

消費者行政の概要

平成28年度

福島県生活環境部消費生活課

目 次

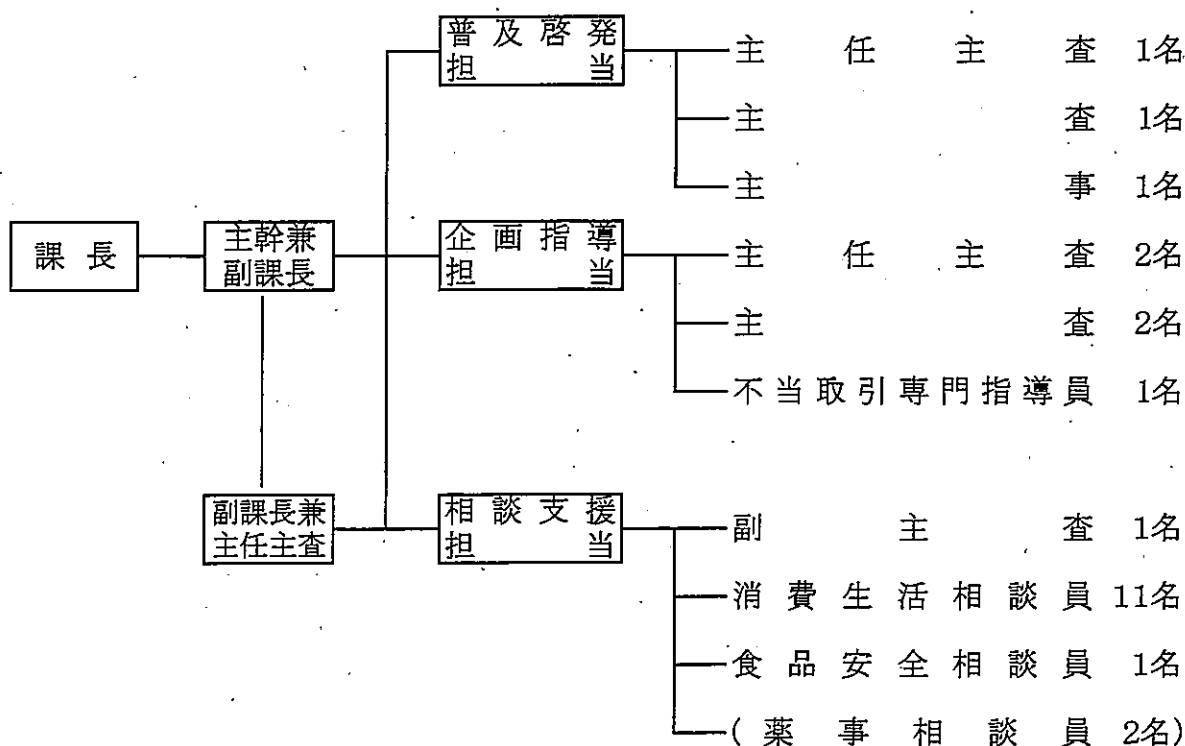
○ 福島県消費生活課（消費生活センター）の概要	1
(1) 沿革	1
(2) 組織体制（平成28年4月1日現在）	1
○ 平成28年度消費者行政概要の体系	2
I 福島県の消費者行政施策の概要	3
1 消費者行政推進事業	3
(1) 消費生活審議会の運営	3
(2) 福島県消費者教育推進地域協議会の運営	3
(3) 裁判外紛争処理	3
(4) 市町村消費者行政推進会議	3
(5) 消費生活センター連絡調整会議	4
(6) 消費者への情報提供事業	4
(7) 多重債務者対策事業	4
(8) 消費者行政体制強化事業	5
ア 消費者行政機能強化・市町村体制強化事業	5
イ 福島県消費者行政活性化基金の運用	6
2 消費者教育事業	7
(1) 消費者教育推進計画の策定	7
(2) 見守りサポート事業	7
(3) 自立した消費者育成のための啓発強化	7
(4) 児童・生徒・学生向け消費者教育強化事業	8
(5) 消費者教育強化事業	8
(6) 金融広報委員会への参画	9
(7) 広報・啓発事業	10
3 食の安全・安心推進事業	11
(1) 食の安全・安心アカデミーシンポジウムの実施	11
(2) 食と放射能に関する説明会の実施	11
4 消費者保護推進事業	12
(1) 表示等適正化事業	12
(2) 消費生活取引適正化事業	13
(3) 会員権取引適正化事業	13
(4) 消費者安全確保事業	14
(5) ふくしま食の安全・安心推進会議への参画	14
5 消費生活協同組合育成事業	15
(1) 育成指導事業	15
(2) 資金貸付事業	15
6 消費生活センター管理運営事業	16
(1) 消費生活苦情処理体制整備事業	16
(2) 商品テスト事業	17
7 自家消費野菜等放射能検査事業	18
(1) 自家消費野菜等の放射能検査の実施	18
(2) 検査実施のための財政的支援	18
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	21
(1) 定期調査	21
(2) 緊急調査	21
II 平成27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28年4月1日現在)



平成28年度消費者行政の体系

消費者行政の推進

消費者生活安定・向上事業

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、日曜電話相談の実施、消費者との意見交換の実施、市町村への財政支援
 - 市町村消費生活相談窓口体制整備の推進、巡回指導の実施

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事業
 - ・学生・新社会人向け啓発事業、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)消費者教育強化事業
 - ・消費者教育月間事業
 - ・なりすまし詐欺被害防止絵手紙コンクール
 - ・消費者力養成講座
 - ・学校教員向け出前講座
- (5)金融広報委員会への参画
- (6)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～ふくしまからチャレンジはじめよう。～」等

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及び消費者被害防止のための高齢者等の見守り体制の整備(消費者安全法)

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、製品事故テストの依頼

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

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

震災復興関連事業

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
- (3)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

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
 - ・放射能検査実施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
 - ・放射能検査実施市町村への技術的支援(専門家による巡回、研修会の開催等)

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(本県への招聘ツアー)
 - ・「ふくしまの今を語る人」県外派遣事業
- (2)市町村支援事業

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28年7月25日～平成30年7月24日）

【平成27年度実績】

1回開催（平成27年8月24日）

【平成28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28年7月25日～平成30年7月24日）

【平成27年度実績】

1回開催（平成27年8月24日）

【平成28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27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27年度実績】

1回開催（平成27年6月12日）

【平成28年度計画】

1回開催（時期は未定）

(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27年度実績】

1回開催（平成27年5月27日）

【平成28年度実績】

1回開催（平成28年6月15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27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28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27年度実績】

- ・多重債務者対策協議会（平成27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27年12月

【平成28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28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27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66回実施 ※平成27年度消費生活相談4を参照
- ・FP生活再建等相談実施 計12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9回実施
- ・高齢者への啓発強化（見守りサポート事業） ※2-(2)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10月15日)
- ・消費者行政活性化交付金の交付 (51市町村、計30,337千円)
- ・消費者行政推進交付金の交付 (56市町村、計233,014千円)
- ・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28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 (16市町村、計46,449千円)
- ・消費者行政推進交付金の交付 (44市町村、計108,456千円)

- ・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2回）
- ・食の安全・安心推進事業の継続

イ 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27年度実績】

- ・平成27年度実施事業分の取崩し：30,934,080円
- ・運用益積立：6,182千円

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

地域で高齢者等が被害にあわないように、見守る方を育成する。

【平成27年度実績】

○出前講座の実施

実施回数：13回 528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：2万3千部

【平成28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：2万部

(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27年度実績】

○新聞記事掲載 民報・民友 各13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（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

【平成28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12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27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 40,100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）185人参加

○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）

【平成28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

○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) 消費者教育強化事業

消費者教育推進計画策定を契機に消費者教育を強化するため、各種事業に取り組む。

【平成27年度実績】

○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った。

○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を作製配布した。

○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。

- ・応募総数：1,185点(低学年：545点、高学年640点)

○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。

【平成28年度計画】

○消費者教育強化月間事業

- ・県内4方部で街頭啓発を行う。

○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。

○教員向け出前講座

- ・学校教員が授業で消費者教育を行うために必要な知識習得のため、専門家による出前講座を行う。

(6) 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

(7) 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）の管理

【平成27年度実績】

各種図書・ビデオ・DVDの貸出 13人、24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27年度実績】 計44回実施、2,068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」等

【平成27年度実績】

「キビタンスマイル」5回

「トラブル解決なび」民友 50回

【平成28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 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 等

【平成27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 83,993回

3 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、放射能に関する正確な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28年度はシンポジウム方式での開催を予定している。

【平成27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、消費者の代表と行政によるパネルディスカッションを実施。福島市（232名参加）、郡山市（209名参加）

【平成28年度計画】

シンポジウム2回：郡山市、いわき市で開催予定。

(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。

【平成27年度実績】

○地域住民等を対象に75回実施 計4,624名参加

【平成28年度計画】

○地域住民等を対象に75回以上実施予定

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27年度実績】 取扱件数 景品1件 表示6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）

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）

【平成27年度検査対象品目】

- ・特定製品 乳児用ベッド
- ・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

【平成28年度検査対象品目】

- ・特定製品 乗車用ヘルメット
- ・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27年度検査対象品目】（4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

【平成28年度検査対象品目】

- ・繊維製品 : 織物、ニット生地及びレース生地
- ・合成樹脂加工品 : 可搬型便器及び便所用の器具
- ・電気機械器具 : テレビジョン受信機
- ・雑貨工業品 : 机及びテーブル

(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27年度実績】 県からの通知 4件5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27年度実績】

平成27年 7月22日開催

平成27年11月26日開催

【平成28年度】

平成28年 6月16日開催

平成28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27年度実績】

5箇所

【平成28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

○預託額 28,000千円 貸付総枠 140,000千円

【平成27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、貸付利率 年1.80%)

・貸付件数 4件

【平成28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、貸付利率 年1.70%)

・貸付件数 4件

(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】

504台（H28.4.1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27年度実績】

検査実施件数 83,737件

研修会実施 8回（のべ514人参加）

現地訪問 585回

【平成28年度計画】

研修会実施 7回

現地訪問 470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を運用して検査を実施する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。

【平成27年度実績】

37市町村 466,239,747円（自家消費野菜等放射能検査事業補助金）

40市町村 97,164,045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。）

【平成28年度計画】

17市町村 54,480,000円（自家消費野菜等放射能検査事業補助金）

59市町村 41,800,000円（自家消費野菜等放射能検査事業維持管理経費補助金）

※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（8）に掲げた金額の内数。）

※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

○ 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27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27年8月10日を初回に34回派遣、参加者計3,389名。

- ・市町村支援事業

7市11町2村による計34件の事業に対し、84,503千円を交付。

【平成28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回以上を想定（派遣時期：6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：100,000千円）

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27年度実績】

実績無し

平成27年度消費生活相談の状況

1 相談件数の推移

近年、相談件数は減少傾向にあるが、平成27年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は6,083件となり、前年度比較で206件、3.5%増加した。

利用した覚えのないサイト利用料の請求(架空請求)に関する相談や、光回線の契約・解約に関する相談の増加がみられた。

相談方法では、来訪に占める再来訪の割合は18.5%であり、相談者への聞き取りや業者とのやりとりが複数回にわたる相談が増加した。

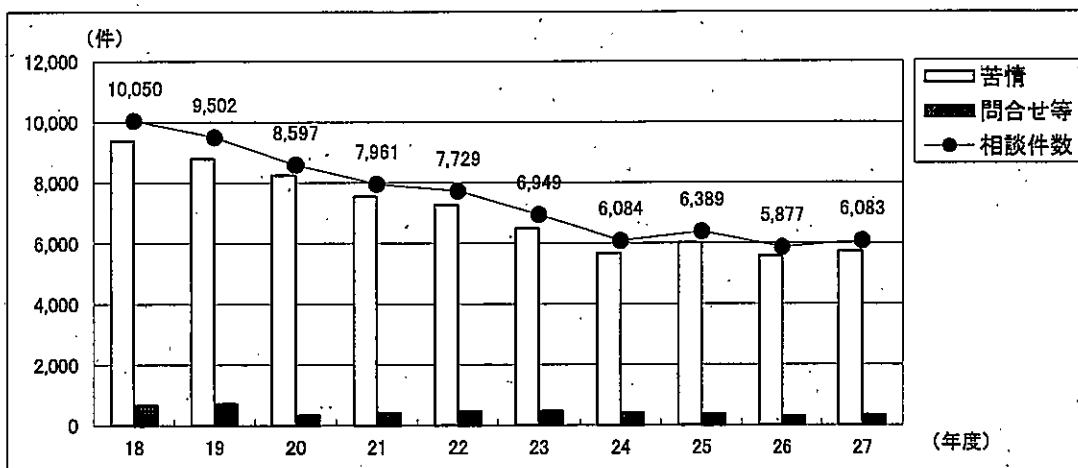
表1 相談受付状況

	27年度	26年度	伸び率
相談件数(件)	6,083	5,877	3.5%
苦情	5,736	5,581	2.8%
問合せ等	347	296	17.2%

表2 相談方法

	27年度	26年度	伸び率
相談件数(件)	6,083	5,877	3.5%
来訪	504	421	19.7%
再来訪	93	69	34.8%
電話	5,502	5,376	2.3%
文書	77	80	▲3.8%

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

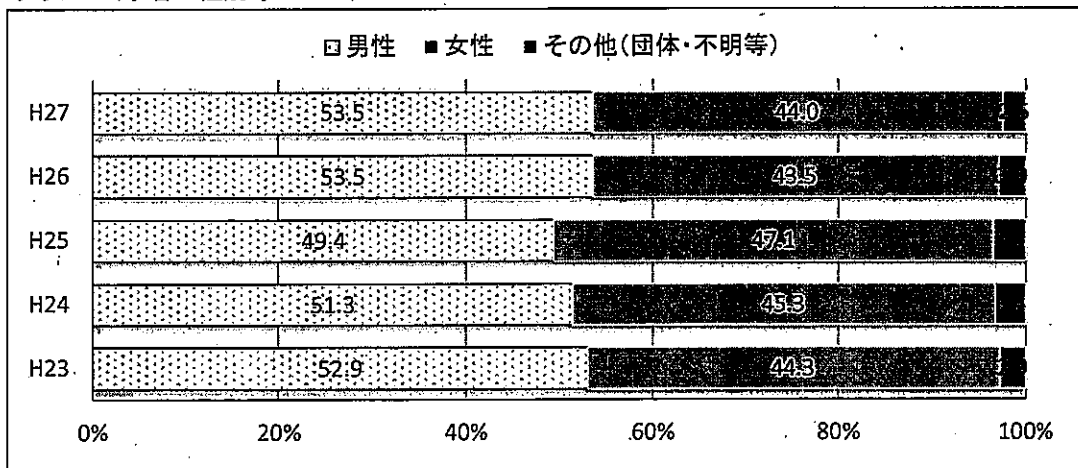
ア 性別等

平成27年度の男女別構成比は、男性が3,252件(比率53.5%)、女性が2,677件(同44.0%)、団体が90件(同1.5%)となっており、引き続き男性が5割を超えている。

*平成26年度の構成比は男性53.5%、女性43.5%、団体2.3%

*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)

グラフ2 当事者の性別等



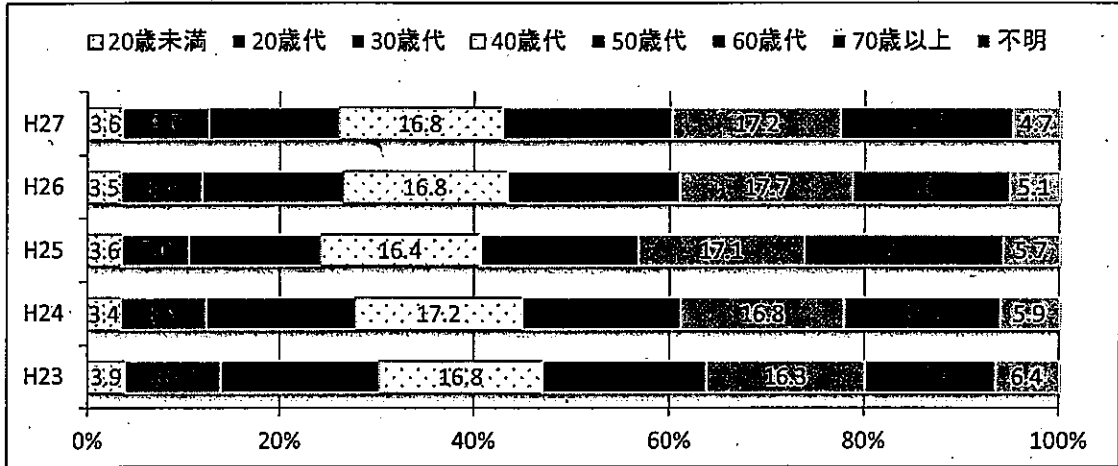
イ 年代別及び職業別

平成27年度の年代別では70歳以上が1,082件(比率17.8%)と最も多く、次いで50歳代1,059件(同17.4%)、60歳代1,047件(同17.2%)の順となっており、60歳代以上の割合が約35%を占めている。

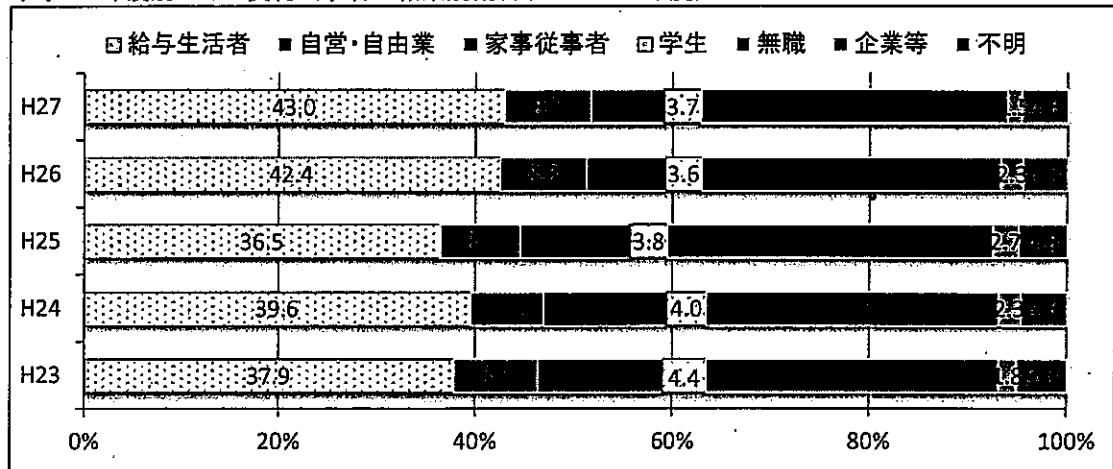
また、職業別では、給与生活者2,613件(比率43.0%)、無職1,900件(同31.2%)、自営・自由業531件(同8.7%)の順となっている。

(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。

グラフ3 年度別にみた契約当事者年代別割合(H23～H27年度)



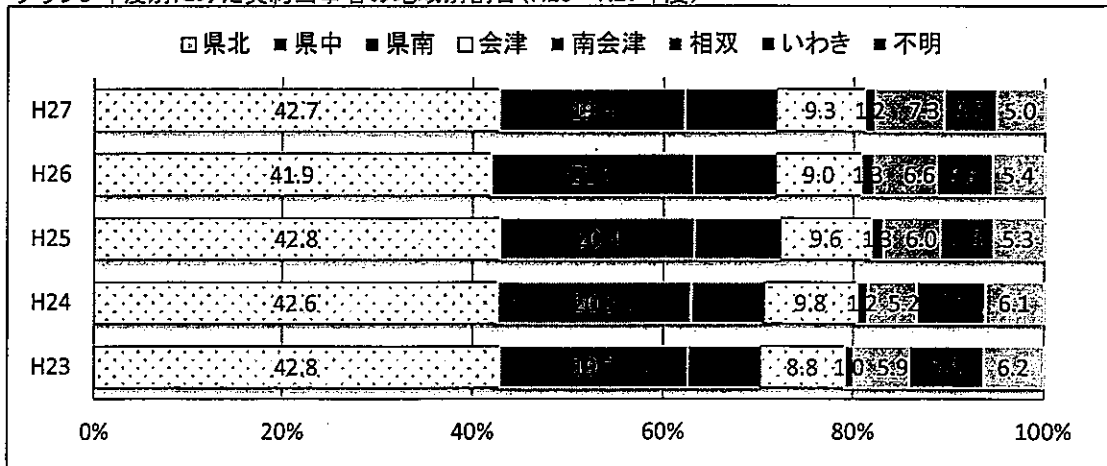
グラフ4 年度別にみた契約当事者の職業別割合(H23～H27年度)



ウ 地域別

平成27年度の地域別では例年同様、県北が2,599件(比率42.7%)と最も多く、次いで県中1,183件(同19.4%)、県南585件(同9.6%)の順になっている。県北、県南、会津、相双において相談件数が増加した。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。

グラフ5 年度別にみた契約当事者の地域別割合(H23～H27年度)



(2) 商品別(大分類)の相談状況

商品では、「高熱水品」「保健衛生品」の増加が大きい。「高熱水品」ではガンリン価格に関する相談、「保健衛生品」では化粧品によるトラブルがみられた。商品関連では、「工事・建築・加工」が増加した外は減少した。「工事・建築・加工」では住宅リフォームに関する相談が多い。

役務関係の相談では、「他の行政サービス」「内職・副業・ねずみ講」「運輸・通信サービス」に関する相談の増加が大きい。「他の行政サービス」ではマイナンバーに関する問い合わせが約20%を占めた。「内職・副業・ねずみ講」では投資話のもちかけがみられた。「運輸・通信サービス」ではスマートフォンのアダルトサイトや架空請求に関するトラブルや、光回線の勧誘や契約、解約に関するトラブルの増加がみられた。

他の相談では、相続や個人間借金、なりすまし詐欺等の不審な電話に関するもののみがみられた。

表3 商品別(大分類)

	H27 相談件数 ①	うち 苦情件数	内容別相談件数													H26 相談件数 ②	比率 ① / ② %		
			安全・衛生	能品・質 質役 務品機	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	192	172	2	10	11	26	0	15	84	142	19	0	0	0	0	0	2	215	89.3%
食品	459	405	174	108	99	57	5	114	190	215	77	0	0	0	0	0	6	404	113.6%
住居	178	166	22	62	6	40	2	17	90	118	38	0	0	0	0	0	1	178	100.0%
光熱水	74	69	6	16	9	43	0	2	16	24	10	0	0	0	0	0	0	54	137.0%
被服	176	174	4	30	1	34	0	19	125	155	29	0	0	0	0	0	0	242	72.7%
保健衛生	165	138	45	51	9	34	1	26	82	105	40	1	0	0	0	0	0	131	126.0%
教養娯楽	357	346	9	82	8	74	0	34	208	288	94	0	0	0	0	0	0	401	89.0%
車両・乗り物	187	186	21	59	12	46	0	13	79	153	46	0	0	0	0	0	0	181	103.3%
土地・建物・設備	225	213	9	42	15	47	7	8	83	174	47	0	3	0	0	0	0	192	117.2%
他の商品	6	5	0	1	0	2	0	0	4	5	2	0	0	0	0	0	0	15	40.0%
(小計)	2,019	1,874	292	461	170	403	15	248	961	1,379	402	10	3	9	3	9	4	2,013	100.3%
クリーニング	19	19	1	14	1	1	0	0	5	13	13	0	0	0	0	0	0	32	59.4%
レンタル・リース・賃借	199	188	7	21	19	67	1	6	38	175	40	0	1	2	0	0	1	218	91.3%
工事・建築・加工	156	149	11	44	8	52	1	3	52	127	42	0	1	0	0	0	0	153	102.0%
修理・補修	39	38	3	22	1	14	0	4	14	24	15	0	0	0	0	0	0	60	65.0%
管理・保管	2	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	50.0%
(小計)	415	396	22	102	29	134	2	14	110	340	110	0	2	2	0	1	0	467	88.9%
役務一般	51	51	0	0	0	14	0	0	37	49	4	0	0	0	0	0	0	46	110.9%
金融・保険サービス	539	503	5	11	38	97	0	30	179	476	58	0	0	0	0	0	1	619	87.1%
運輸・通信サービス	1,978	1,969	2	112	17	521	0	240	1,560	1,842	218	0	0	0	0	0	0	1,676	118.0%
教育サービス	26	26	0	1	0	5	0	1	15	21	4	0	0	0	0	0	0	31	83.9%
教養・娯楽サービス	120	115	2	9	6	24	0	22	72	84	26	0	0	0	0	0	1	113	106.2%
保健・福祉サービス	157	142	27	31	17	35	1	8	51	110	30	0	1	0	0	0	0	156	100.6%
他の役務	222	206	7	11	14	48	0	31	121	178	47	0	1	4	0	1	0	224	99.1%
内職・副業・ねずみ講	17	17	0	2	4	3	0	3	16	14	1	0	0	0	0	0	0	14	121.4%
他の行政サービス	57	38	2	2	17	2	0	2	5	29	11	0	0	0	0	1	1	43	132.6%
(小計)	3,167	3,067	45	179	113	749	1	337	2,056	2,803	399	0	2	8	2	4	0	2,922	108.4%
他の相談	482	399	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	475	101.5%
総数	6,083	5,736	359	742	312	1,286	18	599	3,127	4,522	911	10	7	19	11	9	0	5,877	103.5%

(3) 商品・役務等別相談件数

「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、1,306件で前年度比126件、10.7%の増加となった。ワンクリック請求では「誤って登録した方はこちら」と電話をかけさせ、登録になっているから退会料を支払わないと退会できないと言って脅し、コンビニから電子マネーを購入して番号を教えるよう指示する例が増えている。

また、「相談にのると収入が得られるという副業サイトに登録し、メールアドレスを交換するためにポイントを購入したがセキュリティ解除ができず高額請求となった」という事例もみられた。

「インターネット接続回線」では、光回線(*)のトラブルが215件あり、「大手電話会社のサービス変更だと思って話を聞いたら、関係ない業者との新たな契約になっていた」「安くなると言われて契約したのに、知らないオプションがつけられて今より高くなった」「契約に必要な手続きをした覚えがないのに、他の業者への乗り換えが完了していた」という事例が寄せられた。消費者自身が光回線サービスの卸売について十分な理解がないまま契約しトラブルになったものが多くみられた。

*光回線…平成27年2月1日より、NTT東西が光回線サービスの卸売を開始した。これにより、NTT東西から光回線サービスの卸売を受けた異業種からの新規参入を含む多くの事業者(光コラボレーション事業者)が、卸売を受けた光回線とプロバイダーや携帯電話等を組み合わせた独自のサービスを、様々な料金や契約形態で消費者に提供している。

グラフ6 商品・役務等別(上位5位)

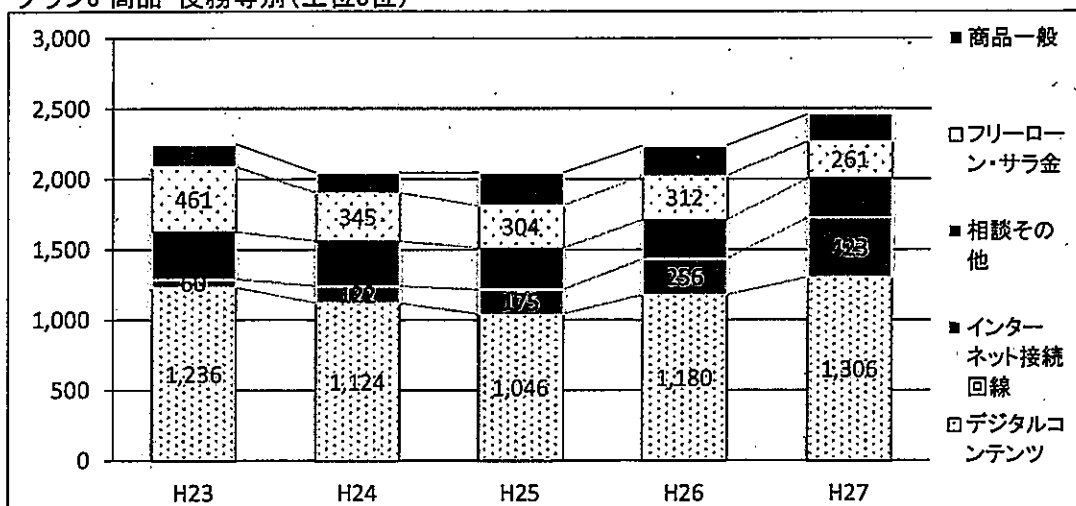


表4より、各年代で「デジタルコンテンツ」の相談が上位となっている。

20歳未満では、進学等に伴う一人暮らしにより、「テレビ放送サービス」(公共放送の受信料)に関する問い合わせが多い。

20歳以上になると、「フリーローン・サラ金」「インターネット接続回線」の相談が増加する。

60歳代以上では、「リフォーム業者が突然訪問し、高額な契約をしたので解約したい」という点検商法に関する相談がみられた。

70歳以上の「相談その他」「商品一般」では、ほかの世代ではほとんど見られないなりすまし詐欺(オレオレ詐欺や公的機関を騙る詐欺)の電話がきたという相談があった。

表4 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	1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ
2	インターネット接続回線	2	模型玩具	2	四輪自動車	2	フリーローン・サラ金
3	相談その他	2	テレビ放送サービス	3	フリーローン・サラ金	3	インターネット接続回線
4	フリーローン・サラ金	4	相談その他	4	不動産貸借	4	複合サービス会員
5	商品一般	5	商品一般	5	インターネット接続回線	5	不動産貸借

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	1	デジタルコンテンツ	1	デジタルコンテンツ	1	相談その他
2	インターネット接続回線	2	インターネット接続回線	2	インターネット接続回線	2	デジタルコンテンツ
3	相談その他	3	フリーローン・サラ金	3	相談その他	3	商品一般
4	フリーローン・サラ金	4	相談その他	4	フリーローン・サラ金	4	インターネット接続回線
5	四輪自動車	5	不動産貸借	5	工事・建築	5	工事・建築

(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」が前年度比141件、8.8%増、「強引」が同252件、17.1%増、「虚偽説明」が同119件、28.3%増となった。
 表7より、70歳以上の高齢者では注文した覚えのない健康食品や海産物が届いたという「代引配達」や「ネガティブオプショ」の苦情がみられた。
 表8では、「ワンクリック請求」が減少に転じた一方で「架空請求」が前年度比169件、46.7%増となり、増加傾向にある。「なりすまし詐欺」は同13件262.5%増と急増した。

表6 販売方法・手口別相談件数(上位10位)

	H27	H26	特 徴
1 インターネット通販	1,736	1,595	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	1,725	1,473	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 電話勧誘	723	665	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	661	660	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 虚偽説明	540	421	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	490	444	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 無料商法	294	326	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)
8 家庭訪問販売	223	252	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	113	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 身分詐称	100	92	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7 販売方法・手口別相談件数(70歳以上、上位10位)

	H27	H26	特 徴
1 強引	266	201	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 電話勧誘	206	212	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 説明不足	115	105	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	109	78	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 家庭訪問販売	90	80	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 虚偽説明	89	70	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	82	56	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 代引配達	40	32	代金引換郵便、代金引換宅配便等の代引配達。
9 無料商法	30	31	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)
10 ネガティブオプショ	23	18	送りつけ商法。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。

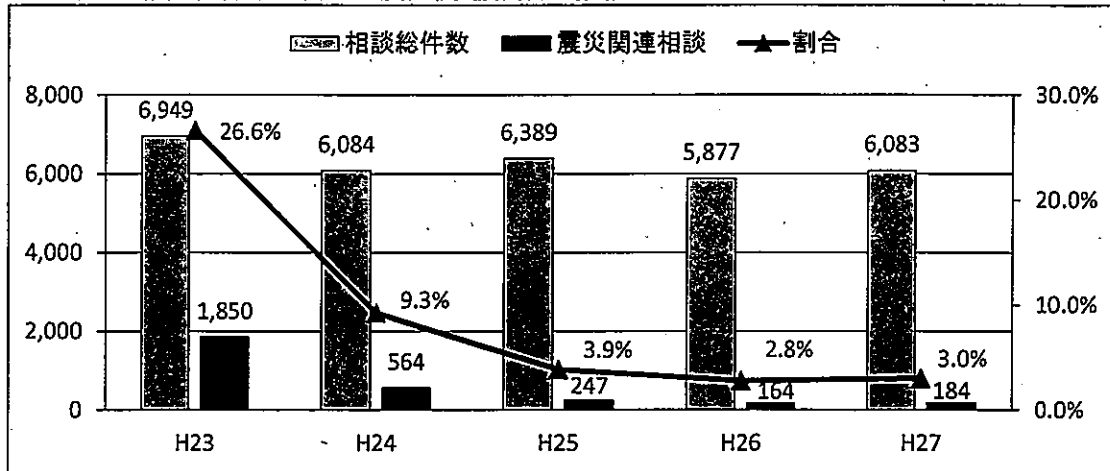
表8 架空請求等の相談件数

	H27	H26	特 徴
架空請求	532	363	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	568	624	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。
融資保証金詐欺	1	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。
還付金等詐欺	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がら携帯電話を使って操作を指示し、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)	21	8	鳥子や孫を装って「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、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。その割合は年々減少し、平成27年度は184件で全相談件数の3.0%となり、平成26年度の164件2.8%より微増した。

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より、震災関連相談では「野菜」に関する相談が最も多く35件(19.0%)であり、自家消費野菜の放射能検査をすることで、より安心して食したいという消費者の姿勢がみられる。

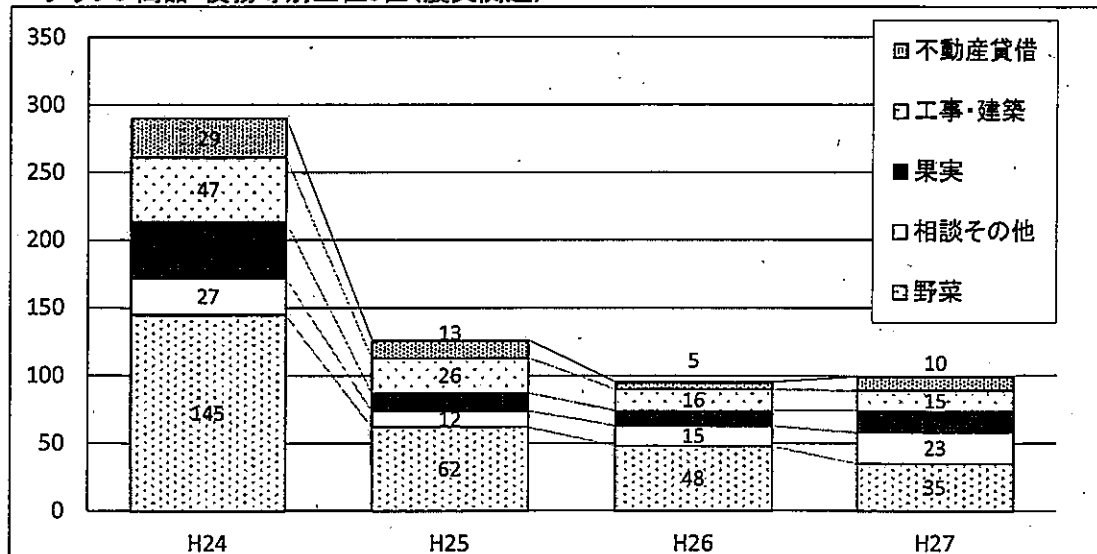
「野菜」では、ふきのとうが3件、梅が3件であった。

「果実」では、柚子が3件、キウイフルーツが2件、柿が2件であった。

「工事・建築」では、リフォームや屋根、壁工事に関する相談がみられた。

「不動産貸借」では、賃貸住宅の退去についての敷金トラブルの相談がみられた。

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。

平成27年度実績 消費生活無料法律相談 (計277件)

県消費生活センター	182件
県中地方振興局	12件
県南地方振興局	15件
会津地方振興局	32件
日曜無料法律相談	
県消費生活センター	16件
生活再建相談	20件

表9 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	0件
不動産関係	34件	0件
相続関係	38件	1件
その他	141件	6件
計	277件	7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、217件でH20をピークに減少傾向にあり、前年比△8.4%となっている。

表10 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)
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%
27	6,083	217	3.6%

* 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）

	H27	H26	H25
福島県	6,083	5,877	6,389

	H27	H26	H25
会津若松市	224	208	281
喜多方市	163	132	136
北塩原村	14	6	5
西会津町	10	16	17
磐梯町	4	10	17
猪苗代町	47	29	37
会津坂下町	35	36	40
湯川村	3	6	5
柳津町	8	12	9
三島町	4	0	1
金山町	9	9	7
昭和三村	5	3	5
会津美里町	37	63	52
計	563	530	612

	H27	H26	H25
下郷町	14	17	22
檜枝岐村	4	0	2
只見町	15	14	10
南会津町	38	48	48
計	71	79	82

	H27	H26	H25
福島市	1,724	1,650	1,813
二本松市	247	242	259
伊達市	245	208	256
本宮市	154	149	162
磐前町	67	53	90
国見町	44	43	52
川俣町	92	78	65
大玉村	26	37	40
計	2,599	2,460	2,737

	H27	H26	H25
郡山市	494	488	565
須賀川市	280	268	311
田村市	124	169	162
鏡石町	48	58	58
天栄村	16	19	18
石川町	52	71	47
玉川村	30	25	19
平田村	21	19	9
浅川町	26	22	19
古殿町	11	19	11
三春町	46	62	54
小野町	35	32	28
計	1,183	1,252	1,301

	H27	H26	H25
白河市	266	226	251
西郷村	72	65	61
泉崎村	28	13	22
中島町	13	13	21
矢吹町	87	61	73
棚倉町	50	50	57
矢祭町	16	22	29
湊町	46	43	52
飯川村	7	11	13
計	585	504	579

	H27	H26	H25
相馬市	150	129	123
南相馬市	243	213	223
広野町	10	10	3
楢葉町	2	1	2
富岡町	0	1	1
川内村	9	3	5
大熊町	2	1	0
双葉町	1	2	1
浪江町	1	4	4
鷲尾村	0	1	1
新地町	21	20	21
飯館村	3	3	2
計	442	388	386

	H27	H26	H25
いわき市	333	348	353

	H27	H26	H25
県外・不明	307	316	339

