

# 令和2年度消費生活相談の状況 (R3.5.20 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2年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は4,265件となり、前年度比較で146件、3.3%減少した。

全体の相談件数が減少した中、マスクの購入に関する相談や健康食品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、新型コロナウイルスの感染拡大により一時来所相談を休止した影響で来訪の割合が大幅に減少し、電話及び文書の割合が増加した。

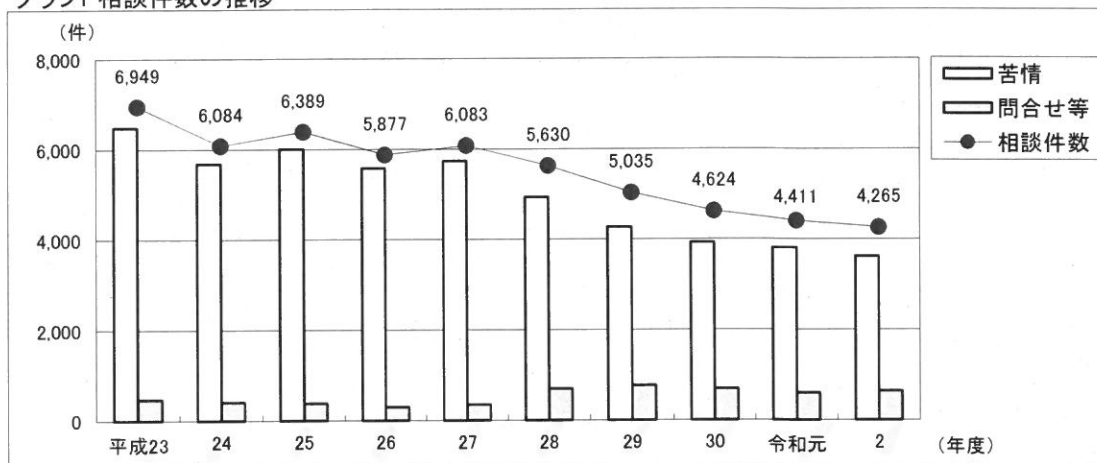
表1-1 相談受付状況

	2年度	元年度	伸び率
相談件数(件)	4,265	4,411	▲3.3%
苦情	3,620	3,812	▲5.0%
問合せ等	645	599	7.7%

表1-2 相談方法

	2年度	元年度	伸び率
相談件数(件)	4,265	4,411	▲3.3%
来訪	237	420	▲43.6%
うち再来訪	42	56	▲25.0%
電話	3,979	3,959	0.5%
文書	49	32	53.1%

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

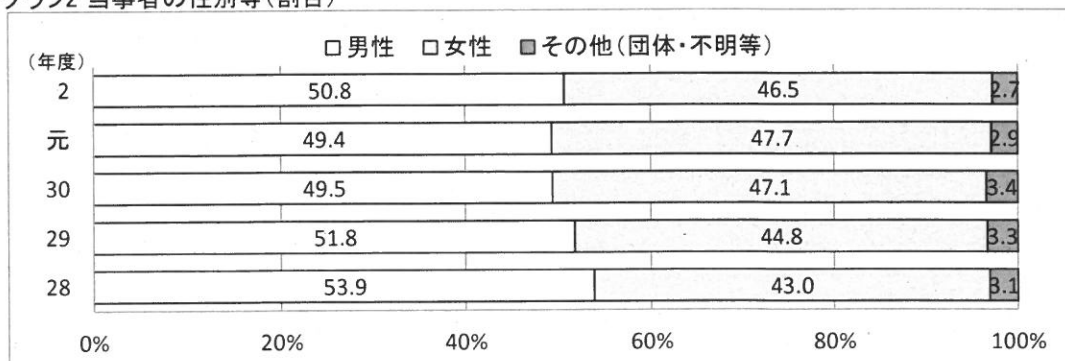
令和2年度の男女別件数は、男性が2,165件(比率50.8%)、女性が1,983件(同46.5%)、その他が117件(同2.7%)となっており、平成29年度から減少傾向にあった男性の割合が増加に転じた。

\*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)

	2年度	元年度	30年度	29年度	28年度
男性	2,165	2,179	2,287	2,610	3,034
女性	1,983	2,106	2,179	2,257	2,423
その他	117	126	158	168	173

グラフ2 当事者の性別等(割合)



イ 年代別及び職業別

令和2年度の年代別では前年度に引き続き70歳以上が945件(比率22.2%)と最も多く、次いで60歳代が776件(同18.2%)、50歳代740件(同17.4%)の順となっており、60歳以上の割合が約40.4%を占めている。

また、職業別では、給与生活者1,771件(比率41.5%)、無職1,382件(同32.4%)、自営・自由業385件(同9.0%)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

	2年度	元年度	30年度	29年度	28年度
20歳未満	118	111	94	89	154
20歳代	337	338	379	428	480
30歳代	413	384	433	576	725
40歳代	609	576	615	808	937
50歳代	740	661	756	845	985
60歳代	776	865	955	988	992
70歳以上	945	1,097	1,028	886	963
不明	327	379	364	415	394
計	4,265	4,411	4,624	5,035	5,630

グラフ3 年度別にみた契約当事者年代別割合

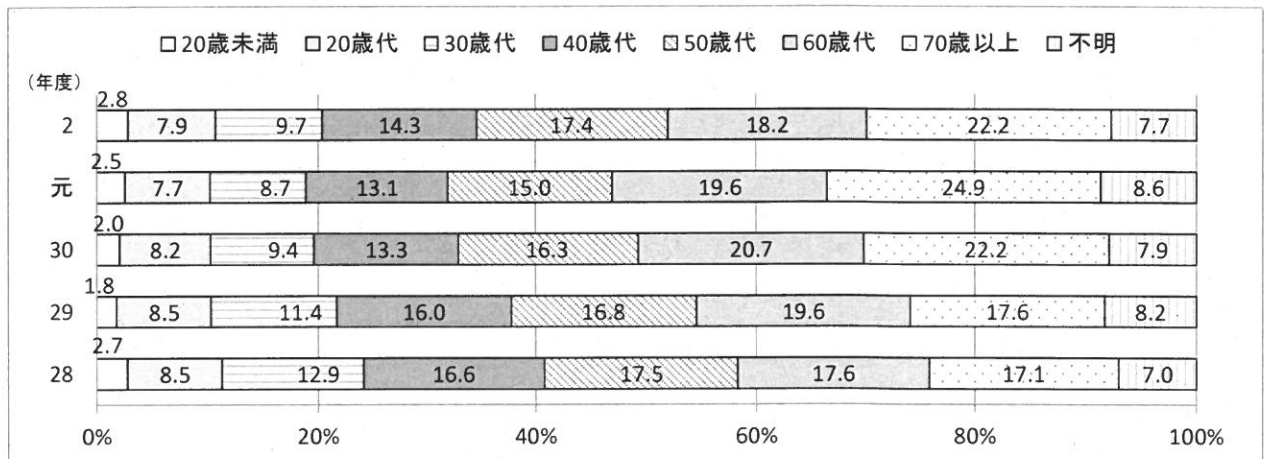
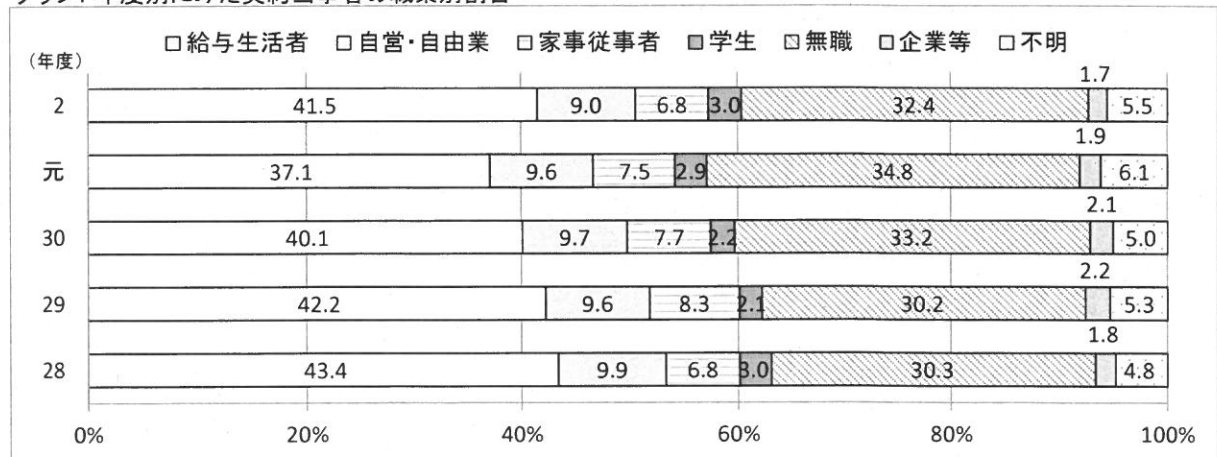


表4 年度別にみた契約当事者の職業別件数

	2年度	元年度	30年度	29年度	28年度
給与生活者	1,771	1,637	1,854	2,127	2,443
自営・自由業	385	422	448	481	558
家事従事者	289	333	356	419	383
学生	129	129	103	106	169
無職	1,382	1,535	1,536	1,523	1,705
企業等	73	86	97	113	104
不明	236	269	230	266	268

グラフ4 年度別にみた契約当事者の職業別割合



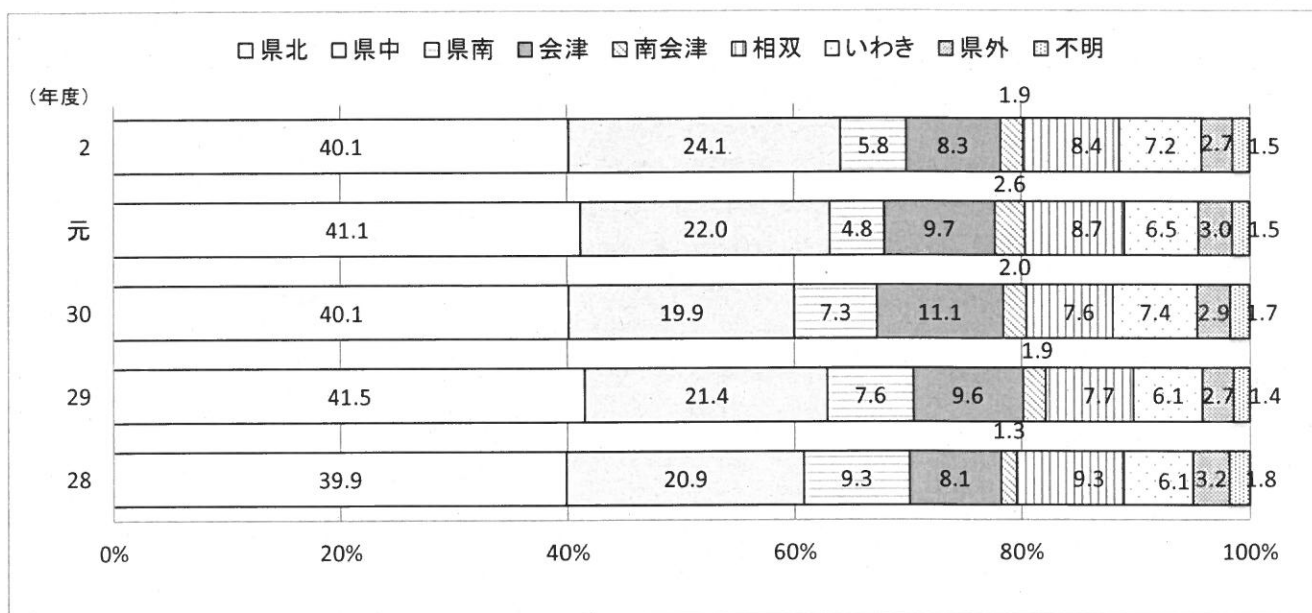
ウ 地域別

令和2年度の地域別では例年同様、県北が1,711件(比率40.1%)と最も多く、次いで県中1,026件(同24.1%)、相双が360件(同8.4%)の順になっている。相談件数としては県中、県南、いわきにおいて増加した。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

	2年度	元年度	30年度	29年度	28年度
県北	1,711	1,815	1,854	2,089	2,245
県中	1,026	972	921	1,079	1,178
県南	247	212	338	383	526
会津	353	430	514	484	455
南会津	82	113	91	97	76
相双	360	384	351	388	526
いわき	306	286	341	305	341
県外	115	131	134	137	179
不明	65	68	80	73	104

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」「被服品」「被服品」「保健衛生品」「教養娯楽品」が増加した。「保健衛生品」はマスクの購入や送りつけに関するもの、化粧品等の定期購入に関するものが多くみられた。

商品関連では、「レンタル・リース・貸借」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。

役員関係の相談では、火災保険申請代行サービスなどに関する相談があった。「他の役員」、新型コロナウイルスに関連した給付金等に関する相談があった。「他の行政サービス」で増加がみられた。

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)	R2 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)													R元 相談件数 ②	比率 ① / ② %
			安全・衛生	役機品 務能質 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		
商品一般	366	315	0	0	12	7	0	28	234	225	20	0	1	3	4	475	77.1%
食料品	450	398	93	122	20	23	3	73	257	314	38	3	0	1	0	403	111.7%
住居品	146	133	10	37	4	10	1	15	92	98	14	0	0	3	0	144	101.4%
光熱水品	73	65	4	3	5	15	0	1	35	35	10	0	0	0	2	74	98.6%
被服品	181	172	2	37	3	5	0	18	126	126	17	0	0	2	1	135	134.1%
保健衛生品	382	320	56	87	5	11	0	22	216	244	40	0	4	2	2	255	149.8%
教養娯楽品	315	275	9	52	12	11	2	32	180	226	38	0	0	0	2	245	128.6%
車両・乗り物	108	99	4	35	4	12	0	3	45	76	22	0	0	0	0	119	90.8%
土地・建物・設備	115	95	1	35	6	6	0	1	55	61	24	0	1	2	2	132	87.1%
他の商品	11	9	0	3	2	0	0	0	6	7	1	0	0	0	0	10	110.0%
(小計)	2,147	1,881	179	411	73	100	6	193	1,246	1,412	224	3	2	9	13	1,992	107.8%
商品関連	5	5	1	2	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	9	55.6%
クレーン・ダンプ	147	121	8	24	8	24	0	0	27	115	20	0	0	1	0	143	102.8%
レンタル・リース・貸借	106	101	3	37	3	12	0	2	48	75	25	0	0	0	1	115	92.2%
工事・建築・加工	45	43	3	16	0	19	0	2	17	33	8	0	0	0	0	50	90.0%
修理・補修	2	2	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	8	25.0%
管理・保管	305	272	15	80	11	56	0	4	94	224	57	0	0	1	0	325	93.8%
(小計)	20	20	0	0	1	4	0	0	19	20	0	0	0	0	0	34	58.8%
役員一般	281	237	1	1	18	20	0	8	99	243	19	0	0	4	0	354	79.4%
金融・保険サービス	778	742	1	30	4	48	0	50	547	599	66	0	1	2	1	894	87.0%
運輸・通信サービス	10	9	0	1	1	1	0	3	5	7	1	0	0	0	14	71.4%	
教育サービス	78	70	2	4	4	3	0	3	34	58	12	0	1	0	104	75.0%	
教養・娯楽サービス	100	80	17	19	10	10	0	4	26	55	16	0	0	4	120	83.3%	
保健・福祉サービス	168	141	3	9	8	27	1	6	82	122	17	0	0	4	151	111.3%	
他の役員	27	22	0	0	1	1	0	1	22	23	0	0	0	0	28	96.4%	
内職・副業・ねずみ講	60	19	1	4	24	2	0	1	11	12	8	0	0	2	49	122.4%	
他の行政サービス	1,522	1,340	25	68	71	116	1	76	845	1,139	139	0	2	9	1,748	87.1%	
(小計)	291	127	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	346	84.1%	
他の相談	4,265	3,620	219	559	155	272	7	273	2,185	2,775	420	3	4	19	4,411	96.7%	
総																	

### (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416件と最多となり前年比18件、4.5%の増加となったが、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架空請求メール(\*2)に関する相談は減少した。

次いで、「商品一般」が366件となったが、架空請求ハガキ(封書)(\*3)に関する相談の減少を受けて、前年度比109件、22.9%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189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46件、32.2%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など。

\*3… 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。

グラフ6 商品・役務等別(上位5位)

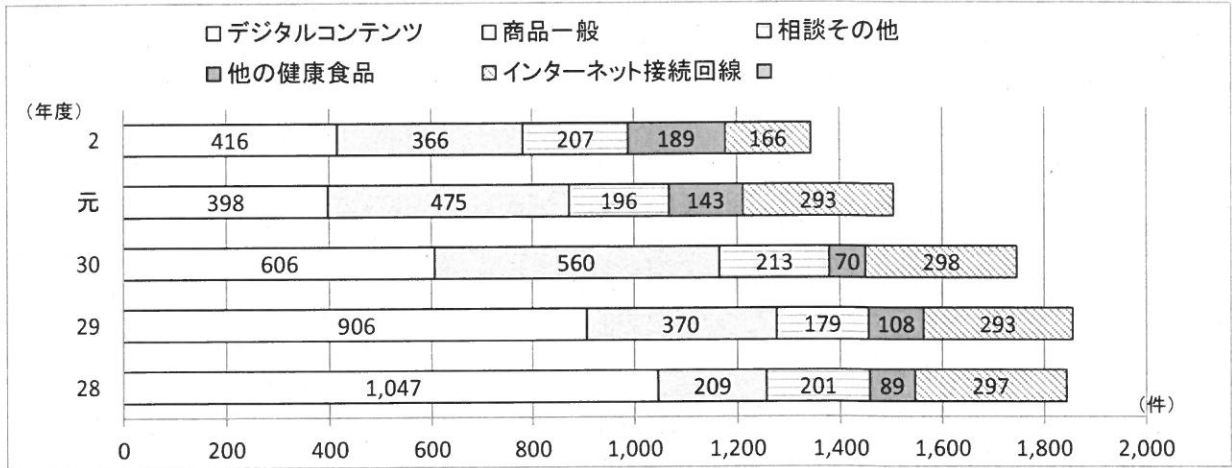


表7から、各年代で「デジタルコンテンツ」の相談がみられ、世代を問わず通信関係のトラブルが多いことが伺える。また、20歳未満から50歳代の各年代でダイエットサプリメント等の定期購入の「他の健康食品」がみられた一方で、60歳代以上においては「商品一般」が1位となり、架空請求ハガキ(封書)や身に覚えのない請求などによる相談が多いことが伺える。

20歳未満においては、化粧品等の定期購入の「他の化粧品」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。

また、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、70歳以上では、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	デジタルコンテンツ	416	1 デジタルコンテンツ	38	1 デジタルコンテンツ	46	1 デジタルコンテンツ	44
2	商品一般	366	2 他の健康食品	17	2 商品一般	22	2 商品一般	30
3	相談その他	207	3 他の化粧品	13	3 他の健康食品	15	2 不動産貸借	30
4	他の健康食品	189	4 商品一般	5	3 不動産貸借	15	4 他の健康食品	23
5	インターネット接続回線	166	5 健康食品ほか	4	5 フリーローン・サラ金	13	5 四輪自動車	18
							5 フリーローン・サラ金	18
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	66	1 デジタルコンテンツ	85	1 商品一般	73	1 商品一般	101
2	商品一般	44	2 商品一般	61	2 デジタルコンテンツ	71	2 インターネット接続回線	62
3	他の健康食品	36	3 他の健康食品	42	3 インターネット接続回線	48	3 相談その他	58
4	相談その他	29	4 相談その他	37	4 相談その他	35	4 デジタルコンテンツ	52
5	保健衛生品その他	27	5 インターネット接続回線	27	5 保健衛生品その他	28	5 工事・建築	39

\* 「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、「インターネット通販」が前年度比240件、22.9%増、「詐欺」が同79件、24.0%増、「ネガティブオプション」が同105件増、2.75倍となった。

表9から、70歳以上の高齢者では強引な電話勧誘が要因となっている割合が引き続き多いものの、「インターネット通販」が前年度比43件、55.8%増となりパソコンやスマートフォンを利用したトラブルが増加していることが同える。

表10では、「還付金詐欺」が微増したものの、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)

	R2	R元	特	徴
1 インターネット通販	1288	1048	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。	
2 強引	1065	1352	事業者による勧誘時等に、脅迫とまて言えないが消費者が執拗、威圧的な言動と感じたもの。	
3 説明不足	536	691	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 詐欺	407	328	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。	
5 電話勧誘	361	476	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 虚偽説明	296	395	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	212	309	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	189	233	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	170	213	無料、またはただ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 ネガティブオプション	165	60	送り付け商法。消費者が契約していないことを承知で業者が商品を送付したものの。	

表9 販売方法・手口別相談件数(70歳以上 上位10位)

	R2	R元	特	徴
1 強引	290	407	事業者による勧誘時等に、脅迫とまて言えないが消費者が執拗、威圧的な言動と感じたもの。	
2 電話勧誘	135	191	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	120	77	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。	
4 説明不足	119	195	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	95	127	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 詐欺	75	66	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 虚偽説明	66	92	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。	
8 身分詐称	54	112	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。	
9 代引配達	42	30	代金引換郵便、代金引換宅配便等の代引配達。	
10 ネガティブオプション	34	25	送り付け商法。消費者が契約していないことを承知で業者が商品を送付したものの。	

表10 架空請求等の相談件数

	R2	R元	特	徴
架空請求	134	346	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	61	78	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	5	4	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、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	0	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	2	3	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。	

## (5) 新型コロナウイルスに関連した相談の状況

新型コロナウイルスに関連した相談は、令和2年1月から県消費生活センターに寄せられており(3月までに46件)、令和2年度は387件(相談総件数の9.1%)の相談があった。

表11 商品・役務等別上位5位(新型コロナ関連)

順位	商品・役務等	R2	R元
1	保健衛生品その他	110	13
2	他の行政サービス	35	2
3	相談その他	20	1
4	結婚式	14	3
5	デジタルコンテンツ	12	0

商品・役務別では「保健衛生品その他」が110件(28.4%)と、マスクに関連した相談が最も多くなった。マスクが手に入らない、インターネット通販で購入したマスクが届かないといった相談や、注文した覚えのないマスクが海外から届いたといったネガティブオプションと思われる相談がみられた。

「他の行政サービス」では、特別定額給付金や持続化給付金に関する相談がみられた。

「相談その他」では、収入の減少や休業補償に関する相談がみられた。

「結婚式」では、キャンセル料に関する相談がみられた。

「デジタルコンテンツ」では、副業サイトに関する相談がみられた。

### 3 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2年度は新型コロナウイルス流行により中止になるなどの影響があった。

令和2年度実績	消費生活無料法律相談 (計128件)	
	県消費生活センター	86件
	県中地方振興局	9件
	県南地方振興局	13件
	会津地方振興局	6件
	日曜無料法律相談	
	県消費生活センター	7件
	生活再建相談	7件

表12 相談の内訳

相談内容	相談件数
多重債務関係	34件
不動産関係	30件
相続関係	8件
その他	56件
計	128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13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り、令和2年度は121件で比率も2.8%と前年度より減少した。

表13 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%
2	4,265	121	2.8%

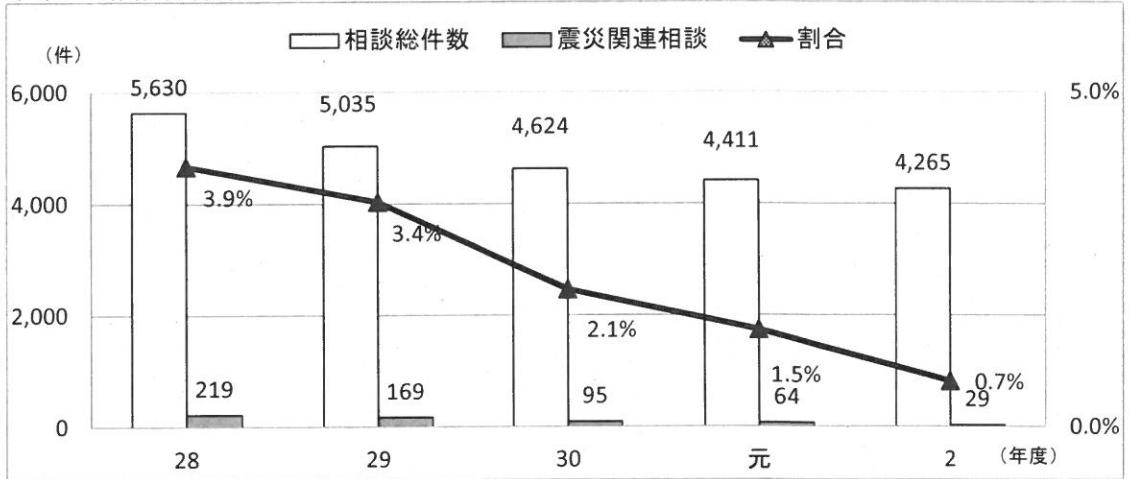
\* フリーローン・サラ金以外の要因に起因する多重債務相談(住宅ローン、自動車ローン等)も含め計上している。



#### 4 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2年度は29件で全相談件数の0.7%だった。

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8件(27.6%)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ほぼ横ばいで、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、家庭菜園で採れた野菜や山菜に関する相談があった。

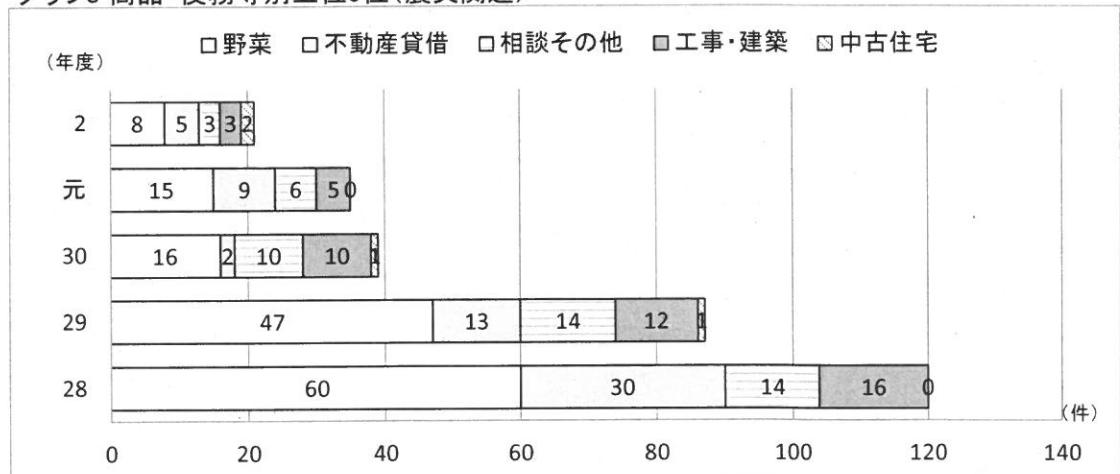
「不動産貸借」では、アパートの更新料や退去に伴う原状回復費用に関する相談がみられた。

「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、地震被害に伴い新築した住宅に関する相談がみられた。

「中古住宅」では、避難先で購入した住宅に関する相談等があった。

グラフ8 商品・役務等別上位5位(震災関連)



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）

	R2	R元	H30
福島県	4,265	4,411	4,624

	R2	R元	H30
会津若松市	111	125	166
喜多方市	91	94	88
北塩原村	19	9	4
西会津町	15	23	28
磐梯町	12	22	28
猪苗代町	49	51	63
会津坂下町	18	41	49
湯川村	2	5	6
柳津町	5	4	10
三島町	2	6	8
金山町	3	1	8
昭和村	3	2	3
会津美里町	23	47	53
計	353	430	514

	R2	R元	H30
下郷町	14	32	22
檜枝岐村	3	1	1
只見町	17	21	16
南会津町	48	59	52
計	82	113	91

	R2	R元	H30
福島市	1,084	1,203	1,264
二本松市	142	130	134
伊達市	137	141	138
本宮市	139	138	148
桑折町	61	52	47
国見町	45	27	50
川俣町	66	88	53
大玉村	37	36	20
計	1,711	1,815	1,854

	R2	R元	H30
郡山市	353	278	293
須賀川市	318	320	286
田川市	74	69	85
鏡石町	53	56	42
天栄村	22	18	16
石川町	34	48	39
玉川村	15	15	19
平田村	21	22	11
浅川町	9	25	12
古殿町	11	8	8
三春町	95	76	68
小野町	21	37	42
計	1,026	972	921

	R2	R元	H30
白河市	81	65	130
西郷村	28	26	46
泉崎村	11	9	13
中島村	6	8	8
矢吹町	32	38	31
棚倉町	27	19	41
矢祭町	15	17	19
塙町	40	26	40
鮫川村	7	4	10
計	247	212	338

	R2	R元	H30
相馬市	123	149	109
南相馬市	136	153	164
広野町	1	10	24
楡葉町	12	13	11
富岡町	13	7	4
川内村	12	6	5
大熊町	5	1	1
双葉町	2	2	1
浪江町	2	9	4
葛尾村	7	2	2
新地町	37	30	22
飯館村	10	2	4
計	360	384	351

	R2	R元	H30
いわき市	306	286	341

	R2	R元	H30
県外・不明	180	199	214