

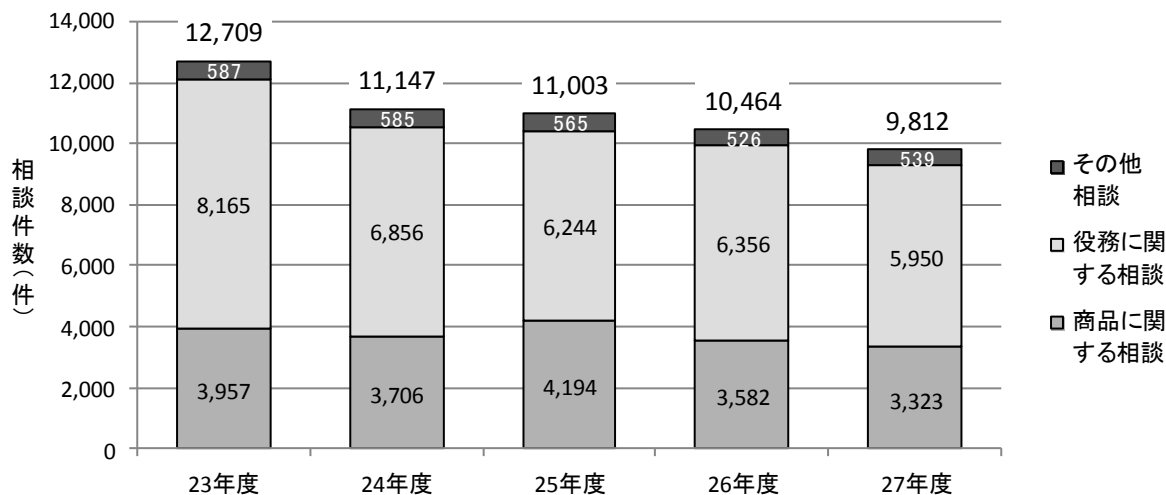
## IV 平成 27 年度消費生活相談の概要



# 1 相談の概況

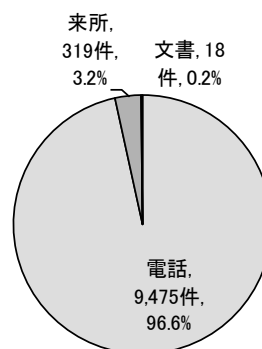
## (1) 相談件数の推移

平成 27 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 9,812 件であり、前年度の 10,464 件に比べて 652 件（約 6.2%）減少している。



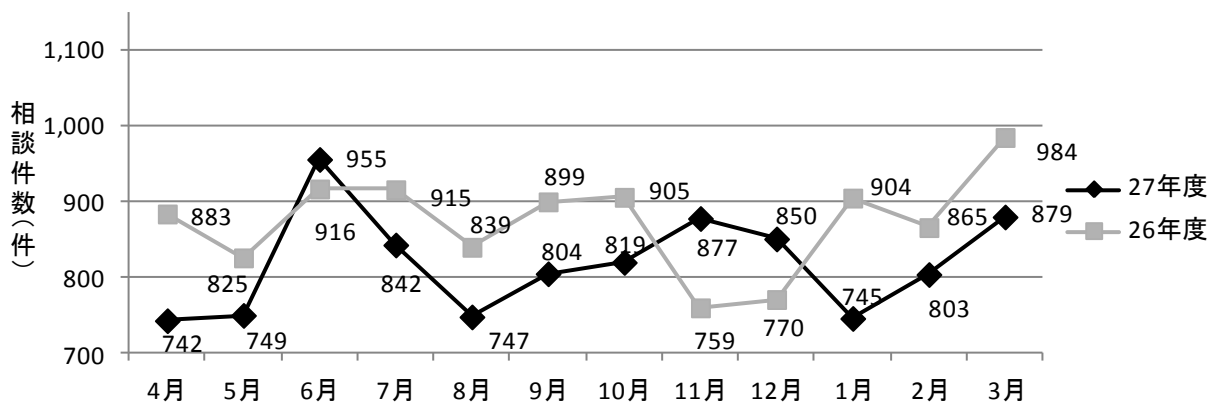
## (2) 相談方法別の相談件数

平成 27 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 9,475 件（96.6%）であったのに対し、来所による相談は 319 件（3.2%）であった。



## (3) 月別の相談件数

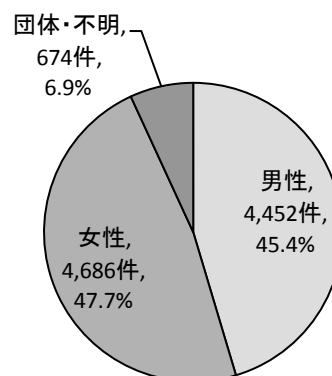
平成 27 年度における各月の相談件数は 700 件から 1,000 件の間に分布し、1 か月当たりの平均相談件数は約 818 件であった。



## 2 契約当事者の属性別の相談件数

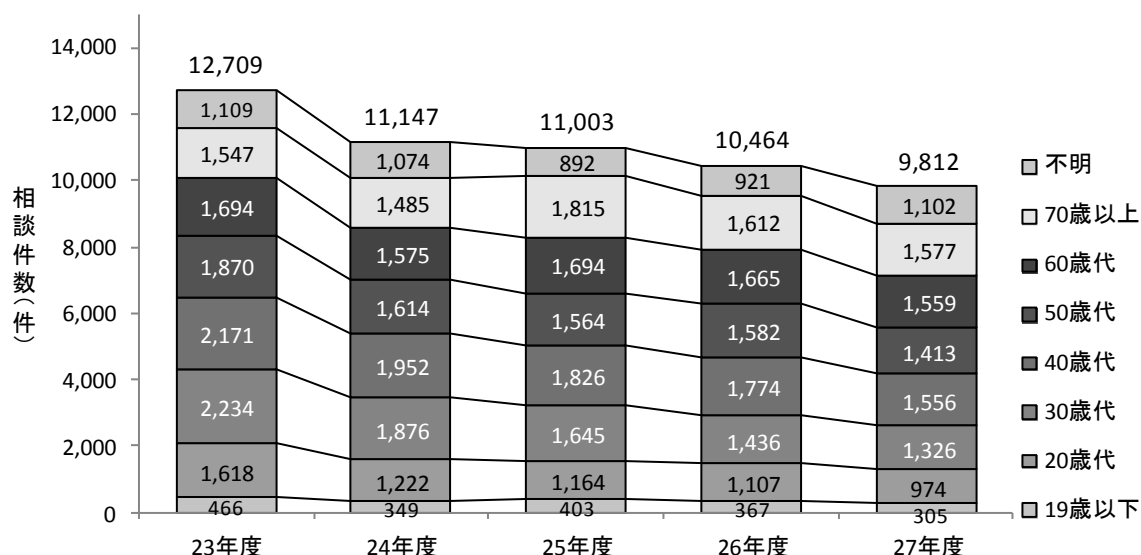
### (1) 性別の相談件数

平成 27 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 4,452 件（45.6%）であったのに対し、女性の相談は 4,686 件（47.7%）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。



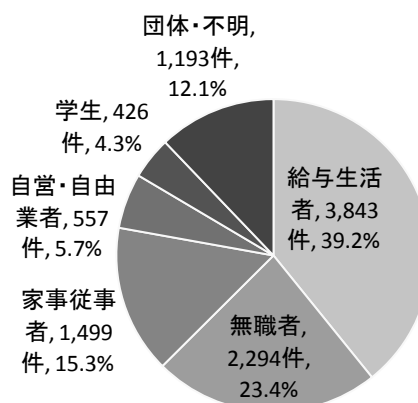
### (2) 年代別の相談件数

平成 27 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 1,577 件（16.1%）、次いで 60 歳代が 1,559 件、40 歳代が 1,556 件（いずれも全体の 15.9%）で、ほぼ同数であった。



### (3) 職業別の相談件数

平成 27 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 3,843 件（39.2%）で最も多く、続いて無職者の相談が 2,294 件（23.4%）、家事従事者の相談が 1,499 件（15.3%）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

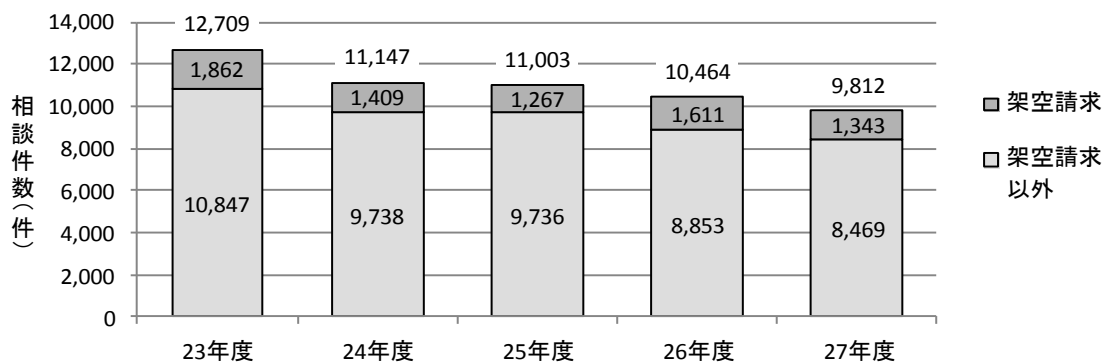
平成 27 年度の相談件数を商品・サービス分類別に集計すると、最も件数が多かったのは「デジタルコンテンツ」の 1,618 件 (16.5%) であった。「デジタルコンテンツ」の第 1 位は 13 年連続である<sup>1</sup>。なお、「デジタルコンテンツ」の相談のうち 76.8%は架空請求に関するものであった。

相談件数の第 2 位は「不動産貸借」、第 3 位は「商品一般」となっている。

順位	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
1	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%)	デジタルコンテンツ 1,826件 (17.5%)	デジタルコンテンツ 1,618件 (16.5%)
2	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%)	不動産貸借 542件 (5.2%)	不動産貸借 507件 (5.2%)
3	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%)	商品一般 484件 (4.6%)	商品一般 408件 (4.2%)
4	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%)	フリーローン・サラ金 417件 (4.0%)	相談その他 369件 (3.8%)
5	工事・建築 246件(1.9%)	新聞 246件(1.9%)	工事・建築 249件 (2.2%)	相談その他 387件 (3.5%)	インターネット接続回線 345件 (3.5%)
	12,709件 (100.0%)	11,147件 (100.0%)	11,003件 (100.0%)	10,464件 (100.0%)	9,812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	27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	1,618件	1,242件	76.8%	携帯電話、パソコンによる有料サイト利用料
2 商品一般	408件	34件	8.3%	未納料金

<sup>1</sup> 「デジタルコンテンツ」は、インターネットを通じて得られる情報に関する相談 (アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等)。

#### 4 販売購入形態別の相談件数

平成 27 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 4,710 件（48.0%）であったのに対し、店舗購入の相談は 3,096 件（31.6%）であった。

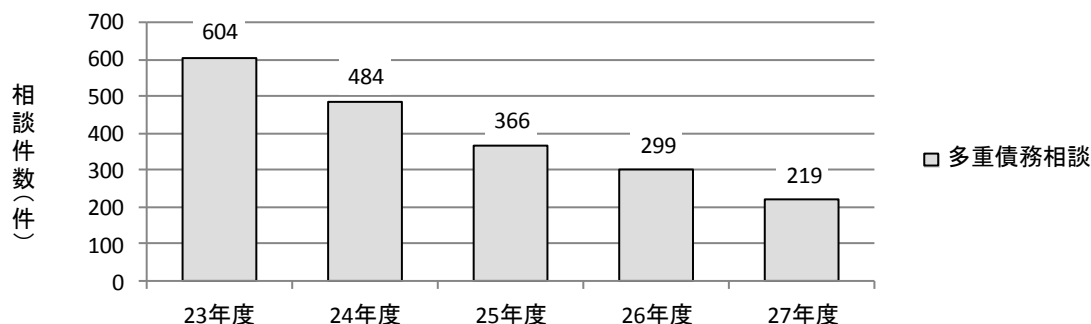
無店舗販売（購入）の相談件数の内訳では、「通信販売」の相談が 2,919 件（29.7%）で最も多く、次いで「訪問販売」の相談が 828 件（8.4%）、「電話勧誘販売」の相談が 554 件（5.6%）と続いている。

区分	23年度	24年度	25年度	26年度	27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	3,878件 (30.5%)	3,107件 (27.9%)	2,962件 (26.9%)	3,133件 (29.9%)	2,919件 (29.7%)	デジタルコン テンツ	1,565件 (15.9%)	健康食品	98件 (1.0%)	商品一般	73件 (0.7%)
	訪問販売	1,183件 (9.3%)	969件 (8.7%)	977件 (8.9%)	921件 (8.8%)	828件 (8.4%)	新聞	128件 (1.3%)	工事・建 築	84件 (0.9%)	テレビ放 送サービ ス	75件 (0.8%)
	電話勧誘 販売	640件 (5.0%)	628件 (5.6%)	773件 (7.0%)	708件 (6.8%)	554件 (5.6%)	インターネット 接続回線	139件 (1.4%)	商品一般	72件 (0.7%)	役務その 他サービ ス	31件 (0.3%)
	マルチ・マルチ まがい販売	203件 (1.6%)	170件 (1.5%)	135件 (1.2%)	136件 (1.3%)	139件 (1.4%)	健康食品	23件 (0.2%)	商品一般	15件 (0.2%)	化粧品 セット	10件 (0.1%)
	訪問購入※		11件 (0.1%)	68件 (0.6%)	80件 (0.8%)	75件 (0.8%)	商品一般	20件 (0.2%)	被服品一 般	7件 (0.1%)	アクセサ リ	5件 (0.1%)
	ネガティブ・ オプション	10件 (0.1%)	58件 (0.5%)	144件 (1.3%)	12件 (0.1%)	15件 (0.2%)	書籍	4件 (0.0%)	商品一般	2件 (0.0%)	健康食品	2件 (0.0%)
	その他無店 舗	240件 (1.9%)	187件 (1.7%)	183件 (1.7%)	175件 (1.7%)	180件 (1.8%)	フリーローン・ サラ金	29件 (0.3%)	工事・建 築	10件 (0.1%)	不動産貸 借	9件 (0.1%)
小計	6,154件 (48.4%)	5,130件 (46.0%)	5,242件 (47.6%)	5,165件 (49.4%)	4,710件 (48.0%)							
店舗購入	4,475件 (35.2%)	3,970件 (35.6%)	3,580件 (32.5%)	3,338件 (31.9%)	3,096件 (31.6%)	不動産貸 借	427件 (4.4%)	携帯電話 サービス	184件 (1.9%)	フリーロー ン・サラ金	173件 (1.8%)	
不明・無回答	2,080件 (16.4%)	2,047件 (18.4%)	2,181件 (19.8%)	1,961件 (18.7%)	2,006件 (20.4%)							
合計	12,709件 (100.0%)	11,147件 (100.0%)	11,003件 (100.0%)	10,464件 (100.0%)	9,812件 (100.0%)							

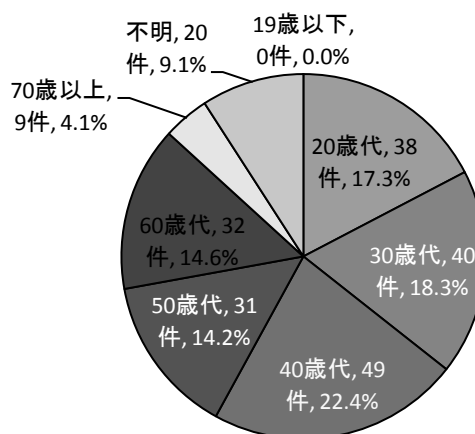
※ 訪問購入はH25. 2. 21以降

## 5 多重債務相談の件数

平成 27 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 219 件であり、近年その件数は減少している。



平成 27 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 49 件 (22.4%) であり、次いで 30 歳代の 40 件 (18.3%)、20 歳代の 38 件 (17.3%) の順になった。



## 6 あっせんの件数

平成 27 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 555 件であり、減少している。

		23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
あっせんの件数 (全相談に占める割合)		789件 (6.2%)	712件 (6.4%)	682件 (6.2%)	679件 (6.5%)	555件 (5.7%)
内訳 (販売購入形態別)	1 店舗購入	339件	337件	250件	277件	228件
	2 通信販売	210件	168件	194件	190件	170件
	3 訪問販売	122件	90件	69件	64件	58件
	4 電話勧誘販売	35件	33件	68件	68件	39件
	5 その他無店舗	16件	12件	5件	13件	8件
	6 マルチ・マルチまがい	8件	9件	8件	10件	7件
	7 ネガティブ・オプション	0件	5件	12件	2件	3件
	8 訪問購入※	—	1件	7件	3件	2件
	9 不明・無関係	59件	57件	69件	52件	40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 27 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 73 件であり、前年度の 113 件と比べて 40 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 24 件 (32.9%) 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 12 件 (16.4%)、「擦過傷・挫傷・打撲傷」に関する相談が 10 件 (13.7%) 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	24	頭部	3	化粧品、化粧品セット、美容液 まつ毛パーマ 等
		顔面	14	
		眼	1	
		首	2	
		手掌・手背	2	
		全身	2	
その他の傷病及び諸症状	12	頭部	1	じゅうたん、エアコン、サイクロンクリーナー、サングラス 等
		眼	3	
		鼻・咽喉	2	
		胸部・背部	1	
		腹部	1	
		会陰部	1	
		手指	1	
		大腿・下腿	1	
		不明	1	
擦過傷・挫傷・打撲傷	10	頭部	3	ドラッグストアの事故、リクライニングチェア、レストラン、宿泊施設 等
		耳・平衡器	1	
		腰部・臀部	1	
		腕・肩	1	
		手指	1	
		大腿・下腿	1	
		足首から先	1	
		不明	1	
消化器障害	9	腹部	9	ケーキ、シシャモフライ 等
刺傷・切傷	6	口・口腔・歯	2	ソーセージ、保冷バッグ、寿司店 等
		鼻・咽喉	2	
		手掌・手背	1	
		手指	1	
骨折	2	手掌・手背	1	アロマエステサービス、防火管理講習
		不明	1	
神経・脊髄の損傷	2	大腿・下腿	1	外科手術、指の手術
		不明	1	
熱傷	2	頭部	1	パーマ、日焼けサロン
		全身	1	
中毒	2	全身	2	外食、弁当
呼吸器障害	2	気道	2	子犬、賃貸アパート
感覚機能の低下	1	口・口腔・歯	1	食事宅配
凍傷	1	手指	1	冷凍食品の宅配
計	73			



## (2) 危険に関する相談の件数

平成 27 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 24 件であり、前年度の 36 件と比べて 12 件減少している。その内訳を見ると、「異物の混入」に関する相談が 6 件 (25.0%) で最も多く、次いで「発火・引火」に関する相談が 4 件 (16.7%)、「破損・折損」及び「その他」に関する相談が 3 件 (12.5%) 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	6	アイスクリーム、ラーメン店、冷凍白身魚フライ、日替わり弁当、梅ヶ枝餅、納豆
発火・引火	4	レンタカー、加熱水蒸気オーブンレンジ、塩パン、石油ファンヒーター
破損・折損	3	ドライブレコーダー、賃貸中古マンション、軽自動車
その他	3	ガソリン、光る指輪、脂肪吸引
燃料・液漏れ等	2	普通小型自動車、石油ファンヒーター
破裂	2	オーブントースター、タイヤ
火災	1	除湿機
発煙・火花	1	フライパン
過熱・こげる	1	軽自動車
機能故障	1	中古自動車
計	24	

## 8 各種統計資料

次の各表は、平成27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9,812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	23年度		24年度	25年度	26年度	27年度
1	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	デジタルコンテンツ 1,826件	デジタルコンテンツ 1,618件
2	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	不動産貸借 542件	不動産貸借 507件
3	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	商品一般 484件	商品一般 408件
4	相談その他 362件		相談その他 374件	商品一般 388件	フリーローン・サラ金 417件	相談その他 369件
5	工事・建築	新聞	工事・建築 249件	相談その他 387件	インターネット接続回線 353件	インターネット接続回線 345件
6	246件	246件	健康食品 247件	健康食品 367件	相談その他 352件	フリーローン・サラ金 311件
7	インターネット接続回線	商品一般	四輪自動車 241件	工事・建築 261件	工事・建築 212件	工事・建築 231件
8	245件	245件	商品一般 237件	インターネット接続回線 225件	携帯電話サービス 211件	携帯電話サービス 225件
9	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	四輪自動車 184件	健康食品 187件
10	携帯電話サービス 184件		新聞 222件	新聞 186件	新聞 169件	四輪自動車 169件
11	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	エステティックサービス 158件	他の行政サービス 155件
12	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	医療サービス 147件	新聞 137件
13	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	テレビ放送サービス 110件	エステティックサービス 126件
14	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	修理サービス 105件	役務その他のサービス 109件
15	株 126件		修理サービス 117件	ファンド型投資商品 120件	役務その他のサービス 89件	医療サービス 107件
	12,709件		11,147件	11,003件	10,464件	9,812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27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 1,565件	新聞 128件	インターネット接続回線 139件	健康食品 23件	商品一般 20件	書籍 4件
2	健康食品 98件	工事・建築 84件	商品一般 72件	商品一般 15件	被服品一般 7件	健康食品 2件
3	商品一般 73件	テレビ放送サービス 75件	役務その他サービス 31件	化粧品セット 10件	アクセサリ 5件	鮮魚 1件
4	興信所 54件	インターネット接続回線 59件	健康食品 29件	化粧品 7件	ネックレス 4件	ビタミン剤 1件
5	インターネット接続回線 52件	ふとん類 31件	固定電話サービス 21件	ファンド型投資商品 7件	食器 3件	敷物類 1件
6	パソコン 44件	修理サービス 24件	鮮魚 17件	他の内職・副業 7件	着物類 3件	他のアクセサリ 1件
7	フリーローン・サラ金 34件	他の台所用品 22件	広告代理サービス 13件	基礎化粧品 5件	スーツ 3件	雑誌 1件
8	解約代行サービス 29件	ソーラーシステム 22件	ファンド型投資商品 11件	複合サービス会員 5件	靴 3件	広告代理サービス 1件
9	基礎化粧品 27件	給湯システム 16件	他の行政サービス 10件	ビジネス教室 5件	指輪 3件	役務その他サービス 1件
10	役務その他サービス 25件	エステティックサービス 16件	新築分譲マンション 7件	工事・建築 7件	ふとん類 4件	四輪自動車 3件
	2,919件	828件	554件	139件	75件	15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
27年度	305件 (3.1%)	974件 (9.9%)	1,326件 (13.5%)	1,556件 (15.9%)	1,413件 (14.4%)	1,559件 (15.9%)	1,577件 (16.1%)	1,102件 (11.2%)	9,812件 (100.0%)
26年度	367件 (3.5%)	1,107件 (10.6%)	1,436件 (13.7%)	1,774件 (17.0%)	1,582件 (15.1%)	1,665件 (15.9%)	1,612件 (15.4%)	921件 (8.8%)	10,464件 (100.0%)
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%)

(4) 契約当事者年代別・商品等分類別の相談件数（平成27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 148件 (48.5%)	デジタルコンテンツ 161件 (16.5%)	デジタルコンテンツ 232件 (17.5%)	デジタルコンテンツ 341件 (21.9%)	デジタルコンテンツ 296件 (20.9%)	デジタルコンテンツ 271件 (17.4%)	商品一般 120件 (7.6%)	デジタルコンテンツ 1,618件 (16.5%)
2	健康食品 12件 (3.9%)	不動産貸借 74件 (7.6%)	不動産貸借 146件 (11.0%)	不動産貸借 91件 (5.8%)	不動産貸借 69件 (4.9%)	商品一般 72件 (4.6%)	デジタルコンテンツ 110件 (7.0%)	不動産貸借 507件 (5.2%)
3	テレビ放送サービス 8件 (2.6%)	エステティックサービス 68件 (7.0%)	インターネット接続回線 48件 (3.6%)	インターネット接続回線 66件 (4.2%)	インターネット接続回線 53件 (3.8%)	フリーローン・サラ金 53件 (3.4%)	工事・建築 60件 (3.8%)	商品一般 408件 (4.2%)
4	不動産貸借 6件 (2.0%)	フリーローン・サラ金 43件 (4.4%)	フリーローン・サラ金 47件 (3.5%)	フリーローン・サラ金 62件 (4.0%)	フリーローン・サラ金 48件 (3.4%)	工事・建築 52件 (3.3%)	相談その他 55件 (3.5%)	相談その他 369件 (3.8%)
5	商品一般 5件 (1.6%)	インターネット接続回線 40件 (4.1%)	相談その他 28件 (2.1%)	携帯電話サービス 50件 (3.2%)	商品一般 47件 (3.3%)	インターネット接続回線 48件 (3.1%)	新聞 52件 (3.3%)	インターネット接続回線 345件 (3.5%)
	305件	974件	1,326件	1,556件	1,413件	1,559件	1,577件	9,812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
27年度	0件 (0.0%)	38件 (17.4%)	40件 (18.3%)	49件 (22.4%)	31件 (14.2%)	32件 (14.6%)	9件 (4.1%)	20件 (9.1%)	219件 (100.0%)
26年度	1件 (0.3%)	45件 (15.1%)	57件 (19.1%)	69件 (23.1%)	44件 (14.7%)	42件 (14.0%)	22件 (7.4%)	19件 (6.4%)	299件 (100.0%)
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%)

(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	23年度		24年度		25年度		26年度		27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	2,311	デジタルコン テンツ	1,794	デジタルコン テンツ	1,540	デジタルコン テンツ	1,773	デジタルコン テンツ	1,565
2	他の化粧品	128	フリーローン・ サラ金	69	健康食品	67	商品一般	92	健康食品	98
3	フリーローン・ サラ金	98	宝くじ	62	商品一般	58	インターネット接続 回線	57	商品一般	73
4	宝くじ	93	健康食品	56	フリーローン・ サラ金	45	健康食品	52	興信所	54
5	健康食品	53	商品一般	53	パソコン	41	フリーローン・ サラ金	51	インターネット 接続回線	52
6	商品一般	50	インターネット 接続回線	39	携帯電話	39	興信所	31	パソコン	44
7	インターネット 接続回線	43	他の化粧品	29	財布類	37	パソコンソフト	28	フリーローン・ サラ金	34
8	音響・映像機 器	30	婦人用バッグ	27	パソコンソフト	36	運動ぐつ	25	解約代行サー ビス	29
9	携帯電話サー ビス	25	パソコンソフト	25	婦人用バッグ	35	音響・映像機 器	25	基礎化粧品	27
10	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	靴	22	役務その他 サービス	25
	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	26年度 通信販売計	3,133	27年度 通信販売計	2,919

(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	23年度		24年度		25年度		26年度		27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	224	新聞	199	新聞	164	新聞	148	新聞	128
2	工事・建築	70	工事・建築	100	工事・建築	79	テレビ放送 サービス	71	工事・建築	84
3	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	インターネット 接続回線	66	テレビ放送 サービス	75
4	ふとん類	52	ふとん類	40	ソーラーシステ ム	41	工事・建築	59	インタネット 接続回線	59
5	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	ふとん類	31	ふとん類	31
6	インターネット 接続回線	43	給湯システム	23	鍋・釜類	31	ソーラーシステ ム	31	修理サービス	24
7	修理サービス	36	ソーラーシステ ム	21	ふとん類	30	エステティック サービス	26	他の台所用品	22
8	ソーラーシステ ム	30	修理サービス	19	給湯システム	25	修理サービス	25	ソーラーシステ ム	22
9	他の台所用品	30	冠婚葬祭互助 会	18	商品一般	24	他の台所用品	24	給湯システム	16
10	健康食品	22	他の台所用品	18	エステティック サービス	21	鍋・釜	21	エステティック サービス	16
	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	26年度 訪問販売計	921	27年度 訪問販売計	828

(8) 相談内容別・商品等分類別の相談件数（平成27年度）

(単位:件)

区分	相談内容 大分類	相談内容														計
		安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他	
商品	商品一般	2	5	17	14	0	20	195	220	58	0	1	2	5	25	408
	食料品	51	102	16	30	3	81	238	292	79	0	1	3	7	8	519
	住居品	34	110	7	47	1	19	158	239	75	0	3	7	3	8	397
	光熱水品	3	8	4	34	1	5	14	41	21	0	1	4	1	1	89
	被服品	7	55	4	28	0	25	172	254	63	0	0	5	1	1	337
	保健衛生品	29	57	8	33	0	17	126	206	45	3	1	2	1	5	289
	教養娯楽品	25	132	11	52	0	33	286	513	146	0	0	7	2	7	691
	車両・乗り物	32	86	10	29	1	10	73	198	63	0	0	2	0	2	274
	土地・建物・設備	16	59	10	66	0	4	109	190	55	0	9	3	2	8	312
	他の商品	0	3	0	0	0	1	3	6	1	0	0	0	0	0	7
	商品計	199	617	87	333	6	215	1,374	2,159	606	3	16	35	22	65	3,323
役務	クリーニング	3	31	3	1	0	0	6	30	17	0	0	0	1	1	57
	レンタル・リース	26	57	37	162	0	4	54	447	131	0	1	3	0	2	558
	工事・建築・加工	12	51	2	40	0	8	84	167	52	0	1	1	0	0	238
	修理・補修	2	29	1	33	0	9	21	66	33	0	0	0	1	1	111
	管理・保管	1	2	3	6	0	3	1	12	6	0	0	0	0	0	16
	役務一般	0	0	0	1	0	0	13	13	1	0	0	0	0	1	19
	金融・保険サービス	0	6	51	71	0	25	200	609	94	0	1	4	2	19	781
	運輸・通信サービス	3	60	37	337	1	106	1,466	2,265	338	0	1	1	3	19	2,646
	教育サービス	0	1	3	9	0	0	20	39	10	0	0	0	0	1	50
	教養・娯楽サービス	1	10	12	27	0	13	84	179	42	1	1	0	0	2	233
	保健・福祉サービス	28	64	22	74	0	16	96	321	94	0	3	5	11	20	485
	他の役務	12	36	20	88	0	54	203	389	98	0	0	3	1	9	553
	内職・副業・ねずみ講	0	1	0	2	0	2	27	43	2	0	0	0	0	0	48
他の行政サービス	2	5	15	1	0	6	12	28	23	0	3	0	7	62	155	
役務計	90	353	206	852	1	246	2,287	4,608	941	1	11	17	26	137	5,950	
その他	他の相談															539
合計		289	970	293	1,185	7	461	3,661	6,767	1,547	4	27	52	48	202	9,812

注) 相談内容に重複あり。

(9) 市町村別の相談件数 (平成 27 年度)

次の各表は、平成 27 年度に福岡県消費生活センターに寄せられた 9,812 件の相談を相談者の居住地別に集計したものである。

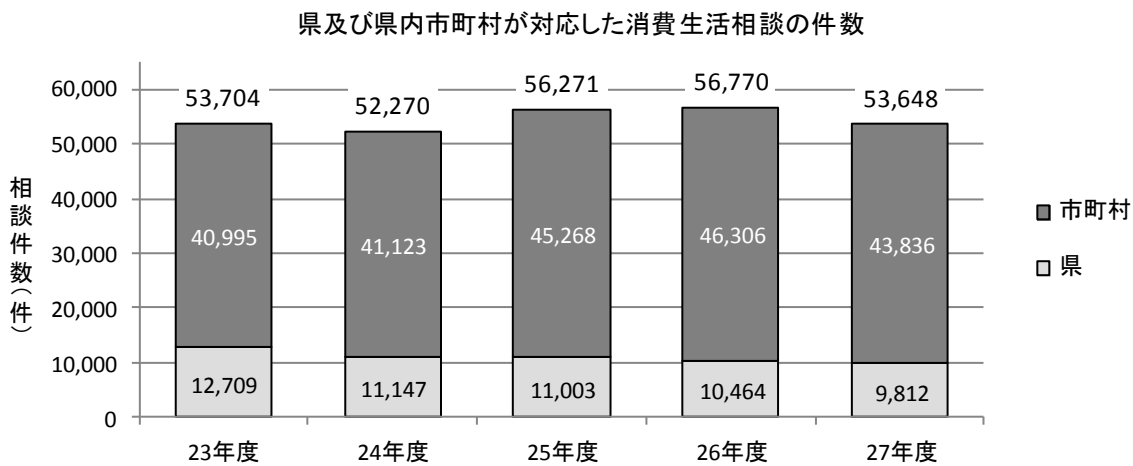
(北九州地域)			(福岡地域)			(筑後地域)			(筑豊地域)		
北九州市	門司区	41件	福岡市	東区	604件	大牟田市	124件	直方市	125件		
	小倉北区	97件		博多区	629件	久留米市	252件	飯塚市	161件		
	小倉南区	81件		中央区	431件	柳川市	85件	田川市	130件		
	若松区	23件		南区	423件	八女市	100件	宮若市	75件		
	八幡東区	35件		西区	306件	筑後市	86件	嘉麻市	40件		
	八幡西区	115件		早良区	373件	大川市	90件	鞍手郡	小竹町	21件	
	戸畑区	21件		城南区	224件	小郡市	165件		鞍手町	39件	
	不明	45件		不明	263件	うきは市	41件		不明	4件	
	計	458件		計	3,253件	みやま市	43件	計	64件		
行橋市	61件	筑紫野市	252件	三井大刀洗町	41件	嘉徳郡	桂川町	12件			
豊前市	53件	春日市	252件	郡計	41件	計	12件				
中間市	73件	大野城市	205件	三潆大木町	12件	田川郡	香春町	27件			
遠賀郡	芦屋町	48件	宗像市	95件	郡計		12件	添田町	19件		
	水巻町	38件	太宰府市	292件	八女広川町		25件	糸田町	12件		
	岡垣町	77件	古賀市	232件	郡計		25件	川崎町	20件		
	遠賀町	40件	福津市	182件	筑後地域合計		1,064件	大任町	12件		
	不明	6件	朝倉市	91件				赤村	13件		
計	209件	糸島市	168件				福智町	62件			
京都郡	荻田町	58件	筑紫那珂川町	223件				不明	18件		
	みやこ町	21件	郡計	223件			計	183件			
	不明	1件					筑豊地域合計	790件			
計	80件	糟屋郡	宇美町	96件			北九州地域	1,003件			
築上郡	吉富町		19件	篠栗町	104件			福岡地域	6,104件		
	上毛町		21件	志免町	160件			筑後地域	1,064件		
	築上町		25件	須恵町	87件			筑豊地域	790件		
	不明		4件	新宮町	136件			県外	318件		
計	69件		久山町	32件			不明	533件			
北九州地域合計	1,003件		粕屋町	134件			総合計	9,812件			
		不明	32件								
		計	781件								
朝倉郡	計	78件	筑前町	71件							
			東峰村	6件							
			不明	1件							
福岡地域合計	6,104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 27 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>11</sup>、(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

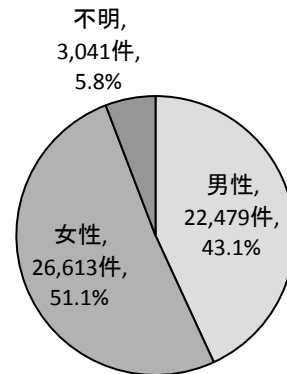
平成 27 年度に県及び県内市町村が対応した消費生活相談の全件数は、53,648 件であった。前年度の 56,770 件から 3,122 件 (5.5%) 減少している。



### (2) 性別の相談件数

平成 27 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 22,479 件 (43.1%) であったのに対し、女性の相談は 26,613 件 (51.1%) 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。

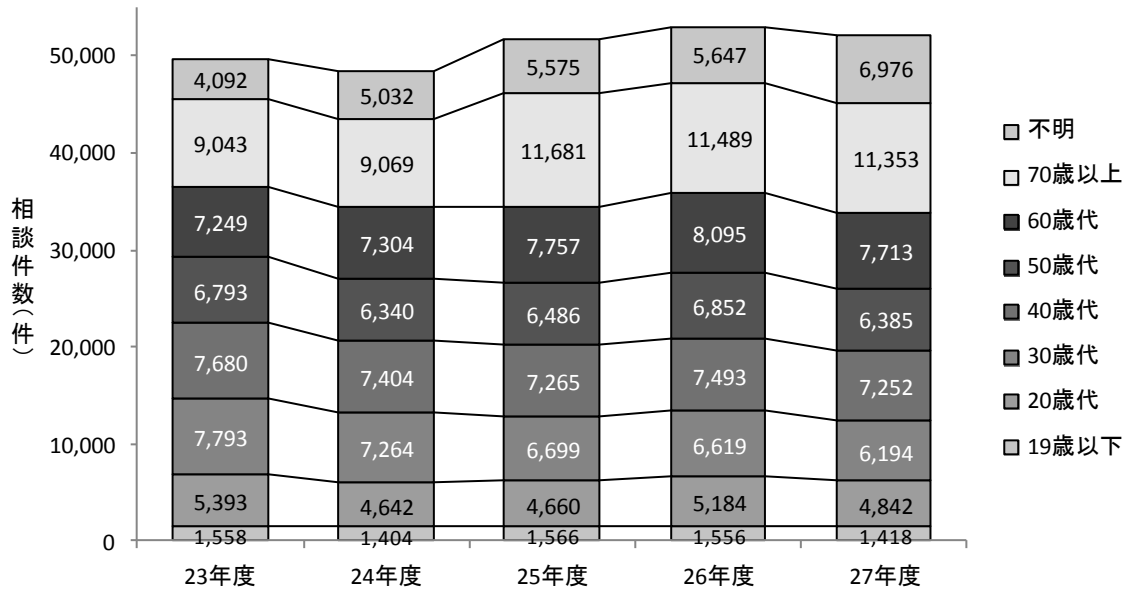


<sup>11</sup> 9(1)の市町村の相談件数は、県が各市町村に照会して得た回答によるものである。他方、9(2)から(4)までの各相談件数は、パイオネット (PIO-NET) に入力された県及び県内 42 市町村に係る相談件数 (平成 28 年 4 月 28 日現在) である。



### (3) 年代別の相談件数

平成 27 年度の相談件数を契約当事者の年代別に集計すると、すべての年代で相談が減少している。



### (4) 商品等分類別の相談件数

平成 27 年度の相談件数を商品・サービス分類別に集計すると、第 4 位にフリーローン・サラ金が入っているが、それ以外は福岡県消費生活センターの上位 4 位までと同じ内容である。

順位	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
1	デジタルコンテンツ 7,295件 (14.1%)	デジタルコンテンツ 6,932件 (13.1%)	デジタルコンテンツ 6,681件 (12.8%)	デジタルコンテンツ 8,516件 (16.3%)	デジタルコンテンツ 7,701件 (14.8%)
2	フリーローン・サラ金 4,014件 ( 7.8%)	フリーローン・サラ金 3,159件 ( 6.0%)	不動産貸借 2,817件 ( 5.4%)	商品一般 3,042件 ( 5.8%)	商品一般 2,817件 ( 5.4%)
3	不動産貸借 3,183件 ( 6.2%)	不動産貸借 2,832件 ( 5.3%)	商品一般 2,582件 ( 5.0%)	不動産貸借 2,608件 ( 5.0%)	不動産貸借 2,680件 ( 5.1%)
4	商品一般 1,385件 ( 2.7%)	商品一般 1,566件 ( 3.0%)	フリーローン・サラ金 2,356件 ( 4.5%)	フリーローン・サラ金 2,260件 ( 4.3%)	フリーローン・サラ金 1,920件 ( 3.7%)
5	新聞 1,230件 ( 2.4%)	相談その他 1,244件 ( 2.4%)	健康食品 2,142件 ( 4.1%)	インターネット接続回線 1,689件 ( 3.2%)	相談その他 1,794件 ( 3.4%)

