

平成28年度における青森県内の消費生活相談状況

1 相談受付状況

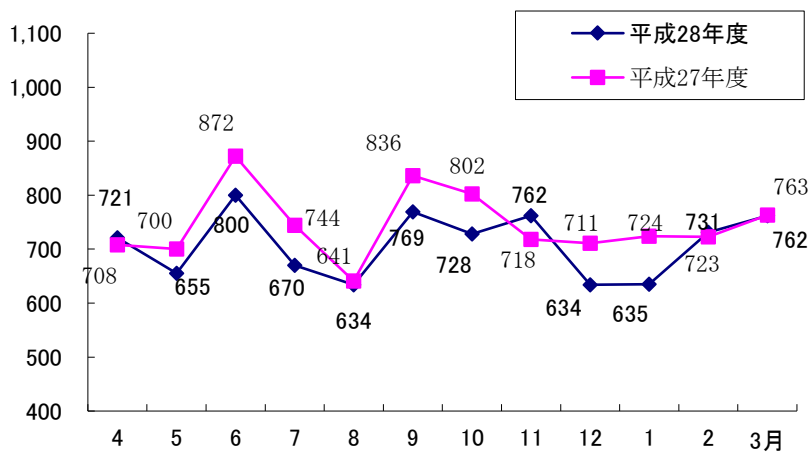
(1) 概況

平成28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、8,501件（苦情6,933件、問合せ1,568件）であり、前年度と比較して441件（4.9%）減少しています。

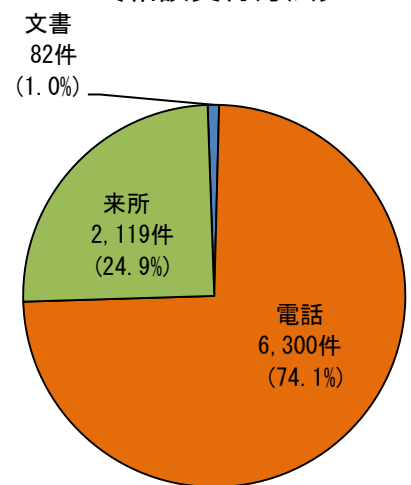
（単位：件）

項目 \ 年度	平成28年度	平成27年度	増減
苦情	6,933	7,687	▲754(▲9.8%)
問合せ	1,568	1,255	313(24.9%)
計	8,501	8,942	▲441(▲4.9%)

(件) [月別相談受付件数]



[相談受付方法]

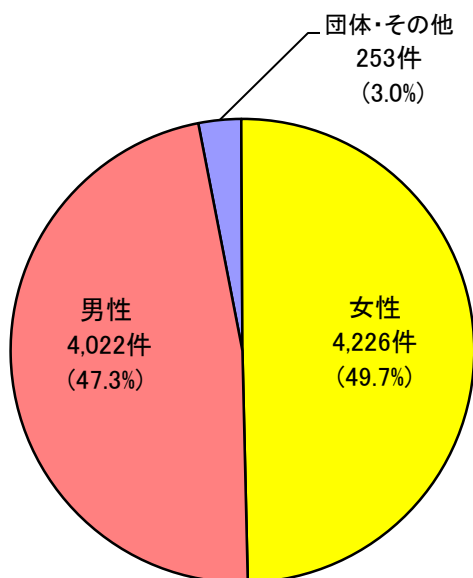


(2) 契約当事者の状況

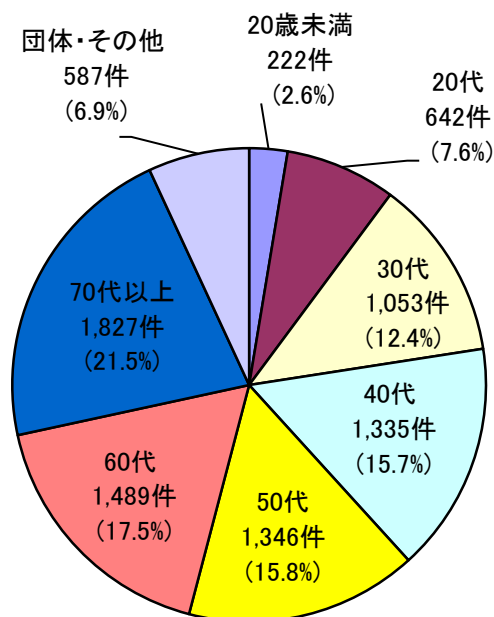
契約当事者を性別で見ると、女性が4,226件で、全体の49.7%を占めています。年代別では、70代以上が1,827件(21.5%)と最も多く、次いで60代が1,489件(17.5%)となっています。

また、契約当事者を職業別で見ると、給与生活者が3,263件(38.4%)と最も多く、次いで無職が2,643件(31.1%)となっています。

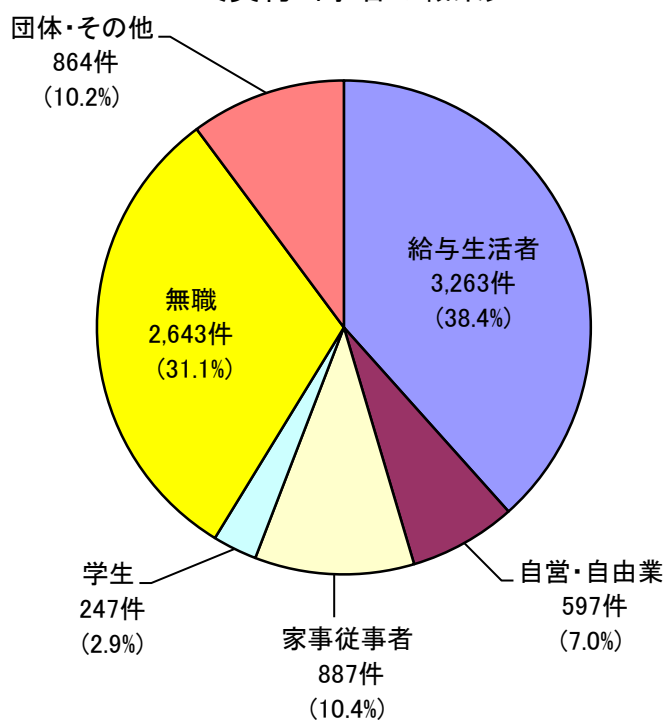
〔契約当事者の性別〕



〔契約当事者の年代〕



〔契約当事者の職業〕



(3) 主な商品・役務別の相談受付状況

(単位：件)

	商品・役務名	平成 28 年度	平成 27 年度	増 減
1	運輸・通信サービス	2,599	2,862	▲263(▲9.2%)
2	金融・保険サービス	922	1,038	▲116(▲11.2%)
3	食 料 品	559	421	138(32.8%)
4	保健・福祉サービス	478	371	107(28.8%)
5	商 品 一 般	435	577	▲142(▲24.6%)
	そ の 他	3,508	3,673	▲165(▲4.5%)
	計	8,501	8,942	▲441(▲4.9%)

1 「運輸・通信サービス」

平成 28 年度の相談件数は 2,599 件で、前年度より 263 件減少しています。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 1,703 件（相談件数の 65.5%）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 555 件（同 21.4%）となっています。

2 「金融・保険サービス」

平成 28 年度の相談件数は 922 件で、前年度より 116 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 629 件（相談件数の 68.2%）が最も多く、次いで生命保険に関する相談 81 件（同 8.8%）となっています。

3 「食料品」

平成 28 年度の相談件数は 559 件で、前年度より 138 件増加しています。相談別にみると、健康食品に関する相談の 333 件（相談件数の 59.6%）が最も多く、次いで飲料に関する相談の 48 件（同 8.6%）となっています。

4 「保健・福祉サービス」

平成 28 年度の相談件数は 478 件で、前年度より 107 件増加しています。相談別にみると、他の保健・福祉に関する相談の 241 件（相談件数の 50.4%）が最も多く、次いで医療に関する相談の 146 件（同 30.5%）となっています。

5 「商品一般」

平成 28 年度の相談件数は 435 件で、前年度より 142 件減少しています。商品一般には、商品を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ます。

(4) 相談に係る契約等の既払金額

平成 28 年度の相談受付件数に係る既払金額等の状況をみると、お金を支払った人の数が 84 人（6.6%）増加していますが、一人当たりの平均既払金額は 313 千円（36.4%）減少しています。

(単位：千円)

	平成 28 年度	平成 27 年度	増 減
お金を支払った人の数	1,363 人	1,279 人	84 人(6.6%)
既払金額合計	744,704	1,098,589	▲353,885(▲32.2%)
平均既払金額(一人当たり)	546	859	▲313(▲36.4%)
最大既払額	48,772	120,000	▲71,228(▲59.4%)

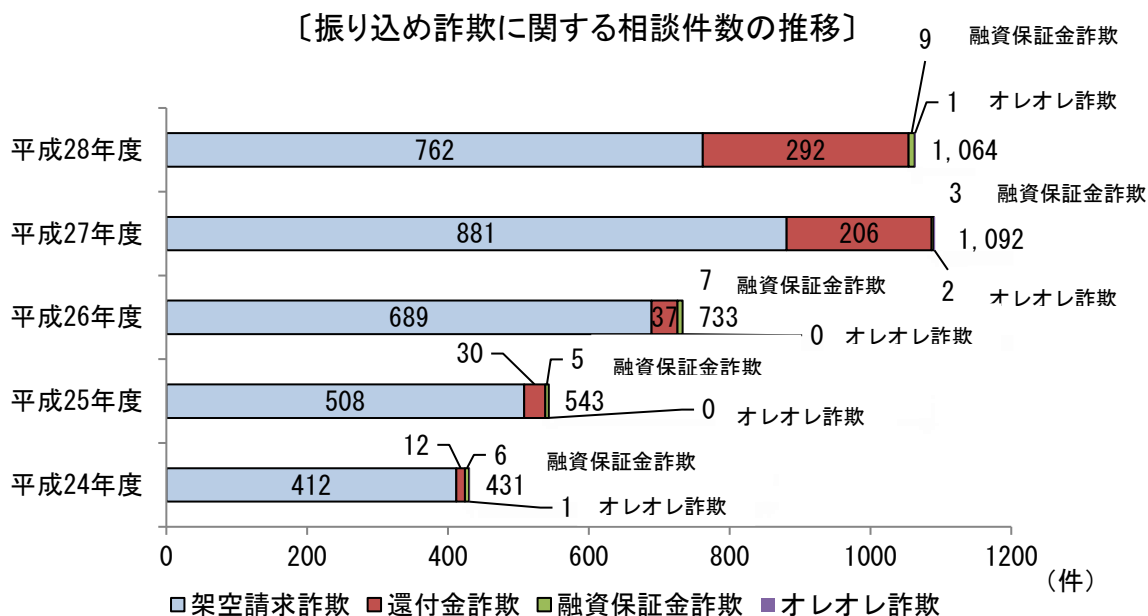
2 特殊詐欺の状況

(1) 概況

平成28年度の相談件数は1,756件で、前年度より276件減少しています。類型別にみると、振り込み詐欺の1,064件（相談件数の60.6%）が最も多く、次いでワンクリック詐欺の521件（同29.7%）となっています。振り込み詐欺のうち、還付金詐欺が292件で前年度より86件増加しています。

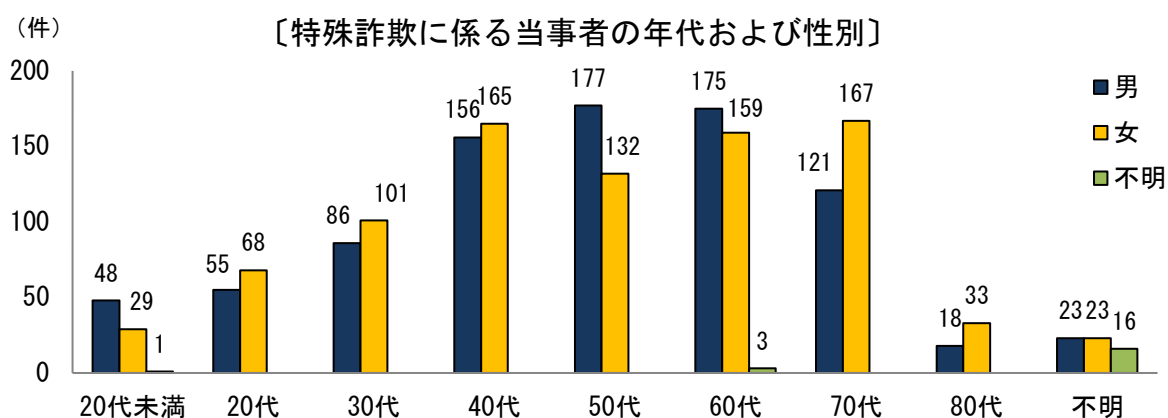
（単位：件）

類 型	年 度	平成28年度	平成27年度	増 減
振り込み詐欺		1,064	1,092	▲28 (▲2.6%)
架空請求詐欺		762	881	▲119 (▲13.5%)
還付金詐欺		292	206	86 (41.7%)
融資保証金詐欺		9	3	6 (200.0%)
オレオレ詐欺		1	2	▲1 (▲50.0%)
ワンクリック詐欺		521	700	▲179 (▲25.6%)
金融商品取引名目詐欺		83	170	▲87 (▲51.2%)
異性との交際あっせん名目詐欺		73	65	8 (12.3%)
その他の名目詐欺（宝くじ）		10	3	7 (233.3%)
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		5	2	3 (150.0%)
合 計		1,756	2,032	▲276 (▲13.6%)



(2) 特殊詐欺に係る当事者の状況

平成 28 年度における特殊詐欺に係る当事者を年代・性別で見ると、50 代男性の 177 件が最も多く、次いで 60 代男性の 175 件、70 代女性の 167 件となっています。



(3) 特殊詐欺に係る既払金額

平成 28 年度の特特殊詐欺に係る既払金額等の状況を見ると、お金を支払った人の数、既払金額の合計、一人当たりの平均既払額、最大既払額のすべてにおいて増加しています。

(単位：千円)

	平成 28 年度	平成 27 年度	増 減
お金を支払った人の数	110 人	96 人	14 人(14.6%)
既払金額合計	96,245	83,585	12,660(15.1%)
平均既払金額(一人当たり)	875	871	4(0.5%)
最大既払額	11,800	7,700	4,100(53.2%)



3 相談における特徴

○ 健康食品に関する相談が増加

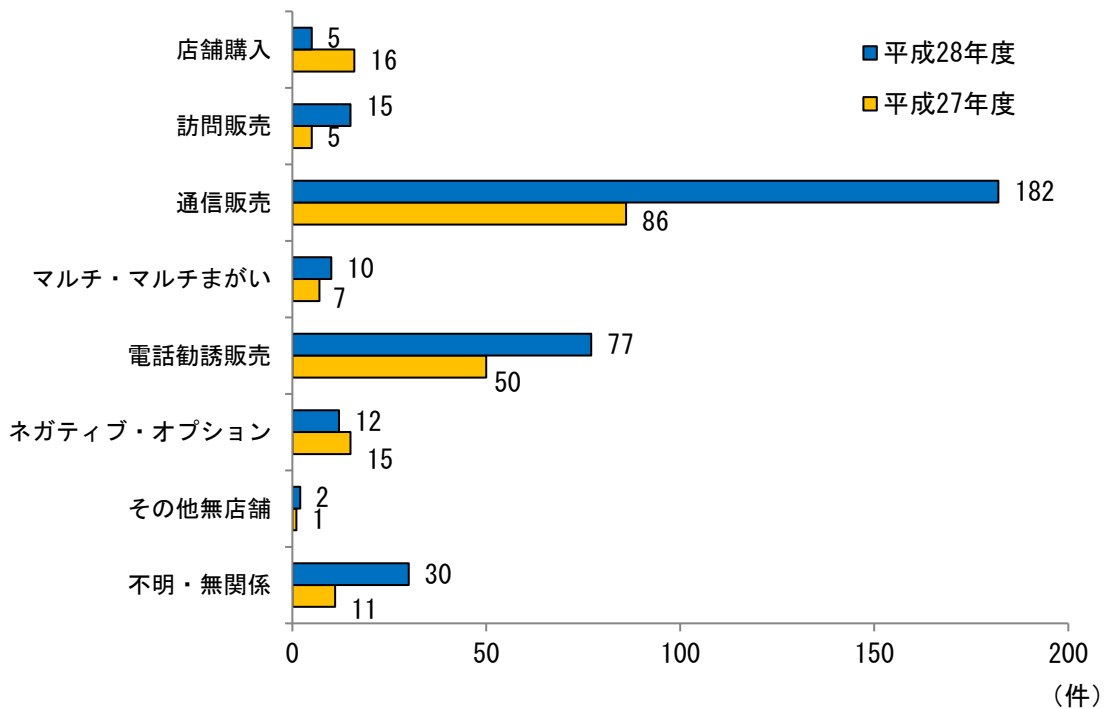
(単位：件)

	平成 28 年度	平成 27 年度	増 減
健康食品に関する 相談受付件数	333	191	142(74.3%)

平成 28 年度における健康食品に関する相談は、333 件で、前年度より 142 件 (74.3%) 増加しました。このうち、販売購入形態を見ると、通信販売が突出しています。

実際の相談として多かったのは、定期購入を条件として初回の代金が格安に設定されていることに消費者が気づかずに注文してしまい、2 回目以降の商品が届いて初めて定期購入コースに申し込みをしていたことに気づいたり、業者に解約の電話をしても電話がつかまらないなどの内容でした。

〔健康食品の販売購入形態〕



4 65歳以上の高齢者の状況

(1) 全般

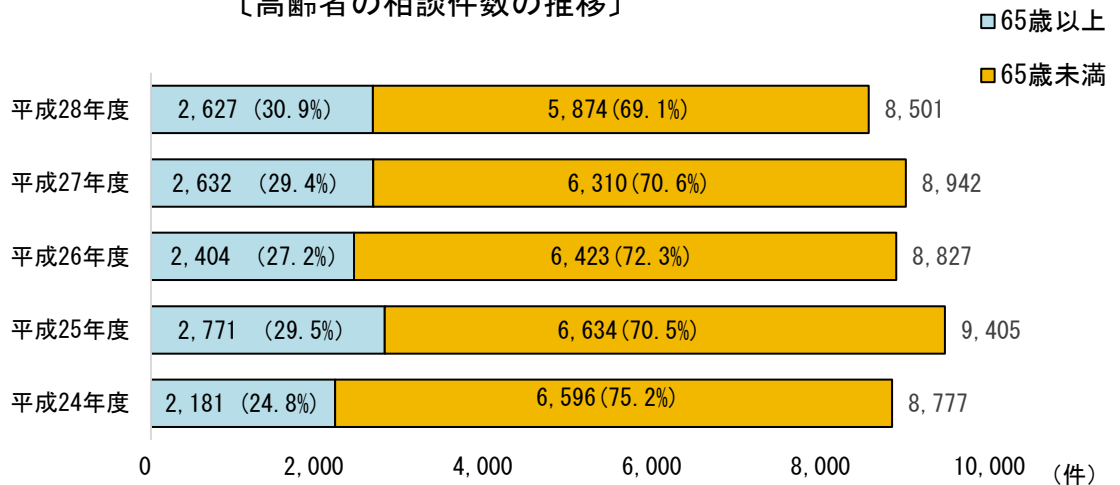
ア 概況

高齢者の相談は2,627件で、前年度と比較して5件(▲0.2%)減少していますが、相談全体に占める割合が30.9%で3割を越えています。

(単位：件)

項目	年度	平成28年度	平成27年度	増減
	苦情		2,028	2,206
問合せ		599	426	173(40.6%)
計		2,627	2,632	▲5(▲0.2%)

〔高齢者の相談件数の推移〕



イ 高齢者の主な商品・役務別の相談受付状況

高齢者の相談では、運輸・通信サービスに関する相談が 524 件（相談件数全体の 19.9%）と最も多く、前年度より 43 件増加しています。運輸・通信サービスのうち、架空請求、ワンクリック詐欺を含むデジタルコンテンツの相談が 227 件（43.3%）と最も多くなっています。

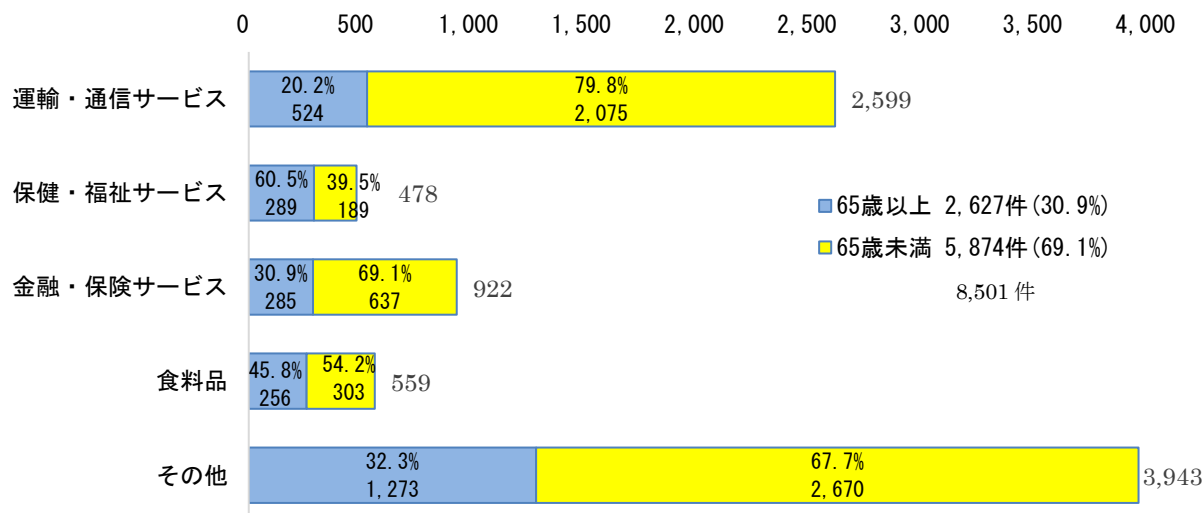
また、保健・福祉サービスの 289 件のうち、還付金詐欺に関する相談が 202 件（69.9%）となっています。

（単位：件）

	商品・役務名	平成 28 年度	平成 27 年度	増 減
1	運輸・通信サービス	524	481	43 (8.9%)
2	保健・福祉サービス	289	211	78 (37.0%)
3	金融・保険サービス	285	339	▲54 (▲15.9%)
4	食 料 品	256	211	45 (21.3%)
5	商 品 一 般	168	274	▲106 (▲38.7%)
	そ の 他	1,105	1,116	▲11 (▲1.0%)
	計	2,627	2,632	▲5 (▲0.2%)

〔主な商品・役務別の相談に占める高齢者とそれ以外の割合〕

主な商品・役務別の相談に占める高齢者の割合は、保健・福祉サービスに関する相談が 60.5%と最も多く、次いで、食料品に関する相談が、45.8%となっています。



ウ 高齢者からの相談に係る契約等の既払金額

高齢者の相談に係る既払金額等の状況を見ると、お金を支払った人の数が25人(7.5%)増加していますが、一人当たりの平均既払金額は581千円(44.1%)減少しています。

(単位:千円)

	平成28年度	平成27年度	増減
お金を支払った人の数	360人	335人	25人(7.5%)
既払金額合計	264,531	440,981	▲176,450(▲40.0%)
平均既払金額(一人当たり)	735	1,316	▲581(▲44.1%)
最大既払額	23,000	35,000	▲12,000(▲34.3%)

(2) 高齢者の特殊詐欺の状況

ア 概況

高齢者の特殊詐欺に関する相談件数は508件で、前年度より58件減少しています。類型別にみると、振り込め詐欺が398件(相談件数の78.3%)と最も多く、次いで金融商品取引名目詐欺が54件(同10.6%)となっています。

振り込め詐欺の中では、還付金詐欺が増加しています。

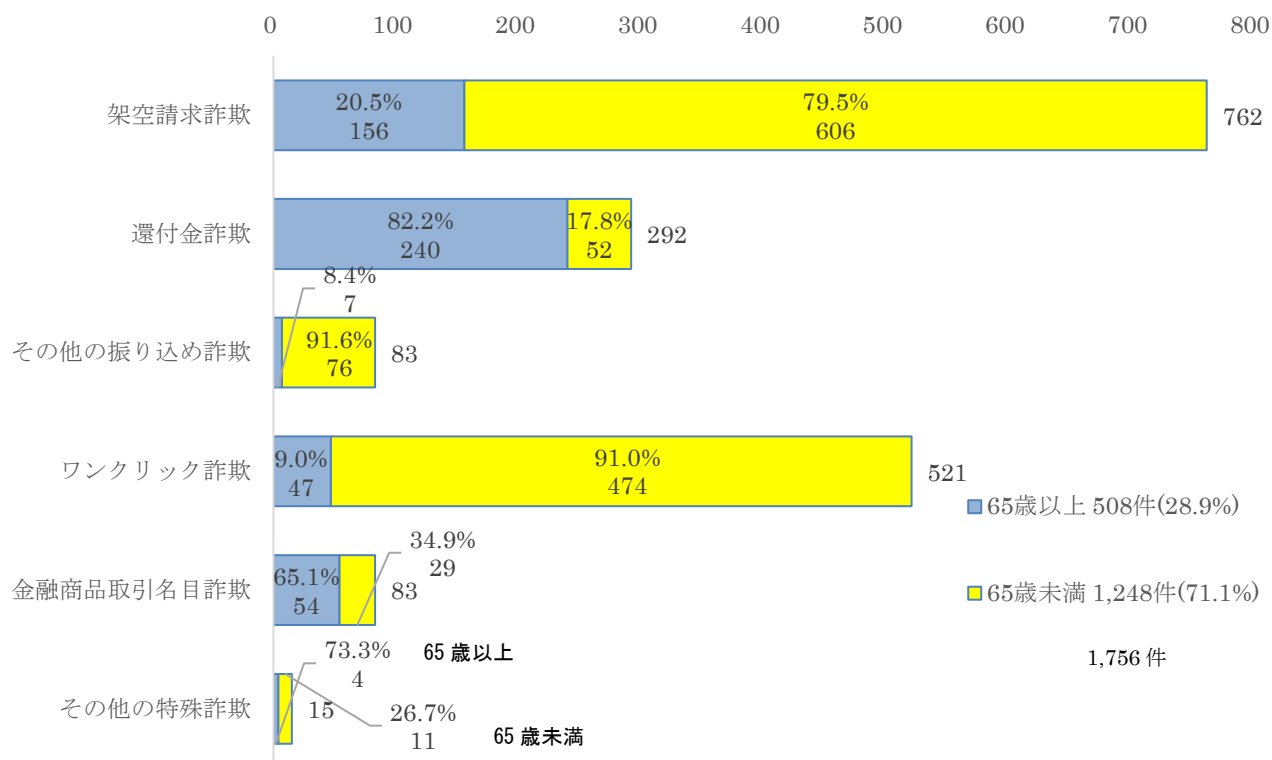
(単位:件)

類 型	年 度	平成28年度	平成27年度	増 減
振り込め詐欺		398	381	17(4.5%)
架空請求詐欺		156	208	▲52(▲25.0%)
還付金詐欺		240	171	69(40.4%)
融資保証金詐欺		9	1	8(800.0%)
オレオレ詐欺		1	1	-(-)
金融商品取引名目詐欺		54	133	▲79(▲59.4%)
ワンクリック詐欺		47	46	1(2.2%)
異性との交際あっせん名目詐欺		5	1	4(400.0%)
その他の名目詐欺(宝くじ)		3	3	-(-)
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		1	2	▲1(▲50.0%)
合 計		508	566	▲58(▲10.2%)



イ 特殊詐欺類型別に占める高齢者の割合

高齢者の特殊詐欺類型別に占める高齢者の割合は、還付金詐欺の割合が82.2%と最も多く、次いで、金融商品取引名目詐欺に関する相談の割合が、65.1%となっています。



ウ 高齢者の特殊詐欺に係る既払金額

高齢者の特殊詐欺に係る既払金額等の状況を見ると、お金を支払った人の数、既払金額の合計、一人当たりの平均既払額、最大既払額のすべてにおいて増加しています。

(単位：千円)

	平成 28 年度	平成 27 年度	増 減
お金を支払った人の数	16 人	11 人	5 人 (45.5%)
既払金額合計	29,254	20,075	9,179 (45.7%)
平均既払金額 (一人当たり)	1,828	1,825	3 (0.2%)
最大既払額	11,800	5,000	6,800 (136.0%)

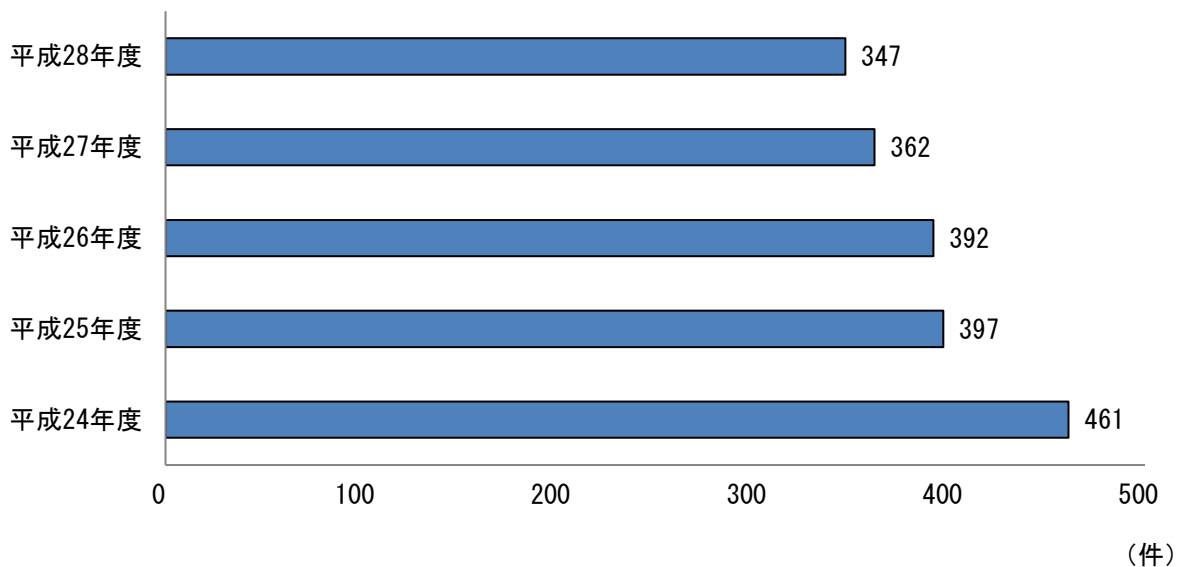
5 多重債務に関する相談の受付状況

平成 28 年度における多重債務に関する相談件数は 347 件で前年度より 15 件減少し、引き続き緩やかな減少傾向が続いています。

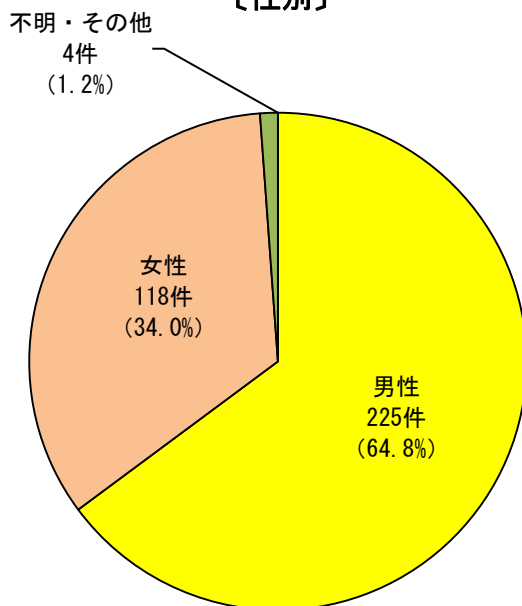
(単位: 件)

	平成 28 年度	平成 27 年度	増 減
相談受付件数	347	362	▲15(▲4.1%)

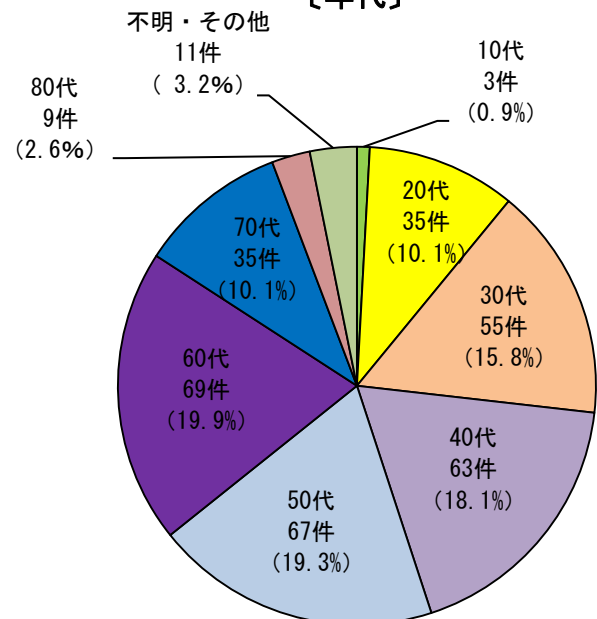
〔多重債務相談件数の推移〕

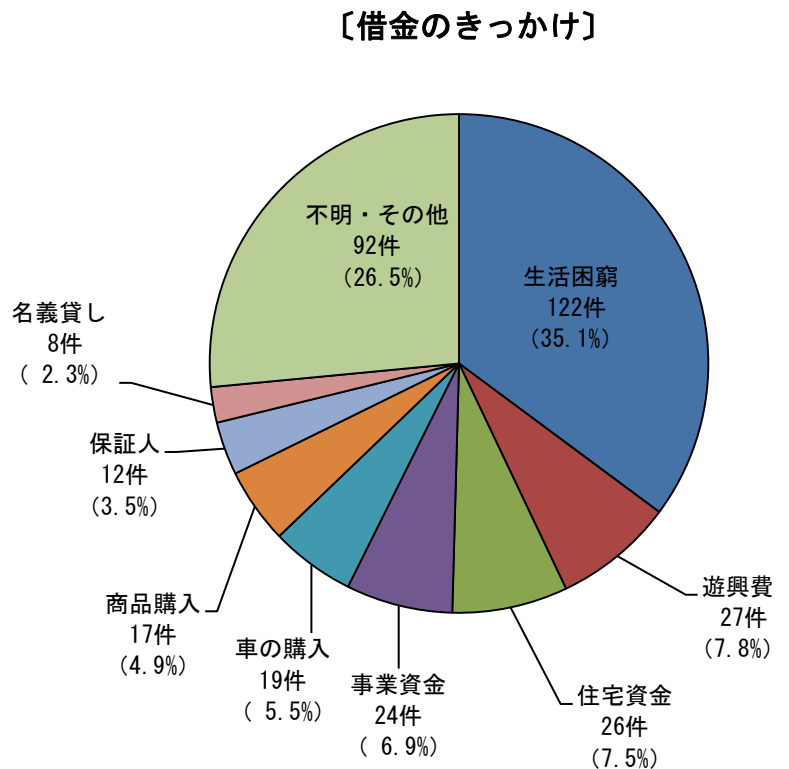
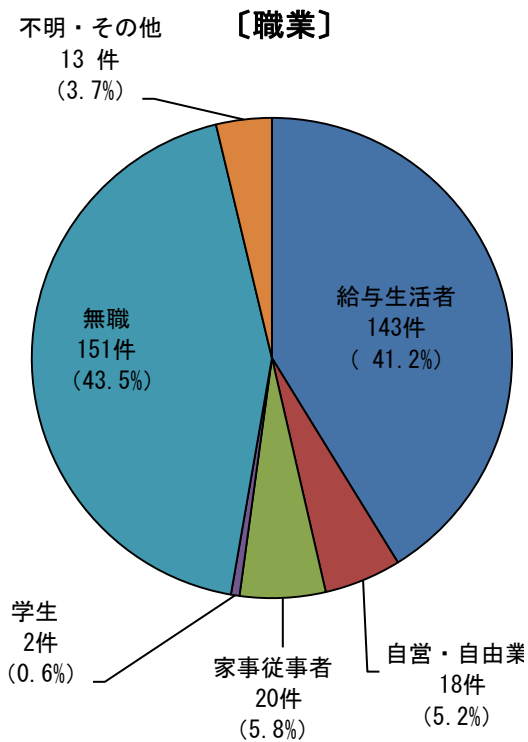


〔性別〕



〔年代〕





6 ヤミ金などの相談の受付状況

平成 28 年度におけるヤミ金などに関する相談件数は 65 件で、前年度より 11 件 (20.4%) 増加しています。このうち、ヤミ金に関する相談が 53 件で、前年度より 9 件増加しています。

(単位：件)

	平成 28 年度	平成 27 年度	増 減
ヤミ金	53	44	9 (20.5%)
融資保証金詐欺	9	3	6 (200.0%)
借金整理屋	3	6	▲3 (▲50.0%)
ショッピング枠現金化	0	1	▲1 (-)
合計	65	54	11 (20.4%)