

# 消費者行政の概要

平成29年度

福島県生活環境部消費生活課

## 目次

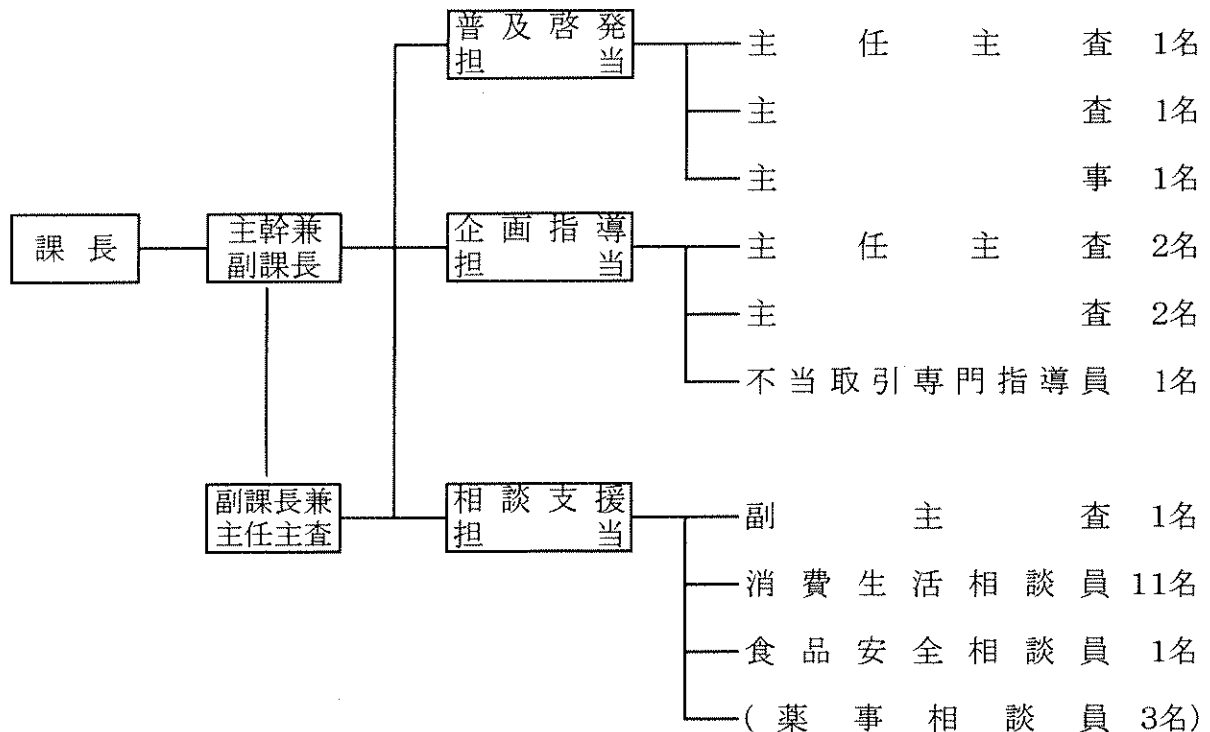
○ 福島県消費生活課（消費生活センター）の概要	1
(1) 沿革	1
(2) 組織体制（平成29年4月1日現在）	1
○ 平成29年度消費者行政の体系	2
I 福島県の消費者行政施策の概要	3
1 消費者行政推進事業	3
(1) 消費生活審議会の運営	3
(2) 福島県消費者教育推進地域協議会の運営	3
(3) 裁判外紛争処理	3
(4) 市町村消費者行政推進事業	3
(5) 消費生活センター連絡調整会議	4
(6) 消費者への情報提供事業	4
(7) 多重債務者対策事業	4
(8) 消費者行政体制強化事業	5
ア 消費者行政機能強化・市町村体制強化事業	5
イ 福島県消費者行政活性化基金の運用	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28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

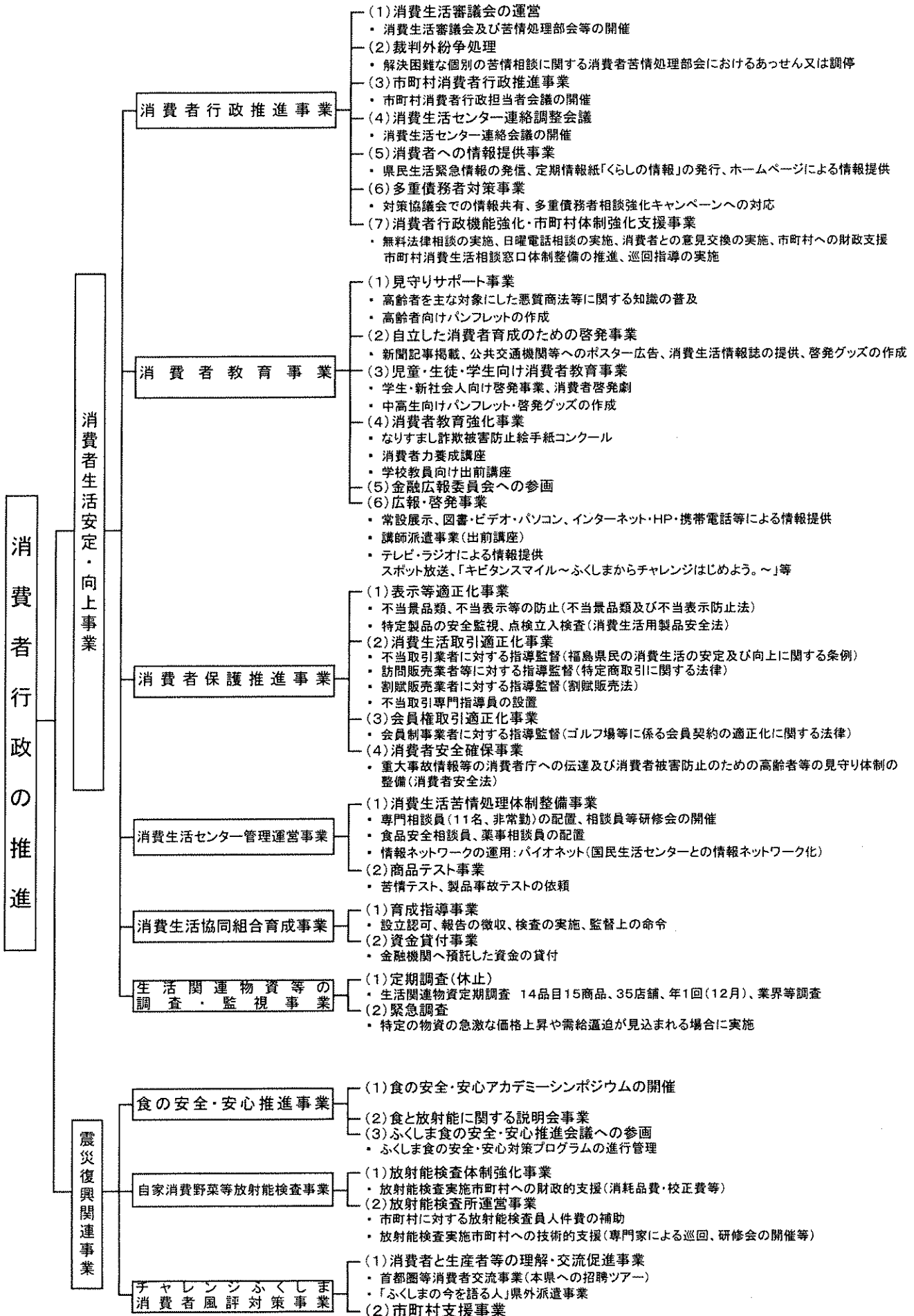
## (1) 沿革

- (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29年4月1日現在)



# 平成29年度消費者行政の体系



# I 福島県の消費者行政施策の概要

---

## 1 消費者行政推進事業

---

### (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28年度実績】

1回開催（平成28年8月2日）

【平成29年度計画】

1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28年度実績】

1回開催（平成28年8月2日）

【平成29年度計画】

1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28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28年度実績】

開催なし

【平成29年度実績】

必要に応じて開催

#### (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、消費生活センター所長を対象として、会議を開催する。

なお、県内市町村の消費生活相談体制の強化が進んでいることから、平成27年度より参集範囲を消費生活相談員を置く相談窓口等まで拡大し、実施している。

【平成28年度実績】

1回開催（平成28年6月15日）

【平成29年度実績】

1回開催（平成29年5月17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28年度実績】

・年4回発行 A4判 ・配布先 消費者団体、市町村等

【平成29年度計画】

・年4回発行 A4判 ・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28年度実績】

・多重債務者対策協議会（平成28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28年12月
- 【平成29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29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28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28年度消費生活相談の状況4を参照
- ・FP生活再建等相談実施 計11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-(4)を参照。
- ・消費者団体意見交換会の開催(1回) (平成28年10月18日)
- ・消費者行政活性化交付金の交付 (17市町村、計51,178千円)
- ・消費者行政推進交付金の交付 (44市町村、計100,594千円)
- ・市町村消費生活相談窓口への巡回訪問指導等の実施 (4市41回)
- ・消費生活相談窓口担当者研修 (6回)

#### 【平成29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 (17市町村、計46,011千円)

- ・消費者行政推進交付金の交付（42市町村、計120,874千円）
- ・市町村消費生活相談窓口への巡回訪問指導等の実施（5市2町60回）
- ・消費生活相談窓口担当者研修（3方部各2回）

#### 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28年度実績】

- ・平成28年度実施事業分の取崩し：58,852,545円
- ・運用益等積立：215千円



---

## 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28年度実績】

○出前講座の実施

実施回数：3回 42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：2万部

【平成29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28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（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29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11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28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

○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29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 21,000部

○消費者啓発劇

・県内7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（22,000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周知するため、各種事業に取り組む。

【平成28年度実績】

○消費者教育強化月間事業

・福島市、会津若松市、郡山市、いわき市で11月に街頭啓発を行った。

○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した。

・応募総数：838点（低学年：305点、高学年533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った。

○学校教員向け出前講座

・学校における消費者教育を支援するため、家庭科の先生の研究会等に消費者問題の専門家及び相談員等を派遣した。（４回実施）

【平成２９年度計画】

○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。

○学校教員向け出前講座

・学校における消費者教育を支援するため、家庭科の先生の研究会等に消費者問題の専門家及び相談員等を派遣する。

(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28年度実績】

各種図書・ビデオ・DVDの貸出 11人、22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28年度実績】 計22回実施、821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28年度実績】

「キビタンスマイル」7回

「トラブル解決なび」民友 50回

【平成29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28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 84, 820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た開催を予定している。

##### 【平成28年度実績】

シンポジウム2回開催。郡山市、いわき市で各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。郡山市（352名参加）、いわき市（307名参加）

##### 【平成29年度計画】

シンポジウム2回：中通り、浜通りで開催予定。

#### (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を実施する。

##### 【平成28年度実績】

○地域住民等を対象に76回実施 計3,437名参加

##### 【平成29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28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）

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

##### 【平成29年度検査対象品目】

- ・特定製品 携帯用レーザー応用装置
- ・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

##### 【平成29年度検査対象品目】

- ・繊維製品 : 膝掛け
- ・合成樹脂加工品 : たらい、バケツ、洗面器及び浴室用の器具
- ・電気機械器具 : 電気冷蔵庫
- ・雑貨工業品 : 革又は合成皮革を製品の全部又は一部に使用して製造したコート、セーター、ズボン、ドレス、スカート、上衣

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28年度検査対象品目】（3品目）

電熱器具（2品目）：電気ストーブ  
：電気アイロン

電気力応用機械器具（1品目）：電気掃除機

【平成29年度検査対象品目】（3品目）

光源応用機械器具（1品目）：照明器具

電子応用機械器具（1品目）：電子レンジ

電動力応用機械器具（1品目）：空気清浄機

(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28年度実績】

業務停止命令 0回（0事業者）

口頭指導 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。

【平成28年度実績】

立入検査 1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28年度実績】 県からの通知 3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・安心対策プログラム」に取り組んでいる。

【平成28年度実績】

平成28年 6月16日開催

平成28年11月11日開催

【平成29年度】

平成29年 6月 6日開催

平成29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28年度実績】

5箇所

【平成29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1.70%）
- 預託額 28,000千円 貸付総枠 140,000千円

【平成28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29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



## (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】

469台（H29.4.1現在…市町村の実施体制により増減あり。）

※ 平成26年度には非破壊式測定器80台を導入し、希望する市町村への貸与及び県消費生活センターへの配備を行った。

※ 稼働台数には、県及び消費者庁による貸与機器のほか、県から市町村へ無償譲渡した機器、県仲介による日本赤十字社贈与機器及び市町村自主配備による非破壊式測定器含む。

#### 【平成28年度実績】

検査実施件数 70,449件  
研修会実施 7回（のべ336人参加）  
現地訪問 470回

#### 【平成29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による検査実施のための人員の人件費及び維持管理経費について補助金及び交付金を交付する。

#### 【平成28年度実績】

9市町村 38,917,856円（自家消費野菜等放射能検査事業補助金）  
8市町村 2,506,356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。）

#### 【平成29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 30,000,000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28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、302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28年6月19日を初回に44回派遣、参加者計4,164名。

##### ・市町村支援事業

8市12町2村による計33件の事業に対し、85,095千円を交付。

#### 【平成29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35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28年度実績】

実績無し

## Ⅱ 平成28年度消費生活相談の状況 (H29.5.8 福島県消費生活課)

### 1 相談件数の推移

近年、相談件数は減少傾向にあり、平成28年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は5,630件となり、前年度比較で453件、7.4%減少した。

全国的に増加傾向であった架空請求やワンクリック請求、光回線の契約・解約についての相談が減少した一方で、共済を名乗る業者への出資等という新種の消費者トラブルの相談が相次いだ。

相談方法では、来訪に占める再来訪の割合は減少したが、文書による相談は前年度を上回った。

表1 相談受付状況

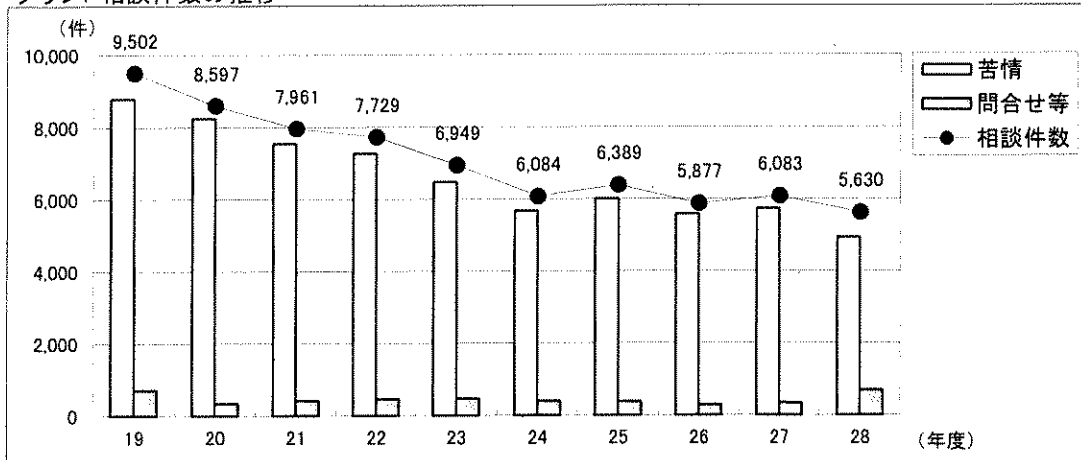
	28年度	27年度	伸び率
相談件数(件)	5,630	6,083	▲7.4%
苦情	4,936	5,736	▲13.9%
問合せ等	694	347	200.0%

\* 問合せ等の増加要因は「消費生活相談カード記載要領」に基づき入力ルールを見直したため。

表2 相談方法

	28年度	27年度	伸び率
相談件数(件)	5,630	6,083	▲7.4%
来訪	508	504	0.8%
再来訪	50	93	▲46.2%
電話	5,028	5,502	▲8.6%
文書	94	77	22.1%

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

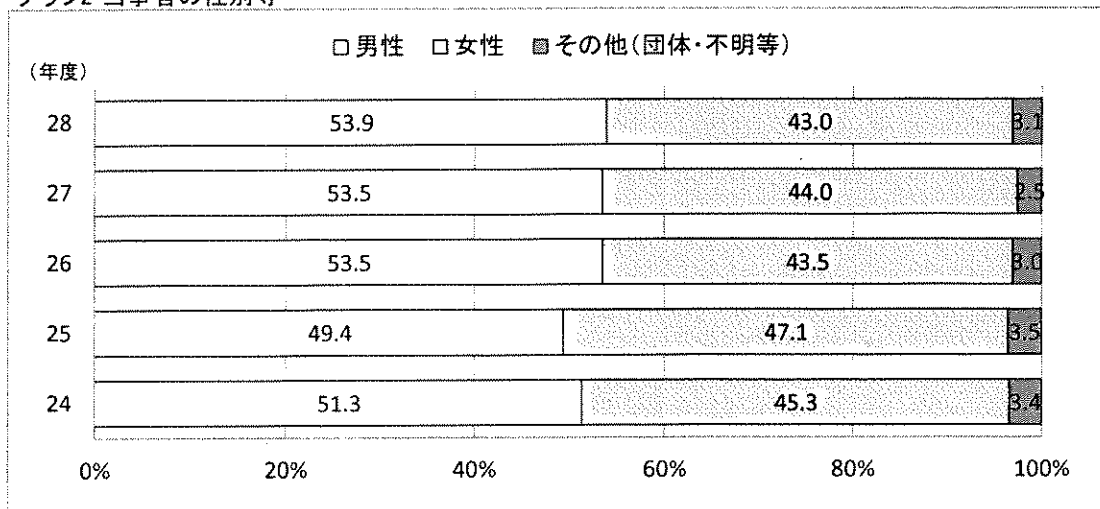
##### ア 性別等

平成28年度の男女別件数は、男性が3,034件(比率53.9%)、女性が2,423件(同43.0%)、その他が173件(同3.1%)となっており、引き続き男性が5割を超えている。

\*平成27年度の件数は男性3,252件、女性2,677件、その他154件。

\*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





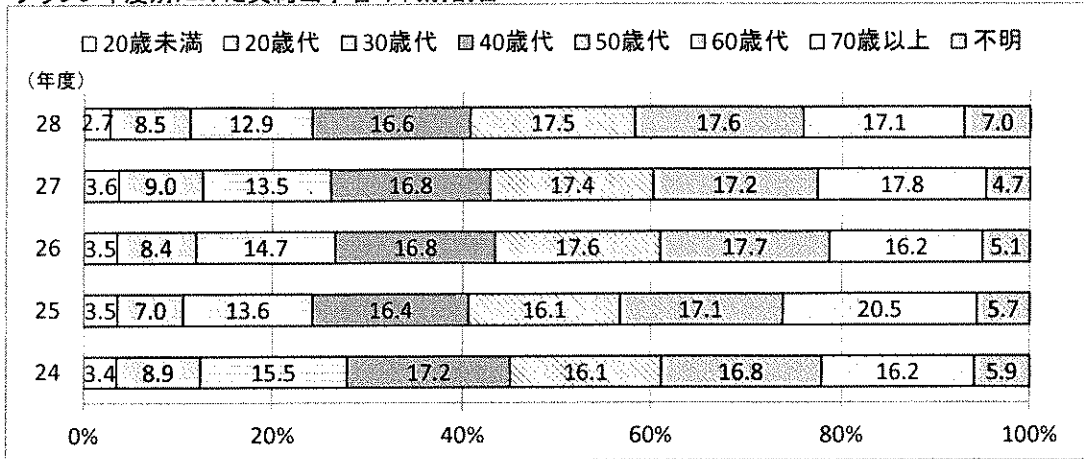
イ 年代別及び職業別

平成28年度の年代別では60歳代が992件(比率17.6%)と最も多く、次いで50歳代985件(同17.5%)、70歳以上963件(同17.1%)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。

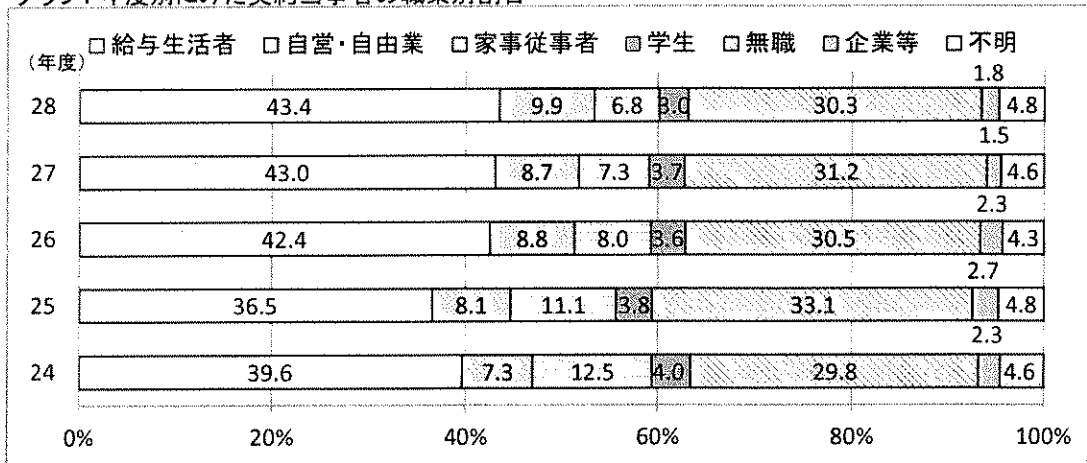
また、職業別では、給与生活者2,443件(比率43.4%)、無職1,705件(同30.3%)、自営・自由業558件(同9.9%)の順となっている。

(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



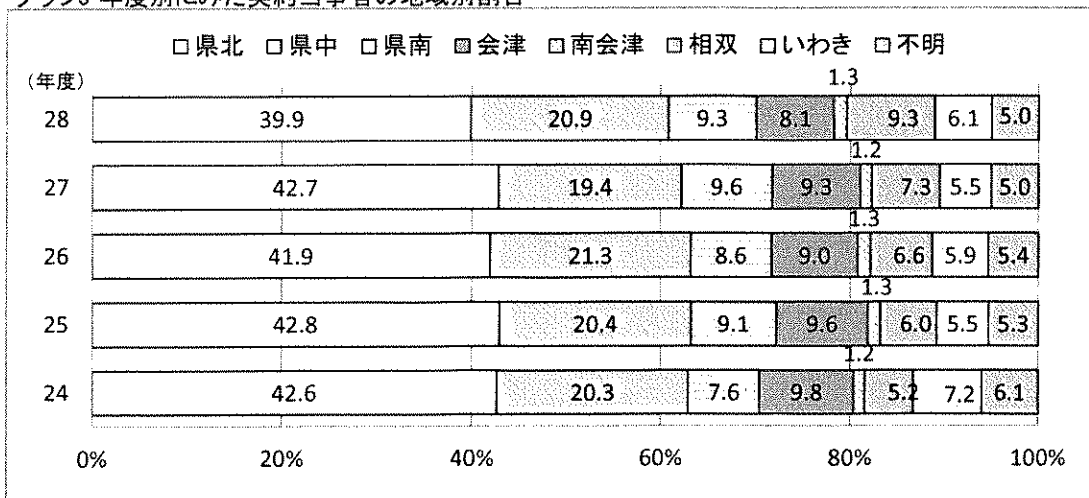
グラフ4 年度別にみた契約当事者の職業別割合



ウ 地域別

平成28年度の地域別では例年同様、県北が2,245件(比率39.9%)と最も多く、次いで県中1,178件(同20.9%)、県南、相双が各526件(同9.3%)の順になっている。相談件数としては南会津、相双、いわきにおいて増加した。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



(2) 商品別(大分類)の相談状況

商品では、「保健衛生品」「他の商品」の増加が大きい。「保健衛生品」は電位治療器の体験に関する相談、「他の商品」は農機具に関するトラブルがみられた。商品関連では、「修理・補修」「管理・保管」の増加が顕著であった。「修理・補修」は自動車の整備や点検に関する相談がみられた。役務関係の相談では、特に「保健・福祉サービス」「内職・副業・ねずみ講」の増加が大きい。「保健・福祉サービス」ではエステサロンの破産に関する問い合わせや、施術料金の支払い困難、施術内容の不満等がみられた。「内職・副業・ねずみ講」では、ネットの副業サイトの解約トラブルについての苦情がみられた。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がみられた。

表3 商品別(大分類)

	H28		内容別相談件数											H27 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 ・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
商品	209	176	2	6	18	13	1	7	117	143	29	1	1	1	0	192	108.9%
食品	477	417	180	156	107	50	5	71	200	246	92	4	0	3	9	459	103.9%
住居	176	159	20	52	7	28	1	14	90	119	44	0	0	2	3	178	98.9%
光熱水	60	51	2	8	4	21	2	4	26	30	20	0	1	0	0	74	81.1%
被服	176	167	4	34	7	26	3	17	124	147	35	0	0	1	2	176	100.0%
保健衛生品	191	131	70	85	5	32	5	30	89	102	35	0	0	3	1	165	115.8%
教養娯楽品	332	303	6	76	10	51	1	25	201	255	86	1	0	0	3	357	93.0%
車両・乗り物	169	153	21	63	14	36	0	7	65	127	52	0	0	1	0	187	90.4%
土地・建物・設備	192	161	12	33	18	40	2	6	85	142	43	0	1	3	2	225	85.3%
他の商品	18	16	1	6	2	3	0	3	10	12	6	0	0	0	0	6	300.0%
(小計)	2,000	1,734	318	519	192	300	20	184	1,007	1,323	442	6	3	14	21	2,019	99.1%
クリーニング	9	7	1	5	1	3	0	1	0	6	5	0	0	0	0	19	47.4%
レンタル・リース・賃借	236	210	6	36	14	94	0	1	58	206	52	0	2	0	0	199	118.6%
工事・建築・加工	146	135	9	61	9	43	0	3	49	121	58	0	0	0	0	156	93.6%
修理・補修	72	67	6	29	2	25	0	0	25	45	31	0	0	1	0	39	184.6%
管理・保管	5	4	0	0	0	4	0	0	0	4	1	0	0	1	0	2	250.0%
(小計)	468	423	22	131	26	169	0	5	132	382	147	0	2	2	0	415	112.8%
役務	55	54	0	0	1	15	0	0	42	52	2	0	0	0	0	51	107.8%
金融・保険サービス	536	494	1	5	51	99	0	24	250	481	70	0	0	3	0	539	99.4%
運輸・通信サービス	1,558	1,528	1	80	18	324	0	167	1,216	1,419	219	0	1	1	0	1,978	78.8%
教育サービス	25	22	1	3	1	9	0	2	13	18	7	0	0	1	0	26	96.2%
教養・娯楽サービス	122	112	2	7	6	26	1	14	60	100	27	0	0	2	0	120	101.7%
保健・福祉サービス	191	160	29	46	21	49	0	7	63	120	50	0	0	1	2	157	121.7%
他の役務	221	200	4	14	9	59	0	26	130	167	47	0	0	4	2	222	99.5%
内職・副業・ねずみ講	33	32	0	0	0	3	0	6	30	31	4	0	0	1	0	17	194.1%
他の行政サービス	38	19	1	0	12	4	0	0	2	25	6	0	1	0	2	57	66.7%
(小計)	2,779	2,621	39	155	119	588	1	246	1,806	2,413	432	0	2	13	6	3,167	87.7%
他の相談	383	158	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	482	79.5%
総数	5,630	4,936	379	805	337	1,057	21	435	2,945	4,118	1,021	6	7	29	27	6,083	92.6%

(3) 商品・役務等別相談件数

商品・役務別では、「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1,047件と最多となったが、架空請求やワンクリック請求の相談の減少を受けて、前年度比259件、19.8%の減少となった。架空請求では、SMS(\*1)により未払い料金等の名目で金銭を支払わせようとするケースが多く(\*2)、中には実在する動画配信サービス事業者や通信販売事業者と同一又は類似の名称を告げて、消費者を困惑させる事例もみられた。

「インターネット接続回線」では、光回線(\*3)のトラブルが191件寄せられたが、前年度比24件、11.2%の減少となった。これは、平成28年5月21日施行の改正電気通信事業法により、電気通信サービスの新たな消費者保護ルール(消費者への説明義務や書面交付義務、電気通信事業者による代理店への指導措置、初期契約解除制度等)が導入されたことが背景にあると考えられ

\*1 … 携帯電話番号を宛先にして送受信するメッセージサービス。

\*2 … コンビニからギフト券を購入し、番号を通知するよう指示されるプリカ詐欺と呼ばれる手口。複数軒のコンビニからギフト券を購入するよう指示された消費者もいる。

\*3 … 平成27年2月1日から、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)

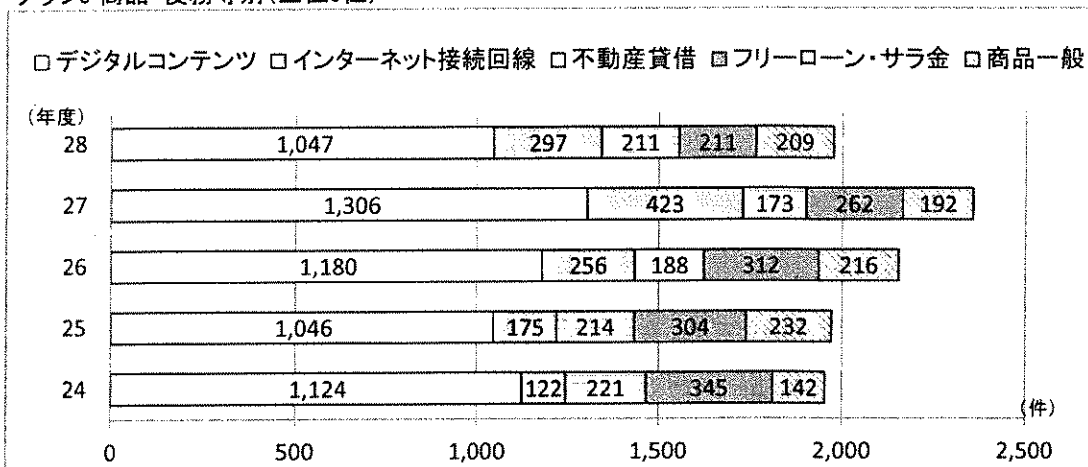


表4から、各年代で「デジタルコンテンツ」の相談が1位となったほか、「インターネット接続回線」が上位にくるなど、世代を問わず通信関係のトラブルが多いことが伺える。

20歳未満では、進学等に伴う一人暮らしにより、「不動産貸借」に関する問い合わせのほか、ダイエットサプリ等の定期購入をめぐる「他の健康食品」の相談がみられた。

30歳代では、過去に契約した「複合サービス会員」の会費未納通知に関する苦情がみられた。

50歳代では、共済を名乗る業者へ出資をしたが連絡がつかなくなったという「ファンド型投資商品」のトラブルが多く寄せられた。

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)の不審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	商品一般	2	不動産貸借	2	複合サービス会員
3	不動産貸借	2	不動産貸借	3	相談その他	3	フリーローン・サラ金
3	フリーローン・サラ金	2	インターネット接続回線	4	四輪自動車	4	不動産貸借
5	商品一般	5	他の健康食品	4	インターネット接続回線	5	インターネット接続回線

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	デジタルコンテンツ
2	フリーローン・サラ金	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	商品一般
3	インターネット接続回線	3	ファンド型投資商品	3	工事・建築	3	インターネット接続回線
4	不動産貸借	4	フリーローン・サラ金	4	相談その他	3	相談その他
5	商品一般	5	商品一般	5	商品一般	5	他の健康食品

(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5から、「虚偽説明」が前年度比32件、5.9%増、「詐欺」が同58件、11.8%増、「家庭訪問販売」が同46件、20.6%増、「二次被害」が同59件、52.2%増となった。  
 表6から、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」の苦情がみられた。  
 表7では、「架空請求」「ワンクリック請求」「なりすまし詐欺(オレオレ詐欺)」が減少した一方で、「融資保証金詐欺」「還付金等詐欺」は増加した。

表5 販売方法・手口別相談件数(上位10位)

	H28	H27	特 徴
1 強引	1,597	1,724	事業者の勧誘時等に、消費者が脅迫とまで言えないが執拗、威圧的、不退去な態度と感じたもの。
2 インターネット通販	1,549	1,736	インターネットによる申込を受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。(デジタルコンテンツ等)
3 説明不足	652	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。
4 虚偽説明	572	540	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。
5 電話勧誘	553	723	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。
6 詐欺	548	490	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 家庭訪問販売	269	223	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 無料商法	239	294	無料、またはただ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)
9 二次被害	172	113	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	98	100	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6 販売方法・手口別相談件数(70歳以上 上位10位)

	H28	H27	特 徴
1 強引	266	265	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	145	206	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	114	114	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 インターネット通販	103	82	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)
5 家庭訪問販売	100	90	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	84	89	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 詐欺	78	109	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。
8 代引配達	32	40	代金引換郵便、代金引換宅配便等の代引配達。
9 無料商法	31	30	無料、またはただ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	28	39	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。

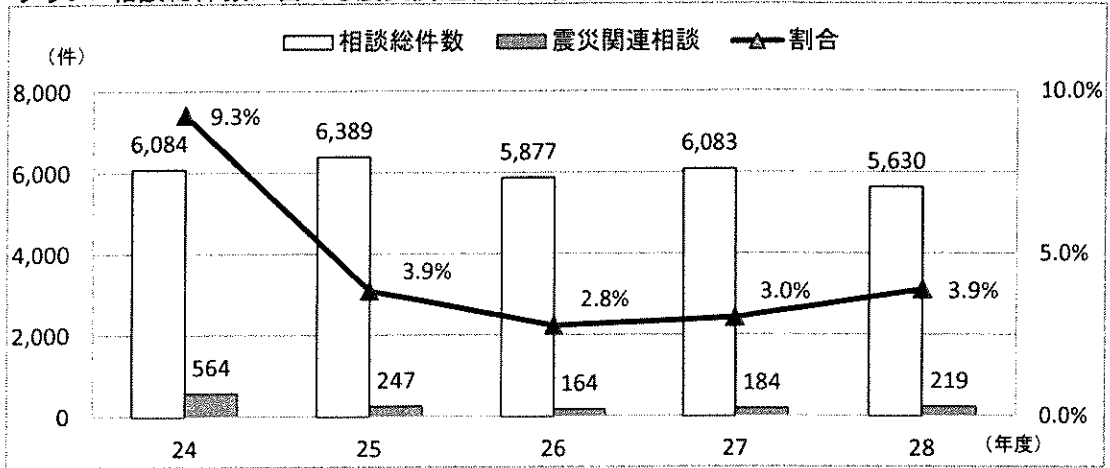
表7 架空請求等の相談件数

	H28	H27	特 徴
架空請求	459	532	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	402	568	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	2	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。
還付金等詐欺	7	1	官公庁の名前をかたって医療費などの還付金があると言いつつながら携帯電話を使って操作を指示し、実際はATMから振り込ませる。
なりすまし詐欺(オレオレ詐欺)	3	21	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、震災直後の平成23年3月14日～31日は相談総件数810件のうち682件(84.2%)と大部分を占め、平成23年度は相談総件数6,949件のうち1,850件(26.6%)だった。その後割合は減少してきたが、平成27年度より再び増加に転じ、平成28年度は219件で全相談件数の3.9%となった。

グラフ7 相談総件数に占める震災関連相談の推移



グラフ8から、震災関連相談では「野菜」に関する相談が最も多く60件(27.4%)であり、増加に転じた。当センターでは非破壊式測定器による食品等の放射能検査を実施しており、より安心して食したいという消費者の姿勢が伺える。

「野菜」では、じゃがいもやさつまいも、里芋等のいも類が13件、きのこ類が7件、竹の子が5件、梅と大根がそれぞれ4件であった。このほか、土壌の検査についての相談も寄せられた。

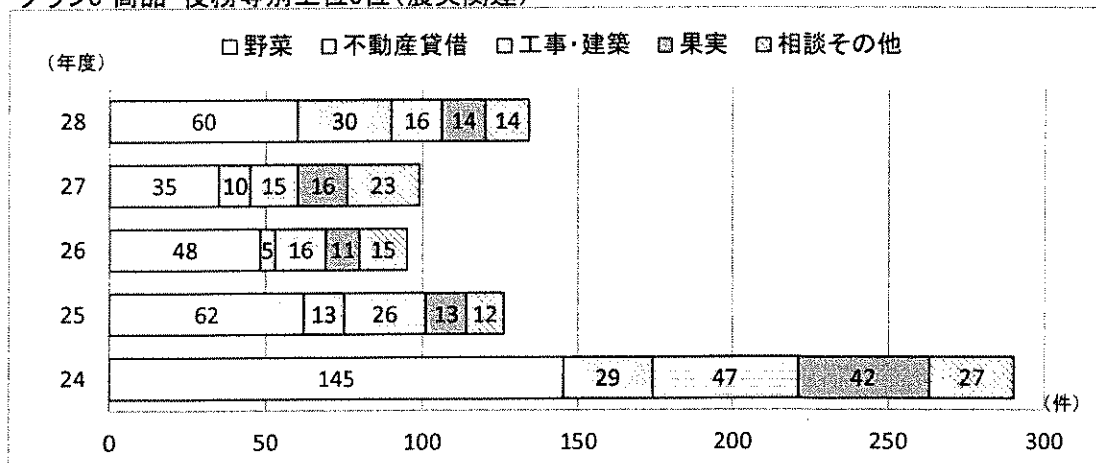
「不動産貸借」では、借上げ住宅退去の際の修繕費トラブルに関する相談がみられた。

「工事・建築」では、避難先からの帰還に伴う住宅リフォームに関する相談がみられた。

「果実」では、柿が4件、キウイフルーツ、柚子、りんごがそれぞれ2件であった。

「相談その他」では、電力会社に対する損害賠償請求に関する相談がみられた。

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28年度実績	消費生活無料法律相談 (計263件)	
	県消費生活センター	190件
	県中地方振興局	10件
	県南地方振興局	14件
	会津地方振興局	20件
	日曜無料法律相談	
	県消費生活センター	16件
	生活再建相談	13件

表8 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	28件	2件
不動産関係	57件	4件
相続関係	33件	1件
その他	145件	1件
計	263件	8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平成20年度をピークに減少傾向にあるが、平成28年度は220件で前年度比1.3%増加した。

表9 多重債務相談の状況

年度	相談件数 (件)	(A)のうち多重 債務相談件数* (件)	多重債務相談 件数比率 (%)
	(A)	(B)	(B)/(A)
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%
28	5,630	220	3.9%

\* フリーローン・サラ金以外の要因に起因する多重債務相談(住宅ローン、自動車ローン等)も含め計上している。

福島県消費生活センター  
市町村別相談件数の推移（契約当事者）

	H28	H27	H26
福島県	5,630	6,083	5,877

	H28	H27	H26
会津若松市	186	224	208
喜多方市	98	163	132
北塩原村	7	14	6
西会津町	15	10	16
磐梯町	6	4	10
猪苗代町	35	47	29
会津坂下町	37	35	36
湯川村	8	3	6
柳津町	10	8	12
三島町	1	4	0
金山町	5	9	9
昭和村	4	5	3
会津美里町	43	37	63
計	455	563	530

	H28	H27	H26
下郷町	23	14	17
檜枝岐村	0	4	0
只見町	14	15	14
南会津町	39	38	48
計	76	71	79

	H28	H27	H26
福島市	1,438	1,724	1,650
二本松市	231	247	242
伊達市	204	245	208
本宮市	148	154	149
桑折町	62	67	53
会津川原町	40	44	43
川俣町	96	92	78
大玉村	26	26	37
計	2,245	2,599	2,460

	H28	H27	H26
郡山市	448	494	488
須賀川市	306	280	268
田村市	127	124	169
鏡石町	43	48	58
天栄村	25	16	19
石川町	62	52	71
玉川村	27	30	25
平田村	23	21	19
浅川町	13	26	22
古殿町	22	11	19
三春町	53	46	62
小野町	29	35	32
計	1,178	1,183	1,252

	H28	H27	H26
白河市	202	266	226
西郷村	87	72	65
泉崎村	16	28	13
中島村	16	13	13
矢吹町	70	87	61
棚倉町	41	50	50
矢祭町	28	16	22
塙町	56	46	43
川村	10	7	11
計	526	585	504

	H28	H27	H26
相馬市	198	150	129
南相馬市	282	243	213
広野町	12	10	10
楢葉町	2	2	1
富岡町	3	0	1
川内村	1	9	3
大熊町	2	2	1
双葉町	0	1	2
江野町	0	1	4
浪江町	5	0	1
磐梯町	16	21	20
新地町	5	3	3
飯館村	526	442	388

	H28	H27	H26
いわき市	341	333	348

	H28	H27	H26
県外・不明	283	307	316