

青森県内の消費生活相談受付状況（令和5年4月～6月）のポイント

【相談全体に関して】

- 令和5年4～6月の消費生活相談件数は計 2,122 件で、前年同期と比較して 131 件の増加（増加率 6.6%）となっています。
- うち特殊詐欺の相談は計 111 件で、前年同期と比較し 25 件（18.4%）減少しました。これは、還付金詐欺の相談が減少したことが主な要因となっています。

【特徴・変化】

① 高齢者からの相談件数が増加傾向

- ・ 65歳以上の高齢者からの相談件数 758 件（前年同期比+72 件、増加率 10.5%）
- ・ 相談全体に占める割合 35.7%（← 前年同期 34.5%）

② 各年代の相談状況

- ・ 20歳未満からの相談件数 49 件（前年同期比+2 件、増加率 4.3%）
件数が多い相談：教養・娯楽サービス（インターネットゲームやアダルトサイトなど）
- ・ 20代からの相談件数 156 件（前年同期比+19 件、増加率 13.9%）
件数が多い相談：金融・保険サービス（融資サービス、他の金融関連サービスなど）
- ・ 30代からの相談件数 157 件（前年同期比▲23 件、減少率 12.8%）
件数が多い相談：商品一般（フィッシング詐欺、架空請求詐欺など）
- ・ 40代からの相談件数 247 件（前年同期比▲31 件、減少率 11.2%）
件数が多い相談：金融・保険サービス（融資サービス、他の金融関連サービスなど）
- ・ 50代からの相談件数 369 件（前年同期比+31 件、増加率 9.2%）
件数が多い相談：保健衛生品（化粧品、健康食品など）
- ・ 60代からの相談件数 411 件（前年同期比+72 件、増加率 21.2%）
件数が多い相談：商品一般（フィッシング詐欺、架空請求詐欺など）
- ・ 70代以上からの相談件数 563 件（前年同期比+61 件、増加率 12.2%）
件数が多い相談：商品一般（フィッシング詐欺、架空請求詐欺など）

③ 還付金詐欺に関する相談が減少

- ・ 特殊詐欺に関する相談件数 111 件（前年同期比▲25 件、減少率 18.4%）
- ・ 相談全体に占める特殊詐欺の割合 5.2%（← 前年同期 6.8%）
- ・ 特殊詐欺のうち、還付金詐欺相談件数 8 件（前年同期比▲21 件、減少率 72.4%）

④ 定期購入に関する相談が増加

- ・ 定期購入（健康食品・化粧品等） 214 件（前年同期比+12 件、増加率 5.9%）

⑤ 火災保険申請代行に関する相談が急増

- ・ 火災保険の申請を代行する「特定業者」 46 件（前年同期比+43 件、増加率 1433.3%）

⑥ 副業に関する相談が増加

- ・ 副業（登録料を支払ったが稼げない等） 54 件（前年同期比+15 件、増加率 38.5%）

令和5年4-6月における青森県内の消費生活相談状況

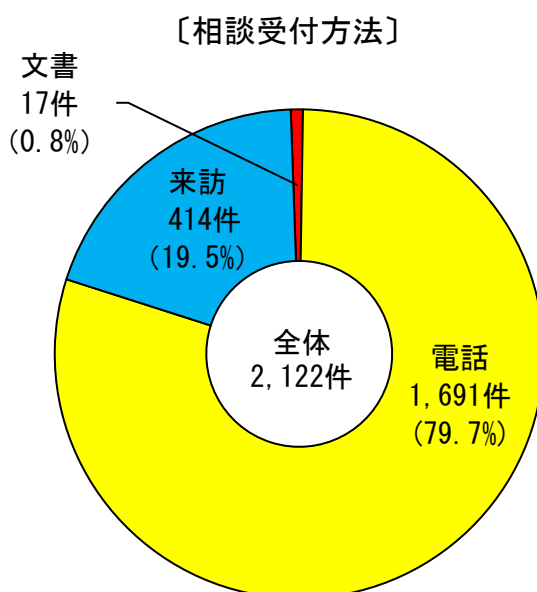
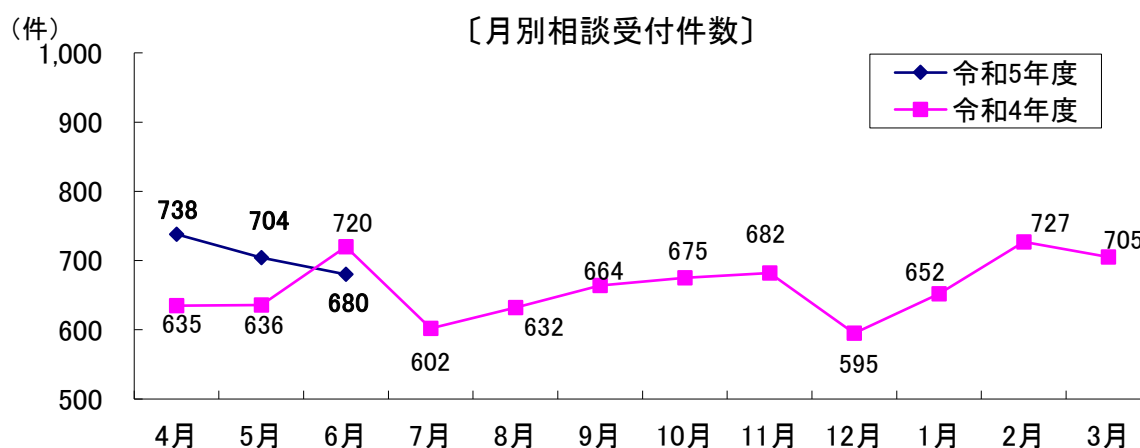
1 相談状況

(1) 概況

令和5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、2,122件（苦情相談1,798件、問合せ324件であり、前年同期と比較して131件（6.6%）増加しています。

（単位：件）

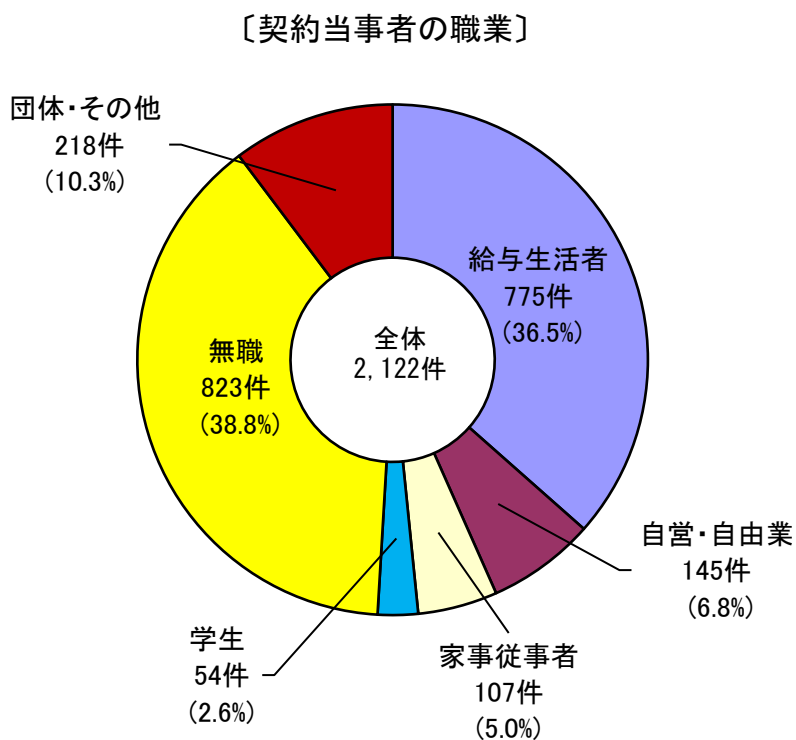
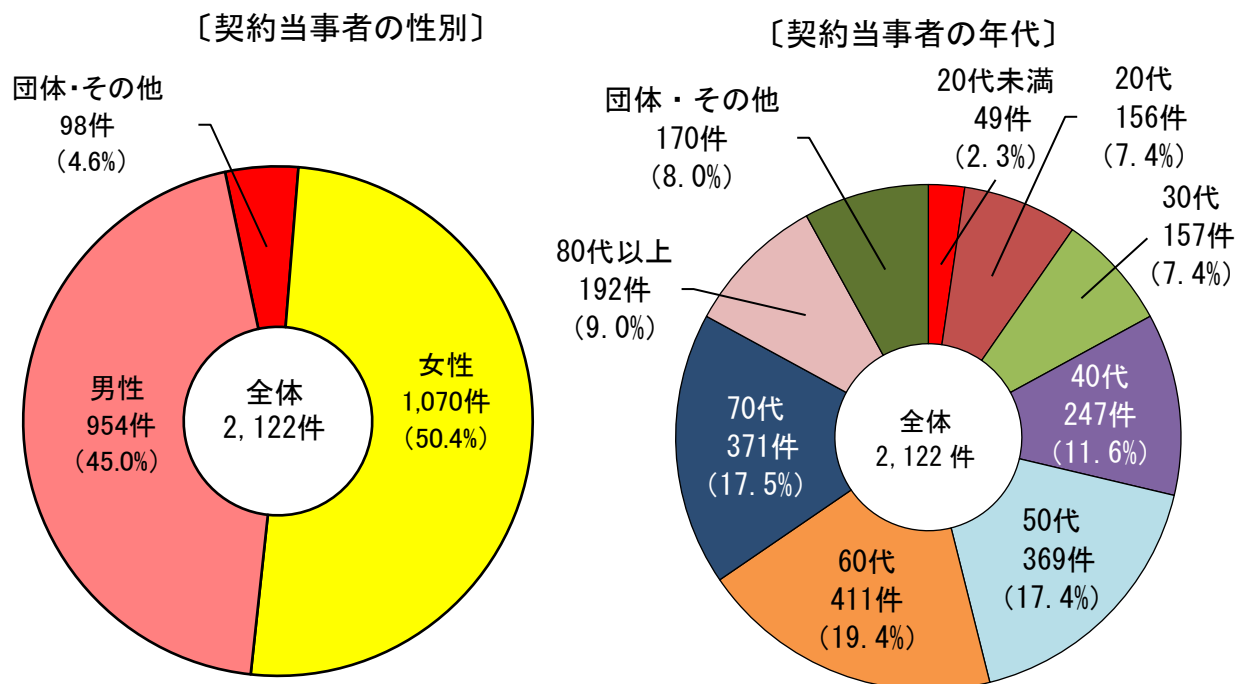
項目	年度	令和5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情		1,798	1,615	183	111.3%
問合せ		324	375	▲51	86.4%
要望		0	1	▲1	-
計		2,122	1,991	131	106.6%



(2) 契約当事者の状況

契約当事者を性別で見ると、女性が1,070件で、全体の50.4%を占めています。年代別では、60代が411件(19.4%)と最も多く、次いで70代が371件(17.5%)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823件(38.8%)と最も多く、次いで給与生活者が775件(36.5%)となっています。



(3) 主な商品・役務別の相談状況

(単位：件)

	商品・役務名	令和5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	商品一般	292	226	66	129.2%
2	保健衛生品	187	201	▲14	93.0%
3	運輸・通信サービス	186	145	41	128.3%
4	金融・保険サービス	182	174	8	104.6%
5	他の役務	154	121	33	127.3%
	その他	1,121	1,124	▲3	99.7%
	計	2,122	1,991	131	106.6%

1 「商品一般」

令和5年4-6月の相談件数は292件で、前年同期より66件(29.2%)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 「保健衛生品」

令和5年4-6月の相談件数は187件で、前年同期より14件(7.0%)減少しています。化粧品に関する相談が150件で全体の80.2%を占めています。保健衛生品のうち、134件は定期購入に関する相談となっており、前年同期149件より15件(10.1%)減少しています。

3 「運輸・通信サービス」

令和5年4-6月の相談件数は186件で、前年同期より41件(28.3%)増加しています。最も多いのは、インターネット通信サービスに関する相談の68件で前年同期61件から7件(11.5%)増加しています。また、固定電話に関する相談は42件で前年同期15件より27件(180.0%)増加しています。大手電話会社が65歳以上の高齢者を対象として、発信者番号の通知サービスを無料で提供することを発表したことを受け、申込みをしたいのに電話が繋がらないなどの相談が増加したことが背景にあります。

4 「金融・保険サービス」

令和5年4-6月の相談件数は182件で、前年同期より8件(4.6%)増加しています。最も多いのは、融資サービスに関する相談の98件で、前年同期90件から8件(8.9%)増加しています。次いで、クレジットカードの入退会に関する相談や暗号資産やFXの投資に関する相談が含まれる他の金融関連サービスに関する相談が多くなっています。

5 「他の役務」

令和5年4-6月の相談件数は154件で、前年同期より33件(27.3%)増加しています。最も相談が多いのは、役務その他の146件で、前年同期116件より30件(25.9%)増加となりました。火災保険を使って住宅の修理をしないかと持ちかける手口に関する相談が38件で、前年同期1件より37件(3,700.0%)増加しました。

(4) 契約当事者年代別商品・役務相談状況（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、インターネットゲームやアダルト情報サイトの相談が主となっています。20代では、融資サービスなどの金融・保険サービスが1位になっています。

30代は、フィッシング詐欺などの商品一般が1位となっています。また、60代、70代、80代以上の1位も商品一般ですが、内訳としては不審な電話やメールに関する相談が多い傾向にあります。

40代は、融資サービスなどの金融・保険サービスに関する相談が1位となっています。

50代は、化粧品の定期購入などの保健衛生品に関する相談が1位となっています。

(単位：件)

	1		2		3	
20歳未満	教養・娯楽サービス	12	保健衛生品	8	教養娯楽品	6
20代	金融・保険サービス	22	教養・娯楽サービス	19	保健・福祉サービス	12
30代	商品一般	26	金融・保険サービス	15	運輸・通信サービス	15
40代	金融・保険サービス	29	商品一般	25	保健衛生品	23
50代	保健衛生品	52	商品一般	51	運輸・通信サービス	30
60代	商品一般	61	保健衛生品	41	教養娯楽品	35
70代	商品一般	54	運輸・通信サービス	42	金融・保険サービス	36
80代以上	商品一般	30	食料品	24	運輸・通信サービス	24
その他・不明	商品一般	32	他の役務	20	運輸・通信サービス	17

(5) 相談に係る契約等の既払金額

令和5年4-6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、既払金額の合計は増加しましたが、一人当たりの平均既払金額、最大既払金額は減少しています。

	令和5年 4-6月 (a)	令和4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	527人	422人	105人	124.9%
既払金額合計	191,035千円	171,077千円	19,958千円	111.7%
平均既払金額（一人当たり）	362千円	405千円	▲43千円	89.4%
最大既払金額	20,390千円	28,300千円	▲7,910千円	72.0%

2 消費生活相談における特殊詐欺の状況

(1) 概況

令和5年4-6月の特殊詐欺に関する相談件数は111件で、前年同期より25件(18.4%)減少しています。類型別にみると、振り込み詐欺が58件(相談件数の52.3%)と最も多く、次いで金融商品取引名目詐欺の25件(同22.5%)となっています。

振り込み詐欺のうち、還付金詐欺が8件で前年同期より21件(72.4%)減少しており、特殊詐欺の相談件数が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5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
振り込み詐欺		58	82	▲24	70.7%
架空請求詐欺		50	53	▲3	94.3%
還付金詐欺		8	29	▲21	27.6%
融資保証金詐欺		0	0	0	-
オレオレ詐欺		0	0	0	-
金融商品取引名目詐欺		25	19	6	131.6%
ワンクリック詐欺		11	24	▲13	45.8%
異性との交際あっせん名目詐欺		10	3	7	333.3%
その他の名目詐欺(宝くじ)		6	6	0	100.0%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		1	2	▲1	50.0%
合 計		111	136	▲25	81.6%

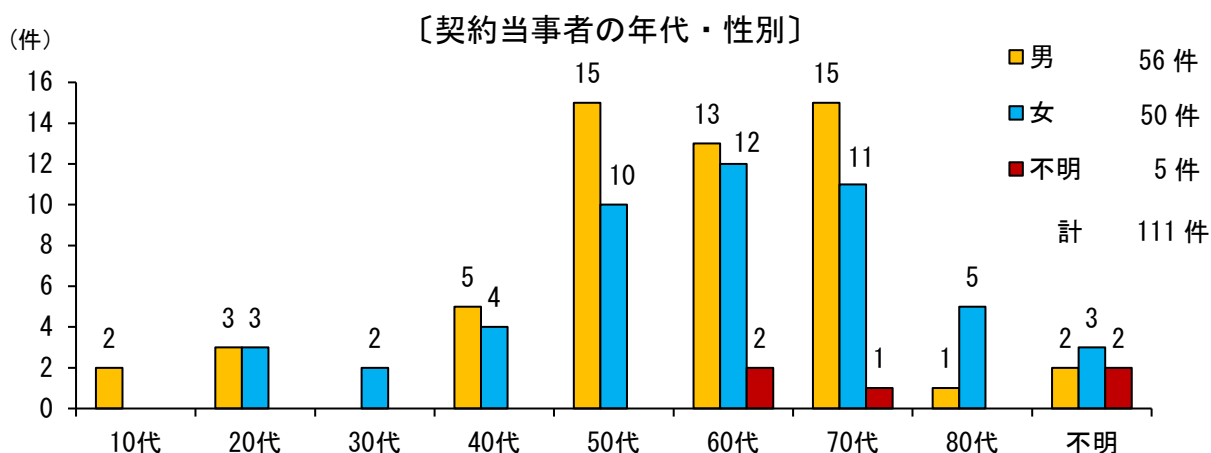
なお、それぞれの特殊詐欺の類型と、消費生活相談において分類される主な商品・役務名との対応関係は以下のとおりです。

(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、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・保健・福祉サービス	
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) 特殊詐欺に係る当事者の状況

令和5年4-6月における特殊詐欺に係る当事者を年代・性別で見ると、50代男性と70代男性がそれぞれ15件で最も多く、次いで60代男性の13件となっています。



(3) 特殊詐欺に係る既払金額

令和5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、最大既払額とも増加しています。

	令和5年 4-6月 (a)	令和4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	23人	18人	5人	127.8%
既払金額合計	30,934千円	16,023千円	14,911千円	193.1%
平均既払金額 (一人当たり)	1,345千円	890千円	455千円	151.1%
最大既払額	10,080千円	5,000千円	5,080千円	201.6%

3 相談全般における特徴

(1) 定期購入に関する相談が増加

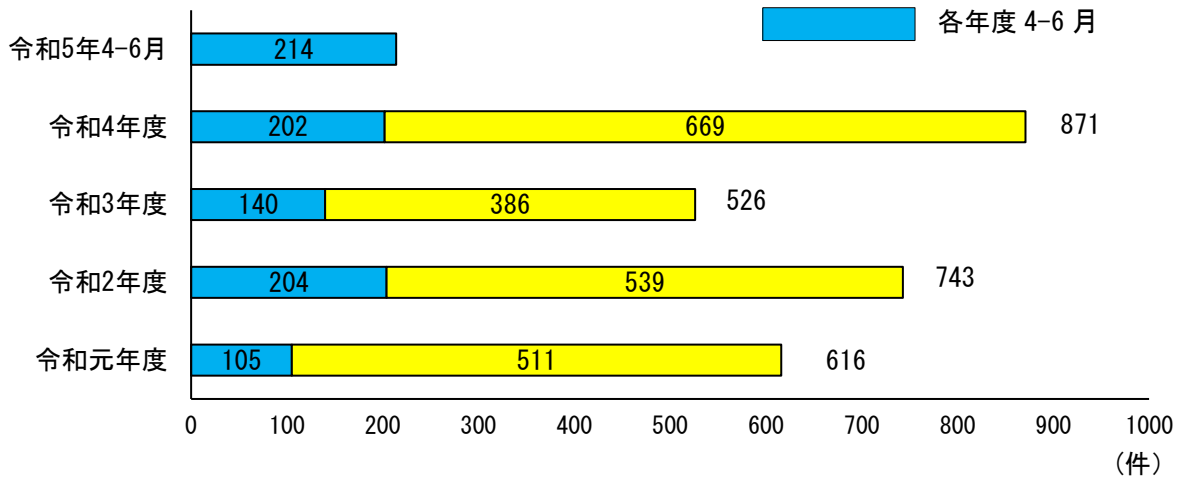
令和5年4-6月の定期購入に関する相談は214件で、前年同期より12件(5.9%)増加しました。定期購入に関する相談は、令和4年度に過去最高の相談件数となりましたが、今回は、前年同期を上回っています。

また、対象となる商品は化粧品が127件で、前年同期より12件(8.6%)減少した一方、健康食品は58件で、前年同期より19件(48.7%)増加しています。他の教養娯楽品が13件で、前年同期より6件(85.7%)増加していますが、これは主に電子タバコの定期購入に関する相談です。

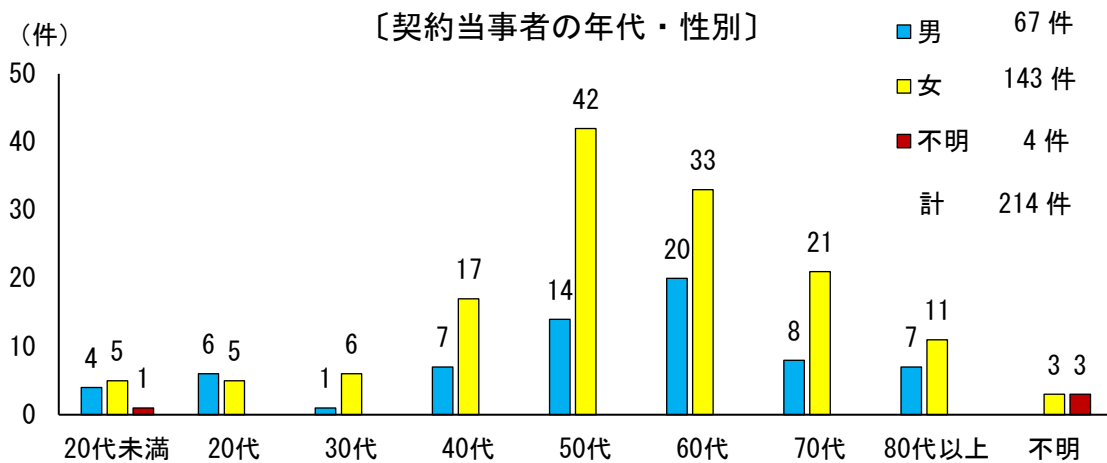
(単位：件)

商品・役務名		令和5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	化粧品	127	139	▲12	91.4%
2	健康食品	58	39	19	148.7%
3	他の教養娯楽品	13	7	6	185.7%
	その他	16	17	▲1	94.1%
計		214	202	12	105.9%

〔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42件と最も多く、次いで60代女性が33件となっています。性別では、女性が143件と、全体の66.8%を占めています。



（２）火災保険申請代行に関する相談が急増

火災保険を使って住宅の修理をしないかと火災保険の申請代行を持ちかける「特定業者」に関する相談が46件で、前年同期より43件（1,433.3%）増加しました。

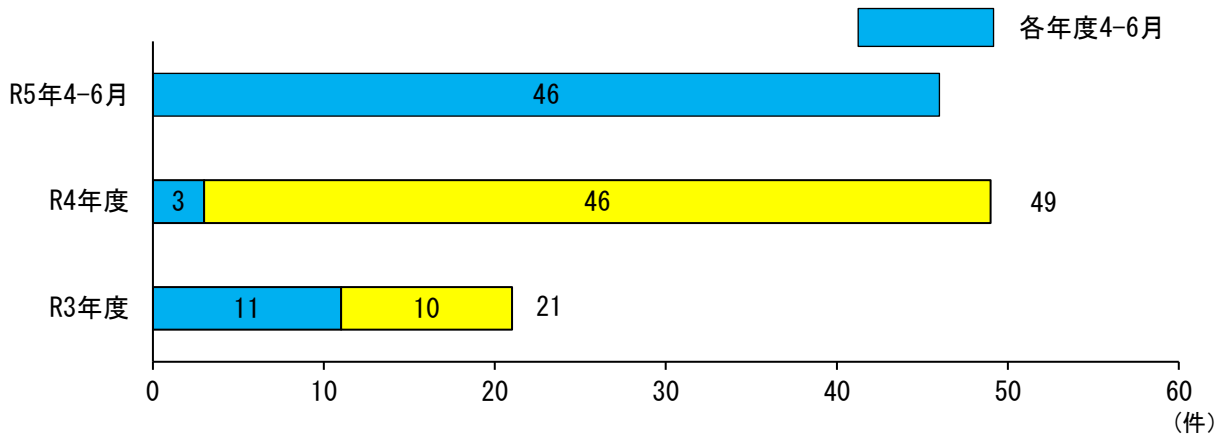
自然損耗や経年劣化による損壊は、火災保険金の支払いの対象外であるにも関わらず、災害で壊れたことにして保険金を申請するよう仕向けたり、支払われた保険金の50%前後の高額な報酬や解約料を請求するなど問題の多い勧誘が行われています。

（単位：件）

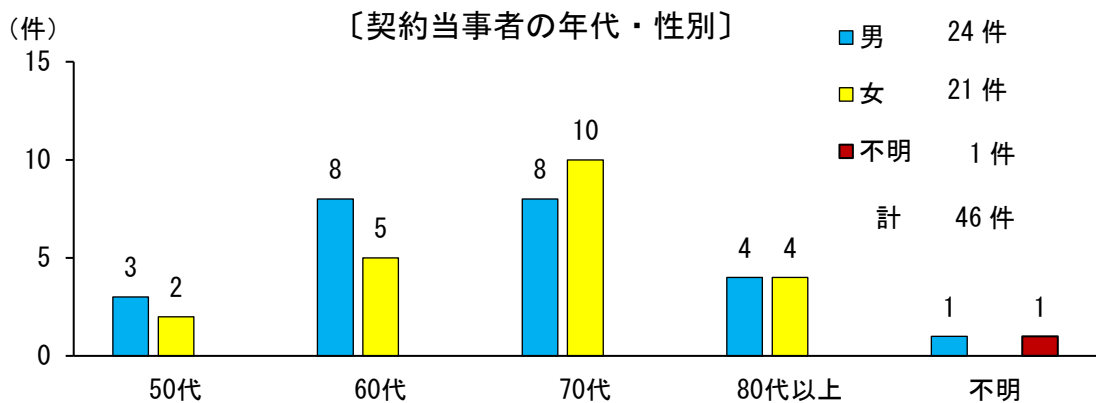
	令和5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
相談件数	46	3	43	1,533.3%

この相談は、県内では令和3年度から寄せられるようになりましたが、令和5年4-6月の3カ月間だけで、令和4年度1年間の相談件数に並ぶほど相談が急増しています。

〔火災保険申請代行に関する相談件数の推移〕



契約当事者を年代・性別で見ると、50代以上に偏っており、中でも70代が18件で相談全体の39.1%を占めています。



(3) 副業に関する相談が増加

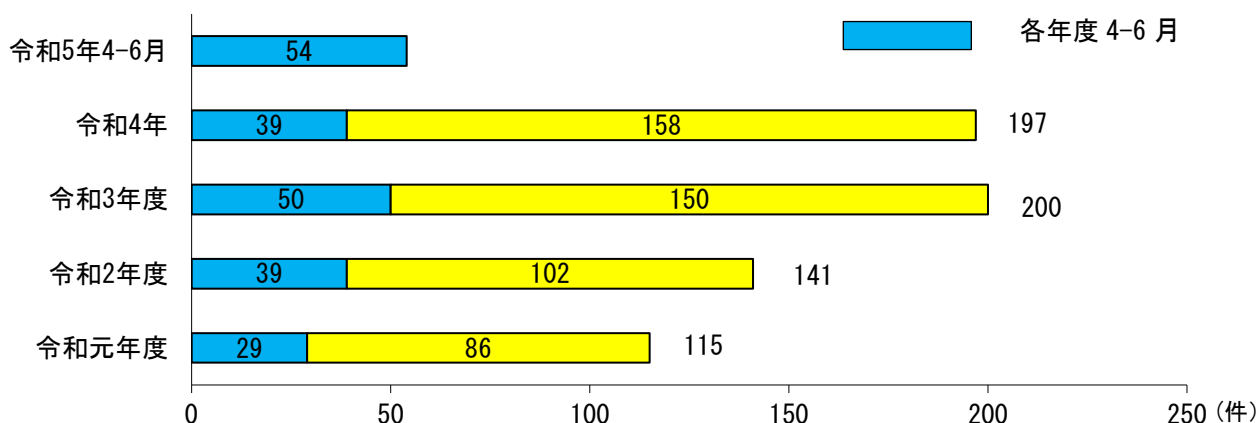
令和5年4-6月の副業に関する相談は54件で、前年同期より15件(38.5%)増加しました。過去5年間の相談件数の推移をみると、わずかに減少傾向にあった副業に関する相談が一転して増加していることがわかります。

収入を得るためのマニュアルの購入費用など様々な名目で請求される費用を、消費者金融等から借入れて支払うよう勧められますが、説明と異なり全く収入を得ることができず債務整理をする事態に陥った事例もありました。

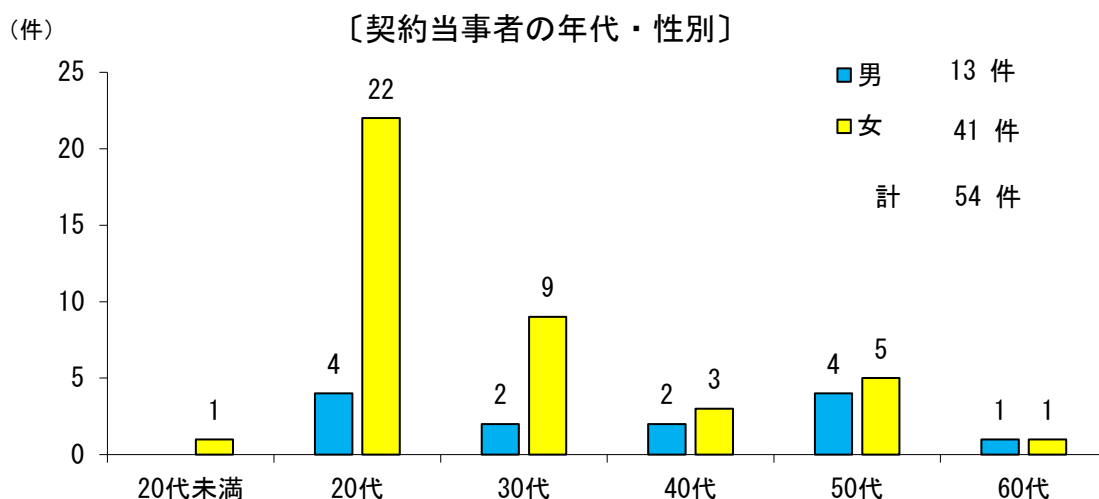
(単位：件)

	令和5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
相 談 件 数	54	39	15	138.5%

〔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22件が最も多く、次いで30代女性が9件となっています。20代以下が全体の50.0%を占めており、若年層に相談が多いのが特徴です。



副業に関する相談に係る既払金額を見ると、お金を払った人の数、既払金額合計、平均既払金額、最大既払金額とも増加しており、被害が深刻化していることがわかります。

(単位：件)

	令和5年 4-6月 (a)	令和4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	24人	19人	5人	126.3%
既払金額合計	15,853千円	6,819千円	9,034千円	232.5%
平均既払金額 (一人当たり)	661千円	359千円	302千円	184.1%
最大既払金額	2,500千円	1,620千円	880千円	154.3%

(4) 18歳・19歳の相談状況

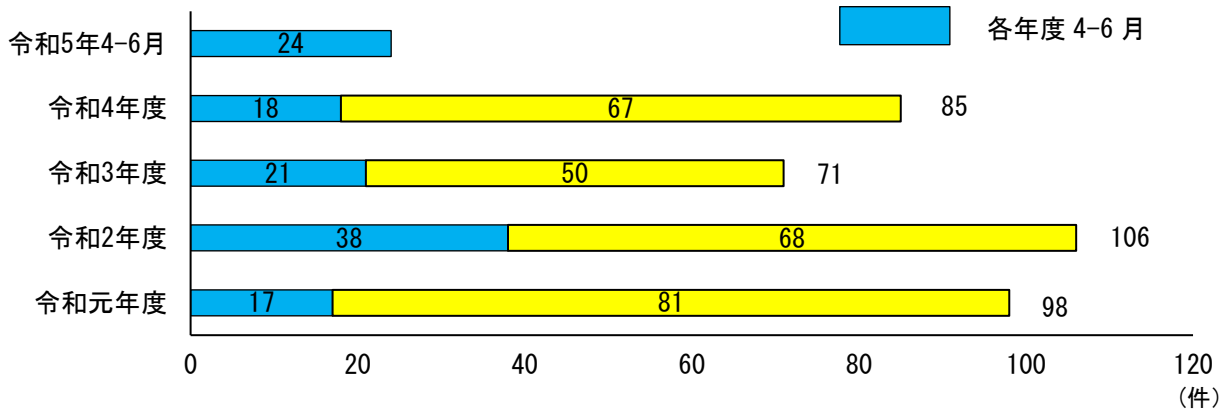
① 18歳・19歳の概況

令和4年4月1日から改正民法が施行され、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。これに伴い、これまで未成年者取消権により、契約の取消しが可能だった、18歳、19歳の契約に関するトラブルが懸念されることから、この年代の相談状況に注目しています。

令和5年4-6月の18歳、19歳の相談件数は24件で、前年同期より6件（33.3%）増加しています。

過去5年間の18歳、19歳の相談件数を見ると、増加と減少を繰り返しているのがわかります。

〔18・19歳の相談受付件数〕



② 18歳・19歳の主な商品・役務別の相談状況

令和5年4-6月の18歳・19歳の相談では、医療脱毛、脱毛エステなどの保健・福祉サービスに関する相談が5件と最も多くなりました。次いで多いのは、美容液の定期購入などの保健衛生品、成人式の着物レンタルなどのレンタル・リース・貸借がそれぞれ4件となっています。

(単位：件)

	商品・役務名	令和5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	保健・福祉サービス	5	1	4	500.0%
2	保健衛生品	4	2	2	200.0%
	レンタル・リース・貸借	4	1	3	400.0%
	その他	11	14	▲3	78.6%
	計	24	18	6	133.3%

4 65歳以上の高齢者の状況

(1) 全般

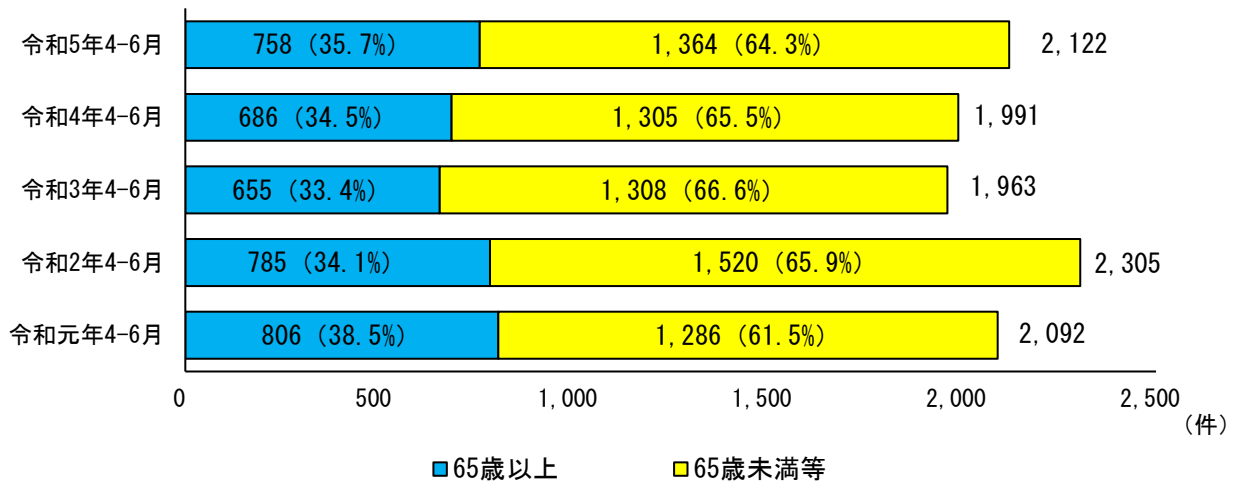
① 高齢者の概況

令和5年4-6月の高齢者の相談は758件で、前年同期と比較して72件（10.5%）増加しています。相談全体に占める割合は35.7%で前年同期の34.5%から1.2ポイント増加しています。

(単位：件)

項目	年度	令和5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情		638	517	121	123.4%
問合せ		120	169	▲49	71.0%
計		758	686	72	110.5%

〔高齢者占める割合と相談件数の推移〕



② 高齢者の主な商品・役務別の相談状況

令和5年4-6月の高齢者の相談では、架空請求などが含まれる「商品一般」に関する相談が116件と最も多く、前年同期より24件(26.1%)増加しています。

次いで多いのは、運輸・通信サービスの82件で、前年同期より21件(34.4%)増加しています。これは、固定電話サービスに関する相談が増加したことが要因の一つと考えられます。

次いで、保健衛生品の69件で、前年同期より6件(9.5%)増加しています。化粧品の定期購入に関する相談が増加したことが主な要因となっています。

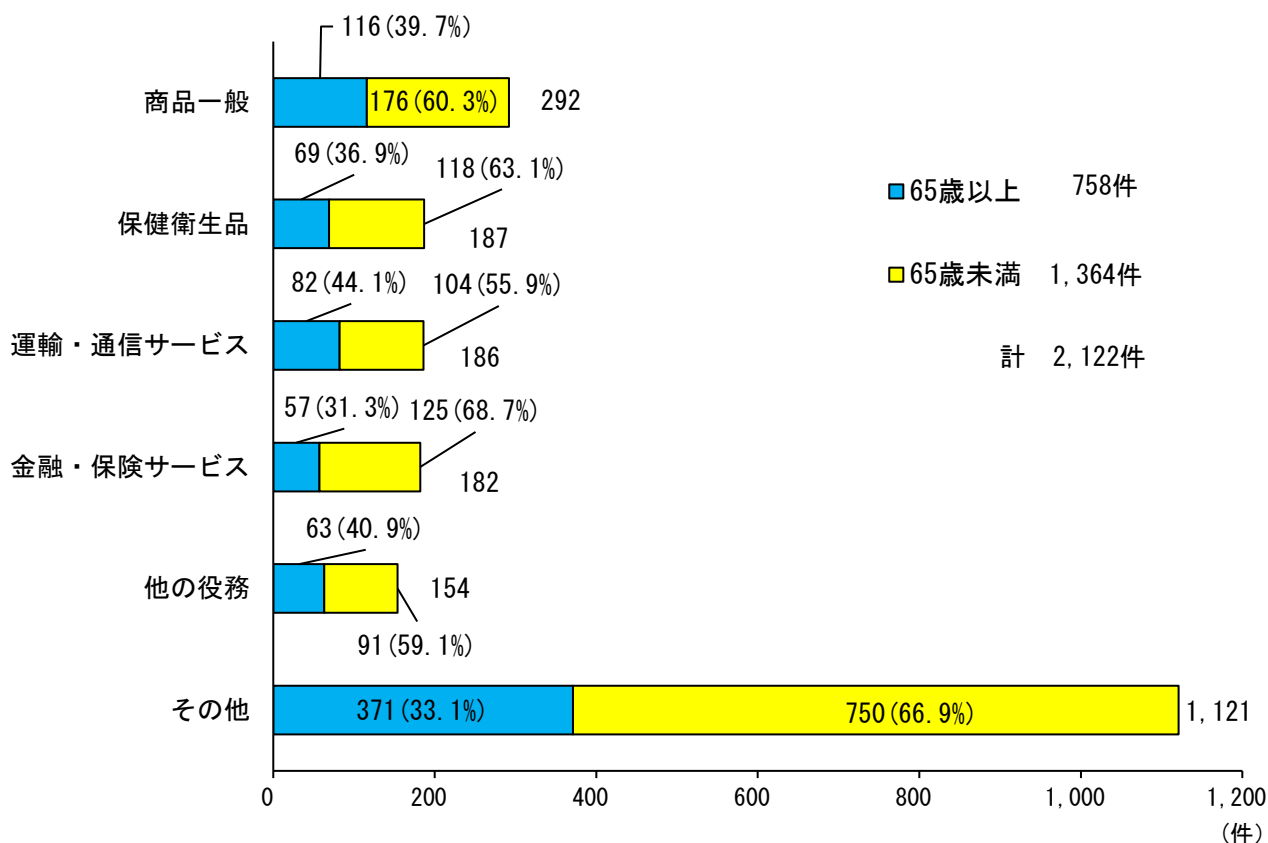
(単位：件)

	商品・役務名	令和5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	商品一般	116	92	24	126.1%
2	運輸・通信サービス	82	61	21	134.4%
3	保健衛生品	69	63	6	109.5%
4	食料品	63	62	1	101.6%
	他の役務	63	41	22	153.7%
	その他	365	367	▲2	99.5%
	計	758	686	72	110.5%

〔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、「運輸・通信サービス」に関する相談が44.1%と最も高くなっています。通信関係の知識に乏しい高齢者に対し、固定電話のデジタル化により、光回線に変更しなければならないと言って光回線の契約をさせるインターネット接続回線に関する相談や固定電話に関する相談が多くなっています。

次いで、「他の役務」に関する相談が40.9%となっています。火災保険を使って住宅の修理をしないかと持ちかける手口や、パソコンなどのウイルス感染の偽警告に関する相談などがありました。



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みると、お金を支払った人の数は増加していますが、既払金額合計、平均既払金額、最大既払額は減少しています。

(単位：件)

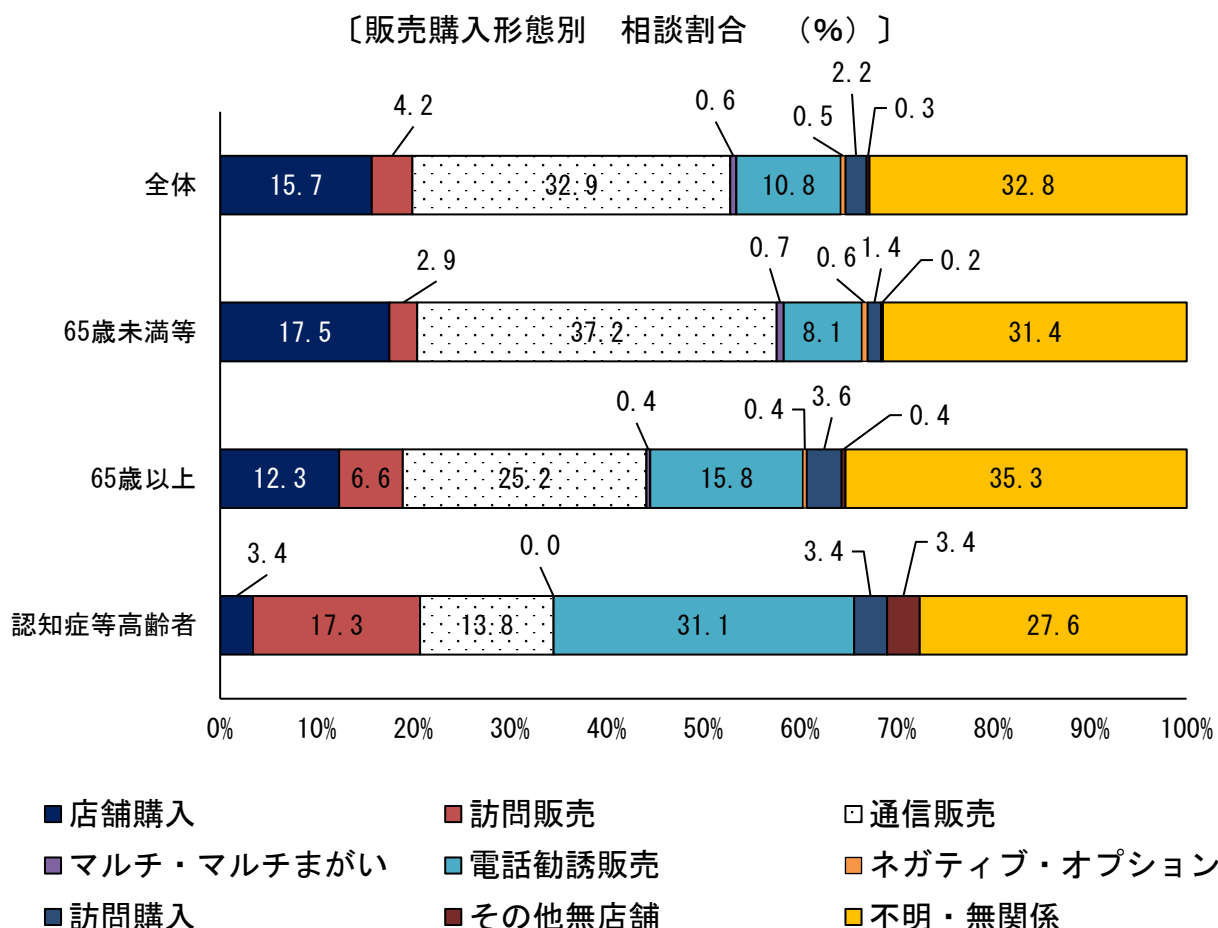
	令和5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	145人	115人	30人	126.1%
既払金額合計	45,345千円	58,272千円	▲12,927千円	77.8%
平均既払金額 (一人当たり)	313千円	507千円	▲194千円	61.7%
最大既払金額	10,080千円	12,800千円	▲2,720千円	78.8%

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、訪問販売が17.3%で前年同期（2.9%）より大きく増加、同様に電話勧誘販売も31.1%で前年同期（17.7%）よりも増加しています。

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。



(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52件で、前年同期より14件（21.2%）減少しています。類型別にみると、振り込め詐欺が33件（相談件数の63.5%）と最も多く、次いで金融商品取引名目詐欺の12件（同23.1%）となっています。

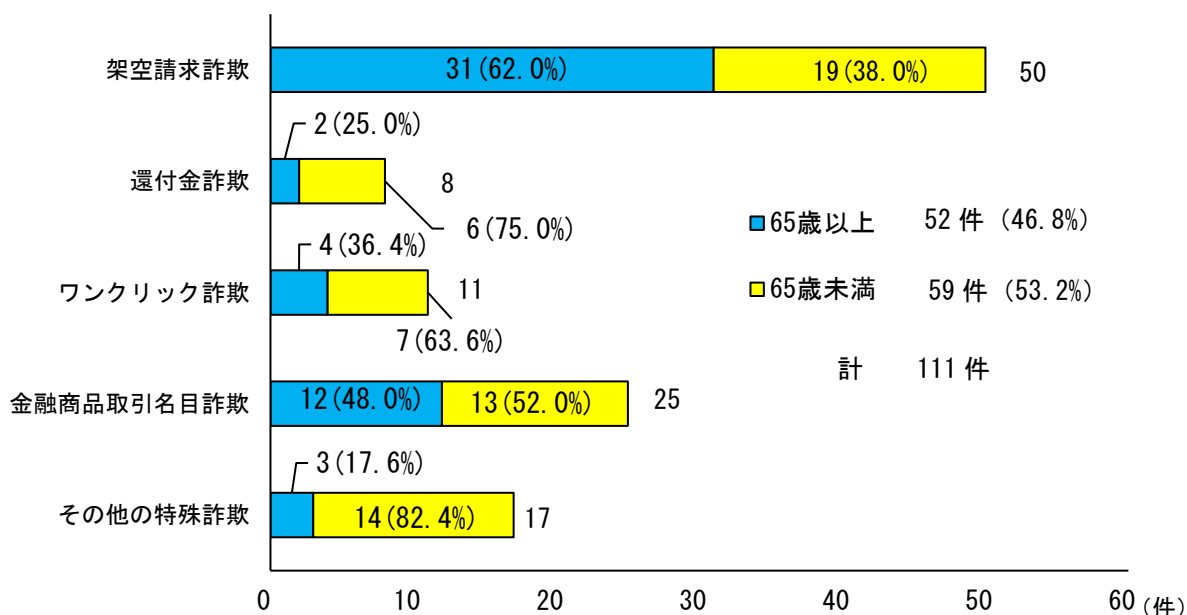
振り込め詐欺のうち、還付金詐欺が2件で前年同期より17件（89.5%）減少しており、特殊詐欺の相談が減少したことの主な要因となっています。

(単位：件)

類 型	年 度	令和5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
振り込み詐欺		33	43	▲10	76.7%
架空請求詐欺		31	24	7	129.2%
還付金詐欺		2	19	▲17	10.5%
融資保証金詐欺		0	0	0	-
オレオレ詐欺		0	0	0	-
金融商品取引名目詐欺		12	11	1	109.1%
ワンクリック詐欺		4	10	▲6	40.0%
異性との交際あっせん名目詐欺		2	1	1	200.0%
その他の名目詐欺（宝くじ）		1	1	0	100.0%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		0	0	0	-
合 計		52	66	▲14	78.8%

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、架空請求詐欺が62.0%と最も高く、次いで、金融商品取引名目詐欺が48.0%となっています。



③ 高齢者の特殊詐欺に係る既払金額

高齢者の特殊詐欺の相談に係る既払金額の状況を見ると、お金を払った人の数、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額、最大既払額は増加しています。

	令和5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増 減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	5人	4人	1人	125.0%
既払金額合計	12,162千円	5,660千円	6,502千円	214.9%
平均既払金額（一人当たり）	2,432千円	1,415千円	1,017千円	171.9%
最大既払金額	10,080千円	5,000千円	5,080千円	201.6%

5 多重債務に関する相談の受付状況

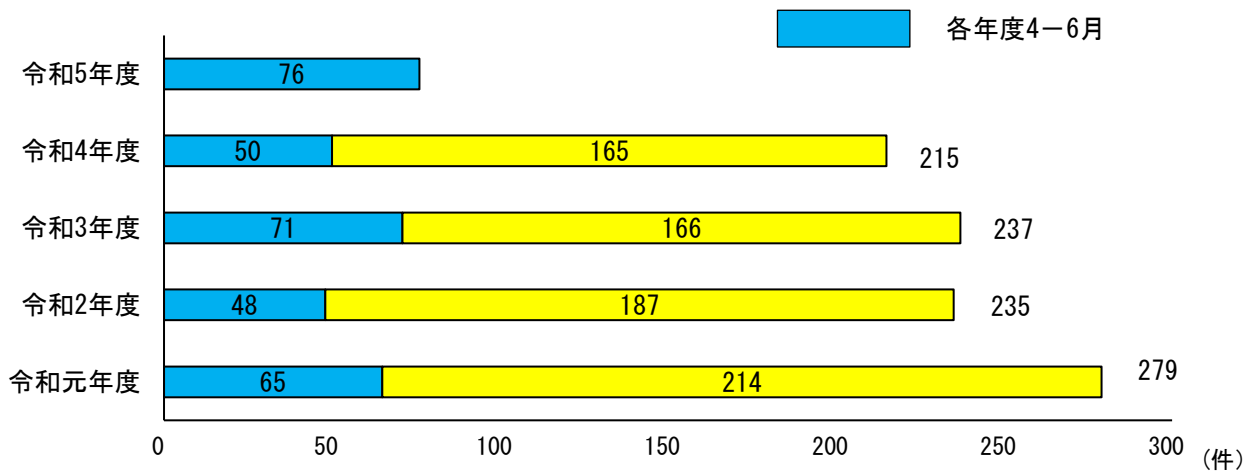
令和5年4-6月における多重債務に関する相談件数は76件で前年同期より26件(52.0%)増加しています。

(単位：件)

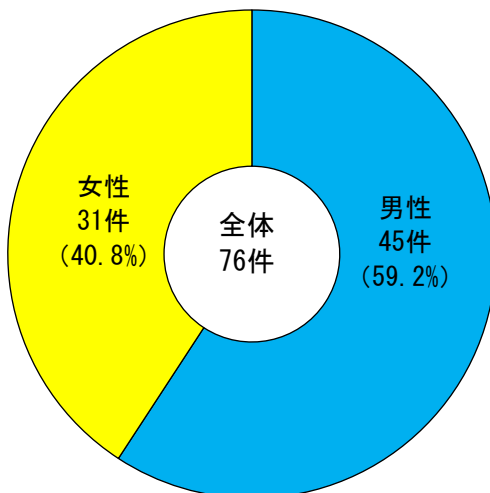
	令和5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談件数	76	50	26	152.0%

過去5年間の多重債務に関する相談件数を見ると、全体として減少傾向にあるのがわかります。

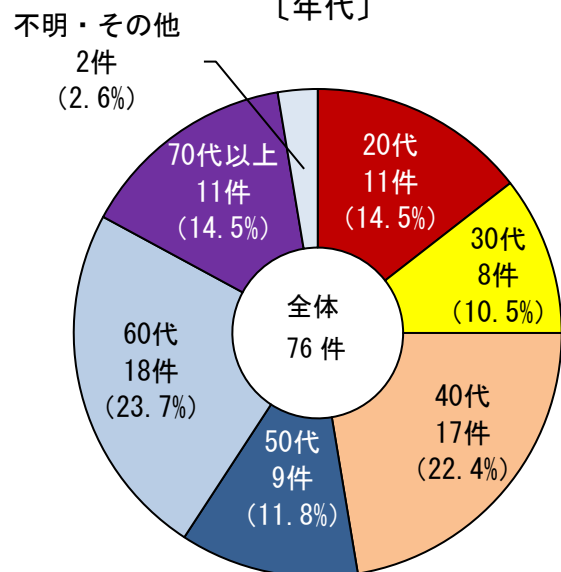
〔多重債務相談件数の推移〕

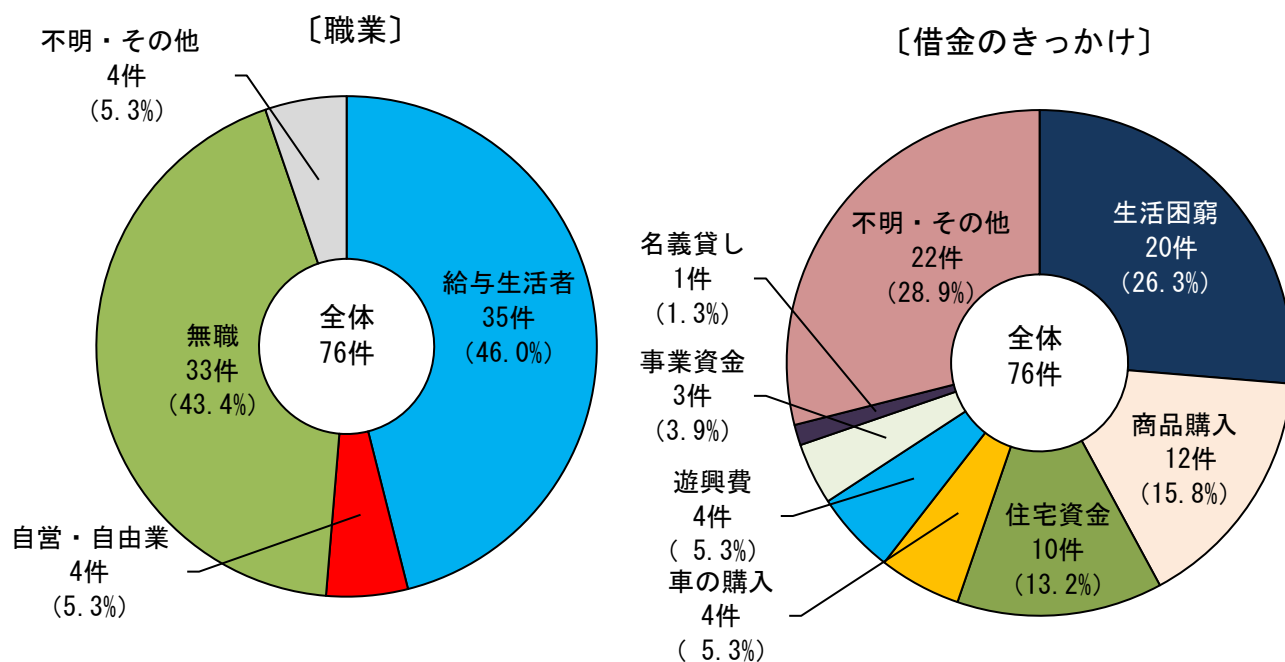


〔性別〕



〔年代〕





6 ヤミ金などの相談の受付状況

令和5年4-6月におけるヤミ金などに関する相談件数は3件で、前年同期と同数でした。

(単位：件)

	令和5年 4-6月 (a)	令和4年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
ヤミ金	3	3	0	100.0%
融資保証金詐欺	0	0	0	-
借金整理屋	0	0	0	-
ショッピング枠現金化	0	0	0	-
計	3	3	0	100.0%