

青森県内の消費生活相談受付状況（令和3年4月～6月）のポイント

【相談全体に関して】

- 令和3年4～6月の消費生活相談件数は計 1,963 件で、前年同期と比較して 342 件の減少（減少率 14.8%）となっています。
- うち特殊詐欺の相談は計 193 件で、前年同期と比較し 53 件の増加（増加率 37.9%）です。これは、還付金詐欺の相談が令和3年3月以降急増していることが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減少傾向

- ・ 65歳以上の高齢者からの相談件数 655 件（前年同期比▲130 件、減少率 16.6%）
- ・ 相談全体に占める割合 33.4%（← 前年同期 34.1%）

② 各年代の相談状況

いずれも減少しているが、20歳未満の減少率が大きく、20代、30代の減少率が小さい

- ・ 20歳未満からの相談件数 46 件（前年同期比▲43 件、減少率 48.3%）
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 142 件（前年同期比▲13 件、減少率 8.4%）
件数が多い相談：教養・娯楽サービス（出会い系サイト、情報娯楽配信サービスなど）
- ・ 30代からの相談件数 196 件（前年同期比▲17 件、減少率 8.0%）
件数が多い相談：商品一般（フィッシング詐欺など）
- ・ 40代からの相談件数 252 件（前年同期比▲47 件、減少率 15.7%）
件数が多い相談：保健衛生品（化粧品の定期購入など）
- ・ 50代からの相談件数 318 件（前年同期比▲62 件、減少率 16.3%）
件数が多い相談：商品一般（架空請求など）
- ・ 60代からの相談件数 346 件（前年同期比▲44 件、減少率 11.3%）
件数が多い相談：保健・福祉サービス（還付金詐欺など）

③ 還付金詐欺に関する相談が急増

- ・ 特殊詐欺に関する相談件数 193 件（前年同期比+53 件、増加率 37.9%）
- ・ 相談全体に占める特殊詐欺の割合 9.8%（← 前年同期 6.1%）
- ・ 特殊詐欺のうち、還付金詐欺相談件数 74 件（前年同期比+73 件、増加率 7300.0%）

④ 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） 50 件（前年同期比+11 件、増加率 28.2%）

⑤ これまで増加傾向だった定期購入は減少

- ・ 定期購入（健康食品・化粧品等） 135 件（前年同期比▲69 件、減少率 33.8%）

⑥ 多重債務に関する相談が増加傾向

- ・ 多重債務に関する相談 71 件（前年同期比+23 件、増加率 47.9%）

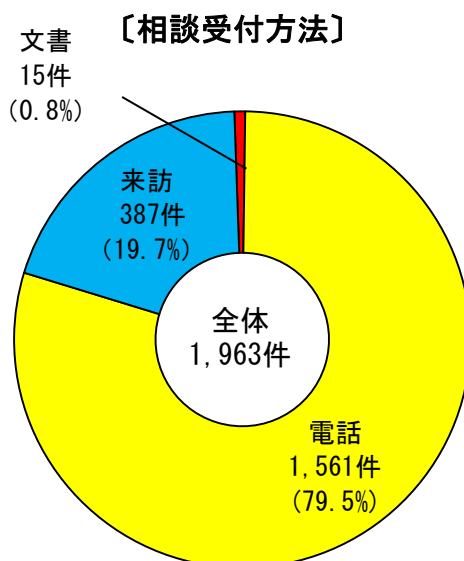
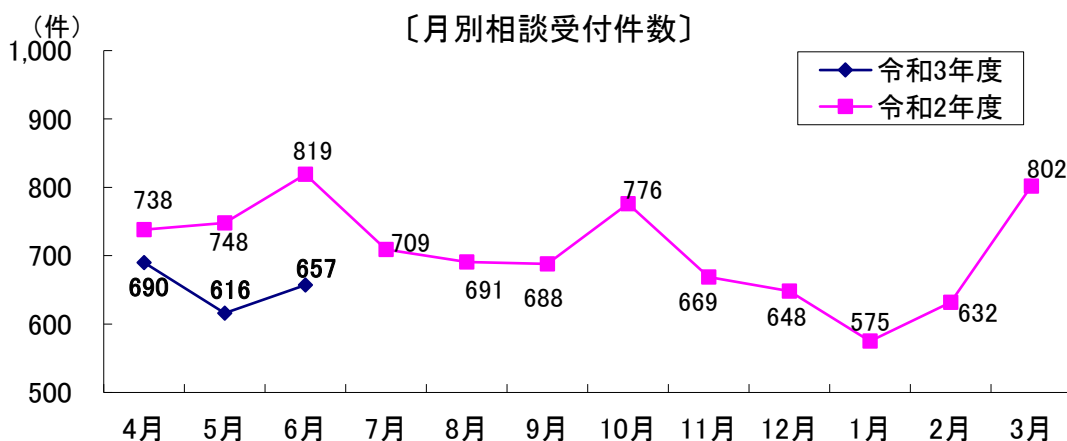
青森県内の消費生活相談受付状況 (令和3年4月～6月)

1 相談受付状況

(1) 概況

令和3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、1,963件（苦情相談1,598件、問合せ365件）であり、前年同期と比較して342件（14.8%）減少しています。（単位：件）

項目	年度	令和3年 4～6月 (a)	令和2年 4～6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情		1,598	1,820	▲222	87.8%
問合せ		365	485	▲120	75.3%
計		1,963	2,305	▲342	85.2%

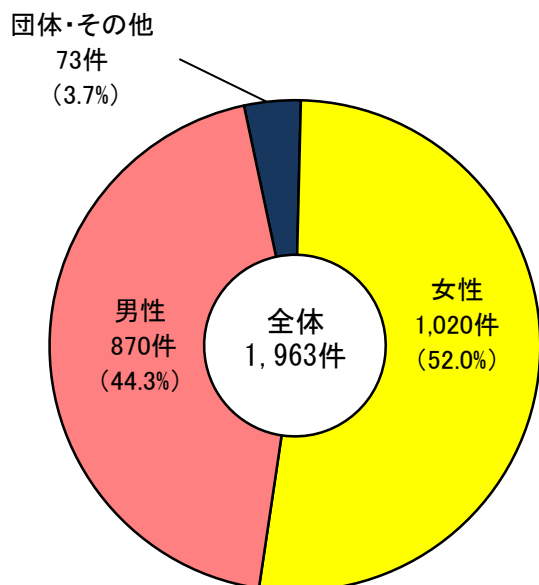


(2) 契約当事者の状況

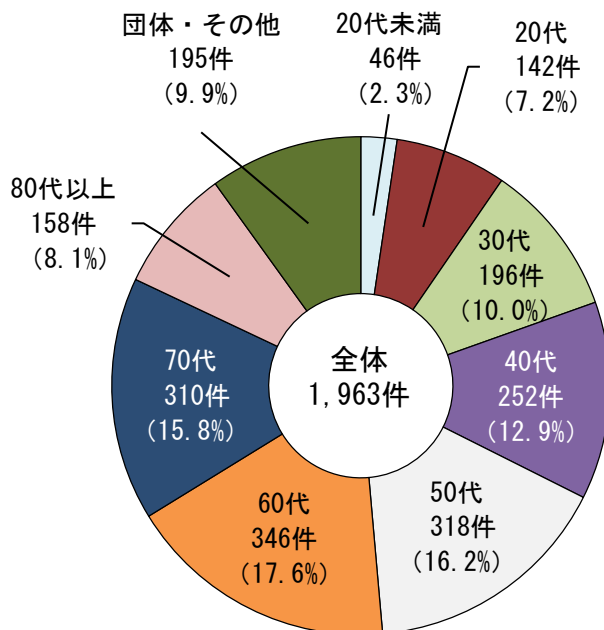
契約当事者を性別で見ると、女性が1,020件で、全体の52.0%を占めています。年代別では、60代が346件(17.6%)と最も多く、次いで50代が318件(16.2%)となっています。

また、契約当事者を職業別で見ると、無職が714件(36.4%)と最も多く、次いで給与生活者が708件(36.1%)となっています。

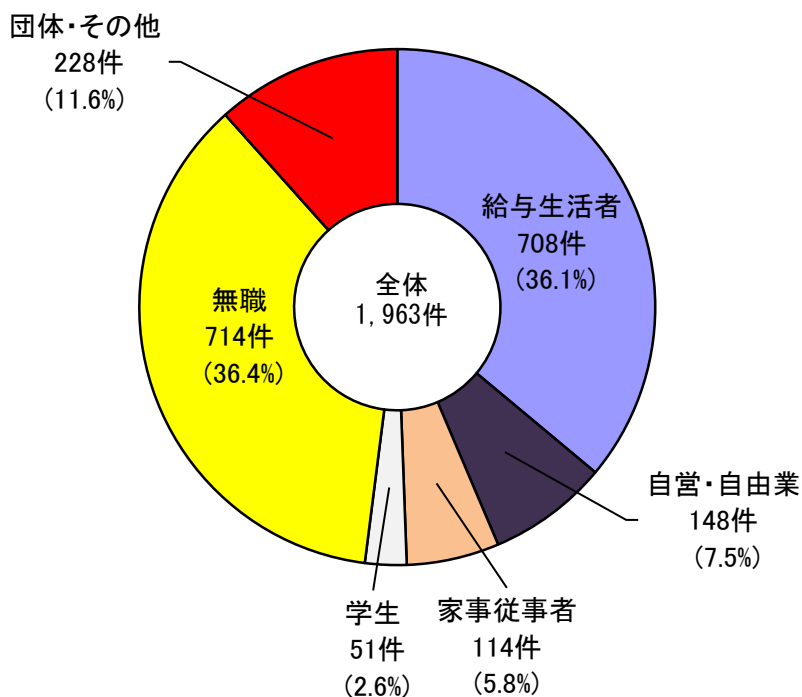
〔契約当事者の性別〕



〔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 4-6月 (a)	令和2年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	商品一般	232	237	▲5	97.9%
2	運輸・通信サービス	169	395	▲226	42.8%
	教養・娯楽サービス	169	50	119	338.0%
4	金融・保険サービス	164	186	▲22	88.2%
5	食料品	163	223	▲60	73.1%
	その他	1,066	1,214	▲148	87.8%
	計	1,963	2,305	▲342	85.2%

1 「商品一般」

令和3年4-6月の相談件数は232件で、前年同期より5件(2.1%)減少しています。商品一般は、商品が多岐にわたる相談や、商品が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 「運輸・通信サービス」

令和3年4-6月の相談件数は169件で、前年同期より226件(57.2%)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79件で、前年同期の112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、出会い系サイト、アダルト情報サイト等など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。

3 「教養・娯楽サービス」

令和3年4-6月の相談件数は169件で、前年同期より119件(238.0%)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、出会い系サイト、アダルト情報サイト等など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。

4 「金融・保険サービス」

令和3年4-6月の相談件数は164件で、前年同期より22件(11.8%)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持ちかけられたなどの相談がありました。

5 「食料品」

令和3年4-6月の相談件数は163件で、前年同期より60件(26.9%)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92件で、前年同期の174件から82件(47.1%)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代の若い世代では、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サイト、20代では出会い系サイト、情報娯楽配信サービスの相談が主となっていました。

30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。また、50代の1位も商品一般ですが、内訳としては架空請求が多い傾向にあります。

40代、50代の上位にある保健衛生品は化粧品の定期購入、食料品は健康食品の定期購入に関する相談が多くなっています。

60代の1位は保健・福祉サービスの53件となっていますが、このうち44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	14	保健衛生品	9	被服品	5
20代	教養・娯楽サービス	25	金融・保険サービス	19	レンタル・リース・貸借	12
30代	商品一般	24	教養・娯楽サービス	24	金融・保険サービス	18
40代	保健衛生品	25	教養・娯楽サービス	25	食料品	23
50代	商品一般	43	食料品	34	保健衛生品	32
60代	保健・福祉サービス	53	商品一般	48	運輸・通信サービス	34
70代	商品一般	45	食料品	35	運輸・通信サービス	26
80代以上	食料品	24	運輸・通信サービス	22	商品一般	17
その他・不明	商品一般	26	金融・保険サービス	22	保健・福祉サービス	21

(5) 相談に係る契約等の既払金額

令和3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、最大既払金額は減少しましたが、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額は増加しています。

	令和3年 4-6月 (a)	令和2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	382人	458人	▲76人	83.4%
既払金額合計	161,373千円	105,580千円	55,793千円	152.8%
平均既払金額（一人当たり）	422千円	231千円	191千円	182.7%
最大既払額	19,150千円	26,000千円	▲6,850千円	73.7%

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4-6月の特殊詐欺に関する相談件数は193件で、前年同期より53件(37.9%)増加しています。類型別にみると、振り込み詐欺が124件(相談件数の64.2%)と最も多く、次いでワンクリック詐欺の41件(同21.2%)となっています。

振り込み詐欺のうち、還付金詐欺が74件で前年同期より73件(7,400.9%)と大幅に増加しており、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 4-6月 (a)	令和2年 4-6月 (b)	増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
振り込み詐欺		124	83	41	149.4%
架空請求詐欺		50	80	▲30	62.5%
還付金詐欺		74	1	73	7,400.0%
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		41	34	7	120.6%
金融商品取引名目詐欺		10	12	▲2	83.3%
異性との交際あっせん名目詐欺		10	7	3	142.9%
その他の名目詐欺(宝くじ)		8	2	6	400.0%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		0	2	▲2	皆減
合 計		193	140	53	137.9%

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。

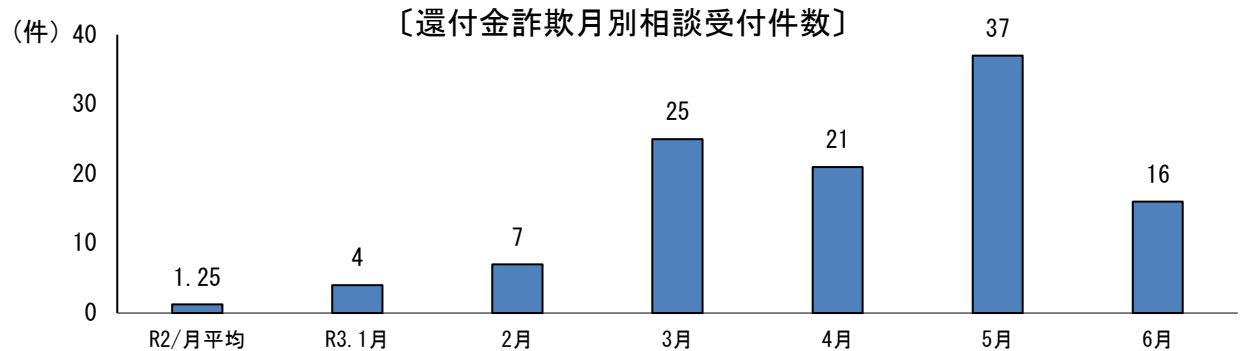
(参考) 主な商品・役務別分類(P3)との対応状況 (令和3年度改正反映)

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

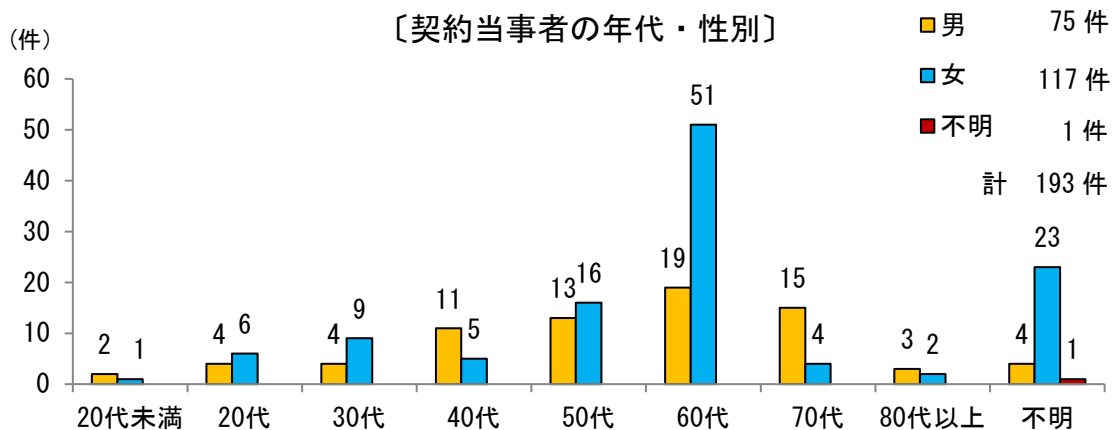
令和3年4-6月では、還付金詐欺の相談が急増しました。令和2年1-12月の月別平均件数は1.25件でしたが、令和3年3月から大きく増加しています。

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4-6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代女性の51件が最も多く、次いで60代男性の19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4-6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3年 4-6月 (a)	令和2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	19人	15人	4人	126.7%
既払金額合計	24,219千円	10,473千円	13,746千円	231.3%
平均既払金額(一人当たり)	1,275千円	698千円	577千円	182.7%
最大既払額	12,830千円	5,000千円	7,830千円	256.6%

3 相談全般における特徴

(1) 副業に関する相談が増加

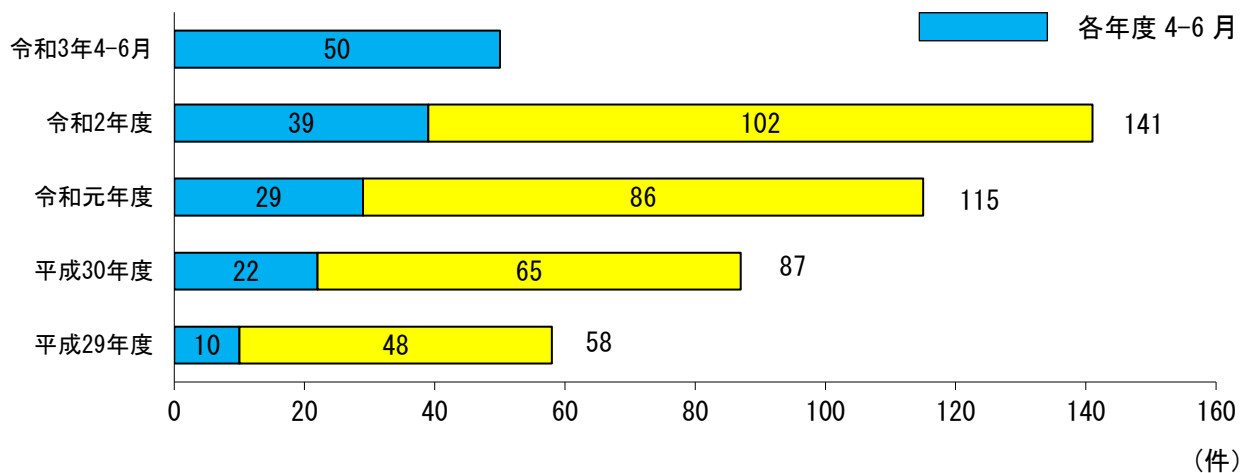
副業に関する相談は50件で、前年同期より11件(28.2%)増加しています。インターネットで副業を検索し、スマホの簡単な操作だけで楽に稼げるという副業サイトに登録してお金を支払ったが、説明と違って稼げないなどの相談が多くなっています。

(単位：件)

	令和3年 4-6月 (a)	令和2年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
相談受付件数	50	39	11	128.2%

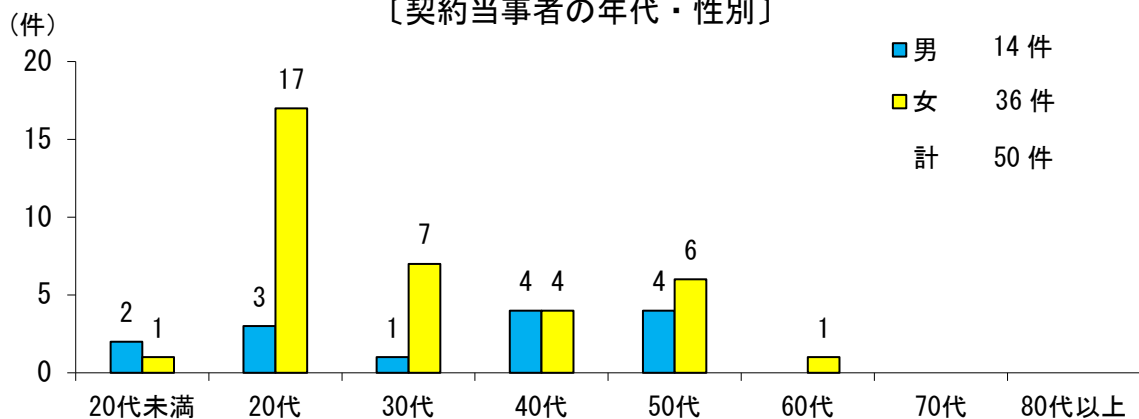
過去5年間の相談受付件数の推移をみると、副業に関する相談が依然増加傾向にあることがわかります。

〔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17件が最も多く、次いで30代女性の7件、50代女性の6件となっています。20代以下が全体の46.0%を占めており、若年層に相談が多いのが特徴です。

〔契約当事者の年代・性別〕



(2) 定期購入に関する相談が減少

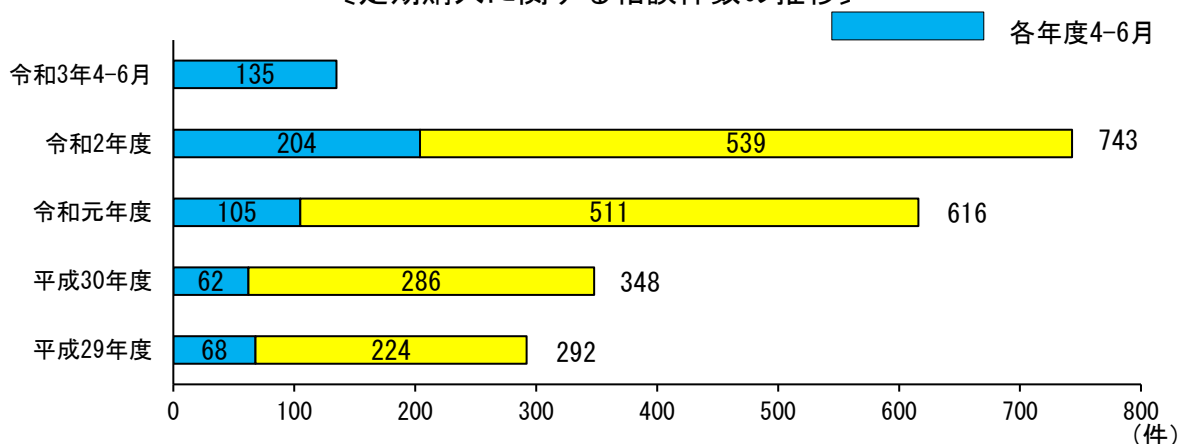
定期購入に関する相談は135件で、前年同期より69件減少し、これまで増加傾向が続いていた相談が減少に転じました。

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 4-6月 (a)	令和2年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
化粧品	71	43	28	165.1%
健康食品	51	132	▲81	38.6%
他の教養娯楽品	5	8	▲3	62.5%
その他	8	21	▲13	38.1%
計	135	204	▲69	66.2%

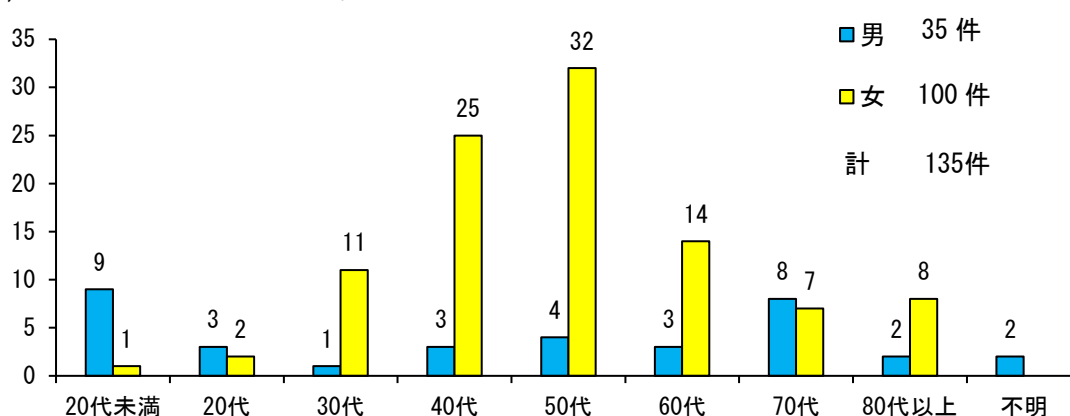
〔定期購入に関する相談件数の推移〕



契約当事者の年代・性別でみると、50代女性が32件と最も多く、次いで40代女性が25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10件で、前年同期の35件から25件(71.4%)の減少となりました。

(件)

〔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

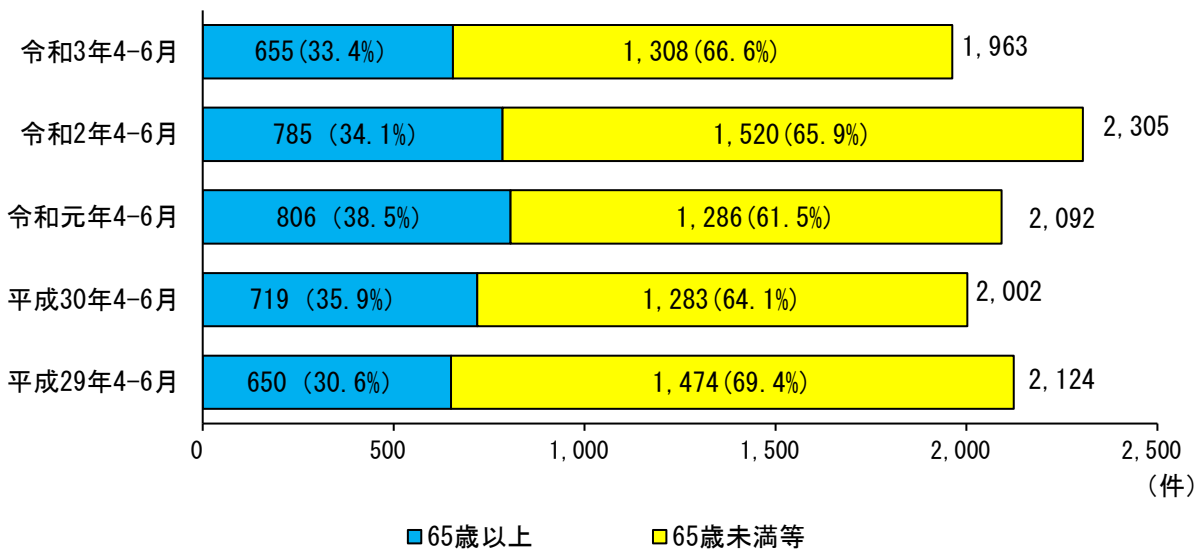
① 高齢者の概況

令和3年4-6月の高齢者の相談は655件で、前年同期と比較して130件（16.6%）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34.1%から0.7ポイント減少しています。

（単位：件）

項目	年度	令和3年 4-6月 (a)	令和2年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情		517	579	▲62	89.3%
問合せ		138	206	▲68	67.0%
計		655	785	▲130	83.4%

〔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

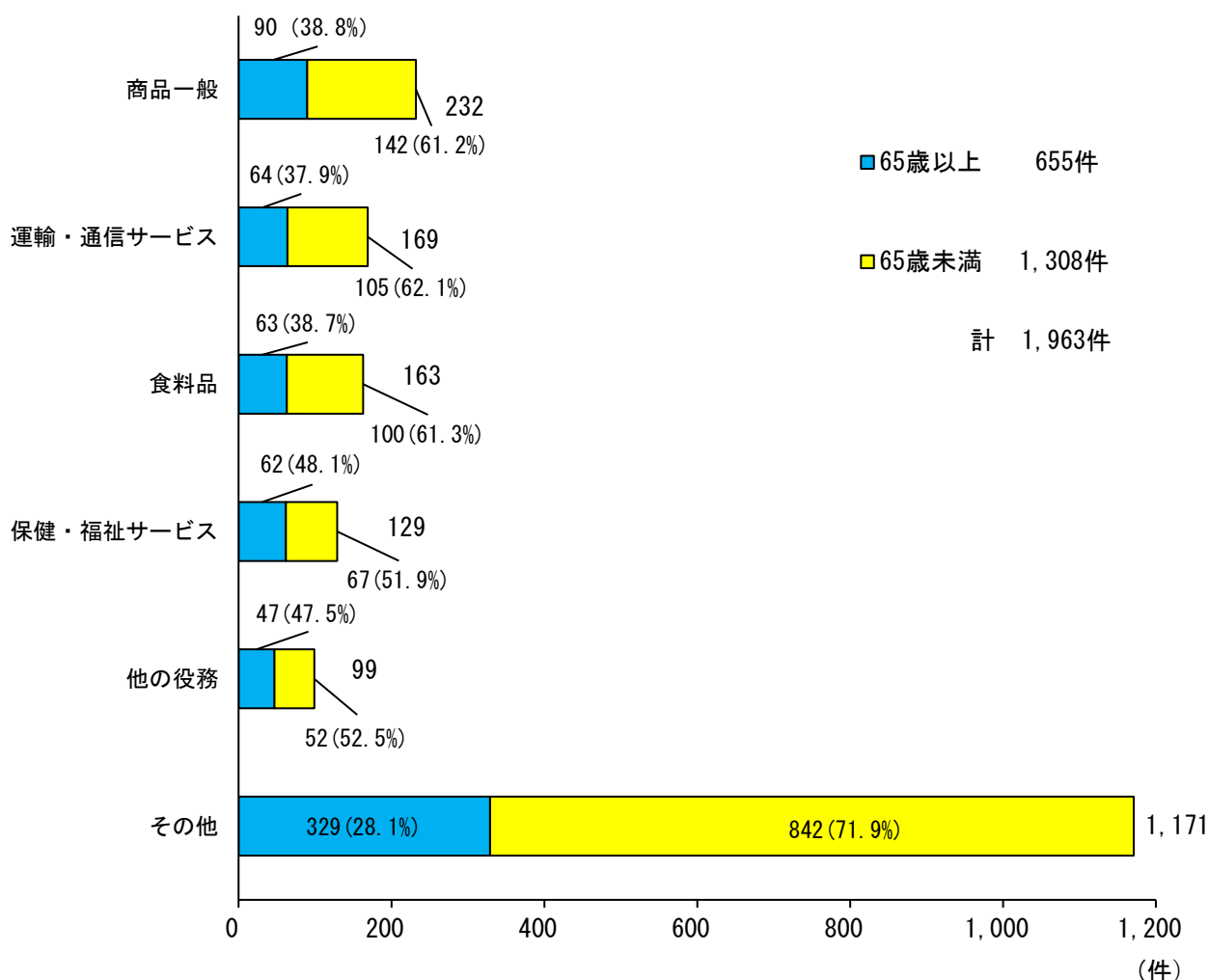
令和3年4-6月の高齢者の相談では、商品一般に関する相談が90件と最も多くなりました。次いで多いのは、運輸・通信サービスの64件で、前年同期より63件（49.6%）減少しています。これは、インターネット接続回線に関する相談が減少したことのほか、国民生活センターの商品分類のルールの変更により、これまで運輸・通信サービスに分類されていたデジタルコンテンツに関する相談が、別の商品・役務に分類されるようになったことが要因となっています。

(単位：件)

	商品・役務名	令和3年 4-6月 (a)	令和2年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	商品一般	90	85	5	105.9%
2	運輸・通信サービス	64	127	▲63	50.4%
3	食料品	63	60	3	105.0%
4	保健・福祉サービス	62	29	33	213.8%
5	他の役務	47	27	20	174.1%
	その他	329	457	▲128	72.0%
	計	655	785	▲130	83.4%

〔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、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48.1%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47.5%となっていますが、これは、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、最大既払額は増加しています。(単位：件)

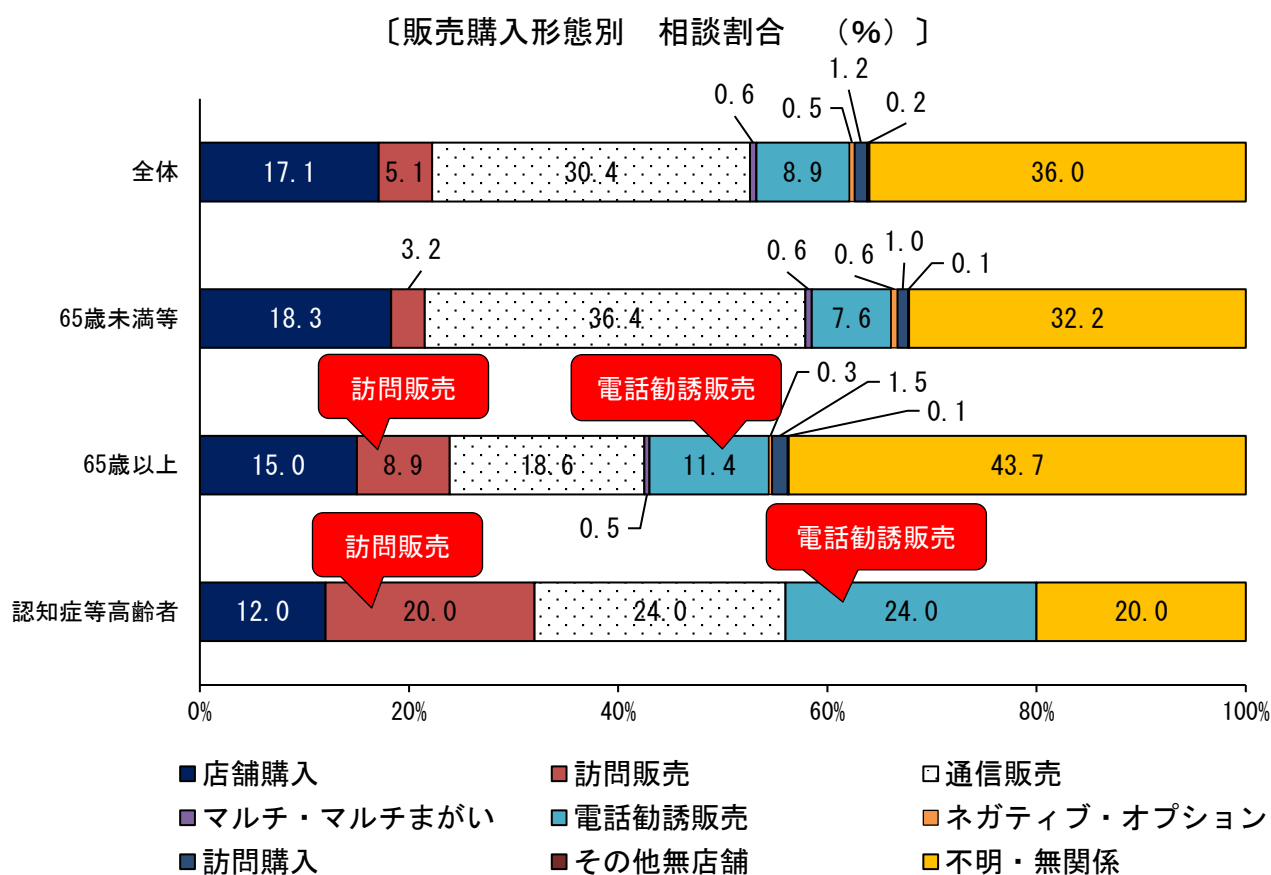
	令和3年 4-6月 (a)	令和2年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	99人	117人	▲18人	84.6%
既払金額合計	50,858千円	31,681千円	19,177千円	160.5%
平均既払金額(一人当たり)	514千円	271千円	243千円	189.7%
最大既払額	19,150千円	5,642千円	13,508千円	339.4%

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24.0%で前年同期(24.3%)よりもわずかに減少している一方で、訪問販売が20.0%と前年同期(12.1%)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

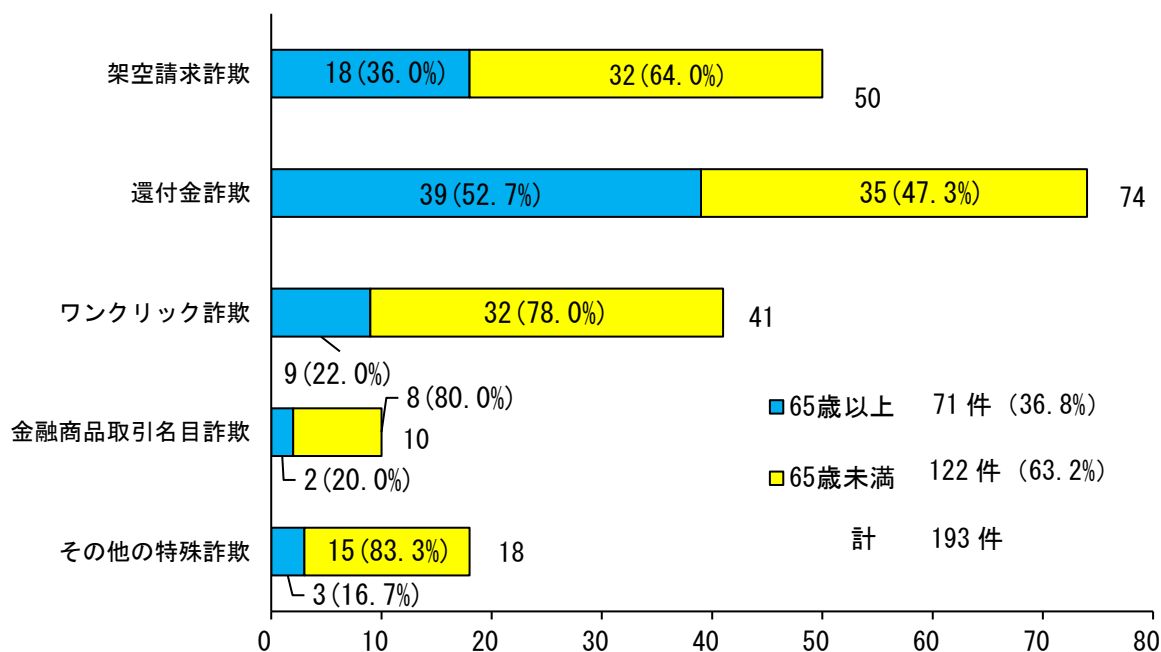
高齢者の特殊詐欺に関する相談件数は71件で、前年同期より23件(47.9%)増加しています。類型別にみると、振り込み詐欺が57件(相談件数の80.3%)と最も多く、次いでワンクリック詐欺の9件(同12.7%)となっています。

振り込み詐欺のうち、還付金詐欺が39件で前年同期より38件(3,800.0%)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。

類 型	年 度		増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
	令和3年 4-6月 (a)	令和2年 4-6月 (b)		
振り込み詐欺	57	36	21	158.3%
架空請求詐欺	18	35	▲17	51.4%
還付金詐欺	39	1	38	3,900.0%
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	9	8	1	112.5%
金融商品取引名目詐欺	2	2	0	100.0%
その他の名目詐欺(宝くじ)	2	2	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	71	48	23	147.9%

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52.7%と最も高く、次いで、架空請求詐欺が36.0%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 4-6月 (a)	令和2年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	6人	1人	5人	600.0%
既払金額合計	2,389千円	6千円	2,383千円	398.2%
平均既払金額(一人当たり)	398千円	6千円	392千円	6,633.3%
最大既払額	1,000千円	6千円	994千円	16,666.7%

5 多重債務に関する相談の受付状況

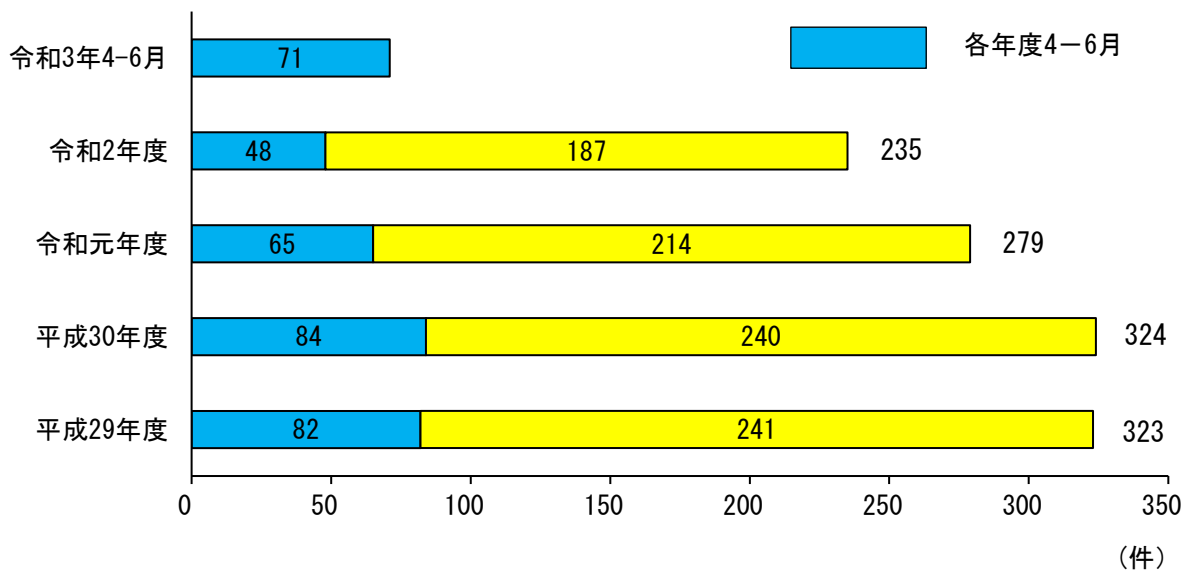
令和3年4-6月における多重債務に関する相談件数は71件で前年度より23件(47.9%)増加しています。

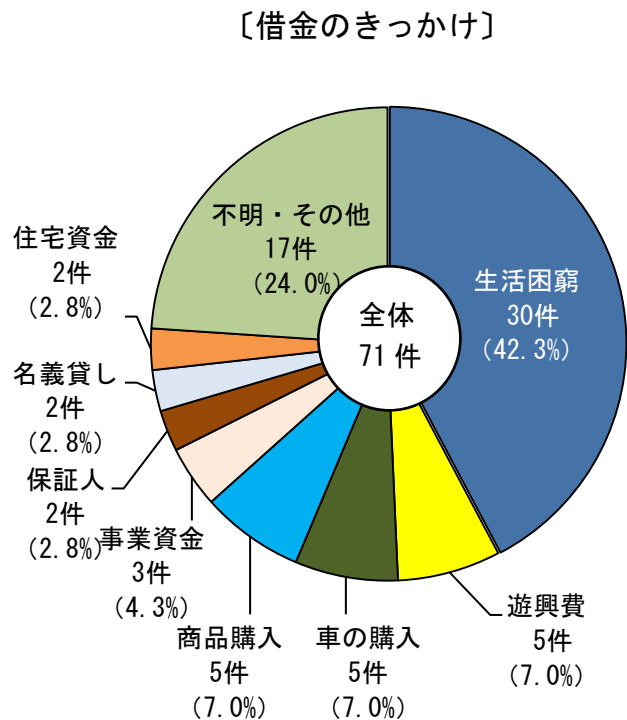
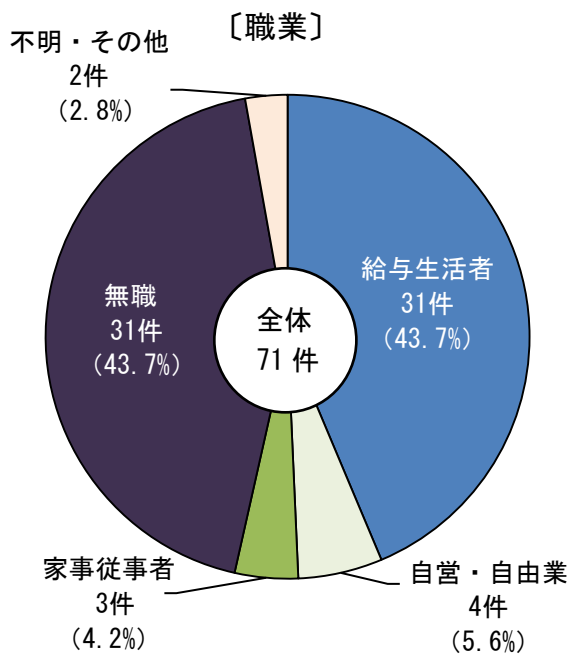
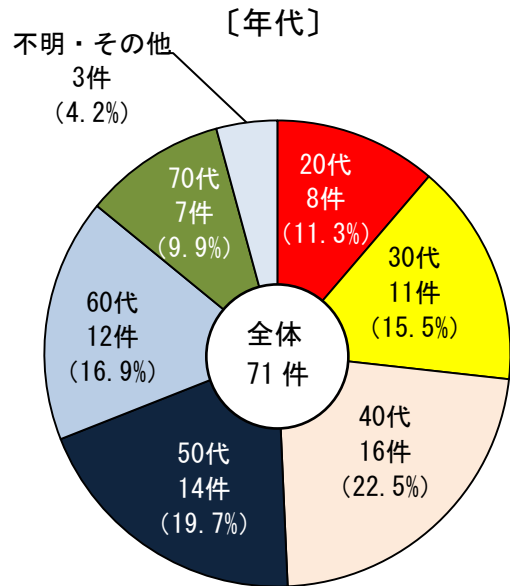
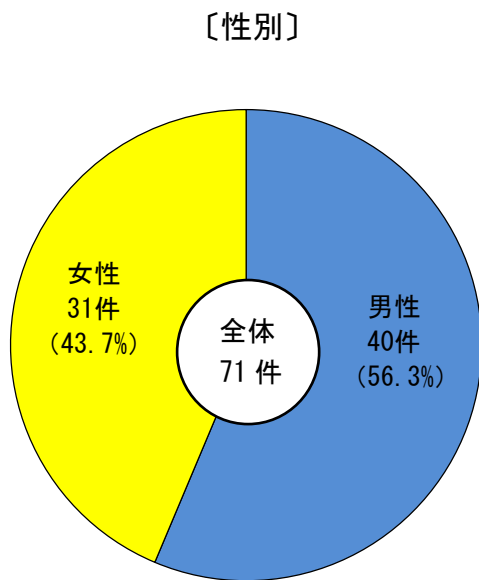
過去5年間の同時期と比較すると、緩やかな減少傾向だったものが増加に転じたことがわかります。

(単位：件)

	令和3年 4-6月 (a)	令和2年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談受付件数	71	48	23	147.9%

〔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4-6月におけるヤミ金などに関する相談件数は3件で、前年度より9件（75.0%）減少しています。

（単位：件）

	令和3年 4-6月 (a)	令和2年 4-6月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
ヤミ金	3	10	▲7	30.0%
融資保証金詐欺	0	2	▲2	皆減
借金整理屋	0	0	0	-
ショッピング枠現金化	0	0	0	-
計	3	12	▲9	25.0%

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	計
全相談	690	616	657	1,963
新型コロナ関連	14	16	12	42 (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 (7件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新聞に血中酸素濃度を測定する機器の販売広告があった。医療機器ではないので正確ではないと思うが、このような物を販売していいのか。 ・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。
2	<p>金融・保険サービス (6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4社の借金と、新型コロナによる減収が原因で社会福祉協議会から融資を受けている。無職で返済困難につき債務整理したい。
3	<p>教養・娯楽サービス (5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。 ・習い事をしているが、講師から新型コロナウイルスの感染防止対策のため休むように指示された。休んだ期間の受講料を返還してもらえるか。 <p>保健・福祉サービス (5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。 ・「誰でも新型コロナワクチンの接種可能」と聞いたため、隣町まで出かけたのに接種できなかった。対応がおかしい。
	<p>その他 (19件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの影響で経営が苦しいので、海産物の詰め合わせを買ってこないかという電話があり高齢の母が承諾した。怪しいのでキャンセルしようと思ったが電話がつながらない。 ・感染が拡大している地域から、不動産業の営業社員がアポなしで訪問してきた。この時期に無神経で迷惑している。 ・新型コロナの影響で収入が減ったため、「副業」を検索して見つけたサイトに高額な登録料を請求された。説明と違い、副業の内容も転売ビジネスでとても儲かるとは思えないので解約したい。