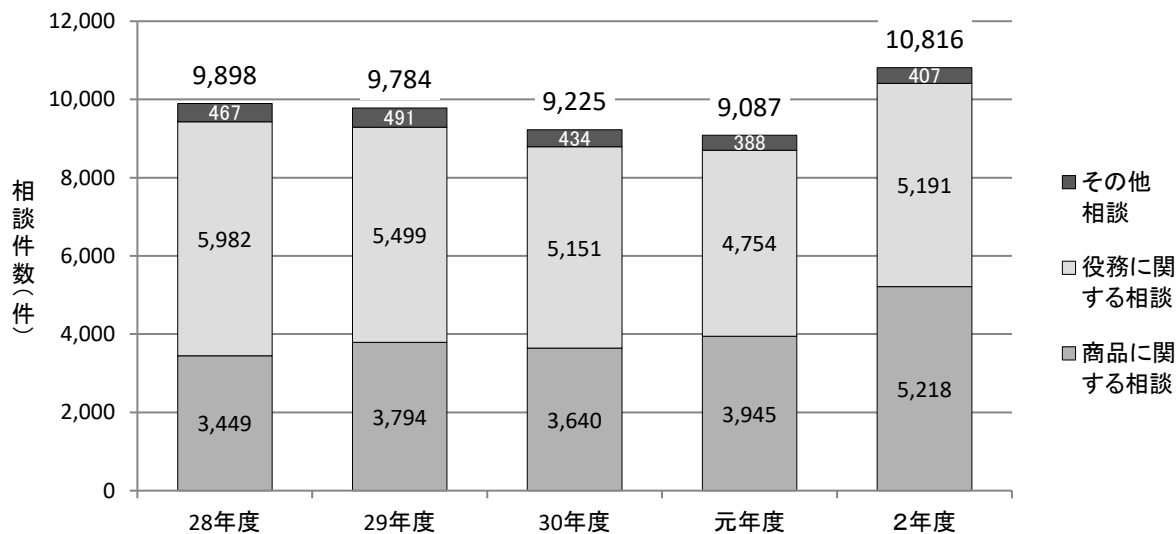


## IV 令和2年度消費生活相談の概要

# 1 相談の概況

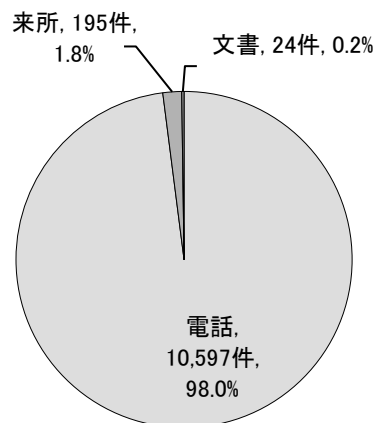
## (1) 相談件数の推移

令和2年度に福岡県消費生活センターに寄せられた全相談件数は10,816件であり、前年度の9,087件に比べて1,729件(19%)増加している。



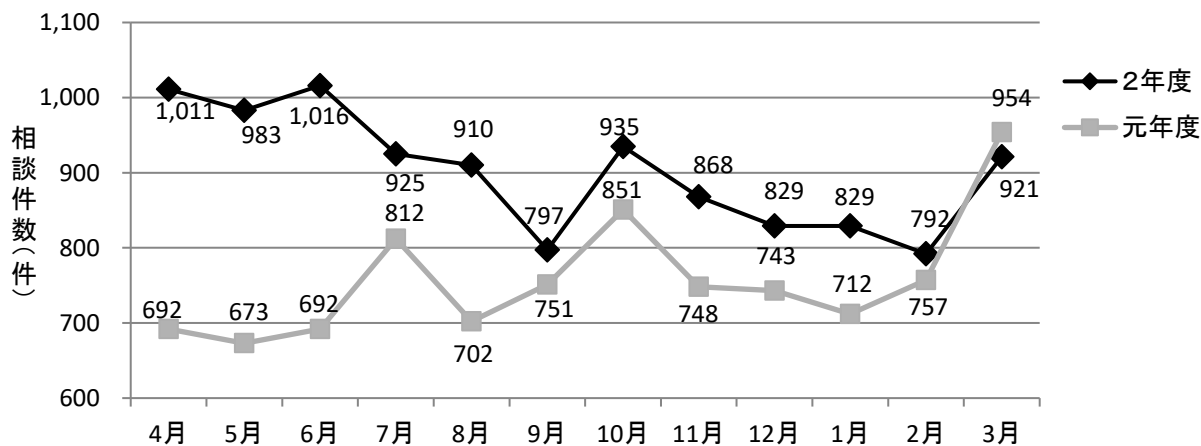
## (2) 相談方法別の相談件数

令和2年度の相談件数を相談方法別に集計すると、電話による相談が10,597件(98.0%)であったのに対し、来所による相談は195件(1.8%)であった。



## (3) 月別の相談件数

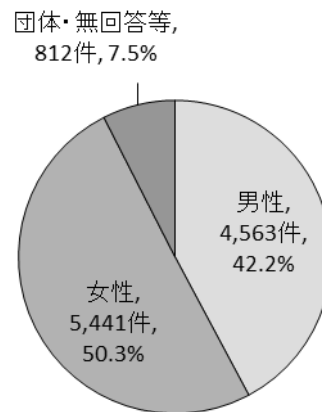
令和2年度における各月の相談件数は792件から1,016件の間に分布し、1か月当たりの平均相談件数は約901件であった。



## 2 契約当事者の属性別の相談件数

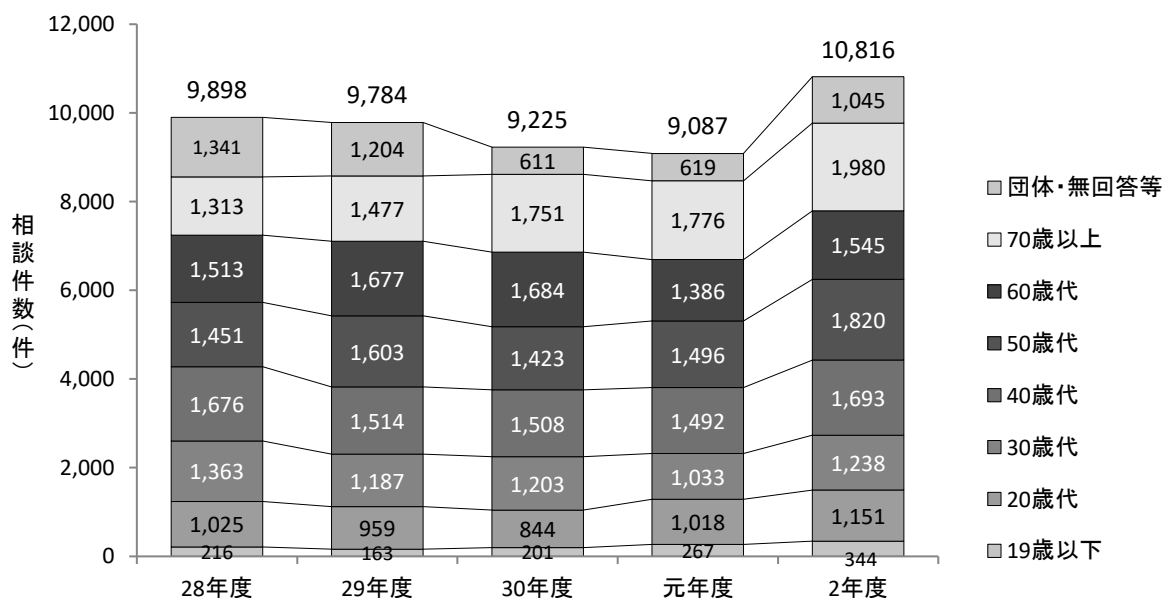
### (1) 性別の相談件数

令和2年度の相談件数を契約当事者の性別で分けると、男性の相談が4,563件(42.2%)であったのに対し、女性の相談は5,441件(50.3%)であった。女性の相談がやや多い傾向が見られる。



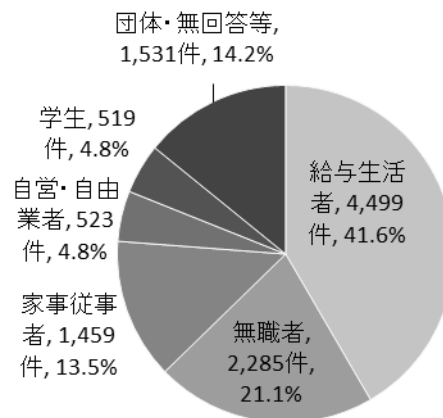
### (2) 年代別の相談件数

令和2年度の相談件数を契約当事者の年代別に集計すると、第1位が70歳以上で1,980件(18.3%)、次いで50歳代が1,820件(16.8%)、40歳代が1,693件(15.7%)の順であった。



### (3) 職業別の相談件数

令和2年度の相談件数を契約当事者の職業別に集計すると、給与生活者の相談が4,499件(41.6%)で最も多く、続いて無職者の相談が2,285件(21.1%)、家事従事者の相談が1,459件(13.5%)の順であった。



### 3 商品等分類別の相談件数

#### (1) 商品等分類別の相談件数

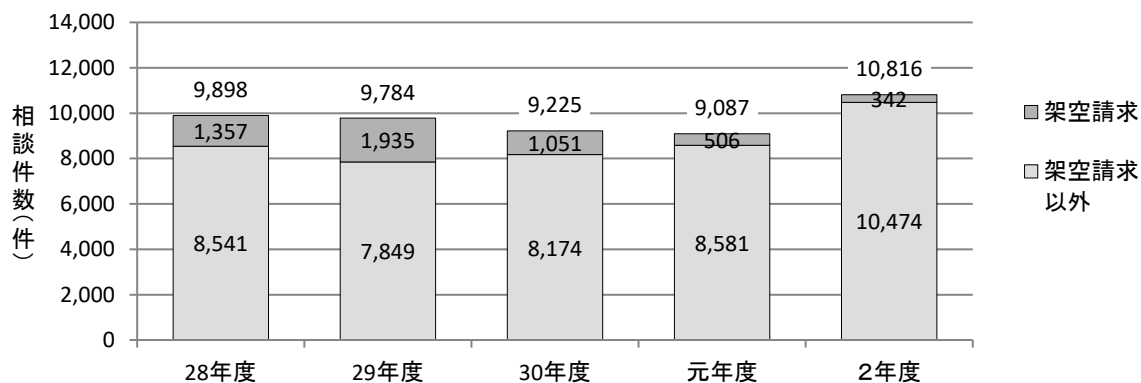
令和2年度の相談件数を商品・サービス分類別に集計すると、最も件数が多かったのは「デジタルコンテンツ」の879件(8.1%)であった。「デジタルコンテンツ」の第1位は18年連続である<sup>1</sup>。なお、「デジタルコンテンツ」の相談のうち23.8%はアダルト情報サイト等の有料サイトの利用料等を名目とした架空請求に関するものであった。相談件数の第2位は「商品一般<sup>11</sup>」、第3位は「不動産貸借」となっている。

順位	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
1	デジタルコンテンツ 1,738件(17.6%)	デジタルコンテンツ 1,544件(15.8%)	デジタルコンテンツ 970件(10.5%)	デジタルコンテンツ 711件(7.8%)	デジタルコンテンツ 879件(8.1%)
2	不動産貸借 501件(5.1%)	商品一般 1,076件(11.0%)	商品一般 873件(9.5%)	商品一般 689件(7.6%)	商品一般 875件(8.1%)
3	インターネット接続回線 453件(4.6%)	不動産貸借 485件(5.0%)	不動産貸借 540件(5.9%)	不動産貸借 497件(5.5%)	不動産貸借 579件(5.4%)
4	商品一般 405件(4.1%)	相談その他 355件(3.6%)	相談その他 319件(3.5%)	健康食品 445件(4.9%)	健康食品 563件(5.2%)
5	相談その他 342件(3.5%)	インターネット接続回線 294件(3.0%)	フリーローン・サラ金 249件(2.7%)	相談その他 282件(3.1%)	相談その他 281件(2.6%)
	9,898件(100.0%)	9,784件(100.0%)	9,225件(100.0%)	9,087件(100.0%)	10,816件(100.0%)

注)最下行は各年度の全相談件数を示す。

#### (2) 架空請求の相談件数

令和2年度の架空請求に関する相談件数は342件であり、前年度の506件に比べて164件(32.4%)減少している。



#### (3) 商品等分類別の架空請求の相談件数

分類	2年度 相談件数	左のうち架空請求		主な商品・サービス
		件数	比率	
1 デジタルコンテンツ	879件	209件	23.8%	携帯電話、パソコンによる有料サイト利用料
2 商品一般	875件	97件	11.1%	「未納料金」など商品分類できない架空請求

<sup>1</sup> 「デジタルコンテンツ」は、インターネットを通じて得られる情報に関する相談(アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等)。

<sup>11</sup> 「商品一般」は、商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、又は特定する必要のない相談で、消費者が身に覚えのない架空請求に関する相談が含まれる。

#### 4 販売購入形態別の相談件数

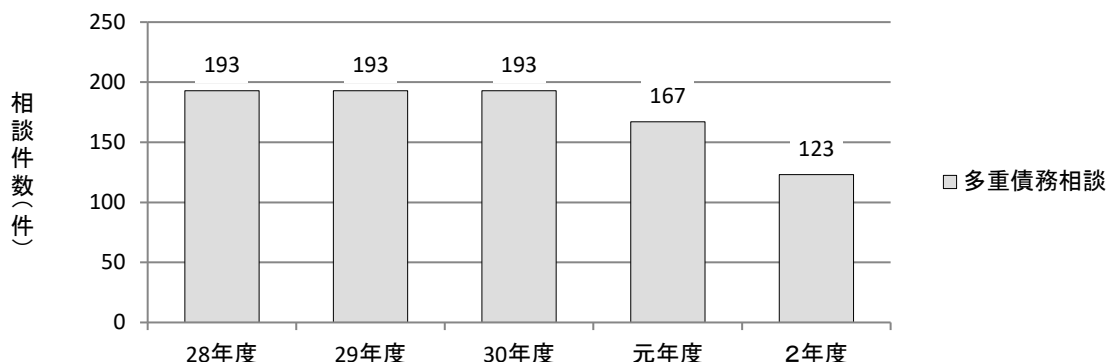
令和2年度の相談件数を販売購入形態別に集計すると、無店舗販売（購入）の相談が5,549件（51.3%）であったのに対し、店舗購入の相談は2,571件（23.8%）であった。

無店舗販売（購入）の相談件数の内訳では、「通信販売」の相談が4,145件（38.3%）で最も多く、次いで「訪問販売」の相談が645件（6.0%）、「電話勧誘販売」の相談が363件（3.4%）と続いている。

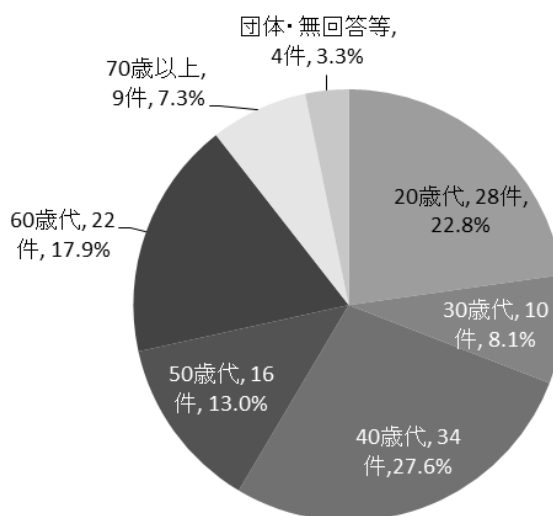
区分	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	商品・サービスの分類による内訳(上位3位)						
						第1位		第2位		第3位		
						第1位	第2位	第1位	第2位	第1位	第2位	
無店舗販売 (購入)	通信販売	3,302件 (33.4%)	3,319件 (33.9%)	2,799件 (30.3%)	3,021件 (33.2%)	4,145件 (38.3%)	デジタルコンテンツ	790件	健康食品	518件	商品一般	259件
	訪問販売	767件 (7.7%)	611件 (6.2%)	639件 (6.9%)	586件 (6.4%)	645件 (6.0%)	工事・建築	83件	新聞	82件	修理サービス	49件
	電話勧誘販売	542件 (5.5%)	384件 (3.9%)	336件 (3.6%)	346件 (3.8%)	363件 (3.4%)	インターネット接続回線	63件	商品一般	46件	電気	28件
	マルチ・マルチまがい販売	146件 (1.5%)	106件 (1.1%)	114件 (1.2%)	155件 (1.7%)	136件 (1.3%)	商品一般	19件	他の内職・副業	18件	デジタルコンテンツ	14件
	訪問購入	84件 (0.8%)	68件 (0.7%)	46件 (0.5%)	29件 (0.3%)	56件 (0.5%)	商品一般	11件	着物類	5件	指輪	5件
	ネガティブ・オプション	17件 (0.2%)	7件 (0.1%)	9件 (0.1%)	18件 (0.2%)	49件 (0.5%)	保健衛生品その他	14件	商品一般	9件	靴下	3件
	その他無店舗	123件 (1.2%)	133件 (1.4%)	120件 (1.3%)	97件 (1.1%)	155件 (1.4%)	工事・建築	12件	モバイルデータ通信	7件	不動産貸借	6件
小計	4,981件 (50.3%)	4,628件 (47.3%)	4,063件 (44.0%)	4,252件 (46.8%)	5,549件 (51.3%)							
店舗購入	2,880件 (29.1%)	2,611件 (26.7%)	2,544件 (27.6%)	2,471件 (27.2%)	2,571件 (23.8%)	不動産貸借	403件	携帯電話サービス	155件	四輪自動車	137件	
不明・無回答	2,037件 (20.6%)	2,545件 (26.0%)	2,618件 (28.4%)	2,364件 (26.0%)	2,696件 (24.9%)							
合計	9,898件 (100.0%)	9,784件 (100.0%)	9,225件 (100.0%)	9,087件 (100.0%)	10,816件 (100.0%)							

## 5 多重債務相談の件数

令和2年度に福岡県消費生活センターに寄せられた多重債務相談は123件であり、前年度の167件に比べて44件（26.3%）減少している。



令和2年度の多重債務相談の件数を契約当事者の年代によって分けると、最も相談が多かったのは40歳代の34件（27.6%）で、次いで20歳代の28件（22.8%）、60歳代の22件（17.9%）の順であった。



## 6 あっせんの件数

消費生活センターが消費者と事業者の間に入って交渉の手伝いをしたもの。令和2年度に福岡県消費生活センターで行ったあっせん件数は684件であり、前年度の431件に比べて253件（58.7%）増加している。

		28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
あっせんの件数 (全相談に占める割合)		486件 (4.9%)	413件 (4.2%)	363件 (3.9%)	431件 (4.7%)	684件 (6.3%)
内訳 (販売 購入 形態別)	1 通信販売	185件	173件	164件	243件	422件
	2 店舗購入	177件	131件	112件	98件	135件
	3 訪問販売	40件	33件	33件	37件	44件
	4 電話勧誘販売	35件	28件	23件	18件	26件
	5 その他無店舗	6件	7件	1件	4件	4件
	6 マルチ・マルチまがい	5件	3件	4件	3件	3件
	7 ネガティブ・オプション	1件	0件	0件	1件	3件
	8 訪問購入	1件	5件	1件	1件	1件
	9 不明・無関係	36件	33件	25件	26件	46件

\* 上記「6 あっせんの件数」は、バイオネット（PIO-NET）に登録された令和3年5月6日現在の相談件数である。

## 7 危害・危険に関する相談の件数

### (1) 危害に関する相談の件数

令和2年度に福岡県消費生活センターに寄せられた相談のうち危害に関するものは153件であり、前年度の136件と比べて17件増加している。その内訳を見ると、「皮膚障害」に関する相談が65件(42.5%)で最も多く、次いで「消化器障害」に関する相談が42件(27.5%)の順になっている。

(単位：件)

危害の種類	件数	内訳		
		危害部位	商品・役務の種類等	
皮膚障害	65	頭部	9	健康食品、化粧品、クレンジングクリーム、サプリメント、シャンプー、まつげ美容液、ダイエットサプリ、化粧石鹸、美白美容液、脱毛エステ、除毛クリーム等
		顔面	21	
		眼	3	
		口・口腔・歯	1	
		首	1	
		胸部・背部	2	
		腕・肩	2	
		手掌・手背(手首)	2	
		大腿・下腿	1	
		全身	7	
	不明	16		
消化器障害	42	腹部	42	ダイエットサプリ、健康食品、豊胸サプリ、酵素食品等
その他の傷病及び諸症状	19	頭部	2	ウレタンマット、ヒアルロン酸注射、ブルーチーズ、ミネラルウォーター、二重瞼の手術等
		顔面	2	
		眼	3	
		耳・平衡器	1	
		口・口腔・歯	3	
		胸部・背部	1	
		足首から先	1	
		全身	4	
	不明	2		
刺傷・切傷	6	顔面	1	カーペットのピン、ネイルサロン、出刃包丁、芝刈り機、電動髭剃り
		手掌・手背(手首)	1	
		手指	1	
		大腿・下腿	1	
		足首から先	2	
熱傷	4	顔面	1	ドリッパー、医療脱毛、整骨院等
		腕・肩	1	
		手掌・手背(手首)	1	
		大腿・下腿	1	
擦過傷・挫傷・打撲傷	3	大腿・下腿	1	スーパーでのケガ、椅子、賃貸アパートの階段
		足首から先	1	
		不明	1	
中毒	3	全身	3	住居用洗剤、サプリメント等
神経・脊髄の損傷	3	腰部・臀部	3	トレーニングジムのバーベル、マッサージ機等
骨折	2	腕・肩	1	訪問看護サービス等
		大腿・下腿	1	
脱臼・捻挫	2	足首から先	2	空気ベッド、電動アシスト自転車
呼吸器障害	1	気道	1	額縁
不明	3	腕・肩	1	ステロイド注射、ダイエットサプリ等
		不明	2	
計	153			

## (2) 危険に関する相談の件数

令和2年度に福岡県消費生活センターに寄せられた相談のうち危険に関するものは17件であり、前年度の20件と比べて3件減少している。その内訳を見ると、「発火・引火」「過熱・こげる」「機能故障」に関する相談が3件(18%)で最も多く、次いで「破損・折損」に関する相談が2件(12%)の順になっている。

(単位：件)

相談の内容	件数	相談に係る商品・役務の種類
発火・引火	3	充電式湯たんぽ、釣り用の電動リールバッテリー、電動工具の充電式電池
過熱・こげる	3	カセットガスのコンロ、空気清浄機、電気カーペット
機能故障	3	中古自動車、中古車のタイヤ、分譲マンションの車庫ゲート
破損・折損	2	ルームエアコン、賃貸アパートの天井
燃料・液漏れ等	1	乾電池
破裂	1	消火器
転落、転倒、不安定	1	賃貸アパートの老朽化
操作・使用性の欠落	1	ゴルフネット
異物の混入	1	粉類
異物の侵入	1	補聴器
計	17	



## 8 各種統計資料

以下の各表は、令和2年度に福岡県消費生活センターに寄せられた消費生活相談 10,816 件を過去との比較も交えて様々な観点から整理したものである。

### (1) 商品等分類別の相談件数（上位 15 位）

順位	28年度		29年度		30年度		元年度		2年度	
1	デジタルコンテンツ 1,738件		デジタルコンテンツ 1,544件		デジタルコンテンツ 970件		デジタルコンテンツ 711件		デジタルコンテンツ 879件	
2	不動産貸借 501件		商品一般 1,076件		商品一般 873件		商品一般 689件		商品一般 875件	
3	インターネット接続回線 453件		不動産貸借 485件		不動産貸借 540件		不動産貸借 497件		不動産貸借 579件	
4	商品一般 405件		相談その他 355件		相談その他 319件		健康食品 445件		健康食品 563件	
5	相談その他 342件		インターネット接続回線 294件		フリーローン・サラ金 249件		相談その他 282件		相談その他 281件	
6	フリーローン・サラ金 243件		フリーローン・サラ金 234件		インターネット接続回線 246件		インターネット接続回線 231件		他の行政サービス 280件	
7	四輪自動車	工事・建築	工事・建築 202件		工事・建築 237件		携帯電話サービス 220件		携帯電話サービス 270件	
8	220件	220件	健康食品 199件		他の行政サービス 236件		フリーローン・サラ金 209件		保健衛生品その他 246件	
9	健康食品 206件		携帯電話サービス 191件		携帯電話サービス 230件		工事・建築 200件		工事・建築 231件	
10	携帯電話サービス 185件		四輪自動車 171件		健康食品 181件		四輪自動車 164件		インターネット接続回線 205件	
11	他の行政サービス 134件		エステティックサービス 142件		四輪自動車 164件		エステティックサービス 154件		四輪自動車 181件	
12	新聞 128件		他の行政サービス 128件		エステティックサービス 122件		基礎化粧品 143件		基礎化粧品 163件	
13	エステティックサービス 117件		役務その他のサービス 119件		新聞	テレビ放送サービス	他の行政サービス 137件		フリーローン・サラ金 159件	
14	モバイルデータ通信 112件		テレビ放送サービス 108件		110件	110件	他の化粧品 129件		役務その他サービス 153件	
15	携帯電話 110件		新聞 103件		修理サービス 102件		役務その他サービス 127件		修理サービス 144件	
	9,898件		9,784件		9,225件		9,087件		10,816件	

注) 最下行は各年度の全相談件数を示す。

(2) 販売購入形態別・商品等分類別の相談件数（令和2年度・上位10位）

順位	通信販売	訪問販売	電話勧誘販売	マルチ・マルチまがい販売	訪問購入	ネガティブ・オプション
1	デジタルコンテンツ 790件	工事・建築 83件	インターネット接続回線 63件	商品一般 19件	商品一般 11件	保健衛生品その他 14件
2	健康食品 518件	新聞 82件	商品一般 46件	他の内職・副業 18件	着物類 5件	商品一般 9件
3	商品一般 259件	修理サービス 49件	電気 28件	デジタルコンテンツ 14件	指輪 5件	靴下 3件
4	基礎化粧品 152件	電気 39件	固定電話サービス 26件	健康食品 10件	自動二輪車 4件	めん類 2件
5	保健衛生品その他 138件	役務その他サービス 35件	役務その他サービス 19件	ファンド型投資商品 9件	ピアノ 3件	紳士・婦人洋服 2件
6	他の化粧品 119件	インターネット接続回線 31件	鮮魚 15件	複合サービス会員 8件	四輪自動車 3件	消毒殺菌剤 2件
7	頭髪用化粧品 96件	テレビ放送サービス 21件	デジタルコンテンツ 14件	化粧品 6件	アクセサリ 2件	書籍 2件
8	紳士・婦人洋服 62件	ふとん類 18件	広告代理サービス 12件	ビジネス教室 5件	ネックレス 2件	野菜飲料 1件
9	酵素食品 61件	建物清掃サービス 15件	工事・建築 11件	モバイルデータ通信 4件	カメラ 2件	健康食品 1件
10	タバコ用品 59件	ソーラーシステム 13件	健康食品 10件	他の台所用品 3件	コレクション用品 2件	食器 1件
	4,145件	645件	363件	136件	56件	49件

注) 最下行は販売購入形態ごとの全相談件数を示す。

(3) 契約当事者年代別の相談件数

年度	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・無回答等	計
2年度	344件 (3.2%)	1,151件 (10.6%)	1,238件 (11.4%)	1,693件 (15.7%)	1,820件 (16.8%)	1,545件 (14.3%)	1,980件 (18.3%)	1,045件 (9.7%)	10,816件 (100.0%)
元年度	267件 (2.9%)	1,018件 (11.2%)	1,033件 (11.4%)	1,492件 (16.4%)	1,496件 (16.5%)	1,386件 (15.3%)	1,776件 (19.5%)	619件 (6.8%)	9,087件 (100.0%)
30年度	201件 (2.2%)	844件 (9.1%)	1,203件 (13.0%)	1,508件 (16.3%)	1,423件 (15.4%)	1,684件 (18.3%)	1,751件 (19.0%)	611件 (6.6%)	9,225件 (100.0%)
29年度	163件 (1.7%)	959件 (9.8%)	1,187件 (12.1%)	1,514件 (15.5%)	1,603件 (16.4%)	1,677件 (17.1%)	1,477件 (15.1%)	1,204件 (12.3%)	9,784件 (100.0%)
28年度	216件 (2.2%)	1,025件 (10.4%)	1,363件 (13.8%)	1,676件 (16.9%)	1,451件 (14.7%)	1,513件 (15.3%)	1,313件 (13.3%)	1,341件 (13.5%)	9,898件 (100.0%)

(4) 契約当事者年代別・商品等分類別の相談件数（令和2年度・上位5位）

順位	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	全年代
1	デジタルコンテンツ 106件 (30.8%)	デジタルコンテンツ 127件 (11.0%)	不動産貸借 128件 (10.3%)	デジタルコンテンツ 138件 (8.2%)	デジタルコンテンツ 156件 (8.6%)	商品一般 151件 (9.8%)	商品一般 216件 (10.9%)	デジタルコンテンツ 879件 (8.1%)
2	健康食品 49件 (14.2%)	不動産貸借 107件 (9.3%)	デジタルコンテンツ 91件 (7.4%)	商品一般 122件 (7.2%)	商品一般 137件 (7.5%)	デジタルコンテンツ 116件 (7.5%)	デジタルコンテンツ 111件 (5.6%)	商品一般 875件 (8.1%)
3	他の化粧品 32件 (9.3%)	エステティックサービス 67件 (5.8%)	商品一般 83件 (6.7%)	健康食品 118件 (7.0%)	健康食品 118件 (6.5%)	健康食品 72件 (4.7%)	他の行政サービス 81件 (4.1%)	不動産貸借 579件 (5.4%)
4	商品一般 12件 (3.5%)	健康食品 53件 (4.6%)	健康食品 68件 (5.5%)	不動産貸借 108件 (6.4%)	不動産貸借 83件 (4.6%)	他の行政サービス 59件 (3.8%)	健康食品 64件 (3.2%)	健康食品 563件 (5.2%)
5	基礎化粧品 8件 (2.3%)	商品一般 52件 (4.5%)	四輪自動車 36件 (2.9%)	保健衛生品その他 52件 (3.1%)	基礎化粧品 49件 (2.7%)	不動産貸借 45件 (2.9%)	工事・建築 63件 (3.2%)	相談・その他 281件 (2.6%)
	344件	1,151件	1,238件	1,693件	1,820件	1,545件	1,980件	10,816件

注1) 年齢不明者からの相談があるため、各年代の計と全年代の数値は一致しない。

注2) 最下行は各年代の全相談件数を示す。

(5) 多重債務相談の件数（契約当事者年代別）

年度	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・無回答等	計
2年度	0件 (0.0%)	28件 (22.8%)	10件 (8.1%)	34件 (27.6%)	16件 (13.0%)	22件 (17.9%)	9件 (7.3%)	4件 (3.3%)	123件 (100.0%)
元年度	1件 (0.6%)	39件 (23.4%)	23件 (13.8%)	28件 (16.8%)	36件 (21.6%)	20件 (12.0%)	15件 (9.0%)	5件 (3.0%)	167件 (100.0%)
30年度	0件 (0.0%)	19件 (9.8%)	40件 (20.7%)	40件 (20.7%)	36件 (18.7%)	29件 (15.0%)	24件 (12.4%)	5件 (2.6%)	193件 (100.0%)
29年度	2件 (1.0%)	26件 (13.5%)	32件 (16.6%)	41件 (21.2%)	28件 (14.5%)	28件 (14.5%)	15件 (7.8%)	21件 (10.9%)	193件 (100.0%)
28年度	0件 (0.0%)	42件 (21.8%)	27件 (14.0%)	42件 (21.8%)	26件 (13.5%)	24件 (12.4%)	15件 (7.8%)	17件 (8.8%)	193件 (100.0%)

(6) 通信販売の相談件数（商品等分類別・上位10位）

順位	28年度		29年度		30年度		元年度		2年度	
	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数
1	デジタルコンテンツ	1,624	デジタルコンテンツ	1,464	デジタルコンテンツ	894	デジタルコンテンツ	635	デジタルコンテンツ	790
2	健康食品	138	商品一般	339	商品一般	251	健康食品	386	健康食品	518
3	インターネット接続回線	87	健康食品	154	健康食品	140	商品一般	180	商品一般	259
4	商品一般	78	基礎化粧品	53	基礎化粧品	79	基礎化粧品	128	基礎化粧品	152
5	興信所	69	他の化粧品	48	酵素食品	74	他の化粧品	126	保健衛生品その他	138
6	酵素食品	49	野菜飲料	43	他の化粧品	54	酵素食品	59	他の化粧品	119
7	役務その他サービス	38	他のネット通信関連サービス	42	他のネット通信関連サービス	48	役務その他サービス	57	頭髪用化粧品	96
8	野菜飲料	37	酵素食品	40	ファンド型投資商品	41	航空サービス	55	紳士・婦人洋服	62
9	基礎化粧品	35	インターネット接続回線	39	航空サービス	36	高麗人参茶	53	酵素食品	61
10	海外パックツアー	33	役務その他サービス	27	他の内職・副業	33	化粧品	37	タバコ用品	59
	28年度通信販売計	3,302	29年度通信販売計	3,319	30年度通信販売計	2,799	元年度通信販売計	3,021	2年度通信販売計	4,145

(7) 訪問販売の相談件数（商品等分類別・上位10位）

順位	28年度		29年度		30年度		元年度		2年度	
	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数
1	新聞	114	新聞	94	新聞	96	新聞	78	工事・建築	83
2	工事・建築	73	工事・建築	68	工事・建築	90	工事・建築	75	新聞	82
3	テレビ放送サービス	71	テレビ放送サービス	65	テレビ放送サービス	47	電気	51	修理サービス	49
4	インターネット接続回線	64	インターネット接続回線	39	インターネット接続回線	37	テレビ放送サービス	36	電気	39
5	ふとん類	37	修理サービス	15	修理サービス	20	台所消耗品	19	役務その他サービス	35
6	ソーラーシステム	19	役務その他サービス	14	台所消耗品	18	修理サービス	17	インターネット接続回線	31
7	給湯システム	18	台所消耗品	13	役務その他サービス	14	インターネット接続回線	16	テレビ放送サービス	21
8	台所消耗品	15	給湯システム	13	電気	13	給湯システム	11	ふとん類	18
9	他の台所用品	15	ふとん類	12	モバイルデータ通信	13	健康食品	11	建物清掃サービス	15
10	調味料	14	普通生命保険	12	エステティックサービス	13	ソーラーシステム	10	ソーラーシステム	13
	28年度訪問販売計	767	29年度訪問販売計	611	30年度訪問販売計	639	元年度訪問販売計	586	2年度訪問販売計	645

(8) 相談内容別・商品等分類別の相談件数（令和2年度）

区分	相談内容 大分類	安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量 量目	表示 広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その他	相談 件数
商品	商品一般	5	5	23	53	0	91	387	565	100	2	2	0	1	21	875
	食料品	101	124	20	84	5	207	557	801	164	2	0	1	4	3	1,003
	住居品	52	100	11	42	1	26	172	302	92	1	0	0	2	0	414
	光熱水品	4	6	3	40	1	5	80	115	30	0	0	0	1	1	183
	被服品	7	51	7	31	1	44	284	423	100	0	0	0	0	1	493
	保健衛生品	78	116	19	55	1	128	487	742	163	2	0	2	3	4	900
	教養娯楽品	38	105	18	56	0	80	401	637	173	2	0	0	1	6	798
	車両・乗り物	31	60	13	45	1	17	86	229	68	0	1	0	0	1	266
	土地・建物・設備	12	45	25	37	1	8	79	169	57	0	1	2	0	6	267
	他の商品	2	2	1	1	0	1	6	14	2	0	0	1	0	0	19
	商品計	330	614	140	444	11	607	2,539	3,997	949	9	4	6	12	43	5,218
役務	クリーニング	1	11	0	2	0	0	1	15	13	0	0	0	0	0	20
	レンタル・リース	48	88	33	182	0	5	68	516	161	0	0	0	0	2	644
	工事・建築・加工	8	39	3	51	1	9	102	173	49	0	0	3	0	4	231
	修理・補修	15	36	2	56	0	10	53	99	34	0	0	2	0	1	148
	管理・保管	0	2	1	6	0	2	1	16	9	0	0	0	0	1	24
	役務一般	0	0	0	3	0	0	13	15	4	0	0	0	0	0	18
	金融・保険サービス	3	3	58	68	0	25	136	469	117	0	0	1	0	4	559
	運輸・通信サービス	15	75	35	274	0	167	863	1,549	342	0	0	0	1	15	1,871
	教育サービス	0	0	2	4	0	2	10	35	8	0	0	0	0	0	40
	教養・娯楽サービス	4	4	15	38	0	21	97	241	67	0	0	0	0	0	290
	保健・福祉サービス	30	51	19	78	0	28	121	319	81	0	0	0	4	25	474
	他の役務	11	18	25	96	0	52	184	365	91	1	0	3	1	4	495
	内職・副業・ねずみ講	0	0	3	11	0	13	56	87	5	0	0	0	0	0	97
	他の行政サービス	3	26	38	6	0	2	27	69	36	0	0	1	6	94	280
役務計	138	353	234	875	1	336	1,732	3,968	1,017	1	0	10	12	150	5,191	
その他	他の相談															407
合計		468	967	374	1,319	12	943	4,271	7,965	1,966	10	4	16	24	193	10,816

注) 1件の相談に複数の相談内容が含まれていることがあるため、相談内容と相談件数は一致しない。

### (9) 市町村別の相談件数 (令和2年度)

次の各表は、令和2年度に福岡県消費生活センターに寄せられた10,816件の相談を相談者の居住地別に集計したものである。

(北九州地域)		(福岡地域)	(筑後地域)	(筑豊地域)								
北九州市	門司区	51件	福岡市	東区	952件	大牟田市	119件	直方市	94件			
	小倉北区	107件		博多区	831件		久留米市		321件	飯塚市	140件	
	小倉南区	96件		中央区	561件		柳川市		67件	田川市	81件	
	若松区	34件		南区	611件		八女市		55件	宮若市	44件	
	八幡東区	30件		西区	460件		筑后市		98件	嘉麻市	47件	
	八幡西区	148件		早良区	536件		大川市		102件	鞍手郡	小竹町	13件
	戸畑区	20件		城南区	316件		小郡市		117件		鞍手町	28件
	不明	52件		不明	331件		うきは市		39件		不明	0件
計	538件	計		4,598件	みやま市		35件		計	41件		
行橋市	62件	筑紫野市		175件	三井		大刀洗町		27件	嘉穂郡	桂川町	15件
豊前市	60件	春日市	227件	郡	計	27件	計	15件				
中間市	58件	大野城市	215件	三潞	大木町	25件	田川郡	香春町	24件			
遠賀郡	芦屋町	19件	宗像市	157件	郡	計		25件	添田町	17件		
	水巻町	39件	太宰府市	194件	八女	広川町		22件	糸田町	21件		
	岡垣町	45件	古賀市	278件	郡	計		22件	川崎町	34件		
	遠賀町	28件	福津市	200件	筑後地域合計	1,027件		大任町	8件			
	不明	8件	朝倉市	84件	筑豊地域合計	633件		赤村	12件			
計	139件	糸島市	149件	福智町				40件	不明	15件		
京都郡	苅田町	78件	那珂川市	210件			計	171件	筑豊地域合計	633件		
	みやこ町	11件	糟屋郡	宇美町			132件	北九州地域	1,014件			
	不明	7件		篠栗町			90件		福岡地域	7,383件		
計	96件	志免町		135件			筑後地域		1,027件			
築上郡	吉富町	14件		須恵町			81件		筑豊地域	633件		
	上毛町	16件		新宮町			154件		県外	268件		
	築上町	25件		久山町			50件		不明	491件		
	不明	6件		粕屋町			159件		総合計	10,816件		
計	61件	不明	22件	朝倉郡	筑前町	62件						
北九州地域合計	1,014件	計	823件		東峰村	10件						
不明		不明	1件		計	73件						
		福岡地域合計	7,383件	福岡地域合計	7,383件							

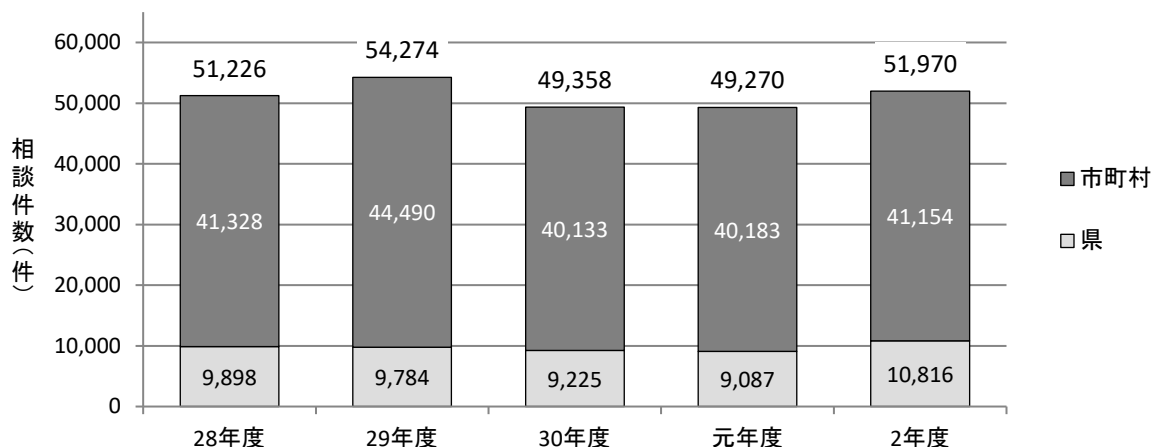
## 9 県及び県内市町村に対する相談の概況

次の各統計は、令和2年度に県及び県内市町村の消費生活センターその他の相談窓口が対応した消費生活相談の件数を様々な観点から整理したものである。なお、集計方法の違いにより<sup>111</sup>、(1)及び(2)の相談件数と(3)以降の相談件数では合計が異なるの。

### (1) 相談件数の推移

令和2年度に県及び県内市町村が対応した消費生活相談の全件数は51,970件であった。前年度の49,270件から2,700件(5.5%)増加している。

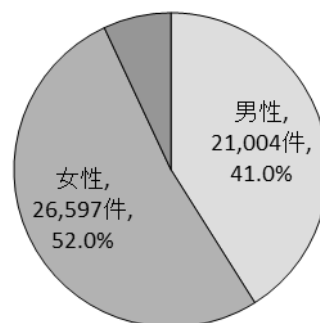
県及び県内市町村が対応した消費生活相談の件数



### (2) 性別の相談件数

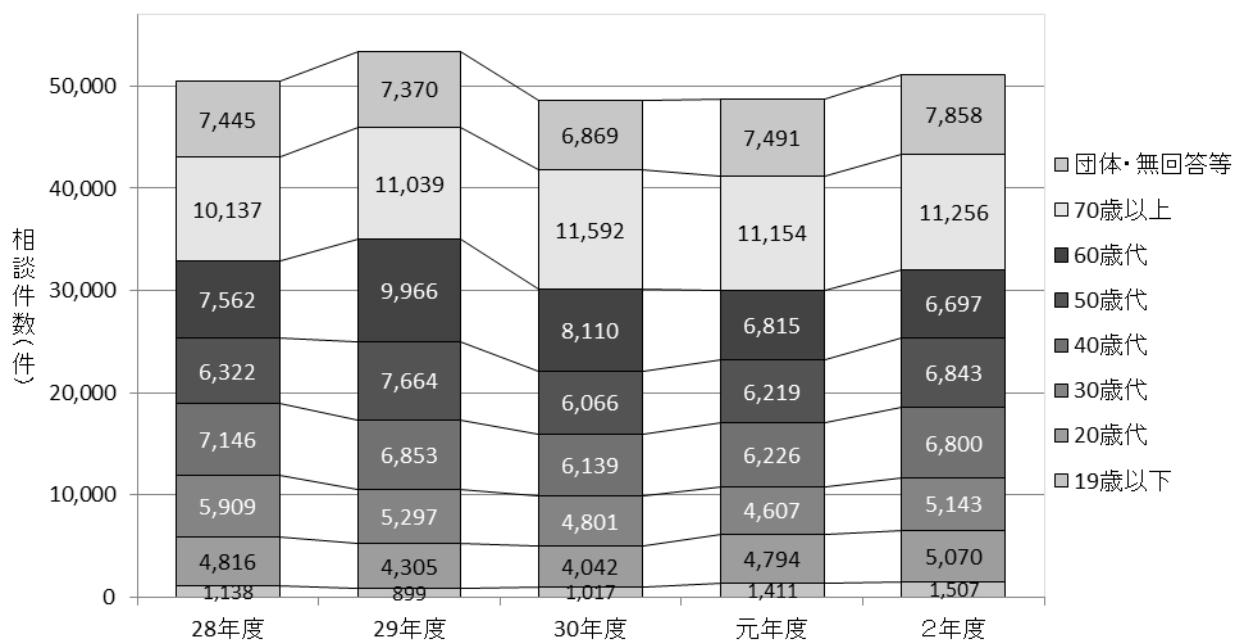
令和2年度の相談件数を契約当事者の性別で分けると、男性の相談が21,004件(41.0%)であったのに対し、女性の相談は26,597件(52.0%)であった。

団体・無回答等,  
3,573件,7.0%



<sup>111</sup> このページの9(1)の市町村の相談件数は、県が各市町村に照会して得た回答によるものである。他方、9(2)の相談件数は、パイオネット(PIO-NET)に登録された県及び県内53市町村に係る相談件数(令和3年5月6日現在)である。

### (3) 年代別の相談件数



### (4) 商品等分類別の相談件数

令和2年度の相談件数を商品・サービス分類別に集計すると、福岡県消費生活センターと第1位から第4位までは順位は異なるものの同じ項目となっている。

順位	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
1	デジタルコンテンツ 8,097件 (16.0%)	デジタルコンテンツ 8,020件 (15.0%)	商品一般 6,416件 (13.2%)	商品一般 4,634件 (9.5%)	商品一般 4,613件 (9.0%)
2	不動産貸借 2,644件 (5.2%)	商品一般 7,701件 (14.4%)	デジタルコンテンツ 5,112件 (10.5%)	デジタルコンテンツ 3,693件 (7.6%)	デジタルコンテンツ 4,019件 (7.9%)
3	商品一般 2,470件 (4.9%)	不動産貸借 2,508件 (4.7%)	不動産貸借 2,535件 (5.2%)	不動産貸借 2,385件 (4.9%)	健康食品 2,570件 (5.0%)
4	インターネット接続回線 2,011件 (4.0%)	相談その他 1,584件 (3.0%)	相談その他 1,576件 (3.2%)	健康食品 2,166件 (4.4%)	不動産貸借 2,438件 (4.8%)
5	相談その他 1,599件 (3.2%)	インターネット接続回線 1,563件 (2.9%)	フリーローン・サラ金 1,407件 (2.9%)	インターネット接続回線 1,511件 (3.1%)	他の行政サービス 1,447件 (2.8%)

※ このページ(3)及び(4)の各相談件数は、パイオネット (PIO-NET) に登録された県及び県内 53 市町村に係る相談件数 (令和 3 年 5 月 6 日現在) である。

※ 「IV 令和 2 年度消費生活相談の概要」における割合は、四捨五入の関係で合計が 100 にならないことがある。