

1 相談受付の状況【図①、表①】

- 相談件数は3, 189件あり、前年度より103件減少（前年度比97%）
- 内訳は苦情相談2, 769件、問合せ等420件

2 相談者の状況【表②、③、④、⑤】

- 契約当事者の性別では、男性が1, 597件（全体の50%）、女性が1, 442件（全体の45%）
- 契約当事者の年齢層では、70歳以上が864件で最多（全体の27%）、前年度から21件増加。また70歳以上と40歳代を除く各世代の件数が前年度から減少。特に20歳代が22%減少
- 相談者の居住地は、福井市が最多で1, 416件（全体の44%）、次いで坂井市が318件（全体の10%）
- 相談項目は、「契約・解約」が1, 983件（全体の62%）、「販売方法」が1, 179件（全体の37%）

3 相談の傾向

（1）商品・役務（サービス）別の状況【表⑥】

- 最も多い相談が「商品一般」で465件（全体の15%）、次いで「役務その他」が138件（同4%）、次いで「相談その他」が132件（同4%）。
- 増加率では「相談その他」が最も多く、不用品回収や過払金請求、火災保険申請代行などの電話や訪問による業者の信用性等について相談が多い。
- 令和3年4月から商品・サービスの分類が一部変更され、「放送コンテンツ等」が廃止され、出会い系サイトやオンラインゲーム等に関する相談は「他の教養・娯楽」へ、アダルト情報サイト等に関する相談は「娯楽等情報配信サービス」などに分類が細分化された。なお、「娯楽等情報配信サービス」は、上記の変更により、新規に追加された分類である。

（2）販売購入形態別の状況【表⑦、⑧、⑨、⑩】

- 「通信販売」の相談件数は1, 056件で最多（全体の33%）。次いで、「電話勧誘販売」が204件（同6%）、「訪問販売」が190件（同6%）。訪問販売が前年度より増加。
- 通信販売のうち、スマートフォンなどを利用して商品を購入する「インターネット通販」が748件で最多（「通信販売」の71%）
また、「SNS・ショートメッセージ」の相談件数は200件で前年度から129件増加し、料金未納など心当たりのない請求を受ける相談が多い。
「インターネット通販」の月別相談件数では、4月と5月の件数が前年度比で43%減少し、1月以降前年度を上回る傾向にある。
また、年代別の相談においても前年度を下回っており、特に20歳代の減少が目立つ。
- 「電話勧誘販売」の7割（136件）が50歳代から80歳代で、不用品回収や火災保険申請代行などの相談が目立つ。
- 「店舗購入」の相談件数は709件で、前年度より28件増加した。

(3) トラブルになりやすい商法・手口の状況【表⑪】

- 身分を偽って消費者を信用させ勧誘を行う「身分詐称」は112件で最多であるが、前年度から109件減少。
- 電子メールを送り偽のウェブサイトに誘導する「フィッシング」が107件と、新たな手口として発生。
- 昨年7月に改正特定商取引法で施行した「ネガティブオプション」は102件で、前年度から21件減少。
- 保険で屋根等の修繕が出来ると持ち掛け、高額な請求をする「点検商法」は19件で、前年度から11件増加し、50歳代から80歳代からの相談が多い。

(4) 若者の相談状況【表⑫、⑬、⑭】

- 20歳代以下の若者の相談件数は270件で、前年度から65件減少した。特に、20歳代の相談件数（191件）の減少が目立つ。
- 月別では4月（36件）が多く、一人暮らしを始めてアパートや光回線等の契約に関する相談が多く、次いで5月、8月、12月が多い。
- 成年年齢引下げの対象となる18歳・19歳の相談件数は36件で、前年度と同じ。昨年、成人を迎えた20歳の相談件数は25件で前年度から22件減少した。

(5) 新型コロナウイルス感染症に関連する相談状況【表⑮、⑯、⑰】

- 令和2年2月以降、新型コロナウイルス感染症に関連する相談が急増し、今年度の増段件数は65件と前年度から大幅に減少。
- 「海産物が売れず買ってほしい」や「検査機キッドを購入したら研究用だった」などに相談は47件で最多、4月11件から減少傾向にある。
- 契約当事者の年齢層では、40歳代以上の年代からの相談件数は40件超

(6) 個人情報に関する相談状況【表⑱】

- 個人情報の漏洩や悪用などの個人情報に関する相談件数は102件で前年度比8件減少

4 相談対応の状況【表⑲】

- 寄せられた相談のうち、助言が1,894件、あっせんが336件（このうち解決は301件）、他の相談窓口等の紹介や情報提供が692件