

青森県内の消費生活相談受付状況（令和3年4月～12月）のポイント

【相談全体に関して】

- 令和3年4～12月の消費生活相談件数は計 5,693 件で、前年同期と比較して 793 件の減少（減少率 12.2%）となっています。
- うち特殊詐欺の相談は計 478 件で、前年同期と比較し 96 件の増加（増加率 25.1%）です。これは、還付金詐欺の相談が大きく増加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 1,913 件（前年同期比▲268 件、減少率 12.3%）
- ・ 相談全体に占める割合 33.6%（← 前年同期 33.6%）

② 各年代の相談状況

いずれも減少しているが、特に 20 歳未満の減少率が大きい

- ・ 20 歳未満からの相談件数 132 件（前年同期比▲75 件、減少率 36.2%）
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情報など）
- ・ 20 代からの相談件数 440 件（前年同期比▲40 件、減少率 8.3%）
件数が多い相談：教養・娯楽サービス（出会い系サイト、副業サイトなど）
- ・ 30 代からの相談件数 553 件（前年同期比▲40 件、減少率 6.7%）
件数が多い相談：商品一般（架空請求、フィッシング詐欺など）
- ・ 40 代からの相談件数 686 件（前年同期比▲182 件、減少率 21.0%）
件数が多い相談：教養・娯楽サービス（副業サイト、アダルト情報など）
- ・ 50 代からの相談件数 940 件（前年同期比▲131 件、減少率 12.2%）
件数が多い相談：教養・娯楽サービス（当選商法、アダルト情報など）
- ・ 60 代からの相談件数 1,000 件（前年同期比▲84 件、減少率 7.7%）
件数が多い相談：商品一般（架空請求、フィッシング詐欺など）

③ 還付金詐欺に関する相談が増加

- ・ 特殊詐欺に関する相談件数 478 件（前年同期比+96 件、増加率 25.1%）
- ・ 相談全体に占める特殊詐欺の割合 8.4%（← 前年同期 5.9%）
- ・ 特殊詐欺のうち、還付金詐欺相談件数 169 件（前年同期比+161 件、増加率 2012.5%）

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）157 件（前年同期比+49 件、増加率 45.4%）

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）342 件（前年同期比▲255 件、減少率 42.7%）

⑥ 「アナログ戻し」に関する相談が増加傾向

- ・ 電話回線の「アナログ戻し」に関する相談 85 件（前年同期比+68 件、増加率 400.0%）

青森県内の消費生活相談受付状況 (令和3年4月～12月)

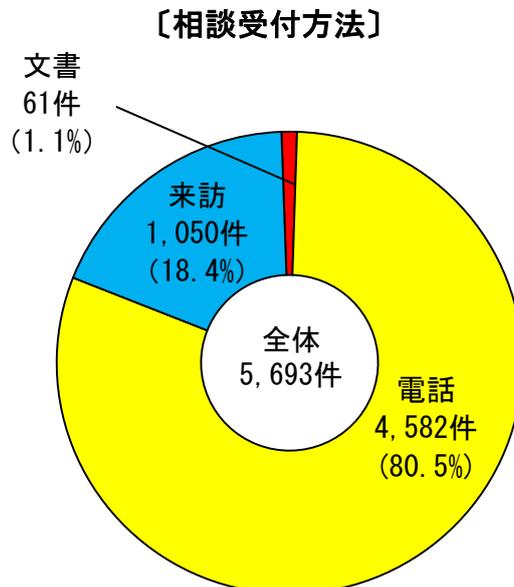
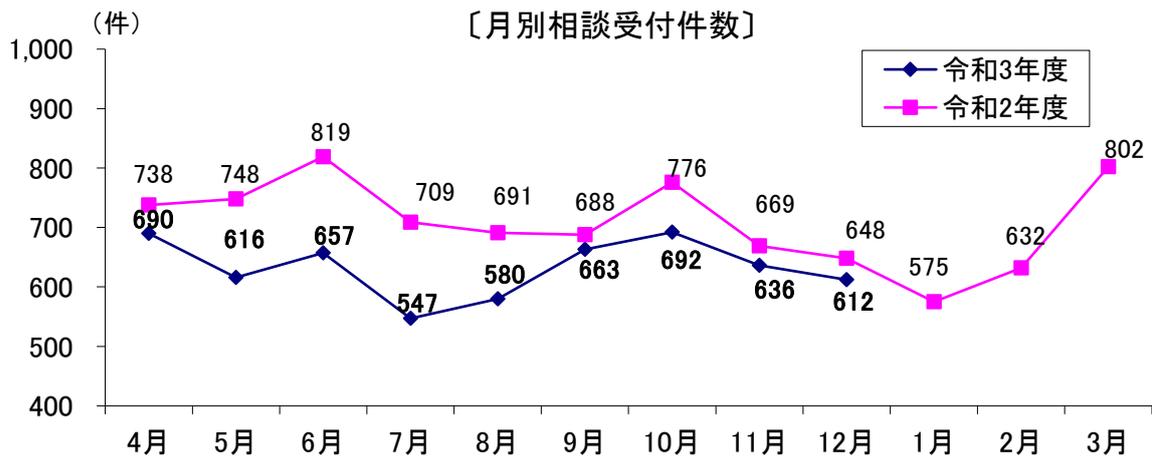
1 相談受付状況

(1) 概況

令和3年4-12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、5,693件（苦情相談4,581件、問合せ1,112件）であり、前年同期と比較して793件（12.2%）減少しています。

（単位：件）

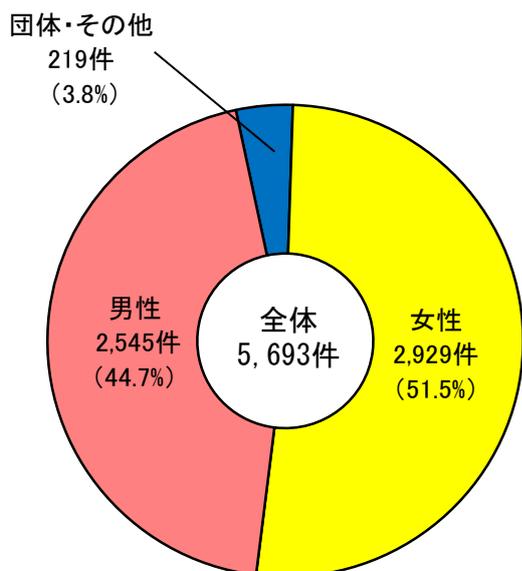
項目	年度	令和3年 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情		4,581	5,268	▲687	87.0%
問合せ		1,112	1,218	▲106	91.3%
計		5,693	6,486	▲793	87.8%



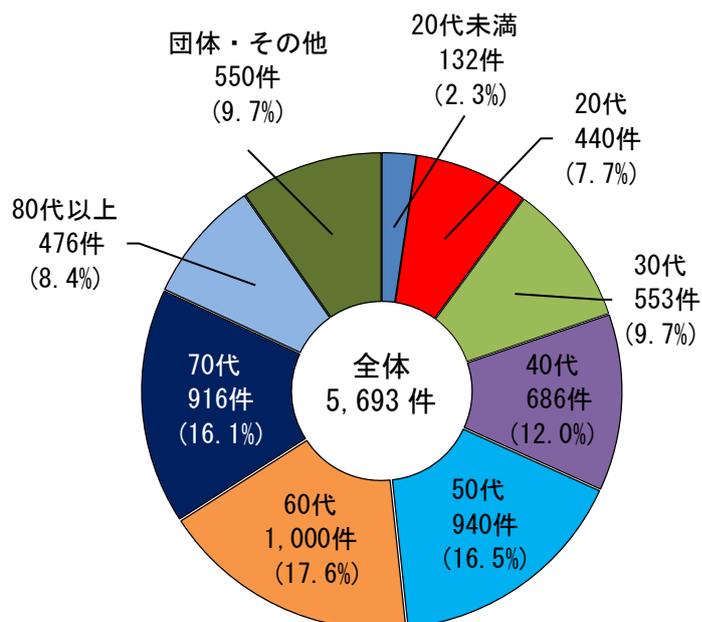
(2) 契約当事者の状況

契約当事者を性別で見ると、女性が2,929件で、全体の51.5%を占めています。年代別では、60代が1,000件(17.6%)と最も多く、次いで50代が940件(16.5%)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2,084件(36.6%)と最も多く、次いで給与生活者が2,079件(36.5%)となっています。

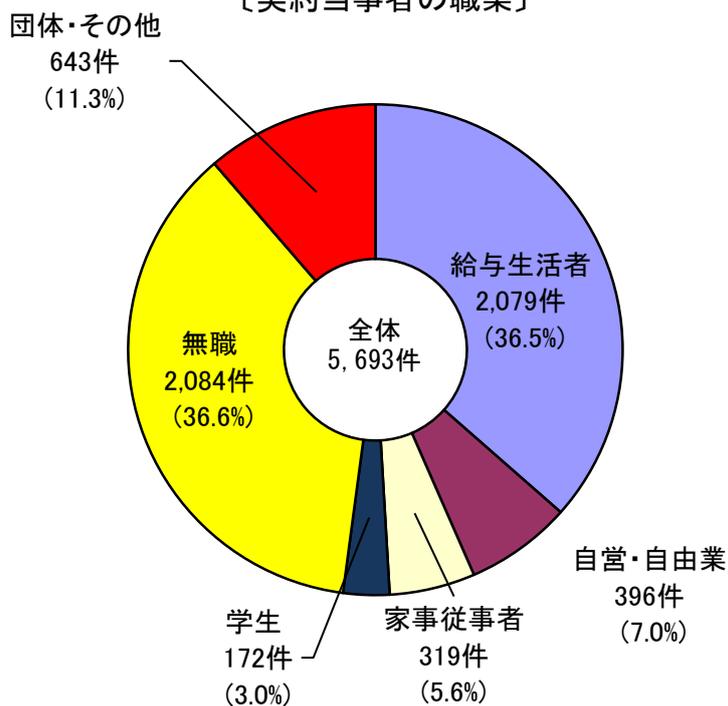
〔契約当事者の性別〕



〔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 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	商品一般	637	765	▲128	83.3%
2	教養・娯楽サービス	506	118	388	428.8%
3	金融・保険サービス	501	579	▲78	86.5%
4	運輸・通信サービス	450	1,117	▲667	40.3%
5	食料品	425	698	▲273	60.9%
	その他	3,174	3,209	▲35	98.9%
	計	5,693	6,486	▲793	87.8%

1 「商品一般」

令和3年4-12月の相談件数は637件で、前年同期より128件(16.7%)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4-12月の相談件数は506件で、前年同期より388件(328.8%)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4-12月の相談件数は501件で、前年同期より78件(13.5%)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。

4 「運輸・通信サービス」

令和3年4-12月の相談件数は450件で、前年同期より667件(59.7%)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194件で、前年同期の342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4-12月の相談件数は425件で、前年同期より273件(39.1%)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222件で、前年同期の521件から299件(57.4%)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、40代では副業サイトやアダルト情報、50代では当選商法やアダルト情報に関する相談が主となっています。

30代、60代、70代の1位は架空請求、フィッシング詐欺などの商品一般となっています。80代以上の1位は食料品で、強引な健康食品の電話勧誘に関する相談が多くなっています。

(単位：件)

	1		2		3	
20歳未満	教養・娯楽サービス	46	保健衛生品	22	被服品	13
20代	教養・娯楽サービス	71	金融・保険サービス	56	商品一般	42
30代	商品一般	63	教養・娯楽サービス	63	金融・保険サービス	52
40代	教養・娯楽サービス	70	商品一般	66	金融・保険サービス	61
50代	教養・娯楽サービス	105	商品一般	99	金融・保険サービス	84
60代	商品一般	128	保健・福祉サービス	126	運輸・通信サービス	90
70代	商品一般	117	運輸・通信サービス	107	食料品	94
80代以上	食料品	56	商品一般	55	運輸・通信サービス	49
その他・不明	金融・保険サービス	72	商品一般	57	保健・福祉サービス	56

(5) 相談に係る契約等の既払金額

令和3年4-12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 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	1,143人	1,382人	▲239人	82.7%
既払金額合計	486,023千円	468,036千円	17,987千円	103.8%
平均既払金額（一人当たり）	425千円	339千円	86千円	125.4%
最大既払額	53,400千円	39,300千円	14,100千円	135.9%

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4-12月の特殊詐欺に関する相談件数は478件で、前年同期より96件(25.1%)増加しています。類型別にみると、振り込み詐欺が296件(相談件数の61.9%)と最も多く、次いでワンクリック詐欺の94件(同19.7%)となっています。

振り込み詐欺のうち、還付金詐欺が169件で前年同期より161件(2,012.5%)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 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
振り込み詐欺		296	207	89	143.0%
架空請求詐欺		127	197	▲70	64.5%
還付金詐欺		169	8	161	2,112.5%
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		94	89	5	105.6%
その他の名目詐欺(宝くじ)		36	5	31	720.0%
金融商品取引名目詐欺		27	37	▲10	73.0%
異性との交際あっせん名目詐欺		24	42	▲18	57.1%
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		1	2	▲1	50.0%
合 計		478	382	96	125.1%

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。

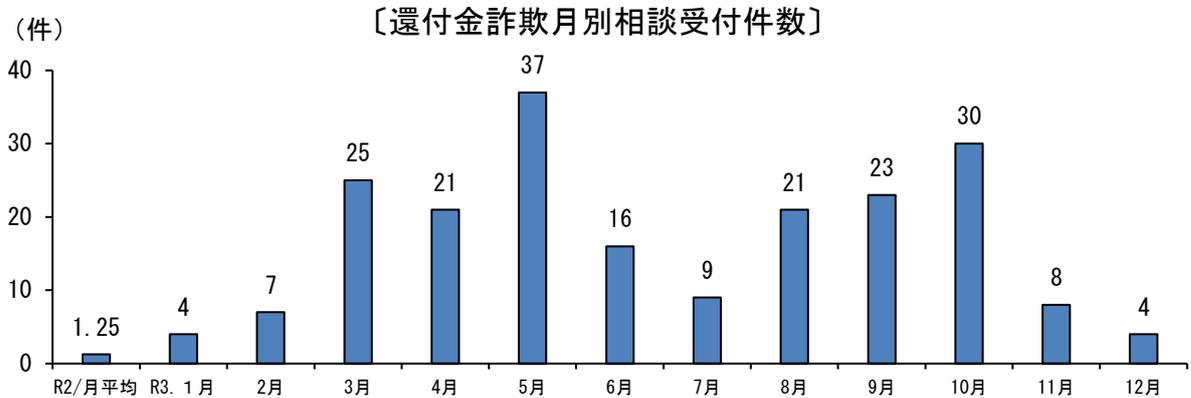
(参考) 主な商品・役務別分類(P3)との対応状況 (令和3年度改正反映)

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

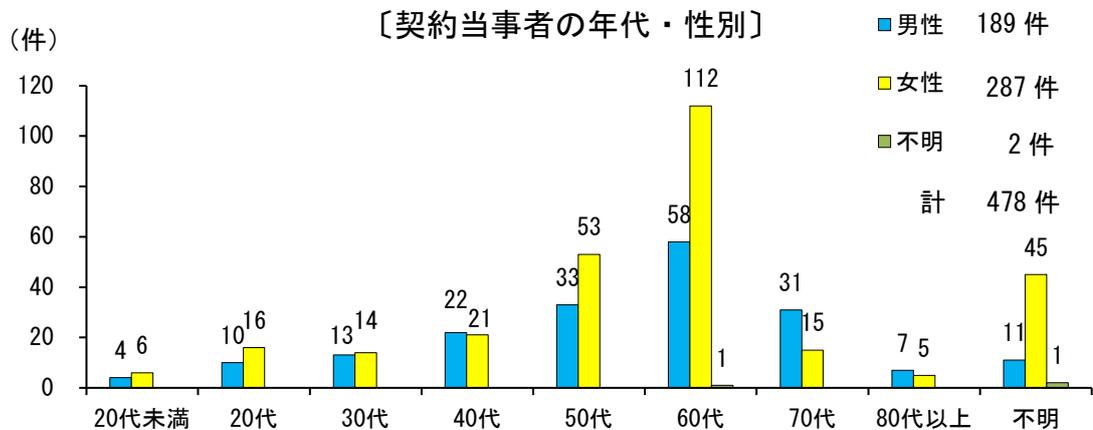
令和3年4-12月では、還付金詐欺の相談が急増しました。令和2年1-12月の月別平均件数は1.25件でしたが、令和3年3月から大きく増加しています。

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4-12月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112件が最も多く、次いで60代男性の58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4-12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 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	73人	54人	19人	135.2%
既払金額合計	123,022千円	80,963千円	42,059千円	151.9%
平均既払金額(一人当たり)	1,685千円	1,499千円	186千円	112.4%
最大既払額	53,400千円	30,000千円	23,400千円	178.0%

3 相談全般における特徴

(1) 副業に関する相談が増加

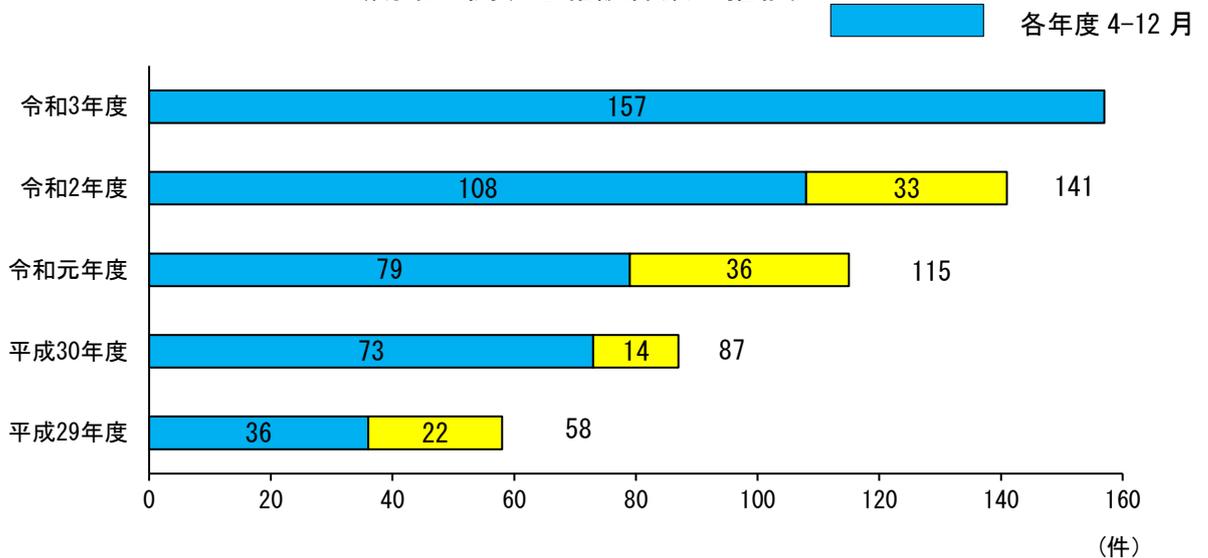
副業に関する相談は157件で、前年同期より49件(45.4%)増加しています。インターネットで副業を検索し、スマホの簡単な操作だけで楽に稼げるといふ副業サイトに登録してお金を支払ったが、説明と違って稼げないなどの相談が多くなっています。

(単位：件)

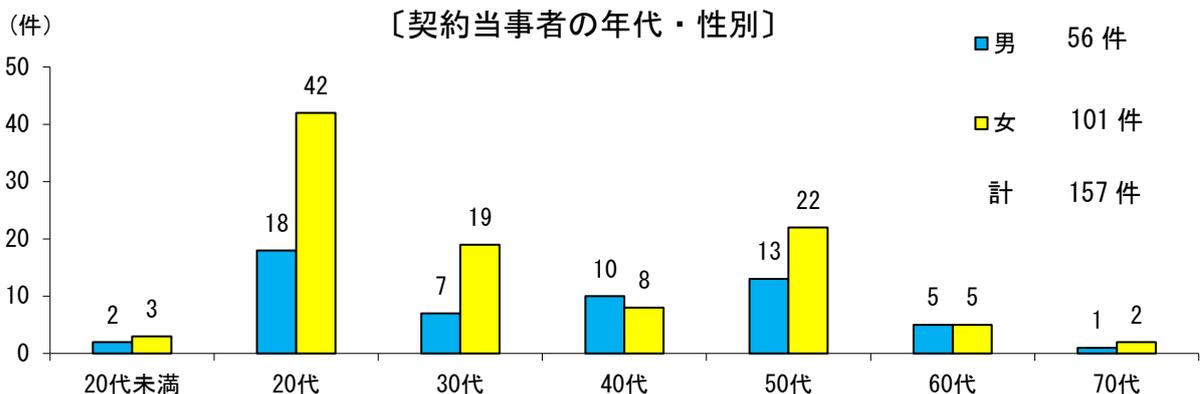
	令和3年 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
相談受付件数	157	108	49	145.4%

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り、最も相談の多かった令和2年度の相談件数を既に超えています。

〔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42件が最も多く、次いで50代女性の22件、30代女性の19件となっています。20代以下が全体の41.4%を占めており、若年層に相談が多いのが特徴です。



(2) 定期購入に関する相談が減少

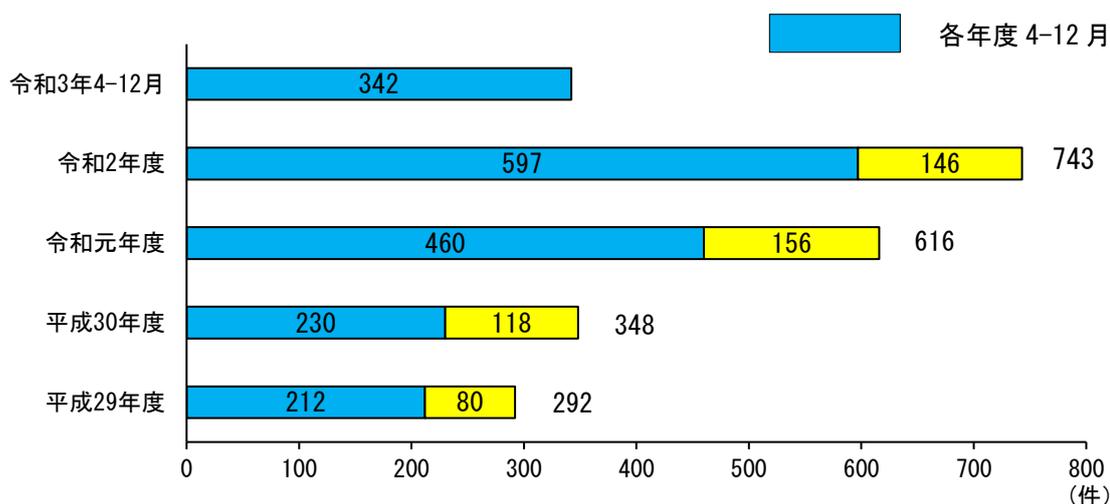
定期購入に関する相談は342件で、前年同期より255件（42.7%）減少し、これまで増加傾向が続いていた相談が減少に転じました。

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。

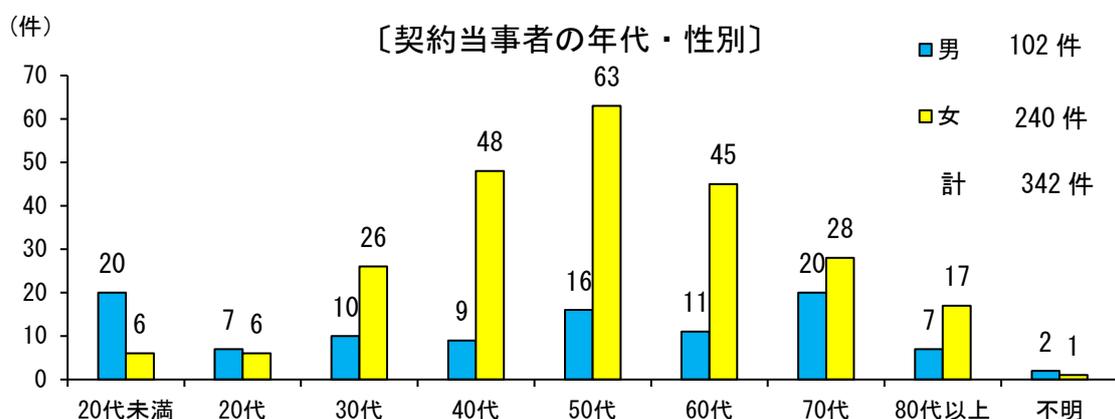
（単位：件）

商品・役務名	令和3年 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
化粧品	174	150	24	116.0%
健康食品	133	361	▲228	36.8%
医薬品	9	5	4	180.0%
他の教養娯楽品	9	22	▲13	40.9%
その他	17	59	▲42	28.8%
計	342	597	▲255	57.3%

〔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63件と最も多く、次いで40代女性が48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26件で、前年同期の68件から42件（61.8%）の減少となりました。



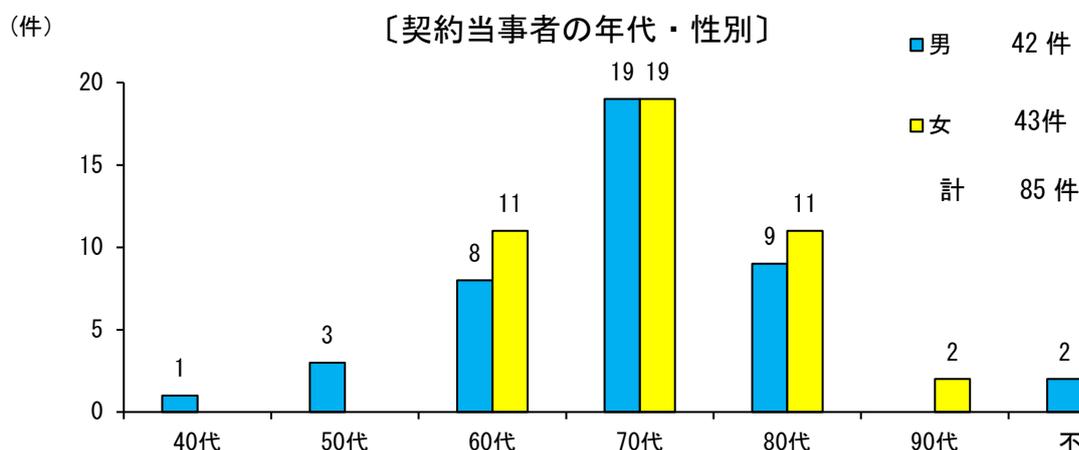
(3) 「アナログ戻し」に関する相談が増加

電話回線の「アナログ戻し」に関する相談が85件で、前年同期より68件(400.0%)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 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
相談受付件数	85	17	68	500.0%

契約当事者の年代・性別でみると、70代男性及び女性がそれぞれ19件と最も多く、次いで60代女性及び80代女性がそれぞれ11件となっています。30代以下の若い世代からの相談がない一方、60代以上の相談が多いという特徴があります。



4 65歳以上の高齢者の状況

(1) 全般

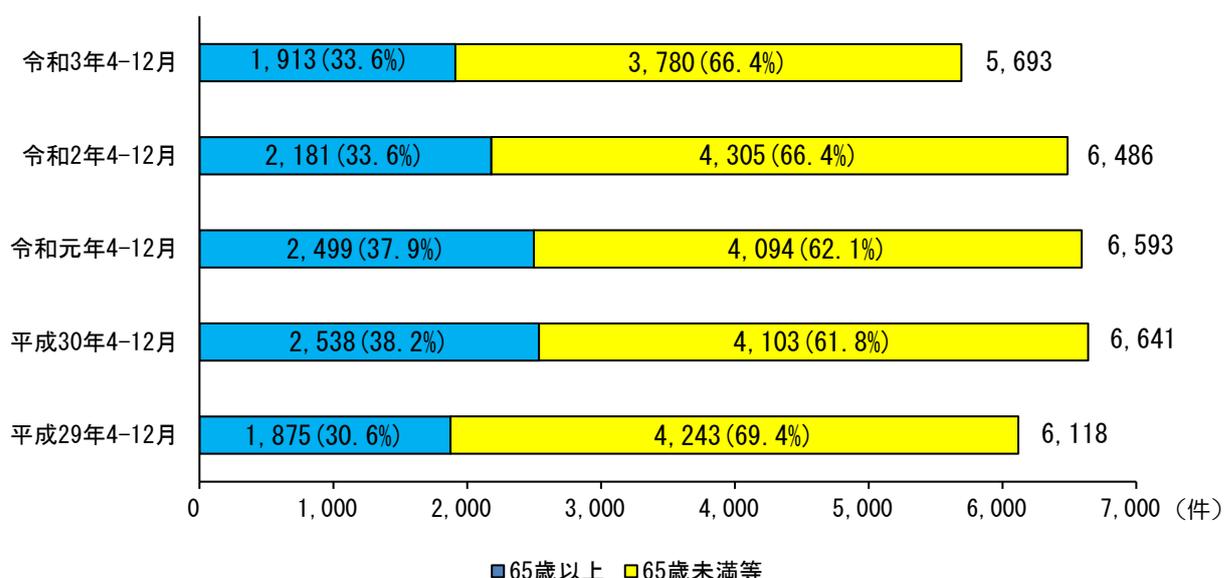
① 高齢者の概況

令和3年4-12月の高齢者の相談は1,913件で、前年同期と比較して268件(12.3%)減少しています。相談全体に占める割合は33.6%で前年同期と同じ水準になっています。

(単位：件)

項目	年度	令和3年 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
苦情 問合せ 計		1,464	1,645	▲181	89.0%
		449	536	▲87	83.8%
		1,913	2,181	▲268	87.7%

〔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

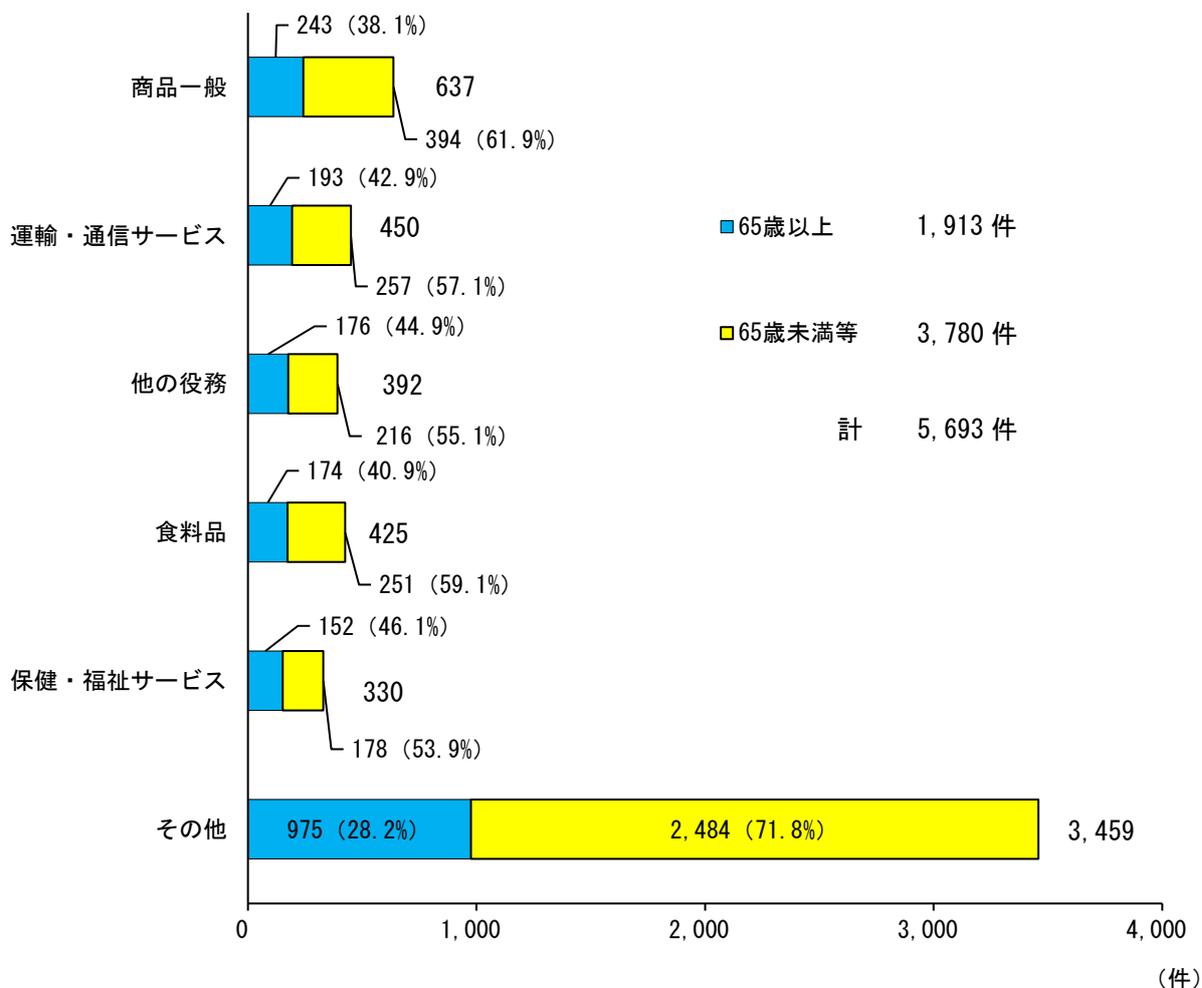
令和3年4-12月の高齢者の相談では、商品一般に関する相談が243件と最も多くなりました。次いで多いのは、運輸・通信サービスの193件で、前年同期より158件（45.0%）減少しています。これは、インターネット通信サービスに関する相談が減少したことのほか、国民生活センターの商品分類のルールの変更により、これまで運輸・通信サービスに分類されていたデジタルコンテンツに関する相談が、別の商品・役務に分類されるようになったことが要因となっています。

（単位：件）

	商品・役務名	令和3年 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
1	商品一般	243	299	▲56	81.3%
2	運輸・通信サービス	193	351	▲158	55.0%
3	他の役務	176	118	58	149.2%
4	食料品	174	219	▲45	79.5%
5	保健・福祉サービス	152	85	67	178.8%
	その他	975	1,109	▲134	87.9%
	計	1,913	2,181	▲268	87.7%

〔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46.1%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44.9%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、既払金額合計、平均既払金額、最大既払額とも減少しています。

	令和3年 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
お金を支払った人の数	304人	353人	▲49人	86.1%
既払金額合計	127,335千円	203,764千円	▲76,429千円	62.5%
平均既払金額 (一人当たり)	419千円	577千円	▲158千円	72.6%
最大既払額	20,000千円	39,300千円	▲19,300千円	50.9%

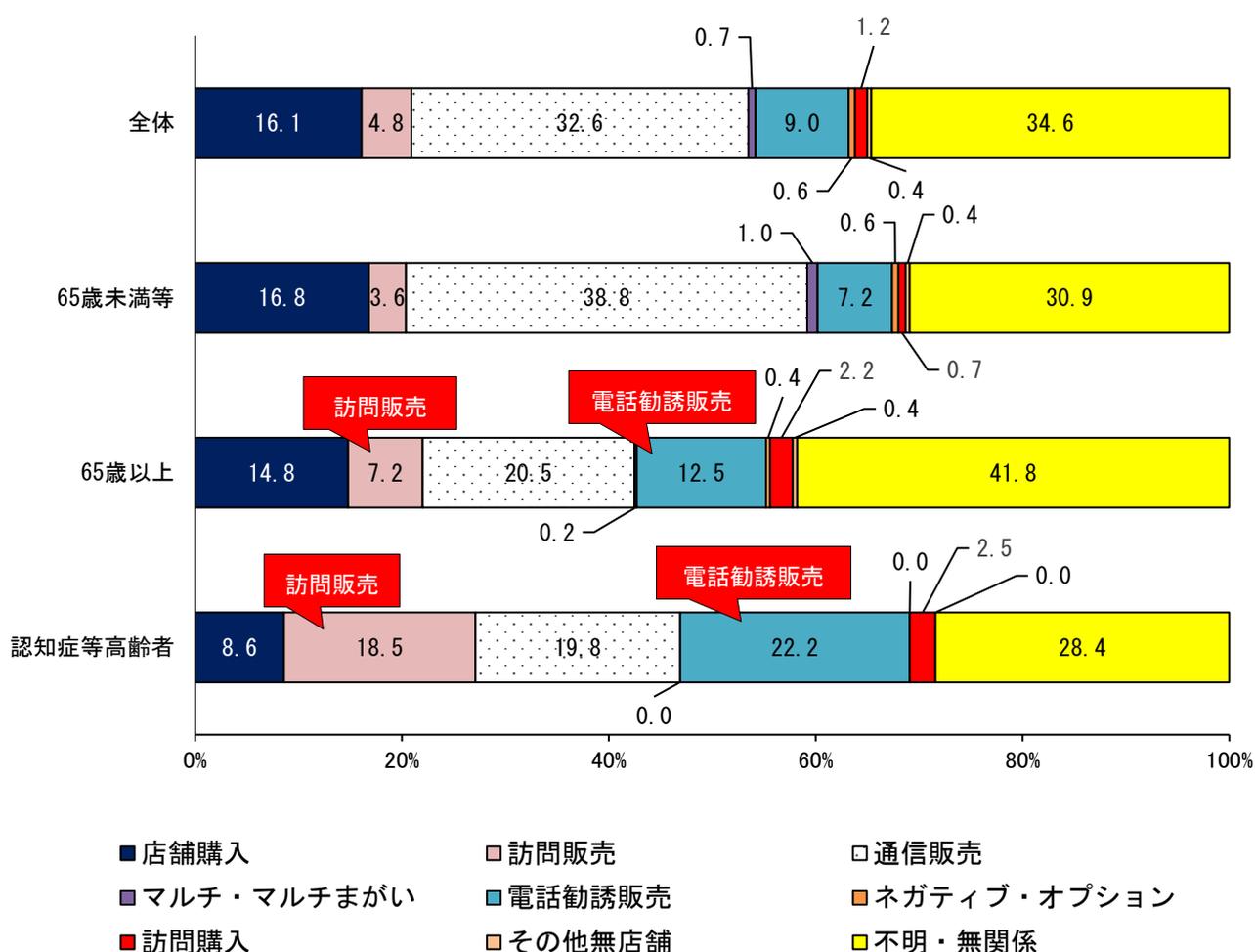
④ 販売購入形態別相談割合

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22.2%で前年同期（28.7%）より減少、訪問販売も18.5%と前年同期（19.2%）よりも減少しています。その一方、通信販売は19.8%と前年同期（11.7%）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、架空請求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173件で、前年同期より61件(54.5%)増加しています。類型別にみると、振り込み詐欺が139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23件(同13.3%)となっています。

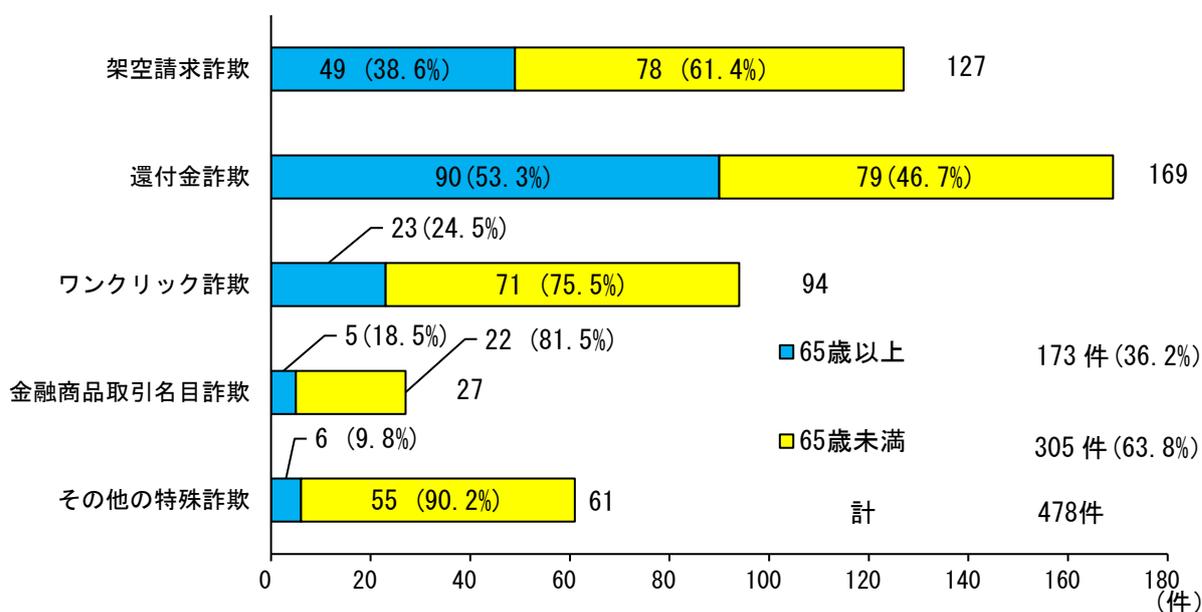
振り込み詐欺のうち、還付金詐欺が90件で前年同期より83件(1,185.7%)増加しており、特殊詐欺の相談が増加したことの主な要因となっています。

(単位：件)

類 型	年 度	令和3年 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増 減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
振り込み詐欺		139	81	58	1,716.0%
架空請求詐欺		49	74	▲25	66.2%
還付金詐欺		90	7	83	1,285.7%
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		23	18	5	127.8%
金融商品取引名目詐欺		5	9	▲4	55.6%
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		2	0	2	皆増
ギャンブル必勝法情報提供名目詐欺		0	0	0	-
合 計		173	112	61	154.5%

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53.3%と最も高く、次いで、架空請求詐欺が38.6%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は増加していますが、既払金額合計、一人当たりの平均既払金額、最大既払額とも減少しました。

	令和3年 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年比 (a/b)
お金を支払った人の数	16人	3人	13人	533.3%
既払金額合計	26,652千円	33,014千円	▲6,362千円	80.7%
平均既払金額（一人当たり）	1,666千円	11,005千円	▲9,339千円	15.1%
最大既払額	12,000千円	30,000千円	▲18,000千円	40.0%

5 多重債務に関する相談の受付状況

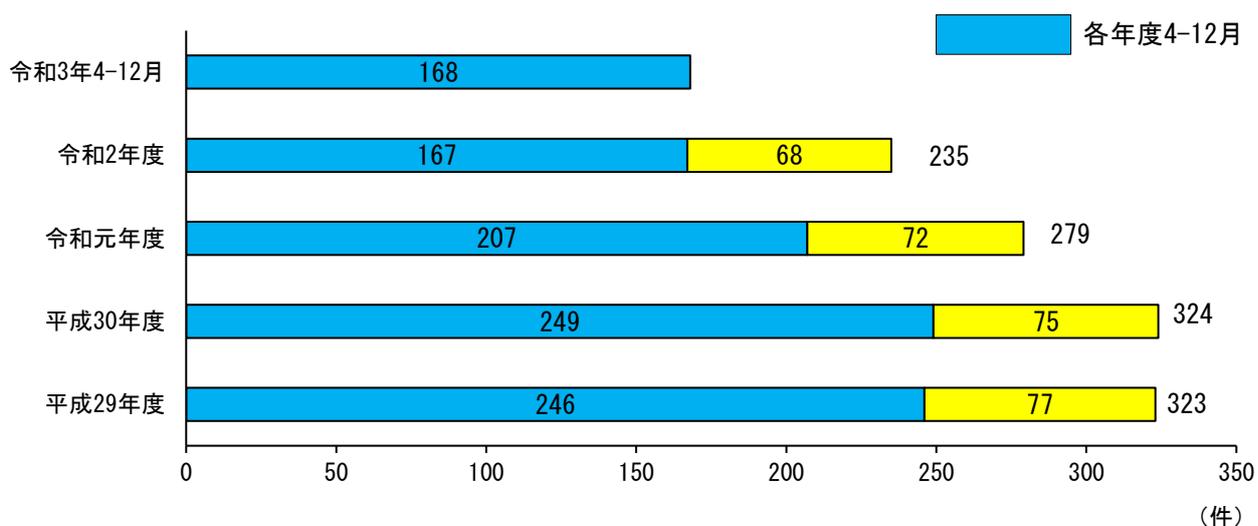
令和3年4-12月における多重債務に関する相談件数は168件で前年度より1件（0.6%）増加となり、同水準となっています。

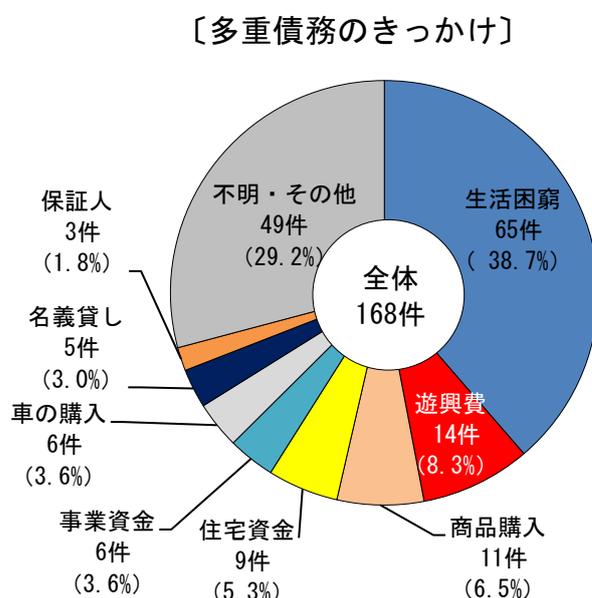
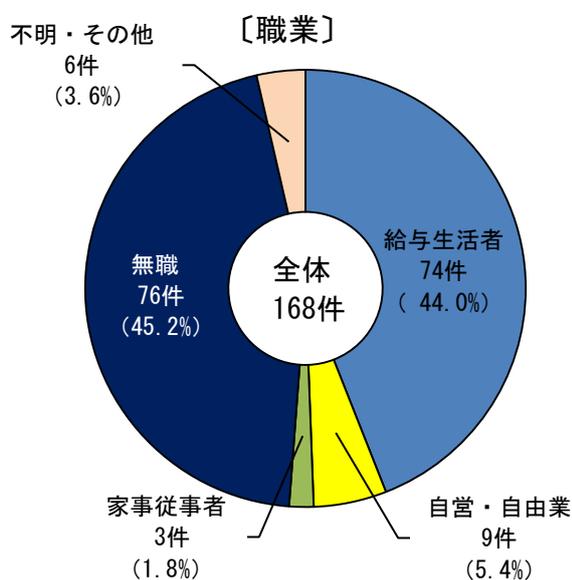
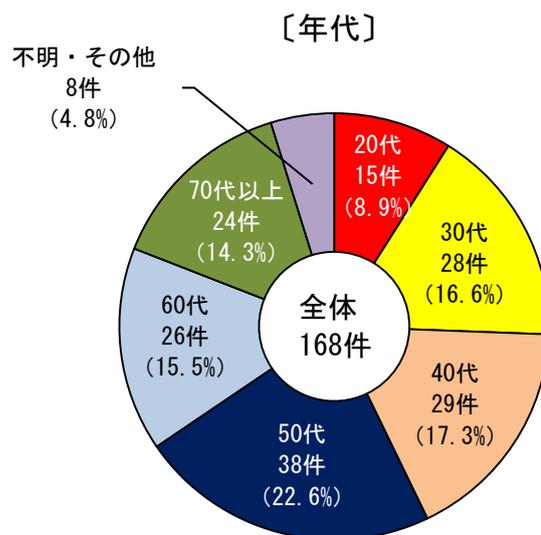
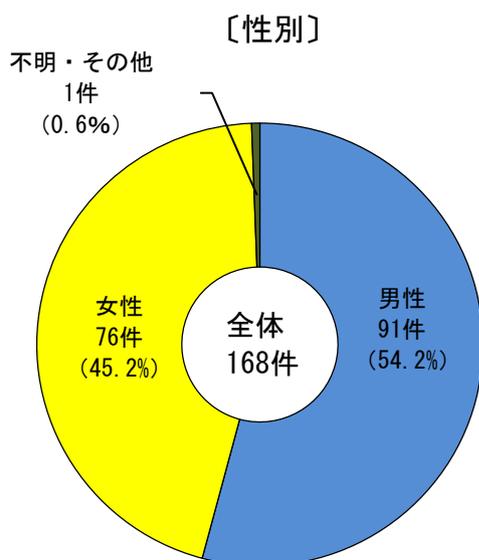
過去5年間の同時期と比較しても、緩やかな減少傾向が継続しています。

（単位：件）

	令和3年 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
相談受付件数	168	167	1	100.6%

〔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4-12月におけるヤミ金などに関する相談件数は10件で、前年度より28件（73.7%）減少しています。

（単位：件）

	令和3年 4-12月 (a)	令和2年 4-12月 (b)	増減 (a-b)	前年同期比 (a/b)
ヤミ金	9	33	▲24	27.3%
融資保証金詐欺	0	2	▲2	皆減
借金整理屋	0	2	▲2	皆減
ショッピング枠現金化	1	1	0	100.0%
計	10	38	▲28	26.3%

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	10月	11月	12月	計
全相談	690	616	657	547	580	663	692	636	612	5,693
新型コロナ関連	14	16	12	6	21	11	15	11	20	126 (相談全体の2.2%)

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 (21件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・注文した覚えのないマスクが届いた。 ・新型コロナウイルス対策のため、首から吊り下げる携帯型空間除菌用品を購入したが、消費者庁から措置命令を受けた商品であるため返品したい。
2	<p>食料品 (18件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で経営が厳しいと懇願されて海産物を購入したが、届いた商品はとても価格に見合うものではなかった。 <p>金融・保険サービス (18件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの影響で収入が減り、借金をして生活をしてきたが、とうとう返済不能に陥った。
4	<p>保健・福祉サービス (15件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他県に住む娘が新型コロナの影響で無職になったため仕送りをしている。このような状況の家庭に対する公的な給付金制度はあるか。 ・コロナワクチンを接種せずに出産することにした妻を受け入れてくれる病院を紹介して欲しい。
5	<p>教養・娯楽サービス (11件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県外で開催されるコミュニケーションセミナーに受講申し込みをしたが、新型コロナの感染が拡大してきたためキャンセルしたいが、返金しないとと言われて不満。 ・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。
その他	<p>(43件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・娘の成人式の貸衣装をキャンセルしたら、返金できないと言われた。 ・結婚式を申し込んだが、新型コロナの影響で延期をしていた。延期は無料と聞いていたのに、突然キャンセル料を請求された。 ・自宅に新型コロナがまん延している地域の不動産業者がアポなしで訪問してきた。無神経で迷惑している。