

# **消費者行政の概要**

**平成30年度**

**福島県生活環境部消費生活課**

## 目 次

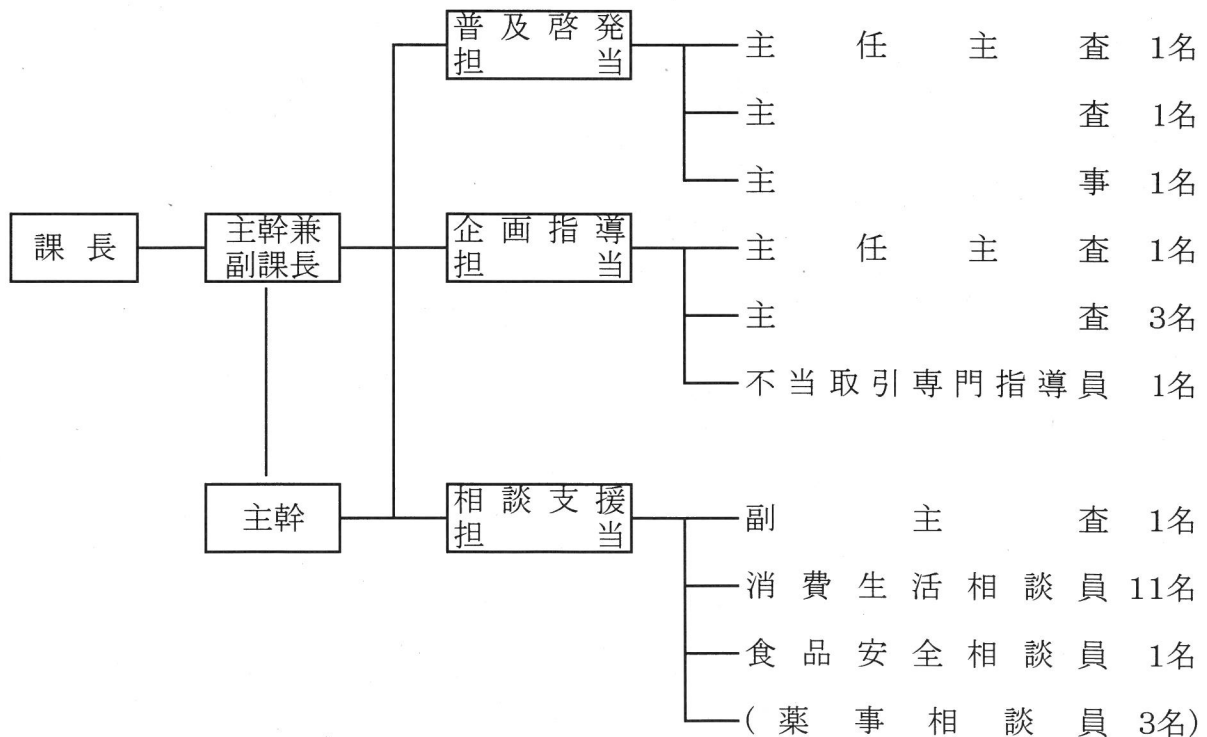
<b>○</b>	<b>福島県消費生活課（消費生活センター）の概要</b> -----	1
	(1) 沿革 -----	1
	(2) 組織体制（平成30年4月1日現在） -----	1
<b>○</b>	<b>平成30年度消費者行政の体系</b> -----	2
<b>I</b>	<b>福島県の消費者行政施策の概要</b> -----	3
1	消費者行政の推進 -----	3
	(1) 消費生活審議会 -----	3
	(2) 消費者教育推進地域協議会 -----	3
	(3) 裁判外紛争処理 -----	3
	(4) 市町村消費者行政担当者会議 -----	3
	(5) 消費生活センター連絡調整会議 -----	4
	(6) 消費者への情報提供 -----	4
	(7) 多重債務者対策 -----	4
	(8) 生活関連物資等の調査 -----	5
	(9) 消費者行政体制の強化等 -----	5
2	消費者教育 -----	7
	(1) 消費者教育推進計画 -----	7
	(2) 見守りサポート事業 -----	7
	(3) 自立した消費者育成のための啓発事業 -----	7
	(4) 児童・生徒・学生向け消費者教育強化事業 -----	7
	(5) 消費者教育強化事業 -----	8
	(6) 金融広報委員会 -----	8
	(7) 広報関係 -----	9
3	消費生活センターの管理・運営 -----	10
	(1) 消費生活相談体制 -----	10
	(2) 商品テスト -----	11
4	消費者保護の推進 -----	12
	(1) 表示等の適正化 -----	12
	(2) 消費生活取引適正化 -----	13
	(3) 会員権取引適正化 -----	13
	(4) 消費者の安全確保 -----	13
5	消費生活協同組合の育成 -----	14
	(1) 育成指導 -----	14
	(2) 資金の貸付 -----	14
6	食の安全・安心推進事業等 -----	15
	(1) 食の安全・安心アカデミーシンポジウム -----	15
	(2) 食と放射能に関する説明会 -----	15
	(3) ふくしま食の安全・安心推進会議 -----	15
7	自家消費野菜等放射能検査事業 -----	16
	(1) 自家消費野菜等の放射能検査 -----	16
	(2) 検査実施のための財政的支援 -----	16
8	消費者風評対策事業 -----	17
<b>II</b>	<b>平成29年度消費生活相談の状況</b> -----	18
1	相談件数の推移 -----	18
2	相談の状況 -----	18
3	東日本大震災に関連する相談の状況 -----	23
4	消費生活無料法律相談 -----	24
5	福島県消費生活センター市町村別相談件数の推移（契約当事者） -----	25

# 福島県消費生活課(消費生活センター)の概要

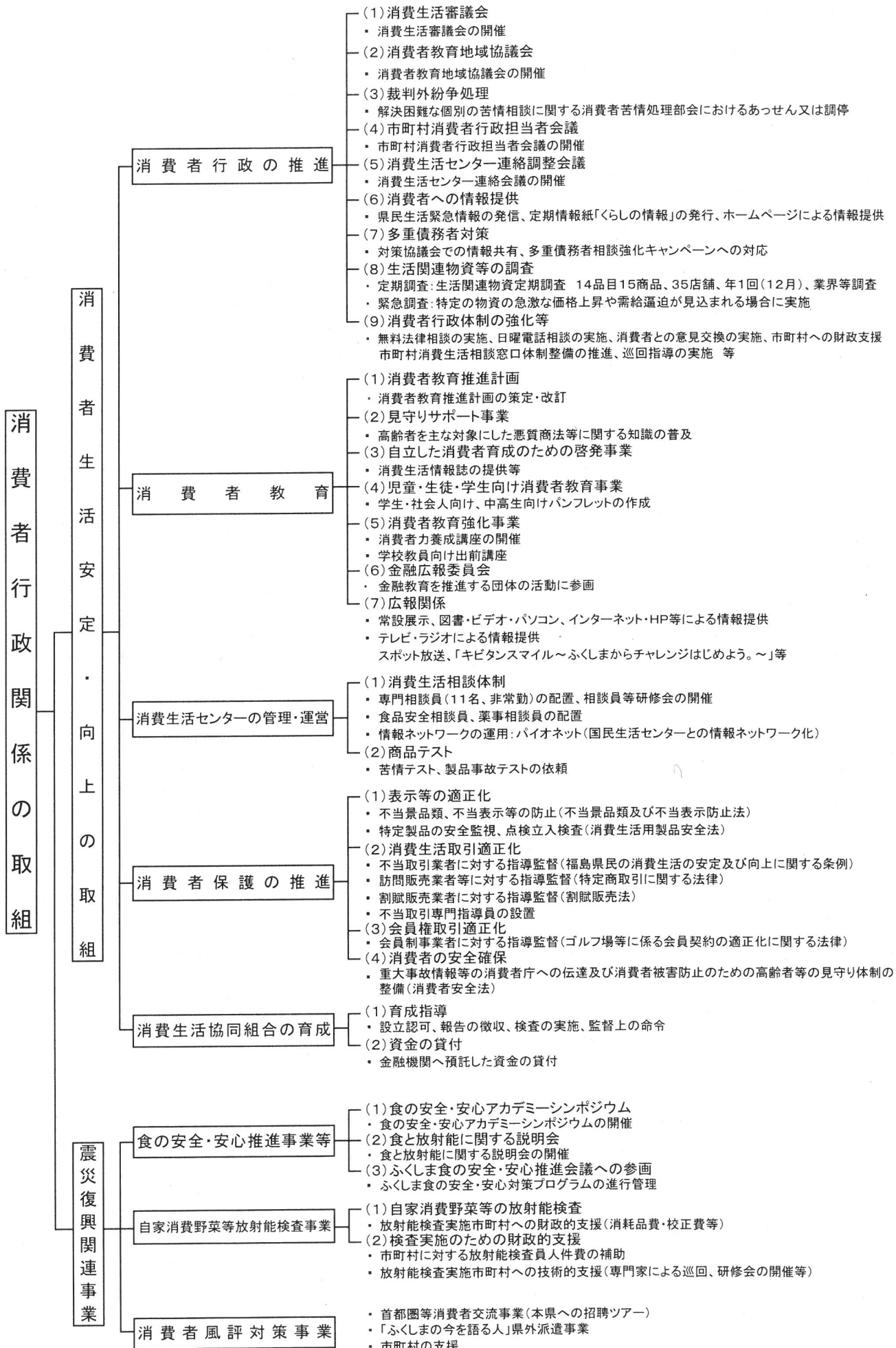
## (1) 沿革

- ( 昭和43年 5月 消費者保護基本法公布 )
- 昭和47年 4月 福島県消費生活センター設置  
( 現在地、福島市中町8-2の旧県庁分庁舎を改築 )
- ( 昭和52年 8月 福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例公布 )
- 昭和56年 4月 新庁舎建設のため福島市渡利の仮庁舎へ移転。
- 昭和58年 6月 現在地に福島県自治会館竣工、一階に移転。現在に至る。
- ( 平成16年 6月 消費者基本法公布 )
- ( 平成16年10月 福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例改正 )
- 平成20年 4月 消費生活センターと生活環境部総務企画グループの消費者行政部門が統合し、消費生活課となる。
- ( 平成21年 3月 福島県消費者行政活性化基金条例制定)
- ( 平成21年 9月 消費者庁発足、消費者安全法施行)
- 平成22年 3月 消費生活センター第Ⅰ期改修工事竣工
- 平成23年 2月 消費生活センター第Ⅱ期改修工事竣工

## (2) 組織体制(平成30年4月1日現在)



# 平成30年度消費者行政の体系





# I 福島県の消費者行政施策の概要

## 1 消費者行政の推進

### (1) 消費生活審議会

「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」（以下「条例」という。）  
第30条に基づき設置（知事の附属機関）し、必要に応じ開催する。

○委員の構成 20人以内（学識経験者6人、消費者5人、事業者5人 計16人）

○委員の任期 2年（平成30年7月25日～平成32年7月24日）

#### 【平成29年度実績】

1回開催（平成29年8月1日）

#### 【平成30年度計画】

1回開催（平成30年11月29日）

### (2) 消費者教育推進地域協議会

県内の消費生活の安定及び向上に寄与するため、関係機関相互の連携の強化を図り、消費者教育を総合的・一体的に推進することを目的とし、必要に応じて開催する。

○委員の構成 20人以内

（学識経験者6人、消費者5人、事業者5人、福祉関係者2人、教育関係者2人 計20人）

○委員の任期 2年（平成30年7月25日～平成32年7月24日）

#### 【平成29年度実績】

1回開催（平成29年8月1日）

#### 【平成30年度計画】

2回開催（平成30年7月11日、11月29日）

### (3) 裁判外紛争処理

条例施行規則第26条に基づき消費生活審議会内に設置された苦情処理部会による紛争の処理。少額被害等裁判になじまない被害に関する紛争処理（あっせん又は調停）を行う。

#### 【平成29年度実績】

開催実績なし。

### (4) 市町村消費者行政担当者会議

県と市町村の消費者行政に関する情報交換及び連絡調整を図るため、市町村の消費者行政担当者を対象とした会議を県内で開催する。

【平成29年度実績】

1回開催（平成29年9月15日）

**(5) 消費生活センター連絡調整会議**

県と市の消費生活センターの運営に関する情報交換及び連絡調整を図るため、消費生活センター所長を対象として、会議を開催する。

なお、県内市町村の消費生活相談体制の強化が進んでいることから、平成27年度より参集範囲を消費生活相談員を置く相談窓口等まで拡大し、実施している。

【平成29年度実績】

1回開催（平成29年5月17日）

【平成30年度実績】

1回開催（平成30年5月29日）

**(6) 消費者への情報提供**

① 定期情報紙「ふくしま 暮らしの情報」の発行

【平成29年度実績】

・年4回発行 A4判 ・配布先 消費者団体、市町村等

【平成30年度計画】

・年4回発行 A4判 ・配布先 消費者団体、市町村等

② ホームページによる情報提供

県ホームページ「ふくしま 暮らしの情報」において、消費生活に関する様々な情報を提供している。

- ・消費生活に関する最新トピックス
- ・定期情報紙「ふくしま 暮らしの情報」
- ・関係省庁へのリンク 等

**(7) 多重債務者対策**

○目的

国が策定した「多重債務問題改善プログラム」に呼応して、県内関係機関・団体等とともに多重債務者問題の解決を図る。

○概要

市町村等の身近な相談窓口の整備を支援するとともに、県自らの相談機能の充実を図る。

【平成29年度実績】

- ・多重債務者対策協議会（平成29年12月書面での情報交換実施）
- ・多重債務者相談強化キャンペーンへの対応（平成29年12月）

【平成30年度計画】

- ・多重債務者対策協議会
- ・多重債務者相談強化キャンペーンへの対応（平成30年12月）

## (8) 生活関連物資等の調査

### ① 定期調査

生活関連物資の価格、需給動向及び卸売業者等の事情について定期的に調査を行う。

○品目数：14品目15商品

（農林水産物資10品目10商品、石油製品等4品目5商品）

○店舗数：非定店舗35店舗（各地方振興局5店舗）

○時期：年1回（12月）

※国の機関等がより詳細な調査を実施しているため、当面休止。

### ② 緊急調査

上記の定期調査の他、特定の物資の急激な価格上昇や需給逼迫等が見込まれる場合は、適宜、緊急調査を実施する。

【平成29年度実績】

実績無し

## (9) 消費者行政体制の強化等

国の財源を活用するなどして、県民からの苦情相談に的確に対応できるよう、県の消費者行政執行体制の強化を図るとともに、機能強化に向け新たな取組を行う市町村に対する支援等を行う。

【平成29年度実績】

- ・食品安全相談員（1名）消費生活相談員（11名）の配置
- ・消費生活無料法律相談 計66回実施 ※平成29年度消費生活相談の状況4を参照
- ・FP生活再建等相談実施 計12回実施
- ・消費生活センター相談対応時間の延長（継続） ※3-(1)を参照。
- ・日曜無料法律相談会の実施(月1回開催) 計9回実施
- ・高齢者への啓発強化（見守りサポート事業） ※2-(2)を参照。
- ・高齢者向けパンフレットの作成 //
- ・学生・新社会人向け啓発パンフレットの作成 ※2-(4)を参照。
- ・消費者団体意見交換会の開催(1回)（平成29年10月6日）
- ・消費者行政活性化交付金の交付（17市町村、計41,770千円）
- ・消費者行政推進交付金の交付（42市町村、計114,611千円）
- ・市町村消費生活相談窓口への巡回訪問指導等の実施（5市2町52回）

- ・消費生活相談窓口担当者研修（4回）

**【平成30年度計画】**

- ・食品安全相談員（1名）消費生活相談員（11名）の継続配置
- ・消費生活無料法律相談の実施
- ・消費生活センター相談対応時間の延長継続
- ・日曜無料法律相談会の継続実施（月1回開催）
- ・高齢者への啓発強化（見守りサポート事業）実施
- ・高齢者向けパンフレットの作成
- ・学生・新社会人向け啓発パンフレットの作成
- ・消費者行政活性化交付金の交付
- ・消費者行政推進交付金の交付
- ・消費者行政強化交付金の交付
- ・市町村消費生活相談窓口への巡回訪問指導等の実施（5市2町54回）
- ・消費生活相談窓口担当者研修（3方部各1回）

## 2 消費者教育

### (1) 消費者教育推進計画

消費者教育については、平成24年制定の「消費者教育の推進に関する法律」により、国・地方公共団体の責務として位置づけられ、本県においては、消費者教育を体系的・効果的に推進するため、平成26年12月に「福島県消費者教育推進計画」（計画期間：平成27年度～平成32年度）を策定した。

また、平成30年7月24日、民法の成年年齢の引き下げ等を踏まえ、当面の重点事項として、若年者への消費者教育などを追記するなどの中間的な見直しを行った。

### (2) 見守りサポート事業

高齢者等が被害にあわないよう、悪質商法の手口と対策に係る冊子の作成や出前講座を行う。

#### 【平成29年度実績】

- 高齢者向け啓発パンフレット「だまされないで！悪質商法」の作成：2万部
- 出前講座の実施  
実施回数：35回（1,150名）

#### 【平成30年度計画】

- 高齢者向け啓発パンフレット「だまされないで！悪質商法」の作成
- 出前講座の実施

### (3) 自立した消費者育成のための啓発事業

自立した消費者育成のため、様々な広報媒体を活用して啓発を行う。

#### 【平成29年度実績】

- 公共交通機関等へのポスター広告  
県消費生活センター／県警からのお知らせ
- 「ふくしま 暮らしの情報」4回
  - ・生協広報誌への折込
  - ・消費者団体、社会福祉協議会、地域包括支援センターへ送付

#### 【平成30年度計画】

- 「ふくしま 暮らしの情報」4回
  - ・消費者団体、社会福祉協議会、地域包括支援センターへ送付

### (4) 児童・生徒・学生向け消費者教育強化事業

消費者啓発活動の一環として、小学生から新社会人までを対象とした消費者教育を

推進することにより、消費者被害の防止を図る。

**【平成29年度実績】**

- 学校消費者教育副読本「CONSUMER'S EYE 消費者の眼」
  - ・学生・新社会人等向け 34,100部
- 中学生向けの消費者啓発パンフレットの配布(22,000部)
- 消費者啓発劇(小学校での啓発劇の上演(7校))

**【平成30年度計画】**

- 学校消費者教育副読本「CONSUMER'S EYE 消費者の眼」
  - ・学生・新社会人等向け 34,100部
- 中学生向けの消費者啓発パンフレットの配布(23,000部)

**(5) 消費者教育強化事業**

消費者教育推進計画策定を契機に消費者教育を周知するため、各種事業に取り組む。

**【平成29年度実績】**

- なりすまし詐欺被害防止絵手紙コンクール
  - ・小学生を対象になりすまし詐欺への注意を促す絵手紙を募集してコンクールを開催し、優秀作品をポスターに活用した。
  - ・応募総数：946点(低学年：353点、高学年593点)
- 消費者力養成講座
  - ・消費者教育の担い手育成等のため、一般県民を対象に福島、郡山、いわきで消費者教育に関する講座を開催した。(各会場10回、定員20人)
- 学校教員向け出前講座
  - ・学校における消費者教育を支援するため、家庭科の先生の研究会等に消費者教育の専門家を派遣した。(9回実施)

**【平成30年度計画】**

- 消費者力養成講座
  - ・消費者教育の担い手育成等のため、一般県民を対象に福島、郡山、いわきで消費者教育に関する講座を開催する。(各会場10回、定員20人)
- 学校教員向け出前講座
  - ・学校における消費者教育を支援するため、家庭科の先生の研究会等に消費者教育の専門家及び相談員等を派遣する。

**(6) 金融広報委員会**

福島県金融広報委員会(構成団体：県、日本銀行福島支店、福島財務事務所、民間団体等)へ参画し、金融広報中央委員会の協力のもと、金融に関する消費者教育を行う。

**① 県実施事業**

- 広報媒体や学校消費者教育推進資料を活用した金融広報に関する啓発活動等
- ② **福島県金融広報委員会実施事業**
  - 金融経済講演会の実施
  - 金融学習グループの育成・指導
  - 出前講座の実施
  - 各種広報資料の作成・配付 等

## (7) 広報関係

- ① 常設展示、図書・ビデオの貸出等による情報提供
  - 常設展示
    - 悪質商法、多重債務、特定商取引法等に関するパネル展示、パンフレット配置等
  - 情報提供
    - ・ 各種図書・ビデオ・DVDの閲覧及び貸出
    - ・ リーフレット、パンフレットの配布
    - ・ パソコン（インターネット）の管理
- 【平成29年度実績】
  - 各種図書・ビデオ・DVDの貸出 7人、15本
- ② テレビ・ラジオ等による情報提供
  - ふくしまFM「キビタンスマイル」 等
- 【平成29年度実績】
  - 「キビタンスマイル」 5回
  - 「トラブル解決なび」民友 50回
- 【平成30年度計画】
  - 「キビタンスマイル」 5回予定
  - 「トラブル解決なび」民友 50回予定
- ③ インターネットによる情報提供
  - 消費生活に関する最新トピックス
  - 相談時間等の案内
  - 消費生活相談事例集 等
- 【平成29年度実績】
  - インターネットホームページ等アクセス件数
  - 消費生活課ホームページ 延べ86,275回

### 3 消費生活センターの管理・運営

#### (1) 消費生活相談体制

##### ① 消費生活相談業務

消費者から商品の購入、消費又は役務の利用等で生じた苦情や消費者被害（製品事故に起因する消費者被害を含む）に関する相談を受け、解決するための助言やあっせんなどの被害救済を行うほか、商品や役務の知識、選択、購入方法に関する相談や日常の消費生活のあり方など消費生活全般にわたる相談を受け、一般的知識や情報の提供を行い、消費者の権利の擁護と利益の増進を図る。

##### 【平成29年度実績】

- 相談体制  
消費生活相談員 11名  
食品安全相談員 1名  
薬事相談員 3名
- 相談方法 来所、電話、文書・メールのいずれか
- 受付時間（電話）9時～18時30分（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）  
9時～16時30分（第4日曜日）  
（来所）9時～17時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）  
※薬事相談は毎週水曜日 午前10時～午後4時

##### 【平成30年度計画】

- 相談体制  
消費生活相談員 11名  
食品安全相談員 1名  
薬事相談員 3名
- 相談方法 来所、電話、文書・メールのいずれか
- 受付時間（電話）9時～18時30分（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）  
9時～16時30分（第4日曜日）  
（来所）9時～17時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）  
※薬事相談は毎週水曜日 午前10時～午後4時

##### ② 全国消費生活情報ネットワークシステム

国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインで結ぶ全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の端末を活用し、苦情処理体制の整備を図る。

##### 【平成29年度実績（県消費生活センター分）】

相談受付件数 5,035件 参考：（平成28年度 5,630件）

<参考>

市町村消費生活センターの設置：いわき市・郡山市・福島市・会津若松市・伊達市・喜多方市・白河市・二本松市・田村市



## (2) 商品テスト

消費者が日常生活で使用している商品（製品）は不具合や予測されない使用等による事故発生が考えられるため、消費生活の安全性の確保と危害・危険の再発防止を図るため苦情や製品事故相談に関わる必要なテストを関係機関に依頼して実施する。

## 4 消費者保護の推進

### (1) 表示等の適正化

#### ① 不当景品類、不当表示等の防止（不当景品類及び不当表示防止法）

##### ○法律違反行為の調査・指導

景品表示法違反被疑事件について調査及び指導を行い、表示・景品付販売の適正化を図る。

【平成29年度実績】 取扱件数 景品0件 表示11件

#### ② 特定製品の安全監視、点検立入検査（消費生活用製品安全法）

国が指定した「特定製品」の安全基準の遵守状況について検査指導する。  
（特定製品1品目、特定保守製品7品目）

##### 【平成29年度検査対象品目】

- ・特定製品 携帯用レーザー応用装置
- ・特定保守製品 石油給湯器、石油ふろがま、FF式石油温風暖房機  
ビルトイン式電機食器洗機、浴室用電気乾燥機  
屋内式ガス瞬間湯沸器、屋内式ガスふろがま

##### 【平成30年度検査対象品目】

- ・特定製品 登山用ロープ
- ・特定保守製品 石油給湯器、石油ふろがま、FF式石油温風暖房機  
ビルトイン式電機食器洗機、浴室用電気乾燥機  
屋内式ガス瞬間湯沸器、屋内式ガスふろがま

#### ③ 家庭用品の品質表示点検立入検査（家庭用品品質表示法）

品質表示の対象となっている商品（繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具、雑貨工業品）90品目余りの表示状況について検査・指導する。

##### 【平成29年度検査対象品目】

- ・繊維製品 : 膝掛け
- ・合成樹脂加工品 : たらい、バケツ、洗面器及び浴室用の器具
- ・電気機械器具 : 電気冷蔵庫
- ・雑貨工業品 : 革又は合成皮革を製品の全部又は一部に使用して製造したコート、セーター、ズボン、ドレス、スカート、上衣

##### 【平成30年度検査対象品目】

- ・繊維製品 : ベッドスプレッド、毛布カバー及び枕カバー
- ・合成樹脂加工品 : 食事用、食卓用又は台所用の器具 : 製氷用器具
- ・電気機械器具 : 電気かみそり

・雑貨工業品 : 靴

④ 電気用品の品質表示点検立入検査（電気用品安全法）

販売業者に対して法の目的を熟知させるとともに、販売事業者が遵守しなければならない事項について検査・指導する。

【平成29年度検査対象品目】（3品目）

光源応用機械器具（1品目） : 照明器具

電子応用機械器具（1品目） : 電子レンジ

電動応用機械器具（1品目） : 空気清浄機

【平成30年度検査対象品目】（1品目）

交流用電気機械器具（1品目） : 直流電源装置

**(2) 消費生活取引適正化**

① 条例による指導・監督

不当取引による消費者被害の拡大を防止のため、事業者に対する調査や指導等を行う。

② 特定商取引法による指導・監督

訪問販売等による消費者被害を未然に防止するため、事業者に対する行政指導、報告徴収、立入検査等を行い、取引の適正化を図る。

【平成29年度実績】

業務停止命令 0回（0事業者）

口頭指導 1回（1事業者）

③ 割賦販売法による指導・監督

前払式特定取引業者（友の会・互助会）に対する行政指導、報告徴収及び立入検査を実施する。

【平成29年度実績】

立入検査 1件

④ 不当取引専門指導員の設置（1名）

警察OBを配置し、相談窓口寄せられる苦情・相談の分析、警察等からの情報収集、事業者の法令違反に係る調査や指導を行い、消費生活における取引の適正化と消費者被害の拡大防止などを図る。

**(3) 会員権取引適正化**

ゴルフ場等の会員契約の締結に関する消費者被害を防止するため、事業者に対する行政指導、報告徴収、立入検査等を行い、取引の適正化を図る。

**(4) 消費者の安全確保**

消費者の消費生活における被害防止と安全確保を目的に、重大事故等の発生情報を得たときは、その情報を消費者庁に通知し、情報の共有化を図る。

【平成29年度実績】 県からの通知 3件3回

---

## 5 消費生活協同組合の育成

---

### (1) 育成指導

消費生活協同組合運営状況調査

消費生活協同組合の健全な育成を図るため、組合の事務、事業及び店舗等に関して運営状況等を調査し、必要に応じ改善指導を行う。

【平成29年度実績】

5箇所

【平成30年度計画】

5箇所予定

### (2) 資金の貸付

- 経営安定資金 28,000千円
- 資金使途 経営安定に必要な資金
- 貸付期間 1年以内
- 預託先 東北労働金庫
- 預託利率 無利子（貸付利率 年1.70%）
- 預託額 28,000千円 貸付総枠 140,000千円

【平成29年度実績】

- ・貸付預託額 28,000千円  
（預託による運用額 140,000千円）
- ・貸付件数 4件

【平成30年度計画】

- ・貸付預託額 28,000千円  
（預託による運用額 140,000千円）
- ・貸付件数 4件

## 6 食の安全・安心推進事業等

### (1) 食の安全・安心アカデミーシンポジウム

「食の安全・安心確保」に対する取り組みを助長するとともに、生産者、食品製造、流通業者と消費者とのコミュニケーションを図ることにより、相互理解を促進する。

なお、原子力災害により食の安全への関心が高まっていることから、放射能に関する正確な知識や情報を提供するため、食品と放射能をテーマとして開催した。

#### 【平成29年度実績】

シンポジウム2回開催。郡山市、南相馬市で各1回開催

長崎大学の高村教授の基調講演及び生産者、消費者の代表と行政によるトークセッションを実施。郡山市（278名参加）、南相馬市（297名参加）

#### 【平成30年度実績】

シンポジウム2回開催。（福島市（129名参加）、いわき市（147名参加））

### (2) 食と放射能に関する説明会

市町村との連携により地域住民等を対象に説明会を実施する。

#### 【平成29年度実績】

○地域住民等を対象に75回実施 計2,617名参加

#### 【平成30年度計画】

○地域住民等を対象に75回以上実施予定

### (3) ふくしま食の安全・安心推進会議

県民の健康を保護するため、食品安全確保の推進を目的に県及び中核市（郡山市、いわき市）によって組織された当会議に参画する。

なお、当会議は「福島県食品安全推進会議」が平成24年4月名称変更されたもので、食品中の放射性物質対策も踏まえ新たに策定された「ふくしま食の安全・安心に関する基本方針」と「ふくしま食の安全・安心対策プログラム」に取り組んでいる。

#### 【平成29年度実績】

平成29年 6月 6日開催

#### 【平成30年度】

平成30年 4月26日開催

## 7 自家消費野菜等放射能検査事業

### (1) 自家消費野菜等の放射能検査

食品の安全・安心を確保するため、自家消費野菜等の検査実施のための放射性物質検査機器（簡易測定器）を住民に身近な公共施設等に整備しており、この機器の運用を支援する。また、市町村職員及び検査員を対象として、放射能の基礎知識や機器操作等の研修を実施するほか、正確な検査が行われるよう、委託事業者等による現地訪問を実施し、指導・助言を行う。

#### 【県内の稼働台数】

367台（H30.4.1現在…市町村の実施体制により増減あり。）

- ※ 平成26年度には非破壊式測定器80台を導入し、希望する市町村への貸与及び県消費生活センターへの配備を行った。
- ※ 稼働台数には、県及び消費者庁による貸与機器のほか、県から市町村へ無償譲渡した機器、県仲介による日本赤十字社贈与機器及び市町村自主配備による非破壊式測定器含む。

#### 【平成29年度実績】

検査実施件数 50,088件  
研修会実施 7回（のべ374人参加）  
現地訪問 471回

#### 【平成30年度計画】

研修会実施 7回  
現地訪問 440回予定

### (2) 検査実施のための財政的支援

県及び消費者庁により整備された機器による検査実施のための人員の人件費及び維持管理経費について補助金及び交付金を交付する。

#### 【平成29年度実績】

9市町村 36,409,613円（自家消費野菜等放射能検査事業補助金）  
5市町村 1,040,520円（自家消費野菜等放射能検査事業維持管理経費補助金）  
※ほか、消費者行政推進交付金による対応あり。

（「1 消費者行政推進事業」の（9）に掲げた金額の内数。）

#### 【平成30年度計画】

17市町村 43,680,000円（自家消費野菜等放射能検査事業補助金）  
59市町村 30,000,000円（自家消費野菜等放射能検査事業維持管理経費補助金）  
※ほか、消費者行政推進交付金による対応あり。  
※中通り・浜通りの市町村は、故障対応費を除く経費について、復興庁の福島再生加速化交付金を活用。

## 8 消費者風評対策事業

食と放射能に関して、県内外の消費者が不正確な情報や思い込みに惑わされることなく、自らの判断で食品の選択ができるよう、県内の農林水産業関係者の取組を広く紹介するとともに、消費者と生産者との理解交流を図るなど風評の払拭に資する取組を実施・支援する。

### 【平成29年度実績】

- ・首都圏等消費者交流事業

首都圏の消費者を本県に招聘するツアーを9回実施、302名参加。

- ・「ふくしまの今を語る人」県外派遣事業

県外の自治体等で開催される消費者教育の機会を活用し、本県の生産者等が講師となって出向き、放射性物質低減の取組について説明・紹介するとともに意見交換を行うもの。全国からの派遣申込みに応え、平成29年7月6日を初回に35回派遣、参加者計3,724名。

- ・市町村支援事業

8市12町2村による計33件の事業に対し、85,095千円を交付。

### 【平成30年度計画】

- ・首都圏等消費者交流事業

年度内に8回実施予定。

- ・「ふくしまの今を語る人」県外派遣事業

年度内35回以上を想定（派遣時期：5月～3月）

- ・市町村支援事業

市町村が実施する風評被害対策事業を財政的に支援。（予算：100,000千円）

# 平成29年度消費生活相談の状況 (H30.5.28 福島県消費生活課)

## 1 相談件数の推移

近年、相談件数は減少傾向にあり、平成29年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は5,035件となり、前年度比較で595件、10.6%減少した。

全国的に増加傾向であった架空請求ハガキについての相談が、県においても増加したが、そのほかの相談については減少傾向となった。

相談方法では、来訪の割合は前年とほぼ変わらないが、電話や文書による相談が前年度より減少し、特に文書による相談が半数近く減少した。

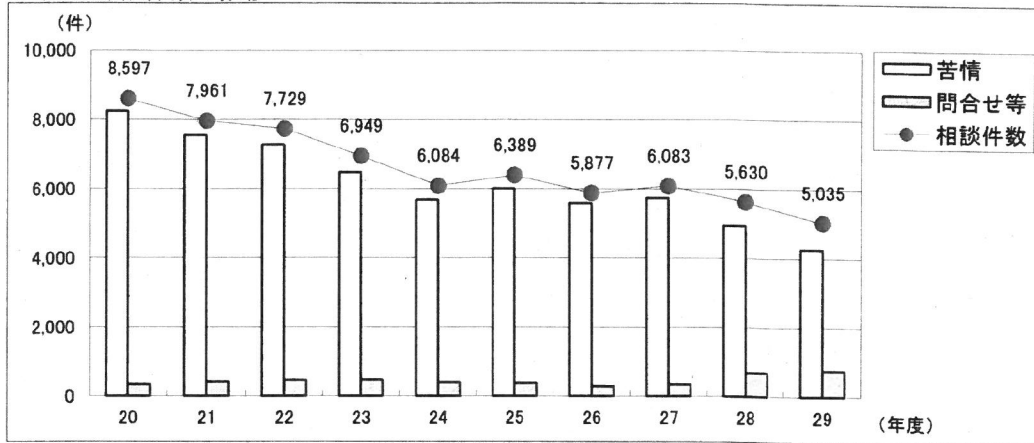
表1 相談受付状況

	29年度	28年度	伸び率
相談件数(件)	5,035	5,630	▲10.6%
苦情	4,269	4,936	▲13.5%
問合せ等	766	694	10.4%

表2 相談方法

	29年度	28年度	伸び率
相談件数(件)	5,035	5,630	▲10.6%
来訪	508	509	▲0.2%
再来訪	49	50	▲2.0%
電話	4,478	5,027	▲10.9%
文書	49	94	▲47.9%

グラフ1 相談件数の推移



## 2 相談の状況

### (1) 相談案件当事者の状況

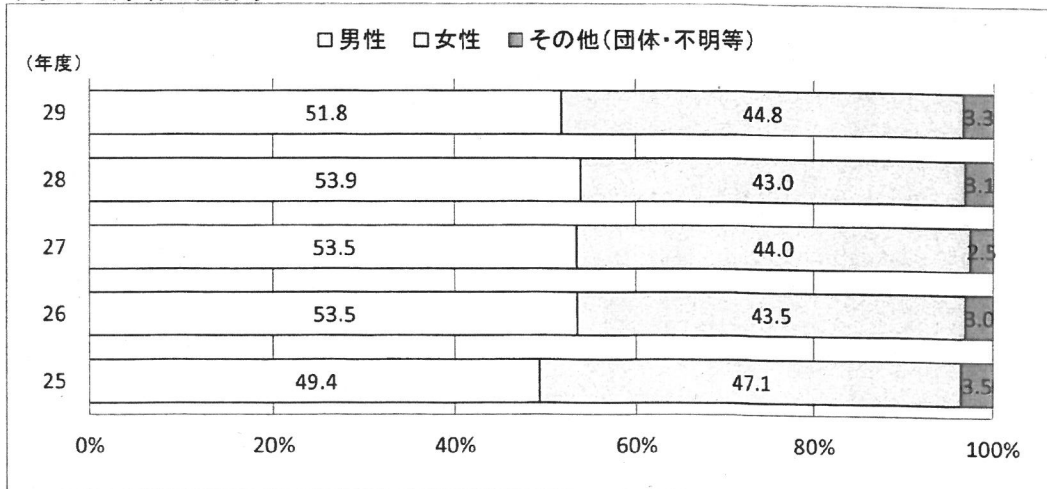
#### ア 性別等

平成29年度の男女別件数は、男性が2,610件(比率51.8%)、女性が2,257件(同44.8%)、その他が168件(同3.3%)となっており、引き続き男性が5割を超えている。

\*平成28年度の件数は男性3,034件、女性2,423件、その他173件。

\*相談者と契約当事者が異なる場合は、契約当事者で計上している(以下同じ)。

グラフ2 当事者の性別等





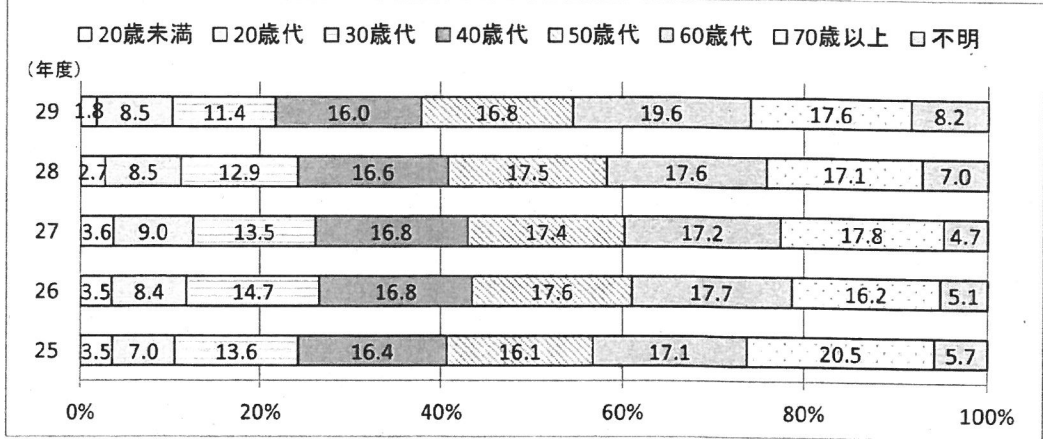
イ 年代別及び職業別

平成29年度の年代別では60歳代が988件(比率19.6%)と最も多く、次いで70歳以上886件(同17.6%)、50歳代845件(同16.8%)の順となっており、60歳代以上の割合が約37%を占めている。

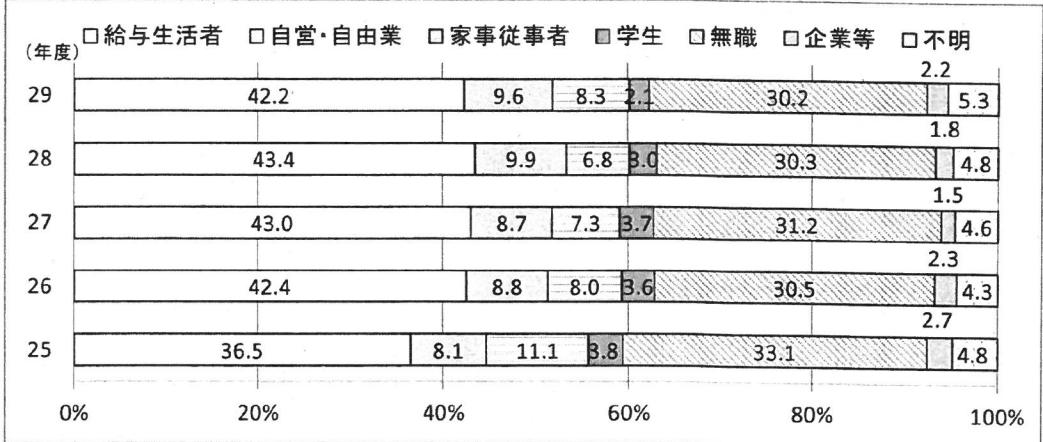
また、職業別では、給与生活者2,127件(比率42.2%)、無職1,523件(同30.2%)、自営・自由業481件(同9.6%)の順となっている。

(注)グラフ3～5の構成比は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値。

グラフ3 年度別にみた契約当事者年代別割合



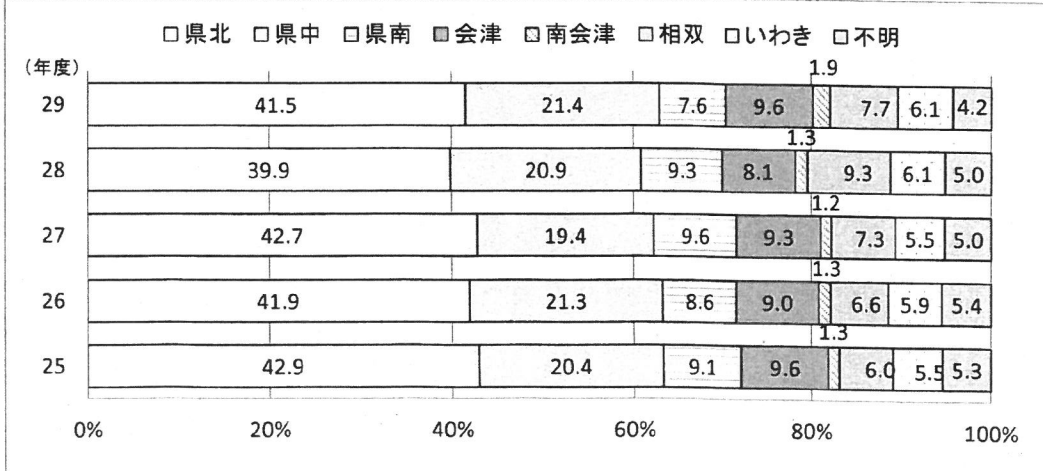
グラフ4 年度別にみた契約当事者の職業別割合



ウ 地域別

平成29年度の地域別では例年同様、県北が2,089件(比率41.5%)と最も多く、次いで県中1,079件(同21.4%)、会津が484件(同9.6%)の順になっている。相談件数としては会津、南会津において増加した。避難している当事者については、申し出のあった地域で計上している。

グラフ5 年度別にみた契約当事者の地域別割合



(2) 商品別(大分類)の相談状況

商品では、「商品一般」の増加が大きい。「商品一般」は架空請求ハガキに関する相談、「光熱水品」は電気料金や契約に関する相談がみられた。商品関連では、「クリーニング」の増加が顕著であった。「クリーニング」はクリーニングの事故に関する相談がみられた。役務関係の相談は、全体的に減少傾向であった。特に前年度増加傾向にあった、ネットの副業サイトの解約トラブルについての苦情がみられた「内職・副業・ねずみ講」は半数以下に減少した。

他の相談では、相続や相続関係、個人間借金に関するものがみられた。

表3 商品別(大分類)

	H29 相談 件数 ①	う ち 苦 情 件 数	内容別相談件数													H28 相 談 件 数 ②	比 率 ① / ② %
			安 全 ・ 衛 生	能 品 ・ 質 役 ・ 務 品 機	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		
商 品 一 般	372	340	1	1	8	6	0	16	230	233	26	0	1	1	209	178.0%	
食 料 品	395	319	130	114	87	12	2	48	126	159	55	3	1	2	477	82.8%	
住 居 品	124	109	11	43	2	10	0	7	46	51	21	0	0	4	176	70.5%	
光 熱 水 品	64	47	3	3	7	18	1	0	20	17	10	0	0	3	60	106.7%	
被 服 品	174	159	1	33	4	11	0	13	74	85	42	0	0	4	176	98.9%	
保 健 生 品	164	119	43	61	1	3	1	8	52	84	19	1	0	3	191	85.9%	
教 養 楽 品	309	271	9	66	6	9	0	10	147	157	59	1	0	3	332	93.1%	
車 両 ・ 乗 り 物	123	110	13	54	5	9	2	4	20	60	31	0	0	1	169	72.8%	
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	147	111	3	19	14	6	1	5	45	70	29	0	0	9	192	76.6%	
他 の 商 品	14	12	0	4	1	1	0	1	6	7	1	0	0	1	18	77.8%	
(小計)	1,886	1,597	214	398	135	85	7	112	766	923	293	5	2	30	2,000	94.3%	
ク リ ー ニ ン グ	16	15	0	12	1	0	0	0	3	4	9	0	0	0	9	177.8%	
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 借	216	190	8	32	9	47	1	3	27	147	44	0	0	0	236	91.5%	
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	130	119	3	49	5	21	0	0	42	71	39	0	0	1	146	89.0%	
修 理 ・ 補 修	60	55	3	30	0	13	0	0	11	22	26	0	0	1	72	83.3%	
管 理 ・ 保 管	5	5	1	0	0	1	0	3	2	0	2	0	0	0	5	100.0%	
(小計)	427	384	15	123	15	82	1	6	85	244	120	0	0	2	468	91.2%	
役 務 一 般	35	34	0	0	0	1	0	0	27	34	0	0	0	0	55	63.6%	
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	453	402	0	3	22	36	0	3	104	369	48	0	0	6	536	84.5%	
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,426	1,384	0	34	15	81	0	105	993	1,108	107	0	0	3	1,558	91.5%	
教 育 サ ー ビ ス	21	18	0	0	1	2	0	1	6	16	6	0	0	1	25	84.0%	
教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	85	73	0	1	1	8	0	3	40	40	17	0	0	1	122	69.7%	
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	111	87	13	18	12	9	0	7	29	50	27	0	0	1	191	58.1%	
他 の 役 務	191	167	7	10	9	25	3	10	69	94	58	0	2	5	221	86.4%	
内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	15	14	0	1	0	1	0	1	9	11	1	0	0	0	33	45.5%	
他 の 行 政 サ ー ビ ス	30	13	4	0	10	1	0	0	0	9	7	0	1	0	38	78.9%	
(小計)	2,367	2,192	24	67	70	164	3	130	1,277	1,731	271	0	3	17	2,779	85.2%	
他 の 相 談	355	96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	383	92.7%	
総 数	5,035	4,269	253	588	220	331	11	248	2,128	2,898	684	5	5	49	5,630	89.4%	

### (3) 商品・役務等別相談件数

商品・役務別では、「デジタルコンテンツ」(パソコンや携帯電話、スマートフォン等を通じた情報利用に関するトラブル)が908件と最多となったが、ワンクリック請求の相談の減少を受けて、前年度比139件、13.3%の減少となった。そのような中、SMS(\*1)により未払い料金等の名目で金銭を支払わせようとするケースが多く(\*2)、中には実在する動画配信サービス事業者や通信販売事業者と同一又は類似の名称を告げて、消費者を困惑させる事例もみられた。

また、「商品一般」が372件となっており、架空請求ハガキによる相談が増えたことを受けて、前年度比163件、78.0%の増加となった。

\*1… 携帯電話番号を宛先にして送受信するメッセージサービス。

\*2… コンビニからギフト券を購入し、番号を通知するよう指示されるプリカ詐欺と呼ばれる手口。複数軒のコンビニからギフト券を購入するよう指示された消費者もいる。

グラフ6 商品・役務等別(上位5位)

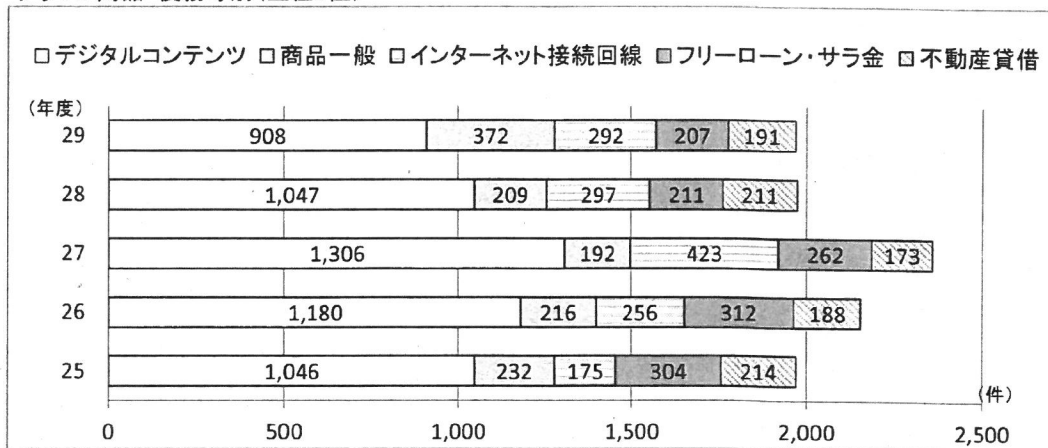


表4から、各年代で「デジタルコンテンツ」の相談が1位となり、世代を問わず通信関係のトラブルが多いことが伺える。一方で特に50歳代以上において「商品一般」が上位にくるなど、架空請求ハガキによる相談が多いことが伺える。

20歳代以下では、進学等に伴う一人暮らしにより、「不動産貸借」に関する問い合わせのほか、20歳未満においては、ダイエットサプリ等の定期購入をめぐる「他の健康食品」の相談がみられた。

30、40歳代では、借金や多重債務等の「フリーローン・サラ金」に関する相談がみられた。

60歳代では、住宅のリフォームや新築工事のトラブルに関する「工事・建築」の相談がみられた。

70歳代では、配当金が入るといってレンタルオーナー契約をしたが、業者が経営破綻したという「ファンド型投資商品」のトラブルがあった。

表4 契約当事者年代別にみた上位商品・役務別相談

全体		20歳未満		20歳代		30歳代	
順位	商品・役務等	順位	商品・役務等	順位	商品・役務等	順位	商品・役務等
1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ
2	商品一般	2	他の健康食品	2	不動産貸借	2	フリーローン・サラ金
3	インターネット接続回線	3	不動産貸借	3	商品一般	3	不動産貸借
4	フリーローン・サラ金	4	テレビ放送サービス	3	外食	4	インターネット接続回線
5	不動産貸借	4	外食	5	複合サービス	5	相談その他

40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
順位	商品・役務等	順位	商品・役務等	順位	商品・役務等	順位	商品・役務等
1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ
2	フリーローン・サラ金	2	商品一般	2	商品一般	2	商品一般
3	商品一般	3	インターネット接続回線	3	インターネット接続回線	3	インターネット接続回線
4	インターネット接続回線	4	フリーローン・サラ金	4	工事・建築	4	ファンド型投資商品
5	相談その他	5	不動産貸借	5	フリーローン・サラ金	5	相談その他

(4) 販売方法・手口別の相談件数及び架空請求等の相談件数(重複集計)

表5から、「強引」が前年度比96件、6.0%増、「虚偽説明」が同26件、4.5%増、「身分詐称」が同388件、396%増となった。  
 表6から、70歳以上の高齢者では強引な電話勧誘により、内容を理解しないまま契約してしまうというトラブルがみられた。  
 表7では、「ワンクリック請求」「融資保証金詐欺」「還付金等詐欺」が減少した一方で、「架空請求」は増加した。

表5 販売方法・手口別相談件数(上位10位)

	H29	H28	特	徴
1 強引	1693	1597		事業者の勧誘時等に、消費者が脅迫とまで言えないが執拗、威圧的、不退きな態度と感じたもの。
2 インターネット通販	1374	1552		インターネットによる申込を受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。(デジタルコンテンツ等)
3 虚偽説明	598	572		履行不能な約束や事実と異なるセールストークで売りつける商法。
4 説明不足	593	652		販売時等に事業者の説明が足りない事が原因で苦情となったもの。
5 電話勧誘	523	553		事業者が消費者に電話をかけ、またはかけさせて勧誘し、郵便などの通信手段で契約をさせるもの。
6 身分詐称	486	98		公的機関や有名企業の職員や関係者であるかのように思わせて売りつける商法。
7 詐欺	305	549		犯罪として立証できるか不明であるが、相談者またはセンターが事業者側の「だます」という意思を疑ったもの。
8 家庭訪問販売	232	269		事業者が消費者の自宅を訪問し、商品やサービスを勧誘・販売する販売方法。
9 無料商法	178	239		無料、またはただただ同然でつって売りつける商法。(ワンクリック請求などで無料表示してあった場合なども含まれる)
10 利殖商法	87	95		利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。

表6 販売方法・手口別相談件数(70歳以上 上位10位)

	H29	H28	特	徴
1 強引	300	266		事業者の勧誘時等に、消費者が脅迫とまで言えないが執拗、威圧的、不退きな態度と感じたもの。
2 電話勧誘	132	145		事業者が消費者に電話をかけ、またはかけさせて勧誘し、郵便などの通信手段で契約をさせるもの。
3 インターネット通販	106	103		インターネットによる申込を受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。(デジタルコンテンツ等)
4 説明不足	99	114		販売時等に事業者の説明が足りない事が原因で苦情となったもの。
5 家庭訪問販売	97	100		事業者が消費者の自宅を訪問し、商品やサービスを勧誘・販売する販売方法。
6 虚偽説明	95	84		履行不能な約束や事実と異なるセールストークで売りつける商法。
7 身分詐称	73	28		公的機関や有名企業の職員や関係者であるかのように思わせて売りつける商法。
8 詐欺	48	78		犯罪として立証できるか不明であるが、相談者またはセンターが事業者側の「だます」という意思を疑ったもの。
9 利殖商法	34	19		利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。
10 無料商法	26	31		無料、またはただただ同然でつって売りつける商法。(ワンクリック請求などで無料表示してあった場合なども含まれる)

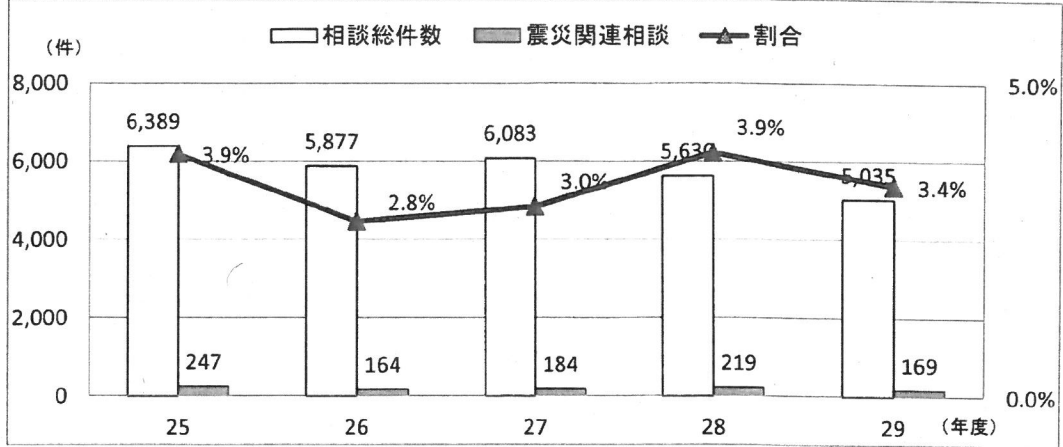
表7 架空請求等の相談件数

	H29	H28	特	徴
架空請求	781	459		ハガキやメールなどを利用して、不特定多数者に対し未払いがあるなどと架空の事実を口実として請求し、支払わせようとする。
ワンクリック請求	133	402		サイトやメールにおいて、クリックする前に利用料金・利用規約等について明確な説明がない、又は事実と異なる説明により操作を促し、リンク先において即座に「契約完了」や「料金請求」といった内容を表示させるなどして金銭を支払わせようとする。
還付金詐欺	4	7		官公庁の名前をかたって医療費などの還付金があると言いつつながら携帯電話を使って操作を指示し、実際はATMから振り込ませる。
なりすまし詐欺(オレオレ詐欺)	3	3		息子や孫を装って「風邪をひいて声が変わった」「携帯電話の番号が変わった」と信用させて、「会社の金を使い込んでしまった」「妊娠させてしまった」などと現金を指定の場所に持って来させたり、宅配便で送らせたりする。
融資保証金詐欺	1	2		融資する旨(実際には融資しない)のハガキやメールなどを送り付け、申込をしてきた者に保証金や登録料の名目で送金させる。

### 3 東日本大震災に関連する相談の状況

東日本大震災による震災関連の相談は、震災直後の平成23年3月14日～31日は相談総件数810件のうち682件(84.2%)と大部分を占め、平成23年度は相談総件数6,949件のうち1,850件(26.6%)だった。その後割合は減少してきたが、平成27年度より再び増加に転じたものの、平成29年度は169件で全相談件数の3.4%と減少した。

グラフ7 相談総件数に占める震災関連相談の推移



グラフ8から、震災関連相談では「野菜」に関する相談が最も多く47件(27.8%)となっている。前年度と比較して件数は減少しているものの、比率に変化は見られなかった。当センターでは非破壊式測定器による食品等の放射能検査を実施していることもあり、依然としてより安心して食したいという消費者の姿勢が伺える。

「野菜」では、山菜が13件、きのこ類が6件、きゅうりが6件等の相談があった。

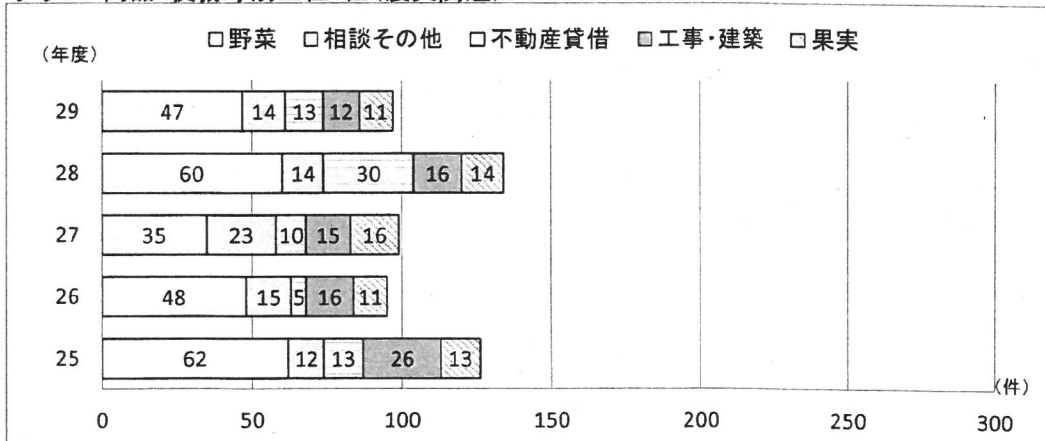
「相談その他」では、電力会社に対する損害賠償請求に関する相談がみられた。

「不動産貸借」では、借上げ住宅退去の際の修繕費トラブルに関する相談がみられた。

「工事・建築」では、避難先からの帰還に伴う住宅リフォームや新築工事に関する相談がみられた。

「果実」では、柿が4件、ゆずが2件等の相談があった。

グラフ8 商品・役務等別上位5位(震災関連)





#### 4 消費生活無料法律相談

福島県弁護士会、福島県司法書士会の協力を得て平成19年10月から消費生活センター内に、さらに平成20年4月から県中・県南・会津の各地方振興局に多重債務者を対象とする無料法律相談窓口を設置した。平成21年4月からは消費生活センター内へ日曜無料法律相談窓口を月1回設置し、平成23年度からは多重債務以外の案件も対象とした消費生活無料相談を実施している。

また、ファイナンシャルプランナーによる生活再建相談も実施している。

平成29年度実績	消費生活無料法律相談 (計188件)	
	県消費生活センター	121件
	県中地方振興局	10件
	県南地方振興局	6件
	会津地方振興局	20件
	日曜無料法律相談	
	県消費生活センター	20件
	生活再建相談	11件

表8 相談の内訳

相談内容	相談件数	うち震災関連件数
多重債務関係	48件	0件
不動産関係	37件	1件
相続関係	24件	1件
その他	79件	1件
計	188件	3件

(参考)

消費生活センターにおける多重債務等相談件数は表9のとおり。多重債務に関する相談件数は平成20年度をピークに減少傾向にあったが、平成29年度は229件で前年度比4.1%増加した。

表9 多重債務相談の状況

年度	相談件数 (件) (A)	(A)のうち多重 債務相談件数* (件) (B)	多重債務相談 件数比率 (%) (B)/(A)
17	10,169	800	7.9%
18	10,050	1,218	12.1%
19	9,502	1,353	14.2%
20	8,597	1,745	20.3%
21	7,961	1,181	14.8%
22	7,729	848	11.0%
23	6,949	420	6.0%
24	6,084	296	4.9%
25	6,389	281	4.4%
26	5,877	237	4.0%
27	6,083	217	3.6%
28	5,630	220	3.9%
29	5,035	229	4.5%

\* フリーローン・サラ金以外の要因に起因する多重債務相談(住宅ローン、自動車ローン等)も含め計上している。

福島県消費生活センター  
市町村別相談件数の推移（契約当事者）

	H29	H28	H27
福島県	5,035	5,630	6,083

	H29	H28	H27
会津若松市	169	186	224
喜多方市	101	98	163
北塩原村	5	7	14
西会津町	16	15	10
磐梯町	14	6	4
猪苗代町	50	35	47
会津坂下町	39	37	35
湯川村	10	8	3
柳津町	6	10	8
三島町	3	1	4
金山町	3	5	9
昭和村	3	4	5
会津美里町	65	43	37
計	484	455	563

	H29	H28	H27
下郷町	22	23	14
檜枝岐村	2	0	4
只見町	14	14	15
南会津町	59	39	38
計	97	76	71

	H29	H28	H27
福島市	1,390	1,438	1,724
二本松市	162	231	247
伊達市	182	204	245
本宮市	111	148	154
桑折町	75	62	67
国見町	43	40	44
川俣町	85	96	92
大玉町	41	26	26
計	2,089	2,245	2,599

	H29	H28	H27
郡山市	419	448	494
須賀川市	305	306	280
田沼市	100	127	124
鏡石町	52	43	48
天栄村	18	25	16
石川町	40	62	52
玉川町	17	27	30
平田町	9	23	21
浅川町	12	13	26
古殿町	16	22	11
三春町	63	53	46
小野町	28	29	35
計	1,079	1,178	1,183

	H29	H28	H27
白河市	159	202	266
西郷村	79	87	72
泉崎村	9	16	28
中島村	8	16	13
矢吹町	40	70	87
棚倉町	37	41	50
矢祭町	15	28	16
塙町	30	56	46
鮫川村	6	10	7
計	383	526	585

	H29	H28	H27
相馬市	123	198	150
南相馬市	210	282	243
広野町	9	12	10
楡葉町	7	2	2
富岡町	5	3	0
川内村	7	1	9
大熊町	2	2	2
双葉町	0	0	1
浪江町	2	0	1
葛尾村	1	5	0
新地町	18	16	21
飯館村	4	5	3
計	388	526	442

	H29	H28	H27
いわき市	305	341	333

	H29	H28	H27
県外・不明	210	283	307