

令和4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4年度の概要

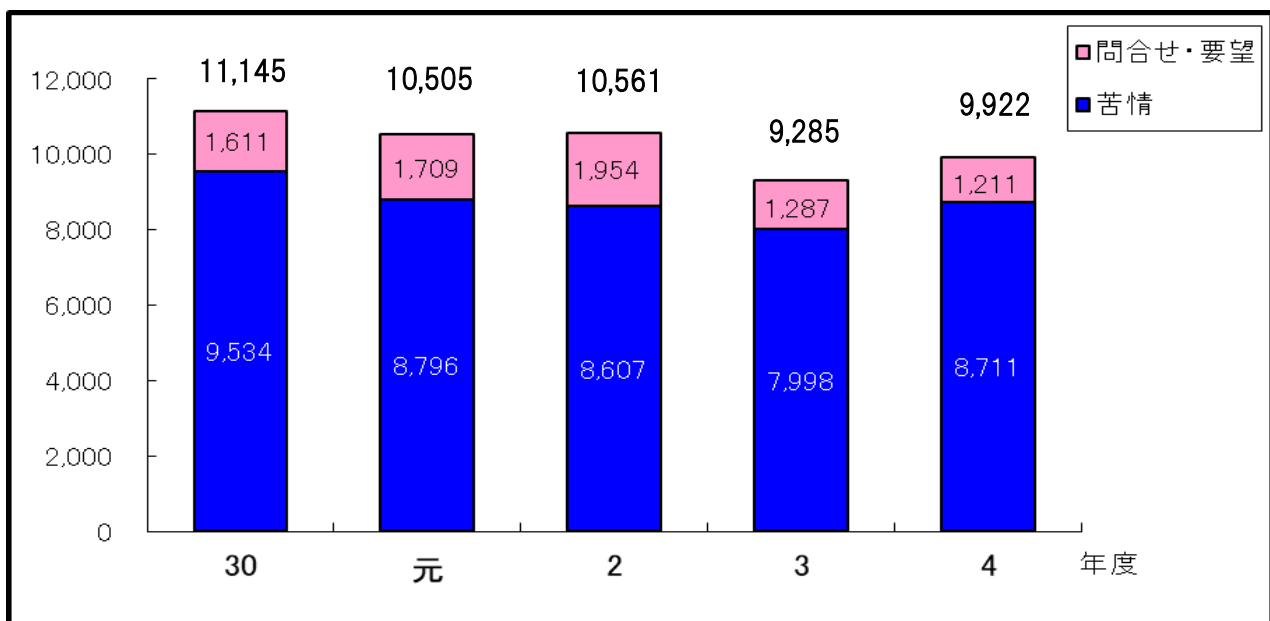
◎総相談件数は9,922件で、対前年度比6.9%増加しました。(表1参照)

北九州市立消費生活センターにおいて受け付けた令和4年度の相談件数は9,922件で、前年度の9,285件に比べ、637件増加しました。

◎特殊詐欺に関する相談件数は1,000件で、前年度より1.3%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30.5%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30年度			令和元年度			令和2年度			令和3年度			令和4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	222	1.9	%	256	2.4	%	298	2.8	%	236	2.5	%	247	2.5	%
20歳代	674	6.0	%	707	6.7	%	782	7.4	%	704	7.6	%	759	7.6	%
30歳代	729	6.5	%	679	6.5	%	690	6.5	%	571	6.2	%	632	6.4	%
40歳代	1,055	9.5	%	1,015	9.7	%	1,033	9.8	%	904	9.7	%	919	9.3	%
50歳代	1,184	10.6	%	1,095	10.4	%	1,093	10.3	%	1,041	11.2	%	1,214	12.2	%
60歳～64歳	702	6.3	%	645	6.1	%	544	5.2	%	506	5.4	%	592	6.0	%
65歳以上	3,978	35.7	%	3,312	31.5	%	3,025	28.6	%	2,750	29.6	%	3,026	30.5	%
不明・無回答	2,601	23.3	%	2,796	26.6	%	3,096	29.3	%	2,573	27.8	%	2,533	25.5	%
合 計	11,145	100.0	%	10,505	100.0	%	10,561	100.0	%	9,285	100.0	%	9,922	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4年度に苦情の多かった商品・役務は、「化粧品」、「商品一般」、「不動産賃借」、「健康食品」の順となっています。

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

[表 3] 苦情の多い商品・役務上位10品目

順位	令和3年度		順位	令和4年度	
	項 目	件数		項 目	件数
1	商品一般	811	1	化粧品	810
2	化粧品	446	2	商品一般	803
3	不動産賃借	356	3	不動産賃借	392
4	健康食品	298	4	健康食品	307
5	インターネット接続回線	231	5	エステティックサービス	262
6	役務その他サービス	226	6	インターネット接続回線	226
7	工事・建築	222	7	工事・建築	224
8	携帯電話サービス	221	8	携帯電話サービス	214
9	消費者金融・カードローン	171	9	役務その他サービス	211
10	アダルト情報	138	10	フリーローン・サラ金	175

※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。

※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、「不動産賃借」、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	243	2.8%	インターネットゲーム 46	化粧品 28	エステティックサービス 25	健康食品 12	アダルト情報 15
20歳代	740	8.5%	エステティックサービス 156	不動産賃借 51	他の内職・副業 43	商品一般 37	フリーソフト・ゲーム 30
30歳代	618	7.1%	不動産賃借 46	エステティックサービス 43	化粧品 37	商品一般 26	インターネット接続料 24
40歳代	880	10.1%	化粧品 114	商品一般 56	不動産賃借 52	健康食品 29	携帯電話サービス 21
50歳代	1,170	13.4%	化粧品 168	商品一般 84	健康食品 56	不動産賃借 53	携帯電話サービス 39
60歳代	1,179	13.5%	化粧品 191	商品一般 117	健康食品 62	インターネット接続料 36	不動産賃借 35
70歳代	1,246	14.3%	商品一般 138	化粧品 138	工事・建築 51	インターネット接続料 48	役所その他サービス 45
80歳以上	877	10.1%	商品一般 102	化粧品 53	健康食品 46	工事・建築 41	新聞 30
不明・無回答	1,758	20.2%	商品一般 235	不動産賃借 104	化粧品 60	工事・建築 55	役所その他サービス 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1,000件で、前年度987件に比べて、13件（1.3%）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
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
令和4年度	815	7	36	1	0	23	118	1,000

※ 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	21	0	0	0	0	0	10	31
20歳代	60	0	0	1	0	9	21	91
30歳代	51	0	0	0	0	1	5	57
40歳代	73	0	0	0	0	1	12	86
50歳代	104	0	0	0	0	3	26	133
60歳～64歳	77	0	2	0	0	1	5	85
65歳以上	285	3	28	0	0	5	35	356
不明・無回答	144	4	6	0	0	3	4	161
合計	815	7	36	1	0	23	118	1,000

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242件で、前年度227件に比べて、15件（2.4%）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」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%
令和4年度	242 (うち、「銀行からの借入」131)	9,922	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2,257件で、前年度1,895件に比べ362件(19.1%)増加しています。

店舗外販売による苦情件数は4,776件で、前年度4,449件に比べ327件(7.3%)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3,531件で、前年度3,095件に比べ436件(14.1%)増加しています。

イ「訪問販売」の苦情件数は510件で、前年度621件に比べ111件(17.9%)減少しています。

ウ「電話勧誘販売」の苦情件数は538件で、前年度501件に比べ37件(7.4%)増加しています。

エ「マルチ商法」の苦情件数は56件で、前年度108件に比べ52件(48.2%)減少しています。

[表 8] 販売購入形態別の苦情件数

(単位：件)

販売購入形態		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
店舗販売		2,580	2,541	2,160	1,895	2,257	
店舗外販売	通信販売	2,882	2,958	3,410	3,095	3,531	
	訪問販売	823	728	563	621	510	
	(訪問販売の内訳)	家庭訪販	621	542	400	453	351
		点検商法	49	54	47	42	55
		催眠商法	12	12	6	19	6
		アポイントメントセールス	17	15	12	16	10
		キャッチセールス	14	13	7	20	12
		その他	110	92	91	71	76
		電話勧誘販売	485	562	503	501	538
	マルチ商法	125	92	100	108	56	
	ネガティブ・オプション(送りつけ商法)	15	20	21	12	18	
	訪問購入	53	56	54	58	60	
	その他無店舗	38	71	57	54	63	
計	4,421	4,487	4,708	4,449	4,776		
不明・無関係		2,533	1,768	1,739	1,654	1,678	
合計		9,534	8,796	8,607	7,998	8,711	

※ 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4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 9,922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 61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 85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 5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 4,914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 高齢者見守り活動用リーフレットの配布

高齢者に高額な被害が出た事例やクーリング・オフ等の有効性を記載したリーフレットを、民生委員等に配布しました。

ウ 高齢者用マグネット式ステッカー等の配布

消費生活センターの連絡先や悪質商法への注意喚起を記載したマグネット式ステッカーやポケットティッシュを高齢者等に配布しました。

エ 消費者フェスティバル2022（11月9～10日実施 参加者 約1,000人）

今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3回北九州市消費生活川柳」募集及びポスター作成

悪質商法や二重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。1,347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ました。また、以前からの入選作品も含めて「消費生活川柳かるた」を作成し市民センターや市内介護施設等に配布しました。

カ ギラヴァンツ北九州ホームゲームでの広報

5月の消費者月間にあわせ、ギラヴァンツ北九州ホームゲームでビジョンCMによる啓発を実施したほか、7月、11月にも啓発チラシ及びグッズの配布を行いました。

キ 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。

ク あんしんサポートメールの配信（月2回 359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 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。

サ 消費生活トラブル注意報の配信（隔月 県内高校・大学等205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。

シ LINE、Twitter、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。

（4）事業者への指導

- 事業者に対する指導。（注意 3回）
- 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に関する事業者が押さえておきたい留意点について」をテーマに、訪問販売事業者講習会を開催しました。

（11月 37社 44人参加）

1位 化粧品……810件

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	233	381	348	446	810

(事例)

- ① スマホでお試しの美容クリームを注文した。2回目が届き、定期購入となっていたことが判明したため、解約メールを送るも返信がなく、3回目の代金が引き落とされた。
 - ② 動画サイトの広告でシミ取り美容液を購入した。定期購入契約のため、2回目以降の解約の連絡をしたが間に合わず、2回目の解約ができなかった。
- ※ 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。

2位 商品一般……803件

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	1,768	936	888	811	803

(事例)

- ① 「6億円が当選した。」「特別な運を持っています。」などのSMSが届いている。相手に連絡してみたいが、大丈夫だろうか。
 - ② スマートフォンに「アカウント確認のお願い」とのSMSが届いた。利用していない会社なので、無視してよいか。
- ※ SMSなどによる架空請求に関する相談が多い。

3位 不動産賃借……392件

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	420	372	361	356	392

(事例)

- ① 賃貸マンションを退去した。敷金18万円が返金されるはずだったが、期日までに入金がなかった。
 - ② 賃貸アパートを退去の際、不動産会社から床の汚れを指摘された。経年劣化は加味されないのか。
- ※ 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……307件

年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件 数	325	615	575	298	307

(事例)

- ① 無料動画投稿サイトの広告でダイエットサプリを注文した。1回のみのはずであったが、5回縛りで1万円以上の請求だった。
- ② 高齢の母がネット通販で、初回が安価なサプリを購入した。定期購入だと分かり、2回目が届く前に断ったが、拒否されたようだ。

※ 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 エステティックサービス……262件

年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件 数	63	54	54	69	262

(事例)

- ① 脱毛サロンを契約しているが、予約が取れないので解約したい。手続きをしようとしたが、電話が繋がらない。
- ② 契約していた脱毛サロンが倒産した。クレジット会社に分割払いを止めてもらっていたが、請求を再開すると連絡があった。

※ 脱毛に関するもの、業者の倒産についての相談が多い。

6位 インターネット接続回線……226件

年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件 数	263	295	211	231	226

(事例)

- ① 光回線の契約を勧誘されるがまま了承していたら、高額な違約金を支払うことになった。契約が重複していないか不安である。
- ② 光回線の契約で、今日、工事日程を知らせる電話があった。数時間後に解約を伝えたにも関わらず、解約料を請求された。

※ 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 工事・建築……224件

年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件 数	293	314	240	222	224

(事例)

- ① 3年前、フェンス工事等を依頼した。半永久的と言われたが、施工不良で一部が割れた。修理したいが、交渉方法を知りたい。
- ② 知り合いの業者にシステムキッチンの移設工事を依頼。工事後に高額な請求書が届いた。納得できないので相場を知りたい。

※ 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。

8位 携帯電話サービス……214件

年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件 数	203	215	196	221	214

(事例)

- ① 審査に通るか確認するためと言われ、理解できないまま携帯電話番号が3つの契約になった。説明を求めても説明がなく不満。
 - ② 携帯ショップで店員に声をかけられ機種変更をしたが、ウイルス対策ソフトを説明なく購入させられていた。
- ※ 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 役務その他サービス……211件

年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件 数	163	159	231	226	211

(事例)

- ① オンラインカジノで儲かるとの副業の情報商材購入後に、アフィリエイト収入を得る業務委託を勧められて契約した。業務委託を解除したい。
 - ② ネットで副業の教材を契約し、代金をクレジットカードで決済した。クーリング・オフを申し出ると口座に返金すると言われたが大丈夫か。
- ※ 契約のトラブル、クーリング・オフについての相談が多い。

10位 フリーローン・サラ金……175件

年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件 数	282	271	191	171	175

(事例)

- ① 借金の返済が4年ほどできず、自宅に消費者金融からの督促状などが多く届いている。債務整理の方法について知りたい。
 - ② 消費者金融などに借入れがあり、支払いが困難になっている。債務整理を検討しているが、どうしたらよいか。
- ※ 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、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、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。