

# 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。

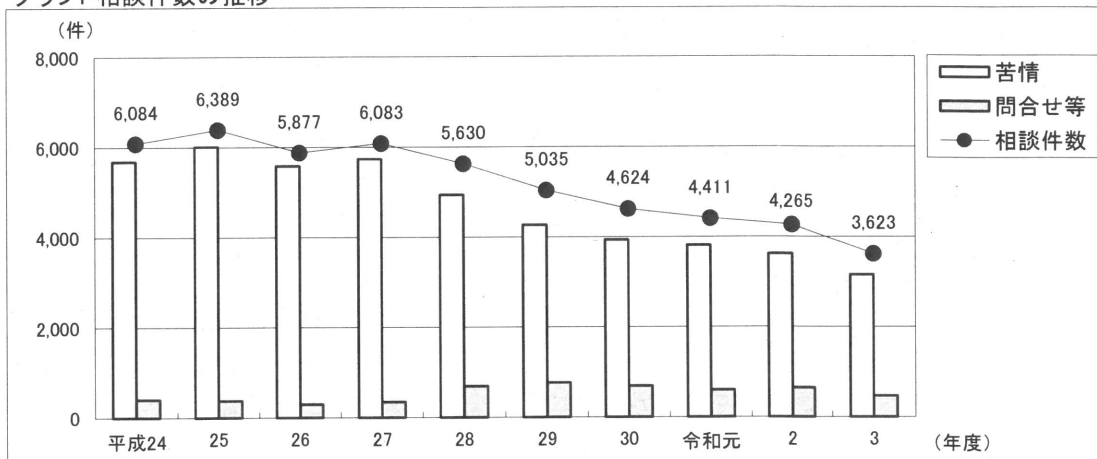
表1-1 相談受付状況

	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

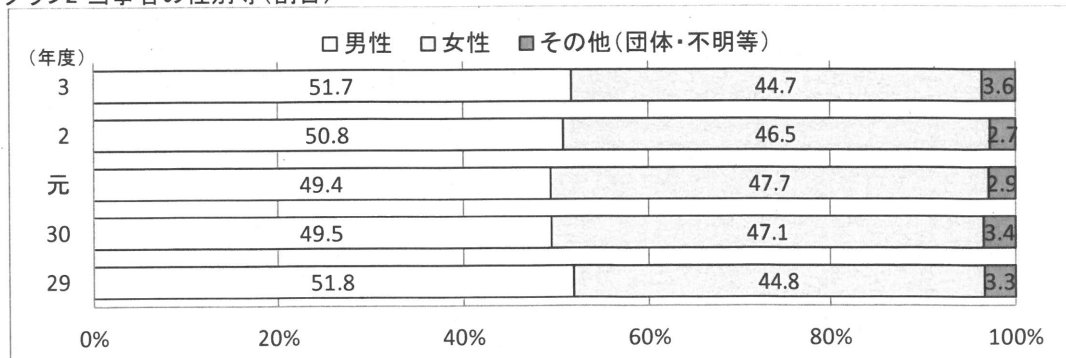
令和3年度の男女別件数は、男性が1,872件(比率51.7%)、女性が1,620件(同44.7%)、その他が131件(同3.6%)となっており、男性の割合が多い。

(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

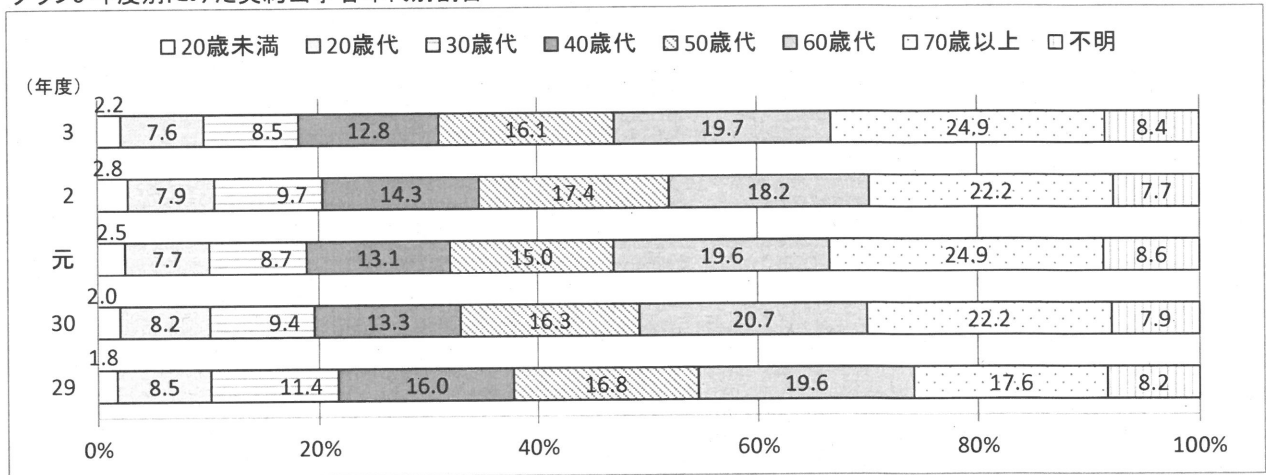
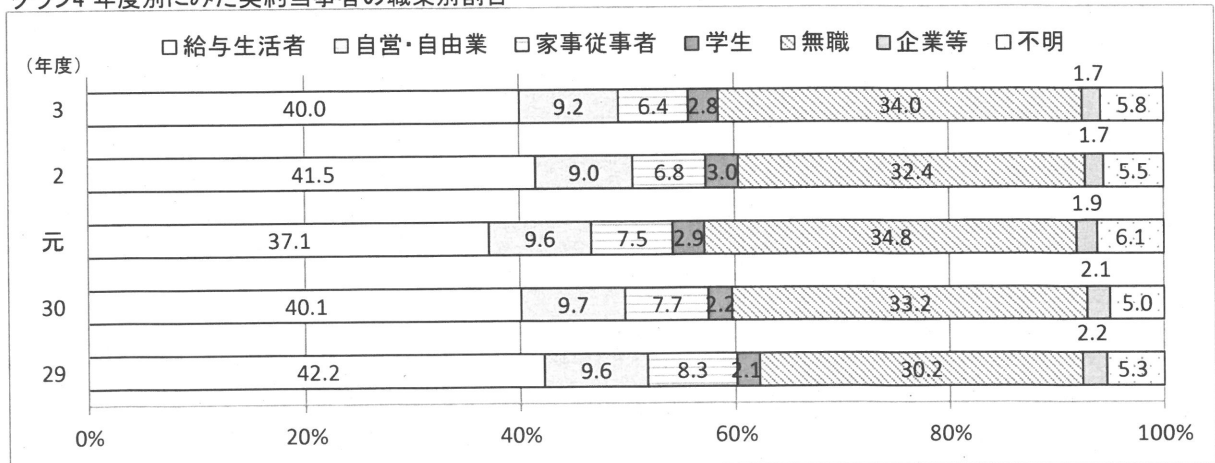


表4 年度別にみた契約当事者の職業別件数

	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

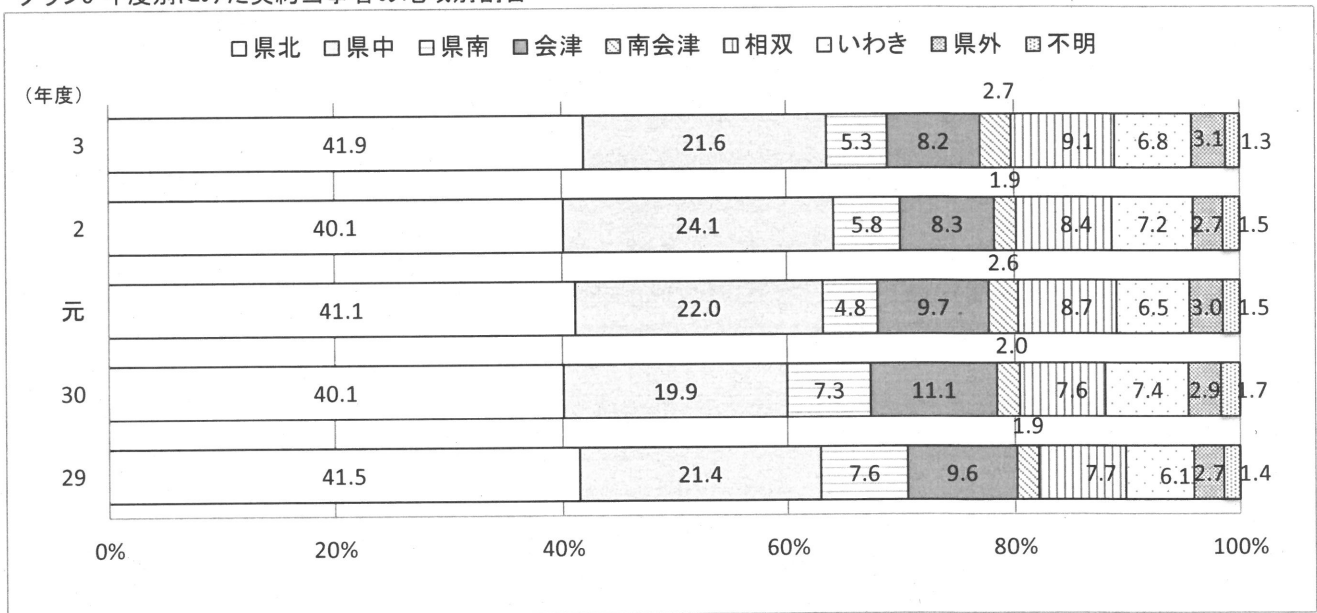
令和3年度の地域別では例年同様、県北が1,519件(比率41.9%)と最も多く、次いで県中784件(同21.6%)、相双が331件(同9.1%)の順になっている。

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。商品関連業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。業務に関する相談では、火災保険で住宅修繕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「他の業務」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)

商品	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		
商品一 般	326	296	0	2	9	10	0	25	225	186	13	0	0	2	1	366	89.1%
食料品	290	261	43	65	12	21	5	33	159	165	36	0	1	3	3	450	64.4%
住居品	117	107	7	37	0	5	0	5	76	78	14	0	0	0	2	146	80.1%
光熱水品	68	63	1	2	0	17	0	0	30	45	11	0	0	0	1	73	93.2%
被服品	162	153	2	30	1	3	0	13	123	125	12	0	0	2	0	181	89.5%
保健衛生品	252	228	31	47	4	10	1	20	175	191	16	0	0	3	1	382	66.0%
教養娯楽品	230	217	4	34	5	11	0	10	144	174	39	1	0	2	0	315	73.0%
車両・乗り物	104	99	4	31	5	11	0	1	45	78	20	0	0	1	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	115	78.3%
他の商品	14	13	0	2	0	3	1	0	4	10	3	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	7	2,147	77.0%
クリーニング	7	7	0	5	0	0	0	0	1	3	1	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	147	72.1%
工事・建築・加工	137	128	1	42	3	20	1	1	65	98	30	0	0	2	0	106	129.2%
修理・補修	68	64	0	21	2	21	0	3	34	36	23	0	0	1	0	45	151.1%
管理・保管	2	2	0	0	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	100.0%
(小計)	320	298	5	84	10	70	1	7	127	224	85	0	1	3	0	305	104.9%
役務一 般	25	24	0	0	0	1	0	0	18	24	2	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	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	778	38.4%
教育サービス	5	5	0	0	0	1	0	0	1	3	1	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	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	100	131.0%
他の役務	265	250	0	9	5	30	0	15	198	195	18	0	0	2	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	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	6	60	40.0%
(小計)	1,400	1,287	17	64	50	109	0	76	863	1,060	152	0	1	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	85.9%
総数	3,623	3,156	116	409	102	278	8	196	2,011	2,392	417	1	4	23	15	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ゲーム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」、アナログ戻しや古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。



### (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

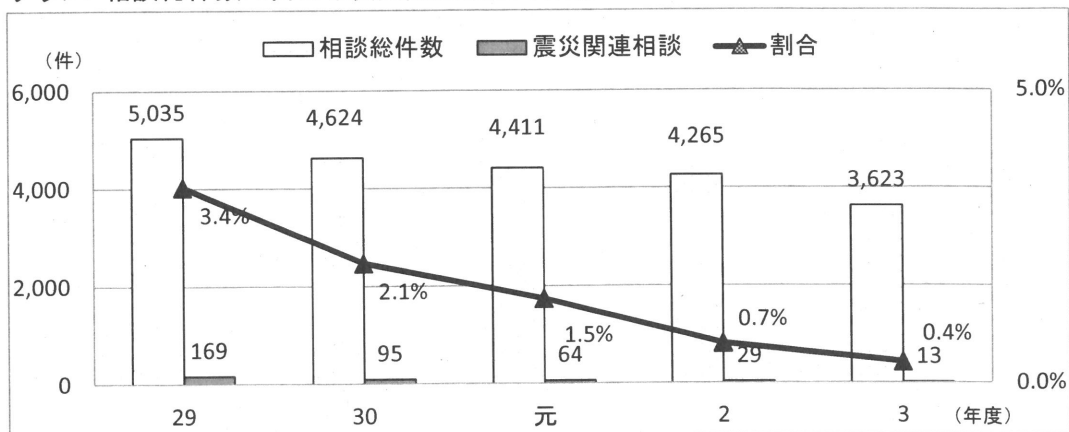
年度	相談件数	(A)のうち多重債務相談件数※	多重債務相談件数比率(%)
	(A)	(B)	(B)/(A)
20	8,597	1,745	20.3%
21	7,961	1,181	14.8%
22	7,729	848	11.0%
23	6,949	420	6.0%
24	6,084	296	4.9%
25	6,389	281	4.4%
26	5,877	237	4.0%
27	6,083	217	3.6%
28	5,630	220	3.9%
29	5,035	229	4.5%
30	4,624	229	5.0%
元	4,411	171	3.9%
2	4,265	121	2.8%
3	3,623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

※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
亘野町	0	1	10
楢葉町	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