

資料2－1

令和6年度の福岡県消費者行政の取組について

(① 令和6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	R6.10.2 	福岡県庁 行政Ⅰ号会議室	・福岡県消費生活審議会について ・令和5年度の福岡県消費者行政の取組みについて ・福岡県消費者教育推進計画(第3次)の実施状況について

(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6年度市町村消費者行政担当課長会議	R6.6.5	オンライン開催	・消費者行政強化交付金事業について ・消費者安全確保地域協議会について ・消費者教育推進計画について ・消費生活相談のデジタル化について ・相談啓発事業について ・事業者に対する行政指導及び行政処分について

(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
R6.9.4	オンライン開催	・福岡県の消費者安全確保のための取組について ・福岡県内の消費生活相談等について ・多重債務問題に対する取組について ・各団体・機関の取組について ・各団体・機関からの情報提供について

(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
R6.9.25	福岡	福岡県吉塚合同庁舎	各市町村 各警察署	・地域の見守りにおける活動事例や課題 に関すること
R6.10.9	北九州	ウェルとばた	県弁護士会 県司法書士会	・SNSにおける消費者被害と地域における 被害未然防止に関すること
R6.10.16	筑豊	飯塚市役所	県消費生活 センター	・SNSにおける消費者被害に関する地域 消費者教育・啓発の推進に関すること
R6.10.23	筑後	えーるピア久留米		・意見交換 等

(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 17,341 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 57,220 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	2	0			
乗車用ヘルメット	1	0			
家庭用の圧力なべ及び圧力がま	1	0			
合計	延べ 4(実 2)	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(R6.11.1~11.29)

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6年度においては、屋根工事、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うとともに、給湯器販売等の訪問販売事業者に対して営業停止などの行政処分を実施した。

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

・行 政 処 分 1 件(訪問販売)

・文 書 指 導 22 件(特定継続的役務提供(11)、訪問販売(7)、不用品回収(2)、連鎖販売(1)、チケット商(1))

・口 頭 指 導 6 件(訪問販売(3)、特定継続的役務提供(1)、連鎖販売(1)、チケット商(1))

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6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 R7.1.30	<ul style="list-style-type: none"> ・福岡県消費生活センター ・佐賀県県民環境部くらしの安全安心課 ・長崎県県民生活環境部食品安全・消費生活課 ・熊本県環境生活部県民生活局消費生活課 ・大分県生活環境部県民生活・男女共同参画課 ・宮崎県総合政策部生活・協働・男女参画課 ・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 ・沖縄県生活福祉部生活安全安心課 ・山口県環境生活部県民生活課 ・経済産業省九州経済産業局(オブザーバー) 	<ul style="list-style-type: none"> 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 ・各県の取組状況 ・広域的な行政処分等 ・広域連携による合同立入検査 ・処分事業者の公表

(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、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6年度 40件(うち表示に係る相談25件、景品に係る相談15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 ^(注1)	
	違反有	違反無	違反有	違反無
25件	0件	0件	5件 ^(注2)	21件

(注1) 表示に係る案件25件のうち、1件は令和7年度に調査を実施。(令和7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5件、文書指導0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(スカート等7品目)	3	10	0
合成樹脂加工品(水筒等2品目)	2	3	0
電気機械器具(電気冷蔵庫等5品目)	1	5	0
雑貨工業品(ショッピングカート等6品目)	2	9	0
合計	延べ8(実4)	27	0

(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、特に法律的な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6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10,017件であり、前年度の10,267件と比べて250件(2.4%)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50,580件であり、前年度の49,205件と比べて1,375件(2.8%)増加している。

(2) PIO-NETの活用

PIO-NET^I(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^{II}」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PIO-NETへ接続されている。

《PIO-NET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

^I 全国消費生活情報ネットワークシステム(Practical Living Information Online Network System)

^{II} 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 ラ ー ニ ン グ R6. 8. 5. 3. 10 動 画 配 信	消費者安全確保研修（基礎編） (R6.8.5~)	【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	68
	消費生活相談専門研修 (R6.8.13~)	【消費生活相談員及び行政職員対象】 ・特定商取引法を中心とした消費者トラブルの対応方法 ・住宅関連の相談対応で活用する法令の基本知識 ・最近の相談事例に基づく情報通信分野の相談対応	193
	相談対応研修 (R6.8.26~)	【消費生活相談員及び行政職員対象】 ・実際の相談事例を基にした相談対応技法の習得	52
	消費者教育人材育成研修 (R6.8.26~)	【行政職員、消費生活相談員及び福祉関係者対象】 ・特別支援学校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
R6.11.1 R6.11.8	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	14
R6.10.5 R6.10.12 R6.10.19 R6.11.26	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。	64

(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(R6.9.1~12.31)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
R6.11.11 ~11.15	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18か所）	39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等に対して配布し、掲示等を行った。
(リーフレット延べ1,140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 ブラフ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
11月	シニアがはまるネットの落とし穴(増刷)	高齢者	市町村
12月	契約と消費者トラブルのはなし(一部修正)	若年者	市町村
1月	定期購入のトラブルに要注意!(増刷)	一般	市町村
2月	訪問販売 訪問購入お断りステッカー	一般	市町村
3月	本当に大丈夫!?若者もハマる落とし穴	若年者	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	・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(R6.12.2~12.6) ・5市2町(大牟田市、大川市、春日市、太宰府市、宮若市、久山町、 遠賀町)と連携してスーパー等へのチラシ配架等を実施 ・市町村への啓発チラシの提供及びのぼり旗の貸与 ・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

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 SNSでのバンパー広告動画配信

令和5年度において、県内における消費生活相談のうち、いずれの年代でも相談件数が上位の商品やサービスである、「エステティックサービス」、「不動産貸借」及び「定期購入トラブル」の3テーマについて、広く県民に注意喚起を行うため、6秒動画(バンパー広告)を製作し、YouTube及びTVerにて配信した。

【配信実績】

(単位:視聴回数)

	YouTube	TVer	計
エステティックサービス	893,239	123,104	1,016,343
不動産貸借	890,417	121,921	1,012,338
定期購入トラブル	891,303	121,410	1,012,713
計	2,674,959	366,435	3,041,394

オ 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。

実施時期	内容
令和6年6月	・「おかね」や「金融・経済」のしくみ、生活や社会との関わりについて考えたり、まとめたりすることを通して、金融や経済への関心を高め、青少年の健全な金銭観・価値観を育むことを目的に、金融広報中央委員会の金融経済教育の学校向け主要事業である「おかねの作文」コンクール及び「金融と経済を考える」高校生小論文コンクールを、県公式X及びLINEアカウントで県民に対して情報提供を実施
令和6年12月	・金融経済教育推進機構(J-FLEC)が作成した、新成人の方を主に想定し、今後の人生で役に立つ「人生とお金」に関する知恵を紹介するリーフレットを、県内の指定自動車教習所(38か所)に配付

カ 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。

キ 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)

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チラシ等の配布を行った。

実施時期	実施場所	内容
令和6年12月	指定自動車学校(38か所)	チラシ・リーフレット3種 各20部 計2,280部

(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、44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。

実施日	手法	研修内容	参加者
・集合研修・ R6.8.9 動画配信 R6.9.2～ 9.30	・集合研修 ・講座を録画し た動画配信の 視聴による受 講	【講演】 ①薬物乱用から学生を守るために ②若者の消費者トラブル	大学・専門学校等の教職員 ・集合研修 10名 ・動画受講 延べ 117回 視聴

ウ 消費生活センター育成事業

【消費生活センター育成講座】

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（消費生活センター）を育成する集合講座及び個別講座の形式による育成講座を実施した。（講座受講後、希望者は各市町村の消費生活センターとして登録）

実施日	実施場所	講座内容	受講者数 (うちセンター登録者数)
(集合講座) ①R6.10.18 ②R6.11.8 ③R6.12.13 ④R7.1.17	①吉塚合同庁舎 ②行橋市中央公民館 ③イイヅカコミュニティーセンター ④久留米シティプラザ	・最近の消費者トラブルと対処法 ・くらしに潜む様々な危険 ・センターとしての心得と活動ポイント	①6名(6名) ②6名(6名) ③7名(6名) ④5名(5名)
(個別講座) R6.7.9	クリエイト篠栗	・消費生活センターとは ・消費者トラブルの気づき、見守りのポイント ・センター活動事例	42名 (42名)

【消費生活センターフォローアップ講座】

消費生活センターを対象に、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) ①R6.10.24 ②R6.11.22 ③R6.12.20 ④R7.1.31	①吉塚合同庁舎 ②行橋市中央公民館 ③イイヅカコミュニティーセンター ④久留米シティプラザ	・最新の消費者トラブルの傾向と対策 ・フォローアップ演習	①8名 ②8名 ③0名 ※受講申込者の当日欠席 ④6名
(個別講座) R6.10.2	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 ・「消費生活センター活動」の情報共有 ・製品事故事例紹介	20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)）

才 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:2 施設、延べ受講者数:35 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4回実施した。

(3) 消費者組織の活動の促進

県所管の 21 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

資料2－2

令和6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6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^(※1)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^(※2)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7年6月9日現在の登録分。図表5以降は令和7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、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。

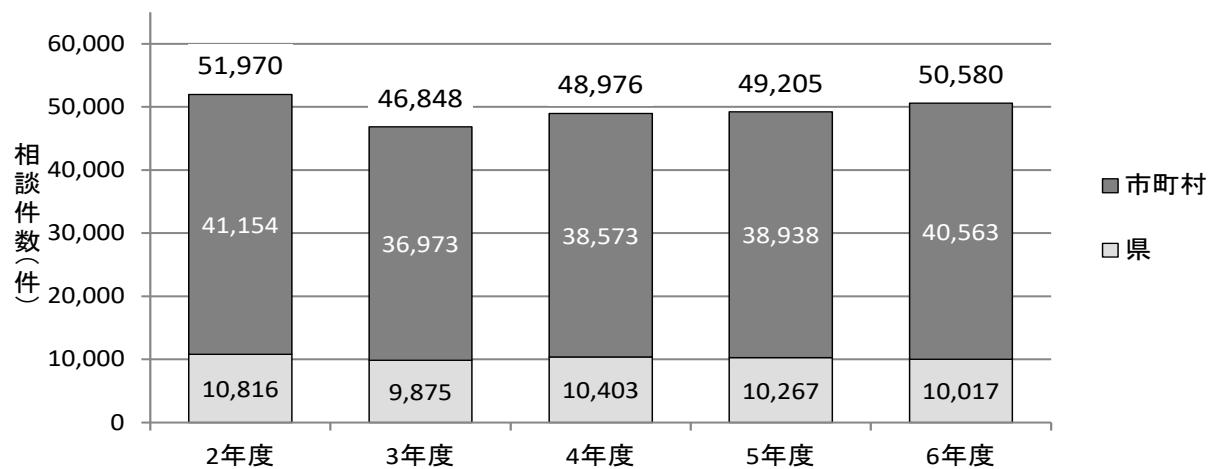
地方公共団体、国の機関、県警察においては、このシステムによって全国で蓄積された相談情報を閲覧し、消費者被害の未然防止・拡大防止又はその救済に資するため、又は法執行等における端緒情報とするため、利用することが出来る。福岡県では、PIO-NETに加入して相談対応、事業者指導及び消費者啓発に活用している。

<相談件数の推移>

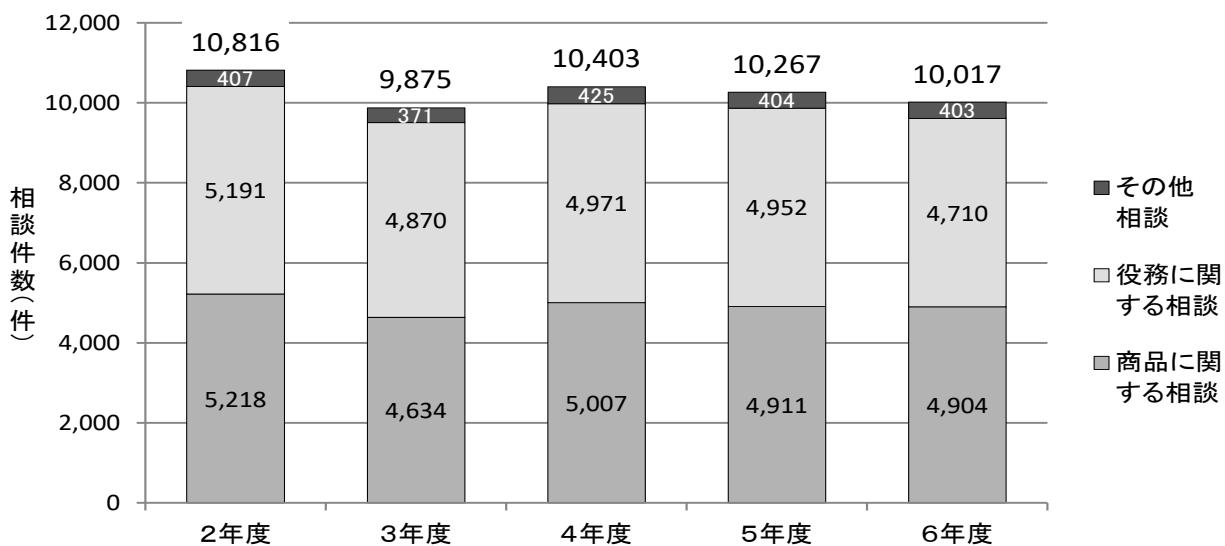
令和6年度の相談件数は、前年度から増加

- 令和6年度に福岡県内の消費生活センター・相談窓口に寄せられた相談は50,580件であった。前年度の49,205件と比べ1,375件増加（対前年比2.8%増）した。
- 福岡県消費生活センター受付分は10,017件で、前年度の10,267件と比べて250件減少（対前年比2.4%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

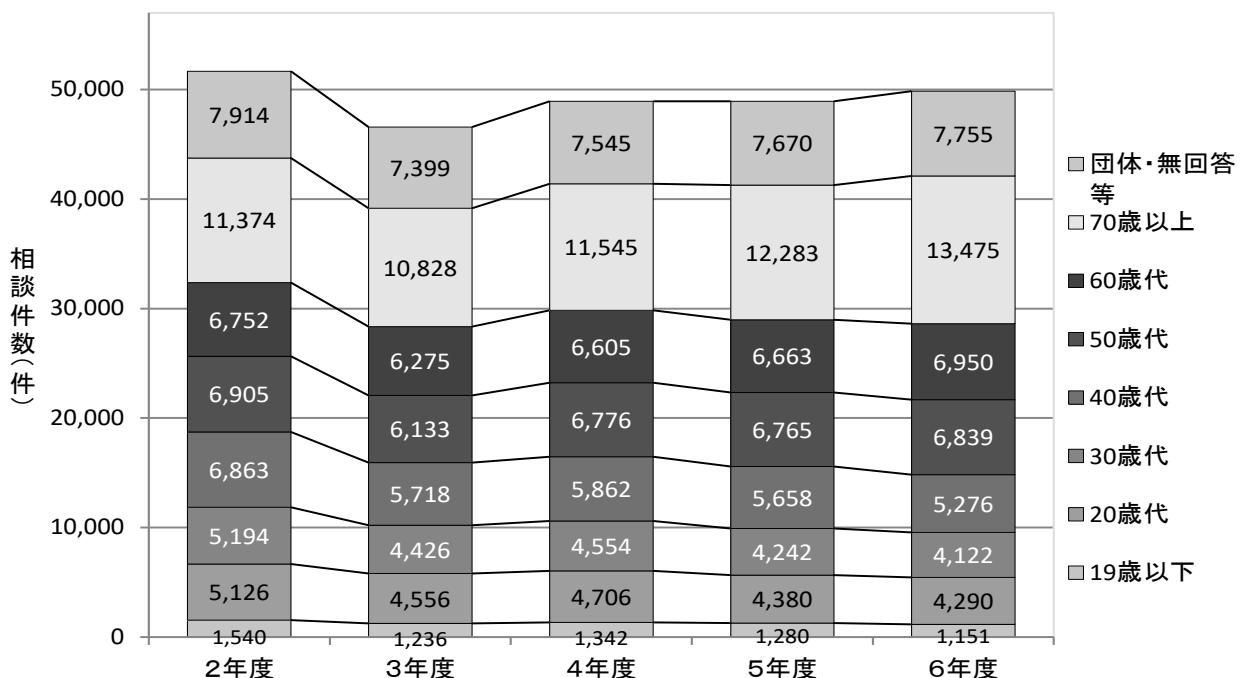


<年代別の相談件数>

高齢者の相談件数は依然として多数

- 令和6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13,475件(27.0%)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60歳代が6,950件(13.9%)、50歳代が6,839件(13.7%)、40歳代が5,276件(10.6%)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）



<商品等分類別の相談件数>

「商品一般」が7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、「基礎化粧品」が第3位になっている。
- 第3位の「基礎化粧品」、第4位の「健康食品」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	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
1	商品一般 4,668件 (9.0%)	商品一般 4,367件 (9.4%)	商品一般 4,354件 (8.9%)	商品一般 4,649件 (9.5%)	商品一般 5,598件 (11.2%)
2	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 2,266件 (4.6%)	不動産貸借 2,433件 (5.0%)	不動産貸借 2,350件 (4.7%)
3	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 1,522件 (3.1%)	基礎化粧品 2,088件 (4.2%)
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 1,461件 (3.0%)	基礎化粧品 1,331件 (2.7%)	健康食品 1,942件 (3.9%)
5	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 1,252件 (2.6%)	相談その他 1,294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、商品を特定できない（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種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（高麗人參茶、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。

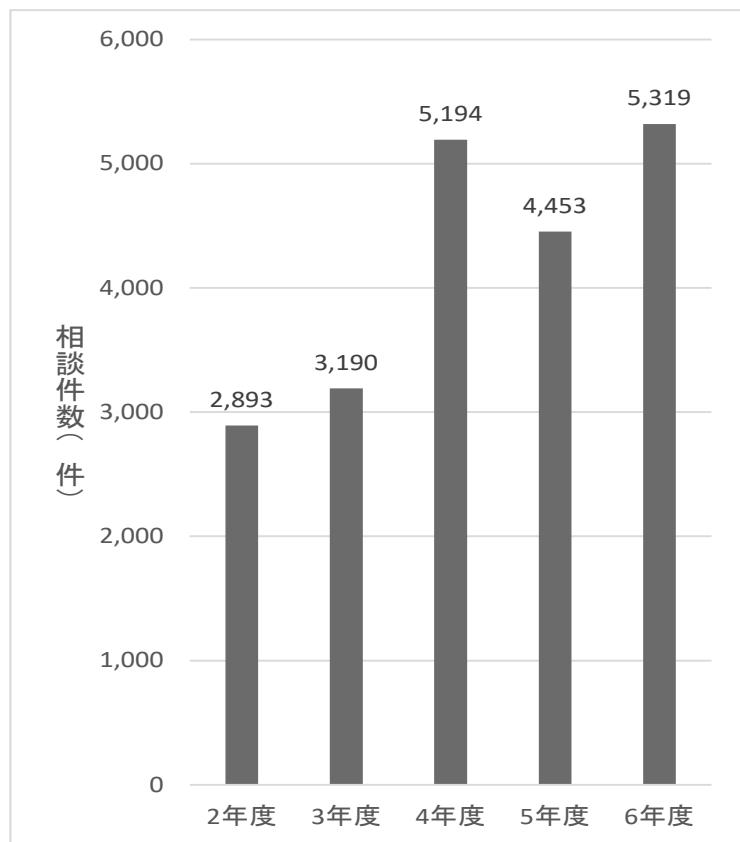
※「相談その他」は、主に「売り手」対「買い手」という図式でない個人間トラブルや経営相談などに関する相談のうち、その他の既定の分類（相続など）に当てはまらないもの。

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6年度の相談件数は5,319件で、前年度の4,453件と比べて866件増加（対前年比19.5%増）しており、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。

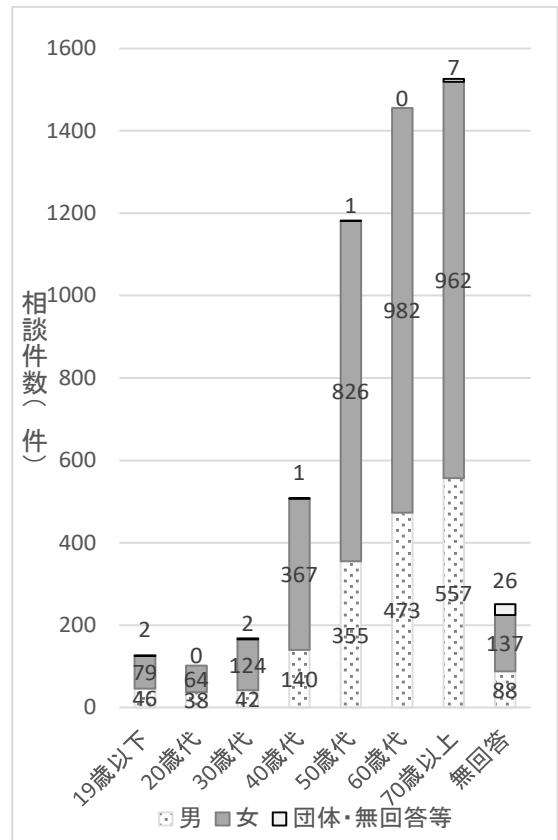
図表5

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6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。

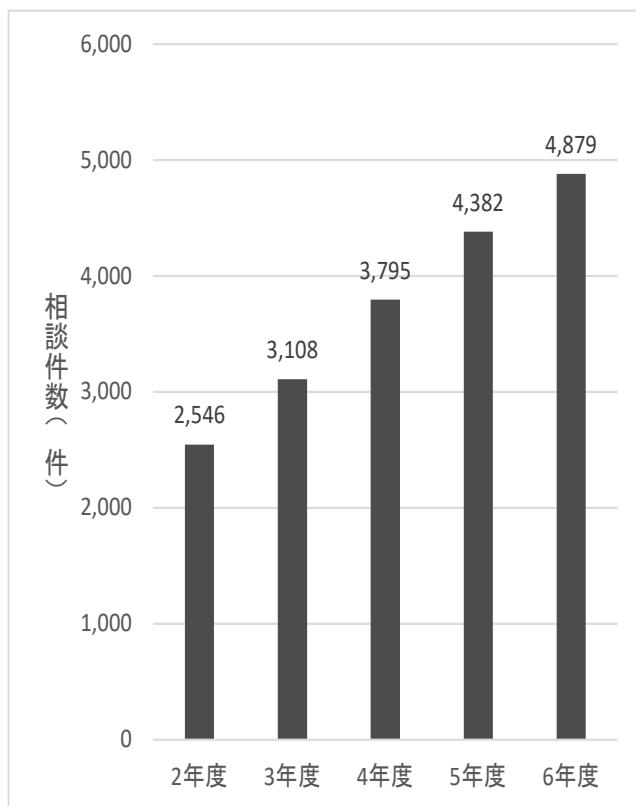
令和3年度以降は、販売購入形態「通信販売」および内容等キーワード「定期購入」で抽出している。

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 6 年度の相談件数は 4,879 件で、前年度の 4,382 件と比べて 497 件増加（対前年比 11.3% 増）した。
- 令和 6 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 1,039 件（21.3%）、次いで 60 歳代の 886 件（18.2%）、20 歳代の 726 件（14.9%）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が、意図せず定期購入になっていた」、「SNS で知り合った人から勧められて契約した副業が、説明と違い、儲からない」といった相談が寄せられている。

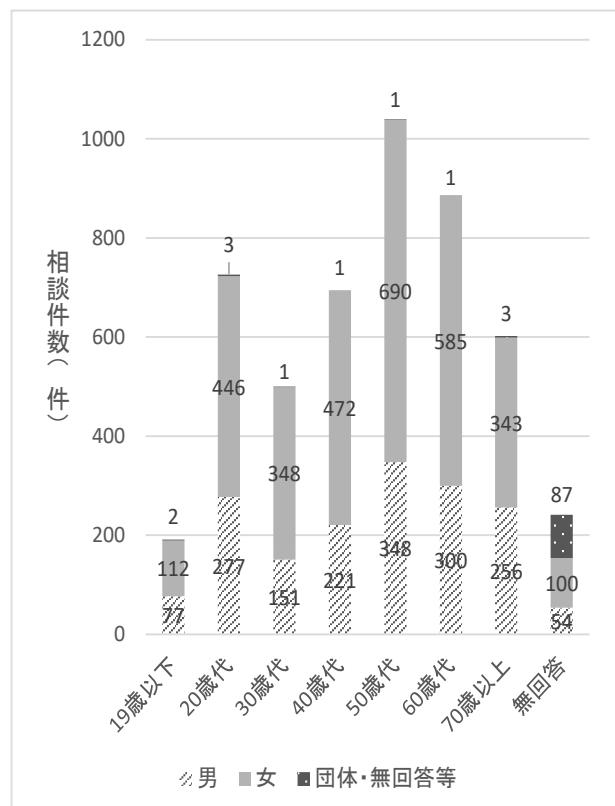
図表 7

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 6 年度）

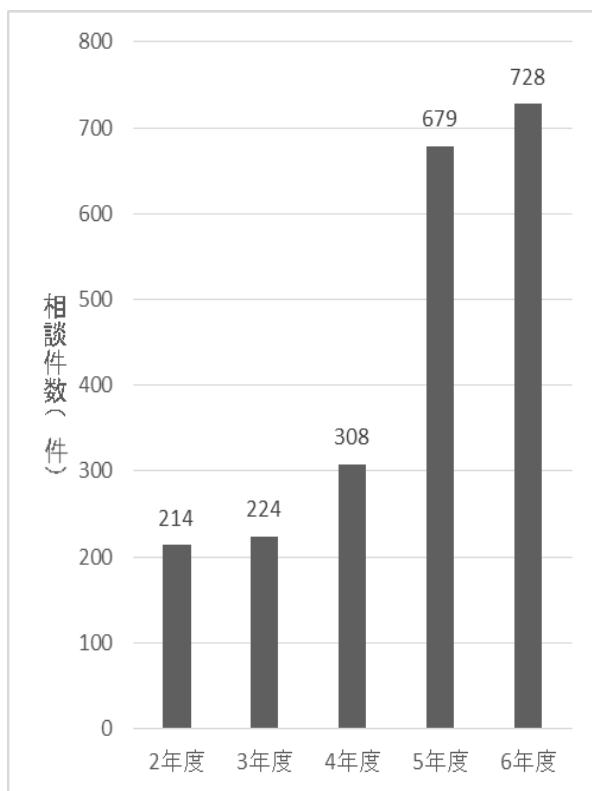


点検商法に関する相談が増加

- 点検商法に関する相談件数が令和5年度に急増し、令和6年度の相談件数は728件で、前年度の679件と比べて、更に49件増加（対前年比7.2%増）した。
- 令和6年度の相談を年代別に見ると、約7割にあたる501件（68.8%）が、70歳以上の高齢者が契約当事者となっている相談である。
- 給湯器や屋根などを無料で点検すると言つて、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。

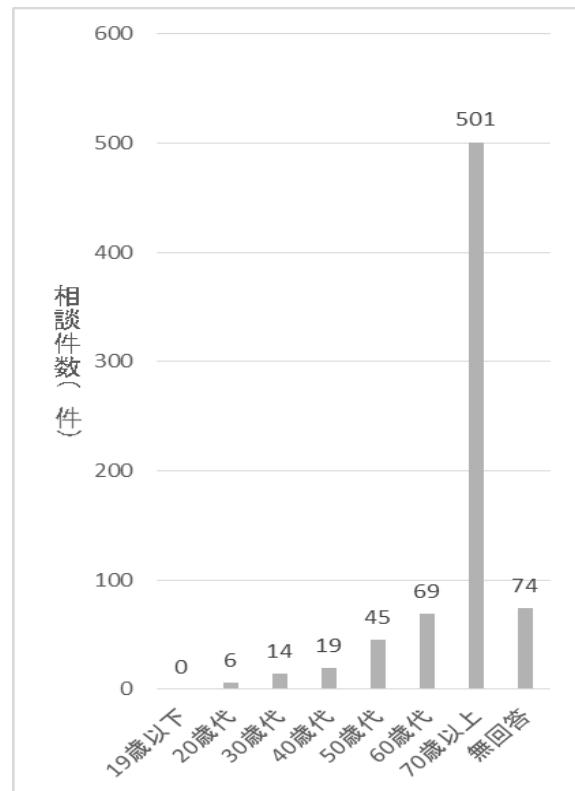
図表9

点検商法に関する相談件数（福岡県全体）



図表10

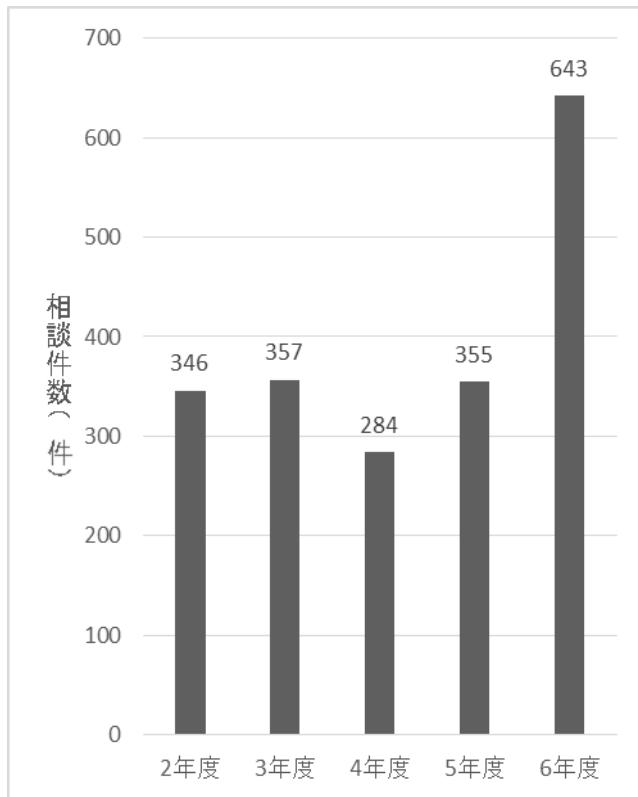
年齢別相談件数（令和6年度）



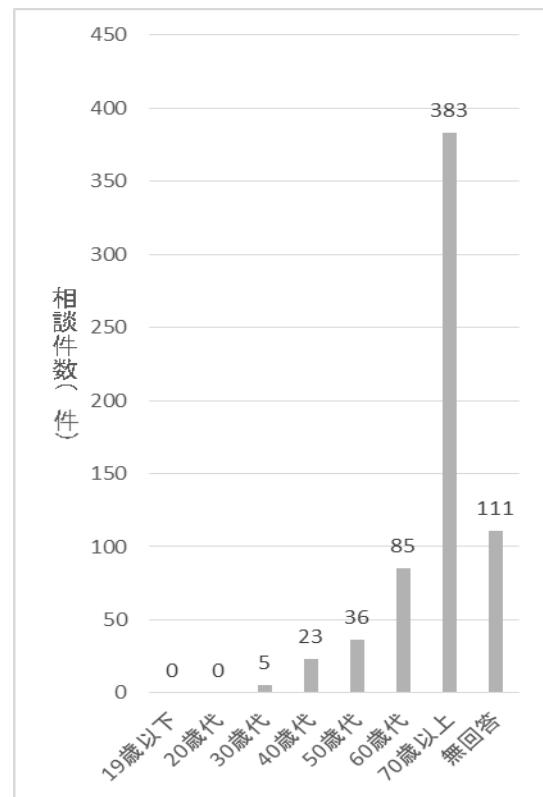
固定電話サービスに関する相談が急増

- 固定電話サービスに関する相談件数が、前年度の約 1.8 倍（令和 5 年度：355 件→令和 6 年度：643 件）に急増した。
- 令和 6 年度の相談を年代別に見ると、約 6 割にあたる 383 件（59.6%）が、70 歳以上の高齢者が契約当事者となっている相談である。
- 「2 時間後に電話が使えなくなる。オペレーターに接続するには○番を押してください。」といった自動音声電話がかかってきたなどの相談が多く寄せられたことが、主な増要因である。

図表 11
固定電話サービスに関する相談件数（福岡県全体）



図表 12
年齢別相談件数（令和 6 年度）



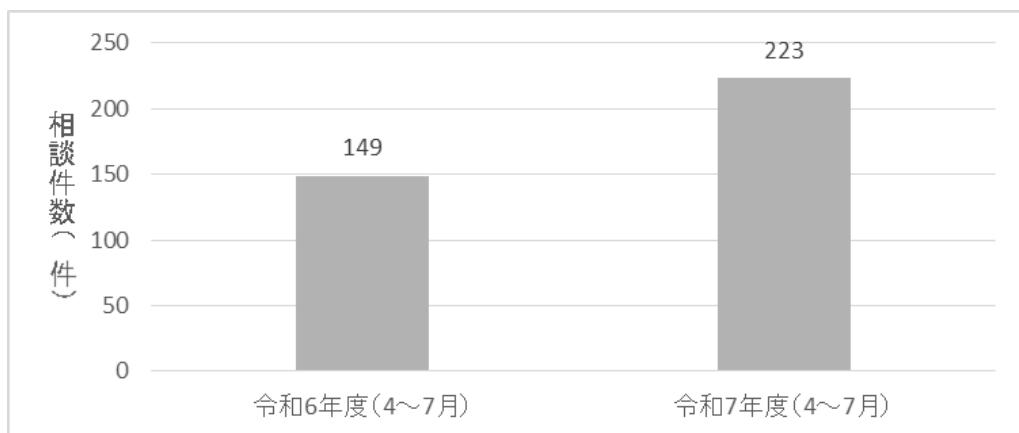
<令和7年度の傾向>

令和7年度（4～7月）の傾向

- 固定電話サービスに関する相談件数は、令和7年度（4～7月）は223件で、前年度（4～7月）の149件と比べて74件増加（対前年比49.7%増）しており、引き続き、「2時間後に電話が使えなくなる」などといった自動音声電話への注意が必要である。
- 電気空調・冷房機器に関する相談件数が、前年度（4～7月）の約2.6倍（令和6年度121件→令和7年度：310件）に急増している。SNS上の動画広告で「一瞬で室温が大幅に下がる」と謳っているサーキュレーター等を注文したが、広告と異なる安物の商品が届いたなどの相談が多く寄せられていることが、主な増要因である。

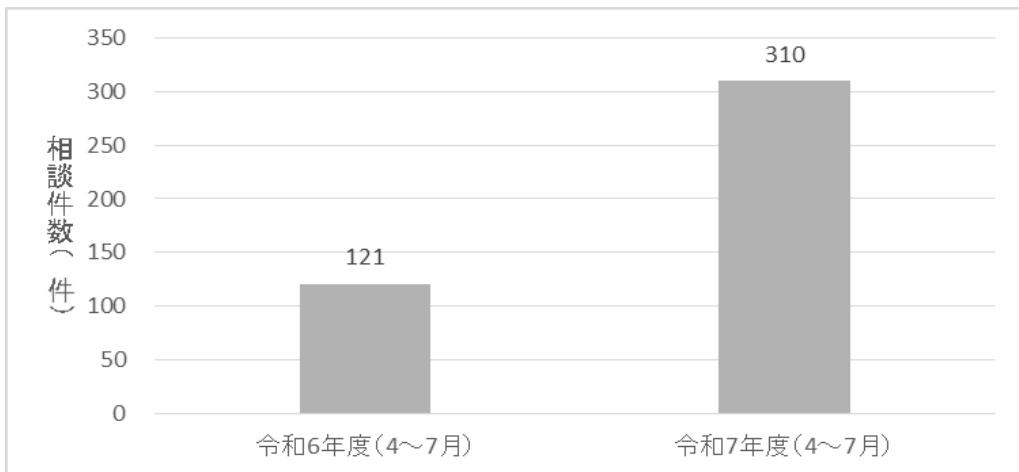
図表13

4～7月の固定電話サービスに関する相談件数（福岡県全体）



図表14

4～7月の電気空調・冷房機器に関する相談件数（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6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33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	14	4	18
福岡県消費生活条例	8	2	10
不当景品類及び不当表示防止法 (景品表示法)	0	5	5
計	22	11	33

（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 5事業者
(脱毛エステなど)
- 住宅に関する役務の提供 2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 2事業者
(給湯器の設置、販売など)
- リサイクル業 2事業者
(買取、処分)

【景品表示法】

- 小売業 4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）

特定商取引に関する法律に基づき行政処分を1件実施した。

- 株式会社イトケン（業務停止命令、指示、業務禁止命令：R7.3.25）

・事案概要

事業者は、福岡市東区に本店、その他複数の県に支店を設置し、給湯器の販売及び設置、給湯管の新設工事などを業とする訪問販売業者であるが、同事業者が消費者との間で締結した工事請負契約について、クーリング・オフが可能であるにも関わらず、「解約できない」などと、あたかも本件契約はクーリング・オフすることができないものであるかのように告げた。

- ・違反項目、適用条項
不実告知（法第6条第1項）
- ・相談状況
446件（福岡県内、令和5年11月以降）
- ・契約者
平均年齢80.6歳