

令和2年4-12月における青森県内の消費生活相談受付状況

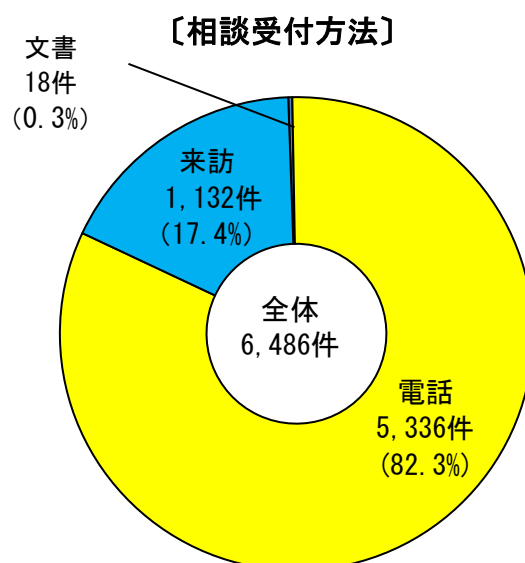
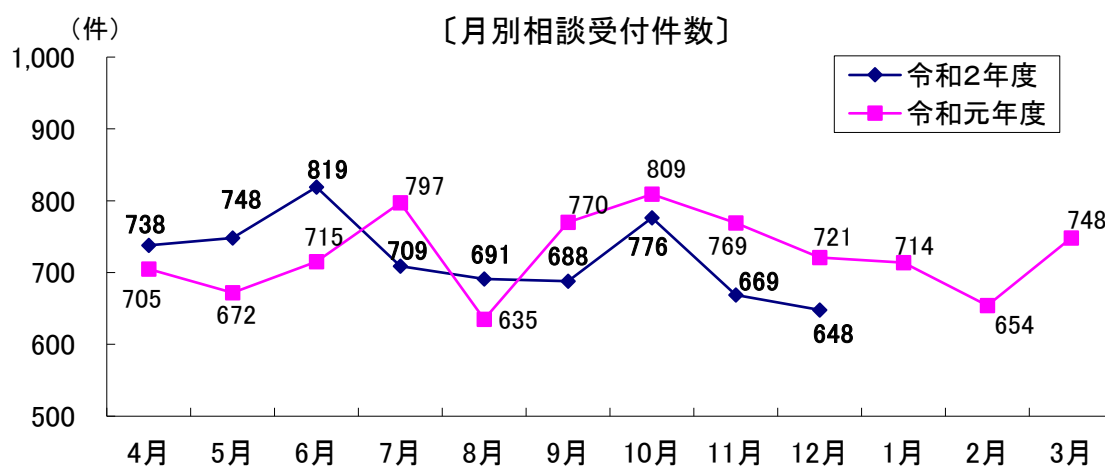
1 相談受付状況

(1) 概況

令和2年4-12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、6,486件（苦情相談5,268件、問合せ1,218件）であり、前年同期と比較して107件（1.6%）減少しています。

（単位：件）

項目	年度	令和2年 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情		5,268	5,309	▲41	99.2%
問合せ		1,218	1,284	▲66	94.9%
計		6,486	6,593	▲107	98.4%

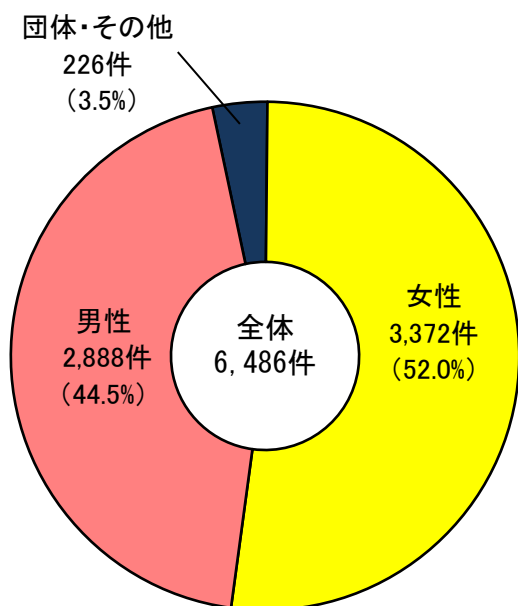


(2) 契約当事者の状況

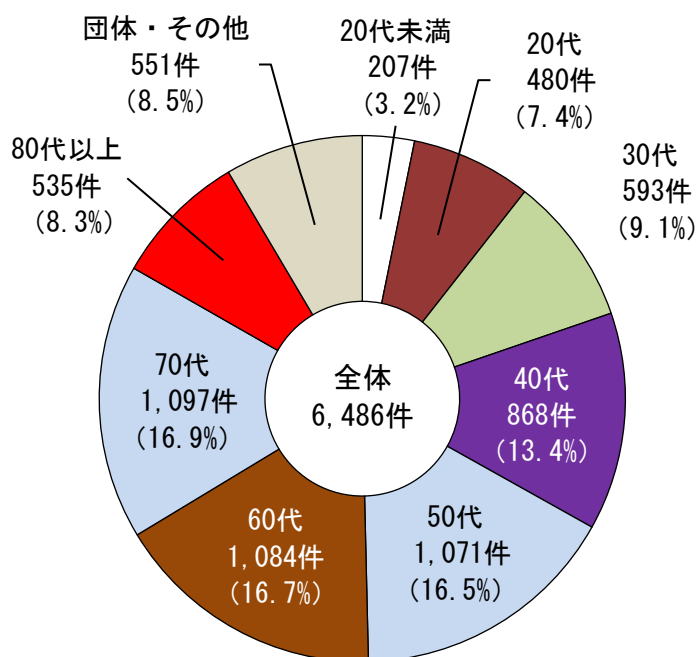
契約当事者を性別で見ると、女性が3,372件で、全体の52.0%を占めています。年代別では、70代が1,097件(16.9%)と最も多く、次いで60代が1,084件(16.7%)となっています。

また、契約当事者を職業別で見ると、給与生活者が2,361件(36.4%)と最も多く、次いで無職が2,292件(35.3%)となっています。

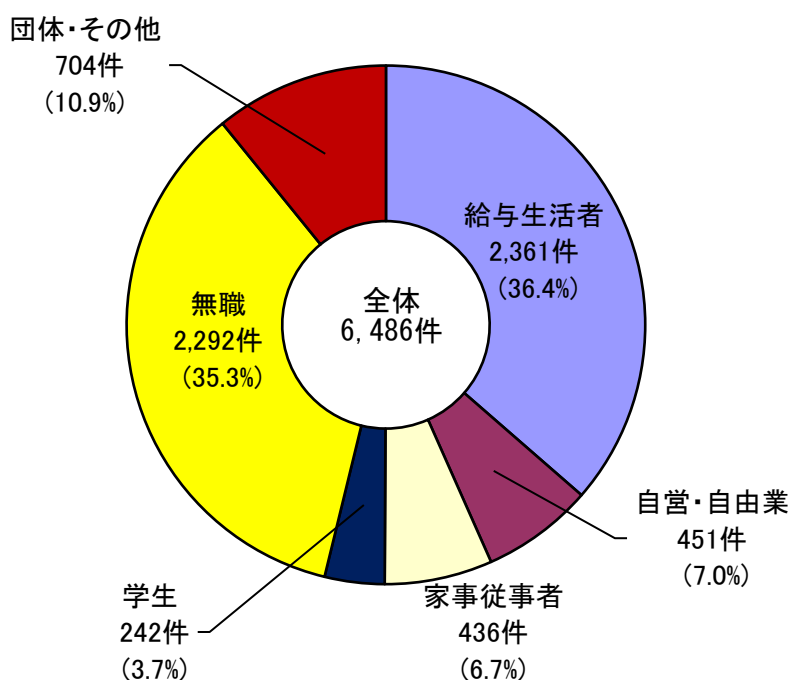
〔契約当事者の性別〕



〔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2年 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	1,117	1,621	▲504	68.9%
2	商品一般	765	922	▲157	83.0%
3	食料品	698	552	146	126.4%
4	金融・保険サービス	579	581	▲2	99.7%
5	保健衛生品	482	294	188	163.9%
	その他	2,845	2,623	222	108.5%
	計	6,486	6,593	▲107	98.4%

1 「運輸・通信サービス」

令和2年4-12月の相談件数は1,117件で、前年同期より504件(31.1%)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342件で、前年同期の712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 「商品一般」

令和2年4-12月の相談件数は765件で、前年同期より157件(17.0%)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。

3 「食料品」

令和2年4-12月の相談件数は698件で、前年同期より146件(26.4%)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 「金融・保険サービス」

令和2年4-12月の相談件数は579件で、前年同期より2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4-12月の相談件数は482件で、前年同期より188件(63.9%)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4-12月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、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 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	1,382人	1,047人	335人	132.0%
既払金額合計	468,036千円	761,969千円	▲293,933千円	61.4%
平均既払金額(一人当たり)	339千円	728千円	▲389千円	46.6%
最大既払額	39,300千円	42,000千円	▲2,700千円	93.6%

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4-12月の特殊詐欺に関する相談件数は382件で、前年同期より465件(54.9%)減少しています。類型別にみると、振り込み詐欺が207件(相談件数の54.2%)と最も多く、次いでワンクリック詐欺の89件(同23.3%)となっています。

振り込み詐欺のうち、架空請求詐欺が197件で前年同期より445件(69.3%)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 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
振り込み詐欺		207	673	▲466	30.8%
架空請求詐欺		197	642	▲445	30.7%
還付金詐欺		8	24	▲16	33.3%
融資保証金詐欺		2	5	▲3	40.0%
オレオレ詐欺		0	2	▲2	皆減
ワンクリック詐欺		89	82	7	108.5%
異性との交際あっせん名目詐欺		42	36	6	116.7%
金融商品取引名目詐欺		37	47	▲10	78.7%
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		2	2	0	100.0%
合 計		382	847	▲465	45.1%

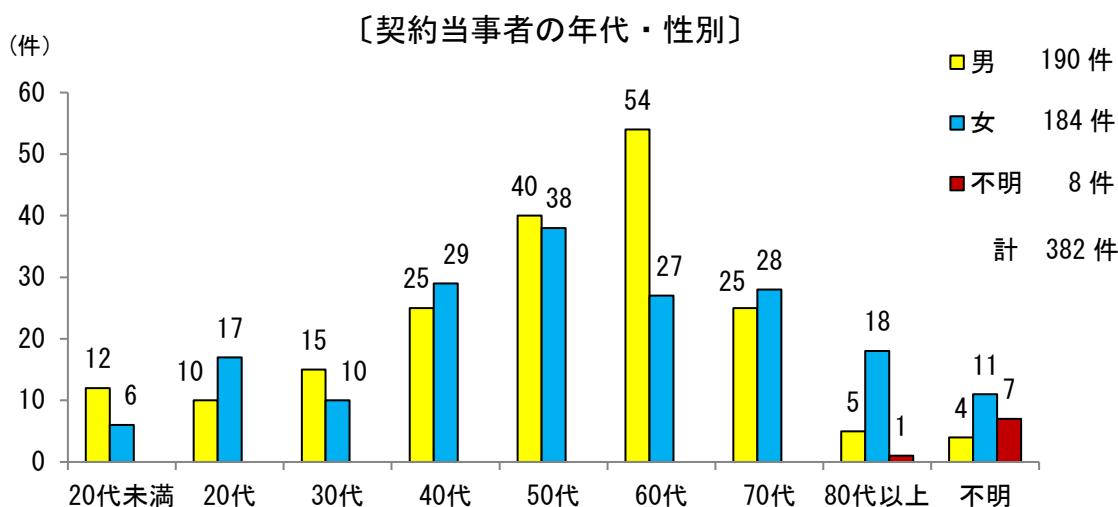
なお、それぞれの特殊詐欺の類型と、消費生活相談において分類される主な商品・役務名との対応関係は以下のとおりです。

(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4-12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代男性の54件が最も多く、次いで50代男性の40件、50代女性の38件となっています。



(3) 特殊詐欺に係る既払金額

令和2年4-12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は減少していますが、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額は増加しています。

	令和2年 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	54人	64人	▲10人	84.4%
既払金額合計	80,963千円	51,876千円	29,087千円	156.1%
平均既払金額(一人当たり)	1,499千円	811千円	688千円	184.8%
最大既払額	30,000千円	30,000千円	0	100.0%

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

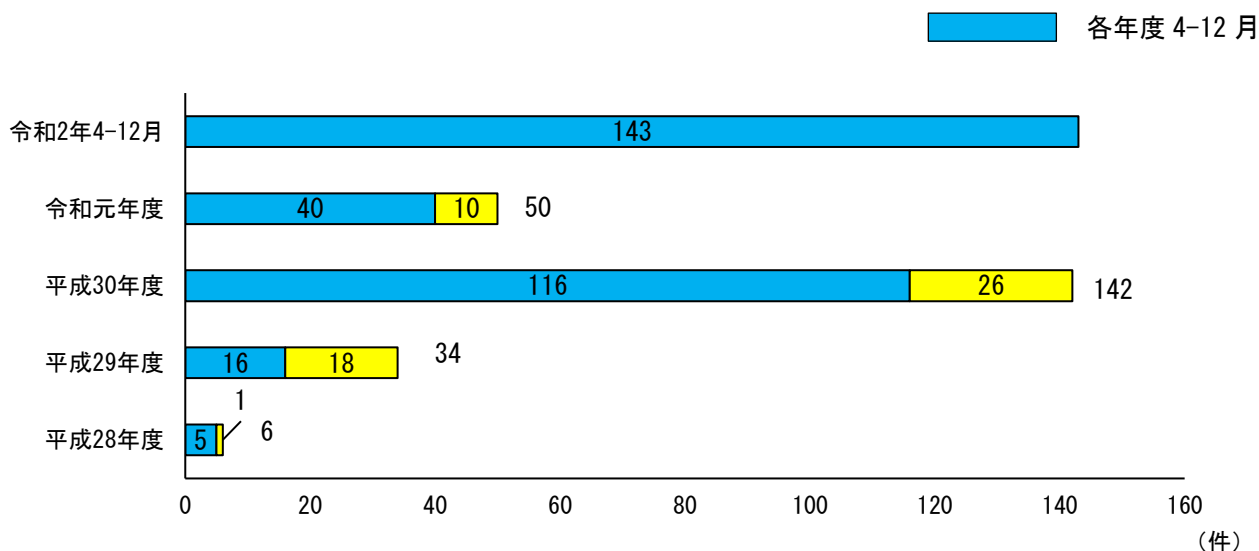
電力小売自由化に関する相談は143件で、前年同期より103件(257.5%)増加しています。大手電力会社を名乗ったり、誤認させるような電話で「電気料金が安くなるプランがある」などと、契約先はそのまま、料金プランの変更であるかのように勧誘する悪質な業者に関する相談が多くありました。

(単位: 件)

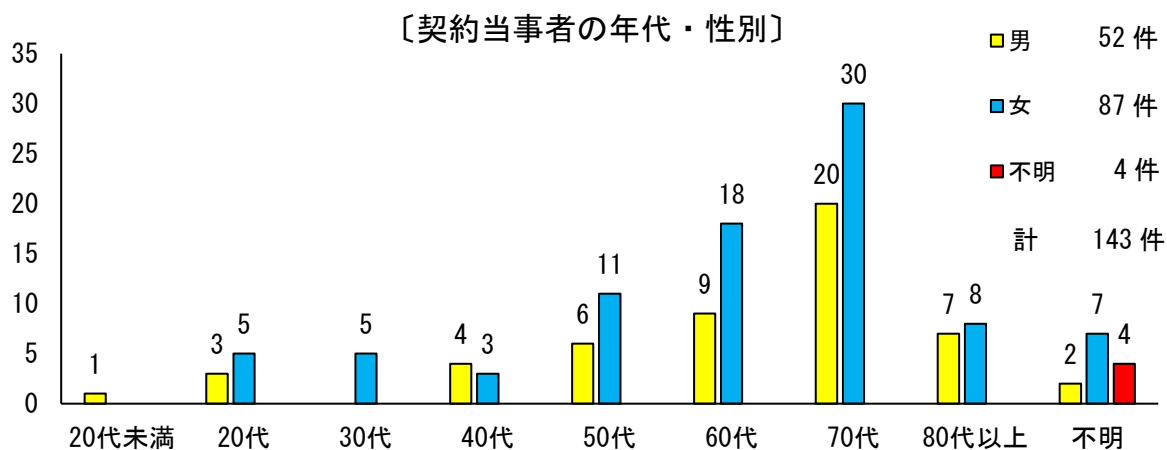
	令和2年 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
電力小売自由化に関する相談	143	40	103	357.5%

過去5年間の相談受付件数の推移をみても、令和2年4-12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既に超えています。

〔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30件が最も多く、次いで70代男性の20件、60代女性の18件となっています。70代が全体の35.0%を占めています。



○ 定期購入に関する相談が増加

定期購入に関する相談は597件で、前年同期より137件(29.8%)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を申し込み、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。

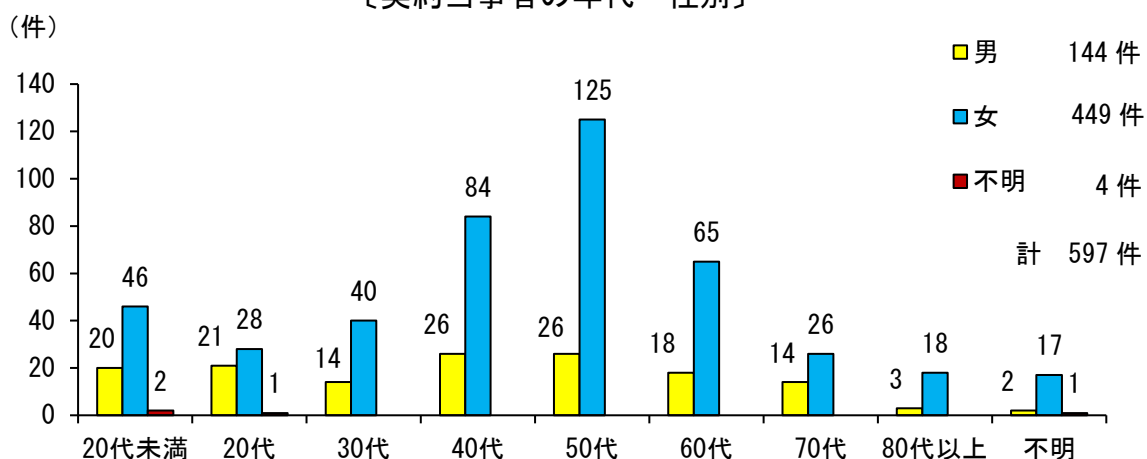
(単位：件)

	令和2年 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
健康食品	361	269	92	134.2%
化粧品	150	142	8	105.6%
他の教養娯楽品	22	2	20	1,100.0%
その他	64	47	17	136.2%
計	597	460	137	129.8%

契約当事者を年代・性別で見ると、50代女性が125件と最も多く、次いで40代女性の84件となっています。性別では、女性が449件と全体の75.2%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68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。

〔契約当事者の年代・性別〕



4 65歳以上の高齢者の状況

(1) 全般

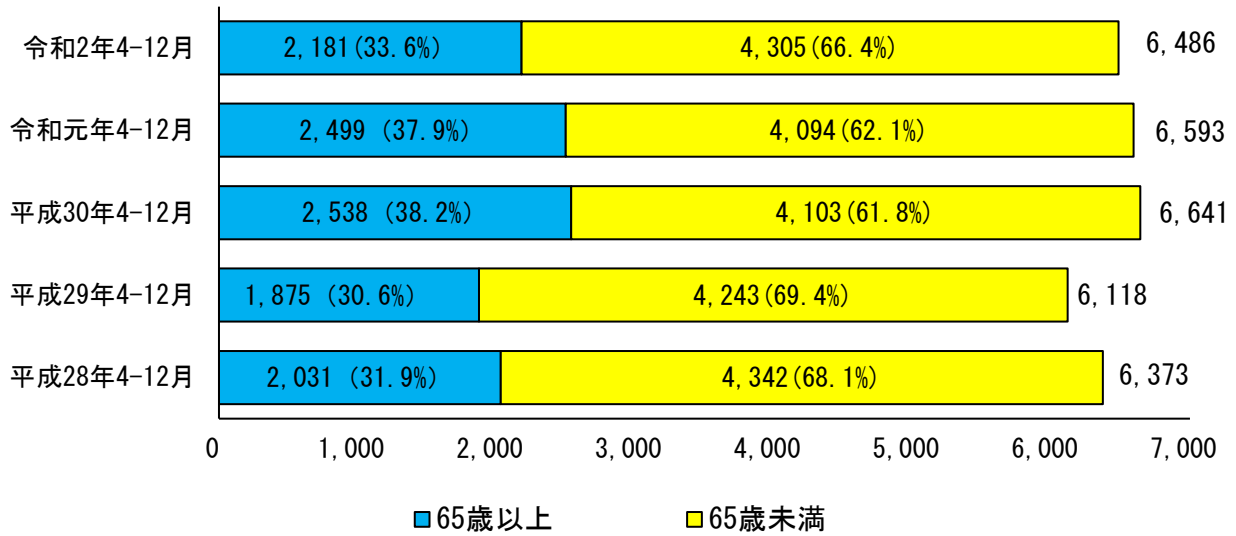
① 高齢者の概況

令和2年4-12月の高齢者の相談は2,181件で、前年同期と比較して318件(12.7%)減少しています。相談全体に占める割合は33.6%で前年同期の37.9%から4.3ポイント減少しています。

(単位：件)

項目	年度	令和2年 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情		1,645	1,942	▲297	84.7%
問合せ		536	557	▲21	96.2%
計		2,181	2,499	▲318	87.3%

〔高齢者の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4-12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351件と最も多くなりましたが、前年同期より302件（46.2%）減少しています。

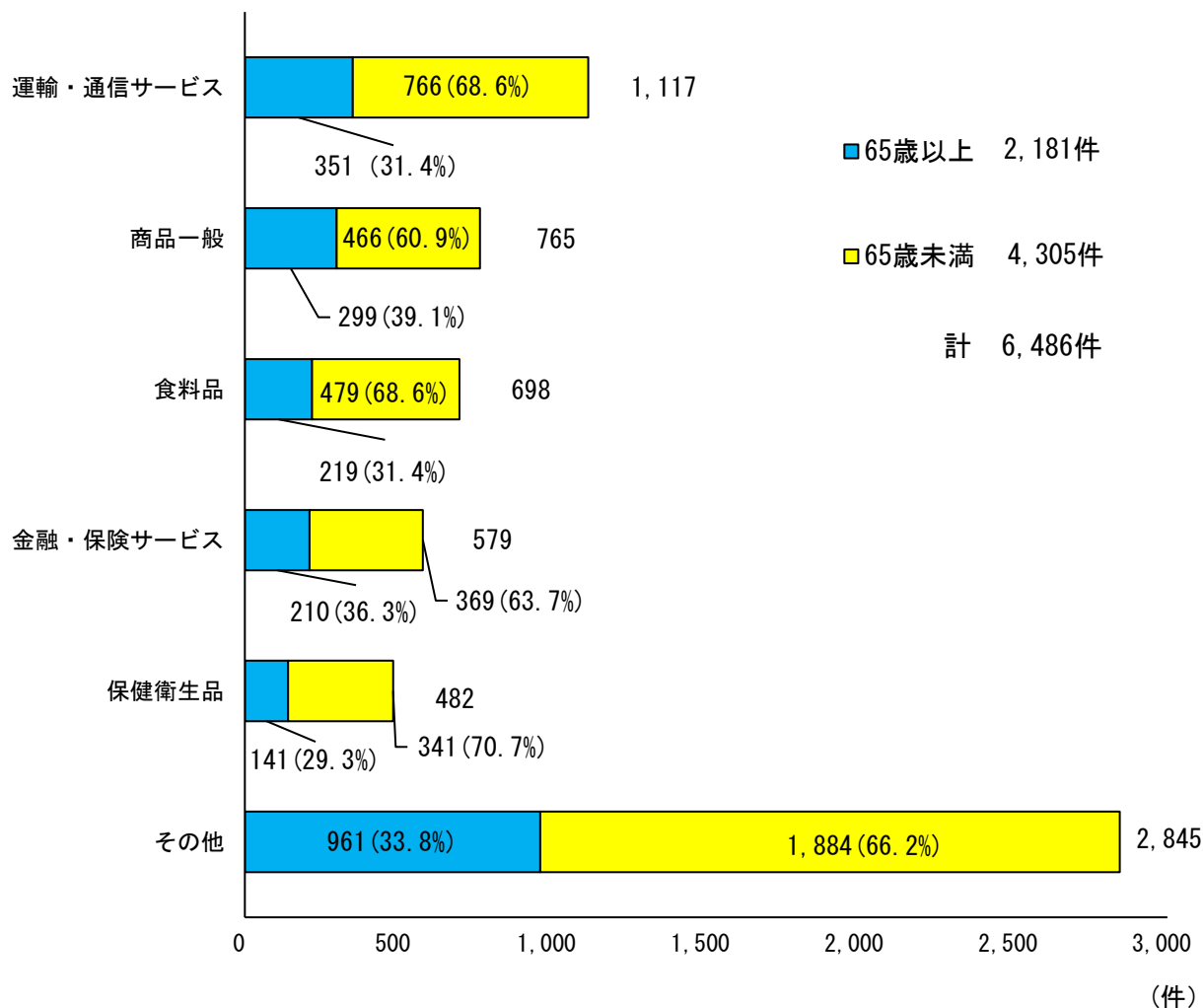
次いで多いのは、商品一般の299件ですが、前年同期より177件（37.2%）減少しています。これは、架空請求に関する相談が大きく減少したことが要因と考えられます。

（単位：件）

	商品・役務名	令和2年 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	351	653	▲302	53.8%
2	商品一般	299	476	▲177	62.8%
3	食料品	219	182	37	120.3%
4	金融・保険サービス	210	204	6	102.9%
5	保健衛生品	141	80	61	176.3%
	その他	961	904	57	106.3%
	計	2,181	2,499	▲318	87.3%

〔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商品一般に関する相談が39.1%と最も高く、次いで、金融・保険サービスに関する相談が36.3%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見ると、お金を支払った人の数と最大既払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。

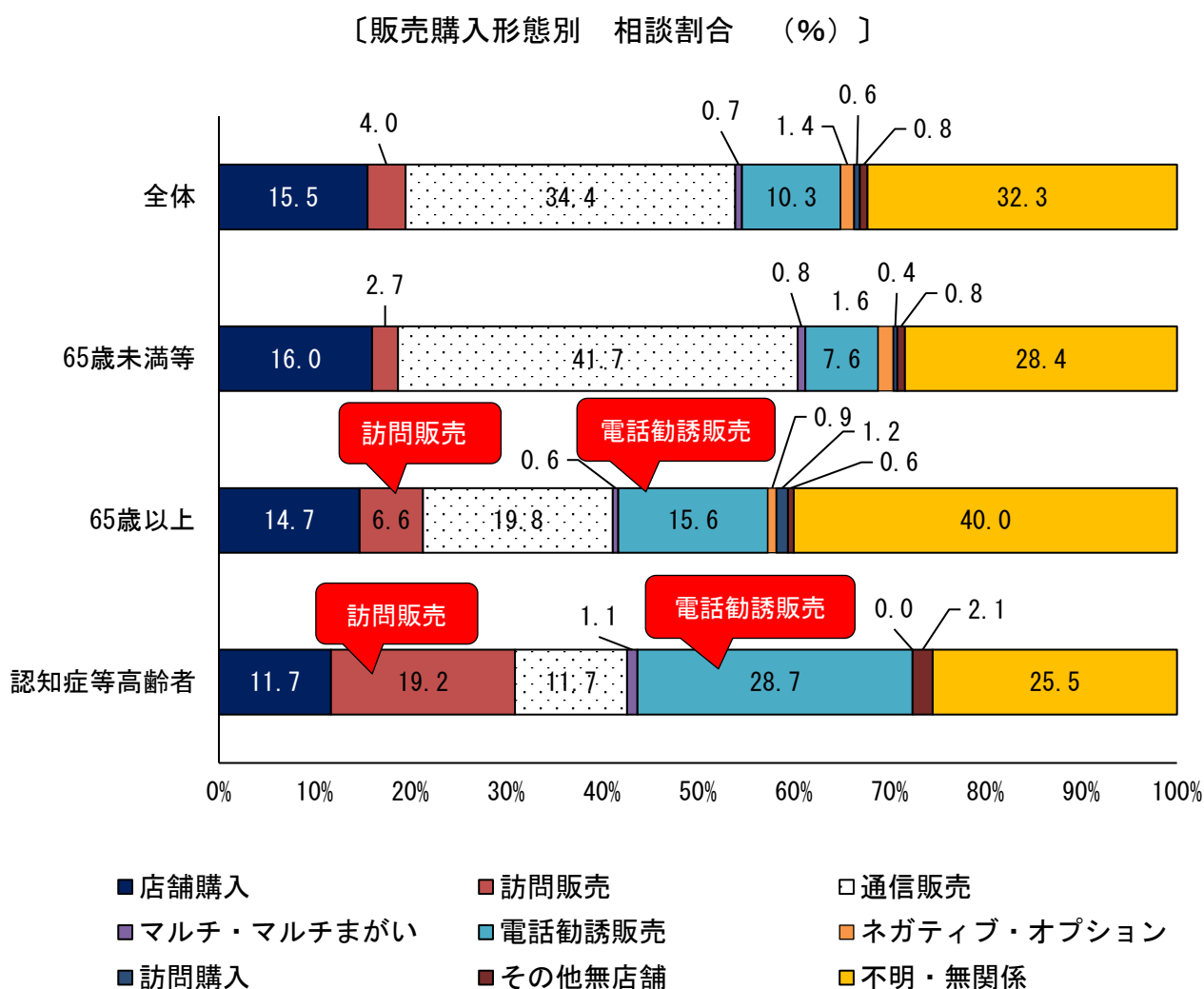
	令和2年 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	353人	285人	68人	123.9%
既払金額合計	203,764千円	233,695千円	▲29,931千円	87.2%
平均既払金額(一人当たり)	577千円	820千円	▲243千円	70.4%
最大既払額	39,300千円	38,000千円	1,300千円	103.4%

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。

なお、認知症等高齢者については、訪問販売が19.2%で前年同期(24.7%)よりも減少している一方で、電話勧誘販売が28.7%と前年同期(22.6%)よりも増加しています。

その他、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」や不審な電話やメール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。



(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112件で、前年同期より300件(72.8%)減少しています。類型別にみると、振り込み詐欺が81件(相談件数の72.3%)と最も多く、次いでワンクリック詐欺の18件(同16.1%)となっています。

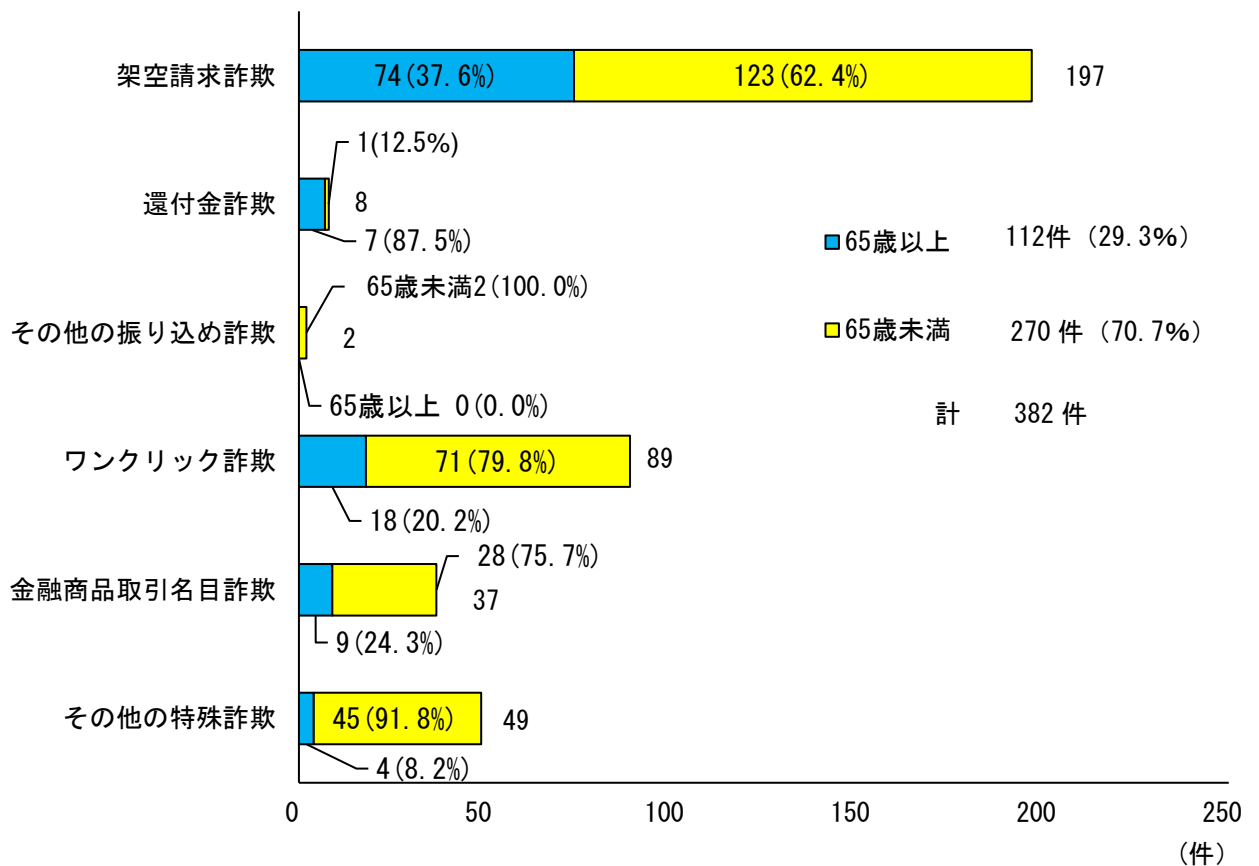
振り込み詐欺のうち、架空請求詐欺が74件で前年同期より280件(79.1%)減少しており、特殊詐欺の相談が大幅に減少したことの主な要因となっています。

類 型	年 度	令和2年 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
	振り込め詐欺		81	375	▲294
架空請求詐欺		74	354	▲280	20.9%
還付金詐欺		7	19	▲12	36.8%
融資保証金詐欺		0	0	0	-
オレオレ詐欺		0	2	▲2	皆減
ワンクリック詐欺		18	15	3	120.0%
金融商品取引名目詐欺		9	16	▲7	56.3%
その他の名目詐欺（宝くじ）		4	2	2	200.0%
異性との交際あっせん名目詐欺		0	3	▲3	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		112	412	▲300	27.2%

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87.5%と最も高く、次いで、架空請求詐欺が37.6%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、既払金額合計は減少しましたが、一人当たりの平均既払金額は増加、最大既払額は昨年同期と同額になりました。

	令和2年 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	3人	13人	▲10人	23.1%
既払金額合計	33,014千円	38,141千円	▲5,127千円	86.6%
平均既払金額(一人当たり)	11,005千円	2,934千円	8,071千円	375.1%
最大既払額	30,000千円	30,000千円	0	100.0%

5 多重債務に関する相談の受付状況

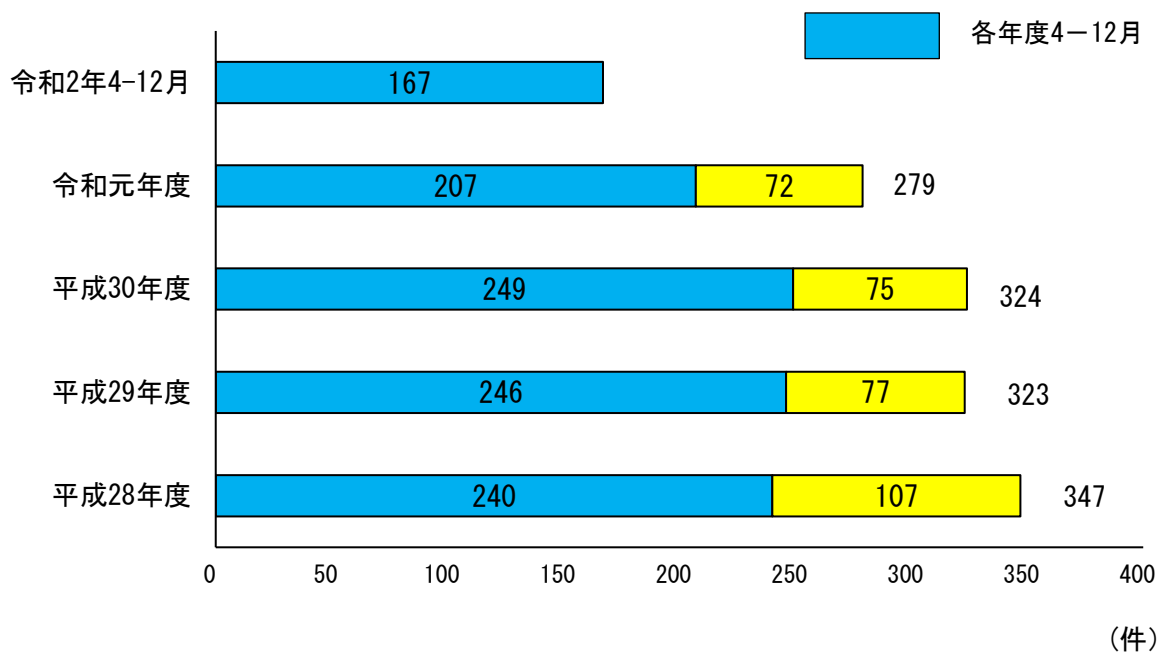
令和2年4-12月における多重債務に関する相談件数は167件で前年度より40件(19.3%)減少しています。

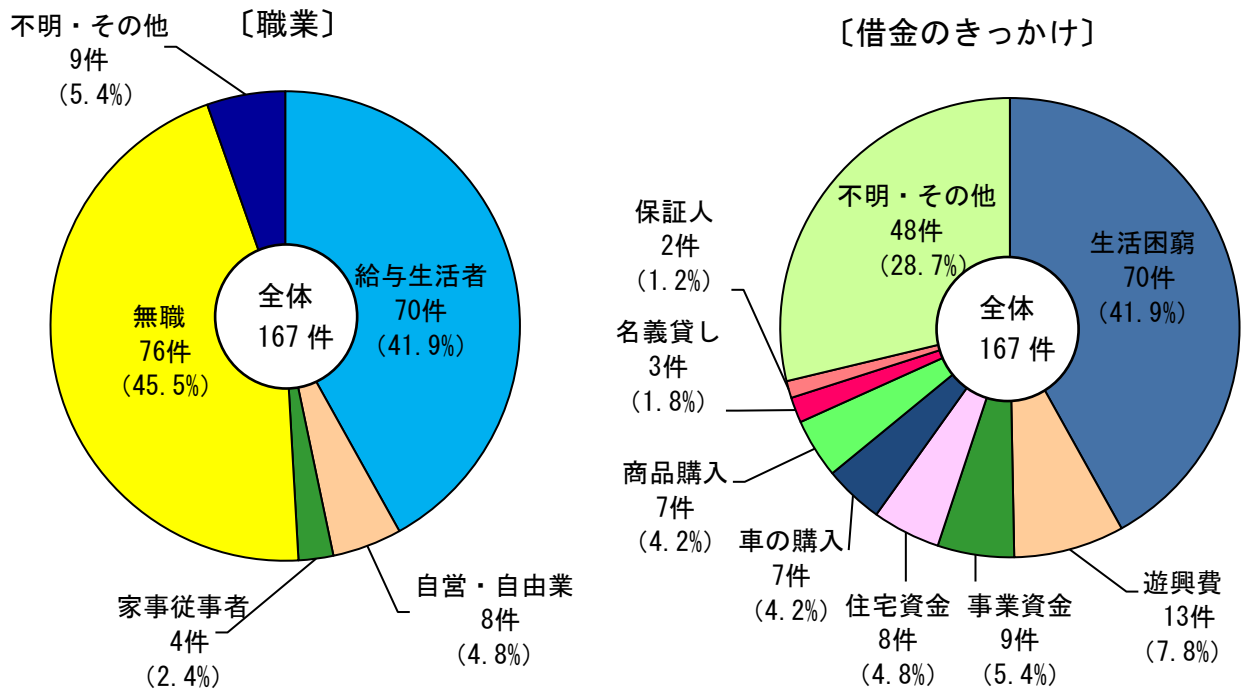
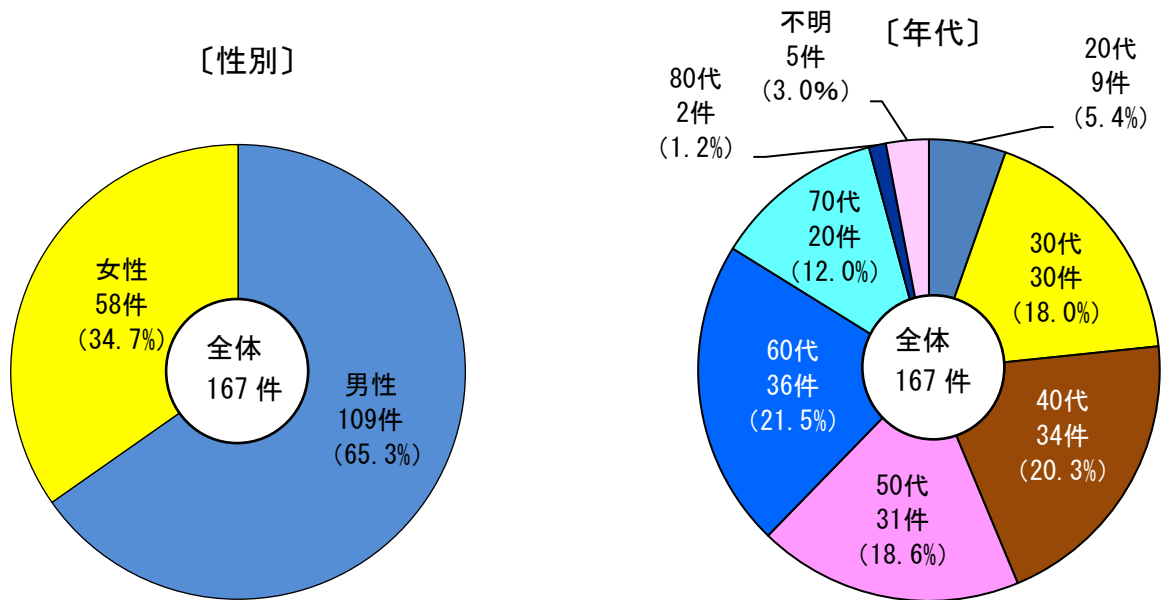
過去5年間の同時期と比較すると、減少傾向にあることがわかります。

(単位:件)

	令和2年 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談受付件数	167	207	▲40	80.7%

〔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4-12月におけるヤミ金などに関する相談件数は38件で、前年度より6件（18.8%）増加しています。（単位：件）

	令和2年 4-12月 (a)	令和元年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
ヤミ金	33	25	8	132.0%
融資保証金詐欺	2	5	▲3	40.0%
借金整理屋	2	2	0	100.0%
ショッピング枠現金化	1	0	1	皆増
計	38	32	6	118.8%