

# 令和4年度消費生活相談の状況 (R5.5.23 福島県消費生活課)

## 1 相談件数の推移

令和4年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,703件となり、前年度に比べ80件(2.2%)増加した。

過去10年の推移を見ると、平成27年度以降減少傾向にあったが、令和4年度は定期購入に関する相談が多く寄せられ、増加に転じた。

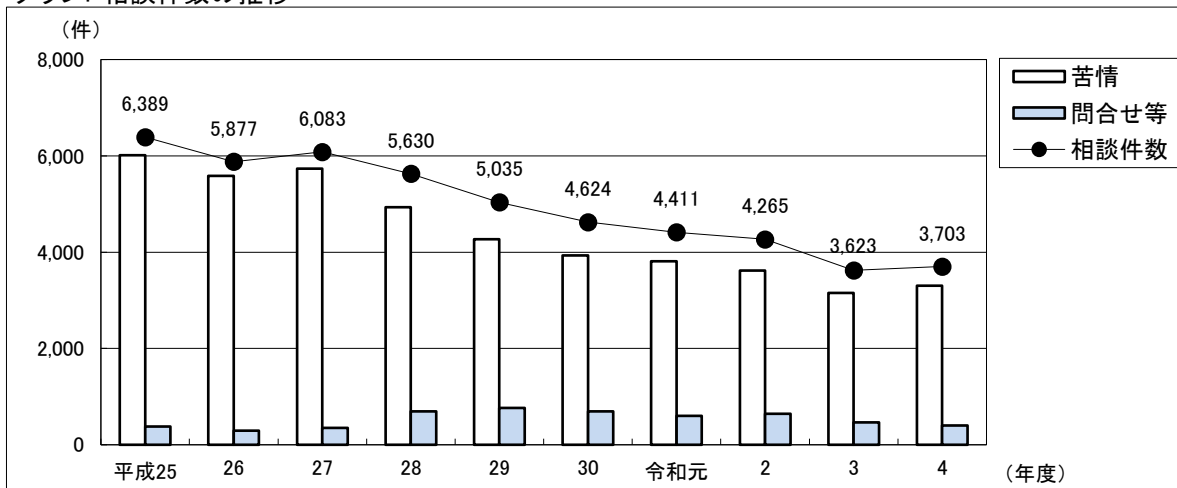
表1-1 相談受付状況

	4年度	3年度	伸び率
相談件数(件)	3,703	3,623	2.2%
苦情	3,301	3,156	4.6%
問合せ等	402	467	▲13.9%

表1-2 相談方法

	4年度	3年度	伸び率
相談件数(件)	3,703	3,623	2.2%
来訪	177	192	▲7.8%
電話	3,516	3,423	2.7%
文書	10	8	25.0%

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

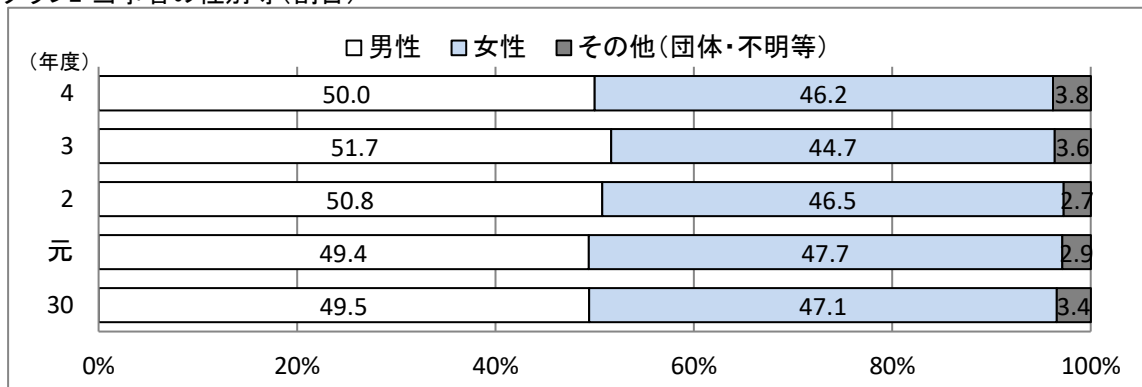
男女別件数は、男性が1,851件(比率50.0%)、女性が1,709件(同46.2%)、その他が143件(同3.8%)となっており、前年度に比べ女性の割合が増加した。

(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)

	4年度	3年度	2年度	元年度	30年度
男性	1,851	1,872	2,165	2,179	2,287
女性	1,709	1,620	1,983	2,106	2,179
その他	143	131	117	126	158

グラフ2 当事者の性別等(割合)



イ 年代別及び職業別

年代別では前年度に引き続き70歳以上が919件(比率24.8%)と最も多く、次いで60歳代が645件(同17.4%)、50歳代が596件(同16.1%)の順となっており、60歳以上の割合が約42.2%を占めている。  
20歳未満は95件で、このうち令和4年4月の成年年齢引き下げにより新たに成年となった18歳及び19歳からの相談は37件であった。

また、職業別では、給与生活者1,566件(比率42.3%)、無職1,166件(同31.5%)、自営・自由業289件(同7.8%)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

	4年度	3年度	2年度	元年度	30年度
20歳未満	95	78	118	111	94
20歳代	269	274	337	338	379
30歳代	309	307	413	384	433
40歳代	516	463	609	576	615
50歳代	596	583	740	661	756
60歳代	645	712	776	865	955
70歳以上	919	901	945	1,097	1,028
不明	354	305	327	379	364
計	3,703	3,623	4,265	4,411	4,624

グラフ3 年度別にみた契約当事者年代別割合

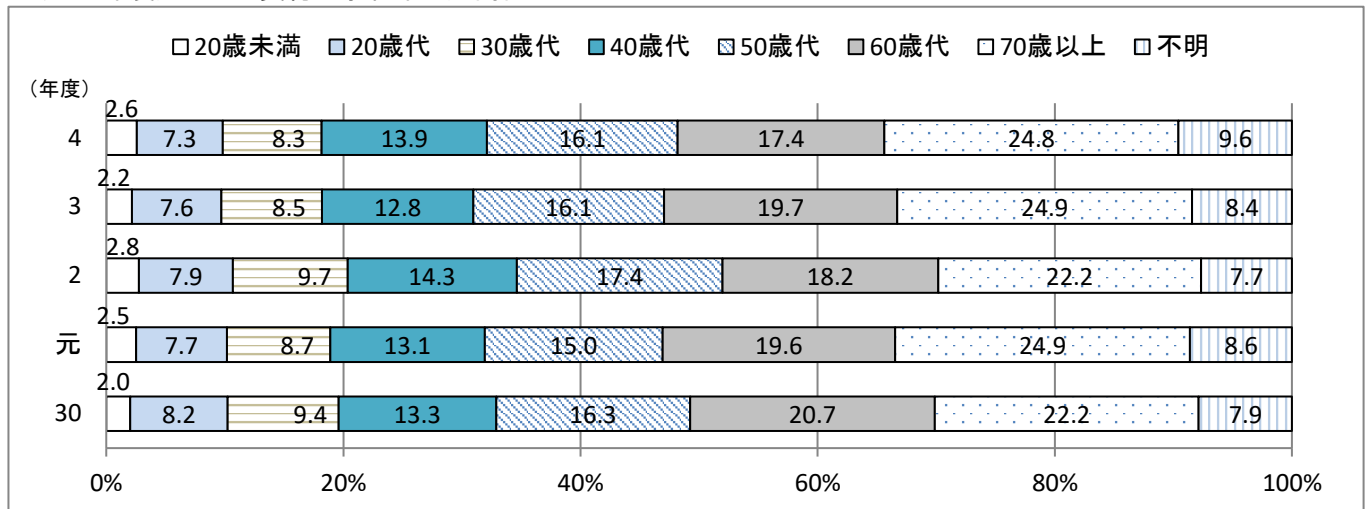
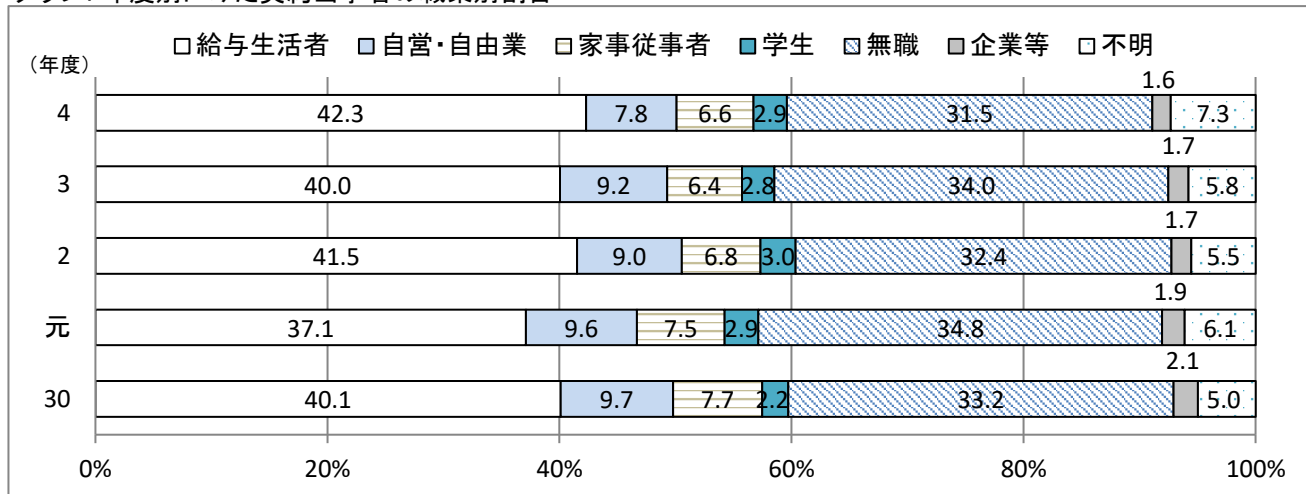


表4 年度別にみた契約当事者の職業別件数

	4年度	3年度	2年度	元年度	30年度
給与生活者	1,566	1,451	1,771	1,637	1,854
自営・自由業	289	335	385	422	448
家事従事者	246	233	289	333	356
学生	106	101	129	129	103
無職	1,166	1,231	1,382	1,535	1,536
企業等	59	63	73	86	97
不明	271	209	236	269	230

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

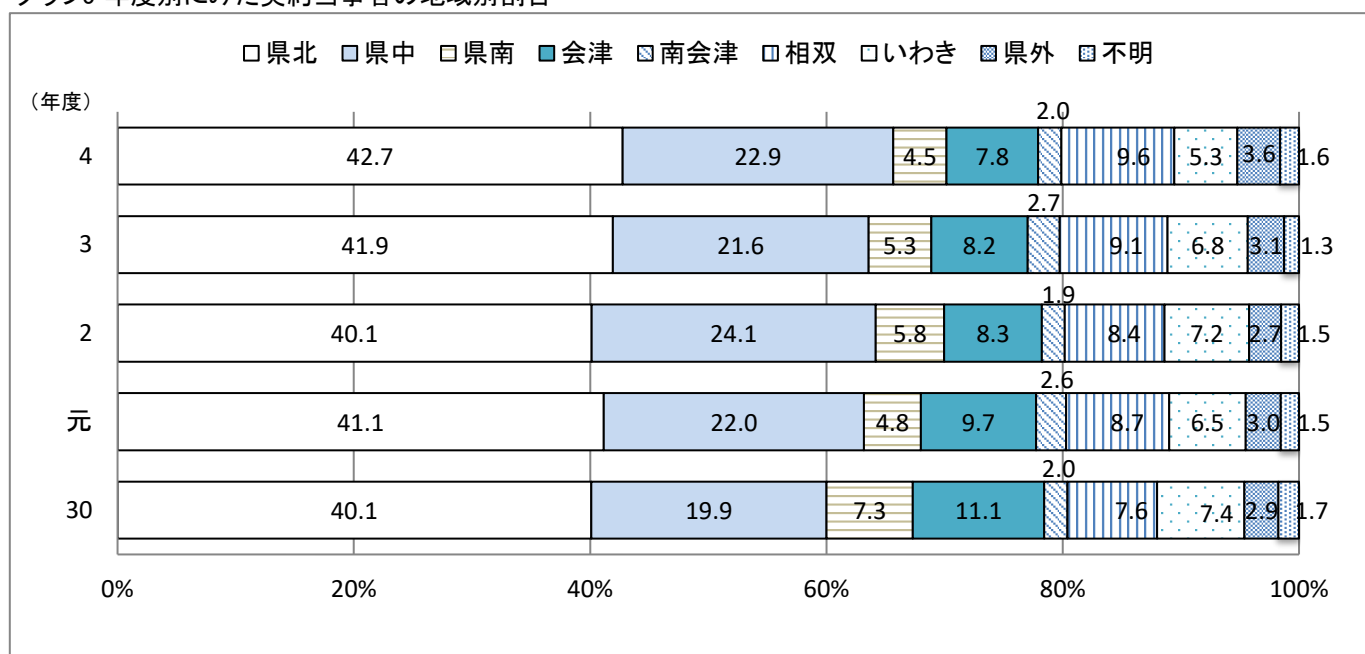
地域別では例年同様、県北が1,583件(比率42.7%)と最も多く、次いで県中848件(同22.9%)、相双が354件(同9.6%)の順になっている。

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

	4年度	3年度	2年度	元年度	30年度
県北	1,583	1,519	1,711	1,815	1,854
県中	848	784	1,026	972	921
県南	167	192	247	212	338
会津	287	296	353	430	514
南会津	73	98	82	113	91
相双	354	331	360	384	351
いわき	198	246	306	286	341
県外	134	111	115	131	134
不明	59	46	65	68	80

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1,881件となり前年度に比べ228件増加した。医薬品や化粧品などの「保健衛生品」が361件で最も多く、前年度に比べ43.3%増加した。

商品関連役務に関する相談は331件で、「工事・建築・加工」が146件で最も多かった。

役務に関する相談は1,286件となり前年度に比べ114件減少した。「教養・娯楽サービス」が313件で最も多く、「教育サービス」、「保健・福祉サービス」、「他の行政サービス」が前年度より増加した。

他の相談(相続や個人間借金、不審電話など消費生活以外の相談)は205件で、前年度に比べ18%減少した。

表6 商品別(大分類)

	R4 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)													R3 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	商品一般	321	290	1	1	8	7	0	27	191	188	23	0	1	0	2	5	326	98.5%
	食料品	323	291	42	89	9	20	4	39	183	196	50	1	1	1	4	0	290	111.4%
	住居品	136	131	9	25	2	9	3	8	84	97	24	0	0	1	2	0	117	116.2%
	光熱水品	87	83	1	4	4	28	0	2	41	52	13	0	0	1	0	1	68	127.9%
	被服品	193	185	0	38	1	9	0	20	149	161	17	0	0	2	2	0	162	119.1%
	保健衛生品	361	352	29	51	6	30	0	46	292	321	29	2	0	1	2	1	252	143.3%
	教養娯楽品	259	247	5	52	6	15	0	18	167	195	53	0	0	0	0	1	230	112.6%
	車両・乗り物	113	109	3	38	7	7	0	11	54	92	27	0	0	0	0	1	104	108.7%
	土地・建物・設備	81	77	1	19	3	11	0	3	42	58	14	0	0	0	1	0	90	90.0%
	他の商品	7	7	0	3	1	1	0	0	4	5	3	0	0	0	0	0	14	50.0%
	(小計)	1,881	1,772	91	320	47	137	7	174	1,207	1,365	253	3	2	6	13	9	1,653	113.8%
商品 関連 役務	クリーニング	8	6	0	5	0	1	0	0	0	4	3	0	0	1	0	0	7	114.3%
	レンタル・リース・賃借	119	106	2	17	6	24	0	1	35	97	26	0	0	0	0	1	106	112.3%
	工事・建築・加工	146	144	2	49	8	29	1	4	73	98	44	0	1	1	0	0	137	106.6%
	修理・補修	53	52	2	14	0	14	0	2	16	33	22	0	0	1	0	0	68	77.9%
	管理・保管	5	4	0	0	0	2	0	0	0	2	3	0	0	0	0	1	2	250.0%
	(小計)	331	312	6	85	14	70	1	7	124	234	98	0	1	3	0	2	320	103.4%
役務	役務一般	22	22	0	0	0	2	0	0	16	20	2	0	0	0	0	0	25	88.0%
	金融・保険サービス	280	248	0	0	15	15	0	4	101	245	23	0	0	3	0	0	287	97.6%
	運輸・通信サービス	194	188	1	22	5	14	0	5	93	140	41	0	1	0	0	1	299	64.9%
	教育サービス	16	15	0	2	1	2	0	1	4	12	2	0	1	0	0	0	5	320.0%
	教養・娯楽サービス	313	308	3	12	6	32	0	20	227	252	35	0	1	1	0	1	315	99.4%
	保健・福祉サービス	156	146	15	28	7	20	0	3	57	96	26	0	1	1	0	3	131	119.1%
	他の役務	241	223	3	12	14	36	3	18	169	180	25	1	0	1	1	3	265	90.9%
	内職・副業・ねずみ講	33	33	0	0	1	3	0	1	31	28	0	0	0	0	0	0	49	67.3%
他の行政サービス	31	22	0	2	4	1	0	2	13	14	7	0	0	0	0	5	24	129.2%	
	(小計)	1,286	1,205	22	78	53	125	3	54	711	987	161	1	4	6	1	13	1,400	91.9%
他の相談	205	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	250	82.0%
総数	3,703	3,301	119	483	114	332	11	235	2,042	2,586	512	4	7	15	14	24	3,623	102.2%	

### (3) 商品・役務等別相談件数

商品・役務別では、「商品一般」が321件で前年度に引き続き最多となった。架空請求に関する相談のほか、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。

「基礎化粧品」が148件で2番目に多く、前年度に比べ大幅に増加した。化粧水などの定期購入に関する相談が多く、「SNSの広告から1回限りと思い申し込んだら定期購入だった」「解約の電話が繋がらない」などのトラブルがみられた。

表7 商品・役務等別上位10位

順位	商品・役務等	R4	R3	増減	対前年度比
1	商品一般	321	326	▲ 5	98.5%
2	基礎化粧品	148	53	95	279.2%
3	工事・建築	145	135	10	107.4%
4	相談その他	127	161	▲ 34	78.9%
5	フリーローン・サラ金	103	110	▲ 7	93.6%
6	不動産貸借	99	93	6	106.5%
7	他の健康食品	91	72	19	126.4%
8	四輪自動車	81	68	13	119.1%
9	役務その他サービス	78	74	4	105.4%
10	インターネット接続回線	77	135	▲ 58	57.0%

表8から年代別の特徴をみると、20歳未満においては、「インターネットゲーム」、「アダルト情報」、「他のシャツ」が上位となり、ネットやSNSに関連したトラブルが多くみられた。なお、令和4年4月から新たに成年となった18歳及び19歳では、「エステティックサービス」、出会い系サイトなどの「異性交際関連サービス」の相談が多くみられた。

20歳代では、事業者の倒産があった「エステティックサービス」が最も多く、30歳代では「フリーローン・サラ金」が最も多くなった。

40歳代から60歳代までは「商品一般」に次いで「基礎化粧品」が多く、定期購入に関する相談が多くみられた。

70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」が上位となった。

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	321	1 インターネットゲーム	17	1 エステティックサービス	37	1 フリーローン・サラ金	13
2	基礎化粧品	148	2 アダルト情報	7	2 商品一般	17	2 商品一般	12
3	工事・建築	145	3 他のシャツ	6	3 他の内職・副業	14	3 不動産貸借	11
4	相談その他	127	4 商品一般	5	4 四輪自動車	11	4 工事・建築	10
5	フリーローン・サラ金	103	4 基礎化粧品	5	4 異性交際関連サービス	11	4 エステティックサービス	10
			4 エステティックサービス	5				

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	40	1 商品一般	41	1 商品一般	56	1 商品一般	89
2	基礎化粧品	27	2 基礎化粧品	36	2 基礎化粧品	43	2 工事・建築	57
3	不動産貸借	26	3 相談その他	31	3 工事・建築	29	3 申請代行サービス	31
4	フリーローン・サラ金	22	4 他の健康食品	18	4 インターネット接続回線	20	4 役務その他サービス	30
5	工事・建築	20	5 四輪自動車	15	5 役務その他サービス	17	5 他の健康食品	29
			5 工事・建築	15	5 相談その他	17	5 基礎化粧品	29
			5 フリーローン・サラ金	15			5 相談その他	29

- \* 「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。
- \* 「役務その他サービス」 …… パソコンの偽ウイルス表示によるウイルス駆除サポート、光回線からアナログ回線に変更する「アナログ戻し」サポート等。

(4) 販売形態・手口別の相談件数及び架空請求等の相談件数(重複集計)

販売形態では、「インターネット通販」が増加し「電話勧誘」「家庭訪問販売」は減少した。販売手口では、「定期購入」が390件となり前年度に比べ156件(66.7%)増加した。(表9)

70歳以上の高齢者においても、「定期購入」が87件となり前年度に比べ42件(93.3%)増加した。また、「強引」、「説明不足」が前年度に引き続き上位となり、内容を理解しないまま契約してしまうといったトラブルに遭いやすい傾向が伺える。(表10)

「架空請求」は前年度に比べ4件増加したが、平成29年度の781件をピークに減少傾向となっている。アダルトサイトでの「ワンクリック請求」が前年度に比べ45件(52.3%)減少した。(表11)

表9 販売形態・手口別相談件数(上位10位)

	R4	R3	増減	対前年度比	特 徴
1 インターネット通販	1043	985	58	105.9%	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	944	952	▲ 8	99.2%	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	565	503	62	112.3%	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 定期購入	390	234	156	166.7%	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。
5 詐欺	360	310	50	116.1%	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 電話勧誘	285	328	▲ 43	86.9%	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。
7 家庭訪問販売	186	239	▲ 53	77.8%	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 虚偽説明	182	230	▲ 48	79.1%	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 代引配達	144	123	21	117.1%	代金引換郵便、代金引換宅配便等の代引配達。
10 無料商法	112	162	▲ 50	69.1%	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)

表10 販売形態・手口別相談件数(70歳以上 上位10位)

	R4	R3	増減	対前年度比	特 徴
1 強引	263	247	16	106.5%	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	154	148	6	104.1%	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 インターネット通販	115	98	17	117.3%	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。
4 家庭訪問販売	94	131	▲ 37	71.8%	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	94	108	▲ 14	87.0%	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 定期購入	87	45	42	193.3%	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。
7 詐欺	77	67	10	114.9%	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 保険利用可能トーク	35	35	0	100.0%	損害保険を使って自己負担なく住宅の修理ができるなどのセールストークで、工事や申請サポートの契約をさせる商法
8 虚偽説明	35	45	▲ 10	77.8%	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。
10 身分詐称	33	36	▲ 3	91.7%	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

	R4	R3	増減	対前年度比	特 徴
架空請求	65	61	4	106.6%	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	41	86	▲ 45	47.7%	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	2	5	▲ 3	40.0%	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	2	0	100.0%	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	1	0	100.0%	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する相談の状況

新型コロナウイルスに関連する相談は、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2年度は387件(相談件数全体の9.1%)となったが、令和4年度は43件(同1.2%)と減少している。

表12 商品・役務等別上位3位(新型コロナ関連)

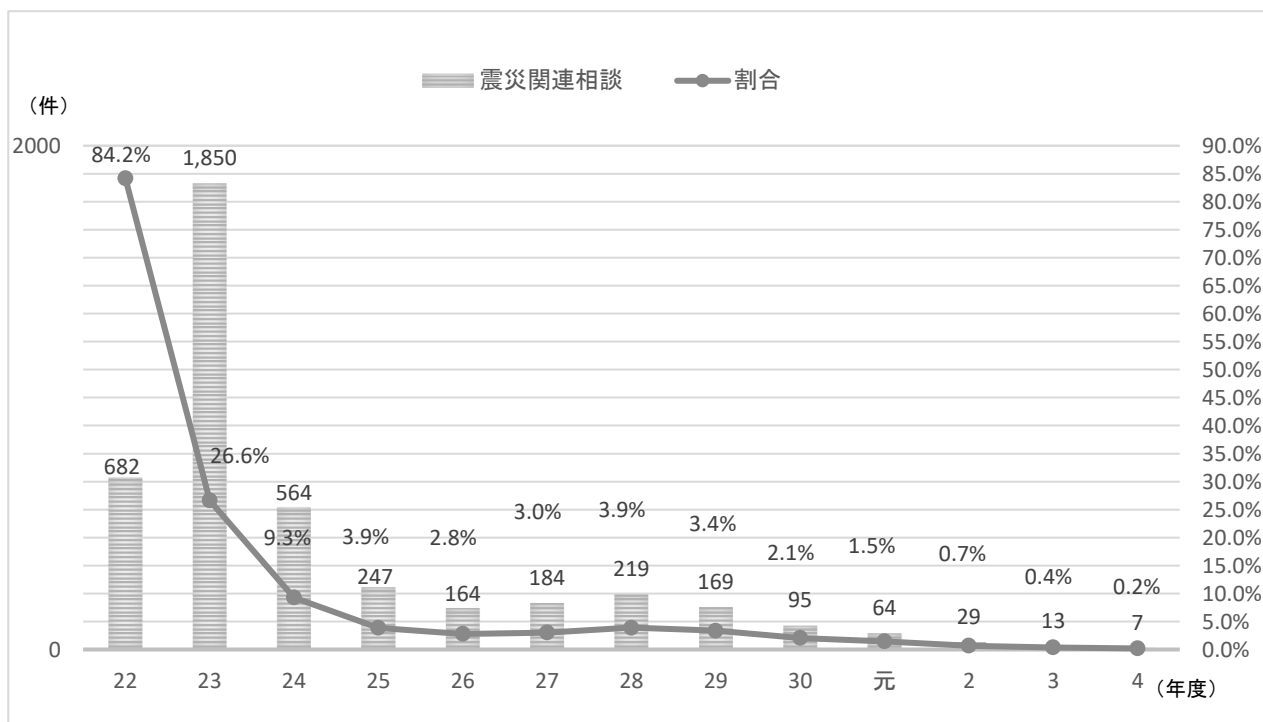
年度別	全相談件数に対する割合	1	2	3
R元	46	1.0%	他の保健衛生品 17	旅行代理業 6 旅客運送サービス 4
R2	387	9.1%	他の保健衛生品 112	他の行政サービス 35 相談その他 20
R3	93	2.6%	他の保健・福祉 13	他の行政サービス 11 他の保健衛生品 10
R4	43	1.2%	魚介類 9	他の行政サービス 8 医療 5

相談が寄せられた当初は、マスクの品不足やマスクの送り付け、航空券等のキャンセルに関する相談が多く見られたが、令和4年度は”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の海産物の勧誘に関する相談が多く見られた。

### (6) 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日は期間中の相談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4年度は7件で全相談件数の0.2%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4年度の「食品」に関する相談件数は0件だった。避難に伴い空き家となっていた住宅のリフォーム契約トラブルなどが見られた。

### 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4年度実績 消費生活無料法律相談(計160件)

県消費生活センター	107件
県中地方振興局	8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	20件
生活再建相談	17件

表13 相談の内訳

相談内容	相談件数
多重債務関係	42件
不動産関係	32件
相続関係	24件
その他	62件
計	160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り、令和4年度は相談件数に占める比率が3.4%であった。

表14 多重債務相談の状況

年度	相談件数	(A)のうち多重債務相談件数※	多重債務相談件数比率(%)
	(A)	(B)	(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%
4	3,703	125	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。



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）

	R4	R3	R2
福島県	3,703	3,623	4,265

	R4	R3	R2
会津若松市	92	95	111
喜多方市	66	50	91
北塩原村	3	4	19
西会津町	6	9	15
磐梯町	6	8	12
猪苗代町	25	24	49
会津坂下町	22	31	18
湯川村	5	9	2
柳津町	5	8	5
三島町	0	3	2
金山町	0	2	3
昭和村	0	3	3
会津美里町	57	50	23
計	287	296	353

	R4	R3	R2
下郷町	14	34	14
檜枝岐村	2	1	3
只見町	15	13	17
南会津町	42	50	48
計	73	98	82

	R4	R3	R2
福島市	1,021	991	1,084
二本松市	131	117	142
伊達市	105	111	137
本宮市	132	118	139
桑折町	67	63	61
国見町	35	36	45
川俣町	58	52	66
大玉村	34	31	37
計	1,583	1,519	1,711

	R4	R3	R2
郡山市	257	246	353
須賀川市	320	266	318
田村市	55	56	74
鏡石町	65	64	53
天栄村	14	14	22
石川町	24	26	34
玉川村	9	13	15
平田村	11	9	21
浅川町	3	8	9
古殿町	3	6	11
三春町	68	62	95
小野町	19	14	21
計	848	784	1,026

	R4	R3	R2
白河市	55	57	81
西郷村	24	37	28
泉崎村	7	4	11
中島村	5	4	6
矢吹町	18	32	32
棚倉町	14	17	27
矢祭町	9	11	15
塙町	30	26	40
鮫川村	5	4	7
計	167	192	247

	R4	R3	R2
相馬市	157	135	123
南相馬市	97	98	136
広野町	13	0	1
楡葉町	13	19	12
富岡町	8	18	13
川内村	9	9	12
大熊町	3	4	5
双葉町	1	3	2
浪江町	13	0	2
葛尾村	0	10	7
新地町	33	25	37
飯館村	7	10	10
計	354	331	360

	R4	R3	R2
いわき市	198	246	306

	R4	R3	R2
県外・不明	193	157	180