

令和6年度消費生活相談の状況

(R7.6.4 福島県消費生活課)

1 相談件数の推移

令和6年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,420件となり、前年度に比べ174件(4.8%)減少した。商品・サービスに対する苦情が3,113件で、相談全体の約91%を占めている。

相談方法別では、来訪が前年度に比べ10件(4.7%)増加し、電話が190件(5.6%)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5年度に引き続き、インターネット通販などの定期購入に関する相談が多く寄せられた。

表1 相談区分別、相談方法別件数

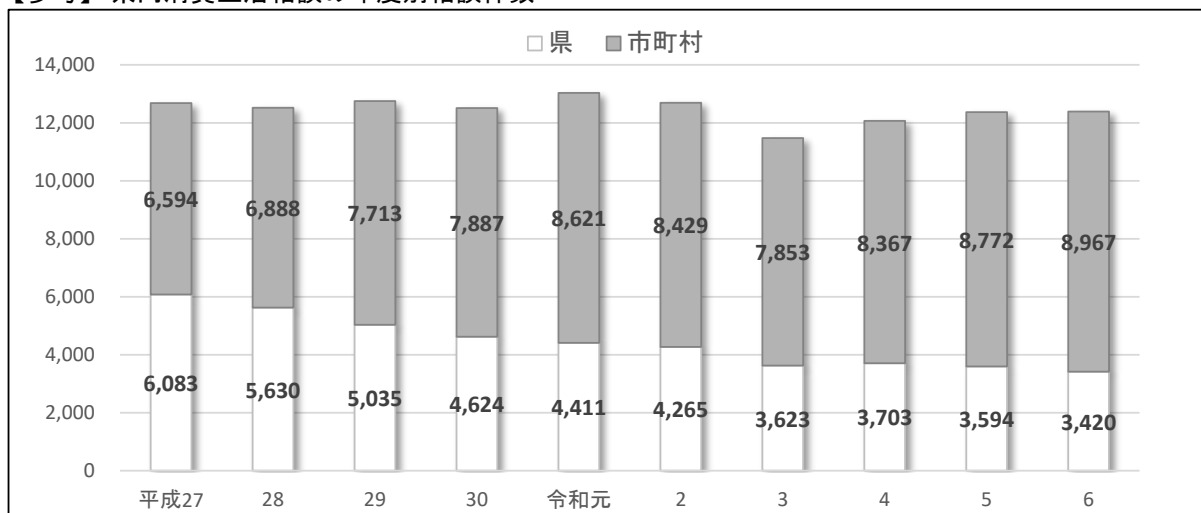
	6年度	5年度	増減	対前年度比
相談件数(件)	3,420	3,594	▲ 174	95.2%
相談区分				
苦情	3,113	3,150	▲ 37	98.8%
問合せ・要望	307	444	▲ 137	69.1%
相談方法				
来訪	221	211	10	104.7%
電話	3,176	3,366	▲ 190	94.4%
文書	23	17	6	135.3%

表2 相談件数の推移

	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	6年度
県センター受付分	6,083	5,630	5,035	4,624	4,411	4,265	3,623	3,703	3,594	3,420
(※参考値) 市町村受付分	(6,594)	(6,888)	(7,713)	(7,887)	(8,621)	(8,429)	(7,853)	(8,367)	(8,772)	(8,967)
県＋市町村	(12,677)	(12,518)	(12,748)	(12,511)	(13,032)	(12,694)	(11,476)	(12,070)	(12,366)	(12,387)

※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-^{バイオネット}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7年5月15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



※県センター受付分の相談件数は減少傾向にあるが、市町村受付分を含めると県全体の相談件数は同程度で推移している。

2 相談の状況

(1) 相談案件当事者の状況

ア 性別等

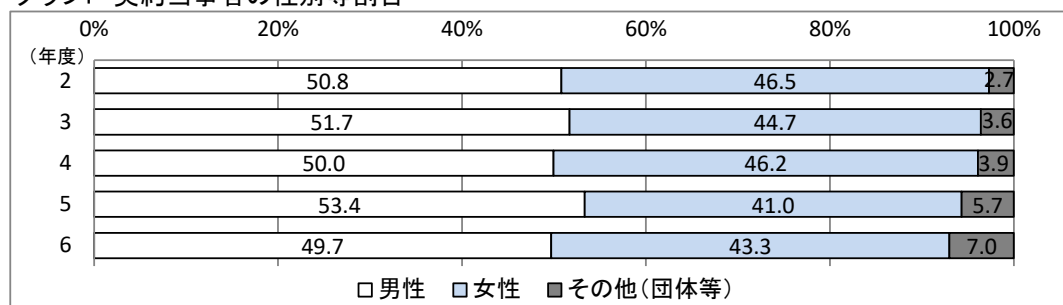
男女別件数は、男性が1,701件(比率49.7%)、女性が1,481件(同43.3%)、その他(事業者、団体等)が238件(同7.0%)であった。

(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

	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
男性	2,165	1,872	1,851	1,918	1,701
女性	1,983	1,620	1,709	1,472	1,481
その他(団体等)	117	131	143	204	238

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)。

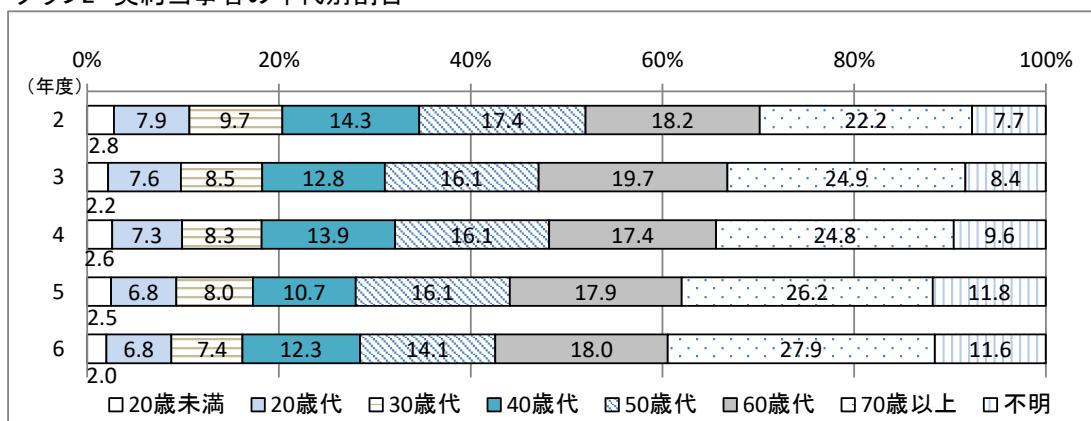
イ 年代別

年代別では前年度に引き続き70歳以上が953件(比率27.9%)と最も多く、次いで60歳代が617件(同18.0%)、50歳代が482件(同14.1%)の順となっており、60歳以上の割合が約45.9%を占めている。20歳未満は70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33件であった。

表4 契約当事者の年代別件数

	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
20歳未満	118	78	95	89	70
うち18歳及び19歳	47	32	37	38	33
20歳代	337	274	269	245	231
30歳代	413	307	309	286	252
40歳代	609	463	516	386	419
50歳代	740	583	596	578	482
60歳代	776	712	645	642	617
70歳以上	945	901	919	943	953
不明	327	305	354	425	396

グラフ2 契約当事者の年代別割合



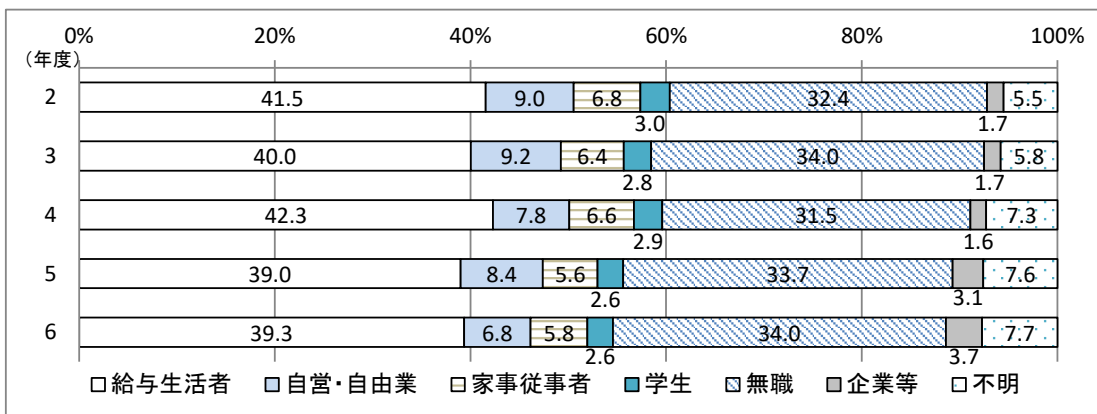
ウ 職業別

職業別では、給与生活者1,343件(比率39.3%)、無職1,164件(同34.0%)、自営・自由業233件(同6.8%)の順となっている。

表5 契約当事者の職業別件数

	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
給与生活者	1,771	1,451	1,566	1,402	1,343
自営・自由業	385	335	289	302	233
家事従事者	289	233	246	200	199
学生	129	101	106	95	88
無職	1,382	1,231	1,166	1,210	1,164
企業等	73	63	59	112	128
不明	236	209	271	273	265

グラフ3 契約当事者の職業別割合



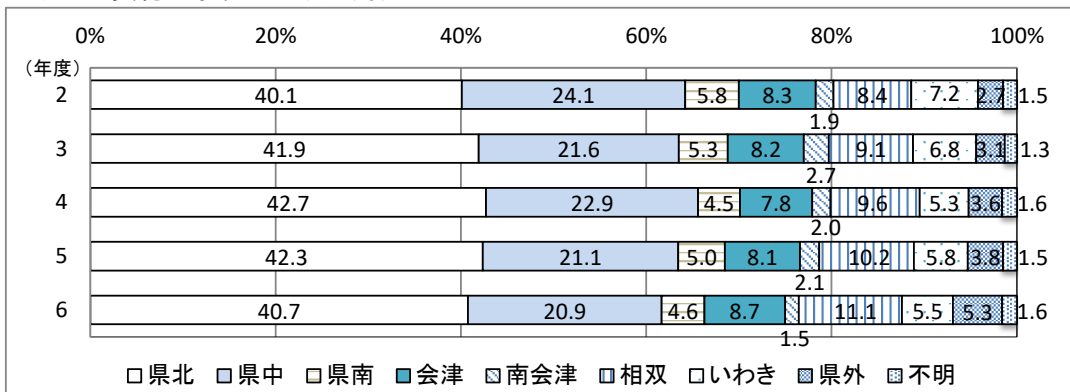
エ 地域別

地域別では、県北が1,392件(比率40.7%)と最も多く、次いで県中714件(同20.9%)、相双380件(同11.1%)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6 契約当事者の地域別件数

	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
県北	1,711	1,519	1,583	1,519	1,392
県中	1,026	784	848	758	714
県南	247	192	167	181	159
会津	353	296	287	292	299
南会津	82	98	73	77	52
相双	360	331	354	367	380
いわき	306	246	198	208	189
県外	115	111	134	138	180
不明	65	46	59	54	55

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1,770件で、前年度に比べ64件(3.8%)増加した。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442件だった。前年度に比べ主に「光熱水品」、「保健衛生品」、「食料品」が増加し、「車両・乗り物」、「教養娯楽品」、「土地・建物・設備」等が減少した。

商品関連役務に関する相談は304件で、前年度に比べ5件(1.7%)増加した。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1,165件で、前年度に比べ169件(2.7%)減少した。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278件だった。前年度に比べ主に「内職・副業・ねずみ講」、「他の行政サービス」が増加し、「教育サービス」、「保健・福祉サービス」等が減少した。

「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181件で、前年度に比べ74件(29.0%)減少した。

表7 商品・役務別(大分類)

		6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)														5年度 相談 件数 ②	比率 ①/ ② %
				安全・衛生	役品質・品機能	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	442	423	4	3	6	7	0	11	319	217	35	0	2	1	1	1	336	131.5%
	食料品	329	302	42	66	6	15	3	46	213	233	26	2	0	4	0	2	309	106.5%
	住居品	102	101	6	32	2	6	0	11	65	79	18	0	0	0	0	0	111	91.9%
	光熱水品	82	75	3	3	1	15	0	10	44	54	11	0	1	1	0	0	66	124.2%
	被服品	122	122	3	35	1	11	0	11	88	103	11	0	0	0	0	0	131	93.1%
	保健衛生品	298	292	26	50	1	9	0	60	229	267	25	0	0	2	0	2	278	107.2%
	教養娯楽品	212	209	4	42	6	7	0	12	137	169	40	0	0	0	0	0	261	81.2%
	車両・乗り物	94	92	4	34	4	11	0	2	40	76	23	0	0	0	0	1	116	81.0%
	土地・建物・設備	79	73	0	17	3	7	0	4	43	56	15	0	0	0	0	0	88	89.8%
	他の商品	10	8	0	2	0	2	0	0	6	8	1	0	0	0	0	0	10	100.0%
(小計)		1,770	1,697	92	284	30	90	3	167	1,184	1,262	205	2	3	8	1	6	1,706	103.8%
商品関連役務	クリーニング	9	9	0	2	1	0	0	0	8	7	1	0	0	0	0	0	9	100.0%
	レンタル・リース・賃借	129	120	3	16	6	26	0	1	28	113	27	0	0	0	0	1	129	100.0%
	工事・建築・加工	103	98	1	20	4	17	0	0	58	74	15	0	0	2	0	0	113	91.2%
	修理・補修	55	55	1	7	0	20	0	2	30	41	11	0	0	0	0	0	41	134.1%
	管理・保管	8	8	0	0	0	1	0	2	1	6	1	0	0	0	0	0	7	114.3%
	(小計)	304	290	5	45	11	64	0	5	125	241	55	0	0	2	0	1	299	101.7%
役務	役務一般	39	39	0	0	0	3	0	1	23	37	3	0	0	0	0	0	45	86.7%
	金融・保険サービス	278	265	0	0	9	16	0	9	144	249	19	0	0	1	0	0	287	96.9%
	運輸・通信サービス	234	227	0	16	3	13	0	1	144	191	44	0	0	0	0	0	264	88.6%
	教育サービス	7	7	0	0	0	0	0	1	3	5	1	0	0	0	0	0	11	63.6%
	教養・娯楽サービス	214	210	1	7	5	11	0	6	151	185	23	0	0	0	0	0	262	81.7%
	保健・福祉サービス	108	93	8	14	4	13	0	3	40	69	33	0	0	0	0	5	143	75.5%
	他の役務	205	203	5	9	2	23	1	12	137	154	25	0	0	0	0	1	260	78.8%
	内職・副業・ねずみ講	51	51	0	0	1	5	0	3	46	45	2	0	0	0	0	0	45	113.3%
	他の行政サービス	29	17	1	0	8	1	0	0	4	8	8	0	0	0	0	5	17	170.6%
(小計)		1,165	1,112	15	46	32	85	1	36	692	943	158	0	0	1	0	11	1,334	87.3%
他の相談		181	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	255	71.0%
総数		3,420	3,113	112	375	73	239	4	208	2,001	2,446	418	2	3	11	1	18	3,594	95.2%

(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442件で前年度に引き続き最多となり、前年度に比べ106件(31.5%)増加した。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番目に多かった項目は「基礎化粧品」の132件であり、「商品一般」と同様に相談件数が35件(36.1%)増加した。「1回限り」とのSNS広告を見て購入したが、実際には定期購入契約だったため返品解約したいとの相談が多くみられた。

令和5年度大幅に増加した「インターネット接続回線」は相談件数が同程度で推移しており、料金が安くなるとの電話勧誘があり、契約中の事業者だと誤解し承諾してしまったため解約したいといった、光回線の契約に関する相談がみられた。

表8 商品・役務別上位10位

順位	商品・役務等	6年度	5年度	増減	対前年度比
1	商品一般	442	336	106	131.5%
2	基礎化粧品	132	97	35	136.1%
3	他の健康食品	121	92	29	131.5%
4	インターネット接続回線	114	111	3	102.7%
5	相談その他	111	161	▲ 50	68.9%
6	不動産貸借	105	109	▲ 4	96.3%
7	フリーローン・サラ金	104	116	▲ 12	89.7%
8	工事・建築	103	112	▲ 9	92.0%
9	役務その他サービス	72	94	▲ 22	76.6%
10	四輪自動車	71	80	▲ 9	88.8%

表9から年代別の特徴をみると、20歳未満では「インターネットゲーム」が最も多く、アパートの「不動産貸借」やダイエットサプリメントなどの「他の健康食品」も多くみられた。

20歳代では「他の内職・副業」が最も多く、SNS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。そのほか「フリーローン・サラ金」や「エステティックサービス」も多くみられた。

30歳代以上の年代で最も多かった相談は不審電話や迷惑メールを含む「商品一般」であった。

そのほか、30歳代では「相談その他」が多く、個人間取引に関する相談がみられた。

40歳代では「インターネット接続回線」が、50歳代及び60歳代では「基礎化粧品」が2番目に多かった。

70歳代以上では「工事・建築」が多く、訪問販売で高齢の親が高額な屋根工事の契約をしてしまったといった相談がみられた。

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
	70 件	231 件	252 件	419 件	482 件	617 件	953 件
1	インターネットゲーム	他の内職・副業	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般
	11 件	20 件	31 件	45 件	45 件	86 件	142 件
2	不動産貸借	フリーローン・サラ金	相談その他	インターネット接続回線	基礎化粧品	基礎化粧品	工事・建築
	6 件	16 件	12 件	21 件	28 件	45 件	40 件
3	他の健康食品	エステティックサービス	他の内職・副業	他の健康食品	四輪自動車	他の健康食品	基礎化粧品
	5 件	16 件	11 件	16 件	22 件	36 件	37 件
4	他のシャツ	商品一般	四輪自動車	フリーローン・サラ金	他の健康食品	工事・建築	インターネット接続回線
	4 件	12 件	10 件	16 件	21 件	27 件	33 件
5	教養・娯楽サービスその他	不動産貸借	フリーローン・サラ金	不動産貸借	フリーローン・サラ金	インターネット接続回線	他の健康食品
	4 件	11 件	10 件	15 件	21 件	24 件	32 件

(4) 販売形態・手口別の相談件数(重複集計)

販売形態では、「身分詐称」が42件(36.2%)増加、「詐欺」が100件(27.5%)増加しているほか、どの項目も前年度に引き続き高止まりの状況が続いている。

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歳以上の高齢者も29歳以下の若者も、前年度に引き続き、「強引」や「説明不足」が要因とみられる相談が多いほか、いずれも「インターネット通販」の相談件数が多い状況である。

また29歳以下の若者において、前年度と比較すると「サイドビジネス商法」、「利殖商法」は減少しているが、依然として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	6年度	5年度	増減	対前年度比
1	強引	1,042	963	79	108.2%
2	インターネット通販	946	944	2	100.2%
3	説明不足	616	529	87	116.4%
4	詐欺	464	364	100	127.5%
5	定期購入	375	335	40	111.9%
6	電話勧誘	341	325	16	104.9%
7	家庭訪問販売	183	147	36	124.5%
8	身分詐称	158	116	42	136.2%
9	虚偽説明	126	124	2	101.6%
10	無料商法	124	122	2	101.6%

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	6年度	5年度	対前年度比
1	強引	308	294	104.8%
2	説明不足	170	144	118.1%
3	インターネット通販	159	131	121.4%
4	詐欺	111	84	132.1%
5	電話勧誘	111	110	100.9%
6	定期購入	99	88	112.5%
7	家庭訪販	84	84	100.0%
8	身分詐称	62	43	144.2%
9	無料商法	36	43	83.7%
10	虚偽説明	35	29	120.7%

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	6年度	5年度	対前年度比
1	インターネット通販	96	130	73.8%
2	強引	93	98	94.9%
3	説明不足	65	47	138.3%
4	詐欺	45	51	88.2%
5	電話勧誘	37	33	112.1%
6	サイドビジネス商法	27	30	90.0%
7	定期購入	17	18	94.4%
8	無料商法	14	11	127.3%
9	虚偽説明	14	15	93.3%
10	利殖商法	13	14	92.9%

※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。

(5) 架空請求等の相談件数

なりすまし詐欺(オレオレ詐欺)が前年度に比べ7件(800.0%)増加し、警察官を名乗る者からの不審電話に関する相談事例がみられた。

表13 架空請求等の相談件数

	6年度	5年度	増減	対前年度比
架空請求	55	81	▲ 26	67.9%
ワンクリック請求	27	42	▲ 15	64.3%
融資保証金詐欺	2	3	▲ 1	66.7%
還付金詐欺	1	2	▲ 1	50.0%
なりすまし詐欺(オレオレ詐欺)	8	1	7	800.0%

(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、前年度は相談割合が増加したが全体的には減少傾向にある。令和6年度は10件となり、相談総件数の0.3%であった。前年度と同様に、原子力損害賠償金や放射性物質に関する「相談その他」が最多であったが、相談件数は減少した。

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				
6年度	3,420	10	0.3%	相談そ の他	5 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。

表15 相談件数(消費生活無料法律相談)

	6年度	5年度	増減	対前年比
県消費生活センター	104	109	▲ 5	95.4
県中地方振興局	6	6	0	100.0
県南地方振興局	10	5	5	200.0
会津地方振興局	9	14	▲ 5	64.3
日曜無料法律相談	11	12	▲ 1	91.7
生活再建相談	11	14	▲ 3	78.6
計	151	160	▲ 9	94.4

表16 相談内容の内訳

相談内容	6年度	5年度	増減	対前年比
多重債務関係	45	62	▲ 17	72.6
不動産関係	32	43	▲ 11	74.4
相続関係	11	8	3	137.5
その他	63	47	16	134.0
計	151	160	▲ 9	94.4

(参考)

消費生活センターにおける多重債務に関する相談件数は表17のとおり。平成20年度をピークに減少傾向にあり、令和6年度の相談件数に占める比率は4.1%であった(前年度と同比率)。

表17 多重債務相談の状況

年度	相談件数 (A)	(A)のうち多重 債務相談件数※ (B)	多重債務相談 件数比率(%) (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%
R元(H31)	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%
6	3,420	139	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）

	R4	R5	R6
福島県	3,703	3,594	3,420

	R4	R5	R6
会津若松市	92	96	93
喜多方市	66	64	65
北塩原村	3	8	4
西会津町	6	2	4
磐梯町	6	10	3
猪苗代町	25	15	13
会津坂下町	22	35	37
湯川村	5	4	8
柳津町	5	4	8
三島町	0	10	4
金山町	0	6	3
昭和村	0	4	8
会津美里町	57	34	49
計	287	292	299

	R4	R5	R6
下郷町	14	25	15
檜枝岐村	2	4	3
只見町	15	16	16
南会津町	42	32	18
計	73	77	52

	R4	R5	R6
福島市	1,021	1,006	885
二本松市	131	98	120
伊達市	105	130	92
本宮市	132	130	130
桑折町	67	45	36
国見町	35	22	27
川俣町	58	60	71
大玉村	34	28	31
計	1,583	1,519	1,392

	R4	R5	R6
郡山市	257	221	198
須賀川市	320	270	258
田村市	55	66	44
鏡石町	65	38	39
天栄村	14	14	19
石川町	24	26	23
玉川村	9	10	6
平田村	11	13	16
浅川町	3	9	4
古殿町	3	9	5
三春町	68	68	74
小野町	19	14	28
計	848	758	714

	R4	R5	R6
白河市	55	64	57
西郷村	24	23	19
泉崎村	7	8	10
中島村	5	4	4
矢吹町	18	19	21
棚倉町	14	23	23
矢祭町	9	6	10
塙町	30	27	12
鮫川村	5	7	3
計	167	181	159

	R4	R5	R6
相馬市	157	144	117
南相馬市	97	81	114
広野町	13	29	20
楡葉町	13	19	19
富岡町	8	18	21
川内村	9	6	7
大熊町	3	2	7
双葉町	1	3	2
浪江町	13	22	23
葛尾村	0	3	2
新地町	33	33	39
飯館村	7	7	9
計	354	367	380

	R4	R5	R6
いわき市	198	208	189

	R4	R5	R6
県外・不明	193	192	235