

令和8年度

青森県消費生活年報

—令和8年度事業計画と令和7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8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8年度予算	19
IV	青森県消費生活センターの令和7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

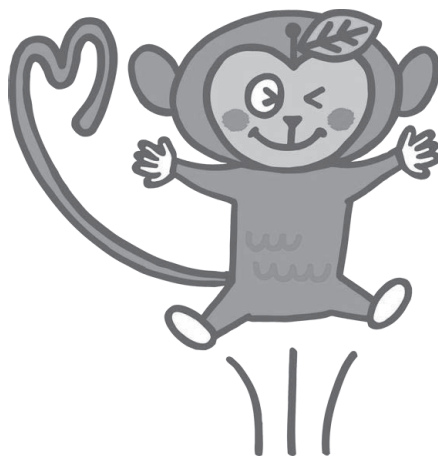
(3) 相談全般における特徴	29
ア 定期購入に関する相談がさらに増加	29
イ 自動音声がかかる不審な電話に関する相談がさらに増加	31
ウ 副業に関する相談が増加	32
(4) 18歳・19歳の相談状況	33
ア 概況	33
イ 主な商品・役務別の相談状況	33
(5) 65歳以上の高齢者の状況	34
ア 全般	34
① 高齢者の概況	34
② 高齢者の主な商品・役務別の相談状況	34
③ 高齢者の相談に係る契約等の既払金額	35
④ 販売購入形態別相談割合	36
イ 高齢者の特殊詐欺の状況	37
① 概況	37
② 特殊詐欺類型別に占める高齢者の割合	37
③ 高齢者の特殊詐欺に係る既払金額	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) 無料法律相談会の実施	40
(5) 商品テストの実施	40
(6) 消費生活情報ネットワークシステムの管理運用	40

(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) 県内消費生活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の登録拡大及び育成	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WEBサイト等による情報提供	48
(6) 展示事業の実施	48
(7) 消費者月間（5月）関連事業の実施	48
(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	49
(11) 消費生活情報ネットワークの構築	49
(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7年度）	64
(8) 令和7年度消費生活相談事例	65
4 新聞記事	70



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)

I 青森県内の消費生活センター

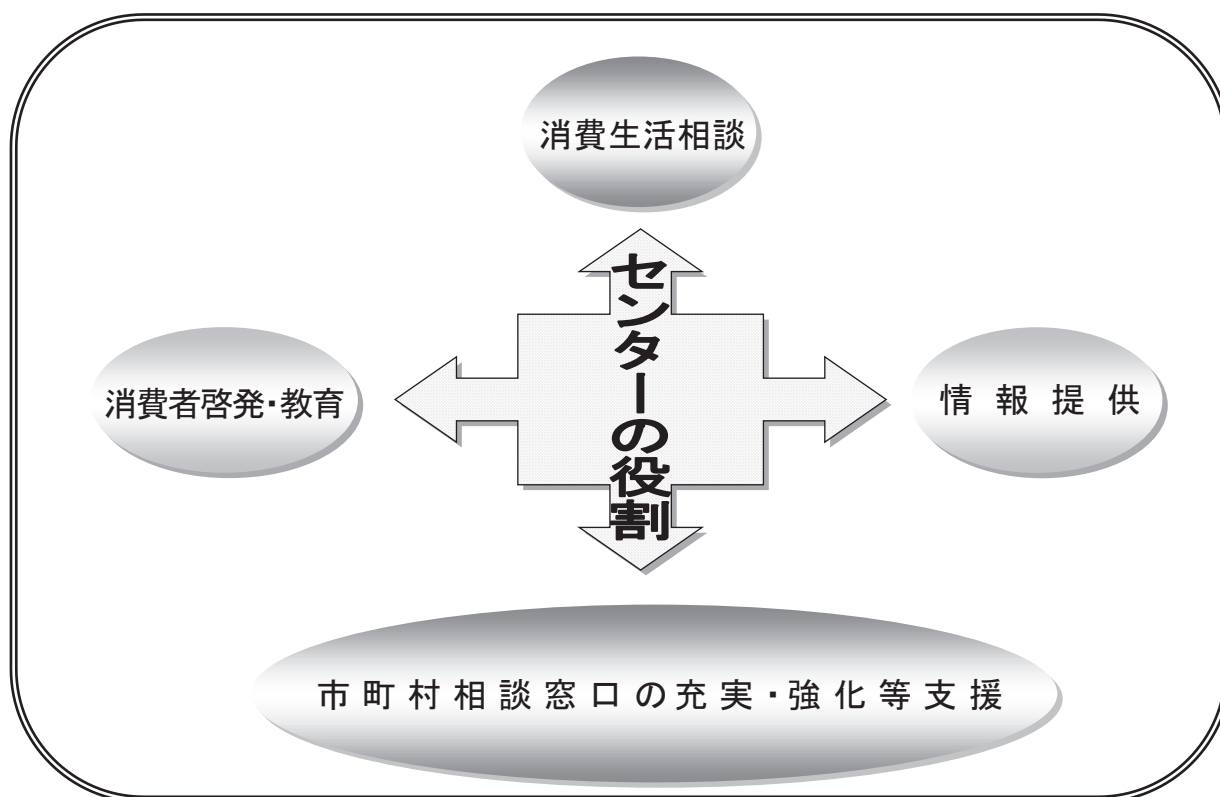
I 青森県内の消費生活センター

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、製品事故等の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	<table border="0"> <tr><td>所長</td><td>1名</td></tr> <tr><td>職員</td><td>6名</td></tr> <tr><td>計</td><td>7名</td></tr> </table>	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
所長	1名							
職員	6名							
計	7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
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	
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 8 年度事業計画

Ⅱ 青森県消費生活センターの令和8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) 無料法律相談の実施

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) 商品テストの実施

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外部機関への委託により実施し、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用

国から貸与された全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）^(注)の専用端末及び専用回線について、適切な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」(<https://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) 県内消費生活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の登録拡大及び育成

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。

- 研修会開催回数 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の登録事業者数の拡大を図り、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2週間程度配信

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8年 5月22日(金) 13:00~15:00	見える情報 見えない仕組み ~AI時代の消費者力を高めるために~	消費者庁 消費者教育推進課 政策企画専門官 中川 壮一

回	開催日	テーマ	講師（敬称略）
2	令和8年 6月25日（木） 13：00～15：00	歌う葬儀屋さんの明るい終活セミナー ～生きるために死を見つめる～	下北のスタア☆ メンソーレ川端
3	7月23日（木） 13：00～15：00	地球温暖化がもたらす暮らしへの影響 —私たち一人ひとりができること—	認定NPO 法人環境市民 副代表理事 下村 委津子
4	8月20日（木） 13：00～15：00	目からウロコの健康の話	（公社）青森県医師会 副会長 中路 重之
5	9月24日（木） 13：00～15：00	ふくしまの今を語る人	小名浜機船底曳網 漁業協同組合 理事 柳内 孝之
6	10月22日（木） 13：00～15：00	消費者はなぜだまされるのか ～賢く選択するために～	（一財）日本消費者協会 理事長 東京経済大学名誉教授 弁護士 村 千鶴子

（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WEBサイト等による情報提供

WEBサイト上において、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。（WEBサイトアドレス：<https://www.aca.or.jp/>）

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

（７）消費者月間（５月）関連事業の実施

令和8年度消費者月間統一テーマ「見える情報 見えない仕組み～AI時代の消費者力を高めるために～」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。

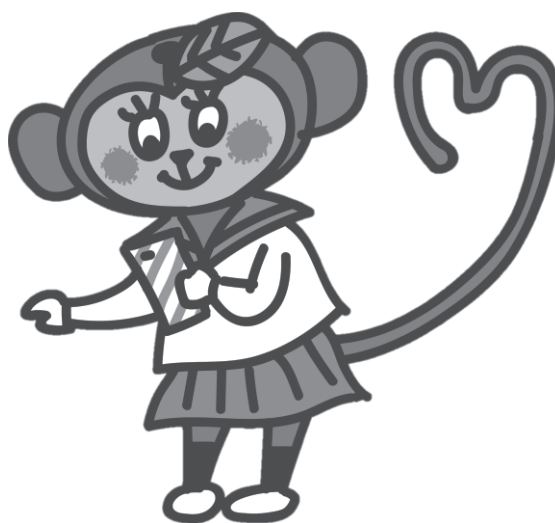
（８）学校等における消費者教育の取組支援

学校等からの依頼を受けて出前講座の講師を派遣するほか、若者向けの情報提供を行います。

(9) 多様化・複雑化する消費者被害の未然防止・拡大防止事業の実施

悪質商法の勧誘手口をA Iとの対話を通じて疑似体験できる教材の制作や、地域の見守りが大切であることを知ってもらうため、商業施設等において啓発活動を行います。

また、見守りの重要性を伝えるため、寸劇を活用した啓発を行います。



Ⅲ 青森県消費生活センターの 令和 8 年度 予 算

Ⅲ 青森県消費生活センターの令和8年度予算

(単位：千円)

事業名 \ 年度別	令和8年度	令和7年度	増減
消費者啓発	13,991	12,249	1,742
消費者教育	1,320	2,917	▲1,597
苦情相談処理	1,034	1,034	-
センター強化事業	1,021	1,001	20
人件費	89,674	84,454	5,220
運営費	5,480	4,925	555
計	112,520	106,580	5,940



IV 青森県消費生活センターの 令和7年度事業実績

IV 青森県消費生活センターの令和7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	2,829	(73回) 3,703	(6回) 564	(7回) 15	7,111

1 消費生活相談（県内の消費生活センターの相談実績）

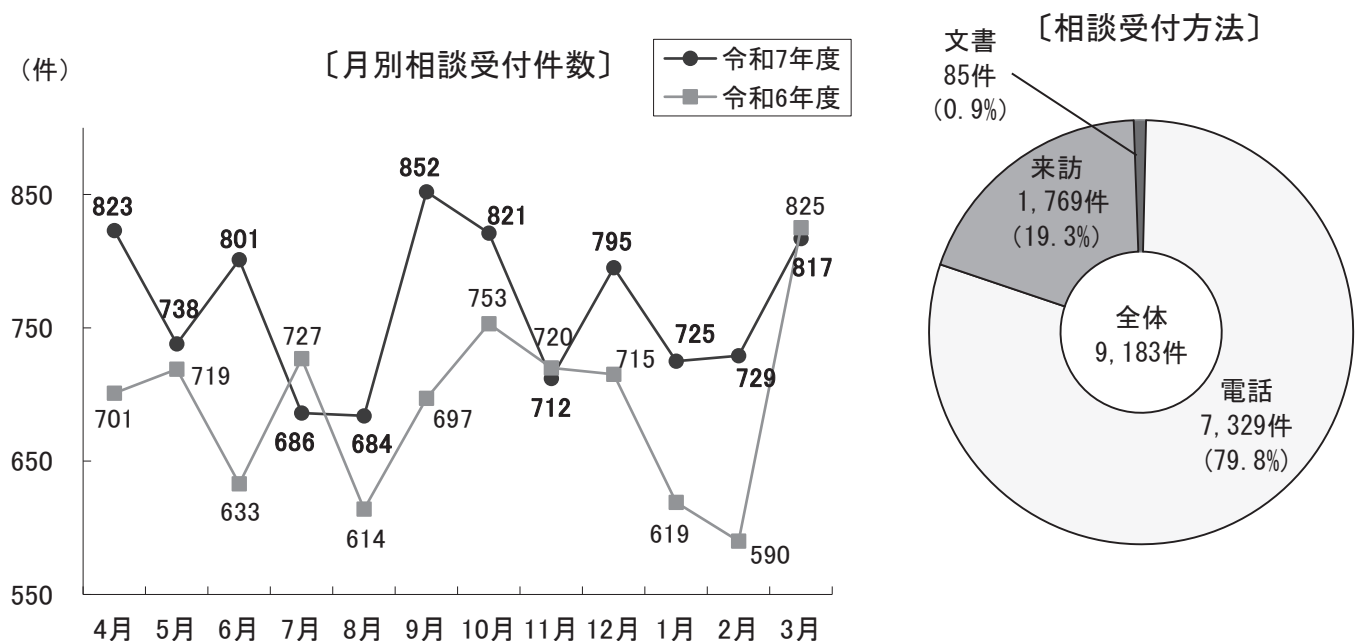
(1) 相談状況

ア 概況

令和7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、9,183件（苦情相談8,078件、問合せ1,105件）であり、前年度と比較して870件（10.5%）増加しています。

(単位：件)

項目	年度	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦 情		8,078	7,056	1,022	114.5%
問 合 せ		1,105	1,256	▲151	88.0%
要 望		0	1	▲1	-
計		9,183	8,313	870	110.5%

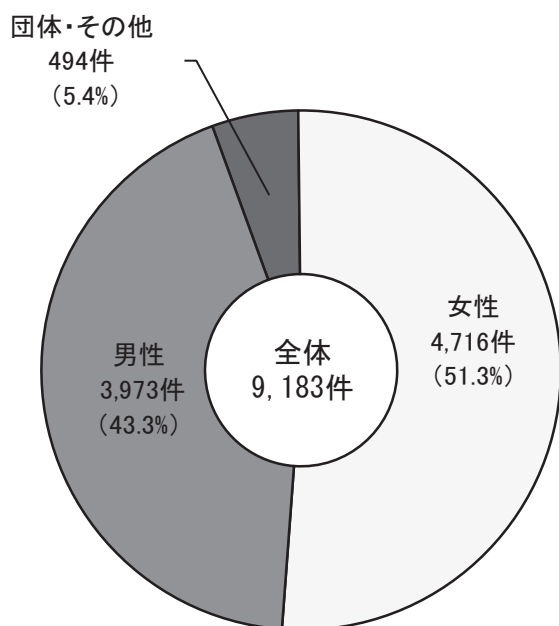


イ 契約当事者の状況

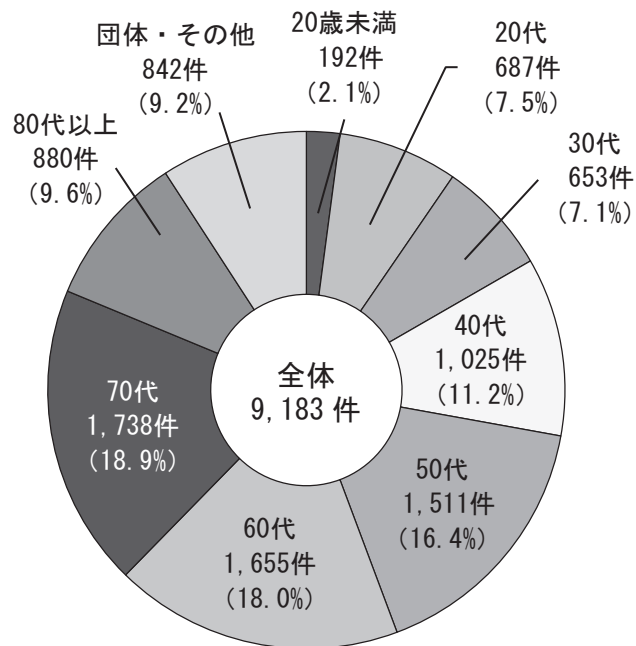
契約当事者を性別で見ると、女性が4,716件（全体の51.3%）、男性が3,973件（43.3%）と、女性の方が件数が多いことがわかります。年代別では、70代が1,738件（18.9%）と最も多く、次いで60代が1,655件（18.0%）となっています。

また、契約当事者を職業別で見ると、無職が3,476件（37.9%）と最も多く、次いで給与生活者が3,473件（37.8%）となっています。

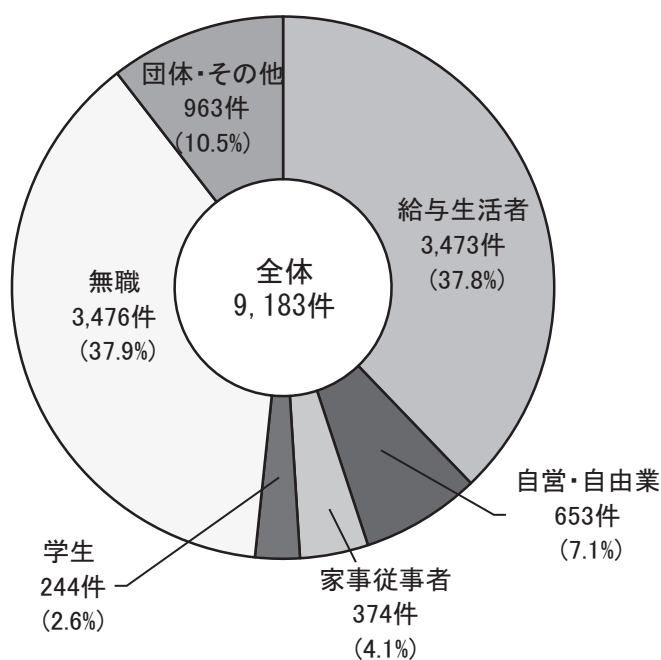
〔契約当事者の性別〕



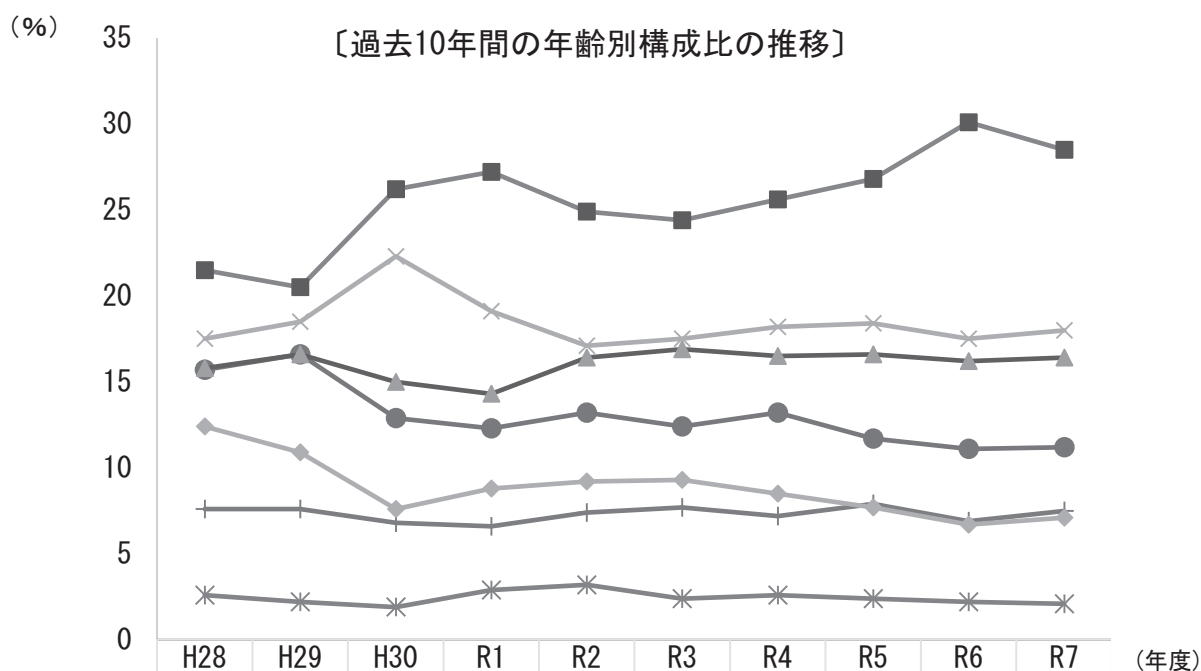
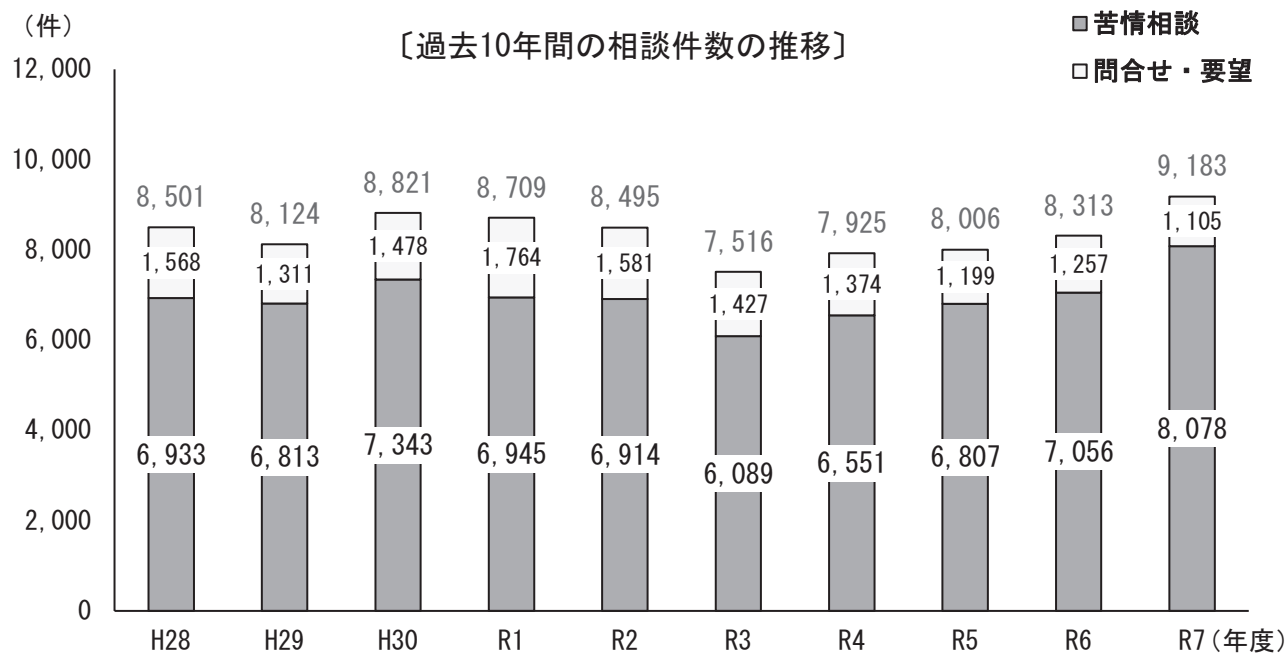
〔契約当事者の年代〕



〔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



	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
※ 20歳未満	2.6	2.2	1.9	2.9	3.2	2.4	2.6	2.4	2.2	2.1
20代	7.6	7.6	6.8	6.6	7.4	7.7	7.2	7.9	6.9	7.5
30代	12.4	10.9	7.6	8.8	9.2	9.3	8.5	7.7	6.7	7.1
40代	15.7	16.6	12.9	12.3	13.2	12.4	13.2	11.7	11.1	11.2
50代	15.8	16.6	15.0	14.3	16.4	16.9	16.5	16.6	16.2	16.4
60代	17.5	18.5	22.3	19.1	17.1	17.5	18.2	18.4	17.5	18
70代以上	21.5	20.5	26.2	27.2	24.9	24.4	25.6	26.8	30.1	28.5

※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7年度 (a)	令和6年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	商品一般	1,217	1,187	30	102.5%
2	運輸・通信サービス	1,077	838	239	128.5%
3	保健衛生品	941	776	165	121.3%
4	金融・保険サービス	800	814	▲14	98.3%
5	食料品	656	672	▲16	97.6%
	その他	4,492	4,026	466	111.6%
	計	9,183	8,313	870	110.5%

※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7年度の相談件数は1,217件で、前年度より30件(2.5%)増加しています。商品一般は、商品が多岐にわたる相談や、商品を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、実在する大手通販会社や宅配業者を騙ったフィッシングメール、身に覚えのないクレジットカードの利用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7年度の相談件数は1,077件で、前年度より239件(28.5%)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395件と最も多くなっています。また、大手電話会社等を騙り「あと2時間でこの電話が使えなくなります」という音声ガイダンスが流れる不審な電話に関する相談も依然として多く寄せられています。

3 「保健衛生品」

令和7年度の相談件数は941件で、前年度より165件(21.3%)増加しています。そのうち、695件(全体の73.9%)が定期購入に関する相談で、前年度の597件から98件(16.4%)の増加となりました。「1回限り、定期縛りなし」というSNSの広告を見て美容クリームを注文したが、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見られます。

4 「金融・保険サービス」

令和7年度の相談件数は800件で、前年度より14件(1.7%)減少しています。最も多いのは、多重債務など融資サービスに関する相談の408件で、次いで、クレジットカードの入退会に関する相談や暗号資産やFXの投資に関する相談が含まれる他の金融関連サービスに関する相談が多くなっています。

5 「食料品」

令和7年度の相談件数は656件で、前年度より16件(2.4%)減少しています。そのうち、315件(全体の48.0%)が健康食品などの定期購入に関する相談で、前年度の330件から15件(4.5%)の減少となりました。また、魚介類のしつこい電話勧誘販売に関する相談も寄せられています。

オ 契約当事者年代別商品・役務別相談状況（上位3位）

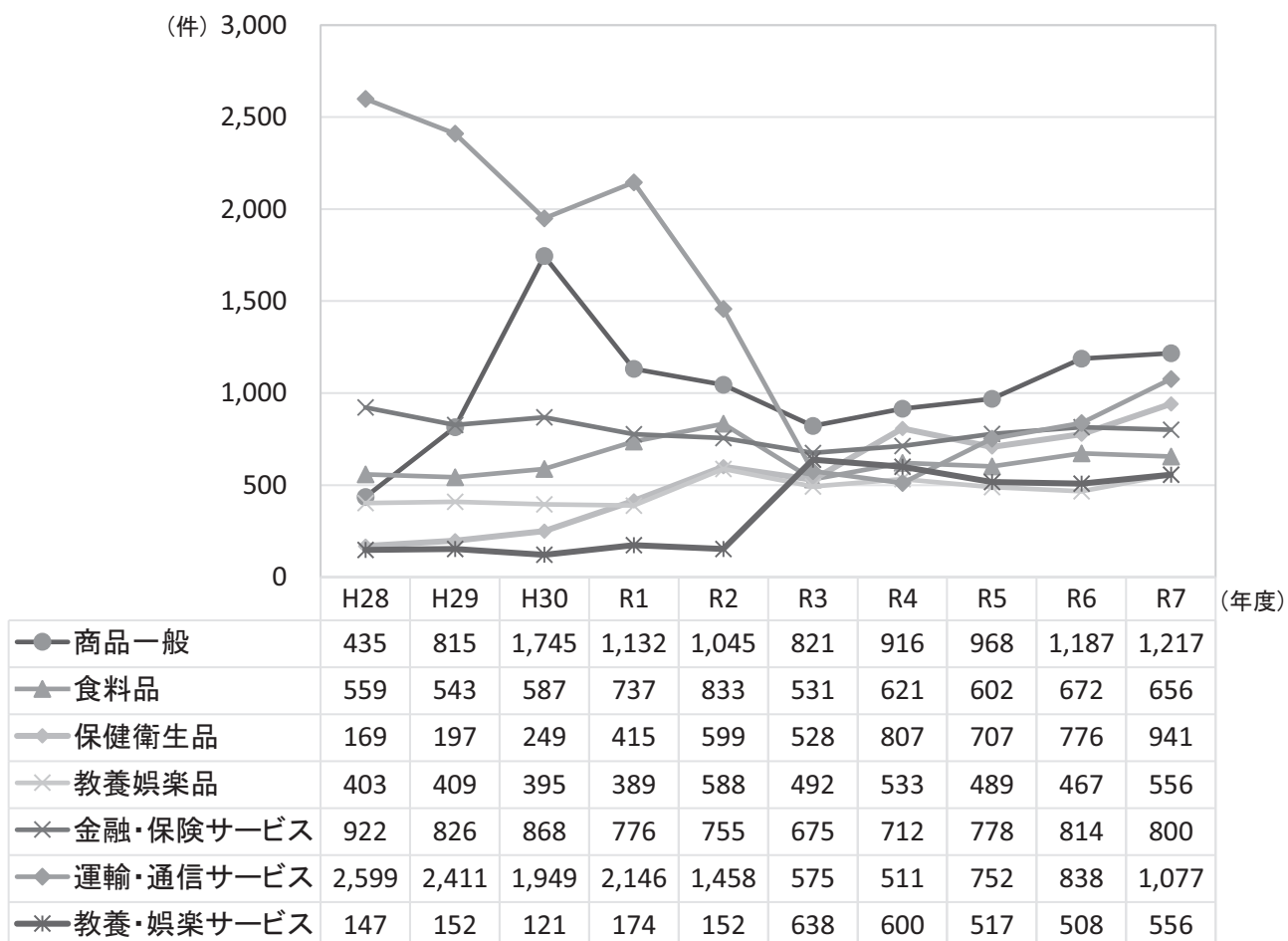
契約当事者の年代別の商品・役務別上位3位は以下の表のとおりとなっています。20歳未満では、オンラインゲーム等の教養・娯楽サービスが1位になっています。20代、30代、40代では金融・保険サービスが1位になっており、借金などの融資サービスや、暗号資産など投資に関する相談が寄せられました。

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、運輸・通信サービスに関する相談が1位となっており、光回線の電話勧誘や、「あと2時間で電話が使えなくなる」という不審電話などに関する相談が寄せられました。

（単位：件）

	1		2		3	
20歳未満	教養・娯楽サービス	46	食料品	25	保健衛生品	23
20代	金融・保険サービス	89	保健・福祉サービス	88	教養・娯楽サービス	83
30代	金融・保険サービス	81	教養・娯楽サービス	67	商品一般	58
40代	金融・保険サービス	116	商品一般	94	保健衛生品	83
50代	保健衛生品	230	商品一般	170	金融・保険サービス	145
60代	保健衛生品	270	運輸・通信サービス	205	商品一般	201
70代以上	運輸・通信サービス	481	商品一般	471	保健衛生品	269
その他	商品一般	168	運輸・通信サービス	111	他の役務	84

〔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7年度の相談受付件数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増加し、既払金額合計は2年連続で12億円を超えました。

	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	2,230人	1,936人	294人	115.2%
既払金額合計	1,225,143千円	1,205,677千円	19,466千円	101.6%
平均既払金額	549千円	623千円	▲74千円	88.1%
最大既払金額	50,000千円	60,000千円	▲10,000千円	83.3%

(2) 消費生活相談における特殊詐欺の状況

ア 概況

令和7年度の特殊詐欺に関する相談件数は364件で、前年度より191件(34.4%)減少しています。類型別にみると、FX、暗号資産などの投資詐欺が135件(全体の37.1%)と最も多く、次いでフィッシング詐欺の82件(全体の22.5%)となっています。

(単位：件)

類 型	年 度	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
振り込め詐欺		55	180	▲125	30.6%
架空請求詐欺		50	161	▲111	31.1%
還付金詐欺		4	13	▲9	30.8%
融資保証金詐欺		1	5	▲4	20.0%
オレオレ詐欺		0	1	▲1	-
FX、暗号資産などの投資詐欺		135	151	▲16	89.4%
フィッシング詐欺		82	137	▲55	59.9%
ウイルス感染の偽警告(サポート詐欺)		37	38	▲1	97.4%
ワンクリック詐欺		26	28	▲2	92.9%
出会い系サイト・アプリ		27	21	6	128.6%
老人ホームの入居権詐欺		2	0	2	-
合 計		364	555	▲191	65.6%

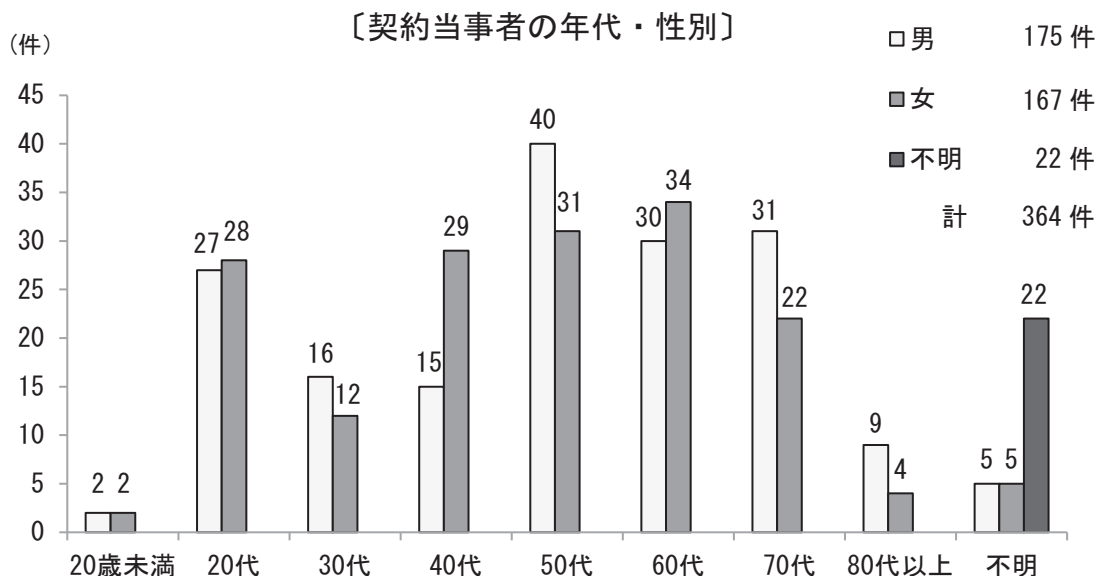
なお、それぞれの特殊詐欺の類型と、消費生活相談において分類される主な商品・役務名との対応状況は以下のとおりです。

(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7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40件が最も多く、次いで60代女性が34件となっています。



ウ 特殊詐欺に係る既払金額

令和7年度の特種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、平均既払金額、最大既払金額のいずれも減少しています。

	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	101人	122人	▲21人	82.8%
既払金額合計	271,561千円	331,856千円	▲60,295千円	81.8%
平均既払金額	1,509千円	2,720千円	▲1,211千円	55.5%
最大既払金額	44,324千円	60,000千円	▲15,676千円	73.9%

(3) 相談全般における特徴

ア 定期購入に関する相談がさらに増加

定期購入に関する相談は1,057件で、前年度より93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、電話勧誘でサプリメントを注文した際に「いつでもやめることができる」と言われたが、その後解約しようとして何度事業者にも電話してもつながらず、といった解約のトラブルに関する相談が増えました。

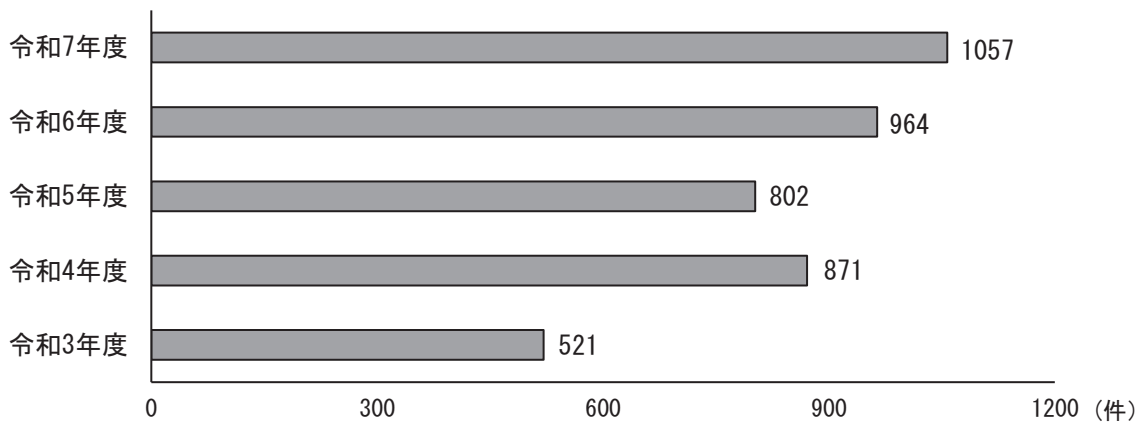
令和7年度は、前年度と同様に化粧品が最も多く629件（全体の59.5%）、次いで健康食品の296件（全体の28.0%）となっています。

(単位：件)

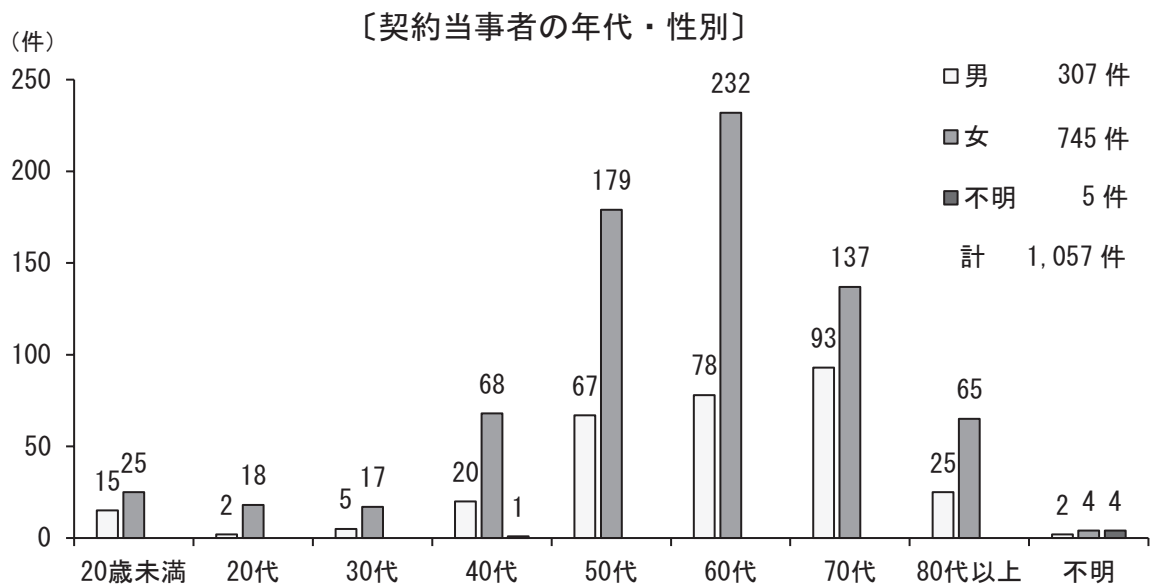
商品・役務名	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
化粧品	629	554	75	113.5%
健康食品	296	310	▲14	95.5%
医薬品	58	34	24	170.6%
他の教養娯楽品	23	22	1	104.5%
飲料	10	10	0	100.0%
その他	41	34	7	120.6%
計	1,057	964	93	109.6%

過去5年間の推移を見ると、定期購入に関する相談件数は増加傾向にあることがわかります。

〔定期購入に関する相談件数の推移〕



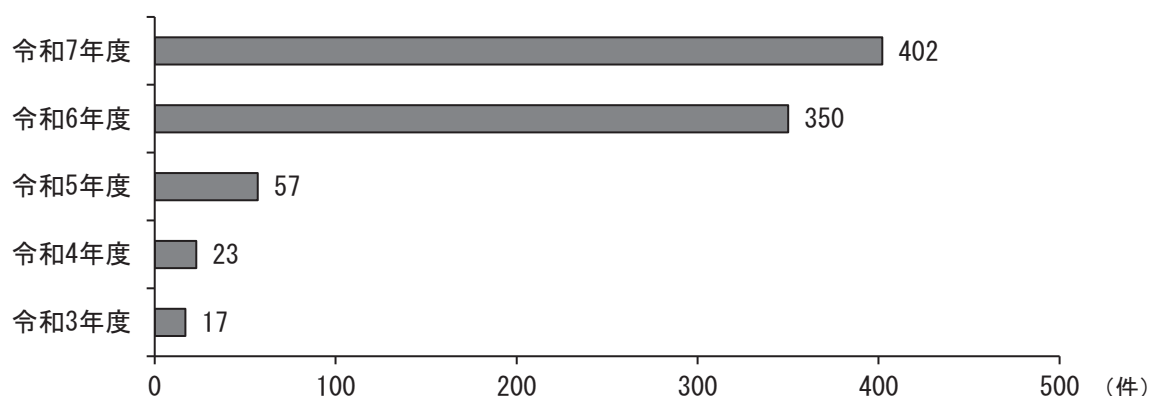
契約当事者の年代・性別で見ると、60代の女性が232件で最も多く、次いで50代の女性の179件となっています。性別では女性が男性の2倍以上となっています。



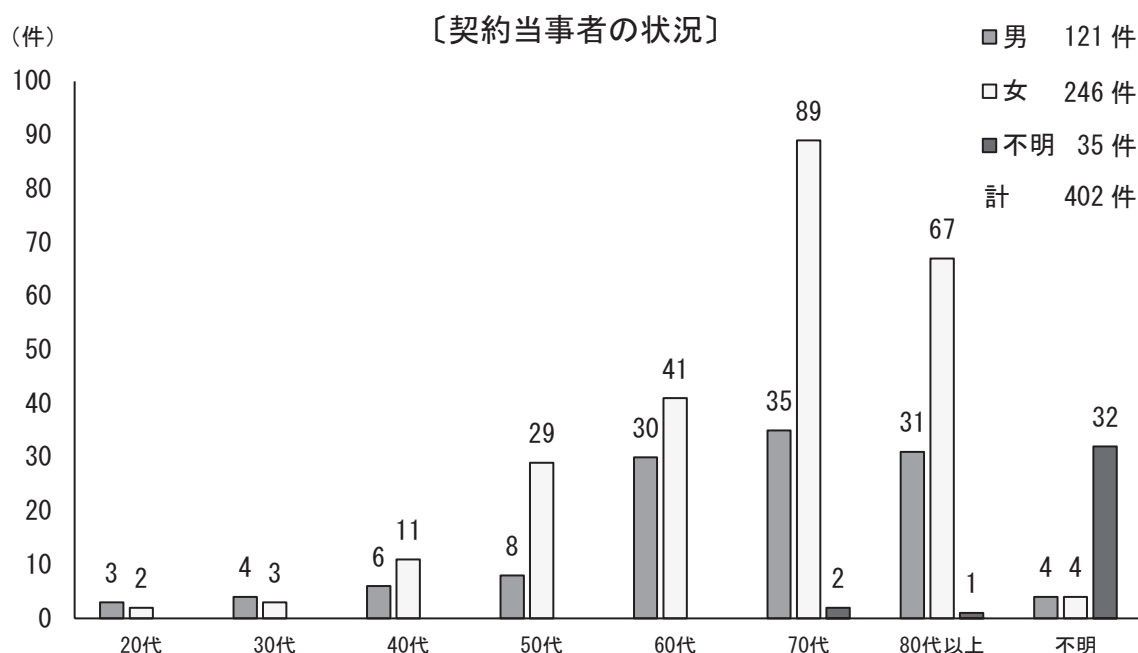
イ 自動音声がかかる不審な電話に関する相談がさらに増加

令和6年度に急増した、国の行政機関などを名乗り「あと2時間でこの電話が使えなくなる」という自動音声がかかる不審な電話に関する相談がさらに増加し、402件の相談が寄せられました。自動音声の案内に従って電話を操作したところ、警察官を名乗る人物が現れて預貯金の振り込みを請求するなど、詐欺の被害につながる可能性のある不審電話と考えられます。

〔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・性別で見ると、70代女性の89件が最も多く、次いで80代以上女性の67件となっています。60代以上が296件で全体の73.6%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。



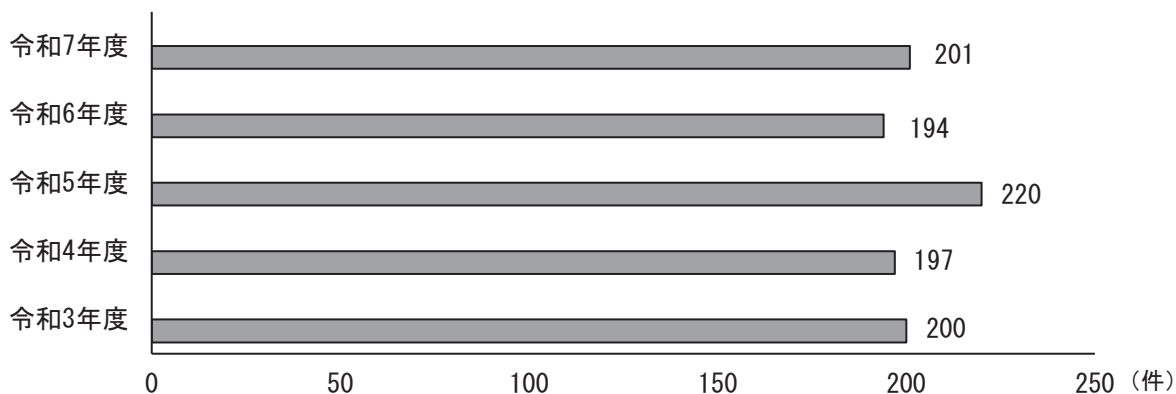
ウ 副業に関する相談が増加

副業に関する相談は 201 件で、前年度より 7 件（3.6%）増加しました。

（単位：件）

	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
副業に関する相談	201	194	7	103.6%

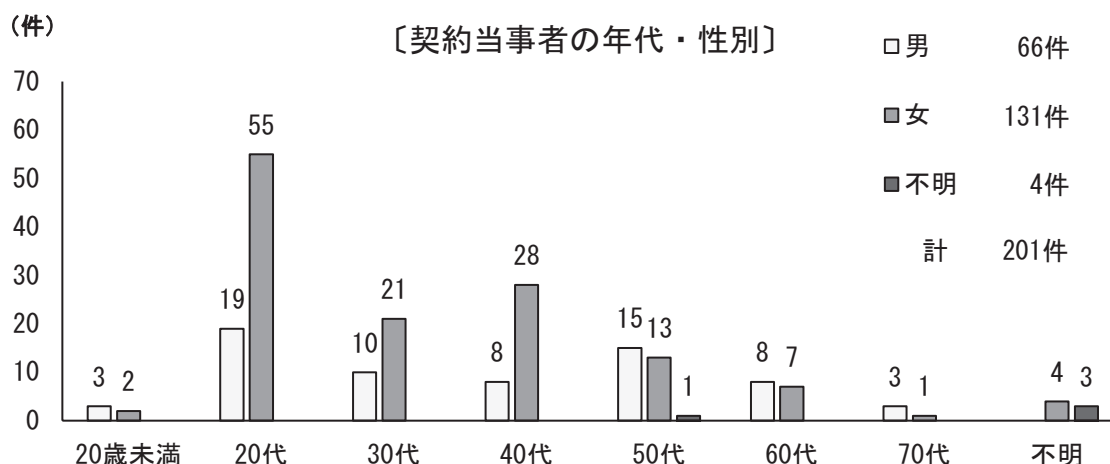
〔副業に関する相談件数〕



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はほぼ変わらず、既払金額の合計、平均既払金額が増加し、最大既払金額が減少しています。

	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	100人	102人	▲2人	98.0%
既払金額合計	93,076千円	76,283千円	16,793千円	122.0%
平均既払金額	931千円	748千円	183千円	124.5%
最大既払金額	4,400千円	5,400千円	▲1,000千円	81.5%

契約当事者の年代・性別で見ると、20代女性の55件が最も多く、次いで40代の女性の28件となっています。20代以下が全体の39.3%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約2倍であることも大きな特徴です。



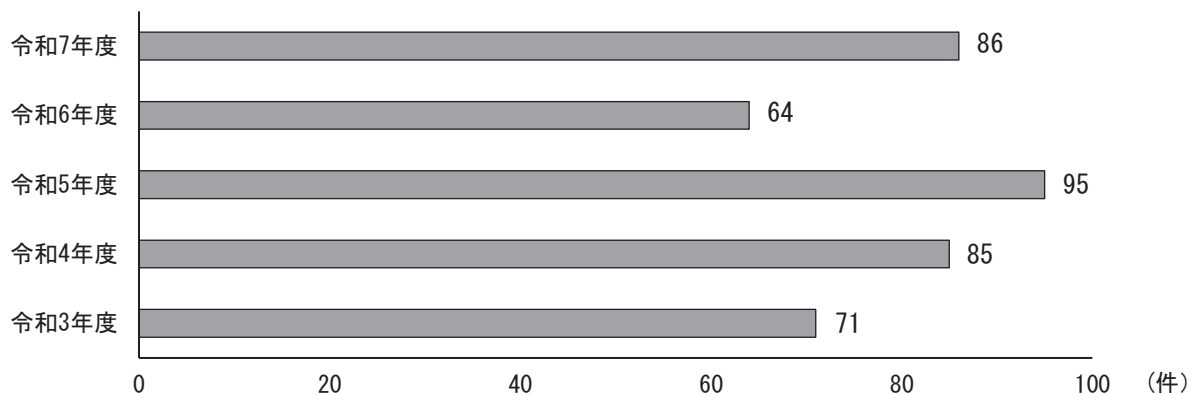
(4) 18歳・19歳の相談状況

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ています。

過去5年間の18歳、19歳の相談を見ると、増減を繰り返しており、令和7年度は過去5年間で2番目に多くなっています。

〔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7年度の相談件数は86件で、前年度より22件(34.3%)増加しています。商品・役務別では、脱毛エステなどの保健・福祉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、脱毛エステ店で66万円のローンを組み、施術24回のコースを契約したが、施術をほとんど受けることが出来ないまま店舗が閉店してしまったという事例でした。

(単位：件)

	商品・役務名	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	保健・福祉サービス	12	2	10	600.0%
2	被服品	10	2	8	500.0%
3	商品一般	8	8	0	100.0%
4	食料品	6	7	▲1	85.7%
5	保健衛生品	6	2	4	300.0%
	その他	44	43	1	102.3%
	計	86	64	22	134.4%

(5) 65歳以上の高齢者の状況

ア 全般

① 高齢者の概況

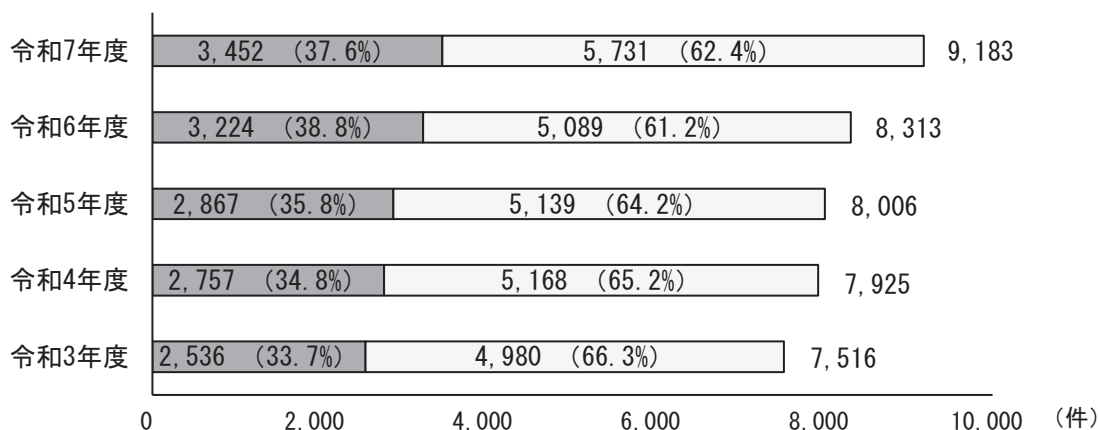
高齢者の相談は3,452件で、前年度と比較して228件(7.1%)増加しています。相談全体に占める割合は37.6%と、前年度の38.8%から1.2ポイント減少したものの、依然として4割に近い状況となっています。

(単位：件)

項目	年度	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦情		3,009	2,686	323	112.0%
問合せ		443	538	▲95	82.3%
計		3,452	3,224	228	107.1%

[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、運輸・通信サービスに関する相談が594件と最も多くなり、前年度より129件(27.7%)の増加となっています。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。

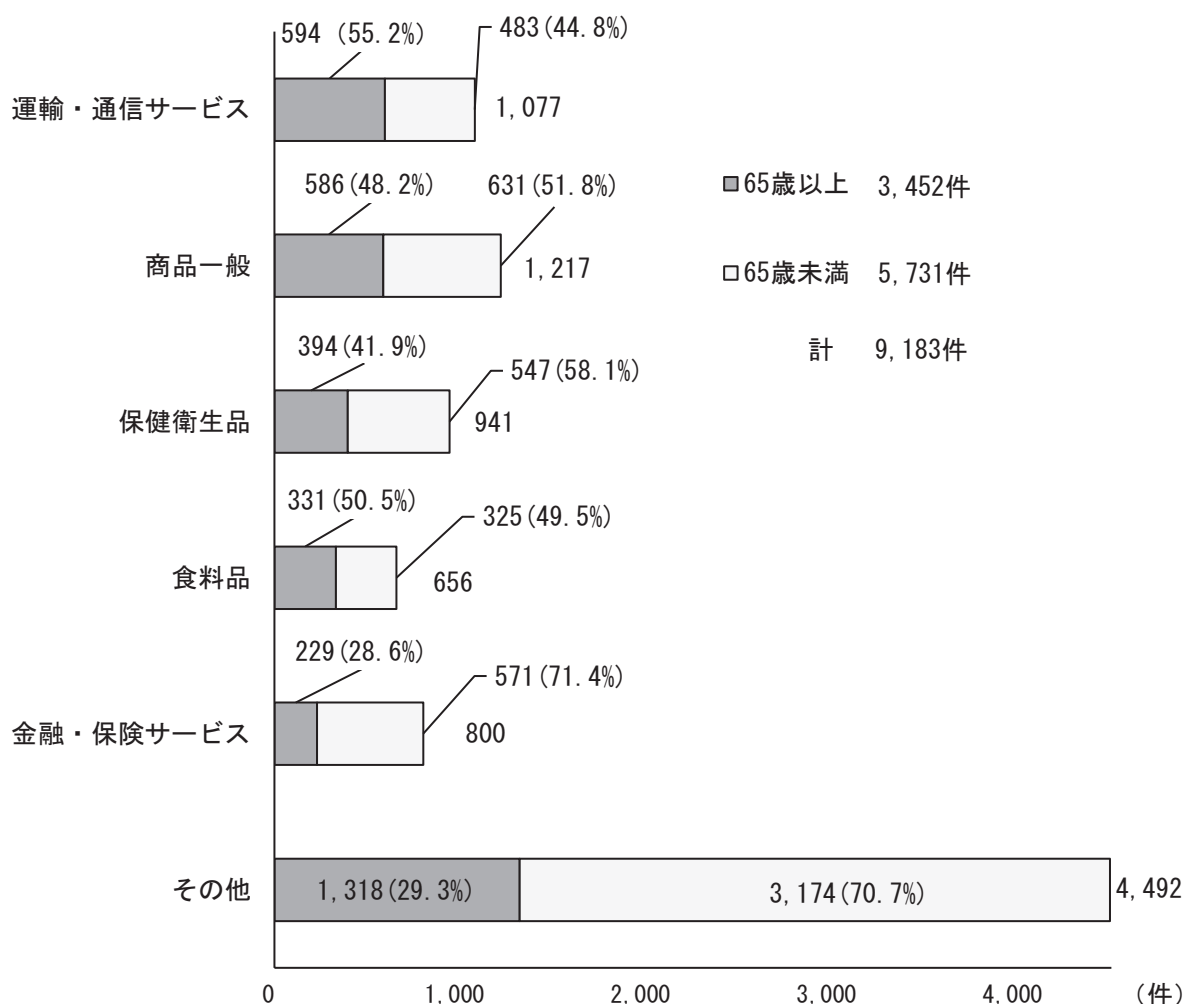
次いで相談件数が多いのは、商品一般の586件で、前年度より49件(9.1%)増加しています。知らない番号からの着信など、不審電話に関する相談が主なものとなっています。

(単位：件)

	商品・役務名	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	594	465	129	127.7%
2	商品一般	586	537	49	109.1%
3	保健衛生品	394	309	85	127.5%
4	食料品	331	342	▲11	96.8%
5	金融・保険サービス	229	248	▲19	92.3%
	その他	1,318	1,323	▲5	99.6%
	計	3,452	3,224	228	107.1%

主な商品・役務別に高齢者の割合を見ると、運輸・通信サービスに関する相談が55.2%と最も高く、次いで、食料品に関する相談が、50.5%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〕



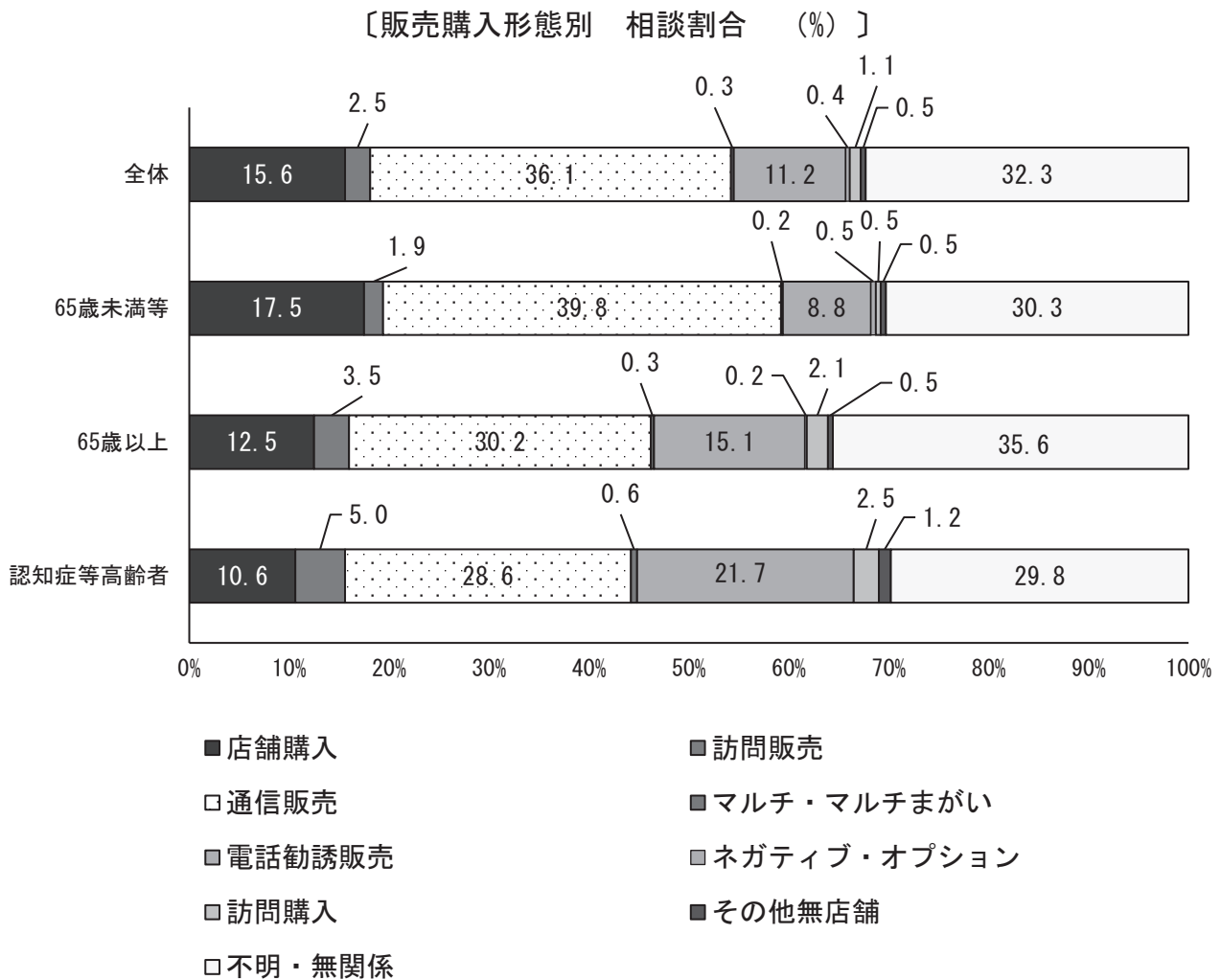
③ 高齢者の相談に係る契約等の既払金額

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、既払金額合計、最大既払金額は増加し、平均既払金額は減少しています。

	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	731人	604人	127人	121.0%
既払金額合計	328,456千円	304,685千円	23,771千円	107.8%
平均既払金額	449千円	504千円	▲55千円	89.1%
最大既払金額	50,000千円	40,000千円	10,000千円	125.0%

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乗じ、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96件で、前年度より95件(49.7%)減少しています。

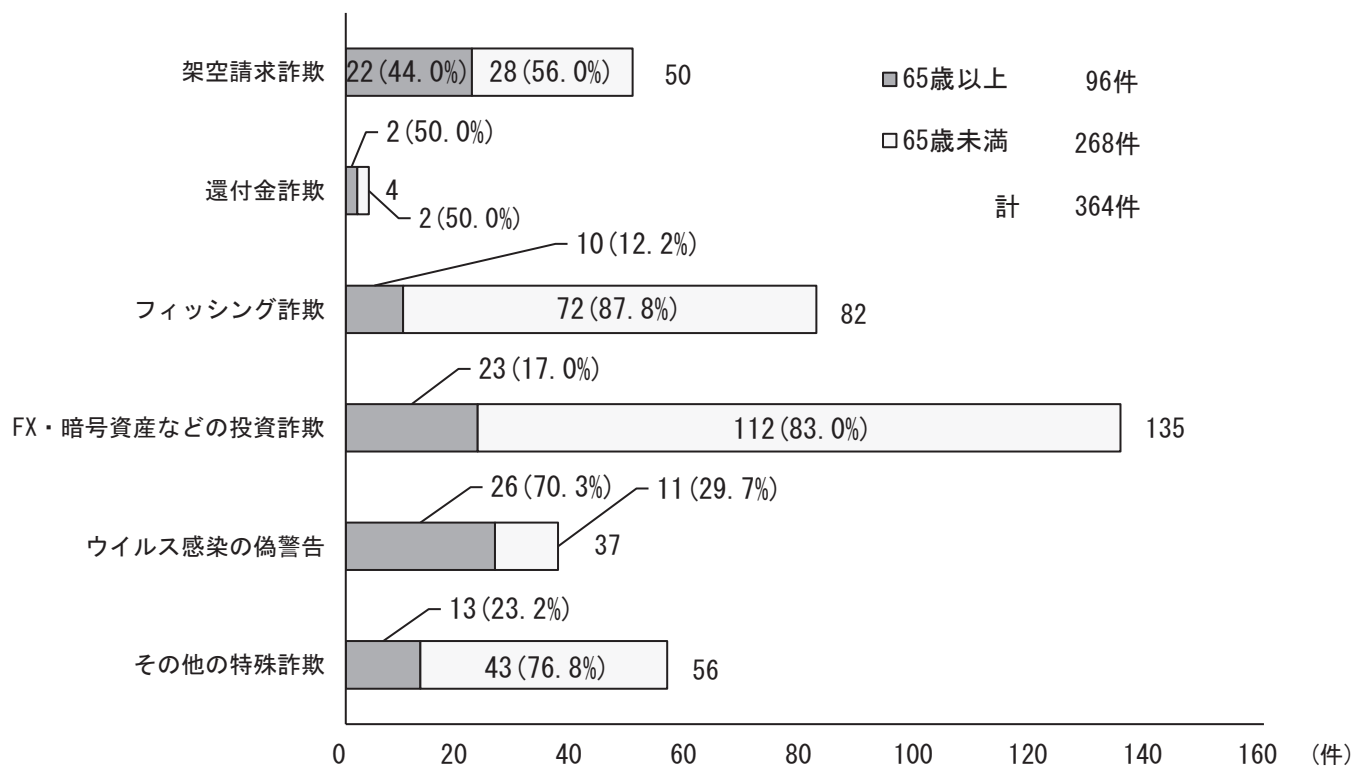
類型別にみると、ウイルス感染の偽警告(サポート詐欺)が26件(全体の27.1%)と最も多く、次いで振り込み詐欺が24件(全体の25.0%)、FX・暗号資産などの投資詐欺が23件(全体の24.0%)となっています。

(単位：件)

類 型	年 度	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
振り込み詐欺		24	91	▲67	26.4%
架空請求詐欺		22	84	▲62	26.2%
還付金詐欺		2	6	▲4	33.3%
融資保証金詐欺		0	0	-	-
オレオレ詐欺		0	1	▲1	-
フィッシング詐欺		10	38	▲28	26.3%
FX・暗号資産などの投資詐欺		23	26	▲3	88.5%
ウイルス感染の偽警告(サポート詐欺)		26	25	1	104.0%
出会い系サイト・アプリ		4	8	▲4	50.0%
ワンクリック詐欺		7	3	4	233.3%
老人ホームの入居権詐欺		2	0	2	-
合 計		96	191	▲95	50.3%

② 特殊詐欺類型別に占める高齢者の割合

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70.3%と最も多くなっています。



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見ると、お金を支払った人の数、既払金額合計、平均既払金額、最大既払金額とも減少しています。

	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	20人	31人	▲11人	64.5%
既払金額合計	63,219千円	120,403千円	▲57,184千円	52.5%
平均既払金額	3,161千円	3,884千円	▲723千円	81.4%
最大既払金額	26,160千円	30,000千円	▲3,840千円	87.2%

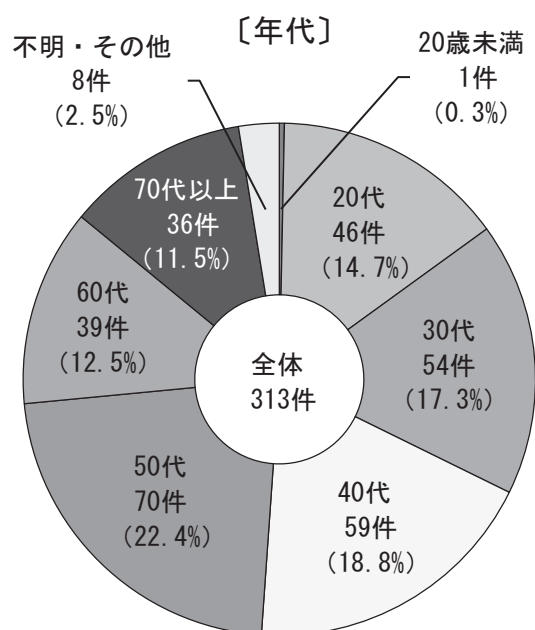
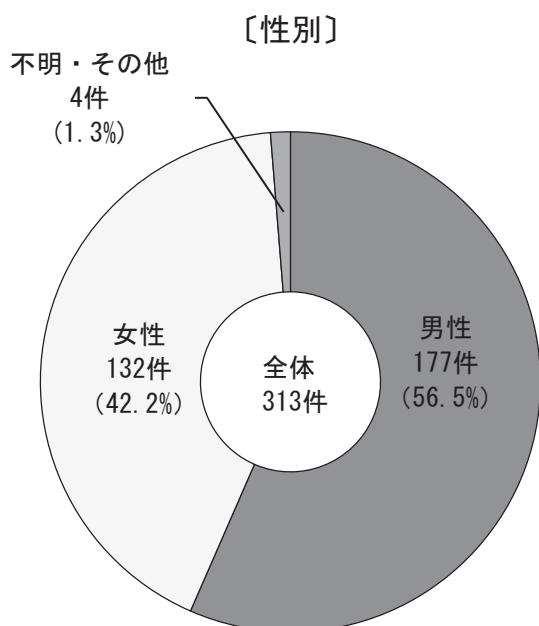
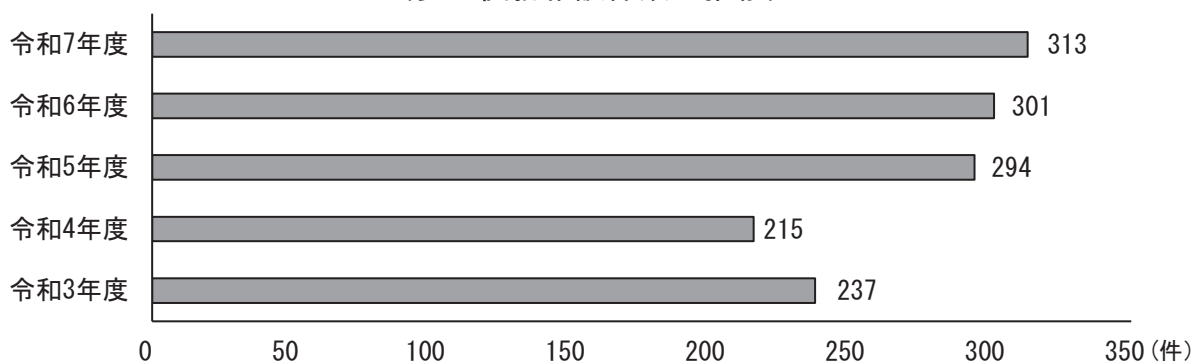
(6) 多重債務に関する相談状況

令和7年度における多重債務に関する相談件数は313件で、前年度より12件(4.0%)増加しています。

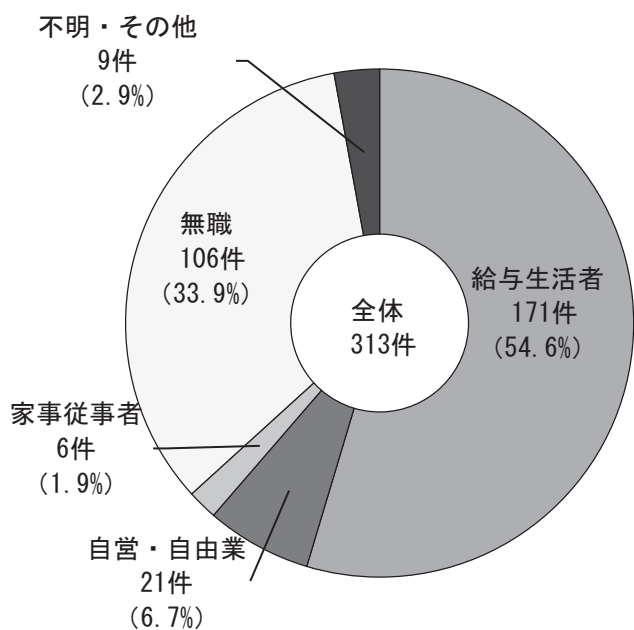
(単位：件)

	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談件数	313	301	12	104.0%

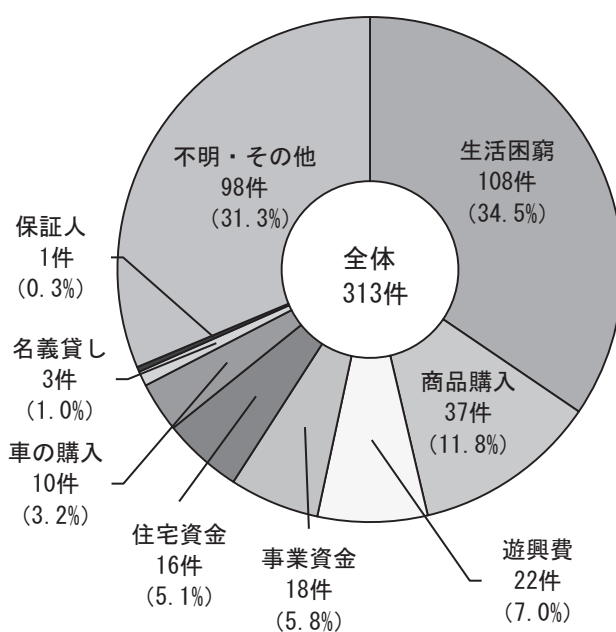
〔多重債務相談件数の推移〕



〔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7年度におけるヤミ金などに関する相談件数は7件で、前年度より11件(61.1%)減少しています。

(単位：件)

	令和7年度 (a)	令和6年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
ヤミ金	5	12	▲7	41.7%
融資保証金詐欺	1	5	▲4	20.0%
借金整理屋	0	0	0	-
ショッピング枠現金化	1	1	0	100.0%
計	7	18	▲11	38.9%



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 6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 179名

(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。

- 開催日 第 1 回：令和 7 年 6 月 13 日（金）
第 2 回：令和 7 年 9 月 12 日（金）
第 3 回：令和 7 年 12 月 12 日（金）
第 4 回：令和 8 年 3 月 13 日（金）
- 構成団体数 41 団体
- 会議参加者数 107 名

(4) 無料法律相談会の実施

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 9回
- 相談者数 14名

(5) 商品テストの実施

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。

- 口腔洗浄器の作動不良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用

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 42回
 (県内4市：八戸市、五所川原市、十和田市、三沢市)

(2) 県内消費生活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7年6月3日(火)
- 受講者数 12名

(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7年10月30日(木)
- 受講者数 18名

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の登録拡大及び育成

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 15名
- サポーター通信の配布 13回

(単位：名)

回	開催日	開催地	受講者数
1	6月16日(月)	青森市	5
2	6月17日(火)	五所川原市	1
3	6月27日(金)	十和田市	3
4	6月27日(金)	三沢市	2
5	7月1日(火)	弘前市	2
6	7月3日(木)	八戸市	1
7	7月4日(金)	むつ市	1
計	7地域・7回		15

(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ほしいことから、動画配信サイトをう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 アピオあおもり イベントホール
- 受講者数 564名（うちアーカイブ受講延412名）
- 修了証交付人員 81名

○ 内 容

(敬称略)

回	開催日	テーマ	講 師
1	令和7年 5月22日(木) 13:00~15:00	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
2	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



第1回講座講師 黒田 啓太 氏



第6回講座講師 鈴木 隆史 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 73回
○参加人数 3,703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)	8 (8)	1,035 (1,035)
大学・短期大学	2 (2)	164 (164)
各種団体等	63 (58)	2,504 (2,356)
うち高齢者向け	38 (37)	1,526 (1,464)
合 計	73 (68)	3,703 (3,555)

※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	人員
1	R7 5.28	青森県立弘前実業高等学校	かしこい消費者になろう	242
2	7.8	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	53
3	7.17	青森県立青森第二養護学校	かしこい消費者になろう	90
4	7.18	青森県立五所川原農林高等学校	消費者トラブルにあわないために	280
5	12.1	八戸学院光星高等学校	かしこい消費者になろう～若者の消費者トラブルを防ぐためには～	281
6	12.5	青森県立七戸養護学校	かしこい消費者になろう	28
7	12.18	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	54
8	R8 2.3	青森県立黒石養護学校 高等部3学年	適切な判断ができる社会人になろう	7
計			1,035人 (8回 うち寸劇付き8回)	

イ 大学・短期大学

回	月 日	団 体 名	内 容	人員
1	R7 5.7	青森大学 船木ゼミ	消費者トラブルにあわないために	10
2	11.11	青森中央学院大学	悪質商法に遭わないために	154
計			164人 (2回 うち寸劇付き2回)	

ウ 各種団体等

【一般向け】				
回	月 日	団 体 名	内 容	人員
1	R7 4.9	㈱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	53
2	4.11	公益社団法人青森県林業 会議	かしこい消費者になろう	7
3	4.18	青森県立八戸工科学院	消費者トラブルにあわないために	46
4	4.25	青森県社会福祉協議会	SCと見守り・つながりづくり②高齢者と 消費者トラブルについて	57
5	5.16	生活協同組合コープあお もり 青森地域	消費者トラブルにあわないために	53
6	6.20	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	89
7	6.30	青森市医師会立青森准看 護学院	消費者トラブルにあわないために	19
8	7.2	青森市地域包括支援セン ターみちのく	消費者トラブルにあわないために	54
9	9.11	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
10	9.16	青森県警察本部 広報課	消費生活センターの業務、最近の相談事 例とその対応	14
11	9.17	東青里親会	消費者トラブルにあわないために	14
12	9.30	青森県ビューティ&メデ ィカル専門学校	消費者トラブルにあわないために	9
13	10.15	西北五精神障害者家族会 連合会	消費者トラブルにあわないために	35
14	10.21	三沢市市民生活部生活安 全課	見守りで防ごう消費者トラブル	15
15	11.14	板柳町商工観光課	消費者トラブルにあわないために	7
16	11.17	八戸市環境部くらし交通 安全課	寸劇などで楽しく学ぼう！悪質商法につ いて	42
17	11.20	あおもり若者サポートス テーション	契約の基礎知識を学ぼう～就活不安につ けこんだ消費者トラブルに遭わないために～	18
18	12.10	一般社団法人青森県読売 会	消費者トラブルにあわないために	15

19	12. 16	五所川原人権擁護委員協議会 板柳鶴田部会	消費者トラブルにあわないために	11
20	R8 1. 22	八戸市	寸劇などで学ぶ消費者トラブル～トラブル事例や周囲の人を地域で見守るポイント～	329
21	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	25
22	2. 18	生活協同組合コープあおもり	消費者トラブルにあわないために	12
23	3. 5	青森市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	25
24	3. 12	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	7
25	3. 17	青森キワニスクラブ	消費者トラブルにあわないために	14
小計			978人 (25回のうち寸劇付き21回)	

【高齢者向け】

回	月日	団体名	内容	人員
1	R7 4. 16	本泉もみじ会	消費者トラブルにあわないために	28
2	4. 23	あすなる友の会青森支部	かしこい消費者になろう	54
3	5. 14	浜田中央町会	消費者トラブルにあわないために	17
4	5. 31	青森県人権擁護委員協議会	消費者トラブルにあわないために	100
5	6. 15	西小稲心交会	消費者トラブルにあわないために	34
6	6. 25	青森県総合社会教育センター指定管理者 学び・生かすあおもりグループ	消費者トラブルにあわないために	20
7	6. 28	青森市東部地域包括支援センター	高齢者の消費者被害と被害防止策について	49
8	7. 10	青森県総合社会教育センター指定管理者 学び・生かすあおもりグループ	進化する特殊詐欺！心当たりがあったら要注意！	45
9	7. 15	弘前市立石川公民館	進化する特殊詐欺について	15
10	7. 22	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	54
11	8. 6	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	45
12	8. 8	中泊町教育委員会	知って得する食品表示	62
13	8. 22	社会福祉法人南部町社会福祉協議会	消費者トラブルにあわないために	15
14	8. 28	沖館地区社会福祉協議会	消費者トラブルにあわないために	35
15	9. 4	平内町社会福祉協議会	消費者トラブルにあわないために	50

16	9. 17	野脇第一町会いきいきサロン	消費者トラブルにあわないために	28
17	9. 22	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	24
18	9. 28	青森市浅虫町会	消費者トラブルにあわないために	70
19	10. 2	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	14
20	10. 6	南部中央地区社会福祉協議会 友遊会	消費者トラブルにあわないために	32
21	10. 17	青森県総合社会教育センター指定管理者 学び・生かすあおもりグループ	進化する特殊詐欺！心当たりがあったら要注意！	33
22	10. 19	黒石市東地区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	63
23	10. 30	東津軽郡社会福祉連絡協議会	消費者トラブルにあわないために	60
24	10. 31	八戸市鷗盟大学	消費者トラブルにあわないために	75
25	11. 6	デイサービスきさらぎ	消費者トラブルにあわないために	31
26	11. 12	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	12
27	11. 15	I女性会議青森県本部	消費者トラブルにあわないために	41
28	11. 19	社会福祉法人 六ヶ所村社会福祉協議会	消費者トラブルにあわないために	45
29	11. 21	社会福祉法人階上町社会福祉協議会	消費者トラブルにあわないために	169
30	11. 27	新郷村農業者年金協会	消費者被害に遭わないためには	18
31	12. 4	蓬田村役場住民課	消費者トラブルにあわないために	22
32	12. 15	松原松寿会	消費者トラブルにあわないために	25
33	R8 1. 28	五所川原市シルバー人材センター	シニアのための詐欺対策講座	26
34	2. 24	西猿賀高砂クラブ	消費者トラブルにあわないために	13
35	3. 2	青森県民生委員児童委員協議会	悪質商法の手口と対処法について	55
36	3. 14	三笠在宅介護支援センター	消費者トラブルにあわないために	19
37	3. 18	消費生活大学院グループ	消費者トラブルにあわないために	8
38	3. 25	平川市健康福祉部高齢介護課	かしこい消費者になろう～消費者被害に遭わないために～	20
小計			小計 1,526 人 (38 回 うち寸劇付き 37 回)	
合計			合計 2,504 人 (63 回 うち寸劇付き 58 回)	

(5) 消費生活センターWEBサイト等による情報提供

WEBサイト上において、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、SNS（Facebook、LINE、YouTube）も活用しながら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WEBサイトに掲載しました。

令和7年度 WEBサイト更新回数 108回
WEBサイト訪問数 155,702回
(WEBサイトアドレス：<https://www.aca.or.jp/>)



(6) 展示事業の実施

※県民福祉プラザの大規模改修工事に伴い、消費生活情報コーナーは令和7年6月1日から利用中止中。

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月から、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2,500枚、チラシ50,000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・配布し、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

(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、70.0%と、前年度75.6%と比較して5.6ポイント減少しました。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」の認知度は、41.3%と、前年度45.7%と比較して4.4ポイント減少しました。

これらの認知度が高まるよう、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7年度	3,890人	70.0%	28.5%	41.3%	54.9%	
令和6年度	4,183人	75.6%	23.6%	45.7%	53.6%	
前年度との増減	▲293	▲5.6	4.9	▲4.4	1.3	
令和7年度アンケートの内訳						
年齢別	20歳未満	372人	34.9%	63.7%	34.4%	61.6%
	20代	186人	56.2%	43.0%	33.9%	65.3%
	30代	446人	69.1%	30.0%	38.3%	58.7%
	40代	581人	74.2%	25.0%	41.5%	56.1%
	50代	737人	78.2%	21.0%	42.7%	53.9%
	60代	813人	77.9%	20.5%	43.1%	52.5%
	70代	574人	75.4%	22.0%	47.2%	47.0%
	80歳以上	188人	58.5%	37.2%	35.6%	60.6%

※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り、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。

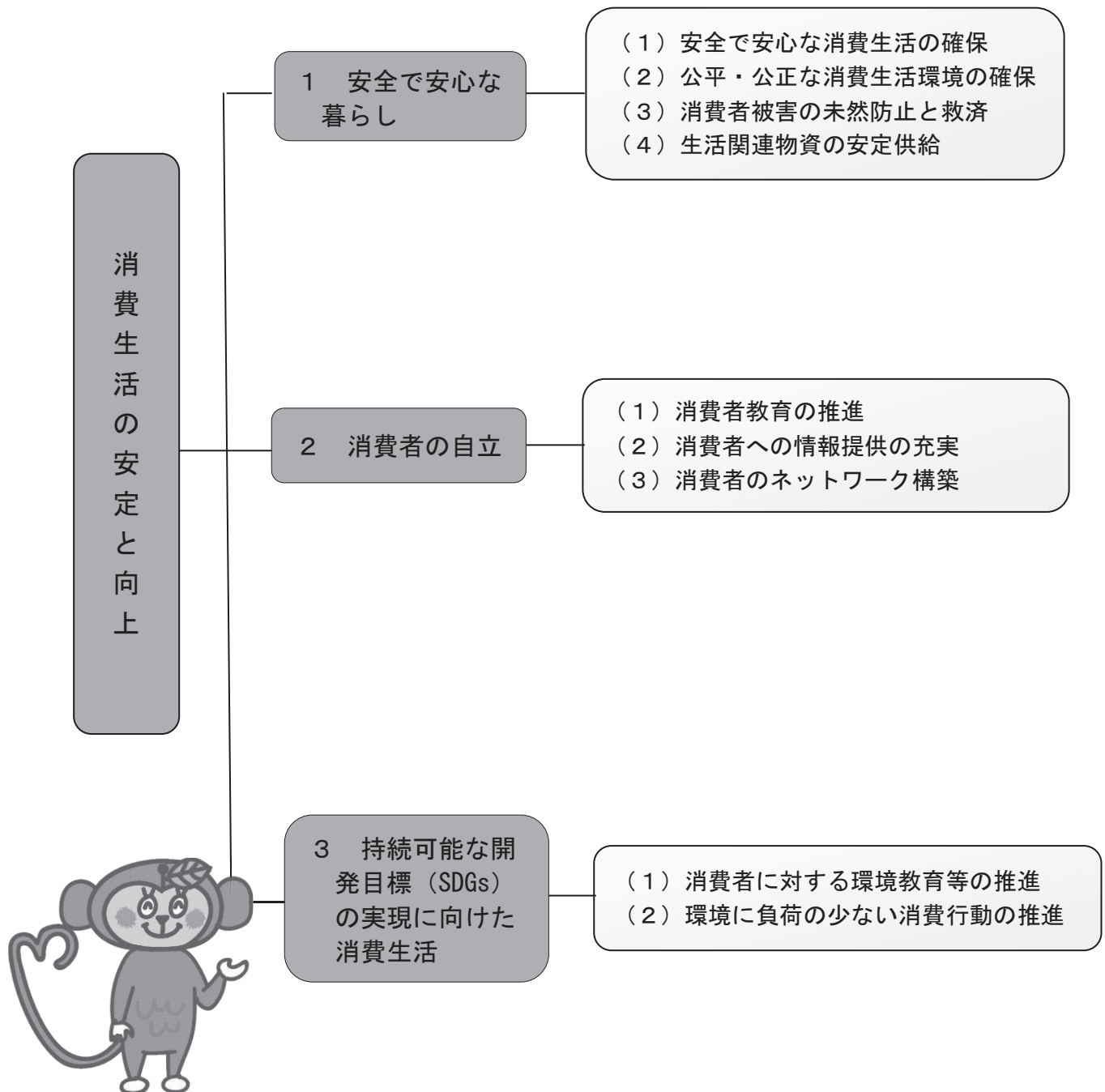
附 則

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

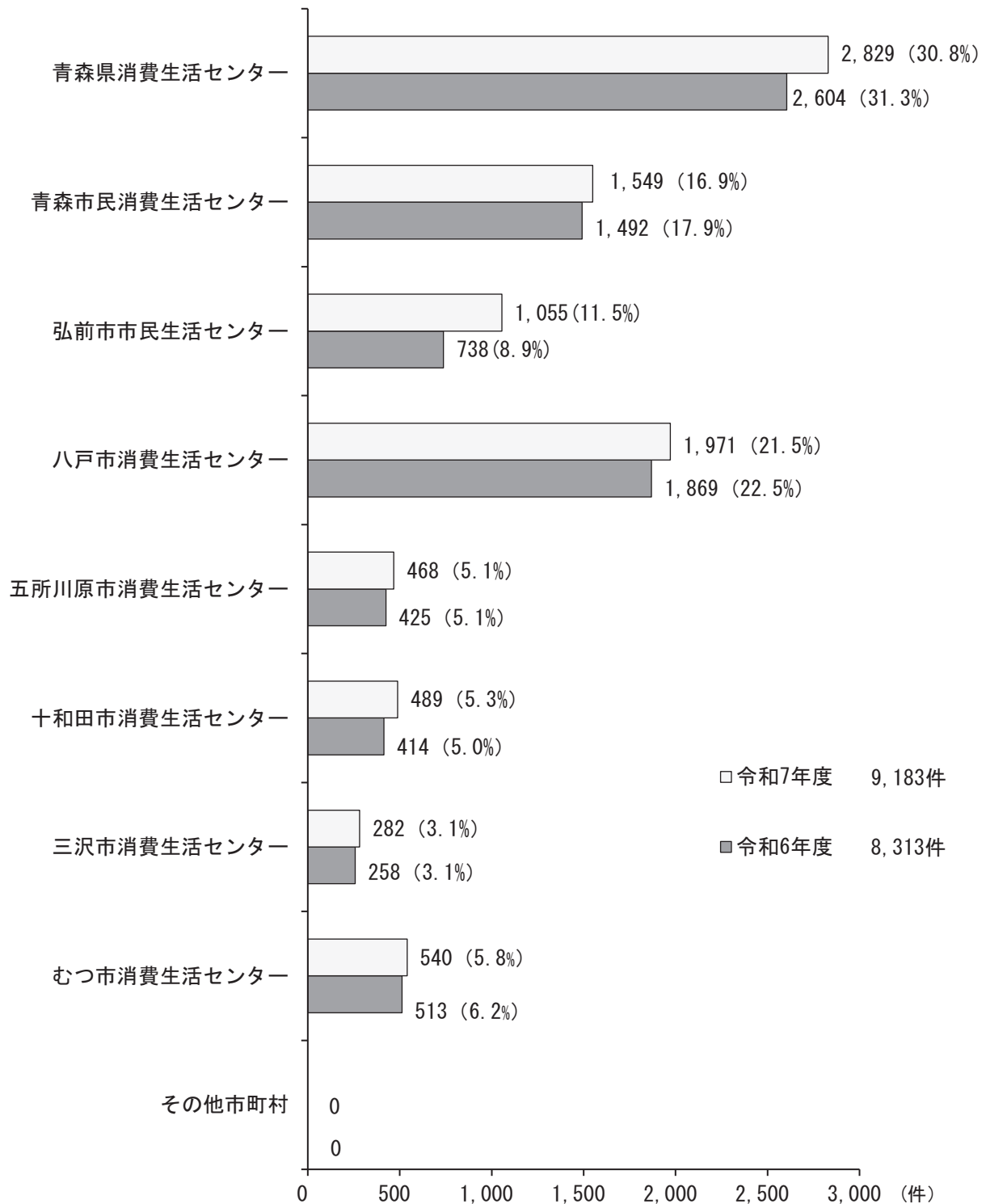
○策定 令和4年1月31日

○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



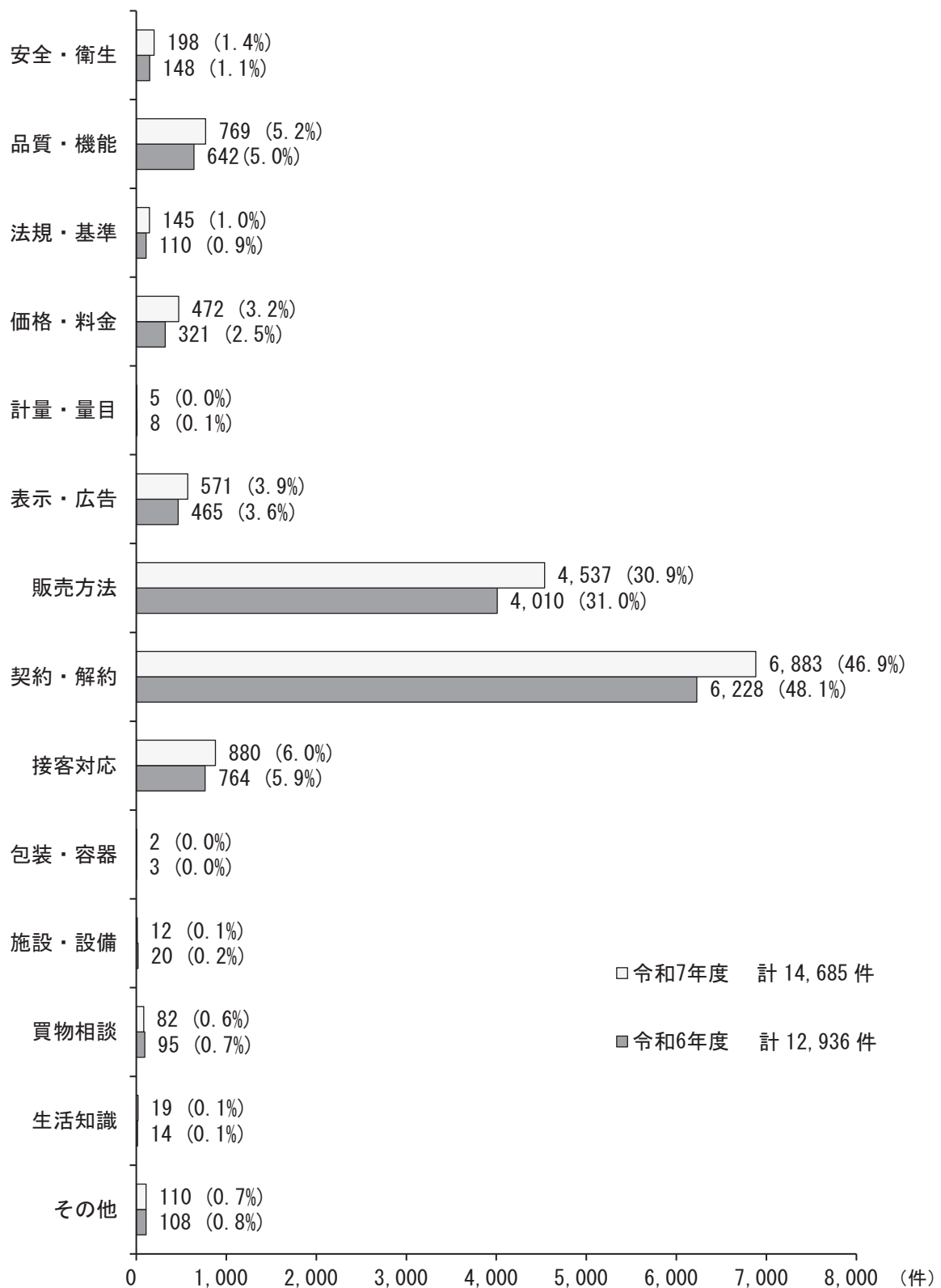
(2) 商品・役務別相談内訳

(単位：件)

		令和7年度		令和6年度	増減
			構成比 (%)		
商 品	商品一般	1,217	13.3	1,187	30
	食料品	656	7.1	672	▲16
	住居品	325	3.5	269	56
	光熱水品	201	2.2	189	12
	被服品	455	5.0	305	150
	保健衛生品	941	10.2	776	165
	教養娯楽品	556	6.1	467	89
	車両・乗り物	218	2.4	225	▲7
	土地・建物・設備	156	1.7	142	14
	他の商品	30	0.3	16	14
	小計	4,755	51.8	4,248	507
役 務	クリーニング	16	0.2	14	2
	レンタル・リース・貸借	354	3.9	292	62
	工事・建築・加工	143	1.5	183	▲40
	修理・補修	120	1.3	85	35
	管理・保管	7	0.1	6	1
	役務一般	49	0.5	71	▲22
	金融・保険サービス	800	8.7	814	▲14
	運輸・通信サービス	1,077	11.7	838	239
	教育サービス	10	0.1	18	▲8
	教養・娯楽サービス	526	5.7	508	18
	保健・福祉サービス	345	3.8	260	85
	他の役務	568	6.2	544	24
	内職・副業・相場	79	0.9	75	4
	他の行政サービス	57	0.6	65	▲8
小計	4,151	45.2	3,773	378	
他の相談	277	3.0	292	▲15	
合計	9,183	100.0	8,313	870	

商品相談のもの	<ul style="list-style-type: none"> 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）
役務相談のもの	<ul style="list-style-type: none"> 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ません。

(4) 販売形態別相談受付状況

(単位：件)

販売形態別	令和7年度				令和6年度			
	総件数		うち苦情件数		総件数		うち苦情件数	
	9,183	構成比(%)	8,078	構成比(%)	8,313	構成比(%)	7,056	構成比(%)
店舗購入	1,433	15.6	1,311	16.2	1,235	14.9	1,109	15.7
店舗購入以外(特殊販売)	4,783	52.1	4,591	56.8	4,216	50.7	3,975	56.3
訪問販売	229	—	212	—	245	—	228	—
通信販売	3,320	—	3,184	—	2,849	—	2,671	—
マルチ商法	25	—	24	—	38	—	35	—
電話勧誘販売	1,026	—	1,010	—	907	—	881	—
ネガティブ・オプション	33	—	33	—	29	—	29	—
訪問購入	102	—	85	—	99	—	91	—
その他無店舗販売	48	—	43	—	49	—	40	—
不明・無関係	2,967	32.3	2,176	27.0	2,862	34.4	1,972	28.0



(5) 危害・危険相談受付状況

令和7年度における危害相談件数は97件で、前年度より12件(14.1%)の増加、危険相談件数は17件で、前年度より3件(21.4%)増加しています。危害相談では、皮膚障害に関する相談が50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7年度 (a)	令和6年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
危害相談	97	85	12	114.1%
危険相談	17	14	3	121.4%
合計	114	99	15	115.2%

(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			
	7年度	1,000人 当たり相談数	6年度	増減		7年度	1,000人 当たり相談数	6年度	増減
青森市	2,652	10.5	2,485	167	鶴田町	54	5.1	51	3
弘前市	1,077	6.9	848	229	中泊町	42	5.2	46	▲4
八戸市	1,831	8.8	1,765	66	野辺地町	55	5.1	49	6
黒石市	152	5.3	138	14	七戸町	69	5.4	60	9
五所川原市	365	7.8	330	35	六戸町	57	5.8	59	▲2
十和田市	483	8.6	462	21	横浜町	20	5.3	13	7
三沢市	259	7.1	214	45	東北町	82	5.6	67	15
むつ市	555	11.6	496	59	六ヶ所村	46	4.7	29	17
つがる市	108	4.0	117	▲9	おいらせ町	162	6.8	105	57
平川市	136	4.8	103	33	大間町	16	3.9	14	2
平内町	55	6.2	53	2	東通村	26	5.1	42	▲16
今別町	9	5.0	9	0	風間浦村	14	10.8	9	5
蓬田村	27	12.4	10	17	佐井村	8	5.7	12	▲4
外ヶ浜町	29	6.6	25	4	三戸町	39	5.0	37	2
鱒ヶ沢町	41	5.3	32	9	五戸町	68	4.8	67	1
深浦町	33	5.5	24	9	田子町	17	4.0	12	5
西目屋村	4	3.7	3	1	南部町	78	5.2	76	2
藤崎町	74	5.4	51	23	階上町	92	7.4	68	24
大鰐町	41	5.6	42	▲1	新郷村	13	7.3	4	9
田舎館村	38	5.7	28	10	県外・不明	201	—	212	▲11
板柳町	55	4.9	46	9	合計	9,183	—	8,313	870

※ 1,000人当たり相談数は令和8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7年度）

年度	総件数			相談受付窓口別									
	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	その他市町村(12年度まで青森市を含む)	
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	
R7	9,183	8,078	1,105	2,829	1,549	1,055	1,971	468	489	282	540	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7年度消費生活相談事例

相談事例1 不審な電話	70代 女性 無職
<p>【事例】 自宅の固定電話に、大手通信会社名のオペレーターを名乗る電話があり「当社サービスの調査をしているので協力してほしい。」と言われたため、聞き取りに応じ、名前、住所、生年月日などの個人情報に答えた。また、なぜか一人暮らしかも聞かれたため「そうだ。」と答えた。しかし、不審に感じたので「用件は何か。」と聞いたところ、「また電話する。」と言って電話は切れ、以後電話は来ていない。今は、個人情報を伝えてしまったことで、勝手に銀行口座から預金が引き出されるなどの不利益が出ないか心配している。今後気をつけることはあるか。</p>	
<p>【対応】 氏名等を回答しただけで預金が引き出されるということはないと思うが、個人情報は何に使われるか分からず、特に、一人暮らしであると伝えたことは、何か犯罪につながるおそれもあるので、今後注意が必要である。相談者に対して、今後は、相手が心当たりのある社名を名乗ったとしてもすぐに応じずに慎重に対応するよう助言して終了した。</p>	
<p>【ポイント】 行政機関や大手通信会社を騙る不審な電話に関する相談が後を絶ちません。自分が契約している会社名を名乗っていたとしても、特に、個人情報を尋ねられた場合は電話を一旦切り、自分で調べた正規の会社の電話番号に確認するなどして慎重に対応するのが大切です。また、発信先に心当たりがない場合は、電話に出ず、無視することも安全な対策の一つです。</p>	

相談事例2 定期購入	70代 女性 自営業
<p>【事例】 スマートフォンで動画投稿サイトを見ていたところ、「1回限り 2,000円」と書かれた美容クリーム広告が流れてきた。1回だけなら試しに使ってみたいと思い注文したところ、後日商品は届いたが、明細書を確認したところ、「次回お届け日」の記載があった。おかしいと思い事業者へ電話すると、「間違いなく定期購入で申し込んでいる。解約を希望する場合は初回分を定価 9,000円で購入してもらわなければならない。差額 7,000円を支払うように。」とオペレーターからきつい口調で言われた。しかし、定期購入であることは最初の広告では確認できなかったし、解約の場合は差額の支払いが必要だとも知らなかった。納得できないので差額分を支払わず解約したい。</p>	
<p>【対応】 センターで事業者のWEBサイトを確認したところ、定期コースの解約について説明しているページがあった。その旨相談者に伝えたところ、そのようなページがあることは知らず、事業者から説明も受けなかったとのこと。相談者からの依頼を受け、センターから事業者へ相談者の意向を伝えたところ、「今回は柔軟な対応をする。差額分の支払いは不要とし、初回分の支払いのみで定期購入を解約する。」と回答があった。その旨相談者に伝え、納得したため相談終了とした。</p>	
<p>【ポイント】 事例のような「一回限り」「定期縛りなし」などの広告を見て注文したが、実際は定期購入になっていたという相談が増加しています。通信販売はクーリング・オフができません。広告に惑わされず、注文確定の前には最終確認画面のスクリーンショットを撮って証拠を残すなど、細心の注意を払うようにしましょう。</p>	

相談事例3 専門家質問サイト	70代 男性 無職
<p>【事例】 半年ほど前、パソコンの周辺機器について知りたいことがあったので、質問サイトを利用しようと思い、クレジットカードの情報を登録した上で利用してみた。しかし、聞きたいことに答えてくれず、参考にならなかった。ところが、最近になって、質問サイトの利用料金としてクレジットカードに毎月5,000円の請求が来ていることが分かった。質問サイトを解約したいが、解約方法がわからない。</p>	
<p>【対応】 センターから事業者に連絡をしたところ、「この電話で解約を受け付け、今月付けの請求については返金する。」と回答があった。その旨相談者に連絡して、相談終了とした。</p>	
<p>【ポイント】 知らないうちにサブスクリプション（サブスク）の契約を申し込んでいるケースがあります。サブスク関連のトラブルには、「利用していないのに料金が請求され、返金に応じてもらえない」「事業者と連絡が取れず解約できない」「解約方法が分からない」などがあります。サブスクを解約するには、事業者の定める方法で手続きをする必要があります。利用前に事業者のホームページ等をよく確認しておくことが大切です。</p>	

相談事例4 投資詐欺による多重債務	20代 男性 給与生活者
<p>【事例】 出会い系サイトで知り合った女性から暗号資産投資を勧められた。最初5万円で始めたところ、すぐに1万円の利益が出た。女性から追加入金を勧められたがお金がなかったので、2つの金融機関からそれぞれ100万円を借りて投資を続けた。ある程度利益が出たので出金しようとしたところ、90万円の手数料が必要と言われた。もうお金を借りることができず、知人に相談したところ、詐欺ではないかと言われた。現在250万円ほどの債務残高となっており、返済が困難である。もう女性とは連絡がつかない。</p>	
<p>【対応】 相談者に対して、詐欺被害については、相手の特定ができず、かつ相手が返金に応じなければ被害回復は困難と思われるが、早めに警察に相談するよう伝えた。また、債務整理については、センターの多重債務相談誘導システムについて説明し、弁護士相談を勧めた。</p>	
<p>【ポイント】 多重債務の相談が増加傾向にあります。生活困窮によるもののほか、事例のような投資詐欺や、簡単に儲かると謳い高額な登録料等を支払わせる副業詐欺によるものもあります。返済困難な状況になった場合は、すぐに消費生活センターや専門の相談窓口にご相談ください。</p>	

相談事例5 光回線	70代 男性 給与生活者
<p>【事例】 自宅の固定電話に、大手電話会社を名乗って「光回線にしないか。基本料金が今より安くなる。」と電話がかかってきた。大手電話会社からの話なら大丈夫と思い、申し込むと答えたが、その1時間後に別の人物から電話がかかってきて、工事に2カ月程度かかると説明された後、家族構成を聞かれた。自分の受け答えに疑問を感じた妻が、大手電話会社に問い合わせたところ、大手電話会社とは無関係だったことが判明した。不審なのでキャンセルしたい。</p>	
<p>【対応】 センターから事業者に電話したところ、「相談者の契約者情報が確認できたので、この電話でキャンセルを受け付ける。」と回答があった。相談者には、今後行き違いで書面などが届く可能性があるとのこと、その際は連絡するよう伝え、相談終了とした。</p>	
<p>【ポイント】 「光回線に変更すれば料金が安くなる」などと言って、大手電話会社を名乗り電話勧誘するトラブルの相談が依然として多く寄せられています。そのような電話がかかってきても、安易に承諾せず、事業者に書面の提出を求め、改めて電話で書面の説明を受けた上で、必要な契約か判断しましょう。また、オプションの有無や解約金などについてもよく確認し、必要がなかったり、説明を受けても内容が分からないと思ったりした時はきっぱり断りましょう。</p>	

相談事例6 脱毛エステ	20代 女性 無職
<p>【事例】 1年前に契約して通っていた脱毛エステ店が倒産し、サービスを受けられない状態となっている。36回通える契約コースだったが、まだ数回しか通っていない。代金支払いは信販会社を利用し、支払い総額26万円で48回の分割払いとなっている。サービスを受けることができないのに代金の引き落としが続いており納得できない。引き落としを止めてもらおうと信販会社に電話をしているがつかまらない。どうしたらいいのか。とにかく今後の支払いを停止してほしい。</p>	
<p>【対応】 当該エステ店の破産手続きに係る破産管財人のホームページが開設されたことを情報提供した上で、信販会社に抗弁の申し出をする必要があることを説明した。また、センターから信販会社のホームページに掲載されていた問合せ先に電話したところ、当該エステ店対応のガイダンスが流れたため、相談者に伝え、同様に電話することを勧めた。その後、相談者からの連絡がないため相談終了とした。</p>	
<p>【ポイント】 エステティックなどの長期間に渡るサービスを契約するときは、倒産などのリスクも考慮し、慎重に契約しましょう。 なお、事業者が倒産して破産手続きが開始された場合、信販会社やクレジット会社へ抗弁書を提出して、支払い停止の抗弁を主張することができます。ただし、抗弁はエステなどの役務契約の解除や既払金の返還を主張できるものではありません。</p>	

相談事例 7 賃貸アパートの水漏れ	40代 女性 給与生活者
<p>【事例】</p> <p>5年前から借りている賃貸アパートで、2階の水道から水漏れが発生した。3部屋あるうちの1部屋が水漏れのため使用できない状態になっているため、アパートの管理会社に修理を依頼したが、何ら対応せず2カ月間放置されている。引っ越すことも考えているが、職場からの立地条件が良く、できればこのまま住み続けたい。水漏れを修理しないこと等について、現状何か対応を求める方法はないか。</p>	
<p>【対応】</p> <p>相談者に対して、不動産賃貸借の相談窓口があることを伝え、相談者がその窓口で相談したところ、民法611条により家賃減額が認められると言われたので、そのことを事業者に話したところ、お詫びとして現金5,000円を渡すので承諾書にサインするよう急かされた。しかし、相談者は、金額が安すぎる上に不信感があるとのことだった。センターからは、相談者自身が納得できないのであれば急いで応じる必要はないと助言した。最終的に、相談者は5,000円を受取らず、現状の損害を撮影しておくなどして証拠を保管しておくことにした。</p>	
<p>【ポイント】</p> <p>賃貸アパート入居中のトラブルの相談が増加しています。貸主は、故障した設備の修理や建物の補修など、住居を提供する上で必要な修繕をする義務があります。一方、借主は、修繕を要する不具合を発見したときは、貸主に通知しなければなりません。事例のように、借主の責任によらないで建物の一部が使用できない場合、賃料の減額が認められる場合があるので、貸主と話し合ってみましょう。</p>	

相談事例 8 損害保険代理申請	30代 男性 給与生活者
<p>【事例】</p> <p>自宅に、「家を見て回っている。地震で壊れたところを保険で直さないか。」と事業者が訪問してきた。先月大きな地震があったばかりだったので、自宅を見てもらったところ、その事業者は「一部損壊を確認できた。保険請求の手続きを代行するので、保険金が下りたらその3割を成功報酬として支払ってほしい。」と言ってきた。保険金が貰えるならと、依頼することにした。事業者が帰った後、契約書を見ると、保険金額が1,000万円と記載されていた。報酬として300万円も支払わなければならないのだろうか。解約を希望する。</p>	
<p>【対応】</p> <p>センターで契約書を確認したところ、クーリング・オフについての記載があったため、相談者にクーリング・オフ通知の記載方法を教え、通知書を出すように伝えた。後日、センターからも事業者者に連絡し、相談者のクーリング・オフの意向を伝えたところ、相談者から通知書を受け取っているため、処理を進めると回答があった。</p>	
<p>【ポイント】</p> <p>火災保険金の申請は、自ら保険会社や代理店に申し出れば費用はかかりません。「火災保険を使って住宅を修理しないか。保険金の申請を代行する。」と勧誘する事業者には注意しましょう。また、住宅等の修理は、必要性やその費用が妥当であるかなど、複数の事業者から見積もりを取って慎重に検討しましょう。</p>	

相談事例 9 中古自動車	40代 男性 給与生活者
<p>【事例】</p> <p>中古車検索サイトで見つけた軽自動車が入り、現車を見ないまま事業者と電話でやり取りし、購入申込をした。1カ月後の納車を待っていたところ、事業者から「エンジンから異音があるので修理する。納車を延期させてほしい。」と連絡があり、承諾した。結局、申込から4カ月後に納車されたが、乗り始めて少し経った頃、エンジンからカラカラと異音がすることに気が付いた。そのまま乗り続けていたが、2カ月後くらいには段々と異音が大きくなってきた。知り合いの車業者に見てもらったところ、新しいエンジンに付け替えないと直らないと言われた。その旨を事業者に伝え、「新しいエンジンの取付費用の半額は支払う。」と言われたが、全額負担ではないことに納得できない。</p>	
<p>【対応】</p> <p>中古車の不具合については、経年劣化や自然損耗と言えない不具合があった場合、販売時にその不具合について事前に説明していた場合を除き、販売店は責任を負うことになる。よって、事業者には全額負担での修理を求めることができるのではないかと相談者に説明した。また、自動車専門の相談窓口にも相談をするよう助言した。</p>	
<p>【ポイント】</p> <p>ネットで中古車を購入する消費者が増えていますが、画像や事業者の説明だけでは、キズや車内装備の不具合など分からないことも多いため、必ず現車確認をしましょう。その際は、試乗して異音や操作の不具合がないか確認しましょう。</p>	

相談事例 10 副業	50代 女性 給与生活者
<p>【事例】</p> <p>副業で収入を得たいと思い、ネットで検索してみた。「未経験でも月収30万円を達成できる」と謳うAI動画制作の副業の広告を見て興味を持ち、学習コースの登録申込をした。自分はPC初心者だったが、担当講師は「PC操作が苦手でも、未経験でも大丈夫。すき間時間でOK。」と主張するので、本登録コースを申し込み、受講料30万円を支払った。その後、講座を受講したが内容が全く分からず、利益を出すことができない。退会するので返金してほしい。</p>	
<p>【対応】</p> <p>相談者が持参した資料や、事業者のWEBサイトを確認したところ、利益を得ることが出来る可能性があることをもって誘引、勧誘していることから、業務提供誘引販売に該当し、クーリング・オフの主張が可能であると思われた。また、「限定先着10名」の表記を確認し、事実かどうか疑義があることから、景品表示法の有利誤認に当てはまる可能性が大きいと考えられた。その旨を事業者に主張した結果、事業者は了承し、全額返金となった。</p>	
<p>【ポイント】</p> <p>「誰でも簡単に稼げる」と強調する広告は詐欺の可能性があります。そのような広告は鵜呑みにしないようにしましょう。</p>	

「二七警察」逮捕状 不安あおる

手口巧妙 詐欺に注意！

県警による詐欺被害防止強化期間が12日スタートした。特殊詐欺をはじめ、交流サイト（SNS）を使って投資を促したり、恋心を巧みに操ったりしてお金をだまし取る詐欺の被害が過去最悪のペースで相次いでいるため。日進月歩の速さで巧妙さを増している詐欺の最新の手口を、31日まで県内全域で集中的に発信し、県民の協力を得ながら少しでも被害を防ぐ構えだ。

（加賀谷りな）

県警生活安全企画課に 強化期間初日は、県警によると、10日までの詐欺と県消費生活センターの被害金額は昨年の同じ時期の約4倍に当たる約4億9865万円に上る。市の県庁北棟1階に集まり、訪れた市民らに「特



チラシを配り詐欺被害防止を呼びかける
県警職員（左）12日昼、青森市の県庁北棟

県警 被害防止強化期間スタート

けながらチラシを配った。

チラシには「二七警察詐欺に注意」の文字。警察官をかたって信用させ、逮捕状をちらつかせるなどして脅す詐欺被害が現在猛威を振るっている。

「詐欺の手口は日々変化している」と同課の斉藤玲奈課長補佐。県警ホームページのチェック、X（旧ツイッター）や県警の防犯アプリ「まもりん」の登録を呼びかけた。

県消費生活センターによると、国の行政機関などを名乗り、「あと2時間この電話が使えなくなる」との自動音声がかかる不審電話に関する相談が急増しているという。2024年度は350件で前年度から293件増えた。

同センターは自動音声に従って操作することで個人情報を出され、詐欺につながる可能性があるとして注意を促している。

県地域生活文化課（同センター兼務）の石塚雄士総括主幹は「少しでも疑問に思ったら気軽に188（消費者ホットライン）に電話をかけて」と訴えた。

消費生活相談 8313件

自動音声の不審電話急増

24年度青森県内

や化粧品など定期購入が964件(162件増)となつたほか、閉店した浴場の

回数券払い戻しが26件(14件増)あった。
年代別の相談件数では65歳以上の高齢者が3224件(357件増)と全体の4割近くを占めた。
センターは困りごとや怪しいと感じた場合の消費者ホットライン「188」の活用を促している。

(後村歩稀)

青森県消費生活センターが13日発表した2024年度の相談件数は前年度比307件増の8313件となり、3年連続で増加した。自動音声による不審電話の相談が6倍増の350件と急増した。特殊詐欺被害などにつながる恐れがあり、センターが注意を呼びかけている。

相談者のうち実際に金銭を支払ったのは1936人(前年度比20人減)、金額が12億568万円(2億9581万円増)だった。相談内容を見ると、定期購入など商品一般1187

件(219件増)、インターネットの回線契約など運輸・通信サービス838件(86件増)、多重債務など金融・保険サービス814件(36件増)の順に多かった。特殊詐欺は555件(159件減)だった。
運輸・通信サービスでは自動音声の不審電話の相談が293件増となった。
「この電話は2時間後に使えなくなる」などという音声の流れ、案内に従って操作すると詐欺グループにつながる恐れがあるという。

商品一般では、健康食品

令和7年6月14日(土)

デーリー東北新聞社 提供

ここ最近、私たちの主食である米に関する話題が途切れることがありません。昨年、「米が入手できない」「米の価格が高い」「消費生活センターで何とかしてほしい」などという切実な相談が寄せられました。政府による備蓄米の放出により、米価の下落傾向が見られたものの、庶民の台所に恩恵が及ぶまでに



～ 147 ～

至っていないようです。こうした状況の中、インターネットで少しでも安い米を探す方もいるかと思いますが、注文の際は、県内で発生した次の事例を思い出し、一旦立ち止まり冷静に考えてください。

ある日、SNSを見てみると、一般的な価格の半額ほどで売られている米の広告が出てきたため、画面を

タップしたところ、X県産の銘柄米が10キロで3899円と格安で販売されていた。迷わず注文をし、その日の夜、メールが届きました。英文のため内容は全くわかりませんでした。その後、改めて注文したショップ名をネットで検索したところ、よく似たショップ名の公式サイトがあり、偽サイトに関する注意

喚起が掲載されていました。自分が注文したのは、この偽サイトであったことから、信販会社に連絡をして、支払いに利用したクレジットカードの利用停止とカードの再発行の手続きをしました。

米の詐欺サイトに御注意！

■詐欺サイトを避けるチェックポイント

- 1 価格が通常より不自然に安い
- 2 事業者の連絡先が明確に表示されていない
- 3 事業者に関する不審情報がないか検索する
- 4 困った時は、消費者ホットラインに相談する



消費生活センター
マルチメディア
テルミちゃん
君 (Tel. Me)

を免れることができました。このように、米の価格高騰に便乗した詐欺サイトに関する相談が全国で急増しています。被害に遭わないためには、注文前に、サイトに表示されている事業者の名称、住所、電話番号などの連絡先をインターネットで検索するなどして、事業者に関する不審な情報がないかよく確認しましょう。また、事業者情報は、「会社概要」や「特定商取引法に基づく表記」のページに掲載されています。事業者の連絡先が明確に表示されていなかったり、連絡先がメールアドレスだけの場合は利用できないのが無難です。何より、一般的な価格に比べて不自然に安い価格で販売している場合は、詐欺サイトを疑いましょう。

少しでも不安に思ったら、早めに消費者ホットラインに相談してください。
(県消費生活センター)
第1水曜日掲載

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

SNSや動画配信サービスなどを視聴していると、意図せず動画広告が飛び込んできます。興味がないければスキップして、見ないのですが、かわいい犬や猫の動画、気になる商品の画像が流れると、つい見てしまうことはないでしょうか。

動画配信サービスを見ると、AIを搭載し学習する小型犬ロボットの広告が流れました。有名大学と



～ 150 ～

総合電機メーカーが共同開発したというだけあって、本物そっくりの滑らかな動きと毛並みで、価格が4500円と、とても安かった。クレジットカード決済で購入申し込みをしました。10日ほどして商品が届き開封すると、動画広告のロボットとはあまりにもかけ離れた、子どものおもちゃのような粗悪なぬいぐるみが入っていました。返品

しようと業者にメッセージングアプリで連絡をしました。が、「配送料、通関費用などの経費は購入者負担なので全額返金はできない」という返事でした。

生成AIの進歩で、本物の画像とフェイク画像を見分けることが難しくなっています。著名人のフェイク画像を使った投資詐欺の被害が深刻な問題になりましたが、今回の動画広告も、

A I 搭載小型犬ロボット

■アドバイス

- 1 ネット広告をうのみにしない
- 2 「特定商取引法に基づく表記」を見て不審な点がないか事前にチェック
- 3 契約トラブルで困った時は消費者ホットラインに早めに相談



品の機能を上回る高機能なロボットが、たった数千円で購入できるはずがありません。

「わずか1秒で30畳の部屋の温度を20度下げるサーキュレーター」や、「車内に置くだけでマイクロ波が

あつという間に雪を溶かす装置」など、魔法のような商品が数千円という広告が氾濫しています。このような非現実的な広告をうのみにしないようにしましょう。インターネット通販を利用する場合は、「特定商

取引法に基づく表記」のページを確認し、少しでも自然な点があれば利用しないようにしましょう。

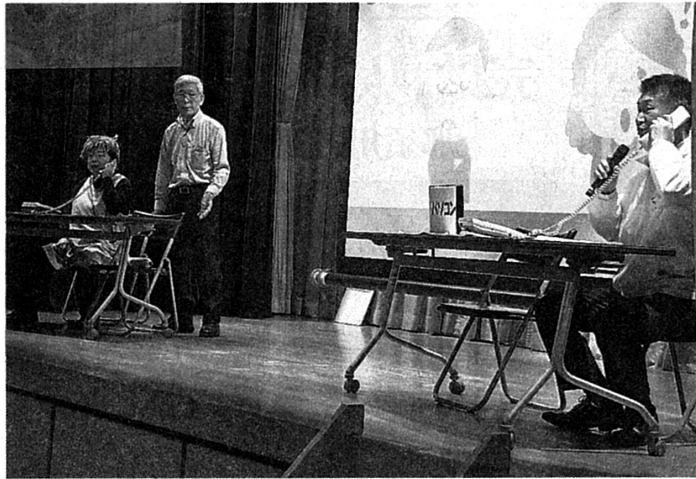
契約トラブルで困った時は、早めに消費者ホットライン188にご相談ください。

(県消費生活センター 第1水曜日掲載)

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

令和7年10月1日(水)
陸奥新報社 提供

詐欺、悪質商法 どう対処



特殊詐欺の手口や悪質商法についての寸劇を披露する県消費生活センターの職員ら

八戸圏域消費者講座 in 田子町が17日、町中央公民館で開かれた。町民ら約50人が講演や寸劇を通し、特殊詐欺や悪質商法の手口、トラブル発生時の対処法などについて学んだ。

同講座は、八戸圏域連携中枢都市圏（愛称・八戸都市圏スクラム8）を構成する8市町村（八戸市、三戸郡6町村とおいらせ町）が持ち回りで開催しており、今回は同市と田子町が共同で主催した。

県消費生活センターの職員が講師を務め、特殊詐欺の手口や

消費者講座 寸劇で手口紹介

悪質商法の事例を寸劇や動画を使って分かりやすく紹介。「『あなたの電話が2時間後使えなくなる』と不安をおおる電話は詐欺。すぐに電話を切って」などと注意を促した。

消費者トラブルに関しては、身に覚えのない商品が一方的に送り付けられた場合「品物は開封後でも代金を支払う必要はなく、処分しても構わない」と強調。訪問販売や電話勧誘による契約はクーリングオフの対象となる一方、通信販売は対象外であると説明した。職員は「不安を抱えたら、一人で抱え込まず消費生活センターに相談してほしい」と呼びかけた。（藤田幸雄）

人は、必ずしも自分が望む仕事に就けるわけではありませんが、それでも、収入を得て、安定した生活を送るために、一生懸命働いています。しかし、本人の意思にかかわらず、病気や人間関係の悪化などで、やむを得ず離職をせざるを得なくなる人があります。仕事を失った人が、生活を維持

くらしの玉手箱



～ 153 ～

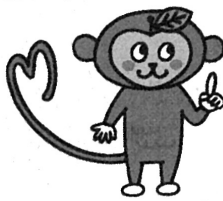
しながら再就職を目指すための公的支援制度の一つが「失業保険」です。この失業保険にまつわる悪質な手口を紹介したいと思います。

県内に住む60代の女性は、仕事に関するストレスなどで体調を崩し、2カ月ほど休職していました。そのまま退職となると、年齢

「失業保険の給付額を増やせる」に注意!

■アドバイス

- 1 「高額な失業保険を受け取れる」という広告を信用しない
- 2 失業保険の不正受給を持ちかける業者の話には応じない
- 3 契約トラブルで困った時は消費者ホットラインに早めに相談



消費生活センター
メルミちゃん
011-888

ける年齢、雇用保険の被保険者期間、離職理由(自主退職・倒産・解雇等)など、個別の条件に応じて給付が決定するにもかかわらず、ネットの広告は、誰でも200万円を受け取ることができると過度の期待を与えています。また、失業

給を持ちかけるケースもあります。虚偽の内容で不正受給をする、受給金額の最大3倍の返金・納付を命じられ、申請者本人が詐欺罪で刑事罰の対象となること、業者の口車に乗らないようにしましょう。

(県消費生活センター) 第1水曜日掲載

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

令和8年2月4日(水)
陸奥新報社 提供

「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 ヒロ口3階 電話：0172-34-3179	弘前市・黒石市・平川市 西目屋村・藤崎町 大鱈町・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：五所川原市布屋町41-1 市役所2階 電話：0173-33-1626	五所川原市・つがる市 鱒ヶ沢町・深浦町 鶴田町・中泊町	平日9時～16時 (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～17時30分 土・日・祝：10時～16時 (年末・年始休み)

令和8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880円です。

