

平成 26 年度青森県内の消費生活相談受付状況

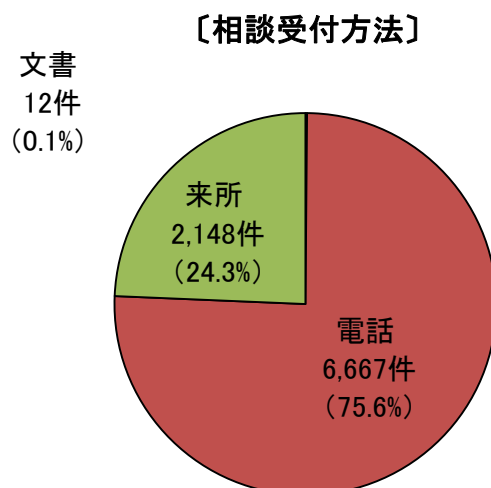
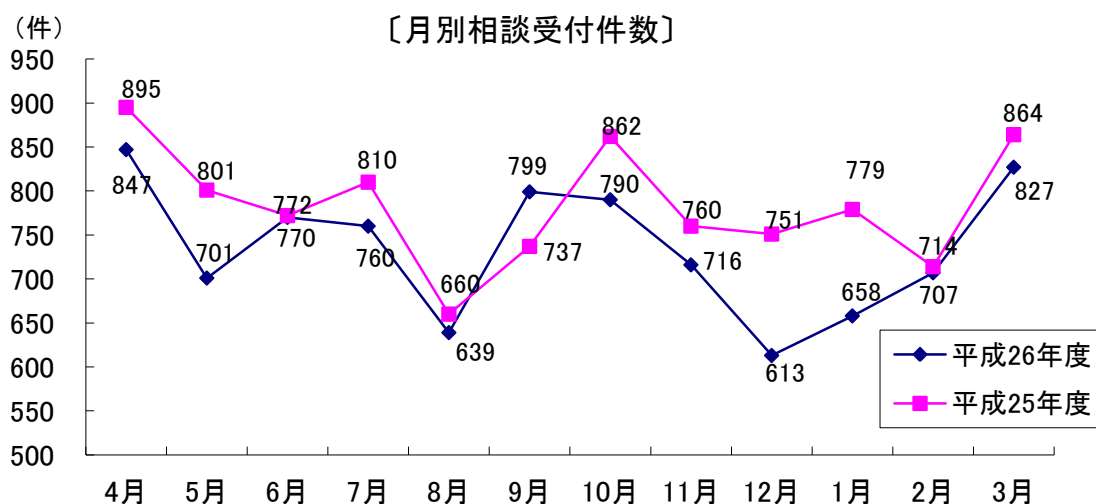
1 平成 26 年度の状況

(1) 相談受付状況

平成 26 年度に県内の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活に関する相談件数は、8,827 件（苦情相談 7,468 件、問合せ 1,359 件）であり、前年度と比較して、578 件（6.1%）減少しています。

（単位：件）

項目 \ 年度	平成 26 年度	平成 25 年度	増 減
苦 情 相 談	7,468	7,786	▲318(▲ 4.1%)
問 合 せ	1,359	1,619	▲260(▲16.1%)
計	8,827	9,405	▲578(▲ 6.1%)

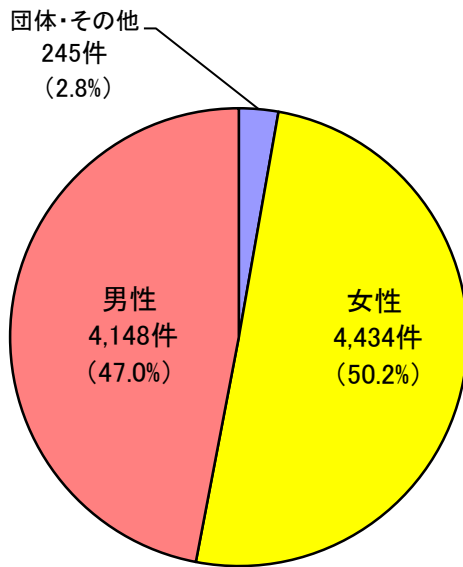


(2) 契約当事者の状況

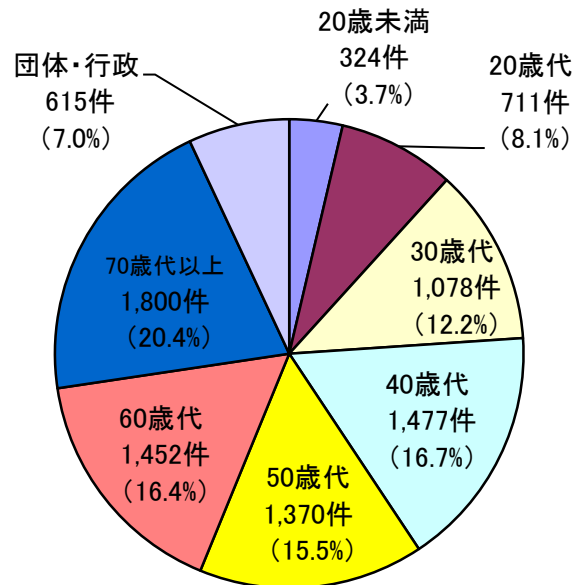
契約当事者を性別で見ると、女性が4,434件で、全体の50.2%を占めています。年代別では、70歳代以上が1,800件(20.4%)と最も高く、次いで40歳代が1,477件(16.7%)となっています。

また、契約当事者を職業別で見ると、給与生活者が3,204件(36.3%)と最も多く、次いで無職が2,405件(27.7%)となっています。

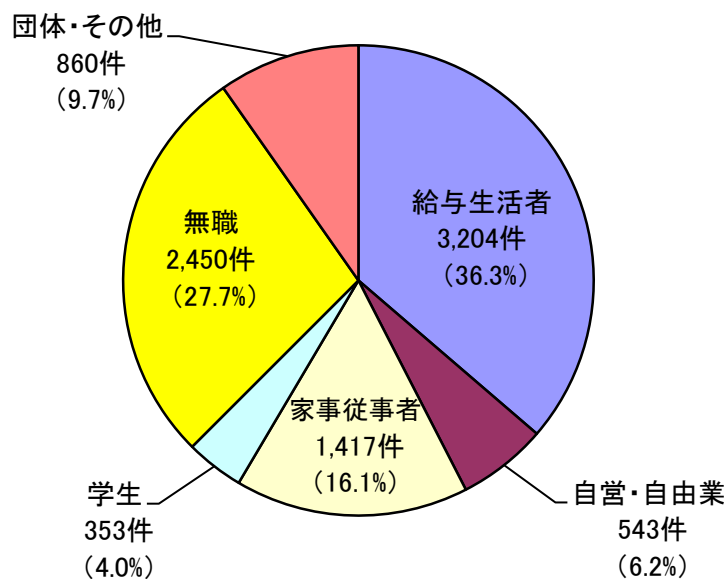
〔契約当事者の性別〕



〔契約当事者の年代〕



〔契約当事者の職業〕



(3) 主な商品・役務別の相談件数・内容

(単位：件)

	商品・役務名	平成 26 年度	平成 25 年度	増 減
1	運輸・通信サービス	2,348	1,950	398 (▲ 20.4%)
2	金融・保険サービス	1,227	1,352	▲125 (▲ 9.2%)
3	商品一般	640	684	▲ 44 (▲ 6.4%)
4	他の役務	441	483	▲ 42 (▲ 8.7%)
5	食料品	431	835	▲404 (▲48.4%)
	その他	3,740	4,101	▲361 (▲ 8.8%)
	計	8,827	9,405	▲578 (▲ 6.1%)

1. 「運輸・通信サービス」 平成 26 年度の相談件数は 2,348 件で、前年度より 398 件増加しています。相談別にみると、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の 1,615 件（相談件数の 68.8%）が最も多く、次いで光ファイバー、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 469 件（同 20.0%）となっています。

2. 「金融・保険サービス」 平成 26 年度の相談件数は 1,227 件で、前年度より 125 件減少しています。相談別にみると、融資サービスに関する相談の 774 件（相談件数の 63.1%）が最も多く、次いで預貯金・証券等に関する相談 142 件（同 11.6%）となっています。

3. 「商品一般」 平成 26 年度の相談件数は 640 件で、前年度より 44 件減少しています。相談別にみると、架空請求のハガキに関する相談の 144 件が最も多く、相談件数の 22.5%を占めています。

「商品一般」には、商品が特定できない相談や商品が多岐にわたる相談が分類されています。

4. 「他の役務」 平成 26 年度の相談件数は 441 件で、前年度より 42 件減少しています。相談別にみると、役務その他の相談の 366 件が最も多く、相談件数の 83.0%を占めています。

「他の役務」には、かつて詐欺などの被害に遭った人に「過去の被害を取り戻してあげる」と勧誘する手口などが分類されます。

5. 「食料品」 平成 26 年度の相談件数は 431 件で、前年度より 404 件減少しています。相談別にみると、健康食品に関する相談の 189 件（相談件数の 43.9%）が最も多く、次いでカニなどの魚介類の購入に関する強引な電話勧誘に関する相談の 71 件（同 16.5%）となっています。



2 平成 26 年度の特徴

(1) 特殊詐欺に関する相談受付状況

ア 相談受付件数

平成 26 年度の相談件数は 1,133 件で、前年度より 172 件増加しています。類型別にみると、振り込み詐欺の 733 件（相談件数の 64.7%）が最も多く、次いで金融商品取引名目詐欺の 323 件（同 28.5%）となっています。

また、振り込み詐欺の相談件数は、前年度より 190 件（35.0%）増加しています。

（単位：件）

類 型 \ 年 度	平成 26 年度	平成 25 年度	増 減
振り込み詐欺	733	543	190 (35.0%)
金融商品取引名目詐欺	323	352	▲29 (▲8.2%)
異性との交際あっせん名目詐欺	64	56	8 (14.3%)
その他の名目詐欺（宝くじ）	9	7	2 (28.6%)
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺	4	3	1 (33.3%)
合 計	1,133	961	172 (17.9%)

イ 既払金額

平成 26 年度における特殊詐欺の既払額等の状況をみると、お金を支払った人の数や既払金の合計額は前年度より減少しているものの、一人当たりの平均既払額は 2,505 千円で、前年度より 256 千円増加しています。

（単位：千円）

	平成 26 年度	平成 25 年度	増 減
お金を支払った人の数	71 人	97 人	▲26 人 (▲26.8%)
既払金額合計	178,032	218,182	▲40,150 (▲18.4%)
平均既払金額（一人当たり）	2,507	2,249	258 (11.5%)
最大既払額	49,000	41,000	8,000 (19.5%)

ウ 特殊詐欺名目別

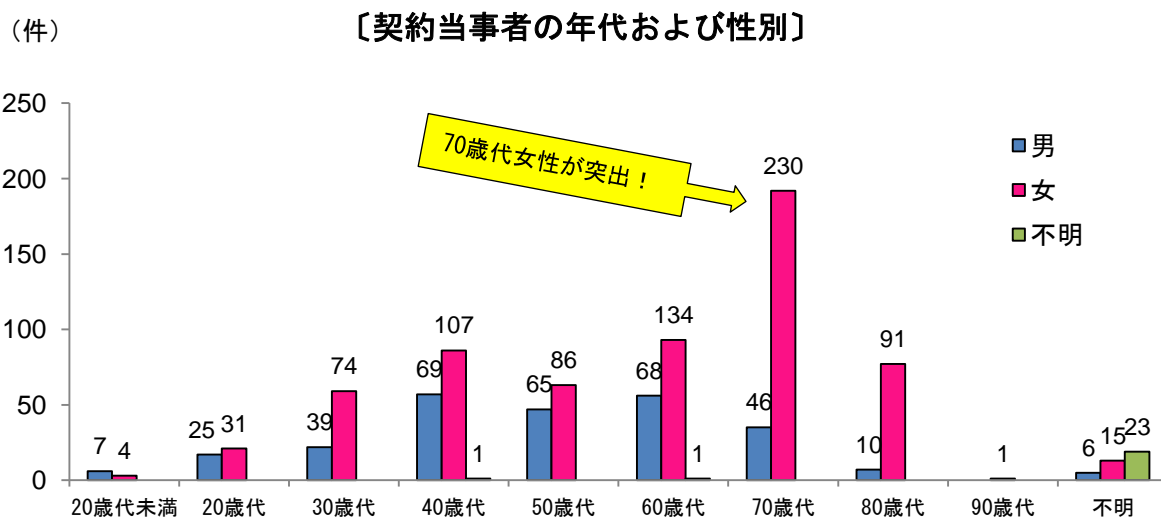
平成 26 年度における特殊詐欺の既払金額を名目別にみると、金融商品取引名目詐欺は、既払金額の合計が 158,369 千円と全体の 89.0%を占めています。また、平均既払金額は 5,866 千円となっています。

（単位：千円）

	平成 26 年度	
	既払金額合計	平均既払金額
金融商品取引名目詐欺	158,369	5,866
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺	8,460	2,820
異性との交際あっせん名目詐欺	8,138	281
振り込み詐欺	3,065	219
その他の名目詐欺（宝くじ）	0	—

エ 契約当事者の年代および性別

平成 26 年度における特殊詐欺の契約当事者を年代・性別でみると、70 歳代女性の 230 件が最も多く、次いで 60 歳代女性の 134 件、40 歳代女性の 107 件となっています。



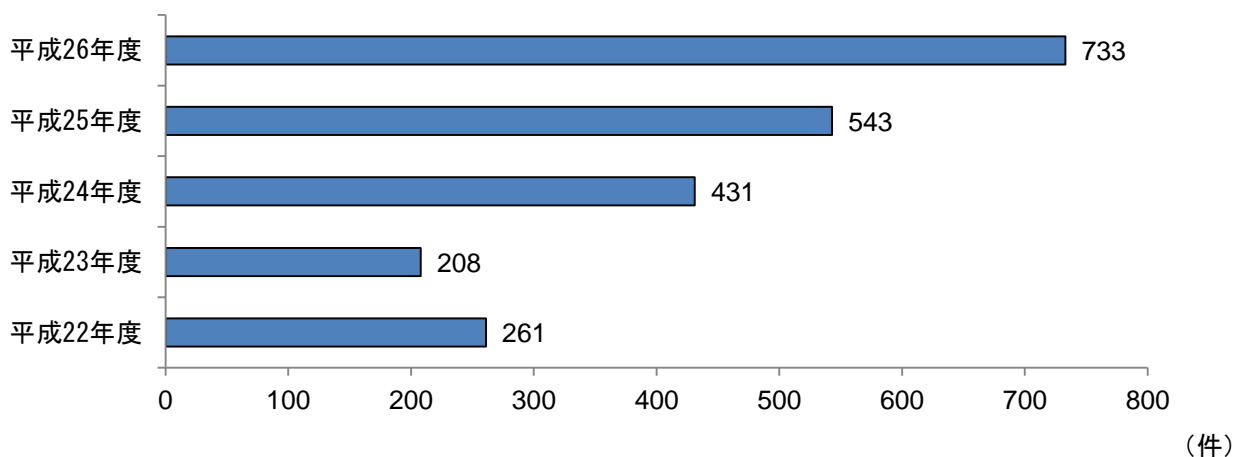
オ 振り込め詐欺に関する相談の増加

平成 26 年度における振り込め詐欺の相談件数は 733 件で、前年度より 190 件増加しています。架空請求を手口別にみると、「メールによるもの」の 469 件が最も多く、次いで「ハガキなどによるもの」の 220 件となっています。メールによる架空請求は、前年度より 187 件 (66.3%) 増加し、平成 24 年度以降増加傾向となっています。

(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
平成 26 年度	0	689	7	37	733
平成 25 年度	0	508	5	30	543
増 減	-	181 (35.6%)	2 (40.0%)	7 (23.3%)	190 (35.0%)

〔振り込め詐欺に関する相談件数の推移〕



(2) インターネット接続回線に関する相談の増加

ア 相談受付状況

平成26年度におけるインターネット接続回線に関する相談件数は444件で、前年度より211件増加しています。

相談件数増加の主な要因は、大手電話会社が提供する光回線をインターネット接続事業者（ISP）に卸売りすることが認められたことの影響があります。インターネット接続事業者が身分を偽って勧誘したり、強引に勧誘するなどの事例が多くなっています。

(単位：件)

	平成26年度	平成25年度	増減
相談受付件数	444	233	211 (90.6%)

イ 内容等キーワード上位

平成26年度におけるインターネット接続回線に関する相談件数について、頻出するキーワードの上位10位までの結果は次のとおりであり、ここから勧誘時の問題点が浮かび上がってきます。

(件)

	内容等キーワード名	件数
1	電話勧誘	360
2	解約	207
3	信用性	154
4	強引	121
5	解約料	102
6	虚偽説明	81
7	説明不足	80
8	身分詐称	54
9	連絡不能	51
10	その他	494

(3) インターネット通販に関する相談の増加

ア 相談受付状況

平成26年度における通信販売に関する相談件数は2,547件であり、前年度より203件増加しています。このうち、インターネット通販に関する相談は459件で、全体の18.0%ですが、販売元との連絡手段がメールのみのため、商品未着やニセモノ等の相談について、支払済みの商品代金が返金されず、被害回復が困難となりやすいのが特徴です。

(単位：件)

	平成26年度	平成25年度	増減
通信販売	2,547	2,344	203 (8.7%)
インターネット通販(※)	459	396	63 (15.9%)
連絡不能	139	147	▲8 (▲5.4%)
商品未着	127	122	5 (4.1%)
ニセモノ	16	15	1 (6.7%)
その他	177	112	65 (58.0%)

(※) インターネット通販のうち、運輸。通信サービスを除く商品の購入件数。

イ 商品別相談受付状況

平成26年度のインターネット通販に関する相談件数を商品・役務別でみると、被服品の132件が最も多く、次いで教養娯楽品の104件となっています。役務に関する相談は31件で、具体的には、探偵事務所や行政書士からワンクリックで請求されたアダルトサイト業者の調査や個人情報の削除を持ちかけられ、役務費用を支払ったことに関する相談などが挙げられます。

(単位：件)

	商品・役務名	主 な 商 品	相談件数
1	被 服 品	運動靴、靴など	132
2	教 養 娯 楽 品	音響映像機器、パソコンソフトなど	104
3	住 居 品	戸棚類、布団類など	31
	他 の 役 務	役務その他サービス、興信所など	31
4	商 品 一 般	商品を特定できないもの	29
	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、他のデリバティブ取引など	29
5	そ の 他		103
計			459

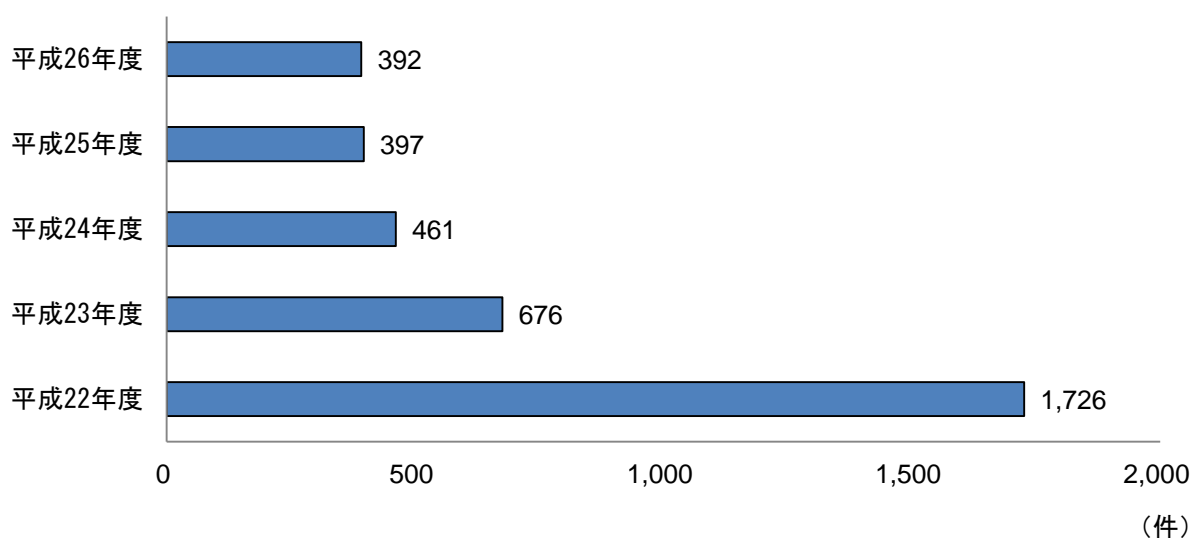
(4) 多重債務に関する相談の受付状況

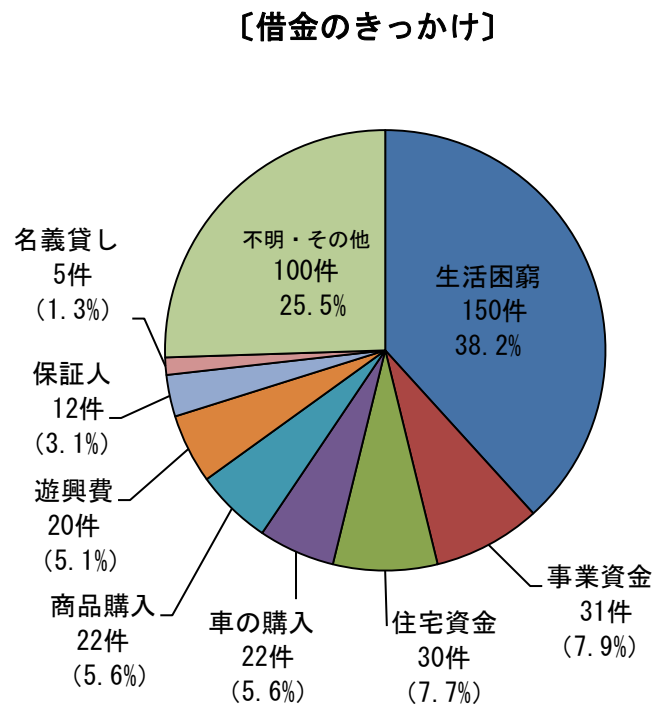
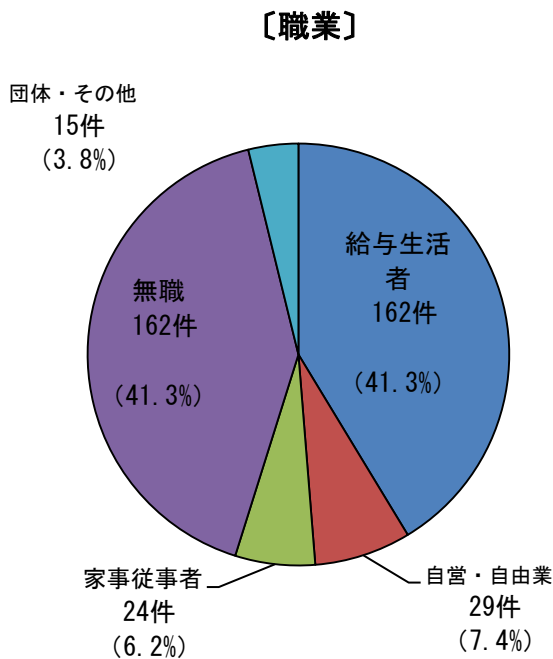
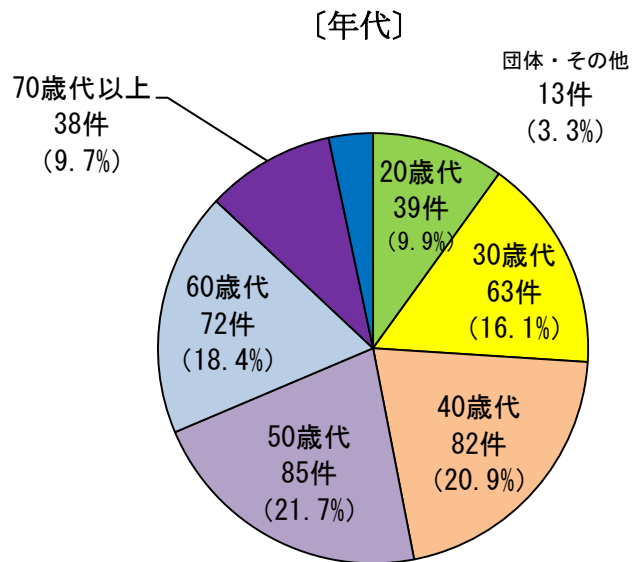
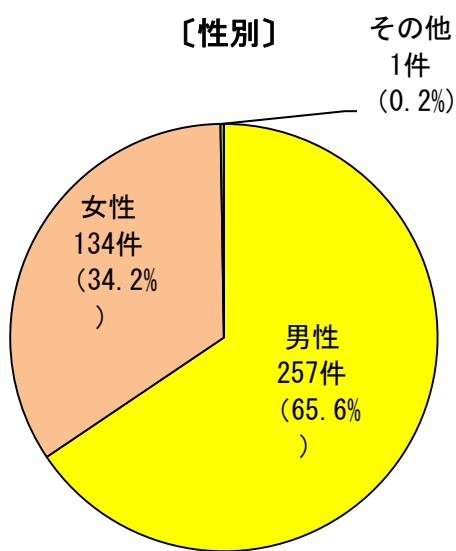
平成26年度における多重債務に関する相談件数は392件で、前年度より5件減少しています。また、相談件数を過去5年間でみると、平成26年度は22年度より1,334件減少しています。

(単位：件)

	平成26年度	平成25年度	増 減
相談受付件数	392	397	▲5 (▲1.3%)

〔多重債務相談件数の推移〕





(5) ヤミ金などの相談

平成26年度におけるヤミ金などに関する相談件数は68件で、融資保証詐欺に関する相談件数が増加したものの、全体の相談件数は、前年度より14件減少しています。

(単位：件)

	平成26年度	平成25年度	増減
ヤミ金	68	82	▲14 (▲17.1%)
融資保証金詐欺	7	5	2 (40.0%)
借金整理屋	1	6	▲5 (▲83.3%)
ショッピング枠現金化	3	5	▲2 (▲40.0%)