

令和7年度

青森県消費生活年報

—令和7年度事業計画と令和6年度事業実績—

青森県消費生活センター

目 次

I	青森県内の消費生活センター	
1	消費生活センターの果たす役割	7
2	青森県内の消費生活センター	8
II	青森県消費生活センターの令和7年度事業計画	
1	消費生活相談	11
2	相談体制の充実強化	11
3	市町村相談窓口の充実・強化等支援	12
4	消費者啓発・教育	13
III	青森県消費生活センターの令和7年度予算	19
IV	青森県消費生活センターの令和6年度事業実績	
1	消費生活相談（県内の消費生活センターの相談実績）	23
(1)	相談状況	23
ア	概況	23
イ	契約当事者の状況	24
ウ	過去10年間の相談件数・年齢別構成比の推移	25
エ	主な商品・役務別の相談状況	26
オ	契約当事者年代別商品・役務別相談状況（上位3位）	27
カ	相談に係る契約等の既払金額	28
(2)	消費生活相談における特殊詐欺の状況	28
ア	概況	28
イ	特殊詐欺に係る当事者の状況	29
ウ	特殊詐欺に係る既払金額	29

(3) 相談全般における特徴	29
ア 定期購入に関する相談が増加	29
イ 自動音声が流れる不審な電話に関する相談が急増	31
ウ 副業に関する相談が減少	32
(4) 18 歳・19 歳の相談状況	33
ア 概況	33
イ 主な商品・役務別の相談状況	33
(5) 65 歳以上の高齢者の状況	34
ア 全般	34
① 高齢者の概況	34
② 高齢者の主な商品・役務別の相談状況	34
③ 高齢者の相談に係る契約等の既払金額	35
④ 販売購入形態別相談割合	36
イ 高齢者の特殊詐欺の状況	37
① 概況	37
② 特殊詐欺類型別に占める高齢者の割合	37
③ 高齢者の特殊詐欺に係る既払金額	38
(6) 多重債務に関する相談状況	38
(7) ヤミ金などの相談状況	39
2 相談体制の充実強化	40
(1) アドバイザー弁護士の支援	40
(2) 事例検討会の開催	40
(3) 消費者トラブル防止ネットワーク会議の開催	40
(4) 無料法律相談会の開催	40
(5) 商品テスト	40
(6) 消費生活情報ネットワークシステムの管理運営	41

(7) 市町村との消費生活情報交換	41
3 市町村相談窓口の充実・強化等支援	41
(1) 市消費生活センターへの技術支援	41
(2) 県内センター連絡会議の開催	41
(3) 市町村相談対応レベルアップ研修会の開催	41
(4) 青森県消費生活相談員人材バンク研修会の開催	41
4 消費者啓発・教育	42
(1) 消費生活情報誌の発行	42
(2) 消費生活サポーター研修会の開催	42
(3) 消費生活大学講座の開催	42
(4) 移動消費生活講座（派遣講座）の開催	44
(5) 消費生活センターホームページによる情報提供	47
(6) 展示事業の実施	47
(7) 消費者月間（5月）関連事業の実施	47
(8) 啓発資料の作成・配布	48
(9) 地域見守り力の支援強化	48
(10) 子育て世代に向けた消費者教育の推進	48
(11) 消費生活情報ネットワークの構築	48
(12) 消費者被害防止に向けたアンケートの実施	49

V 資料

1 青森県消費生活条例	53
2 第4次青森県消費生活基本計画の体系	57
3 相談関係資料	58
(1) 機関別相談受付状況	58

(2) 商品・役務別相談内訳	59
(3) 内容別相談受付状況	60
(4) 販売形態別相談受付状況	61
(5) 危害・危険相談受付状況	61
(6) 相談者居住市町村別相談受付状況	63
(7) 消費生活相談受付件数の推移（平成16年度～令和6年度）	64
(8) 令和6年度消費生活相談事例	65
4 新聞記事	70



徳島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. 188

I 青森県内の消費生活センター

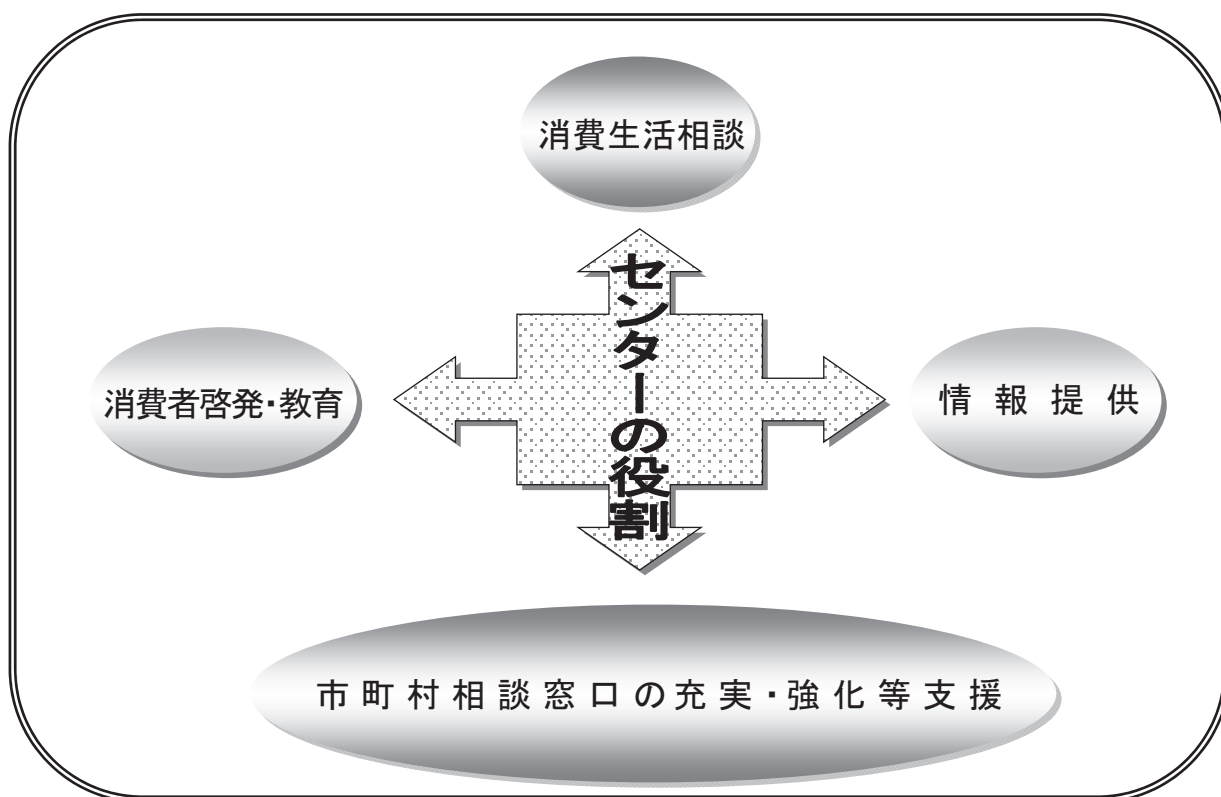
I 青森県内の消費生活センター

1 消費生活センターの果たす役割

消費生活センターは、消費者安全法の規定に基づき、都道府県知事又は市町村長が設置するもので、消費者から「悪質な訪問販売で商品を購入させられた」「覚えがないのに支払い請求を受けた」といった、商品やサービスに関する苦情や、事業者との間に生じたトラブルの相談を受け、その解決のために必要な自主交渉への助言を行うほか、必要に応じてあっせんを行っています。また、原因究明のためにテスト機関に商品等の検査を依頼することなどもあります。

本県では、消費生活センターは、青森県消費生活センターのほか、県内7市（青森市、弘前市、八戸市、五所川原市、十和田市、三沢市、むつ市）に設置されており、周辺市町村を含めた地域の消費者からの様々な相談に、これら7市のセンターに配置されている消費生活相談員が対応する、市町村の広域連携による相談体制が県内全域で整備されています。

県センターでは、県内の消費生活センターの指導的・中核的センターとして、市消費生活センターの充実・強化に向けた支援や、広域的・専門的案件への対応強化に取り組んでいるほか、「全国消費生活情報ネットワークシステム」(PIO-NET)に登録された県内の消費生活相談の中で、悪質な事例等については注意喚起のために事案の内容を公表するなどして、消費者被害の未然防止や拡大防止に努めています。



2 青森県内の消費生活センター

《県の消費生活センター》 1カ所

名称 区分	青 森 県 消 費 生 活 セ ン タ ー	
	連絡調整等	相談業務
所在地	〒030-8570 青森市長島1-1-1 青森県庁舎南棟2階 電話：017-734-9206/9079 FAX：017-734-8046	(業務受託者：特定非営利活動法人青森県消費者協会) 〒030-0822 青森市中央3-20-30 県民福祉プラザ5階 電話：017-722-3343 FAX：017-722-3414
相談受付 電話番号		消費者ホットライン 局番なし 188 (いやや)
相談受付 時間		平 日 9:00～17:30 土・日・祝 10:00～16:00 (年末年始休み)
職 員 数	所長 1名 職員 6名 計 7名	特定非営利活動法人青森県消費者協会 青森県消費生活センター業務部 業務部長 1名 業務部次長 2名 消費生活相談担当 9名 (消費生活相談員8名) 啓発担当 3名 総務担当 3名 計 18名

《市の消費生活センター》 7カ所

名称 区分	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
所在地	〒030-0801 青森市新町1-3-7 駅前庁舎1階 電話：017-722-2326 FAX：017-722-2326	〒036-8003 弘前市駅前町9-20 ヒロロ3階 電話：0172-34-3179 FAX：0172-35-2929	〒031-8686 八戸市内丸1-1-1 市庁別館7階 電話：0178-43-9216 FAX：0178-43-2256	〒037-0053 五所川原市布屋町41-1 市役所2階 電話：0173-33-1626 FAX：0173-26-5882
相談受付 電話番号	消費者ホットライン 局番なし 188（いやや）			
相談受付 時 間	平日 8:30～18:00 （土・日・祝日休み）	8:30～17:00 （月曜休み）	平日 8:15～17:00 （土・日・祝日休み）	平日 9:00～16:00 （土・日・祝日休み）
名称 区分	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	
所在地	〒034-8615 十和田市西十二番町6-1 市役所本館1階 電話：0176-51-6757 FAX：0176-22-6299	〒033-8666 三沢市桜町1-1-38 市役所1階 電話：0176-53-5350 FAX：0176-52-9012	〒035-8686 むつ市中央1-8-1 市役所内 電話：0175-22-1353 FAX：0175-22-1373	
相談受付 電話番号	消費者ホットライン 局番なし 188（いやや）			
相談受付 時 間	平日 8:30～16:30 （土・日・祝日休み）	平日 8:30～16:30 （土・日・祝日休み）	平日 8:30～17:15 （土・日・祝日休み）	

Ⅱ 青森県消費生活センターの 令和 7 年度事業計画

Ⅱ 青森県消費生活センターの令和7年度事業計画

1 消費生活相談

相談員を配置し、県内の消費生活相談窓口に寄せられる商品やサービスの契約トラブルの相談を受け付け、問題解決のための助言や、事業者と消費者との間に入って交渉のお手伝い（あっせん）を行います。

また、暮らしの中での衣・食・住の疑問などにも対応します。

2 相談体制の充実強化

（１）アドバイザー弁護士の支援

日常の相談業務に的確に対応できるよう14名の弁護士から指導・助言を受ける体制をとります。

（２）事例検討会の開催

アドバイザー弁護士を講師として、県・市町村消費者行政担当職員とともに相談事例の検討会を月1回開催します。

（３）消費者トラブル防止ネットワーク会議の開催

消費者トラブル防止ネットワークは、県弁護士会、県司法書士会などの関係機関・団体等と連携し、消費者被害の未然防止と救済のための情報交換や事例検討等を行う会議を年4回開催します。なお、この組織は、令和元年12月から消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会に位置付けられています。

（４）無料法律相談会の開催

必要に応じて、最寄りの弁護士事務所等において無料法律相談を実施します。

（５）商品テスト

必要に応じて、商品の品質、安全などを確認するための商品テストを行い、消費者の利益の擁護及び消費生活の安全の確保に努めます。

商品テストの結果は、啓発資料の作成その他の方法による情報提供等の際に活用します。

（６）消費生活情報ネットワークシステムの管理運営

各相談窓口に設置している全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）^{（注）}の管理運用を行います。

（注）PIO-NET〔全国消費生活情報ネットワークシステム〕

消費者行政の施策立案と、その実施、個々の消費者苦情の解決、消費者被害の未然防止などを目的として、国民生活センターが運用しているオンライン・ネットワークシステムです。寄せられる相談内容を全国データに登録し、相談処理状況を随時把握するなど、日常の相談業務に活用しています。全国情報は国民生活センターのホームページで「消費生活相談データベース」（<http://datafile.kokusen.go.jp/>）として公開されています。

（７）市町村との消費生活情報交換

市消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口と連携し、情報交換を行うなど、相談業務の充実を図ります。

３ 市町村相談窓口の充実・強化等支援

（１）市消費生活センターへの技術支援

市消費生活センターにおける相談処理能力の向上を図るため、市町村アドバイザーによる巡回指導を月１回程度行います。

（２）県内センター連絡会議の開催

相談処理に係る定期的な連絡会議を年２回程度開催し、市消費生活センターの相談・あっせん処理状況を確認しながら、県消費生活センターとの共同処理案件及び県消費生活センター処理案件等について協議し、市消費生活センターとの連携・協働での役割分担を確立するものとします。

（３）市町村相談対応レベルアップ研修会の開催

市町村の相談窓口担当者の相談対応能力の強化を図るため、主要な相談事例を取り上げ、その具体的な処理方針を学習する実践的研修会を年１回開催します。

（４）青森県消費生活相談員人材バンク研修会の開催

相談員の人材確保に資するために設置した青森県消費生活相談員人材バンクの登録者を対象として、相談業務に関する研修会を開催します。

4 消費者啓発・教育

(1) 消費生活情報誌の発行

消費者トラブルの未然防止のための啓発や消費者関係法令等の改正、その他消費生活に関する情報を掲載した消費生活情報誌「消費者情報あおもり」を年2回(6月及び12月)、各12,000部発行します。

(2) 消費生活サポーター研修会の開催

高齢者や若者の消費者トラブルの未然防止を図るため、地域見守り活動を行うボランティアを消費生活サポーターとして登録し、地域における消費者教育の担い手として、消費生活に関する情報を身近な人に伝えるなどの活動を行っていただきます。

また、消費生活サポーターに対しては、県消費生活センター主催による研修会を県内各地で開催し、消費生活センターと地域住民をつなぐパイプ役として活躍できる人材の育成に努めます。

- 開催回数 7回程度
- 開催地 県内7市
- サポーター通信の送付 月1回程度

(3) 職域における消費者教育の推進

事業所で働く従業員等の消費者被害未然防止等のため、消費生活情報ネットワークへの登録事業者数の拡大を図るとともに、参加事業者に対し、啓発資料を提供します。

(4) 消費生活大学講座の開催

多様化する消費生活に消費者自らが主体的・合理的に対応し、行動するために必要な知識を継続的に学習する連続講座を開催します。

- 開催回数 6回
- 会場 アピオあおもり イベントホール
- 対象者 消費者問題に関心があり、学習意欲のある方
- 内容 次表のとおり
- アーカイブ配信 開催後3日後から2週間

県民カレッジ単位認定講座
すべて受講すると12単位!!



回	開催日	テーマ	講師(敬称略)
1	令和7年 5月22日(木) 13:00~15:00	令和7年度消費者月間(5月)統一テーマ 明日の地球を救うため、消費者にできること グリーン志向消費 ~どのグリーンにする?~	消費者庁 消費者教育推進課 課長 黒田 啓太

回	開催日	テーマ	講師（敬称略）
2	令和7年 6月26日（木） 13：00～15：00	日本が誇る 「だし」や「発酵食品」の文化	（公財）21 あおもり産業 総合支援センター チーフプロジェクトマネージャー 加藤 哲也
3	7月24日（木） 13：00～15：00	生活防衛のための金融リテラシー ～人生100年時代を 生き抜く力を身につけよう～	（一社）NTSセーフティ 家計総合研究所 カウンセリングセンター長 有田 宏美
4	8月21日（木） 13：00～15：00	災害リスクと地域防災 ～防災情報と避難行動～	青森中央学院大学 准教授 中村 智行
5	9月25日（木） 13：00～15：00	「健康食品」で健康が買えますか？ ～トクホ、機能性表示食品、 機能性食品…～	群馬大学 名誉教授 食品の広告問題研究会 主宰 高橋 久仁子
6	10月23日（木） 13：00～15：00	「えっ!? そうだったんだ !!」 ってなる脳卒中のヒミツ	藤本クリニック 副院長 鈴木 隆史

（５）移動消費生活講座（派遣講座）の開催

市町村、学校、公民館、社会福祉協議会、消費者団体などからの依頼により講師を派遣し、消費生活に関する講座を開催します。

（６）消費生活センターホームページ等による情報提供

ホームページ上において、消費生活に関する講座や行事等の情報提供を行うとともに、最新の消費生活相談事例や悪質商法等の緊急情報を掲載し、消費者被害の拡大防止と注意喚起に努めます。（ホームページアドレス：<https://www.aca.or.jp/>）

また、SNS（Facebook、LINE）、YouTube で情報発信します。

（７）展示事業の実施

県民福祉プラザ2階の消費生活情報提供コーナーに、図書閲覧コーナー、ACAP（公益社団法人消費者関連専門家会議）展示コーナーなどを設け、消費者への情報提供の充実を図るとともに、パネルや図書等の貸出しを行います。

（８）消費者月間（５月）関連事業の実施

令和7年度消費者月間統一テーマ「明日の地球を救うため、消費者にできること グリーン志向消費～どのグリーンにする？～」に関連する啓発事業を実施し、消費者の意識啓発を図ります。

(9) 啓発資料の作成・配布

高齢者・若者向けの消費者トラブル防止対策リーフレット等を適宜作成し、配布します。

(10) 地域見守り力の支援強化

市町村が構築した高齢者等を見守る体制である「相談窓口紹介ネットワーク」の取組を支援するため、市町村等と共同での研修会や、市町村担当職員を対象とした情報交換会を開催します。

高齢者の消費者被害防止のため、関係団体と連携して啓発活動を展開するほか、地域の見守り活動を支援するため関係機関等へ啓発資料を配布します。

見守りの重要性を伝えるための寸劇やマスコットキャラクター「テルミちゃん」等を活用した啓発を実施します。

また、県内における消費生活ホットライン等の認知度を測るため、商業施設においてアンケート調査を実施します。

(11) 子育て世代に向けた消費者教育の推進

就学前の子どもを持つ親を中心とした子育て世代の意識啓発を図るため、効果的な情報発信や普及啓発のための手法、啓発資料の内容等について検討のうえ、啓発資材等を作成し、SNSを活用した啓発を実施します。



Ⅲ 青森県消費生活センターの 令和 7 年 度 予 算

Ⅲ 青森県消費生活センターの令和7年度予算

(単位：千円)

事業名 \ 年度別	令和7年度	令和6年度	増減
消費者啓発	12,249	12,344	▲95
消費者教育	2,917	2,917	－
苦情相談処理	1,034	1,034	－
センター強化事業	1,001	997	4
人件費	84,454	62,147	22,307
運営費	4,925	11,133	▲6,208
計	106,580	90,572	16,008



IV 青森県消費生活センターの 令和 6 年度事業実績

Ⅳ 青森県消費生活センターの令和6年度事業実績

《青森県消費生活センター利用状況》

(単位：人)

	相 談	派遣講座	消費生活 大学講座	消費生活サポーター 研修会	計
人 数	2,604	(66回) 2,811	(6回) 625	(7回) 24	6,064

1 消費生活相談（県内の消費生活センターの相談実績）

(1) 相談状況

ア 概況

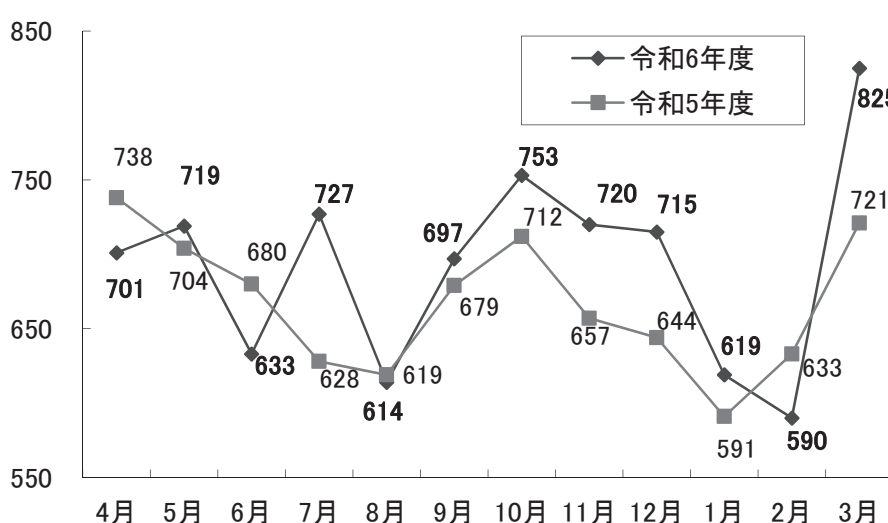
令和6年度に県内の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活に関する相談件数は、8,313件（苦情相談7,056件、問合せ1,256件、要望1件）であり、前年度と比較して307件（3.8%）増加しています。

(単位：件)

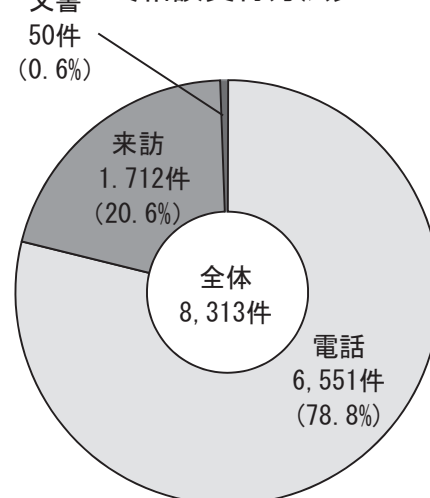
項目	年度	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦 情		7,056	6,807	249	103.7%
問 合 せ		1,256	1,199	57	104.8%
要 望		1	0	1	-
計		8,313	8,006	307	103.8%

(件)

〔月別相談受付件数〕



〔相談受付方法〕

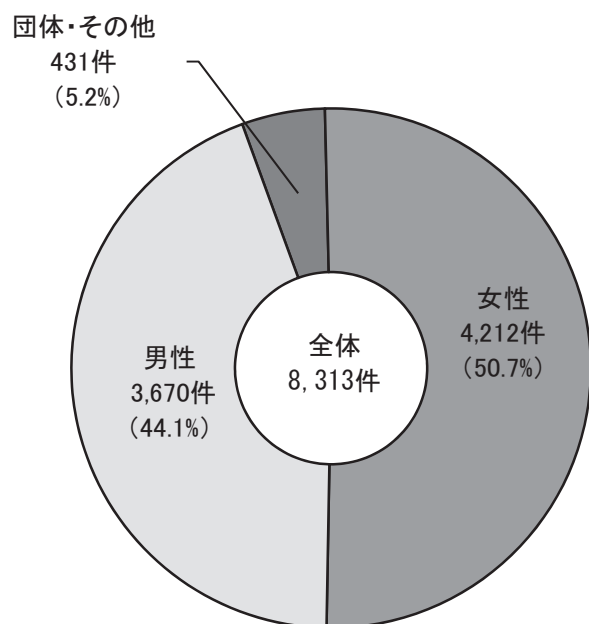


イ 契約当事者の状況

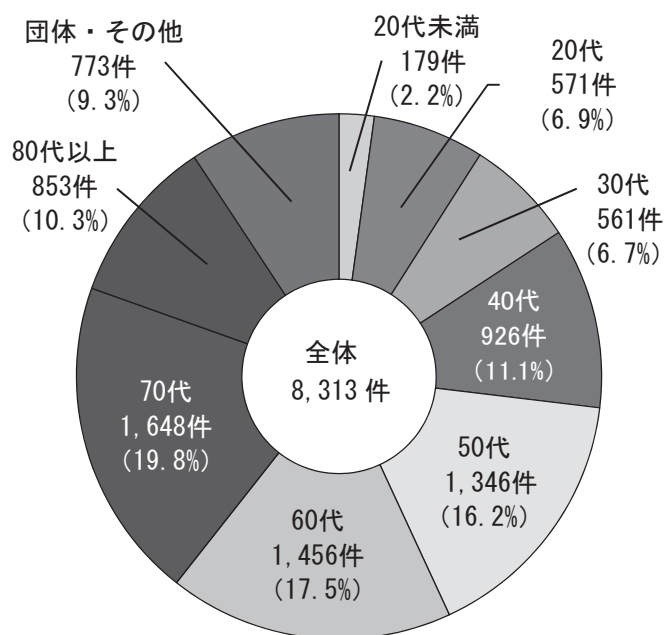
契約当事者を性別でみると、女性が4,212件で、全体の50.7%を占めています。年代別では、70代が1,648件（19.8%）と最も多く、次いで60代が1,456件（17.5%）となっています。

また、契約当事者を職業別でみると、無職が3,287件（39.6%）と最も多く、次いで給与生活者が2,976件（35.8%）となっています。

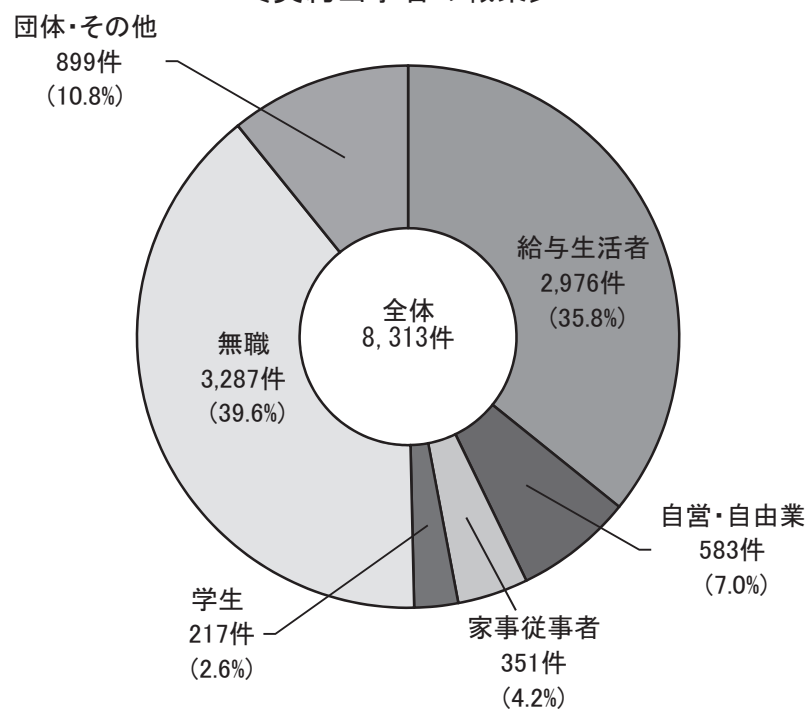
〔契約当事者の性別〕



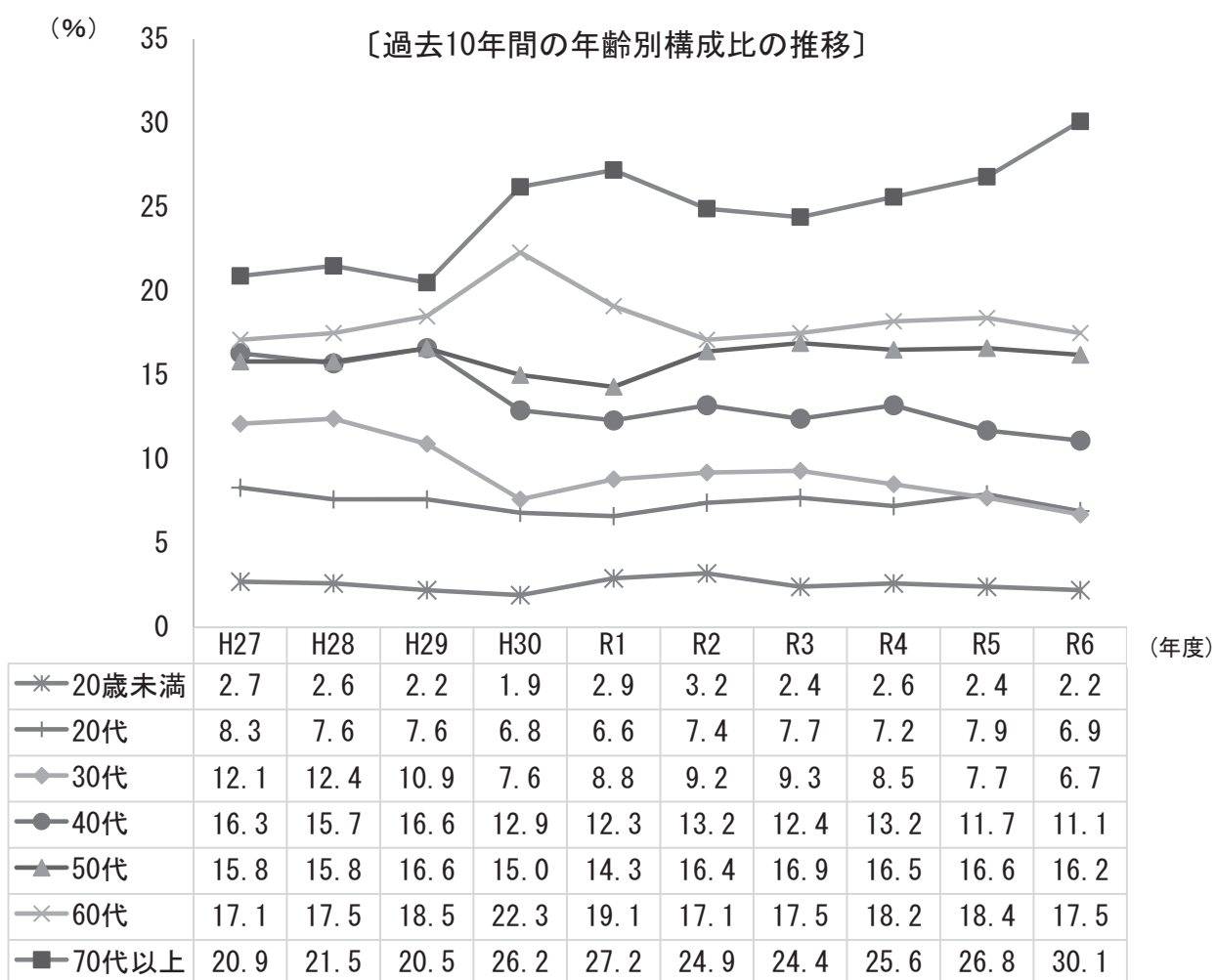
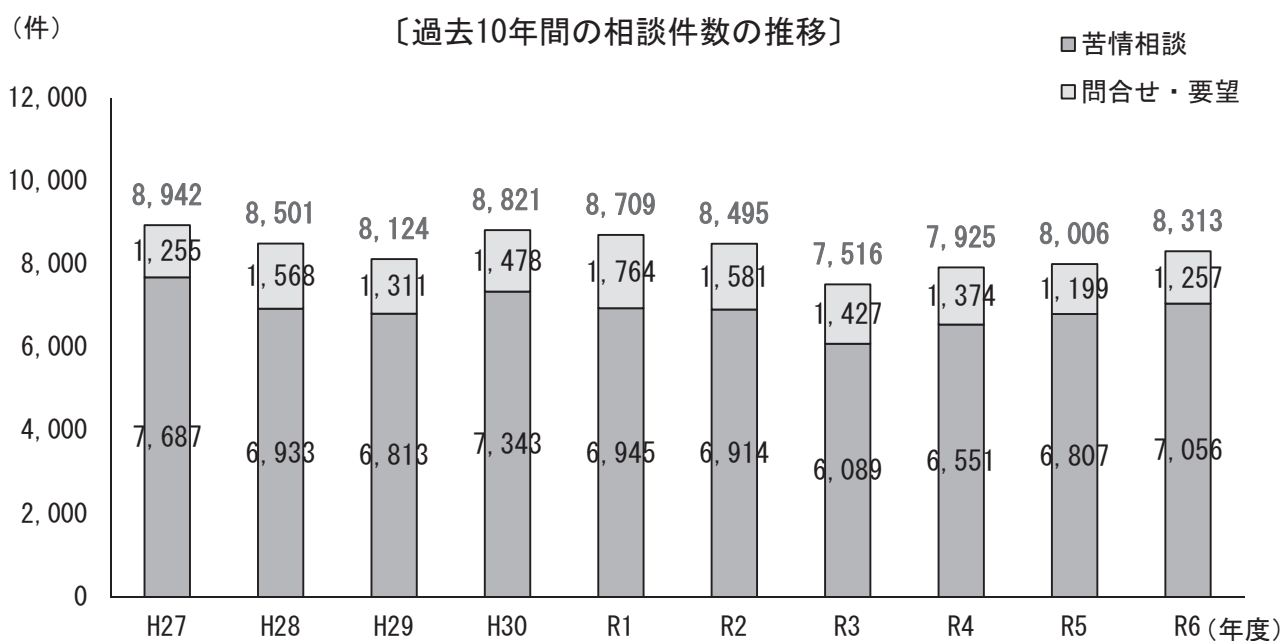
〔契約当事者の年代〕



〔契約当事者の職業〕



ウ 過去10年間の相談件数・年齢別構成比の推移



※団体・その他からの相談があるため、上記の合計は100にならない場合があります。

エ 主な商品・役務別の相談状況

(単位：件)

	商品・役務名	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	商 品 一 般	1,187	968	219	122.6%
2	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	838	752	86	111.4%
3	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	814	778	36	104.6%
4	保 健 衛 生 品	776	707	69	109.8%
5	食 料 品	672	602	70	111.6%
	そ の 他	4,026	4,199	▲173	95.9%
	計	8,313	8,006	307	103.8%

※商品・役務別の詳細はP59 商品・役務別内訳表参照

1 「商品一般」

令和6年度の相談件数は1,187件で、前年度より219件(22.6%)増加しています。商品一般は、商品が多岐にわたる相談や、商品进行特定できない相談が分類されます。また、国の行政機関等を名乗った不審な電話や、実在する金融機関や大手通販会社を騙ったフィッシングメール、大手電話会社の関連会社を騙り、未納料金を請求する架空請求に関する相談などが含まれています。

2 「運輸・通信サービス」

令和6年度の相談件数は838件で、前年度より86件(11.4%)増加しています。光回線などのインターネット接続回線に関する相談が293件と最も多くなっています。また、「あと2時間でこの電話は使えなくなります」という音声ガイダンスが流れる不審な電話などが急増したことから、固定電話に関する相談も252件となりました。

3 「金融・保険サービス」

令和6年度の相談件数は814件で、前年度より36件(4.6%)増加しています。借金の返済が困難になったという多重債務に関する相談のほか、クレジットカードの年会費や解約手続きに関する相談がありました。また、暗号資産やFXなどの投資トラブルに関する相談もここに分類され、増加傾向が見られました。

4 「保健衛生品」

令和6年度の相談件数は776件で、前年度より69件(9.8%)増加しています。そのうち、597件(全体の76.9%)が定期購入に関する相談で、前年度の500件から97件(19.4%)の増加となりました。「1回限り、定期縛りなし」というSNSの広告を見て注文したが、実際は定期コースの契約になっていたなど、問題のある広告に誘導された事例が多くみられました。

5 「食料品」

令和6年度の相談件数は672件で、前年度より70件(11.6%)増加しています。そのうち、330件(全体の49.1%)が定期購入に関する相談で、前年度の231件から99件(42.9%)の増加となりました。

オ 契約当事者年代別商品・役務別相談状況（上位3位）

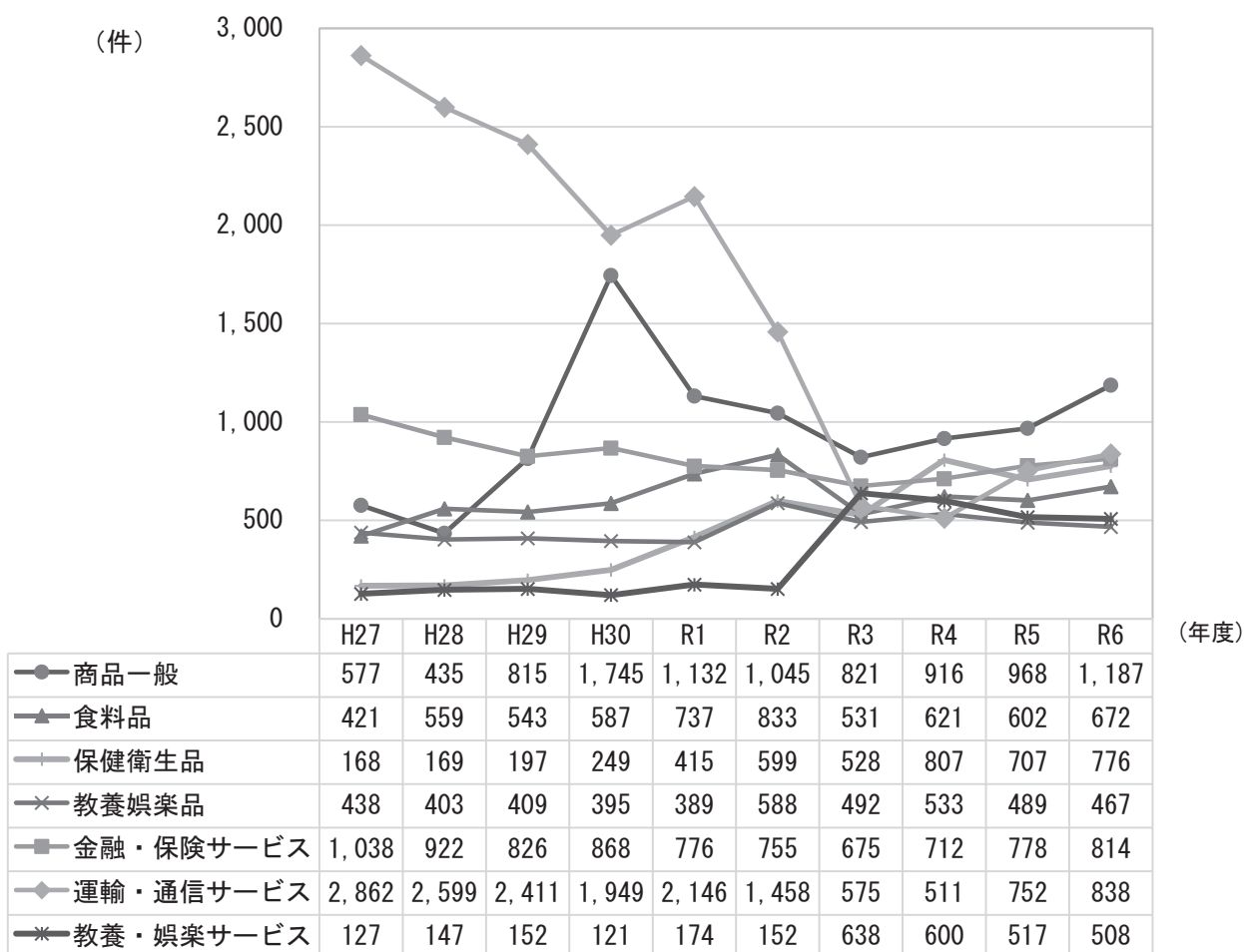
契約当事者の年代別の商品・役務別上位3位は以下の表のとおりとなっています。20歳未満では、オンラインゲーム等の教養・娯楽サービスが1位となっています。20代、30代40代では金融・保険サービスが1位になっており、融資サービスなどの借金の相談や暗号資産などの投資に関する相談が寄せられました。

50代、60代の1位は保健衛生品で、化粧品などの定期購入に関する相談が多くなっています。70代以上では、商品一般に関する相談が1位になっており、自動音声の不審な電話や架空請求、フィッシングメールなどに関する相談が寄せられました。

（単位：件）

	1		2		3	
20代未満	教養・娯楽サービス	78	食料品	19	商品一般	16
20代	金融・保険サービス	97	教養・娯楽サービス	64	他の役務	49
30代	金融・保険サービス	82	教養娯楽品	63	商品一般	49
40代	金融・保険サービス	121	教養・娯楽サービス	93	商品一般	88
50代	保健衛生品	189	商品一般	159	金融・保険サービス	125
60代	保健衛生品	260	商品一般	214	運輸・通信サービス	139
70代以上	商品一般	427	運輸・通信サービス	385	食料品	281
その他	商品一般	196	運輸・通信サービス	83	金融・保険サービス	75

〔過去10年間の相談件数が多い商品・役務に係る件数の推移〕



カ 相談に係る契約等の既払金額

令和6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は減少していますが、既払金額合計、平均既払金額、最大既払金額は大幅に増加しました。

	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	1,936 人	1,956 人	▲20 人	99.0%
既払金額合計	1,205,677 千円	909,864 千円	295,813 千円	132.5%
平均既払金額	623 千円	465 千円	158 千円	134.0%
最大既払金額	60,000 千円	36,000 千円	24,000 千円	166.7%

(2) 消費生活相談における特殊詐欺の状況

ア 概況

令和6年度の特種詐欺に関する相談件数は555件で、前年度より159件(22.3%)減少しています。類型別にみると、振り込め詐欺が180件(全体の32.4%)と最も多く、次いでFX、暗号資産などの投資詐欺の151件(全体の27.2%)となっています。

(単位：件)

年 度	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
類 型				
振り込め詐欺	180	205	▲25	87.8%
架空請求詐欺	161	190	▲29	84.7%
還付金詐欺	13	14	▲1	92.9%
融資保証金詐欺	5	1	4	500.0%
オレオレ詐欺	1	0	1	－
FX、暗号資産などの投資詐欺	151	156	▲5	96.8%
フィッシング詐欺	137	176	▲39	77.8%
ウイルス感染の偽警告(サポート詐欺)	38	59	▲21	64.4%
ワンクリック詐欺	28	45	▲17	62.2%
出会い系サイト・アプリ	21	44	▲23	47.7%
老人ホームの入居権詐欺	0	29	▲29	－
合 計	555	714	▲159	77.7%

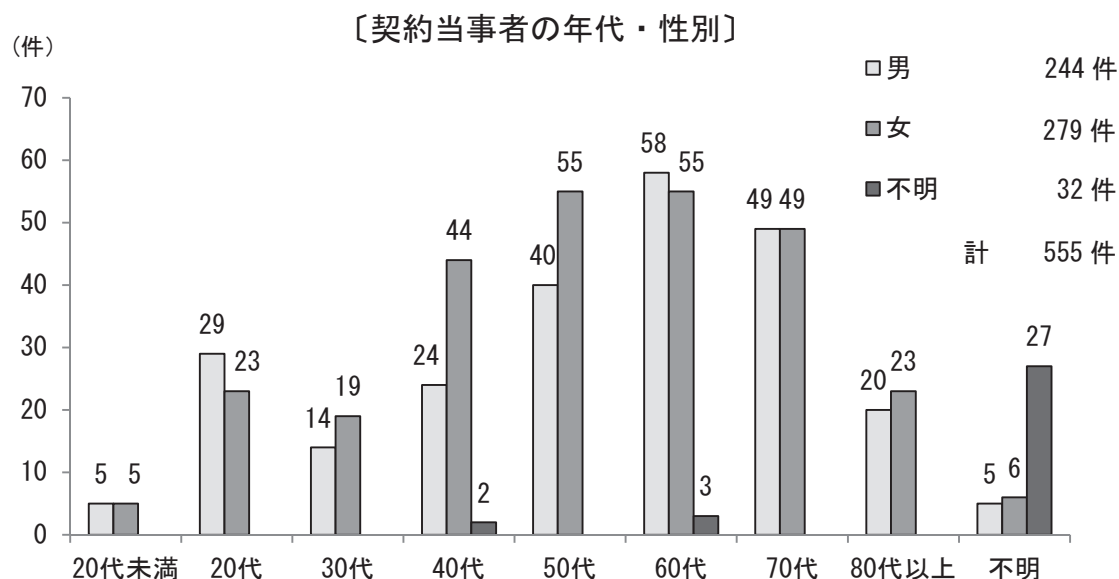
なお、それぞれの特殊詐欺の類型と、消費生活相談において分類される主な商品・役務名との対応状況は以下のとおりです。

(参考) 主な商品・役務別分類(P59)との対応状況

類 型	主な商品・役務名
振り込め詐欺	
架空請求詐欺	商品一般、運輸・通信サービス
還付金詐欺	保健・福祉サービス、商品一般
融資保証金詐欺	金融・保険サービス
オレオレ詐欺	他の相談
FX、暗号資産などの投資詐欺	金融・保険サービス
フィッシング詐欺	商品一般
ウイルス感染の偽警告(サポート詐欺)	他の役務
ワンクリック詐欺	教養・娯楽サービス
出会い系サイト・アプリ	教養・娯楽サービス
老人ホームの入居権詐欺	保健・福祉サービス

イ 特殊詐欺に係る当事者の状況

令和6年度における特殊詐欺に係る当事者を年代・性別でみると、60代男性の58件が最も多く、次いで60代女性と50代女性がそれぞれ55件となっています。



ウ 特殊詐欺に係る既払金額

令和6年度の特種詐欺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は減少していますが、既払金額の合計、平均既払金額、最大既払金額は大幅に増加しています。

	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	122 人	146 人	▲24 人	83.6%
既払金額合計	331,856 千円	247,098 千円	84,758 千円	134.3%
平均既払金額	2,720 千円	1,692 千円	1,028 千円	160.8%
最大既払金額	60,000 千円	30,000 千円	30,000 千円	200.0%

(3) 相談全般における特徴

ア 定期購入に関する相談が増加

定期購入に関する相談は964件で、前年度より162件増加しました。SNSなどで「1回限り、定期購入縛り無し」という広告を見て格安の化粧品や健康食品の購入申し込みをしたが、実際は、定期購入の申込みになっていたことを2回目の商品が届いて初めて知ったという相談のほか、テレビショッピングで健康食品を注文した際、定期購入を勧められてはっきり断ったにも関わらず、届いた商品は定期購入になっていたという問題のある販売手法に関する相談が増えました。

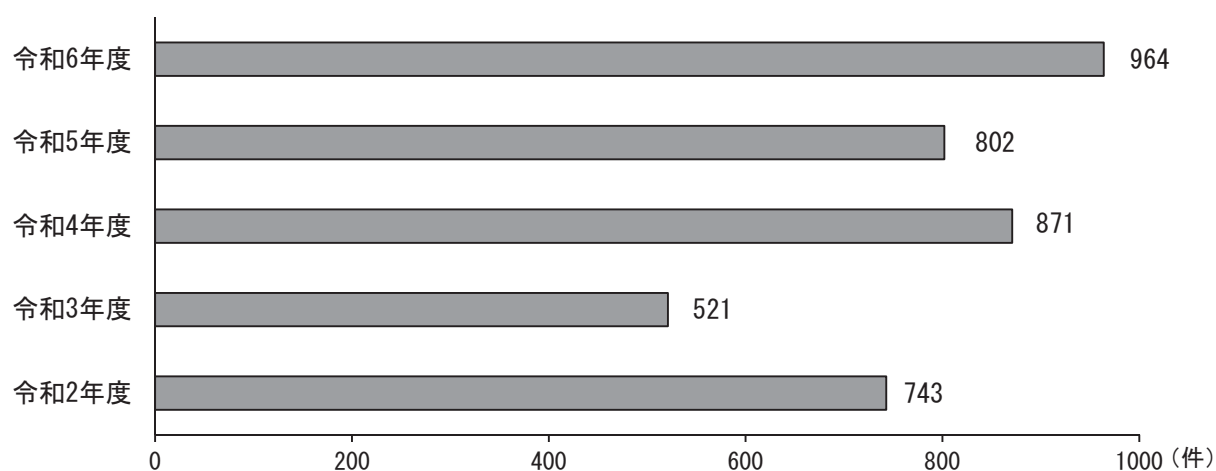
令和6年度は、化粧品が最も多く554件（全体の57.5%）、次いで健康食品の310件（全体の32.2%）となっています。

(単位：件)

商品・役務名	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
化粧品	554	458	96	121.0%
健康食品	310	216	94	143.5%
医薬品	34	15	19	226.7%
他の教養娯楽品	22	50	▲28	44.0%
飲料	10	9	1	111.1%
その他	34	54	▲20	63.0%
計	964	802	162	120.2%

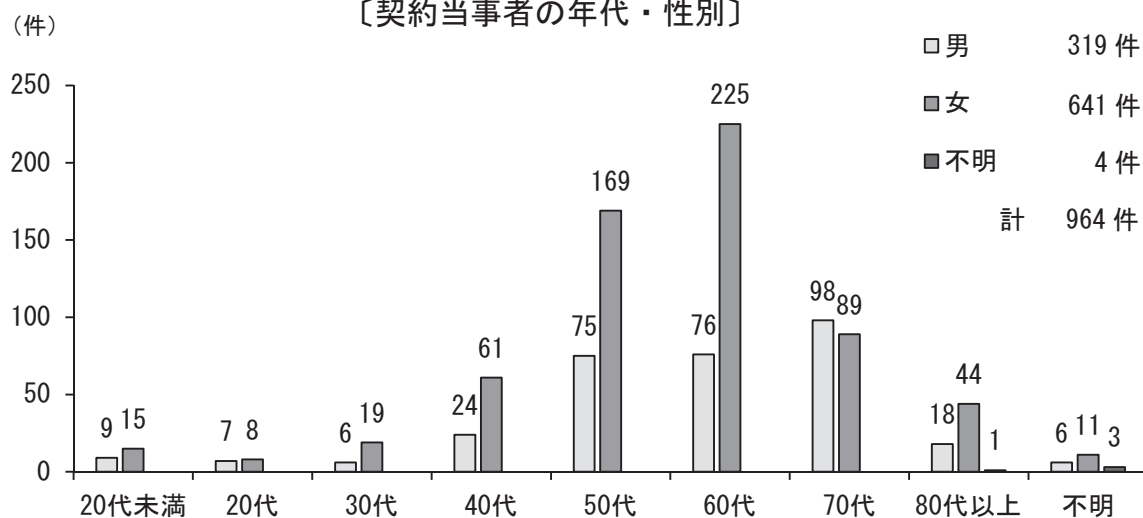
過去5年間の相談件数の推移を見ると、令和6年度の相談件数が最も多くなっていることがわかります。

〔定期購入に関する相談件数の推移〕



契約当事者の年代・性別で見ると、60代の女性が225件で最も多く、次いで50代の女性の169件となっています。性別では女性が男性の約2倍となっています。

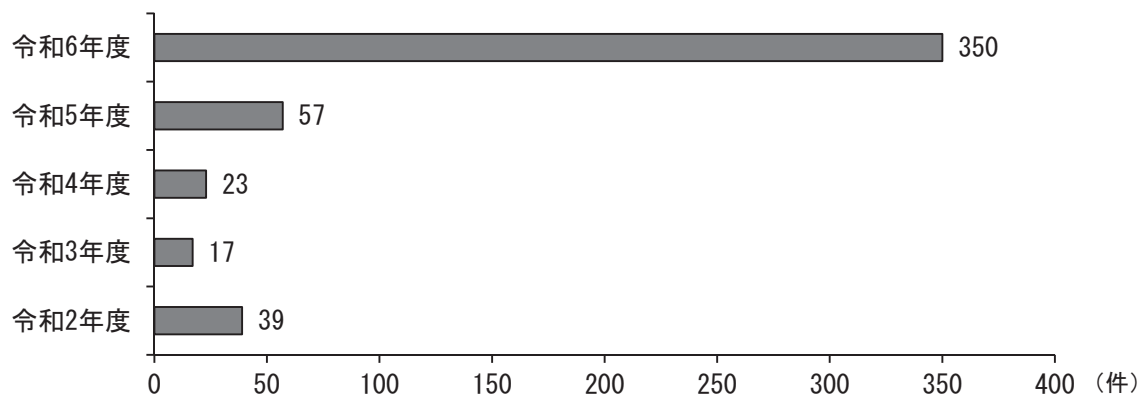
〔契約当事者の年代・性別〕



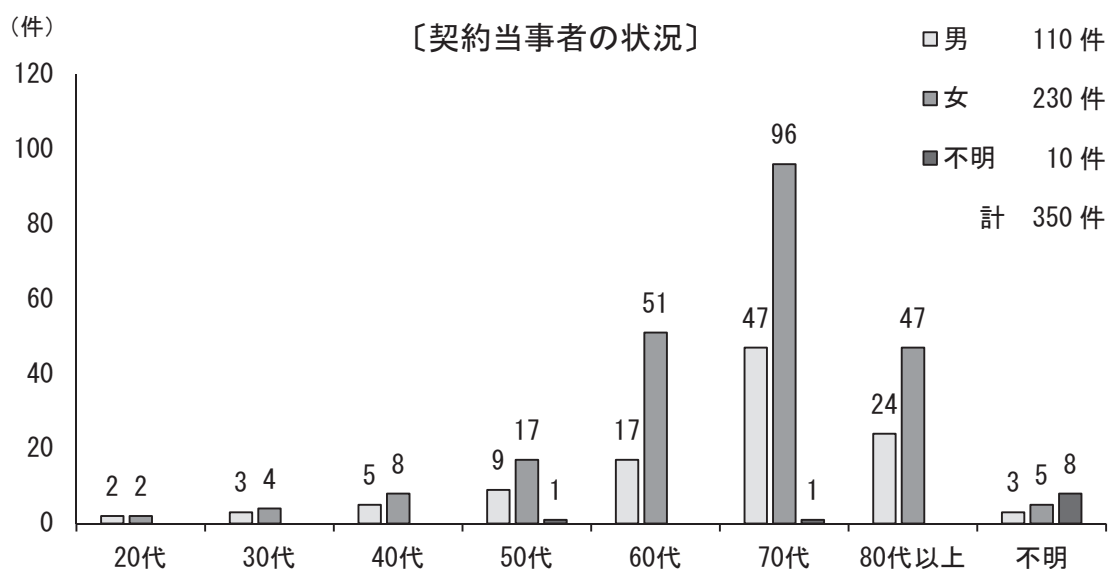
イ 自動音声流れる不審な電話に関する相談が急増

令和6年度には、国の行政機関などを名乗り「あと2時間でこの電話は使えなくなります」という自動音声流れる不審な電話に関する相談が急増し、350件の相談がありました。自動音声の案内に従って電話を操作することで、個人情報聞き出そうとするなど劇場型の詐欺の手口が展開されることが予想されます。

〔相談受付件数の推移〕



自動音声の不審な電話に関する相談に係る当事者を年代・性別でみると、70代女性の96件が最も多く、次いで60代女性の51件となっています。65歳以上が256件で全体の73.1%を占めています。また、女性が男性の約2倍となっています。



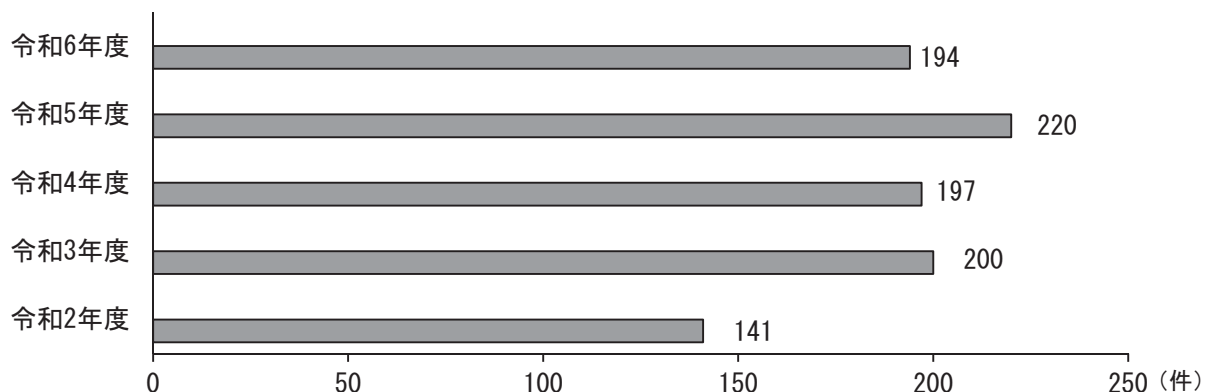
ウ 副業に関する相談が減少

副業に関する相談は、194 件で前年度より 26 件（11.8%）減少しました。

（単位：件）

	令和 6 年度 (a)	令和 5 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
副業に関する相談	194	220	▲26	88.2%

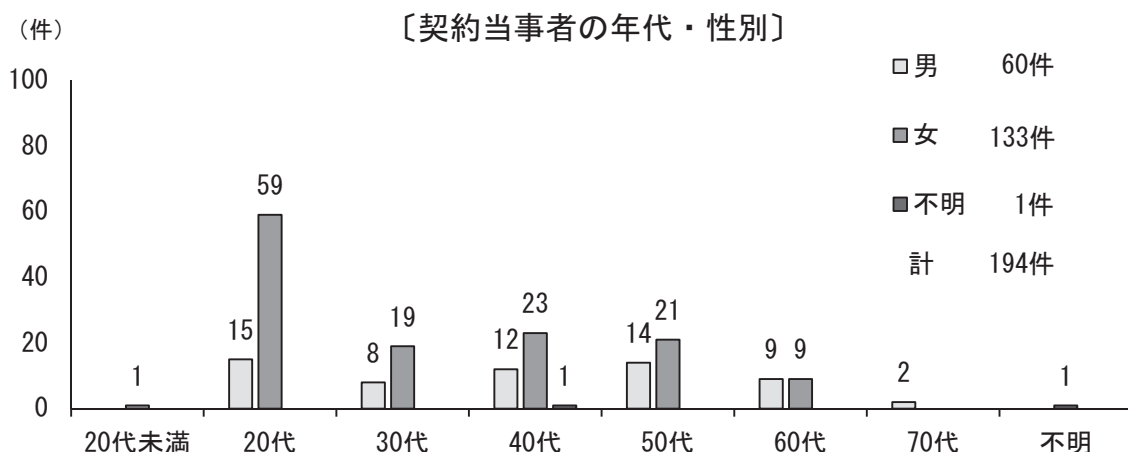
〔副業に関する相談件数〕



副業に関する相談における既払金額を見ると、お金を支払った人の数、既払金額の合計、平均既払金額、最大既払金額ともすべて減少しています。

	令和 6 年度 (a)	令和 5 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	102 人	110 人	▲8 人	92.7%
既払金額合計	76,283 千円	93,694 千円	▲17,411 千円	81.4%
平均既払金額	748 千円	852 千円	▲104 千円	87.8%
最大既払金額	5,400 千円	5,700 千円	▲300 千円	94.7%

契約当事者の年代・性別で見ると、20 代女性の 59 件が最も多く、次いで 40 代の女性の 23 件となっています。20 代以下が全体の 38.7%を占め、社会経験の乏しい若年層の相談が多い傾向が見られます。また、女性の相談が男性の相談の 2 倍を超えていることも大きな特徴です。



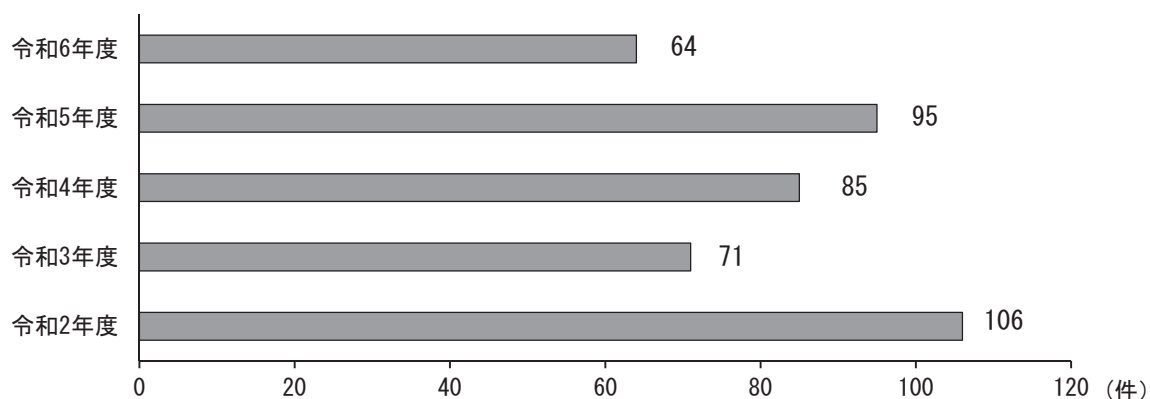
(4) 18歳・19歳の相談状況

ア 概況

令和4年4月1日から改正民法が施行され、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。これに伴い、これまで未成年者取消権により契約の取消しが可能だった、18歳、19歳の契約に関するトラブルが懸念されることから、この年代の相談状況に注目しました。

過去5年間の18歳、19歳の相談を見ると、増減を繰り返していることがわかりますが、令和6年度は過去5年間で最も少なくなっています。

〔18・19歳の相談受付件数〕



イ 主な商品・役務別の相談状況

令和6年度の相談件数は64件で前年度より31件(32.6%)減少しています。商品・役務別では、インターネットゲームなどの教養・娯楽サービスに関する相談が12件で最も多くなっています。

最も高額な支払いとなったのは、インターネットゲームで親のクレジットカードを無断で使用し、90万円の課金をした事例です。未成年者契約の取り消しができるのではないかと相談でしたが、18歳の成年であるため、取り消しをすることはできませんでした。

(単位：件)

	商品・役務名	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	12	22	▲10	54.5%
2	商 品 一 般	8	8	0	100.0%
3	食 料 品	7	4	3	175.0%
4	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	6	4	2	150.0%
5	教 養 娯 楽 品	5	3	2	166.7%
	そ の 他	26	54	▲28	48.1%
	計	64	95	▲31	67.4%

(5) 65歳以上の高齢者の状況

ア 全般

① 高齢者の概況

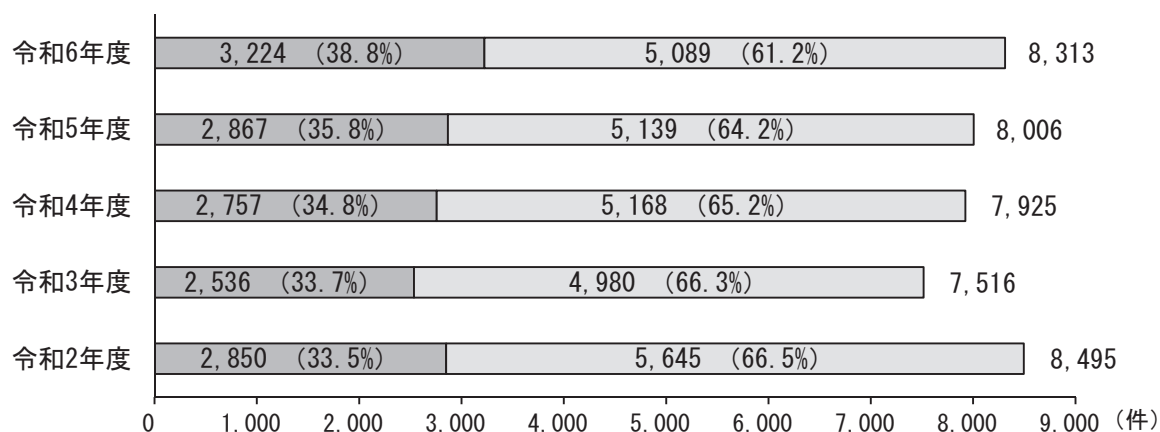
高齢者の相談は3,224件で、前年度と比較して357件(12.5%)増加しています。相談全体に占める割合は38.8%と、前年度の35.8%から3.0ポイント増加し、4割に近づく状況となっています。

(単位：件)

項目 \ 年度	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦 情	2,686	2,356	330	114.0%
問 合 せ	538	511	27	105.3%
計	3,224	2,867	357	112.5%

〔高齢者が占める割合と相談件数の推移〕

□65歳以上 □65歳未満等



② 高齢者の主な商品・役務別の相談状況

高齢者の相談では、商品一般に関する相談が537件と最も多くなり、前年度より175件(48.3%)の増加となっています。

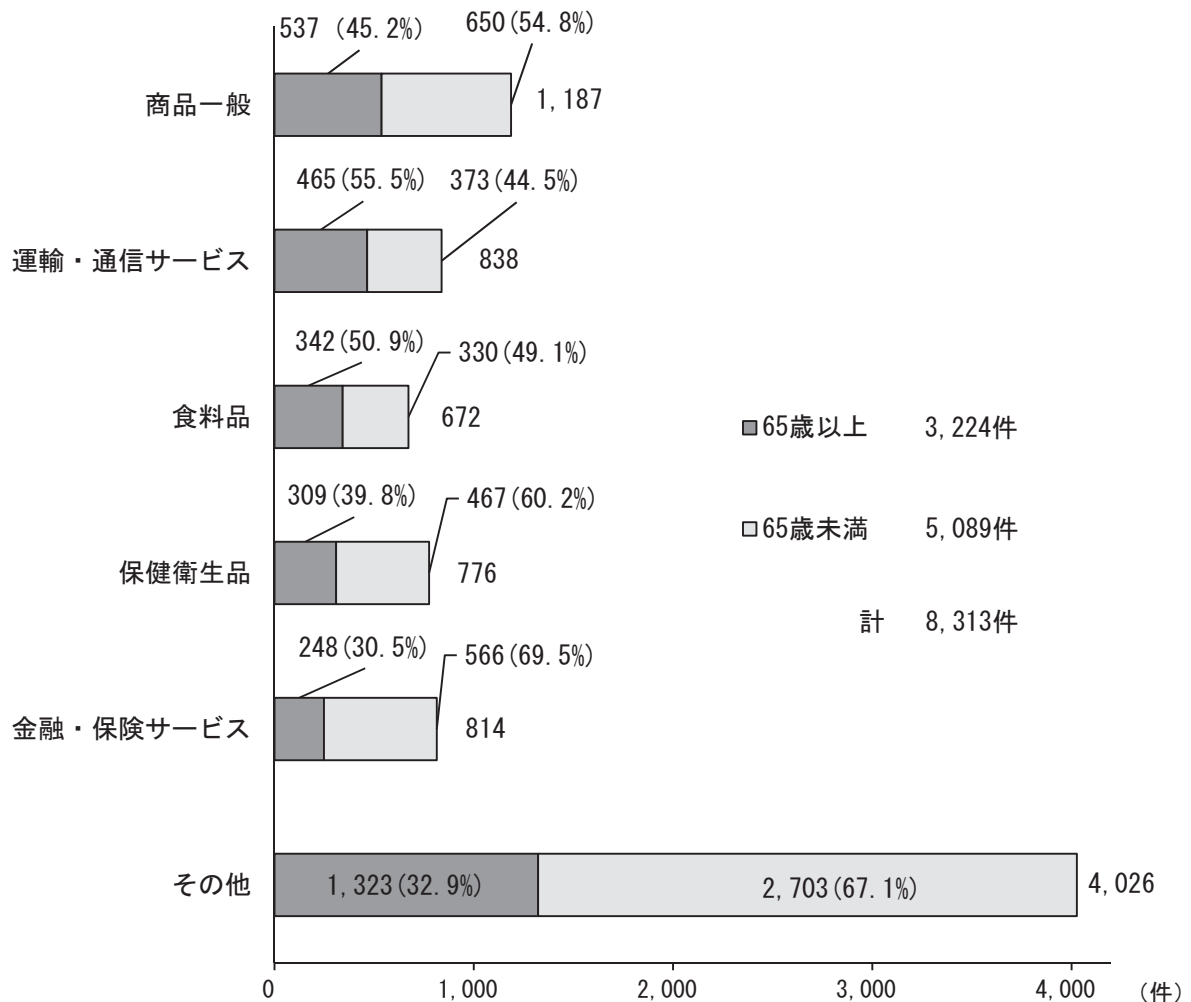
次いで相談件数が多いのは、運輸・通信サービスの465件で、前年度より106件(29.5%)増加しています。光回線の電話勧誘や、「2時間後に電話が使えなくなる」という不審電話に関する相談が増加したことが要因となっています。

(単位：件)

	商品・役務名	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	商 品 一 般	537	362	175	148.3%
2	運 輸 ・ 通 信 サービス	465	359	106	129.5%
3	食 料 品	342	268	74	127.6%
4	保 健 衛 生 品	309	283	26	109.2%
5	金 融 ・ 保 険 サービス	248	243	5	102.1%
	そ の 他	1,323	1,352	▲29	97.9%
	計	3,224	2,867	357	112.5%

主な商品・役務別に高齢者の割合をみると、運輸・通信サービスに関する相談が 55.5%と最も高く、次いで、食料品に関する相談が、50.9%となっています。

〔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〕



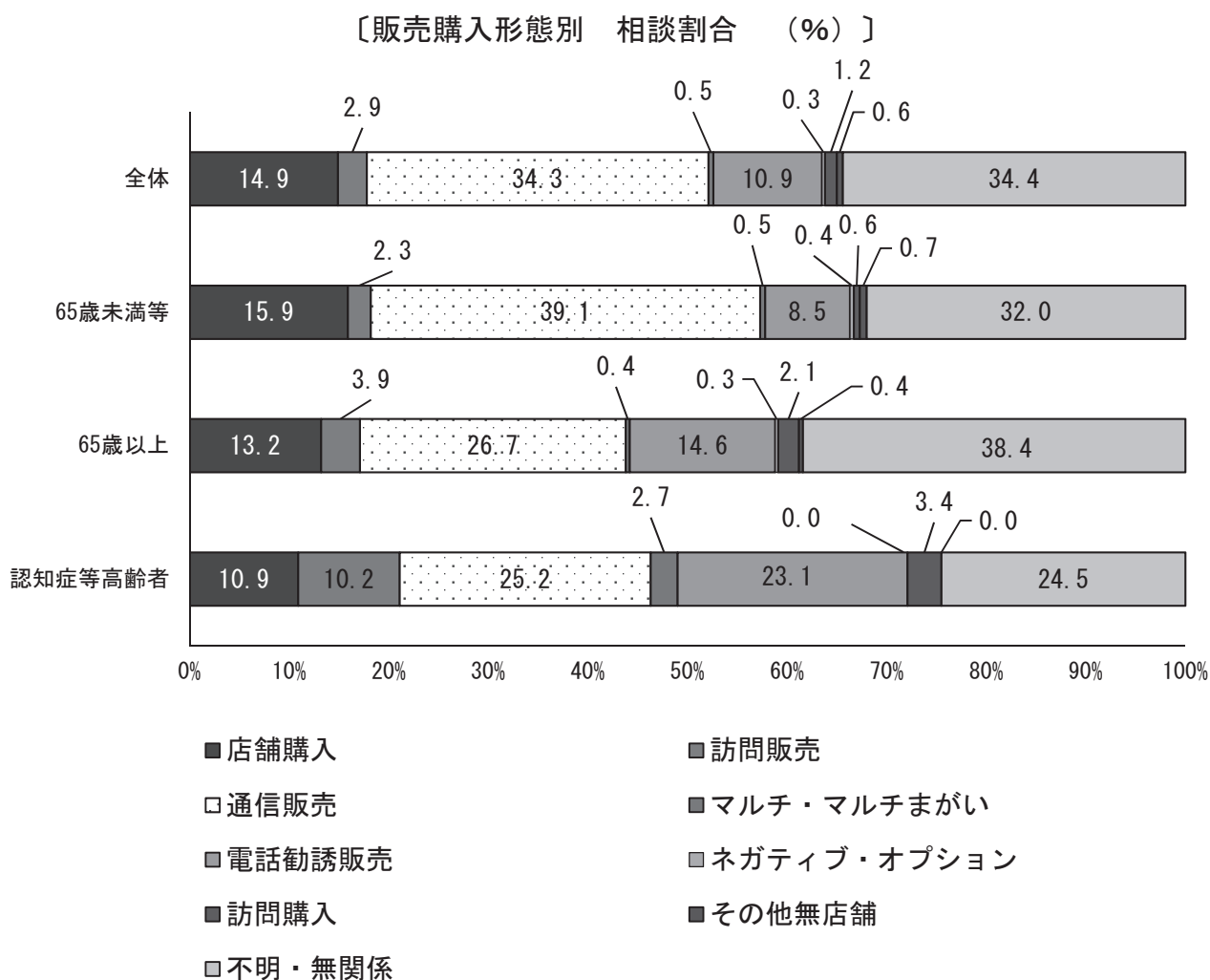
③ 高齢者の相談に係る契約等の既払金額

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、最大既払金額は増加しましたが、既払金額合計、平均既払金額は減少しています。

	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	604 人	571 人	33 人	105.8%
既払金額合計	304,685 千円	382,142 千円	▲77,457 千円	79.7%
平均既払金額	504 千円	669 千円	▲165 千円	75.3%
最大既払金額	40,000 千円	36,000 千円	4,000 千円	111.1%

④ 販売購入形態別相談割合

販売購入形態別で見ると、65歳以上では、65歳未満と比べて訪問販売や電話勧誘販売が多く、特に認知症等高齢者においてその傾向は顕著です。認知症等高齢者の判断力不足に乘じ、悪質な訪問販売や電話勧誘販売が行われていることがうかがえます。



イ 高齢者の特殊詐欺の状況

① 概況

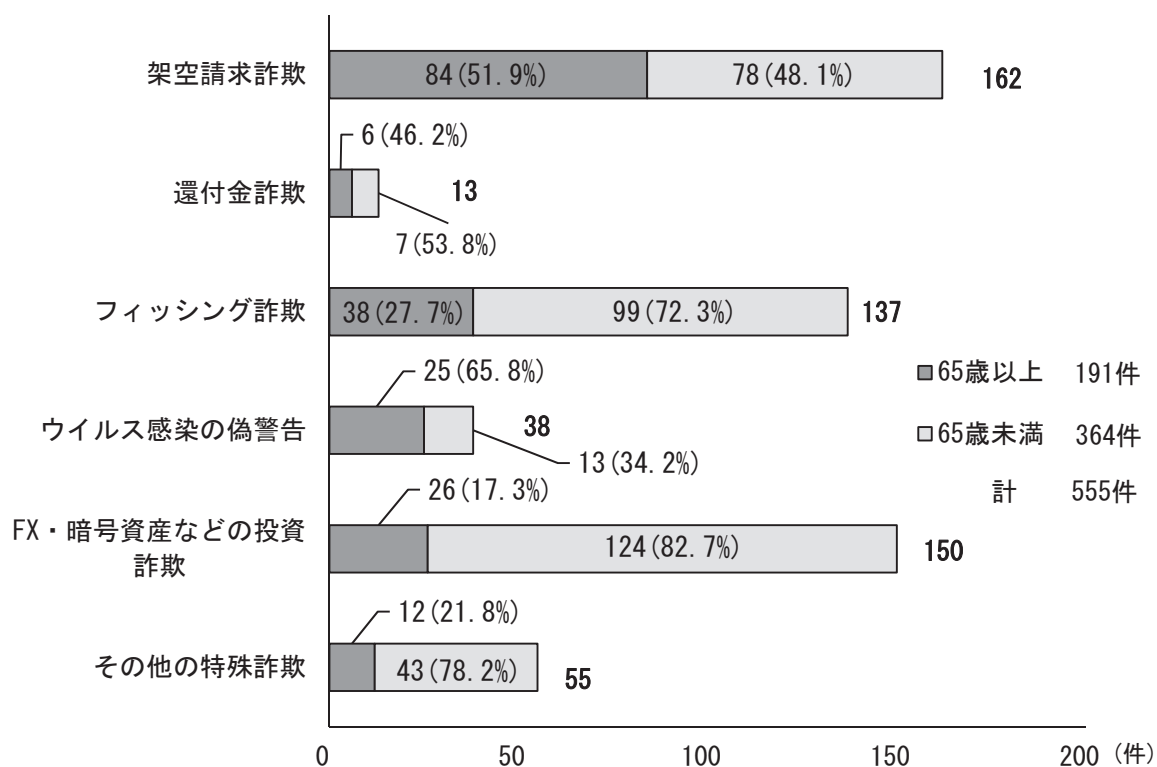
高齢者の特殊詐欺に関する相談件数は191件で、前年度より79件（29.3%）減少しています。類型別にみると、振り込め詐欺が91件（全体の47.6%）と最も多く、次いでフィッシング詐欺の38件（全体の19.9%）となっています。

（単位：件）

類 型 \ 年 度	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
振り込め詐欺	91	106	▲15	85.8%
架空請求詐欺	84	102	▲18	82.4%
還付金詐欺	6	4	2	150.0%
融資保証金詐欺	0	0	－	－
オレオレ詐欺	1	0	1	－
フィッシング詐欺	38	60	▲22	63.3%
ＦＸ、暗号資産などの投資詐欺	26	29	▲3	89.7%
ウイルス感染の偽警告（サポート詐欺）	25	31	▲6	80.6%
出会い系サイト・アプリ	8	3	5	266.7%
ワンクリック詐欺	3	13	▲10	23.1%
老人ホームの入居権詐欺	0	28	▲28	－
合 計	191	270	▲79	70.7%

② 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、ウイルス感染の偽警告（サポート詐欺）が65.8%と最も多く、次いで、架空請求詐欺に関する相談の割合が51.9%となっています。次いで還付金詐欺が、46.2%と多くなっています。



③ 高齢者の特殊詐欺に係る既払金額

高齢者の特殊詐欺の既払金額等の状況をみると、お金を支払った人の数、既払金額合計、平均既払金額、最大既払金額とも増加しています。

	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	31 人	30 人	1 人	103.3%
既払金額合計	120,403 千円	109,947 千円	10,456 千円	109.5%
平均既払金額	3,884 千円	3,665 千円	219 千円	106.0%
最大既払金額	30,000 千円	30,000 千円	0 千円	100.0%

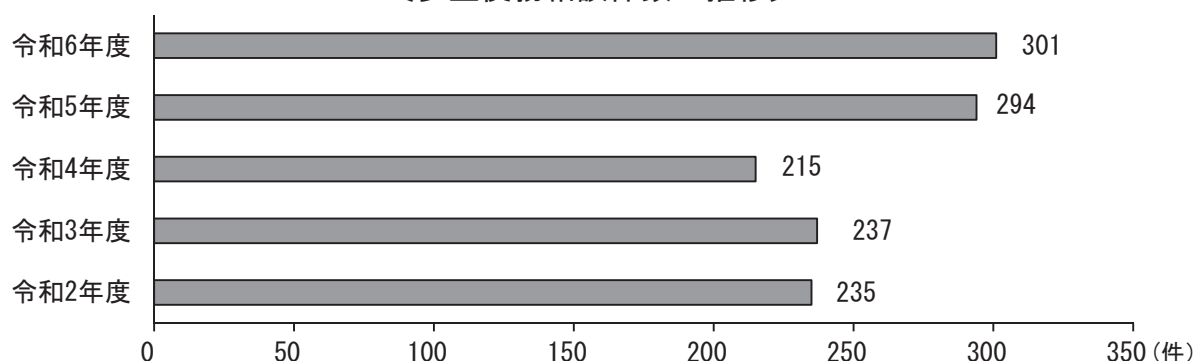
(6) 多重債務に関する相談状況

令和6年度における多重債務に関する相談件数は301件で前年度より7件(2.4%)増加しています。

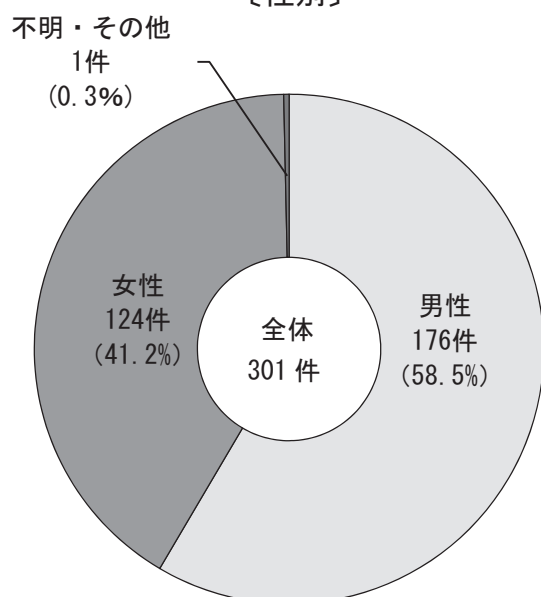
(単位：件)

	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談件数	301	294	7	102.4%

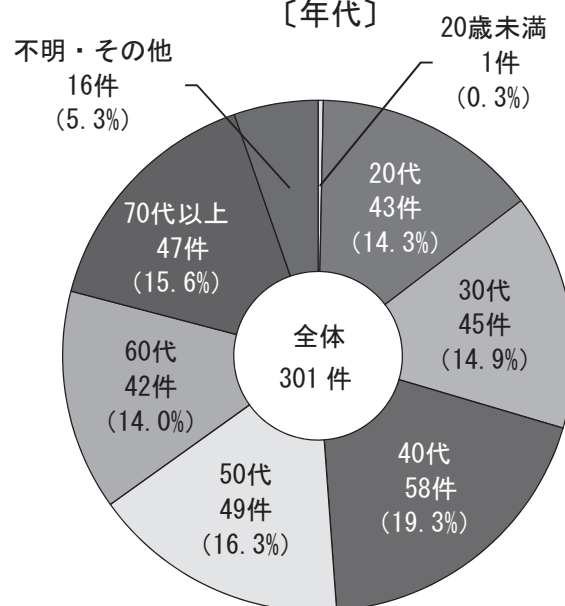
〔多重債務相談件数の推移〕



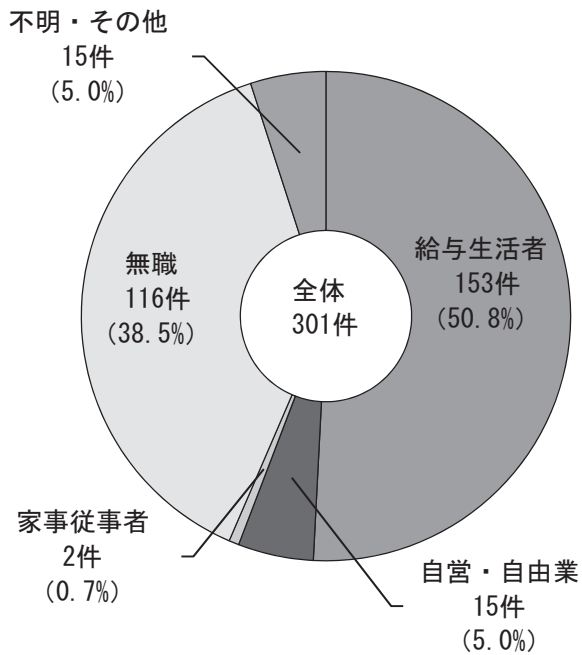
〔性別〕



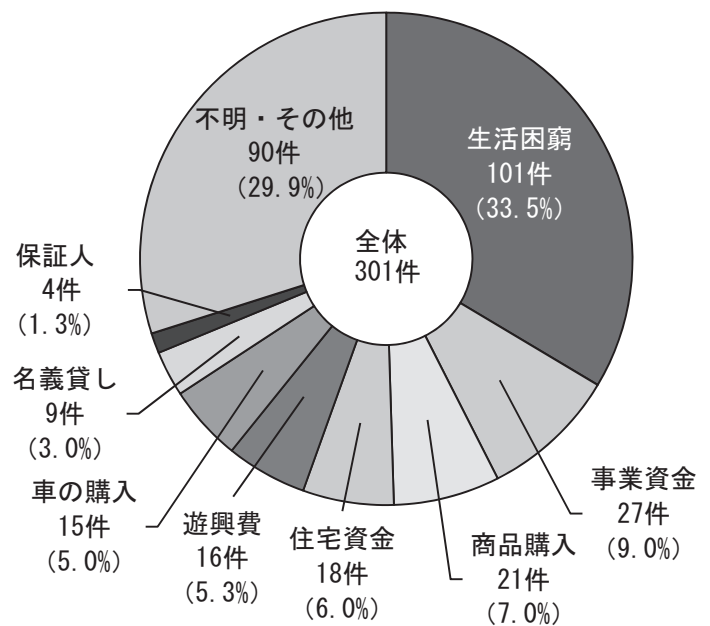
〔年代〕



〔契約当事者職業〕



〔借金のきっかけ〕



（７）ヤミ金などの相談状況

令和6年度におけるヤミ金などに関する相談件数は18件で、前年度より1件（5.9%）増加しています。

（単位：件）

	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
ヤミ金	12	14	▲2	85.7%
融資保証金詐欺	5	1	4	500.0%
借金整理屋	0	1	▲1	—
ショッピング枠現金化	1	1	0	100.0%
計	18	17	1	105.9%



2 相談体制の充実強化

(1) アドバイザー弁護士の支援

日常の相談業務に的確に対応できるよう 14 名の弁護士から指導・助言を受ける体制をとり、必要な相談事例で指導・助言を受けました。

○ 実施回数 8 回

(2) 事例検討会の開催

アドバイザー弁護士を講師として、県・市町村消費者行政担当職員とともに相談事例の検討会を月 1 回開催しました。

○ 実施回数 12 回

○ 参加者数 186 人

(3) 消費者トラブル防止ネットワーク会議の開催

県弁護士会、県司法書士会などの関係機関・団体等と連携し、消費者被害の未然防止と救済のための情報交換や事例検討等を行う会議を年 4 回開催しました。

なお、この組織は、令和元年 12 月から消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会に位置付けられています。

○ 開催日 第 1 回：令和 6 年 6 月 14 日（金）
第 2 回：令和 6 年 9 月 13 日（金）
第 3 回：令和 6 年 12 月 13 日（金）
第 4 回：令和 7 年 3 月 14 日（金）

○ 構成団体数 43 団体

○ 会議参加者数 113 人

(4) 無料法律相談会の開催

最寄りの弁護士事務所等において無料法律相談を実施しました。

○ 実施回数 13 回

○ 相談者数 18 人

(5) 商品テスト

県消費生活センターに相談が寄せられた商品の品質を確認するための商品テストを 1 回行いました。

○ 接着剤の内容量に関する商品テスト 1 件

（６）消費生活情報ネットワークシステムの管理運営

各相談窓口に設置している全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の管理運用を行いました。

（７）市町村との消費生活情報交換

市消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口と連携し、情報交換を行うなど、相談業務の充実を図りました。

3 市町村相談窓口の充実・強化等支援

（１）市消費生活センターへの技術支援

市消費生活センターにおける相談処理能力の向上を図るため、市町村アドバイザーによる巡回指導を行いました。

- 実施回数 46 回
（県内 4 市：八戸市、五所川原市、十和田市、三沢市）

（２）県内センター連絡会議の開催

県消費生活センターと県内 7 市の消費生活センターとの消費生活相談体制の充実・強化を図るため、連絡会議を開催しました。

- 実施回数 2 回

（３）市町村相談対応レベルアップ研修会の開催

市町村の相談窓口担当者の相談対応能力の強化を図るため、実践的研修会をオンラインで開催しました。

- 開催日 令和 6 年 5 月 21 日（火）
- 受講者数 18 人

（４）青森県消費生活相談員人材バンク研修会の開催

相談員の人材確保に資するために設置した青森県消費生活相談員人材バンクの登録者を対象として、相談業務に関する研修会を開催しました。

- 開催日 令和 6 年 8 月 29 日（木）
- 受講者数 21 人

4 消費者啓発・教育

(1) 消費生活情報誌の発行

消費者トラブルの未然防止のための啓発や消費者関係法令等の改正その他消費生活に関する情報を掲載した消費生活情報誌「消費者情報あおもり」を年2回（6月及び12月）、各12,000部発行しました。



- 主な配布先：県内40市町村、公共施設等、社会福祉関係団体、教育機関、金融機関、県内外消費者団体等

(2) 消費生活サポーター研修会の開催

地域で活動できる消費生活サポーターの資質の向上を図るため、各センターの市町村担当職員と合同で研修会を開催しました。

- 開催地域 青森市・弘前市・八戸市・五所川原市・十和田市・三沢市・むつ市
- 受講者数 24人
- サポーター通信の配布 12回

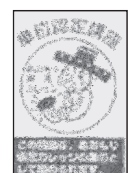
(単位：人)

回	開催日	開催地	受講者数
1	5月27日(月)	むつ市	2
2	5月30日(木)	八戸市	3
3	6月3日(月)	十和田市	5
4	6月3日(月)	三沢市	1
5	6月4日(火)	弘前市	4
6	6月5日(水)	青森市	7
7	6月7日(金)	五所川原市	2
計	7地域・7回		24

(3) 消費生活大学講座の開催

多様化する消費生活に主体的・合理的に対応し、行動するために必要な知識を継続的に学習する連続講座として、次の6つのテーマで開催しました。

なお、会場に来られない多くの県民に視聴して欲しいことから、動画配信サイトを用いたアーカイブ受講も可能としました。



- 開催回数 6回
- 会場 県民福祉プラザ 県民ホール

○ 受講者数 625 人（うちアーカイブ受講延 374 人）
 ○ 修了証交付者数 88 人
 ○ 内容

（敬称略）

回	開催日	テーマ	講師
1	令和 6 年 5 月 22 日（水） 13：00～15：00	令和 6 年度消費者月間（5 月）統一テーマ デジタル時代に求められる 消費者力とは	消費者庁 消費者教育推進課 課長補佐 久保 美奈海
2	6 月 12 日（水） 13：00～15：00	我が家のお金、再点検！ ～家計管理から N I S A まで～	ファイナンシャル プランナー 風呂内 亜矢
3	7 月 17 日（水） 13：00～15：00	最近よく聞く ” アップサイクル “ って何？	appcycle 株式会社 代表取締役社長 藤巻 圭
4	8 月 21 日（水） 13：00～15：00	糖尿病からダイアベティスへ ～あなたの糖尿病の知識は 最新ですか？～	内科おひさまクリニック 副院長 小倉 絵理子
5	9 月 25 日（水） 13：00～15：00	災害に備える	NPO 法人 青森県防災士会 青森支部長 三浦 一郎
6	10 月 23 日（水） 13：00～15：00	安心して暮らせる地域社会づくり ～消費者・消費者団体の役割～	元消費者庁長官 （一社）消費者市民社会を つくる会 代表理事 阿南 久



第 1 回講座講師 久保 美奈海 氏



第 5 回講座講師 三浦 一郎 氏

（４）移動消費生活講座（派遣講座）の開催

各市町村の公民館、社会福祉協議会、高等学校、消費者グループなどからの依頼により次表のとおり開催しました。

○実施回数 66回
○参加者数 2,811人

（単位：回、人）

対 象	回数 （うち寸劇付き）	参加者（うち寸劇付き）
中・高等学校（特支含）	7（ 7）	825（ 825）
大学・短期大学	1（ 1）	136（ 136）
各種団体等	58（ 54）	1,850（ 1,791）
うち高齢者向け	40（ 40）	1,221（ 1,221）
合 計	66（ 62）	2,811（ 2,752）

※寸劇付きには、動画・電子紙芝居も含まれます

ア 中学・高等学校・特別支援学校

回	月 日	団 体 名	内 容	参加者数
1	R6 7.12	おいらせ町立下田中学校	消費者トラブルにあわないために	104
2	11.12	八戸学院光星高等学校	かしこい消費者になろう	337
3	11.20	青森県立八戸中央高等学校	かしこい消費者になろう	33
4	12.6	青森県立七戸養護学校	かしこい消費者になろう	14
5	12.19	青森県立弘前第一養護学校	消費者トラブルにあわないために	50
6	R7 2.4	青森県立青森第一高等養護学校	かしこい消費者になるために ～若者が引っかけやすい悪質商法～	50
7	2.10	青森県立三本木農業恵拓高等学校	かしこい消費者になろう	237
計			825人（7回/うち寸劇付き7回）	

イ 大学・短期大学

回	月 日	団 体 名	内 容	参加者数
1	R6 11.12	青森中央学院大学	悪質商法にあわないために	136
計			136人（1回/うち寸劇付き1回）	

ウ 各種団体等

【一般向け】				
回	月 日	団 体 名	内 容	参加者数
1	R6 4. 9	(株)日本マイクロニクス	知っておきたい消費生活の知識と消費者 トラブル対処法	31
2	4. 12	公益社団法人青森県林業会 議	知っておきたい消費生活の知識と消費者 トラブル対処法	9
3	4. 19	青森県立八戸工科学院	成年年齢引き下げについて ～気をつけよう消費者トラブル～	38
4	4. 23	(株)伸和産業	消費生活の知識と消費者トラブル対処法	14
5	5. 31	青森県立弘前高等技術専門 校	消費者トラブルにあわないために	103
6	7. 27	コープあおもり労働組合	消費者トラブルにあわないために	24
7	8. 22	鶴田町民生委員児童委員協 議会	最近の消費者トラブル等の事例について	13
8	9. 2	青森県精神保健福祉会連合 会	消費者トラブルにあわないために	35
9	9. 16	県退職者連合	消費者トラブルにあわないために	195
10	9. 19	大鰐町民生委員児童委員協 議会	消費者トラブルにあわないために	32
11	9. 19	一般社団法人青森県銀行協 会	消費生活センターにおける銀行取引の 相談	12
12	10. 16	板柳町商工観光課	消費者トラブルにあわないために	9
13	12. 17	青森県庁県土整備部建築住 宅課	青森県内の住宅リフォームに係る相談 受付状況	30
14	12. 25	東北都市消費者行政協議会	最近の消費者トラブルの傾向と今後、増加 が懸念される消費者トラブル	9
15	R7 1. 30	社会福祉法人俊公会	かしこい消費者になろう	42
16	2. 13	平内町消費者安全確保地域 協議会	消費者トラブルにあわないために	16
17	3. 13	一般社団法人青森県銀行協 会	消費生活センターにおける銀行取引の 相談	8
18	3. 18	青森キワニスクラブ	消費者トラブルにあわないために	9
小 計			629 人（18 回／うち寸劇付き 14 回）	
【高齢者向け】				
回	月 日	団 体 名	内 容	参加者数
1	R6 4. 18	おいらせ町教育委員会	高齢者に多い悪質商法の手口と対処法に ついて	55
2	4. 24	あすなろ友の会青森支部	消費者トラブルにあわないために	50
3	5. 8	コスモス会	かしこい消費者になろう	14
4	5. 9	上斗賀老友会	消費者トラブルにあわないために	12

5	5. 16	桜川団地町会	消費者トラブルにあわないために	25
6	6. 20	県生涯学習インストラクターの会	消費者トラブルにあわないために	12
7	7. 9	七戸南公民館・中央公民館	消費者トラブルにあわないために	27
8	7. 19	八戸市鷗盟大学	高齢者の消費生活	75
9	7. 24	大鰐町教育委員会	高齢者に多い消費者トラブルについて	24
10	7. 25	弘前市北部地域包括支援センター	消費者トラブルにあわないために	14
11	7. 26	公益財団法人青森県老人クラブ連合会	高齢者を狙う悪質商法最新情報	25
12	8. 28	青森県総合社会教育センター	進化する特殊詐欺！心当たりがあったら注意！～あなたを狙う特殊詐欺とは～	10
13	9. 10	風間浦村	特殊詐欺防止について	101
14	9. 20	板柳町社会福祉協議会	消費者トラブルにあわないために	19
15	9. 26	青森市民大学東部校	消費者トラブルにあわないために	9
16	10. 3	蓬田村役場住民課	消費者トラブルにあわないために	30
17	10. 7	青森市南部中央地区社会福祉協議会	消費者トラブルにあわないために	30
18	10. 8	野辺地町教育委員会	消費者トラブルにあわないために	15
19	10. 22	八戸人権擁護委員協議会	消費者トラブルにあわないために	30
20	11. 5	十和田市教育委員会	消費者トラブルにあわないために	52
21	11. 7	東津軽郡老人クラブ連合会	高齢者を狙う悪質商法最新情報	90
22	11. 12	青森市東部地域包括支援センター	消費者トラブルにあわないために	20
23	11. 13	公益財団法人青森県老人クラブ連合会	高齢者を狙う悪質商法最新情報	37
24	11. 18	デイサービスセンターきさぎ	消費者トラブルにあわないために	35
25	11. 21	市労連第16ブロック協議会	消費者トラブルにあわないために	25
26	11. 26	八戸市役所くらし交通安全課	寸劇などで楽しく学ぼう！悪質商法について	40
27	11. 27	青森市地域包括支援センター寿永	消費者トラブルにあわないために	25
28	12. 3	ハッピーサロン	高齢者の安心安全な消費生活のために	11
29	12. 18	三戸町社会福祉協議会	高齢者に多い悪質商法等の手口と被害防止のポイント	50
30	12. 20	寿 2020 の会	消費者トラブルにあわないために	15
31	R7 1. 15	赤川親睦会（老人クラブ）	消費者トラブルにあわないために	8
32	1. 22	浜田中央町会	高齢者のみなさん だまし文句にご用心！	15
33	1. 25	高屋町会	消費者トラブルにあわないために	32

34	2. 16	下長地区老連 福寿クラブ	消費者トラブルにあわないために	31
35	2. 18	県長寿社会振興センター	消費者トラブルにあわないために	62
36	2. 19	外ヶ浜町社協居宅介護支援事業所	消費者トラブルにあわないために	20
37	2. 20	青森市南地域包括支援センター	消費者トラブルにあわないために	20
38	2. 26	野辺地地区更生保護女性会	消費者トラブルにあわないために	26
39	3. 21	消費生活大学院グループ	今どきの消費者被害最新情報	12
40	3. 26	平川市健康福祉部 高齢介護課	かしこい消費者になろう ～消費者トラブルにあわないために～	18
小計			小計 1,221 人 (40 回／うち寸劇付き 40 回)	
合計			合計 2,811 人 (66 回／うち寸劇付き 62 回)	

(5) 消費生活センターホームページによる情報提供

ホームページ上において、消費生活に関する講座や行事等の情報提供を行うとともに、最新の消費生活相談事例や悪質商法等の緊急情報を掲載し、消費者被害の拡大防止と注意喚起に努めました。

また、県民生活に必要な石油製品の価格調査を実施しホームページに掲載しました。

令和6年度 更新回数 109 回
訪 問 数 170,622 回
(ホームページアドレス : <https://www.aca.or.jp/>)



(6) 展示事業の実施

ア 常設展示

県民福祉プラザ2階の消費生活情報提供コーナーに、情報発信コーナー、図書閲覧コーナーなどを設け、一般消費者への情報提供を図りました。

イ 啓発リーフレット等の提供

啓発リーフレットは自由に持ち帰ることができるようにしているほか、様々な団体の要望に応じた啓発リーフレットを提供しました。

ウ ACAP（公益社団法人消費者関連専門家会議）展示コーナーの常設

平成14年11月以来、ACAPの協力により、ACAP加盟企業・団体の消費者啓発資料展示コーナー（資料の無料配布）を常設しています。

(7) 消費者月間（5月）関連事業の実施

令和6年度消費者月間統一テーマ「デジタル時代に求められる消費者力とは」に関連する啓発事業として、消費者月間に関するパネル展示の開催やSNSでの情報発信など、消費者の意識啓発を図りました。

(8) 啓発資料の作成・配布

高齢者・若者向けの消費者トラブル防止対策のための動画やリーフレット等を作成しSNSで配信するほか、各種イベントや出前講座等で配布しました。

(9) 地域見守り力の支援強化

○市町村との情報交換及び支援の実施

市町村が構築した高齢者等を見守る体制である「相談窓口紹介ネットワーク」の効果を向上させるため、市町村等と共同での研修会や、市町村担当職員を対象とした情報交換会を開催しました。

○高齢者の消費者被害防止

高齢者の消費者被害防止のため、高齢者向けのグッズを作成し関係団体と連携して高齢者に向けた啓発活動を実施しました。

○地域の見守り活動を支援

地域の見守り活動の支援とその効果を図るため、ポスター4,000枚、チラシ45,000枚を作成し、公的機関や高齢者をはじめ各世代が利用する施設等に掲示、配布を依頼しました。

また、啓発グッズを作成し、各種イベント・講座・研修会等で配布しました。

○寸劇やマスコットキャラクター「テルミちゃん」の活用

見守りの重要性や消費者被害防止について伝えるため、寸劇やマスコットキャラクター「テルミちゃん」等を活用した啓発を実施しました。

○商業施設での啓発及び消費に関する意識調査

県内における消費生活ホットライン等の認知度を測るため、消費生活センターのある県内7市の商業施設においてアンケート調査を実施するとともに消費者被害防止を呼びかけました。

(10) 子育て世代に向けた消費者教育の推進

就学前の子どもの保護者等の意識啓発を図るため、効果的な情報発信や普及啓発のための手法、啓発資料の内容等について検討のうえ、ヒヤリハット事例を4コマ漫画および4コマ漫画を基にした動画を作成し、センターホームページに掲載するとともに、SNSで発信しました。

また、チラシ45,000枚を作成し、幼稚園や保育施設等を通じて就学前の子どもの保護者等に配布しました。

(11) 消費生活情報ネットワークの構築

働き盛り世代に対する消費者教育の推進を図るため、県内の事業所等を訪問してネットワークへの参加を呼びかけるとともに、流行している悪質商法等をまとめたチラシ「ネットワーク通信」を月1回作成し、従業員等への消費生活情報伝達について協力を依頼しました。

また、登録済の事業所の優良事例をまとめ、他の参加事業所に周知したほか、新たな参加を呼びかける際の資料として活用しました。

参加事業所数：68団体 1,333事業所

(12) 消費者被害防止に向けたアンケートの実施

県内7か所の商業施設等において、消費者ホットライン等の認知度を測るために、アンケートを実施しました。

消費生活センターの認知度は、75.6%と前年度74.8%と比較して、0.8ポイント増加しました。また、身近な消費生活行政窓口につながる「消費者ホットライン 188」の認知率は、45.7%と前年度45.7%と同率でした。

これらの認知率がさらに高まるよう、引き続き周知を図っていく必要があります。

◇アンケート結果

		回答者数	センターが消費者トラブルに関する相談窓口だと知っていたか		消費者ホットライン188を知っていたか	
			知っていた	知らなかった	知っていた	知らなかった
令和6年度		4,183人	75.6%	23.6%	45.7%	53.6%
令和5年度		3,480人	74.8%	24.8%	45.7%	53.9%
前年度との増減		703	0.8	▲1.2	0	▲0.3
令和6年度アンケートの内訳						
年齢別	20歳未満	292人	43.8%	55.8%	42.1%	57.2%
	20代	186人	64.5%	34.4%	45.7%	53.2%
	30代	426人	76.1%	23.5%	46.5%	53.5%
	40代	620人	77.7%	21.3%	41.0%	58.7%
	50代	749人	80.2%	19.4%	40.5%	59.1%
	60代	949人	83.4%	16.1%	47.6%	51.5%
	70代	692人	79.8%	20.1%	54.2%	45.1%
	80歳以上	225人	63.1%	35.6%	47.6%	51.1%

※無回答が含まれているため、回答者数と年齢別の回答者数の合計は一致せず、各項目の合計は100%にならない場合があります。

V 資 料

1 青森県消費生活条例

前文

かつて、この地には、日々の生活に必要なものを、自分たちの手で獲得していた豊饒な縄文の時代がありました。

現代の社会では、私たち県民は、毎日の生活を送るうえで必要不可欠な衣食住を始め様々なサービスに至るまで、事業者からの供給に依存して生活しています。すべての県民は消費者です。

20世紀後半の高度経済成長は、我が県にも大量生産・大量販売そして大量消費の高度消費社会をもたらし、私たちは、消費生活において物質的な「豊かさ」や「便利さ」・「快適さ」を享受してきました。しかし、その一方では、県民の安全や利益を損なう様々な問題も発生してきています。また、私たち一人一人の行動が地球環境に大きな影響を与えていることから、私たち自身の生活様式が問われるようになってきました。

青森県においても、国際化、情報化、高齢化などの進展に伴って県民の消費生活を巡る問題も複雑化、多様化そして広範化してきています。

そのような中であって、次の世代に思いをはせるとき、私たちは、県民の一人一人が健康で、安全かつ快適な生活を送ることができるような社会の実現を目指していかなければなりません。

そのためには、すべての県民がこの地で安心して生活できるよう社会環境の整備を図るとともに、私たち自身も主体的に行動していくことが望まれます。

このような認識の下に、消費者の権利を確立して県民の消費生活の安定と向上を図り、より豊かで潤いのある住みよい青森県を創造するため、この条例を制定します。

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、県民の消費生活に関する県及び事業者の果たすべき責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、県民の消費生活に関する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(基本理念)

第2条 この条例の目的を達成するに当たっては、県、事業者及び消費者の相互の信頼を基調とし、次に掲げる消費者の権利の確立を図ることを基本とするものとする。

- (1) 消費生活において、商品又は役務により、生命、身体及び財産が侵されない権利
- (2) 消費生活において、商品又は役務について、適切に選択するため、適正な表示を行わせる権利
- (3) 消費生活において、商品又は役務の取引について、不当な方法から保護され、及び不当な条件を強制されない権利
- (4) 消費生活において、商品若しくは役務又はこれらの取引行為により不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利
- (5) 消費生活において、商品若しくは役務又はこれらの取引行為について必要な情報を速やかに提供される権利
- (6) 消費生活において、必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動するため、消費生活に関する教育を受け、及び学習の機会を提供される権利
- (7) 消費生活において、意見が適切に反映される権利

(県の責務)

第3条 県は、消費生活に関する総合的かつ広域的な施策を策定し、及びこれを実施するものとする。

第4条 削除

(事業者の責務)

第5条 事業者は、事業活動を行うに当たって、県が実施する消費生活に関する施策に協力するよう努め、並びにその供給する商品及び役務について、危害の防止、品質その他の内容の向上、適正な表示の実施、公正な取引の確保、正確な情報の提供等必要な措置を講ずるとともに、価格の安定及び流通の円滑化に努めなければならない。

2 事業者は、その供給する商品及び役務並びにこれらの取引行為について、消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理し、及び消費者の意見を反映させるよう努めるとともに、これらに必要な体制の整備に努めなければならない。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、県が実施する消費生活に関する施策に協力するよう努めるとともに、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を習得し、及び主体的に行動するよう努めることによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

(環境への配慮)

第7条 県は、消費生活に関する施策の策定及び実施に当たって、消費生活が環境に及ぼす影響について配慮するものとする。

- 2 事業者は、事業活動を行うに当たって、その供給する商品及び役務が消費生活により環境に及ぼす影響について配慮するよう努めなければならない。
- 3 消費者は、その消費生活が環境に及ぼす影響に配慮して消費生活を営むよう努めなければならない。

(基本計画)

第8条 知事は、消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、その施策に関する基本的な計画（以下「基本計画」という。）を定めなければならない。

- 2 基本計画には、次に掲げる事項を定めるものとする。
 - (1) 消費生活に関する施策の大綱に関する事項
 - (2) 消費生活に関する施策の実施についての総合調整に関する事項
 - (3) 消費生活に関する苦情及び相談を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備に関する事項
 - (4) その他消費生活に関する施策の推進に関する重要な事項
- 3 知事は、基本計画を定めようとするときは、あらかじめ、青森県消費生活審議会（以下「審議会」という。）の意見を聴かなければならない。
- 4 知事は、基本計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
- 5 前2項の規定は、基本計画の変更について準用する。

第2章 危害の防止、規格等の適正化、不当な取引行為等

(危害に関する調査)

第9条 知事は、商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼす疑いがあると認めるときは、速やかに、当該商品又は役務について必要な調査を行わなければならない。

2 知事は、前項の調査のため必要があると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務についてその安全性を明らかにするよう求めることができる。

(危害の防止の措置)

第 10 条 知事は、商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合において、当該危害を防止するため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、書面により、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収その他消費者の生命、身体又は財産に対する危害を防止するために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

2 知事は、消費者の生命、身体又は財産に対する危害を防止するため必要があると認めるときは、前条の規定による調査の概要又は前項の規定による勧告の内容を公表することができる。

（重大危害に関する公表）

第 11 条 知事は、商品又は役務が消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合において、当該危害を防止するため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、直ちに、次に掲げる事項を公表しなければならない。

- （1）当該商品又は役務の名称
- （2）当該商品又は役務を供給する事業者の氏名又は名称及び住所
- （3）当該危害の内容
- （4）その他当該危害を防止するために必要な事項

（規格の適正化）

第 12 条 知事は、商品又は役務について品質その他の内容の向上及び消費生活の合理化を図るため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者に対し、その供給する商品又は役務について適正な規格を整備するために必要な助言及び指導を行うことができる。

（表示の適正化）

第 13 条 知事は、商品の使用又は役務の利用により消費者の生命、身体又は財産に対する危害が発生するおそれがあると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者に対し、その供給する商品又は役務について当該危害の発生を防止するための使用又は利用の方法等に関して適正な表示をするために必要な助言及び指導を行うことができる。

2 前項に規定するもののほか、知事は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者に対し、その供給する商品又は役務について品質、機能、価格、量目その他の事項の適正な表示をするために必要な助言及び指導を行うことができる。

（容器及び包装の適正化）

第 14 条 知事は、消費者が商品の購入に際しその内容、量目等を誤認することがないようにするため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者に対し、その供給する商品の容器及び包装を適正化するために必要な助言及び指導を行うことができる。

（商品等の規格・基準の設定）

第 15 条 知事は、商品又は役務について品質その他の内容の向上、消費者の合理的な選択の確保その他消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、商品又は役務について、事業者が遵守すべき規格並びに表示、容器及び包装の基準（以下「商品等の規格・基準」という。）を定めることができる。

2 知事は、商品等の規格・基準を定めようとするときは、あら

かじめ、審議会の意見を聴かなければならない。

3 第 1 項の規定による商品等の規格・基準の設定は、告示で行わなければならない。

4 前 2 項の規定は、商品等の規格・基準の変更及び廃止について準用する。

（商品等の規格・基準の遵守に関する措置）

第 16 条 知事は、商品又は役務が前条第 1 項の規定により定められた商品等の規格・基準に適合していないと認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、書面により、当該商品等の規格・基準を遵守するよう勧告することができる。

（不当な取引行為の指定）

第 17 条 知事は、事業者が消費者との間で行う商品又は役務の取引に関する行為で次の各号のいずれかに該当するものを不当な取引行為として指定することができる。

- （1）消費者に対し虚偽の事実を告げ、又は誤信を招く情報を提供し、消費者を威迫し、又は心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- （2）消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為
- （3）契約（契約の成立について当事者間に争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を不当に強要し、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為
- （4）消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは契約の取消し（以下「申込みの撤回等」という。）を妨げ、又は申込みの撤回等により生じる債務若しくは契約が無効であることに基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

2 第 15 条第 2 項及び第 3 項の規定は、前項の不当な取引行為の指定、変更及び廃止について準用する。

（不当な取引行為の改善措置）

第 18 条 知事は、事業者が前条第 1 項の規定による指定をされた不当な取引行為を行っているとき、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、書面により、当該不当な取引行為の中止その他の改善措置を講ずるよう勧告することができる。

（生活必要商品等の価格動向の調査等）

第 19 条 知事は、消費者の日常生活に必要な商品又は役務（次項において「生活必要商品等」という。）について、必要に応じて、その価格の動向、需給の状況、流通の実態等を調査するものとする。

2 知事は、生活必要商品等の価格の安定を図り、又は消費者の生活必要商品等の合理的な選択を確保するため必要があると認めるときは、前項の規定による調査の概要を公表するものとする。

（生活必要商品の供給要請）

第 20 条 知事は、消費者の日常生活に必要な商品（以下「生活必要商品」という。）の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、当該生活必要商品に係る事業者に対し、その供給について協力を求めることができる。

（生活必要商品の供給に係る措置）

第 21 条 知事は、生活必要商品が著しく不足し、若しくはその価格が著しく上昇し、又はこれらのおそれがあると認める場合において、事業者が不当な買占め若しくは売惜しみにより当該生活必要商品を多量に保有し、又は当該生活必要商品を著しく不当な価格で販売していると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、書面により、

これらの行為を是正するよう勧告することができる。

第3章 消費者の被害の救済

(苦情等の処理)

第22条 知事は、消費者から事業者の供給する商品若しくは役務若しくはこれらの取引行為に関する苦情の申出又は消費生活に関する相談があったときは、速やかに、その内容を調査し、これらを解決するために必要な措置を講ずるものとする。
(審議会のあっせん及び調停)

第23条 知事は、前条に規定する消費者からの苦情を解決するため必要があると認めるときは、当該苦情を審議会のあっせん又は調停に付することができる。

2 審議会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者、消費者その他の関係者の出席を求め、その意見を聴くことができる。

(訴訟の援助)

第24条 知事は、消費者が事業者を相手として訴訟を提起する場合又は事業者が訴訟を提起された場合において、当該訴訟が次に掲げる要件のすべてに該当するときは、当該消費者に対し、当該訴訟を提起し、及び維持し、又は当該訴訟に応じるために必要な資金の貸付けその他の援助を行うことができる。

(1) 前条第1項の規定によりあっせん又は調停のため審議会に付された苦情に係る訴訟であること。

(2) 審議会において、その援助をすることが適当であると認めた訴訟であること。

2 知事は、前項の規定による貸付けを受けた者が、次の各号のいずれかに該当するときは、当該貸付けに係る返還債務の全部又は一部を免除することができる。

(1) 当該訴訟の結果、当該訴訟に係る費用を償うことができないとき。

(2) 死亡したとき。

(3) 災害、病気その他の理由により返還が困難となったとき。

3 前2項に定めるもののほか、第1項の規定による貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

第4章 消費生活に関する情報提供、教育・学習等

(情報の収集及び提供)

第25条 知事は、商品又は役務について品質、機能、価格及び量目並びにこれらの表示の状況、取引方法その他必要と認める事項に関して試験、検査、調査等を行い、消費生活に関する情報を収集するとともに、消費生活の安定及び向上を図るために必要な情報を提供するものとする。

(教育機会の活用及び学習の支援)

第26条 県は、消費者が消費生活を営む上で必要な知識及び判断力を習得し、消費生活において主体的に行動し、並びに消費生活が環境に及ぼす影響についての理解を深めることができるようにするため、消費生活に関する教育用の資料の提供その他教育の機会を活用するために必要な措置を講ずるものとする。

2 県は、消費生活に関する学習の機会の提供その他消費生活に関する消費者の自主的な学習の支援のために必要な措置を講ずるものとする。

(消費者の組織活動の促進)

第27条 県は、消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な消費者の組織活動が促進されるようにするため必要な情報の提供その他の援助の措置を講ずるよう努めるものと

する。

(知事への申出)

第28条 消費者は、この条例に規定する措置が採られていないことにより、第2条各号に掲げる消費者の権利が侵害され、又は侵害されるおそれがあるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置を採るべきことを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出に理由があると認めるときは、この条例に基づき措置その他必要と認める措置を採るものとする。

第5章 消費生活センター

(苦情の処理等の事務)

第29条 消費生活センター(消費者安全法(平成21年法律第50号)第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センターをいう。以下同じ。)は、同法第8条第1項各号に掲げる事務のほか、次に掲げる事務を行う。

(1) 第22条の規定による消費者からの苦情の申出又は消費生活に関する相談に応じること。

(2) 第22条の規定による消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。

(3) 第25条の規定による試験、検査、調査等を行うこと。

(4) 第25条の規定による消費生活に関する情報の収集並びに消費生活の安定及び向上を図るために必要な情報の提供を行うこと。

(5) 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

(名称、所在地等の公示)

第30条 知事は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示しなければならない。

(1) 消費生活センターの名称及び所在地

(2) 消費生活相談(消費者安全法第10条の3第2項に規定する消費生活相談をいう。以下同じ。)等の事務を行う日及び時間

(3) 消費生活相談等の事務の委託(消費者安全法第8条の2第1項の規定による委託を含む。以下同じ。)をしたときは、当該委託を受けた者の氏名又は名称及び住所

2 前項の規定は、同項各号に掲げる事項の変更について準用する。

(消費生活相談員等)

第31条 消費生活センターに消費生活相談員(消費者安全法第10条の3第1項の消費生活相談員をいう。以下同じ。)を置き、消費生活相談の事務に従事させるものとする。

2 消費生活センターに、消費生活相談員のほか、消費生活センターの事務を掌理する職員その他消費生活センターの事務を行うために必要な職員その他の人員を置くものとする。

3 知事は、消費者安全法第11条の規定に基づき、消費生活センターにおいて消費生活相談その他の同法第8条第1項各号に掲げる事務及び第29条各号に掲げる事務に従事する職員その他の者に対し、その資質の向上のための研修等の機会を確保するものとし、並びに消費生活相談員その他の人材の確保等に必要な措置を講ずるものとする。

4 前3項の規定による措置等については、事務の委託により行うことができる。

(消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理)

第32条 知事は、消費生活センターにおいて消費生活相談その他の消費者安全法第8条第1項各号に掲げる事務及び第29条各号に掲げる事務を行うことにより得られた情報の漏えい、

滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

第6章 雑則

(国及び他の地方公共団体との協力)

- 第 33 条 知事は、消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、国に対し必要な措置を講ずるよう要請し、及び他の地方公共団体に協力を求めるものとする。
- 2 知事は、国又は他の地方公共団体から消費生活の安定及び向上を図ることを目的に協力を求められたときは、これに応ずるよう努めるものとする。

(立入調査等)

- 第 34 条 知事は、この条例の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、業務の状況若しくは帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることについて協力を求めることができる。
- 2 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

(公表)

- 第 35 条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、その旨を公表することができる。
- (1) 正当な理由がなく第 9 条第 2 項の規定による要求に応じないとき。
- (2) 正当な理由がなく第 10 条第 1 項、第 16 条、第 18 条又は第 21 条の規定による勧告に従わなかったとき。
- (3) 正当な理由がなく前条第 1 項の規定による報告若しくは資料の提出の要求又は調査若しくは質問についての協力の要請に応じないとき。
- (4) 前条第 1 項の規定による報告若しくは資料の提出の要求又は質問についての協力の要請に対して、虚偽の報告をし、若しくは虚偽の資料を提出し、若しくは虚偽の答弁をし、又は関係者に虚偽の答弁をさせたとき。
- 2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、事業者に口頭で意見を述べ、又は意見書を提出する機会を与えなければならない。
- 3 知事は、第 1 項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、審議会の意見を聴かなければならない。

(施行事項)

- 第 36 条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成 10 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 11 年条例第 59 号) 抄

- 1 この条例は、平成 12 年 4 月 1 日から施行する。

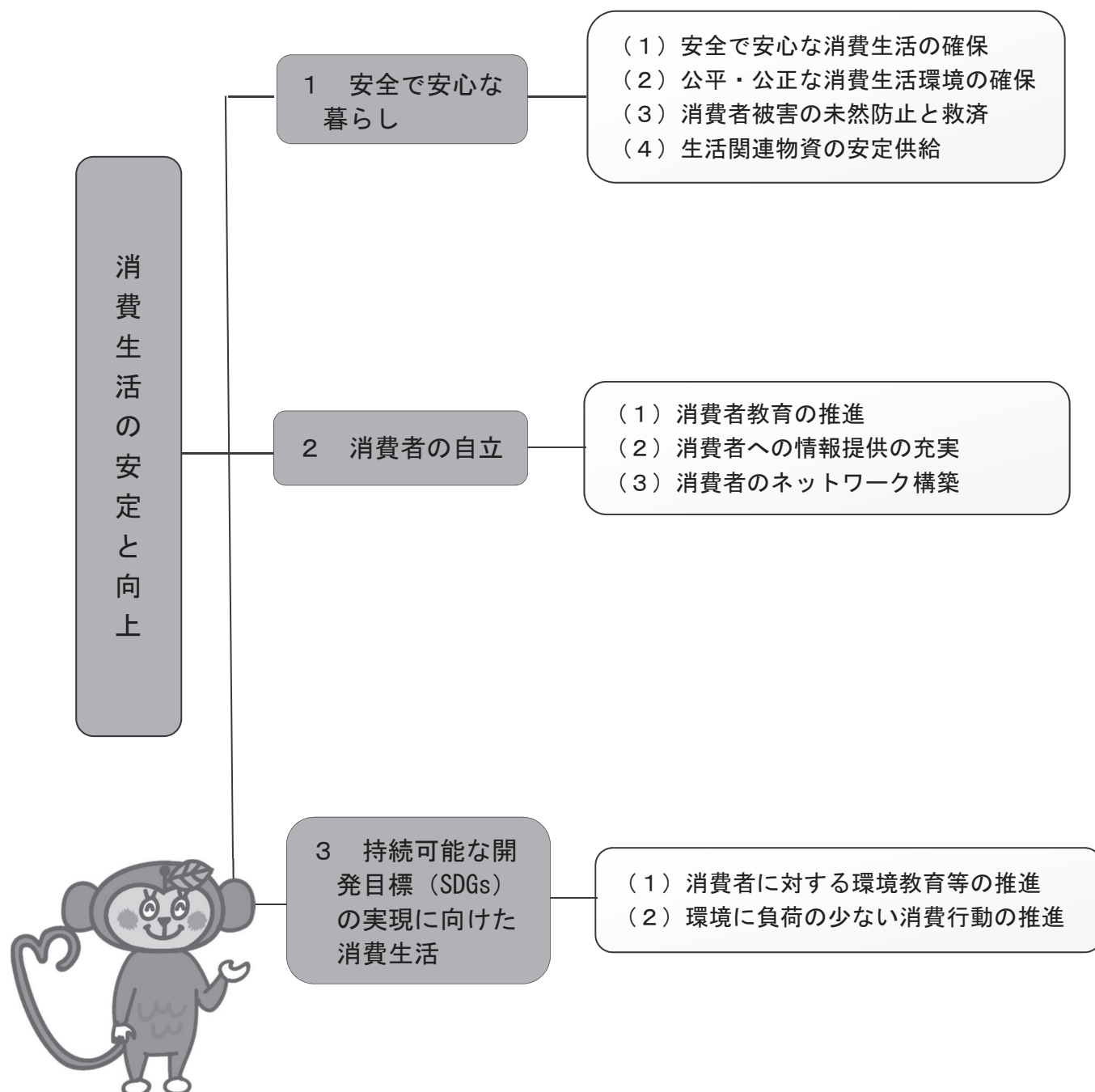
附 則

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

2 第4次青森県消費生活基本計画の体系

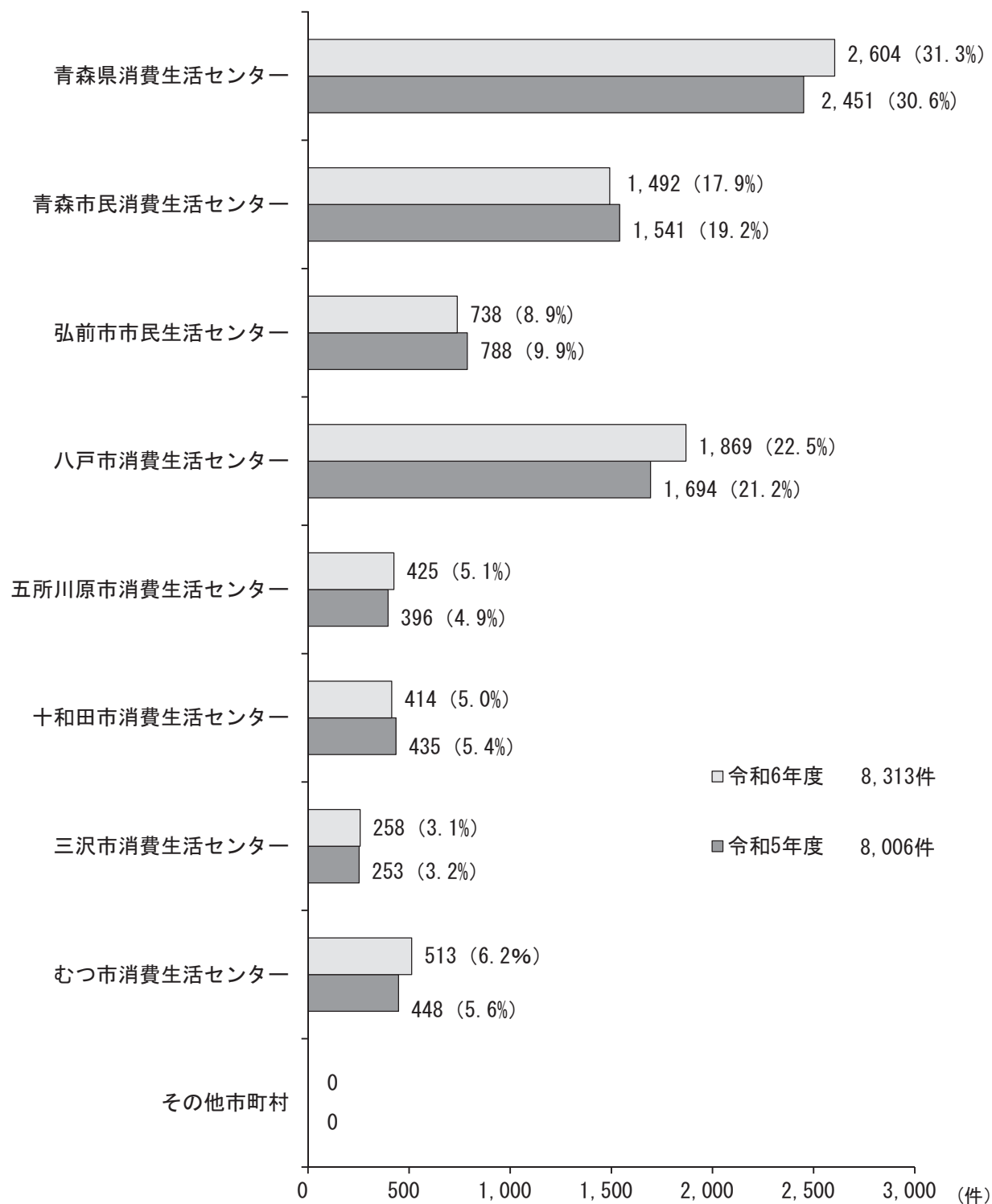
○策定 令和4年1月31日

○計画期間 令和4年度～令和8年度（5年間）



3 相談関係資料

(1) 機関別相談受付状況



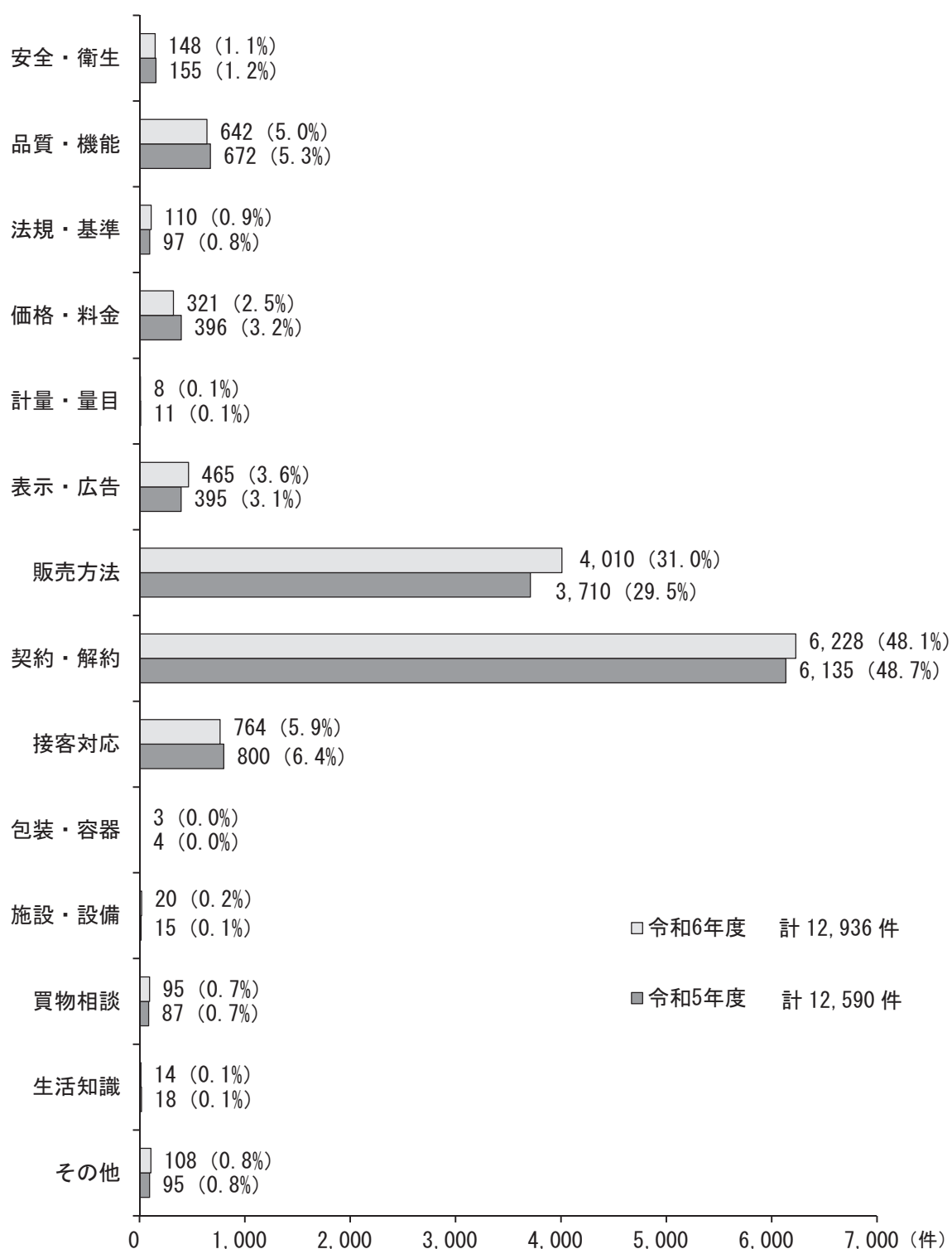
(2) 商品・役務別相談内訳

(単位：件)

		令和 6 年度		令和 5 年度	増 減
			構成比 (%)		
商 品	商 品 一 般	1,187	14.3	968	219
	食 料 品	672	8.1	602	70
	住 居 品	269	3.2	245	24
	光 熱 水 品	189	2.3	178	11
	被 服 品	305	3.7	342	▲37
	保 健 衛 生 品	776	9.3	707	69
	教 養 娛 楽 品	467	5.6	489	▲22
	車 両 ・ 乗 り 物	225	2.7	221	4
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	142	1.7	160	▲18
	他 の 商 品	16	0.2	30	▲14
	小 計	4,248	51.1	3,942	306
役 務	ク リ ー ニ ン グ	14	0.2	35	▲21
	レンタル・リース・貸借	292	3.5	300	▲8
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	183	2.2	166	17
	修 理 ・ 補 修	85	1.0	104	▲19
	管 理 ・ 保 管	6	0.1	4	2
	役 務 一 般	71	0.9	84	▲13
	金 融 ・ 保 険 サービス	814	9.8	778	36
	運 輸 ・ 通 信 サービス	838	10.1	752	86
	教 育 サ ー ビ ス	18	0.2	23	▲5
	教 養 ・ 娛 楽 サービス	508	6.1	517	▲9
	保 健 ・ 福 祉 サービス	260	3.1	290	▲30
	他 の 役 務	544	6.5	630	▲86
	内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	75	0.9	74	1
	他 の 行 政 サービス	65	0.8	51	14
	小 計	3,773	45.4	3,808	▲35
他 の 相 談		292	3.5	256	36
合 計		8,313	100.0	8,006	307

商 品 主 相 談 の 内 容	① 商品一般（商品を特定できないもの） ② 保健衛生品（化粧品、医療用具、医薬品） ③ 食料品（健康食品、魚介類、飲料） ④ 教養娯楽品（他の教養娯楽品、電話機・電話機用品、書籍・印刷物） ⑤ 被服品（紳士・婦人洋服、履物、アクセサリ）
役 務 主 相 談 の 内 容	① 運輸・通信サービス（インターネット通信サービス、電報・固定電話） ② 金融・保険サービス（融資サービス、他の金融関連サービス） ③ 他の役務（役務その他、外食・食事宅配、冠婚葬祭） ④ 教養・娯楽サービス（他の教養・娯楽、娯楽等情報配信サービス） ⑤ レンタル・リース・貸借（不動産貸借、レンタルサービス）

(3) 内容別相談受付状況



※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、内容別件数の合計は相談受付件数と一致しない。

(4) 販売形態別相談受付状況

(単位：件)

年 度	令和 6 年度				令和 5 年度			
販 売 形 態 別	総件数				総件数			
			うち苦情件数				うち苦情件数	
	8,313	構成比 (%)	7,056	構成比 (%)	8,006	構成比 (%)	6,807	構成比 (%)
店 舗 購 入	1,235	14.9	1,109	15.7	1,287	16.1	1,141	16.8
店舗購入以外（特殊販売）	4,216	50.7	3,975	56.3	4,159	51.9	3,949	58.0
訪 問 販 売	245	—	228	—	360	—	348	—
通 信 販 売	2,849	—	2,671	—	2,741	—	2,572	—
マ ル チ 商 法	38	—	35	—	32	—	31	—
電 話 勧 誘 販 売	907	—	881	—	865	—	848	—
ネガティブ・オプション	29	—	29	—	24	—	24	—
訪 問 購 入	99	—	91	—	100	—	91	—
その他無店舗販売	49	—	40	—	37	—	35	—
不 明 ・ 無 関 係	2,862	34.4	1,972	28.0	2,560	32.0	1,717	25.2



(5) 危害・危険相談受付状況

令和 6 年度における危害相談件数は 85 件で、前年度より 5 件（5.6%）の減少、危険相談件数は 14 件で、前年度より 3 件（17.6%）減少しています。危害相談では皮膚障害に関する相談が 30 件と最も多く、危険相談では発煙・火花に関する相談が多い傾向が見られました。

◇ 危害・危険に関する内容を含んだ件数

(単位：件)

区 分	令和 6 年度 (a)	令和 5 年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
危 害 相 談	85	90	▲5	94.4%
危 険 相 談	14	17	▲3	82.4%
合 計	99	107	▲8	92.5%

◇ 危害・危険相談の内訳

商品・役務別 危害・危険の内容		食 料 品	住 居 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	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	他 の 役 務	合 計
危害	骨 折		2								2		4
	擦過傷・挫傷・打撲傷						1			1			2
	刺 傷 ・ 切 傷			1									1
	神経・脊髄の損傷									2	3		5
	筋・腱の損傷									1			1
	感覚機能の低下				1						1		2
	熱 傷		1		1						1		3
	皮 膚 障 害	3			25						2		30
	中 毒	1										2	3
	呼 吸 器 障 害		1					1			1		3
	消 化 器 障 害	8										1	9
	その他傷病及び諸症状	9	2		2		1		1		3		18
	不 明	1			1						2		4
	小 計	22	6	1	30		2	1	1	4	15	3	85
危険	発 煙 ・ 火 花		2			1							3
	過 熱 ・ こ げ る					1						1	2
	燃料・液漏れ等					1							1
	機 能 故 障					2							2
	腐 敗 ・ 変 質	2											2
	異 物 の 混 入	1						1					2
	そ の 他							1			1		2
	小 計	3	2			5		2			1	1	14
合 計		25	8	1	30	5	2	3	1	4	16	4	99

※ 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

(6) 相談者居住市町村別相談受付状況

市町村別	件 数				市町村別	件 数			
	6 年度	1,000 人 当たり相談数	5 年度	増減		6 年度	1,000 人 当たり相談数	5 年度	増減
青 森 市	2,485	9.7	2,511	▲26	鶴 田 町	51	4.7	55	▲4
弘 前 市	848	5.4	823	25	中 泊 町	46	5.5	45	1
八 戸 市	1,765	8.4	1,622	143	野辺地町	49	4.4	61	▲12
黒 石 市	138	4.7	129	9	七 戸 町	60	4.5	68	▲8
五所川原市	330	6.9	318	12	六 戸 町	59	5.9	68	▲9
十 和 田 市	462	8.1	415	47	横 浜 町	13	3.4	12	1
三 沢 市	214	5.8	203	11	東 北 町	67	4.4	59	8
む つ 市	496	10.2	444	52	六ヶ所村	29	2.9	45	▲16
つ が る 市	117	4.2	118	▲1	おいらせ町	105	4.4	116	▲11
平 川 市	103	3.6	143	▲40	大 間 町	14	3.4	23	▲9
平 内 町	53	5.8	31	22	東 通 村	42	8.0	22	20
今 別 町	9	4.8	9	0	風間浦村	9	6.6	5	4
蓬 田 村	10	4.4	19	▲9	佐 井 村	12	8.3	3	9
外ヶ浜町	25	5.5	20	5	三 戸 町	37	4.6	28	9
鰺ヶ沢町	32	4.0	25	7	五 戸 町	67	4.6	53	14
深 浦 町	24	3.9	20	4	田 子 町	12	2.8	12	0
西 目 屋 村	3	2.7	4	▲1	南 部 町	76	5.0	79	▲3
藤 崎 町	51	3.7	49	2	階 上 町	68	5.4	67	1
大 鰐 町	42	5.5	34	8	新 郷 村	4	2.2	6	▲2
田 舎 館 村	28	4.1	26	2	県外・不明	212	—	164	48
板 柳 町	46	4.0	52	▲6	合 計	8,313	—	8,006	307

※1,000 人当たり相談数は令和 7 年 4 月 1 日現在の推計人口を基に算出

(7) 消費生活相談受付件数の推移（平成16年度～令和6年度）

年 度	総 件 数			相 談 受 付 窓 口 別								その他 市町村
		苦情相談	問 合 せ 要 望	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	
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
28	8,501	6,933	1,568	2,771	1,238	1,211	1,943	294	343	218	481	2
29	8,124	6,813	1,311	2,701	1,327	992	1,799	293	326	268	417	1
30	8,821	7,343	1,478	2,817	1,589	883	2,026	383	351	222	545	5
R1	8,709	6,945	1,764	2,876	1,547	845	1,936	442	346	252	465	0
R2	8,495	6,914	1,581	2,743	1,521	860	1,832	454	366	267	451	1
R3	7,516	6,089	1,427	2,363	1,409	631	1,667	382	330	258	476	0
R4	7,925	6,551	1,374	2,458	1,480	688	1,834	393	377	248	447	0
R5	8,006	6,807	1,199	2,451	1,541	788	1,694	396	435	253	448	0
R6	8,313	7,056	1,257	2,604	1,492	738	1,869	425	414	258	513	0

※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

(8) 令和6年度消費生活相談事例

相談事例1 訪問購入	70代 女性 無職
【事例】 母が一人で家にいた時、チャイムが鳴ったので玄関を開けると男性二人が立っていた。不用品の買い取り業者だったようで、玄関先で話をするうち、指輪やネックレスなどの貴金属はないかと何度も聞いてくるので、仕方なく奥の部屋に探しに行った。奥の部屋で指輪などを探している時、ふと振り返ると業者が勝手に家に上がり込んで、背後に立っていた。驚いて、業者を玄関まで押し戻したが、再び部屋に入り込んできて、そこにあった時計や壊れたラジカセ、母が身につけていた指輪を強引に外させ、合わせて1,000円で買い取って行った。勝手に家に上がり込み、身につけていたものまで奪っていくような行為は許せない。指輪を取り戻すことはできないか。	
【対応】 業者が訪問して物品を買い取る行為は、特定商取引法の訪問購入に該当し、8日以内であればクーリング・オフが可能であることを説明し、センターから業者に連絡することを提案しましたが、契約当事者である母親は、「クーリング・オフをするつもりはない」と消極的な様子で、センターのあっせんを望みませんでした。	
【ポイント】 訪問購入の場合、事前に消費者の承諾を得ない飛び込み訪問は法律で禁止されています。消費者が売主となる場合でも、8日間のクーリング・オフ期間が設けられており、この期間内は、消費者は買い取ってもらった物品を業者に引き渡すことを拒絶することができます。	



相談事例2 不審な電話	80代 男性 無職
【事例】 自宅の固定電話に国の行政機関を名乗り、自動音声がかかる不審な電話があった。自動音声では「2時間後にこの電話は使えなくなる。詳しいことを聞く場合は1番を押して」と流れたので、指示に従って1を押した。すると、女性が電話に出て、名前と年齢を聞かれたため、ためらうことなく答えると、突然電話が切れてしまった。家族に相談すると詐欺の電話だと言われ、氏名や年齢を伝えてしまったため不安になった。何かの犯罪に巻き込まれることはないだろうか。	
【対応】 同様の不審電話が県内で多発していることを情報提供しました。個人情報収集することが目的であるとも考えられ、今後も同様の不審な電話が来る可能性もあるため、覚えのない電話番号からの着信には応答しないよう助言しました。不審電話への対策として、常時留守番電話設定とし、メッセージの確認をしてから応答する方法も有効であることを説明しました。	
【ポイント】 海外からの発信と思われる先頭に+（プラス）のついた番号から発信される不審電話や行政機関を騙る不審電話に関する相談が急増しました。電話を取ると、多くは自動音声がかかり、1番を押すなど次のステップに進んだところで、警察官を騙った人物が登場し、劇場型の詐欺に進んでいくと思われます。発信元に心当たりがない場合は、電話に出ず、万が一電話に出てしまっても、話を聞かずにすぐに切りましょう。	

相談事例3 SNS型投資詐欺	60代 男性 無職
【事例】 SNSで、ある有名人が「積み立てNISAを詳しく解説」と謳っている資産運用広告を見て興味を持ち、資産運用のアドバイスをもらいたいと思って、会員登録をした。その有名人は多忙で連絡が取りづらいため、気軽に質問ができるようにと女性のアシスタントが私の担当になった。やり取りはすべてメッセージアプリで行ったが、女性の文章はとても丁寧で心遣いが随所に見られ、すっかり信用していた。自分はネットで投資をするつもりはなかったので、少額でいいから投資を始めてみないかという誘いを断っていた。すると、ある日有名人から「あなたは何をしているのか。資産爆増の機会を与えているのに、参加しないのか」というメッセージが届き、投資しなければならないような状況に追い込まれた。最初は10万円、その後100万円単位で投資したところ、アプリの画面上で利益が出ていることが確認できたため、最終的に1,000万円を投資した。投資金はアシスタントに指示され、毎回異なる個人名の口座に送金していた。しかし、利益分を引き出そうとしたところ、引き出すことができないため不安になり警察に相談したところ、詐欺だとわかった。老後の資金をすべてつぎ込んでしまった。お金を取り戻したい。	
【対応】 相談者は既に複数の弁護士に相談していましたが、いずれの弁護士もお金を取り戻すことができるかどうかはわからないという返答だったため、精神的にも大きなダメージを受けている様子でした。詳細を聞き取ろうとしても、思い出すだけで辛くなるようで、詳細な事情を聞き取ることが困難でしたが、以前警察に相談した際に、振り込め詐欺救済法に基づく被害金の分配手続きについて、手続きを進めているとのことでした。外出がままならないので、電話でできる法律相談を紹介して欲しいという要望があったため、県弁護士会が実施する、電話による無料法律相談について情報提供しました。	
【ポイント】 振込先が個人名義の口座の場合は詐欺を疑い、振り込まないようにしましょう。日本国内で金融商品を扱うには金融庁への登録が必要です。送金前に登録の有無を確認しましょう。	

相談事例4 オンラインゲーム	10代 男性 高校生
【事例】 18歳の息子が、「有料動画配信サービスの契約をしたいのでクレジットカードを貸してほしい」と言うので、妻が私のクレジットカードを息子に渡した。すぐに返してくれ、クレジット情報も削除済だということで安心していましたが、翌々月、80万円のクレジットカードの請求明細が届き驚いた。振り返ると、少し前にクレジットカードの不正利用が疑われる使用があるとカード会社から連絡があったが、息子がゲームでクレジットカードを使ったことを知っていたので、不正利用ではないと回答した。そのせいか、息子はゲームの課金を続けていたようだが、カード会社からは何の連絡もなかった。連絡さえもらえれば、これほど高額な利用には至らなかったと思ったが、やむなく全額支払った。妻がこの話を知人にしたところ、未成年者契約の取り消しができるはずだから消費生活センターに相談するよう勧められた。	
【対応】 民法改正により、成年年齢は18歳に引き下げられており、たとえ高校生であっても未成年者契約の取り消しはできないことを説明しました。両親がゲーム内での親名義のクレジットカードの使用を認めていたことから、契約の取り消しは困難であることを説明しました。	
【ポイント】 子どもが親のクレジットカードやキャリア決済を使用し、ゲームに課金をしてしまったというトラブルが後を絶ちません。子どもにスマホやタブレットを与える際は、必ずペアレンタルコントロール等の設定をしましょう。また、親のIDを使わせないようにしましょう。	

相談事例 5 光回線	60 代 女性 無職
【事例】 大手電話会社を名乗る者から「光回線の工事をする事になった。工事費はかからない」と電話があった。電話会社の方針により顧客の負担なく光回線への切替工事をする案内だと思い、了承した。後日、工事日の連絡があり、工事に立ち合ってほしいと要請を受けた。昨日、光回線の契約書のようなものと、利用料金の口座振替用紙が送付された。なぜか私から光回線を申し込んだような内容になっていて、契約書に私の名前が印字されているのを見て違和感を覚えた。さらに契約書に書かれた社名は大手電話会社ではなく、知らない社名になっていて不安になった。他県に住む娘に相談したところ、すぐに業者に連絡し解約を申し出るよう勧められたため、業者に電話をし、解約する旨伝えた。電話口で了承されたものの、本当に解約になっているのか心配である。	
【対応】 消費生活センターから業者に連絡したところ、本人からの申し出により既に解約手続きが完了しているということでした。送付した契約書類等はすべて破棄してほしいということだったため、その旨を相談者に伝えて終了となりました。	
【ポイント】 大手電話会社を名乗ったり、あたかも大手電話会社の関連会社のように名乗って光回線の契約をさせようとする手口が依然として高止まりの状況です。「電話料金が安くなる」と言って勧誘することもあります。実際は切り替え後に料金が高くなるケースも少なくありません。光回線の契約は契約書を受取ってから8日以内であれば初期契約解除制度により、契約の解除ができます。	

相談事例 6 定期購入	50 代 女性 給与生活者
【事例】 スマホで画像専用SNSを見ていた時に、しわに効くという美容液の広告が流れた。定期コースの商品だが、1回限りの購入もでき、初回の料金は1,980円だと書かれていた。早速購入申込みをしたが、注文確認メールは届かず、「ご注文はお済みですか？お客様の注文手続きが完了していないようでしたので、なにかお困りのことがあったのではと思い、御連絡を差し上げました」というメールが届いた。注文手続きがうまくできなかったのかもしれないと思ったが、それならそれで構わないと思い、何もせずそのままにしていた。ところが数日後、注文した商品が届いた。あたかも注文に失敗したようなメールが届いていたので、不思議に思ったが、購入する意思はあったので受け取って、消費税、手数料を含め2,387円を支払った。すぐに、2回目以降を解約しようと業者に連絡すると、初回限りで解約する場合は、初回特別価格と単品購入時通常価格の差額分8,602円の支払いが必要だと言われた。広告にも申込み画面にも差額の支払いが必要などという記述はなかった。差額分を支払いたくない。	
【対応】 消費生活センターから業者に連絡すると、注文確認メールは送信済の記録が残っており、契約は成立していると主張しました。また、申込みの際に表示される利用規約に、初回で解約する場合は、単品価格との差額の支払いが必要だと記載があり、規約に同意をして申込をしているので、差額は払ってもらうの一点張りでした。相談者は、利用規約の中に差額分の支払いが必要だとの記載はなかったと言っており、広告でも「初回特別価格1,980円」という格安の金額がことさらに強調された表示になっていたことなどを指摘すると、今回に限り特別に差額の支払いなしで解約に応じることとなりました。	
【ポイント】 「定期縛りなし」「いつでもやめられる」と謳っておきながら、実際は、やめるための条件が付されて、簡単にやめることができない定期購入があります。広告に惑わされず、申込みの前に、利用規約で契約・解約条件をしっかりと確認しましょう。	

【事例】

愛用しているシャンプーを少しでも安く購入したいと思い、ネットで検索すると、通常6本入りで9,900円のところ、8本入り8,350円で購入できるサイトを見つけたので注文した。代金の支払いを完了してから数日後、欠品のため代金を○○ペイで返金するとメールが届いた。○○ペイは利用していないと伝えたところ、アプリをインストールして登録を完了させてほしいと返信があった。インストールの方法がわからなかったのも、他市に住む息子に電話をして事情を説明すると、「詐欺の手口だ。返金されることはないの、アプリはインストールせず、あとは関わらないように」と言われた。購入したショップは、もうネット上に出てこず、今もシャンプーは届いていない。返金は無理なのか。

【対応】

通信販売において、注文した商品が欠品しているなどの理由で、商品代金を○○ペイで返金するという返金詐欺があると情報提供しました。ショップのサイトも消えてしまい、支払ったお金を取り戻すことは困難ですが、息子さんに相談し、アプリをインストールせずに済んだおかげで二次被害は防ぐことができました。

【ポイント】

返金してもらはずが、相手の指示通りにアプリを操作することで、逆に相手にお金を支払うことになってしまう手口です。「○○ペイで返金する」と言われたら、詐欺を疑ってください、



【事例】

県外に住む大学生の娘が住むアパートで、トイレの水漏れがあった。驚いた娘が、すぐに修理をしなければと、ネットで業者を検索して修理を依頼した。ネットの広告では「1,000円～」と表示されていたため、それほどの高額になることはないだろうと思ったようだ。実際、訪問してきた業者は作業に取りかかる前に、8,000円程度という金額を告げていた。ところが、作業にとりかかると、追加の作業が必要だと言い、作業終了後には10万円もの高額な請求を受けた。仕方なくネットバンキングで5万円を振り込み、残金は今月末までに支払う約束をしたという。追加作業というのは、「便器と配管の調査」ということだったが、娘は、その必要性は感じなかったと言っている。この場合、クーリング・オフをすることはできるか。

【対応】

インターネットで申し込んだ場合でも、自宅に訪問した後で新たな作業の説明を受けて申込みに至った場合は、訪問販売とみなされ、クーリング・オフが適用される可能性が高いことを説明しました。契約当事者である娘さんが、最寄りの消費生活センターに相談し、クーリング・オフを通知したことを確認したため終了となりました。

【ポイント】

水回りの修理、害虫・害獣の駆除、鍵の交換など、暮らしにかかわるレスキューサービスに関して、インターネットで検索した業者に依頼したところ、サイト上で表示された金額よりはるかに高額な料金請求を受けたという相談が多くなっています。いざという時に慌てないよう、日頃から安心して依頼できる業者を選んでおきましょう。また、アパートの場合は、先に管理会社や大家に相談しましょう。

【事例】

SNSに流れた「スマホ操作だけで高額報酬を得られる」と謳う広告を見て副業を始めたが、ある日、報酬の引き出し手数料や操作ミスの挽回手数料等の名目で、計 160 万円ほどの振り込みを要求された。手元に資金がないため、消費者金融とカードローンで 130 万円を借金して工面し、指定された銀行口座に振り込んだが、結果的に詐欺だったことがわかった。この件で報酬を得ることはなく、借金だけが残し、既にあった銀行のキャッシングの残債 50 万円と合わせて 180 万円の負債を抱えてしまった。数年前にも借金の任意整理をし、完済したばかりだった。返済していくことは困難なので債務整理をしたい。

【対応】

自治体提携の債務整理等の相談窓口を案内しました。その結果、弁護士が任意整理で受任する方向で進んでいることを確認し、終了しました。

【ポイント】

新型コロナウイルス感染症の 5 類移行によって、社会活動が活発化するのに伴い、多重債務に関する相談が増えていましたが、いまだ増加傾向が続いています。本県では、債務整理について当番弁護士へつなぐ多重債務相談誘導システムの体制が整っていますので、返済に行き詰まりそうになったら、早めに相談してください。

【事例】

去年の春に 2 世帯住宅の新築工事を契約した。その年の秋には完成する予定だったが、柱と屋根、壁の一部のみがある状態で工事が中断したままになっていた。3 分割の工事代金のうち、2 回分は支払い済で、月 10 万円の住宅ローンの返済は既に始まっている。3 か月ほど前からは現場監督と連絡が取れなくなり、建築業者に連絡すると、年度内には必ず完成させると約束したが、完成することなく、とうとう業者が倒産したという情報が入った。負債額は数億円に上り、自転車操業の状態で、新たな工事の契約を次々にしていたようだ。途中になっている工事はどこかに引き継がれるのか。今後どうなっていくのか不安だ。

【対応】

契約時に、住宅完成保証制度に加入していれば、住宅を完成させてくれる他の業者を紹介してもらったり、完成までの費用のサポートを受けることができますが、残念ながら相談者はこの制度に加入していませんでした。今後については、一度弁護士に相談することを勧め、弁護士会の相談窓口の情報を提供しました。

【ポイント】

新築工事だけではなく、リフォーム工事、外構工事などで、代金を全額前払いをさせておきながら工事をせず、業者が失踪して連絡が取れなくなったり、破産手続きを開始したりするなど、業者の債務不履行による消費者被害が拡大しています。消費者が業者の経営状況が健全か否かを知ることは難しいですが、少なくとも代金の前払いを求めるような業者とは契約をしないようにしましょう。



詐欺被害を防止 パネル展で啓発

消費者月間で県

5月の消費者月間に合わせて県は13日、SNSを介して投資や副業に誘い込むなど巧妙化する詐欺の被害防止を啓発するパネル展を、県庁北棟1階ロビーで始めた。チラシやグッズを



配布しているほか、投資詐欺の注意喚起、社会や環境

パソコンのウイルス感染の偽警告音、賞金などの当選

SNSを介した消費者トラブルなどに対して 啓発するパネル展

に配慮した消費行動であるエシカル消費について紹介する動画を放映している。17日まで。

全国統一の「デジタル時代に求められる消費者力とは」をテーマに、パネル展ではSNSを介して投資や副業に誘い込むもうけ話、

メール、国際ロマンス詐欺などの手口を紹介。消費者として被害に遭わないための知識や情報を周知している。

県地域生活文化課消費生活・公益法人グループの神智江グループマネージャーは「近年はSNSを介したもうけ話で金額が大きく動く詐欺被害が起こっている。消費者として気付き、断る力を備え、おかしいと思ったら相談してほしい」と呼び掛けている。

相談は近くの消費生活センターにつながる消費者ホットライン（☎188）へ。（石田紅子）

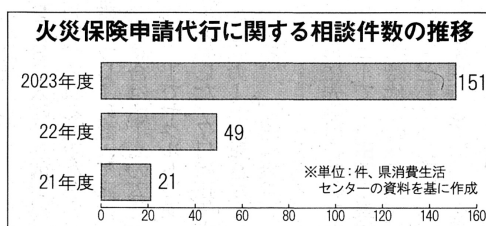
23年度県内の消費生活相談

火災保険申請代行が急増

悪質な勧誘 前年度の3倍151件

総数は8006件、65歳以上36%

副業関連、20代目立つ



県内の消費生活相談窓口に寄せられた2023年度の消費生活相談件数は8006件で、前年度に比べ81件増えたことが6日まで、県消費生活センターのまとめで分かった。年代別でみると20代からの相談が632件で前年度比62件増加、特にインターネットを介した副業に関する女性からの相談が多かった。65歳以上の高齢者からの相談は2867件で全体の35・8%を占めた。内容別では、家屋の修理を名目に火災保険の申請代行を持ち掛け、高額な報酬や解約金を請求する悪質な業者に関する相談が急増し、前年度の3倍を超える151件あった。

相談総数の内訳は苦情相談6807件、問い合わせ1199件。年代別では20代、50代、60代、70代以上からの相談が増加し、特に20代の増加率10・9%が目立った。20代は脱毛エステや医療サービスといった保健・福祉サービス関係の相談が多かったほか、副業に関する相談は20代以下が全体のほぼ半数を占めた。大半がネットやSNSを介した副業で、楽に移したい欲望に付け込んだ誘いに乗る

ケースが多く、同センターは「社会経験の乏しい若年層の相談が多い傾向が見られる」と分析。副業に関する相談自体も前年度比23件増の220件だった。住宅の修理をしないかと火災保険の申請代行を持ち掛ける業者に関する相談は、22年度49件だったのが23年度は151件に急増。この相談は21年度からみられるようになった新しい手段で、雪で傷んだ屋根などの修理を持ち掛け、契約を交わすと支払われた保険金の30〜50%ほどの高額な報酬や解約金を請求するとい、多くは県外の業者。突然訪問して来るケースが多く、報酬や解約料の金額について事前に説明しなかったり、契約を急がせたりするなど悪質な勧誘という。

特殊詐欺に関する相談も増え、前年度比5件増の714件。類型別でみるとパソコン等のウイルス感染を装った偽の警告音や出会い系サイト・アプリ、FX・暗号資産などの投資詐欺が増え、60代男性が96件と最も多く、次いで60代女性の76件、70代男性の75件となった。パソコンに不慣れた高齢者の相談が多い傾向にあった。

相談者のうち金を支払った人は146人、金額は2億4709万8000円に上り、支払った中で最大金額は3000万円だった。支払った人数、金額、平均既払金額、最大既払金額のすべてが22年度より増加した。

令和6年7月7日(日)

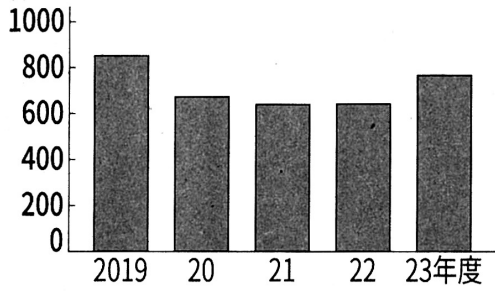
陸奥新報社 提供

多重債務相談2割増767件

県内23年度 SNSでの誘導増

2023年度に県内の相談機関に寄せられた多重債務の相談件数は前年度比124件(19・3%)増の767件で、新型コロナ禍前の水準に戻りつつあること

県内の多重債務相談件数の推移



が12日、県のまとめで分かった。交流サイト(SNS)を通じた投資、副業名目の特殊詐欺に関する相談が増加傾向にあり、県などは注意を呼びかけている。

同日、青森市内で開かれた「県多重債務者対策協議会」で県などが報告した。

相談機関別の内訳は、消費生活センターなどの窓口が294件(前年度比79件増)、青森財務事務所49件(同12件増)、消費者信用生活協同組合424件(同33件増)だった。

各機関への相談内容は、

SNS上の広告・勧誘から投資や副業に手を出し、契約料やサポート料などの名目で支払いを求められ、消費者金融に誘導されるケースが散見された。証拠が残らないようSNSでのやりとりの履歴を消去させられることもあるという。

SNSを巡る投資や副業の相談について、県消費生活センターの月館法弘業務部長は「今後も増加が予想される」と懸念した。

同センターによると、多重債務の原因は例年同様「生活困窮」が最多だが、遊興費や住宅資金についての相談が増加。物価高騰やコロナ後の督促強化も影響しているとみられる。

(野村遥)

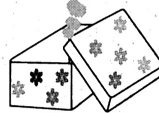
令和6年7月13日(土)

東奥日報社 提供

インターネット広告などで「格安」「〇〇円」とうたう業者にハチの巣の駆除を依頼したところ、予想外の高額料金を請求されたという相談が消費生活センターに寄せられています。

こんな相談がありました。1人暮らしの高齢女性宅の軒下に、キイロスズメバチの巣が見つかりました。困った女性が親戚に相談すると、その親戚がインターネットで、「ハチの巣の駆除3千円」という広告を見つけ、業者に問い合わせました。業者から、「料金は巢を見てもいいとわからない」と言われまして、

くらしの玉手箱



～ 136 ～

「3千円」の広告が印象に残っていて、そんなに高額にはならないだろうと思い、その業者に来てもらうことにしました。数日後、防護服を着た作業員が1人でやってきて巣を確認し、「料金は5万円かかる」と言いましたが、そんなものかと思い、そのまま作業をお願いしました。ほどなく作業が終了し、業者から渡された契約書兼請求書を見ると、税込み17万円と記載されていました。作業前には5万円と言われていたのに、作業後17万円という高額な請求をされ納得できないというものです。

害虫・害獣駆除のトラブルに注意

■トラブルを防ぐためのアドバイス

- 1 極端に安い価格を表示する広告には注意しましょう
- 2 インターネットの検索上位＝優良業者ということではありません
- 3 複数の業者から見積もりをとって比較・検討しましょう
- 4 困った時は、消費者ホットライン(188)に早めに相談しましょう



消費生活センター
マスコットキャラクター
デルミちゃん
(Tel. Me)

の駆除ばかりではなく、水回りの修理、ロードサービスなど「〇〇円」と低額な最低料金を目立つように広告し、いざ作業を依頼すると驚くほど高額な料金を請求されるという相談が後を絶ちません。極端に安い価格で「すぐに駆けつけろ」という広告には注意しましょう。緊急の対応が必要な場合だからこそ、このような広告の業者に頼むと驚くほど高額な料金を請求されますが、平時から信頼できる業者を見つけて、いざという時に備えておく

と安心です。頼れる業者がない場合でも、慌てず複数の業者から見積もりをとって比較検討し、強引に契約を勧めるような業者とは契約しないようにしましょう。困った時は、早めに消費者ホットライン188にご相談ください。(県消費生活センター) 第1水曜日掲載

い や や
消費者ホットライン188。
お近くの消費生活センターにつ
ながります

「不審な電話が来た」という相談は、県内の消費生活センターに寄せられる相談の中で常に上位にあります。その中でも、今年の3月以降急増しているのが、総務省や大手通信会社を名乗って「あと2時間で電話が使えなくなる」というものです。

自宅の固定電話に着信があったので出ると、大手通信会社を名乗り、「緊急の



～ 138 ～

お知らせです。2時間後にこの電話が使えなくなりま

あと2時間で電話が使えなくなる

■被害に遭わないためのアドバイス

- 1 総務省や大手通信会社が「あと2時間で電話が使えなくなる」などと個別に電話をすることはありません
- 2 +(プラス)で始まる身に覚えのない着信には出ない・かけ直さないようにしましょう
- 3 もし出てしまった場合は、会話の途中でも電話を切りましょう
- 4 困った時は、消費者ホットライン(188)に早めに相談しましょう



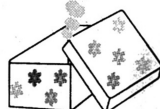
れます。固定電話や携帯電話があった場合、会話の途中でも電話を切るようにしましょう。

県内の警察署では、迷惑電話の撃退装置の貸し出しをしています。対象となる世帯や貸出期間に制限がありますが、警告メッセージが流れたり、会話の内容をしつかり録音してくれま

い や や
消費者ホットライン 188。
お近くの消費生活センターにつ
ながります

今夏以降、首都圏を中心に住宅を狙った物騒な事件が連続して発生しています。事件を伝えるニュースを見ても、遠い場所で見られていることだし、本県まで被害が及ぶことはないだろうと、どこか他人事になっていないでしょうか。むしろ、人の目の少ない地方においてこそ、注意が必要です。実際に県内でも、昨年以降、見知らぬ業者が突

くらしの 玉手箱



～ 141 ～

然訪問してくる訪問販売や訪問購入に関する相談が増加しており、次のような相談も寄せられています。

「不用品はないか」と男性2人が訪ねてきて、あっという間に家上がり込んできました。驚いて「帰れ」と言うとう帰って行きましたが、名刺など身分を示すものは何も置いていかなかったため社名等はわかりません。我が家を出た後も

者に対応することは容易ではありません。「不用品はないか」という言葉から、訪問購入の業者であると思われるのですが、特定商取引法により、いわゆる飛び込み訪問は禁止されており、突然訪問して買い取りを持ちかける行為は違法です。また、「何でも買い取る」と言っておきながら、用意した不用品には目もくれず、「貴金属はないか」と言

近所をうろろろしている様子で、しばらくすると隣家から話し声が聞こえてきたので、おそらく隣家に行っただと思われま。レンタカーで周辺を回っているようであり、不審なので、消費生活センターに情報提供しますというものでした。

今回の相談者は突然訪問してきた業者を無事に追いつ返すことができたが、1人でこのような強引な業

不審な訪問業者にご注意ください

■アドバイス

- 1 見知らぬ業者が訪問しても絶対に家に上げないようにしましょう
- 2 個人情報や安易に他人に教えないようにしましょう
- 3 困った時は、消費者ホットライン(188)に早めに相談しましょう



東京都消費生活センター
デスクトップ
デルミちゃん
03-5561-1888

い、強引に貴金属を買い取っていくという荒々しい業者もいます。
このような業者を家に上げてしまうと、家の中を調査され、家具や調度品、暮らしぶりから資産状況や家族構成などを把握される恐れがあります。訪問購入業者を装って、個人情報を収集することが本当の目的なのかもしれません。どんなに印象の良い業者でも、見知らぬ業者を家に上げたり、個人情報を教えたりしないようにしましょう。

「人をみたら泥棒と見え」ということわざもありますが、慎重に行動することが自分の身を守る第一歩です。困った時は、早めに消費者ホットライン188にご相談ください。(県消費生活センター) 日掲載

い や や
消費者ホットライン 188。
お近くの消費生活センターにつ
ながります

「おかしいなあ…」「困ったなあ…」と思ったら

消費者ホットライン局番なし188（いやや）にすぐ相談！

お近くの消費生活センターへつながります。

相談受付機関	対象地域	受付時間
青森市民消費生活センター 住所：青森市新町 1-3-7 駅前庁舎1階 電話：017-722-2326	青森市・平内町・今別町 蓬田村・外ヶ浜町	平日8時30分～18時 （土・日・祝日休み）
弘前市市民生活センター 住所：弘前市駅前町9-20 ヒロロ3階 電話：0172-34-3179	弘前市・黒石市・平川市 西目屋村・藤崎町 大鰐町・田舎館村・板柳町	8時30分～17時 （月曜休み）
八戸市消費生活センター 住所：八戸市内丸 1-1-1 市庁別館7階 電話：0178-43-9216	八戸市・三戸町・五戸町 田子町・南部町・階上町 新郷村・おいらせ町	平日8時15分～17時 （土・日・祝日休み）
五所川原市消費生活センター 住所：五所川原市字布屋町41番地1 市役所2階 電話：0173-33-1626	五所川原市・つがる市 鰺ヶ沢町・深浦町 鶴田町・中泊町	9時00分～16時00分 （土・日・祝日休み）
十和田市消費生活センター 住所：十和田市西十二番町6-1 市役所本館1階 電話：0176-51-6757	十和田市・七戸町・六戸町	平日8時30分～16時30分 （土・日・祝日休み）
三沢市消費生活センター 住所：三沢市桜町 1-1-38 市役所1階 電話：0176-53-5350	三沢市・野辺地町 横浜町・東北町・六ヶ所村	平日8時30分～16時30分 （土・日・祝日休み）
むつ市消費生活センター 住所：むつ市中央 1-8-1 市役所内 電話：0175-22-1353	むつ市・大間町・東通村 風間浦村・佐井村	平日8時30分～17時15分 （土・日・祝日休み）
青森県消費生活センター 住所：青森市中央 3-20-30 県民福祉プラザ5階 電話：017-722-3343	県内全域	月～金：9時00分～17時30分 土・日・祝：10時～16時 （年末・年始休み）

令和7年6月発行

編集・発行 青森県消費生活センター

（業務受託者：特定非営利活動法人青森県消費者協会）

〒030-0822 青森市中央 3-20-30 県民福祉プラザ5階

TEL 017-722-3348 FAX 017-722-3414

この印刷物は200部印刷し、印刷経費は1部あたり税込み金額で800円です。

