

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

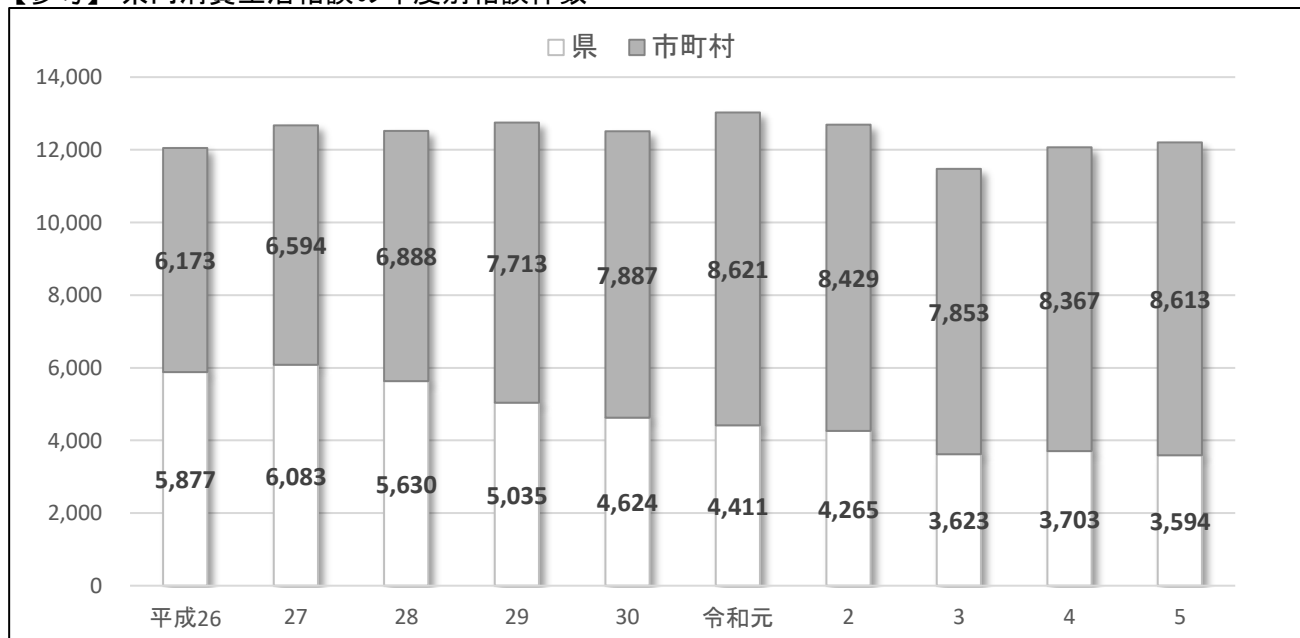
		5年度	4年度	増減	対前年度比
相談件数(件)		3,594	3,703	▲ 109	97.1%
相談区分	苦情	3,150	3,301	▲ 151	95.4%
	問合せ・要望	444	402	42	110.4%
相談方法	来訪	211	177	34	119.2%
	電話	3,366	3,516	▲ 150	95.7%
	文書	17	10	7	170.0%

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: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

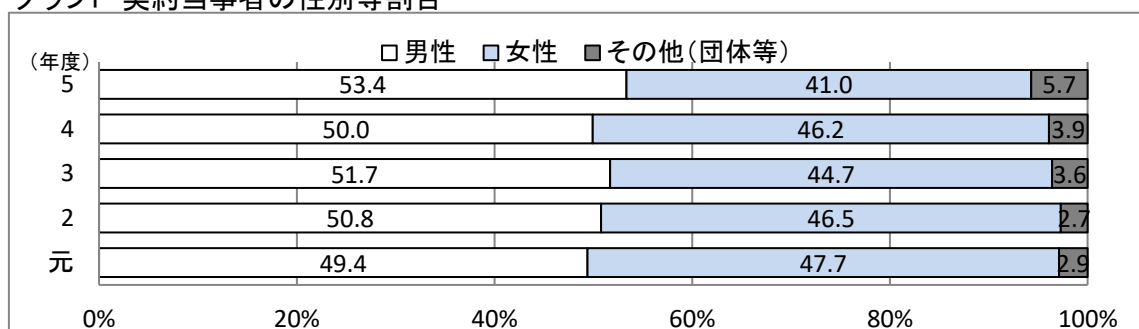
男女別件数は、男性が1,918件(比率53.4%)、女性が1,472件(同41.0%)、その他(事業者、団体等)が204件(同5.7%)であった。

(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)。

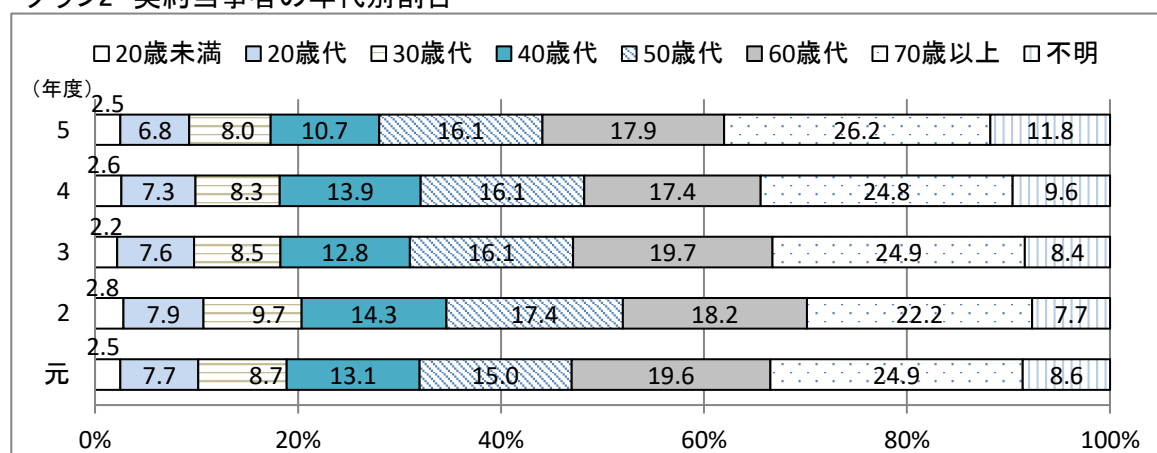
イ 年代別

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



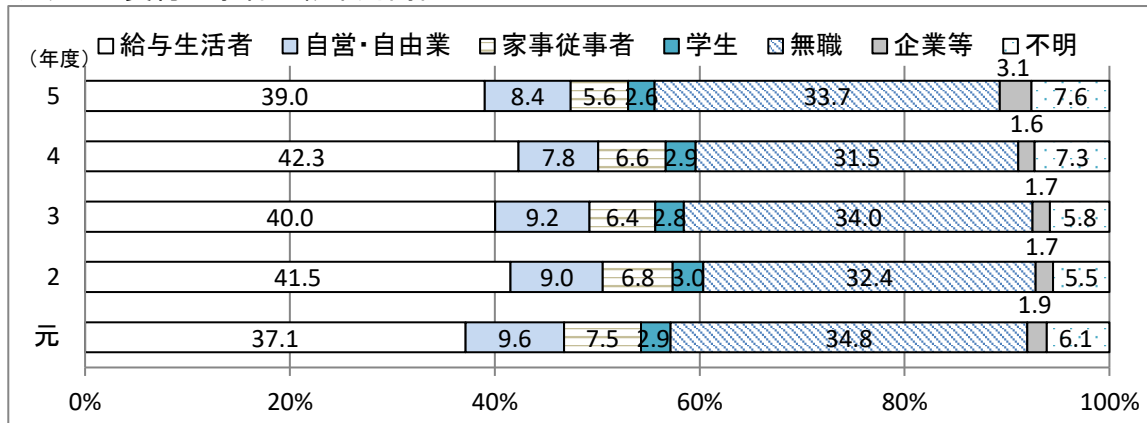
ウ 職業別

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



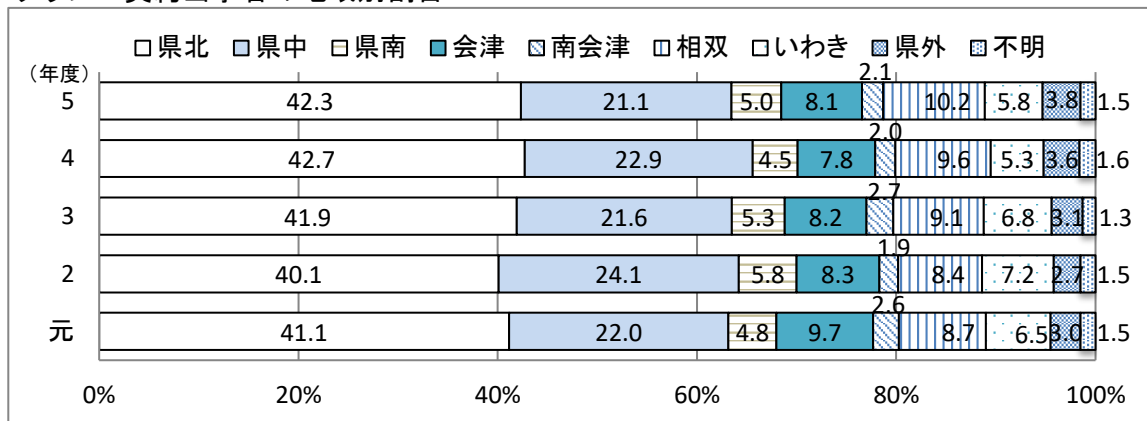
エ 地域別

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 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	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	0	146	77.4%
	修理・補修	41	40	1	12	1	16	0	0	17	30	9	0	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	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	0	205	124.4%
総	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