

# 令和元年度4-12月における青森県内の消費生活相談状況

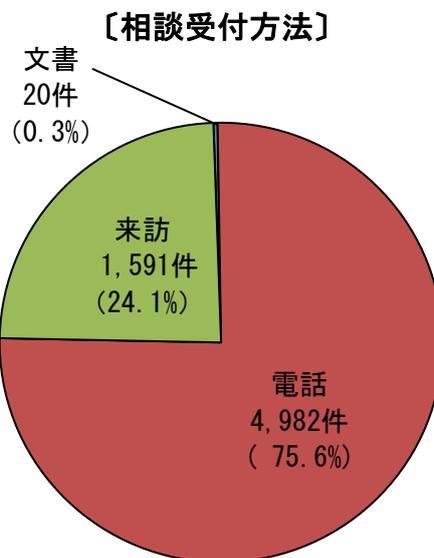
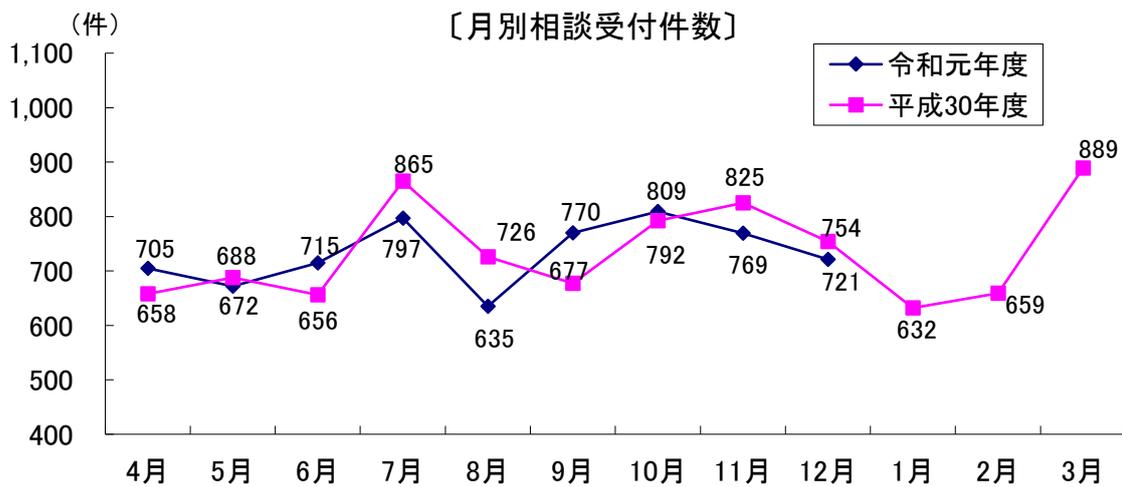
## 1 相談受付状況

### (1) 概況

令和元年度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、6,593件（苦情相談5,309件、問合せ1,284件）であり、前年同期と比較して48件（0.7%）減少しています。

（単位：件）

項目	年度	令和元年度 4-12月 (a)	平成30年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦情		5,309	5,559	▲250	95.5%
問合せ		1,284	1,082	202	118.7%
計		6,593	6,641	▲48	99.3%

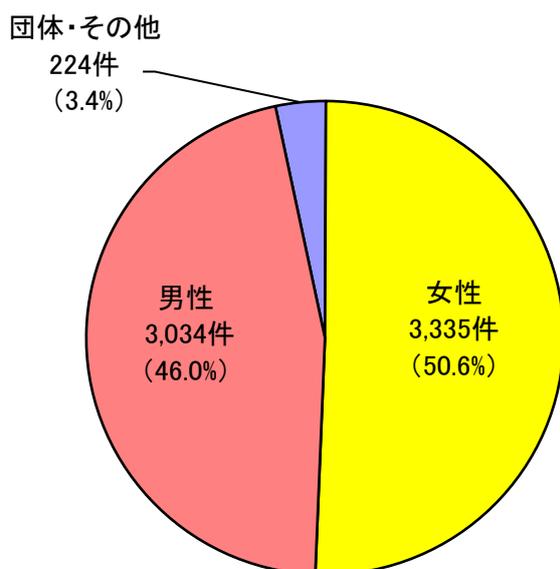


## (2) 契約当事者の状況

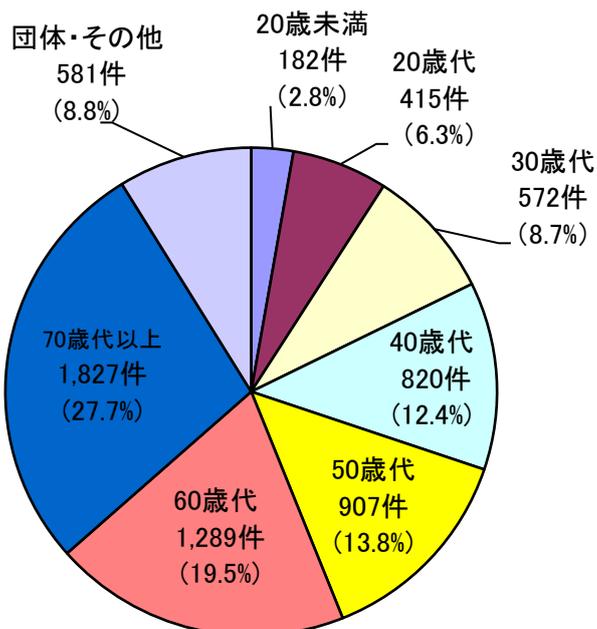
契約当事者を性別でみると、女性が3,335件で全体の50.6%を占めています。年代別では、70代以上が1,827件(27.7%)と最も多く、次いで60代が1,289件(19.5%)となっています。

また、契約当事者を職業別でみると、無職が2,405件(36.5%)と最も多く、次いで給与生活者が2,278件(34.6%)となっています。

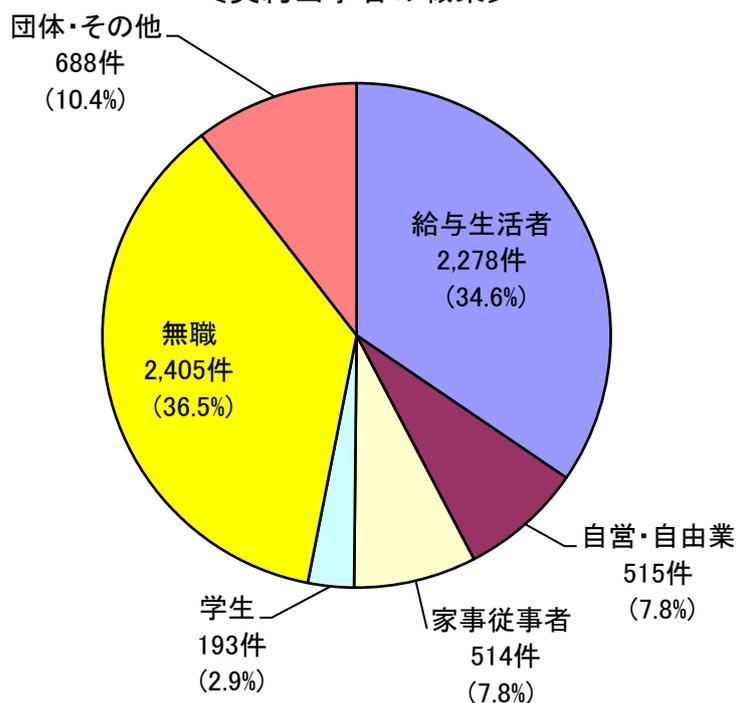
〔契約当事者の性別〕



〔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	令和元年度 4－12月 (a)	平成30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	1,631	1,485	146	109.8%
2	商品一般	922	1,275	▲353	72.3%
3	金融・保険サービス	581	670	▲89	86.7%
4	食料品	552	432	120	127.8%
5	他の役務	306	280	26	109.3%
	その他	2,601	2,499	102	104.1%
	計	6,593	6,641	▲48	99.3%

#### 1 「運輸・通信サービス」

令和元年度4－12月の相談件数は1,631件で、前年同期より146件(9.8%)増加しています。光回線の卸売りの契約トラブルに関する相談や、固定電話のアナログ回線を光回線に切り替えないかという電話勧誘に関する相談が多くありました。

#### 2 「商品一般」

令和元年度4－12月の相談件数は922件で、前年同期より353件(27.7%)減少しています。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、「消費料金」等の債務内容が不明な架空請求の相談482件も含まれています。商品一般に係る架空請求が前年同期より354件(42.3%)の減少となったことが商品一般の減少の大きな要因になっています。

#### 3 「金融・保険サービス」

令和元年度4－12月の相談件数は581件で、前年同期より89件(13.3%)減少しています。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や、クレジットカードの入退会などの金融関連サービスに関する相談がありました。

#### 4 「食料品」

令和元年度4－12月の相談件数は552件で、前年同期より120件(27.8%)増加しています。健康食品に関するトラブルが特に多く、お試しのつもりで安価な健康食品を申し込んだが、最低継続回数の縛りのある定期購入が条件になっていた、頼んでもいない健康食品が突然届いたなどの相談がありました。

#### 5 「他の役務」

令和元年度4－12月の相談件数は306件で、前年同期より26件(9.3%)増加しています。小規模の事業者に無料で求人広告を載せないかと勧誘し、無料の掲載期間が経過した途端高額な広告料を請求するなどの広告代理サービスに関する相談や、県外の不動産業者から、所有している山林を売らないかという勧誘の電話を受けたが信用できるかなどの不動産仲介サービスに関する相談がありました。

## (4) 相談に係る契約等の既払金額

令和元年度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、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額が増加していますが、最大既払額は減少しています。

	令和元年度 4-12月 (a)	平成30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	1,047人	1,010人	37人	103.7%
既払金額合計	761,969千円	699,156千円	62,813千円	109.0%
平均既払金額(一人当たり)	728千円	692千円	36千円	105.2%
最大既払額	42,000千円	70,000円	▲28,000千円	60.0%

## 2 消費生活相談における特殊詐欺の状況

### (1) 概況

令和元年度4-12月の相談件数は848件で、前年同期より683件(44.6%)減少しています。昨年度まで増加の一途をたどっていた特殊詐欺に関する相談が大幅に減少しています。

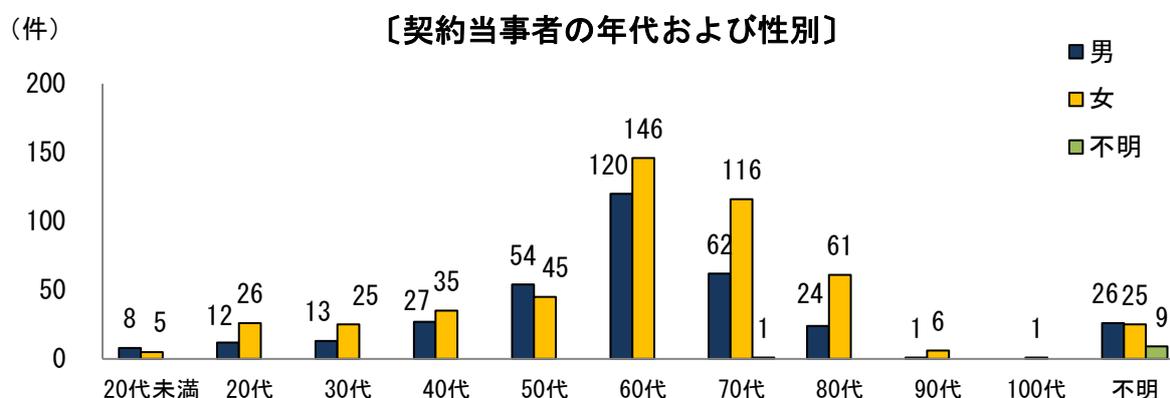
類型別にみると、振り込み詐欺の673件が最も多く、次いでワンクリック詐欺の82件となっています。振り込み詐欺のうち、架空請求詐欺が642件で前年同期より553件(46.3%)減少しているほか、還付金詐欺は24件で、前年同期より77件(76.2%)の減少となり、特殊詐欺に関する相談が減少した大きな要因になっています。

(単位：件)

類 型	年 度	令和元年度 4-12月 (a)	平成30年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
振り込み詐欺		673	1,297	▲624	51.9%
	架空請求詐欺	642	1,195	▲553	53.7%
	還付金詐欺	24	101	▲77	23.8%
	融資保証金詐欺	5	1	4	500.0%
	オレオレ詐欺	2	0	2	-
ワンクリック詐欺		82	133	▲51	61.7%
金融商品取引名目詐欺		48	49	▲1	98.0%
異性との交際あっせん名目詐欺		36	44	▲8	81.8%
その他の名目詐欺(宝くじ)		7	5	2	140.0%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		2	3	▲1	66.7%
合 計		848	1,531	▲683	55.4%

## (2) 特殊詐欺に係る当事者の状況

令和元年度4-12月における特殊詐欺に係る当事者を年代・性別で見ると、60代女性の146件が最も多く、次いで60代男性の120件、70代女性の116件となっています。



## (3) 特殊詐欺に係る既払金額

令和元年度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、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額が減少しましたが、高額被害が発生したため最大既払額が増加しています。

	令和元年度 4-12月 (a)	平成30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	64人	70人	▲6人	91.4%
既払金額合計	51,876千円	75,370千円	▲23,494千円	68.8%
平均既払金額(一人当たり)	811千円	1,077千円	▲266千円	75.3%
最大既払額	30,000千円	18,000千円	12,000千円	166.7%

## 3 相談における特徴

### (1) インターネット通信サービスに関する相談が増加

インターネット通信サービスに関する相談は712件で、前年同期より298件(72.0%)増加しています。

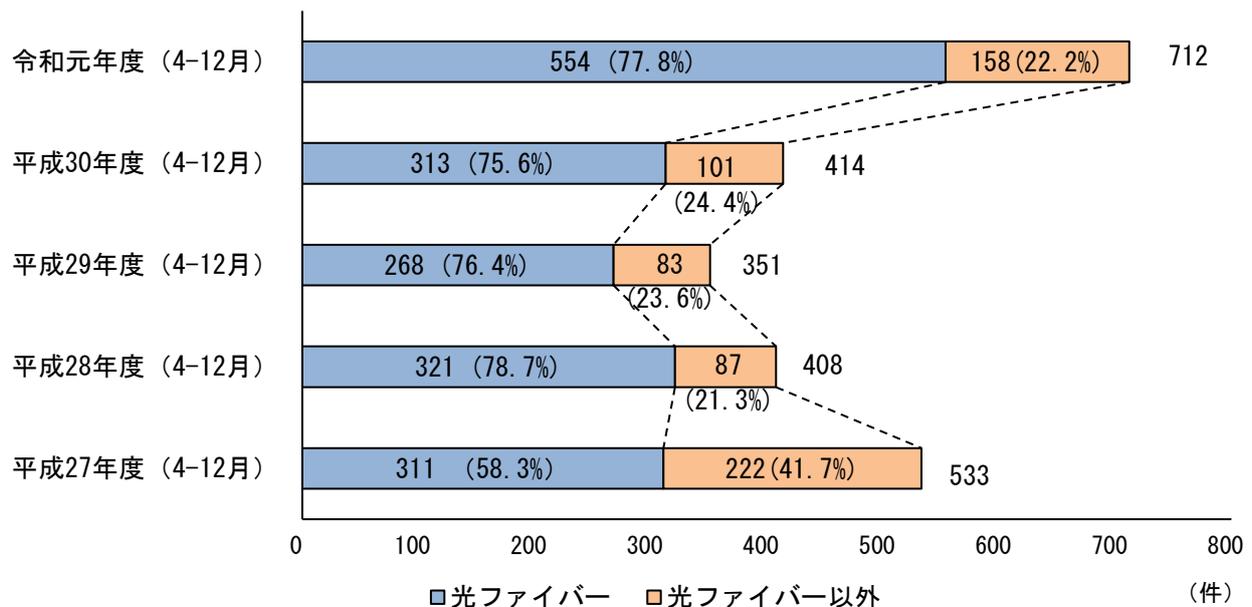
(単位：件)

項目	年度	令和元年度 4-12月 (a)	平成30年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
光ファイバー		554	313	241	177.0%
他のネット通信 関連サービス		48	40	8	120.0%
その他		110	61	49	180.3%
計		712	414	298	172.0%

過去5年間の同時期の相談受付件数の推移をみると、平成27年に大手電話会社の光回線の卸売りがスタートした直後に相談が増加しましたが、今年度はこれを上回る相談が寄せられています。

インターネット通信サービスに関する相談の中でも、光ファイバー（光回線）に関する相談に着目してみると、過去5年間の同時期と比較しても最も多くなっていることがわかります。

〔インターネット通信サービスに関する相談件数の推移〕



## (2) 定期購入に関する相談が増加

定期購入に関する相談は460件となり、前年同期より230件(100.0%)増加しました。

相談内容としては、SNSなどで格安の健康食品や化粧品などの広告を見て購入申し込みをし、2回目の商品が届いて初めて最低継続回数の縛りのある契約だったことがわかり解約したいなど、定期購入が条件であることを知らなかったという事例や、解約しようと電話をしてもなかなか電話が繋がらず、解約できないという相談が多くなっています。

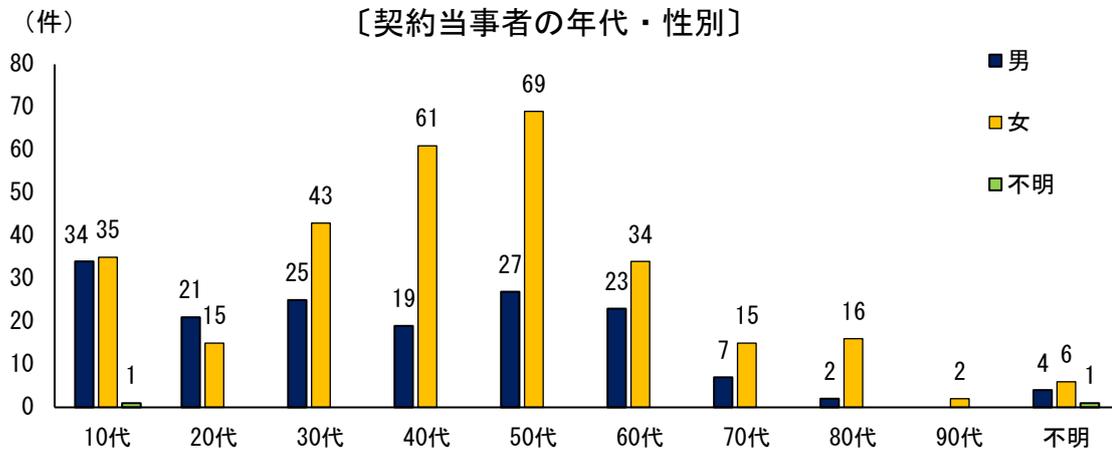
定期購入の商品としては、健康食品が最も多く、次いで化粧品が多くなっており、特に化粧品の増加率(149.1%)が高くなっています。

(単位：件)

項目 \ 年度	令和元年度 4-12月 (a)	平成30年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
健康食品	269	131	138	205.3%
化粧品	142	57	85	249.1%
その他	49	42	7	116.7%
計	460	230	230	200.0%

契約当事者の年代・性別でみると、50代の女性が69件と最も多く、次いで40代女性が61件となっています。性別では、女性が296件と女性の割合が高く（64.3%）なっています。

また、中学生や高校生などの10代の相談も70件寄せられており、10代の相談全体（176件）の中で最も多く（39.8%）を占めています。



## 4 65歳以上の高齢者の状況

### (1) 全般

#### ① 高齢者の概況

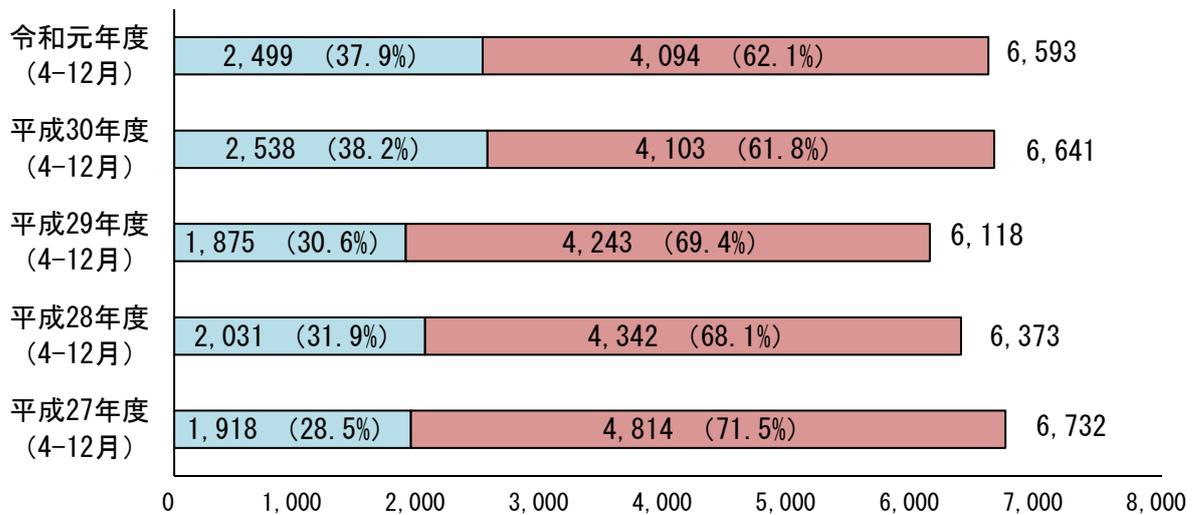
高齢者の相談は2,499件で、前年同期と比較して39件（1.5%）減少しました。相談全体に占める割合は37.9%となり、相談全体において高齢者の占める割合は依然として高水準になっています。

（単位：件）

項目	年度	令和元年度 4－12月 (a)	平成30年度 4－12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦情		1,942	2,113	▲171	91.9%
問合せ		557	425	132	131.1%
計		2,499	2,538	▲39	98.5%

### 〔65歳以上高齢者の相談件数の推移〕

□65歳以上 ■65歳未満



## ② 高齢者の主な商品・役務別の相談受付状況

高齢者の相談では、運輸・通信サービスに関する相談が658件と最も多く、前年同期より257件(64.1%)増加しています。大手電話会社を名乗り、電話回線をアナログ回線から光回線に変える必要があるなどと、大手電話会社のIP網移行に便乗した悪質な勧誘の増加が大きな要因となっています。

(単位：件)

	商品・役務名	令和元年度 4-12月 (a)	平成30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	658	401	257	164.1%
2	商品一般	476	716	▲240	66.5%
3	金融・保険サービス	204	194	10	105.2%
4	食料品	182	215	▲33	84.7%
5	保健・福祉サービス	121	140	▲19	86.4%
	その他	858	872	▲14	98.4%
	計	2,499	2,538	▲39	98.5%

## 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みると、お金を支払った人の数、既払金額合計、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。

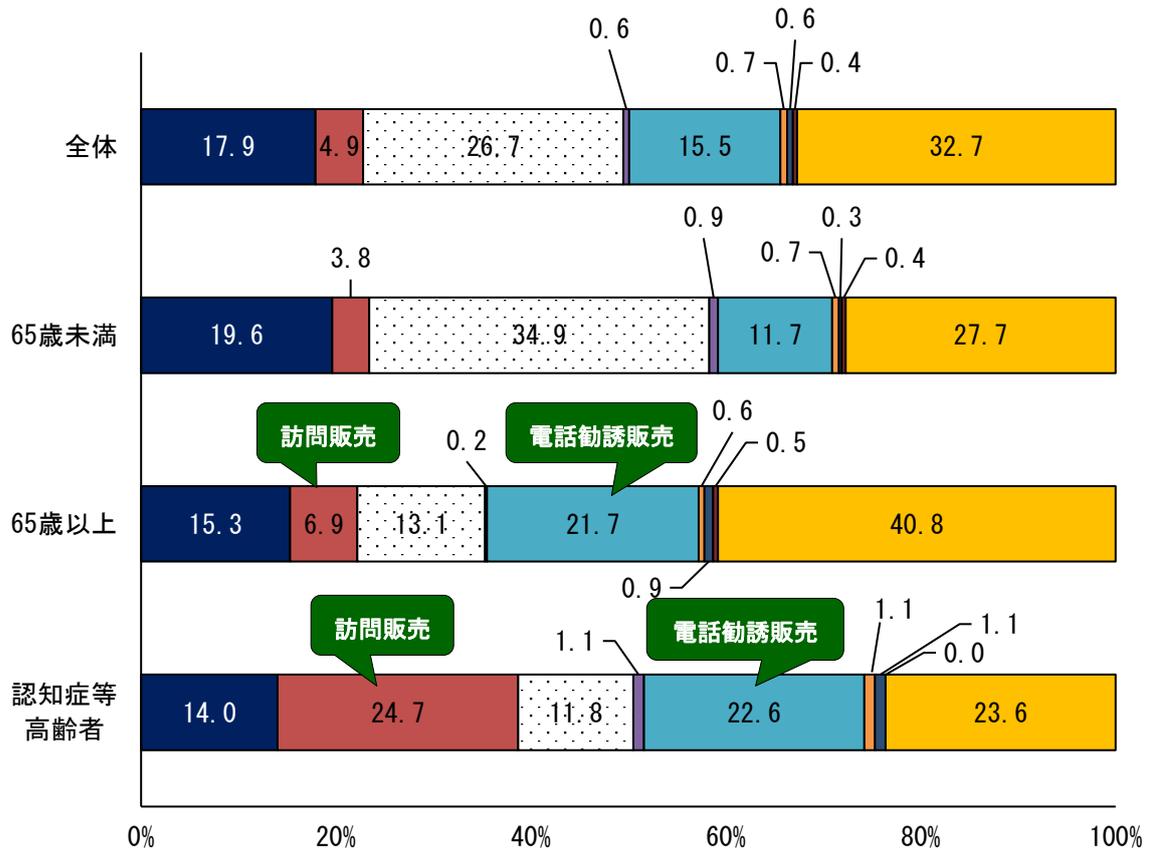
	令和元年度 4-12月 (a)	平成30年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	285人	290人	▲5人	98.3%
既払金額合計	233,695千円	267,478千円	▲33,783千円	87.4%
平均既払金額(一人当たり)	820千円	922千円	▲102千円	88.9%
最大既払額	38,000千円	70,000千円	▲32,000千円	54.3%

#### 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歳未満に比べて訪問販売や電話勧誘販売の割合が高く、特に認知症等の高齢者において、その割合の高さが顕著になっています。

なお、65歳以上で不明・無関係が多くなっているのは、何の請求か不明な「架空請求」の相談がここに分類されることも要因の一つとなっています。

〔販売購入形態別 相談割合 (%)〕



- 店舗購入
- 訪問販売
- 通信販売
- マルチ・マルチまがい
- 電話勧誘販売
- ネガティブ・オプション
- 訪問購入
- その他無店舗
- 不明・無関係

## (2) 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413件で、前年同期より319件(43.6%)減少しています。類型別にみると、振り込み詐欺が375件と最も多く、次いで金融商品取引名目詐欺の17件となっています。振り込み詐欺のうち、架空請求詐欺が354件で前年同期より258件(42.2%)、還付金詐欺が19件で前年同期より61件(76.3%)減少しており、これが特殊詐欺の相談が減少した大きな要因となっています。

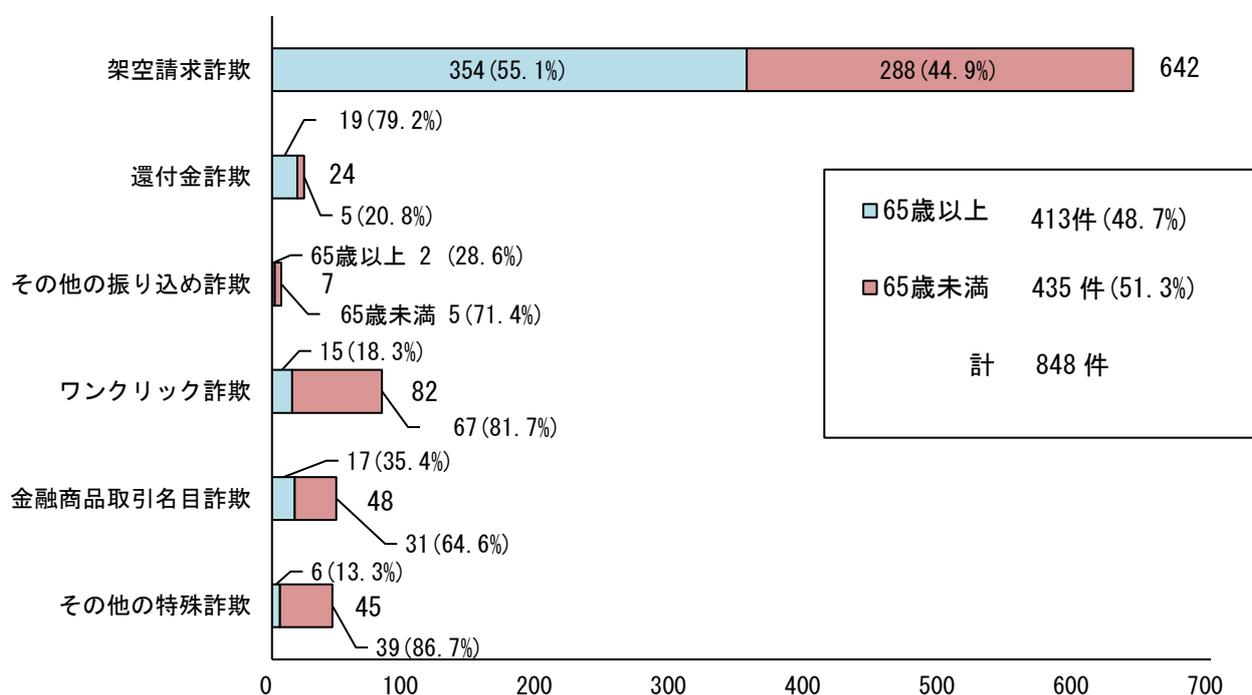
(単位：件)

類 型	年 度	令和元年度 4－12月 (a)	平成30年度 4－12月 (b)	増 減 (a-b)	前年比 (a/b)
振り込み詐欺		375	692	▲317	54.2%
架空請求詐欺		354	612	▲258	57.8%
還付金詐欺		19	80	▲61	23.8%
オレオレ詐欺		2	0	2	－
融資保証金詐欺		0	0	－	－
金融商品取引名目詐欺		17	20	▲3	85.0%
ワンクリック詐欺		15	16	▲1	93.8%
異性との交際あっせん名目詐欺		3	0	3	－
その他の名目詐欺（宝くじ）		2	3	▲1	66.7%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		1	1	－	100.0%
合 計		413	732	▲319	56.4%

### 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、還付金詐欺が79.2%と最も多く、次いで、架空請求詐欺が55.1%となっています。

〔特殊詐欺類型別に占める高齢者とそれ以外の割合〕



### ③ 高齢者の特殊詐欺に係る既払金額

高齢者の特殊詐欺に係る既払金額等の状況をみると、お金を支払った人の数、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額、最大既払額のすべての項目で増加しています。1件で3,000万円の高額な被害が発生したことが大きな影響を及ぼしています。

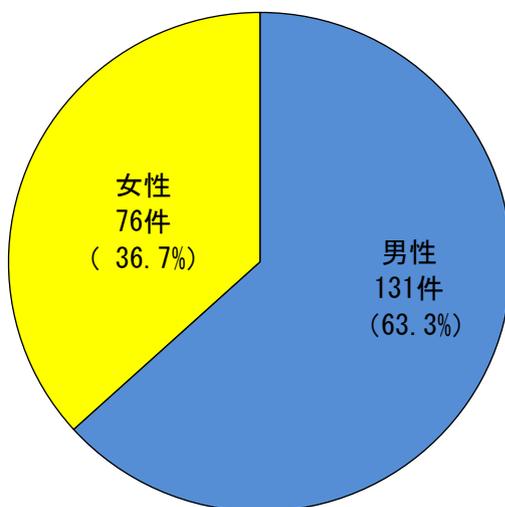
	令和元年度 4-12月 (a)	平成30年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	13人	12人	1人	108.3%
既払金額合計	38,141千円	31,197千円	6,944千円	122.3%
平均既払金額(一人当たり)	2,934千円	2,600千円	334千円	112.8%
最大既払額	30,000千円	18,000千円	12,000千円	166.7%

## 5 多重債務に関する相談の受付状況

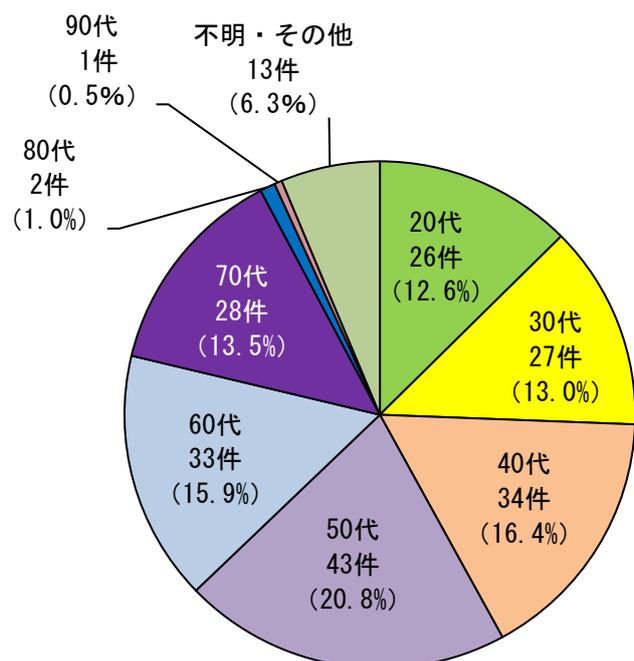
令和元年度4-12月における多重債務に関する相談件数は207件で前年同期より42件(16.9%)減少しました。(単位:件)

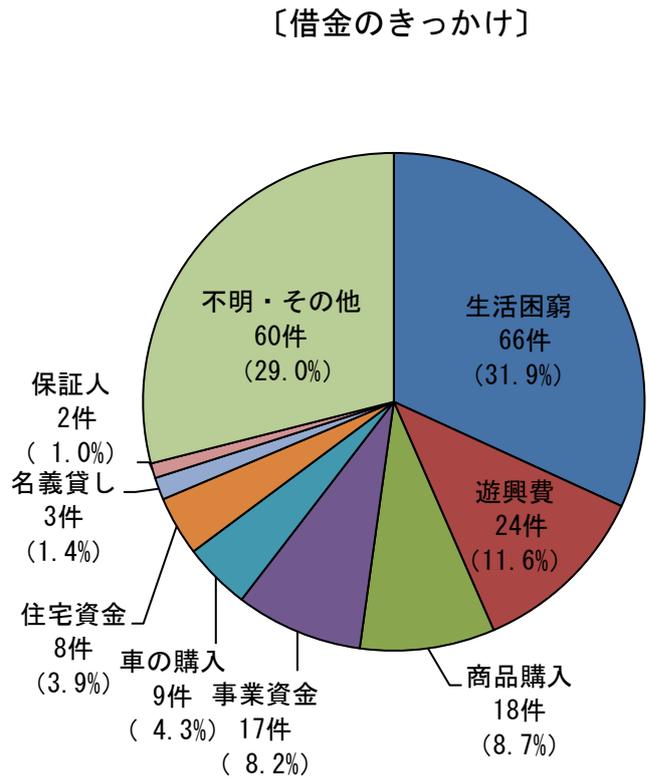
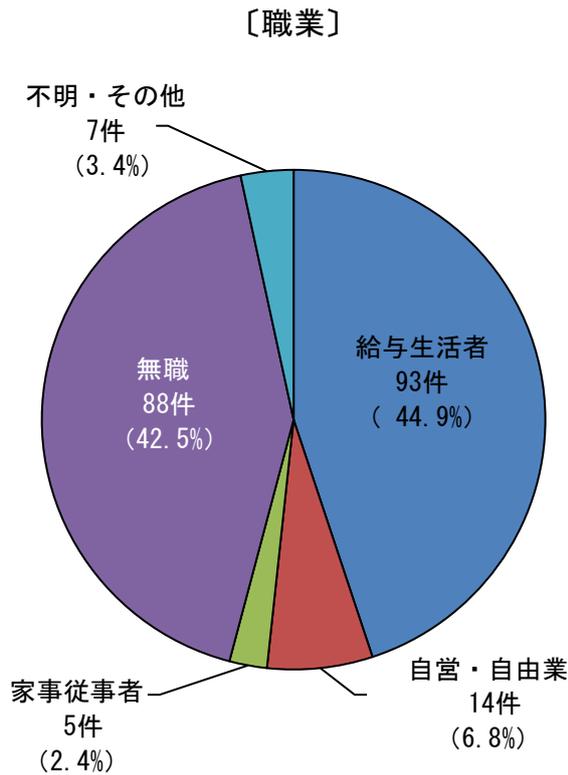
	令和元年度 4-12月 (a)	平成30年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談受付件数	207	249	▲42	83.1%

〔性別〕



〔年代〕





## 6 ヤミ金などの相談の受付状況

令和元年度4-12月におけるヤミ金などに関する相談件数は25件で、前年同期より5件(16.7%)減少しています。

(単位：件)

	令和元年度 4-12月 (a)	平成30年度 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
ヤミ金	25	30	▲5	83.3%
融資保証金詐欺	5	1	4	500.0%
借金整理屋	2	1	1	200.0%
ショッピング枠現金化	0	0	-	-
計	32	32	0	100.0%