

青森県内の消費生活相談受付状況 (令和3年4月～9月)

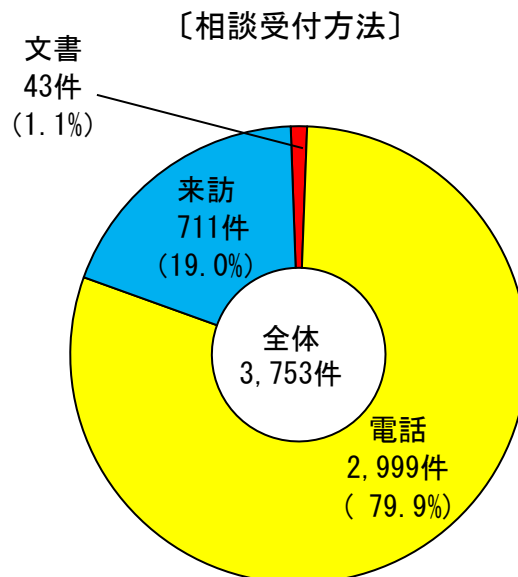
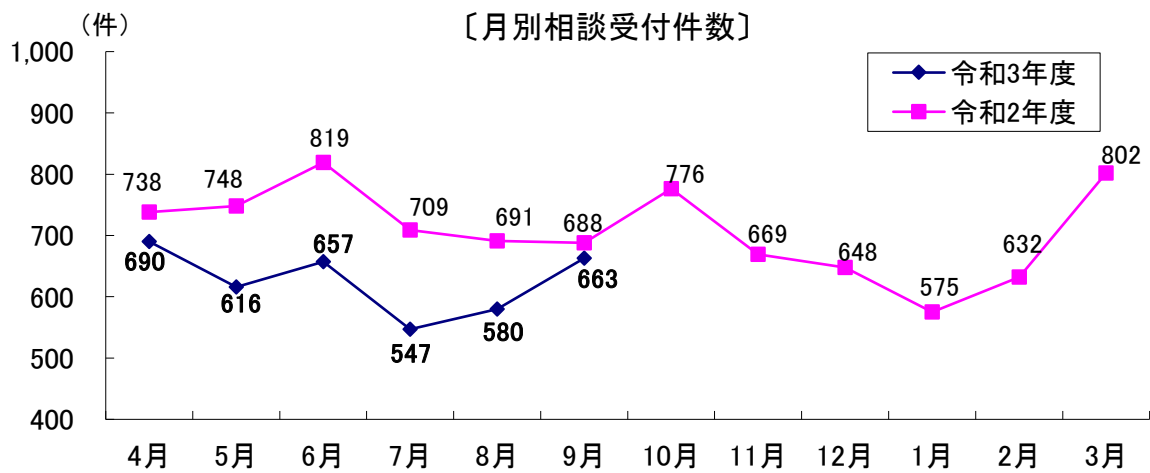
1 相談受付状況

(1) 概況

令和3年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、3,753件(苦情相談3,043件、問合せ710件)であり、前年同期と比較して640件(14.6%)減少しています。

(単位：件)

項目	年度	令和3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情		3,043	3,548	▲505	85.8%
問合せ		710	845	▲135	84.0%
計		3,753	4,393	▲640	85.4%

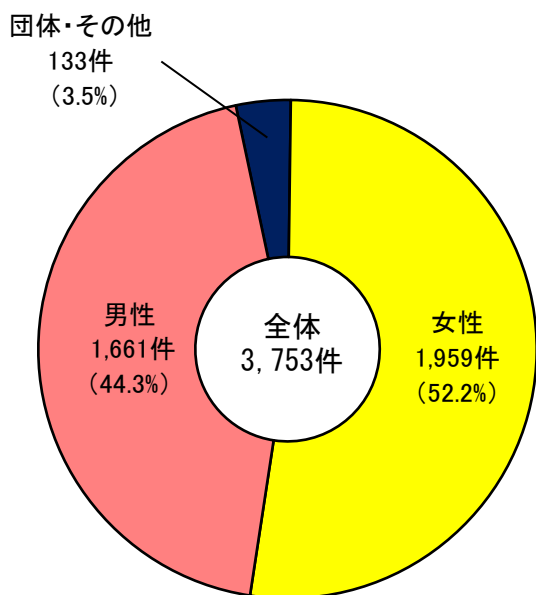


(2) 契約当事者の状況

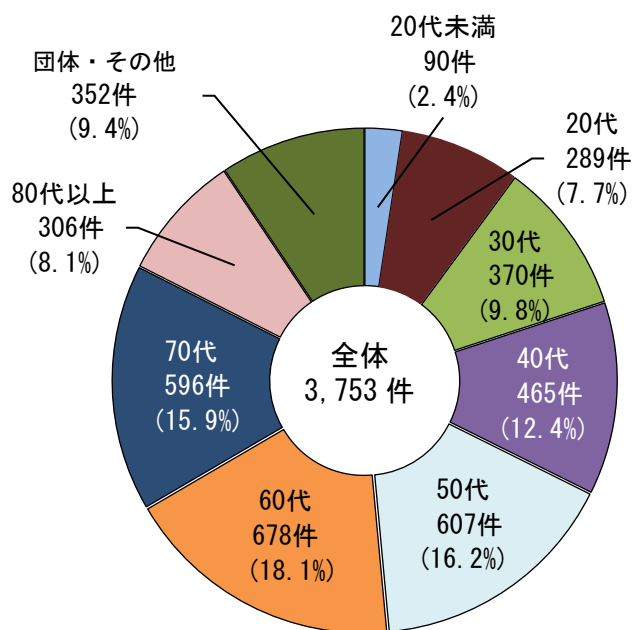
契約当事者を性別で見ると、女性が1,959件で、全体の52.2%を占めています。年代別では、60代が678件(18.1%)と最も多く、次いで50代が607件(16.2%)となっています。

また、契約当事者を職業別で見ると、給与生活者が1,359件(36.2%)と最も多く、次いで無職が1,347件(35.9%)となっています。

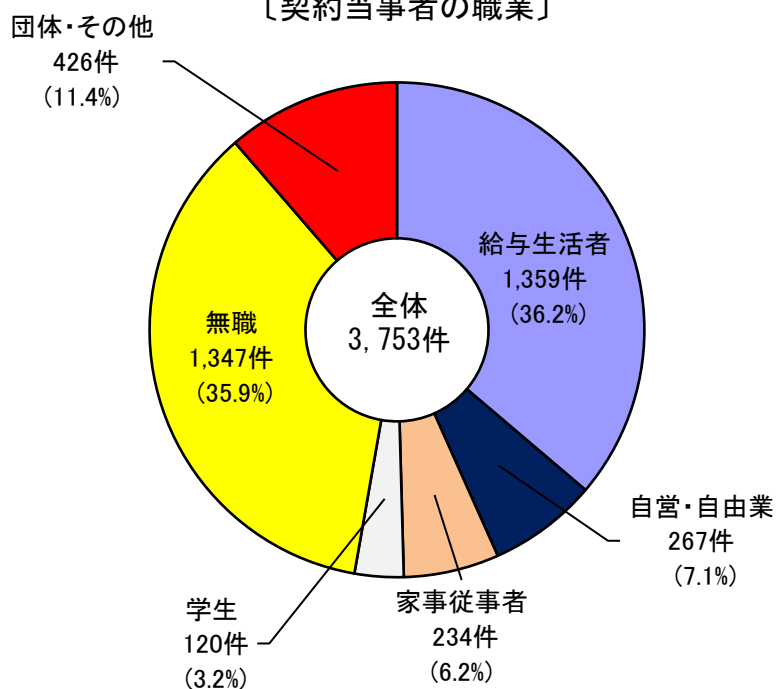
〔契約当事者の性別〕



〔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3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	商品一般	412	464	▲52	88.8%
2	教養・娯楽サービス	354	85	269	416.5%
3	金融・保険サービス	323	394	▲71	82.0%
4	運輸・通信サービス	298	766	▲468	38.9%
5	食料品	291	498	▲207	58.4%
	その他	2,075	2,186	▲111	94.9%
	計	3,753	4,393	▲640	85.4%

1 「商品一般」

令和3年4-9月の相談件数は412件で、前年同期より52件(11.2%)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や宅配業者等を騙るフィッシング詐欺に関する相談が含まれています。

2 「教養・娯楽サービス」

令和3年4-9月の相談件数は354件で、前年同期より269件(316.5%)増加しています。これは、令和3年4月から相談内容の区分が変更され、アダルト情報サイト、出会い系サイト等のデジタルコンテンツが、「運輸・通信サービス」から「教養・娯楽サービス」に分類されるようになったため、相談が大幅に増加したような形になっています。

3 「金融・保険サービス」

令和3年4-9月の相談件数は323件で、前年同期より71件(18.0%)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、暗号資産への投資話をもちかけられたなどの相談がありました。

4 「運輸・通信サービス」

令和3年4-9月の相談件数は298件で、前年同期より468件(61.1%)減少しています。これは、光回線の卸売りの契約トラブルに関する相談を含むインターネット通信サービスに関する相談が136件で、前年同期の236件から減少したことが要因の一つです。

また、令和3年4月から相談内容の区分が変更され、アダルト情報サイト、出会い系サイト等のデジタルコンテンツが、「運輸・通信サービス」から「教養・娯楽サービス」に分類されるようになったため、相談が大幅に減少したような形になっています。

5 「食料品」

令和3年4-9月の相談件数は291件で、前年同期より207件(41.6%)減少しています。これまで、増加傾向にあった健康食品に関する相談は155件で、前年同期の387件から232件(59.9%)減少しています。

(4) 契約当事者年代別商品・役務相談受付状況（上位3位）

契約当事者の年代別の商品・役務別上位3位は以下の表のとおりとなっています。20歳未満、20代、40代、50代では、教養・娯楽サービスが1位になっています。その内訳を見ると、20歳未満ではインターネットゲームやアダルト情報、20代では出会い系サイトや副業サイトなど、40代では当選商法や副業サイト、出会い系サイト、50代ではアダルト情報や当選商法、副業サイトに関する相談が主となっています。

30代及び70代の1位はフィッシング詐欺などの商品一般となっています。

60代の1位は保健・福祉サービスの91件となっていますが、このうち75件が還付金詐欺に関する相談です。

（単位：件）

	1		2		3	
20歳未満	教養・娯楽サービス	31	保健衛生品	16	被服品	8
20代	教養・娯楽サービス	48	金融・保険サービス	36	商品一般	23
30代	商品一般	47	教養・娯楽サービス	47	金融・保険サービス	32
40代	教養・娯楽サービス	56	金融・保険サービス	45	保健衛生品	41
50代	教養・娯楽サービス	74	商品一般	72	食料品	55
60代	保健・福祉サービス	91	商品一般	81	運輸・通信サービス	62
70代	商品一般	79	食料品	62	運輸・通信サービス	62
80代以上	食料品	39	運輸・通信サービス	36	商品一般	30
その他・不明	金融・保険サービス	47	保健・福祉サービス	40	商品一般	36

(5) 相談に係る契約等の既払金額

令和3年4-9月の相談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ましたが、最大既払金額、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額は増加しています。

	令和3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	750人	957人	▲207人	78.4%
既払金額合計	312,290千円	285,262千円	27,028千円	109.5%
平均既払金額（一人当たり）	416千円	298千円	118千円	139.6%
最大既払額	30,000千円	26,000千円	4,000千円	115.4%

2 消費生活相談における特殊詐欺の状況

(1) 概況

令和3年4-9月の特殊詐欺に関する相談件数は342件で、前年同期より81件(31.0%)増加しています。類型別にみると、振り込み詐欺が204件(相談件数の59.6%)と最も多く、次いでワンクリック詐欺の73件(同21.3%)となっています。

振り込み詐欺のうち、還付金詐欺が127件で前年同期より124件(4,133.3%)の増加となっており、特殊詐欺の相談件数が大きく増加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3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
振り込み詐欺		204	152	52	134.2%
架空請求詐欺		77	147	▲70	52.4%
還付金詐欺		127	3	124	4,233.3%
融資保証金詐欺		0	2	▲2	皆減
オレオレ詐欺		0	0	0	-
ワンクリック詐欺		73	59	14	123.7%
その他の名目詐欺(宝くじ)		27	3	24	900.0%
異性との交際あっせん名目詐欺		19	24	▲5	79.2%
金融商品取引名目詐欺		18	21	▲3	85.7%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		1	2	▲1	50.0%
合 計		342	261	81	131.0%

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。

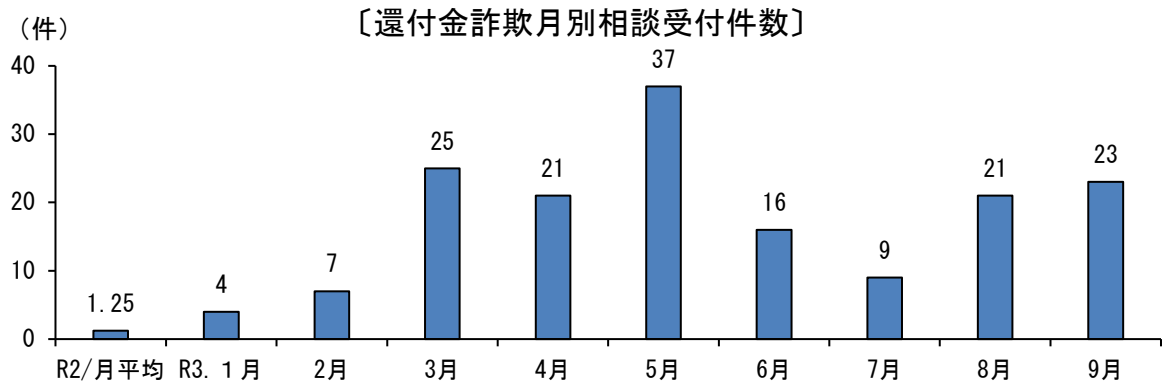
(参考) 主な商品・役務別分類(P3)との対応状況 (令和3年度改正反映)

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、教養・娯楽サービス
	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	相談その他
ワンクリック詐欺	教養・娯楽サービス	
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	教養・娯楽サービス	
その他の名目詐欺(宝くじ)	教養・娯楽サービス	
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺	教養・娯楽サービス	

(2) 還付金詐欺に関する相談が増加

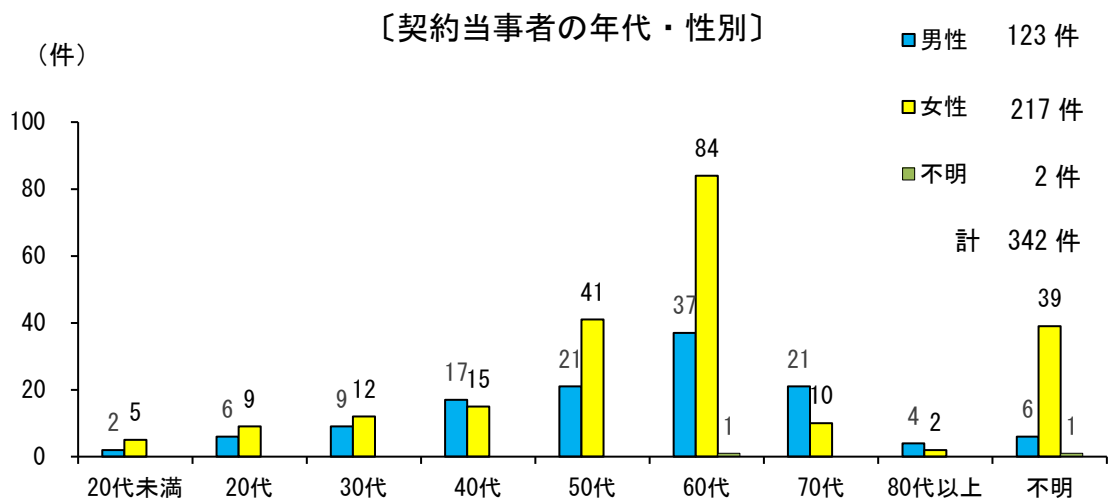
令和3年4-9月では、還付金詐欺の相談が急増しました。令和2年1-12月の月別平均件数は1.25件でしたが、令和3年3月から大きく増加しています。

市役所の職員を名乗る電話があり、介護保険料の還付があるとスーパー等のATMへ誘導され、言われるまま操作したら他人の口座に振込んでいたなどの相談が寄せられています。



(3) 特殊詐欺に係る当事者の状況

令和3年4-9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代女性の84件が最も多く、次いで50代女性の41件となっています。年代不明の相談も多くなっています。



(4) 特殊詐欺に係る既払金額

令和3年4-9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、最大既払額ともに増加しています。

	令和3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	52 人	32 人	20 人	162.5%
既払金額合計	55,333 千円	24,255 千円	31,078 千円	228.1%
平均既払金額 (一人当たり)	1,064 千円	758 千円	306 千円	140.4%
最大既払額	12,830 千円	11,000 千円	1,830 千円	116.6%

3 相談全般における特徴

(1) 副業に関する相談が増加

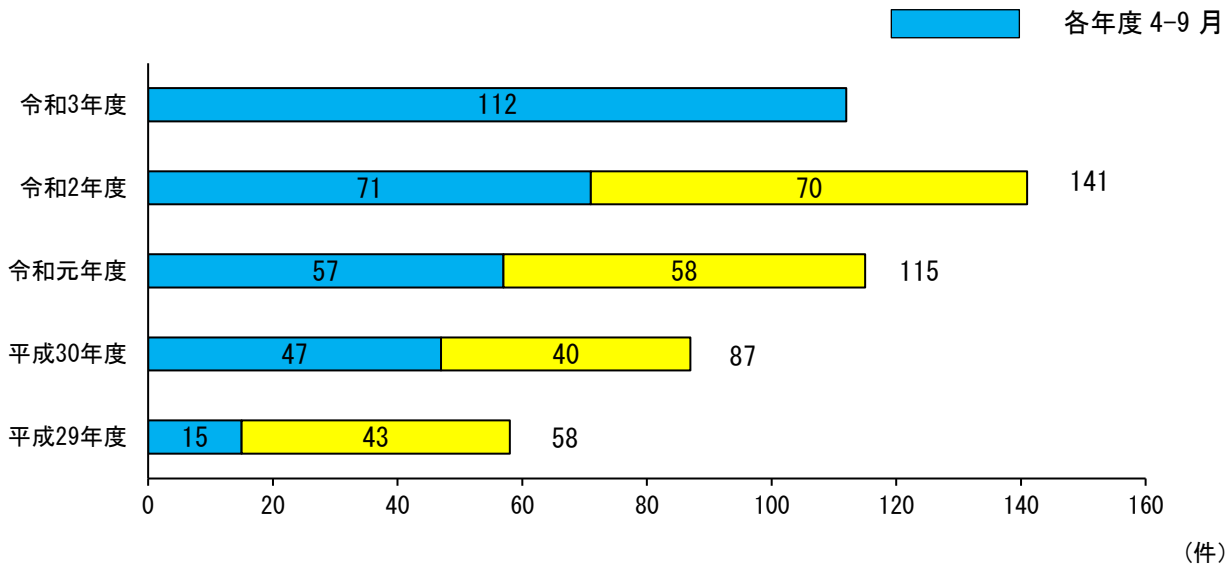
副業に関する相談は112件で、前年同期より41件(57.7%)増加しています。インターネットで副業を検索し、スマホの簡単な操作だけで楽に稼げるといふ副業サイトに登録してお金を支払ったが、説明と違って稼げないなどの相談が多くなっています。

(単位：件)

	令和3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
相談受付件数	112	71	41	157.7%

過去5年間の相談受付件数の推移をみると、副業に関する相談が一貫して増加傾向にあることがわかります。

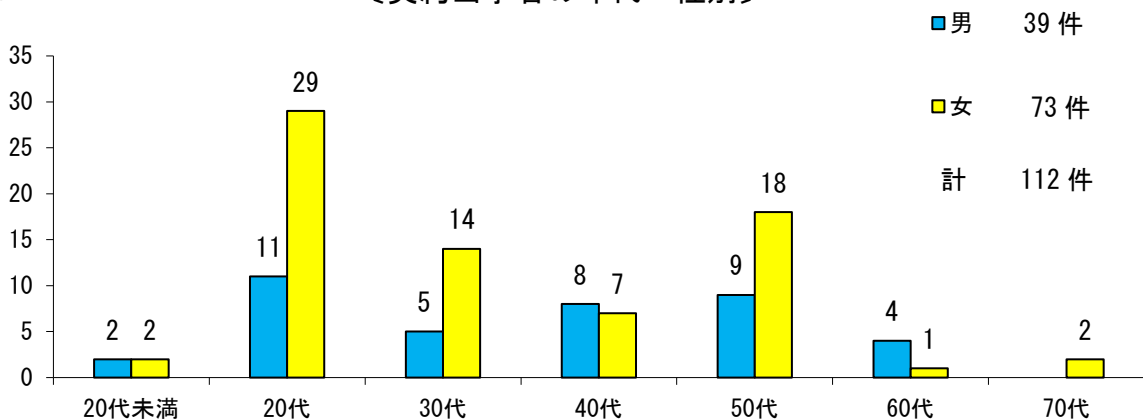
〔副業に関する相談件数の推移〕



契約当事者の年代・性別の特徴を見ると、20代女性の29件が最も多く、次いで50代女性の18件、30代女性の14件となっています。20代以下が全体の39.3%を占めており、若年層に相談が多いのが特徴です。

(件)

〔契約当事者の年代・性別〕



(2) 定期購入に関する相談が減少

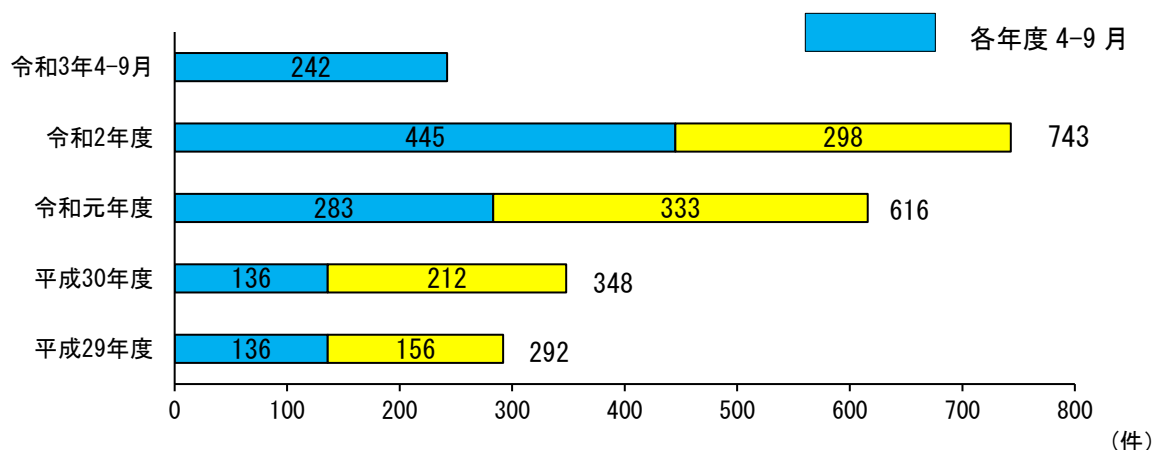
定期購入に関する相談は242件で、前年同期より203件減少し、これまで増加傾向が続いていた相談が減少に転じました。

商品に注目してみると、これまで多数を占めていた健康食品が大幅に減少した一方、化粧品に関する相談が増加しています。

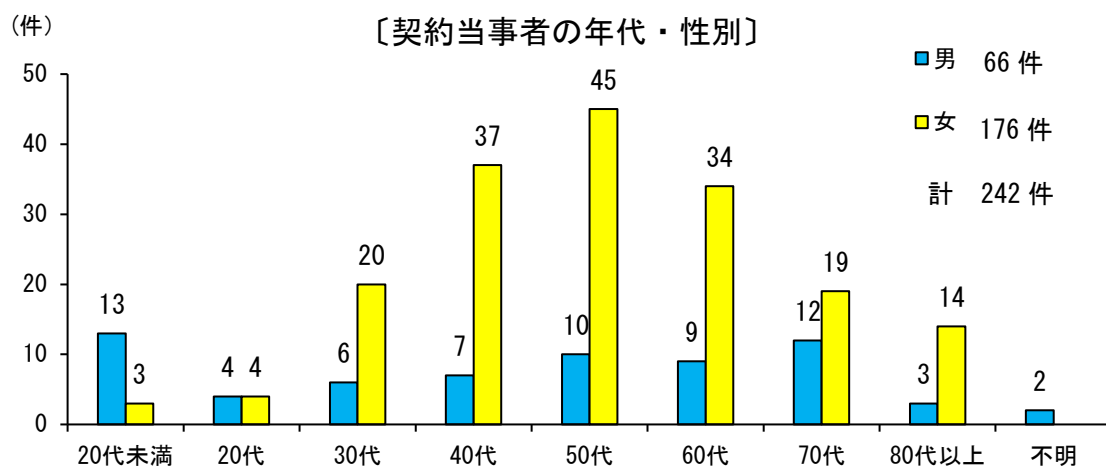
(単位：件)

商品・役務名	令和3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
化粧品	130	107	23	121.5%
健康食品	89	286	▲197	31.1%
他の教養娯楽品	7	13	▲6	53.8%
その他	16	39	▲23	41.0%
計	242	445	▲203	54.4%

〔定期購入に関する相談件数の推移〕



契約当事者の年代・性別で見ると、50代女性が45件と最も多く、次いで40代女性が37件となっています。昨年度は、定期購入の相談において、20代未満の相談件数の増加が顕著でしたが、20代未満の相談は男女合わせて16件で、前年同期の57件から41件(71.9%)の減少となりました。



(3) 「アナログ戻し」に関する相談が増加

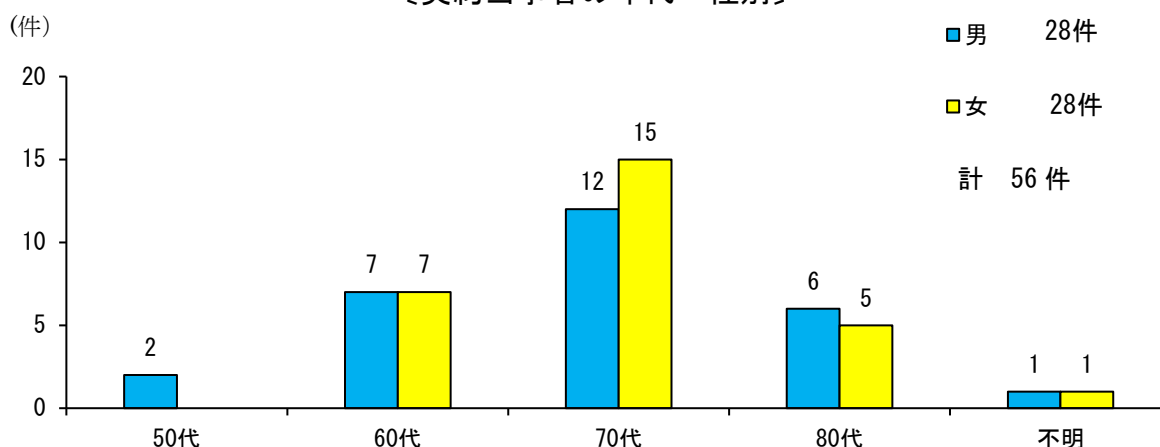
電話回線の「アナログ戻し」に関する相談が56件で、前年同期より45件増加しました。大手電話会社等を名乗り、光回線からアナログ回線に戻すと電話料金が安くなると勧められ、依頼すると、高額な工事費用や不要なオプションサービスの料金を請求されるなどの相談が多くなっています。

(単位：件)

	令和3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
相談受付件数	56	11	45	509.1%

契約当事者の年代・性別で見ると、70代女性が15件と最も多く、次いで70代男性が12件となっています。50代以上からの相談のみで、40代以下の若い世代からの相談がないことが大きな特徴です。

〔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

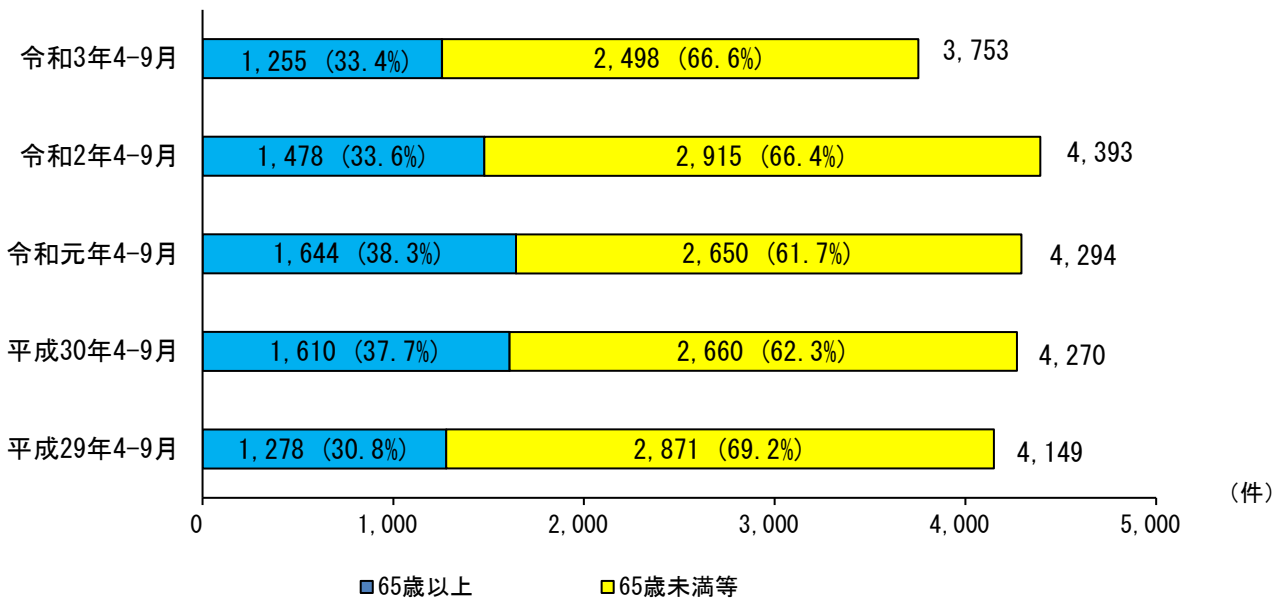
① 高齢者の概況

令和3年4-9月の高齢者の相談は1,255件で、前年同期と比較して223件(15.1%)減少しています。相談全体に占める割合は33.4%で前年同期の33.6%から0.2ポイント減少しています。

(単位：件)

項目	年度	令和3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情		977	1,109	▲132	88.1%
問合せ		278	369	▲91	75.3%
計		1,255	1,478	▲223	84.9%

〔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

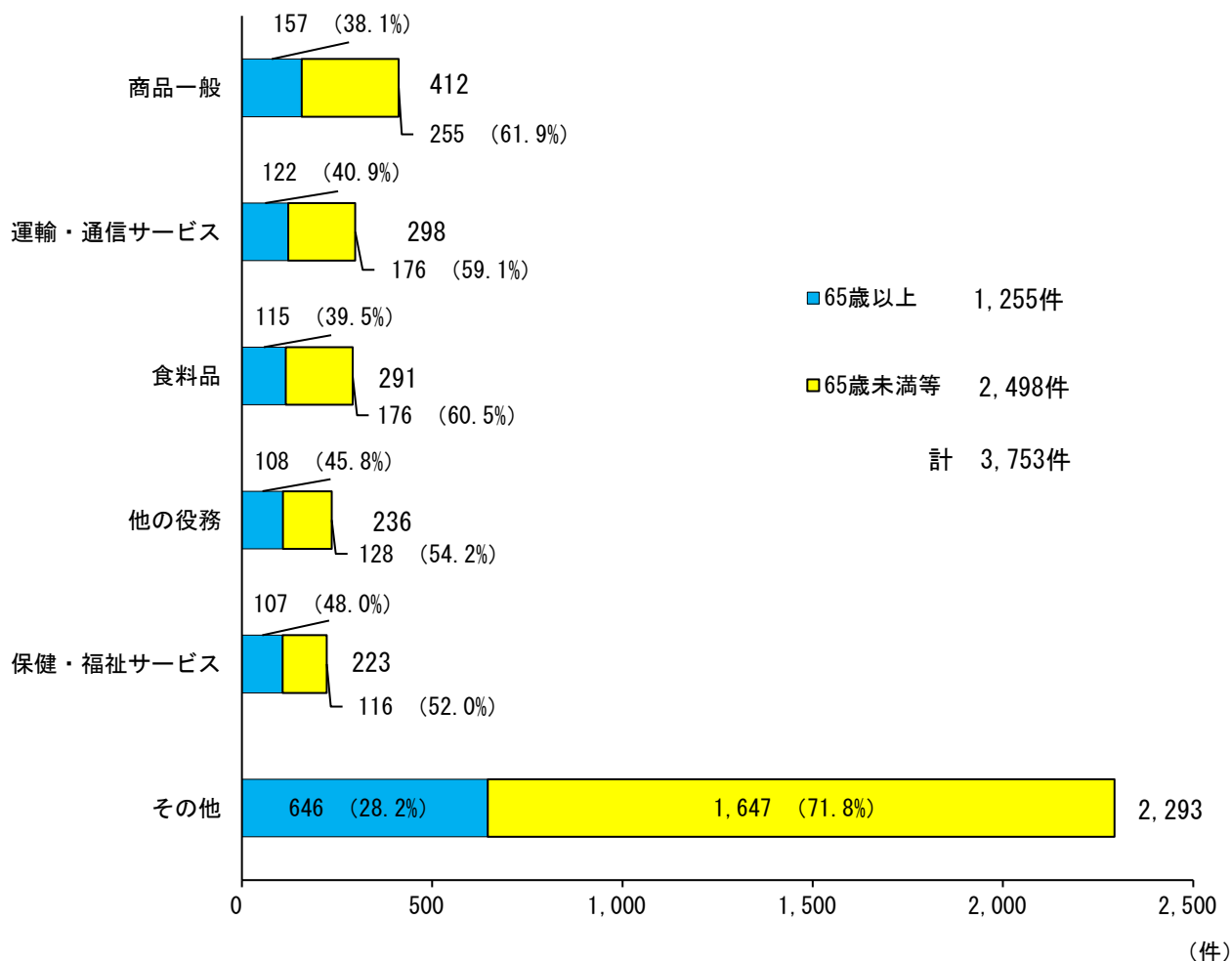
令和3年4-9月の高齢者の相談では、商品一般に関する相談が157件と最も多くなりました。次いで多いのは、運輸・通信サービスの122件で、前年同期より125件（50.6%）減少しています。これは、インターネット接続回線に関する相談が減少したことのほか、国民生活センターの商品分類のルールの変更により、これまで運輸・通信サービスに分類されていたデジタルコンテンツに関する相談が、別の商品・役務に分類されるようになったことが要因となっています。

（単位：件）

	商品・役務名	令和3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	商品一般	157	175	▲18	89.7%
2	運輸・通信サービス	122	247	▲125	49.4%
3	食料品	115	132	▲17	87.1%
4	他の役務	108	72	36	150.0%
5	保健・福祉サービス	107	54	53	198.1%
	その他	646	798	▲152	81.0%
	計	1,255	1,478	▲223	84.9%

〔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、還付金詐欺に関する相談が含まれる「保健・福祉サービス」に関する相談が48.0%と最も高くなっています。次いで、「他の役務」に関する相談が45.8%となっていますが、ここでは、光回線をアナログ回線に戻す手続き代行に関する相談が多くなっています。



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減少していますが、既払金額合計、平均既払金額は増加、最大既払額は同額となっています。

	令和3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	199人	242人	▲43人	82.2%
既払金額合計	104,092千円	97,582千円	6,510千円	106.7%
平均既払金額 (一人当たり)	523千円	403千円	120千円	129.8%
最大既払額	20,000千円	20,000千円	-	100.0%

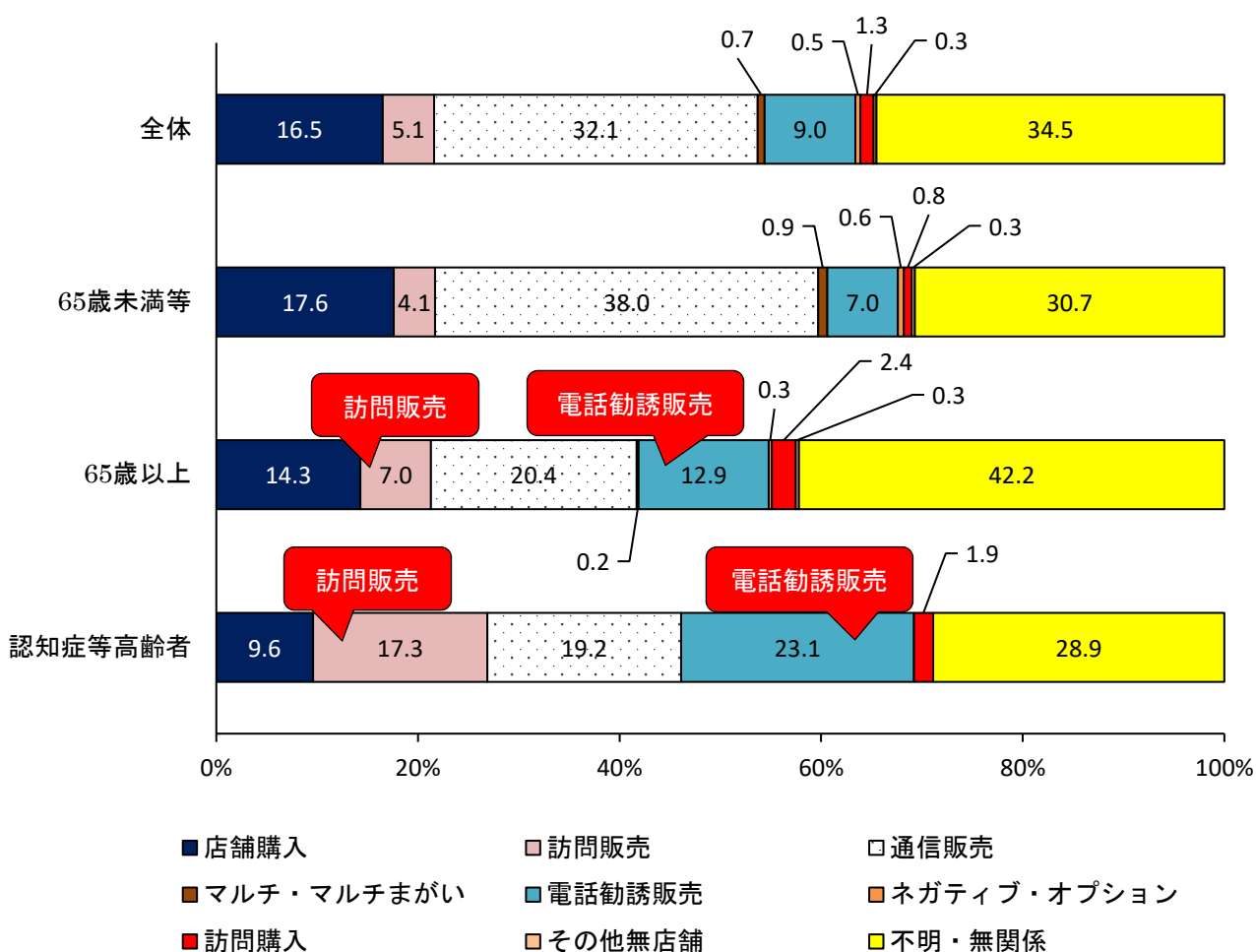
④ 販売購入形態別相談割合

販売購入形態別で見ると、65歳以上では、65歳未満等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。

なお、認知症等高齢者については、電話勧誘販売が23.1%で前年同期（28.1%）より減少している一方で、訪問販売が17.3%と前年同期（15.5%）よりも増加しています。また、通信販売も19.2%と前年同期（14.1%）より増加しています。

その他、65歳以上で不明・無関係が多くなっているのは、還付金詐欺や不審な電話やメール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124件で、前年同期より44件(55.0%)増加しています。類型別にみると、振り込み詐欺が100件(相談件数の80.6%)と最も多く、次いでワンクリック詐欺の16件(同12.9%)となっています。

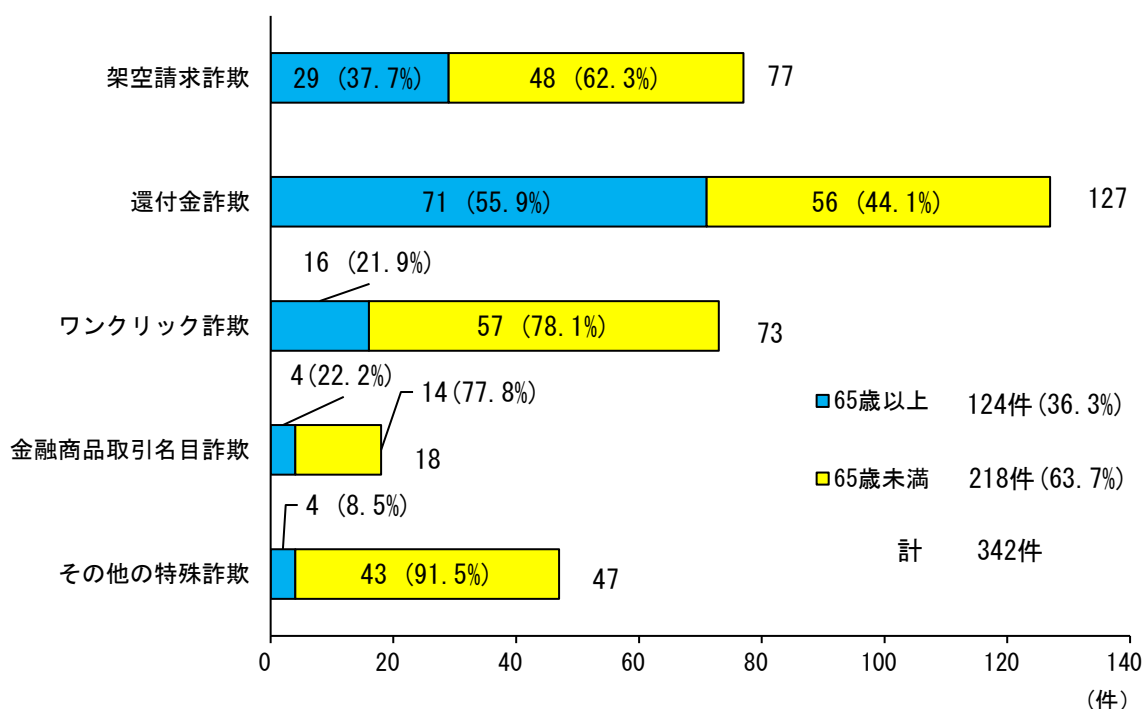
振り込み詐欺のうち、還付金詐欺が71件で前年同期より68件(2,266.7%)増加しており、特殊詐欺の相談が増加したことの主な要因となっています。

(単位：件)

類 型	年 度	令和3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
振り込み詐欺		100	60	40	166.7%
架空請求詐欺		29	57	▲28	50.9%
還付金詐欺		71	3	68	2,366.7%
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		16	13	3	123.1%
金融商品取引名目詐欺		4	4	0	100.0%
その他の名目詐欺(宝くじ)		3	3	0	100.0%
異性との交際あっせん名目詐欺		1	0	1	皆増
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		0	0	0	-
合 計		124	80	44	155.0%

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55.9%と最も高く、次いで、架空請求詐欺が37.7%となっています。



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ました。

	令和3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	11人	1人	10人	1,100.0%
既払金額合計	15,372千円	6千円	15,366千円	2,56200.0%
平均既払金額（一人当たり）	1,397千円	6千円	1,391千円	23283.3%
最大既払額	12,000千円	6千円	11,994千円	2,00000.0%

5 多重債務に関する相談の受付状況

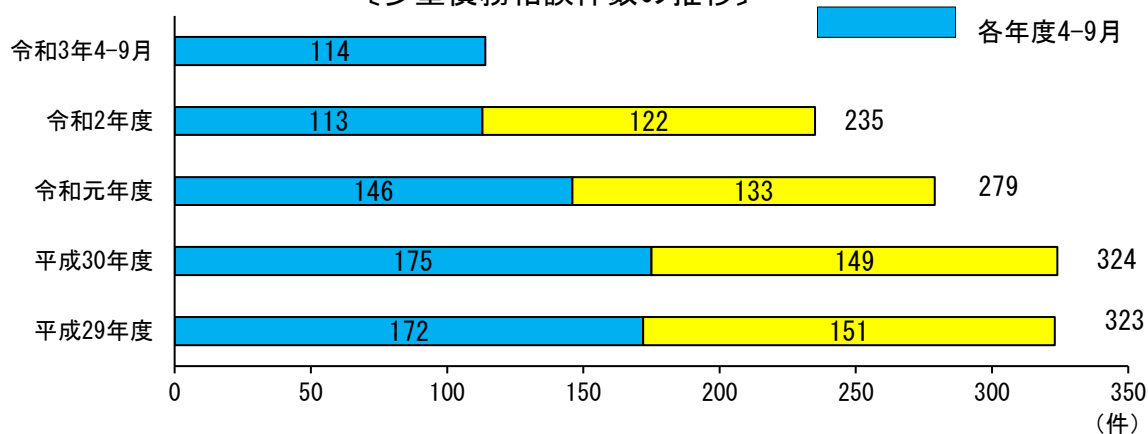
令和3年4-9月における多重債務に関する相談件数は114件で前年度より1件（0.9%）増加となり、同水準となっています。

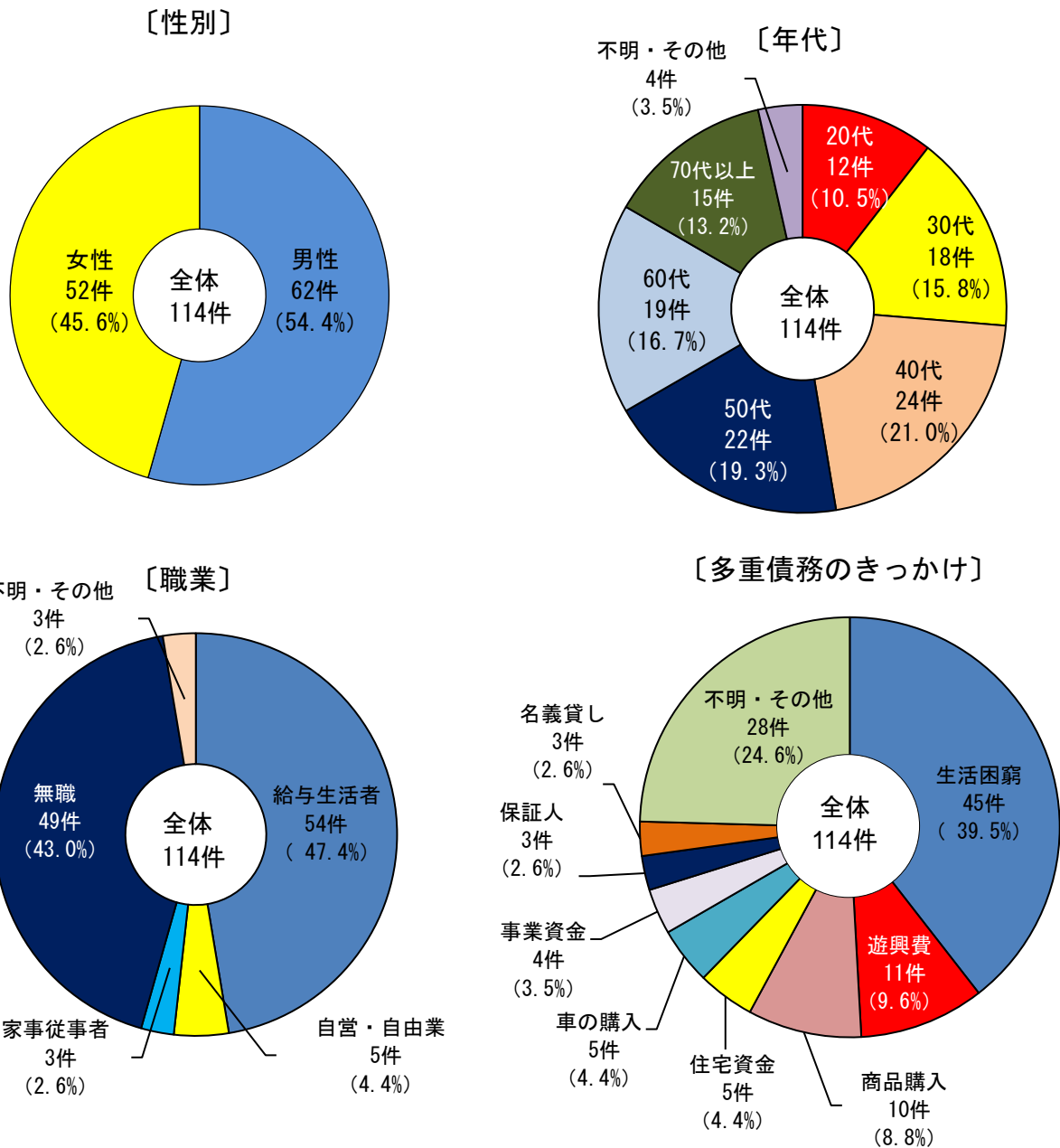
過去5年間の同時期と比較しても、緩やかな減少傾向が継続しています。

（単位：件）

	令和3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談受付件数	114	113	1	100.9%

〔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3年4-9月におけるヤミ金などに関する相談件数は6件で、前年度より16件（72.7%）減少しています。

（単位：件）

	令和3年 4-9月 (a)	令和2年 4-9月 (b)	増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
ヤミ金	6	18	▲12	33.3%
融資保証金詐欺	0	2	▲2	皆減
借金整理屋	0	1	▲1	皆減
ショッピング枠現金化	0	1	▲1	皆減
計	6	22	▲16	27.3%

新型コロナウイルス関連の相談受付状況

1 概況

(単位：件)

受付月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
全相談	690	616	657	547	580	663	3,753
新型コロナ関連	14	16	12	6	21	11	80 (相談全体の 2.1%)

2 商品・役務別相談件数上位及び代表的な事例

1	<p>保健衛生品 (12 件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PCR検査キットを購入したが納品数や結果通知でトラブルになった。 ・新型コロナの治療薬として有効な医薬品をネットで注文した。海外からの輸入品のようなのだが、このまま購入しても大丈夫か。
2	<p>保健・福祉サービス (11 件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナワクチン接種のコールセンターに電話をしてもつながらない。 ・祖母が新型コロナワクチンを接種した2日後に亡くなった。健康被害救済制度の申請をしたいのに、病院がカルテの開示をしてくれない。
3	<p>食料品 (10 件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの影響で海産物が売れずに困っていると電話があり、代引きで購入することにしたもの、必要ないので解約したい。 <p>金融・保険サービス (10 件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの影響で、勤めていた飲食店を辞めざるを得なくなり収入が途絶え借金の返済ができず生活困窮に陥った。債務整理したい。 ・金融機関の助言通り返済を続けていたのに、突然債権を回収業者へ移すとされた。 <p>教養・娯楽サービス (10 件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年11月から、新型コロナの感染が怖いためフィットネスクラブを休んでいる。利用していないのに、毎月会費が引かれていて不満。 ・5人で日帰りバスツアーを申し込んだ。コロナの感染拡大が怖くなり途中でキャンセルした人はキャンセル料が発生し、後日ツアーが中止になった人はキャンセル料無しとなった。不公平ではないか。
	<p>その他 (27 件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・洋服等の不用品を買い取るという電話があり、来訪を承諾したが、県外の業者とわかった。感染が心配なので断りたい。 ・新型コロナの経済対策として、事業者向けの電気料金が安くなる制度があるのか教えて欲しい。 ・新型コロナの影響で結婚式をキャンセルしようとしたら、高額なキャンセル料を請求された。