

令和元年度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

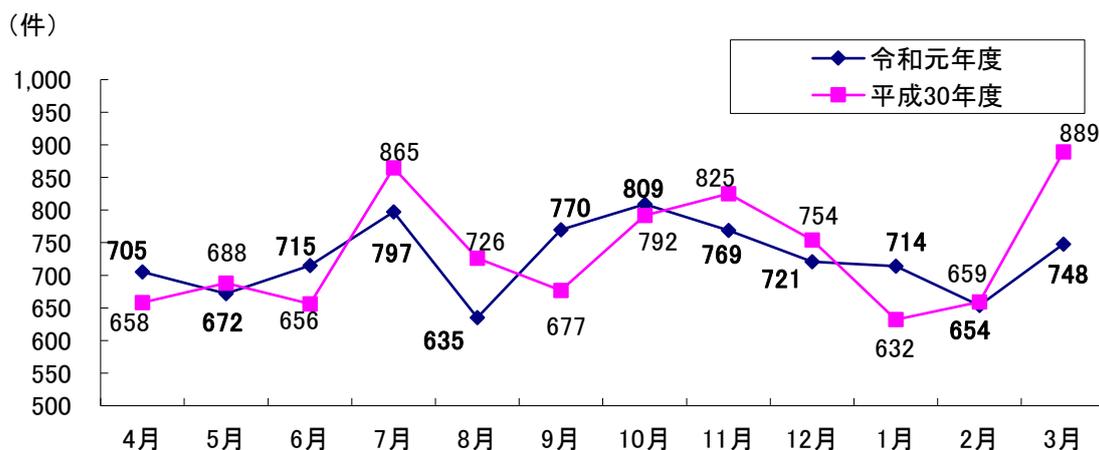
(1) 概況

令和元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、8,709件（苦情相談6,945件、問合せ1,764件）であり、前年度と比較して112件（1.3%）減少しています。

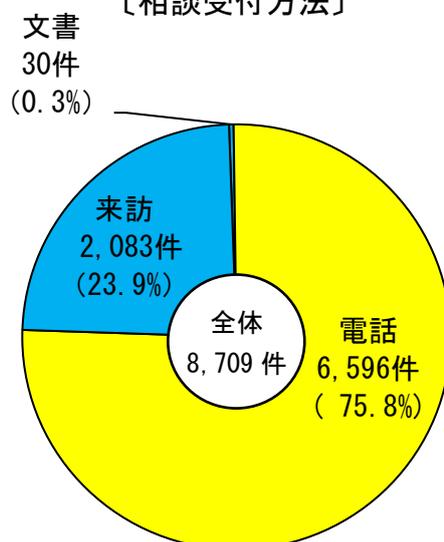
（単位：件）

項目	年度	令和元年度 (a)	平成30年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦情		6,945	7,343	▲398	94.6%
問合せ		1,764	1,478	286	119.4%
計		8,709	8,821	▲112	98.7%

〔月別相談受付件数〕



〔相談受付方法〕

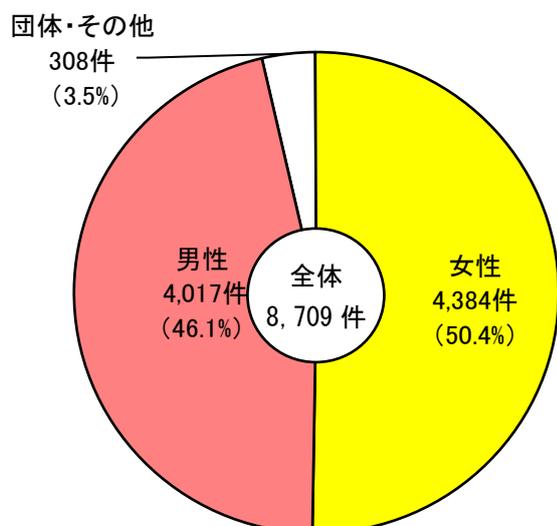


(2) 契約当事者の状況

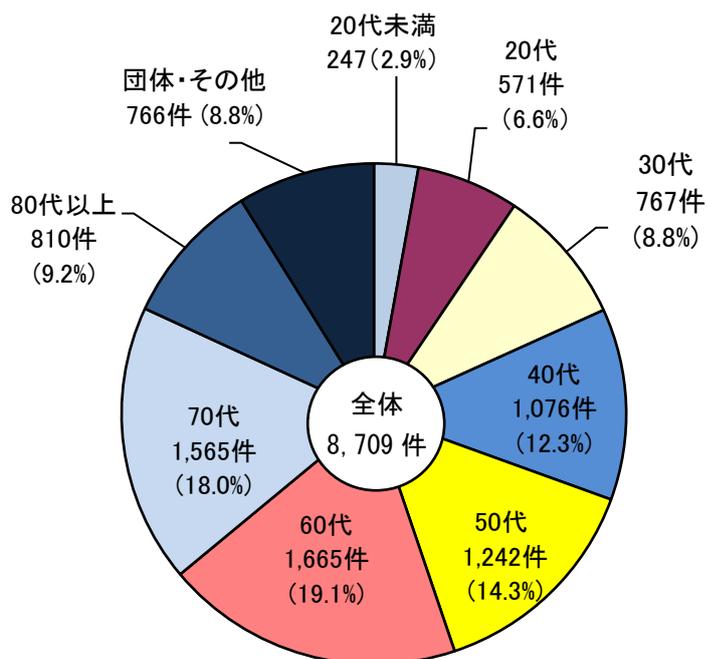
契約当事者を性別で見ると、女性が4,384件で、全体の50.4%を占めています。年代別では、60代が1,665件(19.1%)と最も多く、次いで70代が1,565件(18.0%)となっています。

また、契約当事者を職業別で見ると、無職が3,172件(36.4%)と最も多く、次いで給与生活者が2,989件(34.3%)となっています。

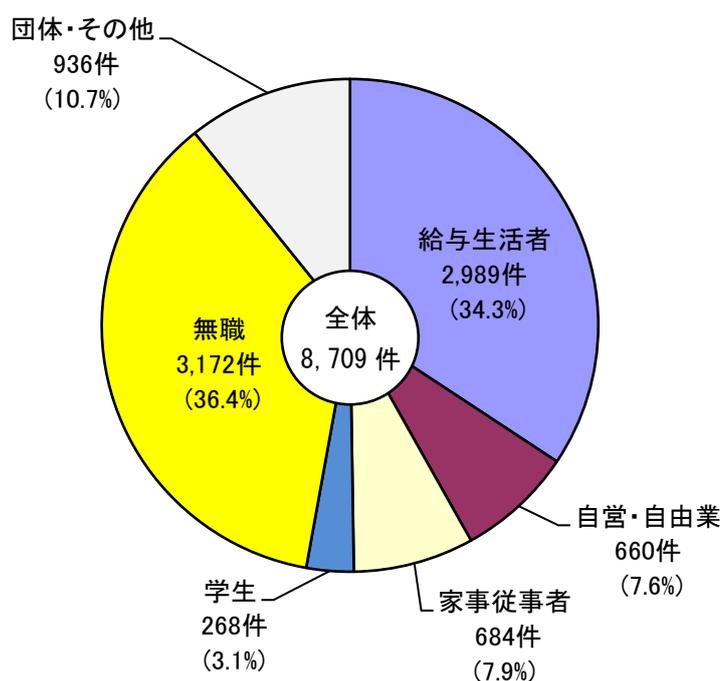
〔契約当事者の性別〕



〔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	令和元年度 (a)	平成30年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	2,146	1,949	197	110.1%
2	商品一般	1,132	1,745	▲613	64.9%
3	金融・保険サービス	776	868	▲92	89.4%
4	食料品	737	587	150	125.6%
5	保健衛生品	415	249	166	166.7%
	その他	3,503	3,423	80	102.3%
	計	8,709	8,821	▲112	98.7%

1 「運輸・通信サービス」

令和元年度の相談件数は2,146件で、前年度より197件(10.1%)増加しています。光回線の卸売りの契約トラブルに関する相談や出会い系サイト、オンラインゲームなどのデジタルコンテンツに関する相談がありました。

2 「商品一般」

令和元年度の相談件数は1,132件で、前年度より613件(35.1%)減少しています。商品一般は、商品が多岐にわたる相談や、商品を持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います。

3 「金融・保険サービス」

令和元年度の相談件数は776件で、前年度より92件(10.6%)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。

4 「食料品」

令和元年度の相談件数は737件で、前年度より150件(25.6%)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、健康食品の定期購入に関するトラブルがありました。

5 「保健衛生品」

令和元年度の相談件数は415件で、前年度より166件(66.7%)増加しています。食料品と同様に、お試しのつもりで安価な化粧品等を申し込んだが、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、化粧品等の定期購入に関するトラブルがありました。



(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は増加しましたが、最大既払額は減少しています。

	令和元年度 (a)	平成30年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	1,432人	1,302人	130人	110.0%
既払金額合計	1,010,744千円	870,260千円	140,484千円	116.1%
平均既払金額(一人当たり)	706千円	668千円	38千円	105.7%
最大既払額	60,000千円	70,000千円	▲10,000千円	85.7%

2 消費生活相談における特殊詐欺の状況

(1) 概況

令和元年度の特殊詐欺に関する相談件数は1,013件で、前年度より933件(47.9%)減少しています。類型別にみると、振り込み詐欺が770件(相談件数の75.9%)と最も多く、次いでワンクリック詐欺の107件(同10.5%)となっています。

振り込み詐欺のうち、架空請求詐欺が730件で前年度より811件(52.6%)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。

(単位：件)

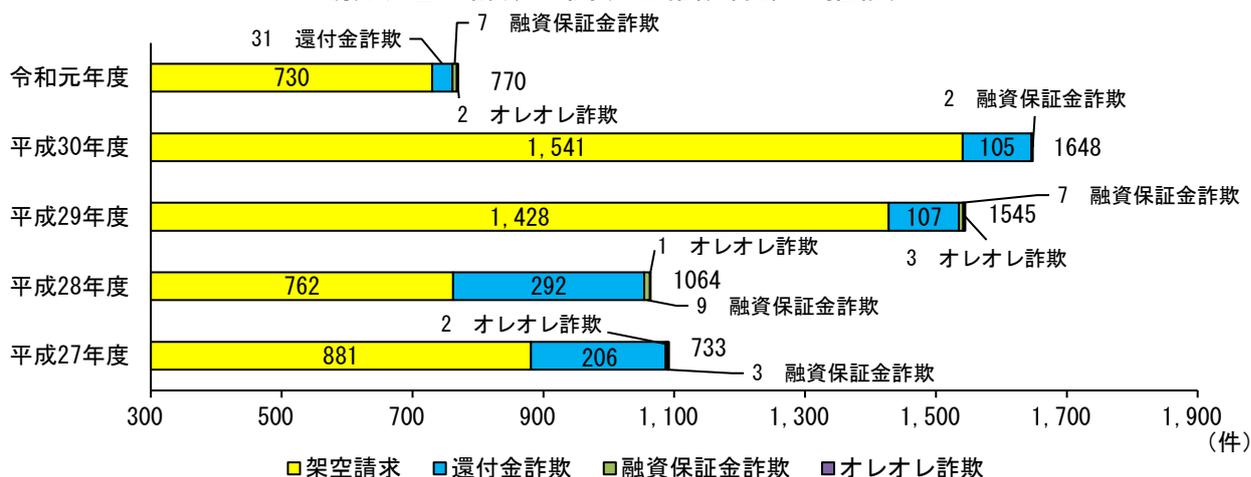
類 型	年 度	令和元年度 (a)	平成30年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
振り込み詐欺		770	1,648	▲878	46.7%
架空請求詐欺		730	1,541	▲811	47.4%
還付金詐欺		31	105	▲74	29.5%
融資保証金詐欺		7	2	5	350.0%
オレオレ詐欺		2	0	2	-
ワンクリック詐欺		107	169	▲62	63.3%
金融商品取引名目詐欺		67	64	3	104.7%
異性との交際あっせん名目詐欺		54	54	-	100.0%
その他の名目詐欺(宝くじ)		12	7	5	171.4%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		3	4	▲1	75.0%
合 計		1,013	1,946	▲933	52.1%

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

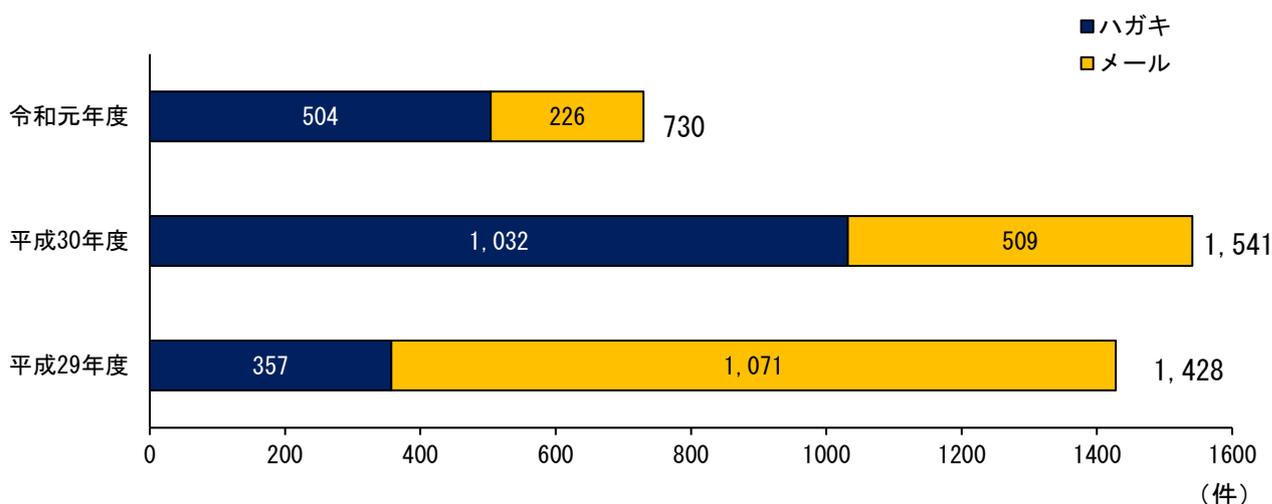
類 型	主な商品・役務名
振り込み詐欺	
架空請求詐欺	商品一般、運輸・通信サービス
還付金詐欺	保健・福祉サービス
融資保証金詐欺	金融・保険サービス
オレオレ詐欺	商品一般
ワンクリック詐欺	運輸・通信サービス
金融商品取引名目詐欺	金融・保険サービス
異性との交際あっせん名目詐欺	運輸・通信サービス
その他の名目詐欺(宝くじ)	教養娯楽品
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺	教養娯楽品

〔振り込め詐欺に関する相談件数の推移〕



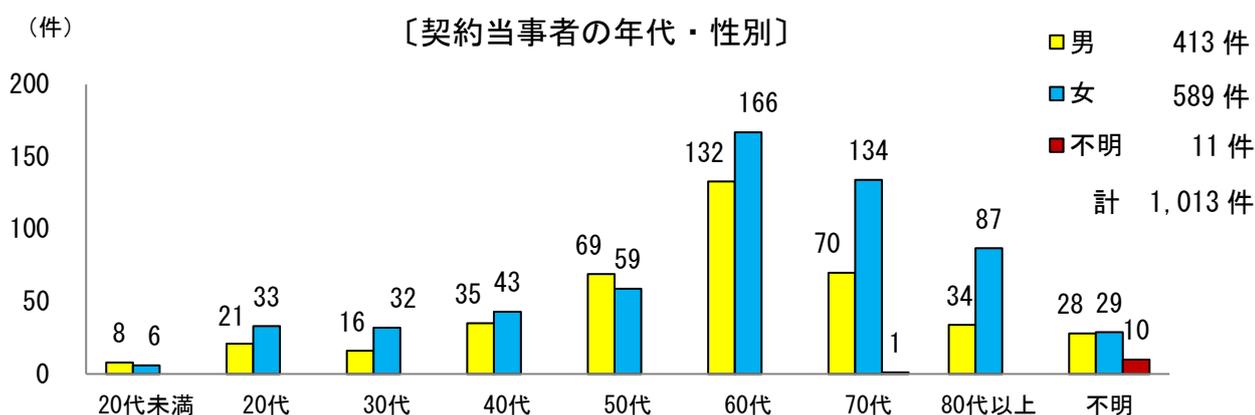
振り込め詐欺の中で、最も多くを占める架空請求詐欺は、ハガキとメールによる手口に大別されます。令和元年度はハガキについては528件（51.2%）の減少、メールについては283件（55.6%）の減少と、ともに大きく減少しています。

〔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

令和元年度における特殊詐欺に係る当事者を年代・性別でみると、60代女性の166件が最も多く、次いで70代女性の134件、60代男性の132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同数であり、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額は減少しましたが、高額被害が発生したため最大既払額は増加しています。

	令和元年度 (a)	平成30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	89人	-	100.0%
既払金額合計	61,050千円	90,417千円	▲29,367千円	67.5%
平均既払金額(一人当たり)	686千円	1,016千円	▲330千円	67.5%
最大既払額	30,000千円	18,000千円	12,000千円	166.7%

3 相談全般における特徴

○ 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913件で、前年度より331件(56.9%)増加しています。

(単位:件)

	令和元年度 (a)	平成30年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
光ファイバー	713	449	264	158.8%
他のネット通信関連サービス ※1	60	45	15	133.3%
その他 ※2	140	88	52	159.1%
計	913	582	331	156.9%

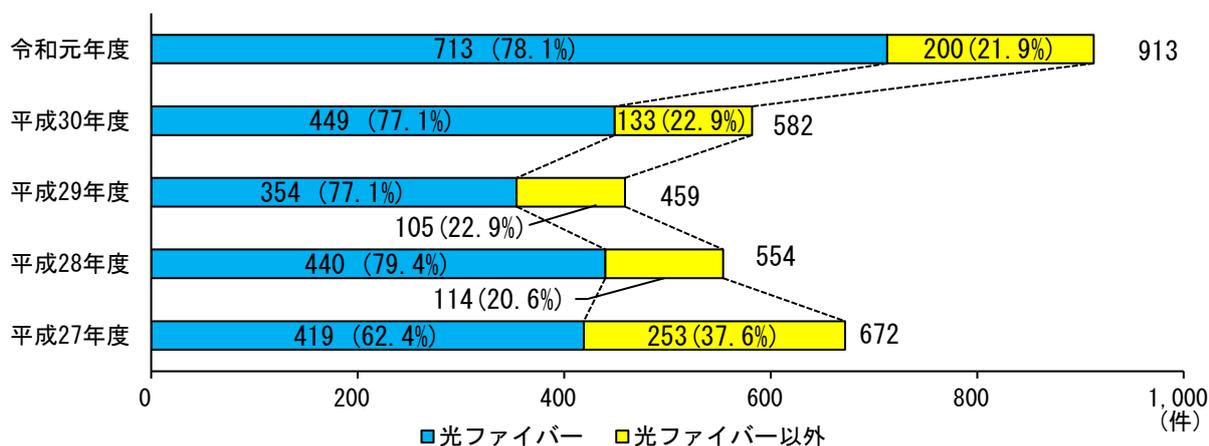
※1 光ファイバー以外の回線自体の契約(Wi-Fi、ポケットWi-Fiなど)

※2 回線を使用するにあたり付随する契約(プロバイダ契約など)

過去5年間の相談受付件数の推移をみると、平成27年度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、今年度はこれを大きく上回る相談が寄せられています。

また、インターネット通信サービスに関する相談の中でも、光ファイバー(光回線)に関する相談に着目してみると、過去5年間で比較しても最も多くなっていることがわかります。

〔インターネット通信サービスに関する相談件数の推移〕



○ 定期購入に関する相談が増加

定期購入に関する相談は 616 件で、前年度より 268 件（77.0%）増加しました。

相談内容としては、SNS などでも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、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。

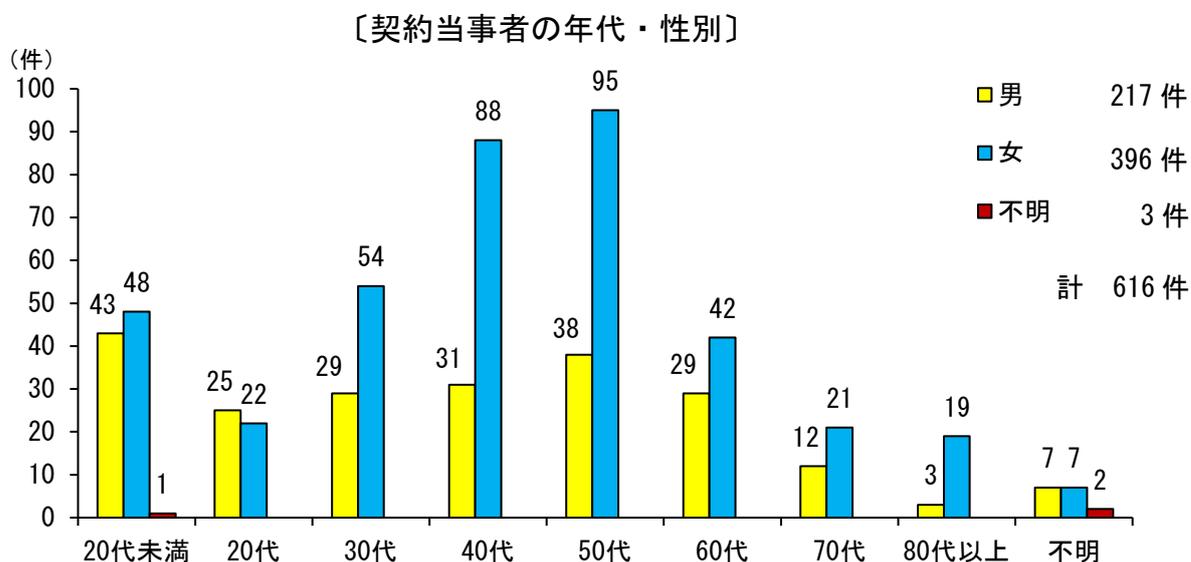
定期購入の商品としては、健康食品が最も多く、次いで化粧品となっており、特に化粧品の増加率（94.6%）が高くなっています。

（単位：件）

	令和元年度 (a)	平成 30 年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
健 康 食 品	355	200	155	177.5%
化 粧 品	181	93	88	194.6%
そ の 他	80	55	25	145.5%
計	616	348	268	177.0%

契約当事者の年代・性別でみると、50 代の女性が 95 件と最も多く、次いで 40 代女性が 88 件となっています。性別では、女性が 396 件と全体の 6 割以上を占めています。

また、中学生や高校生などの 20 代未満の相談も 92 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。



4 65 歳以上の高齢者の状況

（1）全般

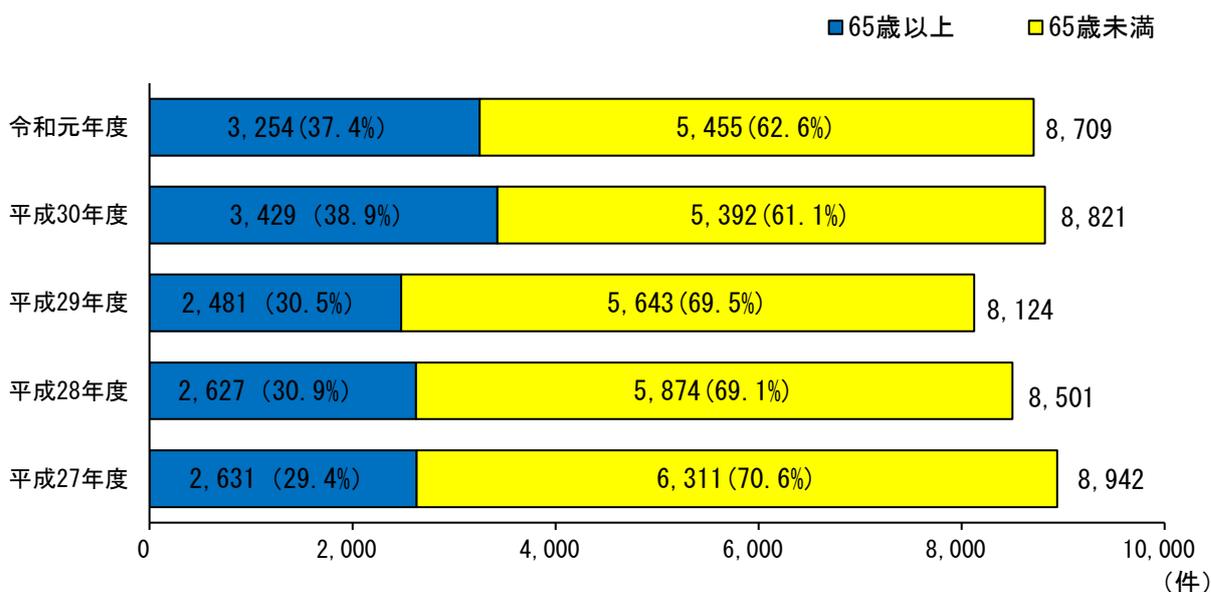
① 高齢者の概況

高齢者の相談は 3,254 件で、前年度と比較して 175 件（5.1%）減少していますが、相談全体に占める割合は 37.4%と平成 30 年度に引き続き、依然として高水準のまま推移しています。

(単位：件)

項目	年度	令和元年度 (a)	平成30年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦情		2,506	2,853	▲347	87.8%
問合せ		748	576	172	129.9%
計		3,254	3,429	▲175	94.9%

〔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、運輸・通信サービスに関する相談が861件と最も多く、前年度より280件(48.2%)増加しています。中でもインターネット通信サービスに関する相談が大きく増加したことが要因と考えられます。

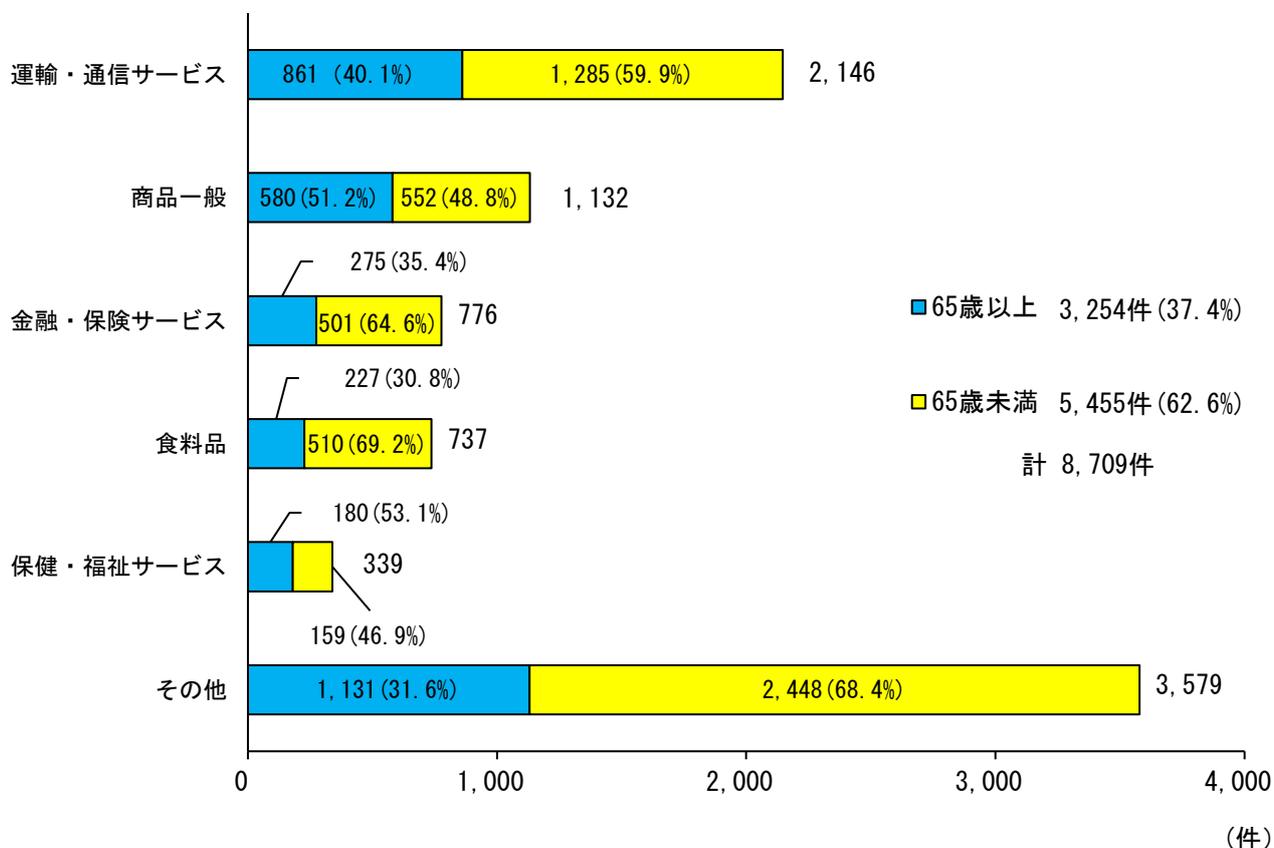
次いで多いのは、商品一般の580件ですが、前年度より404件(41.1%)減少しています。架空請求のハガキに関する相談が大きく減少したことが要因と考えられます。

(単位：件)

	商品・役務名	令和元年度 (a)	平成30年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	861	581	280	148.2%
2	商品一般	580	984	▲404	58.9%
3	金融・保険サービス	275	254	21	108.3%
4	食料品	227	283	▲56	80.2%
5	保健・福祉サービス	180	161	19	111.8%
	その他	1,131	1,166	▲35	97.0%
	計	3,254	3,429	▲175	94.9%

〔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、保健・福祉サービスに関する相談が53.1%と最も高く、次いで、商品一般に関する相談が51.2%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

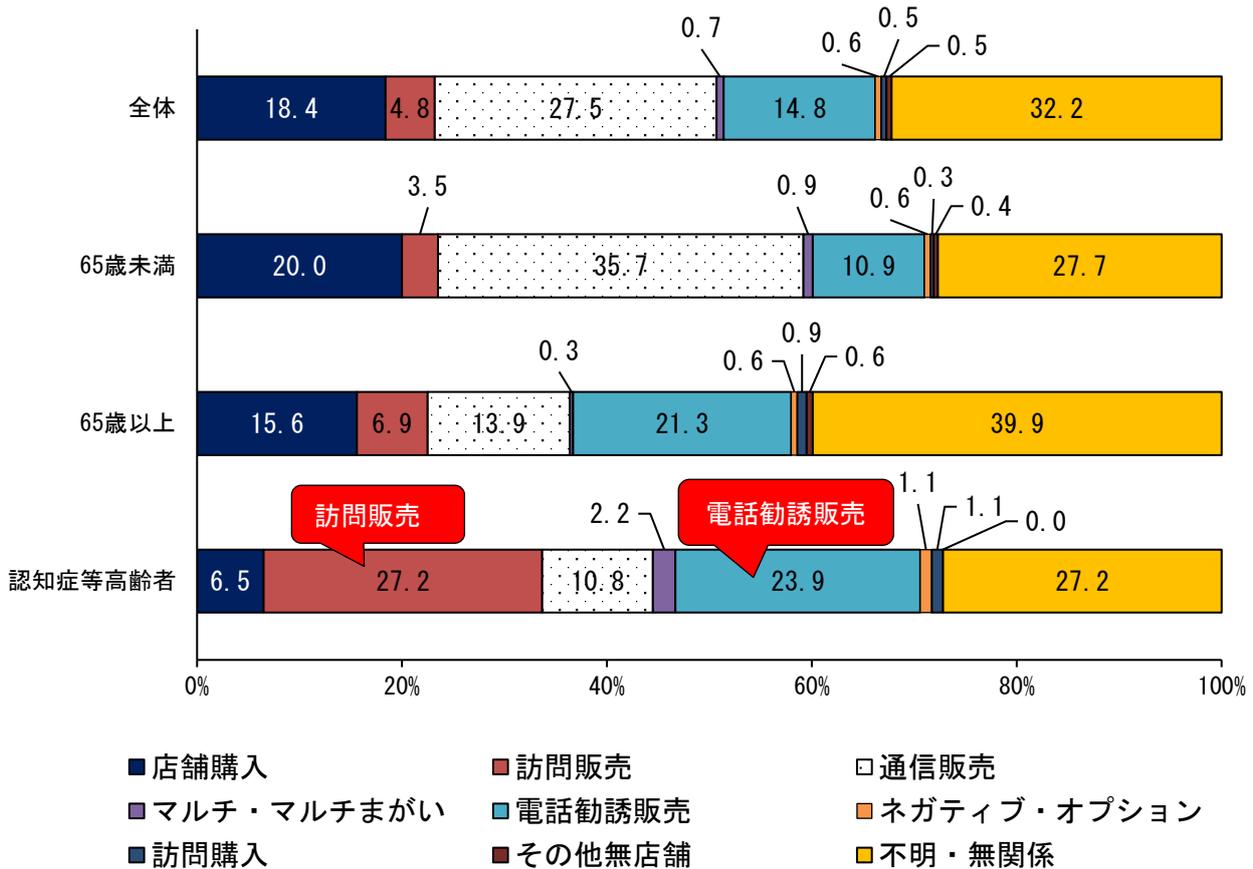
高齢者の相談に係る既払金額等の状況を見ると、お金を支払った人の数、既払金額合計、平均既払金額は増加しましたが、最大既払額は減少しています。

	令和元年度 (a)	平成30年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	400人	377人	23人	106.1%
既払金額合計	329,492千円	295,103千円	34,389千円	111.7%
平均既払金額 (一人当たり)	824千円	783千円	41千円	105.2%
最大既払額	60,000千円	70,000千円	▲10,000千円	85.7%

④ 販売購入形態別相談割合

販売購入形態別で見ると、65歳以上では、65歳未満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。

〔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484件で、前年度より468件（49.2％）減少しています。類型別にみると、振り込み詐欺が431件（相談件数の89.0％）と最も多く、次いで金融商品取引名目詐欺の26件（同5.4％）となっています。

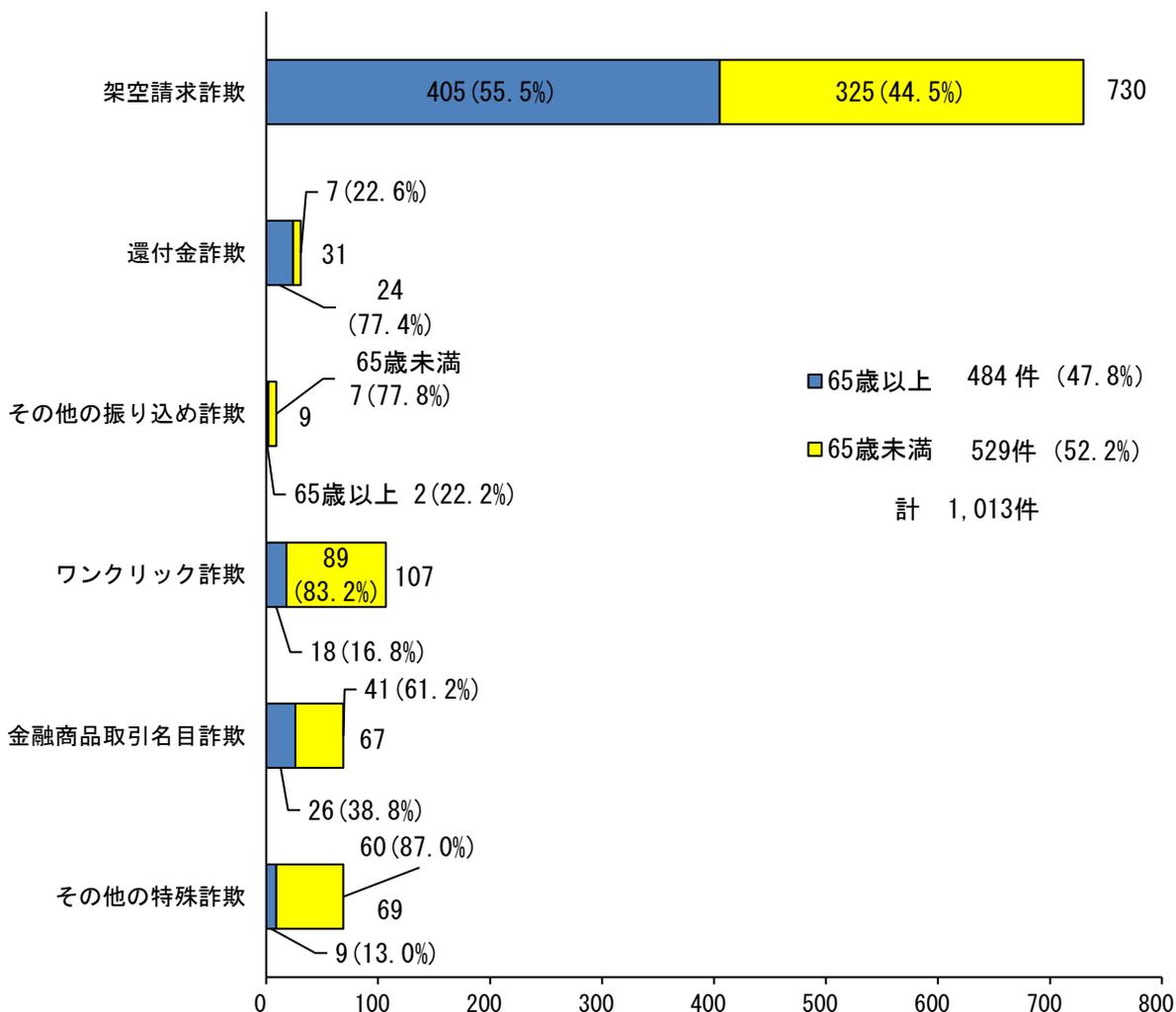
振り込み詐欺のうち、架空請求詐欺が405件で前年度より410件（50.3％）減少しており、特殊詐欺の相談が大幅に減少したことの主要因となっています。

類型	年 度	令和元年度 (a)	平成30年度 (b)	増 減 (a-b)	前年比 (a/b)
振り込み詐欺		431	899	▲468	47.9%
架空請求詐欺		405	815	▲410	49.7%
還付金詐欺		24	84	▲60	28.6%
オレオレ詐欺		2	0	2	-
融資保証金詐欺		0	0	-	-
金融商品取引名目詐欺		26	30	▲4	86.7%
ワンクリック詐欺		18	18	-	100.0%
異性との交際あっせん名目詐欺		4	0	4	-
その他の名目詐欺（宝くじ）		4	3	1	133.3%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		1	2	▲1	50.0%
合 計		484	952	▲468	50.8%

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77.4%と最も高く、次いで、架空請求詐欺が、55.5%となっています。

〔特殊詐欺類型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見ると、お金を支払った人の数は同数ですが、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。

	令和元年度 (a)	平成30年度 (b)	増減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	15人	15人	-	100.0%
既払金額合計	38,441千円	32,823千円	5,618千円	117.1%
平均既払金額 (一人当たり)	2,563千円	2,188千円	375千円	117.1%
最大既払額	30,000千円	18,000千円	12,000千円	166.7%

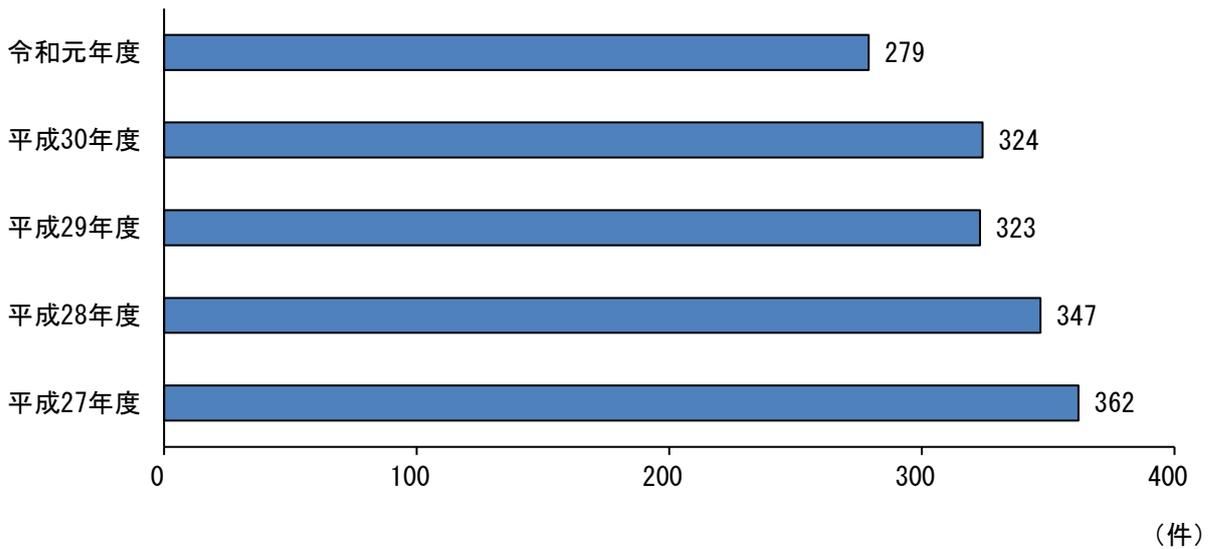
5 多重債務に関する相談の受付状況

令和元年度における多重債務に関する相談件数は279件で前年度より45件減少しています。

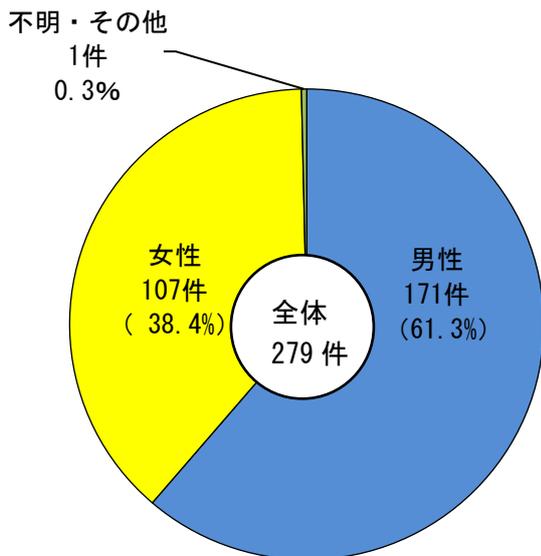
(単位: 件)

	令和元年度 (a)	平成30年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談受付件数	279	324	▲45	86.1%

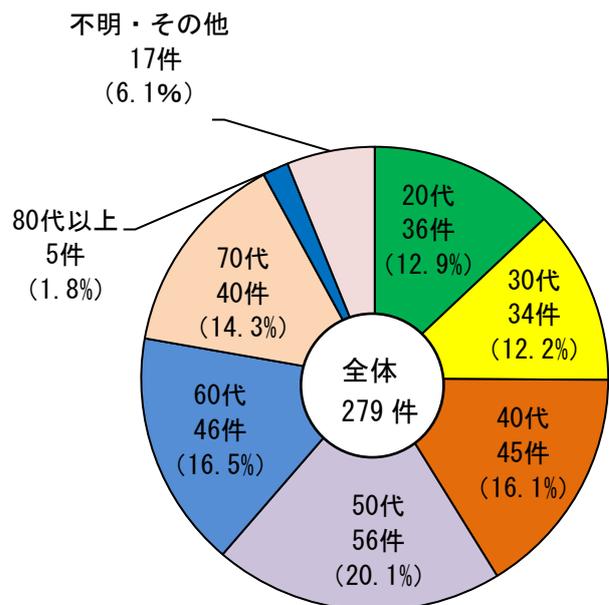
〔多重債務相談件数の推移〕

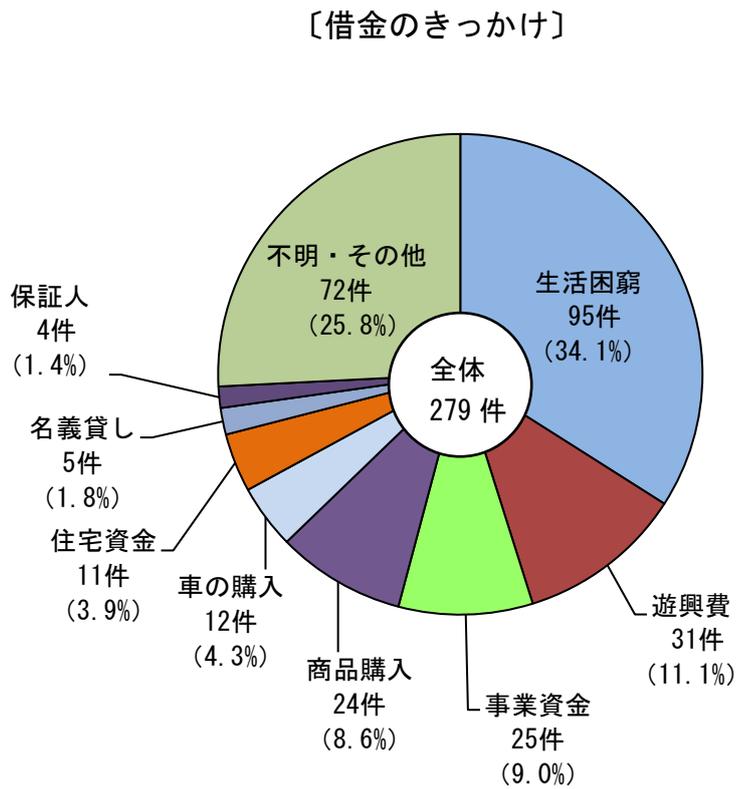
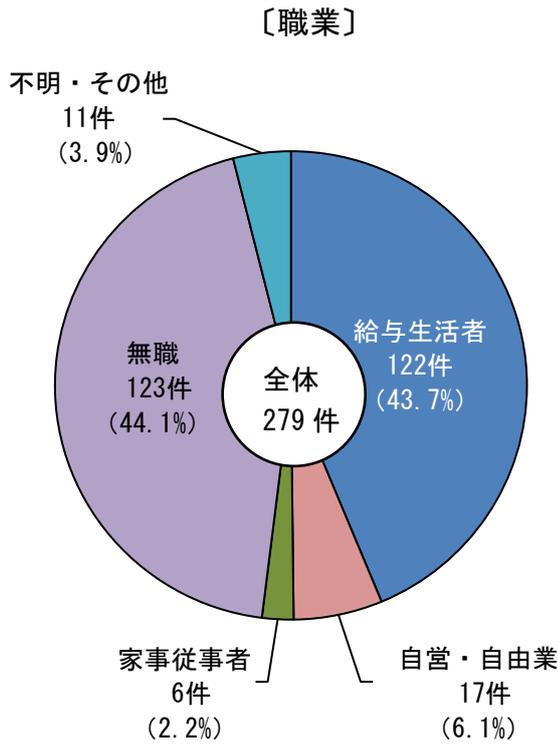


〔性別〕



〔年代〕





6 ヤミ金などの相談の受付状況

令和元年度におけるヤミ金などに関する相談件数は40件で、前年度より1件(2.4%)減少しています。

(単位：件)

	令和元年度 (a)	平成30年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
ヤミ金	31	37	▲6	83.8%
融資保証金詐欺	7	2	5	350.0%
借金整理屋	2	1	1	200.0%
ショッピング枠現金化	0	1	▲1	-
計	40	41	▲1	97.6%

7 相談者居住市町村別相談受付状況

市町村別	件数				市町村別	件数			
	元年度	1,000人 当たり相談数	30年度	増減		元年度	1,000人 当たり相談数	30年度	増減
青森市	2,715	9.8	2,751	▲36	鶴田町	60	4.8	58	2
弘前市	923	5.5	925	▲2	中泊町	37	3.5	30	7
八戸市	1,840	8.2	1,879	▲39	野辺地町	48	3.8	59	▲11
黒石市	170	5.2	160	10	七戸町	62	4.1	73	▲11
五所川原市	342	6.4	315	27	六戸町	57	5.2	67	▲10
十和田市	390	6.5	374	16	横浜町	29	6.7	24	5
三沢市	213	5.5	225	▲12	東北町	69	4.0	62	7
むつ市	494	8.8	570	▲76	六ヶ所村	38	3.8	39	▲1
つがる市	148	4.7	126	22	おいらせ町	119	4.8	118	1
平川市	116	3.8	113	3	大間町	7	1.4	18	▲11
平内町	46	4.3	69	▲23	東通村	21	3.4	20	1
今別町	7	2.7	9	▲2	風間浦村	5	2.7	11	▲6
蓬田村	11	4.0	14	▲3	佐井村	4	2.1	5	▲1
外ヶ浜町	38	6.6	19	19	三戸町	46	4.7	48	▲2
鱒ヶ沢町	48	5.0	33	15	五戸町	83	4.9	66	17
深浦町	23	2.9	34	▲11	田子町	16	3.0	18	▲2
西目屋村	3	2.2	2	1	南部町	88	5.0	94	▲6
藤崎町	64	4.3	58	6	階上町	67	5.0	61	6
大鰐町	34	3.6	32	2	新郷村	8	3.3	10	▲2
田舎館村	38	4.9	26	12	県外・不明	133		152	▲19
板柳町	49	3.7	54	▲5	合計	8,709	—	8,821	▲112

* 1,000人当たり相談数は令和2年4月1日現在の住民基本台帳月報を基に算出