

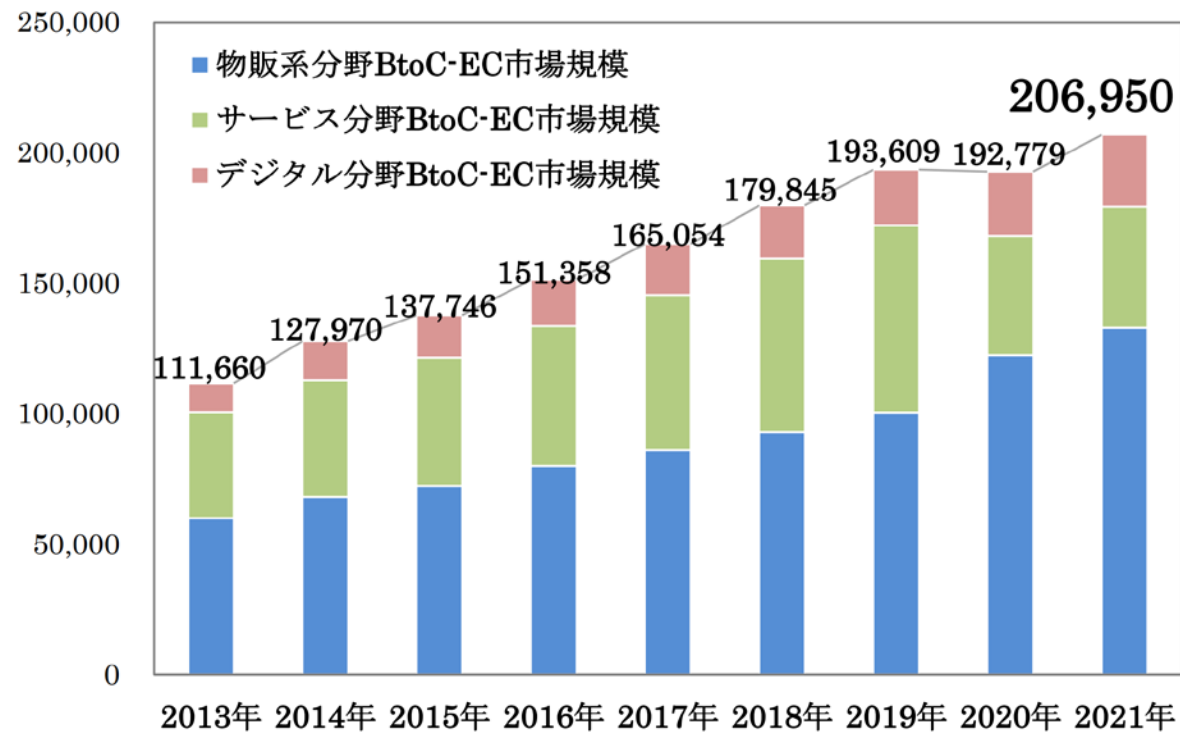
消費生活相談の状況



消費者を取り巻く現状① デジタル化の進展



図表 1-5 : BtoC-EC 市場規模の経年推移 (単位: 億円) [経済産業省「電子商取引に関する市場調査(令和3年度)」]



※ EC【Electronic Commerce】: 電子商取引
 ※ BtoC: Business to Consumerの略で、企業(business)が一般消費者(Consumer)を対象に行うビジネス形態のこと



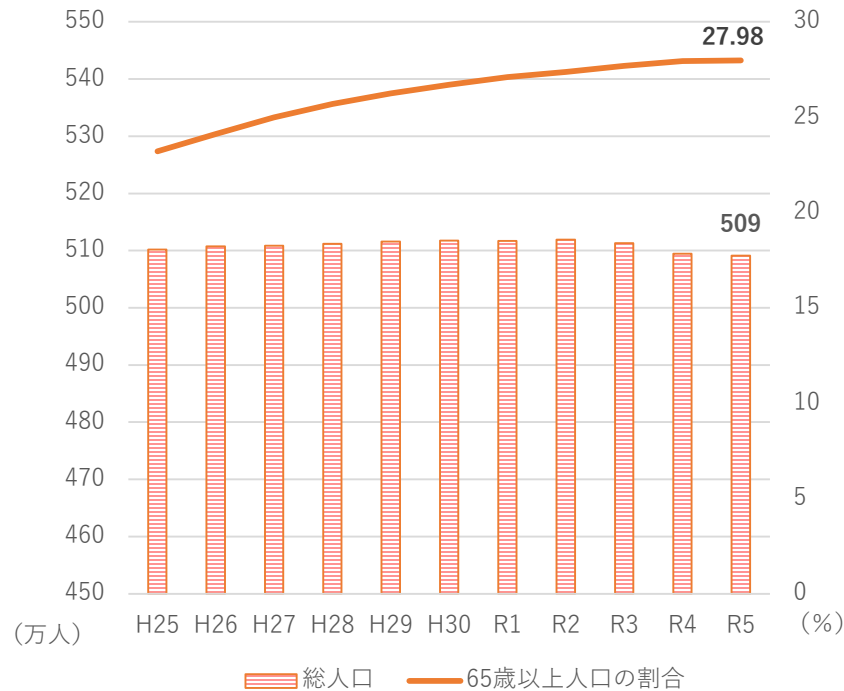
- 消費者による情報の入手や発信、商品取引やサービス利用の過程において、デジタル化が急速に進展。国内の事業者・消費者間のデジタル取引は、この10年で大きく増加し、決済手段の多様化・高度化が進んでいる。
- 今後も、次々と新たなデジタルサービスが生まれることが予想される中、それに応じて新たな消費者トラブルが生じることが懸念される。



消費者を取り巻く現状② 高齢化の進行、障がい者の増加



福岡県の総人口・65歳以上人口の割合の推移



[令和5年4月1日現在(各市町村において住民基本台帳等に基づき把握した人数から集計)]

福岡県の障がい者数(手帳交付者数)の推移

	年度末現在 (単位:人)			
	身体	知的	精神	合計
令和元年度	216,878	51,826	50,376	319,080
(構成比)	68.0%	16.2%	15.8%	100.0%
福岡県(政令市除く)	116,811	28,072	23,351	168,234
北九州市	47,906	11,257	9,571	68,734
福岡市	52,161	12,497	17,454	82,112
平成26年度	228,002	42,972	32,906	303,880
(構成比)	75.0%	14.1%	10.8%	100.0%
福岡県(政令市除く)	122,994	22,769	15,073	160,836
北九州市	51,811	9,968	6,560	68,339
福岡市	53,197	10,235	11,273	74,705
増加率	▲4.9%	20.6%	53.1%	5.0%

※「身体」は身体障害者手帳交付者数を、「知的」は療育手帳交付者数を、「精神」は精神障害者保健福祉手帳交付者

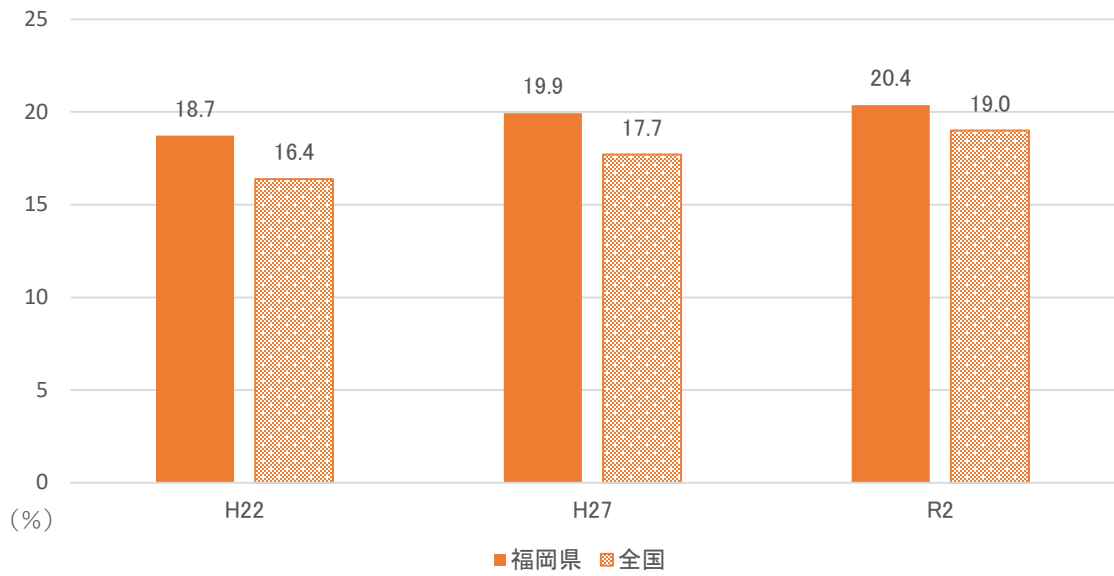
[福岡県障がい者長期計画(第3期)]



- 日本の総人口は、平成23年以降減少が続いているが、平均寿命の延伸に伴って高齢者人口は増加し、超高齢化社会を迎えている。
- 本県においても、令和2年をピークに人口が減少する一方、65歳以上の高齢者人口の割合は約28%となるなど、全国(28.9%)と比較してやや低い水準ではあるものの高齢化が進んでいる。
- 障がい者数は、知的・精神障がいに対する理解が進んだこと等により近年増加している。

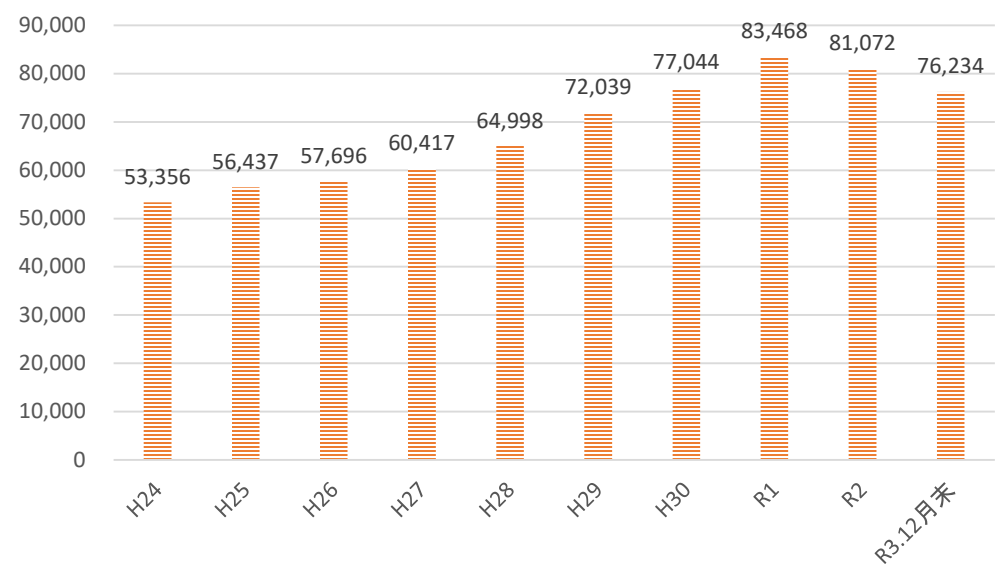
Q 消費者を取り巻く現状③ 孤独・孤立の顕在化、在留外国人等の増加

A 65歳以上の人口に占めるひとり暮らしの高齢者世帯の割合



【総務省統計局「国勢調査」より作成】

福岡県の在留外国人の数



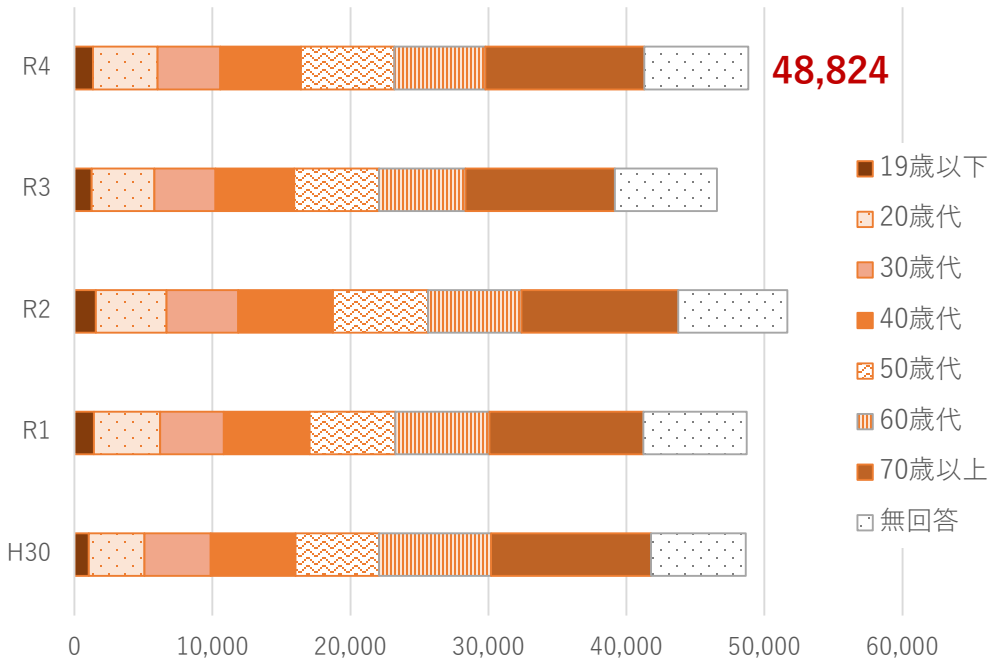
【福岡県の国際化の現状(2022年版)より作成】



- 本県の65歳以上の人口に占めるひとり暮らしの高齢者世帯の割合は10年間で増加し、全国（19.0%）と比較してやや高い状況。今後も総人口が減少する中で、高齢化率は更に上昇し、単身世帯率も上昇するとの推計もある。
- 近年、全国及び本県における在留外国人数は増加傾向にあり、新型コロナウイルス感染症の影響により減少に転じたものの、今後、就労等を目的として再び増加していくとの指摘がある。



契約者の年齢別消費生活相談件数の推移



	H30	R1	R2	R3	R4
19歳以下	1,027 2.1%	1,417 2.9%	1,540 3.0%	1,236 2.7%	1,337 2.7%
20歳代	4,040 8.3%	4,796 9.8%	5,126 9.9%	4,555 9.8%	4,695 9.6%
30歳代	4,801 9.9%	4,605 9.5%	5,194 10.1%	4,425 9.5%	4,536 9.3%
40歳代	6,139 12.6%	6,226 12.8%	6,863 13.3%	5,718 12.3%	5,850 12.0%
50歳代	6,064 12.5%	6,216 12.8%	6,905 13.4%	6,133 13.2%	6,767 13.9%
60歳代	8,112 16.7%	6,815 14.0%	6,752 13.1%	6,274 13.5%	6,590 13.5%
70歳以上	11,589 23.8%	11,156 22.9%	11,374 22.0%	10,828 23.3%	11,517 23.6%
無回答	6,869 14.1%	7,492 15.4%	7,914 15.3%	7,398 15.9%	7,532 15.4%
計	48,641	48,723	51,668	46,567	48,824



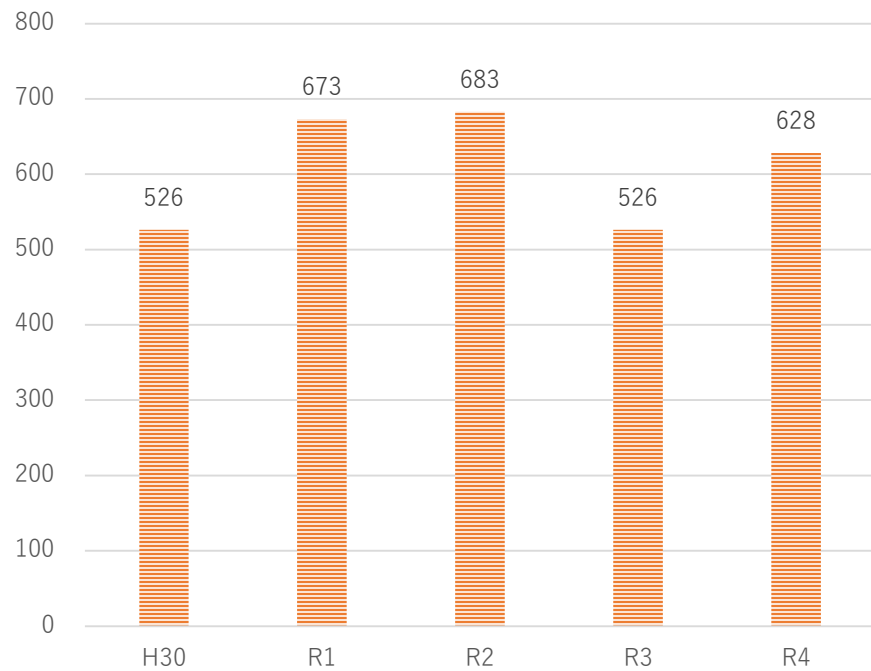
- 令和4年度、県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談件数は48,824件。
- 相談件数を年代別に集計すると、第1位が70歳以上で11,517件（23.6%）となっており、依然として高齢者から多数の相談が寄せられている。
- 次いで50歳代が6,767件（13.9%）、60歳代が6,590件（13.5%）、40歳代が5,850件（12.0%）の順であった。
- 相談件数全体に占める年代ごとの割合は、各年度において大きな違いはない。

Q

18歳・19歳の消費生活相談状況

A

(18歳・19歳の相談件数)



(商品・サービス別の相談状況)

	H30		R1		R2		R3		R4	
	件数		件数		件数		件数		件数	
1	デジタルコンテンツ	115	他の化粧品	93	デジタルコンテンツ	153	他の化粧品	38	エステティックサービス	113
2	不動産貸借	29	デジタルコンテンツ	81	他の健康食品	71	商品一般	35	異性交際関連サービス	36
3	テレビ放送サービス	24	他の健康食品	55	他の化粧品	33	異性交際関連サービス	29	商品一般	27
4	商品一般	21	不動産貸借	31	不動産貸借	28	他の健康食品	23	不動産貸借	26
5	インターネット接続回線	16	商品一般	27	商品一般	27	電気	21	基礎化粧品	18



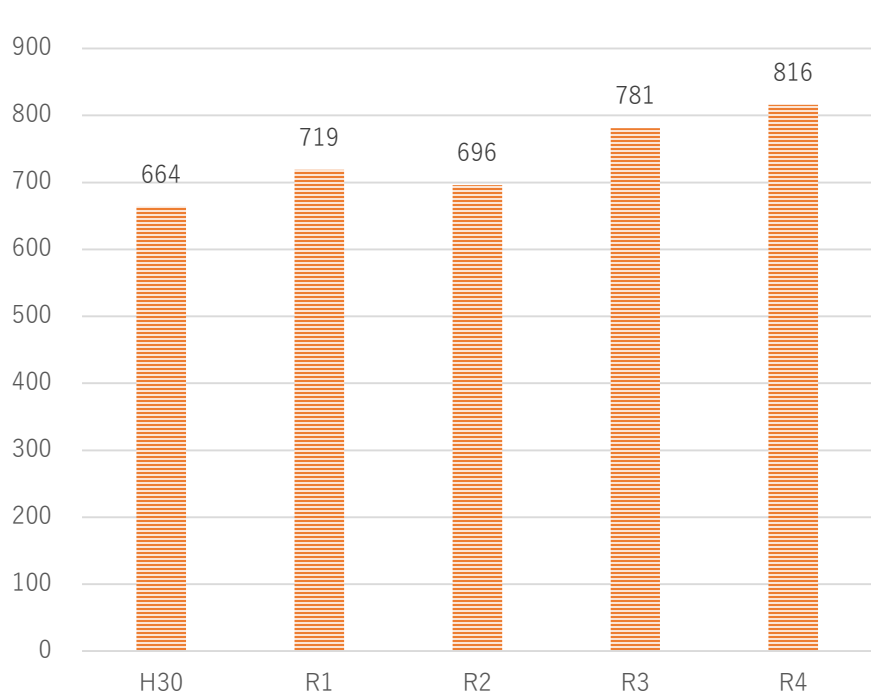
- 過去5年間で著しい変化は見られないものの、令和4年度の相談件数は628件で、令和3年度の526件から102件増加（19.3%増）した。
- 令和4年4月の民法改正による成年年齢引下げに伴い、未成年者取消権がなくなったことから、今後も消費者トラブルの増加が懸念される。
- 商品・サービス別では、美容や出会い系サイト・アプリに関する相談、生活環境の変化に伴う契約に関する相談が寄せられている。

Q

障がい者の消費生活相談状況

A

(障がい者等の相談件数)



		H30	R1	R2	R3	R4	
相談件数合計	件数	48,641	48,723	51,668	46,567	48,824	
	相談者	契約当事者	38,045	38,136	41,154	36,975	39,224
			78.2%	78.3%	79.7%	79.4%	80.3%
		契約者以外	9,475	9,506	9,254	8,522	8,648
	19.5%	19.5%	17.9%	18.3%	17.7%		
	無回答	1,121	1,081	1,260	1,070	952	
(障がい者)相談件数	件数	664	719	696	781	816	
	相談者	契約当事者	407	463	441	460	497
			61.3%	64.4%	63.4%	58.9%	60.9%
		契約者以外	252	248	248	311	311
	38.0%	34.5%	35.6%	39.8%	38.1%		
	無回答	5	8	7	10	8	



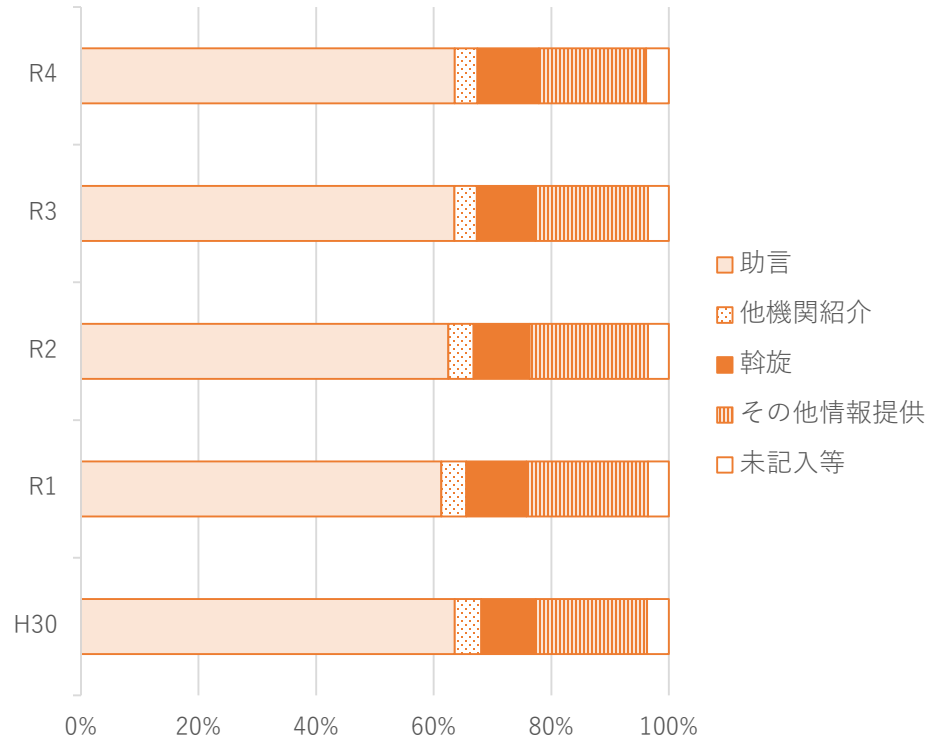
(商品・サービス別の相談状況)

		H30		R1		R2		R3		R4	
		件数	664	件数	719	件数	696	件数	781	件数	816
1	デジタルコンテンツ	84	デジタルコンテンツ	76	デジタルコンテンツ	85	商品一般@	51	商品一般@	64	
2	フリーローン・サラ金	48	携帯電話サービス	53	他の健康食品	54	携帯電話サービス	46	フリーローン・サラ金	59	
3	携帯電話サービス	45	他の健康食品	42	商品一般@	53	フリーローン・サラ金	33	携帯電話サービス	42	
4	商品一般@	39	フリーローン・サラ金	39	携帯電話サービス	41	他の健康食品	31	異性交際関連サービス	37	
5	不動産貸借	38	商品一般@	38	不動産貸借	38	不動産貸借	29	不動産貸借	32	

- 障がい者からの相談は増加傾向にある。
- 障がい者が契約当事者である場合、全体と比較して、契約者以外の者からの相談の割合（38.1%）が高い。
- 商品・サービス別では、消費者ローン、携帯電話・不動産貸借に関する相談が寄せられている。



相談への対応（処理結果）



	H30	R1	R2	R3	R4
助言 (自主交渉)	30,933 63.6%	29,855 61.3%	32,298 62.5%	29,576 63.5%	31,052 63.6%
他機関紹介	2,192 4.5%	2,072 4.3%	2,217 4.3%	1,792 3.8%	1,878 3.8%
斡旋	4,500 9.3%	4,985 10.2%	4,928 9.5%	4,617 9.9%	5,115 10.5%
その他情報提供、未記入等	11,016 22.6%	11,811 24.3%	12,225 23.7%	10,582 22.8%	10,779 22.1%
計	48,641	48,723	51,668	46,567	48,824



- 一般的に自主交渉が可能なものが多く、相談者への情報提供、交渉方法を助言したものが全体の約6割を占める。
- 一方、被害金額が大きい場合、高齢・障がい者など自主交渉では十分な解決に至らない場合、事業者の悪質性が高い場合等の相談には、相談者と事業者との間に入り、解決を支援する斡旋を実施している。
- その他、相談者が求める適切な情報の提供や他機関の紹介を実施している。

Q

商品・サービス別の相談状況

A

順位	H30			R1			R2			R3			R4		
1位	商品一般	6,417件	(13.2%)	商品一般	4,636件	(9.5%)	商品一般	4,668件	(9.0%)	商品一般	4,367件	(9.4%)	商品一般	4,350件	(8.9%)
2位	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	4,085件	(7.9%)	不動産貸借	2,260件	(4.9%)	不動産貸借	2,264件	(4.6%)
3位	不動産貸借	2,535件	(5.2%)	不動産貸借	2,385件	(4.9%)	不動産貸借	2,457件	(4.8%)	インターネット接続回線	1,332件	(2.9%)	基礎化粧品	1,932件	(4.0%)
4位	相談その他	1,576件	(3.2%)	他の健康食品	1,723件	(3.5%)	他の健康食品	2,207件	(4.3%)	携帯電話サービス	1,245件	(2.7%)	相談その他	1,265件	(2.6%)
5位	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	1,459件	(2.8%)	相談その他	1,207件	(2.6%)	エステティックサービス	1,250件	(2.6%)



令和2年度集計分まで	令和3年度集計分から
上位キーワード	
中位キーワード	
下位キーワード	
放送・コンテンツ等	
デジタルコンテンツ	<ul style="list-style-type: none"> 娯楽等情報配信サービス アダルト情報 音楽配信サービス 映像配信サービス 他の娯楽等情報配信サービス
アダルト情報サイト	
音楽情報サイト	
映画配信サービス	
出会い系サイト	
オンラインゲーム	ソフトウェアライセンス
ギャンブル情報サイト	ウイルス対策ソフト
投資情報サイト	
他のデジタルコンテンツ	<ul style="list-style-type: none"> 他の娯楽・教養 異性交際関連サービス 出会い系サイト・アプリ インターネットゲーム ギャンブル情報 教養・娯楽サービスその他
	<ul style="list-style-type: none"> 他の金融関連サービス 金融コンサルティング

旧デジタルコンテンツ関連

アダルト情報 (13位)	669件 (1.4%)	異性交際関連サービス (18位)	598件 (1.2%)
異性交際関連サービス (15位)	641件 (1.4%)	アダルト情報 (19位)	512件 (1.0%)
インターネットゲーム (23位)	405件 (0.9%)	インターネットゲーム (27位)	371件 (0.8%)
他の娯楽等情報配信サービス (29位)	320件 (0.7%)	他の娯楽等情報配信サービス (31位)	280件 (0.6%)
金融コンサルティング (47位)	199件 (0.4%)	金融コンサルティング (35位)	243件 (0.5%)
教養・娯楽サービスその他 (48位)	199件 (0.4%)	教養・娯楽サービスその他 (37位)	237件 (0.5%)
映像配信サービス (50位)	176件 (0.4%)	映像配信サービス (54位)	174件 (0.4%)
ウイルス対策ソフト (53位)	173件 (0.4%)	ウイルス対策ソフト (59位)	154件 (0.3%)

- 商品・サービス別では、架空請求（利用した覚えのない請求が届く等）に関する相談を含む「商品一般」が5年連続第1位。
- 「デジタルコンテンツ」について、令和3年度に分類見直しがなされたため、単純比較はできないが、引き続き幅広い年代層からデジタル関連の相談が寄せられており、情報化の影響が見られる。