事・建築	90	工事・建築	75	新聞	82	新聞	56
3	テレビ放送 サービス	65	テレビ放送 サービス	47	電気	51	修理サービス	49	修理サービス	48
4	インターネット 接続回線	39	インターネット 接続回線	37	テレビ放送 サービス	36	電気	39	電気	44
5	修理サービス	15	修理サービス	20	台所消耗品	19	役務その他 サービス	35	インターネット 接続回線	35
6	役務その他 サービス	14	台所消耗品	18	修理サービス	17	インターネット 接続回線	31	申請代行サー ビス	31
7	台所消耗品	13	役務その他 サービス	14	インターネット 接続回線	16	テレビ放送 サービス	21	テレビ放映 サービス	18
8	給湯システム	13	電気	13	給湯システム	11	ふとん類	18	廃品回収サー ビス	15
9	ふとん類	12	モバイルデー タ通信	13	健康食品	11	建物清掃サー ビス	15	役務その他 サービス	15
10	普通生命保険	12	エステティク サービス	13	ソーラーシステ ム	10	ソーラーシステ ム	13	他の内職・副 業	14
	29年度 訪問販売計	611	30年度 訪問販売計	639	元年度 訪問販売計	586	2年度 訪問販売計	645	3年度 訪問販売計	636

注) 商品等分類別の相談件数は、令和3年度に商品等分類の改訂があり分類の廃止や新設があったため、時系列での比較はできない。

(8) 相談内容別・商品等分類別の相談件数（令和3年度）

区分	相談内容 大分類	安全	品質	法規	価格	計量	表示	販売	契約	接客	包装	施設	買物	生活	その他	相談 件数
		衛生	機能	基準	料金	量目	広告	方法	解約	対応	容器	設備	相談	知識		
商品	商品一般	3	8	33	43	0	85	407	588	124	1	0	1	0	19	892
	食料品	53	68	17	45	8	94	352	455	123	1	0	1	2	1	613
	住居品	45	115	18	42	0	40	202	322	85	0	0	1	2	0	426
	光熱水品	4	3	8	56	1	8	77	124	43	0	0	0	0	3	190
	被服品	29	73	7	37	1	47	326	433	93	0	0	0	2	0	504
	保健衛生品	55	86	7	64	1	117	509	680	149	2	0	0	0	0	768
	教養娯楽品	42	118	21	77	2	54	386	568	158	0	0	0	0	3	713
	車両・乗り物	31	67	3	53	0	17	91	207	72	0	0	2	0	1	258
	土地・建物・設備	19	46	19	39	0	11	87	173	57	0	0	1	0	2	252
	他の商品	0	3	1	2	0	1	5	14	3	0	0	0	0	0	18
	商品計	281	587	134	458	13	474	2,442	3,564	907	4	0	6	6	29	4,634
役務	クリーニング	2	8	2	4	0	0	2	12	10	0	0	1	0	0	20
	レンタル・リース	49	110	28	210	0	6	76	506	151	0	0	1	0	3	623
	工事・建築・加工	26	58	5	45	1	10	107	180	55	0	0	2	0	1	243
	修理・補修	7	20	7	50	0	13	42	92	29	0	0	0	1	0	127
	管理・保管	0	3	0	10	0	7	0	15	12	0	0	0	0	0	24
	役務一般	0	0	1	6	0	3	24	36	4	0	0	0	0	0	45
	金融・保険サービス	0	1	32	81	0	20	163	480	87	0	0	4	0	8	564
	運輸・通信サービス	12	78	12	122	0	43	370	755	298	1	0	3	2	9	968
	教育サービス	0	2	2	10	0	5	16	36	8	0	0	0	0	0	46
	教養・娯楽サービス	4	11	13	164	0	60	442	686	102	1	0	0	0	1	798
	保健・福祉サービス	40	50	25	90	0	17	93	294	101	1	0	2	2	23	421
	他の役務	7	22	13	117	1	65	260	439	115	0	0	3	1	7	595
	内職・副業・ねずみ講	0	1	10	31	0	11	155	185	11	0	0	0	0	1	214
他の行政サービス	2	14	18	4	0	7	17	38	36	0	0	0	6	55	182	
役務計	149	378	168	944	2	267	1,767	3,754	1,019	3	0	16	12	108	4,870	
その他	他の相談															371
合計		430	965	302	1,402	15	741	4,209	7,318	1,926	7	0	22	18	137	9,875

注) 1件の相談に複数の相談内容が含まれていることがあるため、相談内容と相談件数は一致しない。

(9) 市町村別の相談件数（令和3年度）

次の各表は、令和3年度に福岡県消費生活センターに寄せられた9,875件の相談を相談者の居住地別に集計したものである。

(北九州地域)

北九州市	門司区	29件
	小倉北区	80件
	小倉南区	96件
	若松区	20件
	八幡東区	28件
	八幡西区	102件
	戸畑区	18件
	不明	65件
	計	438件
行橋市	38件	
豊前市	62件	
中間市	107件	
遠賀郡	芦屋町	21件
	水巻町	32件
	岡垣町	47件
	遠賀町	12件
	不明	7件
	計	119件
京都郡	荻田町	86件
	みやこ町	13件
	不明	3件
計	102件	
築上郡	吉富町	17件
	上毛町	16件
	築上町	13件
	不明	5件
計	51件	
北九州地域合計	917件	

(福岡地域)

福岡市	東区	995件
	博多区	817件
	中央区	493件
	南区	588件
	西区	453件
	早良区	476件
	城南区	308件
	不明	286件
	計	4,416件
筑紫野市	168件	
春日市	212件	
大野城市	149件	
宗像市	135件	
太宰府市	176件	
古賀市	191件	
福津市	201件	
朝倉市	70件	
糸島市	154件	
那珂川市	181件	
糟屋郡	宇美町	92件
	篠栗町	74件
	志免町	118件
	須恵町	76件
	新宮町	126件
	久山町	36件
	粕屋町	140件
	不明	27件
計	689件	
朝倉郡	筑前町	57件
	東峰村	3件
	不明	4件
計	64件	
福岡地域合計	6,806件	

(筑後地域)

大牟田市	88件	
久留米市	287件	
柳川市	63件	
八女市	42件	
筑後市	87件	
大川市	98件	
小郡市	82件	
うきは市	36件	
みやま市	23件	
三井	大刀洗町	19件
郡	計	19件
三潞	大木町	18件
郡	計	18件
八女	広川町	21件
郡	計	21件
筑後地域合計	864件	

(筑豊地域)

直方市	91件	
飯塚市	90件	
田川市	69件	
宮若市	38件	
嘉麻市	34件	
鞍手郡	小竹町	9件
	鞍手町	26件
	不明	2件
	計	37件
嘉徳郡	桂川町	13件
	計	13件
田川郡	香春町	13件
	添田町	17件
	糸田町	13件
	川崎町	25件
	大任町	9件
	赤村	9件
	福智町	45件
	不明	22件
計	153件	
筑豊地域合計	525件	

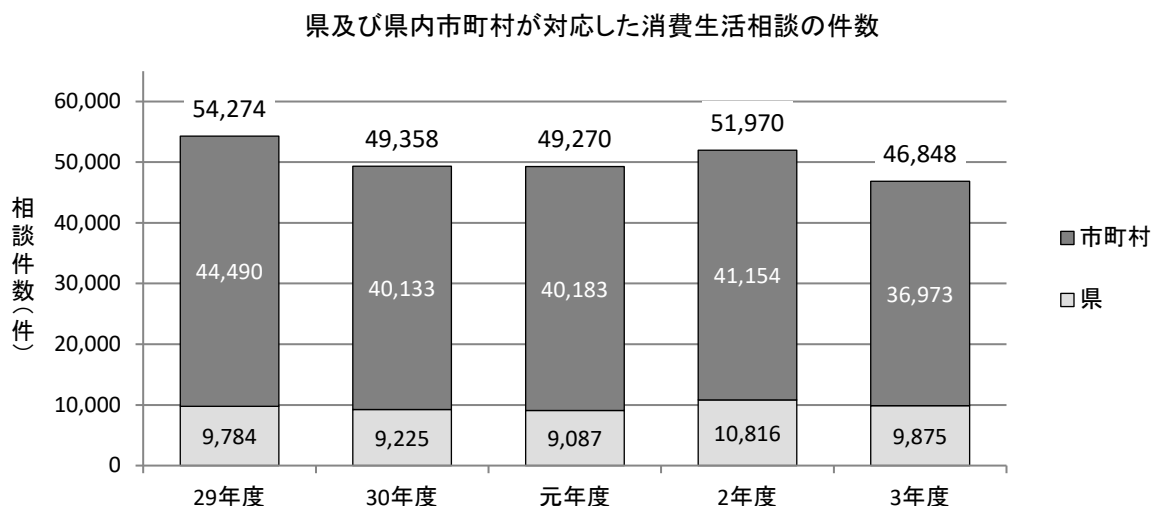
北九州地域	917件
福岡地域	6,806件
筑後地域	864件
筑豊地域	525件
県外	291件
不明	472件
総合計	9,875件

## 9 県及び県内市町村に対する相談の概況

次の各統計は、令和3年度に県及び県内市町村の消費生活センターその他の相談窓口が対応した消費生活相談の件数を様々な観点から整理したものである。なお、集計方法の違いにより<sup>III</sup>、(1)及び(2)の相談件数と(3)以降の相談件数では合計が異なるの。

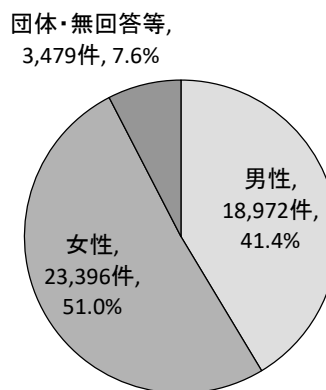
### (1) 相談件数の推移

令和3年度に県及び県内市町村が対応した消費生活相談の全件数は46,848件であった。前年度の51,970件から5,122件(9.9%)減少している。



### (2) 性別の相談件数

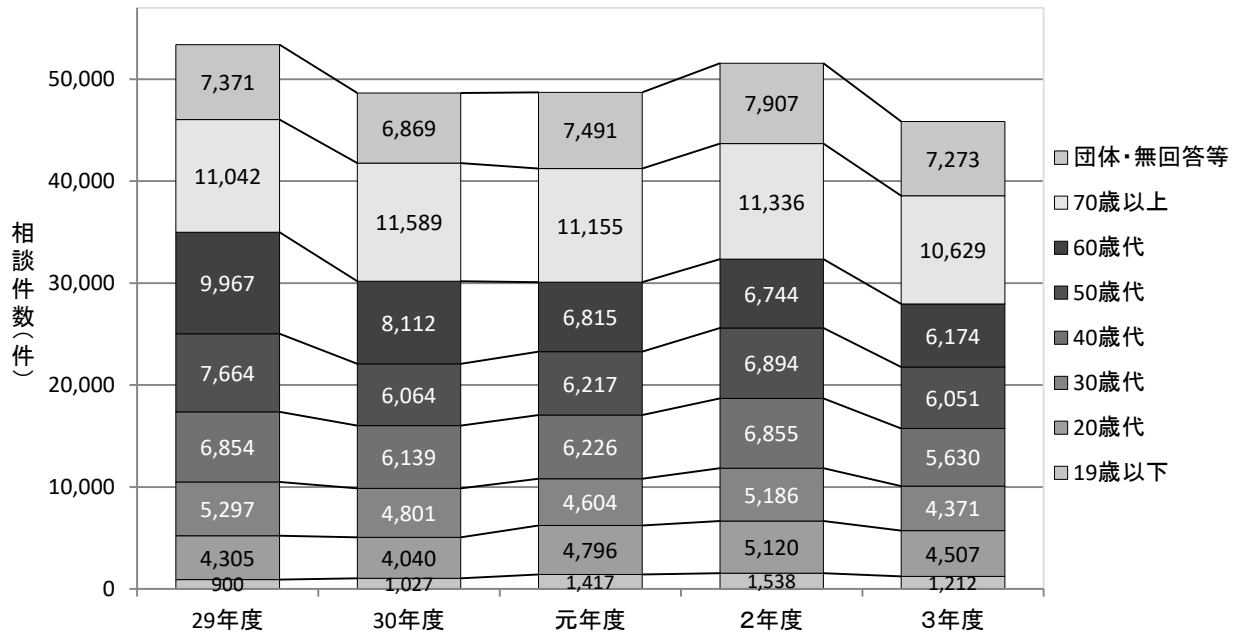
令和3年度の相談件数を契約当事者の性別で分けると、男性の相談が18,972件(41.4%)であったのに対し、女性の相談は23,396件(51.0%)であった。



<sup>III</sup> このページの9(1)の市町村の相談件数は、県が各市町村に照会して得た回答によるものである。他方、9(2)の相談件数は、パイオネット(PIO-NET)に登録された県及び県内36消費生活センター(相談窓口)に係る相談件数(令和4年7月7日現在)である。



(3) 年代別の相談件数



(4) 商品等分類別の相談件数

令和3年度の相談件数を商品・サービス分類別に集計すると、福岡県消費生活センターと第1位から第2位までは同じ内容・順位となっている。

順位	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
1	デジタルコンテンツ 8,023件 (15.0%)	商品一般 6,417件 (13.2%)	商品一般 4,635件 (9.5%)	商品一般 4,652件 (9.0%)	商品一般 4,280件 (9.3%)
2	商品一般 7,701件 (14.4%)	デジタルコンテンツ 5,113件 (10.5%)	デジタルコンテンツ 3,693件 (7.6%)	デジタルコンテンツ 4,081件 (7.9%)	不動産貸借 2,242件 (4.9%)
3	不動産貸借 2,508件 (4.7%)	不動産貸借 2,535件 (5.2%)	不動産貸借 2,385件 (4.9%)	健康食品 2,581件 (5.0%)	健康食品 1,341件 (2.9%)
4	相談その他 1,585件 (3.0%)	相談その他 1,576件 (3.2%)	健康食品 2,167件 (4.4%)	不動産貸借 2,454件 (4.8%)	インターネット接続回線 1,299件 (2.8%)
5	インターネット接続回線 1,563件 (2.9%)	フリーローン・サラ金 1,407件 (2.9%)	インターネット接続回線 1,511件 (3.1%)	他の行政サービス 1,453件 (2.8%)	携帯電話サービス 1,238件 (2.7%)

注) 商品等分類別の相談件数は、令和3年度に商品等分類の改訂があり分類の廃止や新設があったため、時系列での比較はできない。

\* このページ(3)及び(4)の各相談件数は、パイオネット (PIO-NET) に登録された県及び県内 36 消費生活センター (相談窓口) に係る相談件数 (令和4年7月7日現在) である。

\* 「IV 令和3年度消費生活相談の概要」における割合は、四捨五入の関係で合計が 100 にならないことがある。

