

福岡県内の消費生活相談等について

(①令和5年度の福岡県内の消費生活相談の概要について)

(福岡県消費生活センター)

## 令和5年度の福岡県内の消費生活相談の概要について

福岡県消費生活センター及び県内市町村の消費生活センター・相談窓口では、県民からの消費生活相談<sup>(※1)</sup>に応じ、問題解決のための助言や各種情報の提供を行っている。また、必要に応じ相談のあっせん<sup>(※2)</sup>を行っている。

(※1) 消費生活相談…事業者が提供する商品・サービスに係る消費者からの苦情等の相談をいう。

(※2) あっせん……消費者からの相談対応において、消費者単独の交渉等による解決が難しい場合などに、消費生活センター・相談窓口が消費者と事業者間の連絡調整等を行うことをいう。

本資料中に記載の相談件数は、PIO-NET（注）に登録された消費生活相談情報（図表2～4は令和6年5月14日現在の登録分。図表5以降は令和6年7月31日現在の登録分）を元に集計を行っている。

また、図表1の市町村の相談件数（総数）に限り、県が各市町村に照会して得た回答を元に集計を行っているため、各統計項目における相談件数の合計は必ずしも一致しないことがある。

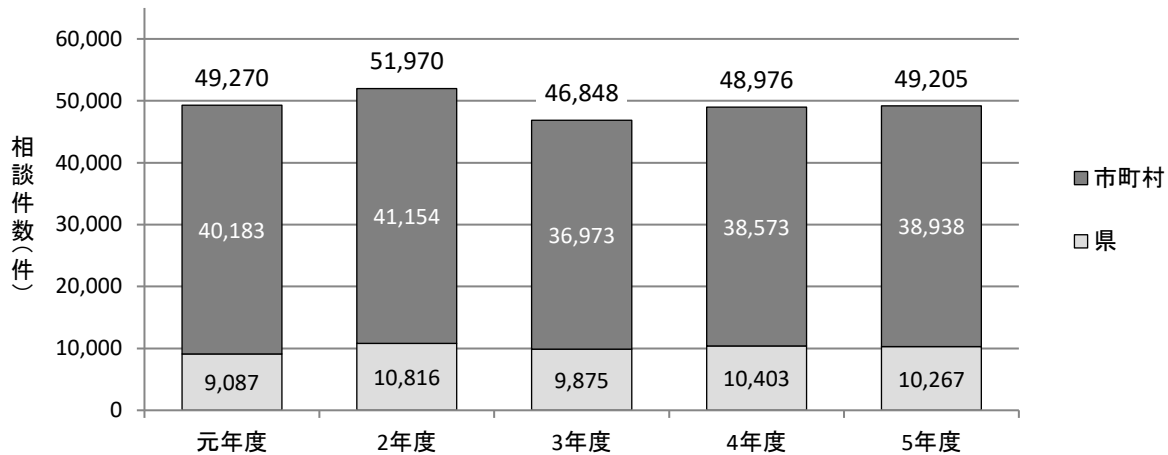
（注）PIO-NETとは、全国消費生活情報ネットワークシステム(Practical Living Information Online Network System)のことで、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集・蓄積を行っているシステムである。

地方公共団体、国の機関、県警察においては、このシステムによって全国で蓄積された相談情報を閲覧し、消費者被害の未然防止・拡大防止又はその救済に資するため、又は法執行等における端緒情報とするため、利用することが出来る。福岡県では、PIO-NETに加入して相談対応、事業者指導及び消費者啓発に活用している。

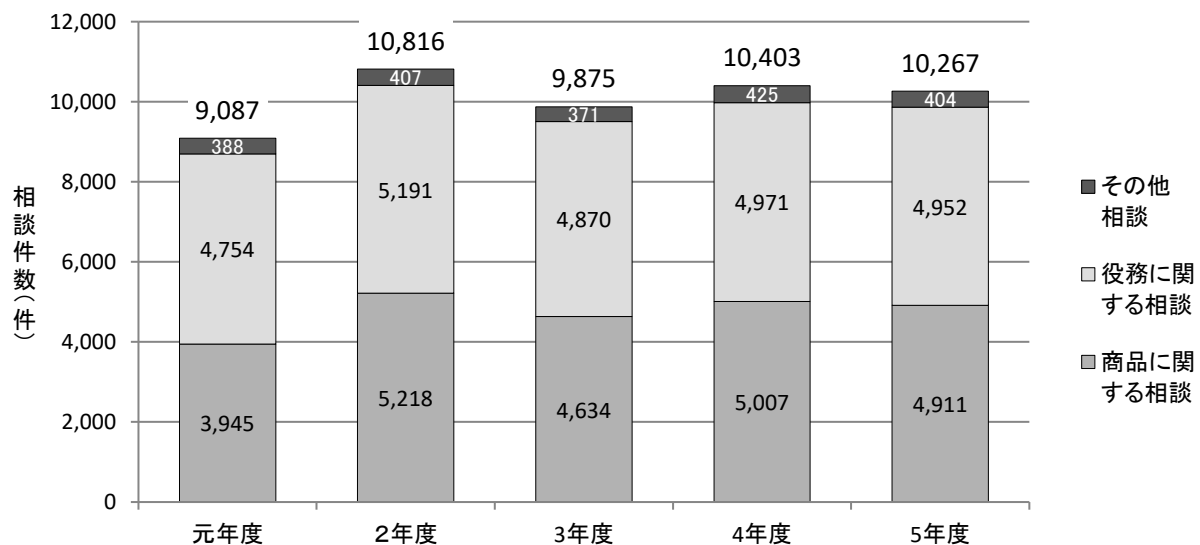
## 令和5年度の相談件数は、前年度からやや増加

- 令和5年度に福岡県内の消費生活センター・相談窓口寄せられた相談は49,205件であった。前年度の48,976件と比べ229件増加（対前年比0.5%増）した。
- 福岡県消費生活センター受付分は10,267件で、前年度の10,403件と比べて136件減少（対前年比1.3%減）した。

図表1 県及び県内市町村の消費生活相談件数



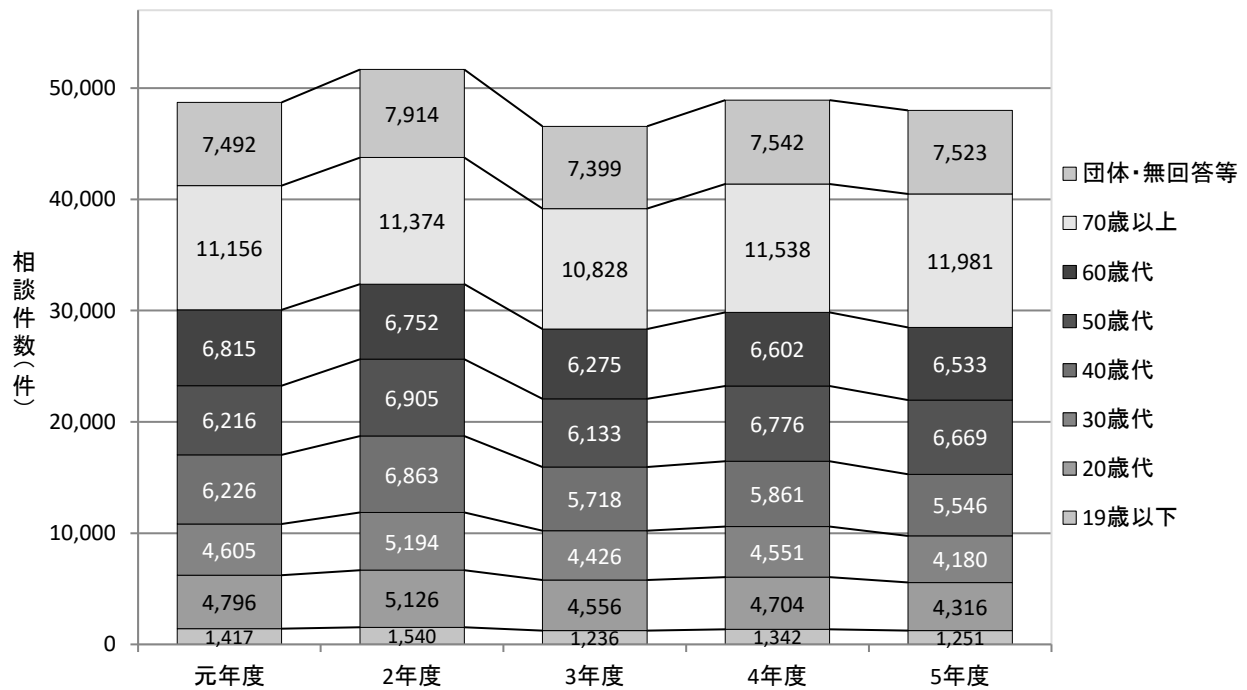
図表2 福岡県消費生活センター受付の消費生活相談件数



### 高齢者の相談件数は依然として多数

- 令和5年度の相談件数を年代別に集計すると、第1位が70歳以上で11,981件(25.0%)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6,669件(13.9%)、60歳代が6,533件(13.6%)、40歳代が5,546件(11.6%)の順であった。

図表3 年齢別の消費生活相談件数（福岡県全体）



## 「商品一般」が6年連続1位

- 商品・サービス別では、身に覚えのない商品到着やクレジットカード不正利用の相談を含む「商品一般」が第1位に、「不動産貸借」が第2位に、「健康食品」が第3位になっている。
- 第3位の「健康食品」、第4位の「基礎化粧品」に関する相談は、通信販売での定期購入に関するトラブルが多い。

図表4 商品等分類別の相談件数（福岡県全体）

順位	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
1	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 4,352件（8.9%）	商品一般 4,568件（9.5%）
2	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 2,265件（4.6%）	不動産貸借 2,402件（5.0%）
3	不動産貸借 2,385件（4.9%）	健康食品 2,582件（5.0%）	健康食品 1,363件（2.9%）	基礎化粧品 1,937件（4.0%）	健康食品 1,484件（3.1%）
4	健康食品 2,167件（4.4%）	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%）	健康食品 1,460件（3.0%）	基礎化粧品 1,308件（2.7%）
5	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%）	携帯電話サービス 1,245件（2.7%）	相談その他 1,268件（2.6%）	相談その他 1,229件（2.6%）

※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。

※「商品一般」は、商品进行特定できない（又は特定する必要が無い）相談。

（例）身に覚えのない商品が届いた、クレジットカード不正利用、不審なメール・電話 など

※「デジタルコンテンツ」：令和2年度まで使用された分類。デジタルコンテンツに含まれている相談が多様なため改訂後の商品別分類との対比はできないが、主に「インターネットゲーム」「異性交際関連サービス」「アダルト情報」などに分類されている。

※「健康食品」は、いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品等であって、別に定める食品（高麗人参茶、酵素食品、プロポリス等）以外に関する相談。

※「不動産貸借」は、土地・家屋等の賃貸借の使用貸借に関する相談。

※「他の行政サービス」は、消費者問題に直接関係ない相談で、相談の相手方が行政機関である場合。

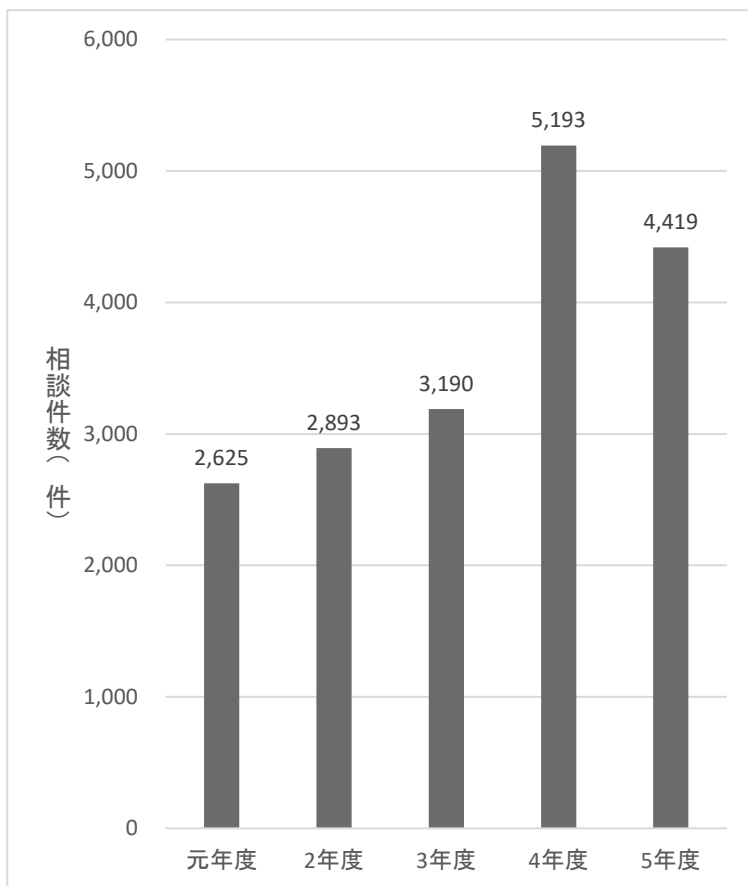
※「相談その他」は、主に「売り手」対「買い手」という図式でない個人間トラブルや経営相談などに関する相談のうち、その他の既定の分類（相続など）に当てはまらないもの。

## 法改正後も後を絶たない定期購入トラブル

- 令和4年6月1日に、「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、取引における基本的な事項を最終確認画面等で明確に表示することが義務付けられた。また、販売業者等の誤認させるような表示等により、誤認して申込みをした消費者は、申込みの意思表示を取り消すことができるようになった。
- 令和5年度の相談件数は4,419件で、前年度の5,193件と比べて774件減少（対前年比14.9%減）したものの、改正法施行後も依然として、意図せず定期購入になっていたという相談等が多く寄せられている状況である。

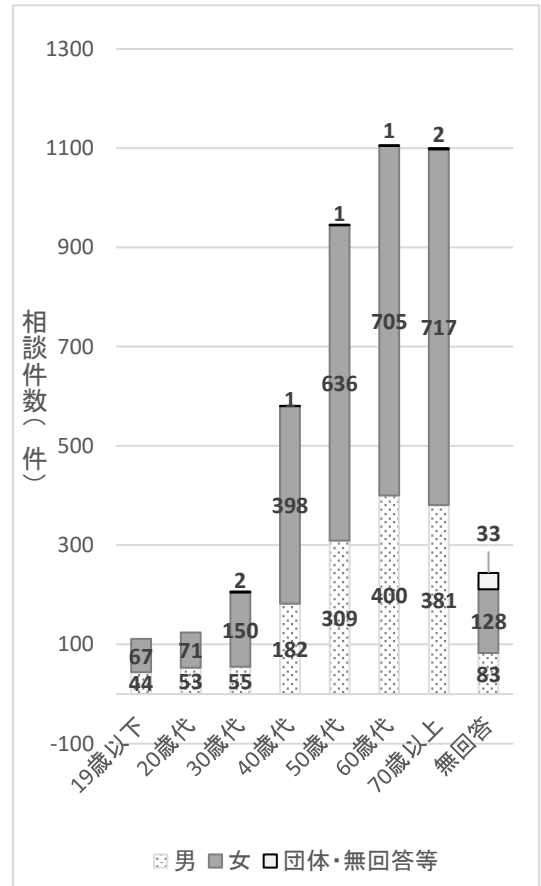
図表5

通信販売での定期購入に関する相談件数の推移（福岡県全体）



図表6

年齢別相談件数（令和5年度）



※令和2年度までは、国民生活センター作成のプロファイル「お試しのつもりが定期購入に」を用いて算出。

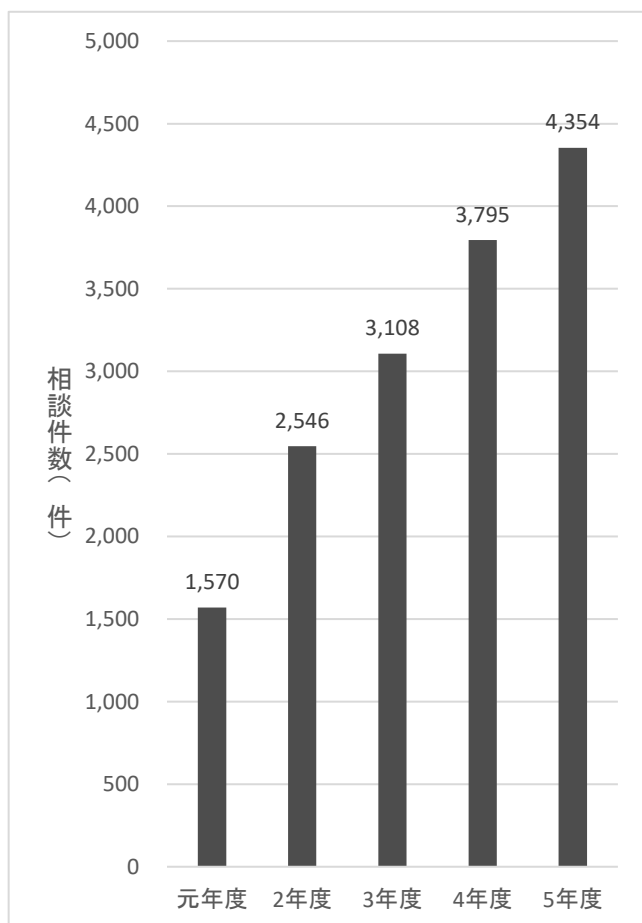
令和3年度以降は、販売購入形態「通信販売」および内容等キーワード「定期購入」で抽出している。

## SNS が関連する相談は年々増加

- SNS が関連する相談件数は年々増加しており、令和 5 年度の相談件数は 4,354 件で、前年度の 3,795 件と比べて 559 件増加（対前年比 14.7%増）した。
- 令和 5 年度の相談を年代別にみると、最も相談が多かったのは 50 歳代の 886 件（20.3%）、次いで 40 歳代の 785 件（18.0%）、20 歳代の 769 件（17.7%）の順となっており、若年層だけでなく、中高年層でもトラブルが多く発生している。
- SNS 上の広告を見て購入した商品に関する相談や、SNS で知り合った人から勧められた副業等に関する相談などが寄せられている。

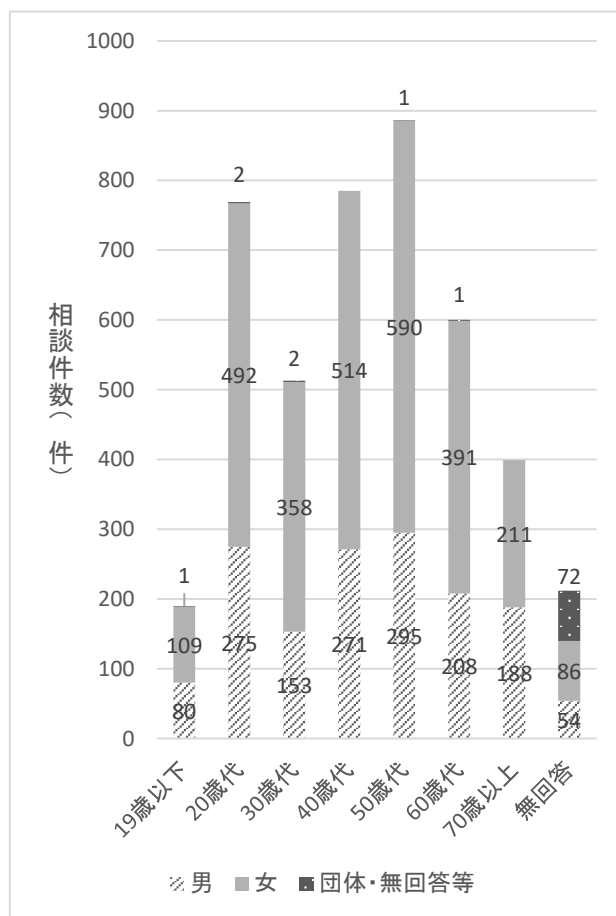
図表 7

SNS が関連する相談件数（福岡県全体）



図表 8

年齢別相談件数（令和 5 年度）

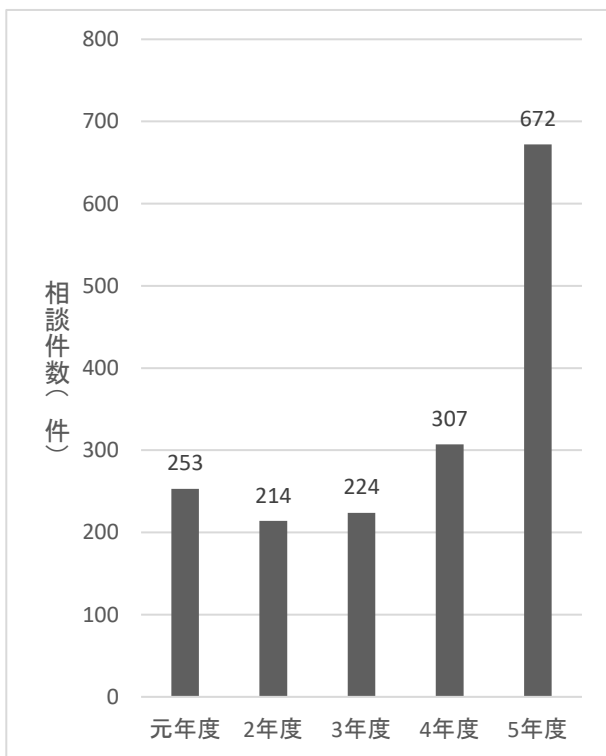


## 点検商法に関する相談が急増

- 点検商法に関する相談件数が急増し、令和5年度の相談件数は672件で、前年度の307件と比べて365件増加（対前年比118.9%増）した。
- 令和5年度の相談を年代別に見ると、7割以上にあたる479件（71.3%）が70歳以上の高齢者からの相談である。
- 給湯器や屋根などを無料で点検すると言って、突然業者に訪問され、不安を煽られて高額な契約をしてしまったなどの相談が寄せられている。

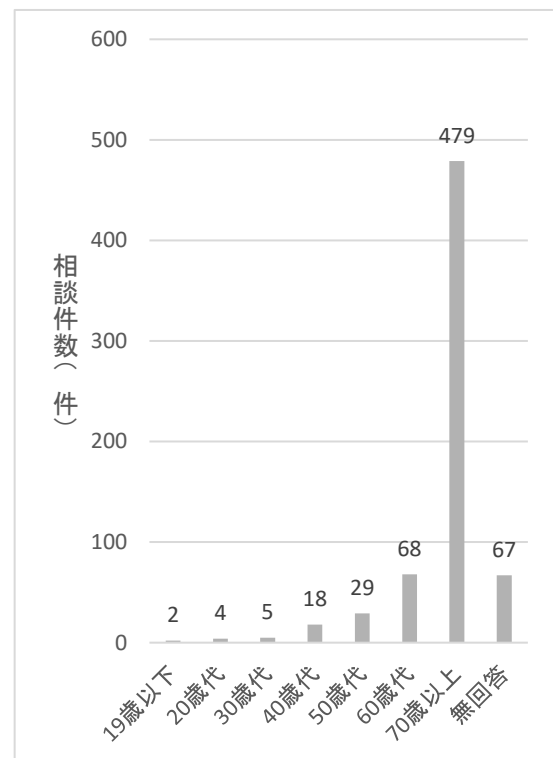
図表 9

点検商法に関する相談件数（福岡県全体）



図表 10

年齢別相談件数（令和5年度）





## あっせん処理の全体に占める割合は減少

- あっせん処理件数は、令和5年度が4,549件で、前年度の5,157件と比べて全相談処理件数に占める割合が1.1%減少（令和4年度：10.5%→令和5年度：9.4%）した。
- あっせん処理を行っている相談は、主に「解約」、「返金」、「返品」、「連絡不能（事業者から反応がない等）」に関する相談であるが、令和5年度は前年度に比べて、「解約」、「連絡不能」に関する相談件数が減少したために、あっせん処理件数が減少したものと思われる。

図表 11

相談処理結果の推移（福岡県全体）

（単位：件）

	元年度		2年度		3年度		4年度		5年度(R6.7/31時点)	
他機関紹介	2,072	( 4.3%)	2,217	( 4.3%)	1,792	( 3.8%)	1,884	( 3.9%)	2,054	( 4.2%)
助言(自主交渉)	29,855	(61.3%)	32,299	(62.5%)	29,576	(63.5%)	31,088	(63.6%)	31,115	(64.2%)
その他情報提供	10,072	(20.7%)	10,389	(20.1%)	8,926	(19.2%)	8,911	(18.2%)	9,013	(18.6%)
<b>あっせん 処理数</b>	<b>4,985</b>	<b>(10.2%)</b>	<b>4,929</b>	<b>( 9.5%)</b>	<b>4,619</b>	<b>( 9.9%)</b>	<b>5,157</b>	<b>(10.5%)</b>	<b>4,549</b>	<b>( 9.4%)</b>
あっせん解決	4,519	( 9.3%)	4,393	( 8.5%)	4,211	( 9.0%)	4,709	( 9.6%)	4,128	( 8.5%)
あっせん不調	466	( 1.0%)	536	( 1.0%)	408	( 0.9%)	448	( 0.9%)	421	( 0.9%)
処理不能	533	( 1.1%)	577	( 1.1%)	470	( 1.0%)	593	( 1.2%)	551	( 1.1%)
処理不要	1,205	( 2.5%)	1,255	( 2.4%)	1,187	( 2.5%)	1,278	( 2.6%)	1,178	( 2.4%)
未入力	1	( 0.0%)	2	( 0.0%)	1	( 0.0%)	5	( 0.0%)	37	( 0.1%)
<b>全相談処理件数</b>	<b>48,723</b>		<b>51,668</b>		<b>46,571</b>		<b>48,916</b>		<b>48,497</b>	

図表 12

「解約」、「返金」、「返品」、「連絡不能」に関する相談件数（福岡県全体）

（単位：件）

	令和4年度	令和5年度
解約	15,160	13,839
返金	6,172	6,428
返品	3,583	3,539
連絡不能	6,319	4,865

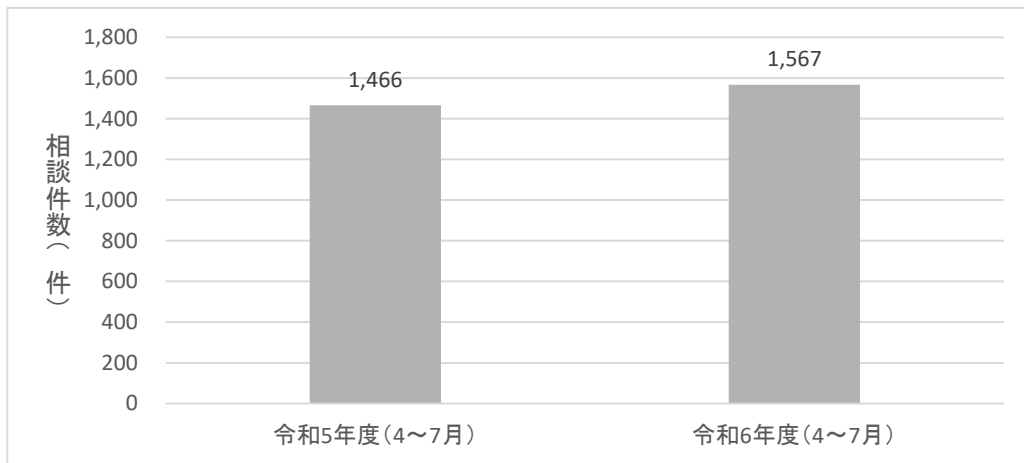
※件数は重複しているものもある（「解約」かつ「返金」に関する相談など）。

### 令和6年度（4～7月）の傾向

- 通信販売での定期購入に関する相談件数が、令和6年度（4～7月）は1,567件で、前年度（4～7月）の1,466件と比べて101件増加（対前年比6.9%増）しており、引き続き定期購入トラブルは後を絶たない状況である。
- SNSが関連する相談件数は、令和6年度（4～7月）が1,233件、前年度（4～7月）が1,360件と127件減少しているものの、全相談件数に占める割合は0.2%増加（令和5年度：8.4%→令和6年度：8.6%）しており、引き続き注意喚起が必要である。

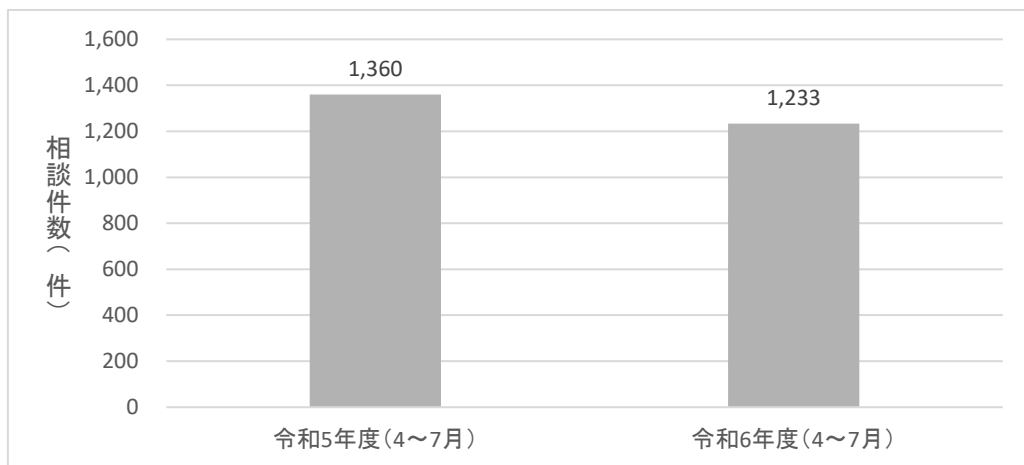
図表 13

4～7月の通信販売での定期購入に関する相談件数（福岡県全体）



図表 14

4～7月のSNSが関連する相談件数（福岡県全体）



福岡県内の消費生活相談等について  
(②事業者に対する行政指導及び行政処分について)

(福岡県消費生活センター)

## 事業者に対する行政指導及び行政処分について（令和5年度）

### 1 行政指導（福岡県消費生活センター）

#### （1）実施件数

次の法律等に照らして行政指導を35件実施した。

法律等	文書指導	口頭指導	計
特定商取引に関する法律	16	5	21
福岡県消費生活条例	1	2	3
不当景品類及び不当表示防止法 （景品表示法）	3	8	11
計	20	15	35

#### （2）代表的な事業者の業務内容

【特定商取引に関する法律、福岡県消費生活条例】

- エステティックサロン …………… 6事業者  
（脱毛エステなど）
- 住宅に関する役務の提供 …………… 5事業者  
（リフォーム、屋根工事など）
- 住宅に設置する物品の販売 …………… 4事業者  
（給湯器の設置、販売など）

【景品表示法】

- 食品販売、飲食店 …………… 6事業者

### 2 行政処分（生活安全課及び福岡県消費生活センター）

なし