

消費者行政の概要

平成27年度

福島県生活環境部消費生活課

目 次

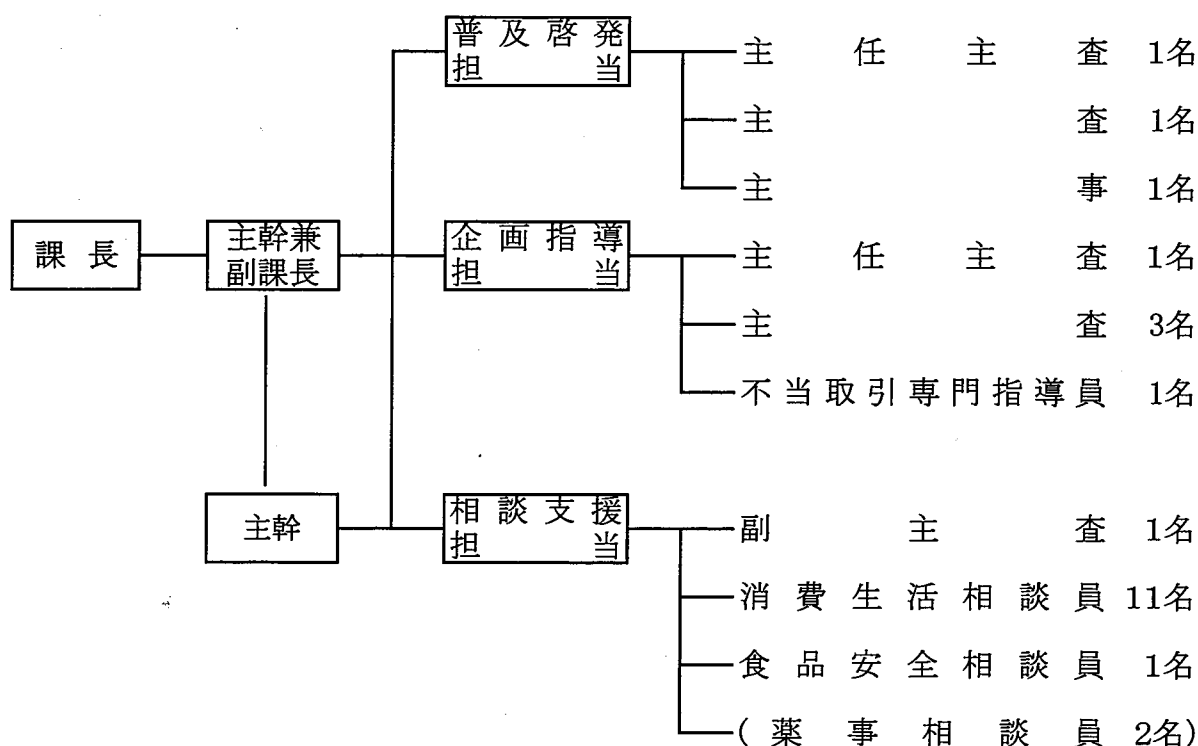
○ 福島県消費生活課（消費生活センター）の概要	1
(1) 沿革	1
(2) 組織体制（平成27年4月1日現在）	1
○ 平成27年度消費者行政概要の体系	2
I 福島県の消費者行政施策の概要	3
1 消費者行政推進事業	3
(1) 消費生活審議会の運営	3
(2) 福島県消費者教育推進地域協議会の運営	3
(3) 裁判外紛争処理	3
(4) 市町村消費者行政推進会議	3
(5) 消費生活センター連絡調整会議	4
(6) 消費者への情報提供事業	4
(7) 多重債務者対策事業	4
(8) 消費者行政体制強化事業	5
ア 消費者行政機能強化・市町村体制強化事業	5
イ 消費者教育・啓発強化事業	6
ウ 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	8
(1) 消費者教育推進計画の策定	8
(2) 見守りサポート事業	8
(3) 自立した消費者育成のための啓発強化	8
(4) 児童・生徒・学生向け消費者教育強化事業	9
(5) 消費者教育周知事業	9
(6) 消費者行政推進員養成事業	10
(7) 金融広報委員会への参画	10
(8) 広報・啓発事業	10
3 食の安全・安心推進事業	12
(1) 食の安全・安心アカデミーの実施	12
(2) 食と放射能に関する説明会の実施等	12
4 消費者保護推進事業	13
(1) 表示等適正化事業	13
(2) 消費生活取引適正化事業	14
(3) 会員権取引適正化事業	14
(4) 消費者安全確保事業	15
(5) ふくしま食の安全・安心推進会議への参画	15
5 消費生活協同組合育成事業	16
(1) 育成指導事業	16
(2) 資金貸付事業	16
6 消費生活センター管理運営事業	17
(1) 消費生活苦情処理体制整備事業	17
(2) 商品テスト事業	18
7 自家消費野菜等放射能検査事業	19
(1) 自家消費野菜等の放射能検査の実施	19
(2) 検査実施のための財政的支援	19
8 消費者風評対策事業	20
○ 消費者風評対策の実施	20
9 生活関連物資等の調査・監視事業	20
(1) 定期調査	20
(2) 緊急調査	21
10 物価情報提供事業	21
○ 情報紙の作成・配布	21
II 平成26年度消費生活相談の状況	22
1 相談件数の推移	22
2 相談の状況	22
3 東日本大震災に関連する相談の状況	27
4 消費生活無料法律相談	28
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）	29

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27年4月1日現在)



平成27年度消費者行政の体系

消費者行政の推進

消費者保護対策事業

消費者行政推進事業

- (1)消費生活審議会の運営
 - ・消費生活審議会及び苦情処理部会等の開催
- (2)裁判外紛争処理
 - ・解決困難な個別の苦情相談に関する消費者苦情処理部会におけるあっせん又は調停
- (3)市町村消費者行政推進事業
 - ・市町村消費者行政担当者会議の開催
- (4)消費生活センター連絡調整会議
 - ・消費生活センター連絡会議の開催
- (5)消費者への情報提供事業
 - ・県民生活緊急情報の発信、定期情報紙「くらしの情報」の発行、ホームページによる情報提供
- (6)多重債務者対策事業
 - ・対策協議会での情報共有、多重債務者相談強化キャンペーンへの対応
- (7)消費者行政機能強化・市町村体制強化支援事業
 - ・無料法律相談の実施、消費者との意見交換の実施、市町村への財政支援

消費者教育事業

- (1)見守りサポート事業
 - ・高齢者を主な対象にした悪質商法等に関する知識の普及
 - ・高齢者向けパンフレットの作成
- (2)自立した消費者育成のための啓発事業
 - ・新聞記事掲載、公共交通機関等へのポスター広告、消費生活情報誌の提供、啓発グッズの作成
- (3)児童・生徒・学生向け消費者教育強化事業
 - ・学生・新社会人向け啓発事業、親子で学ぶ消費・金融教室、消費者啓発劇
 - ・中高生向けパンフレット・啓発グッズの作成
- (4)消費者教育周知事業
 - ・消費者教育月間事業
 - ・なりすまし詐欺防止等DVD作成
 - ・なりすまし詐欺防止絵手紙コンクール
 - ・消費者力養成講座
- (5)景品表示法普及啓発事業
- (6)金融広報委員会への参画
- (7)広報・啓発事業
 - ・常設展示、図書・ビデオ・パソコン、インターネット・HP・携帯電話等による情報提供
 - ・講師派遣事業(出前講座)
 - ・テレビ・ラジオによる情報提供
 - ・スポット放送、「キビタンスマイル〜ふくしまからはじめよう。〜」等

食の安全・安心推進事業

- (1)食の安全・安心アカデミーシンポジウムの開催
- (2)食と放射能に関する説明会事業

消費者保護推進事業

- (1)表示等適正化事業
 - ・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)
 - ・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)
- (2)消費生活取引適正化事業
 - ・不当取引業者に対する指導監督(福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例)
 - ・訪問販売業者等に対する指導監督(特定商取引に関する法律)
 - ・割賦販売業者に対する指導監督(割賦販売法)
 - ・不当取引専門指導員の設置
- (3)会員権取引適正化事業
 - ・会員制事業者に対する指導監督(ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律)
- (4)消費者安全確保事業
 - ・重大事故情報等の消費者庁への伝達(消費者安全法)
- (5)ふくしま食の安全・安心推進会議への参画
 - ・ふくしま食の安全・安心対策プログラムの進行管理

消費生活協同組合育成事業

- (1)育成指導事業
 - ・設立認可、報告の徴収、検査の実施、監督上の命令
- (2)資金貸付事業
 - ・金融機関へ預託した資金の貸付

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
 - ・専門相談員(11名、非常勤)の配置、相談員等研修会の開催
 - ・食品安全相談員、薬事相談員の配置
 - ・情報ネットワークの運用:パイオネット(国民生活センターとの情報ネットワーク化)
- (2)商品テスト事業
 - ・苦情テスト、製品事故テストの委託

自家消費野菜等放射能検査事業

- (1)放射能検査体制強化事業
 - ・放射能検査研修会、放射能検査に係る市町村訪問による指導
 - ・放射能測定市町村への財政的支援(消耗品費・校正費等)
- (2)放射能検査所運営事業
 - ・市町村に対する放射能検査員人件費の補助、放射能検査市町村支援業務委託

物価安定対策事業

チャレンジふくしま消費者風評対策事業

- (1)消費者と生産者等の理解・交流促進事業
 - ・首都圏等消費者交流事業
 - ・「ふくしまの今を語る人」県外派遣事業
- (2)市町村支援事業

生活関連物資等の調査・監視事業

- (1)定期調査(休止)
 - ・生活関連物資定期調査 14品目15商品、35店舗、年1回(12月)、業界等調査
- (2)緊急調査
 - ・特定の物資の急激な価格上昇や需給逼迫が見込まれる場合に実施

物価情報提供事業

- 情報紙の作成・配布
 - ・定期情報紙「くらしの情報」の発行 (全4頁、季刊)

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26年7月25日～平成28年7月24日）

【平成26年度実績】

1回開催（平成26年7月29日）

【平成27年度計画】

2回開催予定

(2) 福島県消費者教育推進地域協議会の運営

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26年7月25日～平成28年7月24日）

【平成26年度実績】

2回開催（平成26年7月29日、平成26年11月18日）

【平成27年度計画】

2回開催予定

(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26年度実績】

開催実績なし。

(4) 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26年度実績】

3回開催（平成26年7月16日、平成26年8月6日、平成27年2月10日）

【平成27年度見込】

2回開催（平成27年6月12日、平成28年2月頃）

(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、5市消費生活センター所長を対象として、会議を開催する。

【平成26年度実績】

1回開催（平成26年5月29日）

【平成27年度実績】

1回開催（平成27年5月27日）

(6) 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26年度実績】

・年4回発行 A4版 ・配布先 消費者団体、市町村等

【平成27年度計画】

・年4回発行 A4版 ・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」
- ・暮らしの知識、関係省庁へのリンク 等

(7) 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26年度実績】

- ・多重債務者対策協議会（平成26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26年12月

【平成27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27年12月

(8) 消費者行政体制強化事業

ア 消費者行政機能強化・市町村体制強化事業

消費者行政活性化基金及び消費者行政推進交付金（平成27年度）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を行なおうとする市町村に対し、支援を行う。

【平成26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65回実施 ※平成26年度消費生活相談4を参照
- ・FP生活再建等相談実施 計10回実施
- ・消費生活センター相談対応時間の延長（継続） ※6-(1)を参照。
- ・日曜無料法律相談会の実施(月1回開催) 計11回実施
- ・高齢者への啓発強化（見守りサポート事業） ※2-(1)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-(2)を参照。
- ・消費者団体意見交換会の開催(1回) (平成27年3月5日)
- ・消費者行政活性化交付金の交付（58市町村、計408,515千円）等
- ・新たに消費生活相談員を配置した市への巡回訪問指導等の実施（3市13回）
- ・食の安全安心推進事業 ※3を参照。

【平成27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
- ・消費者団体意見交換会の開催(1回)
- ・消費者行政活性化交付金の交付（54市町村、計35,620千円）
- ・消費者行政推進交付金の交付(56市町村、計209,258千円)等
- ・市町村消費生活相談窓口への巡回訪問指導等の実施

- ・消費生活相談窓口担当者研修（3方部各1回）
- ・食の安全・安心推進事業の継続

イ 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及び消費者行政推進交付金（平成27年度）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「若者」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。また、消費者問題の解決策及び対応について、一般消費者の核となる県民に対し研修を行い、研修終了者から知識の浸透を図る。

【平成26年度実績】

- 若者・高齢者向け啓発強化
 - ・出前講座、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
 - ・公共交通機関等へのポスター広告
- 消費者行政推進員の養成
 - ・養成講座の実施

【平成27年度計画】

- 若者・高齢者向け啓発強化
 - ・出前講座、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
 - ・社会福祉協議会、地域包括支援センターへ消費生活情報紙送付
 - ・公共交通機関等へのポスター広告

ウ 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27年度から消費者行政活性化交付金に代わり消費者行政推進交付金を単年度事業に交付する仕組みが創設され、基本的に本交付金により事業を行うこととされた。なお、これまで積み立てられた基金は平成29年度まで用途を制限された上

で使えることとされている。

【平成26年度実績】

- ・平成26年度実施事業分の取崩し： 738,835,644円
- ・運用益積立：286千円

2 消費者教育事業

(1) 消費者教育推進計画の策定

消費者教育の推進に関する法律（平成24年8月22日法律第61号）が平成24年12月13日に施行された。

同法は消費者教育の総合的・一体的な推進、国民の消費生活の安定・向上に寄与を目的とし、消費生活に関する知識を習得し、適切な行動に結びつける実践的能力の育成及び主体的に消費者市民社会の形成に参画し、発展に寄与できるよう積極的に支援することを基本理念としている。

「地方公共団体は、消費生活センター、教育委員会その他関係機関と連携し、その地方公共団体の区域の社会的、経済的状况に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。」（第5条）として、学校・大学等・地域における消費者教育の推進、人材育成が義務として、財政上の措置、都道府県消費者教育推進計画等の策定、消費者教育推進地域協議会の組織が努力義務として課されている。

このため、平成26年12月に福島県消費者教育推進計画を策定した。

(2) 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26年度実績】

○出前講座の実施

実施回数：15回 1,242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：1万5千部

【平成27年度計画】

○出前講座の実施

○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：1万5千部

(3) 自立した消費者育成のための啓発強化

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26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

- 生協広報誌への折込
「ふくしま 暮らしの情報」4回

【平成27年度計画】

- 新聞記事掲載
消費生活Q&A、県消費生活センター／県警からのお知らせ
民報・民友 各13回
- 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
- 生協広報誌への折込（社会福祉協議会、地域包括支援センターへも送付）
「ふくしま 暮らしの情報」4回

(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26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
- 親子で学ぶ消費金融教室
・夏休み親子で日銀本店見学（県内7方部）183人参加
- 消費者啓発劇
・県内9小学校で消費者啓発劇の開催
- 中学生向けの消費者啓発パンフレットの配布（23,000部）

【平成27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
- 親子で学ぶ消費金融教室
・夏休み親子で日銀本店見学（県内7方部）187人参加予定
- 消費者啓発劇
・県内8小学校で消費者啓発劇の開催
- 中学生向けの消費者啓発パンフレットの配布（23,000部）

(5) 消費者教育周知事業

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27年度計画】

- 消費者教育強化月間事業
・福島、郡山、いわきで11月に消費者啓発講座・劇を開催するとともにそれに先立ち街頭啓発を行う。

○消費者啓発DVDの作製

・消費者市民社会概念の普及及び消費者被害の手口とその対策についてDVDを作製配布する。

○なりすまし詐欺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する。

○消費者力養成講座

・福島、郡山、いわきで土日ショッピングセンター等人が集まる場所で消費に関する研修を行う。

○景品表示法普及啓発事業

・改正景品表示法の周知徹底のため事業者向けチラシを作成配布（12,000枚）する。

(6) 消費者行政推進員養成事業

賢い消費者になるための消費生活全般の知識を周知

【平成26年度実績】

郡山、福島各10回（5日間） 計44人

(7) 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

(8) 広報・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26年度実績】

各種図書・ビデオ・DVDの貸出 13人、31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26年度実績】 計70回実施、3,721名が受講

③ 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」、
- FTV うつくしま情報局「くらしの情報」等

【平成26年度実績】

- 「キビタンスマイル」6回
- 「トラブル解決なび」民友 49回

【平成27年度計画】

- 「キビタンスマイル」8回予定
- 「トラブル解決なび」民友 52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26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 51,958回

3 食の安全・安心推進事業

(1) 食の安全・安心アカデミーの実施

「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て、平成27年度はシンポジウム方式での開催を予定している。

【平成26年度実績】

シンポジウム2回開催。福島市、郡山市で各1回開催

長崎大学の高村教授の基調講演及び生産者、消費者の代表と消費者庁によるパネルディスカッションを実施。福島市（239名参加）、郡山市（216名参加）

【平成27年度計画】

シンポジウム2回：福島市、郡山市で開催予定。

(2) 食と放射能に関する説明会の実施

市町村との連携により地域住民等を対象に説明会等を実施する。ア 説明会

【平成26年度実績】

○地域住民等を対象に69回実施 計4,170人参加

【平成27年度計画】

○地域住民等を対象に75回以上実施予定

○その他

平成26年度には、消費者庁作成冊子『食品と放射能Q&A』を県内全戸に配布した。

4 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26年度実績】 取扱件数 景品0件 表示7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26年度検査対象品目】（特定製品1品目、特定保守製品7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 家庭用の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

【平成27年度検査対象品目】

- ・特定製品 乳幼児用ベッド
- ・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品目の表示状況について検査・指導する。

【平成26年度検査対象品目】（4品目）

- ・繊維製品 : ハンカチ
- ・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 : 洋傘

【平成27年度検査対象品目】

- ・繊維製品 : 手袋
- ・合成樹脂加工品 : 盆
- ・電気機械器具 : 換気扇
- ・雑貨工業品 : かばん

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26年度検査対象品目】（3品目）

光源応用器具（2品目）：エル・イー・ディ・ランプ
：エル・イー・ディ・電灯器具

電熱器具（1品目）：延長コードセット

【平成27年度検査対象品目】（3品目）

光源応用器具（2品目）：エル・イー・ディ・ランプ
：エル・イー・ディ・電灯器具

配線器具（1品目）：延長コードセット

(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26年度実績】

業務停止命令 1回（1事業者）

口頭指導 2回（2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26年度実績】

立入検査 2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。

(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26年度実績】 県からの通知 2件3回

(5) ふくしま食の安全・安心推進会議への参画

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・安心プログラム」に取り組んでいる。

【平成26年度実績】

平成26年 7月22日開催

平成26年11月25日開催

【平成27年度】

平成27年 7月22日開催

平成27年11月開催予定

5 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26年度実績】

5箇所

【平成27年度計画】

5箇所予定

(2) 資金貸付事業

○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1.80%）

○預託額 28,000千円 貸付総枠 140,000千円

【平成26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27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 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26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）
 ※薬事相談は毎週水曜日 午前10時～午後4時

【平成27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26年度実績（県消費生活センター分）】

相談受付件数 5,877件 参考：（平成25年度 6,389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

(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）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。

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の実施

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】

534台（H27.4.1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26年度実績】

検査実施件数 97,980件

研修会実施 7回（のべ283人参加）

現地訪問 768回

【平成27年度計画】

研修会実施 8回

現地訪問 760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する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26年度実績】

40市町村 627,989,346円（自家消費野菜等放射能検査事業補助金）

※ほか、消費者行政活性化交付金による対応あり。

（「1 消費者行政推進事業」の（8）に掲げた金額の内数。）

【平成27年度計画】

37市町村 495,165,012円（自家消費野菜等放射能検査事業補助金）

40市町村 126,340,980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、消費者行政活性化交付金及び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（8）に掲げた金額の内数。）

8 消費者風評対策事業

○ 消費者風評対策の実施

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26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、386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26年9月19日を初回に26回派遣、参加者計1,658名。

・市町村支援事業

7市9町2村による計28件の事業に対し、84,274千円を交付。

【平成27年度計画】

・首都圏等消費者交流事業

年度内に6回実施予定。

・「ふくしまの今を語る人」県外派遣事業

年度内30回を想定（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：118,000千円）

9 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）

※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26年度実績】

実績無し

10 物価情報提供事業

○ 情報紙の作成・配布（「ふくしま 暮らしの情報」）

「2 消費者教育事業」の（3）を参照。

平成26年度消費生活相談の状況

1 相談件数の推移

平成26年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は5,877件となり、前年度比較で512件、8.0%減少した。

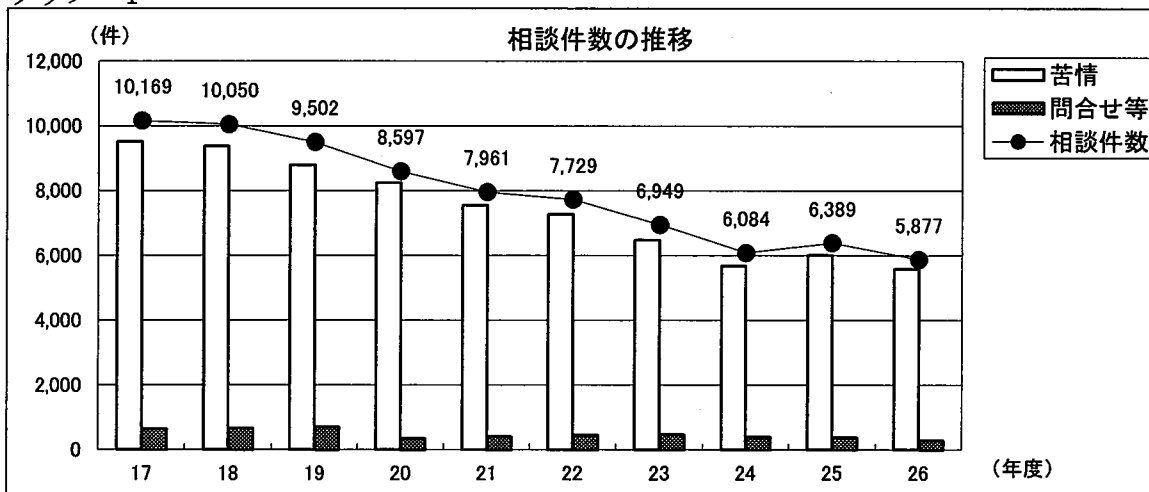
全5,877件中、商品、役務等に関する苦情相談が5,581件(比率95.0%)、情報提供を含む問い合わせ等が296件(同5.0%)となっている。

相談件数は健康食品の送りつけ等により平成24年度を上回った平成25年度より減少した一方、デジタルコンテンツやインターネット接続回線等の相談の増加が見られた。

表-1 相談受付状況

	26年度	25年度	比較増減	
相談件数(件)	5,877	6,389	▲ 512	▲8.0%
苦情	5,581	6,011	▲ 430	▲7.2%
問合せ等	296	378	▲ 82	▲21.7%

グラフ-1



2 相談の状況

(1) 相談案件当事者の状況

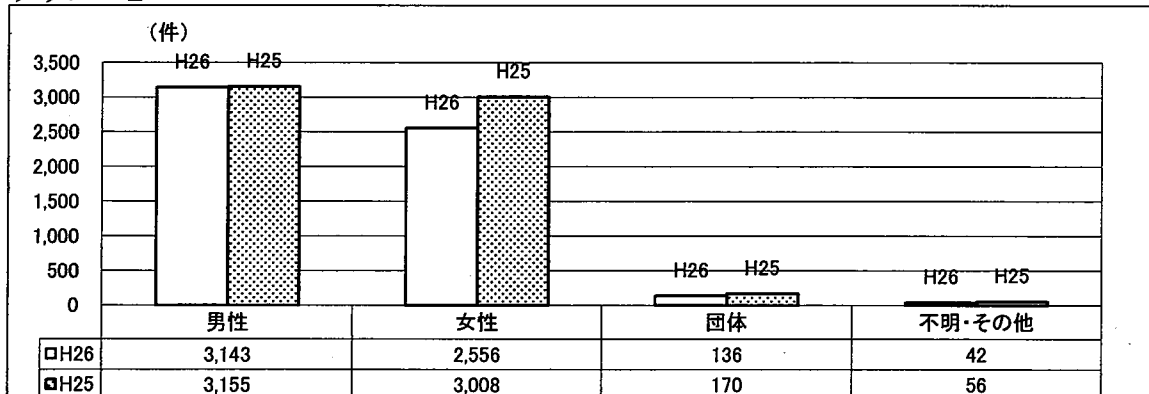
ア 性別等

平成26年度の男女別構成比は、男性が3,143件(比率53.5%)、女性が2,556件(同43.5%)、団体が136件(同2.3%)となっており、男性が5割を超えた。

*平成25年度の構成比 男性49.4%、女性47.1%、団体2.7%

*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-2



イ 年代及び職業別等

年代別では60歳代が1,042件(構成比17.7%)と最も多く、次いで50歳代1,037件(同17.6%)、40歳代986件(同16.8%)の順になっている。

消費生活相談における高齢者の比率は増加傾向が続いていたが、健康食品の送りつけ商法に関する相談の減少に伴い、70歳以上の相談も減少した。

職業別では、給与生活者、無職、自営・自由業の順となっており、給与生活者と自営・自由業については増加したが、家事従事者は大きく減少した。

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	19	353	601	653	586	230	29	23	2,494
自営・自由業	1	9	69	84	159	118	63	15	518
家事従事者	0	33	67	118	123	108	19	1	469
学生	164	42	0	0	3	0	0	2	211
無職	18	49	109	112	122	537	829	17	1,793
行政機関	0	0	0	0	0	0	0	10	10
企業・団体	0	0	0	0	0	0	0	126	126
相談窓口	0	0	0	0	0	0	0	1	1
不明	1	8	20	19	44	49	11	103	255
合計	203	494	866	986	1,037	1,042	951	298	5,877
同構成比	3.5%	8.4%	14.7%	16.8%	17.6%	17.7%	16.2%	5.1%	100.0%
H25件数	227	449	869	1,049	1,029	1,093	1,311	362	6,389
同構成比	3.6%	7.0%	13.6%	16.4%	16.1%	17.1%	20.5%	5.7%	100.0%
伸び率(件数)	▲10.6%	10.0%	▲0.3%	▲6.0%	0.8%	▲4.7%	▲27.5%	▲17.7%	▲8.0%

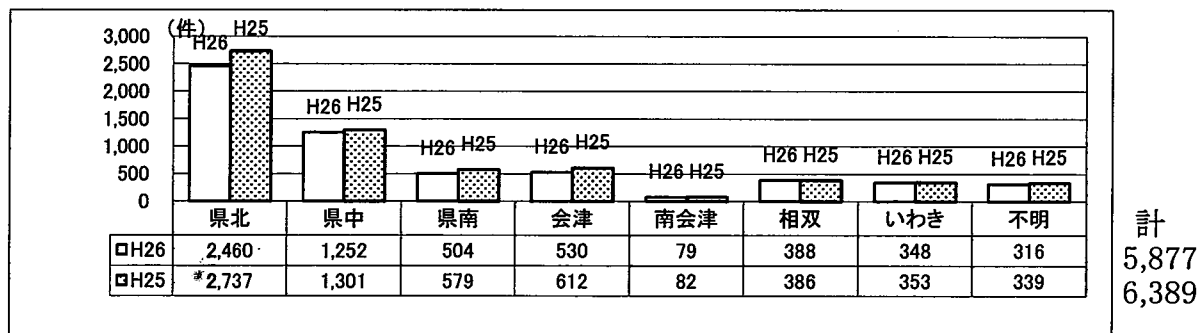
(職業別)

	H26件数	同構成比	H25件数	同構成比	伸び率(件数)
給与生活者	2,494	42.4%	2,332	36.5%	6.9%
自営・自由業	518	8.8%	515	8.1%	0.6%
家事従事者	469	8.0%	706	11.1%	▲33.6%
学生	211	3.6%	242	3.8%	▲12.8%
無職	1,793	30.5%	2,117	33.1%	▲15.3%
行政機関	10	0.2%	11	0.2%	▲9.1%
企業・団体	126	2.1%	158	2.5%	▲20.3%
相談窓口	1	0.0%	1	0.0%	0.0%
不明	255	4.3%	307	4.8%	▲16.9%
合計	5,877	100.0%	6,389	100.0%	▲8.0%

ウ 地域別

地域別では例年同様、県北が2,460件と最も多く、次いで県中1,252件、会津530件の順になっている。各地域で相談件数が減少したなかで、相双地域はやや増加した。

グラフー3



(参考 地域別構成比 単位:%)

区分	県北	県中	県南	会津	南会津	相双	いわき	不明	計
H26	41.9	21.3	8.6	9.0	1.3	6.6	5.9	5.4	100.0
H25	42.8	20.4	9.1	9.6	1.3	6.0	5.5	5.3	100.0

(2) 商品別(大分類)の相談状況

商品別(大分類)の相談状況をみると、役員関係の相談が多く2,922件で、次いで商品に関する相談が2,013件、他の相談が475件、商品関連が467件となっている。役員関係の相談では、「役務一般」「運輸・通信サービス」「他の役務」に関する相談が増加した。「役務一般」では複合サービス会員の解約についての相談が多い。また、「運輸・通信サービス」のなかでは「デジタルコンテンツ」「インターネット接続回線」の増加が大きい。

商品関係の相談では、昨年度並みか少なくなかった。「食料品」は全国で異物混入が相次いだ。前年度比47.4%にとどまった。

商品関連では「クリーニング」が増加し、「クリーニング」に出した服が戻ってこない「しみがついた」「生地が傷んだ」という苦情が見られた。また、「修理・補修」では、自動車22件、住宅が7件、パソコン・電話機用品が7件だった。

表一3

	H26		内容別相談件数													H25 相談件数 ②	比率 ① / ② %	
	相談件数 ①	うち 苦情件数	安全・衛生	能品・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	215	202	1	8	21	18	0	26	116	147	19	0	0	0	0	3	232	92.7%
食料品	404	368	157	88	113	64	5	69	180	179	46	10	1	0	4	2	852	47.4%
住居品	178	164	33	61	5	32	1	13	86	124	40	1	0	2	2	0	196	90.8%
光熱水品	54	50	9	7	7	23	2	2	14	24	8	0	0	0	0	0	47	114.9%
被服品	242	239	3	36	6	36	3	34	161	208	59	1	0	0	0	0	234	103.4%
保健衛生品	131	120	19	38	7	16	0	24	83	88	25	2	0	0	0	0	156	84.0%
教養娯楽品	401	389	9	66	13	61	0	36	257	324	79	1	0	1	1	1	398	100.8%
車両・乗り物	181	179	14	65	12	35	1	17	71	144	66	0	0	1	0	0	180	100.6%
土地・建物・設備	192	181	12	37	13	42	3	6	91	133	44	0	0	4	0	0	216	88.9%
他の商品	15	12	1	3	0	4	0	3	6	9	4	0	0	0	0	0	15	100.0%
(小計)	2,013	1,904	258	409	197	331	15	230	1,065	1,380	390	15	1	8	7	6	2,526	79.7%
クリーニング	32	29	0	20	4	4	0	0	3	27	18	0	0	0	0	0	22	145.5%
レンタル・リース・賃借	218	209	10	26	22	71	0	8	41	193	41	0	2	1	0	0	245	89.0%
工事・建築・加工	153	149	15	45	6	43	1	1	42	122	51	0	0	1	0	0	181	84.5%
修理・補修	60	57	6	20	3	20	0	2	16	43	25	0	0	1	0	0	49	122.4%
管理・保管	4	4	0	0	0	1	0	2	1	4	0	0	0	0	0	0	4	100.0%
(小計)	467	448	31	111	35	139	1	13	103	389	135	0	2	3	0	0	501	93.2%
役務一般	46	46	0	0	1	12	0	0	29	46	2	0	0	0	0	0	28	164.3%
金融・保険サービス	619	590	5	6	47	94	0	36	236	540	65	0	0	4	1	0	687	90.1%
運輸・通信サービス	1,676	1,668	4	43	18	423	0	242	1,335	1,563	163	0	1	1	0	4	1,430	117.2%
教育サービス	31	28	0	1	1	6	0	2	9	26	9	0	0	1	1	0	41	75.6%
教養・娯楽サービス	113	109	6	6	2	22	0	12	63	89	24	0	1	2	0	1	161	70.2%
保健・福祉サービス	156	144	25	32	15	23	0	5	46	93	40	0	1	0	0	1	206	75.7%
他の役務	224	220	5	12	11	53	0	27	119	179	41	1	1	2	0	1	210	106.7%
内職・副業・ねずみ講	14	14	0	0	1	3	0	1	12	13	1	0	0	0	0	0	26	53.8%
他の行政サービス	43	19	2	1	14	2	0	1	2	13	5	0	0	1	3	5	68	63.2%
(小計)	2,922	2,838	47	101	110	638	0	326	1,851	2,562	350	1	4	11	5	12	2,857	102.3%
他の相談	475	391	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	505	94.1%
総数	5,877	5,581	336	621	342	1,108	16	569	3,019	4,331	875	16	7	22	12	493	6,389	92.0%

(3) 商品別(細分類)相談件数

「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)が最も多く、1,180件で前年度比134件、12.8%の増加となった。このうちワンクリック請求が全体の半数を占めた。ワンクリック請求を受けて、被害救済を謳う消費者トラブル救済センター等をインターネットで検索し、その事務所に内容証明郵便代金としてお金を振り込む事例も見られた。また、架空請求メールから不安にかられ業者に連絡し、高額な請求を受け次々に現金や電子マネーを振り込んでしまったという相談者も見られた。

「インターネット接続回線」は、256件で前年度比81件、46.3%の増加となった。平成27年2月の光サービスの卸売開始により、今後も増加することが予想される。電話勧誘により業者から料金が安くなると言われ以前の契約を解約し、新たな契約をしたところかえって高くなったという相談や、解約料が発生することの説明を受けていないなど、業者の説明不足や消費者自身の契約に対する認識不足が見られた。

また、「携帯電話サービス」に関する相談が66件で前年度比25件、61.0%増加し、契約や解約に関することや、電波状態、料金についての苦情が見られた。

表-4 商品別相談件数(全体)

	26年度	25年度(25年度の順位)	比較増減(件、%)	
1 デジタルコンテンツ	1,180	1,046 (1)	134	12.8%
2 フリーローン・サラ金	312	304 (2)	8	2.6%
3 相談その他	279	292 (3)	▲13	▲4.5%
4 インターネット接続回線	256	175 (8)	81	46.3%
5 商品一般	215	232 (4)	▲17	▲7.3%
6 不動産貸借	188	214 (6)	▲26	▲12.1%
7 工事・建築	150	180 (7)	▲30	▲16.7%
8 四輪自動車	127	129 (10)	▲2	▲1.6%
9 携帯電話サービス	66	41 (24)	25	61.0%
10 他の健康食品	59	166 (9)	▲107	▲64.5%
その他	3,045	3,610	▲565	▲15.7%
合計	5,877	6,389	▲512	▲8.0%

(参考) 高齢者(70歳以上)の商品別(上位10位)相談件数

健康食品の送りつけ業者は主に高齢者を対象としていたため、その相談が減少したことにより高齢者からの相談が大幅に減少した。一方で「デジタルコンテンツ」や「インターネット接続回線」に関する相談が増加した。特に高齢者のみの世帯で、身近に相談できる家族がいない場合、業者に勧められるままよく分からないうちに契約してしまったというものが多い。

その外として相続に関する相談が増え、遺言書の作成についてや、家族の他界に伴う相続手続きについての相談が見られた。

表-5 商品別相談件数(70歳以上)

	26年度	25年度(25年度の順位)	比較増減(件、%)	
1 商品一般	61	83 (3)	▲22	▲26.5%
2 相談その他	56	61 (4)	▲5	▲8.2%
3 デジタルコンテンツ	46	37 (6)	9	24.3%
4 インターネット接続回線	41	25 (10)	16	64.0%
5 健康食品	36	186 (1)	▲150	▲80.6%
6 工事・建築	27	42 (5)	▲15	▲35.7%
7 ファンド型投資商品	22	36 (8)	▲14	▲38.9%
7 他の健康食品	22	104 (2)	▲82	▲78.8%
9 フリーローン・サラ金	20	19 (14)	1	5.3%
10 相続	19	12 (18)	7	58.3%
その他	601	706	▲105	▲14.9%
合計	951	1,311	▲360	▲27.5%

(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-6より、「インターネット通販」が1,595件(前年度比272件、20.6%増)、「説明不足」が660件(同162件、32.5%増)、「強迫」109件(同34件、45.3%増)となった。
 表-7より、70歳以上の高齢者については、「電話勧誘」が212件(同165件、56.2%減)、昨年度134件だった「ネガティブオポジション」は18件(同116件、86.6%減)に激減した。一方で、消費生活センターや官公庁を騙って電話をかけ、「あなたの個人情報情報が漏れているので削除してあげる」という「身分詐称」が27件(同8件、42.0%増)と増えた。
 表-8では、「架空請求」363件(同102件、39.0%増)のうち87.0%がパソコンや携帯電話等へのメールとなった。この外、「ワンクリック請求」が624件(同83件、15.3%増)で、増加傾向にある。

表-6 販売方法・手口別相談件数(上位10位)

	H26	H25	特 徴
1 インターネット通販	1,595	1,323	インターネットによる申込み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	1,473	1,580	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、不退去な態度と感知したもの。
3 電話勧誘	665	785	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 説明不足	660	498	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 詐欺	444	442	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	421	495	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 無料商法	326	304	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)
8 家庭訪問販売	252	264	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 二次被害	110	110	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。
10 強迫	109	75	故意に畏怖心をおおって意思表示させようとする事。

表-7 販売方法・手口別相談件数(70歳以上 上位10位)

	H26	H25	特 徴
1 電話勧誘	212	377	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。
2 強引	201	370	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、不退去な態度と感知したもの。
3 説明不足	105	95	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 家庭訪問販売	80	96	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 詐欺	78	99	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	70	167	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	56	45	インターネットによる申込み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 利殖商法	31	50	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 無料商法	31	31	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 身分詐称	27	19	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。

表-8 架空請求等の相談件数

	H26	H25	特 徴
架空請求	363	261	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送金させる。
ワンクリック請求	624	541	ホームページやメールにおいて、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。
融資保証金詐欺	2	4	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、申込み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	1	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つつ、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。
なりすまし詐欺(オレオレ詐欺)	8	4	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。

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、平成23年度は1,850件で全相談件数の26.6%だったが、その割合は年々減少し、平成26年度は164件で全相談件数の2.8%となった。震災関連相談では、野菜等の食品に関する相談が最も多く48件、29.3%を占めており、自家消費野菜の放射能検査をすることで、より安心して食べたいという消費者の姿勢が見られる。

「野菜」では、わらび等の山菜9件、じゃがいも6件、大根4件、茎たち菜3件、なす、きゅうり、トマト、かぶが各2件となっている。

「工事・建築」では、工事の先延ばしや見積書・契約書等の書類のトラブル、工事不十分等の修繕についての相談が7件、欠陥住宅や工事の遅れ、税金・手続きについて等新築住宅についての相談が3件となっている。

表-9 商品別相談件数(震災関連)

	平成26年度		構成比	平成25年度		構成比	平成24年度		構成比
	相談総件数			相談総件数			相談総件数		
	相談総件数	5,877		相談総件数	6,389		相談総件数	6,084	
	震災関連相談件数	164	2.8%	震災関連相談件数	247	3.9%	震災関連相談件数	564	9.3%
1	野菜	48	29.3%	野菜	62	25.1%	野菜	145	25.7%
2	工事・建築	16	9.8%	工事・建築	26	10.5%	工事・建築	47	8.3%
3	相談その他	15	9.1%	米	15	6.1%	果実	42	7.4%
4	果実	11	6.7%	果実	13	5.3%	米	31	5.5%
5	米	8	4.9%	不動産貸借	13	5.3%	不動産貸借	29	5.1%
6	不動産貸借	5	3.0%	相談その他	12	4.9%	相談その他	27	4.8%
7	フリーローン・サラ金	4	2.4%	他の行政サービス	10	4.0%	他の行政サービス	20	3.5%
8	他の水	4	2.4%	デジタルコンテンツ	8	3.2%	フリーローン・サラ金	13	2.3%
9	他の行政サービス	3	1.8%	テレビ放送サービス	4	1.6%	保健衛生品その他	11	2.0%
				住宅ローン	4	1.6%	デジタルコンテンツ	10	1.8%
				他の戸建て住宅	4	1.6%	他の水	10	1.8%
				他の水	4	1.6%			
	その他	50	30.5%	その他	72	29.1%	その他	179	31.7%
	合計	164	100.0%	合計	247	100.0%	合計	564	100.0%

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25年度実績	消費生活無料法律相談 (計308件)	
	県消費生活センター	218件
	県中地方振興局	16件
	県南地方振興局	11件
	会津地方振興局	24件
	日曜無料法律相談	
	県消費生活センター	23件
	生活再建相談	16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	62件	3件
不動産関係	34件	4件
相続関係	26件	0件
その他	186件	6件
計	308件	13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下表のとおり。多重債務に関する相談件数は、237件でH20をピークに減少傾向にあり、前年比△15.7%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)
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%
24	6,084	296	4.9%
25	6,389	281	4.4%
26	5,877	237	4.0%

* 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。

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）

	H26	H25	H24
福島県	5,877	6,389	6,084

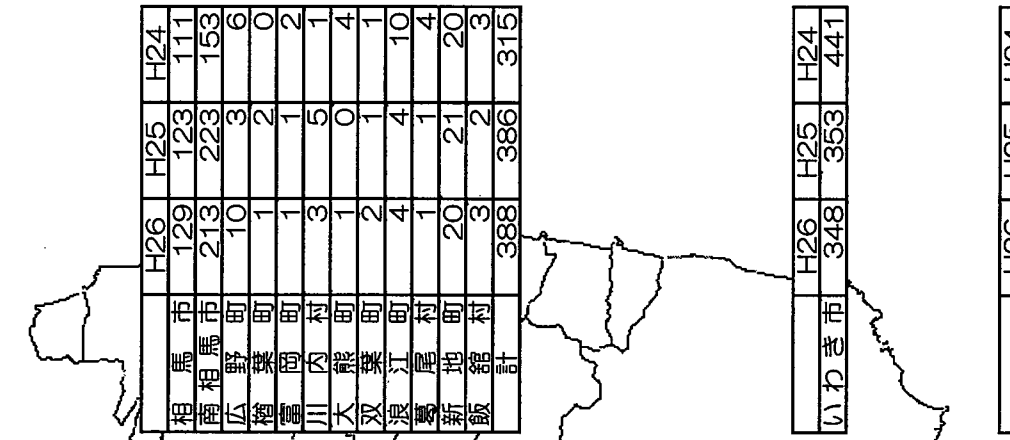
	H26	H25	H24
会津若松市	208	281	257
喜多方市	132	136	144
北塩原村	6	5	5
西会津町	16	17	19
磐梯町	10	17	8
猪苗代町	29	37	32
会津坂下町	36	40	38
湯川村	6	5	7
津町	12	9	11
三島町	0	1	5
金山町	9	7	4
昭和村	3	5	8
会津美里町	63	52	59
計	530	612	597

	H26	H25	H24
下郷町	17	22	12
檀枝岐村	0	2	1
只見町	14	10	11
南会津町	48	48	46
計	79	82	70

	H26	H25	H24
福島市	1,650	1,813	1,770
二本松市	242	259	236
伊達市	208	256	235
本宮市	149	162	134
桑折町	53	90	61
国見町	43	52	48
川俣町	78	65	68
大玉村	37	40	39
計	2,460	2,737	2,591

	H26	H25	H24
郡山市	488	565	548
須賀川市	268	311	250
田村市	169	162	111
鏡石町	58	58	55
天栄村	19	18	17
石川町	71	47	74
玉川村	25	19	21
平田村	19	9	16
浅川町	22	19	31
古殿町	19	11	19
三善町	62	54	69
小野町	32	28	26
計	1,252	1,301	1,237

	H26	H25	H24
白河市	226	251	203
西郷村	65	61	49
泉崎村	13	22	31
中島村	13	21	11
矢吹町	61	73	73
棚倉町	50	57	47
矢倉町	22	29	18
塙町	43	52	26
鮫川村	11	13	6
計	504	579	464



	H26	H25	H24
相馬市	129	123	111
南相馬市	213	223	153
広野町	10	3	6
楡葉町	1	2	0
富内町	1	1	2
川内村	3	5	1
大熊町	1	0	4
双葉町	2	1	1
浪江町	4	4	10
喜界町	1	1	4
新地町	20	21	20
飯館村	3	2	3
計	388	386	315

	H26	H25	H24
いわき市	348	353	441

	H26	H25	H24
県外・不明	316	339	369