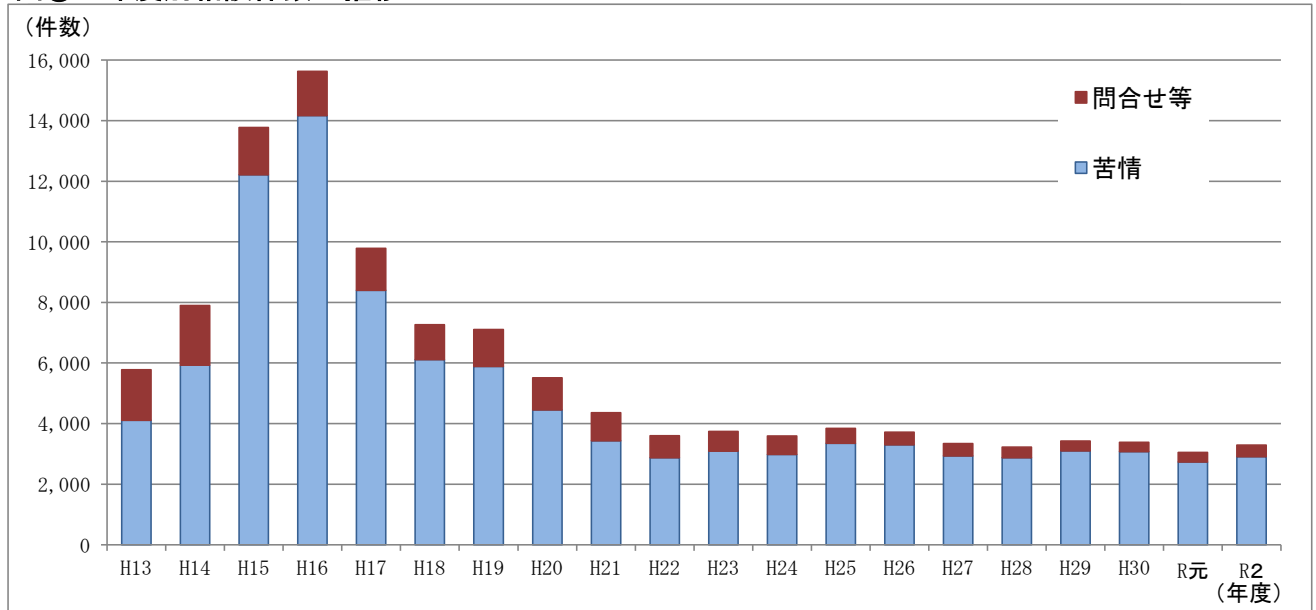


# 1 相談受付の状況

図① 年度別相談件数の推移



表① 年度別相談件数

年度	苦情		問合せ等		合計	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
令和2年度	2,911	106.6%	381	117.6%	3,292	107.7%
令和元年度	2,732	88.8%	324	105.9%	3,056	90.4%
平成30年度	3,076	99.1%	306	96.2%	3,382	98.9%
平成29年度	3,103	108.1%	318	89.3%	3,421	106.0%
平成28年度	2,870	97.8%	356	88.3%	3,226	96.6%
平成27年度	2,935	88.9%	403	97.6%	3,338	89.9%
平成26年度	3,300	98.6%	413	82.9%	3,713	96.6%
平成25年度	3,347	112.1%	498	81.5%	3,845	106.9%
平成24年度	2,985	96.5%	611	94.4%	3,596	96.2%
平成23年度	3,092	107.6%	647	88.8%	3,739	103.8%
平成22年度	2,873	83.7%	729	78.4%	3,602	82.6%
平成21年度	3,432	77.0%	930	88.2%	4,362	79.2%
平成20年度	4,455	75.7%	1,054	86.7%	5,509	77.6%
平成19年度	5,886	96.3%	1,216	105.6%	7,102	97.8%
平成18年度	6,111	72.8%	1,152	83.4%	7,263	74.2%
平成17年度	8,400	59.3%	1,382	94.3%	9,782	62.6%
平成16年度	14,163	116.0%	1,466	93.7%	15,629	113.4%
平成15年度	12,212	106.0%	1,565	79.4%	13,777	174.5%
平成14年度	5,927	144.3%	1,970	118.0%	7,897	136.7%
平成13年度	4,106	137.0%	1,670	105.6%	5,776	126.2%

\* 苦情とは、消費者が、事業者に対して、その商品やサービスについて、安全性・品質・表示・販売方法・契約・価格等に不満や苦感情をもち、その解決を求めている場合をいいます。

\* 問合せ等とは、生活知識等の問合せや要望で、苦情が発生していないものをいいます。

## 2 相談者の状況

表② 相談者の性別・年齢層別件数

年度	区分	合計	割合	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
令和2年度	男性	1,506	45.7%	21	93	145	196	331	330	385	5
	女性	1,608	48.8%	9	85	161	278	390	303	381	1
	団体・不明	178	5.4%	0	0	0	0	0	0	0	178
	計	3,292	100.0%	30	178	306	474	721	633	766	184
	割合			0.9%	5.4%	9.3%	14.4%	21.9%	19.2%	23.3%	5.6%
令和元年度	男性	1,324	43.3%	16	77	122	188	257	264	400	0
	女性	1,581	51.7%	8	68	132	234	395	321	423	0
	団体・不明	151	4.9%	0	0	0	0	0	0	0	151
	計	3,056	100.0%	24	145	254	422	652	585	823	151
	割合			0.8%	4.7%	8.3%	13.8%	21.3%	19.1%	26.9%	4.9%
前年度比		107.7%		125.0%	122.8%	120.5%	112.3%	110.6%	108.2%	93.1%	121.9%

表③ 契約当事者の性別・年齢層別件数

年度	区分	合計	割合	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
令和2年度	男性	1,600	48.6%	45	134	151	195	309	319	427	20
	女性	1,498	45.5%	41	110	143	221	288	274	416	5
	団体・不明	194	5.9%	3	2	0	1	2	0	0	186
	計	3,292	100.0%	89	246	294	417	599	593	843	211
	割合			2.7%	7.5%	8.9%	12.7%	18.2%	18.0%	25.6%	6.4%
令和元年度	男性	1,330	43.5%	40	98	136	170	238	236	392	20
	女性	1,571	51.4%	44	96	140	198	300	279	501	13
	団体・不明	155	5.1%	0	2	0	0	0	0	0	153
	計	3,056	100.0%	84	196	276	368	538	515	893	186
	割合			2.7%	6.4%	9.0%	12.0%	17.6%	16.9%	29.2%	6.1%
前年度比		107.7%		106.0%	125.5%	106.5%	113.3%	111.3%	115.1%	94.4%	113.4%

表④ 相談者の居住市町別件数

市町名	件数	割合
福井市	1,413	42.9%
敦賀市	127	3.9%
小浜市	238	7.2%
大野市	60	1.8%
勝山市	46	1.4%
鯖江市	168	5.1%
あわら市	111	3.4%
越前市	165	5.0%
坂井市	375	11.4%
永平寺町	122	3.7%
池田町	9	0.3%
南越前町	42	1.3%
越前町	87	2.6%
美浜町	50	1.5%
高浜町	61	1.9%
おおい町	65	2.0%
若狭町	93	2.8%
不明・県外	60	1.8%
合計	3,292	100.0%

表⑤ 相談項目別件数

相談項目	令和2年度		令和元年度	
	件数	割合	件数	割合
契約・解約	2,203	66.9%	2,147	70.3%
販売方法	1,303	39.6%	838	27.4%
接客対応	458	13.9%	241	7.9%
品質・機能、 役務品質	400	12.2%	270	8.8%
表示・広告	250	7.6%	108	3.5%
価格・料金	210	6.4%	218	7.1%
安全・衛生	93	2.8%	81	2.7%
法規・基準	62	1.9%	56	1.8%
施設・設備	25	0.8%	3	0.1%
生活知識	15	0.5%	12	0.4%
買物相談	15	0.5%	10	0.3%
包装・容器	0	0.0%	1	0.0%
計量・量目	2	0.1%	0	0.0%
その他	34	1.0%	41	1.3%
全相談件数	3,292		3,056	

\*相談内容によっては、複数の「相談項目」に該当するものがあり、その場合それぞれに計上しています。割合は、全相談件数に占める割合です。

### 3 相談の傾向

#### (1) 商品・役務（サービス）別の状況

表⑥ 商品・役務（サービス）別相談件数（主なもの）

商品・役務（サービス）	令和2年度			令和元年度	
	順位	件数	割合	件数	割合
商品一般	1	442	13.4%	588	19.2%
通信サービス	2	423	12.8%	376	12.3%
健康食品	3	187	5.7%	159	5.2%
役務その他	4	127	3.9%	107	3.5%
他の保健衛生品	5	120	3.6%	106	3.5%
レンタル・リース・賃貸	6	112	3.4%	101	3.3%
化粧品	7	110	3.3%	79	2.6%
移動通信サービス	8	83	2.5%	67	2.2%
融資サービス	9	72	2.2%	64	2.1%
工事・建築・加工	10	68	2.1%	62	2.0%
全相談件数		3,292		3,056	

※ 割合は、全相談件数に占める割合です。

#### (2) 販売購入形態別の状況

表⑦ 販売購入形態別相談件数

販売購入形態		令和2年度			令和元年度	
		順位	件数	割合	件数	割合
無店舗販売	通信販売	1	1,197	36.4%	891	29.2%
	電話勧誘販売	3	206	6.3%	185	6.1%
	訪問販売	4	164	5.0%	177	5.8%
	マルチ販売	5	44	1.3%	59	1.9%
	訪問購入		35	1.1%	37	1.2%
	ネガティブオプション		2	0.1%	6	0.2%
	その他無店舗		23	0.7%	30	1.0%
無店舗販売計			1,671	50.8%	1,385	45.3%
店舗購入		2	681	20.7%	664	21.7%
不明・他			940	28.6%	1,007	33.0%
合計			3,292	100.0%	3,056	100.0%

表⑧ 販売購入形態の通信販売の内訳

	令和2年度			令和元年度	
	順位	件数	割合	件数	割合
インターネット通販	1	908	75.9%	654	73.4%
テレビショッピング	2	36	3.0%	29	3.3%
折込広告	3	15	1.3%	10	1.1%
インターネットオークション	4	13	1.1%	18	2.0%
その他		225	18.8%	180	20.2%
合計		1,197	100.0%	891	100.0%

表⑨ インターネット通販の月別件数（契約当事者）

年度	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和2年度	908	103	108	82	82	70	81	75	66	54	62	73	52
前年度比	138.8%	198.1%	207.7%	190.7%	215.8%	134.6%	126.6%	121.0%	124.5%	90.0%	108.8%	117.7%	88.1%
令和元年度	654	52	52	43	38	52	64	62	53	60	57	62	59

表⑩ インターネット通販の年齢層別件数（契約当事者）

年度	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
令和2年度	908	71	93	111	163	208	152	90	20
割合	100.0%	7.8%	10.2%	12.2%	18.0%	22.9%	16.7%	9.9%	2.2%
前年度比	138.8%	124.6%	150.0%	118.1%	134.7%	138.7%	163.4%	126.8%	-
令和元年度	654	57	62	94	121	150	93	71	6

（3）トラブルになりやすい主な手口の状況

表⑪ トラブルになりやすい主な手口別相談件数

順位	商法・手口	令和2年度	令和元年度	相談内容の商法・手口等
1	身分詐称	221	274	裁判所などの公的機関や運送会社、電話会社などの大手企業を装って不当な請求を行う手口
2	架空請求	134	425	訴訟最終告知のハガキや未納料金督促のメールなどを送りつけ、消費者に電話を掛けさせて、身に覚えのない料金を請求する手口
3	無料商法	124	78	「無料サービス」など「無料」であることを強調し、誤認させて不当に契約を交わす手口
4	ネガティブオプション	123	21	商品を勝手に送りつけ、商品を受領したことで支払義務があると勘違いさせて代金を支払わせる手口
5	ワンクリック請求	83	47	パソコンやスマホでアダルトサイトにアクセスした際、いきなり「登録」と表示して不当な料金を請求する手口
6	サイドビジネス商法	67	55	「内職・副業（サイドビジネス）になる」、「簡単にもうかる」などをセールストークにし、誤認させて不当に契約を交わす手口
7	当選商法	34	26	宝くじに当選したとのメールを送りつけ、当選金を受け取るために必要と説明して何度も費用を請求する手口
8	利殖商法	22	25	「値上がり確実」、「必ずもうかる」など利殖になることを強調し、投資や出資を不当に勧誘する手口
9	二次被害	21	22	過去に一度被害に遭った人を再び勧誘して、新たな商品やサービスを契約させて二次的な被害を与える手口
10	次々販売	17	16	必要と思わせたり不安をあおったりして、次から次へと商品やサービスを不当に契約させる手口

\*1つの相談で複数の「商法・手口」に該当するものがある場合は、複数計上しています。

表⑫ 定期購入の年度別相談件数

年度	計	健康食品	化粧品	その他
令和2年度	256	156	74	26
令和元年度	207	115	77	15
平成30年度	107	68	35	4
平成29年度	82	46	26	10
平成28年度	64	35	14	15

表⑬ 定期購入の月別件数（契約当事者）

年度	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和2年度	256	30	29	26	29	22	31	17	19	13	13	11	16
前年度比	123.7%	428.6%	145.0%	371.4%	414.3%	157.1%	106.9%	56.7%	135.7%	50.0%	72.2%	47.8%	133.3%
令和元年度	207	7	20	7	7	14	29	30	14	26	18	23	12

表⑭ 定期購入の年齢層別件数（契約当事者）

年度	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
令和2年度	256	28	18	24	47	45	56	38	0
割合	100.0%	10.9%	7.0%	9.4%	18.4%	17.6%	21.9%	14.8%	0.0%
前年度比	123.7%	121.7%	105.9%	133.3%	109.3%	83.3%	207.4%	152.0%	0.0%
令和元年度	207	23	17	18	43	54	27	25	0

#### （4）新型コロナウイルス感染症に関連する相談状況

表⑮ 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数

年度	計	マスク関係	キャンセル関係	その他
令和2年度	321	92	64	165
令和元年度	74	40	21	13
計	395	132	85	178
割合		33.4%	21.5%	45.1%

表⑯ 新型コロナウイルス感染症関連の月別件数（契約当事者）

年度	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和2年度	321	107	59	28	17	15	10	19	14	14	11	17	10
前年度比	433.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	188.9%	15.4%
令和元年度	74	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	65

表⑰ 新型コロナウイルス感染症関連の年齢層別件数（契約当事者）

年度	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
令和2年度	321	5	22	29	44	70	49	64	38
割合	100.0%	1.6%	6.9%	9.0%	13.7%	21.8%	15.3%	19.9%	11.8%
前年度比	433.8%	0.0%	733.3%	362.5%	440.0%	583.3%	700.0%	220.7%	760.0%
令和元年度	74	0	3	8	10	12	7	29	5

#### （5）個人情報に関する相談状況

表⑱ 個人情報に関する相談件数

年度	計
令和2年度	110
令和元年度	109
平成30年度	128
平成29年度	108
平成28年度	112
平成27年度	124

#### 4 相談対応の状況

表⑲ 処理結果別件数

年度	計	助言 (自主 交渉)	あっせ ん		他の相 談窓口 など 紹介	情報 提供	処理不 要・そ の他※
			うち 解決				
令和2年度	3,292	2,030	364	337	202	448	248
割合	100.0%	61.7%	11.1%	10.2%	6.1%	13.6%	7.5%
前年度比	107.7%	102.3%	120.1%	122.1%	100.0%	108.0%	164.2%
令和元年度	3,056	1,985	303	276	202	415	151

※ 相談対応中のものを含む