

消費者行政の概要

令和 6 年度

福島県生活環境部消費生活課

目次

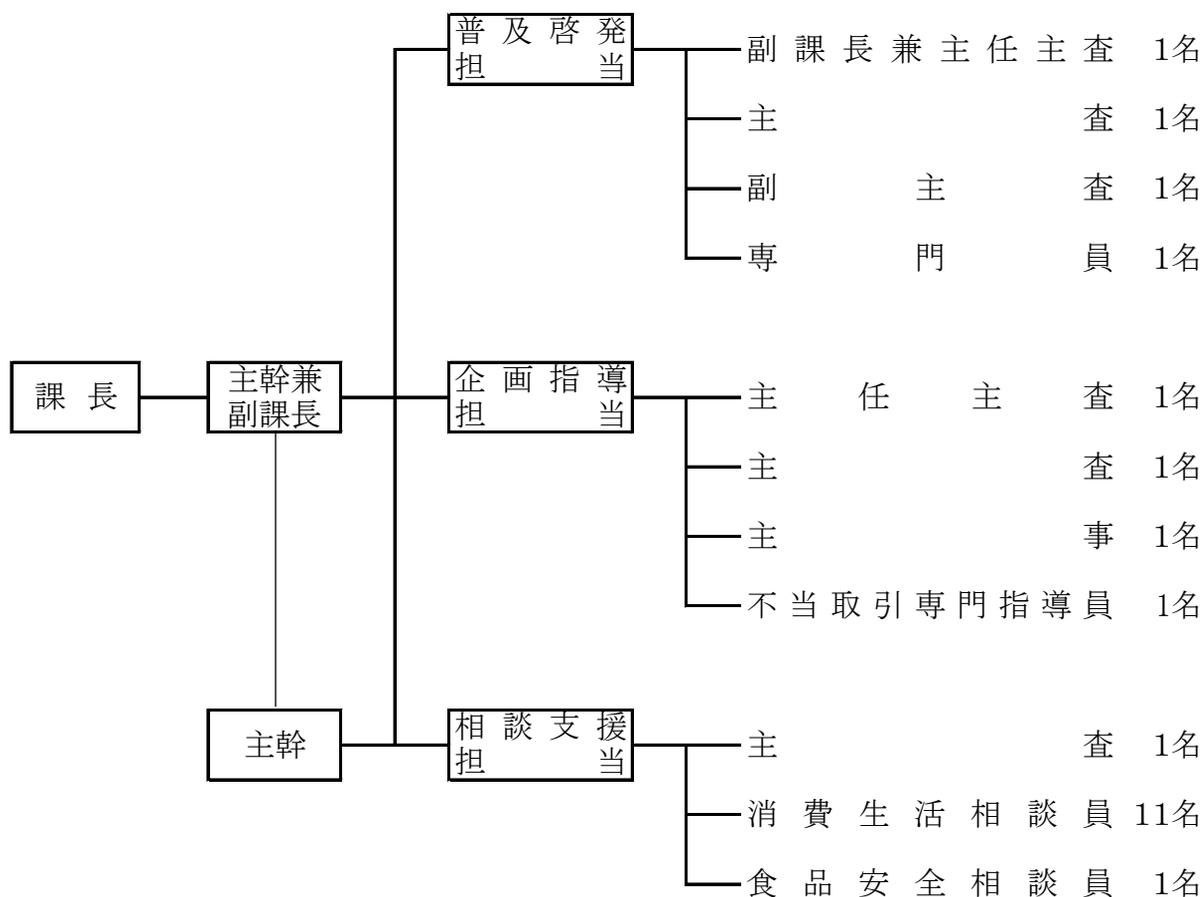
| | |
|---------------------------------|----|
| ○ 福島県消費生活課（消費生活センター）の概要 | 1 |
| （1）沿革 | 1 |
| （2）組織体制（令和6年4月1日現在） | 1 |
| ○ 令和6年度消費者行政の体系 | 2 |
| I 福島県の消費者行政施策の概要 | 3 |
| 1 消費者行政の推進 | 3 |
| （1）消費生活審議会 | 3 |
| （2）消費者教育推進地域協議会 | 3 |
| （3）消費者基本計画（消費者教育推進計画） | 3 |
| （4）裁判外紛争処理 | 4 |
| （5）市町村消費者行政担当者会議 | 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 | 6 |
| （1）若年者向け消費者教育事業 | 6 |
| （2）成人一般・高齢者向け消費者教育事業 | 7 |
| （3）金融広報委員会 | 7 |
| （4）広報関係 | 8 |
| 3 エシカル消費の推進 | 9 |
| （1）エシカル消費普及啓発イベントの開催 | 9 |
| （2）道の駅や直売所、高校生との連携 | 9 |
| （3）福島県環境アプリとの連携 | 10 |
| （4）啓発ツールの作成 | 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5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 | 20 |
| 3 消費生活無料法律相談 | 26 |
| 4 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 |
| 5 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

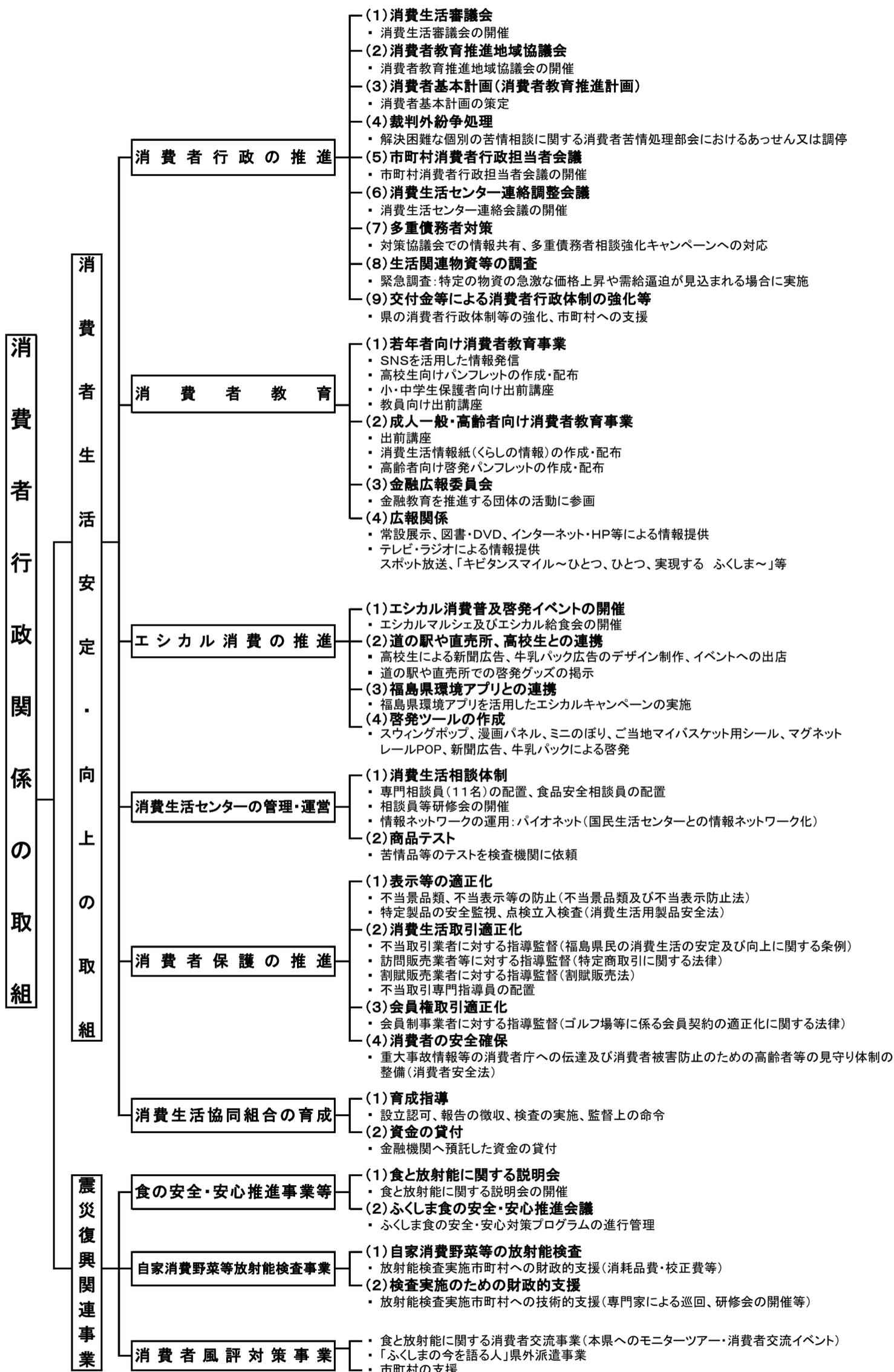
(1) 沿革

- (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6年4月1日現在)



令和6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6年7月25日～令和8年7月24日）

【令和5年度実績】

1回開催（令和5年11月15日開催（オンライン併用））

【令和6年度計画】

1回開催（令和6年12月3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6年7月25日～令和8年7月24日）

【令和5年度実績】

1回開催（令和5年11月15日開催（オンライン併用））

【令和6年度計画】

1回開催（令和6年12月3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5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5年度実績】

1回開催（令和5年7月25日）

【令和6年度実績】

開催予定なし

(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等を対象として、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5年度実績】

1回開催（令和5年7月5日）

【令和6年度実績】

1回開催（令和6年7月10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5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5年12月）

【令和6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6年12月）

(8) 生活関連物資等の調査

緊急調査

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5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5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）
（16市町村、計64,617千円）
- ・福島県消費者行政強化交付金（強化事業）（13市町村、計4,528千円）

【令和6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）
（14市町村、計63,302千円）
- ・福島県消費者行政強化交付金（強化事業）（13市町村、計5,794千円）

2 消費者教育

(1) 若年者向け消費者教育事業

ア 「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5年度実績】

毎月2回発信

【令和6年度計画】

毎月2回発信

イ 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5年度実績】

17,000部

ウ 高校生向け啓発パンフレットの作成・配布

高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5年度実績】

20,000部

【令和6年度計画】

18,000部

エ 小・中学生保護者向け出前講座

子どもが消費者トラブルの被害に遭うことを未然に防止するために、保護者に対する出前講座を実施する。

【令和6年度計画】

10回（目標）

オ 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5年度実績】

4回実施

【令和6年度計画】

4回（目標）

(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的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5年度実績】

77回実施

【令和6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、消費者団体等にホームページへの掲載を案内する。

【令和5年度実績】

4回発行

【令和6年度計画】

4回発行

ウ 高齢者向け啓発パンフレットの作成・配布

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5年度実績】

14,000部

【令和6年度計画】

14,000部

(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

【令和5年度実績】

各種図書・ビデオ・DVDの貸出

【令和6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5年度実績】

「キビタンスマイル」 12回

「トラブル解決なび」民友 50回

【令和6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

【令和5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 32,524件（令和4年度40,685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2022年度に排出した1人1日当たりのごみの量は1,021グラムで全国ワースト1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5年度実績】

・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浸透

- ・実証店舗20店舗における啓発コーナーの設置
- ・県内3方部の大型店舗4店舗において週末イベントを実施

(2) 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

(3) 高校生との協働プロジェクト

- ・高校生のアイデアを活かしたエシカル消費推進のためのロゴマーク、動画等の制作、スイーツの開発

(4) 啓発ツールの作成

- ・レールPOP、牛乳パック広告による啓発

【令和6年度計画】

・地球にやさしい消費推進事業

(1) エシカル消費普及啓発イベントの開催

- ・10月に大玉村、11月に浪江町でエシカルマルシェを開催
- ・10月に小野町でエシカル給食会を開催

(2) 道の駅や直売所、高校生との連携

- ・道の駅や直売所での啓発グッズの掲示
- ・高校生による新聞広告、牛乳パック広告のデザイン制作、マルシェへの出店

(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) 啓発ツールの作成

- ・ スウィングポップ、漫画パネル、ミニのぼり、ご当地マイバスケット用シール、マグネット、レールポップ、牛乳パック広告による啓発

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、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

(イ) 相談方法 来所、電話、ウェブフォーム

(ウ) 対応時間（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）

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）を活用し、相談機能の充実を図る。

【令和5年度実績（県消費生活センター分）】

相談受付件数 3,594件（令和4年度 3,703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

消費者から、商品（製品）の不具合や予測されない使用等による事故発生の苦情相談があった場合に、原因の究明や消費者被害の発生、拡大防止を図るため、関係機関に商品テストの実施を依頼する。

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5年度実績】

取扱件数 表示 11件 景品 27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2品目）

【令和5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

【令和6年度検査対象品目】

- ・特定製品 磁石製娯楽用品
- ・特定保守製品 石油給湯器、石油ふろがま

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5年度検査対象品目】

- ・繊維製品 : マフラー、スカーフ及びショール
- ・合成樹脂加工品 : ポリエチレンフィルム製又はポリプロピレンフィルム製の袋
- ・電気機械器具 : 電子レンジ
- ・雑貨工業品 : 鍋

【令和6年度検査対象品目】

- ・繊維製品 : 寝衣
- ・合成樹脂加工品 : 製氷用器具
- ・電気機械器具 : ジャー炊飯器
- ・雑貨工業品 : 塗料

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5年度検査対象品目】（4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
- ・電熱器具（電気ストーブ）
- ・光源及び光源応用機械器具（エル・イー・ディー・電灯器具、電気消毒器（殺菌灯））

【令和6年度検査対象品目】（4品目）

- ・交流用電気機械器具：直流電源装置
- ・リチウムイオン電池：リチウムイオン蓄電池
- ・電熱器具（電気ストーブ）
- ・光源及び光源応用機械器具（エル・イー・ディー・電灯器具、電気消毒器（殺菌灯））

(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5年度実績】

- ・口頭指導 14回（14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5年度実績】 県からの通知 7件7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5年度実績】

- ・福島県消費者安全確保地域協議会の開催（令和5年8月、令和6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 2市4町（福島市、南相馬市、西会津町、石川町、広野町、鏡石町）

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5年度実績】

5箇所

【令和6年度計画】

2箇所予定

(2) 資金の貸付

ア 経営安定資金 18,000千円

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 18,000千円 貸付総枠 90,000千円

【令和5年度実績】

なし

【令和6年度計画】

・貸付預託額 18,000千円

（預託による運用額 90,000千円）

・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5年度実績】

県内の消費者を対象に74回実施 計2,463名参加

【令和6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5年度実績】

令和5年7月18日開催

【令和6年度】

（未開催）

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】

145台（R6. 4. 1現在…市町村の実施体制により増減あり。）

※ 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4年度実績】

- ・検査実施件数 13,521件
- ・研修会実施 3回（のべ90人参加）
- ・現地訪問 200回

【令和5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5年度実績】

- ・4市町村 2,892,000円（自家消費野菜等放射能検査事業補助金）
 - ・8市町村 5,750,360円（自家消費野菜等放射能検査事業維持管理経費補助金）
- ※自家消費野菜等放射能検査事業補助金は、地方消費者行政推進交付金が財源（「1 消費者行政推進事業」の（9）に掲げた金額の内数。）

【令和6年度計画】

- ・4市町村 3,557,000円（自家消費野菜等放射能検査事業補助金）
 - ・46市町村 9,300,000円（自家消費野菜等放射能検査事業維持管理経費補助金）
- ※ 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5年度実績】

- ・首都圏等消費者交流事業

首都圏の消費者と交流するツアーを15回実施、325名参加。

- ・関西圏等消費者交流事業

関西圏の消費者と交流するツアーを6回実施、174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40回実施、参加者計4,015名。

- ・市町村支援事業

14市町村による計17件の事業に対し、30,889,558円を交付。

【令和6年度計画】

- ・食と放射能に関する消費者交流事業

モニターツアー4回 消費者交流イベント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：30,938千円）

令和5年度消費生活相談の状況

(R6.5.22 福島県消費生活課)

1 相談件数の推移

令和5年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,594件となり、前年度に比べ109件(2.9%)減少した。商品・サービスに対する苦情が3,150件で、相談全体の約87%を占めている。

相談方法別では、来訪が前年度に比べ34件(19.2%)増加し、電話が150件(4.3%)減少した。

過去10年の推移を見ると、平成27年度以降減少傾向にあり、令和4年度は定期購入の相談が多く寄せられ増加したが、令和5年度は再び減少に転じた。

表1 相談区分別、相談方法別件数

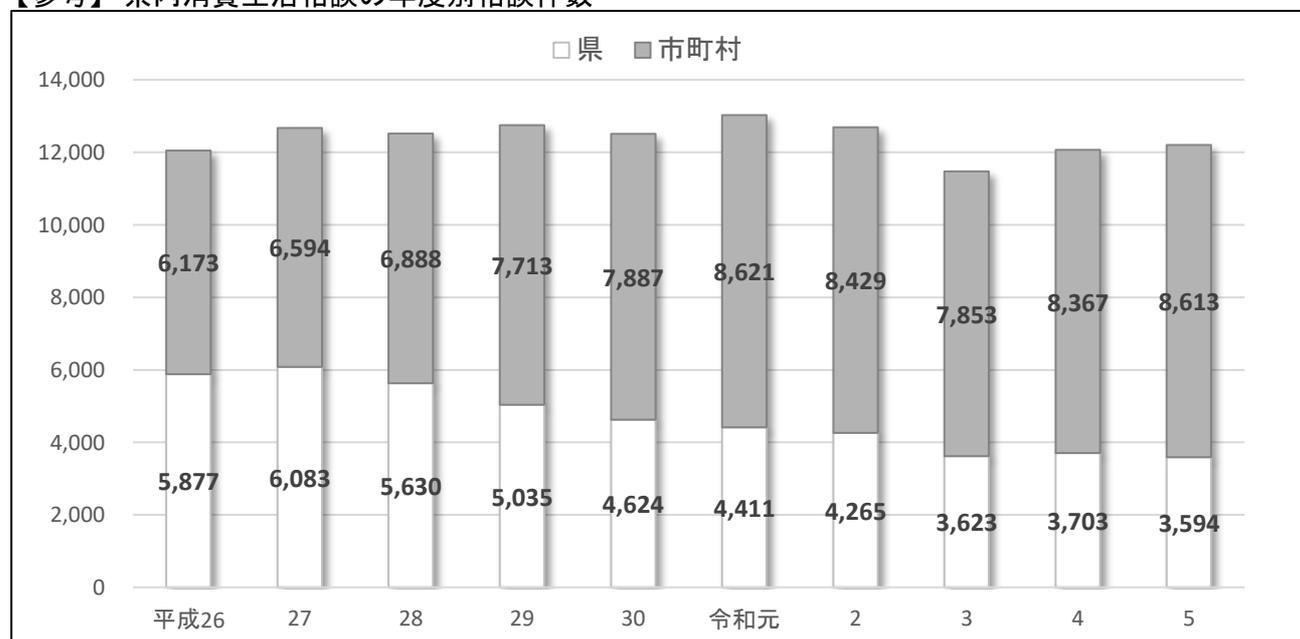
| | | 5年度 | 4年度 | 増減 | 対前年度比 |
|---------|--------|-------|-------|-------|--------|
| 相談件数(件) | | 3,594 | 3,703 | ▲ 109 | 97.1% |
| 相談区分 | 苦情 | 3,150 | 3,301 | ▲ 151 | 95.4% |
| | 問合せ・要望 | 444 | 402 | 42 | 110.4% |
| 相談方法 | 来訪 | 211 | 177 | 34 | 119.2% |
| | 電話 | 3,366 | 3,516 | ▲ 150 | 95.7% |
| | 文書 | 17 | 10 | 7 | 170.0% |

表2 相談件数の推移

| | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 | 4年度 | 5年度 |
|------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 県センター受付分 | 5,877 | 6,083 | 5,630 | 5,035 | 4,624 | 4,411 | 4,265 | 3,623 | 3,703 | 3,594 |
| (※参考値) 市町村受付分 | (6,173) | (6,594) | (6,888) | (7,713) | (7,887) | (8,621) | (8,429) | (7,853) | (8,367) | (8,613) |
| 県+市町村 | (12,050) | (12,677) | (12,518) | (12,748) | (12,511) | (13,032) | (12,694) | (11,476) | (12,070) | (12,207) |

※市町村受付分は全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET: パイオネット 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ネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと)に令和6年5月16日時点で登録されている件数。

【参考】 県内消費生活相談の年度別相談件数



2 相談の状況

(1) 相談案件当事者の状況

ア 性別等

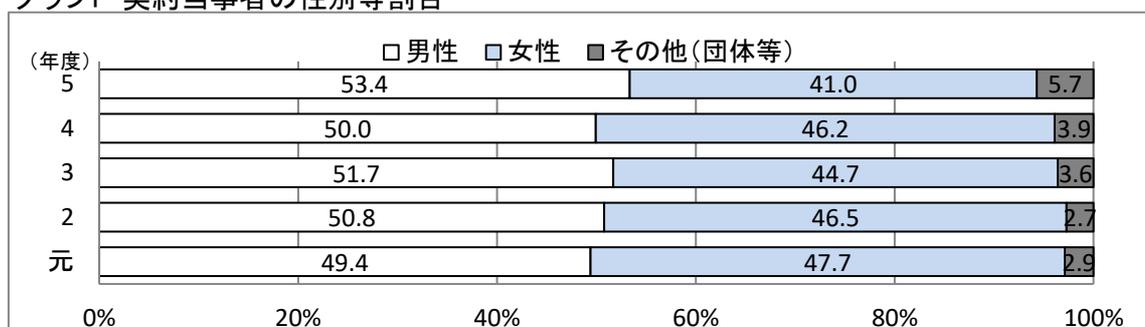
男女別件数は、男性が1,918件(比率53.4%)、女性が1,472件(同41.0%)、その他(事業者、団体等)が204件(同5.7%)であった。

(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3 契約当事者の性別等件数

| | 元年度 | 2年度 | 3年度 | 4年度 | 5年度 |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 男性 | 2,179 | 2,165 | 1,872 | 1,851 | 1,918 |
| 女性 | 2,106 | 1,983 | 1,620 | 1,709 | 1,472 |
| その他(団体等) | 126 | 117 | 131 | 143 | 204 |

グラフ1 契約当事者の性別等割合



(注)図中の割合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である(以下同じ)。

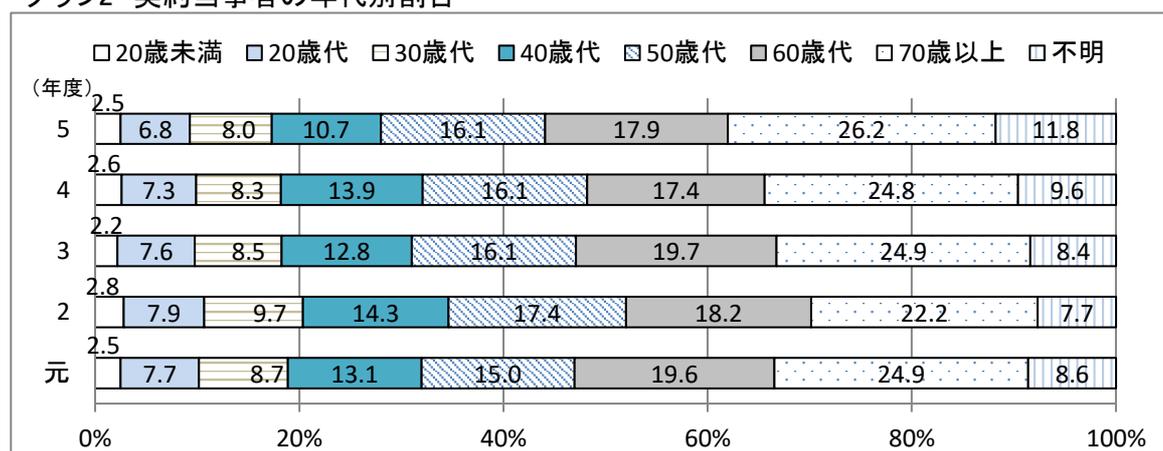
イ 年代別

年代別では前年度に引き続き70歳以上が943件(比率26.2%)と最も多く、次いで60歳代が642件(同17.9%)、50歳代が578件(同16.1%)の順となっており、60歳以上の割合が約44.1%を占めている。20歳未満は89件で、このうち令和4年4月の成年年齢引き下げにより成年となった18歳及び19歳からの相談は38件であった。

表4 契約当事者の年代別件数

| | 元年度 | 2年度 | 3年度 | 4年度 | 5年度 |
|------------|-------|-----|-----|-----|-----|
| 20歳未満 | 111 | 118 | 78 | 95 | 89 |
| うち18歳及び19歳 | 48 | 47 | 32 | 37 | 38 |
| 20歳代 | 338 | 337 | 274 | 269 | 245 |
| 30歳代 | 384 | 413 | 307 | 309 | 286 |
| 40歳代 | 576 | 609 | 463 | 516 | 386 |
| 50歳代 | 661 | 740 | 583 | 596 | 578 |
| 60歳代 | 865 | 776 | 712 | 645 | 642 |
| 70歳以上 | 1,097 | 945 | 901 | 919 | 943 |
| 不明 | 379 | 327 | 305 | 354 | 425 |

グラフ2 契約当事者の年代別割合



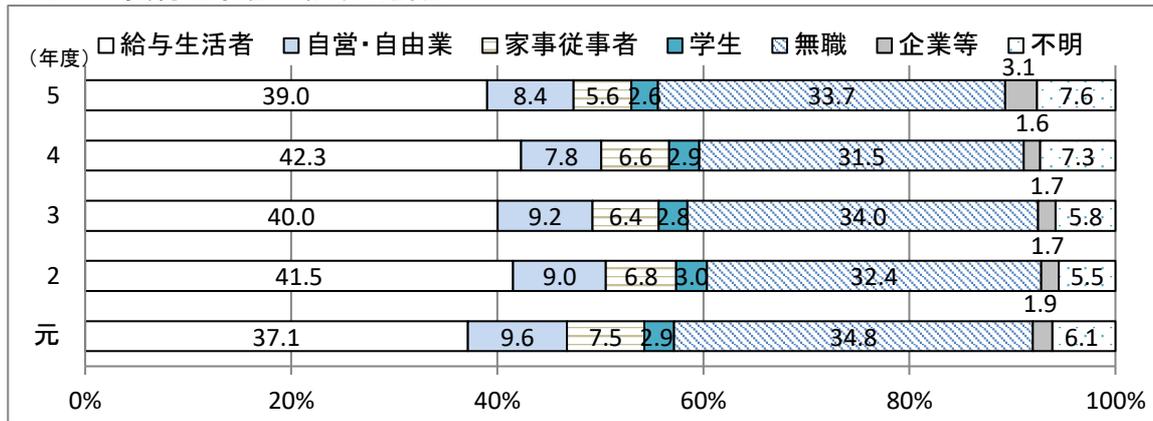
ウ 職業別

職業別では、給与生活者1,402件(比率39.0%)、無職1,210件(同33.7%)、自営・自由業302件(同8.4%)の順となっている。

表5 契約当事者の職業別件数

| | 元年度 | 2年度 | 3年度 | 4年度 | 5年度 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 給与生活者 | 1,637 | 1,771 | 1,451 | 1,566 | 1,402 |
| 自営・自由業 | 422 | 385 | 335 | 289 | 302 |
| 家事従事者 | 333 | 289 | 233 | 246 | 200 |
| 学生 | 129 | 129 | 101 | 106 | 95 |
| 無職 | 1,535 | 1,382 | 1,231 | 1,166 | 1,210 |
| 企業等 | 86 | 73 | 63 | 59 | 112 |
| 不明 | 269 | 236 | 209 | 271 | 273 |

グラフ3 契約当事者の職業別割合



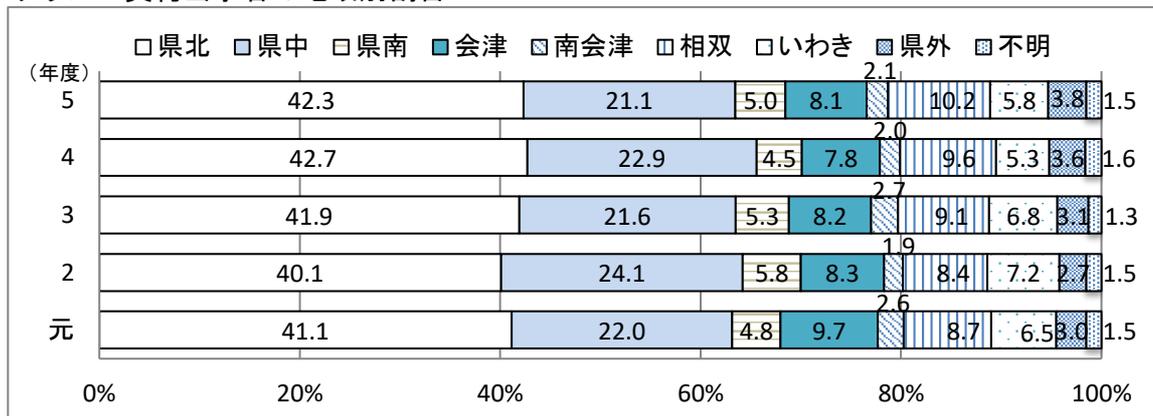
エ 地域別

地域別では、県北が1,519件(比率42.3%)と最も多く、次いで県中758件(同21.1%)、相双367件(同10.2%)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6 契約当事者の地域別件数

| | 元年度 | 2年度 | 3年度 | 4年度 | 5年度 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 県北 | 1,815 | 1,711 | 1,519 | 1,583 | 1,519 |
| 県中 | 972 | 1,026 | 784 | 848 | 758 |
| 県南 | 212 | 247 | 192 | 167 | 181 |
| 会津 | 430 | 353 | 296 | 287 | 292 |
| 南会津 | 113 | 82 | 98 | 73 | 77 |
| 相双 | 384 | 360 | 331 | 354 | 367 |
| いわき | 286 | 306 | 246 | 198 | 208 |
| 県外 | 131 | 115 | 111 | 134 | 138 |
| 不明 | 68 | 65 | 46 | 59 | 54 |

グラフ4 契約当事者の地域別割合



(2) 商品・役務別(大分類)の相談状況

商品に関する相談は1,706件で、前年度に比べ175件(9.3%)減少した。架空請求やフィッシングメールの相談を含む「商品一般」が最も多く336件だった。前年度に比べ主に「車両・乗り物」、「土地・建物・設備」が増加し、「光熱水品」、「被服品」、「保健衛生品」が減少した。

商品関連役務に関する相談は299件で、前年度に比べ32件(9.7%)減少した。貸借アパートの契約などを含む「レンタル・リース・賃借」が最も多く129件だった。

役務に関する相談は1,334件で、前年度に比べ48件(3.7%)増加した。投資やクレジットカードの入退会などを含む「金融・保険サービス」が最も多く287件だった。前年度に比べ主に「役務一般」、「運輸・通信サービス」、「内職・副業」が増加し、「教育サービス」、「他の行政サービス」が減少した。

「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255件で、前年度に比べ50件(24.4%)増加した。

表7 商品・役務別(大分類)

| | 5年度 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) | | | | | | | | | | | | | | 4年度 相談件数② | 比率 ①/ ② % | |
|----------|--------------|------------|-----------------------------|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|------|------|-----|--------------|--------------------|--------|
| | | | 安全・衛生 | 役品 務 質 品 機 質 能 | 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 | 336 | 322 | 0 | 1 | 6 | 9 | 0 | 38 | 217 | 212 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 321 | 104.7% |
| | 食料品 | 309 | 271 | 39 | 83 | 16 | 16 | 3 | 63 | 185 | 168 | 31 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 323 | 95.7% |
| | 住居品 | 111 | 103 | 4 | 28 | 4 | 9 | 2 | 9 | 61 | 81 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 136 | 81.6% |
| | 光熱水品 | 66 | 62 | 0 | 2 | 2 | 17 | 1 | 4 | 35 | 39 | 11 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 87 | 75.9% |
| | 被服品 | 131 | 126 | 0 | 22 | 2 | 6 | 0 | 13 | 107 | 105 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 193 | 67.9% |
| | 保健衛生品 | 278 | 272 | 19 | 36 | 2 | 11 | 0 | 40 | 220 | 249 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 361 | 77.0% |
| | 教養娯楽品 | 261 | 250 | 6 | 50 | 9 | 20 | 0 | 14 | 163 | 194 | 46 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 259 | 100.8% |
| | 車両・乗り物 | 116 | 115 | 3 | 39 | 7 | 14 | 0 | 6 | 55 | 88 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 113 | 102.7% |
| | 土地・建物・設備 | 88 | 80 | 2 | 15 | 4 | 5 | 0 | 1 | 42 | 58 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 81 | 108.6% |
| | 他の商品 | 10 | 10 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 142.9% |
| (小計) | 1,706 | 1,611 | 73 | 277 | 52 | 107 | 6 | 188 | 1,090 | 1,202 | 196 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1,881 | 90.7% | |
| 商品関連役務 | クリーニング | 9 | 8 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 112.5% |
| | レンタル・リース・賃借 | 129 | 114 | 0 | 20 | 5 | 30 | 0 | 2 | 35 | 105 | 21 | 0 | 0 | 0 | 2 | 119 | 108.4% | |
| | 工事・建築・加工 | 113 | 108 | 1 | 29 | 3 | 17 | 1 | 1 | 53 | 90 | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 146 | 77.4% | |
| | 修理・補修 | 41 | 40 | 1 | 12 | 1 | 16 | 0 | 0 | 17 | 30 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 53 | 77.4% | |
| | 管理・保管 | 7 | 6 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 140.0% | |
| (小計) | 299 | 276 | 2 | 67 | 11 | 64 | 1 | 3 | 112 | 232 | 68 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 331 | 90.3% | |
| 役務 | 役務一般 | 45 | 45 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 39 | 37 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 | 204.5% |
| | 金融・保険サービス | 287 | 265 | 0 | 3 | 14 | 18 | 0 | 12 | 119 | 251 | 21 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 280 | 102.5% |
| | 運輸・通信サービス | 264 | 251 | 1 | 22 | 4 | 23 | 0 | 2 | 138 | 204 | 42 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 194 | 136.1% |
| | 教育サービス | 11 | 10 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 68.8% |
| | 教養・娯楽サービス | 262 | 258 | 2 | 11 | 6 | 29 | 0 | 5 | 179 | 227 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 313 | 83.7% |
| | 保健・福祉サービス | 143 | 125 | 19 | 26 | 12 | 21 | 4 | 3 | 52 | 91 | 20 | 0 | 0 | 2 | 1 | 6 | 156 | 91.7% |
| | 他の役務 | 260 | 245 | 2 | 8 | 9 | 25 | 2 | 14 | 169 | 203 | 23 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 242 | 107.4% |
| | 内職・副業・ねずみ講 | 45 | 45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 42 | 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 32 | 140.6% |
| 他の行政サービス | 17 | 10 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 31 | 54.8% | |
| (小計) | 1,334 | 1,254 | 24 | 71 | 49 | 119 | 6 | 41 | 746 | 1,071 | 135 | 0 | 2 | 5 | 6 | 10 | 1,286 | 103.7% | |
| 他の相談 | 255 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 205 | 124.4% | |
| 総数 | 3,594 | 3,150 | 99 | 415 | 112 | 290 | 13 | 232 | 1,948 | 2,505 | 399 | 5 | 3 | 7 | 7 | 15 | 3,703 | 97.1% | |

(3) 商品・役務別(中分類)の相談件数

商品・役務の種類別に多い相談をみると、「商品一般」が336件で前年度に引き続き最多となった。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、不審なクレジットカード決済、架空請求などに関する相談が多くみられた。

2番目に多かったのは、相続や個人間借金など消費生活以外の相談である「相談その他」で、161件であった。

前年度に比べ増加した商品・役務をみると、「インターネット接続回線」が34件(44.2%)の増加となり、料金が安くなるとの電話勧誘があり契約中の事業者と思い承諾したがまったく別の事業者だったなど、光回線の契約に関する相談がみられた。

令和4年度大幅に増加した「基礎化粧品」は51件(34.5%)減少したが、令和3年度以前と比べると依然として多く、定期購入トラブルが引き続きみられる。

表8 商品・役務別上位10位

| 順位 | 商品・役務等 | 5年度 | 4年度 | 増減 | 対前年度比 |
|----|-------------|-----|-----|------|--------|
| 1 | 商品一般 | 336 | 321 | 15 | 104.7% |
| 2 | 相談その他 | 161 | 127 | 34 | 126.8% |
| 3 | フリーローン・サラ金 | 116 | 103 | 13 | 112.6% |
| 4 | 工事・建築 | 112 | 145 | ▲ 33 | 77.2% |
| 5 | インターネット接続回線 | 111 | 77 | 34 | 144.2% |
| 6 | 不動産貸借 | 109 | 99 | 10 | 110.1% |
| 7 | 基礎化粧品 | 97 | 148 | ▲ 51 | 65.5% |
| 8 | 役務その他サービス | 94 | 79 | 15 | 119.0% |
| 9 | 他の健康食品 | 92 | 91 | 1 | 101.1% |
| 10 | 四輪自動車 | 80 | 81 | ▲ 1 | 98.8% |

表9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」が最も多く、投資の情報商材や自動売買システムなどを含む「金融コンサルティング」も多くみられた。

20歳代では、「不動産貸借」、「エステティックサービス」のほか「他の内職・副業」も多く、SNSの広告をきっかけに副業サイトへ登録し高額な契約を結んでしまったといった相談がみられた。

30歳代では「フリーローン・サラ金」が、40歳代以上では「商品一般」が最も多かった。

50歳代及び60歳代では「基礎化粧品」が2番目に多くなった。

70歳代以上では「役務その他サービス」も多く、光回線を契約している家庭にアナログ回線へ戻すことを勧めて手続きサポート料を請求する「アナログ戻し」に関する相談などがみられた。

表9 契約当事者年代別にみた商品・役務別上位5位

| 順位 | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 |
|----|------------|-------------|-------------|------------|----------------------|-------------|-------------|
| | 89 件 | 245 件 | 286 件 | 386 件 | 578 件 | 642 件 | 943 件 |
| 1 | インターネットゲーム | 不動産貸借 | フリーローン・サラ金 | 商品一般 | 商品一般 | 商品一般 | 商品一般 |
| | 24 件 | 17 件 | 18 件 | 33 件 | 50 件 | 60 件 | 97 件 |
| 2 | アダルト情報 | エステティックサービス | 商品一般 | フリーローン・サラ金 | 基礎化粧品 | 基礎化粧品 | 相談その他 |
| | 7 件 | 17 件 | 16 件 | 16 件 | 29 件 | 29 件 | 57 件 |
| 3 | 金融コンサルティング | 商品一般 | 不動産貸借 | 他の健康食品 | 相談その他 | インターネット接続回線 | 工事・建築 |
| | 6 件 | 14 件 | 13 件 | 14 件 | 28 件 | 27 件 | 35 件 |
| 4 | 商品一般 | 他の内職・副業 | 四輪自動車 | 複合サービス会員 | 不動産貸借 | 他の健康食品 | 役務その他サービス |
| | 5 件 | 13 件 | 11 件 | 13 件 | 22 件 | 26 件 | 35 件 |
| 5 | 基礎化粧品 | フリーローン・サラ金 | エステティックサービス | 基礎化粧品 | 工事・建築 インターネット接続回線 | 工事・建築 | インターネット接続回線 |
| | 5 件 | 12 件 | 11 件 | 12 件 | 18 件 | 25 件 | 31 件 |

(4) 販売形態・手口別の相談件数(重複集計)

販売形態では、「インターネット通販」が100件(9.6%)減少し、「電話勧誘」が40件(14%)増加した。

「定期購入」は前年度に比べ55件(14.1%)減少したが、引き続き多い状況が続いている。

表11、12では、高齢者及び若者に多くみられる販売手口等を示した。

70歳以上の高齢者においては、「強引」や「説明不足」が要因とみられる相談が多いほか、「インターネット通販」の増加傾向が続いている。

また29歳以下の若者においては、「インターネット通販」が最も多くなったほか、「サイドビジネス商法」、「利殖商法」が上位となり、副業や投資などの儲け話の勧誘からトラブルに遭いやすい傾向がみられる。

表10 販売形態・手口別相談件数(上位10位)

| | 販売形態・手口 | 5年度 | 4年度 | 増減 | 対前年度比 |
|----|-----------|-----|-------|-------|--------|
| 1 | 強引 | 963 | 944 | 19 | 102.0% |
| 2 | インターネット通販 | 944 | 1,044 | ▲ 100 | 90.4% |
| 3 | 説明不足 | 529 | 565 | ▲ 36 | 93.6% |
| 4 | 詐欺 | 364 | 360 | 4 | 101.1% |
| 5 | 定期購入 | 335 | 390 | ▲ 55 | 85.9% |
| 6 | 電話勧誘 | 325 | 285 | 40 | 114.0% |
| 7 | 家庭訪問販売 | 147 | 186 | ▲ 39 | 79.0% |
| 8 | 虚偽説明 | 124 | 182 | ▲ 58 | 68.1% |
| 9 | 無料商法 | 122 | 112 | 10 | 108.9% |
| 10 | 身分詐称 | 116 | 103 | 13 | 112.6% |

表11 高齢者(70歳以上)に多くみられる販売形態・手口

| | 販売形態・手口 | 5年度 | 4年度 | 対前年度比 |
|----|-----------|-----|-----|--------|
| 1 | 強引 | 294 | 263 | 111.8% |
| 2 | 説明不足 | 144 | 154 | 93.5% |
| 3 | インターネット通販 | 131 | 115 | 113.9% |
| 4 | 電話勧誘 | 110 | 94 | 117.0% |
| 5 | 定期購入 | 88 | 87 | 101.1% |
| 6 | 家庭訪問販売 | 84 | 94 | 89.4% |
| 7 | 詐欺 | 84 | 77 | 109.1% |
| 8 | 無料商法 | 43 | 30 | 143.3% |
| 9 | 身分詐称 | 43 | 33 | 130.3% |
| 10 | 保険利用可能トーク | 32 | 35 | 91.4% |

表12 若者(29歳以下)に多くみられる販売形態・手口

| | 販売形態・手口 | 5年度 | 4年度 | 対前年度比 |
|----|-----------|-----|-----|--------|
| 1 | インターネット通販 | 130 | 135 | 96.3% |
| 2 | 強引 | 98 | 87 | 112.6% |
| 3 | 詐欺 | 51 | 50 | 102.0% |
| 4 | 説明不足 | 47 | 41 | 114.6% |
| 5 | 電話勧誘 | 33 | 16 | 206.3% |
| 6 | サイドビジネス商法 | 30 | 38 | 78.9% |
| 7 | 定期購入 | 18 | 25 | 72.0% |
| 8 | 虚偽説明 | 15 | 26 | 57.7% |
| 9 | 利殖商法 | 14 | 6 | 233.3% |
| 10 | 無料商法 | 11 | 12 | 91.7% |

※強引・・・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。通信販売においては消費者の誤認を誘導するような広告・申込手法を含む。

※説明不足・・・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。

※詐欺・・・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。

※虚偽説明・・・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。

※身分詐称・・・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。

※保険利用可能トーク・・・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。

(5) 架空請求等の相談件数

架空請求が前年度に比べ16件(24.6%)増加し、電話料金や電気料等様々な名目でメールや電話により請求される事例がみられた。

表13 架空請求等の相談件数

| | 5年度 | 4年度 | 増減 | 対前年度比 |
|-----------------|-----|-----|-----|--------|
| 架空請求 | 81 | 65 | 16 | 124.6% |
| ワンクリック請求 | 42 | 41 | 1 | 102.4% |
| 融資保証金詐欺 | 3 | 1 | 2 | 300.0% |
| 還付金詐欺 | 2 | 2 | 0 | 100.0% |
| なりすまし詐欺(オレオレ詐欺) | 1 | 2 | ▲ 1 | 50.0% |

(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ていたが、令和5年度は54件となり、相談総件数の1.5%であった。原子力損害賠償に係る追加賠償に関する問合せが寄せられるなど「相談その他」が増加した。

表14 相談総件数に占める震災関連相談の推移

| 年度 | 相談 総件数 (A) | 震災関 連相談 (B) | 割合 (B/A) | 主な商品・役務等 | | | | | |
|---------------------------------|------------------|-------------------|-------------|-----------|----------|--------------------|----------|-----------|----------|
| 22年度 (H23.3.14 ～H23.3.31) | 810 | 682 | 84.2% | ガソリン | 258 件 | 相談その他 | 43 件 | 不動産 貸借 | 42 件 |
| 23年度 | 6,949 | 1,850 | 26.6% | 野菜 | 199 件 | 不動産 貸借 | 173 件 | 工事・ 建築 | 158 件 |
| 24年度 | 6,084 | 564 | 9.3% | 野菜 | 145 件 | 工事・ 建築 | 47 件 | 果実 | 42 件 |
| 25年度 | 6,389 | 247 | 3.9% | 野菜 | 62 件 | 工事・ 建築 | 26 件 | 米 | 15 件 |
| 26年度 | 5,877 | 164 | 2.8% | 野菜 | 48 件 | 工事・ 建築 | 16 件 | 相談そ の他 | 15 件 |
| 27年度 | 6,083 | 184 | 3.0% | 野菜 | 35 件 | 相談そ の他 | 23 件 | 果実 | 16 件 |
| 28年度 | 5,630 | 219 | 3.9% | 野菜 | 60 件 | 不動産 貸借 | 30 件 | 工事・ 建築 | 16 件 |
| 29年度 | 5,035 | 169 | 3.4% | 野菜 | 47 件 | 相談そ の他 | 14 件 | 不動産 貸借 | 13 件 |
| 30年度 | 4,624 | 95 | 2.1% | 野菜 | 16 件 | 工事・ 建築 | 10 件 | 相談そ の他 | 10 件 |
| 元年度 | 4,411 | 64 | 1.5% | 野菜 | 15 件 | 不動産 貸借 | 9 件 | 相談そ の他 | 6 件 |
| 2年度 | 4,265 | 29 | 0.7% | 野菜 | 8 件 | 不動産 貸借 | 5 件 | 工事・ 建築 | 3 件 |
| 3年度 | 3,623 | 13 | 0.4% | 農地 | 2 件 | フリー ローン・ サラ金 | 2 件 | 債権回 収 | 2 件 |
| 4年度 | 3,703 | 7 | 0.2% | 工事・ 建築 | 2 件 | | | | |
| 5年度 | 3,594 | 54 | 1.5% | 相談そ の他 | 37 件 | | | | |

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5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 | 109件 |
| 県中地方振興局 | 6件 |
| 県南地方振興局 | 5件 |
| 会津地方振興局 | 14件 |
| 日曜無料法律相談 | 12件 |
| 生活再建相談 | 14件 |

表15 相談内容の内訳

| 相談内容 | 相談件数 |
|--------|------|
| 多重債務関係 | 62件 |
| 不動産関係 | 43件 |
| 相続関係 | 8件 |
| その他 | 47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16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5年度は相談件数に占める比率が4.1%となり0.7ポイント増加した。

表16 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% |
| 5 | 3,594 | 148 | 4.1% |

※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）

| | R3 | R4 | R5 |
|-----|-------|-------|-------|
| 福島県 | 3,623 | 3,703 | 3,594 |

| | R3 | R4 | R5 |
|-------|-----|-----|-----|
| 会津若松市 | 95 | 92 | 96 |
| 喜多方市 | 50 | 66 | 64 |
| 北塩原村 | 4 | 3 | 8 |
| 西会津町 | 9 | 6 | 2 |
| 磐梯町 | 8 | 6 | 10 |
| 猪苗代町 | 24 | 25 | 15 |
| 会津坂下町 | 31 | 22 | 35 |
| 湯川村 | 9 | 5 | 4 |
| 柳津町 | 8 | 5 | 4 |
| 三島町 | 3 | 0 | 10 |
| 金山町 | 2 | 0 | 6 |
| 昭和村 | 3 | 0 | 4 |
| 会津美里町 | 50 | 57 | 34 |
| 計 | 296 | 287 | 292 |

| | R3 | R4 | R5 |
|------|----|----|----|
| 下郷町 | 34 | 14 | 25 |
| 檜枝岐村 | 1 | 2 | 4 |
| 只見町 | 13 | 15 | 16 |
| 南会津町 | 50 | 42 | 32 |
| 計 | 98 | 73 | 77 |

| | R3 | R4 | R5 |
|------|-------|-------|-------|
| 福島市 | 991 | 1,021 | 1,006 |
| 二本松市 | 117 | 131 | 98 |
| 伊達市 | 111 | 105 | 130 |
| 本宮市 | 118 | 132 | 130 |
| 桑折町 | 63 | 67 | 45 |
| 国見町 | 36 | 35 | 22 |
| 川俣町 | 52 | 58 | 60 |
| 大玉村 | 31 | 34 | 28 |
| 計 | 1,519 | 1,583 | 1,519 |

| | R3 | R4 | R5 |
|------|-----|-----|-----|
| 郡山市 | 246 | 257 | 221 |
| 須賀川市 | 266 | 320 | 270 |
| 田村市 | 56 | 55 | 66 |
| 鏡石町 | 64 | 65 | 38 |
| 天栄村 | 14 | 14 | 14 |
| 石川町 | 26 | 24 | 26 |
| 玉川村 | 13 | 9 | 10 |
| 平田村 | 9 | 11 | 13 |
| 浅川町 | 8 | 3 | 9 |
| 古殿町 | 6 | 3 | 9 |
| 三春町 | 62 | 68 | 68 |
| 小野町 | 14 | 19 | 14 |
| 計 | 784 | 848 | 758 |

| | R3 | R4 | R5 |
|-----|-----|-----|-----|
| 白河市 | 57 | 55 | 64 |
| 西郷村 | 37 | 24 | 23 |
| 泉崎村 | 4 | 7 | 8 |
| 中島村 | 4 | 5 | 4 |
| 矢吹町 | 32 | 18 | 19 |
| 棚倉町 | 17 | 14 | 23 |
| 矢祭町 | 11 | 9 | 6 |
| 塙町 | 26 | 30 | 27 |
| 鮫川村 | 4 | 5 | 7 |
| 計 | 192 | 167 | 181 |

| | R3 | R4 | R5 |
|------|-----|-----|-----|
| 相馬市 | 135 | 157 | 144 |
| 南相馬市 | 98 | 97 | 81 |
| 広野町 | 0 | 13 | 29 |
| 楡葉町 | 19 | 13 | 19 |
| 富岡町 | 18 | 8 | 18 |
| 川内村 | 9 | 9 | 6 |
| 大熊町 | 4 | 3 | 2 |
| 双葉町 | 3 | 1 | 3 |
| 浪江町 | 0 | 13 | 22 |
| 葛尾村 | 10 | 0 | 3 |
| 新地町 | 25 | 33 | 33 |
| 飯館村 | 10 | 7 | 7 |
| 計 | 331 | 354 | 367 |

| | R3 | R4 | R5 |
|------|-----|-----|-----|
| いわき市 | 246 | 198 | 208 |

| | R3 | R4 | R5 |
|-------|-----|-----|-----|
| 県外・不明 | 157 | 193 | 192 |

