令和7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

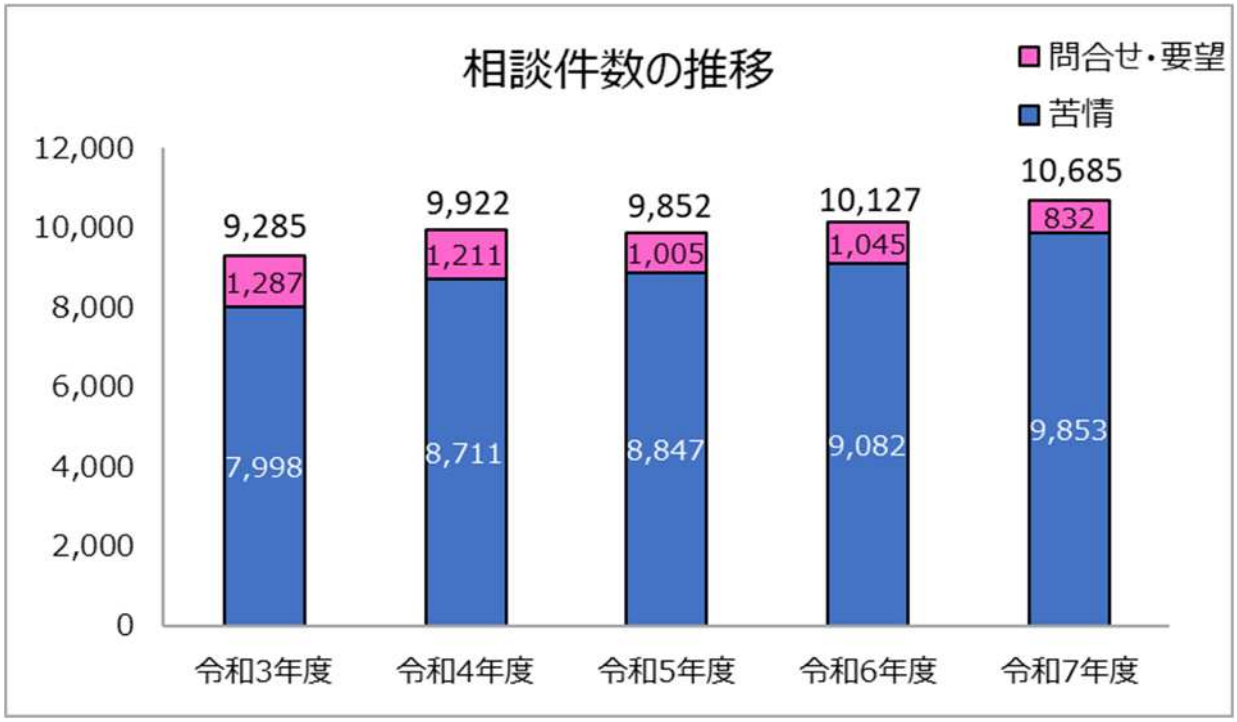
1 令和7年度の相談状況の概要

〇総相談件数は10，685件で、対前年度比5．5%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7年度の相談件数は10，685件で、前年度の10，127件に比べ、558件増加しました。

〇特殊詐欺に関する相談件数は867件で、前年度より 21.6%減少しています。

［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32．0%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3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7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	236	2.5%	247	2.5%	250	2.5%	196	1.9%	224	2.1%
20歳代	704	7.6%	759	7.6%	739	7.5%	647	6.4%	791	7.4%
30歳代	571	6.2%	632	6.4%	656	6.7%	564	5.6%	671	6.3%
40歳代	904	9.7%	919	9.3%	878	8.9%	819	8.1%	934	8.7%
50歳代	1,041	11.2%	1,214	12.2%	1,161	11.8%	1,216	12.0%	1,270	11.9%
60歳～64歳	506	5.4%	592	6.0%	611	6.2%	652	6.4%	682	6.4%
65歳以上	2,750	29.6%	3,026	30.5%	3,030	30.8%	3,381	33.4%	3,415	32.0%
不明･無回答	2,573	27.8%	2,533	25.5%	2,527	25.6%	2,652	26.2%	2,698	25.3%
合　計	9,285	100.0%	9,922	100.0%	9,852	100.0%	10,127	100.0%	10,685	100.0%

2-2　苦情の多い商品･役務上位10品目

令和7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	フリーローン･サラ金	243
8	携帯電話サービス	224
9	四輪自動車	197
10	インターネット接続回線	150

順位	令和7年度	
	品　　目	件数
1	商品一般	1,058
2	化粧品	709
3	不動産貸借	461
4	健康食品	356
5	役務その他サービス	339
6	携帯電話サービス	336
7	インターネット接続回線	256
8	工事･建築	222
9	固定電話サービス	211
10	フリーローン･サラ金	180

※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」**、50歳代・60歳代は、**「化粧品」**が1位となっており、40歳代・70歳代・80歳以上の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	218	2.2%	インターネットゲーム 44	エステティックサービス 20	化粧品 16	健康食品 15	商品一般 12
20 歳代	780	7.9%	不動産貸借 77	エステティックサービス 76	商品一般 42	役務その他サービス 39	四輪自動車 37
30 歳代	662	6.7%	不動産貸借 59	商品一般 40	エステティックサービス／内職・副業 25	―	役務その他サービス 23
40 歳代	915	9.3%	商品一般 82	化粧品 73	不動産貸借 69	役務その他サービス 26	フリーローン・サラ金 27
50 歳代	1,233	12.5 %	化粧品 174	商品一般 121	不動産貸借 75	健康食品 52	携帯電話サービス インターネット接続回線 35
60 歳代	1,318	13.4%	化粧品 199	商品一般 109	健康食品 74	役務その他サービス 44	不動産貸借 37
70 歳代	1,483	15.1%	商品一般 160	化粧品 146	携帯電話サービス 79	健康食品 75	固定電話サービス 61
80 歳以上	1,072	10.9%	商品一般 159	固定電話サービス 78	携帯電話サービス 69	健康食品 54	工事・建築 49
不明・無回答	2,172	22.0%	商品一般 357	不動産貸借 132	役務その他サービス 79	化粧品 73	携帯電話サービス 66

2-4 特殊詐欺に関する相談件数

特殊詐欺の相談件数は867件で、前年度1,106件に比べて、239件減少(▲21.6%)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
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
7	801	7	5	0	0	28	26	867

[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	2	25
20 歳代	61	0	0	0	0	9	1	71
30 歳代	50	0	0	0	0	2	3	55
40 歳代	77	0	0	0	0	2	3	82
50 歳代	88	0	0	0	0	3	2	93
60歳~64歳	53	2	0	0	0	1	6	62
65歳以上	256	3	3	0	0	6	8	276
不明・無回答	193	2	2	0	0	5	1	203
合 計	801	7	5	0	0	28	26	867

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221件で、前年度の257件に比べて、36件減少(▲14.0%)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)
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%
7	221 (うち、「銀行からの借入」107)	10,685	2.1%

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2,291件で、前年度2,024件に比べ267件(13.2%)増加しています。
店舗外販売による苦情件数は5，039件で前年度4，758件に比べ281件(5．9%)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3，657件で、前年度3，438件に比べ219件(6．4%%)増加しています。
イ **「訪問販売」**の苦情件数は590件で、前年度592件に比べ2件減少(▲0．3%)しています。
ウ **「電話勧誘販売」**の苦情件数は620件で、前年度540件に比べ80件(14．8%)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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
店舗販売			1,895	2,257	2,146	2,024	2,291
店舗外販売	通信販売		3,095	3,531	3,546	3,438	3,657
	訪問販売		621	510	629	592	590
	(訪問販売の内訳)	家庭訪販	453	351	455	404	398
		点検商法	42	55	94	100	87
		催眠商法	19	6	11	2	3
		アポイントメントセールス	16	10	4	4	10
		キャッチセールス	20	12	16	6	14
		その他	71	76	49	76	78
	電話勧誘販売		501	538	434	540	620
	マルチ商法		108	56	58	43	41
	ネガティブ・オプション(送りつけ商法)		12	18	29	15	16
	訪問購入		58	60	75	81	69
	その他無店舗		54	63	53	49	46
	計		4,449	4,776	4,824	4,758	5,039
不明・無関係			1,654	1,678	1,877	2,300	2,523
合　　計			7,998	8,711	8,847	9,082	9,853

Ⅱ　消費生活センターの取組み

1　令和7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　10，685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）　　※令和7年度時点

（2）「消費者トラブル無料法律相談」の開催　（開催回数　38回）

・弁護士による相談を原則第2・4・5週の火曜日に開催しました。（相談件数　69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　14件）

（3）被害防止に向けた啓発の強化

ア　出前講座（実施回数　59回　受講者数　3，540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　66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2025（12月11～12日実施　参加者　約 650人）

中高生が多く集まる「ゆめみらいワーク」に出展し、消費生活クイズやインターネットトラブル疑似体験、ビデオ放映による啓発や啓発物品の配布による相談窓口の周知を行いました。

オ　「第6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。865句の応募があり、受賞10作品は京町銀天街アーケ―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、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　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。

ク　あんしんサポートメールの配信（月2回　330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75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校)

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250校〔うち市内56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。

セ 市公式ホームページによる情報提供

オ及びク～スについて、市公式ホームページにおいて周知を行いました。

ソ 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「訪問販売及び電話勧誘販売事業者が遵守すべき法令のポイント」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日 27社 32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8年1月22日開催)

資 料

令和７年度苦情上位１０品目の主な事例

１位　商品一般……１，０５８件

年　度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
件　数	８１１	８０３	９２８	１，２１３	１，０５８

（事例）

① クレジットカード会社から、「不正利用されているので、確認するように」とURL 付きのメールが届いたが、無視してよいか。

② 自宅の固定電話へ、契約していない通信会社から「2 時間後に通信が停止する」という電話があった。個人情報を教えてしまい、悪用が心配だ。

※　大手通信会社やクレジット会社をかたった電話（「自動音声ガイダンス」も多い）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……７０９件

年　度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
件　数	４４６	８１０	６２９	７９１	７０９

（事例）

① SNS の広告で「1 回限り、定期縛りなし」と表示されていたシミ取りクリームを注文。２回目が送られてきたので、業者に苦情を言うと解約料を請求された。

② スマホで化粧品の広告からサイトに飛んで、商品を注文した。1 回限りと思っていたが、２回目が届いた。業者に電話で連絡するが、つながらない。

※ インターネットやSNS の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……４６１件

年　度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
件　数	３５６	３９２	４１３	４０９	４６１

（事例）

① 賃貸マンションを退去し、高額な修繕費用の明細書が届いた。経過年数が全く考慮されておらず、不満である。

② 不動産会社とのオンライン内見で、冷蔵庫が入ると説明されて決めた借家。実際は冷蔵庫が入らなかったため、クレーン作業代の補償を希望。

※　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……３５６件

年　度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和７年度
件　数	298	307	352	394	356

（事例）

① 動画配信サービスの広告から、初回安価なサプリを注文。定期購入で２回目が届き、３回目以降の解約をしたいが、電話がつながらない。

② SNS 広告から 980 円の花粉症用の乳酸菌サプリを注文。２回目のメールで定期購入と分かった。初回で解約できないだろうか。

※　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……３３９件

年　度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和７年度
件　数	226	211	281	288	339

（事例）

① SNS の広告からアクセスし、簡単な作業で収益を得られると電話勧誘を受け申し込んだが、収益がないため返金希望したい。

② PC 利用中にフリーズし警告音が流れた。表示された番号へかけたが、つながらず、その後不審な着信が何度もあり、不安だ。

※　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　携帯電話サービス……３３６件

年　度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和７年度
件　数	221	214	211	197	336

（事例）

① イベント会場で「キャッシュバック有」と言われ、携帯電話の通信契約をした。月額料が以前の２倍以上で、聞いていた話と違う。解約希望。

② スマホの機種変更をした際、月額料金がかなり高額になった。イヤホン等不要な付属品やオプション等の料金も含まれていたことが分かった。返品したい。

※　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。

7位　インターネット接続回線……２５６件

年　度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和７年度
件　数	231	226	196	243	256

（事例）

① 電話勧誘で安くなるといわれ光回線の契約をしたが、覚えのない保守サービスなどの契約が含まれ、かえって高額になっている。解約できるか。

② 電話勧誘でホーム Wi-Fi の契約をしたが、機器が送られてこない。もう必要ないのでキャンセルしたい。

※　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や、解約に関する相談が多い。

8位　工事・建築……222件

年　度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和７年度
件　数	222	224	279	256	222

（事例）

① 近所で工事していた事業者に勧められ、屋根修理 25 万円の契約をしたがクーリング・オフしたい。

② 友人から紹介された業者にリフォームを依頼。引渡し前に支払いをしてしまったが、クローゼットドアの色が注文と違う。対処法は。

※　工事金額や工事の仕上がりに関して不満を訴える相談が多い。

9位　固定電話サービス……211件

年　度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和７年度
件　数	68	49	57	124	211

（事例）

① 自宅の固定電話に大手通信会社から「通信障害で電話が使えなくなる」と電話があった。名前と住所を伝えたが、詐欺なのだろうか。

② 固定電話に長い電話番号からの不審な電話があり「電話が使えなくなる」と言われた。不審ですぐに切ったが、何かトラブルになるか。

※　大手通信会社や行政機関をかたった不審な電話に関する相談が多い。

10位　フリーローン・サラ金……180件

年　度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和７年度
件　数	171	175	212	224	180

（事例）

① 消費者金融、銀行、クレジットカードに借金があり、支払いが困難。どうしたらよいか。

② 法律事務所から、20年近く前に家族が利用した消費者金融からの借金返済を求める書面が届いた。対処法は。

※　多重債務等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。