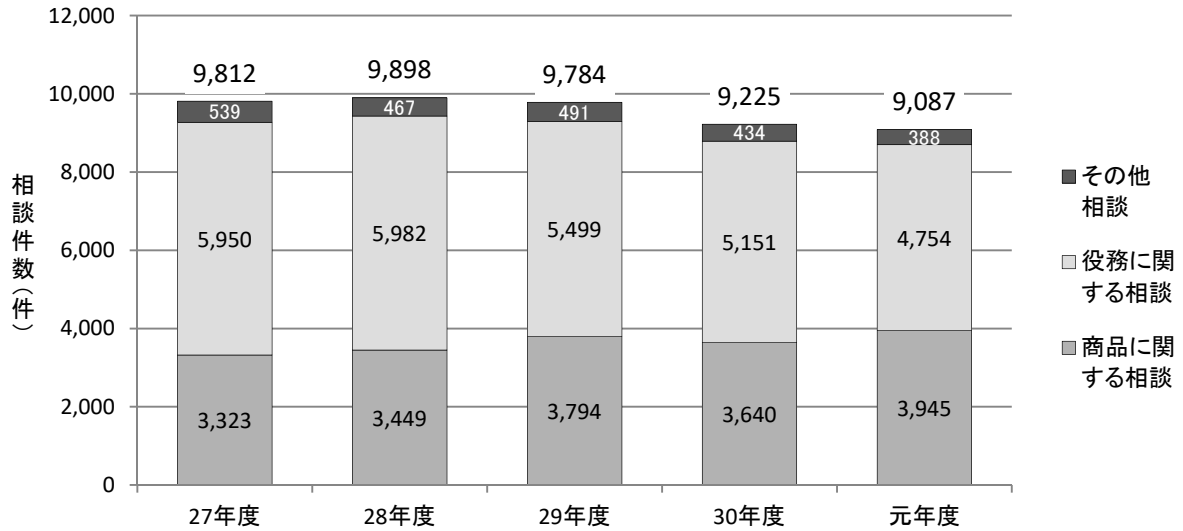


IV 令和元年度消費生活相談の概要

1 相談の概況

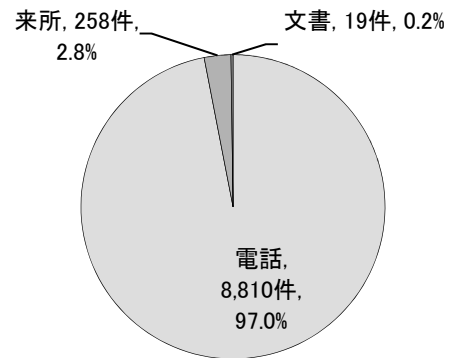
(1) 相談件数の推移

令和元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 9,087 件であり、前年度の 9,225 件に比べて 138 件 (1.5%) 減少している。



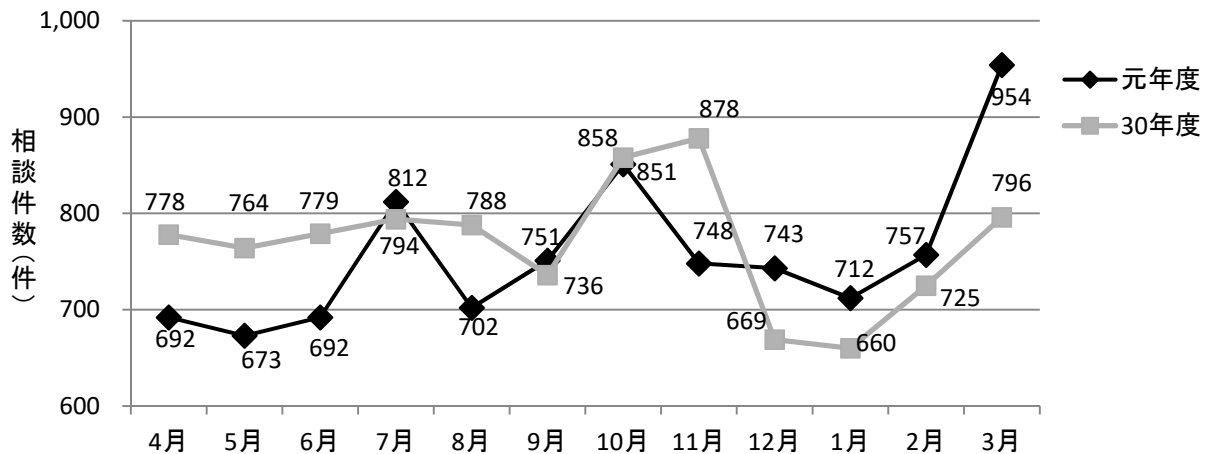
(2) 相談方法別の相談件数

令和元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 8,810 件 (97.0%) であったのに対し、来所による相談は 258 件 (2.8%) であった。



(3) 月別の相談件数

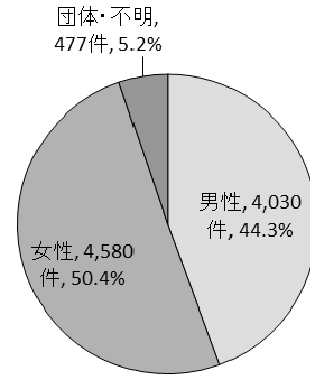
令和元年度における各月の相談件数は 673 件から 954 件の間に分布し、1 か月当たりの平均相談件数は約 757 件であった。



2 契約当事者の属性別の相談件数

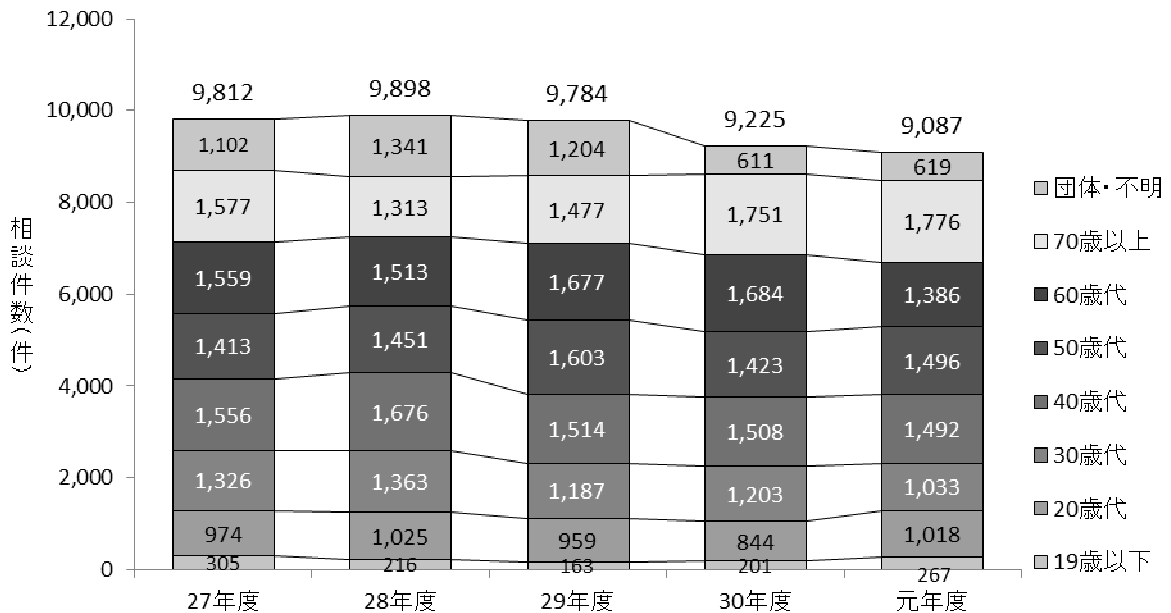
(1) 性別の相談件数

令和元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4,030件(44.3%)であったのに対し、女性の相談は4,580件(50.4%)であった。女性の相談がやや多い傾向が見られる。



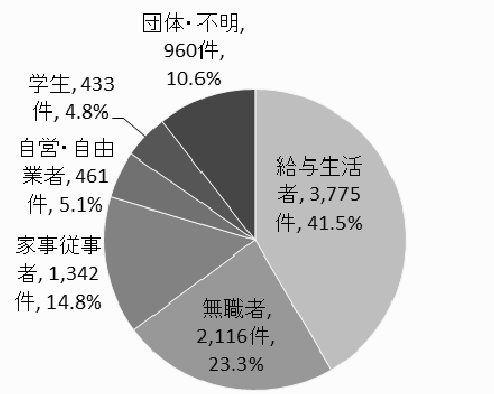
(2) 年代別の相談件数

令和元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1,776件(19.5%)、次いで50歳代が1,496件(16.5%)、40歳代が1,492件(16.4%)の順であった。



(3) 職業別の相談件数

令和元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3,775件(41.5%)で最も多く、続いて無職者の相談が2,116件(23.3%)、家事従事者の相談が1,342件(14.8%)の順であった。



3 商品等分類別の相談件数

(1) 商品等分類別の相談件数

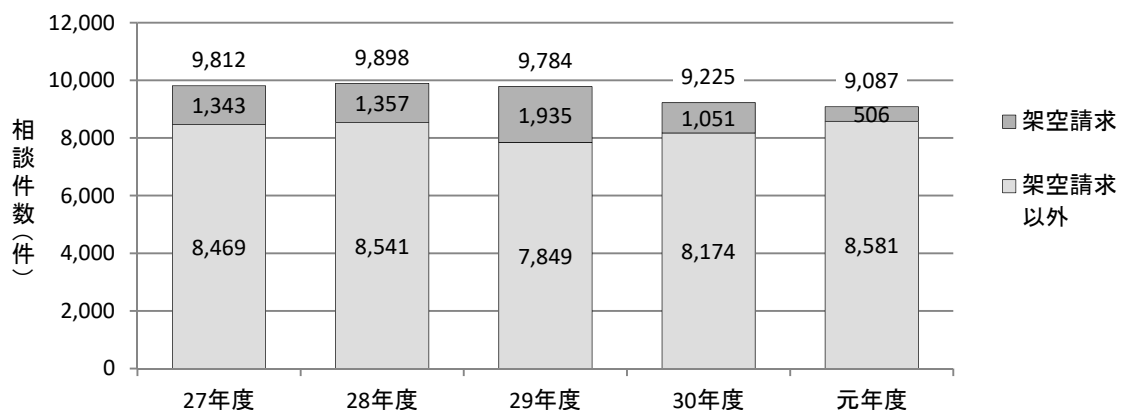
令和元年度の相談件数を商品・サービス分類別に集計すると、最も件数が多かったのは「デジタルコンテンツ」の711件(7.8%)であった。「デジタルコンテンツ」の第1位は17年連続である¹⁾。なお、「デジタルコンテンツ」の相談のうち34.6%はアダルト情報サイト等の有料サイトの利用料等を名目とした架空請求に関するものであった。相談件数の第2位は「商品一般^{II)}」、第3位は「不動産貸借」となっている。

順位	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
1	デジタルコンテンツ 1,618件(16.5%)	デジタルコンテンツ 1,738件(17.6%)	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%)
2	不動産貸借 507件(5.2%)	不動産貸借 501件(5.1%)	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%)
3	商品一般 408件(4.2%)	インターネット接続回線 453件(4.6%)	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%)
4	相談その他 369件(3.8%)	商品一般 405件(4.1%)	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%)
5	インターネット接続回線 345件(3.5%)	相談その他 342件(3.5%)	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%)
	9,812件(100.0%)	9,898件(100.0%)	9,784件(100.0%)	9,225件(100.0%)	9,087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

令和元年度の架空請求に関する相談件数は506件であり、前年度の1,051件に比べて545件(51.9%)減少している。



¹⁾ 「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)。

^{II)} 「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。

(3) 商品等分類別の架空請求の相談件数

分類	元年度 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	711件	246件	34.6%	携帯電話、パソコンによる有料サイト利用料
2 商品一般	689件	207件	30.0%	「総合消費料金」など商品分類できない架空請求

4 販売購入形態別の相談件数

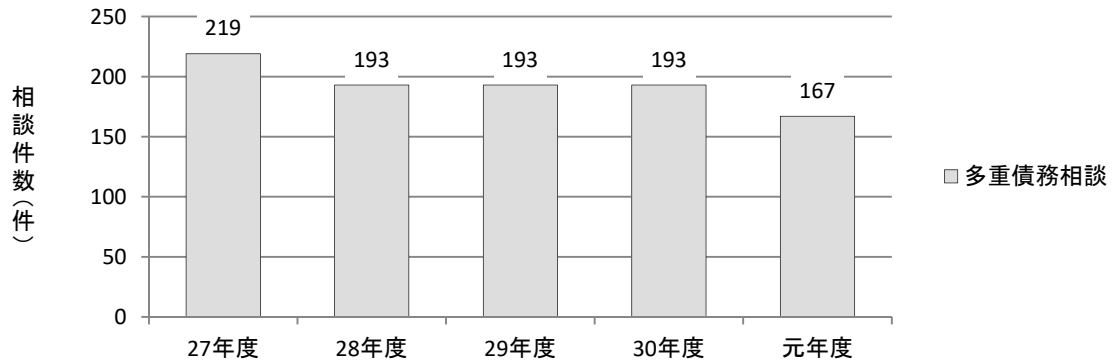
令和元年度の相談件数を販売購入形態別に集計すると、無店舗販売（購入）の相談が4,252件（46.8%）であったのに対し、店舗購入の相談は2,471件（27.2%）であった。

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3,021件（33.2%）で最も多く、次いで「訪問販売」の相談が586件（6.4%）、「電話勧誘販売」の相談が346件（3.8%）と続いている。

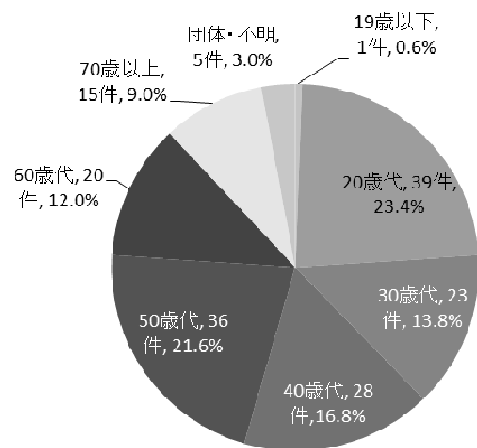
区分	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	商品・サービスの分類による内訳(上位3位)						
						第1位	第2位	第3位	第4位	第5位	第6位	
無店舗販売 (購入)	通信販売	2,919件 (29.7%)	3,302件 (33.4%)	3,319件 (33.9%)	2,799件 (30.3%)	3,021件 (33.2%)	デジタルコンテンツ	635件 (7.0%)	健康食品	386件 (4.2%)	商品一般	180件 (2.0%)
	訪問販売	828件 (8.4%)	767件 (7.7%)	611件 (6.2%)	639件 (6.9%)	586件 (6.4%)	新聞	78件 (0.9%)	工事・建築	75件 (0.8%)	電気	51件 (0.6%)
	電話勧誘販売	554件 (5.6%)	542件 (5.5%)	384件 (3.9%)	336件 (3.6%)	346件 (3.8%)	インターネット 接続回線	106件 (1.2%)	固定電話 サービス	25件 (0.3%)	商品一般	22件 (0.2%)
	マルチ・マルチ まがい販売	139件 (1.4%)	146件 (1.5%)	106件 (1.1%)	114件 (1.2%)	155件 (1.7%)	ファンド型 投資商品	31件 (0.3%)	他の内職・ 副業	23件 (0.3%)	健康食品	20件 (0.2%)
	訪問購入	75件 (0.8%)	84件 (0.8%)	68件 (0.7%)	46件 (0.5%)	29件 (0.3%)	商品一般	7件 (0.1%)	食器	3件 (0.0%)	アクセサ リー	3件 (0.0%)
	ネガティブ・ オプション	15件 (0.2%)	17件 (0.2%)	7件 (0.1%)	9件 (0.1%)	18件 (0.2%)	商品一般	5件 (0.1%)	台所消耗 品	2件 (0.0%)	雑誌	2件 (0.0%)
	その他無店 舗	180件 (1.8%)	123件 (1.2%)	133件 (1.4%)	120件 (1.3%)	97件 (1.1%)	モバイル データ通 信	6件 (0.1%)	工事・建 築	5件 (0.1%)	デジタル コンテンツ	5件 (0.1%)
小計	4,710件 (48.0%)	4,981件 (50.3%)	4,628件 (47.3%)	4,063件 (44.0%)	4,252件 (46.8%)							
店舗購入	3,096件 (31.6%)	2,880件 (29.1%)	2,611件 (26.7%)	2,544件 (27.6%)	2,471件 (27.2%)	不動産貸 借	370件 (4.1%)	携帯電話 サービス	143件 (1.6%)	エステ ティック サービス	137件 (1.5%)	
不明・無回答	2,006件 (20.4%)	2,037件 (20.6%)	2,545件 (26.0%)	2,618件 (28.4%)	2,364件 (26.0%)							
合計	9,812件 (100.0%)	9,898件 (100.0%)	9,784件 (100.0%)	9,225件 (100.0%)	9,087件 (100.0%)							

5 多重債務相談の件数

令和元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167件であり、前年度の193件に比べて26件（13.5%）減少している。



令和元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20歳代の39件（23.4%）で次いで50歳代の36件（21.6%）、40歳代の28件（16.8%）の順であった。



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。

令和元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422件であり、前年度の363件に比べて59件（16.3%）増加している。

		27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
あっせんの件数 (全相談に占める割合)		568件 (5.8%)	486件 (4.9%)	413件 (4.2%)	363件 (3.9%)	422件 (4.6%)
内訳 販売購入形態別)	1 通信販売	173件	185件	173件	164件	237件
	2 店舗購入	231件	177件	131件	112件	97件
	3 訪問販売	58件	40件	33件	33件	36件
	4 電話勧誘販売	43件	35件	28件	23件	18件
	5 その他無店舗	9件	6件	7件	1件	4件
	6 マルチ・マルチまがい	9件	5件	3件	4件	3件
	7 ネガティブ・オプション	3件	1件	0件	0件	1件
	8 訪問購入	2件	1件	5件	1件	1件
	9 不明・無関係	40件	36件	33件	25件	25件

※ 上記、「6 あっせんの件数」は、パイオネット（PIO-NET）に登録された令和2年5月7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

令和元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136件であり、前年度の103件と比べて33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50件(36.8%)で最も多く、次いで「消化器障害」に関する相談が30件(22.1%)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	50	頭部	8	美容液、化粧品、サプリメント、育毛剤、発毛剤、白髪染め、ブライダルエステ、ノンアルコールビール、サンダル 等
		顔面	22	
		眼	2	
		首	2	
		腕・肩	3	
		足首から先	1	
		全身	2	
		不明	10	
消化器障害	30	腹部	30	ダイエットサプリメント、外食、健康食品 等
その他の傷病及び諸症状	21	頭部	1	アイライナー、カイロプラクティック、カセットコンロ、カプセル入りスポンジ玩具、サプリメント 等
		眼	2	
		耳・平衡器	3	
		口・口腔・歯	3	
		鼻・咽喉	3	
		食道	1	
		腹部	1	
		腕・肩	1	
		大腿・下腿	3	
		全身	2	
不明	1			
擦過傷・挫傷・打撲傷	9	顔面	2	スーパーでのケガ、ホテル、テーブルタップ、マスク、トイレトペーパー、光脱毛、化粧品、歯科治療
		胸部・背部	1	
		腰部・臀部	1	
		腕・肩	2	
		手掌・手背(手首)	1	
		全身	1	
不明	1			
中毒	6	全身	6	外食、惣菜、レストラン、ダイエット茶 等
刺傷・切傷	5	口・口腔・歯	1	カット野菜、ダイニングテーブル、プール、洋品店、銭湯
		手指	1	
		大腿・下腿	1	
		足首から先	2	
熱傷	5	頭部	1	ヘアカット・ブロー、冷却スプレー、家庭用光脱毛器、痩身エステ 等
		腕・肩	1	
		大腿・下腿	1	
		不明	2	
感覚機能の低下	2	耳・平衡器	1	民間療法 等
		鼻・咽喉	1	
呼吸器障害	2	気道	1	軽自動車 等
		胸部・背部	1	
骨折	1	腕・肩	1	コンビニでの転倒
不明	5	不明	5	ダイエットサプリ、健康食品 等
計	136			

(2) 危険に関する相談の件数

令和元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 20 件であり、前年度の 18 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（25%）で最も多く、次いで「発煙・火花」「破損・折損」「機能故障」「異物の混入」に関する相談がそれぞれ 2 件（10%）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	カセットボンベ式ストーブ、スチームオーブントースター、ハードディスクドライブ、ワイヤレスイヤホン、加熱式タバコ
発煙・火花	2	中古車、電子レンジ
破損・折損	2	折り畳み式ベビーベッド、洗濯機
機能故障	2	中古普通自動車、自動車の修理
異物の混入	2	もやし、発泡酒
火災	1	ハンディークリーナーのバッテリー
過熱・こげる	1	EMS 振動機器
点火・燃焼・消火不良	1	卓上ガスコンロ
燃料・液漏れ等	1	軽自動車
破裂	1	電気煮込み鍋
転落・転倒・不安定	1	洗濯機
その他	1	柚子胡椒
計	20	

8 各種統計資料

以下の各表は、令和元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 9,087 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	27年度	28年度		29年度	30年度		元年度
1	デジタルコンテンツ 1,618件	デジタルコンテンツ 1,738件		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
2	不動産貸借 507件	不動産貸借 501件		商品一般 1,076件	商品一般 873件		商品一般 689件
3	商品一般 408件	インターネット接続回線 453件		不動産貸借 485件	不動産貸借 540件		不動産貸借 497件
4	相談その他 369件	商品一般 405件		相談その他 355件	相談その他 319件		健康食品 445件
5	インターネット接続回線 345件	相談その他 342件		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
6	フリーローン・サラ金 311件	フリーローン・サラ金 243件		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
7	工事・建築 231件	四輪自動車 220件	工事・建築 220件	工事・建築 202件	工事・建築 237件		携帯電話サービス 220件
8	携帯電話サービス 225件			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
9	健康食品 187件	健康食品 206件		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
10	四輪自動車 169件	携帯電話サービス 185件		四輪自動車 171件	健康食品 181件		四輪自動車 164件
11	他の行政サービス 155件	他の行政サービス 134件		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
12	新聞 137件	新聞 128件		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
13	エステティックサービス 126件	エステティックサービス 117件		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 110件	他の行政サービス 137件
14	役務その他のサービス 109件	モバイルデータ通信 112件		テレビ放送サービス 108件			他の化粧品 129件
15	医療サービス 107件	携帯電話 110件		新聞 103件	修理サービス 102件		役務その他サービス 127件
	9,812件	9,898件		9,784件	9,225件		9,087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（令和元年度・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 635件	新聞 78件	インターネット接続回線 106件	ファンド型投資商品 31件	商品一般 7件	商品一般 5件
2	健康食品 386件	工事・建築 75件	固定電話サービス 25件	他の内職・副業 23件	食器 3件	台所消耗品 2件
3	商品一般 180件	電気 51件	商品一般 22件	健康食品 20件	アクセサリ 3件	雑誌 2件
4	基礎化粧品 128件	テレビ放送サービス 36件	広告代理サービス 11件	商品一般 14件	指輪 3件	他の菓子類 1件
5	他の化粧品 126件	台所消耗品 19件	健康食品 11件	複合サービス会員 10件	和服 2件	健康食品 1件
6	酵素食品 59件	修理サービス 17件	フリーローン・サラ金 10件	化粧品 9件	着物類 2件	電気空調・冷房機器 1件
7	役務その他サービス 57件	インターネット接続回線 16件	工事・建築 8件	基礎化粧品 6件	他の酒類 1件	ふとん類 1件
8	航空サービス 55件	給湯システム 11件	デジタルコンテンツ 8件	他のデリバティブ取引 5件	家具・寝具 1件	他のシャツ 1件
9	高麗人参茶 53件	健康食品 11件	相談その他 8件	鍋・釜類 2件	被服一般 1件	他の理美容用具 1件
10	化粧品 37件	ソーラーシステム 10件	鮮魚 7件	他の台所用品 2件	洋服一般 1件	電話関連機器・用品 1件
	3,021件	586件	346件	155件	29件	18件

(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
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%)
28年度	216件 (2.2%)	1,025件 (10.4%)	1,363件 (13.8%)	1,676件 (16.9%)	1,451件 (14.7%)	1,513件 (15.3%)	1,313件 (13.3%)	1,341件 (13.5%)	9,898件 (100.0%)
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%)

(4) 契約当事者年代別・商品等分類別の相談件数（令和元年度・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 54件 (20.2%)	不動産貸借 109件 (10.7%)	不動産貸借 102件 (9.9%)	デジタルコン テンツ 120件 (8.0%)	デジタルコン テンツ 120件 (8.0%)	商品一般 180件 (13.0%)	商品一般 179件 (10.1%)	デジタルコン テンツ 711件 (7.8%)
2	健康食品 50件 (18.7%)	デジタルコン テンツ 105件 (10.3%)	デジタルコン テンツ 68件 (6.6%)	商品一般 88件 (5.9%)	健康食品 117件 (7.8%)	デジタルコン テンツ 120件 (8.7%)	デジタルコン テンツ 97件 (5.5%)	商品一般 689件 (7.6%)
3	他の化粧品 33件 (12.4%)	エステティック サービス 93件 (9.1%)	商品一般 53件 (5.1%)	不動産貸借 87件 (5.8%)	商品一般 109件 (7.3%)	健康食品 58件 (4.2%)	健康食品 66件 (3.7%)	不動産貸借 497件 (5.5%)
4	商品一般 9件 (3.4%)	フリーローン・ サラ金 42件 (4.1%)	健康食品 39件 (3.8%)	健康食品 83件 (5.6%)	不動産貸借 74件 (4.9%)	インターネット 接続回線 56件 (4.0%)	工事・建築 64件 (3.6%)	健康食品 445件 (4.9%)
5	コンサート 7件 (2.6%)	商品一般 37件 (3.6%)	フリーローン・ サラ金 29件 (2.8%)	フリーローン・ サラ金 38件 (2.5%)	インターネット 接続回線 41件 (2.7%)	不動産貸借 50件 (3.6%)	相談・その他 63件 (3.5%)	相談・その他 282件 (3.1%)
	267件	1,018件	1,033件	1,492件	1,496件	1,386件	1,776件	9,087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
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%)
28年度	0件 (0.0%)	42件 (21.8%)	27件 (14.0%)	42件 (21.8%)	26件 (13.5%)	24件 (12.4%)	15件 (7.8%)	17件 (8.8%)	193件 (100.0%)
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%)

(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	27年度		28年度		29年度		30年度		元年度	
	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	1,565	デジタルコンテンツ	1,624	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
2	健康食品	98	健康食品	138	商品一般	339	商品一般	251	健康食品	386
3	商品一般	73	インターネット接続回線	87	健康食品	154	健康食品	140	商品一般	180
4	興信所	54	商品一般	78	基礎化粧品	53	基礎化粧品	79	基礎化粧品	128
5	インターネット接続回線	52	興信所	69	他の化粧品	48	酵素食品	74	他の化粧品	126
6	パソコン	44	酵素食品	49	野菜飲料	43	他の化粧品	54	酵素食品	59
7	フリーローン・サラ金	34	役務その他サービス	38	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
8	解約代行サービス	29	野菜飲料	37	酵素食品	40	ファンド型投資商品	41	航空サービス	55
9	基礎化粧品	27	基礎化粧品	35	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
10	役務その他サービス	25	海外パッケージ	33	役務その他サービス	27	他の内職・副業	33	化粧品	37
	27年度通信販売計	2,919	28年度通信販売計	3,302	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

(7) 訪問販売の相談件数(商品等分類別・上位10位)

順位	27年度		28年度		29年度		30年度		元年度	
	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	128	新聞	114	新聞	94	新聞	96	新聞	78
2	工事・建築	84	工事・建築	73	工事・建築	68	工事・建築	90	工事・建築	75
3	テレビ放送サービス	75	テレビ放送サービス	71	テレビ放送サービス	65	テレビ放送サービス	47	電気	51
4	インターネット接続回線	59	インターネット接続回線	64	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
5	ふとん類	31	ふとん類	37	修理サービス	15	修理サービス	20	台所消耗品	19
6	修理サービス	24	ソーラーシステム	19	役務その他サービス	14	台所消耗品	18	修理サービス	17
7	他の台所用品	22	給湯システム	18	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
8	ソーラーシステム	22	台所消耗品	15	給湯システム	13	電気	13	給湯システム	11
9	給湯システム	16	他の台所用品	15	ふとん類	12	モバイルデータ通信	13	健康食品	11
10	エステティックサービス	16	調味料	14	普通生命保険	12	エステティックサービス	13	ソーラーシステム	10
	27年度訪問販売計	828	28年度訪問販売計	767	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

(8) 相談内容別・商品等分類別の相談件数 (令和元年度)

(単位:件)

区分	相談内容 大分類	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	相談 件数
商品	商品一般	6	7	36	38	1	59	281	496	69	0	2	0	1	13	689
	食料品	81	109	18	71	4	124	419	660	135	2	1	0	0	3	840
	住居品	29	89	10	20	0	21	115	212	66	1	0	0	0	0	310
	光熱水品	5	9	5	27	2	4	56	110	33	0	0	0	0	0	155
	被服品	12	42	6	37	1	21	167	268	67	0	0	0	0	0	336
	保健衛生品	52	77	13	53	1	90	303	502	88	1	0	2	0	1	621
	教養娯楽品	18	84	22	45	1	35	236	419	112	0	0	0	1	2	548
	車両・乗り物	11	49	4	17	0	14	52	188	48	0	0	1	1	1	231
	土地・建物・設備	5	25	12	30	0	6	60	118	29	0	1	0	0	2	187
	他の商品	0	3	2	2	0	0	4	21	3	0	0	0	0	0	28
	商品計	219	494	128	340	10	374	1,693	2,994	650	4	4	3	3	22	3,945
役務	クリーニング	3	21	3	4	0	0	2	21	15	0	0	0	0	0	37
	レンタル・リース	22	74	35	142	0	7	51	437	135	0	0	0	0	3	559
	工事・建築・加工	4	43	9	37	0	9	72	129	35	0	0	0	0	1	204
	修理・補修	3	21	2	23	0	4	13	43	18	0	0	0	0	1	69
	管理・保管	0	3	1	3	0	3	2	13	6	0	0	0	0	1	20
	役務一般	0	0	0	0	0	0	11	15	2	0	0	0	0	0	16
	金融・保険サービス	2	10	51	78	0	13	163	543	112	0	0	0	2	2	671
	運輸・通信サービス	12	88	48	192	2	112	737	1,355	293	0	0	2	1	12	1,681
	教育サービス	1	1	3	6	0	2	6	24	5	0	0	0	0	0	35
	教養・娯楽サービス	8	13	9	55	0	26	129	265	57	0	4	0	0	2	333
	保健・福祉サービス	26	51	25	63	1	20	93	341	109	1	1	0	0	16	475
	他の役務	9	24	14	89	1	43	144	306	92	0	0	1	1	3	429
	内職・副業・ねずみ講	0	2	1	6	0	4	47	77	3	0	0	0	0	1	88
	他の行政サービス	2	4	29	7	0	5	9	33	30	0	0	0	2	39	137
役務計	92	355	230	705	4	248	1,479	3,602	912	1	5	3	6	81	4,754	
その他	他の相談															388
合計		311	849	358	1,045	14	622	3,172	6,596	1,562	5	9	6	9	103	9,087

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（令和元年度）

次の各表は、令和元年度に福岡県消費生活センターに寄せられた 9,087 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	42件
	小倉北区	83件
	小倉南区	96件
	若松区	29件
	八幡東区	27件
	八幡西区	106件
	戸畑区	22件
	不明	68件
	計	473件
行橋市	56件	
豊前市	44件	
中間市	56件	
遠賀郡	芦屋町	17件
	水巻町	31件
	岡垣町	32件
	遠賀町	22件
	不明	7件
	計	109件
京都郡	苅田町	98件
	みやこ町	13件
	不明	1件
計	112件	
築上郡	吉富町	7件
	上毛町	19件
	築上町	15件
	不明	3件
計	44件	
北九州地域合計	894件	

(福岡地域)

福岡市	東区	739件
	博多区	632件
	中央区	432件
	南区	516件
	西区	373件
	早良区	376件
	城南区	252件
	不明	286件
	計	3,606件
	筑紫野市	200件
春日市	229件	
大野城市	203件	
宗像市	121件	
太宰府市	174件	
古賀市	187件	
福津市	177件	
朝倉市	64件	
糸島市	160件	
那珂川市	168件	
糟屋郡	宇美町	91件
	篠栗町	95件
	志免町	112件
	須恵町	59件
	新宮町	107件
	久山町	30件
	粕屋町	135件
	不明	23件
	計	652件
	朝倉郡	筑前町
東峰村		5件
不明		3件
計	55件	
福岡地域合計	5,996件	

(筑後地域)

大牟田市	86件	
久留米市	285件	
柳川市	77件	
八女市	81件	
筑後市	98件	
大川市	89件	
小郡市	92件	
うきは市	59件	
みやま市	40件	
三井	大刀洗町	27件
郡	計	27件
三潁	大木町	13件
郡	計	13件
八女	広川町	33件
郡	計	33件
筑後地域合計	980件	

(筑豊地域)

直方市	85件	
飯塚市	137件	
田川市	60件	
宮若市	42件	
嘉麻市	23件	
鞍手郡	小竹町	11件
	鞍手町	19件
	不明	3件
計	33件	
嘉穂郡	桂川町	16件
	計	16件
田川郡	香春町	19件
	添田町	18件
	糸田町	24件
	川崎町	34件
	大任町	13件
	赤村	5件
	福智町	45件
	不明	18件
計	176件	
筑豊地域合計	572件	

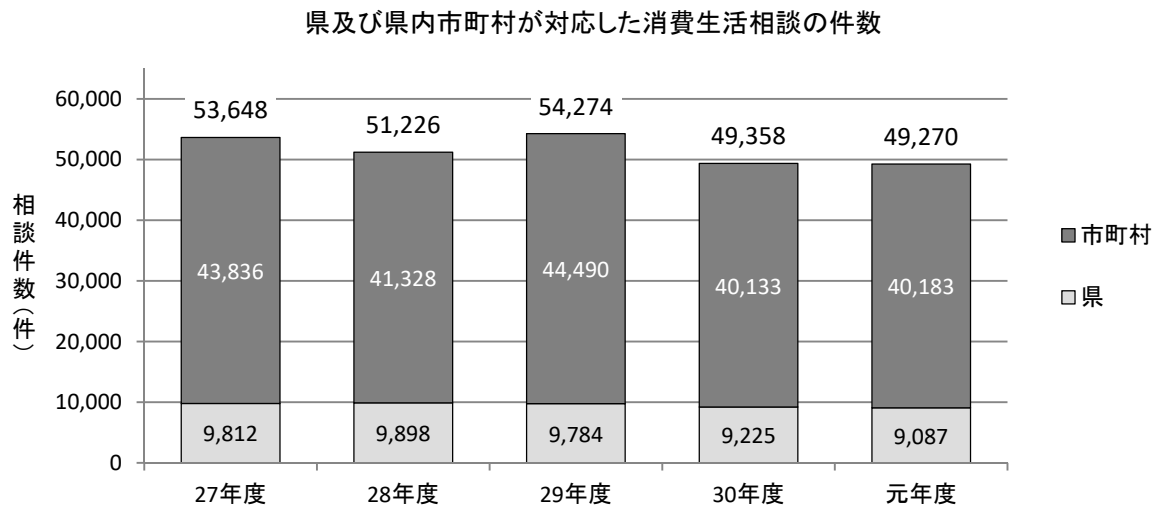
北九州地域	894件
福岡地域	5,996件
筑後地域	980件
筑豊地域	572件
県外	294件
不明	351件
総合計	9,087件

9 県及び県内市町村に対する相談の概況

次の各統計は、令和元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^{III}、(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で注意されたい。

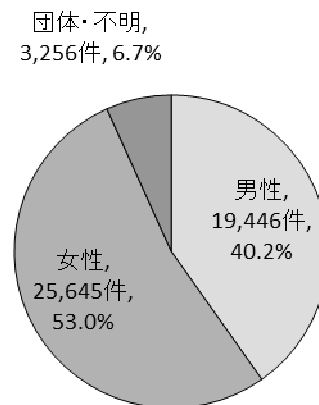
(1) 相談件数の推移

令和元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49,270件であった。前年度の49,358件から88件(0.2%)減少している。



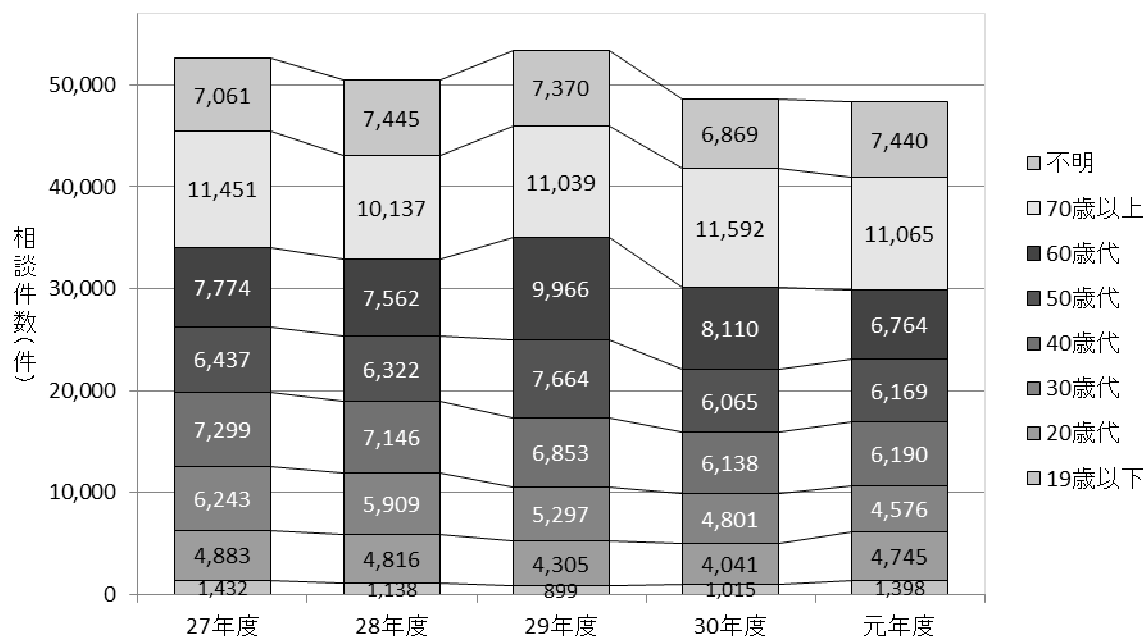
(2) 性別の相談件数

令和元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19,446件(40.2%)であったのに対し、女性の相談は25,645件(53.0%)であった。



^{III} 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53市町村に係る相談件数(令和元年5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

令和元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位と第2位の順位が逆になっているが、第3位と4位は同じ順位となっている。

順位	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
1	デジタルコンテンツ 7,750件 (14.7%)	デジタルコンテンツ 8,098件 (16.0%)	デジタルコンテンツ 8,020件 (15.0%)	商品一般 6,415件 (13.2%)	商品一般 4,613件 (9.5%)
2	商品一般 2,838件 (5.4%)	不動産賃借 2,644件 (5.2%)	商品一般 7,700件 (14.4%)	デジタルコンテンツ 5,109件 (10.5%)	デジタルコンテンツ 3,649件 (7.5%)
3	不動産賃借 2,697件 (5.1%)	商品一般 2,470件 (4.9%)	不動産賃借 2,508件 (4.7%)	不動産賃借 2,535件 (5.2%)	不動産賃借 2,377件 (4.9%)
4	フリーローン・サラ金 1,940件 (3.7%)	インターネット接続回線 2,007件 (4.0%)	相談その他 1,584件 (3.0%)	相談その他 1,576件 (3.2%)	健康食品 2,149件 (4.4%)
5	相談その他 1,818件 (3.5%)	相談その他 1,599件 (3.2%)	インターネット接続回線 1,555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 1,488件 (3.1%)

* このページ(3)から(4)までの各相談件数は、パイオネット (PIO-NET) に登録された県及び県内 53 市町村に係る相談件数 (令和 2 年 5 月 7 日現在) である。

* 「IV 令和元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。

