

令和元年度消費生活相談の状況 (R2.5.8 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、令和元年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は4,411件となり、前年度比較で213件、4.6%減少した。

全体の相談件数が減少した中、インターネット通販におけるダイエットサプリメント等の定期購入に関する相談の増加がみられた。

相談方法では、来訪、電話、文書ともに割合が減少し、特に文書の割合が大幅に減少したが、継続相談での再来訪による相談が前年度より増加した。

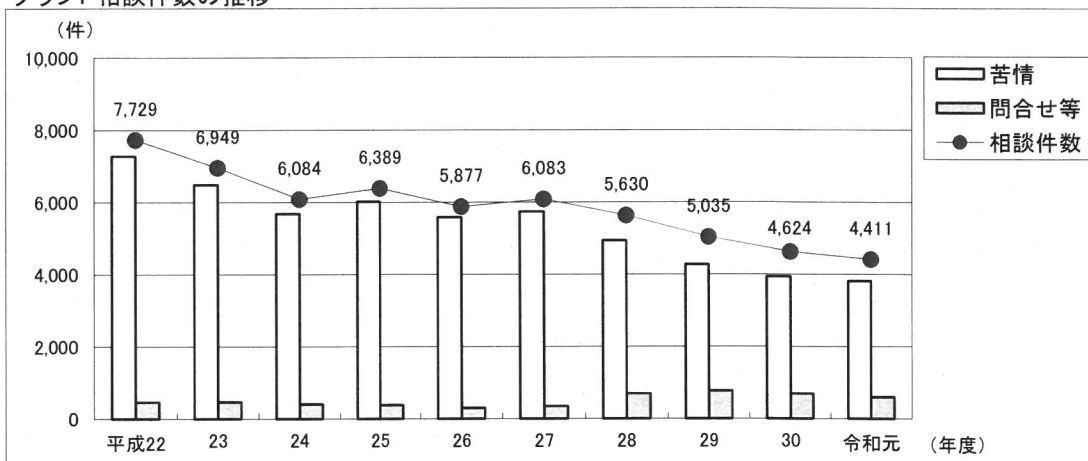
表1-1 相談受付状況

	元年度	30年度	伸び率
相談件数(件)	4,411	4,624	▲4.6%
苦情	3,812	3,932	▲3.1%
問合せ等	599	692	▲13.4%

表1-2 相談方法

	元年度	30年度	伸び率
相談件数(件)	4,411	4,624	▲4.6%
来訪	420	428	▲1.9%
うち再来訪	92	56	64.3%
電話	3,959	4,145	▲4.5%
文書	32	51	▲37.3%

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

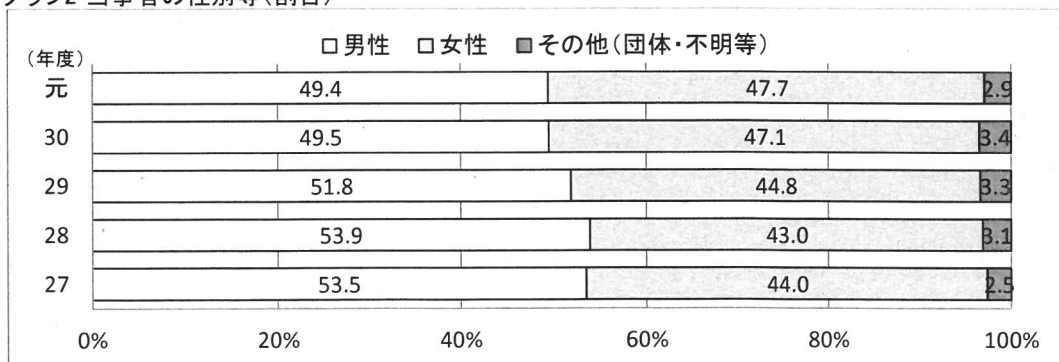
令和元年度の男女別件数は、男性が2,179件(比率49.4%)、女性が2,106件(同47.7%)、その他が126件(同2.9%)となっており、男性の比率が多いものの、平成29年度より徐々に女性の比率が増加傾向となっている。

*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)。

表2 当事者の性別等(件数)

	元年度	30年度	29年度	28年度	27年度
男性	2,179	2,287	2,610	3,034	3,252
女性	2,106	2,179	2,257	2,423	2,677
その他	126	158	168	173	154

グラフ2 当事者の性別等(割合)



イ 年代別及び職業別

令和元年度の年代別では前年度に引き続き70歳以上が1,097件(比率24.9%)と最も多く、次いで60歳代が865件(同19.6%)、50歳代661件(同15.0%)の順となっており、60歳以上の割合が約44.5%を占め前年度より増加した。

また、職業別では、給与生活者1,637件(比率37.1%)、無職1,535件(同34.8%)、自営・自由業422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。

表3 年度別にみた契約当事者年代別件数

	元年度	30年度	29年度	28年度	27年度
20歳未満	111	94	89	154	220
20歳代	338	379	428	480	545
30歳代	384	433	576	725	822
40歳代	576	615	808	937	1,020
50歳代	661	756	845	985	1,059
60歳代	865	955	988	992	1,047
70歳以上	1,097	1,028	886	963	1,082
不明	379	364	415	394	288
計	4,411	4,624	5,035	5,630	6,083

グラフ3 年度別にみた契約当事者年代別割合

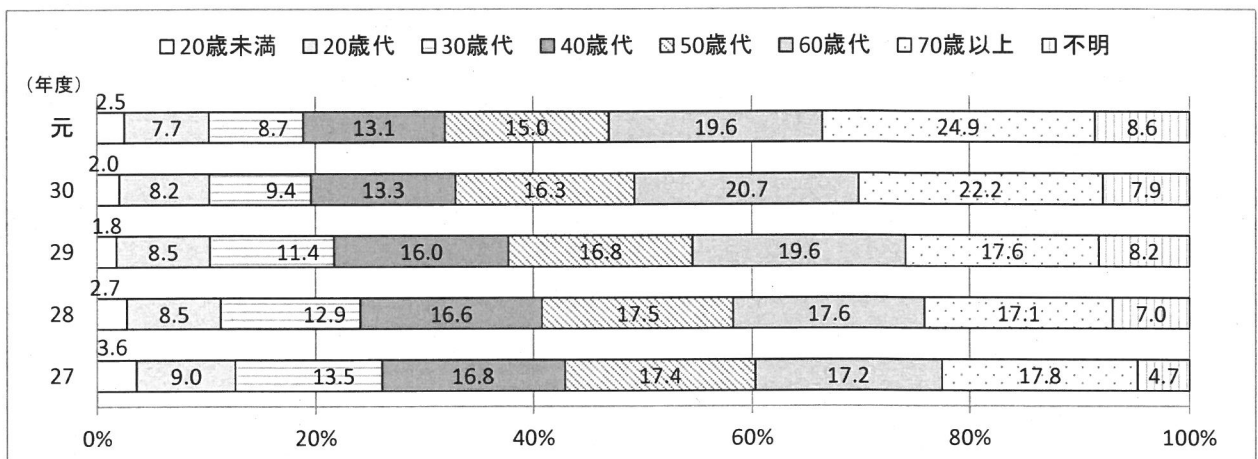
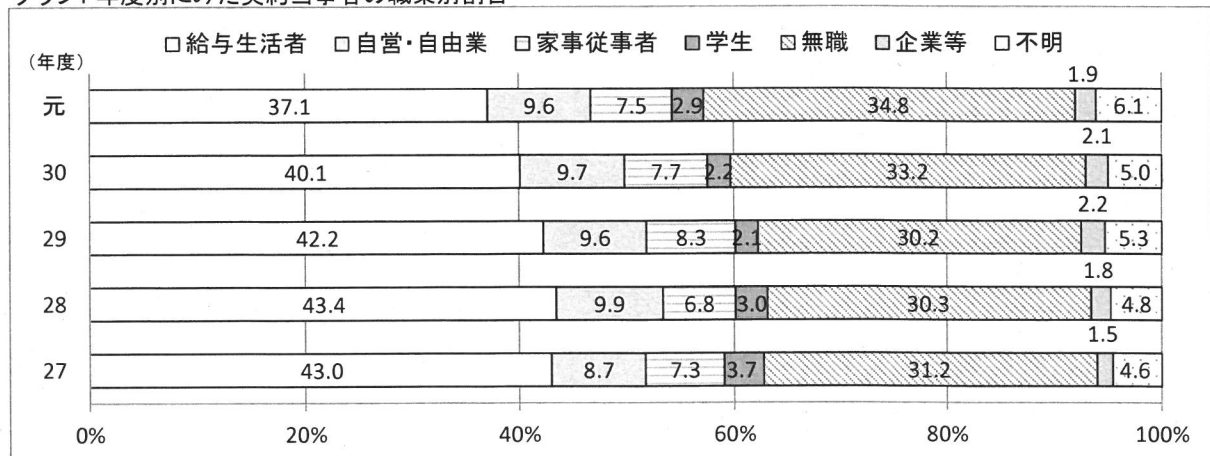


表4 年度別にみた契約当事者の職業別件数

	元年度	30年度	29年度	28年度	27年度
給与生活者	1,637	1,854	2,127	2,443	2,613
自営・自由業	422	448	481	558	531
家事従事者	333	356	419	383	447
学生	129	103	106	169	225
無職	1,535	1,536	1,523	1,705	1,900
企業等	86	97	113	104	90
不明	269	230	266	268	277

グラフ4 年度別にみた契約当事者の職業別割合



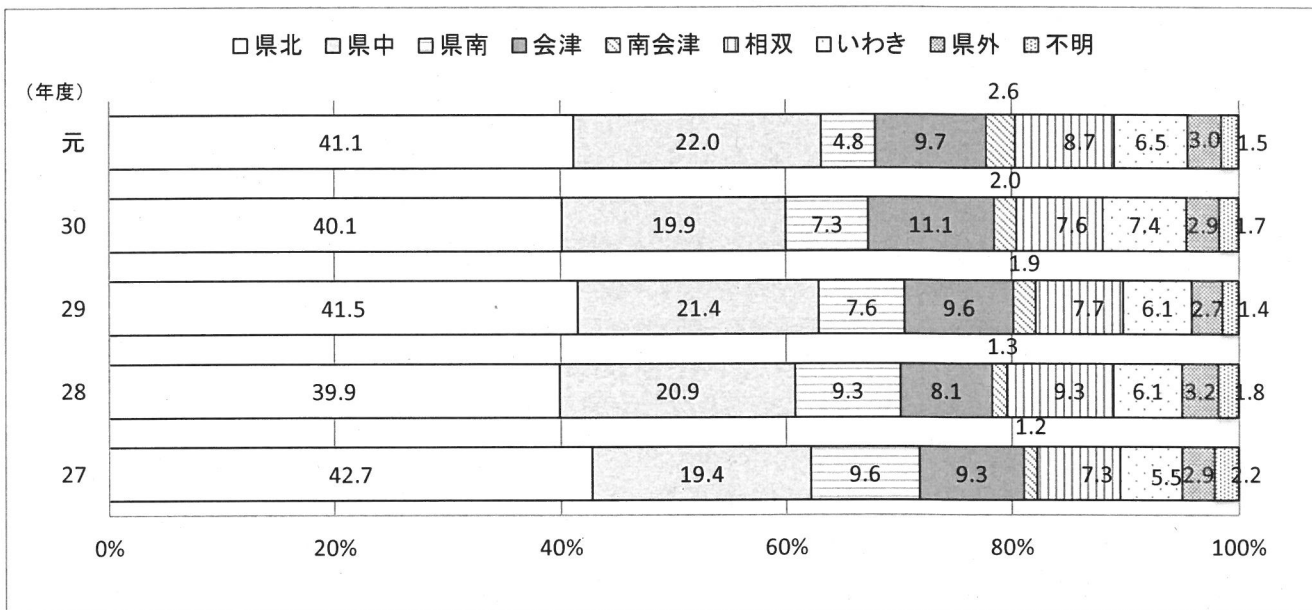
ウ 地域別

令和元年度の地域別では例年同様、県北が1,815件(比率41.1%)と最も多く、次いで県中972件(同22.0%)、会津が430件(同9.7%)の順になっている。相談件数としては県中、南会津、相双において増加した。なお、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。

表5 年度別にみた契約当事者の地域別件数

	元年度	30年度	29年度	28年度	27年度
県北	1,815	1,854	2,089	2,245	2,599
県中	972	921	1,079	1,178	1,183
県南	212	338	383	526	585
会津	430	514	484	455	563
南会津	113	91	97	76	71
相双	384	351	388	526	442
いわき	286	341	305	341	333
県外	131	134	137	179	176
不明	68	80	73	104	131

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、「食料品」「住居品」「光熱水品」「保健衛生品」「車両・乗り物」が増加した。特に相談件数の増加した「保健衛生品」は化粧品等の定期購入に関するものが多くみられ、年度後半はマスクの購入に関する相談もみられた。

商品関連では、「クリーニング」の相談件数が増加し、アパートの原状回復や管理についての相談がみられた。「レンタル・リース・貸借」では減少した。

役務関係の相談では、主に複合サービス会員やネットビジネス、消費税関連相談があった「役務一般」「内職・副業・ねずみ講」「他の行政サービス」で増加がみられ、多重債務や架空請求メール等の相談があった「金融・保険サービス」「運輸・通信サービス」では減少がみられた。

他の相談では、相続や個人間借金、不審な電話に関するものがみられた。

表6 商品別(大分類)

商品別(大分類)	R元 相談件数 ①	うち 苦情件数	内容別相談件数(1件の相談に対し複数選択する場合あり)													H30 相談件数 ②	比率 ① / ② %	
			安全・衛生	役機品 品質	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
商品一 般	475	446	1	3	8	6	0	18	367	197	22	0	0	1	5	2	560	84.8%
食料品	403	364	77	83	28	23	1	58	202	270	49	0	0	1	3	3	332	121.4%
住居品	144	132	17	43	2	10	0	8	73	92	24	1	0	2	1	0	119	121.0%
光熱水品	74	66	2	3	1	12	0	1	40	39	9	0	0	0	0	0	57	129.8%
被服品	135	124	2	26	2	4	0	11	82	102	16	0	0	1	1	1	137	98.5%
保健衛生品	255	217	48	72	4	17	2	31	136	180	30	0	0	2	1	1	187	136.4%
教養娯楽品	245	224	4	38	4	24	0	11	130	161	32	0	0	3	0	4	277	88.4%
車両・乗り物	119	113	12	41	4	8	0	2	40	76	28	0	0	0	0	0	107	111.2%
土地・建物・設備	132	106	7	29	8	11	0	0	56	81	17	0	1	1	0	2	145	91.0%
他の商品	10	8	0	2	0	0	0	1	4	5	2	0	0	0	0	0	13	76.9%
(小計)	1,992	1,800	170	340	61	115	3	141	1,130	1,203	229	1	1	11	11	13	1,934	103.0%
商品関連	9	7	0	6	0	1	0	0	1	5	5	0	0	0	0	0	6	150.0%
クリーニング・貸借	143	121	9	16	3	24	0	1	27	117	20	0	0	0	0	0	176	81.3%
工事・建築・加工	115	106	0	20	6	24	0	3	49	85	33	0	0	0	0	0	136	84.6%
修理・補修	50	45	0	15	3	13	0	0	17	27	14	0	0	0	0	0	51	98.0%
管理・保管	8	8	0	0	1	5	0	3	0	4	4	0	0	0	0	0	7	114.3%
(小計)	325	287	9	57	13	67	0	7	94	238	76	0	0	0	0	0	376	86.4%
役務一 般	34	32	0	0	0	5	0	0	23	33	1	0	0	0	0	0	18	188.9%
金融・保険サービス	354	319	0	4	12	23	0	6	132	279	34	0	0	2	0	0	439	80.6%
運輸・通信サービス	894	866	1	30	3	50	0	39	615	676	73	0	1	1	1	0	1,078	82.9%
教育サービス	14	11	0	0	1	4	0	1	5	5	4	0	0	0	0	2	11	127.3%
教養・娯楽サービス	104	95	0	3	5	12	0	11	52	76	14	0	0	0	0	1	88	118.2%
保健・福祉サービス	120	87	7	9	8	12	1	4	38	68	20	0	0	1	0	4	100	120.0%
他の役務	151	131	2	1	5	24	0	8	74	106	20	0	0	4	0	1	178	84.8%
内職・副業・ねずみ講	28	27	0	0	0	0	0	1	27	23	0	0	0	0	0	0	16	175.0%
他の行政サービス	49	28	0	1	16	2	0	0	5	30	6	0	0	0	0	4	30	163.3%
(小計)	1,748	1,596	10	48	50	132	1	70	971	1,296	172	0	1	8	1	12	1,958	89.3%
他の相談	346	129	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	356	97.2%
総数	4,411	3,812	189	445	124	314	4	218	2,195	2,737	477	1	2	19	12	371	4,624	95.4%

(3) 商品・役務等別相談件数

商品・役務別では、「商品一般」が475件と最多となったが、架空請求ハガキ(封書)(*1)に関する相談の減少を受け、前年度比85件、15.2%の減少となった。

次いで、「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398件となったが、SMS(*2)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架空請求メール(*3)に関する相談の減少を受けて、前年度比208件、34.3%の減少となった。

また、全体的に相談件数が減少する中、「他の健康食品」が143件で、インターネット通販におけるダイエットサプリメント等の定期購入に関する相談の増加を受け、前年度比73件、104.3%の増加となった。

- *1・・・ 公的機関などを名乗り、「民事訴訟最終告知」などと書かれたハガキ(封書)を送りつけることによって消費者の不安をあおり、連絡させ、金銭を要求したり、個人情報を得ようとするもの。
- *2・・・ 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。
- *3・・・ 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)

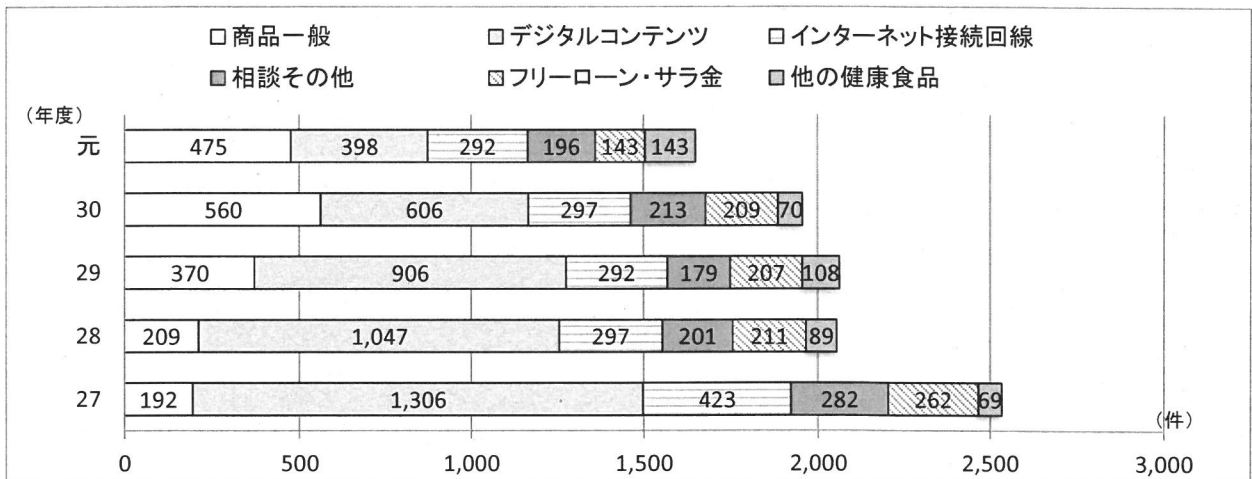


表7から、各年代で「デジタルコンテンツ」の相談がみられ、世代を問わず通信関係のトラブルが多いことが伺える。一方で特に60歳代以上において「商品一般」が1位となり、架空請求ハガキ(封書)や身に覚えのない請求などによる相談が多いことが伺える。

20歳未満においては、ダイエットサプリメント等の定期購入の「他の健康食品」に関する相談がみられた。

20、30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。

40歳代でも、ダイエットサプリメント等の定期購入の「他の健康食品」に関する相談がみられた。

50歳代以上では、NTT東西から光回線サービスの卸売りを受けた事業者(光コラボレーション事業者)が提供する光回線サービスの「インターネット接続回線」に関する相談のほか、60歳代以上では、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。

表7 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	商品一般	475	1	デジタルコンテンツ	29	1	デジタルコンテンツ	45	1	デジタルコンテンツ	47
2	デジタルコンテンツ	398	2	他の健康食品	12	2	フリーローン・サラ金	16	2	商品一般	35
3	インターネット接続回線	292	3	他の化粧品	11	3	商品一般	15	3	フリーローン・サラ金	23
4	相談その他	196	4	テレビ放送サービス	5	3	不動産貸借	15	4	不動産貸借	20
5	フリーローン・サラ金	143	5	健康食品ほか	3	5	相談その他	13	5	他の健康食品	18
5	他の健康食品	143									

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	55	1	デジタルコンテンツ	62	1	商品一般	144	1	商品一般	165
2	他の健康食品	33	2	商品一般	54	2	デジタルコンテンツ	99	2	インターネット接続回線	108
2	相談その他	33	3	インターネット接続回線	41	3	インターネット接続回線	74	3	相談その他	60
4	フリーローン・サラ金	30	4	他の健康食品	29	4	相談その他	31	4	デジタルコンテンツ	48
5	商品一般	29	5	フリーローン・サラ金	28	5	工事・建築	19	5	工事・建築	37

* 「デジタルコンテンツ」・・・ 出会い系サイト、投資情報サイト、その他の情報サイト(内容の特定できないサイト利用料を含む)。

* 「商品一般」・・・ 商品の相談であるが分類を特定できないもの。身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談も含む。

* 「インターネット接続回線」・・・ 光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダーのサービス。

(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8から、「説明不足」が前年度比102件、17.3%増、「家庭訪問販売」が同8件、3.6%増、「無料商法」が同58件、37.4%増、「代引配達」が同31件、49.2%増となった。

表9から、70歳以上の高齢者では強引な電話勧誘や家庭訪問販売、事業者の説明不足という様々な要因により、必要のない契約や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10では、「還付金詐欺」と「融資保証金詐欺」が若干増加したものの、その他については減少傾向にあり、特に「架空請求」は大幅に減少した。

表8 販売方法・手口別相談件数(上位10位)

	R元		H30		特徴
	元	円	件	件	
1 強引	1353	1574	1574	1574	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	1048	1049	1049	1049	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 説明不足	691	589	589	589	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。
4 電話勧誘	476	487	487	487	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。
5 虚偽説明	396	722	722	722	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。
6 詐欺	329	409	409	409	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。
7 身分詐称	309	434	434	434	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 家庭訪問販売	233	225	225	225	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	213	155	155	155	無料、またはただ同然で買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 代引配達	94	63	63	63	代金引換郵便、代金引換宅配便等の代引配達。

表9 販売方法・手口別相談件数(70歳以上 上位10位)

	R元		H30		特徴
	元	円	件	件	
1 強引	407	367	367	367	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 説明不足	195	156	156	156	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。
3 電話勧誘	191	162	162	162	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。
4 家庭訪問販売	127	100	100	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。
5 身分詐称	112	115	115	115	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。
6 虚偽説明	92	155	155	155	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 インターネット通販	77	64	64	64	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)
8 詐欺	66	55	55	55	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 無料商法	56	29	29	29	無料、またはただ同然で買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 代引配達	30	19	19	19	代金引換郵便、代金引換宅配便等の代引配達。

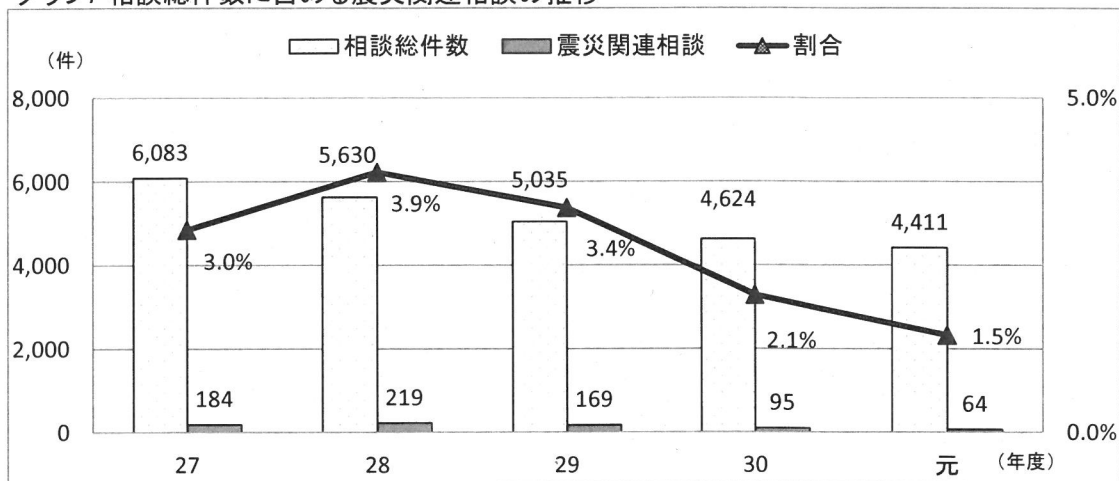
表10 架空請求等の相談件数

	R元		H30		特徴
	元	円	件	件	
架空請求	346	631	631	631	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	78	99	99	99	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	1	1	1	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ながら携帯電話を使って操作を指示し、実際はATMから金銭を振り込ませる。
なりすまし詐欺(オレオレ詐欺)	0	3	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	3	2	2	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年度から減少傾向となり、令和元年度は64件で全相談件数の1.5%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15件(23.4%)となっており、前年度と比較して件数は減少したものの、比率は増加した。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、件数等は減少したものの、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。また、全体件数が減少している中で「不動産貸借」の相談件数が、前年度より増加した。

「野菜」では、芋類が5件、山菜が3件等の相談があった。

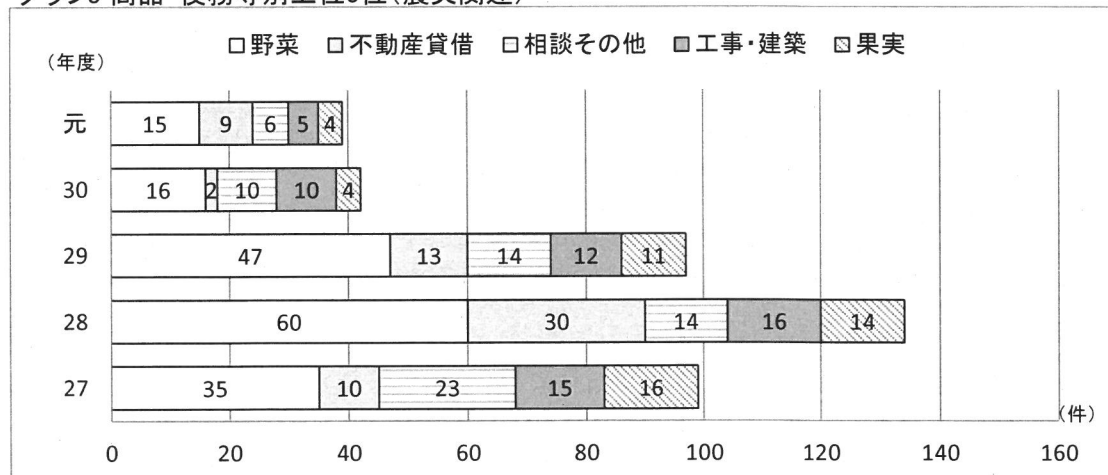
「不動産貸借」では、アパートの家賃や退去に伴う原状回復費用に関する相談がみられた。

「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。

「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、ユズなどの放射能を不安視する等の相談があった。

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。

令和元年度実績	消費生活無料法律相談(計178件)	
	県消費生活センター	109件
	県中地方振興局	9件
	県南地方振興局	16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	12件
	生活再建相談	12件

表11 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	58件	2件
不動産関係	37件	1件
相続関係	20件	0件
その他	63件	0件
計	178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12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年度に増加に転じ、令和元年度は171件で比率も3.9%と前年度より減少した。

表12 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)
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%
30	4,624	229	5.0%
元	4,411	171	3.9%

* 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－市町村別相談件数の推移（契約当事者）

	R元	H30	H29
福島県	4,411	4,624	5,035

	R元	H30	H29
会津若松市	125	166	169
喜多方市	94	88	101
北塩原村	9	4	5
西会津町	23	28	16
磐梯町	22	28	14
猪苗代町	51	63	50
会津坂下町	41	49	39
湯川村	5	6	10
柳津町	4	10	6
三島町	6	8	3
金山町	1	8	3
昭和村	2	3	3
会津美里町	47	53	65
計	430	514	484

	R元	H30	H29
下郷町	32	22	22
檜枝岐村	1	1	2
只見町	21	16	14
南会津町	59	52	59
計	113	91	97

	R元	H30	H29
福島市	1,203	1,264	1,390
二本松市	130	134	162
伊達市	141	138	182
本宮市	138	148	111
桑折町	52	47	75
国見町	27	50	43
川俣町	88	53	85
大玉村	36	20	41
計	1,815	1,854	2,089

	R元	H30	H29
郡山市	278	293	419
須賀川市	320	286	305
田村市	69	85	100
鏡石町	56	42	52
天栄村	18	16	18
石川町	48	39	40
玉川村	15	19	17
平田村	22	11	9
浅川町	25	12	12
古殿町	8	8	16
三春町	76	68	63
小野町	37	42	28
計	972	921	1,079

	R元	H30	H29
白河市	65	130	159
西郷村	26	46	79
泉崎村	9	13	9
中島村	8	8	8
矢吹町	38	31	40
棚倉町	19	41	37
矢祭町	17	19	15
高橋町	26	40	30
鮎川村	4	10	6
計	212	338	383

	R元	H30	H29
相馬市	149	109	123
南相馬市	153	164	210
広野町	10	24	9
榎葉町	13	11	7
富岡町	7	4	5
川内村	6	5	7
大熊町	1	1	2
双葉町	2	1	0
浪江町	9	4	2
葛尾村	2	2	1
新地町	30	22	18
飯沼村	2	4	4
計	384	351	388

	R元	H30	H29
いわき市	286	341	305

	R元	H30	H29
県外・不明	199	214	210