

令和2年度青森県内の消費生活相談受付状況について

1 令和2年度の状況

○相談受付状況

令和2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、8,495件（苦情相談6,914件、問合せ1,581件）であり、前年度と比較して214件（2.5%）減少しています。（単位：件）

項目	年度	令和2年度 (a)	令和元年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦情		6,914	6,945	▲31	99.6%
問合せ		1,581	1,764	▲183	89.6%
計		8,495	8,709	▲214	97.5%

【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年度 (a)	令和元年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	1,458	2,146	▲688	67.9%
2	商品一般	1,045	1,132	▲87	92.3%
3	食料品	833	737	96	113.0%
4	金融・保険サービス	755	776	▲21	97.3%
5	保健衛生品	599	415	184	144.3%
	その他	3,805	3,503	302	108.6%
	計	8,495	8,709	▲214	97.5%

2 令和2年度の特徴

(1) 特殊詐欺に関する相談受付状況

ア 相談受付件数

令和2年度の相談件数は548件で、前年度より465件（45.9%）減少しています。類型別にみると、振り込み詐欺が323件（相談件数の58.8%）と最も多く、次いでワンクリック詐欺の115件（同20.9%）となっています。

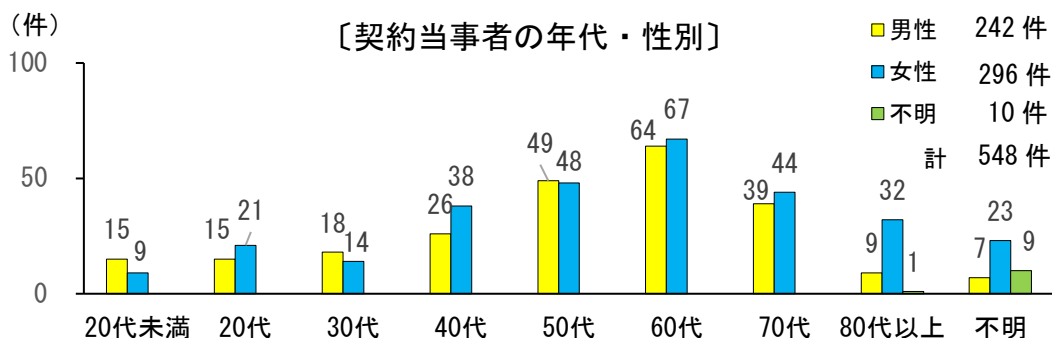
振り込み詐欺が前年度より447件（58.1%）減少しており、特殊詐欺の相談件数が大幅に減少したことの主な要因となっています。

（単位：件）

類型	年度	令和2年度 (a)	令和元年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
振り込み詐欺		323	770	▲447	41.9%
ワンクリック詐欺		115	107	8	107.5%
異性との交際あっせん名目詐欺		56	54	2	103.7%
金融商品取引名目詐欺		46	67	▲21	68.7%
その他の名目詐欺（宝くじ）		6	12	▲6	50.0%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		2	3	▲1	66.7%
合計		548	1,013	▲465	54.1%

イ 契約当事者の年代・性別

令和2年度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67件が最も多く、次いで60代男性の64件、50代男性の49件となっています。



ウ 既払金額

令和2年度の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ましたが、既払金額の合計、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2年度 (a)	令和元年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	70人	89人	▲19人	78.7%
既払金額合計	131,827千円	61,050千円	70,777千円	215.9%
平均既払金額（一人当たり）	1,883千円	686千円	1,197千円	274.5%
最大既払額	39,300千円	30,000千円	9,300千円	131.0%

(2) 65歳以上の高齢者の状況

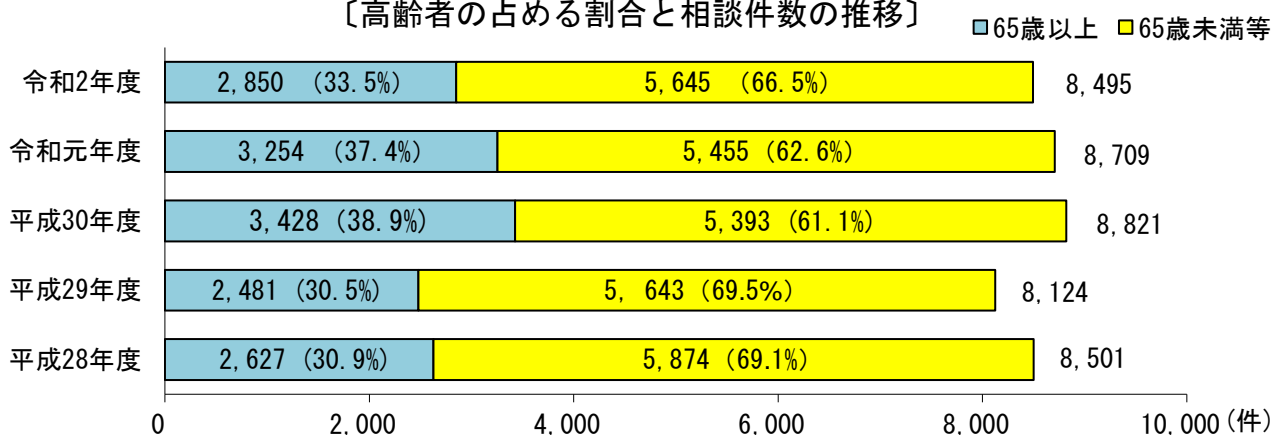
ア 全般

① 高齢者の概況

高齢者の相談は2,850件で、前年度と比較して404件（12.4%）減少しています。相談全体に占める割合は33.5%と前年同期の37.4%から3.9ポイント減少しています。

項目	年度	令和2年度 (a)	令和元年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
苦情		2,179	2,506	▲327	87.0%
問合せ		671	748	▲77	89.7%
計		2,850	3,254	▲404	87.6%

[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452件と最も多くなりましたが、前年度より409件（47.5%）減少しています。これは、令和元年度に大きく増加したインターネット通信サービス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。

次いで多いのは、商品一般の426件ですが、前年度より154件（26.6%）減少しています。これは、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年度 (a)	令和元年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
1	運輸・通信サービス	452	861	▲409	52.5%
2	商品一般	426	580	▲154	73.4%
3	食料品	272	227	45	119.8%
4	金融・保険サービス	267	275	▲8	97.1%
5	保健衛生品	173	115	58	150.4%
	その他	1,260	1,196	64	105.4%
	計	2,850	3,254	▲404	87.6%

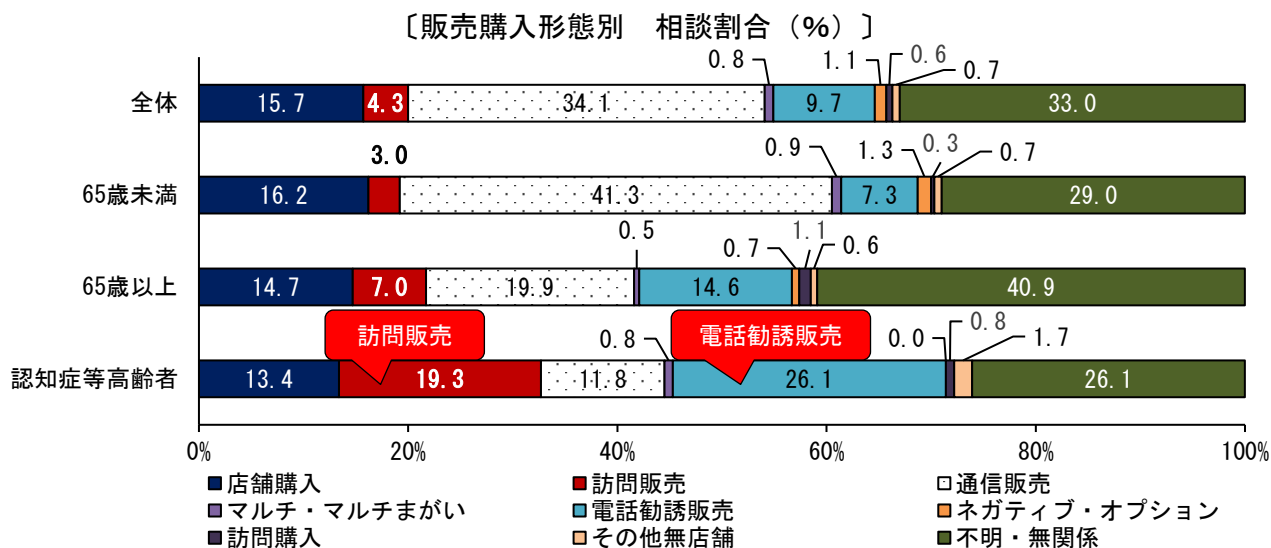
③ 高齢者の相談に係る契約等の既払金額

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、最大既払金額は減少しています。

	令和2年度 (a)	令和元年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	446人	400人	46人	111.5%
既払金額合計	229,282千円	329,492千円	▲100,210千円	69.6%
平均既払金額（一人当たり）	514千円	824千円	▲310千円	62.4%
最大既払額	39,300千円	60,000千円	▲20,700千円	65.5%

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。



イ 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187件で、前年度より297件(61.4%)減少しています。類型別にみると、振り込み詐欺が155件(相談件数の82.9%)と最も多く、次いでワンクリック詐欺の20件(同10.7%)となっています。(単位:件)

類 型	年 度	令和2年度 (a)	令和元年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
振り込み詐欺		155	431	▲276	36.0%
ワンクリック詐欺		20	18	2	111.1%
金融商品取引名目詐欺		7	26	▲19	26.9%
その他の名目詐欺(宝くじ)		4	4	0	100.0%
異性との交際あっせん名目詐欺		1	4	▲3	25.0%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		0	1	▲1	-
合 計		187	484	▲297	38.6%

② 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は減少しましたが、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額、最大既払額が増加し、被害が高額化したことがわかります。

	令和2年度 (a)	令和元年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
お金を支払った人の数	4人	15人	▲11	26.7%
既払金額合計	42,514千円	38,441千円	4,073千円	110.6%
平均既払金額(一人当たり)	10,629千円	2,563千円	8,066千円	414.7%
最大既払額	39,300千円	30,000千円	9,300千円	131.0%

(3) 相談全般における特徴

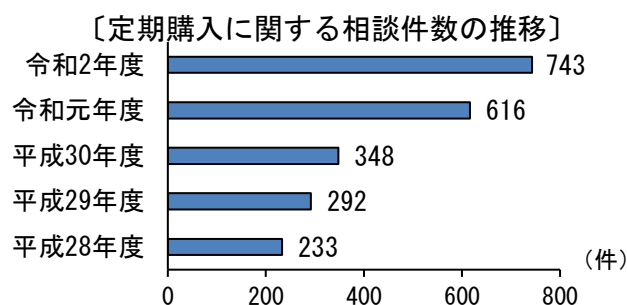
ア 定期購入に関する相談が増加

定期購入に関する相談は743件で、前年度より127件増加しました。SNSなどで格安の広告を見て購入申し込みをしたが、その後、定期購入だったことがわかり、2回目以降の解約をしたいという相談が多く寄せられました。商品としては、健康食品が最も多く412件(相談全体の55.5%)、次いで化粧品の210件(相談全体の28.3%)となっています。

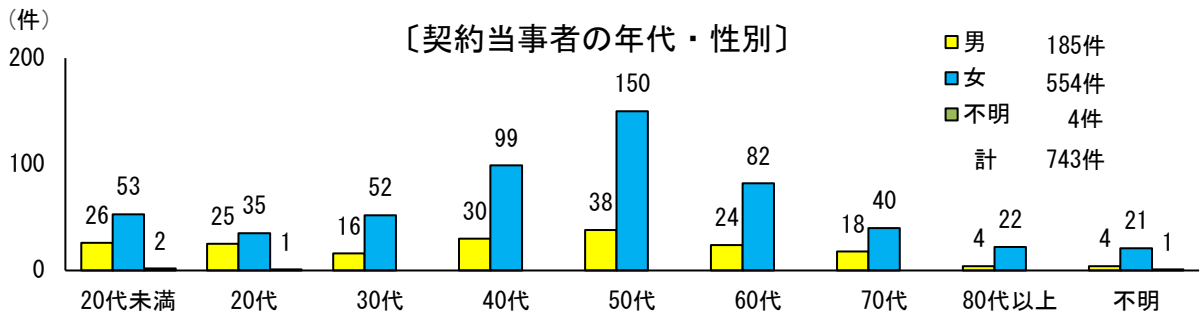
また、過去5年間の相談件数の推移からも、増加傾向が続いていることがわかります。

(単位:件)

商品・役務名	令和2年度 (a)	令和元年度 (b)	増 減 (a-b)	前年度比 (a/b)
健康食品	412	355	57	116.1%
化粧品	210	181	29	116.0%
他の教養娯楽品	41	7	34	585.7%
その他	80	73	7	109.6%
計	743	616	127	120.6%



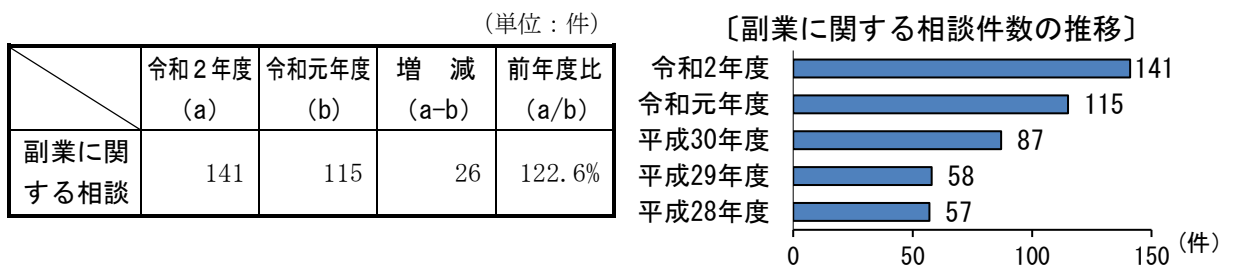
契約当事者の年代・性別でみると、50代女性が150件と最も多く、次いで40代女性が99件となっています。中学生や高校生などの20代未満の相談も81件となっています。性別では、女性が554件と全体の74.6%を占めています。



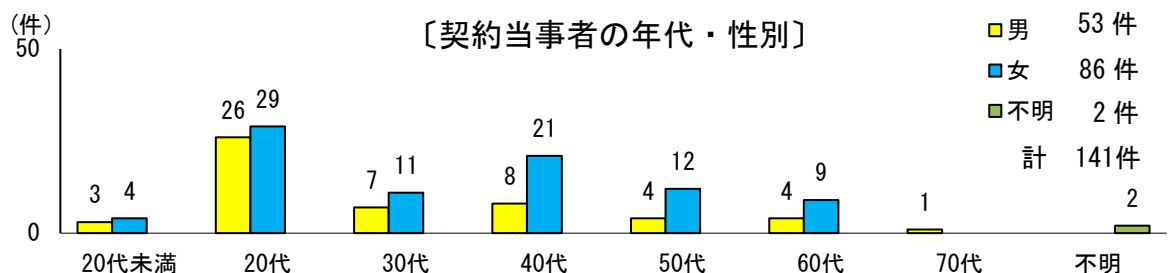
イ 副業に関する相談が増加

副業に関する相談は141件で、前年度より26件増加しました。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う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。

また、過去5年間の相談件数の推移からも、増加傾向が続いていることがわかります。



契約当事者を年代・性別で見ると、20代女性が最も多く29件、次いで20代男性が26件となっており、20代が全体の約4割を占めています。



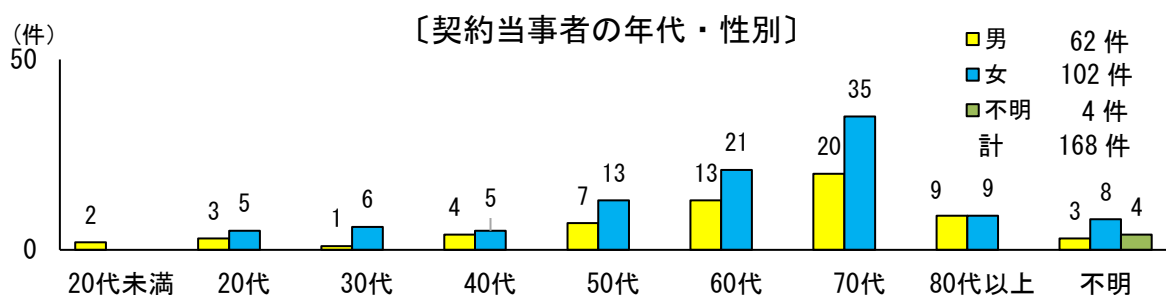
ウ 電力小売自由化に関する相談が増加

電力小売自由化に関する相談は168件で、前年度より118件(236.0%)増加しました。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年度 (a)	令和元年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
電力小売自由化に関する相談	168	50	118	336.0%

契約当事者の年代・性別で見ると、70代女性が35件と最も多く、次いで60代女性が21件となっています。女性が102件と全体の6割以上を占めています。

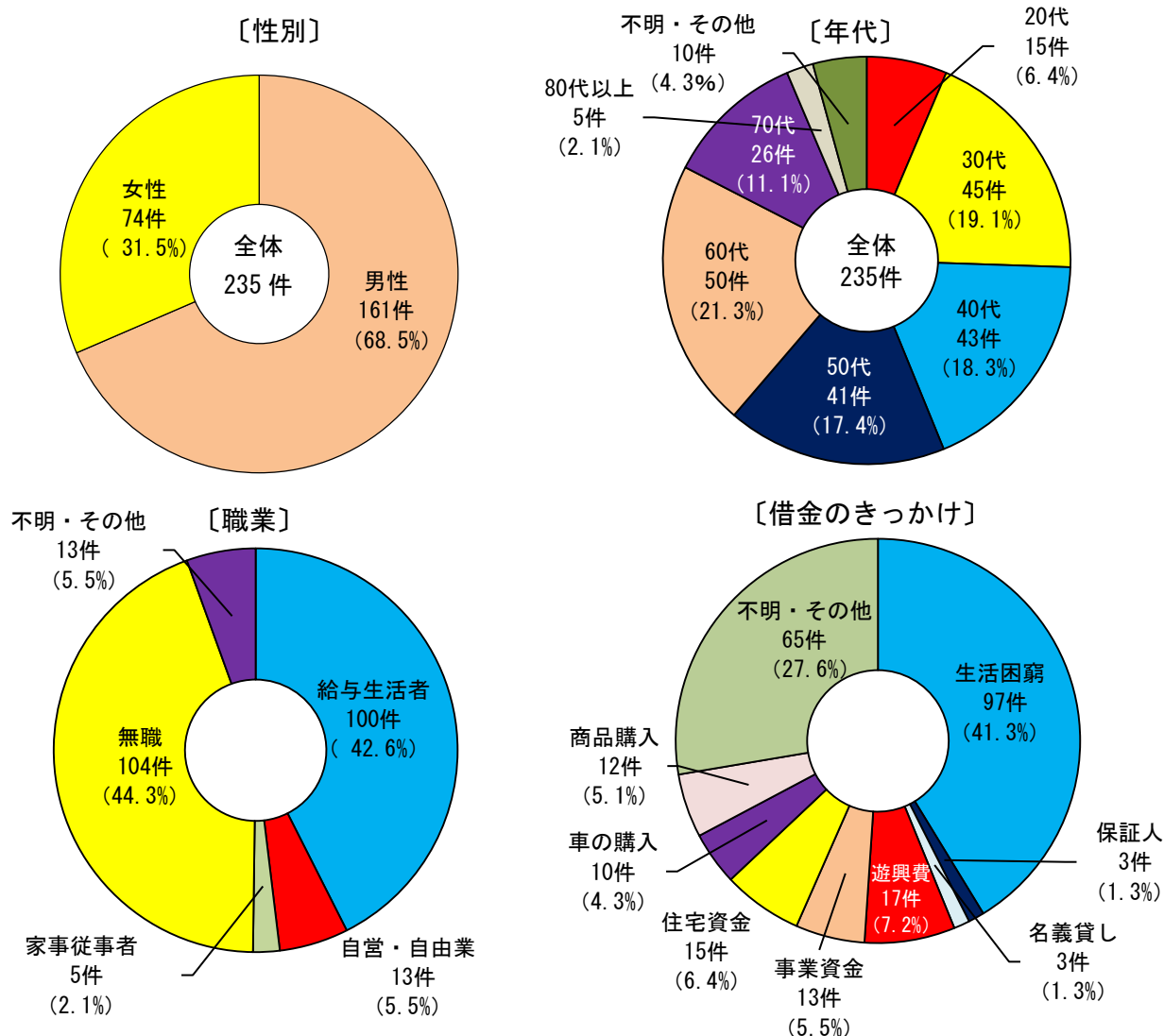


(4) 多重債務に関する相談の受付状況

令和2年度における多重債務に関する相談件数は235件で前年度より44件(15.8%)減少しています。

(単位：件)

	令和2年度 (a)	令和元年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
多重債務に関する相談	235	279	▲44	84.2%



(5) ヤミ金などの相談の受付状況

令和2年度におけるヤミ金などに関する相談件数は42件で、前年度より2件(5.0%)増加しています。

(単位：件)

	令和2年度 (a)	令和元年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
ヤミ金	36	31	5	116.1%
融資保証金詐欺	3	7	▲4	42.9%
借金整理屋	2	2	0	100.0%
ショッピング枠現金化	1	0	1	-
計	42	40	2	105.0%

(6) 新型コロナウイルス関連の相談受付状況

ア 概況

(単位：件)

受付月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
全相談	738	748	819	709	691	688	776	669	648	575	632	802	8,495
新型コロナ 関連	137	125	68	25	31	25	31	18	19	19	28	21	547 (相談全体の6.4%)

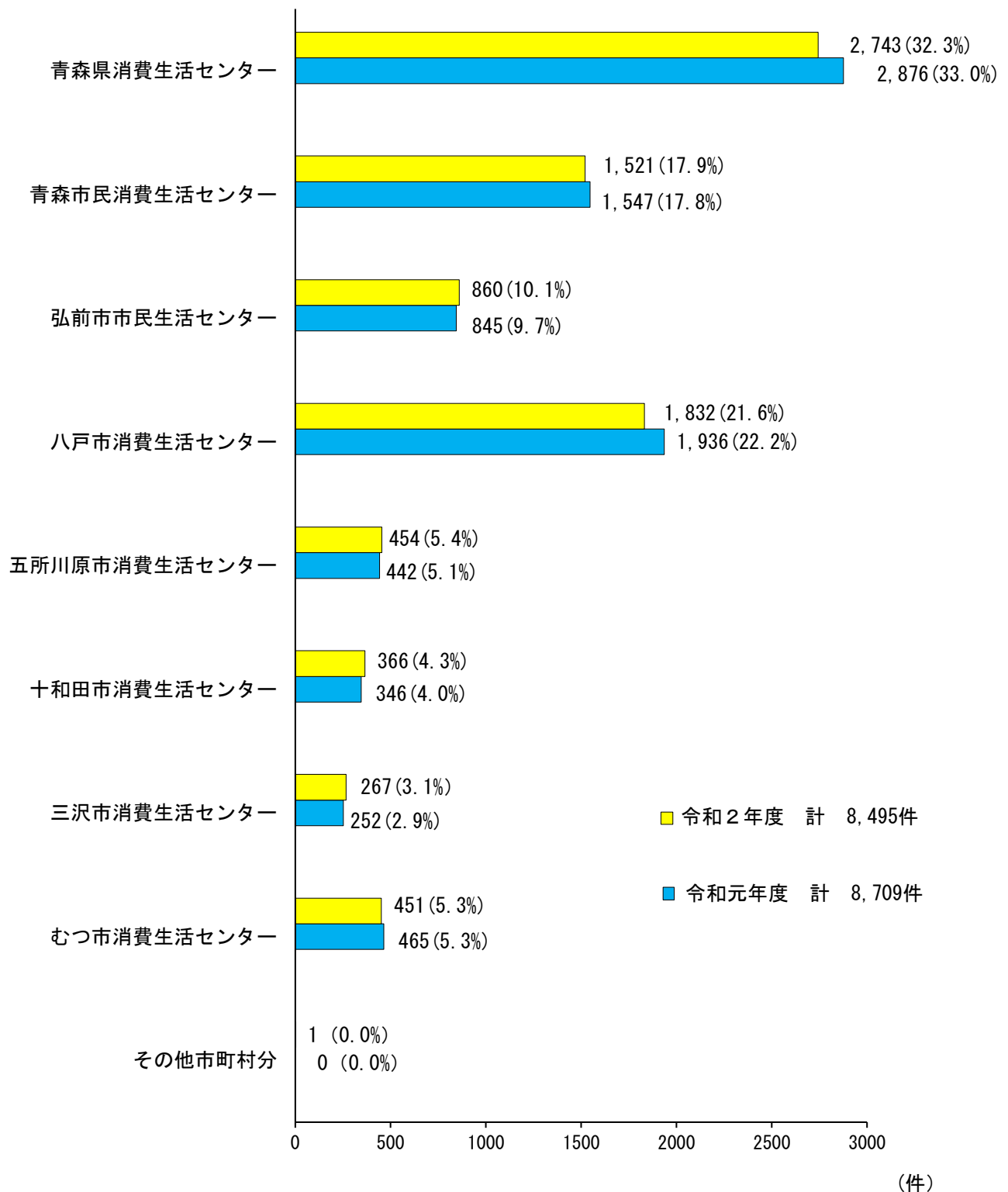
イ 商品・役務別相談件数上位及び代表的な事例

1	<p>保健衛生品 (161件 ← うちマスクに関する相談：124件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マスクが高額、入手困難 (4月) ・注文した覚えのないマスクが届いた。 ・ネットでパルスオキシメータ (血中酸素濃度計) を購入したが届かず、販売店とも連絡が取れない。
2	<p>他の行政サービス (65件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国から「二回目特別定額給付金 (新型コロナウイルス感染症緊急経済対策関連)」と題したメールが届いた。怪しい。 ・市が主催するプレミアム商品券の案内が届いた。お金がなくて商品券の購入ができない世帯にも案内を送っているのか。
3	<p>教養・娯楽サービス (48件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用しているスポーツクラブで新型コロナのクラスターが発生した。営業再開しても怖いので退会したい。自己都合の退会ではないので、支払い済の今月分の利用料も返金してほしい。 ・コンサートチケットの払い戻しがホームページのみで案内され、既に手続きが終了していた。自分はネットが使えないので手続きができなかった。
4	<p>他の役務 (44件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの影響で結婚式の参加人数が少なくキャンセル予定。不可抗力なので、延期料を返金してほしい。 ・見知らぬ団体から、助成金情報の無料提供をするというFAXが届いた。詐欺ではないか。
5	<p>その他 (229件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・娘が自分で教育ローンの返済をしていく予定だが、新型コロナの影響で就職の内定が取り消される可能性があり、返済できるか不安。 ・留学中の娘が成人式のために帰国するのに、海外OTA*で格安航空券を購入した。入国後の2週間の待機期間のために乗り継ぎ空港を変更したいが、海外OTAと連絡が取れない。 ・スマホに「生活応援給付金」の手続きを促すSMSが届いた。政府の認定機関のようだが信用できるか。

※ OTA：オンライン・トラベル・エージェント (Online Travel Agent) の略。
オンライン上だけで取引を行う旅行会社のことを指す。

3 相談関係資料

(1) 機関別相談受付状況



(2) 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			
	2年度	1,000人 当たり相談数	元年度	増減		2年度	1,000人 当たり相談数	元年度	増減
青森市	2,635	9.7	2,715	▲80	鶴田町	56	4.6	60	▲4
弘前市	987	5.9	923	64	中泊町	33	3.4	37	▲4
八戸市	1,721	7.8	1,840	▲119	野辺地町	64	5.2	48	16
黒石市	121	3.9	170	▲49	七戸町	68	4.8	62	6
五所川原市	323	6.4	342	▲19	六戸町	63	6.0	57	6
十和田市	382	6.4	390	▲8	横浜町	24	5.8	29	▲5
三沢市	236	6.2	213	23	東北町	57	3.5	69	▲12
むつ市	490	9.3	494	▲4	六ヶ所村	25	2.5	38	▲13
つがる市	142	4.7	148	▲6	おいらせ町	121	5.0	119	2
平川市	123	4.1	116	7	大間町	13	2.9	7	6
平内町	36	3.6	46	▲10	東通村	21	3.6	21	0
今別町	12	5.3	7	5	風間浦村	4	2.5	5	▲1
蓬田村	16	6.2	11	5	佐井村	2	1.1	4	▲2
外ヶ浜町	39	7.5	38	1	三戸町	46	5.2	46	0
鱒ヶ沢町	40	4.6	48	▲8	五戸町	62	4.0	83	▲21
深浦町	38	5.3	23	15	田子町	18	3.8	16	2
西目屋村	4	3.1	3	1	南部町	78	4.8	88	▲10
藤崎町	63	4.4	64	▲1	階上町	87	6.6	67	20
大鰐町	33	3.9	34	▲1	新郷村	2	0.9	8	▲6
田舎館村	29	4.0	38	▲9	県外・不明	137		133	4
板柳町	44	3.5	49	▲5	合計	8,495	—	8,709	▲214

* 1,000人当たり相談数は令和3年4月1日現在の推計人口を基に算出