

# 平成 27 年度青森県内の消費生活相談状況

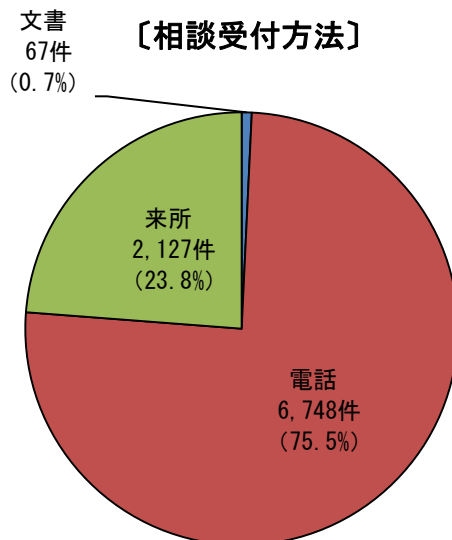
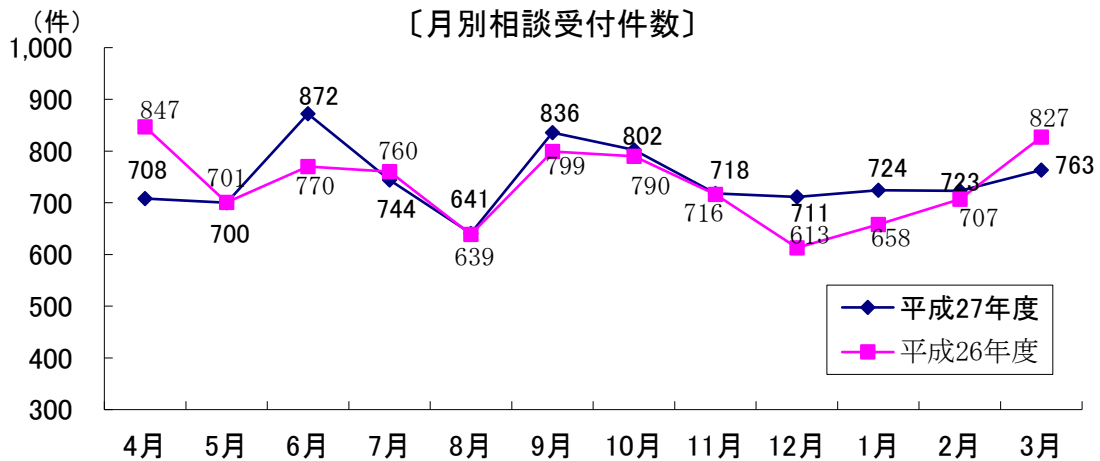
## 1 平成 27 年度の状況

### (1) 相談受付状況

平成 27 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、8,942 件(苦情相談 7,687 件、問合せ 1,255 件)であり、前年度と比較して 115 件(1.3%)増加しています。

(単位：件)

項目	年度	平成 27 年度	平成 26 年度	増 減
苦 情		7,687	7,468	219( 2.9%)
問 合 せ		1,255	1,359	▲104(▲7.7%)
計		8,942	8,827	115( 1.3%)

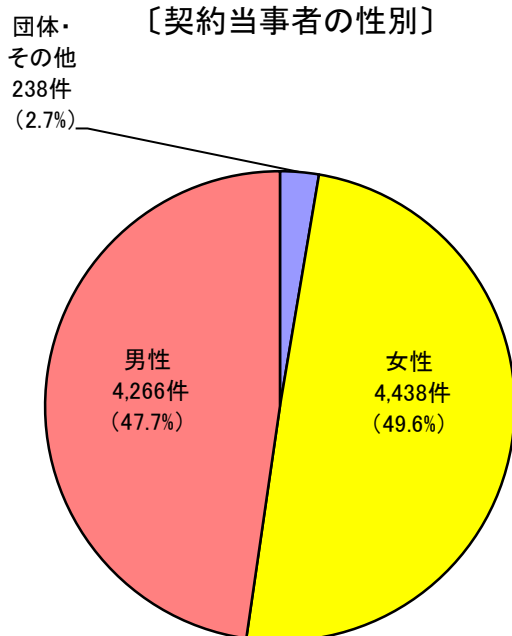


## (2) 契約当事者の状況

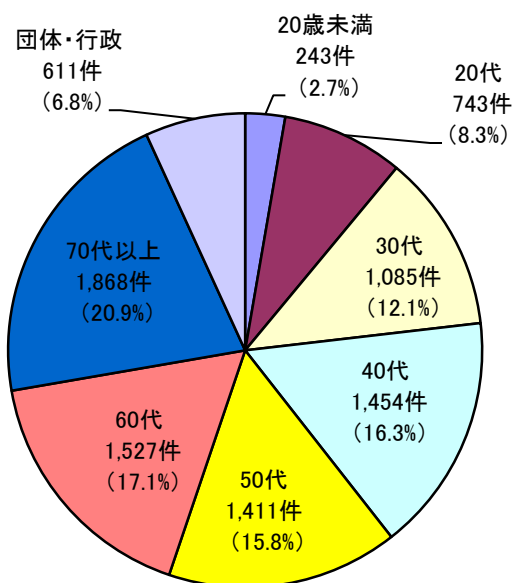
契約当事者を性別でみると、女性が4,438件で、全体の49.6%を占めています。年代別では、70代以上が1,868件(20.9%)と最も多く、次いで60代が1,527件(17.1%)となっています。

また、契約当事者を職業別でみると、給与生活者が3,420件(38.3%)と最も多く、次いで無職が2,756件(30.8%)となっています。

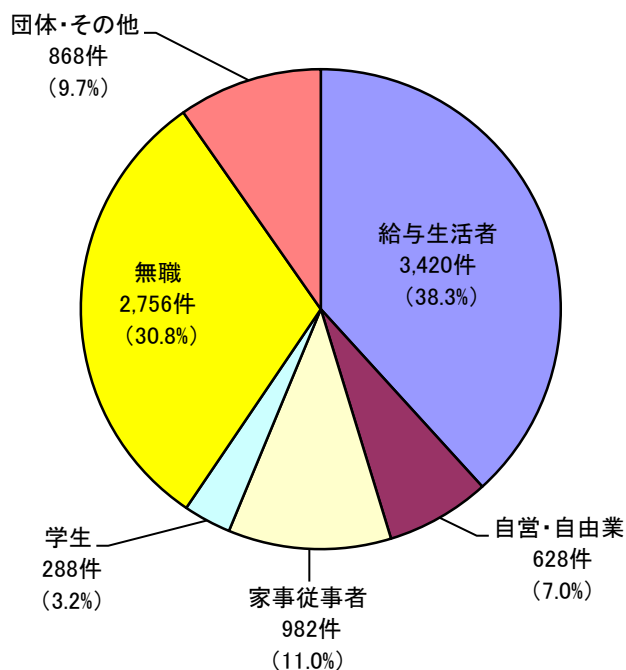
〔契約当事者の性別〕



〔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 27 年度	平成 26 年度	増 減
1	運輸・通信サービス	2,862	2,348	514( 21.9%)
2	金融・保険サービス	1,038	1,227	▲189(▲15.4%)
3	商品一般	577	640	▲ 63(▲ 9.8%)
4	教養娯楽品	438	429	9( 2.1%)
5	食料品	421	431	▲ 10(▲ 2.3%)
	その他	3,606	3,752	▲146(▲ 3.9%)
	計	8,942	8,827	115( 1.3%)

※商品・役務別の詳細は p 10 商品・役務別内訳表参照

#### 1 「運輸・通信サービス」

平成 27 年度の相談件数は 2,862 件で、前年度より 514 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 1,838 件（相談件数の 64.2%）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 672 件（同 23.5%）となっています。

#### 2 「金融・保険サービス」

平成 27 年度の相談件数は 1,038 件で、前年度より 189 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 685 件（相談件数の 66.0%）が最も多く、次いで生命保険に関する相談 88 件（同 8.5%）となっています。

#### 3 「商品一般」

平成 27 年度の相談件数は 577 件で、前年度より 63 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 「教養娯楽品」

平成 27 年度の相談件数は 438 件で、前年度より 9 件増加しています。相談別にみると、新聞などの書籍・印刷物に関する相談の 88 件（相談件数の 20.1%）が最も多く、次いでパソコン・パソコン関連用品の 63 件（同 14.4%）となっています。

#### 5 「食料品」

平成 27 年度の相談件数は 421 件で、前年度より 10 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 191 件（相談件数の 45.4%）が最も多く、次いでカニなどの魚介類の送りつけや強引な電話勧誘に関する相談の 51 件（同 12.1%）となっています。



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

## 2 平成 27 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 27 年度の相談件数は 2,032 件で、前年度より 140 件増加しています。類型別にみると、振り込め詐欺の 1,092 件（相談件数の 53.7%）が最も多く、次いでワンクリック詐欺の 700 件（同 34.4%）となっています。

（単位：件）

類 型	年 度	平成 27 年度	平成 26 年度	増 減
振り込め詐欺		1,092	733	359 ( 49.0%)
ワンクリック詐欺		700	759	▲59 (▲ 7.8%)
金融商品取引名目詐欺		170	323	▲153 (▲47.4%)
異性との交際あっせん名目詐欺		65	64	1 ( 1.6%)
その他の名目詐欺（宝くじ）		3	9	▲6 (▲66.7%)
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		2	4	▲2 (▲50.0%)
合 計		2,032	1,892	140 ( 7.4%)

#### イ 既払金額

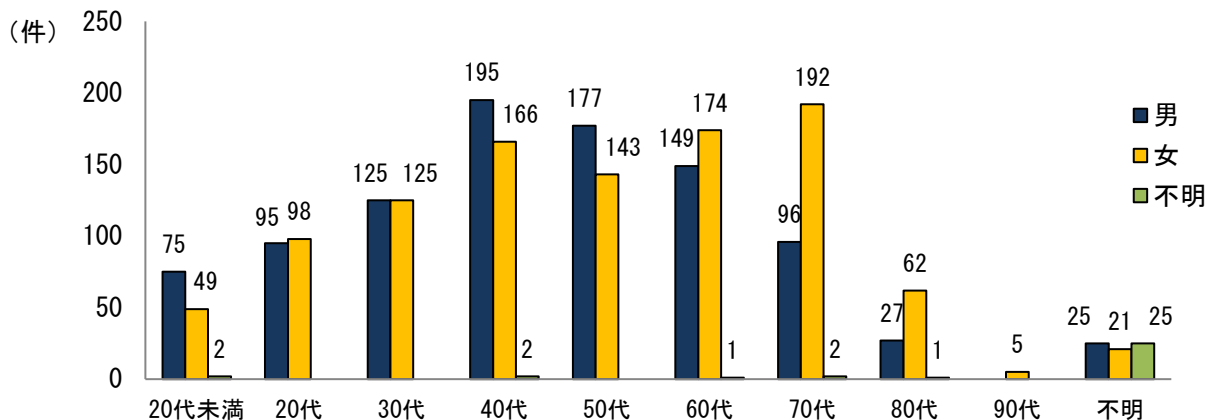
平成 27 年度の相談受付件数に係る既払額等の状況を見ると、お金を支払った人の数は前年度より増加しているものの、既払い金額の合計や一人当たりの平均既払額は大幅に減少しています。

（単位：千円）

	平成 27 年度	平成 26 年度	増 減
お金を支払った人の数	96 人	93 人	3 人 ( 3.2%)
既払金額合計	83,585	180,467	▲96,882 (▲53.7%)
平均既払金額（一人当たり）	871	1,941	▲1,070 (▲55.1%)
最大既払額	7,700	49,000	▲41,300 (▲84.3%)

#### ウ 契約当事者の年代および性別

平成 27 年度における契約当事者を年代・性別で見ると、40 代男性の 195 件が最も多く、次いで 70 代女性の 192 件、50 代男性の 177 件となっています。



## エ 振り込め詐欺に関する相談の増加

平成 27 年度における振り込め詐欺の相談件数は 1,092 件で、前年度より 359 件増加しています。相談件数は年々増加傾向にあり、平成 27 年度の相談件数は平成 23 年度の 5 倍を超える状況となっています。

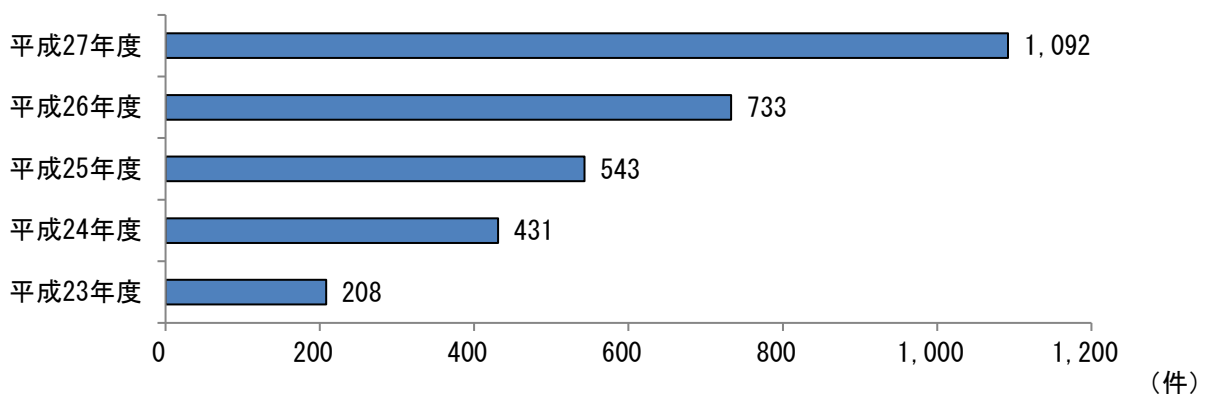
振り込め詐欺の中で最も多いのは架空請求詐欺の 881 件で、前年度より 192 件の増加、次に多いのは還付金詐欺の 206 件で、前年度より 169 件増加しています。

架空請求詐欺を手口別にみると、最も多いのは「メールによるもの」の 769 件で、全体の 87.3% を占めています。

(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 27 年度	2	881	3	206	1,092
平成 26 年度	0	689	7	37	733
増 減	2 (-)	192 (27.9%)	▲4 (▲57.1%)	169 (456.8%)	359 (49.0%)

### 〔振り込め詐欺に関する相談件数の推移〕



## (2) インターネット通信サービスに関する相談の増加

平成 27 年度におけるインターネット通信サービスに関する相談件数は 672 件で、前年度より 203 件増加しています。

商品名別にみると、光ファイバーに関する相談の 419 件（相談件数の 62.4%）が最も多く、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「光卸サービス」に関する相談が増加しています。

(単位：件)

	平成 27 年度	平成 26 年度	増 減
光 ファイバ ー	419	149	270 ( 181.2%)
インターネット接続回線	201	289	▲88 (▲30.4%)
他のネット通信関連サービス	33	17	16 ( 94.1%)
そ の 他	19	14	5 ( 35.7%)
計	672	469	203 ( 43.3%)

### (3) 65歳以上の高齢者の相談が増加

#### ア 相談受付状況

65歳以上の高齢者の相談は2,632件（相談全体の29.4%）で、前年度と比較して228件（9.5%）増加しています。（単位：件）

項目 \ 年度	平成27年度	平成26年度	増減
苦情相談	2,206	2,014	192(9.5%)
問合せ	426	390	36(9.2%)
計	2,632	2,404	228(9.5%)

#### イ 商品・役務別の相談受付状況

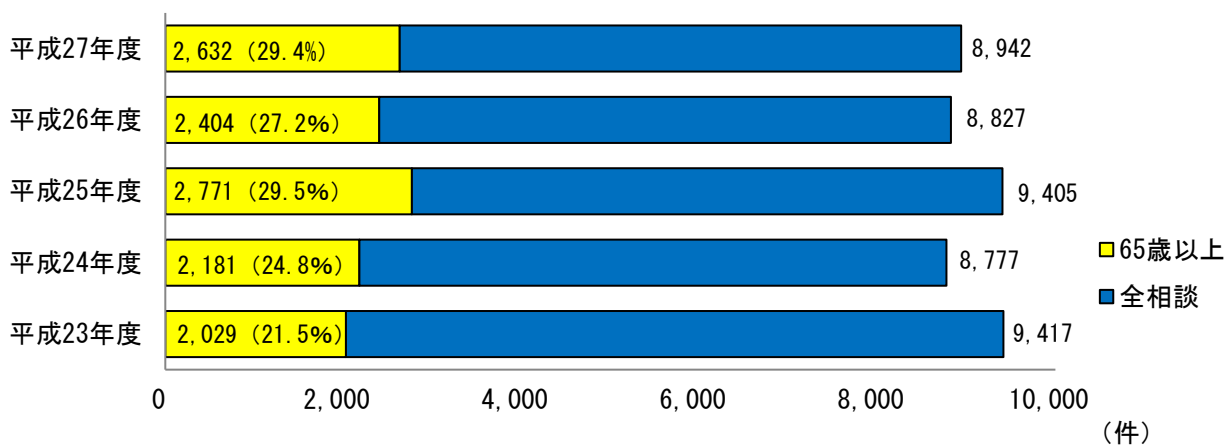
65歳以上の高齢者の相談では、運輸・通信サービスに関する相談が最も多く481件（相談件数全体の18.3%）で、前年度より196件増加しています。運輸・通信サービスのうち、デジタルコンテンツの相談が最も多く210件（43.7%）となっています。

高齢者にもスマートフォンの普及が進み、架空請求のメールやワンクリック詐欺に関する相談がおよそ9割を占めています。また、保健・福祉サービスの211件のうち、還付金詐欺に関する相談が102件（48.3%）となっています。

（単位：件）

	商品・役務名	平成27年度	平成26年度	増減
1	運輸・通信サービス	481	285	196(68.8%)
2	金融・保険サービス	339	410	▲71(▲17.3%)
3	商品一般	274	329	▲55(▲16.7%)
4	食料品	211	239	▲28(▲11.7%)
	保健・福祉サービス	211	148	63(42.6%)
	その他	1,116	993	123(12.4%)
	計	2,632	2,404	228(9.5%)

#### ウ 65歳以上高齢者の相談件数の推移

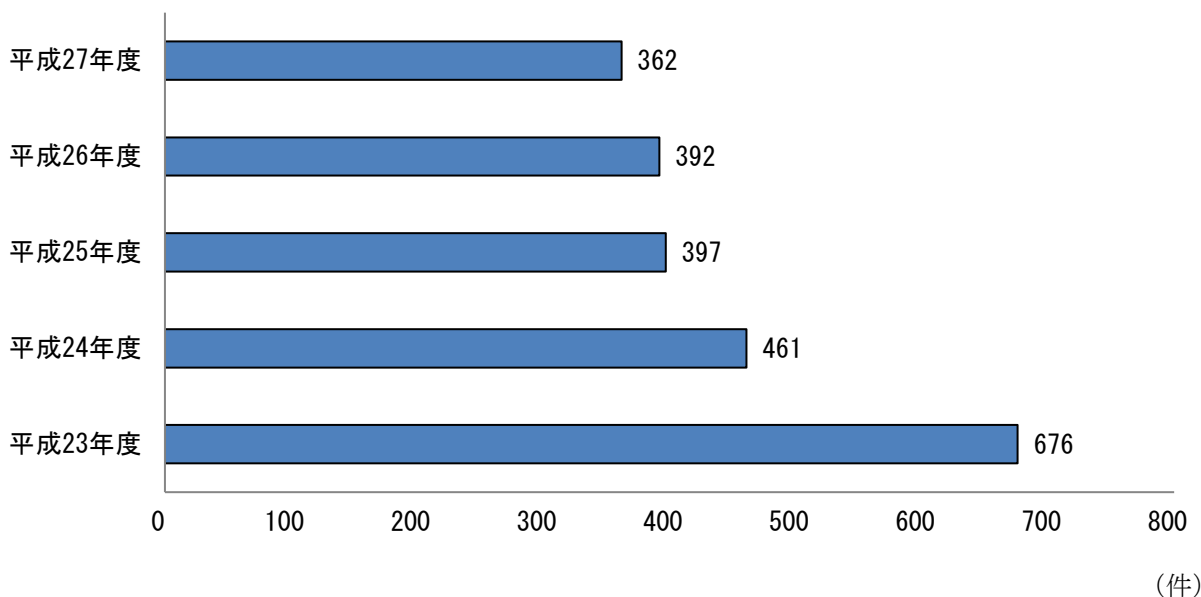


#### (4) 多重債務に関する相談の受付状況

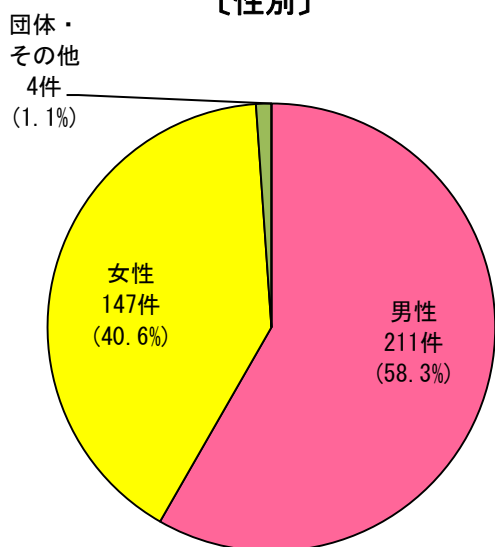
平成27年度における多重債務に関する相談件数は362件で前年度より30件減少し、引き続き減少傾向が続いています。(単位：件)

	平成27年度	平成26年度	増減
相談受付件数	362	392	▲30(▲7.7%)

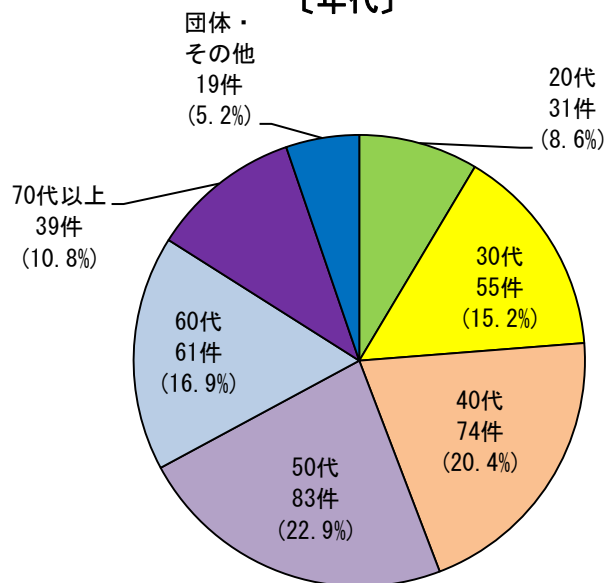
〔多重債務相談件数の推移〕

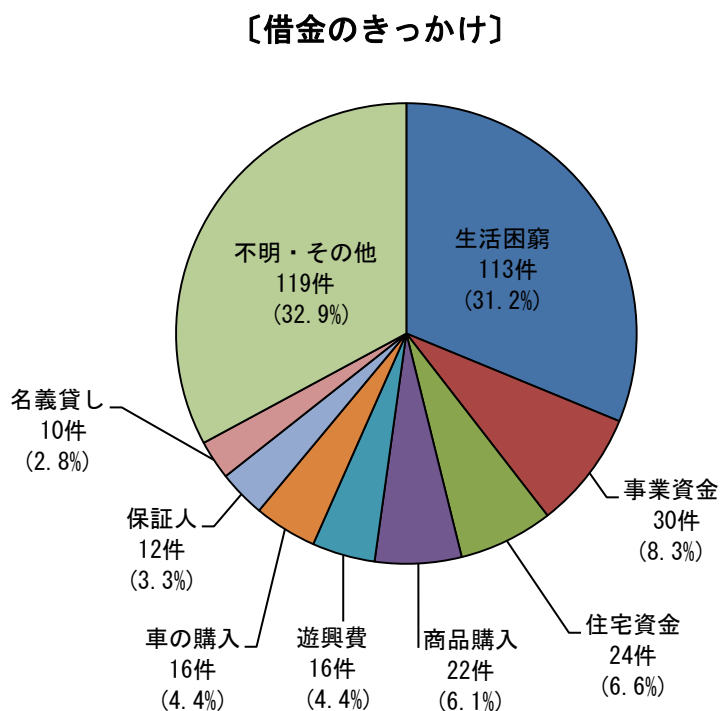
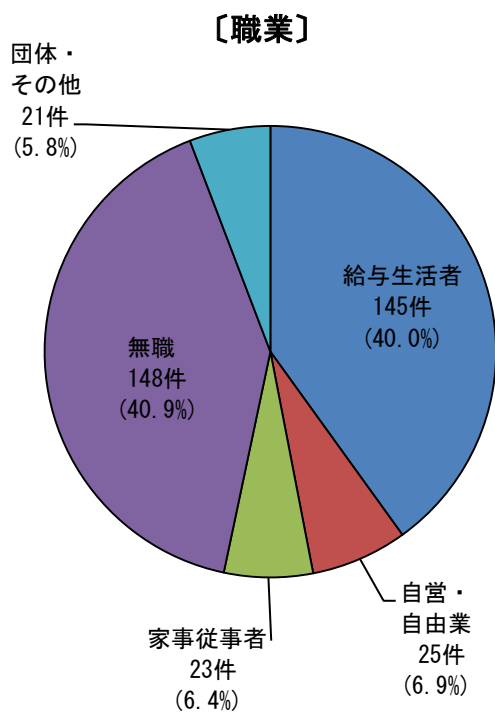


〔性別〕



〔年代〕





## (5) ヤミ金などの相談

平成 27 年度におけるヤミ金などに関する相談件数は 44 件で、前年度より 24 件減少しています。

(単位：件)

	平成 27 年度	平成 26 年度	増 減
ヤミ金	44	68	▲24 (▲ 35.3%)
融資保証金詐欺	3	7	▲ 4 (▲ 57.1%)
借金整理屋	6	1	5 ( 500.0%)
ショッピング枠現金化	1	3	▲ 2 (▲ 66.7%)

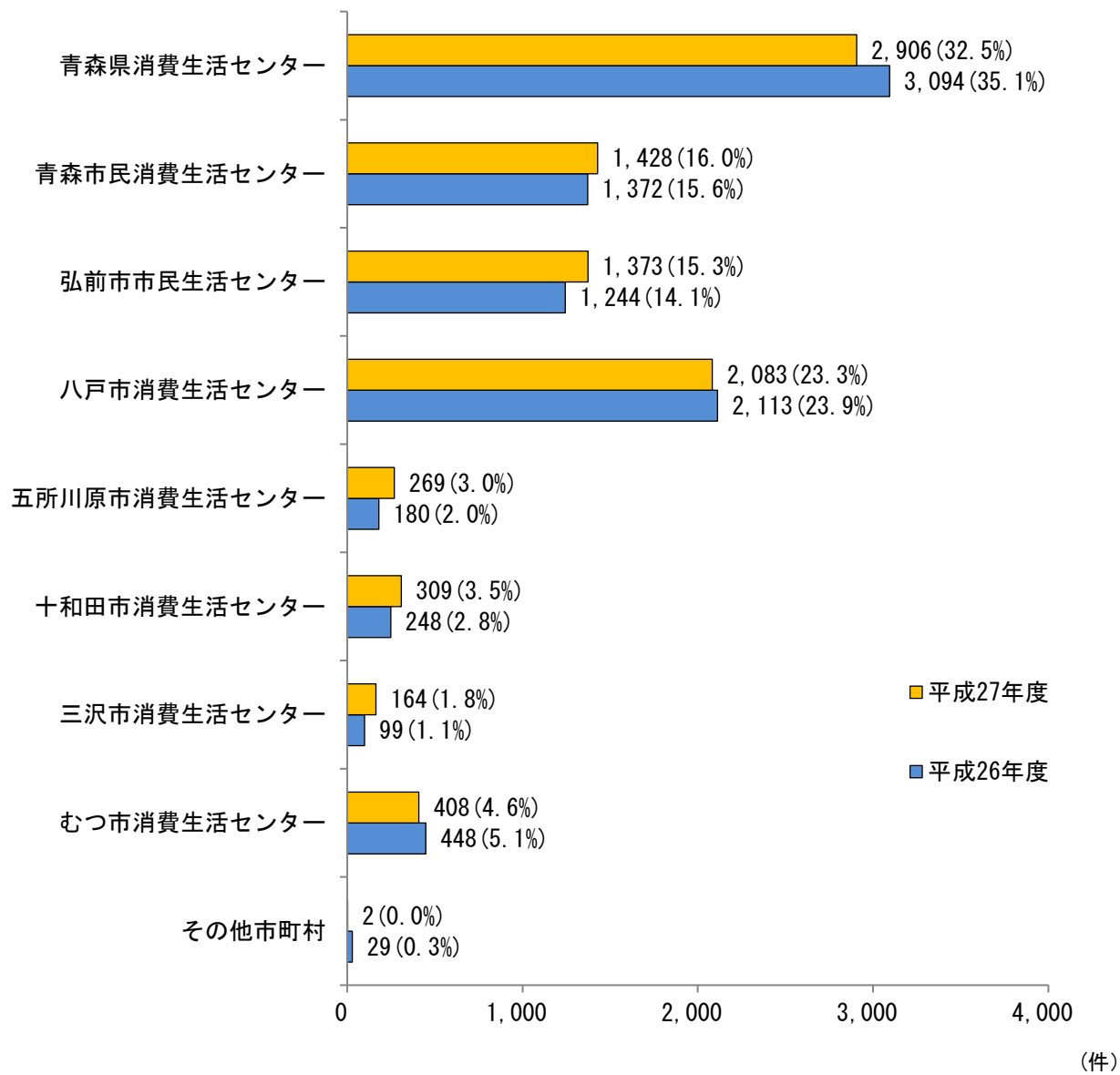


青森県消費生活センター  
マスコットキャラクター  
テルミちゃん  
愛称：みん



## 【資料】

### 1 機関別受付状況



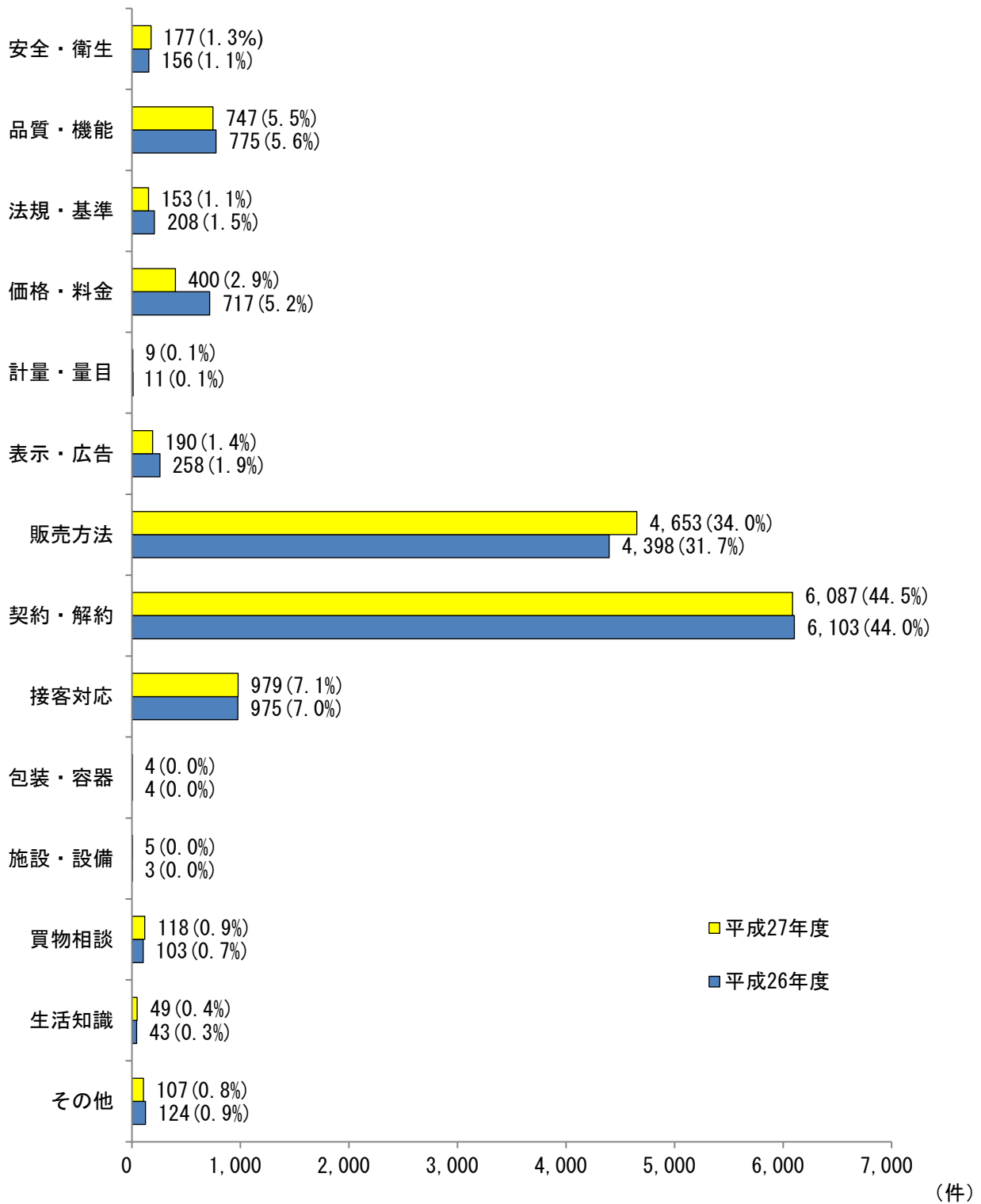
## 2 商品・役務別内訳表

(単位：件)

		平成 27 年度		平成 26 年度	増 減
			構成比 (%)		
商 品	商 品 一 般	577	6.5	640	▲63
	食 料 品	421	4.7	431	▲10
	住 居 品	254	2.8	238	16
	光 熱 水 品	80	0.9	80	0
	被 服 品	274	3.1	299	▲25
	保 健 衛 生 品	168	1.9	195	▲27
	教 養 娛 楽 品	438	4.9	429	9
	車 両 ・ 乗 り 物	256	2.9	228	28
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	168	1.9	190	▲22
	他 の 商 品	20	0.2	33	▲13
	小 計	2,656	29.8	2,763	▲107
	役 務	ク リ ー ニ ン グ	57	0.6	46
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借		320	3.6	390	▲70
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工		211	2.4	241	▲30
修 理 ・ 補 修		122	1.4	127	▲5
管 理 ・ 保 管		3	0.0	7	▲4
役 務 一 般		57	0.6	91	▲34
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス		1,038	11.6	1,227	▲189
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス		2,862	32.0	2,348	514
教 育 サ ー ビ ス		21	0.2	30	▲9
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス		127	1.4	155	▲28
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス		371	4.1	364	7
他 の 役 務		389	4.4	441	▲52
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場		25	0.3	23	2
他 の 行 政 サ ー ビ ス		204	2.3	112	92
小 計		5,807	64.9	5,602	205
他 の 相 談	479	5.3	462	17	
合 計	8,942	100.0	8,827	115	

商 主 品 な 相 も 談 の の	① 商品一般 ② 教養娯楽品 (新聞、パソコン・パソコン関連用品) ③ 食料品 (健康食品、魚介類) ④ 被服品 (運動靴、被服品一般) ⑤ 車両・乗り物 (四輪自動車、他の自動車用品)
役 主 務 な 相 も 談 の の	① 運輸・通信サービス (デジタルコンテンツ、インターネット通信サービス) ② 金融・保険サービス (フリーローン・サラ金、生命保険) ③ 他の役務 (役務その他サービス、弁護士) ④ 保健・福祉サービス (社会保険、医療サービス) ⑤ レンタル・リース・貸借 (不動産貸借サービス、リースサービス)

### 3 相談内容別の受付状況



※相談内容が各項目にまたがる場合はそれぞれの項目に計上しているため、受付件数の合計は相談受付件数と一致しない。

## 4 販売形態別受付状況

(単位：件)

年 度	平成 27 年度		平成 26 年度	
	総 件 数	うち苦情件数	総 件 数	うち苦情件数
販 売 形 態 別	8,942	7,687	8,827	7,468
店 舗 購 入	2,305 (25.8%)	1,998 (26.0%)	2,502 (28.3%)	2,142 (28.7%)
店舗購入以外 (特殊販売)	4,792 (53.6%)	4,654 (60.5%)	4,528 (51.3%)	4,383 (58.7%)
訪 問 販 売	493	473	583	558
通 信 販 売	2,792	2,730	2,547	2,467
マ ル チ 商 法	53	47	62	60
電 話 勧 誘 販 売	1,177	1,142	1,172	1,146
ネガティブ・オプション	103	101	79	77
訪 問 購 入	118	108	35	27
そ の 他 無 店 舗 販 売	56	53	50	48
不 明 ・ 無 関 係	1,845 (20.6%)	1,035 (13.5%)	1,797 (20.4%)	943 (12.6%)

## 5 個人情報

平成 27 年度における個人情報に関する相談件数は 9 件 (苦情相談 9 件、問合せ 0 件) で、前年度より 11 件の減少 (苦情相談 10 件減、問合せ 1 件減) となっています。

相談件数を苦情内容別にみると、同意のない提供に関する相談の 6 件が最も多く、次いで漏えい・紛失の 4 件となっています。

同意のない提供では、「婚活パーティーの主催者が勝手に他の参加者に携帯電話番号を教えたため、携帯電話に連絡があった」等の相談が寄せられました。

(単位：件)

	平成 27 年度	平成 26 年度	増 減
苦 情 相 談	9	19	▲10 (▲52.6%)
問 合 せ	0	1	▲1 ( - )
合 計	9	20	▲11 (▲55.0%)

### 〔事業分野別苦情相談受付状況〕

(単位：件)

その他の事業分野	9
合 計	9

### 〔苦情相談内容別分類〕

(単位：件)

同意のない提供	6
漏えい・紛失	4
目的外利用	1
開 示 等	1
苦情等の窓口対応	1
合 計	13

※苦情相談内容が各項目にまたがる場合はそれぞれの項目に計上しているため、分類別の合計は苦情相談受付件数の合計と一致しない。

## 6 危害・危険情報受付状況

平成 27 年度における危害相談件数は 54 件で、前年度より 5 件減少する一方、危険相談件数は 42 件で、前年度より 13 件増加しています。

危害相談では消化器障害に関する相談が 15 件と最も多く、「コンビニで買ったおにぎりを食べたら、嘔吐や下痢の症状が発生した」等の相談が寄せられました。危険相談では異物の混入に関する相談が 18 件と最も多く、「飲料の中に黒い金属が入っていた」「パンを食べたら、青色のプラスチック片が入っていた」等の相談が寄せられました。

### ◇ 危害・危険に関する内容を含んだ件数

(単位：件)

区 分	平成 27 年度	平成 26 年度	増減
危 害 相 談	54	59	▲5(▲8.5%)
危 険 相 談	42	29	13( 44.8%)
合 計	96	88	8( 9.1%)

### ◇ 危害・危険相談の内訳

商品・役務別 危害・危険の内容	商品 一般	食 料 品	住 居 品	光 熱 水 品	被 服 品	保 健 衛 生 品	車 両 乗 り 物	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 借	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	他 の 役 務	合 計	
																商品・役務別
危 害	骨 折												2		2	
	擦過傷・挫傷・打撲傷												3	1	4	
	刺 傷 ・ 切 傷		1										1	1	3	
	頭蓋（内）損傷						1								1	
	熱 傷			1			1						3		5	
	皮 膚 障 害		2			1	3						4	1	11	
	呼 吸 器 障 害						1								1	
	消 化 器 障 害		14												1	15
	その他傷病及び諸症状		2	1	1		1		1	1				5		12
	小 計		19	2	1	1	6	1	1	1				18	4	54
危 険	火 災					1	1			1						3
	発 煙 ・ 火 花							2								2
	発 火 ・ 引 火			1			2	1			1					5
	過 熱 ・ こ げ る	1						1								2
	点 火 ・ 燃 焼 ・ 消 火 不 良			2												2
	燃 料 ・ 液 漏 れ 等			1												1
	部 品 脱 落			1												1
	機 能 故 障							4								4
	異 物 の 混 入		16				1								1	18
	そ の 他			1				1					1		1	4
小 計	1	16	6			4	8	2		1	1	1		2	42	
合 計	1	35	8	1	1	10	9	3	1	1	1	1	18	6	96	

\* 危害相談とは、商品の使用や役務の利用により身体にけが、病気等の危害を受けたという相談

\* 危険相談とは、危害には至らなかったが、そのおそれがある相談

## 7 相談者居住市町村別受付

市町村別	件数				市町村別	件数			
	27年度	1,000人あたり相談数	26年度	増減		27年度	1,000人あたり相談数	26年度	増減
青森市	2,617	9.0	2,504	113	鶴田町	58	4.3	43	15
弘前市	1,303	7.4	1,306	▲3	中泊町	42	3.5	39	3
八戸市	1,905	8.1	1,987	▲82	野辺地町	70	5.0	44	26
黒石市	116	3.3	142	▲26	七戸町	55	3.3	47	8
五所川原市	276	4.8	284	▲8	六戸町	58	5.3	33	25
十和田市	371	5.9	373	▲2	横浜町	19	4.0	19	—
三沢市	200	4.9	222	▲22	東北町	63	3.4	60	3
むつ市	431	7.1	486	▲55	六ヶ所村	23	2.2	36	▲13
つがる市	110	3.2	117	▲7	おいらせ町	101	4.0	106	▲5
平川市	114	3.5	130	▲16	大間町	20	3.5	18	2
平内町	49	4.2	52	▲3	東通村	19	2.8	13	6
今別町	8	2.8	11	▲3	風間浦村	2	1.0	6	▲4
蓬田村	17	5.7	1	16	佐井村	3	1.3	8	▲5
外ヶ浜町	29	4.4	23	6	三戸町	40	3.7	55	▲15
鱒ヶ沢町	28	2.6	21	7	五戸町	67	3.7	65	2
深浦町	17	1.9	31	▲14	田子町	16	2.7	24	▲8
西目屋村	2	1.4	3	▲1	南部町	84	4.4	81	3
藤崎町	53	3.4	58	▲5	階上町	75	5.4	70	5
大鰐町	38	3.7	34	4	新郷村	3	1.1	12	▲9
田舎館村	36	4.4	27	9	県外・不明	354	—	183	171
板柳町	50	3.5	53	▲3	合計	8,942	—	8,827	115

\* 1,000人当たり相談数は平成28年3月1日現在の住民基本台帳月報を基に算出

## 8 消費生活相談受付件数の推移

年度	総 件 数			相 談 受 付 窓 口 別								
	苦情相談	問 合 せ		県消費生活センター	青森市民消費生活センター	弘前市市民生活センター	八戸市消費生活センター	五所川原市消費生活センター	十和田市消費生活センター	三沢市消費生活センター	むつ市消費生活センター	その他市町村(12年度まで青森市を含む)
10	5,904	4,071	1,833	4,405		584	747					168
11	6,798	4,676	2,122	5,102		652	863					181
12	7,056	5,106	1,950	5,390		638	890					138
13	9,048	7,095	1,953	6,380	612	933	1,114					9
14	11,536	9,603	1,933	7,982	974	1,101	1,467					12
15	19,007	16,638	2,369	13,069	1,066	2,021	2,844					7
16	29,010	25,603	3,407	19,976	2,465	2,760	3,779					30
17	18,735	15,764	2,971	12,438	1,830	1,665	2,800					2
18	16,090	13,133	2,957	10,331	2,277	1,175	2,304					3
19	15,310	12,902	2,408	9,155	2,364	999	2,791					1
20	16,265	13,612	2,653	10,061	2,468	1,192	2,528					16
21	12,765	9,984	2,781	7,525	1,862	888	2,454					36
22	11,448	8,929	2,519	6,605	1,757	865	2,098					123
23	9,417	7,594	1,823	5,592	1,271	838	1,501				107	108
24	8,777	7,253	1,524	4,980	1,104	656	1,615	135			173	114
25	9,405	7,786	1,619	5,172	1,273	702	1,647	143	184		227	57
26	8,827	7,468	1,359	3,094	1,372	1,244	2,113	180	248		448	128
27	8,942	7,687	1,255	2,906	1,428	1,373	2,083	269	309	164	408	2

\* むつ市は平成 23 年度、五所川原市は平成 24 年度、十和田市は平成 25 年度、三沢市は平成 27 年度に開設