

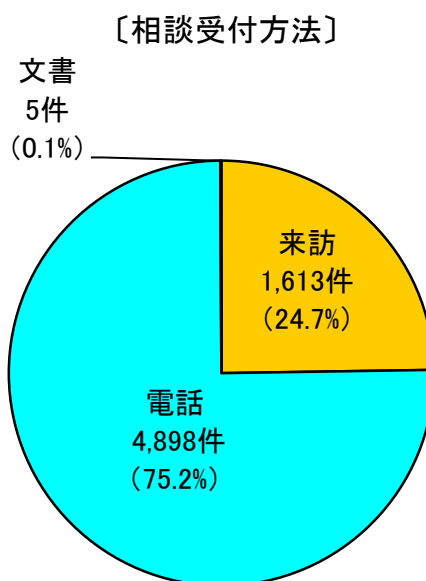
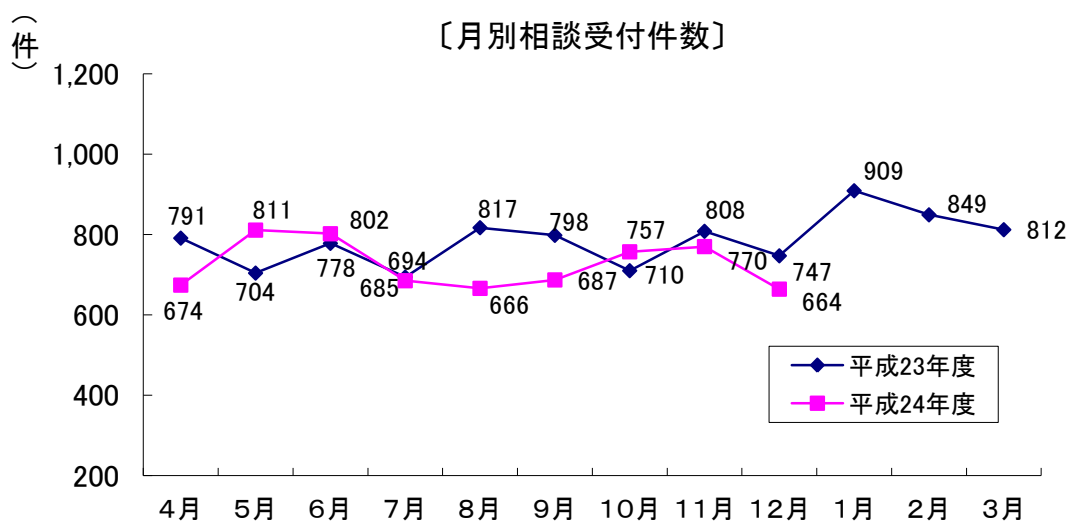
平成24年4-12月青森県内の消費生活相談状況

1. 平成24年4月-12月の状況

(1) 相談受付状況

県内の消費生活相談窓口で受付した件数は、苦情相談 5,366 件、問合わせ 1,150 件、合計 6,516 件であり、前年同期に比べ 331 件 (▲4.8%) 減少しました。 (単位：件)

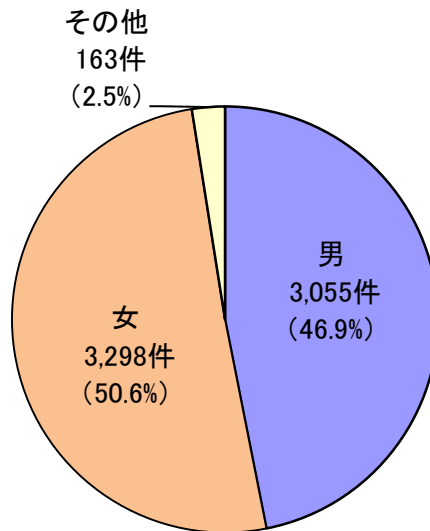
相談種別	平成24年度 4-12月	平成23年度 4-12月	増減	(参考) 平成23年度
苦情相談	5,366	5,500	▲134 (▲2.4%)	7,594
問合わせ	1,150	1,347	▲197 (▲14.6%)	1,823
計	6,516	6,847	▲331 (▲4.8%)	9,417



(2) 契約当事者の状況

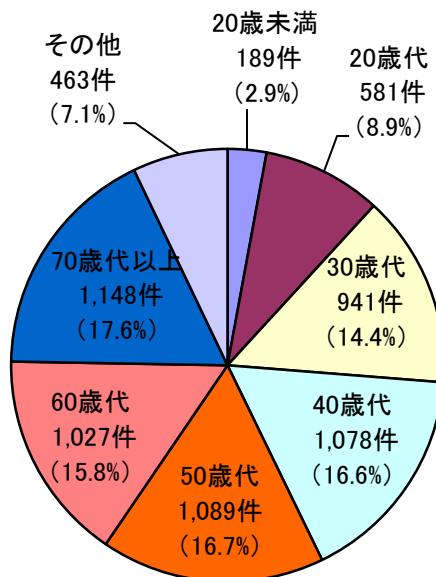
契約当事者の性別では、男性が3,055件、女性が3,298件となっています。

〔契約当事者の性別〕

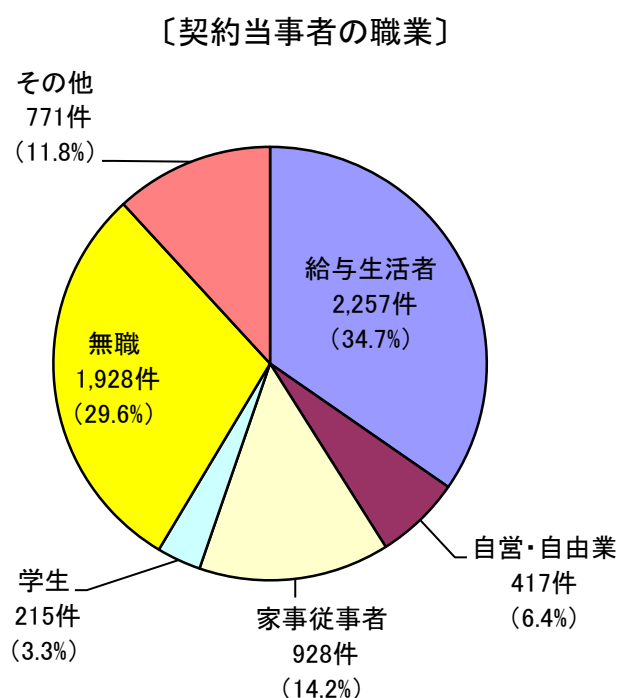


契約当事者の年代別では、70歳代以上が1,148件と最も多く、次いで50歳代1,089件、40歳代1,078件となっています。

〔契約当事者の年代〕



契約当事者の職業別では、給与生活者が2,257件で最も多く全体の34.7%を占めています。次いで無職が1,928件の29.6%となっています。



(3) 商品・役務別の相談件数・内容

(単位：件)

	平成 24 年度 4－12 月	平成 23 年度 4－12 月	増 減	(参 考) 平成 23 年度
1 運輸・通信サービス	1,504	1,478	26 (1.8%)	1,974
2 金融・保険サービス	1,215	1,487	▲272 (▲18.3%)	2,022
3 食 料 品	381	293	88 (30.0%)	397
4 教 養 娛 楽 品	380	400	▲20 (▲5.0%)	532
5 レンタル・リース・貸借	330	330	—	456
そ の 他	2,706	2,859	▲153 (▲5.4%)	4,036
計	6,516	6,847	▲331 (▲4.8%)	9,417

「運輸・通信サービス」1,504件は、前年同期1,478件と比較すると26件(1.8%)の増加となりました。最も多かった相談は、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどの放送・コンテンツ等に関する相談で、1,147件(76.3%)となっています。

「金融・保険サービス」1,215件は、前年同期1,487件と比較すると272件(▲18.3%)

の減少となりました。最も多かった相談は、融資サービスの相談 803 件（66.1%）となっています。

「食料品」381 件は、前年同期 293 件と比較すると 88 件（30.0%）の増加となりました。最も多かった相談は健康食品に関する相談 161 件で、前年同期 86 件と比較すると 75 件（87.2%）の増加となりました。

「教養娯楽品」380 件は、前年同期 400 件と比較すると 20 件（▲5.0%）の減少となりました。最も多かった相談は、書籍・印刷物に関する相談 89 件（23.4%）となっています。

「レンタル・リース・貸借」330 件は、前年同期 330 件と同件数でした。

2. 平成24年4月－12月の特徴

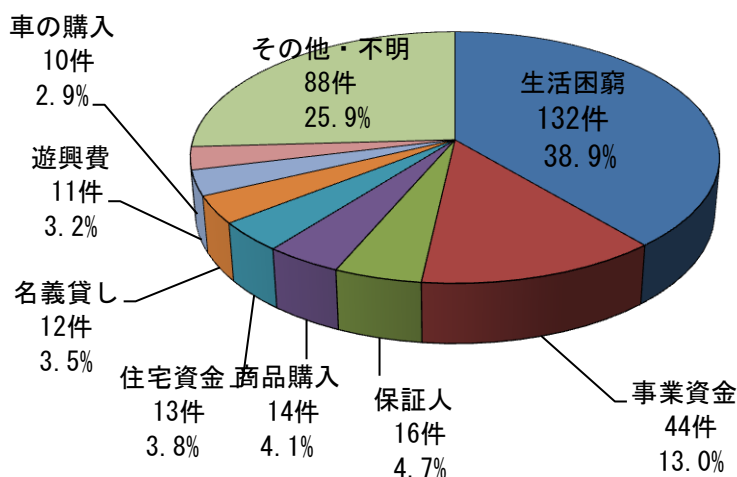
（1）多重債務に関する相談が減少

（単位：件）

年度	平成24年度 (4-12月)	平成23年度 (4-12月)	増減	(参考) 平成23年度
多重債務	340	519	▲179(▲34.5%)	676
融資保証金詐欺	4	3	1(33.3%)	3
借金整理屋	3	3	—	5
ヤミ金	52	57	▲5(▲8.8%)	81
ショッピング枠 現金化	2	8	▲6(▲75.0%)	11

多重債務に関する相談 340 件は、前年同期 519 件に比較すると 179 件（▲34.5%）の減少となりました。融資保証金詐欺に関する相談が 4 件と前年同期より 1 件の増加となり、ヤミ金、ショッピング枠の現金化に関する相談はそれぞれ減少しました。

〔多重債務相談340件の借金のきっかけ〕



(2) 振り込み詐欺に関する相談が増加

架空請求 308 件は、前年同期に比較すると 181 件（142.5%）の増加となりました。請求の手口として、携帯やパソコンのメールによるものが 253 件、ハガキ等によるものが 55 件となっています。（単位：件）

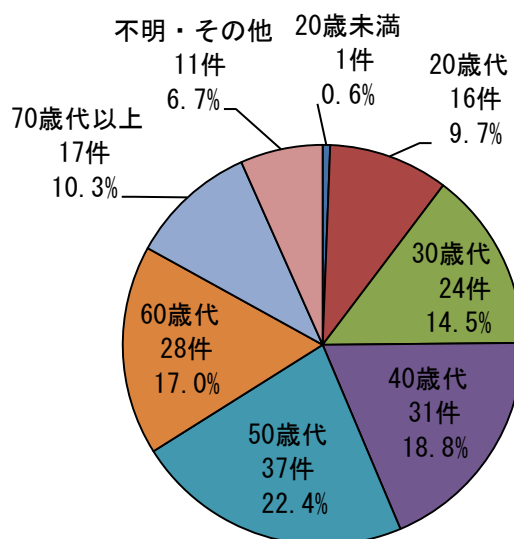
	オレオレ詐欺	架空請求詐欺	融資保証金詐欺	還付金詐欺	合計
H24 年度 (4-12)	0	308	4	11	323
H23 年度 (4-12)	1	127	3	14	145
増 減	▲1 (-)	181 (142.5%)	1 (33.3%)	▲3 (▲21.4%)	178 (122.8%)

(3) インターネット通信サービスに関する相談が増加

インターネット通信サービスに関する相談は 165 件あり、前年同期 116 件に比較すると 49 件（42.2%）の増加となりました。電話勧誘販売が多く、高齢者世帯に「電話料金が安くなる」と言って、インターネット接続回線の契約を強引にさせるなど、勧誘時の説明が不十分だったり、強引に契約をさせるなどの問題のある手口が見受けられます。通信回線に関する契約は特定商取引法の適用がされず、クーリング・オフの対象外であるため、今後も注視が必要です。

また、契約当事者を年齢別に見ると、30～60 歳代まで相談件数は同程度になっています。

〔インターネット通信サービスの契約者の年代〕



(4) 65歳以上の高齢者の相談が増加

①商品・役務別の相談件数

契約当事者が65歳以上の相談1,516件は、前年同期1,413件と比較すると103件(7.3%)の増加となりました。多重債務に関する相談が減少していることを反映して、金融・保険サービスの相談件数は減少しています。一方、インターネット接続回線などの運輸・通信サービスに関する相談や健康食品や魚介類などの食料品に関する相談の増加が目立っています。(単位：件)

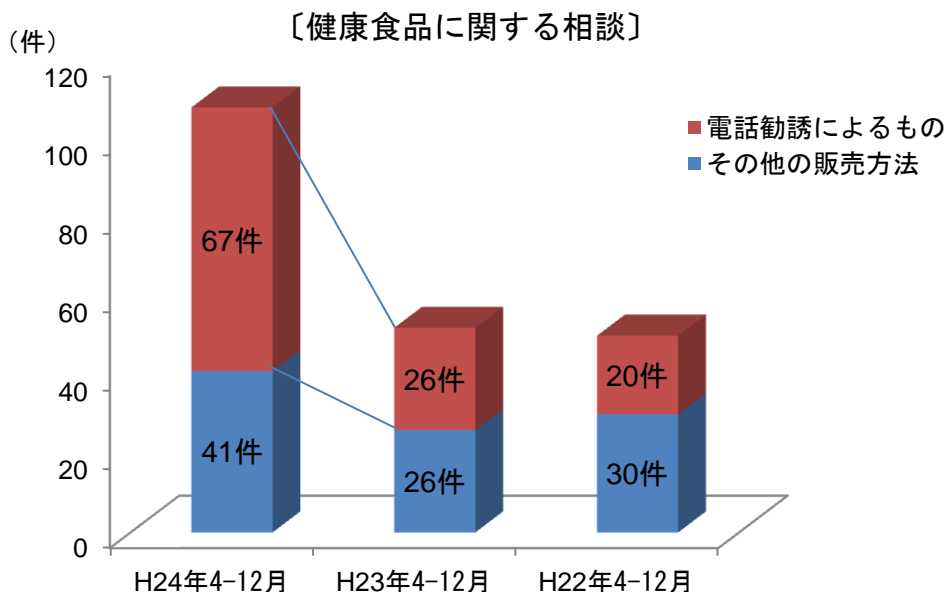
年 度		平成 24 年度	平成 23 年度	増 減	(参 考)
商品役務名		4-12 月	4-12 月		平成 23 年度
1	金融・保険サービス	316	333	▲17 (▲5.1%)	471
2	食 料 品	187	118	69 (58.5%)	170
3	商 品 一 般	117	99	18 (18.2%)	122
4	教 養 娯 楽 品	115	94	21 (22.3%)	125
5	運輸・通信サービス	105	62	43 (69.4%)	89
そ の 他		676	707	▲31 (▲4.4%)	1,052
計		1,516	1,413	103 (7.3%)	2,029

②強引な健康食品の電話勧誘の被害

頼んだ覚えのない健康食品を強引に送りつける被害が増加しています。注文のあった健康食品を送るという電話があり、覚えがないと言うと脅迫するような口調になりおびえた高齢者から同意を引き出し、後日商品を送りつける手口などがあります。

(単位：件)

	平成 24 年度	平成 23 年度	平成 22 年度
	4-12 月	4-12 月	4-12 月
健康食品に関する相談	108	52	50
うち電話勧誘	67	26	20



③海外宝くじ、賞金支払い通知等に関する相談が増加

海外から宝くじが当選したかのような通知が届いたり、数字選択式宝くじ（ロト6、ミニロト）の当選番号を教えるなどの他の教養娯楽サービスに関する相談は、全体で111件となりました。そのうち、65歳以上の高齢者からの相談は47件で全体の42.3%を占めています。前年同期30件と比較すると17件（56.7%）の増加となっています。

（単位：件）

	平成24年4-12月	平成23年4-12月	増減
他の教養娯楽サービス	111	91	20 (22.0%)
うち65歳以上	47 (42.3%)	30 (33.0%)	17 (56.7%)

④契約購入金額及び既払金額が増加

契約購入金額合計、平均契約購入金額、既払金額合計、平均既払金額いずれも増加しています。65歳以上の相談でお金を支払ってしまったのは1,516件のうち547件でした。既払金額は445,831千円で前年同期310,136千円と比較すると135,695千円（43.8%）の増加となっています。一人あたりの平均既払金額は815千円で前年同期580千円と比較すると、235千円（40.5%）の増加となっており被害の深刻さが続いています。

また、支払った金額を商品別で見ると、最も多いのは投資詐欺などの相談を含む金融・保険サービス225,848千円で、全体の50.7%を占めており、平均既払金額も5,646千円と突出しています。

（単位：千円）

年度	平成24年度 4-12月	平成23年度 4-12月	増減
区分			
契約購入金額合計	943,609	805,855	137,754 (17.1%)
平均契約購入金額	1,685	1,394	291 (20.9%)
既払金額合計	445,831	310,136	135,695 (43.8%)
平均既払金額	815	580	235 (40.5%)