

平成 30 年度における青森県内の消費生活相談状況

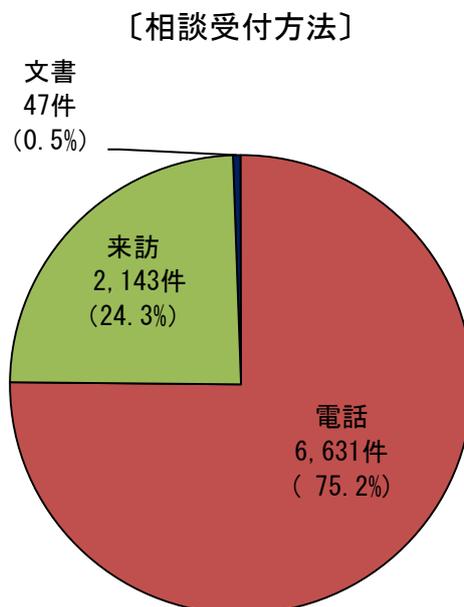
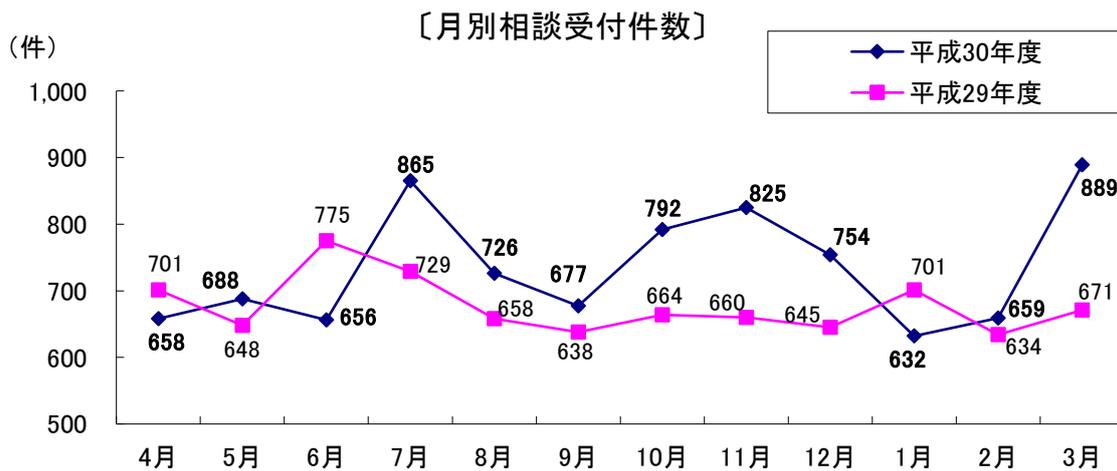
1 相談受付状況

(1) 概況

平成 30 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、8,821 件（苦情相談 7,343 件、問合せ 1,478 件）であり、前年度と比較して 697 件（8.6%）増加しています。

（単位：件）

項目	年度	平成 30 年度 (a)	平成 29 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦 情		7,343	6,813	530	107.8%
問 合 せ		1,478	1,311	167	112.7%
計		8,821	8,124	697	108.6%

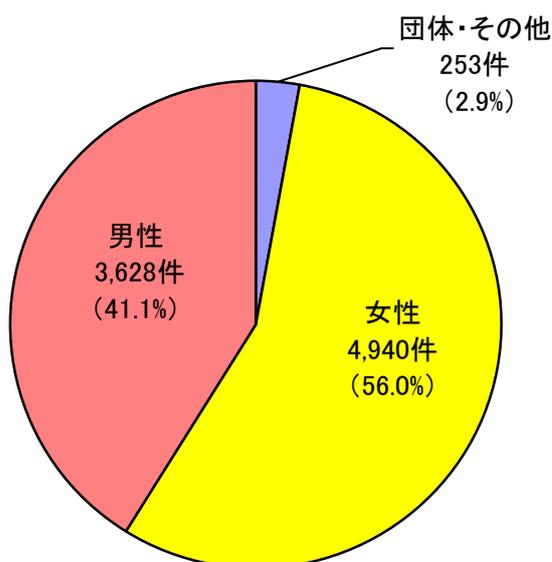


(2) 契約当事者の状況

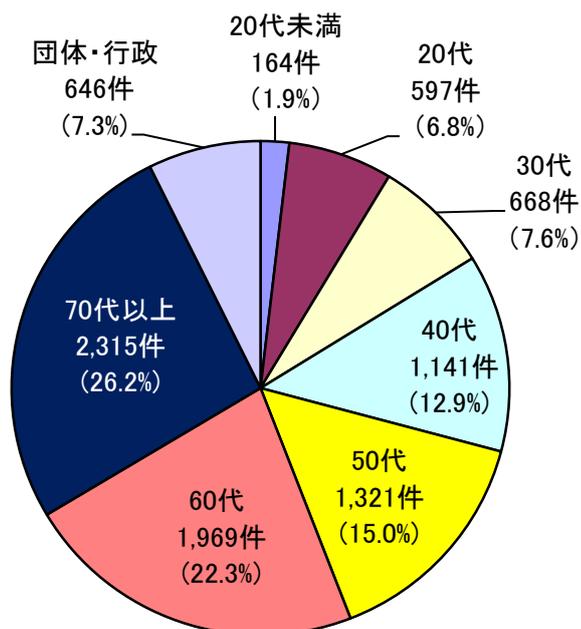
契約当事者を性別で見ると、女性が4,940件で全体の56.0%を占めています。年代別では、70代以上が2,315件(26.2%)と最も多く、次いで60代が1,969件(22.3%)となっています。

また、契約当事者を職業別で見ると、給与生活者が3,097件(35.1%)と最も多く、次いで無職が3,034件(34.3%)となっています。

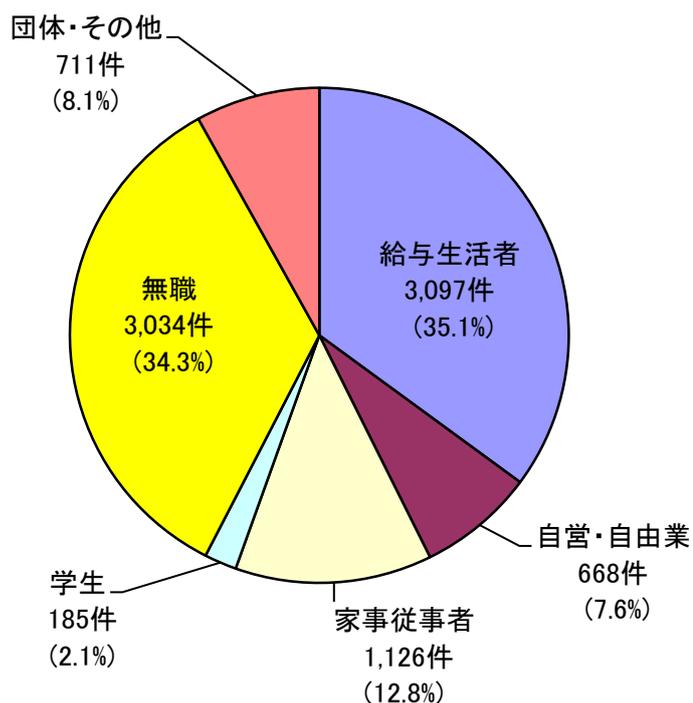
〔契約当事者の性別〕



〔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	平成 30 年度 (a)	平成 29 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	1,949	2,411	▲462	80.8%
2	商品一般	1,745	815	930	214.1%
3	金融・保険サービス	868	826	42	105.1%
4	食料品	587	543	44	108.1%
5	教養娯楽品	395	409	▲14	96.6%
	その他	3,277	3,120	157	105.0%
	計	8,821	8,124	697	108.6%

1 「運輸・通信サービス」

平成 30 年度の相談件数は 1,949 件で、前年度より 462 件減少しています。光回線の卸売りの契約トラブルに関する相談や、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がありました。

2 「商品一般」

平成 30 年度の相談件数は 1,745 件で、前年度より 930 件と大幅に増加しています。商品一般は、商品が多岐にわたる相談や、商品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も含まれています。このほか、宅配業者の不在通知を装ったフィッシング詐欺のメールや、社会問題化しているアポ電などの相談も含まれ、相談件数が増加した大きな要因になっています。

3 「金融・保険サービス」

平成 30 年度の相談件数は 868 件で、前年度より 42 件増加しています。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、高齢者がクレジットカードの解約に際して音声ガイダンスに戸惑い手続きができないなど、クレジットカードの入退会に関する相談がありました。

4 「食料品」

平成 30 年度の相談件数は 587 件で、前年度より 44 件増加しています。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、健康食品の定期購入に関するトラブルがありました。

5 「教養娯楽品」

平成 30 年度の相談件数は 395 件で、前年度より 14 件減少しています。新聞の定期購読に関する訪問販売トラブルや、スマートフォンの不具合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

平成30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、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額、最大既払額とも減少しています。

	平成30年度 (a)	平成29年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	1,302人	1,308人	▲6人	99.5%
既払金額合計	870,260千円	1,391,409千円	▲521,149千円	62.5%
平均既払金額(一人当たり)	668千円	1,064千円	▲396千円	62.8%
最大既払額	70,000千円	75,000千円	▲5,000千円	93.3%

2 消費生活相談における特殊詐欺の状況

(1) 概況

振り込み詐欺に代表される特殊詐欺に関する相談が多数寄せられています。

平成30年度の相談件数は1,946件で、前年度より81件増加しています。類型別にみると、振り込み詐欺の1,648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169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1,541件で前年度より113件(7.9%)増加しています。

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・役務名との対応状況は下記のとおりです。

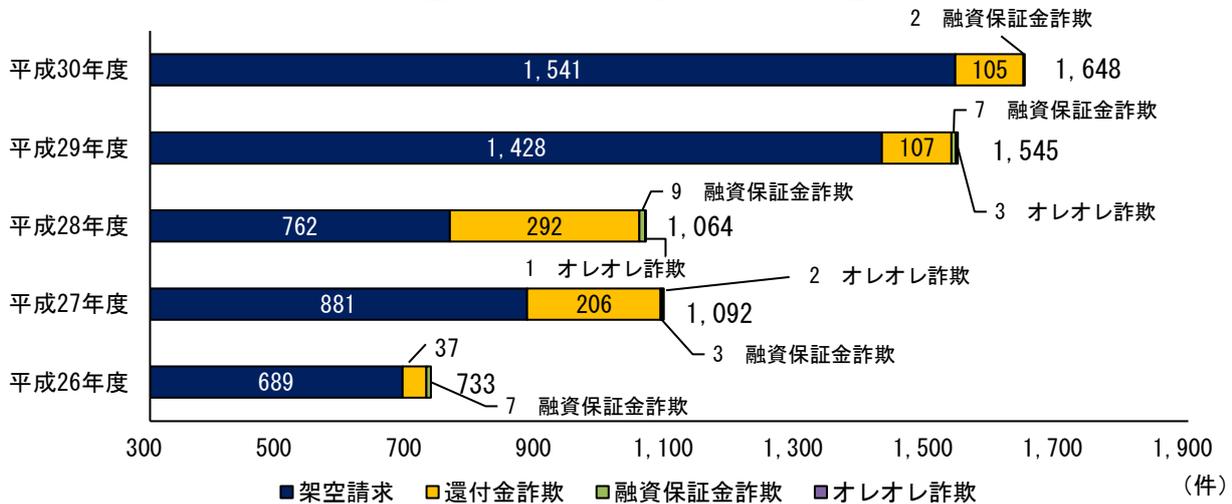
(単位：件)

年 度	平成30年度 (a)	平成29年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
類 型				
振り込み詐欺	1,648	1,545	103	106.7%
架空請求詐欺	1,541	1,428	113	107.9%
還付金詐欺	105	107	▲2	98.1%
融資保証金詐欺	2	7	▲5	28.6%
オレオレ詐欺	0	3	▲3	-
ワンクリック詐欺	169	198	▲29	85.4%
金融商品取引名目詐欺	64	60	4	106.7%
異性との交際あっせん名目詐欺	54	43	11	125.6%
その他の名目詐欺(宝くじ)	7	10	▲3	70.0%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺	4	9	▲5	44.4%
合 計	1,946	1,865	81	104.3%

(参考) 主な商品・役務別分類 (P3) との関係

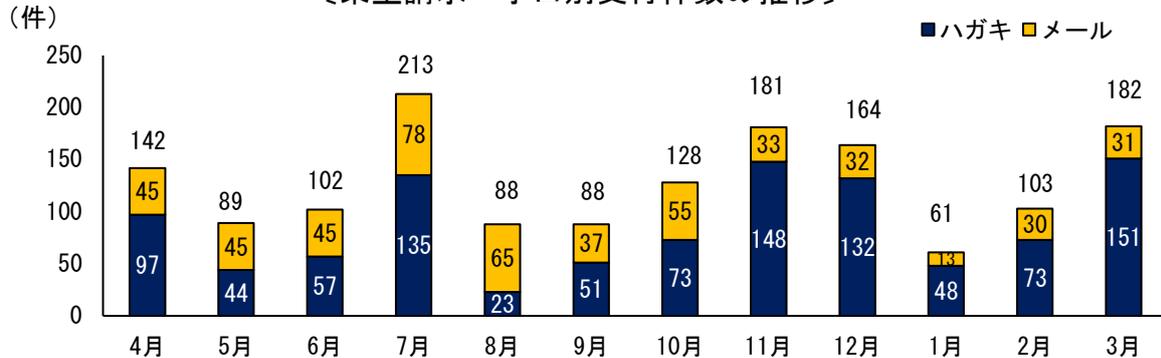
類 型	主な商品・役務名
振り込め詐欺	
架空請求詐欺	商品一般、運輸・通信サービス
還付金詐欺	保健・福祉サービス
融資保証金詐欺	金融・保険サービス
オレオレ詐欺	商品一般
ワンクリック詐欺	運輸・通信サービス
金融商品取引名目詐欺	金融・保険サービス
異性との交際あっせん名目詐欺	運輸・通信サービス
その他の名目詐欺 (宝くじ)	教養娯楽品
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺	教養娯楽品

〔振り込め詐欺に関する相談件数の推移〕



振り込め詐欺の中で、最も多くを占める架空請求は、ハガキ等とメールやSMS等による手口に大別されます。月別に推移を見ると、11月以降はハガキによる手口の割合が顕著になっていることがわかります。

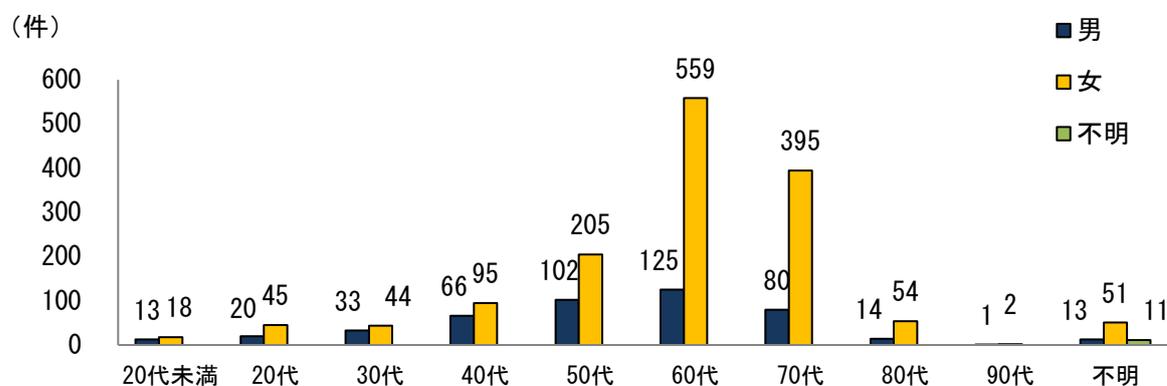
〔架空請求 手口別受付件数の推移〕



(2) 特殊詐欺に係る当事者の状況

平成 30 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 559 件が最も多く、次いで 70 代女性の 395 件、50 代女性の 205 件となっています。

〔契約当事者の年代および性別〕



(3) 特殊詐欺に係る既払金額

平成 30 年度の特種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、最大既払額とも減少しています。

	平成 30 年度 (a)	平成 29 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	89 人	95 人	▲6 人	93.7%
既払金額合計	90,417 千円	116,817 千円	▲26,400 千円	77.4%
平均既払金額 (一人当たり)	1,016 千円	1,230 千円	▲214 千円	82.6%
最大既払額	18,000 千円	20,000 千円	▲2,000 千円	90.0%

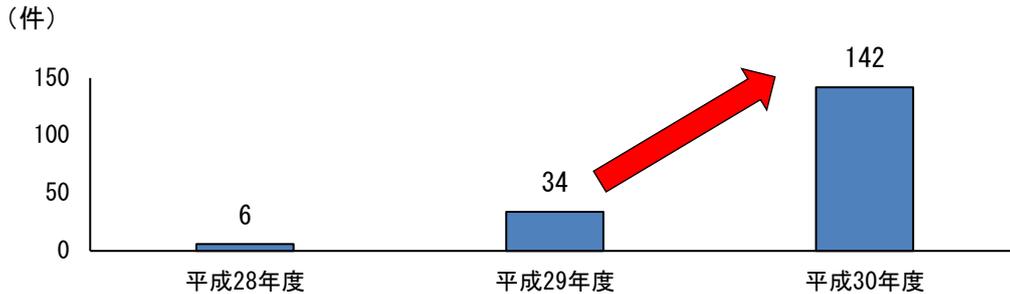
3 相談における特徴

○ 電力の小売自由化に関連した相談が増加

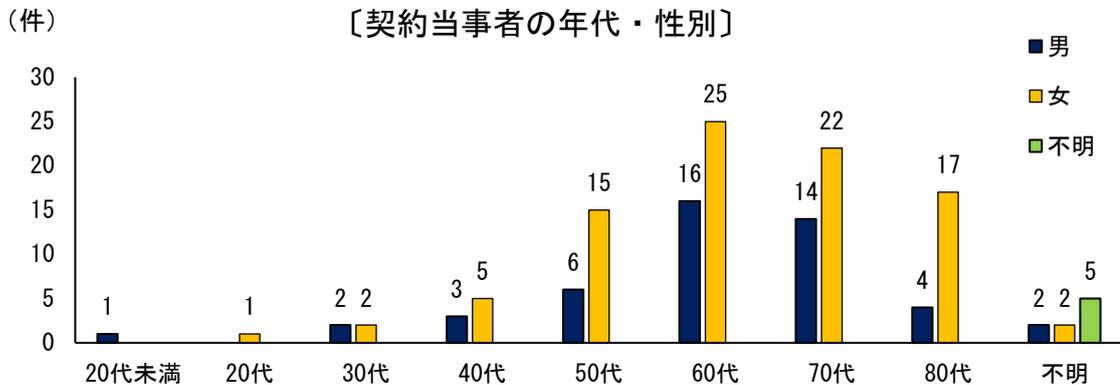
平成28年4月1日から一般家庭でも始まった、電力小売自由化に関する相談が142件となり、前年度より108件（417.6%）と大幅に増加しました。

142件のうち、130件が電話勧誘によるものです。大手電力会社又はその関連会社であるように身分を詐称し、電気料金が安くなるプランがあると勧める手口が多く見られました。はっきりと断ったにも関わらず、契約書が送付されるなどの悪質なケースも見られました。

〔電力小売自由化に関する相談受付の推移〕



契約当事者の年代・性別で見ると、60代の女性が25件と最も多く、次いで70代女性の22件、80代の女性の17件となっています。性別では、女性が89件と女性の割合が高くなっています。

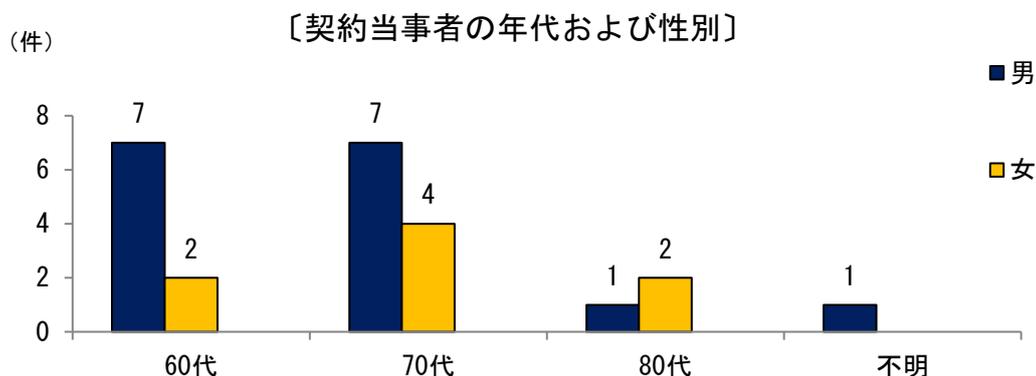
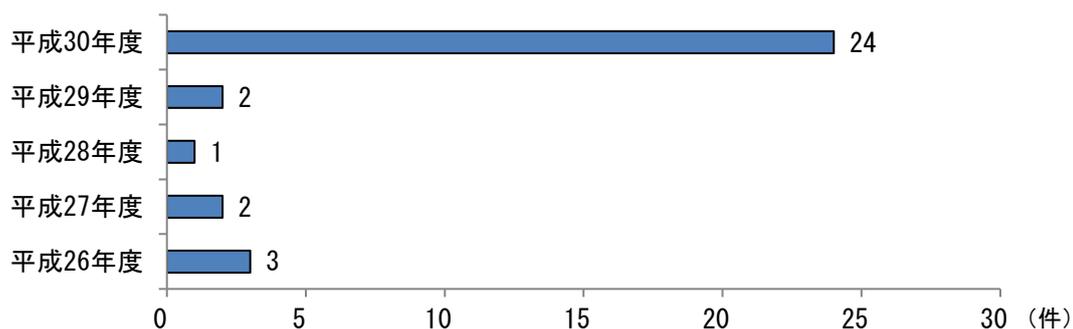


○ 原野商法の二次被害に関する相談が増加

過去に、将来値上がりする見込みもない原野や山林などを値上がりするかのようにならされて土地を購入させられた人などに、土地の売却話を持ちかける原野商法の二次被害に関する相談が増加しました。過去5年間の推移を見ると、平成30年度の増加ぶりがわかります。

契約当事者の年代はほぼ60代以上となっており、不要な土地を早く手放して、子や孫に迷惑をかけたくないという高齢者の心理につけこむ手口が今後も増加することが懸念されます。

〔原野商法の二次被害に関する相談件数の推移〕



4 65歳以上の高齢者の状況

(1) 全般

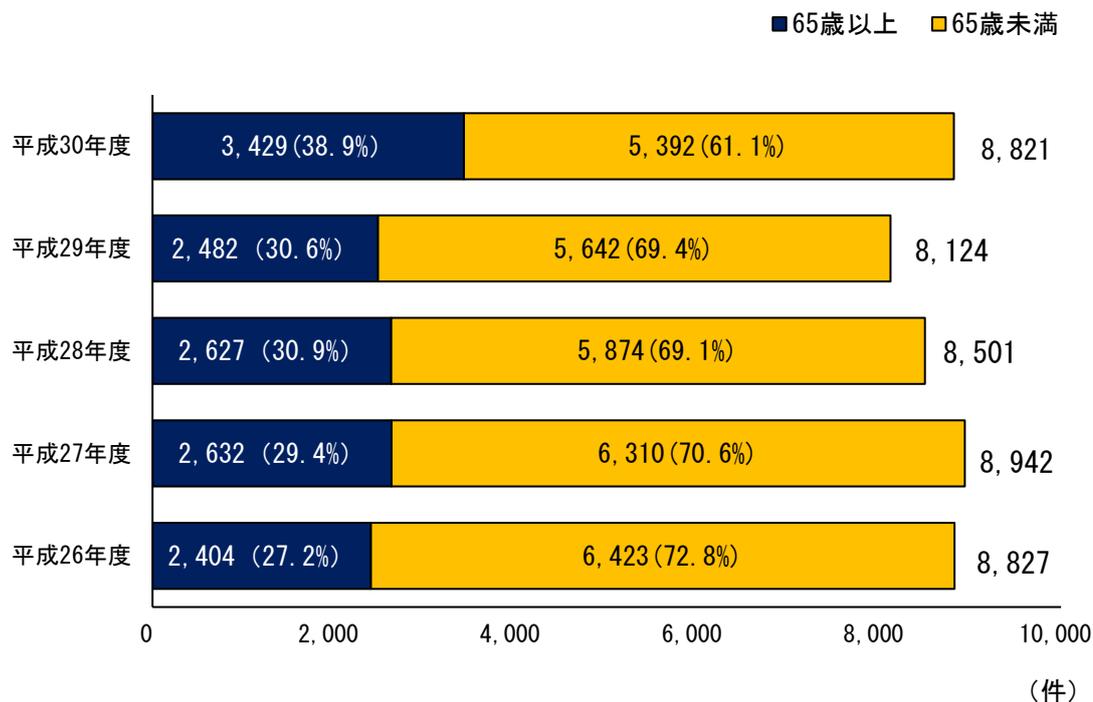
① 高齢者の概況

高齢者の相談は3,429件で、前年度と比較して947件(38.2%)増加しており、相談全体に占める割合は38.9%と過去5年間で最大の割合を占めました。

(単位：件)

項目	年度	平成30年度 (a)	平成29年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦情		2,853	1,965	888	145.2%
問合せ		576	517	59	111.4%
計		3,429	2,482	947	138.2%

〔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

高齢者の相談では、商品一般に関する相談が984件と最も多く、前年度より660件増加しています。「消費料金」等の債務内容が不明な架空請求の相談が増加したことが大きな要因と考えられます。

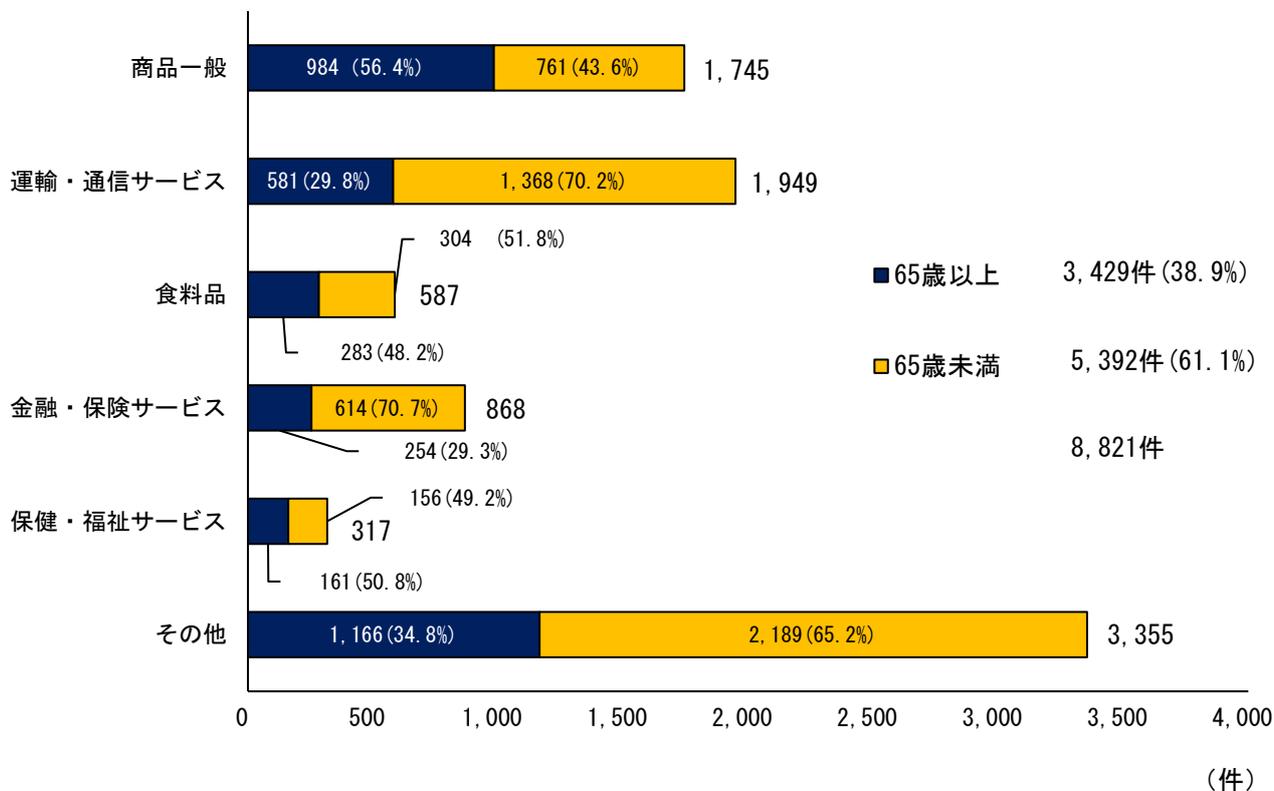
次いで多いのは、運輸・通信サービスの581件で、前年度より29件増加しています。高齢者においても、光回線の卸売りなどに関する相談が増加していることが要因と考えられます。

(単位：件)

	商品・役務名	平成30年度 (a)	平成29年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	商品一般	984	324	660	303.7%
2	運輸・通信サービス	581	552	29	105.3%
3	食料品	283	246	37	115.0%
4	金融・保険サービス	254	250	4	101.6%
5	保健・福祉サービス	161	174	▲13	92.5%
	その他	1,166	936	230	124.6%
	計	3,429	2,482	947	138.2%

〔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、商品一般に関する相談が56.4%と最も多く、次いで、保健・福祉サービスに関する相談が、50.8%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。

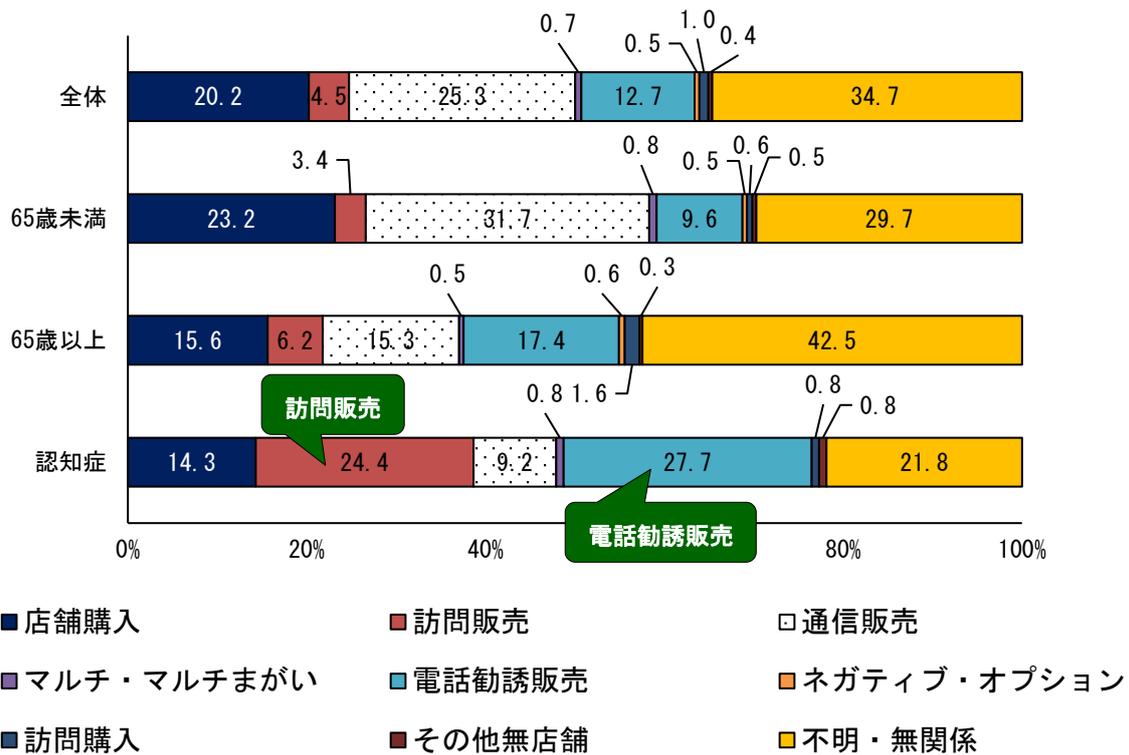
	平成30年度 (a)	平成29年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	377人	361人	16人	104.4%
既払金額合計	295,103千円	768,844千円	▲473,741千円	38.4%
平均既払金額 (一人当たり)	783千円	2,130千円	▲1,347千円	36.8%
最大既払額	70,000千円	75,000千円	▲5,000千円	93.3%

④ 販売購入形態別相談割合

販売購入形態別で見ると、65才以上では、65歳未満に比べて訪問販売や電話勧誘販売が多く、特に認知症等の高齢者において、その割合は顕著に大きくなっています。

なお、65才以上で不明・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が影響していると考えられます。

〔販売購入形態別 相談割合（％）〕



（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952件で、前年度より413件増加しています。類型別にみると、振り込め詐欺が899件（相談件数の94.4%）と最も多く、次いで金融商品取引名目詐欺の30件（同3.2%）となっています。振り込め詐欺のうち、架空請求詐欺が815件で前年度より434件（113.9%）増加しています。

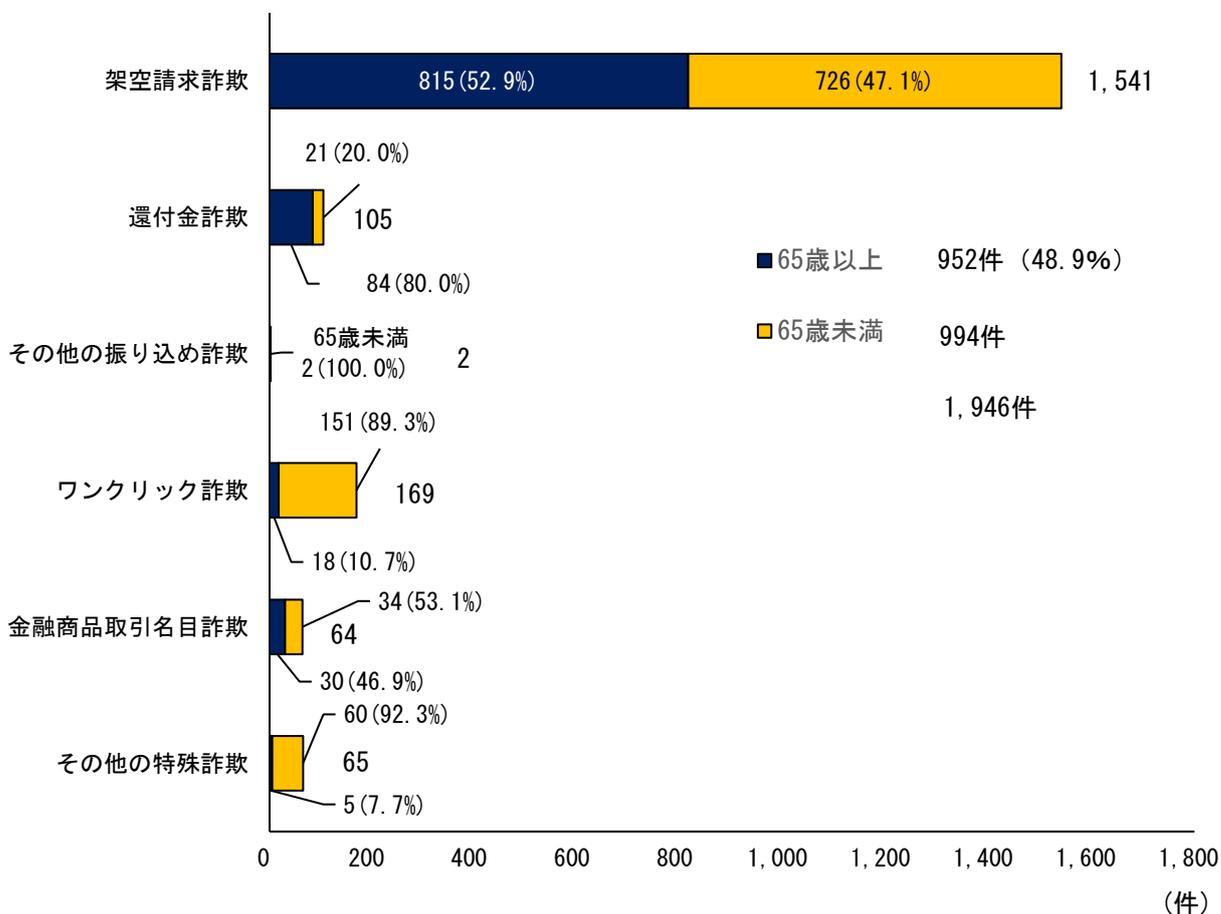
（単位：件）

類 型	年 度	平成 30 年度 (a)	平成 29 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年比 (a/b)
振り込め詐欺		899	479	420	187.7%
架空請求詐欺		815	381	434	213.9%
還付金詐欺		84	95	▲11	88.4%
融資保証金詐欺		0	0	-	-
オレオレ詐欺		0	3	▲3	-
金融商品取引名目詐欺		30	30	-	100.0%
ワンクリック詐欺		18	25	▲7	72.0%
その他の名目詐欺（宝くじ）		3	5	▲2	60.0%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		2	0	2	-
異性との交際あっせん名目詐欺		0	0	-	-
合 計		952	539	413	176.6%

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80.0%と最も多く、次いで、架空請求詐欺が52.9%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増加していますが、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額、最大既払額は減少しています。

	平成30年度 (a)	平成29年度 (b)	増減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	15人	12人	3人	125.0%
既払金額合計	32,823千円	61,665千円	▲28,842千円	53.2%
平均既払金額 (一人当たり)	2,188千円	5,139千円	▲2,951千円	42.6%
最大既払額	18,000千円	20,000千円	▲2,000千円	90.0%

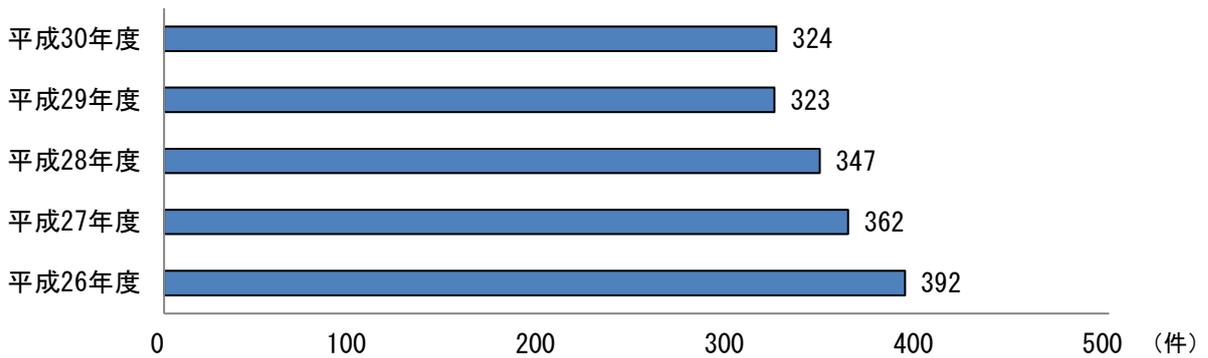
5 多重債務に関する相談の受付状況

平成30年度における多重債務に関する相談件数は324件で前年度より1件増加し、ほぼ横ばいで推移しました。

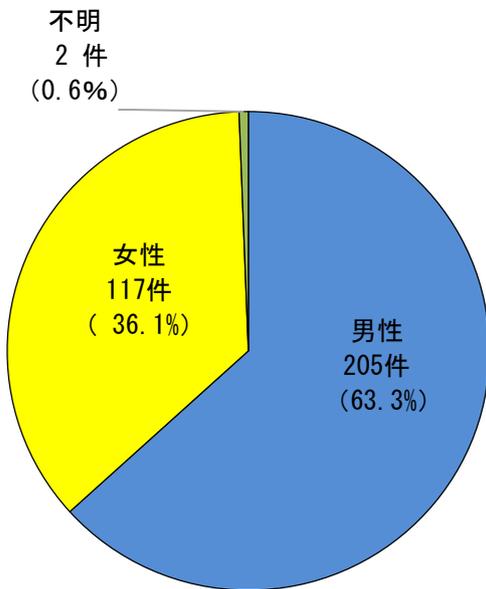
(単位：件)

	平成30年度 (a)	平成29年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談受付件数	324	323	1	100.3%

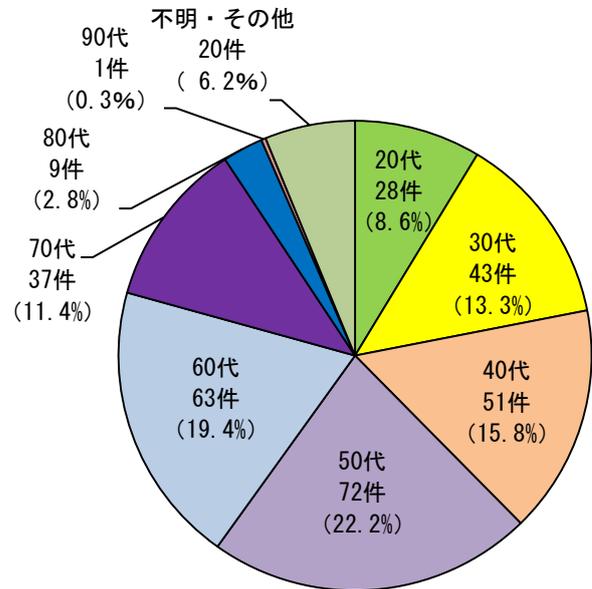
〔多重債務相談件数の推移〕

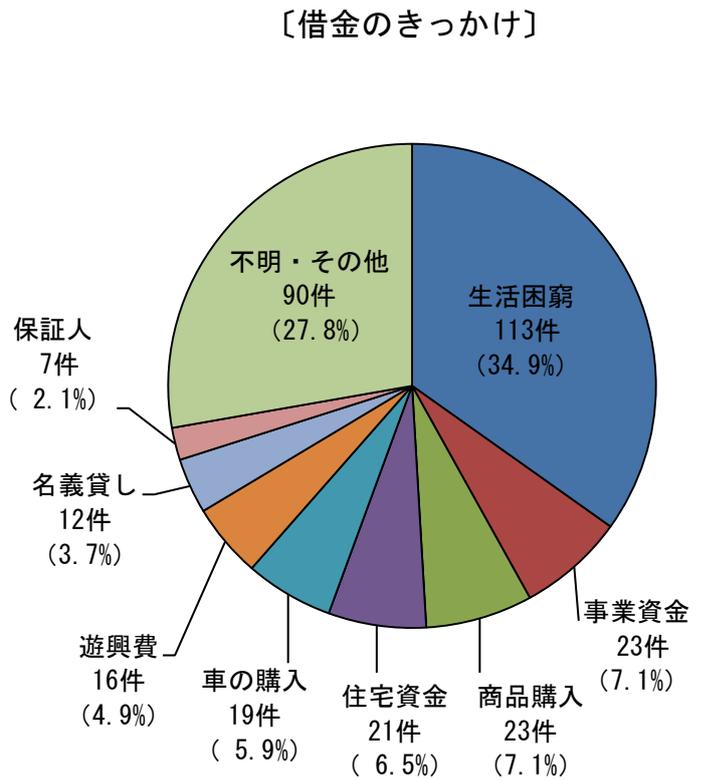
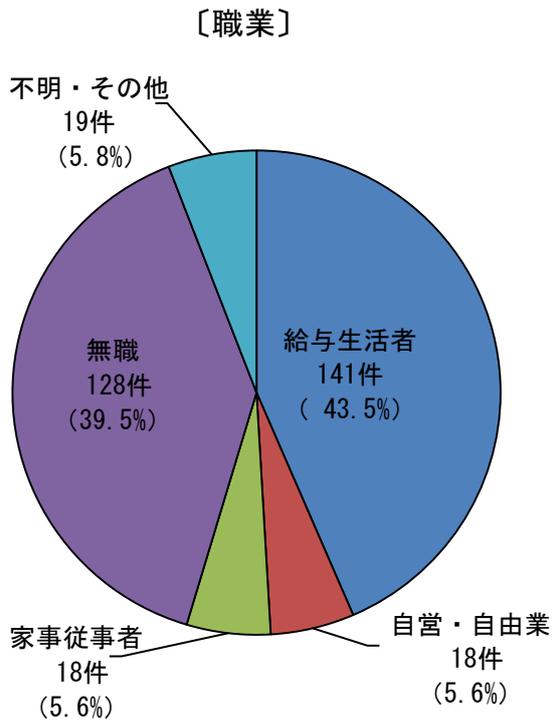


〔性別〕



〔年代〕





6 ヤミ金などの相談の受付状況

平成30年度におけるヤミ金などに関する相談件数は41件で、前年度より3件（7.9%）増加しています。

（単位：件）

	平成30年度 (a)	平成29年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
ヤミ金	37	30	7	123.3%
融資保証金詐欺	2	7	▲5	28.6%
借金整理屋	1	1	-	100.0%
ショッピング枠現金化	1	0	1	-
計	41	38	3	107.9%