

# 消費者行政の概要

令和2年度

福島県生活環境部消費生活課

## 目次

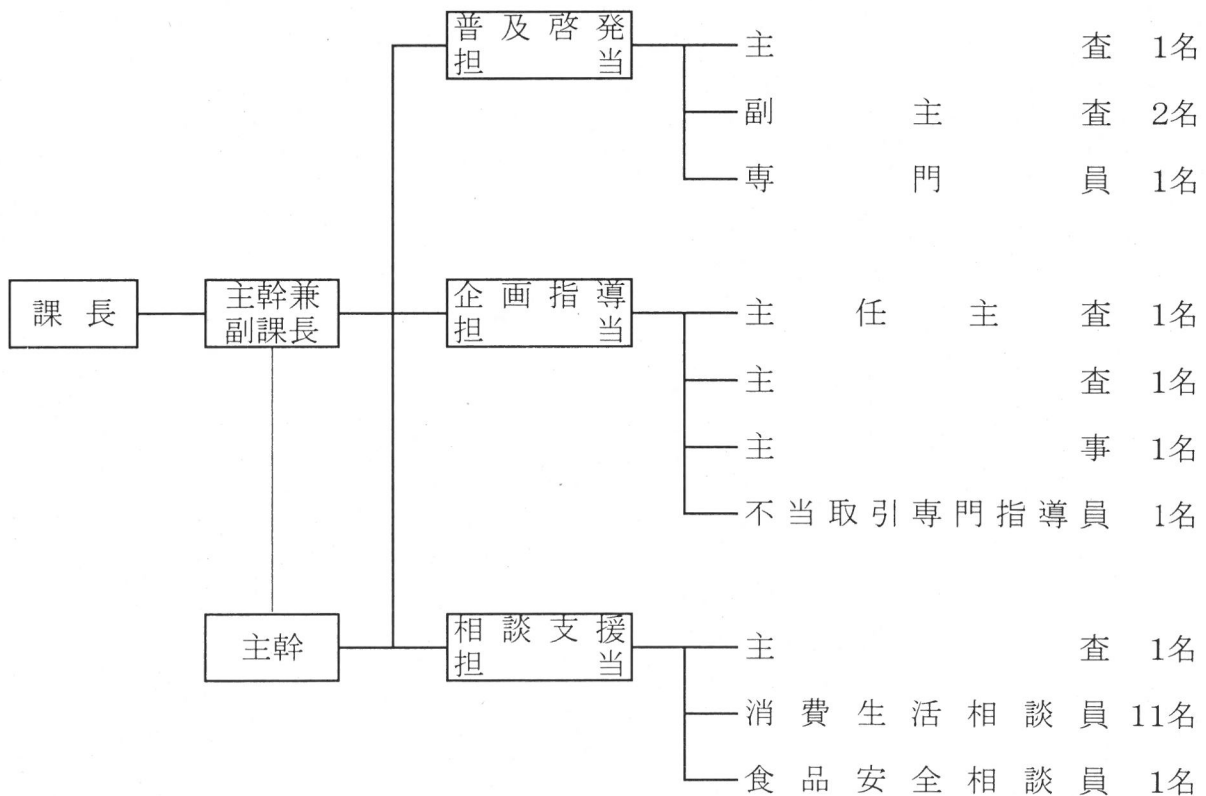
○ 福島県消費生活課（消費生活センター）の概要	1
(1) 沿革	1
(2) 組織体制（令和2年4月1日現在）	1
○ 令和2年度消費者行政の体系	2
I 福島県の消費者行政施策の概要	3
1 消費者行政の推進	3
(1) 消費生活審議会	3
(2) 消費者教育推進地域協議会	3
(3) 裁判外紛争処理	3
(4) 市町村消費者行政担当者会議	3
(5) 消費生活センター等連絡調整会議	4
(6) 多重債務者対策	4
(7) 生活関連物資等の調査	4
(8) 交付金等による消費者行政体制の強化等	5
2 消費者教育	6
(1) 消費者教育推進計画	6
(2) 若年者向け消費者教育事業	6
(3) 成人一般、高齢者向け消費者教育事業	7
(4) 金融広報委員会	7
(5) 広報関係	8
3 消費生活センターの管理・運営	9
(1) 消費生活相談体制	9
(2) 商品テスト	9
4 消費者保護の推進	10
(1) 表示等の適正化	10
(2) 消費生活取引適正化	11
(3) 会員権取引適正化	11
(4) 消費者の安全確保	11
5 消費生活協同組合の育成	12
(1) 育成指導	12
(2) 資金の貸付	12
6 食の安全・安心推進事業等	13
(1) 食と放射能に関する説明会	13
(2) ふくしま食の安全・安心推進会議	13
7 自家消費野菜等放射能検査事業	14
(1) 自家消費野菜等の放射能検査	14
(2) 検査実施のための財政的支援	14
8 消費者風評対策事業	15
II 令和元年度消費生活相談の状況	16
1 相談件数の推移	16
2 相談の状況	16
3 東日本大震災に関連する相談の状況	22
4 消費生活無料法律相談	23
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）	24

## 福島県消費生活課(消費生活センター)の概要

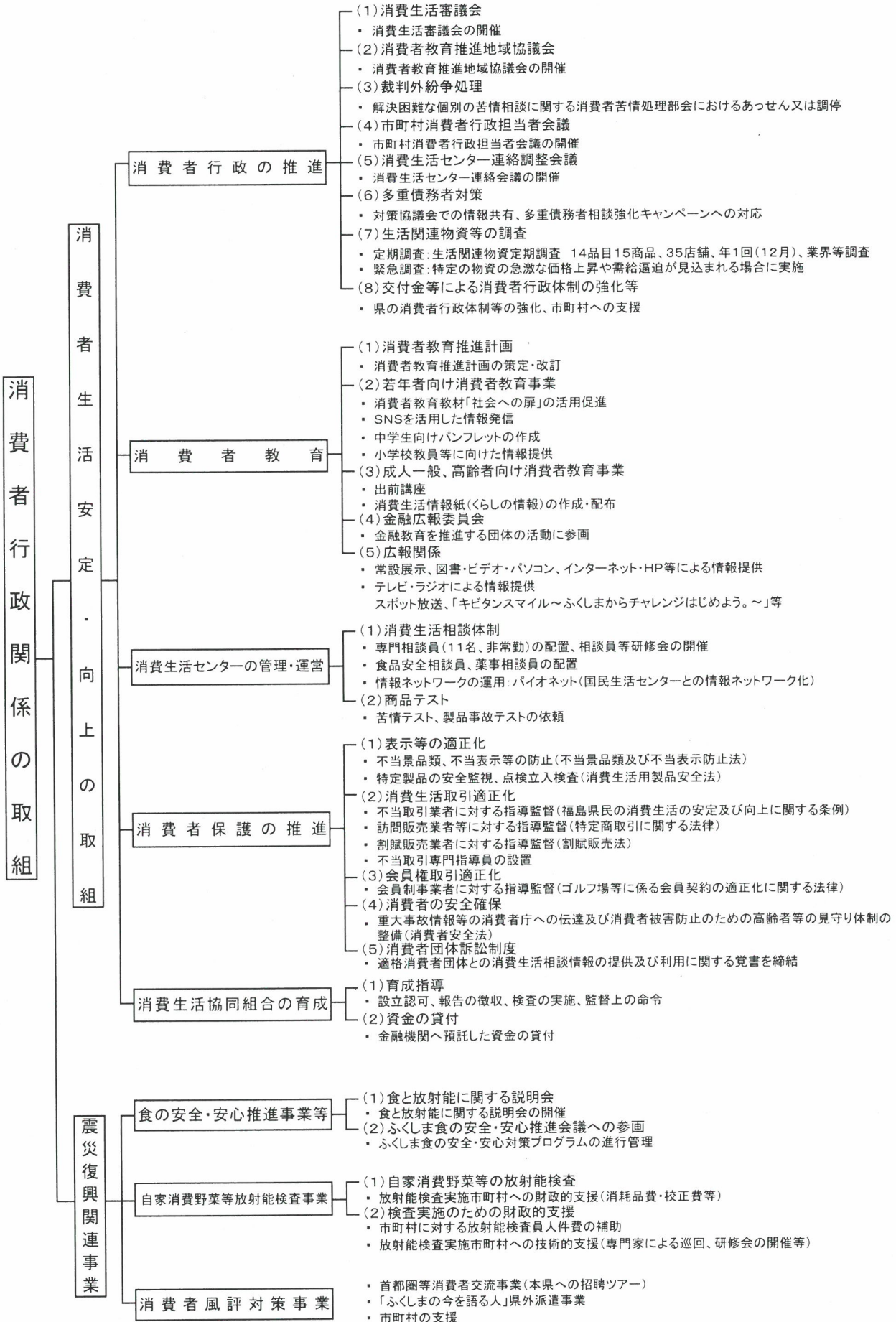
### (1) 沿革

- ( 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(令和2年4月1日現在)



# 令和2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条に基づき設置し、必要に応じ開催する。（知事の附属機関）

ア 委員の構成 20人以内（学識経験者6人、消費者6人、事業者5人 計17人）

イ 委員の任期 2年（令和2年7月25日～令和4年7月24日）

#### 【令和元年度実績】

1回開催（令和元年11月25日）

#### 【令和2年度計画】

1回開催（令和2年11月2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。

ア 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）

イ 委員の任期 2年（令和2年7月25日～令和4年7月24日）

#### 【令和元年度実績】

1回開催（令和元年11月25日）

#### 【令和2年度計画】

1回開催（令和2年11月2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。

#### 【令和元年度実績】

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、必要に応じて、市  
町村の消費者行政担当者を対象とした会議を開催する。

#### 【令和元年度実績】

開催実績なし

## (5) 消費生活センター等連絡調整会議

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。

### 【令和元年度実績】

1回開催（令和元年5月22日）

### 【令和2年度実績】

書面開催

## (6) 多重債務者対策

### ア 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。

### イ 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。

### 【令和元年度実績】

- ・多重債務者対策協議会（令和2年2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（令和元年12月）

### 【令和2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（令和2年12月）

## (7) 生活関連物資等の調査

### ア 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。

(ア) 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）

(イ) 店舗数：非定店舗35店舗（各地方振興局5店舗）

(ウ) 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。

### イ 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。

**【令和元年度実績】**

新型コロナウイルス感染症拡大に伴うトイレトーパー、ティッシュペーパー等の品不足について、県内の主なスーパーマーケットやドラッグストアに対し、入荷の見通し等の聞き取り調査を実施。（令和2年3月）

**(8) 交付金等による消費者行政体制の強化等**

平成21年度以降、国の交付金等を活用するなどして、消費者行政体制等を強化するとともに、市町村に対する支援を行った。

**ア 県の消費者行政体制等の強化**

- (ア) 食品安全相談員の配置【平成21年度～】
- (イ) 消費生活相談員2名増員【平成21年度～】
- (ウ) 消費生活相談員1名増員【平成22年度～】
- (エ) 消費生活センターの相談時間の延長【平成21年度～】
- (オ) 消費生活無料法律相談（多重債務以外）の実施【平成23年度～】
- (カ) 日曜無料法律相談の実施【平成21年度～】
- (キ) F P生活再建等相談の実施【平成24年度～】

**イ 市町村への支援**

**【令和元年度実績】**

- ・消費者行政活性化交付金・消費者行政推進交付金・消費者行政強化交付金（推進事業）（32市町村、計109,530千円）
- ・消費者行政強化交付金（強化事業）（9市町村、計2,065千円）

**【令和2年度計画】**

- ・消費者行政活性化交付金・消費者行政推進交付金・消費者行政強化交付金（推進事業）（32市町村、計113,575千円）
- ・消費者行政強化交付金（強化事業）（9市町村、計2,622千円）

---

## 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～令和2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を追記するなどの中間的な見直しを行った。

### (2) 若年者向け消費者教育事業

#### ア 消費者教育教材「社会への扉」の活用促進

2022年度施行予定の成年年齢引き下げを踏まえ、国は「若年者への消費者教育推進に関するアクションプログラム」に基づく取組の1つとして、2020年度には全都道府県の全ての高等学校等で消費者教育教材「社会への扉」を活用した授業が行われることを目指していることから、学校の授業における当該教材の活用を進めていく。

#### 【令和元年度実績】

県内の国立・県立・私立の高等学校・特別支援学校128校のうち、45校で活用。

#### 【令和2年度計画】

県内の国立・県立・私立の高等学校・特別支援学校128校のうち、104校で活用予定。

#### イ 「LINE公式アカウント」による情報発信

上記アの取組と合わせ、高校生等に対し、利用率の高い代表的なSNSであるLINEを使用し、直接、定期的に有益な情報を発信する。

- ・頻度：月1～2回（メッセージ配信）
- ・配信する情報：若者に広がっている消費者被害に係る情報 等

また、QRコード入りのグッズを配布するなどして、友だち登録を促す。

#### ウ 中学生向け啓発パンフレットの作成・配布

中学校の授業や出前講座で使用する啓発パンフレットを作成・配布する。

#### 【令和元年度実績】

18,500部

#### 【令和2年度計画】

23,000部

#### エ 小学校教員等に向けた情報提供

消費者教育に関する取組み事例や使用教材等の具体的な情報を掲載したチラシの



作成・配布により、県内の小学校教員等へ情報提供を行う。

【令和元年度実績】

1回発行

【令和2年度計画】

3回発行

### (3) 成人一般、高齢者向け消費者教育事業

#### ア 出前講座

町内会、地域の学習会等において、悪質商法の手口と対策などについて、高齢者のほか、民生委員、地域包括支援センターなど的高齢者を見守る方々も対象として、啓発を行う。

また、学校における消費者教育を支援するため、教員の研究会等に消費者教育の専門家を派遣する。

【令和元年度実績】

74回実施

【令和2年度計画】

70回（目標）

#### イ 消費生活情報紙（くらしの情報）の作成・配布

消費生活に関する定期情報チラシ「ふくしまくらしの情報」を発行する。市町村、社会福祉協議会、地域包括支援センター、消費者団体等に配布する。

【令和元年度実績】

4回発行

【令和2年度計画】

4回発行

#### ウ その他

【令和元年度実績】

啓発パンフレットの等の配布

- ・「だまされないで！悪質商法 高齢者を狙う悪質商法の手口と対策」
- ・「CONSUMER'S EYE 消費者の眼 若者に多い消費者トラブル」
- ・消費生活センターカード ※ 消費生活センターの周知

### (4) 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。

#### ア 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

- イ 福島県金融広報委員会実施事業
  - (ア) 金融経済講演会の実施
  - (イ) 金融学習グループの育成・指導
  - (ウ) 出前講座の実施
  - (エ) 各種広報資料の作成・配付 等

## (5) 広報関係

ア 常設展示、図書・ビデオの貸出等による情報提供

- (ア) 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
- (イ) 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

### 【令和元年度実績】

各種図書・ビデオ・DVDの貸出

イ 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

### 【令和元年度実績】

「キビタンスマイル」 12回

「トラブル解決なび」民友 50回

### 【令和2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

ウ ホームページによる情報提供

- (ア) 消費生活に関する最新トピックス
- (イ) 相談時間等の案内
- (ウ) 消費生活相談事例集 等

### 【令和元年度実績】

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74,601件（平成30年度93,345件）

### 3 消費生活センターの管理・運営

#### (1) 消費生活相談体制

##### ア 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。

- (ア) 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

(イ) 相談方法 来所、電話のいずれか

- (ウ) 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

##### イ 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。

#### 【令和元年度実績（県消費生活センター分）】

相談受付件数 4,411件（平成30年度 4,624件）

#### <参考>

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

#### (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

ア 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）

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。

#### 【令和元年度実績】

取扱件数 景品 1 件 表示 4 件

イ 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）

#### 【令和元年度検査対象品目】

- ・ 特定製品 ライター
- ・ 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

#### 【令和2年度検査対象品目】

- ・ 特定製品 圧力なべ及び圧力がま
- ・ 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

ウ 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。

#### 【令和元年度検査対象品目】

- ・ 繊維製品 : 靴下
- ・ 合成樹脂加工品 : かご
- ・ 電気機械器具 : 電気ポット
- ・ 雑貨工業品 : ティッシュ及びトイレットペーパー

#### 【令和2年度検査対象品目】

- ・ 繊維製品 : タオル及びてぬぐい
- ・ 合成樹脂加工品 : 湯たんぼ
- ・ 電気機械器具 : 電気掃除機
- ・ 雑貨工業品 : 歯ブラシ

エ 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。

【令和元年度検査対象品目】（1品目）

- ・交流用電気機械器具（1品目）：直流電源装置
- ・リチウムイオン電池（2品目）：リチウムイオン蓄電池

【令和2年度検査対象品目】（2品目）

- ・交流用電気機械器具（1品目）：直流電源装置
- ・リチウムイオン電池（2品目）：リチウムイオン蓄電池

(2) 消費生活取引適正化

ア 条例による指導・監督

不当取引による消費者被害拡大防止のため、事業者に対する調査や指導等を行う。

イ 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。

【令和元年度実績】

- ・口頭指導 2回（2事業者）

ウ 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。

エ 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

ア 消費者事故等の通知

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。

【令和元年度実績】 県からの通知 2件2回

イ 高齢者等の消費者被害防止

高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、福島県消費者安全確保地域協議会を設置し、高齢者等の見守りなど必要な取組について情報交換、協議を行うほか、市町村の協議会設置に向けた啓発、支援を行う。

---

## 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。（消費生活協同組合運営状況調査）

#### 【令和元年度実績】

3箇所

#### 【令和2年度計画】

5箇所予定

### (2) 資金の貸付

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

#### 【令和元年度実績】

- ・貸付預託額 20,000千円  
（預託による運用額 100,000千円）
- ・貸付件数 3件

#### 【令和2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) 食と放射能に関する説明会

消費者庁との共催により県内の消費者を対象に説明会を実施する。

#### 【令和元年度実績】

県内の消費者を対象に55回実施 計2,854名参加

#### 【令和2年度計画】

県内の消費者を対象に60回以上実施予定

### (2) 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。

#### 【令和元年度実績】

令和2年2月6日開催

#### 【令和2年度】

開催日未定

## 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】

301台（R2.4.1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。

#### 【令和元年度実績】

- ・検査実施件数 29,508件
- ・研修会実施 7回（のべ240人参加）
- ・現地訪問 441回

#### 【令和2年度計画】

- ・研修会実施 5回
- ・現地訪問 300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。

#### 【令和元年度実績】

- ・8市町村 21,163,107円（自家消費野菜等放射能検査事業補助金）
- ・11市町村 2,865,516円（自家消費野菜等放射能検査事業維持管理経費補助金）

※ このほか、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。）

#### 【令和2年度計画】

- ・8市町村 26,916,000円（自家消費野菜等放射能検査事業補助金）
- ・59市町村 18,200,000円（自家消費野菜等放射能検査事業維持管理経費補助金）

※ このほか、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。

### 【令和元年度実績】

#### ・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11回実施、330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、講師の派遣を32回実施、参加者計3,065名。

#### ・市町村支援事業

8市14町2村による計44件の事業に対し、86,996千円を交付。

### 【令和2年度計画】

#### ・首都圏等消費者交流事業

新型コロナウイルス感染症対策のため、オンラインツアーに内容を変更し、年度内に10回程度実施する予定。

#### ・「ふくしまの今を語る人」県外派遣事業

年度内25回以上を予定（派遣時期：7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：100,350千円）

## II 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。

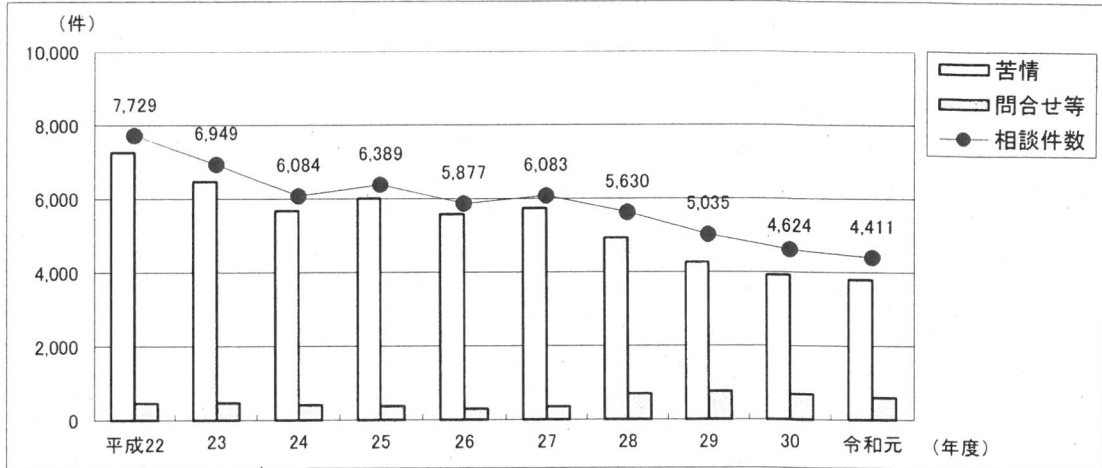
表1-1 相談受付状況

	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

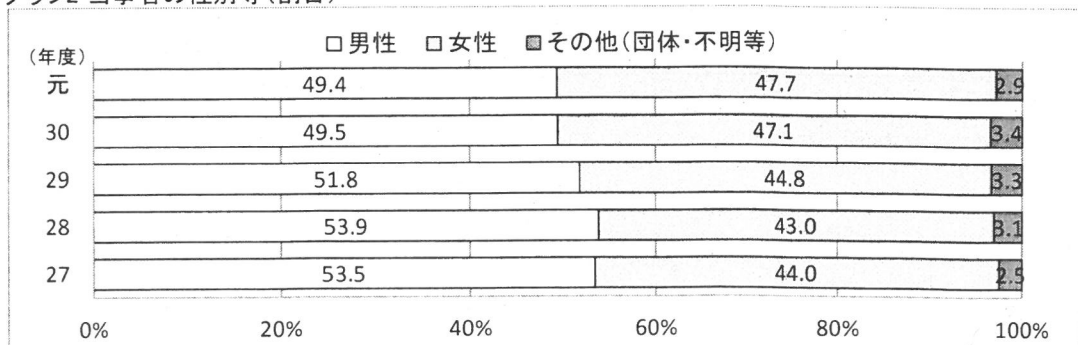
令和元年度の男女別件数は、男性が2,179件(比率49.4%)、女性が2,106件(同47.7%)、その他が126件(同2.9%)となっており、男性の比率が多いものの、平成29年度より徐々に女性の比率が増加傾向となっている。

\*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

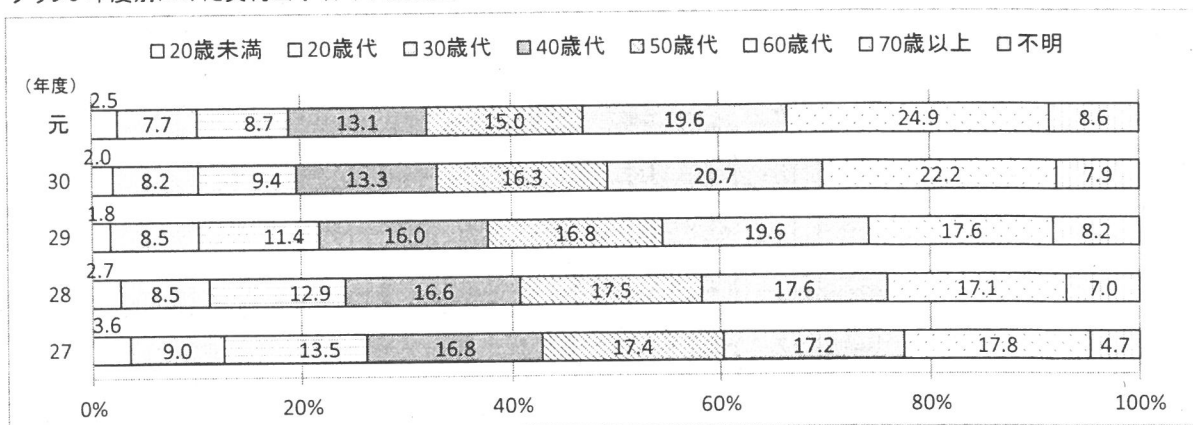
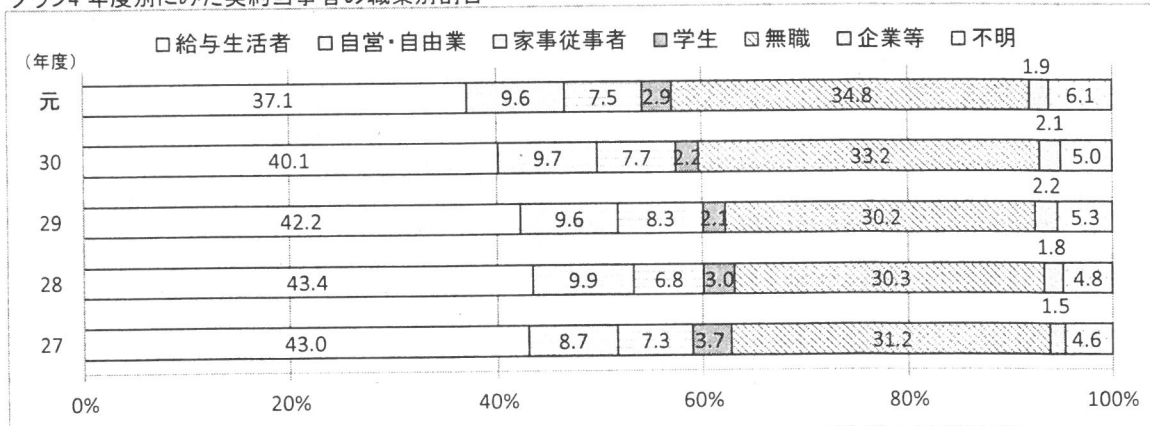


表4 年度別にみた契約当事者の職業別件数

	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



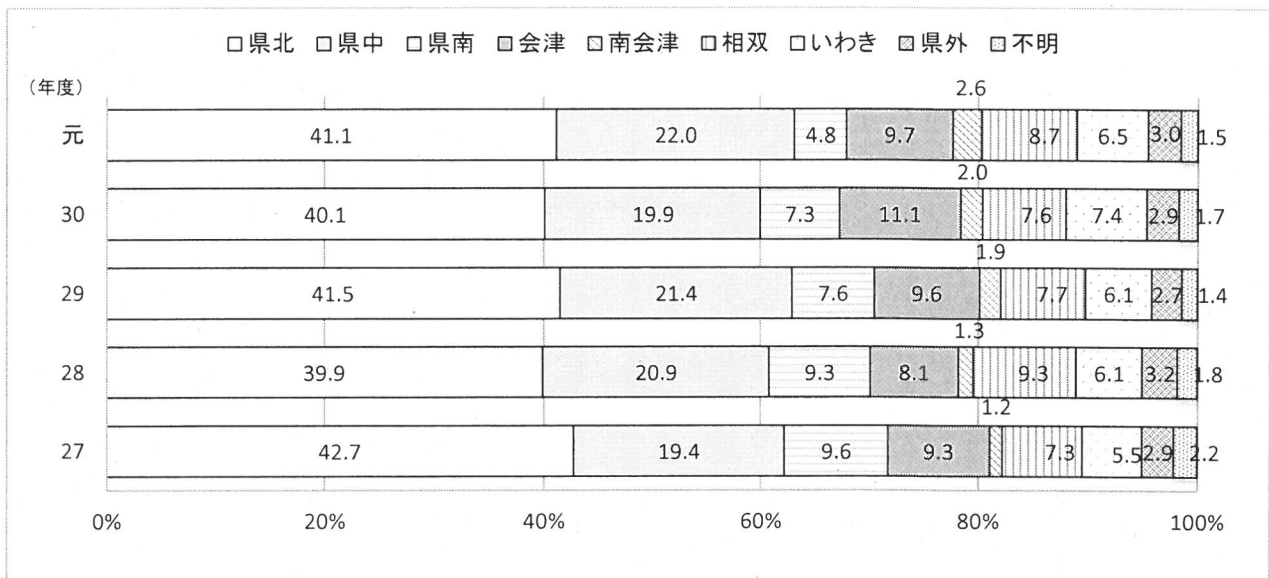
ウ 地域別

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。「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	役務品質	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	0	1	5	2	560	84.8%
食料品	403	364	77	83	28	23	1	58	202	270	49	0	0	0	1	3	3	332	121.4%
住居品	144	132	17	43	2	10	0	8	73	92	24	1	0	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	0	57	129.8%
被服品	135	124	2	26	2	4	0	11	82	102	16	0	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	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	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	0	107	111.2%
土地・建物・設備	132	106	7	29	8	11	0	0	56	81	17	0	1	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	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%	
クリーニング	9	7	0	6	0	1	0	0	1	5	5	0	0	0	0	0	0	6	150.0%
レンタル・リース・貸借	143	121	9	16	3	24	0	1	27	117	20	0	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	0	136	84.6%
修理・補修	50	45	0	15	3	13	0	0	17	27	14	0	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	0	7	114.3%
(小計)	325	287	9	57	13	67	0	7	94	238	76	0	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	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	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	346	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)

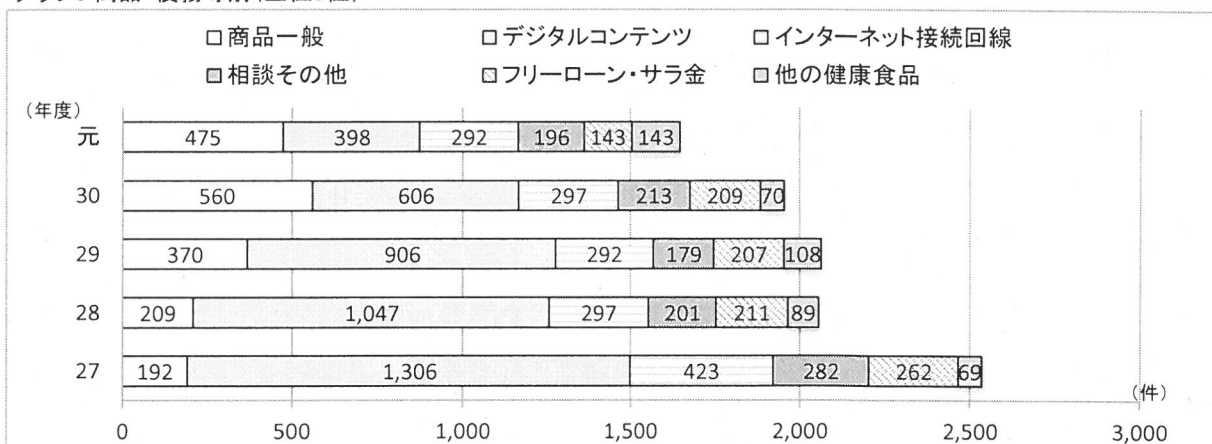


表7から、各年代で「デジタルコンテンツ」の相談がみられ、世代を問わず通信関係のトラブルが多いことが伺える。一方で特に60歳代以上において「商品一般」が1位となり、架空請求ハガキ(封書)や身に覚えのない請求などによる相談が多いことが伺える。

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
1 強引	1353	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、不退去な態度と感じたもの。	
2 インターネット通販	1048	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	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	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	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	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	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	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	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 代引配達	94	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
1 強引	407	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、不退去な態度と感じたもの。	
2 説明不足	195	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	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	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	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	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	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	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	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 代引配達	30	19	代金引換郵便、代金引換宅配便等の代引配達。	

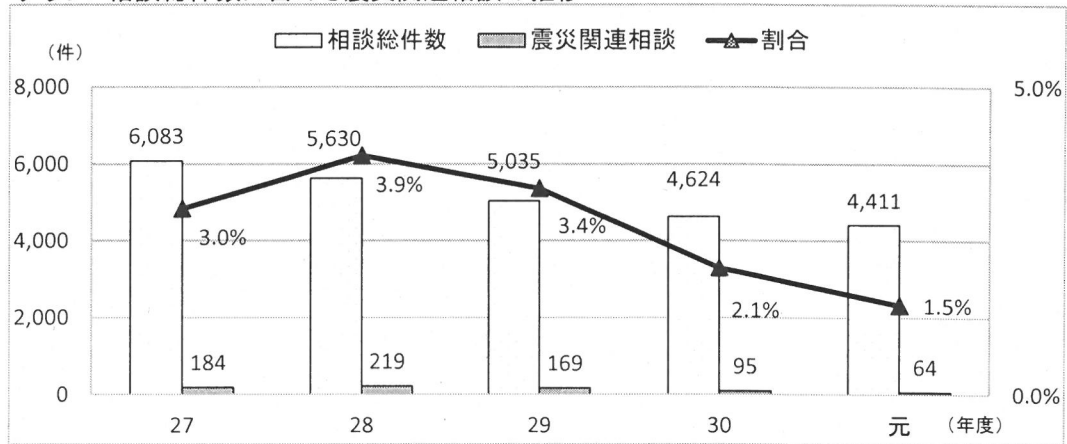
表10 架空請求等の相談件数

	R元	H30	特	徴
架空請求	346	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	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	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から金銭を振り込ませる。	
なりすまし詐欺(オレオレ詐欺)	0	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」などと言って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	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。

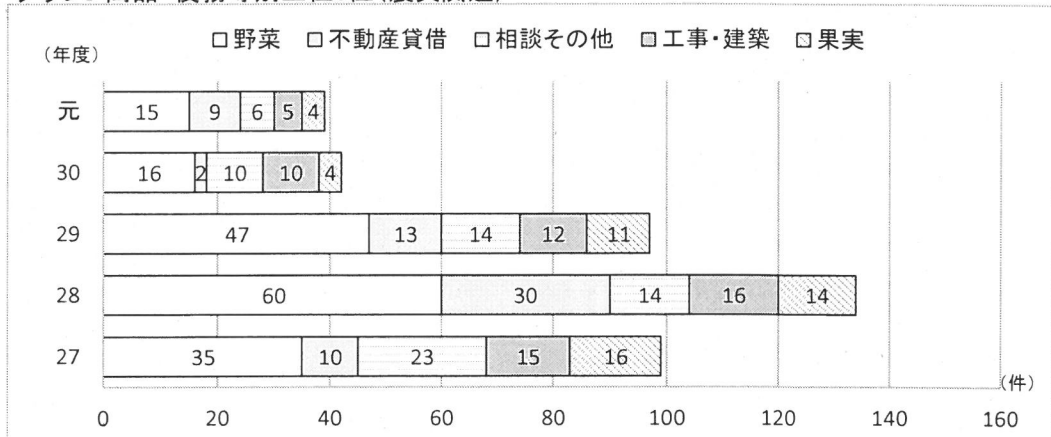
「不動産貸借」では、アパートの家賃や退去に伴う原状回復費用に関する相談がみられた。

「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
塙町	26	40	30
鮎川村	4	10	6
計	212	338	383

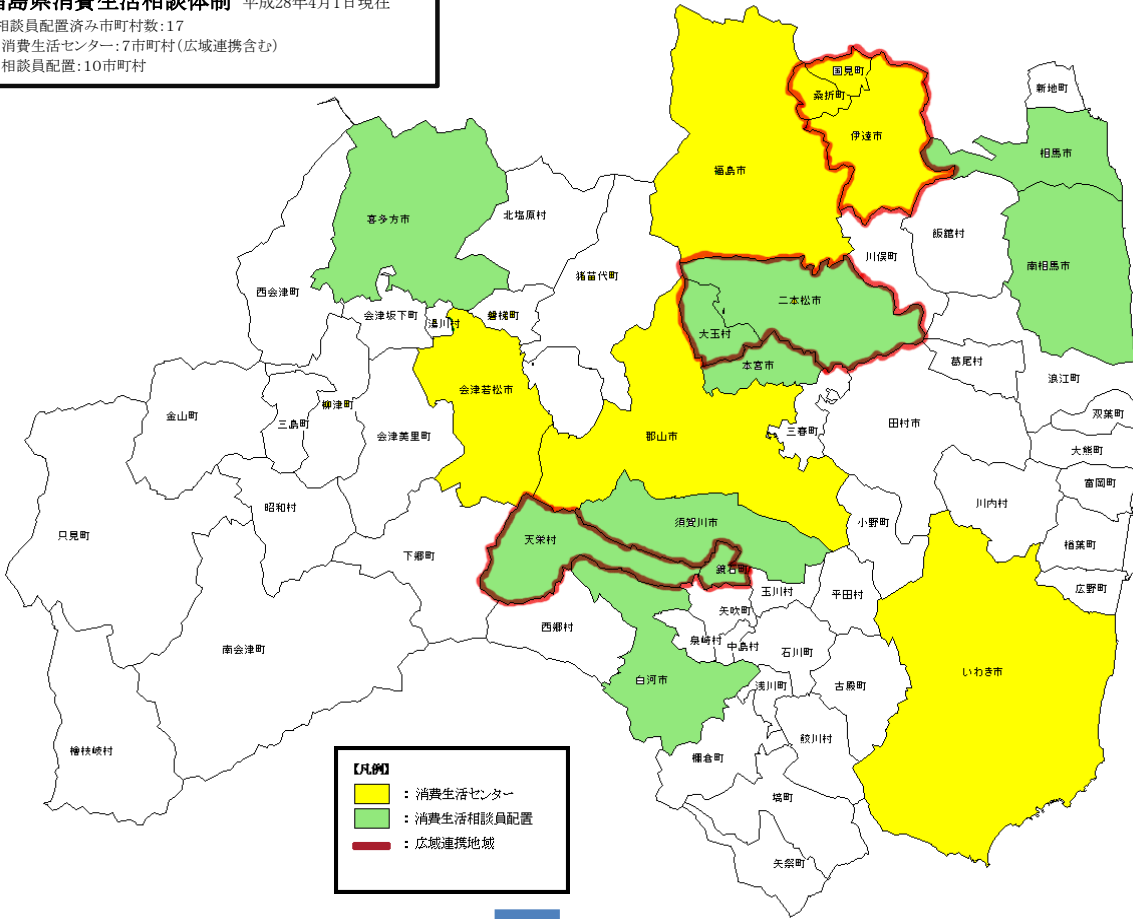
	R元	H30	H29
相馬市	149	109	123
南相馬市	153	164	210
広野町	10	24	9
楡葉町	13	11	7
富岡町	7	4	5
大内村	6	5	7
大熊町	1	1	2
双葉町	2	1	0
浪江町	9	4	2
葛尾村	2	2	1
新地町	30	22	18
飯館村	2	4	4
計	384	351	388

	R元	H30	H29
いわき市	286	341	305

	R元	H30	H29
県外・不明	199	214	210

**福島県消費生活相談体制 平成28年4月1日現在**

相談員配置済み市町村数:17  
 ・消費生活センター:7市町村(広域連携含む)  
 ・相談員配置:10市町村



**福島県消費生活相談体制 令和2年4月1日現在**

相談員配置済み市町村数:37  
 ・消費生活センター:20市町村(広域連携含む)  
 ・相談員配置:17市町村  
 (広域連携予定:検討中:4町村)

