

消費者行政の概要

平成22年度

福島県生活環境部消費生活課

目次

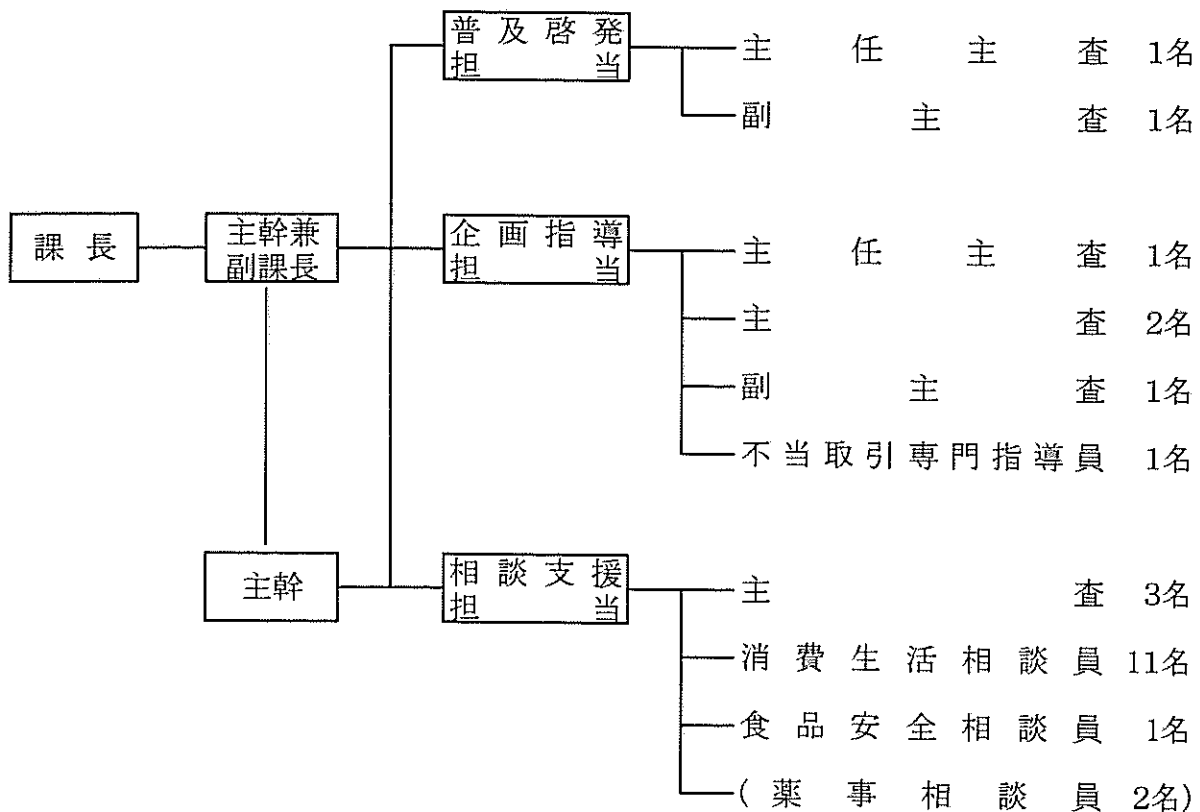
○ 福島県消費生活課（消費生活センター）の概要	1
(1) 沿革	1
(2) 組織体制（平成22年4月1日現在）	1
○ 平成22年度消費者行政概要の体系	2
I 福島県の消費者行政施策の概要	3
1 消費者行政推進事業	3
(1) 消費生活審議会の運営	3
(2) 製品事故に関する裁判外紛争処理	3
(3) 市町村消費者行政推進事業	3
(4) 消費者への情報提供事業	3
(5) 多重債務者対策事業	4
(6) 消費者行政体制強化事業	4
(7) 福島県消費者行政活性化基金の運用	5
2 消費者教育推進事業	5
(1) 学校消費者教育推進事業	5
(2) 消費者月間の推進	6
(3) 金融広報委員会への参画	6
(4) 見守りサポート事業	6
(5) 若者用啓発パンフレット（学生・社会人向け）の作成	6
(6) 親子で学ぶ消費者1日教室	6
(7) 食の安全・安心推進事業	7
3 消費者保護推進事業	7
(1) 表示等適正化事業	7
(2) 消費生活取引適正化事業	8
(3) 会員権取引適正化事業	9
(4) 消費者安全確保事業	9
(5) 福島県食品安全推進会議への参画	9
4 消費生活協同組合育成事業	9
(1) 育成指導事業	9
(2) 資金貸付事業	10
5 消費生活センター管理運営事業	10
(1) 消費生活苦情処理体制整備事業	10
(2) 商品テスト事業	11
(3) 消費生活センターの改修	12
6 広報・啓発事業	12
(1) 消費者啓発事業	12
7 生活関連物資等の調査・監視事業	14
(1) 定期調査	14
8 物価情報提供事業	14
(1) 情報紙の作成・配布	14
II 平成21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 多重債務者無料法律相談	20

福島県消費生活課(消費生活センター)の概要

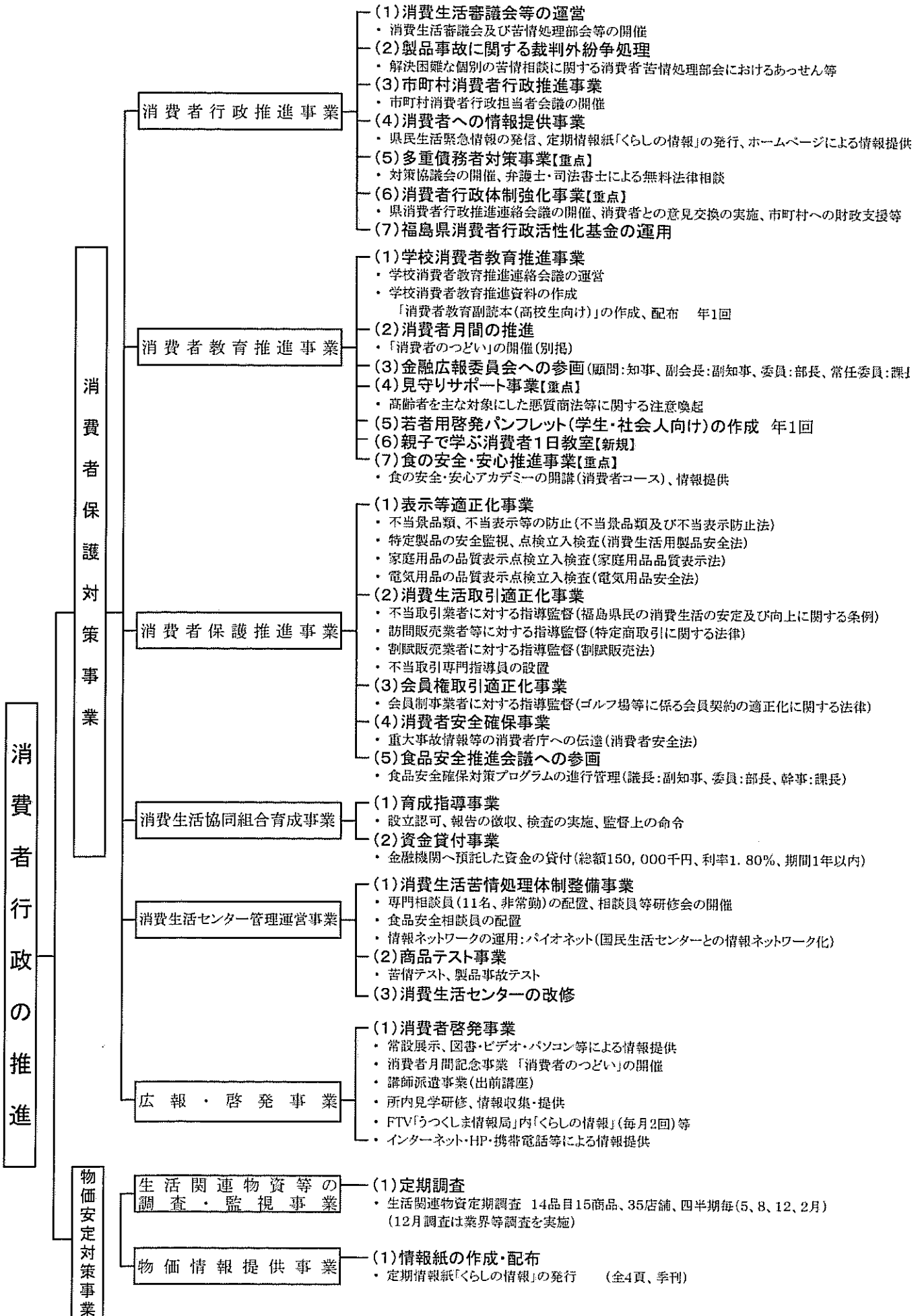
(1) 沿革

- (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

(2) 組織体制(平成22年4月1日現在)



平成22年度消費者行政概要の体系



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）。

○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20年7月25日～平成22年7月24日）

【平成21年度実績】

2回開催（平成21年7月29日・平成22年3月24日）

(2) 製品事故に関する裁判外紛争処理

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21年度実績】

部会開催実績なし。

(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並びに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3方部で開催する。

【平成21年度実績】

・会議名 市町村消費者行政担当者会議

・開催日 ①会津方部（会津若松市役所河東支所）：平成21年7月23日

②中通り方部（県自治会館）：平成21年7月27日

③浜通り方部（県いわき合同庁舎）：平成21年7月28日

・内容 本県消費者行政の概要、消費者行政活性化交付金、多重債務者対策、悪質商法トラブルへの対応 等

(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

・年4回発行 各770部 A4版 4頁

・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
 - ・県民生活緊急情報
 - ・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
- ③「県民生活緊急情報」の発信

(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21年度実績】

- ・多重債務者対策協議会の開催 平成21年9月17日、平成22年3月24日
- ・多重債務者対策庁内連絡会議の開催 平成21年9月8日
- ・多重債務者無料法律相談会の実施（県消費生活センター、県中・県南・会津各地方振興局） 60回
- ・多重債務者相談強化キャンペーンへの対応 平成21年11月
- ・市町村職員向け研修会の開催 開催日 平成21年7月23日・27日・28日

【平成22年度計画】

- ・多重債務者対策協議会、多重債務者対策庁内連絡会議の開催
- ・多重債務者無料法律相談会の実施
（県消費生活センター、県中・県南・会津各地方振興局）
- ・休日無料法律相談の実施
- ・市町村職員向け研修会の開催 等

(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り組みを行なおうとする市町村に対し、支援を行う。

【平成21年度実績】

- ・消費者行政推進連絡会議の設置（3回開催）
- ・食品安全相談員の設置

- ・相談窓口の専門家アドバイザー(1級建築士、ファイナンシャルプランナー)の設置
- ・消費生活センター相談対応時間の拡大(9:00~17:00→9:00~18:30)
- ・日曜無料法律相談の実施(月1回開催)
- ・高齢者への啓発強化(見守りサポート事業) ※2-(4)を参照。
- ・若者用啓発パンフレットの作成 ※2-(5)を参照。
- ・消費生活センター展示ホール等の改修 ※5-(3)を参照。
- ・消費者団体意見交換会の開催(3方部で各1回開催)
- ・市町村担当者方部別研修会の開催(3方部で各1回開催)
- ・消費者行政活性化交付金の交付(11市村、計16,879千円)等

【平成22年度計画】

上記平成21年度事業を継続実施するほか、次の新規事業を実施。

- ・消費生活相談員1名増員
- ・子供への啓発強化：親子で学ぶ1日消費者教室 ※2-(6)を参照。
- ・消費者団体支援：センターを改修し、活動の場を提供 ※5-(3)を参照。

(7) 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21年度実績】

- ・国の第1次補正予算による消費者行政活性化交付金の積み増し：15,543千円
- ・平成21年度実施事業分の取崩し：41,552千円
- ・運用益積立：543千円
- ・平成21年度末基金残高：270,515千円

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21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 28,000部

(2) 消費者月間の推進

「6 広報・啓発事業」の(1) - ②を参照。

(3) 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

(4) 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21年度実績】

○「消費生活推進員」研修会の実施

実施回数：26回

認定した「消費生活推進員」：延べ2,186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：6万部

(5) 若者用啓発パンフレット（学生、社会人向け）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21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 8,000部

(6) 親子で学ぶ消費者1日教室 【新規】

インターネットや携帯電話によるトラブルに巻き込まれないようルールやマナー及び毎日のくらしに関わり深いお金について親子で学ぶ。

【平成22年度計画】

年間3回、60組120人程度
福島県金融広報委員会との連携事業

(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。

【平成21年度実績】

- ・食の安全・安心アカデミー（消費者コース）の開催
6方部で延べ14回開催、参加者171名
- ・食の安全体験ツアーの実施
農産物コース：平成21年8月18日、38名参加
畜産物コース：平成21年8月5日、27名参加
水産物コース：平成21年9月10日、41名参加
- ・食の安全・安心推進大会の開催
平成21年11月7日（土）に県農業総合センターで開催
来場者数：約1,000名

【平成22年度計画】

- ・食の安全・安心アカデミー（消費者コース）の開催
- ・出前講座の開催
- ・食の安全体験ツアーの実施 等

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21年度実績】 取扱件数 景品0件 表示30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 家庭用の圧力なべ及び圧力がま、乗車用ヘルメット、登山用ロープ、乳幼児用ベッド、携帯用レーザー応用装置、浴槽用温水循環器

なお、平成21年度より「長期使用製品安全点検制度」がスタートし、「特定保守製品」取引事業者の立入検査指導を実施した。

- ・特定保守製品 屋内式ガス瞬間湯沸器、屋内式ガスふろがま、石油給湯器、石油ふろがま、FF式石油温風暖房機、浴室用電気乾燥機、ビルトイン式電気食器洗機

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21年度検査対象品目】（4品目）

- ・繊維製品（1品目）・タオル及び手ぬぐい
- ・合成樹脂加工品（1品目）・かご
- ・電気機械器具（1品目）・電気コーヒー沸器
- ・雑貨工業品（1品目）・歯ブラシ

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21年度検査対象品目】（4品目）

- ・電動応用機械器具（3品目）・扇風機・換気扇・電気洗濯機
- ・リチウムイオン蓄電池（1品目）・リチウムイオン蓄電池

(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。

【平成21年度実績】

報告徴収不応答（事業者名公表） 1件（1事業者）

口頭指導 2件（2事業者）

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21年度実績】

業務停止命令 3回（3事業者：シロアリ駆除工事等の訪問販売、電器温熱健康機器の訪問販売(SF商法)、健康機器等の訪問販売(SF商法)）

業務改善指示 1回（1事業者：リゾート会員権の連鎖販売取引）

口頭指導 2回（2事業者）

文書指導 1回（1事業者）

報告徴収 3回（3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21年度実績】

立入検査 2回（友の会事業者1社、冠婚葬祭互助会事業者1社）

④ 不当取引専門指導員の設置

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21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21年度実績】

県からの通知 0件

(5) 福島県食品安全推進会議への参画

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福島県食品安全推進会議に参画する。

【平成21年度計画】

- | | |
|-------------------|----|
| ○食品安全推進会議の開催 | 2回 |
| ○食品安全推進懇談会の開催 | 2回 |
| ○食の安全に関するフォーラムの開催 | 1回 |

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。

○巡回調査

職員が実施する。

【平成21年度実績】 7組合を調査

【平成22年度計画】 6組合を調査予定

(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

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。

加えて、消費生活相談員を増員することにより、消費生活センターにおける県民からの相談対応時間を延長する。

【平成21年度実績】

○相談体制 消費生活相談員 10名

食品安全相談員 1名（平成21年11月から配置）

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22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 前年度に同じ

○受付時間 前年度に同じ

② 消費生活情報地域ネットワークシステム整備事業

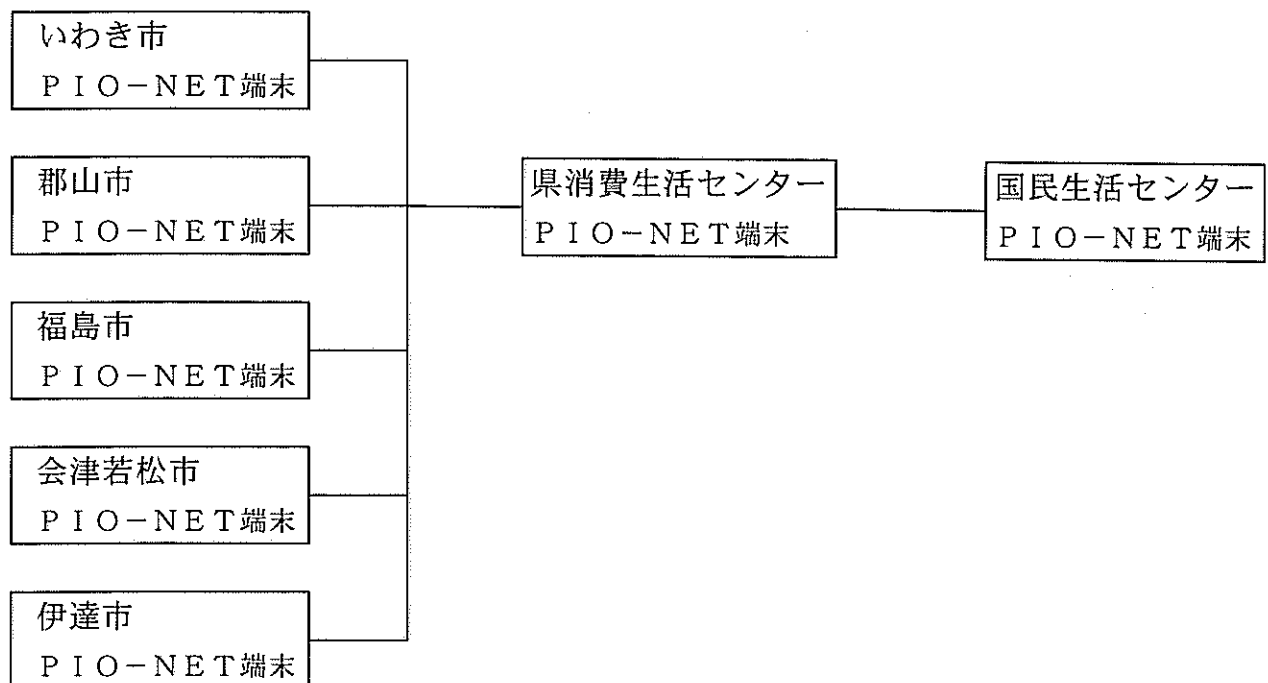
国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインで結ぶ全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の端末を、県及び市の消費生活センター等に設置して苦情処理体制の整備を図る。

- （設置状況） 平成12年度 ・いわき市消費生活センター（平成12年10月運用開始）
平成13年度 ・県消費生活センター（平成13年12月に端末を更新）
・郡山市消費生活センター（平成14年4月運用開始）
平成15年度 ・福島市消費生活センター（平成16年4月運用開始）
平成21年度 ・会津若松市（平成22年4月運用開始）
・伊達市（平成22年4月運用開始）

【平成21年度実績（県消費生活センター分）】

相談受付件数 7,961件

参考：（平成20年度 8,597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）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実施する。

① 苦情テスト

消費生活用品を使用して発生した品質、性能、役務等に関する苦情相談に基づい

て、外部検査機関にテストを依頼して実施する。

② 製品事故テスト

消費生活用品を使用して発生した危害や危険の相談に基づき、その事故の原因究明テストを外部検査機関に委託して実施し、消費者被害の救済や被害の拡大・未然防止等を図る。

(3) 消費生活センターの改修

消費生活センターの老朽化の解消と機能強化を図るため、改修工事を行う。

【平成21年度実績】

○展示ホールの改修

・展示ホール全体を明るく開放的に改修。自動ドアの新設。

○相談コーナーの改修

・個室化による相談者のプライバシー保護の強化。

○展示ホールの機能の充実

・インターネット学習コーナーの創設、資料・情報コーナーの充実等により、学習支援・普及啓発・情報提供機能を強化。

・消費者団体の活動発表コーナーや消費者交流コーナーの創設により自主的活動を支援。

○外看板の改修

【平成22年度計画】

現在使用していない実験室等をセンターの機能強化及び消費者団体の活動支援を図るため、交流室、団体活動室、多目的ルームに改修する。

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・パソコン等による情報提供

○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

・図書、資料の閲覧及び貸出並びにビデオの貸出

・インターネット・ホームページによる情報提供

・携帯電話によるモバイル情報提供

・リーフレット、パンフレットの配布

・新聞、テレビ、ラジオ及び県広報誌などによる情報提供

② 消費者月間記念事業「消費者のつどい」の開催

消費者月間に設定されている5月に消費者、事業者、行政担当者が一堂に会し、消費者意識の高揚を図る。

【平成21年度実績】

- 開催日 平成21年5月29日（金）
- 開催場所 県自治会館大会議室
- 対象者 一般消費者、事業者、市町村担当職員
- 内容 基調講演、活動報告 等

③ 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」等消費生活全般

【平成21年度実績】 計56回実施、3,911人が受講

④ 所内見学研修

消費者の希望に応じて、消費生活センターの展示ホールの見学や研修室での講義等を組み合わせた見学研修を実施することにより、契約等の消費生活に役立つ知識、情報を提供する。

- 対象者 一般消費者
- 実施時期 随時

【平成21年度実績】 計2回実施、24人が参加

⑤ テレビ・ラジオによる情報提供

○FTV うつくしま情報局「くらしの情報」

毎月2回 日曜日 9:45～10:00

○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」

毎月1回 17:30～17:35

⑥ インターネット・HP・携帯電話等による情報を提供

- 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

7 生活関連物資等の調査・監視事業

(1) 定期調査

① 生活関連物資定期調査

生活関連物資の価格及び需給動向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：四半期毎(5、8、12、2月)

・12月調査においては品目を追加するとともに、卸売業者等への事情調査を行う。

8 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。

Ⅱ 平成21年度消費生活相談の状況

1 相談件数の推移

平成21年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は7,961件となり、前年度比較で▲636件、7.4%減少した。

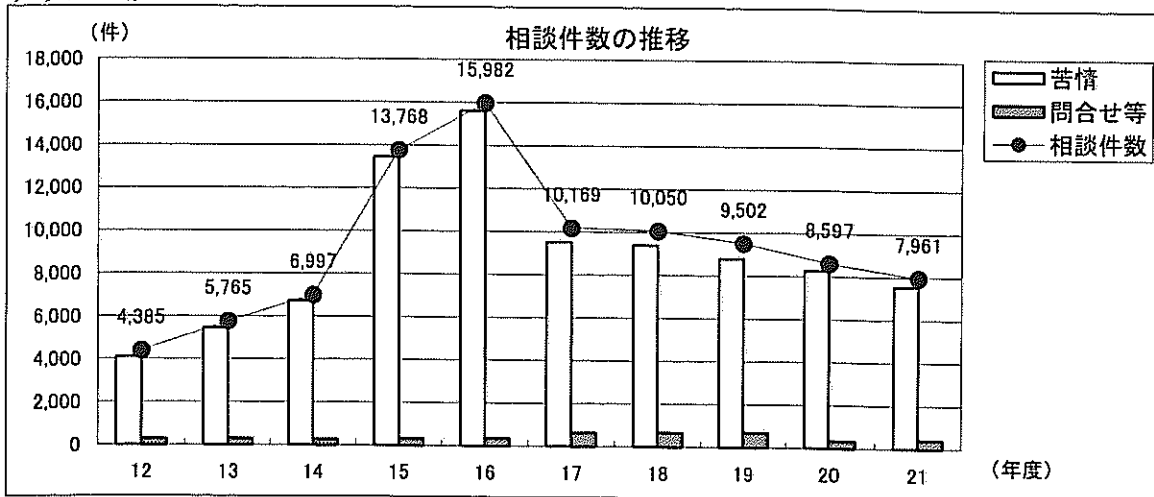
全7,961件中、商品、役務等に関する苦情相談が7,547件(構成比94.8%)、情報提供等を含む問合せ等が414件(同5.2%)となっている。

相談件数は全国と同様、架空請求の減少等に伴い平成16年度をピークに減少傾向にあるが、特に平成21年度は前年度に比べフリーローン・サラ金に関する相談件数の減少が顕著(後述)になっている。

表-1 相談受付状況

	21年度	20年度	比較増減	
相談件数(件)	7,961	8,597	▲ 636	▲ 7.4%
苦情	7,547	8,249	▲ 702	▲ 8.5%
問合せ等	414	348	66	19.0%

グラフ-1



2 相談の状況

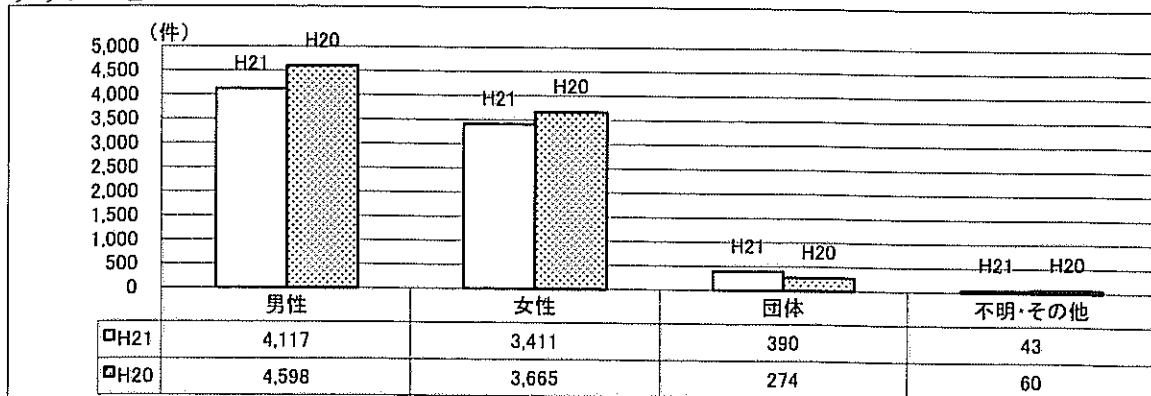
(1) 相談案件当事者の状況

ア 性別等

平成21年度の男女別構成比は、男性が4,117件(構成比51.7%)、女性が3,411件、(同42.8%)、団体が390件、(同4.9%)となっている。

平成20年度は、男性53.5%、女性42.6%、団体が3.2%であったことから、男女別構成比について、大きな変化はない。

グラフ-2



イ 年代及び職業別等

年代別では30歳代が1,525人(構成比19.2%)と最も多く、次いで40歳代1,390人(同17.5%)、50歳代1,208人(15.2%)の順になっている。

平成20年度との比較では、年代別の順位等に大きな変化はないが、全体の件数が減少している中で70歳以上の高齢者については、77件増加の944件となり、構成比も10.1%から11.9%、件数の伸び率はプラス8.9%となるなど、高齢者の伸びが際だっている。

職業別では、給与生活者が3,610件と最も多く、次いで無職1,992件、家事従事者941件の順となっている。平成20年度と傾向的には大差ないが、企業・団体については、相談件数の伸びが目立つ結果となっている。

表-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	40	773	1,048	924	609	161	16	39	3,610
自営・自由業	0	13	65	106	148	108	41	11	492
家事従事者	0	84	225	177	248	135	65	7	941
学生	253	73	5	0	0	0	1	2	334
無職	7	146	166	168	188	487	808	22	1,992
行政機関	0	0	0	0	0	0	0	3	3
企業・団体	0	0	0	0	0	0	0	386	386
不明	0	11	16	15	15	22	13	111	203
合計	300	1,100	1,525	1,390	1,208	913	944	581	7,961
同構成比	3.8%	13.8%	19.2%	17.5%	15.2%	11.5%	11.9%	7.3%	100%
H20件数	296	1,333	1,762	1,506	1,309	971	867	553	8,597
同構成比	3.4%	15.5%	20.5%	17.5%	15.2%	11.3%	10.1%	6.4%	100.0%
伸び率(件数)	1.4%	▲17.5%	▲13.5%	▲7.7%	▲7.7%	▲6.0%	8.9%	5.1%	▲7.4%

(職業別)

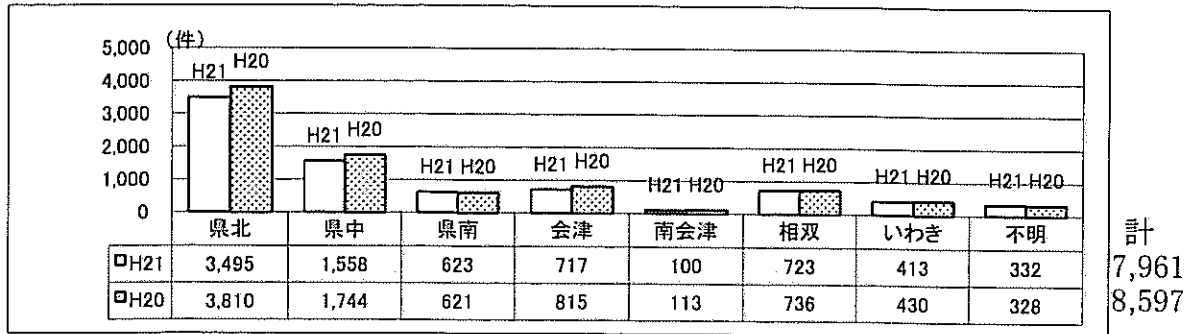
	合計	同構成比	H20件数	同構成比	伸び率(件数)
給与生活者	3,610	45.3	4,199	48.8	▲14.0
自営・自由業	492	6.2	637	7.4	▲22.7
家事従事者	941	11.8	1,039	12.1	▲9.4
学生	334	4.2	330	3.8	1.2
無職	1,992	25.0	1,816	21.1	9.7
行政機関	3	0.0	13	0.2	▲76.9
企業・団体	386	4.9	265	3.1	45.7
不明	203	2.6	298	3.5	▲31.9
合計	7,961	100	8,597	100	▲7.4

ウ 地域別

地域別比較では県北が3,495件と最も多く、次いで県中1,558件、相双723件、会津717件の順になっている。市町村別では、福島市の2,177件が最も多い。

平成20年度は、県北3,810件、県中1,744件、会津815件、相双736件の順となっている。

グラフ-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
H21	43.9	19.6	7.8	9.0	1.2	9.1	5.2	4.2	100
H20	44.3	20.3	7.2	9.5	1.3	8.6	5.0	3.8	100

(2) 商品別(大分類)の相談状況

商品別(大分類)から相談状況をみると、役務関係の相談が最も多く4,478件(構成比 56.2%)で、次いで商品に関する相談が2,410件(同30.3%)、商品関連が693件(同8.7%)、その他380件(同4.8%)となっている。

役務関係の相談でも特に、「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。

なお、前年度との比較では、商品及び商品関連に関する相談は、横ばい又は増加傾向であるのに対し、役務、特に「金融保険サービス」や「内職・副業・ねずみ講」等に関する相談が減少している。

表-3

内容別分類項目	H21		内容別相談件数													H20		
	相談件数	① / ②	うち苦情件数	安全・衛生	品質・質務品機	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	相談件数
商品	438	419	96	1	9	17	0	11	292	374	24	1	0	1	1	2	429	102.1
食品	318	292	24	60	8	42	0	8	114	162	25	1	1	1	1	3	306	103.9
食料	220	212	3	1	3	21	3	3	8	30	17	0	4	0	1	0	305	72.1
住居	55	48	4	38	8	23	0	23	79	151	17	1	0	0	0	1	42	131.0
光熱水	182	178	21	32	11	29	0	10	102	158	18	3	0	0	0	1	186	97.8
衣服	200	182	5	74	13	48	0	20	279	410	75	1	0	2	0	2	220	90.9
保健衛生	487	477	15	72	11	31	0	7	46	221	42	0	0	1	0	0	528	92.2
娯楽	251	244	10	36	16	41	2	6	133	168	33	0	1	0	0	2	188	133.5
教育	241	228	1	4	2	1	0	3	4	14	3	0	0	0	0	0	211	114.2
車両・乗り物	18	16	179	388	94	276	7	139	1,184	1,845	287	9	8	6	7	8	10	180.0
土地・建物・設備	2,410	2,296	1	28	3	4	0	3	2	26	14	0	0	0	0	0	2,425	99.4
他の商品	35	31	4	28	36	116	0	3	56	351	43	0	1	0	0	1	36	97.2
(小計)	381	360	2	60	3	40	0	3	66	151	37	0	1	1	1	0	329	115.8
クリーニング	186	181	1	19	6	22	0	0	21	64	17	0	0	0	0	0	159	117.0
レンタル・リース・賃借	84	81	0	2	0	1	0	0	1	7	1	0	0	0	0	0	75	112.0
工事・建築・加工	7	6	8	137	48	183	0	9	146	599	112	0	2	1	1	1	604	114.7
修理・補修	693	659	0	0	20	8	0	0	42	52	1	0	0	0	0	0	39	133.3
管理・保管	52	52	0	2	53	193	0	24	317	1,628	69	0	2	1	1	0	2,292	73.3
(小計)	1,681	1,664	1	38	18	224	0	156	1,467	1,640	65	0	0	0	0	1	1,864	90.7
役務	42	38	0	3	1	10	0	2	10	35	9	0	0	0	1	0	30	140.0
金融・保険サービス	209	203	1	9	8	47	0	19	121	181	25	0	1	1	0	1	254	82.3
運輸・通信サービス	334	231	81	89	23	37	0	5	64	188	29	1	0	2	8	17	286	116.8
教育サービス	300	286	2	11	8	48	0	23	121	245	46	1	1	2	2	0	370	81.1
保健・福祉サービス	105	104	0	0	0	16	0	24	88	96	1	0	0	0	0	0	147	71.4
他の役務	65	46	0	0	13	3	0	1	1	33	10	0	0	0	2	10	40	162.5
(小計)	4,478	4,313	85	152	144	586	0	254	2,231	4,098	255	2	4	6	14	29	5,322	84.1
内職・副業・ねずみ講	380	279	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	246	154.5
他の行政サービス	7,961	7,547	272	677	286	1,045	7	402	3,561	6,542	654	11	14	13	22	418	8,597	92.6
他の相談	380	279	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	380	154.5
総数	7,961	7,547	272	677	286	1,045	7	402	3,561	6,542	654	11	14	13	22	418	8,597	92.6

(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、「デジタルコンテンツ」(パソコンや携帯電話のインターネット関連サービスに関するトラブル相談)が最も多い。次いで、「フリーローン・サラ金」(消費者金融や信販会社等が取り扱う用途が限定されないローンに関する相談、主に多重債務等)、「商品一般」(架空請求はがき等)、「不動産貸借」(アパート等退去時の修理代等)の順となっている。

また、「四輪自動車」(中古車取引の苦情等)や「相談その他」(労使関係等)などが増えている。

なお、「フリーローン・サラ金」については、平成20年度は相談件数が最も多かったが、平成21年度は大きく減少し順位も下げている。この要因として県消費生活センター以外にも市町村や各種団体等における多重債務等に関する相談窓口が開設・強化されるなど、多様化・充実してきたことなどが考えられる。その他、平成20年度は上位であった「役務その他サービス」(各種契約の2次被害等)や「ふとん類」は順位を下げている。

表-4 商品別相談件数(全体)

	21年度	20年度(20年度の順位)	比較増減(件、%)	
1 デジタルコンテンツ	1,378	1,685 ※(2)	▲307	▲18.2%
2 フリーローン・サラ金	1,251	1,950 (1)	▲699	▲35.8%
3 商品一般	438	429 (3)	9	2.1%
4 不動産貸借	300	240 (4)	60	25.0%
5 四輪自動車	196	136 (7)	60	44.1%
6 相談その他	191	118 (8)	73	61.9%
7 工事・建築	183	153 (6)	30	19.6%
8 医療サービス	106	95 (10)	11	11.6%
9 新聞	84	66 (15)	18	27.3%
10 修理サービス	78	65 (16)	13	20.0%
その他	3,756	3,660	96	2.6%
合計	7,961	8,597	▲636	▲7.4%

※ 平成21年度から国民生活センターにおける商品区分の集計方法が一部変更になったことから、平成20年度の「デジタルコンテンツ」には、電話音声情報等オンラインサービスに関する相談が67件含まれている。(H20は「オンライン等関連サービス」で表示)

(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のとおりであり、「商品一般」(架空請求はがき等)、「フリーローン・サラ金」、「ふとん類」の順になっている。全体(表-4)にはない「ふとん類」や「他の健康食品」、「普通生命保険」、「ファンド型投資商品」、「株」などが上位にあることが特徴となっている。また、前年度との比較では「医療サービス」や「他の健康食品」、「ファンド型投資商品」(海外投資ファンド等)などが増加しており、「ふとん類」などについては、減少している。

表-5 商品別相談件数(70歳以上)

	21年度	20年度(20年度の順位)	比較増減(件、%)	
1 商品一般	65	54 (3)	11	20.4%
2 フリーローン・サラ金	53	59 (1)	▲6	▲10.2%
3 ふとん類	46	57 (2)	▲11	▲19.3%
4 医療サービス	45	21 (8)	24	114.3%
5 工事・建築	37	36 (4)	1	2.8%
6 他の健康食品	27	17 (12)	10	58.8%
7 普通生命保険	22	20 (9)	2	10.0%
8 ファンド型投資商品	21	1 (-)	20	2000.0%
9 相談その他	20	12 (19)	8	66.7%
10 株	19	8 (16)	11	137.5%
その他	589	582	7	1.2%
合計	944	867	77	8.9%

(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

販売方法・手口別の相談件数の上位は表-6のとおりで、強引な勧誘やワンクリック請求に代表される「インターネット通販」、「無料商法」に関する相談が多い。また、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」、「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。また、架空請求等に関する相談件数は表-8のとおりとなっている。(※重複カウントあり)

表-6 販売方法・手口別相談件数(上位10位)

件数	特徴
2,169	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、不退きな態度と感じたもの。
1,527	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。
627	無料、またはただ同然でつって売りつける商法。
582	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。
526	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。
452	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。
310	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。
161	利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。
137	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。
133	「内職・副業になる」、「脱サラできる」等をセールストークに何らかの契約をさせる商法。

表-7 販売方法・手口別相談件数(70歳以上 上位10位)

件数	特徴
241	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。
222	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、不退きな態度と感じたもの。
78	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。
60	利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。
56	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。
53	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。
43	「点検に来た」と来訪し、「もう使用できない」「修理不能」「早めに替えないと危険」といつて売りつける商法。
43	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。
33	販売目的であることを意図的に隠して消費者に近づき、不意打ち的に契約させようとする販売方法。
31	無料、またはただ同然でつって売りつける商法。

表-8 架空請求等の相談件数

件数	特徴
668	ハガキやパソコン・携帯電話のメールアドレス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。
604	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クリックを促し、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。
24	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。
1	官公庁の名前を名乗り、医療費や税金などの還付金があると言ひ、携帯電話を使つてATMから振り込ませる。

3 多重債務者無料法律相談

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、更に平成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した無料法律相談窓口を設置し、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設置した。

平成21年度実績	多重債務無料法律相談 (計 380件)
	県消費生活センター 181件
	県中地方振興局 70件
	県南地方振興局 53件
	会津地方振興局 76件
	日曜無料法律相談
	県消費生活センター 42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-9のとおり。多重債務に関する相談件数は、1,181件であり、前年比△32.3%となっている。

表-9 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)
12	4,385	295	6.7
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