

消費者行政の概要

令和 4 年度

福島県生活環境部消費生活課

目次

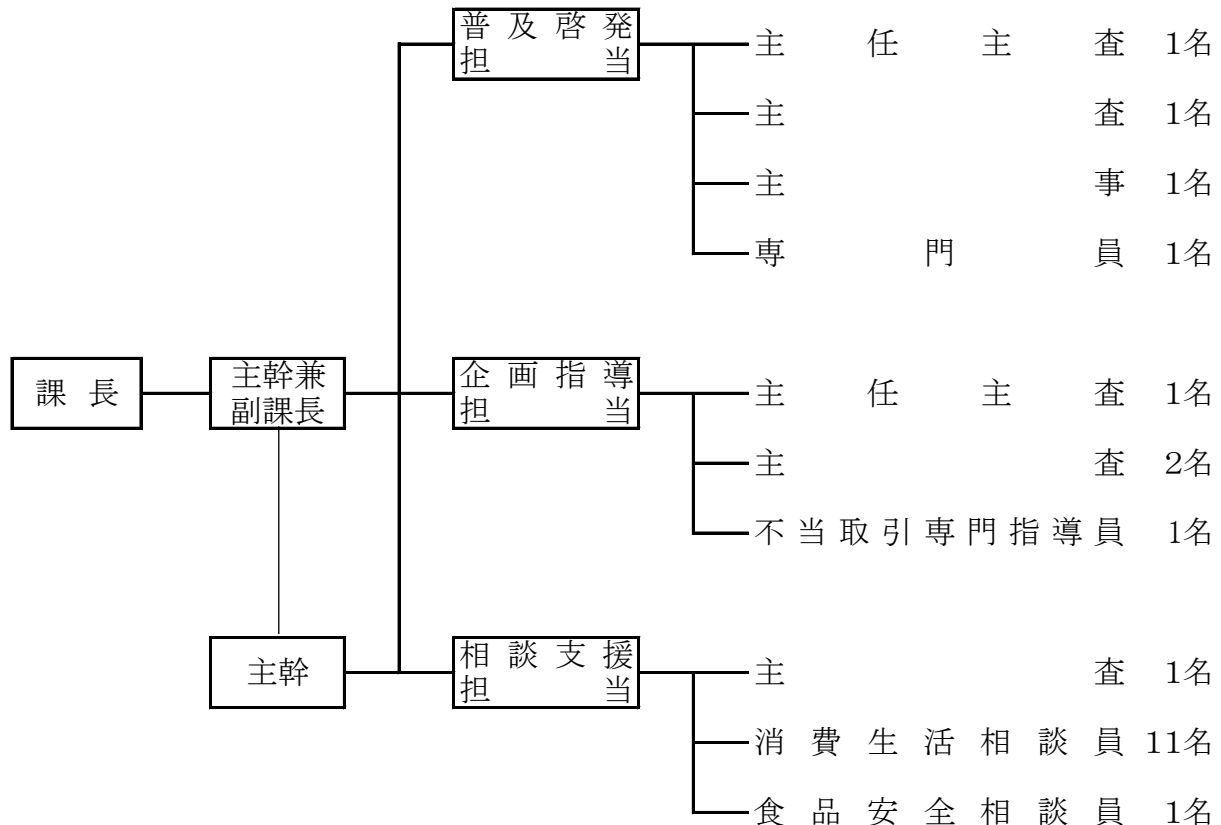
○ 福島県消費生活課（消費生活センター）の概要	1
（1）沿革	1
（2）組織体制（令和4年4月1日現在）	1
○ 令和4年度消費者行政の体系	2
I 福島県の消費者行政施策の概要	3
1 消費者行政の推進	3
（1）消費生活審議会	3
（2）消費者教育推進地域協議会	3
（3）消費者基本計画（消費者教育推進計画）	3
（4）裁判外紛争処理	4
（5）市町村消費者行政担当者会議	4
（6）消費生活センター等連絡調整会議	4
（7）多重債務者対策	4
（8）生活関連物資等の調査	5
（9）交付金等による消費者行政体制の強化等	5
2 消費者教育	7
（1）若年者向け消費者教育事業	7
（2）成人一般・高齢者向け消費者教育事業	8
（3）金融広報委員会	8
（4）広報関係	9
3 エシカル消費の推進	10
4 消費生活センターの管理・運営	11
（1）消費生活相談体制	11
（2）商品テスト	11
5 消費者保護の推進	12
（1）表示等の適正化	12
（2）消費生活取引適正化	13
（3）会員権取引適正化	13
（4）消費者の安全確保	13
6 消費生活協同組合の育成	15
（1）育成指導	15
（2）資金の貸付	15
7 食の安全・安心推進事業等	16
（1）食と放射能に関する説明会	16
（2）ふくしま食の安全・安心推進会議	16
8 自家消費野菜等放射能検査事業	17
（1）自家消費野菜等の放射能検査	17
（2）検査実施のための財政的支援	17
9 消費者風評対策事業	18
II 令和3年度消費生活相談の状況	19
1 相談件数の推移	19
2 相談の状況	19
3 消費生活無料法律相談	26
4 東日本大震災に関連する相談の状況	26
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）	27
6 福島県消費生活相談体制	28

福島県消費生活課(消費生活センター)の概要

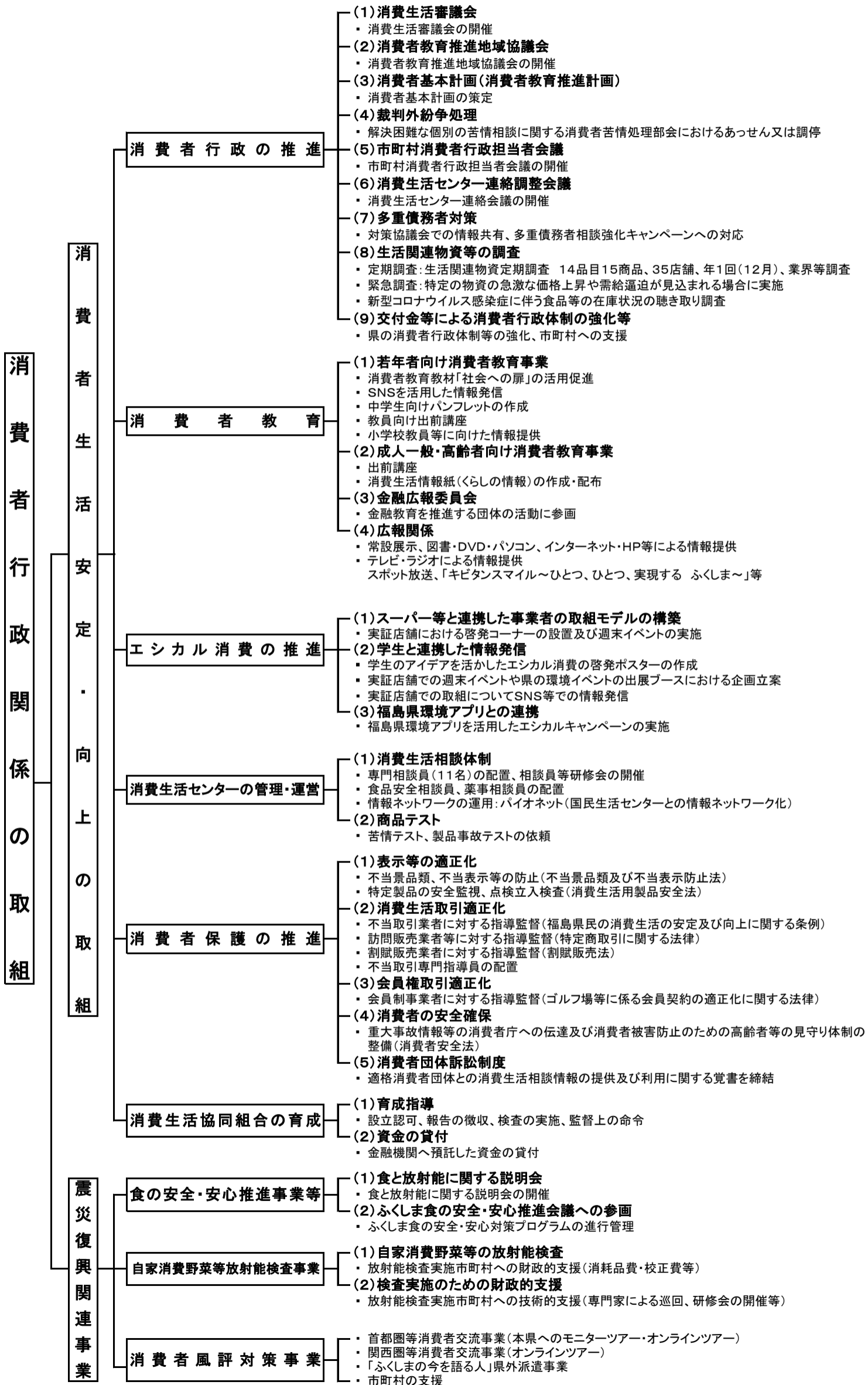
(1) 沿革

- (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(令和4年4月1日現在)



令和4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 消費者行政の推進

(1) 消費生活審議会

「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条に基づき設置し、必要に応じ開催する。（知事の附属機関）

ア 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）

イ 委員の任期 2年（令和4年7月25日～令和6年7月24日）

【令和3年度実績】

2回開催（令和3年6月11日、令和3年9月13日開催（オンライン併用））

【令和4年度計画】

1回開催（令和4年11月14日開催（オンライン併用））

(2) 消費者教育推進地域協議会

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。

ア 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）

イ 委員の任期 2年（令和4年7月25日～令和6年7月24日）

【令和3年度実績】

2回開催（令和3年6月11日、令和3年9月13日開催（オンライン併用））

【令和4年度計画】

1回開催（令和4年11月14日開催（オンライン併用））

(3) 消費者基本計画（消費者教育推進計画）

消費者教育については、平成24年制定の「消費者教育の推進に関する法律」により、国・地方公共団体の責務として位置づけられ、本県においては、消費者教育を体系的・効果的に推進するため、平成26年12月に「福島県消費者教育推進計画」（計画期間：平成27年度～令和2年度）を策定した。

また、平成30年7月24日、民法の成年年齢の引き下げ等を踏まえ、当面の重点事項として、若年者への消費者教育を追記するなどの中間的な見直しを行った。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、計画期間（平成27年度～令和2年度）を1年間延長した。

令和3年度は、消費者問題が多様化・複雑化している近年の状況を踏まえ、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応した消費者政策を推進することを

目指し、総合的かつ計画的な取組推進の前提として、国の第4期消費者基本計画を参考とした「福島県消費者基本計画」（計画期間：令和4年度～令和7年度）を策定した。

新たに策定した福島県消費者基本計画に消費者教育推進計画としての側面を持たせることにより、関連施策等を踏まえた一体的な消費者教育の推進を図る。

(4) 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。

【令和3年度実績】

開催実績なし

(5) 市町村消費者行政担当者会議

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、必要に応じて、市町村の消費者行政担当者を対象とした会議を開催する。

【令和3年度実績】

開催実績なし（平成30年度から）

(6) 消費生活センター等連絡調整会議

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。

【令和3年度実績】

1回開催（令和3年7月19日）

【令和4年度実績】

1回開催（令和4年7月12日）

(7) 多重債務者対策

ア 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。

イ 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。

【令和3年度実績】

- ・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（令和3年12月）

【令和4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（令和4年12月）

(8) 生活関連物資等の調査

ア 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。

- (ア) 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)
- (イ) 店舗数：非定店舗35店舗（各地方振興局5店舗）
- (ウ) 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。

イ 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。

【令和3年度実績】

実績なし

(9) 交付金等による消費者行政体制の強化等

平成21年度以降、国の交付金等を活用するなどして、消費者行政体制等を強化するとともに、市町村に対する支援を行った。

ア 県の消費者行政体制等の強化

- (ア) 食品安全相談員の配置【平成21年度～】
- (イ) 消費生活相談員2名増員【平成21年度～】
- (ウ) 消費生活相談員1名増員【平成22年度～】
- (エ) 消費生活センターの相談時間の延長【平成21年度～】
- (オ) 消費生活無料法律相談（多重債務以外）の実施【平成23年度～】
- (カ) 日曜無料法律相談の実施【平成21年度～】
- (キ) F P生活再建等相談の実施【平成24年度～】

イ 市町村への支援

【令和3年度実績】

- ・ 福島県消費者行政推進交付金、福島県消費者行政強化交付金（推進事業）
（37市町村、計130,499千円）
- ・ 福島県消費者行政強化交付金（強化事業）（8市町村、計2,189千円）

【令和4年度計画】

- ・ 福島県消費者行政推進交付金、福島県消費者行政強化交付金（推進事業）
（30市町村、計103,724千円）
- ・ 福島県消費者行政強化交付金（強化事業）（13市町村、計4,306千円）

2 消費者教育

(1) 若年者向け消費者教育事業

ア 消費者教育教材「社会への扉」の活用促進

令和4年4月1日施行の成年年齢引き下げを踏まえ、国は「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンに基づく取組の1つとして、全都道府県の全ての高等学校等で消費者教育教材「社会への扉」を活用した授業が行われることを目指していることから、学校の授業における当該教材の活用を進めていく。

【令和3年度実績】

県内の国立・県立・私立の高等学校・特別支援学校121校のうち、109校で活用。

【令和4年度計画】

県内の国立・県立・私立の高等学校・特別支援学校121校のうち、121校で活用。
(目標)

イ 「LINE公式アカウント」による情報発信

上記アの取組と合わせ、高校生等に対し、利用率の高い代表的なSNSであるLINEを使用し、直接、定期的に有益な情報を発信する。

- ・頻度：月1～2回（メッセージ配信）
- ・配信する情報：若者に広がっている消費者被害に係る情報 等

また、QRコード入りのグッズを配布するなどして、友だち登録を促す。

【令和3年度実績】

毎月1回発信

【令和4年度計画】

毎月1回発信

ウ 中学生向け啓発パンフレットの作成・配布

中学校の授業や出前講座で使用する啓発パンフレットを作成・配布する。

【令和3年度実績】

19,200部

【令和4年度実績】

20,000部

エ 教員向け出前講座

学習指導要領の改訂等を踏まえ、学校における消費者教育を支援するため、教員の消費者教育の勉強会等に外部の専門家を派遣する。

【令和3年度実績】

1回実施（令和3年10月20日 小教研家庭科部会北会津支部）

【令和4年度計画】

7回（目標）

オ 義務教育学校教員等に向けた情報提供

消費者教育に関する取組み事例や使用教材等の具体的な情報を掲載したチラシの作成・配布により、県内の小学校教員等へ情報提供を行う。

【令和3年度実績】

年4回発行

【令和4年度計画】

年4回発行

(2) 成人一般・高齢者向け消費者教育事業

ア 出前講座

町内会、地域の学習会等において、悪質商法の手口と対策などについて、高齢者のほか、民生委員、地域包括支援センターなどの高齢者を見守る方々も対象として、啓発を行う。

また、学校における消費者教育を支援するため、授業等に消費者教育の専門家を派遣する。

【令和3年度実績】

68回実施

【令和4年度計画】

50回（目標）

イ 消費生活情報紙（くらしの情報）の作成・配布

消費生活に関する定期情報チラシ「ふくしまくらしの情報」を発行する。市町村、社会福祉協議会、地域包括支援センター、消費者団体等に配布する。

【令和3年度実績】

4回発行

【令和4年度計画】

4回発行

ウ その他

(3) 金融広報委員会

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。

ア 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

イ 福島県金融広報委員会実施事業

- (ア) 金融経済講演会の実施
- (イ) 金融学習グループの育成・指導
- (ウ) 出前講座の実施
- (エ) 各種広報資料の作成・配付 等

(4) 広報関係

ア 常設展示、図書・ビデオの貸出等による情報提供

(ア) 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

(イ) 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

【令和3年度実績】

各種図書・ビデオ・DVDの貸出

【令和4年度計画】

各種図書・ビデオ・DVDの貸出

イ 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

【令和3年度実績】

「キビタンスマイル」 13回

「トラブル解決なび」民友 50回

【令和4年度計画】

「キビタンスマイル」 10回予定

「トラブル解決なび」民友 50回予定

ウ ホームページによる情報提供

(ア) 消費生活に関する最新トピックス

(イ) 相談時間等の案内

(ウ) 消費生活相談事例集 等

【令和3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39,837件（令和2年度53,686件）

3 エシカル消費の推進

地球温暖化、資源循環、地産地消等は消費行動に強い関連性・起因性があり、消費の際の選択・判断が問われている。また、省エネルギー対策に消費者が果たす役割は大きく、環境への影響を自覚して自分事と捉えて消費行動を行うよう促していくことが急務である。

特に本県の県民が2020年度に排出した1人1日当たりのごみの量は1,033グラムと2年連続で全国ワースト2位となっている。家庭から排出される生活系ごみが約70%を占めており、消費できないまま廃棄されることも要因の一つと考えられている。

食品ロス削減のためにも、日々の買い物を通して環境に配慮した消費行動であるエシカル消費を知ってもらい、行動変容につなげることを目指す。

【令和4年度計画】

- ・地球にやさしい消費推進事業
 - (1) スーパー等と連携した事業者の取組モデルの構築
 - ・実証店舗における啓発コーナーの設置及び週末イベントの実施
 - (2) 学生と連携した情報発信
 - ・学生のアイデアを活かしたエシカル消費の啓発ポスターの作成
 - ・実証店舗での週末イベントや県の環境イベントの出展ブースにおける企画立案
 - ・実証店舗での取組についてSNS等での情報発信
 - (3) 福島県環境アプリとの連携
 - ・福島県環境アプリを活用したエシカルキャンペーンの実施

4 消費生活センターの管理・運営

(1) 消費生活相談体制

ア 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。

- (ア) 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 3名

(イ) 相談方法 来所、電話のいずれか

- (ウ) 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）
 9時～16時30分（第4日曜日）

（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

イ 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。

【令和3年度実績（県消費生活センター分）】

相談受付件数 3,623件（令和2年度 4,265件）

<参考>

市町村消費生活センターの設置：福島市・会津若松市・郡山市・いわき市・白河市
 ・喜多方市・二本松市・田村市・伊達市

(2) 商品テスト

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。

5 消費者保護の推進

(1) 表示等の適正化

ア 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）

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。

【令和3年度実績】

取扱件数 表示16件 景品8件

イ 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）

【令和3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

【令和4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

ウ 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品目余りの表示状況について検査・指導する。

【令和3年度検査対象品目】

- ・ 繊維製品 : カーテン
- ・ 合成樹脂加工品 : まな板
- ・ 電気機械器具 : 電気ホットプレート
- ・ 雑貨工業品 : 障子紙

【令和4年度検査対象品目】

- ・ 繊維製品 : 帽子
- ・ 合成樹脂加工品 : 水筒
- ・ 電気機械器具 : 電気パネルヒーター
- ・ 雑貨工業品 : 浄水器

エ 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。

【令和3年度検査対象品目】（3品目）

- ・交流用電気機械器具（1品目）：直流電源装置
- ・リチウムイオン電池（2品目）：リチウムイオン蓄電池
- ・電気ホットプレート、電気トースター、電気天火、湿潤器等

【令和4年度検査対象品目】（3品目）

- ・交流用電気機械器具（1品目）：直流電源装置
- ・リチウムイオン電池（2品目）：リチウムイオン蓄電池
- ・電気ホットプレート、電気トースター、電気天火、湿潤器等

(2) 消費生活取引適正化

ア 条例による指導・監督

不当取引による消費者被害拡大防止のため、事業者に対する調査や指導等を行う。

イ 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。

【令和3年度実績】

- ・口頭指導 8回（8事業者）

ウ 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。

エ 不当取引専門指導員の設置（1名）

警察OBを配置し、相談窓口に寄せられる苦情・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

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) 消費者の安全確保

ア 消費者事故等の通知

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。

【令和3年度実績】 県からの通知 3件3回

イ 高齢者等の消費者被害防止

高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、福島県消費者安全確保地域協議会を設置し、高齢者等の見守りなど必要な取組について情報交換、協議を

行うほか、市町村の協議会設置に向けた啓発、支援を行う。

【令和3年度実績】

- ・福島県消費者安全確保地域協議会の開催（令和3年5月、令和4年1月）
- ・市町村における消費者安全確保地域協議会の設置 1市（福島市）

6 消費生活協同組合の育成

(1) 育成指導

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。（消費生活協同組合運営状況調査）

【令和3年度実績】

5箇所

【令和4年度計画】

6箇所予定

(2) 資金の貸付

ア 経営安定資金 20,000千円

イ 資金使途 経営安定に必要な資金

ウ 貸付期間 1年以内

エ 預託先 東北労働金庫

(ア) 預託利率 無利子（貸付利率 年1.70%）

(イ) 預託額 20,000千円 貸付総枠 100,000千円

【令和3年度実績】

なし

【令和4年度計画】

・貸付預託額 20,000千円

（預託による運用額 100,000千円）

・貸付件数 未定

7 食の安全・安心推進事業等

(1) 食と放射能に関する説明会

消費者庁との共催により県内の消費者を対象に説明会を実施する。

【令和3年度実績】

県内の消費者を対象に42回実施 計1,015名参加

【令和3年度計画】

県内の消費者を対象に60回以上実施予定

(2) ふくしま食の安全・安心推進会議

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。

【令和3年度実績】

未実施

※ 新型コロナウイルス感染症の影響により、現行プログラム（平成30年度～令和2年度）の実施期間を1年間延長した。

【令和4年度】

開催日未定

8 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

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】

183台（R4.4.1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。

【令和3年度実績】

- ・検査実施件数 20,046件
- ・研修会実施 3回（のべ92人参加）
- ・現地訪問 256回

【令和4年度計画】

- ・研修会実施 3回
- ・現地訪問 200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。

【令和3年度実績】

- ・6市町村 16,017,816円（自家消費野菜等放射能検査事業補助金）
- ・3市町村 778,800円（自家消費野菜等放射能検査事業維持管理経費補助金）
- ※ このほか、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（9）に掲げた金額の内数。）

【令和4年度計画】

- ・17市町村 5,676,000円（自家消費野菜等放射能検査事業補助金）
- ・43市町村 11,800,000円（自家消費野菜等放射能検査事業維持管理経費補助金）
- ※ このほか、消費者行政推進交付金による対応あり。
- ※ 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。

9 消費者風評対策事業

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。

【令和3年度実績】

- ・首都圏等消費者交流事業

首都圏の消費者とオンラインで交流するツアーを10回実施、180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、講師の派遣を35回実施、参加者計6,991名。

- ・市町村支援事業

7市10町1村による計18件の事業に対し、49,553千円を交付。

【令和4年度計画】

- ・首都圏等消費者交流事業

オンラインツアー10回 モニターツアー5回予定。

- ・関西圏等消費者交流事業

オンラインツアー5回予定。

- ・「ふくしまの今を語る人」県外派遣事業

年度内40回以上を予定（派遣時期：6月～2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：64,801千円）

II 令和3年度消費生活相談の状況 (R4.5.23 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、令和3年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,623件となり、前年度比較で642件、15.1%減少した。

全体の相談件数が減少するなか、令和3年2月に発生した地震の影響もあり、住宅の修理工事や損害保険の申請代行サービスに関する相談が増加した。

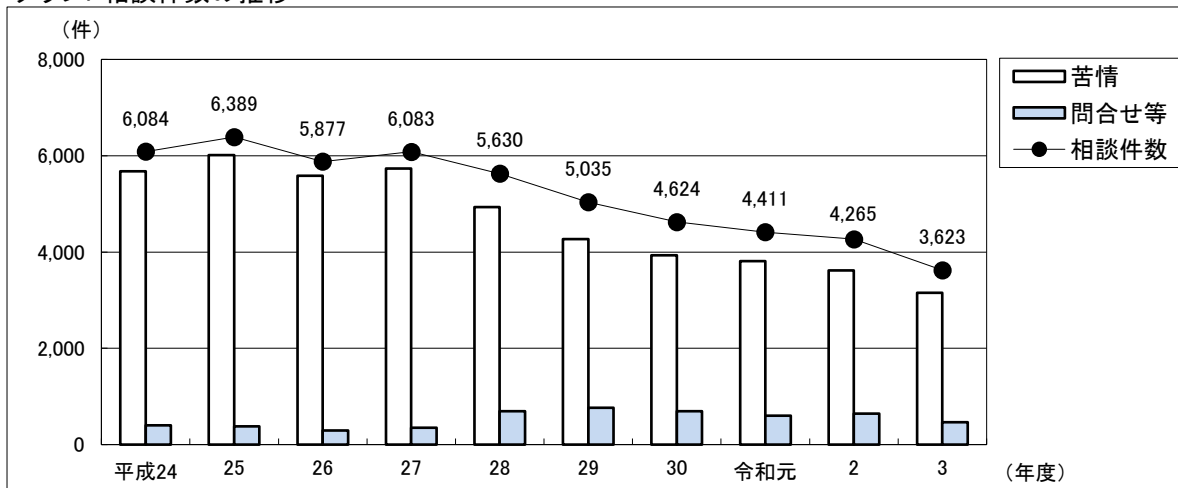
表1-1 相談受付状況

	3年度	2年度	伸び率
相談件数(件)	3,623	4,265	▲15.1%
苦情	3,156	3,620	▲12.8%
問合せ等	467	645	▲27.6%

表1-2 相談方法

	3年度	2年度	伸び率
相談件数(件)	3,623	4,265	▲15.1%
来訪	192	237	▲19.0%
電話	3,423	3,979	▲14.0%
文書	8	49	▲83.7%

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

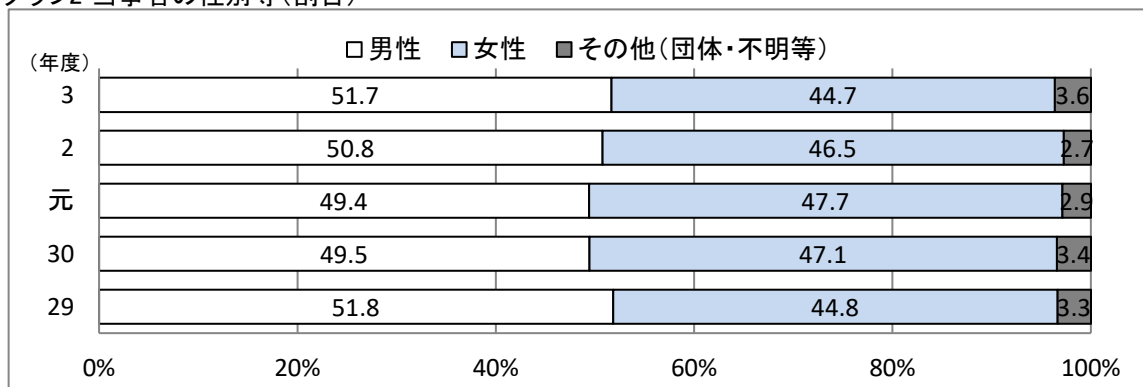
令和3年度の男女別件数は、男性が1,872件(比率51.7%)、女性が1,620件(同44.7%)、その他が131件(同3.6%)となっており、男性の割合が多い。

(注)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)。

表2 当事者の性別等(件数)

	3年度	2年度	元年度	30年度	29年度
男性	1,872	2,165	2,179	2,287	2,610
女性	1,620	1,983	2,106	2,179	2,257
その他	131	117	126	158	168

グラフ2 当事者の性別等(割合)



イ 年代別及び職業別

令和3年度の年代別では前年度に引き続き70歳以上が901件(比率24.9%)と最も多く、次いで60歳代が712件(同19.7%)、50歳代が583件(同16.1%)の順となっており、60歳以上の割合が約44.6%を占めている。

また、職業別では、給与生活者1,451件(比率40.0%)、無職1,231件(同34.0%)、自営・自由業335件(同9.2%)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。

表3 年度別にみた契約当事者年代別件数

	3年度	2年度	元年度	30年度	29年度
20歳未満	78	118	111	94	89
20歳代	274	337	338	379	428
30歳代	307	413	384	433	576
40歳代	463	609	576	615	808
50歳代	583	740	661	756	845
60歳代	712	776	865	955	988
70歳以上	901	945	1,097	1,028	886
不明	305	327	379	364	415
計	3,623	4,265	4,411	4,624	5,035

グラフ3 年度別にみた契約当事者年代別割合

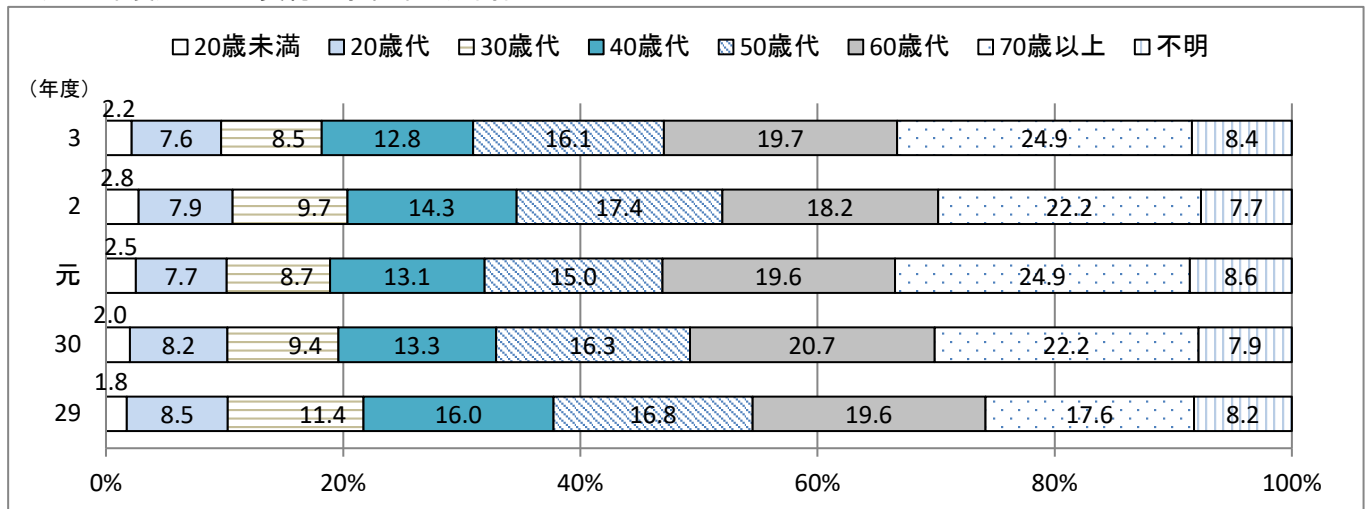
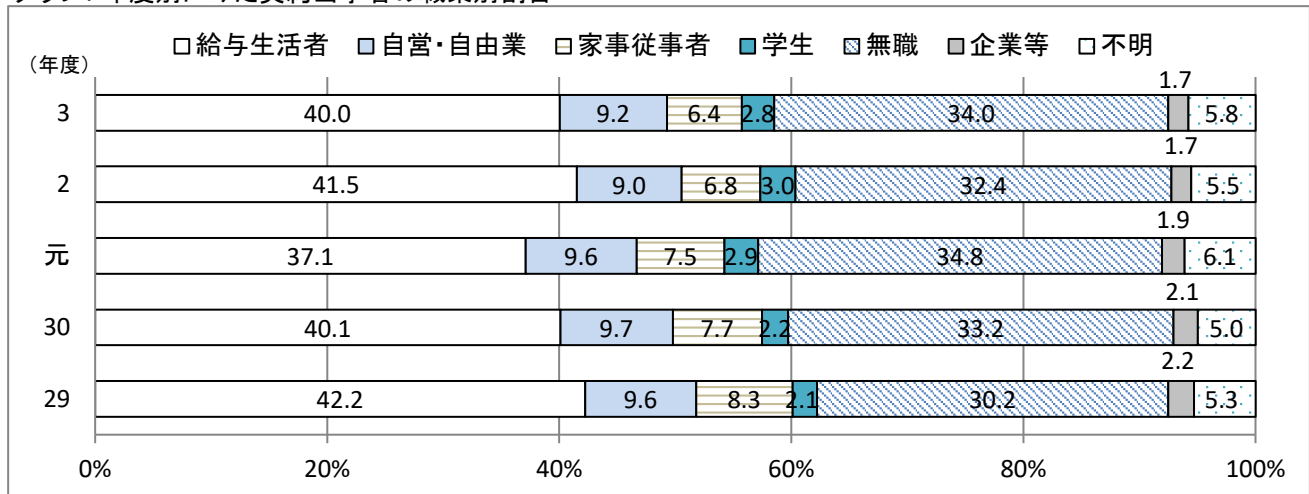


表4 年度別にみた契約当事者の職業別件数

	3年度	2年度	元年度	30年度	29年度
給与生活者	1,451	1,771	1,637	1,854	2,127
自営・自由業	335	385	422	448	481
家事従事者	233	289	333	356	419
学生	101	129	129	103	106
無職	1,231	1,382	1,535	1,536	1,523
企業等	63	73	86	97	113
不明	209	236	269	230	266

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

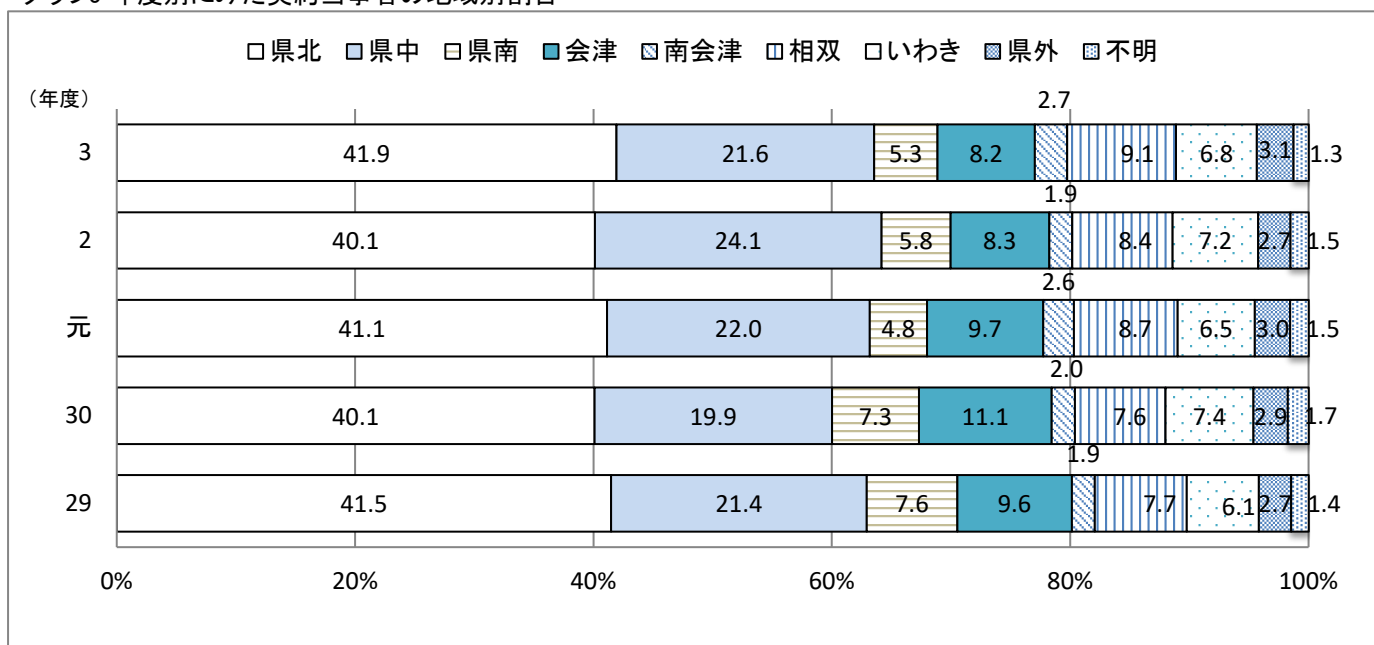
令和3年度の地域別では例年同様、県北が1,519件(比率41.9%)と最も多く、次いで県中784件(同21.6%)、相双が331件(同9.1%)の順になっている。

なお、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。

表5 年度別にみた契約当事者の地域別件数

	3年度	2年度	元年度	30年度	29年度
県北	1,519	1,711	1,815	1,854	2,089
県中	784	1,026	972	921	1,079
県南	192	247	212	338	383
会津	296	353	430	514	484
南会津	98	82	113	91	97
相双	331	360	384	351	388
いわき	246	306	286	341	305
県外	111	115	131	134	137
不明	46	65	68	80	73

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

商品に関する相談は全体的に減少した。特に、令和2年度にマスクに関する相談が多くみられた「保健衛生品」は大きく減少した。

商品関連役務に関する相談は増加し、地震被害の住宅修繕工事や水回りの修理サービスなどに関する相談がみられた。

役務に関する相談では、火災保険で住宅修理ができると勧誘する申請代行サービスや、光回線からアナログ回線へ変更するいわゆるアナログ戻しなどのトラブルがみられる「他の役務」が増加した。

他の相談では、相続や個人間借金、不審な電話に関するものがみられた。

なお、「運輸・通信サービス」の減と「教養・娯楽サービス」の増は国民生活センターにおける商品区分の変更によるものである。

表6 商品別(大分類)

	R3 相談件数①	うち 苦情件数	内容別相談件数(1件の相談に対し複数選択する場合あり)														R2 相談件数②	比率 ①/ ② %
			安全・衛生	役機品 務能質 品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他		
商品一般	326	296	0	2	9	10	0	25	225	186	13	0	0	2	1	1	366	89.1%
食料品	290	261	43	65	12	21	5	33	159	165	36	0	1	3	3	3	450	64.4%
住居品	117	107	7	37	0	5	0	5	76	78	14	0	0	0	2	0	146	80.1%
光熱水品	68	63	1	2	0	17	0	0	30	45	11	0	0	0	1	0	73	93.2%
被服品	162	153	2	30	1	3	0	13	123	125	12	0	0	2	0	1	181	89.5%
保健衛生品	252	228	31	47	4	10	1	20	175	191	16	0	0	3	1	1	382	66.0%
教養娯楽品	230	217	4	34	5	11	0	10	144	174	39	1	0	2	0	1	315	73.0%
車両・乗り物	104	99	4	31	5	11	0	1	45	78	20	0	0	1	0	0	108	96.3%
土地・建物・設備	90	81	2	11	6	8	0	6	40	56	16	0	1	0	0	0	115	78.3%
他の商品	14	13	0	2	0	3	1	0	4	10	3	0	0	0	0	0	11	127.3%
(小計)	1,653	1,518	94	261	42	99	7	113	1,021	1,108	180	1	2	13	8	7	2,147	77.0%
商品関連役務																		
クリーニング	7	7	0	5	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	5	140.0%
レンタル・リース・賃借	106	97	4	16	5	27	0	3	27	85	29	0	1	0	0	0	147	72.1%
工事・建築・加工	137	128	1	42	3	20	1	1	65	98	30	0	0	2	0	0	106	129.2%
修理・補修	68	64	0	21	2	21	0	3	34	36	23	0	0	1	0	1	45	151.1%
管理・保管	2	2	0	0	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2	100.0%
(小計)	320	298	5	84	10	70	1	7	127	224	85	0	1	3	0	1	305	104.9%
役務																		
役務一般	25	24	0	0	0	1	0	0	18	24	2	0	0	0	0	0	20	125.0%
金融・保険サービス	287	253	1	2	16	19	0	11	122	240	28	0	0	2	2	1	281	102.1%
運輸・通信サービス	299	286	0	15	9	25	0	4	172	229	60	0	0	1	2	0	778	38.4%
教育サービス	5	5	0	0	0	1	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	10	50.0%
教養・娯楽サービス	315	309	0	6	2	14	0	31	259	245	11	0	1	0	1	0	78	403.8%
保健・福祉サービス	131	102	16	31	9	17	0	13	42	70	25	0	0	1	2	3	100	131.0%
他の役務	265	250	0	9	5	30	0	15	198	195	18	0	0	2	0	0	168	157.7%
内職・副業・ねずみ講	49	47	0	0	1	2	0	2	45	45	3	0	0	1	0	0	27	181.5%
他の行政サービス	24	11	0	1	8	0	0	0	6	9	4	0	0	0	0	6	60	40.0%
(小計)	1,400	1,287	17	64	50	109	0	76	863	1,060	152	0	1	7	7	10	1,522	92.0%
他の相談	250	53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	250	291	85.9%
総数	3,623	3,156	116	409	102	278	8	196	2,011	2,392	417	1	4	23	15	268	4,265	84.9%

(3) 商品・役務等別相談件数

商品・役務別では、「商品一般」が最多となった。架空請求に関する相談だけでなく、実在する事業者を装ってショートメッセージ(SMS)を送り付け、会員情報やクレジットカード情報を入力させようとするフィッシングメールに関する相談が多くみられた。

また、全体的に相談件数が減少する中、令和3年2月及び令和4年3月に発生した地震の影響もあり、住宅の修理工事をめぐる相談がみられた「工事・建築」、アナログ戻しや占いサイトに関する相談がみられた「役務その他サービス」が増加した。

表7 商品・役務等別上位10位

順位	商品・役務等	R3	R2	差	対前年度比
1	商品一般	326	366	▲ 40	89.1
2	相談その他	161	207	▲ 46	77.8
3	工事・建築	135	105	30	128.6
4	インターネット接続回線	134	166	▲ 32	80.7
5	フリーローン・サラ金	110	110	0	100
6	不動産貸借	93	138	▲ 45	67.4
7	アダルト情報	91	※	-	-
8	申請代行サービス	83	※	-	-
9	役務その他サービス	74	48	26	154.2
10	他の健康食品	72	189	▲ 117	38.1

※「アダルト情報」「申請代行サービス」は国民生活センターにおける商品区分の変更に伴い令和3年度から集計。

表8から年代別の特徴をみると、20歳未満においては、化粧品等の定期購入トラブルなどの「他の化粧品」に関する相談が最も多く、次いでインターネットゲームの課金に関する相談が多かった。

20歳代では、「簡単に稼げる」という広告をきっかけにした高額な情報商材のトラブルがみられた「他の内職・副業」が多く、「金融コンサルティング」を含め副業関連の相談が多いことが伺える。

また、40歳代以上では、NTT東西から光回線サービスの卸売りを受けた事業者(光コラボレーション事業者)が提供する光回線サービスの「インターネット接続回線」に関する相談、60歳代以上では、火災保険で住宅修理ができると勧誘し申請サポート手数料を請求する「申請代行サービス」の相談がみられた。

表8 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	商品一般	326	1 他の化粧品	10	1 商品一般	23	1 商品一般	25
2	相談その他	161	2 インターネットゲーム	8	2 他の内職・副業	20	2 フリーローン・サラ金	18
3	工事・建築	135	3 アダルト情報	6	3 不動産貸借	16	2 不動産貸借	15
4	インターネット接続回線	134	4 他の娯楽等情報配信サービス	5	3 フリーローン・サラ金	16	4 工事・建築	13
5	フリーローン・サラ金	110	5 商品一般	4	5 金融コンサルティング	12	5 四輪自動車	11

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	商品一般	25	1 商品一般	60	1 商品一般	73	1 商品一般	83
2	フリーローン・サラ金	24	2 フリーローン・サラ金	25	2 インターネット接続回線	33	2 工事・建築	52
3	インターネット接続回線	19	3 相談その他	24	3 工事・建築	31	3 相談その他	48
4	四輪自動車	14	4 インターネット接続回線	19	3 アダルト情報	31	4 申請代行サービス	44
4	不動産貸借	14	5 工事・建築	16	5 申請代行サービス	23	5 インターネット接続回線	40
					5 相談その他	23		

* 「商品一般」 …… 商品の相談であるが分類を特定できないもの。身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談も含む。

* 「インターネット接続回線」 …… 光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダーのサービス。

* 「金融コンサルティング」 …… 投資セミナーや投資で簡単に儲ける方法を教える情報商材。

(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9では、「家庭訪問販売」が前年度比50件(26.5%)増となった。また令和3年度から販売方法に「定期購入」の項目を設けたところ232件の相談があり、分かりづらい購入画面により定期購入と気づかずに契約してしまったなどの相談が寄せられた。

表10では、70歳以上の高齢者では強引な勧誘や説明不足が要因となっている割合が引き続き多いほか、「家庭訪問販売」が前年度比36件(37.9%)増となった。

表11から、「架空請求」は前年度比73件(54.5%)減となり、平成29年度の781件をピークに減少が続いている。一方でアダルトサイトなどにおける「ワンクリック請求」が前年度比25件(41.0%)増となった。

表9 販売方法・手口別相談件数(上位10位)

	R3	R2	特 徴
1 インターネット通販	984	1288	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。
2 強引	952	1065	事業者による勧誘時等に、脅迫とまで言えないが消費者が執拗、威圧的な言動と感じたもの。
3 説明不足	503	536	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 電話勧誘	327	361	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。
5 詐欺	310	407	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 家庭訪問販売	239	189	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。
7 定期購入	232	-	規定回数購入しないと解約できない販売方法。お試し価格などと初回低価格を強調。
8 虚偽説明	230	296	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。
9 無料商法	162	170	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 代引配達	123	136	代金引換郵便、代金引換宅配便等の代引配達。

表10 販売方法・手口別相談件数(70歳以上 上位10位)

	R3	R2	特 徴
1 強引	247	290	事業者による勧誘時等に、脅迫とまで言えないが消費者が執拗、威圧的な言動と感じたもの。
2 説明不足	148	119	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。
3 家庭訪問販売	131	95	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。
4 電話勧誘	107	135	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。
5 インターネット通販	98	120	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。
6 詐欺	67	75	犯罪として立証できるか不明であるが、相談者またはセンターが事業者側の「だます」という意思を疑ったもの。
7 無料商法	46	33	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 虚偽説明	45	66	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。
9 定期購入	44	-	規定回数購入しないと解約できない販売方法。お試し価格などと初回低価格を強調。
10 身分詐称	36	54	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11 架空請求等の相談件数

	R3	R2	特 徴
架空請求	61	134	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	86	61	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。
還付金詐欺	5	5	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ながら携帯電話を使って操作を指示し、実際はATMから金銭を振り込ませる。
なりすまし詐欺(オレオレ詐欺)	2	0	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」などと言って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。
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、申込をしてきた者に保証金や登録料の名目で送金させる。

(5) 新型コロナウイルスに関連した相談の状況

新型コロナウイルスに関連した相談は、令和2年1月から県消費生活センターに寄せられており、令和元年度は46件、令和2年度は387件（相談件数全体の9.1%）、令和3年度は93件（同2.6%）の相談があった。

表12 商品・役務等別上位5位（新型コロナ関連）

順位	商品・役務等	R3	R2
1	保健・福祉その他	13	0
2	他の行政サービス	11	35
3	保健衛生品その他	10	110
4	魚介類	8	5
5	他の医療用具	7	5

商品・役務別では、ワクチンの予約方法や接種後の副反応に関する相談がみられた「保健・福祉その他」が最も多くなった。

令和2年度にマスクに関する相談がみられた「保健衛生品その他」は大幅に減少したが、「コロナ禍で海産物が売れずに困っている」といったセールストークで勧誘されるトラブルがみられた「魚介類」が増加した。

3 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。

令和3年度実績 消費生活無料法律相談（計158件）

県消費生活センター	107件
県中地方振興局	6件
県南地方振興局	3件
会津地方振興局	5件
日曜無料法律相談	21件
生活再建相談	16件

表13 相談の内訳

相談内容	相談件数
多重債務関係	70件
不動産関係	35件
相続関係	13件
その他	40件
計	158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14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、令和3年度は相談件数に占める比率が3.4%と前年度の2.8%から増加した。

表14 多重債務相談の状況

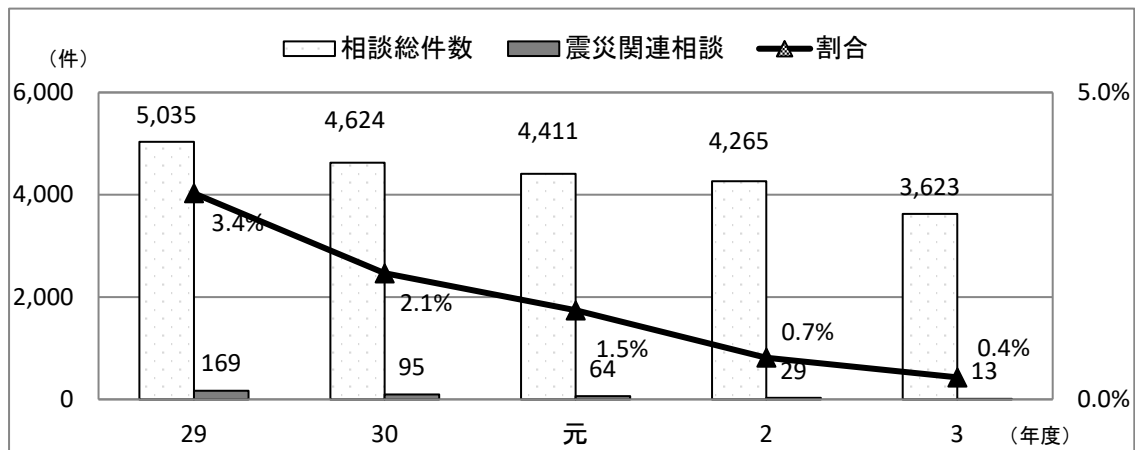
年度	相談件数 (A)	(A)のうち多重 債務相談件数※ (B)	多重債務相談 件数比率(%) (B)/(A)
20	8,597	1,745	20.3%
21	7,961	1,181	14.8%
22	7,729	848	11.0%
23	6,949	420	6.0%
24	6,084	296	4.9%
25	6,389	281	4.4%
26	5,877	237	4.0%
27	6,083	217	3.6%
28	5,630	220	3.9%
29	5,035	229	4.5%
30	4,624	229	5.0%
元	4,411	171	3.9%
2	4,265	121	2.8%
3	3,623	122	3.4%

※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。

4 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、令和3年度は13件で全相談件数の0.4%だった。

グラフ7 相談総件数に占める震災関連相談の推移



震災関連の相談内容については、平成23年度以降、野菜をはじめとする「食品」に関する相談が最も多い状況が続いていたが、令和3年度の「食品」に関する相談件数は2件に止まった。その他には賠償金請求を騙る不審電話や住宅ローンの2重払いによる多重債務の相談などが寄せられた。

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）

	R3	R2	R元
福島県	3,623	4,265	4,411

	R3	R2	R元
会津若松市	95	111	125
喜多方市	50	91	94
北塩原村	4	19	9
西会津町	9	15	23
磐梯町	8	12	22
猪苗代町	24	49	51
会津坂下町	31	18	41
湯川村	9	2	5
柳津町	8	5	4
三島町	3	2	6
金山町	2	3	1
昭和村	3	3	2
会津美里町	50	23	47
計	296	353	430

	R3	R2	R元
下郷町	34	14	32
檜枝岐村	1	3	1
只見町	13	17	21
南会津町	50	48	59
計	98	82	113

	R3	R2	R元
福島市	991	1,084	1,203
二本松市	117	142	130
伊達市	111	137	141
本宮市	118	139	138
桑折町	63	61	52
国見町	36	45	27
川俣町	52	66	88
大玉村	31	37	36
計	1,519	1,711	1,815

	R3	R2	R元
郡山市	246	353	278
須賀川市	266	318	320
田村市	56	74	69
鏡石町	64	53	56
天栄村	14	22	18
石川町	26	34	48
玉川村	13	15	15
平田村	9	21	22
浅川町	8	9	25
古殿町	6	11	8
三春町	62	95	76
小野町	14	21	37
計	784	1,026	972

	R3	R2	R元
白河市	57	81	65
西郷村	37	28	26
泉崎村	4	11	9
中島村	4	6	8
矢吹町	32	32	38
棚倉町	17	27	19
矢祭町	11	15	17
塙町	26	40	26
鮫川村	4	7	4
計	192	247	212

	R3	R2	R元
相馬市	135	123	149
南相馬市	98	136	153
広野町	0	1	10
楡葉町	19	12	13
富岡町	18	13	7
川内村	9	12	6
大熊町	4	5	1
双葉町	3	2	2
浪江町	0	2	9
葛尾村	10	7	2
新地町	25	37	30
飯館村	10	10	2
計	331	360	384

	R3	R2	R元
いわき市	246	306	286

	R3	R2	R元
県外・不明	157	180	199

