

平成 30 年 4 - 12 月における青森県内の消費生活相談状況

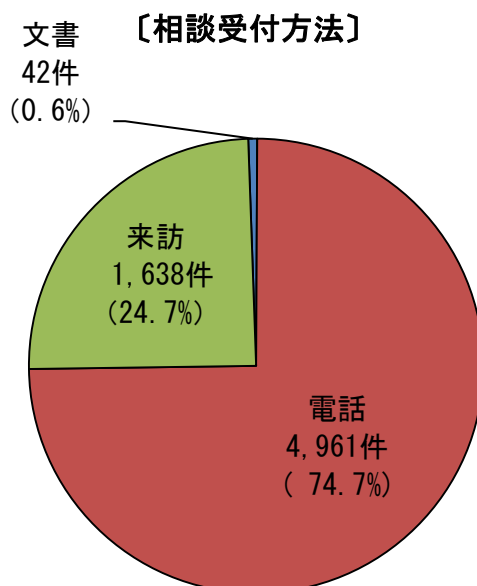
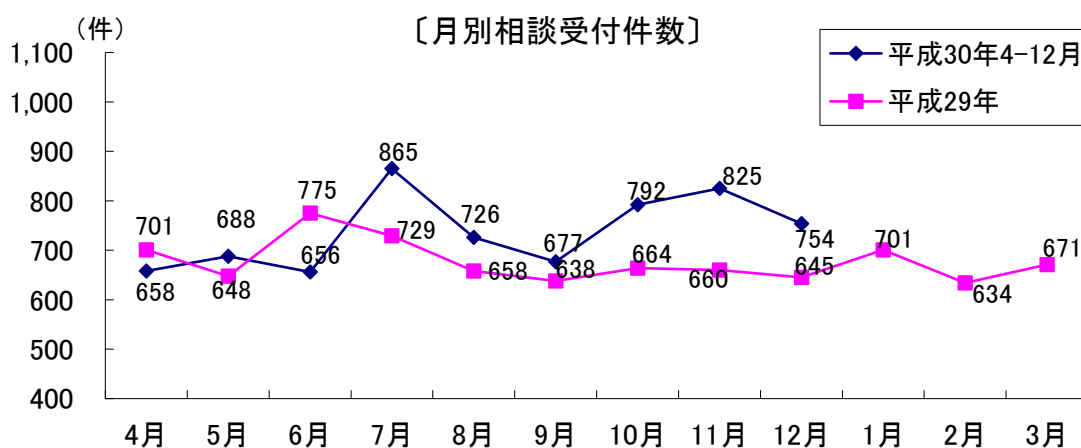
1 相談受付状況

(1) 概況

平成 30 年 4 - 12 月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、6,641 件（苦情相談 5,559 件、問合せ 1,082 件）であり、前年度と比較して 523 件（8.5%）増加しています。

（単位：件）

項目	年度	平成 30 年度 4 - 12 月 (a)	平成 29 年度 4 - 12 月 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦 情		5,559	5,111	448	108.8%
問 合 せ		1,082	1,007	75	107.4%
計		6,641	6,118	523	108.5%

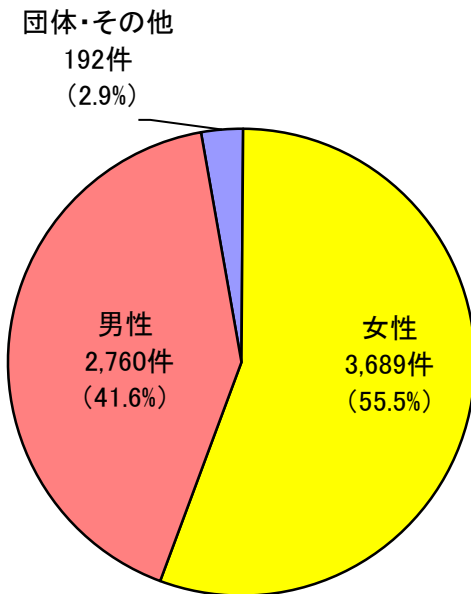


(2) 契約当事者の状況

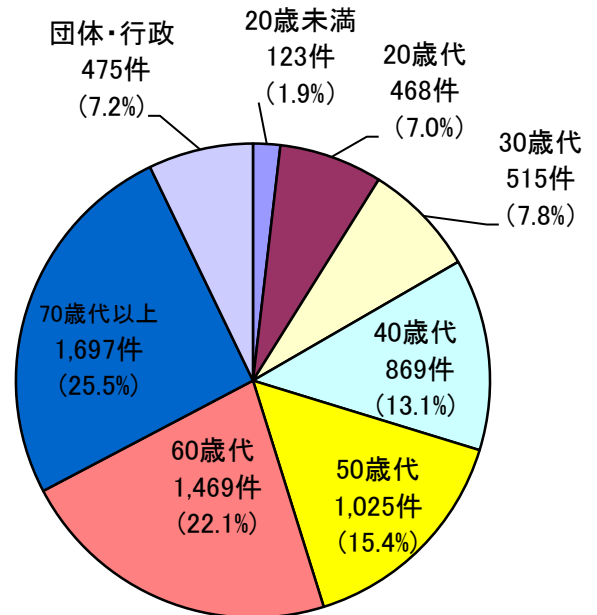
契約当事者を性別で見ると、女性が3,689件で、全体の55.5%を占めています。年代別では、70代以上が1,697件(25.5%)と最も多く、次いで60代が1,469件(22.1%)となっています。

また、契約当事者を職業別で見ると、給与生活者が2,356件(35.5%)と最も多く、次いで無職が2,256件(34.0%)となっています。

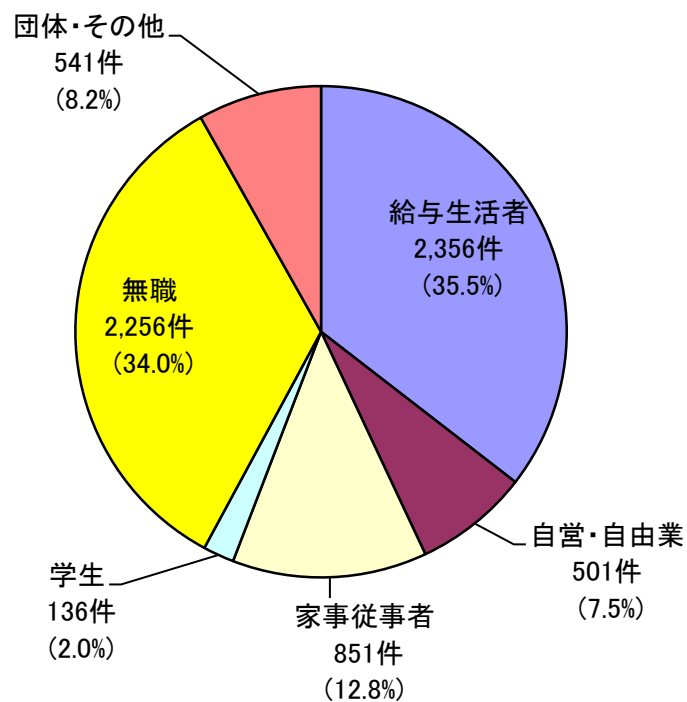
〔契約当事者の性別〕



〔契約当事者の年代〕



〔契約当事者の職業〕



(3) 主な商品・役務別の相談受付状況

(単位：件)

	商品・役務名	平成30年度 4-12月 (a)	平成29年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	1,485	1,860	▲375	79.8%
2	商品一般	1,275	570	705	223.7%
3	金融・保険サービス	670	629	41	106.5%
4	食料品	432	396	36	109.1%
5	教養娯楽品	299	293	6	102.0%
	その他	2,480	2,370	110	104.6%
	計	6,641	6,118	523	108.5%

1 「運輸・通信サービス」

平成30年4-12月の相談件数は1,485件で、前年同期より375件減少しています。主なものとしては、携帯電話やスマートフォンのSMS（ショートメッセージサービス）を悪用した架空請求に関する相談や、光回線サービス乗り換えの契約トラブルに関する相談が多くありました。

2 「商品一般」

平成30年4-12月の相談件数は1,275件で、前年同期より705件増加しています。商品一般には、商品を特定できない相談や商品が多岐にわたる相談が分類されますが、「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」等の商品を特定しないハガキによる架空請求の相談が多かったことから、相談件数が増加しています。

3 「金融・保険サービス」

平成30年4-12月の相談件数は670件で、前年同期より41件増加しています。主なものとしては、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や、クレジットカードの年会費や入退会などの他の金融関連サービスに関する相談が多くありました。

4 「食料品」

平成30年4-12月の相談件数は432件で、前年同期より36件増加しています。主なものとしては、健康食品の定期購入に関するトラブルの相談や、魚介類の電話勧誘に関する相談が多くありました。

5 「教養娯楽品」

平成30年4-12月の相談件数は299件で、前年同期より6件増加しています。

主なものとしては、スマートフォンの不具合や契約トラブルに関する相談、新聞の購読契約に関する相談が多くありました。

(4) 相談に係る契約等の既払金額

平成30年4-12月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増加しましたが、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額、最大既払額は減少しています。

	平成30年度 4-12月 (a)	平成29年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	1,010人	970人	40人	104.1%
既払金額合計	699,156千円	1,101,153千円	▲401,997千円	63.5%
平均既払金額(一人当たり)	692千円	1,135千円	▲443千円	61.0%
最大既払額	70,000千円	75,000千円	▲5,000千円	93.3%

2 特殊詐欺の状況

(1) 概況

平成30年4-12月の相談件数は1,531件で、前年同期より114件増加しています。類型別にみると、振り込み詐欺の1,297件(相談件数の84.7%)が最も多く、次いでワンクリック詐欺の133件(同8.7%)となっています。振り込み詐欺のうち、架空請求詐欺が1,195件で前年同期より143件(13.6%)増加しています。

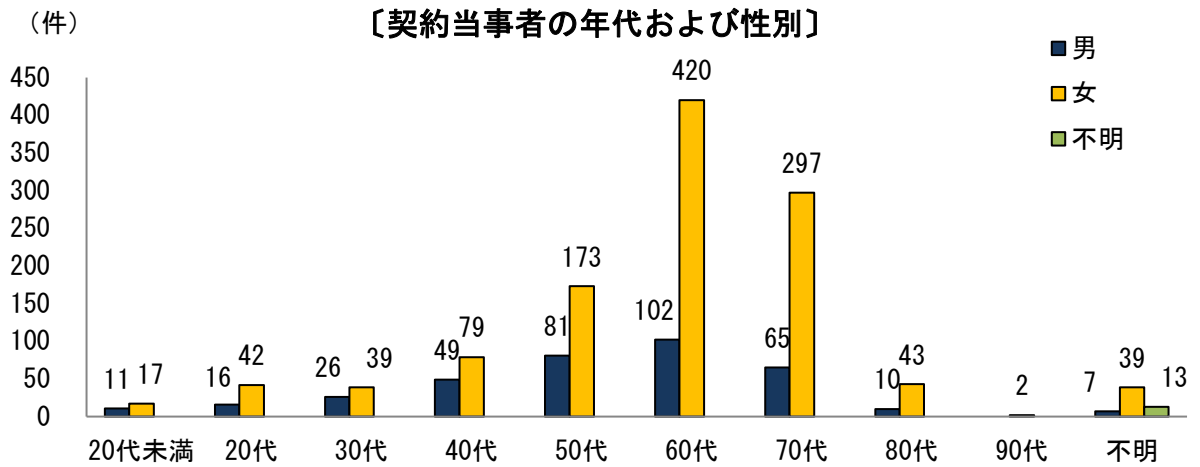
還付金詐欺に関する相談は101件で前年同期と同数でした。過去10年間で最も還付金詐欺の相談が多かった平成28年度(292件)をピークに減少傾向が見られます。

(単位：件)

類 型	年 度	平成30年度 4-12月 (a)	平成29年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
振り込み詐欺		1,297	1,163	134	111.5%
架空請求詐欺		1,195	1,052	143	113.6%
還付金詐欺		101	101	0	100.0%
融資保証金詐欺		1	7	▲6	14.3%
オレオレ詐欺		0	3	▲3	-
ワンクリック詐欺		133	165	▲32	80.6%
金融商品取引名目詐欺		49	43	6	114.0%
異性との交際あっせん名目詐欺		44	30	14	146.7%
その他の名目詐欺(宝くじ)		5	7	▲2	71.4%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		3	9	▲6	33.3%
合 計		1,531	1,417	114	108.0%

(2) 特殊詐欺に係る当事者の状況

平成30年4-12月における特殊詐欺に係る当事者を年代・性別でみると、60代女性の420件が最も多く、次いで70代女性の297件、50代女性の173件となっています。



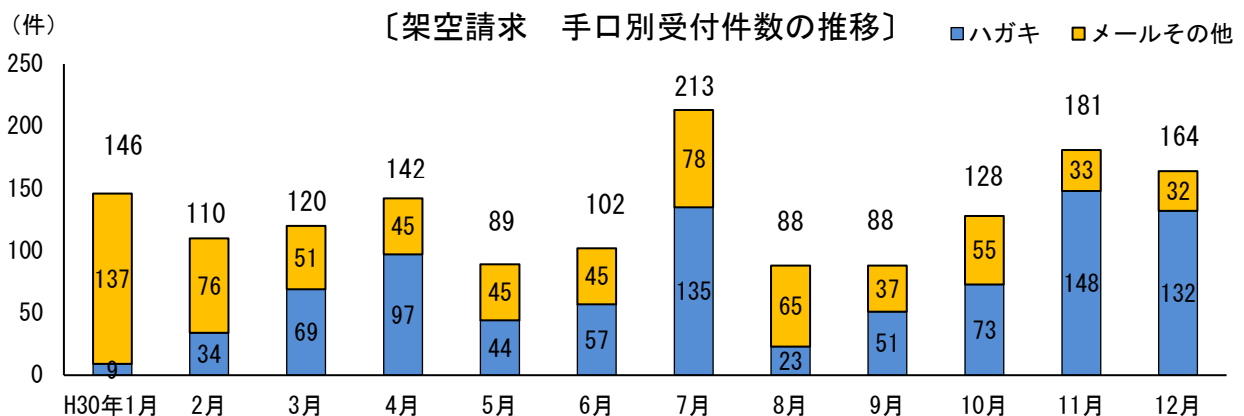
(3) 特殊詐欺に係る既払金額

平成30年4-12月の特殊詐欺に係る既払金額等の状況を見ると、お金を支払った人の数、既払金額の合計、一人当たりの平均既払金額、最大既払額のすべてが減少しています。

	平成30年度 4-12月 (a)	平成29年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	70人	77人	▲7人	90.9%
既払金額合計	75,370千円	111,644千円	▲36,274千円	67.5%
平均既払金額(一人当たり)	1,077千円	1,450千円	▲373千円	74.3%
最大既払額	18,000千円	20,000千円	▲2,000千円	90.0%

(4) 架空請求の相談状況の推移

架空請求の手口は、ハガキによるものとメールやSMSなどによるものに大別されます。平成30年1月から平成30年12月までの月別にそれぞれの割合をみると、平成30年2月までは、メール等による架空請求の割合が高くなっていますが、3月以降はハガキの割合が高い傾向にあります。



3 65歳以上の高齢者の状況

(1) 全般

ア 高齢者の概況

高齢者の相談は2,539件で、前年同期と比較して663件(35.3%)増加し、相談全体に占める割合も38.2%と過去10年間で最も高くなっています。(単位：件)

項目	年度	平成30年度 4-12月 (a)	平成29年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦情		2,114	1,479	635	142.9%
問合せ		425	397	28	107.1%
計		2,539	1,876	663	135.3%

イ 高齢者の主な商品・役務別の相談受付状況

高齢者の相談では、商品一般に関する相談が717件と最も多く、前年同期より492件増加しています。「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」等の商品を特定しないハガキによる架空請求に関する相談が多かったことが件数増加の要因となっています。

次いで多いのは、運輸・通信サービスの401件ですが、前年同期より3件減少しています。

(単位：件)

	商品・役務名	平成30年度 4-12月 (a)	平成29年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	商品一般	717	225	492	318.7%
2	運輸・通信サービス	401	404	▲3	99.3%
3	食料品	215	198	17	108.6%
4	金融・保険サービス	194	182	12	106.6%
5	保健・福祉サービス	140	151	▲11	92.7%
	その他	872	716	156	121.8%
	計	2,539	1,876	663	135.3%

ウ 高齢者からの相談に係る契約等の既払金額

高齢者の相談に係る既払金額等の状況をみると、お金を支払った人の数は増加していますが、既払金額合計、平均既払金額、最大既払額は減少しています。

	平成30年度 4-12月 (a)	平成29年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	290人	279人	11人	103.9%
既払金額合計	267,478千円	642,005千円	▲374,527千円	41.7%
平均既払金額(一人当たり)	922千円	2,301千円	▲1,379千円	40.1%
最大既払額	70,000千円	75,000千円	▲5,000千円	93.3%

(2) 高齢者の特殊詐欺の状況

ア 概況

高齢者の特殊詐欺に関する相談件数は732件で、前年同期より322件増加しています。類型別にみると、振り込み詐欺が692件（相談件数の94.5%）と最も多く、次いで金融商品取引名目詐欺が20件（同2.7%）となっており、高齢者においても、架空請求詐欺が大きな割合を占めています。

（単位：件）

年 度	平成 30 年度 4－12 月 (a)	平成 29 年度 4－12 月 (b)	増 減 (a-b)	前年比 (a/b)
類 型				
振り込み詐欺	692	360	332	192.2%
架空請求詐欺	612	263	349	232.7%
還付金詐欺	80	94	▲14	85.1%
融資保証金詐欺	0	0	0	-
オレオレ詐欺	0	3	▲3	-
金融商品取引名目詐欺	20	26	▲6	76.9%
ワンクリック詐欺	16	20	▲4	80.0%
その他の名目詐欺（宝くじ）	3	4	▲1	75.0%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺	1	0	1	-
異性との交際あっせん名目詐欺	0	0	-	-
合 計	732	410	322	178.5%



イ 高齢者の特殊詐欺に係る既払金額

高齢者の特殊詐欺の相談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増加しましたが、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額、最大既払額は減少しています。

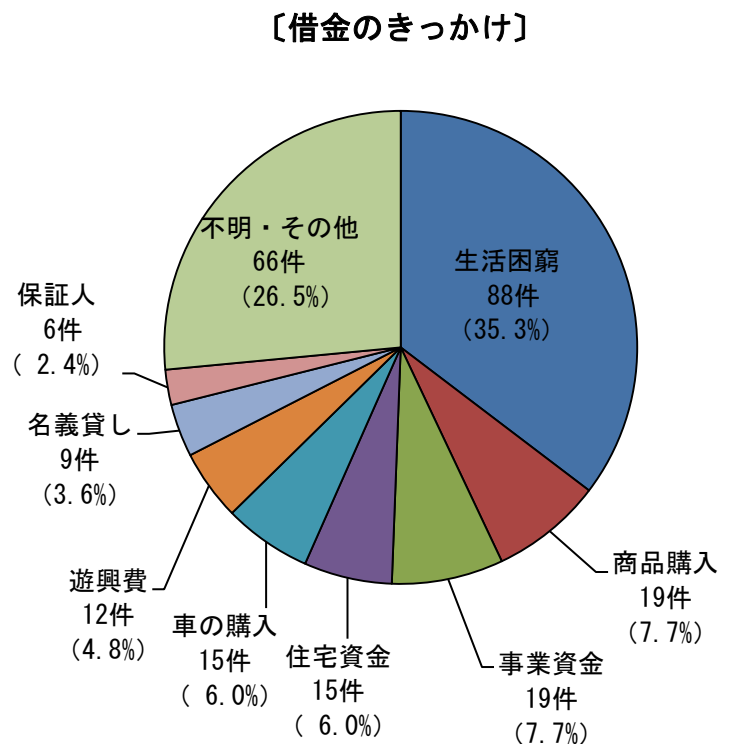
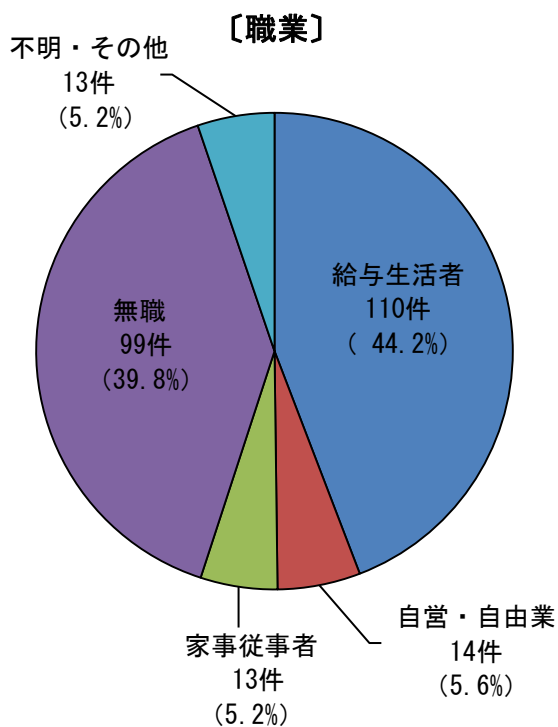
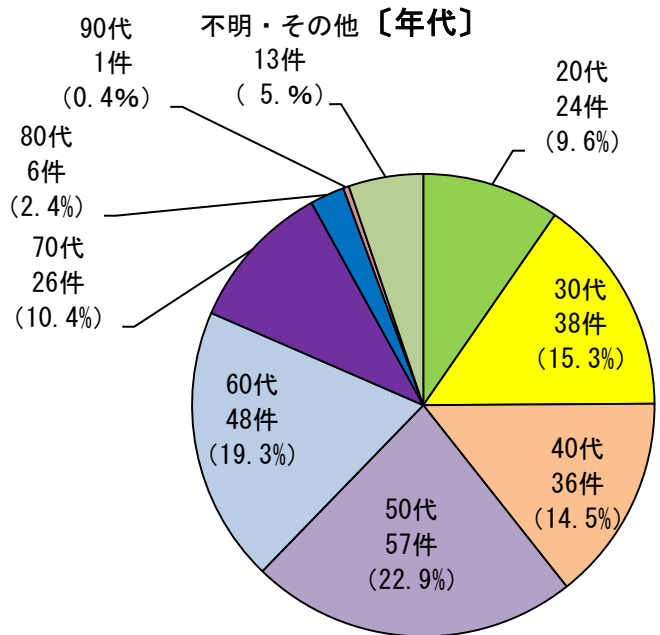
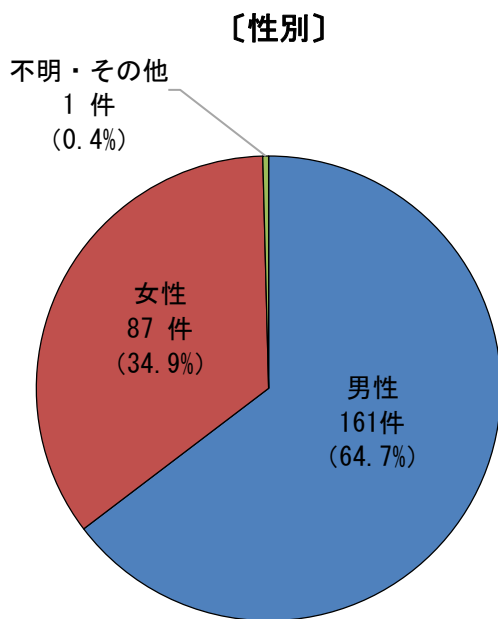
	平成 30 年度 4－12 月 (a)	平成 29 年度 4－12 月 (b)	増 減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	12 人	10 人	2 人	120.0%
既払金額合計	31,197 千円	60,912 千円	▲29,715 千円	51.2%
平均既払金額（一人当たり）	2,600 千円	6,091 千円	▲3,491 千円	42.7%
最大既払額	18,000 千円	20,000 千円	▲2,000 千円	90.0%

4 多重債務に関する相談の受付状況

平成30年4-12月における多重債務に関する相談件数は249件で前年同期より3件増加しました。

(単位: 件)

	平成30年度 4-12月 (a)	平成29年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談受付件数	249	246	3	101.2%



5 ヤミ金などの相談の受付状況

平成30年4-12月におけるヤミ金などに関する相談件数は26件で、前年同期より7件(21.2%)減少しています。

(単位：件)

	平成30年度 4-12月 (a)	平成29年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
ヤミ金	24	25	▲1	96.0%
融資保証金詐欺	1	7	▲6	14.3%
借金整理屋	1	1	-	100.0%
ショッピング枠現金化	0	0	-	-
計	26	33	▲7	78.8%

