

# 消費者行政の概要

平成24年度

福島県生活環境部消費生活課

## 目次

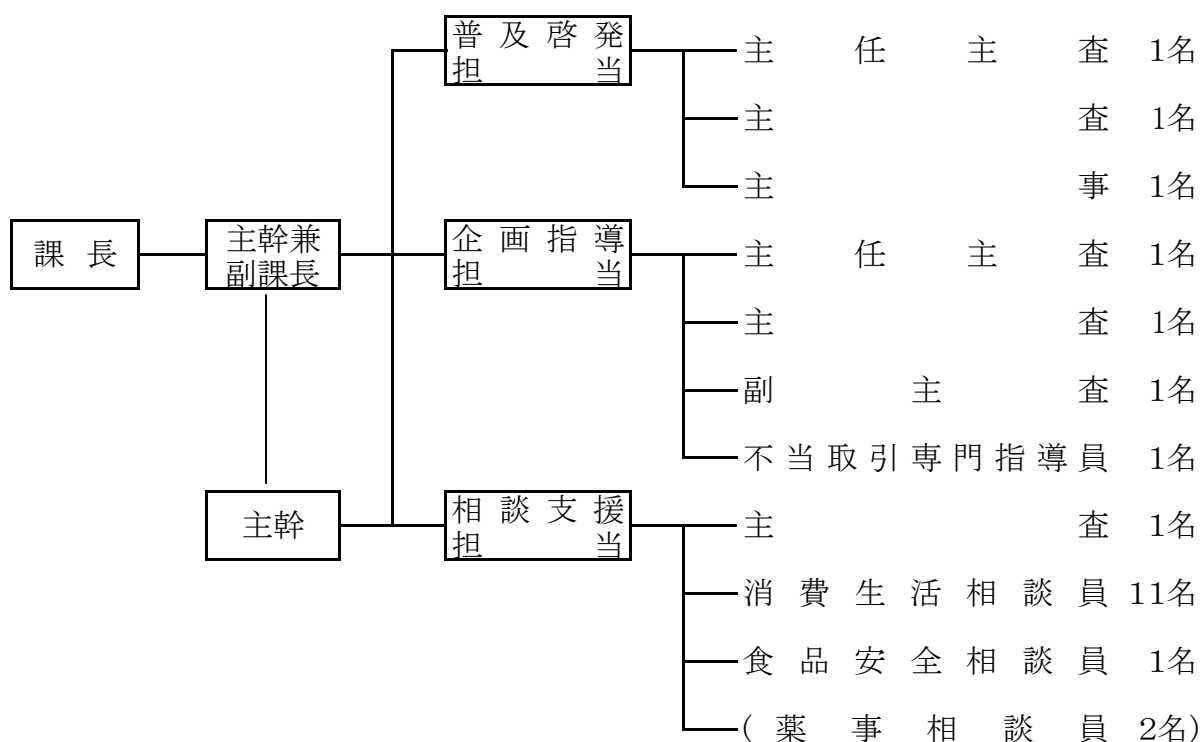
○ 福島県消費生活課（消費生活センター）の概要	1
（1）沿革	1
（2）組織体制（平成24年9月1日現在）	1
○ 平成24年度消費者行政概要の体系	2
I 福島県の消費者行政施策の概要	3
1 消費者行政推進事業	3
（1）消費生活審議会の運営	3
（2）製品事故に関する裁判外紛争処理	3
（3）市町村消費者行政推進事業	3
（4）消費者への情報提供事業	3
（5）多重債務者対策事業	4
（6）消費者行政体制強化事業	4
（7）消費者教育・啓発強化事業	5
（8）福島県消費者行政活性化基金の運用	6
2 消費者教育推進事業	6
（1）学校消費者教育推進事業	6
（2）金融広報委員会への参画	6
（3）見守りサポート事業	7
（4）若者用啓発パンフレット（学生・社会人向け）の作成	7
（5）自立した消費者育成のための啓発強化	7
（6）震災に便乗した悪質商法対策事業	8
（7）食の安全・安心推進事業	8
3 消費者保護推進事業	8
（1）表示等適正化事業	9
（2）消費生活取引適正化事業	9
（3）会員権取引適正化事業	10
（4）消費者安全確保事業	10
（5）福島県食品安全推進会議への参画	10
4 消費生活協同組合育成事業	10
（1）育成指導事業	10
（2）資金貸付事業	10
5 消費生活センター管理運営事業	11
（1）消費生活苦情処理体制整備事業	11
（2）商品テスト事業	12
6 広報・啓発事業	12
（1）消費者啓発事業	12
7 放射能簡易分析装置整備事業	13
（1）放射能簡易分析装置の整備	13
（2）放射能簡易分析装置整備事業補助金	14
（3）研修会等の実施	14
8 生活関連物資等の調査・監視事業	14
（1）定期調査	14
（2）緊急調査	14
9 物価情報提供事業	14
（1）情報紙の作成・配布管理	14
II 平成23年度消費生活相談の状況	15
1 相談件数の推移	15
2 相談の状況	15
3 東日本大震災に関連する相談の状況	20
4 消費生活無料法律相談	23

# 福島県消費生活課(消費生活センター)の概要

## (1) 沿革

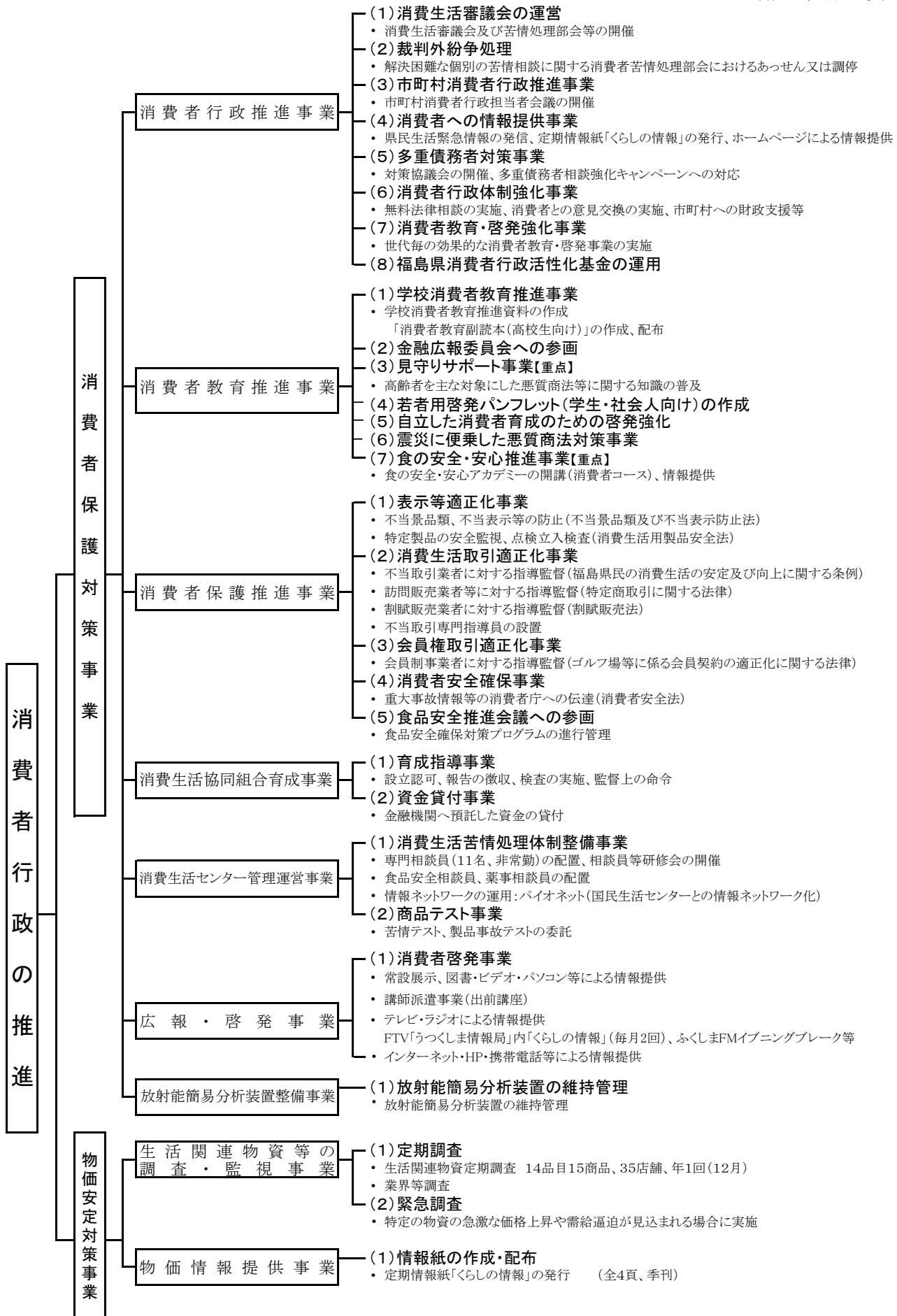
- (昭和43年 5月 消費者保護基本法公布 )
- 昭和47年 4月 福島県消費生活センター設置  
( 現在地、福島市中町8-2の旧県庁分庁舎を改築 )
- (昭和52年 8月 福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例公布 )
- 昭和56年 4月 新庁舎建設のため福島市渡利の仮庁舎へ移転。
- 昭和58年 6月 現在地に福島県自治会館竣工、一階に移転。現在に至る。
- (平成16年 6月 消費者基本法公布 )
- (平成16年10月 福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例改正 )
- 平成20年 4月 消費生活センターと生活環境部総務企画グループの消費者行政部門が統合し、消費生活課となる。
- (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24年9月1日現在)



# 平成24年度消費者行政概要の体系

平成24年4月1日現在



# I 福島県の消費者行政施策の概要

---

## 1 消費者行政推進事業

---

### (1) 消費生活審議会の運営

「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24年7月25日～平成26年7月24日）

#### 【平成23年度実績】

1回開催（平成23年8月31日）

#### 【平成24年度計画】

1回開催（平成24年9月3日）

### (2) 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23年度実績】

開催実績なし。

### (3) 市町村消費者行政推進事業

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23年度実績】

開催実績なし

#### 【平成24年度実績】

1回開催（平成24年7月6日）

### (4) 消費者への情報提供事業

① 定期情報紙「ふくしま 暮らしの情報」の発行

#### 【平成23年度実績】

・年4回発行 A4版 ・配布先 消費者団体、市町村等

※ その他「臨時号」の発行

・年3回発行 A4版 ・配布先 市町村等  
「震災に便乗した悪質商法対策 特別号」の発行

- ・年1回発行 A4版
- ・配布先 市町村、仮設住宅等

【平成24年度計画】

- ・年4回発行 A4版
- ・配布先 消費者団体、市町村等

② 「ふくしま 暮らしの情報 震災特別号」の発行

【平成24年度計画】

- ・年3回発行 A4版 2頁
- ・配布先 市町村、仮設住宅等

③ 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」
- ・暮らしの知識、関係省庁へのリンク 等

## (5) 多重債務者対策事業

### ○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23年度実績】

- ・多重債務者対策協議会の開催（1回） 平成23年11月9日
- ・多重債務者相談強化キャンペーンへの対応 平成23年12月 ※4を参照。

【平成24年度計画】

- ・多重債務者対策協議会の開催（1回） 平成24年11月
- ・多重債務者相談強化キャンペーンへの対応 平成24年12月

## (6) 消費者行政体制強化事業

消費者行政活性化基金を活用し、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みを行なおうとする市町村に対し、支援を行う。

【平成23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59回実施 ※平成23年度消費生活相談4を参照
- ・消費生活センター相談対応時間の延長（継続） ※5-(1)を参照。
- ・日曜無料法律相談会の実施(月1回開催)

- ・高齢者への啓発強化（見守りサポート事業） ※2-(3)を参照。
- ・高齢者向けパンフレットの作成 //
- ・若者用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23年10月7日）
- ・消費者行政活性化交付金の交付（44市町村、計66,041千円）等
- ・食の安全安心推進事業 ※2-(7)を参照。

**【平成24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継続
- ・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）（継続）
- ・高齢者向けパンフレットの継続作成
- ・若者用啓発パンフレットの継続作成
- ・消費者団体意見交換会の開催（1回） （平成24年10月）
- ・消費者行政活性化交付金の交付（当初55市町村、計147,153千円）等
- ・食の安全安心推進事業の継続

**(7) 消費者教育・啓発強化事業**

消費者被害の未然防止を図るため、消費者行政活性化基金を活用し、多数の消費者が目にする様々な手段を用いて、集中的な消費者啓発事業を実施する。また、特に消費者トラブルが懸念される「中高生」や「高齢者」を対象に世代毎に効果的な消費者教育・啓発事業を実施する。

**【平成23年度実績】**

- 中高生・高齢者向け啓発強化
  - ・中高生向け：出前授業・講演会等の実施
- 自立した消費者育成のための啓発強化
  - ・新聞記事掲載
  - ・生協広報誌への消費生活情報紙折り込み
  - ・公共交通機関へのポスター中吊り

**【平成24年度計画】**

- 中高生・高齢者向け啓発強化
  - ・中高生向け：出前授業・講演会等の実施

○自立した消費者育成のための啓発強化

- ・新聞記事掲載
- ・生協広報誌への消費生活情報紙折り込み
- ・公共交通機関へのポスター広告

## (8) 福島県消費者行政活性化基金の運用

国から交付された消費者行政活性化交付金をもとに造成した福島県消費者行政活性化基金を、消費者行政活性化のための事業に活用している。

【平成23年度実績】

- ・平成23年度実施事業分の取崩し：101,623千円
- ・運用益積立：234千円

【平成24年度計画】

- ・平成24年度実施事業分の取崩し：194,445千円
- ・運用益積立：445千円

---

## 2 消費者教育推進事業

---

### (1) 学校消費者教育推進事業

消費者啓発活動の一環として、主に高校生を対象とした消費者教育を推進し、若年層の消費者被害の防止を図る。

【平成23年度実績】

学校消費者教育推進資料として、生徒が興味をもって学べる副読本を作成した。

○学校消費者教育副読本「CONSUMER'S EYE 消費者の眼」

- ・配付対象 高校生等
- ・作成部数 26,000部

【平成24年度計画】

学校消費者教育推進資料として、生徒が興味をもって学べる副読本を作成する。

○学校消費者教育副読本「CONSUMER'S EYE 消費者の眼」

- ・配付対象 高校生等
- ・作成部数 26,000部

### (2) 金融広報委員会への参画

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

## (3) 見守りサポート事業

高齢者等の安全を身近で見守り、消費生活に関する啓発、助言を行う「消費生活推進員（愛称：見守りサポーター）」を養成することにより、県内の高齢者等に対して消費生活に関する知識の普及を図る。

### 【平成23年度実績】

- 「消費生活推進員」研修会の実施  
実施回数：28回  
認定した「消費生活推進員」：延べ1,868名
- 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：1万2千部

### 【平成24年度計画】

- 「消費生活推進員」研修会の実施、活動支援
- 高齢者向け啓発パンフレットの作成：1万2千部

## (4) 若者用啓発パンフレット（大学生等向け）の作成

消費者啓発活動の一環として、若年層一特に新生活を始める学生や社会人を対象とした啓発パンフレットを作成・配付することにより、消費者被害の防止を図る。

### 【平成23年度実績】

- 消費者啓発パンフレット「CONSUMER'S EYE 消費者の眼」  
配付対象 大学生等  
作成部数 8,100部

### 【平成24年度計画】

- 消費者啓発パンフレット「CONSUMER'S EYE 消費者の眼」  
配付対象 大学生等  
作成部数 8,100部

## (5) 自立した消費者育成のための啓発強化

### 【平成23年度実績】

- 新聞記事掲載 民報・民友 各12回  
消費生活Q&A、県消費生活センター／県警からのお知らせ
- 公共交通機関へのポスター中吊り

県消費生活センター／県警からのお知らせ

○生協広報誌への折込

「ふくしま 暮らしの情報」 1回

【平成24年度計画】

○新聞記事掲載 民報・民友 各14回

消費生活Q&A、県消費生活センター／県警からのお知らせ

○公共交通機関へのポスター広告

県消費生活センター／県警からのお知らせ

○生協広報誌への折込

「ふくしま 暮らしの情報」 4回

## (6) 震災に便乗した悪質商法対策事業

【平成24年度新規事業】

○震災に便乗した悪質商法等に係る啓発チラシの作成 3回

## (7) 食の安全・安心推進事業

農産物生産、食品製造、流通の各段階で「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、平成23年度より、放射能に関する正しい知識や情報を提供するため、食品と放射能をテーマとした講演会を開催し、平成24年度は国・市町村と連携し開催することとしている。

○ 食の安全・安心アカデミー（消費者コース）の開催（消費者庁及び県共催）

【平成23年度実績】 3回開催

①福島市：平成23年10月 7日 参加者210名

②福島市：平成24年 1月17日 参加者130名

③郡山市：平成24年 1月18日 参加者130名

合計470名

【平成24年度計画】 8回開催予定

○ 食品と放射能に関する説明会の開催（リスクコミュニケーション）

消費者庁、県及び市町村が連携して、一般消費者を対象に、学識経験者等の講演や新基準値の説明を、県内各市町村の公民館などで開催予定。

【平成24年度計画】

60回程度開催予定。

---

## 3 消費者保護推進事業

---

## (1) 表示等適正化事業

- 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23年度実績】 取扱件数 景品0件 表示24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）
  - 【平成23年度検査対象品目】（特定製品1品目）  
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 ライター
- 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品目の表示状況について検査・指導する。  
【平成24年度検査対象品目】（4品目）
- 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24年度検査対象品目】（5品目）

## (2) 消費生活取引適正化事業

- 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23年度実績】  
業務停止命令 2回（2事業者：結婚相談所、トイレ工事等の訪問販売）  
口頭指導 4回（4事業者）  
報告徴収 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。
- 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) 会員権取引適正化事業

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。

【平成23年度実績】

事業者事情聴取 0回

### (4) 消費者安全確保事業

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23年度実績】

県からの通知 0件

### (5) 福島県食品安全推進会議等への参画

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福島県食品安全推進会議に参画する。

【平成23年度実績】

開催実績なし

---

## 4 消費生活協同組合育成事業

---

### (1) 育成指導事業

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23年度実績】

調査実績なし

【平成24年度計画】

6箇所予定

### (2) 資金貸付事業

- 経営安定資金 30,000千円
- 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1.80%）
- 預託額 30,000千円 貸付総枠 150,000千円

【平成23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24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

---

## 5 消費生活センター管理運営事業

---

### (1) 消費生活苦情処理体制整備事業

#### 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23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 2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）  
（来所）9時～17時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）  
※東日本大震災後の対応は、土曜・日曜・祝日を含め、  
毎日8時30分～17時15分まで。  
（平成23年3月14日～9月30日）  
※薬事相談は毎週水曜日 午前10時～午後4時

#### 【平成24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 2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）  
（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23年度実績（県消費生活センター分）】

相談受付件数 6,949件 参考：（平成22年度 7,729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（H23.4.1設置）・伊達市（H23.4.1設置）

**(2) 商品テスト事業**

消費者が日常生活で使用している商品（製品）について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。

---

**6 広報・啓発事業**

---

**(1) 消費者啓発事業**

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）の設置

【平成23年度実績】

各種図書・ビデオ・DVDの貸出 26人、63本

② 講師派遣事業（出前講座）

県民各層の身近な場における消費生活に関する知識の普及を図るため、行政機関や各種団体からの講師派遣要請に応じて職員を派遣し、高齢者向け講座や若者向け講座等対象者に合わせてきめ細かな「出前講座」を実施する。

○対象者 一般消費者

○実施時期 随時

○内容 「悪質商法の手口と対策について」等

【平成23年度実績】 計24回実施、1,593名が受講

③ テレビ・ラジオによる情報提供

○テレビ（民放4局）ラジオ（ふくしまFM、ラジオ福島）スポット放送「くらしのミニ情報」

○ふくしまFM「イブニングブレイク」、  
FTV うつくしま情報局「くらしの情報」等

【平成23年度実績】

「くらしのミニ情報」毎月20回程度

「イブニングブレイク」9回

「くらしの情報」0回

【平成24年度計画】

「くらしのミニ情報」毎月20回程度予定

「イブニングブレイク」12回予定

「くらしの情報」24回予定

④ 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

○啓発用ビデオ一覧 等

【平成23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 ふくしまくらしの情報 延べ 12,950回

消費生活センター・ホームページ 延べ 29,400回

消費生活センター・ホームページ（携帯電話用） 延べ 37,943回

---

## 7 放射能簡易分析装置整備事業

---

### (1) 放射能簡易分析装置の整備

食品の安全・安心を確保するため、住民に身近な公共施設等に自家消費野菜や飲用井戸水などの放射性物質を分析するための放射性物質簡易測定機器を整備する。

【平成23年度実績】

・県消費生活課による配備 338台（市町村338台）

・消費者庁による配備 125台（県2台、市町村123台）

ほか日本赤十字社による贈与(県経由)により29台配備

【平成24年度計画】

・消費者庁による配備 28台（市町村28台）

## (2) 放射能簡易分析装置整備事業補助金

県及び消費者庁により整備された放射能簡易分析装置を操作する人員の person 費について補助金を交付する。

【平成23年度実績】

16市町村 20,191,079円

【平成24年度計画】

33市町村 724,284,000円

## (3) 研修会等の実施

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、地域住民等を対象に説明会等を実施する。

【平成23年度実績】

市町村職員及び検査員を対象に実施 5回

【平成24年度計画】

○市町村職員及び検査員を対象に実施16回

○地域住民を対象に実施60回程度 ※2-(7)を参照。

---

## 8 生活関連物資等の調査・監視事業

---

### (1) 定期調査

生活関連物資定期調査

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）

### (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。

---

## 9 物価情報提供事業

---

### (1) 情報紙の作成・配布（「ふくしま 暮らしの情報」）

「1 消費者行政推進事業」の（4）－①を参照。



# 平成23年度消費生活相談の状況

## 1 相談件数の推移

平成23年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は6,949件となり、前年度比較で▲780件、10.1%減少した。

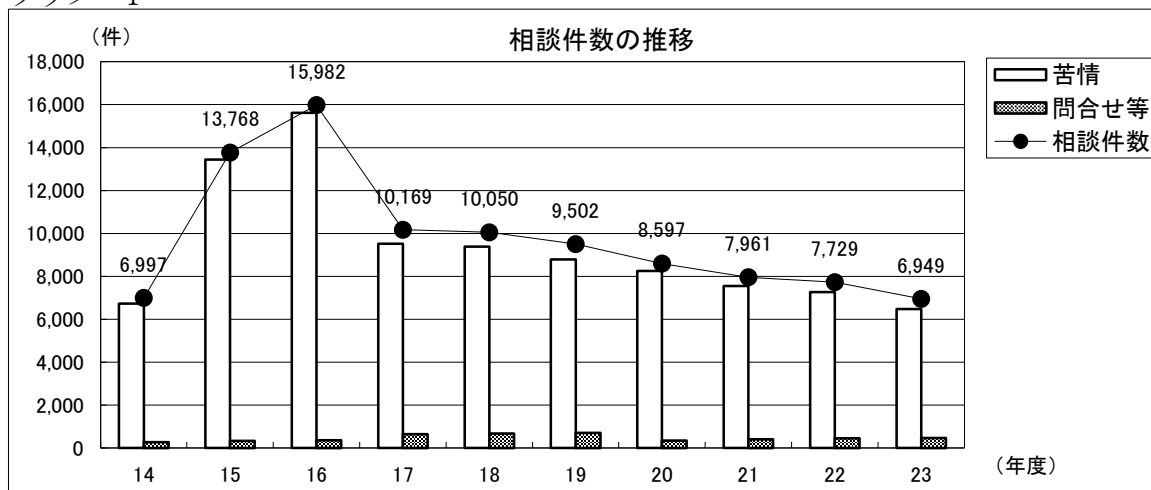
全6,949件中、商品、役務等に関する苦情相談が6,480件(比率93.3%)、情報提供を含む問合せ等が469件(同6.7%)となっている。

相談件数は全国同様、ハガキによる架空請求等が多かった平成16年度をピークに減少傾向にあり、特に平成23年度はフリーローン・サラ金に関する相談件数の減少が著しく(P4参照)、前年度の半分以下となっている。

表－1 相談受付状況

	23年度	22年度	比較増減	
相談件数(件)	6,949	7,729	▲780	▲10.1%
苦情	6,480	7,271	▲791	▲10.9%
問合せ等	469	458	11	2.4%

グラフー1



## 2 相談の状況

### (1) 相談案件当事者の状況

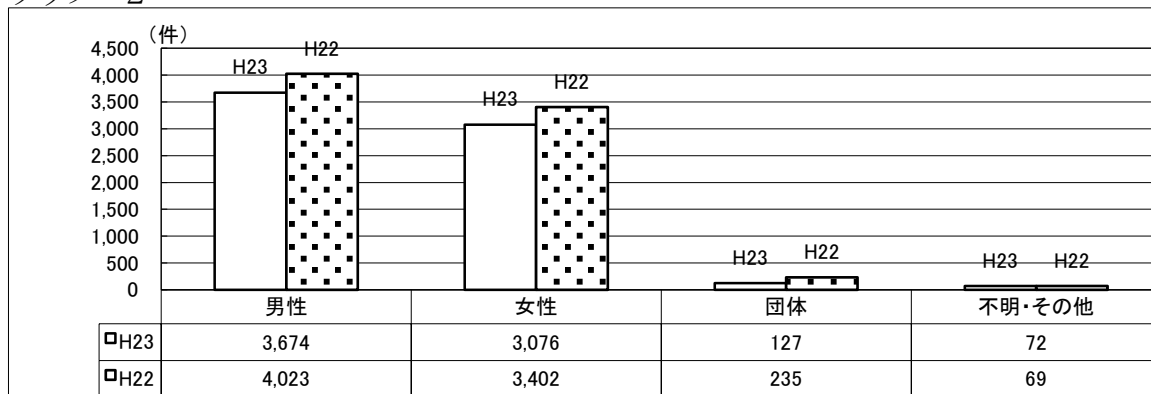
#### ア 性別等

平成23年度の男女別構成比は、男性が3,674件(比率52.9%)、女性が3,076件(同44.3%)、団体が127件(同1.8%)となっており、引き続き男性からの相談が多い。

\*平成22年度の構成比 男性52.1%、女性44.0%、団体が3.0%

\*相談者と相談案件当事者が異なる場合は当事者で計上している。(以下同じ)

グラフー2



イ 年代及び職業別等

年代別では40歳代が1,167件(構成比16.8%)と最も多く、次いで50歳代1,162件(同16.7%)、30歳代1,138件(16.4%)の順になっている。

前年度との比較では、30歳代～50歳代が多い点は変わらないが、全体の相談件数が減少している中で60歳代だけが増加し、全体に占める割合も2.4%増加している。

また、60歳以上の占める割合が約30%となり、平成22年度の27%強から3%程度増加している。

近年、消費生活相談における高齢者層の比率は増加の一途を辿っているが、平成23年度も同様の傾向を示している。

職業別では、給与生活者が2,635件と最も多く、次いで無職2073件、家事従事者876件の順になっている。平成22年度と傾向的には変わらないが、家事従事者については、件数は前年度とほぼ同じで、結果として全体に占める割合が高くなっている。

表一2 世代、職業別の状況

(単位:件 %)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明等	合計
給与生活者	15	451	700	693	535	160	14	67	2,635
自営・自由業	0	14	54	113	166	153	63	25	588
家事従事者	0	60	172	173	204	184	51	32	876
学生	235	50	5	1	1	0	0	12	304
無職	18	111	173	152	204	572	789	54	2,073
行政機関	0	0	0	0	0	0	0	14	14
企業・団体	0	0	0	0	0	0	0	112	112
不明	2	10	34	35	52	62	23	129	347
合計	270	696	1,138	1,167	1,162	1,131	940	445	6,949
同構成比	3.9%	10.0%	16.4%	16.8%	16.7%	16.3%	13.5%	6.4%	100.0%
H22件数	273	812	1,336	1,383	1,291	1,077	1,035	522	7,729
同構成比	3.5%	10.5%	17.3%	17.9%	16.7%	13.9%	13.4%	6.8%	100.0%
伸び率(件数)	▲1.1%	▲14.3%	▲14.8%	▲15.6%	▲10.0%	5.0%	▲9.2%	▲14.8%	▲10.1%

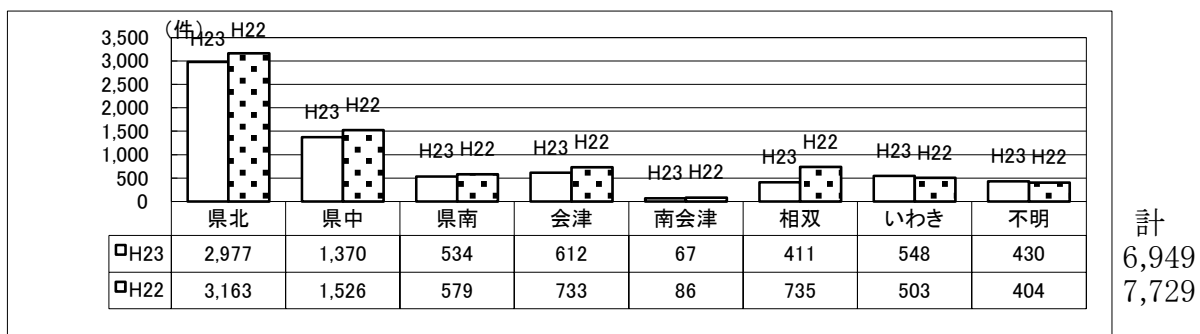
(職業別)

	H23件数	同構成比	H22件数	同構成比	伸び率(件数)
給与生活者	2,635	37.9%	3,216	41.6%	▲18.1%
自営・自由業	588	8.5%	614	7.9%	▲4.2%
家事従事者	876	12.6%	875	11.3%	0.1%
学生	304	4.4%	310	4.0%	▲1.9%
無職	2,073	29.8%	2,122	27.5%	▲2.3%
行政機関	14	0.2%	18	0.2%	▲22.2%
企業・団体	112	1.6%	217	2.8%	▲48.4%
不明	347	5.0%	357	4.6%	▲2.8%
合計	6,949	100.0%	7,729	100.0%	▲10.1%

ウ 地域別

地域別では県北が2,977件と最も多く、次いで県中1,370件、会津612件の順になっている。震災の影響と考えられる相双地域の相談件数が前年度の735件(比率9.5%)から411件(同5.9%)と大幅減少した。

グラフー3



(参考 地域別構成比)

区分	県北	県中	県南	会津	南会津	相双	いわき	不明	計
H23	42.8	19.7	7.7	8.8	1.0	5.9	7.9	6.2	100.0
H22	40.9	19.7	7.5	9.5	1.1	9.5	6.5	5.2	100.0

## (2) 商品別(大分類)の相談状況

商品別(大分類)から相談状況を見ると、役務関係の相談が最も多く3,214件(構成比 46.3%)で、次いで商品に関する相談が2,395件(同34.5%)、商品関連が747件(同10.7%)、他の相談593件(同8.5%)となっており、傾向的には前年度同様である。

役務関係の相談では、依然として「運輸・通信サービス」「デジタルコンテンツ」等、「金融・保険サービス」「フリーローン・サラ金」等に関する相談が多いが、「金融・保険サービス」は前年度から4割強減少しており、「フリーローン・サラ金」に関する相談の減少が、反映された結果となっている。(P4参照)

商品では、「食料品」が前年度との比較で大きな伸びを示しているが、野菜等の生鮮食料品の放射能汚染等に関する相談の増等が影響しており、また「保険衛生品」については、「放射線測定

器」に関する相談の増によるものである。

商品関連では、「工事・建築・加工」や「修理・補修」に関する相談の増加が目立つが、これらも屋根や壁の工事、修理と言った震災関連相談が増えた結果によるものと考えられる。

内容別分類項目 商品別分類項目	H23 相談件数 ①	うち 苦情件数	内容別相談件数														H22 相談件数 ②	比率 ①/ ② %
			安全・衛生	品質・ 質役・ 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	そ の 他		
商品一般	161	145	4	7	7	8	0	9	59	115	16	0	1	2	3	1	244	66.0%
食料品	659	587	449	365	74	26	7	52	106	128	39	4	0	2	0	2	363	181.5%
住居品	191	178	25	48	3	28	0	6	87	145	33	0	0	1	3	1	244	78.3%
光熱水品	140	132	83	76	31	29	0	1	11	40	17	0	0	0	1	0	371	37.7%
被服品	154	149	7	28	3	25	0	6	83	131	22	0	0	1	0	1	201	76.6%
保健衛生品	248	229	63	92	8	29	0	22	110	172	19	0	0	4	0	0	187	132.6%
教養娯楽品	374	361	9	63	7	48	0	14	170	302	62	0	0	1	7	1	647	57.8%
車両・乗り物	202	197	21	62	11	35	0	5	60	163	42	0	0	0	1	1	205	98.5%
土地・建物・設備	237	226	33	48	16	43	0	3	66	161	36	0	2	0	0	0	233	101.7%
他の商品	29	29	1	4	0	6	1	1	15	17	5	0	1	0	0	0	15	193.3%
(小計)	2,395	2,233	695	793	160	277	8	119	767	1,374	291	4	4	11	15	7	2,710	88.4%
商品関連																		
クリーニング	16	13	1	8	2	0	0	1	4	9	4	0	0	0	0	0	28	57.1%
レンタル・リース・賃借	377	356	20	36	16	105	1	3	40	342	40	0	0	0	0	2	347	108.6%
工事・建築・加工	248	246	18	62	5	57	0	2	63	220	27	0	2	0	0	0	184	134.8%
修理・補修	97	93	12	32	4	33	0	1	22	72	21	0	0	1	0	0	69	140.6%
管理・保管	9	9	1	1	0	3	0	2	1	6	1	0	0	0	0	0	7	128.6%
(小計)	747	717	52	139	27	198	1	9	130	649	93	0	2	1	0	2	635	117.6%
役務																		
役務一般	27	27	0	0	0	6	0	0	17	26	0	0	0	0	0	0	31	87.1%
金融・保険サービス	883	858	10	12	37	129	0	15	258	793	55	0	0	2	2	0	1,522	58.0%
運輸・通信サービス	1,498	1,453	3	15	14	220	0	136	1,136	1,418	75	0	1	0	0	0	1,502	99.7%
教育サービス	39	36	3	2	5	6	0	0	8	30	8	0	0	0	0	0	39	100.0%
教養・娯楽サービス	163	159	1	1	7	26	0	20	83	137	11	0	0	0	0	3	227	71.8%
保健・福祉サービス	246	176	77	88	16	37	0	6	34	124	28	0	0	1	2	5	224	109.8%
他の役務	219	204	8	7	9	35	0	10	106	175	28	0	0	3	0	1	241	90.9%
内職・副業・ねずみ講	22	22	0	0	0	2	0	5	15	19	3	0	0	0	0	0	55	40.0%
他の行政サービス	117	92	26	18	22	7	0	1	3	46	24	0	3	0	1	8	76	153.9%
(小計)	3,214	3,027	128	143	110	468	0	193	1,660	2,768	232	0	4	6	5	17	3,917	82.1%
他の相談	593	503	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	593	467	127.0%
総数	6,949	6,480	875	1,075	297	943	9	321	2,557	4,791	616	4	10	18	20	619	7,729	89.9%

### (3) 商品別(細分類)相談件数

商品別分類で相談件数の多い上位(10位)は表－4のとおりであり、前年度同様に「デジタルコンテンツ」(パソコンや携帯電話を通じた情報利用に関するトラブル等)が最も多く、出会い系サイトやアダルトサイトにおいて料金や利用規約等の説明がないまま、あるいは無料と表示されていたにも関わらず操作したところ、「契約完了」や「料金請求」の画面が表示されたとする「ワンクリック請求」が半数以上(698件)を占めている。次いで、「フリーローン・サラ金」(消費者金融等が取り扱う用途が限定されないローン等の相談、主に多重債務等)が多く、次に「不動産貸借」(アパート退去時の原状回復や震災関連の借上げ住宅に関するトラブル等)、「相談その他」(個人間金銭貸借や労使問題等の消費生活相談ではない相談)、「工事・建築」となっている。震災や原子力災害の影響で、商品別の順位は前年度とは様変わりしており、震災発生当初に集中し前年度4位だった「ガソリン」は、需給バランスが元に戻ると相談は殆ど無くなり、変わって自家菜園で栽培した「野菜」の放射能汚染等を心配する相談や放射線測定器の性能やトラブルに関する相談が大部分を占める「保健衛生品その他」、震災・原発被災の支援等に関する相談が増加した「他の行政サービス」が上位にランクされた。なお、「フリーローン・サラ金」については、順位は前年度と変わらなかったものの件数は半分以下になり、これは、平成22年6月の改正貸金業法完全施行後、過払い金返還請求などが一段落したことにより落ち着きを見せつつあるものと考えられる。

表－4 商品別相談件数(全体)

		23年度	22年度(22年度の順位)	比較増減(件、%)	
1	デジタルコンテンツ	1,236	1,230 (1)	6	0.5%
2	フリーローン・サラ金	461	985 (2)	▲524	▲53.2%
3	不動産貸借	352	277 (5)	75	27.1%
4	相談その他	334	311 (3)	23	7.4%
5	工事・建築	243	184 (7)	59	32.1%
6	野菜	205	23 (-)	182	791.3%
7	商品一般	161	244 (6)	▲83	▲34.0%
8	四輪自動車	158	153 (8)	5	3.3%
9	他の行政サービス	117	76 (-)	41	53.9%
10	保健衛生品その他	111	6 (-)	105	1750.0%
	その他	3,571	4,240	▲669	▲15.8%
合 計		6,949	7,729	▲780	▲10.1%

### (参考) 高齢者(70歳以上)の商品別(上位10位)相談件数

高齢者(70歳以上)の商品別相談件数は表－5のとおりであるが、全体と同様に震災・原子力災害等により、相談件数の順位は前年度とは大きく変化している。震災で損壊した家屋の改修等に関する相談などの「工事・建築」が最も多く、次いで「野菜」、「相談その他」、「医療サービス」(処方薬や健康食品の効能等の確認、ジェネリック等)、「不動産貸借」の順となっている。

例年上位にある「フリーローン・サラ金」や高齢者特有の商品ともいえる「ふとん類」などは、件数・順位とも大きく前年度を下回っている。

なお、70歳以上の高齢者の相談件数は、近年増加の一途を辿ってきたが、平成23年度は、全体(▲10.1%)とほぼ同様の減少率(▲9.2%)となっている。

表－5

		23年度	22年度(22年度の順位)	比較増減(件、%)	
1	工事・建築	55	37 (5)	18	48.6%
2	野菜	49	8 (-)	41	512.5%
3	相談その他	42	43 (4)	▲1	▲2.3%
4	医療サービス	34	21 (8)	13	61.9%
5	不動産貸借	30	19 (-)	11	57.9%
6	商品一般	29	49 (3)	▲20	▲40.8%
7	フリーローン・サラ金	28	72 (1)	▲44	▲61.1%
8	ふとん類	27	52 (2)	▲25	▲48.1%
(8)	株	27	31 (6)	▲4	▲12.9%
10	相続	22	5 (-)	17	340.0%
	その他	597	698	▲101	▲14.5%
合 計		940	1,035	▲95	▲9.2%

#### (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(重複カウント)

販売方法・手口別の相談件数の上位は表-6のとおりで、前年度同様、ワンクリック請求などを含む「インターネット通販」、「強引」な勧誘や「無料商法」に関する相談が多い。「インターネット通販」に関する相談で最も多い商品は「アダルト情報サイト」で769件、次いで「出会い系サイト」が140件である。

70歳以上の高齢者については、表-7のとおりであり、「家庭訪問販売」や「電話勧誘」、「利殖商法」等に関する相談が多いことが特徴となっている。

「利殖商法」に関する相談で多い商品は「未公開株」や「ファンド型投資商品」(和牛オーナー契約等)であった。

また、架空請求等に関する相談件数は表-8のとおりとなっており、ハガキ等による架空請求は前年度同様の件数、ワンクリック請求は依然として多く更に増加している。

表-6 販売方法・手口別相談件数(上位10位)

	H23	H22	特 徴
1 インターネット通販	1,428	1,271	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)
2 強引	1,385	1,617	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。
3 説明不足	460	424	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 無料商法	447	522	無料、または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)
5 詐欺	311	341	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。
6 虚偽説明	306	333	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 家庭訪問販売	290	348	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。
8 電話勧誘	263	494	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。
9 利殖商法	131	165	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 二次被害	98	136	被害にあった人を再び勧誘して二次的な被害を与えること。

-19- 表-7 販売方法・手口別相談件数(70歳以上 上位10位)

	H23	H22	特 徴
1 強引	150	215	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 家庭訪問販売	107	133	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。
3 電話勧誘	73	137	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 詐欺	69	75	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 説明不足	61	51	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。
6 虚偽説明	60	74	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 利殖商法	51	64	利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。
8 二次被害	38	53	被害にあった人を再び勧誘して二次的な被害を与えること。
9 次々販売	33	35	一人の消費者に次から次へと契約させるような売り方で行う販売方法。
10 インターネット通販	22	16	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。

表-8 架空請求等の相談件数

	H23	H22	特 徴
架空請求	186	187	ハガキやパソコン・携帯電話の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送金させる。
ワンクリック請求	698	658	メールやホームページにおいて、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。
融資保証金詐欺	3	1	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。
還付金詐欺	0	1	官公庁の名前を名乗り、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、実際はATMから振り込ませる。

### 3 東日本大震災に関連する相談の状況(平成23年3月14日～平成24年3月31日)

平成23年3月11日(金)に発生した東北・太平洋沖地震(東日本大震災)発生後、県消費生活センターでは、3月14日(月)から9月30日(金)まで土日祝日を含む毎日(8:30～17:15)、相談窓口を設置し、県民から寄せられたあらゆる相談に対応してきた。(10月1日からは通常相談体制(月～金9:00～18:30)に戻る。)

平成23年3月14日～平成24年3月31日の相談件数は7,759件、うち震災に関連する相談は2,532件で、全体の32.6%になっている。また震災関連の3ヶ月毎(平成23年度分は発災後年度末まで)の商品別分類による相談件数上位(10位)は表-9のとおりである。

表-9 商品別相談件数(震災関連)

平成23年3月14日～31日			平成23年4月～6月			平成23年7月～9月		
相談総件数	810	構成比	相談総件数	1,827	構成比	相談総件数	1,712	構成比
震災関連相談件数	682	84.2%	震災関連相談件数	714	39.1%	震災関連相談件数	400	23.4%
1 ガソリン	258	37.8%	不動産貸借	96	14.1%	工事・建築	45	6.6%
2 相談その他	43	6.3%	工事・建築	52	7.6%	保健衛生品その他	45	6.6%
3 不動産貸借	42	6.2%	相談その他	52	7.6%	不動産貸借	43	6.3%
4 他の行政サービス	24	3.5%	野菜	37	5.4%	野菜	30	4.4%
5 水道水	18	2.6%	他の行政サービス	34	5.0%	相談その他	20	2.9%
6 野菜	18	2.6%	保健衛生品その他	31	4.5%	フリーローン・サラ金	16	2.3%
7 商品一般	17	2.5%	フリーローン・サラ金	30	4.4%	果実	15	2.2%
8 食料品一般	13	1.9%	火災保険	24	3.5%	他の行政サービス	14	2.1%
9 フリーローン・サラ金	12	1.8%	四輪自動車	15	2.2%	修理サービス	9	1.3%
10 工事・建築	10	1.5%	修理サービス	15	2.2%	火災保険	8	1.2%
10) 灯油	10	1.5%	その他	328	48.1%	四輪自動車	8	1.2%
その他	217	31.8%	その他	328	48.1%	その他	147	21.6%
合計	682	100.0%	合計	714	100.0%	合計	400	100.0%
平成23年10月～12月			平成24年1月～3月			平成23年3月14日～平成24年3月31日		
相談総件数	1,583	構成比	相談総件数	1,827	構成比	相談総件数	7,759	構成比
震災関連相談件数	287	18.1%	震災関連相談件数	449	24.6%	震災関連相談件数	2,532	32.6%
1 工事・建築	34	11.8%	野菜	102	35.5%	ガソリン	268	39.3%
2 野菜	30	10.5%	他の水(井戸水等)	57	19.9%	野菜	217	31.8%
3 米	24	8.4%	米	57	19.9%	不動産貸借	215	31.5%
4 果実	20	7.0%	工事・建築	27	9.4%	工事・建築	168	24.6%
5 不動産貸借	17	5.9%	果実	23	8.0%	相談その他	149	21.8%
6 相談その他	14	4.9%	相談その他(2位と同数)	20	7.0%	他の行政サービス	149	21.8%
7 保健衛生品・その他	12	4.2%	他の行政サービス	17	5.9%	保健衛生品その他	98	14.4%
8 フリーローン・サラ金	9	3.1%	不動産貸借	17	5.9%	米	89	13.0%
9 果実加工品(8位と同数)	9	3.1%	食料品一般	10	3.5%	フリーローン・サラ金	73	10.7%
10 他の行政サービス(8位と同数)	9	3.1%	他の野菜・海草加工品	7	2.4%	他の水	67	9.8%
その他	109	38.0%	その他	112	39.0%	その他	1,039	41.0%
合計	287	100.0%	合計	449	100.0%	合計	2,532	100.0%

#### (1) 平成23年3月14日～31日の状況

震災関連相談が全相談の8割以上を占める。商品別で最も多かったのは「ガソリン」でうち9割がどこどうすれば給油できるのか等の品不足に関する相談であり、外に灯油、食料品についても品不足に関する相談があった。また、これらの便乗値上げに関する苦情もみられた。

その外、「被災したアパートの契約をそのままにして避難しているが賃貸料は支払う必要があるか」等の「不動産貸借」に関する相談や「罹災証明はどこで発行してもらえるか。」「震災で避難しているが、何か支援制度はないか」といった行政サービス(「他の行政サービス」)に関する問い合わせ等も多くみられた。

3月14日～3月31日の1日平均の震災関連相談件数は、37.9件で、最も相談件数が多かったのは、3月18日の65件であったが、その後やや減少し、30件前後で推移した。

#### (2) 平成23年4月～6月の状況

震災関連相談は全相談の4割程度に減少した。「不動産貸借」や「工事・建築」、「火災保険」など住宅に関する相談が目立った。

「不動産貸借」には、「震災で修繕が必要になったアパートの修理を大家がしてくれない」、「アパートを修理して住み続けたいが大家から立ち退くよう言われた」や原子力災害による避難者のための住宅に関

する相談などがみられた。

「工事・建築」については、屋根や外壁、塀の外、墓石の修理工事等に関する相談もあった。相談内容は、工事・修理価格や契約・解約などが多かった。

その外、自家菜園の「野菜」の放射能汚染による安全性等についての相談が多く寄せられた。

### (3) 平成23年7月～9月の状況

震災関連相談は全相談の4分の1程度に減少した。

「工事・建築」と「保健衛生品その他」が同数で最も多かった。「工事・建築」では屋根工事に関する相談が多く全体の約半数を占めた。相談内容としては、修理を依頼したい事業者の信頼性を問うものや価格に関する相談が多かった。

「保健衛生品その他」は、ほとんどが放射線測定器に関する相談で、インターネットなどの通信販売による購入が多く、また、国民生活センターが発表した商品テスト結果により購入した商品の信頼性を問うもの、他、返品、商品未着に関する相談が多く寄せられた。

### (4) 平成23年10月～12月の状況

震災関連相談は全相談の2割弱に減少した。

依然として「工事・建築」に関する相談が多く、契約・解約に関するものが多かった。

外に、当センターで11月24日から自家消費野菜等の放射能簡易分析装置による検査が開始されたが、その検査結果や安全性を問うもの、また検査開始に伴い「野菜」、「米」、「果実」など食物全般の放射能汚染に関する相談などが多く寄せられた。

### (5) 平成24年1月～3月の状況

震災関連相談は全相談の4分の1と再度、増加に転じた。

当センターの自家消費野菜等の放射能簡易分析装置による検査が本格化したことに伴い、「野菜」、「他の水」(井戸水等)、「米」、「果実」など食品の放射性物質に関する相談が多く寄せられたことが要因と考えられる。

また、工事・建築に関する相談も依然として多くみられる。

### 【参考】震災等に便乗した悪質商法と考えられる事例

震災や原発事故に便乗した悪質商法と考えられる事例もみられた。(主な事例は以下のとおり)

- ・ 以前、未公開株の勧誘を受け購入したが、会社の所在地は不明で配当はおろか連絡もなかった。震災後、会社の担当者を名乗る者から、「会社が津波で流され存続不能となったため、株主に返金するのでそのための手数料を振り込んでほしい。」と連絡があった。
- ・ インターネットで放射線測定器を注文、代金を支払ったのに商品が届かず、販売店と連絡がとれなくなった。
- ・ インターネット通販で放射線測定器を代引きで購入した。計測したところどこも同じ値しか示さないので商品を交換しようと先方へ連絡したが連絡とれない。
- ・ ゼオライトを床に置くだけで内部被爆を防げると広告メールが届き、注文したが商品が届かない。
- ・ 震災後、訪問販売業者へ破損した台所の修理を依頼した。修繕中に配管が壊れている、風呂も修理した方がいいと言われ契約した。現金で支払ってくれば優先的に工事をするというので、残金を全額現金で支払ったが工事をしない。催促の電話をしても出ず風呂にも入れずに困っている。
- ・ 以前多額の投資をし、投資金が全く戻って来なかった会社の隠し財産が見つかったとある弁護士から連絡が入った。その隠し財産から相当額を返還すると言われたが、その弁護士は原子力発電に替わる自然エネルギー(風力発電)の会社を作るため投資をお願いしているとのことで、新たな出資をしてほしいと頼まれた。そのため返還されるという額に加え新たに数百万投資した。知り合いからその話しはおかしい、と言われ、その弁護士と連絡を取ろうとしたが、連絡がつかなくなっていた。
- ・ 福祉団体らしき人が訪問してきて「貴金属を換金して震災の義援金にする活動をしている。不用な貴金属があれば協力してほしい」と言われた。

## 平成24年度東日本大震災関連相談の状況(平成24年4月～6月)

平成24年4月～6月の消費生活相談総件数は1,575件、うち東日本大震災に関連した相談は、218件で相談全体の13.8%となっている。平成23年度中の震災関連相談は全体の約3割、平成24年1月～3月でも24.6%を占めていたが、平成24年度に入りその件数、ウェイトとも低下傾向を示している。

前年同期(平成23年4月～6月)との比較では、(前年同期が)発災初期ということもあり、全相談件数1,827件のうち震災関連相談は714件で39.1%を占めていた。

なお、商品別相談件数の上位(10位)は以下のとおりとなっている。

表 商品別相談件数(震災関連)

平成24年4月～6月			平成24年4月～6月			平成23年3月14日～平成24年3月31日			
相談総件数	1,575	構成比	相談総件数	1,575	構成比	相談総件数	7,759	構成比	
			震災関連相談件数	218	13.8%	震災関連相談件数	2,532	32.6%	
1	デジタルコンテンツ	248	36.4%	野菜	69	9.7%	ガソリン	268	67.0%
2	相談その他	98	14.4%	相談その他	18	2.5%	野菜	217	54.3%
3	フリーローン・サラ金	88	12.9%	工事・建築	17	2.4%	不動産貸借	215	53.8%
4	工事・建築	72	10.6%	不動産貸借	12	1.7%	工事・建築	168	42.0%
5	野菜	72	10.6%	米	10	1.4%	相談その他	149	37.3%
6	不動産貸借	66	9.7%	保健衛生品その他	10	1.4%	他の行政サービス	149	37.3%
7	商品一般	40	5.9%	フリーローン・サラ金	5	0.7%	保健衛生品その他	98	24.5%
8	四輪自動車	37	5.4%	他の行政サービス	5	0.7%	米	89	22.3%
9	インターネット接続回線	31	4.5%	他の水	5	0.7%	フリーローン・サラ金	73	18.3%
10	携帯電話サービス	24	3.5%	果実	4	0.6%	他の水	67	16.8%
	その他	799	117.2%	その他	63	8.8%	その他	1,039	259.8%
	合計	1,575	230.9%	合計	218	100.0%	合計	2,532	633.0%

### (1) 平成24年4月～6月の状況

○ 相談総件数は、前年度同期比▲13.9%と引き続き減少傾向にある。商品別順位は、デジタルコンテンツが引き続き最上位であるなど、大きな変化はないが、「インターネット接続回線」(光ファイバー勧誘トラブル等)や「携帯電話サービス」(パケット料金に対する苦情等)が商品別で上位にランクされており、通信サービス関連の相談が上位を占める傾向が顕著になっている。

○ 震災関連の相談は、発災後1年以上経過し、時間の経過とともに相談内容も変化しつつある。発災当初は、震災に直接関連する「ガソリン」、「工事・建築」、「不動産貸借」、「行政サービス」等に関する相談が多く現在もあるが、現時点では、もっぱら食の安全・安心に関する相談がメインとなっており、家庭菜園等で栽培した「野菜」や野山で採取した山菜等の外、「米」、「果実」、「他の水」(井戸水)等の放射性物質の影響、安全性等に関する相談が多数を占めている。

○ その外、引き続き「工事・建築」(訪問販売・電話勧誘や価格、業者の信頼性等)や「保健衛生品その他」(放射線測定機器の性能、信頼性等)、除染(除染方法、費用負担等)、太陽光発電(価格、施工不良等)、放射能除去物質などに関する相談が寄せられている。

### (2) 震災に便乗した悪質商法と考えられる事例

○ 訪問販売で県外の業者から電気代がかなり節約になると勧誘を受け太陽光発電設置工事を契約したが、その後、他の業者から話を聞いたりパンフレットなどと比較すると、かなり割高なことが分かった。業者にそのことを話したところ、「品質がいいから」と言うだけで詳しい説明がない。業者に対し不信感を抱いた。

○ 散布すれば放射能を除去できる薬を試してみないかという電話勧誘があり、送付すると言われた。信用できるか。

○ 放射性物質が除去できるという空気清浄機と浄水器を無料設置するというチラシをもって仮設住宅を訪問している者がいる。その者が言うには空気清浄機と浄水器を一端購入してもらうが、その代金は、電力会社が補償するので、その事務手続きを代行するという。怪しいと思うがどう対応すべきか。



## 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た。

平成23年度実績 消費生活無料法律相談 (計 223件) (59回)  
 県消費生活センター 193件  
 県南地方振興局 12件 (H23/8～)  
 会津地方振興局 18件 (H23/6～)  
 日曜無料法律相談  
 県消費生活センター 17件

### 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	64件	1件
不動産関係	37件	4件
相続関係	23件	0件
その他	116件	9件
計	240件	14件

※県中地方振興局については震災の影響で実施をしていない。

(参考)

消費生活センターにおける多重債務等相談件数は下表のとおり。多重債務に関する相談件数は、420件でH20をピークに減少傾向にあり、前年比△50.4%となっている。

### 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)
13	5,765	473	8.2
14	6,997	701	10.0
15	13,768	884	6.4
16	15,982	807	5.0
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

\* 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。