

平成 29 年度における青森県内の消費生活相談状況

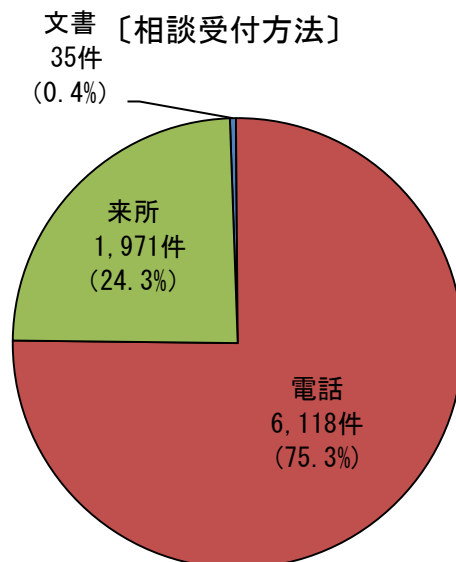
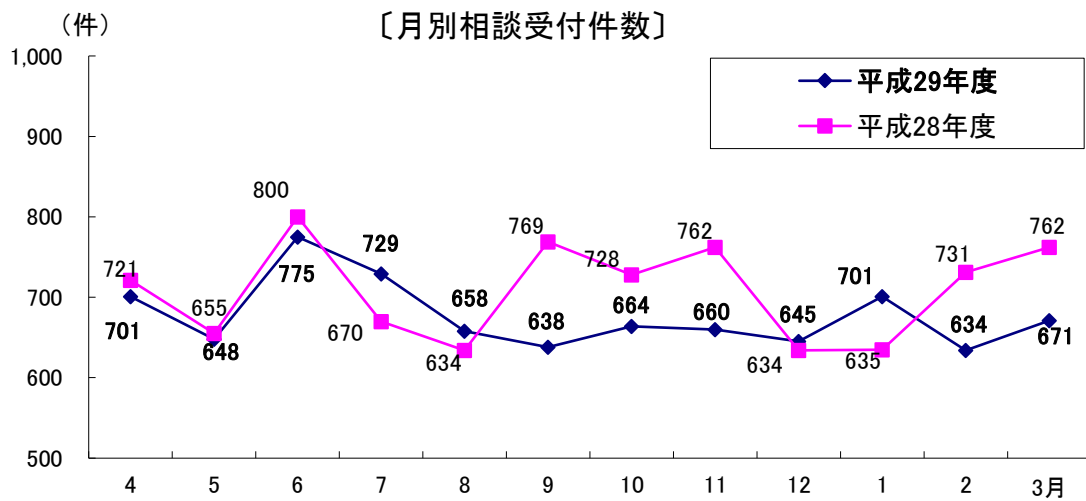
1 相談受付状況

(1) 概況

平成 29 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、8,124 件（苦情相談 6,813 件、問合せ 1,311 件）であり、前年度と比較して 377 件（4.4%）減少しています。

（単位：件）

項目	年度	平成 29 年度 (a)	平成 28 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦 情		6,813	6,933	▲120	98.3%
問 合 せ		1,311	1,568	▲257	83.6%
計		8,124	8,501	▲377	95.6%

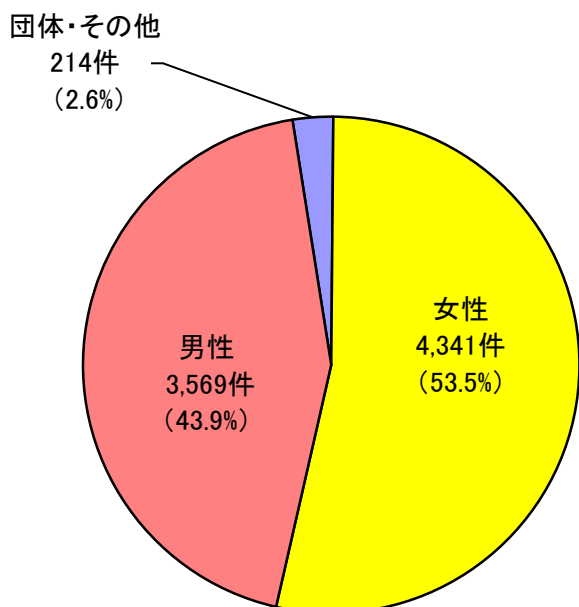


(2) 契約当事者の状況

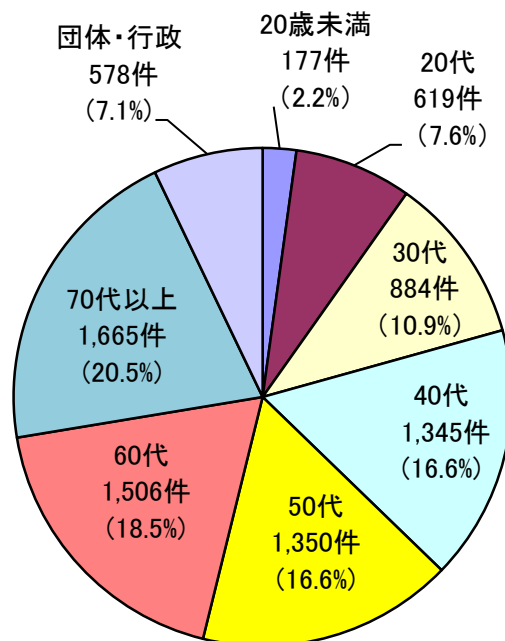
契約当事者を性別で見ると、女性が4,341件で、全体の53.5%を占めています。年代別では、70代以上が1,665件(20.5%)と最も多く、次いで60代が1,506件(18.5%)となっています。

また、契約当事者を職業別で見ると、給与生活者が3,210件(39.5%)と最も多く、次いで無職が2,548件(31.4%)となっています。

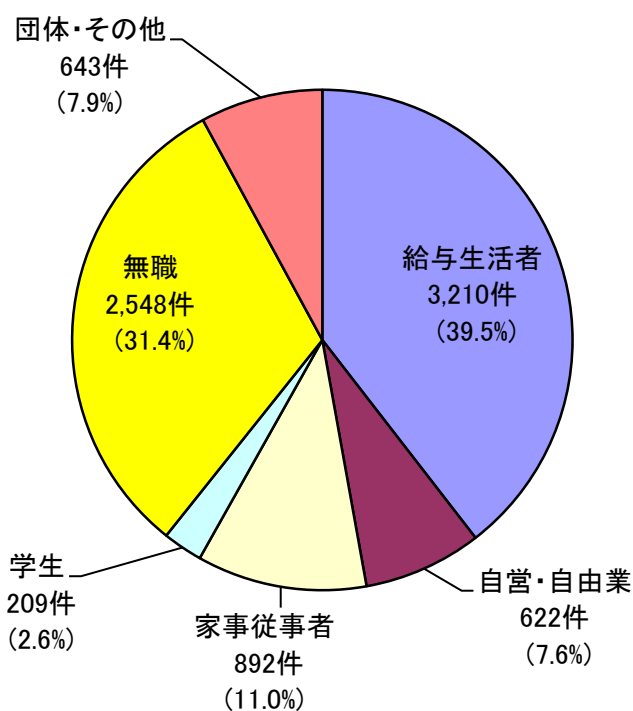
〔契約当事者の性別〕



〔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 29 年度 (a)	平成 28 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	2,411	2,599	▲188	92.8%
2	金融・保険サービス	826	922	▲96	89.6%
3	商品一般	815	435	380	187.4%
4	食料品	543	559	▲16	97.1%
5	教養娯楽品	409	403	6	101.5%
	その他	3,120	3,583	▲463	87.1%
	計	8,124	8,501	▲377	95.6%

1 「運輸・通信サービス」

平成 29 年度の相談件数は 2,411 件で、前年度より 188 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 「金融・保険サービス」

平成 29 年度の相談件数は 826 件で、前年度より 96 件減少しています。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入退会に関する相談が多くありました。

3 「商品一般」

平成 29 年度の相談件数は 815 件で、前年度より 380 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、平成 29 年度は「消費料金の請求」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。

4 「食料品」

平成 29 年度の相談件数は 543 件で、前年度より 16 件減少しています。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、「無料の水を送る」という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 29 年度の相談件数は 409 件で、前年度より 6 件増加しています。主なものとしては、新聞の定期購読に関する訪問販売トラブルの相談や、頼んでもいない書籍が送り付けられたという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 29 年度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が 55 人（4.0%）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、最大既払額とも増加しています。消費者庁が 4 度の行政処分を行い、破産手続開始決定を受けた家庭用磁気治療器等の販売会社に対する多額の既払金額が大きな要因と考えられます。

	平成 29 年度 (a)	平成 28 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	1,308 人	1,363 人	▲55 人	96.0%
既払金額合計	1,391,409 千円	744,704 千円	646,705 千円	186.8%
平均既払金額(一人当たり)	1,064 千円	546 千円	518 千円	194.9%
最大既払額	75,000 千円	48,772 千円	26,228 千円	153.8%

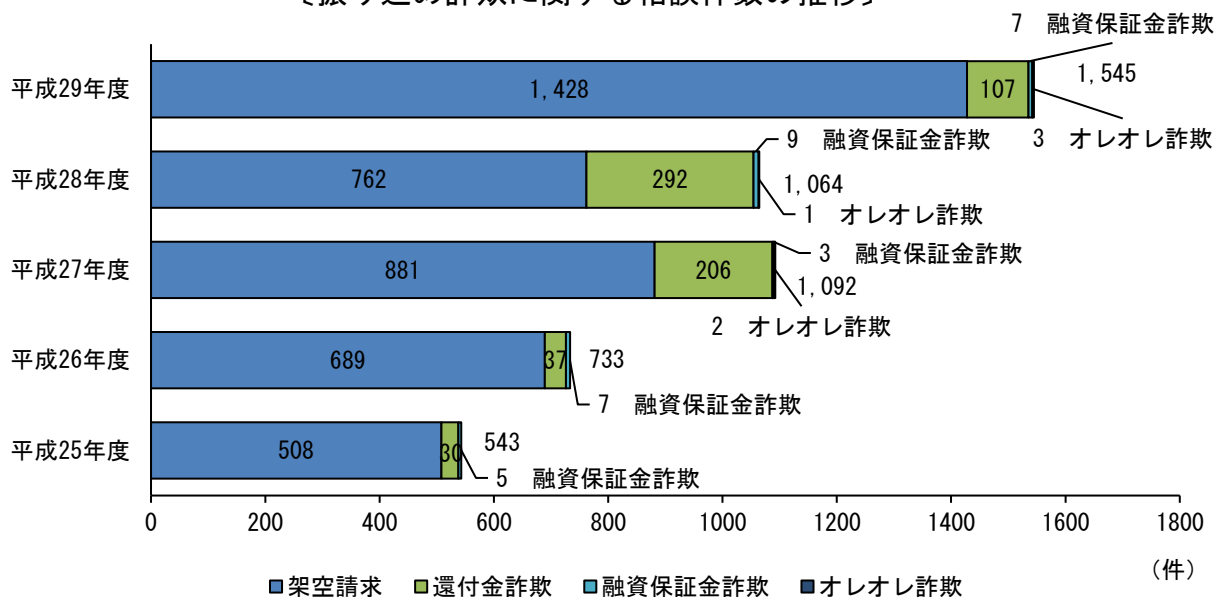
2 特殊詐欺の状況

(1) 概況

平成 29 年度の相談件数は 1,865 件で、前年度より 109 件増加しています。類型別にみると、振り込み詐欺の 1,545 件(相談件数の 82.8%)が最も多く、次いでワンクリック詐欺の 198 件(同 10.6%)となっています。振り込み詐欺のうち、架空請求詐欺が 1,428 件で前年度より 666 件(87.4%)増加しています。(単位:件)

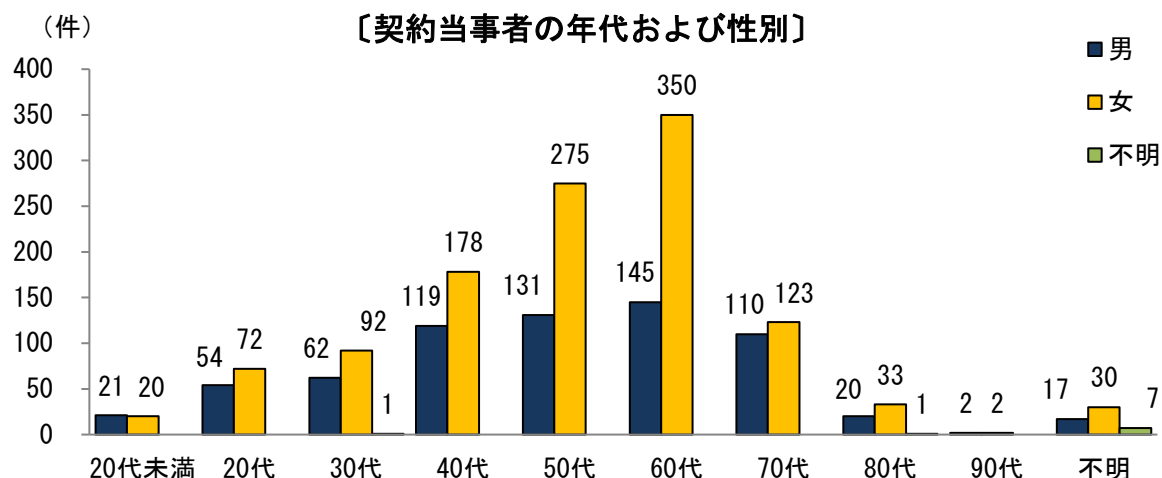
類 型	年 度	平成 29 年度 (a)	平成 28 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
振り込み詐欺		1,545	1,064	481	145.2%
架空請求詐欺		1,428	762	666	187.4%
還付金詐欺		107	292	▲185	36.6%
融資保証金詐欺		7	9	▲2	77.8%
オレオレ詐欺		3	1	2	300.0%
ワンクリック詐欺		198	521	▲323	38.0%
金融商品取引名目詐欺		60	83	▲23	72.3%
異性との交際あっせん名目詐欺		43	73	▲30	58.9%
その他の名目詐欺(宝くじ)		10	10	-	100.0%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		9	5	4	180.0%
合 計		1,865	1,756	109	106.2%

〔振り込み詐欺に関する相談件数の推移〕



(2) 特殊詐欺に係る当事者の状況

平成 29 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、60 代女性の 350 件が最も多く、次いで 50 代女性の 275 件、40 代女性の 178 件となっています。



(3) 特殊詐欺に係る既払金額

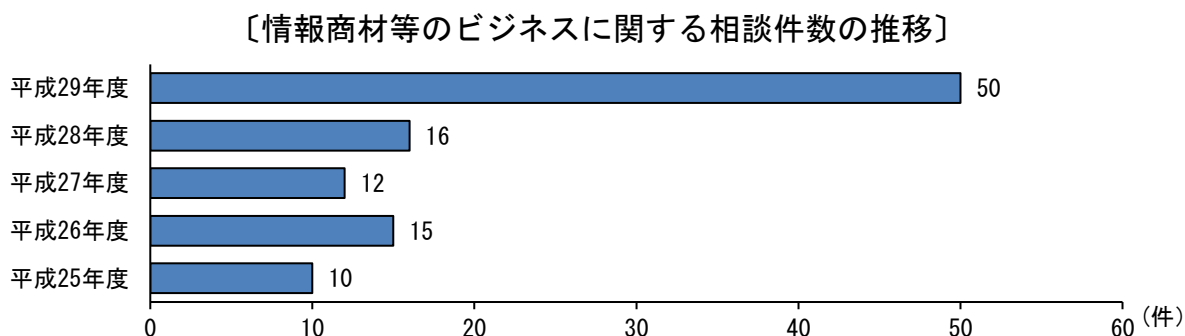
平成 29 年度の特異詐欺に係る既払金額等の状況をみると、お金を支払った人の数は減少しましたが、既払金額の合計、一人当たりの平均既払金額、最大既払額が増加しています。

	平成 29 年度 (a)	平成 28 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	95 人	110 人	▲15 人	86.4%
既払金額合計	116,817 千円	96,245 千円	20,572 千円	121.4%
平均既払金額 (一人当たり)	1,230 千円	875 千円	355 千円	140.6%
最大既払額	20,000 千円	11,800 千円	8,200 千円	169.5%

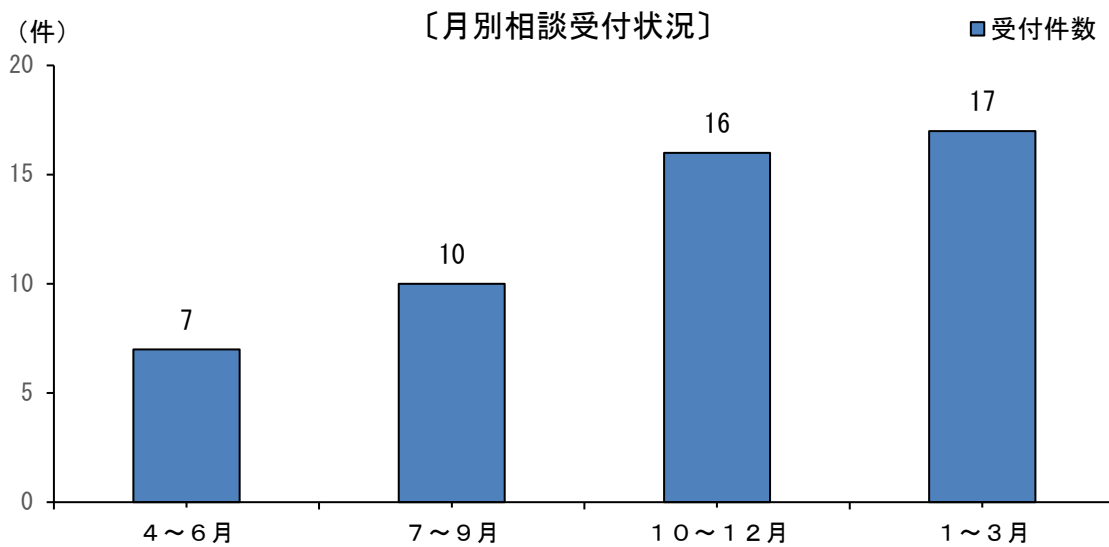
3 相談における特徴

○ 情報商材、仮想通貨などのサイドビジネスに関する相談が増加

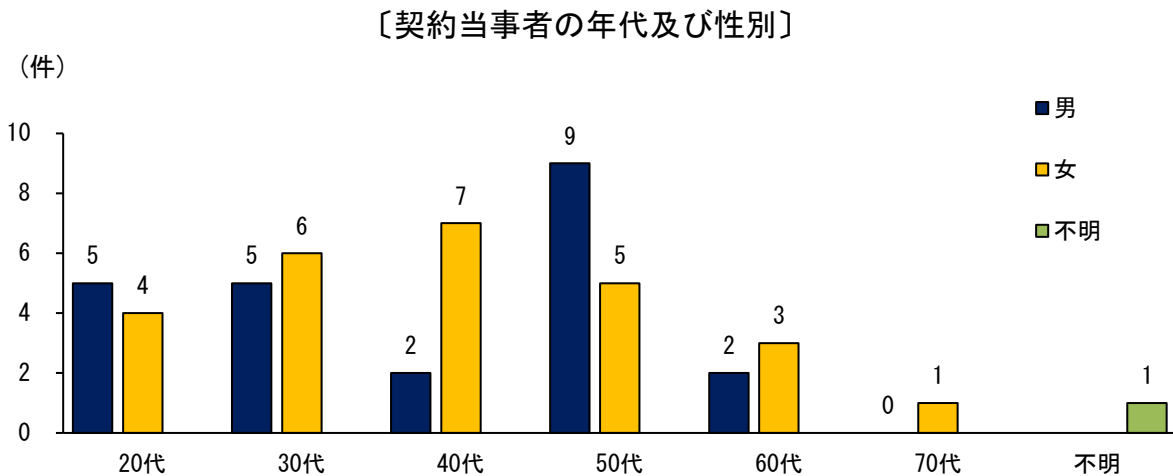
「情報商材や仮想通貨などを購入すると簡単に儲かる」サイドビジネスに関する相談が増えました。情報商材とは主にインターネットを通じて売買されるお金儲け等の情報 (ノウハウ) のことです。お金を儲ける手段として仮想通貨のほか、FX、バイナリーオプション (通貨の騰落の予想) 等の取引をするというものが多く、平成 29 年度は 50 件で前年度より 34 件増加しています。



平成 29 年度に受けた 50 件の相談を四半期別で見ると、徐々に増加している状況であり、今後も引き続き注意が必要です。



契約当事者の年代及び性別を見ると、50代の男性が最も多く9件(相談件数の18.0%)、次いで40代女性の7件(同14.0%)ですが、20～30代の相談も同程度寄せられています。なお、性別では、男性23件、女性26件と、性別による大きな違いは見受けられませんでした。



既払金額等の状況を見ると、お金を支払った人の数は23人、既払金額の合計は8,920千円でした。また、一人当たりの平均既払金額は388千円となっています。

お金を支払った人の数	既払金額合計	平均既払金額	最大既払額
23人	8,920千円	388千円	1,700千円

4 65歳以上の高齢者の状況

(1) 全般

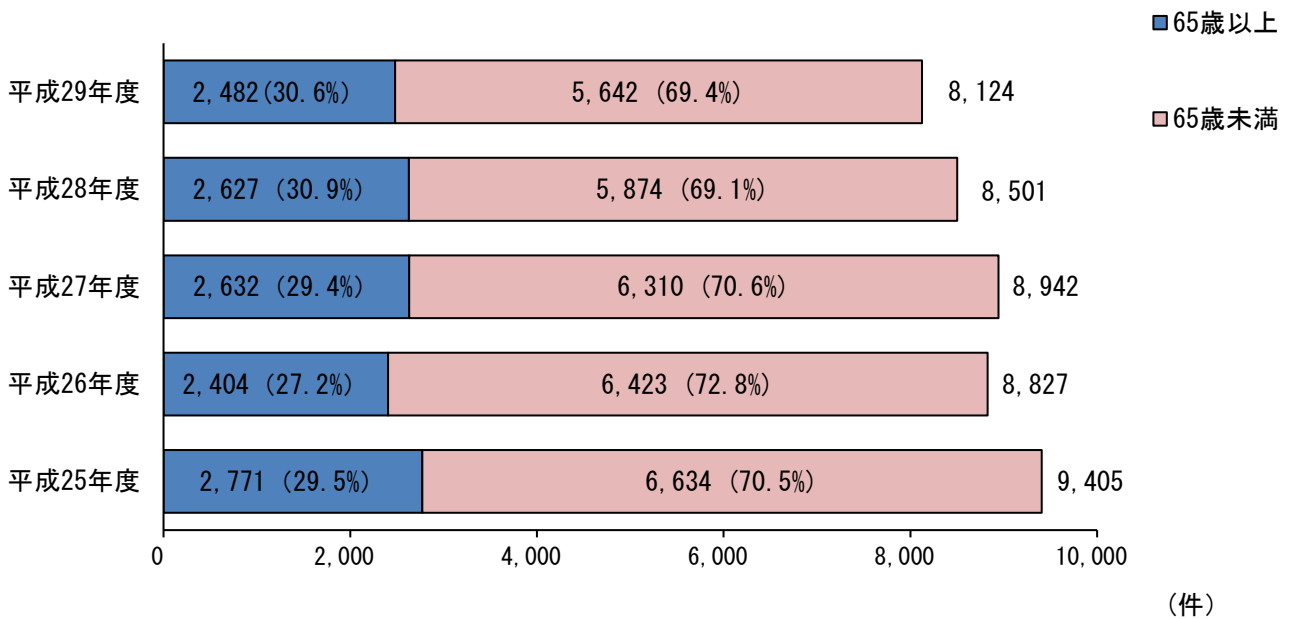
ア 高齢者の概況

高齢者の相談は2,482件で、前年度と比較して145件（▲5.5%）減少していますが、相談全体に占める割合は30.6%と2年連続で3割を超えています。

（単位：件）

項目	年度	平成29年度 (a)	平成28年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦情		1,965	2,028	▲63	96.9%
問合せ		517	599	▲82	86.3%
計		2,482	2,627	▲145	94.5%

〔相談件数の推移〕



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、運輸・通信サービスに関する相談が 552 件と最も多く、前年度より 28 件増加しています。携帯電話やスマートフォンのSMSを悪用した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。

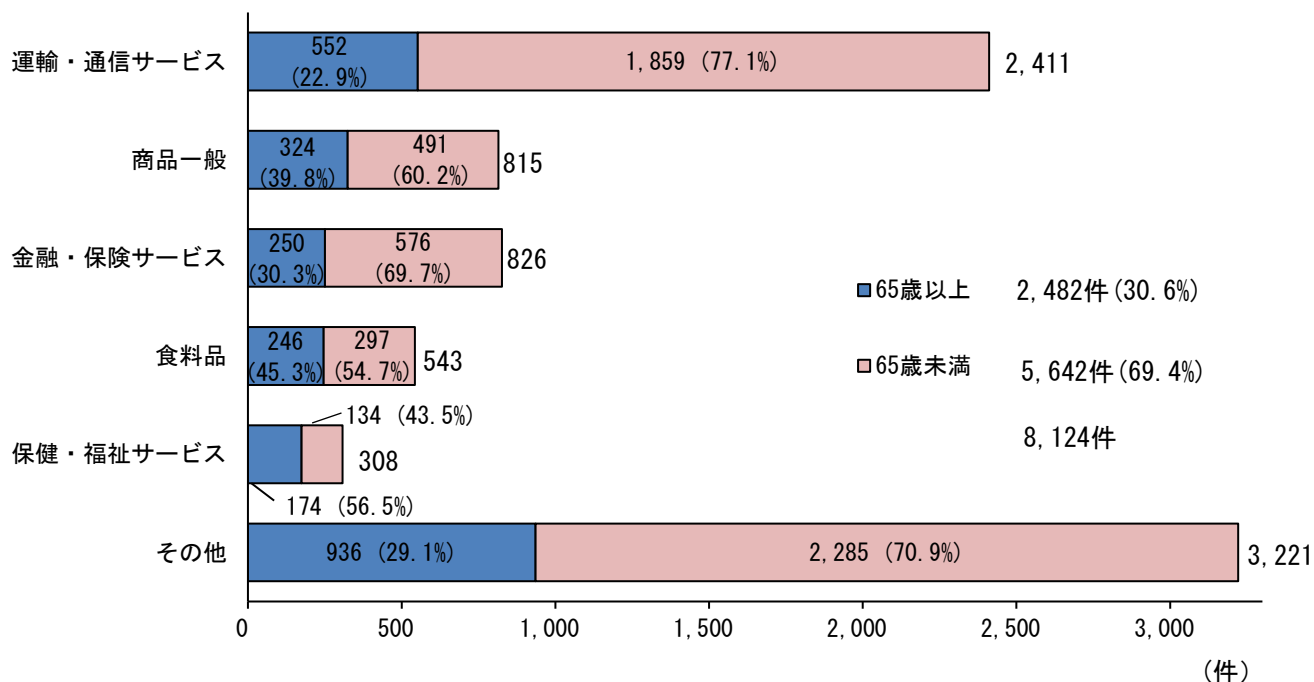
次いで多いのは、商品一般の 324 件で、前年度より 156 件増加しています。「消費料金の請求」等の商品を特定しないハガキによる架空請求に関する相談が多かったことが件数増加の要因となっています。

(単位：件)

	商品・役務名	平成 29 年度 (a)	平成 28 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	552	524	28	105.3%
2	商品一般	324	168	156	192.9%
3	金融・保険サービス	250	285	▲35	87.7%
4	食料品	246	256	▲10	96.1%
5	保健・福祉サービス	174	289	▲115	60.2%
	その他	936	1,105	▲169	84.7%
	計	2,482	2,627	▲145	94.5%

〔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・役務別の相談に占める高齢者の割合は、保健・福祉サービスに関する相談が 56.5%と最も多く、次いで、食料品に関する相談が、45.3%となっています。



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、最大既払額のすべてにおいて増加しています。高齢者においても、消費者庁が4度の行政処分を行い、破産手続開始決定を受けた家庭用磁気治療器の販売会社に対する多額の既払金額が大きな要因と考えられます。

	平成29年度 (a)	平成28年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	361人	360人	1人	100.3%
既払金額合計	768,844千円	264,531千円	504,313千円	290.6%
平均既払金額(一人当たり)	2,130千円	735千円	1,395千円	289.8%
最大既払額	75,000千円	23,000千円	52,000千円	326.1%

(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539件で、前年度より31件増加しています。類型別にみると、振り込み詐欺が479件(相談件数の88.9%)と最も多く、次いで金融商品取引名目詐欺の30件(同5.6%)となっており、高齢者においても架空請求詐欺が大きく増加している一方、還付金詐欺は前年度より半数以下となっています。

(単位：件)

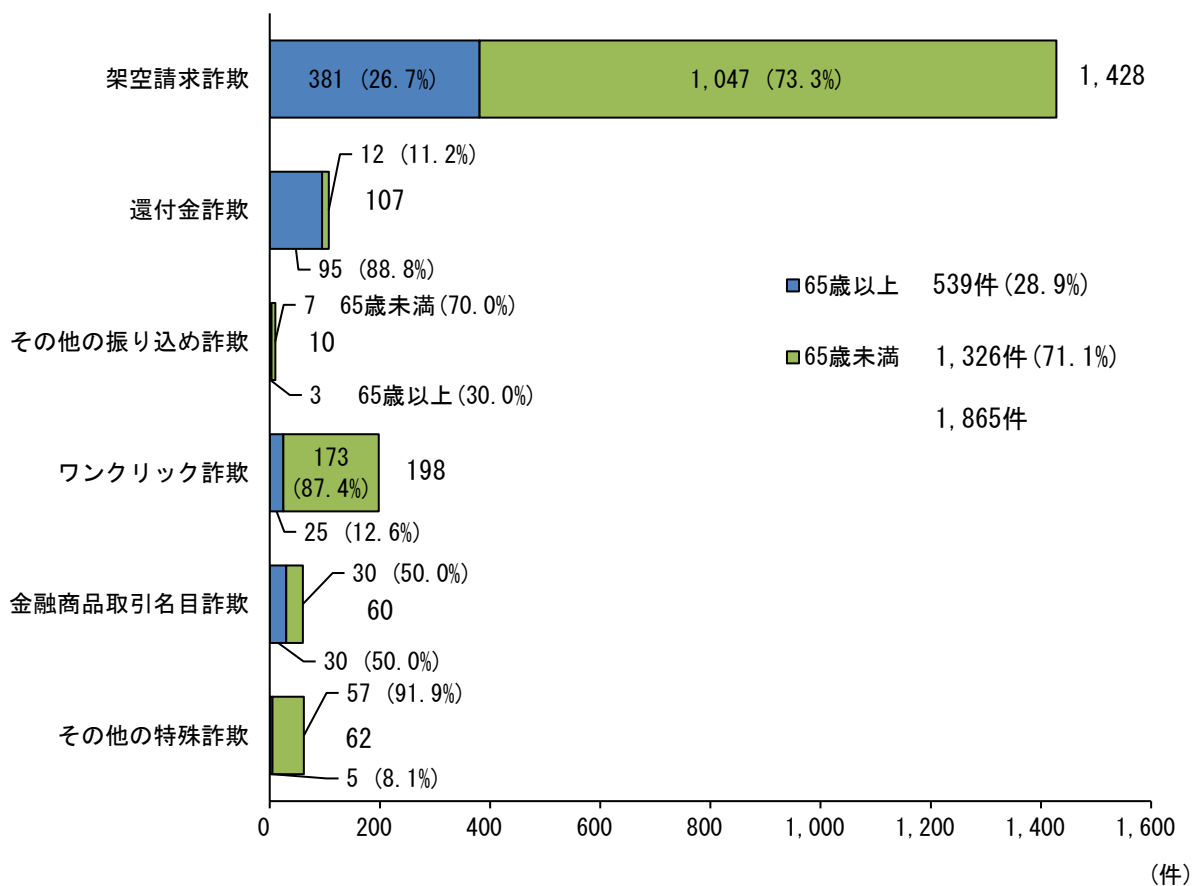
類 型	年 度	平成29年度 (a)	平成28年度 (b)	増減 (a-b)	前年比 (a/b)
振り込み詐欺		479	398	81	120.4%
架空請求詐欺		381	156	225	244.2%
還付金詐欺		95	240	▲145	39.6%
融資保証金詐欺		0	9	▲9	-
オレオレ詐欺		3	1	2	300.0%
金融商品取引名目詐欺		30	54	▲24	55.6%
ワンクリック詐欺		25	47	▲22	53.2%
その他の名目詐欺(宝くじ)		5	3	2	166.7%
異性との交際あっせん名目詐欺		0	5	▲5	-
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		0	1	▲1	-
合 計		539	508	31	106.1%



イ 特殊詐欺類型別に占める高齢者の割合

高齢者の特殊詐欺類型別に占める高齢者の割合は、還付金詐欺が88.8%と最も多く、次いで、金融商品取引名目詐欺に関する相談の割合が、50.0%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〕



ウ 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見ると、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、最大既払額が増加しています。

	平成29年度 (a)	平成28年度 (b)	増減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	12人	16人	▲4人	75.0%
既払金額合計	61,665千円	29,254千円	32,411千円	210.8%
平均既払金額 (一人当たり)	5,139千円	1,828千円	3,311千円	281.1%
最大既払額	20,000千円	11,800千円	8,200千円	169.5%

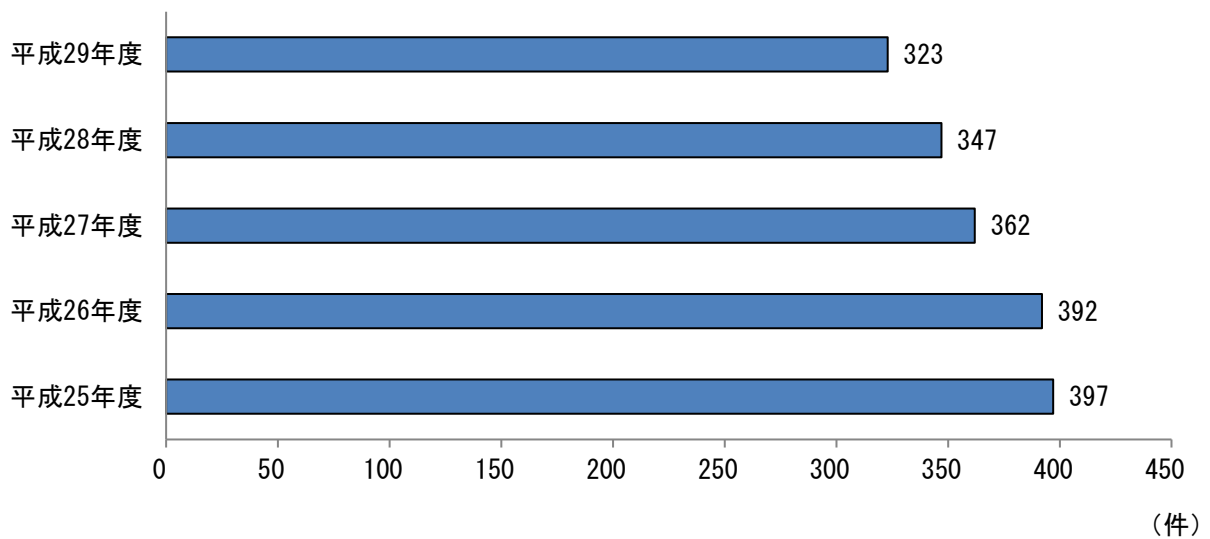
5 多重債務に関する相談の受付状況

平成 29 年度における多重債務に関する相談件数は 323 件で前年度より 24 件減少し、引き続き緩やかな減少傾向が続いています。

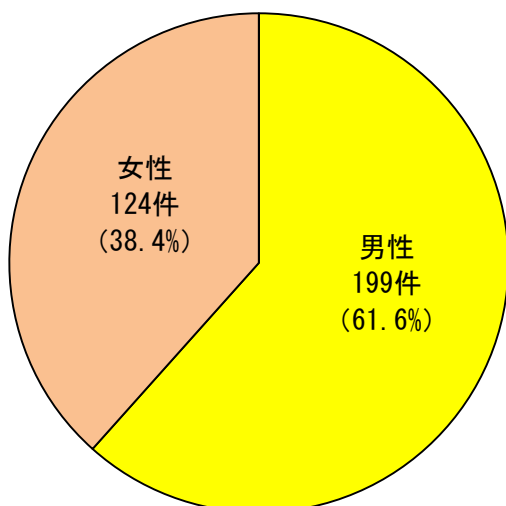
(単位: 件)

	平成 29 年度 (a)	平成 28 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談受付件数	323	347	▲24	93.1%

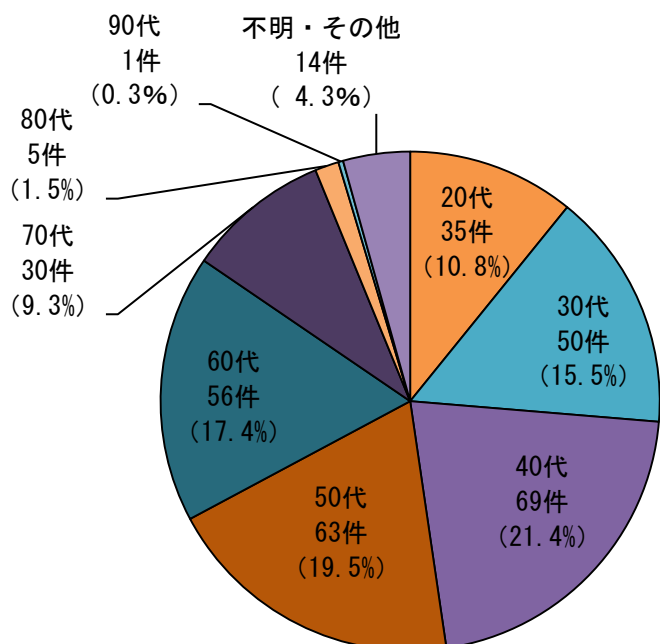
〔多重債務相談件数の推移〕

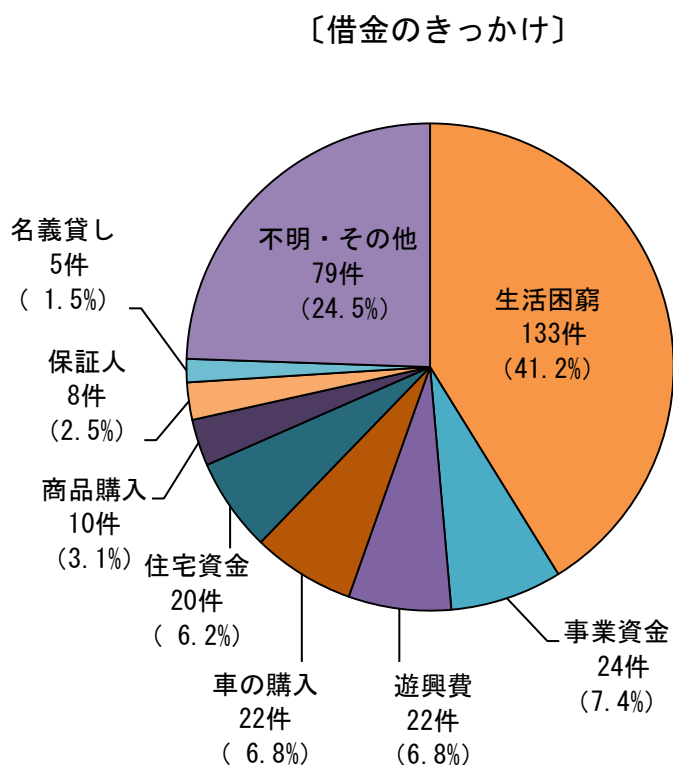
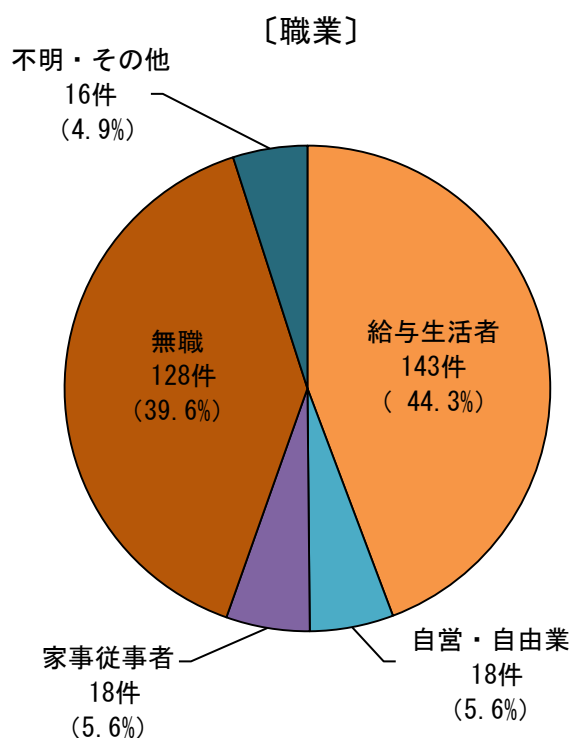


〔性別〕



〔年代〕





6 ヤミ金などの相談の受付状況

平成29年度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27件（41.5%）減少しています。

（単位：件）

	平成29年度 (a)	平成28年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
ヤミ金	30	53	▲23	56.6%
融資保証金詐欺	7	9	▲2	77.8%
借金整理屋	1	3	▲2	33.3%
ショッピング枠現金化	0	0	-	-
計	38	65	▲27	58.5%