

## 令和元年度 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 令和元年度の概要

◎総相談件数は10,505件で、対前年度比約5.7%減少しました。(表1参照)

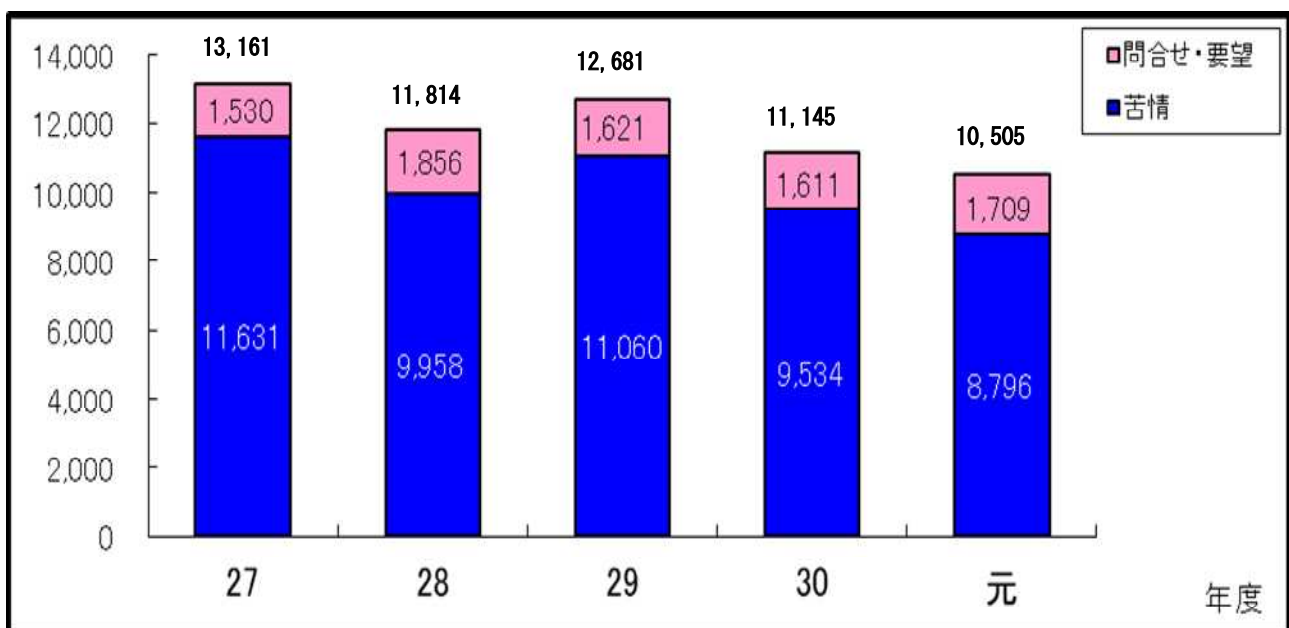
北九州市立消費生活センターにおいて受け付けた令和元年度の相談件数は10,505件で、前年度の11,145件に比べ、640件減少しました。

「消費料金に関する訴訟最終通知のお知らせ」など書かれたハガキが送られてきたという相談や、有料動画サイトの未納料金という名目で送られてくるSMS(ショートメール)による「架空請求」に関する相談が依然として多く、加えて通販サイトでのお試し価格の商品購入で意図しない定期購入契約トラブルが増加しています。

◎特殊詐欺に関する相談件数は1,385件で、前年度より約43.3%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

契約当事者の年代別では、30歳以上の年代で、前年度より相談件数が減少しました。なお、「65歳以上」の相談件数は全体の約31.5%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27年度			平成28年度			平成 29 年度			平成 30 年度			令和元年度		
	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	346	2.6	%	250	2.1	%	202	1.6	%	222	1.9	%	256	2.4	%
20歳代	1,001	7.6	%	922	7.8	%	739	5.8	%	674	6.0	%	707	6.7	%
30歳代	1,300	9.9	%	1,056	8.9	%	901	7.1	%	729	6.5	%	679	6.5	%
40歳代	1,561	11.9	%	1,385	11.7	%	1,249	9.8	%	1,055	9.5	%	1,015	9.7	%
50歳代	1,468	11.2	%	1,292	10.9	%	1,522	12.0	%	1,184	10.6	%	1,095	10.4	%
60歳～64歳	908	6.9	%	769	6.5	%	991	7.8	%	702	6.3	%	645	6.1	%
65歳以上	4,570	34.7	%	3,917	33.2	%	4,426	34.9	%	3,978	35.7	%	3,312	31.5	%
不明・無回答	2,007	15.2	%	2,223	18.8	%	2,651	20.9	%	2,601	23.3	%	2,796	26.6	%
合 計	13,161	100.0	%	11,814	100.0	%	12,681	100.0	%	11,145	100.0	%	10,505	100.0	%

### 2-2 苦情の多い商品・役務上位10品目 (相談事例はP7～9 [資料](#) 参照)

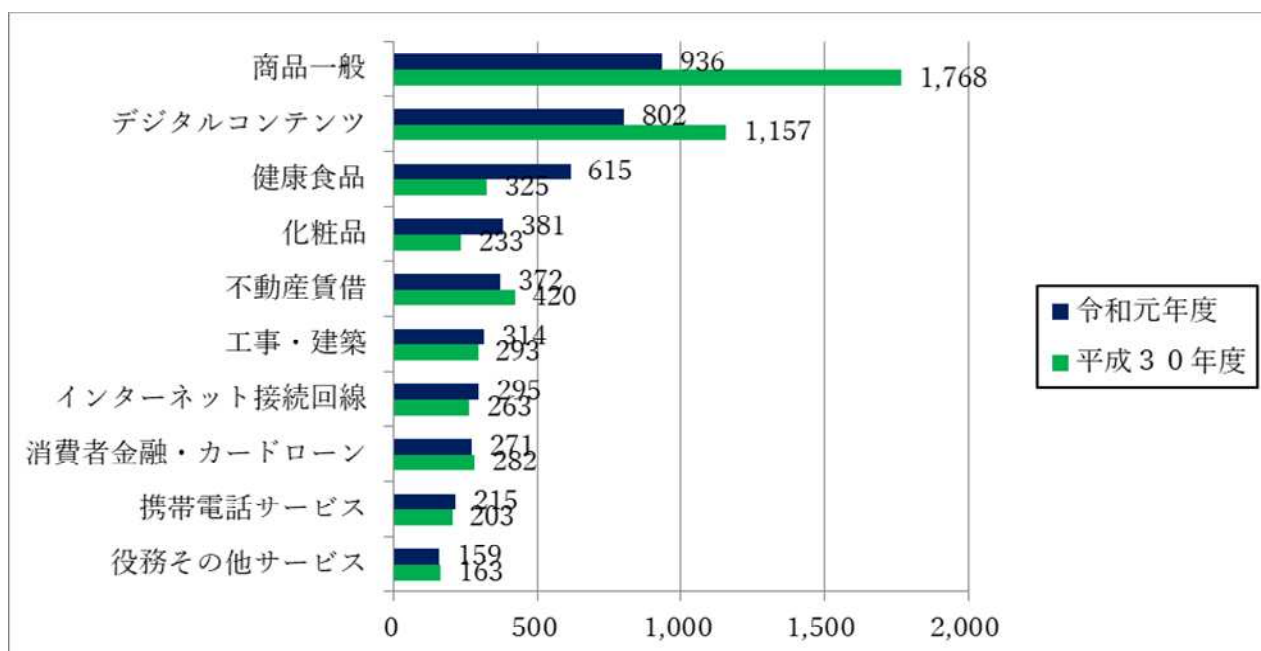
苦情の多かった商品・役務は、「商品一般」、「デジタルコンテンツ」、「健康食品」、「化粧品」、「不動産賃借」の順となっています。

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、「健康食品」、「化粧品」で意図せず定期購入契約となるトラブルが増加しています。

(一部商品・役務名はP10語句説明参照)

[表 3] 苦情の多い商品・役務上位10品目

(単位：件)



## 2-3 年代別・商品別苦情件数上位5品目

20歳未満から50歳代まで（30歳代を除く）の1位は「デジタルコンテンツ」、60歳以上の年代の1位は「商品一般」となっています。

（一部商品・役務名はP10語句説明参照）

[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	252	2.9%	デジタルコンテンツ 77	健康食品 49	化粧品 48	商品一般 8	電気 5
20歳代	683	7.8%	デジタルコンテンツ 86	化粧品 42	不動産貸借 40	健康食品 37	商品一般 35
30歳代	636	7.2%	健康食品 57	デジタルコンテンツ 48	不動産貸借 48	消費者金融 37	商品一般 29
40歳代	946	10.8%	デジタルコンテンツ 96	健康食品 96	不動産貸借 58	化粧品 53	商品一般 50
50歳代	1,035	11.8%	デジタルコンテンツ 141	健康食品 108	商品一般 99	化粧品 67	インターネット機器 43
60歳代	1,283	14.6%	商品一般 215	デジタルコンテンツ 155	健康食品 79	化粧品 49	消費者金融 44
70歳代	1,257	14.3%	商品一般 223	デジタルコンテンツ 100	インターネット機器 63	工事・建築 61	健康食品 56
80歳以上	822	9.3%	商品一般 75	新聞 65	工事・建築 53	健康食品 42	生命保険 24
不明・ 無回答	1,882	21.4%	商品一般 202	不動産貸借 116	デジタルコンテンツ 80	健康食品 79	工事・建築 73

## 2-4 特殊詐欺に関する相談件数

特殊詐欺の相談件数は1,385件で、前年度2,444件に比べて、1,059件(約43.3%)減少しましたが、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)

(特殊詐欺名称はP10語句説明参照)

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27年度	2,012	37	154	9	13	18	145	2,388
平成28年度	2,056	10	146	5	1	22	101	2,341
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

[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	26	0	0	0	0	0	4	30
20歳代	64	0	0	0	0	1	32	97
30歳代	63	0	0	0	0	3	8	74
40歳代	130	1	0	0	0	5	10	146
50歳代	166	1	0	0	0	5	27	199
60歳~64歳	134	0	1	0	0	1	12	148
65歳以上	466	7	15	2	0	2	17	509
不明・無回答	159	6	5	2	0	5	5	182
合 計	1,208	15	21	4	0	22	115	1,385

## 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340件で、前年度180件に比べて、160件(約88.9%)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(167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27年度	244	13,161	1.9%
平成28年度	191	11,814	1.6%
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%

## 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2,541件で、前年度2,580件に比べ39件（約1.5%）減少しています。

店舗外販売による苦情件数は4,487件で、前年度4,421件に比べ66件（約1.5%）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2,958件で、前年度2,882件に比べ76件（約2.6%）増加しています。

イ「訪問販売」の苦情件数は728件で、前年度823件に比べ95件（約11.5%）減少しています。

ウ「電話勧誘販売」の苦情件数は562件で、前年度485件に比べ77件（約15.9%）増加しています。

エ「マルチ商法」の苦情件数は92件で、前年度125件に比べ33件（約26.4%）減少しています。

[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P10 語句説明参照)

販売購入形態		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
店舗販売		3,712	3,171	2,776	2,580	2,541	
店舗外販売	通信販売	3,368	3,365	3,420	2,882	2,958	
	訪問販売	1,066	909	930	823	728	
	(訪問販売の内訳)	家庭訪販	875	700	687	621	542
		点検商法	78	57	35	49	54
		催眠商法	24	14	31	12	12
		アポイントメントセールス	18	16	0	17	15
		キャッチセールス	30	34	30	14	13
		その他	41	88	147	110	104
		電話勧誘販売	1,146	754	612	485	562
	マルチ商法	110	122	100	125	92	
	ネガティブ・オプション(送りつけ商法)	34	22	16	15	20	
	訪問購入	130	108	106	53	56	
	その他無店舗	58	49	62	38	71	
	計	5,912	4,420	5,246	4,421	4,487	
不明・無関係		2,007	1,458	3,038	2,533	1,768	
合計		11,631	9,958	11,060	9,534	8,796	

## Ⅱ 消費生活センターの取組み

### 1 令和元年度の主な取組み（実績）

- (1) 市内7区における消費生活相談窓口での相談受付（相談件数 10,505件）  
消費生活相談窓口を市内全区で開設し、市民からの消費生活相談に対応しました。
- (2) 「消費者トラブル無料法律相談」の開催（開催回数 70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 111件）
  - ・司法書士による相談を毎月第1・3金曜日に開催しました。（相談件数 20件）
- (3) 被害防止に向けた啓発の強化
- ア 出前講座（実施回数 45回 受講者数 2,087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（開催回数 3回 受講者数 117人）  
生活に密着した講座を消費生活センターにおいて実施し、受講者へのセンターの周知とともに、消費者問題への関心の高い「地域のお世話役」の育成を行いました。
- ウ 消費者フェスティバル（11月9日実施 来場者 約4,500人）  
11月の「消費者被害防止強化月間」に合わせ、多くの市民が来場する大型ショッピングモールで、「消費者フェスティバル」を開催しました。
- エ 消費者被害防止強化月間における啓発
- ・小倉幼稚園の園児（JR小倉駅）、北九州市立高校の生徒（JR戸畑駅）と共同で街頭啓発を実施しました。
  - ・JRの主要駅構内、北九州モノレールの駅、及び車内にポスター等を掲示しました。
  - ・相談窓口周知ポスターを市内バス停に掲示しました。
  - ・北九州市役所エレベーターホール及び各区役所でCMを放映しました。
- オ 警察との連携による街頭啓発（実施回数 11回）  
年金支給日等に各区警察署と連携し、「二セ電話詐欺被害防止」の街頭啓発を実施しました。
- カ あんしんサポートメールの配信（月2回 416か所）  
日頃から高齢者と接する機会が多い介護事業者、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。
- キ 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。
- ク 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。
- ケ フェイスブックページによる情報提供  
平成27年12月にフェイスブックページを開設し、最新の消費者トラブル情報などを迅速に発信することにより、広範な消費者と情報を共有しました。
- (4) 事業者への指導
- ・事業者に対する指導。（注意 5回、助言 21回）
  - ・法令順守の徹底を図るため訪問販売事業者講習会を開催しました。（11月 50社 64人参加）

## 1位 商品一般……936件

年度	27	28	29	30	元
件数	832	610	2,135	1,768	936

(事例)

- ① 携帯電話に大手電話会社から「本日中にお電話ください」とSMSが届いた。利用料金が確認できないと書いてあるが不審であり、放置してよいか。
  - ② 「民事訴訟最終通達書」と書かれた封書が届いた。契約不履行の訴状が提出されたとあるが心当たりがない。どのように対処すればよいか。
- ※ SMSや封書・ハガキでの架空請求に関する相談が多い。

## 2位 デジタルコンテンツ……802件

年度	27	28	29	30	元
件数	1,923	1,861	1,846	1,157	802

(事例)

- ① タブレットで無料サイトを閲覧中、年齢確認の画面が現れたためクリックすると有料サイトに登録となり高額な代金請求画面が表示された。不当な請求ではないか。
  - ② 出会い系サイトで親しくなった異性と直接やり取りするため連絡先を交換することになったが、サイトから連絡先交換にはお金が必要と言われ、指示通りにカード決済を何度か行っても最終的に交換できなかった。詐欺ではないか。
- ※ 有料サイトの高額請求や、出会い系サイトでのトラブルが多い。

## 3位 健康食品……615件

年度	27	28	29	30	元
件数	242	135	313	325	615

(事例)

- ① インターネットでお試し価格300円のサプリメントを注文した商品が送られてきた。その後2回目の送付があったため電話で確認したところ定期購入だと判明した。総額4万円近くと高額で支払えない。
  - ② スマートフォンで動画サイトを閲覧中にダイエットサプリメントの広告が流れ、お試しの低価格商品を注文した。定期的に商品が送られ、2回目以降は高額な請求書も同封されており確認したところ、定期購入と判明した。17歳で支払いができない。
- ※ インターネット閲覧時の広告表示から購入、意図しない定期購入契約や未成年による同様の相談が多発している。

#### 4位 化粧品……381件

年 度	27	28	29	30	元
件 数	117	125	147	233	381

(事例)

- ① SNSの広告を見て、初回低価格の髭剃りローションを購入。初回商品到着後に6回の継続購入が条件だったことが判明した。高校生で最後まで支払いが困難。
  - ② 定期購入で目元美容液を購入したが塗ると腫れたためかかりつけ医に止められた。定期購入は了解済みであるが途中解約には医師の診断書が必要と言われ、不満である。
- ※ 健康食品と同様インターネット広告からの意図しない定期購入契約や、定期購入の解約手続きなどのトラブルが多発している。

#### 5位 不動産賃借……372件

年 度	27	28	29	30	元
件 数	499	439	408	420	372

(事例)

- ① 1年弱住んでいた家から転居する際、特に損傷もなく支払い済みの敷金もいづらか戻ってくると思っていたが、補修費を請求された。説明を求めると減額されたが内容も曖昧で不満である。
  - ② 公団住宅の契約をしたが、翌日部屋に行くとカビ等がありキャンセルを申し出た。キャンセル料として18,000円請求されたが、高額で不満である。
- ※ 賃貸住宅の契約や修繕費請求などに関する相談が多い。

#### 6位 工事・建築……314件

年 度	27	28	29	30	元
件 数	337	272	281	293	314

(事例)

- ① 訪問した業者から屋根の破風板が壊れていると指摘され、損傷部分を確認。修理を提案されその場で契約し代金を支払ったが、冷静になって考えると不要だと思いクーリングオフしたい。
  - ② 9日前に業者が訪問し、屋根やその他諸々の修繕を勧められ、見積もりが提出された後契約した。知人に話すと高額なのでやめたほうが良いと言われた。クーリングオフ期間が過ぎており、どう対処すればよいか。
- ※ 訪問販売で高齢者宅を対象にした契約トラブル、クーリングオフについての相談が多い。



7位 インターネット接続回線……295件

年 度	27	28	29	30	元
件 数	378	374	306	263	295

(事例)

- ① 光回線業者から契約中の回線より月額1,000円程度安くなると勧誘され、契約。最初の2ヶ月間はいくらか安かったが3ヶ月目より業者の説明不足で利用料金が高額になり、解約にも違約金や手数料を請求され納得できない。
  - ② 光回線の料金が安くなると電話で勧誘され了承。書面を確認し契約書にサインをするつもりでいたが、後日送られてきた書面では契約済みとなっていた。団地に住んでおり勝手に回線業者を変えるわけにはいかないといい、どう対処すればよいか。
- ※ 契約時の業者の説明不足や、相談者の確認不足からくるトラブル相談が多い。

8位 消費者金融・カードローン……271件

年 度	27	28	29	30	元
件 数	455	309	371	282	271

(事例)

- ① ギャンブルなどが原因で多額の借入がある。準社員として働いているが収入が減り返済が難しくなってきた。債務整理をしたいがどうすればよいか。
  - ② 誰でも借りられるとあったのでインターネットで融資を依頼。個人情報入力すると電話があったが、話し方からしてまともなところではないと思い融資を受けないと言うと、迷惑料を払うよう脅迫された。
- ※ 債務整理や闇金融業者の相談が多い。

9位 携帯電話サービス……215件

年 度	27	28	29	30	元
件 数	218	179	222	203	215

(事例)

- ① 携帯電話利用料金が高いので、安いプランや機種に変更しようと依頼したが、高額な解約料が必要になると言われ不満である。
  - ② 携帯電話を契約している業者から、実質無料と説明を受け必要がないのに意図せずwifiやスマートフォンを契約させられており、解約したい。
- ※ 契約時の業者の説明不足や、相談者の確認不足からくるトラブル相談が多い。

10位 役務その他サービス……159件

年 度	27	28	29	30	元
件 数	224	195	135	163	159

(事例)

- ① SNSで知り合った人からFXの自動売買を勧められ、利用料110万円を支払って運用。しかし、当初説明で約束された利益に程遠いため解約し返金してほしい。
  - ② インターネット広告を見て転売の副業に興味を持ち、セミナーに参加して約70万円を支払い、情報商材を購入した。質問等にはすぐ回答してもらえるものの、1年間仕事を行っても説明ほどの利益はでなかった。返金を希望。
- ※インターネットを介した情報商材等のトラブル相談が多い。

## 【語句説明】

### P2〔表3〕

- ※「デジタルコンテンツ」：携帯電話やパソコン等でのインターネット利用に伴うサービスのことで、大半はワンクリック詐欺などに関する相談となっている。
- ※「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。
- ※「消費者金融・カードローン」：消費者金融会社、クレジット会社、銀行等が扱う、用途を限定しないで設定されている消費者ローン。「多重債務」、消費者金融をかたった「架空請求」や「ヤミ金融」も含む。
- ※「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。