

令和5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5年度の概要

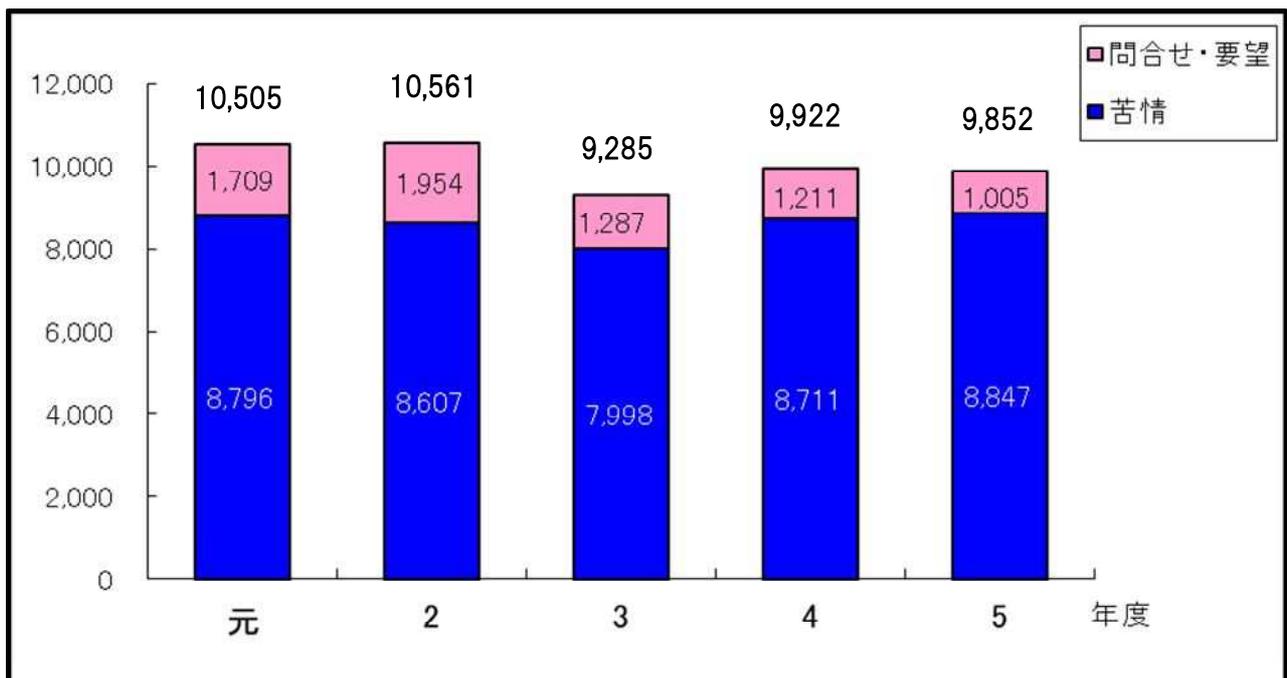
◎総相談件数は9,852件で、対前年度比0.7%減少しました。（表1参照）

北九州市立消費生活センターにおいて受け付けた令和5年度の相談件数は9,852件で、前年度の9,922件に比べ、70件減少しました。

◎特殊詐欺に関する相談件数は1,026件で、前年度より2.6%増加しています。
（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30.8%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	令和元年度			令和2年度			令和3年度			令和4年度			令和5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	256	2.4	%	298	2.8	%	236	2.5	%	247	2.5	%	250	2.5	%
20歳代	707	6.7	%	782	7.4	%	704	7.6	%	759	7.6	%	739	7.5	%
30歳代	679	6.5	%	690	6.5	%	571	6.2	%	632	6.4	%	656	6.7	%
40歳代	1,015	9.7	%	1,033	9.8	%	904	9.7	%	919	9.3	%	878	8.9	%
50歳代	1,095	10.4	%	1,093	10.3	%	1,041	11.2	%	1,214	12.2	%	1,161	11.8	%
60歳～64歳	645	6.1	%	544	5.2	%	506	5.4	%	592	6.0	%	611	6.2	%
65歳以上	3,312	31.5	%	3,025	28.6	%	2,750	29.6	%	3,026	30.5	%	3,030	30.8	%
不明・無回答	2,796	26.6	%	3,096	29.3	%	2,573	27.8	%	2,533	25.5	%	2,527	25.6	%
合 計	10,505	100.0	%	10,561	100.0	%	9,285	100.0	%	9,922	100.0	%	9,852	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5年度に苦情の多かった商品・役務は、「商品一般」、「化粧品」、「不動産貸借」、「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」や、意図せず定期購入契約となる「化粧品」、「健康食品」のトラブルが多く、依然として高い水準で推移しています。

[表 3] 苦情の多い商品・役務上位10品目

順位	令和4年度		順位	令和5年度	
	品 目	件数		品 目	件数
1	化粧品	810	1	商品一般	928
2	商品一般	803	2	化粧品	629
3	不動産貸借	392	3	不動産貸借	413
4	健康食品	307	4	健康食品	352
5	エステティックサービス	262	5	役務その他サービス	281
6	インターネット接続回線	226	6	工事・建築	279
7	工事・建築	224	7	フリーローン・サラ金	212
8	携帯電話サービス	214	8	携帯電話サービス	211
9	役務その他サービス	211	9	四輪自動車	203
10	フリーローン・サラ金	175	10	インターネット接続回線	196

※上記の商品・役務の品目名称は、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。

※一部商品・役務名はP11 語句説明参照

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、「エステティックサービス」、30歳代は、「不動産貸借」、40歳代から60歳代は、「化粧品」が1位となっており、70歳代以上の年代の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	249	2.8%	インターネットゲーム 49	エステティックサービス 29	商品一般 17	化粧品 14	電気 12
20歳代	719	8.1%	エステティックサービス 101	不動産貸借 55	美容サービス 41	商品一般 39	他の内職・副業 33
30歳代	641	7.2%	不動産貸借 62	商品一般 33	インターネットゲーム 25	フリーソフト 24	四輪自動車 21
40歳代	859	9.7%	化粧品 73	商品一般 53	不動産貸借 48	健康食品 36	四輪自動車 27
50歳代	1,129	12.8%	化粧品 112	商品一般 86	健康食品 56	不動産貸借 51	紳士・婦人洋服 42
60歳代	1,148	13.0%	化粧品 157	商品一般 120	健康食品 67	工事・建築 32	美容サービス 30
70歳代	1,239	14.0%	商品一般 177	化粧品 132	美容サービス 60	健康食品 55	携帯電話 52
80歳以上	923	10.4%	商品一般 128	工事・建築 77	健康食品 58	新聞 45	化粧品 43
不明・無回答	1,940	21.9%	商品一般 275	不動産貸借 126	化粧品 74	美容サービス 70	工事・建築 67

2-4 特殊詐欺に関する相談件数

特殊詐欺の相談件数は1,026件で、前年度1,000件に比べて、26件（2.6％）増加しました。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	合計
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
令和4年度	815	7	36	1	0	23	118	1,000
令和5年度	887	11	19	2	0	15	92	1,026

(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	23	0	0	0	0	0	6	29
20歳代	81	0	0	1	0	4	17	103
30歳代	51	0	0	1	0	2	7	61
40歳代	70	0	1	0	0	1	7	79
50歳代	109	0	0	0	0	2	13	124
60歳～64歳	58	1	3	0	0	2	13	77
65歳以上	304	4	13	0	0	2	25	348
不明・無回答	191	6	2	0	0	2	4	205
合計	887	11	19	2	0	15	92	1,026

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274件で、前年度242件に比べて、32件（13.2％）増加しました。

[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)
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%
令和4年度	242 (うち、「銀行からの借入」131)	9,922	2.4%
令和5年度	274 (うち、「銀行からの借入」148)	9,852	2.8%

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2,146件で、前年度2,257件に比べ111件（4.9%）減少しています。

店舗外販売による苦情件数は4,824件で、前年度4,776件に比べ48件（1.0%）増加しています。

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3,546件で、前年度3,531件に比べ15件（0.4%）増加しています。

イ「訪問販売」の苦情件数は629件で、前年度510件に比べ119件（23.3%）増加しています。

ウ「電話勧誘販売」の苦情件数は434件で、前年度538件に比べ104件（19.3%）減少しています。

エ「マルチ商法」の苦情件数は58件で、前年度56件に比べ2件（3.6%）増加しています。

[表 8] 販売購入形態別の苦情件数

(単位：件)

販売購入形態		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
店舗販売		2,541	2,160	1,895	2,257	2,146	
店舗外販売	通信販売	2,958	3,410	3,095	3,531	3,546	
	訪問販売	728	563	621	510	629	
	(訪問販売の内訳)	家庭訪販	542	400	453	351	455
		点検商法	54	47	42	55	94
		催眠商法	12	6	19	6	11
		アポイントメントセールス	15	12	16	10	4
		キャッチセールス	13	7	20	12	16
		その他	92	91	71	76	49
		電話勧誘販売	562	503	501	538	434
	マルチ商法	92	100	108	56	58	
	ネガティブ・オプション(送りつけ商法)	20	21	12	18	29	
	訪問購入	56	54	58	60	75	
	その他無店舗	71	57	54	63	53	
計	4,487	4,708	4,449	4,776	4,824		
不明・無関係		1,768	1,739	1,654	1,678	1,877	
合計		8,796	8,607	7,998	8,711	8,847	

(一部販売購入形態名称はP11 語句説明参照)

Ⅱ 消費生活センターの取組み

1 令和5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 9,852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 63回）

- ・弁護士による相談を毎週火曜日を開催しました。（相談件数 94件）
- ・司法書士による相談を毎月第1金曜日を開催しました。（相談件数 3件）

(3) 被害防止に向けた啓発の強化

ア 出前講座（実施回数 46回 受講者数 4,517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 暮らしの便利講座（実施回数 4回 受講人数 87人）

消費者問題に関心を持つきっかけづくりと、消費生活センターの活動の理解と地域への広がり期待して、生活に密着した講座を実施しました。

ウ 高齢者見守り活動用リーフレットの配布

北九州市消費者安全確保地域協議会の構成員である、いのちをつなぐネットワーク推進会議会員へ、高齢者の消費者トラブルを地域で防ぐため、見守りに関するアドバイスや、被害の具体例等を記載したリーフレットを配布しました。

エ 消費者被害防止用リーフレット等の配布

5月の消費者月間において、消費者被害防止のため、リーフレット及び啓発品をイオンモール八幡東で500部配布し、啓発活動を行いました。

オ 消費者フェスティバル2023（12月7～8日実施 参加者 約 1,300人）

令和4年度から成年年齢が18歳に引き下げられたことから、中学・高校生が多く集まる「ゆめみらいワーク」に出展し、クイズ形式での啓発や相談窓口の周知を行いました。

カ 「第4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。1,521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たほか、受賞川柳を掲載したポスターを市民センターや区役所に掲示しました。

キ 消費生活センターCM動画の放映

11月の消費者被害防止強化月間に、公共交通機関無料デーの実施日にあわせ、小倉駅コンコースのセンターストリートにおいて、デジタルサイネージを使用し、消費生活センターの15秒CM動画（しっかり聴きます）を放映しました。

ク 警察との連携による街頭啓発（実施回数 5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。

ケ あんしんサポートメールの配信（月2回 367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。

コ SOS サポートメールの配信（月1回 市内中学校など73か所）

市内の中学校などに、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 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。

シ 消費生活トラブル注意報の配信（隔月 県内高校・大学など254校〔うち市内58校〕）

※福岡県、福岡市との連携事業

県内の高校・大学などに、若者に関する消費者トラブルの情報提供を行いました。

ス LINE、X、Instagram、Facebook による情報提供

SNS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。

セ 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・セは令和6年度から市公式SNSに統合され、消費生活センターのアカウントは廃止されました。

（4）事業者への指導

- 法令順守の徹底を図るため、弁護士を講師として「特定商取引法と訪問販売・電話勧誘販売事業者に注意していただきたいこと」をテーマに、訪問販売事業者講習会を開催しました。（11月 38社 45人参加）

1位 商品一般……928件

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
件数	936	888	811	803	928

(事例)

- ① 大手電話会社から電話があり、「未払いのお金がある」とアナウンスされたが、どういうことだろうか。
 - ② 宅配業者名で、身に覚えのない荷物番号とともに、関税を払うようにとURL付のSMSが届いた。詐欺だろうか。
- ※ 電話やSMSなどによる架空請求に関する相談が多い。

2位 化粧品……629件

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
件数	381	348	446	810	629

(事例)

- ① ネット広告から美白クリームを注文。意図せず2回目の商品が届き、高額のため3回目以降を解約しようとするができない。
 - ② ネット通販で縛りのない育毛剤を注文。商品が届き、明細を見ると定期コース名の記載があり、業者に連絡したら3回縛りと言われた。
- ※ 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 不動産貸借……413件

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
件数	372	361	356	392	413

(事例)

- ① 10年入居した借家の退去後に、退去清算報告書が届いた。38万円請求され高額で不満。全額支払わなければいけないのだろうか。
 - ② 賃貸マンションを退去。タバコを吸っていたのでクロス張替え費用を全額請求されそうだが、経年劣化は考慮されるべきではないか。
- ※ 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……352件

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
件 数	615	575	298	307	352

(事例)

- ① SNS でダイエット方法を指導するという女性から、ダイエット商品を勧められ購入したが、商品は外国語のみで中身が分からない。
- ② 定期縛りのない滋養強壮サプリをネットで購入した。初回分が届き2回目以降を解約しようと電話したところ、4回縛りだと言われた。

※ インターネットの広告表示から意図しない定期購入契約の相談が多い。

5位 役務その他サービス……281件

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
件 数	159	231	226	211	281

(事例)

- ① PCがウイルス感染したと表示されたため、業者に架電。指示通り、コンビニで電子マネー11万円分を購入し支払ったが、さらに追加購入を迫られた。
- ② オンライン会議でSNSのマーケティング方法を学ぶ講座を申し込んだが、内容が乏しく、高額で払えないため解約希望。

※ パソコンサポートに関する相談や、契約のトラブルについての相談が多い。

6位 工事・建築……279件

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
件 数	314	240	222	224	279

(事例)

- ① 訪問販売で屋根が落ちるなどと言われ、屋根と外壁塗装工事を契約した。追加工事も契約したが、必要のない工事だったので、クーリング・オフを希望。
- ② 知人の紹介で業者に外構工事を依頼したが、工事が工期を11ヶ月過ぎても完了せず、催促しても応じない。

※ 工事の仕上がりや工事金額に関して、不満を訴える相談が多い。

7位 フリーローン・サラ金……212件

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
件 数	271	191	171	175	212

(事例)

- ① 生活費の補填として、10年以上前から銀行や消費者金融から借金をした。自転車操業になり、これ以上の返済は難しいため、債務整理をしたい。
- ② 1年半前にネット広告を見て、アフェリエイト副業を申込み、200万円を消費者金融で借り支払ったが、返済が難しいため、債務整理をしたい。

※ 多重債務等に関する相談が多い。

8位 携帯電話サービス……211件

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
件 数	215	196	221	214	211

(事例)

- ① 機種変更のため店舗に行くと、メインブランドへの契約を勧められ、気が付かないうちに4万円ほどの付属品契約を結ばされた。
- ② 安くなると声を掛けられ携帯電話会社を乗り換えたが、当初の説明とは異なる契約を結ばされた。

※ 契約時に業者の説明不足や、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 四輪自動車……203件

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
件 数	118	126	120	119	203

(事例)

- ① 不正問題が報道されている中古車販売店で、3年前に車を購入した。現在不具合は確認できないが、車本体や今後の保証対応に不安がある。
- ② 購入した中古の軽自動車のメーターが、改ざんされていた。販売店は認めて、解約に向けて話し合う予定だが、信用できない。

※ 大手中古車販売店の不正問題等に関する相談や信用性の確認、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。

10位 インターネット接続回線……196件

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
件 数	295	211	231	226	196

(事例)

- ① 光回線サービスの業者から電話で、「料金が2,000円安くなる」と勧誘され一旦承諾。解約したいが電話しても繋がらない。
- ② スマホの機種変更に行くと、光回線の契約も一緒にしていた。解約検討中だが、解約料は高額だろうか。スマホも使いづらさが解約可能か。

※ 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や、解約に関する相談が多い。

【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たと持ちかけ、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、水質や床下などを調べ、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、無料品を配るなどして雰囲気盛り上げ、最後に高額な商品を売りつけるもの。
- ※「アポイントメントセールス」：電話等で目的を隠して営業所や喫茶店等に呼び出し、商品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、喫茶店や営業所に連れて行き、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」：販売組織に参加し、新たな参加者に商品やサービスなどを販売すれば、報奨金が得られるとするもの。
- ※「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。