令和６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

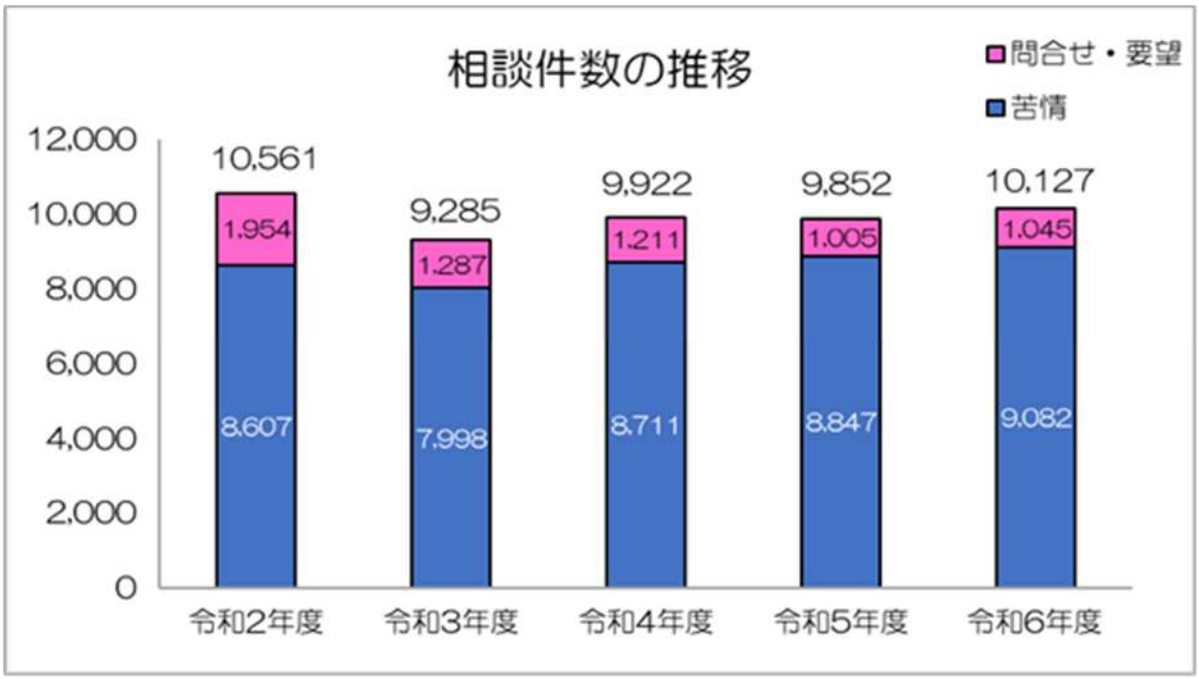
１　令和６年度の概要

◎総相談件数は１０，１２７件で、対前年度比２．８％増加しました。（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６年度の相談件数は１０，１２７件で、前年度の９，８５２件に比べ、２７５件増加しました。

◎特殊詐欺に関する相談件数は１，１０６件で、前年度より７．８％増加しています。
（詳細は 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３３．４％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2年度			令和3年度			令和4年度			令和5年度			令和6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	298	2.8	%	236	2.5	%	247	2.5	%	250	2.5	%	196	1.9	%
２０歳代	782	7.4	%	704	7.6	%	759	7.6	%	739	7.5	%	647	6.4	%
３０歳代	690	6.5	%	571	6.2	%	632	6.4	%	656	6.7	%	564	5.6	%
４０歳代	1,033	9.8	%	904	9.7	%	919	9.3	%	878	8.9	%	819	8.1	%
５０歳代	1,093	10.3	%	1,041	11.2	%	1,214	12.2	%	1,161	11.8	%	1,216	12.0	%
６０歳～６４歳	544	5.2	%	506	5.4	%	592	6.0	%	611	6.2	%	652	6.4	%
６５歳以上	3,025	28.6	%	2,750	29.6	%	3,026	30.5	%	3,030	30.8	%	3,381	33.4	%
不明・無回答	3,096	29.3	%	2,573	27.8	%	2,533	25.5	%	2,527	25.6	%	2,652	26.2	%
合　計	10,561	100.0	%	9,285	100.0	%	9,922	100.0	%	9,852	100.0	%	10,127	100.0	%

2-2　苦情の多い商品・役務上位１０品目

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

順位	令和６年度	
	品　　目	件数
1	商品一般	1,213
2	化粧品	791
3	不動産貸借	409
4	健康食品	394
5	役務その他サービス	288
6	工事・建築	256
7	インターネット接続回線	243
8	フリーローン・サラ金	224
9	携帯電話サービス	197
10	四輪自動車	150

※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。

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・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	191	2.1%	インターネットゲーム 45	エステティックサービス 18	化粧品 15	健康食品 14	商品一般 10
20歳代	626	6.9%	不動産貸借 47	商品一般 44	フリーローン・サラ金 39	役務その他サービス 38	エステティックサービス 37
30歳代	551	6.1%	不動産貸借 59	商品一般 33	フリーローン・サラ金 23	他の内職・副業 22	役務その他サービス 21
40歳代	796	8.8%	化粧品 71	商品一般 57	不動産貸借 56	フリーローン・サラ金 34	インターネット接続回線 25
50歳代	1,166	12.8%	化粧品 174	商品一般 121	健康食品 75	不動産貸借 52	インターネット接続回線 35
60歳代	1,198	13.2%	化粧品 209	商品一般 166	健康食品 75	インターネット接続回線 41	不動産貸借 工事・建築 28
70歳代	1,501	16.5%	商品一般 254	化粧品 163	健康食品 78	健康食品 56	役務その他サービス 49
80歳以上	1,008	11.1%	商品一般 152	健康食品 73	工事・建築 53	化粧品 44	新聞 40
不明・無回答	2,045	22.5%	商品一般 376	不動産貸借 111	工事・建築 77	化粧品 76	役務その他サービス 63

2-4　特殊詐欺に関する相談件数

特殊詐欺の相談件数は1，106件で、前年度1，026件に比べて、80 件（7．8%）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
2	833	11	13	3	0	6	154	1,020
3	815	4	30	2	0	21	115	987
4	815	7	36	1	0	23	118	1,000
5	887	11	19	2	0	15	92	1,026
6	997	0	14	1	0	21	73	1,106

［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	16	0	0	0	0	0	0	16
20　歳代	74	0	0	1	0	6	6	87
30　歳代	65	0	1	0	0	3	3	72
40　歳代	78	0	0	0	0	6	18	102
50　歳代	114	0	0	0	0	1	10	125
60 歳～64 歳	81	0	4	0	0	1	4	90
65 歳以上	312	0	6	0	0	2	23	343
不明・無回答	257	0	3	0	0	2	9	271
合　計	997	0	14	1	0	21	73	1, 106

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257 件で、前年度274 件に比べて、17 件（▲6．2%）減少しました。

［表 7］ 多重債務に関する相談件数の推移　（単位：件）

年 度	多重債務件数(a)	全相談件数(b)	割合(a)/(b)
2	220 （うち、「銀行からの借入」 91）	10,561	2.1%
3	227 （うち、「銀行からの借入」124）	9,285	2.4%
4	242 （うち、「銀行からの借入」131）	9,922	2.4%
5	274 （うち、「銀行からの借入」148）	9,852	2.8%
6	257 （うち、「銀行からの借入」106）	10,127	2.5%

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2，０２４件で、前年度2，１４６件に比べ１２２件（５．７%）減少しています。

店舗外販売による苦情件数は4，７５８件で、前年度4，８２４件に比べ６６件（１．４%）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3，４３８件で、前年度3，５４６件に比べ１０８件（３．０%）減少しています。

イ「**訪問販売**」の苦情件数は５９２件で、前年度６２９件に比べ３７件（５．９%）減少しています。

ウ「**電話勧誘販売**」の苦情件数は５４０件で、前年度４３４件に比べ１０６件（２４．４%）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２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
店舗販売			2,160	1,895	2,257	2,146	2,024
店舗外販売	通信販売		3,410	3,095	3,531	3,546	3,438
	訪問販売		563	621	510	629	592
	（訪問販売の内訳）	家庭訪販	400	453	351	455	404
		点検商法	47	42	55	94	100
		催眠商法	6	19	6	11	2
		アポイントメントセールス	12	16	10	4	4
		キャッチセールス	7	20	12	16	6
		その他	91	71	76	49	76
	電話勧誘販売		503	501	538	434	540
	マルチ商法		100	108	56	58	43
	ネガティブ・オプション（送りつけ商法）		21	12	18	29	15
	訪問購入		54	58	60	75	81
	その他無店舗		57	54	63	53	49
	計		4,708	4,449	4,776	4,824	4,758
不明・無関係			1,739	1,654	1,678	1,877	2,300
合　　計			8,607	7,998	8,711	8,847	9,082

Ⅱ　消費生活センターの取組み

1　令和６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　１０，１２７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　50 回)

・弁護士による相談を原則火曜日（第１週を除く）に開催しました。(相談件数　７３件)
・司法書士による相談を原則第１火曜日に開催しました。(相談件数　９件)

（3）被害防止に向けた啓発の強化

ア　出前講座（実施回数　４４回　受講者数　４，164 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　くらしの便利講座（実施回数　４回　受講人数　７５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を期待して、生活に密着した講座を実施しました。

ウ　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。

エ　消費者フェスティバル２０２４（12月１１～１２日実施　参加者　約 １，１００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。

オ　「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。605 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。

カ　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。

キ　警察との連携による街頭啓発（実施回数　３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。

ク　あんしんサポートメールの配信（月2回　331 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。

ケ　SOS サポートニュースの配信（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。

コ　わかものサポートニュースの配信（月１回　市内大学、専門学校など４３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。

サ　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。

シ　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。

ス　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。

※シ・スは令和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。

セ　ｄボタン広報誌による情報提供

テレビのチャンネルＫＢＣ（１ch）＋ｄボタンで、最新の消費者トラブルなどの注意喚起情報等を迅速に発信し、消費者被害の未然防止を図りました。

（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　２６社　２９人参加）

（５）北九州市消費者被害防止情報交換会の開催

・警察との緊密な連携により、様々な悪質商法による北九州市民の消費者トラブル、被害の未然防止対策等を強化し、市民生活の一層の安定を図ることを目的に、定期的に福岡県警察本部及び市内８警察署と北九州市消費者被害防止情報交換会を実施しました。（令和７年１月２９日開催）

（６）北九州市消費者教育推進計画の策定

・北九州市消費生活審議会において令和６年７月４日、１０月３１日、令和７年２月２０日の３回に渡り、策定のためご意見等をいただき、令和７年３月に総務市民局長の決裁で計画を策定し、同月、北九州市議会総務財政委員会に報告を行った。

資 料

令和６年度苦情上位１０品目の主な事例

１位　商品一般……1,213件

年　度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
件　数	888	811	803	928	1,213

（事例）

① 自宅の固定電話に大手電話会社を名乗って「2 時間後に電話が使えなくなる」と電話があった。不審だが、無視してよいか。

② 携帯電話に知らない電話番号から何度もかかってきていが、警察に相談したほうがいいのか。

※　警察官や大手通信会社をかたった電話や SMS などによる架空請求に関する相談が多い。

2位　化粧品……７９１件

年　度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
件　数	348	446	810	629	791

（事例）

① 初回 1,980 円の美容クリームをネットで購入。一回限りだと思っていたら 2 回目の商品が高額だった。支払い義務はあるのか。

② ネットで初回だけと思って育毛剤を購入。その後も商品が届き、解約はできたが法律事務所から督促状が届いている。対処法を教えてほしい。

※ 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　不動産貸借……４０９件

年　度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
件　数	361	356	392	413	409

（事例）

① 2 か月前に退去したペット可の賃貸アパートの貸主から、高額な原状回復費用の請求書が届いた。どうしたらよいか。

② オンラインで内見を行い、気に入ったので契約を進めていたが断ったところ、キャンセル料を請求され不満である。

※　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……394件

年　度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
件　数	575	298	307	352	394

（事例）

① 初回 500 円でいつでも解約可能と記載のサプリを解約すると差額 9,400 円の解約料を請求された。

② ネット通販中に広告で出てきた健康サプリを購入。一回限りと思っていたが、定期購入ということが分かり、断りたいが業者と連絡がつかない。

※　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……288件

年　度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
件　数	231	226	211	281	288

（事例）

① パソコンを使用中、エラー表示がでて表示された OS 業者に架電。指示通り操作し銀行口座を聞かれ不審に思って電話を切った。これでよいだろうか。

② 副業のサポート契約をして消費者金融など 4 社から合計 90 万円借金しているが、だまされているだろうか。

※　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……256件

年　度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
件　数	240	222	224	279	256

（事例）

① 屋根の補修工事を勧められ契約したが、業者の信用性に不安があるので解約したい。

② ハウスメーカーからリスクゼロ、とりあえず契約するよう言われ、注文住宅の契約をした。解約後、手付金一部返金対応に不満だ。

※　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　インターネット接続回線……243件

年　度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
件　数	211	231	226	196	243

（事例）

① 光回線の勧誘を受け、承諾していないのに勝手に工事日を決められていた。どうすればよいか。

② 1 年半前からインターネット利用料を二重払いしていることがわかった。通信業者は過払い分を返金しないといい、納得できない。

※　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や、解約に関する相談が多い。

8位　フリーローン・サラ金……２２４件

年　度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
件　数	１９１	１７１	１７５	２１２	２２４

（事例）

① 消費者金融や銀行など 6 社くらいに5、600 万円の借金があり、支払いが困難だ。債務整理したい。

② 副業等にだまされて、消費者金融から借り入れをし、支払い困難。クレジットカード決済の支払いもある。債務整理希望。

※　多重債務等に関する相談が多い。

9位　携帯電話サービス……１９７件

年　度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
件　数	１９６	２２１	２１４	２１１	１９７

（事例）

① スーパーの催事でスマートフォンを勧められ契約したが使えなかった。販売員の態度も冷たく、解約したいのに解約できないプランがある。

② 商業施設で声をかけられアンケートに答えると格安スマートフォンの契約になっていた。契約の認識はなく、納得できない。

※　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。

１０位　四輪自動車……１５０件

年　度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
件　数	１２６	１２０	１１９	２０３	１５０

（事例）

① 中古車を購入後、すぐに故障した。販売会社へ預けて廃車か売るか検討中に勝手に処分された。車内に置いていた私物も返却されず困っている。

② 元職場の社長の紹介で中古車を購入。退職後に売却しようとしたらメーター改ざんした事故車だと指摘された。返金希望。

※　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。

【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相談。
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」も含まれる。

○「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。

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付け、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 等で振込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、多重債務を一本化しますなどの広告を掲載した 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」：「特定の人しか買えない。あなたの名義を貸してほしい」「必ず儲かる」などと持ち掛け、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などと持ち掛け、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」などと持ち掛け、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騙し取るもの。

P5〔表8〕

○「点検商法」：点検と言って訪問し、屋根や給湯器などを調べ、不安がらせて契約させるもの。

○「催眠商法」：会場に人を集め、無料品を配るなどして雰囲気を盛り上げ、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」：事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。