

令和5年度の福岡県消費者行政の取組について

( ① 令和5年度の取組の概要 )

# 1 消費者行政の企画・調整

## (1) 福岡県消費生活審議会の開催

会議名	開催日	会場	議題
福岡県消費生活審議会	R5.7.7	福岡県庁 行政2号会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>福岡県消費生活審議会について</li> <li>令和4年度の福岡県消費者行政の取組について</li> <li>福岡県消費者教育推進計画(第2次)の実施状況について</li> <li>次期福岡県消費者教育推進計画の策定について</li> </ul>
	R6.1.29	福岡県吉塚合同庁舎 特6会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>福岡県消費者教育推進計画(第3次)(案)について</li> </ul>
福岡県消費生活審議会消費者施策検討部会	R5.8.31	福岡県吉塚合同庁舎 Y特5会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>次期福岡県消費者教育推進計画について</li> </ul>
	R5.11.24	福岡県千代合同庁舎 801A会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>福岡県消費者教育推進計画(第3次)(案)について</li> </ul>

## (2) 消費者行政関係機関等との連携

会議名	開催日	会場	議題
令和5年度市町村消費者行政担当課長会議	R5.5.18	オンライン開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者行政強化交付金事業について</li> <li>消費者安全確保地域協議会について</li> <li>消費者教育推進計画について</li> <li>相談啓発について</li> <li>事業者指導について</li> </ul>

## (3) 福岡県消費者安全確保地域協議会の開催

開催日	会場	議題
R5.9.6	オンライン開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>福岡県の消費者安全確保のための取組について</li> <li>福岡県内の消費生活相談等について</li> <li>多重債務問題に対する取組について</li> <li>各団体・機関の取組について</li> </ul>

## (4) 消費者安全確保地域協議会地域会の開催

開催日	地域会	会場	参加者	議題
R5.9.20	福岡	福岡県吉塚合同庁舎	各市町村 各警察署 県弁護士会 県司法書士会 県消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域における悪質商法による消費者被害の未然防止</li> <li>地域における消費者教育・啓発の推進に関する事</li> <li>その他地域における消費者被害防止のため必要な事項</li> <li>意見交換 等</li> </ul>
R5.10.4	北九州	ウェルとぼた		
R5.10.12	筑豊	飯塚市役所		
R5.10.18	筑後	えーるピア久留米		

## (5) 地方消費者行政強化交付金事業の実施

- 県が行う消費者教育・啓発、悪質事業者に対する調査、指導及び処分の強化などの実施  
..... 18,104千円
- 市町村が行う相談窓口の整備拡充や消費者被害の未然防止のための教育・啓発などの事業に対する支援の実施 ..... 51市町村 70,260千円

## 2 消費生活の安全性の確保

### (1) 製品安全の確保

消費生活用製品安全法に基づき、消費者の生命・身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多い製品について、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、販売店への立入検査を実施した。

特定製品	立入販売店 件数	違反店 件数	違法内容(点数)		
			無表示	不適正表示	その他
ライター	3	0			
乗車用ヘルメット	1	0			
石油ストーブ	2	0			
合計	延べ6(実3)	0			

### (2) 製品安全に関する広報啓発活動

- パネル展示により製品安全に関する広報啓発活動を行った。
- ・福岡県吉塚合同庁舎1階 消費者サロン (R5.11.2~11.30)

## 3 消費者取引の適正化

### (1) 事業活動の適正化

消費生活センターに対する相談の件数が多く、販売方法等に問題があると認められる事業者に対し、特定商取引に関する法律や福岡県消費生活条例に基づき、問題となる販売方法等の具体的な事例を示して改善措置を求めるなど、個別に対応している。

令和5年度においては、換気扇フィルター販売、屋根工事、住宅リフォーム工事、給湯器販売、不用品回収等の訪問販売事業者等に対し、販売方法等の改善を求めるための文書等による指導を行った。

#### ア 具体的取引の適正化

特定商取引に関する法律、福岡県消費生活条例に基づく指導・行政処分等

- ・文書指導 17件(訪問販売(9)、特定継続的役務提供(4)、訪問購入(2)、電話勧誘販売(1)、不用品回収(1))
- ・口頭指導 7件(訪問販売(5)、健康食品等販売(2))

#### イ 消費生活の安全安心ネットワーク会議

平成19年9月に九州各県、沖縄県及び山口県で構成する「消費生活の安全・安心ネットワーク会議」を設置し、悪質な取引行為等を広域的に行う事業者に対応するための広域的な連携体制を整備した。この会議は、主に特定商取引に関する法律に基づく指導、処分及び公表について、関係各県の連携を通じて消費者被害の未然防止・拡大防止等を図ることを目的とするものである。

なお、令和5年度は次表のとおり開催した。

開催状況	構成団体	内容等
実務担当者 会議 R6. 1. 25	<ul style="list-style-type: none"> <li>福岡県消費生活センター</li> <li>佐賀県県民環境部くらしの安全安心課</li> <li>長崎県県民生活環境部食品安全・消費生活課</li> <li>熊本県環境生活部県民生活局消費生活課</li> <li>大分県生活環境部県民生活・男女共同参画課</li> <li>宮崎県総合政策部生活・協働・男女参画課</li> <li>鹿児島県総務部男女共同参画局くらし共生協働課 消費者行政推進室</li> <li>沖縄県子ども生活福祉部消費・くらし安全課</li> <li>山口県環境生活部県民生活課</li> <li>経済産業省九州経済産業局（オブザーバー）</li> </ul>	行政機関の連携による消費者被害未然・拡大防止等に関する協議 <ul style="list-style-type: none"> <li>各県の取組状況</li> <li>広域的な行政処分等</li> <li>広域連携による合同立入検査</li> <li>処分事業者の公表</li> </ul>

## (2) 表示等の適正化

### ア 不当景品類及び不当表示の防止

事業者が消費者に供給する商品やサービスの品質等に関して適正な表示を行うことにより、消費者が自主的かつ合理的に商品やサービスを選択することができるように、事業者に対する調査、指導等を行った。

#### (ア) 事業者からの相談状況

令和5年度 28件（うち表示に係る相談19件、景品に係る相談9件）

#### (イ) 不当景品類及び不当表示防止法に基づく調査

処理件数	景品		表示 <sup>(注1)</sup>	
	違反有	違反無	違反有	違反無
30件	0件	0件	11件 <sup>(注2)</sup>	19件

(注1) 表示に係る案件31件のうち、1件は令和6年度に調査を実施。（令和6年4月10日時点）

(注2) 違反に対する措置の内訳は、口頭指導8件、文書指導3件である。

#### (ウ) 食品表示部門との連携

本県の食品の表示に係る県民からの問合せや情報提供等に対し、迅速かつ的確に対応するため、「食品表示情報の回付・受付マニュアル」により県の関係部署間の連携、協力及び情報の共有を図った。

また、食品表示法等の食品表示関係の法令を所管する関係機関と連携しながら、消費者への情報提供等の必要な措置をとった。

### イ 品質に関する表示の適正化

家庭用品品質表示法に基づき、通常生活に使用されている製品のうち、消費者がその購入に際して品質を識別することが困難で、特に品質を識別することの必要性が高い家庭用品について、適正に表示されているか、販売事業者に対する立入検査を行った。

検査品目	立入 販売店件数	検査商品数	不適正 表示数
繊維製品（糸等8品目）	2	8	0
合成樹脂加工品（食事用、食卓用又は台所用の器具等2品目）	4	7	1
電気機械器具（テレビジョン受信機等4品目）	2	6	0
雑貨工業品（ティッシュペーパー等6品目）	4	13	0
合計	延べ12（実4）	34	1

### (3) 生活関連商品等の価格動向の監視

県民の消費生活との関連性が高い生活関連商品等の価格動向について情報の収集・分析を行うとともに、インターネットにより必要な情報を県民に提供することによって不適正な価格形成の発見・防止に努めた。

## 4 消費生活相談体制の充実・整備

### (1) 消費生活相談への対応

福岡県消費生活センターに専門の相談員を配置して消費者からの相談や苦情を受け付けるとともに、特に法律的問題が生じた場合には弁護士による法律相談の中で解決を図り、国、他の都道府県及び県内市町村の各関係機関と緊密に情報交換をしながら、相談・苦情の処理を行った。

令和5年度に福岡県消費生活センターで受け付けた消費生活相談の件数は10,267件であり、前年度の10,403件と比べて136件(1.3%)減少した。なお、県及び県市町村の消費生活センター等の相談窓口で受け付けた消費生活相談の件数は49,205件であり、前年度の48,976件と比べて229件(0.5%)増加している。

### (2) P I O - N E T の活用

P I O - N E T<sup>1</sup> (パイオネット) とは、「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)の収集を行っているシステム<sup>11</sup>」である。

地方公共団体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することができるので、県ではこれ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。なお、県内においては、福岡県消費生活センターのほか次に掲げる29市町村及び8広域(2市町村以上)の消費生活センター・相談窓口がP I O - N E Tへ接続されている。

#### 《P I O - N E T 接続市町村》

北九州市、福岡市、大牟田市、田川市、八女市、筑後市、大川市、豊前市、中間市、小郡市、筑紫野市、春日市、大野城市、宗像市、太宰府市、古賀市、福津市、朝倉市、糸島市、那珂川市、新宮町、久山町、芦屋町、水巻町、岡垣町、遠賀町、筑前町、東峰村、苅田町

#### (2市町村以上のセンター・相談窓口)

久留米市消費生活センター、直鞍広域消費生活センター、飯塚市消費生活センター、柳川・みやま消費生活センター、行橋市広域消費生活センター、かすや中南部広域消費生活センター、田川郡消費者センター、吉富・上毛消費生活相談窓口

<sup>1</sup> 全国消費生活情報ネットワークシステム (Practical Living Information Online Network System)

<sup>11</sup> 独立行政法人国民生活センターのウェブサイトの記述による。

### (3) 消費者安全確保地域協議会設置促進研修会の開催

市町村行政職員、消費生活相談員及び地域包括支援センター等の福祉関係者を対象とする研修会を実施した。

実施日	研修名	対象者及び内容	(延べ) 受講者数
D （R5.7.24 ～ R6.3.10） 動画配信	消費者安全確保研修（基礎編）	【行政職員、消費生活相談員及び福祉関係者対象】 ・消費者行政の基礎知識 ・地域の消費者安全確保の取組に資する先進事例の紹介	82
	消費生活相談専門研修	【消費生活相談員及び行政職員対象】 ・消費生活相談関係法令の知識の習得 ・消費生活相談関係法令を学ぶ ・複雑化する消費生活相談の専門知識の習得（キャッシュレス決済の基本的な知識）	194
	相談対応研修	【消費生活相談員及び行政職員対象】 ・相談対応後の相談員等のセルフケア	48
	消費者教育人材育成研修 (R5.8.28～ R6.3.10)	【行政職員、消費生活相談員及び福祉関係者対象】 ・若年者（主に高校生）の消費者教育に関する基本的な知識と効果的な技法等	45
R5.10.13 R5.10.27	消費者安全確保研修（応用編）	【行政職員、消費生活相談員及び福祉関係者対象】 ・消費者被害の防止と回復に係る能力の向上	19
R5.10.7 R5.10.21 R5.10.28 R5.11.18 R5.11.25	消費生活相談事例検討会	【消費生活相談員及び行政職員対象】 ・最近の消費者トラブル事例から厳選した3事例の検討を行い、相談対応のレベルアップを図る。	71

### (4) 多重債務問題への取組

#### ア 多重債務者無料相談ウィークの実施

国の多重債務者相談強化キャンペーン（R5.9.1～12.31）の一環として、県弁護士会及び県司法書士会と合同で多重債務者無料相談ウィークを実施した。

実施期間	実施場所	実施状況
R5.11.6～11.10	県消費生活センター及び県弁護士会、県司法書士会の相談センター（県内23か所）	37件

また、同キャンペーンに併せて、相談窓口等を掲載したリーフレット及びポスターを市町村、県税事務所、保健福祉（環境）事務所、県自立相談支援事務所に対して配布し、掲示等を行った。  
（リーフレット延べ1,150部、ポスター延べ115部）

## 5 主体的・自立的な消費者になるための支援

### (1) 消費者啓発の実施及び情報の提供

消費者の主体的かつ自立的な消費生活を支援するため、消費者啓発を実施するとともに、的確な消費選択に有用な情報を幅広く提供した。

#### ア トラブル未然防止のための教材等の作成・配布

作成月	資料名	主な対象者	配布先
9月	悪質訪問販売お断りステッカー	一般	市町村
1月	定期購入のトラブルに要注意！	一般	市町村
2月	学んで伝えよう～高齢者の見守り方～	一般	市町村
3月	シニアがはまるネットの落とし穴	高齢者	市町村

#### イ 悪質商法撲滅キャンペーンの実施

実施時期	場所	内容
12月 (本県で定めた悪質商法撲滅月間)	県庁ロビー他 県内市町村各所	<ul style="list-style-type: none"><li>・県庁ロビーで消費者啓発チラシの掲示、配架及びDVDの放映を実施(R5.12.4～12.8)</li><li>・6市1町(飯塚市、大川市、春日市、太宰府市、那珂川市、宮若市、遠賀町、と連携してスーパー等へのチラシ配架等を実施)</li><li>・市町村への啓発チラシの提供及びのぼり旗の貸与</li><li>・宅配事業者(エフコープ生協、グリーンコープ生協及びヨシケイ福岡)の協力を得て、消費者宅へ直接チラシを配布</li></ul>

#### ウ ホームページ等における情報提供

福岡県消費生活センターのホームページ、福岡県公式X及び福岡県公式LINEアカウントにより、消費者行政に関する情報提供を行った。

福岡県消費生活センター：<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/shouhiseikatsu.html>

福岡県公式X：@Pref\_Fukuoka

福岡県公式LINE：@pref\_fukuoka

#### エ 生活設計の促進及び金融経済情報の提供

福岡県金融広報委員会と連携して、金融経済情報の提供や生活設計及び金銭教育の推進を図った。

#### オ 消費者サロン

福岡県吉塚合同庁舎1階の消費者サロンにおいて、悪質商法に対する注意喚起の情報提供、パネル、関係団体の資料等の展示を行った。

#### カ 県民ホールを活用したロビー展示

福岡県庁1階の県民ホールにおいて、悪質商法に関する注意喚起のため、消費者啓発チラシを掲示、配架するとともに、DVDの放映を行った。

(再掲 5(1)イ)

## キ 朝日新聞へのコラム掲載

毎月1回、消費者被害防止のためのコラム「くらし110番」を掲載した。

掲載日	タイトル	掲載日	タイトル
4月13日	副業に誘われ借金 返金可能？	10月12日	「点検」の結果、高額な工事
5月18日	覚えない代引き荷物 家族が払う	11月9日	インターネットのサポート詐欺
6月15日	水回りトラブル 思わぬ高額請求	12月14日	SNS経由の副業詐欺
7月13日	スマホゲームで高額請求	2月1日	訪問購入 強引な買い取り
8月10日	災害後、家屋の修理トラブル	2月29日	身に覚えのない引き落とし
9月14日	契約の覚えのない「定期購入」	3月28日	美容医療 契約は慎重に

## ク 若年者への集中的・効果的な広報の実施

令和4年4月施行の改正民法による成年年齢引下げを受け、特に若年者層が集まる場所でポスターの掲示及びチラシの配布を行った。

実施時期	実施場所	内容
令和5年7月	自動車学校(41か所)	チラシ 計760枚 リーフレット 計3,800枚

## (2) 消費者教育の推進

主体的で自立した消費者を育成するためには、関係機関が協力して体系的に消費者教育を推進することが重要である。このため、福岡県消費者教育推進計画(第2次)に基づき、教育庁と連携して消費者教育出前講座等を実施した。

### ア 高齢者・障がい者の消費者被害防止事業の実施

高齢者・障がい者の消費者被害を防止するため、地域包括支援センターや障がい者基幹相談支援センターなどの関係団体が実施する見守りの担い手を対象とした研修会や勉強会に弁護士・司法書士や消費生活相談員を派遣し、49回の出前講座を実施した。

#### 【講座の内容】

高齢者・障がい者の消費者被害の事例と特徴、見守りによる被害防止事例、成年後見制度利用方法などを、各団体の要望に応じて実施した。本人と見守り者の同時受講も可能とした。

### イ 大学・専門学校等教職員向け研修会

大学、専門学校等の教職員を対象として、消費者被害の最新情報や学生に対する支援の方法等について研修会を実施した。(集合研修及び講演動画の視聴による受講の2形式で実施を予定していたが、台風のため、集合研修を中止し、講演動画の視聴による受講のみとなった。)

実施日	手法	研修内容	参加者
動画配信 R5.9.1~ 9.29	動画の視聴による受講	【講演】 ①若者が巻き込まれやすい犯罪について ②若者の消費者トラブル最新情報	大学・専門学校等の教職員 ・講演① 延べ43回視聴 ・講演② 延べ37回視聴

### ウ 消費生活サポーター育成事業

#### 【消費生活サポーター育成講座】

悪質商法や製品事故等による消費者被害を防止するため、消費者問題について基礎的な知識を習得し、高齢者等への情報提供をしていただくボランティア(消費生活サポーター)を育成する集合講座、個別講座及び動画受講の形式による育成講座を実施した。(講座又は動画受講後、希望者は各市町村の消費生活サポーターとして登録)

実施日	実施場所	講座内容	受講者数 (うちサポーター 登録者数)
(集合講座) ①R5.10.5 ②R5.11.30 ③R5.12.7 ④R5.12.11	①吉塚合同庁舎 ②久留米シティプラザ ③飯塚市中央公民館 ④行橋市中央公民館	・消費者に関わる法律と相談の多いトラブル ・くらしに潜む様々な危険 ・サポーターとして知っておくべき心得	①4名(4名) ②7名(7名) ③3名(3名) ④9名(9名)
(個別講座) R5.11.16	うきは市総合福祉センター	・消費者トラブルの現状と消費生活サポーターの役割 ・よくある消費者トラブル事例紹介 ・サポーター活動の心得	66名 (66名)
(動画受講) R5.8.25～ R6.3.8	福岡県消費生活センターの ホームページに掲載	・消費生活サポーターとは ・高齢者などに多い消費者トラブル事例 ・暮らしのなかの危険 ・楽しく学んで、楽しく伝えるニセ電話 詐欺～カルタを使用した啓発方法の 紹介	延べ 745回視聴 (3名)

#### 【消費生活サポーターフォローアップ講座】

消費生活サポーターを対象に、最新の消費者トラブル事例を学ぶとともに、地域での活動状況や活動上の課題等について情報交換し、より効果的なサポートについて学ぶため、集合講座及び個別講座の形式によるフォローアップ講座を実施した。

実施日	実施場所	講座内容	受講者数
(集合講座) ①R5.10.26 ②R5.11.9 ③R6.1.22 ④R6.1.26	①久留米シティプラザ ②吉塚合同庁舎 ③行橋市中央公民館 ④飯塚市中央公民館	・最新の消費者トラブル事例 ・実践活動情報交換	①2名 ②8名 ③12名 ④1名
(個別講座) R5.10.4	吉富町住民福祉センターひだまり	・最近の消費者トラブルの状況と事例紹介 ・暮らしのなかの危険 ・「消費生活サポーター活動」の情報共有	24名

## エ 消費者教育人材育成事業

若年者（主に高校生）の消費者教育に関する基本的な知識と効果的な技法等についての研修を実施した。（再掲 4（3））

## オ 児童養護施設向け消費者教育出前講座

施設退所後に一人で生計を立てていくことになる入所児童が、退所後に消費者トラブルに遭わないよう支援するための講座を実施した。（延べ施設数：7施設、延べ受講者数：115名）

## カ 県政出前講座

「悪質商法にだまされない」をテーマに、県政出前講座を6回実施した。

## (3) 消費者組織の活動の促進

県所管の22の消費生活協同組合（連合会）について、次に掲げる取組を行った。

- ・消費生活協同組合法に基づく監督行政（組合の設立、運営及び解散に関する助言・処分等）
- ・福岡県生活協同組合連合会の事業に対する助成

令和5年度の福岡県消費者行政の取組について  
（ ② 県内の消費生活相談の概要及び  
事業者に対する行政指導・処分 ）

## 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。

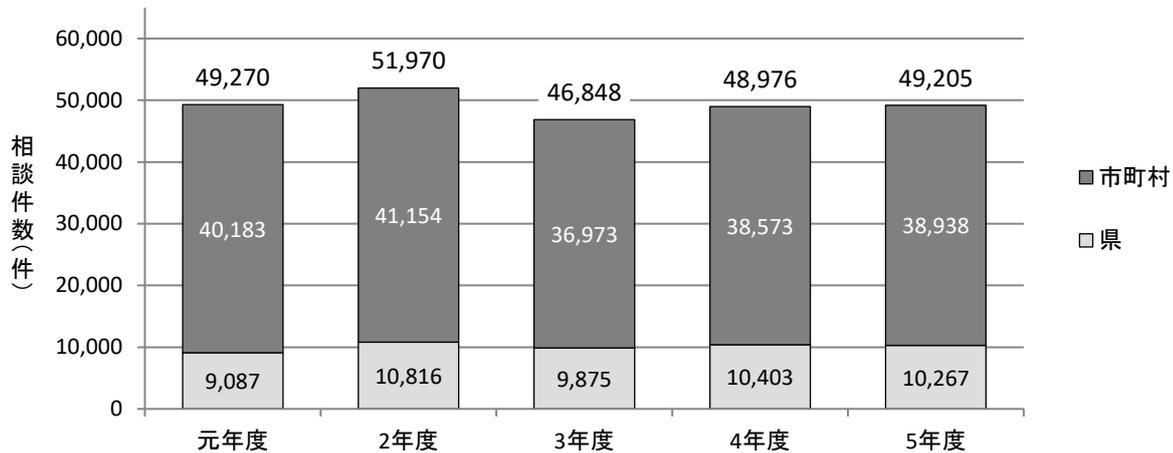
(注) PIO-NET とは、全国消費生活情報ネットワークシステム(Practical Living Information Online Network System)のことで、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集・蓄積を行っているシステムである。

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。

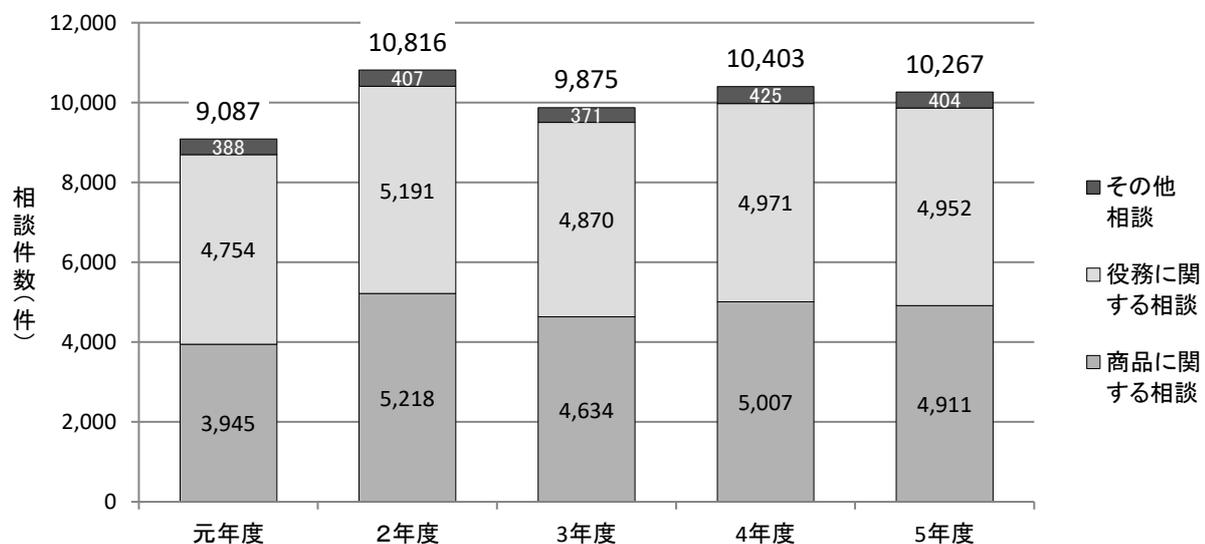
## 令和5年度の相談件数は、前年度からやや増加

- 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



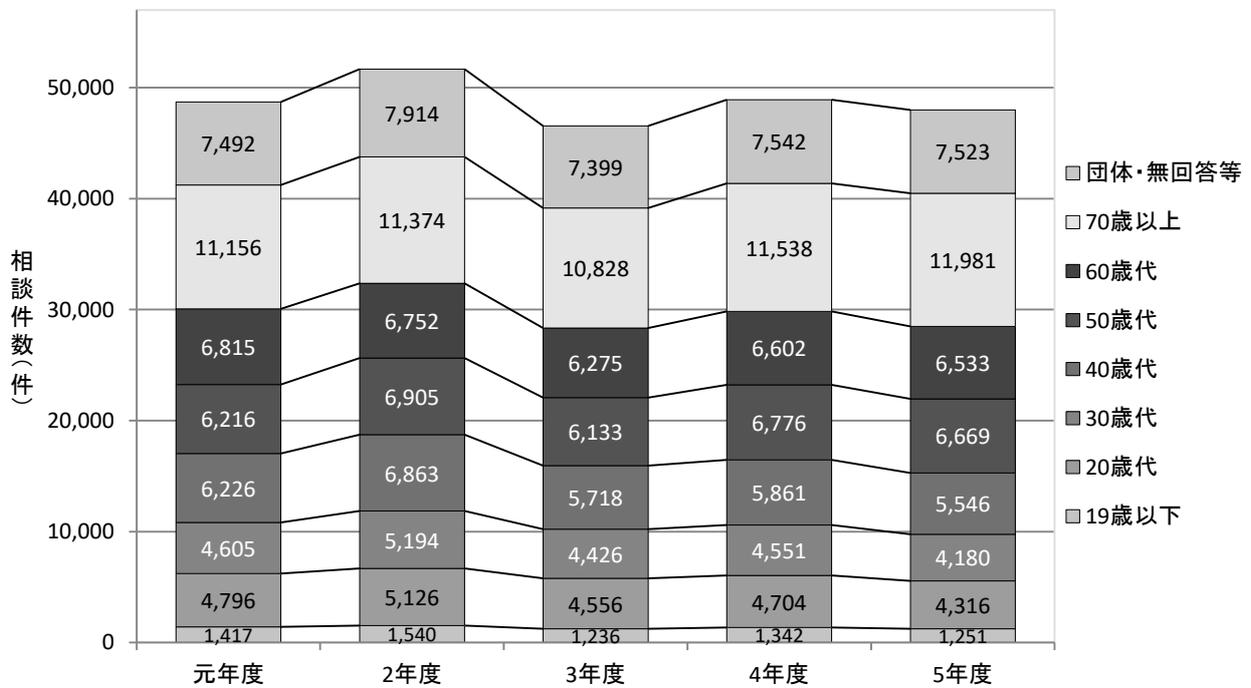
図表2 福岡県消費生活センター受付の消費生活相談件数



## 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。

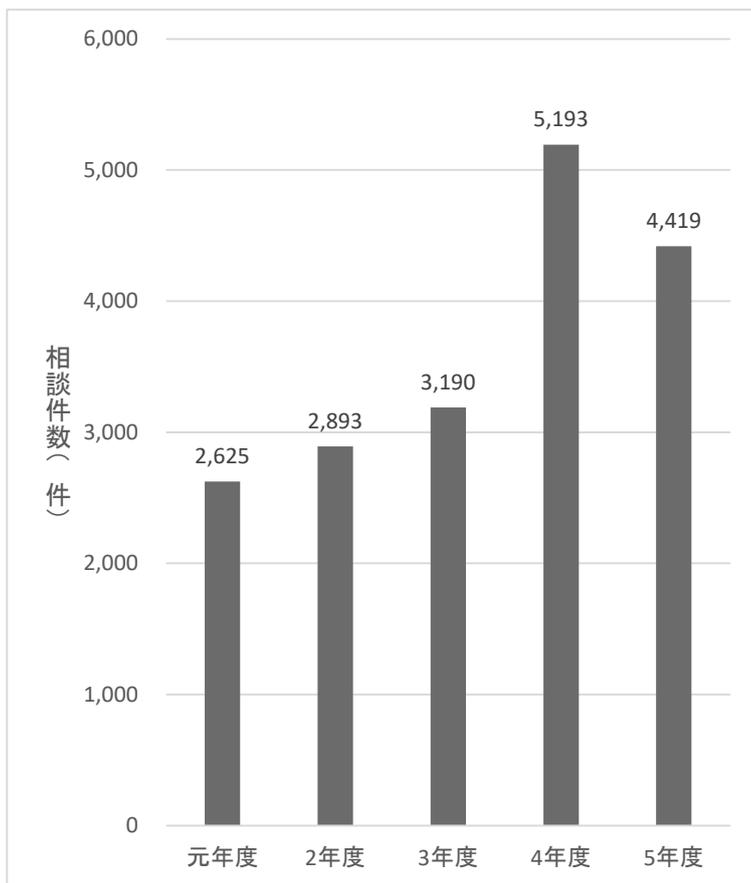
※「相談その他」は、主に「売り手」対「買い手」という図式でない個人間トラブルや経営相談などに関する相談のうち、その他の既定の分類（相続など）に当てはまらないもの。

## 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。

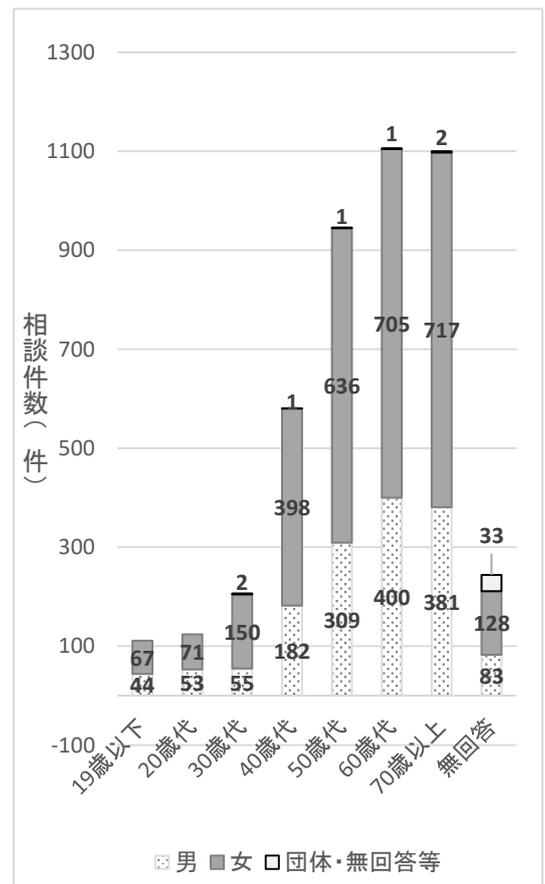
図表5

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。

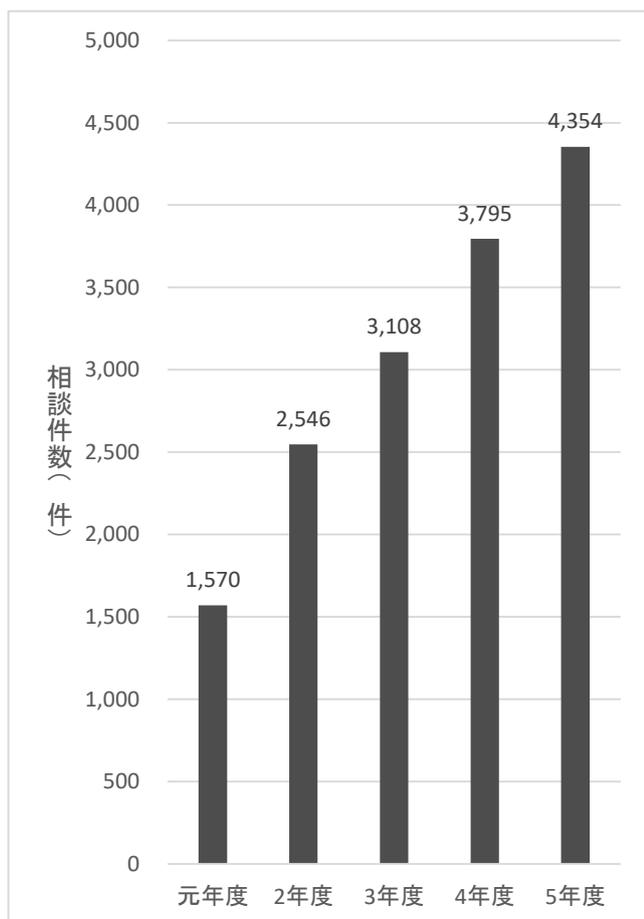
令和3年度以降は、販売購入形態「通信販売」および内容等キーワード「定期購入」で抽出している。

## 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。

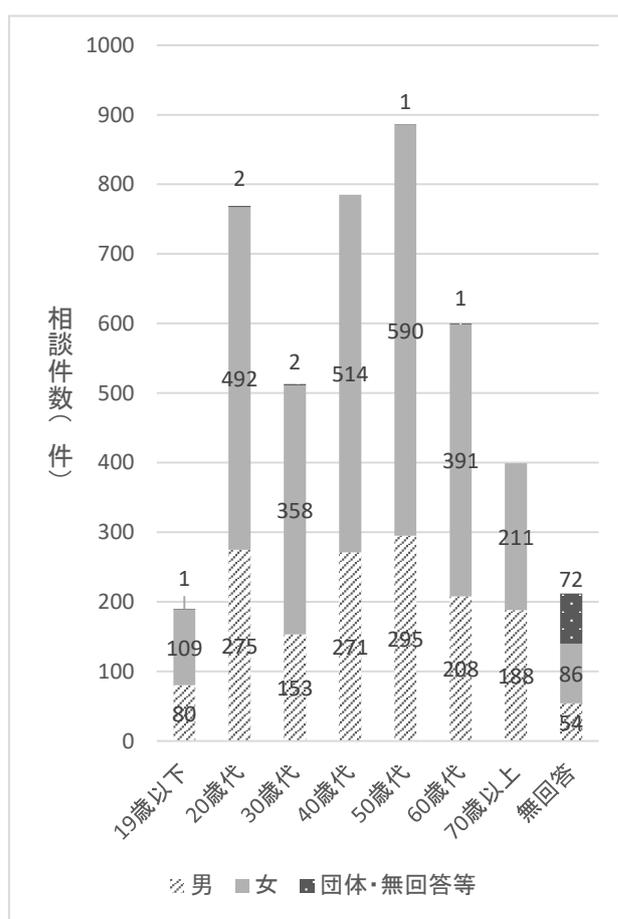
図表 7

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）

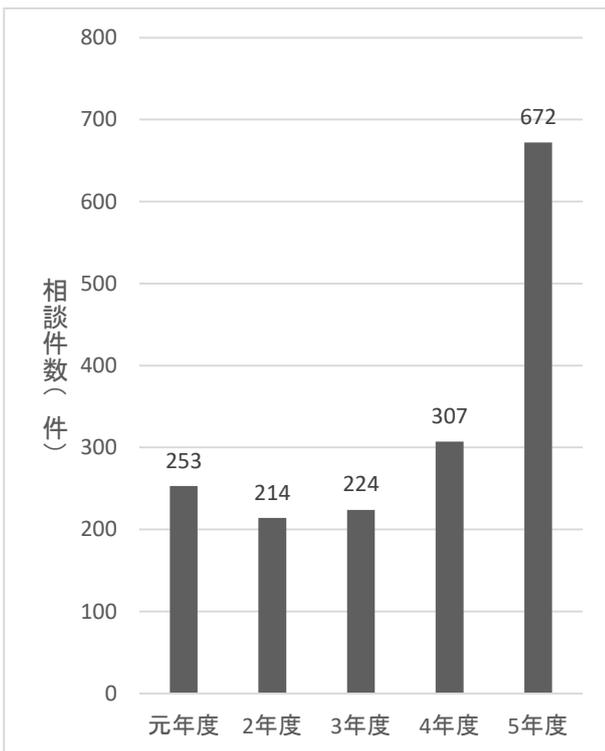


## 点検商法に関する相談が急増

- 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。

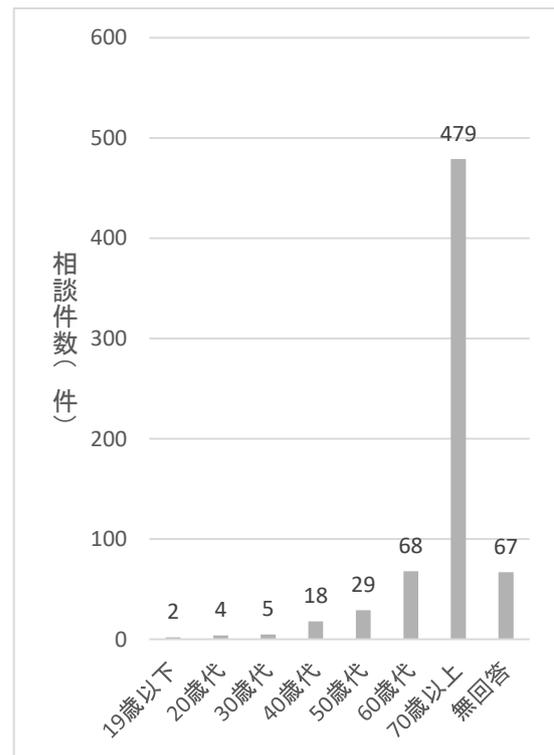
図表 9

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

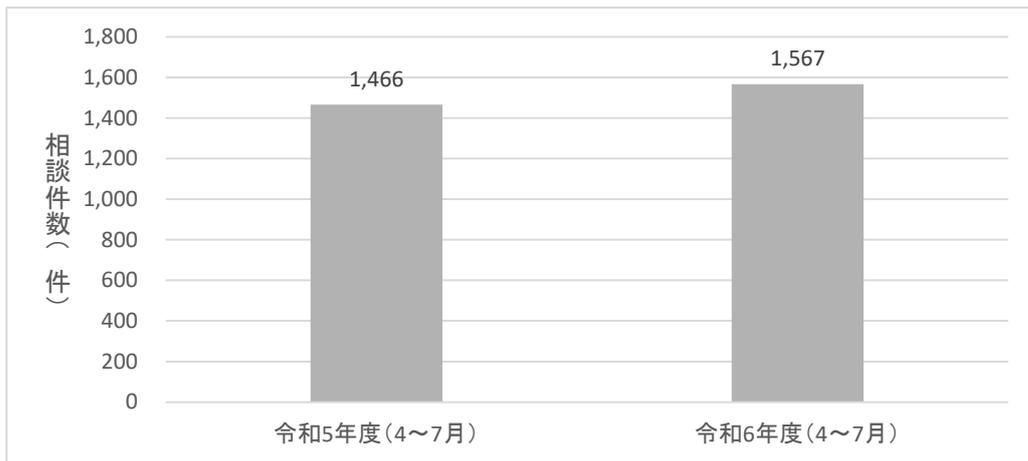
※件数は重複しているものもある（「解約」かつ「返金」に関する相談など）。

## 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。

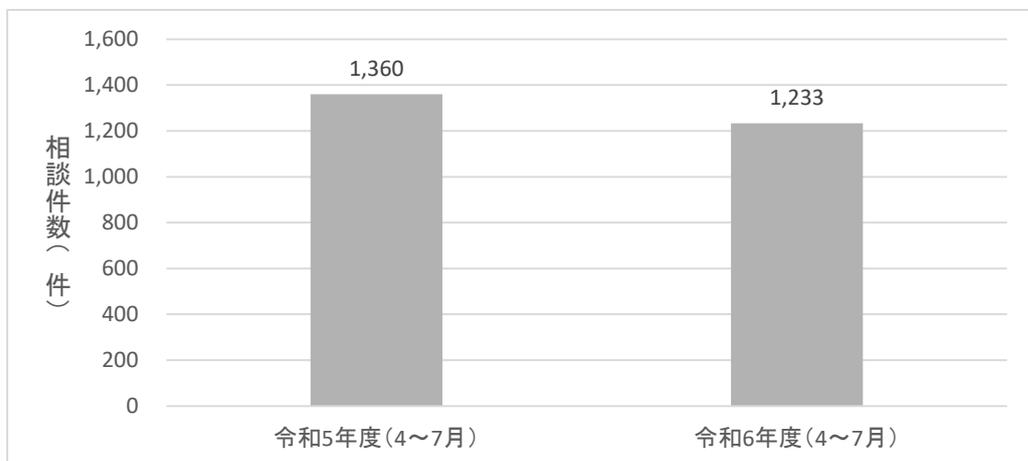
図表 13

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）



## 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