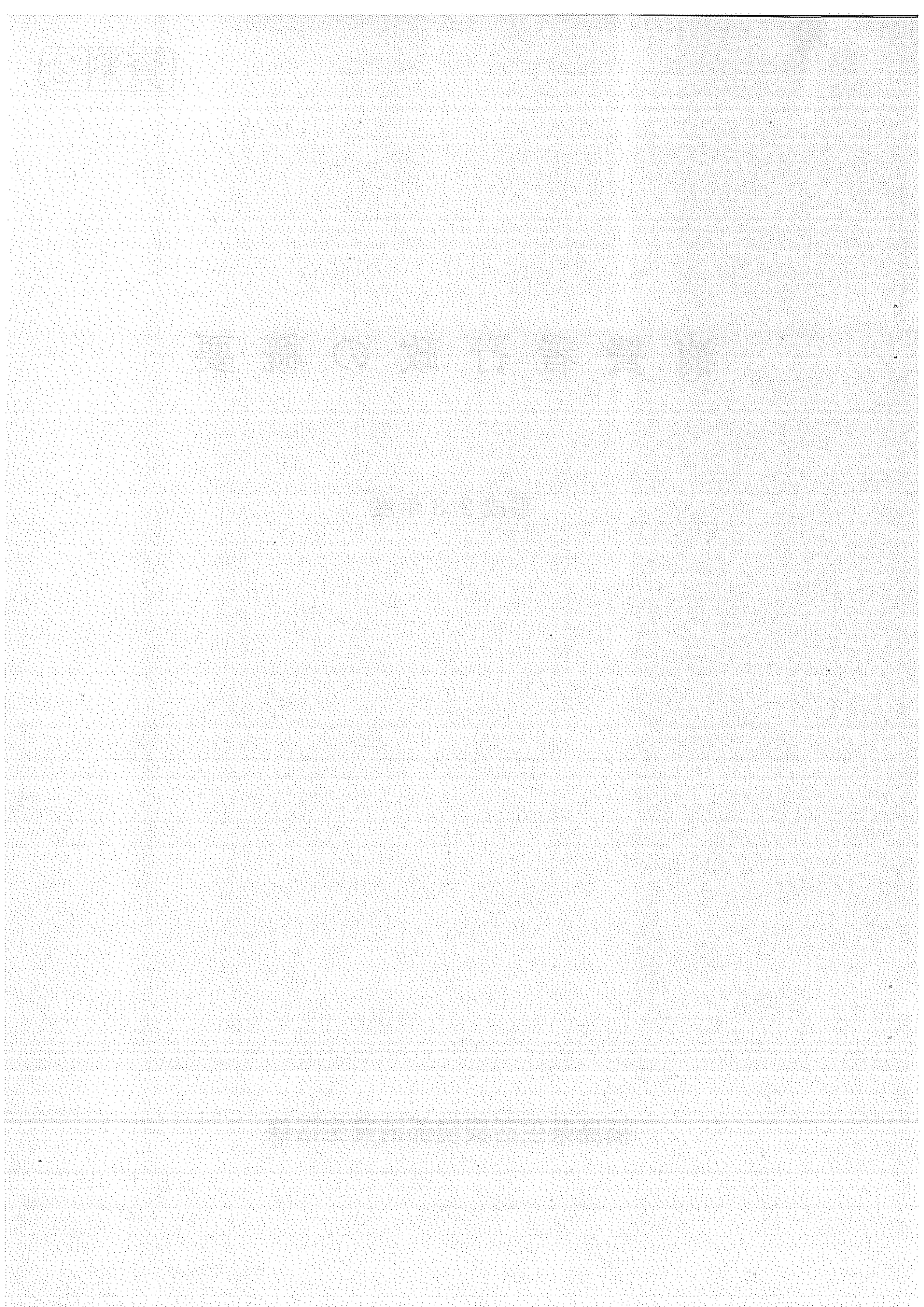


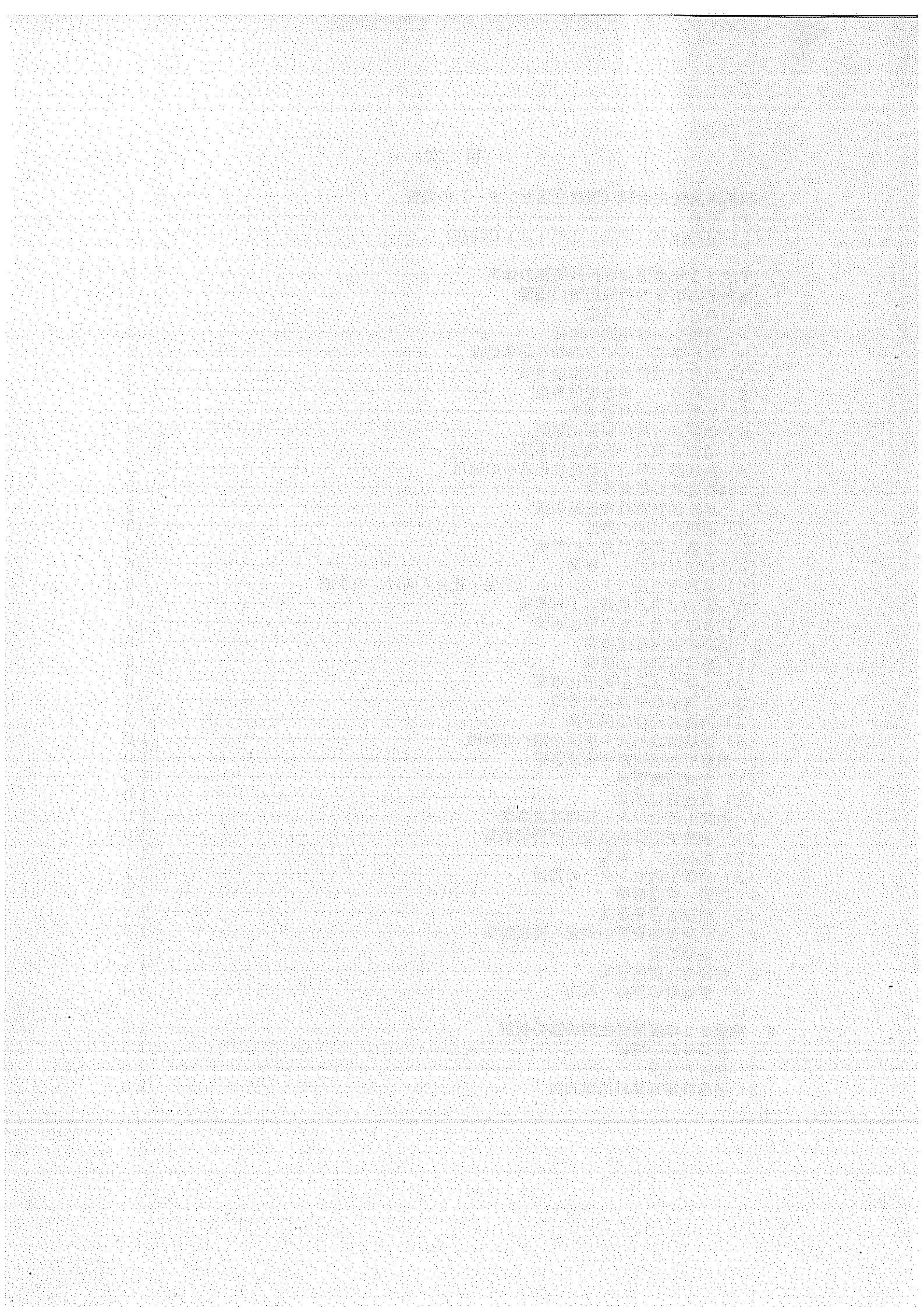
消費者行政の概要

平成23年度



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（平成23年4月1日現在）	1
○ 平成23年度消費者行政概要の体系	2
I 福島県の消費者行政施策の概要	3
1 消費者行政推進事業	3
(1) 消費生活審議会の運営	3
(2) 製品事故に関する裁判外紛争処理	3
(3) 市町村消費者行政推進事業	3
(4) 消費者への情報提供事業	3
(5) 多重債務者対策事業	4
(6) 消費者行政体制強化事業	4
(7) 消費者教育・啓発強化事業	5
(8) 福島県消費者行政活性化基金の運用	5
2 消費者教育推進事業	5
(1) 学校消費者教育推進事業	5
(2) 消費者月間の推進	6
(3) 金融広報委員会への参画	6
(4) 見守りサポート事業	6
(5) 若者用啓発パンフレット（学生・社会人向け）の作成	6
(6) 親子で学ぶ消費者1日教室	6
(7) 食の安全・安心推進事業	7
3 消費者保護推進事業	8
(1) 表示等適正化事業	8
(2) 消費生活取引適正化事業	9
(3) 会員権取引適正化事業	9
(4) 消費者安全確保事業	9
(5) 福島県食品安全推進会議への参画	10
4 消費生活協同組合育成事業	10
(1) 育成指導事業	10
(2) 資金貸付事業	10
5 消費生活センター管理運営事業	10
(1) 消費生活苦情処理体制整備事業	10
(2) 商品テスト事業	11
(3) 消費生活センターの整備	11
6 広報・啓発事業	12
(1) 消費者啓発事業	12
7 生活関連物資等の調査・監視事業	13
(1) 定期調査	13
8 物価情報提供事業	14
(1) 情報紙の作成・配布	14
II 平成22年度消費生活相談の状況	15
1 相談件数の推移	15
2 相談の状況	15
3 多重債務者無料法律相談	20

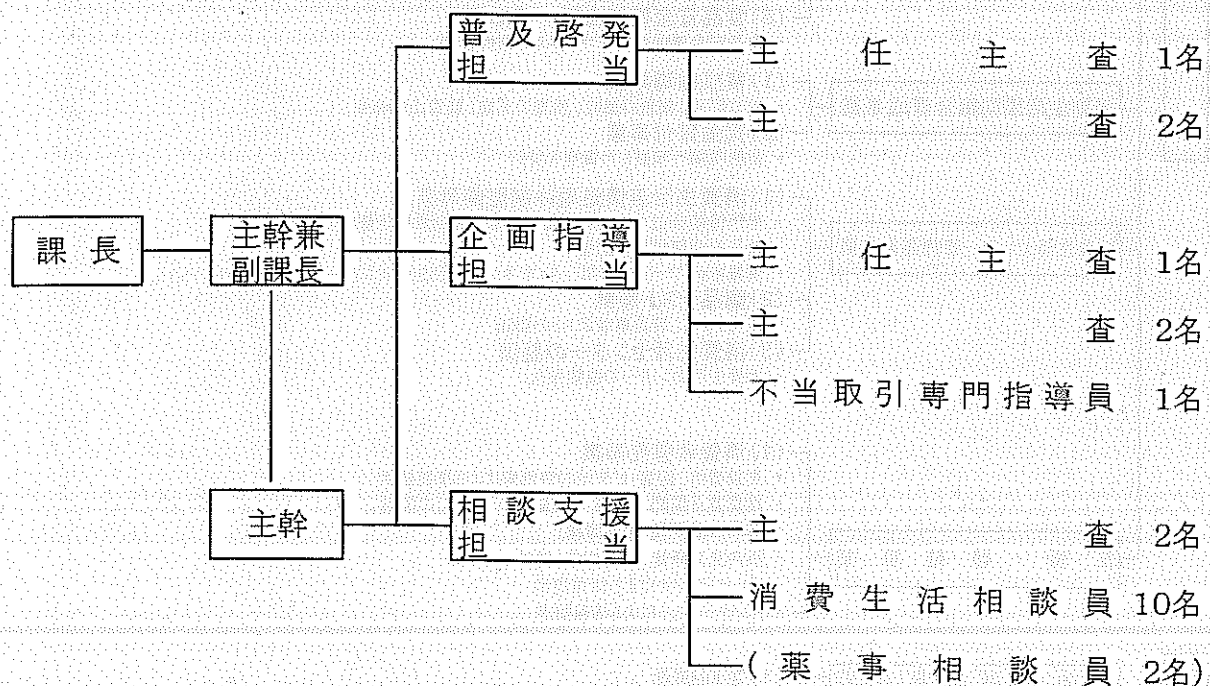


福島県消費生活課(消費生活センター)の概要

(1) 沿革

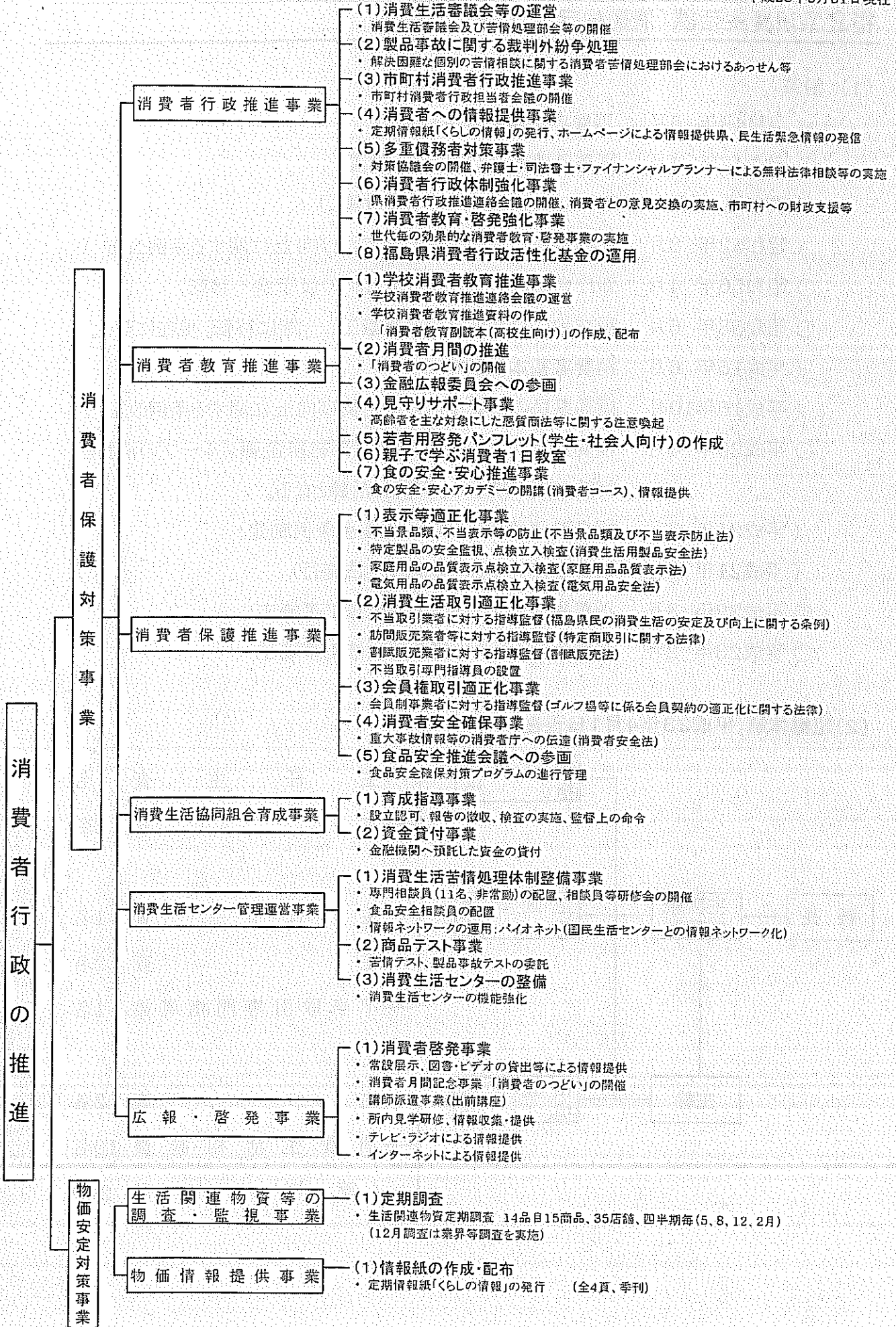
- (昭和43年 5月 消費者保護基本法公布)
- 昭和47年 4月 福島県消費生活センター設置
(現在地、福島市中町8-2の旧県庁分庁舎を改築)
- (昭和52年 8月 福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例公布)
- 昭和56年 4月 新庁舎建設のため福島市渡利の仮庁舎へ移転。
- 昭和58年 6月 現在地に福島県自治会館竣工、一階に移転。現在に至る。
(平成16年 6月 消費者基本法公布)
- (平成16年10月 福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例改正)
- 平成20年 4月 消費生活センターと生活環境部総務企画グループの消費者行政部門が統合し、消費生活課となる。
(平成21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(平成23年4月1日現在)



平成23年度消費者行政概要の体系

平成23年5月31日現在



I 福島県の消費者行政施策の概要

1 消費者行政推進事業

(1) 消費生活審議会の運営

「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（知事の附属機関）し、必要に応じ開催する。

○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）

○委員の任期 2年（平成22年7月25日～平成24年7月24日）

【平成22年度実績】

1回開催（平成22年7月28日）

(2) 製品事故に関する裁判外紛争処理

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。

【平成22年度実績】

部会開催実績なし。

(3) 市町村消費者行政推進事業

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、市町村の消費者行政担当者を対象とした会議を、県内3方部で開催する。

【平成22年度実績】

・会議名 市町村消費者行政担当者会議（会津・中通り・浜通り方部各1回）

・開催日 ①会津方部（会津若松市役所北会津支所）：平成22年7月12日

②中通り方部（ビッグパレットふくしま）：平成22年7月13日

③浜通り方部（富岡町文化交流センター）：平成22年7月16日

・内容 本県消費者行政の概要、消費者行政活性化交付金、改正特定商取引法・割賦販売法、悪質商法トラブルへの対応 等

(4) 消費者への情報提供事業

① 定期情報紙「ふくしま 暮らしの情報」の発行

・年4回発行 各770部 A4版 4頁

・配布先 消費者団体、市町村等

② ホームページによる情報提供

県ホームページ「ふくしま 暮らしの情報」において、消費生活に関する様々な

情報を提供している。

- ・消費生活に関する最新トピックス
- ・定期情報紙「ふくしま 暮らしの情報」
- ・暮らしの知識、関係省庁へのリンク 等

(5) 多重債務者対策事業

○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。

○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。

【平成22年度実績】

- ・多重債務者対策協議会（改正貸金業法完全施行に係る多重債務者対策関係機関等連絡会議）の開催（1回） 平成22年6月1日
 - ・改正貸金業法完全施行に係る消費生活相談員等説明会 平成22年6月2日
 - ・多重債務者対策庁内連絡会議の開催（1回） 平成23年2月23日
 - ・多重債務者無料法律相談会の実施（県消費生活センター、県中・県南・会津各地方振興局） 56回
 - ・多重債務者相談強化キャンペーンへの対応 平成22年12月
- ※3を参照。

(6) 消費者行政体制強化事業

消費者行政活性化基金を活用し、県民からの苦情相談に的確に対応できるよう、県の消費者行政執行体制の強化を図るとともに、機能強化に向け新たな取り組みを行なおうとする市町村に対し、支援を行う。

【平成23年度計画（新規）】

・消費生活相談窓口機能強化事業

年々、複雑・多様化、高度化する消費生活相談に適切に対応するため、弁護士・司法書士による法律相談（週1回）及びファイナンシャルプランナーによる生活再建相談（月1回）を行う。（県中、県南及び会津地方振興局への配置（隔月実施予定）

【平成22年度実績】

- ・消費者行政推進連絡会議の開催（1回） 平成22年10月7日
- ・食品安全相談員の配置（1名）
- ・消費生活相談員の1名増員（計11名）

- ・相談窓口の専門家アドバイザー（1級建築士、ファイナンシャルプランナー）の配置
- ・消費生活センター相談対応時間の延長（継続） ※5-（1）を参照。
- ・日曜無料法律相談会の実施（月1回開催）
- ・高齢者への啓発強化（見守りサポート事業） ※2-（4）を参照。
- ・高齢者向けパンフレットの作成 //
- ・消費生活センターのPRパンフレットの作成 //
- ・若者用啓発パンフレットの作成 ※2-（5）を参照。
- ・消費生活センターの整備・機能強化 ※5-（3）を参照。
- ・消費者団体意見交換会の開催（3方部で各1回）
（平成22年9月7日、9月8日、10月6日）
- ・市町村担当者方部別研修会の開催（3方部で各1回）
（平成22年7月12日、7月13日、7月16日）
- ・消費者行政活性化交付金の交付（39市町村、計48,954千円）等
- ・親子で学ぶ1日消費者教室の開催 ※2-（6）を参照。
- ・消費生活相談員等専門研修会の開催（4回開催）
- ・食の安全安心推進事業 ※2-（7）を参照。

(7) 消費者教育・啓発強化事業

消費者被害の未然防止を図るため、消費者行政活性化基金を活用し、多数の消費者が目にする様々な手段を用いて、集中的な消費者啓発事業を実施する。また、特に消費者トラブルが懸念される「中高生」や「高齢者」を対象に世代毎に効果的な消費者教育・啓発事業を実施する。

【平成23年度新規】

- 中高生・高齢者向け啓発強化
 - ・中高生向け：出前授業・講演会等の実施
 - ・高齢者向け：啓発キャラバンの実施
- 自立した消費者育成のための啓発強化
 - ・テレビCM広報
 - ・新聞記事掲載
 - ・生協広報誌への消費生活情報紙折り込み
 - ・公共交通機関へのポスター中吊り
 - ・街頭啓発用機材の購入

(8) 福島県消費者行政活性化基金の運用

国から交付された消費者行政活性化交付金をもとに造成した福島県消費者行政活性化基金を、消費者行政活性化のための事業に活用している。

【平成23年度計画】

- ・平成23年度実施事業分の取崩し：118,360千円
- ・運用益積立：150千円

【平成22年度実績】

- ・平成22年度実施事業分の取崩し：77,477千円
- ・運用益積立：204千円

2 消費者教育推進事業

(1) 学校消費者教育推進事業

消費者啓発活動の一環として、主に高校生を対象とした消費者教育を推進し、若年層の消費者被害の防止を図る。

【平成22年度実績】

学校消費者教育推進資料として、生徒が興味をもって学べる副読本を作成した。

○学校消費者教育副読本「CONSUMER'S EYE 消費者の眼」

- ・配付対象 高校生等
- ・作成部数 27,000部

(2) 消費者月間の推進

「6 広報・啓発事業」の(1) - ②を参照。

(3) 金融広報委員会への参画

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。

① 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

② 福島県金融広報委員会実施事業

○ 金融経済講演会の実施

○ 金融学習グループの育成・指導

○ 出前講座の実施

○ 各種広報資料の作成・配付 等

(4) 見守りサポート事業

高齢者等の安全を身近で見守り、消費生活に関する啓発、助言を行う「消費生活推進員（愛称：見守りサポーター）」を養成することにより、県内の高齢者等に対して消費生活に関する知識の普及を図る。

【平成22年度実績】

○「消費生活推進員」研修会の実施

実施回数：32回

認定した「消費生活推進員」：延べ2,679名

○高齢者向け啓発パンフレット「だまされないで！悪質商法」の作成：6万5千部

○消費生活センターPRパンフレットの作成：1万5千部

(5) 若者用啓発パンフレット（学生、社会人向け）の作成

消費者啓発活動の一環として、若年層一特に新生活を始める学生や社会人を対象とした啓発パンフレットを作成・配付することにより、消費者被害の防止を図る。

【平成22年度実績】

○消費者啓発パンフレット「CONSUMER'S EYE 消費者の眼」

配付対象 大学生等

作成部数 8,100部

(6) 親子で学ぶ消費者1日教室

インターネットや携帯電話によるトラブルに巻き込まれないようルールやマナー及び毎日の暮らしに関わり深いお金について親子で学ぶ。

【平成22年度実績】

3回開催 福島県金融広報委員会との連携事業

・第1回 平成22年8月3日（参加 16組37名）

・第2回 平成22年8月5日（参加 7組21名）

・第3回 平成22年8月11日（参加 14組39名）

(7) 食の安全・安心推進事業

農産物生産、食品製造、流通の各段階で「食の安全・安心確保」に対する取り組みを助長するとともに、生産者、食品製造、流通業者と消費者とのコミュニケーションを図ることにより、相互理解を促進する。

【平成22年度実績】

・食の安全・安心アカデミー（消費者コース）の開催

6方部で延べ12回開催、参加者123名

①福島方部：平成22年7月1日、7月8日

②郡山方部：平成22年7月11日、7月22日

- ③いわき方部 : 平成22年7月15日、7月27日
- ④南相馬方部 : 平成22年8月23日、8月31日
- ⑤白河方部 : 平成22年8月26日、9月2日
- ⑥会津方部 : 平成22年9月7日、9月14日

・食の安全・安心推進大会の開催

平成23年1月25日(火)に県農業総合センターで開催
来場者数:約200名

3 消費者保護推進事業

(1) 表示等適正化事業

① 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)

○法律違反行為の調査・指導

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。

【平成22年度実績】 取扱件数 景品0件 表示13件

② 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)

【平成22年度検査対象品目】(特定製品1品目、特定保守製品9品目)

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 乗車用ヘルメット
- ・特定保守製品 屋内式ガス瞬間湯沸器(LPガス用、都市ガス用)、屋内式ガスふろがま(LPガス用、都市ガス用)、石油給湯器、石油ふろがま、FF式石油温風暖房機、浴室用電気乾燥機、ビルトイン式電気食器洗機

③ 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品目の表示状況について検査・指導する。

【平成22年度検査対象品目】(4品目)

- ・繊維製品 (1品目) ・ネクタイ
- ・合成樹脂加工品 (1品目) ・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 (1品目) ・電気掃除機
- ・雑貨工業品 (1品目) ・机及びテーブル

④ 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。

【平成22年度検査対象品目】 (3品目)

- ・電熱器具 (1品目)・電気ストーブ
- ・光源及び光源応用機械器具 (1品目)・電気スタンド
- ・交流用電気機械器具 (1品目)・電灯付家具、コンセント付家具及びその他の電気機械器具付家具

(2) 消費生活取引適正化事業

① 条例による指導・監督

不当取引による消費者被害の拡大を防止のため、事業者に対する調査や指導等を行う。

② 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。

【平成22年度実績】

業務停止命令 2回 (2事業者：呉服の訪問販売、トイレ工事等の訪問販売)

口頭指導 4回 (4事業者)

報告徴収 1回 (1事業者)

③ 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。

④ 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) 会員権取引適正化事業

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。

【平成22年度実績】

事業者事情聴取 0回

(4) 消費者安全確保事業

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。

【平成22年度実績】

県からの通知 0件

(5) 福島県食品安全推進会議等への参画

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福島県食品安全推進会議に参画する。

【平成22年度実績】

○食品安全推進会議の開催（2回）
平成22年6月4日
平成23年1月31日

4 消費生活協同組合育成事業

(1) 育成指導事業

消費生活協同組合運営状況調査（7組合）

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。

【平成22年度実績】 6組合を調査

(2) 資金貸付事業

○経営安定資金 30,000千円
○資金使途 経営安定に必要な資金
○貸付期間 1年以内
○預託先 東北労働金庫
○預託利率 無利子（貸付利率 年1.80%）
○預託額 30,000千円 貸付総枠 150,000千円

【平成22年度実績】

・貸付預託額 28,000千円
（預託による運用額 140,000千円）
・貸付件数 4件

5 消費生活センター管理運営事業

(1) 消費生活苦情処理体制整備事業

① 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。

【平成22年度実績】

○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 2名

○相談方法 来所、電話、文書・メールのいずれか

○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）
（来所）9時～17時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）

※東日本大震災後の対応は、土曜・日曜・祝日を含め、

毎日8時30分～17時15分まで。（3月14日～当分の間）

※薬事相談は毎週水曜日 午前10時～午後4時

② 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。

【平成22年度実績（県消費生活センター分）】

相談受付件数 7,729件 参考：（平成21年度 7,961件）

<参考>

市町村消費生活センターの設置：いわき市・郡山市・福島市

会津若松市・伊達市（H23.4.1設置）

(2) 商品テスト事業

消費者が日常生活で使用している商品（製品）について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委託して実施する。

(3) 消費生活センターの整備

消費生活センターの機能強化及び消費者団体の活動支援を図るため、交流室等の整備を行った。

【平成22年度実績】

○交流室等の整備

- ・消費者団体の活動を支援するための交流室、団体活動室、多目的ルームの整備。
- ・整備に伴う検査機器等の処分。

○展示ホールの常設パネルの展示替え

- ・最近問題となっている悪質商法等にあわないための、分かりやすく効果的な啓発。

6 広報・啓発事業

(1) 消費者啓発事業

① 常設展示、図書・ビデオの貸出等による情報提供

○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

○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）の設置

② 消費者月間記念事業「消費者のつどい」の開催

消費者月間に設定されている5月に消費者、事業者、行政担当者が一堂に会し、消費者意識の高揚を図る。

【平成22年度実績】

○開催日 平成22年5月17日（月）

○開催場所 県自治会館大会議室

○出席者 一般消費者、事業者、市町村担当職員等190名

○内容 基調講演、活動報告 等

③ 講師派遣事業（出前講座）

県民各層の身近な場における消費生活に関する知識の普及を図るため、行政機関や各種団体からの講師派遣要請に応じて職員を派遣し、高齢者向け講座や若者向け講座等対象者に合わせてきめ細かな「出前講座」を実施する。

○対象者 一般消費者

○実施時期 随時

○内容 「悪質商法の手口と対策について」等

【平成22年度実績】 計60回実施、5,242名が受講

④ 所内見学研修

消費者の希望に応じて、消費生活センターの展示ホールの見学や研修室での講義等を組み合わせた見学研修を実施することにより、契約等の消費生活に役立つ知識、情報を提供する。

○対象者 一般消費者

○実施時期 随時

【平成22年度実績】 計8回実施、120名が参加

⑤ テレビ・ラジオによる情報提供

- テレビ（民放4局）ラジオ（ふくしまFM、ラジオ福島）スポット放送「くらしのミニ情報」
- ふくしまFM「イブニングブレイク」、
FTV うつくしま情報局「くらしの情報」等

⑥ インターネットによる情報提供

- 消費生活に関する最新トピックス
- 相談時間等の案内
- 消費生活相談事例集
- 啓発用ビデオ一覧 等

【平成22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 ふくしまくらしの情報	延べ 26,561回
消費生活センター・ホームページ	延べ 41,875回
消費生活センター・ホームページ（携帯電話用）	延べ 29,403回

7 生活関連物資等の調査・監視事業

(1) 定期調査

① 生活関連物資定期調査

生活関連物資の価格及び需給動向について定期的に調査を行う。

- 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）

- 店舗数：非定店舗35店舗（各地方振興局5店舗）

- 時期：四半期毎（5、8、12、2月）

・12月調査においては品目を追加するとともに、卸売業者等への事情調査を行う。

※ 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。

8 物価情報提供事業

- (1) 情報紙の作成・配布（「ふくしま 暮らしの情報」）
「1 消費者行政推進事業」の（4）－①を参照。

II 平成22年度消費生活相談の状況

1 相談件数の推移

平成22年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は7,729件となり、前年度比較で▲232件、2.9%減少した。

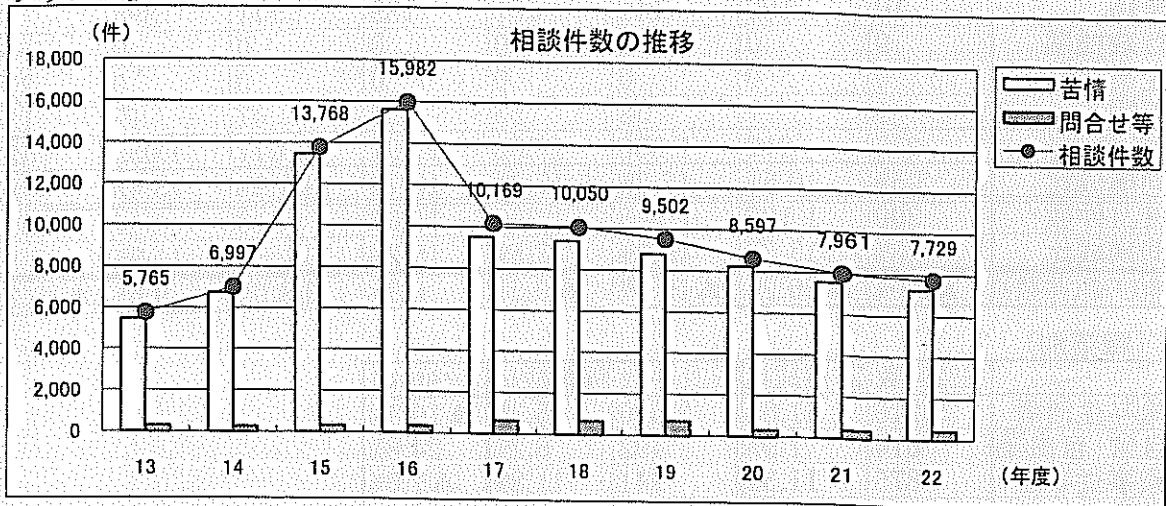
全7,729件中、商品、役務等に関する苦情相談が7,271件(構成比94.1%)、情報提供等を含む問合せ等が458件(同5.9%)となっている。

相談件数は全国と同様、架空請求の減少等に伴い平成16年度をピークに減少傾向にあるが、併せて平成21年度に引き続きフリーローン・サラ金に関する相談件数の減少も顕著(P4参照)である。

表-1 相談受付状況

	22年度	21年度	比較増減	
相談件数(件)	7,729	7,961	▲232	▲2.9%
苦情	7,271	7,547	▲276	▲3.7%
問合せ等	458	414	44	10.6%

グラフ-1



2 相談の状況

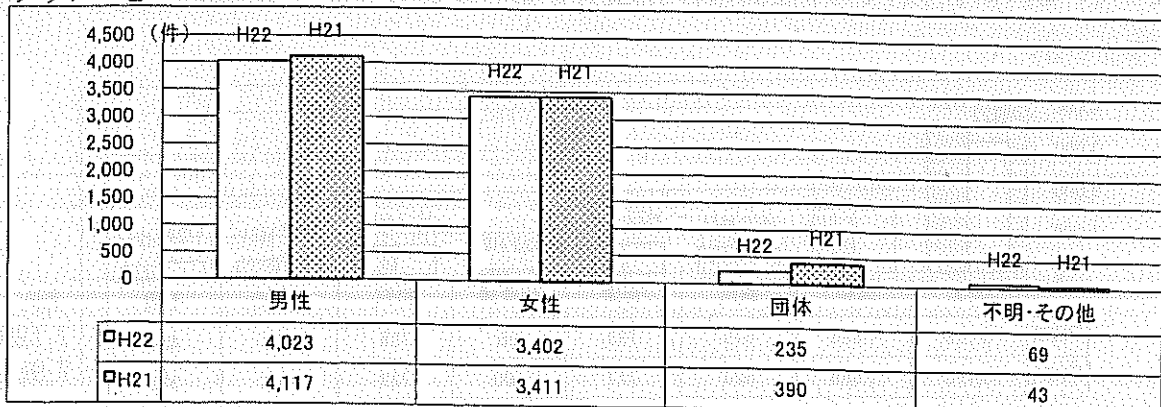
(1) 相談案件当事者の状況

ア 性別等

平成22年度の男女別構成比は、男性が4,023件(構成比52.1%)、女性が3,402件(同44.0%)、団体が235件(同3.0%)となっており、男性からの相談が多い。

平成21年度は、男性51.7%、女性42.8%、団体が4.9%で、男女別構成比について大きな変化はない。

グラフ-2



イ 年代及び職業別等

年代別では40歳代が1,383人(構成比17.9%)と最も多く、次いで30歳代1,336人(同17.3%)、50歳代1,291人(16.7%)の順になっている。

平成21年度との比較では、30歳代～50歳代が多い点では大きな変化はないが、全体の件数が減少している中で50歳代、60歳代、70歳の相談が増加している。特に60歳代の増加が著しく、164件増加の1,077件となり、構成比も11.5%から13.9%、件数の伸び率はプラス18.0%となっている。

また、60歳以上の高齢者の構成比が全体の27%以上を占めている。

職業別では、給与生活者が3,216件と最も多く、次いで無職2,122件、家事従事者875件の順となっている。平成21年度と傾向的には大差ないが、自営・自由業の相談件数の伸びが大きい。

また、行政機関から相談も増加しているが、注文していない印刷物等の送り付けに関する相談が7件みられた。

表-2 世代、職業別の状況

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明等	合計
給与生活者	21	562	897	810	656	178	17	75	3,216
自営・自由業	0	11	75	140	199	132	46	11	614
家事従事者	0	62	177	228	189	149	57	13	875
学生	241	61	3	1	0	0	0	4	310
無職	10	109	146	151	189	571	896	50	2,122
行政機関	0	0	0	0	0	0	0	18	18
企業・団体	0	0	0	0	0	0	0	217	217
不明	1	7	38	53	58	47	19	134	357
合計	273	812	1,336	1,383	1,291	1,077	1,035	522	7,729
同構成比	3.5%	10.5%	17.3%	17.9%	16.7%	13.9%	13.4%	6.8%	100%
H21件数	300	1,100	1,525	1,390	1,208	913	944	581	7,961
同構成比	3.8%	13.8%	19.2%	17.5%	15.2%	11.5%	11.9%	7.3%	100.0%
伸び率(件数)	▲9.0%	▲26.2%	▲12.4%	▲0.5%	6.9%	18.0%	9.6%	▲10.2%	▲2.9%

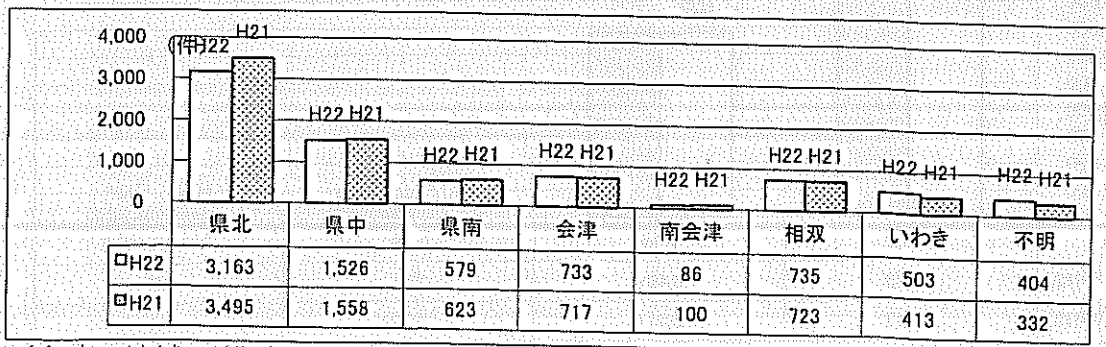
(職業別)

	H22件数	同構成比	H21件数	同構成比	伸び率(件数)
給与生活者	3,216	41.6%	3,610	45.3%	▲10.9%
自営・自由業	614	7.9%	492	6.2%	24.8%
家事従事者	875	11.3%	941	11.8%	▲7.0%
学生	310	4.0%	334	4.2%	▲7.2%
無職	2,122	27.5%	1,992	25.0%	6.5%
行政機関	18	0.2%	3	0.0%	500.0%
企業・団体	217	2.8%	386	4.8%	▲43.8%
不明	357	4.6%	203	2.5%	75.9%
合計	7,729	100.0%	7,961	100.0%	▲2.9%

ウ 地域別

地域別比較では県北が3,163件と最も多く、次いで県中1,526件、相双735件、会津733件の順になっている。市町村別では、福島市の2,028件が最も多く、次に郡山市が689件となっている。

グラフ-3



(参考 地域別構成比)

区分	県北	県中	県南	会津	南会津	相双	いわき	不明	計
H22	40.9	19.7	7.5	9.5	1.1	9.5	6.5	5.2	100.0
H21	43.9	19.6	7.8	9.0	1.3	9.1	5.2	4.2	100.0

(3) 商品別(細分類)相談件数

商品別分類で相談件数の多い上位(10位)は表-4のとおりであり、昨年度同様に「デジタルコンテンツ」(パソコンや携帯電話のインターネットを通じた情報に関するトラブル相談)が最も多く、相談内容ではメールやホームページで料金や利用規約等の説明がなくクリックを促され、即座に「契約完了」や「料金請求」を表示させる「ワンクリック請求」が半数を占めている。次いで、「フリーローン・サラ金」(消費者金融等が取り扱う用途が限定されないローンに関する相談、主に多重債務等)が多く、その次に多い相談が、個人間トラブル、労働問題等直接消費生活問題に関連しない「相談その他」であり、適切な担当窓口を紹介することになっている。

4位の「ガソリン」は、ほとんどが東日本大震災発生後の相談であった。

なお、「文具事務用品(その他)」が前年度と比べて飛躍的に増加しているが、資金決済に関する法律に基づき文具券の利用サービスが終了し、払い戻し機関が平成23年3月13日までとなったことに関する問い合わせが多く寄せられたためである。このほか商品券に関する相談・問い合わせは、全体で265件にのぼった。

表-4 商品別相談件数(全体)

	22年度	21年度(21年度の順位)	比較増減(件、%)	
1 デジタルコンテンツ	1,230	1,378 (1)	▲148	▲10.7%
2 フリーローン・サラ金	985	1,251 (2)	▲266	▲21.3%
3 相談その他	311	191 (6)	120	62.8%
4 ガソリン	278	8 (-)	270	3375.0%
5 不動産貸借	277	300 (4)	▲23	▲7.7%
6 商品一般	244	438 (3)	▲194	▲44.3%
7 工事・建築	184	183 (7)	1	0.5%
8 四輪自動車	153	196 (5)	▲43	▲21.9%
9 文具・事務用品(その他)	101	1 (-)	100	10000.0%
10 医療サービス	90	106 (8)	▲16	▲15.1%
その他	3,876	3,909	▲33	▲0.8%
合計	7,729	7,961	▲232	▲2.9%

(参考) 高齢者(70歳以上)の商品別(上位10位)相談件数

高齢者(70歳以上)の商品別相談件数は表-5のとおりであり、「フリーローン・サラ金」、「ふとん類」、「商品一般」(架空請求はがき等)の順になっている。全体(表-4)にはない「ふとん類」や「株」、「ファンド型投資商品」などが上位にあることが特徴となっている。

また、全体では大きく減少している「フリーローン・サラ金」が増加しており、多重債務に関する相談のほか、会社更生手続きとなった貸金業者に対する過払い金請求に関する相談もみられた。

なお、9位の鮮魚は、そのほとんど(19件)が全国的に問題になったカニなどの魚介類を電話勧誘等で強引に売りつける送り付け商法に関するものであった。

表-5 商品別相談件数(70歳以上)

	22年度	21年度(21年度の順位)	比較増減(件、%)	
1 フリーローン・サラ金	72	53 (2)	19	35.8%
2 ふとん類	52	46 (3)	6	13.0%
3 商品一般	49	65 (1)	▲16	▲24.6%
4 相談その他	43	20 (9)	23	115.0%
5 工事・建築	37	37 (5)	0	0.0%
6 株	31	19 (10)	12	63.2%
7 ファンド型投資商品	21	21 (8)	0	0.0%
8 医療サービス	21	45 (4)	▲24	▲53.3%
9 鮮魚	20	13 (-)	7	53.8%
(9) 普通生命保険	20	22 (7)	▲2	▲9.1%
その他	669	603	66	10.9%
合計	1,035	944	91	9.6%

(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

販売方法・手口別の相談件数の上位は表-6のとおりで、前年度同様に強引な勧誘やワンクリック請求に代表される「インターネット通販」、「無料商法」に関する相談が多い。(※重複カウントあり)

また、出会い系サイト等で知り合った相手から「お金をあげろ」「悩みをさいてほしい。」等といって有料サイトに誘導される有料メール交換サイトに関する相談は52件あった。

70歳以上の高齢者については、表-7のとおりであり、「電話勧誘」や「家庭訪問販売」、「利殖商法」等に関する相談が多いことが特徴となっている。

また、架空請求等に関する相談件数は表-8のとおりとなり、架空請求は減ったものの、ワンクリック請求は依然として多い。

表-6 販売方法・手口別相談件数(上位10位)

	件数	特徴
1 強引	1,617	事業者の勧誘時等に、消費者が脅迫とまで言えないが執拗、威圧的、不退きな態度と感じたもの。
2 インターネット通販	1,271	インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。
3 無料商法	522	無料、またはただ同然でつって売りつける商法。
4 電話勧誘	494	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 家庭訪問販売	348	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。
6 詐欺	340	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 虚偽説明	333	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。
8 利殖商法	164	利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。
9 二次被害	136	被害にあった人を再び勧誘して二次的な被害を与えること。
10 サイドビジネス商法	121	「内職・副業になる」、「脱サラできる」等をセールストークに何らかの契約をさせる商法。

表-7 販売方法・手口別相談件数(70歳以上 上位10位)

	件数	特徴
1 強引	215	事業者の勧誘時等に、消費者が脅迫とまで言えないが執拗、威圧的、不退きな態度と感じたもの。
2 電話勧誘	137	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。
3 家庭訪問販売	133	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 詐欺	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。
5 虚偽説明	74	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。
6 利殖商法	64	利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。
7 二次被害	53	被害にあった人を再び勧誘して二次的な被害を与えること。
8 次々販売	35	一人の消費者に次から次へと契約させるような売り方で行う販売方法。
9 ネガティブオプション	24	消費者が契約していないことを承知で業者が商品を送付する送り付け商法。
10 無料商法	22	無料、またはただ同然でつって売りつける商法。

表-8 架空請求等の相談件数

	件数	特徴
架空請求	187	ハガキやパソコン・携帯電話の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送金させる。
ワンクリック請求	658	メールやホームページにおいて、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クリックを促し、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。
還付金詐欺	1	官公庁の名前を各乗り、医療費や税金などの還付金があると言ひ、携帯電話を使ってATMから振り込ませる。

3 多重債務者無料法律相談

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、更に平成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した無料法律相談窓口を設置し、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設置した。

平成22年度実績	多重債務無料法律相談 (計 242件)
	県消費生活センター 119件
	県中地方振興局 48件
	県南地方振興局 17件
	会津地方振興局 58件
	日曜無料法律相談
	県消費生活センター 29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-10のとおり。多重債務に関する相談件数は、848件であり、前年比△28.2%となっている。

表-10 多重債務相談の状況

年度	相談件数 (件) (A)	(A)のうち多重 債務相談件数 (件) (B)	多重債務相談 件数比率 (%) (B)/(A)
13	5,765	473	8.2
14	6,997	701	10.0
15	13,768	884	6.4
16	15,982	807	5.0
17	10,169	800	7.9
18	10,050	1,218	12.1
19	9,502	1,353	14.2
20	8,597	1,745	20.3
21	7,961	1,181	14.8
22	7,729	848	11.0

