

福岡県内の消費生活相談等について

(① 令和 7 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 7 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 8 年 5 月 31 日現在の登録分。図表 5 以降は令和 8 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。

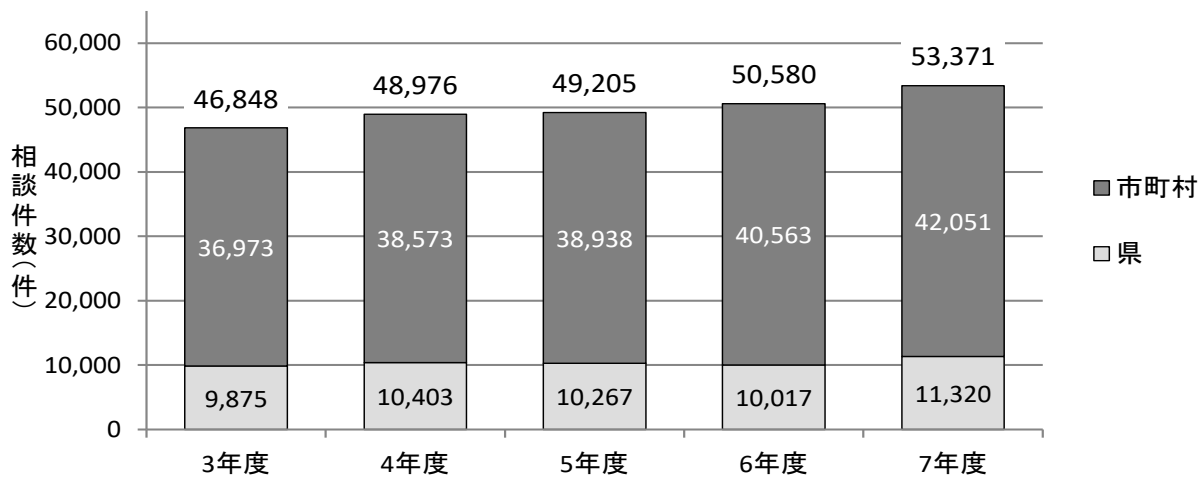
（注）PIO-NET とは、全国消費生活情報ネットワークシステム(Practical Living Information Online Network System)のことで、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集・蓄積を行っているシステムである。

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。

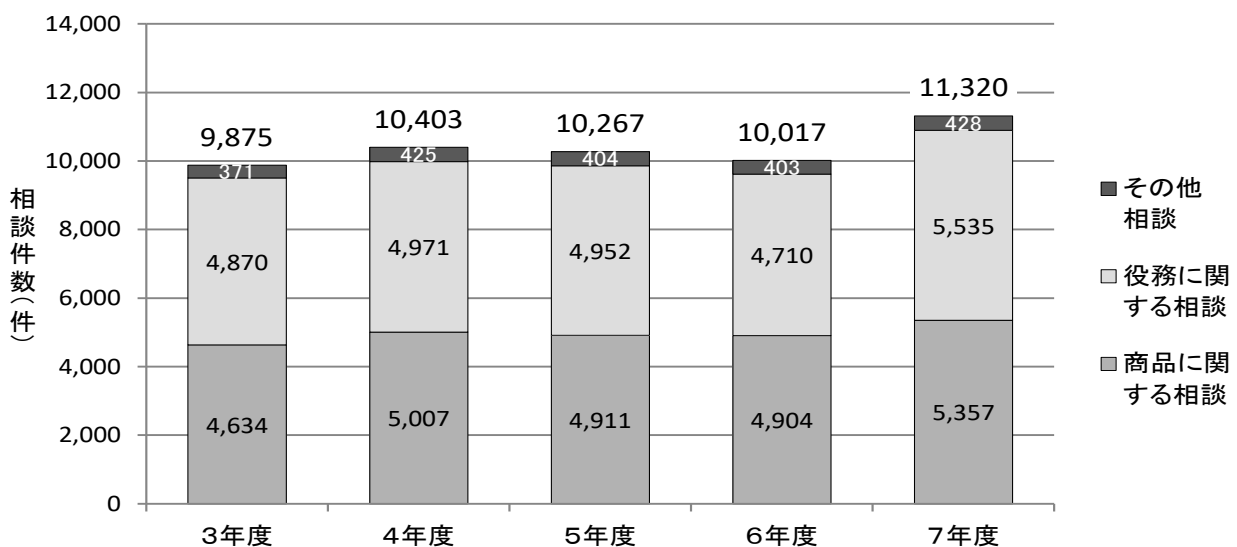
令和7年度の相談件数は、前年度から増加

- 令和7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53,371件であった。前年度の50,580件と比べ2,791件増加（対前年比5.5%増）した。
- 福岡県消費生活センター受付分は11,320件で、前年度の10,017件と比べて1,303件増加（対前年比13.0%増）した。

図表1 県及び県内市町村の消費生活相談件数



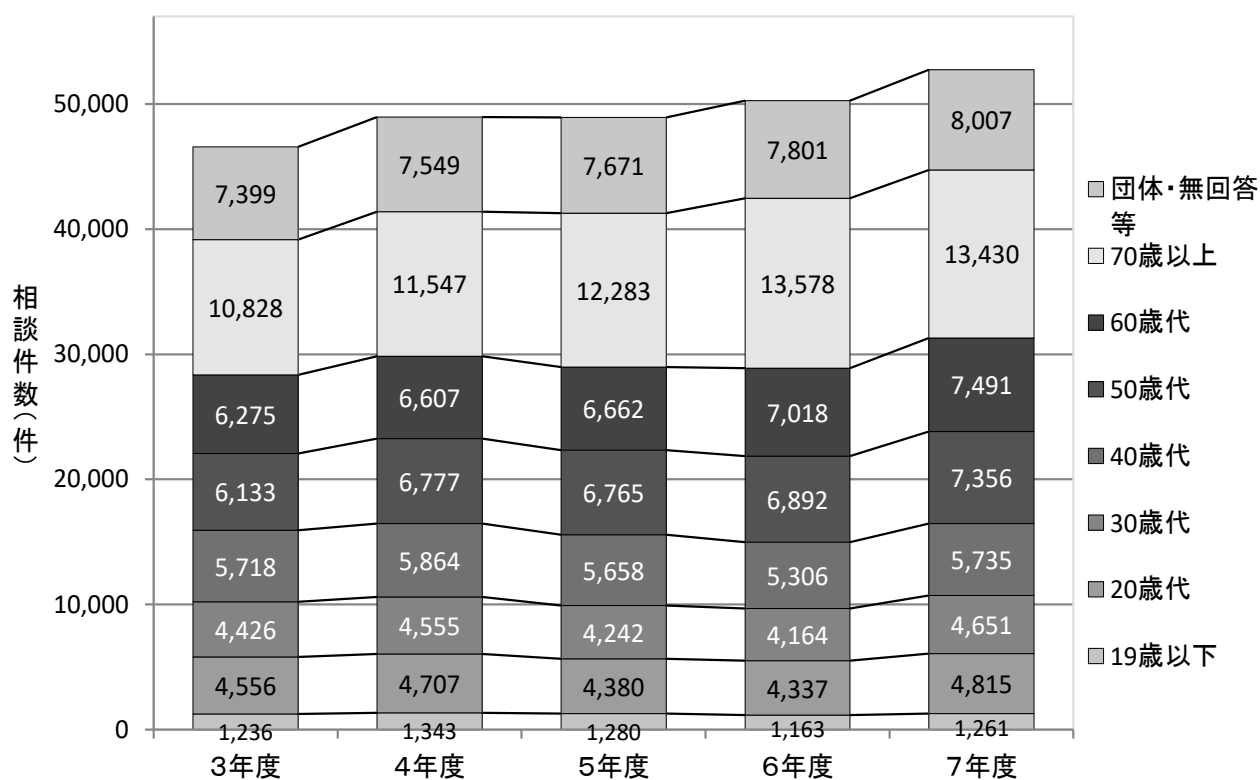
図表2 福岡県消費生活センター受付の消費生活相談件数



高齢者の相談件数は依然として多数

- 令和7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13,430件（25.5%）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7,491件（14.2%）、50歳代が7,356件（13.9%）、40歳代が5,735件（10.9%）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8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	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
1	商品一般 4,367件（9.4%）	商品一般 4,355件（8.9%）	商品一般 4,649件（9.5%）	商品一般 5,640件（11.2%）	商品一般 5,245件（9.9%）
2	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 2,363件（4.7%）	不動産貸借 3,020件（5.7%）
3	健康食品 1,363件（2.9%）	基礎化粧品 1,939件（4.0%）	健康食品 1,522件（3.1%）	基礎化粧品 2,109件（4.2%）	健康食品 1,810件（3.4%）
4	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 1,959件（3.9%）	基礎化粧品 1,807件（3.4%）
5	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 1,298件（2.6%）	役務その他サービス 1,582件（3.0%）

※「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

※「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。

※「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。

※「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。

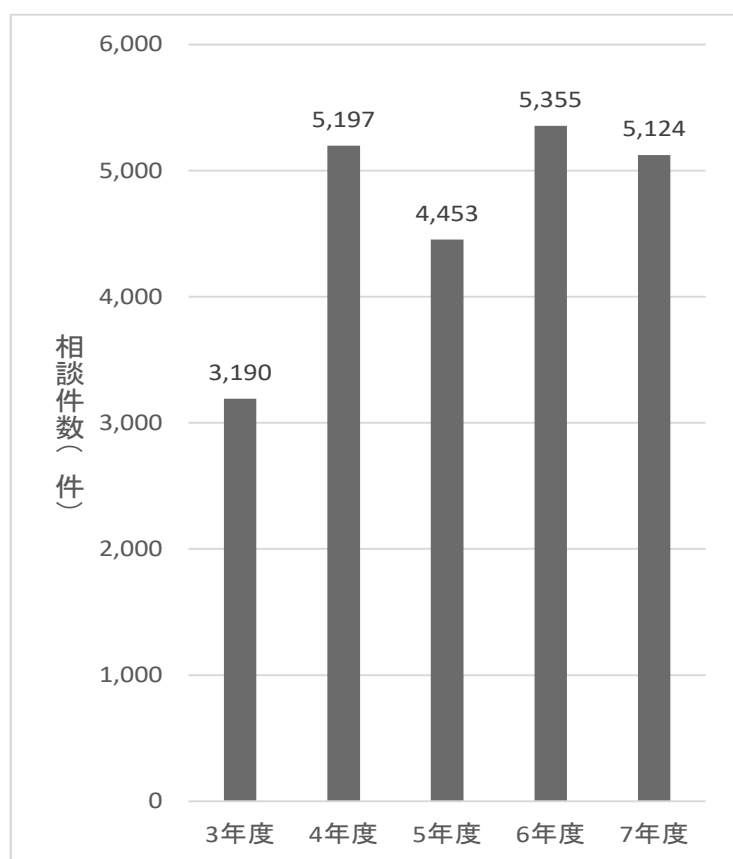
※「役務その他サービス」は、廃車サービス、電化製品の総合保守・修理サービス、法律家・医師などの専門家を中心とした相談サイト などに関する相談。

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7年度の相談件数は5,124件で、前年度の5,355件と比べて231件減少（対前年比4.3%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。

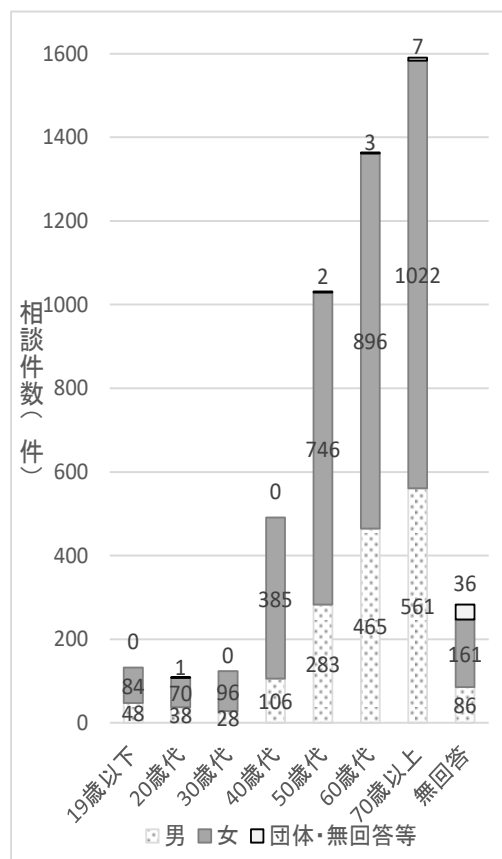
図表5

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7年度）

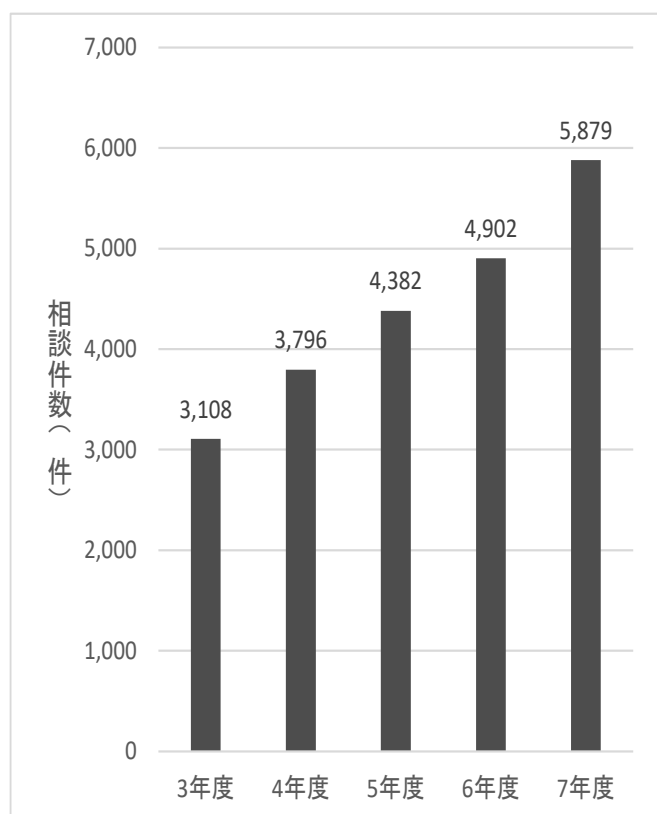


SNS が関連する相談は年々増加

- SNS が関連する相談件数は年々増加しており、令和 7 年度の相談件数は 5,879 件で、前年度の 4,902 件と比べて 977 件増加（対前年比 19.9%増）した。
- 令和 7 年度の相談を年代別にみると、最も相談が多かったのは 60 歳代の 1,221 件（20.8%）、次いで 50 歳代の 1,214 件（20.6%）、40 歳代の 881 件（15.0%）の順となっており、若年層よりも中高年層で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。

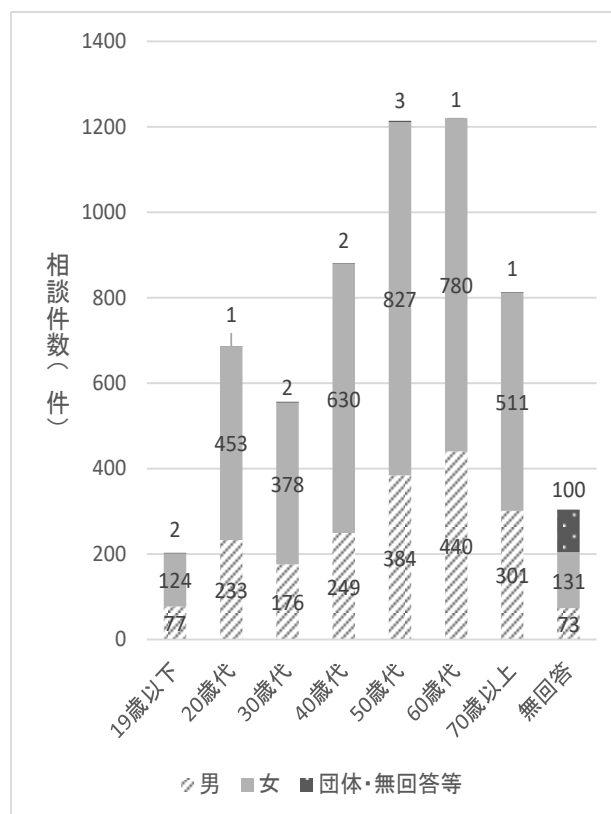
図表 7

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 7 年度）

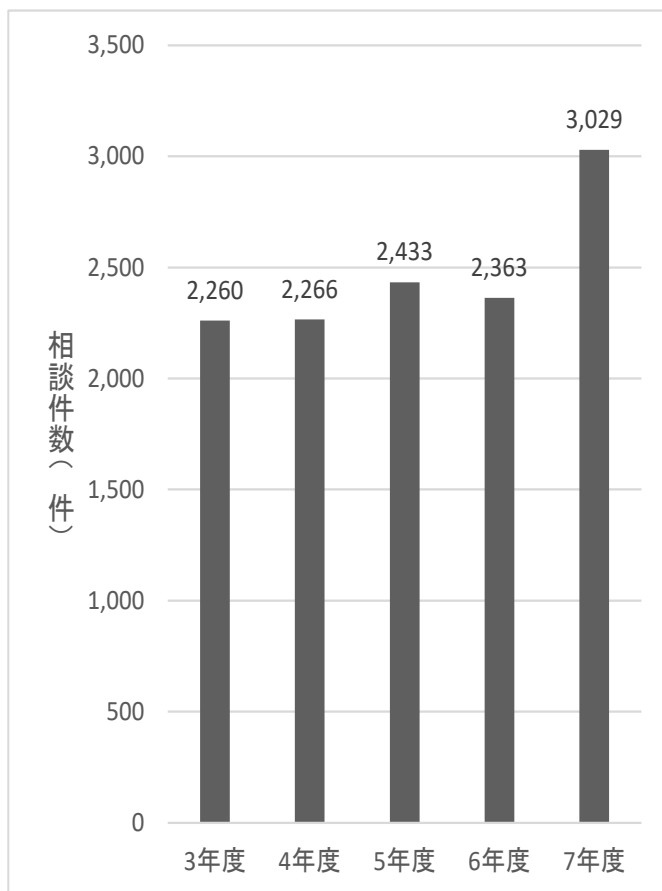


不動産貸借に関する相談が増加

- 不動産貸借に関する相談件数について、令和7年度の相談件数は、3,029件で、前年度の2,363件と比べて666件増加（対前年比28.2%増）した。
- 令和7年度の相談を年代別にみると、最も相談が多かったのは30歳代の576件（19.0%）、次いで20歳代の553件（18.3%）、40歳代の490件（16.2%）の順となっており、若年層からの相談が多い傾向であった。
- 「賃貸アパート等の退去時に、高額な原状回復費用を請求された。」「突然、家賃を値上げするという通知があった。」といった相談が多く寄せられた。

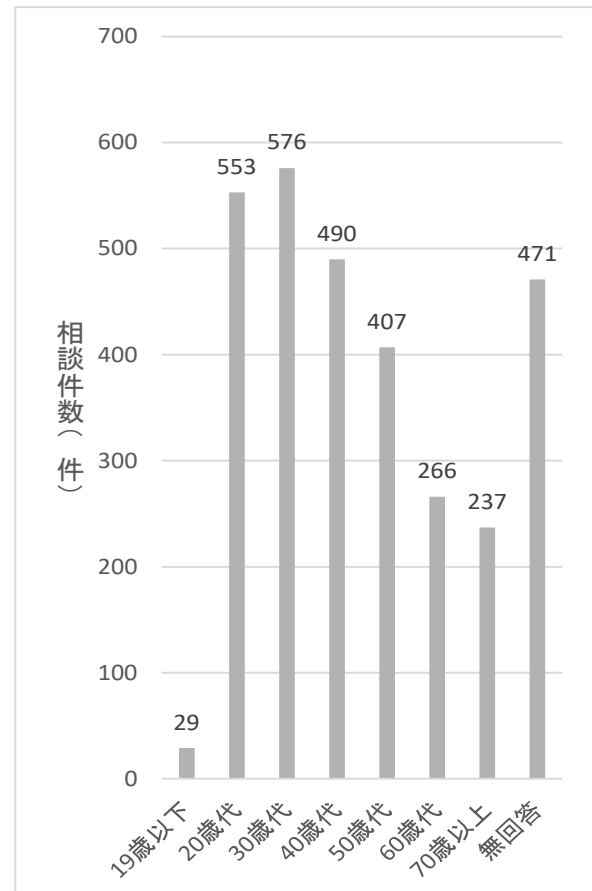
図表 9

不動産貸借に関する相談件数（福岡県全体）



図表 10

年齢別相談件数（令和7年度）

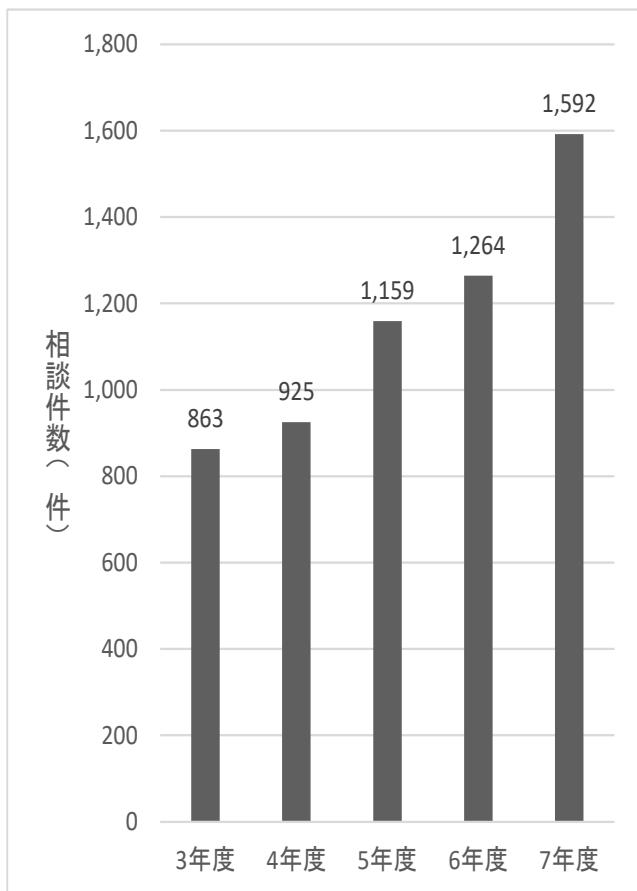


役務その他サービスに関する相談が年々増加

- 役務その他サービスに関する相談件数は年々増加しており、令和7年度の相談件数は、1,592件で、前年度の1,264件と比べて328件増加（対前年比25.9%増）した。
- 令和7年度の相談を年代別に見ると、約3割にあたる431件（27.1%）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。
- 令和7年度については、「数百円で1回限りと思って、海外の質問サイトを利用したが、月額数千円のサブスクリプションだった。」といった相談が多く寄せられたことが主な増要因となっている。

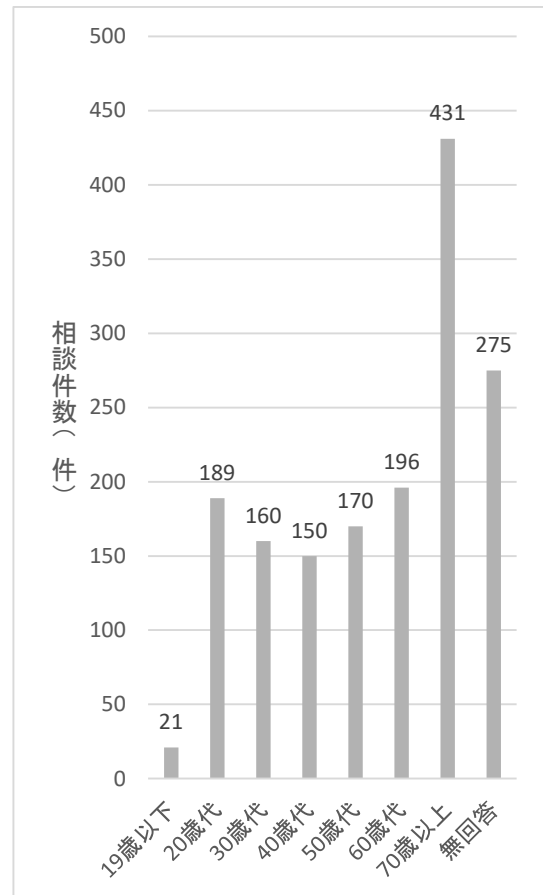
図表 11

役務その他サービスに関する
相談件数（福岡県全体）



図表 12

年齢別相談件数（令和7年度）

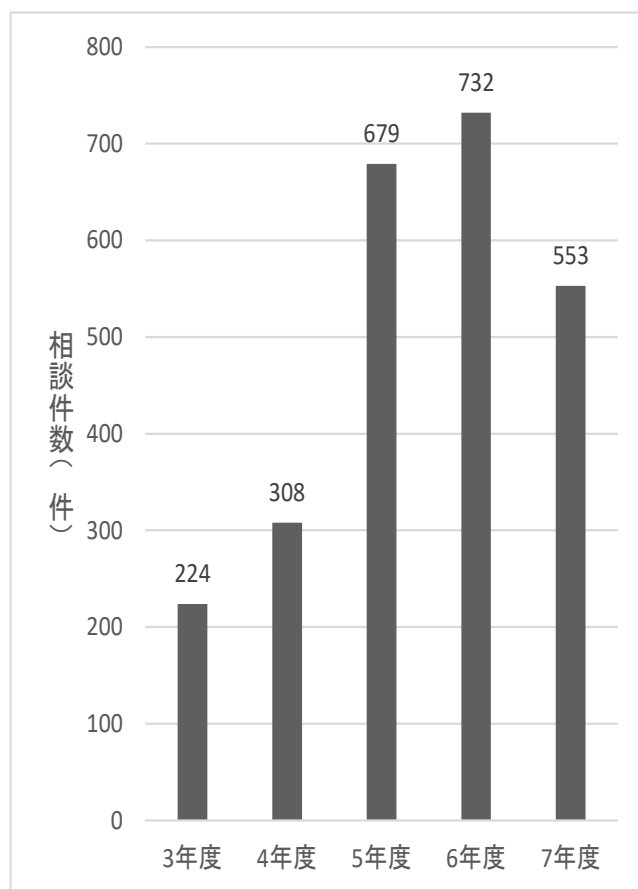


点検商法に関する相談は高止まり

- 点検商法に関する相談件数が令和5年度に急増し、令和7年度の相談件数は553件で、前年度の732件と比べて、179件減少（対前年度比24.5%減）したものの、高止まりとなっている（令和3年度比：約2.5倍）。
- 令和7年度の相談を年代別に見ると、約6割にあたる347件（62.7%）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。
- 給湯器の無料点検以外にも、分電盤や太陽光パネルの法定点検を謳って訪問し、点検後に高額な契約を迫るなど、手口が多様化している。

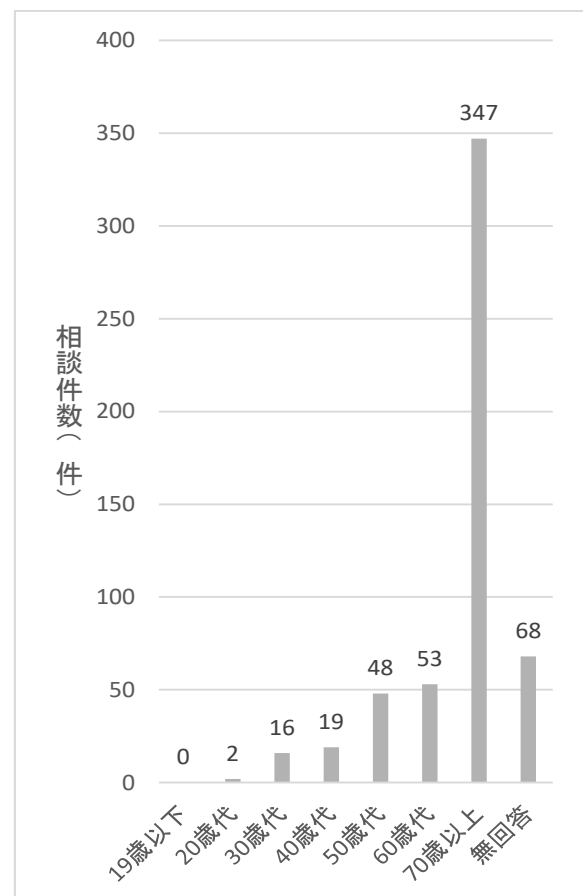
図表 13

点検商法に関する相談件数（福岡県全体）



図表 14

年齢別相談件数（令和7年度）

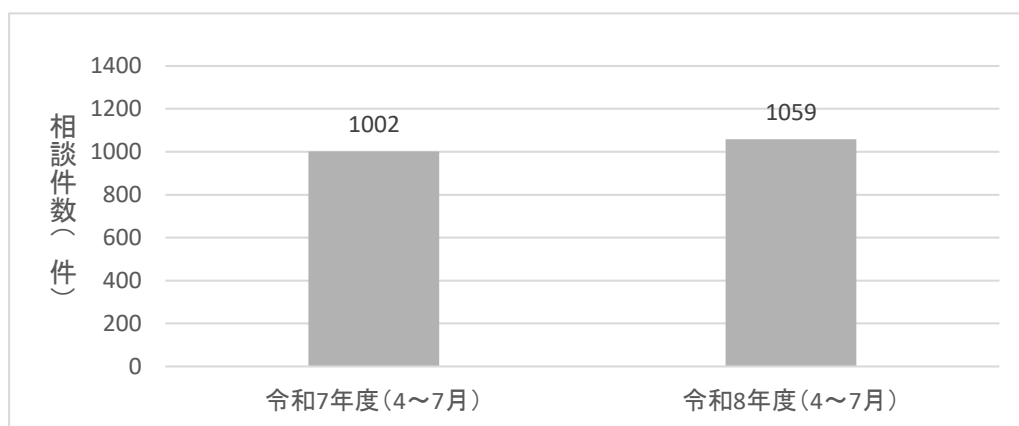


令和8年度（4～7月）の傾向

- 不動産貸借に関する相談件数は、令和8年度（4～7月）は1,059件で、前年度（4～7月）の1,002件と比べて57件増加（対前年比5.7%増）しており、引き続き、原状回復費用や家賃等の値上げに関する相談が多く寄せられている。
- 役務その他サービスに関する相談件数は、令和8年度（4～7月）は559件で、前年度（4～7月）の472件と比べて87件増加（対前年比18.4%増）しており、引き続き、1回限りの有料サイトを利用したつもりが、サブスクリプションの契約になっていたといった相談が多く寄せられている。

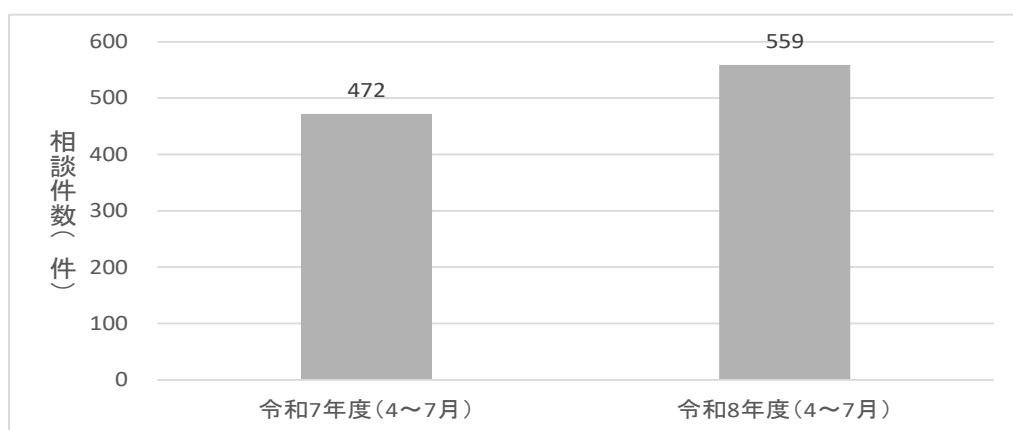
図表 15

4～7月の不動産貸借に関する相談件数（福岡県全体）



図表 16

4～7月の役務その他サービスに関する相談件数（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7年度）

1 行政指導

（1）実施件数

次の法律等に照らして行政指導を32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	17	4	21
福岡県消費生活条例	3	1	4
不当景品類及び不当表示防止法 （景品表示法）	0	7	7
計	20	12	32

（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】

○住宅に関する役務の提供 7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 6事業者
（給湯器の設置、分電盤の点検、販売など）

○新電力の契約 2事業者

【景品表示法】

○小売業（優良誤認、有利誤認等の違反） 5事業者

2 行政処分

なし

《参考》 令和8年度の実施状況（4～7月）

（1）行政指導

特定商取引に関する法律（水道工事、給湯器など） 7事業者

福岡県消費生活条例（排水管高圧洗浄サービスなど） 2事業者

景品表示法（小売業など） 10事業者

（2）行政処分

不用品回収などの訪問販売事業者に対して、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。

① 書面の交付義務に違反する行為

② 不実のことを告げる行為

（R8.6.8：業務停止及び禁止命令3ヶ月、違反行為の是正等に係る指示）