

## 令和3年度 北九州市立消費生活センターの相談状況と取組みについて

### I 消費生活センターの相談状況

#### 1 令和3年度の概要

◎総相談件数は9,285件で、対前年度比12.1%減少しました。(表1参照)

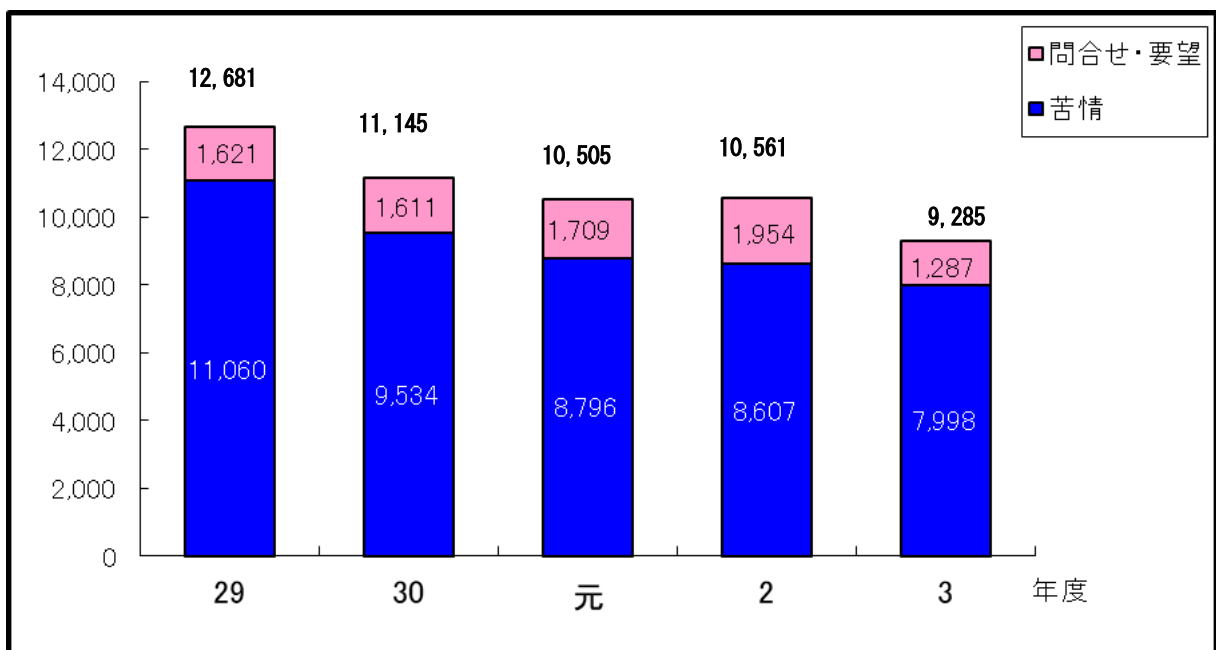
北九州市立消費生活センターにおいて受け付けた令和3年度の相談件数は9,285件で、前年度の10,561件に比べ、1,276件減少しました。

なお、新型コロナウイルス感染拡大に伴う問い合わせ・要望、苦情は502件で、前年度(1,260件)に比べ60.2%減少しました。内訳をみると「新型コロナワクチン接種」(174件)が最も多く、次いで「臨時特別給付金」(25件)、「マスク」(18件)などがありました。

◎特殊詐欺に関する相談件数は987件で、前年度より3.2%減少しています。  
(詳細はP4 2-4参照)

[表1] 相談受付件数の推移

(単位：件)



## 2 主な特徴

### 2-1 契約当事者の年代別相談件数

「65歳以上」の相談件数は全体の29.6%を占めており、依然として高い水準で推移しています。

[表 2] 契約当事者の年代別相談件数の推移

年 代	平成29年度			平成30年度			令和元年度			令和2年度			令和3年度		
	件数	構成比	%	件数	構成比	%	件数	構成比	%	件数	構成比	%	件数	構成比	%
20歳未満	202	1.6	%	222	1.9	%	256	2.4	%	298	2.8	%	236	2.5	%
20歳代	739	5.8	%	674	6.0	%	707	6.7	%	782	7.4	%	704	7.6	%
30歳代	901	7.1	%	729	6.5	%	679	6.5	%	690	6.5	%	571	6.2	%
40歳代	1,249	9.8	%	1,055	9.5	%	1,015	9.7	%	1,033	9.8	%	904	9.7	%
50歳代	1,522	12.0	%	1,184	10.6	%	1,095	10.4	%	1,093	10.3	%	1,041	11.2	%
60歳～64歳	991	7.8	%	702	6.3	%	645	6.1	%	544	5.2	%	506	5.4	%
65歳以上	4,426	34.9	%	3,978	35.7	%	3,312	31.5	%	3,025	28.6	%	2,750	29.6	%
不明・無回答	2,651	20.9	%	2,601	23.3	%	2,796	26.6	%	3,096	29.3	%	2,573	27.8	%
合 計	12,681	100.0	%	11,145	100.0	%	10,505	100.0	%	10,561	100.0	%	9,285	100.0	%

### 2-2 苦情の多い商品・役務上位10品目（相談事例はP8～10 [資料](#) 参照）

令和3年度に苦情の多かった商品・役務は、「商品一般」、「化粧品」、「不動産賃借」、「健康食品」の順となっています。

SMSや封書・ハガキによる架空請求が含まれる「商品一般」は依然として高い水準で推移しています。また、「化粧品」「健康食品」で意図せず定期購入契約となるトラブルも高い水準のままです。

（一部商品・役務名はP11 語句説明参照）

[表 3] 苦情の多い商品・役務上位10品目

順位	令和2年度		順位	令和3年度	
	項 目	件数		項 目	件数
1	商品一般	888	1	商品一般	811
2	デジタルコンテンツ	778	2	化粧品	446
3	健康食品	575	3	不動産賃借	356
4	不動産賃借	361	4	健康食品	298
5	化粧品	348	5	インターネット接続回線	231
6	工事・建築	240	6	役務その他サービス	226
7	役務その他サービス	231	7	工事・建築	222
8	インターネット接続回線	211	8	携帯電話サービス	221
9	携帯電話サービス	196	9	消費者金融・カードローン	171
10	消費者金融・カードローン	191	10	アダルト情報	138

※上記の商品・役務の名称は、独立行政法人国民生活センターが指定し、全国の消費生活センター等で使用しているものです。

※「デジタルコンテンツ」は、令和3年度から当該商品別分類が見直され、他の項目に統合されました。

### 2-3 年代別・商品別苦情件数上位5品目

20歳未満は、「インターネットゲーム」、20歳代は、「他の内職・副業」、30歳代は、「不動産賃借」、40歳代、50歳代は、「化粧品」が1位となっており、60歳以上の年代の1位は「商品一般」となっています。

[表 4] 年代別・商品別苦情件数

(単位：件)

年代	件数	構成比	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
20歳未満	230	2.9%	インターネットゲーム 48	化粧品 32	健康食品 17	商品一般 16	アダルト情報 15
20歳代	689	8.6%	他の内職・副業 72	不動産賃借 49	エステティックサービス 46	商品一般 38	異性交際関連サービス 27
30歳代	546	6.8%	不動産賃借 49	商品一般 32	化粧品 21	健康食品 20	他の内職・副業 20
40歳代	867	10.9%	化粧品 62	商品一般 60	不動産賃借 45	健康食品 32	工事・建築 27
50歳代	986	12.3%	化粧品 100	商品一般 93	健康食品 50	不動産賃借 42	インターネット接続回線 30
60歳代	995	12.4%	商品一般 100	化粧品 80	インターネット接続回線 43	健康食品 41	アダルト情報 38
70歳代	1,104	13.8%	商品一般 135	工事・建築 59	化粧品 54	役務その他サービス 44	健康食品 40
80歳以上	785	9.8%	商品一般 110	健康食品 47	新聞 32	申請代行サービス 30	化粧品 27
不明・無回答	1,796	22.5%	商品一般 227	不動産賃借 113	保健・福祉その他 74	工事・建築 55	役務その他サービス 51

## 2-4 特殊詐欺に関する相談件数

特殊詐欺の相談件数は987件で、前年度1,020件に比べて、33件（3.2%）減少しました。内訳別でみると、依然として架空請求についての相談が多く寄せられました。

[表 5] 特殊詐欺に関する相談の内訳

(単位：件)

年 度	架空請求	オレオレ詐欺	還付金詐欺	融資保証金 詐欺	金融商品 取引名目	ギャンブル 必勝法情報 提供名目	異性との交際 あっせん名目	特殊詐欺 合計
平成29年度	3,592	34	83	8	4	9	120	3,850
平成30年度	2,274	21	15	2	1	11	120	2,444
令和元年度	1,208	15	21	4	0	22	115	1,385
令和2年度	833	11	13	3	0	6	154	1,020
令和3年度	815	4	30	2	0	21	115	987

(特殊詐欺名称はP11 語句説明参照)

[表 6] 特殊詐欺の年代別相談件数

(単位：件)

年 代	架空請求	オレオレ詐欺	還付金詐欺	融資保証金 詐欺	金融商品 取引名目	ギャンブル 必勝法情報 提供名目	異性との交際 あっせん名目	特殊詐欺 合計
20歳未満	27	0	0	0	0	0	9	36
20歳代	71	0	0	0	0	11	26	108
30歳代	44	0	0	0	0	6	14	64
40歳代	97	0	0	1	0	1	13	112
50歳代	97	1	0	0	0	0	18	116
60歳～64歳	59	0	4	0	0	0	11	74
65歳以上	266	3	24	0	0	2	20	315
不明・無回答	154	0	2	1	0	1	4	162
合 計	815	4	30	2	0	21	115	987

## 2-5 多重債務に関する相談件数

多重債務問題に関する相談件数は227件で、前年度220件に比べて、7件（3.2%）増加しました。

なお、集計方法について、平成30年度までは「消費者金融・カードローン」を対象としていましたが、令和元年度から前述に加え「銀行からの借入（124件）」も計上しています。

[表 7] 多重債務に関する相談件数の推移

(単位：件)

年 度	多重債務 (a)	総相談件数 (b)	割合 (a) / (b)
平成29年度	243	12,681	1.9%
平成30年度	180	11,145	1.6%
令和元年度	340 (うち、「銀行からの借入」167)	10,505	3.2%
令和2年度	220 (うち、「銀行からの借入」91)	10,561	2.1%
令和3年度	227 (うち、「銀行からの借入」124)	9,285	2.4%

## 2-6 販売購入形態別の苦情件数

店舗販売による苦情件数は1,895件で、前年度2,160件に比べ265件(12.3%)減少しています。

店舗外販売による苦情件数は4,449件で、前年度4,708件に比べ259件(5.5%)減少しています。

店舗外販売の主な内訳を見ると、

ア「通信販売」の苦情件数は3,095件で、前年度3,410件に比べ315件(9.2%)減少しています。

イ「訪問販売」の苦情件数は621件で、前年度563件に比べ58件(10.3%)増加しています。

ウ「電話勧誘販売」の苦情件数は501件で、前年度503件に比べ2件(0.4%)減少しています。

エ「マルチ商法」の苦情件数は108件で、前年度100件に比べ8件(8.0%)増加しています。

[表 8] 販売購入形態別の苦情件数

(単位：件)

(一部販売購入形態名称はP11 語句説明参照)

販売購入形態		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
店舗販売		2,776	2,580	2,541	2,160	1,895	
店舗外販売	通信販売	3,420	2,882	2,958	3,410	3,095	
	訪問販売	930	823	728	563	621	
	(訪問販売の内訳)	家庭訪販	687	621	542	400	453
		点検商法	35	49	54	47	42
		催眠商法	31	12	12	6	19
		アポイントメントセールス	0	17	15	12	16
		キャッチセールス	30	14	13	7	20
		その他	147	110	92	91	71
	電話勧誘販売	612	485	562	503	501	
	マルチ商法	100	125	92	100	108	
	ネガティブ・オプション(送りつけ商法)	16	15	20	21	12	
	訪問購入	106	53	56	54	58	
	その他無店舗	62	38	71	57	54	
計	5,246	4,421	4,487	4,708	4,449		
不明・無関係		3,038	2,533	1,768	1,739	1,654	
合計		11,060	9,534	8,796	8,607	7,998	

## Ⅱ 消費生活センターの取組み

### 1 令和3年度の主な取組み（実績）

#### (1) 消費生活相談窓口での相談受付（相談件数 9,285件）

戸畑（月～土）、八幡西（月～金）、小倉北（月・水・金）、小倉南（火・木）  
門司、若松、八幡東は出張相談（事前予約制）

#### (2) 「消費者トラブル無料法律相談」の開催（開催回数 62回）

- ・弁護士による相談を毎週火曜日に開催しました。（相談件数 76件）
- ・司法書士による相談を毎月第1金曜日に開催しました。（相談件数 4件）

#### (3) 被害防止に向けた啓発の強化

##### ア 出前講座（実施回数 18回 受講者数 1,976人）

市民15人以上の団体・グループからの依頼に基づき、講師等を派遣して消費者被害防止のための講座を実施しました。

##### イ 啓発DVD配布

新型コロナウイルス感染拡大防止により、出前講座が開催できない状況もあり、あんしんサポートメール等の配信登録を行っている市民センターや高齢者介護施設等へ、消費者トラブル未然防止の啓発DVDを配布しました。

##### ウ 消費者フェスティバル2021×SDGs(11月13日実施 来場者 延べ650人)

11月の「消費者被害防止強化月間」にあわせ、大型ショッピングモールでパネル展等を開催しました。

##### エ 「第2回北九州市消費生活川柳」募集及びポスター作成

悪質商法やニセ電話詐欺などの消費者被害トラブル防止に役立つ川柳を京町銀天街協同組合とコラボして募集。861句の応募があり、受賞10作品は京町銀天街アーケードに掲示し、その受賞川柳を掲載したポスターを主要駅に掲示しました。

##### オ ギラヴァンツ北九州ホームゲームでの広報

11月の消費者被害防止強化月間にあわせ、11月のギラヴァンツ北九州ホームゲーム3試合で来場者にチラシ・グッズの配布やビジョンCMによる啓発を実施しました。

##### カ 警察との連携による街頭啓発（実施回数 2回）

年金支給日等に警察署と連携し、街頭啓発を実施しました。

##### キ あんしんサポートメールの配信（月2回 384か所）

日頃から高齢者と接する機会が多い介護事業所、地域包括支援センター、市民センターなどに、消費者トラブルや製品事故の情報提供を行いました。

- ク SOS サポートメールの配信（月1回 市内中学校など101か所）  
市内の中学校に若者に関する消費者トラブルの情報提供を行いました。
- ケ ヤング消費者トラブル情報の配信（月1回 市内大学、専門学校など32か所）  
市内の大学や専門学校などに学生が被害に遭った事例等の情報提供を行いました。
- コ 消費生活トラブル注意報の配信（隔月 県内高校・大学等211校〔うち市内42校〕）  
※福岡県、福岡市との連携事業  
県内の高校・大学等に若者に関する消費者トラブルの情報提供を行いました。
- サ ツイッター、インスタグラム、フェイスブックによる情報提供  
ツイッター、インスタグラム、フェイスブックで最新の消費者トラブル情報などを迅速に配信し、広範な消費者と情報を共有することで、消費者被害の未然防止を図りました。
- シ YouTube による情報提供  
消費者トラブルの実例やその対処法等を動画配信し、広範な消費者と情報を共有することで、消費者被害の未然防止を図りました。
- ス LINE による情報配信  
ヤング消費者トラブル情報をはじめ、最新の消費者トラブル情報等を発信し、広範な消費者と情報を共有することで、消費者被害の未然防止を図りました。
- セ 高齢者向け啓発リーフレット『あなたの「消費者トラブルの悩み」しっかり聴きます！』の作成  
「クレジットカードの詐欺」「偽セキュリティ警告画面」「国際ロマンス詐欺」など市内の高齢者に高額な被害が出たケースやクーリング・オフ、「ニセ電話詐欺被害防止付き電話」の有効性などを掲載し、また、消費全般のお悩みは消費生活センターへお寄せいただくよう啓発するリーフレットを作成しました。
- ソ リーフレット「ヤング消費者トラブルチェック!!」の配布  
2022年4月の成年年齢引き下げを見据え、九州女子大学とコラボして、若年者向けの啓発リーフレットを配布しました。
- タ 「保護者のみなさまへ 成年（大人）になる日が変わりました」チラシの配布  
2022年4月の成年年齢引き下げを見据え、福岡県が高校生の保護者向けに「18歳に引き下げられると何がかわるのか」「気をつけておきたいこと」「若者に多いトラブルと対処法」などを記載したチラシを作成し、市内の高校生に配布。また、本市も市内の高校へ令和4年度入学する新入生に配布しました。

#### (4) 事業者への指導

- 事業者に対する指導。（助言 1回）
- 法令順守の徹底を図るため、弁護士を講師として「最近の法改正と処分事例から見る注意すべきこと」をテーマに訪問販売事業者講習会を開催しました。

（11月 44社 57人参加）

## 令和3年度苦情上位10品目の主な事例

## 1位 商品一般……811件

年度	29	30	元	2	3
件数	2,135	1,768	936	888	811

(事例)

- ① 携帯に大切なメールなので本人が見るようにとSMSが届いた。開封すると78万円の債務があるとのことだが心当たりがない。どのように対処すればよいか。
  - ② 高齢で一人暮らしの父宛に不審なDMが複数届いている。振込用紙が入っており、間違っ払いかねないので業者に苦情を伝えてほしい。
- ※ SMSや封書・ハガキでの架空請求に関する相談が多い。

## 2位 化粧品……446件

年度	29	30	元	2	3
件数	147	233	381	348	446

(事例)

- ① 通販サイトで美容液を買った。解約したいが業者に電話がつかない。
  - ② ネット広告で養毛剤を注文したが、皮膚が赤くなり合わなかった。2回目が届き、定期購入だったことが判明した。不要だと言ったが認められない。
- ※ インターネット広告からの申込みによる意図していなかった定期購入や、定期購入の解約手続きが行えないなどのトラブルが多発している。

## 3位 不動産賃借……356件

年度	29	30	元	2	3
件数	408	420	372	361	356

(事例)

- ① 2年間居住した賃貸マンションを退去予定であるが、立ち合いの際に不動産会社から補修で40~50万円請求すると言われたが納得できない。
  - ② 新築から12年居住中の賃貸マンションの玄関ドアの鍵が回らなくなり、入居者負担で修理と言われ修理したが管理会社負担ではないのか。
- ※ 賃貸住宅の契約や修繕費用の請求などに関する相談が多い。



#### 4位 健康食品……298件

年 度	29	30	元	2	3
件 数	313	325	615	575	298

(事例)

- ① 実家にいる母が宣伝講習販売の店で高額な健康食品を購入していることが分かった。昨日、商品を受領しているが、返品は可能だろうか。
  - ② 定期購入ではない健康食品を頼んだのに、いつの間にか定期的に商品が届く。受け取りを拒否しているがどうしたらよいか。
- ※ インターネット閲覧時の広告表示からの購入による意図しない定期購入契約の相談が多い。

#### 5位 インターネット接続回線……231件

年 度	29	30	元	2	3
件 数	306	263	295	211	231

(事例)

- ① 料金が安くなるということで光回線への乗り換えを勧められ契約したが、以前の料金より高額な料金になった。騙されたので解約したい。
  - ② 契約中の光回線業者からの電話と思い、契約変更を了承したつもりが、工事業者の来訪時に別業者との契約だと分かったため、取り消したい。
- ※ 契約時の業者の説明不足や、相談者の確認不足が原因と思われるトラブルの相談が多い。

#### 6位 役務その他サービス……226件

年 度	29	30	元	2	3
件 数	135	163	159	231	226

(事例)

- ① 引越しのため、粗大ごみの回収をネットで探した業者に依頼した。軽トラプラン7,000円とあったので申し込んだのに、1万8,000円請求され支払った。差額を返金してもらうことは可能か。
  - ② 息子が転居した際、エアコンの移設を依頼したが、移設代金が二重に請求されている。業者が明細の説明もせず、請求してきたので支払ってしまったが、納得できない。二重払い分代金の返金は可能か。
- ※ 契約のトラブル、クーリング・オフについての相談が多い。

#### 7位 工事・建築……222件

年 度	29	30	元	2	3
件 数	281	293	314	240	222

(事例)

- ① 高齢の母親が訪問販売で雨漏りの修理工事を契約し、工事が終了した。費用が高額なので減額交渉をしたい。
  - ② 自宅にロフト等を設置する工事を業者に依頼したが、仕上がりに不満があり、工事代の減額を希望する。
- ※ 契約金額や工事の仕上がりに関する不満を訴える相談が多い。

### 8位 携帯電話サービス……221件

年 度	29	30	元	2	3
件 数	222	203	215	196	221

(事例)

- ① A社に乗り換えたいと言ったのに、A社のサブブランドとの契約になっていた。解約してA社と契約したが、事務手数料を請求されて不満である。
  - ② 先月から携帯電話の料金が、電話を掛けていないのに高額になり、理由が分からず困っている。年金生活で支払いが困難である。
- ※ 契約時の業者の説明不足や、相談者の確認不足が原因と思われるトラブルの相談が多い。

### 9位 消費者金融・カードローン……171件

年 度	29	30	元	2	3
件 数	371	282	271	191	171

(事例)

- ① 4～5年前の借金の利息が高く、残債が増えるばかりである。パート収入では払い切れず、借金を何とかしたい。どうすれば良いか。
  - ② 賃貸アパートの家賃やキャッシング、車ローンなど支払いができず多重債務状態である。どうしたらよいだろうか。
- ※ 多重債務に関する相談が多い。

### 10位 アダルト情報……138件

年 度	29	30	元	2	3
件 数	-	-	-	-	138

(事例)

- ① 無料のアダルトサイトを見ていたら突然警告画面が出て、電話を掛けると相手が遠隔操作を始めた。今後、高額な請求をされるか不安である。
  - ② パソコンで数日アダルトサイトを見た後に、アダルトサイトを見たので暗号資産を送れという内容のメールが届いた。
- ※ アダルトサイト閲覧によるワンクリック詐欺が多い。

(注) 10位のアダルト情報は令和3年度に新設された商品キーワードであり2年度以前の件数は把握できない。

## 【語句説明】

### P2〔表3〕

- ※「商品一般」：商品・役務の分類項目を越えて、複数の分類項目にまたがっているものや、「店員の態度が悪い」、「注文した覚えがないものが郵送されてきた」等商品を特定できない、または特定する必要がない相談をいう。この中には、身に覚えのない料金の請求がなされる「架空請求」が含まれる。
- ※「インターネット接続回線」：プロバイダーやインターネット回線の料金やサービスの内容に関する相談である。

### P4〔表5〕

- ※「架空請求」：架空の事実を口実にはがきや電子メールで請求書を一方的に送りつけ、現金を振り込ませるもの。
- ※「オレオレ詐欺」：電話などで子どもや孫、警察官などになりすまし、交通事故や借金などのトラブル処理のためと嘘をついて、現金をすぐ振り込むように要求するもの。
- ※「還付金詐欺」：役所の職員などを名乗り、税や保険料の還付金や給付金などの支払い手続きをすると嘘をついて、銀行のATM等で振り込み手続きをさせるもの。
- ※「融資保証金詐欺」：担保・保証人なしで融資しますとか、多重債務を一本化しますなどという広告を掲載したDMや電子メールで融資の勧誘を行い、申込者に保証金や手数料などの名目で現金を振り込ませるもの。
- ※「金融商品取引名目詐欺」：「特定の人しか買えない。あなたの名義を貸して欲しい」「必ず儲かる」などと持ちかけ、実際には存在しない「株」や「社債」への投資名目で現金を騙し取るもの。
- ※「ギャンブル必勝法情報提供名目」：「ロト6の当選番号」「パチンコの必勝法」などをあなただけに特別に教えると持ちかけ、その情報によって多額の配当金が得られると信じ込ませ、登録料などの名目で現金を騙し取るもの。
- ※「異性との交際あっせん名目」：「女性を紹介する」「デートするだけでお金がもらえる」などと持ちかけ、電話やメールでやりとりさせるなどして信用させ、登録料や保証金などの名目で現金をだまし取るもの。

### P5〔表8〕

- ※「点検商法」：点検と言って訪問し、家にあがり、水質や床下を調べ、「このままでは大変なことになる」等消費者を不安がらせて契約をさせるもの。
- ※「催眠商法」：会場に人を集め、安価な日用品等を無料で配るなどして雰囲気盛り上げ、最後に高額な商品売りつけるもの。
- ※「アポイントメントセールス」：電話等で「景品が当たった」、「一度会いたい」などと、販売目的を隠して営業所や喫茶店に呼び出し、商品やサービスの契約をさせるもの。
- ※「キャッチセールス」：駅や繁華街でアンケート調査などと言って営業所や喫茶店に連れて行き、帰れない雰囲気にして商品やサービスの契約をさせるもの。
- ※「マルチ商法」：商品代金や登録料などを払って販売組織に参加し、その後、新たな参加者を獲得し、商品やサービスなどを販売すれば報奨金が得られるもの。
- ※「訪問購入」：業者が消費者の自宅を訪れ、消費者から物品を買い取る契約をするもの。