

令和元年度4－9月における青森県内の消費生活相談状況

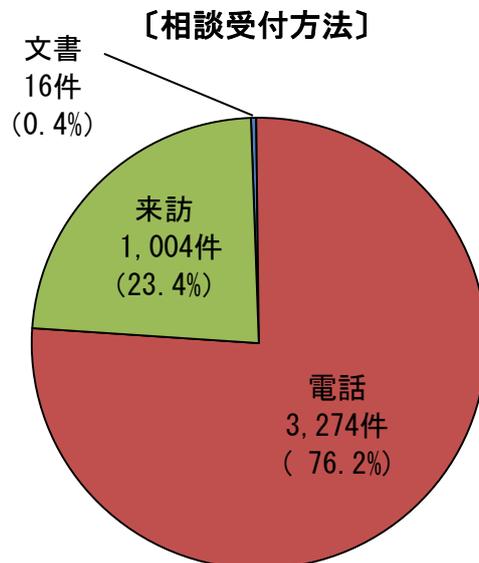
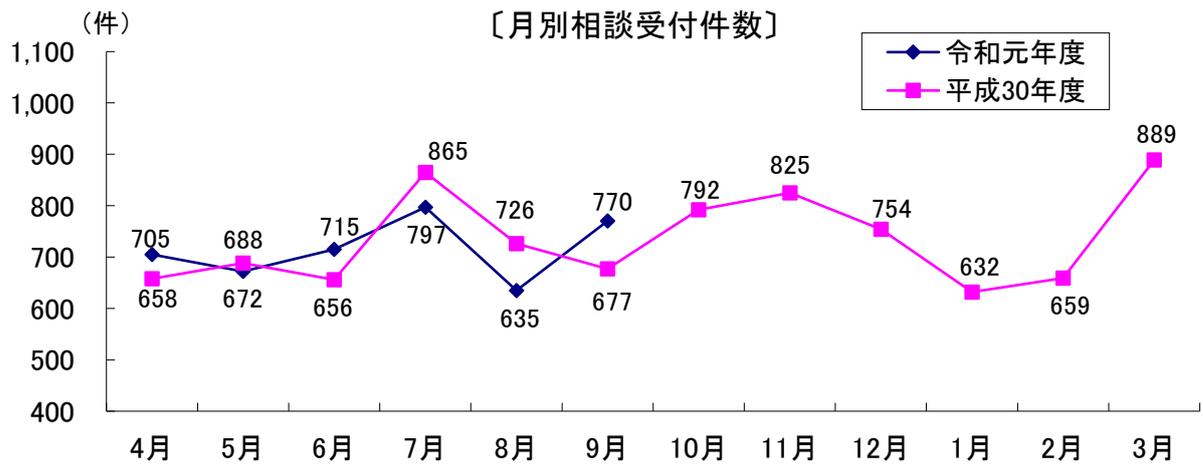
1 相談受付状況

(1) 概況

令和元年度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、4,294件（苦情相談3,469件、問合せ825件）であり、前年同期と比較して24件（0.6%）増加しています。

（単位：件）

項目	年度	令和元年度 4－9月 (a)	平成30年度 4－9月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦情		3,469	3,553	▲84	97.6%
問合せ		825	717	108	115.1%
計		4,294	4,270	24	100.6%

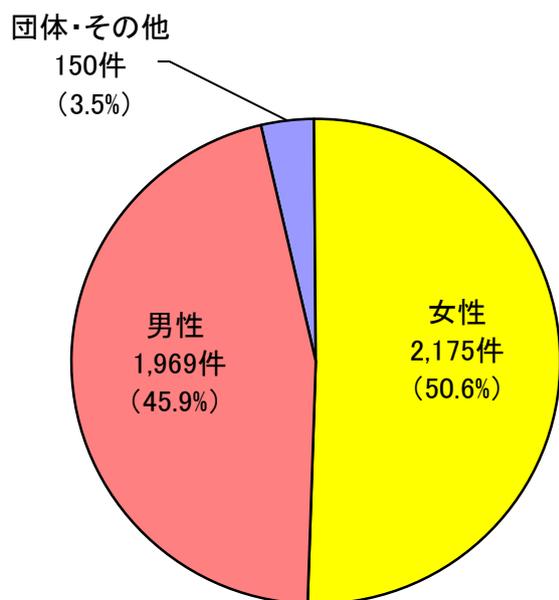


(2) 契約当事者の状況

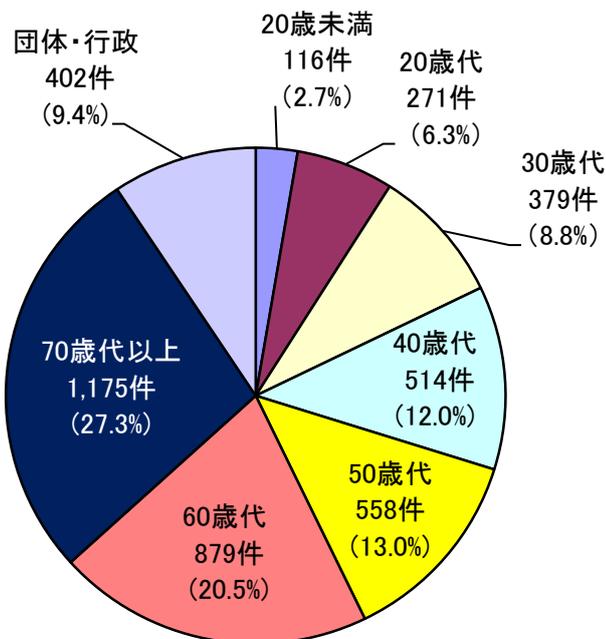
契約当事者を性別で見ると、女性が2,175件で全体の50.6%を占めています。年代別では、70代以上が1,175件(27.3%)と最も多く、次いで60代が879件(20.5%)となっています。

また、契約当事者を職業別で見ると、無職が1,567件(36.5%)と最も多く、次いで給与生活者が1,489件(34.7%)となっています。

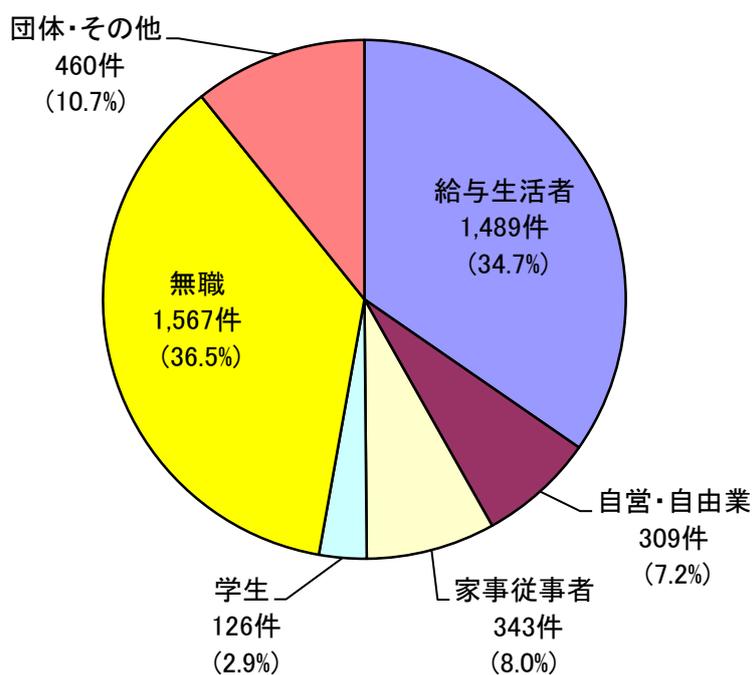
〔契約当事者の性別〕



〔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 4－9月 (a)	平成30年度 4－9月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	1,015	1,025	▲10	99.0%
2	商品一般	712	667	45	106.7%
3	金融・保険サービス	395	452	▲57	87.4%
4	食料品	340	277	63	122.7%
5	他の役務	198	161	37	123.0%
	その他	1,634	1,688	▲54	96.8%
	計	4,294	4,270	24	100.6%

1 「運輸・通信サービス」

令和元年度4－9月の相談件数は1,015件で、前年同期より10件(1.0%)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、固定電話のアナログ回線を光回線に切り替えないかという電話勧誘に関する相談が多くありました。

2 「商品一般」

令和元年度4－9月の相談件数は712件で、前年同期より45件(6.7%)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、公的機関の名称を名乗る不審な電話に関する相談や、宅配業者からの不在通知メールを装ったフィッシング詐欺に関する相談がありました。

3 「金融・保険サービス」

令和元年度4－9月の相談件数は395件で、前年同期より57件(12.6%)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や、生命保険に関する相談がありました。

4 「食料品」

令和元年度4－9月の相談件数は340件で、前年同期より63件(22.7%)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」

令和元年度4－9月の相談件数は198件で、前年同期より37件(23.0%)増加しています。小規模の事業者に無料で求人広告を載せないかと勧誘し、無料の掲載期間が経過した途端高額な広告料を請求するなどの広告代理サービスに関する相談や、新聞の折り込み広告などで見た弁護士の信用性を尋ねる相談がありました。

(4) 相談に係る契約等の既払金額

令和元年度4－9月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が増加していますが、最大既払額は減少しています。

	令和元年度 4－9月 (a)	平成30年度 4－9月 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	663人	658人	5人	100.8%
既払金額合計	478,780千円	461,839千円	16,941千円	103.7%
平均既払金額（一人当たり）	722千円	702千円	20千円	102.8%
最大既払額	42,000千円	70,000円	▲28,000千円	60.0%

2 消費生活相談における特殊詐欺の状況

(1) 概況

令和元年度4－9月の相談件数は629件で、前年同期より371件(37.1%)減少しています。昨年度まで増加の一途をたどっていた特殊詐欺に関する相談が大幅に減少しています。

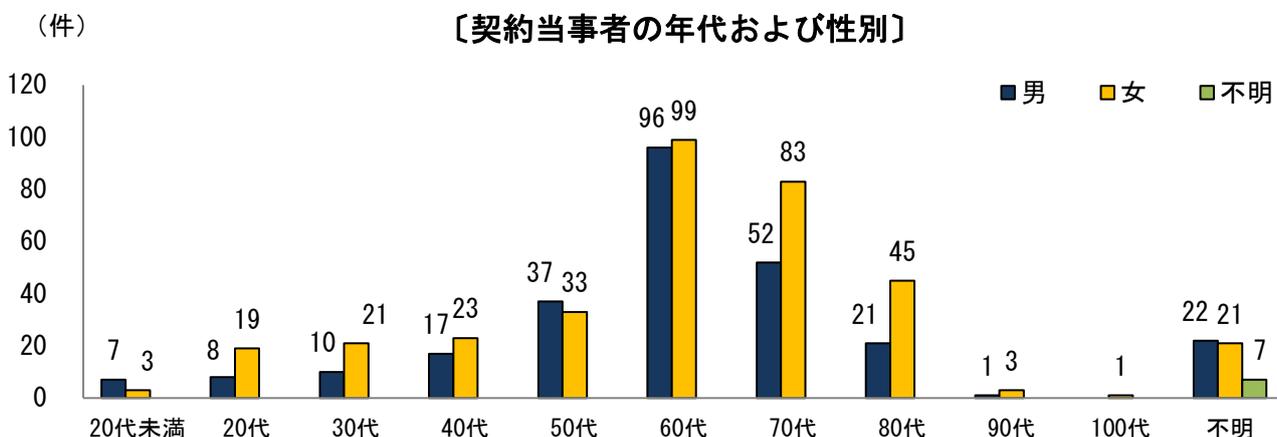
類型別にみると、振り込め詐欺の510件が最も多く、次いでワンクリック詐欺の55件となっています。振り込め詐欺のうち、架空請求詐欺が489件で前年同期より233件(32.3%)減少しているほか、還付金詐欺は18件で、前年同期より80件(81.6%)の減少となり、特殊詐欺に関する相談が減少した大きな要因になっています。

(単位：件)

類 型	年 度	令和元年度 4－9月 (a)	平成30年度 4－9月 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
振り込め詐欺		510	820	▲310	62.2%
	架空請求詐欺	489	722	▲233	67.7%
	還付金詐欺	18	98	▲80	18.4%
	融資保証金詐欺	2	0	2	-
	オレオレ詐欺	1	0	1	-
ワンクリック詐欺		55	108	▲53	50.9%
金融商品取引名目詐欺		33	35	▲2	94.3%
異性との交際あっせん名目詐欺		25	31	▲6	80.6%
その他の名目詐欺（宝くじ）		4	4	0	100.0%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		2	2	0	100.0%
合 計		629	1,000	▲371	62.9%

(2) 特殊詐欺に係る当事者の状況

令和元年度4～9月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99件が最も多く、次いで60代男性の96件、70代女性の83件となっています。



(3) 特殊詐欺に係る既払金額

令和元年度4～9月の特殊詐欺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7人減少し、既払金額合計も減少していますが、高額な被害が発生した影響で、一人当たりの平均既払金額が増加しています。

	令和元年度 4～9月 (a)	平成30年度 4～9月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	41人	48人	▲7人	85.4%
既払金額合計	38,593千円	44,981千円	▲6,388千円	85.8%
平均既払金額(一人当たり)	941千円	937千円	4千円	100.4%
最大既払額	30,000千円	10,000千円	20,000千円	300.0%

3 相談における特徴

(1) インターネット通信サービスに関する相談が増加

インターネット通信サービスに関する相談は432件で、前年同期より163件(60.6%)増加しています。

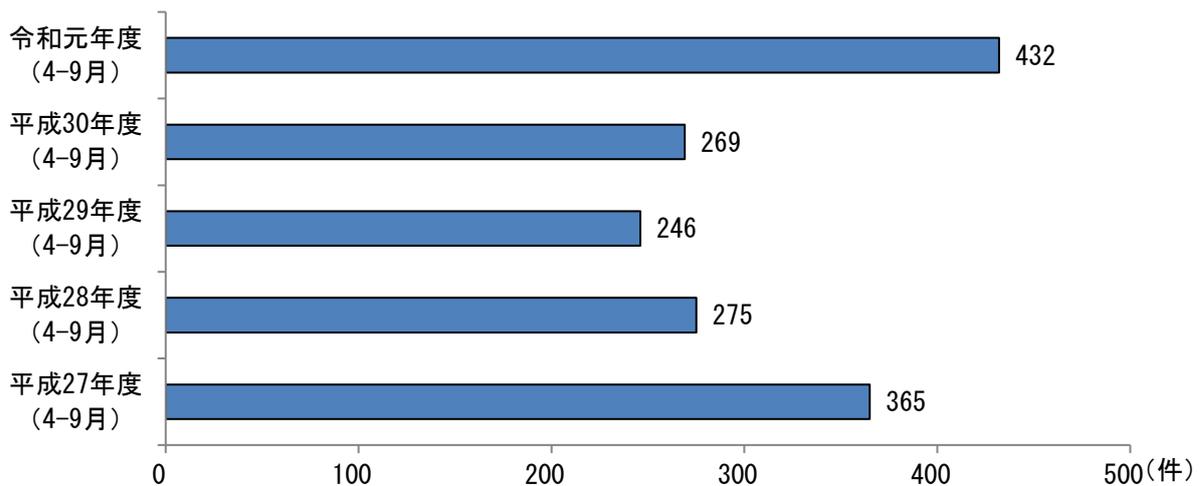
(単位：件)

項目	年度	令和元年度 4～9月 (a)	平成30年度 4～9月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
光ファイバー		330	210	120	157.1%
他のネット通信 関連サービス		33	28	5	117.9%
その他		69	31	38	222.6%
計		432	269	163	160.6%

過去5年間の同時期の相談受付件数の推移をみると、平成27年に大手電話会社の光回線の卸売りがスタートした直後に相談が増加しましたが、今年度はこれを上回る相談が寄せられています。

令和6年1月から老朽化した固定電話の設備を切り替えてIP電話網に移行する予定であると大手電話会社が発表したことに便乗した、「このままでは電話が使えなくなる」などの虚偽の説明による光回線への切り替え工事の勧誘に関する相談が増加していることが要因の一つとなっています。

〔インターネット通信サービスに関する相談件数の推移〕



(2) 定期購入に関する相談が増加

定期購入に関する相談は282件となり、前年同期より147件(108.9%)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、初回の商品が届いて初めて最低5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、定期購入の条件があることを知らなかったという事例や、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。

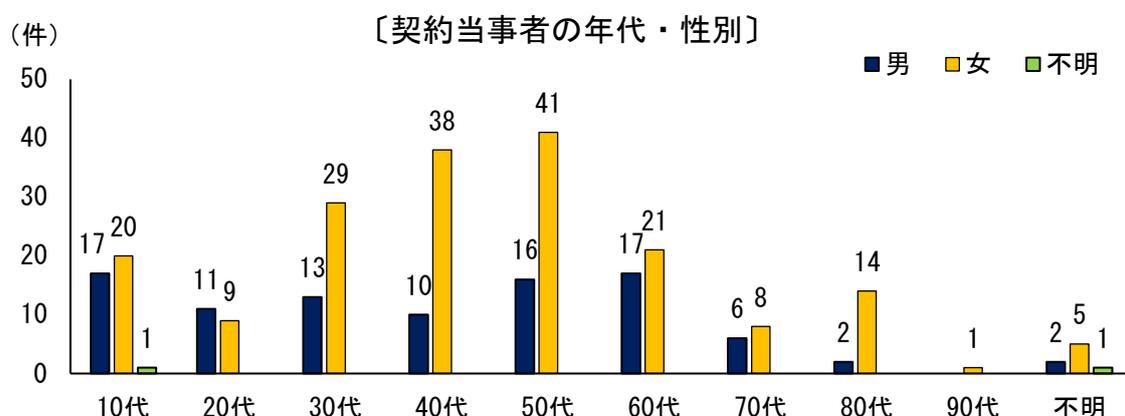
定期購入の商品としては、健康食品が最も多く、次いで化粧品が多くなっています。

(単位：件)

項目 \ 年度	令和元年度 4-9月 (a)	平成30年度 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
健康食品	154	74	80	208.1%
化粧品	100	36	64	277.8%
その他	28	25	3	112.0%
計	282	135	147	208.9%

契約当事者の年代・性別でみると、50代の女性が41件と最も多く、次いで40代女性が38件となっています。性別では、女性が186件と女性の割合が高くなっています。

また、中学生や高校生などの10代の相談も38件寄せられており、10代の相談全体（112件）の中で最も多く（33.9%）を占めています。



4 65歳以上の高齢者の状況

(1) 全般

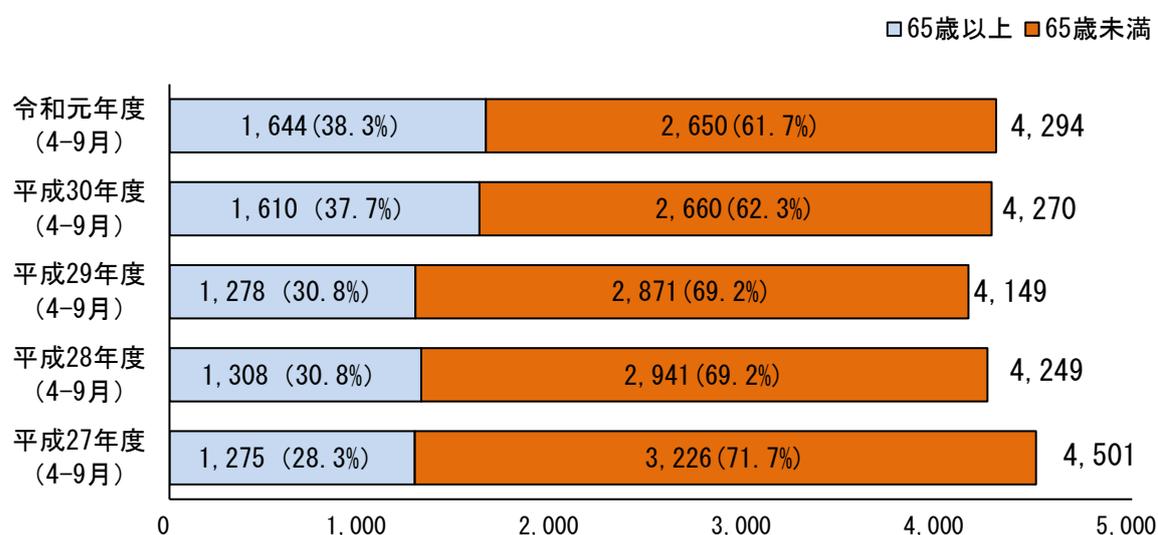
① 高齢者の概況

高齢者の相談は1,644件で、前年同期と比較して34件（2.1%）増加し、相談全体に占める割合は38.3%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 4－9月 (a)	平成30年度 4－9月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦情		1,310	1,329	▲19	98.6%
問合せ		334	281	53	118.9%
計		1,644	1,610	34	102.1%

〔65歳以上の高齢者の相談件数の推移〕



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、運輸・通信サービスに関する相談が 383 件と最も多く、前年同期より 124 件増加しています。大手電話会社を名乗り、電話回線をアナログ回線から光回線に変える必要があるなどと、大手電話会社の IP 網移行に便乗した悪質な勧誘が増加したことが大きな要因となっています。

(単位：件)

	商品・役務名	令和元年度 4－9月 (a)	平成 30 年度 4－9月 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	383	259	124	147.9%
2	商 品 一 般	381	385	▲4	99.0%
3	金融・保険サービス	137	136	1	100.7%
4	食 料 品	122	141	▲19	86.5%
5	他 の 役 務	73	61	12	119.7%
	そ の 他	548	628	▲80	87.3%
	計	1,644	1,610	34	102.1%

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減少しています。

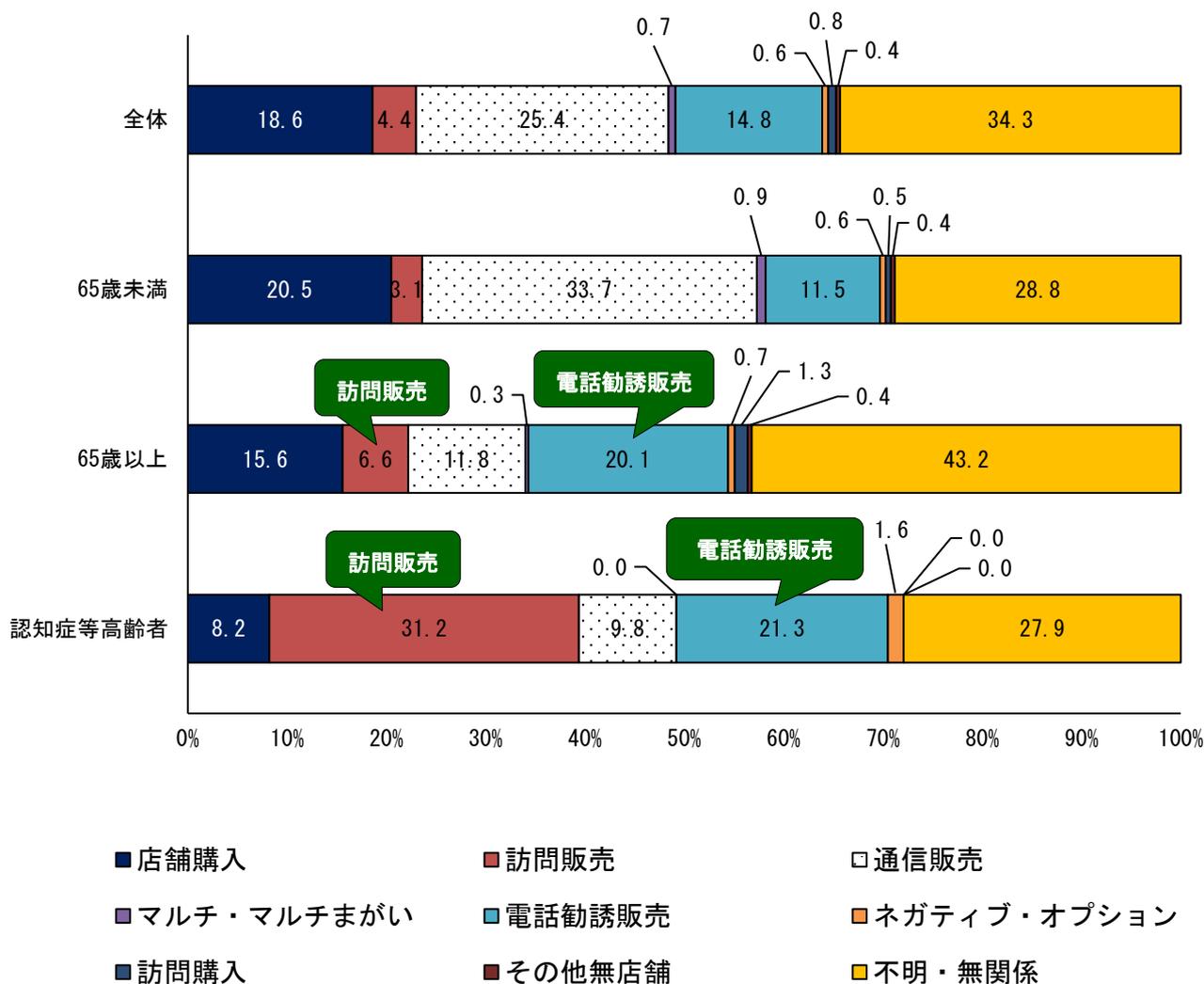
	令和元年度 4－9月 (a)	平成 30 年度 4－9月 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	182 人	196 人	▲14 人	92.9%
既払金額合計	177,145 千円	192,132 千円	▲14,987 千円	92.2%
平均既払金額 (一人当たり)	973 千円	980 千円	▲7 千円	99.3%
最大既払額	38,000 千円	70,000 千円	▲32,000 千円	54.3%

④ 販売購入形態別相談割合

販売購入形態別で見ると、65歳以上では、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れることも要因の一つとなっています。

〔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

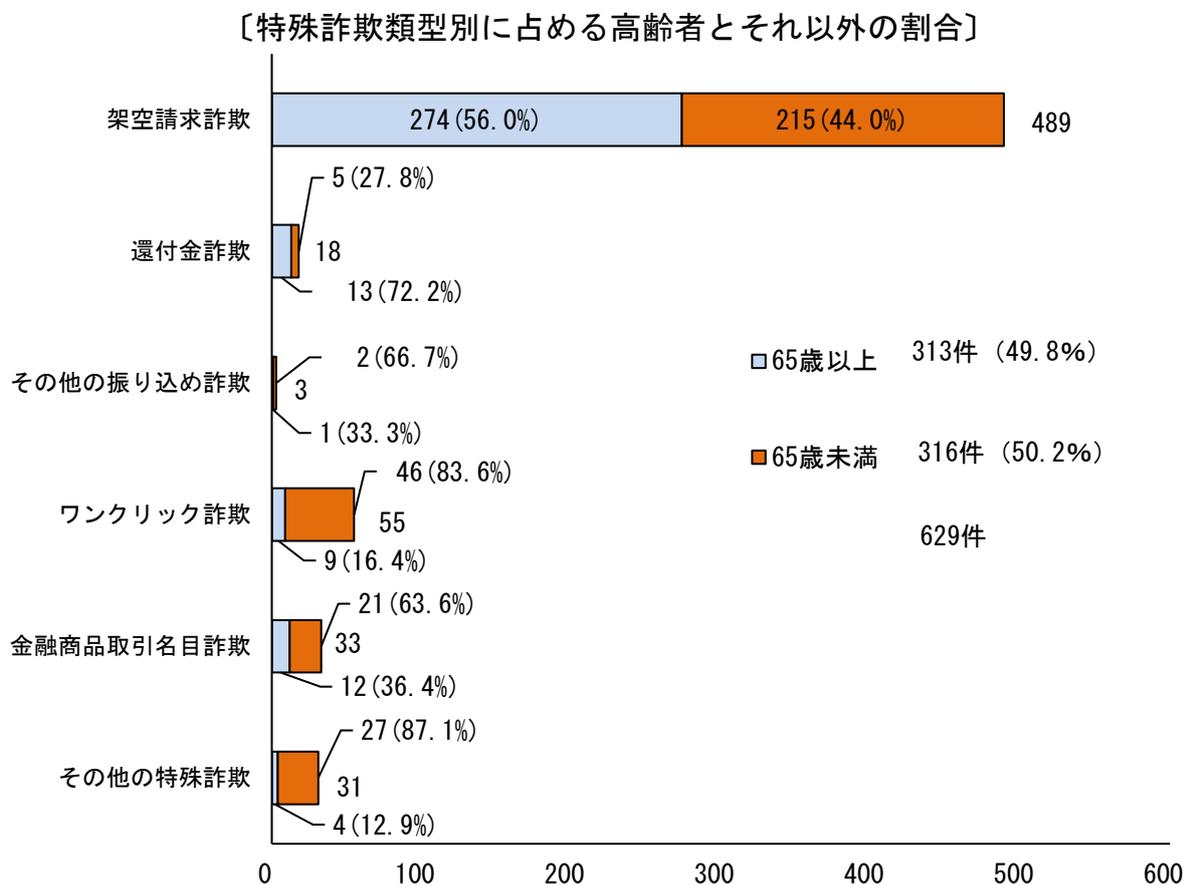
高齢者の特殊詐欺に関する相談件数は313件で、前年同期より157件(33.4%)減少しています。類型別にみると、振り込め詐欺が288件と最も多く、次いで金融商品取引名目詐欺の12件となっています。振り込め詐欺のうち、架空請求詐欺が274件で前年同期より91件(24.9%)、還付金詐欺が13件で前年同期より64件(83.1%)減少しており、これが特殊詐欺の相談が減少した大きな要因になっています。

(単位：件)

類 型	年 度	令和元年度 4－9月 (a)	平成30年度 4－9月 (b)	増 減 (a-b)	前年比 (a/b)
振り込み詐欺		288	442	▲154	65.2%
架空請求詐欺		274	365	▲91	75.1%
還付金詐欺		13	77	▲64	16.9%
オレオレ詐欺		1	0	1	－
融資保証金詐欺		0	0	－	－
金融商品取引名目詐欺		12	13	▲1	92.3%
ワンクリック詐欺		9	13	▲4	69.2%
その他の名目詐欺（宝くじ）		2	2	0	100.0%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		1	0	1	－
異性との交際あっせん名目詐欺		1	0	1	－
合 計		313	470	▲157	66.6%

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72.2%と最も多く、次いで、架空請求詐欺が56.0%となっています。



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。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ます。

	令和元年度 4－9月 (a)	平成30年度 4－9月 (b)	増減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	6人	7人	▲1人	85.7%
既払金額合計	32,354千円	7,270千円	25,084千円	445.0%
平均既払金額（一人当たり）	5,392千円	1,039千円	4,353千円	519.0%
最大既払額	30,000千円	4,000千円	26,000千円	750.0%

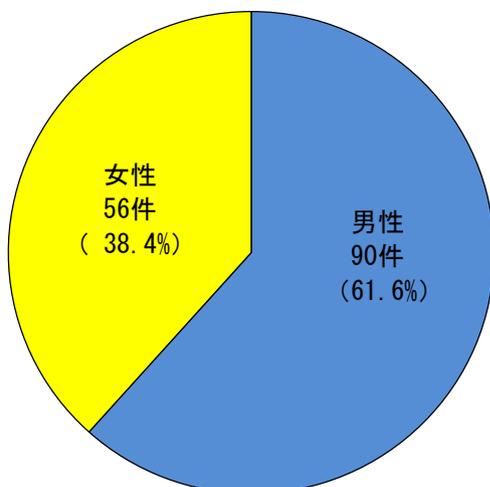
5 多重債務に関する相談の受付状況

令和元年度4－9月における多重債務に関する相談件数は146件で前年同期より29件(16.6%)減少しました。

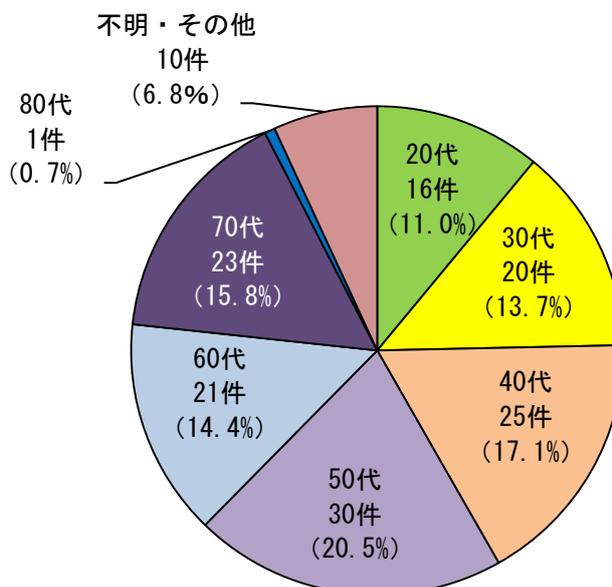
(単位：件)

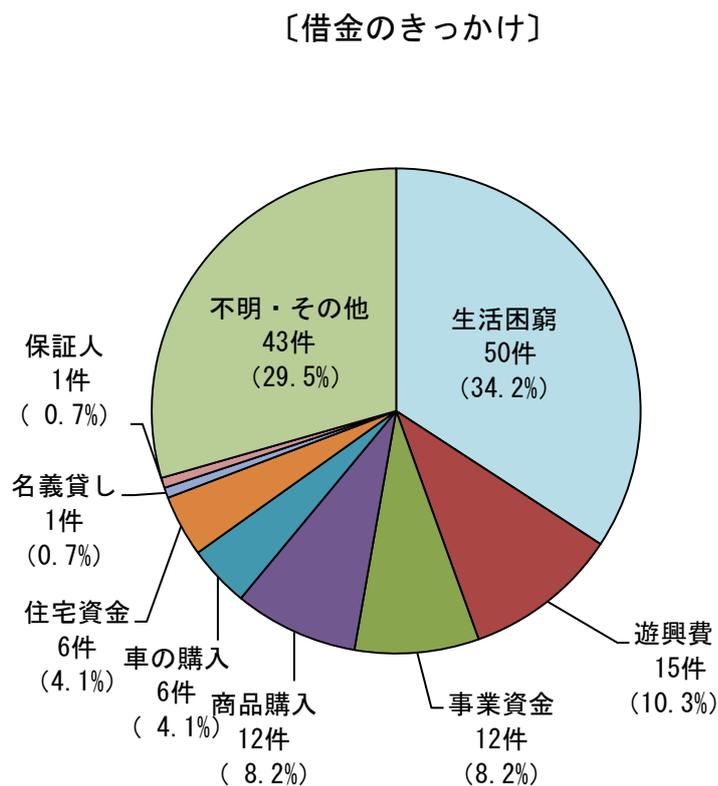
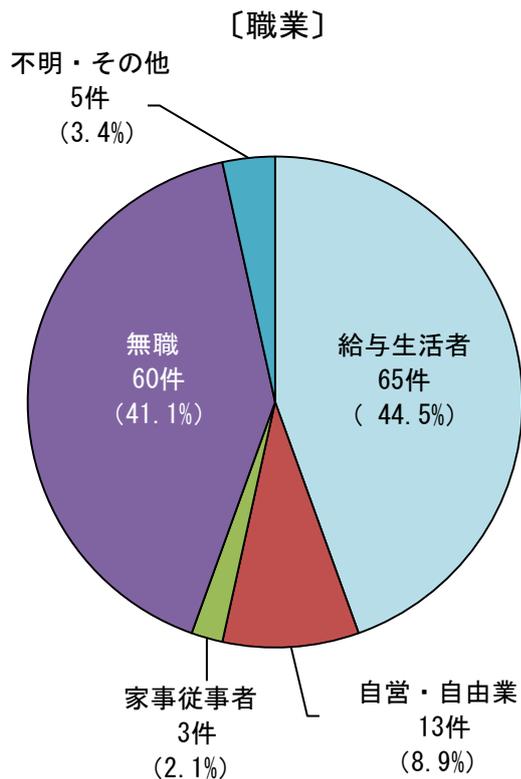
	令和元年度 4－9月 (a)	平成30年度 4－9月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談受付件数	146	175	▲29	83.4%

〔性別〕



〔年代〕





6 ヤミ金などの相談の受付状況

令和元年度4-9月におけるヤミ金などに関する相談件数は18件で、前年同期より3件(20.0%)増加しています。

(単位：件)

	令和元年度 4-9月 (a)	平成30年度 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
ヤミ金	14	14	0	100.0%
融資保証金詐欺	2	0	2	-
借金整理屋	2	1	1	200.0%
ショッピング枠現金化	0	0	0	-
計	18	15	3	120.0%