

## 令和元年4－6月における青森県内の消費生活相談状況

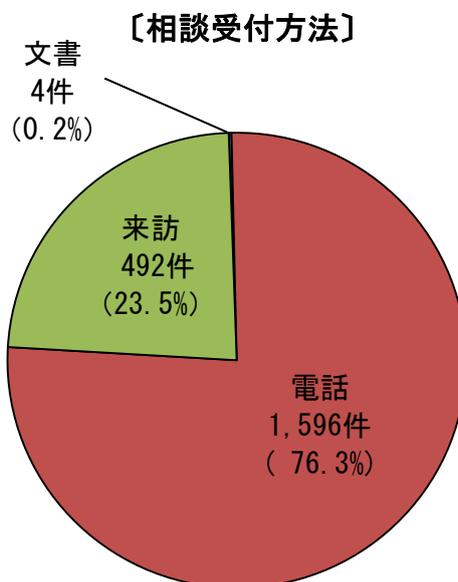
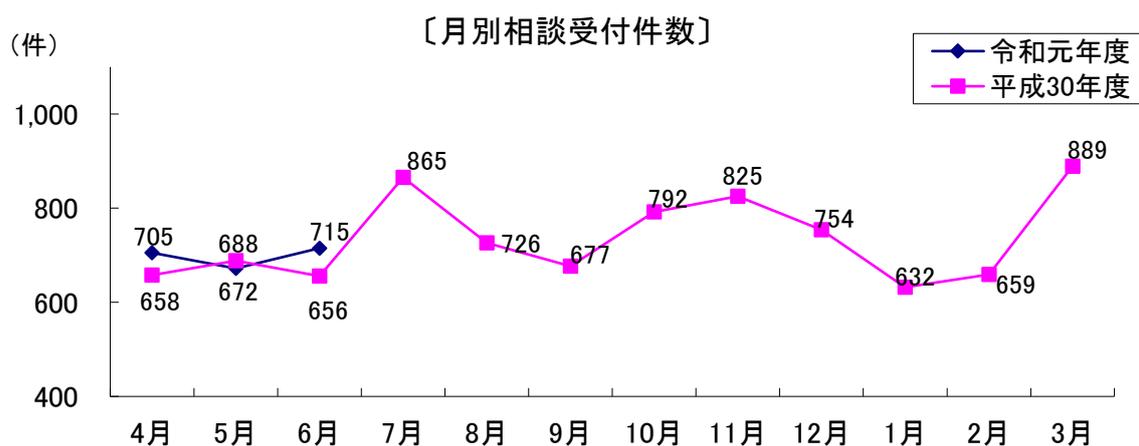
### 1 相談受付状況

#### (1) 概況

令和元年4－6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、2,092件（苦情相談1,679件、問合せ413件）であり、前年同期と比較して90件（4.5%）増加しています。

（単位：件）

項目	年度	令和元年度 4－6月 (a)	平成30年度 4－6月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦情		1,679	1,647	32	101.9%
問合せ		413	355	58	116.3%
計		2,092	2,002	90	104.5%

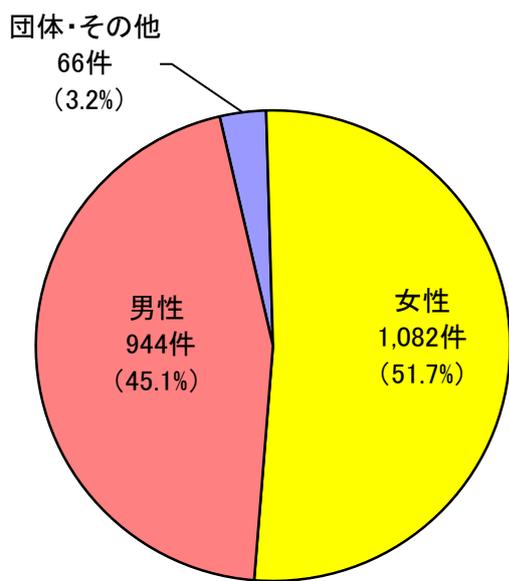


## (2) 契約当事者の状況

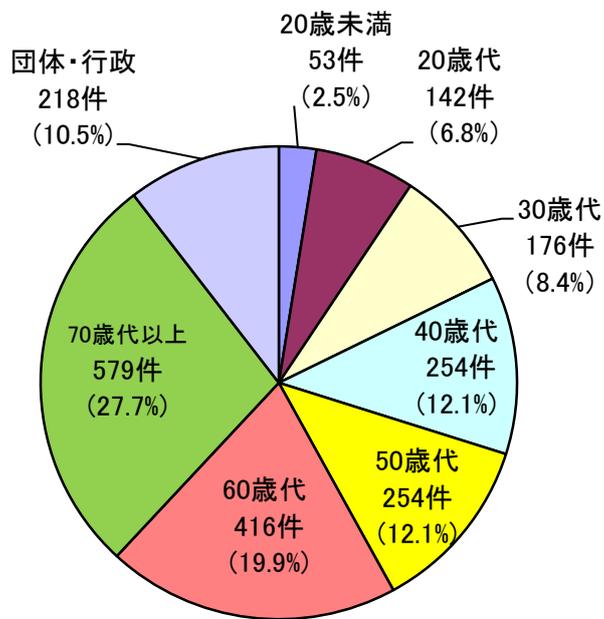
契約当事者を性別で見ると、女性が1,082件で全体の51.7%を占めています。年代別では、70代以上が579件(27.7%)と最も多く、次いで60代が416件(19.9%)となっています。

また、契約当事者を職業別で見ると、無職が783件(37.4%)と最も多く、次いで給与生活者が691件(33.0%)となっています。

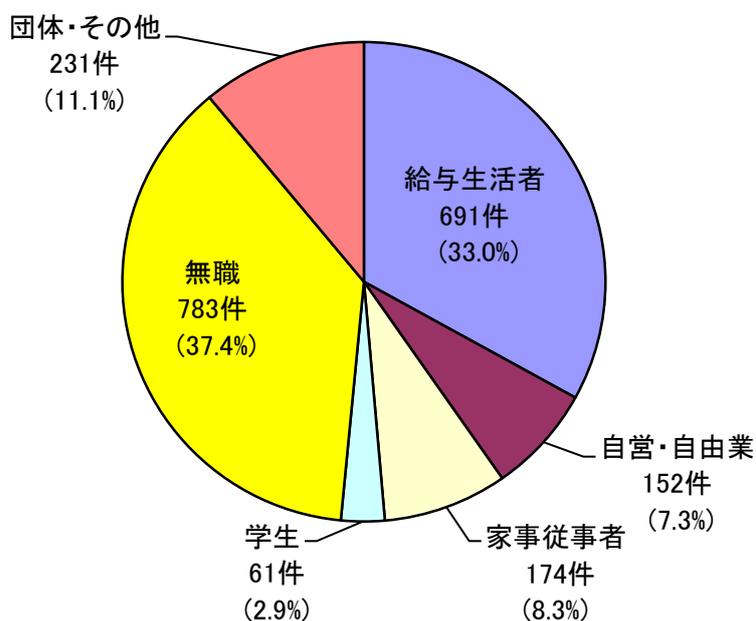
〔契約当事者の性別〕



〔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 4－6月 (a)	平成30年度 4－6月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	商品一般	463	298	165	155.4%
2	運輸・通信サービス	431	484	▲53	89.0%
3	金融・保険サービス	184	222	▲38	82.9%
4	食料品	151	119	32	126.9%
5	他の役務	93	70	23	132.9%
	その他	770	809	▲39	95.2%
	計	2,092	2,002	90	104.5%

#### 1 「商品一般」

令和元年4－6月の相談件数は463件で、前年同期より165件増加しています。商品一般は、商品が多岐にわたる相談や、商品を持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、携帯電話や固定電話に身に覚えのない番号からの着信があったという相談や、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に関する相談がありました。

#### 2 「運輸・通信サービス」

令和元年4－6月の相談件数は431件で、前年同期より53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。

#### 3 「金融・保険サービス」

令和元年4－6月の相談件数は184件で、前年同期より38件減少しています。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に関する相談がありました。

#### 4 「食料品」

令和元年4－6月の相談件数は151件で、前年同期より32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、頼んでもいない健康食品が突然届いたなど、健康食品に関するトラブルが多くありました。

#### 5 「他の役務」

令和元年4－6月の相談件数は93件で、前年同期より23件増加しています。事業者の求人広告に関するトラブルや、弁護士や司法書士に業務を依頼するに当たっての相談がありました。



#### (4) 相談に係る契約等の既払金額

令和元年4～6月の相談受付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、最大既払額とも増加しています。

	令和元年度 4～6月 (a)	平成30年度 4～6月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	299人	309人	▲10人	96.8%
既払金額合計	265,906千円	178,697千円	87,209千円	148.8%
平均既払金額(一人当たり)	889千円	578千円	311千円	153.8%
最大既払額	42,000千円	31,000円	11,000千円	135.5%

## 2 消費生活相談における特殊詐欺の状況

### (1) 概況

振り込め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。

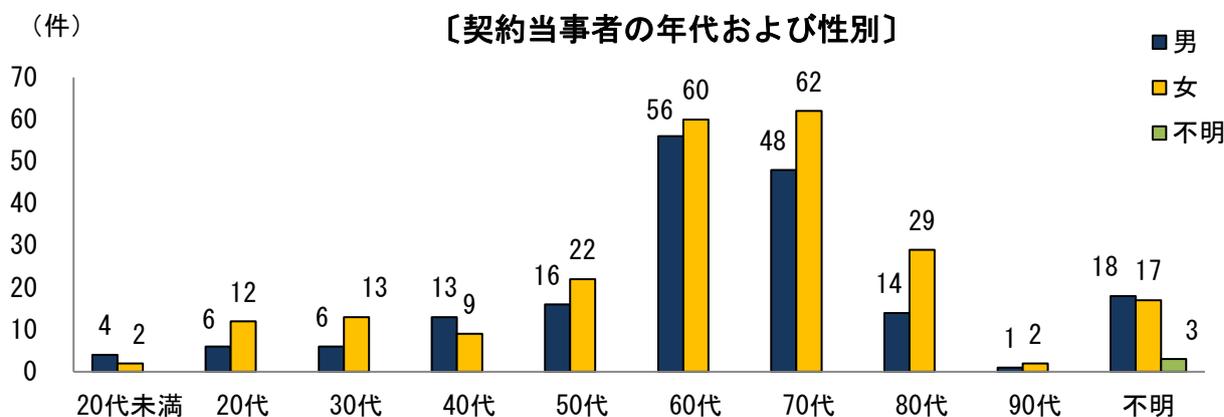
令和元年4～6月の相談件数は413件で、前年同期より78件減少しています。類型別にみると、振り込め詐欺の352件が最も多く、次いでワンクリック詐欺の26件となっています。振り込め詐欺のうち、架空請求詐欺が347件で前年同期より14件(4.2%)増加している一方、還付金詐欺では5件で、前年同期より72件の大幅な減少となっています。

(単位：件)

類 型	年 度	令和元年度 4～6月 (a)	平成30年度 4～6月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
振り込め詐欺		352	410	▲58	85.9%
	架空請求詐欺	347	333	14	104.2%
	還付金詐欺	5	77	▲72	6.5%
	融資保証金詐欺	0	0	0	-
	オレオレ詐欺	0	0	0	-
ワンクリック詐欺		26	48	▲22	54.2%
金融商品取引名目詐欺		20	15	5	133.3%
異性との交際あっせん名目詐欺		15	17	▲2	88.2%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		0	1	▲1	-
その他の名目詐欺(宝くじ)		0	0	0	-
合 計		413	491	▲78	84.1%

## (2) 特殊詐欺に係る当事者の状況

令和元年4～6月における特殊詐欺に係る当事者を年代・性別でみると、70代女性の62件が最も多く、次いで60代女性の60件、60代男性の56件となっています。



## (3) 特殊詐欺に係る既払金額

令和元年4～6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4人増加し、高額な被害が発生した影響で、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。

	令和元年度 4～6月 (a)	平成30年度 4～6月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	26人	22人	4人	118.2%
既払金額合計	36,184千円	15,173千円	21,011千円	238.5%
平均既払金額(一人当たり)	1,392千円	690千円	702千円	201.7%
最大既払額	30,000千円	4,676千円	25,324千円	641.6%

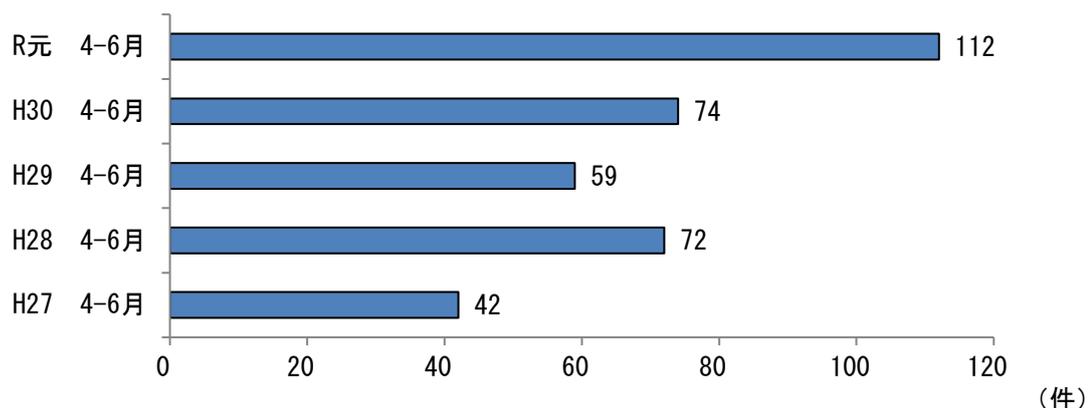
## 3 相談における特徴

### ○ 健康食品に関する相談が増加

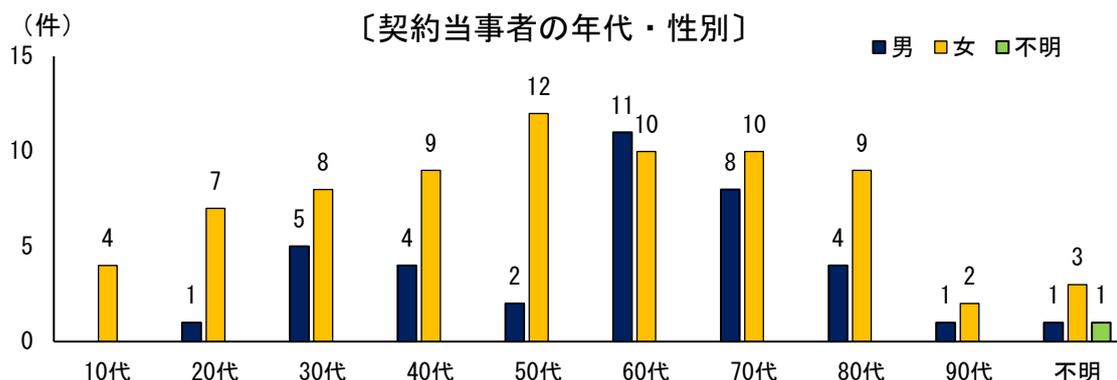
健康食品に関する相談は112件となり、前年同期より38件増加しました。

過去5年間の同時期の相談件数で、最も多くなっています。相談内容としては、SNSなどで格安の健康食品の広告を見て購入申し込みをし、初回の商品が届いて初めて最低4回の定期購入が条件になっていることがわかったので解約したいという相談など、定期購入に関するものが最も多く、健康食品に関する相談全体の半数を占めています。次いで、注文した覚えのない健康食品が送られてきたという相談などがありました。

### 〔健康食品に関する相談件数の推移〕



契約当事者の年代・性別でみると、50代の女性が12件と最も多く、次いで60代男性が多くなっています。性別では、女性が74件と女性の割合が高くなっています。また、10代の相談が4件あり、15歳の中学生や16歳の高校生などの学生からの相談も寄せられています。



## 4 65歳以上の高齢者の状況

### (1) 全般

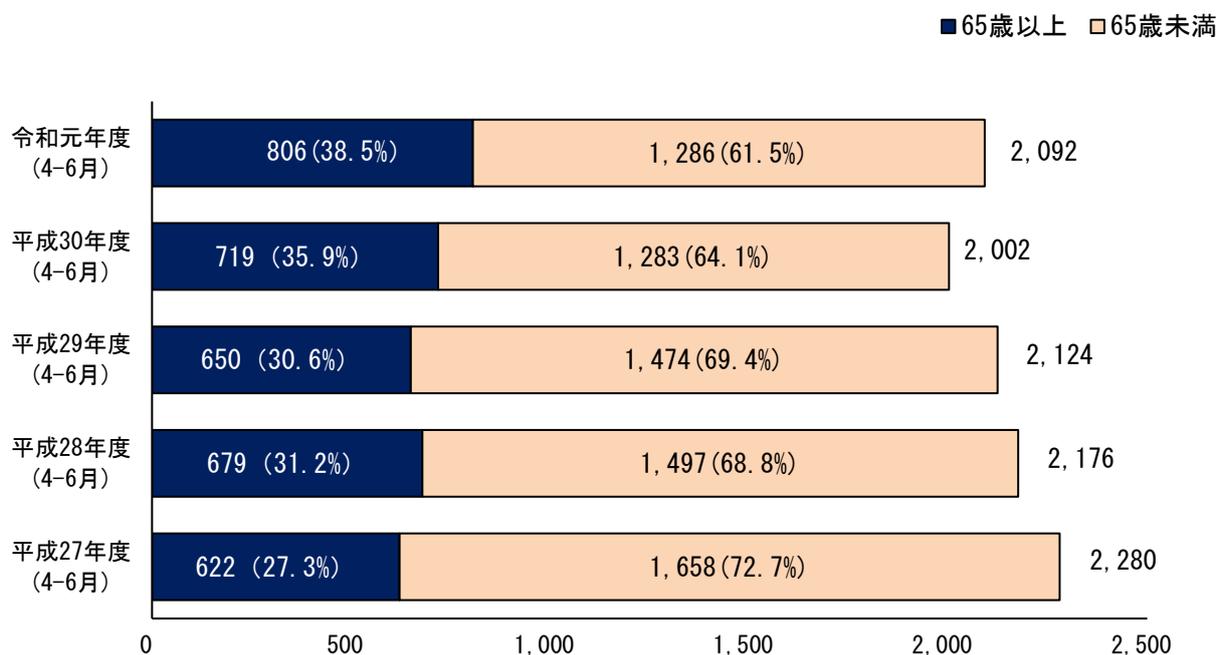
#### ① 高齢者の概況

高齢者の相談は806件で、前年度と比較して87件(12.1%)増加しており、相談全体に占める割合は38.5%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 4-6月 (a)	平成30年度 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
	苦情		656	581	75
問合せ		150	138	12	108.7%
計		806	719	87	112.1%

## 〔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247件と最も多く、前年同期より76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136件で、前年同期より27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	令和元年度 4-6月 (a)	平成30年度 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	商 品 一 般	247	171	76	144.4%
2	運 輸 ・ 通 信 サービス	136	109	27	124.8%
3	食 料 品	65	53	12	122.6%
4	金 融 ・ 保 険 サービス	60	69	▲9	87.0%
5	他 の 役 務	40	28	12	142.9%
	そ の 他	258	289	▲31	89.3%
	計	806	719	87	112.1%

### 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、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増加しています。

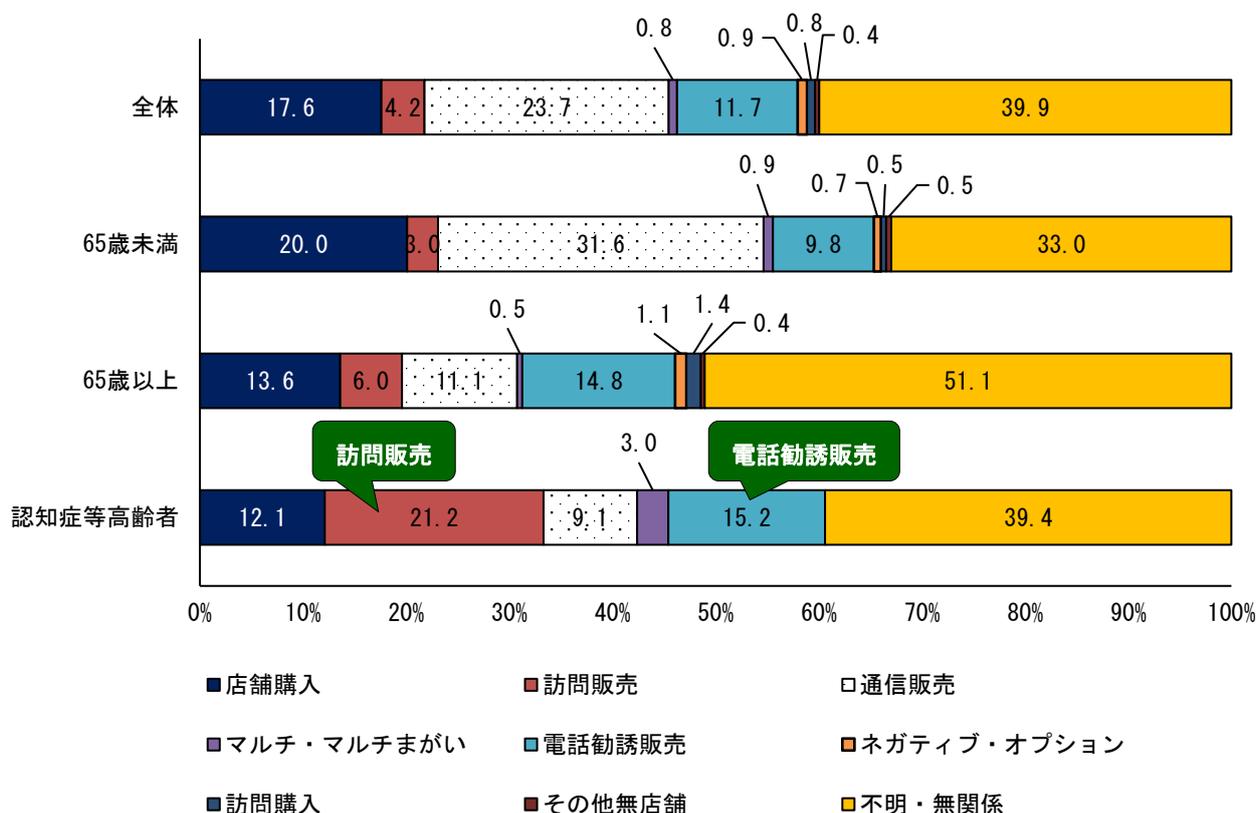
	令和元年度 4－6月 (a)	平成30年度 4－6月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	89人	84人	5人	106.0%
既払金額合計	105,391千円	46,216千円	59,175千円	228.0%
平均既払金額（一人当たり）	1,184千円	550千円	634千円	215.3%
最大既払額	38,000千円	12,000千円	26,000千円	316.7%

### 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214件で、前年同期より22件減少しています。類型別にみると、振り込み詐欺が203件と最も多く、次いで金融商品取引名目詐欺の7件となっています。振り込み詐欺のうち、架空請求詐欺が198件で前年同期より31件(18.6%)増加しています。

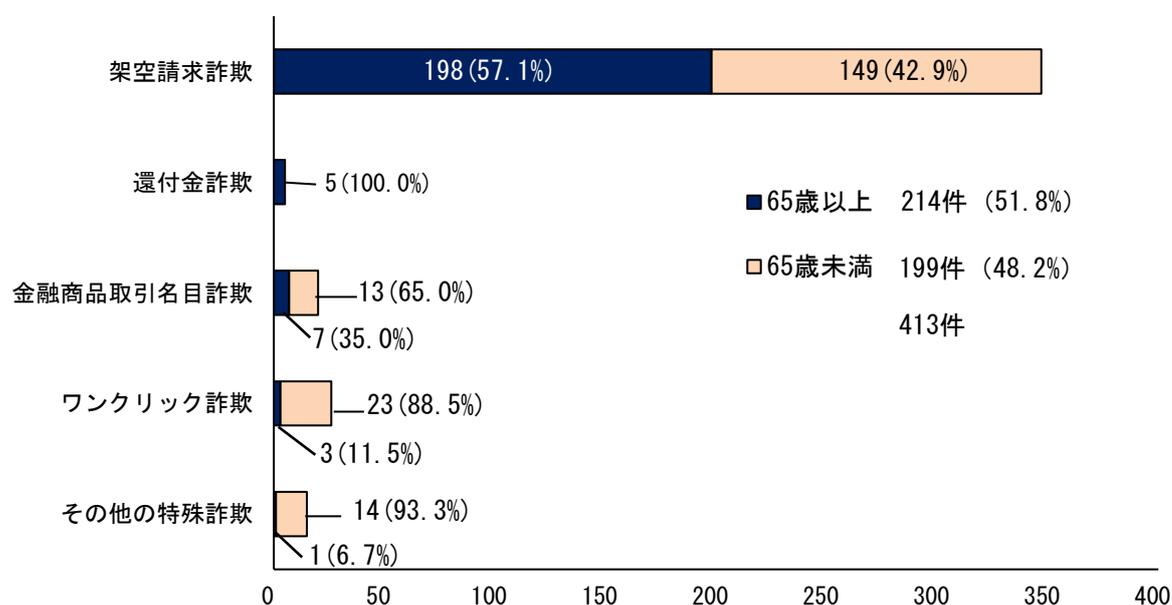
(単位：件)

類 型	年 度	令和元年度 4－6月 (a)	平成30年度 4－6月 (b)	増 減 (a-b)	前年比 (a/b)
振り込み詐欺		203	228	▲25	89.0%
架空請求詐欺		198	167	31	118.6%
還付金詐欺		5	61	▲56	8.2%
融資保証金詐欺		0	0	－	－
オレオレ詐欺		0	0	－	－
金融商品取引名目詐欺		7	4	3	175.0%
ワンクリック詐欺		3	4	▲1	75.0%
異性との交際あっせん名目詐欺		1	0	1	－
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		0	0	－	－
その他の名目詐欺（宝くじ）		0	0	－	－
合 計		214	236	▲22	90.7%

### 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%と最も多く、次いで、架空請求詐欺が57.1%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、最大既払額とも増加しています。3,000万円の高額な被害が1件発生したことが大きな影響を及ぼしているとみられます。

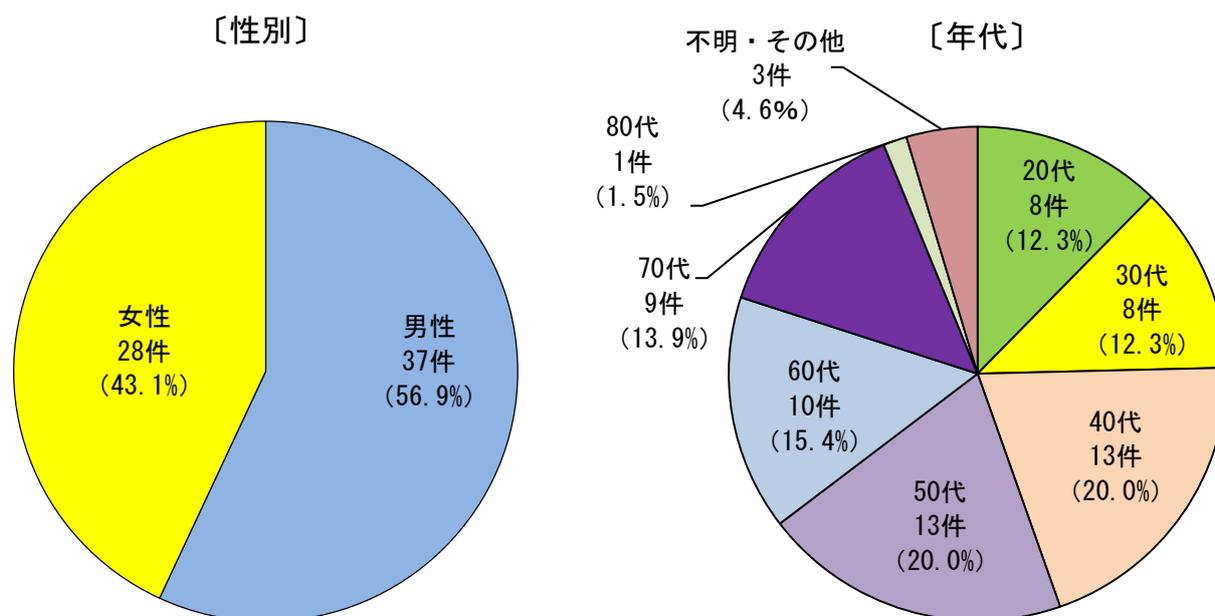
	令和元年度 4－6月 (a)	平成30年度 4－6月 (b)	増減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	4人	2人	2人	200.0%
既払金額合計	31,960千円	1,770千円	30,190千円	1,805.6%
平均既払金額（一人当たり）	7,990千円	885千円	7,105千円	902.8%
最大既払額	30,000千円	900千円	29,100千円	3,333.3%

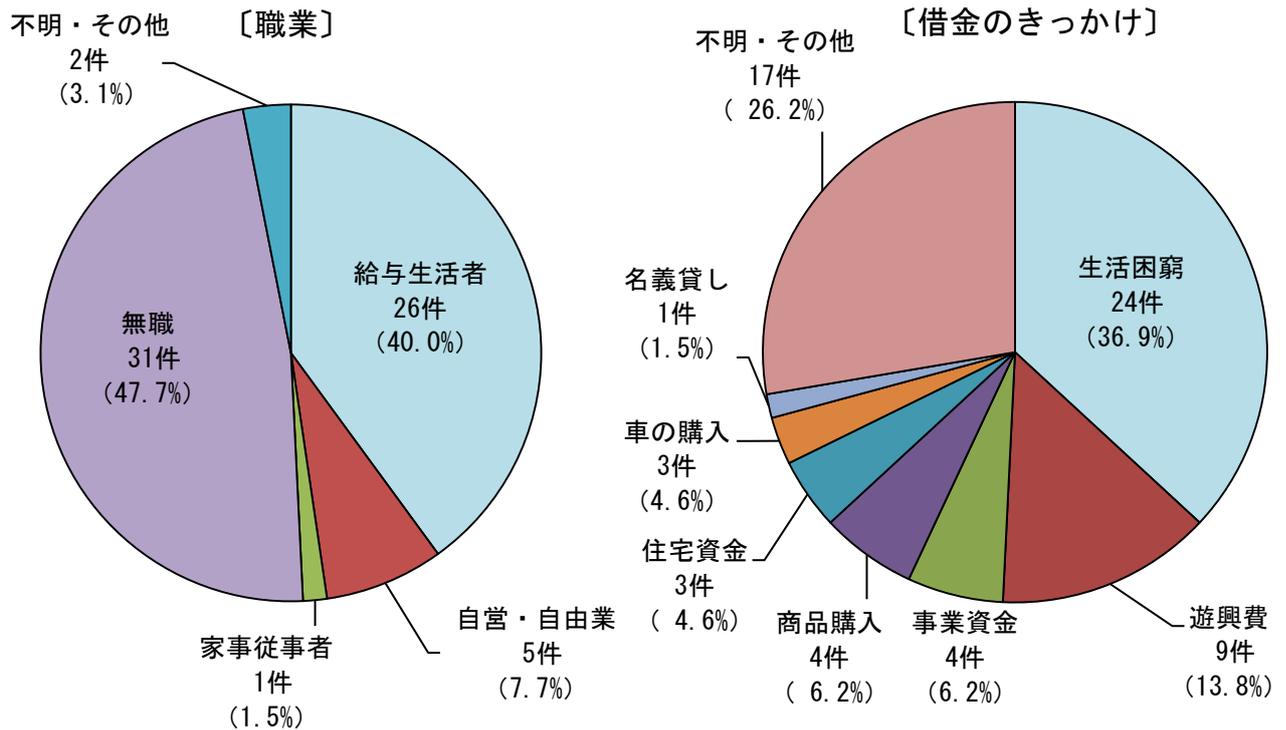
## 5 多重債務に関する相談の受付状況

令和元年4－6月における多重債務に関する相談件数は65件で前年同期より19件減少しました。

(単位：件)

	令和元年度 4－6月 (a)	平成30年度 4－6月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談受付件数	65	84	▲19	77.4%





## 6 ヤミ金などの相談の受付状況

令和元年度におけるヤミ金などに関する相談件数は9件で、前年同期より2件（28.6%）増加しています。

（単位：件）

	令和元年度 4－6月 (a)	平成30年度 4－6月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
ヤミ金	7	6	1	116.7%
融資保証金詐欺	0	0	0	－
借金整理屋	2	1	1	200.0%
ショッピング枠現金化	0	0	0	－
計	9	7	2	128.6%