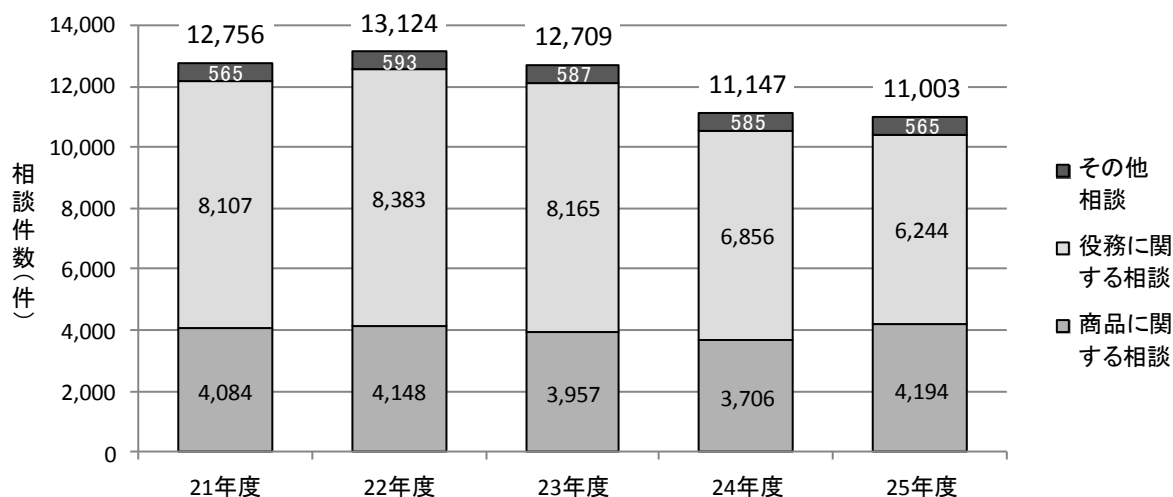


IV 平成 25 年度消費生活相談の概要

1 相談の概況

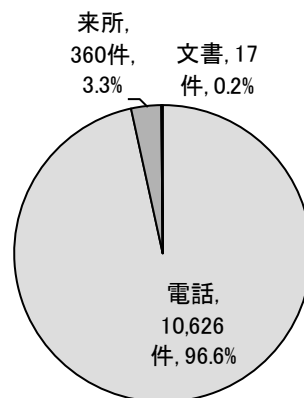
(1) 相談件数の推移

平成 25 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 11,003 件であり、前年度の 11,147 件に比べて 144 件 (1.3%) 減少している。なお、近年においては商品に関する相談件数に大きな変化がない一方で、役務に関する相談件数が減少する傾向にある。



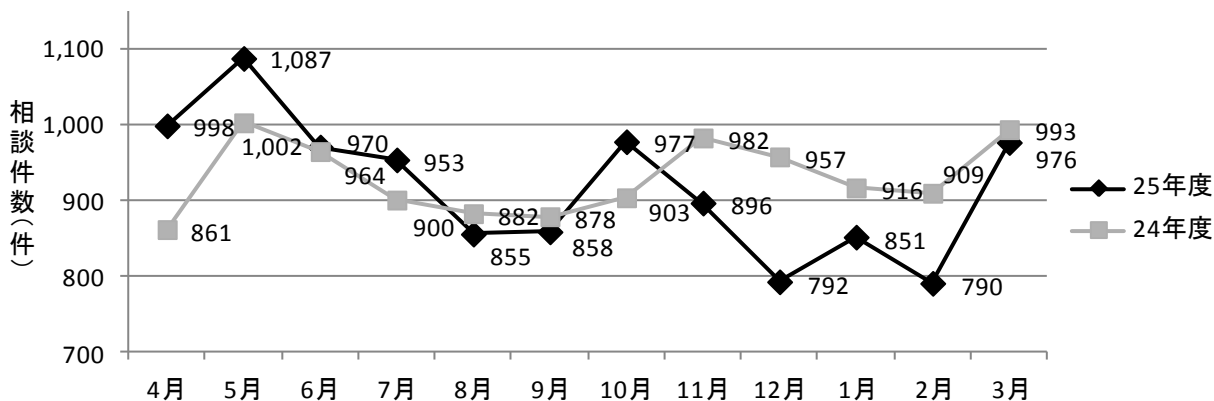
(2) 相談方法別の相談件数

平成 25 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 10,626 件 (96.6%) であったのに対し、来所による相談は 360 件 (3.3%) であった。



(3) 月別の相談件数

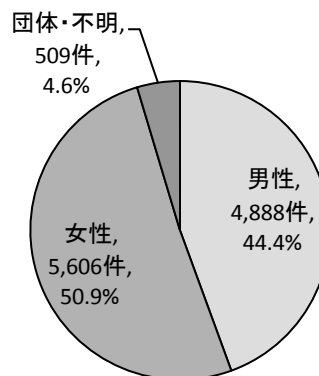
平成 25 年度における各月の相談件数はおおよそ 800 件から 1,100 件の間に分布し、1 か月当たりの平均相談件数は 917 件であった。



2 契約当事者の属性別の相談件数

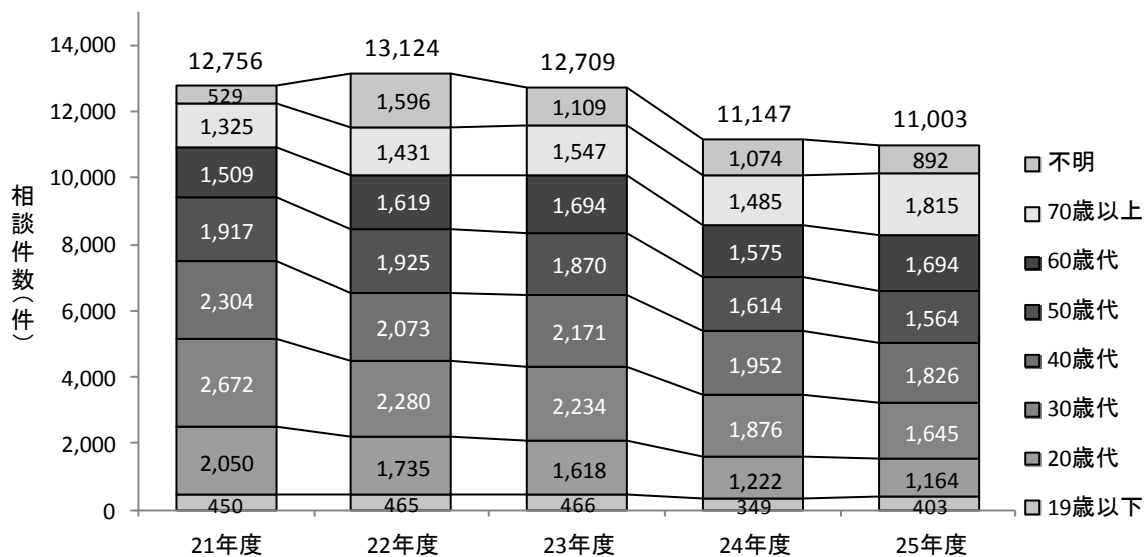
(1) 性別の相談件数

平成 25 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 4,888 件 (44.4%) であったのに対し、女性の相談は 5,606 件 (50.9%) であった。近年においては女性の相談がやや多い傾向が見られる。



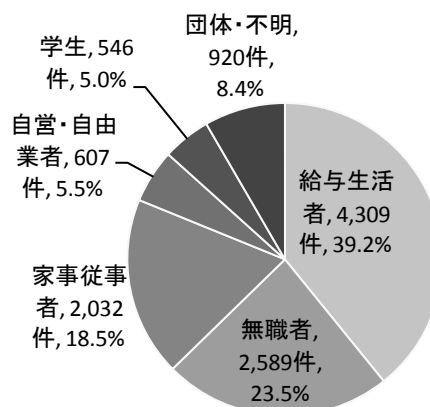
(2) 年代別の相談件数

平成 25 年度の相談件数を契約当事者の年代別に集計すると、40 歳代が 1,826 件 (16.6%) で最も多く、続いて 70 歳以上の 1,815 件 (16.5%)、60 歳代の 1,694 件 (15.4%) の順になった。他の年代の相談件数が減る傾向にある中で、60 歳代及び 70 歳以上の相談件数が前年度より増加している。



(3) 職業別の相談件数

平成 25 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 4,309 件 (39.2%) で最も多く、続いて無職者の相談が 2,589 件 (23.5%)、家事従事者の相談が 2,032 件 (18.5%) という順になっている。



3 商品等分類別の相談件数

(1) 商品等分類別の相談件数

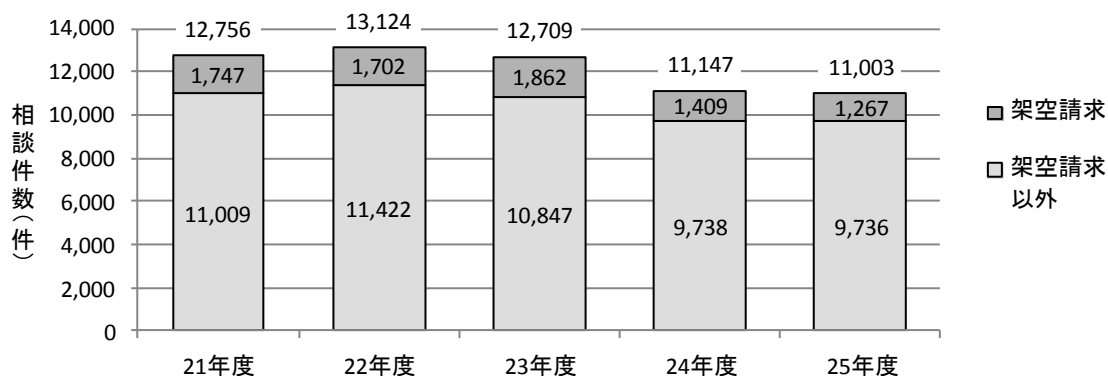
平成 25 年度の相談件数を商品・サービス分類別に集計すると、最も件数が多かったのは「デジタルコンテンツ」の 1,589 件 (14.4%) であった。「デジタルコンテンツ」の第 1 位は 11 年連続であるが¹、その相談件数及び全体に占める割合とも過去 2 年間低下している。なお、「デジタルコンテンツ」の相談のうち 71.7% は架空請求に関するものであった。

相談件数の第 2 位は「不動産貸借」、第 3 位は「フリーローン・サラ金」であったが、近年、いずれの相談件数及び全体に占める割合とも低下している。

順位	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
1	デジタルコンテンツ 2,002件 (15.7%)	デジタルコンテンツ 2,171件 (16.5%)	デジタルコンテンツ 2,358件 (18.6%)	デジタルコンテンツ 1,837件 (16.5%)	デジタルコンテンツ 1,589件 (14.4%)
2	フリーローン・サラ金 1,284件 (10.1%)	フリーローン・サラ金 1,587件 (12.1%)	フリーローン・サラ金 982件 (7.7%)	フリーローン・サラ金 708件 (6.4%)	不動産貸借 669件 (6.1%)
3	不動産貸借 1,090件 (8.5%)	不動産貸借 898件 (6.8%)	不動産貸借 862件 (6.8%)	不動産貸借 701件 (6.3%)	フリーローン・サラ金 488件 (4.4%)
4	相談その他 339件 (2.7%)	商品一般 393件 (3.0%)	相談その他 362件 (2.8%)	相談その他 374件 (3.4%)	商品一般 388件 (3.5%)
5	商品一般 334件 (2.6%)	相談その他 347件 (2.6%)	工事・建築 246件(1.9%)	新聞 246件(1.9%)	工事・建築 249件 (2.2%)
	12,756件 (100.0%)	13,124件 (100.0%)	12,709件 (100.0%)	11,147件 (100.0%)	11,003件 (100.0%)

注) 最下行は各年度の全相談件数を示す。

(2) 架空請求の相談件数



(3) 商品等分類別の架空請求の相談件数

分類	25年度 相談件数	左のうち架空請求		主な商品・サービス
		件数	比率	
1 デジタルコンテンツ	1,589件	1,140件	71.7%	携帯電話、パソコンによる有料サイト利用料
2 商品一般	388件	46件	11.9%	未納料金

¹ 「デジタルコンテンツ」は、平成 20 年度以前の「オンライン等関連サービス」に替わるものである。

4 販売購入形態別の相談件数

平成 25 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 5,242 件（47.6%）であったのに対し、店舗購入の相談は 3,580 件（32.5%）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 2,962 件（26.9%）で最も多く、次いで「訪問販売」の相談が 977 件（8.9%）、「電話勧誘販売」の相談が 773 件（7.0%）と続いた。

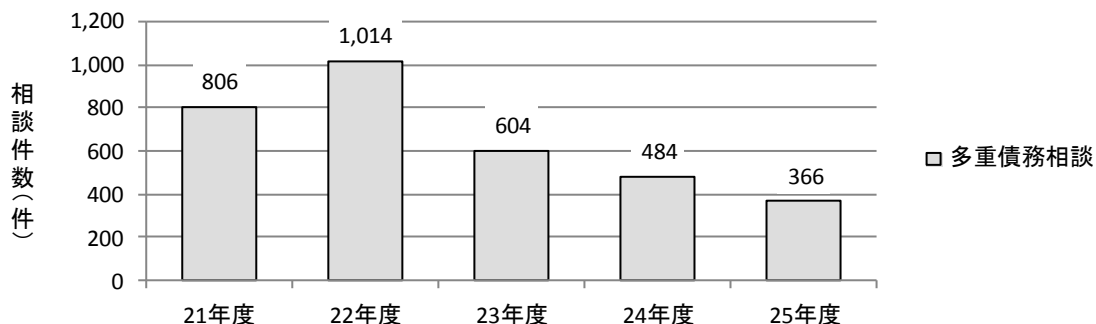
そのほか、平成 25 年度に「ネガティブ・オプション」の相談件数が前年度比で大きく増加したこと及び近年「電話勧誘販売」の相談割合がやや増加していることを指摘することができる。

区分	21年度	22年度	23年度	24年度	25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				
無店舗販売 (購入)	通信販売	3,499件 (27.4%)	3,547件 (27.0%)	3,878件 (30.5%)	3,107件 (27.9%)	2,962件 (26.9%)	デジタルコン テンツ	1,540件 (14.0%)	健康食品	67件 (0.6%)	商品一般	58件 (0.5%)
	訪問販売	1,319件 (10.3%)	1,326件 (10.1%)	1,183件 (9.3%)	969件 (8.7%)	977件 (8.9%)	新聞	164件 (1.5%)	工事・建 築	79件 (0.7%)	テレビ放送 サービス	68件 (0.6%)
	電話勧誘 販売	392件 (3.1%)	528件 (4.0%)	640件 (5.0%)	628件 (5.6%)	773件 (7.0%)	健康食品	140件 (1.3%)	インターネット 接続回線	97件 (0.9%)	商品一般	70件 (0.6%)
	マルチ・マルチ まがい販売	231件 (1.8%)	177件 (1.3%)	203件 (1.6%)	170件 (1.5%)	135件 (1.2%)	健康食品	23件 (0.2%)	商品一般	17件 (0.2%)	ファンド型 投資商品	9件 (0.1%)
	訪問購入※				11件 (0.1%)	68件 (0.6%)	アクセサリ	11件 (0.1%)	四輪自動 車	9件 (0.1%)	商品一般	8件 (0.1%)
	ネガティブ・ オプション	24件 (0.2%)	23件 (0.2%)	10件 (0.1%)	58件 (0.5%)	144件 (1.3%)	健康食品	102件 (0.9%)	商品一般	10件 (0.1%)	基礎化粧 品	4件 (0.0%)
	その他無店 舗	288件 (2.3%)	282件 (2.1%)	240件 (1.9%)	187件 (1.7%)	183件 (1.7%)	フリーローン・ サラ金	37件 (0.3%)	ファンド型 投資商品	10件 (0.1%)	工事・建 築	8件 (0.1%)
小計	5,753件 (45.1%)	5,883件 (44.8%)	6,154件 (48.4%)	5,130件 (46.0%)	5,242件 (47.6%)							
店舗購入	4,979件 (39.0%)	5,222件 (39.8%)	4,475件 (35.2%)	3,970件 (35.6%)	3,580件 (32.5%)	不動産貸 借	588件 (5.3%)	フリーローン・ サラ金	272件 (2.5%)	四輪自動 車	159件 (1.4%)	
不明・無回答	2,024件 (15.9%)	2,019件 (15.4%)	2,080件 (16.4%)	2,047件 (18.4%)	2,181件 (19.8%)							
合計	12,756件 (100.0%)	13,124件 (100.0%)	12,709件 (100.0%)	11,147件 (100.0%)	11,003件 (100.0%)							

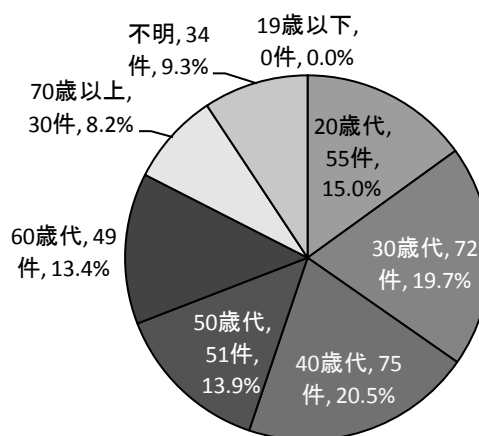
※ 訪問購入はH25. 2. 21以降

5 多重債務相談の件数

平成 25 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 366 件であり、近年その件数は減少している。



平成 25 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 40 歳代の 75 件 (20.5%) であり、次いで 30 歳代の 72 件 (19.7%)、20 歳代の 55 件 (15.0%) の順になった。



6 あっせんの件数

平成 25 年度に福岡県消費生活センターで行ったあっせんの件数は 681 件であり、前年度と比べて 31 件減少している。

		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
あっせんの件数 (全相談に占める割合)		844件 (6.6%)	883件 (6.7%)	789件 (6.2%)	712件 (6.4%)	681件 (6.2%)
内訳 (販売購入形態別)	1 店舗購入	386件	382件	339件	337件	249件
	2 通信販売	192件	200件	210件	168件	194件
	3 訪問販売	153件	146件	122件	90件	69件
	4 電話勧誘販売	39件	53件	35件	33件	68件
	5 その他無店舗	14件	16件	16件	12件	5件
	6 マルチ・マルチまがい	14件	14件	8件	9件	8件
	7 ネガティブ・オプション	1件	2件	0件	5件	12件
	8 訪問購入※	—	—	—	1件	7件
	9 不明・無関係	45件	70件	59件	57件	69件

※訪問購入は平成25年2月21日以降

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

平成25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139件であり、前年度の110件と比べて29件増加している。その内訳を見ると、「皮膚障害」に関する相談が41件（29.5%）で最も多く、次いで「その他の傷病及び諸症状」に関する相談が34件（24.5%）、「消化器障害」に関する相談が24件（17.3%）の順になっている。

（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	41	頭部	4	化粧品、美白化粧品、染毛剤、入浴剤、エステサービス 等
		顔面	15	
		眼	2	
		耳・平衡器	1	
		首	2	
		胸部・背部	1	
		腹部	1	
		腕・肩	2	
		手掌・手背(手首)	2	
		手指	1	
		太腿・下腿	1	
		全身	4	
		不明	5	
その他の傷病及び諸症状	34	頭部	5	パーマ、サプリメント、美容整形、洗剤 等
		顔面	2	
		眼	2	
		耳・平衡器	1	
		口・口腔・歯	4	
		鼻・咽喉	1	
		腹部	3	
		腰部・臀部	4	
		会陰部	1	
		腕・肩	1	
		手指	1	
		太腿・下腿	3	
		全身	6	
消化器障害	24	腹部	23	冷凍ピザ、冷凍グラタン、ダイエット茶 等
		全身	1	
熱傷	9	顔面	1	痩身エステ、電気敷毛布、USB ケーブル 等
		胸部・背部	1	
		腹部	1	
		手掌・手背(手首)	3	
		手指	1	
		太腿・下腿	1	
		足首から先	1	
骨折	7	顔面	1	整骨院、バッティングセンター、自転車 等
		胸部・背部	2	
		腕・肩	1	
		手指	1	
		太腿・下腿	1	

危害の種類	件数	内 訳		
		危害部位	件数	商品・役務の種類等
		足首から先	1	
擦過傷・挫傷・打撲傷	6	顔面	1	医療用足装具、電動車いす、商品一般等
		胸部・背部	1	
		腰部・臀部	1	
		腕・肩	1	
		不明	2	
刺傷・切傷	5	顔面	1	包丁、扇風機、パワーアングル等
		手掌・手背(手首)	2	
		手指	2	
神経・脊髄の損傷	3	首	2	マンションエレベーター、乗用車の衝突防止機能等
		腕・肩	1	
中毒	2	全身	2	外食、赤飯おにぎり等
感覚機能の低下	2	眼	2	レーシック手術
呼吸器障害	1	気道	1	健康食品
窒息	1	鼻・咽喉	1	のどあめ
筋・腱の損傷	1	不明	1	スポーツジム
不明	3	口・口腔・歯	1	
		不明	2	
計	139			

(2) 危険に関する相談の件数

平成 25 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 58 件であり、前年度の 32 件と比べて 26 件増加している。その内訳を見ると、「異物の混入」に関する相談が 21 件 (36.2%) で最も多く、次いで「機能故障」に関する相談が 8 件 (13.8%) 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
異物の混入	21	冷凍パイシート、冷凍ピザ、冷凍ドリア、冷凍ラザニア、冷凍グラタン、冷凍コロッケ等
機能故障	8	自動車、中古車、全自動洗濯機、中古バイク、スクーター、ヘアアイロン
過熱・こげる	6	オイルヒーター・カバー、小型電球型蛍光灯ランプ、懐中電灯、携帯電話、整髪電気こて、電気こたつ
発煙・火花	5	アイロン、電子オーブンレンジ、電気掃除機、引掛シーリング、電気アイロン
破損・折損	5	一般用自転車、普通自動車、自動車、車椅子
火災	3	中古バイク、中古車、普通小型自動車
発火・引火	2	扇風機、電気ストーブ
部品脱落	2	新車、脱衣所の電灯
操作・使用性の欠落	2	キックスクーター、車いす用介護自動車
その他	2	和菓子、新築戸建注文住宅
燃料・液漏れ等	1	中古車
破裂	1	普通小型自動車
計	58	

8 各種統計資料

次の各表は、平成25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11,003件を過去と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	21年度	22年度	23年度		24年度	25年度
1	デジタルコンテンツ 2,002件	デジタルコンテンツ 2,171件	デジタルコンテンツ 2,358件		デジタルコンテンツ 1,837件	デジタルコンテンツ 1,589件
2	フリーローン・サラ金 1,283件	フリーローン・サラ金 1,587件	フリーローン・サラ金 982件		フリーローン・サラ金 708件	不動産貸借 669件
3	不動産貸借 1,090件	不動産貸借 898件	不動産貸借 862件		不動産貸借 701件	フリーローン・サラ金 488件
4	相談その他 339件	商品一般 393件	相談その他 362件		相談その他 374件	商品一般 388件
5	商品一般 334件	相談その他 347件	工事・建築 246件	新聞 246件	工事・建築 249件	相談その他 387件
6	四輪自動車 271件	新聞 299件			健康食品 247件	健康食品 367件
7	新聞 269件	四輪自動車 237件	インター ネット接続 回線 245件	商品一般 245件	四輪自動車 241件	工事・建築 261件
8	工事・建築 227件	工事・建築 231件			商品一般 237件	インターネット接続回線 225件
9	健康食品 163件	インターネット接続回線 210件	四輪自動車 206件		インターネット接続回線 227件	四輪自動車 200件
10	携帯電話サービス 162件	エステティックサービス 149件	携帯電話サービス 184件		新聞 222件	新聞 186件
11	エステティックサービス 149件	健康食品 148件	ファンド型投資商品 177件		エステティックサービス 164件	携帯電話サービス 155件
12	ふとん類 130件	株 136件	健康食品 159件		携帯電話サービス 156件	エステティックサービス 150件
13	インターネット接続回線 129件	修理サービス 126件	エステティックサービス 158件		携帯電話 154件	携帯電話 141件
14	修理サービス 109件	金融関連サービスその他 125件	他の化粧品 148件		金融関連サービスその他 122件	テレビ放送サービス 125件
15	普通生命保険 107件	携帯電話サービス 122件	株 126件		修理サービス 117件	ファンド型投資商品 120件
	12,756件	13,124件	12,709件		11,147件	11,003件

注) 最下行は各年度の全相談件数を示す。

(2) 販売購入形態別・商品等分類別の相談件数（平成25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	デジタルコンテンツ 1,540件	新聞 164件	健康食品 140件	健康食品 23件	アクセサリ 11件	健康食品 102件
2	健康食品 67件	工事・建築 79件	インターネット接続 回線 97件	商品一般 17件	四輪自動車 9件	商品一般 10件
3	商品一般 58件	テレビ放送サービス 68件	商品一般 70件	ファンド型投資商品 9件	商品一般 8件	基礎化粧品 4件
4	フリーローン・サラ 金 45件	ソーラーシステム 41件	ファンド型投資商品 55件	化粧品 7件	着物類 7件	単行本 3件
5	パソコン 41件	インターネット接続回線 39件	株 25件	化粧品セット 7件	指輪 6件	ニンニク食品 2件
6	携帯電話 39件	鍋・釜類 31件	鮮魚 22件	電話関連機器・用品 4件	ネックレス 5件	雑誌 2件
7	財布類 37件	ふとん類 30件	固定電話サービス 20件	精神修養講座 4件	婦人洋服 5件	鮮魚 2件
8	パソコンソフト 36件	給湯システム 25件	フリーローン・サラ 金 19件	イオン整水器 3件	被服品一般 4件	アクセサリ 1件
9	婦人用バッグ 35件	商品一般 24件	公社債 18件	株 3件	コレクション用品 3件	新聞 1件
10	インターネット接続 回線 27件	エステティックサ ービス 21件	役務その他サ ービス 14件	基礎化粧品 3件	役務その他サ ービス 3件	パソコン・ワー プロ 教室 1件
	2,962件	977件	773件	135件	68件	144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	不明	計
25年度	403件 (3.7%)	1,164件 (10.6%)	1,645件 (15.0%)	1,826件 (16.6%)	1,564件 (14.2%)	1,694件 (15.4%)	1,815件 (16.5%)	892件 (8.1%)	11,003件 (100.0%)
24年度	349件 (3.1%)	1,222件 (11.0%)	1,876件 (16.8%)	1,952件 (17.5%)	1,614件 (14.5%)	1,575件 (14.1%)	1,485件 (13.3%)	1,074件 (9.6%)	11,147件 (100.0%)
23年度	466件 (3.7%)	1,618件 (12.7%)	2,234件 (17.6%)	2,171件 (17.1%)	1,870件 (14.7%)	1,694件 (13.3%)	1,547件 (12.2%)	1,109件 (8.7%)	12,709件 (100.0%)
22年度	465件 (3.5%)	1,735件 (13.2%)	2,280件 (17.4%)	2,073件 (15.8%)	1,925件 (14.7%)	1,619件 (12.3%)	1,431件 (10.9%)	1,596件 (12.2%)	13,124件 (100.0%)
21年度	450件 (3.5%)	2,050件 (16.1%)	2,672件 (20.9%)	2,304件 (18.1%)	1,917件 (15.0%)	1,509件 (11.8%)	1,325件 (10.4%)	529件 (4.1%)	12,756件 (100.0%)

(4) 契約当事者年代別・商品等分類別の相談件数（平成25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	デジタルコンテンツ 239件 (59.3%)	デジタルコンテンツ 196件 (16.8%)	デジタルコンテンツ 300件 (18.2%)	デジタルコンテンツ 350件 (19.2%)	デジタルコンテンツ 239件 (15.3%)	デジタルコンテンツ 167件 (9.9%)	健康食品 226件 (12.5%)	デジタルコンテンツ 1,589件 (14.4%)	
2	テレビ放送サービス 21件 (5.2%)	不動産貸借 140件 (12.0%)	不動産貸借 181件 (11.0%)	フリーローン・サラ金 123件 (6.7%)	不動産貸借 83件 (5.3%)	フリーローン・サラ金 68件 (4.0%)	商品一般 113件 (6.2%)	不動産貸借 669件 (6.1%)	
3	携帯電話 16件 (4.0%)	エステティックサービス 90件 (7.7%)	フリーローン・サラ金 94件 (5.7%)	123件 (6.7%)	フリーローン・サラ金 71件 (4.5%)	商品一般 63件 (3.7%)	相談その他 70件 (3.9%)	フリーローン・サラ金 488件 (4.4%)	
4	相談その他 9件 (2.2%)	フリーローン・サラ金 64件 (5.5%)	相談その他 42件 (2.6%)	相談その他 62件 (3.4%)	インターネット接続回線 50件 (3.2%)	健康食品 60件 (3.5%)	不動産貸借 60件 (3.5%)	新聞 67件 (3.7%)	商品一般 388件 (3.5%)
5	財布類 7件 (1.7%)	相談その他 40件 (3.4%)	四輪自動車 40件 (2.4%)	商品一般 48件 (2.6%)	商品一般 49件 (3.1%)	60件 (3.5%)	60件 (3.5%)	工事・建築 63件 (3.5%)	相談その他 387件 (3.5%)
	403件	1,164件	1,645件	1,826件	1,564件	1,694件	1,815件	11,003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	不明	計
25年度	0件 (0.0%)	55件 (15.0%)	72件 (19.7%)	75件 (20.5%)	51件 (13.9%)	49件 (13.4%)	30件 (8.2%)	34件 (9.3%)	366件 (100.0%)
24年度	1件 (0.2%)	60件 (12.4%)	95件 (19.6%)	101件 (20.9%)	95件 (19.6%)	55件 (11.4%)	31件 (6.4%)	46件 (9.5%)	484件 (100.0%)
23年度	1件 (0.2%)	70件 (11.6%)	132件 (21.9%)	109件 (18.0%)	111件 (18.4%)	89件 (14.7%)	39件 (6.5%)	53件 (8.8%)	604件 (100.0%)
22年度	2件 (0.2%)	95件 (9.4%)	219件 (21.6%)	189件 (18.6%)	215件 (21.2%)	158件 (15.6%)	63件 (6.2%)	73件 (7.2%)	1,014件 (100.0%)
21年度	0件 (0.0%)	112件 (13.9%)	184件 (22.8%)	213件 (26.4%)	154件 (19.1%)	92件 (11.4%)	32件 (4.0%)	19件 (2.4%)	806件 (100.0%)

(6) 通信販売の相談件数（商品等分類別・上位10位）

(単位:件)

順位	21年度		22年度		23年度		24年度		25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	1,984	デジタルコンテンツ	2,132	デジタルコンテンツ	2,311	デジタルコンテンツ	1,794	デジタルコンテンツ	1,540
2	フリーローン・サラ金	167	商品一般	143	他の化粧品	128	フリーローン・サラ金	69	健康食品	67
3	商品一般	142	フリーローン・サラ金	103	フリーローン・サラ金	98	宝くじ	62	商品一般	58
4	健康食品	58	健康食品	58	宝くじ	93	健康食品	56	フリーローン・サラ金	45
5	宝くじ	48	宝くじ	57	健康食品	53	商品一般	53	パソコン	41
6	インターネット接続回線	40	インターネット接続回線	44	商品一般	50	インターネット接続回線	39	携帯電話	39
7	他の内職・副業	26	教養・娯楽サービスその他	26	インターネット接続回線	43	他の化粧品	29	財布類	37
8	パソコン	24	パソコン	21	音響・映像機器	30	婦人用バッグ	27	パソコンソフト	36
9	電話音声情報	22	音響・映像ソフト	21	携帯電話サービス	25	パソコンソフト	25	婦人用バッグ	35
10	教養・娯楽サービス	22	株	21	パソコンソフト	23	音響・映像機器	25	インターネット接続回線	27
	21年度通信販売計	3,499	22年度通信販売計	3,547	23年度通信販売計	3,878	24年度通信販売計	3,107	25年度通信販売計	2,962

(7) 訪問販売の相談件数（商品等分類別・上位10位）

(単位:件)

順位	21年度		22年度		23年度		24年度		25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	254	新聞	287	新聞	224	新聞	199	新聞	164
2	ふとん類	104	工事・建築	88	工事・建築	70	工事・建築	100	工事・建築	79
3	工事・建築	89	ふとん類	64	テレビ放送サービス	65	テレビ放送サービス	67	テレビ放送サービス	68
4	家庭用電気治療器具	52	テレビ放送サービス	52	ふとん類	52	ふとん類	40	ソーラーシステム	41
5	給湯システム	39	給湯システム	48	給湯システム	45	インターネット接続回線	39	インターネット接続回線	39
6	補習用教材	36	リースサービス	33	インターネット接続回線	43	給湯システム	23	鍋・釜類	31
7	テレビ放送サービス	36	修理サービス	32	修理サービス	36	ソーラーシステム	21	ふとん類	30
8	普通生命保険	36	補習用教材	30	ソーラーシステム	30	修理サービス	19	給湯システム	25
9	他の台所用品	34	普通生命保険	28	他の台所用品	30	冠婚葬祭互助会	18	商品一般	24
10	リースサービス	25	商品デリバティブ取引	27	健康食品	22	他の台所用品	18	エステティックサービス	21
	21年度訪問販売計	1,319	22年度訪問販売計	1,326	23年度訪問販売計	1,183	24年度訪問販売計	969	25年度訪問販売計	977

(8) 相談内容別・商品等分類別の相談件数（平成25年度）

(単位:件)

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	計
		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	2	6	22	14	1	24	171	242	52	1	2	1	0	5	388
	食品	95	155	18	62	4	79	449	525	138	1	0	1	2	5	823
	住居品	54	120	9	50	2	29	180	346	98	0	1	7	1	1	479
	光熱水品	3	1	2	35	3	7	11	52	16	0	1	1	0	0	89
	被服品	9	58	9	40	1	35	254	384	86	0	0	1	1	1	465
	保健衛生品	51	83	12	39	1	29	166	242	44	0	0	1	0	1	328
	教養娯楽品	18	147	16	127	1	45	421	718	178	0	0	0	3	5	890
	車両・乗り物	37	86	6	30	0	19	86	254	70	0	0	0	1	3	310
	土地・建物・設備	9	58	21	73	2	9	136	295	62	0	10	1	2	2	402
	他の商品	0	5	1	1	0	1	11	13	4	0	0	0	0	0	20
	商品計	278	719	116	471	15	277	1,885	3,071	748	2	14	13	10	23	4,194
役務	クリーニング	4	34	0	0	0	0	3	36	19	0	0	0	0	0	49
	レンタル・リース	27	72	50	238	0	9	91	632	129	0	3	0	0	3	747
	工事・建築・加工	9	55	8	48	2	6	90	205	51	0	1	0	0	2	263
	修理・補修	5	36	3	37	1	6	26	82	25	0	0	1	0	0	116
	管理・保管	0	3	2	4	0	1	2	14	3	0	0	0	0	0	19
	役務一般	0	0	1	3	0	0	6	8	0	0	0	0	0	0	8
	金融・保険サービス	2	21	93	116	0	22	333	999	146	0	0	5	4	9	1,167
	運輸・通信サービス	11	104	33	295	0	116	1,320	2,164	257	1	1	0	0	6	2,405
	教育サービス	1	12	2	16	0	2	17	61	21	0	0	0	0	0	76
	教養・娯楽サービス	4	22	14	38	0	19	116	230	62	0	1	1	0	0	295
	保健・福祉サービス	40	71	22	80	1	13	119	370	82	0	0	1	8	37	530
	他の役務	6	29	12	83	2	23	150	337	83	0	1	2	0	11	448
	内職・副業・ねずみ講	0	3	1	4	0	5	21	24	2	0	0	1	0	1	34
他の行政サービス	0	3	12	7	0	5	2	31	10	0	0	0	1	29	87	
役務計	109	465	253	969	6	227	2,296	5,193	890	1	7	11	13	98	6,244	
その他	他の相談															565
合計		387	1,184	369	1,440	21	504	4,181	8,264	1,638	3	21	24	23	121	11,003

注) 相談内容に重複あり。

(9) 市町村別の相談件数（平成25年度）

次の各表は、平成25年度に福岡県消費生活センターに寄せられた11,003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	26件
	小倉北区	89件
	小倉南区	71件
	若松区	22件
	八幡東区	22件
	八幡西区	86件
	戸畑区	20件
	不明	49件
	計	385件
行橋市	65件	
豊前市	52件	
中間市	41件	
遠賀郡	芦屋町	56件
	水巻町	69件
	岡垣町	157件
	遠賀町	45件
	不明	6件
計	333件	
京都郡	荻田町	51件
	みやこ町	31件
	不明	3件
計	85件	
築上郡	吉富町	31件
	上毛町	20件
	築上町	33件
	不明	2件
計	86件	
北九州地域合計	1,047件	

(福岡地域)

福岡市	東区	722件
	博多区	647件
	中央区	460件
	南区	464件
	西区	287件
	早良区	341件
	城南区	253件
	不明	231件
	計	3,405件
筑紫野市	310件	
春日市	324件	
大野城市	278件	
宗像市	131件	
太宰府市	353件	
古賀市	243件	
福津市	221件	
朝倉市	105件	
糸島市	185件	
筑紫郡	那珂川町	245件
	計	245件
糟屋郡	宇美町	221件
	篠栗町	195件
	志免町	227件
	須恵町	190件
	新宮町	152件
	久山町	37件
	粕屋町	316件
	不明	37件
計	1,375件	
朝倉郡	筑前町	117件
	東峰村	10件
	不明	2件
計	129件	
福岡地域合計	7,304件	

(筑後地域)

大牟田市	96件	
久留米市	289件	
柳川市	119件	
八女市	121件	
筑後市	105件	
大川市	74件	
小郡市	175件	
うきは市	56件	
みやま市	59件	
三井郡	大刀洗町	39件
	計	39件
三潆郡	大木町	31件
	計	31件
八女郡	広川町	33件
	計	33件
筑後地域合計	1,197件	

(筑豊地域)

直方市	166件	
飯塚市	145件	
田川市	170件	
宮若市	76件	
嘉麻市	49件	
鞍手郡	小竹町	10件
	鞍手町	31件
	不明	2件
計	43件	
嘉穂郡	桂川町	17件
	計	17件
田川郡	香春町	50件
	添田町	29件
	糸田町	18件
	川崎町	47件
	大任町	7件
	赤村	9件
	福智町	62件
	不明	18件
計	240件	
筑豊地域合計	906件	

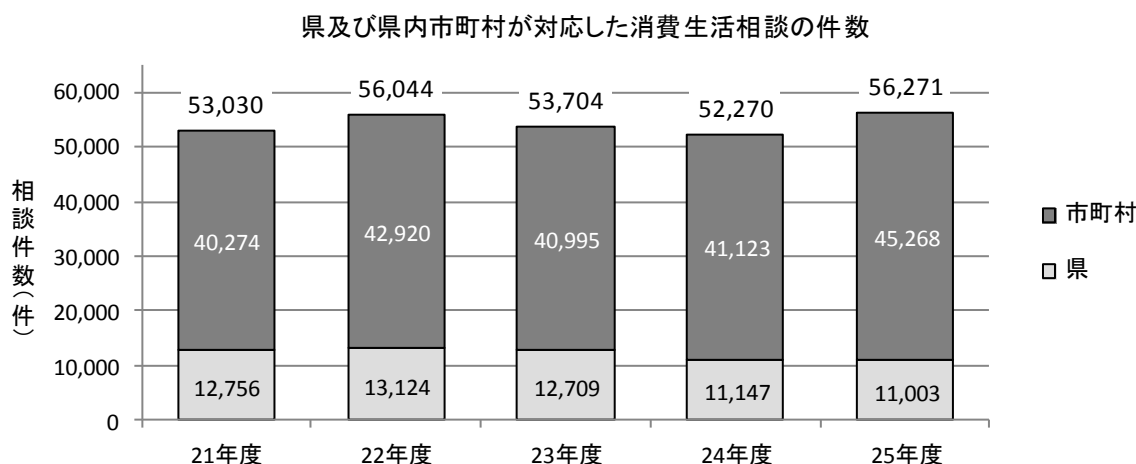
北九州地域	1,047件
福岡地域	7,304件
筑後地域	1,197件
筑豊地域	906件
県外	248件
不明	301件
総合計	11,003件

9 県及び県内市町村に対する相談の概況

次の各統計は、平成 25 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¹¹、(1)の相談件数と(2)から(4)までの相談件数では合計が異なるので注意されたい。

(1) 相談件数の推移

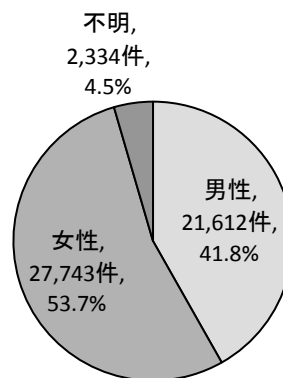
平成 25 年度に県及び県内市町村が対応した消費生活相談の全件数は、56,271 件であった。市町村に対する相談が増加したことによって、前年度の 52,270 件から 4,001 件 (7.7%) 増加している。



(2) 性別の相談件数

平成 25 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 21,612 件 (41.8%) であったのに対し、女性の相談は 27,743 件 (53.7%) であった。

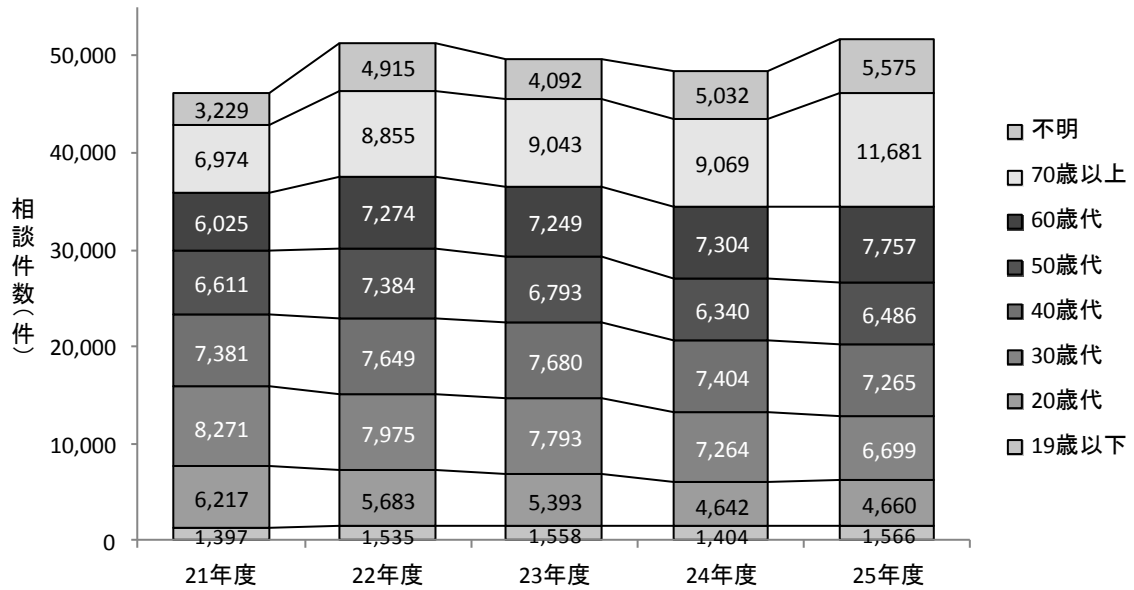
県・市町村を通じて女性の相談がやや多くなっている。



¹¹ 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)から(4)までの各相談件数は、パイオネット (PIO-NET) に入力された県及び県内 42 市町村に係る相談件数 (平成 26 年 7 月 30 日現在) である。

(3) 年代別の相談件数

過去5年間の相談件数を契約当事者の年代別に集計すると、県・市町村を通じて60歳代及び70歳以上の年代に係る相談が増加していることを指摘することができる。



(4) 商品等分類別の相談件数

平成25年度の相談件数を商品・サービス分類別に集計すると、上位2位は福岡県消費生活センターの順位と同じであり、第3位以降の傾向もおおむね類似している。

順位	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
1	デジタルコンテンツ 6,015件 (13.0%)	デジタルコンテンツ 6,603件 (12.9%)	デジタルコンテンツ 7,295件 (14.7%)	デジタルコンテンツ 6,932件 (14.3%)	デジタルコンテンツ 6,681件 (12.9%)
2	フリーローン・サラ金 4,899件 (10.6%)	フリーローン・サラ金 6,283件 (12.3%)	フリーローン・サラ金 4,014件 (8.1%)	フリーローン・サラ金 3,159件 (6.5%)	不動産貸借 2,817件 (5.4%)
3	不動産貸借 3,583件 (7.8%)	不動産貸借 3,411件 (6.7%)	不動産貸借 3,183件 (6.4%)	不動産貸借 2,832件 (5.8%)	商品一般 2,582件 (5.0%)
4	商品一般 1,687件 (3.7%)	商品一般 2,187件 (4.3%)	商品一般 1,385件 (2.8%)	商品一般 1,566件 (3.2%)	フリーローン・サラ金 2,356件 (4.6%)
5	新聞 1,121件 (2.4%)	新聞 1,298件 (2.5%)	新聞 1,230件 (2.5%)	相談その他 1,244件 (2.6%)	健康食品 2,142件 (4.1%)

