

I	消費者行政の課題と取組	1
II	福岡県の消費者行政施策	
	27	3
	27	6
III	平成 26 年度事業実績	
		23
		25
		25
		28
		30
IV	平成 26 年度消費生活相談の概要	
		35
		36
		37
		38
		39
		39
		40
		42
		48
V	ホットな消費者ニュース（平成 26 年度）	51
	参考資料	
		63
		64
		65
		66
		70
		86
		91
		93
		94
10	27	96
11		100

1 消費者行政の現状

消費者を取り巻く社会経済環境は、規制緩和の進展や経済社会のIT化、国際化などを反映して大きく変化している。このような中、情報通信技術を活用した新しい商品・サービスの出現や取引方法の多様化により、消費者の選択肢が広がって消費生活が豊かになった反面、取引の方法や内容をめぐる新たな消費者トラブルが発生し、消費者問題は複雑多様化している。

平成26年度に県及び県内市町村の消費生活センター等の相談窓口が受け付けた消費生活相談の件数は56,770件であり、前年度の56,271件に比べて499件(0.9%)増加している。このうち福岡県消費生活センターが受け付けた相談件数は10,464件であり、前年度の11,003件から539件減少していることから、市町村を含む県全体での相談件数の増加は市町村に対する相談件数の増加によるものといえることができる。

市町村に対する消費生活相談の件数が増加した背景には、平成21年に福岡県消費者行政活性化基金が設置されて以降、市町村において同基金を活用した相談窓口の整備充実が進んだこと、なかんずく平成24年度以降においては中小規模の市町村が近隣市町村と連携して広域の相談窓口を設け、そこに専門の消費生活相談員を置く取組が広がったことがある。これにより、かつて身近な相談窓口がなかった地域において消費生活相談に係る行政需要が顕在化するとともに、住民の相談先が県と市町村に分散したのではないかと考えられる。

県消費生活センターで受け付けた相談の内容別の件数では、1位が「デジタルコンテンツ」、2位が「不動産貸借」、3位が「商品一般」であり、「商品一般」が「フリーローン・サラ金」を上回った。また、「デジタルコンテンツ」の相談件数及び全体に占める割合とも、前年に比べ大きく増加している。

2 消費者行政の課題

消費者被害を防止するためには、住民が消費生活に関して気軽に相談することのできる身近な相談窓口が存在することが重要であるが、そのためには県においても勿論のこと、市町村における消費生活センター等の相談窓口の整備充実が望まれる。

このため、県では、市町村における消費生活センター等の相談窓口の整備充実を促すことに努めてきたが、その結果、平成23年度までに県内全市町村において消費生活に関する何らかの相談窓口が設置され、平成27年7月時点では、県内56の市町村が専門の消費生活相談員を配置した相談窓口(広域連携によるものを含む。)を設けるに至っている。

このように近年、消費生活に関する市町村の相談窓口が住民にとって身近で充実したものになってきたことに伴い、県にあっては福岡県消費生活センターの「センター・オブ・センターズ」としての機能を充実させ、市町村の相談窓口との連携をより効果的なものにしていくことが課題として重要性を増しているといえることができる。

他方、消費者トラブルは、社会経験と消費生活に関する知識が不足しがちな若年者や、

判断力の衰えと身近な相談相手の不在などにより悪質事業者の標的となりやすい高齢者に深刻な被害をもたらす傾向がある。近年においては、オレオレ詐欺などのニセ電話詐欺が多発し、被害者の半分以上が高齢者となっている。これらの者を悪質事業者の違法・不当な行為から守ることも消費者行政にとっての重要な課題である。この目的のためには、関係機関とも連携を密にして適切かつ果敢な法執行により悪質事業者を取り締まる一方、適切な消費者教育・啓発によって情報提供の一層の充実を図ることが効果的と考えられる。

3 消費者行政の取組

福岡県消費生活条例は、県民の消費生活の安定及び向上を図ることをその目的としており、消費者施策の推進は消費者の権利の確立を図ること及び消費者の自立を支援することを基本とするものと定めている。

福岡県消費生活センターではこれを踏まえ、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に対応するほか、関係の行政機関及び団体とも連携して、食の安全に関する問題、若年者や高齢者の消費者トラブル、不当・架空請求等の不法行為、多重債務問題等、消費者行政上の様々な課題に取り組んできた。

平成 21 年 3 月には福岡県消費者行政活性化基金を設置し、以降はこれを活用して県内市町村における消費生活センター等の相談窓口の整備拡充、消費生活相談員及び関係行政職員に対する研修、消費者教育・啓発の充実、多重債務者対策等を行うとともに、悪質事業者に対する取組強化のため専任の組織として事業者指導班を設けて積極的な指導・処分を行っている。

平成 27 年度は、ニセ電話詐欺の急増を受け、公的機関と民間機関で構成される「ニセ電話気づかせ隊推進委員会」が発足した。県公報やテレビ、ラジオ番組等を利用した県民への注意喚起、高齢者宅への直接訪問、啓発チラシの配布などを行うことで、ニセ電話詐欺の撲滅を目指している。

今後ともこれらの取組の一層の充実・適正化及びフォローアップを行い、上述の諸課題に対処することとしている。

1 平成 年度生活安全課（消費生活センター）の施策

1 消費者行政の企画・調整

ア 基本方針（消費生活の安定及び向上）

イ 消費者行政推進事業及び活性化事業の実施

21

ウ 消費者関連法、福岡県消費生活条例の普及

エ 消費者行政関連機関や市町村との連携

2 消費生活の安全性の確保

ア 商品等の安全性の確保

3 消費者取引の適正化

ア 事業活動の適正化（違法・不当な事業活動に対する調査・指導・処分）

イ 規格、表示の適正化

ウ 価格・需給動向調査

エ 被害の未然防止・拡大防止

4 消費生活相談体制の充実・整備

ア 相談対応機能の強化

イ 相談担当職員的能力向上

ウ 多重債務問題への取組

¹ National Institute of Technology and Evaluation

5 主体的・自立的な消費者になるための支援

ア 消費者への情報提供の充実

イ 消費者教育・啓発の推進

ウ 消費者教育の担い手育成

エ 消費者団体の活動推進

2 平成 年度福岡県の消費者行政施策一覧

1 消費者行政の企画・調整

	施策	概要	所管課
		25 24	

	施策	概要	所管課

2 消費生活の安全性の確保

	施策	概要	所管課

	施策	概要	所管課
		TEL 092-643-3423	
		GAP)	□

	施策	概要	所管課

3 消費者取引の適正化

	施策	概要	所管課

	施策	概要	所管課

	施策	概要	所管課

4 生活相談体制の充実・整備

	施策	概要	所管課
		TEL	
		10	
		21	

	施策	概要	所管課
		TEL	
		TEL	
		32	
		TEL	

	施策	概要	所管課
		TEL 092-643-3228 FAX 092-643-3160	

	施策	概要	所管課
--	----	----	-----

TEL

13131313

	施策	概要	所管課
		TEL	
		TEL	
		19 27	

5 主体的・自立的な消費者になるための支援

	施策	概要	所管課
		http://shouhiseikatsu.pref.fukuoka.lg.jp/	
		TEL	

	施策	概要	所管課
		()	
)	
		24	

	施策	概要	所管課
		()	

	施策	概要	所管課
		<p data-bbox="1011 651 1262 680">http://www.f-energy.jp/</p> <p data-bbox="624 920 948 949">http://www.f-energy.jp/search/</p>	

1 消費者行政の企画・調整

(1) 福岡県消費生活審議会の開催

	26. 5. 27		
	26. 10. 14		25 26

(2) 消費者行政関係機関等との連携

26	26. 5. 28	702	

(3) 消費者被害防止ネットワーク会議の開催

26.5.9				
26.7.28				
26.7.23				
26.8.6				

(4) 福岡県高齢者・障害者の消費者被害防止対策連絡協議会

26.9.4	6		

(5) 消費者行政活性化基金事業の実施

..... 35,440

..... 49 137,783

(6) 消費生活に関する県民意識調査の実施

18 3,350

2 消費生活の安全性の確保

(1) 消費者被害の防止対策

(2) 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

			()		
	14 (1)	0			
	14 (6)	0			
	14 (5)	0			
	14 (10)	2			4
	14 (2)	0			
	14 (14)	2			4

()

(3) 製品安全に関する広報啓発活動

26 10 14 20 26 11 17 21 27 2 10 16

3 消費者取引の適正化

(1) 事業活動の適正化

ア 具体的取引の適正化

イ 消費生活の安全・安心ネットワーク会議

19

26

26.7.25 27.1.23		

(2) 表示等の適正化

ア 不当景品類及び不当表示の防止

63	0	0	14 ()	49

()

イ 表示、規格の適正化

26

41

38

3

ウ 食品表示の適正化

(ア) 食品表示 110 番

(イ) 食品表示関係機関との連携

エ 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

	22 (13)	57	0
	22 (12)	62	4
	22 (18)	97	4
	22 (12)	42	0

()

(3) 事業者指導の概要

26

(4) 生活関連商品等の価格動向の監視

4 消費生活相談体制の充実・整備

(1) 消費生活相談への対応

26					10,464
	11,003	539	4.9		
				56,770	
56,271	499	0.9			

(2) パイオネットの活用

I

II

33

《パイオネット端末設置市町》

(3) 消費生活相談員等に対する研修会の開催

I

II

	26. 6. 4 26. 7. 3		
	26. 6. 21 26. 7. 12 26. 9. 13 26. 11. 1 27. 1. 17 27. 2. 7		
	26. 11. 29		
	26. 10. 4		

(4) 多重債務問題への取組

ア 福岡県多重債務問題対策協議会の開催

26. 12. 19		()	

イ 多重債務者無料相談ウィークの実施

25

12 31

26.11.10 11.14	24

ウ 多重債務者生活再生事業の実施

2,208	100	4,184

5 主体的・自立的な消費者になるための支援

(1) 消費者啓発の実施及び情報の提供

ア 若年者向け消費者啓発DVDの作成

イ トラブル未然防止のための教材等の作成・配布

10		
11	110	
11		
12		

ウ 年末悪質商法撲滅キャンペーンの実施

26. 12. 6		

エ ホームページにおける情報提供

<http://shouhi.sei.katsu.pref.fukuoka.lg.jp/>

オ 生活設計の促進及び金融経済情報の提供

カ 消費者サロン

(2) 消費者教育の推進

ア 消費者教育推進連絡会議の開催

27. 3. 9	16	

イ 若年者啓発出前講座の実施

		21	26
.....	140		
...	10		
..	36		
.....	9	195	

ウ 小・中・高校等教員向け研修の実施

26. 7. 31		
26. 8. 1		20

エ 大学・専門学校等教職員向け研修会

26. 8. 4		56

オ 事業者向け消費者教育リーフレットの発行

10

(3) 消費者組織の活動の促進

23

III

26

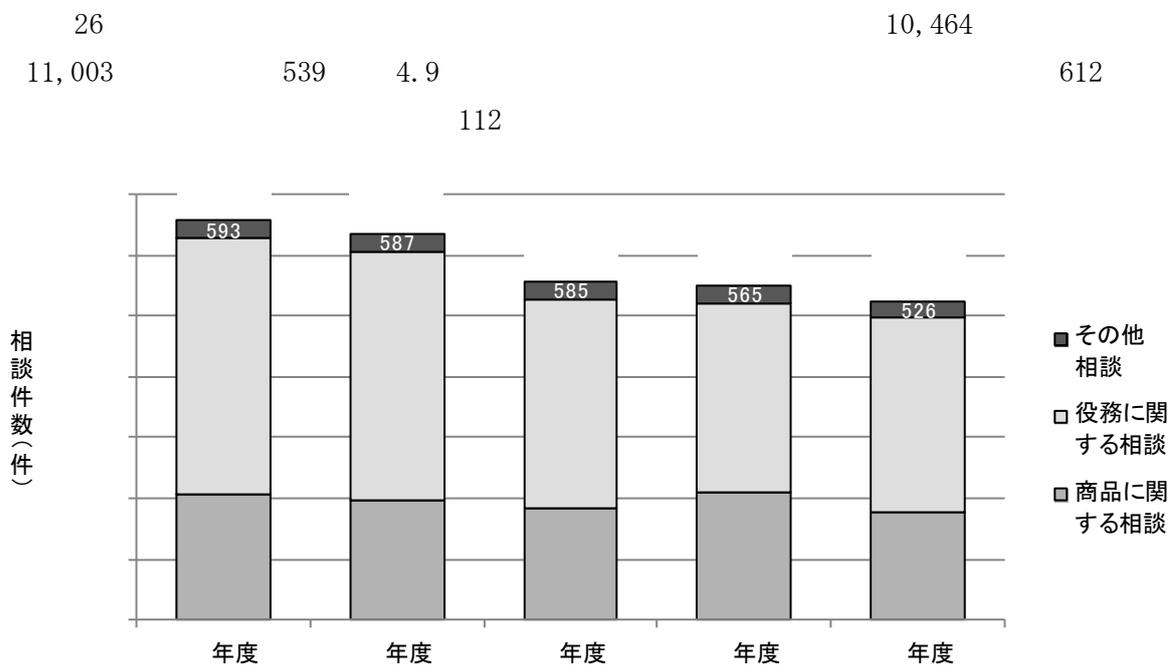
27

110

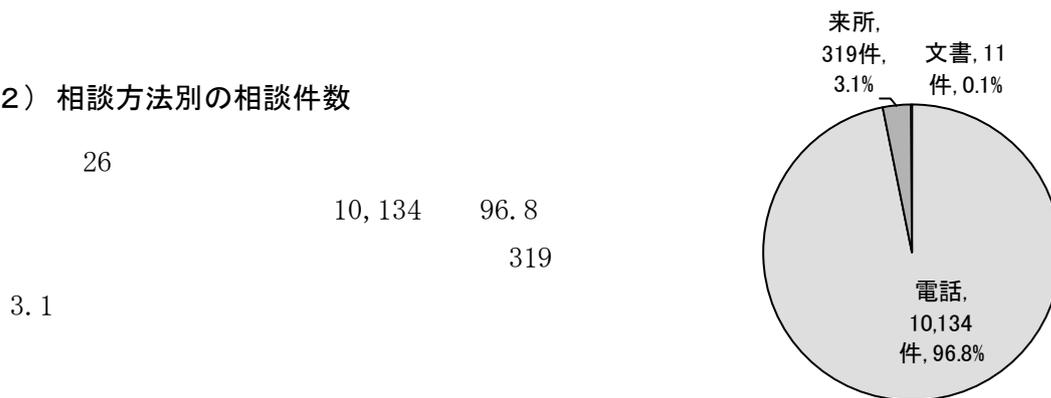
27

1 相談の概況

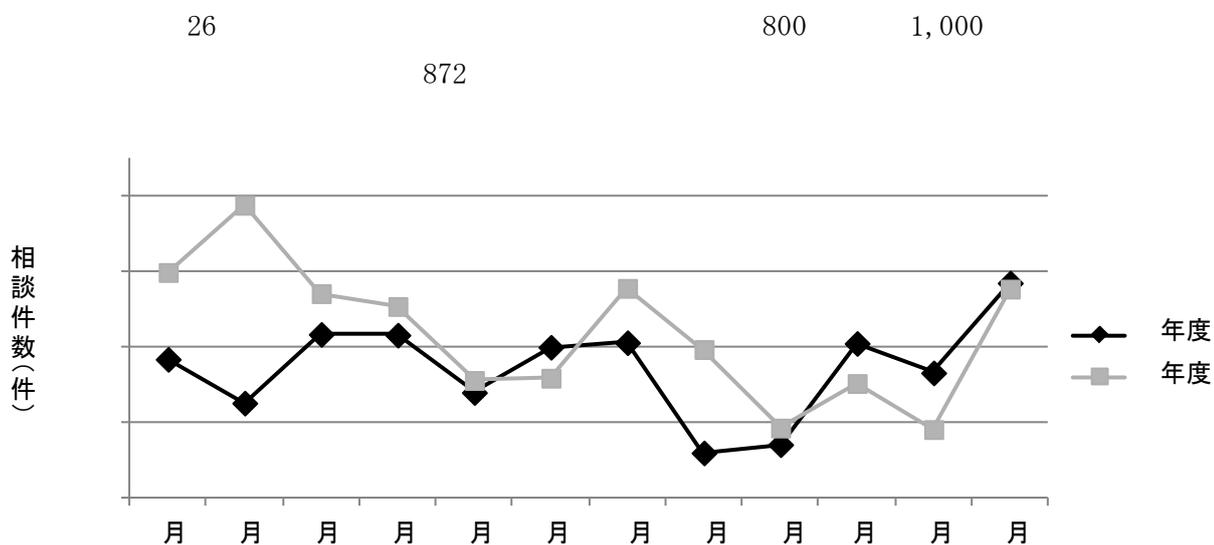
(1) 相談件数の推移



(2) 相談方法別の相談件数



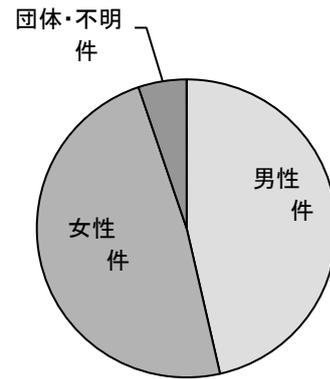
(3) 月別の相談件数



2 契約当事者の属性別の相談件数

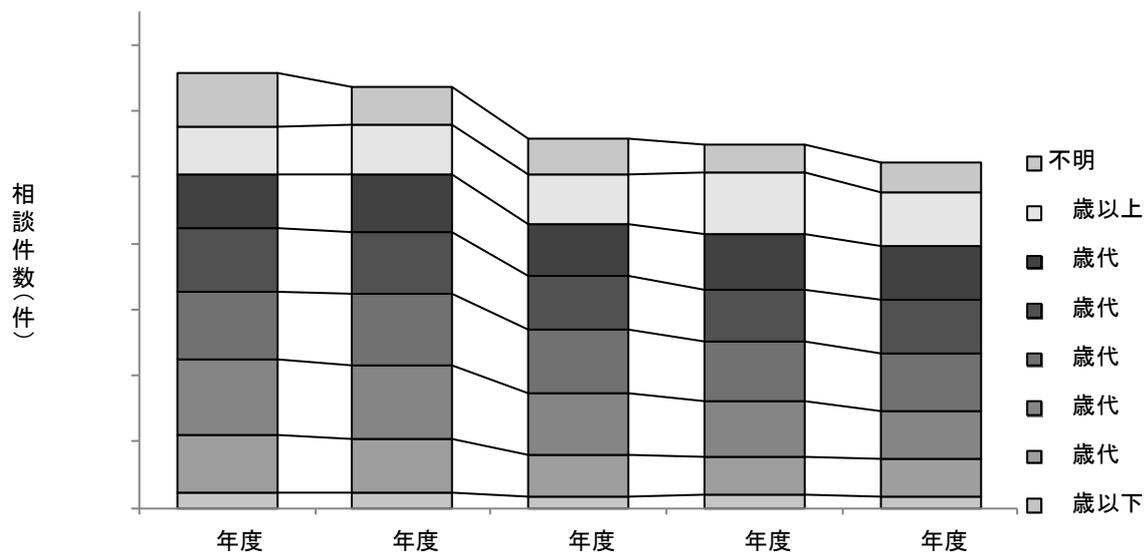
(1) 性別の相談件数

26		
	4,857	46.4
48.4		5,062



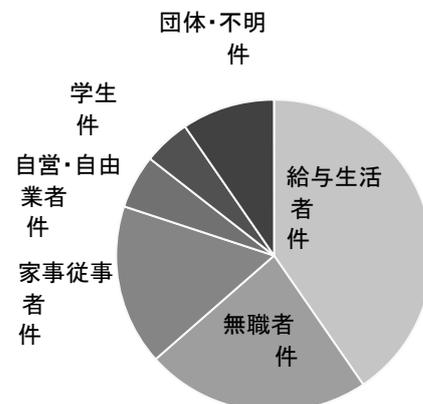
(2) 年代別の相談件数

26					40	1,774	17.0
	60	1,665	15.9	70		1,612	15.4



(3) 職業別の相談件数

26		
4,230	40.4	
	2,417	23.1
	1,733	16.6



3 商品等分類別の相談件数

(1) 商品等分類別の相談件数

26

1,826 17.5

12

I

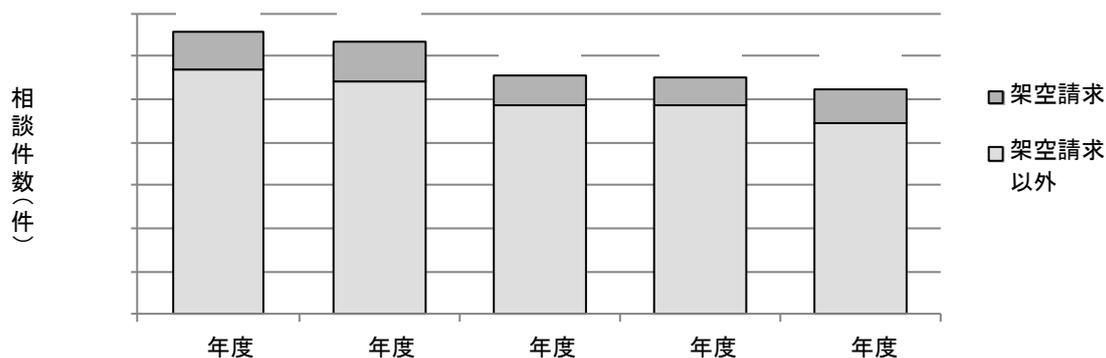
26

79.8

順位	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	
1	デジタルコンテンツ 2,171件 (16.5%)	デジタルコンテンツ 2,358件 (18.6%)	デジタルコンテンツ 1,837件 (16.5%)	デジタルコンテンツ 1,589件 (14.4%)	デジタルコンテンツ 1,826件 (17.5%)	
2	フリーローン・サラ金 1,587件 (12.1%)	フリーローン・サラ金 982件 (7.7%)	フリーローン・サラ金 708件 (6.4%)	不動産貸借 669件 (6.1%)	不動産貸借 542件 (5.2%)	
3	不動産貸借 898件 (6.8%)	不動産貸借 862件 (6.8%)	不動産貸借 701件 (6.3%)	フリーローン・サラ金 488件 (4.4%)	商品一般 484件 (4.6%)	
4	商品一般 393件 (3.0%)	相談その他 362件 (2.8%)	相談その他 374件 (3.4%)	商品一般 388件 (3.5%)	フリーローン・サラ金 417件 (4.0%)	
5	相談その他 347件 (2.6%)	工事・建築 246件(1.9%)	新聞 246件(1.9%)	工事・建築 249件 (2.2%)	相談その他 387件 (3.5%)	インターネット接続回線 353件 (3.4%)
	13,124件 (100.0%)	12,709件 (100.0%)	11,147件 (100.0%)	11,003件 (100.0%)	10,464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



(3) 商品等分類別の架空請求の相談件数

分類	26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	1,826	1,458	79.8%	
2	484	93	19.2%	

I

4 販売購入形態別の相談件数

26												5,165
49.4						3,338		31.9				
									3,133		29.9	
										921	8.8	
												708 6.8
25												

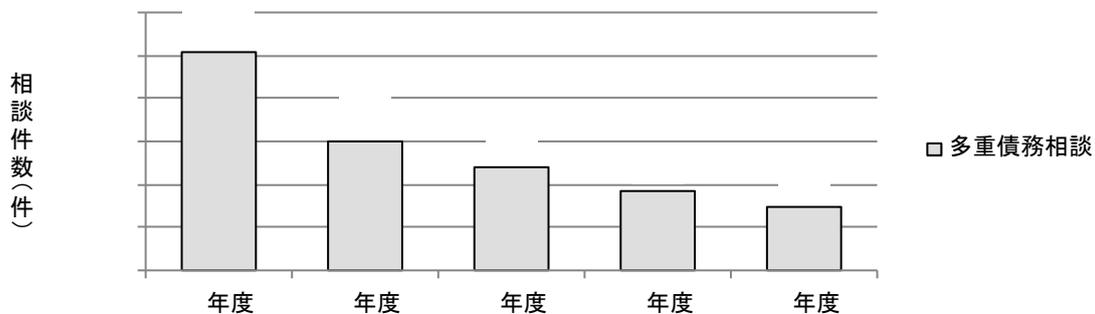
区分	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	商品・サービスの分類による内訳(上位3位)						
						第1位	第2位	第3位				
無店舗販売 (購入)	通信販売	3,547件 (27.0%)	3,878件 (30.5%)	3,107件 (27.9%)	2,962件 (26.9%)	3,133件 (29.9%)	デジタルコン テンツ	1,773件 (16.9%)	商品一般	92件 (0.9%)	インターネット 接続回線	57件 (0.5%)
	訪問販売	1,326件 (10.1%)	1,183件 (9.3%)	969件 (8.7%)	977件 (8.9%)	921件 (8.8%)	新聞	148件 (1.4%)	テレビ放送 サービス	71件 (0.7%)	インターネット 接続回線	66件 (0.6%)
	電話勧誘 販売	528件 (4.0%)	640件 (5.0%)	628件 (5.6%)	773件 (7.0%)	708件 (6.8%)	インターネット 接続回線	154件 (1.5%)	商品一般	77件 (0.7%)	ファンド型 投資商品	53件 (0.5%)
	マルチ・マルチ まがい販売	177件 (1.3%)	203件 (1.6%)	170件 (1.5%)	135件 (1.2%)	136件 (1.3%)	健康食品	25件 (0.2%)	化粧品	13件 (0.1%)	商品一般	12件 (0.1%)
	訪問購入※			11件 (0.1%)	68件 (0.6%)	80件 (0.8%)	廃品回収 サービス	13件 (0.1%)	商品一般	12件 (0.1%)	着物類	7件 (0.1%)
	ネガティブ・ オプション	23件 (0.2%)	10件 (0.1%)	58件 (0.5%)	144件 (1.3%)	12件 (0.1%)	健康食品	4件 (0.0%)	雑誌	2件 (0.0%)		
	その他無店 舗	282件 (2.1%)	240件 (1.9%)	187件 (1.7%)	183件 (1.7%)	175件 (1.7%)	フリーローン・ サラ金	19件 (0.2%)	工事・建 築	12件 (0.1%)	修理サー ビス	8件 (0.1%)
小計	5,883件 (44.8%)	6,154件 (48.4%)	5,130件 (46.0%)	5,242件 (47.6%)	5,165件 (49.4%)							
店舗購入	5,222件 (39.8%)	4,475件 (35.2%)	3,970件 (35.6%)	3,580件 (32.5%)	3,338件 (31.9%)	不動産貸 借	487件 (4.7%)	フリーローン・ サラ金	225件 (2.2%)	携帯電話 サービス	172件 (1.6%)	
不明・無回答	2,019件 (15.4%)	2,080件 (16.4%)	2,047件 (18.4%)	2,181件 (19.8%)	1,961件 (18.7%)							
合計	13,124件 (100.0%)	12,709件 (100.0%)	11,147件 (100.0%)	11,003件 (100.0%)	10,464件 (100.0%)							

H25 2 21

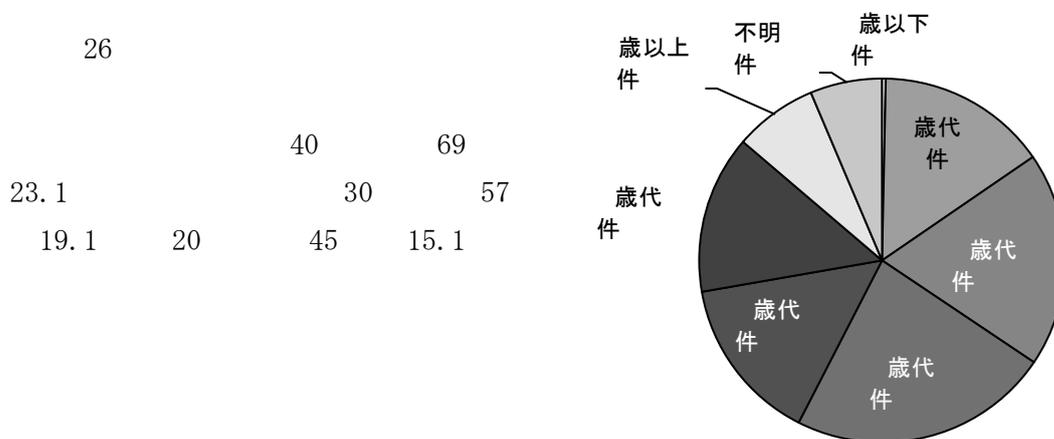
5 多重債務相談の件数

26

299



26



6 あっせんの件数

26

679

		22	23	24	25	26
		883 (6.7%)	789 (6.2%)	712 (6.4%)	682 (6.2%)	679 (6.5%)
1	1	382	339	337	250	277
	2	200	210	168	194	190
	3	53	35	33	68	68
	4	146	122	90	69	64
	5	16	16	12	5	13
	6	14	8	9	8	10
	7	2	0	5	12	2
	8			1	7	3
	9	70	59	57	69	52

25 2 21

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

26				113
	139	26		
		32	28.3	
27	23.9		12	10.6

危害の種類	件数	内 訳		
		危害部位	件数	商品・役務の種類等
その他の傷病及び諸症状	32	頭部	6	
		顔面	1	
		眼	5	
		口・口腔・歯	6	
		鼻・喉	1	
		首	1	
		胸部・背部	3	
		腹部	1	
		会陰部	2	
		大腿・下腿	2	
		全身	3	
		不明	1	
皮膚障害	27	頭部	4	美顔エステ、クレンジングジェル、シャンプー 等
		顔面	12	
		首	2	
		手掌・手背(手首)	2	
		大腿・下腿	1	
		足首から先	1	
		全身	3	
		不明	2	
消化器障害	12	腹部	12	冷凍たこ焼き、持ち帰り寿司 等
擦過傷・挫傷・打撲傷	9	頭部	1	全身痩身エステ、電気マッサージ器、陳列棚 等
		首	1	
		胸部・背部	1	
		腰部・臀部	1	
		手掌・手背(手首)	1	
		大腿・下腿	3	
		全身	1	
熱傷	8	首	1	ガス点火ライター、脱毛エステ、灸 等
		胸部・背部	3	
		腰部・臀部	1	
		手掌・手背(手首)	1	
		大腿・下腿	1	
		不明	1	
中毒	7	眼	1	外食、冷凍イカ、回転寿司 等
		全身	6	
刺傷・切傷	6	口・口腔・歯	1	歯科治療、脱毛エステ、電動丸のこ 等
		胸部・背部	1	
		手指	3	
		足首から先	1	

危害の種類	件数	内 訳		
		危害部位	件数	商品・役務の種類等
骨折	4	顔面	1	整骨院、自転車用タイヤ 等
		胸部・背部	1	
		腰部・臀部	1	
		大腿・下腿	1	
神経・脊髄の損傷	2	口・口腔・歯	1	セラミック歯科治療 等
		首	1	
脱臼・捻挫	1	足首から先	1	怪我の補償
呼吸器障害	1	気道	1	漢方薬
凍傷	1	手掌・手背(手首)	1	アイスクリーム
筋・腱の損傷	1	腕・肩	1	温泉施設
感覚機能の低下	1	眼	1	美容ジェル
不明	1	不明	1	医療サービス
計	113			

(2) 危険に関する相談の件数

26			36
	58	22	
9	25.0		
5	13.9		

相談の内容	件数	相談に係る商品・役務の種類
	9	
	5	
	5	
	3	
	3	
	3	
	3	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	36	

8 各種統計資料

26

10,464

(1) 商品等分類別の相談件数（上位15位）

順位	22年度	23年度		24年度	25年度	26年度
1	デジタルコンテンツ 2,171件	デジタルコンテンツ 2,358件		デジタルコンテンツ 1,837件	デジタルコンテンツ 1,589件	デジタルコンテンツ 1,826件
2	フリーローン・サラ金 1,587件	フリーローン・サラ金 982件		フリーローン・サラ金 708件	不動産貸借 669件	不動産貸借 542件
3	不動産貸借 898件	不動産貸借 862件		不動産貸借 701件	フリーローン・サラ金 488件	商品一般 484件
4	商品一般 393件	相談その他 362件		相談その他 374件	商品一般 388件	フリーローン・サラ金 417件
5	相談その他 347件	工事・建築 246件	新聞 246件	工事・建築 249件	相談その他 387件	インターネット接続回線 353件
6	新聞 299件			健康食品 247件	健康食品 367件	相談その他 352件
7	四輪自動車 237件	インター ネット接続 回線 245件	商品一般 245件	四輪自動車 241件	工事・建築 261件	工事・建築 212件
8	工事・建築 231件			商品一般 237件	インターネット接続回線 225件	携帯電話サービス 211件
9	インターネット接続回線 210件	四輪自動車 206件		インターネット接続回線 227件	四輪自動車 200件	四輪自動車 184件
10	エステティックサービス 149件	携帯電話サービス 184件		新聞 222件	新聞 186件	新聞 169件
11	健康食品 148件	ファンド型投資商品 177件		エステティックサービス 164件	携帯電話サービス 155件	エステティックサービス 158件
12	株 136件	健康食品 159件		携帯電話サービス 156件	エステティックサービス 150件	医療サービス 147件
13	修理サービス 126件	エステティックサービス 158件		携帯電話 154件	携帯電話 141件	テレビ放送サービス 110件
14	金融関連サービスその他 125件	他の化粧品 148件		金融関連サービスその他 122件	テレビ放送サービス 125件	修理サービス 105件
15	携帯電話サービス 122件	株 126件		修理サービス 117件	ファンド型投資商品 120件	役務その他のサービス 89件
	13,124件	12,709件		11,147件	11,003件	10,464件

(2) 販売購入形態別・商品等分類別の相談件数（平成26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 1,773件	新聞 148件	インターネット接続回線 154件	健康食品 25件	廃品回収サービス 13件	健康食品 4件	
2	商品一般 92件	テレビ放送サービス 71件	商品一般 77件	化粧品 13件	商品一般 12件	雑誌 2件	
3	インターネット接続回線 57件	インターネット接続回線 66件	ファンド型投資商品 53件	商品一般 12件	着物類 7件	魚介類 1件	
4	健康食品 52件	工事・請負 59件	株 30件	ファンド型投資商品 11件	役務その他サービス 6件	酵素食品 1件	
5	フリーローン・サラ金 51件	ふとん類 31件	役務その他サービス 26件	化粧品セット 10件	アクセサリ 5件	財布類 1件	
6	興信所 31件	ソーラーシステム 31件	固定電話サービス 21件	他の台所用品 9件	指輪 5件	新聞 1件	
7	パソコンソフト 28件	エステティックサービス 26件	健康食品 21件	他の内職・副業 8件	被服品一般 5件	紳士録・名簿 1件	
8	運動ぐつ 25件	修理サービス 25件	フリーローン・サラ金 19件	基礎化粧品 6件	ネックレス 4件	他の書籍・印刷物 1件	
9	音響・映像機器 25件	他の台所用品 24件	鮮魚 18件	ふとん類 4件	洋服一般 3件		
10	靴 22件	婦人用バック 22件	鍋・釜類 21件	公社債 17件	精神修養講座 4件	四輪自動車 2件	婦人洋服 2件
	3,133件	921件	708件	136件	80件	12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	不明	計
26年度	367件 (3.5%)	1,107件 (10.6%)	1,436件 (13.7%)	1,774件 (17.0%)	1,582件 (15.1%)	1,665件 (15.9%)	1,612件 (15.4%)	921件 (8.8%)	10,464件 (100.0%)
25年度	403件 (3.7%)	1,164件 (10.6%)	1,645件 (15.0%)	1,826件 (16.6%)	1,564件 (14.2%)	1,694件 (15.4%)	1,815件 (16.5%)	892件 (8.1%)	11,003件 (100.0%)
24年度	349件 (3.1%)	1,222件 (11.0%)	1,876件 (16.8%)	1,952件 (17.5%)	1,614件 (14.5%)	1,575件 (14.1%)	1,485件 (13.3%)	1,074件 (9.6%)	11,147件 (100.0%)
23年度	466件 (3.7%)	1,618件 (12.7%)	2,234件 (17.6%)	2,171件 (17.1%)	1,870件 (14.7%)	1,694件 (13.3%)	1,547件 (12.2%)	1,109件 (8.7%)	12,709件 (100.0%)
22年度	465件 (3.5%)	1,735件 (13.2%)	2,280件 (17.4%)	2,073件 (15.8%)	1,925件 (14.7%)	1,619件 (12.3%)	1,431件 (10.9%)	1,596件 (12.2%)	13,124件 (100.0%)

(4) 契約当事者年代別・商品等分類別の相談件数（平成26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 214件 (58.3%)	デジタルコンテンツ 209件 (18.9%)	デジタルコンテンツ 299件 (20.8%)	デジタルコンテンツ 355件 (20.0%)	デジタルコンテンツ 341件 (21.6%)	デジタルコンテンツ 247件 (14.8%)	商品一般 131件 (8.1%)	デジタルコンテンツ 1,826件 (17.5%)
2	テレビ放送サービス 15件 (4.1%)	エステティックサービス 112件 (10.1%)	不動産貸借 139件 (9.7%)	不動産貸借 107件 (6.0%)	フリーローン・サラ金 69件 (4.4%)	インターネット接続回線 84件 (5.0%)	デジタルコンテンツ 96件 (6.0%)	不動産貸借 542件 (5.2%)
3	不動産貸借 8件 (2.2%)	不動産貸借 104件 (9.4%)	フリーローン・サラ金 72件 (5.0%)	フリーローン・サラ金 90件 (5.1%)	商品一般 69件 (4.4%)	商品一般 83件 (5.0%)	新聞 78件 (4.8%)	商品一般 484件 (4.6%)
4	携帯電話サービス 7件 (1.9%)	医療サービス 57件 (5.1%)	インターネット接続回線 51件 (3.6%)	商品一般 65件 (3.7%)	インターネット接続回線 68件 (4.3%)	フリーローン・サラ金 64件 (3.8%)	インターネット接続回線 55件 (3.4%)	フリーローン・サラ金 417件 (4.0%)
5	商品一般 6件 (1.6%)	フリーローン・サラ金 52件 (4.7%)	相談その他 41件 (2.9%)	インターネット接続回線 56件 (3.2%)	不動産貸借 68件 (4.3%)	相談その他 53件 (3.2%)	健康食品 53件 (3.3%)	インターネット接続回線 353件 (3.4%)
	367件	1,107件	1,436件	1,774件	1,582件	1,665件	1,612件	10,464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	不明	計
26年度	1件 (0.3%)	45件 (15.1%)	57件 (19.1%)	69件 (23.1%)	44件 (14.7%)	42件 (14.0%)	22件 (7.4%)	19件 (6.4%)	299件 (100.0%)
25年度	0件 (0.0%)	55件 (15.0%)	72件 (19.7%)	75件 (20.5%)	51件 (13.9%)	49件 (13.4%)	30件 (8.2%)	34件 (9.3%)	366件 (100.0%)
24年度	1件 (0.2%)	60件 (12.4%)	95件 (19.6%)	101件 (20.9%)	95件 (19.6%)	55件 (11.4%)	31件 (6.4%)	46件 (9.5%)	484件 (100.0%)
23年度	1件 (0.2%)	70件 (11.6%)	132件 (21.9%)	109件 (18.0%)	111件 (18.4%)	89件 (14.7%)	39件 (6.5%)	53件 (8.8%)	604件 (100.0%)
22年度	2件 (0.2%)	95件 (9.4%)	219件 (21.6%)	189件 (18.6%)	215件 (21.2%)	158件 (15.6%)	63件 (6.2%)	73件 (7.2%)	1,014件 (100.0%)

(6) 通信販売の相談件数（商品等分類別・上位10位）

(単位:件)

順位	22年度		23年度		24年度		25年度		26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	デジタルコンテナ	2,132	デジタルコンテナ	2,311	デジタルコンテナ	1,794	デジタルコンテナ	1,540	デジタルコンテナ	1,773
2	商品一般	143	他の化粧品	128	フリーローン・サラ金	69	健康食品	67	商品一般	92
3	フリーローン・サラ金	103	フリーローン・サラ金	98	宝くじ	62	商品一般	58	インターネット接続回線	57
4	健康食品	58	宝くじ	93	健康食品	56	フリーローン・サラ金	45	健康食品	52
5	宝くじ	57	健康食品	53	商品一般	53	パソコン	41	フリーローン・サラ金	51
6	インターネット接続回線	44	商品一般	50	インターネット接続回線	39	携帯電話	39	興信所	31
7	教養・娯楽サービスその他	26	インターネット接続回線	43	他の化粧品	29	財布類	37	パソコンソフト	28
8	パソコン	21	音響・映像機器	30	婦人用バッグ	27	パソコンソフト	36	運動ぐつ	25
9	音響・映像ソフト	21	携帯電話サービス	25	パソコンソフト	25	婦人用バッグ	35	音響・映像機器	25
10	株	21	パソコンソフト	23	音響・映像機器	25	インターネット接続回線	27	靴	22
	22年度通信販売計	3,547	23年度通信販売計	3,878	24年度通信販売計	3,107	25年度通信販売計	2,962	26年度通信販売計	3,133

(7) 訪問販売の相談件数（商品等分類別・上位10位）

(単位:件)

順位	22年度		23年度		24年度		25年度		26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	287	新聞	224	新聞	199	新聞	164	新聞	148
2	工事・建築	88	工事・建築	70	工事・建築	100	工事・建築	79	テレビ放送サービス	71
3	ふとん類	64	テレビ放送サービス	65	テレビ放送サービス	67	テレビ放送サービス	68	インターネット接続回線	66
4	テレビ放送サービス	52	ふとん類	52	ふとん類	40	ソーラーシステム	41	工事・建築	59
5	給湯システム	48	給湯システム	45	インターネット接続回線	39	インターネット接続回線	39	ふとん類	31
6	リースサービス	33	インターネット接続回線	43	給湯システム	23	鍋・釜類	31	ソーラーシステム	31
7	修理サービス	32	修理サービス	36	ソーラーシステム	21	ふとん類	30	エステティックサービス	26
8	補習用教材	30	ソーラーシステム	30	修理サービス	19	給湯システム	25	修理サービス	25
9	普通生命保険	28	他の台所用品	30	冠婚葬祭互助会	18	商品一般	24	他の台所用品	24
10	商品デリバティブ取引	27	健康食品	22	他の台所用品	18	エステティックサービス	21	鍋・釜	21
	22年度訪問販売計	1,326	23年度訪問販売計	1,183	24年度訪問販売計	969	25年度訪問販売計	977	26年度訪問販売計	921

(8) 相談内容別・商品等分類別の相談件数（平成26年度）

(単位:件)

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	計
商品	商品一般	5	12	28	21	0	27	235	325	53	0	3	0	0	12	484
	食料品	60	96	22	35	1	80	197	282	80	3	2	3	5	2	488
	住居品	46	120	13	49	0	29	173	324	83	1	3	5	2	3	461
	光熱水品	6	13	3	32	2	6	14	63	17	0	2	1	0	0	98
	被服品	6	48	3	30	1	22	206	295	77	0	0	0	0	2	373
	保健衛生品	35	64	10	31	2	28	150	217	55	1	0	1	0	1	298
	教養娯楽品	16	117	27	76	1	34	356	597	143	0	0	5	1	2	749
	車両・乗り物	39	92	12	46	0	11	79	204	52	0	0	1	0	1	276
	土地・建物・設備	14	47	14	67	1	6	120	241	61	0	10	1	2	3	333
	他の商品	0	1	0	0	0	0	10	17	2	0	0	0	0	0	22
	商品計	227	610	132	387	8	243	1,540	2,565	623	5	20	17	10	26	3,582
役務	クリーニング	2	37	5	1	0	0	7	34	21	0	0	0	0	0	56
	レンタル・リース	23	44	33	165	0	5	78	497	128	0	2	2	2	6	607
	工事・建築・加工	12	49	6	29	0	5	67	168	52	0	2	2	0	2	216
	修理・補修	9	45	2	33	1	4	20	62	22	0	0	0	0	1	110
	管理・保管	0	1	0	5	0	4	2	14	8	0	0	0	0	0	21
	役務一般	0	0	1	0	0	1	6	11	1	0	0	0	0	1	17
	金融・保険サービス	2	11	56	103	0	18	308	802	124	0	0	2	1	6	974
	運輸・通信サービス	9	91	39	378	1	125	1,648	2,538	289	0	2	2	1	4	2,823
	教育サービス	1	3	3	13	0	1	24	56	12	0	1	0	0	3	76
	教養・娯楽サービス	4	9	10	33	0	12	82	179	46	0	0	1	0	2	241
	保健・福祉サービス	39	84	26	79	0	24	144	393	102	0	3	3	9	26	570
	他の役務	11	29	22	80	2	45	187	391	82	0	2	3	1	8	527
	内職・副業・ねずみ講	0	1	1	2	0	4	28	29	2	0	0	0	0	1	38
	他の行政サービス	0	0	16	1	0	4	10	31	8	0	0	0	0	18	80
役務計	112	404	220	922	4	252	2,611	5,205	897	0	12	15	14	78	6,356	
その他	他の相談															526
合計		339	1,014	352	1,309	12	495	4,151	7,770	1,520	5	32	32	24	104	10,464

注) 相談内容に重複あり。

(9) 市町村別の相談件数 (平成26年度)

26

10,464

(北九州地域)

北九州市	門司区	28件
	小倉北区	60件
	小倉南区	70件
	若松区	27件
	八幡東区	15件
	八幡西区	79件
	戸畑区	17件
	不明	45件
	計	341件
行橋市	54件	
豊前市	51件	
中間市	50件	
遠賀郡	芦屋町	57件
	水巻町	40件
	岡垣町	91件
	遠賀町	48件
	不明	6件
計	242件	
京都郡	荻田町	64件
	みやこ町	29件
	不明	3件
計	96件	
築上郡	吉富町	20件
	上毛町	26件
	築上町	38件
	不明	3件
計	87件	
北九州地域合計	921件	

(福岡地域)

福岡市	東区	713件
	博多区	627件
	中央区	437件
	南区	488件
	西区	312件
	早良区	356件
	城南区	240件
	不明	227件
	計	3,400件
	筑紫野市	258件
春日市	292件	
大野城市	272件	
宗像市	113件	
太宰府市	354件	
古賀市	268件	
福津市	197件	
朝倉市	107件	
糸島市	171件	
筑紫那珂川町	244件	
計	244件	
糟屋郡	宇美町	149件
	篠栗町	181件
	志免町	195件
	須恵町	124件
	新宮町	130件
	久山町	43件
	粕屋町	306件
	不明	17件
計	1,145件	
朝倉郡	筑前町	85件
	東峰村	7件
	不明	1件
計	93件	
福岡地域合計	6,914件	

(筑後地域)

大牟田市	126件
久留米市	304件
柳川市	99件
八女市	113件
筑後市	70件
大川市	82件
小郡市	157件
うきは市	59件
みやま市	44件
三井大刀洗町	43件
郡計	43件
三潞大木町	29件
郡計	29件
八女広川町	32件
郡計	32件
筑後地域合計	1,158件

(筑豊地域)

直方市	151件	
飯塚市	177件	
田川市	149件	
宮若市	75件	
嘉麻市	66件	
鞍手郡	小竹町	14件
	鞍手町	41件
	不明	5件
計	60件	
嘉穂郡	桂川町	24件
	計	24件
田川郡	香春町	31件
	添田町	25件
	糸田町	26件
	川崎町	26件
	大任町	6件
	赤村	8件
	福智町	85件
不明	25件	
計	232件	
筑豊地域合計	934件	

北九州地域	921件
福岡地域	6,914件
筑後地域	1,158件
筑豊地域	934件
県外	309件
不明	228件
総合計	10,464件

9 県及び県内市町村に対する相談の概況

26

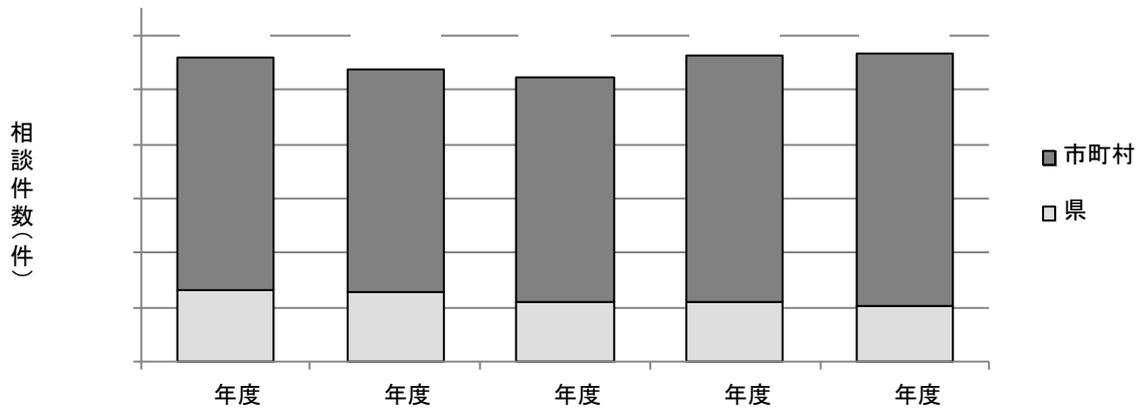
III () () ()

(1) 相談件数の推移

26

56, 271 56, 770
499 0.9

県及び県内市町村が対応した消費生活相談の件数

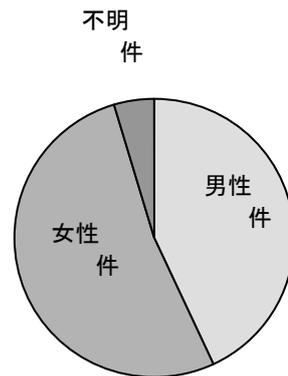


(2) 性別の相談件数

26

22, 794

43.1
27, 680 52.3



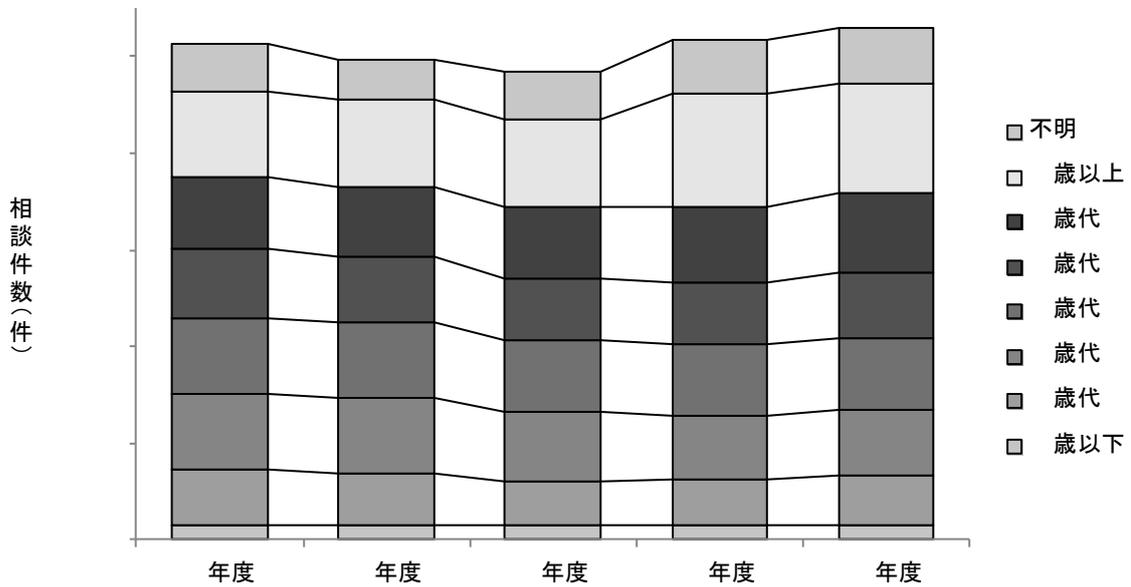
III ()

PIO-NET

42

() ()
27 6 1

(3) 年代別の相談件数



(4) 商品等分類別の相談件数

26

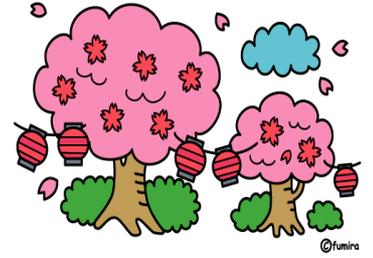
順位	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
1	デジタルコンテンツ 6,603件 (13.3%)	デジタルコンテンツ 7,295件 (15.1%)	デジタルコンテンツ 6,932件 (13.4%)	デジタルコンテンツ 6,681件 (12.6%)	デジタルコンテンツ 8,516件 (16.1%)
2	フリーローン・サラ金 6,283件 (12.7%)	フリーローン・サラ金 4,014件 (8.3%)	フリーローン・サラ金 3,159件 (6.1%)	不動産貸借 2,817件 (5.3%)	商品一般 3,042件 (5.7%)
3	不動産貸借 3,411件 (6.9%)	不動産貸借 3,183件 (6.6%)	不動産貸借 2,832件 (5.5%)	商品一般 2,582件 (4.9%)	不動産貸借 2,608件 (4.9%)
4	商品一般 2,187件 (4.4%)	商品一般 1,385件 (2.9%)	商品一般 1,566件 (3.0%)	フリーローン・サラ金 2,356件 (4.5%)	フリーローン・サラ金 2,260件 (4.3%)
5	新聞 1,298件 (2.6%)	新聞 1,230件 (2.5%)	相談その他 1,244件 (2.4%)	健康食品 2,142件 (4.0%)	インターネット接続回線 1,689件 (3.2%)

V ホットな消費者ニュース（平成 26 年度）

26	...	P51
26		P52
26		P53
26		P54
26		P55
26		P56
26 10		P57
26 11		P58
26 12		P59
27		P60
27		P61
27		P62

ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・26年4月号



… 宗像市消費生活センター

★街頭の

… 福岡県消費生活センター

2
22

3,100

3,100

困ったときは、
まずはご相談
下さい！



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日も電話相談可)
福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999 (土曜日も相談可)
久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857
宗像市 0940-33-5454 (第2・第4土曜日も電話相談可)

* 「消費者ホットライン」0570-064-370 (あなたの地域の消費生活センターにつながります。)
* 電話のかけ間違いにご注意下さい。

ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・26年5月号



★「不要なものを買います」にご注意を！ … 北九州市立消費生活センター

1

8

★携帯会社から「海外で使ったネット料金」の高額な請求が！
… 久留米市消費生活センター

Wi-Fi

Wi-Fi

Wi-Fi

.....

困ったときは、
まずはご相談
下さい！



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

- 福岡県 092-632-0999 (日曜日も電話相談可)
- 福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)
- 北九州市 093-861-0999 (土曜日も相談可)
- 久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
- 飯塚市 0948-22-0857
- 宗像市 0940-33-5454 (第2・第4土曜日も電話相談可)

* 「消費者ホットライン」0570-064-370 (あなたの地域の消費生活センターにつながります。)
* 電話のかけ間違いにご注意下さい。

ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・26年6月号



★床下換気扇の不審な訪問に注意 … 福岡市消費生活センター

(相談事例)

「お宅の床下換気扇は取り付けて10年になり、漏電の危険があるので点検したい。」と電話が何度もあり、点検だけのつもりで見てもらった。点検後に床下がカビで傷んでいると指摘され、勧められるまま床下の補修工事を80万円で契約した。その日のうちに工事が行われ、頭金の20万円を支払ってしまった。契約書にはクーリング・オフの記載はないが、解約できるか。(80代女性)

(処理結果)

訪問販売で契約した場合、業者は契約書の交付義務があり、クーリング・オフ期間内(8日間)であれば工事が終わっていても無条件で解約できることを助言した。

(アドバイス)

最近、床下換気扇を設置している家庭に、点検が必要であると、来訪し不安をあおって次々と必要のない工事の契約をさせられたという相談が増えています。

クーリング・オフ期間を過ぎていても勧誘方法などに問題があれば、契約を取り消すこともできます。「点検だけ」と言われても、必要なければきっぱりと断りましょう。

点検され不安をあおられても、その場で契約はせずに他社から見積もりを取るなど慎重に検討してください。もし不本意な契約をしてしまったら、早めに最寄りの消費生活センターに相談ください。

★高齢者向け高額洋服の訪問販売に注意しましょう!!

… 飯塚市消費生活センター

(相談事例)

A子さんは1ヶ月前に自宅に洋服を売りに来た業者から「洋服を見るだけでよいから。」と言われて、よく似合うジャケットがあると18万円の洋服(ジャケット・ズボン)を勧められた。何度も断ったがスカートを購入すると強引に言われ、3万円前金を払ったが、洋服は寸法も体に合わず着られず、さらに残金15万円も高額であり払えないので返品したい、との相談でした。(83歳女性)

(処理結果)

書類を見るとオーダーではなく、契約したその日に商品を置いて帰っていること、断っているのに勧めていること、既製服でも身体に合っていないため着られないこと、また高額でお金が払えないこと等により交渉した結果、業者は非を認め全額解約となりました。前払いの代金も返金することで解決しました。

(アドバイス)

高齢化社会になり買物等に行けず、売りに来た業者の一方的な価格で購入してしまいがちなので、契約してしまっても困ったと思ったら最寄りの公的機関に相談しましょう。一人暮らしで相談相手がおらず、悩んでいても相談が遅くなります。早急な相談が大事です。

困ったときは、
まずはご相談
下さい!



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県	092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)
福岡市	092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
北九州市	093-861-0999 (土曜日でも相談可)
久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市	0948-22-0857
宗像市	0940-33-5454 (第2・第4土曜日でも電話相談可)

* 「消費者ホットライン」0570-064-370 (あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

* 電話のかけ間違いにご注意下さい。

ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・26年7月号



… 福岡県消費生活センター

A

B

1 5

1

B

B

C

0



… 宗像市消費生活センター

3

60

3

2

1

困ったときは、
まずはご相談
下さい！



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日も電話相談可)
福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999 (土曜日も相談可)
久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857
宗像市 0940-33-5454 (第2・第4土曜日も電話相談可)

* 「消費者ホットライン」0570-064-370 (あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

* 電話のかけ間違いにご注意下さい。

ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・26年8月号



… 久留米市消費生活センター

(相談事例)

今年3月に訪問販売で中学校1年から3年までの9科目の教材を契約しました。頭金30万円を現金で支払い、残金100万円は事業者が取り扱う割賦(自社割賦)での支払いとしました。毎月末に4万円が口座から引き落としされることになっていましたが、なぜか引き落とされていませんでした。不思議に思い業者に連絡しますが不在で話ができません。また、業者からも連絡がありません。割賦払いの手数料は20%もあり高すぎると思います。業者を信用できなくなったので解約したい。

(処理結果)

消費生活センターから事業者へ電話をするが呼び出し音はなるものの不在でした。商品の良し悪しは判断できないが、契約は成立していると思われます。請求があれば支払いはしなければならず、解約するためには事業者との話し合いが必要です。口座からの引き落とされないように預金残高に注意しながら、事業者からの連絡を待つことにしました。

(アドバイス)

今回の契約は教材の販売に加えて家庭訪問によるアドバイスなども含まれおり、事業者との連絡がつかなければ、そのようなサービスが受けられなくなります。はじめは、例えば2科目(英、数)から始め、その後の理解度や達成状況により科目を増やしていくことなどをアドバイスしました。



… 北九州市立消費生活センター

(相談事例)

大手ショッピングモールから「テレビの注文ありがとうございます」と身に覚えのないメールが届いた。文面には「注文に覚えがない方は必ず下記のボタンよりキャンセルを行ってください」とあったため、クリックすると、出会い系サイトにつながった。慌てて画面を消したが、頼んでもいないテレビが届いたらどうしたらよいか？(50代女性)

(処理結果)

これは出会い系サイトに誘導する不審なメールであることを説明。登録させて、高額な利用料を払わせるのが狙いであるため、メールで返信したり、クリックしないよう助言した。また、今後同様のメールが届くことも考えられるため、無視するよう助言した。

(アドバイス)

これは注文していない商品が届くと言って消費者を騙し、キャンセル手続きと偽って出会い系サイトに誘導する新しい手口の詐欺です。メールを返信したり、クリックしてはいけません。

このメールで本当にテレビが届くことはありません。万一、商品が届いたら、受け取り拒否をしましょう。何度も同じようなメールが届く場合は、受信拒否の設定を行きましょう。それでもなくなる場合は、メールアドレスを変えることをお勧めします。

困ったときは、
まずはご相談
下さい!



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県	092-632-0999	(日曜日も電話相談可)
福岡市	092-781-0999	(第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市	093-861-0999	(土曜日も相談可)
久留米市	0942-30-7700	(第2日曜日も相談可)
飯塚市	0948-22-0857	
宗像市	0940-33-5454	(第2・第4土曜日も電話相談可)

* 「消費者ホットライン」0570-064-370(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

* 電話のかけ間違いにご注意下さい。

ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・26年9月号



★「街でのアンケートには注意しましょう!!」
～目的を隠しています～ … 飯塚市消費生活センター

★無料通話アプリを通じて電子マネーの購入を頼まれた
… 福岡市消費生活センター

困ったときは、
まずはこちらに
相談
下さい!



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日も電話相談可)
福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999 (土曜日も相談可)
久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857
宗像市 0940-33-5454 (第2・第4土曜日も電話相談可)

* 「消費者ホットライン」0570-064-370 (あなたの地域の消費生活センターにつながります。)
* 電話のかけ間違いにご注意下さい。

ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・26年10月号



★新聞の購読契約は慎重に！… 宗像市消費生活センター

(相談事例)

新聞の購読契約のトラブルが、センターに多数寄せられています。

【事例1】

5年間の新聞の購読契約をし、現在2年半経過している。今年の3月に勤めていた会社が倒産し、転職したので給料が激減した。4月から消費税も上がり、生活が苦しいので、解約したい。(60歳代男性)

【事例2】

新聞のA販売店から連絡があり、来月から新聞を入れると言われた。「契約した覚えがない」と伝えたら、7年前に私がサインした契約書のコピーを見せられた。そう言えば、その頃、景品に釣られて契約したことを思い出した。現在取っているB販売店の契約がまだ残っており、2紙取るのは困難なので、解約したい。

(70歳代女性)

(アドバイス)

事例のように、「都合で止めたい」「2紙が重なってしまった」などの理由で、解約を希望する相談も多く寄せられています。訪問販売で、新聞の契約をした場合、契約した日から8日以内であればクーリング・オフにより無条件解除ができます。しかし、それを過ぎると、違約金を払って解約するなど販売店との話し合いになります。

長期間の契約や、先付契約(新聞が入るのが数年先になる)をすると、その時期になって家庭の事情が変わることがあるので、注意してください。また契約書は、契約期間が終わるまできちんと保管しておきましょう。

★海外業者とのバイナリーオプション取引にご注意ください！

～無登録業者との契約は行わないで！！～ … 福岡県消費生活センター

(相談事例)

「バイナリーオプション取引は千円から稼げる。少額の投資で儲けができる。」というネット広告を見て申し込みをし、クレジットカード番号を業者のサイトに登録した。投資金額は14万円で登録したが、17万円口座から引き落とされていた。業者は海外で営業しており、連絡がとれない。この取引で儲けることはあるのか。

(処理結果)

バイナリーオプション取引は、リスクの高い取引であることを情報提供し、取引を行うには金融商品取引業の登録が必要であるので、金融庁のホームページで登録の確認を行うこと、無登録の場合は信販会社に連絡し、支払停止を申し出ることなどを助言しました。

(アドバイス)

バイナリーオプション取引とは、為替相場等が上がるか下がるかを予想するもので、取引期間終了時に事前に定めた権利行使価格を上回った場合に、一定額の金銭を受け取ることができます。予想がはずれば、支払ったオプション料がすべて損失となりますが、短期間に繰り返し取引することができるので、損失額が大きくなるおそれがあります。契約する前に必ず業者の登録の有無を確認し、無登録の業者とは契約を行わないようにしましょう。

困ったときは、
まずはご相談
下さい！



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県	092-632-0999	(日曜日も電話相談可)
福岡市	092-781-0999	(第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市	093-861-0999	(土曜日も相談可)
久留米市	0942-30-7700	(第2日曜日も相談可)
飯塚市	0948-22-0857	
宗像市	0940-33-5454	(第2・第4土曜日も電話相談可)

* 「消費者ホットライン」0570-064-370(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

* 電話のかけ間違いにご注意下さい。

ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・26年11月号



屋根瓦のずれを格安で修理します！

(相談事例)

「近所で工事をしています。」と若い女性が訪問してきました。「お宅の屋根の庇が落ちかけていますよ。1万円で直しますよ。」と言われたので、そのくらいの金額ならよいかと思い、修理してもらうことにしました。他の担当者が間もなくやって来て、家の内外の隅々を見終えると、「2階の天井板のところが雨漏りしていますよ。」と言い、その写真を見せられました。屋根の葺き替え工事を強引に薦められましたが、雨漏りすると困るので仕方なくお願いすることにしました。その後、工事の段取りについての説明もなく足場が組まれました。1万円の庇の工事が300万円の屋根工事となり不安です。どうすればよいでしょうか。

(処理結果)

相談者は高額な屋根の葺き替え工事を躊躇していたため、消費生活センターへ契約書類を持参してもらい、クーリング・オフの書面を業者へ通知することにしました。その後、業者は足場を解体撤去し無事に終了となりました。

(アドバイス)

消費者が依頼した格安の工事とは別の高額な工事を事業者が勧誘して契約させる事例が見受けられます。この事例のように「不意打ちの訪問」「不具合箇所の強調」「不安感を煽る」などにより契約した場合は、**すぐに契約せず**に家族や周りの人に相談しましょう。また、契約してしまった場合は、消費生活センターや消費生活相談窓口にご相談しましょう。本当に必要かどうかよく検討し、必要な場合は、複数の業者に見積りを依頼するなどしましょう。

個人情報の削除を持ちかける電話にご注意！

(相談事例)

消費生活センターを名乗る人から電話があり、「詐欺被害が最近多発しているので注意するように」と丁寧に説明してくれた。その後で、「調べたところ、あなたの個人情報が3社に漏れているので削除してあげる」と言われ承諾したが、消費生活センターが流出した個人情報の削除を行っているのだろうか？(70代女性)

(処理結果)

消費生活センターが個人情報の削除を持ちかけるような電話をかけることはないこと、また、同種の相談事例では、相手は何かと理由をつけてお金を要求してくることを伝え、連絡があったとしても絶対に応じないよう注意を呼びかけた。

(アドバイス)

消費生活センターや国民生活センターなどの公的機関が、「流出した個人情報を削除してあげる」などと電話することは絶対にありません。個人情報の削除を持ちかける電話がかかってきたら、相手にせずすぐに電話を切ってください。

不審な電話を避ける方法として、いつでも留守番電話に設定し、必要な電話だけ折り返すようにすることをお勧めします。

このようなトラブルにあっている方の多くが高齢者です。高齢者の消費者トラブルの未然防止のためには、日頃から家族や身近な人たちの見守りが必要です。

困ったときは、
まずはご相談
下さい！



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県	092-632-0999 (日曜日も電話相談可)
福岡市	092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市	093-861-0999 (土曜日も相談可)
久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市	0948-22-0857
宗像市	0940-33-5454 (第2・第4土曜日も電話相談可)

* 「消費者ホットライン」0570-064-370 (あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

* 電話のかけ間違いにご注意下さい。

ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・26年12月号



★安い価格で清掃だけを頼んだはずが、高額なリフォーム契約に。

… 福岡市消費生活センター

★「不用品買い取ります」に注意！！… 飯塚市消費生活センター

困ったときは、
まずはお相談
下さい！



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日も電話相談可)

福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)

北九州市 093-861-0999 (土曜日も相談可)

久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)

飯塚市 0948-22-0857

宗像市 0940-33-5454 (第2・第4土曜日も電話相談可)

* 「消費者ホットライン」0570-064-370 (あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

* 電話のかけ間違いにご注意下さい。

ホットな消費者コ

～あなたの地

★健康食品は治療薬ではない

(相談事例)

持病があり薬を飲んでいたが良くな
では「病気の治りが悪い人は食生活
を引出し健康な身体に戻る」と
ない。未使用分を解約した

『健康講座商法』と呼

法に問題があ

相談も

を参考にし

からの請求を

男性。アダルトサイトか
ルトサイトの請求を止め
ことはないと言われた。「
と悪質な業者のようだ。契

容を確認するよう伝え、電話
を求めるよう伝えた。その後
されているとの報告があ

に相談していることを業者に伝
、相談者から業者と話しをして、金
0円)が返金されることになった

バイス)

アダルトサイトからの高額請求に驚いて
表示されます。

ワンクリック請求であれば、そもそも契
あわてて調査会社などに連絡して依頼す



ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・27年3月号



メールでの架空請求！「コンテンツ総合情報代未納 至急連絡を」！？

...

(相談事例)

B男さん(60才)の携帯電話に突然、メールでの請求が届きました。そこには、「過去のコンテンツ代の総合情報代が未納です。連絡なき場合は法的処置に入ります。至急連絡下さい。」と書いてありました。記憶にない代金の請求だったので、その旨を伝えるためにあわてて相手先に電話をすると、「証拠がある」と言われ180万円の請求をされた、とのことで困ってセンターへ相談されました。

(処理結果)

このような架空請求メールは、不特定多数に送信されています。連絡してくる人に対して、「証拠がある」、「払わねば裁判になる」などと脅してお金を取る手口であることや、180万円という請求金額には根拠がなく、一方的な請求には応じる必要はないことを伝え、相手にしないよう助言しました。

(アドバイス)

根拠のない請求を架空請求といいます。一方的な請求に応じる必要はありません。相手はいろいろな言葉で請求して来ますが、あわてず一人で悩まず、公的な機関にまず相談してください。

安価なミシンを買うつもりが、高額なミシンを売りつけられてしまった。

(相談事例)

広告に掲載されていた1万円のミシンを注文した。3日前に業者が届けに来た際に安い商品は使い物にならないと、34万円のミシンについての説明を延々とされた。断りきれず買ってしまっただが、高額なミシンを買うつもりではなかったので返品したい。(50代女性)

(処理結果)

注文をしていない高額なミシンの販売は、特定商取引法の「訪問販売」に該当すると考えられ、クーリング・オフできる事を相談者に助言した。相談者はクーリング・オフの書面を発送し、業者はクーリング・オフに応じることになった。

(アドバイス)

今回のように、安価な商品をおとりに使って注文をとる場合だけでなく、点検のためと自宅へ来訪した時に、高額な商品を勧められたということも起こっています。

あとで後悔しないためにも、強引な勧誘があっても「よく考えてから買います。」とその場で購入をしないようにしましょう。もし不本意な契約をしてしまったら、早めに最寄りの消費生活センターにご相談ください。



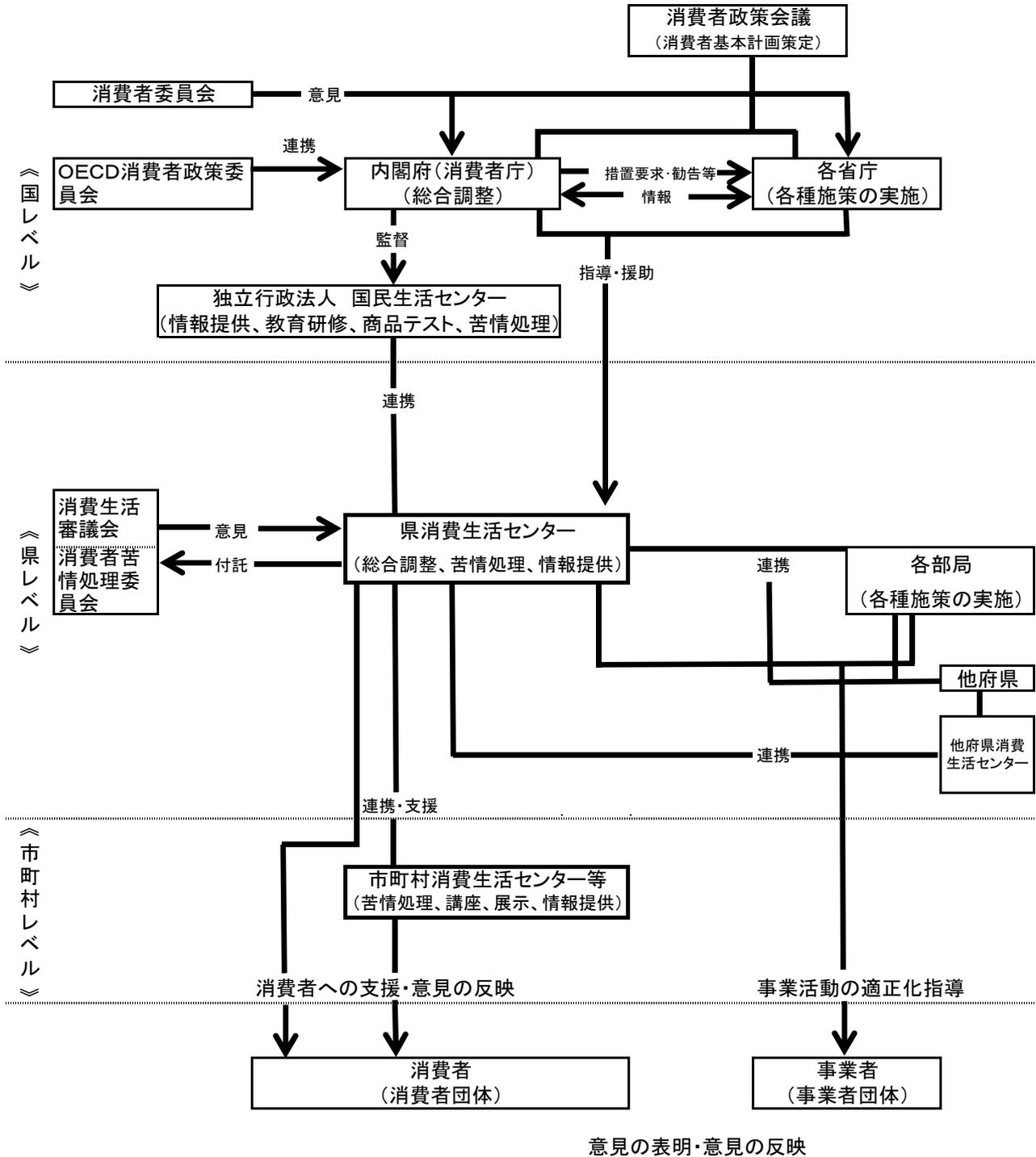
● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県	092-632-0999	(日曜日も電話相談可)
福岡市	092-781-0999	(第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市	093-861-0999	(土曜日も相談可)
久留米市	0942-30-7700	(第2日曜日も相談可)
飯塚市	0948-22-0857	
宗像市	0940-33-5454	(第2・第4土曜日も電話相談可)

* 「消費者ホットライン」0570-064-370(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)
* 電話のかけ間違いにご注意下さい。

	63	
	64	
	65	
	66	
	70	
	86	
	91	
	93	
	94	
10	27	96
11		100

消費者行政主要組織図



	(p6)	
	(p6-7)	
	(p7-8)	
	(p8-9)	
	(p10-11)	
	(p11-12)	
	(p12)	
	(p13-14)	
	(p14-17)	
	(p17)	
	(p18-19)	(
	(p19-20)	
	(p20)	
	(p20)	
	(p20-21)	

43	30	78
24	22	60

10		
11	23	
24	26	
	27	29

15

16

10

17

10

11

18

12

19

13

14

26

27

20

21

28

22

11

89

11

23

24

29

25

21

48

58 12

78

59

24 22 60

11 16 102

11 88

23 10 14
28 30

30

16 70

20 27

21 49

21 49

	21		50
	26	13	71
26	13		71

			10	11
11				
				11
	11			
		11	11	26
				12
14				

		15	22
	23	31	
	32	33	
34	37		
38	45		
46	<u>50</u>		
<u>51</u>	<u>57</u>		

10

22

226

11

— —

—

10

10

10

10

11

11

11

11

11

11

11

11

11

11 10

11 10

16

113

48

20

33

21

22

23

17

18

19

30

78

11

103

26

12

27

24

23

23

23

28

25

79

32

29

33

12

34

30

35

31

36

37

23

27

28

40

38

29

12

12

29

14

123

44

44

39

29

12

43

41

44

45

42

11 24

46

10

24

77

24 10
25

26

13

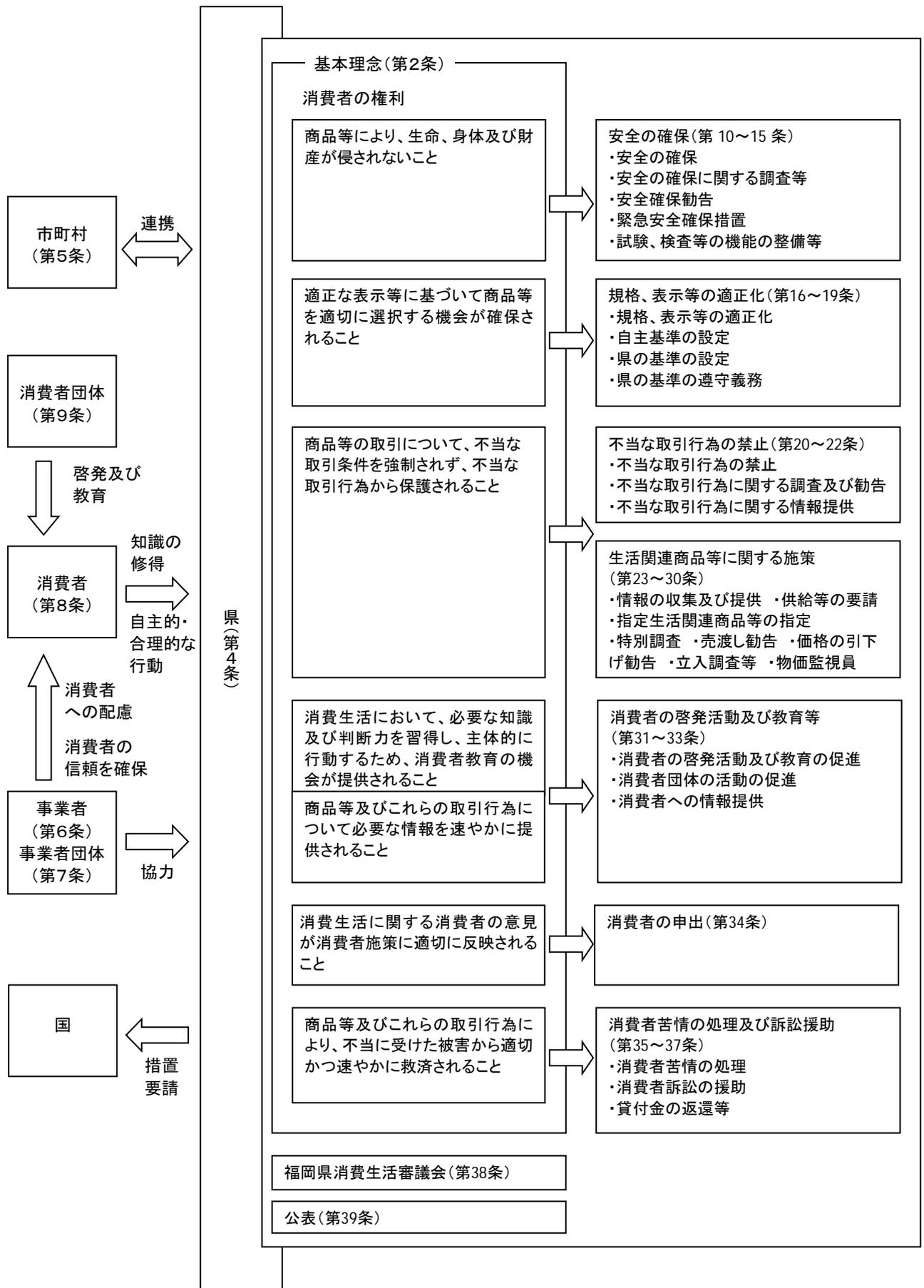
71

10

11

10

10



52 28
18 31 16

10 15
16 19
20 22
23 30
31 33

34
35

37

38

10 39
11 40 41

12

13

10

14

11

15

16

20

17

18

19

25

21

26

22

27

28

29

30

23

26

23

24

31

36

26

222

32

33

37

34

38

20

35

10

39

11

12

15

19

21

27

28

21

35

21

30

10

27

21

34

29

22

67

241

11

40

41

52

49

21

30 12 31

23

25

18

16

18

26

31

35

20

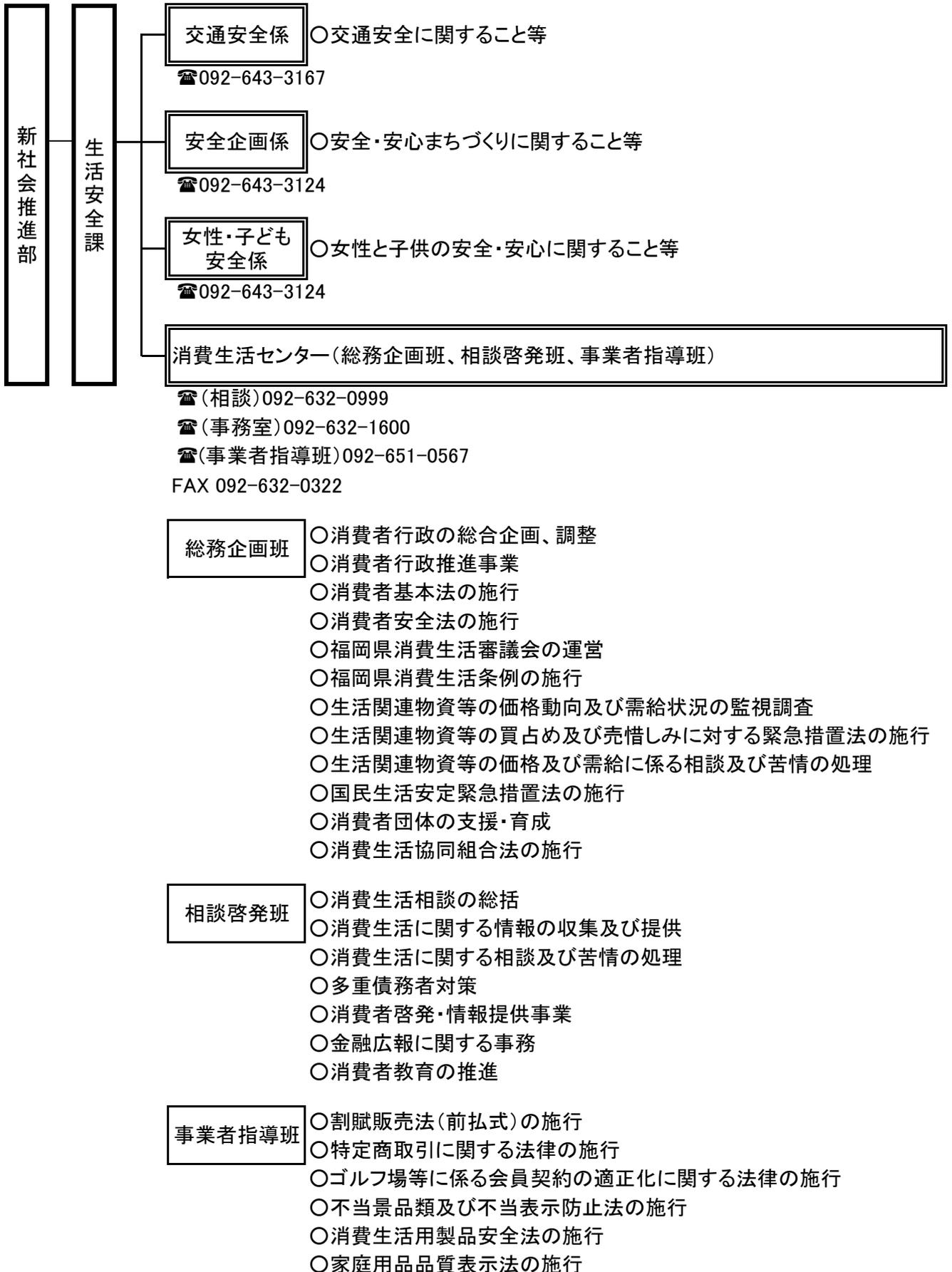
19

16

27

34

福岡県消費生活センターの機構と業務



41

43

43 12

44

64

21

44

44

45

45

45 400

46 12

48 12

49

49

49 11

50

50

50

51

52

53

54

55

60

61

61

61

63

63 12

PIO-NET)

13-50

10

10

10

12

14

14

PIO-NET

17

PIO-NET

18

18

18

18

20

21

21

21

10

21 11

21

25

25

26

27

7

平成27年度市町村消費者行政担当部署

番号	市町村名	担当課・係	郵便番号	所在場所	電話番号 (内線)
				電子メールアドレス	FAX番号
1			804-0067		093-871-0428
				shi-shouhi@city.kitakyushu.lg.jp	093-871-7720
2			810-0073		092-712-2929
				shohiseikatsu.CAB@city.fukuoka.lg.jp	092-712-2765
3			836-8666		0944-41-2601
				shiminseikatu01@city.omuta.lg.jp	0944-41-2621
4			830-0037	1830-	0942-30-7700
				shouhi@city.kurume.fukuoka.jp	0942-30-7715
5			822-8501		0949-25-2156
				n-shoko@city.nogata.fukuoka.jp	0949-25-2158
6			820-8501		0948-22-5500 1127
				machizukuri@city.iizuka.lg.jp	0948-21-2066
7			825-8501		0947-44-2000 (122)
				syouhisya@lg.city.tagawa.fukuoka.jp	0947-47-1324
8			839-0293	120	0944-77-8763
				syoushin@city.yanagawa.lg.jp	0944-76-1170
9			834-8585	647	0943-24-8146
				seikatsuanzen@city.yame.lg.jp	0943-23-2583
10			833-8601	898	0942-65-7024
				hara-n613@city.chikugo.lg.jp	0942-53-1589
11			831-8601	256	0944-85-5584
				okwinterior@city.okawa.lg.jp	0944-88-1776
12			824-8601	1 1	0930-25-9733
				syougyoukankou@city.yukuhashi.lg.jp	0930-25-7817
13			828-8501	955	0979-82-1111 1263
				syokou@city.buzen.lg.jp	0979-82-9165
14			809-8501		093-246-6235
				sangyoushinkouka@city.nakama.lg.jp	093-244-1342
15			838-0198	255	0942-72-2111 (142)
				shoko@city.ogori.lg.jp	0942-72-5050

番号	市町村名	担当課・係	郵便番号	所在場所	電話番号 (内線)
				電子メールアドレス	FAX番号
16			818-8686		092-923-1111 (357)
				kankou@city.chikushino.fukuoka.jp	092-923-9634
17			816-8501		092-584-1111 3903
				anzen@city.kasuga.fukuoka.jp	092-584-1143
18			816-8510		092-580-1898
				daienzen@city.onojo.fukuoka.jp	092-572-8432
19			811-4183	45	0940-33-5454
				munakata-shousen@fukuoka.email.ne.jp	0940-33-5469
20			818-0198		092-921-2121 (440)
				kanko-keizai@city.dazaifu.lg.jp	092-921-1601
21			811-3192		092-942-1176
				shoukou@city.koga.fukuoka.jp	092-942-3758
22			811-3293		0940-43-8106
				anzen@city.fukutsu.lg.jp	0940-43-3168
23			839-1401	582 1	0943-76-9059
				UC000503@city.ukiha.lg.jp	0943-77-5557
24			823-0011	29	0949-32-0519
				syoukou@city.miyawaka.lg.jp	0949-32-9430
25			820-0392	733	0948-57-3154
				shoko@city.kama.lg.jp	0948-57-4020
26			838-1398	2046	0946-52-1428
				syoukou@city.asakura.lg.jp	0946-52-1510
27			835-8601		0944-64-1523
				shoukou@city.miyama.lg.jp	0944-64-1524
28			819-1192		092-332-2080
				suisanshoko@city.itoshima.lg.jp	092-324-2531
29			811-1292		092-408-9875
				sangyo@town.nakagawa.fukuoka.jp	092-953-3049
30			811-2192		092-934-2223
				bousai-bouhan@town.uni.lg.jp	092-933-7512

番号	市町村名	担当課・係	郵便番号	所在場所	電話番号 (内線)
				電子メールアドレス	FAX番号
31			811-2492	4855	092-947-1111 321
				shoukou@town.sasaguri.lg.jp	092-947-7977
32			811-2244		092-935-1854
				syoukou@town.shime.lg.jp	092-935-3417
33			811-2193	771	092-932-1438
				chiikishinkou@town.sue.fukuoka.jp	092-931-1827
34			811-0192		092-962-0238
				sangyo@town.shingu.fukuoka.jp	092-962-2078
35			811-2592	3632	092-976-1111 252
				keiei@town.hisayama.fukuoka.jp	092-976-2463
36			811-2392		092-938-0194
				chiiki@town.kasuya.fukuoka.jp	092-938-3150
37			807-0198	20	093-223-3543
				tiiki@town.ashiya.lg.jp	093-223-3927
38			807-8501		093-201-4321 265,266
				syoukou@town.mizumaki.lg.jp	093-201-4423
39			811-4233		093-282-1211 289
				chiiki@town.okagaki.fukuoka.jp	093-282-1310
40			811-4307	6 5 1	093-293-8233
				ekimae@town.onga.lg.jp	093-293-8234
41			820-1192	3349	09496-2-1167
				sangyou@town.kotake.lg.jp	09496-2-1140
42			807-1392	3705	0949-42-2111 343
				chiiki@town.kurate.lg.jp	0949-42-5693
43			820-0696	424	0948-65-1106
				shokotokei@town.keisen.lg.jp	0948-65-3424
44			838-0298	373	0946-42-6614
				nourin@town.chikuzen.fukuoka.jp	0946-42-2011
45			838-1792	6425	0946-72-2313
				norin@vill.toho.fukuoka.jp	0946-72-2370

番号	市町村名	担当課・係	郵便番号	所在場所	電話番号 (内線)
				電子メールアドレス	FAX番号
46			830-1298	819	0942-77-6201
				nosei@town.tachiarai.lg.jp	0942-77-3063
47			830-0416	255	0944-32-1063
				sangyo@town.ooki.lg.jp	0944-32-1054
48			834-0115	1804	0943-32-1142
				anzen@town.hirokawa.lg.jp	0943-32-5164
49			822-1492	994	0947-32-8406
				sangyo-shinko@town.kawara.lg.jp	0947-32-8415
50			824-0691	2151	0947-82-1237
				chisan@town.soeda.fukuoka.jp	0947-82-2869
51			822-1392	1975	0947-26-4025
				sankei@town.itoda.lg.jp	0947-26-1651
52			827-8501	789	0947-72-3000 (226)
				nousyo@town.fukuoka-kawasaki.lg.jp	0947-72-6453
53			824-0512	3067	0947-63-3001 252
				sankei2@town.oto.fukuoka.jp	0947-63-3813
54			824-0432	1188	0947-62-3000 311
				aka-s.sansin@mb.fcom.ne.jp	0947-62-3007
55			822-1292	937	0947-22-7766
				fg0500@town.fukuchi.lg.jp	0947-22-9091
56			800-0392	19	093-588-1037
				kurashi-anzen@town.kanda.lg.jp	093-436-3014
57			824-0892	960	0930-32-2512
				nousei@town.miyako.lg.jp	0930-32-4563
58			871-8585	226	0979-24-4073
				sanken@town.yoshitomi.lg.jp	0979-24-3219
59			871-0992	1321	0979-72-3111 123
				kijyo@town.koge.lg.jp	0979-72-4664
60			829-0192	1096	0930-52-0001 182
				syoukou@town.chikujo.lg.jp	0930-52-0023

県内の消費生活センター・相談窓口

(消費生活相談に関する専門資格又は専門知識を持つ相談員が配置されている施設・時間帯)

	名称	所在場所	電話(相談用)・FAX	相談日	受付時間
1			092-632-0999 FAX 092-632-0322		9:00 16:30 (10:00 16:00)
2			093-861-0999 FAX 093-871-7720		8:30 16:45 8:30 13:00
3		- -	093-331-8383 FAX 093-331-8333		8:30 16:45
4		-	093-582-4500 FAX 093-582-4411		8:30 16:45
5		- -	093-951-3610 FAX 093-951-3615		8:30 16:45
6		- -	093-761-5511 FAX 093-761-5525		8:30 16:45
7		- -	093-671-3370 FAX 093-671-3371		8:30 16:45
8		-	093-641-9782 FAX 093-641-9763		8:30 16:45
9		- -	092-781-0999 FAX 092-712-2765		9:00 17:00 10:00 16:00
10			0944-41-2623 FAX 0944-41-2621		10:00 16:00
11		-	0942-30-7700 FAX 0942-30-7715		8:30 17:00
12		-	0949-25-2162 FAX 0949-25-2158		8:30 12:15 13:00 17:00
13		-	0948-22-0857 FAX 0948-22-0897		8:30 17:00
14		1 1	0947-44-2000 (130 FAX 0947-47-1324		8:30 12:15 13:00 17:00
15			0944-76-1004 FAX 0944-76-1022		9:00 12:15 13:00 16:30
16			0943-23-1183 FAX 0943-22-2583		8:30 12:00 13:00 16:30
		-	FAX		9:00 16:00
17			0942-65-7021 FAX 0942-53-1589		8:30 17:15
18		-	0944-86-5105 FAX 0944-86-5105		9:00 16:30
19		- -	0930-23-0999 FAX 0930-23-4422		9:00 17:00
20			0979-82-1111 (1263 FAX 0979-82-9165		10:00 12:15 13:00 15:00
21		- -	093-246-5110 FAX 093-244-1342		9:00 12:00 13:00 16:00

	名称	所在場所	電話(相談用)・FAX	相談日	受付時間
22		-	0942-72-2111 ()142 FAX 0942-72-5050		9:00 12:00 13:00 16:00
23		- -	092-923-1741 FAX 092-923-9634		9:00 11:45 13:00 16:30
24			092-584-1155 FAX 092-584-1155		10:00 12:15 13:00 16:00
25		- -	092-580-1968 FAX 092-502-7045		9:30 12:00 13:00 16:30
26		- -	0940-33-5454 FAX 0940-33-5469		8:30 17:00
27		- -	092-921-2121 ()348 FAX 092-921-1601		9:30 12:00 13:00 16:00
28		-	092-410-4084 FAX 092-410-4084		10:00 12:15 13:00 15:30
29		- -	0940-43-8106 FAX 0940-43-3168		9:00 12:00 13:00 16:00
30		-	0946-52-1128 FAX 0946-52-1193		10:00 16:00
31		- -	092-332-2098 FAX 092-324-2531		9:00 17:00
32		- -	092-953-0733 FAX 092-953-3049		9:30 12:00 13:00 16:00
33	6	1 0 10	092-936-1594 FAX 092-936-1610		10:00 12:00 13:00 15:30
34		- -	092-410-2182 FAX 092-962-2078		10:00 13:00 14:00 16:00
35		3632	092-976-1111 FAX 092-976-2463		10:00 12:15 13:00 15:30
36		- -	093-201-4321 FAX 093-201-4423		9:00 12:00 13:00 16:30
37		- -	093-282-1211 FAX 093-282-1310		10:00 12:00 13:00 17:00
38		- -	093-293-7783 FAX 093-293-8234		9:00 12:00 13:00 16:30
39			0946-42-6619 FAX 0946-42-3124		9:00 12:00 13:00 16:00
40		-	0947-28-9300 FAX 0947-28-9302		9:00 12:00 13:00 16:00
41		- -	093-434-3352 FAX 093-436-3014		9:00 12:00 13:00 17:00

〒812-0046 福岡市博多区吉塚本町13-50 福岡県吉塚合同庁舎1階

○受付時間 月～金 9:00～16:30
日曜日 10:00～16:00
(日曜日は電話相談のみ対応します。)

(事務室) 092-632-1600
(FAX) 092-632-0322

福岡県消費生活センター ホームページは

福岡県消費生活センター 検索

<http://www.shouhiseikatsu.pref.fukuoka.lg.jp>

