

平成 24 年度青森県内の消費生活相談受付状況

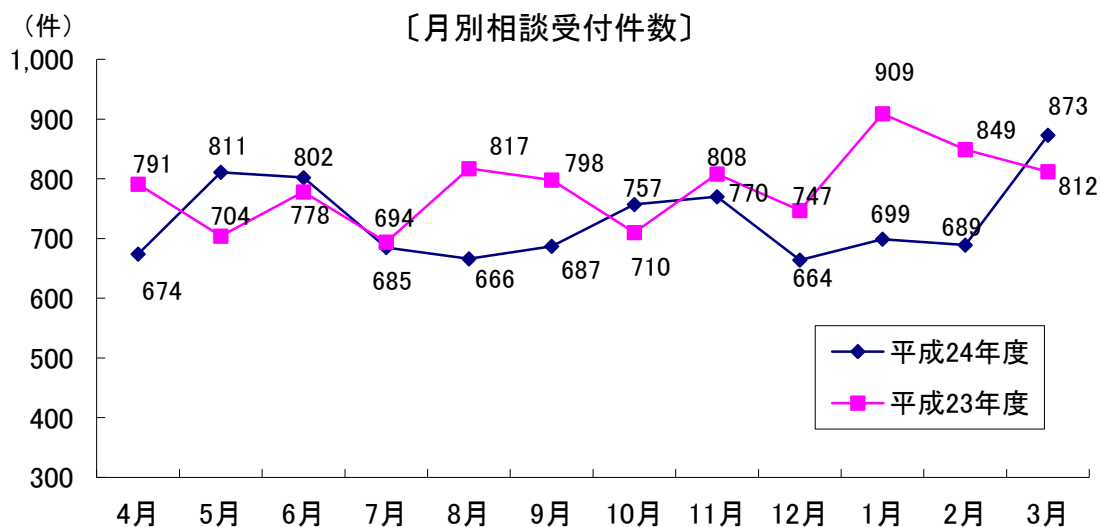
1. 平成 24 年度の状況

(1) 相談受付状況

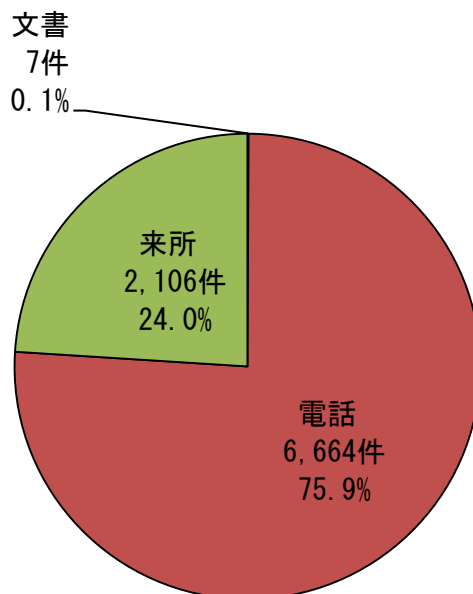
県内の消費生活相談窓口で受付した件数は、苦情相談 7,253 件、問合せ 1,524 件、合計 8,777 件であり、前年同期に比べ 640 件（▲6.8%）減少となりました。

（単位：件）

年度 項目	平成 24 年度	平成 23 年度	増 減
苦 情 相 談	7,253	7,594	▲341 (▲4.5%)
問 合 せ	1,524	1,823	▲299 (▲16.4%)
計	8,777	9,417	▲640 (▲6.8%)



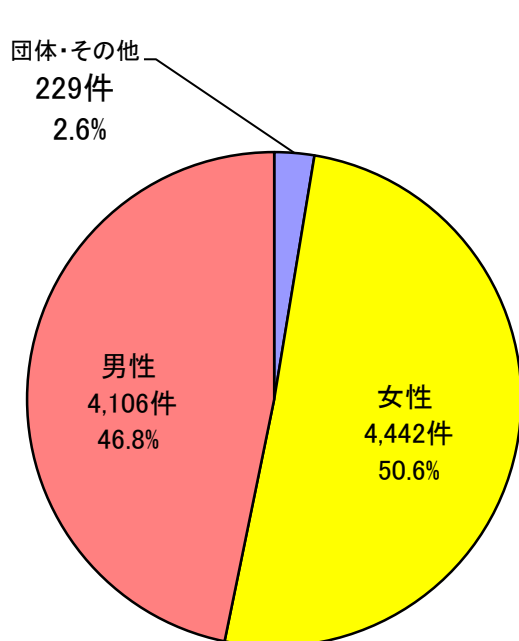
〔相談受付方法〕



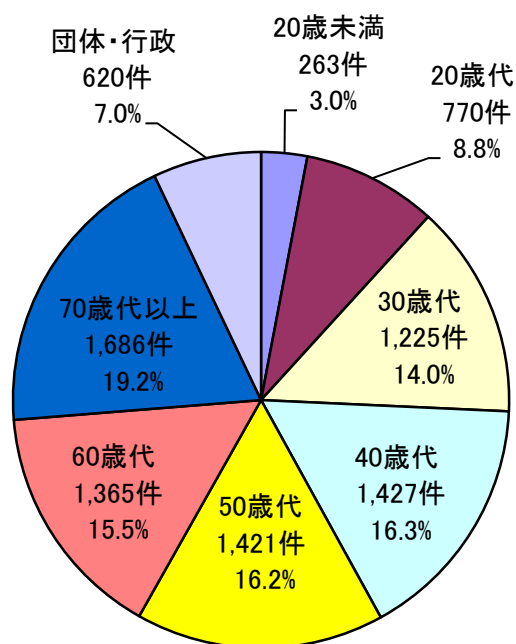
(2) 契約当事者の状況

契約当事者の性別では、女性からの相談が全体の50.6%の4,442件となっています。年代別では70歳代以上が全体の19.2%の1,686件、次いで40歳代が16.3%の1,427件となっています。また、契約当事者の職業では、給与生活者が34.2%の2,997件と最も多く、次いで無職が30.1%の2,642件となっています。

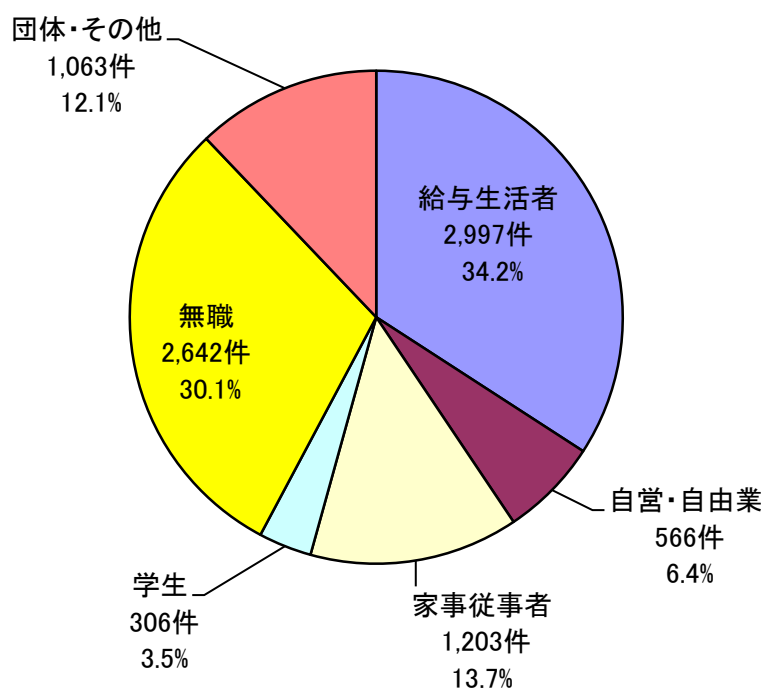
〔契約当事者の性別〕



〔契約当事者の年代〕



〔契約当事者の職業〕



(3) おもな商品・役務別の相談件数・内容

(単位：件)

	商品・役務名	平成 24 年度	平成 23 年度	増 減
1	運輸・通信サービス	2,014	1,974	40 (2.0%)
2	金融・保険サービス	1,603	2,022	▲419 (▲20.7%)
3	食 料 品	649	397	252 (63.5%)
4	教 養 娛 楽 品	492	532	▲40 (▲7.5%)
5	レンタル・リース・貸借	430	456	▲26 (▲5.7%)
	そ の 他	3,589	4,036	▲447 (▲11.1%)
	計	8,777	9,417	▲640 (▲6.8%)

1. 「運輸・通信サービス」 2,014 件は、前年度 1,974 件と比較すると 40 件 (2.0%) の増加となっています。最も多かった相談は、アダルト情報サイト、出会い系サイトなどの放送・コンテンツに関する相談 1,541 件 (76.5%) で、次に多かったのは光ファイバー、インターネット接続回線などのインターネット通信サービスに関する相談 217 件 (10.8%) です。

2. 「金融・保険サービス」 1,603 件は、前年度 2,022 件と比較すると 419 件 (▲20.7%) の減少となっています。最も多かった相談は、融資サービスの相談 1,063 件 (66.3%) で、次に多かったのは、公社債や未公開株などを含む預貯金・証券等の相談 130 件 (8.1%) です。

3. 「食料品」 649 件は、前年度 397 件と比較すると 252 件 (63.5%) の増加となっています。最も多かった相談は、健康食品に関する相談 382 件 (58.8%) で、次に多かったのはカニなどの魚介類に関する相談 75 件 (11.6%) です。

4. 「教養娯楽品」 492 件は、前年度 532 件と比較すると 40 件 (▲7.5%) の減少となっています。最も多かった相談は、新聞、単行本などの書籍・印刷物に関する相談 119 件 (24.2%) で、次に多かったのは、仏像や犬などの他の教養娯楽品に関する相談 98 件 (19.9%) です。

5. レンタル・リース・貸借 430 件は、前年度 456 件と比較すると 26 件 (▲5.7%) の減少となっています。最も多かった相談は、賃貸アパートや借家などの不動産貸借に関する相談 390 件 (90.7%) で、次に多かったのはリースサービスに関する相談 24 件 (5.6%) です。



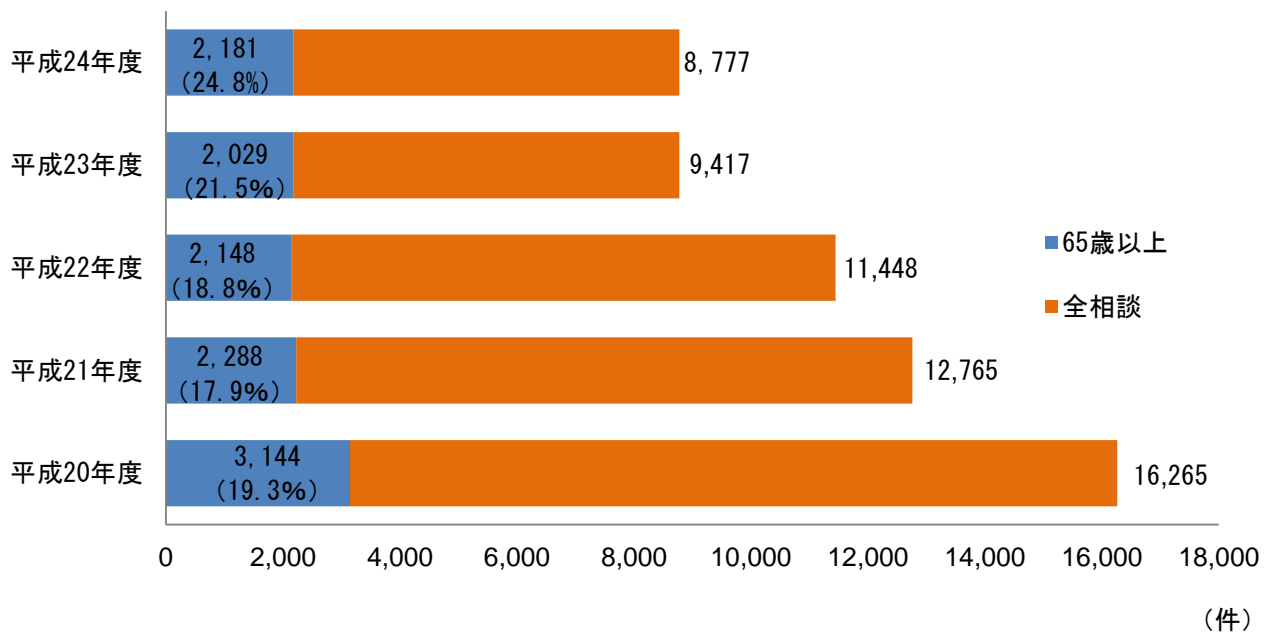
2. 平成 24 年度の特徴

(1) 65 歳以上の高齢者の相談が増加

①65 歳以上の高齢者の相談件数

過去 5 年間の相談件数の推移を見ると、平成 21 年度以降はほぼ横ばいですが、全相談に占める割合が増加しています。

〔65歳以上高齢者の相談件数〕



②商品・役務別の相談受付状況

金融・保険サービスに関する相談は減少している一方、食料品に関する相談は 397 件で、前年度 170 件と比較すると 227 件(133.5%)の増加となっています。(単位：件)

	商品・役務名	平成 24 年度	平成 23 年度	増 減
1	金融・保険サービス	426	471	▲45 (▲9.6%)
2	食料品	397	170	227 (133.5%)
3	商品一般	160	122	38 (31.1%)
4	運輸・通信サービス	156	89	67 (75.3%)
5	教養娯楽品	144	125	19 (15.2%)
	その他	898	1,052	▲154 (▲14.6%)
	計	2,181	2,029	152 (7.5%)

金融・保険サービス：融資サービス、預貯金・証券等、ファンド型投資商品など

食料品：健康食品、魚介類、飲料など

商品一般：商品を特定できない相談または商品を特定する必要のないもの

運輸・通信サービス：アダルトサイト等のデジタルコンテンツ、インターネット通信サービスなど

教養娯楽品：新聞や皇室関連等の書籍や印刷物、仏像・仏具（投資詐欺関連）など

③既払金額が増加

契約当事者が65歳以上の相談で、お金を支払った人の数は、369人で前年度464人に比較すると95人（▲20.5%）の減少になっていますが、既払い金額の合計は102,058千円（22.9%）、平均既払金額も524千円（54.6%）の増加になり被害が深刻化しました。

既払金額の合計が最も多い商品は、融資サービスや投資詐欺などの金融・保険サービスで256,578千円となっています。

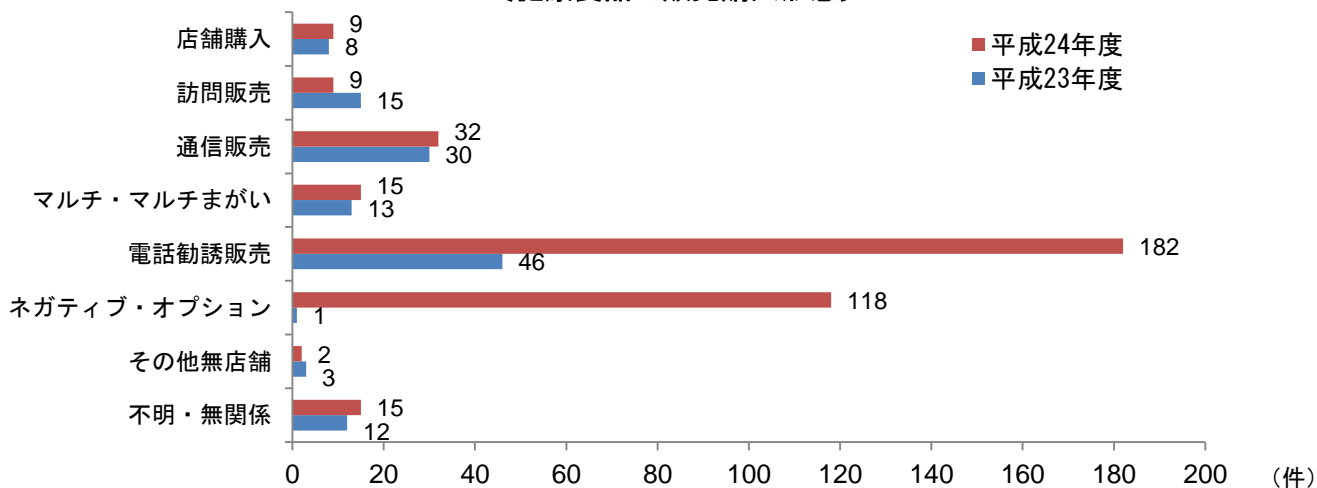
◆65歳以上	平成24年度	平成23年度	増減
お金を支払った人の数	369人	464人	▲95人（▲20.5%）
既払金額合計	547,543千円	445,485千円	102,058千円（22.9%）
平均既払金額	1,484千円	960千円	524千円（54.6%）
◆全相談	平成24年度	平成23年度	増減
お金を支払った人の数	1,490人	1,754人	▲264人（▲15.1%）
既払金額合計	1,440,158千円	1,347,903千円	92,255（6.8%）
平均既払金額	967千円	768千円	199（25.9%）

（2）健康食品の相談が増加

注文した覚えのない健康食品を送るという強引な電話勧誘に関する相談が急増しました。はっきり断っても送りつけてくることもあり、電話勧誘販売とネガティブオプションの相談件数の増加がこれを反映しています。

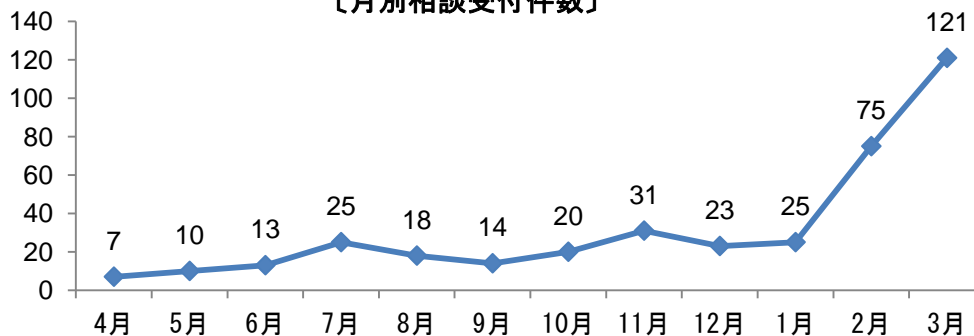
平成24年度	平成23年度	増減
382件	128件	254件（198.4%）

【健康食品の販売購入形態】



(件)

【月別相談受付件数】

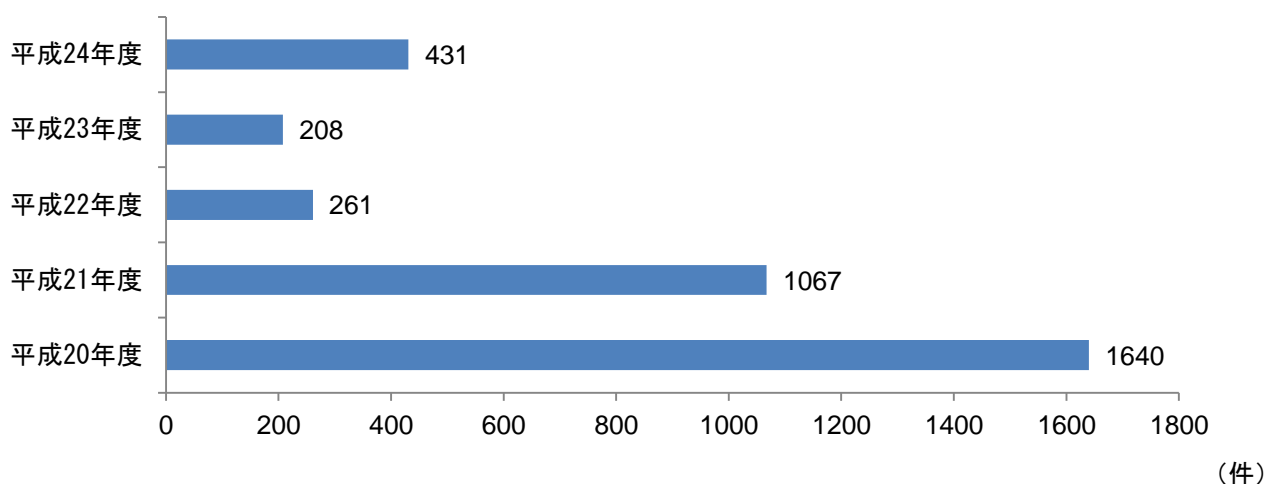


(3) 振り込め詐欺に関する相談が再び増加

振り込め詐欺の相談件数は431件で前年度208件と比較すると223件(107.2%)の増加となりました。架空請求の手口はメールによるものが主流になっており、携帯電話やパソコンの普及が件数増加の要因となっています。

	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
平成24年度	1	412	6	12	431
平成23年度	1	190	3	14	208
増減	- (-)	222 (116.8%)	3 (100.0)	▲2 (▲14.3%)	223 (107.2%)

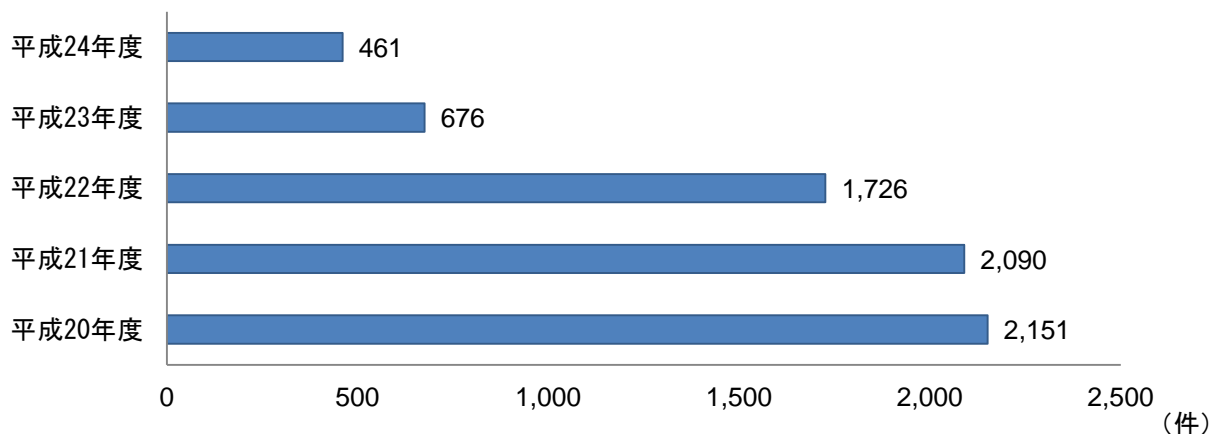
〔振り込め詐欺に関する相談件数の推移〕

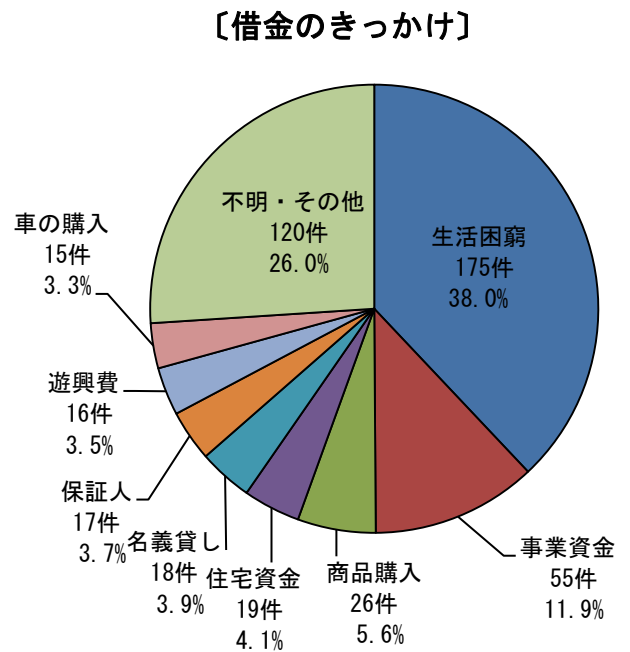
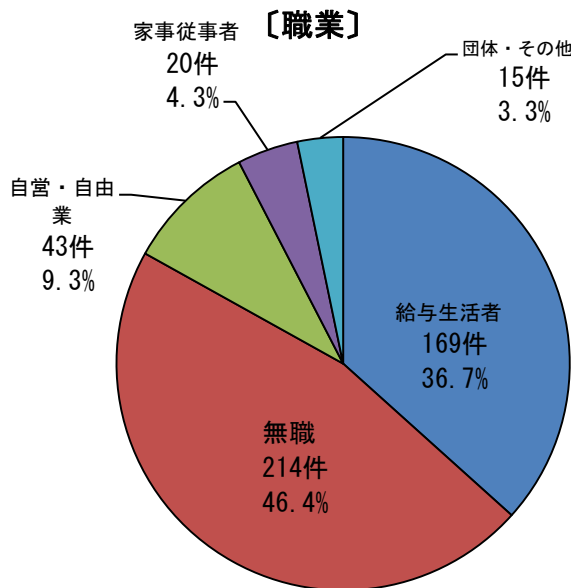
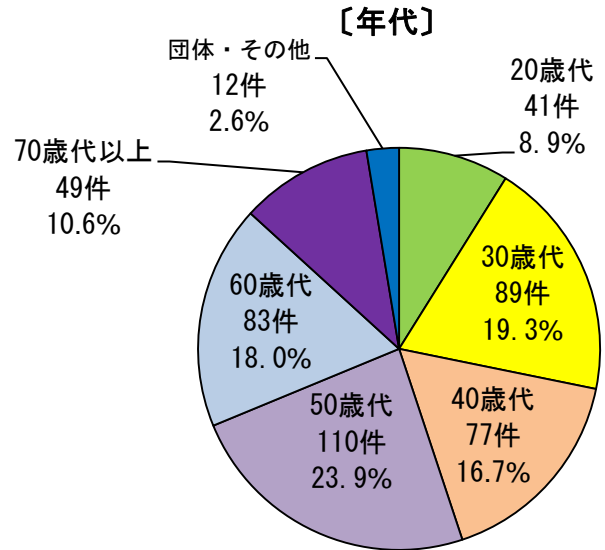
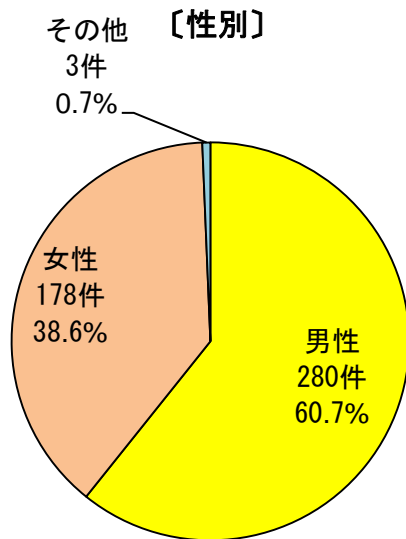


(4) 多重債務に関する相談の受付状況

「多重債務」に関する相談は461件あり、前年度676件と比較すると215件(▲31.8%)の減少となりました。過去5年間の推移をみると平成20年度から減少が続いていることがわかります。

〔多重債務相談件数の推移〕





◇借金残高

借金の残高をみると、500万円未満の相談が減少している一方、500万円以上の高額な負債を抱えた相談件数が増加しています。残高500万円以上では、最も多い借金のきっかけは事業資金で22件となっています。

(単位：件)

金額	平成24年度	平成23年度	増減
100万円未満	127	169	▲42 (▲24.9%)
100万円～200万円未満	74	151	▲77 (▲51.0%)
200万円～300万円未満	51	84	▲33 (▲39.3%)
300万円～400万円未満	34	57	▲23 (▲40.4%)
400万円～500万円未満	12	15	▲3 (▲20.0%)
500万円～1,000万円未満	34	13	21 (161.5%)
1,000万円以上	32	2	30 (1500.0%)
不明	97	185	▲88 (▲47.6%)
合計	461	676	▲215 (▲31.8%)

(5) ヤミ金などの相談

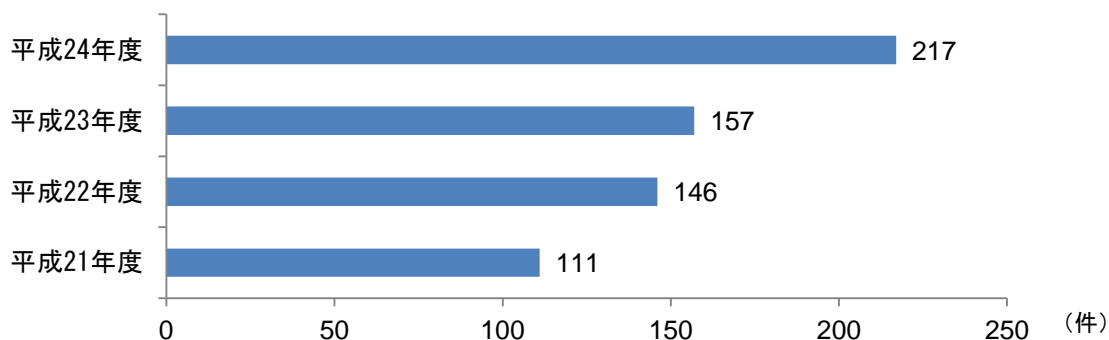
ヤミ金、ショッピング枠現金化に関する相談はいずれも減少していますが、融資保証金詐欺の相談は増加しています。(単位:件)

	平成24年度	平成23年度	増減
ヤミ金	69	81	▲12 (▲14.8%)
融資保証金詐欺	6	3	3 (100.0%)
借金整理屋	5	5	—
ショッピング枠現金化	3	11	▲8 (▲72.7%)

(6) 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217件あり、前年度157件と比較すると60件(38.2%)の増加となりました。同じ統計方法を開始した平成21年度以来、増加傾向が続いています。

〔インターネット通信サービスの相談受付件数の推移〕



(7) 劇場型の投資詐欺（買え買え詐欺）に関する相談

①商品・役務別相談受付件数

「封筒を買い取る」「代わりに買って欲しい」「購入すれば高値で買い取る」などと言って複数の人物が登場する劇場型の投資詐欺の相談が寄せられました。詐欺に利用された主な商品・役務は下記の通りです。(単位:件)

商品・役務名	相談受付件数
ファンド型投資商品 (商品ファンド、株や社債という形ではない事業への出資など)	66
預貯金・証券等 (未公開株、社債等)	64
商品一般 (商品が不明なもの)	37
他の金融関連サービス (外国通貨など)	28
他の教養娯楽品 (仏像、仏具など)	18
その他 (商品デリバティブ取引、各種会員権など)	36
合計	249

②契約当事者の年代および性別

契約当事者の性別では女性の割合が高く男性の3倍以上になっています。年代別では70歳代以上が最も多く、次いで60歳代が多くなっており、この年代だけで全体の75.9%を占めています。

(単位：件)

	男	女	計
20歳代	1	—	1
30歳代	—	3	3
40歳代	7	7	14
50歳代	6	26	32
60歳代	14	66	80
70歳代以上	30	79	109
不明	10		10
合計	58	181	249

③既払金額、平均既払額および最大既払額

実際にお金を支払ってしまった人は22人でした。しかし、ひとりあたりの平均既払額は6,675千円で、最も多く支払った人が41,400千円となっています。

お金を支払った人の数	既払金額合計	平均既払額	最大既払額
22人	146,844千円	6,675千円	41,400千円



青森県消費生活センター
 マスコットキャラクター
テルミちゃん
 ☎(TEL Me)