

# 令和2年4-6月における青森県内の消費生活相談受付状況

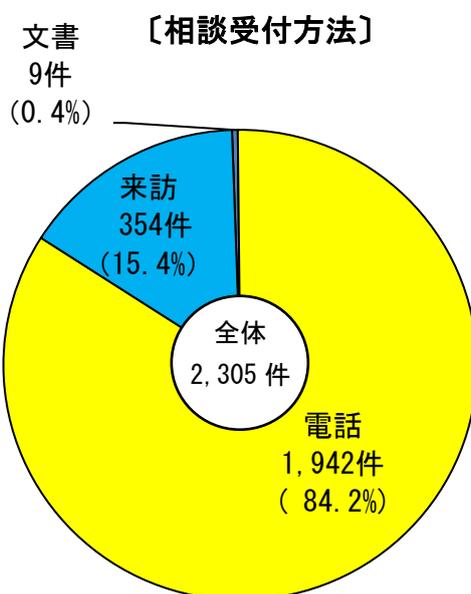
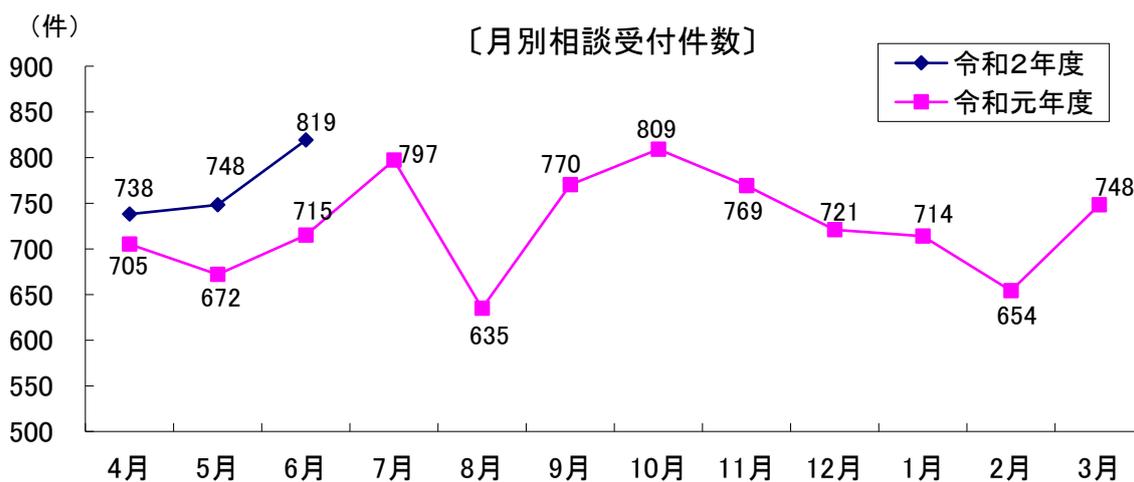
## 1 相談受付状況

### (1) 概況

令和2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、2,305件（苦情相談1,818件、問合せ487件）であり、前年同期と比較して213件（10.2%）増加しています。

（単位：件）

項目	年度	令和2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情		1,818	1,679	139	108.3%
問合せ		487	413	74	117.9%
計		2,305	2,092	213	110.2%

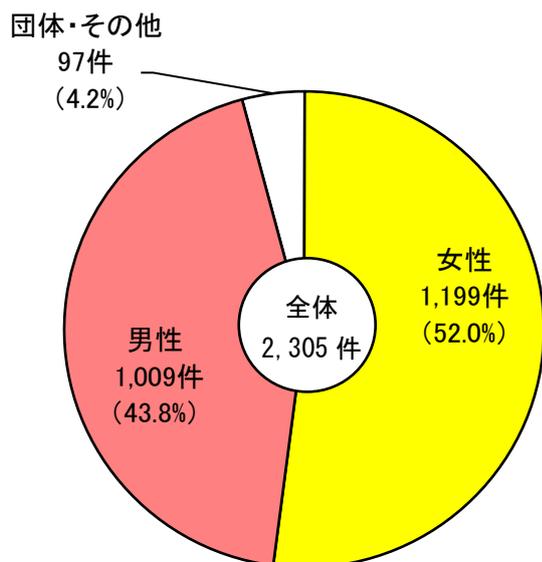


## (2) 契約当事者の状況

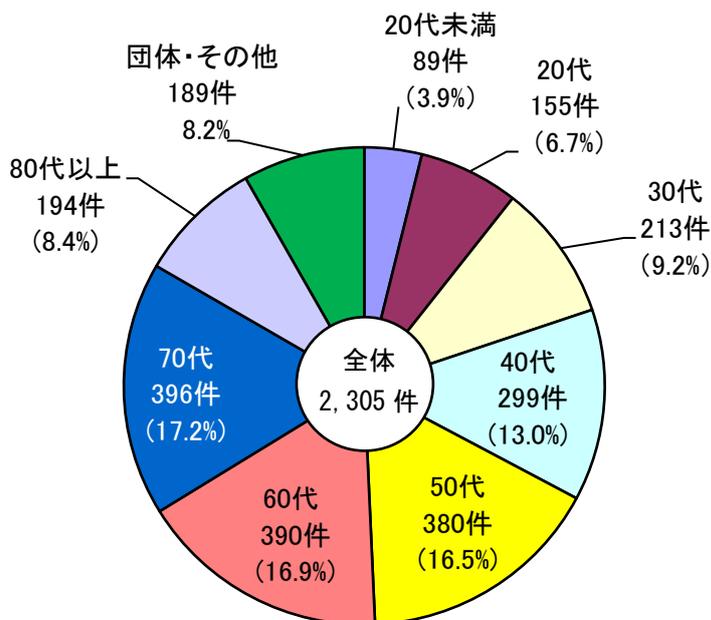
契約当事者を性別で見ると、女性が1,199件で、全体の52.0%を占めています。年代別では、70代が396件(17.2%)と最も多く、次いで60代が390件(16.9%)となっています。

また、契約当事者を職業別で見ると、無職が825件(35.8%)と最も多く、次いで給与生活者が803件(34.8%)となっています。

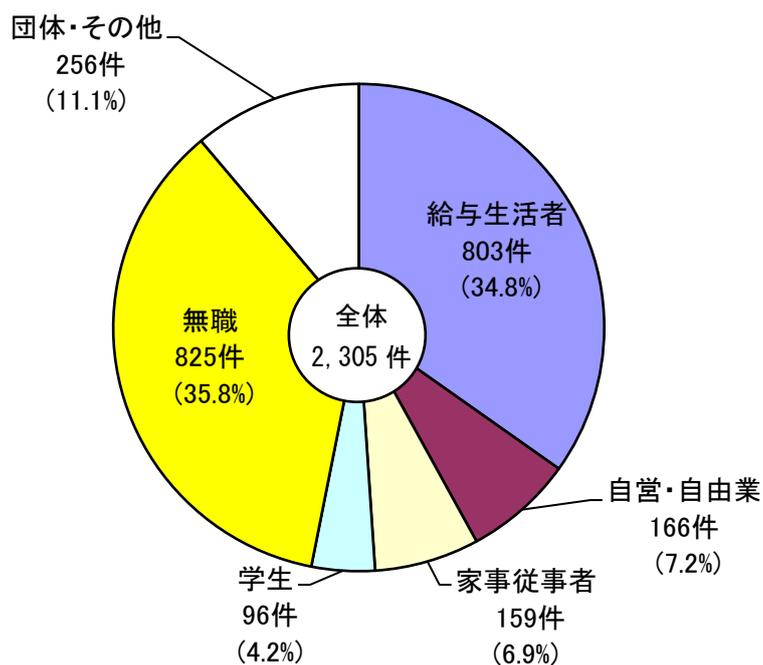
〔契約当事者の性別〕



〔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2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	395	430	▲35	91.9%
2	商品一般	237	463	▲226	51.2%
	保健衛生品	237	76	161	311.8%
4	食料品	223	151	72	147.7%
5	金融・保険サービス	186	184	2	101.1%
	その他	1,027	788	239	130.3%
	計	2,305	2,092	213	110.2%

#### 1 「運輸・通信サービス」

令和2年4-6月の相談件数は395件で、前年同期より35件(8.1%)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2年4-6月の相談件数は237件で、前年同期より226件(48.8%)減少しています。商品一般は、商品が多岐にわたる相談や、商品を特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おり、相談件数の減少の大きな要因となっています。

#### 2 「保健衛生品」

令和2年4-6月の相談件数は237件で、前年同期より161件(211.8%)増加しています。新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、マスクの需要が増したところへ、注文した覚えのないマスクが送付された、通信販売で購入したマスクが届かないなど、マスクに関する相談が増加しました。

#### 4 「食料品」

令和2年4-6月の相談件数は223件で、前年同期より72件(47.7%)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 「金融・保険サービス」

令和2年4-6月の相談件数は186件で、前年同期より2件(1.1%)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、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) 相談に係る契約等の既払金額

令和2年4-6月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。

	令和2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	458人	299人	159人	153.2%
既払金額合計	105,580千円	265,906千円	▲160,326千円	39.7%
平均既払金額(一人当たり)	231千円	889千円	▲658千円	26.0%
最大既払額	26,000千円	42,000千円	▲16,000千円	61.9%

## 2 消費生活相談における特殊詐欺の状況

### (1) 概況

令和2年4-6月の特殊詐欺に関する相談件数は140件で、前年同期より273件(66.1%)減少しています。類型別にみると、振り込み詐欺が83件(相談件数の59.3%)と最も多く、次いでワンクリック詐欺の34件(同24.3%)となっています。

振り込み詐欺のうち、架空請求詐欺が80件で前年同期より267件(76.9%)減少しており、特殊詐欺の相談件数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2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
振り込み詐欺		83	352	▲269	23.6%
架空請求詐欺		80	347	▲267	23.1%
還付金詐欺		1	5	▲4	20.0%
融資保証金詐欺		2	0	2	-
オレオレ詐欺		0	0	0	-
ワンクリック詐欺		34	26	8	130.8%
金融商品取引名目詐欺		12	20	▲8	60.0%
異性との交際あっせん名目詐欺		7	15	▲8	46.7%
その他の名目詐欺(宝くじ)		2	0	2	-
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		2	0	2	-
合 計		140	413	▲273	33.9%

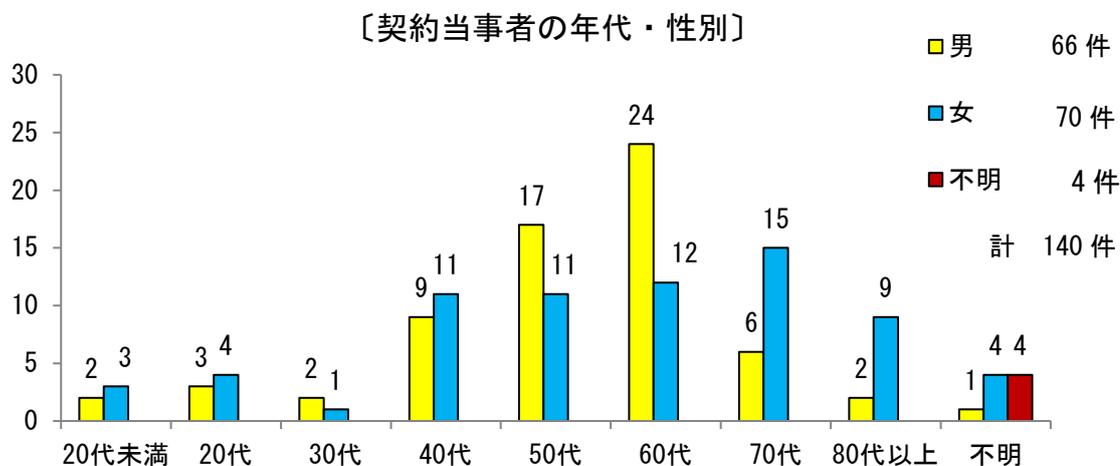
なお、それぞれの特殊詐欺の類型と、消費生活相談において分類される主な商品・役務名との対応関係は以下のとおりです。

#### (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

## (2) 特殊詐欺に係る当事者の状況

令和2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、60代男性の24件が最も多く、次いで50代男性の17件、70代女性の15件となっています。



## (3) 特殊詐欺に係る既払金額

令和2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、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額、最大既払額ともすべて減少しています。

	令和2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	15人	26人	▲11人	57.7%
既払金額合計	10,473千円	36,184千円	▲25,711千円	28.9%
平均既払金額(一人当たり)	698千円	1,392千円	▲694千円	50.1%
最大既払額	5,000千円	30,000千円	▲25,000千円	16.7%

## 3 相談全般における特徴

### ○ 電力小売自由化に関する相談が増加

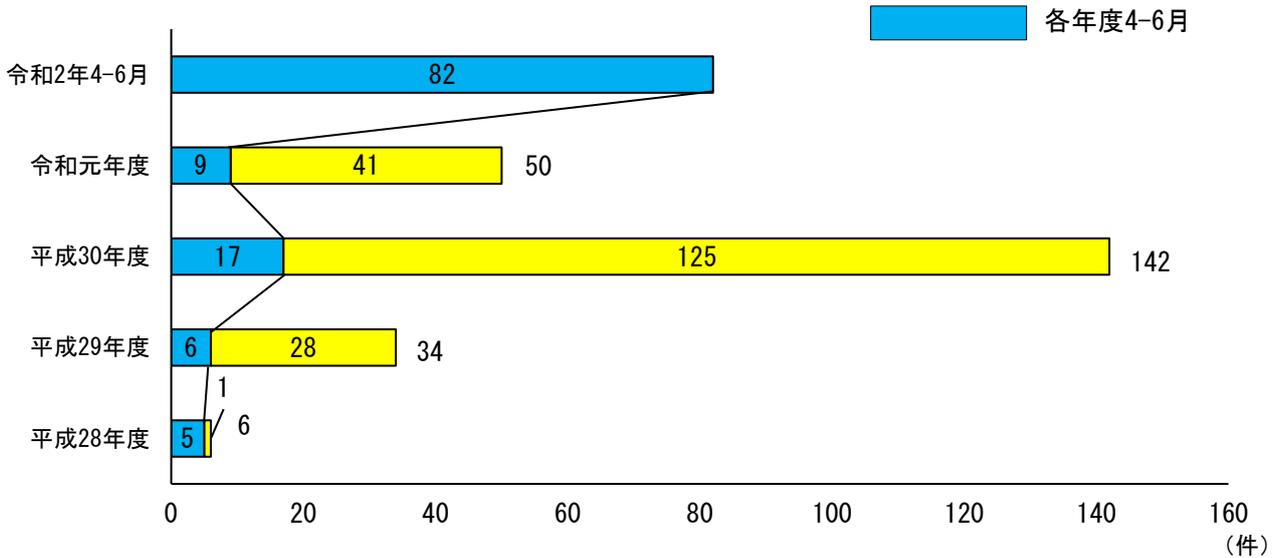
電力小売自由化に関する相談は82件で、前年同期より73件(811.1%)増加しています。大手電力会社を名乗ったり、誤認させるような電話で「電気料金が安くなるプランがある」などと、契約先はそのまま、料金プランの変更であるかのように勧誘する悪質な業者に関する相談が多くありました。

(単位: 件)

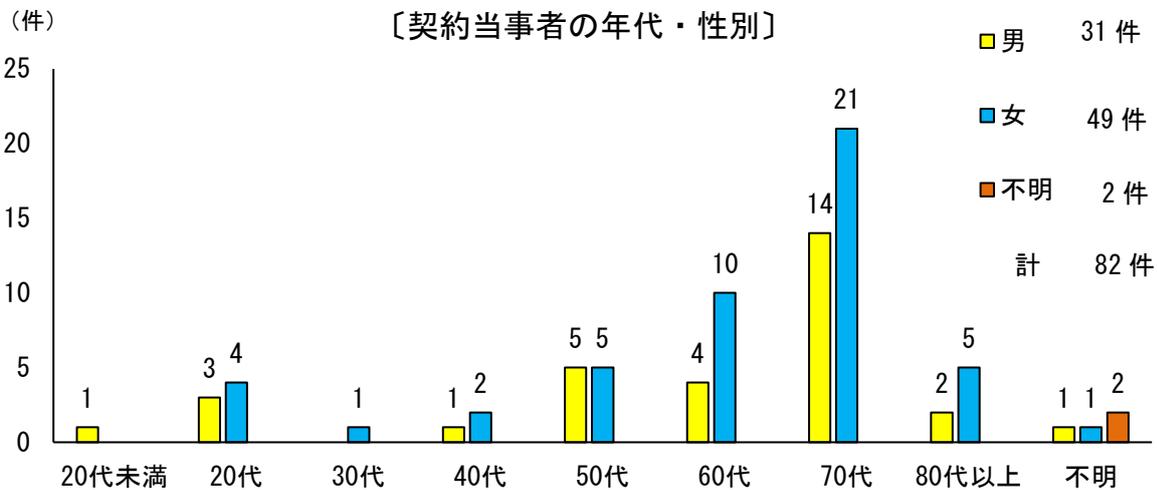
	令和2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
電力小売自由化に関する相談	82	9	73	911.1%

過去5年間の相談受付件数の推移をみても、令和2年4-6月の相談受付件数が大きく増加しており、最も相談の多かった平成30年度1年間の相談受付件数に迫る勢いです。

### 〔電力小売自由化に関する相談受付件数の推移〕



契約当事者の年代・性別の特徴を見ると、70代の女性の21件が最も多く、次いで70代男性の14件、60代女性の10件となっています。70代が全体の42.7%を占めています。



### ○ 定期購入に関する相談が増加

定期購入に関する相談は204件で、前年同期より99件（94.3%）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、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います。

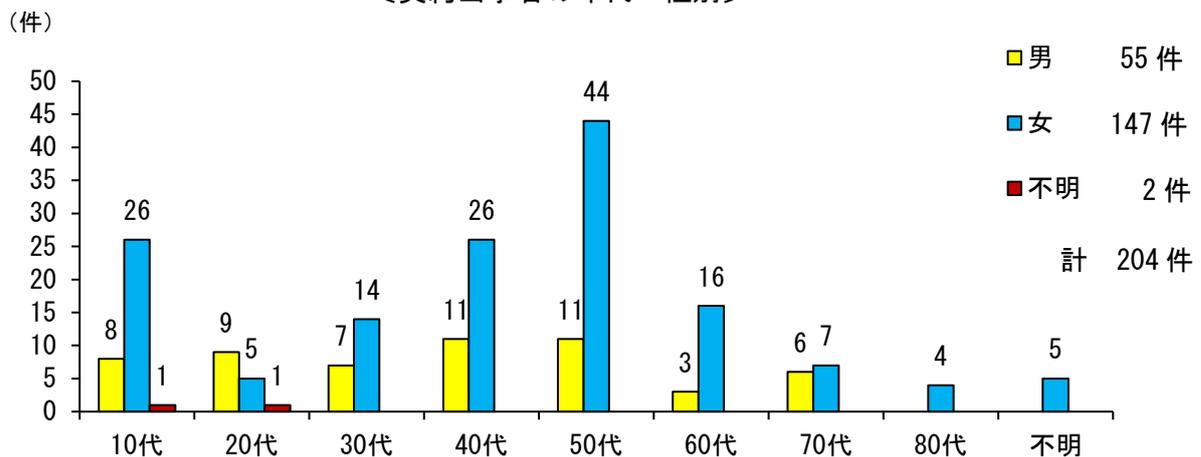
(単位：件)

	令和2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
健康食品	132	56	76	235.7%
化粧品	43	36	7	119.4%
その他	29	13	16	223.1%
計	204	105	99	194.3%

契約当事者の年代・性別でみると、50代の女性が44件と最も多く、次いで10代女性と40代女性がそれぞれ26件となっています。性別では、女性が147件と全体の7割以上を占めています。

また、中学生や高校生などの10代の相談も35件寄せられています。美容に関心を持ち始めた年代で、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。

〔契約当事者の年代・性別〕



## 4 65歳以上の高齢者の状況

### (1) 全般

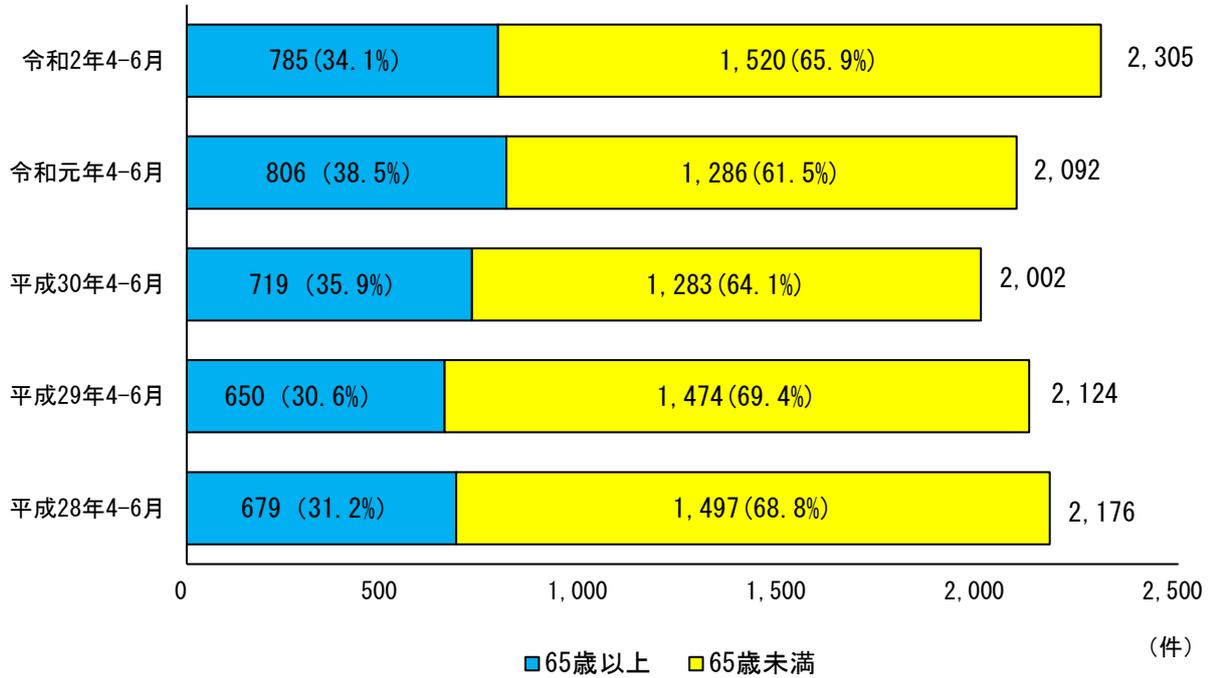
#### ① 高齢者の概況

令和2年4-6月の高齢者の相談は785件で、前年同期と比較して21件(2.6%)減少しています。しかし、相談全体に占める割合は34.1%と前年同期より若干減少したものの、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2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情		579	656	▲77	88.3%
問合せ		206	150	56	137.3%
計		785	806	▲21	97.4%

〔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

令和2年4-6月の高齢者の相談では、運輸・通信サービスに関する相談が127件と最も多く、前年同期より9件（6.6%）減少しています。

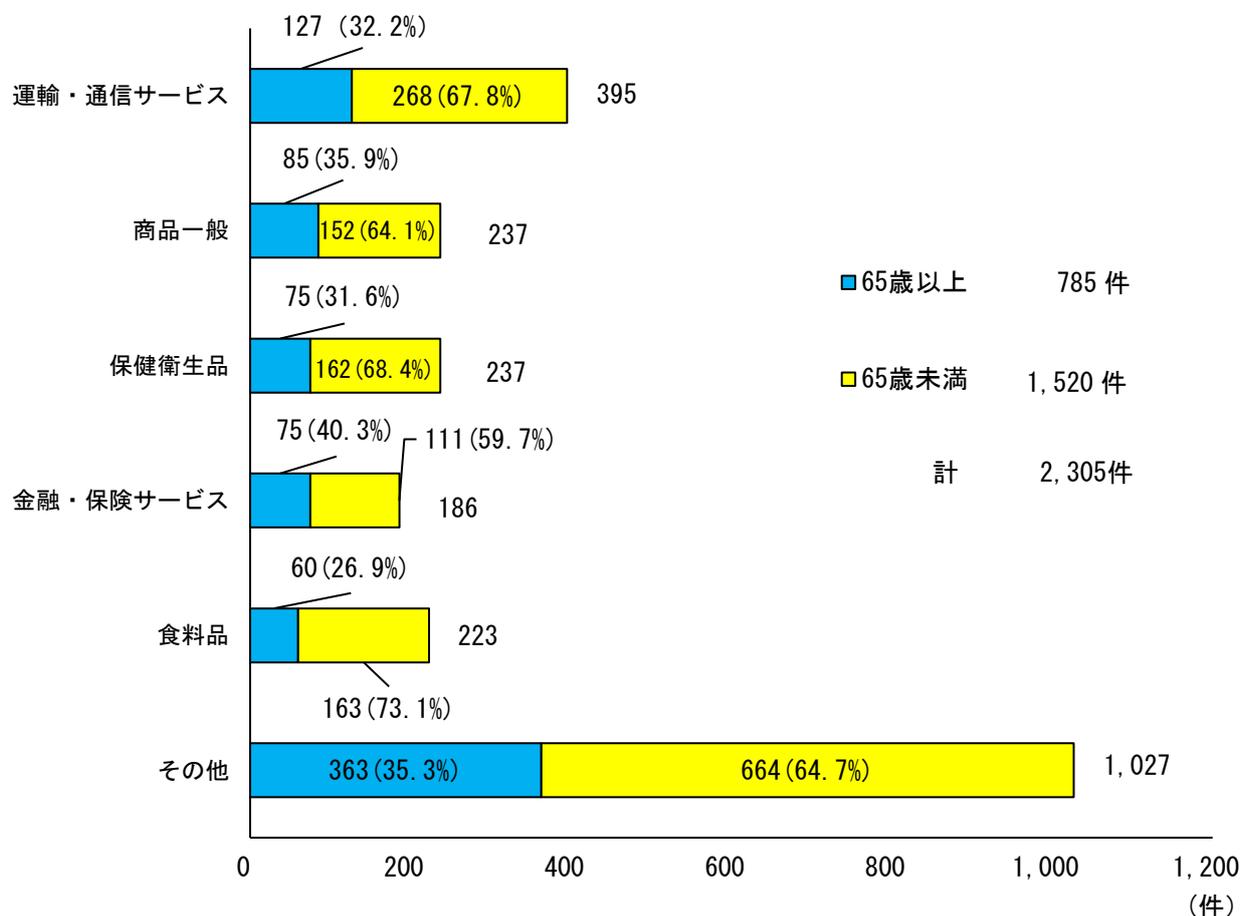
次いで多いのは、商品一般の85件ですが、前年同期より162件（65.6%）減少しています。架空請求のハガキに関する相談が大きく減少したことが要因と考えられます。

（単位：件）

	商品・役務名	令和2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	127	136	▲9	93.4%
2	商品一般	85	247	▲162	34.4%
3	保健衛生品	75	28	47	267.9%
	金融・保険サービス	75	60	15	125.0%
4	食料品	60	65	▲5	92.3%
	その他	363	270	93	134.4%
	計	785	806	▲21	97.4%

### 〔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、金融・保険サービスに関する相談が40.3%と最も高く、次いで、商品一般に関する相談が35.9%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、平均既払金額、最大既払額とも大きく減少しています。

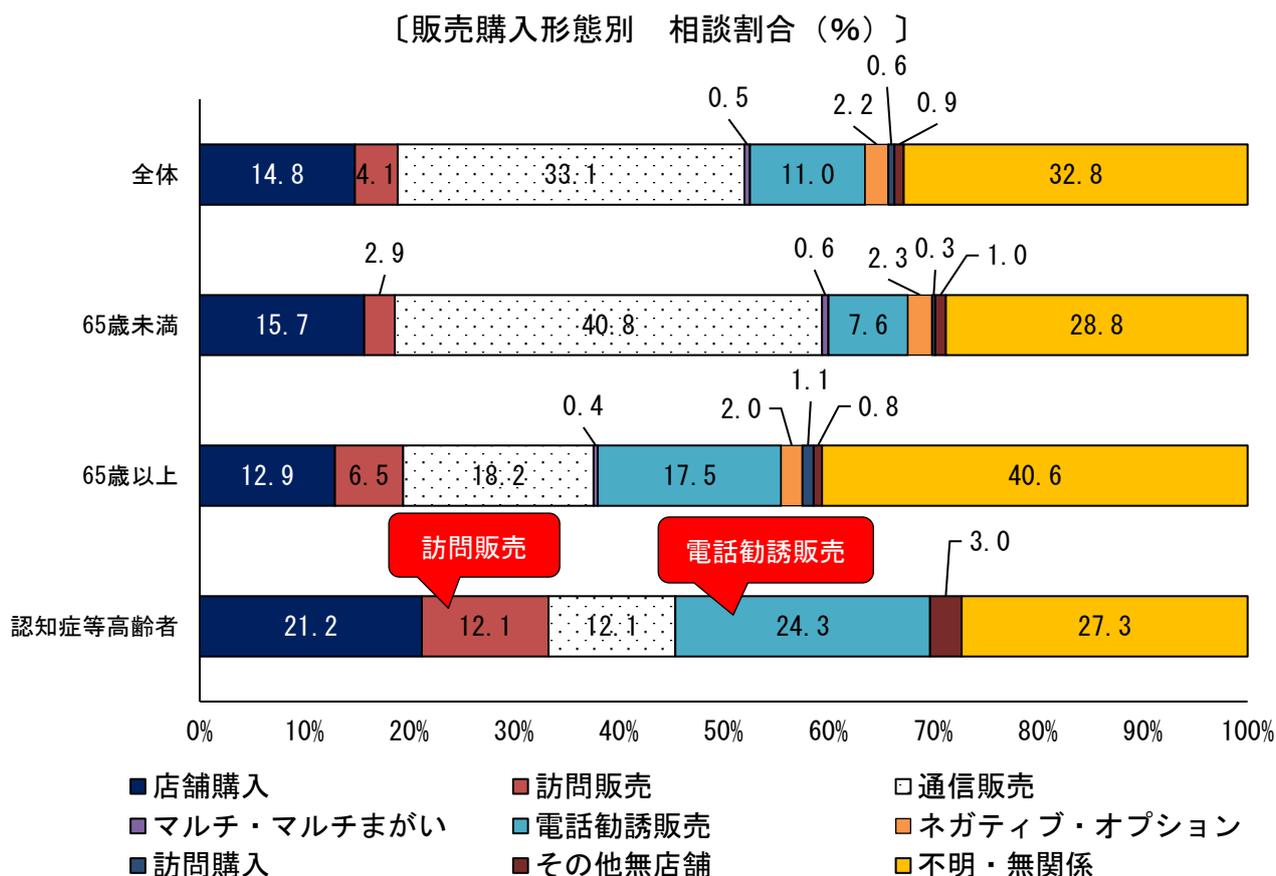
	令和2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	117人	89人	28人	131.5%
既払金額合計	31,681千円	105,391千円	▲73,710千円	30.1%
平均既払金額 (一人当たり)	271千円	1,184千円	▲913千円	22.9%
最大既払額	5,642千円	38,000千円	▲32,358千円	14.8%

#### 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乗じ、悪質な電話勧誘販売が行われていることがうかがえます。

一方、認知症等高齢者の訪問販売は前年同期（21.2%）と比較し、大きく減少しています。

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せることも要因の一つとなっています。



## （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48件で、前年同期より166件（77.6%）減少しています。類型別にみると、振り込め詐欺が36件（相談件数の75.0%）と最も多く、次いでワンクリック詐欺の8件（同16.7%）となっています。

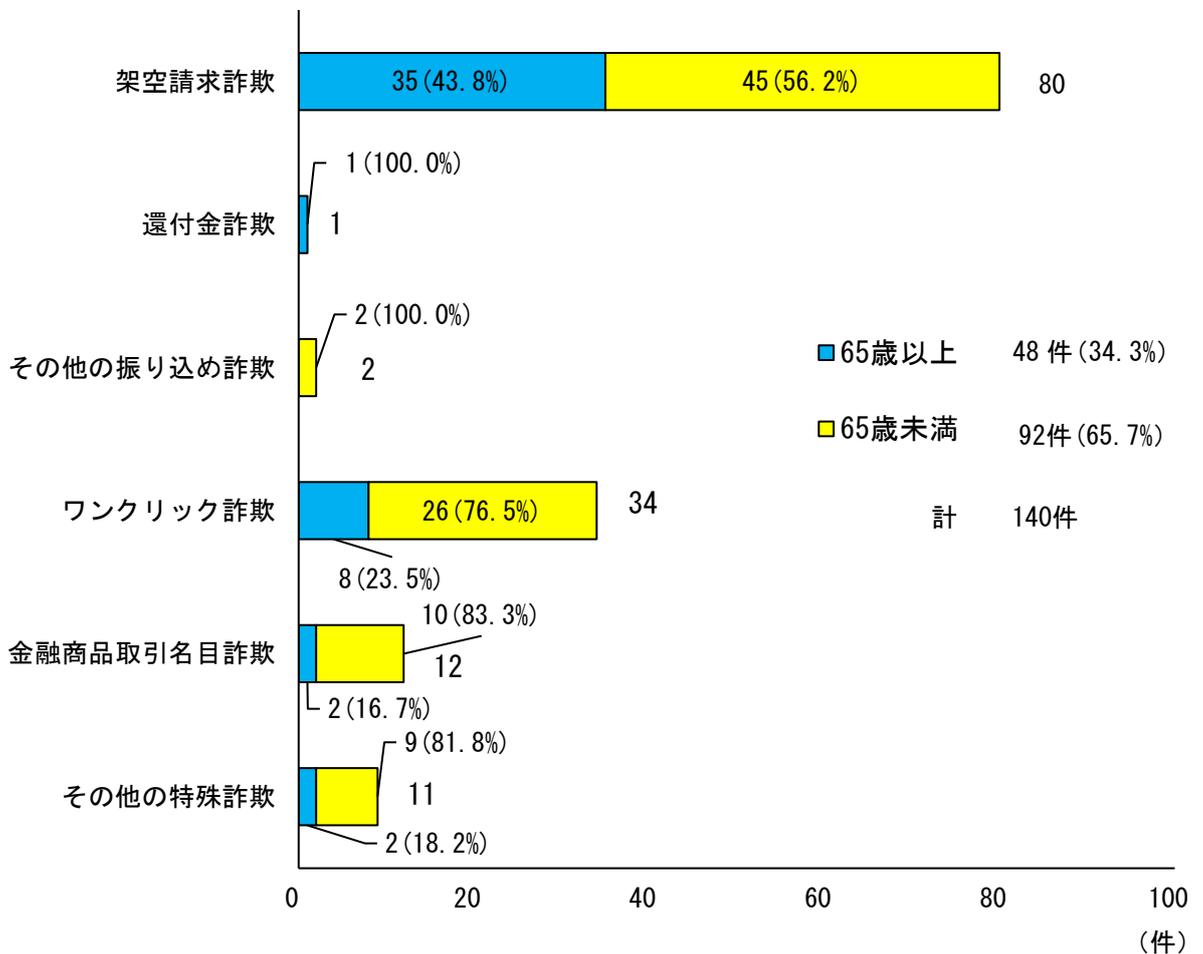
振り込め詐欺のうち、架空請求詐欺が35件で前年同期より163件（82.3%）減少しており、特殊詐欺の相談が大幅に減少したことの主な要因となっています。

類 型	年 度	令和2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
	振り込め詐欺		36	203	▲167
架空請求詐欺		35	198	▲163	17.7%
還付金詐欺		1	5	▲4	20.0%
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		8	3	5	266.7%
金融商品取引名目詐欺		2	7	▲5	28.6%
その他の名目詐欺（宝くじ）		2	0	2	-
異性との交際あっせん名目詐欺		0	1	▲1	-
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		0	0	0	-
合 計		48	214	▲166	22.4%

## 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%と最も高く、次いで、架空請求詐欺が43.8%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1人のみ、既払金額も少額だったため、一人当たりの平均既払金額、最大既払額とも大きく減少しています。

	令和2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	1人	4人	▲3人	25.0%
既払金額合計	6千円	31,960千円	▲31,954千円	0.0%
平均既払金額(一人当たり)	6千円	7,990千円	▲7,984千円	0.1%
最大既払額	6千円	30,000千円	▲29,994千円	0.0%

## 5 多重債務に関する相談の受付状況

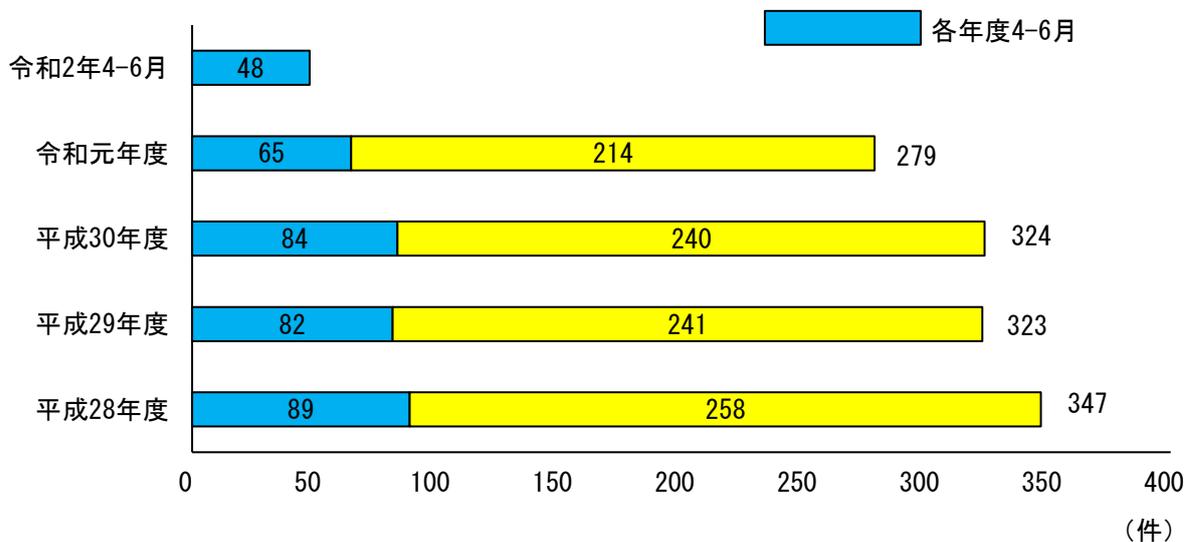
令和2年4-6月における多重債務に関する相談件数は48件で前年度より17件減少しています。

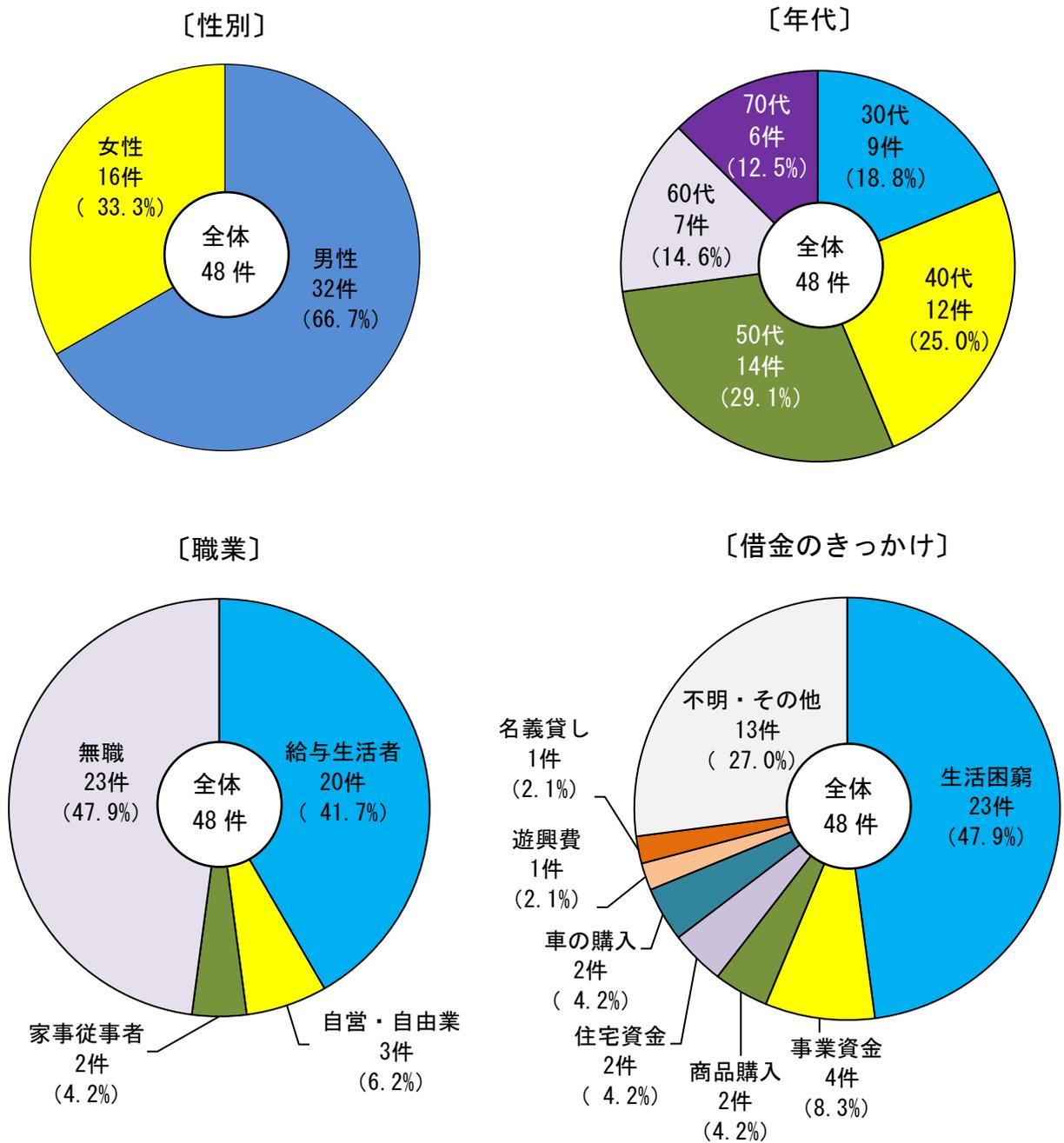
過去5年間の同時期を比較すると、減少傾向にあることがわかります。

(単位: 件)

	令和2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談受付件数	48	65	▲17	73.8%

〔多重債務相談件数の推移〕





## 6 ヤミ金などの相談の受付状況

令和2年4-6月におけるヤミ金などに関する相談件数は12件で、前年度より3件(33.3%)増加しています。(単位:件)

	令和2年 4-6月 (a)	令和元年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
ヤミ金	10	7	3	142.9%
融資保証金詐欺	2	0	2	皆増
借金整理屋	0	2	▲2	皆減
ショッピング枠現金化	0	0	-	-
計	12	9	3	133.3%