

令和2年4-9月における青森県内の消費生活相談受付状況

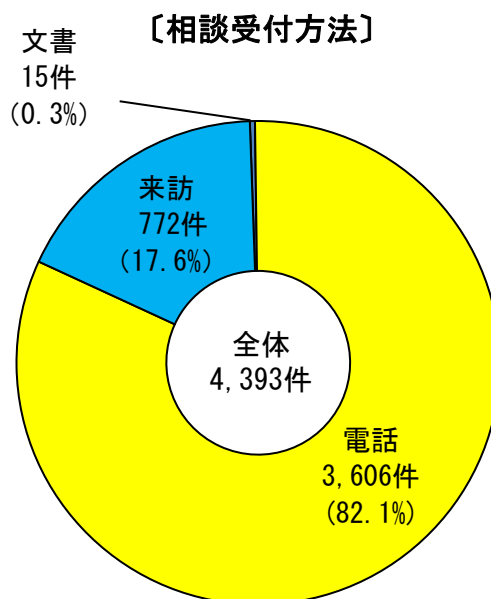
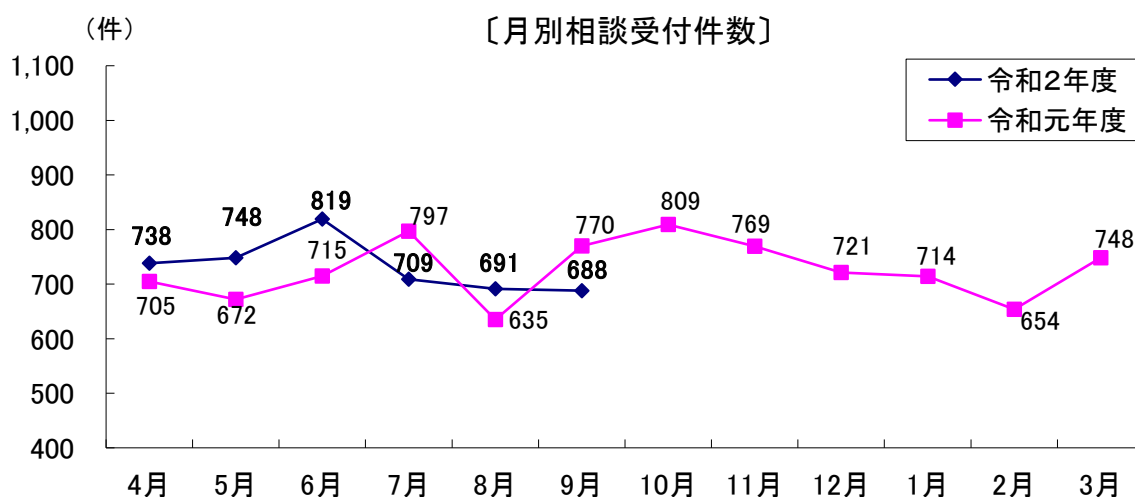
1 相談受付状況

(1) 概況

令和2年4-9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、4,393件（苦情相談3,546件、問合せ847件）であり、前年同期と比較して99件（2.3%）増加しています。

（単位：件）

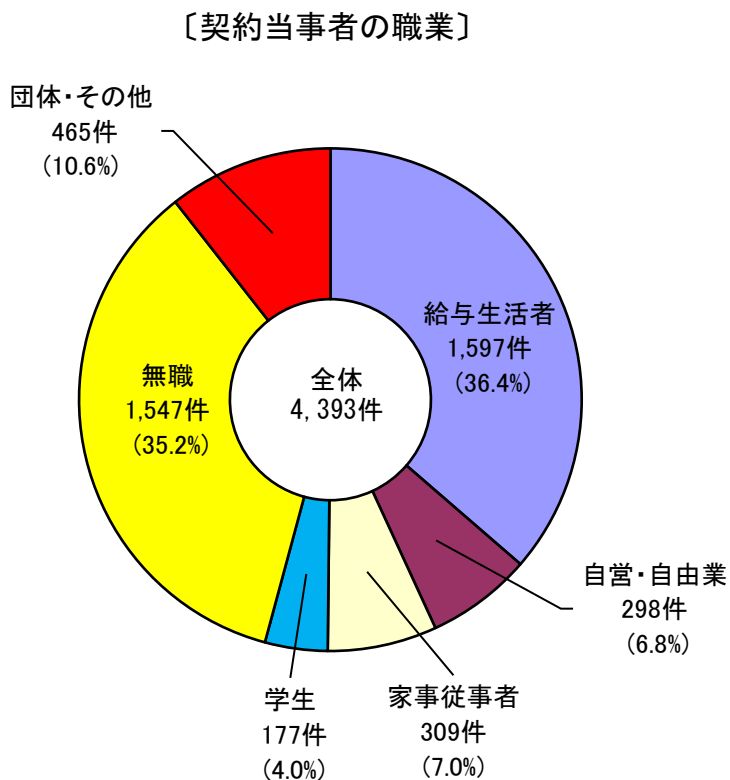
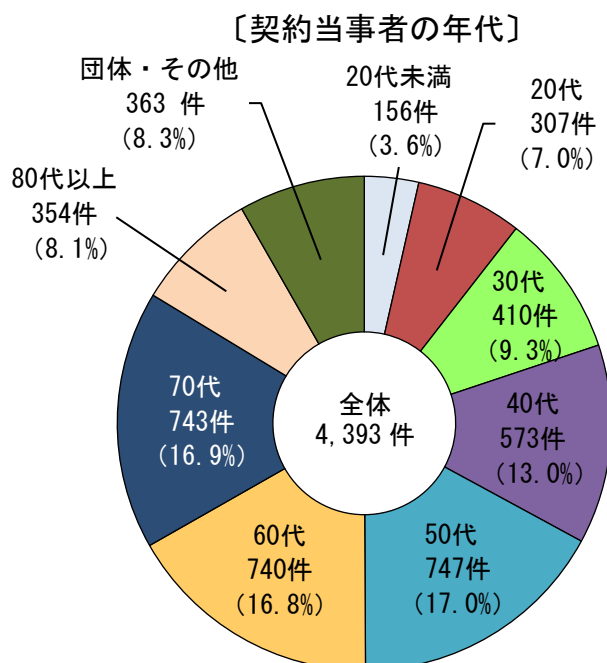
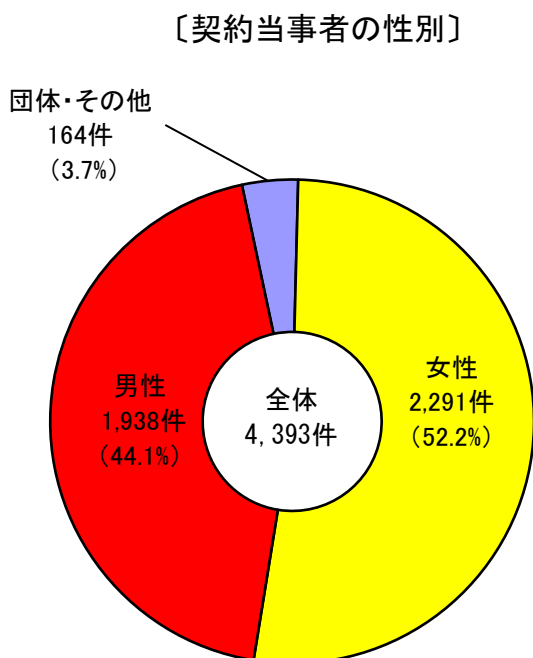
項目	年度	令和2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情		3,546	3,469	77	102.2%
問合せ		847	825	22	102.7%
計		4,393	4,294	99	102.3%



(2) 契約当事者の状況

契約当事者を性別で見ると、女性が2,291件で、全体の52.2%を占めています。年代別では、50代が747件(17.0%)と最も多く、次いで70代が743件(16.9%)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1,597件(36.4%)と最も多く、次いで無職が1,547件(35.2%)となっています。



(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2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	766	1,010	▲244	75.8%
2	食料品	498	340	158	146.5%
3	商品一般	464	712	▲248	65.2%
4	金融・保険サービス	394	395	▲1	99.7%
5	保健衛生品	370	176	194	210.2%
	その他	1,901	1,661	240	114.4%
	計	4,393	4,294	99	102.3%

1 「運輸・通信サービス」

令和2年4-9月の相談件数は766件で、前年同期より244件(24.2%)減少しています。光回線の卸売りの契約トラブルに関する相談を含むインターネット通信サービスに関する相談が236件で、前年同期の432件から大幅に減少したことが相談件数の減少の大きな要因になっています。

2 「食料品」

令和2年4-9月の相談件数は498件で、前年同期より158件(46.5%)増加しています。お試しのつもりで安価な健康食品を申し込んだが、その契約条件として最低5回の定期購入が条件になっていたなど、健康食品等の定期購入に関する相談が大きく増加しました。

2 「商品一般」

令和2年4-9月の相談件数は464件で、前年同期より248件(34.8%)減少しています。商品一般は、商品が多岐にわたる相談や、商品が特定できない相談が分類されます。また、「消費料金」等の債務内容が不明な架空請求の相談も含まれており、架空請求の相談が大幅に減少したことが相談件数の減少の大きな要因となっています。

4 「金融・保険サービス」

令和2年4-9月の相談件数は394件で、前年同期より1件(0.3%)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のほか、クレジットカードの解約手続きに関する相談がありました。

5 「保健衛生品」

令和2年4-9月の相談件数は370件で、前年同期より194件(110.2%)増加しています。新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、マスクの需要が増したところへ、注文した覚えのないマスクが送付された、通信販売で購入したマスクが届かないなど、マスクに関する相談が増加したことが、相談件数の増加の大きな要因となっています。



(4) 相談に係る契約等の既払金額

令和2年4-9月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。

	令和2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	956人	665人	291人	143.8%
既払金額合計	284,600千円	479,675千円	▲195,075千円	59.3%
平均既払金額(一人当たり)	298千円	721千円	▲423千円	41.3%
最大既払額	26,000千円	42,000千円	▲16,000千円	61.9%

2 消費生活相談における特殊詐欺の状況

(1) 概況

令和2年4-9月の特殊詐欺に関する相談件数は261件で、前年同期より367件(58.4%)減少しています。類型別にみると、振り込み詐欺が152件(相談件数の58.2%)と最も多く、次いでワンクリック詐欺の59件(同22.6%)となっています。

振り込み詐欺のうち、架空請求詐欺が147件で前年同期より342件(69.9%)減少しており、特殊詐欺の相談件数が大幅に減少したことの主な要因となっています。(単位:件)

類 型	年 度	令和2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
振り込み詐欺		152	510	▲358	29.8%
架空請求詐欺		147	489	▲342	30.1%
還付金詐欺		3	18	▲15	16.7%
融資保証金詐欺		2	2	0	100.0%
オレオレ詐欺		0	1	▲1	皆減
ワンクリック詐欺		59	55	4	107.3%
異性との交際あっせん名目詐欺		24	25	▲1	96.0%
金融商品取引名目詐欺		21	32	▲11	65.6%
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		2	2	0	100.0%
合 計		261	628	▲367	41.6%

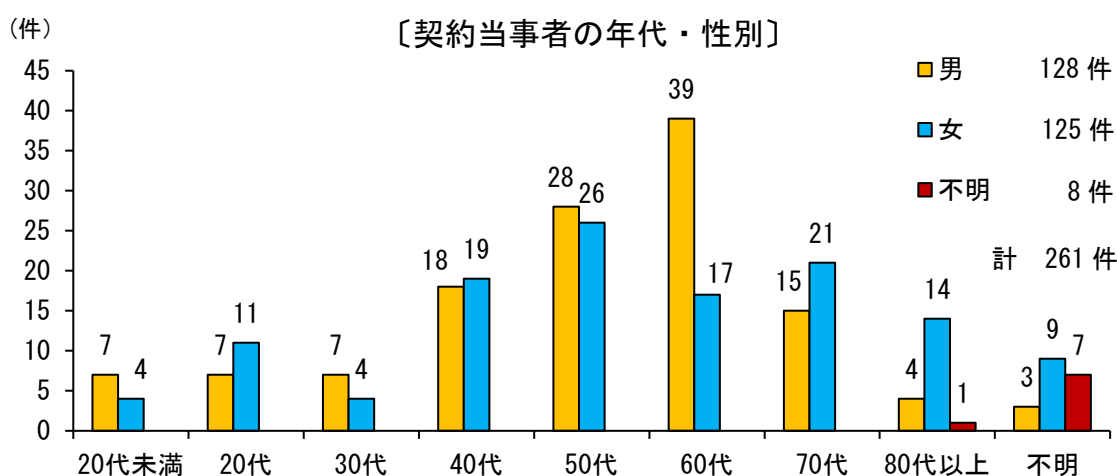
なお、それぞれの特殊詐欺の類型と、消費生活相談において分類される主な商品・役務名との対応関係は以下のとおりです。

(参考) 主な商品・役務別分類(P3)との対応状況

類 型	主な商品・役務名
振り込み詐欺	
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
融資保証金詐欺	金融・保険サービス
オレオレ詐欺	商品一般
ワンクリック詐欺	運輸・通信サービス
金融商品取引名目詐欺	金融・保険サービス
異性との交際あっせん名目詐欺	運輸・通信サービス
その他の名目詐欺(宝くじ)	教養娯楽品
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺	教養娯楽品

(2) 特殊詐欺に係る当事者の状況

令和2年4-9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代男性の39件が最も多く、次いで50代男性の28件、50代女性の26件となっています。



(3) 特殊詐欺に係る既払金額

令和2年4-9月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、最大既払額ともすべて減少しています。

	令和2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	32人	42人	▲10人	76.2%
既払金額合計	24,255千円	38,983千円	▲14,728千円	62.2%
平均既払金額(一人当たり)	758千円	928千円	▲170千円	81.7%
最大既払額	11,000千円	30,000千円	▲19,000千円	36.7%

3 相談全般における特徴

○ 電力小売自由化に関する相談が増加

電力小売自由化に関する相談は112件で、前年同期より94件(522.2%)増加しています。

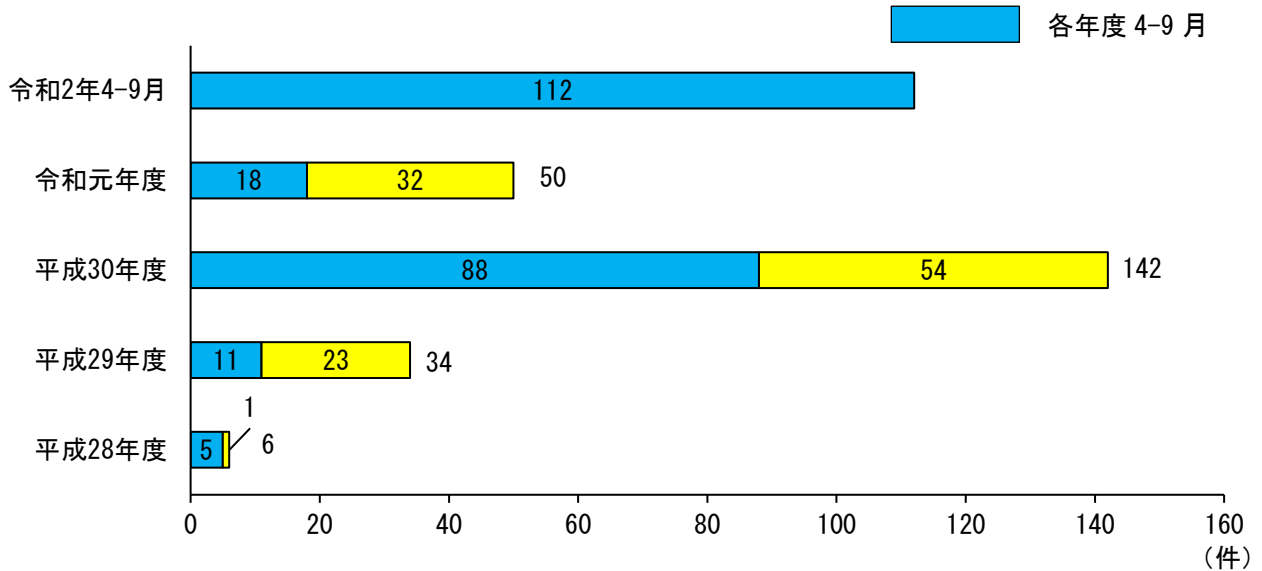
大手電力会社を名乗ったり、誤認させるような電話で「電気料金が安くなるプランがある」などと、契約先はそのまま、料金プランの変更であるかのように勧誘する悪質な業者に関する相談が多くありました。

(単位:件)

	令和2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
電力小売自由化に関する相談	112	18	94	622.2%

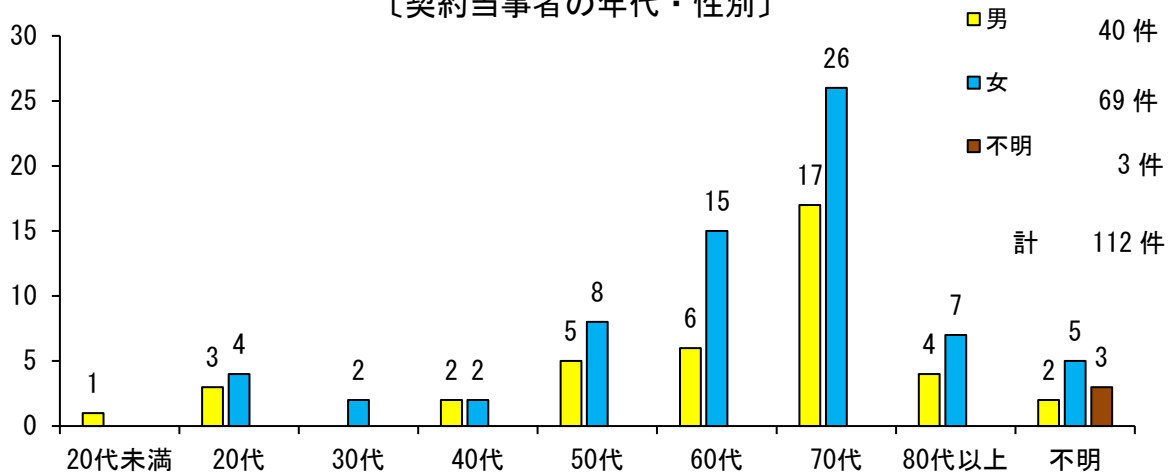
過去5年間の相談受付件数の推移をみても、令和2年4-9月の相談受付件数が大きく増加しており、最も相談の多かった平成30年度の相談受付件数を超えるペースで相談が寄せられています。

〔電力小売自由化に関する相談受付件数の推移〕



契約当事者の年代・性別の特徴を見ると、70代女性の26件が最も多く、次いで70代男性の17件、60代女性の15件となっています。70代が全体の38.4%を占めています。

〔契約当事者の年代・性別〕



○ 定期購入に関する相談が増加

定期購入に関する相談は445件で、前年同期より162件（57.2%）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定期購入を条件とした契約だったことがわかったので解約をしたいという相談や、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。

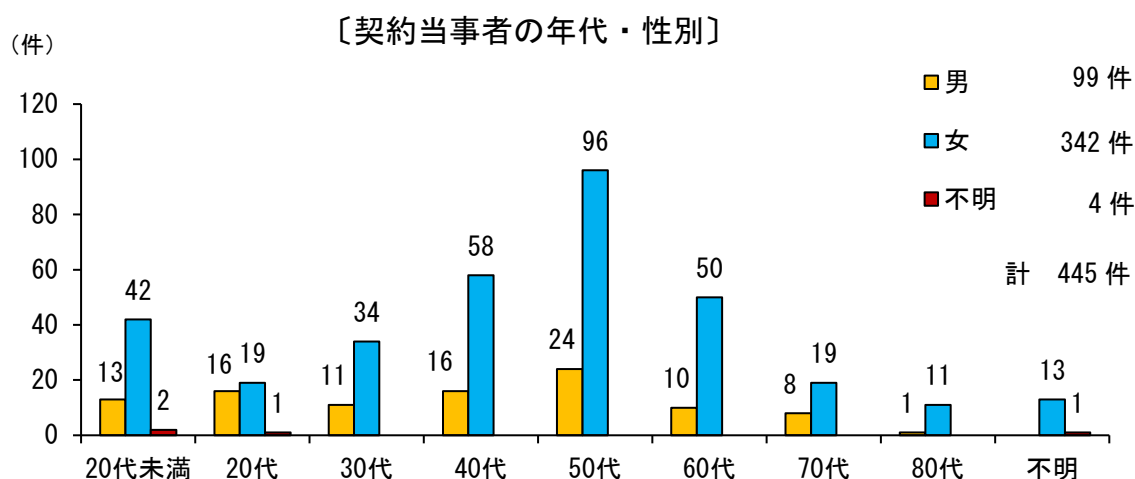
定期購入の商品としては、健康食品が最も多く、次いで化粧品となっています。

(単位：件)

	令和2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
健康食品	286	154	132	185.7%
化粧品	107	100	7	107.0%
他の教養娯楽品	13	1	12	1,300.0%
その他	39	28	11	139.3%
計	445	283	162	157.2%

契約当事者の年代・性別でみると、50代女性が96件と最も多く、次いで40代女性の58件となっています。性別では、女性が342件と全体の7割以上を占めています。

また、中学生や高校生などの20代未満の相談も57件寄せられています。美容に関心をもち始めた年代で、SNSなどの格安の広告だけに気を取られ、詳しい契約条件を見ないまま申し込んでしまったという相談が多くなっています。



4 65歳以上の高齢者の状況

(1) 全般

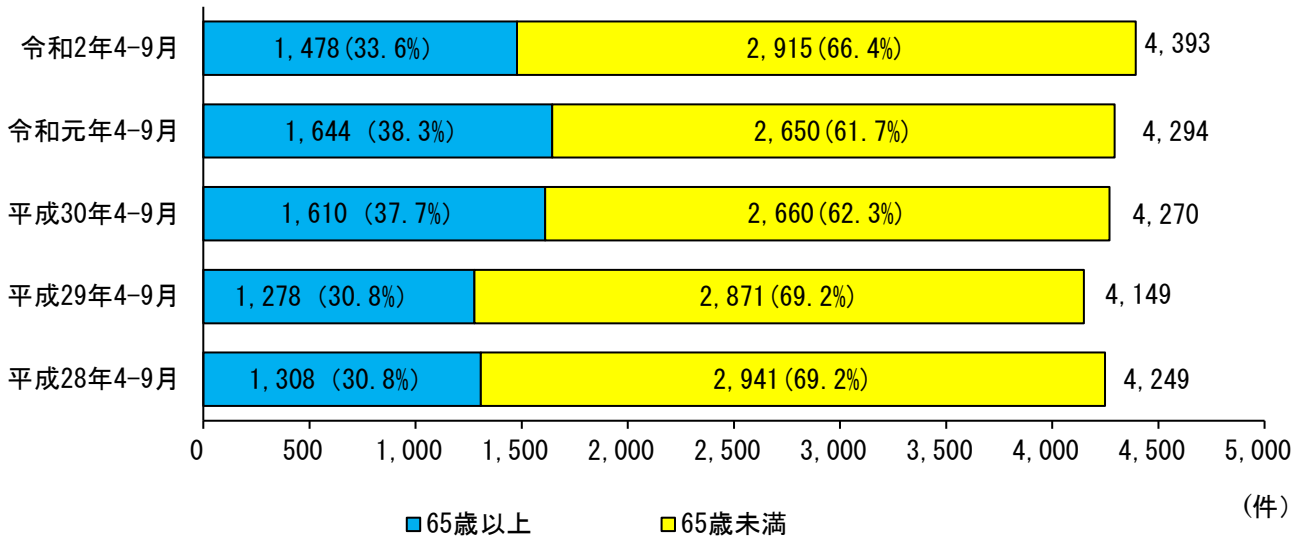
① 高齢者の概況

令和2年4-9月の高齢者の相談は1,478件で、前年同期と比較して166件(10.1%)減少しています。相談全体に占める割合は33.6%と前年同期の38.3%から4.7ポイント減少しています。

(単位：件)

項目	年度	令和2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情		1,109	1,310	▲201	84.7%
問合せ		369	334	35	110.5%
計		1,478	1,644	▲166	89.9%

〔高齢者占める割合と相談件数の推移〕



② 高齢者の主な商品・役務別の相談受付状況

令和2年4-9月の高齢者の相談では、運輸・通信サービスに関する相談が247件と最も多くなりましたが、前年同期より134件（35.2%）減少しています。

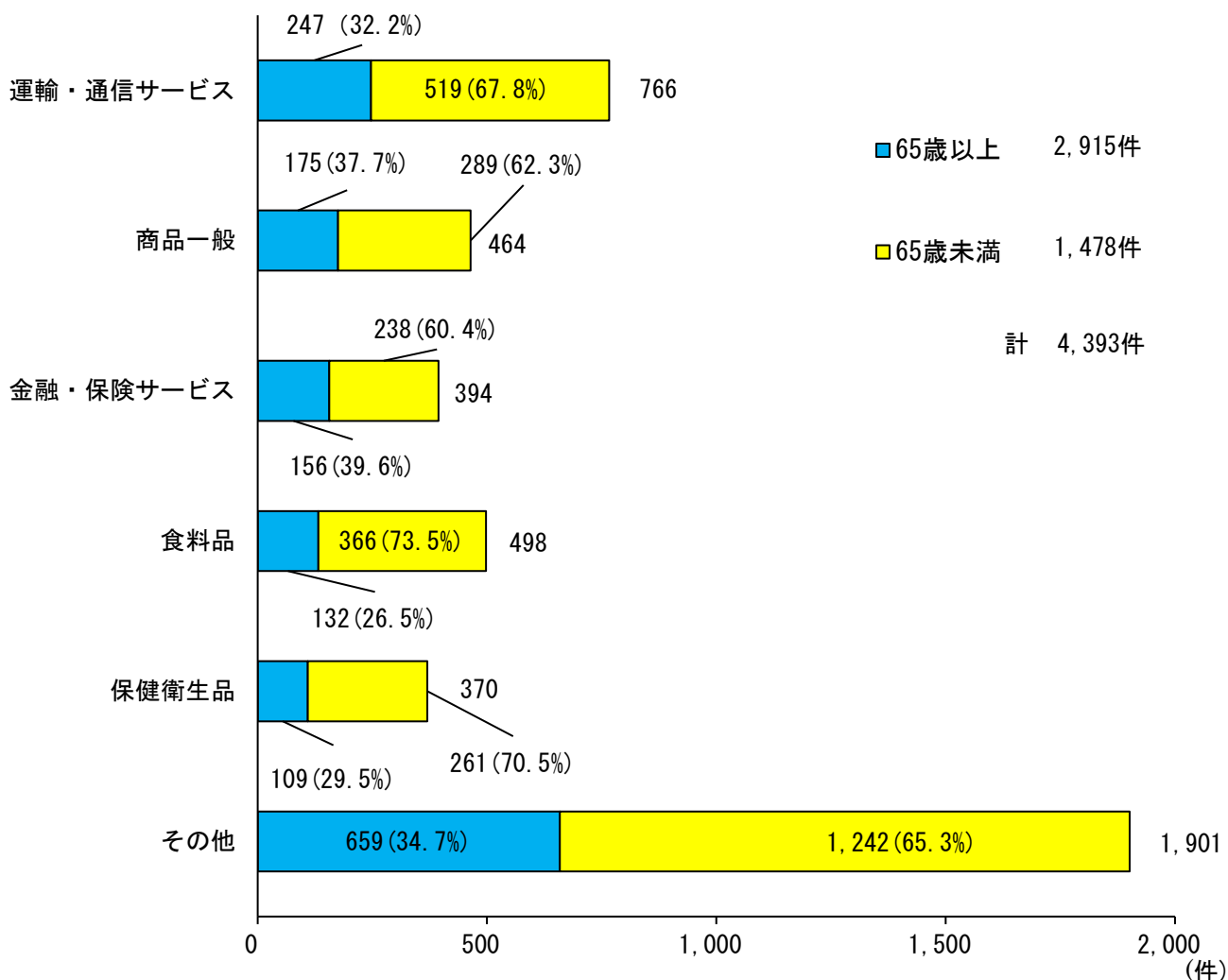
次いで多いのは、商品一般の175件ですが、前年同期より206件（54.1%）減少しています。これは、架空請求のハガキに関する相談が大きく減少したことが要因と考えられます。

（単位：件）

	商品・役務名	令和2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	247	381	▲134	64.8%
2	商品一般	175	381	▲206	45.9%
3	金融・保険サービス	156	137	19	113.9%
4	食料品	132	122	10	108.2%
5	保健衛生品	109	53	56	205.7%
	その他	659	570	89	115.6%
	計	1,478	1,644	▲166	89.9%

〔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〕

主な商品・役務別に高齢者の割合をみると、金融・保険サービスに関する相談が39.6%と最も高く、次いで、商品一般に関する相談が37.7%となっています。



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

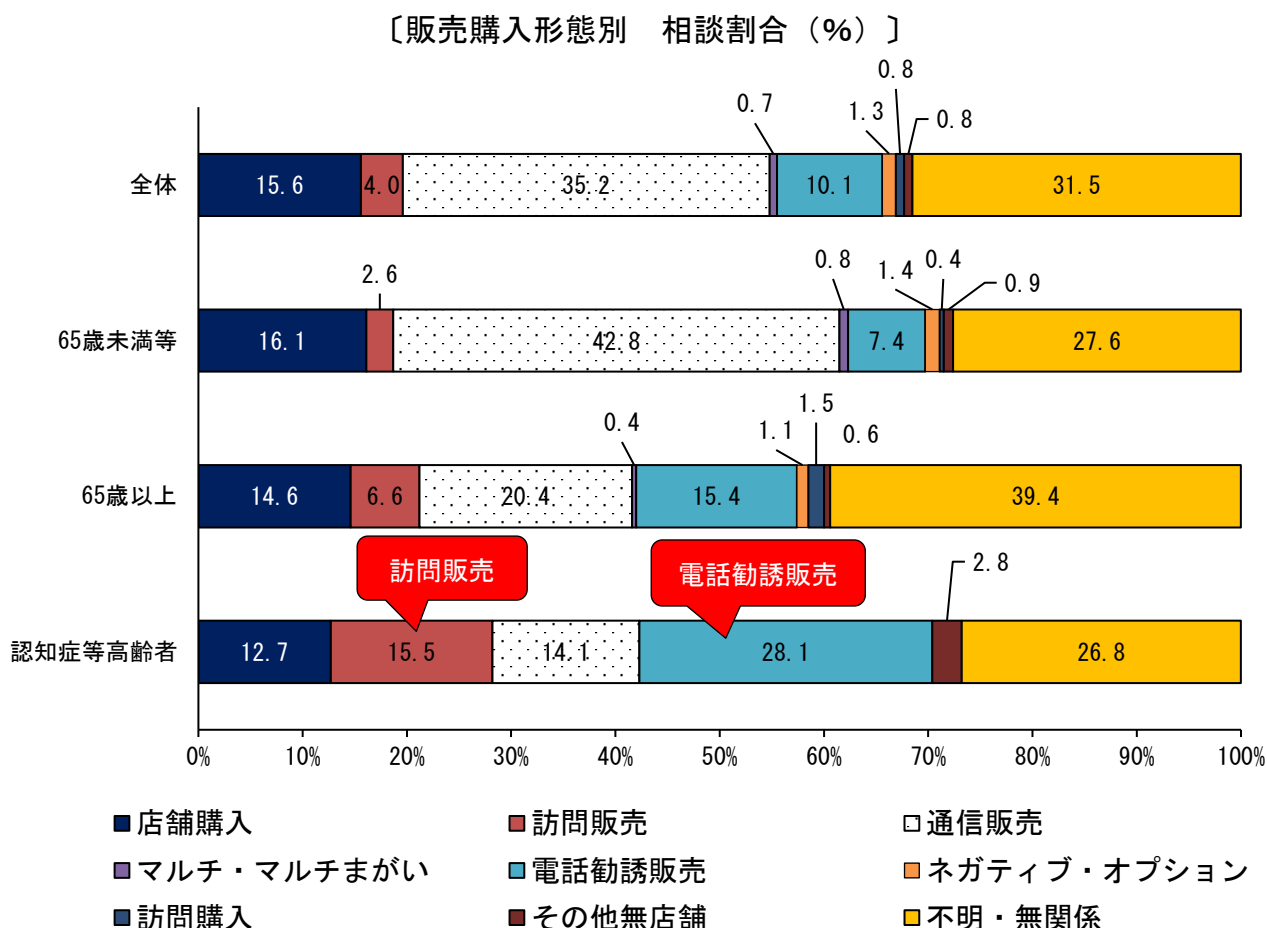
	令和2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	242人	182人	60人	133.0%
既払金額合計	97,582千円	177,145千円	▲79,563千円	55.1%
平均既払金額 (一人当たり)	403千円	973千円	▲570千円	41.4%
最大既払額	20,000千円	38,000千円	▲18,000千円	52.6%

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歳未満等と比べて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、悪質な電話勧誘販売が行われていることがうかがえます。

一方、認知症等高齢者の訪問販売は前年同期（31.2%）と比較し、大きく減少しています。

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せることも要因の一つとなっています。



（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80件で、前年同期より232件（74.4%）減少しています。類型別にみると、振り込み詐欺が60件（相談件数の75.0%）と最も多く、次いでワンクリック詐欺の13件（同16.3%）となっています。

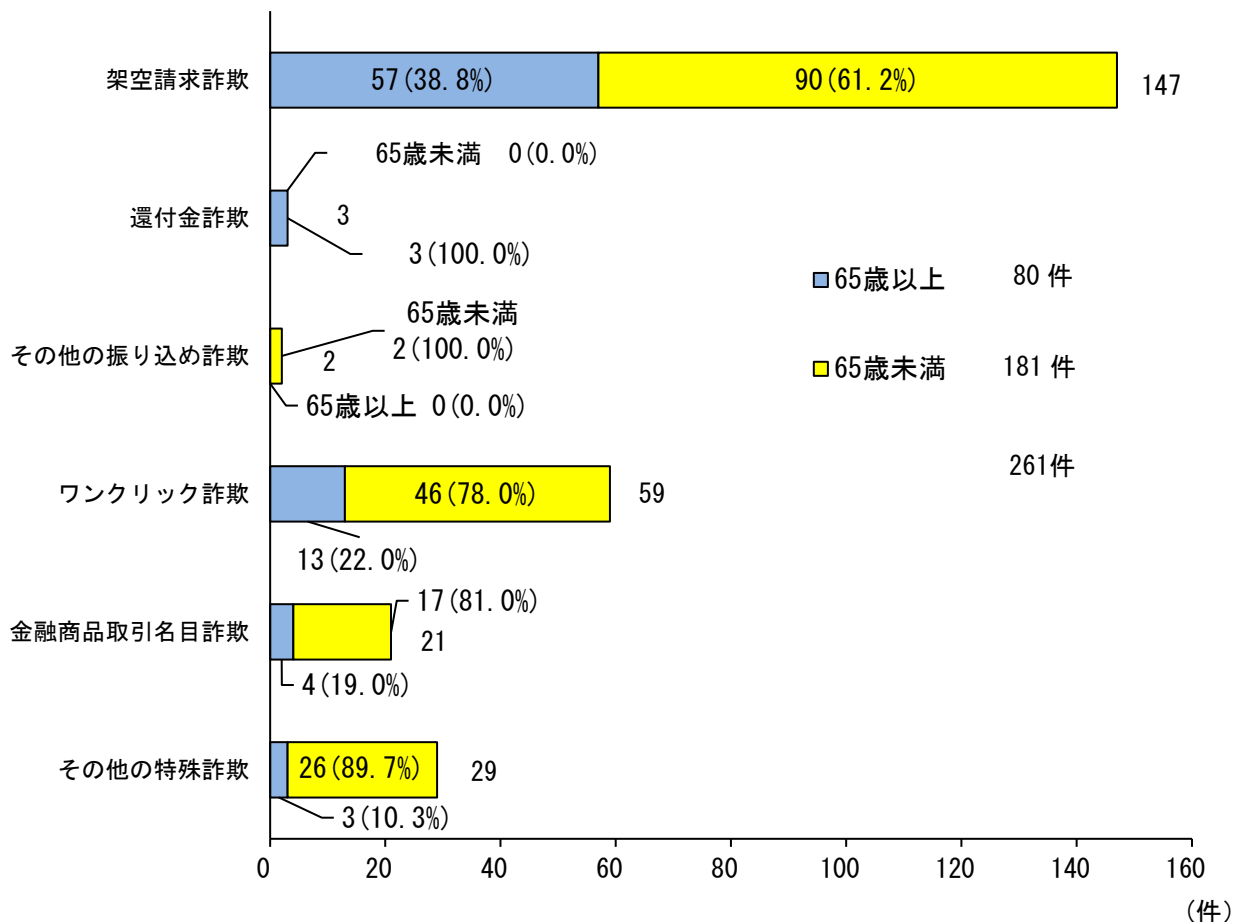
振り込み詐欺のうち、架空請求詐欺が57件で前年同期より217件（79.2%）減少しており、特殊詐欺の相談が大幅に減少したことの主な要因となっています。

類 型	年 度		増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
	令和2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)		
振り込め詐欺	60	288	▲228	20.8%
架空請求詐欺	57	274	▲217	20.8%
還付金詐欺	3	13	▲10	23.1%
融資保証金詐欺	0	0	0	-
オレオレ詐欺	0	1	▲1	皆減
ワンクリック詐欺	13	9	4	144.4%
金融商品取引名目詐欺	4	11	▲7	36.4%
その他の名目詐欺（宝くじ）	3	2	1	150.0%
異性との交際あっせん名目詐欺	0	1	▲1	皆減
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺	0	1	▲1	皆減
合 計	80	312	▲232	25.6%

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100.0%と最も高く、次いで、架空請求詐欺が38.8%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は1人のみ、既払金額も少額だったため、一人当たりの平均既払金額、最大既払額とも大きく減少しています。

	令和2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	1人	6人	▲5人	16.7%
既払金額合計	6千円	32,354千円	▲32,348千円	0.0%
平均既払金額(一人当たり)	6千円	5,392千円	▲5,386千円	0.1%
最大既払額	6千円	30,000千円	▲29,994千円	0.0%

5 多重債務に関する相談の受付状況

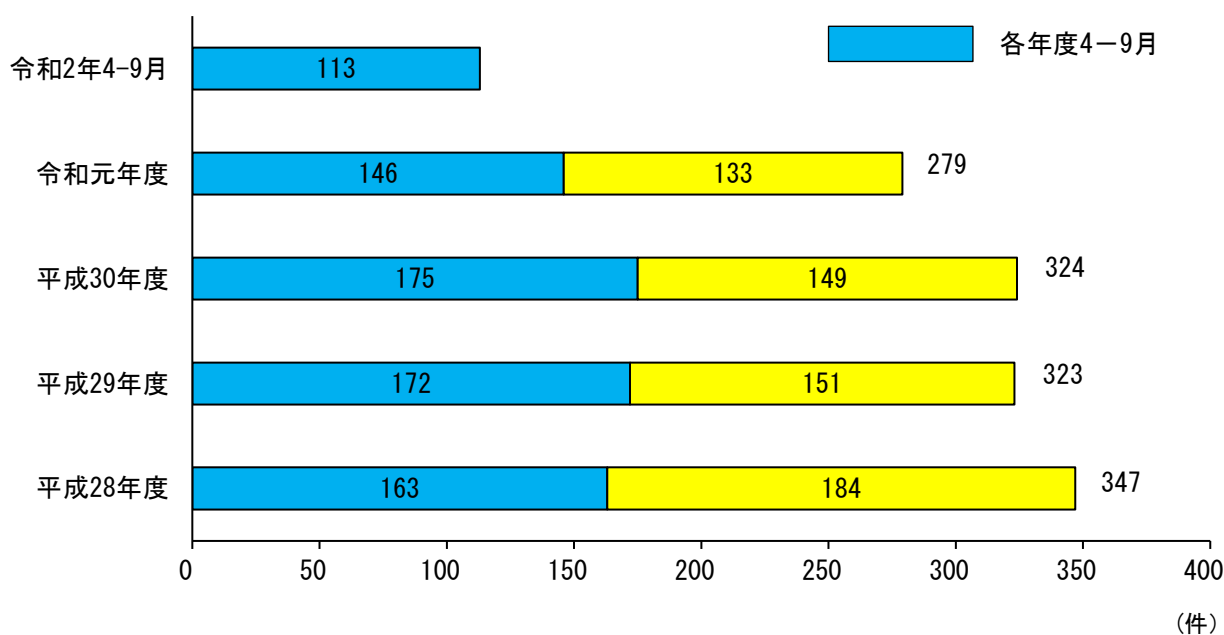
令和2年4-9月における多重債務に関する相談件数は113件で前年度より33件(22.6%)減少しています。

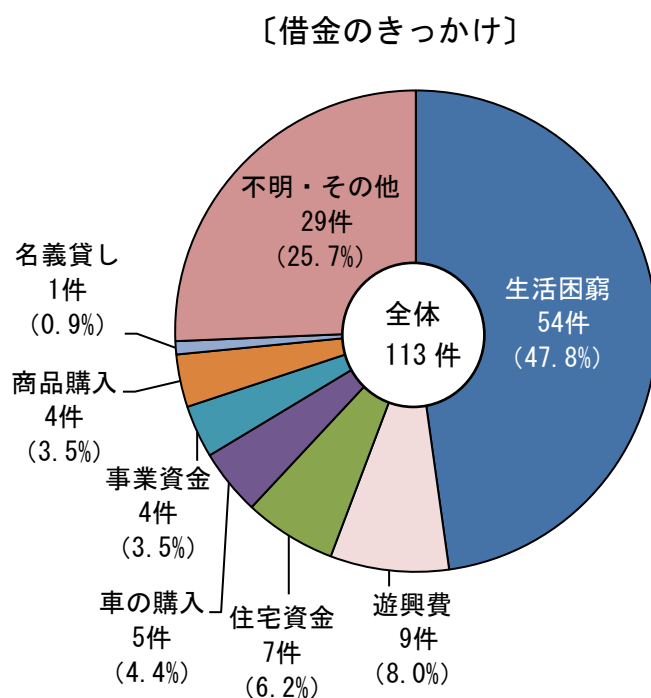
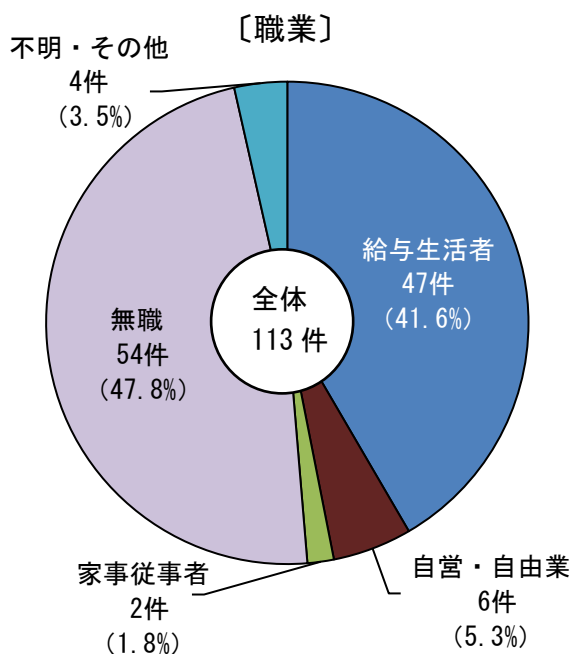
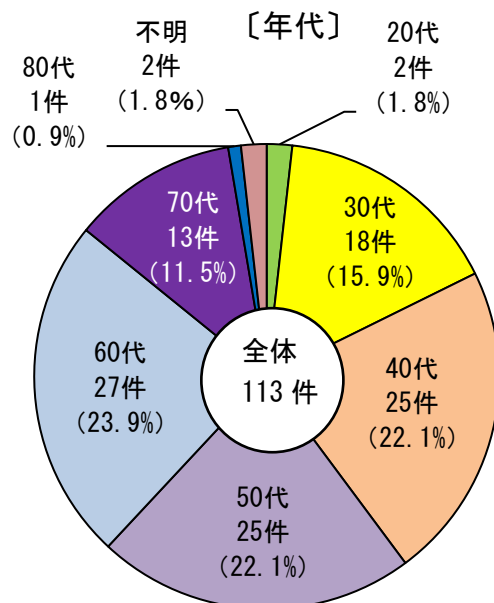
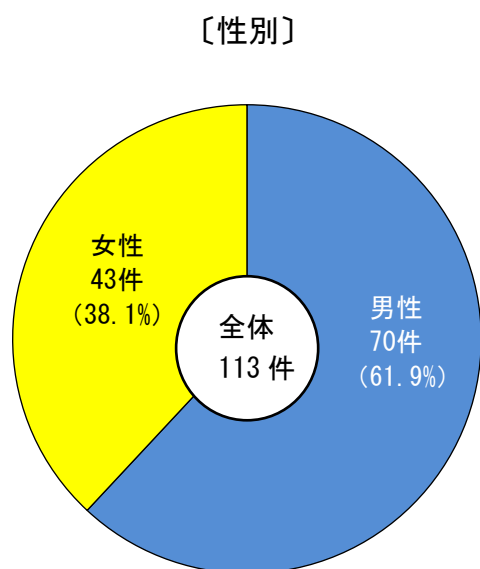
過去5年間の同時期と比較すると、減少傾向にあることがわかります。

(単位:件)

	令和2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談受付件数	113	146	▲33	77.4%

〔多重債務相談件数の推移〕





6 ヤミ金などの相談の受付状況

令和2年4-9月におけるヤミ金などに関する相談件数は22件で、前年度より4件(22.2%)増加しています。

(単位：件)

	令和2年 4-9月 (a)	令和元年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
ヤミ金	18	14	4	128.6%
融資保証金詐欺	2	2	2	100.0%
借金整理屋	1	2	▲1	50.0%
ショッピング枠現金化	1	0	1	皆増
計	22	18	4	122.2%